

商工登記服務再造-「一人公司快速申辦」服務個案範例

經濟部商業司為擴大商工行政線上服務的範圍，由使用者角度優化商工登記分眾線上服務，調整線上申辦流程。

商業司透過焦點團體需求座談、工作坊等方式，檢視公司登記服務現行有關問題點，確立「一人公司快速申辦」做為服務改造之共識。另透過「政府數位服務準則」自評表自我檢視整體服務設計符合數位服務發展準則。對現行一站式服務網站進行易用性測試，將相關發現做為一站式網站分眾服務改版調整方向。

準則	內容說明
準則 1：了解使用者需求	<ul style="list-style-type: none">● 106 年 3 月舉辦外部使用者座談，邀請代辦業者進行需求討論；107 年 5 月針對網站進行易用性測試，將使用者反應意見納入後續一站式網站分眾服務改版參考；107 年 6 月舉辦「一人公司快速申辦」焦點座談會，收集各界意見，做為精進服務參考。● 以準備使用「一站式網站申辦公司」的民眾為訪談對象，發現其使用問題包含公司設立登記應備文件上傳簽章作業較麻煩、對於應備文件的準備比較不確定、網站上關於申辦的資訊不夠充足等。
準則 2：建立跨領域合作機制	<ul style="list-style-type: none">● 規劃與青創總會等單位合作，以新創公司為優先推動對象，透過提供輔導或課程，提高線上服務的使用率。● 評估新服務有需要外部單位的合作即積極洽詢與對方合作的機會，善用 email、通訊軟體及工作圈方式和別的單位溝通。
準則 3：規劃多元服務管道	<ul style="list-style-type: none">● 提供新創業者自行線上申辦途徑外，也規劃代辦服務的管道。目前規劃是多管道的服務，不僅臨櫃也可以辦，郵寄或線上辦理都可以辦理。使用者線上遇到問題可透過線上服務手冊、客服專線 4121166 或公司申登機關詢問。● 可於申登機關公共區域提供公用電腦協助數位弱勢獲取服務。
準則 4：持續精進作業程序	<ul style="list-style-type: none">● 朝公司設立登記提供全程線上申辦無紙化服務規劃與推動，「憑證多元化」107 年就會完成。● 除定期舉辦使用者體驗活動，收集客服的問題單以了解使用

者回饋外，每次使用者體驗系統或經由客服系統民眾的回饋，會評估當作改善系統的基準；在每次系統更新後，在下一次的使用者體驗或經由客服系統就可追蹤更新或改善系統後，使用者的回饋為何。

準則 5：確保服務所需資源

- 由於「一人公司快速申辦」不僅跨中央與地方政府機關，且機關間交換資料涉及申請人諸多個人證明文件資料，在規劃跨機關線上一站式申辦服務流程，不宜採用公私協力合作機制，故目前無公私協力規劃。
- 資源不夠或受到排擠時，規劃採行以下替代方案，例如調整處理的優先序、專案展期、投入更多人力、或調整服務修改的範圍。

準則 6：評估採用工具與系統需資源

- 虛擬化環境下，目前開發工具是 JAVA、AP SERVER 是用 OPEN SOURCE Tomcat、Glass Fish，資料庫伺服器是用 Oracle，開發工具用 Eclipse，均是民間常用技術規格。
- 未來評估導入區塊鏈應用在驗證平台，另針對較簡單預查案件嘗試規劃以自動化或人工智慧技術(如 AI)協助審查。
- 現有兩台 AP 互相備援。

準則 7：兼顧資安、隱私及便利性

- 通過 ISO27001 資訊安全管理系統國際標準驗證，所有網站對外連線均採 https。防護措施除將資料放在 GSN 機房、制訂資安防護計畫外，另有 SOC 進行監控。
- 網站涉及個資部分，均依商業司職權蒐集，將申辦資料以檔案格式傳送至 sftp 機制、API 與其他公務機關介接，規劃使用 My Data 機制進行相關資料交換。
- 網站、資料庫、網路環境等均是資安健檢範圍，弱掃、滲透測試服務委託資安公司辦理。

準則 8：以開放為優先

- 目前開放源碼軟體採用 JAVA 與 Tomcat、Apache 等。
- 內外系統獨立，內部系統有單一簽入機制。
- 在使用共通元件部分，目前介接使用「我的 E 政府」平臺的身分驗證、憑證簽章等元件。

準則 9：持續測試與快速部署服務

- 一開始就有進行相關測試，使用 IE、Chrome、firefox 瀏覽器及讀卡機、憑證等進行測試，端點到端點測試約 1-2 天進行一次。測試環境建置時間約 2 天，包含資料庫與 AP。
- 對於改版規劃也持續強化系統中，隨時進行易用性測試找出

