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

2015 年 12 月 1 日的來信收悉。來信要求就(d)至(h)項及(k)至(m)項提供的資料載述於下文各段。其餘項目，我們會另行回覆。

有關 (d)項

2. 信件/扁平郵件和郵包每件重量不超逾 2 千克。我們沒有就這幾類郵件的郵件量備存詳細分項統計數字。**附件 A** 開列信件和郵包(即重量不超逾 2 千克)、快遞郵件(即本地郵政速遞及特快專遞)和郵包這幾類郵件(包括本地郵件及國際郵件) 的分項數字，以說明香港郵政所處理的郵件量的總體情況。

有關 (e)項

3. 評估郵政署營運基金的運作表現和財務表現的主要表現指標如下：

(a) *有關運作表現的服務承諾* – 香港郵政就不同運作範疇訂定合共 25 項服務承諾。2010-11 年度至 2014-15 年度的表現載於**附件 B**。香港郵政致力提升運作表現，在 2013-14 年度和 2014-15 年度達到所有服務承諾；

(b) *達到自負盈虧的要求和產生合理回報* – 郵政署營運基金的財政管理旨在確保：

(i) 營運基金能夠在合理時間內使其收益，以跨年計算，足以應付因提供其服務而招致的開支，及足以為應付營運基金的債務提供資本；以及

***委員會秘書附註：附件 A 及 B 並無在此隨附。**

(ii) 營運基金所運用的固定資產產生財政司司長所釐定的合理回報。

在 2010-11 年度至 2014-15 年度，營運基金的營運收入和其他收入(見**附件 C**)足以應付其運作開支。同期，營運基金的回報率為：

財政年度	運作盈利/虧損（以百萬元計）	固定資產平均淨值回報率(%)	固定資產平均淨值目標回報率(%)
2010-11	136	3.8%	8.4
2011-12	(50)	(1.9%)	8.4
2012-13	(114)	(3.9%)	5.9
2013-14	(3)	(0.5%)	5.9
2014-15	169	4.9%	5.9

郵政署營運基金的財務表現持續改善，反映香港郵政努力不懈，持續推行各項控制成本的針對性措施，從而提升其運作效率和效益；同時，我們推行多項增加收入的措施，回應顧客不斷變化的服務需求。這些工作將會繼續推展;以及

(c) *顧客滿意度* – 香港郵政亦委聘獨立顧問進行年度顧客滿意度調查，從而了解顧客對其服務質素的評價。如下表所示，調查結果反映整體顧客滿意度持續處於高水平：

服務範疇	2014-15	2013-14	2012-13	2011-12	2010-11
整體服務	98.7%	98.7%	98.5%	99.2%	98.6%
櫃位服務	97.7%	96.8%	96.9%	97.6%	97.9%
一般派遞服務	98.8%	98.6%	98.5%	98.7%	98.7%

有關 (f)項

4. 香港郵政近年實施的開源措施和推出的新服務載於**附件 D**。

***委員會秘書附註：** 附件 C 並無在此隨附。*
有關附件 D，請參閱此報告書的附錄 49。

有關 (g)項

5. 郵政署營運基金在 2010-11 年度至 2014-15 年度的營運收入分項數字載於**附件 E**。我們要指出一點，歸入“電子商貿郵遞服務”類別的服務是專為配合電子商貿用戶的郵遞需要而設的服務；然而，歸入“普通郵遞服務”和“競爭性的郵遞服務”類別的服務亦越來越多用於電子商貿上，網商會視乎其預算以及對派遞速度、郵件追查和派遞證明等方面的要求，選用切合其郵遞需要的相關服務。由於我們沒有要求投寄人表明其郵件是否來自電子商貿，我們無法確定“普通郵遞服務”和“競爭性的郵遞服務”這兩類服務的收入中有多少來自電子商貿。

有關 (h)項

6. 香港郵政的業務發展部由香港郵政助理署長(業務發展)領導，負責制訂業務策略、開發產品/服務、市場推廣及銷售，以及客戶關係管理等工作。該部亦負責本地郵件、特快專遞和電子證書方面的產品管理工作，以及郵票和集郵範疇的事務。業務發展部的組織圖、職位編制和實際人數載於**附件 F**。

有關 (k)項

7. 截至 2015 年 3 月 31 日，香港郵政共有 2 064 非公務員個合約僱員(合約僱員)職位，設於郵務部的 1 854 個合約僱員職位中，1 742 個職位已有人員出任，包括 7 個經理級職位及 1 735 個非經理級職位。非經理級合約僱員的分類如下：

