

郵政會員暨郵寄便會員常見問答

一、郵政會員相關

Q1 郵政會員是什麼？

中華郵政提供「郵政會員」服務，客戶以郵政會員單一帳號登入本公司「行動郵局 APP」、「郵寄便」、「i 郵購」和「i 集郵」等服務平台，無須記憶多組帳號密碼。

※ 目前僅開放以身分證號登入行動郵局 APP，或以手機號碼登入郵寄便服務升級成為郵政會員。

※ 請注意：

- A. 查詢儲匯金融帳戶資料等金融交易，仍需使用儲匯金融帳戶密碼。
- B. 升級郵政會員不會影響各平台原有會員權益，僅作為單一帳號登入機制及享有會員專屬優惠。
- C. 一組手機號碼僅能對應一組儲匯金融帳號，若多個帳號共用同一手機號碼，將無法申請郵政會員。

Q2 加入郵政會員有什麼好處？

加入會員可以享有以下專屬福利：

1. 點數兌換：依破幣商城實際上架情形，可用破幣兌換電子券(如:咖啡

券等商品)、優惠券、實體商品

2. 會員活動：登入抽獎、任務挑戰、限時好康等你來

3. 未來功能持續更新，敬請期待！

Q3 如何加入郵政會員？需要付費嗎？

加入郵政會員完全免費！目前僅開放以「身分證號」登入手動郵局 APP 或登入郵寄便升級成為郵政會員，若您為新用戶可直接至郵寄便以手機號碼註冊會員。

Q4 已先透過行動郵局 APP 加入郵政會員，要怎麼使用郵寄便服務？

1. 登入手動郵局 APP 並前往「更多>郵寄服務>寄件服務」，點選「前往連結郵寄便服務」，即可立即開通郵寄便服務。若您先前於郵寄便使用同一組手機號碼申請過帳號，須先驗證郵寄便密碼，即可完成連結郵政會員。

2. 以手機號碼登入郵寄便網頁服務：

A. 在郵寄便服務未申請過手機帳號：以郵政會員帳號(手機號碼)、密碼登入，則可立即開通郵寄便服務。

B. 在郵寄便服務曾申請過手機帳號：若該手機帳號與您的郵政會員帳號相同，請以原郵寄便密碼登入，再連結郵政會員。

Q5 原先在郵寄便有 2 組帳號(email 帳號及手機帳號)，能同時升級成郵政

會員嗎?

郵政會員是以手機號碼做為單一帳號，若您只有持有 1 組手機號碼，請選擇您常用的帳號進行升級。

Q6 在郵寄便的帳號是手機號碼但已經取消手機門號，那還能使用原帳號升級郵政會員嗎?

升級郵政會員須先驗證手機簡訊，若您已不再使用原手機號碼，請以現有手機號碼重新註冊郵政會員。

Q7 為什麼無法收到郵政會員簡訊驗證碼(本系統採用 111 簡訊平台發送)?

常見可能原因如下：

1. 檢查手機設定:

A. Android：檢查「簡訊」App > 「訊息設定」> 「保護與安全」> 確認是否有開啟「垃圾訊息與阻擋」或手機內建的攔截功能，看是否有簡訊被誤擋。

B. iPhone：前往「設定」> 「訊息」> 「未知與垃圾訊息」，確認是否有開啟「過濾未知寄件者」，並檢查「訊息」App 中的「未知寄件者」分頁。

2. 聯繫電信業者: 請聯繫您的電信客服，詢問是否有號碼被設為拒收短

碼、簡訊黑名單或系統誤攔簡訊的記錄。

3. 確認手機系統與應用程式:

C. 更新手機系統：確保您的手機作業系統為最新版本。

D. 檢查防詐 App：檢查您安裝的防詐騙或安全應用程式是否誤攔簡訊。

Q8 完成申請郵政會員後，發現生日資訊登打錯誤，要如何變更?

1. 目前會員生日資料僅作為「忘記密碼」時之輔助驗證資訊，並未影響會員權益或其他服務使用。
2. 如生日資料誤植，敬請撥打本公司 24 小時客服專線 0800-700-365，或手機付費電話 (04) 2354-2030，由客服人員協助核對身分後，轉由專人協助修正資料。

Q9 已申請郵政會員，但要變更手機號碼會影響會員權益嗎?

不會影響會員權益，也不需重新註冊。但請注意，手機號碼是您郵政會員帳號的唯一識別方式，若您更換了手機號碼，務必記得同步更新會員資料中的手機號碼，以確保後續登入與破幣累積正常無誤。

Q10 如何變更郵政會員手機號碼?

