

第 5 章

香港郵政

香港郵政的運作

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第六十五號報告書》共有十章，全部載於審計署網頁(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210

傳真：(852) 2824 2087

電郵：enquiry@aud.gov.hk

香港郵政的運作

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1
背景	1.2 – 1.14
審查工作	1.15
鳴謝	1.16
第 2 部分：郵件處理的管理	2.1
背景	2.2 – 2.3
郵資不足	2.4 – 2.14
審計署的建議	2.15
政府的回應	2.16
採購空運服務	2.17 – 2.28
審計署的建議	2.29
政府的回應	2.30
逾時工作的管制及管理	2.31 – 2.38
審計署的建議	2.39
政府的回應	2.40
郵件派遞科的逾時工作情況	2.41 – 2.54
審計署的建議	2.55
政府的回應	2.56
監察經常長期逾時工作的人員	2.57 – 2.65
審計署的建議	2.66
政府的回應	2.67
第 3 部分：郵政局的管理	3.1 – 3.2
郵政局的表現	3.3 – 3.11
審計署的建議	3.12

	段數
政府的回應	3.13
流動郵政局的開設	3.14 – 3.17
審計署的建議	3.18
政府的回應	3.19
第 4 部分：郵政車輛的管理	4.1 – 4.3
香港郵政車輛的管理	4.4 – 4.17
審計署的建議	4.18
政府的回應	4.19
租用車輛的管理	4.20 – 4.28
審計署的建議	4.29
政府的回應	4.30
第 5 部分：中央郵件中心及郵政總局大樓的管理	5.1
中央郵件中心	5.2 – 5.12
審計署的建議	5.13
政府的回應	5.14
郵政總局大樓的重置	5.15 – 5.19
審計署的建議	5.20
政府的回應	5.21
附錄	頁數
A：香港郵政組織圖 (二零一五年八月三十一日)	78
B：按郵件種類劃分的郵件來往量 (2014–15 年度)	79
C：獲產審會於二零一零年六月核准的中央郵件中心面積分配列表 (按功能撮述)	80

香港郵政的運作

摘要

1. 香港郵政旨在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。郵政署營運基金（下稱“郵政基金”）於一九九五年八月設立，以便對香港郵政的運作進行管理及核算。截至二零一五年三月三十一日，香港郵政聘用員工 7 032 人，其中 5 090 名為公務員，1 942 名為非公務員合約僱員。轄下郵務設施包括兩間郵件處理中心（空郵中心和中央郵件中心）、127 間郵政局、28 間派遞局、約 1 100 個街道郵筒，以及約 270 架部門車輛。在 2014–15 年度，香港郵政處理了 12.12 億件郵件，其中本地郵件有 10.38 億件（86%），國際郵件有 1.74 億件（14%）。

2. 自 1995–96 年度郵政基金設立至 2014–15 年度的 20 年期間，香港郵政有 8 年錄得運作虧損，有 14 年達不到固定資產目標回報率。在 2014–15 年度，香港郵政錄得營業額 53.44 億元及運作成本 51.75 億元，即運作盈利為 1.69 億元，固定資產回報率為 4.9%（目標是 5.9%）。最近，審計署對香港郵政的運作情況進行審查。

郵件處理的管理

3. **郵資不足** 香港郵政表示，對於 88% 以特許郵遞／郵費錶／郵資標籤的方式預付或支付郵資的本地投寄郵件，郵資不足的風險較低。餘下 12% 的本地投寄郵件，以郵票支付郵資（每日約有 40 萬件）。香港郵政為防止或識別郵資不足而採取的措施，包括教育並提醒市民繳付正確郵資、抽查郵件及設立附加費機制。審計署用三種不同的測試方式評估香港郵政為防止或識別郵資不足而採取的措施的成效：(a) 二零一五年六月中至七月中，審計署寄出 50 封本地信件，當中有完全沒付郵資的信件，也有郵資不足的信件，以測試這些信件能否通過香港郵政的識別機制而不被截獲。結果發現，43 封（86%）成功通過識別機制，派達收信人且沒被徵收附加費；(b) 此外，審計署選取及測試了 546 件看似郵資不足的郵件，以查明香港郵政抽樣檢查郵件重量的效益，發覺 263 件郵件（佔 546 件的 48.2%）郵資不足。少付郵資 459.9 元，是 263 件郵資不足的郵件應付的正確郵資的 39.4%；及 (c) 而審計署再以隨機抽樣方式抽查了以

摘要

郵票支付郵費本地投寄的 1 190 件由 11 個街道郵筒收到的郵件，發現 97 件 (8.2%) 郵資不足，少付的金額為 99.2 元，佔 97 件郵資不足郵件應付正確郵資的 29.8% 和 1 190 件郵件應付正確郵資的 3.5% (第 2.4 至 2.6 及 2.9 至 2.13 段)。

4. **採購空運服務** 香港郵政每年均為特快專遞和空郵派遞採購空運服務，而 2014–15 年度招標工作的預計合約價值為 8.247 億元。根據政府的《物料供應及採購規例》，對於價值超逾 500 萬元的非工程服務合約，應對投標者進行財政審查。香港郵政在招標文件中訂明，如投標者未能通過財政審查，而預計合約價值超逾 500 萬元，則香港郵政可要求選定投標者繳付按金，金額相等於預計合約價值的 0.5%。審計署留意到，香港郵政並無要求未能通過財政審查，而預計合約價值超逾 500 萬元的投標者繳付按金。香港郵政告知中央投標委員會：(a) 已對投標者進行財政審查，認為他們有足夠財力履行合約；及 (b) 由於投標者已通過財政審查，因此無須繳付合約按金 (第 2.18 及 2.20 至 2.24 段)。

5. **逾時工作的管制及管理** 《公務員事務規例》訂明管制逾時工作的嚴格規定，包括逾時工作通常應以補假作償，如不能放取補假，則可發放逾時工作津貼。香港郵政人員逾時工作的時數，向來主要以逾時工作津貼而非補假作償。在 2014–15 年度，逾時工作時數為 1 362 941 小時，其中 1 115 234 小時 (81.8%) 以逾時工作津貼 (1.79 億元) 作償。在大約 4 200 名收取逾時工作津貼的公務員當中，津貼平均相當於其薪酬的 15.4% (第 2.32、2.34 及 2.35 段)。

6. **郵件派遞科的逾時工作情況** 郵務部轄下的郵件派遞科主要負責把郵件派送至全港各個派遞點。截至二零一五年三月三十一日，該科設有 1 756 個派遞段。在 2014–15 年度，郵件派遞科人員逾時工作並以津貼作償的時數為 534 790 小時，佔香港郵政全體員工相關逾時工作時數的 48%。香港郵政就每個派遞段為派遞郵差擬定標準工作量，以及處理及派遞各類郵件的標準時間。審計署留意到：(a) 自二零零八年三月以來，香港郵政一直未有就處理及派遞各類郵件的標準時間進行全面檢討；及 (b) 進行派遞段調整工作有重大延誤 (第 2.41、2.42、2.44、2.48 及 2.50 段)。

7. **監察經常長期逾時工作的人員** 審計署就 2010–11 至 2014–15 年度期間，找出了郵務部每年逾時工作時數最多的 50 名員工 (30 名郵差職系人員及 20 名郵務員職系人員)，對他們的逾時工作情況進行分析。審計署發現：(a) 他們當中許多都經常逾時工作；(b) 空郵中心若干人員執行大量逾時工作，包括當中 14 名人員每年逾時工作約 990 至 1 440 小時 (平均 1 115 小時，當中

摘要

1 084 小時以逾時工作津貼作償及 31 小時以補假作償)；及 (c) 有些人員獲准放取例假而無須先行清償逾時工作時數，這做法並不符合公務員事務局通告的相關規定(第 2.57、2.59 及 2.62 段)。

郵政局的管理

8. **郵政局的表現** 截至二零一五年九月三十日，本港有 124 間郵政局和 3 間流動郵政局，提供各種郵政和非郵政服務(例如郵繳通服務)。審計署留意到，在 2014–15 年度，在 127 間郵政局中，103 間(81%)錄得虧損，虧損額由 35 萬元至 520 萬元不等。此外，在 2010–11 至 2014–15 五個年度，84 間(66%)郵政局在每個年度均呈虧損。審計署留意到有些郵政局距離另一間郵政局不遠，步行可達。香港郵政需要繼續努力精簡郵政局網絡，包括密切監察郵政局的表現(第 3.2 至 3.4、3.10 及 3.11 段)。

9. **流動郵政局的開設** 香港郵政自一九六零年起使用流動郵政局，為偏遠和零散鄉村的居民提供郵政服務。為履行政府提供普及郵政服務的責任，香港郵政營運這些流動郵政局，以補足郵政局和街道郵筒的網絡。在三間流動郵政局中，有兩間為新界多個地區提供服務。二零一五年八月及九月，審計署人員隨同兩間流動郵政局各兩天，留意到服務站的顧客和所處理事項的數目很少。平均來說，每間流動郵政局每日服務 11.5 名顧客和處理 12.5 件事項。若干服務站沒有顧客惠顧。兩間流動郵政局一直出現運作虧損，每間流動郵政局的每年虧損逾 100 萬元(第 3.14 及 3.16 段)。

郵政車輛的管理

10. 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政的車隊有 277 架車輛，並租用大約 350 架不同種類的車輛，例如輕型客貨車和密斗貨車，以補足轄下車隊。在 2014–15 年度，運送郵件涉及大約 912 000 個用車小時，開支為 1.59 億元(第 4.2 及 4.3 段)。

11. **租用車輛的管理** 促進競爭是防止競投者濫收費用的可靠措施，亦有助確保政府的採購符合經濟效益。截至二零一五年三月三十一日，香港郵政有 16 份租車合約，當中 15 份批予三個承辦商。同樣，之前批出的 16 份合約(於

摘要

二零一零年十二月至二零一三年八月期間開始生效) 當中，有 13 份合約批予兩個承辦商。審計署審查招標記錄後發現，於二零一三至二零一五年進行的招標工作中，只有少數投標者。廉政公署和政府物流服務署投標委員會先後在二零一三年及二零一四年就競投者太少表示關注(第 4.22 至 4.24 及 4.27 段)。

中央郵件中心及郵政總局大樓的管理

12. **中央郵件中心** 中央郵件中心是綜合郵件分揀中心，內設原本位於紅磡的國際郵件中心，以及之前設於郵政總局大樓的郵件分揀中心。該中心於二零一四年十一月起，全面投入服務。審計署於二零一五年七月進行實地視察，發現該中心五樓約 300 平方米的辦公地方空置(涉及 46 個工作間)(第 5.2、5.3、5.9 及 5.10 段)。

13. **郵政總局大樓的重置** 郵政總局大樓位於中環康樂廣場，樓高八層，是郵政總局(櫃位、郵政信箱和派遞局)、香港郵政總部和不同分科的辦公地方。政府早於一九八五年五月，當限制郵政總局用地發展高度的批地條件屆滿後，便着手計劃重置郵政總局大樓。審計署在一九九八年十月發表的《審計署署長第三十一號報告書》中指出，政府重新發展郵政總局用地的的工作，進度緩慢。在《二零一四年施政報告》中，政府公布將盡快落實根據“中環新海濱城市設計研究”展開第三號用地(即郵政總局大樓所在之處)的發展。自政府着手計劃重置郵政總局大樓至今，已過了約三十年，而郵政總局用地仍未重新發展(第 5.15 至 5.18 段)。

審計署的建議

14. 審計署的各項建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議香港郵政署長應：

郵件處理的管理

- (a) 檢討香港郵政用以識別郵資不足郵件的措施(第 2.15(a) 段)；
- (b) 就財政審查的結果和香港郵政豁免合約按金的理據，向中央投標委員會提供準確資料(第 2.29(b) 段)；

摘要

- (c) 密切監察香港郵政人員逾時工作的情況，以確保符合《公務員事務規例》和公務員事務局通告的相關規定，並確保在特殊情況下，如有充分理據而不遵照規定時，要得到高級管理層批准(第 2.39(a) 段)；
- (d) 考慮就處理及派遞各類郵件的標準時間進行全面檢討(第 2.55(a) 段)；
- (e) 確保按預定時間表適時進行派遞段調整工作(第 2.55(b) 段)；
- (f) 檢討空郵中心各分組的運作和工作量，務求適當地編配工作量，並減少倚賴逾時工作(第 2.66(a) 段)；
- (g) 提醒前線督導人員嚴格遵守有關批給補假的規例(第 2.66(d)(i) 段)；

郵政局的管理

- (h) 因應各郵政局的郵政服務需求、財政上的可行性和人手運用情況，定期檢討郵政局的表現，並努力提升其表現(第 3.12(a) 段)；
- (i) 因應服務站的郵件來往量及其與鄰近郵政設施的距離，檢討服務新界的兩間流動郵政局的現行路線(第 3.18(a) 段)；

郵政車輛的管理

- (j) 密切監察香港郵政車輛(特別是使用率偏低的車輛)的使用情況，並採取有效行動以提高其使用率(第 4.18(c) 段)；
- (k) 密切監察香港郵政採購租用車輛服務方面的競爭程度，並在有需要時，採取有效行動促進競爭，包括進一步放寬招標規定或分拆合約(第 4.29(a) 段)；

中央郵件中心及郵政總局大樓的管理

- (l) 密切監察中央郵件中心辦公室用地工作間的使用情況，以免長期空置(第 5.13(b) 段)；及
- (m) 與政府相關決策局／部門合作，採取適當措施，以便利政府的郵政總局大樓重置計劃(第 5.20(a) 段)。

政府的回應

15. 香港郵政署長同意審計署的建議。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查的目的及範圍。

背景

1.2 香港郵政旨在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。香港郵政根據《郵政署條例》(第 98 章)和《郵政署規例》(第 98A 章)運作，由香港郵政署長掌管。商務及經濟發展局負責監察香港郵政的運作(見第 1.6 段)。

郵政署營運基金

1.3 一九九五年七月十九日，當時的立法局根據《營運基金條例》(第 430 章)通過決議，自該年八月一日起設立郵政署營運基金(下稱“郵政基金”)，以便對香港郵政的運作進行管理及核算。郵政基金獲政府注入 21.01 億元初期資本，並獲資本投資基金(註 1)撥給 9.004 億元股東貸款；該筆貸款已於二零零五年悉數償還。

1.4 香港郵政屬於營運基金部門，以自負盈虧的方式運作，可保留業務所得的收入，用以抵銷提供服務的成本。根據《營運基金條例》，營運基金的總經理須按以下目標管理營運基金：

- (a) 進行有效率和有效的運作，使有關服務符合適當水準；
- (b) 使營運基金的收益，足以應付因提供有關服務而招致的開支，並足以為應付營運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。

1.5 香港郵政署長是郵政基金的總經理。於一九九五年八月一日生效的《架構協議》，規管商務及經濟發展局局長與香港郵政署長(即香港郵政的首長和郵

註 1：一九九零年四月一日，當時的立法局通過決議，成立資本投資基金，以資助政府對地下鐵路公司(自二零零零年六月三十日起成為香港鐵路有限公司)、九廣鐵路公司、香港房屋委員會、新香港隧道有限公司和立法會財務委員會指定的其他機構所作出的投資。

引言

政基金的總經理)的關係。《架構協議》載述局長和香港郵政署長的職責，亦列明香港郵政的目標、職能與宗旨，以及服務與組織架構、財政規劃和管制事宜。

1.6 根據《架構協議》：

- (a) 商務及經濟發展局局長負責多項事宜，包括：
 - (i) 制訂及檢討政府的郵政服務政策和目標(見第 1.2 段)；及
 - (ii) 在徵詢香港郵政署長的意見後，為香港郵政釐定服務表現指標(註 2)；及
- (b) 香港郵政署長就多項事宜向商務及經濟發展局局長負責，包括：
 - (i) 管理及營運香港郵政的業務，使之符合服務表現指標；及
 - (ii) 就與香港郵政業務有關的政策、立法和運作事宜，向商務及經濟發展局局長提供意見。

在職人手

1.7 香港郵政下設三個職能分部和多個支援單位，其組織圖載於附錄 A。截至二零一五年三月三十一日，香港郵政的 7 032 名在職人員中，有 5 090 名公務員(72%)和 1 942 名非公務員合約僱員(下稱“合約僱員”)(28%)(註 3)。

郵政設施

1.8 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政用以提供郵政服務的主要郵政設施包括：

註 2：香港郵政的網站載明其服務表現指標，例如“本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人”和“入口空郵郵件抵港後兩個工作天內派達收件人”。在 2014-15 年度，香港郵政達到所有服務表現指標。

註 3：合約僱員包括全職人員(按月計酬)和兼職人員(按日或按時計酬)。香港郵政表示，聘用合約僱員主要是為：(a) 應付工作時數少於公務員規定工作時數的服務需求；(b) 應付受市場波動影響的服務需求；及 (c) 從市場招聘未能即時在公務員團隊中覓得的專才。

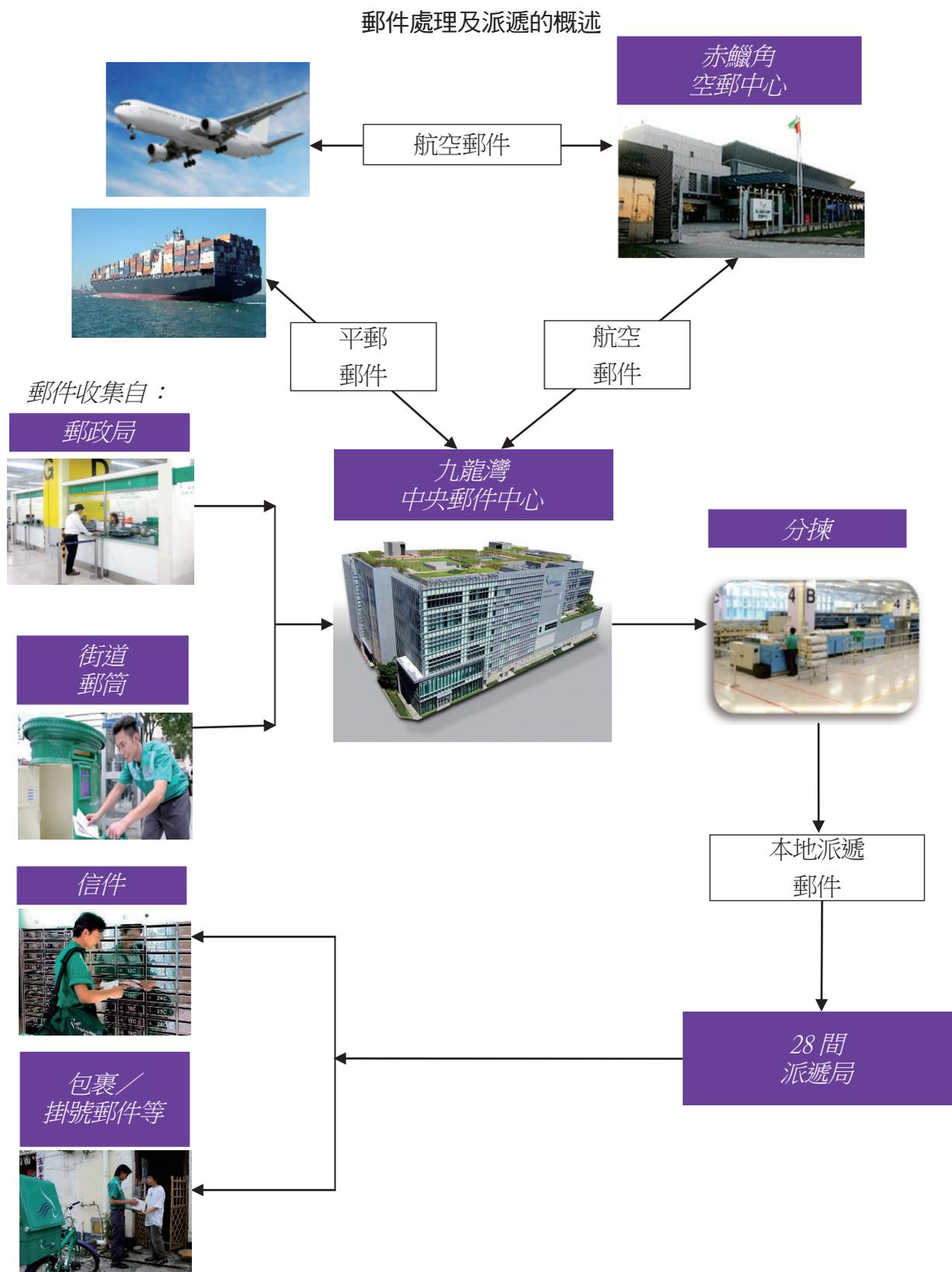
- (a) 兩間郵件處理中心(九龍灣的中央郵件中心和赤鱘角的空郵中心)、一間位於荃灣的大量投寄空郵中心，以及一間位於屯門的平郵中心；
- (b) 124 間郵政局(包括中環的郵政總局)和三間流動郵政局；
- (c) 28 間派遞局，負責派送郵件；
- (d) 約 1 100 個街道郵筒；
- (e) 約 1 600 個補給郵袋櫃，供郵差在派送郵件前暫存郵件；及
- (f) 一支車隊，約有 270 架部門車輛。

