

中華民國九十二年一月二十九日出版
中華郵政北台字第一七五〇號執照登記為新聞紙交寄

監察院公報

第 二 四 〇 三 期

發行人：監察院綜合規劃室
地址：臺北市忠孝東路一段二號
監察院檢舉專用信箱：台北郵政八一六八號信箱
傳真機：二三四一〇三二四
監察院政風檢舉：
專線電話：二三四一三一八三轉五三九
傳真機：二三四五七九六七〇
網址：<http://www.cyc.gov.tw>
郵政劃撥：儲金帳號第一七四〇六二九四
監察院公報專戶
電話：二三四一三一八三轉一三一或一三四
印刷：飛燕印刷有限公司
價目：每期新台幣參拾元
全年新台幣壹仟伍佰陸拾元

本期目錄 一一一

糾正案復文

一、行政院函為本院糾正經濟部所屬國營事業中國造船公司發生鉅額虧損，經營管理欠缺效率與競爭力；該院對攸關該公司存續經營之再生計畫，未能迅為妥處；暨經濟部對於中船公司之財務援助，未設有明確之停損點等，亦有未當案查處情形之復文……………

二、行政院函為本院糾正財政部對台北市產物保險商業同業公會理事會議紀錄，長期未送該部核備，未善盡監督職責；復對保險公司未如期檢送相關報表，僅以電話催辦，顯欠積極；另對保險公司檢送之報表，未能確實查核，核有缺失案查處情形之復文……………

三、交通部函為本院糾正郵政總局辦理快捷業務，及與轉投資中華快遞股份有限公司業務應如何互補暨對該公司組織及業務之監督，均乏規範等各項

一一一

缺失案查處情形之復文……………二六

會議紀錄

- 一、本院教育及文化委員會第三屆第五十一次會議紀錄……………九一
- 二、本院教育及文化、內政及少數民族兩委員會第三屆第三十二次聯席會議紀錄……………九四
- 三、本院教育及文化、財政及經濟兩委員會第三屆第二十九次聯席會議紀錄……………九五

一般法令

- 一、兒童預防接種紀錄檢查及補種辦法……………九六
- 二、修正「預算法」第八十八條條文……………九七
- 三、修正「傳染病防治法施行細則」第二十條條文……………九七

糾正案復文

一、行政院函為本院糾正經濟部所屬國營事業中國造船公司發生鉅額虧損，經營管理欠缺效率與競爭力；該院對攸關該公司存續經營之再生計畫，未能迅為妥處；暨經濟部對於中船公司之財務援助，未設有明確之停損點等，亦有未當案查處情形之復文（糾正案文見本院公報第二三一八期）

註：本案經本院財政及經濟委員會第三屆第七十六次會議決議：「結案存查」。

行政院 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十年七月二十日

發文字號：台九十經字第○四三四三九號

附件：

主旨：貴院函，為經濟部所屬國營事業中國造船公司發生鉅額虧損，經營管理欠缺效率與競爭力；本院對攸關該公司存續經營之再生計畫，未能迅為妥處，顯未體認到延宕處理之嚴重性；暨經濟部對

於中船公司之財務援助，未設有明確之停損點，不僅有違國營事業管理法規定並欠缺正當性，且有負國人納稅供國家施政之託付，亦有未當，核有諸多違失。爰依法提案糾正，囑切實檢討改善見復一案，經轉據經濟部會商本院公營事業民營化推動與監督管理委員會函報辦理情形，尚屬實情，復請 查照。

說明：

- 一、本院九十年五月三十日台九十經字第○三二七九四一號函，諒荷訾及。
- 二、檢送經濟部會商本院公營事業民營化推動與監督管理委員會對本案辦理情形一份。

院長 張 俊 雄

經濟部會商本院公營事業民營化推動與監督管理委員會對本案辦理情形

壹、關於中船公司處於危急存亡之際，本院對於該公司之發展方向卻迄未有具體辦法處理原則，亦未體認到延宕處理之嚴重性，實有未當一節：

本院於八十九年十二月將中船公司再生計畫案交本院公營事業民營化推動與監督管理委員會審議，該委員會雖於九十年一、二、五月召開三次工作小組審查會議及七月召開一次委員會，惟未作成結論，主要是基於以下幾點原因：

一、本案請求協助金額龐大，為免重蹈政府以往增資中船公司，如今卻仍面臨中船嚴重虧損之覆轍，與會單位對此次中船公司又請求政府資助態度較為謹慎，對再生計畫提出許多質疑之處，該工作小組審查會議為使計畫周延且確實可行，乃要求中船公司針對與會單位所提疑點三度補充計畫資料如再生計畫之成本效益分析、未來五年之詳細財務計畫估算及最適經營規模分析等。

二、該委員會工作小組於二月六日審議中船再生計畫前夕，中船基隆廠產業工會代表至該委員會表達對再生計畫之不同意見，鑑於員工意見仍未整合，因此於該次會議未作成結論，並請經濟部督促中船公司再加強與員工溝通再生計畫，由經濟部整合員工意見後，再送審議。

三、本案請求政府協助項目中，包括支付全體員工年資結算金一八七億元，因中船公司並非進行民營化，由政府支付員工年資結算金，在適法性上各單位仍

有疑慮；另有關要求政府增資六十億元部分，須在政府財政允許狀況下，多方考量籌措無慮後，始能同意。

四、該委員會工作小組於五月二十一日召開第三次會議，各單位原則同意再生計畫規劃方向，經提七月三日該委員會討論時認為，再生計畫應再補充下列資料供討論參考，包括「請國防部具函以書面提供未來數年預估或規劃中可交予中船公司承製軍艦的較具體數量資料；請經濟部國營會提供除再生計畫外，執行其他替代方案或不執行再生計畫時政府所須負擔成本比較；為避免政府重蹈一再增資挹注的覆轍，請中船公司分析比較上一次於七十七年間請求政府增資計畫與此次所提再生計畫不同之處。一本案俟該委員會審慎審議報院核定後，即可據以推動該公司之經營及存續等事宜。

貳、關於中船公司發生嚴重虧損，經營管理不善，顯有不當一節：

一、中船公司經審慎檢討，採取之營運改善措施如下：

(一)降低人工成本：

目前中船公司員工人數仍甚多，且平均服務年資高達二四·三年，薪資已較高。為抑低用人成本，改善經營體質，強化經營能力，近幾年來

致力於精簡人力，自八十三年迄八十九年四月止共辦理專案裁減十二次，計一、七六九人，並支付五十七億餘元之年資結算金。中船公司擬藉澈底變革扭轉營運窘境，故研擬大幅度改革之再生計畫，精簡組織且人員減少四十七%、薪資調減三十五%，同時在組織精簡扁平化後，管理效能應可大幅度提升，裡工及外包員工之效率亦會有效提升，將可大幅降低人工成本。

(二) 降低材料成本

新船建造工程，材料成本占建造成本比例甚高，因此降低材料成本一直是中船公司鏗而不捨之努力目標。惟囿於國內造船週邊產業工業環境未能如日、韓、中國大陸全面發展船用裝備，致使多數造船主要裝備、器材須循國外市場籌獲，衍生運輸及保險成本，為克服此一劣勢，已廣覓料源並逐步培植國內協力廠家，除可降低成本外，亦可提升工業水準。

(三) 提升生產效率：

1. 修訂合約及建造規範書

為避免部分船東，以技術性干擾之手段，阻礙船廠之正常生產，使工期大幅拉長，造成骨牌效應、逾期罰款等再次產生，已廣泛收集

資訊（如參考國外著名船廠），重新檢視修訂建造合約，規範書、造船施工及檢驗標準（SPAIS）及船舶油漆施工品質及檢驗標準（QISSP）等，除加強法律面之周延性外，亦深入技術層次之考量，並應用於後續建造合約。

2. 改善生產設施及工作環境

因應船東對油漆要求高品質之趨勢，增建噴漆間、遮雨棚，以提升地上塗裝效能及作業品質，減少雨天干擾。

3. 改善組織及有效運用人力

(1) 針對船東對塗裝作業之嚴格要求，已進行組織調整，設立地上、船上塗裝工場，藉由組織調整，以增進作業管理效能。
(2) 積極調配人力：廣續進行專長訓練使人力調配更趨靈活，強化公司高雄廠區與基隆總廠人力互相支援作業，有效運用人力資源。

4. 改善先期作業（圖、料）

(1) 加強並擴大設計電腦化，以掌握設計圖時效並提高品質。
(2) 持續開發貨源、增訂長約品項，尋找優良廠商作為長期供應商。強化供應商管理，如加

強廠商評鑑及於採購合同中加重罰則、調整付款方式以約制廠商履約。

5. 作業流程之電腦化

持續推動電腦整合製造 (CIM)，強化生產管理 (PMS) 系統，建置協力廠商連線 (SCM) 系統，結合各系統間之管理資訊於企業內部資訊網路等各項作業，計劃以設計 3D CAD 生產模型 (PRODUCT MODEL) 之資料庫為核心，整合公司組織中各項功能，如設計管理、物料管理、生產計畫與管理、財會管理、人事管理、資訊管理與生產自動化等各系統，完成公司內部之企業資源規劃 (ERP) 系統及知識管理 (KM) 系統，達成 e 化目標，以提高管理效能及工作效率、降低成本及增強公司競爭力。

6. 管理之改善

(1) 在每月成本會議中逐船檢討各船施工之情況充分掌握建造之進度、施工狀況，另針對重大問題之癥結討論，以期適時解決施工困境，力求突破生產瓶頸。

(2) 建立造船工程作業節點變異追蹤報告作業要點，以做好新船之設計、物料作業節點之執

行及施工作業進度、工作量與節點之跟催；由各業管單位就各作業節點之完成度核實登錄，及做工作量、進度及節點未達成之差異分析；並由新船專案負責人每月就相關問題癥結、處理情形列舉填報。

(3) 加強單位間之橫向聯繫，定期舉行廠際協調會、圖料追蹤會議等，以達成建造主日程為共同努力之目標。

(4) 嚴格要求中船同仁依 ISO 規定作業、施工，維持品質令船東滿意，並對船東代表之要求做出及時而有效之回應，以期建立互信，讓工程之進行得以順利推展。

(5) 每週三下班後，公司高雄廠區一級主管以上，舉行主管品管圈及腦力激盪營活動，以發掘並解決問題。

(6) 為加速改革，鼓勵各單位自行提出應興應革事項，並逐月列管追蹤，其中能落實並有具體成效者，將予以獎勵，以形成該股良性風氣。

7. 強化包商管理

(1) 實施承商管理作業電腦化，以確實掌握承商員工在廠工作人數及名單，以強化公司對承

商管理措施之遂行，進而減少工安事故之發生。

(2) 從承商員工刷卡及報工狀況了解承商之管理能力及施工情形，使施工工廠能掌握工程之進度並對承商提供有效之輔導。

(3) 從掌握承商實際施工人數報工統計，分析承商成本，作為後續類似工程訂定底價及／或議價之參考。

8. 加強與船東之溝通

(1) 設計階段成立專案經理與專案工程師，以加強船東意向之掌握。

(2) 專案經理定期與船東集會討論、溝通，以解決施工困境。

(3) 強化品保之角色功能，遇有船東與施工者之認定有爭議時，以客觀者身份介入協調，爭取合理權益，維持工進順利。

二、中船公司發生嚴重虧損，整體經營管理欠缺效率與競爭力，該公司管理階層難辭其咎，主管機關多年未能有效監督改善，亦有不當：

經濟部多年來督促該公司執行多期改革方案，自八十三年迄八十九年四月止共辦理專案裁減十二次，計裁減一、七六九人，以節省人工成本，自力設

計完成多型新船型，並獲得訂單，分散採購料源降低材料成本等成效，惟因調薪及晉級使用人費成長，將專案裁減員工所節省之人工成本侵蝕，致人工成本仍偏高，加以船價趨低，整體經營管理欠缺效率致仍發生虧損，經濟部國營會鑑於中船公司自八十八年七月迄八十九年四月營運虧損較預期擴大，主要原因雖為船價趨低、匯率變動影響、造船及造艦進度嚴重落後、利息負擔沉重等，部分雖屬外在環境之影響，惟公司營運績效不彰，涉及決策面、管理面、技術面及實務面等多方因素，爰邀請學者專家會同前往該公司實地查證，完成調查報告，並函報行政院核准撤換該公司總經理張○○。且責成該公司就造船及造艦及機械製造等業務進度嚴重落後，造成鉅額逾期罰款一事，懲處相關人員，嗣後仍將繼續督促該公司加強管理。

三、關於政府對於中船公司之投資與財務援助，未設有明確之停損點，有違國營事業管理法之規定，並欠缺正當性。且如由國庫承擔國營事業長期經營不善之鉅額虧損，亦有負國人納稅供國家施政之託付，殊為不當一節：

一、政府設立中船公司之目的除促進國內造船業發展外，國防造艦能力之維持亦是主要考量，惟政府不

可能長期資注虧損之國營事業，因此本院公營事業民營化推動及監督管理委員會審議中船再生計畫之主要考量重點，當以中船公司實施再生計畫後，其經營規模及經營體質須調整至能渡過未來船價之正常景氣循環，不須政府再挹注資金為基本前提，以避免陷入貴院所提未設停損點，政府一再增資挹注經營不善國營事業之境地。

二、政府此次如再協助中船公司，除係維持國防造艦能力之考量外，當前失業率居高不下之情況亦將是考量因素，中船公司工廠所在之基隆市與高雄市失業率均已超過四%，此時如結束營業，將為當地失業率帶來更不利之影響。

三、此次政府如協助中船公司再生，將相對要求中船公司須提升經營績效與加快進行民營化腳步，政府之財務協助規模，亦將視該公司再生計畫與民營化之決心及經營效率改善程度而定。

肆、關於中船公司發生嚴重虧損，所研擬再生計畫之人員年資結算方式卻極為優惠，遠超過公司負擔能力，乃請求政府負擔，實不合理，主管機關應深入檢討一節：

一、中船公司再生計畫中擬對裁減人員年資結算金之計算，係依照「經濟部所屬事業機構專案裁減人員處

理要點」規定辦理裁減給與：基本給與、裁減加給（加發一個月預告工資及六個月薪給）及保險給付補償等，其條件確優於勞動基準法，惟勞動基準法係規定勞動條件之最低標準。

二、本院公營事業民營化推動與監督管理委員會工作小組於九十年五月廿一日會議初步決議：為顧及重新續聘員工裁薪後對其退休金或民營化時年資結算金計算之衝擊，原則同意可採二段式方式計算，但依實施再生計畫前員工平均工資計算之結算年資，無法依中船公司要求給予計息並立即支付給員工，此點請中船公司先與員工溝通。

三、執行再生計畫後之員工年資結算金，當配合薪資之調減而大幅降低，愈早民營化，用人費成本負擔就愈少。

伍、關於中船公司對於所屬人員責任之追究處理過程被動，顯示管理紀律殊欠證明，核有不當，經濟部應嚴加督導改進一節：

一、中船公司今後為使賞罰更趨公正嚴明，迅速確實，落實獎懲及時功能，已要求各單位強化執行績效管制考核，有功必賞，有過必罰。

二、經濟部已責成中船公司對審慎檢討，採取之營運改善措施切實執行，對疏失人員應及時懲處，經濟部

將視個案疏失嚴重度追究責任。

行政院 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十年十二月十九日

發文字號：台九十經字第〇七三八〇二號

附件：如文

主旨：貴院函，為本院抄送對 貴院前糾正：有關經濟部所屬國營事業中國造船公司發生鉅額虧損，經營管理欠缺效率與競爭力；本院對攸關該公司存續經營之再生計畫，未能迅為妥處，顯未體認到延宕處理之嚴重性；暨經濟部對於中船公司之財務援助，未設有明確之停損點，不僅有違國營事業管理法規定並欠缺正當性，且有負國人納稅供國家施政之託付，亦有未當，核有諸多違失案，檢附 貴院審核意見，囑說明見復一案，經轉據經濟部會商相關機關（單位）函報辦理情形，復請 查照。

說明：

- 一、復 貴院九十年十月八日（九十）院台財字第九〇二二〇〇六七八號函。
- 二、檢送本案辦理情形一份。

院長 張 俊 雄

監察院 公 報 第二四〇三期

本案辦理情形

壹、關於本院、經濟部、本院經建會與中船公司等對所提糾正案文之答復部分：

一、有關審核意見一、（一）糾正事項一：中船公司再生計畫自八十九年十一月二十九日經濟部函報本院，迄今仍未有具體結論一節：

（一）本案本院審議費時較久主要是基於以下幾點原因：

1. 該案請求協助金額龐大（達二四七億元），且牽涉到全體員工是否可先進行年資結算法令問題，而相關單位對是否再度增資中船公司意見亦不一致，因而要求中船公司補充多項計畫資料，嗣經整合相關單位意見亦需相當時日。
2. 中船基隆廠產業工會對再生計畫精簡人員幅度於審議期間仍表達不同意見，審議單位乃請中船公司再與員工溝通再生計畫。
3. 再生計畫原擬對全體員工進行年資結算，並由政府支付該筆費用，因與現行法令規定不符，審議單位請中船公司修正為僅對離職員工辦理年資結算，因與原規劃不同，中船公司須花相當時日與員工溝通。

(二) 本案本院公營事業民營化推動與監督管理委員會（以下簡稱民營化委員會）以極為審慎之態度進行審議，計召開三次工作小組會議與一次委員會討論本案：

1. 九十年一月五日召開第一次工作小組會議，因該計畫過於簡略，工作小組要求中船公司補充再生計畫執行與否的成本效益分析、員工對裁員減薪的接受程度等資料。

2. 九十年二月六日召開第二次工作小組會議前夕，中船基隆廠產業工會至民營化委員會表達不同意見，因而該次會議未做成結論，請經濟部督促中船公司再與員工溝通再生計畫，由經濟部整合員工意見後，再送民營化委員會審議。

3. 民營化委員會九十年五月三日接獲經濟部函報修正再生計畫，九十年五月二十一日召開第三次工作小組會議，與會單位原則同意再生計畫的規劃方向，惟留用員工無法如修正計畫規劃給予結算年資後計息並立即支付予員工，請中船公司修改再生計畫並與員工溝通。

4. 本案經中船公司與員工溝通後，提九十年七月三日民營化委員會會議討論，因部分委員認為

再生計畫未含民營化之規劃，遂建議改由本院經建會進行審議。

(三) 本案經九十年八月一日經建會委員會會議討論後，已獲致結論，本院並於九十年九月六日核定依該委員會審議結論辦理。

二、有關審核意見(一)糾正事項二：「中船公司發生嚴重虧損，經營管理不善，顯有不當」一項，本院表示，中船公司擬藉澈底變革扭轉營運窘境，故研擬大幅度改革之再生計畫，精簡組織且人員減少四十七%、薪資調減三十五%。惟有關裁員減薪之重新敘聘人員遴選辦法，中船公司卻表示，在再生計畫尚未核定前，為免影響同仁情緒、降低工作士氣，目前暫不宜公開相關遴選辦法相關事宜一節：

(一) 倘中船公司不願將相關重新敘聘人員遴選辦法公開透明化，未來如何貫徹執行裁員措施？

(二) 究中船公司有無研訂相關具體辦法？

中船公司擬訂「中船公司執行再生計畫專案精簡人員處理要點」，經與產業工會充分協商討論後，於九十年十月三十日以(九〇)船人四六二九號函報經濟部，該部並於九十年十一月二十九日，以經(九〇)人字第〇九〇〇〇二七二四三—〇號函復該要點名稱修正為實施計畫，計畫

執行完竣後，並請填具執行成果表報核。該實施計畫預訂於九十年十二月三十一日執行。

(三) 中船公司於要求政府鉅額補助之同時，究有無執行再生計畫中裁員減薪措施之決心與誠意？

造船產業是完全國際化競爭產業，在全球經濟衰退及國際造船市場持續低迷的外在環境影響下，中船公司面臨前所未有的經營困境，預測淨值恐將耗盡，若無政府及時挹注財務將無法正常營運，如無大幅度改革不足以再生。為期能躋身於國際造船市場，威信在政府支持及財務支援下應是公司浴火重生的契機，是以中船公司一本決心與誠意，再生計畫照原預訂時間於九十年十二月三十一日執行，希各界多多支持。

(四) 中船公司如何於實施減薪後，能留住優秀人才，避免造成反淘汰現象？

為避免反淘汰，中船公司於擬訂前述「中船公司執行再生計畫專案精簡人員處理要點」時即予規劃優秀留用人員條件。

(五) 中船公司遲不公開相關重新敘聘人員遴選辦法，是否亦有使其員工因處於前途不確定狀況而影響其工作士氣之情形？

中船公司為使再生計畫順利進行，避免離退

同仁恐因失業造成前途不確定感而影響工作士氣，已擬訂措施如左：

1. 訂定「中國造船股份有限公司再生計畫暨民營化從業人員轉業訓練處理要點」，並進行員工民營化第二專長及轉業訓練意願調查，俟執行精簡裁員措施時，即可依當事人意願進行訓練。

2. 精簡人員由公司列冊向高雄市政府勞工局暨勞工局訓練就業中心列冊通報，以協助就業。

3. 對有再就業意願之精簡離退員工，擬送請勞委會協助訓練，並輔導就業。

4. 精簡人員名冊亦同時送達中船公司承攬商聯誼會，請承攬商給予選用，並要求現場主管鼓勵離職同仁受僱承攬商或合組成立工程公司返廠參與承攬工作。

三、有關審核意見(三)糾正事項三：政府財務協助中船公司的具體成就條件及如再重蹈七十七年間增資一百億元，至今卻幾近虧損殆盡之覆轍，如何對國人交代一節：

(一) 政府此次財務協助中船公司設有協助前提及停損點如下：

1. 政府之財務協助，須在中船公司員工同意裁員

減薪，並確實進行營運改善措施後才進行政府之增資。

2. 此次政府增資，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善，亦無法完成民營化時，則應結束營業。

(二) 政府在處理公營事業時，並不能從單一事業股東角度考量，以中船案為例，政府是在考量下列因素後，才做成執行修正再生計畫的決策：

1. 政府的政策，包括國防與產業政策，如維持國防自力造艦能力與支持國內造船工業發展。

2. 政府處理該案可能引發後續失業問題的社會成本。

3. 整體公營事業融資能力所受影響。

4. 比較各項替代方案，政府目前如不協助中船公司，任其結束營業，預估須負擔四六二億元的費用，較修正再生計畫政府負擔一五〇億元高出甚多，即使中船公司二年後因營運狀況無大幅改善而須關廠時，政府須承擔之費用與目前立即關廠之負擔亦相近，因此在採政府損失最低原則處理下，再給予中船公司二年經營的機會。

