

李華明議員就郵繳通服務自 10 月 3 日起擴大服務範圍後輪候繳費時間甚長的問題的提問及書面答覆

會議日期：二零零一年十一月七日
提問者：李華明議員
作答者：經濟局局長

問題：

由 10 月 3 日起，市民可透過“郵繳通”服務在各間郵局繳交一般政府收費。據報，在該服務範圍開展首天，多間郵局有大批市民輪候繳費，部分郵局更因而延長服務時間。就此，政府可否告知本會：

(一) 當天透過郵繳通服務繳交的政府收費宗數，以及利用該項服務繳費的市民的
平均輪候時間；

(二) 當天曾延長服務時間的郵局的名稱及延長時間分別為何；及

(三) 有何方法縮短輪候繳費的時間？

答覆：

主席女士：

(一) 在擴大「郵繳通」服務的首天，即十月三日，郵政署共處理了 69 400 張各類帳單，其中超過 36 900 張為政府帳單。雖然港九新界各區的郵局皆提供這項服務，但當天大多數市民皆前往各庫務署前繳費處或新界區民政事務處收支辦事處鄰近的郵局交費，加上郵政署的電腦收費系統亦湊巧地出現了毛病，引致使用此項服務的市民在部份郵局需要輪候超過 30 分鐘。相對來

說，在其他沒那麼繁忙的郵局，平均的輪候時間是10至15分鐘。

現時，情況已有顯著改善，郵局普遍都能達到既定的服務承諾，即在正常工作日內，市民能在十分鐘內獲得服務，而在繁忙時間或繳費高峰，市民可在二十分鐘內獲得服務。

(二) 十月三日當天，由於部份郵局在正當服務時間後，仍有市民在輪候繳費，有關郵局遂決定延長服務時間，直到所有輪候的市民均獲得服務為止。當天的郵局延長服務時間約10至30分鐘。有關的郵局名稱詳列於附頁。

(三) 因應市民對「郵繳通」服務的反應熱烈，郵政署經已採取下列措施以維持服務水平：

(1) 靈活地調整部份郵局的服務時間，並在繁忙郵局僱用保安人員維持秩序；

(2) 為減輕元朗郵局的負荷，自十月八日起，在元朗政務大廈一樓設立「郵繳通」臨時收費中心；及自十月十五日起，擴充了藍田郵局櫃位大堂和增添電腦工作台；

(3) 除按原來計劃增聘了40位員工和在近一百個櫃位添置了電腦工作台外，在不影響其他服務的情況下，郵政署已從內部的額外調派了95名員工，加強「郵繳通」的櫃位服務。此外，郵政署亦改善了整個電腦收費系統的速度及容量；及

(4) 在大部份郵局設立不同櫃位分別提供繳費和一般郵政服務。

九局郵局政坪局	龍、政、局郵、	灣廣局牛、政慈	郵華、頭尙局雲	政街美角德、山	局郵孚郵郵大郵	、政新政政角政	九局郵局局咀局	龍、郵、、郵、	城李政愛石政黃	郵鄭局民硤局大	政屋、郵尾、仙	局郵牛政郵土郵	、政池局政瓜政	觀局灣、局灣局	塘、郵寶、郵	郵藍政林秀政	政田 郵茂
新蝴蝶錦良局郵墟局局	界蝶田景、政郵、	郵郵郵沙局政天元	政政政田、局耀朗	局局局中新、郵郵	、、、央翠屯政政	火葵馬郵郵門局局	炭芳鞍政政中、	郵郵山局局央大東	政政郵、、郵埔涌	局局政西新政郵郵	、、局貢田局政政	富廣、郵郵、局局	善源安政政大、	郵郵定局局興華	政政郵、、郵明	局局政石石政郵	、、籬湖 政