

## 簡介九龍城區郵政設施 (九龍城區區議會文件第 53/08 號)

### 目的

本文件載述九龍城區郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零八年五月二十九日出席九龍城區區議會的背景資料。

### 九龍城區郵政設施概覽

2. 現時，九龍城區共有6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土瓜灣道82-84號興華中心地下及1樓的九龍城區派遞局及位於彌敦道405號九龍政府合署的九龍中央派遞局提供。為九龍城區服務之派遞段數共有101段，每段由1名郵差負責。在過去十八個月，即二零零六年十一月至二零零八年四月，我們為九龍城區居民共派遞了近一億二千六百五十萬件郵件。

4. 區內共有41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%。

二零零七年至二零零八年四月，我們都能達標完成以上的服務承諾。

6. 至於二零零六年十一月至二零零八年四月收到九龍城區居民及九龍城區區議員有關郵政服務的意見，可參閱附件三及附件四。

7. 在九龍城區發現信箱損壞引致派遞困難的樓宇詳列於附件五。

附件：(一) 郵局地址及開放時間

(二) 郵箱編號及位置

(三) 二零零六年十一月至二零零八年四月收到九龍城區居民有關郵政服務的意見

(四) 二零零六年十一月至二零零八年四月收到九龍城區區議員有關郵政服務的意見

(五) 九龍城區信箱損壞引致派遞困難的樓宇

位於九龍城區的郵政局

附件一

郵政局名稱		地址	辦工時間	
1.	機利士路郵政局	紅磡機利士路 140 號地下	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	紅磡灣郵政局	紅磡黃埔花園錦桃苑第十四座地下	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	何文田郵政局	何文田邨恬文樓地下 2 號	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	愛民郵政局	愛民邨商場 F11 號舖位	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	九龍城郵政局	九龍城龍崗道 28 號地下	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	土瓜灣郵政局	土瓜灣美景街 108 號偉恆昌新村恆景閣地下商舖 D	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300

## 位於九龍城區的郵箱

編號	位置	編號	位置
5	蕪湖街 165 號 / 獲嘉道	181	九龍城太子道西 414 號/南角道 1C
7	馬頭圍道 165 號市政總署門口	193	馬頭圍邨入口馬頭角道 1 號
8	馬頭角道 37 號 / 炮仗街	195	登巴道/嘉齡道
13	九龍塘金巴倫道 27 號/舒梨道	200	馬頭圍道 / 馬坑涌道
21	九龍醫院西翼正門	216	九龍塘蘭開夏道 18-24/牛津道
30	九龍塘歌和老街 1A-B/窩打老道 163 號	218	紅磡道衛安中心
36	佛光街/忠孝街	226	紅磡小輪碼頭
56	九龍城賈炳達道九龍城廣場側/侯王道	277	九龍塘廣播道 1B(百樂園對面)
58	何文田浙江街樂民新村	284	九龍塘義德道 33 號/筆架山道 55 號
59	九龍塘對衡道 1 號/窩打老道 150 號	298	浸會大學宿舍近偉倫樓/浸會大學道 5 號
86	馬頭圍道 21 號 / 大環道義達工業大廈門口	328	船澳街 99 號 / 寶其利街
87	馬頭圍農圃道 2 號/天光道	380	九龍塘火車站平郵近警崗
111	機利士路 28 號/必嘉街 76 號	381	九龍塘火車站空郵近警崗
112	九龍城亞皆老街 220 號/富寧街	461	黃埔花園商場
119	土瓜灣道 1 號/啟明街	488	海濱廣場/紅磡德豐街 18-22 號郵件派遞室
121	土瓜灣道 / 明倫街 2 號	529	九龍塘廣播道/馬可尼道 10 號
131	九龍塘界限街/喇沙利道	565	九龍塘地鐵站近大堂入閘處
136	香港理大宿舍 / 半島豪庭巴士站對面	591	九龍理工大學紅磡過海隧道巴士站
137	九龍城道木廠街 6 號 / 九龍城道 208A	592	馬頭圍道 21 號/大環道義達工業大廈門口
138	土瓜灣道 335 號	611	紅磡海逸豪園海逸道 5 座前
180	九龍城嘉林邊道 7 號/秀竹園道		