郵件處理及派遞的概述

1.9 一般來說，從郵政局和街道郵筒收集的郵件，均會在中央郵件中心集中處理，以機械或人手方式分揀。分揀後，本地郵件會運送至 28 間派遞局後由郵差派遞，而國際郵件則會運送至相關中心(例如航空郵件會送往空郵中心)，以派遞到香港以外目的地。入口郵件會在中央郵件中心分揀，以作本地派遞(註 4)。圖一顯示郵件流程的概述。

註 4：香港郵政會就派遞入口郵件及處理出口郵件，分別向其他郵政機關收取及支付終端費。

圖一



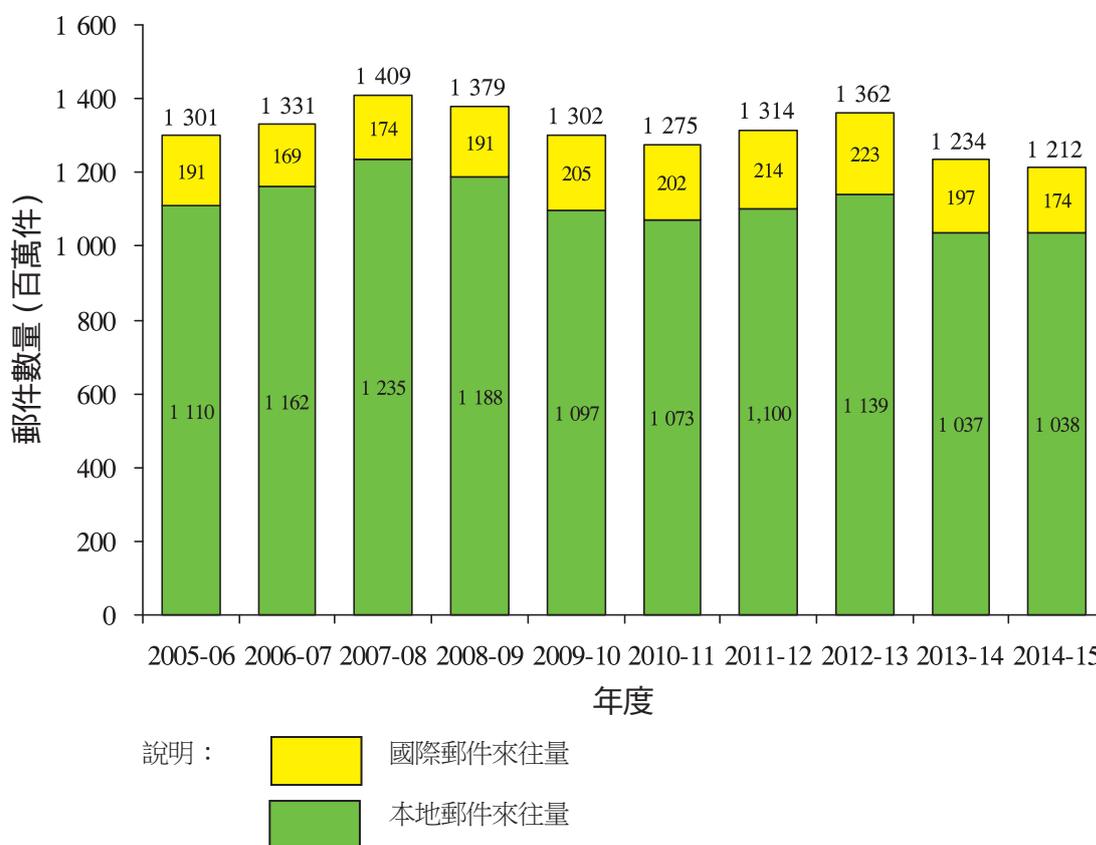
資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

香港郵政的郵件來往量

1.10 在 2014–15 年度，香港郵政處理了 12.12 億件郵件，其中本地郵件有 10.38 億件 (86%)，國際郵件有 1.74 億件 (14%)。2005–06 至 2014–15 年度的郵件來往量，載於圖二。

圖二

香港郵政的郵件來往量
(2005–06 至 2014–15 年度)



資料來源：香港郵政的記錄

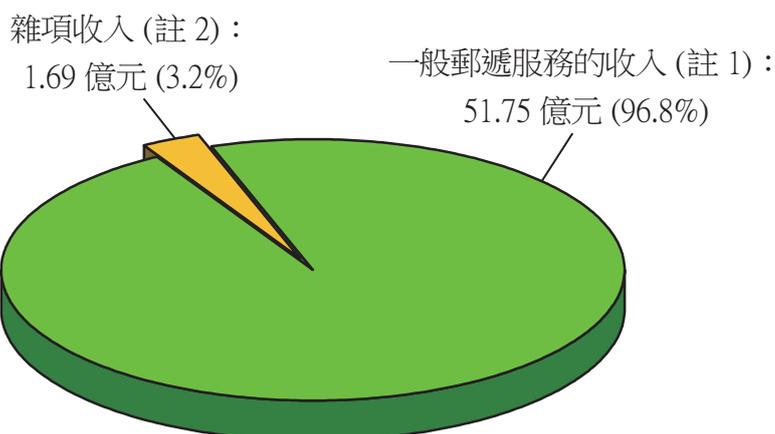
營業額及運作成本

1.11 圖三顯示 2014–15 年度香港郵政營業額及運作成本的詳情。

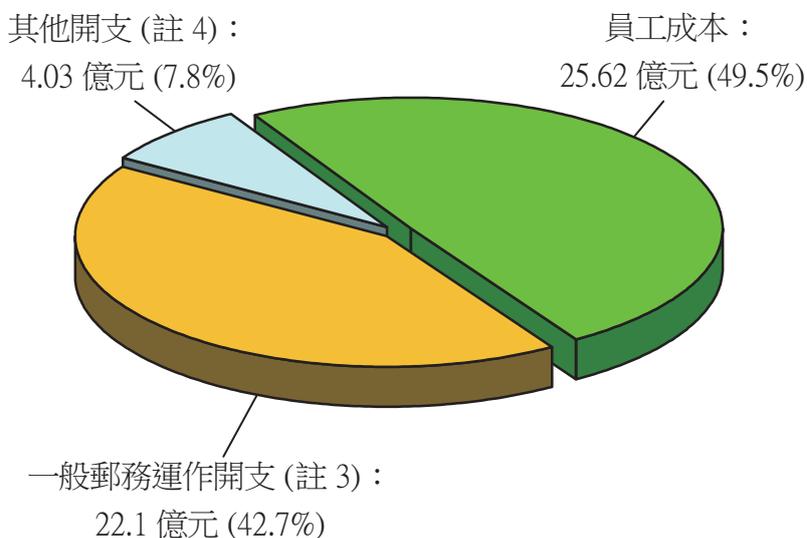
圖三

香港郵政的營業額及運作成本
(2014-15 年度)

營業額：53.44 億元



運作成本：51.75 億元



資料來源：香港郵政的記錄

註 1：一般郵遞服務的收入，主要包括本地郵件和國際郵件所帶來的收入、香港郵政就提供郵件(例如信件和包裹)處理和派遞服務向其他郵政機關收回的款項，以及集郵業務的收入。

註 2：雜項收入包括，例如郵繳通(用以繳交政府和其他帳單)及出租郵政信箱服務的收入。

註 3：一般郵務運作開支包括：(a) 終端費，即其他郵政機關就香港寄出的郵件向香港郵政收取的費用；(b) 付運成本，主要是付運出口郵件至香港以外目的地的空運服務費用和海／陸運輸費用；及 (c) 其他運作開支，例如電費和水費。

註 4：其他開支包租金和管理、折舊和攤銷，以及行政費用。

盈利及虧損

1.12 在過去 20 年 (即自 1995–96 年度郵政基金設立至 2014–15 年度)，香港郵政有 8 年錄得運作虧損。表一顯示 2010–11 至 2014–15 年度香港郵政的財務成果：

- (a) 運作盈利／虧損；及
- (b) 扣除名義利得稅後的盈利。

表一

香港郵政的盈利及虧損
(2010-11 至 2014-15 年度)

項目	2010-11 年度	2011-12 年度	2012-13 年度	2013-14 年度	2014-15 年度
	(百萬元)				
營業額 (a)	4,721	5,014	5,176	5,249	5,344
運作成本 (b)	4,585	5,064	5,290	5,252	5,175
運作盈利／(虧損) (c) = (a) - (b)	136	(50)	(114)	(3)	169
其他收入 (註 1) (d)	89	134	126	140	106
除稅前盈利 (e) = (c) + (d)	225	84	12	137	275
利得稅 (名義) (註 2) (f)	32	11	2	20	50
年度盈利 (g) = (e) - (f)	193	73	10	117	225

資料來源：香港郵政的記錄

註 1：其他收入主要包括來自外匯基金存款、金融資產（例如持至期滿證券和結構性債券及結構性存款等）以及銀行存款的利息。

註 2：根據《稅務條例》(第 112 章)，郵政基金並無稅務責任，但政府要求郵政基金向政府一般收入支付一筆款項以代替利得稅（即名義利得稅），該款項是根據《稅務條例》的規定所計算。各年度的名義利得稅支出包括該期稅款和遞延稅款資產及負債的變動。

固定資產回報率

1.13 根據《營運基金條例》，香港郵政須達致財政司司長釐定的每年固定資產回報率（註 5）（見第 1.4(c) 段）。回報率的定義，是香港郵政的除稅後運作盈

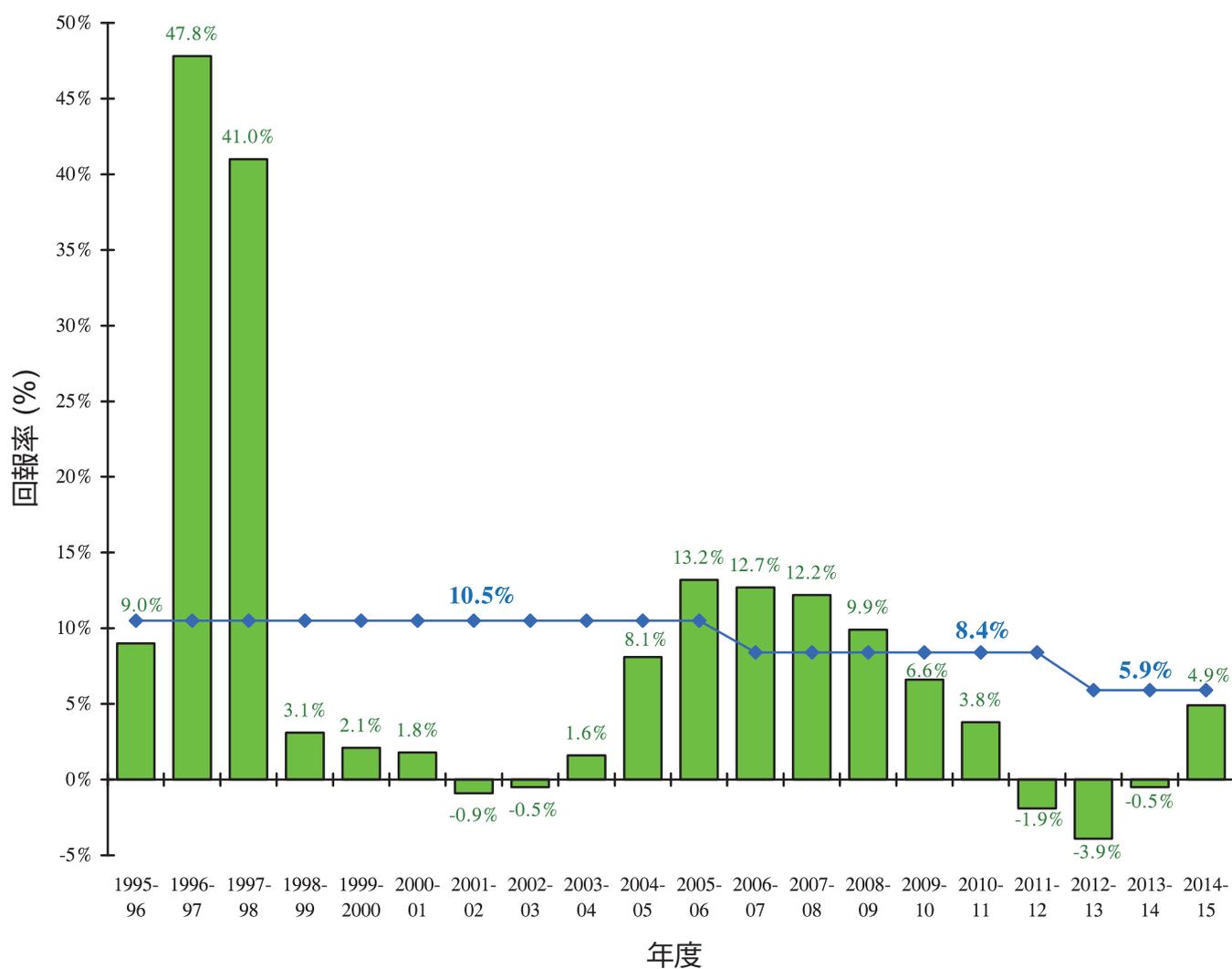
註 5：固定資產包括物業（例如土地及樓宇）、設備及器材和無形資產（例如電腦軟件牌照）。

利(不包括其他收入)除以其固定資產平均淨值(即在財政年度開始和終結時固定資產淨值的平均值)。在 1995-96 至 2005-06 年度及 2006-07 至 2011-12 年度兩段期間，固定資產目標回報率分別為 10.5% 和 8.4% (見第 1.4(c) 段)。自 2012-13 年度以來，回報率定為 5.9%。

1.14 圖四顯示在 1995-96 至 2014-15 年度共 20 年間香港郵政的固定資產目標及實際回報率。在這 20 年間，香港郵政有 14 年達不到目標回報率。

圖四

香港郵政固定資產目標及實際回報率
(1995-96 至 2014-15 年度)



說明：
 實際回報率
 ◆ 目標回報率

資料來源：香港郵政的記錄

附註： 實際回報率在 1996-97 及 1997-98 年度急升，主要因為香港特別行政區於一九九七年七月一日成立前後郵票銷量優於預期所致。

審查工作

1.15 審計署於二零一五年四月進行審查，以檢視香港郵政的運作情況。審查工作集中在以下範疇：

- (a) 郵件處理的管理 (第 2 部分)；
- (b) 郵政局的管理 (第 3 部分)；
- (c) 郵政車輛的管理 (第 4 部分)；及
- (d) 中央郵件中心及郵政總局大樓的管理 (第 5 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

鳴謝

1.16 在審查期間，香港郵政人員提供協助，充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：郵件處理的管理

2.1 本部分審查香港郵政在郵件處理方面的管理情況，審查工作集中在以下事宜：

- (a) 郵資不足 (第 2.4 至 2.16 段)；
- (b) 採購空運服務 (第 2.17 至 2.30 段)；
- (c) 逾時工作的管制及管理 (第 2.31 至 2.40)；
- (d) 郵件派遞科的逾時工作情況 (第 2.41 至 2.56)；及
- (e) 監察經常長期逾時工作的人員 (第 2.57 至 2.67)。

背景

2.2 一般來說，郵件處理涉及以下作業程序 (見第 1.9 段圖一)：

- (a) 本地投寄的郵件，會在香港郵政櫃位 (例如郵政局櫃位) 收取或從郵筒收集，而入口郵件則在空郵中心 (航空郵件) 和平郵中心 (平郵郵件) 收取；及
- (b) 所收集的郵件，會在中央郵件中心集中處理。寄港郵件會送至派遞局後由所屬派遞段的郵差派遞，而出口郵件則會送至香港以外的目的地 (例如航空郵件會送往空郵中心，以安排空運服務)。

2.3 在 2014–15 年度，香港郵政處理了 12.12 億件郵件，其中本地郵件有 10.38 億件 (86%)，國際郵件有 1.74 億件 (14%) (見附錄 B)。香港郵政所處理的郵件，包括：

- (a) **信件郵寄服務** 投寄以作本地或外地派遞的普通郵件和大量投寄郵件 (包括重量不足 2 公斤的郵包)；
- (b) **包裹服務** 本地和外地包裹服務均有提供。包裹可用空郵或平郵方式，寄往大約 230 個國家／地區；
- (c) **特快專遞服務** 特快專遞是香港郵政提供的國際速遞服務，亦是萬國郵政聯盟環球特快專遞服務在香港的品牌名稱。派遞範圍超過 210 個國家／地區；

- (d) **本地郵政速遞服務** 這項服務切合個人和商業機構對速遞本地文件和包裹的需求，郵件可在全港任何郵政局投寄；
- (e) **定期刊物服務** 這項服務以低廉的郵費，為資訊性定期刊物，例如雜誌、一般性質的期刊和研究報告等，提供本地和外地郵寄服務；及
- (f) **通函郵寄服務** 這項服務以低廉的郵費，把沒註明地址的宣傳品（例如單張），派送至按地區劃分的本地住宅和商業單位。香港郵政亦提供一站式設計和印刷服務。

郵資不足

遏止郵資不足的措施

2.4 香港郵政每日處理大約 300 萬件郵件。本地投寄的郵件，不是由寄件人前往香港郵政的櫃位投寄，就是投進郵筒以待香港郵政收集。郵資按郵件重量計算。如前往香港郵政的櫃位投寄，所需郵資通常由香港郵政人員即場核查。此外，香港郵政表示，約 88% 本地投寄郵件以特許郵遞／郵費錶／郵資標籤的方式預付或支付郵資，無需貼上郵票，寄件人少付郵資的風險較低。不過，直接投進郵筒的郵件，就可能有投寄人未按正確郵資貼上郵票的風險。香港郵政非常依賴寄件人，特別是使用郵票的個別寄件人，在投寄郵件時貼上正確郵資的郵票。

