

---

# 「政府數位服務準則(Beta版)」 介紹

國家發展委員會

# 大綱

---

- 國際發展趨勢
- 政府數位服務準則(Beta版)與自評表說明
- 諮詢服務

# 他山之石 可以攻錯



英國

- 2014年提出26條「數位首選服務(Digital by default)」的準則；2015年6月簡化成18點
- 重新設計GOV.UK，串起分散的1700個政府網站服務
- 改造25個民眾常用服務
- GOV.UK獲得2013年英國年度最佳設計獎；FutureGov 2014 電子化政府網站設計排名第一；聯合國2016全球政府電子化的調查報告，不論在組織的e化，或人民的e化參與程度，都位居全球第一



美國

- 挽救Healthcare.gov健保網站問題(包含改善UI及連線)，擴大推動至擴大推動退伍軍人事務及伊波拉疫情等數位服務
- 提出「美國數位服務戰略手冊」，將打造數位政府的過程分成13個階段
- 改善退伍軍人線上申請系統，新應用推出30天內，超過11,600名退伍軍人完成使用，申請時間不到十分鐘內即被接收
- 實現移民系統現代化，建立my.USCIS.gov和電子移民系統，使用者滿意度達到93%
- 完成敏捷採購規範，建立ertify.SBA.gov網站辦理中小企業敏捷能力認證，加速中小企業進入政府採購市場



澳洲

- 2015年11月推出Beta版 14點「數位服務標準」，2016年5月精簡成13條
- 截至2018年為止，1項服務通過Live評估；8項服務通過Beta評估；18項服務通過Alpha評估
- 至2023年，推動數位服務節省金額預計將達153.8億美元

# 關鍵作為



循序方式以場域試驗  
帶動未來整體機關服務發展



透過統一入口平台簡化服務流程  
發展整合式體驗

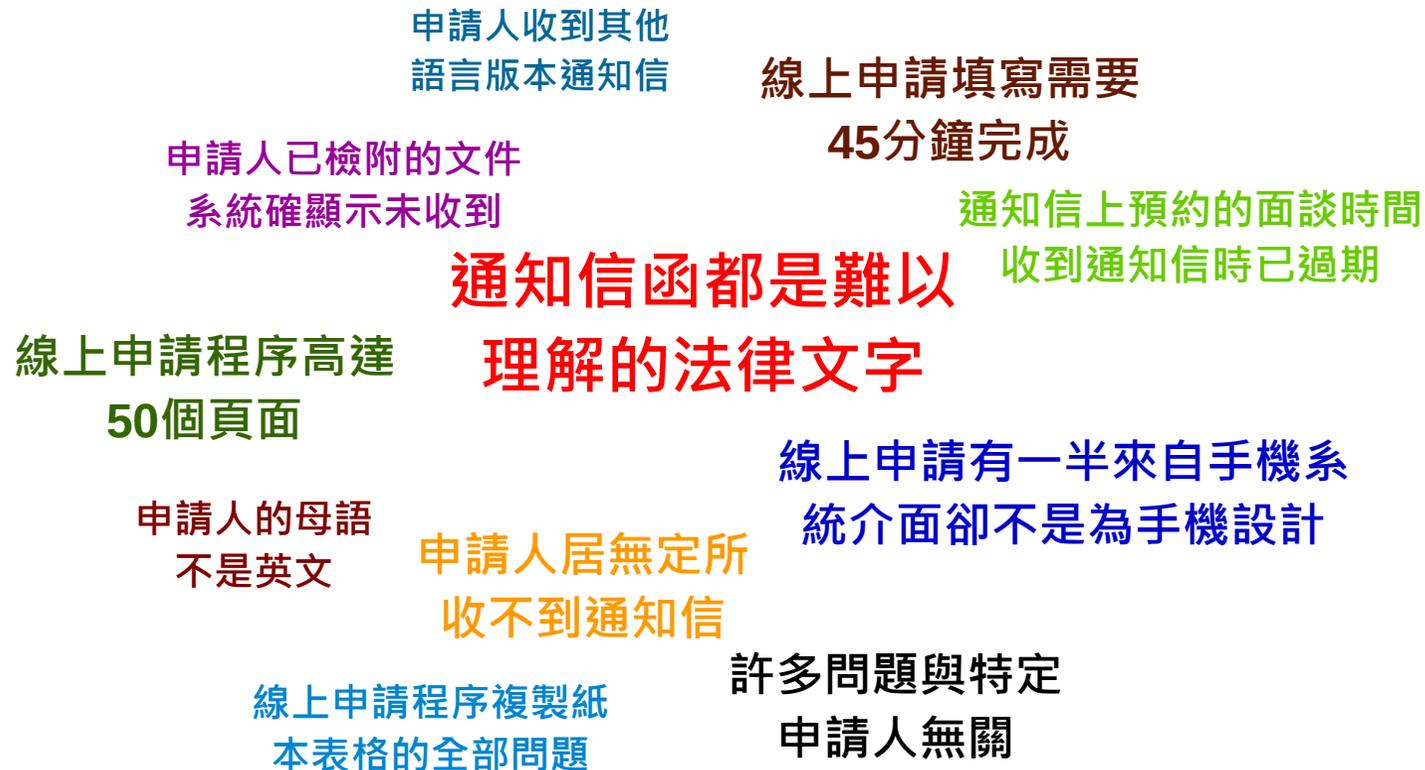


制定各準則或標準供機關參考遵循  
以便提供更好的數位服務

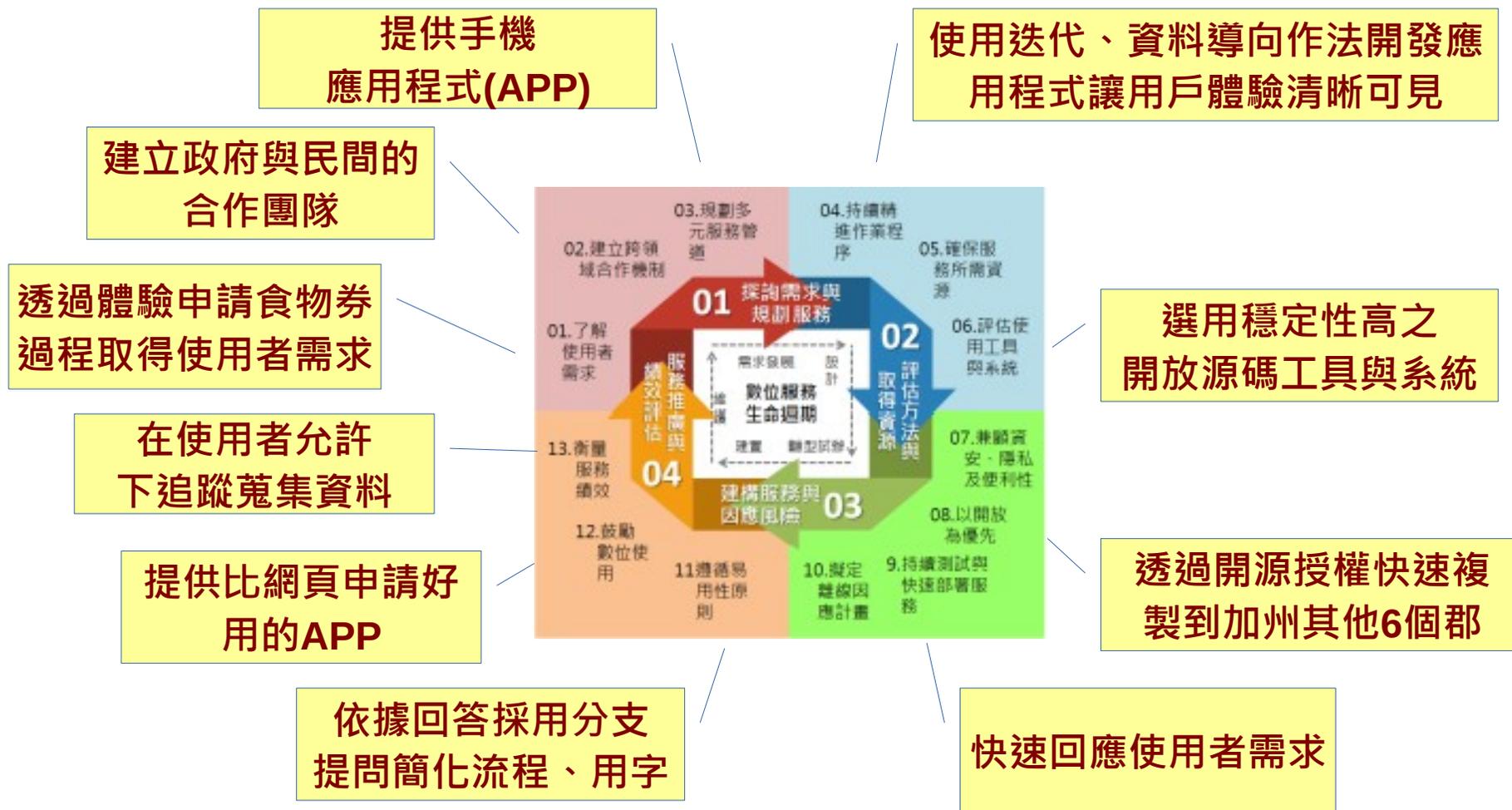
# 數位服務生命週期的評估與實踐 ( 1/2)