	<p>改進之處。軟體更新目前採人工部署，未來可朝自動化部署進行規劃。</p>
<p>準則 10：擬定離線因應計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 一站式服務現階段有 SOC 監控機制，暫無離線計畫，若無法提供服務時，將於適當線上平台張貼「系統停止服務公告」，民眾仍有臨櫃、郵寄等管道辦理，近期將視作業進度規劃。 ● 已發生過服務離線原因包含系統軟體或硬體的更新，除了因為系統更新之計畫中的服務離線外，有備援的 AP 或資料庫環境可避免服務離線再發生。 ● 針對商工系統(承辦人員使用)有進行演練計畫。 ● 測試環境跟線上環境是分開來的，針對不同系統有各自測試環境。
<p>準則 11：遵循易用性原則</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用者常用的服務接觸點包含電腦、瀏覽器、讀卡機、憑證、線上支付工具(金融卡)。優先針對「一人公司」族群有做過 UX，滿足移動體驗；後續將依易用性測試建議，進行相關 UI 調整。 ● 系統有增設常發生問題的防呆機制(如核對董事人數或前後資本額等)，減少資料錯誤發生。
<p>準則 12：鼓勵數位使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 常用教育訓練、推廣活動、商工網站釋放最新消息等方式溝通推廣數位使用。目前除規劃在網站上提供系統操作的輪播影片或使用手冊外，下半年規劃有線上申辦送憑證讀卡機活動外，也擬辦理會計師一站式使用說明會。 ● 規劃與青創總會合作，教導新創業者使用「一人公司快速申辦」服務。 ● 網路申辦手續費較臨櫃申辦優惠 300 元 (例如：資本額在 400 萬以下登記費 1,000 元，降為 700 元)。
<p>準則 13：衡量服務績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 從資料庫數據統計一站式服務使用率、公司登記案件家數與申辦量做為主要衡量 KPI，定期檢視執行成效；並蒐集使用者意見與滿意度，持續精進系統與服務。

一、背景分析

應用現代網路便利工具開辦企業，為數位政府之國際趨勢潮流。世界銀行研究報告指出，簡化開辦企業程序，降低企業申設門檻，讓想要創業的人更容易開創企業，將

有助於創造更多的就業機會，並因市場之參與者增加，進而降低市場寡占或獨占情形，從而使得競爭趨於公平，物價更為平穩。本部為改革我國「開辦企業」登記程序，同時提升世界銀行全球排名，因應國際間針對「開辦企業」之改革趨勢，於 100 年建置「公司、商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」，整合經濟部公司名稱預查及設立、縣（市）政府商業名稱預查及設立、財政部的營業（稅籍）登記、勞保局健保署的勞健保投保單位設立及縣（市）政府勞工局的工作規則核備等跨部會機關之申辦業務於同一網站，便利民眾以線上申請方式完成「企業開辦」所有申請程序，取代過去民眾往返於各機關及重覆登打文件。

根據經濟部商業司（以下稱商業司）統計，106 年民眾使用「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」進行「公司設立預查」共 62,845 件，而同年度申辦「公司設立登記」僅 1,481 件。「公司設立登記」使用一站式網站的申辦比例僅約 3%。由於公司登記一站式線上申請使用率仍低，商業司希望針對一站式服務改造與分眾網站改版，進一步提高一站式服務使用率。

據商業司分析，106 年「一人公司」多為新創業者，佔我國公司設立登記申辦比例達 57%。由於新創業者對於使用網路服務的接受度高，加上透過代辦申辦公司設立登記可能增加創業的負擔，為讓青年有低成本開公司的機會，同時提升一站式服務使用率，商業司規劃推動「一人公司快速申辦」服務。

二、現況描述

雖然公司設立登記部分流程已經線上化，但礙於法規規範，目前需經一定的前置實體流程並備妥相關文件方能完成申辦。一般代辦業者在協助完成會計師簽核「資本額查核報告書」步驟後，多採臨櫃繳件的申辦方式；若一般民眾自行申辦，除了臨櫃繳件方式外，還可透過「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」進行線上申辦。目前一般民眾線上申辦公司設立登記主要步驟如下：

(一)公司設立名稱預查

申辦業者需先替公司取名，並至「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」自選 1~5 組公司名稱進行預查，避免公司名稱重複。預查會直接拿第一個符合審查條件的名稱當作申請公司名稱。公司名稱預查流程一般申請後 1 至 3 個工作天可完成。

