

簡介屯門區郵政設施

目的

本文件載述屯門區郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零九年三月三日出席屯門區議會的背景資料。

屯門區郵政設施概覽

2. 現時，屯門區共有6間郵政局，另加流動郵局定期停駐一些屋邨及鄉郊，提供一般郵政服務。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. 區內的派遞服務由位於屯門青山公路新墟段113號玫瑰花園地下及1字樓4號舖的屯門中央派遞局提供。為屯門區服務之派遞段數共有75段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 49 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的承諾是：
 - (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%。

二零零七年至二零零九年一月，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二零零九年一月收到屯門區居民及屯門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) 二零零七年一月至二零零九年一月收到屯門區居民有關郵政服務的意見
(四) 二零零七年一月至二零零九年一月收到屯門區議員有關郵政服務的意見

位於屯門區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦工時間	
1.	蝴蝶郵政局	屯門蝴蝶邨蝶心樓地下 121 至 122 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
2.	富泰郵政局	屯門富泰邨富泰商場地下 1 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
3.	良景郵政局	屯門良景邨良景商場地下 106 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
4.	安定郵政局	屯門安定邨定龍樓地下 128 至 130 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
5.	大興郵政局	屯門大興邨商場地下 63 號舖位	(一至五) (六)	0930 - 1700 0930 - 1300
6.	屯門中央郵政局*	屯門屯喜路 1 號圖書館及郵政局大樓平台	(一至五) (六)	0900 - 1700 0900 - 1300

* 本署在 2008 年 10 月至 2009 年 1 月期間已經完成屯門中央郵政局的定期維修工程，該郵政局大堂及設施採用了最新的設計樣式進行翻新。一方面為配合以服務為本的精神及給予公眾一個全新的機構形象，另一方面，亦務求在平衡資源效益的情況下，提供更實用美觀及以客為本的環境設計。

流動郵車在屯門區的服務時間表

服務地點	停泊地點	時間表	停留時間
黃金海岸	屯門黃金海岸，黃金海岸購物商場	10:30 - 11:00(星期一) 16:00 - 16:30(星期四)	30 分鐘 30 分鐘
三聖邨	屯門三聖邨，滿漁樓及天后幼稚園附近	11:15 - 11:35(星期一) 10:30 - 10:50(星期三) 11:15 - 11:35(星期五)	20 分鐘 20 分鐘 20 分鐘
山景邨	屯門山景邨，景榮樓附近	13:05 - 13:35(星期一) 11:30 - 12:00(星期三) 13:35 - 14:05(星期五)	30 分鐘 30 分鐘 30 分鐘
青山醫院	屯門，良信道及青松觀路交界，青山醫院職員及家屬診療所附近	13:50 - 14:10(星期一) 15:05 - 15:25(星期四)	20 分鐘 20 分鐘

服務地點	停泊地點	時間表	停留時間
兆康苑	屯門兆康苑，兆暉閣旁	14:20 - 14:50(星期一) 13:40 - 14:15(星期三) 14:25 - 14:55(星期四) 14:15 - 14:50(星期五)	30 分鐘 35 分鐘 30 分鐘 35 分鐘
龍門居	屯門龍門居，第一座旁	11:00 - 11:20(星期三) 11:45 - 12:05(星期五)	20 分鐘 20 分鐘
藍地	屯門藍地，青山公路及藍地大街 交界	15:00 - 15:20(星期一)	20 分鐘

位於屯門區的郵箱

編號	位置	編號	位置
45	青山公路青山別墅	395	屯門湖翠路美樂花園
54	屯門青匯街置樂花園	399	屯門青山公路 169-181 號錦英大廈
82	屯門石排頭路 / 河旺街翠林花園	400	屯門青麟路 / 兆樂閣兆康苑
96	青山公路 / 青榕街海景花園	402	屯門山景邨景榮樓
97	青山公路藍地行人天橋下面	417	青山公路鍾屋村巴士站
98	青山公路洪水橋村口	422	屯門兆禧苑 / 湖翠路近街市
141	屯門屯青里新屯門中心輕鐵車廠	464	屯門天后路業旺路南豐工業城
142	大欖涌路大欖懲教所路口	471	青龍頭浪翠園第三期更亭側
143	大欖小秀村巴士站	474	屯門兆麟苑海榮路恆福花園
145	青山公路近青龍頭村巴士站	485	屯門友愛邨愛智樓輕鐵站
147	屯門青松觀路青山醫院入口	486	青山村楊青路
153	屯門井財街廣財街市	497	青山公路彩暉花園
186	屯門建生邨良運街近社區會堂	498	屯門建發街開泰工廠大廈
221	大欖水警基地	518	屯門屯子圍五柳路
242	屯門豐景園海珠路	530	青麟路屯門醫院入口處
246	青山灣黃金海岸商場	545	屯門龍門居龍門路
249	屯門頌皇台景峰徑偉景花園	598	山景邨景麗樓
252	屯門湖翠路海翠花園輕鐵總站	612	屯門小欖浪琴軒
257	青山公路虎地新村嶺南大學外	628	屯門鳴琴路寶田中轉房屋(巴士站)
264	屯門龍鼓灘村	650	青磚圍/五柳路
294	屯利街筆華都花園仁愛診所對面	651	塘享村小坑村
305	屯門鄉事會路 36-38 號 / 仁政街	665	兆康西鐵站
327	杯渡路 / 天后路	667	屯門西鐵站
337	青山公路三聖邨商場地下	687	屯門業旺路南豐工業城
363	屯門建榮街 / 建安街巴士廠		

