

一、有關窗口服務方面，中華郵政公司已要求各等級郵局落實並加強執行下列措施：

- (一)依郵儲壽業務窗口工作點制度檢討人手，每季辦理調盈補虛（增減人手）工作。依據業務離尖峰日彈性調整值勤人手，主管以走動式管理協助紓解人潮，縮短顧客等候時間，提高服務能量。
- (二)午休尖峰時段，配置人力維持 70%以上，同時視窗口用郵人潮機動設置「快速窗口」，並廣為招募志工，施以職前訓練，協助引導顧客，提升作業效率。
- (三)增購自動化設備，加強語音叫號機管理，簡化單據填寫內容，減少窗口作業流程及顧客申辦時間。
- (四)各等郵局訂定顧客「平均等候時間」預期目標值（4-5 分鐘），定期檢討，隨時調整；按月考核轄局員工生產力績效值，並列入平時考核紀錄，藉以提升員工主動積極服務態度。

上述有關縮短窗口服務等候時間之改善措施，列為中華郵政公司「為民服務不定期考核」實地查證之項目。

二、針對顧客認為投遞服務首應改善「信件送錯地址」問題，中華郵政公司已加強下列改善措施：

- (一)督促投遞人員應按收件人地址正確投遞，並應完全投入信箱，以保持郵件完整及不受污損。對於郵件誤投，持續統計誤投郵件回籠件數、遭客訴或依「查驗投遞單」及「郵件測驗函」反映誤投郵件數量增減情形，作為衡量改進依據。
- (二)利用勤前教育，主管落實實施投遞人員精神講話，提示業務規定、投遞實務缺失、函控案情等，並加強投遞人員服務禮儀與專業知識，以親切態度服務顧客。
- (三)郵務稽查應加強投遞前、投遞途中、投遞後郵件工作查核，隨時抽查投遞人員有無依規定路線投遞、郵件有無誤投、未投入信箱、丟在地上等，並登記於郵務稽查工作日誌簿中陳核，主管對未依規定投遞之相關投遞人員，嚴格執行「員工處理郵件獎懲實施要點」中相關懲處規定，以示警惕。

（八十二）行政院函送羅委員淑蕾就中華郵政公司有必要重新檢討其國際包裹收費計價公式問題所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 102 年 1 月 15 日院臺專字第 1020002353 號）

（立法院函 編號：8-2-16-1103）

羅委員就中華郵政公司有必要重新檢討其國際包裹收費計價公式問題所提質詢，經交據交通部查復如下：

- 一、依據國際航空運輸業者慣例，貨件重量計算方式為實際重量與材積重量相比，取較重者為計價基礎，材積重量（kg）＝長×高×寬（cm）÷6,000。市場上國際快遞業者如 DHL、FedEx、UPS 材積重量則採：長×高×寬（cm）÷5,000 之計算方式。
- 二、中華郵政公司材積重量採取：材積重量＝長×高×寬（cm）÷6,000 之計算方式，但另以材積重量與實際重量的 1.5 倍作比較，若材積重量大於實際重量的 1.5 倍時，以材積重量計費，費

率照現行標準；反之，若材積重量小於實際重量的 1.5 倍時，則依據實際重量計費，費率照現行標準，以減輕用郵顧客之負擔，降低市場衝擊。中華郵政公司已重新檢討，將比照業界計費方式認定材積重量。

（八十三）行政院函送李委員慶華就為保障人民生命財產安全，應速將天然氣管線之表內管、表外管、本支管及其他輸儲設備、施工規範等訂定國家標準問題所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 102 年 1 月 15 日院臺專字第 1020002343 號）
（立法院函 編號：8-2-16-1093）

李委員就為保障人民生命財產安全，應速將天然氣管線之表內管、表外管、本支管及其他輸儲設備、施工規範等訂定國家標準問題所提質詢，經交據經濟部查復如下：

一、有關管線材質標準部分：

- （一）天然氣事業法第 13 條第 1 項規定：「天然氣事業之輸儲設備，其材質、檢測、裝置及其他安全事項，應符合國家標準或相關法規規定；未訂有國家標準或相關法規未規定者，依中央主管機關所認定得採行之其他先進國家標準。」，同法同條第 4 項規定：「天然氣事業儲氣設備、摻配設備、氣化設備及卸收設備之設置場所應符合地質安全相關法規規定。」
- （二）經濟部標準檢驗局係國家標準主管機關，業就天然氣輸儲設備及管線訂定鋁合金製液化天然氣儲槽構造、壓縮天然氣鋼瓶等 2 項國家標準。該局亦已制定金屬管、橡膠管及塑膠管等不同材質之 11 種管線國家標準，可供天然氣事業等相關產業參考並依施工需求選用。

二、有關管線施工規範部分：

- （一）有關專業人員管理規範：依據天然氣事業法第 14 條：「公用天然氣事業應僱用一定人數之專任天然氣導管配管專業人員，負責輸氣管線工程施作及其相關安全維護業務。」本院勞委會另與經濟部 100 年 8 月 8 日會銜發布「天然氣導管配管專業人員管理辦法」，亦可作為管理該等專業人員之依據。
- （二）查目前國內瓦斯業者施工係由上開具有專業證照之人員，依照「中華民國公用瓦斯事業協會」之「瓦斯用戶裝置工程設計施工準則」，及參考各先進國家之施工規則進行工程施作。

（八十四）行政院函送羅委員淑蕾就我國第三代監理系統電子 e 化即將完成，基於民眾的便利，是否應儘速檢討駕照定期換發之相關法制規定案所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 102 年 1 月 15 日院臺專字第 1020002379 號）
（立法院函 編號：8-2-15-1009）