

運輸署及郵政署在疫情期間派遞車輛登記續牌文件的安排 調查報告

2022年7月4日，投訴人向本署投訴運輸署；同月11日，他亦提出對郵政署的投訴。

投訴內容

2. 投訴人聲稱於2022年2月10日向運輸署申請車輛牌照(俗稱「行車證」)續期，並以郵寄方式將多份文件(包括原本的車輛登記文件(俗稱「牌簿」))寄給該署。由於他一直沒有收到該署的回應，但察覺到繳付申請費用的支票已被兌現，他遂向該署查詢其申請的進度。經多番電郵及電話溝通後，他獲告知該署已於3月1日以掛號郵件(「事涉郵件」)將已續期的行車證連同他原本的牌簿寄給他，而郵政署只是將事涉郵件放進他的信箱，做法偏離派遞掛號郵件的正常程序(投訴點(1))。為解決問題，運輸署要求投訴人先向警方報失，再繳交額外費用，以便該署重新發出已續期的行車證及牌簿。投訴人再三強調他不曾收到事涉郵件，故他認為該署的建議僵化、荒謬及不合理(投訴點(2))。他亦不滿運輸署及郵政署用了過長時間追蹤事涉郵件(投訴點(3))。

本署調查所得

3. 本署向運輸署及郵政署進行初步查訊後，於2022年9月決定展開全面調查，結果如下。

相關法例

4. 《道路交通(車輛登記及領牌)規例》(第374E章)第59(1)條訂明：

如一

- (1) 登記文件遺失、消毀或毀損；或
- (2) 車輛牌照遺失、消毀或毀損，或其內數字或詳情變得不能閱讀，

車輛的登記車主可採用（運輸署）署長指明表格向署長申請登記文件或車輛牌照的複本，而署長在信納文件或牌照確屬遺失、消毀、毀損或不能閱讀，並且收到已毀損或不能閱讀的登記文件或車輛牌照，他須在附表 2 所訂明的適當費用獲繳付後（如署長信納文件或牌照上的數字或詳情變得不能閱讀，並非因為登記車主的過失，則可免收費用），發出註明為複本的登記文件或車輛牌照複本；如此發出的登記文件或車輛牌照複本，與登記文件或車輛牌照的正本具有相同效力。

運輸署處理行車證續期申請的程序

5. 經郵寄或投遞箱遞交的行車證續期申請，運輸署會以掛號郵件將已續期的行車證連同其他相關文件（包括原本的牌簿）寄給申請人，這做法是由於該署非常重視內有上述文件的郵件。

6. 若內有行車證及牌簿的掛號郵件未能成功派遞予申請人，申請人不應為遺失行車證及牌簿負責，運輸署會向申請人重新發出已續期的行車證及牌簿，不另收費。

7. 假如登記車主已收取行車證及牌簿，行車證及牌簿的複本會在運輸署收到車主遞交的指定的申請表格及所需費用後，根據第 374E 章發給車主。

運輸署的投訴處理程序

8. 假如書面投訴的事宜明顯完全不在運輸署的職權範圍，接到投訴的職員應即時將個案轉介合適的部門，讓其跟進及回覆。

9. 運輸署接到 1823 轉介的投訴後，應在 10 個工作天內具體回覆投訴人（接到投訴當天為第 0 天）。假如未能遵辦，則應發出暫覆，而發出具體回覆的期限將延長至 21 個工作天。職員應盡力避免再次延長回覆期限；期限如必須再延，則應盡可能縮短，一般而言亦不應超過兩個月。

郵政署在 2019 冠狀病毒病疫情期間的派遞安排

10. 鑑於 2019 冠狀病毒病疫情爆發，郵政署採取了一系列感染防控措施。自 **2020 年 3 月 28 日**起，該署調整了有關掛號郵件、本地郵政速遞、特快專遞及包裹等需簽收郵件的上門派遞安排。為盡量降低透過接觸傳播病毒的機會，派遞郵差會繼續上門派遞郵件，但不會要求收件人在郵差的電子手帳簽收確認，而會在電子手帳內記錄派遞結果。這項豁免收件人在收到包裹及掛號郵件時簽收的安排，與萬國郵政聯盟（「萬國郵聯」）向所有成員郵政地區發出的實務建議一致，全球多個郵政組織均有實行。假如上門派遞不成功，該署仍會按照一般程序發出領取郵件通知卡，要求收件人前往區內指定郵局領取郵件。

