

## 貳、服務項目與措施

### 一、郵政業務

#### (一) 函件業務

函件業務是無遠弗屆的，除國內函件外，並與世界各國郵政合作，收投國際函件。郵局對函件之處理，一向秉持迅速、安全的原則送達收件人，長期以來獲得顧客的肯定與支持。為利自動化處理，謹籲請「使用標準信封」及「書寫郵遞區號」，同時，為提升郵件妥投率，亦請於郵件封面加書收件人電話號碼，以利投遞局聯絡。茲簡介函件業務如下：

##### 1. 函件業務：

- (1) 基本函件：包括信函、明信片、特製郵簡、新聞紙、雜誌、印刷物、盲人文件、電子函件及小包。
- (2) 特種函件：就上述基本函件，而予特別處理者，包括航空、限時、快遞、快捷、掛號、報值、保價、代收貨價、廣告回信、存證信函、傳真函件。

為了您用郵方便，我們特別介紹如下：

##### (1) 基本函件

###### ◎信函

甲. 重量限制：每件重量不得逾 2 公斤。

乙. 尺寸限制：

(a) 最大尺寸：長寬厚各不得逾 60 公分，合計 90 公分為限。

(b) 最小尺寸：不得小於 14x9 公分。

###### ◎明信片

甲. 型式：郵局發行之郵政明信片，分橫式、直式 2 種，惟寄往國外者，僅限橫式 1 種。

乙. 尺寸：最大者為 14.8x10.5 公分，最小為 14x9 公分。

###### ◎特製郵簡

甲. 種類：分國內郵簡、國際航空郵簡 2 種。

乙. 特別規定：國內郵簡如夾寄任何附件時，應劃去「郵簡」字樣，改按信函寄遞。

###### ◎新聞紙、雜誌

甲. 說明：以報導或評論政治、經濟、科學、文化、或其他公益事項為目的之刊物或政府、民意機關發行之公報或宣傳政令刊物。

(a) 新聞紙為每日或每隔 6 日以下按期發行者。

(b) 雜誌為 7 日以上 3 個月以下按期發行者。

乙. 重量限制：每件不得逾 2 公斤。

丙. 尺寸限制：與信函規定同。

###### ◎印刷物

甲. 重量限制：每件不得逾 2 公斤。單本寄遞之書籍得展至 5 公斤，但寄往國外之書籍，無論單本或多本得展至 5 公斤。

乙. 尺寸限制：與信函規定同。

◎盲人文件

甲. 說明：專為盲人所用之錄音帶及特製紙張等，如係發自或寄交立案之盲人學校者，均得按盲人文件交寄。

乙. 重量限制：每件不得逾 7 公斤，尺寸限制與信函規定同。

◎電子函件

甲. 說明：電子郵遞(ePOST)服務係電子化郵件業務，提供顧客利用電腦交寄郵件的一種服務，整合一般郵件交寄 (mail)與電子郵件交寄(e-mail)兩種交寄信件方式於同一使用介面。寄件人利用電腦產生的郵件資料，透過網際網路傳送郵件資料到電子郵局，郵局再按收件種類分成一般實體郵件與電子郵件(e-mail)，分別列印封裝後按址投遞或由郵件伺服器發出電子郵件。電子郵遞( ePOST)服務具備跨語文、跨系統平台軟體、原文原貌重現的特性，並提供安全憑證與郵件加密之功能，使交寄的郵件更加安全精確。

乙. 適用內容：一般函件、公文、邀請函、通知單、扣繳憑單等凡零星或大小宗郵件，利用電子郵件交寄，經濟又方便。

◎小包

甲. 重量限制：國內互寄小包，每件不得逾 1 公斤；寄往國外者，每件重量限制為 2 公斤。

乙. 尺寸限制：與信函規定同。

(2) 特種函件

◎航空郵件：郵件得由寄件人交付相關航空資費，按航空郵件寄遞。

◎限時、快遞、快捷郵件：

甲. 限時郵件：國內郵件加付限時費，以快速方式收攬、運送，到達投遞郵局後，按班限時投遞者。

乙. 快遞郵件：寄往國外之郵件，依寄件人之要求以快遞方式收寄，由寄達郵政機構優先處理並交由專差儘速投遞者。

丙. 快捷郵件：郵件在國內指定之地區間互寄或經外國郵政機構同意與其指定之郵局間互寄，以最快速方式處理並在約定之時間內送達收件人者。

◎掛號函件：函件交寄時，由郵局編號登記，並摺給執據，於投遞時，由收件人或依規定得為代收之人收領者。

◎報值郵件：掛號信函或包裹經寄件人報明價值加付報值費於國內互寄者，稱為報值郵件。報值信函分為裝寄法定紙幣及不裝寄法定紙幣 2 種，如果為裝寄法定紙幣，每件報值限額為新台幣 1 萬元，裝寄非法定紙幣，每件限額為新台幣 5 萬元。凡證書、證券、契據、匯票、單據及其他一切有價值文件均得以報值信函裝寄。混合裝寄者每件限額 5 萬元，但其中法定紙幣仍以 1 萬元為限。