(二)刻大小章至銀行開戶

申辦人須帶設立「預查核定書」、大小章至銀行開立「公司籌備處」戶頭，並將資本額匯入戶頭。

(三)會計師事務所驗資

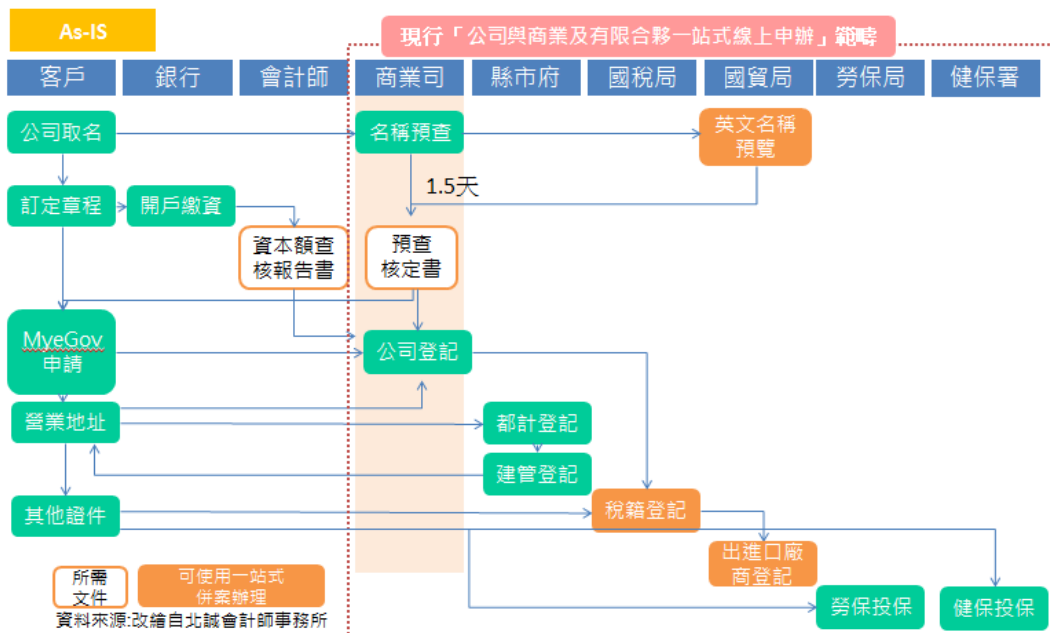
會計師事務所檢核「預查核定書」、大小章、負責人身分證影本、存款餘額證明書、進行驗資及製作「資本額查核報告書」。

(四)線上申辦

由於線上申辦過程需要使用自然人憑證與「我的 E 政府」帳號，若無者，需事先申請。申辦人透過「我的 E 政府」帳號進入「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」，即可進行公司設立。

在「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」內可下載「設立登記申請書」、「公司章程」、「董事願任同意書」、「房屋使用同意書」、「房屋繳稅同意書」、「股東同意書」等文件。申辦人下載填妥後，除了可採掛號郵寄臨櫃辦理外，亦可使用網路上傳申辦。商業司為鼓勵民眾使用網路申辦，目前網路申辦手續費較臨櫃申辦優惠 300 元 (例如：資本額在 400 萬以下登記費 1,000 元，降為 700 元)。公司設立登記審查約 3 個工作天，審查結果會以簡訊及 email 通知並郵寄至公司地址。若需補正，則可在線上另案申請補正或紙本補件辦理。

「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」在現行商工登記實體流程 (含銀行、會計師..等) 外，已整合國稅局、國貿局、勞保局、健保署等多項跨機關的遞送流程。商業司會透過一站式網站將相關資料拋轉給國稅局進行稅籍登記，有經營出進口業者可同步通報國貿局進行「英文名稱預查」與「出進口廠商登記」、亦可通知勞保局及健保署進行設立投保單位。



資料來源：本專案整理，改繪自北誠會計師事務所公司申辦流程

圖 1 現行商工登記一站式服務流程示意圖

由於公司登記過程涉及營業項目、組織型態、稅籍登記等多種選項，一人公司的申辦人常因缺乏公司法、財會稅法等專業的諮詢協助，捨棄自行透過一站式服務申辦，轉而尋求代辦協助登記。

商業司也注意到這個問題，正著手進行「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」改版，規劃提供專業版與民眾版的入口頁面，讓缺乏專業背景的民眾也能輕鬆上手，完成公司登記設立。

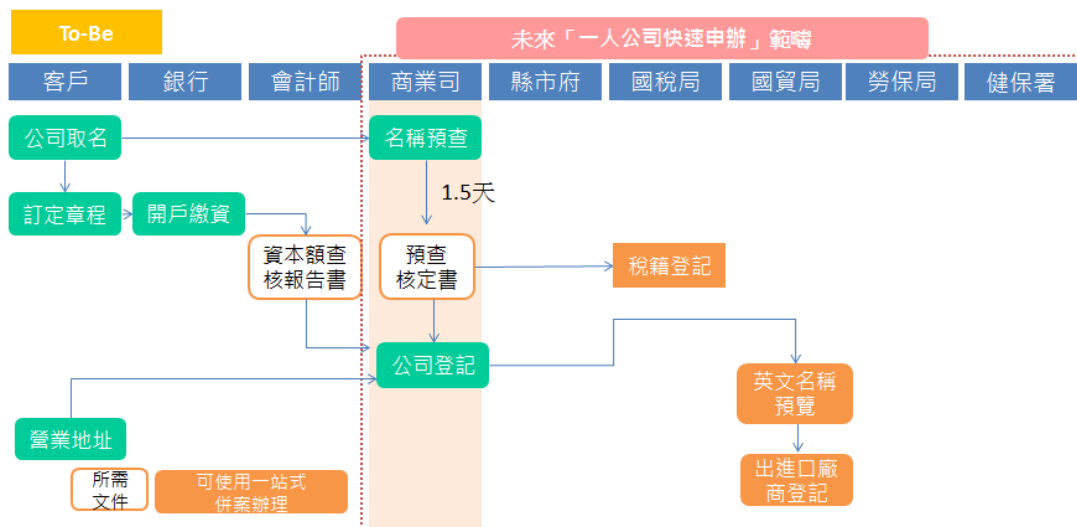
三、原因分析與診斷

根據政府數位服務準則（試行版）規範精神，在探尋需求與規劃服務階段，首先需了解使用者需求(準則 1)。106 年 3 月商業司曾先辦過一站式服務外部使用者訪談，會計師反映除了臨櫃處理較有效率外，還可省去助理線上繳費需要代墊款項的困擾。107 年商業司著手進行「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」改版，遂規劃先針對一站式網站進行易用性測試。首先透過招募 3 位過去一個月內曾辦理或未來六個月內欲辦理一人公司登記、且具備中至高數位科技能力之民眾，安排至台大智活中心針對「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」進行實測。同時邀請商業司與網頁改版開發商至台大智活中心實驗室觀察受測者使用該網站操作歷程與痛點，後續商業司亦請開發商將使用者反應意見納入後續改版參考。

