

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：考察觀摩)

九十二年度郵政儲匯劃撥壽險 績優人員出國考察觀摩報告書

服務機關：中華郵政股份有限公司

出國人職稱：處長等九名

出國人姓名：閻永安等九名

出國地點：澳洲

出國期間：92年11月06日至92年11月12日

報告日期：93年01月

H7/
C09204839

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：九十二年度郵政儲匯劃撥壽險績優人員出國考察觀摩報告書

頁數 34 頁 含附件：無 有

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：吳文豐

聯絡電話：(02) 23921310-2024

出國人姓名：閻永安等九名

服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：處長等九名

聯絡電話：(02)23931261-3338

出國類別：1. 考察 2. 進修 3. 研究 4. 實習 其他

出國期間：九十二年十一月六日至九十二年十一月十二日

出國地區：澳洲

報告日期：九十三年一月

分類號 / 目

關鍵詞：郵政、儲匯、壽險

內容摘要

中華郵政公司(以下簡稱本公司)，為獎勵儲匯、劃撥及壽險業務績優人員，於九十二年十一月六日至十一月十二日辦理「九十二年度儲匯、劃撥及壽險業務績優人員出國考察團」(以下簡稱本考察團)活動。

本考察團共計九人，由本公司資金運用處閻處長永安擔任領隊，其他成員計八名，包括板橋郵局、宜蘭郵局、新竹湖口郵局、豐原東勢郵局、嘉義太保郵局、南投竹山郵局、高雄中鋼郵局及本公司資金運用處各一名。

本次本考察團參訪之地點為澳洲東部布理斯本(Brisbane)及雪梨(Sydney)二城市，行程安排以瀏覽該二城市著名景點及人文特色為主，使同仁得以放眼國際，了解澳洲人民生活作息規律與台灣步調緊密之差異，其社會福利之完善亦令人稱羨，參訪景點因相當重視環保，而保有其原始之美麗與自然生態，澳洲雖因人口密度低，惟其經濟發展條件卻不遜於其他工業強國，除了地理條件優異，物產豐饒外，人民工作勤奮，也是主要原因。

本次行程中，另由本公司事前與澳洲郵政總局接洽，以窗口服務(window service)為參觀主題，由該局安排本考察團同仁參觀其位於雪梨之郵局 The Sydney GPO，藉此機會使同仁實地了

解澳洲郵局窗口業務經營之項目、服務情形及與本公司之差異，
進而得為日後本公司各項業務學習改進之依據。

本考察團團員在領隊悉心帶領下，加上各團員間密切之默契
配合，參訪順利，各團員均表示學習良多，值此一行。

目次

	頁次
壹、 前言	1
貳、 行程概述	3
參、 感想與建言	12
肆、 後記	18
伍、 團員名單及簡介	20
陸、 圖片	22

壹、前言

本公司為因應經濟快速發展、傳統信件遞送方式日漸被電子郵件取代，加上服務業自由化的全面衝擊，在觀摩世界進步國家後，認為郵政需以公司組織經營方式以為因應，故於九十二年一月一日改制為國營公司型態，以求組織體質強化，期能永續經營，並尋求資金運用之多元化及利潤最大化。

為簡化管理經營流程，本公司朝組織扁平化方向規劃，設立廿三個責任中心局，雖有營業據點多之優勢，但業務之推展，尚須仰賴全員之並肩作戰，故積極鼓勵員工以交叉行銷、親自拜訪客戶等方式推展業務，並深入社區，以服務鄉梓，增加儲匯、劃撥、壽險之營業額，並增裕營收。本年爰例規劃九十二年度儲匯、劃撥及壽險業務績優人員出國考察觀摩，即在強調公司對績效優良員工之重視與慰勞，本次核定之出國人員多數服務於非都市型之鄉鎮區域郵局，更凸顯潛在之市場，端靠員工之潛能開拓，社區民眾之經濟因素、年齡層等均非招攬之障礙，主要之關鍵仍在於員工之用心。

為使團員於出國期間得到最佳之照護，所有行程均由本公司相關部門於行前謹慎策劃，並藉此出國機會，安排同仁參觀澳洲雪梨郵政（The Sydney GPO）窗口經營之業務、員工服務情況與

一般郵件處理情形，隨團人員因多為第一線儲匯、劃撥及壽險窗口作業人員，對於將來在整體行銷、業務宣導及服務品質上，必能受益良多，公司對員工在此方面之重視與鼓勵，將是員工持續為公司立於第一線作戰之最佳動力與支柱。

貳、行程概述

第一天 十一月六日(星期四)

本考察團於本日下午二時三十分於總公司報到集合，由黃總經理水成蒞臨主持行前茶會並致詞。總經理對於本次團員平日在工作上的表現予以肯定與嘉許，並表達公司對於績優業務人員之重視與鼓勵。總經理表示，本次同仁出國考察，係以慰勞同仁工作努力為主，除安排實地參觀澳洲郵政窗口服務作業情形外，更期許同仁放眼天下，了解異國地理風情、人文特色及經濟發展。

接下來由人事處嚴處長永燈一一介紹本考察團團員，並提醒同仁出國期間應服從領隊之指揮及注意國際禮儀，會後並由公司安排餐敘，以慰勞同仁於工作崗位上之盡心盡力並藉此機會向同仁餞行，祝大家一路順風。

本次出發之首站為澳洲東部布理斯本，由台北至布里斯本之飛行時間約需八個多小時，故旅行社安排晚間十點二十分之班機，讓團員夜宿機上，到達當地之時間則為次日九時（台北與布里斯本時差約二小時）。

第二天 十一月七日(星期五)

