

香港能够发展成为一个领先的金融和工商业中心，其中一个重要因素是香港的邮政服务质素相当高。香港邮政的目标，是以合理的收费，提供可靠、高效率和贯通全球的邮政服务，以切合市民的需要，并履行香港所肩负的国际邮政义务。

邮政服务：香港法例授权香港邮政处理本地和海外邮件，以及转寄往其他地方的邮件。香港邮政由香港邮政署长掌管。

香港邮政与世界各地的邮件往来早在1841年开始。随着本港人口增长，商业迅速发展，香港邮政所提供的服务范围日渐扩大，水准亦日见提高。截至2020年4月，全港共有124间邮政局，其中30间位于港岛，35间位于九龙，56间则位于新界和离岛，另有3间流动邮政局。在2019-20年度，香港邮政平均每日处理的邮件量达306万件，处理的邮件中，逾90%来自工商界，足以证明香港邮政在促进香港工商业发展方面，扮演着重要的角色。

香港邮政于1995年8月1日起转以营运基金方式运作。这个新的身份，让香港邮政在财政方面享有高度自主，以便更有效地回应不断改变的市场和顾客需求，并推出新措施和作出改善。虽然香港邮政在财政和会计架构方面有所改变，但仍属政府部门。

信件邮寄服务：在2019-20年度，香港邮政处理的本地信件达8.43亿封。本地投寄的普通及挂号小型信件当中，99.9%在投寄后的下一个工作日派达收件人。

海外信件邮寄服务包括空邮、大量投寄空邮、平邮、大量投寄邮袋和代寄商邮袋。在2019-20年度，寄往海外目的地的空邮和平邮信件共达2.38亿封。

包裹服务：香港邮政亦提供本地和海外包裹服务。顾客可以空邮或平邮方式邮寄包裹往约230个海外目的地。在2019-20年度，香港邮政处理的国际及本地包裹约71万件。服务标准是把本地和入口包裹在投寄日或抵港后两个工作日内派达港岛、九龙和新界各主要工商业区的收件人，其他地区则于三个工作日内派达。

特快专递服务：特快专递是香港邮政提供的国际速递服务，亦是万国邮政联盟（万国邮联）环球特快专递服务在香港的品牌名称。特快专递致力为顾客提供方便可靠、物有所值的速递服务，服务范围遍及全球；邮件最快可于下一个工作日送达世界各大城市。顾客可选择方便快捷的预约上门收件服务，又或者亲身到各邮政局寄件。

此外，顾客亦可开设特快专递帐户，兼享月结付款及客户尊享优惠。特快专递设有专用网上平台（myspeedpost.hongkongpost.hk），方便顾客管理帐户、追查邮件及预备投寄表格。在网上预备投寄特快专递邮件，令清关更为便捷。投寄往广东省大部分地区，更可享受广州海关及广东省邮政合作提供的「关邮e通」网上清关服务，加快清关流程。

易网递(e-Express)服务：易网递(e-Express)服务为寄件人提供邮件由投寄至派递的追踪资料，便利网上买卖。顾客对此服务的需求愈趋殷切，服务现已覆盖43个目的地。寄件人可透过投寄易网上平台预备邮寄标签，包括输入投寄和报关资料。此项服务更提供弹性的付款选择，包括网上信用卡付款、透过特许邮递按金帐户（必须预先向香港邮政申请）付款或于投寄柜位以现金、易办事或八达通付款。

本地邮政速递服务：本地邮政速递服务是特别为配合商业机构和个别人士的需要而设，以速递形式派递本地文件和包裹。顾客可于本港任何一间邮政局使用本地邮政速递服务投寄邮件，方便快捷。另外，亦可选择登记成为帐户客户，享用上门收件服务。就主要的工商业服务地区而言，服务保证于截邮时间前所收的邮件，可于下一个工作日下午一时或以前派递。

