

## 簡介元朗區郵政設施

### 目的

本文件載述元朗區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於二〇〇九年六月二十五日出席元朗區議會會議作背景資料之用。

### 元朗區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在元朗區設有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、開放時間及流動郵局提供服務的地點載於附件一。
3. 區內的派遞服務由位於元朗青山公路269號元朗民政事務處大廈地下、一樓及二樓的元朗派遞局提供。為元朗區服務之派遞段共有109段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共設有 64 個郵箱設施，方便市民投寄郵件。郵箱編號和位置載於附件二。
5. 我們就本地派遞和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%。

二〇〇七年四月至二〇〇九年三月，我們均能達標完成上述服務承諾。

6. 過去兩年我們接獲元朗區居民及元朗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) 元朗區郵政局地址和辦公時間；  
流動郵局在元朗區服務的停駐點和時間表
- (二) 元朗區郵箱編號和位置
  - (三) 二〇〇七年四月至二〇〇九年三月接獲元朗區居民有關郵政服務的意見
  - (四) 二〇〇七年四月至二〇〇九年三月接獲元朗區議員有關郵政服務的意見

元朗區郵政局的地址和辦公時間

附件一

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	元朗郵政局	元朗炮仗坊 8 號地下 B 舖	(星期一至星期五) (星期六)	09:00 – 17:00 09:00 – 13:00
2.	錦繡花園郵政局	元朗錦繡花園銀杏路市中心 地下 3D 號舖位	(星期一至星期五) (星期六)	09:30 – 17:00 09:30 – 13:00
3.	錦田郵政局	錦田大馬路錦田政府合署地 下	(星期一至星期五) (星期六)	09:30 – 17:00 09:30 – 13:00
4.	新田郵政局	青山公路新田段 1A 號	(星期一至星期五) (星期六)	09:30 – 17:00 09:30 – 13:00
5.	天耀郵政局	天水圍天耀邨天耀商場 1 樓 L122 號舖位	(星期一至星期五) (星期六)	09:30 – 17:00 09:30 – 13:00
6.	天悅郵政局	天水圍天悅邨悅泰樓 B 翼地 下一號	(星期一至星期五) (星期六)	09:30 – 17:00 09:30 – 13:00

流動郵局在元朗區的停駐點和時間表

服務地點	停駐點	時間表	停留時間
洪水橋	元朗洪水橋，洪水橋大路及青山公路交界，翠珊園附近。	15:35 - 16:05 (星期一) 13:40 - 14:10 (星期四)	30 分鐘 30 分鐘
新圍	元朗新圍，福興里，開明學校附近。	14:35 - 14:50 (星期一) 14:45 - 15:00 (星期三)	15 分鐘 15 分鐘
朗屏邨	元朗朗屏邨，繡屏樓及東莞學校之間。	10:10 - 10:30 (星期四)	20 分鐘
屏山	元朗屏山，青山公路及唐人新村路交界，惠群學校對面。	10:45 - 11:05 (星期四)	20 分鐘
廈村	元朗廈村，屏廈路及田廈路交界，兒童遊樂場旁。	13:55 - 14:10 (星期一) 11:15 - 11:30 (星期四)	15 分鐘 15 分鐘
流浮山	元朗，近流浮山路回旋處。	13:30 - 13:45 (星期一) 11:40 - 11:55 (星期四)	15 分鐘 15 分鐘
橫台山	元朗橫台山，永寧里路口。	11:15 - 11:35 (星期一) 15:20 - 15:40 (星期五)	20 分鐘 20 分鐘

