

# 立法會 *Legislative Council*

立法會CB(4)1348/14-15(05)號文件

檔號：CB4/PL/EDEV

經濟發展事務委員會  
2015年7月27日舉行的會議

## 有關香港郵政服務的背景資料簡介

### 目的

本文件旨在提供有關香港郵政服務的背景資料，並綜述議員表達的意見及關注事項。

### 背景

2. 香港郵政的目標，是以合理的收費，提供可靠、高效率和貫通全球的郵政服務，以切合市民的需要，並履行香港所肩負的國際郵政義務。據香港郵政表示，自1841年成立以來，香港郵政不僅提供傳統郵政服務，更積極開拓新的產品市場，提供多元化的物流服務。除了一般郵政服務外，香港郵政亦提供本地郵政速遞、集郵服務及“郵繳通”等附帶服務，並在2000年1月成為認可核證機關後，提供電子認證服務。<sup>1</sup>

3. 截至2015年6月，郵政局的數目有127間，其中32間位於港島，35間位於九龍，57間則位於新界和離島，另有3間流動郵政局。在2013-2014年度，香港郵政平均每日處理的郵件量達338萬件，當中逾90%來自工商界。為確保服務質素，香港郵政作出多項服務承諾，在2013-2014年度更達到所有目標，例如99%的本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人。有關香港郵政服務承諾的一覽表詳列於**附錄I**。

4. 1995年7月19日，立法局根據《營運基金條例》(第430章)(下稱“《條例》”)通過一項決議案，成立郵政署營運

---

<sup>1</sup> 由2007年4月起，電子認證服務由香港郵政監督的承辦商提供。

基金(下稱"該營運基金")。該營運基金於1995年8月1日成立，香港郵政自此轉以營運基金方式運作。郵政署署長是基金的總經理，管方可以財政自主，保留營運基金的收入，作為提供服務的成本。雖然香港郵政在財政和會計架構方面有所改變，但仍屬政府部門。

5. 《條例》第6條規定總經理須按照下列目標管理營運基金——

- (a) 進行有效率及有效的運作，使有關服務符合適當水準；
- (b) 在合理時間內，使該營運基金的收益，以跨年計算，足以應付因提供有關的政府服務而招致的開支，及足以為應付該基金的債務而提供資本；及
- (c) 使所運用的固定資產產生財政司司長所釐定的合理回報。

6. 香港郵政自2011-2012年度起錄得為數5,000萬元的營運虧損。為改善香港郵政的財務狀況，香港郵政積極推行多項開源節流的措施，並在2013年調整主要郵費和多項郵政費用。香港郵政的營運虧損在2013-2014年度已大幅降低至260萬元，預期2014-2015年度的財務狀況會繼續改善。

7. 據政府當局表示，香港郵政會繼續透過精簡工序及善用資訊科技和機械化操作，進一步控制成本、提升運作效率。在2015-2016年度將推行的主要措施包括：在所有櫃位及後勤單位裝設綜合郵政服務系統；為機械揀信系統開發光學中文地址閱讀功能；以及開發新的郵件流程管理及追蹤系統等。

## 過往的討論

8. 議員在上一屆及現屆立法會會期就香港郵政提供的服務及相關事宜所表達的意見及關注事項，載於下文各段。

### 郵政服務

9. 在2008年10月22日、2014年11月20日、2015年4月22日及2015年6月24日的立法會會議上，議員曾就關於郵政服務的廣泛題目提出質詢。

10. 在2008年10月22日的立法會會議上，一名議員問及香港郵政為避免遺失郵件而採取甚麼措施。政府當局表示，香港郵政向郵差發出的守則已經訂明，在一些舊式樓宇派信時，郵差必須將信件完全放入信箱。香港郵政亦呼籲市民購買空間較大及可供上鎖的信箱，並應盡量定時清理積存的信件，以免讓匪徒有機可乘。如果較大型郵件未能放入信箱，香港郵政則會安排收件人到郵政局領取。

11. 在2014年11月20日的立法會會議上，一名議員問及開啟郵件的監管機制。政府當局表示，無法派遞而沒有回郵地址的郵件會予以銷毀，不會開啟；而小郵包及包裹會在主管人員監督下開啟。香港郵政就開啟郵件有嚴格的機制及程序，以保障個人資料私隱。在有關程序下，開啟郵件只可在一個有進出限制及受閉路電視監察的指定範圍內，由專責人員在主管人員監督下進行。

12. 議員察悉，在2015年4月22日的立法會會議上，香港郵政回應議員的質詢時表示，香港郵政一直審慎運用資源，在探究外判機會時，會仔細考慮所有相關因素，包括有關工作是否屬核心郵政業務、外判可能對服務質素和員工的影響，以及成本效益等。

