

**簡介西貢區郵政設施
(西貢區區議會文件)**

目的

本文件載述西貢區郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零八年九月十六日出席西貢區區議會的背景資料。

西貢區郵政設施概覽

2. 現時，西貢區共有5間郵政局，另有流動郵車每星期一至兩次於西貢較遍遠地區提供郵政服務。郵局地址、開放時間及流動郵車提供服務的地點載於**附件一**。
3. 西貢區內的派遞服務由位於西貢親民街34號西貢政府合署地下的西貢派遞局及將軍澳厚德邨厚德商場地下9號舖位的將軍澳派遞局提供。為西貢區服務之派遞段數共有85段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 59 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七月，我們都能達標完成以上的服務承諾。

6. 至於二零零七年一月至二零零八年八月收到西貢區居民及西貢區議員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) 二零零七年一月至二零零八年八月收到西貢區居民有關郵政服務的意見
(四) 二零零七年一月至二零零八年八月收到西貢區議員有關郵政服務的意見

位於西貢區的郵政局

附件一

郵政局名稱		地址	辦工時間	
1.	西貢郵政局	西貢親民街 34 號西貢政府合署地下	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	寶琳郵政局	將軍澳寶琳酒樓大樓地下 RB1 號	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	尚德郵政局	將軍澳尚德邨尚德商場 2 樓 229 號舖位	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	將軍澳郵政局	將軍澳厚德邨厚德商場地下 9 號舖位	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	彩明郵政局	將軍澳彩明苑彩明商場擴展部份地下 240 號舖位	(一至五) (六)	0930 – 1700 0930 – 1300

流動郵車在西貢區的服務時間表

服務地點	停泊地點	時間表	停留時間
郝德傑道	大埔公路 - 琵琶山段，郝德傑道 8、10 號。	08:50-09:05(星期二)	15 分鐘
打鼓嶺新村	清水灣打鼓嶺新村，松濤苑 A 座出入口外。	09:55-10:15(星期二)	20 分鐘
大埔仔	西貢大埔仔村，大埔仔休憩花園附近。	10:20-10:40(星期二)	20 分鐘
銀線灣	清水灣，銀線灣道及銀星徑交界，亞洲超級市場旁。	10:50-11:10(星期二)	20 分鐘
清水灣道十咪半	清水灣碧沙路，碧沙別墅旁。	11:15-11:40(星期二)	25 分鐘
坑口永隆路	清水灣道，近大坳門迴旋處。	11:45-12:15(星期二) 09:40-10:10(星期四)	30 分鐘 30 分鐘
上洋	清水灣道 1111 號，三育中學。	12:20-12:45(星期二)	25 分鐘
大坳門	清水灣道，近大坳門迴旋處。	12:55-13:10(星期二)	15 分鐘
菠蘿峯	西貢菠蘿峯路，菠蘿峯休憩花園旁。	15:55-16:10(星期二)	15 分鐘

服務地點	停泊地點	時間表	停留時間
十四鄉	西貢十四鄉偉華園，西沙公路往官坑之小路附近。	16:25-16:40(星期二)	15 分鐘
清水灣道七咪	清水灣嘉樹路，清水灣大廈第一、二期管理處附近。	09:30-09:50(星期二) 09:00-09:20(星期四)	20 分鐘
坑口	西貢坑口道，聖雲仙天主堂外。	10:20-10:35(星期四)	15 分鐘
南圍	西貢南圍路，慧園。	10:50-11:05(星期四)	15 分鐘
蠔涌	西貢蠔涌路，蠔涌村鄉事委員會附近。	11:15-11:30(星期四)	15 分鐘
白沙灣	西貢孟公窩路，立德台管理處旁。	11:40-12:00(星期四)	20 分鐘