11. **2020 年 7 月 27 日至 8 月 23 日期間**，郵政署因應疫情暫停黃大仙區及衛生防護中心每日公布的過去 14 天內有 2019 冠狀病毒病確診個案的大廈的上門派遞郵件服務。就寄到該區／那些大廈並需上門派遞的郵件，該署一律發出領取郵件通知卡通知收件人有關領取郵件的安排。自 **2020 年 8 月 24 日**起，黃大仙區的郵件派遞服務回復正常，但該署仍暫停到過去 14 天內有確診個案的大廈上門派遞郵件。

12. **2020 年 12 月 24 日至 2022 年 2 月 14 日期間**，就於過去 14 天內有確診個案的大廈，郵政署會維持派遞信件到郵箱的服務，但上門派遞服務則暫停。派遞郵差會把小型的掛號郵件、本地郵政速遞、特快專遞及小包裹等需簽收郵件直接放進收件人的信箱；至於不能放進郵箱的大型郵件，該署會發出領取郵件通知卡，要求收件人前往附近郵局領取。

13. **2022 年 2 月 15 日至 4 月 10 日期間**，因應疫情嚴峻，郵政署暫停全港的上門派遞服務。郵差會把小型的掛號郵件、本地郵政速遞、特快專遞及小包裹等需簽收郵件直接放進收件人的信箱，並記錄派遞結果。郵差須查看郵箱是穩妥，以及郵件已完全放入信箱。

14. **2022 年 4 月 11 日至 9 月 13 日期間**，郵政署恢復上文第 12 段所述的安排。

15. **2022年9月14日起**，因應疫情逐漸好轉，郵政署調整其特別派遞服務，只會暫停在過去7天內有住戶檢測呈陽性的大廈的上門派遞服務。此外，為加強監察及減少郵件有否正確派遞的爭拗，如情況許可（例如光線充足而管理處准許拍攝），派遞郵差在把小型郵件放入信箱時會拍下照片。**2022年9月23日起**，郵政署在安排派遞需簽收的郵件前會嘗試先聯絡收件人／單位佔用人。假如派遞地址沒有確診個案，該署會安排上門派遞；若派遞地址有確診個案或郵政署無法確定情況，該署則會採用上文**第12段**所述的派遞安排。

16. 在發放資訊方面，自**2022年5月16日起**，郵政署在所有正式寄件收據中加入豁免簽收要求的說明以便寄件人知悉有關安排。另外，自**2022年9月23日起**，該署落實多項發放資訊措施。第一，為讓寄件人及收件人更清楚需簽收郵件的實際派遞狀況，香港郵政的郵件追蹤網頁會顯示是否已因應特別派遞安排而將郵件放進信箱。第二，為加強與寄件者的溝通，香港郵政的網上寄件平台及自助寄件設施（包括「智郵寄」服務、「我的特快專遞」、「投寄易」及「立即投寄」）會彈出有關特別派遞安排的訊息。第三，所有郵政局（包括運輸署人員使用的沙田中央郵政局）均會貼出有關特別派遞安排的告示，而郵政局所有櫃位職員在接納寄件人寄出需要收件人簽收的郵件時亦會加以提醒。此外，該署於**2022年9月23日**亦特別通知400名主要的大量郵件投寄者該署的特別派遞安排。

17. 為配合疫情最新發展及政府宣布調整本地防疫措施，郵政署自**2023年1月3日**起恢復所有郵件派遞服務，包括上門派遞掛號郵件、本地郵政速遞、特快專遞及包裹等至全港各大廈，並要求收件人簽收。

事件經過

18. 2022年2月21日，運輸署接到投訴人為車輛續牌的郵寄申請，該署於2月26日完成審批。3月1日，該署寄出包括投訴人的已續期行車證及牌簿的掛號郵件（即事涉郵件）。基於郵政署的郵遞記錄，運輸署認為事涉郵件已於3月5日成功派遞予投訴人。

19. 運輸署於 4 月 21 日收到 1823 轉介投訴人於 4 月 20 日提出的查詢，並透過 1823 覆稱已續期的行車證連同有關文件已於 3 月 5 日以掛號郵件成功派遞。

20. 4 月 23 日，投訴人對運輸署的回覆表示不滿，重申沒有收過事涉郵件，並要求 1823 進一步與運輸署及郵政署跟進事件。5 月 3 日，運輸署再次查閱郵政署的網上追蹤系統，確定事涉郵件已於 3 月 5 日成功派遞。同日，投訴人透過 1823 收到運輸署的回覆。