班機抵達布里斯本後隨即專車展開市區觀光，布里斯本是澳洲第三大城，由於風土民情純樸，整個城市給人的感覺氣氛和善、

步調悠閒。因為有不少無尾熊的保護區，又有「無尾熊之都」的稱號。在當地導遊的帶領下，首先前往布里斯本河北岸的舊市政府及喬治亞廣場，舊市政府建於一九三〇年代，文藝復興時期風格的主建築中矗立一座哥德式鐘塔，正前方的喬治亞廣場是本地市民假日休閒的熱門去處，目前舊大樓供觀光客參觀。

接著參觀南岸親水公園（South Bank Parkland），本公園占地廣闊，園區中有博物館、表演藝術中心、動植物園、蝴蝶館等，最令人嘆為觀止的是一片由人工打造的柯達沙灘（Kodak Beach），本日雖非假日，但來玩水或做日光浴的民眾，卻也讓整個沙灘人滿為患，住在都市卻不必大老遠跑到海邊，真是令人羨慕。

之後前往天堂鄉五星傳統農莊（Paradise Country），綿羊為澳洲很重要之經濟來源之一，相關羊製品每年為澳洲帶來非常可觀之外匯收入，於是澳洲傳統農莊介紹，便成為旅遊行程中必要之景點。在此參觀了無尾熊保護區及可愛袋鼠區，欣賞工人精湛的剪羊毛技術，牧羊犬如何趕羊及農莊人員為大家示範迴力鏢、皮鞭的用法，最後並讓大家於農場內享受擠牛奶的樂趣。

晚餐後前往欣賞丘比特賭場秀（Jupiters Theater），本次歌舞秀表演之劇名主題為「Storm」，華麗的舞台佈置、變化多端的燈光、動人的音樂、各式各樣的服裝及每位表演者令人讚嘆的演

出，都讓人覺得今晚不虛此行。

第三天 十一月八日(星期六)

今日白天的行程為暢遊華納威秀電影世界(Warner Bros. Movie World)，這是美國華納電影公司於澳洲投資興建的遊樂世界，娛樂節目及設施琳瑯滿目，例如這裡有許多最新完成之攝影棚，親自體會各種精彩刺激的動作是如何拍攝完成的介紹後，就會覺得超人一點都不偉大了。接著觀賞著名電影金牌警校軍之動作表演，幽默逗趣的特效演出毫無冷場，令人耳目一新。其他還有蝙蝠俠的冒險世界、最新開幕的「叔比狗幽靈飛車」，利用先進的機器特效處理，帶大家進入一個緊張刺激的旅程。

晚餐後稍作休息，展開了今晚的驚艷之旅。這個行程是公司特別為團員安排的，也就是參加位於黃金海岸自然橋國家公園(Natural Bridges National Park)之螢火蟲之旅，此為一保護區，由該國家公園派專車及導遊接送，進入該國家公園範圍後，為了要保護公園內的動物，不破壞牠們的生長生態，一路上都沒有路燈，司機只能開著近燈行駛。整個公園除了休息站有微弱的燈光外，一片漆黑，接著我們每一個人拿著手電筒跟著解說員出發，解說員特別叮嚀，手電筒是用來照路的，千萬不能照螢火蟲，否則幼蟲就會受到傷害而死，這種螢火蟲與台灣的螢火蟲完全不

同，只有澳洲與紐西蘭才有，他們的尾部會持續發出藍光，外表很像毛毛蟲，幼蟲所分泌的水絲，其實是一種麻醉劑，用來補食身體四周的蚊子，吃飽後在腹部因為化學變化而產生亮度，真是有趣。到了螢火蟲洞，洞內螢火蟲就像星空般的美麗，好像一盞盞藍色的小燈泡。除此之外，解說員並讓大家了解園區內熱帶雨林生態，各種奇怪的草木藤蔓，新奇有趣，讓大家驚奇不已。這個夜晚美麗而有趣，讓我們見識到當地自然生態保護之用心。

第四天 十一月九日(星期日)

一早終於來到遠近馳名的黃金海岸(Gold Coast)，沿著白色細緻的沙灘，欣賞怡人的河岸風景。來到這裡的人自然而然就感染到那種無憂無慮舒適休閒的氣息，因適逢週休二日，有學校在此為小朋友辦沙灘遊戲競賽，有悠閒的人們或坐於沿岸公園涼椅上觀看海景，或於沙灘上享受日光浴，那種完全放鬆的感覺，真是令人稱羨，黃金海岸不愧是全世界最受歡迎的觀光勝地之一。

接著前往澳洲最大的海洋公園--海洋世界(Sea World)，在這裡除了可以看到各式各樣的海洋動物外，還可以與它們做最直接的肢體接觸，在新開幕的北極熊海岸，我們看到北極熊在眼前自在的戲水玩耍，並且欣賞海豚、海獅逗趣的精彩演出。除此之外，遊樂設施也是園裡令人稱道的景點，驚險懸疑的百幕達三角洲、

海盜船、雲霄飛車等，讓我們宛如十八歲般，玩得非常痛快。這裡的重頭戲是滑水表演，滑水高手帶著優雅的姿勢在水中做出各種高難度的動作，精彩的表演，掌聲不斷。為了要一覽整個園區，我們也搭乘了單軌電車及纜車一看究竟，這裏連續幾年榮獲「澳洲最受歡迎旅遊勝地獎」，真是名符其實。海洋世界對海洋生命的重視及強調環保的重要性，極具寓教於樂的功能。

