



郵務業務流程圖



中華郵政股份有限公司 高雄郵局

CPO-301~CPO-307 通訊地址遷移通報業務	1
CPO-312~CPO-333 電子郵遞業務	2
CPO-401 大宗函件之收寄流程圖-一般大宗戶	3
CPO-401 大宗函件之收寄流程圖-自印郵資已付戳記之申請	4
CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)申請、核准及建檔處理作業流程圖(一)申請、核准及建檔	5
CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)申請、核准及收寄處理作業流程圖(二)收寄、複核及查核	6
CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)月結郵資帳務處理作業流程圖(三)記帳郵資結算、繳納、催繳及逾期繳納之處理	7
CPO-403、CPO-404及CPO-424 投標郵件處理(窗口)標準作業流程圖	8
CPO-404 信用卡郵件-收寄作業	9
CPO-404-1 信用卡郵件-招領作業	10
CPO-404 零星掛號函件之收寄流程圖	11
CPO-404 大宗掛號函件之收寄流程圖	12
CPO-404 掛號函件之招領流程圖	13
CPO-405 報值郵件之收寄流程圖	14
CPO-406 保價郵件之收寄流程圖	15
CPO-407 代收貨價郵件作業流程	16
CPO-408 廣告回信郵件流程圖	17
CPO-408 廣告回信郵件申請(變更、撤銷)流程圖	18
CPO-409 存證信函作業流程圖	19
CPO-410~CPO-412 傳真郵件作業流程圖	20



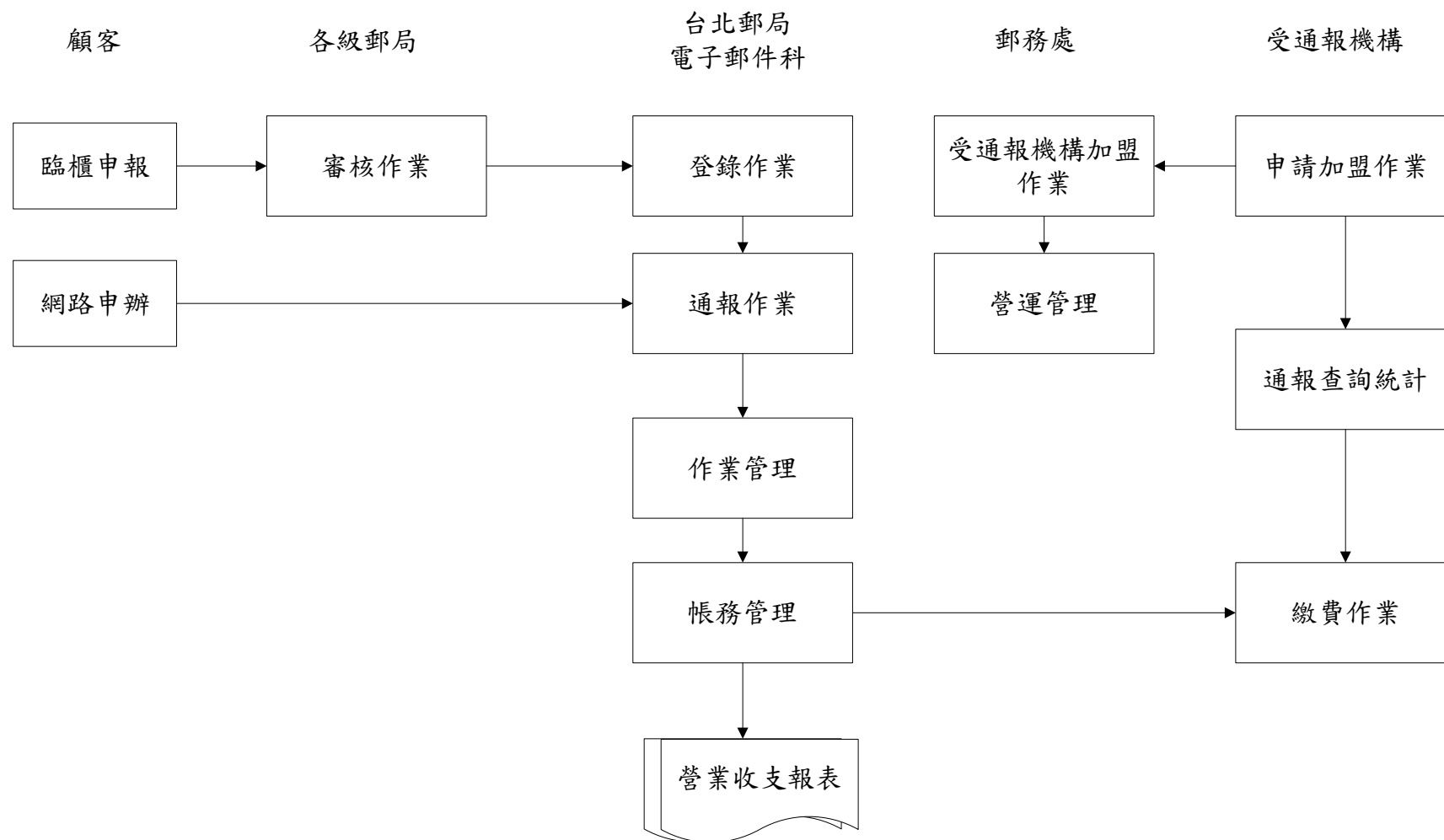
CPO-415 專用信箱新租作業流程圖	21
CPO-416~CPO-418 專用信箱續租、退租、沒收作業流程圖	22
CPO-419 專用信箱郵件處理作業流程圖	23
CPO-421 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖	24
CPO-421-1 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖	25
CPO-421-2 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖	26
CPO-421-3 郵件處理作業循環－營業郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖	27
CPO-421-4 郵資機郵件收寄作業流程	28
CPO-422 無收件人名址郵件作業流程圖	29
CPO-423~CPO-424 國內包裹及快捷郵件作業流程	30
CPO-501 國際函件收寄流程圖	31
CPO-502~CPO-503 國際快捷及包裹郵件收寄流程圖	32
CPO-505 國際郵件查詢及補償	33
CPO-752 代收FedEx聯邦快遞貨件作業流程	34
CPO-807 網購代售訂單(金流)處理作業	35
CPO-808 網購代售退款處理作業	36
CPO-809 郵政商城平臺開店作業	37
CPO-810 郵政商城撥款（月帳）處理作業	38、39
CPO-811 郵政商城訂單(金流)處理作業	40
CPO-812 郵政商城退款處理作業	41



CPO-813 各局辦理信用卡刷卡作業	42
CPO-944 中華郵政集郵電子商城—顧客訂單處理	43
CPO-947 中華郵政集郵電子商城—商店出貨處理作業	44
CPO-953 中華郵政集郵電子商城—退貨作業	45



CPO-301~CPO307通訊地址遷移通報業務



CPO-312~CPO-333 電子郵遞業務

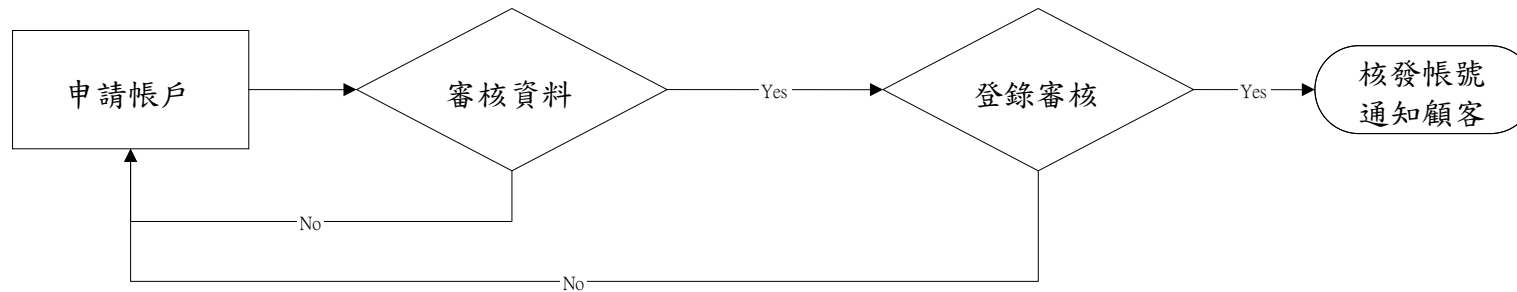
顧客

各級郵局

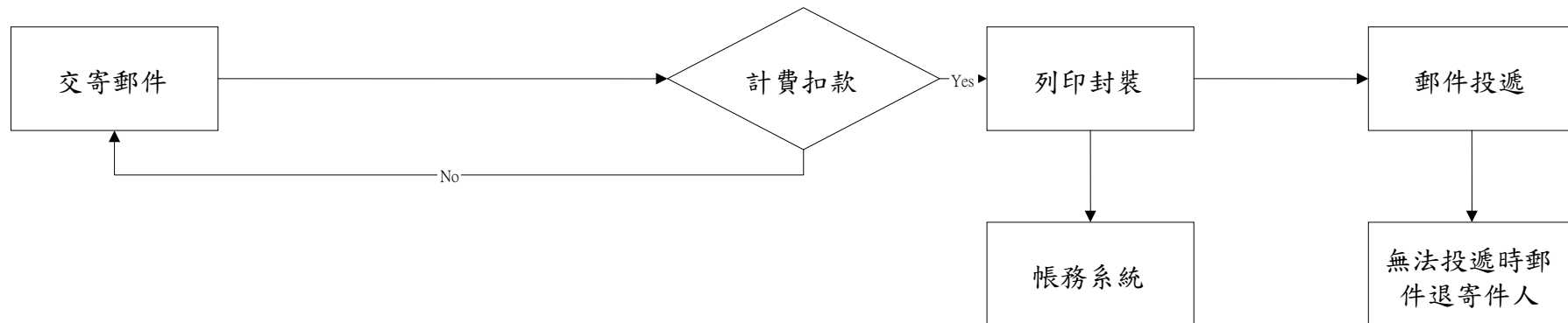
台北郵局電子郵件科

各投遞局

申請帳戶流程



交寄郵件流程



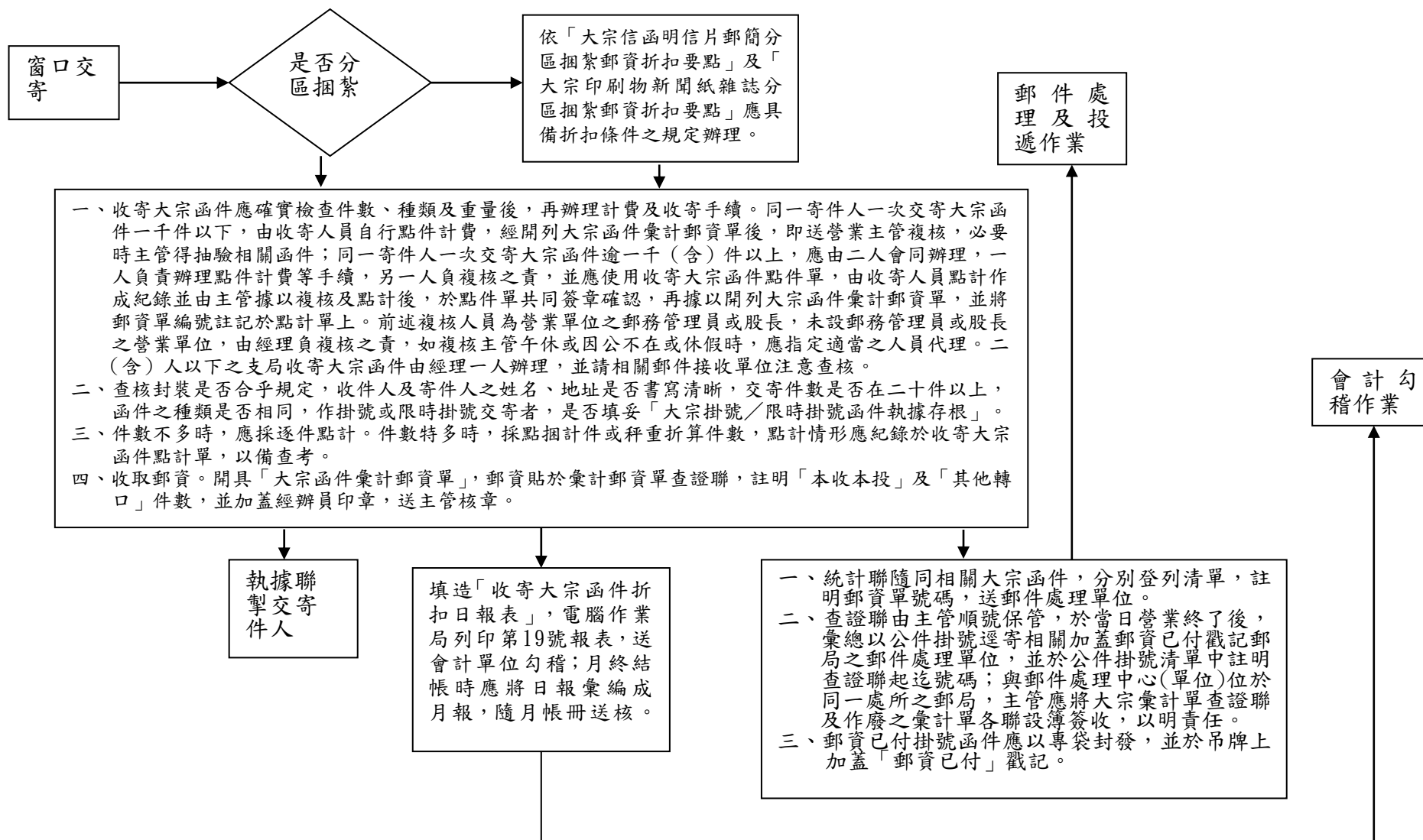
CPO-401 大宗函件之收寄流程圖-一般大宗戶

寄件人

收 寄 局

郵件處理單位

責任中心局會計單位



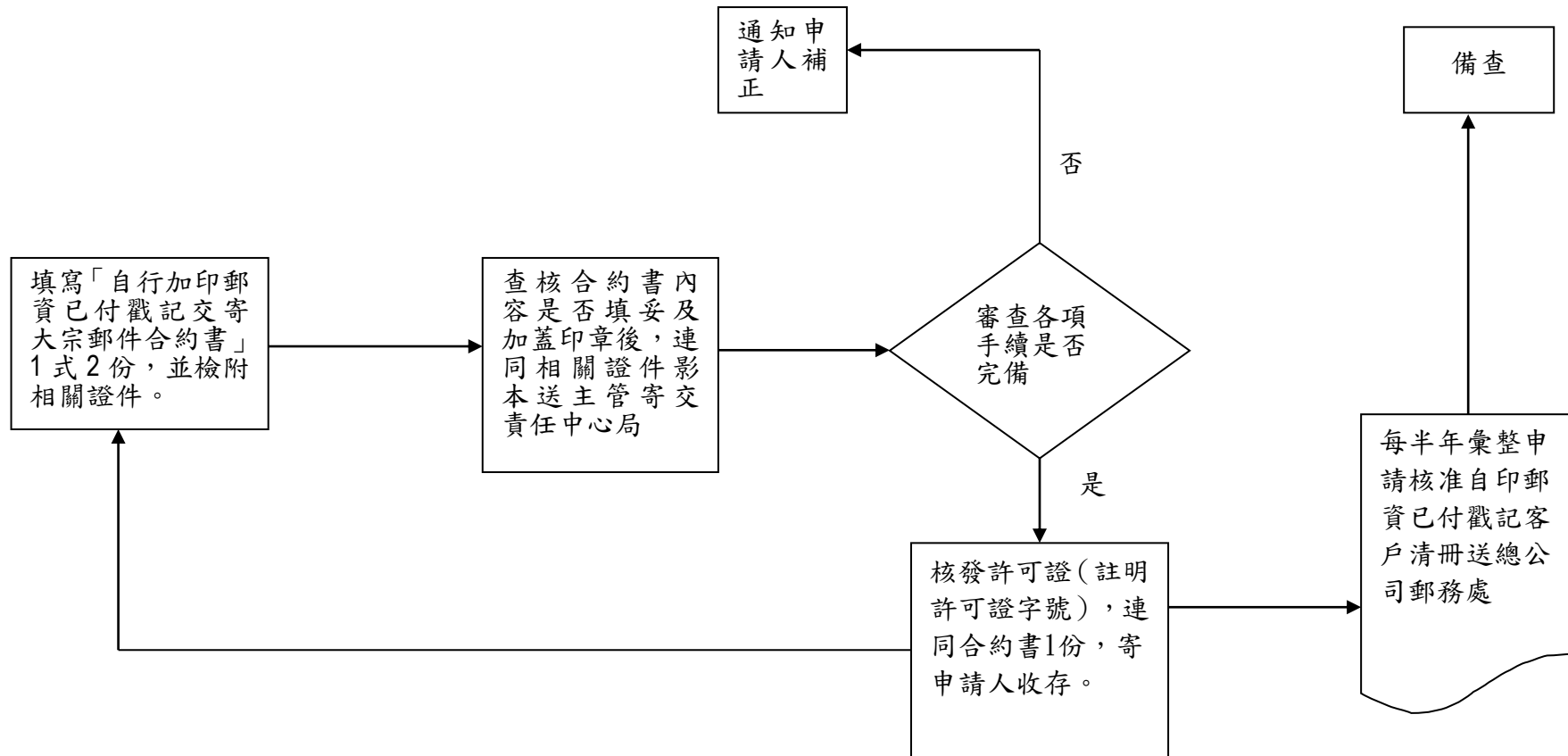
CPO-401 大宗函件之收寄流程圖-自印郵資已付戳記之申請

申請人 (公司行號、個人)

