Hongkong Post 香港郵政

Linking people Delivering business 傳心意 遞商機

香港中區
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會秘書處
政府帳目委員會秘書
朱漢儒先生

朱先生：

政府帳目委員會
考慮《審計署署長第六十五號報告書》第五章
香港郵政的運作

繼本署於 2015 年 12 月 9 日的覆函，就 2015 年 12 月 1 日來信第(a)至(c)項及(i)和(k)項要求提供的資料載於下文各段。

有關(a)至(c)項

2. 在五個現有的營運基金中，郵政署營運基金性質獨特，原因是香港郵政所提供的郵政及相關服務，需與公開市場上眾多服務供應商競爭，而進入市場的門檻很低。香港郵政肩負普郵服務的責任，須為市民提供方便和實惠的郵政服務(包括在偏遠地區提供服務及提供不論地區劃一收費的本地郵遞服務)，而其他本地派遞服務供應商則可自由選擇所提供的服務範圍和服務地區。相比之下，其他四個營運基金提供特定服務或為特定市場提供服務，例如公司註冊處營運基金為公司提供註冊和附加服務及公司查冊服務，土地註冊處營運基金提供土地查冊和契約註冊服務，電訊管理局營運基金負責監管電訊和廣播服務，機電工程營運基金主要為政府決策局/部門和半政府機構的客戶提供機電工程服務。

3. 在 2010 年和 2011 年檢討營運基金目標回報率過程中，財經事務庫務局、商務及經濟發展局和香港郵政就郵政署營運基金的建議目標回報率的通訊文件載於**附件 A**。

Hongkong Post Headquarters
2 Connaught Place, Central
Hong Kong
T +
F +
www.hongkongpost.com
香港中環康樂廣場二號
香港郵政總部

4. 香港郵政以營運基金的模式運作是政府的政策。郵政署營運基金在體制和其他方面所面對的局限，在郵政署營業基金的周年業務計劃和中期機構計劃內的「強弱危機分析」以及有關香港郵政的長遠持續運作和機構維持長遠財務穩健的章節內已有所反映。這些局限有清楚陳述，而各有關方面是知悉的。(郵政署營運基金 2010-11 年度至 2014-15 年度的周年業務計劃和中期機構計劃載於~~商務及經濟發展局局長於 2015 年 12 月 17 日致政府帳目委員會秘書的回覆~~的**附件 A**) 香港郵政與商務及經濟發展局及財經事務及庫務局定期商討郵政署基金的財務和運作表現時，一直有顧及這些計劃所陳述的局限。財政司司長在 2013-14 年度財政預算案演辭中提出成立長遠財政計劃工作小組，該小組設於財經事務及庫務局轄下，並曾檢視營運基金(包括郵政署營運基金)的管理。工作小組第二階段報告摘要載於**附件 B**。

5. 基於上文所述的政府政策，香港郵政多年來一直致力提升部門的運作和財務表現，透過推行各項措施，以控制成本、開拓業務以增加收入，以及令營運基金長遠在財務和運作上維持可持續性。在推展上述各項工作時，香港郵政盡其所能善用現有體制和法律框架賦予郵政署營運基金的靈活性。過程中，香港郵政就政策、財務資源管理及人力資源管理等事宜分別向商務及經濟發展局、財經事務及庫務局和公務員事務局尋求協助和支援。

有關(i)(i)至(iii)項

6. 郵件派遞科和空郵中心於 2010-11 年度至 2015-16 年度的公務員人數、職位空缺數目及職位空缺率載於**附件 C**。香港郵政的公務員流失率乃按公務員職系而非部門工作組別計算得出。2010-11 年度至 2014-15 年度，香港郵政的前線部門職系(即郵務員職系和郵差職系)的流失率載於**附件 D**。郵件派遞科和空郵中心於 2010-11 年度至 2015-16 年度的非公務員合約僱員(合約僱員)人數、職位空缺數目、職位空缺率，以及流失率則載於**附件 E**。

有關(i)(iv)項

7. 2010-11 年度至 2015-16 年度，香港郵政就郵務員職系和郵差職系的公務員職位空缺，以及郵件派遞科和空郵中心的合約僱員職位空缺進行的招聘工作的資料，以及每次招聘工作所填補的空缺數目，載於**附件 F**。

有關(i)(v)和(vi)項

8. 香港郵政的公務員職位招聘工作必須遵照公務員事務局公布並適用於整個公務員體系的程序進行。因此，即使收到的職位申請數目遠超逾空缺數目，為確保公平，香港郵政仍須逐一處理收到的申請，招聘過程因而延長。再者，一旦香港郵政展開新一輪招聘工作，上一輪招聘工作的候補名單便告失效。因此，在招聘進行期間出現的職位空缺需待新取錄的人員上任後才可填補。為解決這些問題，我們力求壓縮招聘過程，例如在 2015 年 10 月展開的郵務員職系招聘工作中，以性向測試取代筆試；我們亦着手優化署內公務員職位招聘工作的規劃和時間安排，以盡量減少在招聘工作完結前的職位空缺數目。郵務員職系和郵差職系的流失情況相對穩定，這兩個職系的人員留任方面沒有出現困難。 ***委員會秘書附註：附件 B 及 F 並無在此隨附。***

