

出國報告（出國類別：其他）

## 參觀 2016 年國際郵政博覽會暨參訪香 港郵政報告書

服務機關：中華郵政股份有限公司

姓名職稱：陳樹東 協理

薛門騫 處長

楊榮欽 主任

蕭鏡琦 秘書

林煌城 科長

許銘俊 副管理師

出國地區：香港

出國期間：105月5月24日至26日

報告日期：105年6月20日

## 行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：參觀 2016 年國際郵政博覽會暨參訪香港郵政報告書

頁數 30頁 含附件：有無

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：柯裕銘

聯絡電話：(02) 23921310-2536

出國人姓名：陳樹東 薛門騫 楊榮欽 蕭鏡琦 林煌城 許銘俊等6人

職稱：協理 處長 主任 秘書 科長 副管理師

服務機關：中華郵政股份有限公司

電話：(02)23921310-2373

出國類別：1.考察2.進修3.研究4.實習5.開會6.其他

出國期間：105年5月24日至105年5月26日

出國地區：香港

報告日期：105年6月20日

分類號/目/

關鍵詞：2016年國際郵政博覽會、香港郵政

## 摘要

2016 年國際郵政博覽會(POST-EXPO 2016)是世界領先的國際郵件和包裹行業為郵政運營商、速遞和快遞的公司，以及履行和物流企業者提供最重大的機會，讓各方討論當前的各項議題，並在建立全球的業務關係。每年有全球 90 餘個國家逾 3500 人士參加的國際郵政博覽會，是全球業內人士的齊聚盛會。

今年展場全新的安排，包括智慧生活概念區(LIVE Innovation Showcase)，與會代表觀摩最新及未來技術的展示。現場技術展示分揀中心，現場的新的創新示範，包括無人駕駛包裹遞送、自主配送車輛、智能物流系統、機器人技術、預測技術、突破性的技術、實現創新、零碳排放的會議室、虛擬實境貨運船隊示範、物聯網、互聯網及大數據等。

香港第一所郵政局設立於聖約翰教堂附近之小山崗上，於 1841 年 11 月 12 日啟用，當時華人稱其為書信館，其後於 1846 年遷至皇后大道中與畢打街，再於 1911 年遷至位於在畢打街與德輔道中交界處(現址為環球大廈)。直至 1970 年代因為興建港鐵中環站，郵政總局再次搬遷，於 1976 年 8 月 1 日搬遷至中環康樂廣場 2 號。於 1989 年中環郵政總局引入自動化郵件分揀機。

香港郵政的服務，包括 1.本地派遞服務，2.國際派遞服務，3.提升企業知名度及廣告方案，4.服務拓展，5.電子商貿銷售渠道(網上投寄服務)，6.香港郵政推出全新「智郵站」及自選郵政局櫃位領件服務。

## 目 次

壹、目的-----	4
貳、過程-----	5
參、參訪內容	
一、參觀2016年國際郵政博覽會-----	5
二、參訪香港郵政	
(一) 香港郵政-----	11
(二)香港郵政空郵中心-----	21
(三)香港郵政中央郵件中心-----	24
肆、心得與建議-----	28

## 壹、目的

2016年國際郵政博覽會是世界上規模最大的年度郵政和包裹展覽。彙聚100多家國際參展商的這個展會，提供了極好的機會，讓我們有機會親眼目睹可以幫助轉型和發展業務的服務、創新和技術。展場全新的安排，包括智慧生活概念區(LIVE Innovation Showcase)，與會人員觀摩最新及未來技術的展示。現場技術展示分揀中心，實際的創新示範，包括無人駕駛包裹遞送、自主配送車輛、智能物流系統、機器人技術、預測技術、突破性的技術、實現創新、零排放的會議室、虛擬實境船隊演練、物聯網、互聯網及大數據等。透過參觀期待我郵政物流園區建置上提供助益及功效如下：

- (一)了解和購買最新技術和服務。
- (二)反映郵政戰略、創新和決策方面，現在和今後幾年必須應對的最關鍵要素。
- (三)真正的全球視野分享郵政的觀點、創意、創新、新產品和新服務。
- (四)提高郵件處理生產力。
- (五)交流和拓展郵政知識的機會。
- (六)郵政在技術日新月異的背景下保持領先。
- (七)瞭解香港郵政的服務，包括：
  - 1.本地派遞服務。
  - 2.國際派遞服務。
  - 3.提升企業知名度及廣告方案。
  - 4.服務拓展。
  - 5.電子商貿銷售渠道(網上投寄服務)。
  - 6.香港郵政推出全新「智郵站」及自選郵政局櫃位領件服務。

## 貳、過程

- 一、本次參訪 2016 年國際郵政博覽會，除國際郵政博覽會外並結合包裹設備之展覽，於行前即瞭解相關的展覽商並約了在展場參觀解說的時間，期藉由科技的進步，探求更先進的機器設備，提升我郵政各項設備的升級與精進。
- 二、參訪香港郵政空郵中心及中央郵件中心，期藉由參觀及座談，借鏡香港郵政的經驗，打造我物流園區內新建之郵件處理中心的設備，相關軟硬體規劃設置之參考。
- 三、參訪行程如下：
  - (一)105 年 5 月 24 日：由臺灣桃園國際機場直飛香港，並參訪香港郵政赤鱗角空郵中心交流與研討會議。
  - (二)105 年 5 月 24 日：參觀 2016 年國際郵政博覽會。
  - (三)105 年 5 月 25 日：參訪香港郵政郵件中心交流與研討會議，並由香港直飛抵達國門。

## 參、參訪內容

- 一、參觀 2016 年國際郵政博覽會  
免費參觀的 POST-EXPO 展會是世界上規模最大的年度郵政和包裹展覽。彙聚 100 多家國際參展商的這個展會，提供了極好的機會，讓我們有機會親眼目睹可以幫助轉型和發展業務的服務、創新和技術。