21. 5 月 11 日，投訴人向 1823 投訴他幾個月前已提交申請但仍未收到已續期行車證，要求運輸署在十個工作天內給他重新發出行車證及牌簿。該署於 5 月 16 日收到 1823 轉介其投訴。5 月 23 日，該署致函郵政署查詢事涉郵件的派遞情況。

22. 5 月 26 日，運輸署把給投訴人的回覆告知 1823，表示正調查個案。5 月 27 日，郵政署回覆運輸署，表示已於 3 月 5 日按當時疫情下的特別派遞安排把事涉郵件完全放進收件人的郵箱。派遞郵差稱投訴人所住大廈的郵箱大堂有閉路電視覆蓋，屬高保安水平。5 月 28 日，1823 向投訴人發出運輸署的暫覆。

23. 6 月 8 日，運輸署再次致電郵政署查詢有否關於派遞事涉郵件的最新消息。郵政署表示派遞狀況維持不變，事涉郵件理應已派遞予投訴人。

24. 6 月 12 日，運輸署要求 1823 把投訴人 5 月 11 日提出的投訴轉介郵政署跟進，1823 於 6 月 13 日作出轉介。同日，運輸署向 1823 提供綜合回覆，讓 1823 回覆投訴人，該回覆包含運輸署建議的解決方法（上文**第 2 段**）及郵政署就事涉郵件派遞問題指派的聯絡人資料。6 月 13 日，1823 把運輸署的回覆轉告投訴人。

25. 6 月 14 日，郵政署聯絡投訴人解釋該署就事涉郵件派遞問題的調查結果（上文**第 22 段**）。該署指投訴人在對話過程中表示要求運輸署（而非郵政署）回覆及提供進一步協助。6 月 16 日，1823 通知運輸署上述的最新事態發展，並將投訴重新交由運輸署處理。

26. 6月30日，1823提醒運輸署，投訴人要求該署直接回覆。該署遂聯絡投訴人解釋事件及該署當時的處理程序和其建議的解決方法（上文**第2段**）。該署表示，投訴人雖不滿該署的回覆，但明白該署及郵政署在解決其投訴方面均有角色，故要求兩個部門給他一個綜合答覆。運輸署遂要求郵政署直接與投訴人跟進個案。

27. 7月4日，郵政署回覆運輸署重申其就事涉郵件的派遞的調查所得（上文**第22段**），並轉達投訴人欲獲運輸署（而非郵政署）回覆及協助的要求。該署要求運輸署直接聯絡投訴人跟進個案。同日，運輸署致電郵政署商討如何進一步處理個案。

28. 7月7日，郵政署去信運輸署，重申其就事涉郵件的派遞的調查所得（上文**第22段**）。不過，由於投訴人聲稱沒有收過事涉郵件，郵政署同意不能排除郵件被誤放到另一個郵箱的可能。

29. 7月11日，運輸署去信郵政署，要求該署向投訴人提出建議，包括在警方網頁上聲明及報告遺失事涉郵件。同日，郵政署致電投訴人。

30. 7月13日，郵政署將與投訴人對話的內容轉告運輸署。

31. 在等待郵政署確認錯誤派送事涉郵件及投訴人報失事涉郵件期間，運輸署於7月14日收到申訴專員轉介這宗投訴個案。有見及此，該署指派一名較高級的個案主任處理這宗個案，一併考慮該署應否向投訴人重發行車證及牌簿，以及按照申訴專員設定的期限（即8月11日）回覆。

32. 8月10日，運輸署重發行車證及牌簿予投訴人，不另收費。

33. 8月11日，運輸署就這宗投訴個案回覆申訴專員。

投訴點(1)

郵政署的回應

34. 事涉郵件的確是掛號郵件。掛號服務是萬國郵聯公約成員郵政機構所提供的一項額外服務，須收取投寄普通郵件費用以外

的掛號費。郵政機構會就投寄及處理掛號郵件作記錄，派遞郵件時亦會要求收件人簽收。不過，2019 冠狀病毒病疫情於 2020 年年初爆發後，郵政署一直採取多項感染防控措施，並謹慎地平衡了市民對掛號郵寄服務的需求及盡量減少社區上社交接觸兩方面的需要。

