

調查報告
就某新界村屋地址郵遞服務中斷而
對郵政署及差餉物業估價署的投訴

投訴

投訴人指稱，郵政署自 2018 年 3 月開始突然停止向他的村屋地址提供郵政服務。他曾就此事向郵政署查詢，該署答覆原因是他的地址並未於差餉物業估價署（「差估署」）登記。

投訴內容

2. 投訴人自 2009 年起租住新界一間村屋。從 2018 年 3 月開始，他不再收到任何信件。2018 年 9 月，投訴人及其妻子分別向郵政署投訴，該署答覆由於他們的地址並未於差估署登記，故不再向該地址提供郵政服務。

3. 投訴人認為，郵政署過去逾 50 年來一直向該地址提供郵政服務，突然取消服務屬不合理，且對投訴人一家的生活造成極大影響。

4. 因此，他向申訴專員投訴。

調查

5. 投訴人最初僅向本署投訴郵政署。由於投訴事項亦可能涉及差估署，申訴專員遂把該署也列為被投訴部門，並告知投訴人。

6. 經審研投訴人提供的資料後，申訴專員決定展開全面調查，並把該決定通知郵政署、差估署及投訴人。

本署調查所得

差估署的評論

慣常程序

7. 差估署負責為全港樓宇編配門牌號數。法例並無規定業主必須申請門牌號數，但為了獲得郵政服務等原因而需要為其物業獲取門牌號數的業主，可連同證明文件向差估署提出書面申請。就鄉郊地區的門牌號數申請，差估署會在編配過程中知會有關業主。如申請人本身不是業主，差估署亦會要求他提供業主的授權書。申請人獲差估署編配門牌號數及接獲通知後，便可在物業地址（例如郵遞地址）中採納及使用該門牌號數。差估署在完成相關編配時，亦會以書面把每個新編配的門牌號數通知郵政署。

事涉個案

8. 差估署為事涉鄉村已編配的門牌號數當中，並無投訴人地址中的門牌號數。換言之，該地址中的門牌號數並非由差估署編配。差估署察悉投訴人提供了一份「2018年7至9季度徵收差餉通知書」，其上顯示的應課差餉物業單位的地址或名稱包含事涉門牌號數。差估署解釋，在該通知書上使用的物業單位地址或名稱（「物業單位名稱」），是根據《差餉條例》（第116章）為徵收差餉目的而編製的估價冊上列示的應課差餉物業的地址或名稱。差估署的慣常做法是在物業單位名稱中列明應課差餉物業的門牌號數（如有的話）；或應課差餉物業的地段名稱，通常適用於未獲編配門牌號數的物業；及／或非正式的物業名稱，通常會加括號顯示（本個案中的情況即屬此例）。

9. 差估署在2018年9月接到一項為事涉丈量約份地段的一個物業編配門牌號數的申請。申請人並非該物業的業主，亦沒有夾附業主的授權書。2018年10月，差估署要求申請人提交業主的授權書。待收到授權書後，該署將會按適當程序處理申請及回覆申請人。

郵政署的評論

背景

10. 郵政署一直綜合運用下列方式為鄉村提供郵件派遞服務：
- (a) 到戶派遞；
 - (b) 公共信箱，即把寄給村內不同地址的郵件派遞到公共信箱，由收件人自行到該處領取郵件；
 - (c) 組合信箱，每個地址各自備有獨立信箱，以獨立鑰匙上鎖（類似一般多層大廈常見的組合信箱）；以及

- (d) 其他方式，例如村代表地址及代收信件處（例如村內的商店或雜貨店，由收件人到該處領取郵件）。

11. 根據翻查所得的記錄，直至一九七〇年代，鄉村的郵件派遞服務以公共信箱方式為主。由於必須有正式的門牌號數才能妥善執行到戶派遞服務，郵政署昔日的政策是僅向已獲前屋宇地政署（後改由差估署）編配門牌號數的村屋提供派遞服務。其後，隨着鄉村急速發展，郵政署當時在運作上可行的情況下，例如村屋的位置明確且易於到達，以及具備足夠人手應付郵件量，亦會因應要求向沒有門牌號數的村屋提供到戶派遞。

12. 至一九八〇及九〇年代，新鄉村陸續發展，而當中很多村屋都沒有門牌號數。郵政署遂拒絕向沒有門牌號數的村屋提供到戶派遞服務，並在 1990/1991 年度，經當時的行政事務申訴專員及當時的行政立法兩局議員辦事處審研該事宜。郵政署此後的政策是對於已獲提供派遞服務的地址（即使尚未編配門牌號數），現有服務將維持不變，但那些村屋應盡快申請門牌號數（「既有個案」）；另一方面，新個案則必須在編配門牌號數後，才會獲得派遞服務。假如無法繼續向既有個案派遞郵件，例如屋宇已拆卸或不能到達其位置，則服務會停止。在民政事務總署（及其前身政務總署）的協助下，郵政署及差估署一直鼓勵有關村民申請門牌號數。

