重 點 工 作

17 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

109 年郵資總預算，除原有 3,500,000 元，加上財務處編列 500,000 元補助年度募款主題活動文宣郵資經費，共計 4,000,000 元。今年共寄送 186,887 件，支出 2,411,768 元，較 108 年度 196,695 件，支出 3,249,123 元，各減少 5 % 及 25.8 %，郵寄數量、郵費支出減少主因係本年度 COVID-19 疫情爆發，世界各國停郵及停航造成寄送國外之信件無法寄送而數量與金額大量減少，國外郵件共計較 108 年減少約 6,000 件，而全年國外郵費因而減少 768,909 元降幅為 64%，募款專案函件寄送量較 108 年增加 8,829 件而所用資費增加至 499,446 元增幅達 13%，紙本公文寄送量也從 108 年 11,992 件降至 11,362 件降幅達 5%，節省郵寄公文資費共計 8,991 元。整體寄送單位成本從 108 年 16.51 元 / 件降至 109 年 12.9 元 / 件，主要還是為寄往國外信件數單位成本較高，本年度國外信件數較少而拉低信件單位成本，另因公文電子交換發送增多，進而減少紙本公文寄送所需成本，嗣後將賡續推行郵資管控節流方案，以達撙節經費開支之目的。

2 經費用途說明

1. 協助本年度校友募款專案之募款函件寄送作業，連繫校友、母校的感情及擴大校友捐款回饋母校，辦理 109 年度募款專案，共計寄送 71,478 件，支用郵費 499,446 元，順利完成該活動函件寄送作業。此次募款乃針對「具歷史價值之建築修繕維護專用款」及「臺大校園護樹計畫專用款」二大主題進行募集。本校歷史悠久，列為古蹟建物衆多，為使各具歷史性價值建物，在恢復並保有原有古色古香面貌外，同時融合古典與現在，而賦予其新時代樣貌加以詮釋建物故事，並使其風華再現成為臺大具指標性意義與象徵。而「校園護樹專案」除極具環保深意外更蘊含「十年樹木、百年樹人」寓意，多年來本校一向致力於深耕高教孕育出全球無數優秀人才，此次以護樹為主題延展出本校除以人為本重視人文學術價值外，對於置身於地球村一員，更加尊重生命，而以生態共同圈、共同體之共存共榮理念，善盡社會責任，在臺大迎向百年之際，結合臺大歷年校友力量衆志成城，樹立本校成為國際性大學的

偉大典範。所以本處不僅協助每年募款專案活動中聯繫與遞送作業外，藉此募款信件資訊的傳達增加學校善盡社會責任的動能與目的，更擴大本校募款廣度及募集能量並將有助於校務基金各種募集績效，使其達成後續聚沙成塔集腋成裘之效果。

2. 協助教務處學士班、研究所學生申請學籍資料及成績單等相關文件寄送作業及後續之查詢服務，本年度服務量達 11,723 人次，寄送費用 355,351 元，較 108 年各減少 10.2 % 及 23.2 %，佔全體郵費支用數 14.75%。服務人次減少仍是受新冠肺炎疫情影響造成國際學術交流管道阻滯，留學等就學申請案情均因停郵停航停滯或延期，雖然業務量減少，郵寄服務品質卻不因此而降低，隨時即時通告教務處通郵與停郵資訊，以協助學生能將其各項申請文件迅速送達收件學校。

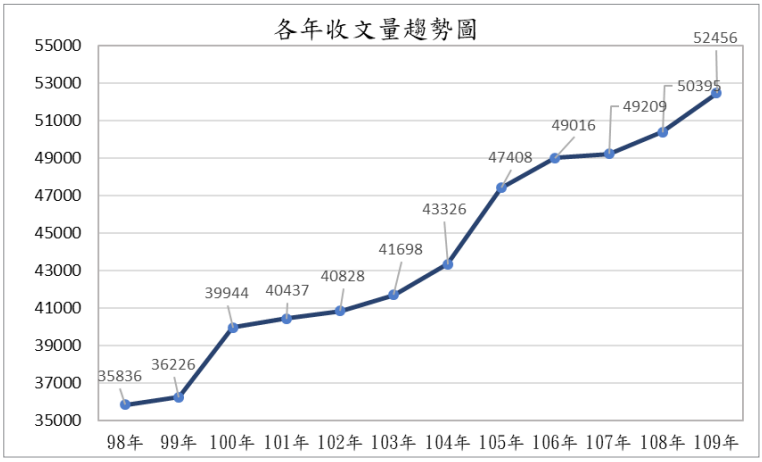
3 109 年及 108 年全年郵費支用各主要用途別經費件數增減狀況以表列說明如下：

