

郵政署
大埔區議會 2014 年 3 月 6 日會議後的跟進事項

本文件夾附郵政署署長出席大埔區議會 2014 年 3 月 6 日第二次會議後，跟進區議員在該次會議上提出的事項的資料文件，以供區議員參閱及備悉。

2. 如區議員對上述資料文件的內容有任何意見，請填妥夾附的回條，並於2014 年 6 月 27 日中午或之前傳真回秘書處，以便轉交郵政署跟進。

連附件

大埔區議會秘書處
2014 年 6 月

回 條

(有其他意見者，請於 2014 年 6 月 27 日中午或之前交回)

致：大埔區議會秘書梁少強先生

傳真號碼：2654 6624

梁先生：

郵政署

大埔區議會 2014 年 3 月 6 日會議後的跟進事項

本人現就大埔區議會文件 36/2014 號所載事宜提出以下意見*：

簽署：_____

姓名(請用正楷填寫)：_____

日期：_____

* 若對文件所載事宜沒有任何意見，無須交還本回條。

大埔區議會二零一四年三月六日會議

香港郵政的跟進事項

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
1.	黃碧嬌 議員	讚賞大埔郵政局員工積極為市民提供協助。	區議員對香港郵政的讚賞是一種鼓勵。部門會繼續為市民提供優質服務。	-
2.	黃碧嬌 議員	質疑如寄件人未有註明退件方式，郵件會以空郵退回的安排。她曾以平郵郵寄一輛價值約 350 元的單車到荷蘭，郵費為 350 元，然而在大約三個月後，她接獲郵政局通知，指該郵件會以空郵形式退回，她須繳交 1,500 元空郵費才可領回退件。她後來才得知寄件人在填寫投寄包裹的表格時須在表格上選取郵件如未能送遞時以空郵還是平郵方式退回，否則郵件一律以空郵退回。她認為郵政局人員須告訴市民上述安排。	現時，寄件人須在投寄表格上選取郵件如因任何原因在目的地未能送遞時以空郵還是平郵退回，但部分地方的郵政機構不設平郵退件服務。香港郵政已提醒前線工作人員告知寄件人郵件一旦須退回，寄件人或需支付額外郵費或其他相關費用，以期盡量避免出現黃議員所遇到的情況。	本署新修訂的投寄表格於 2014 年 1 月起適用。考慮到部分地方的郵政機構不設平郵退件服務，該表格已取消原先讓投寄人自行選擇退回方法的安排，不再提供退回郵件方式(空郵或平郵)的選擇，並加強說明如郵件需退回，會由當地郵政機關決定最合適的退回方式，以及退回費用或會高於原寄郵費。
3.	譚榮勳 議員	滿意香港郵政的前線派遞工作。	請參閱第 1 項。	-
4.	譚榮勳 議員	香港郵政推出的流動應用程式非常方便，希望部門繼續保持該應用程式的水準。	請參閱第 1 項。	-
5.	譚榮勳 議員	香港郵政為大埔區議會轄下大埔推廣及宣傳活動工作小組製作的大埔墟火車站一百周年“心思心意”紀念郵票非常精美，廣受市民歡迎。	請參閱第 1 項。	-

