



二零一一年七月二十一日  
討論文件

文件STDC 41/2011

沙田區議會

香港郵政署長到訪

請各議員參閱由香港郵政提交的沙田區郵政設施概覽文件。香港郵政署長將於會上簡介文件內容及解答議員的提問。

沙田區議會秘書處  
STDC 13/20/15

二零一一年七月

## 簡介沙田區的郵政設施

### 目的

本文件載述沙田區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2011年7月21日出席區議會會議作背景資料之用。

### 沙田區郵政設施概覽

- 現時沙田區設有13間郵政局和定期停泊於一些屋邨及鄉郊的流動郵政局，詳情載於附件一。
- 沙田區的郵政服務分別由以下的兩間派遞局提供；區內共劃分128個派遞段，每段由一名郵差負責。

派遞局	地址	服務範圍	派遞段數目
馬鞍山派遞局	鞍祿街18號新港城第四期地下2號	馬鞍山市中心、十四鄉(至大洞)	30
沙田中央派遞局	上禾輦路1號沙田政府合署1字樓	沙田市中心、亞公角、香港中文大學、觀音山、沙田嶺	98

- 區內共設有 55 個郵箱，其編號和位置載於附件二。
- 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：
  - 99%本地投寄信件於投寄後下一個工作天送達收件人（在2010/11年度前，目標是98%）；及
  - 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%顧客則可在25分鐘內獲提供櫃位服務。

6. 我們在2009年6月至2011年5月期間接到沙田區居民及區議員提出有關郵政服務的意見，分別載於附件三和四。

附件一 沙田區郵政局的地址和辦公時間

附件二 沙田區郵箱的編號和位置

附件三 2009年6月至2011年5月接到沙田區居民對郵政服務的意見

附件四 2009年6月至2011年5月接到沙田區議員對郵政服務的意見

附件五 2009年6月至2011年5月接到立法會秘書處轉介沙田區居民對郵政服務的投訴個案

## 沙田區郵政局的地址和辦公時間

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	顯徑郵政局	沙田顯徑邨商場 A 翼 1 樓 202 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	美林郵政局	沙田美林邨商場 1 樓 35 至 37 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	新翠郵政局	沙田新翠邨商場地下 8 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	恆安郵政局	馬鞍山恆安邨商場 2 層 232 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	錦泰郵政局	馬鞍山錦泰苑商場地下 6 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	廣源郵政局	沙田廣源邨商場 4 座地下 4 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
7.	利安郵政局	馬鞍山利安邨商場地下低層 2 層 LG202 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
8.	沙角郵政局	沙田沙角邨商場 2 樓	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
9.	禾輦郵政局	沙田禾輦商場地下 B1A 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
10.	沙田第一城 郵政局	沙田第一城中心 G1-A 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
11.	火炭郵政局	火炭山尾街沙田商業中心地下	星期一至五 星期六	0930 – 1730 0930 – 1300

郵政局名稱		地址	辦公時間	
12.	馬鞍山郵政局	馬鞍山新港城第 4 期地下 2 號	星期一至五 星期六	0930 – 1700 0930 – 1300
13.	沙田中央郵政局	沙田上禾輦路政府合署 1 字樓	星期一至五 星期六	0900 – 1700 0900 – 1300

流動郵政局在沙田區的停駐點和時間表

服務地點	停泊點	停留時間	
穗禾苑	穗禾苑巴士總站對面	0840-0910 (星期一)	30 分鐘
		0840-0910 (星期三)	30 分鐘
		0840-0910 (星期五)	30 分鐘
威爾斯親王醫院	威爾斯親王醫院職員宿舍 A 座附近	0925-0955 (星期一)	30 分鐘
		0925-0945 (星期三)	20 分鐘
新田圍邨	新田圍邨介乎盛圍樓及富圍樓之間	1010-1030 (星期一)	20 分鐘
		0930-0950 (星期五)	20 分鐘

