

政府機關電子檔案管理之風險

The Risk of Electronic Records Management in Government Agencies

□ 許芳銘 Hsu, Fang-Ming
國立東華大學資訊管理學系教授
Professor, Department of Information
Management, National Dong Hwa University
E-mail : fmhsu@mail.ndhu.edu.tw

□ 范秋足 Fan, Chiu-Tsu
東南科技大學企業管理學系助理教授
Assistant Professor, Department of Business
Administration, Tungnan University
E-mail : jofan@mail.tnu.edu.tw

摘要

我國政府機關經常運用資訊科技以推動各項業務，並且利用電腦來記載機關所經歷的各項活動，儲存於各式電子媒體之中。因此，隨著資訊技術的興起，政府機關逐漸產生大量電子檔案，電子檔案已成為各機關保存其組織記憶的重要典藏。國際標準組織自2001年起陸續制定檔案管理相關國際標準，包含ISO 15489與ISO 16175等。在ISO 15489國際標準中，規範電子檔案之管理應符合真實性、完整性、可靠性、可應用性等要求。在ISO 16175國際標準中，亦提出電子辦公環境中的檔案原則與功能需求。政府機關為了達到法規的要求，藉由政策與制度的規範，整合資源的投入，改善本身的檔案管理能力，進而規避電子檔案管理風險，最後達成電子檔案管理的目標。

Abstract

Through various media and information technologies, past activities of government are preserved as critical memory in agencies after filing. Tremendous amount of electronic records in government agencies are created under the emergence of information technologies. Since 2001, international standards for records management have are promulgated by International Organization for Standardization (ISO) to meet the needs of media and operations management named as ISO 15489. It leads electronic records management practices towards the purposes of authenticity, reliability, integrity and usability. Additionally, principles and functional requirements for records in electronic office environments are raised in ISO 16175 as well. To meet the requirement of regulations,

government agencies formulate their strategies and rules, integrate resources, improve their ability and avoid risks to attain the goal of electronic records management.

關鍵字：政府機關、電子檔案管理、績效、風險

Keywords：Government Agency, Electronic Records Management, Performance, Risk

壹、緒論

值此知識社會時代，知識工作者使用電腦來完成其資訊處理工作。政府機關在每天的例行業務活動中，產生大量的檔案紀錄。透過電腦資料、儲存媒體與資訊系統等資訊科技產品，政府機關的各項活動紀錄得以保存，進一步聚合成為整體的機關記憶。雖然資訊技術已被證實，是現代組織達成效率與效能不可或缺的部分，然而在電子檔案管理上的風險，卻尚未被完整地討論。

在ISO 15489國際檔案管理標準中，揭示電子檔案管理作業之目標，在於確保其資料之真實性（authenticity）、完整性（integrity）、可靠性（reliability）、可用性（usability）與可及性（accessibility），使得檔案不僅成為組織之重要記錄，也可成為事務活動的證據。然而，機關在大力推動電子檔案管理之時，往往忽略了電子檔案保存之風險。電子檔案必須依附於儲存媒體與相關的資訊系統，方可被保存與閱讀。因此在電子檔案的保存過程中，使得電子檔案管理作業強烈地與資訊系統息息相關。這個依附關係（dependency）益增電子檔案的揮發性（vulnerability）以及脆弱性（fragility）。

在資訊技術過時（technological obsolescence）的威脅之下，必須適當地規劃與管理電子檔案，才得以避開電子檔案管理之風險。尤其我國在大力推動公文線上簽核之際，適當的封裝技術與憑證管理，是未來仍能打開線上簽核檔案、驗證其簽章資訊與保障資訊安全的重要關鍵。另外，由於檔案管理中的數位資訊是寶貴且有價值的，所以經常成為有心人士覬覦的對象，這就使得檔案管理人員，也必須注意保護電子檔案的相關資訊安全。因此，國際標準已明確揭示將營運風險分析，列入電子檔案管理作業之中。

