

《審計署署長第五十四號報告書》 — 第 8 章

提供郵政服務

撮要

1. 香港郵政的目標，是以合理和可負擔的收費，提供可靠、高效率和貫通全球的郵政服務，以滿足香港的郵務需求，並履行香港所肩負的國際郵政義務。香港郵政在一九九五年八月開始以營運基金(郵政署營運基金)形式運作。作為營運基金部門，香港郵政應以自負盈虧的方式提供服務，並從所運用的固定資產獲得合理回報。審計署最近就香港郵政提供的郵政服務進行帳目審查。

業務規劃

2. **香港郵政的周年業務規劃** 根據當時的經濟局局長與香港郵政署長簽署的架構協議：(a)香港郵政會在每年十月初提交一份中期公司計劃及一份周年業務計劃，而當局會在翌年一月底前批核；及(b)這些計劃經財經事務及庫務局批核，商務及經濟發展局便會授權香港郵政按照計劃行事。在 2008-09 及 2009-10 年度，財經事務及庫務局分別在有關財政年度開始後 37 天及 8 天才批核有關計劃，而商務及經濟發展局則分別在有關財政年度開始後 93 天及 104 天才授權香港郵政按有關計劃行事。審計署建議香港郵政署長應在徵詢商務及經濟發展局和財經事務及庫務局的意見後，就計劃訂定切實可行的提交時間，以便當局在有關財政年度開始前對香港郵政作出所需的批核和授權。

郵務運作

3. **郵政局的財務可行性** 香港郵政認為，財務可行性是開設郵政局時必須考慮的因素之一。2008-09 年度，在香港郵政開設的 125 間郵政局中，有 97 間(77.6%)出現由 13,000 元至 680 萬元不等的虧損，虧損總額為 1.172 億元。在該 97 間郵政局中，有 18 間各取得少於 500,000 元的收入，並各錄得逾 100 萬元的運作虧損。審計署建議香港郵政署長應：(a)定期評估個別郵政局的

郵政服務需求量及財務可行性，以確保每間郵政局的運作是有理據支持的；及(b)審慎探討關閉郵政服務需求量低及出現虧損的郵政局是否可行。

4. **郵資不足** 如郵件直接投進郵筒，寄件人便有機會未必在郵件貼上正確金額的郵票。審計署查核了 1 299 件郵件，發現不足的郵資款額高達正確郵資的 37.7%。由於香港郵政的收入有很大比重來自經郵筒投寄的郵件的郵資，因此郵資不足的郵件可能對香港郵政的營運業績造成很大的財政影響。審計署建議香港郵政署長應：(a)制訂有效的制度，查察及遏止郵資不足的情況；及(b)加強香港郵政的宣傳工作，提醒公眾有責任為郵件繳付足夠郵資。

5. **修訂大量投寄本地郵件計劃** 一九九七年七月，香港郵政推出大量投寄本地郵件計劃，為某些類別的大量投寄本地郵件提供郵資折扣。由於二零零九年六月裝設的新機械揀信系統令郵件處理效率提升，香港郵政發現，在大量投寄本地郵件計劃下提供折扣優惠，已再沒有理據支持。二零零八年六月，香港郵政請求商務及經濟發展局批准修訂大量投寄本地郵件計劃的建議。香港郵政估計，該建議將為郵政署營運基金每年增加 8,800 萬元的收入，以及使郵政署營運基金在 2009-10 年度的回報率由 3.2% 增至 5.6%。鑑於二零零八年爆發全球金融危機，商務及經濟發展局和香港郵政同意當時並非落實建議的適當時機。審計署建議香港郵政署長應在徵詢商務及經濟發展局的意見後，重新研究修訂大量投寄本地郵件計劃的建議。

6. **郵件量重器的測試及維修** 根據香港郵政的《香港郵政規則》：(a)所有郵件量重器在每星期的首個工作天應予以測試；(b)量重器應按指定的量重點予以測試；及(c)維修商應定期清潔、檢驗及進行安全測試。審計署發現：(a)英皇道郵政局和藍田郵政局並沒有完全遵守在每星期的首個工作天測試量重器的規定；(b)英皇道郵政局並沒有以正確方法測試量重器；及(c)沒有任何文件證據，證明香港郵政曾對量重器進行定期維修。審計署建議香港郵政署長應：(a)確保香港郵政遵守《香港郵政規則》內有關測試及維修郵件量重器的規定；及(b)就測試量重器的正確方法向郵政局發出指引。

7. **對郵件進行監管檢查** 根據《香港郵政規則》，香港郵政應每天對指定類別的郵件進行監管檢查。審計署發現有一些工作天，空郵中心及郵政總局所檢查的郵件數目少於規定。審計署亦發現，對於大量投寄郵件，香港郵政的《大量投寄郵件檢查手冊》內有關監管檢查的規定與《香港郵政規則》的規定不同。審計署建議香港郵政署長應確保：(a)《香港郵政規則》與《大量投寄郵件檢查手冊》所訂明的規定一致；及(b)按照《香港郵政規則》和《大量投寄郵件檢查手冊》的規定進行監管檢查。