2.5 香港郵政表示明白到有需要保障收入，包括有需要處理郵資不足的問題。香港郵政計及損失收入的風險，以及執行上的可行性和所涉及的行政費用後，主力處理“扁平郵件／郵包”的問題（註 6）。約 88% 本地投寄郵件以特許郵遞／郵費錶／郵資標籤的方式預付或支付郵資，只有 12% 的本地投寄郵件以郵票支付郵資（每日約有 40 萬件）。這類郵件多屬小型信件，送到香港郵政人員手上進行檢查之前，會先經自動分信戮郵機分類並蓋銷郵票，過程中可以偵察出郵資不足的郵件。對於小型信件，如不使用量重器，較難識別出重量上的微小差別，而且識別工作耗費較多資源，所收回的不足郵資相對較少。因此，香港郵政集中檢查大型信件和郵包（每日約 7 萬件），這類郵件郵資不足的

註 6：扁平郵件是較大信件（大小由 120 毫米 x 235 毫米至 229 毫米 x 334 毫米不等），其重量不逾 0.5 公斤。

情況較多，而且由於所涉郵費較高，不足郵資亦傾向較多。每天被識別出郵資不足的郵件約有 1 100 件 (見第 2.14 段)。

2.6 香港郵政就防止或識別郵資不足採取以下措施：

- (a) 在郵票和郵資標籤加入防偽特徵，以防偽冒；
- (b) 教育並提醒市民繳付正確郵資；
- (c) 每周測試郵政局所用的量重器；
- (d) 在郵政局和郵件處理中心 (例如空郵中心和中央郵件中心) 抽查郵件；及
- (e) 設立附加費機制，以收回不足郵資連附加費或手續費 (註 7)。

審計署用三種不同的測試方式評估香港郵政為防止或識別郵資不足而採取的措施的成效 (見第 2.7 至 2.13 段)。

以郵票支付而郵資不足的郵件不一定識別得到

2.7 每日從街上的郵筒 (街道郵筒) 及郵政局的郵筒 (郵局郵筒) 收集的本地和國際郵件 (信件及郵包)，均會在中央郵件中心集中處理。該中心的前線人員和高級郵務員，分別會進行迅速檢查和高層次抽查 (下文統稱“監控檢查”)，透過量重以識別郵資不足的郵件。就前線人員而言，《香港郵政規則》並無訂明他們需要檢查的郵件數量。至於高級郵務員，他們需要檢查 70 件郵件。該規則沒有訂明前線人員和高級郵務員應如何挑選郵件進行檢查。中央郵件中心只會記錄發現郵資不足的郵件數量，而不會記錄挑選作監控檢查的郵件數量。

2.8 經過中央郵件中心的監控檢查和郵件分揀後，本地郵件會送往派遞局以作本地派遞，而國際郵件則會送往空郵中心以派遞至香港以外地方 (見第 1.9 段圖一)。

註 7：根據《郵政署規例》第 9 條，如屬本地郵件，須繳付的附加費相等不足郵資款額的兩倍；如郵件由香港以外地方寄送，則須在不足的郵資款額之上加徵 4 元的費用。

2.9 二零一五年六月中至七月中，審計署分四輪向16名收信人(5人在港島，5人在九龍，6人在新界)寄出13封完全沒付郵資的本地信件及37封少付郵資的本地信件，作為測試郵件。寄出測試郵件的目的，在於查明郵資不足的郵件究竟會否通過香港郵政的識別機制而不被截獲。在該50封測試信件中(註8)：

- (a) 43封(86%)測試信件(包括13封沒貼郵票的測試信件中的12封)成功通過識別機制，派達收信人，並沒被徵收附加費；及
- (b) 7封(14%)測試信件被香港郵政截獲，被徵收附加費。

審計署進行量重測試後發現的郵資不足情況

2.10 審計署在中央郵件中心進行了兩項量重測試(一項風險為本，另一項隨機抽驗)，用以釐定郵件重量相對於已付郵資的情況。

2.11 **風險為本量重測試** 為查明香港郵政抽查郵件的效益，審計署在二零一五年七月十七日選取以下郵件進行風險為本量重測試：

- (a) 441件未經中央郵件中心進行監控檢查而看似郵資不足的郵件；及
- (b) 105件已由中央郵件中心進行監控檢查而看似郵資不足的郵件。

審計署對546(441 + 105)件郵件進行風險為本量重測試的結果，載於表二。

註8：寄送50封本地信件所需的郵資合共145.6元，所欠郵資合共64.1元，佔所需郵資的44%。

表二

審計署在中央郵件中心進行的風險為本量重測試

信件			郵包		
測試 數目	郵資不足 的數目	郵資不足 的金額 (元)	測試 數目	郵資不足 的數目	郵資不足 的金額 (元)
在中央郵件中心進行監控檢查前					
196	108 (55.1%)	230.1 (佔 108 封 信件的正 確郵資的 42.2%)	245	122 (49.8%)	189.9 (佔 122 個 郵包的正 確郵資的 37.2%)
在中央郵件中心進行監控檢查後					
64	31 (48.4%)	34.9 (佔 31 封 信件的正 確郵資的 36.7%)	41	2 (4.9%)	5.0 (佔 2 個郵 包的正 確郵資的 33.6%)

資料來源：審計署於二零一五年七月十七日進行測試的結果

2.12 如表二所示，審計署發現，263 (108 + 122 + 31 + 2) 件郵件 (佔 546 件的 48.2%) 郵資不足，共少付了 459.9 元，佔 263 件郵資不足郵件正確郵資的 39.4%。即使已由中央郵件中心進行監控檢查，審計署仍然找到 31 封信 (佔 64 封的 48.4%) 及 2 個郵包 (佔 41 個的 4.9%) 少付郵資。

2.13 **隨機抽驗量重測試** 二零一五年七月二十九日及八月五日，審計署隨機抽選來自 11 個街道郵筒的 1 190 件本地投寄郵件 (以郵票支付郵費)，進行隨機抽驗的量重測試 (郵件未經中央郵件中心進行監控檢查)。審計署發現 97 件郵件 (8.2%) 郵資不足。該 97 件郵件的正確郵資合共 333.1 元，實際已付郵資為 233.9 元，少付郵資為 99.2 元，佔 97 件郵資不足郵件正確郵資的 29.8%，及全部 1 190 件郵件所需的正確郵資 2,798.9 元的 3.5%。

2.14 作為綜合郵務系統(註9)實施後檢討工作的其中一環，香港郵政自二零一五年六月起，擴大了28間派遞局、中央郵件中心和空郵中心進行監控檢查的規模。在此，審計署留意到中央郵件中心找到郵資不足的郵件數目大幅增加，由每日約1 100件(二零一五年一月至五月的平均數)，增加至二零一五年六月以及七月約2 500件及3 100件不等。

審計署的建議

2.15 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 檢討香港郵政用以識別郵資不足郵件的措施；
- (b) 根據檢討結果，加強香港郵政用以識別郵資不足郵件的監控機制，包括：
 - (i) 提醒前線人員識別郵資不足郵件時提高警覺；
 - (ii) 訂明前線人員應予檢查郵件的數目；
 - (iii) 就發現郵資不足郵件的嚴重程度，備存相關統計數字，以決定是否需要加強用以識別郵資不足郵件的監控措施；及
 - (iv) 更加着力提醒市民，投寄郵件時須確保貼上足夠郵資的郵票，以免繳交附加費或引致郵遞延誤；及
- (c) 如郵資不足的情況惡化，考慮以嚴厲措施加以遏止(例如調高附加費)。

註9：自二零一四年九月起，香港郵政分階段實施綜合郵務系統，使櫃位運作自動化及精簡後勤支援服務。

政府的回應

2.16 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示香港郵政：

- (a) 已加強檢查郵資不足風險較高的郵件，輔以向督導人員和前線人員發出額外指引；
- (b) 已着手進行檢討，目的是以比例相稱的資源，加強監管郵資不足的郵件。該項檢討(目標完成時間是二零一六年年初)會計及實際考慮因素及所涉行政費用，制訂適當措施以收回少付郵資；
- (c) 已就需付足夠郵資一事，加強公眾教育，並會持續進行這方面的工作；及
- (d) 會繼續檢討相關情況，並在有需要時考慮是否採取更嚴厲的措施。

採購空運服務

2.17 香港郵政需要空運服務(以特快專遞和空郵派遞)把郵件派遞至香港以外地方。在 2014–15 年度，香港郵政用於空運服務的開支為 7.54 億元，佔總付運開支的 97%。

2.18 自 2011–12 年度起，香港郵政每年均為特快專遞和空郵派遞採購空運服務。審計署檢視了香港郵政 2014–15 年度的招標工作，發現有可予改善之處。

2014–15 年度招標工作

2.19 就 2014–15 年度的招標工作而言，中標承辦商須在二零一四年十月一日起計 12 個月內，按個別航線為特快專遞和空郵派遞提供運送服務，把郵件從香港送往 134 個特快專遞目的地和 153 個空郵目的地。

2.20 二零一四年六月中截標時，香港郵政收到 29 份標書，競投三項服務(特快專遞、優先空郵和非優先空郵——註 10)的一項或多於一項。由香港郵政六名高層人員所組成的標書評審委員會，負責評審標書。投標者須履行在指

註 10：非優先空郵服務是指派達時間限制較少的大量投寄空郵。

明時限內，按照基本規定完成運送過程，方可進入下一輪評審(即按目的地釐定投標者在合約期內每日的優次)。就優先空郵和非優先空郵而言，會按中標承辦商所報基本費用(每公斤報價)釐定優次，報價最低者排名最高。至於特快專遞，則按不同排名準則(例如所報基本費用、最遲截運時間(註 11)，以及可否提供郵件追查資料)所得的加權總和釐定優次。香港郵政會根據排名結果，按目的地把每日的郵件量分配給承辦商。2014–15 年度招標工作的預計合約價值為 8.247 億元。

需要提交準確資料給中央投標委員會以審批標書

2.21 政府的《物料供應及採購規例》訂明，如非工程服務合約價值超逾 500 萬元，則須對獲考慮批出合約的投標者進行財政審查，以確保投標者有足夠財力履行合約。

2.22 香港郵政在招標文件中訂明：

- (a) 投標者須提交過去三年的審計帳目，以及合約期內的預算損益表和現金流量表；
- (b) 如投標者通過財政審查，或預計合約價值不超逾 500 萬元，則無須繳付合約按金；及
- (c) 如投標者未能通過財政審查，而預計合約價值超逾 500 萬元，則香港郵政可要求選定投標者繳付按金，金額相等於預計合約價值的 0.5% (註 12)。

2.23 審計署審查香港郵政的記錄後留意到，香港郵政並無要求那些未能通過財政審查，而所競投合約的價值預計超逾 500 萬元的投標者繳付按金。香港郵政認為，承辦商妥為提供相關服務後才會獲付服務費用，而且香港郵政可在有需要時要求其他承辦商提供服務。

註 11：最遲截運時間根據每名投標者所用航班的離港時間釐定。

註 12：根據《物料供應及採購規例》，為保障政府權益，就價值超逾 500 萬元的非工程服務合約而言，如投標者未經或未能通過財政審查，一般須繳付合約按金，金額約為合約價值的 5%；如投標者通過財政審查，則合約按金不應高於合約價值的 2%。財經事務及庫務局曾就為何相關投標者通過財政審查但無須繳付 2% 合約按金一事提出查詢，香港郵政回應時解釋，此舉與香港郵政以往的做法一致，亦在保障政府權益與吸引投標者之間取得平衡。

郵件處理的管理

2.24 審計署亦留意到，香港郵政請中央投標委員會(註 13)批出合約時，告知委員會：

- (a) 已對投標者進行財政審查，認為他們有足夠財力履行合約；及
- (b) 由於投標者已通過財政審查，因此無須繳付合約按金。

審計署認為，香港郵政需就財政審查的結果及豁免繳付合約按金的理據，向中央投標委員會提供準確資料。此外，香港郵政需就處理合約按金的做法有別於一般規則提供足以令委員會滿意的理據。

需要把郵件妥為分配予各承辦商

2.25 根據香港郵政的程序，轄下對外事務科會根據招標工作的結果擬定排名表，並據之把每日的郵件量分配予各承辦商以安排空運服務。就優先空郵和非優先空郵而言，價格是決定排名優次的主要因素。至於屬特級服務的特快專遞，價格、航程時間、最遲截運時間及可否提供郵件追查資料，均較重要。

2.26 審計署留意到，負責的郵務主任不一定根據對外事務科所擬定的排名表，進行每日的分配工作。二零一五年八月，香港郵政回應審計署的查詢時解釋，承辦商付運量的實際使用情況，視乎運作和業務需要，以及例如郵件量的增減、出口郵件送抵空郵中心的模式等其他考慮因素而定。不按建議排名表行事的主因如下：

- (a) 原擬由排名最高的航班裝運的郵件，於該航班截運時間，數量仍然不足；
- (b) 排名最高的航班延誤或取消；
- (c) 排名最高的航班並無可供使用的貨櫃箱；及
- (d) 有大量貨物急需裝運。

2.27 《香港郵政規則》中關於付運服務的部分，已訂明相關指引，說明如何處理航班延誤、航班取消和航班改道等情況，以及採購額外空運服務的事宜。舉例說，如需要在正常辦公時間內採購額外空運服務，須經對外事務科的獲授

註 13：中央投標委員會由財經事務及庫務局常任秘書長(庫務)擔任主席，負責考慮並決定是否批准超逾 1,500 萬元的服務標書。

權人員批准。如在正常辦公時間外採購，則可由負責付運的郵務主任或其督導人員辦理。

2.28 香港郵政回應審計署的查詢時確定，付運電腦系統並無報告例外情況的功能，以記錄實際上沒按原擬次序分配郵件的情況。儘管如此，香港郵政表示，空郵中心的督導人員和經理進行監管和管理檢查時，會參閱《航班分配每周報告》，以查找是否有例外的分配情況。審計署認為，該檢查並不足夠，因為空郵中心的經理級人員只會每周抽選一、兩日進行檢查，而且檢查亦只限於兩個目的地的情況。香港郵政表示，會提升電腦系統，使之能夠編製例外情況的報告，以便把實際分配情況與對外事務科所擬定的排名表加以比對。這項加強功能，快將可供使用。

審計署的建議

2.29 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 就未能通過財政審查，而所競投合約的價值預計超逾 500 萬元的空運服務承辦商豁免繳付按金的做法，進行檢討；
- (b) 就財政審查的結果和香港郵政豁免合約按金的理據，向中央投標委員會提供準確資料；
- (c) 提升電腦系統，增設報告例外情況的功能，以顯示實際上沒按原擬次序分配郵件予空運服務承辦商的情況，以便進行監管／管理檢查；及
- (d) 加強監察郵件分配程序。

政府的回應

2.30 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 早前就 2014–15 年度空運招標工作向中央投標委員會匯報標書評審結果一事上有可予改善之處，香港郵政表示贊同。雖然豁免合約按金的做法理據充分，但香港郵政應向該委員會更清楚地解釋，以說明標書評審委員會決定把相關投標者視作已通過財政審查及豁免中標承辦商繳付合約按金的理據。香港郵政評審 2015–16 年度空運招

標工作所收到的標書及日後向中央投標委員會匯報評審結果時，會作出改善；及

- (b) 在香港郵政付運系統增設報告例外情況的功能以便進行監管／管理檢查方面，研發工作正在進行。香港郵政預期，新增功能於二零一六年年中可供使用。同時，香港郵政加強監察郵件分配程序，除每周管理檢查之外，亦加入對六個主要目的地進行每日監管檢查。

逾時工作的管制及管理

2.31 香港郵政主要提供一般郵政服務和附帶服務，兩者皆屬勞工密集和需求主導的業務。實際的人手需求時有不同，視乎郵件量、郵件種類的組合(例如以機器或人手分揀的郵件量、優先郵件或非優先郵件的數量等)，以及各類郵件的收件和最遲截運時間而定。為應付無法準確預測的工作量，香港郵政維持足以應付正常工作量的常額人員編制，輔以按月／日／時支薪的合約僱員和逾時工作；這個安排既能應付郵務來往量的高低變化，也能達致香港郵政就各類郵政服務所訂的服務承諾。

規管逾時工作的一般原則

2.32 公務員事務局頒布的《公務員事務規例》(下稱“《規例》”)，訂明管制逾時工作的嚴格規定。《規例》內規管公務員逾時工作的一般原則如下：

- (a) 逾時工作指公務員在規定時數以外執行的工作，只能在不可避免的情況下進行；
- (b) 逾時工作必須事先取得批准，並應受到嚴格管制和適當監察，而政府在配合工作需要的情況下，須把逾時工作減至最少。經常或過多的逾時工作，對職員和政府都沒有好處，故應盡量避免，嚴格限制；
- (c) 政府部門應為逾時工作設定時數上限如下：
 - (i) 公務員在一個月內可逾時工作的上限，一般應為 60 小時，但部門如認為合適，可把上限定於較低水平；及

- (ii) 公務員就任何時間累積起來的未補償逾時工作時數的上限，一般應為 180 小時，但部門如認為合適，可把上限定於較低水平；
- (d) 逾時工作通常應以補假作償。公務員放取補假，須不妨礙職務需要；及
- (e) 如果在逾時工作後一個月內無法或不大可能放取補假，則可發放逾時工作津貼。

2.33 作為《規例》的補充，《公務員事務局通告第 18/2000 號》“管制和管理逾時工作的指引”載明多項措施，以加強管理和管制使用逾時工作的情況，當中特別訂明，有關人員宜先放取補假，然後才使用已賺取的例假，除非該人員所積存的已賺取例假達到《規例》所許可的最高限額。

香港郵政逾時工作的概況

2.34 **補償逾時工作時數** 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政約有 7 000 名員工（見第 1.7 段）。香港郵政人員逾時工作的時數，向來主要以逾時工作津貼而非補假作償（註 14）。在 2014–15 年度，逾時工作時數為 1 362 941 小時，其中 1 115 234 小時（81.8%）以逾時工作津貼（1.79 億元）作償。

2.35 **逾時工作津貼相對薪酬的百分比** 很多任職香港郵政的公務員（註 15），其逾時工作津貼相等於其薪酬相當大的百分比。表三顯示，在 2014–15 年度 4 244 名公務員（佔香港郵政 5 090 名公務員的 83%）收取逾時工作津貼，他們的逾時工作津貼，平均為其薪酬的 15.4%。在上述 4 244 名公務員當中，14.4% 所收取的逾時工作津貼，超過其薪酬的 30%。

註 14：舉例說，由 2012–13 至 2014–15 年度，以時數計，逾時工作以補假及以逾時工作津貼作償的比例，約為 1:5。

註 15：根據《公務員事務局通告第 2/2001 號》“僱用非公務員合約僱員”，合約僱員不享有逾時工作津貼。該通告亦訂明，合約僱員在正常工作時間以外執行的逾時工作，應以補假作償。

表三

逾時工作津貼相對公務員薪酬的百分比
(2014–15 年度)

逾時工作津貼相對薪酬的百分比	收取逾時工作津貼的公務員人數
≤10%	1 847 (43.6%)
>10% 及 ≤20%	1 084 (25.5%)
>20% 及 ≤30%	702 (16.5%)
>30% 及 ≤40%	382 (9.0%)
>40% 及 ≤60%	208 (4.9%)
>60%	21 (0.5%)
總計	4 244 (100%)