隨後前往科倫賓野生動物育護樂園(Currumbin Wildlife Sanctuary)，每天早上八點與下午四點各有一次彩虹鸚鵡的餵食時間，這是最受觀光客喜愛的節目，當七彩鸚鵡群聚爭食我們所握盤中飼料時，那種又期待又興奮的感覺真是難以言喻。接著我們搭乘可愛的小火車遊覽二·五公里長的園區一圈，觀賞各種澳洲特有的野生動物，見到無尾熊、袋鼠、鱷魚等，我們還親自餵食袋鼠，充分體驗野生動物的世界。

第五天 十一月十日(星期一)

今日清晨，大家起了一個大早，為的就是要趕搭六點起飛前往雪梨的班機，雪梨是澳洲最大、最古老和最多采多姿的城市，氣候溫和、建築物獲獎無數、又有壯觀海景因而聞名於世。首先先到二〇〇〇年奧林匹克運動會會場(The Sydney Olympic Park)，這是一個新世紀的偉大工程，雖然時序已過，留下的是一

個空蕩的會場，但因當初有很濃厚的環保設計理念，因此現在仍為世人津津樂道，澳洲人對此甚感驕傲。

下午用餐後前往風光明媚的藍山國家公園(Blue Mountains)，到了這裡，氣溫明顯下降而且下了一場大雨，導遊說藍山國家公園美名之由來是因懸浮在空氣中的桉樹油脂微粒，形成山上長年的藍色霧氣所致。在公園內隨處可見斷岩峭壁、峽谷瀑布，首先來到三姐妹岩(Three Sisters)，聽著導遊述說她的浪漫傳說故事，接著改搭有如雲霄飛車般刺激的軌道纜車，從將近九十度的山溝中直衝而下至峽谷，雖然只有短短的幾百公尺，但卻令人驚心動魄。雨停了，我們在山谷中的步道健行，清新自然的芬多精，宛如沐浴在森林浴中，讓我們這群早上三點就起床趕飛機的人，精神為之一振。回程時轉搭的是另一種新建的空中纜車，在空中俯瞰整個藍山的山巒美景，山勢雄偉壯麗，景色令人心曠神怡。藍山公園內保有種類非常繁多的稀有珍貴動植物，於是聯合國教科文組織特別將藍山公園納入自然類的世界文化遺產，有幸到此一遊，真是美好。

第六天 十一月十一日(星期二)

今早有一個很重要的拜會活動，就是前往澳洲雪梨郵局參觀，在澳洲，郵局的明顯標誌（白色圓底內一個紅色的英文字母

P)，讓人能輕易地找到它，而鮮紅的郵車則與我郵車在顏色上完全相異。一進郵局，乍看之下有點像是一間大型文具店，該局特別安排主管人員 Ms. Jenny Mills 接待我們，Ms. Mills 先介紹營業廳展示的各種商品，在開放式的陳列架上，有卡片，賀卡、雪梨各地風景明信片及各式大小信封，郵局裡也代售文具、玩具、書報、手機、電話等商品，而且接受各種信用卡。

接著我們來到櫃檯後方，除了本業的郵件處理之外，這裡還代收水電費、交通違規罰鍰等，我們看到郵局員工以站立的方式，正親切的為客戶服務。

澳洲郵票的主題非常豐富，更令人讚嘆的是精心設計的郵票廣告展示，以各種不同方式陳列在營業廳內，例如：以二〇〇三年世界盃橄欖球賽為主題之郵票（Rugby World Cup 2003），設計以精美的裱框方式，掛於牆壁上，既有廣告之目的又有裝飾大廳之效果，讓人總會不自覺的走向前欣賞，又如以蝴蝶生態為主題之郵票（Bugs And Butterflies），該局設計成一大型看板，最值得稱讚的是它的印刷，色彩鮮明，令每一隻蝴蝶栩栩如生，任何人看了都會愛不釋手。

接著我們來到地下室的辦公室及郵件處理檯，郵局的開放時間是從星期一至星期五上午九點至下午五點，周六、周日和國定

假日不營業。信件及小型郵包的投遞通常是一天一次，大型的郵包大部分以信函通知收件人去附近的郵局領取。郵票除了在郵局或授權的書店出售，其他如便利商店，書報攤和飯店櫃台都可以買到。

經過 Ms. Mills 的完整介紹，讓我們對澳洲郵局營業廳內營業項目及作業情形有一完整的認識，臨別前再次感謝該局安排參訪之機會，並將公司為我們準備的郵冊紀念品致贈該局，由 Ms. Mills 代收。

接著的行程是參觀新潮建築雪梨歌劇院（The Sydney Opera House），襯著背後的大海及藍天，是不少旅客攝影的最愛，入內參觀音樂廳時，適逢交響樂團排演，讓我們有幸置身於藝術氣息之中。另外還到了岩石區（The Rocks）及維多利亞女王購物大樓（The Queen Victoria Building）。

中午登上遊艇用餐並暢遊雪梨灣，氣象萬千的雪梨風光一一呈現在眼前。當遊艇從雪梨港灣大橋（The Sydney Harbour Bridge）底下穿過時，仰望高達一百三十四公尺鐵橋頂端上的一群攀登者，大家都為他們的勇氣加油。接著來到美麗的邦黛海灘（The Bondi Beach）許多人在這裡享受著日光浴，最後並搭乘單軌電車一覽市區景象。黃昏時，登上塔高三二四公尺的雪梨塔（The Sydney

Tower & Skytour)，並於其旋轉餐廳裡，一邊欣賞雪梨璀璨的夜景慢慢來到，一邊享用豐盛晚餐。

第七天 十一月十二日(星期三)

今天是返程的日子，早餐後稍作休息，大家開始整理行囊，收拾起歡樂的心情，依依不捨的來到機場，在等候登機的空檔，大家聊起這幾天愉悅的相處，都覺得時間過的好快，除了沿途採購的紀念品讓行李增胖了不少外，一場異地人文風情休閒之旅，亦增廣了大家的見聞，澳洲郵政多角化的經營理念及在宣傳集郵商品的用心，更令團員們津津樂道，晚上七點安全的抵達國門，互道珍重後各自返回溫暖的家。

