112 年 12 月 28 日訂定
115 年 11 月 16 日重新訂定

寰宇 1 號社區郵務服務管理辦法

第一條：主旨

為有效處理郵件、包裹及物品，特定訂本辦法。

第二條：適用對象

本辦法適用於本社區全體進駐商戶、承租戶、所有權人 (以下統稱「進駐戶」) 及其員工、訪客、各類物流快遞從業人員。

第三條：位置

本辦法所指代收、領取、記錄、保存郵件/包裹，統一以郵務室為辦理位置。

第四條：中華郵政郵件包裹

因中華郵政 (郵局) 不提供登樓送至各單元辦公室之服務，統一由管理中心辦理代收與保管。因此中華郵政送達之普通信件、掛號信件、明信片、印刷物及包裹皆為代收範圍。

第五條：民營快遞與貨運廠商

民營快遞、國內外貨運及各類物流廠商 (如：順豐、黑貓、DHL、FedEx、大榮、新竹貨運等)，採「日間登樓配送」與「假日一律代收」之分時段管制規範：

一、日間時段 (上班日 08:00 - 18:00) : 登樓配送管制

1. 登記借門禁卡：物流人員抵達本大樓後，必須先至郵務室以押證件進行登記，借「貨梯門禁卡」，方能通行貨用電梯。
2. 電梯通行管制：
   (1) 大宗貨物 : 凡使用推車，攜帶大量包裹、大件貨物之物流人員，車輛應於「指定卸貨區」停靠，且一律必須由「貨用電梯」運送，禁止進入客用電梯。
   (2) 小件郵包 : 物流人員若僅攜帶文件、信件、公文袋或可用手輕鬆提攜之包裹，在不影響客用電梯動線及不使用推車的前提下，允許搭乘「客用電梯」送貨上樓。
3. 歸 還 與 換 領 : 配送完畢後，物流人員須立即返還「貨梯門禁卡」，並領回原登記之身分證件。
4. 特殊代收：
   (1) 若進駐戶因會議、公出、臨時無人或其他特殊事由，無法於上班日自行簽收快遞時，可提出「單一郵件代收申請」。

(2) 收件人可事前透過「網址 https://forms.gle/cKEaPimr4UFqYPH57」申請，通知管理中心該筆郵件收件人資訊。

(3) 代收申請僅針對該次申請之「單一郵件包裹」辦理，若代收郵件包裹達本辦法第九條拒絕代收項目，管理中心得拒絕代收。

二、假日一律代收（假日日間 08:00 - 18:00）

1. 假日代收原則：凡於例假日、國定假日或天災停止上班日送達之包裹 / 郵件，物流人員一律不登樓配送，統一由管理中心值班人員辦理代收與保管。
2. 免事前申請：此時段之代收免除進駐戶事前系統申請，由管理中心依據包裹外包裝之「公司名稱」與「收件人」直接點收。
3. 例外排除：若送達之包裹屬於本辦法第九條之拒絕代收項目，管理中心仍得拒絕代收。

第六條：寄放與轉交品規範

凡非屬物流、快遞公司配送，而係由進駐戶員工、客戶或廠商前來管理中心寄放，要求轉交予特定個人或商戶之文件與物品（以下統稱「寄放與轉交品」），依下列規範辦理：

一、 事前包裝與標示：寄放人必須自行將寄放與轉交品妥善包裝（例如使用信封、紙袋或紙箱封口），並於外觀清晰註明「收件公司名稱」、「收件人姓名」及「聯絡電話」。未完整包裝或標示不明者，管理中心得拒絕受理。

二、 臨時代管時效：寄放與轉交品僅提供「臨時寄放」服務，應於 3 日內由收件人領取完畢。

三、 貴重與禁止項目：現金、有價證券、重要合約公文、高價值精密儀器、貴重珠寶，以及本辦法第九條拒絕代收項目，一律禁止作為寄放與轉交品。

四、 免責聲明：寄放與轉交品屬於無償服務，管理中心僅負責外觀完好之點交。若發生內容物短缺、損壞，或因不可抗力之事由導致滅失，管理委員會與管理中心不負任何法律與賠償責任。