◎保價郵件：掛號信函經寄件人報明保價金額，加付保價費交寄者，稱為保價郵件。保價最高限額為新台幣 10 萬元。

◎代收貨價郵件：寄件人按報值或保價郵件限額報明內件價格之報值或保價郵件，經寄件人加付代收貨價服務費後，請郵局於投遞時向收件人代收貨價者，稱為代收貨

價郵件。各級郵局均辦理國內代收貨價報值郵件業務，但不收寄國內代收貨價保價郵件及國際代收貨價郵件。

◎廣告回信：寄件人對其所發未貼郵票之回信信封、明信片、徵詢函、回答表件或刊在報章雜誌之空白回信卡片或貼紙，經回信人寄回時，代回信人交付郵資，並按件計付手續費者，為廣告回信。

◎存證信函：各類國內掛號信函交寄時，以內容完全相同之副本留存郵局備作證據者，稱為存證信函。存證信函用紙電子檔格式可從中華郵政網站下載，網址如下：  
<http://www.post.gov.tw/download.htm>。存證信函存局之副本，在 3 年保存期內，寄件人得交驗原執據，申請查閱或另具副本申請證明。

## 2. 國際函件：

國際函件業務包括信函、明信片、印刷物、新聞紙、小包及盲人文件。依其運輸方式可分為航空函件及水陸函件兩種，寄件人均可按個別需求附加特別處理手續指定郵局辦理。

## 3. 大陸函件

### (1) 說明：

甲. 大陸函件業務包括信函、明信片、郵簡、印刷物、新聞紙類、盲人文件及小包（除小包限重不逾 2 公斤外，其餘業務之定義、重量限制、尺寸限制請參閱國內函件業務說明）。

乙. 大陸函件依其運輸方式可分為航空函件、水陸函件。

丙. 大陸函件業務依處理手續之不同，可分為平常函件及特別處理函件。

### (2) 預計到達天數：

甲. 大陸航空函件自交寄日起，預計到達天數約 7 至 15 天。

乙. 大陸水陸函件自開船日起，預計到達天數約 30 至 45 天。

### (3) 限制：

甲. 寄往大陸地區物品應徵進口稅稅額在人民幣 50 元（含 50 元）以下者，免徵進口稅，超過人民幣 50 元者，一律按物品價值全額徵稅，其納稅義務人係郵件收件人。