## 舊金山政府補充營養援助計畫(俗稱的食物券)

最初的問題：民眾在申請加入食物券補助計畫後，很多人因不明原因被從系統名單剔除，必須重新申請。



# 數位服務生命週期的評估與實踐 ( 2/2)



初步的成就：透過APP，從開始申請、上傳文件、到預約面談，可在8分鐘內完成  
 後續的推動：這個應用程式已推廣到加州58個以上的郡

---

# 關鍵因素： 以使用者需求為中心

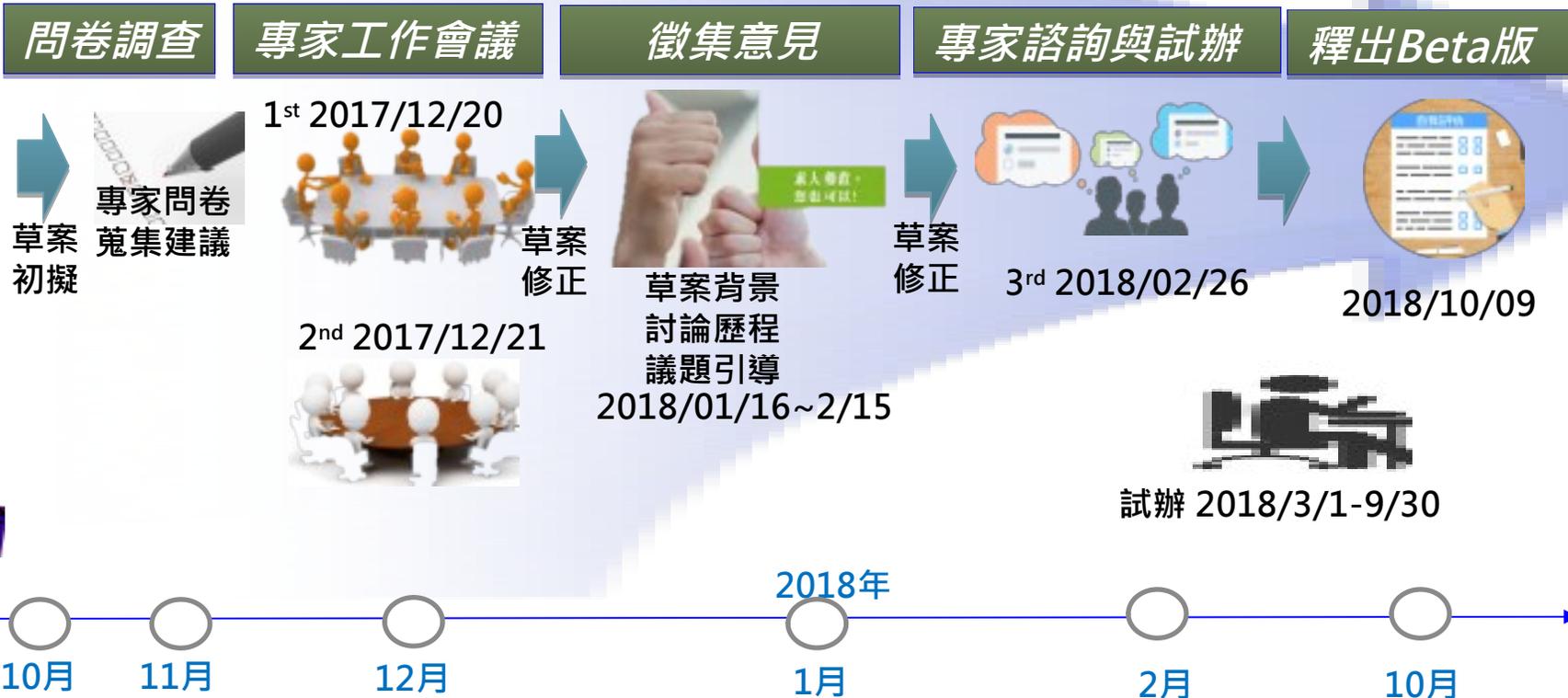
# 我國政府數位服務準則(Beta版)-研擬過程

1. 草案初擬與專家建議

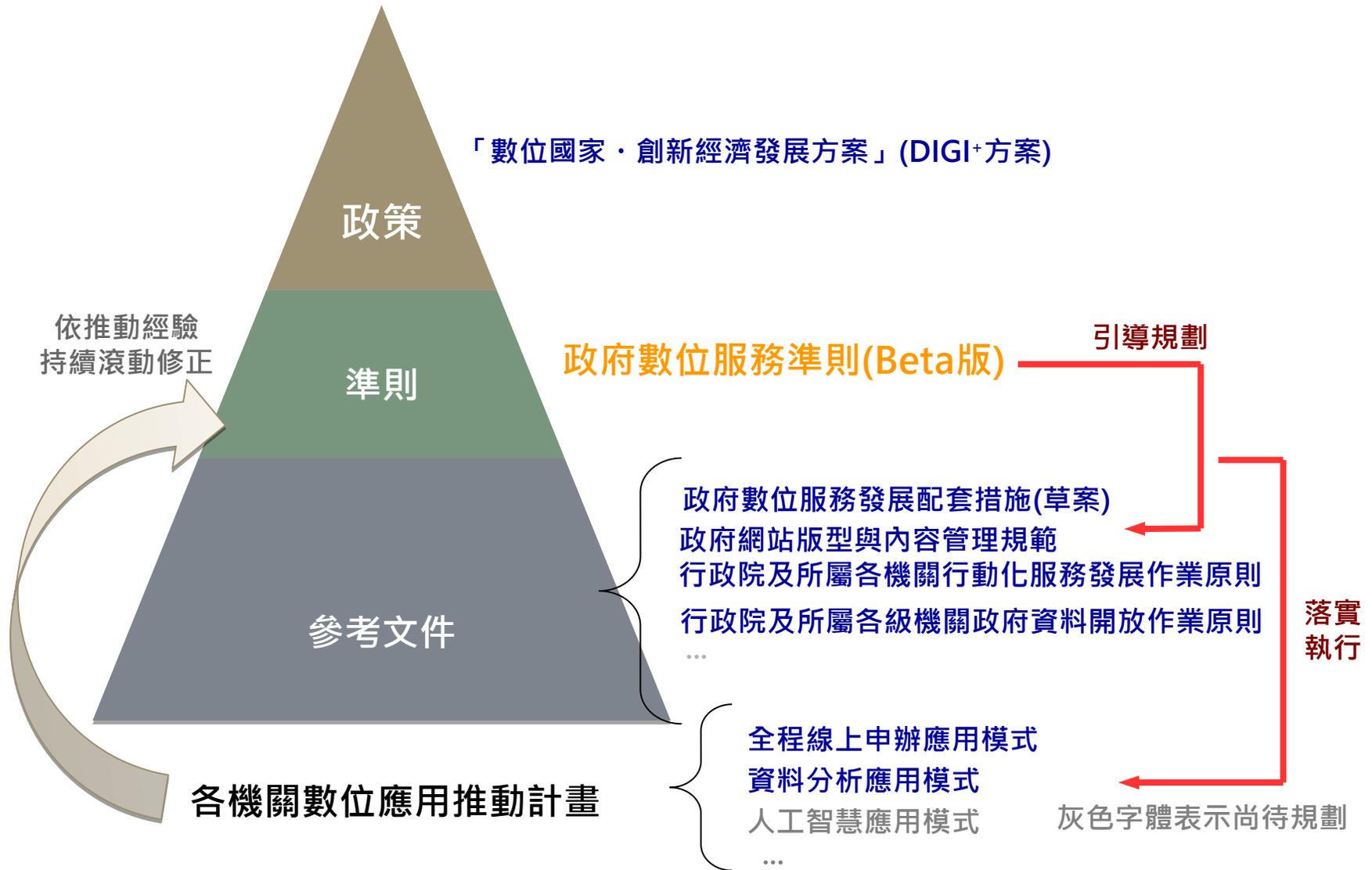
2. 公開徵集意見

3. 提出Beta版

- UK 18條(26條)  
Digital by Default  
Service Standard  
Standard
- UK 18條標準  
related guide
- USA 13條  
U.S. digital service  
playbook
- USA 18F Blog
- AU 13條  
Digital Service  
Standards
- 日本、韓國、新加坡等在政府數位服務之推動策略
- 我國既有政策



# 政府數位服務準則相關文件關聯性



---

# 政府數位服務準則(Beta版) 與自評表說明

# 政府數位服務準則(Beta版)架構



# 政府數位服務準則(Beta版)結構

準則X : **Working item** (V+N擷取法)

準則1 : 了解使用者需求

**Working item** 說明內容

定義誰是服務的使用者(含數位弱勢).....

.....

**為**設計符合使用者真正需要的(數位)服務，讓使用者樂於使用，**宜**界定使用者對象，確認服務是融入.....

.....

.....

What

Why

Result

# 檢核工具-自評表

為讓機關能夠順利操作政府數位服務準則(Beta版)，因此發展檢核工具-自評表，**引導思考**如何進行每一條準則的流程

提供讓機關**自我檢核**目前工作流程是否  
滿足**準則精神**

關連

藉由**關鍵性問題**來  
**引導**工作流程的**行動**

Checklist	Key Questions
<input checked="" type="checkbox"/> 已描述使用者	<ul style="list-style-type: none"><li>- *誰是服務的使用者?</li><li>- *誰是利害關係人?</li><li>- 哪種使用者可能較不易取得服務?</li><li>- 描述使用者輪廓如性別、年齡、區域分佈等?</li></ul>
<input checked="" type="checkbox"/> 確認使用者需求	<ul style="list-style-type: none"><li>- 使用者的需求是什麼?</li><li>- 當使用你的服務時，想要真正達到的任務是什麼?</li><li>- ..... ?</li></ul>

符合**工作流程**Step by Step

**\*回答這些題目才足以描述相關準則的規劃內涵**

# 準則1：了解使用者需求

定義誰是**服務的使用者**(含**數位弱勢**)，透過持續進行**使用者研究**，了解使用者**需求**以及**如何取得服務**，考慮要如何設計**符合使用者需要**的服務。

為設計符合使用者真正需要的(數位)服務，讓使用者樂於使用，須**界定使用者(包含多方利害關係人)**，確認服務是**融入**服務對象的**生活**、且**為需要而非**只是服務接收者或提供者**想要**，考慮到**數位弱勢**需要協助的**管道**，以及**持續**與使用者共同**探索需求**精進服務。



# 準則1：了解使用者需求-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
描述 <b>使用者</b> (含數位弱勢)	包括找出 <b>服務的使用者</b> 、 <b>多方利害關係人</b> ，及描述 <b>使用者輪廓</b> (如性別、年齡、區域分佈等)等， <b>辨識出服務使用者</b>
描述 <b>使用者行為</b>	包括檢視使用者 <b>使用哪些政府服務</b> 、遇到什麼 <b>困難</b> 、是否可從現有政府服務 <b>取得所需</b> 等，描述出使用者行為
規劃 <b>使用者研究</b>	包括確定 <b>研究目標</b> 、採用的研究 <b>方法</b> 與進行 <b>方式</b> 、界定使用者研究所 <b>針對的對象與條件</b> 、邀請哪些使用者參與及收集使用者相關資料等工作
<b>分析</b> 研究資料	包括分析 <b>為什麼</b> 使用者 <b>需要</b> 這個服務、使用者 <b>如何使用</b> 這個服務、目前 <b>服務的問題</b> 或 <b>使用者痛點(困難)</b> 是什麼等
研究 <b>溝通與探討</b> 精進方向	包括有那些 <b>尚未解決的問題</b> 、有什麼機會 <b>消除或減少使用者痛點</b> 來精進服務等

關鍵點: 5W1H(WHO /WHEN/ WHERE/ WHAT/ WHY/ HOW)

# 誰是服務的使用者？

## 「一人公司快速申辦」服務

- 商業司一站式商工登記服務針對使用者分析發現，一人公司佔我國公司設立登記申辦比例達**57%**
- 一人公司設立之際尚未聘僱其他員工，可**刪除勞健保流程、依範本產製章程...**
- 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，107年12月推動「一人公司快速申辦」服務



As-IS



To-Be



# 誰是多方利益關係人？

## 商業司公司設立一站式服務

使用者不一定是政府服務直接面對的角色，多數政府服務存在仲介或代理人的角色，因此如何滿足多方的互動也會影響政府服務設計的成敗

- 為瞭解整個服務牽涉了誰，商業司根據流程分析找出服務利害關係人
- 訪談發現，最常使用一站式服務的**不是會計師，而是事務所的經辦，或是記帳士**
- 訪談發現，除四大會計師事務所外，一般會計師事務所都使用**特定的專業稅務系統軟體**(如天心、中天)，透過軟體介接本服務，從申辦源頭降低紙本文件使用，同步降低臨櫃重複登打輸入錯誤的風險，有助於線上服務之推動
- 因此將**記帳士、會計師事務所經辦及軟體廠商**納入一站式服務利害關係人



# 描述使用者輪廓

## 「就業金卡」申辦服務

- 為了描述就業金卡申請人的輪廓，與全國中小企業總會進行了協作會議，藉由該協會協助申請就業金卡者的豐富經驗，逐步描繪出使用者的人物誌，包含身份、潛在痛點、行為、動機及需求等。根據使用者輪廓發現，外交部與移民署新增了修改繳驗護照與領證地點功能。



