

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：考察)

九十年郵政各類模範人員 出國觀摩報告書

服務機關：郵政儲金匯業局
儲匯企劃處

出國人 職 稱：處 長
姓 名：郭劍萍等九名

出國地區：美國西部

出國期間：九十年八月十八日
至九十年八月二十四日

報告日期：九十年十一月

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：九十年郵政各類模範人員出國觀摩報告書

頁數 頁 含附件：有 無

出國計畫主辦機關：郵政總局

聯絡人：林瓊英 聯絡電話：(02) 23921310-2812

出國人姓名：郭劍萍等九名 服務機關：郵政儲金匯業局

職稱：處 長 電話：(02)23414103

出國類別：1.考察 2.進修 3.研究 4.實習 其他

出國期間：九十年八月十八日至九十年八月二十四日

出國地區：美國西部

報告日期：九十年十一月

分類號 / 目

關鍵詞：美國、郵政、業務經營、作業

內容摘要：

郵政服務為政府服務人民重要的一環，服務良莠影響人民對政府的評價，郵政總局為了全面提昇服務品質，不斷改善軟硬體設施，對員工素質提升方面，除了透過教育訓練外，每年都依據「郵政事業機構選拔儲匯業務績優人員實施要點」規定，舉辦郵政模範員工選拔，以激勵士氣。此次觀摩之感想與建議：

一、儲匯業務績優人員出國觀摩，對激勵士氣和學習成長都有助益，宜繼續每年舉辦。

二、美國郵政高效率的郵件處理作業，機械自動化和電腦控管，不僅加速郵件收投時效，也節省人工成本，提高經營績效。我國郵件處理自動化設備、宣傳使用標準信封和書寫郵遞區號都應加緊努力。

三、美郵彈性合理的獎金制度頗具鼓勵作用。窗口人員工作勤惰考核作為獎金核發依據。郵件處理中心每週公告工作時效值，作為各班不同獎金核給依據。我們現行考成評分和均一的考績獎金，已失激勵員工功能，似應研擬一套公平合理、論功行賞，有差別的考績獎金制度。

四、美國郵政已採行企業經營制度，我國郵政事業正擬採行公司化組織，惟在實施公司化之前，對於儲匯、壽險、郵務合營不變，或是郵務經營應受政府補貼及員工權益受到保障，都宜周全訂定辦法後再實施。

目次

壹、前言--翹首企盼終成行-----	1
貳、局長的勗勉--千叮萬囑為郵政-----	2
參、行程概述--行萬里路勝讀萬卷書-----	3
肆、舊金山郵件處理配送中心—奮力轉型盼成 龍-----	10
伍、感想及建議--拾得珠玉滿懷抱-----	15
陸、後記-----	16
柒、附錄-九十年儲匯劃撥壽險業務績優人員出 國觀摩名單-----	17
捌、圖片	

壹、前言--翹首企盼終成行

在這知識經濟的時代裡，企業運作及經營方式隨著知識發展及科技研發的創新不斷進步，速度、效率、顧客導向已成為每個人評估公營機構服務品質的準繩。我郵雖隸屬於行政院交通部，肩負政府機關提昇全民福祉的政策使命--提供全國用郵客戶便利，一致的服務。不似私營企業為求營業利潤的提昇，可以採取地域、產品等差異化服務。但效率與顧客滿意度既已是全世界公認的企業運作標準，以「郵政與社會同步邁進」自勉的中華郵政，自亦不落人後，從事各種經營體質的改造工作。員工訓練即為其中重要的一環，而選拔績優員工出國向全世界郵政先進觀摩，一則獎勵員工衝刺本業的辛勞，再則亦可學習他國郵政經營秘訣，藉以擷長補短，裨益吾郵。

郵政儲匯局為踐行上述理念，提供九十年度儲匯、壽險、劃撥業務績優人員出國觀摩員額七名，由各地方局推薦名單經三區局評比，甄選出較具代表性者七名出國觀摩考察（其中北區局三名，中南區局各二名）。七名業務績優人員個個都是業務衝刺急先鋒，服務客戶好楷模，從郵事蹟令人欽佩。本案績優人員報奉大部核准後，訂於九十年八月十八日啟程赴美西考察，至同年八月二十四日返國，行程共七天。