2016 年國際郵政博覽會(POST-EXPO 2016)是世界領先的國際郵件和包裹

行業為郵政運營商、速遞和快遞的公司，以及履行和物流企業者提供最重大的機會，讓各方討論當前的各項議題，並在建立全球的業務關係。每年有全球 90 餘個國家逾 3500 人士參加的國際郵政博覽會，是全球業內人士的齊聚盛會。

此次展覽將會同萬國郵政聯盟推出世界郵政業務論壇 (World Postal Business Forum)，以



及行業領袖 CEO 論壇 (Industry Leaders CEO Forum)。此外，為期三天的會議，讓我們有機會聆聽業內領先人物陳述關鍵議題、挑戰和會晤之機會，包括跨境、最後一公里履行，以及不斷壯大和發展的中小企業客戶群體。今年展場全新的安排，包括智慧生活概念區 (LIVE Innovation Showcase)，與會代表觀摩最新及未來技術的展示。現場技術展示分揀中心，現場的新的創新示範，包括無人駕駛包裹遞送、自主配送車輛、智能物流系統、機器人技術、預測技術、突破性的技術、實現創新、零排放的會議室、虛擬實境船隊演練、物聯網、互聯網及大數據等。

參加 2016 國際郵政博覽會 (POST-EXPO 2016) 成為行業未來的一份子，期助益及功效如下：

- (一) 了解和購買最新技術和服務：參展商將展示市場上可獲得的最新創新、技術和服務。從包裹分揀和尺寸測量，到數位行銷和電子商務解決方案。從最後一公里遞送創新到網路服務。從跨境解決方案到航空貨運，還有很多。
- (二) 反映郵政戰略、創新和決策方面：為期三天的會議將安排分組會議，反映戰略、創新和決策方面現在和今後幾年必須應對的最關鍵要素。包含戰略領導力分組會議、LIVE 創新論壇，以及各個小組和論壇的完

整會議日程，將應對各個棘手的問題。

(三)真正的全球視野分享郵政的觀點、創意、創新、新產品和新服務：行業領先的國際盛會，90 餘個國家的參觀者和與會代表每年一次彙聚一堂。

國際郵政博覽會為郵政、包裹和物流行業帶來區域乃至世界的認可和支持，並提供一



個論壇，讓各方以真正的全球視野分享觀點、創意、創新、新產品和新服務。

(四)提高郵件處理生產力：國際郵政博覽會提供一個絕佳機會，讓您領略新的創意、創新和技術，有望協助您提高生產率，並向貴公司客戶推出新的服務和解決方案。

(五)交流和拓展郵政知識的機會：與引領行業的人士相約面對展覽、會議、午餐和招待會，充分利用時間是十分重要的。鑒於估計有 3500 名郵政、速遞和快遞物流專業人士彙聚一堂，這將是一年中最重要的交流和拓展人脈的機會。

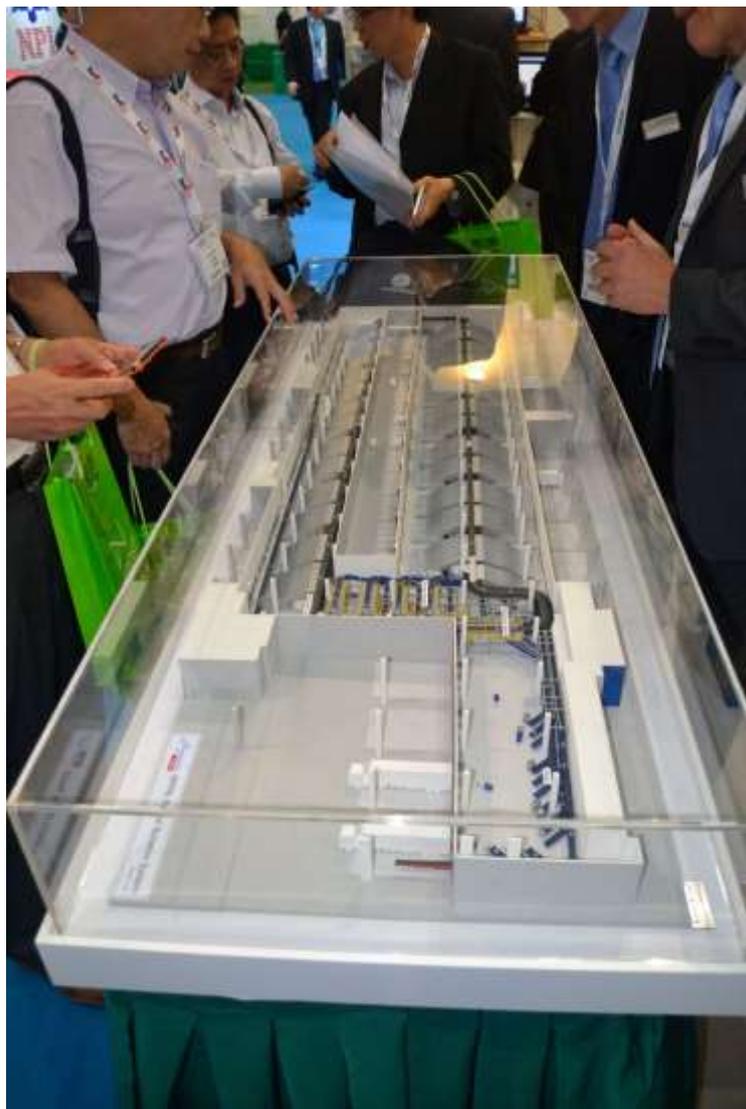
(六)在技術日新月異的背景下保持領先：國際郵政博覽會是一年一度的盛事，供應商將在展會上發佈全新的創新、產品和服務。

國際郵政博覽會為您提供一個獨特的機會，讓您遇見新的公司，觀摩以前從未亮相的技術和解決方案。2016 年國際郵政博覽會與國際包裹博覽會共有 144 個郵件、貨物分揀、輸運設備、系統軟體之廠商參展，集郵政、貨運、倉儲物流規劃構想、成品於一處，提供即時之郵件、貨物處理、遞送、存取、跨境電子商務等先進技術與解決方案並有身歷其境之感。蒐集有關郵件處理、投遞作業之機具設備資訊如下：

