

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：考察)

九十一年 郵政各類模範人員出國觀摩 報 告 書



出國人：服務機關：台南郵局
職稱：局長
姓名：蕭春文
出國地區：澳洲
出國期間：91年11月19日至11月25日
報告日期：92年2月

H7 / CO9200596

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：九十一年郵政各類模範人員出國報告書

頁數 17 頁 含附件：是 否

出國計畫主辦機關：交通部

聯絡人：蘇懷澄 聯絡電話：(02) 23921310-2069

出國人姓名：蕭春文等四十二名 服務機關：台南郵局

職稱：局長 電話：(06)2224200

出國類別：1.考察 2.進修 3.研究 4.實習 其他

出國期間：九十一年十一月十九日至九十一年十一月二十五日

出國地區：澳洲

報告日期：九十二年二月

分類號 / 目

關鍵詞：郵政、儲匯、壽險

內容摘要：本次出國觀摩活動成員係郵政總局九十一年度之模範郵政人員，包括模範郵局局長五人，模範郵件人員五人，模範窗口人員十四人，模範外勤人員十五人，共計三十九人。出國觀摩目的在於獎勵犒賞績優人員辛勞，同時觀摩澳洲郵政增廣見聞，以達到寓休閒於觀摩目的，此次澳洲之行除遊覽東澳知名城市如雪梨、黃金海岸，布里斯本外，特別參觀了雪梨市郵政總局及郵件處理中心，參訪時承澳郵現場派員接待，誠懇並詳實說明，彼此交換意見、氣氛融洽，澳洲與我國雖無正式外交關係，但民間交流毫無隔閡，大家交談甚歡。此次同時回訪了澳洲庫倫賓動物園，91.11.15日我國發行可愛動物郵票一無尾熊，馬克先生專程來台，參加在台北市動物園的發行儀式，咸認此次澳洲觀摩活動獲益良多，不虛此行。

目 錄

壹、前 言	1
貳、授旗啟程	2
參、旅程概述及觀感	3
肆、心得與建言	9
伍、出國觀摩人員名單	11
陸、附 件	13

九十一年郵政各類模範人員出國觀摩報告書

壹、前言

郵政為國營事業，以事業養事業，以事業發展事業，每年還必需創造相當盈餘繳交國庫，同時又兼負普及大眾用郵方便，迅速，低廉，安全等多重任務，郵政亦為政府服務人民重要的一環，服務良莠直接影響大眾對政府之評價，郵政總局為全面提昇服務品質，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「郵政事業機構選拔模範郵政人員實施要點」規定，舉辦郵政模範員工選拔，並依例派往國外訪問觀摩，以激勵士氣。

九十一年度選出模範郵局局長五人，模範郵件人員五人，模範窗口人員十四人，模範外勤人員十五人，共計三十九人。全員經奉核准前往澳洲，作為期七日之觀摩訪問活動，由南區郵政管理局台南郵局局長蕭春文擔任領隊，交通部人事處翁麗玲小姐為顧問，郵政總局人事處劉副處長文珮為管理，郵政總局人事處助理管理師姚嘉瑜為幹事。

全體團員共計四十二人（名單如附件）於九十一年十一月十九日啟程赴澳，而於十一月二十五日返國。

貳、授旗啟程

訪問觀摩團全體團員於九十一年十一月十九日（星期二）上午九時三十分於郵政總局九〇二室報到，參加授旗典禮，十時由人事處嚴處長永燈致詞：宣讀出國期間應行注意事項，接著進行旅行社導遊說明會，領取護照、身分證、行程表。

十時三十分轉至十一樓禮堂，由鄭局長文政親自授旗，領隊蕭春文代表接受（圖一）總局長並致詞嘉勉鼓勵全體隊員，同時訓勉大家要應體認獎勵模範郵政人員之宗旨，發揮自己影響力，作其他同仁之楷模，共同努力提昇郵政整體績效，出國期間多注意安全，多用心觀摩比較，並祝福大家旅途愉快。典禮簡單隆重，鄭局長並與全體團員合影留念（圖二）。中午總局宴請全體團員，團員之間亦藉此相互認識，下午二時許全體團員搭車赴中正機場，搭乘十八時三十分澳航班機直飛澳洲雪梨。