參、感想與建言

澳洲是世界上最小的大陸，這個兼具現代與古典、充滿著魅力的國家，每年吸引數百萬計的觀光客前往。土地面積大約有七百萬餘平方公里，約為台灣的二百倍，但是人口卻只有一千九百餘萬人。整個澳洲大部分地區陽光溫和，氣候怡人，是世界上第六大國家。如果就亞太地區的政治和經濟等客觀環境來看，澳洲可以說是許多國家對其寄予厚望的明日之星。

澳洲的工商業發達，資源非常豐富，是世界上公認的高品質低成本的原料主要生產者。貿易在澳洲佔有極為重要的角色，主要出口的項目有羊毛、牛肉、煤礦、石油、棉花、奶粉、小麥等等，除此之外，精密產品的出口額也正逐年提昇中。澳洲每年的出口，有百分之六十是輸出到亞洲各個國家，我中華民國亦為其主要的貿易伙伴之一。

澳洲的政治穩定，治安良好，人文薈萃，目前台灣和澳洲雖然沒有正式邦交，但是兩國間的關係友好。在經濟方面，澳洲政府為了使其更具競爭力，於是實施了一些強化經濟的政策，讓來自各國的投資能以更簡化的官方手續辦理，並且鼓勵勞工增加效率、提高生產力。

澳洲也是世界上少數仍保留原始野生地區之一的國家，尤其

是以擁有許多珍奇動物而聞名，招牌的袋鼠及無尾熊是人見人愛的動物。設計前衛的雪梨歌劇院，環保意識高昂的二〇〇〇年奧運會場，讓澳洲人引以為傲。黃金海岸悠閒美麗的景緻，在在令人難忘，藍山國家公園，則又展現出另一種令人驚奇的大自然風貌，自然橋國家公園裡夜探神秘的螢火蟲，則是永生難忘的神奇之旅。澳洲政府及人民對於保護動物及大自然遺產不遺餘力，維持生態的自然發展，環境保護的意識高昂，才能保有這塊大陸美麗原始之景緻，值得我們借鏡。

郵局在澳洲是大家生活的重心之一，因為澳洲郵局的功能繁多，除了例行的郵件收送服務及出售郵票、信封等業務外，其他如書籍、雜誌、底片、手機、電話、墨水匣、檔案夾等商品亦琳瑯滿目的擺在郵局裡，以開放式的陳列方法供民眾選購。而且針對即將到來的節慶（如聖誕節等）所需相關應景產品，還會另外印製精美目錄手冊供民眾參考選購，說其為當地民眾的好鄰居，一點也不為過。

在郵局裡的各項代售業務，定期以電腦系統統計出其銷售狀況，如果乏人問津，有可能會提前下架，改列其他商品，因代售業務係以件數向廠商收取手續費，自然要多放較暢銷之商品以增裕其代理業務之營收。

澳洲郵政營業廳裝飾美麗，溫馨有趣，整體感覺活潑親切，有條不紊，令人印象深刻。因多數為代理業務，故花了很多巧思佈置以吸引民眾之目光，我郵雖有儲金壽險等較重要資金收存業務而需將櫃檯予以隔離監控，感覺較為嚴肅，但適度適時之裝飾，將可添加營業廳親切之感，並可達到廣告之效。

澳洲郵票的主題非常豐富，配合中國農曆新年發行的生肖郵票，不僅是當地華人的最愛，一向在亞洲地區也都極為搶手，另外如澳洲網球公開賽、澳洲歌手等小全張，也吸引不少海外郵迷上網訂購。

澳洲郵票製作精美，這次我們正好在營業廳看到二套主題郵票之展示，同仁們均對其展售方式讚不絕口，一套係以「Bugs and Butterflies」為主題之郵票，這套郵票本身在彩繪方面顏色就很豐富，另外再加上閃閃發亮的印刷技術，讓人以為貼在小全張上的蝴蝶，就快展翅高飛起來似的，另一套則是本參觀團造訪澳洲當時，正在雪梨打得如火如荼的世界盃橄欖球賽，在打鐵趁熱的情況下以「Rugby World Cup 2003」為主題發行上市。但是再漂亮的小全張、再有流行趨勢的郵票，如果沒有用廣告手法進行促銷，吸引大眾的眼光，一樣只能放在倉庫裡沉睡，澳郵在此方面的用心令我們稱讚，首先他們用相同的精美印刷方式印製大型的看板

或將同一主題不同內容的郵票分製如藝廊般的小畫作，有的像油畫般、有的裱上了精美的玻璃框，然後懸掛於營業廳櫃員後方牆上（因櫃員離牆壁之距離不遠），不但有美化營業廳的效果，更讓等候的客戶一眼就看到，因為印刷實在精美且內容具紀念性，不得不令人多看幾眼而深深的被它吸引，這種從小地方著手，利用營業櫃檯現有的場所及位置，不用櫃員極力推介，就能達到廣告週知的效果，非常值得我們學習。愛郵的人，很多都是因為郵票本身的藝術之美及其具有特定之紀念性而吸引著他們的目光，既為一典藏品就應該用藝術的手法行銷，才能使它更有收藏之價值。

