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。103 年底地方公職人員九合一選舉選情激烈，在大量選舉郵件交寄下，103 年度國內函件收寄量為 27 億 3,428 萬件，收寄量較上年度 26 億 7,341 萬件，成長 2.28%，國民通信率平均每人 116.7 件。103 年度國際函件收寄量為 2,080 萬件，較 102 年度 2,657 萬件減少 21.71%；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之趨勢，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。103 年度共收寄便利包 707 萬個，較上年度增加 392 萬個，帶動國內普通掛號小包業績大幅成長。

(二)自 103 年 8 月 15 日起，寄件人申請撤回國際郵件時，倘郵件尚在本國境內，相關撤回費比照國內郵件撤回費每件新臺幣 15 元之標準收取。

(三)為滿足兩岸民眾郵遞需求，協助在臺企業開發大陸市場，滿足觀光及網購產業需求，自 103 年 12 月 16 日起推出兩岸郵政速遞(快捷)商旅包服務。

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，提供夜間、星期六、日加投服務，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、年節包裹及特產包裹等，以彰顯郵政發展業務之企圖心。103 年度國內包裹收寄量 2,288 萬件，較 102 年度 2,492 萬件減少 8.20%。103 年度國際包裹收寄量 68.4 萬件，較 102 年度 67.8 萬件，增加 0.88%；其他相關業務辦理情形如下，自 103 年 7 月 22 日起，寄往巴哈馬、百慕達、根西及澤西等國家之國際包裹郵件停止辦理保價業務。

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，自 99 年起持續拓展第三地收件及快速到貨業務，提供網購平臺業者客製化服務，快捷郵件業績已明顯提升。 103 年度國內快捷收寄量為 630 萬件，較

102 年度 563.4 萬件增加 11.82%，係部分網購業者(大宗客戶)策略性增加快捷郵件交寄量所致。103 年度國際快捷收寄量 189 萬件，較 102 年度 190 萬件減少 0.59%；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 104 年 5 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)自 103 年 10 月 1 日起，國際快捷郵件資費計費標準，由現行四區改為五區，新增「大洋洲」一區並訂定其資費。新增之「大洋洲」地區國家為：澳大利亞、紐西蘭、斐濟、巴布亞紐幾內亞、索羅門群島。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 103 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)為拓展國際快捷業務及加強客戶服務，自 103 年 12 月 1 日起，開辦發往日本之冷藏國際快捷郵件(COOL EMS)業務，供客戶交寄須冷藏之物品。

(六)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%。

(七)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)103 年度總作業量達 3 億 728 萬件，較上年度 2 億 9,327 萬件成長 4.78%，預算達成率 107.79%。

103 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（%）
102	293,268	1.88%	280,867	104.42%
103	307,277	4.78%	285,080	107.79%

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 6 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)103 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸地區郵件共計約 512 萬餘件，大陸地區寄臺灣郵件共計約 423 萬餘件，分別較上年度增加 11.30%、減少 8.04%。

(二)落實執行「海峽兩岸郵政協議」

於 103 年 4 月、7 月前往大陸地區進行交流，12 月邀請大陸地區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，另考察大陸地區省郵政公司及郵件處理中心，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)開辦兩岸郵政速遞(快捷)商旅包服務

為提供國人更多樣化產品選擇，滿足用郵民眾需求，郵政公司於 103 年 12 月 16 日開辦兩岸郵政速遞(快捷)商旅包服務，本業務開辦，可滿足兩岸民眾郵遞需求，協助在臺企業開發大陸地區市場，滿足觀光及網購產業需求。