參、旅程概述及觀感

91年11月20日星期三

從台北到雪梨飛行時間約9小時，澳洲東部時間較台灣時間快2小時，抵達時已是大白天，遊覽車正等候我們，雪梨是澳洲第一大城，因位在南半球，正是當地春天，氣溫15—28度，適宜旅遊，出關後前往藍山國家公園，遊覽「澳洲大峽谷」搭乘世界上最斜（53度）的鍊纜車下到縱深300公尺之谷底，觀賞三姊妹岩、回音谷與瀑布等美景，清新的山間一片翠綠，充滿了尤加利樹的芬芳，讓人心曠神怡，隨後前往野生動物園，園中有澳洲獨有的「無尾熊、袋鼠」，澳洲土狗、鴨嘴獸，小企鵝等澳洲特有動物，下午參觀2000年雪梨奧運運動場，佔地遼闊建築宏觀，至今場地依然令人印象深刻，想當年與中國大陸極力爭奪奧運主辦權，以一票之差險勝，大家記憶猶新。但因為主辦奧運提昇了澳洲運動水準，如游泳、網球，橄欖球都有世界一流水平，這是值得的。

當晚夜宿雪梨CARLTON HOTEL一般標準房尚稱舒適。

91年11月21日星期四

今天在雪梨市區觀光下列景點：

- ◎海德公園：蘊育雪梨綠化的搖籃，古意盎然。
- ◎聖瑪麗亞大教堂：一棟古老建築，走進教堂就感覺莊嚴肅穆，整潔如一塵不染，靜坐片刻離去。
- ◎港灣大橋 (SYDENY HARBOUR BRIDGE)：到雪梨一定可以看到此橋，據導遊蕭正年先生介紹，此橋興建九年始完成，最大特色為橋頂兩旁設有人行道，高約 134 公尺，懼高症者不可走，走完全程需三小時，駐足橋下觀望，仍有不少遊客正行走中煞是有趣。
- ◎雪梨歌劇院：舉世聞名，亦是雪梨的象徵，主要是白色屋頂建築奇特，從不同角度欣賞都像似一片貝殼，美感十足，院內可容納觀眾2,600人，以上演歌劇、舞台劇、音樂會為主，參觀當天正好在排演，我們站在遠處靜賞片刻。

近午搭乘遊艇遊覽雪梨港區，沿途觀賞離島社區、海軍俱樂部、高級住宅區、大橋、歌劇院、高樓大廈，從環型碼頭坐渡輪15分鐘可到雪梨灣對岸的曼力，據介紹曼力海灣長達10公里，有最美麗的景觀。午餐在遊艇上用餐別有一番風味。晚餐則於雪梨塔旋轉餐廳用餐，因位居塔頂，近百層樓高，可360度旋轉，雪梨市全貌瀏覽無遺。

91年11月22日星期五

早餐後出發前往雪梨郵政總局拜會，實際瞭解當地郵政業務處理及作業情形，該局位於市區大廈一、二樓，面積不大，樓下為營業廳，樓上為行政部門，局屋外觀有一代表郵政的「P」字，當天由一位女性經理接待解說，澳郵為因應業務需要於1991年改制為國營公司，從事多角化經營，在營業廳我們看到與中華郵政截然不同的面貌，好像進入書店，除了一般郵政票品外，櫃台擺滿書籍、雜誌，文具、紙盒、及禮品，因為多角化經營，所以郵政、儲匯代理業務發達，各項公用事業費用如水、電、電話，瓦斯，稅捐...等代收項目甚多。臨別時互贈紀念品並合影留念。（圖三）

