

有關要求東涌郵政局增加人手及延長辦公時間的提問
(文件 CACRC 2/2021 號)

香港郵政的書面回覆

就郭平議員的提問，本署現回應如下：

本署一直有留意東涌郵政局的情況，該郵政局於 2000 年成立，當時編制為 2 名人員，一般開放 1-2 個服務櫃位。由於東涌在過去發展迅速，本署亦將人手編制增加至 5 名人員，而服務櫃位亦增加至 3-4 個，以應付區內居民的需求。

一般而言，由於市民多於開門、中午和關門前前往使用櫃位服務，故於此時段的輪候時間比較長。鑑於該局大堂狹小，故在實施社交距離後，時有市民在局外輪候的情況。雖然如此，該局之服務承諾一直達標，即「非繁忙時段內顧客可在 10 分鐘內獲提供服務，而繁忙時段/高峰期顧客可在 25 分鐘內獲提供服務」。由於疫情關係，顧客使用服務的輪候時間或需較長，希望市民諒解。

至於延長服務時間至下午六時三十分的提議，根據該局之交易情況，下午四時至五時之交易量只佔全日之百分之十二，而顧客一般可於關門後十五分鐘內完成所有交易。再者，東涌郵政局的交易數目近年持續下跌，2019/20 下跌 9%，而 2020 年 4 - 12 月更下跌 7%。經審慎考慮區內居民對郵政服務的需求以及善用資源的因素後，本署現階段沒有計劃延長東涌郵政局的營業時間。

除東涌郵政局外，區內還有其他郵政設施，包括 3 個「智郵站」*，其中 2 個提供 24 小時領件服務，而居民亦可使用區內 11 個郵筒投寄一般信件，或到便利店購買郵票或繳交帳單。

本署會不時檢視顧客對郵政服務的需求，按需要調整櫃位數目以切合居民需要，並會繼續密切留意該區的發展，以及居民對郵政櫃位服務的需求。

* 三個「智郵站」分別位於東涌郵政局、迎東邨及逸東商場

2021 年 1 月