

簡介東區郵政設施

(東區區議會文件第 69/07 號)

目的

本文件載述東區郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零七年九月二十一日出席東區區議會的背景資料。

東區郵政設施概覽

2. 現時，東區共有11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西灣河太安街29號東區法院1樓的東區派遞局及位於阿公岩村道5號東都中心5樓的筲箕灣派遞局提供。為東區服務之派遞段數共有136段，每段由1名郵差負責。由二零零六年一月至二零零七年七月，我們為東區居民共派遞了近一億八千萬件郵件。
4. 區內共有 67 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的服務承諾是：
 - (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%。

二零零六年至二零零七年七月，我們都能達標完成以上的服務承諾。

6. 至於二零零六年一月至二零零七年七月收到有關東區郵政服務的意見，可參閱附件三。

- 附件: (一) 郵局地址及開放時間
(二) 郵箱編號及位置
(三) 二零零六年一月至二零零七年七月收到東區居民有關郵政服務的意見

郵政局名稱		地址	辦工時間	
1.	柴灣	香港柴灣道漁灣邨行政大樓	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
2.	雲景道	香港北角雲景道 33 號牛奶公司購物商場地下 6 至 7 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
3.	杏花邨	香港杏花邨西翼停車場地下	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
4.	興民街	香港西灣河興民街 50 至 52 號永興閣地下 1 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
5.	英皇道	香港北角英皇道 255 號國都廣場二樓 204 至 205A 及 208 至 210 號舖	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
6.	北角	香港北角英皇道 560 號健威坊地下低層 L8 舖位、L15 及 L16 舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
7.	筲箕灣	香港筲箕灣寶文街 1 號峻峰花園地下	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
8.	小西灣	香港小西灣邨瑞益樓地下 1 及 2 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
9.	太古城	香港太古城太豐路 1 至 3 號金星閣地下 G1020 至 G1022 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
10.	七姊妹	香港北角模範邨 C 座第 1、6、7 及 11 號地舖	(一至五) (六)	0930 - 1800* 0930 - 1300
11.	興發街	興發街 30 號銅鑼灣街坊福利會大廈地下	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300

* 由二〇〇七年三月十二日起，辦公時間由下午五時延長至下午六時，試驗期為六個月。

位於東區的郵箱

編號	位置	編號	位置
14	英皇道 / 糖廠街 (鰂魚涌)	250	太裕路 / 太古灣道 (太古城)
15	筲箕灣道 / 太安街 (西灣河)	273	杏花邨商業中心對出 (杏花邨)
16	筲箕灣東大街 169 號 (筲箕灣)	275	康山廣場(北)對出 (鰂魚涌)
24	康盛街 / 康山花園 D 座 (鰂魚涌)	281	太康街, 鯉景灣 (西灣河)
70	屈臣道 / 電氣道 (北角)	295	富景花園對出 (小西灣)
74	英皇道 / 明園西街 (北角)	300	太安街東區法院地下 (西灣河)
78	永泰道 / 翠灣邨 (柴灣)	301	東區醫院主座大樓 (柴灣)
87	銅鑼灣道 164 號 A (銅鑼灣)	302	英皇道 / 糖廠街 (鰂魚涌)
88	英皇道 878 號 (鰂魚涌)	303	祥利街 / 吉勝街 (柴灣)
90	興民邨市政大樓 / 富民樓 (柴灣)	304	耀東邨小巴總站 (筲箕灣)
98	利眾街 / 康民街 (柴灣)	305	安業街 1 號 (柴灣)
108	海富街 / 筲箕灣道 (筲箕灣)	306	峰華邨 (柴灣)
111	英皇道 / 水星街 (北角)	314	電氣道 / 屈臣道 (北角)
129	環翠道近興華邨一期卓華樓 (柴灣)	319	祥利街 / 吉勝街 (柴灣)
139	靄寧園 / 柴灣道 (筲箕灣)	320	英皇道 470 號 (北角)
145	渣華道 / 書局街 (北角)	325	杏花邨地鐵站 (杏花邨)
146	太古城道(翠湖台)太湖閣 (太古城)	327	興東邨興康樓對出 (西灣河)
148	英皇道 165-175 號 (北角)	328	太古地鐵站 (太古城)
156	英皇道 994 號 (鰂魚涌)	337	富欣花園 / 富欣道 (小西灣)
157	歌頓道 (北角)	338	康安街(康蘭酒店對面) (鰂魚涌)
160	柴灣道 / 常安街 (柴灣)	346	天后地鐵站 (天后)
169	北角道 / 渣華道 (北角)	349	鰂魚涌地鐵站 (鰂魚涌)
180	筲箕灣道 372 號 (筲箕灣)	351	筲箕灣地鐵站 (筲箕灣)
182	天后廟道 / 炮台山道 (北角)	352	柴灣地鐵站 (柴灣)
194	亞公岩村道 6 號 (筲箕灣)	366	愛秩序灣愛賢街 (筲箕灣)
197	太茂路 / 太古城道 (太古城)	367	怡泰街 / 怡盛里 (柴灣)
203	新都城大廈 (北角)	368	渣華道 333 號 (北角)
218	寶馬山道 / 寶馬山花園 (北角)	369	英皇道 666 號 (北角)
221	柏蕙苑 / 基利路 (鰂魚涌)	376	藍灣半島巴士總站 (小西灣)
226	泰民街 / 樂翠台 (柴灣)	382	耀興道 68 號東欣苑 (西灣河)
231	勵德邨道 / 勵德邨 (銅鑼灣)	389	英皇道 288 號 (北角)
232	興華邨第二期安興樓 (柴灣)	MR19	友邦廣場信房 (北角)
242	寶馬山道賽西湖商場對出 (北角)	MR21	英皇道 979 號濠豐大廈信房 (鰂魚涌)
248	環翠邨 / 茵翠街 (柴灣)		

