

簡介觀塘區的郵政設施

目的

本文件載述觀塘區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2011年7月5日出席區議會會議作背景資料之用。

觀塘區郵政設施概覽

2. 香港郵政現時在觀塘區設有9間郵政局為市民提供各種服務，詳情載於附件一。
3. 觀塘區的派遞服務由位於鯉魚門道12號東九龍政府合署地下、一樓、二樓及四樓的東九龍派遞局提供。區內共劃分152個派遞段，每段由一名郵差負責。
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6月至2011年5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6月至2011年5月期間接獲觀塘區居民、區議員及申訴專員公署提出有關郵政服務的意見，分別載於附件三和四。

附件一 觀塘區郵政局的地址和辦公時間

附件二 觀塘區郵箱的編號和位置

附件三 2009年6月至2011年5月接獲觀塘區居民有關郵政服務的意見

附件四 2009年6月至2011年5月接獲觀塘區議員有關郵政服務的意見

附件五 2009年6月至2011年5月接獲申訴專員公署轉介觀塘區居民有關郵政服務的投訴個案

觀塘區郵政局的地址和辦公時間

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	九龍灣郵政局	常悅道 9 號企業廣場一樓一號及三號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	東九龍郵政局	鯉魚門道 12 號東九龍政府合署地下	星期一至五 星期六	0930 – 1730 0930 – 1300
3.	觀塘郵政局	同仁街 6 號觀塘政府合署地下	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	藍田郵政局	啟田邨啟田商場 115 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	樂華郵政局	樂華北邨樂華商場地下 109 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	牛頭角郵政局	安基苑商場地下 24 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
7.	順利郵政局	順利邨利富樓地下 17 及 18 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
8.	秀茂坪郵政局	秀茂坪邨秀茂坪商場地下 25 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
9.	油塘郵政局	油塘邨榮塘樓地下 14 號舖	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300

位於觀塘區郵箱的編號和位置

編號	位置	編號	位置
6	牛頭角道 327 號	333	順利邨利恒樓
10	坪石邨玉石樓	334	宏利金融中心郵件派遞室
29	廣田邨商場	347	月華街/天香街 2 號
61	嘉和園近淘大花園	350	德福花園近戲院
69	功樂道近凱德大廈	351	翠屏邨翠桃樓巴士總站
75	聯合醫院專線小巴士站	362	順天邨天瑤樓巴士總站
79	港鐵藍田站 D1 出口	409	協和街祥和苑巴士站/曉光街
80	駿業街/鴻圖道 53 號威明中心	416	偉業街 174 號/駿業街
89	德田邨德田商場門口	423	啟華街/宏天廣場
90	觀塘道 53 號啟德大廈	425	麗晶花園啟仁街休憩處正門
91	康利苑	436	茶果嶺道消防局
108	香港國際貿易展覽中心郵件派遞室	442	興田邨連德道彩田樓
139	翠屏道/佳廉道觀塘泳池	443	宏照道 17 號
140	開源道 56 號/興業街	473	牛頭角道 296-299 號玉蓮臺花園大廈
163	油麗邨逸麗樓	477	彩霞邨彩月樓
204	協和街 183 號月華街	480	開源道/興業街
205	偉業街 142 號/巧明街	481	德福花園近戲院
209	曉麗苑	483	高超道高俊苑巴士站
231	彩雲道/彩霞道彩盈邨	499	偉業街/順業街
234	茶果嶺道 193 號	506	嘉榮街油塘中心
235	海旁道 15 號	507	常悅道/企業廣場
239	啟田道近啟田商場	516	港鐵觀塘站大堂客務中心
247	麗港城商場門口	534	開源道近鴻圖道
260	秀茂坪邨秀安樓	541	平田邨商場
268	牛頭角下邨第一座	549	港鐵牛頭角站 A 出口
282	觀塘渡輪碼頭	562	港鐵九龍灣站 B 出口
293	牛頭角道 241 號喜鵲樓	587	創紀之城第一座郵件派遞室
295	秀茂坪邨秀賢樓/秀程樓	614	秀茂坪停車場大廈一號
308	啟業邨啟寧樓	635	寶達邨小巴士達峰樓
312	勵業街 46 號/偉業街	643	順利邨紀律部隊宿舍對面
317	崇信街四山街近巴士總站	646	港鐵油塘站大堂客務中心
318	功樂道浸信會/康寧道	671	高怡邨高遠樓
324	常怡道/偉業街		

共 65 個（不包括設置於觀塘區各郵政局內的郵箱）

甲) 2009 年 6 月至 2011 年 5 月期間接獲觀塘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 110 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.	13 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。 - 已勸喻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.	52 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.	25 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.	2 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。

		有關事宜	跟進情況／結果
5.	5 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。
6.	1 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.	4 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.	2 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.	2 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 106 宗			