郵寄資費支用主要業務用途別	109 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	378,468(15.69%)	387,459(11.93%)	-8,991(3.76%)
校友募款聯繫及雙月刊發送業務	1,155,893(47.93%)	1,645,741(50.65%)	-489,848(-2.72%)
國際事務暨交換學生等招生國際交流業務	37,431(1.55%)	115,299(3.55%)	-77,868(-2%)
學生招生學籍成績等業務	355,762(14.75%)	462,960(14.25%)	-107,198(0.5%)
學生生活、就業、心理輔導及職涯、住宿衛生保健等服務業務	191,092(7.9%)	281,668(8.67%)	-90,576(-0.77%)
辦理全校性活動（杜鵑花節）及校訊等幕僚聯繫等業務	160,986(6.68%)	221,721(6.82%)	-60,735(-0.14%)
人事、主計、出納總務等行政業務（保費、扣繳憑單及招標文件）	86,277(3.28%)	81,957(2.52%)	4,320(-1.48%)
出版中心教學發展（刊物等業務）	11,163(0.46%)	14,036(0.43%)	-2,873(0.03%)
研究計畫管制智財等業務	34,696(1.44%)	38,282(1.12%)	-3,586(0.32%)
小計	2,411,768(100%)	3,249,123(100%)	-837,355(-25.7%)

17-2
公文收發作業整體執行狀況

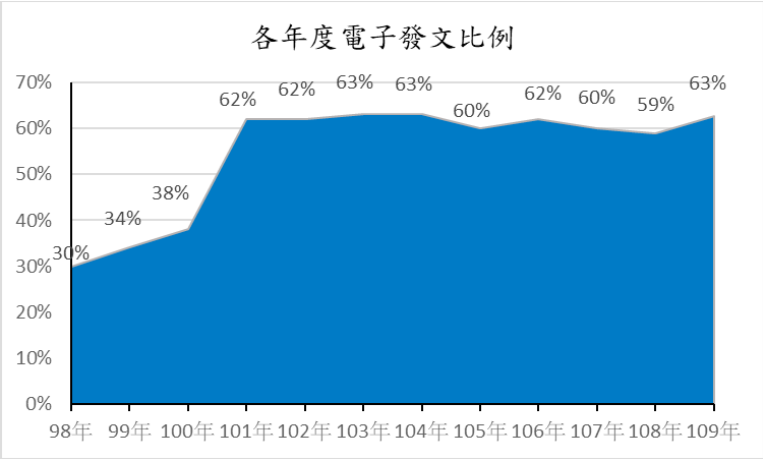
1 收文作業部分

109 年收文量又創歷年來新高，合計 52,456 件（較 108 年增加 2,061 件）增加 4%。其中紙本收文部分 13,288 件佔總收文數 25.33%，經本處將紙本收文掃描電子化後，已大幅降低至 7,479 件，約佔 14.25 %，使全年電子收文率為 85.75 % ，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 電子發文作業部分

109 年共計發送公文文稿數為 37,316 件，全部受文者單位數 197,808 個，其中校內外以紙本發送受文單位數為 73,879 個，占全年發送單位者數 37.4%，而全年以電子發送單位數則佔全部發送單位數之 62.6%，經由文書組宣導與推動公文電子發送，校外紙本公文寄送數量減少 5%，故 109 年電子發文比例有略增 4%，將持續加強宣導鼓勵大宗紙本公文如開會通知單等以電子文方式發送，除能增加對公文傳遞效率外，亦能減少公文印製用紙量並達成環保目的。



3 公文電子交換系統資安檢核與政府組態基準導入強化電子收發業務執行與內控品質效率提昇

1. 完成 109 年交換系統終端層資訊安全稽核自評檢核作業

依據教育部於 109 年 10 月 20 日臺教資 (五) 1090151126A 號來文，為配合行政院「公文電子交換系統資訊安全管理規範」作業規定，賡續進行全年度「公文電子交換系統終端層資訊安全稽核表」之自評、佐證資料搜集說明與報送作業，以強化終端層即用戶端 (本校) 公文交換主機電腦、網路、委外及憑證等之安全管理，以應將來交換層 (即教育部) 對所屬機關學校進行定期稽核時全面性或抽查之所需，自評結果共 8 個面向之自評項目，本校均符合其規範且提供截圖及相關佐證說明等資料報送教育部，其目的在減少公文電子交換時公文資訊遭駭客竄改、洩露、破壞之風險，所以在面對公部門逐年提昇對資安風險管控之際，本校亦與時俱進配合加強公文電子交換系統終端層資訊安全及相關功能優化，除完備達成法令要求外，對於公文電子交換時資安及相關服務品質提昇亦有所俾益。