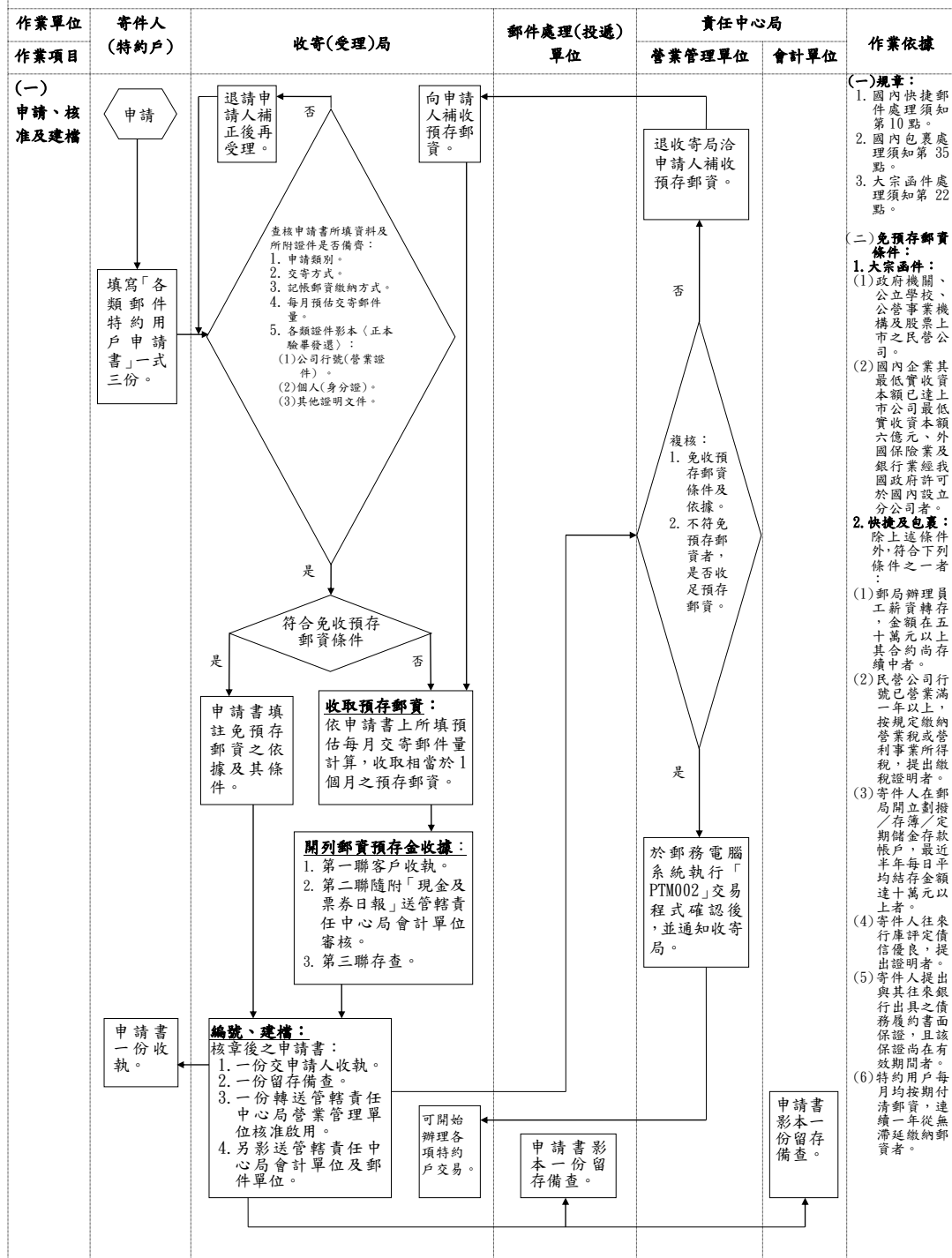
受理局

責任中心局營業管理 (行銷) 科

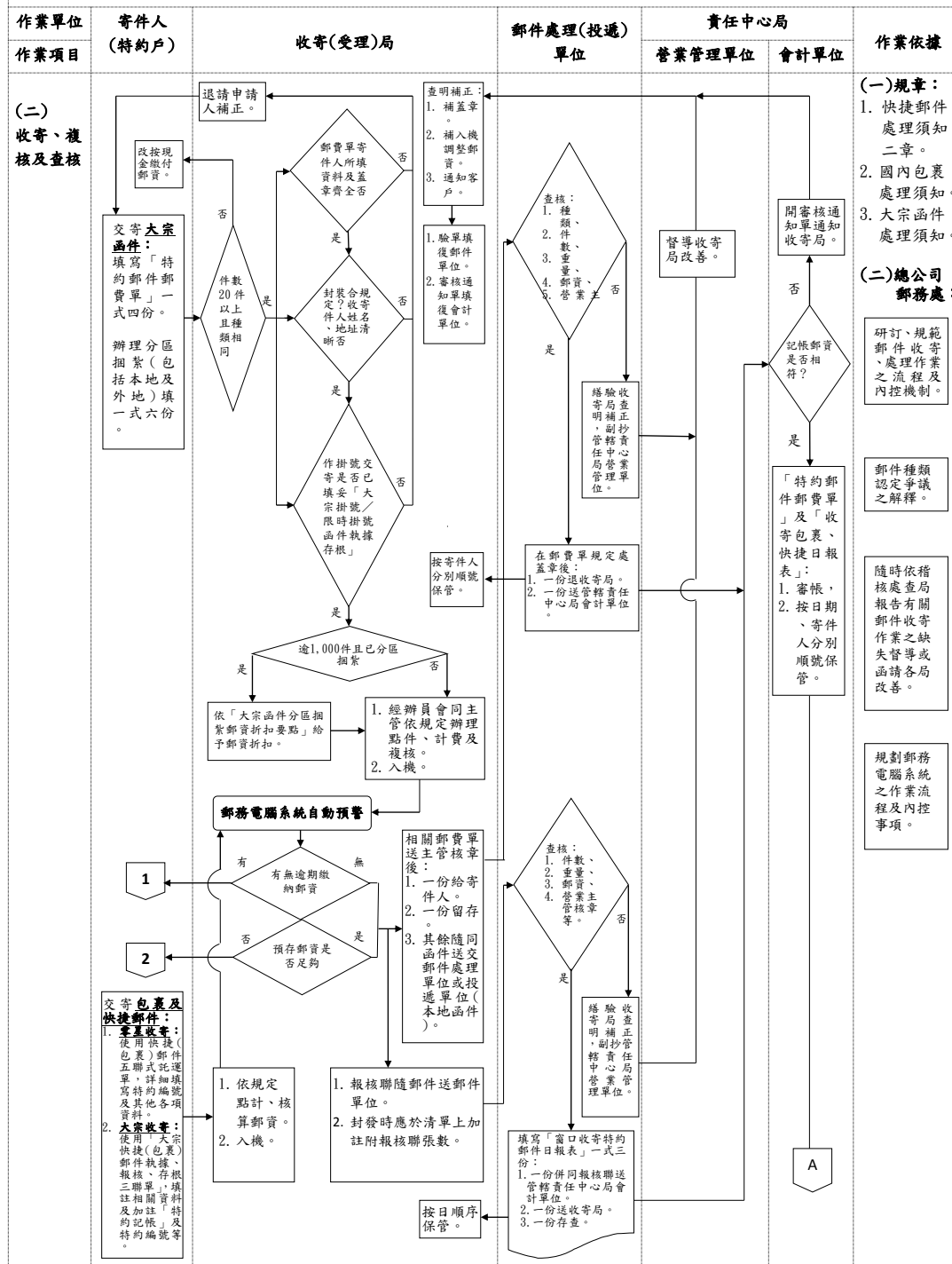
總公司郵務處



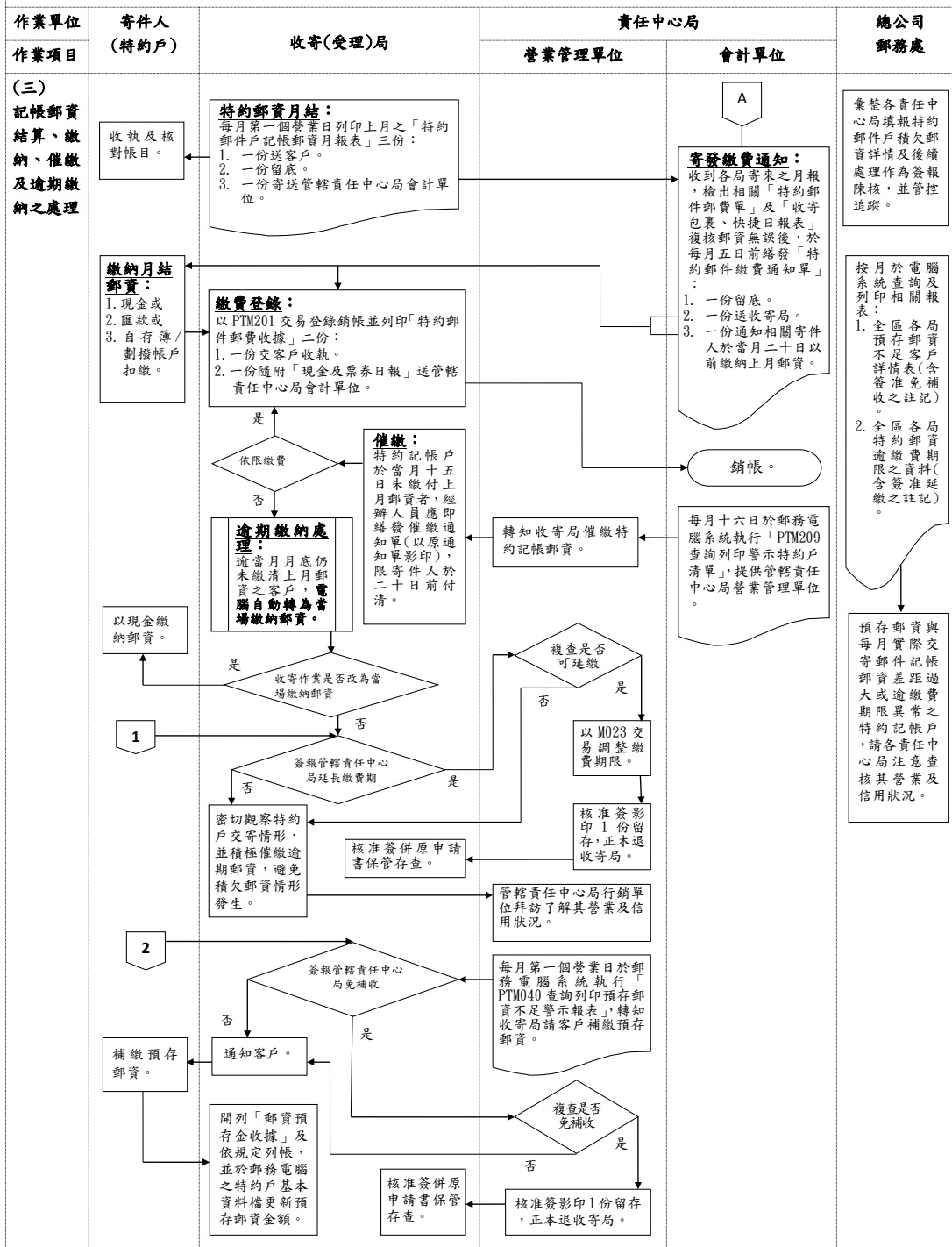
CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)申請、核准及收寄處理作業流程圖



CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)申請、核准及收寄處理作業流程圖



CPO-401 特約郵件記帳戶(快捷、包裹及大宗函件)月結郵資帳務處理作業流程圖



CPO-403、CPO-404及CPO-424 投標郵件處理（窗口）標準作業流程圖

收寄作業

1. 應詢明開標時間，根據寄件人所書地址參考現行郵遞時效標準，如時間緊迫，應婉請其以限時掛號或快捷郵件交寄。
2. 對於下列投標郵件應婉請顧客改按國內快捷郵件交寄：
 - (1) 寄交本支局內所設置專用信箱之投標郵件。
 - (2) 持向各責任中心局所轄各支局或其設有限時段之兼投支局交寄本收本投之投標郵件。
3. 投標郵件經寄件人申請得免在封面書寫寄件人姓名地址，惟限時標函應在相關登記簿記載之，快捷標函則須於存根聯單上加註，以利查考。
4. 投標郵件封面所書收件人姓名地址如有塗改增刪，應婉請更換封套交寄，倘寄件人堅持不予更換，應請其出具「寄件人願自負塗改增刪遭致廢標之責任」字樣之聲明書，並於其上簽名或蓋章以示負責；如寄件人拒絕，則不予收寄。
5. 收寄人員不得在標函封面上加註任何圖記或文字，以免被視為廢標處理。
6. 如收件人地址在投遞局快捷服務區外，而寄件人仍願作快捷郵件交寄者，應於相關託運單寄件人聯及原寄局聯（或執據、存據）上加蓋「寄件人同意寄達地逾快捷郵件服務區改按限時郵班處理，且願自負無法於開標前送達之責任」之戳記，並請寄件人於其上簽名或蓋章以示負責後，始予收寄。
7. 倘開標時間緊迫無法在開標前送達，經婉釋仍堅持交寄者，應於相關託運單寄件人聯及原寄局聯（或執據、存據）上加蓋「寄件人願自負無法於開標前送達之責任」戳記，並請寄件人於其上簽名或蓋章以示負責後，始予收寄。

封發作業

1. 收寄投標郵件應集中交由專人保管，並依郵件種類併同當班次收寄之報值、代收貨價及信用卡郵件集中封發。
2. 為利接收單位揀出集中處理，投標郵件應比照報值、代收貨價及信用卡郵件，另行揀出與清單網綁在一起，核對件數與清單所書件數相符後會同主管或指派人員封入專袋。
3. 吊牌上應加蓋（註）「特殊掛號」字樣戳記，以利接收單位另行揀出集中處理。

郵件處理單位

信箱投標郵件之處理

進口：

當日郵件部門送來信箱郵件，另揀出投標郵件，按清單核對件數是否相符，並先檢視郵件彌封口處是否完整，有無開拆痕跡後，即將郵件連同進口清單及專簿登記交主管複核簽章，並會同鎖存於營業廳可上鎖之專櫃（鐵皮櫃或保險櫃），專櫃鑰匙1支由經辦人員妥慎保管，其餘放入信封並於彌封處加蓋日期及印章後，交由主管保管收寄投標郵件應集中交由專人保管，並依郵件種類併同當班次收寄之報值、代收貨價及信用卡郵件集中封發。

領取：

租箱人來局領取投標郵件時，經辦人員應列印「信箱掛件交投清單」，併同相關投標郵件交領取人簽收並銷號。

保管：

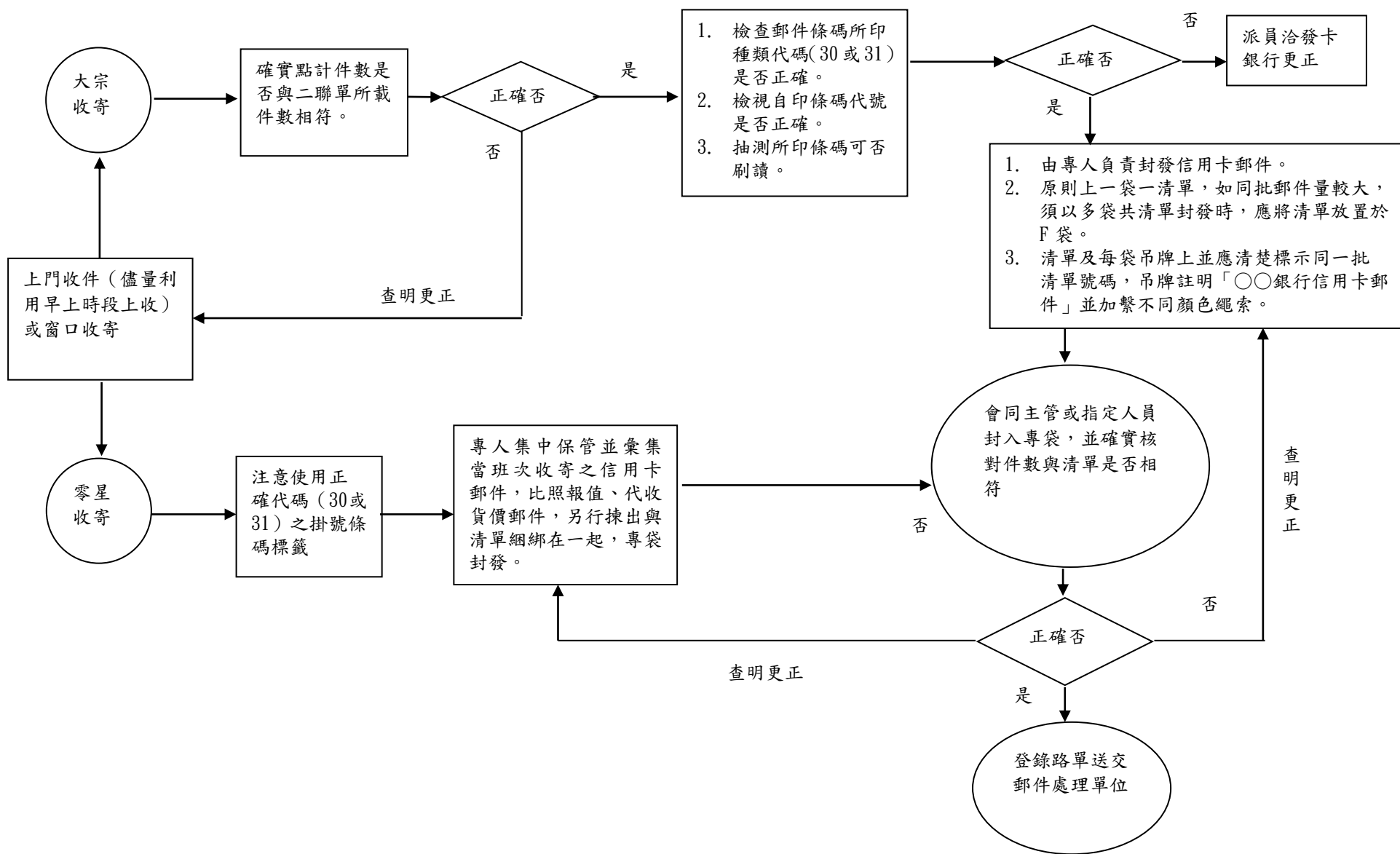
當日進口未領之投標郵件，營業結束後應由經辦人員會同主管點計件數無誤後，按信箱號數分別放入紅色郵袋以麻繩加掛吊牌及鉛誌捆牢，鉛誌應以夾鉗夾緊，吊牌上註明進口日期、信箱號碼及件數，交主管鎖存於無定時鎖庫房內之保險櫃（或鐵皮櫃）。保險櫃（或鐵皮櫃）鑰匙1支由經辦人員妥慎保管，其餘放入信封並於彌封處加蓋日期及印章後，交由主管保管，密碼並由主管保管；倘沒有庫房，應購置有密碼鎖的保險櫃（或鐵皮櫃），鑰匙1支由經辦人員妥慎保管，其餘放入信封並於彌封處加蓋日期及印章後，交由主管保管，密碼並由主管保管。

交接：

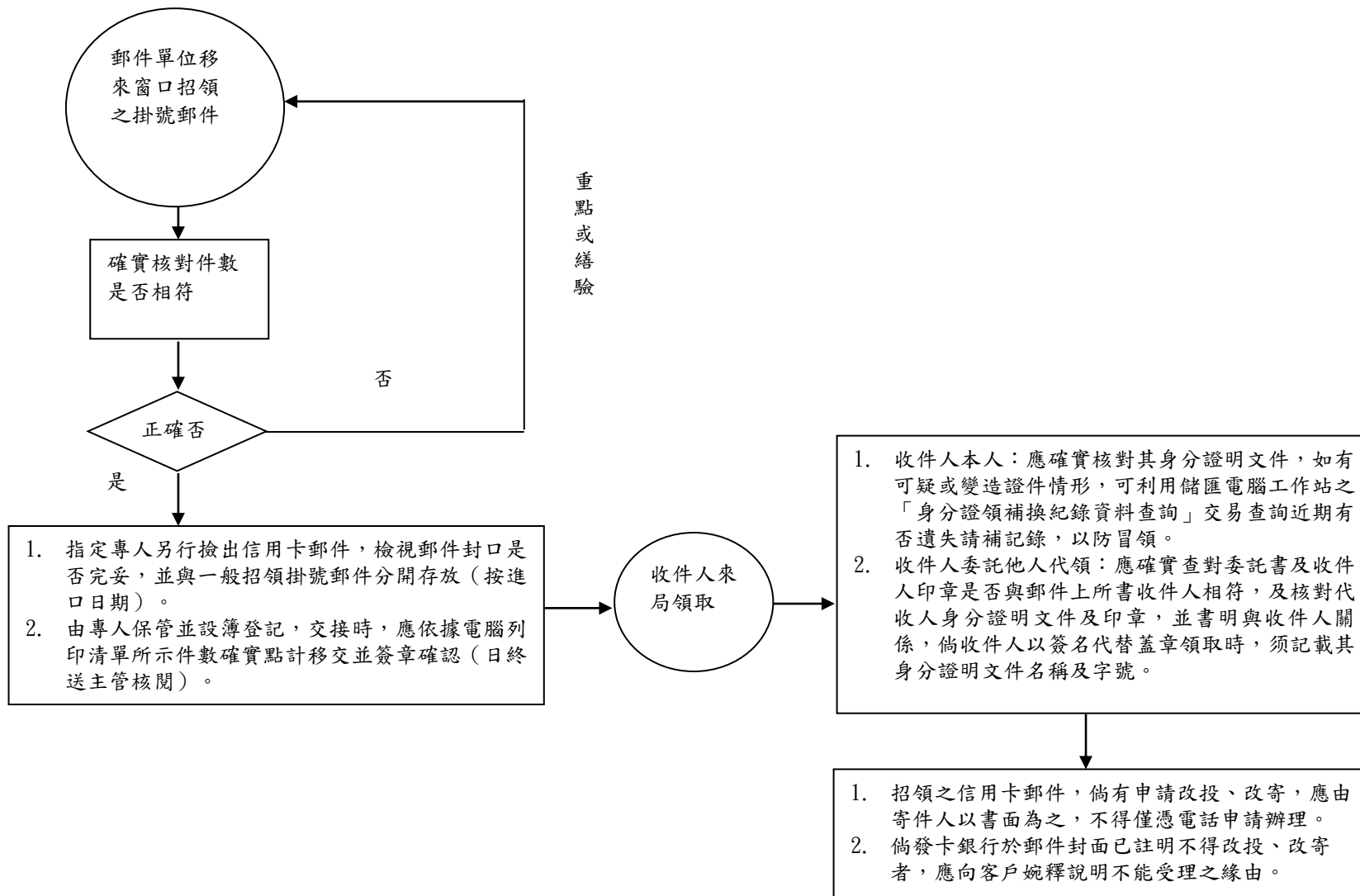
主管休假（包括受訓、出差等）或異動時，其所保管之投標郵件應與代理人（或接任人）落實交接會點件數，並於登記簿簽章。