貳、局長的勗勉--千叮萬囑為郵政

考察團由儲金匯業局儲匯企劃處郭處長劍萍擔任領隊，於八月十七日下午四時在儲匯局六一六室舉行行前說明會。團員因同為郵政工作成員，且由行前函電聯繫過程中對彼此略知一二，但因分處各地而緣慳一面。這次行前會議大家齊聚一堂，正式見面，原先那種疏離的感覺很快被彼此都是從郵人的熟悉感覺所取代，人和已具，使人對這次遠渡重洋之旅更增添了幾分踏實感。

領隊簡單交代了大家應本互相照顧，友善合作立場出遊，注意團體紀律，準時集合，並帶領大家拜會局長、副局長。首長們對團員和藹可親，諄諄叮嚀，除不斷勉勵與肯定團員們平素推展儲匯各項業務之辛勞外，並一再叮嚀出國期間應注意各項安全問題，也希望大家發揮團隊精神，互相照顧，趁機觀摩學習他人長處。並祝福大家旅途愉快，順利出遊平安回家，和煦的作風溫暖了大家的內心。從阮副局長口中更證實黃局長為了績效獎金，在大部的審查會議上舌戰群倫，賣力爭取，終獲通過的傳聞。郵政首長的真情舉止，聞之令人動容，恨不得借這次觀摩機會，習得一招半式，以供吾郵參考利用。

貳、行程概述—行萬里路勝讀萬卷書

第一天 八月十八日（星期六）

團員們懷著興奮與感激的心情，於是日下午四點三十分聚集在儲匯局大門。搭乘承包旅行社提供的遊覽車前往桃園中正機場，搭乘十八點三十分起飛的長榮客機飛往美國洛杉磯（Los Angeles）。由於經過國際換日線，雖花了將近十二小時的空中航程，仍於當地時間八月十八日下午一點多降落洛杉磯機場。抵達後隨即展開市區參觀行程。

洛杉磯是美國西部第一大城，僅次於紐約的美國第二大城，她就像一顆璀璨的明珠，鑲嵌在加州的北部。洛杉磯是典型的沙漠氣候，夏天常有高達華氏 89 至 95 度的熱浪來襲。但因本次旅遊時間適逢夏末，熱氣稍竭；避開了酷暑的侵襲，讓我們為本次參觀活動兼具天時更添一喜。

美國是個民族大熔爐，外來人口占十分之一，洛杉磯亦然。居民有白人、黑人、西班牙後裔及亞洲後裔，其中百分之四十以上是西班牙語系人口。華人在本城雖屬少數族群，但因生活勤奮，累積的社經影響力，實也不容忽視。

環繞洛杉磯機場的高速公路（Freeway）旁，有鐵軌專供二節式火車行駛，據導遊說搭乘者不多，但政府為提供大眾交通工具，雖虧本亦勉力維持營運。洛杉磯人口眾多，政府為鼓勵共乘制度，規定每一高速公路內線均為快速車道，車上有二人以上共乘者才可以行駛其上。美國政府執法頗嚴，養成人民守法的習慣。據說曾有華人自認聰明，買個充氣假人置於駕駛座旁，暢行內線車道數日後，終於被警察抓到。警察依據相關資訊偵測出他放置假人的期間，施以重罰。消息公佈後，人人引以為戒，更不敢心存僥倖，輕易試法。

洛杉磯公路像棋盤式分佈，道路均以數字命名。南北向公路取名單數，東西向道路則以雙數命名。我們由機場上高速公路轉 101 號公路直奔比佛利山莊附近的中國戲院（China Theater）。中國戲院並非華人所建，而是一位名叫席德（Sid Grauman）的美國人所建造的。因此，除了旁邊仿中式的小牌樓外，毫無中國建築風采。

