

调查报告

就某新界村屋地址邮递服务中断而对邮政署及差饷物业估价署的投诉

投诉

投诉人指称，邮政署自 2018 年 3 月开始突然停止向他的村屋地址提供邮政服务。他曾就此事向邮政署查询，该署答复原因是他的地址并未于差饷物业估价署（「差估署」）登记。

投诉内容

2. 投诉人自 2009 年起租住新界一间村屋。从 2018 年 3 月开始，他不再收到任何信件。2018 年 9 月，投诉人及其妻子分别向邮政署投诉，该署答复由于他们的地址并未于差估署登记，故不再向该地址提供邮政服务。

3. 投诉人认为，邮政署过去逾 50 年来一直向该地址提供邮政服务，突然取消服务属不合理，且对投诉人一家的生活造成极大影响。

4. 因此，他向申诉专员投诉。

调查

5. 投诉人最初仅向本署投诉邮政署。由于投诉事项亦可能涉及差估署，申诉专员遂把该署也列为被投诉部门，并告知投诉人。

6. 经审研投诉人提供的资料后，申诉专员决定展开全面调查，并把该决定通知邮政署、差估署及投诉人。

本署调查所得

差估署的评论

惯常程序

7. 差估署负责为全港楼宇编配门牌号数。法例并无规定业主必须申请门牌号数，但为了获得邮政服务等原因而需要为其物业获取门牌号数的业主，可连同证明文件向差估署提出书面申请。

就乡郊地区的门牌号数申请，差估署会在编配过程中知会有关业主。如申请人本身不是业主，差估署亦会要求他提供业主的授权书。申请人获差估署编配门牌号数及接获通知后，便可在物业地址（例如邮递地址）中采纳及使用该门牌号数。差估署在完成相关编配时，亦会以书面把每个新编配的门牌号数通知邮政署。

事涉个案

8. 差估署为事涉乡村已编配的门牌号数当中，并无投诉人地址中的门牌号数。换言之，该地址中的门牌号数并非由差估署编配。差估署察悉投诉人提供了一份「2018年7至9季度征收差饷通知书」，其上显示的应课差饷物业单位的地址或名称包含事涉门牌号数。差估署解释，在该通知书上使用的物业单位地址或名称（「物业单位名称」），是根据《差饷条例》（第116章）为征收差饷目的而编制的估价册上列示的应课差饷物业的地址或名称。差估署的惯常做法是在物业单位名称中列明应课差饷物业的门牌号数（如有的话）；或应课差饷物业的地段名称，通常适用于未获编配门牌号数的物业；及/或非正式的物业名称，通常会加括号显示（本个案中的情况即属此例）。

9. 差估署在2018年9月接到一项为事涉丈量约份地段的一个物业编配门牌号数的申请。申请人并非该物业的业主，亦没有夹附业主的授权书。2018年10月，差估署要求申请人提交业主的授权书。待收到授权书后，该署将会按适当程序处理申请及回复申请人。

邮政署的评论

背景

10. 邮政署一直综合运用下列方式为乡村提供邮件派递服务：

- (a) 到户派递；
- (b) 公共信箱，即把寄给村内不同地址的邮件派递到公共信箱，由收件人自行到该处领取邮件；
- (c) 组合信箱，每个地址各自备有独立信箱，以独立钥匙上锁（类似一般多层大厦常见的组合信箱）；以及
- (d) 其他方式，例如村代表地址及代收信件处（例如村内的商店或杂货店，由收件人到该处领取邮件）。

11. 根据翻查所得的记录，直至一九七〇年代，乡村的邮件派递服务以公共信箱方式为主。由于必须有正式的门牌号数才能妥善执行到户派递服务，邮政署昔日的政策是仅向已获前屋宇地政署（后改由差估署）编配门牌号数的村屋提供派递服务。其后，随着乡村急速发展，邮政署当时在运作上可行的情况下，例如村屋的位置明确且易于到达，以及具备足够人手应付邮件量，亦会因应要求向没有门牌号数的村屋提供到户派递。

12. 至一九八〇及九〇年代，新乡村陆续发展，而当中很多村屋都没有门牌号数。邮政署遂拒绝向没有门牌号数的村屋提供到户派递服务，并在 1990/1991 年度，经当时的行政事务申诉专员及当时的行政立法两局议员办事处审研该事宜。邮政署此后的政策是对于已获提供派递服务的地址（即使尚未编配门牌号数），现有服务将维持不变，但那些村屋应尽快申请门牌号数（「既有个案」）；另一方面，新个案则必须在编配门牌号数后，才会获得派递服务。假如无法继续向既有个案派递邮件，例如屋宇已拆卸或不能到达其位置，则服务会停止。在民政事务总署（及其前身政务总署）的协助下，邮政署及差估署一直鼓励有关村民申请门牌号数。

