

2013 年 12 月 16 日

討論文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

香港郵政的人手情況

目的

本文件旨在向委員簡介香港郵政的人手安排和相關事宜。

背景

概況

2. 香港郵政雖以營運基金模式運作，但仍屬政府部門。凡涉及人力資源管理的事宜，香港郵政須遵從由公務員事務局公布有關公務員及非公務員合約僱員的規例、規則和指引。截至 2013 年 9 月 30 日，香港郵政聘用 5 227 名公務員及 2 008 名非公務員合約僱員，公務員當中約有 98%屬郵務監督、郵務員和郵差三個部門職系。香港郵政的非公務員合約僱員通常負責執行某些指定職責，而並非公務員職位所須執行的各種不同職務¹。約半數非公務員合約僱員基於其職務的相應服務需求，工作時數少於公務員的規定工作時數。

¹ 舉例來說，香港郵政非公務員合約僱員崗位的職責範圍包括：

- 非公務員合約工人主要負責裝卸郵袋的工作；
- 非公務員合約揀信組助理執行人手揀信和其他郵件處理職務；
- 非公務員合約機械揀信助理負責把地址資料輸入機械揀信系統，協助處理郵件；以及
- 非公務員合約運作助理員執行簡單包裹編碼和記錄職務。

需要同時聘用公務員和非公務員合約僱員

3. 由於郵件處理的特定運作模式（見下文第 4 段），香港郵政在面對季節性及每日郵件量的波動之餘，須同時履行服務承諾²，加上部門難以預測長遠而言寄件人的投寄習慣可能出現的變化，因此香港郵政有實際需要同時聘用公務員和非公務員合約僱員，以便能靈活地安排人手。

4. 多年以來，香港郵政一直有聘用合約僱員³，以應付郵件處理的特有運作模式⁴和郵件量的變化。除臨近聖誕節的傳統高峰期末，長假期、選舉郵件、郵寄上市公司年報等亦會令香港郵政每日的郵件處理量大幅波動。由於現今市場瞬息萬變，而且對於服務價格相當敏感，郵件量的變化往往難以預測，亦非香港郵政所能控制。再者，香港郵政作為營運基金部門，可與顧客訂立服務

² 香港郵政致力向市民提供高效而且價格相宜的郵政服務。為此，香港郵政訂立服務承諾，就部門的不同服務範疇（例如本地及國際郵件的派遞和送遞、櫃位服務、辦理郵政服務的申請等）訂立服務目標，包括承諾 99%本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人。

³ 香港郵政遠早於非公務員合約僱員計劃推出之前，已開始聘用合約僱員，以應付運作需要。公務員事務局在 1999 年推出非公務員合約僱員計劃後，香港郵政按該計劃的條款聘用合約僱員。

⁴ 按香港郵政所訂的服務目標，郵件處理的時間很短。以香港郵政日常處理郵件的程序為例：每日約七成的本地投寄郵件會在下午三時後投寄。香港郵政在收集郵件後，會將郵件送到郵政總局、國際郵件中心和空郵中心這三間郵件分揀中心處理。大部分郵件在晚上七時後抵達郵件分揀中心。郵件分揀和相關工作（包括檢查郵資是否足夠和郵票蓋銷）主要在晚上七時至十一時三十分進行。就出口郵件而言，除非投寄條款容許較長的郵件處理時間，否則會按目的地進行分揀後隨即轉交航空公司上載當晚或翌日早上的航班。至於本地郵件，會按地區分揀，然後通宵運往部門轄下 28 間地區派遞局作進一步處理。派遞局在翌日早上六時至九時三十分期間按街道和樓宇分揀郵件，郵差會隨後在當日派遞郵件。

協議，以增加收入。由於無法保證這些合約在期滿後會否獲得續約，香港郵政有實際需要在公務員編制以外聘請非公務員合約僱員，以便按合約提供服務。

5. 值得注意的是，隨着電子通訊日趨普及，郵政行業近年出現很大的變化。私人郵件量明顯下跌，而銀行月結單、繳費單等交易性質的郵件亦因被電子通訊取代而持續減少。近年，市場出現其他提供本地郵件派遞服務的公司，這些服務供應者傾向提供利潤較高的業務（例如商業區和鐵路沿線的派遞服務），利潤較低的業務則留給須提供普遍郵政服務的香港郵政承擔。雖然隨著網購漸趨流行，郵包／包裹量的增加可部分抵銷信件量下降的趨勢，但我們仍然難以估計整體郵件量及郵件類別組合的長遠變化。鑑於上述不明朗因素，香港郵政在制定人力資源計劃（包括釐定公務員職位與非公務員合約僱員崗位的組合）時，需小心審慎。