接著參觀郵件處理場所，團員分為三組進行，澳郵採用MLOCs 多行光學閱讀機，它可以閱讀條碼並可閱讀手寫地址，所有郵件進口都用電腦控制箱筐管理系統可以將郵件輸送到預先設定處理的地點，由於信封規格化推動成效不錯，郵件機械化處理效能充分發揮。臨別時互贈紀念品並合影留念。（圖四、五）午餐後專車前往機場搭機飛往澳洲第三大城—布里斯本，抵達後驅車市區觀光，市政廳、喬治王廣場等著名觀光景點，繼而皇家植物園及1988年萬國博覽會會場的南岸公園，享受與都市氣息不同的自然悠閒感覺，今晚夜宿黃金海岸RADISSON HOTEL。

91年11月23日星期六

黃金海岸是一個海濱旅遊城市，位於澳洲昆士蘭州布里斯本以南78公里處，車程約一小時，人口約35萬。黃金海岸最大的公園—海洋世界，可盡情遊玩園內各種娛樂設施，體驗各項精彩刺激遊戲，我們乘坐小艇從上俯衝而下刺激有趣，並觀賞滑水表演，海豚、海獅等海洋動物豐富有趣的演出。值得一提的是海洋世界直昇機遊覽，每人收費澳幣80元，每班機上可搭載乘客4人，本團除領隊外另有五人參加，飛行時間約20分鐘，飛向黃金海岸的河畔住宅區，背山面海，欣賞內陸叢山峻嶺（HINTER LAND）與迷人海岸線，從哥琳賓谷（Currumbin）轉回來，飛越清澈的太平洋海面，俯視井然有序的棟棟高樓建築，欣賞冲浪者天堂區，整個美麗城市盡收眼簾（圖六、七）。下午前往庫倫賓野生動物育護園，距布里斯本市約一小時車程，拜訪園長MARK MANTEIT先生，行前鄭總局長交代回訪，因為91年11月15日我國發行可愛動物郵票—無尾熊，馬克先生專程來台，參加在台北市動物園的發行儀式，台北動物園自88年起，先後由該園引進五隻無尾熊，此次回訪由馬克先生親自熱誠接待，並互贈紀念品合影留念（圖八），該園面積27公頃，超過1,400種哺乳類、鳥類、爬蟲類動物，成千上萬的野生七彩鸚鵡在飛舞，首次感受到親自餵食鸚鵡之樂趣，接著搭乘小火車環繞2.5公里的美麗園區，觀賞各種澳洲獨特的動物，園

丁還特別抱著可愛的無尾熊讓我們與之拍照（圖九、十），該園也堪稱是南半球最大的熱帶雨林禽舍，叢林生物區則是夜行性動物的展示櫥窗，我們感嘆大自然之美！參觀完畢即在園區販賣部，請全體團員喝咖啡。傍晚前往一家華人開設的免稅紀念品商店參觀選購特產品，店家小姐個個親切，熱誠介紹產品，胎盤素，沙魚肝精，楓丹白露、綿羊油、綿羊霜、綿羊織品等，從團員們的採購大熱，小姐們的笑盈盈，可見他們是多麼歡迎購買力超強台灣旅行團。晚餐由當地澳台工商協進會常務理事邱達偉先生夫婦作東在一家華人餐廳海鮮招待，並邀宴馬克夫婦參加，席間大家熱情交流，把酒言歡，僑胞關心國事亦溢於言表。

91年11月24日 星期日

今天專程前往華納影城，參觀1991年3月開放，佔地 168公頃華納電影世界，實地瞭解電影製作過程，並觀賞著名電影金牌警校軍之動作表演幽默逗趣的演出。另有如下表演。