四、有關審核意見一、(四)糾正事項四：中船公司再生計畫

擬將發放一個月預告工資與六個月本俸之對象擴及留用人員依法無據，及中船員工未能接受民營化委員會所提年資結算方式時當如何一節：

(一) 依本院核定之中船公司修正再生計畫，對留用人員並不進行年資結算，因此不會發生加發一個月預告工資與六個月本俸擴及留用人員，與日後重複給付的不合理情形。

(二) 此次增資，政府已是盡力協助中船公司，如中船員工無法體認公司目前困境，仍執意要求留用員工須進行年資結算，則政府是否提供增資之協助，自亦須重新考量。

五、有關審核意見一、(五)糾正事項五：「中船公司對於所屬人員責任之追究處理過程被動，顯示管理紀律殊欠嚴明，核有不當，經濟部應嚴加督導改進」一項，本院既表示中船公司已要求各單位強化執行績效管制考核，有功必賞，有過必罰；經濟部並將視個案疏失嚴重度追究責任等云云。惟據報載，本（九十）年中船公司因管理鬆散，於進行歐洲航商委託建造新貨輪之試車時，硬開動已上鎖之船舵，造成船舵磨損，致交船延誤並被罰款；另有希臘 EST 公司委託建造之二艘冷凍船（合約交船日為九十年七月一日、四日），正面臨鉅額逾期罰款與船東可能

拒絕接船之重大損失。應請經濟部與中船公司說明
相關處理情形與懲處結果一節：

(一) 中船公司因管理鬆散，於進行歐洲航商委託建造
新貨輪之試車時，硬開動已上鎖之船舵，造成船
舵磨損，致交船延誤，並被罰款：

經濟部(國營會)於九十年六月十一日函請
中船公司查明原因，嗣中船公司查明該編號七四
七船在舵機安全裝置尚未完成交驗前，因趕工心
切，舵機試運轉未依程序規定操作，致舵桿嚴重

磨損，影響延後交船，造成逾期罰款。由於本案
之裝備係船東指定之廠家，中船沒有與該廠家合
作之實績，故對該廠生產之裝備，無實際施工經
驗。此次事故肇因該船舵機測試運轉操作不當，
係屬作業人員疏失，未按正常程序操作，有關失
職人員(含高階監督疏失)之議處，業經核定如
下：

姓名	現職	獎懲	獎懲事由
林○○	勤業工廠副廠長	記過一次	船舵桿面磨損致延後交船造成逾期罰款，督導不週。
唐○○	勤業工廠艦電工場主任	降等降級調任非主管	船舵桿面磨損致延後交船造成逾期罰款，督導不週。
蔣○○	勤業工廠艦電工場領班	申誡一次	船舵桿面磨損致延後交船造成逾期罰款，督導不週。
張○○	勤業工廠艦電工場班長	記過一次	舵機安全裝置未交驗完成，操作舵機造成桿面磨損致延後交船。

為記取本案教訓，杜絕類似情事再度發生，
中船公司規定舉凡裝置或設備，交驗前及不可運
轉時，應確實設立警告標誌，並做好安全防护裝
置；另增設多處檢核確認表，積極採取防範，並

採取下列措施：
1. 將防範改進對策納入 ISO 作業系統，於 CSBC-
KAO-OW-525 舵系安裝作業基準第 5.7 章節
(舵機系統各項運轉與交驗) 新增內容，供後

續該等同型新船使用，避免重蹈覆轍。
 2.原則上中船公司皆依施工作業程序施工（施工前由領班、班長再加強重點說明），新式裝備則須仰賴服務工程師傳授要訣。

(二)希臘 EST 公司委託建造之二艘冷凍船（合約交船日為九十年七月一日、四日），正面臨巨額逾期罰款與船東可能拒絕接船之重大損失：

經濟部（國營會）於九十年六月十五日函請中船公司檢討希臘 EST 公司委託，由該公司基隆

總廠建造之兩艘冷凍船（編號 729/730）進度落後之原因，中船公司檢討進度落後原因，對疏失人員加以懲處如後外，為減少中船公司損失，一方面與委託律師協商，認定基隆總廠已忠實履行合約，不接受船東賠償要求，目前已進入仲裁程序，另一方面則與船東協議新交船目標日期，並針對技術問題及檢驗方式與船東代表協商據以施工，以有效確保建造進度及時程。

姓名	現職	獎懲	獎懲事由
劉○○	副總經理	記過一次	於基隆總廠總廠長任內，對本案應負督導不週之責。
陳○○	商船業務處經理	記過二次	簽約前對船東之徵信不足，造成公司損失。
鄭○○	前基隆總廠總廠長（已退休）	記大過一次	對保溫工程合約及開工時間嚴重誤判，督導不週，造成公司重大損失。
葉○○	基隆總廠副總廠長	記大過一次	於設計組主任期間，在承接業務前評估過於輕忽，造成藍圖嚴重延宕與修改，致工場翻工率太高，工期嚴重滑落失控。對貨艙裝卸系統廠家選用不當，造成採購作業延宕，影響設計及施工工期甚鉅。
林○○	基隆總廠總廠長室資深工程師	記大過一次	於基隆總廠廠裝工廠廠長任內，對保溫工程合約之修簽訂過於草率，對保溫工程合約及開工時間嚴重誤判，造成公司重大損失。

六、有關審核意見一、貳：本院對審計部九十年六月十九日台審部肆字第九〇一三九五號函所指中船公司諸多缺失之具體處理情形如何一節：

(一)經濟部於九十年七月四日函督促中船公司確實辦理，嗣中船公司就審計部所提缺失，「對新船(二十艘)逐船產生邊際損失、毛損、逾期罰款或給予船東商業折扣；欲藉增加造船業務以彌補造船業務結束所減少營業利益之舉措，未有實質助益；歷次所提改善虧損之各項計畫(經營改善方案、經營發展方案、企業再造方案等)，多未能達成預計目標，且生產效率逐年遞減，虧損狀況益趨嚴重等」分析檢討、研謀改善對策，查明相關人員疏失責任、並予懲處。經濟部並於九十年九月四日檢附「審計部函督促中船公司積極有效處理經營及管理案辦理情形」，函復審計部，並敘明該部將督促該公司依所提改善對策，併同再生計畫積極辦理，並定期追蹤檢討。

(二)審計部於九十年十月十五日再函請檢討其中產生邊際損失、毛損、逾期罰款等十一艘新船，除已懲處人員外，其他相關人員有無疏失責任？經濟部於九十年十月十七日及九十年十一月八日函請中船檢討。

貳、關於民營化委員會審議結論部分：

一、有關審核意見二、(一)應請說明(最後核定)中船公司之修正再生計畫內容一節：

(一)中船擬訂之再生計畫，經由民營化委員會工作小組多次審議，修正後其主要架構、內容如下：

1. 採一般企業經營生存架構損益平衡思維考量。
2. 離退人員年資結算(依經濟部所屬事業機構專案裁減人員處理要點辦理給付)，留用人員二七五三人須減薪為原有平均薪資之六十五%(修正為留用人員執行再生計畫時年資不結算，未來退休之年資結算金以再生計畫前後薪資水準分兩段式併計)。

3. 瘦身計畫：

員工由目前五〇五八人(九十年八月實際數)減為二七五三人，組織亦配合大幅精簡(一、二級單位分別大幅裁減，預計為十九個及六十五個)。

4. 提升效率：整體效率提升三十四%。

5. 請求政府財務支援：

- (1)九十一年度政府增資六十億元改善財務結構。
- (2)九十億元離退員工年資結算金，由政府協助

中船九十一年一月一日貸款，先行墊付，九十二年一月一日政府編列預算增資中船公司。(一〇九·三億元減已提列退休準備金二十億元)

(3)由本院開發基金允撥長期貸款三十億元。

6.設停損點：

如中船公司執行再生計畫後，二年內營運狀況仍無大幅改善亦無法完成民營化時，則應結束營業。(原訂計畫係以九十年十二月三十一日執行)

(二)本院九十年九月六日以台九十經字第〇五一四六

○號函核復，核定中船公司再生計畫依本院經建會九十年八月一日委員會結論辦理，內容如下：

- 1.九十一年度請政府增資六十億元部分，應在中船公司員工同意執行裁員減薪，並確實進行營運改善措施後方撥付，所需經費來源請經濟部與本院主計處再行協商。
- 2.專案裁減員工所需費用九十億元請經濟部先行協助中船公司籌措，於執行再生計畫時，發予離職員工，九十二年度時再依實際支用情形由經濟部編列預算增資中船公司。

3.申請本院開發基金融資三十億元一節，開發基金同意比照台灣新生報業處理模式，透過銀行借貸，請經濟部協助中船公司辦理。

4.請中船公司儘快與員工協調溝通修正後之再生計畫，並預先擬妥實施再生計畫之相關配套措施。

5.請中船公司於實施再生計畫前，落實離職員工之轉業訓練、第二專長訓練或就業輔導措施。

6.請經濟部儘快協助中船公司推動民營化工作，並成立專案小組確實監督再生計畫的執行。此次政府再增資挹注，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善亦無法完成民營化時，則應結束營業。

二、有關審核意見(二)：九十一年度請政府增資六十億元之經費來源為何？是否已編入該年度預算案一節：

(一)本院於九十年九月六日核定中船公司修正再生計畫，同意九十一年度由經濟部編列預算六十億元增資中船公司，以降低中船公司的財務負擔及協助該公司進行再生計畫。惟因編審時程發生時間落差，致未及納入九十一年度中央政府總預算案，經濟部爰於九十年十一月十四日依據本院核

示意見「所需經費來源請經濟部與主計處再行協商」，邀請本院主計處、財政部國庫署、中船公司開會研商增資六十億元之經費來源相關事宜。

(二)會議結論，建議本院採取方案如下：

方案一：由核能發電後端營運基金先行代墊六十億元，中船公司列為「預收資本」，九十二年度由經濟部編列增資預算歸墊。

方案二：請本院同意部分增資額由中央政府九十二年第二預備金支應，不足之數則由核能發電後端營運基金先行代墊，中船公司列為「預收資本」，九十二年度由經濟部編列增資預算歸墊。

前述應付核能發電後端營運基金代墊期間之利息，建議以後年度編列預算支應。

(三)經濟部已函報本院核辦中。

三、有關審核意見二(三)：中船公司與員工協調溝通推動再生計畫裁員減薪之情形如何一節：

(一)中船公司依據本院經建會九十年八月一日審議意見修訂再生計畫草案，於九十年八月二十日以(九〇)船人二四八八號函請產業工會同意。

(二)鑑於產業工會久未答覆，中船公司復於九十年九月五日以(九〇)船人三七八三號再函請產業工

會同意修訂後之再生計畫。

(三)中船公司再生計畫修正案，奉本院九十年九月六日台九十經字第〇五一四六〇號暨經濟部九十年九月十三日經(九〇)國營字第〇九〇二〇二四四七三〇號函核定後，隨即於九十年九月二十五日邀集高雄、基隆兩產業工會全體理監事開會，就前項處理要點、措施作充分溝通協商。

(四)中船公司總經理率領各相關主管分別參與九十年十月十一日高雄工會會員代表大會作充分討論溝通，終獲同意，亦於九十年十月十五日參與基隆工會會員代表大會討論溝通，原則獲得同意，尚有部分細節待協商，公司將辦理情形於九十年十月三十一日以(九〇)船人四四九八號、四六五一號函告基隆、高雄兩工會，同時將「中船公司執行再生計畫專案精簡人員處理要點」暨「執行再生計畫減薪處理措施」以(九〇)船人四六二八號、四六二九號函報經濟部核辦。

四、有關審核意見二(四)：經濟部是否成立專案小組監督再生計畫之執行？成員為何？如何監督運作一節：

(一)經濟部為監督中船公司切實執行再生計畫，規劃由該部人事處、會計處及國營會第一、二、四組派員，並另聘請專家學者三人(成功大學二人及中山大學一人)組成專案小組，由國營會執行長擔

任召集人。

(二)該小組除定期審查中船公司再生計畫執行情形外，並不定期赴該公司實地查證中船公司執行再生計畫情形，包括裁減人員、精簡組織、減薪三十五%，辦理增資、提升造船生產效率，財務調度及推動民營化工作等事項。

行政院 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年八月二十八日

發文字號：院臺經字第九一〇〇四三八八九號

附件：如文

主旨：貴院函，為貴院前糾正，有關經濟部所屬國營事業中國造船股份有限公司發生鉅額虧損，經營管理欠缺效率與競爭力；本院對攸關該公司存續經營之再生計畫，未能迅為妥處，顯未體認到延宕處理之嚴重性；暨經濟部對於中船公司之財務援助，未設有明確之停損點，不僅有違國營事業管理法規定並欠缺正當性，且有負國人納稅供國家施政之託付，亦有未當，核有諸多違失案，經於九十一年八月七日上午由本院胡政務委員、經濟部次長、本院公營事業民營化推動與監督管理委

員會執行秘書、中國造船股份有限公司董事長及總經理等，分別率同相關主管人員到 貴院專案報告並接受質問，囑就 貴院委員於會議中發言之問題與建議，統一彙整各主管機關辦理情形見復一案，經轉據經濟部函報辦理情形，復請 查照。

說明：

一、復 貴院九十一年八月十二日（九一）院台財字第九一〇二二〇〇六一五號函。

二、檢送經濟部對本案辦理情形一份。

院長 游錫堃

經濟部對本案辦理情形

一、關於公司經營的企業文化、企業精神，以及員工的士氣，極為重要。中船本身的企業文化是否優質？如何改善？有無調整可能一節：

答：(一)中船公司的企業文化界定為：

1. 經營理念：團結和諧 勤奮負責 追求卓越
創造利潤

2. 品質政策：顧客滿意 品質優先

3. 品質目標：第一次就把事情做好

(二)中船公司在執行再生計畫時，即本著組織簡

併、工作流程簡化及人力資源開發，以降低用人成本，同時亦秉持不斷改革始能永續經營的觀念，運用企業e化提升設計及製造技術能力，並加強生產線合理化，以達總體之提高生產力、降低成本目標。

(三)為落實執行前述內容，中船公司將以「效率」、「品質」、「行銷與溝通」、「服務」、「綜效」五大經營理念，加強提升公司企業文化及精神。同時，研擬以中船公司之「經營模式」，建構公司的願景、價值、任務、核心產品、經營方法與策略，以激發員工的潛能。

二、關於再生計畫請求政府編列預算增資部分計一五〇億元，惟行政院實際僅擬編列三十億元（九十一年度追加二十億元、九十二年十億元），差距甚大，卻又無法按計畫時程於二年內增資改善中船公司財務結構一節：

答：(一)再生計畫請求政府增資一五〇億元，其中九〇億元係用於支應離職員工年資結算金不足數，六〇億元用於增加營運資金改善財務結構（專案裁減人員年資結算金已結算完畢，實際支付八七億八、九三六萬七、七七一元，結餘部分已先行歸墊新台幣一八億一、

八二五萬六、七九四元併同利息共計一八億四、五四五萬三、四三二元，已於九十一年二月二十六日歸墊核能發電後端營運基金管理委員會）。

(二)員工專案裁減經費不足數九十億元部分，行政院核定經濟部協調由核後端基金先行墊借，俟「公營事業移轉民營條例」修正草案完成立法程序後，由行政院公營事業民營化基金併同滋生之利息歸墊。惟上開條例修正草案尚未完成修法，政府將視財力，分年編列預算歸墊，九十二年將優先歸墊二〇億元。

(三)六十億元增資部分，考量政府財政及中船公司改善財務結構需求，同意九十一年度及九十二年度由國庫增資中船公司共三十億元。九十一年度中央政府總預算追加（減）預算案及九十二年度中央政府總預算案已分別編列二〇億元及一〇億元。

綜上，顯示政府在財政困難情況下，確已盡力協助中船公司。

三、關於中船公司執行再生計畫後，九十一年一至六月，稅前純益一、二四億元。但是，中船公司的利

息負擔非常沉重；此外，有很多船遲延交貨，產生被罰錢的費用；以及對方解約導致船舶需要折讓賣出，也會造成虧損。預估未來一年半中，會不會造成虧損一節：

答：(一)造船業務已順利進行，未來一年半間營業外費用(損失)不會再增加。

(二)中船公司九十一年度盈虧預估已將利息成本化部分四〇七、一〇〇千元、營業外部分之利息負擔三九二、九〇一千元、可能發生之違約罰款二六二、九九一千元及編號七二九、七三〇輪出售每船損失三、六二五、〇〇〇美元等納入計算。

(三)另行政院開發基金轉融通資金係七年期長期低利率融資，以年利三·八七五%固定計息，該款用於償還短期高利率融資，未來利息支出可略減，不會產生未減反增的情況。又九十一年度增資款二十億元(已納入九十一年度中央政府追加(減)預算案)如能及時撥入，對減少利息負擔，更有助益。

(四)九十一年度全年預估盈餘一·五〇億元，九十二年度全年預估盈餘〇·五八億元。由於

再生計畫後中船公司生產成本大幅下降，營運狀況已改善甚多，應不會造成虧損。

四、關於行政院已明確要求中船二年內，亦即九十一年一月至九十二年十二月，營運狀況如無大幅改善亦無法完成民營時，就要結束營業。中船可能改善營運狀況嗎？二年內中船會賺錢嗎一節：

答：(一)中船公司九十一年度盈虧預估已將利息成本化部分四〇七、一〇〇千元、營業外部分之利息負擔三九二、九〇一千元、可能發生之違約罰款二六二、九九一千元及編號七二九、七三〇輪出售每船損失三、六二五、〇〇〇美元等納入計算。九十一年度預估仍為盈餘一·五〇億元。

(二)九十二年度盈虧預估無逾期罰款及出售損失等，已將利息成本化部分四〇八、四八〇千元及營業外部分之利息負擔估列四一一、五二〇千元納入計算。九十二年度預估仍為盈餘〇·五八億元。

五、關於中船二年內如無法完成民營化，虧損情況持續惡化，無法拓展業務，行政院又不再挹注資金，無法協助中船招攬業務度過難關，後果由誰負責？中船是否應關廠一節：

答：(一)中船公司再生計畫已報奉行政院核定，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善，亦無法完成民營化時，則應結束營業。

(二)行政院據中船公司陳報資料評估，若九十年代關廠成本預估為四六二·一億元，與執行再生計畫仍無法大幅改善亦無法完成民營化時，二年後結束營業預估成本為四四七·二億元，執行再生計畫損失最低。因此，採政府損失最低方式處理下，原則同意經濟部所提報中船修正再生計畫。

(三)以目前中船公司執行再生計畫情形觀之，應可達成再生計畫轉虧為盈之預期目標。屆時如無法達成預期目標，經濟部將辦理中船公司結束營業，如經費不足部分，擬報請政府編列預算支應。

六關於有關業務的問題，中船公司寄望國輪國造，亦即船艦的建造、維修，均由中船承攬，有可能嗎？根據採購法的規定，我國加入 WTO 後，受到國際的約束，有無可能將所有船艦的製造、維修等相關業務，均由中船承攬一節：

答：(一)對於中船公司業務拓展部分，在商船方面的策略重點如次：

1. 配合市場需求，繼續開發適宜性船舶設計。
 2. 加強市場行銷能力。
 3. 建立市場分析能力。
 4. 確立主力產品與專業型差異化產品的內容。
 5. 建立與華人船東與國內船東的策略聯盟。
 6. 透過捐商機制，積極向國外拓展業務。
 7. 「技術、服務、信任」為定位的客戶服務宗旨。
 8. 與造船工業策略聯盟伙伴攜手向造船市場邁進。
 9. 規劃公司營運模式，並整合未來長期經營發展策略。
 10. 基隆廠全力發展修船業務，並配合高雄廠共同調配業務及統籌運作。
- (二)在 WTO 規範下，世界各國對「軍艦採購與修理」均未列入「政府採購協定」對外開放項目，「國艦國造」及「軍艦商維」的政策，仍可持續推動。
- (三)為落實「國艦國造、國艦國修」，建立軍艦自主發展與維修之國防戰力，以及推動國防事

業根植民間政策，經濟部與國防部已於九十一年七月十二日研議就原簽訂之「國防部、經濟部造船工業合作支援協議書」部分條文酌作修訂，俟報奉行政院核定後，即可展開研議造、修艦合約等細部作業。

七關於中船公司一開始就是體質不良、財務結構脆弱的公司，中船公司的財務虧損嚴重，再生計畫又要求增資一百五十億元，有無停損點一節：

答：(一)再生計畫請求政府增資一五〇億元，其中九〇億元係用於支應離職員工年資結算金不足數，六〇億元用於增加營運資金改善財務結構。

(二)六十億元增資部分，考量政府財政及中船公司改善財務結構需求，同意九十一年及九十二年年度由國庫增資中船公司共三十億元。九十一年度中央政府總預算追加(減)預算案及九十二年度中央政府總預算案已分別編列二〇億元及一〇億元。

(三)中船公司再生計畫已報奉行政院核定，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善亦無法完成民營化，則應結束營業。

八關於目前中船公司的財務結構相當脆弱，資金缺口

為何？有無具體的改善對策一節：

答：(一)中船公司六月底借款總額一八九·七一億元，存款總額四五·二二億元，必需依賴銀行融資支應之金額為一四四·四九億元，在銀行不再有新緊縮授信條件下，尚能勉強維持運作；行政院開發基金轉融通及承貸銀行搭配融資合計四〇億元已於九十一年七月二十二日撥付該公司，此項資金可改善其流動比率，但不能解決淨值偏低、財務結構脆弱困境。

(二)有關財務結構薄弱部分：

1. 行政院主計處於九十一年二月七日召開「繼續研商中船公司九十一年度請政府增資六十億元事宜」會議，並獲致結論略以：為兼顧政府財政困難，以及中船公司營運需要，經協調同意九十一年及九十二年年度由國庫增資中船公司共三十億元。九十一年度中央政府總預算追加(減)預算案及九十二年度中央政府總預算案已分別編列二〇億元及一〇億元。增資後中船公司財務結構應能漸有改善。

2.該公司執行再生計畫後，已轉虧為盈（本年度截至六月純益為一・二四億元），惟所獲盈餘有限，若要大幅改善財務結構，有賴引進民股。

九關於中船公司已完成不易執行的人力資遣及體質改善工作，但「國艦國造」是改善公司營運的重要對策，請問如何能達到「國艦國造」一節：

答：（一）為落實「國艦國造、國艦國修」，建立軍艦自主發展與維修之國防戰力，以及推動國防事業根植民間政策，經濟部與國防部已於九十年七月十二日研議就原簽訂之「國防部、經濟部造船工業合作支援協議書」部分條文酌作修訂，俟報奉行政院核定後，即可展開研議造、修艦合約等細部作業。

（二）世界擁有造艦能力之國家（如美、日、韓、德等），其政府及海軍所需之艦艇，均由其國內造船廠運用政府預算經費，以自身技術或引進國外技術，在國內自行建造，以提升國內造艦技術、擴大造艦能量，並帶動國內相關產業之發展。