CPO-404 信用卡郵件—收寄作業



CPO-404- 1信用卡郵件－招領作業

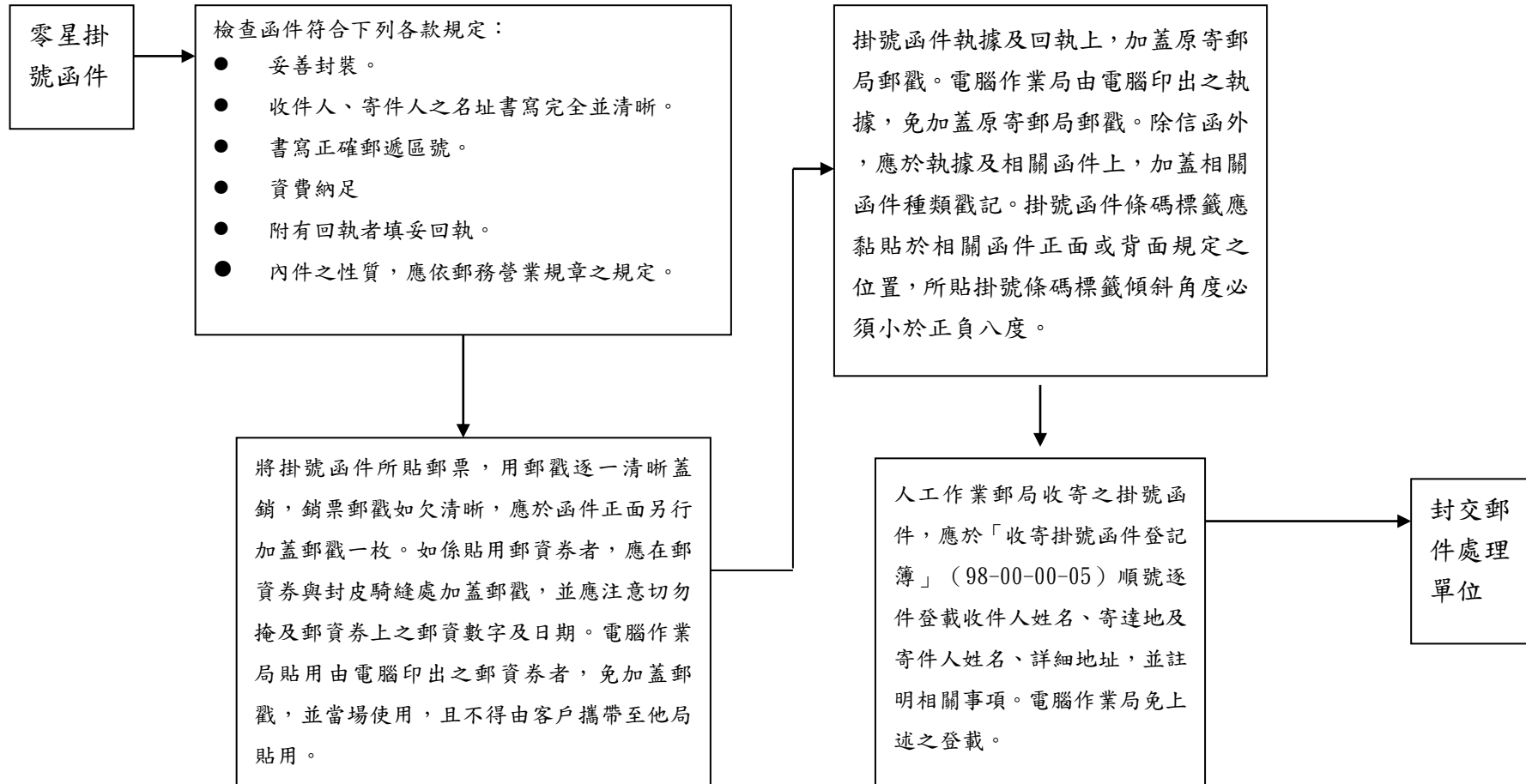


CPO-404 零星掛號函件之收寄流程圖

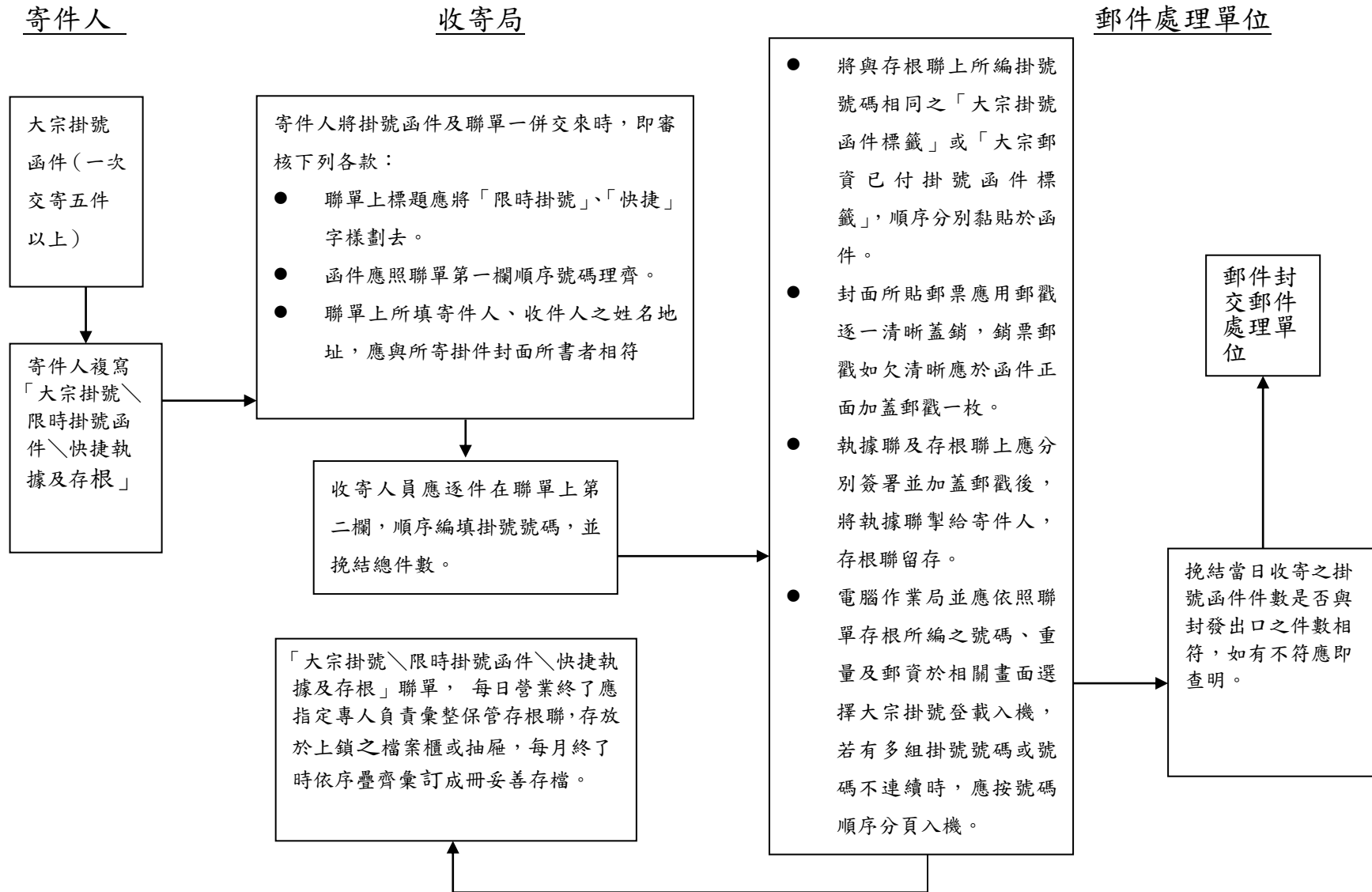
寄件人

收寄局

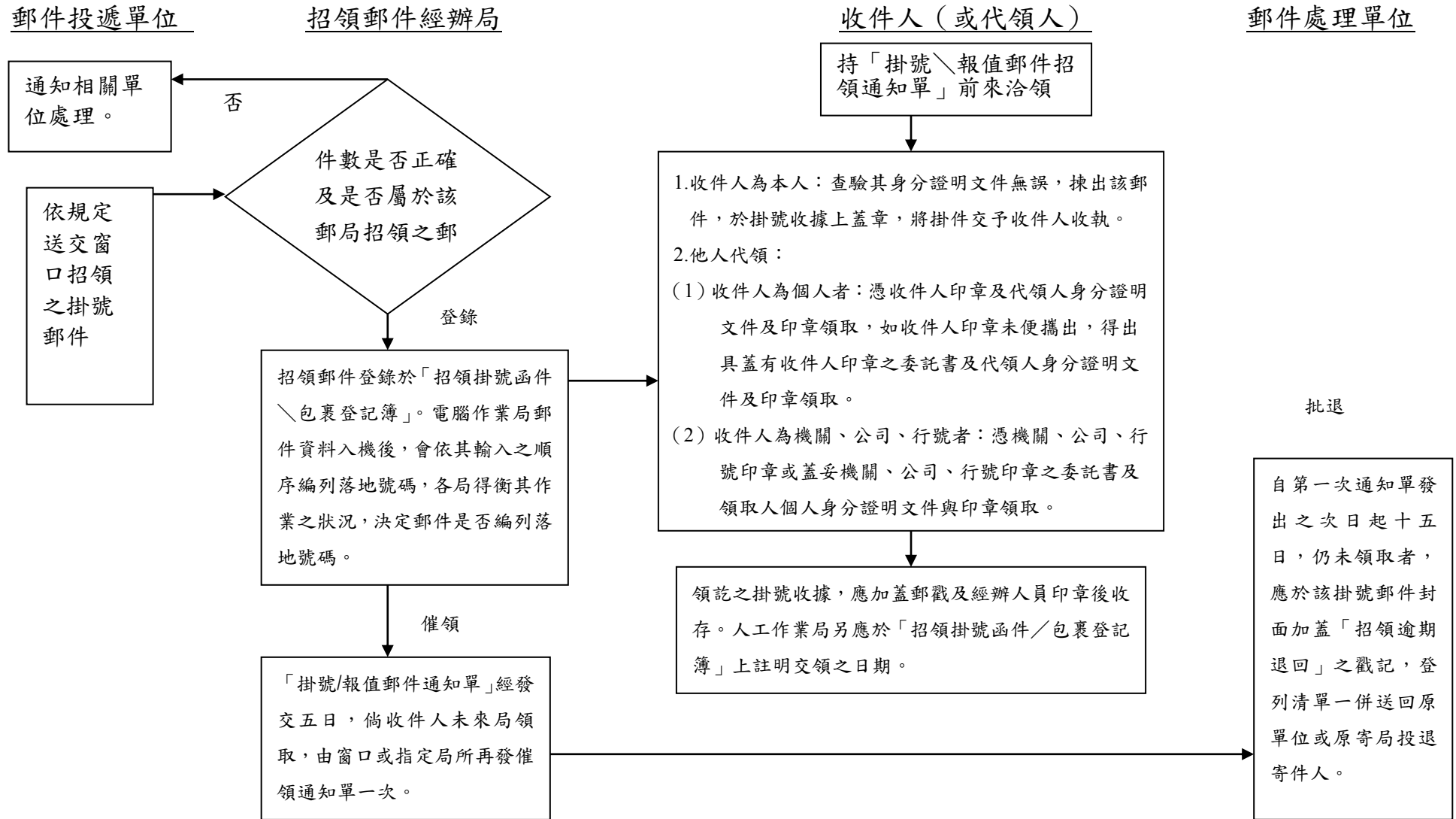
郵件處理單位



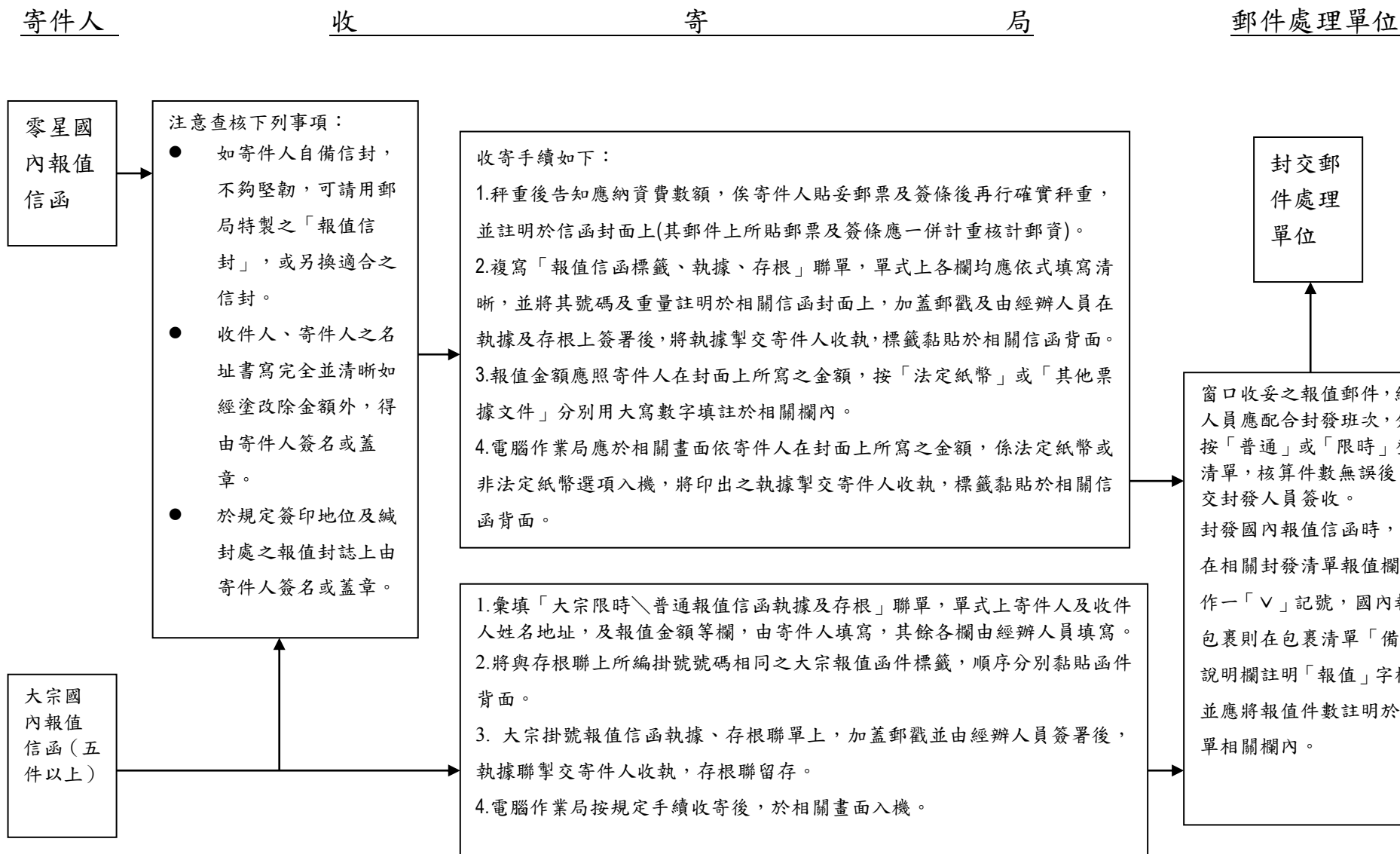
CPO-404 大宗掛號函件之收寄流程圖



CPO-404 掛號函件之招領流程圖



CPO-405 報值郵件之收寄流程圖



CPO-406 保價郵件之收寄流程圖

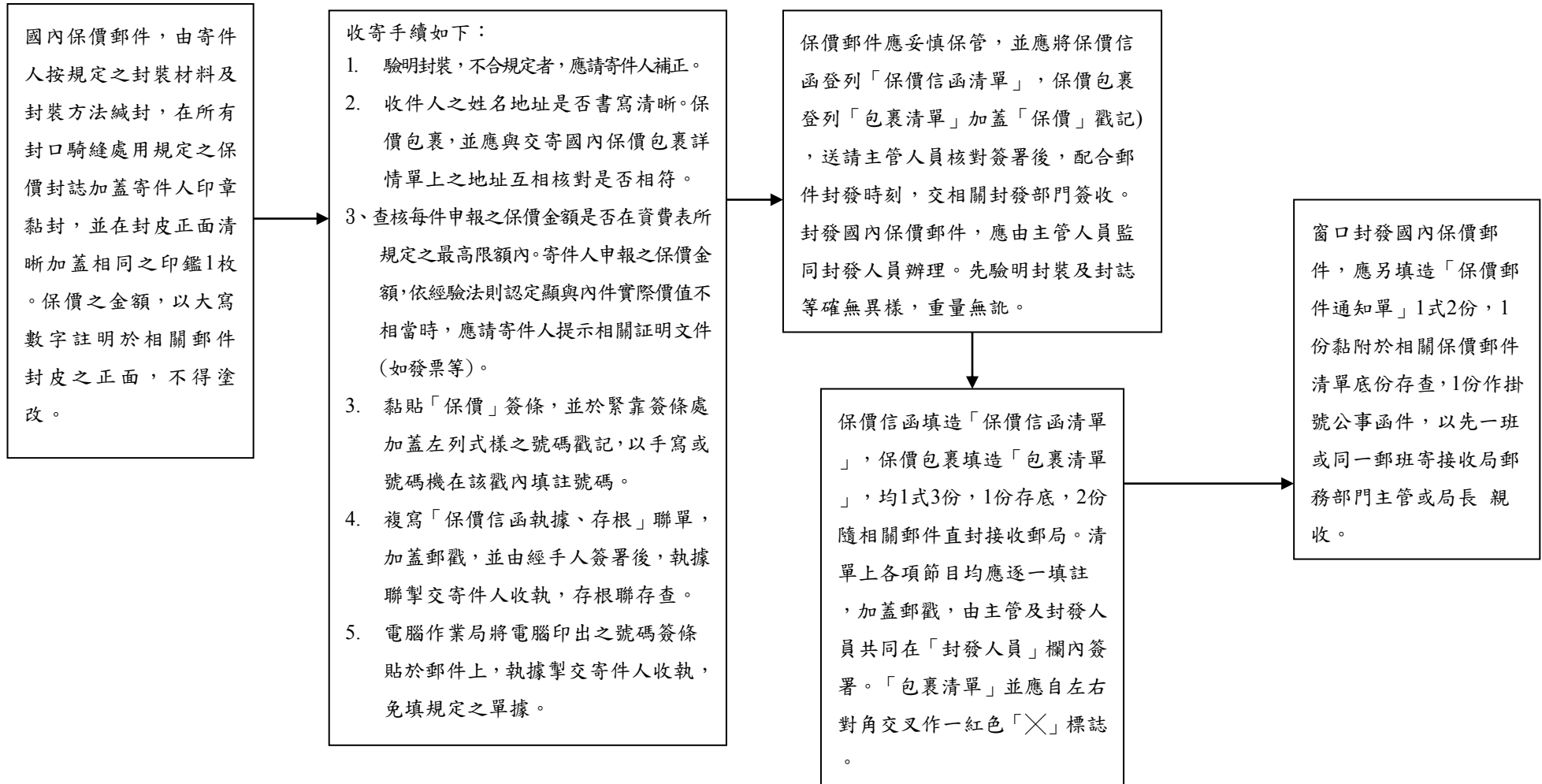
寄件人

收

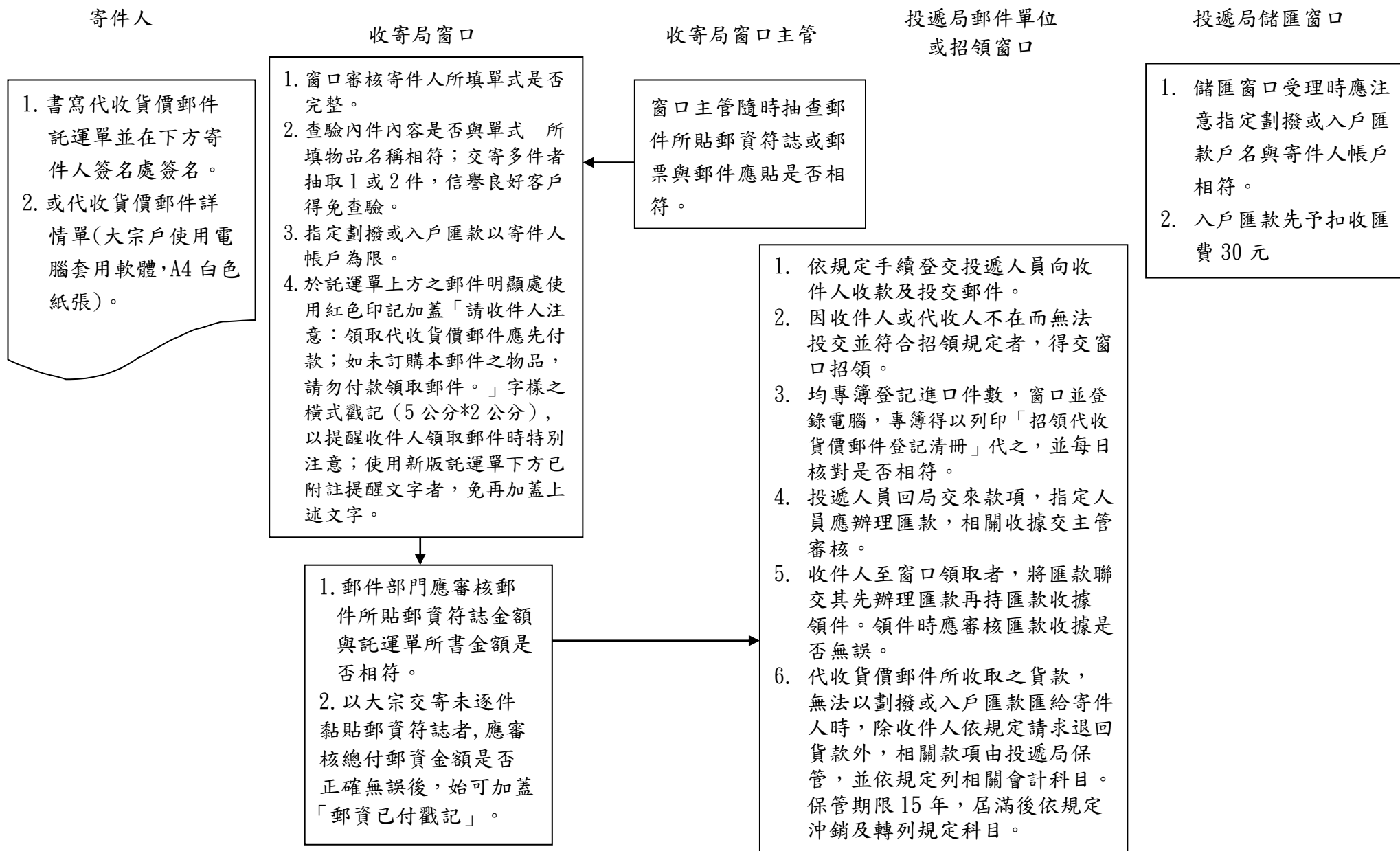
寄

局

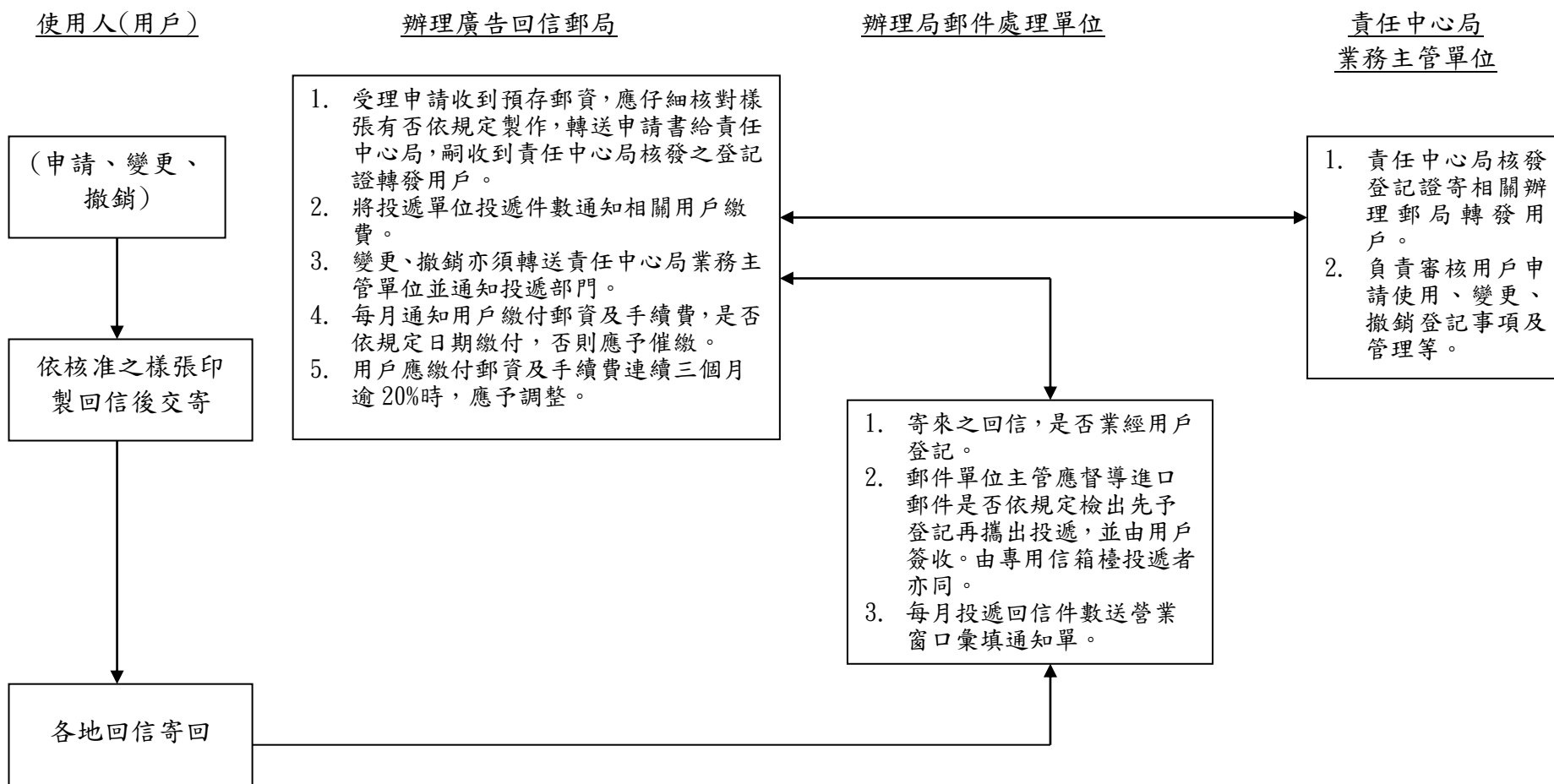