澳洲郵政在郵務營業方面，也有許多值得我們借鏡之處。例如在收寄國內及國外快捷郵件時，郵件的郵資並非由重量來決定，而是以信封大小來決定。寄件人先視交寄郵件的大小，在郵局陳列架上選購信封，信封依大中小而有不同之價格，再輕的文件，如果體積大，則郵資貴；再重的文件，如果體積小，則郵資便宜。快捷郵件信封上面設計有三個並排之同號條碼，其中二個條碼可以撕下，下聯由收件人於交寄前自行撕下留存備查，中聯由郵件處理單位撕下留存，供郵局作業之用，上聯則跟隨郵件寄至收件人手中，因此，寄件人可將郵件投入住家附近的黃色郵筒（專收快捷郵件 Express Post）內，郵局定時收攬回局處理，寄件

人不需親赴郵局辦理。這種二十四小時均可受理且免親赴郵局交寄的方式，可省下窗口人員收寄郵件之處理成本，甚至比到府收件更方便而有效率，建議本公司參考仿效，並以委外方式辦理快捷郵件之收攬，一天收攬六至八班次，且保證六小時內送達收件人手中（澳洲郵政對快捷郵件係保證隔日送達），對本公司快捷郵件之發展，當大有助益。

另外，在郵件處理方面，澳洲郵政對可用自動化機器處理之郵件與不可用自動化機器處理之郵件，在郵局窗口收寄當時，即先行分別歸類，分別封發，此種在收寄源頭即將郵件先行分類，以利處理之作業方式，並不會增加人工處理成本，但可有效提升郵件處理效率，頗值我郵仿效。

在整個旅遊的行程當中，常常不經意的就發現到週遭與我們工作環境有關的景象，例如我們在布里斯本的街道上行走，發現其社區居民所設的信箱竟然設在巷口區隔社區居民與外界之圍牆上，造型簡潔美麗且方便郵差投遞，如此一來，郵差不需轉入巷道內，可省下不少時間，這種設計，適合巷道內住家數簡單但每戶稍有距離且無管理員代收信之郊區社區用。

澳洲郵政設於風景區或觀光區之郵筒樣式特別，以搭配旅遊景點產生較活潑之感覺，雖在觀光景點投郵量較少，但設計精巧

亦可令旅客有賞心悅目之感，建議下次有汰換郵筒之需時，或可以公開徵求設計樣式之方式設立各式新穎郵筒，以突顯郵政之活潑朝氣及民營化後之不同風範。

以上為本團參訪澳洲之一些心得，簡述如上，謹提供相關業務單位參考。

肆、後記

本次參訪團員當中，中鋼郵局林經理櫻藝，因其本身為中鋼公司眷屬，故以家屬身分參加中鋼公司賞鳥社活動已有相當時日，且為解說義工，沿途總會看見林經理以其高倍速望遠鏡觀看澳洲各種特有鳥類，並為我們詳細介紹，增添了我們對鳥類的欣賞常識，亦讓本次的旅遊增加了許多知性與感性之美，七天下來，其他團員亦因此而潛移默化享受到賞鳥的樂趣，由此可知，一個人在其所生活的環境中，如常能與他人共享其所發掘的樂趣或成就，很自然的就會帶動其週遭家屬、親友或同事的學習樂趣或工作態度。相同的，一個優秀的壽險招攬員或儲壽行銷員，在工作上的努力與朝氣，亦會帶動旁邊的同事，甚至影響整個郵局的工作士氣，公司對績優人員之犒賞與鼓勵，對於當事人有直接肯定之效果，對於其身邊之同仁亦能產生間接之激勵作用，故模範人員出國觀摩考察，無論在學習、成長與激勵員工上，實有很大之效益，期能每年舉辦，以提升人員之士氣，並藉以激發全員推展業務之潛能。

另外，在參訪澳洲郵政時，發現櫃檯有澳郵製作的二〇〇四年年曆卡，團員隨手索取一份供作參考，事後發現該年曆卡（參考附圖）與一般年曆卡大不相同，原來澳郵採雙週薪制，即每二

週發薪一次，為了提醒員工何日發薪，特印製年曆卡，卡上紅字即為發薪日（Pay Days），另在年曆卡背面，印有澳郵放置在人行道上的郵筒乙只，背景為忙碌行走於人行道的人羣，圖中只有一個醒目的英文字 Commitment（承諾）。依筆者解讀這張小小的卡片包含二個意義，一是代表了澳郵對其員工的關懷，不會虧待員工，應有的薪給福利是澳郵對員工的一種承諾；另一方面，則代表澳郵對顧客的承諾，承諾郵件投入郵筒，必即時送達（尤其快捷郵件，保證隔日送達），同時也提醒員工對顧客提供良好的服務，是郵局絕不能打折扣的一個承諾。言簡易賅，代表了澳郵的核心價值，也是澳郵對其員工的一個期許。小小的一張卡片，用心確實良苦，團員們心有所感，特記於此，以為補白。

九十二年度郵政儲匯劃撥壽險績優人員出國考察名單

姓名	資位	服務單位	業務績效
閻永安	業務長	資金運用處	(註:團長)
許淑真	業務佐	板橋九〇一支局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 91 年度招攬壽險 4.289 億元，名列前北區局之冠。 ■ 91 年度推展轉存代繳業務 680 次。 ■ 91 年度平均工作點(日)480.12 居全局之冠。
陳金龍	高級業務員	宜蘭郵局行銷科	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃薪資存款推展，91 年度新招攬 1,900 萬元，全局月平均委存 12.5 億元。 ■ 積極推展儲金業務，91 年度存簿儲金達成率為核配目標之 109.61%，居前北區局各局之冠。 ■ 積極招攬媒體轉帳代繳，91 年度全局累計建檔轉帳件數 2.18 萬件，達成率為核配目標之 152.24%，居前北區局各局之冠。
張雪瑛	郵務工	新竹湖口郵局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 92 年 1-9 月招攬壽險 7,196 萬元。 ■ 92 年度招攬個人化郵票 297 張。 ■ 92 年度銷售集郵票品 3 萬元。 ■ 92 年度銷售代理業務 3.7 萬元(金、銀幣、電話卡等)。
古玉蓉	業務員	豐原東勢郵局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 91 年度招攬壽險 1.436 億元。 ■ 推展個人化郵票 200 張。 ■ 銷售 90 年度郵票冊 60 冊。 ■ 招攬薪資存款戶，成功 2 件。