為讓商業司有機會與第一線的新創業者、會計師與相關領域的專家進行交流，後續舉辦「一人公司快速申辦」焦點座談會，讓商業司收集全方位的意見，做為精進服務參考。座談會發現「一人通關快速服務」實務問題點除了制度面的一董三監、實體登記地址、免印鑑申辦外，在流程上也建議改善使用者不清楚應備文件、缺乏文件填答正確性確認機制、掃描上傳文件複雜、不清楚要繳交規費等環節，進一步強化橫向單位整合，避免資料重複填寫、放寬勞健保申辦彈性，改善文件遞送の確認流程等。

四、擬定可行性方案-提出具體可行解決辦法

根據使用者需求意見，遵循易用性原則(準則 11)重新思考「一人公司快速申辦」服務流程簡化的可行性方案。由於一人公司在稅籍登記部分可以公司名稱預查後，可直接先將資料後拋給國稅局，縮短通報與補件時間。若一人公司有意經營出進口業務，在公司設立步驟中，可將資料後拋給國貿局，同步進行英文名稱預查及出進口廠商登記。由於一人公司設立之際尚未聘僱其他員工，勞健保流程建議刪除。未來「一人公司快速申辦」服務精簡流程規劃如下圖。



資料來源：本專案整理

圖 2 一人公司快速申辦服務精進流程示意圖

上述「一人公司快速申辦」服務設計除了流程精簡外，與現行服務之差異點分別如下：包含省略繁複選單、運用科技優化步驟式引導，提供詳細步驟提示、填寫必要資料即產製申請書與登記表、毋須切換頁籤填寫、可依範本產製章程、依照預查申請資料產製申請書以及簡化「一人公司快速申辦」精應備文件等。

除了服務自身流程外，準則 2 建議「建立跨領域合作機制」。事實上「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」本身就是個跨機關文件遞送平台，具有節省跨機關紙本文件往返的時間的優點。此外，因為「一人公司快速申辦」服務以新創公司為優先推動對象，商業司未來也考慮與青創總會等單位合作，透過提供輔導或課程，提高線上服務的使用率，並列入跨機關工作圈會議討論，以確認「一人公司快速申辦」服務在簡化流程及文件後，在後續稅籍登記等程序之適法性及可行性。

「一人公司快速申辦」目前規劃就是多管道的服務，不僅臨櫃也可以辦，郵寄或線上辦理都可以，商業司一站式服務現階段暫無離線計畫(準則 10)，斷線就到臨櫃或郵寄辦理，近期將視作業進度規劃。至於準則 3 強調「規劃多元服務管道」，商業司此外除了提供新創業者自行線上申辦途徑外，也規劃提供代辦服務的管道。會計師是重度的使用者，目前商業司在鼓勵數位使用(準則 12)方面，下半年除規劃有線上申辦送憑證讀卡機活動外，也擬拜訪會計師，教導會計師們商業司新改善的一站式功能，從源頭掌握住。明年將推動商業司一站式系統與會計師記帳軟體系統如進行整合。

五、結論

本案例可發現「一人公司快速申辦」透過政府數位服務準則（試行版）之自評表系統性的檢視結果，商業司以準則的 Checklist 與 Key Questions，強化了「一人公司快速申辦」使用者需求探索、易用性提升、跨機關合作、流程簡化等環節，讓使用者的服務體驗更加完善。

政府數位服務準則(Beta 版)：政府數位服務自評表

填表人：田 OO

填表日期：2018/7/25

準則 1：了解使用者需求

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
描述使用者(含數位弱勢)	*誰是服務的使用者?	開辦企業的民眾、代辦業者、受理服務之公務人員	■	<input type="checkbox"/>
	*誰是多方利益關係人(Stakeholders)?	開辦企業的相關負責人及關係人(經理人、股東...)、代辦業者、各縣市政府商工登記窗口、經濟部中部辦公室	■	<input type="checkbox"/>
	描述使用者輪廓(如性別、年齡、區域分佈等)?	開辦企業者需要成年	■	<input type="checkbox"/>
	哪種使用者可能較不易取得服務?	硬體設備不齊全的人(沒有電腦、沒有讀卡機.....)	■	<input type="checkbox"/>
描述使用者行為	*描述現有服務能提供給使用者什麼?	開辦企業的相關業務申請	■	<input type="checkbox"/>
	服務接觸點(touch points)在哪裡?(如臨櫃、代理人、透過移動裝置或使用什麼瀏覽器等)	至各縣市政府商工登記窗口、經濟部中部辦公室臨櫃辦理;透過代辦業者協助辦理(需費用);使用瀏覽器包含IE、Chrome、firefox線上申辦	■	<input type="checkbox"/>
	使用者(含數位弱勢)還用了哪些政府的服務?	國稅局稅籍登記、國貿局出進口廠商登記、勞保局的勞健保投保	■	<input type="checkbox"/>
規劃使用者研究	現有服務已做了什麼研究?在哪裡?什麼時候?	105年商業司曾找外部顧問對一站式UX進行評估及建議	■	<input type="checkbox"/>
	*確定研究目標為何?	欲開辦企業者	■	<input type="checkbox"/>