13. 当差估署发信通知申请人已编配的门牌号数时，会抄送邮政署。邮政署并无另行备存及定期更新已有门牌号数的楼宇表册。

事涉个案

14. 投诉人的村屋是获提供到户派递服务的既有个案之一。经调查后，邮政署发现在 2016 年 3 月至 2018 年 11 月期间，向该村屋提供的派递服务曾因为内部记录不足及邮差接手问题而间歇中断。继上一任派递邮差在 2016 年 3 月退休后，有关派递段由不同邮差先后接手，他们当中有部分并不知悉投诉人村屋的位置。2017 年 5 月，一名邮务督察（「职员甲」）向差估署确认该村屋并无门牌号数后，决定不再向其提供派递服务。

15. 在接到投诉人及其妻子在 2018 年 9 月分别提出的投诉后，另一名邮务督察（「职员乙」）再度向差估署确认，获悉事涉门牌号数并非由差估署编配。职员乙再向在该派递段工作的邮差（「职员丙」）查问，并与他一同到访该地址。职员乙发现该地址有一间村屋，墙上以红漆写着事涉门牌号数，但职员丙表示无法确认该村屋位置是否正确。职员乙遂回复投诉人及其妻子，说

明除非该村屋获差估署编配门牌号数，否则不会向其提供派递服务。

16. 邮政署就职员甲及职员乙没有按照既定政策向投诉人的村屋提供到户派递服务，以致对他造成不便致歉。

17. 邮政署自 2018 年 11 月起已恢复向投诉人的地址提供派递服务。该署表示，现时村内 14 间没有正式门牌号数的屋宇（包括投诉人的村屋）获提供到户派递服务。当区派递局已与员工开会，提醒他们在转换派递段时，派递邮差之间必须安排好交接工作，并改善关于乡村派递服务的内部记录，以免再出现同类事件。

18. 邮政署补充，该署将会检讨为乡村提供派递服务的模式，亦会与其他部门（包括民政事务总署及差估署）合作，致力改善与该等部门之间的工作流程，并重新采取措施敦促村民申请门牌号数，以及尽快设置组合信箱。

本署的评论

差估署

19. 基于以上所述，本署认为，这宗暂停邮件派递服务的投诉与差估署无关。此外，差估署已妥善处理投诉人的门牌号数申请，以及适当提示他须提交业主的授权书。本署认为，差估署并无行政失当。

邮政署

20. 经详细审研邮政署提供的资料及相关记录后，申诉专员发现邮政署有以下不足：

没有为既有个案备存完整记录

21. 邮政署虽备有若干关于既有个案的记录，却没有一份完整清单。因此，向既有个案提供到户派递服务极为倚赖有关邮差的经验，以及他有否把工作惯例传授予接替的同僚。这种做法难免容易出错。假如邮政署能为所有既有个案备存一份完整清单，邮差即可依照该清单继续提供到户派递服务，减少人为出错的机会。

没有就既有个案的派递政策提供足够的职员培训

22. 从邮政署提供的记录可见，当区派递局的职员发现事涉村屋的门牌号数已列于其派递段的拣信架上。因此，他们理应察觉以往曾向该村屋提供邮政服务。然而，在向差估署确认该门牌号数并非由差估署编配及实地探访后，邮政署决定暂停向该村屋提供到户派递服务。在上述情况下，本署认为事涉职员极可能不知道有关既有个案的政策，并误会只有差估署已编配门牌号数的地址，方会获得派递服务。本署认为，所有邮差必须了解为既有个案提供派递服务的政策，以免同类事件再次发生。

宣传不足

23. 投诉人作为租客，并不知道其村屋的业主未曾申请门牌号数；直至他向邮政署查询前，亦不知道该署不会向没有门牌号数的地址提供派递服务。邮政署应提高公众意识，使他们明白申请门牌号数是获得邮政服务所不可或缺的，更应特别强调及鼓励既有个案的业主申请门牌号数。

其他观察所得

24. 按照现行做法，邮政署并无备存及定期更新已有门牌号数的地址表册（参见**第 13 段**）。本署认为，邮政署应咨询差估署以检讨现行做法，并备存一份刊载已有门牌号数的地址总表，同时订立机制更新及核对该总表，以确保资料准确无误。

结论

25. 基于以上所述，申诉专员认为，投诉人对邮政署的投诉成立。

向邮政署提出的建议

26. 申诉专员向邮政署提出以下改善建议：

- (a) 为所有既有个案备存一份完整清单（参见**第 21 段**）；
- (b) 就既有个案政策加强职员培训（参见**第 22 段**）；
- (c) 提高公众意识，使他们明白申请门牌号数是获得邮政服务所不可或缺的，更应特别强调及鼓励既有个案的业主申请门牌号数（参见**第 23 段**）；以及

- (d) 咨询差估署以检讨现行做法，并备存一份刊载已有门牌号数的地址总表，同时订立机制更新及核对该总表，以确保资料准确无误（参见第 24 段）。

结语

27. 差估署及邮政署均接纳本署调查报告中的评论及结论。申诉专员欣悉，邮政署已承诺落实上文第 26 段的各项建议。本署会监察其落实进度。

申诉专员公署
2019 年 4 月