十關於中船公司的財務結構中，有無民股部分？未來民營化階段，釋股所需時程為多久一節：

答：中船公司股權結構中有一〇、九八三、四八五股屬民股所有，占全部股權之〇・九八六％。未來民營化基隆廠及高雄廠區將分別同時辦理，其重點如次：

（一）中船公司因所屬基隆、高雄兩廠，地理位置、廠區面積、生產規模等均差異頗大，且執行再生計畫後，兩廠營運情況迥異，考量投資人意願，目前民營化之規劃將採基隆、高雄分廠部同時辦理公開標售資產，或公開徵求協議方式辦理民營化。經濟部亦正重擬中船公司民營化計畫書陳報行政院，並請該公司立即展開民營化相關作業，積極洽策略性投資人。

（二）中船公司之民營化進展，受國際造船業景氣及中船公司本身經營體質是否改善能獲投資人認同等因素影響，時程較難掌握，惟行政院核定再生計畫時曾指示，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善亦無法完成民營化時，則應結束營業。因此，經濟部將督促該公司儘快完成民營化，並以九十二年底為目標。

十一關於中船公司轉包及下包作業有無準則可遵循？是否仍照發包的作業流程處理一節：

答：中船公司依循「政府採購法」規定，訂有以轉

售為目的之「工程勞務採購作業管理要點」，對於外包及分包作業均按照上述作業要點辦理，並沒有所謂的轉包作業。

三、關於環保工業是未來重要的產業，中船公司的再生計畫，對於配合環保科學園區的設立，有無進軍該領域的計畫一節：

答：(一)垃圾焚化及廢棄物處理設備和空氣污染防治處理設備等環保工程，為中船公司營業項目之一。配合政府預算編列大型焚化爐興建時，中船曾與捷克 CKD、德國 STUMMLER 等合作積極參與競標工作，如屏東焚化廠、后里焚化廠等，惟均未得標。

(二)近期因主辦單位採 BOT 等方式，中船公司礙於資金缺乏，無法參與。

(三)若未來財務結構改善後，將會積極參與環保工業的工程招標案。

五、關於中船公司再生計畫提出的精進方案，在十五項實施績效綜合指標中，至九十一年六月份，高雄廠達成十一項，而基隆廠僅達成二項，中船公司對於基隆廠的檢討結果究竟如何一節：

答：(一)中船公司基隆廠在執行再生計畫以後，因生產管理、品保、技術人力失衡，無法有效控

制新船工程進度及生產成本，致使其在造船工程方面表現不佳，未達再生計畫訂定目標。為期使該廠能夠控制及降低成本，中船公司已進行「基隆廠現況分析及未來發展方向」有關經營策略之分析檢討。

(二)為考量基隆廠未來發展方向與經營策略，擬採措施如下：

1. 縮小造船規模，將以修船、修艦業務為主，並以建造高雄廠區配檔之同型船為輔。

2. 研定控制成本，降低虧損之辦法。

3. 加速民營化。

(三)前項措施，目前正與基隆廠各單位及工會協商，以取得共識。

六、關於推動民營化進度的問題，目前距民營化之時程不到一年半的時間，究竟中船公司有無可能在九十二年完成民營化一節：

答：(一)中船公司為澈底改善經營體質，已於九十年十二月三十一日執行再生計畫，並與民營化作業同時推動，再生計畫執行後，公司已轉虧為盈，營運體質已有改善，雖然潛在投資人尚未浮現，但投資興趣已較前增加，民營

化推展應可較為順利。

(二)中船公司因所屬基隆、高雄兩廠，地理位置、廠區面積、生產規模等均差異頗大，且執行再生計畫後，兩廠營運情況迥異，以及考量投資人之意願，目前民營化之規劃將採基隆、高雄分廠部同時辦理公開標售資產，或公開徵求協議方式辦理民營化。經濟部亦正重擬中船公司民營化計畫書陳報行政院，並請該公司立即展開民營化相關作業，積極洽策略性投資人。

(三)中船公司之民營化進展，受國際造船業景氣及該公司本身經營體質是否改善能獲投資人認同等因素之影響，時程較難掌握，惟行政院核定再生計畫時曾指示，如中船公司二年內營運狀況仍無大幅改善亦無法完成民營化時，則應結束營業。因此，經濟部將督促該公司儘快完成民營化，並以九十二年為目標。

二、行政院函為本院糾正財政部對台北市產物保險商業同業公會理事會議紀錄，長期未送該部核備，未善盡監督職責；復對保險

公司未如期檢送相關報表，僅以電話催辦，顯欠積極；另對保險公司檢送之報表，未能確實查核，核有缺失案查處情形之復文（糾正案文見本院公報第二三八一期）

註：本案經本院內政及少數民族委員會第三屆第七十六次會議決議：「結案存查」。

行政院 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年十月十五日

發文字號：院臺財字第○九一○○五一一三二八號

附件：如文

主旨：貴院函，關於財政部對台北市產物保險商業同業公會（現改為中華民國產物保險商業同業公會）理事會議紀錄，長期未送該部核備，未善盡監督職責，致該理事會決議借支八十七年度強制汽車保險特別準備金，支付機車強制險之印寄投保通知書、繳款單及宣導費用等，未能及時處理；復對保險公司未如期檢送相關報表，僅以電話催辦，顯欠積極；另對保險公司檢送之報表，未能確實查核，核有缺失。爰依法提案糾正，囑轉飭所屬切實檢討並依法妥處見復一案，轉據財政部函報辦理情形，復請 查照。

說明：

- 一、復 貴院九十一年八月十二日（九一）院台財字第〇九一二二〇〇六〇六號函。
- 二、影附財政部九十一年十月四日台財保字第〇九一〇四九九五七號函一份。

院長 游錫堃

財政部 函

受文者：行政院

發文日期：中華民國九十一年十月四日

發文字號：台財保字第〇九一〇〇四九九五七號

附件：

主旨：關於監察院對本部提案糾正有關強制汽車責任保險監理業務未善盡監督職責乙案，業研擬本部改善與處置之情形，謹報請 鑒核。

說明：

- 一、依據鈞院九十一年八月十六日院臺財字第〇九一〇四二二六五號函轉監察院九十一年八月十二日（九一）院台財字第〇九一二二〇〇六〇六號函辦理。
- 二、謹就本糾正案由與擬改善處置，分述如次：
 - (一)糾正案由：「保險公司未能如期檢送相關報表，財政部均僅以電話催辦，顯欠積極。」改善處

置：擬即向各產險公司重申現行規定，務必如期檢送相關報表，未來則擬予法制化。依據本部八十七年一月六日台財保字第八六〇八一七九一七號函訂「保險人辦理強制汽車責任保險會計處理原則」第十條規定：保險人應每年編製「強制汽車責任保險特別準備金計算表」，經會計師查核簽證後，於會計年度結束日起三個月內報財政部參考。按本規定係依據強制汽車責任保險法施行細則第十五條授權訂定，上述施行細則係依強制汽車責任保險法第四十九條規定訂定，尚無法以來函所舉強制汽車責任保險第五章罰則第四十三條相繩；長期而言，有關強制汽車責任保險責任準備金提存、運用及會計處理準則宜予法制化，本項議題已納入九十一年四月十七日由台灣大學法律系劉宗榮教授負責之強制汽車責任保險修法專案小組之修正重點，預定一年內提出具體相關修法草案。

- (二)糾正案由：「財政部對保險公司檢送報表，未能確實查核，洵有疏失。」改善處置：按強制汽車責任保險法於八十五年十二月立法院三讀通過並於八十七年一月一日起實施，初期以汽車為主，八十八年一月一日始將機車納保，實施初期，因

改採限額無過失，且涵蓋範圍包括全國所有車輛及九百萬輛機車，理賠範圍擴及乘客，並成立特別補償基金，補償未投保汽車及肇事逃逸之受害人，乃制度之重大變革。本險立法過程主管機關最初為交通部，該部亦擬成立一強制汽車責任保險局推動，採公辦公營方式，人員編制仿中央健保局約兩百人，惟立法院二讀時，改採公辦民營，主管機關並改為本部，本部臨危授命，在未增加任何員額及經費之艱困情況下，由本部保險公司產險科兼辦，甚至連特別補償基金成立初期之業務亦由科內同仁兼辦，工作甚為繁重，故規定保險業所送一強制汽車責任保險特別準備金計算表」，均需受會計師查核簽證，即藉助會計師專業協助審核，謹查本案各借支保險公司之會計師複核或查核意見，均為無保留意見，故乃予存查結案。又，當時本部保險公司產險科主管國內產險監理，日常監理工作已頗繁重，再兼辦強制汽車責任保險監理，實力有未逮，故曾二次簽請設科增員，惟鈞院人事行政局均以預算限制及組織員額精簡為由，予以否准。但以強制汽車責任保險制度與全國民眾生活密切相關，不惟監理重要，長遠規劃，允宜慎重，遂於八十九年五月一

日始簽辦同意在本部保險公司現有員額不變條件下勉強調撥人力增設一科（含科長計有四名員額）專責執行強制汽車責任保險監理業務，本案即在上述設科增員後之表報審查時自行發現。另圍於人力，本部除藉助外部查核人員——會計師查核簽證相關表報外，擬即設計相關書面審查表，如發現有須進一步查核之積極事證，應即派員實地查證，俾確保保險業務辦理本保險之準備金提存符合法令規定。

(三)糾正案由：「台北市產物保險商業同業公會理事會議紀錄長期未送財政部核備，該部有未善盡督導之失。」改善處置：擬即函請中華民國產物保險商業同業公會速依商業團體法施行細則第二十五條有關「商業同業公會召開會員大會，理事會或監事會，應於會議後十五日內將會議紀錄分送各會員並報主管機關及目的事業主管機關核備。其他會議之決議如涉及會員權益者，應通知各該會員。」之規定辦理；但公會之決議有涉及保險法令者，對會員公司當然不具拘束效力，仍以主管機關所頒法令為準，未來公會如有違背法令或章程、逾越權限，妨害公益情事或廢弛會務者，本部將依商業團體法第六十七條第四項規定處以

警告、撤銷其決議、或停止其業務之一部或全部，或移送商業團體法主管機關依商業團體法第六十七條第一項規定處分。

部長 李 庸 三

三、交通部函為本院糾正郵政總局辦理快捷業務，及與轉投資中華快遞股份有限公司業務應如何互補暨對該公司組織及業務之監督，均乏規範等各項缺失案查處情形之復文（糾正案文見本院公報第二二八八期）

註：本案經本院交通及採購委員會第三屆第四十五次會議決議：「結案存查」。

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國八十九年十二月五日

發文字號：交郵八十九（一）字第〇六七四七八號

附件：

主旨：有關 大院依監察法第二十四條提案糾正郵政總局辦理快捷業務，及與轉投資中華快遞股份有限公司業務應如何互補暨對該公司組織及業務之監督均乏規範等各項缺失乙案，復如說明，請鑒察。

說明：

一、復 大院八十九年十月二十日（八九）院台交字第八九二五〇〇三七五號、八十九年十月二十三日（八九）院台交字第八九二五〇〇三九八號函。

二、大院右兩函所糾正之各項缺失，經本部函請郵政總局檢討改善函報說明及研擬改善措施如后：

（一）有關改善快捷郵件業務缺失部分：

1. 簡化國內快捷郵件作業流程，提昇國內快捷郵件郵遞時效，改善服務品質：

（1）明訂投遞時效：將明訂收寄至投遞之時效，為本收本投四小時完投；跨縣市者六小時完投。另為維護郵遞時效之穩定性，除請視察人員查局時加強國內快捷時效之查核外，郵政總局及台灣北、中、南三區郵政管理局將每月繕發測驗函各五十件，檢測其郵遞時效，以加強服務品質管理。

（2）重新調整國內快捷郵件開辦區域：原則上擬以台灣北、中、南三區郵政管理局、特等局、部分一等甲級郵局及其他收寄快捷郵件量較多（平均每月收寄量達五千件以上者，計三十個獨立局及其支局）且郵遞時效符合上開標準之郵局始予辦理。

(3)重新規劃運輸網路：配合上開郵遞時效重新規劃運輸網路，由各地郵局因地制宜，利用航空運輸、鐵路運輸或公路運輸等靈活規劃最有效班次運遞快捷郵件，以避免郵班未能銜接之情形。

(4)重新檢討作業流程：自收寄、收攬、封發、轉運、投遞、查詢各環節，不斷主動檢討改進作業缺失，每一環節應緊密相扣，縮短作業流程，以加速時效。

(5)督促台灣北、中、南三區郵政管理局每半年應定期蒐集市場同業資料，除就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考。

2.節約國內快捷業務成本，及增裕營收，俾改善營運績效：

(1)為應業務之新增，國內快捷郵件單位僱用半日工讀生或由其他投遞單位遴選優秀不定期契約工擔任收投工作，並加強該類業務人員教育訓練，提昇其專業知能，裨益提高服務品質。

(2)視各局郵班之情形，整合限時班次及部分快捷班次合併投遞，以減併投遞人手。惟以不影響快捷郵件時效為原則。

(3)各地郵局應因地制宜規劃國內快捷郵件投遞班次，並就當地最有利（快速）之快捷班次廣為宣傳，以提昇快捷營運量。

(4)計劃調整國內快捷郵件資費，檢討資費結構，以提升競爭力。

(5)於大宗客戶集中之工業區、科學園區等配置專人兼辦上門收件、封發及投遞工作，以加強收寄快捷郵件。

(6)對於有潛力之快捷客戶，主動派員招攬，建立大宗客戶資料庫，以充分掌握其交寄情形，並定期舉辦快捷郵件客戶座談會及指派行銷人員定期洽訪大宗客戶，隨時瞭解顧客需求，持續提昇服務品質。

(7)持續推動禮貌方案，改善窗口服務態度，以加強招攬客戶，增進業績。

3.國內快捷郵件查詢追蹤系統之建置及整合：

(1)郵政總局所轄電子處理資料中心已於八十八年建置完成國內快捷郵件追蹤查詢系統，各收寄、封發、投遞等作業單位只要與主機連線，即可上傳其所處理快捷郵件資訊，並即時查詢郵件動態。

(2)為全面掌握國內快捷郵件處理狀況，俾提供

客戶即時查詢需求，擬於九十年起編列預算，執行下列改善措施：

甲、全區郵局窗口電腦化因受資金限制，目前尚難全面實施，惟三區郵政管理局快捷股外，其餘處理快捷郵件封發、投遞作業之郵局共計九十局，將優先建置傳輸設備，俾與主機連線，提供客戶即時查詢。

乙、另於郵政網站提供客戶上網查詢國內快捷郵件資訊。

4. 國內快捷郵件成本之計算：關於國內快捷業務人工成本之計算方式令人質疑，應予檢討改善乙節，說明如后：

(1) 郵政事業為提供勞務之服務事業，因經營業務項目繁多，營業據點多達一、三〇〇局所，各類業務成本大部分均屬共同性成本，會計報表上無法按經營項目一一歸屬，為計算分析各類業務成本供管理決策參考，每年舉辦一次（二天）成本調查，按統計抽樣原則實施成本結構之抽樣調查，據以測定各類業務之作業時間，並換算各類業務之工時比率，國內快捷業務之人工成本即係依國內快

捷業務之工時比率分攤。以郵政事業之員額及用人費用之支用均受管制之情況下，郵政員額變動不大，每日各項業務作業員額及各員額之工作分配亦相對穩定，變化不大，以統計抽樣方式並考量季節變動因素，每年選擇二天調查各項業務之工時，推估樣本尚稱合理，且具代表性。

(2) 另為使成本資訊更臻完善，已籌組專案小組重新檢討改進成本計算制度，擬定短、中程改進方案如下：

甲、短程方案：自八十九年度起每年成本調查，由每年一次二天增為每年二次共四天，以強化成本調查資料之代表性。

乙、中程方案：規劃郵政成本計算電腦化作業，預計九十二年度可正式實施，藉由電腦每日收集窗口部門及郵件處理部門之各項業務作業人員及人工成本資料，並按月將每一員工之用人費用對應分攤至其所服務之業務項目。屆時，將能更合理反映真實成本。

5. 國內快捷郵件業務市場佔有率持續下降部分：

(1) 郵政總局自本（八十九）年十月起，在中華

郵政網站設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施。用郵顧客不必親自到原寄郵局辦理查詢，可直接在家中上網填寫查詢單。顧客亦可自行在電腦上下載交寄五聯單軟體，列印收寄件人資料，不必用手逐件書寫。十一月中旬起，一等以上郵局陸續全面裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體，預計本（八十九）年年底裝設完成後，可加強進口快捷郵件投遞資料輸入電腦作業，提升進口國際快捷郵件查詢服務品質。

(2) 自本（八十九）年十一月起，分別在台灣北、中、南三區郵政管理局及桃園、新竹、台南三個特等郵局舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」，藉以聽取用郵顧客之意見及建議，作為改進業務之參考。

(3) 據報目前在台灣快遞市場中，已發現有部分業者到處攬收快遞及快捷郵件，再集中至民營快遞公司交寄，造成郵局快捷用戶逐漸流失。為求因應，郵政總局已發函全區各郵局，凡代寄人交寄不同寄件人之國際快捷郵件，均得統計其代寄件數或資費，並依規定給予郵資折扣優惠，以穩定原有客戶，進而

吸收新客源。

(4) 刻正規劃與民營快遞公司合作拓展國際快捷郵件業務：對目前與我國郵政尚未開辦快捷業務之國家，已積極與郵政總局轉投資之中華快遞股份有限公司研商業務合作細節，期擴展業務。

(5) 積極規劃修正國際快捷郵件資費結構：即將調整之快捷郵件資費將著重資費架構合理化，並以吸收重量及資費較高之商品包裹類快捷郵件為主，以增裕營收，並廣招徠。

(二) 有關中華快遞股份有限公司業務如何與郵政總局達到互補之目標及對該公司組織與業務應如何有效監督部分：

1. 有關中華快遞股份有限公司董監事之派任，目前郵政總局法人代表皆按「交通部暨所屬機關（構）派兼公民營事業及財團法人董監事人員考核要點」之規定辦理。另為強化郵政總局法人代表之功能，將對董、監事之遴派、管理及考核另訂要點予以具體規範。

2. 有關中華快遞股份有限公司經營之快遞業務如何與郵局快捷業務達成互補目標，及該公司經營績效、財務狀況、營運情形及有無違背投資目的等應加以掌握；並定期審核等監督管理事

宜，郵政總局將儘速研擬訂定具體規範。

(三)有關對私運郵件業者之取締，應落實執行郵政法之規定，以維護郵政專營權部分：為查緝業者私運郵件，原訂有「私運郵件案件處理辦法」，惟無法律明確授權之依據及為配合行政程序法即將於九十年元月一日起實施，已予公告廢止，郵政總局已著手另行訂定相關作業要點，俾責成視察人員得依郵政法第二十二條規定會同司法機關辦理，加強取締，以維郵政專營權。

三、經核郵政總局所擬各項改善措施，尚屬可行，本部除加強督導改善外，並責成該局逐案列管自行追蹤。

部長 葉 菊 蘭

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十年四月十七日

發文字號：交郵密九十字第A〇〇二八九號

附件：

主旨：有關 大院交通及採購委員會通過前糾正郵政總局辦理快捷業務各項缺失改善情形案之審核意見及函附楊〇〇君檢舉乙案，本部查處復如說明，請 鑒察。

說明：

一、復 大院九十年二月二十六日（九十）院台交字第八九〇一一一八六〇號函。

二、有關大院針對郵政總局辦理快捷業務各項缺失改善情形所提之審核意見一節，本部業遵示於九十年三月九日交郵九十字第〇二四二二六號函，請郵政總局再擬具強化經營行銷之策略及具體可行之改善措施，並每半年將改善之具體措施和確實成效報部審核後，再陳復 大院。

三、至楊〇〇君檢舉郵政總局遴派退休人員傅〇〇擔任該局轉投資中華快遞股份有限公司董事乙事，經查「交通部所屬各公司董事監察人遴派要點」第一點規定：「交通部（以下簡稱本部）所屬各公司代表本部股份之董事監察人，其遴派標準除法令另有規定外，依本要點辦理。」，是以，上開遴派要點其適用對象為本部所屬各公司，案內中華快遞股份有限公司係郵政總局轉投資公司，非本部所屬各公司，爰其董事監察人之遴派，自非適用上開要點。另依行政院民國八十四年四月十三日台八十四人政力字第一〇八八七號函釋規定：「各國營事業轉投資之事業，由各國營事業自行指派該事業人員兼任董監事，主管機關不得派員兼任」。

四、公務員服務法第十四條之一規定：「公務員於其離職後三年內，不得擔任與其離職前五年內之職務直接相關之營利事業董事、監察人、經理、執行業務之股東或顧問」；再查銓敘部民國八十五年七月二十八日八五台中法二字第一三三二四八三號函釋略以「……上開公務員服務法第十四條之一所稱『職務直接相關』，係指離職前服務機關為各該營利事業具有監督或管理之權責人員，亦即各該營利事業之目的事業主管機關內各級直接承辦相關業務單位之承辦人、副主管及主管，暨該機關之幕僚長、副首長及首長；各級地方政府亦同」。而案內郵政總局轉投資之中華快遞股份有限公司，係依據該公司章程第二條、商業登記法第五條、汽車運輸業管理規則第四條、航空貨運承攬業管理規則第四條及報關行設置管理辦法第三條等規定營運，該局並非該公司之目的事業主管機關。是以，依上開函釋，郵政總局為維護其股權權益，借重傳○○乙員專業知能及經驗，於渠退休後擔任該局轉投資之中華快遞股份有限公司董事職務，尚符合相關規定。

五、另據郵政總局表示：「依『郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點』第四點第一項第2款規定：

「……目前已屆六十五歲之董監事得繼續任滿本屆任期，但確因業務需要，得延長至六十八歲。」，傳員係民國二十三年三月四日出生，迄今尚未滿六十八歲，尚符合該要點規定。」。