- 使用者的背景資訊，分析出對於服務使用可能產生的影響
- 使用者的痛點為何？
- 越瞭解使用者的輪廓，越容易找出服務精進的方向



Christina  
女，來自北美  
41歲，金融業高階主管

「我很常需要奔波不同的國家處理事情，如果能調整領證的地點該有多好。」

### 行為

時任金融機構的高階主管，常常需要四處飛到不同的國家開會。由於個人因素，正規劃到臺灣就業並考慮長期定居。

### 動機

曾經多次到臺灣旅遊及工作，同時也在這裡有了穩定的感情關係，很喜歡臺灣的居住環境，決定前來就業。

### 痛點

因為工作緣故很常需要四處飛，認為綁定領證地點造成許多不便。

### 需求

-放寬平台綁定領證地點的作法

To-Be

新增修改繳驗護照  
與領證地點功能

# 出生登記一站式精進

## 勞保生育給付服務



目前民眾臨櫃辦理出生登記時，各縣市政府之生育補助與育兒津貼已可由戶籍員協助將民眾一次辦好；惟勞工保險局所提供女性被保險人之「勞保生育補助」仍須由民眾自行申辦。

如何改善現行流程？

了解使用者使用現有服務之狀況 → 描述現有服務能提供給使用者什麼？  
了解使用者與服務提供者的互動 → 服務接觸點(touch points)在哪裡？

### 訪談了解現行

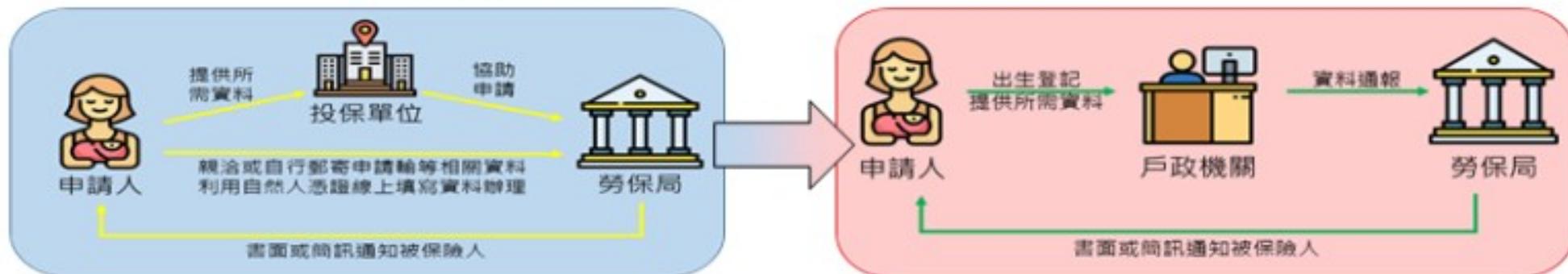
透過訪談，了解目前勞保生育給付的申請流程，以及使用者所使用的服務、服務接觸點，以及使用者使用當前服務的待改善需求。

### 分析訪談資料

再從服務接觸點的角度，來探討未來勞保生育給付的服務，應將最末端的服務接觸點(民眾對應勞保局)，提前至最前端(民眾對應戶政事務所進行出生登記)來處理。

### 參考類同案例

最後，以現行「戶政事務所協助辦理健保跨機關通報」之流程訪談，整理出「戶政事務所協助辦理勞保生育給付」新服務流程的可能樣貌。



# 「找問題」階段的建議

## 常見目的

1

不確定問題在哪裡，想要廣泛地蒐集各方專業意見

2

想要知道服務對項目前遇到的困難與潛在需求，以設計符合需求甚至打動人心的服務

3

想要知道服務使用者的操作方式，以重新設計實際且易上手的新服務

## 建議方法

專家座談會

使用者需求探索研究

服務使用者操作流程研究

# 準則2：建立跨領域合作機制

需要組織一個**可持續發展的跨領域合作機制**，該合作機制內需要**具備各領域專業的人員**，並由具有適當技能的管理者擔當**決策者**。

為持續設計、建置、維運及精進服務(以下稱服務生命週期)，並**能快速決策**，宜有一個**作決策的領導者**來帶領，必須**跨領域及跨單位溝通與合作**、成員含多種**不同的技能**，確實做到**建立跨領域合作機制**。



# 準則2：建立跨領域合作機制-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
規劃與建立 <b>合作機制</b>	包括是否 <b>成立</b> 專案型 <b>合作機制</b> 、組織的 <b>決策層如何授權</b> 合作機制、成員間 <b>如何共享資料與協作</b> 、成員 <b>溝通</b> 使用哪些 <b>方法</b> ，以及如何與 <b>外部</b> 的單位(人員) <b>合作</b> 等
合作機制成員 <b>角色定位</b>	包括瞭解哪位是專案(服務) <b>負責人</b> 、具備哪些改善 <b>服務經驗</b> 、合作機制有哪些 <b>成員</b> 、成員的 <b>工作配置</b> 、成員皆了解合作機制要達成的 <b>目標</b> ，以及 <b>所有成員</b> 是否皆 <b>同意</b> 由專案(服務)負責人進行 <b>調度</b>

關鍵點: 內外部合作、專案機制(頻率/方式/有效性)、團隊分工

# 規劃與建立合作機制(1/2)

## Mac網路報稅

提議者 Cho Chih-Yuan

### 報稅軟體難用到爆炸

#### 提議內容或建議事項

1. 每年要報稅的時候，使用報稅軟體都很頭大，不清楚的指示、難用的介面、不知所云的流程，不知道浪費民眾多少的時間在理解這個難用的系統，又有多少客服人員每年都要回答一樣的問題。

#### 利益與影響

### Mac報稅失敗率100% 財務部：跟朋友借電腦

2017/05/03 20:11:00

生活中心 / 綜合報導

心情比較愉快一點，多一點使用者體驗

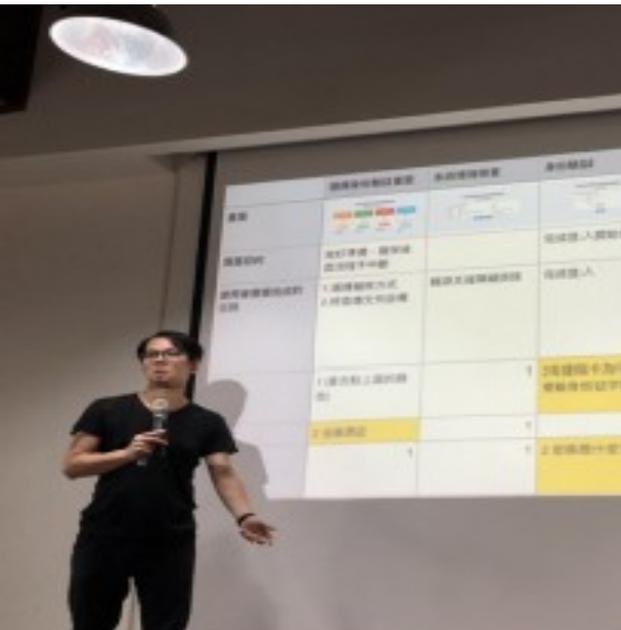
### 報稅軟體難用到爆炸 唐鳳：明年就不會了



行政院政務委員唐鳳12月1日出席Facebook Messenger Meetup。(記者陳炳宏攝)

# 規劃與建立合作機制(2/2)

納入提案人/民眾、部會承辦人、委外廠商、行政院公共數位創新小組(PDIS)，公私協力設計絕佳的數位使用體驗



建立合作機制

## User-Centric 報稅系統協作會議

問題盤點  
歸納與定義  
初步想法整理

## Usability Test 報稅系統易用性測試

邀請使用者操作報稅軟體  
瞭解報稅流程問題

## Co-create 報稅系統工作坊

探尋問題根因  
整理根因關聯性  
腦力激盪各類因應方式  
確認因應方式可落實性  
歸納整理解決方案

# 危機就是轉機

## 公私協力 獲得喝采

充滿「負能量」的提案



政府部門與民間參與者  
反覆溝通與協作



帶來更好的體驗

**政府軟體的改善之道  
就是尊重使用者**



▲新版報稅介面變的清楚好懂，讓使用者不會再一頭霧水不知從哪下手。（圖／翻攝報稅官網）

# 準則3：規劃多元服務管道

確保**使用者**可以**依其需要**，透過**數位服務**及**其它管道**取得服務，**順利轉換**而不會重複或混淆。

為了使用者在多元服務**管道之間順利轉換**，宜留意服務管道之間的**銜接性**或**一致性**，尤其是**非數位**與**數位**服務管道之間的**轉換**，讓使用者可**透過不同載具與管道**取得**政府服務**，包括電腦、行動裝置、電話或臨櫃等。



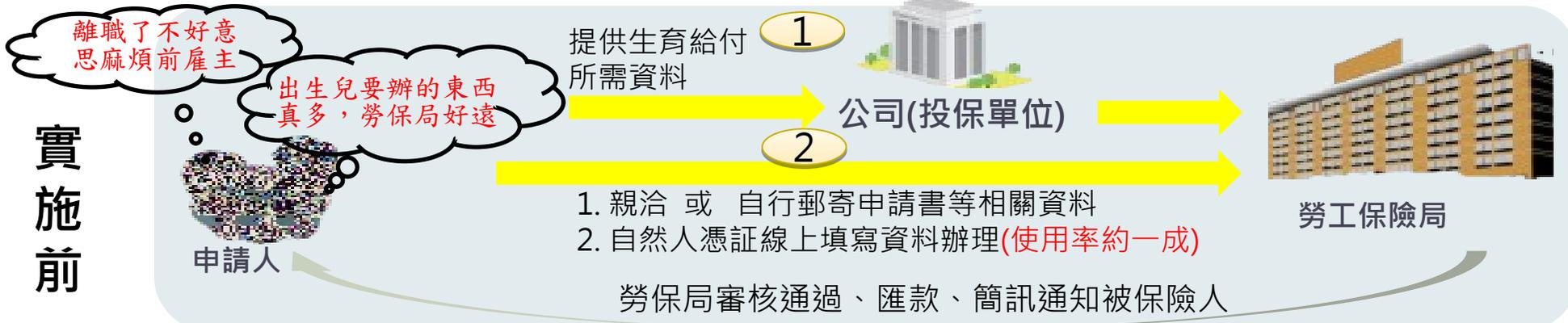
# 準則3：規劃多元服務管道-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
盤點 <b>現有管道</b>	包括找出有 <b>哪些</b> 現有的服務管道、 <b>為什麼</b> 現在會使用這些管道、使用者 <b>如何</b> 透過管道互動，以及使用者有否有 <b>其他服務管道的需求</b> 等
設計 <b>多元服務管道</b>	包括瞭解 <b>數位弱勢</b> 透過什麼管道或幫助(如語音)來獲取服務、如何確保 <b>大多數使用者</b> 可以在他們的環境中 <b>接觸到服務</b> ，以及如何有計畫地將使用者 <b>逐漸轉移到數位管道</b> 中
留意 <b>服務管道之間的銜接或一致</b>	包括考量與非數位管道服務 <b>接觸點之間的整合</b> 如何設計數位服務、 <b>多元管道</b> 進行過程中是否 <b>存取相同的資料</b> 等

關鍵點：現行管道、管道多元性(弱勢)、資料介接拋轉、暫存機制

# 盤點現有管道及設計多元服務管道

## 勞保生育給付申請服務



107年7月起

## 實施後



## 系統作業流程



# 準則4：持續精進作業程序

透過**快速原型** ( *Rapid Prototyping* )、**迭代** ( *Iterative* ) 及**漸進** ( *incremental* ) 軟體開發方式，**持續精進服務**。

為因應**技術創新**、**政策挑戰**及**民眾需求**的**變化**，宜在服務生命週期各階段，考量**使用者需求變化**、**服務整體架構**及**技術資源成熟度**，採用**迭代式**的開發作業程序，持續納入**使用者回饋**，快速回應精進服務。