位於西貢區的郵箱

編號	位置	編號	位置
31	將軍澳富寧花園	401	西貢明順村 / 對面海
46	大網仔路大環村	403	將軍澳坑口馬游塘村
64	清水灣道上洋村	427	將軍澳景林邨將軍澳警署
65	西貢公路蠔涌	456	將軍澳康盛花園商場
66	西貢墟萬宜新村	462	坑口永隆路
135	將軍澳翠林邨巴士總站	470	西貢翠塘花園灰窰里
149	南圍窩尾巴士站	472	西貢清水灣 / 相思灣
155	西貢公路菠蘿峯	476	將軍澳寶琳路靈實醫院
159	清水灣道井欄樹村巴士站	490	將軍澳寶豐路育雅里富麗花園
160	將軍澳唐明苑	493	清水灣道孟公屋巴士站
166	西貢匡湖居	513	將軍澳村寶康路
192	白沙灣停車場	535	將軍澳貿泰路新都城第一期商場停車場出入口
199	飛鵝山道飛霞路	568	西貢北港村
222	將軍澳厚德邨	596	西貢西沙路帝琴灣巴士站
224	西貢西沙路泥涌	603	西貢北圍村
225	西貢西沙路大洞	615	將軍澳尚德邨巴士總站
228	企嶺下老圍	619	西貢西沙路黃竹灣村對面巴士站
241	清水灣道/銀線灣路巴士站	620	寶琳北路將軍澳賽馬會診所
251	香港科技大學	630	將軍澳坑口村
285	井欄樹清水灣大廈	632	維港灣畔近第六座和第七座
296	大埔仔村巴士站	636	新寶城銀澳路/將軍澳
301	大網仔路黃竹灣村口	637	寶盈花園將軍澳
304	清水灣道壁屋監入口對面	647	將軍澳地鐵站近大堂入閘處
314	將軍澳工業邨 駿才街	648	調景嶺地鐵站近大堂入閘處
319	碧沙路/清水灣道	658	坑口地鐵站
336	清水灣道邵氏片場	659	寶琳地鐵站
365	清水灣道松濤苑七咪半	675	西貢菠蘿峯路/薹場路近小巴士
370	大網仔巴士總站	682	將軍澳廣場
371	清水灣道大澳門路		
372	坑口道聖雲仙教堂對開		
394	大涌口停車場		

西貢區的郵箱：合共 59 個

甲) 香港郵政在 2007 年 1 月至 2008 年 8 月收到西貢區居民有關郵件派遞服務的意見

		<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
嘉許			
合共收到 43 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.	27 宗	郵件誤遞	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，已提醒居民正確書寫地址 - 派遞服務正常 - 已提醒居民如收到不屬於自己的郵件可退回給香港郵政 - 已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 - 某些函件乃經由私人派遞公司誤派，而並非香港郵政的錯誤
2.	5 宗	收不到郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 派遞服務正常 - 已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.	3 宗	郵件延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，已提醒居民正確書寫地址 - 由於二〇〇七年三月二十九日將軍澳厚德邨街市發生火警，導致部份寄往將軍澳區的郵件被延誤。該區的郵政服務已於四月一日恢復正常
4.	7 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 - 已提醒員工小心執行派遞工作
5.	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"> - 已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
6.	3 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 因派遞地址不詳，已提醒居民正確書寫地址 - 另外，發現可能由私人遞送公司所致，並非香港郵政的錯誤
7.	2 宗	職員態度欠佳	<ul style="list-style-type: none"> - 已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，以確保服務質素
8.	4 宗	轉遞服務漏做	<ul style="list-style-type: none"> - 已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，以確保服務質素

		<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
9.	1 宗	更改派遞時間	<ul style="list-style-type: none"> - 已適當地調節將軍澳新寶城四座及六座的派遞時間 - 在調節派遞時間後，並沒有影響整體的派遞運作 - 居民十分滿意有關安排
10.	1 宗	拒絕收取郵政宣傳郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 已向將軍澳富康花園管理處解釋香港郵政身為郵件傳遞者，我們有責任把郵件送往指定地址，不論郵件屬商業或非商業性質 - 富康花園管理處明白及滿意有關回覆
共 61 宗			