部長 葉 菊 蘭

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十年八月六日

發文字號：交郵九十字第○四七六六九號

附件：如主旨

主旨：檢陳大院糾正本部郵政總局快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效表乙份，請鑒察。

說明：

一、依據大院九十年二月二十六日（九十）院台交字第八九〇一一一八六〇號函及本部郵政總局九十年七月十九日業八八九〇一〇一〇一〇五六號函辦理。

二、經核郵政總局所提改善辦理快捷郵件業務各項缺失之措施，雖已逐步辦理中，惟尚無具體成效顯現，已請郵政總局下次提報相關成效時以具體數據作差異性表達。

部長 葉 菊 蘭

郵政總局就監察院糾正快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效表

改善措施	具體作法	執行情形與成效
<p>※改善國內快捷郵件業務缺失部分： 一、簡化國內快捷郵件作業流程，提高國內快捷郵件郵遞時效，改善服務品質： (一)明訂郵遞時效：將明訂收寄至投遞之時效，為本收本投四小時完投；跨縣市者六小時完投。除請視察人員查局時加強國內快捷時效之查核外，郵政總局及台灣北、中、南三區郵政管理局將每月繕發測驗函各五十件，檢測其郵遞時效，以加強服務品質管理。</p>	<p>一、郵遞時效抽測部分： (一)函三區局每月至少繕測驗函五十件抽測國內快捷郵件時效，瞭解郵遞時效。 (二)請各視察段查視所轄郵局時，抽核國內快捷郵件郵遞時效每月至少五十件（各段合計），並製表於次月五日傳真本局業務處彙辦。 二、簡化作業流程部分： 研議簡化收寄作業手續及修訂有關規定並推廣郵務窗口電腦化，以加速收寄流程。</p>	<p>一、本局視察室已於九十年二月七日以視通字第九〇〇四號函，函知各視察段加強查核各局處理國內快捷郵件郵遞時效，並將每月辦理情形，傳真本局業務處彙辦。 二、自三月份起由各區管理局分列「本收本投」、「其他轉口」抽測快捷郵件時效共七五七件，並彙填「抽測國內快捷郵件情形報告單」以考核郵遞時效。 三、加速收寄流程，刻正研議改進掛號條碼作業及收寄方式並配合修訂相關規定。 四、本局為因應時代趨勢，刻正積極建置郵務窗口電腦化等作業，惟因各地郵局局數眾多及限於預算，故先由窗口數較多及業務量較大之郵局，逐年推動中。</p>

<p>(二)重新調整國內快捷郵件開辦區域：原則上擬以台灣北、中、南三區郵政管理局、特等局、部分一等甲級郵局及其他收寄快捷郵件量較多（平均每月收寄量達五千件以上者，計三十個獨立局及其支局）且郵遞時效符合上開標準之郵局始予辦理。</p>	<p>一、為兼顧業務發展需要及競爭力之提升，擬函請三區局通盤調查已開辦國內快捷郵件之郵局未達上開時效標準者，函報本局分階段停辦。 二、每月彙整前述郵件測驗函，藉供研議改善及前項開辦區域檢討之參考。</p>	<p>一、研議分三階段調整國內快捷郵件開辦區域，第一階段：停辦快捷郵件每月收寄量在七〇〇件以下且郵件須輾轉運遞，時效無法改善之郵局。第二階段：停辦每月收寄量在二、〇〇〇件以下且時效不符標準之郵局，於九十年十二月底前檢討調整。第三階段：視第一、二階段之執行情形，於九十一年六月底全面檢討調整，俾強化競爭力。 二、抽測時效結果若不符「本收本投」四小時、「其他轉口」跨縣市六小時者，應於「抽測國內快捷郵件情形報告單」列出地名，並說明如何改善，或建議停辦。</p>
<p>(三)重新規劃運輸網路：配合上開郵遞時效重新規劃運輸網路，由各地郵局因地制宜，利用航空運輸、鐵路運輸或公路運輸、自辦運輸等靈活規劃最有效班次運遞快捷郵件，以避免郵班未能銜接之情形。</p>	<p>一、根據新訂時效標準，重新檢討擬定西部幹線日間自辦運輸郵班修訂草案。 二、函請三區局根據前項運輸郵班修訂草案，依實際交運需要詳實評估可行性，並研提修訂意見函報。 三、配合實施新修訂運輸班次，函請相關各局妥適規劃後續接駁郵班及配合調整相關封發、投遞時刻，俾有效全面提升國內快捷郵件郵遞效率。</p>	<p>一、根據新訂時效標準，重新檢討擬定西部幹線日間自辦運輸郵班修訂草案。 二、函請三區局根據前項運輸郵班修訂草案，依實際交運需要詳實評估可行性，並研提修訂意見函報。 三、配合實施新修訂運輸班次，函請相關各局妥適規劃後續接駁郵班及配合調整相關封發、投遞時刻，俾有效全面提升國內快捷郵件郵遞效率。</p>

<p>(四)重新檢討作業流程：自收寄、收攬、封發、轉運、投遞、查詢各環節，不斷主動檢討改進作業缺失，每一環節緊密相扣，縮短作業流程，以加速時效。</p> <p>(五)為縮短封轉作業流程，加速郵遞，凡開辦地區收寄之郵件均應專袋直封。</p> <p>(六)在交流道附近設立快捷郵件轉換站，以縮短郵運送過程。</p>	<p>二、窗口收寄封發方面：通函各局嚴格遵守快捷時效，按班次準時封發，嚴禁脫班誤封。</p> <p>三、封發、轉運方面：配合(三)及(四)項持續檢討改善。</p> <p>三、配合進口郵運時刻規劃收攬出班，返局及投遞出班時刻，期於郵件進口後一小時內投遞。</p> <p>目前未辦理直封之少部分地區，均屬運輸路線末端或郵件量較少之郵局，其它大部分開辦地區收寄之快捷郵件均已辦理直封。</p> <p>函請三區局視各地情況積極研議籌設。</p>	<p>一、已函請三區局加強督導轄屬已開辦國內快捷郵件業務之郵局，持續主動檢討改善作業流程各環節（含收寄、收攬、封發、轉運、投遞、查詢），俾加速時效。</p> <p>二、除已通盤檢討幹線郵運班次，並自六月一日起調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」外，並已函請三區局於實施二個月後檢討實施成效並擬具改進意見函報，俾供本局持續檢討改進之參考。</p> <p>三、為改善快捷郵件郵遞時效，除請開辦快捷各局應配合郵運班次規劃收攬出班時刻外，並應調整投遞出班時刻，務期於郵件進口後一小時內投遞。</p> <p>未辦理直封之少部分地區，均屬運輸路線末端或郵件量較少之郵局，其它大部分開辦地區收寄之快捷郵件均已辦理直封。</p> <p>一、目前已於中壢休息站、新竹、苗栗、台中、彰化、斗南、嘉義、新營、台南、岡山等交流道附近設置日間快捷郵件交接站，便利郵件及時交接。</p>
---	--	--

<p>(七)為處理快捷郵件遇延誤或其他緊急事故，各局相互無法迅速有效協調處理之缺失，由本局負責全區統一指揮工作，即時處理排除事故，保障顧客郵遞權益。</p> <p>二、節約國內快捷業務成本，及增裕營收，俾改善營運績效：</p> <p>(一)為應業務之新增，國內快捷郵件單位僱用半日工讀生或由其他投遞單位遴選優秀不定期契約工擔任收投工作，並加強該類業務人員教育訓練，提昇其專業知能，裨益提高服務品質。</p> <p>(二)視各局郵班之情形，整合限時班次及部分快捷班次合併投遞，以減併投遞人手。惟以不影響快捷郵件時效為原則。</p>	<p>遇緊急事故發生時，由本局立即主動協調相關各局迅速妥處。</p> <p>已函請三區局研議辦理，並須兼顧用人精簡及郵遞時效。</p>	<p>二、目前在台北、台中、高雄等主要機場均設置有簡易郵件作業場地，俾便捷郵件及時接轉。</p> <p>一、遇有緊急事故發生時，本局均立即主動協調相關各局迅速妥處。</p> <p>二、另將編印「快捷郵件投遞單位聯絡電話簿」以利快速聯繫。</p> <p>一、為降低經營成本，國內快捷單位將逐步僱用半日工讀生或遴選優秀不定期契約工擔任收、投工作，預定半年內（十月底）達核定員額二分之一之比例。截至六月底國內快捷郵件正班人員六三〇人，約僱人員一四三人，後者比例約占三三%，將繼續調整人力。</p> <p>二、投遞人員之訓練各局已自本（九十年）五月起陸續開辦。至六月底共辦理八十四場五千餘人參訓。</p> <p>一、在不影響快捷時效下，請各局先由週休二日假期做起，整合快捷及限時第一、三班郵件投遞人手，並逐步擴及平常日之晚間限時郵件投遞與快捷郵件投遞整合，並請各局按月將整合情</p>
--	---	--

<p>(三)各地郵局應因地制宜規劃國內快捷郵件投遞班次，並就當地最有利（快速）之快捷班次廣為宣傳，以提昇快捷營運量。</p>	<p>參照一、(四)具體作法，訂定收、投班次。</p>	<p>形填寫「改善快捷郵件投遞成效表」函報。</p>
<p>(四)計劃調整國內快捷郵件資費，檢討資費結構，以提升競爭力。</p>	<p>將於九十年三月一日調整國內快捷資費結構與計費標準，並降低起首重量級距及續重計費，以吸引顧客交寄並裕營收。</p>	<p>二、另尚未整合郵局將繼續追蹤改善。 本局除已於本年六月一日起通盤調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」外，並已責成各國內快捷郵件收寄郵局應依規定編製「國內快捷郵件截郵及寄達重要郵局時刻表」，俾供顧客參閱並選擇最有利班次交寄。 一、已於三月一日調整國內快捷郵件資費，除調升起算費外，並增加台灣本島與外島間互寄之計費地區，同時將每件限重由十公斤放寬為二十公斤，以加強服務並提升競爭力。</p>
<p>(五)於大宗客戶集中之工業區、科學園區等配置專人兼辦上門收件、封發及投遞工作，以加強收寄快捷郵件。</p>	<p>一、函三區局視實際情形積極研議辦理。 二、函請一等等以上郵局洽轄內之工業區、科學園區，配合郵遞班次，規劃辦理「定時定點」收寄方式，以加強服務。</p>	<p>二、郵資調整後，業務量雖下降，但尚在預期之中，平均單價由原一二〇元提高至一五四元成長二八%，長期言將有助於財務之改善。</p>
<p>(六)對於有潛力之快捷客戶，主動派員招攬，建立大宗客戶資料庫，以充</p>	<p>一、已函知各局建立大宗客戶資料，並定期更新。</p>	<p>本局已於九十年二月十五日函請一等等以上郵局，針對轄區內具發展潛力之工業區、科學園區等，應配合郵遞班次主動派員至上述地區適當場所「定時定點」收寄郵件，以加強服務及拓展業務。 各局已依規定建立並更新大宗客戶資料，並已函請各局追蹤注意每月大宗客</p>

<p>分掌握其交寄情形，並定期舉辦快捷郵件客戶座談會及指派行銷人員定期洽訪大宗客戶，隨時瞭解顧客需求，持續提昇服務品質。</p> <p>(七) 持續推動禮貌方案，改善窗口、投遞服務態度，以加強招攬客戶，增進業績。</p>	<p>二、每年均請三區局各大郵局辦理大宗客戶座談，俾增進溝通。</p> <p>請各局按「提昇交通部服務效能方案」郵政總局執行計劃持續推動，以提昇服務品質。</p>	<p>交寄情形，尤其對交寄銳減或有流失之虞者，應積極攬回續向郵局交寄，以提昇業績。</p> <p>一、為提昇窗口工作效率及服務品質，通函規定設置電腦語音叫號機各局，應加強督導管理，以提昇工作效率，縮短顧客等候時間，並配合提供座椅及各項業務文宣、加裝公用電話、播放輕柔音樂，讓顧客等候用郵時，有較舒適之環境，不致因不耐久候而抱怨。</p> <p>二、訂定「提昇交通部服務效能方案」郵政總局執行計畫及「全面提昇窗口服務效能方案」各乙種，各局自八十九年七月一日起全面實施，並規範服務禮貌及人性化的環境規劃。</p> <p>三、擴大運用本局新形象小組組織，訓練新形象輔導師及輔導員，灌輸其實施品管圈方法及技巧，作為品管圈活動推廣種子，俾協助各局營業、投遞單位實施品管圈活動，以提昇窗口、投遞服務品質。</p>
<p>三、國內快捷郵件查詢追蹤系統之建置及整合：</p>		

<p>電子處理資料中心已於八十八年建置完成國內快捷郵件追蹤查詢系統，各收寄、封發、投遞等作業單位只要與主機連線，即可上傳其所處理快捷郵件資訊，並即時查詢郵件動態。為全面掌握國內快捷郵件處理狀況，俾提供客戶即時查詢需求，擬於九十年起編列預算，執行下列改善措施：</p>	<p>預計本（九十）年九月完成「快捷郵件封發、投遞局」與主機連線相關軟、硬體設備建置。並於年底前提提供客戶上網查詢快捷郵件之服務。</p>	<p>本項建置傳輸設備採購案於本（九十）年四月開標，七月底交貨，預計九月安裝完成，上線起用。</p>
<p>（一）全區郵局窗口電腦化因受資金限制，目前尚難全面實施，惟三區郵政管理局快捷股外，其餘處理快捷郵件封發、投遞作業之郵局共計九十局，將優先建置傳輸設備，俾與主機連線，提供客戶即時查詢。 （二）另於郵政網站提供客戶上網查詢國內快捷郵件資訊。</p>	<p>預計本（九十）年底前提提供上網查詢國內快捷郵件資訊功能。</p>	<p>預計本（九十）年底前提提供上網查詢國內快捷郵件資訊功能。</p>
<p>四、國內快捷郵件成本之計算： 為使成本資訊更臻完善，該局已籌組專案小組重新檢討改進成本計算制度，經擬定短、中程改進方案如下： （一）短程方案：自八十九年度起每年成本調查，由每年一次二天增為每年二次共四天，以強化成本調查資料之代表性。</p>	<p>一、八十九年度已遵照短程方案舉辦二次共四天之成本調查，日期分別為三月十六、十七日及十月十八、十九日，並已如期完成。 二、九十年年度成本調查擬於三月及九月舉辦。</p>	<p>九十年年度第一次成本調查業已如期完成，刻正著手規劃舉辦第二次成本調查，增加成本調查次數，使樣本更具代表性。</p>

<p>(二)中程方案：規劃郵政成本計算電腦化作業，預計九十二年度可正式實施，藉由電腦每日收集窗口部門及郵件處理部門之各項業務作業人員及人工成本資料，並按月將每一員工之用人費用對應分攤至其所服務之業務項目。屆時，將能更合理反映真實成本。</p> <p>五、其他： (一)修訂國內快捷郵件競賽辦法。</p> <p>(二)請三區局每半年應定期搜集市場同業資料，除就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考。</p> <p>(三)加強宣導國內快捷郵件業務。</p>	<p>已於八十九年十二月一日由本局業務處、會計處、設考會秘書室及資料中心共同組成專案小組，積極規劃郵政成本計算電腦化作業。已照原訂進於九十年一月完成需求調查，並於二月正式作需求確認，將繼續進行系統開發（九十年五月前完成）、程式設計（九十年十二月前完成）、測試（九十年四月前完成）、訓練（九十年六月前）等工作。預計九十一年七月能正式上線運作。</p> <p>已於八十九年十二月十八日通函訂頒「推展國內快捷郵件核發業務宣導費用要點」自九十年一月起實施。</p> <p>已請三區局及一等以上郵局，分於每年四月及十月蒐集市場同業資料，俾供業務改進之參考。</p> <p>擬利用郵政網站或印製或印製宣傳單方式，加強宣導。</p>	<p>繼九十年二月之要求確認後，業已如期於六月完成電腦螢幕、報表及作業功能確認。本局成本計算電腦化系統完成後，將使成本資訊更具時效性及合理性。</p> <p>已於九十年五月公布九十年第一季國內快捷郵件營運實績，除核發基本宣導費外，並採與上季及與上年同季業績比較方式，核發業績增加宣導費，以凝聚全員行銷共識，並收激勵之效。</p> <p>已蒐集市場同業資料，並隨時利用報章雜誌、網路等持續蒐集資料，俾知已知彼並供業務改進之參考。</p> <p>一、製作國內快捷郵件電視宣導帶於本局網站、四家無線電視台及戶外動畫看板播放，以加強宣導。</p> <p>二、委請正聲廣播公司於本年四月至十一月播放國內快捷郵件業務宣導廣告。</p>
---	---	---

<p>※國際快捷郵件業務市場佔有率持續下降部分：</p> <p>一、設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施。</p> <p>二、裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體。</p> <p>三、舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」。</p>	<p>(二)請三區局每半年應定期搜集市場同業資料，除就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考。</p> <p>(三)加強宣導國內快捷郵件業務。</p> <p>已請三區局及一等以上郵局，分於每年四月及十月蒐集市場同業資料，俾供業務改進之參考。</p> <p>擬利用郵政網站或印製宣傳單方式，加強宣導。</p> <p>在中華郵政網站設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施，用郵顧客不必親自到原寄郵局辦理查詢，可直接在家中上網填寫查詢單，亦可自行在電腦上下載交寄五聯單款體，列印收寄件人資料，不必用手逐件書寫。</p> <p>在一等以上各郵局全面裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體，完成後可加強進口快捷郵件投遞資料輸入電腦作業，提昇郵件查詢服務品質。</p> <p>在台灣北、中、南三區郵政管理局及桃園、新竹、台南三個特等郵局舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」，藉</p>	<p>三、擬印發中華郵政資費小冊二十萬冊發供各局分送顧客參考使用，已招商印製中。</p> <p>四、已設計妥國內快捷郵件宣傳摺頁，刻正進行招標採購作業中。</p> <p>五、國內快捷郵件宣傳海報近期將印發各局張貼，以廣招徠。</p> <p>六、製作國內快捷自粘便條紙一種，請三區局分送快捷客戶，以利業務推展。</p> <p>已於八十九年十月完成。</p> <p>本項便民措施廣受大宗寄件用郵顧客利用，已充分節省到局寄件書寫報關單式及等候寄件時間。</p> <p>已於九十年四月完成。</p> <p>目前全省六十五所投遞局裝設本項軟體後，國際快捷郵件投遞資料輸入率已由原百分之七〇大幅提昇至百分之八十三。</p> <p>已於八十九年十一月完成。</p> <p>座談會所提各項建議及意見，已陸續修訂或執行中。</p>
---	--	--

<p>四代寄人交寄不同寄件人之國際快捷郵件，得統計其代寄件數或資費，給予郵資折扣優惠。</p>	<p>以聽取用郵顧客之意見及建議，作為改為改進業務之參考。</p> <p>在臺灣快捷遞市場中，已發現有部分業者到處收攬快捷遞及快捷郵件，再集中至民營快捷遞公司交寄，造成郵局快捷用戶逐漸流失。為求因應，本局已發函全區各郵局，凡代寄人交寄不同寄件人之國際快捷郵件，均得統計其代寄件數或資費，並依規定給予郵資折扣優惠，以穩定原有客戶，進而吸收新客源。</p> <p>擬與民營快捷遞公司合作拓展國際快捷遞業務：對目前與我國郵政尚未開辦快捷遞業務之國家，擬與本局轉投資之中華快捷遞股份有限公司研商業務合作事宜。</p>	<p>已於八十九年十一月完成。</p> <p>本項措施有助於用郵客戶集合寄件，可享受更優惠之郵資折扣。</p>
<p>五、與民營快捷遞公司合作拓展國際快捷遞業務。</p> <p>六、規劃修正國際快捷郵件資費結構。</p>	<p>擬與民營快捷遞公司合作拓展國際快捷遞業務：對目前與我國郵政尚未開辦快捷遞業務之國家，擬與本局轉投資之中華快捷遞股份有限公司研商業務合作事宜。</p> <p>規劃修正國際快捷郵件資費結構，以商品包裹類之快捷郵件為調整重點，以增裕營收，並廣招徠。</p>	<p>郵政法第五條第二項修正案已獲立法院三讀通過，並經總統公佈，相關代辦業務之法律限制已解除，本局與中華快捷遞公司合作案業於九十年五月三十日函報交通部。</p> <p>國際快捷郵件資費調整已於九十年六月一日起實施，採取「重件調降，輕件調漲」原則，以期原向民營業者交寄之重件可以回流郵局。</p>
<p>※有關中華快捷遞股份有限公司業務如何與郵政總局達到互補之目標及對該公司組織與業務應如何有效監督部分： (一)有關中華快捷遞股份有限公司董監事之派任，目前郵政總局法人代表皆按本部現行「交通部暨所屬機關」</p>	<p>本局已訂定「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」。</p>	<p>依據交通部九十年二月二日交人九十字第〇〇一〇五一號書函指示，本局已於九十年四月二十三日人八九一六七〇一三一〇〇四號函修訂「郵政總局暨所</p>

<p>構)派兼公民營事業及財團法人董監事人員考核要點」之規定辦理。另為強化郵政總局法人代表之功能，郵政總局將對董、監事之遴派、管理、及考核另訂要點予以具體規範。</p>	<p>(二)有關中華快遞股份有限公司經營之快遞業務如何與郵政快捷業務達成互補目標，及該公司經營績效、財務狀況、營運情形及有無違背投資目的等應加以掌握並定期審核等監督管理事宜，郵政總局亦將儘速訂定具體規範。</p>	<p>屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」及查考紀錄表。</p>
<p>※有關對私運郵件業者之取締，應落實執行郵政之規定，以維護郵政專營權部分：</p>	<p>參酌公司法及「審計機關審核公私合營事業辦法」、「中央政府營業及非營業基金參加民營事業投資管理要點」、「經濟部所屬事業機構參加民營事業投資應行注意事項」等相關法規規定，研擬「郵政總局暨所屬機構轉投資民營事業監督作業須知」草案乙種，俾責成業務主管單位加強對該公司營運之監督管理。</p>	<p>「郵政總局暨所屬機構轉投資民營事業監督作業須知」草案近日即將定案，俟奉核定即發布施行。</p>
<p>為查緝業者私運郵件，交通部原訂有「私運郵件案件處理辦法」，惟為配合行政程序法即將於九十年元月一日起實施，已予公告廢止，郵政總局已著手另行訂定相關作業要點，俾責成視察人員得會同司法機關辦理，加強取締，以維護郵政專營權。</p>	<p>本局業於九十年一月二日訂定「郵政總局視察稽核人員查緝郵件作業要點」乙種，責成相關視察稽核人員依規定會同司法機關辦理，以維護郵政專營權。</p>	<p>「郵政總局視察稽核人員查緝郵件作業要點」發布實施以來，相關視察稽核人員已加強查緝私運郵件，截至目前為止尚未發現私運郵件情形。</p>

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十年十月三十一日

發文字號：交人九十字第〇一一四七一號

附件：如說明三

主旨：關於大院交通及採購委員會會議，針對本部所報大院前糾正郵政總局快捷業務各項缺失改善情形之審核意見第二項一案，復如說明，請 鑒察。

說明：

一、依大院民國九十年七月二十日（九十）院台交字第九〇二五〇〇一三八號函辦理。

二、本案謹就上開審核意見陳復如后：

(一)關於本部門民國九十年四月十七日交郵密九十字第A〇〇二八九號函引據行政院八十四年四月十三日台八十四人政力字第一〇八八七號函釋：「各國營事業轉投資之事業，由各國營事業自行指派『該事業人員』兼任董監事，主管機關不得派員兼任」，退休之傳員應已非「該事業人員」，囑再說明見復乙節，查上開行政院函釋意旨應係規範各國營事業轉投資董監事，主管機關不得派員兼任，應由各國營事業自行指派該事業人員兼任，並非限定國營事業轉投資事業董監事僅得由

