

元朗區議會文、藝、康、體、福利、教育、治安委員會

商討有關郵政局派遞郵件到村屋事宜

就伍軒宏議員、方浩軒議員、李俊威議員、司徒博文議員、張秀賢議員及張智陽議員提出的事項，本署回覆如下：

(一) 元朗區派遞服務概況

2. 元朗派遞局的服務範圍包括元朗市中心、天水圍、洪水橋、錦田、新田、流浮山及落馬洲一帶。

3. 一般而言，本署會為附有完整可派遞的收件地址的郵件提供派遞服務，而郵差須按址派遞。如郵件上的地址不正確、不完整或為非派遞地址（如只備地段編號），在無法派遞情況下，本署須將郵件退回寄件人。就鄉村地區，當差餉物業估價署已為物業編配門牌號數後，該署會提供資料給本署，以便本署安排派遞服務。如鄉屋沒有差餉物業估價署編配的門牌，他們一般會設置居民組合信箱方便收取信件。如未設置居民組合信箱的鄉村，可向民政事務總署查詢申請設置的安排。

(二) 郵件派遞失誤的情況

4. 所有郵差於執行派遞段工作前均會接受實地訓練。一般而言，郵件延誤、誤投或未能派遞的原因，主要是由於郵寄地址不清楚、不正確或不完整所致。此外，區內鄉村地方的屋宇較為分散，其門牌號數以非順序方式排列亦十分常見，如信箱未有清晰展示門牌號碼，或會對派遞郵差的工作構成障礙。若郵件派遞失誤被証實為本署人員所致，有關派遞局即加強對涉事人員的培訓及對個別派遞段的監察。香港郵政網頁設有「正確地址」搜尋工具助市民搜尋本地郵寄地址的正確格式，此外，市民亦透過本署網址，向本署提供地址作查詢。

5. 元朗派遞局於年內（本年一月至九月）共處理數以千萬計郵件；而同期收到有關元朗區內鄉村的郵件派遞服務的投訴有七宗，所有投訴已完成跟進。若居民在收信時遇到困難，可與元朗派遞局聯絡（郵件派遞服務熱線：(852) 2723 3454，電郵地址：mdd_h_k@hkpo.gov.hk）

(三) 普通郵件派遞服務及服務承諾

6. 普通郵件是一項價格相宜的基本派遞服務，不設追蹤功能及賠償。市民如需要設追蹤功能的服務，可選擇本署其他設追蹤功能的郵政服務，例如本地

郵政速遞，掛號郵件等。包裹已設有追蹤功能，故投寄人可在本署網頁作出追查。市民可到本署網頁了解不同郵遞方式，考慮選擇合適的服務。

7. 本署就各類郵件制定派遞標準。現時本地普通小型信件會於翌日工作天內完成派遞，普通大型信件及郵包會於兩個工作天內完成派遞(星期日及公眾假期不計算在內)。入口普通空郵郵件抵港後兩個工作天內派達收件人。本地及入口包裹於投寄日/抵港後兩個工作天內派達港島、九龍及新界區主要工商業區的收件人，其他地區則於三個工作天內派達(附件)。

香港郵政

2020年11月2日

服務承諾 2020/21

	2020/21 目標
本地及國際郵件	
• <u>小型信件</u> 本地投寄普通及掛號小型信件如於截郵時間前投寄，可於投寄後下一個工作天派達收件人	99.0%
<u>大型信件及郵包</u> 本地投寄普通及掛號大型信件及郵包如於截郵時間前投寄，可於投寄後兩個工作天內派達收件人	99.0%
• 入口普通及掛號空郵郵件抵港後兩個工作天內派達收件人	99.0%
• 本地及入口包裹於投寄日/抵港後兩個工作天內派達港島、九龍及新界區主要工商業區的收件人，其他地區則於三個工作天內派達	99.5%

商討有關郵政局派遞郵件到村屋事宜

就伍軒宏議員提出的跟進問題，本署現回應如下：

處理未能派遞的郵件

派遞郵差須按址派遞。如郵件上的地址模糊或未能容易辨認，香港郵政會嘗試核實地址以安排派遞。如郵件上的地址欠詳，不正確或為非派遞地址，香港郵政會將郵件退回寄件人；若郵件上沒有寄件人地址，郵件會按既定程序銷毀。至於特快專遞、本地郵政速遞郵件及保險包裹，由於郵件屬於急件並載有收件人電話，故本署人員會嘗試聯絡收件人跟進，盡可能將郵件派出。如無法聯絡收件人，則按正常程序退回寄件人或銷毀郵件(如沒有寄件人地址)。處理未能派遞及退回的郵件涉及不同工序(包括核實地址、嘗試派遞及退回寄件地址)，故處理時間較一般信件須多數個工作天。一般而言，此類郵件在正常情況下可於7天內處理。在疫情期間，郵件處理或有延誤，希望市民諒解。

香港郵政

2020年12月29日