2. 公文電子交換系統使用者端電腦引進政府組態基準 (Government Configuration Baseline，簡稱 GCB) 導入

目的在於規範公文電子交換系統終端層端之資通訊設備 (如個人電腦、伺服器主機及網通設備等) 的一致性安全設定（如密碼長度、更新期限等），以降低成為駭客入侵管道，進而引發資安事件之風險。

3. 確保新公文系統上線磨合期之校內電子文收發的安全與品質

(1) 隨新公文系統磨合期中收發文功能及報表尚未完全穩定及完整，為確保公文發送及接收的安全及品質，提升各項內控作業，以期能補足系統功能未完全之處及支持系統安然度過此一過渡期，以達系統維持穩定的目標。

(2) 因發現新系統程式漏洞 (BUG) 之故，導致部分校內電子公文及公告無法如預期公布及完成電子遞送作業，經清查後約有 60 幾件電子公文漏發送，且雖經廠商完成校內電子文內稽報表，但該報表仍無法正常運作以比對排除漏發公文。

(3) 為維持發文安全及品質等效能並降低發文漏發的風險，故在系統尚未維持穩定前，將持續進行人工逐筆核對作業。為求完整，除已追溯核對約 3 千件公文外，每日均平均發送 120 餘筆，約花費 120 分鐘，逐筆核對確認無誤後，確保正確完成發文作業及品質。

17-3
信件分送業務執行概況

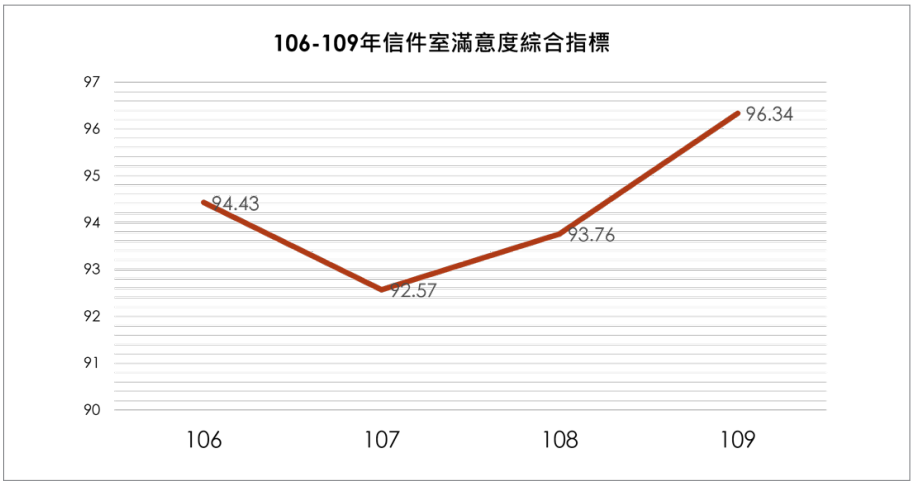
1 掛號信件

文書組共進行掛號信件 84,629 件之分檢與投遞。

2 普通郵件

全年共處理分送 12,141 公斤，推估約 485,640 件，皆因近年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
109 年	84,629	12,141(公斤) ≈ 485,640 件

3 信件遞送業務執行概況報告暨服務滿意度調查結果

109 年度除完成全校掛號郵件 84,629 封及平信 12,141 公斤 (約 485,640 封) 分檢及遞送作業外，亦另需處理報值郵件 160 封、處理郵局誤投、轉址、退回等掛號郵件 1,393 封，較 108 年處理 1,195 封略增。查詢國內外不明信件共 1,378 件已查詢到信件 963 件查獲率約 70%。本年持續就服務之 100 個院系所等學術單位及行政單位，在掛號及普通信件之遞送效率、查詢遞送服務態度、信件分檢誤投率等三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 96.1 %、尚可 3.6 % 及不滿意占 0.3 %，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 98.57 %，而對於”查詢及遞送之服務態度”該項最滿意和滿意占 97.14 %，至於 " 掛號、平信分檢誤投率 " 項中最滿意與滿意則占 94.3 %，調查結果對於掛號、平信分檢誤投滿意比例較低，但較去年有長足進步，茲就各年服務滿意度各項綜合指標趨勢分析如下。