國營事業人員兼任。復查依目前行政院頒相關法令（如：「國營事業民營化前轉投資及民營化後公股股權管理要點」），並未對國營事業轉投資事業公股代表之年齡及資格條件有具體之規定，而係授權由各部會自行規定。

(二)關於郵政總局遞派退休人員傳〇〇擔任該局轉投資中華快遞公司董事，以傳員之身分既為退休人員，該局卻引據適用於在職人員之「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遞派、管理及考核作業要點」作為遞派之依據應屬不宜，囑再詳予說明有無關於遞派非現職人員擔任轉投資事業董監事之規定與依據，並督促郵政總局檢討研提必要之改善對策乙節，經查傳員係民國二十三年三月四日生，八十八年七月十六日退休（年滿六十五歲），八十八年十二月三十日任轉投資公司董事時，該局尚未訂定上開作業要點，是以，該局引據上開作業要點作為遞派之依據確屬不宜，又因各國營事業轉投資事業董監事，主管機關不得派員兼任，是以，本部並無訂定關於遞派現職或非現職人員擔任本部或所屬事業轉投資事業董監事相關規定。惟嗣因為

加強本部派任公民營事業董事監察人職務之遴派、管理及考核工作，始於九十年四月三十日以交人九十字第〇二八一七二—二號函訂有「交通部派任公民營事業董事監察人遴派、管理及考核要點」，依上開要點第十二點規定：「本部所屬事業機構派任公民營事業公股代表之遴派、管理及考核，比照本要點之規定，由各事業機構另定之」，是以，有關囑督促郵政總局檢討研提改善遴派非現職人員擔任轉投資事業董監事之規定與依據乙節，本部業另函請該局檢討。

(三)有關郵政總局八十九年十二月二十七日訂定之「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」第四點第一項第一規定：「人員遴派：(一)有左列各款情形之一者，不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事：1.已辦退休人員。但年齡未滿六十五歲，基於業務特殊需要，專案簽報交通部核准者，不在此限」，傳員資格條件顯與規定不符，然該局未為處理，其後旋於九十年四月二十三日修訂該作業要點，刪除關於退休人員不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事之規定，囑本部應就該局未對傳員資格條件違反

其中規定為必要妥適之處理，竟以修改相關規定內容以為因應之情事，嚴飭該局檢討改進見復乙節，同前所述，傳員於八十八年十二月三十日任轉投資公司董事時，該局尚未訂上開作業要點，自無不符該要點規定之情事，另該局針對傳員於退休後擬擔任該局轉投資公司董事，應符公務員服務法第十四條之一規定，曾專案陳報本部，並經本部民國八十八年九月十七日交人密八十八字第〇〇八一八號書函復尚合於公務員服務法之規定。至郵政總局於九十年四月二十三日修訂該作業要點，刪除關於退休人員不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事之規定，據該局陳復係源於該局於八十九年十二月二十七日訂定該作業要點報本部核備時，本部於九十年二月二日以交人九十字第〇〇一〇五一號書函復以，依該作業要點名稱觀之，其適用對象應僅包括該局暨所屬機構人員，並未包括擔任該局公股代表之非該局暨所屬機構人員，爰作業要點內有關已辦理退休人員及公務人員服務法第十四條之一離職人員，不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事之規定，因渠等已非該局暨所屬機構人員，即非本要點適用對象，爰相關條款似有贅列之虞，本部並

於同函請該局就有關非該局暨所屬機構人員擔任讓局公股代表之遴派、管理及考核，是否應另訂作業要點或一併納入案內作業要點規範，本於權責再行衡酌。據此，郵政總局爰於九十年四月二日修訂刪除關於退休人員不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事之規定，並非對傅員資格條件違反其中規定所為之處理，該局亦無以修改相關規定內容以為因應之情事，特此陳明。

(四)復為避免外界質疑，中華快遞股份有限公司董事傅○○業改由該局集郵處處長蔡○○擔任。

三、檢附上開本部九十年二月二日交人九十字第○○一〇五一號書函影本乙份。(略)

部長 葉 菊 蘭

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年一月九日

發文字號：交人字第○○九〇〇〇七一一五二五號

附件：如說明四

主旨：關於大院交通及採購委員會議，針對本部所報大院前糾正郵政總局快捷業務各項缺失改善情形之審核意見第二項一案，復如說明，請 鑒察。

說明：

一、依大院民國九十年十二月二十一日(九十)院台交字第九〇〇一一〇五三三號函辦理。

二、有關囑督促郵政總局檢討研提改善遴派非現職人員擔任轉投資事業董監事之規定與依據，前經本部九十年十月三十一日交人九十字第〇一一四七一號函請該局檢討，案經該局九十年十一月二十九日人八九一六七〇一三字第〇〇五號函報檢討結果略以，依「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」名稱觀之，其適用對象應僅包括該局暨所屬機構人員，並未包括擔任該局公股代表之非該局暨所屬機構人員，有關已辦理退休人員及公務人員服務法第十四條之一離職人員，均非該局暨所屬機構人員，爰非本要點適用對象；又依上開要點第五點第(十)款規定：「各機構人員依法令或經指派之兼職，於本職離職時，其兼職亦應同時免兼。」是以，如該局暨所屬機構人員於擔任該局公股代表期間，喪失郵政現職人員身分(如退休、離職)時，該局將予以解任並另行遴派。

三、再查同要點第四點第(二)款規定：「有左列各款情形

之一者，不得遴派兼任公民營事業及財團法人董監事：1.年滿六十五歲者。目前已屆六十五歲之董監事得繼續任滿本屆任期，但確因業務需要，得延長至六十八歲。」是以，該局對於派兼公民營事業及財團法人董監事之年齡已有明確規範，可資遵循，爰對非現職人員派兼董監事擬不另訂作業規範，亦不擬納入上開作業要點。

四、檢附「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」一份。（略）

部長 葉 菊 蘭

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年二月四日

發文字號：交郵字第〇九一〇〇一八二六八號

附件：如主旨

主旨：有關大院前糾正本部郵政總局快捷業務各項缺失改善情形乙案，查復如說明，請鑒察。

說明：

一、依據大院九十年十月十八日（九十）院台交字第九

〇〇一〇七五八二號函及本部郵政總局九十一年一月十八日業九一三四五〇〇一字第〇〇一號函辦理。

二、大院前揭函審核意見第一項第二點，經本部函請郵政總局檢討改進說明辦理情形如后：

（一）有關「重新調整國內快捷郵件開辦區域：原則上擬以…收寄快捷郵件量較多且郵遞時效符合標準之郵局始予辦理」審核意見乙節，緣於國內快捷郵件自民國七十三年開辦以來，辦理收投郵局已達九百多個局所，惟其中有部分地區之快捷郵件，因受限交通條件影響時效無法與限時郵件明顯區隔，致部分快捷郵件時效無法滿足消費者需求。鑒於顧客對於國內快捷郵件之時效要求日高，為提昇國內快捷郵件郵遞品質，強化競爭力，國內快捷郵件開辦區域確有調整之必要。經審慎研議，自九十年九月一日停辦大溪、竹南、頭份、東勢、北斗、二林、竹山及旗山等八個郵局與外縣市互寄之國內快捷業務。由於上述郵局收寄量少，且位於幹線末端，郵件需迭次封轉，無法達到快捷郵遞時效，影響郵遞品質，故予以

停辦。該等停辦之郵局，其本收本投之國內快捷郵件因時效符合四小時之標準，仍繼續辦理，該等地區亦有提供國內限時專送郵件服務，不致影響當地民眾用郵之權益。

(二)至改善措施之「重新檢討作業流程：自收寄、攬、封發、轉運、投遞、查詢各環節，不斷主動檢討改進作業缺失，每一環節緊密相扣，縮短作業流程，以加速時效乙項」審核意見，郵政總局自九十年六月一日起調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」後，因調整後日間幹線郵班上、下行已各達七班，該局評估確可有效提昇國內快捷郵件郵遞效率，如日間幹線郵班間距縮短（平均約二小時一班），沿線各局收寄之快捷郵件可即時轉運至投遞區，有效改善前因郵班間隔過久致延誤時效情形。

(三)另改善措施之「請三區局每半年應定期蒐集市場同業資料，除就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考乙項」審核意見，郵政總局已函請各大郵局於每年四月及十月蒐集資料，上（九十）年為因應競爭，提前於八月函請一等以上郵局蒐

集市場同業資料，俾知已知彼並供業務改進之參考。該局為提昇國內快捷市場競爭力及業績，並採取以下之因應措施：

1. 九十年十月一日增訂國內大宗快捷本收本投彈性郵資折扣優待措施。

2. 九十年十一月一日起，將國內快捷之同市內、同縣內分開計算方式，放寬為同一地區（同縣市）計費。

3. 九十年十二月二十日起將台灣本島與馬祖間互寄之國內快捷郵件限重由五〇〇公克提高為五公斤。

三、本案本部並依大院函示，逐項審核郵政總局所提改善辦理快捷業務各項缺失之「改善措施」、「具體作法」、及「執行情形與成效」，檢附「郵政總局就監察院糾正快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效及本部審核意見表」一份，敬請鑑閱。

部長 林 陵 三

郵政總局就監察院糾正快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效及本部審核意見表

改善措施	具體作法	執行情形與成效	本部審核意見
<p>※改善國內快捷郵件業務缺失部分：</p> <p>一、簡化國內快捷郵件作業流程，提昇國內快捷郵件郵遞時效，改善服務品質：</p> <p>(一)明訂郵遞時效：將明訂收寄至投遞之時效，為本收本投四小時完投；跨縣市者六小時完投。除請視察人員查局時加強國內快捷時效之查核外，郵政總局及台灣北、中、南三區郵政管理局將每月繕發測驗函各五十件，檢測其郵遞時效，以加強服務品質管理。</p>	<p>一、郵遞時效抽測部分：</p> <p>(一)函三區局每月至少繕測驗函五十件抽測國內快捷郵件時效，瞭解郵遞時效。</p> <p>(二)請各視察段查視所轄郵局時，抽核國內快捷郵件郵遞時效每月至少五十件（各段合計），並製表於次月五日傳真本局業務處彙辦。</p> <p>二、簡化作業流程部分：</p> <p>研議簡化收寄作業手續及修訂有關規定並推廣郵務窗口電腦化，以加速收寄流程。</p>	<p>一、各局均按規定抽測國內快捷郵件郵遞時效，並填列「抽測國內快捷郵件情形報告單」。</p> <p>二、部份郵局跨縣市互寄郵件收寄後逾六小時投遞者，函請相關郵局檢討改善。</p> <p>三、配合「特種郵件追蹤查詢系統」啟用國內快捷郵件條碼收、執據，預計於九十一年中改用一二八碼C型之「全貼式自黏掛號條碼標籤」，以利作業。</p> <p>四、為因應時代趨勢，刻正積極推廣郵務窗口電腦化等作業，惟因各地郵局局數眾多及限於預算，故先由窗口數較多及業務量較大之郵局，逐年積極推動中，本（九十一）年預定</p>	<p>一、請說明各視察段填列「抽核國內快捷郵件郵遞時效」，送貴局業務處彙辦，該處統計分析結果為何？郵遞時效有無待改善之處？</p> <p>二、請說明逾時投遞局數及探討原因為何？經函相關郵局檢討後改善，改善情形如何？</p>

<p>(二)重新調整國內快捷郵件開辦區域：原則上擬以台灣北、中、南三區郵政管理局、特等局、部分一等甲級郵局及其他收寄快捷郵件量較多（平均每月收寄量五千件以上者，計三十個獨立局及其支局）且郵遞時效符合上開標準之郵局始予辦理。</p>	<p>一、為兼顧業務發展需要及競爭力之提升，擬函請三區局通盤調查已開辦國內快捷郵件之郵局未達上開時效標準者，函報本局分階段停辦。</p> <p>二、每月彙整前述郵件測驗函，藉供研議改善及前項開辦區域檢討之參考。</p>	<p>再增建一百六十一局約五百三十二個郵務窗口，屆時郵務窗口電腦化之郵局將由原三七五局增為五百三十六局約二千七百零三個郵務窗口，對簡化郵務窗口作業手續助益良多。</p> <p>一、為落實掌控時效，提昇郵遞品質，建立國內快捷郵件之品牌形象，經審慎研議，自九十年九月一日停辦大溪、竹南、頭份、東勢、北斗、二林、竹山及旗山等八個郵局之國內快捷業務。由於上述郵局寄量少，且因位於幹線末端，致郵件須迭次封轉，影響時效，故予以停辦。</p> <p>二、按月函報「抽測國內快捷郵件情形報告單」抽測結果，並列出不符所訂本收本投四小時；跨縣市六小時等地區，研議改善方案及建議。</p>	<p>一、為與限時郵件明顯區隔，經貴局審慎研議，自九十年九月一日停辦大溪、竹南、頭份、東勢、北斗、二林、竹山及旗山等八個郵局之國內快捷業務。在不影響當地民眾用郵之權益下，本部同意貴局此項措施，惟應對民眾加強宣導並研議提供在未開辦快捷郵件區域，其他加速郵件交寄方式供民眾選擇，並說明該等地區停辦後，對整體郵遞時效有無提升。</p> <p>二、本執行情形二，請說明何單位負責函報抽測結果，</p>
---	---	---	--

(三)重新規劃運輸網路：配合上開郵遞時效重新規劃運輸網路，由各地郵局因地制宜，利用航空運輸、鐵路運輸、公路運輸或自辦運輸等靈活規劃最有效班次運遞快捷郵件，以避免郵班未能銜接之情形。

一、根據新訂時效標準，重新檢討擬定西部幹線日間自辦運輸郵班修訂草案。
二、函請三區局根據前項運輸郵班修訂草案，依實際交運需要詳實評估可行性，並研提修訂意見函報。
三、配合實施新修訂運輸班次，函請相關各局妥適規劃後繼續接駁郵班及配合調整相關封發、投遞時刻，俾有效全面提升國內快捷郵件郵遞效率。

一、自本（九十）年六月一日起於現行「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」中增列「新竹—台中」、「台中—嘉義」及「嘉義—高雄」往返各一班，以建構更綿密（上下行各七班）並有效銜接之快捷郵運網路，經評估確可有效提昇國內快捷郵件郵遞效率。
二、自九十年七月一日起增闢台北—坪林—宜蘭—羅東間自辦運輸往返各四班，對提昇宜蘭、羅東地區快捷郵件郵遞時效，有極大助益。
三、快捷收攬、投遞班次除視航空班次調整隨時檢討因應班次時刻外，九十年二月十五日業函請各局配合

並向何單位函報，何單位負責研議改善方案及建議，相關研議方案及建議內容有無採行。
本措施具體可行，請繼續推動。

<p>(四)重新檢討作業流程：自收寄、收攬、封發、轉運、投遞、查詢各環節，不斷主動檢討改進作業缺失，每一環節緊密相扣，縮短作業流程，以加速時效。</p>	<p>一、窗口收寄封發方面：通函各局嚴格遵守快捷時效，按班次準時封發，嚴禁脫班誤封。 二、封發、轉運方面：配合(三)及(四)項持續檢討改善。 三、配合進口郵運時刻規劃收攬出班、返局及投遞出班時刻，期於郵件進口後一小時內投遞。</p>	<p>進口郵運班次規劃收攬、投遞出班時刻，以提昇郵遞時效。 一、自九十年六月一日起調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」後，因調整後日間幹線郵班上、下行已各達七班，經評估確可有效提昇國內快捷郵件郵遞效率，茲將具體成效說明如次： (一)北區局航空郵件處理中心派員至中壢交接站接駁九六次車，以有效提昇中南部收寄之出口國際快捷郵件郵遞時效。 (二)因日間幹線郵班間距離短(平均約二小時一班)，沿線各局收寄之快捷郵件可即時轉運至投遞局，有效改善前因郵班間隔過久致延誤時效情形。 二、已配合郵班運輸情形，使</p>	<p>請補充說明三區局實施二個月後檢討改進意見。</p>
--	--	--	------------------------------

<p>(一)為應業務之新增，國內 二、節約國內快捷業務成本， 及增裕營收，俾改善營運 績效： (二)為應業務之新增，國內</p>	<p>(五)為縮短封轉作業流程， 加速郵遞，凡開辦地區 收寄之郵件均應專袋直 封。 (六)在交流道附近設立快捷 郵件轉換站，以縮短郵 運送過程。 (七)為處理快捷郵件遇延誤 或其他緊急事故，各局 相互無法迅速有效協調 處理之缺失，由本處負 責全區統一指揮工作， 即時處理排除事故，保 障顧客郵遞權益。</p>	<p>目前未辦理直封之少部分地 區，均屬運輸路線末端或郵 件量較少之郵局，其它大部 分開辦地區收寄之快捷郵件 均已辦理直封。 函請三區局視各地情況積極 研議籌設。</p>	<p>進口之國內快捷郵件均能 於一小時內投遞。 未辦理直封之少部分地區， 均屬運輸路線末端或郵件量 較少之郵局，其它大部分開 辦地區收寄之快捷郵件均已 辦理直封。 目前已於中山高速公路中壢 休息站、新竹、苗栗、台中 、彰化、斗南、嘉義、新營 、台南、岡山等交流道附近 設置日間快捷郵件交接站， 運作情形良好。 一、遇緊急事故時，本局均立 即協調相關郵局迅速妥 處。 二、另已建立各快捷郵件投遞 單位聯絡電話資料，函一 等以上郵局及金門、馬祖 郵局，以利快速聯繫。</p>
<p>已函請三區局研議辦理，並</p>	<p>遇緊急事故發生時，由本處 立即主動協調相關各局迅速 妥處。</p>	<p>一、快捷郵件人力運用情形，</p>	<p>本項請貴局加強推動並檢討 本項改善措施是否適用全部 開辦地區。</p>
<p>請加強查核約僱人員投遞品</p>	<p>九十年七月十九日函報本改 善措施，曾提及於台北、台 中、高雄等主要機場均設置 有簡易郵件作業場地，本次 函報未列出，請說明有無變 動及本措施之具體成效。 請說明「本處」係指何單 位，及貴局函送「各快捷郵 件投遞單位聯絡電話」為何 不擴及全部快捷郵件開辦 局。</p>	<p>九十年七月十九日函報本改 善措施，曾提及於台北、台 中、高雄等主要機場均設置 有簡易郵件作業場地，本次 函報未列出，請說明有無變 動及本措施之具體成效。 請說明「本處」係指何單 位，及貴局函送「各快捷郵 件投遞單位聯絡電話」為何 不擴及全部快捷郵件開辦 局。</p>	<p>九十年七月十九日函報本改 善措施，曾提及於台北、台 中、高雄等主要機場均設置 有簡易郵件作業場地，本次 函報未列出，請說明有無變 動及本措施之具體成效。 請說明「本處」係指何單 位，及貴局函送「各快捷郵 件投遞單位聯絡電話」為何 不擴及全部快捷郵件開辦 局。</p>

<p>(三)各地郵局應因地制宜規劃國內快捷郵件收攬投遞班次，並就當地最有利（快速）之快捷班次廣為宣傳，以提昇快捷營運量。</p> <p>(四)計劃調整國內快捷郵件資費，檢討資費結構，以提升競爭力。</p> <p>(五)於大宗客戶集中之工業區、科學園區等配置專人兼辦上門收件、封發</p>	<p>參照一、(四)具體作法，訂定收、投班次。</p> <p>將於九十年三月一日調整國內快捷資費結構與計費標準，並降低起首重量級距及續重計費，以吸引顧客交寄並裕營收。</p> <p>一、函三區局視實際情形積極研議辦理。 二、函請一等以上郵局洽轄內</p>	<p>常日有北區快捷股、龍潭、新竹、嘉義、屏東郵局、南區局快捷股；假日有北區局快捷股、嘉義郵局、南區局快捷股，已函請研議改善，將持續追蹤整合情形。</p> <p>本局除已於本年六月一日起通盤調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」外，並已責成各國內快捷郵件收寄郵局應依規定編製「國內快捷郵件截郵及寄達重要郵局時刻表」，俾供顧客參閱並選擇最有利班次交寄。</p> <p>已於九十年三月一日調整國內快捷郵件資費，除調升起算費外，並增加台灣本島與外島間互寄之計費地區，同時將每件限重由十公斤放寬為二十公斤。</p> <p>一、各局派員至轄內具潛力工業區、科學園區實施定時定點收件，九十年八至十</p>	<p>本改善措施請確實推動，請說明執行成效。</p> <p>本改善措施導致快捷業務量下降，邇後貴局調整資費，請審慎並考量市場競爭力。</p> <p>請持續辦理。</p>
---	---	--	--

及投遞工作，以加強收寄快捷郵件。

之工業區、科學園區，配合郵遞班次，規劃辦理「定時定點」收寄方式，以加強服務。

二月共派出一、三三五人次，收寄地點數累計一、九一五處，目前辦理定點收件郵局：

(一)北區局有九局(單位)：快捷股、桃園郵局、內湖郵局、南港郵局、中和郵局、三重郵局、新莊郵局、花蓮郵局、羅東郵局。

(二)中區局有八局(單位)：快捷股、新竹郵局、嘉義郵局、豐原郵局、台中港郵局、員林郵局、湖口郵局、南投郵局。

(三)南區有五局(單位)：快捷股、左營郵局、鳳山郵局、岡山郵局、澎湖郵局。

二、對於未辦理定點收件郵局已另函相關郵局視轄內情形提供收寄服務，藉交寄便利性，提高競爭力，提昇業績。

<p>(六)對於有潛力之快捷客戶，主動派員招攬，建立大宗客戶資料庫，以充分掌握其交寄情形，並定期舉辦快捷郵件客戶座談會及指派行銷人員定期洽訪大宗客戶，隨時瞭解顧客需求，持續提昇服務品質。</p> <p>(七)持續推動禮貌方案，改善窗口、投遞服務態度，以加強招攬客戶，增進業績。</p>	<p>一、已函知各局建立大宗客戶資料，並定期更新。 二、每年均請三區局各大郵局辦理大宗客戶座談，俾增進溝通。</p>	<p>各局已依規定建立大宗客戶資料，並按年更新一次，對於有潛力之快捷客戶，主動派員招攬，定期洽訪大客戶，隨時瞭解顧客需求，持續提昇服務品質。</p>	<p>一、請說明九十年下半年三區局各大郵局辦理大宗客戶座談情形。 二、大宗客戶有無流失及交寄銳減情形，請說明派員洽訪結果。</p>
	<p>請各局按「提昇交通部服務效能方案」郵政總局執行計劃持續推動，以提昇服務品質。</p>	<p>一、為加強「全面提昇窗口服務效能方案」之實施，訂定「各級郵局營業單位新形象執行小組活動實施要點」乙種，請各營業單位成立新形象執行小組，運用品管圈之方法與技巧，落實執行，另分梯次調訓各局輔導師及輔導員，施予品管圈各項技巧訓練，以協助各局推廣新形象活動，以提昇服務品質。</p> <p>二、為提昇窗口服務效能改善服務缺失，針對顧客不滿</p>	<p>請持續推動。</p>

