

法國貨運與郵政：異國的修煉人生

謝芷霖

所有旅居異鄉的遊子，難免都有對異國生活不適應、不認同、自覺不合時宜的時候，也有單純就是思鄉情緒蠢蠢欲動、想家念故舊之刻，這種時候往往需要一些實質物品的慰藉，所謂睹物思人，家鄉味安異國心，正是如此。即使在資訊科技發達的今日，藉由網路，我們能輕易地與身在遠方的家人通電話，與散布四海的朋友透過螢幕面對面天南地北，而實質的物品、吃食，卻沒有辦法經由虛擬的網際網路，傳送至身邊。

全球化再怎麼無孔不入，在地的限制與區隔仍然能輕易畫分出異同。突然想吃某樣家鄉味，想看新出版的中文書，想與異國朋友分享只有台灣才有的特產，打開電腦上網是沒用的，再昂貴的智慧手機也無法為你生出可解懷鄉情結的物品。只能耐心等候，等下一次回鄉再好好滿足，或者依賴某位來旅行的親朋好友順手捎來珍貴的故鄉物，如果短期內都沒有機會，剩下唯一的辦法只有自家鄉寄送一途。

幸而身處科技發達的二十一世紀，現在除了傳統的郵政服務，還有各式貨運、快遞，利用車、船、飛機，將日思夜想的物品，遞送到所有人的手上。

然而，這是一個「人」組成的世界，只要有人存在，便充滿變數，寄送過程絕對沒有想像中的簡單順利。

更重要的是，我所置身的是「法國」，只要是由「法國人」經手，意外絕對少不了。明明是以科技發展聞名遐邇的已開發大國，不知怎麼的，只要是跟服務沾上邊，便會呈現出與他國大大的風貌，不是繁瑣碎膩鉅細靡遺，就是粗枝大葉全不經心到令人髮指的程度。

提到法國的郵政與寄送服務，心臟耐受力不夠強的人，最好別住在法國，要不就盡可能別依賴物品，不倚仗旁人遞送，否則應該很容易動氣而發生意外。敢這麼鐵口直斷，自然不是空穴來風，背後可是有二十多年來的血淚經歷撐腰哪！

收件漫長的等待

在法國想要寄送東西，稍微易碎可能破損的物品，都最好不要透過郵局或郵局經營的快遞公司。酒類、飲料、玻璃製品，易損壞的家具、電器用品，基本上法國企業都會很識相的委請專門的貨運公司發送，好確保物品能完整無缺地到達收件人手中。

通常這類服務雖然專業，服務卻絲毫不貼心，因為需要收件人簽收，確認物品無毀損，一定要選擇收件人有暇收件的時候，於是便會約定貨到的時間。我所說的「約定時間」並非「時間點」，絕大多數是指「時間帶」，也就是說貨品可能會在「某日的上午八時到十四時中間送達」，或是「當天的十點到十四點間抵達」，你就得乖乖關禁閉在家守著，魂不守舍等待門鈴響，一步也不敢出門，深怕一旦錯過，又得再一天無盡的漫長等待。

如果運氣好，當天貨運公司第一個送交的人家就是你，八點半已經簽收物品，肯定是燒香拜佛有保佑；運氣不好的話，特別請假在家等，從早上八點開始，直等到下午三點仍然無消無息，到了約定的底線四點，猶豫要不要出門買個菜算了，唉呀電話響了，竟然是貨運公司打來的，解釋說因為塞車延誤，再一會兒就會上門按鈴了，於是又天昏地暗等下去，五點沒人來，直到快晚上六點，東西才總算平安抵達。而你的一整天就這樣心神不寧等掉了，你甚至覺得臉上因為擔心和不可置信而多出幾道皺紋。

假如是比較平價的物品，雖然脆弱，還是只能請郵局寄送，否則運費超過物品本身，也沒人願意負擔吧。這種時候，也只有全憑運氣了。走運的時候，即使寄一整套玻璃杯加瓷盤，都能毫髮無損地降臨；運氣差的話，嗯，我得說，其實大家都多多少少嘗過苦果。不要