屯門區的郵箱：合共 49 個

甲) 香港郵政在 2007 年 1 月至 2009 年 1 月收到屯門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 24 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 - 已向商戶及居民發信或卡感謝他們的讚賞
投訴/建議			
1.	13 宗	郵件誤遞	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	5 宗	收不到郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	7 宗	查詢大型郵件/掛號/本地郵件速遞等郵件派遞程序事宜	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	4 宗	郵件延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	1 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 - 提醒員工小心執行派遞工作
6.	2 宗	郵件沒有妥善放進信箱內/跌在地上/摺曲	<ul style="list-style-type: none"> - 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

		有關事宜	跟進情況/結果
7.	1 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 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
8.	3 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.	6 宗	轉遞服務	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 郵務督察加強巡查及進行意見調查，以確保服務態度及服務質素良好
		共 42 宗	

乙) 香港郵政在 2007 年 1 月至 2009 年 1 月收到屯門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。屯門區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是：屯門中央郵政局 3 封、大興郵政局 6 封、富泰郵政局 4 封、安定郵政局 3 封、流動郵政局 1 號 6 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.	29.11.2007 蝴蝶郵政局	投訴人常到該郵政局投寄掛號郵件，客人是做網上生意的，不滿職員將郵費用紅色筆寫在已貼在郵件上的郵件編號旁，因這會令收件人知道郵費	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉及會提醒有關職員小心留意此做法可能為客人做成不便加以改變
2.	21.12.2007 屯門中央郵政局	投訴人一直租用該郵政局的影子信箱，客人指職員答應會替她輪候正式信箱，後來才知道職員一直沒有幫她登記。另外，客人在九月時遺失了影子信箱的咭，打電話多次都無法聯絡有關部門，以致她領件時有困難	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋及致歉 - 已聯絡信箱部及跟進事件
3.	13.8.2008 大興郵政局	申訴專員轉介個案就投訴人領取掛號郵件事宜	<ul style="list-style-type: none"> - 調查結果顯示，因投訴人未能理解有關派遞掛號郵件的程序及所需文件所致。本署已向申訴專員公署闡釋有關程序，而有關櫃位職員在事件中亦已盡量協助投訴人。申訴專員公署接納本署調查結果，並已回覆投訴人
4.	26.11.2008	建議在屯門工業區內設立郵局	<ul style="list-style-type: none"> - 屯門區內現已設有六所郵政局，本署已參考規劃署所印發的《香港規劃標準與準則》所訂定的郵政局服務人口及範圍指引，同時一併考慮該區的整體發展情況和市場對郵政局服務的需求。 - 已回覆顧客解釋本署未有計劃在屯門工業區內加設郵局，顧客明白及滿意有關回覆。

香港郵政在 2007 年 1 月至 2009 年 1 月收到屯門區議員有關郵政服務的建議

	投訴/建議	有關事宜	跟進情況/結果
1.	李桂芳議員 19.9.2007	投訴沒有將 72 封利用香港郵政通函投寄的郵件投入住戶信箱	<ul style="list-style-type: none"> - 屯門派遞局郵務督察已即時前往青山灣花園作實地視察及調查。經查証後，有關郵差因按住戶多年前的要求，未有將通函郵件直接投入住戶的信箱內 - 郵務督察已作出嚴肅處理，並訓示該郵差及其他有關職員須留意有關程序，將通函郵件送往寄件人指定地址的信箱或商舖，以避免同類事件再發生
2.	陳樹英議員 1.11.2007	投訴兆康苑掛號信件須往大興郵局領取，建議往屯門中央郵政局領取	<ul style="list-style-type: none"> - 經郵遞服務檢討及考慮區內最新交通情況後，已安排於二〇〇八年一月二日起，將未能成功派遞的待領掛號郵件及大型郵件改往屯門中央郵政局待兆康苑居民領取
3.	梁健文議員 30.1.2008	屯門湖景邨居民方先生向梁議員投訴，曾以掛號形式將一份物件寄往官塘，可惜未能完成派遞及遲遲也沒有退回給方先生，要求作出調查並改善安排	<ul style="list-style-type: none"> - 郵務主任即時與方先生聯絡並跟進事件，了解到方先生的寄件代理人沒有寫上收件人地址的樓層，而令該郵件無法派遞。因此本署職員按該郵件上的回郵地址退回給寄件人 - 然而，該郵件上的回郵地址並不是方先生的住所地址及沒有寫上寄件人的姓名，因此本署無法退回郵件予方先生 - 而郵務督察於一月二十九日與方先生在蝴蝶邨郵政局核實其投寄證明書後，並於二月五日成功將該郵件退回給方先生
4.	張恆輝議員 26.3.2008	投訴屯門悅湖山莊郵件投遞錯誤	<ul style="list-style-type: none"> - 郵務督察即時與張議員聯絡並跟進事件。郵務督察遂向張議員詳細解釋並提醒員工小心執行派遞工作，並承諾會加強巡查，確保服務質素，張恆輝議員亦表示滿意

	投訴/建議	有關事宜	跟進情況/結果
5.	黃麗嫦議員 10.7.2008	經黃麗嫦議員轉介，投訴人表示到良景郵政局繳費而經歷不愉快事情	- 已向顧客致歉並已訓示有關職員在提供櫃位服務時，應以親切友善的態度對待顧客
6.	陳有海、 徐帆議員辦事處 9.10.2008	屯門大興邨興輝樓居民梁先生向陳有海和徐帆議員投訴未有收到領取掛號郵件通知咭，而該郵件最終被退回寄件人	- 郵務督察即時與梁先生聯絡並跟進事件，梁先生稱是首次收不到有關領取掛號郵件通知咭，郵務督察承諾會加強巡查，確保服務質素，梁先生亦表示滿意

- 完 -