35. 郵政署解釋，上文**第 13 段**所述的特別安排可減低該署派遞人員感染病毒的風險，並已適當考慮到當時有大量的居家檢疫個案。該安排亦可減低收件人到郵局收取郵件的需要，因而減少了社交接觸。郵政署總結稱，特別派遞安排是因應第五波疫情及為了公眾健康而短暫實施的感染防控措施。

36. 根據郵政署的記錄，事涉郵件於 3 月 1 日投寄，並於 3 月 5 日直接放進投訴人的信箱。該信箱安全穩妥，其所在的信箱大堂在閉路電視覆蓋範圍。負責派遞的郵差亦有在電子手帳中記錄郵件已經派遞，他亦聲明已遵照當時適用的郵政署指引把事涉信件完全放進收件人的信箱內。

37. 郵政署亦表示，2022 年 2 月 15 日至 4 月 10 日期間，有近 40 萬個需簽收的小型郵件是直接放進收件人的信箱之內，並有相關派遞記錄。這宗是在該段期間唯一一宗收件人聲稱沒有收到郵件的個案。另一方面，郵政署承認在 2022 年 3 月 25 日負責事涉大廈郵件派遞服務的郵差沒有遵遁特別派遞指引，繼續上門派遞需簽收的小型郵件。郵政署已提醒該名郵差必須時刻遵守部門的指引及感染防控措施。

本署的評論

38. 從上文**第 10 至 15 段**可見，自 2020 年年初起，郵政署一直有因應疫情發展調整其郵件派遞安排。事涉郵件投寄及派遞時正值郵政署實施**第 13 段**所述的派遞安排，即派遞郵差會把可以放進郵箱的掛號郵件放進收件人的信箱內，以免與收件人面對面接觸，而收件人亦無需到郵局領取郵件。本署認為，雖然從疫情防控角度而言，實施特別安排較為可取，但鑑於使用掛號郵寄服務須繳付額外費用，且該服務存在已久，市民大眾對之很可能已有既定理解，故特別安排可能與公眾的期望有落差。不過，本署亦明白，面對史無前例的疫情，郵政署須作出艱難決定，在公共健康、保障員工及提供優質服務之間取得平衡。總括而言，本署認為特別安排並非無理。

39. 然而，郵政署在向公眾發放關於特別安排的資訊時應可更為積極，以助大眾揀選合適的投寄方式及管理公眾期望。該署應更早實施上文**第 16 段**所述的措施。

40. 雖然本署認為郵政署偏離了派遞掛號郵件慣常做法的安排與公眾期望有落差，但事涉郵件投寄時疫情正處於高峰期，該署以保障公眾利益為由而偏離慣常做法，實在無可厚非。因此，申訴專員認為**投訴點(1)不成立，但該署另有缺失**。

投訴點(2)及(3)

運輸署的回應

41. 運輸署認為，該署就投訴人的要求所作的處理符合現行法例要求（上文**第 4 段**）及部門程序（上文**第 5 至 7 段**）。由於郵政署於 2022 年 7 月 7 日之前表示事涉郵件已成功派遞，故運輸署視投訴人已收取郵件。此外，免費重發行車證／牌簿會影響政府的收入，故該署必須審慎處理。總括而言，該署認為，基於當時所得的資料，該署於 6 月 13 及 30 日提出的方法是恰當的解決辦法。

42. 郵政署後來於 2022 年 7 月 7 日回覆該署時表示不能排除事涉郵件被錯誤放進另一個郵箱的可能（上文**第 28 段**），該署遂認為郵政署已把事涉郵件的派遞狀況由 7 月 7 日之前的肯定改為 7 月 7 日的不確定；不過，其立場仍非確切的否定。

43. 在進一步處理投訴人的個案前，運輸署必須謹慎審研是否有理據作特別處理而不會違反香港法例第 374E 章(上文**第 4 段**)。此外，投訴人的個案是自 2019 冠狀病毒病爆發以來第一宗有以下情況的個案：

- (1) 郵政署及投訴人一直就事涉郵件的派遞／收取狀況各執一詞；
- (2) 特別派遞安排由郵政署實施，而該安排下事涉郵件是派遞至事涉大廈大堂的郵箱之內，並且不要求投訴人簽收作實；以及
- (3) 郵政署未能確定派遞狀況。