8. **郵政信箱服務** 2007-08 年度香港郵政在提供郵政信箱服務方面虧損 400 萬元。2008-09 年度，虧損增至 490 萬元。截至二零零九年十二月三十一日，在總數 49 565 個郵政信箱中，有 3 437 個(6.9%)是空置的，而三間設有超過 200 個郵政信箱的郵政局則有高逾 10%的空置率。審計署建議香港郵政署長應盡快採取措施，減少郵政信箱服務的虧損。

9. **分揀信件** 機械揀信系統只能處理英文地址信件，中文地址信件則須由人手分揀。約 7%適合用機械分揀的信件為中文地址信件。對於可使用機械揀信系統處理的信件，系統如未能解讀地址的任何部分，會把地址的影像傳送到其視頻訊號編碼工作台，負責操作工作台的人員會輸入系統未能辨認的地址資料。香港郵政調派郵差和非公務員合約僱員操作視頻訊號編碼工作台。視頻訊號編碼實際上無需郵務運作方面的訓練，亦無需對派遞段內的街道及大廈有深入認識。在二零零九年六月至十一月期間，香港郵政平均每月調配 7 580 個人時的人手執行視頻訊號編碼工作。審計署建議香港郵政署長應：(a)繼續留意機械分揀中文地址信件技術的最新發展，並探討自動分揀這類信件的可行性；及(b)檢討調派郵差和非公務員合約僱員執行視頻訊號編碼工作的成本效益，以及探討以其他更具成本效益的方法進行有關工作的可行性。

10. **郵件運輸** 截至二零零九年十二月三十一日，香港郵政設有一支共 295 部車輛的車隊。2008-09 年度，香港郵政使用租用車輛 497 015 小時以輔助本身的車隊，所需費用為 5,000 萬元。由政府物流服務署進行部門運輸檢討，或能找出可節省的開支和可改善的地方。此外，審計署估計，香港郵政使用租用車輛的成本遠低於使用本身的車輛。審計署建議香港郵政署長應考慮邀請

政府物流服務署就香港郵政的車隊及租車安排進行部門運輸檢討。

財務表現

11. **香港郵政的財務表現** 郵政署營運基金的目標回報率定為固定資產平均淨值的 8.4%。郵政署營運基金的財政預算／預測顯示，該基金的回報率會在 2009-10 年度下降至 3.2%，而在 2010-11 至 2013-14 年度，基金更會出現運作虧損。審計署建議香港郵政署長應：(a) 檢討郵政署營運基金是否可持續發展；及 (b) 在徵詢商務及經濟發展局的意見後，制訂可行計劃，以加強郵政署營運基金的持續發展能力。

12. **釐定郵費** 香港郵政的目標，是以合理和可負擔的收費，提供可靠、高效率和貫通全球的郵政服務，以滿足香港的郵務需求，並履行香港所肩負的國際郵政義務。香港郵政作為營運基金部門，應以自負盈虧的形式提供服務，並達致合理的回報。香港郵政一直未能全數收回提供本地郵遞服務的成本。香港郵政需要確保除郵政政策目標外，亦能達到其財政目標。審計署建議香港郵政署長應：(a) 考慮進行檢討，以釐定合理和公眾可負擔的郵費；及 (b) 制訂郵政服務的定價策略。

13. **調整郵費** 香港郵政於二零零七年十月向商務及經濟發展局提交由二零零八年十月一日起增加郵費的建議。香港郵政認為，這樣會導致現有郵費出現 9.4% 加權平均增幅的郵費調整，對郵政署營運基金的財政可持續性起關鍵作用。由於建議提交至今已超逾兩年，因此香港郵政有需要就郵費調整向商務及經濟發展局提交新的建議。審計署建議香港郵政署長應在考慮最新的經濟展望，以及實施審計署在本審計報告書內所作建議可為香港郵政財務狀況帶來的改善後，採取行動，就調整郵費制訂新建議，以便提交商務及經濟發展局。

服務表現管理及報告

14. **服務承諾** 在 2008-09 年度，香港郵政的服務承諾包括 19 個與提供郵政服務有關的項目。香港郵政在過去四年持續達致並且超越六項服務的表現目標。香港郵政衡量服務表現的程序只涵蓋 19 項服務中的 18 項。在衡量有關派遞本地郵件的服務表

現時，香港郵政並沒有揀選位於離島的七間派遞局，而在衡量有關櫃位服務輪候時間的服務表現時，則沒有包括在星期六、日及公眾假期的表現。香港郵政所滙報有關電話熱線的服務表現並不包括所有熱線。香港郵政並無備存有關處理香港郵政通函郵寄服務申請的實際表現資料，以證明所滙報的服務表現。此外，在香港郵政 2007-08 及 2008-09 年度的年報中，當年度的服務表現目標，並無與當年度的實際表現一同公開。審計署建議香港郵政署長應：*(a)*考慮訂定更具挑戰性的目標；*(b)*檢討衡量服務表現的程序，以涵蓋所有服務承諾內的服務；*(c)*確保在衡量有關派遞本地郵件的服務表現時，涵蓋位於離島的派遞局；*(d)*確保在衡量有關櫃位服務輪候時間的服務表現時，涵蓋星期六、日及公眾假期；*(e)*確保在衡量服務表現時，涵蓋所有熱線；*(f)*確保備存顯示有關處理香港郵政通函郵寄服務申請的實際表現的文件證明；及*(g)*在香港郵政的年報內列明當年度的服務表現目標。

當局的回應

15. 香港郵政署長同意審計署的建議。

二零一零年四月