此戲院主要特色在於庭前走道石磚上佈滿知名演員及大導演的手掌及簽名拓印（俗稱星光大道 Hollywood Walk of Fame），供遊客們憑磚瞻仰。明星大導們或當紅或過氣，他們奉獻第八藝術的努力與卓越的表現，都鮮活的映在人們的心中。中國戲院行銷手腕高明，名人拓印包羅萬象，以迎合多種類型遊客的喜好。像華人明星中有李小龍、成龍，西部電影有查理士布朗遜，現代電影更有布魯斯威利湯姆漢克、尼可拉斯凱吉及湯姆克魯斯，香消玉殞的瑪麗蓮夢露及貓王等明星手印，廣受小孩喜愛的卡通明星，如唐老鴨、米老鼠等也堂堂在列。使得八方遊客，不論年齡大小，各自站在心儀的明星拓印前拍照，倒也老少咸宜，其樂融融。

第二天 八月十九日（星期日）

上午前往環球影城（Universal Studios Hollywood）參觀。電影產業俗稱夢工廠（Dream Factory），結合人與科技，創造出各種魔幻實境，既反映歷史與人生，亦兼及人類對過去及未來的嚮往，使人陶醉其中，樂此不疲。

影城內分上層區的綜藝中心（Entertainment Center）及下層區的攝影棚中心（Studio Center）。上、下二層共有十五個神奇好玩的模仿電影情節主題遊樂區，如神鬼傳奇、魔鬼終結者第二集、侏儸紀公園等。門票採一票到底方式，

買票入城後各個樂園均可免費遊玩，因此旅客到此都做竟日之遊，以便盡興而歸。

影城當局建議遊客應自攝影棚之旅（Studio Tour）開始玩起。我們跟著一大群人排隊坐上了三節式的遊園車，車上配置司機兼導遊人員乙名，帶領大家穿越各知名電影拍攝地點及場景，回味電影裡面令人難忘的情節。隨著導遊精彩的口白，只見我們身處十八世紀日正當中的街道，一場令人屏息的槍戰正要展開。繞過一片水塘，火車前傾，水裡猛地迎面撲來一條大白鯊，使得遊客尖叫不止。待逃出生天，忽而碰上大地震等災難，只見車行橋上，一聲巨響斷了橋身，眼看就要落水，千鈞一髮之際，大橋卻又神奇地復原了。隨後車行街上，兩旁摩天大樓燒的燒，倒的倒，殘垣斷壁等碎片迎面撞擊而來。待安全閃過時，冷不防橫行街頭的大猩猩巨掌卻又當頭兜下，令人嚇出一身冷汗。好不容易逃出大災難場景，來到灌木叢林時，只見右邊山坡上一片洪水鋪天蓋地襲捲而來，樹木也被摧枯拉朽的連根拔起，遊客濺得半臉全濕，令人噴飯的是導遊旁白說：「除了水之外，所有的情景都是真的。」真應了「假做真時真亦假」的人生夢境。

我們又繼續遊覽了「回到未來」「侏儸紀公園」「魔鬼終結者」及水上世界等遊樂區，體驗了虛擬幻境等聲光科技結合的刺激，處處充滿了驚喜與對電影的美好回憶。

環球影城對各主題樂園的經營與設計煞費苦心，綜觀影城十五個主題遊樂區可區分為四類：首站的攝影棚之旅，可說是電影的產業介紹，讓遊客對電影這個第八藝術，有個美好的概括印象。其次是 E.T.，侏儸紀公園等虛擬實境的聲光科技體驗營，帶領人們進入魔幻寫實的影像之旅。第三類是真人結合聲光科技舞台表演的侏儸紀公園，及露天劇場內演員表演刺激的水上摩托飛艇、爆破特技等向死神挑戰的特技，使人了解到人的智慧與對藝術的堅持才是電影充滿驚

奇的最重要原素。第四類則是由旅客親身坐水上遊艇，馳騁於 500 加侖大水池上，享受來自四面八方的噴水及湍流的體驗之旅。

影城除全力迎合各類遊客喜好之餘，還不忘利用各種場合，為他們當紅並有意開拍續集的電影，或新拍中即將上映的電影、電視影集預告宣傳。

第三天 八月二十日（星期一）

早上前往比佛利山莊，一睹明星巨富的生活環境及他們購物閒逛的名店街風采後，驅車前往拉斯維加斯賭城。沿途一片沙漠風光，中途在 Lendwood Outlet 名牌直銷大賣場駐足參觀後，前往俗稱鬼鎮的 Calico 老鎮。它保持十八世紀末採金小鎮的風貌，兩旁西部風格的商店街，在在訴說著當年移民們（包含老中）奔波來此採金的生活狀況。鬼鎮因處沙漠，其四周山區的地理環境與中東類似，因此老布希總統任上的中東戰爭（Desert Storm）及小布希總統的阿富汗戰役，都在此區秘密訓練軍人後，再送往前線參戰。