易速递服务：这项服务为顾客提供经济实惠的本地邮件派递方案，设有查询派递状况的功能、以电邮／短讯通知寄件人有关邮件接收和派递的情况，以及让顾客按其需要选择邮件派递或到柜位领件。易速递服务的用户可在网上准备投寄文件；寄件人和收件人亦可在网上查阅邮件的派递情况。

投寄易网上平台：此平台为寄件人提供一站式销售和装运方案。顾客可透过此平台备妥邮寄标签，并可选用易网递、特快专递标准服务、空邮挂号、平邮挂号、空邮包裹及平邮包裹六类国际邮递服务；亦可选用易速递、本地挂号邮包（邮件派递）、本地邮政速递及本地包裹四类本地邮递服务。经此平台预备的邮件可于全港邮政局（流动邮政局除外）投寄。

「邮件清关易」电子报关网上平台：此平台专为寄件人而设，让寄件人投寄邮件至海外或中国内地前可利用此平台提交邮件的电子报关资料，以便把资料传送至目的地邮政机关及海关当局作预先清关之用。「邮件清关易」的网上平台及流动应用程序均无需预先登记，寄件人可直接使用。此平台适合特快专递标准服务、空邮及平邮包裹、空邮及平邮挂号邮件、空邮及平邮普通邮件使用，顾客前往邮政局投寄前，可使用此平台预先提交电子报关资料。各邮政局（流动邮政局除外）均装设了「邮件清关易」自助平台或平板电脑，顾客可在邮政局自行输入资料。

领取邮件编号：顾客可透过投寄易网上平台登记申请领取邮件编号，并选择于指定邮政局或「智邮站」领取邮件。「智邮站」是设置于社区便利位置的自助领件柜，供顾客领取较大型邮件。当邮件到达指定的邮政局或「智邮站」时，收件人会经手提电话收到领件密码。「智邮站」开放时间，部分更24小时开放，可弹性配合顾客的领件安排。

集邮服务：香港邮政与许多邮政机关一样，发行两类邮票，分别是通用邮票和特别／纪念邮票，而特别／纪念邮票每年发行约10套或以上。香港的邮票设计和印刷精美，反映本地历史、生活面貌和社会发展。由于香港的邮费廉宜，所以集邮成为一项饶有趣味、花费无几的嗜好。除了处理和推广集邮服务外，香港邮政的邮票策划及拓展处亦推出各种不同的集邮品，配合本地和海外集邮人士的需要。此外，香港邮政亦提供「心思心意邮票特别订制服务」和一站式特别邮票纪念品制作服务，欢迎个人和企业客户选用。香港邮政设有庞大的邮政局网络，辅以完善的邮品预订系统和网上购物平台，方便本地和海外集邮人士购买香港邮票和集邮品。

邮缴通服务：通过「邮缴通」服务，市民可前往各邮政局以现金、支票或「易办事」方式缴交政府、公用事业机构和其他机构的帐单费用，尽享方便的缴费服务（所有流动邮局不接受缴付定额罚款帐单）。

邮购网：「邮购网」是香港邮政的网上购物平台，让顾客预先订购或购买最新邮品，并透过香港邮政的本地或国际派递服务支持派递。「邮购网」并备有香港邮政发行的各式集邮品和邮用文具供市民选购。

香港邮政流动应用程式：此应用程式支持iPhone及Android流动装置，让市民随时随地查询邮件的派递情况、计算邮费、查询邮政局、智邮站或邮筒位置、查询正确邮递地址、安排上门收取特快专递或本地邮政速递邮件、申请再次派递邮件服务、以电子支票缴付香港邮政各类帐单、预先提交邮件电子报关资料作清关之用，以及获取香港邮政其他邮政服务资讯。

