

簡介油尖旺區內郵政設施

目的

本文件載述油尖旺區郵政設施概覽，以供香港郵政署長於2010年6月24日出席油尖旺區議會作背景資料之用。

油尖旺區郵政設施概覽

2. 現時，香港郵政在油尖旺區設有7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九龍彌敦道405號九龍政府合署1樓的九龍中央派遞局及位於尖沙咀中間道10號國際電信大廈1樓的尖沙咀派遞局提供。為油尖旺區服務之派遞段數共有127段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 65 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%。
(在2010/11年度，目標是99%)
 - (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4月，我們均能達標完成上述的服務承諾。

6. 至於2008年1月至2010年4月接獲油尖旺區居民及油尖旺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) 油尖旺區郵局地址和辦公時間
(二) 油尖旺區郵箱編號和位置
(三) 2008年1月至2010年4月接獲油尖旺區居民有關郵政服務的意見
(四) 2008年1月至2010年4月接獲油尖旺區議員有關郵政服務的意見

位於油尖旺區的郵政局

郵政局名稱		地址	辦公時間	
1.	九龍中央郵政局	九龍油麻地彌敦道 405 號九龍政府合署地下	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1800 0930 - 1300
2.	廣華街郵政局	九龍旺角廣華街 3 至 13 號廣輝大廈地下 11 至 14 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300
3.	旺角郵政局	九龍旺角彌街 37 號旺角機樓 1 樓	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1800 0930 - 1300
4.	大角咀郵政局	九龍大角咀晏架街 67 號地下	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300
5.	加連威老道郵政局	九龍加連威老道 2 至 6 號愛賓商業大廈地下 G3 號舖位	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300
6.	國際郵件中心郵政局	九龍梳士巴利道 80 號	(星期一至五) (星期六)	0930 - 1700 0930 - 1300
7.	尖沙咀郵政局	九龍中間道 10 號國際電信大廈地下及 1 樓	(星期一至六) (星期日)	0900 - 1800 0900 - 1400

位於油尖旺區的郵箱

編號	位置	編號	位置
1	21-23 漆咸道 / 麼地道	213	彌敦道 581-591 號 / 長沙街
2	金馬倫道 11 號 / 加拿芬道	214	旺角亞皆老街 80 號 / 洗衣街
3	柯士甸路 25 號 / 柯士甸道	215	洗衣街 201-3 號 / 太子道
4	伊利沙伯醫院衛理道	283	大角咀道 91 號 / 利得街
11	旺角山東街 51 號 / 西洋菜街 26 號	311	港鐵紅磡站車站大堂
18	旺角彌敦道 760 號聯合廣場門口/太子道	335	尖沙咀麼地道帝國中心地庫郵件派遞室
19	旺角道 16 號 / 西洋菜街	341	尖沙咀新世界中心
23	旺角山東街 32C / 新填地街	352	旺角彌敦道 636 號銀行中心/奶路臣街
24	旺角咸美頓街 12 號 / 彌敦道 560 號	354	尖東麼地道尖沙咀中心
25	油麻地窩打老道 22 號 / 砵蘭街	355	柯士甸道西 1 號 L3 環球貿易廣場郵件派遞室
26	油麻地佐敦道 10 號 / 德興街	376	尖東科學館道/加連威老道港晶中心
27	尖沙咀彌敦道 172-174 號 / 山林道	379	尖沙咀廣東道海洋中心對面
28	尖沙咀彌敦道 99 號 / 海防道	407	海防道 / 廣東道新港中心
52	油麻地佐敦道 37 號 / 上海街	432	尖沙咀廣東道海洋中心對面
72	朗豪坊 B2 層郵件派遞室	437	油麻地佐敦道 10 號 / 德興街
76	合桃街 / 通州街	451	旺角彌敦道 / 咸美頓街
81	尖沙咀廣東道 54-66 號 / 海防道	452	旺角彌敦道 636 號銀行中心/奶路臣街
106	天星小輪碼頭	455	尖沙咀廣東道中港城平台第一座
107	天星小輪碼頭	482	旺角道 16 號 / 西洋菜街
118	大角咀塘尾道 29 號周勝記商業大廈	551	港鐵尖沙咀站大堂近 G 出口
125	油麻地上海街 168-170 號 / 西貢街	552	港鐵佐敦站大堂近 E 出口
128	尖沙咀彌敦道美麗華酒店門口	553	港鐵油麻地站大堂近 D1 出口
130	漆咸道 83 號 / 天文臺道百利商業大廈	554	港鐵旺角站大堂近 B 出口
150	伊利沙伯醫院護士宿舍	555	港鐵太子站大堂近 A 出口
174	伊利沙伯醫院 A 座	567	油麻地富榮花園四座對出 / 海泓道
177	海運大廈大堂詢問處	580	港鐵奧運站大堂近車站控制室
178	彌敦道 581-591 號 / 長沙街	591	九龍理工大學紅磡過海隧道巴士站
182	港鐵旺角東站門外 / 旺角政府合署門口	595	廣東道 54-66 號 / 海防道
194	大角咀道 169 號 / 惠安街	601	加連威老道 100 號港晶中心 / 科學館道
196	柯士甸道 37 號 / 廟街	617	大角咀維港灣海帆道小巴站對面
197	西洋菜街北 328 號 / 界限街 4D	645	漾日居 / 港鐵九龍站外 D1 出口
211	廣東道 393 號廣東道政府合署外	679	大角咀福利街 / 港灣豪庭
212	油麻地渡船街文英街文英樓		

