

簡介東區的郵政設施

目的

本文件載述東區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2011年3月3日出席區議會會議作背景資料之用。

東區郵政設施概覽

2. 香港郵政現時在東區設有十間郵政局為市民提供各種服務，詳情載於**附件一**。

3. 東區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，以及位於阿公岩村道5號東都中心5樓的筲箕灣派遞局提供。區內共劃分149個派遞段，每段由一名郵差負責。

派遞局	地址	服務範圍	派遞段數目
東區派遞局	西灣河太安街 29 號東區法院 1 樓	北角、鰂魚涌、康山、鯉景灣	75
筲箕灣派遞局	阿公岩村道 5 號東都中心 5 樓	太古城、筲箕灣、西灣河、杏花村、柴灣、赤柱、石澳、小西灣	74

4. 區內共設有 65 個郵箱供市民投寄郵件，其編號和位置載於**附件二**。

5. 我們在2009年1月至2010年12月期間均成功達到以下的服務承諾：

- (a) 99%本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人。
(在2010/11年度前，目標是98%)
- (b) 非繁忙時間內98%顧客可在10分鐘內獲提供櫃位服務；
繁忙時間／高峰期98%顧客可在25分鐘內獲提供櫃位服務。

6. 我們在2009年1月至2010年12月期間接獲東區居民、東區區議員和申訴專員公署提出有關郵政服務的意見，分別載於**附件三、四和五**。

附件一 東區郵政局的地址和辦公時間

附件二 東區郵箱的編號和位置

附件三 2009年1月至2010年12月接獲東區居民有關郵政服務的意見

附件四 2009年1月至2010年12月接獲東區區議員有關郵政服務的意見

附件五 2009年1月至2010年12月接獲申訴專員公署轉介東區居民有關郵政服務的投訴個案

東區郵政局的地址和辦公時間

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	柴灣郵政局	柴灣道漁灣邨行政大樓	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	雲景道郵政局	北角雲景道33號牛奶公司商場地下 6及7號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	杏花邨郵政局	杏花邨西翼停車場地下	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	興發街郵政局	興發街30號銅鑼灣街坊福利會大廈 地下	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	興民街郵政局	西灣河興民街50至52號永興閣地 下1號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	英皇道郵政局	北角英皇道255號國都廣場二樓 204至205A及208至210號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
7.	筲箕灣郵政局	筲箕灣寶文街1號峻峰花園地下	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
8.	小西灣郵政局	小西灣邨瑞益樓地下1及2號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
9.	太古城郵政局	太古城太豐路1至3號金星閣地下 G1020至G1022號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
10.	七姊妹郵政局	北角英皇道770號模範邨C座第1、 6、7及11號舖位	星期一至五 星期六	0930 – 1730 0930 – 1300

位於東區郵箱的編號和位置

編號	位置	編號	位置
14	英皇道/糖廠街	250	太裕路/太古灣道
15	筲箕灣道/太安街	273	杏花新城外
16	筲箕灣東大街 169 號	275	康怡廣場(北)
24	康盛街/康怡花園 D 座	281	太康街鯉景灣
70	屈臣道/電氣道	295	佳翠苑/小西灣道
74	英皇道/明園西街	300	太安街東區法院地下
78	永泰道/翠灣邨	301	東區醫院主座大樓
87	銅鑼灣道 164 號 A	302	英皇道/糖廠街
88	港鐵鰂魚涌站 A 出口對出	303	祥利街/吉勝街
90	興民邨/民富樓	304	耀東邨小巴總站
98	利眾街/民康街	305	安業街 1 號
108	海富街/筲箕灣道	306	峰華邨
111	英皇道/水星街	314	電氣道/屈臣道
129	環翠道近興華(一)邨卓華樓	319	祥利街/吉勝街
139	靄寧園/柴灣道	320	英皇道 470 號
145	渣華道/書局街	327	興東邨/興康樓
146	太古城道(翠湖台)太湖閣	328	港鐵太古地站近 A 出口
148	英皇道 165-175 號	337	富欣花園/富欣道
154	英皇道 560 號	338	康安街/康怡花園 L 座對面
156	英皇道 994 號	346	港鐵天后站近 A 出口
157	歌頓道 7 號	352	港鐵柴灣站近 B 出口
160	柴灣道/常安街	366	愛賢街/愛秩序灣
169	北角道/渣華道	367	怡泰街/怡盛里
180	筲箕灣道 374-380 號	368	渣華道 333 號
182	天后廟道/炮台山道	369	英皇道 666 號
194	亞公岩村道 6 號	376	藍灣半島巴士總站
197	太茂路/太古城道	382	東欣苑耀興道 68 號
218	天后廟道/寶馬山花園	389	英皇道 288 號
221	柏蕙苑/基利路	MR19	友邦廣場信房
226	泰民街/樂翠台	MR21	英皇道 979 號濠豐大廈信房
231	勵德邨道/勵德邨	MR27	港島東中心信房
232	興華(二)邨/安興樓		
242	賽西湖商場		
248	環翠邨街市/柴灣道		

