

簡介荃灣區郵政設施

目的

本文件載述荃灣區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於二零零九年七月二十八日出席荃灣區議會會議作背景資料之用。

荃灣區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在荃灣區設有5間郵政局，另加流動郵政局定期停駐一些屋邨及鄉郊，提供一般郵政服務。郵政局地址及開放時間載於附件一。
3. 區內的派遞服務分別由位於荃灣西樓角路38號荃灣政府合署的荃灣派遞局及位於葵涌葵豐街38號大鴻輝(葵涌)中心第二期(Yoo Hoo Tower)的葵涌派遞局提供。為荃灣區服務之派遞段數共有77段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 36 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服務承諾如下：
 - (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%。

二零零七年四月至二零零九年三月，我們均能達標完成上述服務承諾。

6. 至於二零零七年四月至今接獲荃灣區居民及荃灣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) 荃灣區郵政局地址和辦公時間；流動郵政局在荃灣區服務的停駐點和時間表
(二) 荃灣區郵箱編號和位置
(三) 二零零七年四月至今接獲荃灣區居民有關郵政服務的意見
(四) 二零零七年四月至今接獲荃灣區議員有關郵政服務的意見

荃灣區郵政局的地址和辦公時間

郵政局名稱		地址	辦工時間
1.	荃灣郵政局	荃灣西樓角路 38 號荃灣政府合署 1 樓	星期一至星期五 上午九時至下午五時 (所有櫃位服務) 下午五時至下午六時 (開放特別櫃位只限售賣郵票及郵件投寄服務，大量投寄除外) 星期六上午九時至下午一時
2.	楊屋道郵政局 (前德士古道郵政局)	荃灣楊屋道 138 號樂悠居 1 樓 15 號舖	星期一至星期五 上午九時三十分至下午五時 星期六 上午九時三十分至下午一時
3.	荃灣西郵政局	荃灣青山公路 633 號灣景花園地下	星期一至星期五 上午九時三十分至下午五時 星期六 上午九時三十分至下午一時
4.	梨木樹郵政局	梨木樹邨松樹樓 B 翼地下	星期一至星期五 上午九時三十分至下午五時 星期六 上午九時三十分至下午一時
5.	石圍角郵政局	荃灣石圍角邨石芳樓地下 S8 及 S9 號舖位	星期一至星期五上午九時三十分至下午五時 星期六上午九時三十分至下午一時

流動郵政局在荃灣區的停駐點和時間表

服務地點	停駐點	時間表	停留時間
川龍	荃灣荃錦公路，川龍村公所前。	08:50 - 09:10 (星期一)	20 分鐘
荃威花園	荃灣荃威花園，J 座之平台。	09:30 - 10:00 (星期一)	30 分鐘
		08:50 - 09:20 (星期三)	30 分鐘
		08:50 - 09:20 (星期五)	30 分鐘
深井	荃灣青山公路，海韻花園外。	09:40 - 10:10 (星期三)	30 分鐘
		09:40 - 10:10 (星期五)	30 分鐘
豪景花園	荃灣豪景花園，近屋苑大閘。	10:25 - 10:55 (星期五)	30 分鐘

位於荃灣區的郵箱

編號	位置	編號	位置
33	荃灣青山公路 181-183 號 / 眾安街	574	荃灣翠豐台第二座對出
63	荃灣青山公路 181-183 號 / 眾安街	585	荃景圍愉景新城警署斜對面
67	荃灣海盛路 7 號近祈德尊新邨	625	荃灣西青山公路 530 號麗城花園第一座
94	青山公路十一咪半汀九巴士站	652	珀麗灣貝殼廣場
117	青山公路深井村對出近傅記茶餐廳巴士站	653	深井青山公路碧堤半島對出
145	青山公路近青龍頭村巴士站	661	荃灣西鐵站近客務中心
161	荃灣眾安街 286 號 / 沙咀道		
185	荃灣青山公路 279 號 / 運通街		
191	荃灣楊屋道 55-57 號 / 川龍街		
206	荃灣海壩街福來邨近小巴士		
230	荃灣荃富街巴士站		
238	川龍村 / 荃錦公路十一咪半		
267	城門路和宜合村		
330	荃灣楊屋道 144-146 號 / 橫龍街		
340	荃灣大河道 57-63 號 / 蟹地方		
346	荃灣荃景圍安逸街荃威花園近巴士總站		
349	荃灣荃景圍荃灣中心近巴士站		
367	荃灣白田霸街 5-21 號 / 沙咀道		
405	荃錦公路近木棉下村巴士站		
413	荃灣惠荃路 22-26 號綠楊新邨開口前		
418	荃灣和宜合道 285 號古坑村		
454	荃灣怡樂街海濱花園近巴士總站		
467	西樓角路 38 號荃灣政府合署		
468	荃灣眾安街 286 號 / 沙咀道		
469	荃灣海壩街福來邨近小巴士		
471	青龍頭浪翠園第三期更亭側對面巴士站		
492	青山公路油柑頭恒麗苑		
521	馬灣珀林路田寮村外		
546	港鐵荃灣站近大堂 B 及 C 出口		
561	港鐵大窩口站大堂近 B 出口		