黃昏時到達賭城——拉斯維加斯城，它位於內華達州南端的一個小綠洲上，西接加州的死亡谷，南接亞利桑那州的大沙漠，東接大峽谷。地處各大沙漠的中央，氣候乾燥酷熱；但經由前人的努力，發展成賭博、休閒為主的觀光城市，每年吸引約二百萬人蒞臨參觀。城內毗連的賭場旅館及遊樂設施，個個金碧輝煌，使拉斯維加斯成為一個供人盡情享樂，一擲千金以求暢快淋漓的地方。

飯店內的飲食、設備等極盡奢華之能事。本城除了賭場外，其他的活動如：歌舞表演、夜總會，高爾夫球場等，都是供人遊樂的好地方。只是拉斯維加斯為吸引遊客，提供週到的育兒服務，引誘年輕夫婦到此一遊，形成了大人在

樓下賭，小孩在電動遊樂場玩電玩的大小通吃的畫面。更令人對賭場不分年齡層開發客源的手法印象深刻。

賭城精華區由知名的脫衣舞街 (Las Vegas Strip)，陸續向外發展至其他地區。尤其在拉斯維加斯大道 (Las Vegas Blvd.) 與弗雷蒙特街相交的五個街道 (blocks) 寬地區，設計成弗雷蒙特街體驗區 (Fremont Experience)。該區聚集各式豪華旅館、秀場、仿羅馬式建築的大型購物廣場等璀璨建築，繽紛霓虹燈，加上飯店極盡炫耀能事的燈光鐳射，與電腦合成的天空雲彩，夢幻金殿等影像表演，把賭城點綴成色彩艷麗的不夜城及銷金窟，使人流連忘返。

除了盡情欣賞美景良宵外，我們也不免俗的到投宿旅館下方的賭場小試身手。或許從郵日久，養成了大家不涉風險的習性，只見大家玩了幾下吃角子老虎後便覺索然無味，參觀導遊檢紅點去了。

第四天 八月二十一日 (星期二)

今日前往世界七大奇景之一的「大峽谷國家公園」參觀。大峽谷的形成可上溯三千五百萬年前，當時激烈的地殼運動造成了往東延伸的洛磯山脈，在大峽谷地區則聳起了凱巴布高原 (Kaibab Plateau)。時光流逝，約一千萬年前，科羅拉多河湍急的水流挾帶著大量泥沙，日夕沖蝕，在其河床某些地段形成深約一千六百公尺的大峽谷及其他次要峽谷。

大峽谷目前寬約六到二十九公里，長達三百四十九公里。隨著科羅拉多河的奔流，盤桓沖激，鬼斧神工，造就雄偉壯觀的大峽谷，令人深感自然造化之雄奇與人類之渺小。難怪美國人譽之為「一本記載地質形成、生命進化及大自然浸蝕力量的歷史之書」。

觀賞大峽谷時，最令人震撼的是嶙峋的岩石。在火熱的亞歷桑那太陽照射下，發出朦朧的火紅、粉紅、棕色及灰色的色彩，炫麗動人。太陽下山時粉紅和紅色淡入成輕煙似的嫣紅，像幅畫似的，美得令人陶醉。觀賞層層疊疊或聚或臥的艷麗岩層，感染著大自然迷幻靜謐的氣氛，真叫人捨不得開口說話，以免擾了清境。

美國政府有感於大峽谷景色的可貴，在一九七九年宣布為國家公園保護區，矢志為後世子孫保留這片自然資產，讓他們也能觀賞到跟我們今天看到的同樣的美景。公園管理當局僱有五千名員工從事各項環境保持，旅客服務等工作。園區內設有郵局、銀行、超級市場等，並且提供三個不同觀光行程的免費旅遊巴士（Free Shuttle），便利遊客搭乘。由於時間的限制，我們只參加了一個遊程，他日有空必當再到此一遊。

