

簡介深水埗區內郵政設施

目的

本文件載述深水埗區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於二〇一〇年三月二日出席深水埗區議會作背景資料之用。

深水埗區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在深水埗區設有7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青山道688號嘉名工廠大廈的長沙灣派遞局提供。為深水埗區服務之派遞段數共有88段，每段由1名郵差負責。
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服務所訂的承諾如下：
 - (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%。

二〇〇八年一月至二〇〇九年十二月，我們均能達標完成上述的服務承諾。

6. 至於二〇〇八年一月至二〇〇九年十二月接獲深水埗區居民及深水埗區議員提出有關郵政服務的意見，可參閱**附件三及附件四**。

- 附件：(一) 深水埗區郵局地址和辦公時間
(二) 深水埗區郵箱編號和位置
(三) 二〇〇八年一月至二〇〇九年十二月接獲深水埗區居民有關郵政服務的意見
(四) 二〇〇八年一月至二〇〇九年十二月接獲深水埗區議員有關郵政服務的意見

位於深水埗區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	石硤尾郵政局	九龍南昌街石硤尾邨第 19 座地下 132 及 134 號舖	(星期一至六) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	李鄭屋郵政局	九龍李鄭屋商場地下 114 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	長沙灣郵政局	九龍長沙灣道 650 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1730 0930 – 1300
4.	美孚新邨郵政局	九龍西鐵美孚站地下 115 號舖	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	深水埗郵政局	九龍元洲街 55 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	麗閣郵政局	九龍麗閣邨麗萱樓第 1 層 5 及 6 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
7.	又一村郵政局	九龍又一村花園街 11A 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300

位於深水埗區的郵箱

編號	位置	編號	位置
12	海麗邨 / 深旺道巴士及小巴士站後面	217	發祥街 / 長沙灣道
14	荔枝角醫院	265	美孚新邨百老匯街
17	深水埗荔枝角道 352 號 / 桂林街	323	長順街 / 長荔街
49	長沙灣青山道 580 號 / 大南西街	345	又一邨達之路生產力大樓
50	深水埗東京街 40 號 / 青山道	375	深水埗昌新里南昌邨昌賢樓
51	南昌街 / 大埔道	382	荔景山道清麗苑出口
55	又一邨高槐道 / 玉蘭路	419	石硤尾澤安邨巴士站
57	深水埗南昌街 81-83 號 / 大南街	424	石硤尾南昌街 / 偉智街
68	長沙灣青山道 702 號	438	大窩坪筆架山花園旁邊
77	窩仔街 / 大坑東道	475	長沙灣副食品批發市場第一期
78	荔景山路 華荔村 喜荔樓	539	大窩坪帝景峰對出延平道
83	白雲街 澤田樓 白田邨	542	長沙灣青山道 580 號
84	蘇屋邨 杜鵑樓 保安道近長發街	556	港鐵深水埗站近大堂近 D 出口
85	長沙灣青山道 408 號 / 昌華街	557	港鐵長沙灣站近大堂近 A 出口
92	長沙灣大埔道 / 郝德傑道	558	港鐵荔枝角站近大堂近 C 出口
113	長沙灣道 110 號 / 石硤尾街	559	港鐵美孚站大堂近客務中心
114	深水埗北河街 / 海壇街	566	港鐵石硤尾站近大堂近 C 出口
115	大坑東邨東新樓	623	九龍南山村道香港城市大學教學樓對面
116	深水埗黃竹街 1 號 / 荔枝角道 202 號	640	長沙灣富昌邨/富旺樓
124	元州街發祥街元州邨元和樓	644	香港城市大學學生宿舍對出達康路
127	深水埗青山道 100 號 / 營盤街	656	港鐵美孚西站
179	明愛醫院的士站	660	港鐵南昌西站 B 出口
187	長沙灣道 303 號長沙灣政府合署	677	深盛路深水埗官立小學 / 泓景台
198	長沙灣東京街工廠大廈第一座 / 長沙灣道		

深水埗區的郵箱：合共 47 個（不包括設置於深水埗區郵政局範圍內的郵箱）

甲) 2008年1月至2009年12月接獲深水埗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 56 封有關郵件派遞服務的嘉許信，讚賞職員提供優質派遞服務，敬業樂業，不辭勞苦，誠懇親切和盡責認真。		<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發出嘉許信。 - 已向居民發信和感謝卡，以表謝意。
投訴／建議			
1.	9 宗	郵件錯誤派遞	<ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已提醒居民要正確書寫地址，並向他們提供所需資料。 - 已提醒居民如收到不屬於自己的郵件，必須退回給香港郵政。 - 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。
2.	7 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。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。
3.	6 宗	查詢大型郵件／掛號郵件／本地郵政速遞郵件等的派遞程序	<ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋有關派遞大型郵件／掛號郵件／本地郵政速遞郵件等的程序。 - 郵件因收件地址欠詳，以致派遞有所延誤或遭退回。本署已提醒居民要正確書寫地址，並向他們提供所需資料。 - 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。
4.	5 宗	郵件派遞延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已提醒居民要正確書寫地址，並向他們提供所需資料。 - 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。
5.	1 宗	郵件未有妥為放進信箱／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。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。 - 已即時與管理處跟進，並把郵件妥為投放進信箱內。
6.	6 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 調查發現郵件上的收件地址欠詳。本署已提醒居民要正確書寫地址，並向他們提供所需資料。 - 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。
7.	3 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。