共 65 個 (不包括設置於東區各郵政局內的郵箱)

甲) 2009 年 1 月至 2010 年 12 月期間接獲東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			
		收到 92 封嘉許信，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。	- 已表揚有關職員及向居民發出回覆和感謝卡。
投訴／建議			
1.	29 宗	錯誤派遞郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已告知居民要正確書寫地址，並提供所需資料和協助。 - 已勸籲居民如收到不屬於自己的郵件，應盡快退回香港郵政。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。
2.	20 宗	收不到郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。
3.	11 宗	查詢大型郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋郵件的派遞程序。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。
4.	8 宗	郵件派遞延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已告知居民要正確書寫地址，並提供所需的資料和協助。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。
5.	3 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已告知居民要正確書寫地址，並提供所需的資料和協助。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。

		有關事宜	跟進情況／結果
6.	4 宗	職員態度欠佳	<ul style="list-style-type: none"> - 已提醒職員必須時刻以禮待客。 - 已安排郵務督察加強巡查和定期收集意見，以確保服務質素。
7.	8 宗	郵件包裝破損／內載物品無故遺失	<ul style="list-style-type: none"> - 因郵件包裝不足以致未能有效保護內載物品，已告知寄件人有關處理破損郵件的程序。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。
8.	7 宗	郵件轉遞服務失誤	<ul style="list-style-type: none"> - 已訓示員工加倍小心注意及處理郵件轉遞服務。 - 已安排郵務督察加強巡查和定期收集意見，以確保服務質素。
9.	5 宗	郵件沒有妥為放進信箱／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。 - 已安排郵務督察加強巡查和定期收集意見，以確保服務質素。
		共 95 宗	

