

簡介中西區內郵政設施

目的

本文件載述中西區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於二零零九年十月八日出席中西區區議會作背景資料之用。

中西區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在中西區設有7間郵政局，提供一般郵政服務，郵局地址及開放時間載於附件一。
3. 區內的派遞服務由位於中環康樂廣場2號的郵政總局及位於薄扶林道27號地下的西營盤派遞局提供。為中西區服務之派遞段數共有146段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 108 個郵箱設施，以方便市民投寄郵件，郵箱編號及位置載於附件二。
5. 我們在本地派遞及櫃位服務所訂的承諾如下：
 - (a) 本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人，目標是98%。
 - (b) 於非繁忙時間內顧客可在10分鐘內獲提供櫃位服務，目標是98%；
繁忙時間/高峰期顧客可在25分鐘內獲提供櫃位服務，目標是98%。

二零零八年一月至二零零九年七月，我們均能達標完成上述的服務承諾。

6. 至於二零零八年一月至二零零九年八月接獲中西區居民及中西區區議員提出有關郵政服務的意見，可參閱附件三及附件四。

- 附件：(一) 中西區郵局地址和辦公時間
(二) 中西區郵箱編號和位置
(三) 二零零八年一月至二零零九年八月接獲中西區居民有關郵政服務的意見
(四) 二零零八年一月至二零零九年八月接獲中西區區議員有關郵政服務的意見

位於中西區的郵政局

| 郵政局名稱 | | 地址 | 辦工時間 | |
|-------|---------|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1. | 郵政總局 | 香港中環康樂廣場 2 號 | (星期一至六) (星期日 及公眾假期) | 0800 – 1800 0900 – 1700 |
| 2. | 堅尼地城郵政局 | 香港堅尼地城石山街 12 號堅尼地城社區綜合大樓地下 | (星期一至五) (星期六) | 0930 – 1700 0930 – 1300 |
| 3. | 山頂郵政局 | 山頂道 128 號凌霄閣 P1 層 P116 號舖 | (星期一至五) (星期六) | 1030 – 1800 1030 – 1400 |
| 4. | 皇后大道郵政局 | 香港皇后大道中 99 號中環中心一樓 2A 及 2B 號舖 | (星期一至五) (星期六) | 0930 – 1800 0930 – 1300 |
| 5. | 西營盤郵政局 | 香港薄扶林道 27 號地下 | (星期一至五) (星期六) | 0930 – 1700 0930 – 1300 |
| 6. | 上環郵政局 | 香港德輔道中 322 至 324 號香港電訊 CSL 中心 1 樓 | (星期一至五) (星期六) | 0930 – 1800 0930 – 1300 |
| 7. | 雲咸街郵政局 | 香港雲咸街 69 號好時年大廈地下 | (星期一至五) (星期六) | 0930 – 1700 0930 – 1300 |