荃灣區的郵箱 合共 36 個

2007年4月至今香港郵政接獲荃灣區居民對郵件派遞服務的意見

(甲) 有關郵件派遞服務的投訴／建議

		有關事宜	跟進情況/結果
嘉許			
		合共收到 310 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.	7 宗	郵件錯誤派遞	<ul style="list-style-type: none"> - 因郵件上的收件地址欠詳，本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 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，錯誤派遞可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。
2.	2 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.	4 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事宜	<ul style="list-style-type: none"> - 已向居民解釋有關派遞大型郵件／掛號郵件／特快專遞郵件等的程序。 - 郵件因收件地址欠詳，以致有所延誤或遭退回。 - 本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 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	郵件派遞延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 發現郵件上的收件地址欠詳。本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 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，郵件派遞延誤可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。
5.	2 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，以致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的程序，並提醒他們要正確包裝郵件。 - 提醒員工小心執行派遞工作。

		有關事宜	跟進情況／結果
投訴／建議			
6.	4 宗	郵件遭退回	<ul style="list-style-type: none"> - 因郵件上的收件地址欠詳。本署已向居民提供正確地址的寫法，並提醒他們要正確書寫地址。 - 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，郵件遭退回可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政出錯。
7.	2 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.	3 宗	未執行轉遞服務	<ul style="list-style-type: none"> - 提醒員工在執行郵件轉遞服務工作時要加倍小心。 - 郵務督察加強巡查並進行意見調查，以確保服務質素。
共 28 宗			

(乙) 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			
合共收到 17 封關於櫃位服務的嘉許信讚揚荃灣區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是：荃灣西郵政局 5 封、楊屋道郵政局 3 封、梨木樹郵政局 1 封、荃灣郵政局 6 封、石圍角郵政局 2 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.	30.4.2007 荃灣西郵政局	投訴人前往該郵政局繳付帳單和投寄包裹。她在繳費後要求在同一櫃位投寄包裹，但職員要她到隔鄰櫃位投寄。投訴人不滿為何不可在同一櫃位辦理。	<ul style="list-style-type: none">- 由於當日該郵政局其中一部收費機損壞，以致顧客要輪候較長時間，其後已調來另一部機暫用。- 已向投訴人致歉，並提醒局長須時刻留意櫃位情況和即時作出適當人手調配。
2.	2.5.2007 荃灣西郵政局	投訴人前往該郵政局領取集郵品，但因櫃位沒有清楚指示，令她排錯了隊。職員態度非常惡劣，指摘她沒有排隊。	<ul style="list-style-type: none">- 該郵政局設有櫃位供顧客領取集郵品，而且亦有清楚的指示牌，相信是投訴人急於領取郵品和輪候人龍不整齊，以致投訴人以為自己排錯了隊。- 已致函投訴人表示歉意，並提醒職員須時刻以禮待人。
3.	26.3.2008 荃灣西郵政局	投訴人前往該郵政局投寄掛號信，他不滿所有服務均在同一條隊輪候，浪費顧客時間。	<ul style="list-style-type: none">- 已回覆投訴人，並提醒局長須時刻留意櫃位情況和即時作出適當人手調配。
4.	22.5.2008 楊屋道郵政局	建議在楊屋道郵政局增設大量郵件收寄服務。	<ul style="list-style-type: none">- 已即時檢討該區對大量郵件收寄服務的需求，結果顯示有關需求偏低。建議市民前往就近的荃灣郵政局投寄大量郵件。本署承諾會不時作出檢討和跟進。
5.	11.6.2008 荃灣郵政局	投訴人前往該郵政局擬以信用卡購買大量郵票作寄件之用，但遭職員拒絕。	<ul style="list-style-type: none">- 已向投訴人解釋，本署基於郵票乃用以繳付郵資，性質與貨幣無異，故可能出現以信用卡購買郵票再套現的情況，因而不接受以信用卡付款。- 另外，本署須承擔發卡機構就每宗信用卡交易所徵收的手續費。為免出現以信用卡購買郵票再套現，以及耗用公帑補貼信用卡手續費的情況，本署遂決定由 2007 年 5 月 14 日起停止接受以信用卡購買郵票。

