

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、印刷物、盲人文件、小包之總稱；其中信函、明信片、郵簡 3 種，郵政具有專營權，至於印刷物、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，郵政公司 106 年 8 月 1 日起調整國內函件基本資費，致電訊及金融業者持續推動郵件合併數件交寄，或採電子郵件方式送交帳單，使函件營運量、值成長不易，致 108 年度國內函件收寄量為 19 億 7,654 萬 4 千件，較 107 年度 21 億 870 萬 2 千件，減少 6.27%，國民通信率平均每人 83.74 件。108 年度國際函件收寄量為 4,652 萬 6 千件，較 107 年度 4,329 萬 5 千件增加 7.46%；主要係國際轉口郵件（貨轉郵）業務增加所致。

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。108 年度國內包裹收寄量 2,528 萬 4 千件，較 107 年度 2,506 萬 9 千件增加 0.86%。108 年度國際包裹收寄量 66 萬 2 千件，較 107 年度 66 萬 8 千件，減少 0.90%。

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。另大型網購平台為降低物流成本，提高超商取貨件數比例，致 108 年度國內快捷收寄量為 1,087 萬 7 千件，較 107 年度 1,105 萬 6 千件減少 1.62%。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，並積極洽攬相關電商平台業者導入 i 郵箱取件業務。108 年度國際快捷收寄量 148 萬 6 千件，較 107 年度 140 萬 1 千件增加 6.07%。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」簽定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 7%折扣優惠，期間自 109 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止。
- (二) 為順應跨境電商業務之發展，繼 106 年與日本郵政合作開辦「國際 e 小包(ePacket)」業務，107 年續與印尼、新加坡、越南、泰國、韓國、菲律賓、德國及馬來西亞開辦該業務，108 年再與法國、英國、以色列及挪威開辦該項業務，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 108 年 5 月 1 日起至 109 年 4 月 30 日止。
- (四) 製作 108 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) 為慶祝 108 年耶誕節及 109 年新年，自 108 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。
- (六) 為提供友善之便民服務措施，繼 107 年 10 月完成國際快捷 EMS 網路交寄系統後，108 年度完成國際 e 小包及國際包裹網路交寄系統，客戶可預先至網站上登載寄件資料，並自行列印託運單及商業發票，有效節省客戶填寫單據之時間。
- (七) 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。
- (八) 印製 108 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) 108 年度總作業量達 3 億 715 萬 9 千件，較上年度 3 億 1,087 萬 3 千件減少 1.19%，預算達成率 100.02%。

108 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（%）
107	310,873	-1.20%	302,573	102.74%
108	307,159	-1.19%	307,112	100.02%

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 11 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，並持續支援電子商務產業開拓大陸消費市場。

(一) 108 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約 347 萬餘件，大陸寄臺灣郵件共計約 175 萬餘件，分別較上年度增加 2.36%、減少 21.98%。

(二) 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。

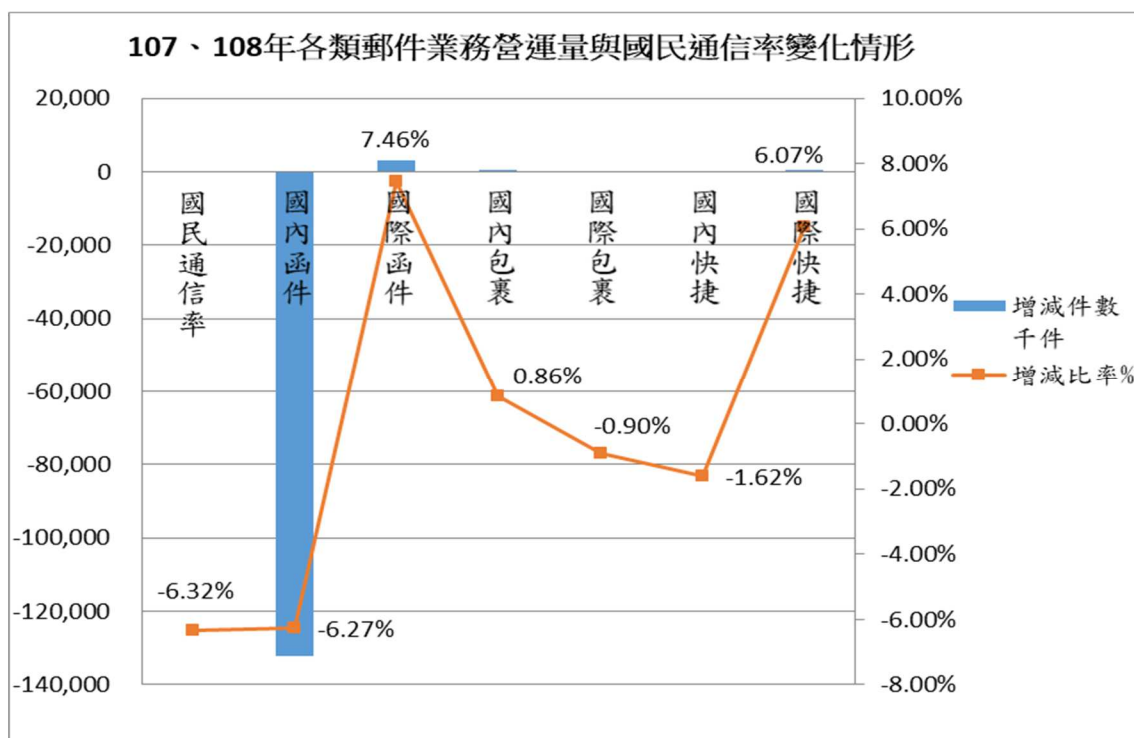
(三) 未來工作重點：

- 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	107年	108年	增減百分比
國民通信率		件	89.39	83.74	-6.32%
函件	總計	收寄千件	2,151,997	2,023,070	-5.99%
	國內	收寄千件	2,108,702	1,976,544	-6.27%
	國際	收寄千件	43,295	46,526	+7.46%
包裹	總計	收寄千件	25,737	25,946	+0.81%
	國內	收寄千件	25,069	25,284	+0.86%
	國際	收寄千件	668	662	-0.90%
快捷郵件	總計	收寄千件	12,457	12,363	-0.75%
	國內	收寄千件	11,056	10,877	-1.62%
	國際	收寄千件	1,401	1,486	+6.07%



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			衣索比亞	10-15
柬埔寨	3-5	白俄羅斯	5-7	阿根廷	5-6	迦納	6-7
關島	4-5	比利時	4-5	玻利維亞	6-7	肯亞	6-7
印度	4-5	保加利亞	5-7	巴西	5-6	馬達加斯加	8-9
印尼	3-4	塞普勒斯	6-8	智利	5-6	模里西斯	6-8
伊朗（暫停收寄）	8-10	捷克	5-7	哥倫比亞	5-6	奈及利亞	6-7
以色列	4-5	丹麥	4-5	哥斯大黎加	5-11	南非	4-5
日本	2-3	愛沙尼亞	5-11	厄瓜多	5-7	坦尚尼亞	6-8
約旦	4-5	芬蘭	4-5	薩爾瓦多	5-11	多哥	6-7
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。