

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：交通部、交通部郵政總局儲金匯業局。

貳、案由：交通部郵政總局郵政儲金匯業局因九十年十一月五日郵政儲匯連線作業異常，致大台北地區二百一十個郵政支局和五百餘台自動櫃員機無法作業，嚴重影響民眾進行提存款及匯兌等交易乙案。

參、事實與理由：

交通部郵政總局郵政儲金匯業局（以下簡稱儲匯局）電腦主機於民國（下同）九十年十一月五日疑因系統程式設計出現問題，致大台北及基隆地區共二百一十個郵局支局和自動櫃員機發生電腦當機，嚴重影響民眾進行提存款、匯款等交易。案經本院函請儲匯局說明及提供相關資料外，並於九十年十二月六日實地訪視儲匯局，復於九十年十二月十二日約詢交通部郵電司及儲匯局等相關主管人員以釐清案情癥結，茲提出糾正事項如次：

一、儲匯局之網路架構未能及早更新，系統版本更新轉換時程選擇不當，網管系統監控偵測工具未能即時發揮功效，均有未當。

查郵匯局現有網路龐大，全區連線局共一、三一二局，連線設備計有一一、四一二台，全國共區分為十六個區域網路管制中心，其中台北、桃園、台中、嘉義、台南、高雄、宜蘭等中心除大型路由器外，另有 IBM 3745 型網路控制機，彼此透過電信線路

連結，目前連接網路控制機有八三六局，連接大型路由器則有四七六局。由於前開網路控制機係屬封閉型專屬系統週邊設備，功能較弱且將屆報廢年限，該局雖已列入年度計畫，視線路租費及財務狀況逐年將相關郵局由網路控制機轉接至大型路由器，惟網路架構未能儘早更新，徒增該局網路之複雜度。又本案系統版本更新作業雖早自八十九年十月起即開始規劃並陸續分四階段進行測試及轉換作業，該局既已知儲匯連線系統功能最為複雜而將其納入最後一階段進行版本轉換，且因成本考量無法建置與實際環境相當之網路及資料庫供大量資料之實機測試，允應更為審慎處理。惟該局擇定於月初線上交易量龐大之日期進行系統版本更新作業，致連線發生異常時無法即時應變，系統轉換時程選擇顯有不當。復因網管系統監控偵測工具未能發揮功效，無法即時察覺分析連線作業異常之原因，並迅予排除恢復正常，均有未當。

二、郵匯局於異常發生後未即邀請系統軟體維護廠商召開責任檢討改進會議，作成正式紀錄，且雙方簽訂之維護合約內容權責及賠償責任規定未臻明確，顯有疏失。

查本次大台北區儲匯連線系統異常原因為系統版本更新轉換作業後，系統自動設定連線初始值至低速連線路徑，而台北管制中心經由 IBM 3245 型網路控制機所連接之各郵局，因十一月五日當日業務量龐大，造成線路壅塞致無法連線處理所致。依該局郵政資料中心說明，廠商於版本更新前所提供之文件資料並未述及前開連線路徑預設值將設定於低速路徑之資料，且依該局與維護廠商間所定之「九十年度 IBM 公司電腦主機系統軟體維護合約」第五點所示，系統軟體支援服務範圍包括（一）每天支援

服務二十四小時；（二）系統狀況檢視；（三）修正性系統服務；（四）系統問題研判及解決之協助與（五）軟體熱線服務。前開大台北區連線異常，造成大台北地區計二一〇個郵局營業櫃檯因無法與主機連線必須採人工離線作業，停止提供民眾提領款項及辦理轉帳之自動櫃員機亦達五〇四台，時間長達十二小時以上，嚴重影響大台北地區郵政儲匯作業金融秩序及民眾權益，亦有損郵政商譽，軟體維護廠商顯難推諉無責，惟異常發生後，郵匯局未即邀請系統軟體維護廠商召開責任檢討改進會議，作成正式紀錄，且雙方間維護合約內容權責及賠償責任規定未臻明確，致維護廠商竟能置身事外，郵匯局無從依約作為，涉有疏失。