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

2.36 **未補償的逾時工作時數** 截至二零一五年三月三十一日，整體的未補償逾時工作時數持續偏高，達 231 000 小時，平均每名曾逾時工作的人員（公務員和合約僱員）約 40 小時。

逾時工作的主因

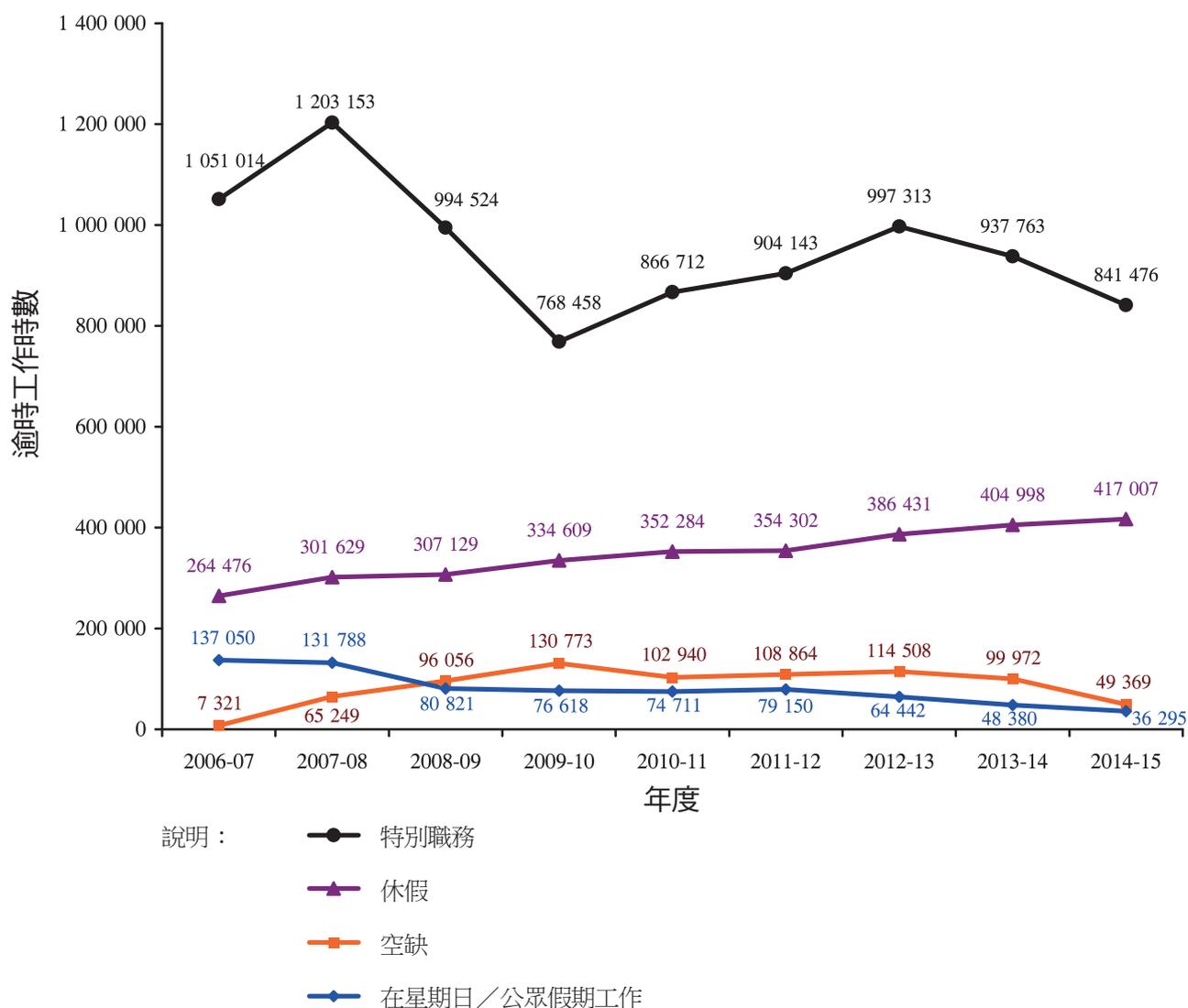
2.37 香港郵政表示，逾時工作主要由於特別職務（例如送抵的郵件量異常龐大，超出編定當值人手的處理能力）或員工休假但替假員工不足以填補所致（註 16）（見圖五）。

註 16：香港郵政於二零一五年十月告知審計署：

- (a) 郵件來往量的增減往往難以預測，亦非香港郵政所能控制。人手需求可能在短時間內出現而急需額外人手；及
- (b) 香港郵政在招聘／晉升選拔期間的某些階段，面對制度上的人手短缺問題。當香港郵政展開新一輪招聘或晉升選拔工作時，上一輪招聘／晉升選拔的候補名單即告無效。招聘／晉升選拔工作一般需時六至九個月才能完成，期間出現的任何淨空缺，香港郵政須以各種方式（例如常規人員逾時工作、調派替假人員填補職能空缺等），予以填補。

圖五

四項原因引致的逾時工作時數
(2006-07 至 2014-15 年度)



資料來源：香港郵政的記錄

附註：四項原因引致的逾時工作時數，佔逾時工作總時數的 98%。香港郵政表示，在 2006-07 至 2008-09 年度、2012-13 年度及 2013-14 年度，逾時工作時數較多，是由於選舉工作等造成郵件量異常龐大所致。至於 2013-14 年度第三季的大量逾時工作，則因空郵郵件中偵察出的危險物品增多而令工作量急增所致。

2.38 二零一五年九月及十月，香港郵政告知審計署：

- (a) 當香港郵政人員無法在正常辦公時間內應付時有變動的工作量，以及當職位空缺和員工缺勤導致人手短缺而令可用人手低於正常水平時，便須逾時工作；
- (b) 香港郵政每日的人手需求，與各類郵件的數量和特點直接有關。郵件的種類，大致上按照派遞標準、尺寸和重量界定，在這方面：
 - (i) 近年郵件種類的組合有所轉變，郵包增多，信件相應減少；
 - (ii) 2 公斤或以下的普通本地郵件和入口郵件，每件平均重量不斷增加；
 - (iii) 郵件 (包括普通郵件、大量投寄航空郵件、包裹和特快專遞郵件) 的體積有所增加；
 - (iv) 為保障航空安全，香港郵政須於航班起飛前採取適當措施，以偵察危險物品 (例如鋰電池)。對於偵察出含有危險物品的郵件，香港郵政須用額外資源作出安排，把郵件送回寄件人；及
 - (v) 雖然整體郵件量有所減少，但派遞點 (註 17) 的數目因市區發展而有所增加；及
- (c) 香港郵政已作出很大努力，把大量已積存的未獲補償逾時工作時數清償，使之逐漸減少至二零一五年三月三十一日的大約 231 000 小時，較二零一四年三月三十一日的時數減少 12%，或較二零一二年三月三十一日的時數減少 34%。到了二零一五年九月底，未補償的逾時工作時數更進一步減少至 217 000 小時。

審計署的建議

2.39 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 密切監察香港郵政人員逾時工作的情況，以確保符合《規例》和公務員事務局通告的相關規定，並確保在特殊情況下，如有充分理據而不遵照規定時，要得到高級管理層批准；及
- (b) 繼續密切監察未補償的逾時工作時數，使之減少至可接受水平。

註 17：派遞點指某個郵箱或某個郵件送達地點。派遞點有別於街道地址，因為每個地址可以有數個派遞點，例如住宅單位和辦公室。

政府的回應

2.40 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 香港郵政已努力不懈，從源頭減少逾時工作；
- (b) 香港郵政已加強部門監管機制以確保逾時工作的管理符合公務員及部門的規定外，亦改善了電子值勤表系統和出勤管理系統，讓前線督導人員／經理適時獲得個別人員逾時工作的最新資料，以便妥為編配逾時工作。各運作分科的主管，每月均會進行檢討，以確保逾時工作理據充分；及
- (c) 香港郵政會繼續多管齊下，逐步減少整體的未補償逾時工作時數，包括從源頭減少逾時工作、繼續由專責小組清償未補償的逾時工作時數，以及密切監察進度。

郵件派遞科的逾時工作情況

2.41 郵務部轄下的郵件派遞科主要負責把郵件派送至全港各個派遞點。截至二零一五年三月三十一日，該科有 2 670 名公務員，包括 2 254 名 (84%) 郵差職系人員。郵件派遞科下設 28 個派遞局 (13 個位於港島區和離島區，5 個位於九龍區，10 個位於新界區)，每個派遞局監督若干派遞段 (由 2 個至 155 個不等)，每個派遞段由一名派遞郵差負責。截至二零一五年三月三十一日，共有 1 756 個派遞段，覆蓋全港所有派遞點。

2.42 在 2014–15 年度，郵件派遞科人員逾時工作並以津貼作償的時數為 534 790 小時，佔香港郵政所有員工相關時數的 48%。該科人員逾時工作的主因，是休假 (病假或例假) (註 18) 或缺勤 (例如參加派遞段培訓) (註 19) 以致人手暫時不足，以及工作壓力增加，兩項原因分別佔逾時工作時數的 56% 及 37%。

註 18：香港郵政表示，如派遞郵差放取病假或例假，一般會由相關派遞局的替假組派員替補。然而，如派遞段因晉升或退休出現人手空缺而無人替補 (見第 2.37 段註 16)，便會從替假組暫時調派一名郵差至該派遞段，以致替假人手不足，未能替補郵差的缺勤，因而需要逾時工作。

註 19：香港郵政表示，會為新近負責郵件派遞職務的人員提供密集的派遞段培訓，讓他們熟知個別派遞段的特點。培訓時間的長短，視乎各段所在地區的情況而定。

2.43 在 2014–15 年度，郵件派遞科人員的逾時工作時數，佔香港郵政全體員工相關時數的 48%。有見及此，審計署詳細審查了該科人員逾時工作的情況。

評估派遞郵差的逾時工作

2.44 **標準工作量** 香港郵政就每個派遞段為派遞郵差擬定標準工作量(按信件、郵包和掛號郵件等每類郵件的不同郵件量計算)，以及處理及派遞各類郵件的標準時間，當中計及以下時間：

- (a) **室內齊信時間** 派遞前把郵件分揀和排序、準備派信郵袋，以及處理無法投遞、轉遞和退回郵件等所需的時間；
- (b) **往返時間** 由派遞局出發往首個派遞點；加上由最後派遞點返回派遞局所需的時間；及
- (c) **室外派遞時間** 沿派遞段由一個派遞點前往另一派遞點及派送郵件所需的時間。

2.45 **評估每日工作量** 派遞郵差的每日實際工作量，以及沿派遞段派送郵件的時間，按以下方式計算：

- (a) 就機械分揀的郵件(例如標準大小的信件)而言，郵件量的數據由中央郵件中心的機械揀信系統收集；
- (b) 就人手分揀的郵件(例如郵包)而言，郵件量由派遞局揀信員點算，然後上報監督派遞段的郵務督察(即高級郵務員)；及
- (c) 就需要派遞證明的其他郵件(例如掛號郵件)而言，郵件量由香港郵政的郵件追查系統收集。

2.46 **計算逾時工作** 第 2.45(a) 至 (c) 段所述有關郵件量的數據，會由郵件派遞管理系統(註 20)記錄。如有需要，郵務督察會在考慮派遞段的特點和當日的郵件組合等因素後，在系統內稍微調整派遞郵差的工作量。該系統會把派遞段的標準工作量(見第 2.44 段)和實際工作量加以比對。如處理實際工作量所需的時間多於標準工作量所需的時間，便會批准派遞郵差逾時工作，以處理額

註 20：郵件派遞管理系統於二零零五年推出，用以協助郵務督察評估工作量。該系統就信件、扁平郵件和掛號郵件等各類郵件，提供統計數據，以作派遞段調整、策略規劃及嶄新營商措施之用。

外工作量。因此，補償逾時工作的逾時工作津貼及／或補假，是參考每日工作量預先決定，而不是根據派遞郵差完成派遞工作所用的實際時間而得出。表四載述計算逾時工作的示例。

表四

負責派遞段 A 的派遞郵差的逾時工作計算結果
(二零一五年六月某日)

郵件	標準 工作量 (件) (a)	實際 工作量 (件) (b)	差額 (件) (c) = (b) - (a)	標準時間 (分鐘) (d)	逾時工作 時間 (分鐘) (e) = (d) × (c)
信件／ 扁平郵件(註)	2 812	2 462	(350)	0.06	(21)
郵包	5	33	28	1.5	42
掛號郵件／ 特快專遞郵件	11	17	6	2	12
調整前逾時工作總時間					33
郵務督察調減的逾時工作時間					(3)
獲批准逾時工作總時間					30

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

註：就評估工作量而言，1 件扁平郵件作 1.5 封信件計算。

需要檢討標準時間

2.47 香港郵政於一九九九年及二零零二年進行兩項大型工作，以訂立並檢討派遞郵差的工作量標準。隨着郵差垂直揀信枱於二零零一年引入(註 21——見照片一)，香港郵政於二零零六年進行有關工作時間的研究，涵蓋 132 個派遞

註 21：郵差垂直揀信枱於二零零一年引入，方便派遞郵差按派遞段的預設路線編排郵件派遞的次序。垂直揀信枱根據每個派遞段的派遞路線和郵件量配置。香港郵政表示，採用垂直揀信枱的優點，包括更靈活地應付郵件量的增減和派遞點的變動、提高郵件分揀的準確度，以及更易掌握工作量評估和加強品質控制。

段，以評估室內標準齊信速度。經香港郵政的職工會同意後，處理及派遞各類郵件的標準時間得以制定，並於二零零八年三月採用。

照片一

郵差垂直揀信枱



資料來源：審計署於二零一五年六月十六日拍攝的照片

2.48 審計署留意到，自二零零八年三月以來，香港郵政一直未有就處理及派遞各類郵件的標準時間進行全面檢討。考慮到近年郵件組合有變(註 22)、對某派遞段累積經驗所得的學習效應(註 23)及派遞郵差年齡分布的變化(註 24)等因素，香港郵政需就處理及派遞各類郵件的標準時間進行全面檢討。

註 22：審計署從香港郵政的記錄得悉，與 2010-11 年度相比，2014-15 年度本地和入口普通郵件的平均數量和每件郵件重量，分別增加了 12% 及 16%。

註 23：香港郵政表示，對派遞郵差來說，每個派遞段的地區經驗對維持快捷可靠的服務十分重要。因此，除退休、晉升和調職申請等原因而作人事調動外，派遞郵差會長期留在原屬派遞段工作。

註 24：截至二零一五年八月，香港郵政派遞郵差的平均年齡超過 45 歲。

進行派遞段調整有所延誤

2.49 香港郵政定期進行派遞段調整(註 25)，以評估各段的工作量，當中計及新物業發展項目，以及經濟狀況、郵件組合和人口的變化等因素。為此，香港郵政於一九八零年代，在郵務部生產力促進組轄下成立了派遞段考查隊(註 26)。派遞段調整工作的目標包括：

- (a) 為檢討所涵蓋的所有派遞段，重新評估工作量標準；
- (b) 使各派遞段的工作量更為平均；
- (c) 處理派遞分界事宜，以提高派遞和分揀效率；及
- (d) 因應最新的郵件來往量，調整用於郵件派遞的人力資源。

2.50 根據香港郵政的指引，應每三年為每個派遞局進行一次派遞段調整工作。然而，審計署留意到，派遞段調整工作出現重大延誤。審計署分析了 1 706 個派遞段的最近調整日期(由香港郵政於二零一五年八月提供)，發現 1 159 個派遞段(68%)逾期未進行派遞段調整工作(見表五)。

註 25：派遞段調整工作有五個步驟：(a) 派遞段考查；(b) 郵件來往量分析；(c) 派遞段設計和組成；(d) 諮詢督導人員和員工；及 (e) 定案和推行。

註 26：派遞段考查隊由 12 名人員組成，即 2 名高級郵務督察(屬郵務主任職級)和 10 名郵務督察(屬高級郵務員職級)。

表五

派遞段調整工作的逾期情況
(二零一五年八月)

逾期時間	派遞段數目
< 1 年	235 (21%)
1 至 < 2 年	316 (27%)
2 至 < 3 年	489 (42%)
3 年或以上 (註)	119 (10%)
總計	1 159 (100%)

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

註：逾期時間最長達 3.4 年。

2.51 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署：

- (a) 為維持工作靈活性並迅速回應運作需求，派遞局已在地區層面對個別派遞段作出輕微修訂，而不等待下一輪的派遞段調整；
- (b) 雖然很多派遞局都未完成全面的派遞段調整工作，但派遞段考查隊已由二零一一年起，協助七間派遞局進行修訂工作；
- (c) 基於運作需求，派遞段考查隊於二零一二年至二零一四年期間，獲調派為三間特快專遞中心和三個特快專遞中轉站（不在原來的派遞段考查計劃內）進行工作量評估。考查隊先為該等辦事處進行工作量評估，因為其潛在效率增益較大；
- (d) 二零一三年三月至二零一四年六月期間，派遞段考查隊的 10 個郵務督察職位中有 3 個空缺；及
- (e) 香港郵政計劃增加派遞段考查隊的人手編制，增添 5 人（1 名郵務主任和 4 名高級郵務員）。視乎增設職位的既定機制和可供調配人手而定，香港郵政預期於二零一七年或之前完成積壓的工作，以及趕上三年一次的調整周期。

香港郵政總部的監管檢查

2.52 各派遞局和香港郵政總部會對派遞郵差的逾時工作情況，進行監管檢查。派遞局層面的檢查，旨在確保派遞郵差按照基於工作量評估所釐定的派遞時間派送郵件。派遞局的高層人員，亦會檢視郵件派遞管理系統編製的郵務督察工作日誌，並根據當中的記錄點算郵件，以進行檢查。至於香港郵政總部的層面，派遞段考查隊每月會對 2 間派遞局（每間 2 個派遞段）進行監管檢查，目的在於收集派遞段調整工作所需的數據，並視乎需要對派遞段作出輕微修訂。一旦發現不當之處，考查隊會上報香港郵政高層。

2.53 審計署認為，派遞段考查隊的監管檢查實屬重要，因為該檢查較派遞局層面的檢查更為獨立。然而，考查隊每年只為 48 個派遞段（即每個派遞局 2 個派遞段 × 每月 2 個派遞局 × 12 個月）進行監管檢查，在 2014–15 年度僅佔 1 756 個派遞段的 2.7%。此外，考查隊並無就派遞郵差早於預定時間完成工作的個案備存統計數字。審計署審查了二零一四年十二月至二零一五年三月期間的 16 宗個案，發現 4 宗（25%）的派遞郵差早於預定時間很多便辦妥派遞工作。這 4 宗個案當中，有 2 宗的派遞郵差沒有收取原已計算出的逾時工作津貼（見表六），而這 4 宗個案並無上報高層作進一步調查。從審查結果可見，香港郵政需要全面檢討派遞段的標準時間和標準工作量（見第 2.47 至 2.50 段）。

表六

派遞段考查隊的監管檢查
(二零一四年及二零一五年)

