

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：考察觀摩)

九十二年郵政各類模範人員出國觀摩 報 告 書

出國人	服務機關	職稱	姓名
	中華郵政股份有限公司	處長	蘇達雄

出國地點：澳洲

出國期間：92年11月10日至11月16日

報告日期：93年02月

H7/
C09204842

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：九十二年郵政各類模範人員出國報告書

頁數 十六頁 含附件：無

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：包競華 聯絡電話：(02) 23921310-2851

出國人姓名：蘇達雄等四十一名 服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：處 長 電 話：(02)23969132

出國類別：1. 考察 2. 進修 3. 研究 4. 實習 5. 開會

出國期間：九十二年十一月十日至九十二年十一月十六日

出國地區：澳洲

報告日期：九十三年二月

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膺選中華郵政公司九十二年度之模範郵政人員，包括模範郵局經理五人、模範郵件人員五人、模範窗口人員十三人及模範外勤人員十五人，共計三十八人。郵政每年安排出國觀摩之意義在於獎勵犒賞終年辛勞之各層模範績優人員，同時，藉配合行程觀摩澳洲郵政，以達到寓休閒於觀摩及增廣見聞之目的。

由於參訪時間短促且澳洲與我國並無正式外交關係，故無法作正式交流活動，惟澳郵仍提供雪梨市郵政總局直轄支局供團員實地觀摩與學習，並由經理 Ms. Jenny Mills 出面接待解說，參訪期間，全體團員分成二組，由澳郵人員詳實說明該支局窗口業務處理及內部郵件作業流程，雙方彼此充分交換意見，氣氛融洽，確實增進了雙方情誼。參觀過程並由本團領隊與澳郵接待人員 Ms. Jenny Mills 互贈紀念品，並與全體團員合影留念（圖三），咸認此次澳郵觀摩活動獲益良多，不虛此行。

目 錄

壹、前 言.....	1
貳、授旗啟程.....	1
參、旅程概述.....	2
肆、感想與建言.....	8
伍、出國觀摩人員名單.....	10
陸、附圖.....	12

九十二年郵政各類模範人員出國觀摩報告書

壹、前言

中華郵政於九十二年改制為公司後，為激勵工作績效優異及推展業務有功人員，仍依據「郵政事業機構選拔模範郵政人員實施要點」之規定，逐級選出模範郵局經理五人，模範郵件人員五人，模範窗口人員十三人，模範外勤人員十五人，合計三十八人。經報奉交通部核准出國訪問觀摩七天，以鼓舞士氣，增廣見聞，進而發揮團隊精神，加強員工對事業之向心力，其良法美意，深受員工肯定與讚譽。

九十二年所遴選之郵政各類出國觀摩模範人員共計三十八人，男性二十五人，女性十三人，經報奉交通部核准前往澳洲，作為期七天之觀摩訪問，並指派中華郵政公司集郵處處長蘇達雄擔任領隊，交通部人事處廖處長正村為顧問隨團督導，中華郵政公司另派人事處科長丘京華為管理，隨團照顧團員生活起居，全體團員共計四十一人（名單如附件）於九十二年十一月十日啟程赴澳，十一月十六日返國。

貳、授旗啟程

本訪問觀摩團全體團員於九十二年十一月十日下午三時於中華郵政公司九樓第一會議室報到，由人事處提示出國期間應行注意事項，接著進行旅行社導遊詳細說明行程及應注意事項，領隊並介紹各團員相互認識，並將團員分成四小組，由各組團員自行推舉小組長一人，以協助照應及聯繫事宜。三時至十樓禮堂集合，由葉副總經理代表董事長授旗，領隊蘇達雄處長代表接受（圖一），葉副總經理並致詞嘉勉鼓勵全體團員應體認獎勵模範郵政人員之意旨，出國期間應多用心觀摩比較，同時期望大家在國外應發揮團隊精神，維護團體榮

譽，彼此關心照應。典禮簡單隆重，葉副總並與全體團員合影留念(圖二)。晚間由總公司宴請全體團員，十九時全體團員搭車赴中正機場，搭乘二十時五十分中華航空公司班機直飛澳洲布里斯本，夜宿機上，開始澳洲七日遊。

