

關於立法會陳明金議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2014 年 2 月 12 日第 80/E68/V/GPAL/2014 號函轉來陳明金議員於 2014 年 1 月 27 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 2 月 13 日收到之書面質詢，回覆如下：

政府一直致力優化郵遞服務質素，為市民提供優質的郵政服務。因應近年本澳經濟發展迅速，郵件派遞量也隨之增加，但同時人力資源供應市場亦有所拉緊。為應付每年 11 月至 12 月的郵量傳統高峯期，郵政局採取了多項應對措施，儘力維持正常的派遞服務，例如對員工的休假作出調度安排，盡量協調派遞員暫停休假，並在豁免上班日上班或加班工作等。即使 2013 年 12 月的辦工日只有 16 天，但已有 23 天維持了正常的派遞工作。

除近年郵件量持續增加外，郵政局亦要面對郵差退休之高峯期，因此，已增加郵差人員名額，並分別於 2011 年及 2013 年進行了郵差入職開考，以填補新增名額及離職人員，在成功招聘的 18 名郵差中，有 15 名已於本年 2 月起相繼入職。此外，本局一直積極尋求其他解決方法，以補充人力資源之不足，包括提早展開招聘程序以填補未來退休的郵差空缺、簡化相關招聘程序、展開編制內郵差招聘程序、採用“信件分揀外判服務”以紓緩信件分揀人手緊張問題、以及研究優化郵差所享有福利之可能性等。

另一方面，根據《萬國郵聯郵政公約》，指定郵政經營者只為掛號郵件、普通包裹及保價郵件的遺失、被盜竊或損毀承擔責



澳門郵政
CORREIOS DE MACAU

郵政局 Direcção dos Serviços de Correios

任，並不包括普通函件的遺失或遲延。上述規定完全符合商業社會的一般運作，就是按不同客戶群體的需要設立不同的服務，又按不同的服務特點，設立相應的收費和合約條款（包括賠償）；故此，倘若用戶有特別需要，須與本局商訂特別的合約條款，而非未經通知，且在任何時間將任何數量的郵件投遞，本局也只能按投遞的次序，以“先入先出”原則處理。鑒於“服務承諾”是針對主要的服務使用者，因此，作為信函服務，支付郵費的投寄者就是立約一方；現時大量投寄者不足本澳人口百份之一，故此並沒有為此設立“服務承諾”，此類投寄者可循商業協議方向與本局協商特別安排。

在拓展服務方面，為使郵政服務得以覆蓋全澳，亦為配合社會的高速發展，本局已計劃在路環石排灣、橫琴島澳大新校區設立郵政分局，進一步完善服務網絡，並正重新裝修氹仔舊城區的郵政分局，以迎合氹仔人口發展的需求。此外，澳門郵政亦按照“萬國郵政聯盟”標準於去年引進了安全電子郵箱，使大企業在發送大量函件時，除考慮實物投遞外，可選擇使用快捷及安全可靠的電子派遞服務，既可減輕人力資源的負擔，亦可達致環保新世代的目標。

郵政局局長

劉惠明

二零一四年四月十四日