<p>三、國內快捷郵件查詢追蹤系統之建置及整合： 電子處理資料中心已於八十八年建置完成國內快捷郵件追蹤查詢系統，各收寄、封發、投遞等作業單位只要與主機連線，即可上傳其所處理快捷郵件資</p>		<p>意原因及以往實施缺失，業修訂「全面提昇窗口服務效能方案」，請各局自即日起依新規定落實執行，以提昇郵政服務品質。</p> <p>三、規定顧客滿意度績效較差各局，應擬具檢討改善計畫函報，並由區管理區確實督導執行，另由本局派視察再複查各該局績效，以落實管理執行績效。</p> <p>四、行政院研究發展考核委員會九十年九月辦理「民眾對公務人員服務品質滿意度調查」結果，郵政榮獲第一名。</p>	
--	--	---	--

<p>四、國內快捷郵件成本之計算： 為使成本資訊更臻完善，該局已籌組專案小組重新檢討改進成本計算制度，</p>	<p>訊，並即時查詢郵件動態。為全面掌握國內快捷郵件處理狀況，俾提供客戶即時查詢需求，擬於九十年度起編列預算，執行下列改善措施： (一)全區郵局窗口電腦化因受資金限制，目前尚難全面實施，惟三區郵政管理局快捷股外，其餘處理快捷郵件封發、投遞作業之郵局共計九十局，將優先建置傳輸設備，俾與主機連線，提供客戶即時查詢。 (二)另於郵政網站提供客戶上網查詢國內快捷郵件資訊。</p>	<p>預計本（九十）年九月完成「快捷郵件封發、投遞局」與主機連線相關軟、硬體設備建置。並於年底前提供客戶上網查詢快捷郵件之服務。</p>
<p>上網查詢功能係納入網路郵局專案辦理，配合該採購案合約時程預計於九十一年二月完成。</p>	<p>上（九十）年度已完成「二個封發投遞單位與主機連線相關軟硬體設備建置。各該單位及各電腦化營業窗口均可即時連線查詢郵件狀態。</p>	<p>請補充說明使用情形及成效。</p>
<p>請加強推動。</p>	<p>請補充說明使用情形及成效。</p>	<p>請補充說明使用情形及成效。</p>

<p>經擬定短、中程改進方案如下：</p> <p>(一)短程方案：自八十九年度起每年成本調查，由每年一次二天增為每年二次共四天，以強化成本調查資料之代表性。</p> <p>(二)中程方案：規劃郵政成本計算電腦化作業，預計九十二年度可正式實施，藉由電腦每日收集窗口部門及郵件處理部門之各項業務作業人員及人工成本資料，並按月將每一員工之用人費用對應分攤至其所服務之業務項目。屆時，將能更合理反映真實成本。</p> <p>其他：</p>	<p>一、八十九年度已遵照短程方案舉辦二次共四天之成本調查，日期分別為三月十六、十七日及十月十八、十九日，並已如期完成。</p> <p>二、九十年成本調查擬於三月及九月舉辦。</p> <p>本局已於八十九年十二月一日由業務處、會計處、設考會秘書室及資料中心共同組成專案小組，積極規劃郵政成本計算電腦化作業。已照原訂進度於九十年一月完成需求調整，並於二月正式作業需求確認，將繼續進行系統開發（九十年五月底前完成）、程式設計（九十年十二月底前完成）、測試（九十一年四月前完成）、訓練（九十一年六月前）等工作。預計九十年七月能正式上線運作。</p>	<p>九十年已按短程方案舉辦二次共四天之成本調查，日期分別為三月廿一日、廿二日及八月廿二、廿三日，並已如期完成，將使成本計算更趨合理客觀。</p> <p>依據中程方案規劃時程，開發郵政成本系統，目前已照預定進度完成需求調整、需求確認、系統開發等工作。截至九十年十二月底止，均依照工作進度，積極進行程式設計及程式測試等工作，預計本項工作可如期於九十年四月完成。本計畫之執行與預定進度尚屬吻合。</p>	<p>請補充說明成本調查結果和同行之成本比較結果。</p> <p>請持續推動。</p>
---	---	---	---

<p>(一)修訂國內快捷郵件競賽辦法。</p> <p>(二)請三區局每半年應定期搜集市場同業資料，除就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考。</p>	<p>已於八十九年十二月十八日通函訂頒「推展國內快捷郵件核發業務宣導費用要點」自九十年一月起實施。</p> <p>已請三區局及一等以上郵局，分於每年四月及十月蒐集市場同業資料，俾供業務改進之參考。</p>	<p>已分於本年五月、八月、十一月公布九十年第一、二、三季國內快捷郵件營運實績，除核發基本宣導費外，並採與上季及與上年同季業績比較方式，核發業績增加宣導費，以凝聚全員行銷共識，並收激勵之效。</p> <p>已請各大郵局於每年四月及十月蒐集資料，上(九十)年為因應競爭，提前於八月函請一等以上郵局蒐集市場同業資料。俾知已知彼並供業務改進之參考，同時為提昇國內快捷市場競爭力，於本年十月一日增訂國內大宗快捷本收本投資性郵資折扣優待措施，於十一月一日起，將國內快捷之同市內、同縣內分開計費方式，放寬為同一地區(同縣市)計費，並於十二月二十日起將台灣本島與馬祖間互寄之國內快捷郵件限重由五〇〇公克提高為五公斤，以提昇業績。</p>	<p>請說明具體成效。</p> <p>一、貴局除在價格競爭上作因應措施外，應運用市場同業資料分析結果，針對顧客群作有效行銷，發掘潛在客戶，提供異質服務，強化中華郵政品牌。</p> <p>二、請補充說明改善措施執行情形成效。</p>
---	--	---	---

	<p>(三)加強宣導國內快捷郵件業務。</p>	<p>擬利用郵政網站或印製宣傳單方式，加強宣導。</p>	<p>請說明具體成效。</p>
		<p>一、委請正聲廣播公司於本年四月至十一月播放國內快捷郵件業務宣導廣告。</p> <p>二、於九十年六月製作國內快捷郵件電視宣導帶於本局網站、四家無線電視台及戶外動畫看板播放，以加強宣導。</p> <p>三、於九十年六月分發國內快捷自粘便條紙一種，請三區局分送快捷客戶，以利業務推展。</p> <p>四、於九十年七月印發國內快捷郵件宣導海報轉發各局張貼，以加強宣導促銷。</p> <p>五、於九十年八月印製中華郵政郵件資費小冊二十萬冊發供各局分送顧客參考使用，並利業務推展。</p> <p>六、於九十年九月印發國內快捷郵件宣傳摺頁轉發各局利用加強宣傳。</p> <p>七、於九十年十二月重新製作國內快捷郵件宣導廣告帶，俾加強媒體宣傳。</p>	

<p>※國際快捷郵件業務市場佔有率持續下降部分： 一、設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施。</p> <p>二、裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體。</p> <p>三、舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」。</p>	<p>在中華郵政網站設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施，用郵顧客不必親自到原寄郵局辦理查詢，可直接在家中上網填寫查詢單，亦可自行在電腦上下載交寄五聯單軟體，列印收寄件人資料，不必用手逐件書寫。</p> <p>在一等以上各郵局全面裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體，完成後可加強進口快捷郵件投遞資料輸入電腦作業，提升郵件查詢服務品質。</p> <p>在臺灣北、中、南三區郵政管理局及桃園、新竹、台南三個特等郵局舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」，藉以聽取用郵顧客之意見及建議，作為改進業務之參</p>	<p>「國際快捷郵件網路填單查詢」持續辦理，實施以來成效良好，寄件人無需到原寄局填寫查單，節省時間。</p> <p>「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」於八十九年十月完成後，廣受大宗寄件用郵顧客利用，已充分節省到局書寫報關單式及等候寄件時間。</p> <p>已於九十年四月在六十五所一等以上各局完成裝設國際快捷郵件追查系統，目前每月輸入率由原百分之七十大幅提高為百分之九十，便利用郵大眾查詢快捷投遞資料。</p> <p>八十九年十一月舉辦一次，九十年起改由三區局自行辦理，以節省經費。各局座談會客戶建議案均已函報本局研辦。</p>	<p>請繼續研議便民措施。</p> <p>成效頗佳，請持續推動。</p> <p>請說明貴局就客戶建議案研辦結果。</p>
---	--	--	--

<p>六、規劃修正國際快捷郵件資費結構。</p>	<p>五、與民營快遞公司合作拓展國際快捷郵件業務。</p>	<p>四、代寄人交寄不同寄件人之國際快捷郵件，得統計其代寄件數或資費，給予郵資折扣優惠。</p>
<p>規劃修正國際快捷郵件資費結構，以商品包裹類之快捷郵件為調整重點，以增裕營收，並廣招徠。</p>	<p>擬與民營快遞公司合作拓展國際快捷郵件業務；對目前與我國郵政尚未開辦快捷業務之國家，擬與本局轉投資之中華快遞股份有限公司研商業務合作事宜。</p>	<p>考。 在臺灣快遞市場中，已發現有部分業者到處收攬快遞及快遞郵件，再集中至民營快遞公司交寄，造成郵局快捷用戶逐漸流失。為求因應，本局已發函全區各郵局，凡代寄人交寄不同寄件人國際快捷郵件，均得統計其代寄件數或資費，並依規定給予郵資折扣優惠，以穩定原有客戶，進而吸收新客源。</p>
<p>九十年六月一日起實施，採取「重件調降，輕件調漲」原則。九十年六月至十二月</p>	<p>九十年七月一日起與丹麥民營業者 DSS 公司合作辦理國際快捷郵件業務，該公司為萬國郵政聯盟指定之優良快遞業者，經合作半年以來，郵遞績效良好，幾乎無查詢案件發生。另規劃於九十一年一月起與德國 D&S 公司合作辦理國際快捷郵件業務。</p>	<p>本項措施繼續實施，廣受用郵顧客好評。</p>
<p>請注意市場競爭力之消長並提供具體數據。</p>	<p>請慎選合作業者，避免影響郵遞時效。</p>	<p>本改善措施，請考量對貴局營收是否造成影響及其實質效益。</p>

<p>※有關中華快遞股份有限公司業務如何與郵政總局達到互補之目標及對該公司組織與業務應如何有效監督部分：</p> <p>一、有關中華快遞股份有限公司董事監事之派任，目前郵政總局法人代表皆按本部現行「交通部暨所屬機關（構）派兼公民營事業及財團法人董監事人員考核要點」之規定辦理。另為強化郵政總局法人代表之功能，郵政總局將對董、監事之遴派、管理、及考核另訂要點予以具體規範。</p> <p>二、有關中華快遞股份有限公司經營之快遞業務如何與</p>	<p>本局已訂定「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」。</p>	<p>以來，重件有改向郵局交寄之趨勢，國際快捷郵件平均重量亦已提高，營運值亦較上半年增加百分之五，成效良好。</p> <p>本局暨所屬機構人員擔任本局公股代表之遴派、管理及考核，均已納入上述要點中，如擔任本局公股代表期間，因故喪失郵政現職人員身分時，本局將予以解任並另行遴派。</p>	<p>請補充說明九十年貴局對公股代表之考核情形。</p> <p>一、請積極辦理本項改善措施。</p>
<p>參酌公司法及「審計機關審核公私合營事業辦法」、「中</p>	<p>「郵政總局暨所屬機構轉投資民營事業監督作業須知」</p>	<p>一、請積極辦理本項改善措施。</p>	

郵局快捷業務達成互補目標，及該公司經營績效、財務狀況、營運情形及有無違背投資目的等應加以掌握並定期審核等監督管理事宜，郵政總局亦將儘速訂定具體規範。

中央政府營業及非營業基金參加民營事業投資管理要點」、「經濟部所屬事業機構參公民營事業投資應行注意事項」等相關法規規定，研擬「郵政總局暨所屬機構轉投資民營事業監督作業須知」草案乙種，俾責成業務主管單位加強對該公司營運之監督管理。

※有關對私運郵件業者之取締，應落實執行郵政法之規定，以維護郵政專營權部分：
為查緝業者私運郵件，交通部原訂有「私運郵件案件處理辦法」，惟為配合行政程序法即將於九十年元月一日起實施，已予公告廢止，郵政總局已著手另行訂定相關作業要點，俾責成視察人員得按規定會同司法機關辦理，加強取締，以維護郵政專營權。

本局業於九十年一月二日訂定「郵政總局視察稽核人員查緝郵件作業要點」乙種，責成相關視察稽核人員依規定會同司法機關辦理，以維護郵政專營權。

「郵政總局視察稽核人員查緝郵件作業要點」發布實施以來，相關視察稽核人員已加強查緝私運郵件，截至目前為止尚未發現私運郵件情形。

二、請補充說明貴局轉投資中華快遞公司之監督管理情形。

為維護郵政專營權，請加強落實辦理。

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年四月二十六日

發文字號：交人字第〇九一〇〇三一五〇二號

附件：

主旨：關於大院交通及採購委員會會議，就本部所報大院前糾正郵政總局快捷業務各項缺失改善情形之審核意見第二項一案，復請 鑒察。

說明：

一、依據大院民國九十一年三月六日（九一）院台交字第〇九一〇一〇〇四一九號函暨本部郵政總局民國九十一年四月十七日人九一字第三四五〇〇一〇一九號函辦理。

二、有關郵政總局對非現職人員派兼董監事擬不另訂作業規範，除非該局不選派非現職人員派兼董監事（或以留職停薪方式擔任者）？否則，未有管理考核作業要點，明訂相關義務與規範等，郵政總局如何確保所遴派之（非現職）人員是否善盡義務？現行僅針對現職人員派兼之作業規範有不足一節，業經本部民國九十一年行二十二日交人字第〇九一〇〇二四六四三號函請郵政總局確實檢討，並經該局審慎檢討結果，目前該局將重新研修「郵政總局暨

所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」，以期改善董監事之派兼作業規範。

三、本案俟該局上述作業要點修正核定後，再送請 大院鑒察。

部長 林 陵 三

交通部 函

受文者：監察院

發文日期：中華民國九十一年七月二日

發文字號：交人字第〇九一〇〇四三一八三號

附件：

主旨：關於大院交通及採購委員會會議，就本部所報大院前糾正郵政總局快捷業務各項缺失改善情形之審核意見第二項一案，復請 鑒察。

說明：

一、復 大院民國九十一年六月二十六日（九一）院台交字第〇九一〇一〇一〇四〇九六號函。

二、有關郵政總局將重新研修「郵政總局暨所屬機構人員派兼公民營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核要點」，是否仍有前次函復之「非該局暨所屬機構人員」而「爰非本要點適用對象」之柔

盾與根本不適用該要點之問題一節，本部業於本（九十一）年七月二日以交人字第〇九一〇〇〇四三一八三一號函請該局確實檢討修正上述要點內容及其要點名稱，俾符合本次修正要旨。

部長 林 陵 三 公 出

政務次長 蔡 堆 代行

交通部 函

受 文 者：監察院

發文日期：中華民國九十一年七月三十一日

發文字號：交郵字第〇九一〇〇〇四六七三二號

附件：如文

主旨：有關大院前糾正本部郵政總局快捷業務各項缺失改善情形乙案，查復如說明，請鑒察。

說明：

一、依據大院九十一年四月十九日（九一）院台交字第〇九一〇一〇一三三八號函及本部郵政總局九十一年七月十七日業九一字第三四五〇〇一〇〇一號函辦理。

二、大院前揭函審核意見第二項，經本部函請郵政總局檢討改進說明辦理情形如后：

（一）有關郵政總局實施國內、國際快捷業務各項改善

措施迄今，九十年、九十一年度上半年整體業務狀況，與前一年度（同期）之比較分析乙項：內快捷部分：營運量、營運值、盈餘情形及成本分析：請參閱附表一、二。市場占有率：國內快捷郵件八十九年、九十年、九十一年度上半年在整體快遞市場之占有率分別約為廿四·〇二%、廿·七六%與十七·五三%。際快捷部分：營運量、營運值、盈餘情形及成本分析：請參閱附表一、二。市場占有率：目前國際快捷郵件市場主要係由國際之知名快遞業者 DHL、UPS、FEDEX 及 TNT 等公司所經營，各該公司概以大宗客戶為服務對象，郵局則以零星之散件為主，郵局八十九年、九十年、九十一年度上半年在國際快捷郵件之市場占有率約為十五%、十三%與十四·七%，與民營業 UPS 公司所占比例大致相當。

（二）關於檢討前項業務狀況消長之原因及其改善措施與具體成效一項：內快捷部分：因受整體經濟衰退、廠商外移及民間宅配、快遞業者以彈性議價搶攬客戶，在都會地區進行區域選擇性競爭影響，致國內快捷營運量未達預算數。為期改善，

郵政總局已採取各項改進措施與強化行銷策略如下：配合郵遞時效需求，重新規劃運輸網路，調整後續接駁郵班及配合調整相關封發、投遞時刻，俾有效全面提昇郵遞效率。利用各種媒體，如電視、報紙等，加強國內快捷郵件業務宣傳，促請顧客利用，以增業績。持續推動禮貌方案，強化第一線服務人員工作信念，提供優質服務，以爭取業績。由各郵局就現有收投人力妥善調度，加強上門及定點收件服務。各郵局快捷郵件按址投遞無法投交時，應以電話聯絡收件人再投，不再送往支局招領，增進服務效能。際快捷部分：因市場競爭激烈，郵局國際快捷郵件之資費完全公開透明，民營業者以大客戶為主要經營對象且資費極具彈性，為搶占市場，均提供較郵局為低之價格，致使原為郵局之特約戶，常因價格因素轉向民營業者；復因國際整體經濟仍呈停滯，部分郵件在郵資之考量下，改以包裹交寄，造成國際快捷郵件無法成長，該局積極研議對策，以扭轉逆勢，已改進並執行之措施如下：繼續拓展國際快捷郵件通達國家：繼九十年先後

與伊朗、葉門及菲律賓郵政開辦本項業務後，九十一年上半年，除再增加與坦尚尼亞郵政開辦外，現在與緬甸郵政洽商互換業務細節。截止目前為止，已與全球一一五個國家及地區辦理國際快捷業務。與民營業者合作：九十年六月起，將寄往丹麥之快捷郵件轉交由萬國郵政聯盟指定之民營業者 ASG 公司處理及投遞，經評估績效良好，九十一年元月起，亦將寄往德國之快捷郵件轉交由萬國郵政聯盟指定之民營業者 GDSK 公司處理及投遞，迄今寄交該二國之快捷郵件，丹麥每月約六〇〇件，德國約四、〇〇〇件，郵遞情況均屬正常。另訂「文件類」輕件資費：為因應市場需求，九十一年三月廿日起，另訂國際快捷重量不逾二公斤「文件類」郵資，以期吸收輕件寄件。經二個多月之觀察，每月交寄件數約可增加二、三千件。放寬重量限制：九十一年迄今，已放寬寄往菲律賓、義大利、阿拉伯聯合大公國之快捷郵件至三十公斤，便利用郵顧客交寄重物，尤以不可分割之重件物品，交寄尤為便利。加強服務方面：進口國際快捷「按址收取稅

款」之金額由原五、〇〇〇元提高為一〇、〇〇〇元之服務，本年持續執行，可節省用郵顧客到局繳交稅款之手續及時間，頗受用郵顧客稱許。另對於與郵局簽訂寄件之特約戶均加強上門收件服務，並免費提供寄件封套及紙箱。

(三)有關遴選優秀不定期約僱人員替代部分正班人員擔任快捷郵件收投工作乙項：增加約僱人員、減少正班人員之方式降低營運成本，是否顯示正班人員之工作績效低於約僱人員乙節：各局投遞工作係將所轄投遞範圍，依路況、商業區、住宅區、郵件分布點、里程等劃分適當之投遞區段，劃分區段時並未考量正班或約僱人員，而是依合理工作負擔訂定，每一投遞人員負責一個區段，正班及約僱人員均相同，區段經郵局核定後，不得任意增減或變更，並實施輪調區段投遞，以示公平。因快捷郵件服務全年無休，週休二日、假日照常投遞，快捷工作人員加、值班之情況相對較多，正班收投人員薪資、值班費較高，如能逐步將部分人力妥適調度改用薪資較低之約僱人員取代，除可降低用人成本外，其加、值班費之費

用亦相對減低，可減低整體郵政成本，提昇價格競爭力。另約僱人員可隨郵件量之增減僱用，較為靈活，故引進約僱人員投遞，就成本面及實務面而言，應屬適當。正班人員轉調其他工作是否會增加其他業務之營運成本，致整體成本未降反增現象乙節：如前所述，快捷郵件服務全年無休，員工須加、值班情形較多，由於係遴派現有優秀約僱人員擔任替代原正班人員，並未增加約僱人員，故不涉及人員增減。至正班人員轉調其他工作，因普通郵件週休二日，可減少加、值班費，增加其成本甚微，對整體郵政成本而言，尚屬適當。郵政總局有無研提有效措施，以提昇正班人員之工作績效，期使其工作貢獻量不低於約僱人員乙節：對於外勤投遞人員工作績效，郵政總局除訂定「查核郵件投遞詳情表」，請各郵局主管將督導考核情形填入該表內，加強平時考核外，每年定期辦理「投遞人員提昇服務品質研習班」課程，包括服務紀律、郵件投遞規章及業務處理應行注意事項、服務禮儀及應對技巧等，每一投遞人員每年均須參訓二次，以提昇工作績

效。關於郵政總局研提其他可增裕營收之具體可行方案乙節：為因應外界宅配、快遞市場激烈競爭，提高郵政國內快捷郵件經營績效，該局已實施之可行方案如下：取消快捷郵件招領，以提升妥投率，強化服務品質。重新調整郵運班次，加速郵遞時效。逐步延長各郵局國內快捷郵件收寄時間及擴增收寄點、擴大辦理國內快捷郵件到府收件及簡化收寄手續等措施。加強郵件市場情報蒐集，建立行銷通報機制，採全員行銷理念，藉貼近市場，以發掘商機。例如該局為便利全國民眾申領護照，俾免往返奔波取件，經與外交部領事事務局協議合作，由郵局提供代領護照、代投護照快捷報值郵件服務，自九十一年七月一日辦理以來，民眾反應良好。

(四)另關於「預計九十年底前提供客戶上網查詢國內快捷郵件資訊功能」落後完成之原因、確實完成之時間、完成後之服務功能、客戶反應，以及尚待改進乙項：捷郵件上網查詢功能納入網路郵局專案辦理乙節，由於該案採購作業較預期冗長，故前次郵政總局陳報上線時程改為本（九十一）

年二月，而確實完成時間為本（九十一）年二月二十五日，並已自本（九十一）年三月四日起開放，寄件人可隨時自行上網即時查知郵件最新狀況及郵遞過程詳情資訊。查詢系統自實施以來，獲客戶來函讚譽系統好用又有效率，該局基於服務用郵客戶之宗旨，將更努力提升服務品質。