乙) 香港郵政在 2007 年 1 月至 2008 年 8 月收到西貢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 22 封關於櫃位服務的嘉許信讚揚西貢區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是：西貢郵政局 6 封、尚德郵政局 3 封、將軍澳郵政局 8 封及彩明郵政局 5 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.	22.3.2007 將軍澳郵政局	建議將郵政局開門時間提前至上午九時。	已向顧客解釋郵政局的時間會因應生意額而調節，由於早上人流較少，因此暫無計劃提早營業時間。
2.	22.8.2007 西貢郵政局	投訴人到該郵政局做西聯電子匯款，職員幫他計算時顧客已覺匯率稍高，到收款人收錢時才發覺款項少收了 18 美元，顧客懷疑有人收錯款項	由於匯款時有貨幣對換率的差別，投訴人要求西聯電子匯款用書面回覆確定有關的差額；已向西聯電子匯款索取有關文件並回覆投訴人，投訴人已接受回覆。
3.	4.9.2007 彩明郵政局	投訴人的母親到該局投寄掛號郵件，當不懂得填寫有關表格時，要求職員協助但遭到拒絕。	已向顧客致歉，並提醒有關職員應時刻提供優質服務給顧客，在顧客有需要時，應適當地提供協助。
4.	12.11.2007 尚德郵政局	顧客想買萬用箱時，但沒有存貨。	已向顧客致歉，並已與有關部門跟進送貨事宜，盡量保證貨品齊全。
5.	6.12.2007	新都城業主立案法團建議在新都城附近增設郵政局。	新都城附近已設有寶琳郵政局。此郵政局的櫃位服務已足以應付區內的郵政服務需求。事實上，寶琳郵政局過去多年一直營運虧損。因此，在該區增設郵政局並不合乎善用資源的原則。
6.	7.1.2008 西貢郵政局	投訴人當日到該局投寄一份郵件，卻等了 25 分鐘，該局有 3 個櫃位，有兩個用來收費，得 1 個做郵政服務，顧客認為郵局應以郵政服務為先，次要才是收費服務。	已向顧客致歉及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.	26.3.2008 將軍澳郵政局	投訴郵政局的自動郵票售賣機未能按指示在投入硬幣後發出等值郵票。	經調查後，該自動郵票售賣機的操作正常。已告知投訴人，投訴人亦不作追究。

丙) 香港郵政在 2007 年 1 月至 2008 年 8 月收到西貢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.	6.12.2007	新都城業主立案法團建議增加寶琳郵政局的郵筒收件次數。	寶琳郵政局的空郵筒日常只用至承載量的 25%，而本地及平郵郵筒亦僅用至承載量的 75%，故現時並無需要增加收件次數。況且現時本地郵件的服務承諾是今天投寄，明天即投遞，增加收件次數並不會加快信件的派遞。

香港郵政在 2007 年 1 月至 2008 年 8 月收到西貢區議員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.	15.5.2008 陸平才議員	建議於將軍澳富康花園增設郵筒。	- 經考慮上述地點附近有郵筒 615 號(將軍澳尚德邨巴士總站)、682 號(將軍澳廣場大堂出入口)及尚德郵政局(將軍澳尚德邨尚德商場 2 樓 229 號舖位)，所以建議暫不考慮。
2.	19.5.2008 大埔民政事務處	建議於西貢北十四鄉西徑村增設郵筒。	- 經考慮上述地點附近有郵筒 225 號(西貢西沙路大洞)，所以建議暫不考慮。
3.	28.5.2008 林少忠議員辦事處	來信反映將軍澳景明苑有郵件誤遞的情況出現	<ul style="list-style-type: none"> - 將軍澳派遞局的郵務督察已在六月二日前往景明苑進行實地調查。除訪問了各座的管理員外，亦在屋苑進行了住戶抽樣意見調查 - 受訪者均對派遞服務感到滿意，而在調查過程中，我們沒有發現誤投的郵件 - 已於六月六日向景明苑住戶發出測試郵件，結果顯示派遞服務正常 - 我們認為景明苑的派遞失誤有可能是由私人派遞公司所致 - 建議居民如對收到的郵件有疑問，歡迎提供有關的郵件給我們跟進 - 已提醒員工小心執行派遞工作，而郵務督察亦會加強巡查，確保服務質素 - 經理(郵件派遞/新界東)杜潤芳先生分別已於六月五日及七月十五日與林議員聯絡，解釋有關跟進情況，並得悉景明苑已再沒有出現郵件誤投的情況 - 已於八月四日把調查結果告知林議員
4.	9.7.2008 陸平才議員	再次建議於將軍澳富康花園增設郵筒及檢討該區郵政設施的位置。	- 已聯絡陸議員，了解有關情況；並在八月二十日初部回覆陸議員。