第五天 八月二十二日（星期三）

今日搭機前往美國西岸著名的城市—舊金山參觀。舊金山是個霧都，夏天很短，只有一個禮拜。由於地處太平洋西岸，各色人種跨海移民而來，首站便暫居在此，多元民族聚集，不同文化及宗教信仰，形成了多采多姿的浪漫金山文化。美國郵政十大郵區之一的太平洋郵區（Pacific Area）辦公室即設置在本城南部（太平洋郵區下轄加洲、夏威夷及美國掌管的太平洋各小島）。

下機後稍事休息，即驅車走訪舊金山郵件處理和配送中心（San Francisco Processing&Distribution center）。該中心高級經理黛安娜及華人工程師周先生出面親迎。行禮如儀後，我們參觀了營業窗口和郵件處理工場（plant）等設備。郵件處理中心對郵件均以自動化設備處理，僅有少數未書寫

郵遞區號，或書寫錯誤郵件，以人工輸入地址資料轉換成 OCR 或條碼以便續用機器處理。從郵件、銷票、理信、分揀甚至到運送全部用機器處理（參觀本中心實況，詳述於後節）。

下午搭船遊覽舊金山海灣。我們從 39 號碼頭出發，經過停駐在碼頭曬太陽的海獅群，繞由金山大橋下面，行經天使島及專關重刑犯的惡魔島（Alcatraz），遙望水際，遠山近樹籠罩著一層薄霧，與長虹臥橋相輝映，風景美不勝收。

金山大橋（Golden Gate Bridge）是舊金山最有名的地標，獨特的橘色拱式建築是天才工程師約瑟夫·史特斯（Joseph Strass）嘔心瀝血之作。他克服強勁的海流與每小時高達 100 哩的強風，以獨特的橘色及拱門藝術造型建造了長 1.2 哩的大橋。黃昏時分斜陽西照，煙鎖長橋，只露出眺高的拱形橋墩在夕陽下發出金色的光輝，真像美麗的天門，令人神往。

第六天 八月二十三日（星期四）

旅程已近尾聲，早上參觀市政大廳，搭乘本城最古老的噹噹車遊覽中國城、聯合廣場等著名景點，並到漁人碼頭參觀。漁人碼頭興起於淘金熱時代（Gold Rush），蜂湧而至的中國移民為養活一大家子人，駕著平底方帆的中國式帆船在此捕撈魚蝦等海產。稍後義大利人聞風而至，在堤岸旁搭起家庭式攤位販賣螃蟹等美味海鮮料理，饕客聚集，終成美麗的觀光景點。

下午搭機返國，經過國際換日線，飛機安抵桃園中正機場，圓滿結束這趟美西之旅。每一位團員也都滿懷喜悅感恩的心情，互道珍重後回到溫暖的家。

肆、舊金山郵件處理配送中心—奮力轉型盼成龍

一、舊金山郵件處理配送中心組織

該中心成立於 1983 年 3 月，佔地 43 萬 5 千平方哩，現員共二千七百一十四人，每週七天廿四小時不間斷的運作。每天銷票 80 至 120 萬件郵件，配置有小包、函件、刷件等 OCR 及條碼（Bar code）自動閱讀分揀與銷票設備；目前機器自動處理率已達百分之八十。相關作業人員多於晚上作業，次日清晨六點鐘再將分妥之郵件送由該中心八十門配送平台，以箱筐運送各投遞段，以利各區段於十點開始投遞。

二、舊金山郵件處理配送中心作業概況

郵件處理配送中心是按機組分成若干作業小組方式處理，每天處理出口郵件 80 至 120 萬件，所有流程均以自動化設備處理，機具無法處理的少數郵件，再另以人工處理，一般處理過程如下：