九龍城區的郵箱：合共 41 個

甲) 香港郵政在 2006 年 11 月至 2008 年 4 月收到九龍城區居民有關郵件派遞服務的意見

		有關事宜	跟進情況/結果
<b>嘉許</b>			
合共收到 52 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"> <li>- 已向有關職員發嘉許信</li> <li>- 已向居民發信或卡感謝他們的讚賞</li> </ul>
<b>投訴/建議</b>			
1.	22 宗	郵件誤遞	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 因派遞地址不詳，提醒居民正確書寫地址</li> <li>- 派遞服務正常</li> <li>- 提醒居民如收到不屬於自己的郵件可退回給香港郵政</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> <li>- 另外，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤</li> </ul>
2.	13 宗	收不到郵件	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 派遞服務正常</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> </ul>
3.	29 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"> <li>- 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</li> <li>- 因派遞地址不詳而引致延誤或遭退回，提醒居民正確書寫地址</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> </ul>
4.	6 宗	郵件延誤	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 因派遞地址不詳，提醒居民正確書寫地址</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> <li>- 另外，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤</li> </ul>
5.	9 宗	郵件包裝破損/內載物品遺失	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> </ul>
6.	8 宗	郵件沒有妥善放進信箱內/跌在地上/摺曲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> </ul>

		<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
7.	4 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 因派遞地址不詳，提醒居民正確書寫地址</li> <li>- 提醒員工小心執行派遞工作</li> <li>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素</li> <li>- 另外，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤</li> </ul>
8.	4 宗	職員態度欠佳	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提醒員工必須時刻以禮待客</li> <li>- 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</li> </ul>
9.	21 宗	轉遞服務漏做	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> </ul>
共 116 宗			

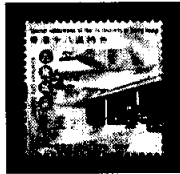
乙) 香港郵政在 2006 年 11 月至 2008 年 4 月收到九龍城區居民有關櫃位服務的投訴/建議

	<u>日期</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
<b>嘉許</b>			
		全年合共收到 36 封關於櫃位服務的嘉許信，讚揚九龍城區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是：機利士路郵政局 4 封、紅磡灣郵政局 10 封、何文田郵政局 2 封、愛民郵政局 5 封及九龍城郵政局 15 封。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向有關職員發嘉許信</li> <li>- 已向居民發信或卡感謝他們的讚賞</li> </ul>
<b>投訴/建議</b>			
1.	22.11.06 紅磡灣郵政局	投訴人表示到該郵政局投寄小郵包到美國時，由於前面顧客投寄大量郵件，令他需要長時間等候，而當時在旁的櫃位則比較清閒，他認為該局職員的處理手法欠彈性	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及作出適當人手調配</li> </ul>
2.	8.1.07 九龍城郵政局	投訴人表示到該郵政局投寄一件特快專遞到台灣，當時前面有四至五位顧客，其中一位投寄約四十件郵件。投訴人認為有關職員效率低引致他等候了 25 分鐘	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客致歉並提醒有關職員在需要時向局長尋求協助。此外，亦提醒局長需時留意櫃位情況及即時作出適當人手調配</li> </ul>
3.	5.7.07 機利士路郵政局	投訴人致電查詢郵政服務時，受到職員不禮貌對待	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客解釋並已提醒有關職員時刻以禮待客</li> </ul>
4.	20.10.07 土瓜灣郵政局	投訴人表示該局職員提供錯誤資料，引致他太太未能買到首日封	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客致歉並提醒所有職員，必須時刻提供良好的專業服務，為顧客提供正確的資訊</li> </ul>

丙) 香港郵政在 2006 年 11 月至 2008 年 4 月收到九龍城區居民有關郵箱的建議

	<u>投訴/建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
1.	27.11.2006 一物業管理有限公司	建議在 38 號宋皇臺道傲雲峰增設投寄郵筒	- 由於所述地點附近已設有郵筒 137 號 (九龍城道木廠街 6 號 / 九龍城道 208A)、8 號 (馬頭角道 37 號 / 炮仗街)、九龍城郵局及土瓜灣郵局，所以建議暫不考慮
2.	6.12.2006 一物業管理處	建議在欣榮花園附近增設大型投寄郵筒	- 由於所述地點附近已設有郵筒 8 號 (馬頭角道 37 號 / 炮仗街) 及九龍城郵政局，所以建議暫不考慮

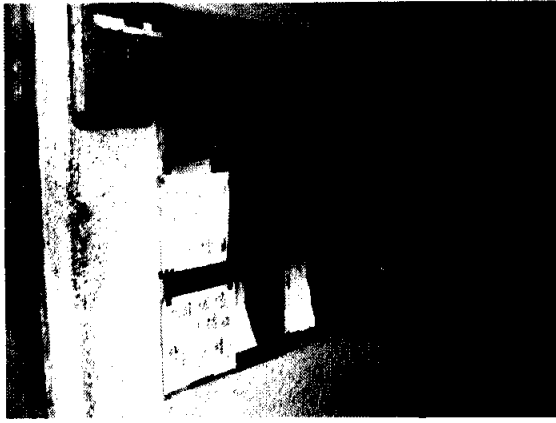
## 香港郵政在 2006 年 7 月至 2008 年 4 月收到九龍城區區議員有關郵政服務的建議