# 準則4：持續精進作業程序-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
確定 <b>迭代</b> 的需求、範圍與時程	包括確定解決方案的服務 <b>整體架構與功能需求</b> 有哪些、是否因應 <b>服務精進及使用者需求變化</b> 進行 <b>調整</b> 、專案 <b>總時程有多久</b> ，以及 <b>迭代的合理時間間隔</b> 等
採 <b>迭代方式</b> 執行	包括每次迭代 <b>使用者回饋或需求變更</b> 的機制，以及如何在後續服務開發過程中 <b>持續確認需求及其變化</b>
<b>迭代成果檢討</b> 與使用者反饋	包括考量迭代的交付成果是否滿足使用者需求和設計要點、 <b>未滿足使用者需求的交付項目</b> 是否會排入後續迭代中進行 <b>修正</b> ，以及確保使用者反饋會排入後續迭代中進行修正
持續納入使用者回饋	包括設計服務上線後如何收集 <b>使用者回饋</b> ，以及依據使用者回饋， <b>多久一次發布新版本</b>

關鍵點：回饋收集、迭代頻率、修正、追蹤機制

# 採用敏捷開發案例



2014年國家災害防救科技中心開發「行動災害調查APP」，成功試行敏捷方法。



啟動後第3周，就開始交付實際成果  
每2周交付可運行的APP程式，依據實機操作調整需求  
啟動後第3個月期中審查，已完成全案80%功能  
專案尚未結束，《行動災害調查APP》，已經用來進行災害調查  
高雄氣爆事件後2天內，就因應需求擴充出勘災相關功能

資料來源：政府資訊委外服務管理推動計畫-實務研究案產出  
行政法人國家災害防救科技中心2014年報

# 持續納入使用者回饋

## 網路報稅服務

106年民眾反應使用蘋果電腦 **MAC 線上報稅不夠友善**，107年進行使用者介面改善，建置適用蘋果電腦的報稅系統

新版報稅軟體 MAC版安裝只需5分鐘



2018-06-18 12:10



今年新版報稅軟體將MAC版安裝時間從40分鐘大幅縮短為5分鐘，將於26日正式對外說明，置去年報稅畫面。(資料照)

(記者李欣芳 / 台北報導) 去年有民眾在國發會公共政策網路參與平台抱怨報稅軟體難用，政務開放政府聯絡人楊金亨今天上午表示，由於有民眾在JOIN平台抱怨報稅軟體難用，經改善，今年新版報稅軟體將MAC版安裝時間從40分鐘大幅縮短為5分鐘，將於26日正式對外說明。

107年使用蘋果電腦報稅，下載所需時間可從原本的 **40 分鐘**縮減至 **5 分鐘**

107年線上報稅**滿意度96%**、108年將因應民眾需求，**加強行動支付繳稅**

今年線上報稅滿意度96% 財政部明年將加強行動支付繳稅

2018/07/19 14:19:00



記者盧素梅 / 台北報導

行政院長賴清德今(19)日在行政院會後表示，財政部推動所得稅結算申報各項報稅便民服務措施，一年比一年進步，今年線上報稅服務的滿意度達96%，值得肯定，請財政部繼續努力，賴清德請財政部繼續努力，推動多元繳稅管道，並請各部會首長使用並持續在部會推廣宣導行動支付，財政部長蘇建榮表示，明年將加強推動行動支付繳稅。



▲財政部長蘇建榮。(圖/記者盧素梅攝)

# 準則5：確保服務所需資源

考量發展**數位服務完整性**，宜確保服務所需**人力、設備、經費及技術**等資源，並**評估納入民間相關資源**。

為**提供滿足**服務生命週期的**各項資源**，宜**確保所需資源充裕**，可涵蓋**公私協力合作機制**(不限於委外招標)，**評估納入民間資源**，達到**服務永續發展**。



# 準則5：確保服務所需資源-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
評估 <b>納入民間資源</b>	包括確認解決方案 <b>需要哪些資源</b> 、哪些可以 <b>納入民間資源</b> 、有哪些 <b>民間合作機制</b> ，以及是否有鼓勵與民間 <b>共同發展</b> 服務的措施與機制等
確保 <b>服務資源到位</b>	包括確保開發/建置及持續維護服務所需人力、設備、技術及經費到位、資源若不足或受到排擠有哪些 <b>替代方案</b> 、在服務保固範圍內 <b>持續精進的資源有多少</b> ，以及是否有 <b>動態擴增資源的機制</b> 、機制 <b>內容為何</b> 等

關鍵點：資源足夠性、公私協力、替代方案

# 納入民間資源

## 資料英雄計畫合作

新北市高風險家庭服務管理中心與D4SG(Data for Social Good)資料英雄計畫合作，開放「新北市高風險家庭整合型安全網資訊管理系統」資料，提供D4SG成員進行分析，找出與落入家暴問題案件相關的特徵以及派案回頭客的相關特徵。

### 高風險案件落入家暴案預測模型

定義：進入家防 = 高風險案件演變成家暴案件

模型建構概要：

1. 利用 SMOTE 方法生成平衡資料。
2. 利用 Logistic Regression, Random Forest, XGBoost 等方法建構預測模型。
3. 最佳模型得 accuracy = 80%, recall rate = 65%。
4. 右圖決策樹取自 Importance 最高的變數計算，作為模型示意。



### 人口數最多五大區之比較

地區	人數	佔全體通報比例	佔該地區人口比例
板橋區	6,989	13.06%	1.27%
三重區	5,833	10.90%	1.50%
新莊區	5,207	9.73%	1.25%
中和區	4,805	8.98%	1.16%
新店區	3,445	6.44%	1.14%

資料來源：<http://d4sg.org/domestic-violence-risk-analysis/>

# 準則6：評估採用工具與系統

評估使用哪些**工具、系統和基礎設施**，以**符合服務生命週期各階段之需求**。

為提高服務建置效率及持續服務精進的需求，宜於服務生命週期各階段，**選用適當的工具、系統與基礎設施，宜包含評估其風險與限制是可接受的程度、避免受限於契約而阻礙服務精進、評估選用穩定性高之開放源碼工具與系統、考量支援使用者常用的系統環境**，以永續支援服務管理與精進。



# 準則6：評估採用工具與系統-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
評估服務對工具與系統的需求	包括評估所選擇 <b>工具與系統是否符合需求</b> 、有哪些 <b>需配合的規範或政策</b> ?(如規定使用 <b>開源工具及軟體</b> )，以及是否 <b>有人負責</b> 進行上述 <b>評估</b>
盤點機關軟硬體 <b>技術現況</b>	包括盤點目前軟、硬體環境是否能 <b>支援開發、建置及維運所採用的技術</b> 、廠商對這些開發工具和系統是否 <b>持續支援</b> 以及已使用的語言、框架及工具能否用來建構服務等
評估所採用工具與系統的 <b>風險與限制</b>	包括評估所選用的程式語言、框架及技術堆疊為供應商 <b>常用的方案</b> 、服務的技術規格對於系統及底層基礎設施有哪些特殊要求，以及如何確保系統及基礎設施 <b>彈性及擴充性</b> 需求
評估委外採購的 <b>風險</b>	包括評估委外開發所使用的工具與技術 <b>滿足服務需求</b> ，以及委外開發服務所使用的工具及技術，是否 <b>有第二家廠商</b> 能提供相同技術能量等

關鍵點：綁定(LOCK-IN)、穩定性、開源工具軟體、持續支援

# 開發工具評估

## 數位服務及資訊資源管理儀表板

「對外儀表板」主要提供民眾使用，呈現**關鍵圖表**，適合以較生動圖表鼓勵民眾數位使用；「對內儀表板」主要供政府單位使用，為滿足以**多維度分析方式**呈現報表需求，並有效揭露數位服務調查與資訊資源資訊，需要各式不同圖表(如長條圖、圓餅圖、折線圖、**泡泡圖**等)方便分析使用。

圖表類開發工具



	Highcharts	D3.js
優點	<ul style="list-style-type: none"><li>統計類圖表呈現較方便，開源軟體</li><li>提供<b>101種</b>常見圖表供開發者使用</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>資料視覺化最佳</b>開源軟體</li><li><b>圖表生動有視覺張力</b></li></ul>
缺點	<ul style="list-style-type: none"><li>圖形較無新意</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>開發時間較長</li><li>部分圖形<b>不適合手機呈現</b>，IE8以下不支援</li></ul>

圖表類開發主要使用 Highcharts，有特殊需求再佐以 D3.js 呈現

# 準則7：兼顧資安、隱私及便利性

在服務生命週期各階段，對**資料的蒐集、處理及利用**時，宜兼顧**保護資訊安全、個人隱私及服務便利性**。

為維持**資訊安全、保護個人隱私及兼顧服務便利性**，機關宜定期進行服務風險評估及資訊系統檢查，並採取**適當防護措施、排除潛在的威脅**，確保使用者可以安心使用服務。



# 準則7：兼顧資安、隱私及便利性-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
<b>評估</b> 服務蒐集的資料	包括評估提供跨機關數位服務， <b>機關間個人資料交換項目</b> 是否符合法定職權範圍，以及跨機關 <b>使用者個人資料的取得方式</b> (如使用My Data授權機制)等
<b>保護</b> 個人資料及隱私	包括規劃 <b>如何使用</b> 服務中所儲存的個人資料、紀錄服務使用者個人資料之蒐集、處理與利用過程，以及如果發生資訊安全事件造成個人資料外洩， <b>如何通知使用者</b> 等
<b>定期</b> 風險評估及資安健檢	包括評估 <b>多久</b> 進行服務風險評鑑、 <b>如何識別</b> 對服務的威脅(包括駭客潛在途徑及減少威脅的測試方法)、服務的 <b>最新威脅</b> 及其變化、每年資安健檢的範圍，以及 <b>處理</b> 對服務的威脅等
<b>確保</b> 使用者可以安心且方便使用服務	包括確保哪些服務尚未採取 <b>HTTPS加密連線</b> 、在服務流程哪個步驟才需要進行 <b>使用者認證</b> 、是否採取 <b>多因子認證</b> ，以及是否有 <b>規劃下架機制</b> 以避免成為資安漏洞等

關鍵點：機關職權、授權、個資蒐集/處理/使用/交換/儲存、加密、去識別化、資安檢測

# 跨機關合規個人資料交換案例

## 不動產網實整合服務



土地、建物及地籍圖資料

合格地政士資料

內政部地政司



地方稅網路申報系統  
不動產移轉網實整合服務

土地增值稅、契稅  
(免)繳款書收據

- 「線上聲明」所需資料
- 土地所有權買賣移轉契約書
- 建築改良物所有權買賣移轉買賣



地政事務所  
地政整合作業系統



- 身分證影印本或戶口名簿影本及印章(買賣雙方)
- 土地增值稅申報書(稅捐處提供)
- 土地買賣移轉契約書正本及影本
- 土地所有權狀影本或謄本
- 契稅申報書(稅捐處提供)
- 建物買賣移轉契約書正本及影本
- 建物所有權影本或謄本

