遞送普及服務標準總說明

為保障國民基本通信權益，避免偏遠地區民眾之通信權益因運送成本較高而未獲應有之保障，主管機關應確保於我國境內就特定條件之函件、包裹及其他經主管機關指定之文件或物品，永久提供品質良好、價格允當之基本遞送服務。爰依郵政法第五條之一第四項規定之授權，擬具「遞送普及服務標準」，其要點如下：

一、本標準之法律授權依據。(第一條)

二、為確保偏遠地區民眾之通信權益，規定遞送普及服務應含括之區域範圍。(第二條)

三、參考各國慣例及國內民眾之需要與現況，規定基本遞送服務之業務範疇。(第三條)

四、為保障民眾之通信權益，規定中華郵政股份有限公司(以下簡稱中華郵政公司)應提供之營業據點設置及其營業時間、收受物件專用器具之設置數量、定義及收投班次基準。(第四條至第七條)

五、以妥投率及送達所需時間作為中華郵政公司應提供之遞送時效基準。(第八條)

六、為提供民眾妥善而完整之服務，並保障民眾秘密通訊自由及財產權，規定中華郵政公司應訂定無法投遞文件或物品之處理方式。(第九條)

七、為保障民眾使用遞送普及服務之相關權益，規定中華郵政公司應設置客戶服務專線及申訴管道。(第十條)

八、本標準之施行日期。(第十一條)

遞送普及服務標準

條文	說明
第一條 本標準依郵政法(以下簡稱本法)第五條之一第四項規定訂定之。	本標準之法律授權依據。
第二條 本法遞送普及服務範圍，係指臺灣、澎湖、金門、馬祖及政府統治權所及之其他地區。	為確保偏遠地區民眾之通信權益，依郵政法第五條之一規定，訂定遞送普及服務應含括之範圍。前揭服務範圍係參照臺灣地區與大陸地區人民關係條例第二條第一款及入出國及移民法第三條第三款規定訂定。
第三條 本法第五條之一第二項所稱基本遞送服務指普通郵件之平常或掛號服務，不含限時、快捷、報值、保價等須經特別處理之服務。	參考各國慣例及國內民眾之需要與現況，訂定基本遞送服務之業務範疇，以資明確。
第四條 中華郵政股份有限公司(以下簡稱中華郵政公司)應於鄉(鎮、市、區)以上之行政區域各設置不少於一個自營之營業據點。 前項行政區域設籍人口不逾二萬人者，營業據點之設置得以委託方式辦理。	為確保遞送普及服務，保障民眾接近使用遞送普及服務設施之權益，參考外國立法例之設置原則，爰以行政區及人口數為營業據點之設置基準。
第五條 中華郵政公司應於全國設置收受物件專用器具，其總數不低於八千個。 前項所稱收受物件專用器具，係指中華郵政公司所設信箱、信筒或其他收受文件或物品專用器具。	一、第一項參考日本、澳洲各國之立法例，訂定設置收受物件專用器具之最低總量基準，以維持民眾基本用郵服務需求。 二、第二項訂定收受文件或物品專用器具之種類，所謂「其他收受文件或物品專用器具」亦包含智慧型收受器具，例如中華郵政公司所設置之i郵箱等。
第六條 遞送普及服務營業據點，除國定假日或其他法令另有規定外，每週營業日至少為五日。但經主管機關同意者，不在此限。 前項營業時間應公告於營業據點明顯處。	一、 參考外國營業時間現況，大多採每週五日作為營業時間之最低限度，爰以每週營業日不少於五日為基準。其他法令另有規定，係指如遇選舉罷免法公告之選舉日或遇天然災害達行政院公告之「天然災害停止上班及上課作業辦法」所訂停班停課標準者，郵局即有無法營業之情形。 二、考量部分地區之用郵需求較低，於第一項但書規定經主管機關同意者，不受前述每週營業日數之限制。

	三、第二項明定營業時間之公告處所。
第七條 遞送普及服務之收攬及投遞班次，除國定假日或其他法令另有規定外，每週收投日數至少為五日。但經主管機關同意者，不在此限。 中華郵政公司應於收受文件或物品專用器具上標示開取之次數和時間，並按時開取。	參考外國收攬及投遞班次時間規範，訂定收攬及投遞基準，包含每週收投日數及應於收受文件或物品專用器具上標示開取之次數與時間等規定。
第八條 普及服務之遞送時效除受天候或交通運輸等因素致影響送達時效者外，應符合下列基準，且送達比率每月平均應不低於百分之九十六： 一、臺灣本島內或離島內互寄，自寄出之次日起三個工作日內送達。但印刷物自寄出之次日起五個工作日內送達。 二、臺灣本島與離島間或離島間互寄，自寄出之次日起五個工作日內送達。但印刷物自寄出之次日起七個工作日內送達。	參考外國多以妥投率或送達時間等作為服務品質之限制要求，爰以送達所需時間及妥投率作為遞送普及服務之時效基準。
第九條 中華郵政公司應訂定無法投遞文件或物品之處理程序、退件處所等相關處理方式，並公告之。 前項無法投遞文件或物品，指無法投交收件人或經收件人拒絕收受之文件或物品。	為維護寄件人權益，並保障其財產權，中華郵政公司應訂定無法投遞文件或物品之相關處理方式，並公告之。
第十條 中華郵政公司應設置二十四小時客戶服務專線及各種申訴管道，並對相關之反映及申訴妥適處理。	為保障民眾使用遞送普及服務之相關權益，中華郵政公司應設置二十四小時客戶服務專線及各項申訴管道。
第十一條 本標準自發布日施行。	本標準施行日期。