(七)包裹自動化處理機器及配置：

- 1.由於本公司正規劃北臺灣郵件處理中心，會場中，特參觀 SIEMENS(西門子)公司於新加坡規劃之包裹作業中心，並由該公司 Michael Bobach

先生以模型說明，該中心長 300 公尺、寬 100 公尺，以「車進車出」方式配置 12 條導入口與 291 道溜管，溜管出口分設於 3 列月台上。載運郵件(籃車)之車輛進入卸載月台後，將籃車推送至導入口，以人工將包裹放上導入口進行自動分揀。出口包裹於出口溜管直接送入卡車裝載郵件(散裝載運)，減少推送搬運之行程與體力負荷。



2. 洽 據 該 SIEMENS 工

程師 Rainer Laukart 表示，如若導入口採對稱設置，可提升分揀機使用效率約 30%。

## (八)提升工作效率與安全設備

### 1.包裹郵件卸載裝置

(1)郵件卸載器(Unload Packaging Unit)以半自動方式將輸送帶與籃車(roller container)結合，傾倒出包裹，兼顧減少工作人員自籃車逐一

搬出包裹之體力負荷及維護郵件完整之設備。



約可提升籃車包裹之卸載速度 50%。

(2)籃(籠)車(roller cage)底板利彈簧彈升，減少工作人員彎腰、屈膝收納動作，提高籃車使用便利性，並有以鋁板維護內裝郵件安全及磁

石固定門片之功能，載重強度不減，



籃車重量下降，並避免推送時門片不自主開合，產生不確定之危險，影響工安。

### 2.三輪電動機車

歐洲國家遞送工具除汽車外，尚有腳踏車、電動三輪機車，除造型美觀，令人樂於使用外，廠商展場展示之電動三輪機車，操作穩定性極高，車重約 200 公斤，郵件載重約 120 公斤(含駕駛約 270 公斤)，除煞車裝置如二輪機車外，並設計「不加速」、「離開駕駛座」即停車之功能，以適應快速投遞及行車安全之要求，價格每台約美金 10,000 元(新臺幣約 32 萬)。



#### (九)智慧存取箱 (SMART LOCKER)：

1.因應顧客收受郵(貨)件之需求，智慧取件箱 (SMART LOCKER) 已是各國郵政或遞送業積極設置於室內、戶外之便民設施。箱體除足保護郵(貨)件安全外，並講求造型美觀、顯眼。



2.基於服務型態的不同，有單一取件功能者，有取件、交寄郵件



(貨件)功能者，有結合金流提供多元服務功能者，端賴各業所需。

- 3.參展之 SMART LOCKER 廠商如 Kern(南非)、Postcube(韓國)、LTF(香港)、福茂大勤(臺灣)等均具規劃、設計、製作 SMART LOCKER 設備經驗與技術；部分廠商如 LTF(香港)並計畫與各遞送業合作設置，以推廣該設備。
- 4.值得一提的，香港郵政目前於中央郵件處理中心設置 1 座智郵箱(室內型)，提供提取郵件服務。服務時間為上 7 時至晚間 11 時，為該郵政設置 SMART LOCKER 之起步。

## 二、參訪香港郵政

### (一)香港郵政(Hongkong Post)簡介



#### 1.香港郵政的宣言，抱負，使命與信念

(1)宣言：傳心意，遞商機。

(2)抱負：

成為香港公認出色的服務機。

成為全球公認卓越的郵政機關。

(3)使命

建立一支盡心盡力、備受器重的工作隊伍。

時刻竭盡所能，提供最佳服務令顧客稱心滿意。

取得良好業績，儲備足夠資源以投資未來。

高瞻遠矚，積極進取。

(4)信念

處處為顧客及同事着想。

奮發自強、同心同德、銳意創新、精益求精。

#### 2.香港郵政的服務承諾

致力滿足你的需求，甚至超越你的期望，我們承諾：提供專業服務，

處處為顧客着想，務求服務：準時、可靠、方便、物有所值。

#### 3.企業社會責任

香港郵政在經營業務上固守企業社會責任，並與服務的社區關係密切。

#### (1)與慈善機構合作，支持「跨種族共融藝術」社企

香港郵政支持香港基督教青年會的「跨種族共融藝術」社企。香港郵政於 2015 年 2 月 9 日至 14 日一連六日，提供郵政總局場地以設置銷售攤檔，擺賣具民族特色的手製工藝



品及提供印度彩繪服務，讓社企檔主學習營商之道，並籌募營運經費。銷售攤位由少數族裔及本地基層婦女共同營運，親自設計或自製的跨文化特色產品，如尼泊爾草紙書籤、手繪筆記簿、相架、咕臣套等。

#### (2)「愛分享·玩具收集行動」

香港郵政與香港基督教青年會合辦「愛分享·玩具收集行動」，響應「家是香港」活動。在 2013 年 11 月至 12 月期間於 14 間指定郵政局收集各界捐贈的玩具，市民反應熱烈。我們收到 150 000 多件玩具，這些玩具已交由香港基督教青年會的玩具銀行轉贈有需要的兒童。

#### (3)其他慈善活動

作為一家對社會有承擔的機構，香港郵政經常參與社區事務。在 2013/14 年度，參與香港公益金舉辦的多項慈善活動，包括「商業及僱員募捐計劃」、「新界區



百萬行」、「公益綠識日」、「公益愛牙日」、「公益行善『折』食日」。我們亦支持兒童心臟基金會、香港復康會和義務工作發展局等其他本地慈善機構，向員工宣傳這些慈善機構的活動。