		<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況／結果</u>
			- 郵務督察加強巡查並進行意見調查，以確保職員的服務態度和服務質素良好。
8.	7 宗	郵件包裝破損／內載物品遺失	- 已向投訴人解釋因郵件包裝不足，以致未能有效保護內載物品，並告知其處理破損郵件的程序。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。
9.	7 宗	郵件轉遞	- 已提醒員工小心執行轉遞工作。 - 郵務督察加強巡查，確保服務質素。
	共 51 宗		

乙) 2008 年 1 月至 2009 年 12 月接獲深水埗區居民有關櫃位服務的意見

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
嘉許			
		合共收到 28 封有關櫃位服務的嘉許信，讚賞深水埗區郵政局的櫃位服務；職員態度有禮，竭誠服務等。獲嘉許的郵政局分別是：深水埗郵政局（16 封）、長沙灣郵政局（5 封）、美孚新邨郵政局（3 封）、麗閣郵政局（1 封）、又一村郵政局（1 封）、李鄭屋郵政局（1 封）和石硤尾郵政局（1 封）。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員發出嘉許信。 - 已向居民發信和感謝卡，以表謝意。
投訴／建議			
1.	9.1.2008 長沙灣郵政局	投訴職員在解釋代領掛號郵件所需文件時態度欠佳。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉和訓示有關職員。 - 加強監察員工的服務質素。
2.	13.5.2008 麗閣郵政局	投訴職員只站在櫃位旁觀察同事工作，未有提供櫃位服務。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋該職員當時正指導新同事處理櫃位職務，並對所造成的不便和誤解致歉。 - 提醒員工在指導新同事的同時，應顧及局內情況和顧客需要。
3.	16.6.2008 深水埗郵政局	投訴在郵政局購買郵票時受到櫃位職員不禮貌對待。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋，並訓示有關職員必須時刻以禮待客。
4.	21.6.2008 長沙灣郵政局	寄件人投訴沒有收到派遞通知書（簽收回條）。	<ul style="list-style-type: none"> - 已對顧客造成不便致歉，並委派職員聯絡收件人補簽派遞通知書。 - 提醒同事多加留意，以避免同類事情再次發生。
5.	7.2.2009 長沙灣郵政局	投訴職員誤將寄往長沙灣郵政局郵政信箱的郵件退回收件人。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋該同事因經驗不足，以致錯誤處理郵件，並對所造成的不便致歉。 - 提醒局內職員必須小心處理郵件，另加強對新同事的培訓，以避免同類事情再次發生。
6.	10.9.2009 麗閣郵政局	投訴職員服務不夠主動提供協助。	<ul style="list-style-type: none"> - 提醒同事耐心了解客人需要，盡量提供適當協助。

丙) 2008 年 1 月至 2009 年 12 月接獲深水埗區居民有關郵箱的意見

	投訴／建議	有關事宜	跟進情況／結果
1.	28.11.2008 美孚新邨六期居民	建議在美孚新邨萬事達廣場增設郵箱	- 已回信解釋鑑於附近已設有郵箱 559 號(港鐵美孚站)和 656 號(西鐵美孚站)及美孚新邨郵政局(西鐵美孚站地下 115 號舖)，故建議暫不予考慮。
2.	23.3.2009 爾登華庭管理處	建議在爾登華庭入口側增設郵箱	- 已回信解釋鑑於附近已設有郵箱 92 號(大埔道／郝德傑道)，故建議暫不予考慮。
3.	11.6.2009 自由黨九龍西支部黃靜森小姐	建議在美孚新邨近香港大學專業進修學院(美孚分校)或港鐵美孚站 C 出口地面增設郵箱	- 已回信解釋鑑於附近已設有郵箱 265 號(美孚新邨百老匯街)、559 號(港鐵美孚站)和 656 號(西鐵美孚站)及美孚新邨郵政局(西鐵美孚站地下 115 號舖)，故建議暫不予考慮。

2008年1月至2009年12月接獲深水埗區議員有關郵政服務的意見

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
投訴／建議				
1.	甄啟榮議員	12.3.2008	轉介白田邨太田樓居民收到錯誤派遞的電費單	<ul style="list-style-type: none"> - 已於2008年3月18日與區議員辦事處林先生聯絡並跟進事件。 - 由於有關郵件乃由私人公司派遞，香港郵政難以介入。 - 建議居民直接向有關公司跟進。
2.	甄啟榮議員	2.6.2008	轉介白田邨居民陳女士投訴郵件錯誤派遞	<ul style="list-style-type: none"> - 已於2008年6月5日與陳女士聯絡並提醒員工小心執行派遞工作。
3.	甄啟榮議員	9.7.2008	建議在荔枝角海麗邨及新填海區屋苑設立郵政局	<ul style="list-style-type: none"> - 已於2008年7月25日回信解釋設立郵政局的考慮因素。
4.	郭振華議員	22.1.2009	要求在又一村郵政局暫時關閉以進行翻修工程期間安排每天兩次派遞掛號郵件，另要求確保翻新工程不會對居民構成過大滋擾	<ul style="list-style-type: none"> - 在工程進行期間，寄往該區的掛號郵件如第一次上門派遞不成功，收件人可致電要求安排再次派遞。 - 已提醒承建商盡量減少對居民造成的滋擾，並加緊監察工程進度。
5.	甄啟榮議員	17.6.2009	轉介白田邨盛田樓吳女士收到女兒從美國寄來的郵件曾被開啟	<ul style="list-style-type: none"> - 已於2009年6月19日與吳女士聯絡並提醒員工小心執行派遞工作。 - 有關郵件雖出現破損但相信未被開啟，已訓示員工必須正確依循處理破損郵件的指引和加封包裝的程序。