位於中西區的郵箱

| 編號 | 位置 | 編號 | 位置 |
|-----|--------------------|-----|--------------------|
| 17 | 柏道 / 屋蘭士里 | 91 | 干德道 31 號 |
| 19 | 堅尼地道 22A/纜車徑 | 92 | 西摩道 4 號 |
| 20 | 麥當勞道 24 號 | 93 | 薄扶林道 / 聖安多尼堂 |
| 21 | 羅便臣道 1 號 A | 94 | 卑路乍街 / 寶翠園 |
| 22 | 羅便臣道 29 號 | 95 | 德輔道西 / 水街 |
| 24A | 畢打街中建大廈 | 96 | 干德道 41 號 |
| 26 | 山頂纜車站下 | 97 | 皇后大道西 16 號 |
| 27 | 堅道 43 號 / 奧卑利街 | 101 | 卑路乍街 / 爹核士街 |
| 28 | 醫院道 / 般咸道 | 104 | 施德堂 / 薄扶林道 |
| 29 | 旭龢道 / 干德道 | 106 | 羅便臣道 60 號 |
| 30 | 羅便臣道 / 屋蘭士街 | 110 | 皇后大道西 92 號 |
| 31 | 般咸道 / 漢寧頓道 | 112 | 遮打道 / 會所街 |
| 32 | 香港大學紐魯詩樓 | 114 | 皇后大道中 12 號 |
| 35 | 卑路乍街 / 山市街 | 115 | 皇后大道中 31 號 |
| 36 | 皇后大道西 520 號 | 120 | 荷里活道 48 號 |
| 37 | 皇后大道西 230 號 | 121 | 第三街 56 號 / 正街 |
| 38 | 德輔道西 235 號 | 122 | 52-54 摩星嶺道 |
| 40 | 德輔道西 / 皇后街 | 132 | 皇后大道中 306 號 |
| 41 | 荷里活道 / 磅巷 | 133 | 馬己仙峽道 / 蒲魯賢徑 |
| 42 | 荷里活道 / 兒童遊樂場對出 | 140 | 山頂道 / 歌賦山道 |
| 44 | 統一碼頭道海港政府大樓對出 | 141 | 德輔道中 / 禧利街 |
| 45 | 下亞厘畢道 / 中區政府合署 | 142 | 德輔道西 / 威利蔴街 |
| 46 | 威靈頓街 / 擺花街 | 144 | 列堤頓道 28 號 |
| 47 | 皇后大道中 / 威靈頓街 | 152 | 皇后大道西 368 號 / 薄扶林道 |
| 48 | 干諾道中 / 永和街 | 153 | 德輔道西 / 屈地街 |
| 49 | 干諾道中 / 恆生銀行總行大廈對出 | 166 | 德輔道中 / 禧利街 |
| 51 | 加列山道 / 明德醫院 | 167 | 干諾道西 9 號 |
| 52 | 加列山道 18-22 號 / 瑞燕苑 | 178 | 干德道 9 號 |
| 53 | 貝璐道 / 歌賦山里 | 179 | 白加道 / 山頂道 |
| 54 | 種植道 / 歌賦山道 | 181 | 域多利道 / 堅尼地城巴士休憩處對出 |
| 55 | 施勳道 / 醫院徑 | 190 | 德輔道中中南行 |
| 58 | 梅道 / 漆咸徑 | 191 | 中環中保集團大廈 |
| 59 | 皇后大道中渣打銀行大廈對面 | 192 | 山頂道 / 夏力道 |
| 73A | 中環永安人壽保險大廈 | 196 | 舊山頂道 / 梅道 |
| 73B | 中環德成大廈 | 199 | 中環永安集團大廈 |
| 83 | 中環天星碼頭 | 205 | 麥當勞道 76 號(對面) |
| 84 | 中環天星碼頭 | 212 | 中環聖佐治大廈 |

| 編號 | 位置 | 編號 | 位置 |
|------|---------------|-----|--------------|
| 219 | 文輝道 / 僑福道 | 344 | 港鐵上環站 |
| 233 | 遮打道 / 遮打大廈 | 356 | 威靈頓街 / 擺花街 |
| 235 | 機利文街 / 德輔道中 | 357 | 皇后大道中 70 號 |
| 236 | 薄扶林道遊樂場對出 | 364 | 機利文街 / 德輔道中 |
| 238 | 皇后大道中 70 號 | 365 | 香港站 / 地庫 2 層 |
| 239 | 遮打道 / 皇后像廣場 | 373 | 德輔道中 188 號 |
| 243 | 馬己仙峽道 15 號 | 383 | 龍匯道中信大廈對出 |
| 255 | 堅道 99 號 | | |
| 264 | 金鐘政府合署 | | |
| 264A | 金鐘政府合署 | | |
| 266 | 砵典乍街 / 干諾道中 | | |
| 269 | 信德中心 / 干諾道中 | | |
| 272 | 西營盤郵政局外 | | |
| 277 | 波老道 12 號 | | |
| 290 | 金鐘道 / 太古廣場第一座 | | |
| 317 | 皇后大道中 31 號 | | |
| 318 | 士丹頓街 / 些利街 | | |
| 321 | 夏慤道 10 號 | | |
| 322 | 夏慤道 10 號 | | |
| 323 | 德己立街 41 號 | | |
| 324 | 港鐵中環站 | | |
| 326 | 賓吉道 / 紅梅閣 | | |
| 330 | 皇后大道中 30 號 | | |
| 332 | 波老道 6 號 | | |
| 333 | 摩星嶺道 2A | | |
| 340 | 港鐵金鐘站 | | |
| 343 | 皇后大道中 30 號 | | |

