

运输署及邮政署在疫情期间派递车辆登记续牌文件的安排 调查报告

2022年7月4日，投诉人向本署投诉运输署；同月11日，他亦提出对邮政署的投诉。

投诉内容

2. 投诉人声称于2022年2月10日向运输署申请车辆牌照（俗称「行车证」）续期，并以邮寄方式将多份文件（包括原本的车辆登记文件（俗称「牌簿」））寄给该署。由于他一直没有收到该署的回应，但察觉到缴付申请费用的支票已被兑现，他遂向该署查询其申请的进度。经多番电邮及电话沟通后，他获告知该署已于3月1日以挂号邮件（「事涉邮件」）将已续期的行车证连同他原本的牌簿寄给他，而邮政署只是将事涉邮件放进他的信箱，做法偏离派递挂号邮件的正常程序（**投诉点(1)**）。为解决问题，运输署要求投诉人先向警方报失，然后再缴交额外费用，以便该署重新发出已续期的行车证及牌簿。投诉人再三强调他不曾收到事涉邮件，故他认为该署的建议僵化、荒谬及不合理（**投诉点(2)**）。他亦不满运输署及邮政署用了过长时间追踪事涉邮件（**投诉点(3)**）。

本署调查所得

3. 本署向运输署及邮政署进行初步查证后，于2022年9月决定展开全面调查，结果如下。

相关法例

4. 《道路交通（车辆登记及领牌）规例》（第374E章）第59(1)条订明：

如—

- (1) 登记文件遗失、销毁或毁损；或
- (2) 车辆牌照遗失、销毁或毁损，或其内数字或详情变得不能阅读，

车辆的登记车主可采用（运输署）署长指明表格向署长申请登记文件或车辆牌照的复本，而署长在信纳文件或牌照确属遗失、销毁、毁损或不能阅读，并且收到已毁损或不能阅读的登记文件或车辆牌照，他须在附表 2 所订明的适当费用获缴付后（如署长信纳文件或牌照上的数字或详情变得不能阅读，并非因为登记车主的过失，则可免收费用），发出注明为复本的登记文件或车辆牌照复本；如此发出的登记文件或车辆牌照复本，与登记文件或车辆牌照的正本具有相同效力。

运输署处理行车证续期申请的程序

5. 经邮寄或投递箱递交的行车证续期申请，运输署会以挂号邮件将已续期的行车证连同其他相关文件（包括原本的牌簿）寄给申请人，这做法是由于该署非常重视内有上述文件的邮件。

6. 若内有行车证及牌簿的挂号邮件未能成功派递予申请人，申请人不应为遗失行车证及牌簿负责，运输署会向申请人重新发出已续期的行车证及牌簿，不另收费。

7. 假如登记车主已收取行车证及牌簿，行车证及牌簿的复本会在运输署收到车主递交的指定的申请表格及所需费用后，根据第 374E 章发给车主。

运输署的投诉处理程序

8. 假如书面投诉的事宜明显完全不在运输署的职权范围，接到投诉的职员应即时将个案转介至合适的部门，让其跟进及回复。

9. 运输署接到 1823 转介的投诉后，应在 10 个工作日内具体回复投诉人（接到投诉当天为第 0 天）。假如未能遵办，则应发出暂覆，而发出具体回复的期限将延长至 21 个工作日。职员应尽力避免再次延长回复期限；期限如必须再延，则应尽可能缩短，一般而言亦不应超过两个月。

邮政署在 2019 冠状病毒病疫情期间的派递安排

10. 鉴于 2019 冠状病毒病疫情爆发，邮政署采取了一系列感染防控措施。自 **2020 年 3 月 28 日**起，该署调整了有关挂号邮件、本地邮政速递、特快专递及包裹等需签收邮件的上门派递安排。为尽量降低透过接触传播病毒的机会，派递邮差会继续上门派递邮件，但不会要求收件人在邮差的电子手帐签收确认，而会在电子手帐内记录派递结果。这项豁免收件人在收到包裹及挂号邮件时签收的安排，与万国邮政联盟（「万国邮联」）向所有成员邮政地区发出的实务建议一致，全球多个邮政组织均有实行。假如上门派递不成功，该署仍会按照一般程序发出领取邮件通知卡，要求收件人前往区内指定邮局领取邮件。