九十二年度郵政儲匯劃撥壽險績優人員出國考察名單

姓名	資位	服務單位	業務績效
李百華	業務佐	嘉義太保郵局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最近三年壽險業績均名列前矛。 ■ 多次當選窗口模範人員(81、85、89、91年)。 ■ 92.01.01-92.09.26, 招攬壽險0.8億元, 保費收入133萬元。
陳麗卿	郵務工	南投竹山郵局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 91年度招攬壽險1.349億元。 ■ 92.01.01-92.08.31, 招攬壽險0.92億元。
林櫻藝	業務員	高雄中鋼郵局	<ul style="list-style-type: none"> ■ 91年度第四季壽險新契約個人招攬保費收入78萬元, 全國第十八名。 ■ 92年度小太陽兒童保單業務競賽, 獲個人組全國第13名, 招攬保額850萬元。 ■ 高雄責任中心局銷售91年度郵票冊競賽, 獲丙級支局組第1名。 ■ 銷售慈善愛心卡競賽獲丙級支局組第2名。 ■ 銷售紀念幣競賽獲丙級支局組第1名。
黃惠筠	高級業務員	資金運用處	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃辦理國外投資業務, 配置最佳資產組合, 降低投資風險, 並勤於研究國際金融情勢。 ■ 擔任證券股股長期間, 切實掌握買賣時點, 為本公司增加盈餘。 ■ 擔任債券股管理員期間, 規劃建置公債經售兌付系統連線, 加強作業時效, 提升公債代售業績。



圖一 出國考察人員與黃總經理在行前茶會中合影留念



圖二 黃總經理主持行前茶會，對出國考察人員多所期許與勉勵



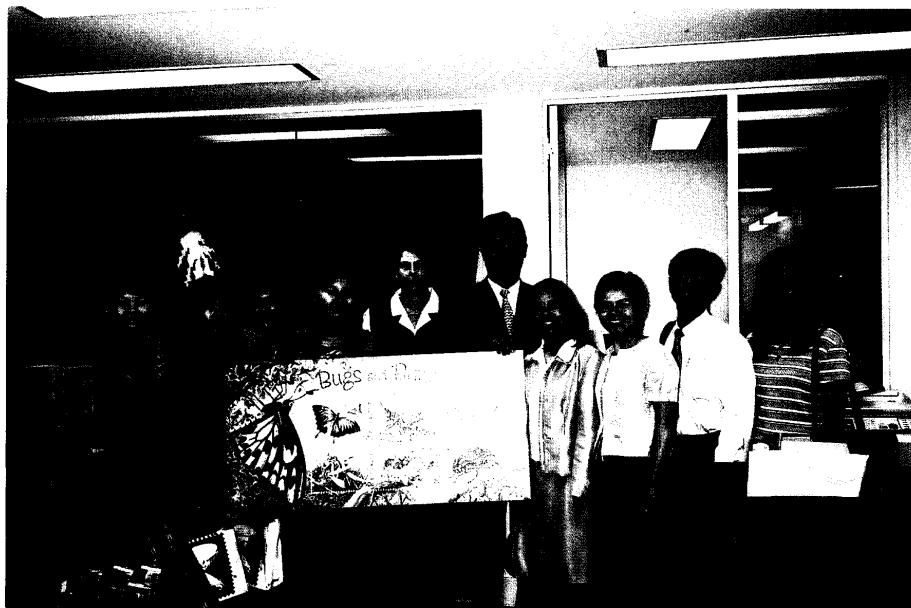
圖三 澳洲郵政主管 Ms. Jenny Mills 介紹營業廳內郵務營業之各項業務