個案	月份	派遞段所屬的派遞局	詳情	審計署附註
A	2014年 12月	A	派遞郵差於下午 2 時 03 分辦妥派遞工作。根據編排表，到達最後派遞點的時間為下午 3 時 27 分。	實際工作量與標準工作量相符。派遞郵差提早很多便完成工作，是由於工作所需時間少於標準時間。
B	2015年 2月	B	派遞郵差於下午 3 時 05 分辦妥派遞工作。根據編排表，到達最後派遞點的時間為下午 3 時 42 分。	實際工作量與標準工作量相符。派遞郵差提早約 40 分鐘完成工作，是由於工作所需時間少於標準時間。
C	2015年 3月	C	根據編排表，派遞郵差到達最後派遞點的時間為下午 3 時 23 分，並獲批准 30 分鐘逾時工作津貼。該郵差於下午 1 時 02 分午飯前辦妥派遞工作。	原已批准 30 分鐘逾時工作津貼被取消。
D	2015年 3月	C	根據編排表，派遞郵差到達最後派遞點的時間為下午 2 時 55 分，並獲批准 70 分鐘逾時工作津貼。該郵差於下午 2 時 36 分辦妥派遞工作。	原已批准 70 分鐘逾時工作津貼被取消。

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

2.54 審計署認為，為了就派遞郵差到達每個派遞點的時間提供更準確的資料，以方便進行檢查和派遞段調整工作，香港郵政可探討如何善用科技(例如設有全球定位系統的个人電子手帳或外勤監察系統(註 27))，記錄派遞郵差完成工作所需的時間。

審計署的建議

2.55 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 考慮就處理及派遞各類郵件的標準時間進行全面檢討；
- (b) 確保按預定時間表適時進行派遞段調整工作；
- (c) 考慮安排派遞段考查隊對更多派遞段進行監管檢查；
- (d) 確保派遞段考查隊就派遞郵差派送郵件所需實際時間與預定完成時間大有偏差的個案，編製統計數字，並查明偏差原因，以便採取跟進行動和日後進行派遞段調整工作；及
- (e) 探討可否善用科技(例如設有追蹤功能的個人電子手帳)，記錄派遞郵差完成派遞工作所需的時間，從而提供更準確的資料，以便進行派遞段調整工作。

政府的回應

2.56 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 香港郵政會全面檢討處理各類郵件的標準時間，以提供評估派遞郵差工作量的最新基準；
- (b) 香港郵政現正着手增加派遞段考查隊的人手，務求趕上預定時間表，進行派遞段調整，並對更多派遞段進行監管檢查，惟須視乎開設職位的既定機制及可用人手而定；

註 27：外勤監察系統用以記錄員工外勤時到達某地點的時間。檢察點通常設於路線兩端和關鍵地點。監察系統的裝置包括手提數據記錄儀，以及裝設在檢察點的感應器。

郵件處理的管理

- (c) 香港郵政亦會探討研究可否善用科技(例如設有追蹤功能的個人電子手帳)，以取得派遞郵差完成派遞職務所需時間的資料，從而支援派遞段調整工作；及
- (d) 香港郵政致力於二零一七年完成該檢討，然後如期更換派遞郵差現時使用的個人電子手帳。同時，考查隊已着手就派遞郵差派送郵件所需實際時間明顯有別於預定完成時間的個案，編製統計數字，以便分析偏差原因，並採取適當的跟進行動。

監察經常長期逾時工作的人員

2.57 根據《公務員事務局通告第 18/2000 號》，慣常逾時工作和積存大量未補償的逾時工作時數，皆不可取。審計署就 2010–11 至 2014–15 的五個年度期間的每一年，找出隸屬郵務部的 50 名人員(30 名郵差職系人員及 20 名郵務員職系人員)，其在年內逾時工作時數最多。審計署發現，他們當中許多都經常逾時工作(例如，有 38 名人員在五年內有三年或以上逾時工作時數最多——見表七)。

表七

逾時工作時數最多的人員
(2010–11 至 2014–15 年度)

	郵差職系		郵務員職系		總計
	郵差	高級 郵差	郵務員	高務 郵務員	
	(名)				
5 年	10	無	2	2	14
4 年	6	無	5	2	13
3 年	5	1	4	1	11
2 年	13	無	5	4	22
1 年	31	1	14	5	51
總計	65	2	30	14	111

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

2.58 審計署分析了 111 名人員 (見表七) 的逾時工作和員工記錄，發現：

- (a) 空郵中心部分人員執行大量逾時工作 (第 2.59 至 2.61 段)；
- (b) 有些人員放取例假前無須清償補假 (第 2.62 及 2.63 段)；及
- (d) 有些曾放長病假的人員長期逾時工作 (第 2.64 及 2.65 段)。

空郵中心部分人員執行大量逾時工作

2.59 在 111 名經常逾時工作的人員 (見第 2.57 段表七) 中，大部分人任職國際郵件科轄下空郵中心，當中 14 人在過去五年每年所執行逾時工作的時數尤其多，每年逾時工作約 990 至 1 440 小時 (平均 1 115 小時，當中 1 084 小時以逾時工作津貼作償及 31 小時以補假作償)。審計署留意到，截至二零一五年三月三十一日，上述 14 名人員的平均年齡是 51 歲 (介乎 40 歲至 59 歲，當中 4 人已滿 55 歲)。

2.60 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署：

- (a) 空郵中心全年無休，每日 24 小時運作，包括星期日和公眾假期。該中心的人員主要分兩更工作，每更 8 小時，輔以逾時工作，以達到香港郵政所承諾的服務標準。考慮到郵件量時有增減、航班時間表各異，加上郵件在全日不同時間送抵該中心以致工作量分布不均，香港郵政為該中心的在職公務員編排輪值表時，會在切實可行範圍內盡量配合郵件送抵的模式。香港郵政於二零一五年五月重新檢討這項安排，發現多設一更 (並增設公務員或合約僱員職位) 不具成本效益，因為會有人手閒置的時數。再者，兼職工作對求職者並不吸引；
- (b) 為彌補職位空缺所導致的人手短缺，員工需逾時工作。由於赤鱗角的人力市場競爭激烈，香港郵政在招聘合約僱員方面遇上莫大困難，即使用盡方法，包括在東涌寄發住戶通函及舉辦招聘活動，也難聘得足夠人手 (註 28)；
- (c) 香港郵政不斷努力，為空郵中心重組作業程序，並把該中心的部分作業遷往其他位於市區的單位 (例如於二零一四年五月把該中心的

註 28：就此而言，香港郵政告知審計署，截至二零一五年七月一日，空郵中心有 9 個運作助理員和 11 個工人職位空缺，分別佔該中心運作助理員和工人人手的 4.1% 及 9.7%。

人口掛號郵件組遷往中央郵件中心)，務求充分運用資源，並應付該中心招聘合約僱員的困難；及

- (d) 逾時工作純屬自願。為擴大逾時工作輪值名單，相關運作分科已邀請更多員工參與逾時工作。各運作單位於二零一五年年初檢討人手，以評估是否需要增設常規職位。自二零一四年九月起，空郵件中心的管理層培訓了更多人手來分擔逾時工作，並採取各種措施以盡量減少逾時工作。

2.61 審計署明白香港郵政所面對的困難。然而，《公務員事務局通告第 18/2000 號》訂明，逾時工作如成為恆常工作模式或已達過量程度，管理層便應檢討工作模式，並考慮其他調配人手的方法，例如重新編排當值時間或每周休息日。香港郵政需要不斷檢視空郵中心的運作和工作量，務求減少逾時工作，並把不同分組的員工重新調配。香港郵政亦需採取有效行動，減低空郵中心合約僱員的空缺率。

有些人員放取例假前無須清償補假

2.62 根據《公務員事務局通告第 18/2000 號》，相關人員宜先獲准放取補假，然後才使用已賺取的例假，除非該人員所積存的已賺取例假達到《規例》所許可的最高限額（見第 2.33 段）。審計署審查了 2014–15 年度 50 名逾時工作時數最多的人員的假期記錄，發現 8 名郵務員職系人員和 20 名郵差職系人員（他們所積存的已賺取例假未達最高限額），獲准放取例假而無須先行清償逾時工作時數。

2.63 香港郵政回應審計署的查詢時承認，曾有數宗個案中的相關人員，雖然所積存的例假未達最高限額及／或未補償的逾時工作時數已達部門規定的 50 小時上限，但獲准放取例假，而不是放取補假。究其原因，是部分督導人員沒有嚴格遵守批假指引所致。為處理這個問題，香港郵政表示：

- (a) 已提醒所有督導人員必須嚴格遵守相關指引所載規定；
- (b) 另亦制定程序，規定申請例假的郵務部人員，須自行就例假和補假的餘額作出聲明。使用政府電子處理假期申請系統提交假期申請的郵務部人員，已於二零一五年七月起實施自行聲明的安排；及
- (c) 自行聲明安排已於二零一五年八月擴及郵務部轄下使用紙本表格申請例假的分科。

有些曾放長病假的人員長期逾時工作

2.64 審計署留意到有若干個案，香港郵政人員在獲給長病假期間前後，有長期逾時工作，遂把該等個案轉交香港郵政跟進。香港郵政因應審計署於二零一五年八月的查詢，檢視了 2010–11 至 2014–15 年度期間逾時工作情況屬時數最多的 111 名公務員的記錄（見第 2.57 段），發現有迹象顯示兩宗個案的人員有濫用病假之嫌。涉嫌濫用病假的人員，會按《規例》第 1291 條的規定處理（註 29），並須每三個月一次檢討病假情況。此外，香港郵政已要求各運作單位的督導人員加強工作間的管制，避免委派剛接受治療的人員逾時工作。

2.65 鑑於上文第 2.57 至 2.64 段所述的審查結果，香港郵政須加強監察長期逾時工作的人員，並確保《規例》和相關的公務員事務局通告獲得遵守。

審計署的建議

2.66 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 檢討空郵中心各分組的運作和工作量，務求適當地編配工作量，並減少倚賴逾時工作；
- (b) 加強培訓空郵中心人員，以增加具有專門經驗／專業知識的人手，使調配人手更加靈活；
- (c) 採取必要措施，減低空郵中心合約僱員的空缺率；及
- (d) 提醒前線督導人員：
 - (i) 嚴格遵守有關批給補假的規例；及
 - (ii) 避免要求曾放長病假的人員長期逾時工作，除非他們已完全康復。

政府的回應

2.67 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

註 29：根據《規例》第 1291 條，有關人員每次打算放取病假時，須向政府或醫院管理局的醫生求診。

郵件處理的管理

- (a) 香港郵政會繼續致力減少空郵中心的逾時工作需要，並會繼續採取各項措施，例如重組工作程序、檢討當值時間表、提供綜合技能培訓以增加可逾時工作的人手，以及增加願意跨科逾時工作的人手；及
- (b) 香港郵政最近為所有前線督導人員舉行簡報會。日後除定期向所有督導人員發出提示並舉行簡報會外，亦會考慮採取適當措施，以確保管理逾時工作的規定獲得遵守。

第 3 部分：郵政局的管理

3.1 本部分探討香港郵政對轄下郵政局的管理事宜。審計署發現以下範疇有可予改善之處：

- (a) 郵政局的表現 (第 3.3 至 3.13 段)；及
- (b) 流動郵政局的開設 (第 3.14 至 3.19 段)。

背景

3.2 截至二零一五年九月三十日，本港有 124 間郵政局 (見表八) 和 3 間流動郵政局，提供各種郵政和非郵政服務。這些服務包括投寄包裹和掛號／特快專遞郵件；在櫃位售賣郵票和集郵品；以及提供郵繳通服務讓市民繳付帳單 (例如政府和公用事業機構的帳單)。

表八

在 18 區開設的郵政局
(二零一五年九月三十日)

分區	郵政局數目
港島	
1. 中西區	7
2. 灣仔	7
3. 東區	10
4. 南區	8
小計	32
九龍	
5. 油尖旺	6
6. 深水埗	7
7. 九龍城	7
8. 黃大仙	7
9. 觀塘	8
小計	35
新界	
10. 荃灣	5
11. 屯門	6
12. 元朗	6
13. 北區	4
14. 大埔	3
15. 西貢	5
16. 沙田	13
17. 葵青	7
18. 離島	8
小計	57
總計	124

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

郵政局的表現

大部分郵政局出現運作虧損

3.3 郵政局的運作成本，主要是員工開支和辦公地方費用。在 2014–15 年度，在 127 間郵政局 (包括 3 間流動郵政局) 中，103 間 (81%) 錄得虧損，虧損額由 35 萬元至 520 萬元不等。詳情撮述於表九。

表九

出現運作虧損的郵政局 (2014–15 年度)

每間郵政局的虧損額	郵政局數目	虧損總額 (百萬元)
100 萬元或以下	17	12.2
> 100 萬元至 200 萬元	72	103.3
> 200 萬元至 300 萬元	10	23.7
> 300 萬元至 400 萬元	3	10.4
> 400 萬元	1	5.2
總計	103	154.8

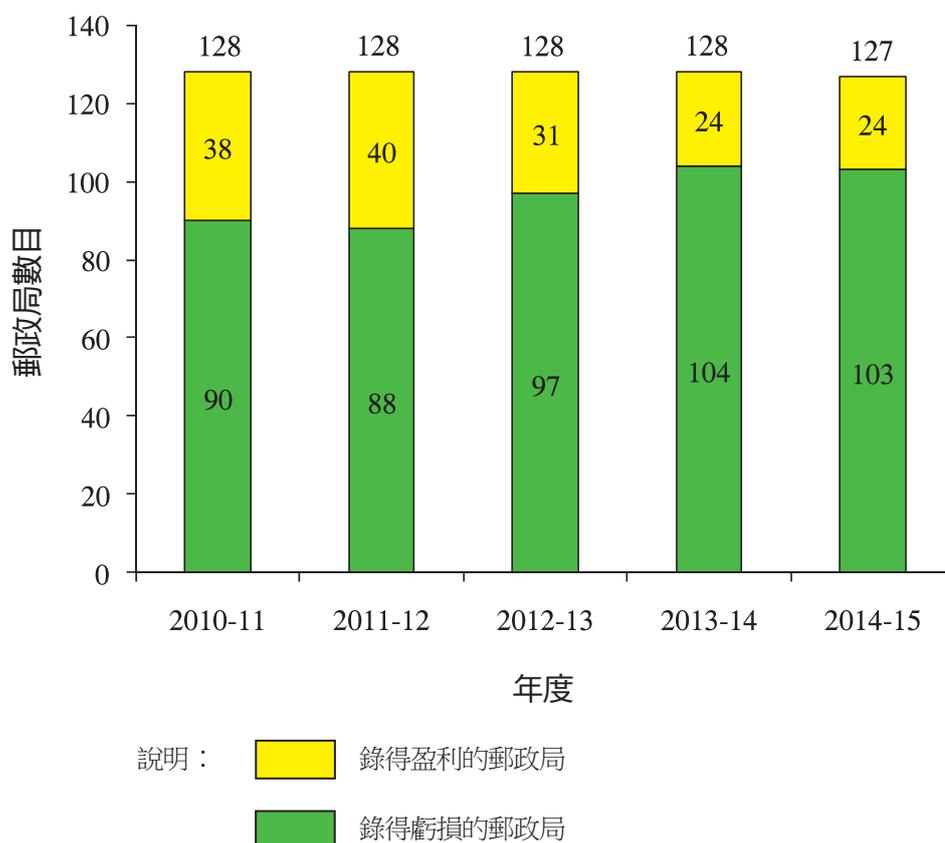
資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

3.4 審計署分析了各間郵政局在 2010–11 至 2014–15 五個年度的運作業績，發現：

- (a) 出現虧損的郵政局，由 2010–11 年度的 90 間 (佔 128 間的 70%)，增加至 2014–15 年度的 103 間 (佔 127 間的 81%) (見圖六)；及
- (b) 84 間 (佔 2014–15 年度 127 間的 66%) 郵政局在五個年度均呈虧損。

圖六

郵政局的財政表現
(2010-11 至 2014-15 年度)



資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

生產力指數

3.5 每間郵政局由一名局長掌管，人手編制計有郵務員職系人員、郵差職系人員和合約僱員。香港郵政表示，一間郵政局的最低人手編制為兩人，即高級郵務員和高級郵差各一。在決定郵政局的人手數目和組合時，香港郵政會考慮各項因素，例如郵政局的規模和郵件來往量。截至二零一五年六月三十日，約 700 名人員獲調配至 124 間郵政局和 3 間流動郵政局 (見表十)。

表十

127 間郵政局的人手調配
(二零一五年六月三十日)

每間郵政局的 員工數目	郵政局數目	員工總數
2	51	102
3 至 5	38	147
6 至 10	23	179
11 至 15	10	124
16 至 20	3	53
21 至 40	1	34
40 以上	1	59
總計	127	698

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

3.6 香港郵政採用生產力指數(註 30)，以及其他有關郵件來往量和資源的統計數字，並因應個別郵政局的運作情況，評估每間郵政局的表現。香港郵政表示，一旦發現偏離正常趨勢和模式的情況，運作經理會參照其他相關的運作和管理數據、前線人員的意見，同時考慮個別郵政局的具體情況，從而進一步確定並找出背後原因，然後制訂改善措施。香港郵政每月編製報告，列出每間郵政局的生產力指數，以便進行管理檢討。

註 30：香港郵政採用生產力指數，以量度個別郵政局的人手運用情況。

生產力指數 = 所需員工工時 ÷ 所用員工工時 × 100%

所需員工工時 = 所處理事項數目 × 適用於相關服務的標準時間

3.7 審計署分析了 2014–15 年度 126 間郵政局 (不包括一間於二零一五年四月被流動郵政局取代的郵政局) 的生產力指數，留意到有 28 間郵政局的生產力指數低於 70% (見下文表十一——註 31)。在這 28 間郵政局中，全部均於 2014–15 年度出現運作虧損，只有一間例外。此外，兩間流動郵政局、五間位於離島的郵政局及另外九間郵政局，其生產力指數在 2012–13 至 2014–15 三個年度內，持續低於 70%。

表十一

郵政局的生產力指數
(2014–15 年度)

生產力指數	郵政局數目
45% 至 50%	2
51% 至 60%	5
61% 至 70%	21
71% 至 80%	44
81% 至 90%	39
91% 至 100%	11
100% 以上	4 (註)
總計	126

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

註：指數由 109% 至 121% 不等。

附註：126 間郵政局的平均生產力指數為 79%。

3.8 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署：

- (a) 生產力指數低於 70% 的郵政局，大致分為兩類：(i) 位於離島／較偏遠地區並由兩或三名人員運作的郵政局，以及流動郵政局，這些郵政局已獲調配最少人手；及 (ii) 延長辦公時間的郵政局；及

註 31：香港郵政找出過去六個月內生產力指數較所有郵政局的平均生產力指數低 13% 或以上的郵政局，讓管理層加以留意。審計署使用 70% 這個比率 (將 79% (即 2014–15 年度平均生產力指數) 減去 13%，約為 70%)，進行分析。

- (b) 為提升郵政局(見上文(a)(i)項)的生產力指數，59間郵政局(主要是由兩名及部分由三名人員運作的郵政局，但不包括流動郵政局及位於離島的郵政局)由二零一五年二月起縮短辦公時間。至於延長辦公時間的郵政局(見上文(a)(ii)項)，香港郵政已採取員工調配措施(例如交錯工作時間)。香港郵政留意到，2015-16年度(截至二零一五年七月)的生產力指數已見改善。

需要在精簡郵政局網絡方面作出改善

3.9 在過去數年，香港郵政努力精簡郵政局網絡，包括：

- (a) 將部分出現虧損的郵政局(例如先後於二零一一年六月及二零一四年九月搬遷的利東郵政局和沙角郵政局)，遷往樓面面積較小的地點，以縮減規模；
- (b) 自二零一五年二月起，竹園郵政局逢星期三休息；
- (c) 自二零一五年二月起，59間郵政局縮短辦公時間；及
- (d) 自二零一五年四月起，以流動郵政局取代樂華郵政局，並縮減開放時段至每周三個上午。