郵件處理單位



CPO-407 代收貨價郵件作業流程



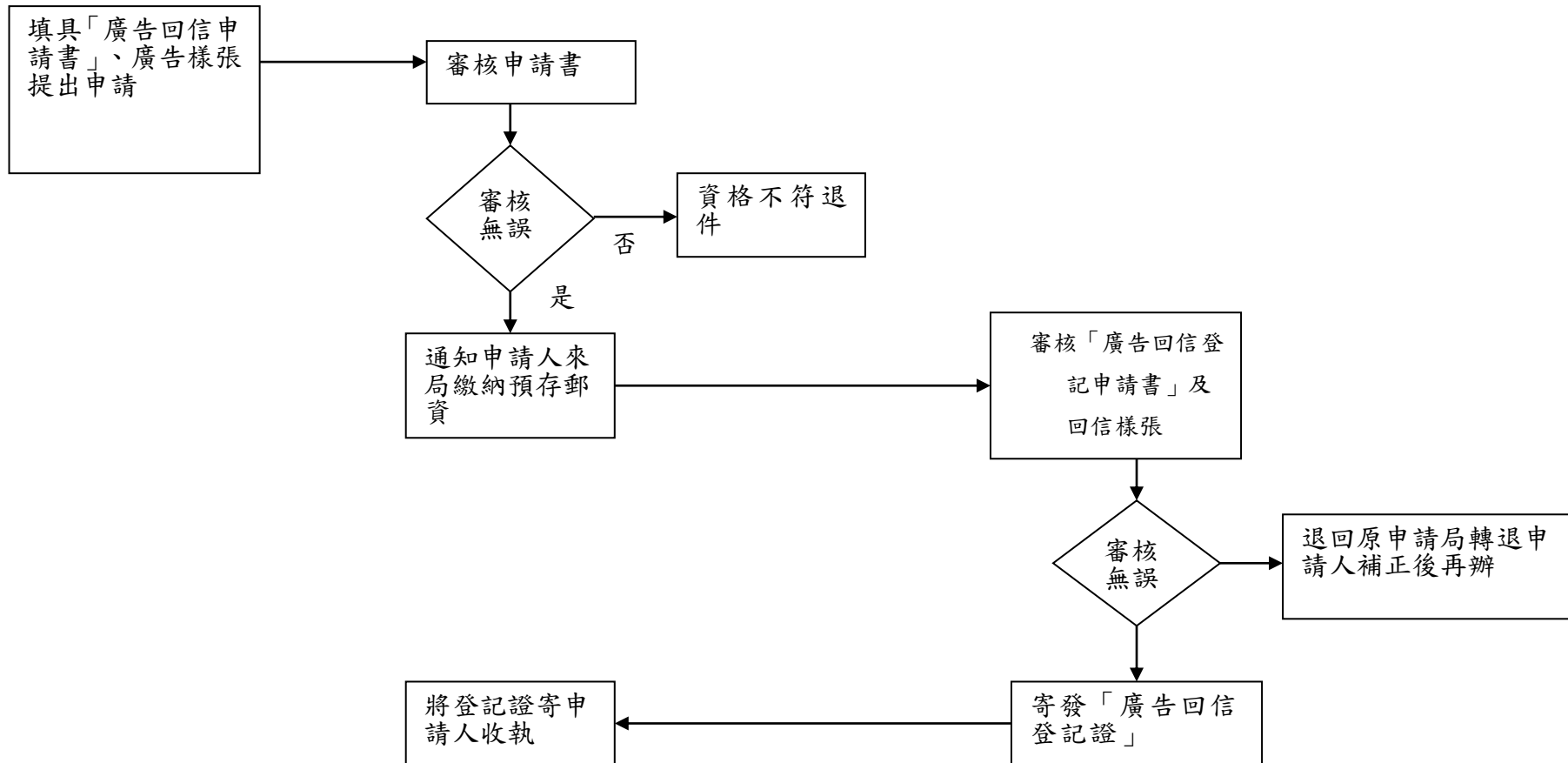
CPO-408 廣告回信郵件流程圖



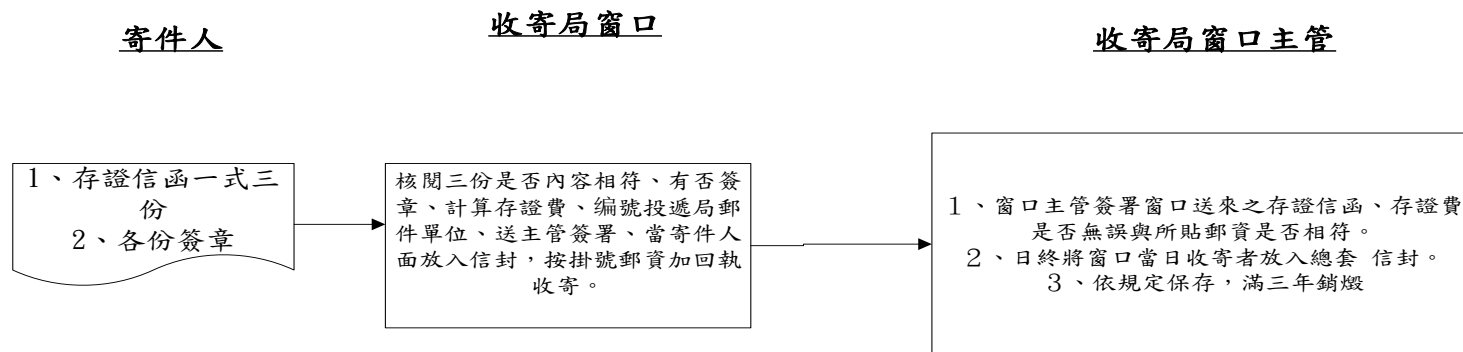
CPO-408 廣告回信郵件申請(變更、撤銷)流程圖

寄 件 人

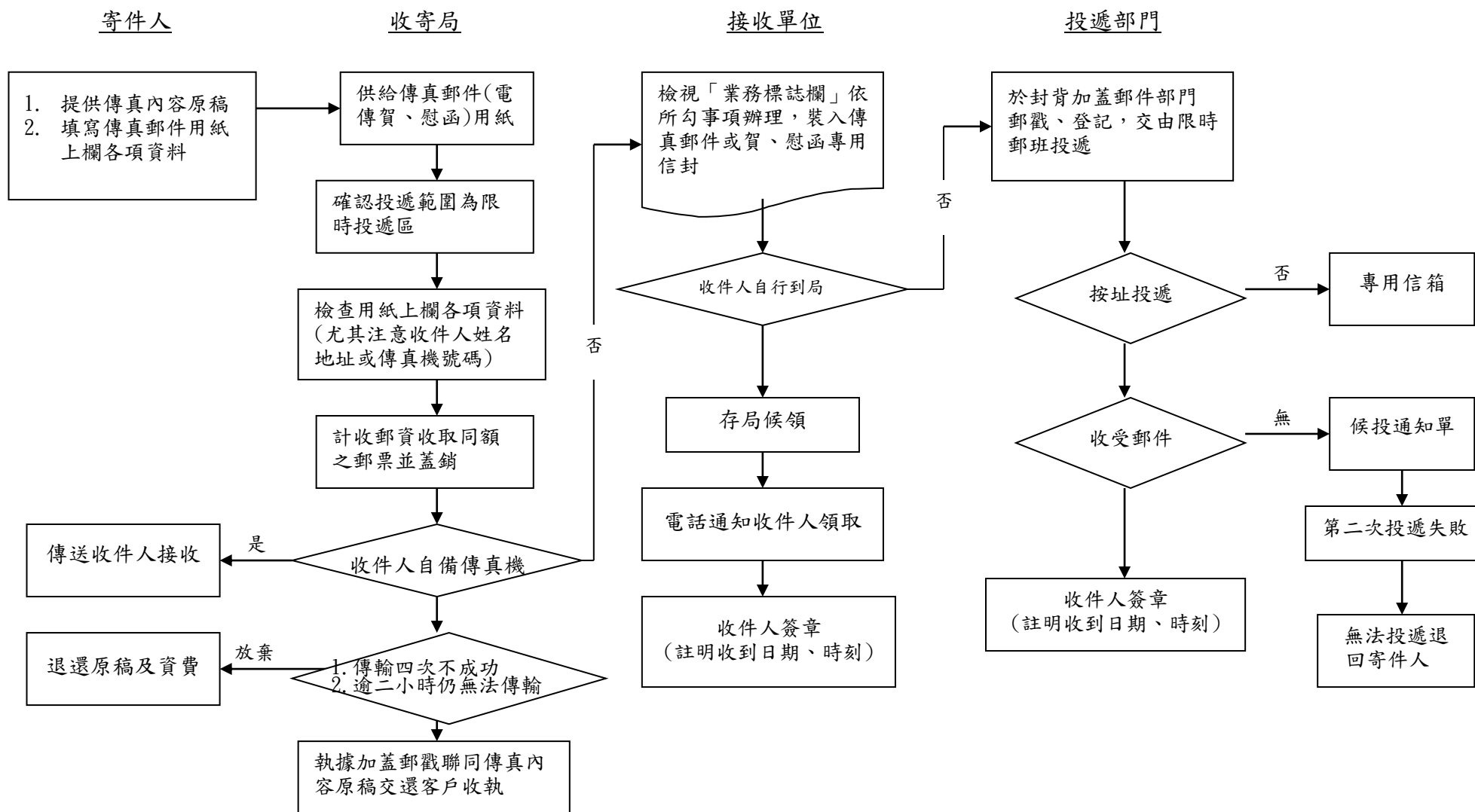
受 理 局 責 任 中 心 局



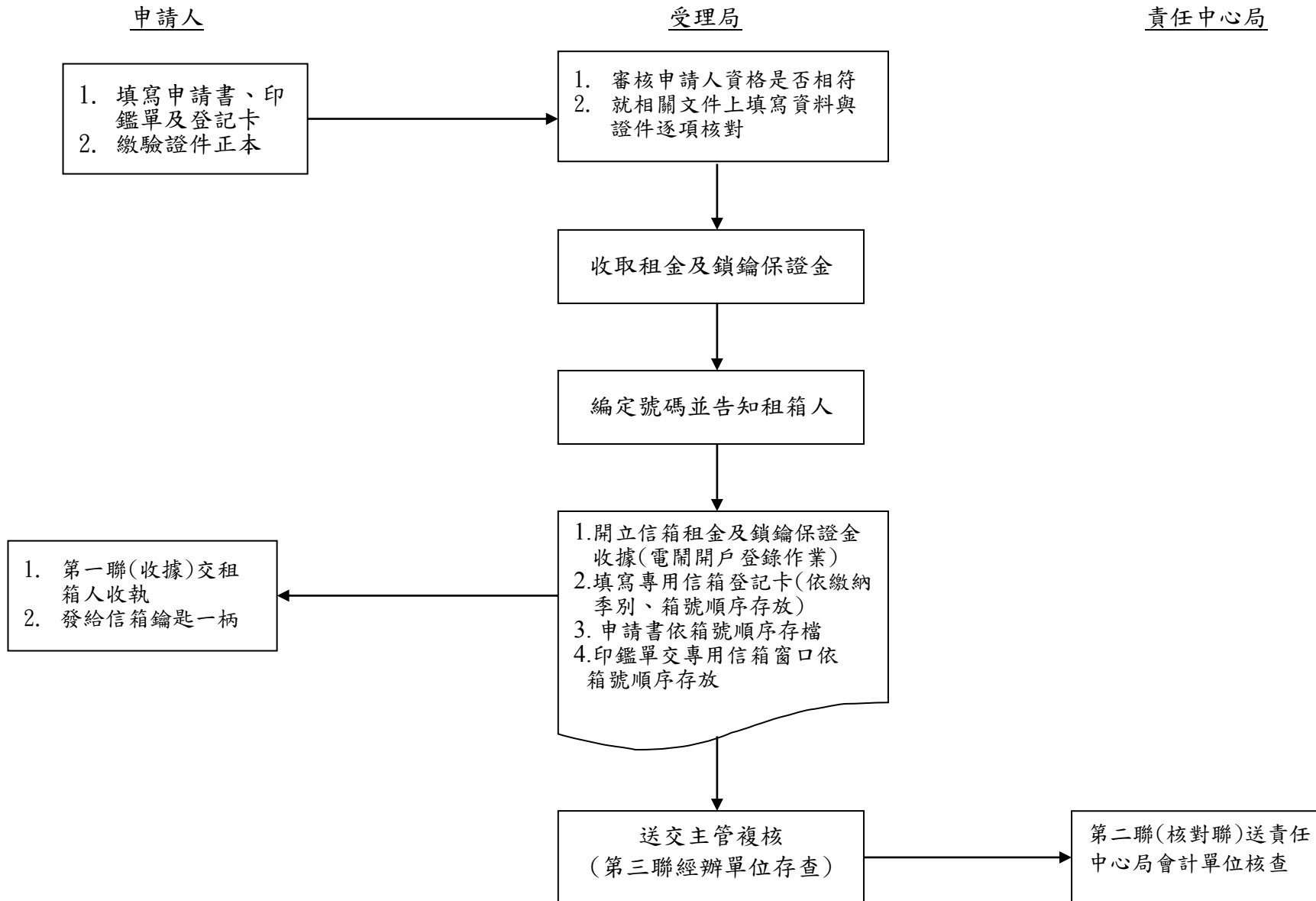
CPO-409 存證信函作業流程圖



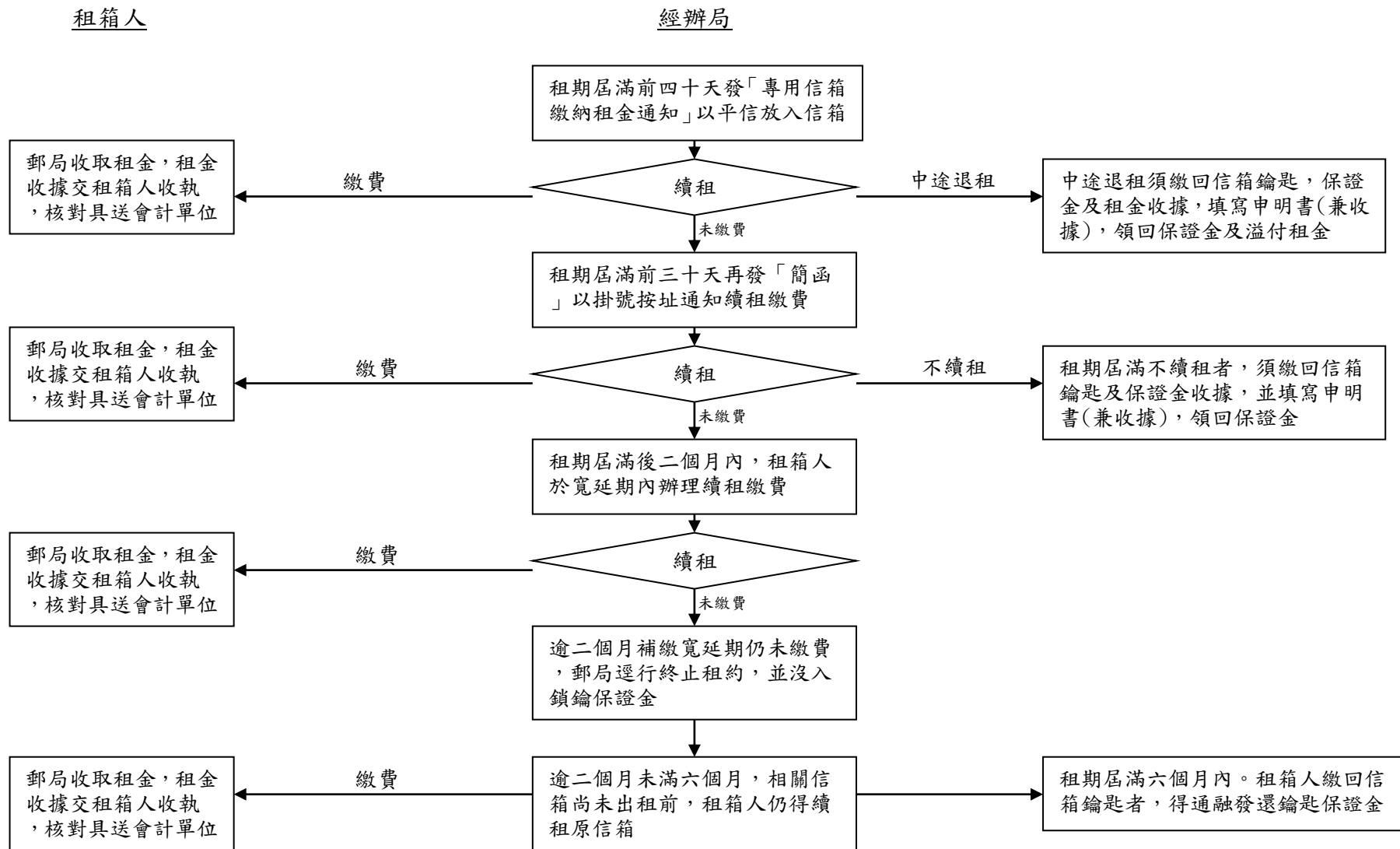
CPO-410~CPO-412 傳真郵件作業流程圖



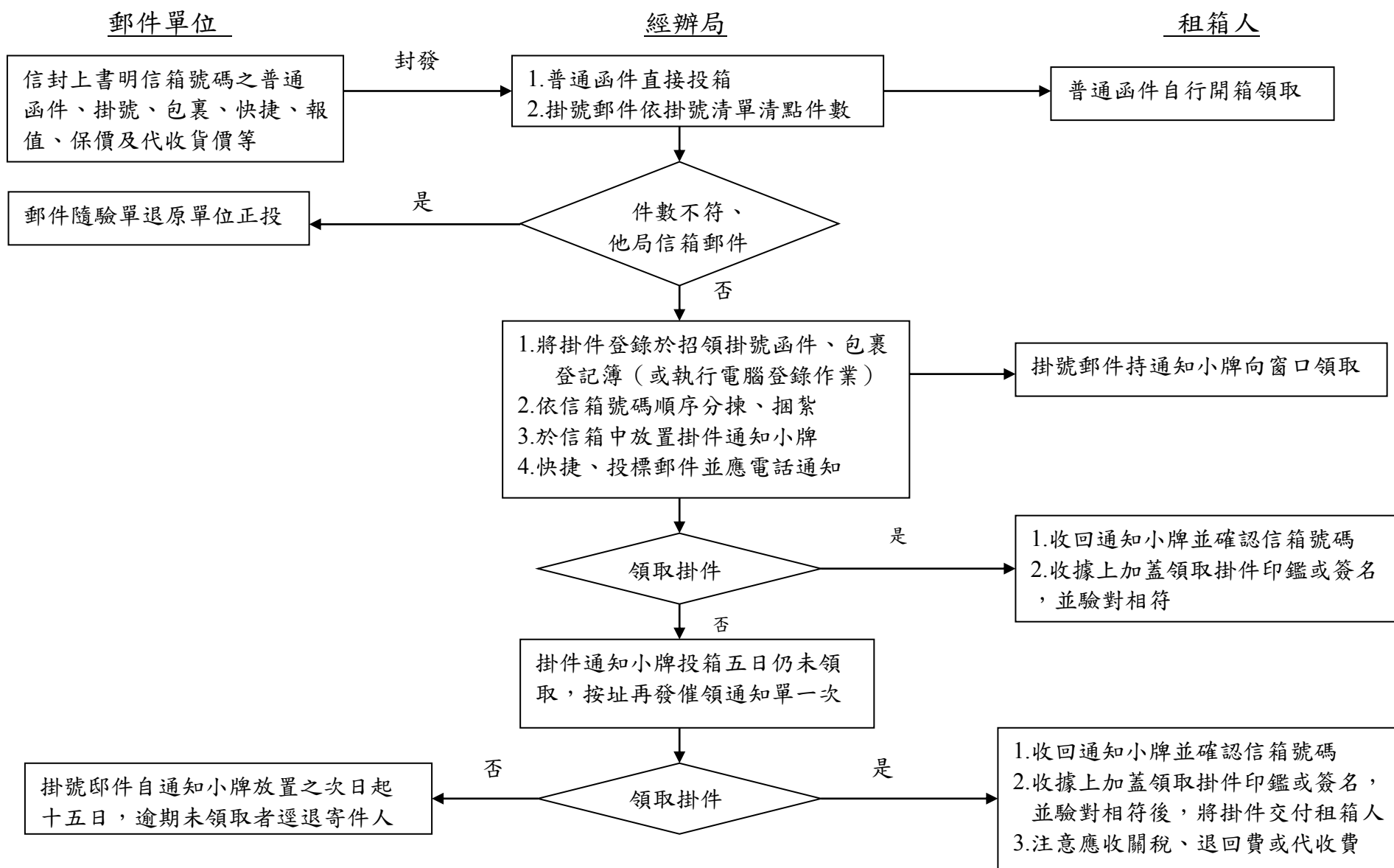
CPO-415 專用信箱新租作業流程圖



