

簡介灣仔區內郵政設施

目的

本文件載述灣仔區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於二〇一〇年五月十八日出席灣仔區議會作背景資料之用。

灣仔區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在灣仔區設有6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皇后大道東197至213號胡忠大廈的灣仔派遞局提供。為灣仔區服務之派遞段數共有108段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 67 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%。

二〇〇八年一月至二〇一〇年三月，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二〇一〇年三月接獲灣仔區居民及灣仔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) 灣仔區郵局地址和辦公時間
(二) 灣仔區郵箱編號和位置
(三) 二〇〇八年一月至二〇一〇年三月接獲灣仔區居民有關郵政服務的意見
(四) 二〇〇八年一月至二〇一〇年三月接獲灣仔區議員有關郵政服務的意見

位於灣仔區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	軒尼詩道郵政局	灣仔軒尼詩道 1 號熙信大廈地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
2.	告士打道郵政局	灣仔告士打道 5 號稅務大樓 1 樓	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
3.	灣仔郵政局	灣仔皇后大道東 197 至 213 號胡忠大廈 2 樓	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
4.	摩理臣山郵政局	灣仔愛群道 28 號	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
5.	跑馬地郵政局	跑馬地成和道 14 至 16 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300
6.	白建時道郵政局	渣甸山白建時道 5 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 – 1700 0930 – 1300

備註： 位於灣仔告士打道 250 至 254 號伊利莎白大廈（商場）地下 G12 號舖的銅鑼灣郵政局於二〇〇八年二月十七日關閉。

位於灣仔區的郵箱

編號	位置	編號	位置
4	駱克道175號	223	分域街 / 香港演藝學院
5	莊士頓道201號	225	大坑道83號
6	堅拿道西 / 軒尼詩道	231	勵德邨道勵德邨
9	黃泥涌道81號	240	堅尼地道/萬茂臺
10	百德新街 / 怡和街	241	禮頓中心
11	律敦治醫院 (近正門)	249	堅拿道西15號 / 霎西街
18	司徒拔道41號	252	畢拉山道111號
25	成和道1號B / 黃泥涌道	263	新寧道1-5號
71	駱克道/杜老誌道	271	駱克道93-107號
72	港灣道28號	278	莊士頓道 / 盧押道
73	成和道 / 藍塘道	279	分域街 / 謝斐道
75	希慎道8號	280	港灣道 / 香港會議展覽中心
79	愛群道近肇堅里	285	樂活道6號
85	駱克道463號	289	渣甸山睦誠徑
86	東院道 / 正民村	291	百德新街 / 告士打道
87	銅鑼灣道164號A	293	司徒拔道47號A
89	銅鑼灣道 / 聖保祿醫院	307	百德新街 / 怡和街
99	甘道 / 灣仔峽道	309	軒尼詩道 / 灣仔港鐵站出口
100	活道 / 永祥街38號	310	駱克道93-107號
102	史釗域道 / 軒尼詩道	311	駱克道175號
103	告士打道伊利莎伯大廈對出	312	史釗域道 / 軒尼詩道
107	大坑道真光中學	313	港灣道28號
109	山村道22-26號	360	分域街 / 謝斐道
123	司徒拔道 / 東山台	361	新寧道1-5號
125	銅鑼灣道 / 浣紗街	362	希慎道8號
130	波斯富街62號 / 羅素街	385	畢拉山道12號
137	皇后大道東 / 船街	386	銅鑼灣時代廣場
138	軒尼詩道344號	MR8	灣仔新鴻基中心
147	軒尼詩道 / 灣仔港鐵站出口	MR9	灣仔鷹君中心
158	藍塘道138-140號 / 箕璉坊	MR14	香港會議展覽中心
168	加路連山道 / 禮頓道	MR16	銅鑼灣嘉蘭中心
183	布力徑 / 深水灣道	MR17	灣仔中環廣場
213	司徒拔道友邦大廈	MR18	銅鑼灣利園中心
214	肇輝台		

灣仔區的郵箱：合共 67 個 (不包括設置於灣仔區各郵政局內的郵箱)

甲) 2008年1月至2010年3月接獲灣仔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 93 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.	11 宗	錯誤派遞郵件	<ul style="list-style-type: none"> - 調查發現收件地址欠詳。本署已提醒居民要正確書寫地址，並向他們提供所需資料。 - 亦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.	26 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.	11 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。 - 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.	12 宗	郵件派遞延誤	<ul style="list-style-type: none"> - 調查發現收件地址欠詳。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.	2 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。 - 即時與管理處跟進，並把郵件妥為投放進信箱內。
6.	13 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.	7 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。 - 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。

