

郵政署因應冠狀病毒疫情以平郵方式發運空郵郵件 調查報告

2020 年 4 月 20 日，投訴人向本署投訴郵政署。

投訴內容

2. 投訴人於 2020 年 3 月 19 日以空郵掛號方式，將一份郵件（「事涉郵件」）寄給在澳洲悉尼的女兒。其後他向郵政署查詢，得悉該署已於 4 月 1 日把該郵件交予一貨運公司。4 月 20 日，他進一步向郵政署查詢派遞進度，得悉事涉郵件已於 4 月 7 日改以平郵發運，理由是寄件往澳洲的空郵服務已於 4 月 9 日起停止，而郵政署已在網頁公布有關改變郵遞方式的消息。
3. 投訴人不滿郵政署沒有諮詢他便更改郵遞方式，並指該署濫收郵費，而更甚的是改以平郵發運會造成嚴重延誤（投訴點(1)）。此外，郵政署堅持他必須遞交「郵件查詢表格」，否則不會告知郵件派遞狀況（投訴點(2)）。
4. 基於以上所述，投訴人投訴郵政署處理事涉郵件有失當之處。

本署調查所得

冠狀病毒疫情對郵遞服務的影響

5. 郵政署每兩年透過公開招標方式採購航空公司或貨運代理人提供的海外地區空運郵件服務並簽訂有關合約。以澳洲而言，目前有兩個服務承辦商，他們須按合約條款為郵政署提供訂明的空運艙位，以應付日常空郵服務需求。
6. 在冠狀病毒疫情影響下，多個國家自 2020 年 2 月起實施旅遊限制，對航空業造成沉重打擊。該兩個提供空運服務至澳洲的服務承辦商不但削減航班，且忙暫停某些航線，以致郵政署取得的空運艙位大幅下降，由 3 月初的每日約 2,000 公斤跌至 3 月底的不足 1,000 公斤，減幅逾一半。另一方面，郵政署接到寄往澳洲的空郵郵件（包括特快專遞）卻激增逾一倍，由 3 月初的平

均每天近 1,300 公斤增至 3 月中的超過 3,000 公斤。

7. 2020 年 2 月 8 及 29 日，以及 3 月 13 及 18 日，郵政署發出新聞公報，通知市民所有由其他地區寄往香港及由香港寄出的郵件的派遞服務會有延誤。3 月 18 日的新聞公報更特別強調「寄往歐洲各國、澳洲、日本、韓國及美國的空郵郵件，即使香港郵政已完成投寄後的處理程序，郵件交付航空公司的時間或會有多於一星期的延誤。」

8. 寄往澳洲的空郵郵件自 3 月中起迅速在空郵中心積存。郵政署除要求服務承辦商履行合約按訂明數量提供空運艙位外，亦於 3 月 19 日嘗試要求 11 個海外郵政機關提供郵件轉遞服務，作為空郵往澳洲的其他途徑。此外，該署於 3 月 20 及 23 日向市場上的航空運輸服務商發出招標邀請。然而，上述措施均未能奏效。3 月 26 日，積存在空郵中心並尚待交付航空公司運往澳洲的空郵郵件達 14,000 公斤，為歷來最多。3 月 27 日，郵政署宣布暫停寄往澳洲的空郵服務（包括特快專遞）。4 月 22 日，澳洲郵政宣布「不可抗力」情況，意即所有有關郵遞服務的雙邊或多邊安排均不再適用。

萬國郵政聯盟的建議及郵政署的處理方法

9. 由於航班數目突然大幅減少及航運服務暫停，全球各地的郵政機關皆面對寄往外地的郵件難以付運的困境。有見及此，萬國郵政聯盟（「萬國郵聯」）¹遂於 3 月 27 日、4 月 15 日及 5 月 8 日建議各會員機關利用平郵方法發運郵件到境外。萬國郵聯已作出協調，聯絡世界海關組織，以確保在這關鍵時期各地海關當局能彈性處理如此大規模的郵件發運方式的改變。

10. 為準備海路運輸，郵政署於 3 月 27 日促請平郵服務承辦商提前船期，並將航程由 16 日縮短至 13 日。4 月 1 日，船運公司在空郵中心提取上船郵件，積存的非特快專遞空郵郵件遂得以清理。該批海運郵件於 4 月 7 日離港，並於 4 月 20 日抵達悉尼。另一方面，郵政署繼續催促兩個服務承辦商提供額外空運艙位。4 月 21 日，積存的特快專遞郵件亦獲悉數清理。

11. 4 月 9 日，郵政署發出新聞公報通知市民多項消息，包括寄往澳洲的空郵掛號郵件已改以平郵發運，受影響的寄件人如欲

¹ 萬國郵政聯盟於 1874 年成立，總部設於瑞士首都伯恩，是世上第二歷史最悠久的全球性國際組織，會員國／地區數目達 192 個（包括香港的郵政署），為各郵政機構的一個主要合作平台。