以為在箱子上註明「易碎品」或是「某個方向朝上」，法國的郵政人員會注意，必須老實告訴你：沒人會看你箱子上任何文字的，如果不是地址的一部分，基本上寫了等於沒寫。許多包裹，在節省時間的前提下，是用「拋甩」的方式從一地移動至另一地的。到了你家門口，郵差也不一定有時間按門鈴等你來開門，你家若是有院子有陽台，很多郵差乾脆直接從門上「丟」進院子，或者「拋投」至陽台上。有些物品大概不破也被撞壞了吧。即使是看似厚實的書，經過這一連串的扔摔丟，到你手上時也彎折缺角不成樣子了。

海關抽檢的謬誤

決定到手包裹內容物「長相」的，除了郵務、貨運人員，還有一個平常人不太會注意的角色：海關查驗人員。

一般法國人，如果從來沒有與非歐盟國郵政往來的經驗，包裹絕對不需要與海關面對面。然而，對來自台灣的我們而言，每一個從台灣出發來到法國的包裹，都必須經過法國海關，假如雀屏中選讓海關人員抽驗，就會被打開翻揀，確認沒有夾藏違禁品或仿冒名牌商品。

打開的箱子，很可能之前便已經有破損，打開查驗後不一定會仔細封口，因此往往接到時箱子都軟趴趴的爛了一半，顛巍巍快承受不住重擔似地，再摔兩下只怕箱破物毀了

吧。總之，東西能收到已經該謝天謝地，據認識的人轉述最誇張的經驗是：包裹收是收到了，箱子和地址都對，內容物卻完全錯誤！也就是說，海關在檢查完後，重新裝箱的時候，放錯箱子了！而且據說原本寄來的一箱衣物變成一整箱的泡麵！不知道收到這樣令人錯愕的包裹，該怎麼處理呢？苦笑三聲然後把整箱泡麵默默吃完？絕對絕對不用想追回原來的包裹，法國郵局通常連「沒錯的」包裹都可以遺失到找不回了，遑論「投錯胎」的包裹！相信連櫃台人員都不知如何處理，「這是海關人員的錯誤，我們不負責...。」我想他們一定會這樣回答，那又何必浪費時間去搞無用的申訴呢？

關稅與手續費的雙重費用

法國於 2018 年負債比率已經高達國民生產毛額的 97%，國庫可說是相當缺錢，增加稅收自然是首要辦法。

有個重要稅收叫做「關稅」，一般應該只有做進出口貿易的人會注意，不過，現在連從國外寄東西進法國，也有可能面臨徵收的命運。

法律規定究竟如何，沒人清楚，私人物品非營利買賣用的，照常理來講應該不必徵收，然而法國常常是看人行事，什麼樣的包裹會被徵收關稅，只能說完全是「運氣」問題。大概如果看起來比較像公司行號寄送貨品的箱

子，就很容易被抽檢，貼上繳稅單；外表簡陋看來像是家庭隨便包裝的箱子，就比較不吸引關稅人員的注意。這完全都是臆測猜想而已，各位聽聽就好，千萬不要認真。

會這樣「臆測」，當然也是根據經驗法則。我一向不麻煩家人寄任何包裹給我，只會在每次回台灣時，到書店和茶鋪掃貨，利用海運以往尚稱便宜的價格，在海上陸路晃悠三個月，才在法國接收辛苦寄來的中文書和茶葉。都不是什麼高價產品，寄送的數量也少，加上中文書和茶在法國很難營利販售，我從來不覺得會成為關稅開打的對象。

直到某一天...對一箱近二十公斤的中文書望眼欲穿三個月的我，在信箱發現一張包裹領取通知，上面註明「必須繳交稅金方能領取包裹」。什麼？一箱絕對只能自己在家看的中文書，竟然要我繳法國的附加稅？而且還非常有道理的「只收取書籍的低稅率 5.5%」（法國非民生必需品的普通物資都徵收 20%的附加稅）！而這一切抽查打稅延遲遞送的過程，竟然還要我付一筆手續費！不但得付稅款，還加上手續費。當時，為了「贖回」這箱書，只好再付相當於運費二分之一的金額，救回我幾年的閱讀精神食糧。此後，台灣郵局大漲海陸運資，漲幅超過二點五倍，著實太貴，只得精打細算「自己坐飛機運」，若有電子書便不買實體書，能託來玩的朋友帶就託，也省得再為昂貴的運資、莫名其妙的關稅傷腦筋。