11. **2020 年 7 月 27 日至 8 月 23 日**期间，邮政署因应疫情暂停黄大仙区及卫生防护中心每日公布的过去 14 天内有 2019 冠状病毒病确诊个案的大厦的上门派递邮件服务。就寄到该区 / 那些大厦并需上门派递的邮件，该署一律发出领取邮件通知卡通知收件人有关领取邮件的安排。自 **2020 年 8 月 24 日**起，黄大仙区的邮件派递服务回复正常，但该署仍暂停到过去 14 天内有确诊个案的大厦上门派递邮件。

12. **2020 年 12 月 24 日至 2022 年 2 月 14 日**期间，就于过去 14 天内有确诊个案的大厦，邮政署会维持派递信件到邮箱的服务，但上门派递服务则暂停。派递邮差会把小型的挂号邮件、本地邮政速递、特快专递及小包裹等需签收邮件直接放进收件人的信箱；至于不能放进邮箱的大型邮件，该署会发出领取邮件通知卡，要求收件人前往附近邮局领取。

13. **2022 年 2 月 15 日至 4 月 10 日**期间，因应疫情严峻，邮政署暂停全港的上门派递服务。邮差会把小型的挂号邮件、本地邮政速递、特快专递及小包裹等需签收邮件直接放进收件人的信箱，并记录派递结果。邮差须查看邮箱是稳妥，以及邮件已完全放入信箱。

14. **2022 年 4 月 11 日至 9 月 13 日**期间，邮政署恢复上文第 12 段所述的安排。

15. **2022年9月14日起**，因应疫情逐渐好转，邮政署调整其特别派递服务，只会暂停在过去7天内有住户检测呈阳性的大厦的上门派递服务。此外，为加强监察及减少邮件有否正确派递的争拗，如情况许可（例如光线充足而管理处准许拍摄），派递邮差在把小型邮件放入信箱时会拍下照片。**2022年9月23日起**，邮政署在安排派递需签收的邮件前会尝试先联络收件人/单位占用人。假如派递地址没有确诊个案，该署会安排上门派递；若派递地址有确诊个案或邮政署无法确定情况，该署则会采用上文**第12段**所述的派递安排。

16. 在发放资讯方面，自**2022年5月16日起**，邮政署在所有正式寄件收据中加入豁免签收要求的说明以便寄件人知悉有关安排。另外，自**2022年9月23日起**，该署落实多项发放资讯措施。第一，为让寄件人及收件人更清楚需签收邮件的实际派递状况，香港邮政的邮件追踪网页会显示是否已因应特别派递安排而将邮件放进信箱。第二，为加强跟寄件者的沟通，香港邮政的网上寄件平台及自助寄件设施（包括「智邮寄」服务、「我的特快专递」、「投寄易」及「立即投寄」）会弹出有关特别派递安排的讯息。第三，所有邮政局（包括运输署人员使用的沙田中央邮政局）均会贴出有关特别派递安排的告示，而邮政局所有柜位职员在接纳寄件人寄出需要收件人签收的邮件时亦会加以提醒。此外，该署于**2022年9月23日**亦特别通知400名主要的大量邮件投寄者该署的特别派递安排。

17. 为配合疫情最新发展及政府宣布调整本地防疫措施，邮政署自**2023年1月3日起**恢复所有邮件派递服务，包括上门派递挂号邮件、本地邮政速递、特快专递及包裹等至全港各大厦，并要求收件人签收。

事件经过

18. 2022年2月21日，运输署接到投诉人为车辆续牌的邮寄申请，该署于2月26日完成审批。3月1日，该署寄出包括投诉人的已续期行车证及牌簿的挂号邮件（即事涉邮件）。基于邮政署的邮递记录，运输署认为事涉邮件已于3月5日成功派递予投诉人。

19. 运输署于 4 月 21 日收到 1823 转介投诉人于 4 月 20 日提出的查询，并透过 1823 复称已续期的行车证连同有关文件已于 3 月 5 日以挂号邮件成功派递。