#### (4)郵心會

由香港郵政員工及其家屬組成，發揚關愛社會上弱勢社羣的精神。年內，郵心會舉辦的活動包括：



在明愛中心及香港紅十字會甘迺迪中心每周為學童免費補習功課；

在 2013 年 7 月探訪上水馮黃鳳亭安老院；

探訪西貢通善壇安老院，與長者歡渡中秋節；及在聖誕節期間探訪新移民家庭。

#### (5)為青少年就業作準備

「香港郵政參與多項計劃，協助學生由學校或大學過渡至就業環境。在 2013 年夏季，16 名學生參加了「專上學生暑期實習計劃」，在人力資源管理、會計、市場營銷、資訊系統開發等方面吸收實際工作經驗。香港郵政亦參與國際成就計劃香港部舉辦的「工作影子計劃」，在 2014 年 3 月為 15 名中五學生安排工作影子日。

香港郵政繼續參加社會福利署的「陽光路上」培訓計劃，為殘疾青少年提供在職實習培訓機會。

#### (6)無障礙設施

香港郵政在 2011 年推行無障礙設施計劃，進一步方便市民使用郵政服務。截至 2014 年 3 月 31 日，125 間郵政局中有 103 間已設有無障礙設施，例如暢

通易達的通道和服務櫃位、聆聽輔助系統、觸覺引路帶和視像火警警報系



統等。所有郵政局已在 2014 年 6 月完成裝設無障礙設施。

#### 4.香港郵政(Hongkong Post)沿革

香港郵政(Hongkong Post)早於《南京條約》簽訂前的 1841 年 8 月 28 日已經成立，在開始時經營權屬於英國皇家郵政，直到 1860 年 5 月 1 日經營權轉讓至郵政署署長(現任郵政署署長：丁



葉燕薇女士)。香港郵政自 1877 年 4 月 1 日以英國海外領土的一部分加入成為萬國郵政聯盟成員，於 1997 年 7 月 1 日香港主權移交後仍然繼續參與，並且繼續以中國郵政以外的一個獨立實體營運。現在是香港特別行政區政府的郵政部門，原本隸屬於經濟發展及勞工局，於 2007 年 7 月 1 日決策局重組後，被劃入新成立的商務及經濟發展局。

郵政署於 1995 年開始轉型為以「營運基金模式」運作，財政自主，以比較商業的手法經營郵政業務，郵政署的收入來自售賣特殊郵票、傳統郵遞、特快專遞及繳費服務(如政府部門及公共事業)等。郵政署亦為香港人提供辦理電子證書服務。

香港第一所郵政局設立於聖約翰座堂附近之小山崗上，於 1841 年 11 月 12 日啟用，當時華人稱其為書信館，其後於 1846 年遷至皇后大道中與畢打街，再於 1911 年遷至位於在畢打街與德輔道中交界處(現址為環球大廈)。直至 1970 年代因為興建港鐵中環站，郵政總局再次搬遷，於 1976 年 8 月 1 日搬遷至中環康樂廣場 2 號。於 1989 年中環郵政總局引入自動化郵件分揀機。

#### 5.香港郵政(Hongkong Post)的局所

截至 2016 年 1 月，郵政署共有 122 間郵政局遍布香港、九龍、新界及離島各區，並且有 3 輛流動郵政局專車停泊較遠離郵政局的地區，為不同地區的香港市民提供郵政服務。

## 6.香港郵政(Hongkong Post)的流動郵政局

流動郵政局是由一輛小型巴士改裝而成，方便行走至偏遠地區，為離郵政服務設施偏遠地區的市民提供郵政服務。流動郵政局能提供一般郵政局所設的基本服務（包括本地郵政速遞



及特快專遞），惟包裹重量有較大限制。而市區的流動郵政局更配備「綜合郵務系統」，為市民提供繳費通及郵政服務。

郵政署轄下有 3 所流動郵政局，星期一至星期五（公眾假期除外）指定時間停靠指定地方提供郵政服務。

## 7.派遞局

郵政署在全香港共有 28 間派遞局處理香港、九龍及新界各區的派遞工作，各派遞局主要負責日常信件及掛號郵件之派遞。

## 8.派遞次數

截至在 2001 年 8 月，郵政署共由 21 個派遞局運作港九新界 1 690 個派遞段，每段均由一名派遞郵差提供派遞服務。郵政署共調配約 1 850 名派遞郵差（其中約 160 名為後備替假人員）提供派遞服務。郵政署的目標是要為住宅區每日提供一次派遞服務，並為工商業區每日提供兩次派遞服務。1990 年 5 月，郵政署於是將部分每日派信兩次的派遞段其中的 514 個改為每日派信一次，承諾是 98% 的本地投寄信件會於投寄後下一個工作日派達收件人。郵政署每月均會對各派遞局大約 20 個派遞段進行服務質素調查，以確定能否達到服務承諾的目標。

## 9.郵箱

現時，全香港共有 1,019 個郵筒（不包括設在郵政局內郵箱）遍布香港島、九龍、新界及離島各區提供投寄服務。郵箱上列明開箱時間，每天定時由

郵差開箱收集送往九龍灣中央郵件中心集中處理。

郵筒以綠色為主，柱為紫色；於香港主權移交至中國前，和英國的郵筒一樣屬於紅色，柱為黑色，並且附有英國君主及皇冠的標誌。

## 10. 郵展廊

香港郵政現於郵政總局地下開設「郵展廊」，展出與郵務有關的物品及郵品。在「珍藏郵品」展出一些珍貴郵票及郵品及郵票印刷的



資料；而「歷史閣」擺放具歷史價值的郵政物品，還陳列兩部先前裝設在大澳郵政局的機械式操作的郵票售賣機。原位於一樓的集郵中心已遷往「郵展廊」內。

為了保存並研究本地的郵政歷史，香港郵政現於郵政總局地下開設郵展廊，展出與郵務有關的物品及郵品。

郵展廊的展品種類繁多，例如紀念郵票、特別郵票、印刷樣張等。此外，郵展廊亦展出反映郵政歷史的物品。

信步其中，參觀人士可以目睹香港郵務制度的演變，亦可了解到香港與世界各地能夠聯繫無間。郵政如何因應經濟、社會文化、政治、地理環境和科技的轉變，與時並進，亦會一一呈現眼前。