乙) 2009 年 1 月至 2010 年 12 月期間接獲東區居民對櫃位服務的意見

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
嘉許			
		收到 67 封有關櫃位服務的嘉許信，分別是：柴灣郵政局(2 封)、雲景道郵政局(23 封)、杏花邨郵政局(6 封)、興發街郵政局(3 封)、興民街郵政局(7 封)、英皇道郵政局(9 封)、筲箕灣郵政局(4 封)、小西灣郵政局(4 封)、太古城郵政局(4 封)和七姊妹郵政局(5 封)。	- 已表揚有關職員及向居民發出回覆和感謝卡。
投訴／建議			
1.	6.1.2009 太古城郵政局	要求取回其以雙掛號形式投寄郵件的收件回執。	- 已解釋因職員誤將該郵件以單掛號形式處理，故無法提供收件回執。 - 已訓示職員加倍小心處理掛號郵件和在有需要時要求顧客確認相關資料和投寄方法。
2.	8.1.2009 興民街郵政局	不滿職員以較低面值的郵票更換其小郵包上較高面值的郵票，引致出現欠資情況，要求豁免繳付費用。	- 由於並未發現職員有盜取或更換郵票，故未能豁免欠資。
3.	16.1.2009 英皇道郵政局	不滿商場地下沒有郵政局指示牌。	- 商場沒法提供適合使用的指示牌位置。
4.	4.2.2009 小西灣郵政局 七姊妹郵政局 英皇道郵政局	三間郵政局的量重儀器似乎不一致。	- 機電工程署證實量重儀器並無出現誤差。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
5.	15.2.2009 柴灣郵政局	不滿郵票售賣機失靈及無人接聽電話。	<ul style="list-style-type: none"> - 已退還費用並解釋售賣機內的郵票因沾上水氣而未能彈出。 - 已解釋局長當日因處理要務而未能及時接聽電話，並提供 24 小時查詢熱線電話號碼。
6.	20.2.2009 柴灣郵政局	不滿掛號郵件未能成功派遞，在查詢時亦無法得知最新情況。	<ul style="list-style-type: none"> - 由於填報的郵件編號有誤，以致無法提供資料。 - 已澄清正確編號及證實郵件在投寄後翌日成功派遞。
7.	1.3.2009 七姊妹郵政局	不滿因未收到通知及時領取郵政信箱的掛號郵件、局長的服務態度及處理個案資料的安排。	<ul style="list-style-type: none"> - 已訓示職員加倍小心注意和處理郵政信箱的掛號郵件。 - 已提醒局長留意服務態度和措詞，並安排其修讀培訓課程。 - 已解釋經由不同職員和分區經理進行聯絡是為了盡快跟進個案。
8.	29.4.2009 柴灣郵政局	不滿職員工要花上三分鐘處理四件本地郵政速遞郵件。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋職員處理本地郵政速遞郵件的程序。
9.	29.4.2009 興民街郵政局	不滿掛號郵件未能成功派遞，在查詢時亦無法得知最新情況。	<ul style="list-style-type: none"> - 由於填報的郵件編號有誤，以致無法提供資料。 - 已澄清正確編號及證實郵件在投寄後翌日成功派遞。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
10.	29.4.2009 英皇道郵政局	讚揚特快專遞櫃位的職員工作態度良好和效率甚高，並建議： <ul style="list-style-type: none"> 局長加強巡視大堂，以確保文具和表格供應正常，並根據需求適當調派人手。 為投寄商業和非商業郵件的顧客設立不同服務櫃位。 改善英皇道郵政局的電話留言系統。 	<ul style="list-style-type: none"> - 確認局長會經常檢查文具和表格的供應。 - 區分投寄商業和非商業郵件的服務櫃位在運作上不可行。 - 因應顧客對投寄特快專遞和包裹的需求，會加開收件櫃位。 - 已囑咐局長定時清理留言紀錄，並提供 24 小時查詢熱線電話號碼。
11.	25.7.2009 七姊妹郵政局	不滿職員處理查詢郵箱收信時間的態度。	<ul style="list-style-type: none"> - 已訓示職員留意其工作態度，並主動地設法滿足顧客的需要。
12.	15.8.2009 英皇道郵政局	認為郵政局設於商場樓上位置欠佳和北角區郵政設施分佈不平均。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要。 - 可使用升降機或扶手電梯前往設於商場樓上的郵政局。
13.	2.9.2009 太古城郵政局	不滿職員要求在回條背後的授權人代領簽署位置簽收。	<ul style="list-style-type: none"> - 已訓示職員須加倍小心處理掛號郵件服務。
14.	2.10.2009 筲箕灣郵政局	不滿 2.502 公斤的特快專遞郵件按 3 公斤重量計算費用。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋特快專遞郵件的郵費是以每 500 克累進計算。
15.	4.1.2010 筲箕灣郵政局	不滿櫃位服務水平和排隊安排。	<ul style="list-style-type: none"> - 已在繁忙時間作出適當人手調配，以確保顧客能獲得滿意的服務。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
16.	12.1.2010 太古城郵政局	建議設置獨立櫃位提供郵繳通服務，以縮短輪候時間。	- 已安排於繳付帳單的高峰期(即每年一月、四月、七月和十月間)設立獨立櫃位。
17.	26.1.2010 杏花邨郵政局	不滿職員提供的重量限制資料不正確，導致郵件需要被分拆投寄。	- 已作出賠償。
18.	28.6.2010 興發街郵政局	不滿職員處理查詢投寄掛號郵件程序的態度。	- 已訓示有關職員留意其工作態度，並主動地設法滿足顧客的需要。
19.	6.7.2010 筲箕灣郵政局	建議延長郵政局的辦公時間，並提前開啓大門給長者入內輪候，又認為不應四個櫃位中只有一個提供郵政服務。	- 會定期檢討辦公時間和評估同時開放四個櫃位提供郵政服務的可行性。 - 由於職員需要時間準備和基於保安理由，未能提前開啓郵政局的大門。 - 已提醒職員告知長者辦公時間，並引領他們到較適合的地方輪候。
20.	28.12.2010 七姊妹郵政局	查詢關閉北角郵政局的原因，並建議在太古坊及惠安苑附近設置分局。	- 已解釋因區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而關閉北角郵政局，此外太古坊附近已設有太古城郵政局。

2009年1月至2010年12月期間接獲東區區議員對郵政服務的意見

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
投訴／建議				
1.	柴灣郵政局	21.12.2010	不滿從內地退回的包裹損毀、職員未能提供正確資料及處理賠償時態度不理想。	<ul style="list-style-type: none"> - 正就賠償事宜要求中國郵政作出調查。 - 職員乃根據電腦系統所顯示的資料回覆查詢，惟所涉及的紀錄並未更新。 - 已提醒職員主動提供郵件查詢組的聯絡方法，以方便顧客索取資料。 - 已解釋賠償程序及協助填寫郵件損毀報告。

2009年1月至2010年12月期間接獲申訴專員公署轉介東區居民對郵政服務的投訴個案

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
1.	18.3.2010	郵件轉遞服務失誤	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋有關的掛號郵件是在轉遞服務生效前寄出，因此沒有被送到新地址。 - 已進行監察並確認轉遞服務運作正常。 - 已提醒員工小心注意和處理轉遞服務申請。
2.	19.7.2010	核實郵件轉遞服務和加名申請時警覺性不足	<ul style="list-style-type: none"> - 郵差到舊地址核實資料時，因無人應門而誤以為單位已空置，故建議接納申請。 - 已定期提醒職員嚴格遵行核實申請人資料的規定，若舊地址無人應門，便應向大廈管理處查證，並向郵務督察作出報告。 - 因應申訴專員公署的建議，已將加名申請的程序納入《香港郵政規則》內。