- 1、卡通音樂劇
- 2、影城明星大遊行
- 3、蝙蝠俠正義之戰
- 4、火星人馬聞3D效果電影
- 5、一電影特技及音響效果表演

這裡有攤販商店，娛樂場所，可盡情玩樂。

91年11月25日 星期一

上午整理行裝前往機場搭乘長榮航空公司8：30班機於下午4時安抵中正機場，結束了一趟榮耀而終身難忘的澳洲之旅。

肆、心得與建言

- 一、澳洲為世界第五大國，為一已開發國家，科技先進，生活水準與物價均高，人口僅壹仟捌佰萬人，地大人稀，因位於南半球，陽光充足，空氣乾燥，環境整潔，公共設施完善，治安良好，景色宜人，是一個觀光旅遊好去處。
- 二、澳大利亞郵政1991公司化後經營型態改變，自辦機構減少，委辦機構增加，在市中心一般很少看到郵局，即使參訪之郵局，其規模亦不大，且以販售書籍、文具用品，雜誌、卡片，紙箱，未見辦理儲匯及壽險業務，郵政、儲匯代理業務較我郵為發達，其郵政業務以結合商店為主，因此用人費用大量減少。
- 三、在郵件處理場所，人員亦不多，用人精簡，全部採用機器系統作業，作業員多僱用亞裔移民，依工作需要採彈性工作時間。澳郵採用 MLOCrs 多行光學閱讀機，它可以閱讀條碼並可閱讀手寫地址，所有郵件進口都用電腦控制箱筐管理系統可以將郵件輸送到預先設定處理的地點，由於信封規格化推動成效不錯，郵件機械化處理效能可充分發揮。
- 四、我郵現有五個郵件處理中心，台北、桃園，台中、台南、高雄數仟名員工，由於信封標準化及郵遞區號書寫率偏低，郵件上機率低（掛號郵件約五成，平信只有約三成）

、造成自動化設備閒置，用人又無法如預期目標裁減，且郵件結構隨時代改變，電子郵件、電腦列印封裝、已取代傳統郵件，分揀機又無法發展出能閱讀中文手寫地址郵件，功能有限，因此郵件處理中心功能亦隨之式微，是否轉型或精簡，值得探討。

五、澳洲郵政改制後至2000年10年間，員工結構亦有很大改變，全日制(full-time)員工 26,915人，彈性時間(part-time)員工 8,482人，共計35,397人，男性佔65%，女性佔35%。

(單位：人)	1999.6.30	2000.6.30	增減	百分比
正式全日制員工	27,576	26,140	-1,436	- 5.2%
定期全日制員工	629	775	+ 146	+ 23.2%
共計	28,205	26,915	-1,290	- 4.6%
正式彈性時間員工	5,230	6,348	+1,118	+ 21.4%
定期彈性時間員工	1,526	2,134	+ 608	+ 39.8%
共計	6,756	8,482	+1,726	+ 25.5%

從2000年與1999比較可以看出，正班員工減少5.2%而定期約僱人員增加23.2%正班及約僱人員彈性工作時間大幅增加，對降低營運成本都值得參考。

六、澳郵自西元2000年以來，業務上最大改進就是使用條碼打在郵件上。郵件上有打條碼的大宗客戶可以節省郵資4%到6%，亦值得參考。

伍、出國觀摩名單

九十一年模範郵政人員出國觀摩名單

領 隊：蕭春文

顧 問：翁麗玲

管 理：劉文珮

幹 事：姚嘉瑜

姓 名	性 別	服 務 單 位	資 位	職 稱
蕭春文	男	台南郵局	業務長	局 長
方金福	男	中和郵局	副長	局 長
邱宏濱	男	中壢郵局	員	支 局 長
許正三	男	南投郵局	副長	局 長
簡星雄	男	鳳山郵局七支	員	局 長
李忠雄	男	台北郵件處理中心	佐	郵件工作人員
吳宜豐	男	桃園郵局	佐	郵件工作人員
胡益銓	男	台北郵件處理中心	佐	郵件工作人員
謝明堂	男	台中郵件處理中心	佐	郵件工作人員
鄭建成	男	高雄郵件處理中心	士	郵件工作人員
沈臺隆	男	基隆郵局	員	窗口工作人員
王淑華	女	板橋郵局	員	窗口工作人員
溫秋蓮	女	桃園局	員	窗口工作人員
游振乾	男	中壢郵局	佐	窗口工作人員
蔡鴻輝	男	新莊局	佐	窗口工作人員
陳憲雄	男	三重郵局	佐	窗口工作人員
吳碧玲	女	苗栗郵局	工	窗口工作人員
楊天進	男	台中港郵局	員	窗口工作人員
王增新	男	新竹郵局	佐	窗口工作人員
黃麗雪	女	中區局	員	窗口工作人員

