重點工作

郵務及收、發文業務推展概況

17-1

1 110 年度執行概況

110 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 179,326 件,支出 2,327,180 元,較 109 年度 186,887 件,支出 2,411,768 元,寄送數量減少 4%,支出減少 84,588 元,約佔 2.8%,郵寄數量、郵費支出減少主因,仍是本年度 COVID-19 疫情蔓延,世界各國停郵及停航造成寄送國外之信件無法寄送而導致寄送數量與金額減少,國外郵件較 109 年減少約 3,392 件,而全年國外郵費支出因而減少 84,516 元降幅為 19%,募款專案函件寄送量較 109 年增加 1,327 件,所用資費由 499,446 元增加至 525,565 元增幅達 5.2%,而 110 年紙本公文寄送量 11,834 件,全年郵寄公文資費為 390,011 元。而整體寄送單位成本(含各單位公務函件)從 109 年 12.9 元 / 件略升至 110 年 13.2 元 / 件,主要還是為寄往國外信件數單位成本較高,110 年因受傳染病疫情影響,致航運價格激增,除郵局表列資費外另加收「緊急情況附加費」,導致國外郵寄單位成本增加而拉高整體寄件成本。

2 經費用途説明

- 1. 110 年持續協助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 110 年度募款及雙月刊寄送、校友服務等相關業務,整年累計共寄送 131,260 件,支用郵費 1,097,794 元,約占郵寄總支出 47%,順利完成相關活動函件寄送作業,另此次專案募款除接續 109 年「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」二大主題進行募集外並就募集「臺大創校百年願景基金」,以延續建校百年優良傳統,破浪前進五十,提升臺大國際競爭力,朝「亞洲旗艦、世界頂尖」的目標邁進,在臺大迎向百年之際,結合臺大歷年校友力量眾志成城,樹立本校成為國際性大學的偉大典範。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,間接傳遞本校偉大願景與使命之效果。
- 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,110年度服務量達 13,302人次,寄送費用 340,490元,較 109

年增加 1,579 人次略升 13.5%,佔全體郵費支用數 14.6%,此服務亦充分達到當初預設之遠距網路即可申請,無需舟車勞頓親力親為之服務品質提昇目的且亦能兼顧降低感染風險,並藉由申請、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。

3 109 年及 110 年全年郵費支用各主要用途別經費件數增減狀況以表列説明如下:

郵寄資費支用主要業務用途別	109 年郵費(元) (比例)	110 年郵費(元) (比例)	金額 (比例) 增減比較
公文郵寄業務	378,468(15.69%)	390,011(16.76%)	11,543(1.07%)
校友募款聯繫及雙月刊發送業務	1,155,893(47.93%)	1,097,794(47.17%)	-58,099(-0.76%)
國際事務暨交換學生等招生 國際交流業務	37,431(1.55%)	14,716(0.63%)	-22,715(-0.92%)
學生招生學籍成績等業務	355,762(14.75%)	340,878(14.65%)	-14,884(-0.1%)
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%)	196,515(8.44%)	5,423(0.54%)
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%)	152,232(6.54%)	-8,754(-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%)	92,822(3.99%)	6,545(0.71%)
出版中心教學發展(刊物等業務)	11,163(0.46%)	7,490(0.32%)	-3,673(-0.14%)
研究計畫管制智財等業務	34,696(1.44%)	34,722(1.49%)	26(0.05%)
小計	2,411,768(100%)	2,327,180(100%)	-84,588(-25.7%)

17-2

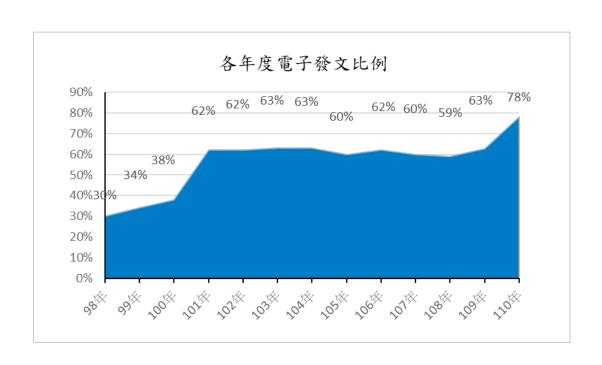
1 收文作業部分

110 年收文量因受疫情影響而減少至 47,492 件(較 109 年減少 4,964 件)減幅達 9%。 其中紙本收文部分 9,160 件佔總收文數 19.3%,經本處將 3,833 紙本收文掃描電子化 後,已大幅降低至 5,325 件,約佔 11.21%,使全年電子收文率為 88.79% 較 109 年 85.75%,電子化比率增加 3%,整體電子收文率提升對於分文效率及對於本校公文線 上簽核及無紙化有顯著助益。