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
6.	譚榮勳議員	月初到郵政局繳費的市民往往較投寄郵件的市民多，輪候時間甚久。香港郵政須檢討繳費服務的人手安排，在各郵政局內調配人手協助處理繳費工作，縮短市民的輪候時間。	在個別月份或月初時，到郵政局使用繳費服務的市民較多。在繁忙時間或高峰期，香港郵政承諾在 25 分鐘內向市民提供服務，而 98%的個案均能達到這個目標。各郵政分局的局長會按情況靈活調動櫃檯人手，務求盡快為市民提供服務。	本署已於 3 月 20 日聯絡譚議員，解釋大埔區郵政局在近年均能達到有關的服務承諾目標，本署會繼續密切監察情況，確保維持服務質素。此外，郵政分局的局長亦會視乎實際情況，適當調配櫃位職員，及安排護衛員維持秩序和協助顧客，以期盡量縮短顧客的輪候時間。譚議員對有關的跟進表示滿意。
7.	譚榮勳議員	香港郵政應檢討通函郵寄服務的費用。通函郵寄服務有針對目標區域和鎖定合適客戶羣的特點，很多中小型商戶均十分依賴該項服務進行推廣。然而，通函郵寄服務的成本較其他類似服務昂貴。現時印製一張通函平均約需 1 元，加上 0.9 元的通函郵費，成本共 1.9 元，但是購買一個商業電子郵件地址再以電子郵件寄出的成本只需 0.5 元。按此計算，使用通函郵寄服務比使用其他類似服務的成本高出近四倍，這實在有礙中小企的推廣工作。香港郵政可考慮適當下調通函郵寄服務的郵費，以扶助小本經營的商戶，增強它們的競爭力。	現時，30 克以下的本地郵件的一般郵費為 1.7 元。香港郵政已為通函郵件的郵費提供很大的折扣優惠。	署方會不時檢視運作流程和提升服務質素，確保繼續提供優質和物有所值的服務。
8.	陳灶良議員	現時鄉村須向大埔區議會提交申請才能設置村民信箱。他希望香港郵政可投放更多資源在鄉村增設村民信箱，這樣做不單方便村民，亦方便郵差派遞信件。	現時，鄉村是利用區議會的小型工程計劃撥款設置村民信箱。香港郵政歡迎更多鄉村增設村民信箱，以方便郵件派遞。部門希望與大埔區議會合作，透過區議員與村民就設置村民信箱加強溝通，並向大埔區議會申請撥款以進行有關工程。對於個別區議員提出在某些鄉村設置村民信箱，部門會在會後跟進。	陳灶良議員較早前曾提出在新塘村設置居民信箱，本署已向大埔民政事務處就有關信箱的設計提供意見，並會繼續與陳議員及村民保持聯繫，跟進個案。
9.	張國慧議員	歡迎香港郵政與時並進推出流動應用程式。	請參閱第 1 項。	-

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
10.	張國慧 議員	其選區內一個郵筒曾因底柱出現鏽蝕而倒塌，影響途人安全。如有狗隻在郵筒的底柱上便溺，底柱更會加快鏽蝕。他希望香港郵政加強維修郵筒底柱並改良其設計或使用其他物料製作郵筒。	郵差在郵筒收取信件時會留意郵筒的情況，如發現郵筒出現鏽蝕，即會通知維修服務供應商，以便跟進及維修。	除郵差在日常收信時會留意郵筒的情況外，本署亦已提醒有關郵務督察在其例行巡視時，加強留意郵筒的狀況，特別是底柱位置。若發現鏽蝕，會立即安排進一步檢查和維修。
11.	區鎮樺 議員	香港郵政最近推出的郵票並無註明面值。他希望了解如何鑑定不同郵票的面值。	香港郵政由去年 10 月 1 日起調高主要郵費，並同時推出兩款新郵票，其中一款用作支付本地郵資，其面值為 1.7 元，另一款用作支付空郵郵資，其面值為 3.7 元，以方便市民。香港郵政推出已久的“心思心意”郵票亦沒有註明面值。市民亦可按需要，以註有不同面值的郵票拼湊出合適的面值，繳付不同郵資。 香港郵政現時差不多每月均有推出不同主題的特色郵票，這些郵品均有註明 1.7 元及 3.7 元面值，以供市民選購。 香港郵政在 2014 年下半年會推出一套以香港地質公園為主題的新通用郵票。該套郵票亦包括註明這兩種面值的郵票。	-
12.	區鎮樺 議員	現時郵政信箱大堂與郵政局的開放時間相若，上班族要趕及在郵政信箱大堂的開放時間內到信箱取信有一定困難。因此，香港郵政可考慮延長郵政信箱大堂的開放時間。	部分郵政分局的郵政信箱大堂的開放時間較該分局的辦公時間長。對於有區議員建議全面延長郵政信箱大堂的開放時間，部門須按實際服務需求及成本效益再作考慮。	經考慮實際服務需求及成本效益，香港郵政現時沒有計劃全面延長郵政信箱大堂的開放時間。
13.	區鎮樺 議員	香港郵政可降低通函郵寄服務的寄件數量要求。他向其選區的居民郵寄宣傳單張時往往因未能達到有關寄件數量的最低要求而須選用其他郵寄方式，成本亦因此而增加。	請參閱第 7 項。	本署目前已在郵費方面提供優惠折扣，暫時未能就此服務提供更多優惠。本署會不時檢視運作流程和提升服務質素，務求繼續提供優質和物有所值的服務。

