

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：本年度共寄送 292,219 件，支出 4,475,591 元，原預計全年郵資總預算 3,500,000 元，卻因年度內郵費調漲及募款活動郵寄業務量鉅增使原有郵資預算已不敷使用，經二次追加郵寄預算共計 159 萬後，全年執行率為 88%，較去年（105 年）全年同期寄送量 232,937 件，業務量增加 59,282 件（25.4%）而支出金額較去年 3,213,248 元，增加 1,262,343 元，約增加 39%，寄件單位成本也由 105 年每件 13.79 元躍升至 106 年每件 15.32 元，此外造成單位成本略增原因為寄往國外信件數量增加（由 105 年 30,900 件增至 106 年 32,868 件共增加 1,968 件，相對國外郵費支出亦從 105 年 1,571,213 元增加至 2,155,400 元，本年國外信件寄送資費之比例約佔全年寄件資費總量之 48%，而國外資費單價均高於國內資費單價），本處將持續管控郵費支出，期以最少成本完成寄送業務。另就 106 年及 105 年全年郵費支出各主要用途別與增減狀況以表列說明如下：

郵寄資費支出主要業務用途別	105 年郵費 (比例)	106 年郵費 (比例)	經費 (比例) 增減比較
公文郵寄業務	386,803 (12.31%)	439,779 (9.8%)	52,976 (-2.51%)
校友募款聯繫及雙月刊發送業務	1,368,168 (42.57%)	2,666,892 (59.6%)	1,298,724 (17.03%)
國際事務暨交換學生等招生國際交流業務	314,513 (9.76%)	257,206 (5.7%)	-57,307 (-4.06%)
學生招生學籍成績等業務	396,879 (12.35%)	429,236 (9.6%)	32,357 (-2.75%)
學生生活、就業、心理輔導及職涯、住宿衛生保健等服務業務	325,621 (10.13%)	272,118 (6.1%)	-53,503 (-4.03%)
辦理全校性活動（杜鵑花節）及校訊等幕僚聯繫等業務	282,683 (8.79%)	267,554 (6%)	-15,129 (-2.79%)
人事、會計、出納總務等行政業務（保費、扣繳憑單及招標文件）	91,150 (2.84%)	96,927 (2.1%)	5,777 (-0.74%)
師資培育出版中心教學發展（刊物等業務）	20,449 (0.64%)	15,873 (0.4%)	-4,576 (-0.24%)
研究計畫管制智財等業務	26,982 (0.88%)	30,006 (0.7%)	3,024 (-0.18%)
小計	3,213,248 (100%)	4,475,591 (100%)	1,262,343 (39.28%)

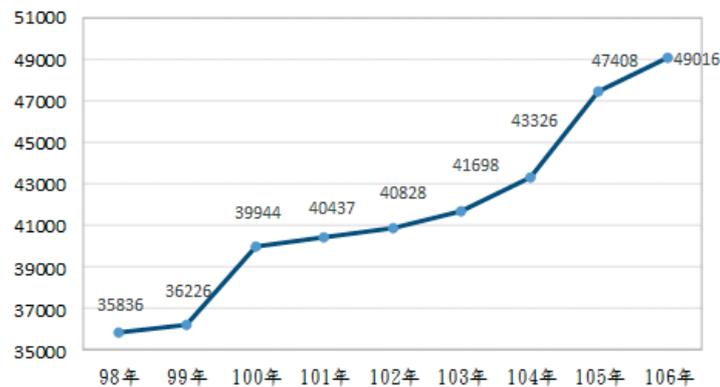
2. 因應郵資調漲，持續推行擷節與強化預算資費管控措施：中華郵政股份有限公司於本(106)年8月1日起郵資全面調漲，其漲幅依其郵寄種類不同約從7成至4成均有，影響所及幾乎達全部郵件，概估至少增加本校5成郵寄資費，除已緊急擴增合約採購金額外，將持續推行公文電子交換傳送以減少郵寄成本（從100年公文系統上線後，郵寄公文資費從99年約55萬元降至106年44萬元，公文件數亦從99年32,476件降至18,276件，所佔經費比例從99年19%減少至106年9.8%）並籲請各郵寄公務函件單位擷節開支，以因應郵資調升對本校衝擊。

