

17

重點工作

郵務及收、發文業務推展概況

17-1

郵寄資費執行概況報告

1 本年度執行概況

本年度（108 年）郵資總預算，除原有 3,500,000 元，加上財務處編列 1,600,000 元補助年度募款主題活動文宣郵資經費，共計 5,100,000 元。今年共寄送 196,695 件，支出 3,249,123 元，較 107 年度 229,281 件，支出 4,041,976 元，各減少 14% 及 19.6%，郵寄數量、郵費支出減少主因係本年度募款專案函件寄送量較 107 年減少 27,570 件減少 31%，而紙本公文寄送量也從 107 年 13,023 件降至 11,992 件，降幅達 8%。整體寄送單位成本亦從 107 年 17.62 元 / 件降至 108 年 16.51 元 / 件，主要為寄往國外信件數從 107 年 24,178 件支用 1,733,202 元降至本年度 20,830 件支用 1,210,232 元，各別降幅達 14% 及 30%，除公文電子交換發送增多，減少紙本公文寄送成效顯現外，持續推行郵資管控節流方案，以達擷節經費開支之目的。

2 經費用途說明

- (1) 配合辦理 108 年「臺大希望出航獎學金」及「臺大校史館修繕專用款」校友等募款專案之募款函件寄送作業，藉此募款專案除讓校友一同參與未來校務發展，有助於母校軟、硬體建設，無形中更拉近與母校的情感與距離，而建構出共存共榮的生命共同體，本年主題更帶出臺大人薪火相傳、文化傳承及永續經營的使命感，今年度募款專案共累計寄送 60,590 件，支用郵費 347,198 元，藉著募款信件資訊的傳達凝聚臺大人向心力並提升臺大競爭力與確保臺大核心價值順利穩定發展。
- (2) 協助教務處學士班、研究所學生申請學資及成績相關文件寄送、掛號查詢之後續服務，本年度服務量達 13,057 人次，寄送費用 462,960 元，較 107 年各增加 3.8% 及 6.6%，佔全體郵費支用數 14.25%。服務人數逐漸攀升亦表示服務廣度的逐步增加，校友及學士班、研究所學生申請學位證明書及成績單，無需舟車勞頓親自到校即可完成申請並協助寄送達到所需國外學校，藉一元化全程服務，提供校友及學生更有效率及更便捷之服務。

3 107 年及 108 年全年郵費支用各主要用途別經費件數增減狀況以表列說明如下：

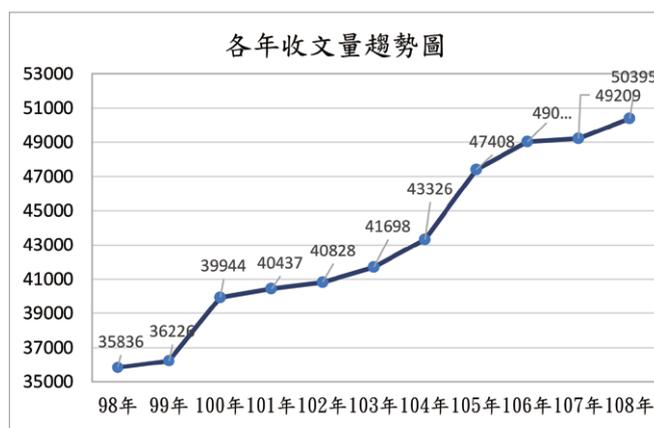
郵寄資費支用主要業務用途別	107 年郵費 (元) (比例)	108 年郵費 (元) (比例)	金額 (比例) 增減比較
公文郵寄業務	478,328(11.83%)	387,459(11.93%)	-90,869(0.1%)
校友募款聯繫及雙月刊發送業務	2,321,690(57.42%)	1,645,741(50.65%)	-675,949(-6.77%)
國際事務暨交換學生等招生國際交流業務	101,983(2.52%)	115,299(3.55%)	13,316(1.03%)
學生招生學籍成績等業務	434,382(10.74%)	462,960(14.25%)	28,578(3.51%)
學生生活、就業、心理輔導及職涯、住宿衛生保健等服務業務	230,637(5.70%)	281,668(8.67%)	51,031(2.97%)
辦理全校性活動(杜鵑花節)及校訊等幕僚聯繫等業務	231,858(5.73%)	221,721(6.82%)	-10,137(1.09%)
人事、主計、出納總務等行政業務(保費、扣繳憑單及招標文件)	198,156(4.9%)	81,957(2.52%)	-116,199(-1.48%)
出版中心教學發展(刊物等業務)	13,105(0.32%)	14,036(0.43%)	931(0.11%)
研究計畫管制智財等業務	31,837(0.79%)	38,282(1.12%)	6,445(0.33%)
小計	4,041,976(100%)	3,249,123(100%)	-792,853(-19.6%)