20. 4 月 23 日，投诉人对运输署的回复表示不满，重申没有收过事涉邮件，并要求 1823 进一步与运输署及邮政署跟进事件。5 月 3 日，运输署再次查阅邮政署的网上追踪系统，确定事涉邮件已于 3 月 5 日成功派递。同日，投诉人透过 1823 收到运输署的回复。

21. 5 月 11 日，投诉人向 1823 投诉他几个月前已提交申请但仍未收到已续期行车证，要求运输署在十个工作日内给他重新发出行车证及牌簿。该署于 5 月 16 日收到 1823 转介其投诉。5 月 23 日，该署致函邮政署查询事涉邮件的派递情况。

22. 5 月 26 日，运输署把给投诉人的回复告知 1823，表示正调查个案。5 月 27 日，邮政署回复运输署，表示已于 3 月 5 日按当时疫情下的特别派递安排把事涉邮件完全放进收件人的邮箱。派递邮差称投诉人所住大厦的邮箱大堂有闭路电视覆盖，属高保安水平。5 月 28 日，1823 向投诉人发出运输署的暂复。

23. 6 月 8 日，运输署再次致电邮政署查询有否关于派递事涉邮件的最新消息。邮政署表示派递状况维持不变，事涉邮件理应已派递予投诉人。

24. 6 月 12 日，运输署要求 1823 把投诉人 5 月 11 日提出的投诉转介邮政署跟进，1823 于 6 月 13 日作出转介。同日，运输署向 1823 提供综合回复，让 1823 回复投诉人，该回复包含运输署的解决的解决方法（上文第 2 段）及邮政署就事涉邮件派递问题指派的联络人资料。6 月 13 日，1823 把运输署的回复转告投诉人。

25. 6 月 14 日，邮政署联络投诉人解释该署就事涉邮件派递问题的调查结果（上文第 22 段）。该署指投诉人在对话过程中表示要求运输署（而非邮政署）回复及提供进一步协助。6 月 16 日，1823 通知运输署上述的最新事态发展，并将投诉重新交由运输署处理。

26. 6月30日，1823提醒运输署投诉人要求该署直接回复。运输署遂联络投诉人解释事件及该署当时的处理程序和其建议的解决方法（上文第2段）。该署表示，投诉人虽不满该署的回复，但明白该署及邮政署在解决其投诉方面均有角色，故要求两个部门给他一个综合答复。运输署遂要求邮政署直接与投诉人跟进个案。

27. 7月4日，邮政署回复运输署重申其就事涉邮件的派递的调查所得（上文第22段），并转达投诉人欲获运输署（而非邮政署）回复及协助的要求。该署要求运输署直接联络投诉人跟进个案。同日，运输署致电邮政署商讨如何进一步处理个案。

28. 7月7日，邮政署去信运输署，重申其就事涉邮件的派递的调查所得（上文第22段）。不过，由于投诉人声称没有收过事涉邮件，邮政署同意不能排除邮件被误放到另一个邮箱的可能。

29. 7月11日，运输署去信邮政署，要求该署向投诉人提出建议，包括在警方网页上声明及报告遗失事涉邮件。同日，邮政署致电投诉人。

30. 7月13日，邮政署将与投诉人对话的内容转告运输署。

31. 在等待邮政署确认错误派送事涉邮件及投诉人报失事涉邮件期间，运输署于7月14日收到申诉专员转介这宗投诉个案。有见及此，该署指派一名较高级的个案主任处理这宗个案，一并考虑该署应否向投诉人重发行车证及牌簿，以及按照申诉专员设定的期限（即8月11日）回复。

32. 8月10日，运输署重发行车证及牌簿予投诉人，不另收费。

33. 8月11日，运输署就这宗投诉个案回复申诉专员。

投诉点(1)

邮政署的回应

34. 事涉邮件的确是挂号邮件。挂号服务是万国邮联公约成员邮政机构所提供的一项额外服务，须收取投寄普通邮件费用以外的挂号费。邮政机构会就投寄及处理挂号邮件作记录，派递邮件时

亦会要求收件人签收。不过，2019 冠状病毒病疫情于 2020 年年初爆发后，邮政署一直采取多项感染防控措施，并谨慎地平衡了市民对挂号邮寄服务的需求及尽量减少社区上社交接触两方面的需要。