## 元朗區郵箱編號和位置

編號	位置	編號	位置
9	元朗屏廈路廈村	303	大棠路水蕉新村榕苑士多門口
15	天水圍嘉湖山莊樂湖居巴士總站	307	元朗舊墟路南邊圍公廁對面
34	錦田公路 / 錦上路吉慶圍	309	錦上路元崗村村口
35	新田青山公路新圍攸潭尾村	358	元朗水邊圍邨山水樓第六座
99	青山公路屏山村村口	385	御豪花園 / 公園南路御景園
100	錦田公路羅屋村近巴士站	392	下白泥村 / 村公所旁
101	錦田公路八鄉古廟入口	408	天水圍天頌苑頌富苑商場
132	元朗東堤街 / 泰祥街	426	元朗朗屏邨商場地下近巴士總站
133	大棠路崇正新村入口	487	新田加洲花園商場對開
148	大棠路禮修新村入口	501	天水圍天龍路
151	新田青山公路米埔新村正門對面巴士站	519	宏利街元朗工業邨近巴士總站
154	元朗青山公路凹頭友善街	520	元朗博愛醫院正門
158	元朗裕景坊熟食檔外	532	粉錦公路橫台山散村近巴士站
168	新田青山公路逢吉鄉村口	533	天水圍天慈邨商場地下
169	新田青山公路牛潭尾村口	543	元朗鳳翔路 100 號朗晴居
171	錦上路石湖塘村 21 號附近	583	元朗宏業東街東頭工業區
172	大棠路紅棗田村入口	609	天水圍天盛苑天靖街
173	元朗流浮山屏廈路 / 深灣道	622	元朗裕景坊熟食檔外
183	天水圍天瑞邨天瑞路巴士總站	626	元朗新潭路翠逸豪園對出巴士站
190	錦上路近永慶圍巴士站旁	629	元朗元朗體育路御庭居外
208	新田青山公路麒麟村巴士站	639	天水圍天澤商場門外
233	天水圍屏廈路坑尾村村口	649	天水圍天恩路海逸酒店外
243	元朗橋樂坊大橋街市外	662	錦上路西鐵站近 D 出口
244	元朗鳳攸北街 / 鳳琴街	663	元朗西鐵站近 G 出口
245	元朗上白泥明記士多	664	朗屏西鐵站 A 出口
259	錦上路水流田村入口	666	天水圍西鐵站近 C 出口
270	元朗西裕街金輝徑	672	天水圍民德路鰲磡村村口
281	新田落馬洲近邊境	680	新時代廣場元朗對出元龍街八號
287	輞井圍村足球場	681	慧景軒天水圍天葵路 33 號
292	元朗大棠村近牌樓	683	元朗新生村村公所前
297	錦上路吳家村巴士站	684	元朗橫洲定福花園正門對面
299	新田上竹園村巴士站	685	元朗沙井路金碧花園門口對面

元朗區郵箱數目：合共 64 個

## 二〇〇七年四月至二〇〇九年三月接獲元朗區居民對郵政服務的意見

## 甲) 有關郵件派遞服務的投訴／建議

		有關事宜	跟進情況／結果
<b>嘉許</b>			
合共收到 76 封關於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、誠懇親切和勤奮盡責。			- 已向有關職員發出嘉許信 - 已向有關商戶和居民發出感謝信或感謝卡以表謝意
<b>投訴／建議</b>			
1.	15 宗	郵件誤派	- 因郵件的派遞地址不詳。已提供正確地址寫法，並提醒居民正確書寫地址的重要性。 - 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。 - 另發現郵件誤派可能是私人派遞公司所致，而非香港郵政的錯誤。
2.	10 宗	收不到郵件	- 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.	11 宗	查詢大型郵件／掛號郵件／本地速遞郵件派遞程序事宜	- 已向居民解釋有關郵件的派遞程序 - 因派遞地址不詳而引致延誤或遭退回。已提供正確地址寫法，並提醒居民正確書寫地址的重要性。 - 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.	7 宗	郵件沒有妥為放入信箱／跌在地上／摺曲	- 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.	1 宗	郵件遭退回	- 因派遞地址不詳。已提供正確地址寫法，並提醒居民正確書寫地址的重要性。 - 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。
6.	1 宗	郵件轉遞服務遺漏	- 提醒員工小心處理使用郵件轉遞服務的地址。
	共 45 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	
<b>嘉許</b>			
	<p>2007/08 和 2008/09 年度合共收到 114 封關於櫃位服務的嘉許信，讚揚元朗區的櫃位服務、職員待客有禮、服務具熱誠等，當中包括： 錦繡花園郵政局 65 封、錦田郵政局 2 封、天耀郵政局 25 封、天悅郵政局 20 封、元朗郵政局 2 封。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向有關職員發出嘉許信</li> <li>- 已向有關商戶和居民發出感謝信或感謝卡以表謝意</li> </ul>	
<b>投訴／建議</b>			
1.	<p>16.7.2007 元朗郵政局</p>	<p>投訴人指自己經營網上生意，經常到郵政局以信用卡購買大量郵票作寄件之用，並順帶賺取信用卡積分，但因郵政局拒絕接受以信用卡購買郵票，對其造成不便。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向投訴人解釋，本署基於郵票是用以繳付郵資，性質與貨幣無異，故可能會出現以信用卡購買郵票再套現的情況，因而拒絕接受信用卡付款。</li> <li>- 另外，本署須承擔發卡機構就每宗交易所徵收的手續費。為免出現以信用卡購買郵票再套現，以及以公帑補貼信用卡手續費的情況，遂決定由 2007 年 5 月 14 日起停止接受以信用卡購買郵票。</li> </ul>
2.	<p>20.7.2007 元朗郵政局</p>	<p>投訴人指當日到該郵政局為女兒代領一件本地郵政速遞郵件，惟最終未能成功領件。該局職員未有彈性處理他的要求，只因他未能提供收件人的證明文件，便拒絕派發郵件給他。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向投訴人致歉，並訓示職員必須盡快致電有關收件人預早作出安排，以便領取本地郵政速遞郵件。</li> <li>- 已特別為投訴人安排再次派遞郵件，但重申派遞郵差仍要記錄應門人的身分證明文件資料，以確保派遞無誤。</li> </ul>
3.	<p>3.12.07 元朗郵政局</p>	<p>投訴人指當日委託他人到該郵政局代領掛號郵件，但因代領人沒有帶備身分證明文件，櫃位職員拒絕讓其領件。投訴人對此表示不滿，因為她之前亦曾委託他人成功取件，另該郵政局又不接受以傳真機傳真身分證副本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 事實上，這已是投訴人第二次以此方式取件。對上一次，該郵政局曾酌情讓有關代領人取件。然而，不能每次也作此特別安排。另外，該郵政局是基於該份身分證傳真副本顏色太深，所以才不予接受。</li> <li>- 已向投訴人致歉，並解釋為保障寄件人和收件人，故必須確保郵件是派發給正確收件人。</li> </ul>