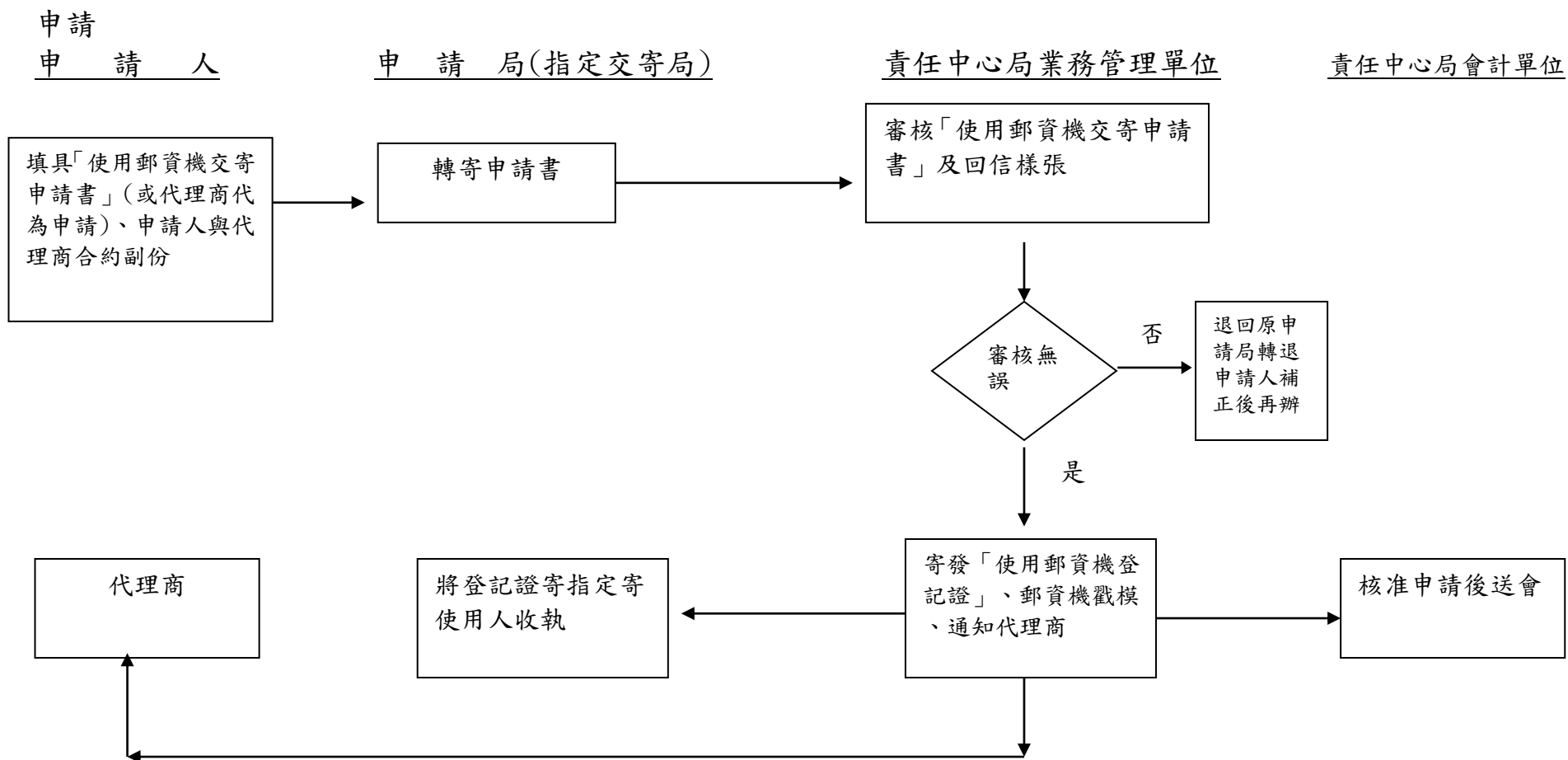
CPO-416~CPO-418 專用信箱續租、退租、沒收作業流程圖



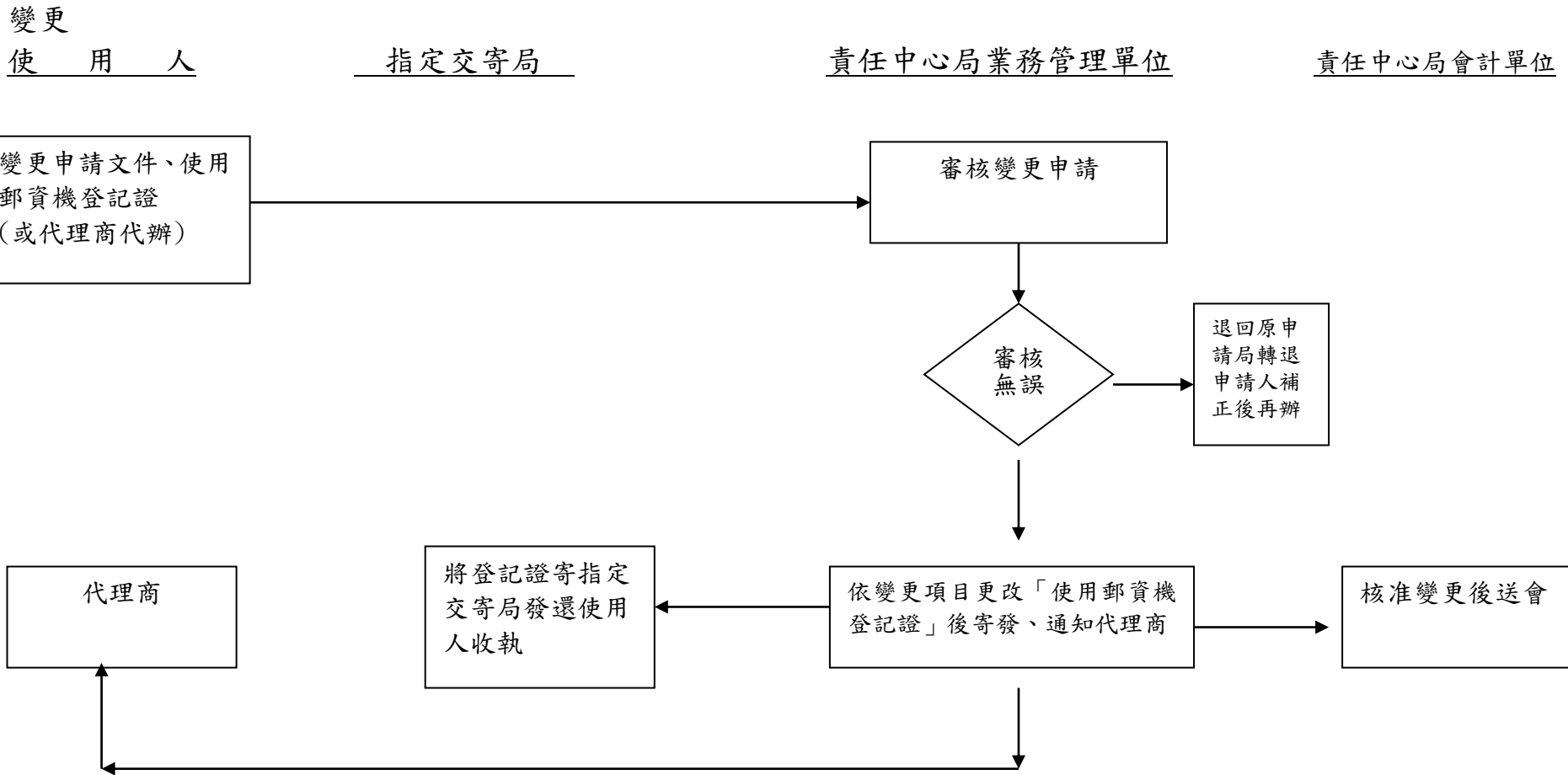
CPO-419 專用信箱郵件處理作業流程圖



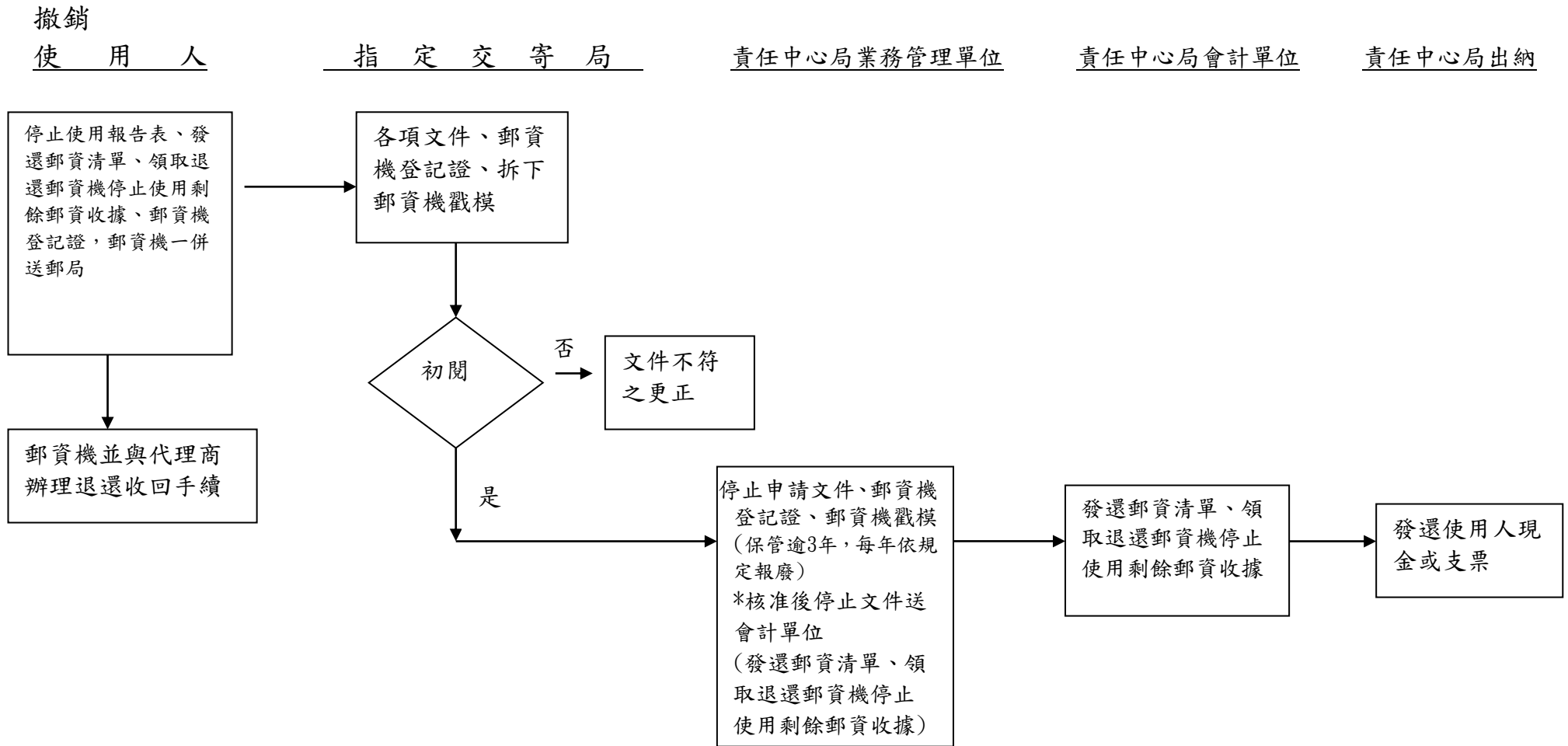
CPO-421 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖



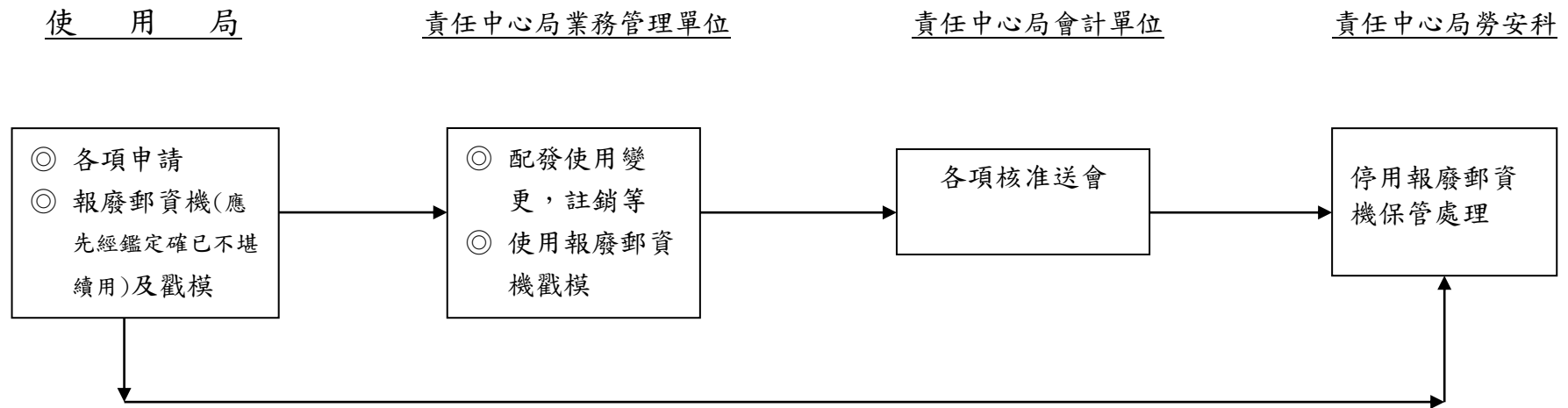
CPO-421-1 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖



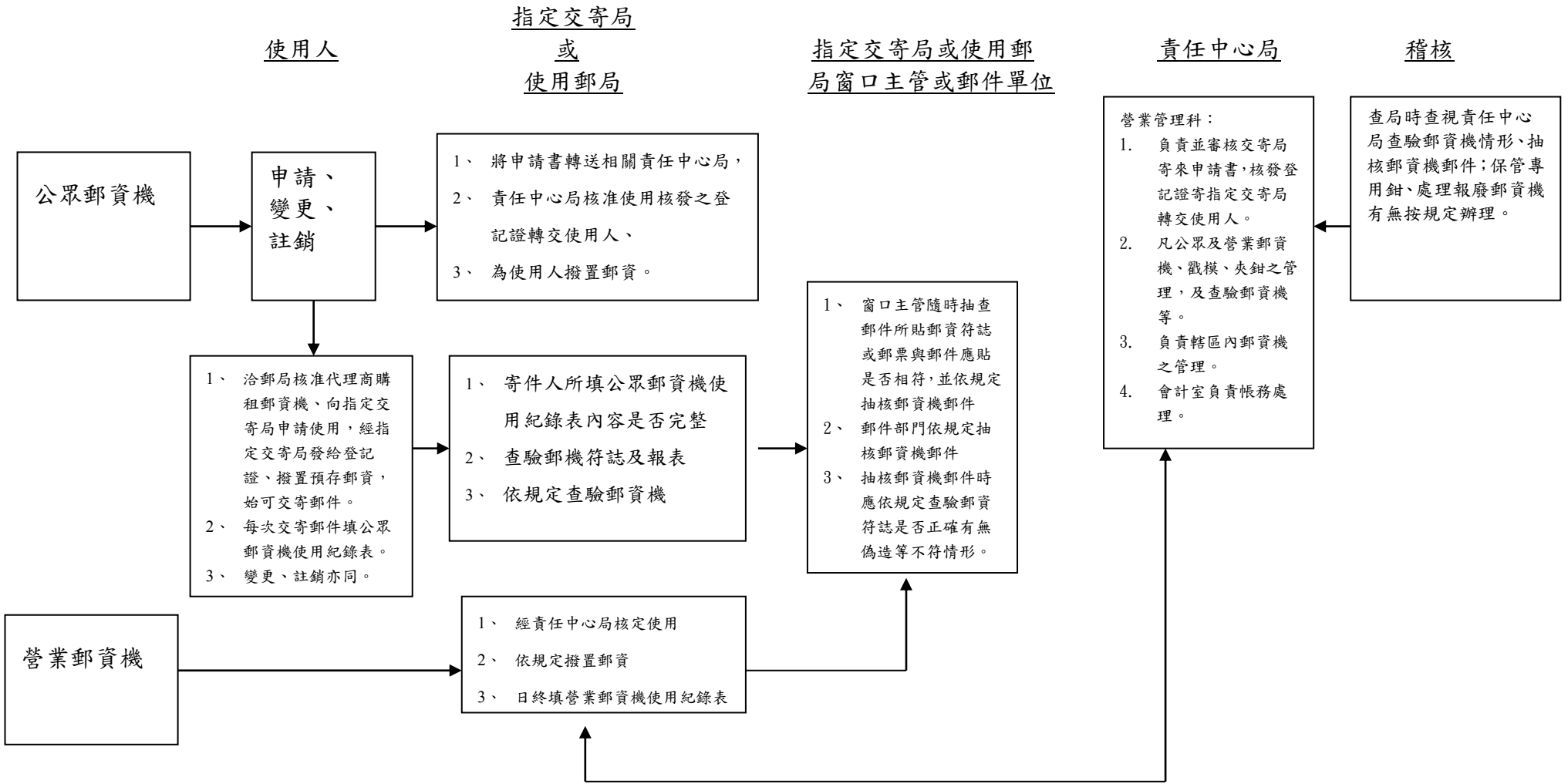
CPO-421-2 郵件處理作業循環－公眾郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖



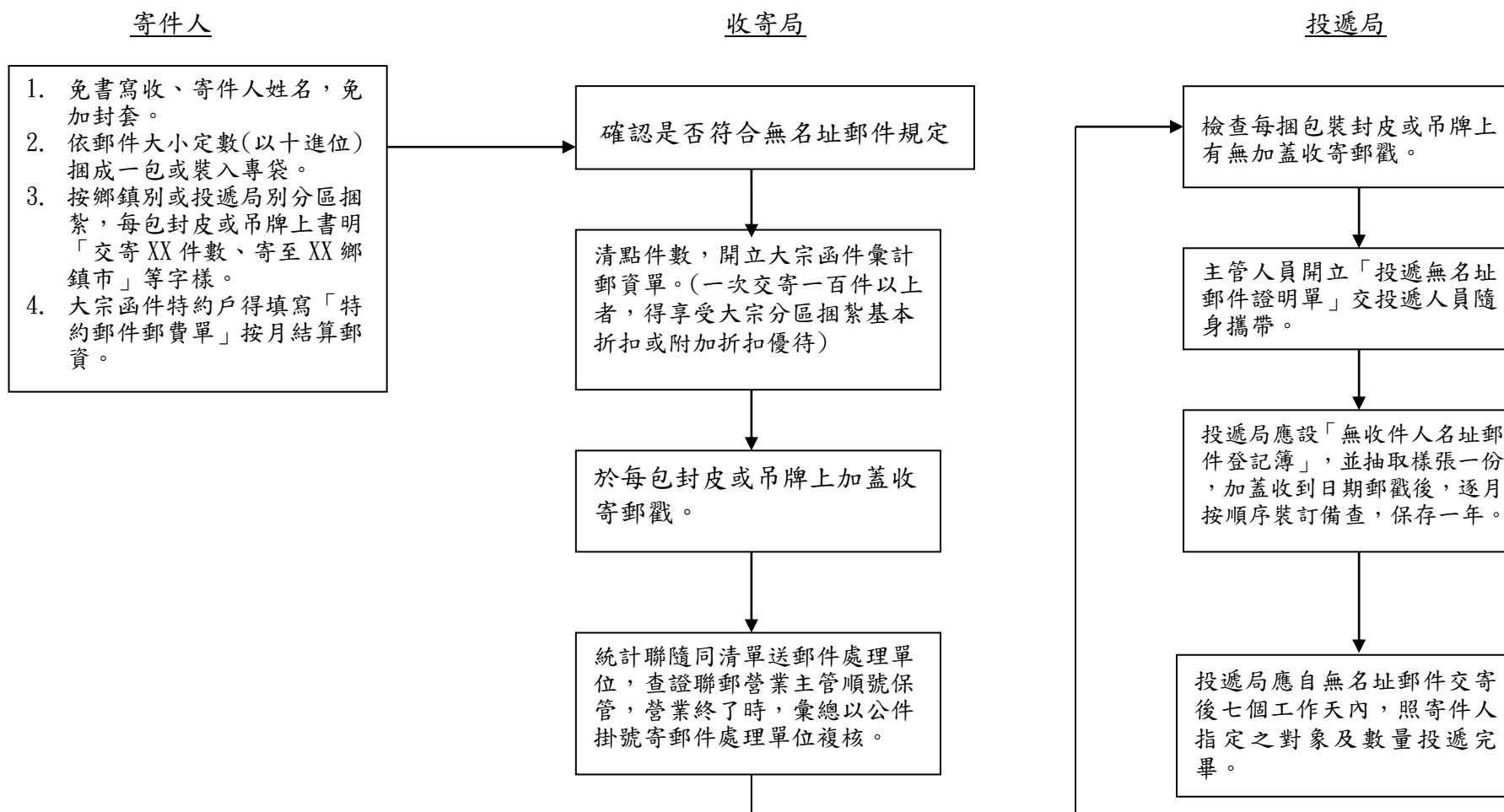
CPO-421-3郵件處理作業循環－營業郵資機郵件申請（變更、撤銷）流程圖



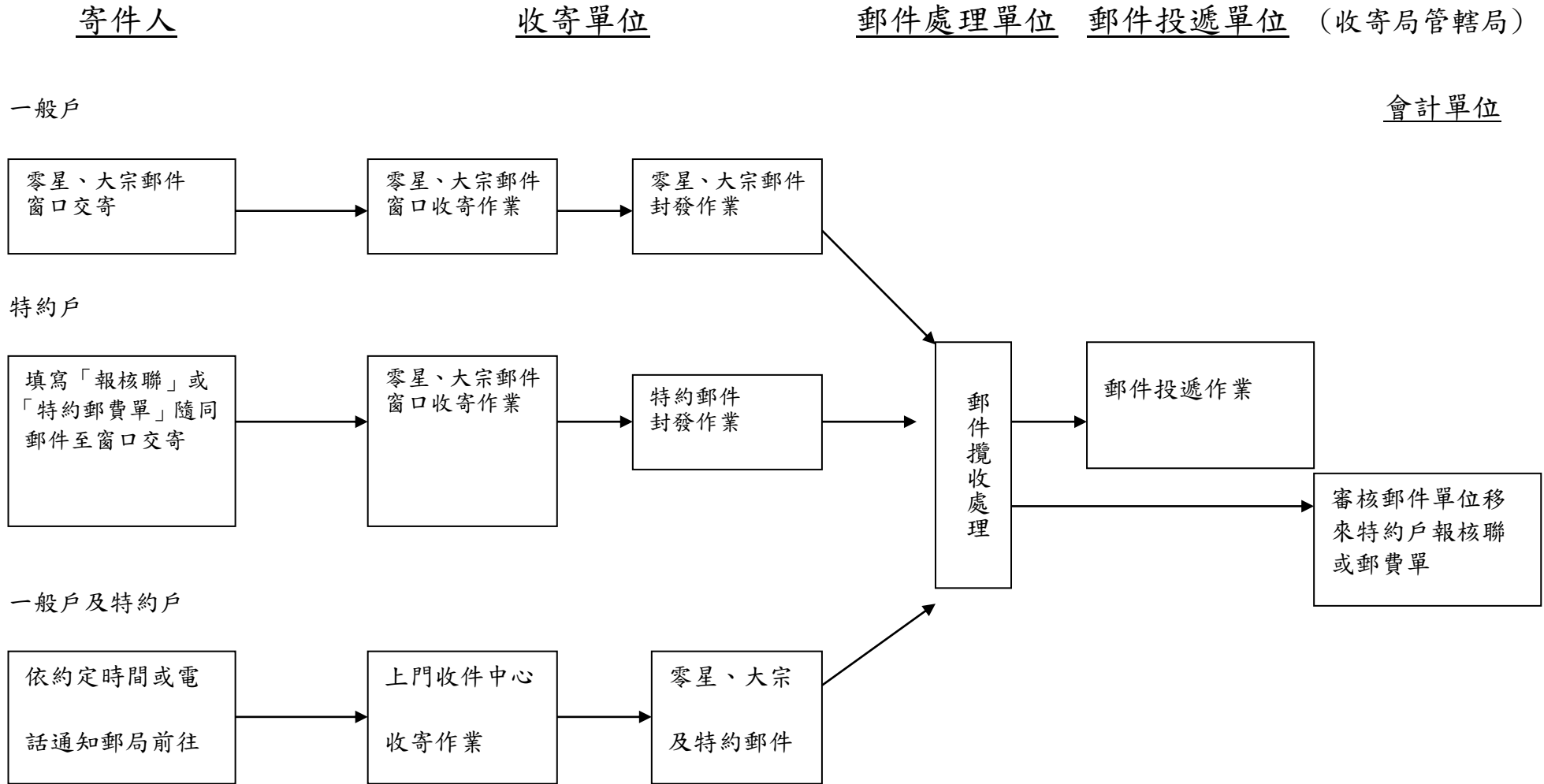
CPO-421-4 郵資機郵件收寄作業流程



CPO-422 無收件人名址郵件作業流程圖



CPO-423~CPO-424 國內包裹及快捷郵件作業流程



CPO-501 國際函件收寄流程圖

寄件人

收寄局

郵件處理單位

一般、掛號函件

檢查函件是否符合下列各款規定：

1. 收件人姓名地址以寄達國通用之文字或英文書寫完整，以寄達國文字書寫時，國名應加註英文。
2. 水陸函件不得使用印有航空字樣或標誌之封套。
3. 寄件為小包性質者，應加貼CN22報關簽條。
4. 內裝物不得為禁寄物或易燃、易爆等危險物品。
5. 妥善包裝。

平常函件：

依航空、水陸、寄達國等性質正確計算資費，由寄件人自行貼足郵票或由窗口印製郵資券貼用。

掛號函件：

1. 依航空、水陸、寄達國、掛號、保價、回執等性質計算資費並納足郵資。
2. 以郵票繳納資費者，以郵戳逐一清晰蓋銷，如用電腦印出之郵資券免加蓋郵戳並當場使用。
3. 貼用國際掛號函件39碼簽條。
4. 交寄3件以上之函件，填寫大宗單。
5. 收寄國際函件，不得裝寄翻印之國外出版書籍、唱片、光碟等。
6. 內裝光碟之函件應抄錄寄件人身分證字號。
7. 使用國際郵戳銷票。
8. 小包應封入函件總包內。
9. 保價函件是否僅在5收寄局受理。

