

## 第七篇 郵政

### 第二章 經營概況

#### 第二節 郵件業務

郵件包括函件與包裹，函件係指信函、明信片、郵簡、新聞紙、雜誌、印刷物、盲人文件、小包等 8 種；其中信函、明信片、郵簡等 3 種，郵政具有專營權，至於新聞紙、雜誌、印刷物、小包等業務則為開放市場。近年來，民營業者經營策略鎖定有利可圖之都會地區，並違反郵政法之規範，經營遞送信函、明信片等郵政專營權郵件，且削價競攬印刷物、雜誌及宣傳單郵件；惟郵政公司仍一本配合政府政策之宗旨，持續提供全民均一資費郵件服務，以善盡社會責任。

##### 一、函件

近年來資訊科技蓬勃發展，網際網路和電子郵件信箱普及，客戶獲得資訊服務更為便捷，致傳統通信方式已顯式微。函件部分除民間業者低價競爭搶攬外，電訊及金融業者交寄郵件已合併數件交寄，部分並採電子郵件方式送交帳單，加上部分產業外移，使函件營運量、值成長不易，且無大量地方公職人員選舉郵件挹注，致 104 年度國內函件收寄量為 25 億 9,314 萬件，較上年度 27 億 3,429 萬件，減少 5.16%，國民通信率平均每人 110.4 件。104 年度國際函件收寄量為 1,897 萬 7,303 件，較 103 年度 2,079 萬 7,842 件減少 8.79%；主要係招攬之國際轉口郵件減少所致；其他相關業務辦理情形如下：

- (一) 因應電子商務蓬勃發展及寄送物品趨向輕小化趨勢，積極推展「便利包服務」，以 3 種均一資費款式之選擇，滿足用郵客戶多元、經濟、便利之配送需求。104 年度共收寄便利包 967 萬個，較上年度增加 260 萬個，帶動國內普通掛號小包業績大幅成長。
- (二) 為因應國際電子商務蓬勃發展，帶動了龐大的跨境物流商機，並依關務署公告之「試辦空運轉口貨物加掛郵袋吊牌作業要點」，於 104 年 9 月起試開辦不通關不入境之「貨轉郵」業務。

##### 二、包裹

為提升郵政包裹之競爭力，郵政公司已朝向彈性多元型態發展，包裹不送郵局窗口招領，擴大提供上門收件服務，並規劃各種促銷活動，如寒暑假學生包裹、年貨包裹、書展包裹、年節包裹及農特產包裹等，以彰顯郵政發展業務之企圖心。104 年度國內包裹收寄量 2,344 萬 9 千件，較 103 年度 2,287 萬 8 千件增加 2.5%。104 年度國際包裹收寄量 72 萬 2 千件，較 103 年度 68 萬 4 千件，增加 5.56%。

##### 三、快捷郵件

快捷郵件是郵政公司重點發展的業務之一，但民營快遞業者鎖定都會核心區

域經營，選擇性密集招攬郵件低價競爭，而郵政公司之快捷服務區域覆蓋廣闊，加以舊資費級距未具競爭力，推展實屬不易。為提升市場競爭力，持續與網購平台業者建立緊密合作關係，提供上門收件、快速到貨、代收貨款及逆物流等客製化服務，快捷郵件業績已明顯提升。104 年度國內快捷收寄量為 700 萬 8 千件，較 103 年度 630 萬件增加 11.24%。104 年度國際快捷收寄量 185 萬 1 千件，較 103 年度 189 萬 4 千件減少 2.27%，係因 104 年調降大宗折扣及調整大洋洲費率，部分客戶轉而改交寄國際航空包裹；其他相關業務辦理情形如下：

- (一) 續與「臺北市進出口商業同業公會」簽約，提供該會會員享有國際快捷郵件郵資 9 折優惠，期間自 103 年 5 月 1 日起至 104 年 4 月 30 日止。
- (二) 續與「中華民國對外貿易發展協會」合作推動「臺灣會展領航計劃」至 105 年 12 月 31 日止，凡持有該會提供之「臺灣會展卡」者交寄國際快捷郵件時，享有精美贈品 1 份。
- (三) 於 104 年 8 月 3 日起取消國際快捷商品 0.25 公斤級距資費，改以 0.5 公斤為起重資費。配合上述資費變動，特重新印製「國際快捷郵件資費表 (EMS Rates)」1 種，供用郵客戶參考。
- (四) 製作 104 年「寄往國外各國(地區)耶誕、新年航空及快捷郵件截郵日期表」郵政消息 1 則，供各局張貼於營業廳，並公告於全球資訊網，俾眾週知。
- (五) 為合理反映成本及撙節支出，國際快捷郵件大宗折扣率，自 104 年 1 月 1 日起，將由現行之 5%、10%、15%、20%、25%調整為 5%、7%、9%、12%、15%。
- (六) 續與「中華民國對外貿易發展協會」簽約策略聯盟合作備忘錄 1 年，提供該會會員享有國際快捷郵件郵資 9.3 折優惠，期間自 104 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止。

