

香港能夠發展成為一個領先的金融和工商業中心，其中一個重要因素是香港的郵政服務質素相當高。香港郵政的目標，是以合理的收費，提供可靠、高效和貫通全球的郵政服務，以切合市民的需要，並履行香港所肩負的國際郵政義務。

**郵政服務：**香港法例授權香港郵政處理本地和海外郵件，以及轉寄往其他地方的郵件。香港郵政由香港郵政署長掌管。

香港郵政與世界各地的郵件往來早在1841年開始。隨着本港人口增長，商業迅速發展，香港郵政所提供的服務範圍日漸擴大，水準亦日見提高。截至2020年4月，全港共有124間郵政局，其中30間位於港島，35間位於九龍，56間則位於新界和離島，另有3間流動郵政局。在2019-20年度，香港郵政平均每日處理的郵件量達306萬件，處理的郵件中，逾90%來自工商界，足以證明香港郵政在促進香港工商業發展方面，扮演着重要的角色。

香港郵政於1995年8月1日起轉以營運基金方式運作。這個新的身份，讓香港郵政在財政方面享有高度自主，以便更有效地回應不斷改變的市場和顧客需求，並推出新措施和作出改善。雖然香港郵政在財政和會計架構方面有所改變，但仍屬政府部門。

**信件郵寄服務：**在2019-20年度，香港郵政處理的本地信件達8.43億封。本地投寄的普通及掛號小型信件當中，99.9%在投寄後的下一個工作日派達收件人。

海外信件郵寄服務包括空郵、大量投寄空郵、平郵、大量投寄郵袋和代寄商郵袋。在2019-20年度，寄往海外目的地的空郵和平郵信件共達2.38億封。

**包裹服務：**香港郵政亦提供本地和海外包裹服務。顧客可以空郵或平郵方式郵寄包裹往約230個海外目的地。在2019-20年度，香港郵政處理的國際及本地包裹約71萬件。服務標準是把本地和入口包裹在投寄日或抵港後兩個工作日內派達港島、九龍和新界各主要工商業區的收件人，其他地區則於三個工作日內派達。

**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（萬國郵聯）環球特快專遞服務在香港的品牌名稱。特快專遞致力為顧客提供方便可靠、物有所值的速遞服務，服務範圍遍及全球；郵件最快可於下一個工作日送達世界各大城市。顧客可選擇方便快捷的預約上門收件服務，又或者親身到各郵政局寄件。

此外，顧客亦可開設特快專遞帳戶，兼享月結付款及客戶尊享優惠。特快專遞設有專用網上平台（myspeedpost.hongkongpost.hk），方便顧客管理帳戶、追查郵件及預備投寄表格。在網上預備投寄特快專遞郵件，令清關更為便捷。投寄往廣東省大部分地區，更可享受廣州海關及廣東省郵政合作提供的「關郵e通」網上清關服務，加快清關流程。

**易網遞(e-Express)服務：**易網遞(e-Express)服務為寄件人提供郵件由投寄至派遞的追蹤資料，便利網上買賣。顧客對此服務的需求愈趨殷切，服務現已覆蓋43個目的地。寄件人可透過投寄易網上平台預備郵寄標籤，包括輸入投寄和報關資料。此項服務更提供彈性的付款選擇，包括網上信用卡付款、透過特許郵遞按金帳戶（必須預先向香港郵政申請）付款或於投寄櫃位以現金、易辦事或八達通付款。

**本地郵政速遞服務：**本地郵政速遞服務是特別為配合商業機構和個別人士的需要而設，以速遞形式派遞本地文件和包裹。顧客可於本港任何一間郵政局使用本地郵政速遞服務投寄郵件，方便快捷。另外，亦可選擇登記成為帳戶客戶，享用上門收件服務。就主要的工商業服務地區而言，服務保證於截郵時間前所收的郵件，可於下一個工作日下午一時或以前派遞。

**易送遞服務：**這項服務為顧客提供經濟實惠的本地郵件派遞方案，設有查詢派遞狀況的功能、以電郵／短訊通知寄件人有關郵件接收和派遞的情況，以及讓顧客按其需要選擇郵件派遞或到櫃位領件。易送遞服務的用戶可在網上準備投寄文件；寄件人和收件人亦可在網上查閱郵件的派遞情況。

**投寄易網上平台：**此平台為寄件人提供一站式銷售和裝運方案。顧客可透過此平台備妥郵寄標籤，並可選用易網遞、特快專遞標準服務、空郵掛號、平郵掛號、空郵包裹及平郵包裹六類國際郵遞服務；亦可選用易送遞、本地掛號郵包（郵件派遞）、本地郵政速遞及本地包裹四類本地郵遞服務。經此平台預備的郵件可於全港郵政局（流動郵政局除外）投寄。

**「郵件清關易」電子報關網上平台：**此平台專為寄件人而設，讓寄件人投寄郵件至海外或中國內地前可利用此平台提交郵件的電子報關資料，以便把資料傳送至目的地郵政機關及海關當局作預先清關之用。「郵件清關易」的網上平台及流動應用程式均無需預先登記，寄件人可直接使用。此平台適合特快專遞標準服務、空郵及平郵包裹、空郵及平郵掛號郵件、空郵及平郵普通郵件使用，顧客前往郵政局投寄前，可使用此平台預先提交電子報關資料。各郵政局（流動郵政局除外）均裝設了「郵件清關易」自助平台或平板電腦，顧客可在郵政局自行輸入資料。

**領取郵件編號：**顧客可透過投寄易網上平台登記申請領取郵件編號，並選擇於指定郵政局或「智郵站」領取郵件。「智郵站」是設置於社區便利位置的自助領件櫃，供顧客領取較大型郵件。當郵件到達指定的郵政局或「智郵站」時，收件人會經手提電話收到領件密碼。「智郵站」開放時間長，部分更24小時開放，可彈性配合顧客的領件安排。