	有關事宜	跟進情況／結果
8.	9 宗	郵件包裝破損／內載物品 遺失 <ul style="list-style-type: none"> - 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。
	共 91 宗	

乙) 2008年1月至2010年3月接獲灣仔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62封有關櫃位服務的嘉許信，讚賞灣仔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：灣仔郵政局(36封)、告士打道郵政局(5封)、軒尼詩道郵政局(4封)、摩利臣山郵政局(9封)、白建時道郵政局(5封)、跑馬地郵政局(2封)和銅鑼灣郵政局(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.	12.1.08 - 4.11.09 銅鑼灣郵政局 (共28宗)	投訴銅鑼灣郵政局的關閉，令居民帶來不便。	<ul style="list-style-type: none"> - 已回應顧客銅鑼灣郵政局因租約原因而臨時關閉，香港郵政正積極在銅鑼灣地區物色合適舖位，冀可盡快重置該郵政局。
2.	25.6.08 軒尼詩道郵政局	投訴在雨天時，郵政局大堂的地板濕滑有積水，容易使人滑倒。	<ul style="list-style-type: none"> - 已在郵政局大堂加設防滑地膠，以防止雨天時地面出現濕滑的情況。
3.	19.8.08 跑馬地郵政局	投訴在使用「郵繳通」服務時，遭遇到職員不禮貌的對待。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉，並已訓示有關職員，提醒他注意其工作態度。
4.	25.9.08 灣仔郵政局	投訴郵政局沒有在各櫃位的輪候位置豎立告示，以便顧客在適當的櫃位輪候服務。	<ul style="list-style-type: none"> - 已在各櫃位的輪候位置豎立告示，以便顧客在適當的櫃位輪候服務。
5.	13.2.09 摩利臣山郵政局	投訴郵政局在同一櫃位提供郵票、掛號及郵繳通服務。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋綜合櫃位的安排與郵政局之整體設計、人手安排及顧客需求有關，以適切所屬區分之顧客需要。與此同時，在這種安排下，該局的服務水平能達致服務承諾標準。
6.	22.4.09 摩利臣山郵政局	投訴職員錯誤將其空郵郵件以平郵方式付運。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉，並作出適當之賠償安排。
7.	28.7.09 軒尼詩道郵政局	投訴職員在處理「郵繳通」帳單時態度惡劣，並在尚未完成交易時經已掛上「休息」牌。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉。 - 並訓示該員工須留意服務時態度，並應當在顧客離開櫃位後才掛上「休息」牌，以避免顧客產生誤會。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
8.	31.7.09 軒尼詩道郵政局	顧客欲收集軒尼詩道郵政局集郵圖案郵戳，於是將普通白信封放進該局的集郵郵箱。最後顧客發現蓋銷的郵戳只是普通的日戳，並非該局的集郵圖案郵戳，因而投訴。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉及解釋。 - 該局的集郵郵箱經常收到非集郵郵件。而該些白信封被誤以為非集郵郵品，因此職員將其當作普通郵件處理。 - 已指示該局職員要小心處理從集郵郵箱收到的信件，以避免同類事情再次發生。
9.	7.9.09 軒尼詩道郵政局	投訴郵政局的其中一個接收包裹及特快專遞的櫃位，只為帳戶顧客提供服務，有歧視非帳戶顧客之嫌。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋，該櫃位是特別在午膳或繁忙時間開放，以縮短顧客的輪候時間。 - 當值職員安排該櫃位只服務帳戶顧客，是因為欲省卻現金找贖的處理以加快收件的處理時間。 - 已指示職員應開放該櫃位予帳戶及非帳戶顧客投寄郵件。
10.	21.1.10 軒尼詩道郵政局	顧客投訴一件寄往其郵政信箱的包裹之派遞發生延誤。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客致歉及解釋。 - 調查發現顯示，有關職員未有發出領取包裹通知卡予收件人，致令收件人不知道要到櫃位領取郵件。 - 已訓示有關職員，以避免同類事情再次發生。

