

簡介黃大仙區內郵政設施

目的

本文件載述黃大仙區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2011年1月4日出席黃大仙區議會作背景資料之用。

黃大仙區郵政設施概覽

2. 香港郵政現時在黃大仙區設有8間郵政局為市民提供各種服務，詳情載於附件一。
3. 黃大仙區的派遞服務由位於土瓜灣道82-84號興華中心地下及1樓的九龍城派遞局和位於觀塘鯉魚門道12號東九龍政府合署地下、1樓、2樓及4樓的東九龍派遞局提供。區內劃分68個派遞段，每段由1名郵差負責。

派遞局	地址	服務範圍	派遞段數目
九龍城派遞局	土瓜灣道82號至84號 興華中心地下及1樓	黃大仙、牛池灣、 慈雲山、樂富、橫 頭磡、鳳凰新邨	44
東九龍派遞局	觀塘鯉魚門道12號東 九龍政府合署地下、1 樓、2樓及4樓	新蒲崗、龍蟠苑、 星河明居、彩虹 邨、彩雲邨	24

4. 區內共設有 28 個郵箱供市民投寄郵件，其編號及位置載於附件二。
5. 我們從2009年1月至2010年12月期間均能達到以下的本地派遞及櫃位服務承諾：
 - (a) 99%本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人。
(在2010/11年度前，目標是98%)
 - (b) 於非繁忙時間內98%顧客可在10分鐘內獲提供櫃位服務；
繁忙時間/高峰期98%顧客可在25分鐘內獲提供櫃位服務。

6. 我們從2009年1月至2010年12月接獲黃大仙區居民、黃大仙區議員及申訴專員公署提出有關郵政服務的意見載於附件三、附件四及附件五。

附件一 黃大仙區郵政局地址和辦公時間

附件二 黃大仙區郵箱編號和位置

附件三 2009年1月至2010年12月接獲黃大仙區居民有關郵政服務的意見

附件四 2009年1月至2010年12月接獲黃大仙區議員有關郵政服務的意見

附件五 2009年1月至2010年12月接獲申訴專員公署轉介黃大仙居民有關郵政服務的投訴個案

位於黃大仙區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	竹園郵政局	九龍竹園(南)邨竹園廣場 S10 號鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
2.	富山郵政局	九龍富山邨富信樓 1 至 2 號地下	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
3.	牛池灣郵政局	九龍彩雲邨商場 A2 至 A10 號地下	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
4.	新蒲崗郵政局	九龍新蒲崗寧遠街 9 號越秀廣場 1 樓 111 至 114 號鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
5.	慈雲山郵政局	九龍慈雲山毓華街 23 號慈雲山中心 3 樓 330 號鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
6.	黃大仙郵政局	九龍黃大仙下邨龍樂樓地下 2 號鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
7.	彩虹邨郵政局	九龍彩虹邨金華樓地下 9B 鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300
8.	樂富郵政局	九龍樂富中心 3 樓 3152 號鋪位	星期一至五 星期六	0930 - 1700 0930 - 1300

位於黃大仙區的郵箱

編號	位置	編號	位置
16	竹園翠竹花園翠竹里	515	港鐵樂富站近大堂售票機旁
62	東頭邨盈東樓東頭邨道	526	黃大仙大同街 / 大成街
88	鳳德道 33 號消防局對面	548	港鐵彩虹站近大堂近 B 出口
109	斧山道 185 號 / 宏景花園外專線小 巴士	564	港鐵黃大仙站近大堂客務中心
120	沙田坳道 / 東頭邨道	590	牛池灣豐盛街 55 號 / 紀律部隊 宿舍
146	大有街 25 號 / 六合街 2 號	597	永定道威豪花園外
170	九龍城聯合道 176 號 / 杏林街	621	鑽石山星河明居 D 座側
189	慈雲山鳳德邨鳳德商場 OK 便利店 對面	631	采頤花園彩虹道 / 新蒲崗
201	新蒲崗七寶街 / 八達街		
202	慈雲山道慈正邨正暉樓		
203	橫頭磡邨富美街宏暉樓		
207	竹園馬坑涌天馬苑駿飛閣		
278	東頭邨 東隆道街市小巴士		
288	鳳凰村雙鳳街 32-34 號 / 金鳳街		
300	毓華街 / 慈雲山巴士總站 / 慈雲山 道		
310	龍翔道 龍翔中心近港鐵黃大仙站 B1 出口		
393	牛池灣清水灣道彩雲邨小巴士		
404	竹園道竹園北邨巴士總站		
433	龍蟠街港鐵鑽石山站外近 A1 出口		
479	牛池灣街彩輝邨近 16 號小巴總站		

共 28 個 (不包括設置於黃大仙區各郵政局內的郵箱)

甲) 2009年1月至2010年12月期間接獲黃大仙區居民對郵件派遞服務的意見

	有關事宜	跟進情況／結果
嘉許		
	收到 75 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。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員作出表揚。 - 已向居民發出回覆和感謝卡。
投訴／建議		
1.	7 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的資料及協助。 - 已通知居民如收到不屬於自己的郵件，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.	52 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.	5 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的資料及協助。 - 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。