3.10 審計署審查了各區郵政局的分布情況(見第3.2段表八)，留意到有些郵政局距離另一間郵政局不遠，步行可達。審計署認為，香港郵政在制訂措施(例如第3.8(b)段所述的交錯工作時間)以協助郵政局善用資源和提升效率時，需要考慮鄰近有沒有其他郵政局。

3.11 由於大部分郵政局出現運作虧損(見第3.3段)及部分郵政局的生產力指數持續低於70%(見第3.7段)，審計署認為，香港郵政需要繼續努力精簡郵政局網絡，包括密切監察郵政局的表現。香港郵政需要因應服務需求和運作成本，更着力提升郵政局的表現，包括探討以下措施是否可行：

- (a) 把一些郵政局與鄰近的郵政局整合；
- (b) 伺機把服務需求低的郵政局遷往樓面面積較小的地點，以縮減規模；
- (c) 以流動郵政局取代一些郵政局；

- (d) 如關閉服務需求低的郵政局並不可行，則縮短開放時間；及
- (e) 倘郵政局有剩餘人力資源，則重新調配其人手。

審計署的建議

3.12 審計署建議 香港郵政署長應：

- (a) 因應各郵政局的郵政服務需求、財政上的可行性和人手運用情況，定期檢討郵政局的表現，並努力提升其表現；及
- (b) 繼續進行香港郵政在精簡郵政局網絡方面的工作，包括探討可否整合郵政局所提供的服務，從而更加善用資源，提升效率。

政府的回應

3.13 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示香港郵政：

- (a) 一直密切監察其郵政局網絡的整體表現，並採取適當行動，以確保網絡運作符合成本效益。同時，香港郵政充分考慮了政府須滿足公眾郵務需求的責任、本地服務需求、提供服務的其他方法，以及善用資源的需要；及
- (b) 會繼續管理提供服務的成本、開拓新的收入來源，以及尋求進一步精簡網絡的機會。

流動郵政局的開設

3.14 香港郵政自一九六零年起使用流動郵政局（見照片二），為偏遠和零散鄉村的居民提供郵政服務，例如售賣郵票、收寄郵件和提供郵繳通服務（註 32）。為履行政府提供普及郵政服務的責任（註 33），香港郵政營運這些流動郵政局，以補足郵政局和街道郵筒的網絡。兩間流動郵政局（流動郵政局一號及二號），

註 32：所提供的服務有若干限制，例如每件特快專遞／包裹的重量限制為 10 公斤、每件本地速遞郵件的重量限制為 2 公斤，以及每次最多只可投寄五件郵件。

註 33：香港郵政局負責提供普及郵政服務的責任，全港派遞地址劃一收費，並需維持遍布全港的郵件收集和派遞網絡。

為新界多個地區(例如屯門、粉嶺、元朗和沙田)提供服務。二零一五年四月，第三間流動郵政局投入服務，取代樂華郵政局(見第 3.9(d) 段)；這間流動郵政局只在觀塘樂華(北)邨提供服務。每間流動郵政局由兩名人員運作，即高級郵務員和高級郵差各一。三間流動郵政局的運作情況，撮述於表十二。

照片二

香港郵政流動郵政局二號



資料來源：審計署於二零一五年八月七日拍攝的照片

表十二

三間流動郵政局的運作情況
(二零一五年六月三十日)

流動郵政局	服務站數目	每星期到訪各個服務站的次數	每次停留時間
一號	33	1 至 3	15 至 50 分鐘 (註)
二號	25	1 至 3	15 至 30 分鐘
三號	1	3	3.5 小時

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

註：在每個服務站(康樂園服務站除外)的停留時間，介乎 15 至 30 分鐘。至於康樂園服務站，停留時間為 50 分鐘。

附註：流動郵政局一號及二號，每間每日平均到訪八個服務站(由六至十個服務站不等)，而流動郵政局三號，則只為位於觀塘的指定服務站(樂華(北)邨)提供服務。

3.15 香港郵政把某地點列作流動郵政局服務站時，會考慮以下因素：

- (a) 區內顧客不便也不易前往鄰近的郵政設施；
- (b) 與現有服務站的業務比較，增設服務站符合成本效益；
- (c) 服務站不在現有／擬設郵政局的服務範圍；
- (d) 設立服務站可紓緩顧客要求增設／重置郵政局的壓力；及
- (e) 只需調整流動郵政局現行時間表便可增設服務站。

3.16 二零零九年，香港郵政對流動郵政局的運作進行檢討，結果取消了 2 個原有服務站和開設了 15 個新增服務站。為應付服務站增多，每周往訪 13 個服務站的次數減少了一至兩次。自此以後，香港郵政未曾就服務站的開設再作檢討(註 34)。鑑於新界的公共交通運輸網絡有所改善，審計署認為，香港郵政

註 34：香港郵政於二零一二年進行檢討，研究可否把服務站的服務時間縮短至 15 分鐘，以期在《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(第 611 章)實施後，盡量縮短員工身處欠佳工作環境的時間。

需要在顧及提供普及郵政服務的責任和以下考慮因素的同時，檢討服務新界的兩間流動郵政局的現行路線，以提高成本效益：

- (a) **郵政服務需求** 香港郵政並無就每個服務站的顧客或所處理事項的數目，定期備存統計數字。審計署人員隨同流動郵政局一號及二號各兩天，留意到服務站的顧客和所處理事項的數目很少。平均來說，每間流動郵政局每日服務 11.5 名顧客和處理 12.5 件事項（見表十三）。若干服務站沒有顧客惠顧；

表十三

惠顧流動郵政局的情況
(二零一五年八月及九月)

日期	服務站數目	所服務的顧客總數	所處理事項的總數
流動郵政局一號			
2015 年 8 月 27 日 (星期四)	10	8	9
2015 年 9 月 1 日 (星期二)	9	10	12
流動郵政局二號			
2015 年 8 月 7 日 (星期五)	8	20	20
2015 年 8 月 25 日 (星期二)	10	8	9
每日平均數	9.3	11.5	12.5

資料來源：審計署於二零一五年八月及九月進行的實地訪查

- (b) **鄰近郵政局的地點** 部分服務站的地點與鄰近的郵政設施十分接近，而該等郵政設施可藉公共交通輕易到達；及
- (c) **財政表現** 兩間流動郵政局只帶來少量收入，一直出現運作虧損。每間流動郵政局的每年虧損逾 100 萬元。

3.17 第三間流動郵政局於二零一五年四月投入服務，取代樂華郵政局。該流動郵政局每周提供三日服務，每日服務時間由上午九時至下午十二時三十分（3.5 小時）。香港郵政需要持續留意第三間流動郵政局的服務表現。

審計署的建議

3.18 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 因應服務站的郵件來往量及其與鄰近郵政設施的距離，檢討服務新界的兩間流動郵政局的現行路線；
- (b) 持續留意流動郵政局的服務表現；及
- (c) 探討以流動郵政局取代一些郵政局的可行性。

政府的回應

3.19 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示香港郵政：

- (a) 現正檢討服務新界的兩間流動郵政局的現行路線，當中顧及現有服務站的服務需求、政府須向市民提供利便的郵政服務的使命，以及其他相關因素，例如資源方面的影響；及
- (b) 會持續留意流動郵政局的服務表現，以確保該等郵政局繼續滿足地區社群的郵務需求。

第 4 部分：郵政車輛的管理

4.1 本部分探討香港郵政對郵政車輛的管理事宜。審計署發現以下範疇有可予改善之處：

- (a) 香港郵政車輛的管理 (第 4.4 至 4.19 段)；及
- (b) 租用車輛的管理 (第 4.20 至 4.30 段)。

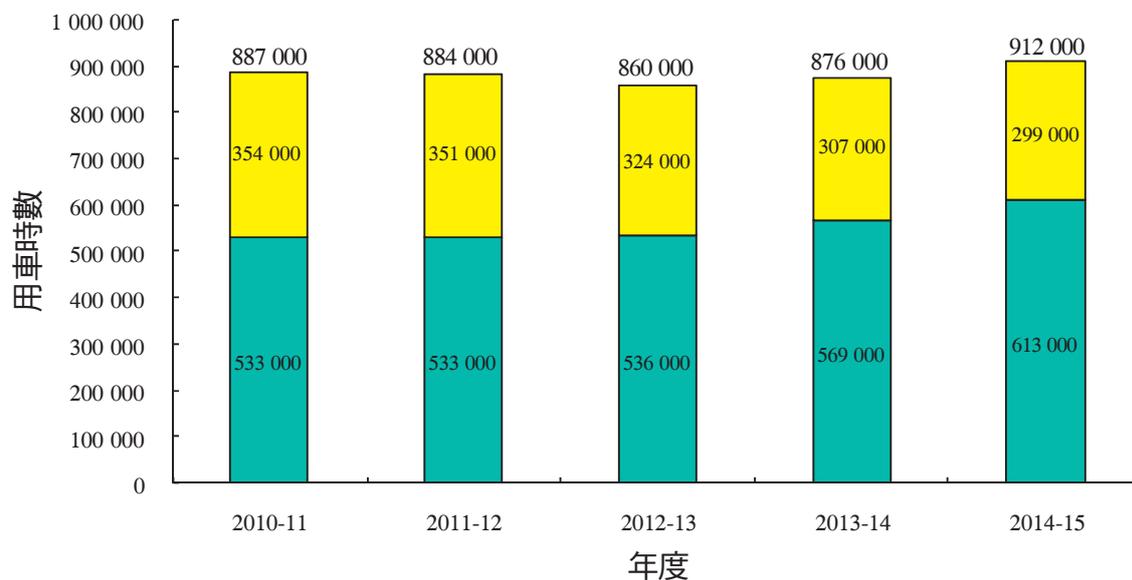
背景

4.2 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政的車隊有 277 架車輛。此外，為補足轄下車隊，香港郵政租用大約 350 架不同種類的車輛，例如輕型客貨車和密斗貨車。這些車輛用以收集和派遞郵件，例如從郵政局和街道郵筒收集郵件送往中央郵件中心，以及在各郵件處理中心與派遞局之間運送郵件。

4.3 在 2014–15 年度，運送郵件涉及大約 912 000 個用車小時，開支為 1.59 億元。在 2010–11 至 2014–15 五個年度，用車時數增加了 2.8%，由 887 000 小時增加至 912 000 小時（見圖七），而開支則由 1.24 億元增加至 1.59 億元，增幅為 28%。

圖七

用車時數
(2010-11 至 2014-15 年度)



說明：
■ 香港郵政車輛的用車時數
■ 租用車輛的用車時數

資料來源：香港郵政的記錄

香港郵政車輛的管理

香港郵政車輛維持相若數目

4.4 在《審計署署長第五十四號報告書》(二零一零年三月)中，審計署建議香港郵政考慮邀請政府物流服務署(物流署)，就香港郵政車隊和租車安排進行運輸檢討，以找出可予改善之處。二零一一年八月，物流署完成檢討，並向香港郵政提出以下建議：

- (a) 減少部門車輛數目以提高效率和成本效益；及

- (b) 如屬可行並符合成本效益，考慮多以租用車輛取代部門車輛(註 35)。

4.5 香港郵政表示，已實施物流署的建議，情況如下：

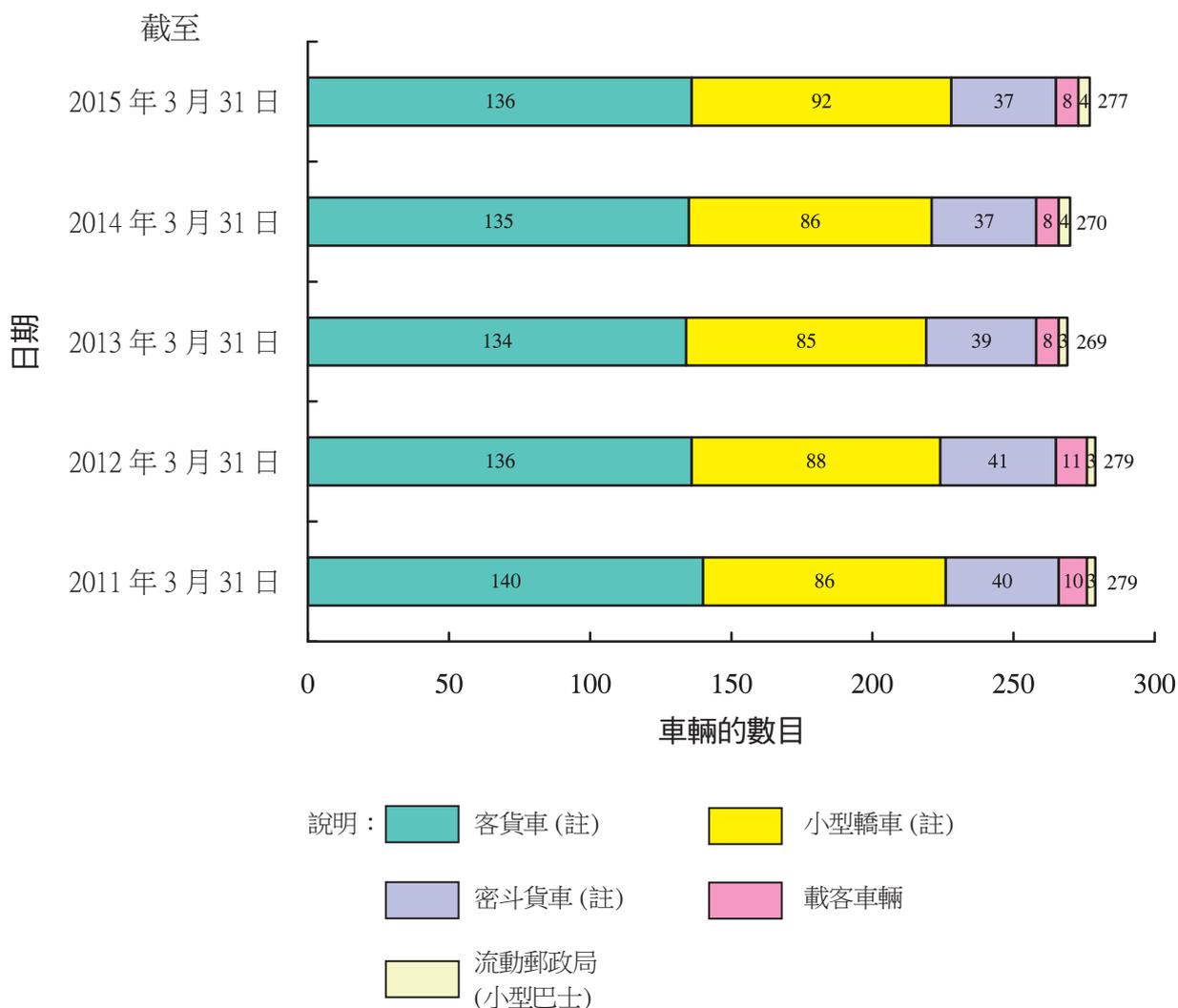
- (a) 部門車輛的數目，已由二零一零年大約 300 架，減少至二零一五年三月的 277 架；及
- (b) 在顧及運作限制(例如郵件安全)的情況下，已在切實可行的範圍內盡量使用租用車輛。

4.6 二零一一至二零一五年期間，香港郵政車輛維持在大約 270 架的數目(見圖八)。香港郵政表示，雖然已按物流署的建議減少若干車輛，但也增購了車輛(例如因為開設了新增的郵車派遞段——見第 4.7(a) 段)。審計署留意到，儘管車輛數目相若，用車時數在該段期間減少了大約 16% (由 354 000 小時減少至 299 000 小時)。香港郵政需要密切監察車隊的使用情況。

註 35：根據物流署的計算，使用租用車輛的成本，約為使用香港郵政本身車輛的一半；但如須為租用車輛調配一名郵差跟車，差額則會大幅減少。

圖八

香港郵政車輛的數目
(二零一一至二零一五年)



資料來源：香港郵政的記錄

註：客貨車、小型轎車和密斗貨車均調配作運送郵件及包裹之用(見第4.2段)。

4.7 審計署就增購車輛的事宜進行審查後，發現香港郵政通常提出以下理由：

- (a) 派遞段調整後開設了新增的郵車派遞段，因而需要增購車輛。增購車輛前，該等派遞段多數以租用車輛出勤；
- (b) 不宜使用租用車輛，以免進一步增加這方面的使用量；及

- (c) 目前的使用率相當高，例如在 2013–14 及 2014–15 年度的採購工作中，所列出的比率為 85%。

審計署留意到，香港郵政並無提供使用部門車輛對比使用租用車輛的成本效益分析(註 36)。

4.8 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時告知審計署，採購部門車輛時會用以下方式謹慎處理：

- (a) 只更換已報銷或已過服務年期的車輛；
- (b) 使用現有部門車輛來應付突發工作所帶來的車輛運輸需要；及
- (c) 採購新車是應付長遠運作需求或因應特別需要而採取的最後對策。

香港郵政表示，增購車輛的要求亦會由物流署審核。為加強基本工程項目的管理，香港郵政於二零一五年五月修訂了《香港郵政規則》，規定基本工程項目的負責人員在申請撥款時，須進行成本效益分析。

使用率不準確

4.9 香港郵政轄下的管理事務科按兩個運輸組(即郵政總局和中央郵件中心下設的分組)所提供的資料，每月製備報告，列出每類車輛的使用率，以供管理層參考。香港郵政使用一個標準方程式計算使用率，當中計及以下因素：

- (a) **已用時數** 已用時數摘錄自行車記錄簿，當中記錄了每次車程的出發和到達時間；及
- (b) **可用時數** 可用時數是工作時數(工作日數 × 每日工作時數——註 37)扣減以下時間所得的時數：
- (i) 車輛維修保養的時間；

註 36：就這方面而言，香港郵政於二零一五年六月檢視了租用密斗貨車的服務合約(見第 4.25 段)，發現使用租用車輛的每小時費用，約為使用香港郵政本身車輛的一半。香港郵政表示，如須為租用車輛調配一名郵差跟車，兩者費用相若(亦見第 4.4(b) 段註 35)。審計署留意到，並非所有租用車輛均需郵差跟車。

註 37：每日工作時數由 9 小時至 13.5 小時不等，視乎車輛種類而定。

- (ii) 司機缺勤時間 (每日工作時數 × 缺勤日數)；及
- (iii) 郵件裝卸時間。香港郵政為每類車輛預設郵件裝卸時間，由每日 1 小時至 4.5 小時不等。

4.10 審計署審查使用率的計算方法，發現有些不足之處，例如：

- (a) **某些車輛類別的預設郵件裝卸時間偏長** 中央郵件中心運輸組轄下中型密斗貨車每日的郵件裝卸時間預設為 4.5 小時。審計署往訪六間辦事處，發現大部分車程的郵件裝卸時間少於 30 分鐘。因此，每日的郵件裝卸總時間可能少於 4.5 小時；及
- (b) **錯誤地把部分郵件裝卸時間計作用車時數** 根據香港郵政的計算方法，郵件裝卸時間會從可用時數中扣減，因為用車時數不包括郵件裝卸時間。然而，審計署從行車記錄簿留意到，涉及多個郵件裝卸點的車程，往往只記錄一個出發時間 (車程開始時間) 和一個到達時間 (車程結束時間)，以致兩者之間的郵件裝卸時間也計作用車時數，因而可能會高估用車時數。