財政部資訊中心依據稅捐稽徵法第33條第一項第七款「經財政部核定之機關與人員」，提供內政部地政司審查民眾不動產移轉登記程序所需稅籍資料。

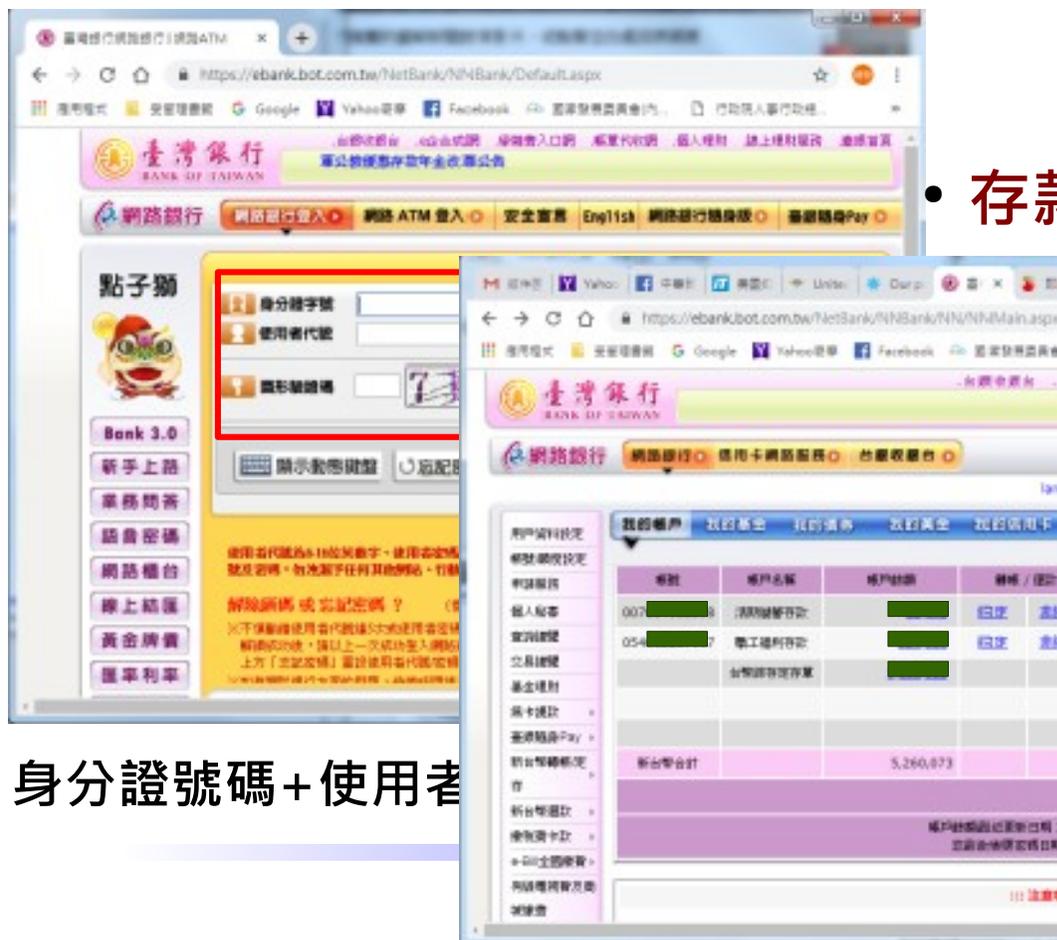
# 資安、隱私、便利性的平衡

## 網路銀行交易

民間業者有許多值得參考的地方，以網路銀行服務為例，就融入**服務分級的觀念**，取得資安、隱私及便利性的平衡。

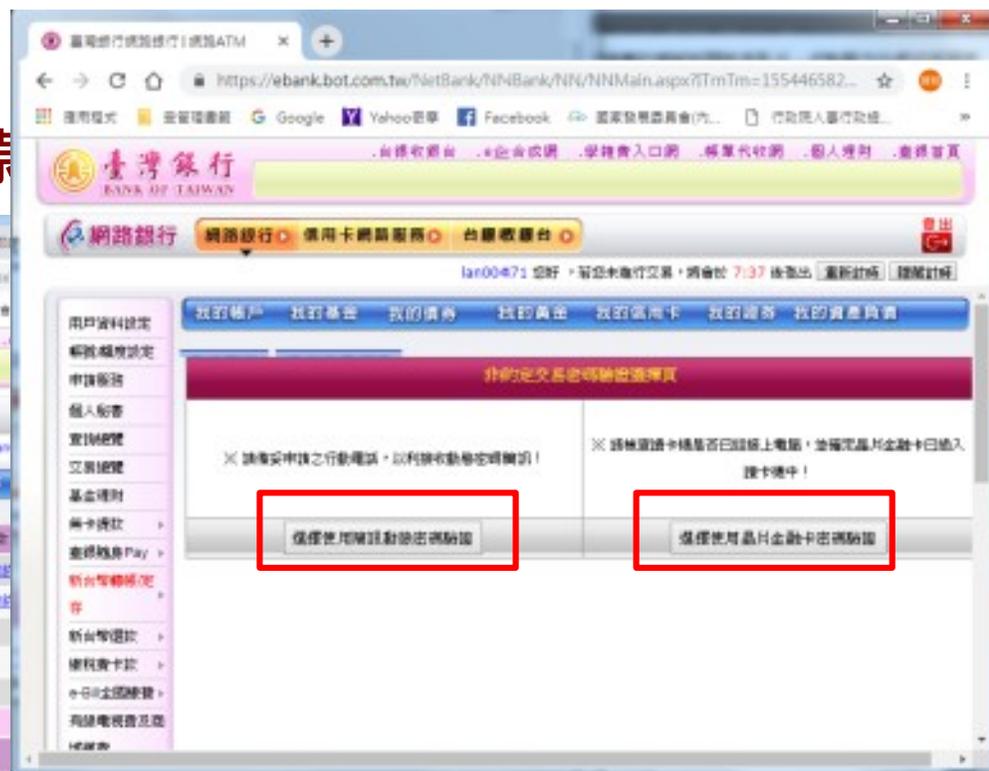
### • 進行轉帳交易

### • 存款



身分證號碼+使用者

帳號	帳戶名稱	帳戶餘額	幣種 / 匯計
007-██████	定期儲蓄存款	██████	台幣 / 定
054-██████	零存整付存款	██████	台幣 / 定
新台幣總定存	新台幣總定存	5,260,873	



僅限使用網路對部密碼驗證

僅限使用晶片金融卡密碼驗證

# 準則8：以開放為優先

採用符合**開放標準可重複使用**的解決方案，引進民間創新能量，**降低提供服務總成本**。

為節省服務開發時間及總成本，**宜以開放為優先**，設計和建立服務，同時透過**開放資料及開放源碼**，激勵民間創新優化服務，並採用符合**開放標準且通過測試、可重複使用的共通平臺及元件**，快速精進服務。



# 準則8：以開放為優先-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
辦理服務 <b>資料開放</b>	包括盤點服務未來 <b>可開放的資料</b> 、已開放資料有參考哪些 <b>領域資料標準</b> ，以及已開放資料是否有助於 <b>激勵民間創新優化服務</b> 等
<b>開放服務源碼</b>	包括確認目前擁有哪些 <b>開放源碼</b> 的智慧財產權、採用哪種開放源碼 <b>授權協議</b> 、有哪些程式源碼不在開放範圍內，以及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等
使用符合開放標準的 <b>共通元件與平臺</b>	包括檢視已有哪些 <b>共通元件</b> (身分驗證、系統監測)可以使用、在哪裡可以 <b>下載共通元件</b> 、是否有 <b>共通平臺(PaaS)</b> ，以及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)

關鍵點:開放資料、開放源碼、開放標準(共通元件與平台)、通過測試

# 服務資料開放

## 商工行政資料開放平臺

提供多種開放資料格式，如Jason、CSV、Text等，另提供**檔案下載**及**系統介接API**兩種方式供開發人員取得及使用

The image shows two screenshots of the Business and Industry Administrative Data Open Platform (data.gcis.nat.gov.tw). The left screenshot displays the main dashboard with statistics: 332 total datasets and 48 APIs. The right screenshot shows the developer guide page, which is highlighted with red boxes to emphasize key information.

**資料統計**

- 商工資料集總數: 332
- 商工API總數: 48

**熱門資料**

- 公司登記基本資料-應用三
- 公司登記基本資料-應用一
- 商業登記基本資料-應用二

**經濟部商工行政資料開放平臺開發指引**

本平臺開放資料提供**原始檔案下載**、**系統介接API**兩種方式供開發人員取得及使用。

**一、原始檔案下載**

建議適用對象: 欲取得「公司登記」或「商業登記」之民眾。  
詳見上排選單的「資料目錄」內點選「公司登記資料」或「商業登記資料」，由各資料集頁面內下載原始檔案資料(資料格式皆為csv檔案)。

**二、系統介接API**

建議適用對象: 欲取得「公司登記」或「商業登記」之程式開發者。  
詳見上排選單的「資料目錄」內點選「公司登記介接」或「商業登記介接」，由各資料集頁面內點選Json或XML，以檢視該API介接指引說明。

以下提供本平臺之公開資料清單下載：

- 經濟部商業司開放資料供應清單(經濟部商業司開放資料供應清單.xls)(經濟部商業司開放資料清單.ods)
- 經濟部商業司開放資料供應清單(僅含API)(經濟部商業司開放資料供應清單(僅含API).xls)(經濟部商業司開放資料清單(僅含API).ods)

# 激勵民間創新

## 公車APP

透過政府機關提供的**開放資料**，提供民間發展便民服務，達成**政府、民眾、產業三贏**



### 台北公車通

提供台北市、新北市公車動態即時查詢，並結合**GPS定位**、**Google Map**以及**YouBike (uBike)微笑單車**資訊

透過**台北市政府交通局**、**新北市政府交通局及交通部PTX平臺**資料，提供大台北地區(台北市、新北市)公車動態資訊

### 推動執行



# 共用服務

## Web ITR差勤系統

行政院人事行政總處所開發之Web ITR差勤系統，提供各機關移轉建置使用，以降低各機關開發機關內部人事業務系統所需的時間、人力，**整合資源、降低系統重覆開發成本**

Web ITR 機關內部人事業務系統

帳號

密碼

送出

©行政院人事行政局 版權所有 © 客服專線：(02)7722-0672 77220673

# 準則9：持續測試與快速部署服務

提供與**實際運作一致的環境**，**全面測試**服務功能，並透過**自動化的部署**，**持續發布更新服務**，提供可靠的服務品質。

為加速軟體測試部署流程，在服務上線前及早發現問題、及時修正，**宜縮短測試與部署時程**，在與服務實際運作的相同環境，進行**端點到端點測試**及**易用性測試**等，**確保常見載具及系統可以存取服務**，且功能符合使用者需要，並以自動化的部署，迭代地精進服務。



# 準則9：持續測試與快速部署服務-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
使用與實際運作 <b>相同的測試環境</b>	包括確認需要多久時間建置與服務實際運作環境 <b>相同的測試環境</b> 、測試環境可以持續多久才移除，以及如何規劃服務 <b>非數位部分測試環境</b> 等
進行 <b>端點到端點測試</b>	包括在哪些階段進行 <b>端點到端點測試</b> 、使用哪些 <b>設備和瀏覽器</b> 來測試服務、 <b>多久</b> 一次進行端點到端點測試，以及有哪些 <b>外部使用者</b> 協助測試服務功能等
進行 <b>易用性測試</b>	包括使用哪種工具與技術進行 <b>A/B測試</b> 或 <b>介面測試</b> ，以及多久一次進行易用性測試以找出改進之處
採取 <b>自動化的部署</b>	包括 <b>確認</b> 目前服務部署是人工作業或採自動化部署、依據目前軟體更新頻率，是否需要使用 <b>自動化部署</b> ，以及是否有能力撰寫部署腳本等