35. 邮政署解释，上文**第 13 段**所述的特别安排可减低该署派递人员感染病毒的风险，并已适当考虑到当时有大量的居家检疫个案。该安排亦可减低收件人到邮局收取邮件的需要，因而减少了社交接触。邮政署总结称特别派递安排是因应第五波疫情及为了公众健康而短暂实施的感染防控措施。

36. 根据邮政署的记录，事涉邮件于 3 月 1 日投寄，并于 3 月 5 日直接放进投诉人的信箱。该信箱安全稳妥，其所在的信箱大堂在闭路电视覆盖范围。负责派递的邮差亦有在电子手帐中记录邮件已经派递，他亦声明已遵照当时适用的邮政署指引把事涉信件完全放进收件人的信箱内。

37. 邮政署亦表示，2022 年 2 月 15 日至 4 月 10 日期间，有近 40 万个需签收的小型邮件是直接放进收件人的信箱之内，并有相关派递记录。这宗是在该段期间唯一一宗收件人声称没有收到邮件的个案。另一方面，邮政署承认在 2022 年 3 月 25 日负责事涉大厦邮件派递服务的邮差没有遵遁特别派递指引，继续上门派递需签收的小型邮件。邮政署已提醒该名邮差必须时刻遵守部门的指引及感染防控措施。

本署的评论

38. 从上文**第 10 至 15 段**可见，自 2020 年年初起，邮政署一直有因应疫情发展调整其邮件派递安排。事涉邮件投寄及派递时正值邮政署实施**第 13 段**所述的派递安排，即派递邮差会把可以放进邮箱的挂号邮件放进收件人的信箱内，以免与收件人面对面接触，而收件人亦无需到邮局领取邮件。本署认为，虽然从疫情防控角度而言，实施特别安排较为可取，但鉴于使用挂号邮寄服务须缴付额外费用，且该服务存在已久，市民大众对之很可能已有既定理解，故特别安排可能与公众的期望有落差。不过，本署亦明白，面对史无前例的疫情，邮政署须作出艰难决定，在公共健康、保障员工及提供优质服务之间取得平衡。总括而言，本署认为特别安排并非无理。

39. 然而，邮政署在向公众发放关于特别安排的资讯时应可更为积极，以助大众拣选合适的投寄方式及管理公众期望。该署应更早实施上文第 16 段所述的措施。

40. 虽然本署认为邮政署偏离了派递挂号邮件惯常做法的安排与公众期望有落差，但事涉邮件投寄时疫情正处于高峰期，该署以保障公众利益为由而偏离惯常做法，实在无可厚非。因此，申诉专员认为投诉点(1)不成立，但该署另有缺失。

投诉点(2)及(3)

运输署的回应

41. 运输署认为，该署就投诉人的要求所作的处理符合现行法例要求（上文第 4 段）及部门程序（上文第 5 至 7 段）。由于邮政署于 2022 年 7 月 7 日之前表示事涉邮件已成功派递，故运输署视投诉人已收取邮件。此外，免费重发行车证 / 牌簿会影响政府的收入，故该署必须审慎处理。总括而言，该署认为，基于当时所得的资料，该署于 6 月 13 及 30 日提出的方法是恰当的解决办法。

42. 邮政署后来于 2022 年 7 月 7 日回复该署时表示不能排除事涉邮件被错误放进另一个邮箱的可能（上文第 28 段），该署遂认为邮政署已把事涉邮件的派递状况由 7 月 7 日之前的肯定改为 7 月 7 日的不确定；不过，其立场仍非确切的否定。

43. 在进一步处理投诉人的个案前，运输署必须谨慎审研是否有理据作特别处理而不会违反香港法例第 374E 章(上文第 4 段)。此外，投诉人的个案是自 2019 冠状病毒病爆发以来第一宗有以下情况的个案：

- (1) 邮政署及投诉人一直就事涉邮件的派递 / 收取状况各执一词；
- (2) 特别派递安排由邮政署实施，而该安排下事涉邮件是派递至事涉大厦大堂的邮箱之内，并且不要求投诉人签收作实；以及
- (3) 邮政署未能确定派递状况。