(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。

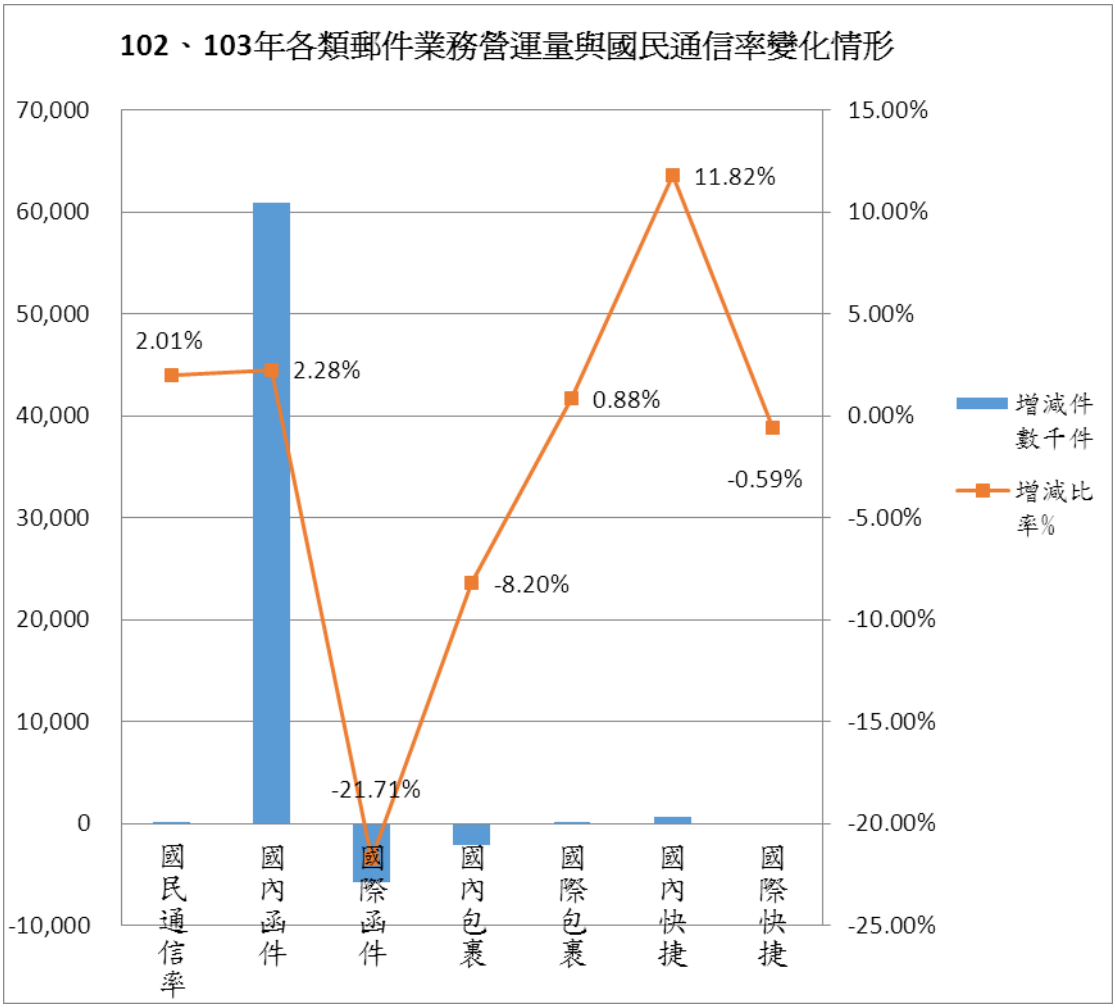
2、擴大兩岸郵政業務服務範圍，逐步推動兩岸物流及網路購物業務，利用兩岸郵政無遠弗屆的據點及強大的運輸網路，創造雙贏。

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	102年	103年	增減百分比
國民通信率		件	114.4	116.7	+2.01%
函件	總計	收寄千件	2,699,978	2,755,083	+2.04%
	國內	收寄千件	2,673,412	2,734,285	+2.28%
	國際	收寄千件	26,566	20,798	-21.71%
包裹	總計	收寄千件	25,600	23,562	-7.96%
	國內	收寄千件	24,922	22,878	-8.20%
	國際	收寄千件	678	684	+0.88%
快捷郵件	總計	收寄千件	7,539	8,193	+8.67%
	國內	收寄千件	5,634	6,300	+11.82%
	國際	收寄千件	1,905	1,893	-0.59%


102、103年各類郵件業務營運量與國民通信率變化情形
70,000
60,000
50,000
40,000
30,000
20,000
10,000
0
-10,000
15.00%
10.00%
5.00%
0.00%
-5.00%
-10.00%
-15.00%
-20.00%
-25.00%
2.01%
2.28%
-21.71%
-8.20%
0.88%
11.82%
-0.59%
國民通信率
國內函件
國際函件
國內包裹
國際包裹
國內快捷
國際快捷
增減件數千件
增減比率%

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	3-4	亞美尼亞	5-7	加拿大	4-5	象牙海岸	5-7
不丹	4-6	奧地利	4-5	美國	4-5	埃及	4-5
汶萊	3-4	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	5-6
關島	4-5	比利時	4-5	玻利維亞	5-6	馬達加斯加	8-9
印度	4-5	保加利亞	5-7	巴西	4-5	模里西斯	5-6
印尼	3-4	塞普勒斯	3-4	智利	4-6	奈及利亞	5-6
伊朗	5-7	捷克	5-7	哥倫比亞	4-5	南非	4-5
以色列	4-5	丹麥	4-5	哥斯大黎加	5-11	坦尚尼亞	5-6
日本	2-3	愛沙尼亞	5-11	厄瓜多	5-7	多哥	5-7
約旦	3-4	芬蘭	4-5	薩爾瓦多	5-11		
科威特	3-4	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	3-4	義大利	6-7	波多黎各	4-5		
新加坡	2-3	哈薩克	5-7	烏拉圭	4-6		
沙烏地阿拉伯	3-4	拉脫維亞	5-7	委內瑞拉	5-7		
斯里蘭卡	4-5	立陶宛	5-7			大洋洲	
敘利亞（暫停收寄）	4-5	盧森堡	4-5			澳大利亞	4-6
泰國	3-4	馬爾他	4-6			斐濟	3-5
土耳其	4-5	摩爾多瓦	5-7			紐西蘭	3-4
阿拉伯聯合大公國	3-4	荷蘭	4-5			巴布亞紐幾內亞	4-5
越南	3-5	挪威	4-5			索羅門群島	4-6
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	3-5				
		瑞士	4-5				
		瑞典	4-5				
		烏克蘭	5-7				
		烏茲別克	5-7				

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。