

書面質詢

日前，不少市民反映由於去年 12 月份郵政局派件延誤，導致賬單過期。與此同時，有郵政局人員反映，郵差和分揀人員流動性大，長期不足，希望當局盡快增加人手，減輕工作壓力。

對於派件延誤，當局回應稱，由於 12 月份假期太多及郵差人手不足，影響郵局正常派發工作。同時亦表示若有市民因為賬單延誤而被罰款，可前往郵政局核對投寄及派送日期，已安排員工加班派送；並將於今年 2、3 月完成招聘，補充郵差人手。

但不可否認的是，投遞延誤確實影響了市民的生活，甚至造成部分市民直接的經濟損失或者其他間接後果。郵政局的回應，除了亡羊補牢，並未對事件作出深入檢討以及對市民可能造成的損失有所承擔。

為此，本人提出質詢如下：

1、雖然 12 月份工作日少及郵差人手不足是客觀事實，但並非不可預估之突發狀況，作為有前瞻性的管理者，可以參照過往數據預先評估，合理地安排員工休假，制定派件計劃，以確保派件工作順利完成。當局對事件有何檢討？對於郵差和分揀人員流動性大、人手不足問題，當局應對之策除了“招人、流失、再招人”的循環之外，有無其他穩定人員的措施？比如：適當提高郵差、分揀人員的待遇，或者調整以個人勞動合同方式招聘人員的合同條款，一些福利待遇同公職法看齊，以體現同工同酬？

2、涉及平郵的規管，一方面，現有的《郵政服務收費及罰款總表》只針對特快專遞等的延誤訂立賠償條例，並無規定平郵延誤的界定標準及賠償方法。當局是否應該完善有關規章，使公共郵政經營人與投遞者發生糾紛時，能夠清晰鑑定責任？另一方面，對於郵政函件的服務承諾，服務質量指標的設定，將大量投寄郵件除外，也就是本



次事件主要囤積的“由銀行、公營機構、電信公司等發出的函件”，雖然這類函件都是大量投寄，如果按照服務承諾於第二個工作日派予收件人有一定難度，但是，服務質量指標設定不應該完全撇除這部份函件。當局是否應該完善這類函件的服務承諾？

3、當今社會物流業快速發展，社會無論對物流的速度、服務質量都提出了新的要求。郵政部門如何完善服務網絡、拓展業務，推動本澳及國際實物及電子郵政業務的發展？

澳門特別行政區立法議員



陳明金

2014年1月27日