按郵件種類分別封交：

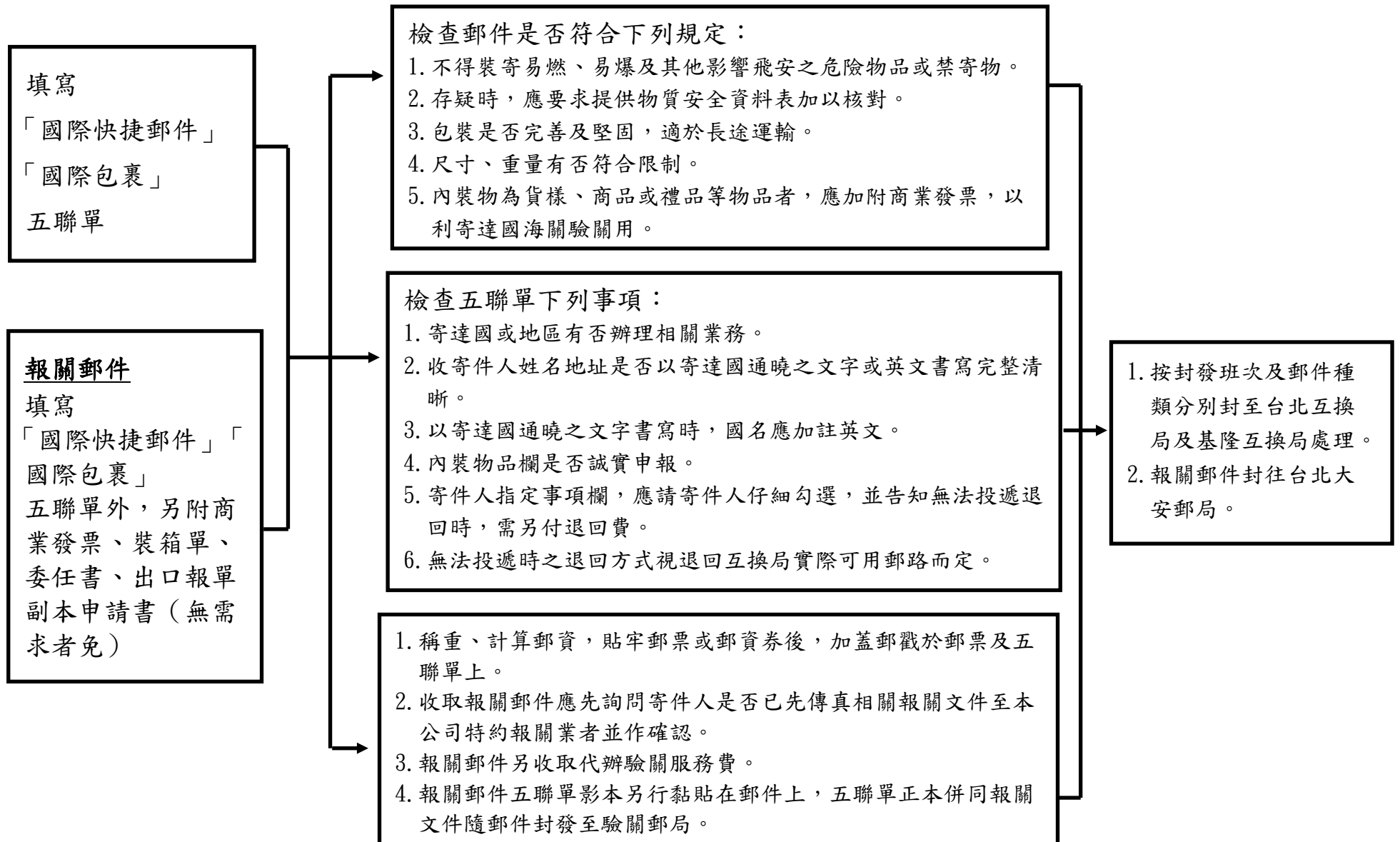
出口國際航空或水陸函件互換局，進行分揀及封發至國外互換局。

CPO-502~CPO-503 國際快捷及包裹郵件收寄流程圖

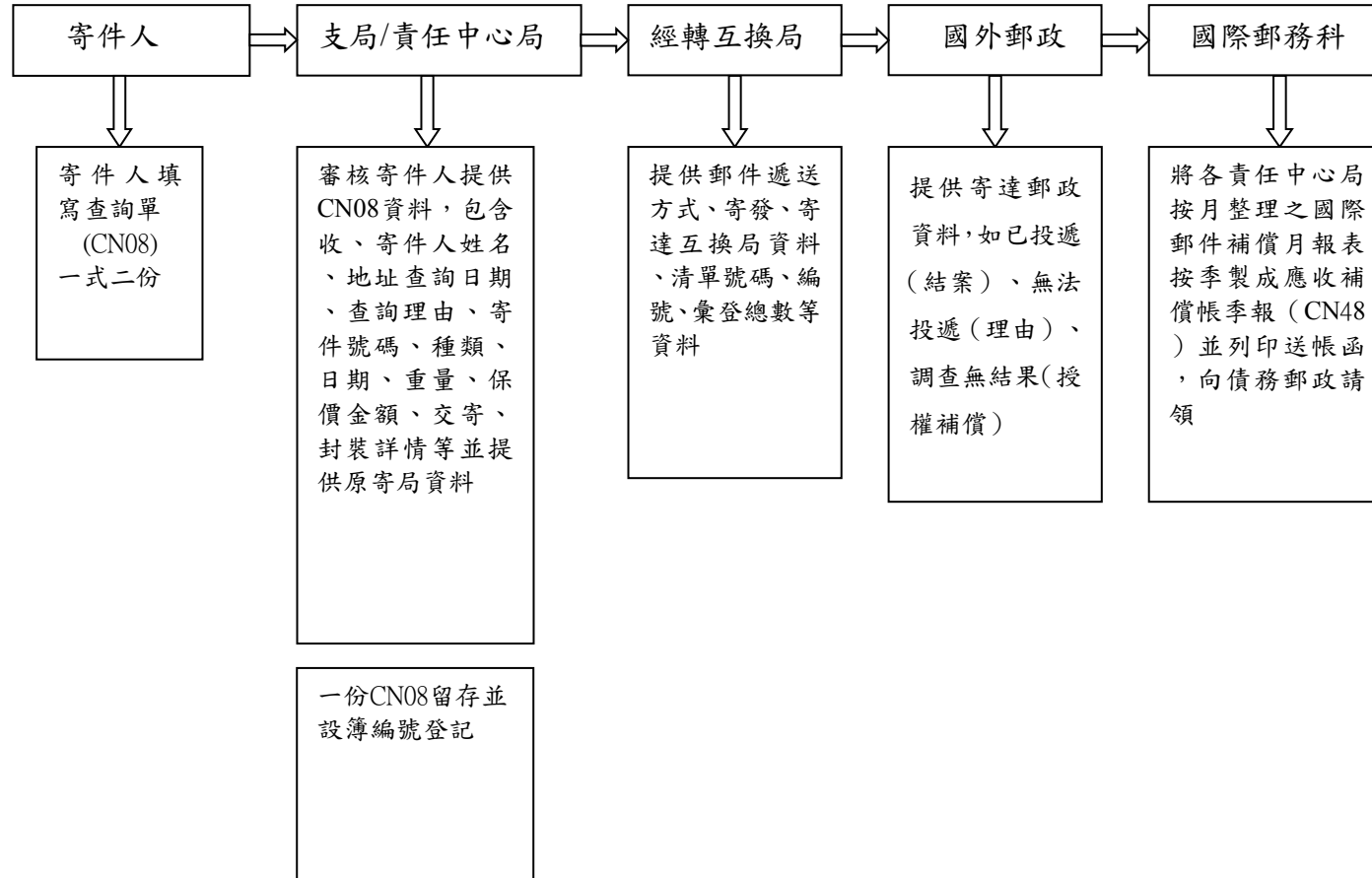
寄件人

收寄局

郵件處理單位



CPO-505 國際郵件查詢及補償



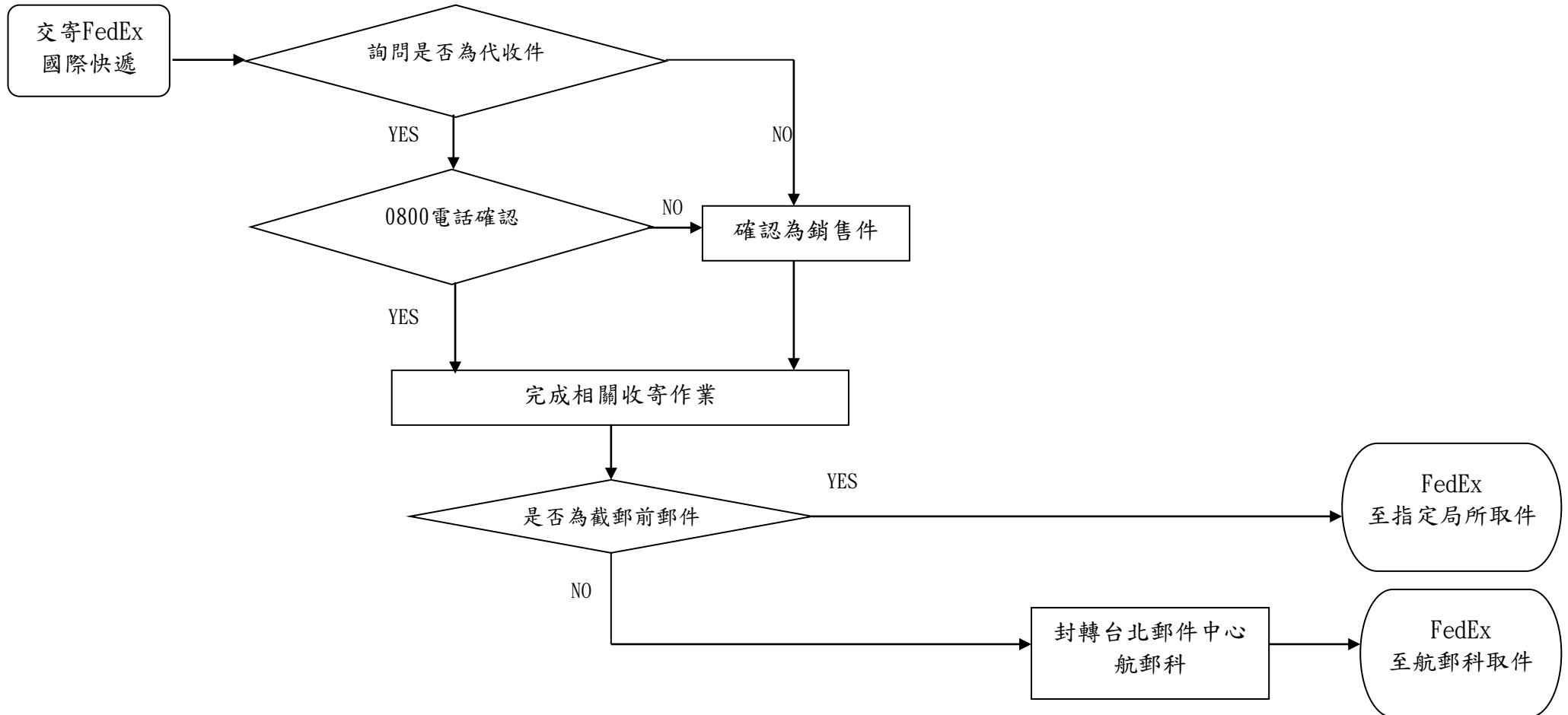
CPO-752 代收FedEx聯邦快遞貨件作業流程

寄件人

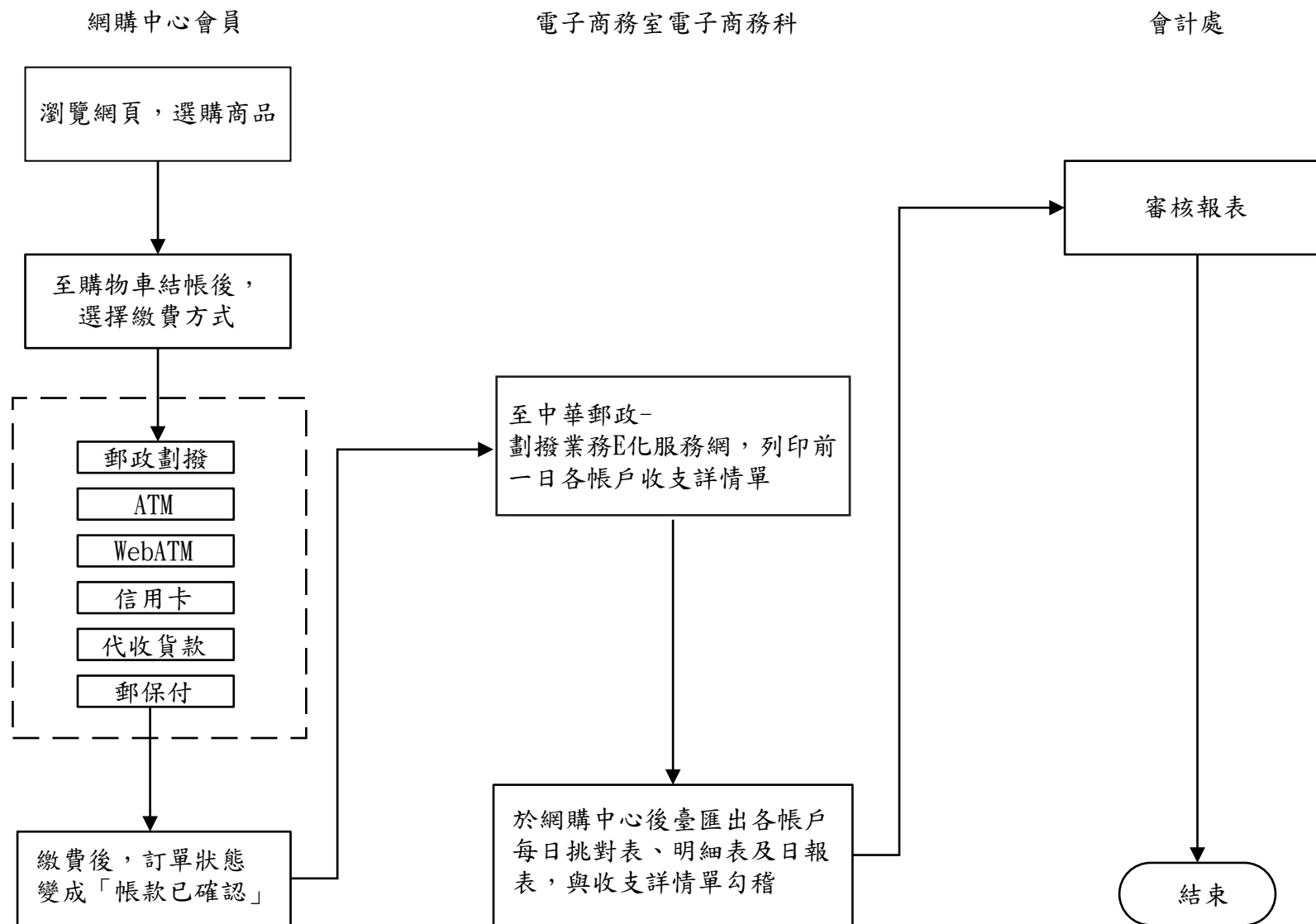
收 寄 單 位

郵件處理單位

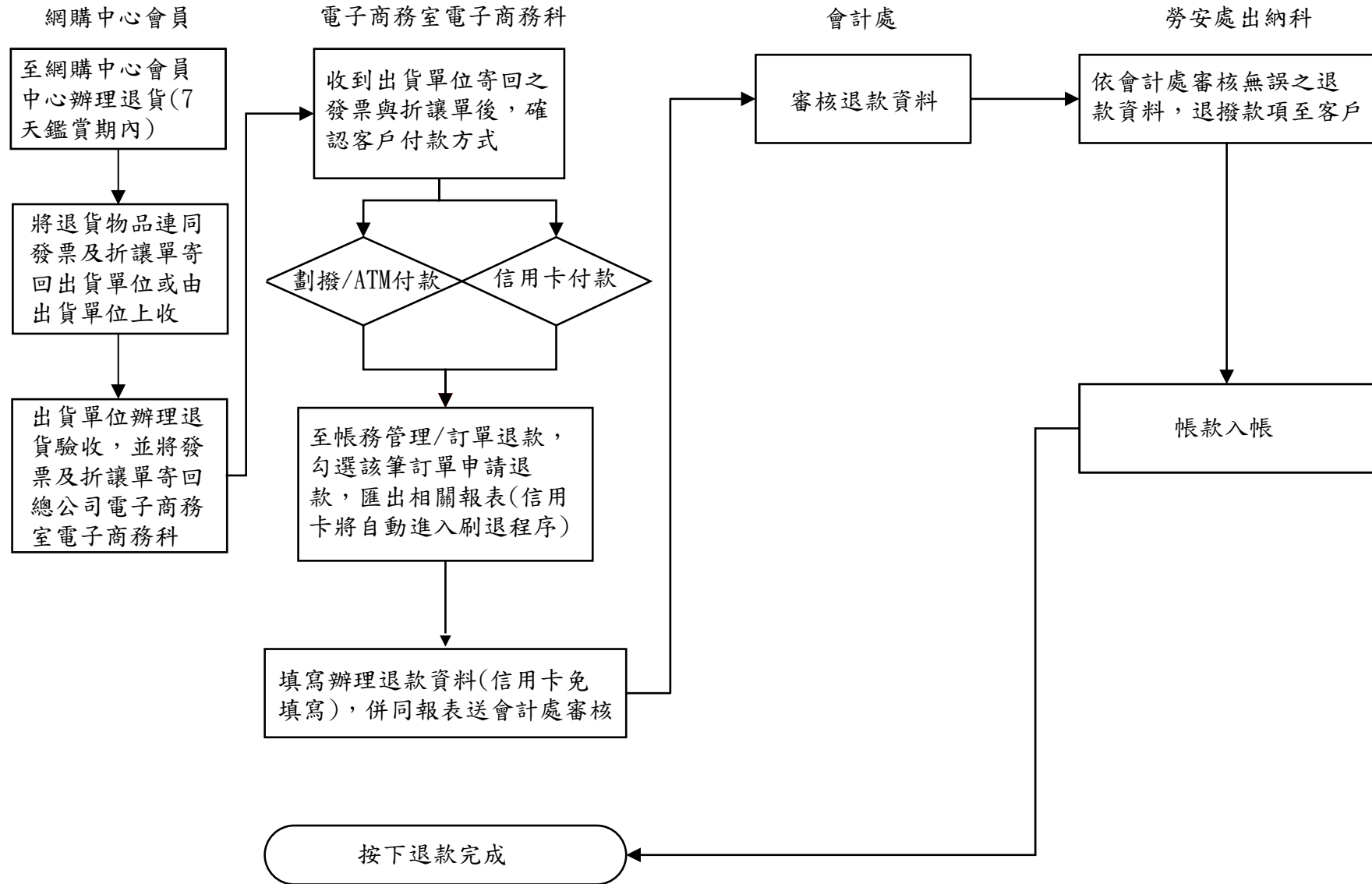
FedEx



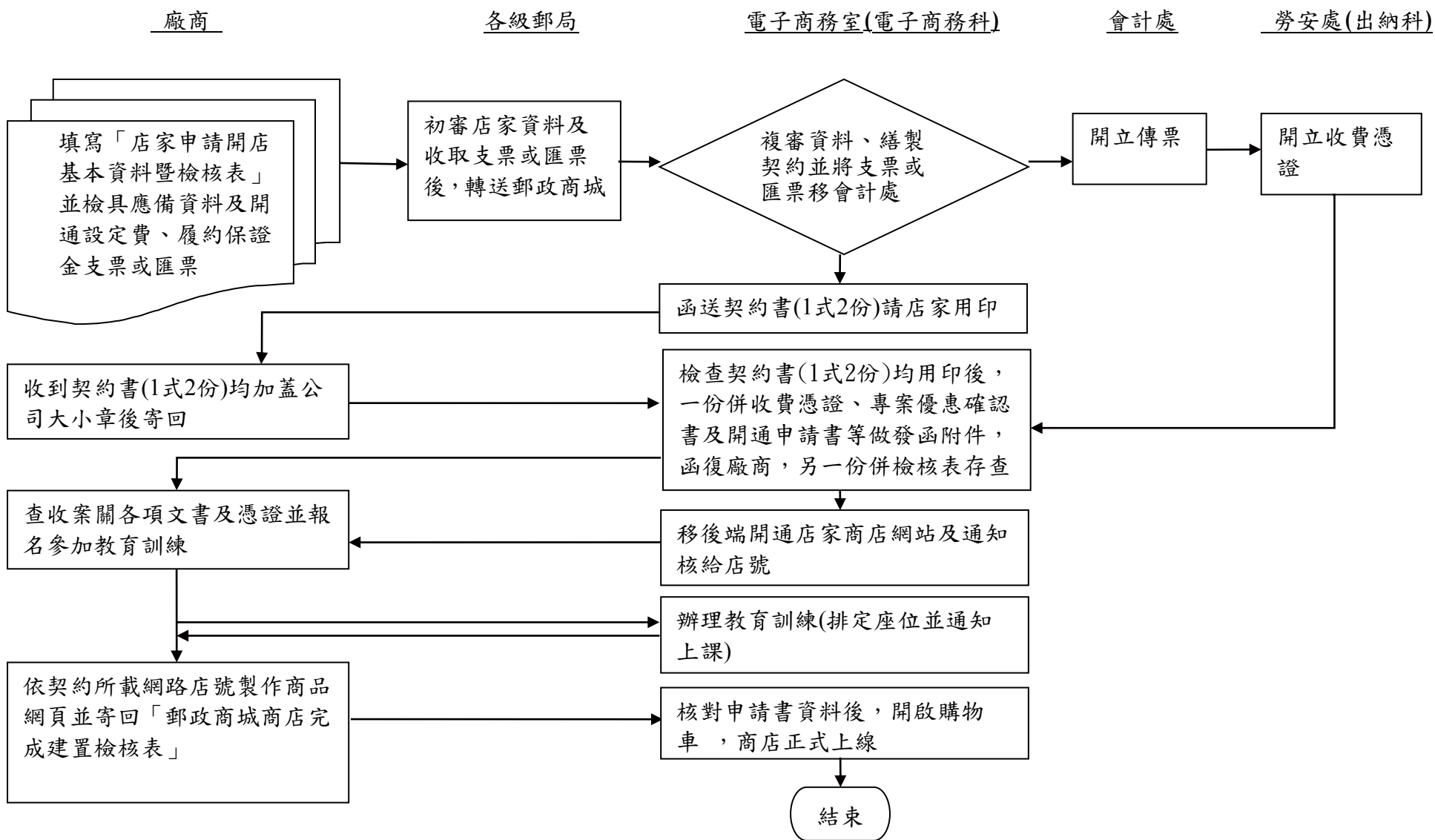
CPO-807 網購代售訂單(金流)處理作業



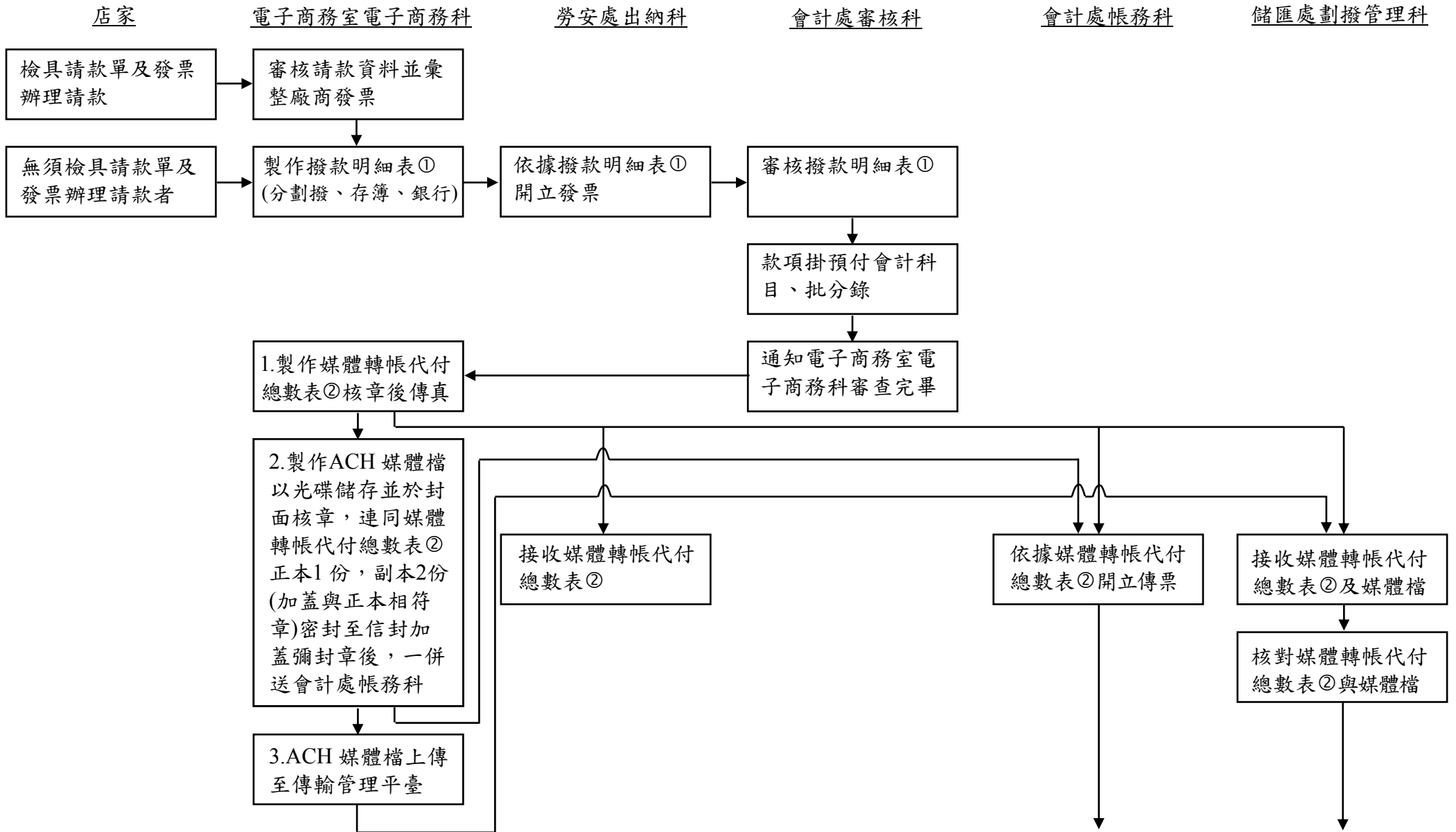
CPO-808 網購代售退款處理作業



CPO-809 郵政商城平臺開店作業