核证机关服务：为促进香港电子商贸的发展，香港邮政进行公开密码匙基础设施建设，由2000年1月起成为香港首个公共核证机关。《电子交易条例》授权香港邮政署长担任本港认可核证机关的角色。香港邮政核证机关向个人和商户签发数码证书（名为「香港邮政电子证书」），以便在网上核实登记人的身份。香港邮政核证机关的运作和服务由2012年4月1日起已外判予「翹晋电子商务有限公司」。截至2020年4月底，香港邮政核证机关为商界、政府部门和市民发出约219万张电子证书。

邮务发展：自「机械拣信系统」于1990年7月投入服务后，拣信程式已自动化。此「机械拣信系统」是世界上首个运用光学文字阅读技术和视频讯号编码技术的系统，藉着读取信件上的地址以分拣信件，无须依靠邮政编码或邮递区号码。为进一步提高运作效率，新的「机械拣信系统」于2009年6月全面运作。新的「机械拣信系统」结合并改良光学文字阅读机、视频讯号编码机和拣信机的功能，有助精简和优化邮件处理的流程。「机械拣信系统」的拣信机已于2016年加装中文光学文字阅读功

能，可自动分拣印有中文本地地址的信件。

香港邮政已在中央邮件中心安装自动化分信戳邮机。这些戳邮机会自动把邮件分类为邮包和信件，然后在信件上的邮票盖上日戳，再分为本地／平邮和空邮类别。

位于赤鱗角香港国际机场的空邮中心亦设有机械化设备，藉以把邮包和包裹的分拣程序自动化，并方便处理航空货柜。

邮政局由2015年开始使用综合邮务系统，配合重整工作流程，令柜位运作迈向自动化。新开发的邮件流程管理及追踪系统已于2017年启用，以加强在整个邮件流程中追踪邮件和邮件收发状况的功能。综合邮务系统和邮件流程管理及追踪系统之间的瞬时资料互换能力，更有助规划和调配人手及其他资源。此外，香港邮政透过互动语音回应系统、网页和流动应用程式，让顾客追查邮件。

香港邮政在2016年增设「电子签署」功能，方便柜位职员以电子方式记录收件人签署，作为派递证明，其后于2018年将这项功能推展至派递邮差使用的新一代个人电子手帐。

邮资标签售卖机：香港邮政已陆续装设邮资标签售卖机以取代现时的电子邮票售卖机，有关更换工程预计将于2020年年中全部完成。邮资标签售卖机提供多达十种预设面额的黏贴邮资标签，并设有邮费查询功能，市民可按目的地，信件样式及重量查询及购买所需邮资。

国际和地区事务：香港邮政以中华人民共和国代表团成员身份，参加万国邮联的会议和活动。万国邮联于1874年在瑞士伯尔尼成立，致力推动高素质、高效率的环球邮政服务的可持续发展，方便各地人民通讯，并确保在万国邮联各成员国组成的单一邮政区内派送邮件畅通无阻。万国邮联大会每四年举行一次，负责制订相关的策略事宜，并检讨现行邮务工作的程序和规例，确保有关安排仍能符合社会当前的需要。另外，香港邮政亦保留其邮政机关的独立身份，继续与其他国家的邮政机关迅捷妥善地处理进出口邮件，以及签订双边邮政业务协议。

除了万国邮联外，香港邮政亦以中国代表团成员的身份参与亚洲及太平洋邮政联盟（亚太邮联）的会议和活动。亚太邮联是地区性的邮政联盟，负责处理亚洲及大洋洲的邮政事务。亚太邮联的目标是通过促进区内邮政机关之间的了解和合作，改善邮政服务。

香港邮政亦是亚洲及太平洋邮务合作组的成员。该合作组于1998年成立，旨在提升亚太区邮政服务的素质，帮助各邮政机关成员扩大市场占有率，以及解决区内邮政服务在运作、商业、技术和经济方面的问题。亚洲及太平洋邮务合作组现有28个邮政机关成员，下设由七个成员组成的管理委员会。香港邮政自该会创立至今，一直担任管理委员会成员的角色。