參、旅程概述

92年11月11日 (星期二)

從台北到布里斯本飛行時間約九小時，上午班機抵達澳洲美麗的陽光之都布里斯本後，隨即轉搭澳洲國內班機飛抵澳洲第二大城-墨爾本 (Melbourne)，墨市係維多利亞州的首府，亦是金融中心，人口 450 萬，是一個國際性的大都市，市區到處是新舊交替的建築物，有許多維多利亞式的建築，也是澳洲最具英國風味的城市，古典建築氣派雄偉，維護完整，市區內多達四百座以上的公園綠地，使它贏得「花園城市」的美譽。再加上氣候溫和及完善的公共建築，使墨爾本被國際人口行動組織 (Population Action International) 評為「世界上最適合人類居住的都市」。尤其在文化藝術層面可說是居全澳之冠，從音樂會、歌劇、芭蕾舞劇等應有盡有。在用過午餐後即前往參觀下列風景名勝-庫克船長的故居、戰爭紀念館、無尾熊及企鵝保護區：

- 一、庫克船長的故居 (Captain Cook's Cottage)：位於菲茲羅花園 (Fitzroy Gardens) 內，此花園是十九世紀都市造景花園的經典之作，姹紫嫣紅，百花爭艷，榆樹成蔭。而最佳景點即庫克石屋，是為了紀念英國航海家詹姆士庫克船長 (Captain James Cook) 在 1768 年後的十年中三次遠航南

半球的貢獻；石屋中陳列著原有傢俱，據說庫克船長每次航海的日子就在這裡渡過，屋外鑄立庫氏銅像，頗富紀念價值。

二、無尾熊及企鵝保護區：參觀庫氏故居後，旋即專車前往菲力浦島觀賞澳洲獨異的動物園無尾熊保護區，在整個保護區內，處處可觀賞到無尾熊在樹上悠閒自在珍奇獨特的畫面。傍晚到達菲力浦島（Phillip Island）企鵝保護區；該小島位於墨爾本南方約 130 公里，為一避暑勝地，島上有企鵝一萬多隻，據稱全世界企鵝約有十七種，菲島上的小企鵝身長只有三十公分，為世界最小的企鵝。這些小企鵝均是野生，母企鵝每日上午天未明即離巢下海覓食，直到日落餘暉才游回海灘，上岸後自組成隊如同閱兵式，或七、八隻或十多隻排成一列，如隊中尚未到齊，則足立在岸邊等待，然後整齊的搖晃擺動發出啾！啾！的叫聲，沿著習慣的途徑走向各自離海灘數十公尺所築的山洞窩巢與家族們團聚。一批批的企鵝，整齊的在黃昏落日的大海灘上相繼出現，與一群群不懼人類的海鷗低空翱翔，形成美麗如織的景觀，無怪乎每日有數以千計之遊客不畏寒風，不遠千里而來，莫不為這些頗具靈性的小生物嘖嘖稱奇。

92 年 11 月 12 日（星期三）

一、參觀聖派翠克教堂（St. Patrick's Cathedral）：早餐後搭專車參觀位於州議會附近之聖派翠克教堂，該教堂外觀宏偉，是澳洲最大最古亦最高的天主教堂，具英國式歌德復古風格，建於 1862 年，可容納二千個教徒，教堂內高聳的圓頂天花板，華麗的彩色玻璃窗，身置其中，可以領受到神聖、莊嚴的感覺。隨後全體搭國內班機前往雪梨（Sydney）。