貳、電子檔案管理

電子檔案存在於電子環境中。若要對電子環境中的檔案進行有效的管理，參考ISO 16175國際檔案管理標準，政府機關應具備以下要素：^{（註1）}

一、政策架構：隨著機關公文檔案管理系統的實施，必須因應資訊系統功能上的變化，而對現有資訊管理架構、資訊安全政策及法規進行分析，找出需要配合調整之處，例如不同部門員工、不同類型檔案的保存及銷毀等保管職責相關政策。

二、業務流程分析：最好在實施資訊技術之前，先針對電子檔案管理流程進行分析，包括角色與職責的識別與界定。必要時，重新分配其角色與職責。

三、專案管理：可藉助專案管理技術，嚴密地規劃和監控任何資訊技術的實施，以推行有效的監督。

四、變革管理：在政府機關內部實施自動化管理，改變業務流程運作方式，以及終端使用者的角色和職責。為了因應這些變化，相關資訊技術人員必須做好充分準備，以避免檔案管理系統推動的失敗。

五、風險管理：檔案管理自動化的政策，應植基於備選方案相關的風險分析。實施後，應將持續的檔案管理風險評估，納入政府機關的全方位風險管理體系中。

六、可持續性：自動化系統的開發和維護通常會跨越機關的預算週期。在推動檔案管理自動化時，必須考慮系統的持續運行、操作和維護。

七、能力培養：機關必須培養與提高相關人員的技術能力，以推行檔案管理系統的自動化。同時，亦須具備支持和維持檔案管理系統自動化所必需的技術。

八、品質管理：機關內部可依照多種標準，去評估和驗收檔案管理系統的性能，以推行其自動化。

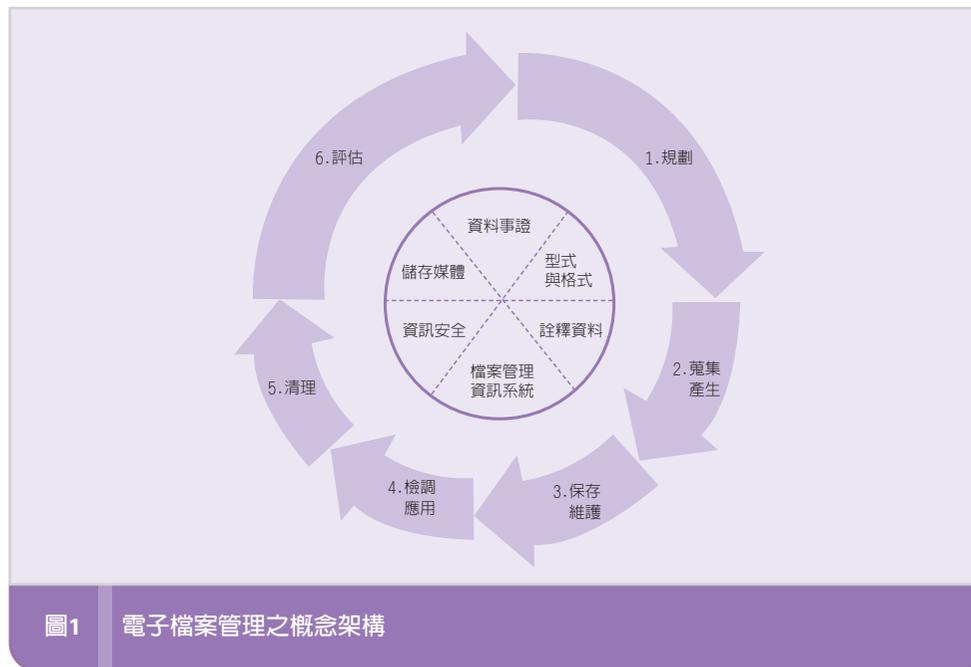
九、組態管理：不僅要使資訊系統具備必要的檔案管理功能，還要確保所有功能得以正確地配置。唯有如此，才能使其在機關的資訊技術基礎建設中合理地運行。

十、政府機關文化：政府機關文化應強調檔案管理的正確價值和重要性，它反映出機關對所有員工的一致期望。這個期望必須藉由機關的高階主管在相關業務管理上的定期闡述，才能獲得。