（一）函件之開拆理信，銷票等機組較少，流程較短，每小時約可處理三萬七千餘件，理信可反覆操作，與銷票同時進行，機器自動雙向搜尋郵票銷戳，函件處理完全自動化。

（二）函件之分揀，機組較多，流程較長，平均每小時亦可處理三萬七千餘件。

（三）未使用標準封套或郵遞區號書寫錯誤，無法利用機器分揀及電腦閱讀者，自動剔除改由人工輸入處理，流程較慢，郵遞時效延緩。

（四）郵件封發（國際郵件除外）都不用郵袋封裝，使用框籃放置手推車推送到郵班車內，車門加以鉛封簡化封發作業，提高工作時效並節省人工成

本。

(五) 快捷郵件另行專門處理，通常公眾投郵後，在本埠地區四小時內投交收件人，外埠地區以當日投交收件人為原則。國際快捷郵件交寄後七十二時工作日投交收件人，否則退費。

(六) 公眾申請轉址期間半年，全部輸入電腦，遇有轉寄函件時由電腦列印新址貼上發出，易查簡便迅速。

(七) 郵遞區號為郵件自動化之先決條件，若公眾未書寫郵遞區號，或書寫錯誤，在處理過程中另行剔除以人工處理，同時在郵件上加蓋「為免郵件延誤，請轉告寄件人書寫郵遞區號，謝謝！」之小戳記。

(八) 第三類郵件，即大宗郵件，郵局會要求寄件人，按照郵遞區段捆扎成一束束交寄，分揀時依最上面的郵遞區分揀，迅速便捷，(由於這類郵件都是自印郵資符號，不須另行銷票)，節省處理成本，提高時效(與我郵政，收寄大宗郵件之處理相同)。

三、美國郵政營業概況—企業化運作 國家級監督

(一) 美郵是企業化的政府機關，全國分成東南、東北、西南、中西部、西部、太平洋區、大湖區、中大西洋區、紐約 metro 區及 Allegheny Area 等十個郵區。各郵區分處各地成輻射狀，為人民服務並連結城綿密的服務網。營業項目為收寄各種國內外郵件，出售集郵票品、出租信箱、匯兌、代理業務，電子商務(含支付款項及認證等)。以企業運作方式經營，但受聯邦政府監督與限制，營收需自給自足，如有虧損，只好想盡辦法

縮減成本或貸款以渡難關，聯邦政府並不支助經費。

- (二) 美郵櫃檯營業時間，早上八時至下午六時。出租信箱、平件郵票出售機、郵件收寄機二十四小時開放。
- (三) 美郵已成立 226 年，每日處理之郵件占世界總郵件量 46%。每日郵件收寄數量約一億五千萬件，每日投遞郵件數量約一億三千五百萬件，郵筒數量三億一千二百萬個。
- (四) 美郵去年營業收入約六百五十億美元，營業支出約六百三十億美元，雖有利潤，但因須支付員工退休金準備及貸款利息，致淨損一億九千九百萬美元。逼得美郵致力革新，以求轉虧為盈。

四、美國郵政之革新措施

(一) 確立三個共同目標 (The three voice structure)：

1. 顧客之聲：以競爭性價格提供顧客世界級服務，並提昇顧客滿意度 (2000 年底受訪之家庭問卷調查中滿意度為 92%)。
2. 員工之聲：塑造一個公平、安全且機會平等之工作機會，讓每一員工獲得知識、訓練與激勵，使他們以顧客滿意及郵政經營之成功為榮。
3. 業務之聲：專注財務表現，以使服務為本之郵政服務，可屹立在競爭市場中，並產生足供產生未來利益之投資之現金流量。

(二) 提昇經營績效，降低成本：

相關措施如下：

1. 區隔市場，加強利基業務。如國際郵件為其賺錢業務之一，定價方面一改以往以郵件內容（如小包、函件等）定價之方式，改以送達速度計價。郵遞方面，則區隔服務，另提供介於快捷與限時間之適時送達之郵遞服務（optimal delivery service），以別於 FedEx、DHL 之隔日送達等快速服務。
2. 改進自動化設備，推廣郵件條碼化措施，以利條碼閱讀。
3. 加強網路服務，如提供網路更改住址、追蹤郵件、電子帳單收付服務（ebill payment）等。
4. 組織改造，精簡人手。組織改造方面有合併投遞及營業部門，將處理（plant）及配送單位劃歸同一個副總局長掌管及加強行銷及銷售功能等措施。精簡人手方面自 1999 年迄 2000 年已裁減 21,000 個職位，2001 年將再裁減 13,000 個。預計 2001 年至 2003 年包含機器效能提昇等效益，將可節省 25 億美元。
5. 改善資費經不斷努力，美郵已獲准自 2001 年 7 月 1 日起增加基本資費一分錢。惟為因應逐日上漲之成本，已研議郵資調漲三分錢之方案，希望能依程序獲郵資審議委員會核准，於 2002 年實施。
6. 創新服務，以應新經濟之挑戰：
 - ◇ 擴大廣告面：於櫃檯前面與郵務車廂