13. 在2015年6月24日的立法會會議上，有議員問及現時有否機制防止濫用遺失郵件賠償機制。據政府當局表示，香港郵政根據萬國郵政聯盟的規定處理郵件賠償，並訂明審批程序，確保賠償申請必須有充分理據和佐證文件(包括詳細的發票資料)，方會獲得批准。有關寄往外地的郵件的賠償申請，香港郵政在審批過程中，會視乎個案的具體情況，向目的地郵政機關尋求協助。香港郵政要求部門人員在審批郵件賠償個案時嚴格遵守相關內部程序，公正不阿。香港郵政亦已就賠償個案的審批制訂稽查安排，防止賠償機制被濫用。若發現有部門人員疏忽職守，香港郵政會按既定內部程序處理；若任何賠償申請懷疑涉及不法行為，會轉介執法機關跟進。

### 開源節流措施

14. 經濟發展事務委員會(下稱"事務委員會")在其2013年7月22日的會議上，曾就修訂郵費和雜項郵政費用進行討論。部分委員認為，來自商業送遞服務供應商的競爭會繼續對該營運基金構成壓力。他們詢問，香港郵政曾採取甚麼開源節流措施。

15. 香港郵政回應時表示，香港郵政致力因應顧客需要推出新服務及加強現有服務(例如提供以網上貿易商為對象的服務、透過發行特別郵票提高公眾對集郵的興趣和推出新穎的"我的心意卡"訂製服務等)以增加收入，從而抵銷部分上升的營運成本。此外，香港郵政推行各項成本控制及提高生產力的措施，例如引進機械揀信系統、把國際郵件中心和郵政總局揀信組合併成為新的中央郵件中心，以及設立綜合郵政服務系統，使櫃台運作自動化及簡化後勤支援工作。

### 為香港郵政重新定位

16. 在審核2015-2016年度的開支預算期間，一名議員詢問，政府當局有否計劃為香港郵政重新定位，以配合電子商貿的發展。政府當局表示，隨着電子商貿蓬勃發展，香港郵政一直積極推出多項新服務，例如具備電郵通知功能及可揀選上門派遞或櫃位領件的"易送遞"本地郵件服務、具備郵件追蹤功能的e-Express國際郵件服務、大量投寄國際掛號郵件的iMail服務、網購櫃位領件服務，以及便利網商投寄的網上投寄平台等。香港郵政會繼續因應電子商貿的發展開發更多切合市場需要的產品和服務。

### **最新發展**

17. 因應委員提出的下列質詢(a)香港郵政就檢討郵政服務委託進行的顧問研究因何終止及(b)有何機制防止濫用遺失郵件賠償機制，政府當局將於2015年7月27日的事務委員會會議上，向委員簡介香港郵政提供的服務。事務委員會亦收到一名市民的意見書，當中要求香港設立郵政編碼，以提升郵政服務的效率及成效。

### **參考文件**

18. 相關文件一覽表載於**附錄II**，此等文件已登載於立法會網站(<http://www.legco.gov.hk>)。

立法會秘書處  
議會事務部4  
2015年7月21日

## 香港郵政的服務承諾

服務承諾		2013-2014 年度目標	2013-2014 年度表現	2014-2015 年度目標
<b>本地及國際郵件</b>				
1.	本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人	99.0%	99.8%	99.0%
2.	優惠級郵件於3個工作天內派達收件人	99.5%	100%	99.5%
3.	香港郵政通函郵寄服務的郵件於4個工作天內派達收件人	99.5%	100%	99.5%
4.	出口空郵郵件如於截郵時間前投寄，即可於以下所列時間遞送至指定離港航班的航空公司，但須視乎有否航班			
	非高峰期 <sup>1</sup> —— 投寄當日或下一個工作天	99.0%	99.5%	99.0%
	高峰期 <sup>2</sup> —— 5個工作天內	90.0%	99.7%	90.0%
5.	入口空郵郵件抵港後兩個工作天內派達收件人	99.0%	100%	99.0%
6.	本地及入口包裹於投寄日／抵港後兩個工作天內派達港島、九龍及新界區主要工商業區的收件人，其他地區則於3個工作天內派達	99.5%	99.7%	99.5%
7.	出口空郵包裹如於截郵時間前投寄，即可於以下所列時間遞送至指定離港航班的航空公司，但須視乎有否航班			