13. 當差估署發信通知申請人已編配的門牌號數時，會抄送郵政署。郵政署並無另行備存及定期更新已有門牌號數的樓宇表冊。

事涉個案

14. 投訴人的村屋是獲提供到戶派遞服務的既有個案之一。經調查後，郵政署發現在 2016 年 3 月至 2018 年 11 月期間，向該村屋提供的派遞服務曾因為內部記錄不足及郵差接手問題而間歇中斷。繼上一任派遞郵差在 2016 年 3 月退休後，有關派遞段由不同郵差先後接手，他們當中有部分並不知悉投訴人村屋的位置。2017 年 5 月，一名郵務督察（「職員甲」）向差估署確認該村屋並無門牌號數後，決定不再向其提供派遞服務。

15. 在接到投訴人及其妻子在 2018 年 9 月分別提出的投訴後，另一名郵務督察（「職員乙」）再度向差估署確認，獲悉事涉門牌號數並非由差估署編配。職員乙再向在該派遞段工作的郵差（「職員丙」）查問，並與他一同到訪該地址。職員乙發現該地

址有一間村屋，牆上以紅漆寫着事涉門牌號數，但職員丙表示無法確認該村屋位置是否正確。職員乙遂回覆投訴人及其妻子，說明除非該村屋獲差估署編配門牌號數，否則不會向其提供派遞服務。

16. 郵政署就職員甲及職員乙沒有按照既定政策向投訴人的村屋提供到戶派遞服務，以致對他造成不便致歉。

17. 郵政署自 2018 年 11 月起已恢復向投訴人的地址提供派遞服務。該署表示，現時村內 14 間沒有正式門牌號數的屋宇（包括投訴人的村屋）獲提供到戶派遞服務。當區派遞局已與員工開會，提醒他們在轉換派遞段時，派遞郵差之間必須安排好交接工作，並改善關於鄉村派遞服務的內部記錄，以免再出現同類事件。

18. 郵政署補充，該署將會檢討為鄉村提供派遞服務的模式，亦會與其他部門（包括民政事務總署及差估署）合作，致力改善與該等部門之間的工作流程，並重新採取措施敦促村民申請門牌號數，以及盡快設置組合信箱。

本署的評論

差估署

19. 基於以上所述，本署認為，這宗暫停郵件派遞服務的投訴與差估署無關。此外，差估署已妥善處理投訴人的門牌號數申請，以及適當提示他須提交業主的授權書。本署認為，差估署並無行政失當。

郵政署

20. 經詳細審研郵政署提供的資料及相關記錄後，申訴專員發現郵政署有以下不足：

沒有為既有個案備存完整記錄

21. 郵政署雖備有若干關於既有個案的記錄，卻沒有一份完整清單。因此，向既有個案提供到戶派遞服務極為倚賴有關郵差的經驗，以及他/她否把工作慣例傳授予接替的同僚。這種做法難免容易出錯。假如郵政署能為所有既有個案備存一份完整清單，郵

差即可依照該清單繼續提供到戶派遞服務，減少人為出錯的機會。

沒有就既有個案的派遞政策提供足夠的職員培訓

22. 從郵政署提供的記錄可見，當區派遞局的職員發現事涉村屋的門牌號數已列於其派遞段的揀信架上。因此，他們理應察覺以往曾向該村屋提供郵政服務。然而，在向差估署確認該門牌號數並非由差估署編配及實地探訪後，郵政署決定暫停向該村屋提供到戶派遞服務。在上述情況下，本署認為事涉職員極可能不知道關於既有個案的政策，並誤會只有差估署已編配門牌號數的地址，方會獲得派遞服務。本署認為，所有郵差必須了解為既有個案提供派遞服務的政策，以免同類事件再次發生。

宣傳不足

23. 投訴人作為租客，並不知道其村屋的業主未曾申請門牌號數；直至他向郵政署查詢前，亦不知道該署不會向沒有門牌號數的地址提供派遞服務。郵政署應提高公眾意識，使他們明白申請門牌號數是獲得郵政服務所不可或缺的，更應特別強調及鼓勵既有個案的業主申請門牌號數。

其他觀察所得

24. 按照現行做法，郵政署並無備存及定期更新已有門牌號數的地址表冊（參見**第 13 段**）。本署認為，郵政署應諮詢差估署以檢討現行做法，並備存一份列載已有門牌號數的地址總表，同時訂立機制更新及核對該總表，以確保資料準確無誤。

結論

25. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對郵政署的投訴**成立**。

向郵政署提出的建議

26. 申訴專員向郵政署提出以下改善建議：

- (a) 為所有既有個案備存一份完整清單（參見**第 21 段**）；

- (b) 就既有個案政策加強職員培訓（參見**第 22 段**）；
- (c) 提高公眾意識，使他們明白申請門牌號數是獲得郵政服務所不可或缺的，更應特別強調及鼓勵既有個案的業主申請門牌號數（參見**第 23 段**）；以及
- (d) 諮詢差估署以檢討現行做法，並備存一份列載已有門牌號數的地址總表，同時訂立機制更新及核對該總表，以確保資料準確無誤（參見**第 24 段**）。

結語

27. 差估署及郵政署均接納本署調查報告中的評論及結論。申訴專員欣悉，郵政署已承諾落實上文**第 26 段**的各項建議。本署會監察其落實進度。

申訴專員公署

2019 年 4 月