

個案摘要

投訴郵政署遺失特快專遞郵件，事後又未能進行有效地予以追查

A女士以特快專遞方式，投寄一些船務文件正本往歐洲，以便文件送達目的地後，能憑文件替付運當地的貨物辦理清關手續。

2. 該批貨物其後運抵有關港口，但據報有關文件卻在郵遞途中遺失。A女士要求郵政署對郵件遲遲未能送達目的地而招致的一切費用，作出賠償。

3. 郵政署在遺失特快專遞郵件時所須承擔的責任，是受到郵政署條例的規管。郵政署各分局備有郵政指南及特快專遞服務指南，附載郵政署條例的簡略本，可供市民索閱參考。根據郵政署條例的規定，不論市民因特快專遞郵件遺失、損毀或延誤而提出索償，郵政署基本上是毋須負上賠償責任的。按照慣例，郵件若有遺失，郵政署通常都會以特惠款項方式，退還郵費。

4. 郵政署的服務承諾訂明，凡收到市民的建議或投訴，該署最低限度會在10天內作出簡覆。以這宗個案而言，A女士報稱郵件遺失後，該署便即時作出回應，先後兩次致函原寄地航空公司及轉運地航空公司，同時亦曾六度致函航空公司在歐洲的代理公司，以及四度發信予A女士。最後，該署把郵費退還給A女士，並以書面向她道歉。

5. 根據文件證據顯示，該份特快專遞郵件是與另外23份郵件一同裝載在四個郵袋中，經點算後分兩批空運往歐洲，但卻在運送途中下落不明。一個多月後，這些郵袋卻不知怎地在目的地國家再度出現，但並沒有任何文件或證明可從而得知其所經過的送遞路線。

6. 擁有該份郵件在運送途中的所有權及負責保管該份郵件的航空公司已表示會承擔遺失郵件的責任，令郵政署得以免除大部分責任。不過，該署既受託於A女士，便須就此事向A女士負責。雖然如此，鑑於有大量證據顯示郵政署已積極勤奮地辦理此事，因此，本署認為該署在此事上並無任何行政失當之處。

7. 由於郵政署須處理的郵件數量龐大，而且需要依賴國際郵遞網絡以派遞郵件，因此，本署認為在這樣的情況下，該署已克盡己職，盡力協助A女士追尋其遺失的郵件下落，並已採取負責任及一切可行的行動，跟進A女士的投訴。

8. 因此，本署認為這宗投訴並不成立。

申訴專員公署

檔案編號：OCAC 564/95

一九九六年三月