CPO-810 郵政商城撥款（月帳）處理作業



店家

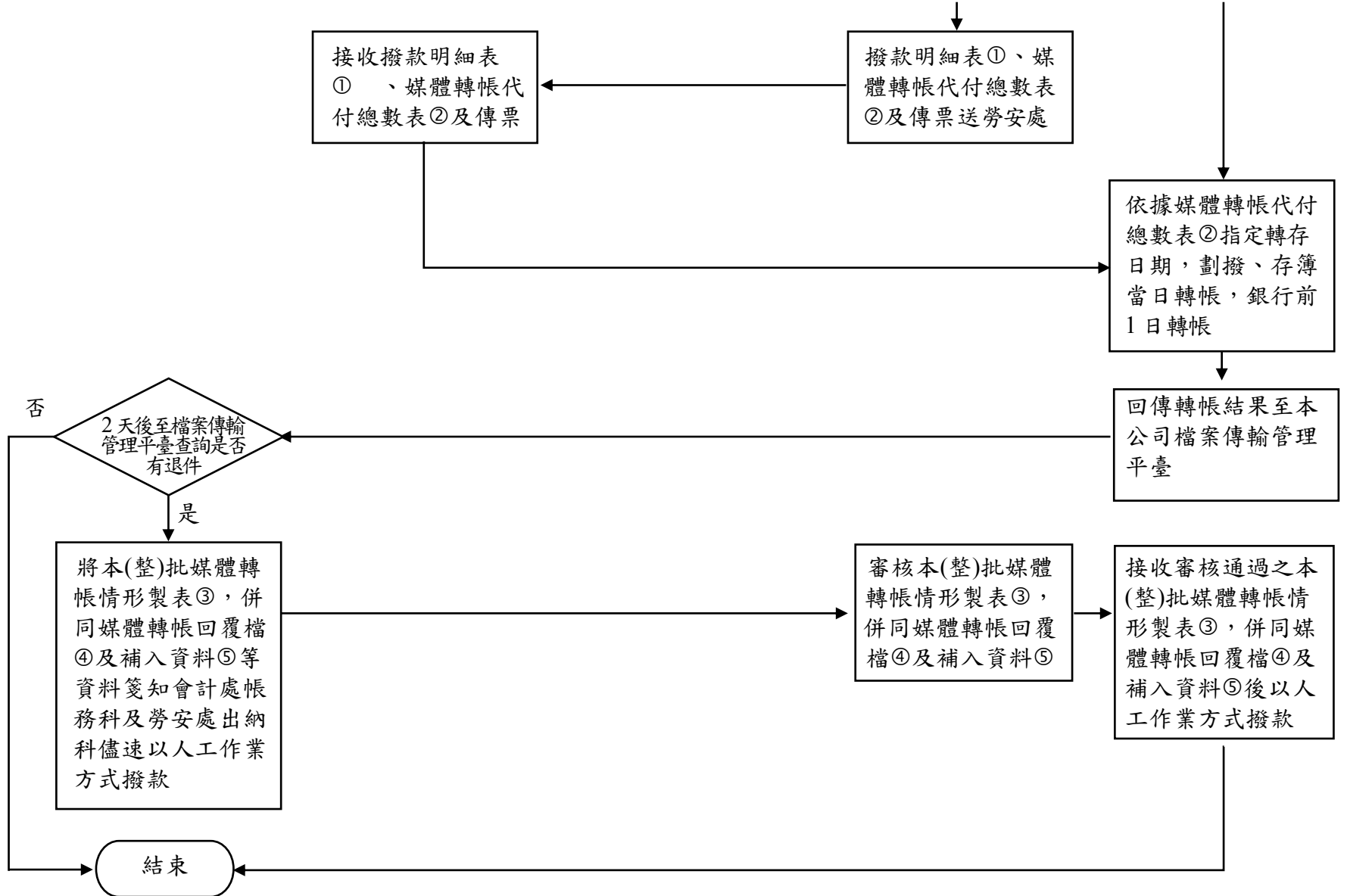
電子商務室電子商務科

勞安處出納科

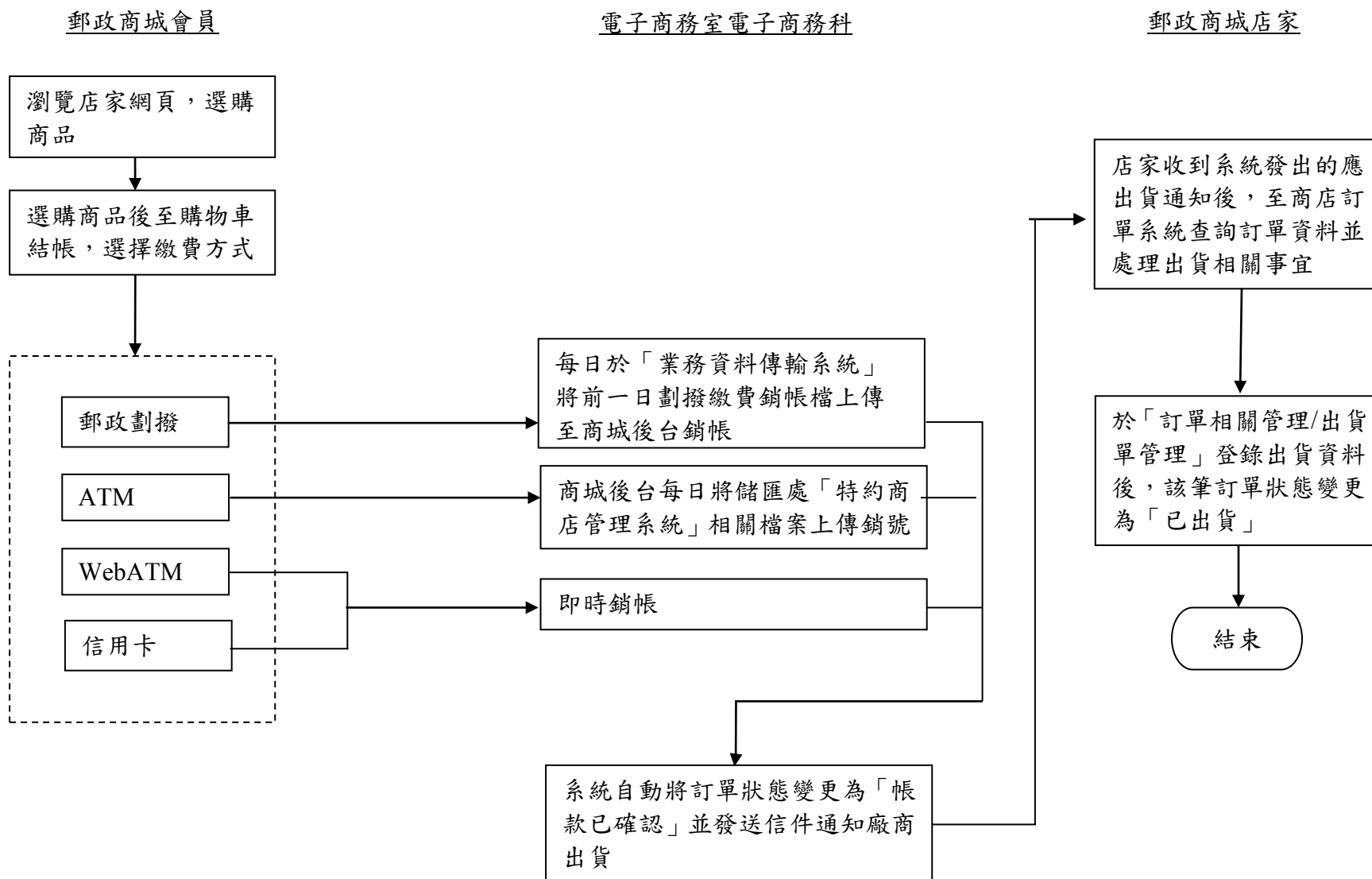
會計處審核科

會計處帳務科

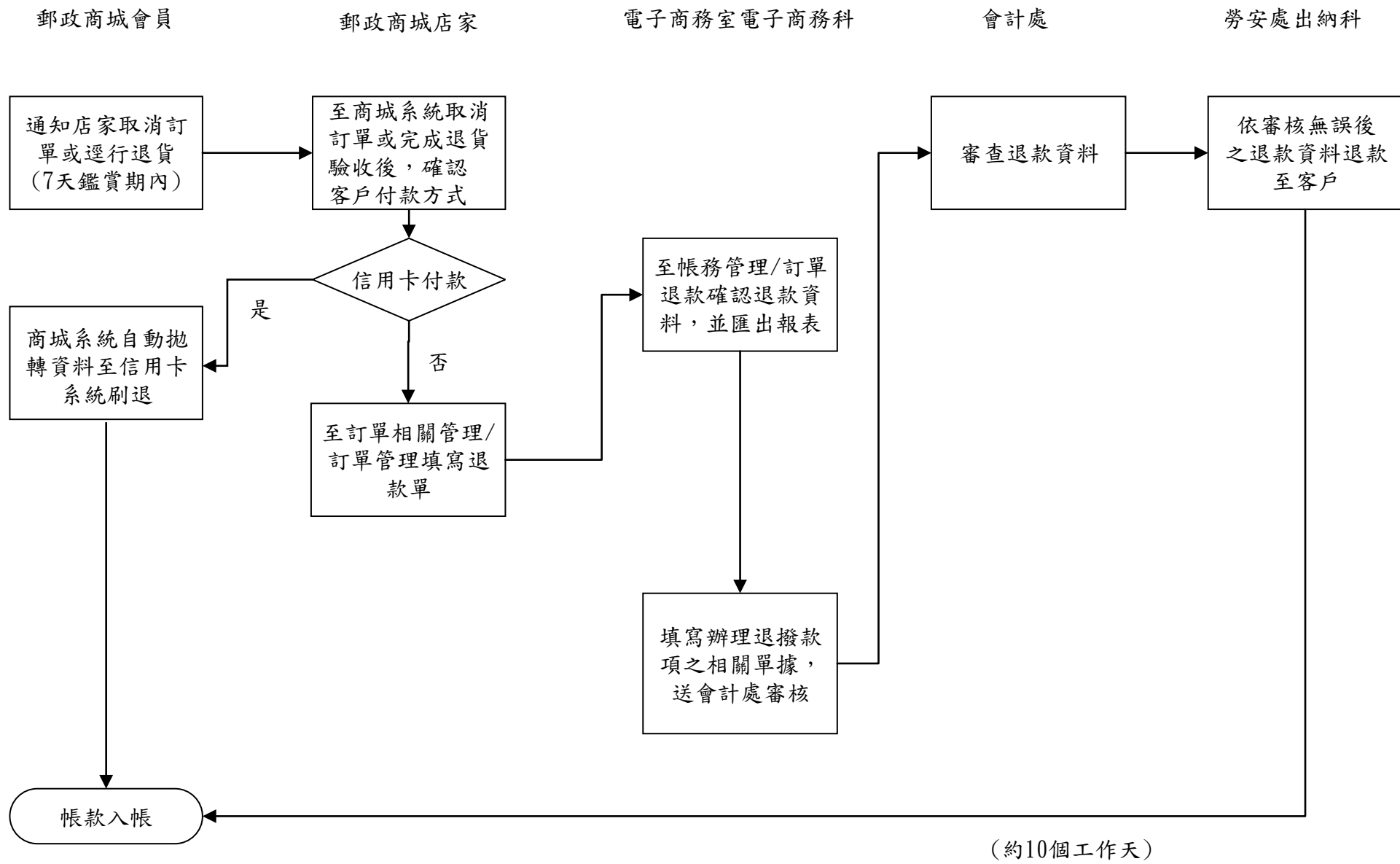
儲匯處劃撥管理科



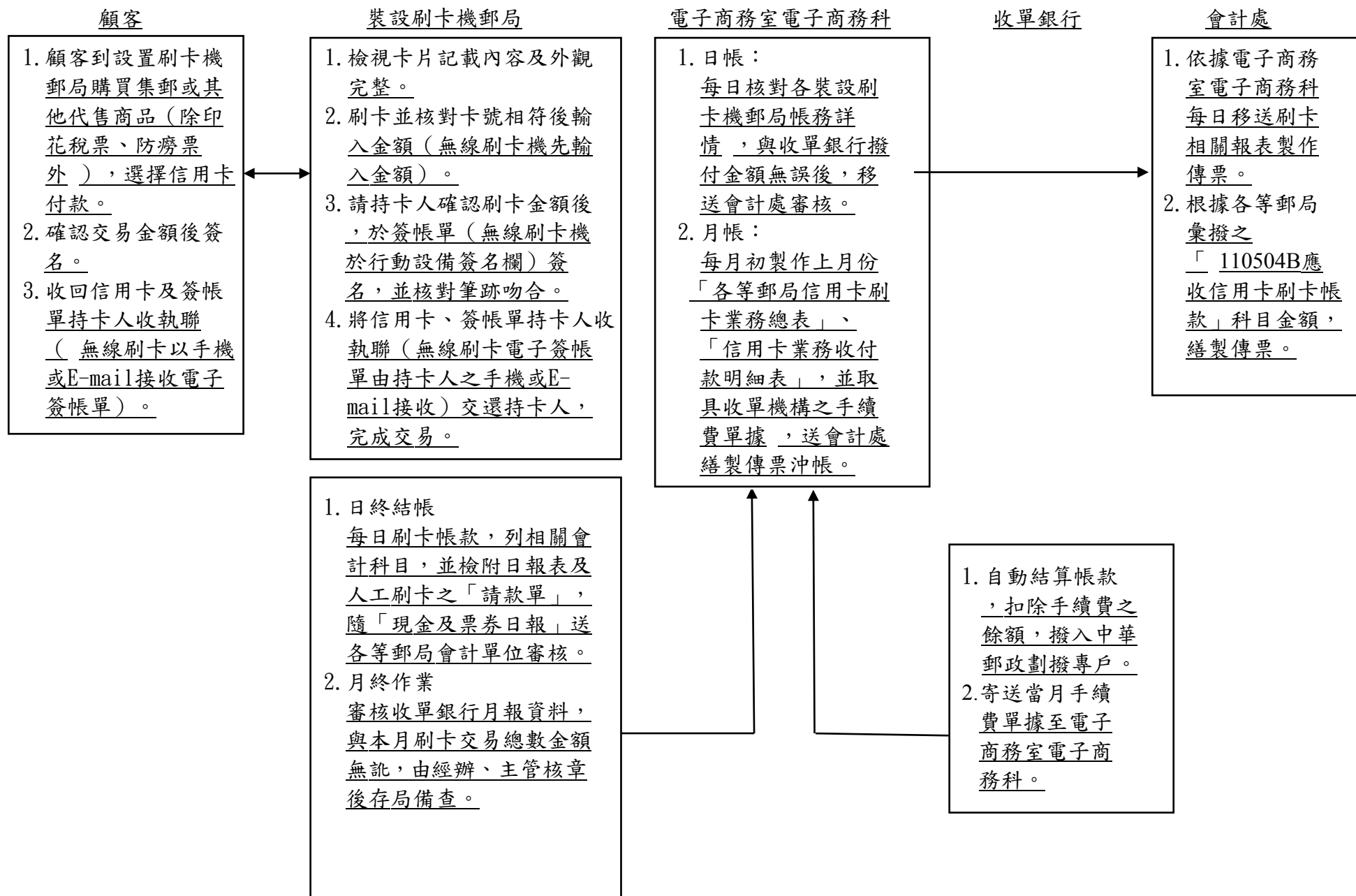
CPO-811 郵政商城訂單(金流)處理作業



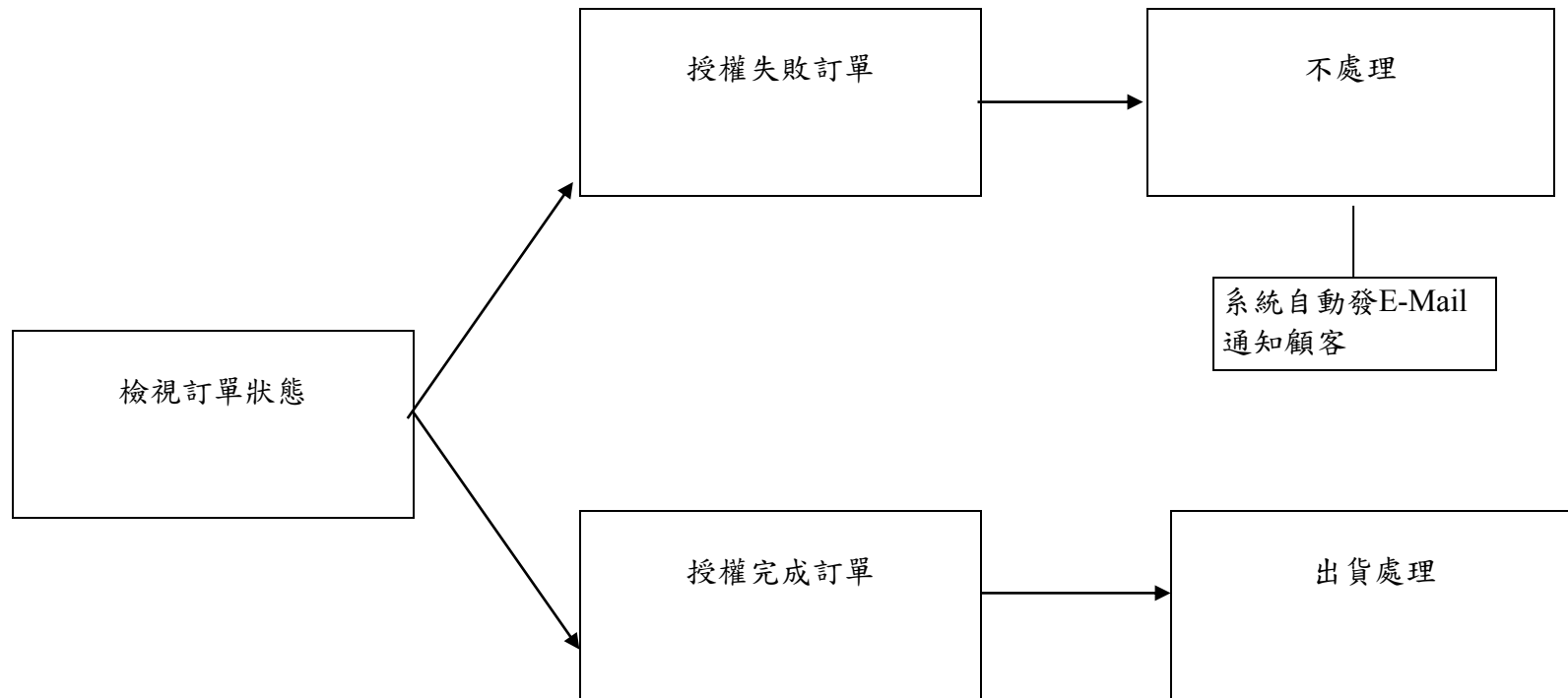
CPO-812 郵政商城退款處理作業



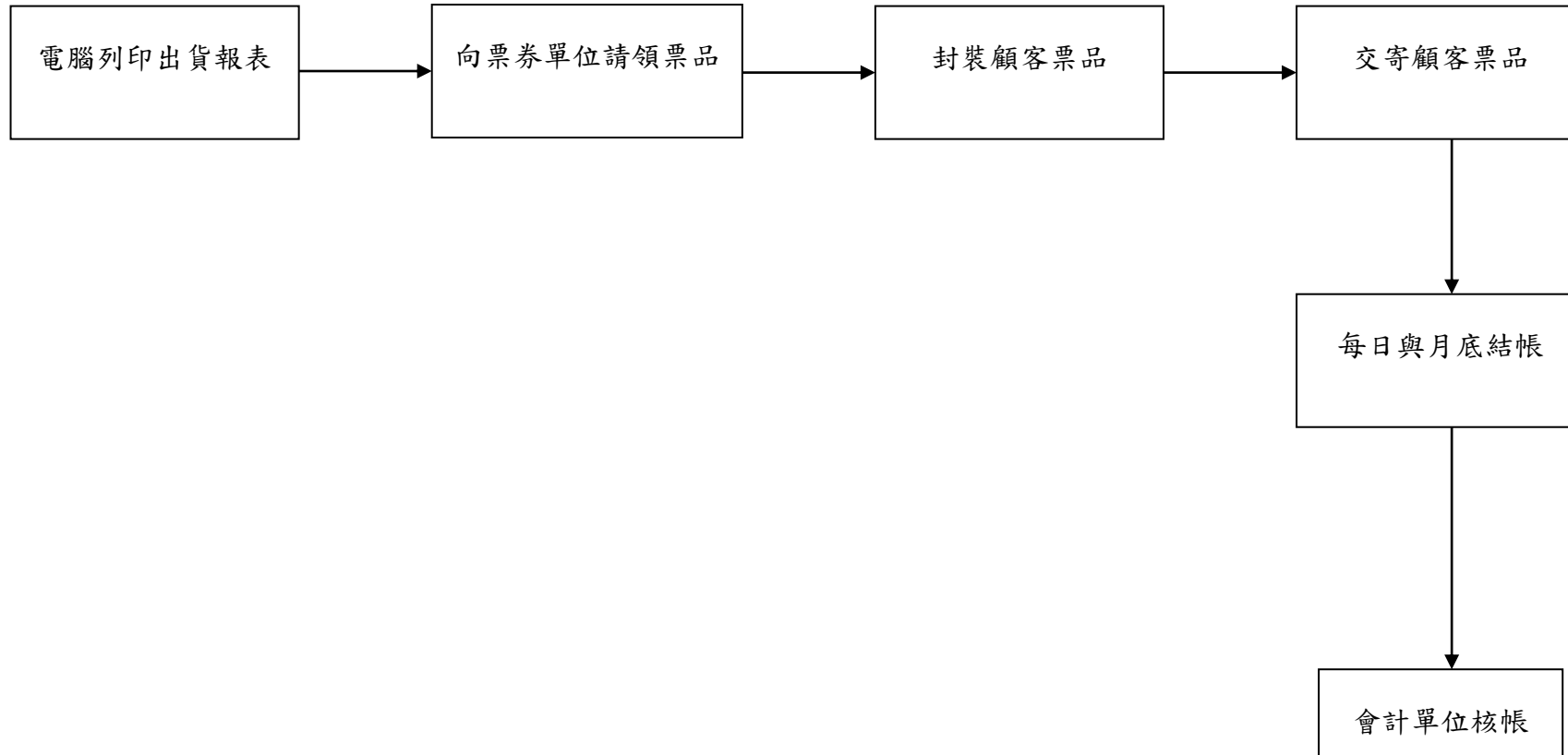
CPO-813 各局辦理信用卡刷卡作業



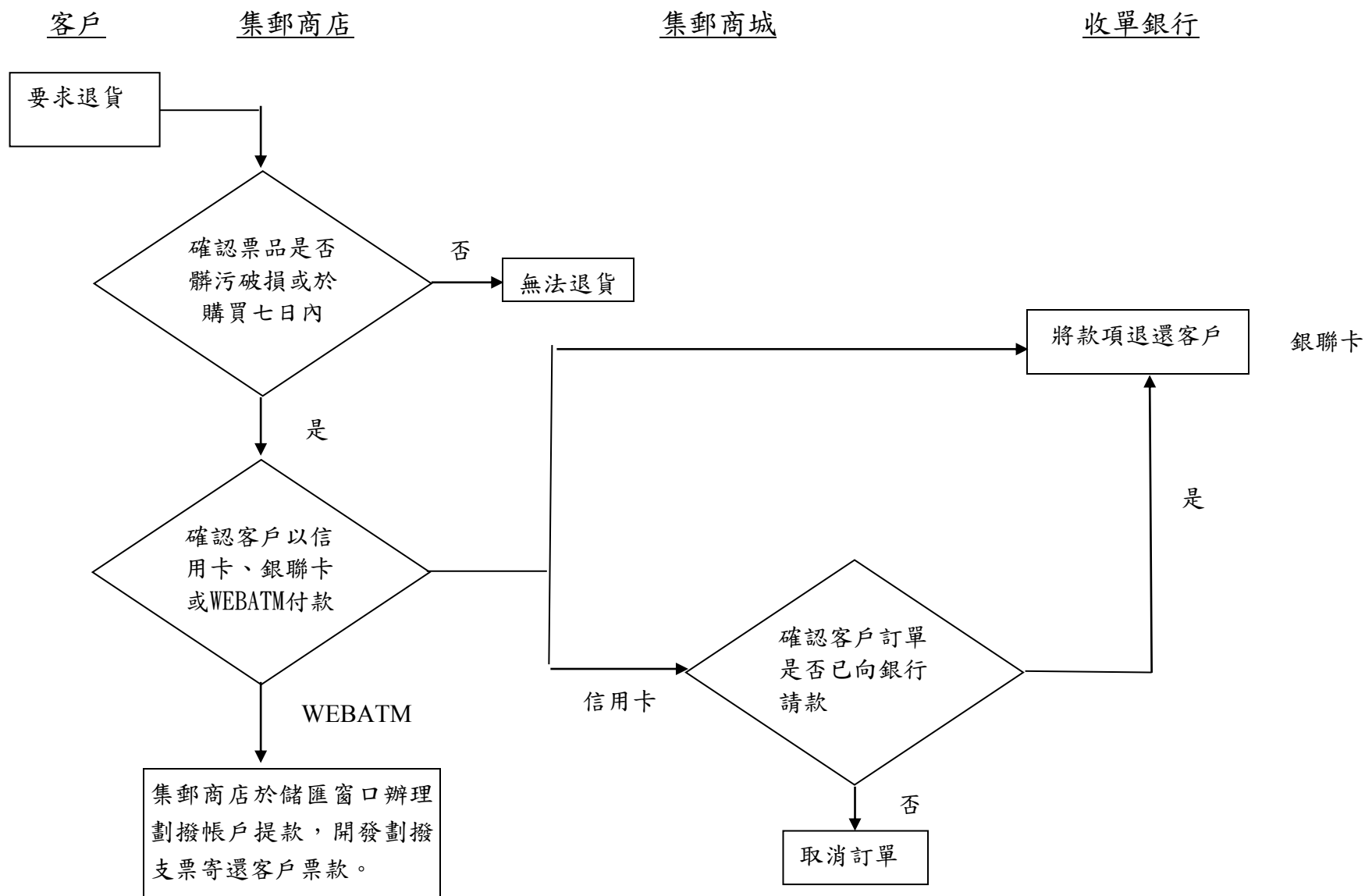
CPO-944 中華郵政集郵電子商城—顧客訂單處理



CPO-947中華郵政集郵電子商城—商店出貨處理作業



CPO-953 中華郵政集郵電子商城—退貨作業





中華郵政股份有限公司 高雄郵局