郵展廊的展品種類繁多，簡單來說，可分為兩個區域，分別為「珍藏郵品」和「歷史閣」。

### (1) 「珍藏郵品」

除了展出一些珍貴郵票及郵品外，還有郵票印刷的資料，例如深具價值的印刷樣張。

(2)「歷史閣」

「歷史閣」現正舉辦「郵歷香江——從舊郵政總局大樓細味香港郵政歷史（1911—1976）」



巡迴展覽。展覽展出昔日的郵政工具及歷史照片等，重現舊郵政總局大樓的面貌。

11.香港郵政的服務包括：

(1)本地派遞服務：

本地郵政速遞-這項速遞服務提供全方位的郵件追蹤和派達證明，並會對郵件派送時間作出保證。

易送遞-設有基本郵件追蹤功能，以電郵方式通知郵件已收妥以及提供郵件派遞狀況的資訊。您可選擇上門派遞或櫃位領件。

2.國際派遞服務：

特快專遞-是香港郵政最快速的派遞方案，服務範圍覆蓋全球超過 210 個目的地；價格合理，沒有額外收費，並提供全方位的郵件追蹤。

易網遞(e-Express)-價錢實惠，兼備郵件追蹤功能，適用於重量不超過 2 公斤的郵件；目前的服務範圍包括澳洲、加拿大、法國、德國、新西蘭、挪威、俄羅斯、南韓、新加坡、英國、美國及越南。

易網郵-是一項投寄大量掛號空郵的服務，為您提供全面的 B2C 郵遞方案，將體積較小的貨品快捷可靠地送達海外買家。

大量投寄空郵-經濟實惠的大量投寄普通空郵方案。

e 特快專遞-2014 年 7 月推出的一項新服務，為海外經香港轉寄中國內地的電子商貿郵件提供派遞服務。

保冷特快專遞-2014 年 7 月與日本郵政合作推出的一項全新特快專遞服務，把日本冷凍食品郵寄至香港;與我的日本進口令強國際快捷郵件 (Cool EMS)。

(3)提升企業知名度及廣告方案：

一站式宣傳平台-提供一個方便的自助網上平台，您只需安坐家中或辦公室，便可利用這個宣傳平台輕鬆策劃、設計、製作和發佈直銷函件、宣傳網頁及宣傳電郵。

「郵遍中港」直銷函件服務-為本港企業提供切合所需的市場推廣方案，務求把產品資訊更快和更有效地傳遞至內地顧客。

(4)櫃位服務

「郵繳通」(繳交政府部門及公共事業費用服務)：

1996 年 9 月，郵政署為差餉物業估價署及水務署提供服務，為期三年。當中，與差餉物業估價署簽訂的服務協議，於 2000 年 5 月屆滿，而與水務署的服務協議則於 2000 年 11 月屆滿。隨後，郵政署與差餉物業估價署簽訂的新服務協議，由 2000 年 6 月起生效，而與水務署的新協議，則由 2000 年 12 月起生效。

報關服務。

郵政匯款服務。

郵趣廊精品。

集郵服務(只適用於部份郵政局)

郵品訂購服務。

海外郵品訂購服務。

(5)電子商貿銷售渠道(網上投寄服務)：

為方便網上商戶準備投寄和簡化櫃位收件程序，香港郵政開發了「投寄易」和「我的特快專遞」兩個網上投寄平台，並推出應用程式界面，方便顧客上載大批投寄資料。

樂滿郵-樂滿郵是網上購物平台，售賣香港郵政產品(例如集郵品、紀念品和郵用文具)以及其他零售商戶提供的商品。香港郵政為樂滿郵經銷的產品提供派遞服務，包括上門派遞和櫃位領件服務。

郵電通：1997年6月推出，這項服務讓顧客透過電子郵遞系統或其他磁性媒體，將電子信息（包括月結帳單、發票及傳閱函件等）發送至郵電通中心。郵電通中心隨之將顧客的電子信息轉變為傳統紙類郵件（經列印及入信封），並派遞到收件人。

香港郵政電子證書-香港郵政電子證書支援網上身分驗證，確保數據在電子傳送過程中的完整性和保密性，以及保障在電子交易完成後雙方必須確認曾進行交易。我們在2014年5月開始為智能身份證簽發2048位元RSA密碼匙長度的電子證書。

(6)香港郵政推出全新「智郵站」及自選郵政局櫃位領件服務：

香港郵政  
（2016年5月5日）公布，市民可透過登記領取郵件編號（MCN）享用全新的領



件服務。市民憑領取郵件編號，可選擇在選定的郵政局或「智郵站」領件。「智郵站」是設置於社區的自助領件櫃，讓市民彈性選擇方便的時間領取較大型郵件。由即日起，市民可於「投寄易」網上平台登記申請領取

郵件編號，以享用此項嶄新服務。

「智郵站」及自選郵政局櫃位領件服務在2016年5月9日推出。



相關手續於香港郵政「投寄易」網上平台登記領取郵件編號的手續簡易，市民只需在「投寄易」網上平台選擇一個「智郵站」及/或一間郵政局的櫃位領件。手續完成後，市民便會得到領取郵件編號和代表「智郵站」及/或郵政局的子碼，然後通知寄件人在郵包上寫上領取郵件編號及子碼。當郵件送達選定的「智郵站」或郵政局後，收件人將收到內含密碼的通知短訊，體驗快捷安全的領件服務。

## 12. 香港郵政(Hongkong Post)面臨隱憂

隨著電子商業興起，網上購物促使顧客對快捷的輕度重量寄件服務的需求有所增加。然而，市場上欠缺可以供予香港市民包裝寄件專用的合適包裝箱。2012年8月31日，香港郵政宣布推出發售特快專遞新產品-「快趣·箱」，旨在滿足電子貿易商業郵寄件予海外網絡顧客。

