

# 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（107 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 229,281 件，支出 4,041,976 元，較 106 年度 292,219 件，支出 4,475,591 元，各減少 21% 及 9.7%。

##### 2 經費用途說明

- (1) 進行校友募款專案之募款函件寄送作業，協助財務處連繫校友，提升校友對母校的感情、擴大校友捐款回饋母校。今年度募款專案共寄送 4 版文宣品（募款信函 / 募款信封 / 捐款主題說明 / 捐款單）及 2 冊捐款芳名錄（國內 / 外），共累計寄送 90,137 件，支用郵費 837,443 元，順利完成該活動函件寄送作業。並藉由此籌募活動之募款函件之送達，擴大本校募款廣度及募集能量，也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 12,553 人次，寄送費用 434,026 元。本服務建立一迅速便捷服務管道，方便校友及學士班、研究所學生網路線上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取件，有助於提升服務品質。藉由申請、郵件寄送等一元化而達到單一窗口全程服務，提供校友及學生更有效率及更便捷之服務。

### 3 106 年及 107 年全年郵費支出各主要用途別經費件數增減狀況以表列說明如下：

郵寄資費支出主要業務用途別	107 年郵費 (比例)	106 年郵費 (比例)	數量 (比例) 增減比較
公文郵寄業務	478,328(11.83%)	439,779(9.8%)	38,549(2.03%)
校友募款聯繫及雙月刊發送業務	2,321,690(57.42%)	2,666,892(59.6%)	-345,202(-2.18%)
國際事務暨交換學生等招生國際 交流業務	101,983(2.52%)	257,206(5.7%)	-155,223(-3.18%)
學生招生學籍成績等業務	434,382(10.74%)	429,236(9.6%)	5,146(1.14%)
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%)	272,118(6.1%)	-41,481(-0.4%)
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%)	267,554(6%)	-35,696(-0.27%)
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%)	96,927(2.1%)	101,229(2.8%)
出版中心教學發展(刊物等業務)	13,105(0.32%)	15,873(0.4%)	-2,768(-0.08%)
研究計畫管制智財等業務	31,837(0.79%)	30,006(0.7%)	1,831(0.09%)
小計	4,041,976(100%)	4,475,591(100%)	-433,615(-9.7%)

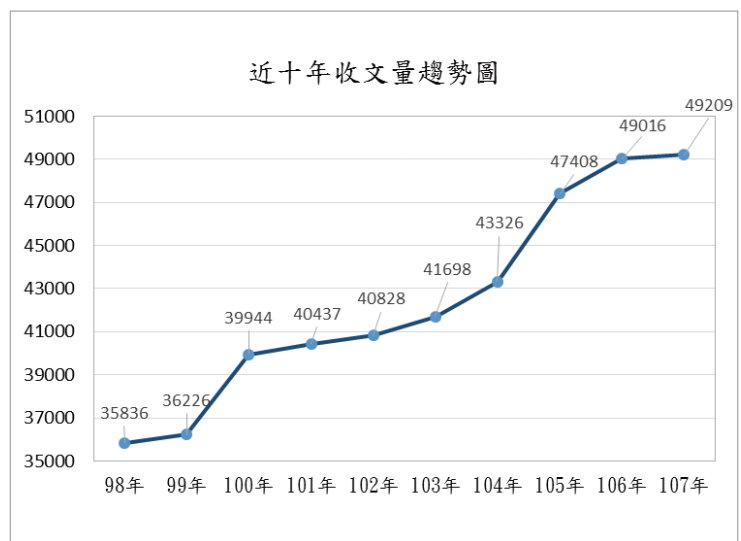
## 17-2

### 公文收發作業整體執行狀況

#### 1 收文作業部份

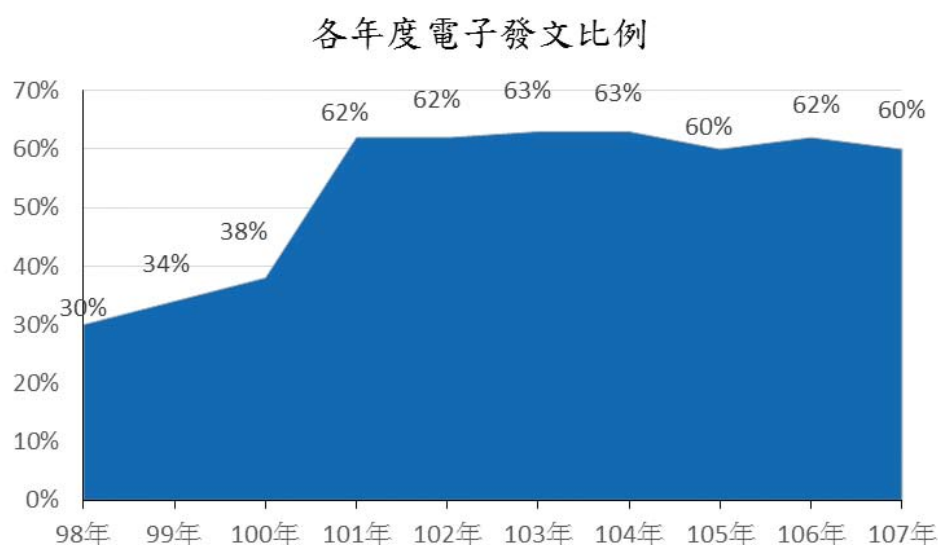
107 年收文量又創歷年來新高，合計 49,209 件（較 106 年增加 193 件）。