	日期	有關事宜	跟進情況/結果
6.	18.8.2008 荃灣郵政局	投訴人知悉有數件本地郵件投寄到其租用的荃灣郵政局信箱，但至今仍未收到，擔心郵件被錯誤派遞至其他郵政信箱。	<ul style="list-style-type: none"> - 已立即追查郵件下落，並即時檢查其他郵政信箱。 - 其後投訴人已收到該些郵件。
7.	18.9.2008 荃灣郵政局	投訴人收到兩張保險郵件候領通知卡，要求他前往荃灣郵政局領取郵件，他不滿意親自到取。	<ul style="list-style-type: none"> - 基於保安理由，所有保險郵件必須於指定郵政局領取。本署已向投訴人解釋有關保險郵件的派遞程序，並按其要求特別安排轉遞服務。
8.	8.10.2008 石圍角郵政局	投訴人前往該郵政局使用電子郵票售賣機購買郵票，但投入硬幣後沒有郵票送出。	<ul style="list-style-type: none"> - 已立即要求機電工程署進行檢查，其後證實該電子郵票售賣機出現故障。本署已向投訴人致歉和解釋，並且安排退款。
9.	30.12.2008 梨木樹郵政局	投訴人不滿多次致電到該郵政局均沒有人接聽。	<ul style="list-style-type: none"> - 由於該郵政局屬小型郵政局，當一名職員用膳或處理後台工作時，另一名職員須獨力提供櫃位服務，故於某些時段可能無暇接聽來電。 - 已向投訴人解釋和致歉，並建議他在有需要時可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)。
10.	7.1.2009 梨木樹郵政局	投訴人前往該郵政局領取集郵品，他不滿輪候時間較長。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人致歉，並提醒局長須時刻留意櫃位情況和即時作出適當人手調配。
11.	10.2.2009 荃灣郵政局	投訴人於 22.12.08 在該郵政局投寄一件普通空郵郵件到新加坡，但收件人至 2009 年 2 月仍未收到該郵件。他要求香港郵政替他追查郵件下落。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向投訴人解釋，非掛號郵件並無投遞記錄。不過，本署的郵件查詢組已向新加坡郵政提出查詢，惟新加坡郵政表示沒有該郵件下落。本署已告知投訴人有關查詢結果。

(丙) 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.	11.7.2007 曾勇先生 信和物業管理有限公司	建議在海灣花園增設投寄郵筒。	- 鑑於上述地點附近已設有郵筒 454 號(海濱花園)，故建議暫不予考慮。
2.	9.6.2009 Ms. Fiona SEE (副本抄送荃灣區議會秘書處)	建議在荃灣荃景圍增設投寄郵筒。	- 本署已回覆李女士會仔細研究有關建議。(荃灣西分區委員會曾於 23.6.2008 提出相同建議。請參閱附件四第 10 項相同原因，經考慮上述地點附近有郵筒 574 及 367 號，所以建議暫不考慮。)

