

空郵中心的郵件機械處理系統

撮要

1. 一九九三年七月，郵政署委聘郵政服務顧問，在空郵中心郵件機械處理系統的設計、採購、測試和投入運作方面提供協助。根據該設計，直至 2010-11 年度，空郵中心都有足夠能力處理繁忙日子的航空郵件數量，操作該系統的人手會減至最少。一九九五年四月，政府與承辦商簽訂供應和安裝郵件機械處理系統的合約。郵件機械處理系統包括兩個綜合信件處理系統、兩個小郵包分揀系統、一個包裹分揀系統和一些支援系統。郵件機械處理系統的資本成本總額為 2.079 億元。該系統在一九九八年七月投入運作，與新香港國際機場同時啓用。

郵件機械處理系統的驗收測試

2. 合約規定郵件機械處理系統須通過三類驗收測試(即廠內驗收測試、實地驗收測試及信心測試)，郵政署才會接收和接管設備。審計署發現：(a)綜合信件處理系統、小郵包分揀系統和包裹分揀系統的廠內驗收測試及實地驗收測試，以及綜合信件處理系統的信心測試，均沒有按照合約條款妥為進行；及(b)郵政署未能向審計署提供一些驗收測試的結果。審計署建議郵政署署長應：(a)確保日後為所有設備保存驗收測試結果的記錄；(b)確保日後嚴格按照合約條款進行所有設備的驗收測試和發出驗收證明書；及(c)在日後處理偏離或不遵從合約條款的個案時，徵詢律政司及政府物流服務署署長的意見。

郵件機械處理系統的性能表現

3. 審計署發現綜合信件處理系統、小郵包分揀系統和包裹分揀系統的性能表現有不足之處。審計署針對有關問題提出多項建議。

4. **綜合信件處理系統** 合約所訂的入口信件最低閱讀率(即光學文字閱讀機能夠辨認的信件比率)為 76%；出口信件為 71%。在一九九九年四月至二零零四年九月期間的入口信件閱讀率介乎 28% 與 40% 之間；出口信件閱讀率則介乎 37% 與 49% 之間。一九九七年，顧問告知郵政署，香港如採用郵政編碼系統，可改善光學文字閱讀機的閱讀率。顧問亦建議郵政署採用七個數位的郵政編碼系統。二零零三年七月，經濟發展及勞工局回應立法會的提問時表示，香港暫時不適宜採用郵政編碼系統。合約所訂的入口信件和出口信件最高分揀錯誤率(即分送到錯誤接收格的信件比率)為 0.8%。在一九九九年四月至二零零四年九月期間，入口信件的分揀錯誤率介乎 2.6% 與 7.5% 之間。在二零零一年三月至二零零四年九月期間，出口信件的分揀錯誤率介乎 0.9% 與 2.2% 之間。在一九九九年四月至二零零四年九月期間，整體溢出率(即送往溢出郵件收集箱而非目的地接收格的郵件比率)介乎 1.6% 與 5.1% 之間，而合約訂明的最高溢出率為 0.5%。

5. **小郵包分揀系統** 在一九九九年四月至二零零四年九月期間，每小時處理量介乎 3 399 件與 4 928 件小郵包之間，這個數字低於合約所訂的最低處理量，即每小時 10 000 件小郵包。在同一期間，整體溢出率介乎 4.3% 與 9.5% 之間，而合約訂明的最高溢出率為 0.5%。

6. **包裹分揀系統** 合約訂明，包裹分揀系統應穩定可靠地以最高處理量每小時 5 500 件分揀包裹。在一九九九年四月至二零零四年九月期間，該系統每小時的處理量介乎 1 393 件與 2 085 件包裹之間，遠低於合約所訂的處理量。

7. 審計署建議郵政署署長應：(a)繼續研究進一步改善郵件機械處理系統性能表現的方法；(b)考慮採用郵政編碼系統，以改善郵件機械處理系統的性能表現；(c)與律政司協商，審慎研究該系統的性能表現是否違反合約條款及確定合約提供的補

償；及(d)確保在日後購置設備時：(i)購置設備的理據建基於切合實際和可達到的性能表現；(ii)合約只訂明切合實際和可達到的要求；(iii)在合約中明文訂明適用於實際運作的性能表現要求；及(iv)設備的性能表現完全符合合約要求。

郵件機械處理系統的使用情況

8. 在九零年代初期籌建空郵中心時，郵政署預期郵件機械處理系統投入運作後，人手運作的需要會減至最少。按照該系統的設計，差不多所有在空郵中心處理的郵件，包括信件、小郵包及包裹，均會以該系統分揀。顧問在成本效益分析中採用的根據是，只有 0.1% 的信件及 1% 的小郵包須以人手分揀。在 1999-2000 至 2003-04 年度期間，以綜合信件處理系統分揀的信件比率介乎 47% 與 66% 之間；以小郵包分揀系統分揀的小郵包比率則介乎 20% 與 49% 之間。每個綜合信件處理系統平均每日用來分揀信件的時間介乎 3.9 小時與 4.8 小時之間；每個小郵包分揀系統平均每日運作的時間則介乎 2.6 小時與 7.2 小時之間。在同一期間，所有出口包裹和大件特快專遞郵件均以包裹分揀系統分揀，該系統平均每日運作 9.9 小時至 13.9 小時。至於支援系統，審計署發現：(a)運輸系統的 D 組件只是偶爾使用，而 E 組件的主要部分及 F 組件的主要部分一直閒置；(b)儲存及提取郵件系統從未用來儲存郵件；及(c)真空提升設備、集裝箱運送系統和郵件分類系統一直閒置。

9. 審計署建議郵政署署長應：(a)改動和調校綜合信件處理系統和小郵包分揀系統，使該等系統能夠處理大部分郵件；(b)探討使用支援系統作有實益用途的方法；(c)在計劃更換郵政總局和國際郵件中心的郵件處理系統時，顧及郵件機械處理系統的剩餘處理能力；(d)考慮把未能作有實益用途的閒置設備封存；及(e)在日後採購設備時，確定有關設備的預期使用率，並根據預期使用率評估該等設備的成本效益。

郵件機械處理系統的付款安排

10. 根據合約，郵政署支付郵件機械處理系統的費用時可享折扣。二零零一年一月，審計署發現郵政署尚未根據合約扣減折扣而向承辦商支付的款項達 1.298 億元。審計署要求郵政署審

核所有向承辦商支付的款項。郵政署查核付款記錄後，發現向承辦商多付了 710 萬元。郵政署亦發現有 15 筆款項沒有在接獲承辦商發出發票後一個月內支付，因而損失了 20 萬元的特別折扣。二零零一年年中，審計署要求郵政署署長盡快採取行動，向承辦商悉數追討多付的款項及有關利息。二零零二年二月，郵政署向承辦商收回 800 萬元。審計署建議郵政署署長應加強付款查核程序。

當局的回應

11. 當局大致上同意審計署的建議。

二零零五年四月