二、拜訪雪梨郵局：午餐後，專車前往雪梨市郵政總局拜會，實際瞭解當地郵政業務，處理方式及作業流程。該局位於市中心壹棟維多利亞式高樓層大廈的一、二樓，其標誌為長方形紅色框內白色字體還有一個代表郵政的 P 字，非常醒目。承該局 Ms. Jenny Mills 熱誠接待，團員分組參觀窗口業務，部分聆聽其簡介，瞭解澳郵於 1975 年郵、電分開經營到 1989 年改制為國營控股公司之經過歷程。整體而言，雪梨郵局業務項目及擺設與中華郵政大同小異，包括出售郵票、各類信封，信紙、名信片，風景名信片、包裝紙、紙箱、收寄各類郵件，並辦理劃撥、匯兌、代收水、電、瓦斯、電話等各項公用事業費用，所不同者，澳郵窗口尚販售文具用品、卡片（如聖誕卡片等）、紀念幣、雜誌、禮品、旅行支票、護照申請、代收各項稅捐、保險費、購屋分期付款等等代理業務，展現多元化經營特色。另組到地下一樓參觀郵件作業及澳郵一般營業窗口收寄郵件之處理情形；最令人驚訝的是澳洲民眾使用標準信封及書寫郵遞區號之比例高達 95% 以上，同時處理完妥之本地郵件不再裝袋，而以箱框裝載，節省封裝、開拆等作業手續，值得借鏡。

三、登雪梨塔 (Sydney Tower)：結束雪梨郵局訪問已近黃昏，全體團員到雪梨旋轉塔用晚餐，該塔興建於 1973 年，約有一百層樓高，計有四千七百四十七個階梯，惟搭乘高速電梯只需四十秒鐘即可到頂層，其特色為一搖幌之建築，最高層為旋轉餐廳，一小時自轉三百六十度一圈，坐在餐位上，塔身微微轉動而不自覺，可讓遊客從不同角度眺望瀏覽雪梨市繁榮夜景風貌。

92年11月13日（星期四）

早餐後，前往雪梨市區觀光，欣賞南半球別具一格之城市風貌。雪梨是澳洲最大、最古老的國際性都市，也是出入澳州的門戶，人口近四百萬，位於新南威爾斯州，是個散發優雅與現代交融的城市，它被譽為全世界最美麗的港灣都市，而完善的都市機能，促使它贏得公元二千年奧運的主辦權。

一、雪梨歌劇院 (Opera House)：是雪梨的象徵，由丹麥人設計，為世界最著名及澳洲最漂亮的建築物之一，有如一座貝殼般重疊而成的白色屋頂建築，從任一角度觀賞，都美到極點，真令人有巧奪天工之嘆！這座浮現於雪梨灣上的歌劇院與藍天碧海相襯，在烈日照射下，屋頂閃閃發光，是遊客百拍不厭的焦點，令人稱奇的是，此一建築物數十年來未曾有任何片瓦脫落或變色，其設計品保之細膩，令人浩嘆。整座歌劇院包括有交響樂大廳、歌劇及舞台劇等九百多間室內建築，可容納三千觀眾。歌劇院富麗堂皇，氣派宏偉，所有團員皆爭相拍照留影，不願錯過此一賞心悅目的倩影。

二、海灣大橋 (Sydney Harbour Bridge)：又名雪梨大橋，高四百英尺（即134公尺），為英國人所設計建造，完工於1932年，它將傑克遜灣分隔的南北雪梨連接在一起，從港灣遊艇上均可觀賞壯觀的雪梨大橋，橋上有汽車八線道，火車兩線道，行人兩線道，每小時可通行六千輛汽車，一百二十八列火車及四萬行人。