乙. 寄往大陸地區物品，每件限值（即物品價值）為人民幣 800 元，超出規定限值者，應由收件人辦理退運手續或按規定辦理通關手續。

## （二）包裹業務

包裹依寄達地區分為國內包裹與國際包裹兩種。為使包裹郵件包裝牢固，本局備有品質優良的紙箱並免費代客機器捆紮。另外，貴重物品，請作保價或報值包裹交寄。

### 1. 國內包裹

#### (1) 說明：

甲. 可郵遞之物品，除郵件處理規則規定之禁寄物品或郵件規格不符合本公司公告者外均得按包裹交寄。

乙. 各地郵局均收寄國內包裹，並按掛號手續辦理。

丙. 包裹新服務方案：各窗口出售便利箱（袋），採國內全區單一價格計費。便利袋：每件一律 65 元（郵資），寶貝便利袋：每件一律 70 元（郵資）。便利箱：每件

65/80/110 元(郵資)，交寄時不限重量，重複使用除可響應環保外，並可享抵郵資 3~12 元優惠。

丁. 國內包裹得夾附通信文件，但應分別計費，並於封面註明「混合寄件」字樣，否則一經查獲，將按欠資郵件處理。

(2) 交寄：

甲. 按途程遠近及運輸狀況妥為封裝，再行交寄。

乙. 填寫「國內各類掛號包裹託運單」(黏貼式)五聯單隨同包裹交付郵局相關窗口辦理即可。

丙. 大宗折扣：大宗用戶依交寄件數多寡給予百分之 10 到百分之 20 的折扣。

(3) 限制：

甲. 重量限制：每件不逾 30 公斤。

乙. 尺寸限制：

(a) 最小尺度：不得小於信函之最小尺度。

(b) 最大尺度：任何一尺度均不得逾 1 公尺 50 公分，長度加長度以外最大周圍合計亦不得逾 3 公尺。

(4) 勞軍包裹：為表達郵政對前線戰士勞苦功高的最高敬意，每年春節、端午節、中秋節前後交寄勞軍包裹，可享有特別優惠折扣。

(5) 寒暑假學生包裹：為服務學生於寒暑假交寄書籍衣物等用品，郵局特派員至學校提供紙箱，定點收取包裹，並提供開學前享有返校學生包裹優惠。

(6) 特產快遞郵件：

甲. 收件內容：乾貨、水果類等農漁特產品、地方名產、養生健康食品茶葉、蜜餞、精品禮盒等。

乙. 全年無休，天天投遞，可上網追蹤查詢郵件投遞情形。

丙. 重量上限 20 公斤(寄馬祖地區者限重 5 公斤)，價值以 2 萬元為上限。

2. 國際包裹

(1) 說明：國際包裹係由本國寄往國外之包裹，依運輸方式區分為航空、水陸、陸空聯運 3 類，依有無保價，又可區分為保價與非保價 2 種。

(2) 交寄：

甲. 公眾欲交寄國際包裹，請先洽詢寄達國(地區)相關規定、限制等，依規定妥為封裝後至各地郵局交寄。

乙. 請填寫「國際包裹五聯單」，連同包裹交郵局相關窗口辦理即可。

(3) 限制：

甲. 尺寸限制：各國尺寸限制不同，請參閱「國際包裹資費表」。

乙. 重量限制：因郵運方式及寄達國(地區)規定而異，請洽詢郵局相關窗口。

3. 大陸包裹

(1) 說明：大陸包裹係指自本國寄往大陸地區(不含香港、澳門)，或自大陸地區(不含香港、澳門)寄來本國之包裹。本地區包裹不辦理保價業務。

(2) 交寄

甲. 公眾欲交寄大陸包裹，請先洽詢大陸地區相關規定、限制等，依規定妥為封裝後至各地郵局交寄。

乙. 大陸包裹請填寫「國際（地區）包裹五聯單」（單式號碼：98-00-17-01A）及「商業發票」（單式號碼 98-00-15-10，已自備者可免再填），連同包裹交郵局相關窗口辦理即可。單式請向各地郵局索取（商業發票亦可上網列印）。

(3) 限制：

甲. 重量限制：每件不超過 30 公斤。

乙. 尺寸限制：最大尺寸為長度不得大於 150 公分，長度加長度以外最大周圍（長 X1+寬 X2+高 X2）不得大於 300 公分。最小尺寸為至少有一面長度不小於 24 公分，寬度不小於 16 公分。

(4) 預計到達天數

甲. 大陸航空包裹自交寄日起，預計到達天數約 7 至 15 天。

乙. 大陸水陸包裹自開船日起，預計到達天數約 30 至 45 天。

(5) 填寫五聯單注意事項

甲. 本五聯單須用英文或中文填寫。

乙. 為使大陸地區海關查驗時能確知郵件內裝物品種類，寄件人須將報關單全部填妥，物品名稱尤應力求齊全、正確及清楚填寫，不可僅籠統填上總稱（例如只寫「食品」、「樣本」、「零件」等），否則可能引致延誤及對收件人造成不便。

丙. 寄件人在報關單上之簽署是表示所填資料屬實，且內裝物品並無任何危險禁寄物，包括爆裂物、壓縮的或液化的氣體、易燃物質、氧化物、毒性物質及感染物質、放射性物質、腐蝕物質、刀劍棍棒類等其他危禁品（如磁化物及刺激性物）。

丁. 寄件人應查明大陸地區所需之文件（例如產地來源證明、衛生證明書、發貨單等），如有應連同郵件一併檢附。

(6) 郵寄大陸地區禁限寄規定

甲.

1. 寄往大陸地區物品應徵進口稅稅額在人民幣 50 元（含 50 元）以下者，免徵進口稅，超過人民幣 50 元者，一律按物品價值全額徵稅，其納稅義務人係郵件收件人。

2. 寄往大陸地區物品，每件限值（即物品價值）為人民幣 800 元，超出規定限值者，應由收件人辦理退運手續或按規定辦理通關手續。

3. 進口稅的計算為：進口稅稅額=完稅價格×進口稅稅率。

4. 進口貨物的完稅價格包括貨物的貨價、貨物運抵大陸地區輸入地點起卸前的運輸及其相關費用、保險費，進口物品的完稅價格，由海關依法確定。

乙. 限制進境物品

1. 無線電收發信機、通信保密機。

2. 煙酒。

3. 瀕危的和珍貴的動物、植物（均含標本）及其種子和繁殖材料。

4. 國家貨幣。

5. 限制進境的其他物品。

註：禁寄物品種類繁多，依各國法律之規定，因驗關係各國海關權責，如仍有疑慮，請上中國海關網站查詢，以免失誤。

4. 快遞代理業務（大陸快遞貨件）

(1) 交寄物品：

- 甲. 不具通信性質的商業文件。
- 乙. 單件不超過新台幣 2 萬元的貨樣或物品。
- 丙. 95 年 1 月 2 日起開放代收健康食品及保健藥品。
- 丁. 非禁寄及非限寄物品。

(2) 尺寸限制：

- 甲. 最大尺寸：任何一尺度均不得逾 150 公分，長度加長度以外最大周圍合計不得逾 3 公尺。
- 乙. 最小尺寸：不得小於信函最小尺度 14×9 公分。

(3) 重量限制：單件不逾 30 公斤。

### (三) 快捷郵件

為配合工商各界寄送特具時效郵件之需要，郵政以最快速、最安全的方式處理投送快捷郵件，廣受社會各界歡迎，成為近年來郵政服務的重點業務。

#### 1. 國內快捷郵件

- (1) 說明：郵件在國內指定之地區間互寄，以最快速之方法優先處理，並在約定之時間內送達收件人者。
- (2) 交寄：特約及一般用戶件數較多時可以電話通知郵局派員收件，也可自行到郵局窗口辦理。
- (3) 限制：每件限重 20 公斤，最小尺度不得小於信函之最小尺度，最大尺度任何一邊均不得逾 1 公尺，長度加長度以外最大周圍合計亦不得逾 2 公尺。
- (4) 附加功能及特點如下：