1. 登入郵寄便服務，前往「會員專區>修改會員資料」進行手機號碼變更，變更完成後，郵政會員帳號即為新手機號碼。

2. 登入行動郵局 APP 並依以下步驟操作：（ 請注意，郵政會員的手機號碼與儲匯金融帳戶的手機號碼必須一致，請同步更新，以免無法順利登入郵政會員 ）

步驟 1.【先變更郵政會員手機號碼】：

登入行動郵局 App，前往「更多>我的郵政會員>郵政會員專區>會員設定，點選「手機號碼」欄位進行修改。

步驟 2.【再變更儲匯金融帳戶手機號碼】：

登入行動郵局 App，前往「更多>設定 Setting>儲金帳戶>儲匯通訊資料變更」進行修改。

Q11 倘若無法自行變更郵政會員手機號碼怎麼辦？

若您無法透過 App 成功變更手機號碼，請分別依以下情況處理：

【郵政會員手機號碼無法變更】：請聯繫中華郵政客服，由專人協助處理。

【儲匯金融手機號碼無法變更】：請先確認您的帳戶類型為何？（ A.存簿帳戶或 B.劃撥帳戶 ）

A. 存簿帳戶使用者，首先請您先確認是否完成設備綁定？

若尚未連結設備：請登入行動郵局 App，前往「更多>設定>儲金帳戶>設備綁定服務」，完成設備綁定。或可攜帶存簿、原帳戶印鑑與身分證至郵局臨櫃辦理。

B. 倘若是使用劃撥帳戶且以 ID 帳戶登入之用戶，請本人攜帶身分證、原留印鑑親至付款局或票據交換局辦理。

Q12 想要更換郵政會員 E-MAIL 該如何變更？

登入郵寄便服務，前往「會員專區>修改會員資料」，或登入行動郵局 App 前往「更多>我的郵政會員>郵政會員專區>會員設定」，點選「E-MAIL」欄位進行修改，接續至電子郵件信箱收取驗證信，並點擊驗證連結，完成 E-MAIL 驗證。

Q13 想要變更郵政會員密碼該如何辦理？

登入郵寄便服務，前往「會員專區>修改密碼」，或登入行動郵局 App 前往「更多>我的郵政會員>郵政會員專區>會員設定」，點選「會員密碼變更」進行修改。

Q14 為什麼在行動郵局 APP 無法正常登入郵政會員系統？

若您在登入郵政會員時遇到異常狀況（如驗證碼未收到、帳號錯誤、資料不符等），請您先確認：1.輸入資訊是否正確、2.儲匯金融帳戶是否已連結手機、3.行動裝置網路連線是否正常。若仍無法排解，請聯繫中華郵政客服，由專人協助處理：24 小時客服專線：0800-700-365、手機撥打請改撥付費電話:(04) 2354-2030

Q15 為什麼在行動郵局 APP 無法看到「我的郵政會員」？

無法看到「我的郵政會員」，表示您尚未以身分證號登入行動郵局 App。

若以身分證號登入 App 仍無法看到「我的郵政會員」功能，請您先確認行動裝置網路連線是否正常。若已確認行動裝置網路連線正常，請重新安裝行動郵局 App。倘若上述方式都已經嘗試過，仍無法排解，請聯繫中華郵政客服，由專人協助處理：24 小時客服專線：0800-700-365、手機撥打請改撥付費電話：(04) 2354-2030。

Q16 可以將儲金帳戶與郵政會員解除連結嗎？會影響郵政會員權益嗎？

可以將儲金帳戶與郵政會員解除連結，也不會影響郵政會員權益，但是一旦解除連結後，就無法再使用儲金帳戶登入郵政會員，且無法參加儲匯或壽險服務的累點活動。

Q17 為什麼行動郵局找不到郵政會員服務？

行動郵局 APP 版本 1.41 以上將提供郵政會員服務，若您的 APP 尚未更新至最新版本，請至 play 商店或 Apple Store 更新 APP，並以身分證號登入行動郵局 App，至「更多>我的郵政會員」即可使用郵政會員服務。

二、郵寄便會員相關

Q1 如何整併多筆會員帳號？被併會員項下資料將會如何處理？

可至會員專區項下驗證身分後逕予整併，並可選擇是否將被併會員之常用

收件人清單及歷史郵件資料轉入新會員項下。

Q2 如不再使用郵寄便會員，能否刪除會員？

可至會員專區項下驗證身分後逕予刪除，惟須再次提醒客戶，會員資料將永久刪除，且無法再次登入，若有未完成的交易、服務或點數，刪除後將視同放棄，不予退還或補償。

三、郵政會員點數(破幣)規則

Q1 什麼是破幣(Po coin)?