		有關事宜	跟進情況／結果
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的資料及協助。 - 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.	3 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及定期收集意見，以確保服務質素。
7.	3 宗	郵件包裝破損／內載物品無故遺失	<ul style="list-style-type: none"> - 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。 - 已提醒員工小心執行派遞工作。
8.	2 宗	郵件轉遞服務失誤	<ul style="list-style-type: none"> - 已訓示員工加倍小心處理涉及郵件轉遞服務的派遞。 - 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。
9.	5 宗	郵件沒有妥為放進信箱／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。 - 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 80 宗	

乙) 2009 年 1 月至 2010 年 12 月期間接獲黃大仙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 41 封有關櫃位服務的嘉許信，分別是：竹園郵政局（1 封）、富山郵政局（14 封）、牛池灣郵政局（1 封）、新蒲崗郵政局（3 封）、慈雲山郵政局（1 封）、彩虹邨郵政局（1 封）和樂富郵政局（20 封）。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向有關職員作出表揚。 - 已向居民發出回覆和感謝卡。
投訴／建議			
1.	18.5.2009 樂富郵政局	郵政局重開當日沒有提供即時人手蓋印服務。	已解釋只有在特別郵票或紀念郵票發行當日才會提供即時人手蓋印服務。
2.	10.8.2009 黃大仙郵政局	購買郵票時職員服務態度欠佳，詢問其姓名也沒有回應。	已提醒職員應細心禮貌地了解顧客需要及因應顧客查詢而告知自己的姓名。
3.	24.8.2009 新蒲崗郵政局	掛號郵件被當作普通郵件派遞。	已訓示職員須加倍小心處理掛號郵件及清楚核對每日郵件的交收數量。
4.	23.9.2009 黃大仙郵政局	不滿郵政局的冷氣喉管排出熱風，影響附近食肆顧客。	改善工程會在屋宇署審批設計圖後由建築署負責進行。
5.	16.11.2009 新蒲崗郵政局	不滿特快專遞地址套未附有防水膠套。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋在地址套附上防水膠套會對郵件處理造成不便。 - 已提醒職員小心處理和運送特快專遞郵件，以確保地址套完好無缺。
6.	5.12.2009 彩虹邨郵政局	不滿職員處理領取訂購郵品的手法和態度。	已提醒員工須注意其服務態度和措詞。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
7.	18.6.2010 慈雲山郵政局	建議在郵政局正門入口設立斜道，以方便輪椅人士出入。	<ul style="list-style-type: none"> - 會參考建築署擬在 2011 年上旬提交的可行性報告作出適當安排。 - 已安排於 2011 年初先在郵政局正門外加設門鐘，以便有需要的顧客通知職員提供協助。
8.	3.7.2010 慈雲山郵政局	不滿未能領取掛號郵件和職員的服務態度。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋由於收件人名字與身分證明文件上的名字不符，故未能讓顧客領取郵件。 - 已提醒職員須注意服務態度和措詞。
9.	14.9.2010 竹園郵政局	不滿所投寄的特快專遞郵件被海關扣查，而局內亦沒有擺放特快專遞的投寄指南和服務簡介。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋投寄人有責任填妥特快專遞地址套，並按物品價值如實申報。 - 已提醒職員於適當位置放置足夠的投寄指南和服務簡介供市民索取。

2009年1月至2010年12月期間接獲黃大仙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
投訴／建議				
1.	黃逸旭議員	6.5.2009	居民未能收到於一九九七年三月至七月份由恒生銀行寄往慈雲山慈正邨的郵件。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋因非掛號郵件沒有派遞紀錄及事發於12年前，故無法找出原因。 - 已到慈正邨作實地視察並作意見調查，結果顯示居民普遍對本署郵遞服務感到滿意。
2.	簡志豪議員	30.6.2010	大成街街市對出的「郵件補給箱」阻礙行人。	<ul style="list-style-type: none"> - 已解釋因水務署和渠務署於2010年4月進行行人路擴闊工程而引致原本設於路邊欄杆旁的郵件補給箱被移位。 - 有關部門已在2010年7月把郵件補給箱重新搬至行人路旁，並承諾日後會預先與本署協商因工程而須遷移郵件補給箱的安排。

2009年1月至2010年12月期間接獲申訴專員公署轉介黃大仙區居民對郵政的投訴個案

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
1.	9.4.2009	郵件轉遞服務失誤。	<ul style="list-style-type: none"> - 確認有關失誤乃因派遞郵差疏忽所致，已向顧客退回有關費用並加強監察服務水平。 - 已提醒常規和替假郵差小心處理郵件轉遞工作。 - 因應申訴專員公署的建議修改替假安排，靈活調配人手，盡量安排較熟悉路線的替假郵差負責郵件轉遞工作。
2.	29.10.2009	寄往沙田穗禾苑的三封郵件被退回寄件人位於黃大仙鳳凰新邨的住址。	<ul style="list-style-type: none"> - 因涉及重用信封上的舊郵戳和地址沒有被完全遮蓋而造成混淆。 - 已建議寄件人參閱《郵政指南》中有關重用信封和註寫收寄人地址的指引。 - 已為寄件人監察其投寄的郵件，並提供有關的派遞紀錄，以保障服務質素。 - 已提醒揀信職員和派遞郵差必須特別留意重用信封上所寫的地址。
3.	15.11.2010	竹園郵政局職員沒有解釋未能領取郵件的原因及態度欠佳。	<ul style="list-style-type: none"> - 已向顧客解釋因有關郵件被誤送到另一間郵政局及致歉。 - 已提醒職員須注意服務態度和措詞。