	*界定使用者研究所針對的對象與條件?包括哪些不同利益關係人(含數位弱勢)?	欲開辦企業者或代辦業者可能為研究對象	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*採用的研究方法與進行方式為何?	請欲開辦企業的民眾至一站式網站試著做案件申辦	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*需要收集哪些使用者相關資料?	欲開辦企業民眾姓名、聯絡資料等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*邀請哪些使用者(包括利益關係人)參與?	欲開辦企業的民眾、代辦業者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何找到研究對象?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
分析研究資料	*為什麼使用者需要這個服務?	開辦公司或商號	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*使用者如何使用這個服務?	利用電腦或筆電使用瀏覽器申請	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*目前服務的問題或使用者痛點(困難)是什麼?重要順序為何?	公司設立登記應備文件上傳簽章作業較麻煩、對於應備文件的準備比較不確定、網站上關於申辦的資訊不夠充足.....	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
研究溝通與探討精進方向	*發現尚未解決的問題是什麼?	提供民眾申辦案件更詳細資訊，增加民眾親自辦案的自信	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	*有什麼機會消除或減少使用者痛點來精進服務?	提供民眾申辦案件更詳細資訊，增加民眾親自辦案的自信	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	服務設計的挑戰是什麼?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*服務的設計與其他政府服務有什麼關係?	可增加民眾使用意願，提高民眾使用政府提供的線上申辦服務	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	如何考量數位弱勢可能需要的協助?	可以在登記機關提供公用電腦供民眾使用	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	使用什麼方式可共享研究結果?	產製研究報告、簡報	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

準則 2：建立跨領域合作機制

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
規劃與建立合作機制	*是否成立專案型合作機制來協助持續精進?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	建立合作機制到開始開發有多久的時間?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*組織的決策層如何授權合作機制負責數位服務推動?	開會討論，依各專業授權分配工作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	合作機制中所需的跨領域專業有哪些?(如建置、設計、測試、自動化部署、資安等)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	合作機制成員應遵守原則，溝通頻率等是什麼?	視情況決定	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何確保所有成員積極參與支持新服務?	定期開會討論進度缺失及改進策略	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*成員間如何共享資料與協作?如何解決合作機制內部的溝通問題?	成員間可分享自己的研究成果，開會、email、通訊軟體都是很好的溝通方式	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*確認成員溝通使用的方法?(如午餐會議、戰情室、每日十分鐘站立會議或成員的聊天工具等)	開會、email、通訊軟體都是很好的溝通方式	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何確保所有成員積極參與支持新服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何進行跨單位或跨機關之間的合		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	作?			
	*如何與外部的單位(人員)合作?	評估新服務有需要外部單位的合作即積極洽詢與對方合作的機會	■	
合作機制成員 角色定位	*誰是專案(服務)負責人?是否具備有哪些改善服務經驗?	提供服務的單位之主管可以為專案負責人(商業司);應該要有專案管理的經驗	■	<input type="checkbox"/>
	組織做了哪些事讓專案(服務)負責人有足夠的權力?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*合作機制有哪些成員?成員角色為何?(如應有專案負責人、專案經理、開發人員、服務維運人員、前臺服務人員、服務設計師、使用者研究人員等)	專案負責人、專案經理、開發人員、服務維運人員、前臺服務人員、服務設計師、使用者研究人員這些都要有	■	<input type="checkbox"/>
	*成員的工作配置為何?	依專業配置工作範圍	■	<input type="checkbox"/>
	*所有成員皆同意由專案(服務)負責人進行調度?	是	■	<input type="checkbox"/>
	*成員皆了解合作機制要達成的目標?	是	■	<input type="checkbox"/>

準則 3：規劃多元服務管道

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
盤點現有管道	*現有的服務管道有哪些?	電腦及臨櫃	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用者如何透過管道互動?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*為什麼現在會使用這些管道?	使用者的需求而產生以及因應科技趨勢產生的服務管道	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用者有否有其他服務管道的需求?若有, 是哪些服務管道?是否已納入規劃?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
設計多元服務管道	*完成交付服務予使用者所需的步驟有什麼?	提供及告知使用者有此服務, 提供的服務能讓使用者一步一步地順利取得線上服務, 使用者也可利用線上手冊了解各申辦步驟	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何確保大多數使用者可以在他們的環境中接觸到服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*數位弱勢透過什麼管道或幫助(如語音)來獲取服務?	提供公共區域可使用的公用電腦	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何有計畫地將使用者漸轉移到數位管道中?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
留意服務管道之間的銜接或一致	如何評估管道銜接的可能性以及需數位服務輔助管道的程度?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*了解減少不需要的服務及通路的影響及策略為何?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何設計數位服務時考量到與非數位管道服務接觸點之間的整合?	資料存取與介接都需要處理正確, 個別服務之間的銜接才不會有問題	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	*多元管道進行過程中是否存取相同的資料?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否向使用者提供服務中斷後可回頭繼續完成服務?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 4：持續精進作業程序