17-2 公文收發作業整體執行狀況

1 收文作業部份

108 年收文量又創歷年來新高，合計 50,395 件（較 107 年增加 1,186 件）。

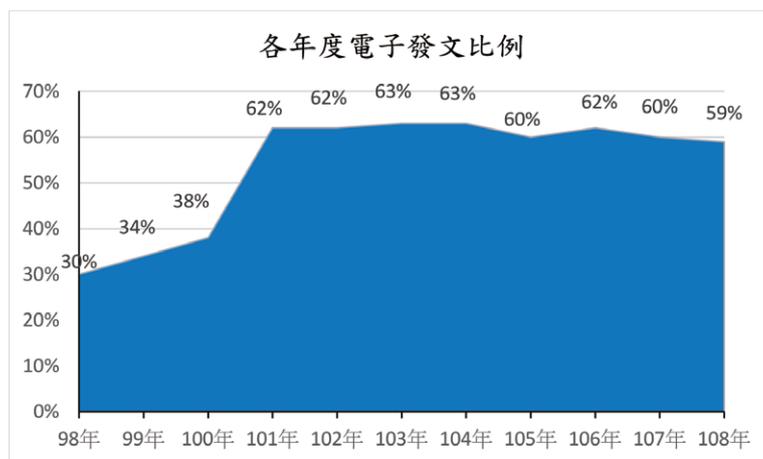
其中紙本收文部份 10,458 件佔總收文數 20.78%，經本處將紙本收文掃描電子化後，已大幅降低至 5,809 件，約佔 11.53%，使全年電子收文率為 88.47%，整體電子收文率明顯有助於分文效率及對於本校公文線上簽核及無紙化。



2 電子發文作業部份

108 年共計發送公文文稿數為 36,246 件，較 107 年 35,487 件增長 2%，其中以校內外電子文受文單位數為 114,109 個較 107 年 102,647 個共增加 11,462 個，其數量略增 11.16%，而全年電子公文發送總數約佔全部公文總數之 59%，隨著公文發送量增加且為因應近年來郵費全面調升導致寄送紙本公文成本大增，經由本處宣導與推動公

文電子發送，校外紙本公文寄送數量減少 8%，但校內紙本公文發送量仍高居不下，其中紙本公文大宗如開會通知單等，將持續加強宣導鼓勵以校內電子文方式發送，除增加對公文傳遞效率外亦能減少公文印製用紙量以降低環保成本後續效益。



3 公文電子交換系統版更和整體電子收發業務執行與內控品質效率提昇

- (1) 本校公文電子交換系統平台於 8 月 15 日進行版本更新優化，除更新 tomcat 版本至 8.5.42 版以增加 web 伺服器的速度及可靠性外並新增發文檢核項目，檔案名稱含保留字元時無法發送，以增加收文時穩定性。且優化系統登入時資料庫同步程序，增加系統登入時之效率。另在 client 端之 log 檔分割上限調整，有助於系統故障原因掌控與排除，也新增發文檢核機制，阻擋相同檔案之重複公文發送，提升發文品質。而在收文 / 發文匣之顯示也做調整，文別欄位靠前，新增文字顏色區隔收發文各種狀態，以利收發文狀態辨別及管控。在調整收發文清單搜尋欄位並新增收發文清單橫式 PDF 格式下載及修正自動列印邏輯，改善重複列印之情形，便於使用者收發文報表查詢與列印。
- (2) 公文電子交換系統收發業務分離執行，有助於本校電子公文交換之效率與效能：公文交換平台系統原僅由本校一台收發文主機做為介接單一窗口，收文與發文均仰賴其做為本校與各機關學校公文交換出口，今將本校收文與發文作業分離，另增加一台收發主機，其均能各自獨自與收發交換平台界接，而收發文分離主要優點，首先在於收文及發文電腦各經由不同個別網路 IP 進行收文或發文，互不干擾使系統收發文更為穩定且有效率。其次收文或發文機關憑證或個人主機發生故障或無法使用時，另一收發文個人主機隨即可備援上線，不僅不會因單機故障而影響全校整體收、發文效能，降低本校對外公文聯繫的風險。再者收發文分離對於收發平台公文數量及內容設定收發狀態等突發狀況更易掌握，確保收發文內控及增加公文安全性。最終收發文分離對於下班後急發案件，不再受限於發文作業影響收文時效性與報表調整，而造成收發人員工時延長，作業成本增加等狀況發生。