如家常便飯的包裹遺失或退件

以上所述，只要東西寄到手中，花多少代價，狀況多麼不堪，也就算了，畢竟郵局或貨運公司盡到該盡的責任，在法國服務業能拿到如此七十分的成績，不該苛求該偷笑了。常常，得先玩一場「捉迷藏追追追遊戲」，「追你追到我心痛」，然後「追到天涯海角一場空」啊！說實在的，與法國郵政交手，請做好東西將會從此消失不見的心理準備。太多的慘痛經驗，讓我們早就學會看淡、放下，否則在法國活不下去的絕對是自己。

譬如說某次好友從台灣寄了一小箱禮物來，因為想給個驚喜，當然也沒事先知會，大概等了好一陣，我都毫無回應，感覺奇怪，便問我收到包裹沒，我當然什麼都沒收到才會無聲無息。我問清楚寄出日期，趕緊跑去郵局詢問，為什麼連張寄送領取通知單都沒有，一問之下，才知道包裹早已退回，沒收到通知單郵局也不會承認是他們的問題，只能自認倒楣。最後結果是朋友接到退還包裹，付出退還郵資，再付一筆錢重新寄送，第二次才終於順利寄達。害收件人的我非常過意不去。

還有一回，耶誕節前上網選購了禮物，網站上保證一定會在節日前送達，日子尚遠，我並不擔心。某天接到了包裹已送出的電郵，因為我們這一社區的大樓，住戶的包裹統一由管理員簽收，我沒收到領取單，覺得奇怪，便去管理室詢問。管理員好心找了一遍，確定沒

收到包裹，只好透過郵局的申訴電話查詢，沒想到他們的查詢辦法不是檢驗自己的運送過程是否有誤，竟然是跑去質問管理員！這種查詢，我自己不會做嗎？管理員一次簽收二、三十個包裹，自然很難一一核對，我也不會懷疑管理員偷竊，那並不像他們會做的事，況且大樓從不曾出現類似的問題。唯一會出狀況的，絕對是郵局！要不然就是寄送的網站搞錯號碼，而網站從未出貨。

然而郵局根本也弄不清楚狀況，反正就是烏龍一場。總之追查結果一場空，我只好要求網站全額退款，網路商店二話不說退了款，但是耶誕禮物也沒了，只得趕緊衝去商店補貨，價錢也不能計較了，耶誕節沒準備禮物就像農曆新年沒準備紅包一樣，沒臉見人的啊！

每到耶誕節前的買禮品旺季，郵局最常出問題。每年總有一兩件物品完全沒有下落，一個月後才收到物品退回通知，簡直令人莫名其妙。今年耶誕節，為了保險，我選擇了郵局的包裹郵箱，當貨物抵達，只要憑著郵局寄發訊息的雙重密碼，便能自己去開箱領取。很方便的設計，也省了管理員的工作。

應該是萬無一失的方法了吧？別天真了，只要在法國，真的很難保證毫無失誤。

某天，我接到了領取的電話簡訊，跟往常不同的是：沒有附上密碼！只叫我帶著證件去郵局領取。大約是包裹太多，郵箱也不夠用，裝不下的只好置放在郵局裡憑證件領取

了。沒辦法，只得拿了證件，排長長的隊領取包裹了。結果去了兩次，工作人員都說找不到包裹！同時，我也上郵局查詢網站詢問包裹位置，電腦制式回答，答非所問。一面繼續收到郵局發送的領取通知電郵！一直催人領卻又領不到，這真是只有法國郵局才會出現的事，簡直會被氣瘋！

可想而知，包裹又在領取期限後被退回，只得又請網路商店退款了事。沒有效率缺乏秩序的郵政，整個過程都在浪費大家的時間。貨品退回後還拿得到退款，已經算是皆大歡喜的結局，不該抱怨了。

財物兩失的案例

真正的慘劇還在後頭。最近的一次切身經歷，或者該說是「切膚之痛」，就發生在最近的耶誕假期，啊，萬惡之源的耶誕假期啊。

由於與台灣客戶往來的公司老闆希望再跟我訂幾本我寫的書，送給新的台灣客戶，而我手邊已經沒書，近期又沒有將來訪的朋友，只好直接商請出版社以空運將書寄來，還特別叮囑不用寄掛號，反正多付錢不會有更多保障，只是白白浪費。寄出時間是十一月底，與我聯絡的編輯轉告我：「台灣郵局預計兩週內會抵達。」我聽了只微笑，法國郵局那麼有效率的話，天都要塌下來了吧。