- 甲. 快捷報值郵件裝寄法定紙幣每件限額新台幣 1 萬元；裝寄非法定紙幣，每件限額新台幣 5 萬元。
- 乙. 快捷代收貨價每件最高限額新台幣 5 萬元。
- 丙. 大宗折扣：大宗用戶依交寄件數多寡給予百分之 10 到百分之 25 的折扣。

(5) 96 年 2 月 1 日起實施「國內快捷服務新方案」，其特色如下：

- 甲、簡化資費級距：將原國內快捷郵件 22 級資費級距簡化為 6 級，增加資費之透明度。
- 乙、小幅調降資費：國內快捷郵件資費參酌市場價格作小幅調整，加上資費級距縮減，交寄快捷郵件資費較未調整前便宜，有效提高客戶交寄快捷郵件之意願。

#### 2. 快捷上門收件：提供顧客不必臨櫃即可享受用郵之貼心服務。

#### 3. 國際快捷郵件

- (1) 說明：郵件經外國郵政機構同意與其指定之城市間互寄，以最快捷方法優先處理，並在約定之時間內送達收件人者，稱為國際快捷郵件。(簡稱 EMS)
- (2) 交寄：
  - 甲. 請向各地郵局交寄，凡文件、貨樣、商品等均可交寄。寄件人申報加保金額不得超過內裝文件或物品之實值。
  - 乙. 填寫國際快捷郵件五聯單，連同郵件交付郵局相關窗口辦理。

丙. 除備有專用封套便利其交寄外，並有下列加保服務措施，吸引顧客；為使顧客交寄緊急且重要之物品，自 85 年 3 月開辦此項服務，每件最高保額為 10 萬元，如寄遞途中遺失、被竊或毀損，郵局將照所報金額賠償。

丁. 大宗折扣：大宗客戶享有上門收件服務，免費提供紙箱、防水袋、硬紙殼信封，先寄件後付費及享有郵資折扣 5% 至 25% 之優待。

#### 4. 大陸快捷

(1) 說明：大陸快捷郵件係指自本國寄往大陸地區（不含香港、澳門）指定城市，或自大陸地區（不含香港、澳門）寄來本國之快捷郵件。

(2) 交寄：

甲. 請向各地郵局交寄。

乙. 填具國際（地區）快捷郵件五聯單（單式號碼：98-00-15-22A）及「商業發票」（單式號碼 98-00-15-10，已自備者或內容為文件類者可免再填），連同郵件交付郵局相關窗口辦理。單式請向各地郵局索取（商業發票亦可上網列印）。

(3) 限制：

甲. 重量限制：每件不超過 30 公斤。

乙. 尺寸限制：最大尺寸為長度不得大於 150 公分，長度加長度以外最大周圍（長 X1+寬 X2+高 X2）不得大於 300 公分。最小尺寸為至少有一面長度不小於 24 公分，寬度不小於 16 公分。

(4) 預計到達天數：大陸快捷郵件自交寄日起，預計到達天數約 3 至 7 天（不含驗關時間）。

(5) 填寫五聯單注意事項

甲. 本五聯單須用英文或中文填寫。

乙. 為使大陸地區海關查驗時能確知郵件內裝物品種類，寄件人須將報關單全部填妥，物品名稱尤應力求齊全、正確及清楚填寫，不可僅籠統填上總稱（例如只寫「食品」、「樣本」、「零件」等），否則可能引致延誤及對收件人造成不便。

丙. 寄件人在報關單上之簽署是表示所填資料屬實，且內裝物品並無任何危險禁寄物，包括爆裂物、壓縮的或液化的氣體、易燃物質、氧化物、毒性物質及感染物質、放射性物質、腐蝕物質、刀劍棍棒類等其他危禁品（如磁化物及刺激性物）。

丁. 寄件人應查明大陸地區所需之文件（例如產地來源證明、衛生證明書、發貨單等），如有應連同郵件一併檢附。

(6) 郵寄大陸地區禁限寄規定

甲.

1. 寄往大陸地區物品應徵進口稅稅額在人民幣 50 元（含 50 元）以下者，免徵進口稅，超過人民幣 50 元者，一律按物品價值全額徵稅，其納稅義務人係郵件收件人。