類別 I ：客戶服務員(月薪制)：71 名

類別 IA ：客戶服務員(郵件查詢組)(月薪制)：63 名

類別 II ：運作助理員(月薪制/日薪制/時薪制)及行政助理員(月薪制)：259 名

類別 III ：司機(月薪制)、揀信組助理(月薪制/時薪制)及總務助理(月薪制)：377 名

類別 IIIA ：機械揀信助理 (月薪制/日薪制/時薪制)：105 名

類別 IV ：工人(月薪制/日薪制/時薪制) 及工人(地台) (月薪制/日薪制/時薪制)：783 名

***委員會秘書附註：** 有關附件 E，請參閱此報告書的附錄 50。附件 F 並無在此隨附。*

兼職揀信員　：推出非公務員合約僱員計劃前已加入香港郵政：77 名

有關 (l)項

8.　為紓緩派遞郵差的工作量，我們安排合約僱員支援郵差，包括在派遞局內將已分揀的郵件運送至各郵差的工作檯；按照既定的派遞段路線將郵件排序；將補給郵袋送上運送車輛，以便派遞郵差可提前開始派遞郵件，以及在郵差外出派遞後協助整理郵差曾使用過的揀信工具和設備。此外，部門安排合約僱員補給郵件送往全港 1 600 多個補給郵袋，派遞郵差因而毋須返回所屬派遞局拿取其派遞段的餘下郵件。另外，我們租用額外車輛接載郵差及運送郵袋，代替由郵差司機駕駛部門車輛執行這些職務，從而騰出更多郵差派遞郵件。

有關 (m)項

9.　郵政行業屬人力密集的行業。此外，市場競爭激烈，香港郵政的服務由需求主導。香港郵政處理的本地及國際郵件量在全年不同時間、一周內不同日子和一天內不同時間會有波動。由於服務需求時有變化亦難以預測，同時要達到部門所訂的嚴格服務標準，香港郵政為確保善用資源，以及避免出現閒置人手，同時聘用公務員和月薪制/日薪制/時薪制的合約僱員，並在有需要時安排員工逾時工作。

10.　超出員工正常工作時間的逾時工作只應在“無可避免”的情況下進行。導致郵務部各運作科別逾時工作的一般情況載於**附件 G**。

11.　《香港郵政規則》訂明部門有關逾時工作的管制機制。為加強人員對有關事宜的認識，及確保人員遵行有關規定，部門為主管級和經理級人員舉行簡介會，解釋如何妥善管理逾時工作；並且定期向相關人員傳閱部門指引。部門的逾時工作管制機制的主要規定載於**附件 G**。

12.　此外，香港郵政一直透過重整業務流程、工序自動化和機械化，以及有效處理工作量的措施，致力在源頭減少逾時工作。有關措施的詳情載於**附件 G**。藉着推行上述措施，在 2014-15 年度，我們節省約 700 萬元的逾時工作開支(不包括其他名義的節省款額)。

委員會秘書附註：有關附件 G，請參閱此報告書的附錄 57。

13. 數年前，香港郵政實施措施，要求較大比例的逾時工作以補假作償，而並非以逾時工作津貼作償。部門因此積累大量未補償的逾時工作時數，大大減少了部門以補假作償抵銷新累積的逾時工作時數的空間。為解決這問題，我們自 2011-12 年度起，致力清減部門的未補償逾時工作總時數，包括成立專隊（現時有 40 個公務員及合約僱員職位），清減未補償的逾時工作時數，專隊會優先處理積存比較多未補償逾時工作時數或行將退休的人員的個案。

14. 適用於全體公務員的規定訂明，除非相關人員積存的例假已累積至《公務員事務規例》所訂明的最高積存限額，否則該員在放取例假時應先行放取補假。為確保部門人員遵從這項規定，郵務部自 2015 年 8 月起實施自行申報機制，規定郵務員職系及郵差職系人員在提交放取例假申請時，必須自行申報其未補償逾時工作時數及積存的例假。員工現時已可於網上查閱其積存的例假，我們正作出安排，便利員工亦可在網上查閱其未補償逾時工作時數。在新安排下，員工放取例假時，除非其例假已達最高積存限額的 90%，否則必須先行扣除其未補償逾時工作時數，然後才扣取例假。

15. 實施上述措施後，截至 2015 年 11 月 30 日，香港郵政的未補償逾時工作總時數已減至 207,200 小時，較 2012 年 3 月 31 日的積存未補償逾時工作總時數減少 41%，而較 2014 年 3 月 31 日的積存的未補償逾時工作時總時數則減少 21%。截至同日，香港郵政各員工積存的未補償逾時工作時數低於公務員最高積存限額 180 小時的水平；積存未補償逾時工作時數的香港郵政員工當中，八成的積存時數少於 50 小時。我們會繼續推行上述及其他措施，在實際可行情況下將部門的未補償逾時工作積存總時數維持在合理水平。

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 9 日