果不其然，等呀等，等到了十二月底，依舊沒有消息，請台灣編輯查詢投遞狀況，電腦

顯示月初即抵達法國總局的包裹，到了月底才到發送郵局。又等了好幾天，依舊沒消息，收件處為公司，全天開放，郵差總不能說無人在家收件吧！只好又自己跑去當區郵局詢問，好心的辦事人員仔細找了號碼數次，在包裹室轉了數圈，皆無所獲。給了我一個查詢國際包裹的電話，請我直接問。電話接通後，沒等幾分鐘就有服務人員應答，算是少見的，查照了一陣，竟然告訴我包裹已退回，原因是「地址無法辨識」！真是睜眼說瞎話！我手上有編輯填寫地址單的照片，地址清楚無誤，怎麼可能無法辨識！再說，同一區郵局經手同一家公司的眾多郵件，看到公司名也知道在哪裡。

編輯很不解的問：「地址單上不是有填電話嗎？找不到為什麼不打電話問呢？」我只有苦笑的分，郵局會打電話確認才怪啦，電話號碼是寫來給台灣人自己心安的，實際上根本不會有人理會。包裹退回台灣，而因為當初填單時勾選「若無法投遞將拋棄」的選項(基本上我們都會填此一選項，因為不可能無法投遞，也不想負擔一旦退回的郵資)，台灣出版社方面也拿不回退回的書，即使已經退回台灣。於是整箱書就這樣消失不見，買了等於白買，寄了等於沒寄。

財物兩失，全是法國郵局的錯，台灣出版社人員大崩潰，無法理解怎會發生這般的烏龍事件；而我們超鎮定的反應讓台灣人更抓

狂：「為什麼你能如此淡定毫不生氣？」我除了苦笑還能如何，跟法國郵局生氣、申訴、反應，都是投石入河，除了自己的聲音，別渴望有任何回應。

賠償？法國郵局的字典裡沒有這兩個字。不是第一次與法國郵局打交道，他們會做出怎樣的反應，早可預期。連法國人同事提及郵局的辦事態度，也都是清一色搖頭，有人表示能不使用郵局服務最好，如有商店代收包裹服務，他們會優先選擇，起碼東西不會搞丟。

對於法國郵局的虧損，許多法國人也認為是自找的，假如服務沒有跟進，沒有人信任，工作不上門也是當然。只不過在大多數人還是得仰賴郵局的基本服務時，對於法國郵局時不時的失誤，也只能默默忍受，祈禱自己不要成為可憐的倒楣鬼。

至於不見了的那箱書，就真的只能摸摸鼻子認賠了。乖乖重新訂了一小箱，這次，請二月初來玩的朋友坐飛機帶來，總算平安把書

給送到了。欲速則不達，在這裡真切印證無誤。

要寄東西來法國，最好抱持著「不見了也無所謂」的開放態度，如果是重要的東西，最好請人帶，否則寄到不見，或是轉了地球一圈才到你手中，絕對是常態。

不要相信快遞公司的天數保證，在法國「保證三天抵達」一定會變成五、六天，「限時信」變成「平信」，「掛號確認收件人」很可能會「查無此人」，「易碎物品」寄成「已碎物品」。

法國是個修煉耐性與佛性的寶地，只要與郵局交手數回合，保證你很快領悟「無慾無求方是安樂自處之道」，有即是空，空即是無，無慾無我無求無有，到了毋須仰賴外物也不需要郵局服務的那天，你就身心自由了。阿彌陀佛。

(本文作者為巴黎第八大學文學博士，現旅居巴黎)

本會新任董監事名單

本會於 107 年 10 月 26 日進行第十一屆董監事改選，新任董監事名單如下：

董事長：吳正己

董事：洪麗芬、梁 蓉、梁孫傑、陳學毅、張瓊惠
廖新田、劉以德、劉惠芝、劉增泉、賴嘉玲

執行長：陳學毅

副執行長：林棋凡

監察人：苑倚曼、陳淑華、賴守正