2. 寄往大陸地區物品，每件限值（即物品價值）為人民幣 800 元，超出規定限值者，應由收件人辦理退運手續或按規定辦理通關手續。

3. 進口稅的計算為：進口稅稅額=完稅價格×進口稅稅率。

4. 進口貨物的完稅價格包括貨物的貨價、貨物運抵大陸地區輸入地點起卸前的運輸及其相關費用、保險費，進口物品的完稅價格，由海關依法確定。

## 乙. 限制進境物品

1. 無線電收發信機、通信保密機。
2. 煙酒。
3. 瀕危的和珍貴的動物、植物(均含標本)及其種子和繁殖材料。
4. 國家貨幣。
5. 限制進境的其他物品。

註：禁寄物品種類繁多，依各國法律之規定，因驗關係各國海關權責，如仍有疑慮，則請上中國海關網站查詢，以免失誤。

## 5. 代辦驗關服務

本項業務係接受寄件人之委託，提供代辦驗關服務，由本公司委請特約報關業者代理寄件人向海關辦理出口郵件報關手續，並代收報關服務費及其他相關規費。

寄件人應具備之文件

- (1) 填妥國際包裹或國際快捷郵件五聯單，每箱一份。五聯單請先影印乙份貼於郵件上，正份並同下列文件及郵件交送郵局，並明確告知窗口及上收人員相關郵件為報關郵件。
- (2) 商業發票(Invoice)一式 2 份，加蓋公司及負責人圖章。
- (3) 裝箱單 ( Packing List ) 一式 2 份，加蓋公司及負責人圖章。
- (4) 出口報單副本申請書，加蓋公司及負責人圖章，由郵局代向海關申領退稅用副報單，無需求者免填。
- (5) 委任書 1 份，並加蓋公司、負責人及發票圖章，並註明聯絡電話及姓名。
- (6) (2) 至 (5) 項之書表可逕行在網站上填寫資料，直接列印並連同第 ( 1 ) 項之五聯單先行傳真至本公司特約報關業者，再以電話確認 ( 傳真電話：02-25069703 電話號碼：02-25064611 分機 142 )；如已在網站上填寫資料並傳送檔案者，僅需傳真五聯單即可。

費用及規費

- (1) 代辦報關費用每批 ( 單 ) 新台幣 250 元整(含稅)。  
同一地點，同一收件人，文件合併申報時，不限箱數，視為一批。  
同一地點，不同一收件人，視為不同批 ( 單 )，以實際出口文件為準。
- (2) 申辦出口報關退稅副報單，每份規費為新台幣 100 元整。

## 6. 兩岸速遞

[http://www.post.gov.tw/post/internet/a\\_mail/?ID=1347347582391](http://www.post.gov.tw/post/internet/a_mail/?ID=1347347582391)

## 7. 兩岸郵政 E 小包

[http://www.post.gov.tw/post/internet/a\\_mail/?ID=1379902213291](http://www.post.gov.tw/post/internet/a_mail/?ID=1379902213291)

## (四) 傳真郵件

1. 說明：傳真郵件是郵局利用傳真設備及電信網路，將寄件人交發之文件、符號或圖表，照原樣傳送國內收件人者，可省去傳統之運送途徑，大幅提高通信效率。
2. 交寄方式  
(1) 由郵局供給傳真郵件用紙，寄件人以黑色或藍色筆書寫後，交由郵局相關窗口人員



傳輸至收件人所在地郵局，由收件人到局領取或由郵局代為投遞。

(2) 交寄國內傳真郵件，以限時投遞區為限。

### (五) 大宗函件電腦列印封裝服務

1. 說明：大宗函件電腦列印封裝服務係用郵客戶將大宗函件之收寄件姓名、地址及郵件內文資料，依約定格式製成之磁片、磁帶或光碟及附件，委託郵局使用電腦處理列印，併同附件封裝成函件後，代辦郵寄之服務，郵寄費用包括郵資及工本費。
2. 主要特色：本項服務採用最新電腦化科技一貫作業，大幅提升了郵件處理速度，使交寄的郵件能更快速的送達。此外，為保障寄件人交寄郵件資料的安全及保密性，特別要求作業場所門禁管制，並嚴密監管作業流程。
3. 服務對象：銀行、信用卡單位、保險業、股票證券、郵購、百貨、批發、政府部門、各公營事業（瓦斯、水電、電信、石油）、交通運輸業、建築業、製造業及其他須要大宗電腦函件列印封裝服務之客戶，並已將客戶資料納入電腦管理，且每批交寄量在 3,000 件以上者，均可利用。

### (六) 無收件人名址郵件

1. 說明：無收件人名址郵件係指寄件人交寄大量無收件人姓名、地址之國內平常郵件（不含限時及掛號郵件），由郵局照其指定地區，以一戶一郵件為原則，普遍分送給住戶；惟寄件人須於封套或文件明顯處（也可以不加封套）加書寄件人姓名、詳細地址、郵遞區號等字樣。
2. 交寄方式：寄件人按預定分送之城市（鄉鎮區）及數量包捆，於包裝上註明城市（鄉鎮區）名稱及件數，即可向大宗函件分區捆紮郵資折扣之指定局及轉運局交寄。
3. 限制：限寄印刷物，郵件摺合之正面尺寸不得大於 21cm\*10cm，重量不得逾 50 公克。

### (七) 郵件查詢、改投、改寄、撤回業務

#### 1. 郵件查詢、補償、延誤退費

(1) 說明：寄件人交寄之掛號郵件，得利用中華郵政全球資訊網（[www.post.gov.tw](http://www.post.gov.tw)）上網查詢。

(2) 期限：

甲. 國內掛號郵件：自交寄日起 6 個月內。

乙. 國際掛號郵件（包括函件及包裹）自交寄之次日起 6 個月內（國際快捷郵件自交寄之次日起 3 個月內）；逾上述期限郵局得不予查詢，並不負補償之責。

(3) 郵件補償：

甲. 郵件如有遺失、被竊、毀損情事，寄件人得於國內掛號郵件交寄日起 6 個月或國際掛號郵件（函件、包裹）交寄之次日起 6 個月內，檢同原執據向原寄郵局申請補償。

乙. 補償金額依郵件處理規則相關規定辦理。

(4) 延誤退費：書寫正確郵遞區號之限時專送郵件及快捷郵件如有延誤，經查明係郵局之過失所致者，寄件人得憑相關封皮或執據向郵局請求依規定退還郵費。

## 2. 郵件改投、改寄

(1) 說明：收件人或代收人地址變更，郵件須改向新地址投交者，其新地址在原投遞局投遞區內，稱為改投；不在原投遞局投遞區域內，須轉寄他局投遞者，稱為改寄，以上兩者均須依規定另付或免付郵資。

