

全球需求急跌勁蝕 兼營銀行或成出路

# 電郵當道 郵政吊命

■2011年全球郵件量跌近4%，當中發達國家是重災區，同年有5%郵局被迫關閉。

網絡世紀對郵政服務的影響近年逐漸浮現，美國郵政署(USPS)處理的郵件數量從2007年的2,120億件，急跌至2012年的1,600億件，日本2012年郵寄量較2007年減少13%，法國則預測明年郵件處理量會較2008年銳減3成。

## 美蝕逾千億 縮20萬人仍過剩

郵寄量大減重創郵政收入，以佔全球郵遞量40%的USPS為例，自2007年收入達到最高峰的750億美元(約5,814億港元)後便一直下滑，到2012年跌至650億美元(約5,039億港元)，整體虧損達159億美元(約1,233億港元)。儘管過去9年USPS員工銳減20萬人，人手依然過剩。

USPS為開拓收入來源，積極考慮仿效其他國家郵政兼營銀行服務，今年較早時便發表白皮書，計劃推出支票兌現、小額貸款、賬單支付及跨國匯款等服務。金融海嘯後，民眾對銀行信任度跌至新低，百貨公司Target及其他零售商的客戶資料被竊，令公眾更關注私隱保護，為USPS兼營銀行業務帶來優勢。

傳統銀行近年為削減分行，研究顯示，目前59%有郵局的地區最多只有一間銀行，反映郵政銀行的潛在商機。此外，低收入顧客存款少，難以收回行政費用，令美國大型銀行普遍不願為他們提供服務，自2008年以來，93%關閉的銀行分行均位於低收入地區，這些家庭都有望受惠於郵政銀行。

## 變相政府做銀行 憂干預釀混亂

儘管郵政銀行有不少優點，但眾議院一個委員會認為，郵政局涉足銀行服務，會令政府過度干預市場。金融服務創新中心負責人特舍更稱，USPS對金融服務無任何理解及營運能力，擔憂郵政銀行引起市場混亂，只會禍及無數客戶，弄巧反拙。

互聯網改變人類生活模式，電子郵件普及更令郵政派遞成為夕陽行業。據萬國郵政聯盟(UPU)估計，2011年全球郵件量跌近4%，當中發達國家是重災區，同年有5%郵局被迫關閉。在數碼世界的衝擊下，傳統郵政服務為了掙扎求存，絞盡腦汁開源節流；亦有國家為擺脫這個財政重擔，索性讓郵政服務私有化。

香港文匯報記者 李鍾洲、張易、陳國麟



■美國郵政署建於1930年代的紐約布魯克斯區郵政總局也計劃出售，惹來職員示威抗議。網上圖片

## 亂賣資產套現 危及歷史保育

美國 陷財困的美國郵政署(USPS)計劃出售旗下資產套現，但上月內部調查揭露，USPS原來對本身擁有幾多幢歷史建築毫無頭緒，包括建於1930年代的紐約布魯克斯區郵政總局，惹來批評。保育團體及政界要求USPS清楚相關法例及保育政策前，應停止出售資產。

## 暗中私有化 員工斤斤被搶

USPS陷入的另一個爭議，是與辦公室用具連鎖店Staples達成協議，在店內設置櫃位提供郵政服務，USPS員工發起遊行批評此舉等同搶飯碗。郵政工會批評，Staples員工欠缺訓練，恐拖低郵政服務質素，並質疑USPS有關決定是要為進一步削減郵局員工鋪路。

USPS為了節省人力，會向預先分類好信件的用户提供折扣回贈。一些民間企業窺準此商機，推出信件整理和分類服務，估計每年從USPS領取超過150億美元(約1,163億港元)的折扣。郵政管理委員會指，折扣額已超過省下的開支，更引致數以萬計職位流失。有意見擔心，USPS愈來愈多業務流入私人領域，實質已暗中「私有化」。

## 開源節流 堅持上門送件

香港 網絡發展令不少發達國郵局瀕臨破產，加拿大甚至取消城鎮郵件上門投遞服務以減少虧損，同樣面臨經營困難的香港郵政會否效法？香港郵政總經理區憲冰接受本報訪問時坦言經營有壓力，但不會減慢郵遞服務或取消上門送件，轉虧為盈主要靠開源節流。開源方面，香港郵政近年因應網上購物趨勢成立業務發展部，針對電子、科技發展設計新產品和服務。新產品包括本地派遞服務「易送遞」，專攻中小企用家的網上多媒體直銷平台等。

節流主要是人工、空運燃油費、終端費等三大成本。隨着中文信件愈來愈多，郵局考慮引入機器，識別中文地址和提高讀件效率。另外還將合港島和九龍兩個郵件分揀中心，同時推行綜合郵件服務系統，簡化後台工作。

區憲冰相信，加郵費有助減輕經營壓力，但郵局作為政府部門，員工薪金由政府確定，加上航空燃油等外在變數，最終能否轉虧為盈仍是未知數。她又指，受郵政營運基金運作條例限制，香港郵政不會仿效中國內地涉足金融服務。