破幣是中華郵政提供給郵政會員的點數服務。會員可透過使用郵政金融服務或參加官方活動來累積破幣，並於「破幣商城」兌換商品、優惠券等。

未來也將持續擴充更多使用方式，敬請期待！

Q2 破幣可以用來做什麼？

破幣可用來兌換：1.電子票券（如咖啡券）、優惠券 2.專屬商品 3.限定活動好康等

※ 實際可兌換項目請依活動公告與商城說明為準。

Q3 如何賺取破幣(Po coin)?

只要您是郵政會員，即可透過以下方式賺取破幣：1.完成會員專屬任務、
2.參加官方行銷活動※ 詳細回饋內容與限制請參閱當期活動公告。

Q4 破幣(Po coin)是即時發放嗎？

破幣發放時間依活動規則有所不同，可能為：

1. 即時發放（例如完成任務後立即入帳）
2. 事後發放（例如活動結束統一計算後入帳）如遇退貨或異常交易，

破幣將依相關規則進行點數加扣。

Q5 破幣是否有累積上限？

破幣本身沒有累積上限，但部分特定活動可能對「單次獲得上限」或「兌換次數」有限制，請依活動公告為準。

Q6 如何查詢破幣交易明細？

您可以透過行動郵局 App 查詢：「更多>會員專區>破幣」，即可查看破幣的累積與使用紀錄。

Q7 破幣(Po coin)有效期限？

破幣自產生日起至「次年 12 月 31 日」為止有效。例：2025 年獲得的點數，使用期限至 2026 年 12 月 31 日止。逾期未使用將全數失效，恕無法延長或補發。

Q8 破幣(Po coin)失效後怎麼辦?可以補發嗎?

破幣逾期即失效，恕不提供補發或延長。建議您隨時留意有效期限，善加利用點數。

Q9 破幣可以轉讓給其他郵政會員嗎?

登入行動郵局 APP 至「更多>我的郵政會員>郵政會員專區>啖幣」，可利用「轉贈點數」功能將啖幣移轉給其他會員帳號，相關轉贈限制依功能下方注意事項說明。

四、啖幣商城

Q1 什麼是啖幣商城？

啖幣商城是郵政會員的專屬兌換平台，您可以使用累積的啖幣兌換：1.優惠券 2.專屬商品等。

Q2 誰可以使用啖幣商城？

只要您是郵政會員，且帳戶內有足夠的啖幣，即可進入啖幣商城進行兌換。

Q3 如何進入啖幣商城？

請登入行動郵局 App 並前往「更多>我的郵政會員>郵政會員專區>啖幣商城」。

Q4 如何使用啖幣兌換商品或優惠券？

進入啖幣商城，選擇欲兌換的商品或票券，確認需使用的點數，完成兌換後，票券將發送至您的會員帳戶中。

Q5 啖幣商城兌換商品時，發現啖幣不足時可以補差額嗎？

目前僅提供啖幣全額兌換，無法使用現金或其他支付方式補足點數差額。

Q6 破幣商城兌換的優惠券如何使用？

兌換成功後，可前往：「郵政會員專區>我的優惠券」查詢。請依優惠券上的說明，至指定通路完成折抵或使用。

Q7 破幣商城兌換優惠券或商品是否有數量限制？

部分商品或優惠券針對每位會員可能有兌換次數限制，實際限制請參閱商品詳細資訊。

Q8 破幣商城兌換商品後可以取消或更改嗎？

商品一經兌換無法取消或更改，請在兌換前確認您的需求與點數狀態。

Q9 破幣商城的商品會定期更新嗎？

會的！破幣商城會不定期上架新商品與優惠內容，請留意 App 推播通知，或造訪「郵你生活圈資訊網」獲得最新消息。

Q10 破幣商城兌換商品後點數何時扣除？

破幣將在兌換成功時立即扣除，可至「點數明細>扣點紀錄」查看兌換紀錄。

Q11 破幣商城兌換商品發生異常時，要如何處理？

請確認是否成功完成交易。若未完成兌換卻出現點數扣除狀況，請聯繫中華郵政客服，由專人協助處理：24 小時客服專線：0800-700-365、手機撥打請改撥付費電話：(04) 2354-2030。

Q12 啖幣商城兌換商品後，可以轉讓給其他會員嗎？

目前所有兌換商品與優惠券僅限本人使用，不得轉讓給他人。詳細使用規則請參閱各商品兌換頁面說明。

Q13 如何查詢啖幣商城中用啖幣兌換優惠券紀錄？

您可透過行動郵局 App 查詢：「郵政會員專區>我的兌換券/我的配送商品」或可透過「點數明細>扣點紀錄」查詢兌換紀錄。