三、本案經核郵政總局已就大院糾正事項及本部函示審核意見，積極研議改善措施並逐步落實且持續追蹤辦理情形，惟因郵政係屬勞力密集的事業，用人費（人事成本）呈僵固性，致成本較高侵蝕大部分營業收入，造成事業推展的沈重負擔，又訂價策略缺乏彈性，使郵局快捷業務近年來一直無法提振經營績效，該局為改善經營體質、落實企業化經營理念，以因應市場競爭，預訂於九十二年一月一日改制為國營中華郵政股份有限公司，屆時或有助於全面提升郵政經營績效，本部除持續加強督導外，本案擬請同意責成該局逐案列管自行追蹤。

四、檢附「郵政總局就監察院糾正快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效及本部審核意見表」一份，敬請鑑閱。

院長 游錫堃

郵政總局就監察院糾正快捷業務缺失案之改善措施具體作法暨執行情形與成效表

改善措施	具體作法	執行情形與成效	本部審核意見
<p>※改善國內快捷郵件業務缺失部分：</p> <p>一、簡化國內快捷郵件作業流程，提昇國內快捷郵件傳遞時效，改善服務品質：</p> <p>(一)明訂郵遞時效：將明訂收寄至投遞之時效，為本收本投四小時完投；跨縣市者六小時完投。除請視察人員查局時加強國內快捷時件之查核外，郵政總局及台灣北、中、南三區郵政管理局將每月繕發測驗函各五十件，檢測其郵遞時效，以加強服務品質管理。</p>	<p>一、郵遞時效抽測部分：</p> <p>(一)函三區局每月至少繕測驗函五十件抽測國內快捷郵件時效，瞭解郵遞時效。</p> <p>(二)請各視察段查視所轄郵局時，抽核國內快捷郵件郵遞時效每月至少五十件（各段合計），並製表於次月五日傳真本局業務處彙辦。</p> <p>二、簡化作業流程部分：</p> <p>研議簡化收寄作業手續及修訂有關規定並推廣郵務窗口電腦化，以加速收寄流程。</p>	<p>一、各局均按規定抽測國內快捷郵件郵遞時效，並填列「抽測國內快捷郵件情形報告單」。本年一至五月累計各區局抽測時效情形北區局 267 件，中區局 572 件，南區局 555 件，平均郵遞時效本收本投四小時送達，台北、台中、嘉義、台南、高雄五大都市互寄六小時送達，其他地區約八小時可送達。</p> <p>二、各視察段查視所轄郵局填列抽核國內快捷郵件郵遞時效表每月送本局業務處，經統計九十一年一至五月共抽核二、一六一件，其中能於四小時以內投交有八六九件佔 40.21%，八</p>	<p>請持續辦理。</p> <p>本措施具體可行，請繼續推動。</p>

		<p>小時以內妥投計九六八件佔 44.79%合計佔 85%。經分析逾八小時投交收件人之原因為：第一次投遞因收件人不在或公司下班或假日公司休息無法妥投者、或收件人地址較遠屬非快捷區所致。為加強服務，自九十一年五月起，快捷郵件改為不送支局招領，不限次數投遞，直到妥投為止，以提高時效。</p> <p>三、配合「特種郵件追蹤查詢系統」啟用，國內快捷郵件條碼收、執據，定於九十二年正式使用一二八碼〇型之「全貼式自黏掛號條碼標籤」，以利作業。另為配合新條碼規格之採用，併修正「國內掛號函件、包裹及快捷郵件電腦作業處理要點」部分條文及該要點附件一「大宗掛號郵件自印掛號條碼標籤說明及印製規範」，</p>	<p>請積極推動。</p>
--	--	---	---------------

<p>(二)重新調整國內快捷郵件開辦區域：原則上擬以台灣北、中、南三區郵政管理局、特等局、部分一等甲級郵局及其他收寄快捷郵件量較多（平均每月收寄量達五千件以上者，計三十個獨立局及其支局）且郵遞</p>			
	<p>一、為兼顧業務發展需要及競爭力之提升，擬函請三區局通盤調查已開辦國內快捷郵件之郵局未達上開時效標準者，函報本局分階段停辦。</p> <p>二、每月彙整前述郵件測驗函，藉供研議改善及前項開辦區域檢討之參考。</p>		
	<p>一、自九十年九月一日停辦大溪、竹南、頭份、東勢、北斗、二林、竹山及旗山等八個郵局之國內快捷業務後，平均郵遞時效請參閱右一、二，已有提昇。</p> <p>二、九十年五月起由各區局及所轄郵局應繕發「郵件測驗函」及按月填寫「抽測</p>	<p>除助益於郵件之處理外，並可簡化大宗郵件窗口收寄作業。</p> <p>四、本（九十一）年度推廣郵務窗口電腦作業，目標及進度如下：</p> <p>(一)目標：本（九十一）年度預定增建一百六十一局約五百三十二個電腦化郵務窗口。</p> <p>(二)進度：「第五期郵務窗口電腦作業系統」設備，已於九十一年五月二十八日由三商電腦公司得標，三個月內交貨。</p>	<p>請積極督辦。</p>
		<p>請審慎評估辦理。</p>	

時效符合上開標準之郵局始予辦理。

(三)重新規劃運輸網路：配合上開郵遞時效重新規劃運輸網路，由各地郵局因地制宜，利用航空運輸、鐵路運輸、公路運輸或自辦運輸等靈活規劃最有效班次運遞快捷郵件，以避免郵班未能銜接之情形。

一、根據新訂時效標準，重新檢討擬定西部幹線日間自辦運輸郵班修訂草案。
二、函請三區局根據前項運輸郵班修訂草案，依實際交運需要詳實評估可行性，並研提修訂意見函報。
配合實施新修訂運輸班次，函請相關各局妥適規劃後續接駁郵班及配合調整相關封發、投遞時刻，俾有效全面提昇國內快捷

國內快捷郵件情形報告單」報區管理局，區局彙報本局業務處。三區局建議停辦者有台北縣平溪鄉、另苗栗至鳳山時效逾八小時、馬祖因飛機班次不穩定時效不易掌控。經研議，因當地民眾及寄件人已了解交通運輸狀況，該時效能符合其需求，仍希望有快捷郵件服務，為利公眾選擇交寄，故暫未停辦。
一、自本（九十）年六月一日起於現行「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」中增列「新竹—台中」、「台中—嘉義」及「嘉義—高雄」往返各一班，以建構更綿密（上下行各七班）並有效銜接之快捷郵運網路，經評估確可有效提升國內快捷郵件郵遞效率。
二、自九十年七月一起增闢台

請繼續推動。

<p>(四)重新檢討作業流程：自收寄、收攬、封發、轉運、投遞、查詢各環節，不斷主動檢討改進作業缺失，每一環節應緊密相扣，縮短作業流程，以加速時效。</p>	
<p>郵件郵遞效率。</p>	<p>一、窗口收寄封發方面：通函各局嚴格遵守快捷時效，按班次準時封發，嚴禁脫班誤封。 二、封發、轉運方面：配合(三)及(四)(五)項持續檢討改善。 三、配合進口郵運時刻規劃收攬出班，返局及投遞出班時刻，期於郵件進口後一小時內投遞。</p>
<p>北—坪林—宜蘭—羅東間自辦運輸往返各四班，對提升宜蘭、羅東地區快捷郵件郵遞時效，有極大助益。</p> <p>三、自九十一年四月十五日及六月一日起，本局陸續推動卓蘭、竹南及頭份等地區郵路調整工作，除完成苗栗縣境郵運經轉作業模式整合作業外，並可便利封發單位作業，減少誤封情事發生。</p> <p>一、自九十年六月一日起調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」後，因調整後日間幹線郵班上、下行已各達七班，經評估確可有效提升國內快捷郵件郵遞效率，茲將具體成效說明如次：</p> <p>1.北區局航空郵件處理中心派員至中壢交接站接駁九六次車，以有效提升中南部收寄之出口國際快捷郵</p>	<p>請持續辦理。</p>

	<p>除運輸路線末端或郵件量較少之郵局外，其餘各開辦地區收寄之快捷郵件均應辦理</p>	<p>件郵遞時效。 2. 因日間幹線郵班間距縮短（平均二小時一班），沿線各局收寄之快捷郵件可即時轉運至投遞局，有效改善前因郵班間隔過久致延誤時效情形。 二、右項郵運班次重新調整後，因基本架構已屬完整，經三區局檢討評估確可符合交運作業需要，惟據反映，部分北上班次偶遇交通阻塞車次誤點，郵件即無法有效啣接。為期改善，本局經參酌相關各局意見，並依各時段交通狀況差異，重新檢討修訂部分車次行車時刻，並自九十二年四月一日起實施。 三、配合郵班運輸情形，使進口之國內快捷郵件均能於一小時內投遞。 一、目前未辦理直封之少部分地區，均屬運輸路線末端或郵件量少之郵局，其它</p>	<p>請持續辦理。</p>
--	---	---	---------------

<p>(六) 在交流道附近設立快捷</p>	<p>(五) 為縮短封轉作業流程，加速郵遞，凡開辦地區收寄之郵件均應專袋直封。</p>	<p>函請三區局視各地情況積極研議籌設。</p>	<p>直封。</p>	<p>大部分開辦地區收寄之快捷郵件均已辦理直封。</p> <p>二、本項直封措施原則上適用於全部開辦地區，惟部分運輸路線末端或郵件量較少之郵局，衡酌郵班唧接情形及郵件數量問題，乃改採彙封方式交經轉局封轉。</p> <p>一、目前本局除已於台北、台中及高雄等主要機場設置有簡易郵件作業場地，另於中山高速公路中壢休息站、新竹、苗栗、台中、彰化、斗南、嘉義、新營、台南、岡山等交流道附近，亦設置有日間快捷郵件交接站。</p> <p>二、右項機場簡易郵件作業場地及高速公路交流道交接站之設置，主要目的在於即時接轉處理班次，以縮短運送流程，目前運作情形良好。</p> <p>一、遇有緊急事故發生時，本</p>
<p>遇緊急事故發生時，由本局</p>	<p>請持續辦理。</p>	<p>請持續辦理。</p>	<p>請持續辦理。</p>	<p>請持續辦理。</p>

<p>郵件轉換站，以縮短郵運送過程。</p>	<p>(七)為處理快捷郵件遇延誤或其他緊急事故，各局相互無法迅速有效協調處理之缺失，由本處負責全區統一指揮工作，即時處理排除事故，保障顧客郵遞權益。</p>
<p>業務處立即主動協調相關各局迅速妥處。</p>	<p>已函請三區局研議辦理，並須兼顧用人精簡及郵遞時效。</p>
<p>局均立即主動協調相關各局迅速妥處。</p> <p>二、本局除已編印「各級郵局投遞單位暨電話傳真號碼一覽表」供各局查詢各類郵件使用外，為便利各局迅速有效協調處理，另建立各快捷投遞單位聯絡電話與傳真號碼詳情表，函送一等等以上郵局及金門、馬祖郵局（即各快捷開辦局）查閱，可更方便快速聯繫。</p>	<p>一、快捷郵件人力運用情形，截至九十一年五月底快捷單位人手正班有四三四、約僱人員一六八人，合計六〇二人，約僱人員約佔38.7%。較九十年底快捷單位人手正班有四九二人，約僱一七三人，合計六六五人，減少六十三人，約僱人員擔任收投人數佔25.2%，未來仍視業務量機動調整人手，降低快捷</p>
<p>請加強約僱人員教育訓練，提昇其專業知能，裨益提高服務品質。</p>	<p>請持續辦理。</p>

<p>二、節約國內快捷業務成本，及增裕營收，俾改善營運績效：</p> <p>(一)為應業務之新增，國內快捷郵件單位僱用半日工讀生或由其他投遞單位遴選優秀不定期契約工擔任收投工作，並加強該類業務人員教育訓練，提昇其專業知能，裨益提高服務品質。</p> <p>(二)視各局郵班之情形，整合限時班次及部分快捷班次合併投遞，以減併投遞人手。惟以不影響快捷郵件時效為原則。</p> <p>(三)各地郵局應因地制宜規劃國內快捷郵件投遞班次，並就當地最有利</p>			
<p>目前已有部分限時班次併快捷班次投遞，擬再函三區局在不影響快捷郵件時效下，研議規劃實施。</p> <p>參照一、(四)具體作法，訂定收、投班次。</p>	<p>將於九十年三月一日調整國內快捷資費結構與計費標準，並降低起首重量級距及續重計費，以吸引顧客交寄並裕營收。</p> <p>一、函三區局視實際情形積極研議辦理。</p> <p>二、函請一以上郵局洽轄內</p>	<p>營運成本。</p> <p>二、遴選現有優秀約僱人員處理快捷郵件，並加強查核投遞品質。</p> <p>一、快捷與限時郵件第二、三班整合，因快捷與限時屬於同一單位管理，整合之後可彈性調度，充分運用人力，不影響快捷郵遞時效。</p> <p>二、整合之後節省人力情形： 北區局每週日節省三二人、平日節省一〇人，中區局週日節省六人，平日節省六人，南區局週日節省三二人、平日節省四人值班。</p>	<p>請繼續推動。</p>
<p>一、本局除已於九十年六月一日起通盤調整「西部幹線日間各類自辦運輸郵班表」外，並已責成各國內快捷郵件收寄郵局應依規定編製「國內快捷郵件截郵及寄達重要郵局時刻表」，俾供顧客參閱並選擇最</p>	<p>請考量成本與市場競爭力審慎訂價，並適時檢討。</p>		

<p>(快速)之快捷班次廣為宣傳，以提昇快捷營運量。</p>	<p>之工業區、科學園區，配合郵遞班次，規劃辦理「定時定點」收寄方式，以加強服務。</p>
<p>有利班次交寄。 二、目前各主要郵局均已編製完成，可供窗口人員答復顧客詢問使用。 國內快捷郵件資費調整已於九十年三月一日起實施，將持續注意市場運價動態，適時審慎檢討改進。 一、各局派員至轄內具潛力工業區、科學園區實施定時定點收件，九十一年五月止每日派出一一八·五人次，收寄地點數共有七六三處，目前辦理定點收寄郵局： (一)北區局：快捷股四處、中壢郵局一處、內湖郵局一處、南港郵局三處、中和郵局二三處、三重郵局八一處、花蓮郵局一處計一四九處。 (二)中區局：快捷股一處、新竹郵局二處、嘉義郵局四處、豐原郵局二處、雲林郵局三處、南投</p>	<p>請持續推動，積極爭取業績，增裕營收。 一、請積極辦理。 二、除採折扣優待外，請研議上門收件，加強服務之其他拓展市場方案。</p>

<p>(四) 計劃調整國內快捷郵件資費，檢討資費結構，以提升競爭力。</p> <p>(五) 於大宗客戶集中之工業區、科學園區等配置專人兼辦上門收件、封發及投遞工作，以加強收寄快捷郵件。</p>	
<p>一、已函知各局建立大宗客戶資料，並定期更新。</p> <p>二、每年均請三區局各大郵局辦理大宗客戶座談，俾增進溝通。</p>	
<p>郵局一處共一三處。</p> <p>(三) 南區局：快捷股五〇五處，左營郵局二一處、鳳山郵局四〇處、澎湖郵局三五處合計六〇一處。</p> <p>二、本項措施具交寄便利性，可提昇競爭力，將廣續辦理。</p> <p>一、九十年下半年三區局各大郵局辦理大宗客戶座談聯誼計有十九場次，活動中除作相關業務說明暨折扣優待方案外，並透過與客戶雙向交流，穩固客源。</p> <p>二、郵政業務主要靠工商活動所衍生之郵件交投，近年來，景氣低迷，廠商外移，兼以民營宅配、貨運、快遞業者於成本較低之都會區做區域選擇性競爭，造成部分客戶流失或交寄量銳減，惟各局皆努力以赴，配合折扣方案，派員拜訪客戶，並提昇服務品</p>	
<p>請積極辦理，並補充說明辦理情形。</p> <p>請督促所轄郵局落實執行。</p>	

	<p>(六)對於有潛力之快捷客戶，主動派員招攬，建立大宗客戶資料庫，以充分掌握其交寄情形，並定期舉辦快捷郵件客戶座談會及指派行銷人員定期洽訪大宗客戶，隨時瞭解顧客需求，持續提昇服務品質。</p>
	<p>一、訂定「全面提昇窗口服務效能方案」，請各局落實執行，以提升窗口服務效能。 二、配合右述方案訂定「各級郵局營業單位新形象執行小組活動實施要點」，俾各局運用品管圈品質管理方法，加強右述方案之執行效果。</p>
<p>質，積極爭取客戶，目前除受景氣低迷影響停業、為降低成本改以限時交寄或產業外移者外，已有部分客戶回流。 二、為強化窗口主管及經辦員專業知識，陸續辦理後列之訓練教育。 (一)窗口主管人員提升服務效能研習班。 (二)窗口工作人員提升服務效能研習班。 二、本局於九十一年五月修訂「各級郵局營業單位新形象執行小組活動實施要點」，請各局配合業務需要，加強規劃並督導所轄各小組切實按規定辦理，以提升各局營業單位服務效能及達成核定業績目標。 三、本局服務品質顧客之滿意度績效，列述如後。 (一)交通部九十一年一月公布民眾對交通各業整體服務品質滿意度之評價</p>	<p>查本部九十一年六月公布民眾對交通部施政措施滿意度調查結果，郵政整體服務品質評價為七四·五分，較前次調查下降，請再加強郵政服務品質。</p>
<p>請加強推動。</p>	

<p>三、國內快捷郵件查詢追蹤系</p>	<p>(七)持續推動禮貌方案，改善窗口、投遞服務態度，以加強招攬客戶，增進業績。</p>
<p>遵照本方案，八十九年及九</p>	<p>預計本（九十）年九月完成「快捷郵件封發、投遞局」與主機連線相關軟、硬體設備建置。並於年底前提供客戶上網查詢快捷郵件之服務。</p>
<p>一、八十九年及九十年每</p>	<p>結果。郵政為七五·九分，排名第三，相較九十年六月七三·六一分，整體服務滿意度提升二·二九分。</p> <p>(二)行政院研考會於九十一年三月二十日公布「民眾對公務人員服務品質的看法」調查結果，在十五類公務人員服務品質滿意度績效當中，郵政滿意度達七成二，排名第二。</p> <p>各作業局可連線即時查知郵件整體流程狀況。遇客戶查詢時，原僅可查知該郵件在本單位之作業詳情，尚需用電話或傳真洽相關作業單位得知郵件狀況後回覆，利用本系統可提升作業效率。本追蹤系統可支援多種管道提供查詢服務。</p> <p>已於本（九十一）年三月四日正式開放客戶上網查詢功能。</p>
<p>請積極辦理。</p>	<p>開放查詢後，效能如何？請說明。</p>

<p>統之建置及整合： 電子處理資料中心已於八十八年建置完成國內快捷郵件追蹤查詢系統，各收寄、封發、投遞等作業單位只要與主機連線，即可上傳其所處理快捷郵件資訊，並即時查詢郵件動態。為全面掌握國內快捷郵件處理狀況，俾提供客戶即時查詢需求，擬於九十年度起編列預算，執行下列改善措施：</p> <p>(一)全區郵局窗口電腦化因受資金限制，目前尚難全面實施，惟三區郵政管理局快捷股外，其餘處理快捷郵件封發、投遞作業之郵局共計九十局，將優先建置傳輸設備，俾與主機連線，提供客戶即時查詢。</p> <p>(二)另於郵政網站提供客戶上網查詢國內快捷郵件資訊。</p> <p>四 國內快捷郵件成本之計算</p>	<p>十年均舉辦二次共四天之本調查，以強化成本調查資料之代表性。</p> <p>利用作業基礎成本制度之原則，規劃郵政成本計算電腦化系統，以電腦彙集成本，並將成本合理歸屬分攤至各項業務及各流程階段（郵件之收寄、轉口處理及投遞階段），俾以了解各項業務各流程階段之成本結構及內涵。</p>	<p>均辦二次共四天之各項業務工時占率調查，並已如期完成。</p> <p>二、依據統計抽樣原則，樣本愈大愈具代表性，愈能合理推估母體，故每年調查四日之樣本數，應較原調查二日者，更能合理推估其全年度之工時占率。</p> <p>三、中程方案完成（預計九十年七月正式運作）後，短程方案之階段性任務即告結束。</p> <p>四、另有關成本調查結果和同行之成本比較，因同業成本資料乃屬業務機密，故無法取得作進一步分析。</p> <p>本方案已完成程式設計、程式測試及員工訓練，將如期於九十一年七月正式上線運作，屆時將可按月提供合理之成本資訊，以作為業務開發、作業流程縮減及資費釐訂等決策之參考。</p> <p>持續按季公布各責任中心局</p>	<p>請積極研議具體辦法，激勵各局加強行銷及推展業務。</p> <p>請繼續辦理。</p> <p>請繼續辦理。</p>
---	---	--	---

：為使成本資訊更臻完善，該局已籌組專案小組重新檢討改進成本計算制度，經擬定短、中程改進方案如下：
 (一)短程方案：自八十九年度起每年成本調查，由每年一次二天增為每年二次共四天，以強化成本調查資料之代表性。

已於八十九年十二月十八日通函訂頒「推展國內快捷郵件核發業務宣導費用要點」自九十年一月起實施。
 請各局建置行銷策略及商機通報機制，加強市場情報蒐集，以提升業績。

國內快捷郵件營運實績及核發業務宣導費，以激勵各局加強行銷及推展業務，惟鑑於國內快捷業績仍未見起色，近期將重新檢討該辦法，以提振業務。
 已請各局加強競爭業者、目標客戶或潛在客戶之市場情報蒐集，以有效提供針對不同客戶群之行銷策略研訂或調整參考，並已針對不同客戶群依據其服務需求提供異質性服務；例如七月一日起為便利民眾申辦護照與外交部領事事務局合作辦理「護照報值快捷郵寄加強便民措施」服務，免除民眾須往返取件奔波費時，以及與大宗客戶辦理全省加油站抽獎活動摸彩箱交郵局以包裹寄回（指派上收人員攜帶貼紙至轄內加油站取回）活動等；另針對各局轄內新興工業區、既有郵儲客戶等潛在客戶，均密切注意並積極介紹利

請持續推動。

(二) 中程方案：規劃郵政成本計算電腦化作業，預計九十二年度可正式實施，藉由電腦每日收集窗口部門及郵件處理部門之各項業務作業人員及人工成本資料，並按月將每一員工之用人費用對應分攤至其所服務之業務項目。屆時，將能更合理反映真實成本。