其中紙本收文部份 9,323 件佔總收文數 18.95%，經本處將紙本收文掃描電子化後，已大幅降低至 5,311 件，約佔 10.79%，使全年電子收文率提升至 89.21%（較去年電子收文率 88.87% 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。



## 2 電子發文作業部份

107 年共計發送公文文稿數為 35,487 件，較 106 年 34,786 件增長 2%，其中以校內外電子文受文單位數為 102,647 個較 106 年 95,417 個共增加 7,230 個，其數量略增 7.5%，而全年電子公文發送總數約佔全部公文總數之 60%，為因應近年來郵費全面調升導致寄送紙本公文成本大增，本處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，將對公文傳遞效率之增加與減少公文印製用紙量等後續環保成本等效益推動有所裨益。



## 3 更新公文電子交換目錄整合系統建置

完成本校公文電子交換系統介接 API 整合方案評估、後續規劃與更新建置，以增加本校公文電子交換系統之資訊安全，減少系統開發建置及後續維運成本。

- (1) 為提升公文電子交換系統之資訊安全且為因應國家發展委員會檔案管理局現行 eClient 公文電子交換中心系統預訂於 108 年 1 月起停止維運，教育部已開發公文電子交換系統介接 API 整合作業外並辦理說明會，並提供各校 (1) 自行開發、建置公文電子交換系統 (2) 藉由 Web service 方式介接 (3) 目錄整合 (4) 共同供應契約採購公文管理系統整合收發模組等四種整合方案由各校，自行評估選擇。
- (2) 本處經考量新舊系統開發、轉換更迭時系統安全穩定性和系統上線時效性、系統後續維運成本效益等相關風險因子後，採方案三目錄整合方案上線介接方式，其優點是可提供與現行交換用戶端相同的目錄介接方式，公文系統或公文製作完全不需進程式增修，亦即減少上線的風險並能依照教育部議定的上線時程，遠遠降低系統上線急迫性所造成風險與本校後續系統增修與維運成本，以期在新、舊公文交換系統交替緩衝期內仍可無縫接軌，另就本案後續需配合相關措

施進行積極籌備並已在 12 月 11 日完成新舊系統切換，目前新系統仍有斷線、公文交換本文及附件不全等不穩狀況除逐漸排除外，並就需改正相關問題綜請教育部予以改善，以維本校電子公文收送管道暢通與正常運作及確保公文電子傳遞安全。

## 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 91,251 件之分檢與投遞。

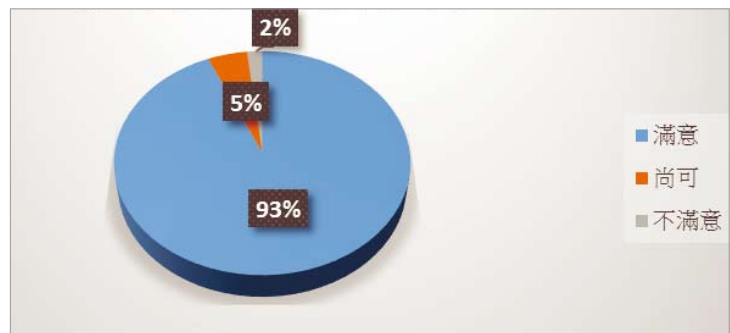
#### 2 普通郵件部份

全年共處理分送 19,413 公斤，推估約 776,520 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)
105 年	91,298	31,731 (公斤) ≈ 1,269,240 件
106 年	89,117	28,843 (公斤) ≈ 1,153,720 件
107 年	91,251	19,413 (公斤) ≈ 776,520 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 91,251 封，較去年 89,117 封增加 2.4%、平信 19,413 公斤 (約 776,520 封)、報值郵件 191 封、處理郵局誤投、轉址退回等掛號郵件 1,185 封，較去年同期 1,004 封增加 18%；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 93.36% (106 年 89.83%)、尚可 4.7% (106 年 7.2%) 及不滿意占 1.82% (106 年 2.97%)，四大面向中”對於遞送效率及直接遞送系所作業方式”等二項最滿意與滿意各占 96.23% 及 98.11%，而對於”查詢及遞送之服務態度”該項滿意和滿意占 92.31%，至於”掛號、平信分檢誤投率”項中最滿意與滿意則占 86.79%，調查結果整體滿意度較 106 年提昇，滿意度提昇顯見之前針對信件作業改善及針對顧客服務弱點部分予以分析補強，已發揮功效，對於此結果將持續精進作業各項程序以提昇本校信件業務服務品質。



郵件室滿意度調查