三、雪梨灣：它是世界最大的自然海港，屬岩灣性質，終年不淤沙，全體團員登上環繞港灣遊艇，欣賞雪梨灣內的美麗風景，雪梨

大橋、高樓大廈、高級住宅區、歌劇院等盡入眼底。中午在船上享用豐盛的自助午餐，並有小提琴手演奏中外歌曲助興，雖有大陸團成員共餐，惟兩岸異鄉過客，似無交集。

四、聖瑪麗亞大教堂：位於國家公園旁，走進教堂就感覺到神聖莊嚴肅穆，不論教堂內外，偌大環境整潔一塵不染，全體團員靜坐片刻後離去，繼續轉搭國內班機前往北澳-凱恩斯。

92年11月14日（星期五）

早上在飯店內用餐，一位女團員皮包（內有現金、護照、手機等物）不慎被竊賊扒走，除立即報警處理外，幸由隨團顧問交通部廖處長緊急電話聯絡駐澳代表（廖處長同學）核發臨時護照，始解窘境。早餐後，前往凱恩斯碼頭搭乘豪華空調高速雙體船遊艇（Sunlover Cruises）前往世界奇景之一的大堡礁（The Great Barrier Reef）觀光。大堡礁北起約克岬（Cape York），南迄班達堡（Bundaberg），是全世界潛水者最嚮往的海底潛水場，自空中鳥瞰，綿延二千公里，佔澳洲大陸東海岸的北半部，成為世界最大及物種最多的熱帶珊瑚礁，在此可享受浮潛、釣魚及遊艇之樂。大堡礁有大小六百座島嶼散佈其間，在這一大大片海域中，布滿五彩夢幻的珊瑚礁，蔚為世界奇觀。沿途乘風破浪，有海岸自然學家在船上解說，並由救生員說明如何使用浮潛設備，船行二小時抵達一處海中平台，船靠平台後大家紛紛換裝下海，觀賞海底珊瑚之美及五顏六色熱帶魚游水之樂。不少團員初嘗浮潛樂趣，有的搭乘玻璃艇深入海中觀賞色彩繽紛的海洋生物，中午大夥兒在船上享用豐盛美味自助餐，下午四時天色漸黑，始返回凱恩斯，大家盡興的在碧海藍天中享受南太平洋航海之樂。

92年11月15日（星期六）

清晨四點起個大早，搭六時班機飛往澳洲第三大城-布里斯本（Brisbane），布市人口約150萬，面積2500平方公里，位於南回歸線稍南，全年日照充足，四季如春，為澳洲名符其實的太陽城市。我們抵達後即搭車參觀八十五米高，澳洲鐘樓之最的文藝復興式建築物-市政廳大廈（City Hall）及1888年建造之義大利式建築-財政大廈（Treasury Building），在南岸公園小憩觀賞美麗的布里斯本河上點點小帆後（圖九），接著前往海拔320公尺的庫薩山遠眺布里斯本美景。中午續往澳洲傳統農莊參觀澳式農莊生活，接受農莊主人的熱情招待，享用美味燒烤的B.B.Q，有牛、羊、雞、魚排等供您選擇。餐後欣賞剪羊毛秀，看可愛的綿羊在舞台上逗趣的表演及農莊主人精湛的剪羊毛技術，牧羊犬趕羊…等表演及餵食澳洲特有動物袋鼠等。傍晚前往距布里斯本不遠的黃金海岸（Gold Coast）觀賞，此為澳洲最著名的海灘休閒地區，有全長七十公里的金色沙灘，陽光照射閃閃發光（圖十），終年國內外遊客絡繹不絕，全體團員下車漫步在細軟的金色沙灘上，眺望著蔚藍色天邊的高聳建築樓群，令人心曠神怡，留連忘返。晚餐後，接著夜探螢火蟲保護區，看到山洞水澗邊有如星空密佈之點點螢火蟲，著實令人讚嘆宇宙萬物之神奇。

92年11月16日（星期日）

上午整理行裝前往布里斯本機場搭乘國內班機飛往雪梨，轉往國際機場，準備搭中午十二時五十分中華航空班機返國，因雪梨與台北時差二小時，當晚七時五十分準時安抵桃園國際機場，順利圓滿結束這次愉快的旅遊。

