

簡介大埔區內郵政設施

目的

本文件載述大埔區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2010年9月7日出席大埔區議會作背景資料之用。

大埔區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在大埔區設有3間郵政局和一間流動郵政局為市民提供各種服務。有關郵政局的地址、開放時間及流動郵政局提供服務的地點和時間載於附件一。
3. 大埔區的派遞服務由位於汀角路1號大埔政府合署地下的大埔派遞局提供，而區內劃分58個派遞段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共設有 40 個郵箱供市民投寄郵件，其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99%。
(在2010/11年度前，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%。

2008年1月至2010年5月，我們均能達到上述的服務承諾。

6. 於2008年1月至2010年5月，我們接獲大埔區居民或大埔區議員提出有關郵政服務的意見載於附件三及附件四。

- 附件一 大埔區郵政局地址和辦公時間；
流動郵政局在大埔區服務的停駐點和時間表
- 附件二 大埔區郵箱編號和位置
- 附件三 2008年1月至2010年5月接獲大埔區居民有關郵政服務的意見
- 附件四 2008年1月至2010年5月接獲大埔區議員有關郵政服務的意見

位於大埔區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	富善郵政局	大埔富善邨富善商場 1 樓 106 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300
2.	大埔郵政局	大埔汀角路 1 號大埔政府合署地下	(星期一至五) (星期六)	0900 - 1700 0900 - 1300
3.	運頭塘郵政局	大埔運頭塘邨商場 CX28 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300

流動郵政局在大埔區的停駐點和時間表

服務地點	停駐點	時間表	停留時間
林村	大埔放馬莆村入口，林村公立學校門外。	08:45-09:00 (星期二) 08:45-09:00 (星期四)	15 分鐘 15 分鐘
康樂園	大埔康樂園，百佳超級市場外之停車位。	09:10-09:50 (星期二) 09:10-09:50 (星期四)	40 分鐘 40 分鐘
大埔工業邨	大埔工業邨，大順街。	10:15-10:35 (星期二) 10:15-10:35 (星期四)	20 分鐘 20 分鐘
船灣	大埔船灣聯村村公所廣場。	10:55-11:15 (星期二)	20 分鐘
汀角村	大埔汀角路，汀角村巴士站側。	11:30-11:45 (星期二)	15 分鐘
大美督	大埔汀角路，大美督巴士總站附近。	11:55-12:10 (星期二)	15 分鐘

位於大埔區的郵箱

編號	位置	編號	位置
39	近仁興街 / 人和里交界	503	大埔露輝路嘉豐花園
40	大埔工業邨大順街	504	大埔馬窩路新峰花園御峰苑門口
42	大埔運頭街大埔綜合大樓外	509	大埔全安路十一號那打素醫院正門
48	大埔汀角路大元邨泰民樓	510	汀角路散頭角村
122	大埔頭路 18 號太湖花園正門入口	517	大埔梅樹坑路帝欣苑
152	大埔公路泰亨村村口	528	大埔香港教育學院賽馬會小學對面
156	林村放馬莆	537	大埔美新里 / 翠樂街
232	大埔公路南華莆村村口	584	大埔三門仔教堂門口
237	大埔頌雅路富亨邨近巴士總站	602	大埔黃宜坳雍怡路
248	大埔公路九龍坑老圍村口	654	大埔圍頭村近巴士站
250	大埔公路樟樹灘村巴士站	669	大埔下坑巴士站
258	大埔大尾篤	674	大埔汀角路蘆慈田村近巴士站
262	大埔錦山路錦石新村公廁側		
263	汀角路船灣村		
271	大埔安慈路翠屏花園		
273	大埔寶鄉街 / 普益街		
280	大埔鹿茵山莊路口		
286	大埔汀角村		
331	大埔汀角路漁角村		
364	大埔康樂園管理處		
383	港鐵大埔墟站近的士站		
398	大埔廣福邨廣宏街		
420	大埔下碗瑤		
421	安泰路 / 安邦路大埔廣場		
446	大埔太和邨麥當勞餐廳對出		
463	大埔滘大埔公路翡翠花園正門出口		
491	大埔公路大埔尾村巴士站		
495	大埔汀角路 72 號雅景花園對出巴士站		

合共 40 個 (不包括設置於大埔區各郵政局內的郵箱)

甲) 2008年1月至2010年5月接獲大埔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			
期內收到 63 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。
投訴／建議			
1.	19 宗	錯誤派遞郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已提醒居民要正確書寫地址和向他們提供所需資料。 - 已通知居民如收到不屬於自己的郵件時必須退還香港郵政。 - 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.	9 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.	1 宗	查詢大型郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋郵件的派遞程序。 - 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。
4.	6 宗	郵件派遞延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已提醒居民要正確書寫地址和向他們提供所需資料。 - 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。
5.	2 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 由於收件地址欠詳，已提醒居民要正確書寫地址和向他們提供所需資料。 - 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.	6 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並定期收集意見以確保服務質素。
7.	3 宗	郵件包裝破損／內載物品遺失	<ul style="list-style-type: none"> - 因郵件包裝不足而未能有效保護內載物品，已告知寄件人處理破損郵件的程序。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。
8.	6 宗	轉遞服務失誤	<ul style="list-style-type: none"> - 已警惕員工應加倍小心處理送到涉及轉遞服務地址的郵件。 - 已安排郵務督察加強巡查及定期收集意見以確保服務質素。