乙) 2009 年 6 月至 2011 年 5 月期間接獲觀塘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 262 封有關櫃位服務的嘉許信，分別是： 九龍灣郵政局（25 封）、東九龍郵政局（5 封）、 觀塘郵政局（8 封）、藍田郵政局（20 封）、樂 華郵政局（121 封）、牛頭角郵政局（68 封）及 秀茂坪郵政局（15 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.	14.7.2009 藍田郵政局	在投寄本地郵件和索取「投寄非掛號郵件證明書」時受到不禮貌對待。	- 已提醒職員應詳細介紹產品資料，並注意須時刻以禮待客。
2.	2.12.2009 九龍灣郵政局 和牛頭角郵政局	- 不滿九龍灣郵政局沒有設立專櫃方便市民領取郵件。 - 牛頭角郵政局職員因疏忽而令到兩份郵品退回集郵組。	- 由 2011 年 2 月起已安排在包裹櫃位同時提供領取郵件服務。 - 已提醒職員須為採用訂購服務的客戶查看有否未領取的郵品。
3.	9.12.2009 觀塘郵政局	不滿兩件特快專遞郵件的地址套遭互調而引致錯誤派送。	- 沒有證據顯示地址套遭職員互調。 - 已提醒同事盡可能為顧客核對地址套和郵件上的資料是否吻合。
4.	4.1.2010 東九龍郵政局	未能成功追查寄往美國的掛號郵件。	- 顧客提供的郵件編號有誤，已即時作出跟進。
5.	7.8.2010 東九龍郵政局	- 職員在收取寄往加拿大的包裹時沒有告知不可用中文填寫表格，以致被指「沒有寄件人名字」而被退回。 - 拒絕支付回程郵費，並要求將包裹再次寄往加拿大。	- 已安排豁免收取回程郵費，並安排將包裹再次寄往加拿大。 - 已提醒職員應告知顧客投寄海外郵件所應注意的事項。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
6.	10.8.2010 牛頭角郵政局	不滿職員誤導只可以使用白色信封投寄本地掛號郵件。	- 已訓示職員必須向顧客提供準確訊息。
7.	2.11.2010 牛頭角郵政局	不滿三個櫃位中的兩個只提供郵繳通服務，加長輪候時間。	- 郵繳通櫃位在繁忙時段亦會同時售賣郵票。
8.	24.1.2011 秀茂坪郵政局	不滿個別人士投寄大量包裹令其他顧客受到不必要的影響。	- 已解釋此乃偶然發生的情況，並承諾會密切留意櫃位的人手安排。
9.	16.2.2011 九龍灣郵政局	不滿在領取掛號郵件時受到不禮貌對待。	- 已提醒職員必須時刻保持禮貌和耐性。
10.	10.3.2011 觀塘郵政局	不滿收取三件或以下郵件的櫃位選擇性接受顧客大量投寄。	- 設立櫃位收取三件或以下郵件的安排純屬彈性措施，會視乎實際情況作出調整。 - 已訓示有關職員須適當地更改告示牌。
11.	21.4.2011 觀塘郵政局	不滿繳交差餉時要另外安排支付逾期費用。	- 已解釋因香港郵政只是作為代理人，故逾期費用應直接向差餉物業估價署支付。

丙) 2009 年 6 月至 2011 年 5 月期間接獲觀塘區居民對郵箱服務的意見

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
1.	30.7.2009 翔俊有限公司	建議在高翔苑附近增設郵箱。	- 鑑於在高怡邨高遠樓已設有郵箱，故暫不考慮此建議。
2.	14.4.2010 陳小姐	建議為觀塘港鐵站內的郵箱設置兩個入信口。	- 由去年起已逐步把設於港鐵站繳費區內的郵箱遷移至其他位置以方便市民。

2009年6月至2011年5月期間接獲觀塘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.	黃偉達議員	8.7.2009	建議在彩盈邨範圍內增設郵箱。	- 已在彩盈邨增設一個郵箱。
2.	陳國華議員	25.11.2009	建議在牛頭角上邨增設郵箱。	- 鑑於在牛頭角下邨舊址、牛頭角道 241 號喜鵲樓及安基苑商場地下的郵政局內已設有郵箱，故暫不考慮此建議。
3.	李華明議員	23.1.2010	建議在秀茂坪南邨範圍內增設郵箱。	- 鑑於在秀安樓及秀茂坪商場的郵政局內已設有郵箱，故暫不考慮此建議。
4.	麥富寧議員	9.3.2010	建議在秀茂坪南邨範圍內增設郵箱。	- 鑑於在秀安樓及秀茂坪商場的郵政局內已設有郵箱，故暫不考慮此建議。
5.	簡銘東議員	25.10.2010	轉介市民因本地速遞郵件處理不當導致須額外繳付補領回鄉證費用的個案。	- 已要求中國旅行社酌情豁免部分費用，但未能成功。 - 已安排退還有關郵費。
6.	陳振彬議員	22.11.2010	建議在雲漢邨範圍內增設郵箱。	- 已於瑞寧街近雲漢邨位置增設一個郵箱。
7.	潘進源議員	4.4.2011	不滿法國郵政收取平郵包裹的回程費用，又不滿被拒先行取走郵包內物品。	- 法國郵政已撤回收取回程費用的決定，而包裹亦已退還給寄件人。

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
8.	陳鑑林立法會議員、陳國華議員、陳百里議員、林亨利議員、施能熊議員	18.4.2011	建議在彩德邨範圍內增設郵箱。	正研究有關建議。

2009年6月至2011年5月期間接獲申訴專員公署轉介觀塘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.	31.10.2009 觀塘郵政局	投訴郵政署不接受以信用卡支付包裹的郵資，及市民須於不同櫃位投寄郵件。	- 已解釋在處理以信用卡支付郵資的問題上須顧及成本效益，而透過櫃位分流服務有助縮短整體輪候時間。
2.	18.10.2010 牛頭角郵政局	投寄特快專遞郵件往美國和空郵包裹往瑞士時地址套遭互調，導致錯誤派遞。	- 證實是顧客本身把地址套意外地互調。
3.	31.10.2010	東九龍政府合署所有防煙門均鎖上，恐怕發生火警時逃生困難。	- 消防處發現東九龍政府合署內的逃生通道雖設有門鎖，但無需使用鑰匙便可開啟，而管理處亦已於2010年11月29日在大堂電梯口張貼走火路線圖。 - 東九龍郵政局已在當眼位置張貼走火路線圖，並每年定期舉行火警演習。