## 沙田區郵箱的編號和位置

編號	位置	編號	位置
37	沙田瀝源邨壽全樓	435	大埔公路九肚山迴旋處
47	大圍道 33 號恆生銀行	440	沙田大涌橋路/安景街翠湖花園
73/458	火炭坳背灣街金豪工業中心	444	馬鞍山富安花園巴士總站
95	大圍隆亨邨田心街	445	沙田博康邨巴士總站
110	中文大學崇基學院巴士站	447	火炭黃竹洋街 1-3 號/鉛礦凹街
134/236	港鐵大圍站外	457	馬鞍山耀安邨商場
219/569	港鐵火炭站巴士總站	459	沙田馬場小路
220	顯徑邨顯沛樓巴士站	465	火炭郵政局外
266	沙田火炭桂地新村路平房區	478	大埔公路赤坭坪巴士站
272	馬鞍山錦英苑管理處	484	大圍銅鑼灣山路近教堂
316	紅梅谷路/松柏路世界花園	500	鞍駿街/鞍超街馬鞍山中心商場
321	馬鞍山恒明街觀瀾雅軒	505	馬鞍山頌安邨巴士總站
326	馬鞍山亞公角街沙田醫院	511	顯康街/顯泰街瑞峰花園
329	沙田小瀝源恒生商學書院巴士站	512	石門安麗街中電中心
338	火炭穗禾苑商場	522	港鐵大學站巴士總站
343	沙田頭路新田圍邨	523	沙田美松苑小巴士站
353	沙田怡成坊巴士總站	536	沙田正街希爾頓中心
356	沙田乙明邨明恩樓	540	火炭駿景園第三座
357	沙田美田邨巴士總站	544	大圍文禮路/文林路
360	沙田圓洲角愉翠商場	604	沙田橫壘街好運中心巴士站
377/378	港鐵沙田站大堂	610	碧田街恆峰花園
386	火炭樂林路/松頭下路	618	馬鞍山鞍駿街雅濤居
391	沙田大涌橋路富豪花園	627	香港科學園一座地下
414	沙田威爾斯親王醫院巴士總站	633	沙田碩門邨商場
415	沙田豐石街秦石邨石玉樓	676	大埔公路沙田嶺沙田花園巴士站
428	沙田樂景街銀禧花園		

共 55 個（不包括設置於沙田區各郵政局內的郵箱）

## 甲) 2009年6月至2011年5月接到沙田區居民對郵件派遞服務的意見

		有關事宜	跟進情況／結果
<b>嘉許</b>			
		收到 31 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。
<b>投訴／建議</b>			
1.	27 宗	錯誤派遞郵件	- 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。
2.	26 宗	收不到郵件或郵件派遞延誤	- 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.	8 宗	郵件遭退回	- 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。
4.	1 宗	職員態度欠佳	- 已提醒職員必須時刻以禮待客。
5.	6 宗	郵件包裝破損／內載物品無故遺失	- 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。
6.	9 宗	郵件轉遞服務失誤	- 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。

		有關事宜	跟進情況／結果
7.	1 宗	補給郵袋櫃遭塗污	- 已清洗該補給郵袋櫃及安排郵務督察加強巡查。
8.	4 宗	未有將郵件妥善放進信箱	- 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 82 宗			



乙) 2009 年 6 月至 2011 年 5 月接到沙田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 80 封有關櫃位服務的嘉許信，分別是： 顯徑郵政局(4 封)、美林郵政局(2 封)、新翠郵政局(1 封)、恆安郵政局(1 封)、錦泰郵政局(4 封)、廣源郵政局(2 封)、利安郵政局(9 封)、沙角郵政局(14 封)、禾輦郵政局(1 封)、沙田第一城郵政局(7 封)、火炭郵政局(16 封)、馬鞍山郵政局(12 封)及沙田中央郵政局(7 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.	14.9.2009 禾輦郵政局	自動售賣機在投進硬幣後未有提供郵票	- 已發還郵費及要求機電工程署作出詳細檢查。
2.	9.10.2009 美林郵政局 12.10.2009 馬鞍山郵政局 10.8.2010 美林郵政局	輪候時間過長	- 已提醒局長須時刻留意櫃位情況及作出適當人手調配。
3.	30.12.2009 顯徑郵政局	領取大型郵件的程序未如理想	- 已為顧客安排特別轉遞服務。
4.	20.1.2010 美林郵政局	建議延長郵局開放時間至下午六時	- 已延長郵局開放時間至下午五時三十分，並鼓勵市民盡可能利用同區的火炭郵政局。
5.	28.1.2010 火炭郵政局	因曾更改名字而無法領取郵件	- 顧客出示身份證明文件後已成功領取包裹。
6.	22.2.2010 沙田中央郵政局	職員辦理領取掛號郵件時態度欠佳	- 已訓示職員及把郵件轉往其他分局讓顧客領取。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
7.	23.12.2010 沙田第一城郵政局	職員疏忽引致所投寄的包裹錯誤派遞	- 已訓示職員及提醒顧客避免在類似“Post-it”的貼紙上書寫地址。
8.	2.1.2011 美林郵政局	輪候繳費時間過長	- 已在繳費高峰期增加人手及提醒局長作出適當人手調配。
9.	5.1.2011 馬鞍山郵政局	職員不熟悉本地郵政速遞郵件的詳情及未能提供協助	- 已促請職員主動熟習不同產品的資料及體察顧客需要。
10.	1.2.2011 新翠郵政局	不滿收件人仍未收到一件特快專遞郵件	- 已協助追查郵件去向，並在證實派遞有所延誤後向寄件人退還郵費。
11.	14.2.2011 錦泰郵政局	職員服務態度欠佳	- 已訓示有關職員必須以禮待客。
12.	4.4.2011 馬鞍山郵政局	職員遺失郵品訂購服務申請表	- 已提醒職員加倍小心處理郵品訂購服務申請。
13.	3.5.2011 沙田中央郵政局	寄往新加坡的特快專遞郵件未能送達	- 已安排再次派遞郵件。