油尖旺區的郵箱：合共 65 個（不包括設置於油尖旺區各郵政局內的郵箱）

甲) 2008年1月至2010年4月接獲油尖旺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 363 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。		- 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.	41 宗	錯誤派遞郵件	- 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.	27 宗	收不到郵件	- 已提醒員工小心執行派遞工作。 - 已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。
3.	13 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	- 已向居民解釋郵件的派遞程序。 - 由於收件地址欠詳以致派遞延誤或遭退回，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。
4.	16 宗	郵件派遞延誤	- 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.	11 宗	郵件遭退回	- 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.	4 宗	職員態度欠佳	- 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.	13 宗	郵件包裝破損／內載物品遺失	- 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.	23 宗	轉遞服務失誤	- 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。
	共 148 宗		

乙) 2008 年 1 月至 2010 年 4 月接獲油尖旺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 67 封有關櫃位服務的嘉許信，讚賞油尖旺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：九龍中央郵政局（5 封）、廣華街郵政局（4 封）、旺角郵政局（15 封）、大角咀郵政局（13 封）、加連威老道郵政局（14 封）、國際郵件中心（1 封）和尖沙咀郵政局（15 封）。	- 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.	26.6.2008	建議在港鐵紅磡車站設立郵政局	已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而未有計劃在港鐵紅磡車站增設郵政局。
2.	24.12.2008 廣華街郵政局	投訴人表示因該局櫃位指示不清晰導致浪費時間輪候，而職員也未能彈性處理他的情況	已訓示員工如何為正確的待客之道，並檢討如何改善現時櫃位服務的指示。
3.	13.3.2009 尖沙咀郵政局	投訴人表示在該局投寄往內地的新春賀卡未能妥善送達	已進行詳細調查並提醒員工務必小心處理和分揀信件。
4.	18.3.2009 九龍中央郵政局	投訴人表示在該局投寄空郵掛號郵件往日本被誤作平郵處理	由於空郵標貼於運送途中意外地脫落，已提醒員工需小心處理郵件以免同類事情再次發生。
5.	18.4.2009 九龍中央郵政局	投訴人表示該局的領取郵件時間與通知卡上所列出的不符	已註銷所有舊版的領取郵件通知卡以免同類事情再次發生。
6.	30.4.2009 國際郵件中心郵政局	投訴人表示在該局使用自動郵票售賣機而未能取得郵票	已安排退款並留意自動郵票售賣機的維修保養及運作。
7.	13.5.2009	建議於柯士甸道 1 號環球貿易廣場附近增設郵局，或於其郵件室增加其他服務	已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而未有計劃在環球貿易廣場附近增設郵政局。