2 電子發文作業部分

110 年共計發送公文文稿數為 34,637 件,全部受文者件數為 182,240 件,其中校內外以紙本發送受文數為 40,848 件,占全年發送數 22.4%,以電子發送單位數則佔全部發送單位數之 77.6%,受惠於疫情為避免人直接接觸,遠距及異地居家辦公進而帶動公文電子發送量,故 110 年電子發文比例較 109 年增加 15%,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及防疫目的。



3 推動收發文整體作業電子無紙化暨衍生成果展現

從電子及紙本收發文作業數量增減互動關係分析,係因疫情期間為順應疫情發展之所需,在期減少人流及直、間接之接觸機會及配合相關因應措施的氛圍下,此電子化傳送方式變革將有助於未來遠端聯繫科技並結合大數據建立,甚者如能再加上後續 AI 人工幕僚智庫等系統建置聯結下,可達支援輔助決策理想目標,故電子化不僅漸成為本校公文後續推動並發展趨勢主流方向,也藉由改變使用者習慣,助於推動收發文作業電子無紙化之成果顯現,使本校能充分善盡減紙、減碳、環保、永續的社會責任目標。

4 因應疫情變化擬具『公文信箱交換實施方案』以利整體公文交換作業順利推行

- 1. 為符合疫情發展需要並兼具傳遞效率與疫情管控衡平,本校公文交換方式於 9 月 6 日起調整以鹿鳴堂 1 樓為交換地點,內建置各單位公文交換信箱,各單位以信箱為 交換標的、以達成間接交換目標,為期減少人與人間直接接觸,並請各單位在門 禁管控之限定時間內,分批、分流放置交換公文於信箱內進行交換,交換期間將 採實名制和人流總量管制及其他如測量體溫等相關防疫措施。
- 2. 藉由本案信箱妥置與動線規劃,標明行政及學術單位別信箱位置以增加投遞效率, 大大減少人員妥投時間與人流交錯機會,能確實並增加安全社交距離。
- 3. 本案不僅達成避免人與人接觸的防疫需求外,且減少每月公文信件化上收所增遞 送費用,另後續如有疫情再起狀況,可藉由降低人流數目之管制方式,而續沿用 此一方案。
- 4. 本案施行初期除加強各項指引標示與宣導外亦派員專門協助指引及制度運作說明 與疑難排解,目前整體運作順暢,已達本案策略性目標,之後如有未盡事宜,將 藉由各種問題反饋,逐步進行滾動式檢討修正,以達風險有效管控。

17-3

1 掛號信件部分

110 年文書組共進行掛號信件 89,218 件之分檢與投遞,較 109 年 84,629 件增加 4,589 件,增加 5.5%。

2 普通郵件部分

全年共處理分送 11,198 公斤,推估約 447,920 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
110年	89,218	11,198(公斤) ≈ 447,920 件

3 其他信件附加業務執行概況報告暨服務滿意度調查結果

110 年度除完成全校掛號郵件 89,218 封 (較 109 年增加 4,589 封)及平信 11,198 公斤 (約 447,920 封)分檢及遞送作業外,亦另需處理報值郵件 144 封、處理郵局誤投、轉址、退回等掛號郵件 1,056 封;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,整體調查結果滿意度綜合指標分數為 96.25 分。以下就各年度服務滿意度綜合指標趨勢分析如下:



17-4

自 90 年起,各一、二級行政單位 之公文傳遞方式,改為每日固定2次、 於第二行政大樓地下一樓「公文交換 中心」進行公文交換,節約公文遞送 人力。因應校務發展,到了110年已 有 70 個單位參加公文交換運作,進入 公文交換中心的人數也變得更多,有 限的室內空間顯得更加擁擠。