		有關事宜	跟進情況／結果
9.	3 宗	郵件沒有妥善放進信箱內 ／跌在地上／摺曲	- 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查及定期收集意見以確保服務質素。
10.	1 宗	更換郵件儲存櫃上的破舊海報	- 已換上新海報。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保郵件儲存櫃的外觀清潔。
11.	2 宗	沒有上門派遞小郵包或大型郵件	- 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查及定期收集意見以確保服務質素。
12.	3 宗	沒有上門派送須提供派遞證明之郵件	- 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查及定期收集意見以確保服務質素。
共 61 宗			

乙) 2008 年 1 月至 2010 年 5 月接獲大埔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			
	期內共收到 26 封有關櫃位服務的嘉許信，讚賞大埔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：大埔郵政局（14 封）、富善郵政局（2 封）、運頭塘郵政局（10 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。
投訴／建議			
1.	21.1.2008 運頭塘郵政局	繳費及郵政服務都需一同排隊令輪候時間較長	當時輪候時間已能達到服務承諾，惟已提醒員工須密切留意櫃位情況及作出適當人手調配。
2.	3.2.2008 大埔郵政局	在電子郵票售賣機投入硬幣後沒有反應	已作出退款安排，並要求機電工程署檢查有關郵票售賣機。
3.	6.2.2008 大埔郵政局	不滿多次致電都沒有人接聽	已解釋當時職員正忙於處理櫃位服務並建議顧客在有需要時致電香港郵政一般服務查詢熱線 2921 2222 或客戶關注熱線 2525 5856 查詢。
4.	2.6.2008 富善郵政局	遭職員拒絕接受以信用卡購買大量郵票	已解釋基於郵票性質與貨幣無異，而以往曾出現意圖以信用卡套現的情況，所以不再接受這種付款方式。
5.	19.6.2008 運頭塘郵政局	不滿輪候領取集郵產品的時間	已提醒員工須密切留意櫃位情況及作出適當人手調配。
6.	24.7.2008 富善郵政局	追查一件特快專遞郵件的下落	已轉介郵件查詢組跟進。
7.	11.11.2008 大埔郵政局	職員沒有在他投寄特快專遞郵件時給予萬用箱優惠價	已退款並訓示員工小心留意處理萬用箱的服務收費。
8.	12.8.2009 大埔郵政局	局內沒有擺放特快專遞地址套	已提醒員工於適當位擺放置足夠的表格方便市民索取。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
9.	2.2.2010 大埔郵政局	翻修期間臨時郵政局的指示不清晰	已即時加貼指示及橫額，並提醒員工主動向市民提供協助。
10.	2.2.2010 大埔郵政局	不滿翻修時間過長和臨時郵政局的地點不方便	已解釋設置臨時郵政局只是暫時性安排，並承諾盡快完成翻修工程。
11.	2.2.2010 大埔郵政局	不滿臨時郵政局提供較少櫃位及其選址，令居民輪候時間加長及受到日曬雨淋之苦	<ul style="list-style-type: none"> - 已立即加添帳篷以盡量避免居民露天排隊。 - 已加派員工處理櫃位工作及建議投寄大量郵件的客人到沙田中央郵政局、火炭郵政局等投寄。
	共 11 宗		

丙) 2008 年 1 月至 2010 年 5 月接獲大埔區居民有關郵箱的建議

	投訴/建議	有關事宜	跟進情況/結果
1.	8.5.2008 宏福苑管理處	建議在大埔宏福苑增設郵箱	已解釋因於富善邨已設有富善郵政局及在廣福邨廣宏街已設有郵筒，故暫不考慮這建議。
	共 1 宗		

2008年1月至2010年5月接獲大埔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.	陳灶良議員	7.4.2008	要求在梅樹坑、川背龍、新屋排和沙壩設立村民信箱	已於 25.5.2009 開始為村民信箱提供郵件派遞服務。
2.	陳笑權議員	10.8.2009	建議在大埔尾村、樟樹灘村、新屋家村、張屋地村及荔枝山村增設郵箱	已解釋因大埔公路樟樹灘村巴士站、大埔下碗瑤及大埔公路大埔尾村巴士站附近均已設有郵箱，故暫不考慮這建議。
3.	鄭家富議員	31.12.2009	大埔郵政局輪候繳費服務時間過長	當時正值繳費高峯期，惟已加派人手應付需求，亦提醒員工留意櫃位情況作出適當人手調配。
4.	陳灶良議員	29.3.2010	建議在大埔坑下莆村、鍾屋村、塘上村、均益士多及坪朗村附近增設郵箱	於均益士多附近及大奄路附近各加設一個郵箱的工程預計於十月完成。
5.	鄧友發議員	8.4.2010	要求為未獲編配認可門牌號碼的大埔大窩村居民提供逐戶派遞服務	已解釋在住戶未獲得差餉物業估價署編配認可門牌號碼前，郵差只能繼續將信件派遞到村民信箱。
共 5 宗				