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
確定迭代的需求、範圍與時程	透過使用者研究所得到的可能解決方案為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*解決方案的服務整體架構與功能需求為何是否因應服務精進及使用者需求變化進行調整?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	解決方案需要配合哪些政策變化調整?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	所選用的技術在市場上是否持續更新?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有新的技術需要引進到服務中?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*專案總時程為何?迭代的合理時間間隔為何?	三~四年		<input checked="" type="checkbox"/>
採迭代方式執行	解決方案已切割成哪些迭代的交付項目?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	迭代交付項目的優先順序?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*每次迭代使用者回饋或需求變更的機制為何?如何追蹤回饋或需求變更的結果?	在每次的使用者體驗系統或經由客服系統民眾的回饋，收集問題及精進系統的需求，經評估會當作改善系統的基準；在每次系統更新後，在下一次的使用者體驗或經由客服系統就可追蹤更新或改善系統後，使用者的回饋為何。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何在後續服務開發過程中持續	只能等開發完成進行測試，看是否符合使用者需求	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	確認求及其變化?			
	每日團隊的工作執行狀況?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
迭代成果檢討 與使用者反饋	*迭代的交付成果是否滿足使用者需求和設計要點?	應該可以，否則就須再看日後有沒有同樣的需求或問題了	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	未滿足使用者需求的交付項目是否會排入後續迭代中進行修正?	需評估，因為 A 使用者的需求不見得可以代表是所有使用者的需求	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何確保使用者反饋會排入後續迭代中進行修正?	也是需要評估	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
持續納入使用者回饋	*服務上線後如何收集使用者回饋?	定期舉辦使用者體驗活動，收集客服的問題單以了解使用者回饋	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有回覆使用者處理結果的機制?	有	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	依據使用者回饋，多久一次發布新版本?	視回饋的需求而定，因為不知道需求需修改的範圍有多大	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	因應使用者需求的變化，在服務上線後，是否還能修改服務?容許修改的比例有多少?	可以修改，要看需求是否合理，需評估	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 5：確保服務所需資源

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
評估納入民間資源	*確認解決方案需要哪些資源?哪些可以納入民間資源?	評估方案範圍及可行性才可納入民間資源	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*針對民間資源有哪些合作機制?	為發揮服務完成的最大績效成果，專案開發可使用民間資源	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	透過合作機制開發的成果屬於誰?是否可以開源軟體方式開放出去?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有鼓勵與民間共同發展服務的措施與機制?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確保服務資源到位	*開發/建置及持續維護服務所需人力、設備、技術及經費是否足夠?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*資源若有不足或受到排擠，是否有替代方案(如調整服務規模、順序)仍能發展服務?	一定有替代方案，例如調整處理的優先序、專案展期、投入更多人力、或調整服務修改的範圍	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有其他機關的資源可以共用?(如軟硬體解決方案或基礎設施)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*在服務保固範圍內持續精進的資源有多少?動態擴增資源的機制為何?	視與民間資源合作的專案範圍 動態擴增資源的機制及增加人力或成本	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 6：評估採用工具與系統

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
評估服務對工具與系統的需求	*所選擇工具與系統是否符合需求?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	有哪些需配合的規範或政策?(如規定使用開源工具及軟體)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有人負責進行上述評估?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
盤點機關軟硬體技術現況	*目前軟、硬體環境是否能支援開發、建置及維運所採用的技術?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	有哪些現成可用的開發工具和系統?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*廠商對這些開發工具和系統是否持續支援?	目前都是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*已使用的語言、框架及工具能否用來建構服務?	可以	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估所採用工具與系統的風險與限制	可優先選用的開源軟體有哪些?社群評價為何(例如可靠度與成熟度)?業界是否常用?智慧財產權歸屬?	Eclipse · 評價很好 · 業界常用 · 是 open source	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*選用的程式語言、框架及技術堆疊為供應商常用的方案?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*服務的技術規格對於系統及底層基礎設施特殊要求為何?	JAVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何確保系統及基礎設施彈性及擴充性需求?是否採用雲端服務?	隨時監控系統	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	備援機制為何?如果基礎設施與系統發生災難性毀滅，需要多久時間恢復服務運作?	有兩台 AP 互相備援	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估委外採購的風險	委外開發所使用的工具與技術滿足服務需求?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	委外廠商所提供的持續技術支援及服務水準協議是否符合需求?(如連續不中斷服務的程度)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*預計委外開發服務所使用的工具及技術，是否有第二家廠商能提供相同技術能量?	有	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 7：兼顧資安、隱私及便利性