(a) 安排足夠人手以配合運作需要

6. 郵務行業屬人力密集的行業。為紓緩人手需求，香港郵政不斷透過自動化、機械化和重整工序等方法提升運作效率。我們不時檢視香港郵政的人手需求，確保有足夠人力應付服務需求。如理據充分，香港郵政會按既定程序增設公務員職位及／或非公務員合約僱員崗位。

7. 視乎具體情況，我們會透過重新調配、招聘或晉升等途徑盡快填補香港郵政內的職位空缺。根據公務員事務局의 指引，香

港郵政會以公平、公開競爭的方式進行招聘，甄選最合適的員工填補部門內的公務員職位空缺。自 2012 年 1 月，部門共聘用 485 位新入職人員，以填補郵務監督、郵務員和郵差職系的基本職級空缺。一直以來，我們鼓勵在香港郵政任職的非公務員合約僱員申請部門的公務員職位。自 2012 年 1 月，共有 149 名任職香港郵政的非公務員合約僱員獲聘擔任部門的公務員職位。由於相關工作經驗是招聘公務員的其中一項考慮因素，一般而言，符合公務員職級基本入職條件的非公務員合約僱員，因具備在政府部門的相關工作經驗，應較其他申請人佔優。例如，上次公開招聘中獲聘的 142 名郵差當中，有 70 人（49%）是香港郵政的現職非公務員合約僱員。

8. 為處理郵務員和郵差職系的人手緊張情況，我們已推行多項措施，務求盡快填補職位空缺。這些措施包括：

- (a) 在切實可行的情況下盡快完成招聘程序和晉升選拔工作；
- (b) 獲晉升選拔委員會推薦署任晉升職級的人員所騰出的職位會即時填補⁵；以及
- (c) 過往，香港郵政人員如以試任條款受聘於其他職系，由於人員可能會申請調回原職，香港郵政會為此預留職位。部門現會即時填補部分這類懸空職位。

9. 晉升選拔委員會在作出署任推薦後，由於部分人員拒絕接

⁵ 過往有關空缺會懸空，直至有關人員獲確認晉升至晉升職級為止。

受署任高一級職位，以致郵務員及郵差職系有一些空缺未能在年內填補，尤其是在下一輪晉升選拔委員會推薦新一批署任人員前的幾個月，較常出現這情況。為解決這情況，部門已採取下述多項措施：

- (a) 為獲推薦署任高一級職位的人員提供更多指導和培訓、舉辦朋輩經驗分享會和推行師友計劃，鼓勵更多郵差接受署任高級郵差的安排；
- (b) 檢視職位空缺，以便更妥善地按職位要求和員工能力作出配對；
- (c) 如員工署任超過六個月，提醒上司在評估員工表現時，應按署任職級的要求作出評估，以便充分反映該人員擔任較高職級的表現；
- (d) 拒絕接受署任安排的員工須作書面解釋，供日後晉升選拔委員會參考；以及
- (e) 如上一個晉升選拔委員會推薦署任名單上的人員已全部獲安排署任，部門會成立遴選小組，甄選員工填補高一級的職位空缺。在這安排下，有關空缺得以在下一輪晉升選拔委員會召開前獲暫時填補，同時可讓有能力及抱負的較年輕員工能較快有機會嘗試擔任較高職級的職務，考驗他們的能力。

推行上述措施後，獲晉升選拔委員會推薦署任的郵務員和郵差職系員工於 2013 年接受署任的比率已較之前有所改善。

10. 至於填補非公務員合約僱員崗位的空缺方面，為加快有關流程，我們已壓縮招聘程序，並且更聚焦地進行招聘工作，例如以住戶通函形式向指定地區住戶派發招聘廣告（例如就毗鄰香港國際機場的空郵中心的職位空缺，部門會在東涌派發招聘廣告）。

(b) 逾時工作

11. 為妥善安排人手和避免出現閒置情況，部門的正規員工數目一般維持在足夠應付平均郵件量的水平。由於郵件量時有波動，而部門同時須維持服務質素，故此部門員工有時難免需逾時工作。香港郵政的服務主要由需求主導，即不論數量多寡，部門必須處理每日收到的郵件，並且須達到指定的服務承諾，這些郵件當中部分須在極短時間內處理。相比聘用一支足夠應付高峰期郵件量的隊伍，聘用非公務員合約僱員和按運作需要安排員工逾時工作的做法，較為務實可行。

12. 《公務員事務規例》第 664 條規定，公務員的逾時工作通常應以補假作償。如果在逾時工作後一個月內無法或不大可能放取補假，則符合資格的員工可獲發逾時工作津貼。根據《公務員事務規例》第 668(1)條以及公務員事務局通告第 18/2000 號，公務員積存的未補償逾時工作時數上限在任何時間一般應為 180 小時，如部門首長認為合適，可把上限定於較低水平⁶。根據公務員