109年1月臺灣出現新冠肺炎疫 情,為防止疫情擴散,避免密閉空間 內聚集大量人員,於是在兼顧公文傳 送效率與防疫規範的前提下,公文交 換的地點與方式也有多次改變,簡述 如下:



疫情前的公文交換中心平日作業情形

1 109 年 3 月 23 日 / 第一會議室

當日上午暫停公文交換,選定空 間較寬敝、又鄰近原本公文交換 中心的第一會議室做為臨時公文 交換地點,完成緊急佈置後,下 午順利完成公文交換。



第一會議室做為臨時公文交換中心

2 109 年 3 月 24 日 / 普通教學館闈場前長廊

由於第一會議室平日皆有會議,因 此另外選定普通教學館闈場前長 廊做為臨時公文交換點。該處為 戶外空間,可降低人員在密閉室 內空間被傳染的機率,然而連日 降雨,即使有屋簷和塑膠布擋雨, 人員在濕漉漉的環境進行公文交 换十分不便,因此很快地又另覓 其他適當地點。



闈場前長廊做為臨時公文交換中心

3 109 年 4 月 13 日 / 鹿鳴堂一樓

利用清明連假期間,委請營繕組廠商整理鹿鳴堂一樓空間、安裝照明、循環扇等簡易設施,文書組同仁搬運長桌做為各單位作業枱面、佈置單位桌牌,4月13日起,公文交換業務移至鹿鳴堂一樓進行。此處室內空間寬敝,人員可保持適當社交距離,獲得公文交換同仁一致好評。





文書組同仁於鹿鳴堂佈置長桌和桌牌

鹿鳴堂空間寬敞,人員可以保持適當距離。

4 109 年 6 月 11 日 / 第二行政大樓地下一樓「公文交換中心」原址 隨著疫情趨緩,公文交換業務回到第二行政大樓原址運作。

5 110 年 5 月 13 日 / 鹿鳴堂一樓

110 年 5 月疫情再度升溫,為增加社交距離、保護人員健康,公文交換業務再度移至 鹿鳴堂一樓進行。

6 110 年 5 月 25 日 / 停止公文集中交換

5月19日升級至三級警戒,為避免公文集中交換過程中因人員聚集、或頻繁觸摸物件而擴散疫情,又本校教職員輪流居家辦公,僅剩40%人力到校,各單位無固定人力可配合公文交換作業,因此暫停公文集中交換,改由公文信件化之應變方式運作。

- 1. 緊急案件及密件請各單位自行親送至收件單位。
- 2. 行政大樓一級單位公文及禮賢樓(卓越聯合大樓)可經由信件室代為傳送至各學院(無法代送至醫學院,請自行郵寄),送至各學院公務文件將由郵差送至各學院並請收件單位協助簽收。
- 3. 遞送之公文需寫明送件單位,並以公文信封袋包裝好依各單位遞送別附加「遞送內容清單」,其「遞送內容清單」不拘格式但要清楚記載所傳送內容數量或文號(亦可利用公文系統現成文稿送件表),以便於收件單位簽收。
- 4. 無須簽收者則不需附加「遞送內容清單」。
- 5. 第一及第二行政大樓及禮賢樓之行政單位彼此傳遞請自行跑件或投遞至信件室前「公務文件交換箱」,由行政大樓各單位派專人至交換箱取件並於下班前清空「公務文件交換箱」。







信件室外增設行政大樓各單位之公文交換箱

7 110 年 9 月 6 日 / 鹿鳴堂一樓

疫情降級為二級警戒,為兼顧公文傳遞效率與疫情管控,自9月6日起以鹿鳴堂1樓為交換地點,人員入場需符合防疫規範,採實名制、測量體溫、控制人數、戴口罩、不得飲食,並且以長桌規範人員行進路線,避免動線交錯。公文交換時採「間接交換」之方式,人員必須於限定時間內將公文放置於各單位的信箱內、或領取該信箱內的文件,減少人與人的直接接觸。





鹿鳴堂内設置各單位信箱,人員自行將公文投放於各單位信箱内。





規劃單向進出口、以長桌限制行走方向,人員交換公文完畢立即離開,以符合防疫需求。