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考	
評估服務蒐集的資料	服務要蒐集哪些資料?是否包含使用者個人資料?	案件申辦資料, 有包含個資	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	所蒐集的使用者資料是否超過服務所需最低限度的資料?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	如何告知使用者有關個人資料蒐集、處理與利用?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	資料蒐集時有採取哪些安全防護措施?(如身分識別、傳輸加密、資料正確性檢核等)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	*建立跨機關數位服務時, 機關間個人資料交換項目是否符合法定職權範圍內?	是		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*評估跨機關使用者個人資料的取得方式?(如使用 My Data 授權機制)	將申辦資料以檔案格式傳送至 sftp 機制		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保護個人資料及隱私	使用者存取、更新、移除或刪除服務中個人資料的機制為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	服務所蒐集的個人資料需要保存多久?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	*如何使用服務中所儲存的個人資料?是否會提供其他服務或機關利用?	將申辦資料以檔案格式傳送至 sftp 機制與其他公務機關介接		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	*如何紀錄服務使用者個人資料之蒐集、處理與利用過程?是否有定期檢視分析?	會記錄軌跡資料，需要時才會檢視分析	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如果發生資訊安全事件造成個人資料外洩，如何通知使用者?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有發布 cookie 政策，明確告知服務正在使用 cookies，及提供讓使用者授權同意 cookies 的使用?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
定期風險評估及資安健檢	*服務多久一次進行風險評鑑?	不定期	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用哪些工具測試服務安全漏洞?測試的頻率?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何識別對服務的威脅，包括駭客潛在途徑及減少威脅的測試方法?	委託資安公司評估	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*是否持續瞭解服務的最新威脅及其變化?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何處理對服務的威脅?	尋求解決或修補方案以去除威脅	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*每年資安健檢的範圍?	網站、資料庫、網路環境等均是資安健檢範圍	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確保使用者可以安心且方便使用服務	*有哪些服務沒用採取 HTTPS 加密連線?為什麼?	均有	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*使用者是否可以直接使用服務?在服務流程哪個步驟才需要進行使用者認證?	案件申請及案件查詢	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用者認證機制為何?是否採取多因子認證?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	對於不再使用或沒有維護的服務，		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	是否有規劃下架機制以避免成為資安漏洞?			
--	---------------------	--	--	--

準則 8：以開放為優先

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
辦理服務資料開放	*盤點服務未來可開放的資料?	已有開放案件資料給各機關	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*已開放資料有參考哪些領域資料標準?	案件申辦資料	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	已開放資料是否有助於激勵民間創新優化服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否使用 Open API 提供開放資料?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
開放服務源碼	是否有開始規劃服務開放源碼?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*目前擁有哪些開放源碼的智慧財產權?	無	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*採用哪種開放源碼授權協議 (Open Source License)?	無	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*有哪些程式源碼不在開放範圍內? 為什麼?	無	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	在哪裡可以下載政府開放源碼?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何處理開放源碼的更新和修補?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何對第三方開發的客製軟體，保留可以免費發布和重複使用的權利?	無	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使用符合開放標準的共通元件與平臺	*已有哪些共通元件(身分驗證、系統監測)可以使用?如何與舊系統整合?	E 政府平台介接過來的身分驗證、憑證簽章的元件使用	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	在哪裡可以下載共通元件?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	共通元件是否曾提供其他機關使用?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*是否有共通平臺(PaaS)?自建或租用?	E 政府平台，非自建也非租用	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	共通元件或共通平臺(PaaS)有哪些限制?(如沒有使用開放標準或受限於契約等)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 9：持續測試與快速部署服務

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
使用與實際運作相同的測試環境	*需要多久時間建置與服務實際運作環境相同的測試環境?	兩天，包含資料庫與 AP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何規劃服務非數位部分測試環境?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	必須支援的瀏覽器和設備有哪些?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	測試環境可以持續多久才移除?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
進行端點到端點測試	*在哪些階段進行端點到端點測試? (建立雛形、進行開發、系統測試、服務上線後)	系統測試階段	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用哪種測試工具進行端點到端點測試?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*使用哪些設備和瀏覽器來測試服務?	IE、Chrome、firefox 瀏覽器及讀卡機、憑證來測試	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	找出哪些外部使用者協助測試服務功能?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*多久一次進行端點到端點測試?	一、兩天	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
進行易用性測試	使用哪種工具與技術進行 A/B 測試或介面測試?(A/B 測試是指測試兩種或多種不同情況的成效)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*多久一次進行易用性測試以找出改進之處?	隨時	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

採取自動化的部署	*目前服務部署是人工作業或採自動化部署?	人工作業	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*依據目前軟體更新頻率，是否需要使用自動化部署?	不需要	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	採用哪種自動化的部署工具?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否有能力撰寫部署腳本 (deployment scripts)?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 10：擬定離線因應計畫