東區的郵箱：合共 67 個

甲) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 7 月收到有關東區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 85 封關於郵件派遞的嘉許信，讚賞職員提供優質派遞服務，敬業樂業，不辭勞苦，誠懇親切及盡責。			<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發嘉許信 - 已向居民發信或卡感謝他們的讚賞
投訴/建議			
1.	99 宗	郵件誤遞	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址 - 派遞服務正常 - 提醒居民如收到不屬於自己的郵件可退回給香港郵政 - 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，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤
2.	66 宗	收不到郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 派遞服務正常 - 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.	25 宗	查詢大型郵件/掛號/本地郵件速遞等郵件派遞程序事宜	<ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋有關派遞大型郵件/掛號/特快專遞等郵件之程序 - 因派遞地址不詳而引致延誤或遭退回，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址 - 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.	48 宗	郵件延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址 - 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，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤
5.	28 宗	郵件包裝破損/內載物品遺失	<ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋因郵件包裝不足而未能有效保護郵件和內載物品 - 已向居民解釋處理破損郵件之程序，並提醒居民正確包裝郵件 - 提醒員工小心執行派遞工作
6.	10 宗	郵件沒有妥善放進信箱內/跌在地上/摺曲	<ul style="list-style-type: none"> - 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
7.	21 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址

		<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
			<ul style="list-style-type: none"> - 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，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤
8.	26 宗	職員態度欠佳	<ul style="list-style-type: none"> - 提醒員工必須時刻以禮待客 - 郵務督察加強巡查及進行意見調查，以確保服務態度及服務質素良好
9.	22 宗	轉遞服務漏做	<ul style="list-style-type: none"> - 提醒員工小心處理有轉遞服務的地址，在執行派遞工作時亦要加倍小心 - 郵務督察加強巡查及進行意見調查，以確保服務態度及服務質素良好
	共 345 宗		