中西區的郵箱：合共 108 個（不包括設置於中西區郵政局範圍內的郵箱）

甲) 2008年1月至2009年8月香港郵政接獲中西區居民對郵件派遞服務的意見

| | | 有關事宜 | 跟進情況／結果 |
|---|------|----------------------------|---|
| 嘉許 | | | |
| 合共收到 96 封有關郵件派遞服務的嘉許信，讚賞職員提供優質派遞服務，敬業樂業，不辭勞苦，誠懇親切和盡責認真。 | | | <ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發出嘉許信。 - 已向居民發信和感謝卡，以表謝意。 |
| 投訴／建議 | | | |
| 1. | 8 宗 | 郵件錯誤派遞 | <ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 派遞服務正常。 - 已提醒居民如收到不屬於自己的郵件，須退回給香港郵政。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 - 另外，錯誤派遞可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。 |
| 2. | 13 宗 | 收不到郵件 | <ul style="list-style-type: none"> - 派遞服務正常。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 |
| 3. | 3 宗 | 查詢大型郵件／掛號郵件／本地郵政速遞郵件等的派遞程序 | <ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋有關派遞大型郵件／掛號郵件／特快專遞郵件等的程序。 - 郵件因收件地址欠詳，以致有所延誤或遭退回。本署已向居民提供正確地址的寫法，並已提醒他們要正確書寫地址。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 |
| 4. | 3 宗 | 郵件派遞延誤 | <ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 - 另外，郵件派遞延誤可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。 |
| 5. | 2 宗 | 郵件未有妥為放進信箱／跌在地上／摺曲 | <ul style="list-style-type: none"> - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 |

| | | <u>有關事宜</u> | <u>跟進情況／結果</u> |
|--------|-----|---------------|---|
| 6. | 2 宗 | 郵件遭退回 | <ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 - 另外，郵件遭退回可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。 |
| 7. | 2 宗 | 職員態度欠佳 | <ul style="list-style-type: none"> - 已提醒員工必須時刻以禮待客。 - 郵務督察加強巡查並進行意見調查，以確保職員的服務態度和服務質素良好。 |
| 8. | 5 宗 | 郵件包裝破損／內載物品遺失 | <ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人解釋，因郵件包裝不足，以致未能有效保護郵件和內載物品。 - 已向投訴人解釋處理破損郵件的程序，並提醒他們要正確包裝郵件。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 |
| 共 38 宗 | | | |