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
瞭解服務離線時的需求	*目前服務有效運作時間?每天多少小時?每年多少天?	應該是每天 24 小時，一年 365 天	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	已定義/界定哪些服務中斷類型?(如硬體故障、網路故障、系統故障或計畫性維修)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*已發生服務離線的原因有哪些?	系統軟體或硬體的更新	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何選擇符合可用性要求的技術和平臺?	視需求而定	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	委外廠商提供的服務層級協議 (Service Level Agreement) 是否保障服務正常運作時間(Uptime)?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
擬定服務離線計畫	*服務離線計畫如何阻止導致服務離線原因再度發生?包含哪些處理中斷的策略?	除了因為系統更新之計畫中的服務離線外，有備援的 ap 或資料庫環境可避免服務離線再發生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否定義資料還原策略?如何進行測試?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	服務如果在正常辦公時間以外失效，有哪些因應措施?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何處理無法找出造成意外離線原因的服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	供應商所提供的補償能否抵消停機		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	對使用者的影響?			
	*多久一次評估服務離線計畫有效性?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
定期進行離線作業演練	*多久一次進行演練?	不定期	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何決定演練標的?	除了基本標的外，視長官例外裁示決定其他標的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*演練結果是否會反應到服務離線計畫?	會	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
監控導致服務離線的突發狀況	*在服務開發的迭代過程中，如何進行監控作業?	不斷測試，看有否造成系統錯誤產生	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	無法提供服務的原因有哪些?監控的指標為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	目前使用哪些工具協助監控服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	監控工具有提供哪些警示訊息?通報機制為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	多久針對監控機制進行檢討，以確保監控服務穩定運作?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 11：遵循易用性原則

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
釐清應遵循易用性原則的標的	使用者常用什麼服務接觸點(touch points)來進行互動?	電腦、瀏覽器、讀卡機、憑證、線上支付工具(金融卡)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*分析服務接觸點，有哪些服務介面與流程?	瀏覽器	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	在服務流程中有哪些介面組合才能完成服務?	電腦、瀏覽器、讀卡機、憑證、線上支付工具(金融卡)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
可理解且一致的內容	*服務相關名稱（如標題）是使用者看得懂的?	大多是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	通過了解使用者的習慣用語，盡可能提供簡單和通用的單詞、短語和概念?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*使用統一且美觀與簡化的設計風格?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
操作流程順暢	*在流程中每一步驟都給使用者清楚的資訊?	盡可能是的	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	*提供防呆機制以利使用者操作順暢?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	提供系統回饋顯示以利使用者下一步動作?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	提供使用者有恢復的功能? (如返回上一頁)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	說明從任務開始、回饋訊息與結束任務都有考慮到使用者的習慣 (認知、能力、想法等)?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	提供幫助與說明文件?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
滿足移動體驗	*讓使用者在不同的裝置上都能有最佳瀏覽環境?	是	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	檢測到設備的效能而給予適當的內容格式?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
持續改善易用性	*服務的設計和內容都滾動式修正，以持續改善易用性滿足大部份所有人需求?	是	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	滾動式修正數位弱勢的可用性?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 12：鼓勵數位使用

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
設計使用數位服務的誘因	如何增加數位服務使用率?以及達到目標為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何設計數位服務，使它比其他管道具有明顯的優勢?	除了技術的精進外、也要不斷設計合乎使用者需求的服務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何透過推廣或溝通來增加數位使用? 包括相關消息將如何出現在使用者看到的地方	教育訓練、推廣活動、商工網站釋放最新消息等等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否適當運用新科技(如對話機器人、VR/AR)建立服務管道以鼓勵數位使用?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提高使用者數位能力	*如何設計其它輔助數位使用的模式(計畫幫助那些缺乏技能、自信或無法上網完成服務的人)·如不提供電話、面對面、代理則必須解釋為什麼?	在網站上提供系統操作的輪播影片或使用手冊	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	如何教導使用者學會使用數位服務?	在網站上提供系統操作的輪播影片或使用手冊	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
改善鼓勵使用措施	*有哪些鼓勵數位使用措施?評估鼓勵措施的效益? 是否適度修正作法?	申辦規費優惠或贈送工商憑證，可增加一些線上申辦意願，若需要，可再適度修正做法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何追蹤使用者從非數位服務轉為數位服務?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

準則 13：衡量服務績效

*必答

Checklist 項目	Key Questions 思考方向	機關規劃構想或數位服務現況	原已納入規劃	準則引領思考
設計衡量指標	*描述績效目標與指標的架構藍圖?	提高公司登記案件申辦量	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*衡量指標有哪些?規劃並設定其目標達成值?	提高公司登記案件申辦量	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	指標更新頻率?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	關鍵指標(KPI)是什麼?如何挑選?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	使用者從服務開始到完成的服務比率有多少?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	如何衡量使用者滿意度等各項指標?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
資料蒐集與分析	*哪些是必要蒐集的資料?	使用者的意見、案件量	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何蒐集各管道的資料?	使用者的意見當然是使用者直接的回饋意見 案件量的統計則從資料庫數據統計	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	資料蒐集期間為何?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否選擇合適資料分析工具並進行哪些分析?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	平臺的指標更新上傳方式?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務績效呈現	*呈現服務績效需要哪些指標?(如滿意度、體驗人次)	滿意度及案件量	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*如何進行服務效能的監控?	隨時統計監控	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	對內公佈評量結果的機制是什麼?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	是否對外公佈評量結果?若是，其		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	機制是什麼?			
服務改善	*目前衡量是否具效度?改善的作法?	是, 系統改善或改版	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	*如何利用指標評估結果來改善服務?	根據使用者意見改善系統, 讓系統更好用	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	是否訂定未來移轉或精進使用數位服務的五年目標?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>