日期		有關事宜	跟進情況／結果
4.	21.12.2007 元朗郵政局	投訴人一直租用該郵政局的影子信箱，她指職員曾答應安排她輪候正式信箱，後來才知道職員一直沒有替她登記。另外，投訴人在九月遺失了影子信箱的卡，她多次致電均無法聯絡郵政信箱組，以致領件時出現困難。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向投訴人解釋和致歉</li> <li>- 已替投訴人聯絡郵政信箱組跟進事件</li> </ul>
5.	20.3.2008 天耀郵政局	投訴人到該郵政局投寄特快專遞郵件時，前面的顧客投寄多箱郵包，但局長沒有為人龍分流，令他等候了很長時間。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向投訴人致歉，並提醒局長須時刻留意櫃位情況，以及即時作出適當人手調配。</li> </ul>
6.	15.4.2008 元朗郵政局	投訴人到該郵政局領取掛號郵件，當時職員只憑卡上日期，便推斷他的郵件因已過了 14 日保留期而遭退回。經投訴人再三要求下，職員才替他作出翻查，結果發現郵件尚未遭退回。投訴人遂要求把郵件轉往其他郵政局領取。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向投訴人致歉，並提醒有關職員要隨時為顧客提供協助。</li> </ul>
7.	22.4.2008 天悅郵政局	投訴人到該郵政局投寄特快專遞郵件至中國邵陽，櫃位職員表示二至三個工作天便可派達。後來，投訴人向郵件查詢組查問，得知郵件要在 28.4.2008 才可派達，但投訴人的郵件必須於 27.4.2008 前送達收件人。投訴人指出，如果他知道需要這樣長的時間，便不會如此投寄。他要求香港郵政替他追查郵件下落。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 立即要求郵件查詢組加緊協助投訴人追查郵件下落。其後證實該郵件已於 26.4.2008 派給收件人。已向投訴人解釋，櫃位職員回覆的派遞日期，只是電腦所顯示的資料，並僅供參考。</li> </ul>
8.	19.1.2009 元朗郵政局	東方日報記者代表兩位市民投訴郵政局更改營業時間以致造成不便。 -	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 已於 31.1.2009 以書面回覆東方日報記者的提問。信中已解釋，基於調查結果顯示元朗郵政局的顧客人流模式轉變，而為了有效運用資源，所以試行更改營業時間。</li> </ul>

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
9.	20.1.2009 天耀郵政局	投訴人到該郵政局領取郵品，當時約有 30 個市民正在排隊。他認為同一櫃位兼顧派發集郵品和售賣郵票會引起混亂。	- 已向投訴人致歉，並提醒有關職員要隨時為顧客提供協助。
10.	20.3.2009 元朗郵政局	投訴人已經改名，但親友投寄郵件時仍註寫其舊名字。雖然局長已建議多種解決方法，卻仍不得要領，故她提出投訴。	- 已向投訴人致歉，並提醒有關職員要隨時為顧客提供協助。投訴人其後到元朗郵政局，經出示證明文件，已成功領取包裹。
11.	19.3.2009 天耀郵政局	申訴專員公署於 15.4.2008 轉介一宗投訴，投訴人聲稱天耀郵政局的職員處理包裹失當，引致其投寄的包裹被錯誤派遞。	- 已回覆投訴人調查結果並向其致歉。已提醒所有櫃位職員小心處理包裹，以及要提醒顧客避免在類似“Post-it”的貼紙上書寫地址。

