

- 、號誌及其他相關設施之設置與管理，應提供車輛駕駛人及行人有關道路路況之警告、禁制、指示等資訊，以便利行旅並確保交通安全。而汽車駕駛人駕駛車輛或行人在道路上，則應遵守道路交通標誌、標線、號誌之指示、警告、禁制規定。故按上述條例之明文規定，各道路主管機關對於所轄道路，係應本權責綜整考量所轄道路幾何條件、道路線型、交通流量、車速、行人穿越數等因素，規劃設置明確之標誌、標線、號誌供駕駛人或行人遵循。
- 二、為強化明確交通行駛環境，並落實導正不合理交通工程，目前各縣市道安會報仍廣續定期針對轄區內舉發地點或違規行為予以檢討是否因交通標誌、標線或號誌設置不當引起民眾違規之情形，提出降低違規之具體改進措施外，本部公路總局各工務段每月 4 次日巡及 2 次夜巡轄管公路，如有不合理之交通設施，即於公路總局公路養路巡查系統登錄管制，並即時辦理改善。本部亦已將各縣市不合理交通工程設施列為行政院「道路交通秩序與交通安全改進方案」視導督考之重點考核項目，定期於年終現地勘查並查核不合理交通工程設施之改善情形。此外，本部運輸研究所每年辦理「臺灣地區易肇事路段改善計畫」，依據內政部警政署之交通事故資料，研析獲致全國易肇事地點，提供各縣市政府道安會報據以研提道路安全改善計畫，並由運研所會同相關單位人員就各項交通工程設施之完備性，提供整體工程改善之指導、監督與評鑑工作，以協助改善各單位轄內不合理道路工程之設置，俾消除民眾揣測員警利用執法陷阱取締交通違規疑慮，及增進整體道路行車安全品質。
- 三、另對於委員所詢臺北市塔悠路與南京東路五段機車行駛路線、交通標誌標線設計不當乙節，本部已轉請臺北市政府再行通盤檢視。

(八十) 行政院函送許委員忠信就觀光導遊協會之導遊人員職前訓練，於講義與訓練課程中，稱呼中國為內地，有損國家尊嚴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 1020002356 號)
(立法院函 編號：8-2-16-1106)

許委員就觀光導遊協會之導遊人員職前訓練，於講義與訓練課程中，稱呼中國為內地，有損國家尊嚴案所提質詢，經交據交通部查復如下：

本部觀光局業於 101 年 12 月 11 日督促中華民國觀光導遊協會要求改進，亦請委訓單位爾後於訓練期間對有關講座所編講義內容，需注意兩岸文化用語之不同，其稱呼應為「大陸」或「中國大陸」；另該局將持續於訓練期間不定期派員加強督導查核。

(八十一) 行政院函送羅委員淑蕾就中華郵政公司滿意度調查中該改善項目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 1020002350 號)
(立法院函 編號：8-2-16-1100)

羅委員對於中華郵政公司滿意度調查中該改善項目案所提質詢，經交據交通部查復如下：

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