本地郵件服務一直依賴其他服務的收益補貼，營運收入的增加逐漸未能夠抵銷不斷上漲的營運成本。郵政署營運基金的主要成本項目包括，職員薪酬及福利、航空運輸及終端費用，各項均於近年顯著上升，導致郵政署營運基金的財政狀況自2007年至2008年度起持續下滑，並且自2011年至2012年度記錄營運虧損。根據2011年至2012年度的香港郵政年報，其總收入為50.14億港元，支出為50.64億港元，虧損5,000萬港元。至2013年，香港郵政面臨轉以營運基金形式運作後最嚴重的財政危機，根據2012年至2013年度的香港郵政年報，其總收入為51.76億港元，支出為52.9億港元，虧損1.14億港元，為連續第二年虧蝕，虧損比較上次年度擴大1.3倍。香港郵政遂於2013年10月1日起增加本地及海外郵件的郵費，及於同年12月1日起調整多項費用，包括信箱及信袋租用費用、郵包轉遞費用、掛號費用、強制掛號費用以及記錄派遞費用；其中租用郵政總局信箱加幅25%；郵包掛號及強制掛號費用加幅約19%；冀望有助於紓緩其財政壓力。為了控制成本，國際郵件中心和香港郵政總局揀信組將會合併遷入於2014年年底啟用的中央郵件中心，使到郵件處理更具效率。香港郵政亦加強與國際夥伴合作，配合網上購物發展所帶來的服務需求，增加收入。

面對巨大的財政壓力、網際網路科技對郵政需求的影響，規劃署於2014年重定規劃指引，降低郵局的密度，由過去距離人口密集地區零點八公

里須設一家郵局，放寬至一點二公里，並取消郵局服務人口通常不少於三萬人的規定。新修定落實後，由 2015 年起，香港郵政試行於市區以流動郵政服務取代部分嚴重虧蝕或人流欠佳的郵局。

香港郵政自 95 年 8 月起，轉由營運基金承擔整個部門運作開支，在 7032 名員工內，七成二逾 5000 人是公務員，餘下逾 1900 人是非公務員合約僱員，但運作長年虧蝕。香港審計署指出，過去 20 年間，郵政已有 8 年虧損，即使上年度是近年首見有盈餘一億六千九百萬元，但 2012 年度虧蝕嚴重達一億一千四百萬元。其固定資產目標及實際回報率，更有 14 年完全不達標。

127 間郵政局當中，上年度有八成一共 103 間呈虧損狀態，最多虧損五百二十萬元，四年來 84 間郵局更年年虧損；而 3 間流動郵政局在新界、觀塘樂華北邨服務，同樣虧損嚴重，每輛流動郵政局由兩人負責，但常「拍烏蠅」（來客數極少），每間年虧損逾一百萬元，香港審計署實地視察，發現全日僅 11 至 12 名市民光顧。

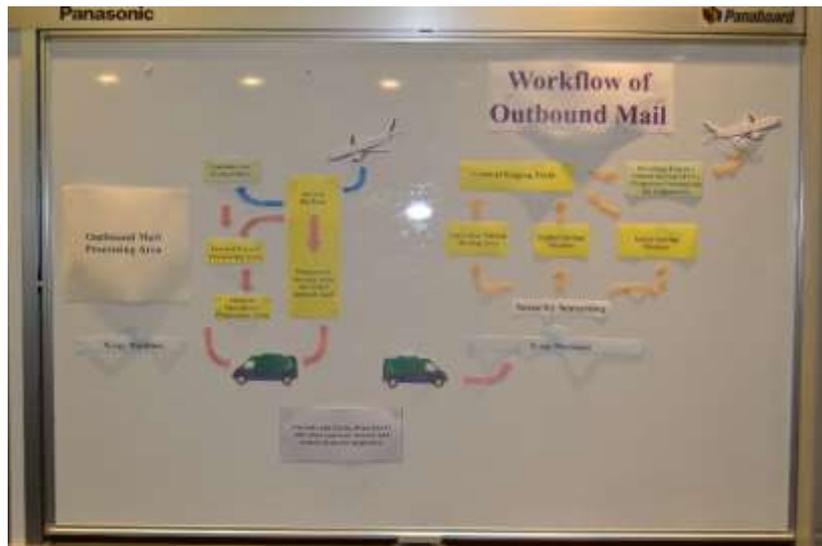
郵政人員超時工作時數情況嚴重，幾近天文數字，動輒以超時改發薪水解決，未有按規定優先補假。上年度員工超時工作達一百三十六萬多小時，當中八成二、一百一十一萬五千多小時是獲超時改發薪水彌補，涉及薪酬開支達一億七千九百萬元。4,200 名獲超時改發薪水的公務員，金額已佔薪酬一成半，又以在國際郵件科空郵中心是重災區，有 14 人過去 5 年間，每年超時工作 990 小時至 1,440 小時，即平均每日超時 3 至 5 小時。

香港郵政空郵中心年終無休，且大嶼山機場人力市場競爭激烈，難增聘合約員工及足夠人手，又指員工多數自願加班分擔工作。香港審計署建議，郵政應檢討空郵中心運作，工作編配妥善，嚴守批准補假規定，不應先以改發薪水解決。

大樓辦公室浪費地方：九龍灣中央郵件中心投入服務一年，有樓層出現近半開放式辦公室空置，涉 46 個工作間，中環郵政總局大樓由政府 1985 年起手重置，至今 30 年未有曙光，中環大樓仍有 2,060 平方米空置。

## (二)香港郵政空郵中心

該中心位於大嶼山赤臘角航膳西路 9 號香港國際機場，使用面積為 20,000 平方公尺，約 6,000 坪，高度約 10 公尺，屋頂為鋼架桁構。負責處理香港



進出口之國際郵件，功能與臺北郵件處理中心國際郵件處理單位相同。在空郵中心高級經理招婉佩(Clare)與空郵包裹經理梁俊傑(Lewis)及空郵信件經理林月彩(Sylvia)引導參訪國際小包、包裹之作業與解說及座談，其運作如下：

