

提供郵政服務

審計署曾就香港郵政提供的郵政服務進行審查。

2. 委員會並無就此事舉行公開聆訊，但要求當局對其查詢作出書面回應。

3. 一如審計署長報告書第3.9段所述，有大量郵政局出現虧損。就此，委員會詢問：

- (a) 根據香港郵政進行的分析，於2008-2009年度，在出現虧損的97間郵政局當中，每間郵政局出現虧損的主要原因為何；及
- (b) 當局有否制訂任何措施，改善上述郵政局的財務可行性。

4. **香港郵政署長**在其2010年6月11日函件的附件I(**附錄23**)中載述各項引致虧損的主要原因。他亦表示：

- 香港郵政以營運基金的形式運作，除負責為本港提供快捷可靠，價格相宜的郵政服務外，亦須為政府帶來合理回報。大致覆蓋全港各區的門市網絡對履行此項社會責任至為重要；
- 由於社交網絡軟件和不同形式的電子通訊日趨普及，過去數年的全球郵件量急劇下降。2008-2009年度和2009-2010年度的郵件量分別減少2.1%和5.6%，主要是因為私人郵件被取代所致。就該等位於住宅區或偏遠地區的郵政局而言，上述營商環境的轉變對其財務表現構成直接和重大的影響；
- 於2008-2009年度，在錄得虧損的97間郵政局當中，有47間位於人口稀疏的地區。雖然這47間郵政局每間只駐有兩名職員，屬最低人手規格，但其每年收入(介乎7萬元至210萬元)卻未能完全抵銷薪酬和租金支出(95萬元至200萬元)。同樣地，另有40間郵政局位於中密度人口地區，各駐有3至6名職員，其每年收入(介乎

提供郵政服務

40萬元至370萬元)不足以應付薪酬和租金支出(160萬元至390萬元)。在餘下的郵政局當中，有8間規模較大的門市部位於人口稠密的地區，但其每年收入(介乎440萬元至2,480萬元)卻耗用於薪酬支出、租金支出及郵政局為滿足顧客需求而長時間開放所涉及的開支。此外，另有兩間流動郵政局亦錄得虧損。就上述97間郵政局而言，薪酬和租金支出佔營運開支逾80%，而在2004-2005年度至2008-2009年度，這兩項支出分別上升了10.8%和26.3%；

- 香港郵政定期檢討各間郵政局的業務水平，並會迅速採取行動調整人手編制和開放時間、把郵政局遷往租金較低的鋪位，或在可行的情況下原址縮減規模。若有其他可行方式提供郵政服務，香港郵政亦會在徵詢地區意見後關閉郵政局。在2004-2005年度至2008-2009年度的5年期間，香港郵政關閉了5間郵政局，並把8間郵政局遷置或在原址縮減該等郵政局的規模；及
- 除上述措施外，香港郵政亦透過重組／自動化和開拓新收入來源，竭力降低成本。就重組／自動化而言，香港郵政以試行的方式在長沙灣的工業大廈內開設了一間電子貿易中心。該中心的開放時間為下午1時至8時，並設有自助服務站。試行計劃已取得初步成效，該中心分擔了為互聯網交易商提供服務所帶來的工作量，最終可有助香港郵政推行縮減規模的措施。就開拓新收入來源而言，香港郵政正積極把本身定位為政府部門的優先合作伙伴，以提供一站式代理服務。此外，香港郵政亦正與多個機構研究能否由香港郵政為該等機構提供帳單繳費服務。

5. 委員會亦詢問，香港郵政已採取／會採取甚麼具體措施，處理審計署署長報告書第3.18段所述的郵資不足問題。

6. **香港郵政署長**在同一函件中表示：

- 香港郵政已加強內部監察制度、評核各門市櫃位和郵件處理中心所採用的查核機制，以及增加抽查次數。結果，在2010年2月至4月期間，香港郵政成功追討逾132,000元的郵件欠資附加費，有關款額為2009年同期所得的3倍。香港郵政會繼續致力進行此方面的工作；及
- 全新設計的海報已張貼於所有郵政局和上載至香港郵政的網頁，以提醒市民有責任付足郵資。

7. 委員會察悉香港郵政署長的上述回覆，並希望當局繼續向其報告落實審計署各項建議的進展。