丙) 有關郵箱的建議

	日期／提出者	有關事宜	跟進情況／結果
1.	20.12.2007 Mr. WEI	建議在翠逸雅園增設郵筒	- 已於 22.12.2008 在元朗新潭路翠逸豪園對出的巴士站增設一個郵筒，方便附近居民投寄信件。
2.	27.2.2009 李小姐	建議在天水圍銀座商場附近增設郵筒	- 考慮到上述地點附近已設有編號 649 號郵筒(即位於天水圍天恩路海逸酒店外)，所以有關建議暫不予接納。
3.	26.3.2009 黎宗銓先生	查詢位於元朗鳳翔路朗晴居的編號 543 號郵筒的設置年份和設置理由	- 現時位於鳳翔路的編號 543 號郵筒在 1998 年 9 月設置，目的是方便朗晴居、朗怡居、上攸田村、下攸田村、大旗嶺、雍翠豪園及附近一帶的居民投寄信件。由於當時預計朗晴居和朗怡居入伙後，該區的人口將有所增加，為了應付因住宅入伙而帶來的信件投寄量，並考慮到就近鳳攸街的編號 244 號郵筒與上述住宅區距離較遠，本署遂決定在鳳翔路安裝編號 543 號郵筒。



## 二〇〇七年四月至二〇〇九年三月接獲議員對郵政服務的意見

	日期／提出者	有關事宜	跟進情況／結果
1.	8.3.2007 區議員黎偉雄先生	李家駒先生向黎議員求助，希望安排八鄉吳家村逐戶派遞服務。	- 由於李先生的門牌已於較早前獲差餉物業估價署編配認可的正式號碼，故本署在黎議員來函前，已作出安排並由同年3月8日起為李先生提供逐戶派遞服務。
	23.7.2007 區議員黎偉雄先生	張文珍先生向黎議員求助，希望安排八鄉吳家村逐戶派遞服務。	- 由於張先生的門牌已於較早前獲差餉物業估價署編配認可的正式號碼，故本署在黎議員來函前，已作出安排並由同年7月16日起為張先生提供逐戶派遞服務。
2.	12.3.2008 區議員黃勝棠先生	為丹桂村水庫居民提供直接派遞服務	- 郵務督察即時與黃議員聯絡以跟進事件。郵務督察經實地視察後，建議在適當位置加設居民組合信箱。本署把上述建議轉介元朗民政事務處，其後於26.3.2009收到元朗民政事務處通知，居民組合信箱已完成安裝。本署隨即開始為有關居民提供直接派遞服務。
	11.4.2008 區議員黃勝棠先生	為欖口圍居民提供直接派遞服務	- 郵務督察即時與黃議員聯絡以跟進事件。郵務督察經實地視察後，建議在適當位置加設居民組合信箱。本署把上述建議轉介元朗民政事務處，其後於7.4.2009收到元朗民政事務處通知，居民組合信箱已完成安裝。本署隨即開始為有關居民提供直接派遞服務。

	日期／提出者	有關事宜	跟進情況／結果
3.	11.8.2008 立法局議員譚耀宗先生	伍小姐向譚議員反映，郵差沒有把郵件完全放入其信箱。	- 郵務督察即時與伍小姐聯絡以跟進事件。郵務督察在實地視察時，發現伍小姐的信箱尺寸偏小。其後向譚議員詳細解釋，另建議伍小姐更換符合規格的信箱。伍小姐接受本署意見，並已更換較大的信箱。郵務督察亦提醒有關派遞郵差多加注意把郵件盡量插入信箱內，並承諾會加強巡查，確保服務質素。
4.	11.9.2008 區議員姚國威先生	梁小姐向姚議員反映郵件誤派問題	- 郵務督察即時與梁小姐聯絡以跟進事件。梁小姐指從未收到誤派的信件，並對派遞服務感到滿意，但她懷疑有人從其信箱偷取信件，她已向警方和大廈管理處作出反映。郵務督察遂向姚議員詳細解釋，以及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。
9.	17.2.2009 區議員姚國威先生	建議在天水圍天晴邨增設郵筒	- 考慮到上述地點已設有編號 681 號郵筒（位於慧景軒天水圍天葵路 33 號）和天悅郵政局（位於天悅邨悅泰樓 B 翼地下一號），所以有關建議暫不予接納。
10.	24.3.2009 張學明立法會議員辦事處 元朗區議會主席梁志祥先生 社區幹事張木林先生	建議在元朗洪水橋洪堤路麗珊園增設郵筒	- 考慮到上述地點附近已設有編號 98 號郵筒（位於青山公路近翠珊園），所以有關建議暫不予接納。