丙) 2009 年 6 月至 2011 年 5 月接到沙田區居民對郵箱服務的意見

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
1.	24.6.2009 啟勝管理服務 有限公司	建議在培基書院至帝堡 城附近增設郵箱	鑑於在沙田小瀝源恒生商學 書院巴士站及廣源郵政局內 已設有郵箱，故暫不考慮此 建議。
2.	5.8.2009 宜居物業管理 有限公司	建議在碩門邨範圍內 增設郵箱	已在碩門邨商場門口增設一 個郵箱。
3.	4.3.2010 Jason Jiang	建議在港鐵烏溪沙站 內增設郵箱	鑑於在西貢泥涌、帝琴灣巴 士站和利安郵政局內已設有 郵箱，故暫不考慮此建議。
4.	5.7.2010 Wave Front Enterprise (HK) Ltd.	建議將位於坳背灣街巴 士總站附近的郵箱遷至 禾香街	鑑於現時位置對乘搭港鐵及 巴士的乘客較為方便，故暫 不考慮此建議。

## 2009年6月至2011年5月接到沙田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
<b>投訴／建議</b>				
1.	湯家驊議員	7.1.2009	建議在美田邨範圍內增設郵箱	- 已在美田邨巴士總站對開增設一個郵箱。
2.	劉江華議員 劉偉倫議員	29.7.2009 4.9.2009	建議在碩門邨範圍內增設郵箱	- 已在碩門邨商場門口增設一個郵箱。
3.	姚嘉俊議員	6.7.2010	反映插桅杆村15號屋住戶的信件經常被派至其鄰居手上	- 已進行實地視察，並當村內狗隻的問題受控制後把派遞服務回復正常。
4.	龐愛蘭議員	9.8.2010	要求改善火炭郵政局的無障礙設施	- 正研究設置暢通易達櫃位及為郵筒加設點字。 - 由於郵政信箱旁的通道經常有其他顧客走動，故傾向讓殘疾人士於櫃位提取郵件。
5.	楊祥利議員 (錦鞍苑居民聯會主席)	13.10.2010	反映馬鞍山錦鞍苑替假郵差的表現不理想，令居民聯會須向中電繳付78.35元的逾期附加費	- 已抽查有關派遞段的郵件並進行問卷調查，結果顯示服務大致正常。 - 已囑咐郵差在執行派遞工作時加倍小心，而郵務督察亦會加強巡查。 - 居民聯會最終與中電就撤回逾期附加費達成共識。
6.	衛慶祥議員	16.12.2010	查詢有關紀念香港首次動力飛行的活動	- 已發行紀念香港動力飛行百周年的郵票小型張。

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
7.	林松茵議員	8.2.2011	要求改善顯徑郵政局發行兔年特別郵票的輪候安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已加派護衛員維持秩序，並印發“購買郵品表格”，務求縮短顧客輪候時間。</li> <li>- 會密切留意小型分局在特別郵票發售日的輪候安排，在資源許可的情況下加派人手以疏導人流。</li> </ul>
8.	韋國洪主席 林松茵議員 黃嘉錫幹事	5.5.2011	改善發售特別郵票及相關集郵品的安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特別郵票發售日會加強巡視，並因應實際情況調整工作流程。</li> <li>- 加強推廣“郵品訂購服務”及“網上郵服務”，省卻市民親自往分局輪候的需要。</li> <li>- 預早在各分局內張貼通告，知會市民特別郵票發行當日的銷售安排。</li> </ul>
9.	龐愛蘭議員	12.5.2011	建議在港鐵火炭站C出口增設郵箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 預計可在2011年10月將位於港鐵火炭站巴士總站的郵箱遷往C出口附近。</li> </ul>
10.	楊祥利議員 (2011年郵政服務諮詢聯席會議(A組))	18.5.2011	希望在2012年6月底前完成沙田區所有郵政局的無障礙設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 沙田區13間郵政局中，9間的設施預計將在2012年6月底前完工，其餘4間則會在2014年6月30日前竣工。</li> </ul>

## 2009年6月至2011年5月接到立法會秘書處轉介沙田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.	19.5.2011	顯徑郵政局的自動售賣機沒有足夠 1.4 元面值郵票供應及經常發生機件故障	- 職員每個工作天均會點算機內不同面值郵票的存量。 - 將加強監控自動售賣機內郵票的供應，並要求機電工程署作出詳細檢查。