

簡介觀塘區內郵政設施

目的

本文件載述觀塘區內郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零七年七月十九日出席觀塘區議會的背景資料。

觀塘區內郵政設施概覽

2. 現時，觀塘區內共有9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九龍觀塘鯉魚門道12號東九龍政府合署地下、一樓及二樓的東九龍派遞局提供。為觀塘區服務之派遞段數共有130段，每段由1名郵差負責。由二零零六年一月至二零零七年六月，我們為觀塘區居民共派遞了一億四千七百二十萬件郵件。
4. 區內共有 47 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六月，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六月收到觀塘區居民、觀塘區區議員及民政事務總署有關郵政服務的意見，可參閱附件三及附件四。

- 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六月收到觀塘區居民有關郵政服務的意見
(四) 二零零六年一月至二零零七年六月收到觀塘區區議員及民政事務總署有關郵政服務的意見

位於觀塘區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦工時間	
1.	九龍灣	九龍灣德福花園商業中心第 P4 及 P6 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
2.	東九龍	九龍鯉魚門道 12 號東九龍政府合署地下	(一至五) (六)	0930 - 1800* 0930 - 1300
3.	觀塘	九龍同仁街 6 號觀塘政府合署地下	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
4.	藍田	九龍啟田邨啟田商場 115 號舖	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
5.	樂華	九龍樂華北邨樂華商場地下 109 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
6.	牛頭角	九龍安基苑商場地下 24 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
7.	順利	九龍順利邨利富樓地下 17 及 18 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
8.	秀茂坪	九龍秀明道秀茂坪秀茂坪商場地下 25 號舖	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
9.	油塘	九龍油塘邨榮塘樓地下 14 號舖	(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。

位於觀塘區的郵箱

編號	位置	編號	位置
29	藍田廣田商場	347	月華街 / 天香街近地利亞中學
69	牛頭角功樂道近凱德大廈	351	翠屏道翠屏邨翠桃樓巴士總站
75	秀雅道聯合醫院小巴士	362	順安道順天邨天瑤樓
79	藍田晒草灣匯景花園商場	409	協和街祥和苑
89	德田德田商場	416	偉業街 174 號 / 駿業街
90	觀塘道 53 號啟德大廈	436	茶果嶺道消防局外
91	鯉魚山康利道 22-24 號康利苑	442	連德道興田邨彩田樓
139	翠屏道/佳廉道, 觀塘泳池外	480	開源道 56 號 / 興業街
140	開源道 56 號 / 興業街	483	高超道高俊苑巴士站
204	協和街 183 號 / 月華街對面	499	偉業街 / 順業街
205	偉業街 142 號 / 巧明街	506	嘉榮街油塘中心
209	秀麗街曉光街曉麗苑 / 秀麗街	507	九龍灣常悅道企業廣場
235	鯉魚門海旁道一號 A	516	觀塘地鐵站近大堂詢問處
239	藍田邨啟田道近地鐵站	534	開源道 50 號 / 鴻圖道
247	茶果嶺道麗港城商場	541	藍田平田邨商場
260	秀明道秀茂坪邨秀安樓	550	藍田地鐵站近大堂入閘處
282	觀塘渡輪碼頭	587	觀塘道 388 號創紀之城第一座郵件室
295	秀茂坪道秀茂坪邨秀賢樓/秀程樓	590	牛池灣豐盛街 55 號 / 紀律部隊宿舍
308	九龍灣啟業邨啟寧樓	614	秀明道秀茂坪停車場大廈一號商舖門外
312	勵業街 46 號 / 偉業街	635	寶達邨達峰樓小巴士
317	油塘崇信街四山街 / 崇信街	643	利安道順利紀律部隊宿舍對面
318	牛頭角功樂道浸信會 / 康寧道	646	油塘地鐵站近大堂入閘處
324	常怡道 / 偉業街	671	油塘高超道高怡邨高遠樓
333	利安道順利邨利恒樓		

觀塘區的郵箱：合共 47 個

甲) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 6 月收到觀塘區居民有關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 82 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。			- 已向有關職員發嘉許信，亦 - 已向有關居民發信及卡感謝他們的讚賞
投訴/建議			
1.	28 宗	郵件誤遞	- 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.	30 宗	收不到郵件	- 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.	32 宗	查詢大型郵件/掛號/本地郵件速遞等郵件派遞程序事宜	- 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.	15 宗	郵件延誤	- 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.	10 宗	郵件包裝破損/內載物品遺失	- 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.	3 宗	郵件沒有妥善放進信箱內/跌在地上/摺曲	- 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.	1 宗	郵件遭退回	- 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