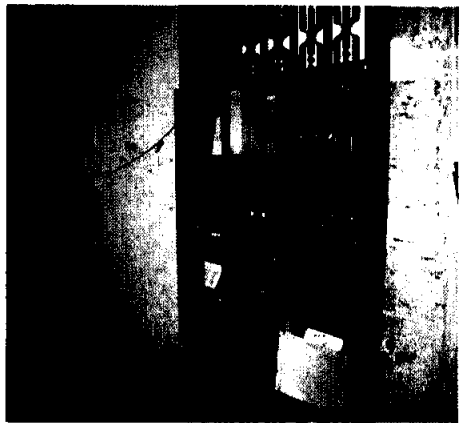
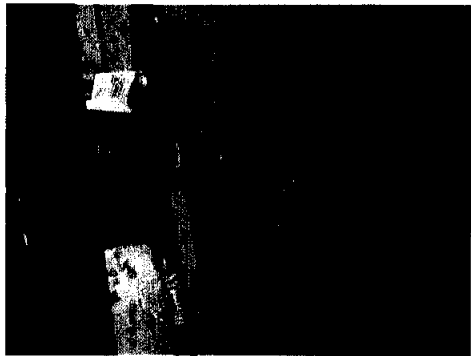
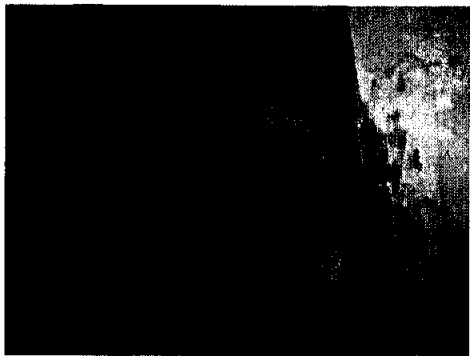
	投訴/建議	有關事宜	跟進情況/結果
1.	18.7.2006	<p>「香港十八區特色」特別郵票 (2006 年 7 月 18 日發行)</p> 	<p>在籌備 2006 年 7 月 18 日發行的「香港十八區特色」特別郵票期間，香港郵政曾於 2005 年 6 月徵詢九龍城區議會的意見，以便為代表九龍城區的郵票挑選景點/地標。最後，該區議會揀選了九龍寨城公園,黃埔新天地及宋王臺為郵票主題。</p>
2.	11.1.2007 陳景煌議員	<p>陳議員於 2006 年 12 月 19 日在選區內以香港郵政通函服務投寄之工作匯報，懷疑有部分住戶沒有收到</p>	<p>- 所有投寄之通函已於 2006 年 12 月 20 日成功派遞，並於接獲查詢後，分別於 2007 年 1 月 11 日及 2007 年 1 月 19 日到派遞地址進行抽樣問卷調查，確認通函已收妥。調查結果於 2007 年 1 月 26 日通知陳議員</p>
3.	17.4.2007 劉定邦議員	<p>建議在漆咸道北(近歐化傢俬)增設郵筒</p>	<p>- 由於所述地點附近已設有郵筒 5 號(蕪湖街)及 36 號(山谷道邨第十座)，所以建議暫不考慮</p>
3.	22.10.2007 莫嘉嫻議員	<p>莫議員轉介李先生投訴沒有收到兩封由社會福利署在九月下旬寄給他住址的非掛號郵件；此外，在其住址附近大廈發現有逾期未被退回郵件</p>	<p>- 由於有關郵件為普通非掛號郵件，沒有郵件處理記錄，加上信箱沒有上鎖，因此未能確定沒有收到郵件之原因</p> <p>- 已發出測示郵件，並與李先生確認他已從其信箱收取有關郵件，確保派遞服務正常</p> <p>- 已在李先生住址附近的大廈作實地視察，並未發現有逾期未被退回郵件放置於大廈大閘外或近水管位置。但發現部份住戶信箱未有上鎖及有損壞情況，已向有關住戶發出通知卡，建議他們把信箱鎖上及維修破損信箱，以保障郵件安全</p> <p>- 提醒派遞郵差在執行日常派遞工作時，如發現有任何郵件被居民放置於大閘或近水管位置，必須盡快收回以作出適當處理</p> <p>- 已跟莫議員及李先生會面，一同進行實地視察及向他們詳細解釋調查結果</p>