#### 四、電子函件業務

- (一) 為積極推動電子函件業務，保障委託客戶資料安全，繼續保持通過 ISO27001 資訊安全認證每半年複審作業，以持續強化客戶信任度，提升業務競爭力。
- (二) 104 年度總作業量達 3 億 1,354 萬件，較上年度 3 億 728 萬件成長 2.04%，預算達成率 108.36%。

104 年度電子函件業務經營概況 (單位：千件、%)

年度	作業量(千件)	成長率(%)	預算目標(千件)	達成率(%)
103	307,277	4.78%	285,080	107.79%
104	313,540	2.04%	289,356	108.36%

## 五、大陸郵件

兩岸自 97 年 12 月 15 日開辦全面直接通郵，迄今已屆滿 7 年，通郵後提供函件、包裹、快捷之全面性的郵遞服務，配合兩岸直航，海、空運班次的增加及兩岸相關郵件作業的順暢，提供穩定的郵遞服務品質，滿足兩岸廣大用郵客戶需求及有助於兩岸間經貿發展。近年陸續開辦兩岸郵政速遞(快捷)空海運、兩岸郵政 e 小包等業務服務，提供更便捷及多元的服務選擇，滿足一般民眾及企業於兩岸互寄小型民生物品、網購商品及商貿貨樣需求，並支援電子商務產業開拓大陸消費市場。

### (一) 104 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約 490 萬餘件，大陸寄臺灣郵件共計約 367 萬餘件，分別較上年度減少 4.33%、13.27%。

### (二) 落實執行「海峽兩岸郵政協議」

於 104 年 6 及 12 月邀請大陸海峽兩岸郵政交流協會至臺灣參訪。交流期間就兩岸郵務(含電子商務合作)、儲匯及集郵業務進行交流研討外，同時舉辦「海峽兩岸郵政發展研討會」及「海峽兩岸珍郵特展」，兩岸郵政持續進行各項業務、作業及合作交流。

### (三) 暢通聯繫，提供民眾用郵服務

兩岸通郵以來，雙方已建立起良好的聯繫管道，針對用郵民眾的郵件查詢或諮詢事項，皆能迅速且有效回覆。

### (四) 新增「蘇州」為兩岸郵件封發局

為期疏解上海郵件積壓問題及提供兩岸民眾、臺商等人士更優質服務，於 10 月完成相關開通程序，新增蘇州為兩岸郵件封發局，並將俟大陸郵政完成與當地海關之申辦程序後，即進行後續開通事宜。