肆、感想與建言

- 一、澳洲是全世界最大的島國，地大人稀，各種資源豐富，科技先進，人力素質高，社會凝聚力強，生活品質領先全球，馳名國際，因位居南半球，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，每年吸引數百萬計的觀光客前往，是一個觀光旅遊好去處。
- 二、澳洲國民深具守法觀念，富環保意識，並以自然美景、崎嶇曠野及保育良好的生態環境聞名於世，共有二千多個國家公園、保護區、特殊生態區，到處都是尚未被開發破壞及原始的自然景觀，把環境品質的追求視為至高無上的價值，我國如要邁進到先進國家，確應劍及履及模仿澳洲保護生態的策略。
- 三、澳洲郵政自 1989 年改制為國營公司，正式名稱為 The Australian Postal Corporation (澳洲郵政公司)。改制後即積極改善對公眾的零售服務，使郵局成為澳人大家生活的重心之一；各郵局營業窗口除銷售郵票及收寄郵件外，尚出售各種賀卡、雜誌、文具及紀念禮品等，頗能迎合社會需求 (圖六)。尤其是匯兌和代理業務相當發達，旅行支票持有人可於各郵局櫃檯或自提機兌換現金，部分窗口代收各種稅金，包括護照核發費、簽證費及其他各項稅捐費用等，其多元化、企業化之經營方式及管理制度，確實值得吾郵參考借鏡。
- 四、澳郵窗口之櫃檯設計係採高櫃台方式，櫃台人員皆無座位，值班時間均為站立服務，有如我國之超商便利商店 (圖五)。據澳郵人員解釋，認為採用站立方式對工作的運作較為靈活且有效率，因公眾均係站立排隊，故能縮短與客戶之距離感取得相對認同，展現對用郵顧客之親和力。

五、澳洲郵政設於風景區或觀光區之郵筒樣式特別（圖八），以搭配旅遊景點產生較活潑之感覺，郵筒的設計，投信口稍往內縮，以防雨淋，除長橫型，小孔可投入扁平型信件外，上加一可拉下投入大型郵件的活動蓋（圖七），我郵已改制公司，似可考慮以公開徵求設計方式製作各式新穎郵筒，以突顯郵政之活潑朝氣及公司化後之不同措施風貌。

六、這次澳洲行，在旅程編排上，不甚理想，七日之行程，有一半時間耗在搭機、等機、轉機上，且來回重疊，自台北啟程於東北岸布里斯本入境，接著搭機到最南端墨爾本，再搭機到中南部雪梨，再由雪梨搭機到澳洲北部凱恩斯（航程三小時餘），由凱恩斯再搭機回到原入境處布里斯本，再由布里斯本飛到南端雪梨再搭機返國，七天中共搭機轉機七班次，有於夜間十二時到飯店，三點三十分又須起床趕搭飛機，疲於奔命，睡眠經常不足，故一些重要景點，僅能走馬看花，有失休閒旅遊之意義。如行程改安排自布里斯本入境接著到→黃金海岸→凱恩斯→墨爾本→雪梨再返國，此一行程最理想，擬建請主辦單位參考。

伍、出國觀摩人員名單

九十二年模範郵政人員出國觀摩名單

領 隊：蘇達雄（總公司集郵處長）

顧 問：廖正村（交通部人事處長）

管 理：丘京華（總公司人事處科長）

姓 名	性 別	服 務 單 位	資 位	職 稱
李友平	男	板橋郵局	業務長	經理
吳松偉	男	宜蘭郵局	副長	經理
陳麗珠	女	豐原郵局	業務員	經理
莊瑞珠	女	高雄左營新莊仔郵局	高員	經理
陳在滉	男	新竹湖口新工郵局	業務員	經理
張伯章	男	基隆郵局	業務佐	模範郵件人員
謝長明	男	台北郵件處理中心	業務佐	模範郵件人員
張銘智	男	台北郵局	業務佐	模範郵件人員
陳文鴻	男	台中大里郵局	業務佐	模範郵件人員
劉吉祥	男	高雄郵件處理中心	業務佐	模範郵件人員
邱雪梨	女	台北大龍峒郵局	業務佐	模範窗口人員
林美華	女	基隆郵局	郵務工	模範窗口人員
林麗瑗	女	板橋江翠郵局	郵務工	模範窗口人員
連碧珠	女	桃園蘆竹大竹郵局	業務佐	模範窗口人員
吳金水	男	宜蘭縣政府郵局	業務佐	模範窗口人員
李幸黛	女	三重林口郵局	業務佐	模範窗口人員
石秀惠	女	南投郵局	業務佐	模範窗口人員
詹美燕	女	新竹竹東郵局	郵務工	模範窗口人員
廖淑芬	女	嘉義朴子祥和郵局	業務佐	模範窗口人員
孔蓓蓓	女	台中太平永豐路郵局	業務員	模範窗口人員
張晉榮	男	高雄順昌郵局	業務佐	模範窗口人員