領取空郵及平郵的郵費差額，可填寫指定表格向該署提出申請。

主要事件經過

12. 2020年3月19日，投訴人於長發郵政局投寄事涉郵件。

13. 4月1日，事涉郵件及所有寄往澳洲的非特快專遞空郵郵件被送交船運公司。4月7日，載着上述郵件的貨船駛離本港。

14. 4月20日，投訴人致電郵政署熱線查詢事涉郵件的狀況，獲告知該郵件已改以平郵發運。同日，投訴人提交「郵件查詢表格」，並附上空郵掛號郵件的收據複印本。

15. 4月21日，郵政署得悉該批海運郵件已運抵悉尼，遂要求澳洲郵政加快派遞事涉郵件。4月28日及5月9日，該署再次催促澳洲郵政。5月10日，澳洲郵政更新郵件追蹤記錄，顯示已派遞事涉郵件。

16. 5月12日，郵政署致電告知投訴人事涉郵件已經派遞。翌日，該署發電郵予投訴人，確定事涉郵件已於4月30日成功派遞。

郵政署的回應

投訴點(1)：無理更改發運方式，造成延誤並多收郵費

17. 鑑於前述情況及因應萬國郵聯的建議（參見**第 6 至 9 段**），郵政署別無他法，唯有利用海運方式清理積存的非特快專遞空郵郵件。在改為海運方式前，郵政署實已盡力與服務承辦商聯繫，務求縮短航運時間（參見**第 10 段**）。該署認為這決定正確，因為前往澳洲的航空服務尚未恢復正常，假如該署不以海運代替空郵，郵件可能依然積存在空郵中心。

18. 根據郵政署的記錄，改以平郵方式寄到各地的非特快專遞空郵郵件逾 47.3 噸，當中寄往澳洲的有 6.4 噸，估計涉及共逾 22,000 份空郵郵件。況且，非特快專遞空郵郵件的寄件人無須提供回郵地址及聯絡電話號碼。故此，郵政署無法就更改發運方式逐一聯絡寄件人以取得其同意。該批海運郵件離港後，郵政署於 4 月 9 日在網頁發出新聞公報，通知市民更改發運方式的事宜，以及申請退回郵費差額的手續（參見**第 11 段**）。

投訴點(2)：無理要求投訴人提交「郵件查詢表格」

19. 掛號空郵寄件人可透過郵政署網頁在指定期間內追查郵件的派遞狀況，如選擇直接向該署提出查詢，則須提交「郵件查詢表格」，並附上載有寄件人和收件人姓名、詳細派遞地址，以及郵件內容等資料的郵件投寄證明書複印本，以便郵件目的地的郵政機關處理查詢。這亦是萬國郵聯訂定的要求。

本署的評論

20. 本署理解郵政署在處理這宗個案的服務表現未能符合投訴人的期望。然而，冠狀病毒疫情對全球航空業及國際郵遞服務的影響實屬史無前例。經審研郵政署提供的資料，本署認為該署實已盡力嘗試所有可行方法以取得額外空運艙位，以應付不斷增加的空郵服務需求，務求清理積存的空郵郵件。不過，由於空運艙位供應緊絀，該署無法採購足夠的空運艙位。鑑於該段期間全球的航空服務難以預料，且考慮到萬國郵聯的建議（參見**第 9 段**），本署認為郵政署改以海運方式發運郵件的做法合理。

21. 一般而言，本署期望政府部門能與受影響的人士保持溝通。不過，以這宗個案而言，郵政署須處理的郵件數量龐大，加上非特快專遞的空郵郵件寄件人無須提供聯絡資料（參見**第 18 段**），郵政署改以海運方式發運郵件前不可能逐一聯絡寄件人以取得其同意。本署亦留意到該署已在 4 月 9 日的新聞公報中，向受影響的寄件人說明如何申請退回郵費差額（參見**第 11 段**），可見該署已在可行情況下盡力向市民提供資訊。至於提交「郵件查詢表格」一事，郵政署已解釋為何有此要求（參見**第 19 段**）。本署認為，郵政署是按既定程序跟進投訴人的郵件查詢，沒有證據顯示該署有行政失當之處。

22. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴**不成立**。

其他觀察所得

23. 本署留意到，郵政署的新聞公報往往只是概括地交代寄往不同目的地的郵件會有所延誤。以 3 月 18 日的新聞公報為例，當

中只表示郵件「或會有多於一星期的延誤。」（參見**第 7 段**）。本署認為，如該署能向市民更具體地說明涉及不同國家或地區的預計延誤時間，當可讓寄件人掌握實際情況並作出適當決定，亦會有助該署管理客戶期望。

申訴專員公署

2020 年 7 月

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