44. 最終，運輸署將疑點利益給予投訴人，決定重發行車證及牌簿（上文**第 31 及 32 段**）。投訴人獲重發有效期為 12 個月的行車證，有效日期與他在 2022 年 2 月所申請但「可能已遺失」的行車證的相同（即由 2022 年 3 月 22 日至 2023 年 3 月 21 日）。該署表示這項安排與現時重新發出行車證的做法一致。該署又認為職員已積極地多次向郵政署查核派遞狀況，以取得更多詳情，及早就個案尋求解決辦法。

郵政署的回應

45. 郵政署認為該署已適時回應運輸署及投訴人的所有查詢。運輸署於 5 月 23 日首次向該署查詢事涉郵件的派遞狀況，該署於 5 月 27 日提供所需資料。在 6 月 13 日收到 1823 的轉介後，該署於翌日致電投訴人解釋特別派遞安排。6 月 11 日，該署應運輸署的要求於同日與投訴人聯絡。

46. 郵政署在考慮了事涉郵箱是在裝有閉路電視監察的位置，其安全狀況令人滿意，事涉郵差工作記錄良好，過去一年並沒有接到關於他的類似投訴後，才回覆運輸署，表示已按照內部指引派遞事涉郵件。

47. 郵政署表示，一直嘗試解決這宗投訴。投訴人與該署於 2022 年 5 月及 6 月的溝通過程中，表示接納該署的調查結果，以及會聯絡運輸署要求重發牌照。直到 7 月 4 日，運輸署再次聯絡郵政署，表示除非郵政署承認派遞錯誤或遺失事涉郵件，否則該署不能豁免重發有關文件的費用。為方便運輸署考慮行使酌情權重發牌照以解決這宗投訴並維持良好的客戶服務，郵政署遂回覆運輸署指不能排除派遞錯誤的可能性。

本署的評論

48. 事涉郵件投寄及派遞時郵政署所實施的特別派遞安排，是該署因應冠狀病毒病疫情急劇惡化而採取的。從投訴人的角度而言，假如他不曾收過事涉郵件，要他報失及繳付額外費用實屬荒謬。從運輸署的角度來看，假如事涉郵件如郵政署所稱已成功派遞，要求投訴人報失則屬合理。無論如何，運輸署於 6 月 30 日向投訴人作出的口頭解釋（上文**第 26 段**）未能說服投訴人他須為事件負責。

49. 事情關鍵在於是否有確切證據證明投訴人已收到事涉郵件。在正常日子，證據是收件人的簽署。在這宗個案中，由於實施特別派遞安排，故沒有收件人的簽署可作為證據。本署從該兩個部門提供的記錄留意到，郵政署於 5 月 27 日回覆運輸署指事涉郵件已成功派遞，同時表明已把事涉郵件完全放進收件人的郵箱內（上文**第 22 段**）。事後看來，運輸署職員理應意識到該郵件只是給放進郵箱，而非像通常的掛號郵件般獲上門派遞，並因此而觸發該署較積極地、有利於投訴人地，及較早地考慮行使酌情權。

50. 至於郵政署，現有記錄只顯示事涉郵件已被派遞，但缺乏諸如相片之類（上文**第 15 段**）可證明郵件已給放進正確信箱的佐證。雖然該署提供了上文**第 45 至 47 段**的解釋，但本署認為該署實應在 7 月 7 日之前便承認沒有確實證據證明事涉郵件已成功及正確派遞。追蹤郵件需時甚長，若干程度是由於該署在 7 月 7 日之前堅稱已成功派遞事涉郵件。

51. 假如運輸署及郵政署有更緊密合作，在處理投訴過程期間較警覺，以及處理個案時有採取較務實的方法，以解決投訴人的關注為先及目標，則運輸署應已作出較實際的建議或較早行使酌情權向投訴人重發行車證及牌簿，讓投訴人的問題獲較早解決。

52. 基於以上所述，申訴專員認為，**就運輸署而言，投訴點(2)及投訴點(3)部分成立；就郵政署而言，投訴點(3)部分成立。**

53. 本署欣悉，運輸署已就處理有關未曾收取掛號郵件的查詢／投訴制訂指引並更新指引，若該署因郵政署表示有違反派遞程序的情況而會考慮視派遞狀況為不確定，須尋求郵政署確認各項事宜，包括派遞工作有否依照派遞指引進行。

結語

54. 總括而言，申訴專員認為對運輸署及郵政署的投訴部分成立。

申訴專員公署
2023 年 2 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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