	日期	有關事宜	跟進情況／結果
8.	20.5.2009 尖沙咀郵政局	投訴人表示五一勞動節後首個工作天投寄特快專遞輪候時間過長	已提醒員工留意顧客輪候時間並會定期檢討人手調配情況。
9.	7.7.2009 旺角郵政局	投訴站立在大堂地面鋪設的凹凸紋引道時感到不舒服	已解釋凹凸紋引道乃根據屋宇署的指引所鋪設，其作用為便利視障人士出入郵政局及通往第一個櫃位。
10.	7.9.2009 旺角郵政局	投訴人表示未能在櫃位領取一件派往信箱的特快專遞郵件，同時亦建議把營業時間延長至二十四小時	已解釋代領郵件的程序，並表示鑑於成本效益考慮而未能在現階段把營業時間延長至二十四小時。
11.	28.12.2009 旺角郵政局	投訴人表示在該局投寄的空郵郵件遭延誤派遞	已解釋有關延誤乃因出口郵件於去年下旬大幅上升，加上航空公司減少班次，引致空運艙位供應出現嚴重失衡所造成。
12.	19.3.2010 九龍中央郵政局	櫃位職員錯誤地將一件沒有註明投寄國家(美國)的包裹寄往位於澳洲的回郵地址	已安排退款並訓示員工應加倍小心處理出口郵件，並在遇到疑難時立即請示當值主管。
13.	25.3.2010	建議在奧海城附近設立郵政局	已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而未有計劃在奧海城附近增設郵政局。
14.	6.5.2010	建議於西九龍填海區漾日居附近增設郵局	已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而未有計劃在漾日居附近增設郵政局。

丙) 2008 年 1 月至 2010 年 4 月接獲油尖旺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.	29.8.2008 市民黃天賜	建議在油麻地海富苑增設郵筒	- 已解釋因油麻地富榮花園四座對出/海泓道附近已設有郵筒，故暫不考慮這建議。
2.	9.3.2010 市民林小姐	投訴編號 177 郵箱油漆剝落	- 已解釋因郵箱 177 號乃「私人投寄信箱」，維修工作由有關機構於 4 月完成。

2008 年 1 月至 2010 年 4 月接獲油尖旺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.	陳文佑議員	2.8.2008	建議保留大角咀港灣豪庭平 台上之郵箱	- 本署於 2008 年 9 月停止為所有「私人投寄信箱」提供收信服務，但因港灣豪庭物業服務處後來決定開放設施供其他市民使用，並於屋苑商場及通道當眼處加設指示牌，本署遂同意於原址保留該郵箱。				
2.	伍精民議員	20.11.2008	投訴人表示不滿廣華街郵政局被一些市民長期於放工時間投寄大量小郵包而引致其餘顧客輪候時間過長	- 已承諾作出適當人手調配，並試行提供「特快櫃位」為投寄 3 件或以下物品的顧客服務。				
3.	陳偉強議員	13.8.2009	建議在柏景灣或海富苑附近設立郵政局	- 已解釋區內郵政設施大致上能應付居民需要，故基於成本效益的考慮而未有計劃在柏景灣或海富苑附近增設郵政局。				
4.	陳偉強議員	22.12.2009	一位居民收不到陳議員所投寄的郵政通函	- 記錄顯示有關通函已於 3.12.2009 成功派遞，惟本署已安排郵務督察加強巡查以確保服務質素。				
5.	鍾港武議員 梁偉權議員	18.3.2010	在民政事務處總署所統籌的會議上諮詢各區議會關於「香港郵政通函郵寄服務」的「不收取通函」安排	- 香港郵政已於 2010 年 3 月 18 日就「不收取通函」標貼一事徵詢 18 區區議會正副主席，而兩位議員在席上均支持有關安排。				
6.		從 2001 年起 至今	香港郵政通函郵寄服務	- 油尖旺區已有 4 座大廈從香港郵政通函郵件派遞名單中剔除。 <table><tr><th>Name of Building / Housing Estate</th><th>No of units :</th></tr><tr><td>Prosperous Garden (BLK 1- 4) 油麻地駿發花園（第一至第四座）</td><td>896</td></tr></table>	Name of Building / Housing Estate	No of units :	Prosperous Garden (BLK 1- 4) 油麻地駿發花園（第一至第四座）	896
Name of Building / Housing Estate	No of units :							
Prosperous Garden (BLK 1- 4) 油麻地駿發花園（第一至第四座）	896							