(2) 申請：收件人申請改投或改寄，應具函或填具申請書，送當地所屬投遞單位辦理。

(3) 期限：申請改投或改寄自申請之日起 2 個月為有效期限，逾期仍照郵件封面所書地址投遞。同一地址改投或改寄同一新址者，其申請以 1 次為限。

## 3. 郵件撤回

(1) 說明：各類郵件除依規定扣留、沒入或銷毀者外，於未投遞前，寄件人得申請撤回。但寄往不辦理郵件撤回國家之郵件，已離開我國郵政之互換局者，不得申請撤回。

(2) 手續：填具申請書，連同與原寄郵件所書相同之封面式樣，洽原寄局辦理，並繳付撤回費。但郵件在原寄局未寄出前申請者，免付資費。

## (八) 集郵票品及商品業務

為方便集郵人士購買集郵票品，除於窗口供售外，特別在本局開設郵政劃撥集郵專戶，受理顧客預約訂購票品。劃撥帳號為：4194457-5 劃撥戶名為：澎湖郵局集郵專戶。近年來中華郵政公司更進一步推出「個人化郵票」及「集郵商品」，在營業廳設置商品展示櫥窗，積極推展新的集郵票品及郵政商品業務，介紹如下：

1. 個人化郵票：一份量身訂作的結緣禮之製作，顧客可自選品質良好、色彩明亮之人像、家、愛車、寵物及公司標誌照片(尺寸在 3"× 5" 或 4" × 6" 內製作效果較佳)，搭配總公司發行之祝福郵票、結緣郵票、好言好語郵票、十全十美郵票、符碼傳情郵票、旅行郵票、花語郵票、歡樂時光郵票、十全富貴郵票及名片型個人化郵票等，逕向本轄各級郵局辦理，如需索取資料或有任何問題，請親洽本局窗口。
2. 兼具個性、美觀及收藏的集郵商品：如各年度郵政寶寶；鑰匙圈；郵政公仔；個人化郵票相框；模型郵車；小熊維尼存錢筒；米老鼠貼紙包；海底總動員計時器；情人節圖案伸縮吊牌、旅行護照包；大貓熊 3D 杯墊；瑞兔掛鈎；蝴蝶郵票圖案磁鐵相框；蘭花郵票圖案鍋墊；吸水杯墊；動物造型抱枕；郵差造型書架；背心式環保購物袋；小米草瓷器茶具組。

## (九) 專用信箱出租業務

郵局為方便客戶收領郵件，設有專用信箱備供租用，無論機關、行號、團體或個人皆可提出申請，手續簡便費用低廉。

## 二、儲匯業務

### (一) 儲金業務

儲金業務分為存簿儲金、定期儲金、師生儲金、綜合儲金及劃撥儲金等 5 種業務：

#### 1. 存簿儲金

個人、政府機關、自治團體或非營利法人，只要備妥證件（雙證件）、印章及新台幣 10 元以上就可開戶。連線通儲可至台、澎、金馬等地 1,300 餘所郵局存提款。存簿儲金利息半年結息 1 次，結息日為每年 6 月 20 日及 12 月 20 日；每 1 人僅得開立 1 戶，具備下列服務功能：

##### （1）轉帳服務（存簿轉劃撥）

- 甲. 自動轉帳：劃撥儲金帳戶若未能預估每月扣繳費用多寡又深恐發生存款不足情事，得填具委託書（由代繳費用委託書代用），委託郵局於本人劃撥儲金帳戶存款不足扣繳時，以千元為單位自動由本人存簿儲金帳戶撥存至劃撥儲金帳戶內。儲戶請攜帶國民身分證、存簿、存簿帳戶印鑑及劃撥帳戶印鑑，至連線郵局辦理。
- 乙. 定額轉帳：存簿儲金儲戶在新台幣 3 萬元範圍內，填具「郵政存簿儲金儲戶申請變更撤銷按月定額轉帳提款申請書」每月 15 日由存簿帳戶固定撥存約定金額至劃撥帳戶內。儲戶請攜帶存簿、國民身分證、原留印鑑及劃撥儲金詳情單至連線郵局辦理。