4.11 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署：

- (a) 用以計算使用率的現行方程式和假設，並未反映部門車輛現時的使用模式。每類車輛的可用時數，早於一九九九年訂定，不能反映郵政運作多年來的轉變；
- (b) 香港郵政認為，有需要因應現時的運作情況，檢討並更新用以計算各類部門車輛使用率的方程式，然後根據以最新方程式計算所得的使用率，進行詳細分析，以找出是否有需要進一步關注之處；及
- (c) 儘管香港郵政用以計算部門車輛使用率的現行方程式有所不足，但香港郵政一直參照物流署提供的資料 (註 38)，密切監察部門車隊的使用情況。

註 38：物流署根據以下兩項準則，每半年向部門發出有關使用車輛的例外情況報告，供部門採取所需行動：

- (a) 期內行車里數是政府車隊中同類車輛的正常里數的 30% 或以下者；及
- (b) 車輛的平均每月閒置日數達六日或以上。

部分車輛使用率偏低

4.12 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政 277 架車輛當中，有 265 架 (96%) 用以運送郵件。按香港郵政現行方程式計算，2014-15 年度用以運送郵件的車輛的使用率介乎 36% 至 146% (註 39)，整體數字為 80%。審計署留意到，針對香港郵政計算方法的不足之處 (見第 4.10 段) 作出調整後，15 架車輛的使用率為 50% 或以下 (見下文表十四)。

註 39：部分使用率超逾 100% 的原因包括：

- (a) 個別車輛，例如密斗貨車和中型客貨車，須於星期日運送郵件 (例如從街道郵筒收集郵件)。然而，根據香港郵政用以計算使用率的方法 (見第 4.9 段)，星期日不計作工作日；及
- (b) 郵件裝卸時間或因行車記錄簿填寫不當而被計作用車時數 (見第 4.10(b) 段)，並同時從可用時數中扣減 (見第 4.9(b) 段)。

表十四

使用率為 50% 或以下的車輛
(2014–15 年度)

車輛種類	車輛	使用率 (註)
小型轎車	1	28%
	2	38%
	3	43%
	4	47%
	5	48%
	6	50%
大型客貨車	7	36%
	8	37%
	9	43%
	10	49%
輕型密斗貨車	11	35%
	12	39%
	13	50%
	14	50%
中型密斗貨車	15	34%

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

註：審計署在顧及第 4.10 段所述香港郵政現行方法的不足之處後計算出的使用率。

審計署認為，香港郵政需要密切監察部門車輛 (特別是使用率偏低的車輛) 的使用情況，以提升效率和善用車輛。

4.13 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署在 15 架車輛中：

- (a) 部分是後備車輛，供調派以執行突發工作；
- (b) 派遞局的小型轎車，供調派至郵車派遞段出勤，其使用率十分視乎派遞郵差的當值時間（郵件派遞期間的服務時間應約為五小時，而非預設的九小時）；及
- (c) 服務中央郵件中心的車輛，其使用情況會受郵差司機職位的空缺所影響。香港郵政已進行新一輪招聘工作，預期相關空缺填補後，這類車輛的使用率便會提高。

需要加緊進行監管檢查

4.14 香港郵政車輛主要調派至各個郵件處理中心、派遞局和特快專遞運作中心，用以運送郵件（見第 4.2 段）。香港郵政訂立了各項監管措施，以監察這些車輛的使用情況（見表十五）。

表十五

香港郵政車輛的監管措施

車輛種類	監管措施
所有車輛	<p>(A) 行車記錄簿：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 記錄出發地點和目的地，以及出發和到達時間 • 司機(預先編訂路線)或使用者(臨時車程)須為每個車程在記錄簿簽署作實 • 督導人員(即郵務主任或高級郵務員)定期檢查記錄簿，事後須在記錄簿簽署
<p>調派作以下工作的車輛：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在各個郵件處理中心與派遞局之間運送郵件 • 從郵政局和街道郵筒收集郵件後送往中央郵件中心 	<p>(B) 對車輛和司機進行的高層次突擊檢查：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 督導人員(即郵務主任或高級郵務員)定期在選定的地點進行突擊檢查，以確保車輛到達編訂地點及司機的行為符合駕駛規定(例如停車熄匙及安全駕駛)
<p>調派至以下崗位的車輛：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 郵車派遞段(到偏遠和零散地區派遞郵件) • 特快專遞／包裹組 	<p>(C) 派遞點突擊巡察</p> <ul style="list-style-type: none"> • 郵務督察在選定派遞點進行突擊巡察，包括檢查車輛和行車記錄簿、檢查司機和郵差的儀容及態度，以及派遞和收集郵件的服務表現 • 巡察次數： <ul style="list-style-type: none"> — 郵車派遞段： <ul style="list-style-type: none"> 每年最少 6 次 — 特快專遞／包裹組： <ul style="list-style-type: none"> 每年最少 24 次 <p>(D) 高層次巡查</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由經理及高級郵務督察／郵務主任進行巡查，以確保郵務督察妥善執行派遞點的突擊巡察(見上文(C)項) • 巡查次數： <ul style="list-style-type: none"> — 郵務主任： <ul style="list-style-type: none"> 每兩星期抽查最少一名郵務督察 — 經理： <ul style="list-style-type: none"> 每月抽查最少一名郵務督察

資料來源：香港郵政的記錄

4.15 審計署於二零一五年七月及八月，往訪六間辦事處，審查表十五所述監管措施的檢查記錄(2014-15 年度)。審計署留意到，就調派至郵車派遞段和特快專遞／包裹組的車輛而言，負責人員的檢查次數少於規定(見表十六)。

表十六

審計署就調派至郵車派遞段和特快專遞／包裹組的車輛
審查相關檢查記錄後所得的結果
(2014-15 年度)

辦事處	香港郵政車輛數目	派遞點突擊巡察 (見表十五 (C) 項)	高層次巡查 (見表十五 (D) 項)
A	13	291 次 (93%) 沒有進行，按規定為312次。	郵務主任在巡查點找不到郵務督察(見第 4.14 段表十五 (D) 項)。經理沒有進行高層次巡查。
B	4	符合規定	4 次 (15%) 沒有進行，按規定為 26 次。
C	2	47 次 (98%) 沒有進行，按規定為 48 次。	沒有證據證明曾作巡查
D	6	符合規定	符合規定

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

附註：審計署對相關辦事處檢查租用車輛的意見，載於第 4.28 段。

4.16 其中一間辦事處回應審計署於二零一五年八月的查詢時表示，基於人手所限(兩名郵務督察、一名郵務主任和一名經理)，以及可供進行各類檢查的車輛不多，故難按規定的次數進行檢查。此外，由於各組負責的服務範圍大，加上特快專遞服務在性質上無法事前編定每日路線，有時難以在選定派遞點找到相關組員，令檢查無法進行(註 40)。

4.17 審計署認為，香港郵政需要加緊進行監管檢查，以確保其監管措施得以遵行。對於特快專遞運作中心及中轉站，香港郵政需要探討快捷有效的方法，以監察特快專遞／包裹組及其獲調派車輛，例如使用全球定位系統追蹤裝置，以確保相關小組妥為使用車輛及執行職務。

註 40：審計署留意到，在 2014-15 年度，由於在選定派遞點找不到相關組員，以致六次派遞點突擊巡察無法進行，而在已進行的全部 24 次高層次巡查中，郵務主任沒有一次在選定派遞點找到郵務督察。

審計署的建議

4.18 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 當採購新車用以運送郵件時，確保使用香港郵政車輛而非租用車輛的理據充分 (例如獲成本效益分析支持)；
- (b) 檢討用以計算香港郵政車輛使用率的方法及預設因素 (例如郵件裝卸時間) 是否準確；
- (c) 密切監察香港郵政車輛 (特別是使用率偏低的車輛) 的使用情況，並採取有效行動以提高其使用率；及
- (d) 探討快捷有效的方法，以監察特快專遞／包裹組及其獲調派車輛 (例如使用全球定位系統追蹤裝置)，以確保相關小組妥為使用車輛及執行職務。

政府的回應

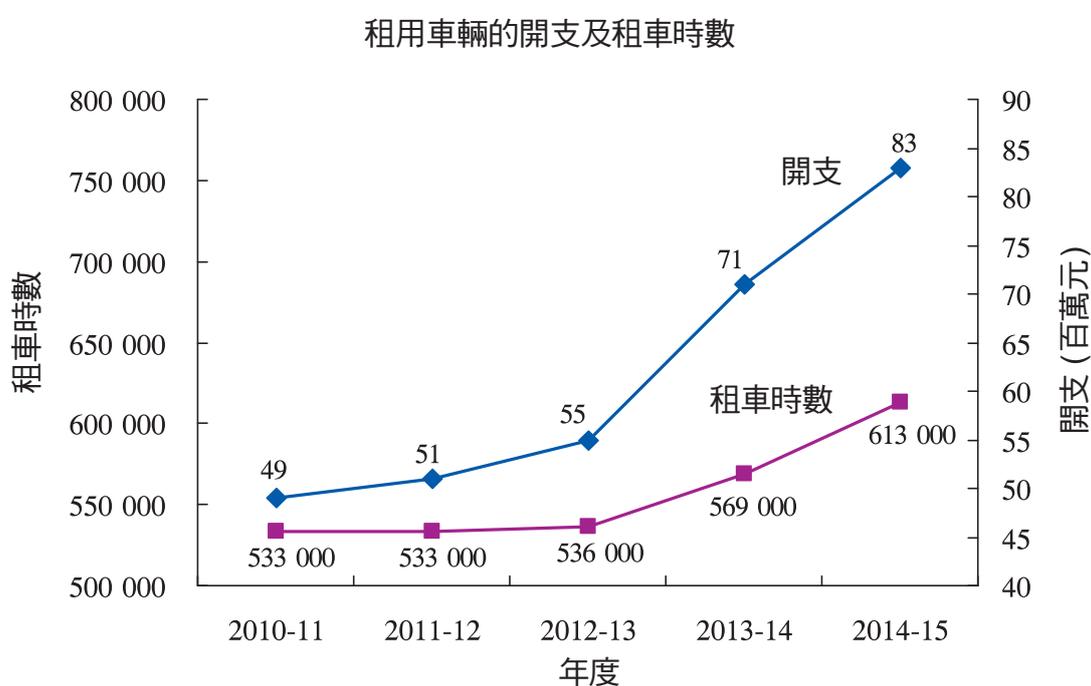
4.19 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 香港郵政在考慮購買部門車輛時，會繼續謹慎行事，以確保購車理據充分。二零一五年五月，香港郵政修訂了《香港郵政規則》第176(c)條，規定所有基本工程項目，包括採購車輛，均須在尋求內部撥款批准前進行成本效益分析；
- (b) 香港郵政會檢討用以計算部門車輛使用率的方法，尤其會審核方程式所採用的參數，以如實反映當前的運作情況。此外，香港郵政會設立機制，確保計算方法能按日後的運作情況與時並進。香港郵政會密切監察轄下車隊的使用情況，並採取有效行動，務求物盡其用；及
- (c) 除嚴加執行現時的戶外職務監管機制外，香港郵政亦正探討快捷有效的方法，以加強監察特快專遞／包裹組及其獲調派車輛的服務表現 (包括探討採用全球定位系統追蹤裝置等資訊科技方法是否可行及符合效益)，從而確保這些小組及其車隊得以妥善管理。

租用車輛的管理

4.20 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政根據批予四個承辦商的 16 份合約，租用大約 350 架車輛（約 250 架輕型客貨車及約 100 架密斗貨車）。租車開支由 2010-11 年度的 4,900 萬元，增加至 2014-15 年度的 8,300 萬元，增幅為 69%，但租車時數只由 2010-11 年度的 533 000 小時，增加 15% 至 2014-15 年度的 613 000 小時（見圖九）。

圖九



資料來源：香港郵政的記錄

4.21 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時告知審計署，租車開支有所增加，是價格上升（例如通貨膨脹）和租車時數增加的合成效應。至於 2013-14 年度租車開支飆升，原因是：

- (a) 法定最低工資於二零一三年五月提高後，合約價格隨之上升；
- (b) 為應付國際郵件中心和郵政總局揀信組遷往中央郵件中心的工作，以及為特快專遞中心新增的收件及派遞組提供支援等原因，需要增加租車時數；及
- (c) 香港郵政遵照物流署運輸檢討所提出的建議，以租用車輛取代六架部門車輛。

依賴少數承辦商

4.22 截至二零一五年三月三十一日，香港郵政有 16 份租車合約，當中 15 份批予三個承辦商 (涉及 328 架車輛)。同樣，之前批出的 16 份合約 (於二零一零年十二月至二零一三年八月期間開始生效) 當中，有 13 份合約批予兩個承辦商 (涉及 236 架車輛)。

4.23 審計署審查招標記錄後發現，於二零一三至二零一五年進行的招標工作中，只有少數投標者。審計署亦留意到，每份合約規定提供車輛的最低數目，輕型客貨車由 20 架至 38 架不等，密斗貨車則由 2 架至 34 架不等。很多投標者未能符合招標要求，因為達不到車輛最低數目的規定。

4.24 廉政公署和物流署投標委員會均對競投者太少表示關注。二零一三年十月，廉政公署建議，香港郵政應就其服務規定，進行市場調查，並採取行動 (例如把合約分拆，讓更多承辦商符合規定)，以確保足夠數目的市場參與者有能力參與香港郵政的招標或報價。二零一四年二月，物流署投標委員會 (在批准接納分別為港島區和新界區租用 38 架及 29 架輕型客貨車的標書時) 建議，由於只有少數投標者符合招標規定，香港郵政應作檢討，以確保該等規定不會過嚴，並應考慮放寬規定，讓更多公司參與投標，促進競爭。

4.25 二零一五年六月，香港郵政檢視了為郵件處理中心租用密斗貨車的服務合約。關於招標過程只有少數公司投標的原因，香港郵政曾向市場收集資料，得悉主因包括合約規模太大 (即公司無法在長達兩年的合約期內提供規定數目的車輛)，以及若干條件 (例如車身高度須為 3.2 米以下) 難以符合。由於其中一份密斗貨車的服務合約於二零一五年十月屆滿，香港郵政已在招標工作中放寬車身高度限制。不過，基於難以靈活調配車輛及運作困難等原因，香港郵政沒有把服務合約分拆。

4.26 香港郵政於二零一五年九月回應審計署的查詢時，告知審計署：

- (a) 香港郵政在採購租用車輛服務方面，認同應鼓勵市場參與及促進市場競爭的目標，以達致最佳的經濟效益，而在最近的租用車輛服務採購工作中，已循這個方向採取行動；
- (b) 香港郵政已按物流署投標委員會和廉政公署的建議，就二零一五至二零一七年生效的兩年期合約招標工作，修訂了多項招標規定，以鼓勵市場參與及促進市場競爭。相關改動包括租用車輛的車齡由七

年放寬至八年，以及在香港郵政同意下同一承辦商的車輛可在不同合約中使用；及

- (c) 已因應盡量提高運作效率的需要，訂定現行的服務項目。

4.27 促進競爭是防止競投者濫收費用的可靠措施，亦有助確保政府的採購符合經濟效益。香港郵政需要密切監察採購租用車輛服務方面的競爭程度，並在有需要時，採取有效行動促進競爭，包括進一步放寬招標規定或分拆合約。

派遞段不作檢查或檢查不足

4.28 對於用以接載郵差到偏遠／零散地區執行郵件派遞職務或用於特快專遞收發服務的租用車輛，香港郵政會對相關車輛和郵差派遞段，進行派遞點突擊巡察及高層次巡查（見第 4.14 段表十五 (C) 及 (D) 項）。審計署往訪了三間調配租用車輛提供派遞服務的辦事處，發現負責人員的檢查次數少於規定（註 41）。審計署認為，香港郵政需要確保進行足夠的派遞點突擊巡察及高層次巡查。

審計署的建議

4.29 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 密切監察香港郵政採購租用車輛服務方面的競爭程度，並在有需要時，採取有效行動促進競爭，包括進一步放寬招標規定或分拆合約；及
- (b) 確保對租用車輛進行足夠的派遞點突擊巡察及高層次巡查。

註 41：審計署審查了三間辦事處 2014-15 年度的檢查記錄，發現：

- (a) 就辦事處 A 而言，在規定的 264 次派遞點突擊巡察中，有 249 次 (94%) 沒有進行，而經理亦沒有進行高層次巡查；
- (b) 就辦事處 C 而言，在規定的 120 次派遞點突擊巡察中，有 119 次 (99%) 沒有進行，而郵務主任亦沒有進行高層次巡查；及
- (c) 就辦事處 D 而言，在規定的 6 次派遞點突擊巡察中，有 2 次 (33%) 沒有進行。

政府的回應

4.30 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 香港郵政會繼續密切監察採購租用車輛服務方面的競爭程度，並在適當及可行的情況下，進一步促進市場參與及市場競爭 (例如進一步放寬招標規定或分拆合約)；及
- (b) 香港郵政會加強管理租車承辦商的表現。香港郵政會確保根據當前的派遞段巡邏機制，對調配至郵車派遞段的租用車輛，進行足夠的派遞點突擊巡察和高層次巡查。至於其他類別的租用車輛，香港郵政會確保根據監管機制的規定，進行高層次突擊檢查，並每隔一段指定時間輔以額外檢查 (例如定期查閱行車記錄表和電子勾選表系統的記錄)。

第 5 部分：中央郵件中心及郵政總局大樓的管理

5.1 本部分審查中央郵件中心及郵政總局大樓的管理事宜，審計署發現以下範疇有可予改善之處：

- (a) 中央郵件中心的管理 (第 5.2 至 5.14 段)；及
- (b) 郵政總局大樓的重置 (第 5.15 至 5.21 段)。

中央郵件中心

5.2 香港郵政轄下的中央郵件中心 (見照片三) 位於九龍灣宏展街，樓高六層，淨作業樓面面積為 21 080 平方米。該中心是綜合郵件分揀中心，內設原本位於紅磡的國際郵件中心，以及之前設於郵政總局大樓的郵件分揀中心 (註 42)。圖十顯示中央郵件中心各層的用途。

照片三

中央郵件中心



資料來源：審計署於二零一五年九月八日拍攝的照片

註 42：中央郵件中心啓用前，郵件分揀工作在國際郵件中心和郵政總局大樓進行。國際郵件中心位於沙中線擬議紅磡站的南面。為便利沙中線建造工程，國際郵件中心須予拆卸，並按淨作業樓面面積 13 480 平方米“一換一”的模式，遷至中央郵件中心。為充分運用中央郵件中心的用地 (涉及可提供的 7 600 平方米擴建範圍)，香港郵政藉此機會，把郵政總局大樓的郵件分揀中心遷往中央郵件中心，以提升運作效率，並利便日後重置郵政總局大樓。