持續利用傳播媒體加強宣導。

用本局服務，具跨區性質者並通報本局轉發各局參考洽攬。

一、運用電視媒體加強業務宣傳：

(一) 配合郵政節於三月十六日至三月廿五日，於國內四家無線電視台及四家無線電視新聞台聯合播放國內快捷郵件電視宣傳廣告。

(二) 於端午節前後七天於國內四家無線電視台及五家無線電視新聞台聯合播放國內快捷郵件電視宣傳廣告。

二、函請行政院新聞局運用電子視訊牆加強宣導：

(一) 於九十一年三月宣導郵政快捷郵件迅速又安全

(二) 於九十一年五月宣傳國內快捷郵件可利用郵政網站即時查詢，快速掌握郵件下落。

三、委請廣播電台加強業務宣傳。

請持續推動

<p>五、其他： (一) 修訂國內快捷郵件競賽辦法。 (二) 請三區局每半年應定期蒐集市場同業資料，除</p>	
<p>在中華郵政網站設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施，用</p>	
<p>「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施，持續實施以來成效良好，已廣受國際快捷寄件人好</p>	<p>導： (一) 委請正聲廣播公司於九十一年二月至九月製播快捷郵件等各類業務宣導廣告。 (二) 委請警察廣播電台於九十一年度每週晚間聯播宣導郵儲及快捷業務之介紹宣導。 四、於六月下旬利用工商時報、中國時報、聯合報等七大報紙媒體刊登國內快捷郵件業務宣傳廣告，以廣宣傳。 五、經持續利用電視、報紙等媒體加強宣傳國內快捷郵件，除增進用郵大眾知所利用外，並強化中華郵政品牌之宣傳，將繼續加強辦理。</p>
<p>請繼續辦理。</p>	<p>請加強辦理。</p>

就實務擬定因應措施外，並提供業務改進參考。

(三)加強宣導國內快捷郵件業務。

※國際快捷郵件業務市場佔有率持續下降部分：

- 一、設置「國際快捷郵件網路填單查詢」及「國際快捷郵件五聯單套印下載軟體」等服務措施。
- 二、裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體。
- 三、舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」。
- 四、代寄人交寄不同寄件人之國際快捷郵件，得統計其代寄數或資費，給予郵資折扣優惠。

郵顧客不必親自到原寄郵局辦理查詢，可直接在家中上網填寫查詢單，亦可自行在電腦上下載交寄五聯單軟體，列印收寄件人資料，不必用手逐件書寫。

在二、三級以上各郵局全面裝置「國際快捷郵件投遞系統」軟體，完成後可加強進口快捷郵件投遞資料輸入電腦作業，提昇郵件查詢服務品質。

在臺灣北、中、南三區郵政管理局及桃園、新竹、台南三個特等郵局舉辦「國際快捷郵件業務大宗客戶座談會」，藉以聽取用郵顧客之意見及建議，作為改進業務之參考。

在臺灣快捷遞市場中，已發現有部分業者到處攬攬快捷遞及快捷郵件，再集中至民營快捷遞公司交寄，造成郵局快捷遞用戶逐漸流失。為求因應，本局已發函全區各郵局，凡代寄人交寄不同寄件人之國

評，頗能節省用郵顧客查詢郵件及交寄郵件等候時間。本項便民措施仍持續推動。

目前各投遞局進口國際快捷郵件投遞資料輸入電腦之比率大多可達百分之九十，便利用郵顧客查詢快捷郵件投遞情形。本項服務措施本局每月持續監控各投遞局輸入作業效率。

本局網站設有 email 聯繫地址，提供國際快捷郵件客戶對郵務之任何建議及詢問之管道，每月約一〇〇件，均依客戶來函之意見，採個案方式，逐一協助解決，已獲多數顧客好評。

本項措施持續實施，已有數家與本局簽約之大宗客戶，結合不同寄件人交寄之快捷郵件，一併到局交寄，尚可享有郵資折扣優惠，據反映，本項措施與民營業者之服務品質同步。

九十一年起與德國民營業者

具體可行，繼續持動。

請慎選合作對象。

請評估調整資費後對整體營收之影響。

<p>五、與民營快遞公司合作拓展國際快捷郵件業務。</p> <p>六、規劃修正國際快捷郵件資費結構</p> <p>※有關中華快遞股份有限公司業務如何與郵政總局達到互補之目標及對該公司組織與業務應如何有效監督部分：</p> <p>(一)有關中華快遞股份有限公司董監事之派任，目前郵政總局法人代表皆按本部現行「交通部暨所屬機關(構)派兼公營事業及財團法人董監事人員考核要點」之規定辦理。另為強化郵政總局法人代表之功能，郵政總局將對董、監事之遴派、管理、及考核另訂要點予以具體規範。</p> <p>(二)有關中華快遞股份有限公司經營之快遞業務如</p>	<p>際快捷郵件，均得統計其代寄件數或資費，並依規定給予郵資折扣優惠，以穩定原有客戶，進而吸收新客源。</p> <p>擬與民營快遞公司合作拓展國際快捷郵件業務；對目前與我國郵政尚未開辦快捷業務之國家，擬與本局轉投資之中華快遞股份有限公司研商業務合作事宜。</p> <p>規劃修正國際快捷郵件資費結構，以商品包裹類之快捷郵件為調整重點，以增裕營收，並廣招徠。</p> <p>本局已訂定「郵政總局暨所屬機構人員派兼公營事業及財團法人董監事職務之遴派、管理及考核作業要點」。</p> <p>參酌公司法及「審計機關審核公私合營事業辦法」、「中央政府營業及非營業基金參加民營事業投資管理要點」、「經濟部所屬事業機構參加民營事業投資應行注意</p>	<p>GD&K 公司國際快捷郵件合作案，實施以來，郵遞時效及投遞品質均符合我國郵政要求，顧客反映情形良好。</p> <p>九十年五月底以前，國際快捷郵件平均單價為六九二元，自九十年六月一日調整資費以來，快捷郵件平均單價已提高為七六五元，截至九十年五月底止國際快捷郵件平均單價更提高為八一〇元，顯見郵件調降資費已達吸引顧客上門交寄成效。</p> <p>另為因應市場需求與民營業者競爭，九十一年三月底止，已訂國際快捷郵件重量不逾二公斤文件類郵資減價方案，本項措施獲得用郵顧客之支持，部分輕件已回流轉向郵局交寄。</p> <p>有關本局對公股代表考核，已依「郵政總局暨所屬機構人員派兼公營事業及財團法人董監事職務之遴派管理及考核作業要點」第三點第</p>	<p>請覈實辦理。</p>
---	--	--	---------------

<p>何與郵政快捷業務達成互補目標，及該公司經營績效、財務狀況、營運情形及有無違背目的等應加以掌握並定期審核等監督管理事宜，郵政總局亦將儘速訂定具體規範。</p> <p>※有關對私運郵件業者之取締，應落實執行郵政法之規定，以維護郵政專營權部分：</p> <p>為查緝業者私運郵件，交通部原訂有「私運郵件案件處理辦法」，惟為配合行政程序法即將於九十年元月一日起實施，已予公告廢止，郵政總局已著手另行訂定相關作業要點，俾責成視察人員得按規定會同司法機關辦理，加強取締，以維護郵政專營權。</p>	
<p>事項」等相關法規規定，研擬「郵政總局暨所屬機構轉投資民營事業監督作業須知」草案乙種，俾責成業務主管單位加強對該公司營運之監督管理。</p> <p>本局業於九十年一月二日訂定「郵政總局視察稽核人員查緝郵件作業要點」乙種，責成相關視察稽核人員依規定會同司法機關辦理，以維護郵政專營權。</p>	
<p>一項規定辦理，案關人員之考核結果均屬合格。</p> <p>一、本作業須知草案已擬定，近日即可發布施行。</p> <p>二、本局對轉投資中華快遞公司之管理監督除指派五名公股代表，擔任董事，參與該公司之經營外，每年均於該公司股東常會後就相關合作案之快遞業務是否與本局快捷業務達成互補目標，及該公司經營績效、財務狀況、營運情形及有無違背投資目的等加以審核，並填具「政府、國營事業及非營業基金投資民營事業概況表」陳報主管機關核轉審計機關備查。</p> <p>有關私運郵件之查緝，由本局視察稽核人員，依上開作業要點持續注意辦理中。</p>	
	<p>請加強辦理。</p>

會議紀錄

一、監察院教育及文化委員會

第三屆第五十一次會議紀錄

時間：中華民國九十一年十二月十二日（星期四）

上午九時五十分

地點：第一會議室

出席委員：尹士豪 古登美 呂溪木 林時機 林將財

陳進利 黃煌雄 趙榮耀

列席委員：李友吉 林鉅銀 柯明謀 郭石吉 黃武次

請假委員：林秋山 詹益彰

主席：呂委員溪木

主任秘書：鄭美珍

紀錄：陳傳亮

甲、報告事項

一、宣讀上次會議紀錄。

決定：確定。

二、尹委員士豪調查：據楊中正陳訴，為國立海洋大學航運管理系前系主任陳義勝，涉有違反公務員服務法第

六條，利用職務上之機會，加損害於人等情乙案之調查報告。報請 鑒³。

決定：抄調查意見函復陳訴人後，結案存查。

乙、討論事項

一、柯委員明謀、謝委員慶輝調查：據報載，教育部委託台灣師範大學辦理之「國際生物奧林匹亞競賽參賽計畫」之國內資格選拔賽，疑爆發競賽委員師大生物系教授曾哲明、建國中學老師湯炳烜等人，涉嫌索賄、喝花酒及接受性招待等醜聞，是項選拔有無舞弊情事，主管機關是否涉有違失乙案之調查報告。提請討論。

決議：一、提案糾正教育部。

二、抄調查意見函請教育部議處相關失職人員見復。

二、柯委員明謀、謝委員慶輝提案：教育部辦理二〇〇一年國際生物奧林匹亞競賽參賽計畫，事前未建立週妥之監督及防弊機制，妥為防範；事後對於相關失職人員違失責任未予追究，另辦理該參賽計畫招標案時，未依政府採購法規定辦理公開招標，逕與國立台灣師範大學以議價方式辦理，均有違失，爰依法提案糾正。提請討論。

決議：糾正案文通過並公布。

三、趙委員榮耀、林委員將財、林委員秋山、詹委員益彰調查研究：「中小學校長及教師遴聘問題專案調查研究」乙案之調查研究報告。提請討論。

決議：抄本調查研究專案報告「研究發現與分析」丙，函請行政院督導 所屬檢討改進見復。

四、呂委員溪木、林委員時機、尹委員士豪調查研究：「國小英語教學問題」乙案之調查研究報告。提請討論。

決議：抄結論與建議函請教育部參處見復。

五、林委員鉅銀、呂委員溪木調查：「大學入學考試中心近年來傳出命題委員違反利益迴避之原則，編寫教科書謀取高版稅之暴利，中心之工作人員傳有兼職、出書及兼課等行為，且該中心資金缺乏管理與監督機制等情事，能否維持試務中立，主管機關是否善盡法人監督之責」乙案之調查報告。提請討論。

決議：抄調查意見函請教育部本於主管機關之監督職責，督飭所屬暨大學入學考試中心檢討改善見復。

六、林委員鉅銀、陳委員進利、黃委員勤鎮調查：教育部近五年（八十六年至九十年）來各項出國計畫是否覈實擬定，因公出國人員有無依規定提出國報告，執行過程有無缺失等情乙案之調查報告。提請討論。

決議：抄調查意見函請教育部督飭所屬檢討改善見復。

七、林委員鉅銀、陳委員進利、黃委員勤鎮調查：通案清查最近五年，教育部人員接受公、私立大專院校招待出國考察有無弊端乙案之調查報告。提請討論。

決議：一、調查意見修正通過。

二、依調查意見一、二，提案糾正教育部。

抄調查意見三至五函請教育部督飭所屬檢討改善及查處見復。

八、林委員鉅銀、陳委員進利、黃委員勤鎮提案：教育部八十六年十月間簽辦派員隨同公、私立大專院校出國案件過程草率，對於「FOC優惠事宜」未能確實查證，影響學生權益，且亦未依規定詳為審查，淪為「單位分配、利益均霑」之流弊；上開因公出國人員，亦未依規定期限提出出國報告，有違行政院頒各機關出國案件審核相關規定；另教育部尤未落實檔案管理要求，部分簽辦文卷資料，或查無可考，或未併案歸檔，相關主管單位洵有疏失，爰依法提案糾正。提請討論。

決議：糾正案文修正通過並公布。

九、秦立法委員慧珠函轉郭功立等續訴：教育部解除台北醫學院董事會全體董事職務案，疑有該部官員違法失職等情。提請討論。

決議：抄核簽意見一、二、三函復陳訴人，並副知立法委員秦慧珠後，併案存查。

十、教育部函復：社區大學總體檢乙案之調查意見後續處理情形。提請討論。

決議：抄核簽意見函請教育部續辦見復。

十一、江基樹陳訴：關於軍公教18%優惠存款之意見。提請討論。

決議：抄核簽意見一後段函復陳訴人。

十二、行政院原子能委員會函復：有關國立陽明大學遺失射源乙案處理情形。提請討論。

決議：抄趙委員榮耀意見函請行政院原子能委員會辦理見復。

十三、行政院函復：有關教育部處理「國立台北科技大學因應升格所涉公教住宅遷建案，承辦單位及人員，文書處理及管制流程，確有違失」乙案，公文時效管制規定是否妥適乙節，該院辦理情形。提請討論。

決議：結案存參。

十四、國立台北護理學院附設醫院辦理「九層醫療大樓重建工程委託技術服務」招標作業案，發現有不符政府採購法相關規定情事，經通知查明處理，該院已課予疏失人員適當處分，經核尚屬允當，報請備查案。提請討論。

決議：結案存查。

十五、教育部函復：各校在職專班招生有關「退伍軍人報考專科以上學校優待辦法」規定不一等情乙案之檢討改善情形。提請討論。

決議：結案存查。

十六、最高法院檢察署函復：有關教育部自開放國小教科書為審定本後，國立編譯館續編學科等五個科目教科書，卻交由一部編本國民小學教科用書印行處「印製推廣，未經公開競標程序，違反公平競爭機制等情乙案之偵查結果。提請討論。

決議：結案存查。

十七、教育部函復：有關「據報載文化大學學生在外賃居之房舍發生火警，數十名學生倉促逃離，身心財物嚴重受損，更有二名學生被燒死，另載該校學生抱怨學校宿舍不足，在外賃屋，房屋老舊、狹小，房租貴，衛生安全、環境惡劣等情，究竟各大專校院，教育、消防及其他相關單位對學生住宿問題之處理，有無違失等情」乙案後續處理情形。提請討論。

決議：教育部部分結案存查。

十八、呂委員溪木提案：本院九十一年十二月二十七日巡察行政院時，本會提出之重要議題，由召集委員報告或由二至三位委員共同報告，提請討論。

決議：本年巡察行政院，本會提出二項重要議題：(一)

關於教育改革相關問題及配套措施之檢討，由

呂委員溪木報告；(二)關於科學工業園區開發

不當之檢討，由趙委員榮耀報告。

九、古委員登美、陳委員進利、黃委員煌雄調查研究：國

小鄉土語言教學問題專案調查研究乙案之調查研究報

告。提請討論。

決議：一、抄結論及建議事項送教育部參處見復。

二、抄結論及建議事項二(一)、(四)、三

(二)送客委會參處見復。

抄結論及建議事項二(一)、(四)、三

(三)送原民會參處見復。

部分結論及建議事項之用語，用「應」或

「宜」，何者為宜，請調查委員斟酌調整。

廿、教育部函復：有關教科書開放多種版本所衍生問題乙

案之調查意見檢討改進情形。提請討論。

決議：結案存查。

廿一、教育部函復：有關「台灣省原住民、離島等教育資源

不足地區，訂有台灣省原住民、離島鄉籍高中應屆畢

業生保送甄試制度，此甄試資格之訂定顯有違失」乙

案之「澎湖金門及馬祖地區學生保送高級中等以上學

校辦法」。提請討論。

決議：結案存查。

散會：上午十一時二十分

二、監察院 教育及文化 委員會 內政及少數民族

第三屆第三十二次聯席會議紀錄

時間：中華民國九十一年十二月十二日(星期四)

上午九時三十分

地點：第一會議室

出席委員：尹士豪 古登美 呂溪木 林時機 林將財

林鉅銀 柯明謀 陳進利 黃煌雄 趙榮耀

列席委員：李友吉 郭石吉 黃勤鎮 黃武次

請假委員：林秋山 詹益彰

主席：呂委員溪木

主任秘書：鄭美珍 巫慶文

紀錄：陳傳亮

甲、報告事項

一、宣讀上次聯席會議紀錄。

決定：確定。

乙、討論事項

一、基隆市政府函復有關：該市中正區武昌街一〇四巷二十二等號房屋現況情形，有無違建等情乙案。提請討論。

決議：有關陳訴危險房屋乙節，函請該府將後續處理

結果辦理見復。

二、國立基隆高級海事職業學校函復：該校委託中央信託局辦理「九十一學年度租用學生交通車」招標、決標相關事宜。提請討論。

決議：影附國立基隆高級海事職業學校復函（不含附件），函請教育部本上級主管機關權責併案核

處見復。

三、行政院體育委員會函復：「據中華民國帆船協會陳訴，高雄縣政府主辦九十年全國運動大會，排除帆船運動等項目，又行政院體育委員會未依法糾正該府，均涉有疏失等情」乙案之後續處理情形。提請討論。

決議：結案存查。

散會：上午九時四十分

三、監察院 教育及文化 財政及經濟 委員會

第三屆第二十九次聯席會議紀錄

時間：中華民國九十一年十二月十二日（星期四）上午九時四十分

地點：第一會議室

出席委員：尹士豪 古登美 呂溪木 李友吉 林時機

林將財 郭石吉 陳進利 黃武次 黃勤鎮

黃煌雄 趙榮耀

列席委員：柯明謀 林鉅銀

請假委員：林秋山 詹益彰 謝慶輝

主席：呂委員溪木

主任秘書：鄭美珍 周萬順

紀錄：陳傳亮

甲、報告事項

一、宣讀上次聯席會議紀錄。

決定：確定。

乙、討論事項

一、韓玉英續訴：檢送渠等前提出訴願之行政院答辯書及相關文件影本乙份，請詳加審查。提請討論。

決議：抄核簽意見二意旨函復陳訴人。

二、審計部函復有關：據報載，教育部提撥七億元補助七萬名繳不起學校午餐費之國中、小學生，然因部分經費被挪用，估計可能仍有數萬名學生因未獲補助而吃

不起午餐等情乙案之調查意見檢討改善情形。提請討論。

決議：有關本案調查意見丁部分，結案存查。

三、行政院函復：本院前糾正行政院原子能委員會辦理「核能管制指揮與資訊大樓」購置作業，核有採購作業違反法令規定；復對投標廠商提報土地與房屋價格比例，與鑑價公司報告書之房地比例顯不合理，卻未詳察並提出適法性、適切性之研議與處置，肇致廠商涉嫌短納鉅額稅款，並變相提前支付鉅額土地價款等違失乙案審核意見之處理情形。提請討論。

散會：上午九時五十分

一般法令

一、兒童預防接種紀錄檢查及補種辦法

中華民國九十一年十一月二十八日
行政院衛生署署發管字第〇九一〇〇六四四八號令
內政部台內童字第〇九一〇〇〇〇二二六四號令訂定發布
教育部台(九一)體字第九一六八六六八號令

第一條 本辦法依傳染病防治法第十七條第二項

規定訂定之。

第二條 國民小學及幼稚園、托兒所(以下簡稱

園、所)之新生，應於入學時提出各項預防接種紀錄影本，供學校、園、所檢查，以備當地衛生機關查核。

第三條 兒童未依中央主管機關規定完成預防接

種者，國民小學及園、所應通知並配合當地衛生機關輔導其補種。

第四條 國民小學新生入學時，除有醫療特殊情

形者外，應完成下列之預防接種項目及劑次：

一、卡介苗：一劑。

二、B型肝炎疫苗：三劑。

白喉百日咳破傷風混合疫苗：四劑。

小兒麻痺口服疫苗：四劑。

麻疹腮腺炎德國麻疹混合疫苗：一劑。

日本腦炎疫苗：三劑。

其他中央主管機關公告之預防接種項目及劑次。

園、所新生入學時應按規定之預防接種時程完成應接種之項目。

第五條 國民小學之新生及園、所新生預防接種

補種事宜，由當地衛生機關支援醫護人員、設備器材及提供疫苗，並連繫當地教育主管機關配合。幼童預防接種補種，並應連繫當地社政主管機關配合。

第六條 國民小學及園、所對未完成預防接種之

學生，應配合當地衛生機關採取下列相關措施：

一、書面通知法定代理人或監護人檢查結果及補種事項。

二、學生如有其他醫療特殊理由未能完成預防接種者，應連繫或轉介至當地醫療機構做進一步檢查，以決定是否補種。

協助當地衛生機關辦理補種事宜。

第七條 當地衛生機關、國民小學及園、所應配

合實施預防接種相關之衛生教育及輔導。

第八條 執行預防接種紀錄檢查及補種工作之相

關人員，應將檢查及補種結果分別予以登錄並進行統計。

第九條 本辦法自發布日施行。

二、修正「預算法」第八十八條條文

中華民國九十一年十一月二十八日
總統華總一義字第九一〇〇二四三三〇號令修正公布

第八十八條

附屬單位預算之執行，如因經營環境發生重大變遷或正常業務之確實需要，報經行政院核准者，得先行辦理，並得不受第二十五條至第二十七條之限制。但其中有關固定資產之建設、改良、擴充及資金之轉投資、資產之變賣及長期債務之舉借、償還，仍應補辦預算。每筆數額營業基金三億元以上，其他基金一億元以上者，應送立法院備查；但依第五十四條辦理及因應緊急災害動支者，不在此限。

公務機關因其業務附帶有事業或營業行為之作業者，該項預算之執行，準用前項之規定。

第一項所稱之附屬單位預算之正常業務，係指附屬單位經常性業務範圍。

三、修正「傳染病防治法施行細則」第二十條條文

中華民國九十一年十二月三十一日
行政院衛生署衛署發字第〇九二〇〇七九八八五號令修正發布

第二十條 本法第三十九條第二項所稱依規定深埋，指深埋之棺面應深入地面一公尺二十公分以下。

因傳染病或疑似傳染病致死之屍體，經中央主管機關依本法第三十九條第三項規定施行病理解剖檢驗者，應於病理解剖檢驗完成後，依同條第二項規定，於二十四小時內入殮，並以火化為原則。

處售展

三民書局	台北市重慶南路一段六一號二樓	(〇二)二三六一—七五一
國家書坊台視總店	台北市八德路三段十號	(〇二)二五七八—一五一
五南文化廣場	台中市中山路二號B1	(〇四)二二六一—〇三三〇
新進圖書廣場	彰化市光復路一七七號三樓	(〇四)七二五一—二七九二
青年書局	高雄市青年一路一四一號三樓	(〇七)三三二—四九一〇

如欲查詢本院公報資料，可於本院院區網站本院公報欄內點選「國家圖書館公報全文查詢」，俟查得公報期別後，再點選所需之公報電子檔

統一編號

2002000002

ISSN 0412-0752



9 770412 075002