關鍵點: 自動化部署、端點到端點測試、易用性測試

# 端點對端點及易用性測試

## 公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業

了解使用者在**不閱讀操作手冊**的情況下，對於目標任務的**使用經驗**，以及在過程中**遭遇的困難**

### 認知走查法(Cognitive Walkthrough)

- 以具代表性的任務，逐步檢查系統的操作步驟
- 觀察使用者完成這些任務的難易程度，釐清使用者是否做了正確的操作
- 了解使用者是否可以發現正在達到任務目標

開辦企業  
公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業  
Company, Business and Limited Partnership One-stop Service Request

作業流程說明  
使用教學影片  
加入會員  
會員登入  
開始線上申請  
案件資料查詢  
資本額查詢與開辦  
負責人基本作業  
公司登記線上變更(諮詢)  
商標授權管理作業  
電子憑證管理申請  
工作規則線上填報  
公司登記線上補正

開辦企業 全程服務  
https://onestop.net.gov.tw  
公司與商業及有限合夥  
一站式服務

NEWS / 網站公告  
系統使用教學 服務作業指南

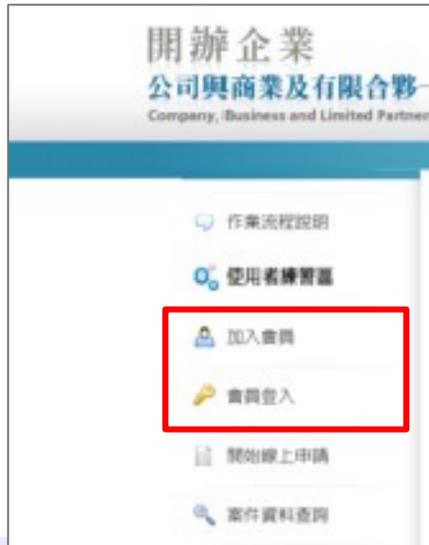
本網將於106年10月1日起重新修改本網案件之案件資料，若案件資料逾3個月(90天)未更新且尚未送件，本網將予以刪除，以提升系統運作效率，已送件之案件仍可於本網查詢案件辦理進度與結果。

- 107/05/02 一站式線上申請流程小提醒：為簡化一站式辦理公司登記線上申請作業，申請人於填寫案件等相關資料後，系統會自動產生線上申請書及登記表電子檔並附加於上傳文件中，申請人無需再行掃描上傳書具大小印章之公司登記申請書及登記表。
- 107/02/02 一站式線上申請作業網站將於2月2日18:00-22:00進行擴充功能改版，改版新功能主要包含整合公司登記資料線上填寫產製網際傳輸版登記表、應繳文件整件上傳優化、提供專屬軟體服務作業等。服務上線後可透過各個功能列表之「使用者練習區」體驗全程作業方式，如有操作上問題請撥打諮詢專線(412-1166)。
- 106/03/01 本網已提供IE、Chrome、Firefox等瀏覽器支援，請先參考「網站公告」右側之「服務作業指南」安裝憑證元件(HIPKI Local Sign Server)，備辦名稱檢查書或已安裝元件者無須重新安裝，並確認允許本網址之彈出式視窗(快顯功能)，以進行憑證作業環境檢測。
- 106/01/13 配合總統於105年12月21日公布《勞動基準法》修正條文，公司可於最新修訂的勞基法修改工作規則，最新工作規則管理端請至勞動部網站下載。
- 105/12/20 配合商業司部分公司登記及開辦申請案審查業務於民國105年(月)1日起由本部中基辦公室接管，「公司、商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」於105/12/30(五) 17:30起至106/01/01(日) 00:00進行系統轉換作業，屆時將暫停服務，造成不便，敬請見諒。

# 六大類議題(1/4)

## 一、對「公司登記」的整體理解

- 1.我無法靠網站內容掌握公司登記申請流程
- 2.我期待在操作的同時就能學會
- 3.我感覺登記公司不是一件太容易的事



## 二、「登入與開始使用」

- 1.我不認為這些操作需要「會員」身份
- 2.我不認為這些操作與「會員」相關
- 3.我需要確認網站的擁有者與可信程度
- 4.我需要學習整體的流程

# 六大類議題(2/4)

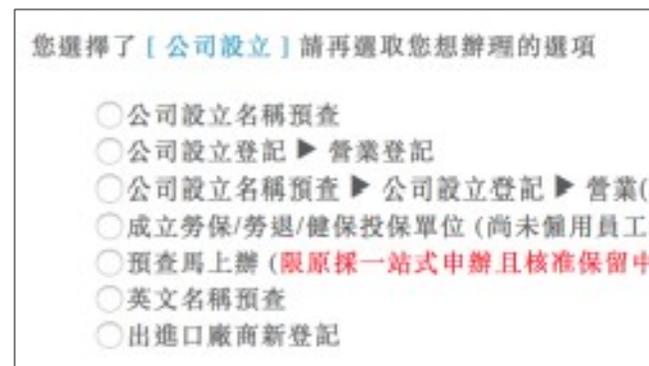
## 三、「公司預查的各項欄位與頁面」

1. 我不了解資訊呈現與操作的邏輯
2. 我找不到相對應的關鍵字
3. 我混淆相似的功能名稱
4. 我不了解各項專業的名詞
5. 我覺得操作方式繁瑣、緩慢
6. 我不清楚介面狀態，不能安心操作



## 四、「繳費」

1. 我對繳費感到遲疑



3101598	<input type="checkbox"/>	其他類機車及其行旅的租賃業
3201021	<input type="checkbox"/>	汽車租賃業
3201031	<input type="checkbox"/>	租賃租賃租賃業
3201041	<input type="checkbox"/>	租賃租賃動力小船租賃業
3201051	<input type="checkbox"/>	比昂航空人員訓練業
3202010	<input type="checkbox"/>	產業育成業
3301010	<input type="checkbox"/>	報帳業
3302010	<input type="checkbox"/>	雜誌編纂
3303010	<input type="checkbox"/>	雜誌 (期刊) 出版業
3304010	<input type="checkbox"/>	圖書出版業
3305010	<input type="checkbox"/>	有聲出版業
3399010	<input type="checkbox"/>	軟體出版業
3399990	<input type="checkbox"/>	其他出版業
3401010	<input type="checkbox"/>	電影片製作業
3402010	<input type="checkbox"/>	電影片發行業
3403010	<input type="checkbox"/>	電影片租賃業
3404010	<input type="checkbox"/>	動畫影片製作業
3404020	<input type="checkbox"/>	提供設備及場地供電影片拍攝業
3404030	<input type="checkbox"/>	電影沖印業
3404040	<input type="checkbox"/>	電影錄像業
3404050	<input type="checkbox"/>	電影租賃業

# 六大類議題(3/4)

## 五、「公司設立登記的各項欄位與頁面」

- 5.1 我不了解資訊呈現與操作的邏輯
- 5.2 我混淆相似的功能名稱
- 5.3 我不了解各項專業的名詞
- 5.4 我不清楚介面狀態，不能安心操作

您選擇了「公司設立」請再選取您想辦理的選項

公司設立名稱預查

公司設立登記 ▶ 營業登記

成立勞保/勞退/健保投保單位(尚未僱用員工者，請勿勾選)

工作規則核備(僱用勞工人數30人以上，向地方勞工行政主管機關報請核備)

英文名稱預查

公司設立名稱預查 ▶ 公司設立登記 ▶ 營業(稅務)登記

成立勞保/勞退/健保投保單位(尚未僱用員工者，請勿勾選)

預查馬上辦(限原採一站式申辦且核准保留中之預查案件)

英文名稱預查

進出口廠商新登記

申請書與登記表

設立申請書(由系統產製) 

設立登記表(由系統產製) 

若您需要印離版之設立登記表，請至「案件資料查詢」、案件申辦狀態功能中的「下載/列印應備書表」區裡選取下載。

章程與查核報告

公司章程

會計師資本額查核報告書及其附件  
簽證會計師已上傳。(申請人未簽章) 

其他應備書件

其他機關核准函

股東同意書

董事副任同意書

股東資格及身分證明文件

董事或其他負責人資格及身分證明文件

法人股東附派書

法人資格證明文件

建物所有權人同意書(或租賃契約書)

最近一期房屋稅單(或所有權狀)

委託會計師簽證之委託書

代理申請委託書

其他(選用)

多檔合併上傳

請勾選本次辦理所檢核之文件類別後上傳應備書件，並選擇「一種」上傳方式：

※單一檔案上傳：上傳「已自行合併」的單一檔案。

※多檔合併上傳：「逐一」上傳檔案並讓系統為您合併。

※上傳之文件請轉檔成影像檔：TIF或PDF格式

# 六大類議題(4/4)

## 六、關於「各項輔助說明、教學」

### 1.我無法消化大量的說明文字

- 申請公司設立登記時，可利用自然人憑證透過網路傳輸方式，上傳應附書件並簽章。且以網路傳輸方式申請並上傳附件者，應繳納之登記費減收三百元。
- 於申請公司登記之前，應先查詢是否已有著名註冊商標在先，以減少公司名稱與商標衝突之爭議。
  - 著名商標名錄及案例評析
  - 商標檢索系統
- 本系統可使用下列付費方式：
  - 1.金融帳戶：活期帳戶轉帳，帳戶必須與案件之申請人、代理人、法人或聯絡人一致。(可供線上繳費扣款銀行清單)
  - 2.晶片金融卡：活期帳戶轉帳，需準備讀卡機及晶片金融卡卡。(可供線上繳費扣款銀行清單)
  - 3.信用卡：使用信用卡繳費，扣款人必須與案件之申請人、代理人或聯絡人一致。(支援發卡機構與手續費一覽表)

「晶片金融卡」與「金融帳戶」手續處理費為15元，且本系統無提供此手續處理費的收據。

- 非由一站式申請者及補正者不適用本上傳機制。
- 使用上傳附件功能須準備讀卡機及負責人或代理人之自然人憑證。
- 為鼓勵民眾利用本網站申請，以自然人憑證透過網路傳輸方式申請公司設立登記，應繳納之登記費減收三百元。
- 應備書表請掃描成影像檔(TIF或PDF格式，如為多頁文件，請掃描成單一檔案)上傳，或使用多檔合併上傳之功能逐一上傳檔案。
- 經審查如文件有疏漏或不合法令規定者，仍須另行補正。
- 此上傳簽章功能可分批上傳簽章，且欲離開此頁面前，務必確認檔案是否有上傳簽章，如此上傳的檔案才會有效。
- 有限公司設立時，股東繳足股款後始得訂立公司章程，申請設立登記；股份有限公司設立時，發起人繳足股款後始得擔任董監事，申請設立登記。
- 下載憑證元件及驗證憑證環境，請參照憑證作業環境驗證指南。
- 應備文件可全部上傳，設立後要申請變更登記者，須以負責人自然人憑證與工商憑證於一站式申請改採紙本申辦簽章案由後，再依變更登記案由備妥相關文件，郵寄或親送至申登機關辦理。

- 請勾選本次辦理所檢送之文件類別後上傳應備書件，並選擇「一種」上傳方式：
- ※單一檔案上傳：上傳「已自行合併」的單一檔案。
  - ※多檔合併上傳：「逐一」上傳檔案並讓系統為您合併。
  - ※上傳之文件請掃描成影像檔：TIF或PDF格式

# 準則10：擬定離線因應計畫

找出可能影響**服務運作的風險**，擬定**配套措施**，並對**服務進行監控及定期演練**。

為因應**計畫性**或**突發狀況**造成服務離線（包括服務在正常辦公時間以外的失效），**宜擬定離線因應計畫**，確認服務離線期間要進行的工作，由**定期演練**找出各種的問題，降低民眾因為服務離線受到的影響。