**集郵服務：**香港郵政與許多郵政機關一樣，發行兩類郵票，分別是通用郵票和特別／紀念郵票，而特別／紀念郵票每年發行約10套或以上。香港的郵票設計和印刷精美，反映本地歷史、生活面貌和社會發展。由於香港的郵費廉宜，所以集郵成為一項饒有趣味、花費無幾的嗜好。除了處理和推廣集郵服務外，香港郵政的郵票策劃及拓展處亦推出各種不同的集郵品，配合本地和海外集郵人士的需要。此外，香港郵政亦提供「心心心意郵票特別訂製服務」和一站式特別郵票紀念品製作服務，歡迎個人和企業客戶選用。香港郵政設有龐大的郵政局網絡，輔以完善的郵品預訂系統和網上購物平台，方便本地和海外集郵人士購買香港郵票和集郵品。

**郵繳通服務：**通過「郵繳通」服務，市民可前往各郵政局以現金、支票或「易辦事」方式繳交政府、公用事業機構和其他機構的帳單費用，盡享方便的繳費服務（所有流動郵局不接受繳付定額罰款帳單）。

**郵購網：**「郵購網」是香港郵政的網上購物平台，讓顧客預先訂購或購買最新郵品，並透過香港郵政的本地或國際派遞服務支援派遞。「郵購網」並備有香港郵政發行的各式集郵品和郵用文具供市民選購。

**香港郵政流動應用程式：**此應用程式支援iPhone及Android流動裝置，讓市民隨時隨地查詢郵件的派遞情況、計算郵費、查詢郵政局、智郵站或郵筒位置、查詢正確郵遞地址、安排上門收取特快專遞或本地郵政速遞郵件、申請再次派遞郵件服務、以電子支票繳付香港郵政各類帳單、預先提交郵件電子報關資料作清關之用，以及獲取香港郵政其他郵政服務資訊。

**核證機關服務：**為促進香港電子商貿的發展，香港郵政進行公開密碼匙基礎建設，由2000年1月起成為香港首個公共核證機關。《電子交易條例》授權香港郵政署長擔任本港認可核證機關的角色。香港郵政核證機關向個人和商戶簽發數碼證書（名為「香港郵政電子證書」），以便在網上核實登記人的身份。香港郵政核證機關的運作和服務由2012年4月1日起已外判予「翹晉電子商務有限公司」。截至2020年4月底，香港郵政核證機關為商界、政府部門和市民發出約219萬張電子證書。

**郵務發展：**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」是世界上首個運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，新的「機械揀信系統」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。「機械揀信系統」的揀信機已於2016年加裝中文光學文字閱讀功

能，可自動分揀印有中文本地地址的信件。

香港郵政已在中央郵件中心安裝自動化分信戳郵機。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。

位於赤鱗角香港國際機場的空郵中心亦設有機械化設備，藉以把郵包和包裹的分揀程序自動化，並方便處理航空貨櫃。

郵政局由2015年開始使用綜合郵務系統，配合重整工作流程，令櫃位運作邁向自動化。新開發的郵件流程管理及追蹤系統已於2017年啟用，以加強在整個郵件流程中追蹤郵件和郵件收發狀況的功能。綜合郵務系統和郵件流程管理及追蹤系統之間的瞬時數據互換能力，更有助規劃和調配人手及其他資源。此外，香港郵政透過互動話音回應系統、網頁和流動應用程式，讓顧客追查郵件。

香港郵政在2016年增設「電子簽署」功能，方便櫃位職員以電子方式記錄收件人簽署，作為派遞證明，其後於2018年將這項功能推展至派遞郵差使用的新一代個人電子手帳。

**郵資標籤售賣機：**香港郵政已陸續裝設郵資標籤售賣機以取代現時的電子郵票售賣機，有關更換工程預計將於2020年年中全部完成。郵資標籤售賣機提供多達十種預設面額的黏貼郵資標籤，並設有郵費查詢功能，市民可按目的地，信件樣式及重量查詢及購買所需郵資。

**國際和地區事務：**香港郵政以中華人民共和國代表團成員身份，參加萬國郵聯的會議和活動。萬國郵聯於1874年在瑞士伯爾尼成立，致力推動高質素、高效率的環球郵政服務的可持續發展，方便各地人民通訊，並確保在萬國郵聯各成員國組成的單一郵政區內派送郵件暢通無阻。萬國郵聯大會每四年舉行一次，負責制訂相關的策略事宜，並檢討現行郵務工作的程序和規例，確保有關安排仍能符合社會當前的需要。另外，香港郵政亦保留其郵政機關的獨立身份，繼續與其他國家的郵政機關迅速妥善地處理進出口郵件，以及簽訂雙邊郵政業務協議。

除了萬國郵聯外，香港郵政亦以中國代表團成員的身份參與亞洲及太平洋郵政聯盟（亞太郵聯）的會議和活動。亞太郵聯是地區性的郵政聯盟，負責處理亞洲及大洋洲的郵政事務。亞太郵聯的目標是通過促進區內郵政機關之間的了解和合作，改善郵政服務。

香港郵政亦是亞洲及太平洋郵務合作組的成員。該合作組於1998年成立，旨在提升亞太區郵政服務的質素，幫助各郵政機關成員擴大市場佔有率，以及解決區內郵政服務在運作、商業、技術和經濟方面的問題。亞洲及太平洋郵務合作組現有28個郵政機關成員，下設由七個成員組成的管理委員會。香港郵政自該會創立至今，一直擔任管理委員會成員的角色。