照片四

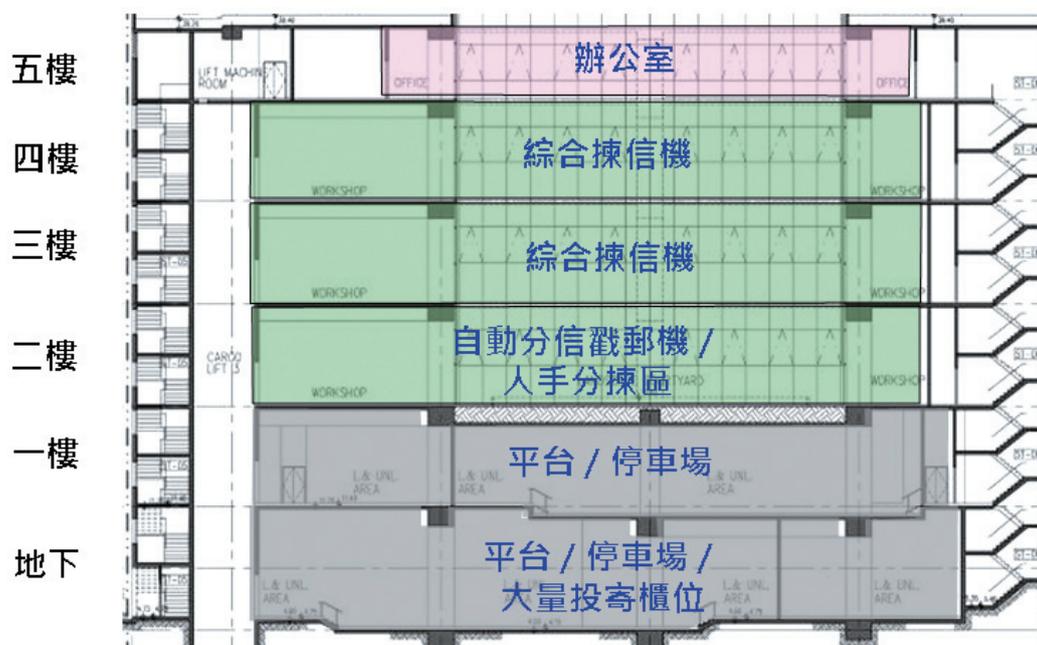
綜合揀信機



資料來源：香港郵政的記錄

圖十

中央郵件中心各層的用途



資料來源：香港郵政的記錄

附註：自動分信戳郵機根據郵件的尺寸／厚薄，以及屬本地或國際郵件，將郵件分類；該機器把信件排妥，使之面向正確的一面後，會蓋銷信件上的郵票。綜合揀信機利用光學文字閱讀技術，掃描信件地址，並按郵差的派遞段分揀信件（見照片四）。

5.3 中央郵件中心於二零一一年七月動工興建，於二零一三年七月竣工。由二零一三年十二月起，國際郵件中心和郵政總局大樓的揀信設施，分階段遷至中央郵件中心。二零一四年十一月，中央郵件中心全面投入服務。工程計劃如期完成。截至二零一五年三月三十一日，工程計劃的總開支為 9.31 億元。截至二零一五年九月，工程計劃的帳目仍未結清。

審核中央郵件中心的辦公用地

5.4 《政府產業管理及有關事務規例》載列有關政府決策局／部門辦公用地和相關事宜的政策及指導原則。根據該規例第 312 條及附件 IV(第一部分)，專門用途／部門專用樓宇的用戶決策局／部門須就有關用地擬備面積分配列表，供產業檢審委員會(下稱“產審會”——註 43)批核。面積分配列表一經批准，個別項目的淨作業樓面面積如與核准淨作業樓面面積相差逾 10%，或各項目的淨作業樓面面積總和與核准面積相差逾 5%，則用戶決策局／部門應重新提交面積分配列表，供產審會再次批核。中央郵件中心是專門用途／部門專用樓宇，其面積分配列表須獲產審會批核(註 44)。

更改面積分配列表但沒有提交產審會批核

5.5 二零一零年六月，中央郵件中心的面積分配列表(撮述於附錄 C)獲產審會批准。在批核面積分配列表時，產審會知悉中央郵件中心的撥款安排(註 45)，並表示：

- (a) 香港郵政署長有權決定新置及重置辦公室的空間和裝置需求；及
- (b) 面積分配列表經核准後，如有任何更改，香港郵政應遵照《政府產業管理及有關事務規例》第 312 條辦理。

註 43：產審會是根據《政府產業管理及有關事務規例》成立的批核當局，負責審核和批准專門用途／部門專用樓宇的面積分配列表。產審會由建築署助理署長擔任主席，成員包括財經事務及庫務局和政府產業署人員的代表。

註 44：產審會表示，中央郵件中心大部分由工務計劃(基本工程儲備基金)撥款支付，因此須由產審會審核。

註 45：政府根據“一換一”的原則(見第 5.2 段註 42)，支付重置國際郵件中心 13 480 平方米的費用。至於 7 600 平方米的擴建範圍，則由郵政基金支付。相關的撥款安排，於二零一一年二月獲立法會財務委員會批准。中央郵件中心工程計劃的預算開支為 17.01 億元。

5.6 產審會沒有詳細指明在何種情況下香港郵政署長可決定空間和裝置需求，或在何種情況下面積分配列表如有更改須獲產審會批核。審計署留意到，截至二零一五年五月，若干沒有納入二零一零年六月核准面積分配列表的分科／分組，獲提供辦公地方，例如：

- (a) 策劃及發展科 (251 平方米) (自二零一四年九月起)；
- (b) 門市業務科 (241 平方米) (自二零一三年八月起)；及
- (c) 入口掛號組 (70 平方米) (自二零一四年五月起)。

5.7 因應審計署就更改面積分配列表所提出的查詢，香港郵政檢視了中央郵件中心的面積分配列表，發現淨作業樓面總面積雖無重大更改，但 38 個個別項目有逾 10% 的出入 (16 個項目增加了面積，22 個項目減少了面積)。二零一五年七月，產審會告知香港郵政，只有以“一換一”模式從國際郵件中心重置到中央郵件中心並由工務計劃撥款支付的項目，才須由產審會批核。

5.8 二零一五年八月，產審會請政府產業署 (下稱“產業署”) 跟進此事。二零一五年九月，產業署通知香港郵政，有兩個項目涉及逾 10% 的面積更改 (註 46)，須由產審會批核。同月，香港郵政通知產業署，相關更改是因用地限制所致。二零一五年十月十二日，產業署告知香港郵政，對兩個項目的面積更改沒有異議。

中央郵件中心提供的辦公室用地

5.9 中央郵件中心五樓主要用作辦公室 (見第 5.2 段圖十)，淨作業樓面面積為 2 302 平方米，主要用途詳述如下：

- (a) 881 平方米：闢作郵件處理科、策劃及發展科和門市業務科的辦公室。三個分科佔用 20 個分格式辦公室及可容納 98 名人員的開敞式辦公室；
- (b) 267 平方米：闢作一個會議室和兩個會客室；及
- (c) 1 154 平方米：闢作其他設施，例如員工休息室、工場和貯物室。

註 46：該兩個項目為：(a) 閣樓的清潔工人貯物室 (樓面面積由 2.8 平方米增加至 4.7 平方米)；及 (b) 五樓的死信組工作室 (樓面面積由 220 平方米減少至 189 平方米)。

5.10 審計署於二零一五年七月進行實地視察，發現近半(約 300 平方米)的開敞式辦公室(見第 5.9(a) 段)空置(例子見照片五及六)，涉及 46 個工作間。

照片五

郵件處理科的開敞式辦公室



資料來源：審計署於二零一五年七月二十三日拍攝的照片

照片六

郵件處理科的開敞式辦公室



資料來源：審計署於二零一五年七月二十三日拍攝的照片

5.11 香港郵政於二零一五年九月及十月回應審計署的查詢時告知審計署，五樓的開敞式辦公室位於 7 600 平方米的擴建範圍。至於審計署於二零一五年七月發現的 46 個空置工作間，香港郵政表示：

- (a) 14 個工作間擬供中央郵件中心轄下各運作單位的記錄人員和若干督導人員使用。這些職位部分懸空，招聘工作正在進行。香港郵政預期，14 個工作間會於 2016-17 年度被使用（註 47）。至於另外 2 個工作間，則預留給兩個檢討中的懸空職位；
- (b) 8 個工作間會於二零一五年十二月或之前由資訊系統服務科人員使用，2 個工作間已由管理事務科使用，6 個工作間已由隸屬其他分科／分組／辦事處而不時需要在中央郵件中心工作的人員使用；
- (c) 5 個工作間預留作季節高峯期內處理額外郵件之用；
- (d) 5 個工作間擬供日後業務增長時使用；及
- (e) 4 個工作間預留給郵政總局大樓重置項目小組的人員使用（見第 5.15 至 5.18 段）。

5.12 審計署知悉香港郵政對被發現空置的工作間的擬議用途，並認為香港郵政需要密切監察這些工作間的使用情況，以免相關工作間長期空置。

審計署的建議

5.13 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 確保從國際郵件中心重置到中央郵件中心的辦公地方日後如有更改，會適時交予產審會批核；及
- (b) 密切監察中央郵件中心辦公室用地工作間的使用情況，以免長期空置。

註 47：香港郵政表示，所涉及的 14 個職位中，有 4 個預期會在 2016-17 年度填補。餘下 10 個職位的現職人員，暫時安置在中央郵件中心其他樓層，而該等辦公地方的面積少於標準。待所有人員齊集後，全組便會遷回五樓。

政府的回應

5.14 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示香港郵政確保從國際郵件中心重置到中央郵件中心的辦公地方日後如有更改，會適時交予產審會批核。香港郵政亦確保會按計劃善用中央郵件中心五樓的工作間，以配合香港郵政的運作需求。

郵政總局大樓的重置

背景

5.15 郵政總局大樓位於中環康樂廣場(見照片七)，樓高八層，是郵政總局(櫃位、郵政信箱和派遞局)、特快專遞組、香港郵政總部和不同分科(例如對外事務科和財務科)的辦公地方。該大樓於一九七六年啓用。

照片七

郵政總局大樓



資料來源：審計署於二零一五年九月五日拍攝的照片

5.16 郵政總局大樓佔地 3 900 平方米。早於一九八五年五月，當限制郵政總局用地發展高度的批地條件屆滿後，政府已着手計劃重置郵政總局大樓

(註 48)。審計署在一九九八年十月發表的《審計署署長第三十一號報告書》中指出，在重新發展郵政總局用地以期地盡其用一事上，政府的工作進度緩慢。

最新發展

5.17 在《二零一四年施政報告》中，政府公布將盡快落實根據“中環新海濱城市設計研究”(註 49)展開中環海濱第三號用地的發展，以便在核心商業區提供更多辦公室和零售樓面面積。為使第三號用地按照該研究的建議發展，位於該用地南面的郵政總局大樓需要重置。計及香港郵政的運作需求後，一些地區性設施，包括郵政總局櫃位和郵政信箱、派遞局和特快專遞組等，將重置到第三號用地的未來發展範圍，而香港郵政總部和其他分科，則正計劃重置到另一地區的用地。政府將在“一平方米換一平方米並在不涉及額外開支”的基礎上，支付郵政總局重置計劃的開支。

5.18 自政府着手計劃重置郵政總局大樓至今，已過了約三十年，而郵政總局用地仍未重新發展(見第 5.16 段)。香港郵政回應審計署的查詢時告知審計署，郵政總局大樓重置計劃的方式和時間表，需視乎中環新海濱的整體規劃過程、能否物色到重置選址，以及香港郵政的運作需求而定。香港郵政一直與政府轄下各相關決策局／部門緊密合作(例如物色重置用地，以及決定騰空郵政總局現址的時間)，並不斷致力推展屬其管轄範圍的工作，以配合政府相關計劃的整體目標和時間表。

需要善用郵政總局大樓的可用地方

5.19 郵政總局大樓的淨作業樓面面積為 14 210 平方米。繼郵政總局的郵件分揀中心遷至中央郵件中心後(見第 5.2 段註 42)，香港郵政於二零一四年五月及二零一五年五月，先後將國際郵件中心的空郵掛號組，以及郵票及集郵科，

註 48：一九七零年五月，政府將一幅地段售予一個私人發展商興建怡和大廈(毗鄰郵政總局)時，與承租人達成協議，即由一九七零年六月一日起計 15 年內，該地段與維多利亞港海旁用地之間，不得有任何建築物的任何部分高逾 36.6 米。

註 49：二零零七年，規劃署委託顧問公司進行“中環新海濱城市設計研究”，以優化城市設計大綱，並為中環新海濱八幅主要用地擬備規劃／設計綱領。第三號用地位於皇后像廣場北面，是其中一幅主要用地。

遷進郵政總局大樓(註 50)。然而，截至二零一五年九月，郵政總局大樓仍有大約 2 060 平方米的空置地方。由於騰空郵政總局大樓或需時數年，香港郵政需要監察大樓的地方運用情況，務求加以善用(例如探討可否把外設辦事處遷進郵政總局大樓)。就此而言，香港郵政於二零一五年九月告知審計署，郵政總局大樓的空置地方當中：

- (a) 約 880 平方米主要用作職員通道和郵件暫存處，沒有其他更好用途；
- (b) 約 710 平方米預留給空郵中心的空郵掛號組，但該分組的搬遷工作須由二零一五年年初延至二零一六年年初，原因是郵政總局大樓急須進行樓宇安全工程，目標完工時間是二零一六年年初；及
- (c) 至於餘下的 470 平方米(包括 370 平方米之前用作食堂的地方——註 51)，香港郵政擬待樓宇安全工程完竣後，於二零一六年年初供作辦公室和貯物用途。

審計署的建議

5.20 審計署建議香港郵政署長應：

- (a) 與政府相關決策局／部門合作，採取適當措施，以便利政府的郵政總局大樓重置計劃；及
- (b) 監察郵政總局大樓的地方運用情況，以期在重置前加以善用。

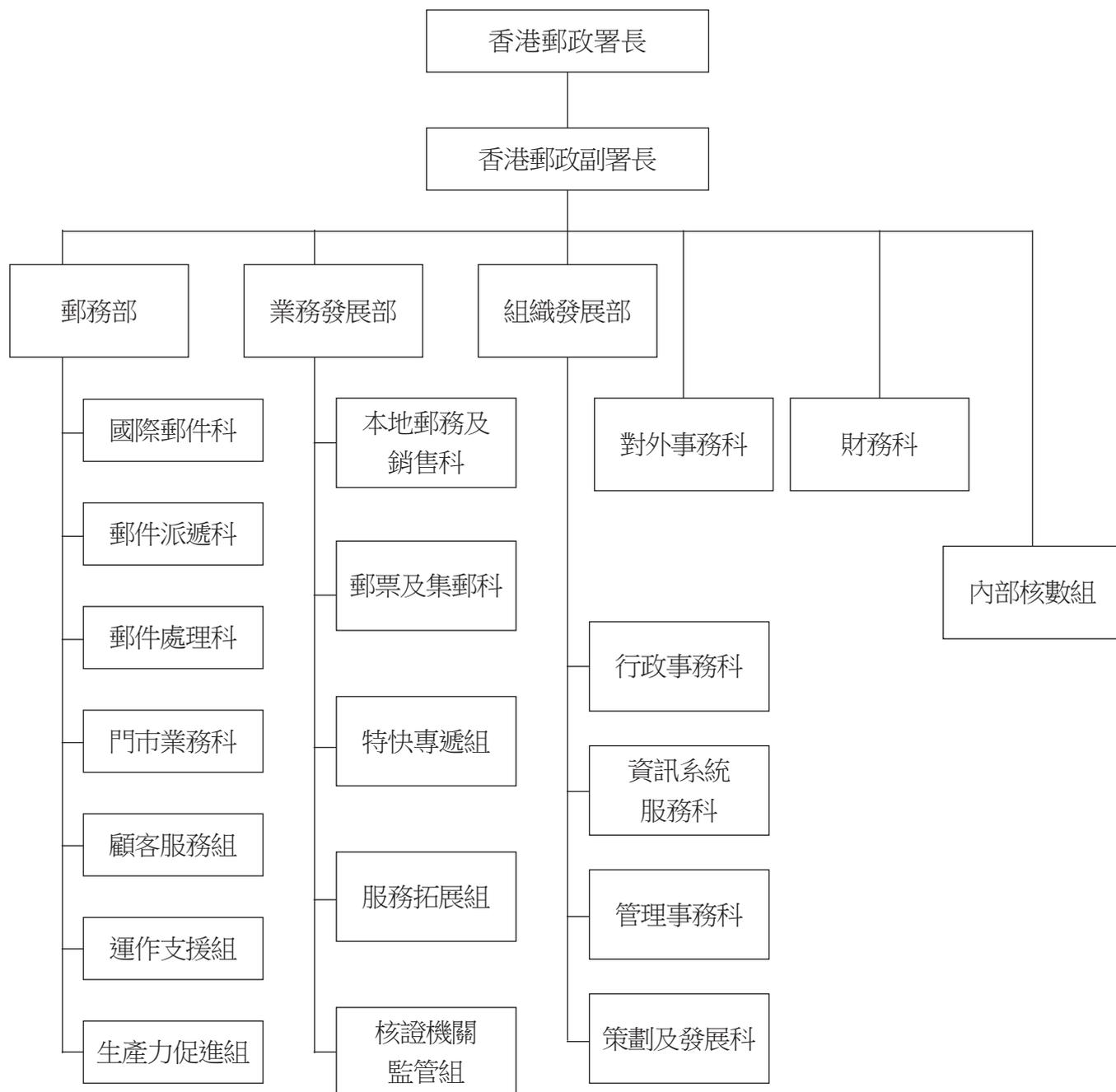
政府的回應

5.21 香港郵政署長同意審計署的建議，並表示郵政總局大樓因為中環新海濱計劃而需重置。香港郵政一直與政府各相關決策局／部門緊密合作，就其管轄範圍內的工作採取適時的行動，以便利重置計劃。香港郵政會繼續與他們合作。

註 50：香港郵政於二零一五年十月告知審計署，已就郵政總局的郵件分揀中心遷往中央郵件中心所騰出的空置地方，制定使用計劃。香港郵政按照計劃，重置國際郵件中心的空郵掛號組。二零一四年十月，香港郵政突然收到郵票及集郵科原址業主的不予續租通知，遂迅速調整郵政總局大樓空置地方的辦公用地計劃，於二零一五年五月在大樓重置該分科，節省大量租金。

註 51：香港郵政表示，曾於二零一四年三度招標以物色食堂承辦商但不果，遂把預留作食堂的地方改作辦公室用途。

香港郵政
組織圖
(二零一五年八月三十一日)



資料來源：香港郵政的記錄

按郵件種類劃分的郵件來往量
(2014–15 年度)

郵件種類	郵件數目 (百萬件)
(a) 本地	1 038
(b) 國際	
• 出口空郵	137
• 出口平郵	12
• 入口空郵	22
• 入口平郵	3
國際郵件總數	174
總計 = (a) + (b)	1 212

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析

附錄 C
(參閱第 5.5 段)

獲產審會於二零一零年六月核准的
中央郵件中心面積分配列表
(按功能撮述)

功能	設施／用途	淨作業樓面面積 (平方米)	
郵件處理	綜合揀信機 (12 台)	8 740	
	自動分信戮郵機 (3 台)	870	
	人手分揀區	3 700	
	郵件裝卸平台	2 940	
	視頻訊號編碼枱	258	
	貯物	390	
	其他運作用途	384	
	小計		
支援	辦公室地方	1 109	
	機電辦公室、貯物室和工場	372	
	樓宇維修保養辦公室	70	
	培訓室	100	
	會議室 (2 間)	90	
	會客室 (4 間)	31	
	食堂	162	
	保安區	75	
	茶房、休息室和戶外休憩處	243	
	伺服器室 (2 間)	259	
	貯物地方	266	
	小計		
其他服務	死信組工作室 (2 間)	369	
	掛號信件組	260	
	本地託運組	135	
	銀行信件處理	95	
	其他運作辦事處	162	
	小計		
		總計	21 080

資料來源：審計署對香港郵政記錄的分析