# 準則10：擬定離線因應計畫-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
瞭解 <b>服務離線</b> 時的需求	包括瞭解目前服務有效運作時間、已發生服務離線的原因，以及委外廠商提供的 <b>服務層級協議</b> (Service Level Agreement)是否 <b>保障服務正常運作時間</b> (Uptime)等
擬定 <b>服務離線計畫</b>	包括研擬如何 <b>阻止</b> 導致服務離線原因再度發生、定義資料 <b>還原策略</b> 、 <b>處理</b> 無法找出造成意外離線原因的服務，以及規定多久一次 <b>評估</b> 服務離線計畫 <b>有效性</b> 等
定期進行離線作業 <b>演練</b>	包括訂定 <b>多久</b> 一次進行演練、如何決定演練 <b>標的</b> ，以及演練 <b>結果</b> 是否會 <b>反應</b> 到服務離線計畫
<b>監控</b> 導致服務離線的突發狀況	包括在服務開發的迭代過程中，進行哪些 <b>監控</b> 作業、使用哪些 <b>工具</b> 協助監控服務，以及多久針對監控機制進行檢討，以確保監控服務穩定運作等

關鍵點:計畫性離線、突發性離線、定期演練、監控、應急人力、服務水準

# 服務異常離線之因應

## 確保服務(業務)持續運作

為避免政府服務中斷，造成民眾權益受損，除系統備援、資料備份機制外，應建立人工(紙本)作業流程，並定期演練，以確保業務持續運作。

The image shows two overlapping screenshots of a news article from Liberty Times Net. The article is titled "北市聯醫掛號系統大當機 目前陸續恢復中" (Taipei City United Hospital Registration System Major Outage, Currently Being Restored). The article text includes:

北市聯醫今上午發生電腦系統大當機，導致無法正常掛號，目前正在陸續恢復中。圖為台北市立聯合醫院中興院區。(記者方賓照攝)

2017-03-22 13:47

〔即時新聞／綜合報導〕台北市立聯合醫院今天上午9時，電腦系統大當機，令民眾無法現場掛號，網路掛號也受到影響，院方表示，目前正在搶修中，預計系統下午會全數恢復。

綜合媒體報導，台北市立聯合醫院系統當機，造成正在掛號的民眾無法順利儲存掛號資料，網路掛號系統也影響服務，因此已經**啟動人工作業因應**。

聯醫總院院方表示，經調查後發現是為電腦主機機房當機，影響人數仍在統計，目前掛號系統已陸續恢復正常，中興、忠孝、林森中醫、松德、院外門診部等院區都已經恢復，僅仁愛院區尚未恢復，系統預計最快下午會全數恢復正常。

# 準則11：遵循易用性原則

在服務生命週期各階段，藉由實際**使用者親自體驗**，確認**服務的易用性**，**建立簡單直覺的服務介面與流程**。

為讓所有使用者(包括數位弱勢)在**不需要額外幫助**下便可以成功使用服務，宜以**簡單、清楚、快速及一致性的服務體驗為目標**，盡可能讓使用者第一次使用數位服務就能順利完成。



# 準則11：遵循易用性原則-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
釐清應遵循易用性原則的標的	包括釐清使用者常用什麼 <b>服務接觸點</b> (touch points)來進行互動、分析服務接觸點有哪些 <b>服務介面與流程</b> ，以及在服務流程中有哪些介面組合才能完成服務等
可理解且一致的內容	包括確認服務相關名稱（如標題）是使用者 <b>看得懂的</b> 、盡可能採用使用者 <b>慣用語</b> 提供簡單和通用的單詞、短語和概念，以及使用 <b>統一且美觀與簡化</b> 的設計風格等
操作 <b>流程順暢</b>	包括在流程中每一步驟提供使用者 <b>清楚的資訊</b> 、建立 <b>防呆機制</b> 以利使用者操作順暢，以及提供幫助與說明文件等
滿足 <b>移動體驗</b>	包括讓使用者在 <b>不同的裝置</b> 上都能有最佳瀏覽環境，以及檢測到設備的效能而給予 <b>適當的內容格式</b>
持續 <b>改善易用性</b>	包括 <b>滾動式修正</b> 服務的設計和內容，以 <b>持續改善易用性</b> 滿足大部份所有人需求等

關鍵點：介面易用性、流程易用性、防呆機制

# 服務接觸點的介面與服務

## 以創業網站為例

- 創業諮詢服務接觸點包含手機電話/電腦與kiosk。當民眾使用手機/電腦/kiosk查詢圓夢網創業資訊時，常發現資訊太多根本無從看起。
- 創業網站(如圓夢網)可串聯商業司/中企處/財政部等介面資訊，新增設立清楚「主題式服務」，根據實體開店與電商開店情境，分別提供開店選址/競合分析/趨勢分析等服務，協助創業者進行開店決策。



# 可理解且一致性內容

## 外國專業人才申辦窗口平臺

透過5位外國碩博士測試外國專業人才申辦窗口平臺英文版，有許多非國外習慣性用語/用法，例如VISA problem與中文地址格式寫法。在Information頁面每項說明項均設有【I want to apply】按鈕，使用者誤以為每個按鍵有不同功能

The screenshot shows the 'VISA Problem' section of the 'Employment Gold Card Application - Adding' form. It features two columns of address fields: 'Work address to come to Taiwan' and 'Residence Address'. Each column has dropdown menus for 'City' and 'District', followed by text input fields for 'Village', 'Neighborhood', 'Street/Road', 'Lane', and 'Alley', and a final field for 'Number & Floor'. A red box highlights the entire 'VISA Problem' section, and a red arrow points from this box to the text below.

### 【VISA Problem】

上述翻譯，外國申辦者不易理解翻譯文句意思，地址格式亦非國外常用格式。

The screenshot shows the 'INFORMATION' and 'QUALIFICATION' sections of the application form. The 'INFORMATION' section contains a list of bullet points: 'Foreign special prof gold card which incl', 'The Employment Gc', and 'Those who are quali'. Below this is a blue button labeled 'I want to apply'. The 'QUALIFICATION' section contains a list of bullet points: 'Professional fields u arts, sports, finance,' and 'Click for detailed qu'. Below this is another blue button labeled 'I want to apply'. A red box highlights the 'I want to apply' button in the 'INFORMATION' section, and a red arrow points from this box to the text on the right.

### 【I want to apply】

### 【I want to apply】

將此頁面原有6個【I want to apply】按鈕，簡化為單一申請按鍵

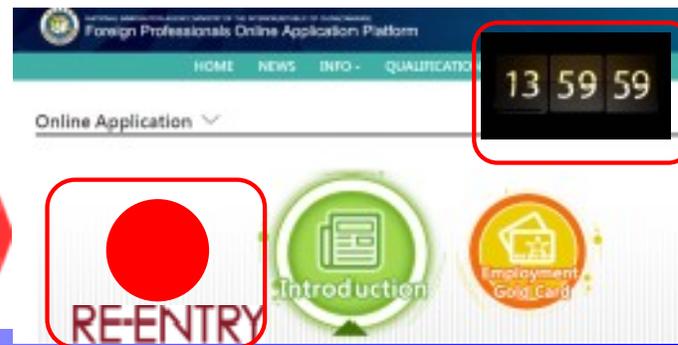
# 操作過程流暢

## 外國專業人才申辦窗口平臺

- 就業金卡申辦流程圖未清楚呈現各步驟預估花費時間及完整申請流程所需天數，建議可加註各步驟預估花費時間及完整申請流程的所需天數。



- 申辦系統設置限時自動登出之設計。當使用者被強制登出後，介面無法讓使用者直接再次登入，必須先行另外再開啟此平臺頁面才能重新登入。



建議新增重  
登入鍵與填  
寫時間倒數  
資訊

# 準則12：鼓勵數位使用

**鼓勵使用者選擇數位服務**，包含**降低**使用者取得數位**服務整體成本**、**推廣**及**設計幫助使用者學會數位使用**的方法等。

為降低政府提供服務的成本及提升民眾服務體驗，**宜設計使用數位服務的誘因**，提供**比非數位管道簡便及好用的數位服務**或將現有**非數位管道同步提供數位化**，**節省使用者的整體成本**，並提高使用者數位能力，以**鼓勵數位使用**。



# 準則12：鼓勵數位使用-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
設計使用數位服務的誘因	包括設計比其他管道更具 <b>有明顯優勢</b> 的數位服務、透過推廣或溝通來增加數位使用，以及適當運用新科技(如對話機器人、VR/AR)建立服務管道以 <b>鼓勵數位使用</b> 等
提高使用者數位能力	包括設計其它 <b>輔助數位使用</b> 的模式，以及 <b>教導使用者</b> 學會使用數位服務等
改善 <b>鼓勵</b> 使用措施	包括檢視有 <b>哪些</b> 鼓勵數位使用措施，以及 <b>追蹤</b> 使用者從非數位服務轉為數位服務

關鍵點：誘因、新科技

# 設計使用數位服務誘因

## 商業司公司登記一站式網站

商業司「公司設立登記」使用一站式網站的申辦比例僅約**3%**，為提高一站式服務使用，商業司除了提供**線上申辦優惠費用**（以**網路傳輸方式申請者**應繳納**登記費減徵二成**）外，**2018**年下半年規劃「**線上申辦送憑證讀卡機**」活動，並辦理**全省會計師、記帳士推廣說明會**，提高代辦業者使用公司登記一站式網站使用誘因，「公司設立登記」一站式網站申辦比例一舉突破**5%**



線上申辦送憑證讀卡機  
(解決數位使用阻礙)



線上申辦率小於3%



全省會計師、記帳士推廣說明會  
(根據對的使用者設計服務  
對的使用者進行推廣)

突破  
5%

# 提高數位服務使用能力

## 商業司公司登記一站式網站

商業司為提高一站式服務使用者的數位使用能力，在原申辦網頁增設「**使用者練習區**」讓使用者透過練習，提升使用一站式網站服務能力，提高使用數位服務意願。

### 開辦企業

公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業(使用者練習區)

Company, Business and Limited Partnership One-stop Service Request

回首頁 | 您好! 測試使用者 | 登出 | E

本所  
畫登  
面打  
為的  
使資  
用料  
者無  
練法  
習送  
區件  
，!