⁶ 根據香港郵政於 2009 年制訂的《香港郵政規則》，員工在任何時間積存的未補償逾時

事務局就非公務員合約僱員計劃發出的指引，非公務員合約僱員的逾時工作應只限於以補假作償。

13. 截至 2013 年 9 月 30 日，香港郵政人員整體積存的未補償逾時工作時數為 290 000 小時，其中公務員積存的未補償逾時工作時數佔 90%，而非公務員合約僱員積存的時數佔餘下 10%。在積存未補償逾時工作時數的人員當中，96%的人員所積存的未補償逾時工作時數不超過 180 小時，約 87%的人員所積存的未補償逾時工作時數不超過 100 小時。

14. 我們除遵從公務員事務局通告第 18/2000 號載述的措施外，亦已推行多項措施，以控制和減少部門員工積存的未補償逾時工作時數，包括：

- (a) 不斷精簡工作流程和減省人手工作，從源頭減少逾時工作的需要；
- (b) 設有工作量評估制度，評估全體派遞郵差每日的工作量，以衡量個別郵差是否有需要逾時工作；
- (c) 如運作上許可，因應工作量重新編定員工的當值時間，以盡量減少需逾時工作的情況；
- (d) 在2009年開始實施新安排，要求全體員工在隨後一個月內放取所賺取的補假；

工作時數不得多於 50 小時。如確實有需要超逾上限，必須事先獲首長級人員批准。

(e) 要求公務員須先放取積存的未補償逾時工作時數，方可放取例假，除非有關人員賺取的例假積存總額已達《公務員事務規例》相關規定所容許的積存上限。類似安排亦適用於本署的非公務員合約僱員；以及

(f) 成立一支由 34 個公務員職位和非公務員合約僱員崗位組成的專責隊伍，清減香港郵政人員積存的未補償逾時工作時數，並優先處理未補償逾時工作積存時數較多和行將退休的人員的個案。

15. 實施上文第 14 段所述措施後，積存的未補償逾時工作總時數在 2012 年 12 月底至 2013 年 9 月底期間已減少 11%。我們預期透過實施上述措施，整體積存的未補償逾時工作時數會持續減少。除非出現未能預見的情況，我們預計在 2015 年年中左右，部門內各公務員同事積存的未補償逾時工作時數將控制在一般適用於公務員的 180 小時積存上限之內。

(c) 香港郵政人員的晉升機會

16. 部門個別職方代表要求為郵差職系⁷爭取更佳的晉升機會，以及為郵差職級提供長期服務增薪點。由於郵差職系的主要職務是派遞郵件，須執行監督下屬職責的高級郵差職位相對較少。根據現行的公務員管理政策，公務員的晉升取決於員工的工

⁷ 郵差職系設有兩個職級，屬晉升職級的高級郵差在 1988 年設立。截至 2013 年 9 月 30 日，郵差職級和高級郵差職級的編制分別為 2 900 個和 406 個職位。

作表現，以及晉升職級是否有空缺，而開設公務員職位須視乎運作需要。在實施上文第 9(e)段所述的措施後，我們預期表現優秀和有抱負的較年輕人員能較快有機會填補因種種原因而未能填補的高級郵差職級空缺，以考驗他們擔任更高職級的職責的能力。

17. 關於為郵差職系提供長期服務增薪點的建議，公務員事務局表示，公務員薪俸及服務條件常務委員會曾多次探討是否有充分理據向長期服務而缺乏晉升機會的員工發放額外薪酬，並在 1989 年表示，沒有理據支持為文職職系⁸設立長期服務增薪點，而此立場繼續適用。

總結

18. 香港郵政管方和部門各職系管方十分重視部門擁有足夠、具備相應工作能力，而且對工作抱持積極態度的員工，以滿足服務需求；並為此作出很大努力。我們亦透過不同渠道與員工保持溝通（例如在部門協商委員會進行討論、與職方代表會面等），以增進彼此的了解和合作，從而達到上述目標。

香港郵政

2013 年 12 月

⁸ 公務員薪俸及服務條件常務委員會的檢討結論是：(a)職系薪酬應以按工論酬為原則，升級機會好壞或者是否存在與此無關；(b)私營機構並無基於員工缺乏升級機會而給予長期服務增薪點或其他類似形式的補償；另外，讓達至薪級頂點的公務員進一步得到增薪，而他們只須繼續執行已獲報酬的工作，也難以證明合理；及(c)在薪酬趨勢調查制度下，所有公務員都有可能定期得到加薪，這不僅使他們免受通貨膨脹的影響，同時也讓他們分享本港經濟繁榮的成果。