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
14.	邱榮光 議員	希望香港郵政縮短市民在郵局繳費的輪候時間。	請參閱第 6 項。	本署已於 4 月 16 日致函邱議員，解釋大埔區郵政局在近年均能達到有關的服務承諾目標，香港郵政會繼續密切留意情況，確保維持服務質素。此外，郵政分局的局長亦會視乎實際情況，適當調配櫃位職員，及安排護衛員維持秩序和協助顧客，以期盡量縮短顧客的輪候時間。
15.	任啟邦 議員	傳統的郵政服務已日漸式微，不少國家的郵政服務更不設鄉村派遞。近年網上購物生意蓬勃，對物流服務的需求殷切。他建議香港郵政把握商機推出網上購物物流服務，以增加收入來源，避免增加郵費，從而減輕中小企及市民的負擔。	香港郵政屬政府部門，會以服務市民為依歸。雖然香港郵政以營運基金模式運作，須自負盈虧，但不會胡亂提高服務收費，謀取暴利。部門不時檢視運作流程並提升服務質素，務求提升運作效率並與顧客分享成果。 香港郵政的業務策略以開源節流為先。部門在傳統郵政服務以外，還會開拓其他相關業務及善用資源，以減輕增加郵費的壓力。	本署會不時檢視運作流程和提升服務質素，務求能夠提升運作效率並與顧客分享成果。 本署會繼續積極開源節流，一方面開拓業務、增加收入；同時提升運作效率、控制成本，以期繼續為市民和商業客戶提供物有所值的服務。
16.	任啟邦 議員	他在兩年前曾向當時的香港郵政署長提議郵票售賣機或在郵政局內繳付賬單時接受市民以八達通付款，加快交易時間。	現時共有 31 間較繁忙的郵政分局在郵票及掛號櫃位安裝了八達通付款設施。由於八達通公司會就每次交易收取手續費，加上郵票售賣機的使用量不高，部門須在便利與成本兩者之間取得平衡。此外，市民在郵政局繳付的各類賬單的繳費方式是由所屬商戶(例如電力公司和煤氣公司)決定。現時並沒有商戶提出接受市民以八達通繳費。	-
17.	余智榮 議員	大埔郵政局的派遞服務水準非常高。	請參閱第 1 項。	-
18.	余智榮 議員	同意傳統郵政服務已式微，香港郵政應開拓官方網站購物等服務，以減輕加價壓力。	請參閱第 15 項。	-

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
19.	余智榮 議員	郵件地址時有錯亂。香港郵政可建立國際條碼系統，使郵件可透過電子分類，從而減低派遞出錯的機會。另外，部門亦可要求寄件人在郵件上標明寄件人或收件人的聯絡方法，避免發生如黃碧嬌女士所遇上的情況。	對於有建議建立國際條碼系統以提高郵件派遞的準確度，香港郵政認為郵件能否準確派遞有賴寄件人在郵件上準確寫上收信人的地址。因此，部門希望加強市民認識在郵件上填寫準確地址的重要性。	-
20.	余智榮 議員	香港郵政可進一步現代化，引入電子貨幣繳費服務。	請參閱第 16 項。	-
21.	關永業 議員	讚賞香港郵政工作效率高。他以部門的通函郵寄服務為例，指通函一般可在 24 小時內派達各住戶。	請參閱第 1 項。	-
22.	關永業 議員	雖然市民可在網上申請一些郵政服務(例如電子認證申請)，但部分市民仍會選擇以傳真方式遞交申請表，然而香港郵政的網頁並未上載各郵政分局的傳真號碼，以致市民需將申請表傳真至郵政總局，再由總局分發到有關分局辦理，做法費時失事。他曾直接致電各分局查詢，但部分分局的電話(例如大埔分局和東九龍分局)長期沒人接聽。他希望香港郵政留意這個情況。	香港郵政會跟進部門網頁內未有列出各郵政分局的傳真號碼的情況。此外，個別分局的工作或較忙，以致職員未能即時接聽電話。部門會多加留意這個情況。	本署已於 3 月 21 日聯絡關議員，解釋為了提供優質的郵政服務，一般的郵政服務查詢集中由香港郵政查詢熱線 2921 2222 的職員處理，使前線分局的同事可以更專注提供優質的櫃位服務。此外，市民亦可透過香港郵政櫃位服務熱線 2525 5856、郵件派遞服務熱線 2723 3454 及街道郵箱服務熱線 2356 2516 等查詢郵政服務資料或提出建議。關議員對上述安排表示滿意。
23.	羅舜泉 議員	支持香港郵政在鄉村設置村民信箱。他認為這樣做可避免郵差進村派信時受狗隻滋擾，又可方便村民收件。	請參閱第 8 項。	-

