

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 105 年度國內函件收寄量為 24 億 7,938 萬件，較 104 年度 25 億 9,314 萬 5 千件，減少 4.39%，國民通信率平均每人 105.5 件。105 年度國際函件收寄量為 2,482 萬 8 千件，較 104 年度 1,897 萬件增加 30.88%；主要係新開辦國際轉口郵件(貨轉郵)業務所致。

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。105 年度國內包裹收寄量 2,309 萬 1 千件，較 104 年度 2,344 萬 9 千件減少 1.53%。105 年度國際包裹收寄量 74 萬 2 千件，較 104 年度 72 萬 2 千件，增加 2.72%。

三、快捷郵件

快捷郵件是郵政公司重點發展的業務之一，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，快捷郵件業績穩定成長。105 年度國內快捷收寄量為 812 萬 7 千件，較 104 年度 700 萬 8 千件增加 15.96%。105 年度國際快捷收寄量 167 萬 9 千件，較 104 年度 185 萬 1 千件減少 9.29%，係因 105 年調降大宗折扣、調漲部分國家 2.5 公斤以內之費率及取消 EMS 商品起首 0.25 公斤資費，部分客戶轉而改交寄國際航空包裹或改寄其他快遞業者；其他相關業務辦理情形如下：

- (一) 製作 105 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，俾眾周知。
- (二) 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 104 年 5 月 1 日起至 105 年 4 月 30 日止。
- (三) 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 105 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止。
- (四) 為利窗口人員受理國際郵件時，提示寄件人不得交寄危險禁寄物品，並使其確實明白「報關單」聲明內容及簽署具結以示負責，爰製作以中文/英文/越南文/印尼文/泰國文編制之對照表 1 份，供寄件人參考，並置於內部資訊網供自行下載。
- (五) 為積極拓展國際郵件業務，並因應電子商務之發展，經與網路購物平台業者合作，自 105 年 11 月 24 日起，得受理寄件人持自行列印之網路託運單交寄各類國際掛號郵件。
- (六) 重新編製「收寄國際郵件應注意事項」、「兩岸速遞(快捷)業務【窗口人員作業備忘卡】」、「危險物品分類表」供窗口人員參辦。
- (七) 自 105 年 12 月 1 日起至 106 年 1 月 31 日止，辦理 105 年度耶誕節及農曆春節國際快捷(含大陸地區)郵件郵資優惠促銷活動。
- (八) 自 105 年 7 月 1 日起，停辦發往日本之冷藏國際快捷郵件(Cool EMS)業務。
- (九) 自 105 年 4 月 1 日起，停辦發往大陸地區之水陸掛號函件業務。
- (十) 自 105 年 4 月 1 日起至 10 月 31 日止，辦理交寄國際快捷郵件(EMS)滿額抽好禮活動。
- (十一) 重新印製「禁寄危險物品」宣傳海報 1 則，以加強宣導飛航安全。
- (十二) 配合郵政 120 週年慶祝活動，自 105 年 3 月 10 日至 3 月 20 日止，辦理國際快捷(含大陸快捷、兩岸郵政速遞(快捷))郵件郵資 88 折優惠活動。

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) 105 年度總作業量達 3 億 1,101 萬 1 千件，較上年度 3 億 1,354 萬件減少 0.81%，預算達成率 105.90%。

105 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(%)
104	313,540	2.04%	289,356	108.36%
105	311,011	-0.81%	293,696	105.90%

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 8 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) 105 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約 429 萬餘件，大陸寄臺灣郵件共計約 336 萬餘件，分別較上年度減少 12.35%、8.44%。

(二) 落實執行「海峽兩岸郵政協議」

於 105 年 1 月前往大陸進行業務交流，11 月參加大陸於雲南舉辦「兩岸郵政發展研討會」，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，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，多能迅速且有效回覆。

(四) 新增「蘇州」為兩岸郵件封發局

為提升兩岸郵遞時效、疏解上海封發局郵件積壓問題及提供兩岸民眾、臺商等人士更優質與便利的服務，於 105 年 4 月起正式開通蘇州為兩岸航空郵件封發局。

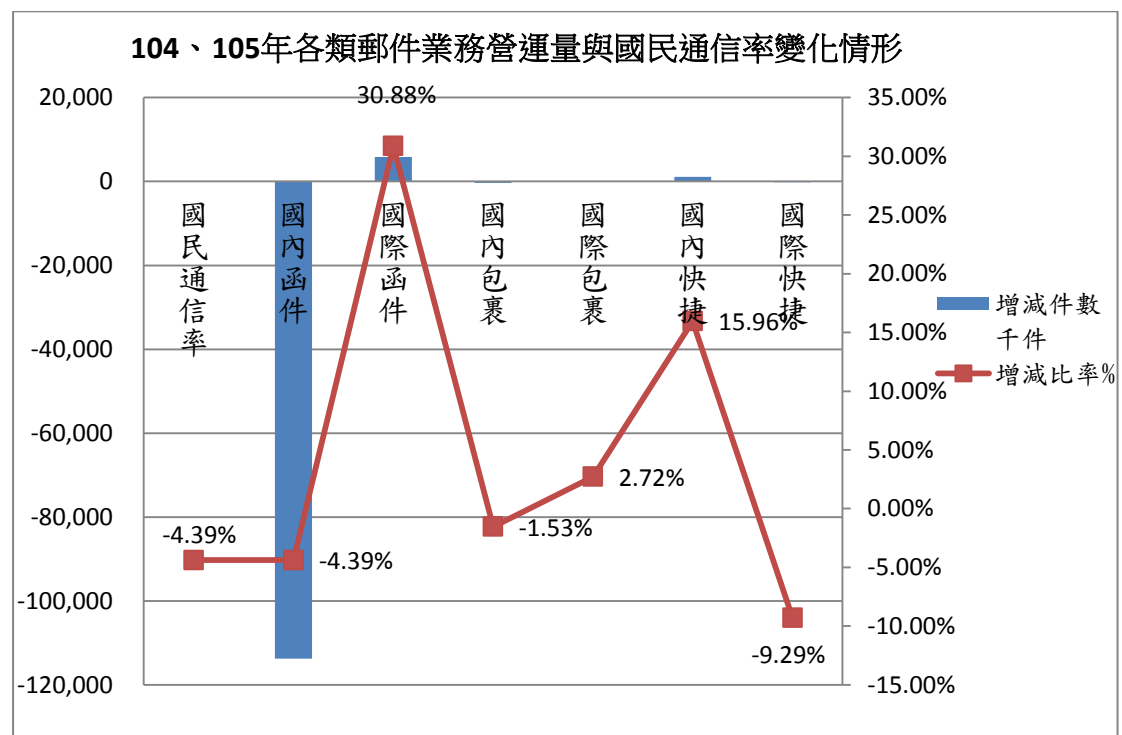
(五) 未來工作重點：

- 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	104年	105年	增減百分比
國民通信率		件	110.4	105.5	-4.39%
函件	總計	收寄千件	2,612,115	2,504,208	-4.13%
	國內	收寄千件	2,593,145	2,479,380	-4.39%
	國際	收寄千件	18,970	24,828	+30.88%
包裹	總計	收寄千件	24,172	23,833	-1.40%
	國內	收寄千件	23,450	23,091	-1.53%
	國際	收寄千件	722	742	+2.72%
快捷郵件	總計	收寄千件	8,859	9,806	+10.68%
	國內	收寄千件	7,008	8,127	+15.96%
	國際	收寄千件	1,851	1,679	-9.29%



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 (暫停收寄)	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(暫停收寄)	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。