## 「寄一封蝕一封」 工會籲政府領匯免租

香港 工聯會香港郵務職工會理事長張偉權接受本報訪問時表示，對香港郵政重振昔日輝煌不感樂觀，郵件減少、成本上漲令郵政「寄一封，蝕一封」，單靠加郵費「止血」非長遠之計。目前郵局須向私人機構、房署、領匯繳交市值租金，但租金不斷上升，他希望政府及領匯豁免免租，同時補貼位於私人物業的郵局，以減輕經營壓力。



■工聯會香港郵務職工會理事長張偉權指單靠加郵費「止血」非長遠之計。

中國內地郵件也減少，郵政卻不至於嚴重虧損。張偉權指，這主要因為內地多人集郵，熱炒郵票為郵政帶來可觀收入。反觀香港，紀念郵票透過網上訂購，沒限制數量，與排隊限購相比，郵票變得缺乏升值潛力。另外，內地郵政可將用家資料出售予廣告商，但在香港及其他發達地區，此舉有違私隱法例。

## 郵政私有化不彰 服務差收費高

歐洲 歐洲是全球最先推動開放郵政市場的地區，經過長達15年的努力，於去年取得初步成果。理論上，開放郵政市場有助引入競爭，但由於國營郵政服務運作已久，業務根基深厚，即使私有化後依然接近壟斷市場，其他郵政企業根本難以匹敵，缺乏競爭的環境亦引發服務水平下降、收費卻不斷上漲的怪現象。

歐盟國家郵政私有化後都出現不同問題，以荷蘭為例，1989年成為全球首個郵政私有化國家，但結果是全國9成郵局關閉。時至今日，

荷蘭有4間郵遞公司互相競爭，但每間送件時間均不同，混亂得可謂「四國大封相」。

相反，德國郵政早已殺出血路，憑大力發展電子商貿及開拓亞洲等新興市場，近年盈利穩步上揚，預測每年盈利可錄得3%平均增長，並於2020年前超過50億歐元(約538億港元)，旗下快遞公司DHL每年增長更高達10%。

## 上市半年市值飆6成 英郵政被批賤賣

英國政府去年10月將皇家郵政私有化，以

每股330便士把60%股份上市。不過短短7個月內，其市值已由33億英鎊(約432億港元)，飆升至約53億英鎊(約693億港元)，執政保守黨因而被審計部門批評「賤賣」資產，令納稅人損失數十億英鎊。

此外，政府原先打算將主要股份售予大型機構投資者，確保長期穩定股東基礎，不過16家獲選的優先投資者都在幾周內出售半數所持股份，獲利數億英鎊，這令保守黨政府備受批評，甚至被在野黨質疑利益輸送。

## 取消上門派信 與沃爾瑪合作送貨

加拿大 加拿大郵政因郵遞業務日漸萎縮，近年虧損嚴重，早前公布多項開源節流措施，包括於3月底起，普通郵件加價35%，並計劃取消逐家逐戶上門派遞，成為首個取消這項服務的二十國集團(G20)成員；另還與連鎖零售商沃爾瑪及電器零售商百思買(Best Buy)等合作，提供即日送貨上門服務。

加郵去年稅前虧損為1,090萬加元(約7,698萬港元)，必須大刀闊斧改革才可扭轉困境。當局計劃在未來5年內逐步取消上門派遞，今後民眾需在大廈大堂、社區和郊區信箱，以及郵局等收信，即使是溫哥華、多倫多和蒙特利爾這些大城市都無法倖免。

由於加郵幾乎壟斷當地郵遞業務，市場缺乏上門派遞的私營郵遞公司，因此新措施對偏遠居民、長者和傷殘人士帶來巨大不便，尤其是加國寒冬下，要居民長途跋涉取信是不近人情，因此受到強烈反對。



■加拿大郵政與沃爾瑪合作提供即日送貨上門服務，以圖開源。



■日本郵政分拆成郵遞、儲蓄、保險和郵局資產管理4個分支，服務深得民心。

## 爭拗9年 或明年上市

日本 日本前首相小泉純一郎任內致力推動日本郵政民營化，甚至不惜為此解散眾議院提前大選，終在2005年10月通過法案。但日郵規模龐大，加上來自民間和既得利益者的反對聲音，令私有化進程一拖再拖，直至近日政府財政委員會才開始就上市進行磋商，即使成事，最快也要等到明年9月。

日郵除郵遞外亦提供保險、儲蓄和領取退休金等服務。截至前年，總存款額達到176萬億日圓(約13萬億港元)，是全世界最大儲蓄機構。

## 服務深得民心反成阻力

在2005年郵政民營化法案下，日郵分拆成郵遞、儲蓄、保險和郵局資產管理4個分支，並計劃透過上市既有化。然而日郵服務深得民心，國民擔心私有化後影響服務，加上政府內外既有利益者阻撓，致使私有化計劃多次被迫煞車，表面上雖已「民營化」，但實際上仍由政府100%持股。