44. 最终，运输署将疑点利益给予投诉人，决定重发行车证及牌簿（上文第 31 及 32 段）。投诉人获重发有效期为 12 个月的行车证，有效日期与他在 2022 年 2 月所申请但「可能已遗失」的行车证的相同（即由 2022 年 3 月 22 日至 2023 年 3 月 21 日）。该署表示这项安排与现时重新发出行车证的做法一致。该署又认为职员已积极地多次向邮政署查核派递状况，以取得更多详情，及早就个案寻求解决办法。

邮政署的回应

45. 邮政署认为该署已适时回应运输署及投诉人的所有查询。运输署于 5 月 23 日首次向该署查询事涉邮件的派递状况，该署于 5 月 27 日提供所需资料。在 6 月 13 日收到 1823 的转介后，该署于翌日致电投诉人解释特别派递安排。6 月 11 日，该署应运输署的要求于同日与投诉人联络。

46. 邮政署在考虑了事涉邮箱是在装有闭路电视监察的位置，其安全状况令人满意，事涉邮差工作记录良好，过去一年并没有接到关于他的类似投诉后，才回复运输署，表示已按照内部指引派递事涉邮件。

47. 邮政署表示，一直尝试解决这宗投诉。投诉人与该署于 2022 年 5 月及 6 月的沟通过程中，表示接纳该署的调查结果，以及会联络运输署要求重发牌照。直到 7 月 4 日，运输署再次联络邮政署，表示除非邮政署承认派递错误或遗失事涉邮件，否则该署不能豁免重发有关文件的费用。为方便运输署考虑行使酌情权重发牌照以解决这宗投诉并维持良好的客户服务，邮政署遂回复运输署指不能排除派递错误的可能性。

本署的评论

48. 事涉邮件投寄及派递时邮政署所实施的特别派递安排，是该署因应冠状病毒病疫情急剧恶化而采取的。从投诉人的角度而言，假如他不曾收过事涉邮件，要他报失及缴付额外费用实属荒谬。从运输署的角度来看，假如事涉邮件如邮政署所称已成功派递，要求投诉人报失则属合理。无论如何，运输署于 6 月 30 日向投诉人作出的口头解释（上文第 26 段）未能说服投诉人他须为事件负责。

49. 事情关键在于是否有确切证据证明投诉人已收到事涉邮件。在正常日子，证据是收件人的签署。在这宗个案中，由于实施特别派递安排，故没有收件人的签署可作为证据。本署从该两个部门提供的记录留意到，邮政署于 5 月 27 日回复运输署指事涉邮件已成功派递，同时表明已把事涉邮件完全放进收件人的邮箱内（上文第 22 段）。事后看来，运输署职员理应意识到该邮件只是给放进邮箱，而非像通常的挂号邮件般获上门派递，并因此而触发该署较积极地、有利于投诉人地，及较早地考虑行使酌情权。

50. 至于邮政署，现有记录只显示事涉邮件已被派递，但缺乏诸如相片之类（上文第 15 段）可证明邮件已给放进正确信箱的佐证。虽然该署提供了上文第 45 至 47 段的解释，但本署认为该署实应在 7 月 7 日之前便承认没有确实证据证明事涉邮件已成功及正确派递。追踪邮件需时甚长，若干程度是由于该署在 7 月 7 日之前坚称已成功派递事涉邮件。

51. 假如运输署及邮政署有更紧密合作，在处理投诉过程期间较警觉，以及处理个案时有采取较务实方法，以解决投诉人的关注为先及目标，则运输署应已作出较实际的建议或较早行使酌情权向投诉人重发行车证及牌簿，让投诉人的问题获较早解决。

52. 基于以上所述，申诉专员认为，就运输署而言，投诉点(2)及投诉点(3)部分成立；就邮政署而言，投诉点(3)部分成立。

53. 本署欣悉，运输署已就处理有关未曾收取挂号邮件的查询/投诉制订指引并更新指引，若该署因邮政署表示有违反派递程序的情况而会考虑视派递状况为不确定，须寻求邮政署确认各项事宜，包括派递工作有否依照派递指引进行。

结语

54. 总括而言，申诉专员认为对运输署及邮政署的投诉部分成立。

申诉专员公署
2023 年 2 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)