(丁) 2007年4月至今香港郵政接獲議員對郵政服務的意見

	投訴／建議	有關事宜	跟進情況／結果
1.	11.5.2007 陳金霖區議員	建議在祈德尊區增設投寄郵筒。	- 鑑於上述地點附近設有郵筒 661 號(荃灣西鐵站)、206 號，故建議暫不予考慮。
2.	25.6.2007 荃灣區議員 陳偉明	要求在深井設立郵政局及 要求加強現時流動郵車的 服務。	- 於 2007 年 7 月 24 日去信回覆陳議員，解釋未能在深井設立郵政局的原因及提供附近地區的郵政服務資料。而郵政署就流動郵車服務進行全面性的檢討，並將有關意見納入檢討中考慮。
3.	31.7.2007 蔡子民議員	建議在老圍村增設投寄郵筒。	- 鑑於上述地點附近設有郵筒 261 號(老圍路)和石圍角郵政局(石圍角邨石芳樓地下 S8 及 S9 號舖)，故建議暫不予考慮。
4.	27.8.2007 李永達議員 蔡子民議員	建議在三棟屋村和海壩村 增設投寄郵筒。	- 鑑於上述地點設有郵筒 339 號(象山村)、261 號(老圍路)和石圍角郵政局(石圍角邨石芳樓地下 S8 及 S9 號舖)，故建議暫不予考慮。
5.	26.10.2007 楊福琪議員	建議在荃德花園增設投寄郵筒。	- 鑑於上述地點附近設有郵筒 346 號(荃景圍安逸街荃威花園)和 574 號(翠豐臺)，故建議暫不予考慮。
6.	18.2.2008 蔡成火議員	轉介市民張阿英女士對郵件派遞服務的意見。嘉龍村設有一座組合信箱，包括十六個編上號碼的信箱及一個公共信箱，所有寄給嘉龍村的郵件若沒有註明信箱號碼的信件，將會被派往該公共信箱。而張女士擔心她的信件在派往該公共信箱時會遺失，要求派信到她自設的信箱號碼。	- 已即時與議員辦事處的陳小姐聯絡並跟進事件。 - 已就張阿英女士的派遞要求聯絡荃灣民政事務處。荃灣民政事務處回覆表示不反對張女士自設的信箱號碼。因此，我們由去年 3 月初起作出有關派遞安排。 - 張阿英女士和議員辦事處均表示滿意我們的安排和跟進。
7.	8.4.2008 陳琬琛議員、 黃家華議員	轉介市民梁周帶有女士對葵涌和宜合道下城門村 312 地段蓮山花園的郵件派遞服務的意見。	- 已即時與議員辦事處的彭太太聯絡並跟進事件。 - 本署由 4 月 11 日起已為梁周帶有女士作派遞安排。 - 梁周帶有女士和議員辦事處對我們的安排和跟進均表示滿意。

	<u>投訴／建議</u>	<u>有關事宜</u>	<u>跟進情況／結果</u>
8.	10.4.2008 立法會議員 陳偉業	<p>提出的建議：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 於德士古道郵政局原址繼續提供繳費服務； - 大型郵件或掛號信暫時放在大窩口郵管理處待居民提取 - 楊屋道郵局在租約屆滿後搬回大窩口郵附近。 	<ul style="list-style-type: none"> - 解釋搬遷郵局原因及設立小型郵局專為大窩口居民服務的方案並不可行。 - 會積極探討將大型郵件寄存在屋邨各管理處。本署已多次與大窩口邨屋邨辦事處聯絡，提出在各管理處寄存大型郵件，方便居民提取；但屋邨辦事處並未答允。本署仍繼續跟進。 - 因搬遷所涉高昂的費用，如非得已，本署不會考慮約滿搬回大窩口邨附近的要求。
9.	21.5.2008 立法會秘書處	<p>要求就“搬遷德士古道郵政局”個案提供背景資料，及回應大窩口邨互助委員會提出的事項。</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 分別於2008年6月18日及6月30日以書面回覆。 - 本署已於2008年4月26日出席由陳偉業議員主持的立法會個案閉門會議解釋搬遷郵局原因。 - 理解搬遷郵政局令大窩口區部份市民不便，但新址服務範圍已覆蓋該區，搬遷實為不得已的決定。 - 因搬遷所涉高昂的費用，如非得已，本署不會考慮約滿搬回大窩口邨附近的要求。
10.	23.6.2008 荃灣西分區 委員會	<p>建議在荃德花園／錦豐園／家興大廈／千里台增設投寄郵筒。</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 鑑於上述地點附近設有郵筒 346 號(荃景園安逸街荃威花園)、349 號(柴灣角街荃景園荃灣中心百佳對面)、367 號(荃灣沙咀道／白田霸街)、574 號(翠豐台二座外)和 585 號(荃景園愉景新城警署斜對面)，故建議暫不予考慮。