

## 遞送普及服務標準條文

第一條 本標準依郵政法(以下簡稱本法)第五條之一第四項規定訂定之。

第二條 本法遞送普及服務範圍，係指臺灣、澎湖、金門、馬祖及政府統治權所及之其他地區。

第三條 本法第五條之一第二項所稱基本遞送服務指普通郵件之平常或掛號服務，不含限時、快捷、報值、保價等須經特別處理之服務。

第四條 中華郵政股份有限公司(以下簡稱中華郵政公司)應於鄉(鎮、市、區)以上之行政區域各設置不少於一個自營之營業據點。

前項行政區域設籍人口不逾二萬人者，營業據點之設置得以委託方式辦理。

第五條 中華郵政公司應於全國設置收受物件專用器具，其總數不低於八千個。

前項所稱收受物件專用器具，係指中華郵政公司所設信箱、信筒或其他收受文件或物品專用器具。

第六條 遞送普及服務營業據點，除國定假日或其他法令另有規定外，每週營業日至少為五日。但經主管機關同意者，不在此限。

前項營業時間應公告於營業據點明顯處。

第七條 遞送普及服務之收攬及投遞班次，除國定假日或其他法令另有規定外，每週收投日數至少為五日。但經主管機關同意者，不在此限。

中華郵政公司應於收受文件或物品專用器具上標示開取之次數和時間，並按時開取。

第八條 普及服務之遞送時效除受天候或交通運輸等因素致影響送達時效者外，應符合下列基準，且送達比率每月平均應不低於百分之九十六：

一、臺灣本島內或離島內互寄，自寄出之次日起三個工作日內送達。但印刷物自寄出之次日起五個工作日內送達。

二、臺灣本島與離島間或離島間互寄，自寄出之次日起五個工作日內送達。但印刷物自寄出之次日起七個工作日內送達。

第九條 中華郵政公司應訂定無法投遞文件或物品之處理程序、退件處所等相關處理方式，並公告之。

前項無法投遞文件或物品，指無法投交收件人或經收件人拒絕收受之文件或物品。

第十條 中華郵政公司應設置二十四小時客戶服務專線及各種申訴管道，並對相關之反映及申訴妥適處理。

第十一條 本標準自發布日施行。