乙) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 7 月收到有關東區櫃位服務的投訴/建議

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
嘉許			
		全年合共收到 31 封關於櫃位服務的嘉許信讚揚東區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是： 雲景道郵政局 2 封、興民街郵政局 5 封、英皇道郵政局 10 封、北角郵政局 4 封、筲箕灣郵政局 3 封、太古城郵政局 5 封、七姊妹郵政局 2 封	<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發嘉許信 - 已向居民發信或卡感謝他們的讚賞
投訴/建議			
1.	11.1.2006	投訴人表示到柴灣郵政局交費，一週內有三天都出現排長龍情況，稱輪候時間超過服務承諾的 25 分鐘	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
2.	18.4.2006	投訴人表示當日柴灣郵政局分別開放兩個郵繳通櫃位及兩個郵政服務櫃位，不過等候郵繳通服務的顧客人數較多，應將其中一個郵政服務櫃位改為郵繳通服務櫃位	<ul style="list-style-type: none"> - 由於當天為復活節長假期後的首個工作日，所以顧客人數較多。 - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
3.	5.6.2006	投訴人表示到柴灣郵政局購買郵票時，由於前面顧客投寄十多份包裹，令她等候了 20 至 30 分鐘，而當時郵繳通服務櫃位則比較清閒，認為該局職員處理手法欠彈性	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
4.	11.6.2006	投訴人於北角郵政局使用特快專遞並購買保險服務。職員將內載物「筆記型電腦」誤作為「指定電子產品類別」而多收了保險費用	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉及發還多收款項 - 已提醒有關職員小心留意收費細節並加強其對產品的認識

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
5.	17.7.2006	投訴人由於不知道郵寄通函標誌已更改，欲投寄印有舊標誌的郵寄通函郵件時遭英皇道郵政局職員拒收	- 已酌情接受該批郵件，並勸喻顧客使用新標誌
6.	20.7.2006	投訴人不滿英皇道郵政局郵票及掛號櫃位排長龍，而其他櫃位則較清閒，人手安排不恰當	- 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
7.	17.8.2006	投訴人不滿七姊妹郵政局職員沒有提醒其投寄包裹內的草本植物會被法國海關拒絕入口，因而遭退回並向他徵收退回包裹所需的費用，投訴人要求為他再次投寄	- 由於法國海關禁止草本植物入口，所以未能答允為顧客安排再次投遞 - 已向顧客致歉及解釋事件詳情
8.	30.9.2006	投訴人到杏花邨郵政局投寄特快專遞郵件並即時到櫃位詢問，由於當時有其他顧客正在輪候服務，高級郵差示意投訴人排隊而沒有即時回答。其後，投訴人不滿職員當時沒有解答他提出的問題而向局長投訴，繼而雙方發生爭執。投訴人承認他當時有說粗話並聲稱局長亦有說粗話	- 已向顧客致歉，並發出道歉信交待事件詳情
9.	23.10.2006	投訴人派傭人到太古城郵政局以支票繳交帳單的部份費用遭拒絕，最後傭人以現金繳付整筆費用。其間職員的言語令她覺得受辱	- 有關職員只是發現繳付金額與帳單銀碼不符，於是向投訴人的傭人問清楚而非拒絕接受該支票付款 - 已向顧客致歉及發出書面回覆交待事件詳情

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
10.	31.10.2006	投訴人不滿柴灣郵政局只開放兩個郵繳通服務櫃位，令顧客排長龍	<ul style="list-style-type: none"> - 當時已立時開放第三個郵繳通服務櫃位以疏導人龍 - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
11.	31.10.2006	投訴人到太古城郵政局繳費，當時只開放一個郵繳通服務櫃位及有二十至三十人排隊，相反開放了兩個郵票及掛號櫃位，則較清閒	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配
12.	10.11.2006	投訴人到柴灣郵政局投寄特快專遞郵件時，前面的顧客投寄 30 多箱郵包，另外郵票櫃位則較清閒，不過由於沒有投寄特快專遞所需要的設備而不能提供協助，令他等候了很長時間	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配 - 已向顧客介紹特快專遞上門收件服務
13.	8.12.2006	投訴人不滿興民街郵政局職員沒有提醒他寄往加拿大的特快專遞投寄證明書上的資料必須用英文填寫而被海關退回，使他蒙受損失	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉及安排再次投寄 - 已提醒有關職員工作時需留心及隨時向顧客提供協助
14.	2.1.2007	投訴人不滿英皇道郵政局中午時分只開放一個郵繳通服務櫃位，令輪候時間冗長	<ul style="list-style-type: none"> - 當日因替假職員誤會那時段為其午飯時間而關閉櫃位，當該局局長發現情況後，已即時加開郵繳通服務櫃位以疏導人龍 - 已向顧客致歉並解釋事件詳情
15.	24.1.2007	投訴人聲稱於杏花邨郵政局購買了萬用箱作特快專遞投寄，但是職員沒有給予優惠價而使投訴人多付費用	<ul style="list-style-type: none"> - 有關職員對萬用箱服務收費有誤解而可能導致誤收費用，已寄出差額退款支票並以書面向投訴人致歉及解釋 - 已訓示有關職員及加強其對產品的認識
16.	25.1.2007	投訴人不滿在小西灣郵政	<ul style="list-style-type: none"> - 由於職員疏忽，將該郵品錯誤地派