姓名	性別	服務單位	資位	職稱
康棟樑	男	新營郵局	佐	窗口工作人員
陳士恩	男	台南郵局	員	窗口工作人員
趙登翹	男	澎湖郵局	佐	窗口工作人員
甘孝宏	男	南區局	佐	窗口工作人員
游青錦	男	中壢郵局	士	外勤人員
陳再萬	男	羅東局	士	外勤人員
黃炫皓	男	蘆洲郵局	約僱人員	外勤人員
陳瑞文	男	汐止郵局	士	外勤人員
顏秋雄	男	北區郵件投遞中心	士	外勤人員
張碧和	男	北區郵件投遞中心	士	外勤人員
劉鈞名	男	北區郵件投遞中心	士	外勤人員
張銘宗	男	嘉義郵局	士	外勤人員
葉順海	男	南投郵局	士	外勤人員
莊勝源	男	竹東郵局	士	外勤人員
陳錫芬	男	彰化郵局	士	外勤人員
林宏仁	男	南區局	約僱人員	外勤人員
張進文	男	台東郵局	士	外勤人員
邱瑞添	男	善化郵局	士	外勤人員
王瓊智	男	鳳山郵局	士	外勤人員

陸、附件



圖一 鄭總局長於出發前授旗



圖二 鄭總局長與全體郵政模範人員合影留念



圖三 領隊蕭局長致贈紀念品與澳郵接待經理合影



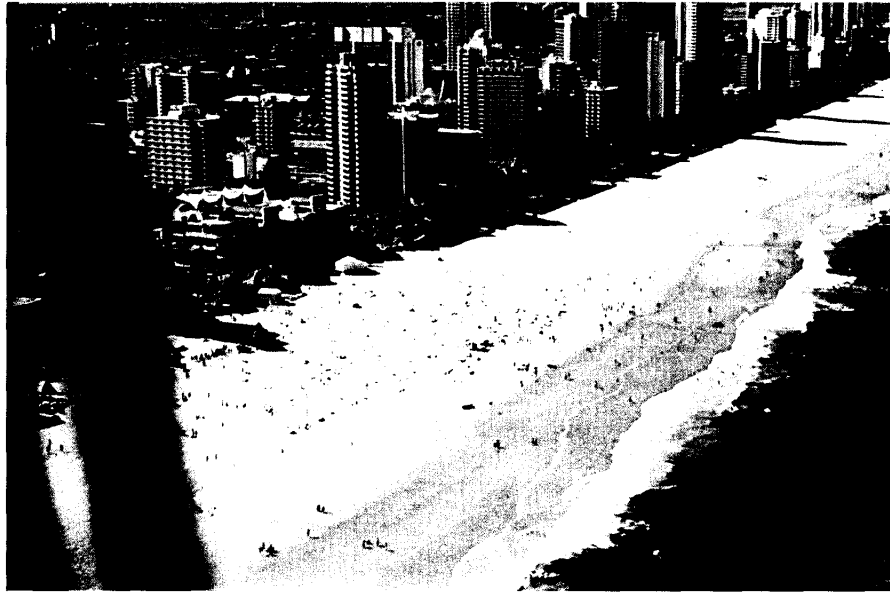
圖四 領隊蕭局長致贈紀念品與郵件處理中心負責人合影留念



圖五 參觀郵件處理中心



圖六 乘坐直昇機遊覽



圖七 直昇機上俯視黃金海岸



圖八 與庫倫賓園長馬克先生合影



圖九 餵食鸚鵡



圖十 與無尾熊合影