

# 傳心意 遞商機

## 香港郵政



抽象的蜂鳥圖案是香港郵政的標誌，取其精準、迅捷的特質，藉此帶出香港郵政親切友善、勤快穿梭、永不停步的機構形象。綠和紫是香港郵政的機構顏色，鮮明清新，凸顯香港郵政的革新精神，更反映香港郵政在經濟急速轉型以及知識型經濟所帶來種種劇變的環境之下，仍能貫徹為市民提供卓越的郵政服務。

## 屢獲殊榮 享譽國際

香港郵政一直銳意創新，時刻以提供最佳服務為己任，出色的表現屢獲國際認同。二零零二年，香港郵政在193個郵政機關中脫穎而出，獲權威機構萬國郵政聯盟(萬國郵聯)選為特快專遞服務合作組優質金獎得主，超越了美英日等國。

香港郵政的高級經理(公共關係)蕭廣輝先生說：「在二零零零和二零零一年，我們曾兩度獲得銀獎。在二零零二年，我們更上層樓奪得金獎。能夠取得佳績，實有賴特快專遞組的同事不斷努力，充分發揮團隊精神所致。這個獎項肯定有助提升香港郵政特快專遞的國際知名度，是我們的服務已臻世界一流水平的明證。」

萬國郵聯一八七四年始創於瑞士伯爾尼，是世界上第二歷史最悠久的國際組織。現已成為促進國際郵務合作的大本營，確保各地的最新產品和服務都能夠透過萬國郵聯得以傳達交流。

萬國郵聯每年均選出特快專遞服務合作組獎項的得獎者，評審準則以參加競逐的郵政機關在以下四個服務範疇的表現為依據：

- 入口派遞表現；
- 電腦記錄入口郵件資料的表現；
- 提供派遞數據的表現；以及
- 數據傳輸表現。

評審單位根據每個郵政機關在不同服務範疇的表現給予評分。在二零零二年，香港郵政在全部四個服務範疇均取得滿分，贏得最高榮譽的金獎，嘉許其服務最令顧客稱心滿意。

香港郵政派出代表，在二零零三年十月於瑞士伯爾尼舉行的特快專遞服務合作大會上，接受萬國郵聯總局長 Thomas Leavey 先生頒獎。

特快專遞服務專為運送文件、樣本及商品而設，快捷可靠。香港郵政承諾，由外地寄來本港的特快專遞郵件會在同一日或下一個工作日派遞，至於在指定截郵時間前投寄的出口郵件則會在同一日運上離港班機。

最近，香港郵政採用了電腦化綜合收派管理系統，進一步提升本地特快專遞的服務效率。新系統應用後，在街上的執勤隊伍可透過流動通訊裝置與控制中心保持緊密聯繫，令資源調配更為靈活。新系統採用的通用分組無線通訊服務技術，有助重新設計業務運作程序，大大提升生產力。

蕭先生說：「我們不會因為得獎而自滿，相反，我們會繼續努力，精益求精。」

法國暢銷  
郵票雜誌  
「Timbres  
Magazine」  
頒發的獎項

## 推動集郵 開創新風

香港郵政貫徹銳意創新的機構文化，不斷設計出意趣盎然的精美專題郵票，推廣集郵風氣。近年，香港郵政發行的郵票憑着優美的設計，馳譽國際。

二零零一年二月一日發行的「我的祝願」一元三角郵票，在二零零二年第七屆郵票世界盃比賽中連奪「環球最美郵票」殿軍及「亞洲最美郵票」兩個獎項。



二零零一年發行的  
獲獎郵票

這項由法國暢銷郵票雜誌「Timbres Magazine」舉辦的比賽，得到全球40多個主要郵政機關大力支持。其他獲獎國家包括芬蘭、加拿大、斐濟及加蓬。

較近期獲獎的郵票有二零零二年六月發行的「京九直通車」特別郵票。該款郵票在新西蘭二零零三年印業大賽中(由新西蘭11個設計師學會和印刷業協會協辦)，奪得金獎。



得獎紀念郵票

高級經理(集郵推廣)陳白玲女士表示：「郵票的特色，在於一列七色列車跨越四枚郵票。列車以香港的中心區為起點，途經以綠色為主調的武昌武漢長江大橋，然後經過鄭州少林寺，最後以北京為終點站。設計師用北京的天壇凸顯中國源遠流長的歷史文化氣息，比照香港的現代化繁榮都市面貌。」

