

## 香港郵政電腦系統事故及香港郵政通函郵寄服務

香港郵政的回覆：

### 香港郵政電腦系統事故

本署之「綜合郵務系統」支援所有郵政局的櫃位服務；「網上郵件查詢系統」為顧客提供特快專遞、包裹及掛號郵件提供派遞訊息；「投寄易」網上投寄平台方便顧客預備和列印郵寄標籤。各系統的主伺服器，設於九龍灣中央郵件中心；而後備伺服器則設於赤鱗角空郵中心。

本年三月十七日下午約 12 時 50 分，由於中央郵件中心網絡系統故障，「綜合郵務系統」、「網上郵件查詢系統」及「投寄易」網上投寄平台出現不正常情況。因「綜合郵務系統」未能正常運作，各郵政局的櫃位服務受到影響；各郵政局隨即啟動應變安排，以人手處理櫃位交易，故排隊輪候時間較長。經轉用後備伺服器，「綜合郵務系統」約於當日下午 2 時起局部恢復操作，至約下午 5 時 45 分回復正常。而中央郵件中心網絡系統於下午約 3 時 30 分復修後，「網上郵件查詢系統」及「投寄易」網上投寄平台服務亦回復正常。在三月十八日早上，各郵政局開始營業時，「綜合郵務系統」仍須繼續以後備伺服器運作。於當日早上 10 時 20 分至 11 時，由於進行切換回主伺服器操作，期間郵政局櫃位服務需以人手模式處理。所有郵政局櫃位服務於早上 11 時後回復正常。

在三月十七日下午及十八日上午服務受阻期間，我們在全線郵政局及本署網頁張貼告示通知顧客，期間亦有提供更新資料給一般服務查詢熱線同事回應市民查詢。此外，我們亦回應了傳媒查詢。

本署已改良網絡系統設計、改善內部訊息傳遞安排及加強人員培訓，以增強本署於公眾服務受影響時的應變能力。本署亦會繼續密切留意部門的電腦系統的正常運作，並就是次技術事故給市民帶來不便致歉。

## 香港郵政通函郵寄服務

「香港郵政通函郵寄服務」旨在讓客戶在目標地區，派發無名址郵件，宣傳其商品或服務。服務覆蓋全港未有選擇不收通函的住宅及商業單位，客戶只須從本署提供的地區或群組類別選取目標單位。

本署各派遞局須每月更新「香港郵政通函郵寄服務」的地址資料庫。據本署記錄，於二零零九年入伙的"域多利道 86 號傲翔灣畔"已納入「香港郵政通函郵寄服務」地址資料庫；惟在二零零六年入伙的"域多利道 60 號"及"加惠民道怡峯"則未包括在名單內。本署在知悉有關遺漏後，已於五月九日更新資料庫。就本署人員未有適時更新地址資料庫，謹此致歉。

(二零一六年六月十日收到)

中西區區議會秘書處  
二零一六年六月