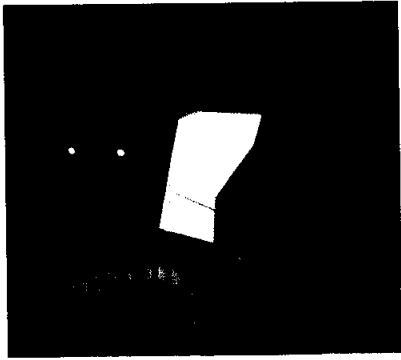





	<u>投訴/建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
4.	18.3.2008 勞超傑議員	查詢有關信 用街向山行 人路設置 「郵件補給 箱」阻礙行 人使用事宜	- 已與有關部門取得同意，盡快把該補給箱遷移到近山旁位置，避免阻礙行人，有關跟進工作已通知勞議員

信箱損壞引致派遞困難的大廈

大廈名稱		地址	大廈單位數目	信箱損壞數目	相片
英文	中文				
無	無	7 Station Lane 差館里七號	5	5	
無	無	44 Wuhu Street 蕪湖街四十四號	5	3	
無	無	21-23 Sheung Heung Road 上鄉道二十一至二十三號	10	7	
無	無	21-35 Hung Kwong Street 鴻光街二十一至三十五號	64	64	
無	無	10 Pau Chung Street 炮仗街十號	6	3	
無	無	12 Pau Chung Street 炮仗街十二號	6	2	
無	無	34 Pak Tai Street 北帝街三十四號	7	7	
無	無	183C Kowloon City Road 九龍城道一百八十三號 C	7	3	
無	無	179 -179A Kowloon City Road 九龍城道一百七十九至一百七十九號 A	14	6	

無	無	17-19 Fung Yee Street 鳳儀街十七至十九號	14	6	
無	無	23 Fung Yee Street 鳳儀街二十三號	7	2	
無	無	27 Fung Yee Street 鳳儀街二十七號	7	2	
無	無	8 Fung Yee Street 鳳儀街八號	7	4	
無	無	21-23 Pang Ching Street 鵬程街二十一至二十三號	14	2	
無	無	2-4 Pang Ching Street 鵬程街二至四號	14	8	
無	無	25-27 Pang Ching Street 鵬程街二十五至二十七號	14	10	

無	無	11 Luk Ming Street 鹿鳴街十一號	7	3	
無	無	6-8 Luk Ming Street 鹿鳴街六至八號	16	2	
無	無	25 Luk Ming Street 鹿鳴街二十五號	7	3	
無	無	6 Luk Ming Street 鹿鳴街六號	7	2	
無	無	5 Lung Cheung Street 麟祥街五號	7	2	
無	無	7 Lung Cheung Street 麟祥街七號	7	2	
無	無	27 Lung To Street 龍圖街二十七號	14	4	
無	無	23 Ying Yeung Street 鷹揚街二十三號	7	2	
無	無	2 Ying Yeung Street 鷹揚街二號	7	3	
無	無	27 Shim Luen Street 蟬聯街二十七號	7	2	
無	無	1 Tsun Fat Street 駿發街一號	7	3	

無	無	9-11 Tsun Fat Street 駿發街九至十一號	14	2	
無	無	75 Tam Kung Road 譚公道七十五號	8	4	
無	無	8-10 Mok Cheong Street 木廠街八至十號	12	12	
無	無	58 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道五十八號	4	3	
無	無	60 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道六十號	4	3	
無	無	62 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道六十二號	4	3	
無	無	64 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道六十四號	4	4	
無	無	66 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道六十六號	4	4	
無	無	68 Ma Tau Wai Road 馬頭圍道六十八號	4	4	
無	無	99 Tam Kung Road 譚公道九十九號	8	3	
無	無	8 San Lau Street 新柳街八號	7	7	
無	無	10 San Lau Street 新柳街十號	7	7	
無	無	12 San Lau Street 新柳街十二號	5	5	
無	無	14 San Lau Street 新柳街十四號	5	5	
無	無	16 San Lau Street 新柳街十六號	4	4	
無	無	1 San Lau Street 新柳街一號	4	4	

無	無	9 Shek Tong Street 石塘街九號	3	3	
無	無	7 Shek Tong Street 石塘街七號	3	3	
無	無	5 Shek Tong Street 石塘街五號	3	3	
無	無	3 Shek Tong Street 石塘街三號	3	3	
無	無	1 Shek Tong Street 石塘街一號	3	3	
無	無	81-83 Lion Rock Road 獅子石道八十一至八十三號	6	6	
無	無	89-91 Lion Rock Road 獅子石道八十九至九十一號	8	8	
無	無	54-56 Lion Rock Road 獅子石道五十四至五十六號	6	6	
Hing Fat House	興發樓	45A Nga Tsin Wai Road 衙前圍道四十五號 A	5	5	
Hing Fat House	興發樓	45BC Nga Tsin Wai Road 衙前圍道四十五號 BC / 44B Lion Rock Road 獅子石道四十四號 B	15	15	