「這個獎項對郵票精緻的設計和印工給予肯定。事實上，世界上能夠獲得這項殊榮的郵政機關，寥寥可數。香港郵政今次獲獎，令我們深感自豪。」

香港的集郵風氣普及，除了郵票本身的設計臻國際水準外，郵費相對較為便宜，也是原因之一。

陳女士說：「香港的郵費廉宜，令集郵成為市民一項饒有趣味、花費無幾的嗜好。為鼓勵市民集郵，我們已推出網上購物服務，方便本地及海外集郵人士購買集郵物品。」

香港郵政發行的郵票有兩種，分別是通用郵票和特別郵票。香港的郵票一向以設計精美見稱，題材則以反映本地歷史、生活面貌和社會發展為主。在二零零二至零三年度，香港郵政在郵品方面的收入達2.01億元。

美國培訓及發展學會頒發的獎項

## 專業培訓 卓有成效

香港郵政明白到，建立一支優秀的員工隊伍，是提供優質服務的最佳保證。因此，香港郵政一向重視員工培訓，並憑着其「將心比心 顧客稱心」顧客服務培訓課程及「羣策羣力 再創佳績」才能發展課程，在二零零二及零三年連續兩年獲美國培訓及發展學會頒發傑出實踐計劃佳作獎。



高級經理(培訓及發展)鍾淑娟女士說：「『將心比心 顧客稱心』這個主題，最能夠顯示我們由心出發、竭誠待客的服務宗旨。」

該項課程自一九九八年起推出，目標是推動以客為本的服務文化，務求為顧客提供最佳的服務，而首長級人員至前線員工都是課程的培訓對象。

此外，香港郵政亦舉辦一連串切合個別需要課程，包括基礎訓練、實地指導及跟進工作坊。

為了延續這套服務文化，鞏固團隊精神，香港郵政在二零零一年推出另一項「羣策羣力 再創佳績」培訓計劃，致力加強員工合作，鞏固團隊精神，鼓勵積極進取，加入「聞過則喜」的理念回應顧客的批評。

鍾女士說：「獲世界知名的美國培訓及發展學會頒發獎項，令我們非常高興。香港郵政是本港第一個獲得這項殊榮的政府部門，足證我們在培訓及發展方面正朝着正確的方向邁進。我們會繼續在這方面投入資源，使員工時刻保持警覺，改進待客技巧，提供優質服務。」

香港郵政推動新的服務文化，市民反應積極。根據獨立顧問公司在二零零三年進行的公眾意見觀感調查，97%的市民、96%的商界人士及97%的集郵人士表示對服務感到滿意或非常滿意。

## 泰然處變 無懼挑戰

香港郵政自一八四一年開始為市民提供服務。隨着本港人口增長及商業逐步發展，香港郵政所提供的服務範圍不但日趨擴大，水準亦日見提高。在二零零二至零三年度，香港郵政每日平均處理郵件達350萬件。

時至今日，市場的需求日新月異，顧客的要求瞬息萬變，電子通訊成了主流，這都是香港郵政當前要面對的營商環境；更艱難的是，在全球競爭白熱化的環境當中，香港郵政卻不能和市場上個別對手一樣，擇肥而噬，因為香港郵政必須履行對社會的責任。

香港郵政署長蔣任宏先生表示：「面對急劇轉變的營商環境，香港郵政自有一套對策，而我們的部門宣言《傳心意·遞商機》便最能概括一切。在傳心意方面，我們統一郵費，收費低廉，為市民提供快捷穩妥、合乎成本效益的信件及商品派遞服務，無遠弗屆，助市民傳情達意。在遞商機方面，我們採用了商業機構的經營手法，重視創新，致力提升生產力、盈利能力和顧客服務質素。善用新科技，提高生產力，降低營運成本。在開拓電子服務方面，我們緊貼科技潮流，為客戶簽發電子核證證書，在認證、保密

和保安方面為電子交易提供可靠的保障。由於我們能夠把握網上貿易日趨普及及所帶來的商機，因此在派遞的業務方面錄得實質的增長。此外，我們也為政府和公共事業機構提供櫃位代辦服務。」

香港郵政在二零零零年推出一站式「郵繳通」服務，讓市民可於任何一間郵局繳交政府或公共事業費用。香港郵政作為香港首個認可的公共核證機關，有責任提供穩妥的環境，推動電子商貿及電子政府服務。由香港郵政簽發的數碼證書，網上應用範圍廣泛，更可嵌入新的智能身分證內。利用數碼證書，市民可安全穩妥地在網上使用銀行服務，股票交易服務、投注服務、電子化公共服務、購物及競投服務、以及查閱個人信貸報告、傳輸數據及以電郵通訊。二零零一年，香港郵政推出流動電子核證證書，使香港成為世界上第一個提供該種核證證書供公眾廣泛使用的經濟體系。

「我們的抱負，是要令香港郵政成為一個卓越過人的郵政服務機關，享譽香港，馳譽世界。」