三、郵政資料中心人員之任用及培訓管道狹窄，現有人力漸呈老化，系統及網管人員問題尤為嚴重，應迅檢討改進。

查郵匯局資訊人員之培訓與進用，原以自該局員佐大專畢業新進員工擇優培訓為主，直接進用高考資訊人才為輔，惟因近年來受政府瘦身計畫影響暫緩招考新進人員，故人力逐漸老化，專業人員來源缺乏增補不易。經查郵政資料中心法定編制員額計一九四人，現有員額為一六八人，平均年齡達四十三歲，其中尤以系統及網管人員應有員額十四人，現有人員僅十人，缺額高達百分之二十八點六，平均年齡亦高達四十一歲，專業年資平均七年，資淺者僅一年資歷，以該中心全年全天候無休情形下，負責之網路系統甚為繁雜龐大，且資訊作業需不斷創新變革，該中心資訊人員任用及培訓管道狹窄，現有人力漸呈老化，系統及網管人員問題尤為嚴重，應迅檢討改進。

四、郵政機構重大事故緊急應變通報作業要點之規定未盡妥適週延，緊急應變與通報體系紊亂，致實情未能立即上達；又各地郵局平日缺乏進行電腦連線作業異常時之離線人工作業程序演練，致遇大規模連線異常時應變不及嚴重失序。

依「郵政機構重大事故緊急應變通報作業要點」規定，郵匯局之專案通報人為政風室主管，且定義連線作業離斷線全區達一小時以上或情形較大者為重大事故，權責業務單位為郵政資料中心。查十一月五日連線異常當日上午八時十九分，連結台北管制中心之網路控制機線路切斷，造成大台北地區二一〇個郵局離線採人工作業，上午十一時即知悉需延至當日日終結帳關機後重啟主電腦，始能採取解決方案，惟郵政資料中心遲至十二時三十分始傳真政風單位及公眾服務中心，公眾服務中心則於十四時始發布新聞稿，郵匯局政風單位並遲至十四時三十分始通報上級主管機關交通部。按前開緊急應變通報作業要點規定未盡妥適週延，連線作業異常為重大事故之標準過於寬鬆，且須透過政風室主管層層轉達，未能即時通報對外公眾服務窗口及主管機關首長，致實情未能立即上達，應迅即檢討改進；又各地郵局平日缺乏進行電腦連線作業異常時之離線人工作業程序演練，致當日櫃檯作業應變不及嚴重失序，有未依規定張貼作業變更公告者，有未諳人工作業程序未予即時受理可人工進行之儲匯作業者，亦因通訊聯絡體系紊亂，致各地分支局無法全盤掌握就近尚可繼續連線作業郵局之位置資料，並即時告知等候民眾分散辦理，徒增民怨。

五、郵政儲匯系統於近三年來，計發生連線作業重大當機者五次，其他小規模連線異常者

七次，交通部未善盡監督考核之責，就郵政資訊作業相關問題亦未定期察查並評估檢討，均有未洽。

查郵匯局自八十八年至九十年間郵政儲匯系統計發生連線作業重大當機者五次，其他小規模連線異常者七次，若加計年關前或月初月尾交易量龐大致系統連線作業緩慢者其次數將更多，惟郵匯局郵政資料中心相關資訊業務，除行政院主計處於八十八年十二月一日曾進行察查考核外，交通部並未善盡監督考核之責，就郵政資訊作業相關問題亦未定期察查並評估檢討，致郵匯業務開放革新與電子化、網路化速度相較其他金融機構進度遲緩，均有未洽。

綜上所述，交通部郵政總局儲金匯業局九十年十一月五日因電腦連線異常，造成大台北地區計二一〇個郵局營業櫃檯無法與主機連線必須採人工離線作業，停止提供民眾提領款項及辦理轉帳之自動櫃員機亦達五〇四台，時間長達十二小時以上，嚴重影響郵政儲匯作業金融秩序及民眾權益；交通部對該局未善盡監督考核之責，就郵政資訊作業相關問題亦未定期察查並評估檢討，均涉有違失，爰依監察法第二十四條提案糾正，送請行政院轉飭所屬確實檢討並依法妥處見復。

提案委員：謝慶輝

黃武次

中 華 民 國 九 十 年 十 二 月 卅 一 日