

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 106 年度國內函件收寄量為 23 億 3,109 萬 8 千件，較 105 年度 24 億 7,938 萬件，減少 5.98%，國民通信率平均每人 98.9 件。106 年度國際函件收寄量為 2,058 萬件，較 105 年度 2,482 萬 8 千件減少 17.11%；主要係國際轉口郵件(Transmail)業務減少所致。

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，如寒暑假學生包裹及農特產包裹等，以彰顯郵政發展業務之企圖心。106 年度國內包裹收寄量 2,392 萬件，較 105 年度 2,309 萬 1 千件增加 3.59%。106 年度國際包裹收寄量 68 萬 4 千件，較 105 年度 74 萬 2 千件，減少 7.82%。

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，持續與網購平臺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。106 年度國內快捷收寄量為 935 萬 3 千件，較 105 年度 812 萬 7 千件增加 15.09%。106 年度國際快捷收寄量 149 萬 6 千件，較 105 年度 167 萬 9 千件減少 10.90%，係因調降大宗折扣、調漲大洋洲及部分國家 2.5 公斤以內之費率及取消 EMS 商品起首 0.25 公斤資費後，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) 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 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止。
- (二) 為順應跨境電商業務之發展，自 106 年 4 月 1 日起，與日本郵政合作開辦「國際 e 小包 (ePacket)」業務，提供交寄國際輕小型物品更多元選擇，以滿足用郵客戶不同之需求。
- (三) 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 7%折扣優惠，期間自 106 年 5 月 1 日起至 107 年 4 月 30 日止。
- (四) 自 106 年 12 月 1 日起，代辦驗關服務費調整為每批（單）新臺幣 280 元整（含稅）。
- (五) 製作 106 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。
- (六) 為慶祝 106 年耶誕節及 107 年新年，自 106 年 11 月 1 日起至 12 月 31 日止，辦理國際（含大陸地區）快捷郵件郵資優惠促銷活動，以拓展國際快捷業務並加強客戶服務。
- (七) 為利窗口人員受理國際郵件時，提示寄件人不得交寄危險物品，並使其確實明白「報關單」聲明內容及簽署具結以示負責，爰提供以中文/英文/越南文/印尼文/泰國文編制之對照表，供寄件人參考。
- (八) 為積極拓展國際郵件業務，並因應電子商務之發展，與網路購物平臺業者合作，得受理平臺賣家之寄件人持自行列印之網路託運單交寄各類國際掛號郵件。
- (九) 印製 107 年度宣傳「禁寄危險物品」年曆單張，以加強宣導飛航安全。

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) 106 年度總作業量達 3 億 1,466 萬 1 千件，較上年度 3 億 1,101 萬 1 千件增加 1.17%，預算達成率 105.56%。

106 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(%)
105	311,011	-0.81%	293,696	105.90%
106	314,661	1.17%	298,101	105.56%

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 9 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) 106 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約 369 萬餘件，大陸寄臺灣郵件共計約 316 萬餘件，分別較上年度減少 13.97%、5.91%。

(二) 落實執行「海峽兩岸郵政協議」

於 106 年 4 月、6 月前往大陸地區進行業務交流，6 月並邀請大陸海峽兩岸郵政交流協會來臺參加「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來臺參訪，交流期間就兩岸郵務、儲匯、壽險、資訊、集郵及跨境電子商務合作進行業務交流研討。

(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) 新增兩岸郵政速遞「廈門」封發局

為提升兩岸郵政速遞(快捷)郵件處理時效及提供兩岸民眾更迅捷與便利的服務，於 106 年 12 月起開通廈門為兩岸郵政速遞(快捷)郵件封發局。

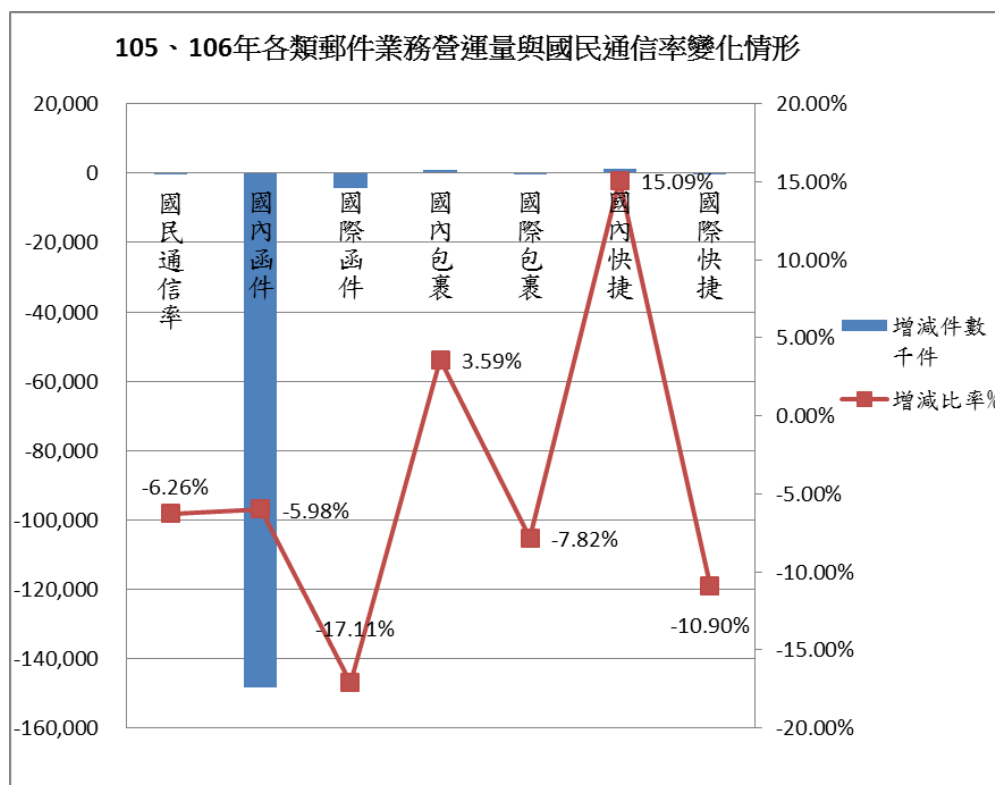
(五) 未來工作重點：

- 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、繼續擴大兩岸郵政業務服務範圍，積極推動兩岸跨境物流業務，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、持續優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	105年	106年	增減百分比
國民通信率		件	105.5	98.9	-6.26%
函件	總計	收寄千件	2,504,208	2,351,678	-6.09%
	國內	收寄千件	2,479,380	2,331,098	-5.98%
	國際	收寄千件	24,828	20,580	-17.11%
包裹	總計	收寄千件	23,833	24,604	+3.24%
	國內	收寄千件	23,091	23,920	+3.59%
	國際	收寄千件	742	684	-7.82%
快捷郵件	總計	收寄千件	9,806	10,849	+10.64%
	國內	收寄千件	8,127	9,353	+15.09%
	國際	收寄千件	1,679	1,496	-10.90%



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	7-10				
		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。