- 1.香港各地國際出口包裹運抵空郵中心，利用伸縮式輸送機伸入車廂卸載於月台，輸送皮帶經X光機，由香港郵政逐件、逐袋檢查有無禁寄品



與影響航空飛安之危險物品。每日處理國際包裹、EMS 及掛號函件。掛號函件於進口當日下午處理、EMS 郵件則利用晚上處理；平常郵件(輕件、小包)、包裹等則次日早上再處理。

- 2.郵件進口後，依小信(輕件)、小包(2kg 以下)及包裹型式分流，以利後續經由輕小件分揀機、包裹分揀機給以打碼及輔以人工方式分揀。輕件封袋、重件以散裝方式裝入航空貨櫃交運。

3.該中心作業場所，一樓為進口郵件安檢、郵件作業區及航空貨櫃裝載區，

設有 X 光機 4 台、小包、包裹分揀機各 1 台；二樓夾層為掛號郵件處理區、機場周邊區域投



遞站及行政辦公室。其中包裹分揀機器，採高架設置，甚能充分利用立體空間。另該作業場所並不寬敞，該中心運用顏色管理，於地面畫設線條，區分動線、籃車(roller cage)、郵件、設備等，如黃線範圍為行路動線，不得有阻碍；紅線則為儲存或堆棧處所，一目瞭然，物有定位，參訪時，一行人等，無避物繞道之情形，足見其員工遵循規範，平時養成良好之習慣，足資借鏡。

4. 寄往英國的小包郵件，在香港郵政空郵中心分揀並直封英國 84 個派遞局，意即其仍



保持香港回歸前之作業模式，以加快郵件傳遞的速度。

5.該中心運作至今 18 年(1998~2016)，機器、設備使用效率已下降，惟受無多餘空間建置新機，而覓地新建場地恐有招工問題之擾。為期改善，該中心短期考慮升級機器，改善效率，另思於九龍九龍灣使用多功能

小包分揀機(MPS)分散小包郵件之處理，長期則於國際機場附近覓地新建，以因應跨境商務業務增長需求。

### (三)香港郵政中央郵件中心

自「機械揀信系統」於 1990 年 7 月投入服務後，揀信程序已自動化。

此「機械揀信系統」是世界上首個純用光學文字閱讀技術和視頻訊



號編碼技術的系統，藉着讀取信件上的地址以分揀信件，無須依靠郵政編碼或郵遞區號碼。為進一步提高運作效率，香港郵政自 2008 年年初起分階段安裝新的「機械揀信系統」，並於 2009 年 6 月全面運作。新的「機械揀信系統」結合並改良光學文字閱讀機、視頻訊號編碼機和揀信機的功能，有助精簡和優化郵件處理的流程。香港郵政現正分

階段為「機械揀信系統」的揀信機加裝中文光學文字閱讀的功能，以



便自動分揀印有中文本地地址的信件，新功能將可於 2016 年底全面投入服務。

香港郵政在中央郵件中心安裝了自動化分信戳郵機。這些戳郵機會自動把郵件分類為郵包和信件，然後在信件上的郵票蓋上日戳，再分為本地/平郵和空郵類別。

香港郵政的「電腦化綜合收派管理系統」採用了流動通訊器材和通用分組無線電訊服務（GPRS）技



術，使速遞服務的運作邁向自動化。郵政局陸續推出綜合郵務系統，並於 2015 年 7 月初完成。

綜合郵務系統重整工作流程後，不但令櫃位運作邁向自動化，而且有助規劃和編配人手及其他資源。與此同時，香港郵政在郵政局額外加裝了 271 部八達通閱卡器，方便顧客。

位於九龍九龍灣宏展街 1 號，使用面積為 13,000 平方公尺，約 4,000 坪，地上 5 層，地下 1 層，為 RC 建築，郵件作業場所 1 至 4 樓，高度各約 7 公尺，5 樓為行政辦公



室，於 2014 年啓用。負責香港各地郵局收寄、收攬郵筒之信件(包裹郵件另於他處處理，本次未參訪)，功能與臺北郵件處理中心國內郵件處理單位相當，該中心員工約 1,000 人，每日處理約 300 萬件郵件。參訪

時由該中心高級經理黃偉基(W K Wong)、助理經理黃恒恩(Kenny)簡報該中心運作情形，並引導、解說如下：

- 1.郵件由地下 1 樓及 1 樓為供郵件進、出口。因應大量郵件之交寄，地下

1 樓並設有「大量郵件投寄櫃位」收寄大宗郵件。依作業空間設置相關標示，並製作作業指引看板，明示作業程序與方式。



- 2.郵件進口後，國際郵件於地下 1 樓經 X 光檢查無禁寄與影響航空飛安物品之虞者，送空郵中心處理；其餘郵件則於該樓層之「前置工作區」先由工作人員依郵件型態(體積)分流，分置於箱筐、推車或層架上，經大型客貨升降梯送至 2 樓處理。

- 3.自郵筒收攬之郵件由前置作業區送至 2 樓，除以自動翻面機(CFC)篩揀

自動銷票外，另於齊信(理信)區，依手銷、或機器銷票之郵件分別放入水泡車(依承重可



上下伸縮)或 A-Frame 架上。該中心收攬之郵件約 7 成可以機器處理，無法機器處理之不規則等或大型之信件，由人工蓋銷後，由人工分揀至派(投)遞局。

4.香港無編列郵遞區號，除無法以機器處理之信件以人工分揀至 28 個派

(投)遞局  
外，其餘可  
機器分揀  
之信件，由  
3 台信函分  
揀機  
(OVIS)辨  
識封面地  
址與該郵



政建立之地址資料庫比對分揀，並於信封上以燐光噴碼，將信件先區  
分至 28 個派(投)遞局，再送 3、4 樓以 11 台信函分揀機細分至 1,700  
個派(投)遞段；無法辨識者，由 VCS 室以人工打碼，經地址庫比對  
後，分揀至投遞段。經此程序，各投遞段郵件量得易控制，有利工作  
量之調盈補虛。