		有關事宜	跟進情況/結果
			<ul style="list-style-type: none"> - 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.	9 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.	2 宗	香港郵政通函郵寄服務	<p>觀塘區有兩座大廈從現時的香港郵政通函郵件派遞名單中剔除：</p> <p>(1) 自2000年觀塘美興工業大廈共286個單位</p> <p>(2) 自2004年觀塘工樂道金麗閣共60個單位</p>
	共 130 宗		

乙) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 6 月收到觀塘區居民有關櫃位服務的投訴/建議

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
嘉許			
全年合共收到 160 封關於櫃位服務的嘉許信讚揚觀塘區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是： 九龍灣郵政局 39 封、東九龍郵政局 1 封、觀塘郵政局 12 封、藍田郵政局 7 封、樂華郵政局 92 封、牛頭角郵政局 5 封、順利郵政局 3 封、秀茂坪郵政局 1 封		<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發嘉許信 - 已向居民發信及卡感謝他們的讚賞 	
投訴/建議			
1.	16.2.2006 油塘郵政局	投訴人於郵政局代兄長領取掛號郵件時，受到職員不禮貌對待。	- 已向顧客解釋事件詳情，並提醒有關職員派遞郵件給代領人的既定程序和必須以禮待客。
2.	10.3.06 藍田郵政局	投訴人於 2005 年 6 月 15 日投寄一件特快專遞郵件時因缺乏填寫足夠報關資料而被退回。	- 已向顧客致歉及交待事件詳情和寄出退款支票給顧客。
3.	13.5.06 油塘郵政局	投訴人於該郵政局投寄掛號郵件及包裹時，受到一名局長不耐煩的對待，並自言自語。	- 已向顧客致歉並提醒有關局長在工作時須注意其言行舉止以免引致誤會，並須時刻以禮待客。
4.	15.6.06 樂華郵政局	投訴人曾致電該郵政局查詢她要領取的掛號郵件的寄件人名稱。該局局長因保障私隱理由拒絕在電話中提供該項資料。但投訴人稱熱線職員及該局其他職員表示可以提供有關資料。	- 已向顧客致歉並解釋由於有關職員無法在電話中核實來電者身份，為保障寄件人的私隱和利益，郵政局職員不會透露寄件人資料給來電者。我們已提醒所有分局及熱線職員上述指引。
5.	29.8.06 九龍灣郵政局	投訴櫃位職員誤將寄往芬蘭的郵件寄往俄羅斯及多收郵費。	- 已向顧客解釋錯誤是由郵件上不清楚的地址而引起。事後已安排將郵件寄往正確地址和退回多收郵費。

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
6.	26.10.06 九龍灣郵政局	投訴職員在處理郵繳通繳費多收款項。	- 調查顯示並無多收款項，已向顧客解釋整個郵繳通繳費程序。
7.	6.11.06 九龍灣郵政局	投寄掛號郵件往德國時，櫃位職員誤用本地掛號郵件地址套。	- 已為顧客貼回正確的掛號郵件地址套，並通知顧客有關郵件已成功派遞。
8.	7.11.06 觀塘郵政局	投訴櫃位職員忘記發出候領郵件通知卡給予租用郵政信箱客戶。	- 已向顧客道歉及即時安排領件事宜。
增設郵局建議			
1.	1.6.06	建議於藍田曉麗苑增設郵局	- 已向顧客解釋有關增設郵局的標準。 - 曉麗苑位於秀茂坪郵局的服務範圍 - 市民亦可於便利店購買郵票小冊子及利用區內郵筒寄信。
2.	9.9.06	建議於藍田興田邨增設郵局	- 已向顧客解釋有關增設郵局的標準。 - 興田邨位於藍田商場之藍田郵局服務範圍

丙) 香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 6 月收到觀塘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.	10.1.2006 華寶中心管業處	要求在觀塘鴻圖道華寶中心附近增設郵箱。	- 了解附近的郵政設施後，我們已於 2006 年 8 月 28 日於駿業街(近大家樂對出)增設一個新郵箱，新郵箱編號為 80 號。
2.	4.5.2007 余先生	要求在順天邨附近增設郵箱。	- 由於我們已於順天邨巴士總站設有郵箱，順天邨居民前往上述郵箱只需三至四分鐘，所以建議暫不作考慮。

香港郵政在 2006 年 1 月至 2007 年 6 月收到議員及民政事務總署有關郵政服務的建議

	<u>投訴/建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
1.	20.12.2006 何偉途議員	要求在順天邨天柱樓附近增設郵箱。	- 由於我們已於順天邨天璣樓設有郵箱，所以我們決定不會在順天邨天柱樓附近增設郵箱。但考慮附近居民的投寄需要，我們已於 2007 年 3 月 31 日將天璣樓編號 362 郵箱遷往順天邨巴士總站，方便市民使用。
2.	2.2.2007 民政事務總署 張先生	要求修葺鯉魚門海旁道的 235 號郵箱。	- 郵務督察已作出跟進，並於 6 月 21 日完成修葺工程。