乙) 2008 年 1 月至 2009 年 8 月香港郵政接獲中西區居民對櫃位服務的投訴／建議

| | 日期 | 有關事宜 | 跟進情況／結果 |
|--|------------------------------|---|---|
| 嘉許 | | | |
| 合共收到 237 封有關櫃位服務的嘉許信，讚賞中西區郵政局的櫃位服務；職員態度有禮，竭誠服務等。獲嘉許的郵政局分別是：郵政總局（170 封）、堅尼地城郵政局（8 封）、山頂郵政局（5 封）、皇后大道郵政局（7 封）、西營盤郵政局（21 封）、上環郵政局（1 封）和雲咸街郵政局（25 封） | | | <ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發出嘉許信。 - 已向居民發信和感謝卡，以表謝意。 |
| 投訴／建議 | | | |
| 1. | 11.1.08 西營盤郵政局 | 投訴人是郵政信箱用戶，他指投寄至該信箱的信件，因收件人名稱與登記用戶名稱不符而遭職員退回給寄件人。 | <ul style="list-style-type: none"> - 經查證後，發現職員未有正確登記共用信箱者的名稱而把信件退回。 - 已向投訴人致歉，並作出酌情賠償。 |
| 2. | 07.6.08 上環郵政局 | 投訴人於天文台取消黑色暴雨警告後，前往上環郵政局領取郵件但不果。 | <ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人解釋，由於暴雨影響郵件運送，以致他當日未能領取郵件。投訴人已於 6 月 11 日在上環郵政局領取郵件。 |
| 3. | 24.6.08 郵政總局 | 投訴人表示，郵政總局在下午 6 時至 7 時不提供領取郵件服務，但職員沒有清楚告知顧客有關安排。 | <ul style="list-style-type: none"> - 當其時郵政總局正試行把服務時間延長至下午 7 時，惟下午 6 時至 7 時只提供郵票銷售和郵件收寄服務（大量投寄郵件除外）。 - 已向投訴人作出解釋，並張貼告示通知顧客有關安排。 - 已訓示職員必須向顧客清楚解釋運作安排。 |
| 4. | 09.9.08 上環郵政局和 皇后大道郵政局 | 郵政局內未設有支票收集箱供顧客繳付帳單 | <ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人解釋最新安排，並因應其要求作出靈活處理。 |
| 5. | 17.1.09 郵政總局 | 投訴人表示，有長者可優先到櫃位購買郵票而無需排隊輪候。 | <ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人解釋，因該長者持有長者卡，故購買郵票時無需排隊輪候。不過，已訓示職員如遇到以上情況，應向顧客清楚解釋有關安排。 |
| 6. | 07.5.09 皇后大道郵政局 | 在流感高峯期，該郵政局沒有提供口罩予職員使用。 | <ul style="list-style-type: none"> - 調查顯示，該郵政局備有足夠口罩供職員使用。另外，已提醒職員注意個人衛生和採取防範流感措施。 |

丙) 2008 年 1 月至 2009 年 8 月香港郵政接獲中西區居民對郵箱的投訴／建議

| | <u>投訴／建議</u> | <u>有關事宜</u> | <u>跟進情況／結果</u> |
|----|-------------------------|----------------------|---|
| 1. | 17.2.09 政務司司長 辦公室 | 建議於新添馬艦政府總部內設置 郵箱 | 經考慮後，本署同意設置郵箱，但 認為新郵箱應設於新添馬艦政府總 部門外，因為可同時供政府總部員 工和附近其他使用者投寄郵件。 |

2008 年 1 月至 2009 年 8 月香港郵政接獲中西區區議員的意見

| | <u>區議員</u> | <u>日期</u> | <u>有關事宜</u> | <u>跟進情況／結果</u> |
|--------------|------------|-----------|-------------------------------------|---|
| 投訴／建議 | | | | |
| 1. | 阮品強議員 | 1.12.08 | 要求移走位於皇后大道中 138 號的郵袋補給箱 | - 該郵袋補給箱的移除工程已於 2008 年 12 月 24 日完成。 |
| 2. | 何俊麒議員 | 09.1.09 | 轉達上環區居民的意見，反映他們對上環郵政局不同服務的排隊安排表示不滿。 | <ul style="list-style-type: none"> - 上環郵政局於 2008 年 12 月 8 日完成翻修後，曾檢討顧客流量與運作模式，並作出了適當調節，開設四個綜合服務櫃位，提供「郵票及郵件掛號」和「郵繳通」服務。此安排有助職員更靈活地為市民服務，並可提高效率。 - 調查結果顯示，上環郵政局於非繁忙和繁忙時段均能按服務承諾的時間為市民服務。 - 本署會視乎顧客流量，因應綜合服務櫃位的排隊人數和輪候時間，在有需要時採用相應安排。 - 經過觀察和檢討，本署自 2009 年 4 月起，在其中一個綜合服務櫃位增設售賣郵票和投寄郵件特快服務，以配合市民的需要。 - 我們會繼續監察上環郵政局的服務，並作出相應安排。 |
| 3. | 李志恆議員 | 07.4.09 | 建議在西營盤街市一帶加設郵箱 | - 已於第三街 56 號對出位置增設一個郵箱，方便市民投寄郵件。 |