5.該中心人工作業使用之工具，極重視運用人體工學原理來減輕人員之

體力負荷，負  
責進口郵件  
分流之人員  
依郵件型式，  
將郵件一次  
到位放置適  
當的箱筐(裝  
信後約裝 6~7  
公斤)、多層



格架或水泡車(箱底可依重量增減具伸縮性)等承具，有利後續作業人員  
減少彎腰及體力負荷。

6.中央郵件大樓「回」字型設計，中庭空地與樓頂均高度綠化，如小型公  
園，提供員工紓壓、休憩。四週玻璃圍幕因應日照方向，於東、西面  
使用較能阻隔陽光之玻璃，以提高採光，並避免日光直射而影響冷房

效果。5 樓行政辦公室天花板透進自然光之設計，兼具節能與採光之效果。

7.中央郵件中心為新建之郵件處理中心，其動線作業流程自下而上，運用

大型升降客貨梯(載重約 2,000 公斤)輸運郵件，並實施 5S 管理(整理、整頓、清掃、清潔、素養)；以線條



區劃作業動線、設備(工具)放置，作業環境簡潔、便利；工作場所燈光明亮，設備整齊。作業至今已 2 年，由其燈具設置觀之，並無因變動作業流程、動線，而調整場地配置之跡，其前置規劃之詳細，足堪學習。

肆、考察心得與建議：

一、妥適工作流程規劃，提升作業效率：

(一)參訪香港郵政空郵中心、中央郵件中心，因設置各位於機場、市區地點不同，各以平面與立體建設，除使用時間相隔 14 年建築物使用材質、內裝新舊不同外，對於機器設置、動線安排，均能事前妥慎規劃，使動線與設備、郵件之存放區各有定位，並落實於日常工作中，尤其場地日漸不足之空郵中心，雖作業場所狹窄，仍井然有序。

(二)中央郵件處理中心，據助理經理黃恒恩(Kenny)引導說明時告稱，建物公園化，員工得就近紓解工作壓力。該中心並推行 5S 管理，規劃適當之工作區位與動線，並督促員工養成良好工作習慣，隨時維持工作場所整潔，提供整體完善之工作條件。

(三)本公司正規劃北臺灣郵件作業中心，對於建築物型態、場所區位、作業流程動線、作業場所環境之維護與員工素養訓練，香港郵政的作法，均

值規劃與推動之參考。

## 二、善用現代化輸送及卸載設備：

(一)空郵中心處理輕重出口郵件，為利郵件卸載，各月台配置可伸縮式輸送機，以便利工作人員在偌大的車廂內搬運郵件作業。參展會場，亦有對目前零星或籃車包裹，迅速開拆之配套機具，不但提升作業效率，並減少不當拋擲包裹情形。

(二)另為籃車使用便利性，如底板設計以彈簧自動升起、門片以磁石固定與輕量化等，均有助簡化收納、減輕使用作業人員體力負荷，可提供未來提升設備自動化程度與設計承具時參考。

## 三、改善郵件承載器具，減少人員體力負荷：

(一)香港郵政為利後續作業之順暢，甚為重視前置作業，除確實分流郵件，以適應相容機器外，於初步分流時，即將郵件依處理性質，置入適當之水泡車、層架(A-Frame)或箱筐內，水泡車、層架，附有輪子，不僅易於推送，且水泡車可依內裝郵件輕、重變化，下沉上升，工作人員得不彎腰即可取件，甚符人體工學；另箱筐輕小(約本公司白色箱筐 1 半尺寸)，滿筐時重量約 6~7 公斤，更能 1 人提取，減少工作傷害。

(二)郵件處理各作業環節，應設法避免各自為本之心態，經流程設計改善，並建立以「予人便利」之同理心概念，另配合承具、容器之改良，改善人員體力負荷，創造良好工作紀律，提升作業效率。

## 四、門禁管理：

一進入香港郵政空郵中心及中央郵件中心，映入眼簾的就是刷卡閘道，運用門衛人員輔以資訊科技，控管人員進出及紀錄時間，相對的我中華郵政，仍有許多投遞單位使用傳統的簽到制度，卻衍生許多爭議。

## 五、籃車設計輕巧：

香港郵政空郵中心所使用的籃車為三面鐵網，另一面採繩帶設計，也許不如我中華郵政的籃車堅固，但相對上輕巧許多，在運輸及作業上可節省許

多成本。

#### 六、人體工學的普遍性運用：

無論是台車、分揀架、排信箱框擺置、人員使用的電腦、鍵盤等器具，皆考慮人體工學，以節省工作人員體力負荷，增加生產力。

#### 七、標準信封：

香港郵政本地進口郵件，使用標準信封者高達 80%，郵件規格標準化，有利運輸及郵件採自動化處理，其標準信封宣導的成效，真叫人驚艷。

#### 八、地址比對：

香港無編列郵遞區號，除無法以機器處理之信件以人工分揀外，其餘可機器分揀之信件，由信函分揀機（OVIS）辨識封面地址與該郵政建立之地址資料庫比對分揀，並於信封上以磷光噴碼，再送信函分揀機細分至派投遞段；無法辨識者，由 VCS 室以人工遠端判別並打碼，經地址庫比對後，分揀至投遞段。經此程序，各投遞段之郵件量得以控制，有利工作量之調盈補虛。相對地我中華郵政雖推行郵遞區號多年，仍難以自動化機器分揀作業，應更積極規範並推廣郵遞區號區段化，以符合自動化處理，如此一來，區段投遞量得以控管，自源頭管制標準郵件量；或許在自動化前，亦可學習英國郵局之郵件分揀提前在香港分揀之方式，各投遞局之區段投遞量，改至處理中心分揀，透過分揀地方的改變(源頭管理)來控管郵件量，真正達到調盈補虛。

#### 九、香港郵政「傳心意，遞商機」的宣言令人印象深刻，其大小郵車穿梭在大街小巷，加上佇立街頭的信筒箱，「傳心意，遞商機」深植人心(無形的洗腦)，也是其成功因素之一。