2008年1月至2010年3月接獲灣仔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.	鄭其建議員	10.4.2008	鄭議員來電轉達市民的意見，市民認為灣仔區的郵箱設施不足，要求香港郵政跟進。	- 已向鄭議員解釋灣仔區已有適當的郵箱設施為市民提供方便的郵件投寄服務。鄭議員接受有關解釋。
2.	李繼雄議員	16.6.2008	李議員提議選址燈籠洲街市重置銅鑼灣郵政局	- 燈籠洲街市為一舊式建築物，並無安裝客貨電梯，對投寄大型郵件的市民會構成不便，故此燈籠洲街市並非設置郵政局的合適地點。
3.	伍婉婷議員	21.8.2008	伍議員提議 i) 選址以燈籠洲街市2樓重置銅鑼灣郵政局；或 ii) 於銅鑼灣區設置流動郵政局	- 燈籠洲街市並無安裝客貨電梯，對投寄大型郵件的市民會構成不便，故此燈籠洲街市並非設置郵政局的合適地點。 - 流動郵政局的設施旨在服務較低流通量的地點，故無法配合銅鑼灣區所需。
4.	伍婉婷議員	13.5.2009	伍議員在顧客聯絡小組會議上建議 i) 盡快重置銅鑼灣郵政局；或 ii) 於銅鑼灣區設置臨時郵政局或流動郵政局	- 由於在銅鑼灣區較難覓得合適的較大型舖位，香港郵政會積極跟進在會議上提出設立「迷你」郵政局的建議，及物色合適的較小型舖位以盡快重置一間小規模的郵政局。 - 由於流動郵政局內儲存郵件地方有限而難以應付繁忙市區郵件量，流動郵車實不適合在鬧市如銅鑼灣區運作。銅鑼灣區鬧市內亦難以覓得合適地點設置貨櫃箱式臨時郵政局。
5.	伍婉婷議員	5.11.2009	在顧客聯絡小組的會議上，伍議員要求提供重置銅鑼灣郵政局的可行選址的資料	- 本署正透過政府產業署洽商銅鑼灣區內兩個可供考慮的舖位。
6.	灣仔區議會會議	16.3.2010	要求在2010年內重置銅鑼灣郵政局及透過跨部門協調研究把燈籠洲街市關作郵政局	- 香港郵政代表出席灣仔區議會三月十六日的會議報告重置銅鑼灣郵政局的進展。 - 香港郵政代表出席灣仔地區管理委員會三月二十四日的會議討論把燈籠洲

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
				<p>街市闢作郵政局的可行性。</p> <p>- 香港郵政會再次審視於燈籠洲街市設立郵政局的可行性，並於兩個月內回覆灣仔區議會。</p>
7.	孫啟昌議員 吳錦津議員	18.3.2010	在民政事務處總署所統籌的區議會會議中諮詢各區議會關於「香港郵政通函郵寄服務」的「不收取通函」安排	<p>- 香港郵政曾於2010年3月18日就「不收取通函」安排徵詢18區區議會的意見。「不收取通函」標貼可讓收件人選擇停止收取經香港郵政派遞的通函郵件，收件人只須在收件信箱上貼上香港郵政提供的「不收取通函」標貼，郵差即不會把通函郵件投入該信箱。</p> <p>- 灣仔區議會主席孫啟昌在會上對有關安排的以下建議表示十分支持：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「不收取通函」的剔除機制按個別單位進行，能夠尊重個別住戶的意願 • 以無須登記的簡單方法執行有利家庭和諧，因登記須先取得家庭成員的共識，可能因而引致不必要的紛爭 • 所有可獲豁免的建議類別，即政府及相關機構、立法會/區議會議員及選舉候選人、及根據《稅務條例》第88條獲豁免繳稅的慈善機構或信託團體。 <p>- 另外，副主席吳錦津亦於會上提及在投寄通函郵件時曾遇到的問題，通函的投寄目錄一般按個別街道或屋苑供投寄者選擇，由於個別街道可能屬於兩個選區，若須投寄通函至整條街道便會造成浪費。我們於會後與吳先生跟進有關問題，並解釋由於部份街道或屋苑的單位數目較少，故在目錄上沒有分拆，以方便投寄者選擇。我們明白吳先生的有關需要，並承諾日後如遇到此情況可與我們聯絡，以便作出安排。</p>

	區議員	日期	有關事宜	跟進情況／結果
8.	黃宏泰議員	24.3.2010	建議於司徒拔道蔚豪苑附近增設郵箱	- 已聯絡黃議員了解有關建議，我們現正研究於該地點增設郵箱的可行性。