##### （2）委託代繳水電、瓦斯、電話、保險及稅款等費用。

##### （3）辦理入戶匯款及跨行匯款。

##### （4）受理機關團體員工之薪資存款。

##### （5）個人戶可申領金融卡。金融卡功能如下：

甲. 提款：可辦理存簿、劃撥帳戶提款。

乙. 存款：憑卡在窗口或具存款功能之自動櫃員機辦理。

丙. 轉帳撥入本人劃撥帳戶。

丁. 轉帳撥入他人存簿、劃撥帳戶。

戊. 查詢存款餘額（含跨行查詢）

己. 更改金融卡密碼。

庚. 跨行提款、轉帳。

辛. 消費轉帳服務。

壬. 轉帳繳款（如房屋稅、地價稅、牌照稅、所得稅、營業稅）。

癸. 購買郵票：限在指定之自動櫃員機辦理。

亥. 辦理郵政壽險保單借款及還款：目前新機種各自動櫃員機均可辦理（輸入晶片密碼）。

##### （6）票據託收

##### （7）存款證明

##### （8）可在窗口辦理存簿帳戶存款轉存他人存簿帳戶。

##### （9）可辦理帳戶無摺存款。

##### （10）可辦理存簿帳戶與劃撥帳戶間（含轉本人及他人帳戶）之電話語音轉帳。

##### （11）可辦理存簿帳戶轉帳代繳郵政壽險保費，壽險滿期金轉帳。

##### （12）可辦理存簿帳戶轉帳代繳郵政壽險保戶不動產抵押借款本息及住宅火險及地震險保費。

##### （13）辦理定期存單到期本息自動轉入。

## 2. 定期儲金

分整存整付、分期付息、零存整付 3 種。個人及非營利法人備妥證件即可辦理存款，儲戶如有急用，可中途解約，中途解約應將該存款一次結清，利息依實存期間之利率 8 折計算，未存滿 1 個月不計利息；亦可辦理質押貸款，貸款金額最多為原存款金額的 9 成。儲戶遷移住所或變換工作環境可至原立帳局或至續存局洽辦帳目轉移。定期儲金可申請自動轉帳服務的項目如：

- (1) 整存整付、分期付息：到期本金自動轉期續存，利息轉存存簿（本人或他人）或本人劃撥儲金帳戶。
- (2) 整存整付、分期付息、零存整付：存單到期本息自動轉存本人存簿或劃撥儲金帳戶。
- (3) 整存整付：到期本息自動轉期續存
- (4) 分期付息：每月利息自動轉存存簿儲金（本人或他人）或本人劃撥帳戶。
- (5) 零存整付：本金按月自本人存簿或劃撥帳戶轉撥。
- (6) 質押貸款：應付利息按月自本人存簿或劃撥帳戶轉帳扣繳。

## 3. 師生儲金

配合政府加強推動儲蓄政策，培養學生養成儲蓄習慣，10 元即可開戶，畢業後帳戶得轉換為存簿儲金，儲蓄不間斷。

## 4. 綜合儲金

- (1) 將存簿儲金及定期儲金綜合納入 1 本儲金簿內，可憑該儲金簿存取款項，儲戶可免保管存單。
- (2) 儲戶申請具自動質借功能者，儲金簿內之定期存款全部提供擔保，存簿儲金結存不足時，可自動質貸轉存簿儲金抵付，俟儲戶存簿儲金有存款時，自動作還款辦理。

## 5. 郵政劃撥儲金

劃撥儲金可減少現金收付之煩，具有存款、提款、撥款、匯款、轉帳及使用支票等多種功能。並可辦理代繳公用事業費用及公司行號、機關團體之代收代發款項業務，為現代繁忙的公私機構、工商企業及社會大眾提供省時、省力與高效率的金融服務。其功能為：

- (1) 劃撥存款
  - 甲. 一般存款
  - 乙. 特戶存款
- (2) 劃撥提款
- (3) 劃撥支票
  - 甲. 業務專用支票
  - 乙. 劃撥支票
- (4) 劃撥匯票