17-2 公文收發作業整體執行狀況

1 收文作業部份

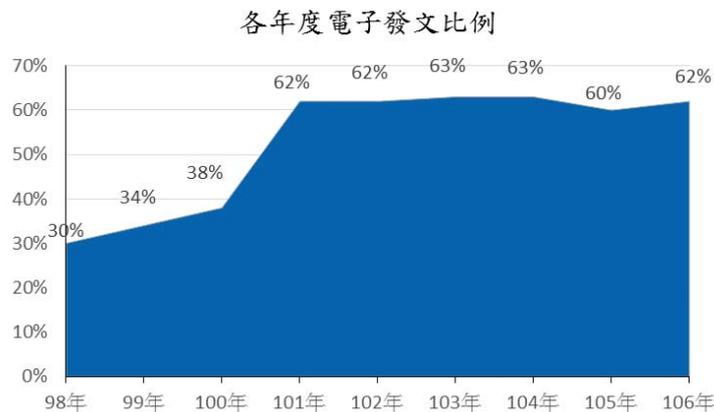
106年整年收文量又創歷年來新高，合計49,016件（較105年增加3.4%），其中紙本收文部份9,524件佔總收文數19.43%，經本處將紙本收文掃描電子化後，已大幅降低至5,550件約佔11.13%，使全年電子收文率提升至88.87%（較去年電子收文率88.81%略為提昇），整體電子收文率提昇明顯有助於分文效率及對於本校公文線上簽核及無紙化。

近九年收文量趨勢圖



2 電子發文作業部份

106年整年共計發送公文文稿數為34,786件，較105年處理公文文稿數34,073件增長2.1%，其中以校內外電子文發送者為21,412件，較105年20,127件增加1,285件，略增6.4%，而全年電子發送總數約佔全部公文總數之62%，較105年電子發文比例略升。為因應郵費全面調升導致寄送紙本公文成本大增，除持續加強宣導與推動公文電子發送，以降低寄送紙本公文的郵寄資費外，也有助於提升公文傳遞效率與減少公文印製用紙量。



3 公文電子交換系統版本更新

本校已於 106 年 6 月 12 日完成最新版公文電子交換系統版本測試及更新設定，本次更版新增效益：

1. 修正機關名稱含罕用字時，無法對應地址簿編碼之名稱檢核問題。
2. 調整發文錯誤訊息顯示方式。
3. 調整並優化地址簿同步機制，解決機關更換憑證後因收發文時差致憑證資訊不一致而造成發文異常情形。
4. 調整連線通訊協定為 TLS1.2。
5. 修正文書訊息檔（DM）之判斷機制。除有助於交換過程中對系統啟動後異常狀況排除，更有助於公文電子交換系統運作順暢及公文電子交換品質，並強化公文電子交換系統終端層軟體安全及優化軟體功能。

17-3 信件分送業務執行概況

1 掛號信件部份

文書組共進行掛號信件 89,117 件之分檢與投遞。

2 普通郵件部份

全年共處理分送 28,843 公斤，推估約 1,153,720 件，因隨電郵盛行，普通郵件的量有逐年下降的趨勢。

	掛號郵件（件）	平信（公斤）
104 年	105,879	35,936(公斤) ≈ 1,437,440 件
105 年	91,298	31,731(公斤) ≈ 1,269,240 件
106 年	89,117	28,843(公斤) ≈ 1,153,720 件

3 更新掛號信件查詢系統

全校每年掛號信件約 9 萬件，舊的查詢系統已難負荷。原系統使用 SQL 2000 系統及資料庫，不僅維護困難、資料備份不易，且不利日後系統功能升級、擴增及提昇。隨著作業系統及資料庫系統作業軟體不斷更新，為使信件查詢及作業更加便利，更新為新系統，可供手機、平板等行動裝置進行查詢掛號信件之傳遞動態資訊，同時解決系統維護及資料備份問題，對於資料備援及安全更加確保，並藉此次系統更新、整合，提供有用統計數據，減少人為統計錯誤，在使用上將更兼具人性化與便利。系統網址 <http://140.112.162.244:8080/>



The screenshot shows the web interface for the National Taiwan University Mail Query System. At the top, there is a header with the university's logo and name in Chinese and English, and the text '總務處 文書組'. Below the header is a search form titled '郵件查詢'. The form includes several input fields: '收件日期' (Receiving Date) with two date pickers set to '2018-02-08', '收件單位' (Receiving Unit) with two dropdown menus set to 'All', and '郵件號碼' (Mail Number) with a text input field. At the bottom of the form are two buttons: '查詢' (Search) and '清除' (Clear).

4 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 89,117 封、平信 28,843 公斤（約 1,153,720 封）、報值郵件 249 封、處理郵局誤投、轉址退回等掛號郵件 1,004 封；全年持續就服務之 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 89.83%、尚可 7.2% 及不滿意占 2.97%，四大面向中對於遞送效率及直接遞送系所作業方式該二項最為滿意，滿意以上各占 96.6% 及 93.22%，而對於「查詢及遞送之服務態度」和「掛號、平信分檢誤投率」等項中其不滿意各約占 3.39% 及 5.08%，調查結果除後續作為信件作業改善參考外並就問卷結果進行分析與追縱，藉此調查結果以針對顧客服務弱點部份予以分析補強，做為管理上加強的依據，以提昇本校信件業務服務整體品質。