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
24.	羅舜泉 議員	據他了解，教育局自去年起要求家長遞交入學申請時提供住址證明。他希望了解近年市民向香港郵政申請住址證明的個案有否明顯增加。 不少由外國回流的市民向他反映，他們在移民前居於寮屋或鄉村並借用親戚的地址收取郵件，他們現時為子女報讀幼稚園或小學時不能提交住址證明。他希望了解香港郵政能否協助他們。 寮屋區住戶並無準確的地址，他們一般以村民信箱或親戚地址作通訊之用，因此他們為子女報讀幼稚園或小學時未能提交住址證明。他表示，一名寮屋居民曾向香港郵政申請把郵件派到其居所，以便把有關郵件當作住址證明，但部門卻要求該名居民提供準確的地址。	香港郵政是根據郵件上的地址作派遞。羅先生所指的住址證明一般是以電費單、水費單或銀行月結單作佐證，故署方難以為市民核實他們的地址。 香港郵政能否提供派遞服務取決於住戶是否有認可地址以收取郵件。她指本港的地址是由差餉物業估價署管理，市民只要提供正確地址並清楚在郵件上註明，部門便能提供派遞服務，若然郵件是派到村民信箱，信箱上應清楚註明信箱編號。她解釋，郵差只是派遞郵件的中介人，村民有否住址證明取決於他們是否擁有一個認可地址。	-
25.	陳志超 議員	表示大埔區的派遞服務水準高，錯誤書寫其辦事處地址的信件仍能派到他手上。	請參閱第 1 項。	-

		提出事項	香港郵政於會議上的回應	香港郵政的跟進
26.	陳志超 議員	前年他的公司從外國購入一件電子零件並以郵政渠道的“特快專遞”運送，由於該郵件非常重要，公司一直密切監察其送遞過程，並每日致電香港郵政的機場收件中心跟進。在預定送達日期，該郵件仍未寄到，於是他直接致電機場收件中心查詢，該中心職員只給他一些官方答覆，並要求他聯絡寄件者以作跟進。幾經折騰，他才發現原來郵差把郵件錯送到他公司附近一座大樓。他指事件大大打擊了他對“特快專遞”的信心。他希望署長可正視問題。 當時郵政局人員指該郵件已獲派遞，但他確實沒有收到該郵件，即表示該郵件被送到錯誤的地址。該郵件應該需要收件人簽收，但他要求郵政人員提供簽收人的資料卻不得要領。他認為作為郵政服務使用者，他期望郵件能準確派遞。他慶幸該郵件並沒有被其他人據為己有，否則後果嚴重。 當時郵政人員表示該郵件已獲派遞，但是他並沒有收到，即表示該郵件被送到錯誤地址。由於該郵件應該需要收件人簽收確認，但當他要求郵政人員提供簽收人士的資料時卻不得要領，該人員亦未能提供協助。作為郵政服務使用者，期望郵件能準確派遞。	由於郵費由寄件人支付，按照國際慣例，郵政機關會要求寄件人提供郵件編號以跟進郵件的派遞情況。她認為，當陳先生致電機場收件中心查詢郵件去向時，中心職員應清楚向陳先生說明他需向寄件人取得與投寄相關的資料(如郵件編號)以作跟進。 香港郵政非常重視派遞服務的準確度，就陳先生的事件而言，她同意有關同事在處理手法方面有可以改善之處。	本署已於 4 月 14 日聯絡陳志超議員辦事處，辦事處職員黃小姐表示現時該處收信情況正常。署方會加強監察，以確保派遞服務的質素。
27.	羅舜泉 議員	大埔富雅花園的英文名稱跟屯門某屋苑的名稱相近，時有郵件錯誤派遞。他第一次參加區議會選舉時居於大埔富雅花園，當時收到通知要他到屯門投票。他相信該屋苑的部分住戶亦遇到相同情況，以致未有投他一票，令他在該屆選舉中以五十多票之差落敗。他希望了解該屋苑是否仍有郵件錯派的情況。	署方一直非常重視派遞服務的準確度，會在會後跟進個案。	本署發現部分寄往大埔富雅花園的郵件英文地址名稱有誤，寄件人誤把屯門一個相似的屋苑名稱當作大埔富雅花園，本署已即時在有關郵件貼上“正確地址通知”的標籤，提醒收件人正確的地址，以便通知寄件人更正，避免郵件誤投。署方亦提醒郵差注意該屯門屋苑的郵件，以免誤投至大埔富雅花園的居民。