



二零一一年五月五日
討論文件

文件 DH 8/2011

沙田區議會
發展及房屋委員會

林松茵女士的提問

“由香港郵政發行的兔年郵票及相關集郵品日前開始發售，可能由於這是今期十二生肖設計的最後一款，吸引了不少集郵人士在發售當日在郵局門外排隊搶購。據報章報道，當日多間郵局的門外大排長龍，情況混亂，本人當日在顯徑郵局外亦發現有類似情況。有排隊的居民表示今年為購買這款郵票，輪候了超過兩小時，覺得安排十分混亂，亦有居民反映，他們到郵局領回信件或繳交費用時，被迫與購買郵票的人一同排隊，白白浪費時間。

為此，本人有以下提問：

- (a) 香港郵政在發售特別郵票及相關集郵品時，是否有特別的人手安排及售賣流程？以顯徑的小型郵局為例，人手安排及售賣流程如何？
- (b) 香港郵政有沒有為顯徑郵局額外聘用臨時員工，以加快市民選購兔年郵票及相關集郵品的程序？
- (c) 香港郵政有否就各款郵票及相關集郵品的受歡迎程度進行評估，以便在人手和售賣流程上作出適當安排及減少對使用郵局其他服務的市民的影響？
- (d) 據居民反映，是次輪候時間較往年為長，情況亦較混亂，香港郵政將如何改善有關安排？”

郵政署的答覆

- (a) 在每次發行特別郵票時，該署會預先評估各間郵政局的顧客流量、銷售量和實際需要，以便作出相應的人手調配。顯徑郵政局屬小型郵政局，就本年一月二十二日發行“歲次辛卯(兔年)”特別郵票而言，其出售的特別郵票數量相對其他中型及大型的郵政局為少，但為方便控制人流，我們亦安排護衛員於當日值勤以提供協助。此外，考慮到今次發售的郵品多達 16 款，故我們亦安排預先向顧客派發“購買郵品表格”，以便顧客在輪候期間選擇擬購郵品，藉此加快櫃位交易速度和減少溝通上的誤會。

當日開始發售郵品後，我們發現顯徑郵政局內部分選購郵品的顧客未有填寫“購買郵品表格”，而在購買郵品後，仍然停留在櫃位前檢視或更換郵品，致令到個別交易時間延長，並影響往後排隊的顧客。有見及此，我們亦已於當日上午約十一時作出調動，把購買新郵票的市民及到郵政局領取信件或繳交費用的市民分流，而運作上亦大致暢順。

- (b) 為確保同事能提供專業的櫃位服務，香港郵政的櫃位員工均需要接受有關的櫃位服務培訓。為顧及服務質素，郵政局不宜聘用臨時員工於個別發售特別郵票日子擔任有關工作。顯徑郵政局當日已獲加派護衛員維持局內秩序，並派發“購買郵品表格”，從而加快櫃位交易速度。
- (c) 我們會評估每套特別郵票的受歡迎程度的，並安排適當的人手以應付顧客需求。惟今次所發售的郵品數量較一般新郵票為多，市民反應亦十分熱烈，以致其他非購買特別郵票的顧客的輪候時間較長，我們謹表歉意。事實上，為確保在特別郵票發行當日能維持一般郵政服務，香港郵政已因應情況，適當調動顯徑郵政局的工作流程，並採取對應措施，例如把同事的小休時間順延、安排護衛員負責人流控制，以及預先派發“購買郵品表格”等。
- (d) 今次推出的兔年特別郵票及相關集郵品，是賀歲生肖郵票系列第三輯的最後一套，故比以往的生肖郵票更受歡迎，吸引了不少集郵愛好者選購，以致令顧客輪候時間較長。因應今次的經驗，我們會密切留意小型

郵政局在新郵票發售日的人手安排，而各分區經理亦會加強巡視，並在資源許可的情況下，加派人手到小型郵政局以疏導人流。此外，我們亦會預早張貼發售新郵票的通告，好讓市民及早安排投寄時間或選擇前往其他較大型的郵政局。在此，我們亦希望向喜愛特別郵票的市民及顧客，推介“郵品訂購服務”及“網上郵”服務預先訂購郵品，既可確保獲配售所選項目，亦可減省於櫃位排隊的時間。有關詳情，請致電香港郵政集郵組查詢熱線 2785 5711，或瀏覽香港郵政網頁 www.hongkongpost.com

最後，謹此再次感謝委員的提問，讓我們得以進一步改善及加強服務質素。如日後在郵務上有任何查詢及意見，歡迎致電 2926 1768 與高級經理(門市業務/九龍及新界)黃文浩先生聯絡。

沙田區議會秘書處
STDC 13/70/30

二零一一年四月