	<u>日期</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
		局郵品被誤領	<p>給一位名字跟投訴人相同的郵品訂購客戶，已作書面道歉及補發郵品給顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> - 已訓示職員在派發郵件時必須小心核對收件人姓名
17.	10.4.2007	投訴人不滿到筲箕灣郵政局投寄郵件時只開放一個郵繳通及一個郵務櫃位	<ul style="list-style-type: none"> - 由於當天為復活節長假期後的首個工作日，所以顧客人數較平日多 - 已向顧客致歉並提醒局長於繁忙時間應加開櫃位以應付顧客需求
18.	19.5.2007	投訴人到雲景道郵政局欲領取掛號郵件，由於投訴人身分證上沒有英文名字，與郵件上收件人名字不相符，有關職員不允投訴人出示印有英文名字的信用咭作身分證明文件	<ul style="list-style-type: none"> - 根據部門規則，信用咭並不是認可為有權領取郵件的身分證明文件。 - 但若收件人的身分證明文件沒有外文名字，只要其身分證明文件載有的姓氏與收件人的姓氏相同則可。 - 訓示有關職員有關派遞工作指引。
19.	19.5.2007	投訴人不滿於七姊妹郵政局投寄的特快專遞包裹被延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 由於有關職員誤入國家代號而導致延誤 - 已向顧客致歉及賠償郵費 - 訓示有關職員需時刻留心工作
20.	29.6.2007	投訴人不滿英皇道郵政局職員說粗話及局長未有就此事調解及勸阻	<ul style="list-style-type: none"> - 已向該名職員作出適當處分及訓示該局局長 - 已作書面致歉及解釋事件詳情

丙) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 7 月收到有關東區郵箱的建議

	<u>日期</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
1.	7.2.2006	要求搬遷位於祥利街編號 303 號及 319 號郵筒	- 已於 2006 年 5 月 11 日將 303 號及 319 號郵筒遷往就近柴灣工廠大廈側
2.	13.2.2006	投訴位於柴灣樂翠台一座的 226 號郵箱，搬遷到樂翠台近車輛出入口位置	- 已向市民解釋舊郵箱位置對於我們的同事執行收信工作構成危險。另外，新郵箱位置對市民投寄信件亦更為方便。
3.	12.7.2006	要求於英皇道郵局舊址附近增設郵箱	- 已於 2007 年 1 月 20 日於英皇道 288 號增設一個新郵筒，方便附近的居民投寄信件
4.	21.11.2006	要求於英皇道 625 號附近增設郵箱	- 由於上述地點已設有郵筒 369 號(英皇道 666 號)、368 號(渣華道 333 號)及北角郵局，所以建議暫不考慮
5.	27.11.2006	要求在鰂魚涌區加建郵箱，以方便市民投寄信件	- 由於上述地點附近已設有郵筒 14 號和 302 號(英皇道/糖廠街)、88 號(英皇道 878 號)、156 號(英皇道 994 號)及 349 號(鰂魚涌地鐵站)，所以建議暫不考慮
6.	8.12.2006	要求把位於環翠道的 129 號郵箱遷往對面行人路，方便一羣輪椅人士	- 已於 2007 年 6 月 27 日將 129 號郵筒遷往對面行人路
7.	17.7.2007	要求於英皇道 1063 號附近增設郵箱	- 由於上述地點附近已設有郵筒 221 號(柏蕙苑/基利路)及 275 號(康山花園(北))，所以建議暫不考慮