服務承諾		2013-2014 年度目標	2013-2014 年度表現	2014-2015 年度目標
	非高峰期 <sup>1</sup> —— 兩個工作天內	99.0%	99.8%	99.0%
	高峰期 <sup>2</sup> —— 5個工作天內	90.0%	100%	90.0%
8.	出口大量投寄空郵郵件如於截郵時間前投寄，即可於以下所列時間遞送至指定離港航班的航空公司，但須視乎有否航班			
	非高峰期 <sup>1</sup> —— 3個工作天內	90.0%	100%	90.0%
	高峰期 <sup>2</sup> —— 7個工作天內	90.0%	100%	90.0%
<b>特快專遞及本地郵政速遞</b>				
9.	特快專遞上門收件服務按服務資料簡章所列標準時間內提供	99.5%	100%	99.5%
10.	出口特快專遞郵件如於指定截郵時間前投寄，可於投寄當日送達航空公司，但須視乎有否航班	99.5%	99.7%	99.5%
11.	入口特快專遞郵件如於上午6時前抵港，可於同一個工作天內派達收件人	99.5%	99.9%	99.5%
12.	本地郵政速遞郵件按服務簡章所列標準派遞	99.5%	100%	99.5%
<b>櫃位服務</b>				
13.	非繁忙時間內顧客可在10分鐘內獲提供服務	98.0%	99.2%	98.0%
14.	繁忙時間／高峰期 <sup>3</sup> 顧客可在25分鐘內獲提供服務	98.0%	100%	98.0%

<b>服務承諾</b>		<b>2013-2014 年度目標</b>	<b>2013-2014 年度表現</b>	<b>2014-2015 年度目標</b>
15.	櫃位調校私用郵資蓋印機的工作於15分鐘內完成	98.0%	100%	98.0%
16.	櫃位派發透過郵品訂購服務所訂郵品的工作於15分鐘內完成	98.0%	100%	98.0%
<b>集郵及郵趣廊產品</b>				
17.	讓顧客於特別郵票發行首日領取透過郵品訂購服務訂購的郵品	100%	100%	100%
18.	於收到海外郵購申請後5個工作天內寄出訂購郵品	100%	100%	100%
19.	從收到申請當日起計6個工作天內辦妥開設集郵帳戶的手續	100%	100%	100%
20.	於收到本地郵購郵趣廊郵品申請後6個工作天內把所訂精品派達收件人	99.0%	100%	99.0%
<b>電子核證服務</b>				
21.	<p>在下列指定工作天內辦妥有關香港郵政電子核證服務的申請：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子證書(個人) —— 3天</li> <li>• 電子證書(機構) —— 10天</li> <li>• 電子證書(加密) —— 10天</li> <li>• 電子證書(伺服器) —— 10天</li> </ul>	99.0%	99.9%	99.0%
<b>熱線服務</b>				
22.	鈴聲3響即約12秒內接聽熱線電話	90.0%	98.1%	90.0%

服務承諾		2013-2014 年度目標	2013-2014 年度表現	2014-2015 年度目標
<b>辦理指定郵政服務的申請</b>				
23.	<p>在5個工作天內辦妥下列服務的申請：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 郵政信箱</li> <li>• 使用私用郵資蓋印機</li> <li>• 開設大量投寄郵件按金帳戶</li> <li>• 郵件轉遞服務</li> </ul> <p>在4個工作天內辦妥下列服務的申請：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 簡便回郵服務</li> <li>• 商務回郵服務</li> <li>• 國際商業回郵服務</li> </ul>	100%	100%	100%
24.	一個工作天內辦妥香港郵政通函郵寄服務的申請	100%	100%	100%
25.	一個工作天內辦妥特許郵遞服務的申請	99.0%	100%	99.0%

<sup>1</sup> 非高峰期：2013-2014年度1月至8月，以及2014-2015年度3月至10月。

<sup>2</sup> 高峰期：2013-2014年度9月至12月，以及2014-2015年度11月至2月。

<sup>3</sup> 高峰期包括集郵品發行首日、季節性繁忙日子如聖誕節和農曆新年、政府帳單繳款高峰期(即整個1月，以及4月、7月和10月的最後一個星期)。各郵政局大堂已張貼出高峰時段的詳情。

資料來源：《香港郵政年報2013/14》。



## 相關文件一覽表

文件來源	會議日期／ 發出日期	文件
經濟發展事務 委員會	2013年7月22日	<a href="#">會議議程</a> <a href="#">會議紀要</a> <a href="#">背景資料簡介</a>
立法會會議	2008年10月22日	<a href="#">商務及經濟發展局局長就陳偉業議員有關"香港郵政遺失郵件"的質詢作出的書面答覆</a>
	2014年11月20日	<a href="#">商務及經濟發展局局長就葛珮帆議員有關"香港郵政處理郵件的做法"的質詢作出的書面答覆</a>
	2015年4月22日	<a href="#">商務及經濟發展局局長就梁耀忠議員有關"香港郵政的節流措施對員工的影響"的質詢作出的書面答覆</a>
	2015年6月24日	<a href="#">商務及經濟發展局局長就葛珮帆議員有關"香港郵政被指管理不善"的質詢作出的書面答覆</a>
香港郵政	--	<a href="#">《年報2013/14》</a>
政府新聞處	2014年12月	<a href="#">《香港便覽——香港郵政》</a>