第七條：郵件登錄與通知

各公司/單位務必向郵務室登記【智慧行動建築】指定收件帳號，系統將會在鍵入郵件後自動通知指定收件帳號。

管理中心簽收郵件包裹後，統一登錄於【智慧行動建築】系統，記錄收件日期、快遞單號、收件公司名稱及件數，郵件包裹登入完成，系統將自動通知收件人；如因系統異常未能通知，不影響管理中心已完成代收之事實，請收件人務必主動了解是否有郵件待領。

第八條：郵件領取、逾期與退件處理

一、領取時間：當日郵件於每日下午 15:00 登陸完成，各公司或收件人可於平日 9:10~17:50 至郵務室領取。例假日、國定假日如遇特殊狀況須領取郵件，請洽大廳櫃檯。

二、領取憑證：

1. 領取郵件包裹時，應出示員工識別證或足以證明身份之文件。

2. 委託他人代領時，代領人亦須出示該公司相關證明（如識別證）方得領取。

三、逾期與退件處理：

1. 一般郵件、掛號、包裹、轉交/轉送物品：

(1) 催領與退件：自通知日起算，逾 3 個工作天未領者將再次催領；逾 7 個工作天仍未領且無正當理由者，管理中心得逕行退件，若發生無法退件情事，得通知寄件人或依相關規定辦理。

(2) 錯誤處理：郵件資訊錯誤、無法辨別、查無此人/此單位，或通知後無人認領者，一律退回郵局或送件人。

2. 訴訟文書/刑事傳票/行政文書/行政訴訟文件：

此類郵件涉及法律時效，採取「先查證、再簽收」原則辦理：

(1) 暫不簽收：郵政人員投遞時，管理中心首要步驟為「暫不簽收」，並立即向商戶查證是否有此收件人。

(2) 確認有此人：經商戶確認為其現職員工後，管理中心方予以簽收並通知領取。商戶應於 3 個工作天內 領取。此類已簽收之法律文書，依法一律不得主動退件，將持續保管至領取為止。

(3) 無此人/已離職：若查無此人、商戶已遷出或員工已離職，管理中心應當場拒絕簽收，由郵政人員直接辦理退件。

第九條：拒絕代收項目

無論是中華郵政、特殊代收或個人轉交物品，凡符合以下條件者，得逕行拒收/拒絕寄放：

1. 貨到付款、需代墊款項之郵件包裹。

2. 生鮮、冷凍、冷藏等具時效性或易腐壞之食品。

3. 易燃物、爆裂物、化學危險品、槍砲彈藥等違禁品。

4. 尺寸限制：長、寬、高任何一邊尺寸不逾 90 公分。重量限制：每件不超過 20 公斤。

第十條：責任與免責聲明

1. 內 容 物 免 責：管理中心僅負責郵件包裹「外觀完好」之代收與保管，不負責檢查內容物。如內容物有瑕疵、損壞、短缺或功能異常，收件人應自行向寄件人或物流公司索賠。

2. 機密與貴重物品：商業機密文件、重要合約、有價證券、現金、高價值精密儀器等，收件人應自行安排人員簽收。若執意由管理中心代收而導致遺失或毀損，管理委員會及管理中心不負賠償責任。

3. 不 可 抗 力 免 責：因天災、地變、火災、盜竊或不可抗力之事由導致郵件包裹損毀、滅失者，管理中心不負賠償責任。

4. 因管理中心現場作業、人力、安全或其他特殊情形，管理中心得經管理委員會同意，調整或暫停部分代收服務，且公告周知。

第十一條：實施與修訂

本辦法經管理委員會會議決議通過後公告實施，修正時亦同。