圖四 訪澳期間，適逢世界盃橄欖球賽在澳洲舉行，澳郵特發行紀念郵票一套，陳列在營業廳內，進行促銷



圖五 團員洽詢澳郵營業情形，Ms. Mills 均一一詳為解說



圖六 與 Ms. Mills 在澳洲郵政發行之「昆蟲與蝴蝶」郵票看板前合影



圖七 Ms. Mills 介紹郵件收寄及封發流程



圖八 團員對澳洲郵政之快捷信封極有興趣，特拍照留存供參



圖九 置於郵局營業廳之各式用郵信封，圖示即為快捷郵件信封



圖十 澳洲郵政營業廳



圖十一 與 Ms. Mills 互換禮物



圖十二 在雪梨歌劇院前留影



圖十三 觀光地區的郵筒，古色古香，與一般城市所見極為不同



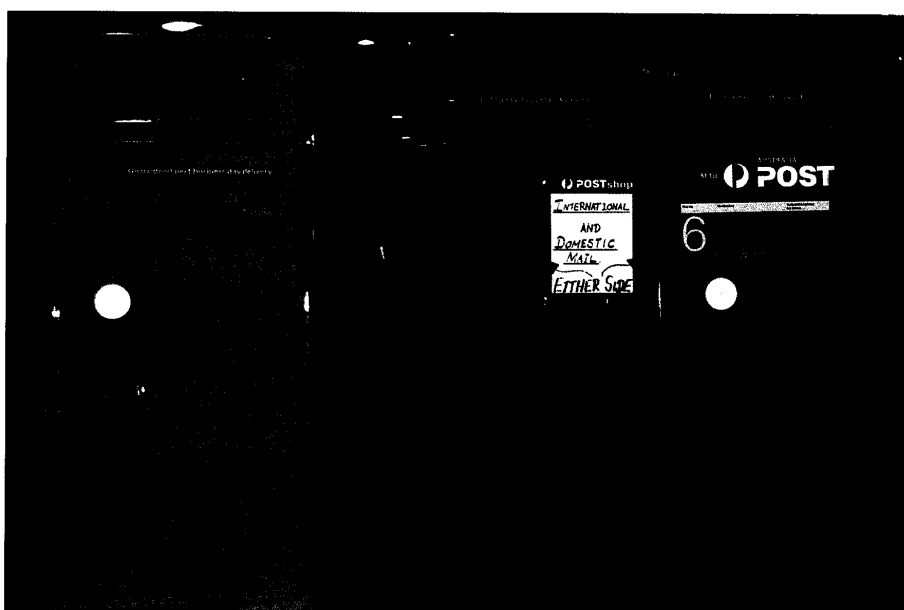
圖十四 市區內郵筒



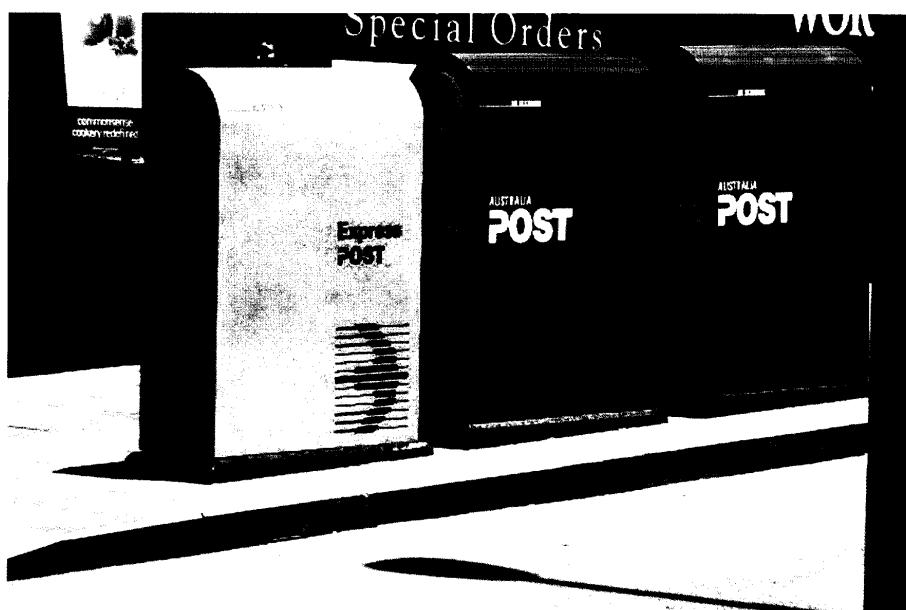
圖十五 奔馳在高速公路的澳洲郵政運郵車輛



圖十六 建置於臨近馬路的公寓住宅受信箱，方便郵務人員投遞郵件



圖十七 郵筒近照，黃色為快捷郵件郵筒，上書「保證次一營業日送達」，紅色為國際及國內共用之郵筒



圖十八 市區郵筒，置於路旁極為醒目



圖十九 澳洲郵政印製之二〇〇四年年曆卡（正面）

AUSTRALIA **POST** 2004 Calendar

	January	February	March
S	4 11 18 25	1 8 15 22 29	7 14 21 28
M	5 12 19 26	2 9 16 23	1 8 15 22 29
T	6 13 20 27	3 10 17 24	2 9 16 23 30
W	7 14 21 28	4 11 18 25	3 10 17 24 31
T	1 8 15 22 29	5 12 19 26	4 11 18 25
F	2 9 16 23 30	6 13 20 27	5 12 19 26
S	3 10 17 24 31	7 14 21 28	6 13 20 27
	April	May	June
S	4 11 18 25	30 2 9 16 23	6 13 20 27
M	5 12 19 26	31 3 10 17 24	7 14 21 28
T	6 13 20 27	4 11 18 25	1 8 15 22 29
W	7 14 21 28	5 12 19 26	2 9 16 23 30
T	1 8 15 22 29	6 13 20 27	3 10 17 24
F	2 9 16 23 30	7 14 21 28	4 11 18 25
S	3 10 17 24	1 8 15 22 29	5 12 19 26
	July	August	September
S	4 11 18 25	1 8 15 22 29	5 12 19 26
M	5 12 19 26	2 9 16 23 30	6 13 20 27
T	6 13 20 27	3 10 17 24 31	7 14 21 28
W	7 14 21 28	4 11 18 25	1 8 15 22 29
T	1 8 15 22 29	5 12 19 26	2 9 16 23 30
F	2 9 16 23 30	6 13 20 27	3 10 17 24
S	3 10 17 24 31	7 14 21 28	4 11 18 25
	October	November	December
S	31 3 10 17 24	7 14 21 28	5 12 19 26
M	4 11 18 25	1 8 15 22 29	6 13 20 27
T	5 12 19 26	2 9 16 23 30	7 14 21 28
W	6 13 20 27	3 10 17 24	1 8 15 22 29
T	7 14 21 28	4 11 18 25	2 9 16 23 30
F	1 8 15 22 29	5 12 19 26	3 10 17 24 31
S	2 9 16 23 30	6 13 20 27	4 11 18 25

Pay Days in Red.