	<u>投訴/建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
5.	12.7.2008 陸平才議員辦事處	致電投訴熱線查詢一宗香港郵政通函郵件被誤投的事件	<ul style="list-style-type: none"> - 陸平才議員辦事處於二〇〇七年六月二十九日在東九龍郵政局投寄一批香港郵政通函郵件分別往將軍澳廣場(1-8座)及寶盈花園(1-8座) - 由於寄件人在投寄時並沒有指出郵件有兩個不同的版本，有關郵件在七月三日被誤投往對方的屋苑 - 已向寄件人解釋正確的香港郵政通函郵件投寄手續及注意事項，並提醒櫃位員工小心核對投寄的郵件樣本，以免有誤 - 陸平才議員辦事處已理解正確的投寄手續及應注意的事項
6.	18.8.08 西貢區議會議員方國珊女士與總經理(門市業務)陳仁深先生會面	<p>(i) 集郵事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就大批市民於8月8日在將軍澳郵局門外排隊購買限量郵品——「珍貴水晶座禮盒」和「北京二〇〇八年奧運會限量版珍貴郵票冊」，方議員建議於特別郵票發行日，增加該局出售的郵品數量，以應付區內41萬人口的需要。 • 鑑於明年初在香港舉辦的東亞運動將於將軍澳的場地進行，方議員希望屆時為將軍澳區居民提供較多紀念郵品貨量。 <p>(ii) 就將軍澳工業區內不少商戶使用通函郵寄服務，方議員建議除西貢郵政局接受大量投寄／通函郵件外，增設將軍澳郵政局以供投寄通函郵件。</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 我們於8月8日已因應輪候人數眾多而增加40%貨量予將軍澳郵政局，以及安排向市民派籌。惟數量有限，只能滿足較早到局排隊的市民。已告知我們將考慮於日後集中於大局出售較受市民歡迎的郵品，以免將貨源分散。 - 有關的郵票／郵品詳情仍在籌備中，香港郵政會考慮有關建議，並建議西貢區議會可自製首日封以紀念此盛事。 - 本署現時未有計劃改變通函投寄渠道。至於建議在將軍澳郵政局增設通函投寄服務，正在研究之中。

	<u>投訴/建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況/結果</u>
		(iii) 有關將軍澳區大型屋苑「日出康城」陸續落成，預計將有約5萬多市民居住，方議員建議於該屋苑內增設郵政局及加強將軍澳區內郵政局的人手安排，以應市民需要。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向方議員解釋設立新郵政局需要以商業營運考慮及符合城市規劃原則。我們正密切留意市民對將軍澳區內四間郵政局的服務需求，如有需要，我們會在人手方面作適當調配。
		(iv) 為方便市民日常投寄信件，方議員建議於港鐵站內（特別在東鐵線及馬鞍山支線）設置郵箱。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向方議員解釋有關在付款區內的設置會逐步取消，香港郵政不會於港鐵站內增設郵箱服務。