陳益清	女	台南東寧路郵局	業務佐	模範窗口人員
謝麗貞	女	屏東內埔郵局	郵務工	模範窗口人員
鮑金山	男	基隆郵局	業務士	模範外勤人員
盧湘榮	男	桃園郵局	業務士	模範外勤人員
吳森榮	男	桃園郵局	業務士	模範外勤人員
吳清輝	男	台北郵局	業務士	模範外勤人員
蕭宏仁	男	台北郵局	業務士	模範外勤人員
鄭茂松	男	板橋鶯歌郵局	專業職二	模範外勤人員
劉金明	男	台北郵局	業務士	模範外勤人員
楊明光	男	新竹郵局	業務士	模範外勤人員
余勝進	男	豐原后里郵局	業務士	模範外勤人員
周澤明	男	雲林虎尾郵局	業務士	模範外勤人員
鄭秋銘	男	南投仁愛萬大郵局	業務士	模範外勤人員
曾嘉良	男	台南郵局	業務士	模範外勤人員
李森輝	男	高雄郵局	業務士	模範外勤人員
何憲忠	男	高雄郵局	業務士	模範外勤人員
曾昆福	男	屏東東港郵局	業務士	模範外勤人員



圖一 葉副總經理於出發前授旗



圖二 葉副總經理與全體郵政模範人員合影留念



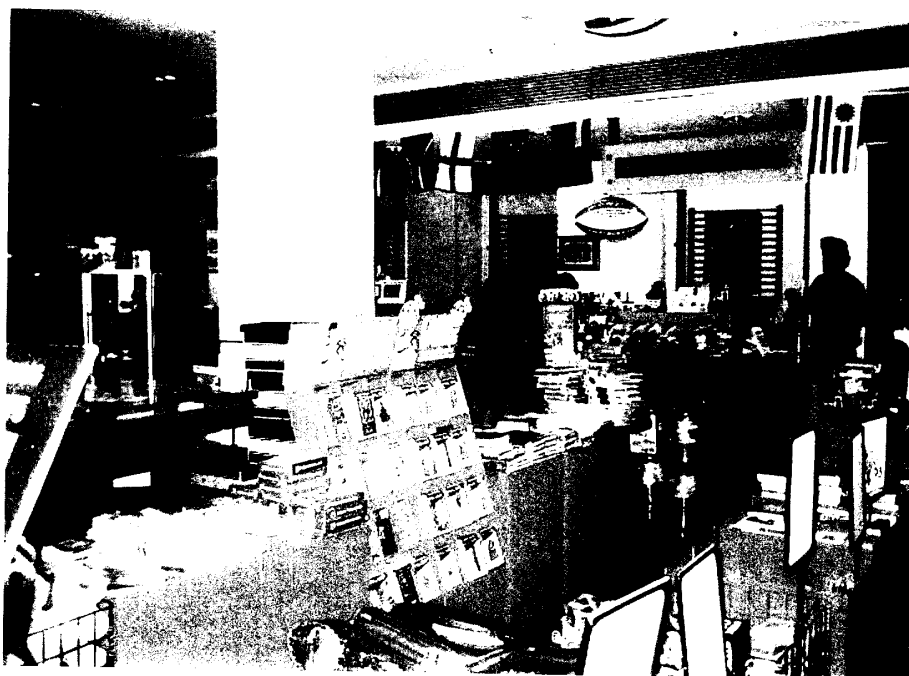
圖三 參訪澳郵雪梨市郵政總局直轄支局與經理合影留念



圖四 全體團員於喬治亞廣場前合影留念



圖五 澳郵郵務窗口人員採站立服務情形



圖六 澳郵營業窗口販售文具雜誌禮品等擺設情形



圖七 澳洲郵政置於航空站之郵筒式樣



圖八 澳洲郵政置於風景區之郵筒式樣



圖九 部分團員於布里斯本河畔合影留念



圖十 黃金海岸綿延千里之金色沙灘