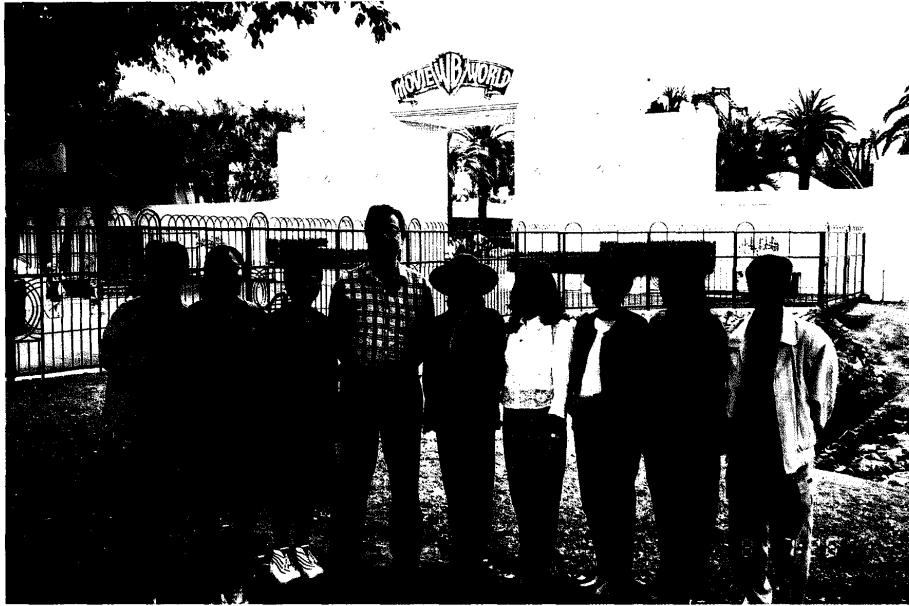
圖二十 澳洲郵政印製之二〇〇四年年曆卡（反面）



圖二十一 在布里斯本舊市府前廣場留影



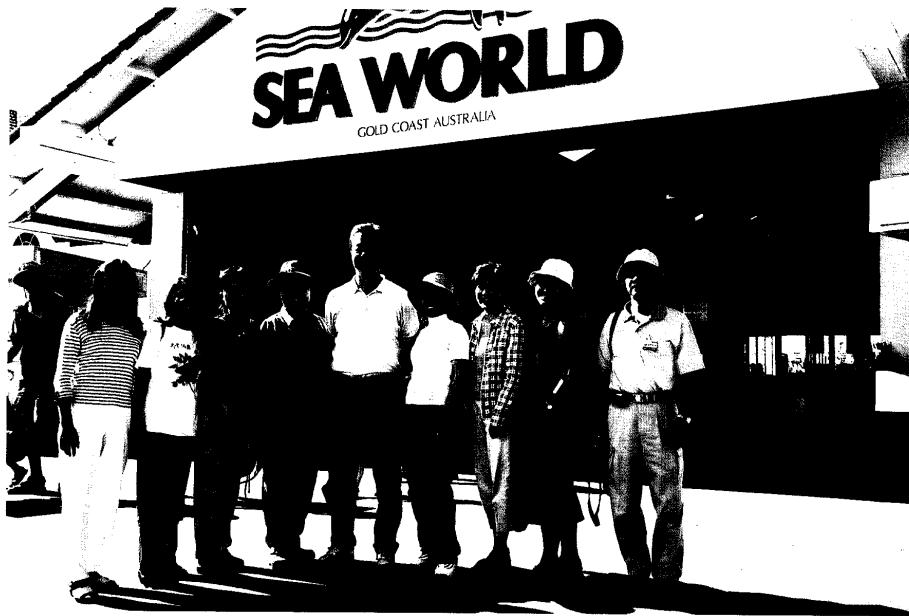
圖二十二 參觀澳洲牧場



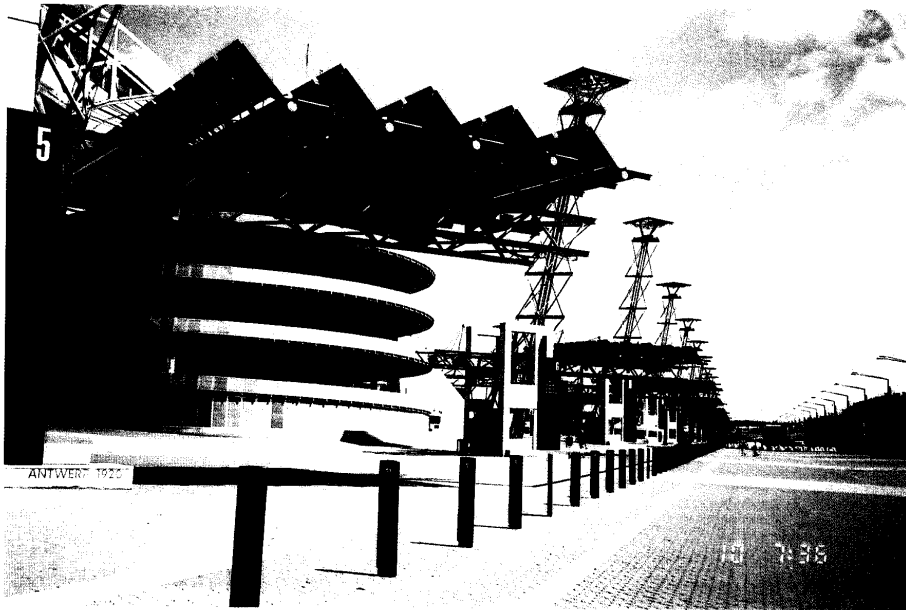
圖二十三 在華納影城前合影留念



圖二十四 黃金海岸景色優美



圖二十五 黃金海岸之海洋世界，讓團員多認識了許多澳洲特有的海底生物



圖二十六 雪梨奧運場地，建築雄偉，風格特殊