上張貼廣告，並出租收取廣告費。例如 2000 年 12 月起與美國線上公司合作在一萬部行駛於十一個大城市之美郵包裹投遞車上，張貼美郵與該公司之廣告標語，以利共同品牌價值之創造。

- ✧ 與 FedEx 國際快遞公司簽訂七年合約，由 FedEx 公司支付美郵 126 至 232 億美元（收件箱數量越多，金額越大），取得置放其自助式收件箱於郵局外面供寄件人投放之權利。美郵則取得共用 FedEx 公司空運網路之權利，以取代現行分交多家民營航空公司轉運之不便預計可為美郵節省 10 億美元。

伍、感想與建議

- 一、模範人員出國觀摩，對激勵士氣和學習成長都有助益，宜繼續每年舉辦。
- 二、美國郵政採行公司組織制度經營，獎勵辦法彈性、合理、公平，郵件處理作業亦以時效值作為獎勵依據。惟仍受聯邦政府監督與限制，經營方針、營業項目、待遇都受限，無法多角化經營創造利潤。
- 三、我國郵局同仁工作負荷比較美國郵局員工繁重，但是我們的待遇比較好。按美國郵政員工年收入平均新台幣一百二十萬元，以物價指數比較，我們年收入八十萬元可過比較好和舒適生活。
- 四、美國郵政最值得學習借鏡之處，是它高效率的郵件處理作業，機械自動化和電腦控管，不僅加速郵件收投時效，也節省人工成本，提高經營績效。我國郵件處理自動化設備、宣傳使用標準信封和書寫郵遞區號都應加緊努力。
- 五、美郵彈性合理的獎金制度頗具鼓勵作用。窗口人員工作勤惰考核作為獎金核發依據。郵件處中心每週公告工作時效值，作為各班不同獎金核給依據。我們現行考成評分和均一的考績獎金，已失激勵員工功能，似應研擬一套公平合理、論功行賞，有差別的考績獎金制度。
- 六、美國郵政已採行公司制度，我國郵政事業採行公司化制度經營，進而全面釋股改為民營，是現今政府既定政策，惟在實施之前，對於儲匯、壽險、郵務合營不變，或是郵務經營應受政府補貼及員工權益受到保障，都宜周全訂定辦法後再實施公司化進而民營。

陸、後記

這次旅遊除了感謝局方的安排外，藉由這次旅遊更感染了團員追求自我成長與美好人生的熱誠像進了中正機場離境大廳時與傳祥兄同行，他看到走道上的小紙屑，竟很自然的連連彎腰檢起，令我深覺汗顏，似乎我在生活態度上有些粗疏了。領隊的細心周到，肅芳兄與傳祥的機智幽默，李股長的善體人意，左魁兄與瑞堂兄的真誠樸直與盈淑及麗卿的溫柔細緻，為旅程增添不少樂趣，也提供我反思及學習的機會。旅遊結束了，各人回歸人生的軌道上各隨歲月之輪運轉，但七日相聚的美麗景象，已在彼此的生命之河留下美麗的刻痕。

九十年度儲匯劃撥壽險業務績優人員出國名單

姓 名	資 位	服 務 郵 局
郭劍萍	業務長	儲匯局儲匯處
楊肅芳	高 員	金門郵局
葉佐魁	業務員	楊梅秀才郵局
王盈淑	業務佐	北區郵政管理局儲匯營業科
葉瑞堂	業務員	虎尾土庫郵局
詹麗卿	業務佐	嘉義郵局儲匯股
李淑裕	高 員	南區郵政管理局出納科
謝傳祥	高 員	新營下營郵局
潘貴月	高 員	儲匯局劃撥處