作業流程說明

使用者練習區

#### 【一站式使用者練習區網頁訊息】

- 練習區登打資料3天後即會予以刪除。
- 如欲辦理「公司、商業及有限合夥」之名稱預查、設立及變更登記，請點選左側功能列表之「開始線上申請」。

確定

108/03/22

本一站式線上服務系統為確保各項線上申辦案件之安全性及不可否認性，並符合電子簽章法規定，目前以工商憑證及自然人憑證做為認可之電子簽章工具，特此公告。

107/12/26

為推廣公司登記電子申請，本網站已開放有限公司之出資轉讓、改推董事，股份有限公司之改(補)選董事/監察人、解任董事/監察人、法人股東改派董事/監察人等變更登記事項可採線上作業，歡迎多加使用！

107/08/27

自 107年9月1日起不再使用 3DES 加密，以確保網路傳輸安全。停用 3DES 加密服務後，若作業系統使用 Windows XP 或瀏覽器使用 IES(含) 以下版本將無法正常瀏覽本網站。為避免上述情況發生，請使用者提早因應：1.轉換至 Windows 7(含)以上之作業環境進行操作。2.使用 IE9(含)

# 準則13：衡量服務績效

服務執行的成果須被量測，宜訂定**衡量指標**(包含使用者行為分析)，**蒐集資料、分析服務成效**，作為下一階段精進之依據。

為提高服務品質，精進使用者滿意度，宜採用**合宜之衡量指標**，以**評估服務績效**。服務成效的資料宜開放，以利各界分析使用者需求，持續精進服務，達到驅動服務改善的目標。

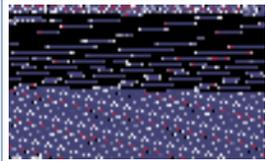


# 準則13：衡量服務績效-自評表

檢核項目	關鍵性問題簡述
設計 <b>衡量指標</b>	包括描述績效目標與指標的 <b>架構藍圖</b> 、建立哪些 <b>衡量指標</b> 、 <b>指標更新頻率</b> ，以及訂定 <b>衡量使用者滿意度</b> 等各項指標等
資料 <b>蒐集與分析</b>	包括確認哪些是 <b>必要</b> 蒐集的 <b>資料</b> 、如何 <b>蒐集</b> 各管道的資料、使用資料 <b>分析</b> 工具進行哪些分析，以及平臺的指標更新上傳方式等
服務績效 <b>呈現</b>	包括確認服務績效需要的指標(如滿意度、體驗人次)、進行服務效能的 <b>監控</b> ，以及 <b>對內、對外公佈</b> 評量結果的機制
服務 <b>改善</b>	包括評估目前衡量是否具 <b>效度</b> 、如何利用指標評估結果來 <b>改善服務</b> ，以及訂定未來移轉或精進使用數位服務的五年目標

關鍵點：內部指標、外部指標、指標效度與更新、資料收集

# 設計衡量指標



美國推動TechStat問責審查機制，IT儀表板扮演資料彙整與監測角色，**透過儀表板彙報監測資料，改善有問題的IT投資案**

IT Spending FY 2011-2020 (in billions)

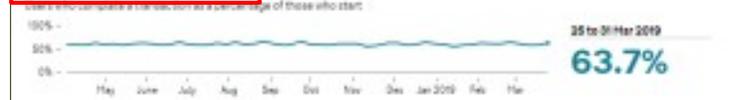


CIO Risk Ratings for Investments

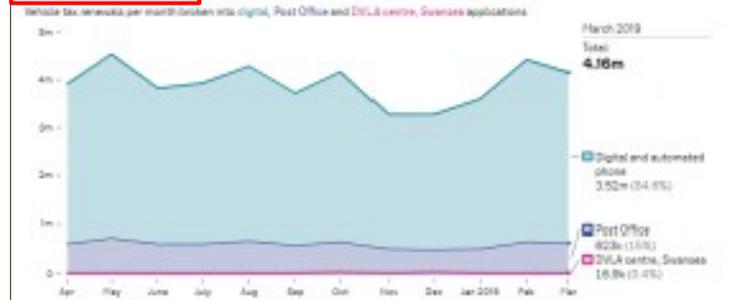


英國IT儀表板揭露服務水準現況，協助提升數位服務水準，**透過IT儀表板掌握數位服務即時績效數據**

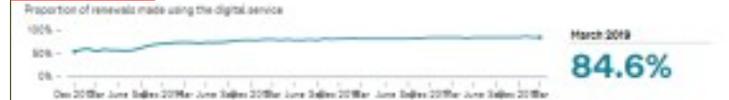
Completion rate (vehicle tax)



Renewals breakdown



Digital take-up



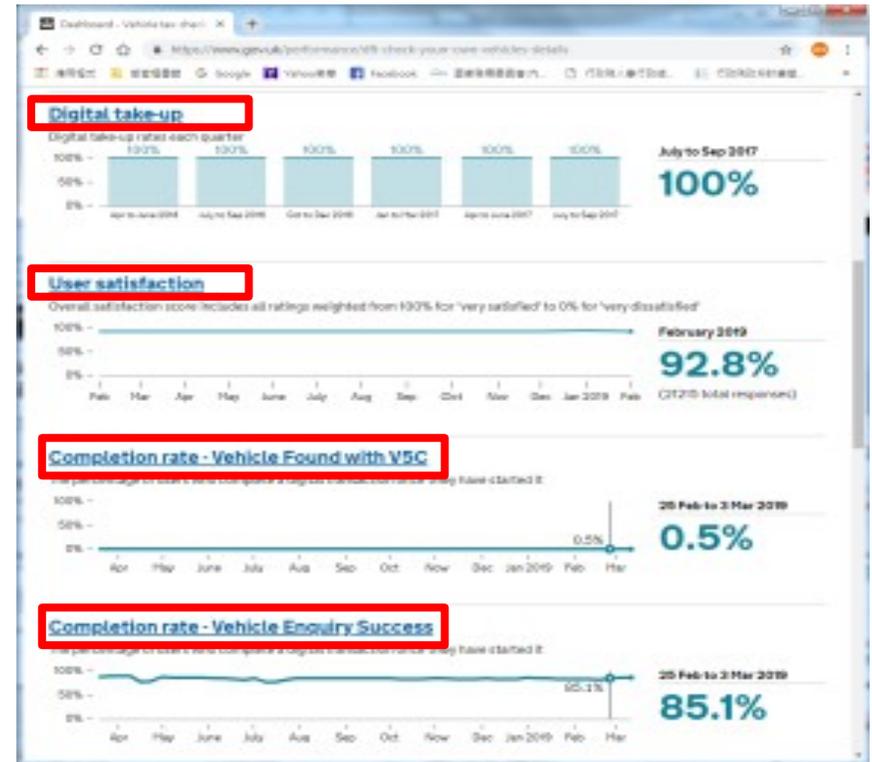
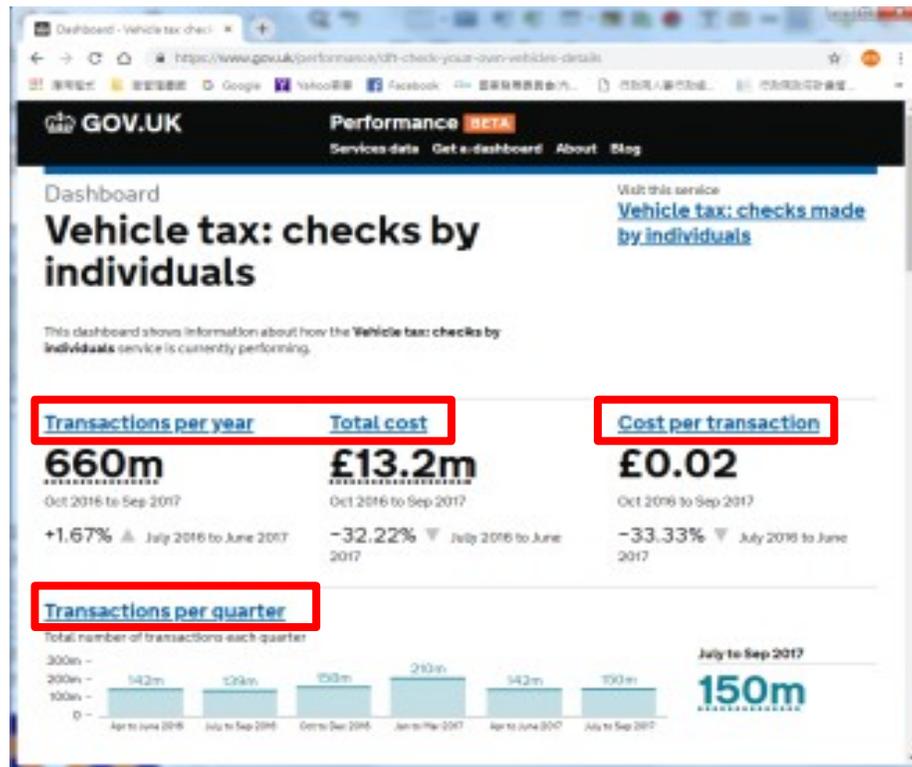
User satisfaction



# 設計衡量指標

## 數位服務效能(Performance)網站

英國政府針對GOV.UK網站上數位服務進行服務效能監控，據以展現政府數位服務的成果，取得民眾對政府服務的認同



# 資料蒐集與分析

## GOV.UK網站滿意度調查

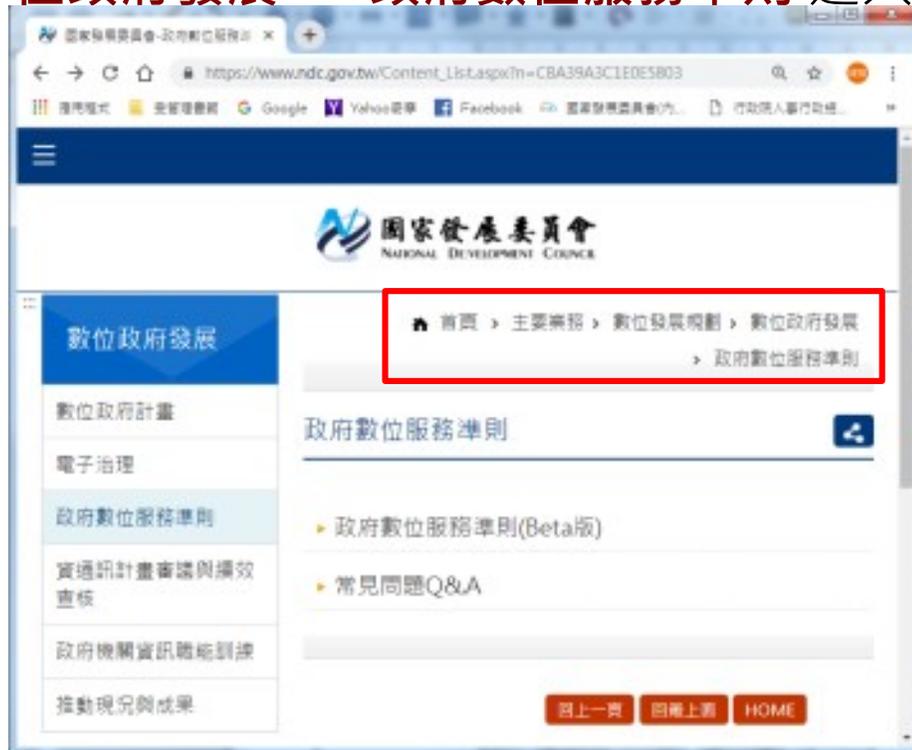
英國政府針對GOV.UK網站上數位服務進行滿意度調查，蒐集使用者意見，進行服務改善之遵循

The image displays three overlapping screenshots related to the GOV.UK website and a survey. The top-left screenshot shows the GOV.UK homepage with a 'More on GOV.UK' section and a 'Help us improve GOV.UK' banner. The top-right screenshot shows a survey question: '1. Are you using GOV.UK for professional or personal reasons?' with radio button options for 'Professional' and 'Personal'. The bottom-center screenshot shows the 'Help us improve GOV.UK' form with a 'Send me the survey' button and a 'Don't have an email address?' link. Red boxes highlight the 'is this page useful?' feedback link on the homepage, the survey question and options, and the 'Send me the survey' button and 'Don't have an email address?' link.

# 諮詢服務及參考資訊

- 自107年10月9日起試行1年。試行期間，提供諮詢服務，諮詢電話(02)2701-4772、電子郵件信箱digital-consult@ndc.gov.tw

- ✓ 準則參考資料網址由 國發會入口網首頁 -> 主要業務 -> 數位發展規劃 -> 數位政府發展 -> 政府數位服務準則 進入



- ✓ Google搜尋 “政府數位服務準則”