有關附件 C、D 及 E，請分別參閱此報告書的附錄 60、62 及 61。

9. 就個別合約僱員職位在招聘及人員留任方面出現困難，部門已採取下列應對措施：

(a) 我們在招聘廣告中闡明有關空缺職位的工作要求、工作地點和工作時間，以吸引合適的應徵者，減少人員流失；

(b) 我們定期參考市場薪酬水平，檢討香港郵政合約僱員的薪酬水平，以確保部門繼續為員工提供具競爭力的薪酬安排。就此，部門由 2015 年 11 月 1 日起，上調執行通宵更職務的合約僱員職位（包括在空郵中心工作的有關職位）的薪酬，以吸引更多人申請通宵更工作；

(c) 為更聚焦地進行空郵中心合約僱員職位的招聘工作，我們除在報章刊登招聘廣告外，亦向東涌住戶派發通函，以吸引更多區內人士申請。此外，在勞工署的協助下，我們在 2015 年於東涌舉行招聘活動；

(d) 我們為員工提供在職培訓，讓員工具備必需的技能和知識，以提升工作表現；以及

(e) 香港郵政為合約僱員提供具吸引力的職業前景。我們鼓勵現職合約僱員投考部門的公務員職位空缺。人員的相關工作經驗，包括在香港郵政的工作經驗，在招聘中會予充分考慮。

10. 我們已詳細考慮為空郵中心員工提供接駁交通工具至工作地點的建議。空郵中心公共交通便利(見載於**附件 G** 的資料)。為配合空郵中心 24 小時運作，空郵中心員工的執勤時間分布於全日不同時段。此外，因應每日不同時段的人手需求，空郵中心員工在不同時段上下班的人數參差。基於上述原因，我們認為由部門為空郵中心員工提供接駁交通至工作地點的安排並不符合成本效益，因此不打算跟進這項建議。

有關(j)項

11. 要開設郵差派遞段，須先經由一個派遞段檢討程序評估派遞郵差的每日工作量，當中的考慮因素包括需派遞的郵件的數量、尺寸和重量、派遞模式(如組合式信箱、上門派遞、派遞需要簽收等)、各類郵件的標準處理和派遞時間、部門承諾的派遞標準、派遞點之間所需的路程時間，以及各派遞段的地理環境。郵差職系每星期的工作時間為 48 小時(即每日 8 小時，包括 1 小時用膳時間)，各派遞段的標準工作量一般接近或相等於每日 420 分鐘。

12. 香港郵政就各類郵件訂定標準處理和派遞時間。然而，由於各派遞段當區情況不一，具體的處理和派遞郵件時間難免有差異。此外，各派遞段每日實際須處理的郵件數量和各類郵件組合未必會完全跟標準工作量一致；因此，為達致有效運用資源，派遞局主管必須作適當判斷及按其對各派遞段當區情況的認識，評估各派遞段每天的工作量。若有理據的話，適度調配額外資源(例如為有關派遞段安排逾時工作或安排派遞局內其他人員分擔工作)，以確保適時完成需處理的派遞工作。郵件派遞科經理及主管人員均獲發一份有關評估派遞工作量的指引(載於**附件 H(1)**(只備英文本))。具體來說，郵務督察每天評估各派遞段

***委員會秘書附註：附件 G 並無在此隨附。**

有關附件 H(1)，請參閱此報告書的附錄 58。

的工作量時，若跟標準時間有差別，須記錄原因。郵務主任/高級郵務督察及經理須檢視及跟進百分之五或以上的差別。

13. **附件 H(2)**（只備英文本)的例子說明指引內的規定如何在日常運作時執行。在 2015 年 10 月 6 日，派遞段(WC02)需處理大量郵件。但由於部分郵件寄往同一派遞點，郵務督察作出調整，將系統計算得出的工作量扣減 90 分鐘。這些調整及相關原因均記錄在“備註”欄內。

14. 郵務督察除每日量度派遞郵差的工作量外，須監察各派遞郵差完成派遞工作後返回派遞局的時間，及巡察派遞段途中不同的派遞點及最後派遞點，以檢視所編配的資源是否合符工作量。若發現有明顯差別，須向郵務主任/高級郵務督察滙報，以便適當跟進，例如對相關派遞段的工作量作小規模調整。自 2015 年 11 月起，生產力促進組轄下的派遞段考查隊已增加每月的稽查次數，以及當結果顯示編配予派遞郵差的時間與實際所需時間有明顯差別時，加強與各派遞局溝通。每月稽查報告須適時上呈郵務部總部。

香港郵政署長

（周劍華 代行）

副本送： 商務及經濟發展局局長
財經事務及庫務局局長
審計署署長

2015 年 12 月 17 日

委員會秘書附註：附件 H(2)並無在此隨附。

附件 A

財經事務及庫務局、商務及經濟發展局和香港郵政在 2010-11 年度進行營運基金的固定資產目標回報率檢討過程中的通訊文件

通訊文件	附件
商務及經濟發展局於 2010 年 7 月 9 日致財經事務及庫務局的電郵 (本文件只備英文本)	A(1)
財經事務及庫務局於 2011 年 11 月 14 日發出的通函 (本文件只備英文本)	A(2)
香港郵政於 2011 年 12 月 19 日致財經事務及庫務局的電郵 (本文件只備英文本)	A(3)
香港郵政於 2011 年 12 月 20 日致財經事務及庫務局的通函 (本文件只備英文本)	A(4)
財經事務及庫務局於 2011 年 12 月 22 日致香港郵政的電郵 (本文件只備英文本)	A(5)

***委員會秘書附註：** 有關附件 A(1)及 A(4)，請分別參閱此報告書的附錄 55 及 54。附件 A(2)、Á(3)及 A(5)並無在此隨附。*