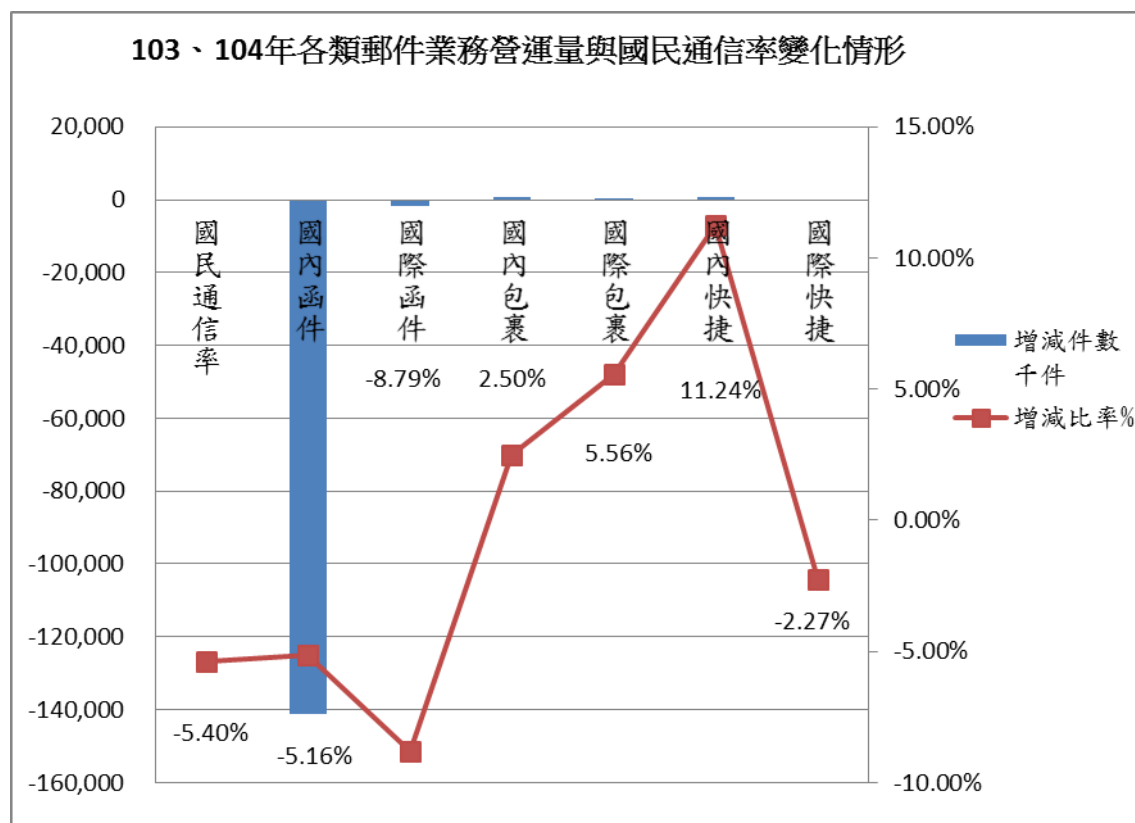
### (五) 未來工作重點：

- 1、視兩岸航班、航點增加情形，配合業務發展需要，就「海峽兩岸郵政協議」所議定雙方封發局增加直封郵班、郵路，以提升郵遞時效。
- 2、擴大兩岸郵政業務服務範圍，逐步推動兩岸物流及網路購物業務，利用兩岸郵政無遠弗屆的據點及強大的運輸網路，創造雙贏。
- 3、強化兩岸郵遞訊息傳輸互換，以提升郵遞品質並利民眾追蹤郵件郵遞狀態。

郵件業務營運量與國民通信率統計表

(單位：件、%)

項 目		單 位	103年	104年	增減百分比
國民通信率		件	116.7	110.4	-5.40%
函件	總計	收寄千件	2,755,083	2,612,115	-5.19%
	國內	收寄千件	2,734,285	2,593,145	-5.16%
	國際	收寄千件	20,798	18,970	-8.79%
包裹	總計	收寄千件	23,562	24,172	+2.59%
	國內	收寄千件	22,878	23,450	+2.50%
	國際	收寄千件	684	722	+5.56%
快捷郵件	總計	收寄千件	8,194	8,859	+8.12%
	國內	收寄千件	6,300	7,008	+11.24%
	國際	收寄千件	1,894	1,851	-2.27%



## 國際快捷郵件通達國家（地區）

（單位：天）

亞洲	寄達 天數	歐洲 地區	寄達 天數	美洲 地區	寄達 天數	非洲 地區	寄 達 天 數
巴林	4-6	亞美尼亞	5-7	加拿大	4-5	象牙海岸	6-8
不丹	5-7	奧地利	4-5	美國	4-5	埃及	4-5
汶萊	4-5	亞塞拜然	5-7			迦納	6-7
柬埔寨	3-5	白俄羅斯	5-7	阿根廷	5-6	肯亞	6-7
關島	4-5	比利時	4-5	玻利維亞	6-7	馬達加斯加	8-9
印度	4-5	保加利亞	5-7	巴西	5-6	模里西斯	6-8
印尼	3-4	塞普勒斯	6-8	智利	5-6	奈及利亞	6-7
伊朗	8-10	捷克	5-7	哥倫比亞	5-6	南非	4-5
以色列	4-5	丹麥	4-5	哥斯大黎加	5-11	坦尚尼亞	6-8
日本	2-3	愛沙尼亞	5-11	厄瓜多	5-7	多哥	6-7
約旦	4-5	芬蘭	4-5	薩爾瓦多	5-11		
科威特	4-5	法國	4-5	瓜地馬拉	5-6		
韓國	2-3	喬治亞	5-7	宏都拉斯	5-6		
寮國	4-5	德國	4-5	牙買加	6-7		
馬來西亞	2-3	英國	4-5	墨西哥	5-6		
阿曼	3-4	希臘	4-5	巴拿馬	6-12		
巴基斯坦	6-7	匈牙利	5-7	巴拉圭	14-16		
菲律賓	3-5	愛爾蘭	4-5	秘魯	5-7		
卡達	4-5	義大利	6-7	波多黎各	6-7		
新加坡	2-3	哈薩克	5-7	烏拉圭	6-7		
沙烏地阿拉伯	5-7	拉脫維亞	5-7	委內瑞拉	5-7		
斯里蘭卡	4-5	立陶宛	5-7				
敘利亞（暫停收寄）	4-5	盧森堡	4-5				
泰國	3-4	馬爾他	4-6				
土耳其	4-5	摩爾多瓦	5-7				
阿拉伯聯合大公國	4-5	荷蘭	4-5				
越南	3-5	挪威	4-5				
葉門	6-7	波蘭	4-6				

		葡萄牙	4-5				
香港	1-2	羅馬尼亞	5-7				
澳門	1-2	俄羅斯	5-7				
		斯洛伐克	5-7				
大陸地區	3-7	斯洛維尼亞	5-7				
		西班牙	4-5				
		瑞士	4-5				
		瑞典	4-5				
		烏克蘭	5-7				
		烏茲別克	5-7				
大洋洲	寄達 天數						
澳大利亞	4-6						
斐濟	6-8						
紐西蘭	4-6						
巴布亞紐幾內亞	6-8						
索羅門群島	6-8						

附註：寄達天數係指寄至各寄達國郵政，自交寄日起算，不含驗關時間。