## (二) 郵政匯兌業務

郵政匯兌以提供一般公眾小額匯兌服務為主，現分為國內匯兌、國際匯兌、大陸匯款等 3 種。

### 1. 國內匯兌

- (1) 郵政匯票：安全方便、流通有無。
  - 甲. 匯票由匯款人自行以掛號寄送收款人，匯票可在全省各連線郵局兌領。

乙. 匯票每張最高限額為 50 萬元。

丙. 匯票有效兌領期限為 3 年。

(2) 入戶匯款：迅速、安全，又有保障。

甲. 匯款藉連線網路存入受款人存簿存金帳戶，受款人可立即提款。

乙. 匯款金額不限，免開發匯票。

丙. 大宗入戶匯款，便利機關、公司行號，匯款更便捷。

(3) 電傳送現：寄送現金、快速方便。

甲. 可加附信函，信函彩色紙有多種供顧客選擇，婚喪喜慶均適用。

乙. 每筆匯款最高限額為 8 萬元。

(4) 郵政禮券：婚喪喜慶，為您傳送真情意。

甲. 郵政禮券面額：賀券有 600 元、1000 元、2000 元、3000 元等 4 種，奠券有 300 元、500 元、1000 元等 3 種。

乙. 郵政禮券概不記名，不得掛失，兌付無需簽章手續，憑券付現。

丙. 大宗購買，另有折扣優惠。

(5) 跨行匯款：隨匯隨到、安全可靠。

甲. 郵局、銀行間互相通匯。

乙. 匯出款項：每筆最高限額依經辦局局等分為 5000 萬元、2000 萬元及 200 萬元三級，筆數不限。

匯入款項：每筆最高限額依匯出銀行規定辦理。

## 2. 國際匯兌

(1) 國際郵政匯票：

a. 直接通匯國有：法國、義大利、日本、韓國、泰國、馬來西亞、印尼、巴西等 8 國。

b. 國際郵政匯票得交匯 3 萬美元或等值歐元以下之匯票，每筆收取匯費 160 元。

c. 受款人接獲郵政寄送之「國際郵政匯票」或「國內兌付據」，得持國民身分證、印章及上述匯票，至指定之兌款局辦理兌領手續。

(2) 國際匯出匯款：

a. 通匯地區：除禁匯地區外，通匯遍及花旗銀行全球通訊網路所達地區。

b. 電匯匯費每筆 300 元。

(3) 代售美金旅行支票：

a. 通匯地區：全球各地。

b. 票面金額種類多、手續簡便。

(4) 國際匯入匯款：

a. 匯入匯款透過 SWIFT(環球銀行財務電訊協會)匯款系統經永豐銀行轉匯入受款人於本公司開立之存簿儲金帳戶。

b. 手續費：每筆新台幣 200 元(自匯入款項中扣除)。

### 三、壽險業務

簡易壽險包括生存保險、死亡保險及生死合險，並得以附約方式經營健康保險及傷害保險。郵政經營簡易壽險旨在提供國民基本經濟生活保障，藉眾人之力共謀國民福祉與社會安全，同時累積資金協助經濟發展，本著「全方位的服務，無止盡的關懷」的理念，利用廣佈的營業據點，便利民眾投保，免體檢，同一被保險人最高保額 600 萬元，除有儲蓄利益外，兼具保障功能。

#### （一）現有商品種類

1. 常春增額還本保險
2. 福安終身壽險
3. 合家歡增額保險
4. 康順定期保險
5. 一年期定期壽險
6. 年年金喜還本終身壽險
7. 十分有利增額終身壽險
8. 日額型住院醫療附約
9. 金平安傷害保險附約
10. 吉安傷害保險附約
11. 微型傷害保險附約

#### （二）壽險保單可提供質押借款

即時貸、機動利率、單利計息、免保證人、免手續費、無違約金；可隨時還款，或保險到期再還款。借款方式有：

1. 臨櫃保險單借款：要保人保費繳足 12 個月以上，可會同被保險人持保單、要、被保人身分證、印章洽經辦局辦理。
2. ATM 保險單借款：保戶事先填妥約定書，不需臨櫃借款，在全國各地開放 ATM 保單借款之郵政自動提款機均可借款，全年無休，24 小時全天候服務。

#### （三）不動產抵押借款

郵政房貸具資格寬鬆優點，只要是中華民國國民年滿 20 歲以上 68 歲以下、提供本人、配偶、父母或子女、兄弟姐妹之房屋及基地，設定第一順位最高限額抵押權予中華郵政股份有限公司，同一借款人借款金額最高新台幣 800 萬元，最低新台幣 50 萬元。惟臺北、板橋及三重等局所轄地區，最高借款金額可達新台幣 1,000 萬元。中華郵政公司所承辦的房貸商品分為一般房貸、青年首次購屋優惠貸款、福利貸、超優貸及軍公教福利專案等 5 種，指標利率以中華郵政公司牌告之 2 年期郵政定期儲金機動利率為基準，借款年限可分 7 年、10 年、15 年、20 年及 30 年攤還等 5 種，借款期間 7 年者，本息定額攤還；借款期間 10 年、15 年、20 年、30 年者，可選擇寬限期 1 年或 2 年，寬限期內每月只付息不還本，減輕貸款初期還款壓力。如有房貸問題請電（06）9272493，歡迎多加利用。

### 四、受委託辦理之代理業務

#### （一）委託代辦之業務範圍：

郵政法第五條修正通過後，郵政代理無論公、民營機關團體之業務均可接受委託。

(二) 郵局現行代理之業務：

1. 代發款項：代發國軍退除役官兵俸金、國軍官兵傷亡撫卹金，國軍遺眷及在營軍人貧困家屬慰問金、生活燃料房租補助費、安家費等各項補助，各級政府機關公務人員退休金、公路局及臺航公司退休人員三節慰問金、子女教育補助費及其他給付業務。

2. 代售業務：

代售業務總類

- (1) 印花稅票
- (2) 防癆紀念票
- (3) 簡章
- (4) 代售商品

1. 電話卡 2. 紀念幣 3. 美容商品 4. 酒類商品 5. 米產品 6. 生活用品 7. 電器用品 8. 保健食品 9. 各類禮品 10. 有機食品 11. 保健飲(油)品 12. 其他經交通部核准之商品

(三) 辦理代售中央公債、代兌付公債本息及代收件買回公債等業務，以服務小額投資人。

(四) 代收交通違規罰鍰。

(五) 基金銷售業務。

(六) 代收水電瓦斯費用

(七) 代發統一發票中獎獎金

1. 自 102 年 4 月 1 日起，凡 102 年度起之中獎發票，特獎、頭獎請至 23 個指定郵局領獎，二、三、四、五、六獎可至任一郵局領獎。如欲查詢中獎號碼，請至財政部賦稅署網站查詢。
2. 星期例假日營業之郵局僅受理兌付四、五、六獎中獎獎金，三獎以上暫停兌付。
3. 各地延時營業之郵局(含夜間郵局)，不辦理兌獎業務。