(3) 公文電子交換表單自動化檢核，強化本校公文收文作業內控並降低內控成本：因本校每日收文數量龐大而逐筆比對報表不僅耗時耗力使其內稽作業造成人員作業負擔而有所困難，原內控僅靠收文總量比對管理，今以 GOOGLE 報表功能及 EXCEL 聚集指令寫成工作表已能自動逐筆比對收文文號筆數等內容，掌控系統收文報表中各漏收及重覆來文等狀況發生，對於收文內控安全性有顯著的提升。

17-3

信件分送業務執行概況

1 掛號信件

文書組共進行掛號信件 88,786 件之分檢與投遞。

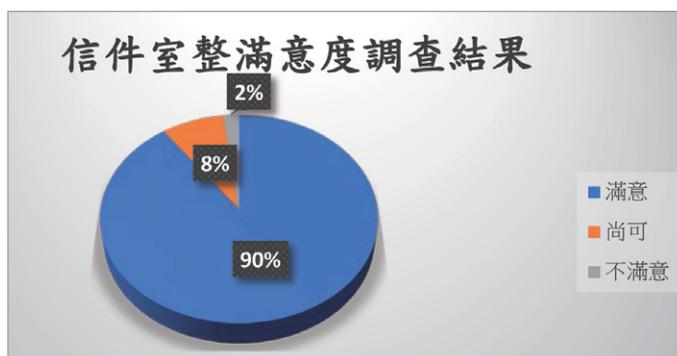
2 普通郵件

全年共處理分送 14,063 公斤，推估約 562,520 件，近年起因郵電及社群等通訊軟體盛行造成平信量逐年減少。

	掛號郵件 (件)	平信 (公斤)
106 年	89,117	28,843 (公斤) ≈ 1,153,720 件
107 年	91,251	19,413 (公斤) ≈ 776,520 件
108 年	88,786	14,063 (公斤) ≈ 562,520 件

3 信件遞送業務執行概況報告暨服務滿意度調查結果

本年度共分檢及遞送全校掛號郵件 88,786 封，平信 14,063 公斤 (約 562,520 封)、報值郵件 215 封 (107 年 191 封)、處理郵局誤投、轉址退回等掛號郵件 1,195 封，較去年同期 1,185 封略增、查詢國內外不明信件共 1,131 件已查詢到信件 901 件查獲率約 80%；本年持續就服務之 102 個院系所等學術單位，在掛號及普通信件之遞送效率、查詢遞送服務態度、遞送作業方式、信件分檢誤投率等四大面向進行信件服務滿意度調查，整體調查結果非常滿意及滿意占全體問卷數 90%、尚可 8%及不滿意占 2%，四大面向中”對於遞送效率及直接遞送系所作業方式”等二項回答最滿意與滿意部分均占 95.16%，而對於”查詢及遞送之服務態度”該項最滿意和滿意占 90%，至於”掛號、平信分檢誤投率”項中最滿意與滿意則占 77%，調查結果對於掛號、平信分檢誤投不滿意比例仍高，將對分檢人員加強管控與訓練，並對分錯信件採個案原因分析並研擬改善對策，以減少客訴及抱怨增加服務滿意度。



郵件室滿意度調查