政府機關具備電子檔案管理的概念架構，則可使得政府機關在導入電子檔案管理時，瞭解可遵行的步驟、注意事項以及採行措施。機關在推動電子檔案管理業務時，可採兼具PDCA管理循環與電子檔案內涵之管理架構，以達成電子檔案管理之目標，如圖1^(註2)。在此架構中，包含期初規劃、蒐集與產生、保存與維護、檢調與應用、清理以及期末評估考核等階段。

規劃階段包含制定檔案管理政策、管理程序、稽核監控架構、檔案管理職責、訓練課程規劃、委外合約管理、適當的營運延續計畫，以及檔案管理資訊系統維護等；蒐集與產生階段包含蒐集電子檔案、制定詮釋資料作業；保存與維護階段包含建立電子檔案儲存媒體、電子檔案格式、電子檔案保存、系統保存、清查、鑑定、電子檔案轉置等作業；檢調與應用階段包含機關內部檢調、民衆應用等作業；清理階段包含清查、銷毀、移轉、移交等作業；評估考核階段則包含各執行結果指標之評估、並彙整提出建議供下一期制定管理計畫之參考等。另外，就電子檔案管理內涵而言，應注意資料事證、型式與格式、詮釋資料、儲存媒體、資訊安全、檔案管理資訊系統等事項。

政府機關依法行政，然而在資訊技術快速變動的時代中，政府為提升服務品質與效率，經常更新服



資料來源：作者整理

務方式或作業內容。這些作業內容都將逐一反映在政府機關的日常作業上，因此資訊系統的更新在所難免，但是如何作業才算是真正地符合法規的規範，正是各級政府所關心的。因此，正確地解讀電子檔案相關規定，是避免電子檔案管理風險的首要任務。

電子檔案管理對象包含檔案資料、儲存媒體、資訊系統等。在蒐集電子檔案時，機關應採行文件價值化策略，以決定何種檔案是需要的，應該何時、何地以及如何將此檔案蒐集進入檔案管理系統中。另外，應制定電子檔案詮釋資料，蒐集有關機關檔案的資訊，以確保檔案被有效地辨別與存取。

機關在儲存電子檔案時，應依據法規標準選定適當格式，進行電子檔案的儲存與處理，以利於長期保存，確保電子檔案保持可存取、真實、可信與可應用。儲存媒體包含各式電腦、電腦硬碟、外接式硬碟、隨身碟、磁碟片、CD光碟片、DVD光碟片、電子郵件、數位相機或數位攝影機的快閃記憶體等。應考量各類型電子檔案儲存媒體的特性，以適當地進行電子檔案之儲存，並定期檢測儲存媒體是否損毀。機關應採取有效的安全與驗證控制，以確保檔案不會被非法地瀏覽、損害、清理與竄改。必要時，將電子檔案輸出成紙本、縮微膠卷、光碟或至其他儲存媒體，以滿足長期保存需求。在電子檔案屆滿保存年限後，應決定電子檔案資料是否需要轉置。

因為電子檔案依附於資訊系統的特性，所以在管理架構中，必須另行規劃與建置檔案管理資訊系統，以利電子檔案管理作業之推行。在電子化營運環境中，除非適當地設計檔案管理資訊系統，否則無法蒐集與保存適當的電子檔案。機關檔案可以作為機關營運活動的證據，它滿足相關關係人的需求，因此應被蒐集進入檔案管理系統中。

機關藉由電子檔案管理架構，可以帶來以下的好處：

- 一、把電子檔案管理中的規劃與執行各階段的責任連接起來，這些責任由政府機關內的管理者、文件製作者、檔案管理者、資訊人員以及機關內人員共同分擔。
- 二、使機關人員更清楚地瞭解電子檔案管理的目標與期望。
- 三、使機關人員更清楚地瞭解電子檔案管理所要面對的議題與工作的優先順序。
- 四、使機關人員更清楚地瞭解電子檔案管理相關工作的活動和表現。
- 五、使機關人員更清楚地瞭解驗證與調校檔案業務的需求。
- 六、透過工作流程的改進可以擴展電子檔案管理的效益。
- 七、使資訊投資得到最佳的電子檔案管理效益。
- 八、使機關可以控制電子檔案管理相關風險。
- 九、機關人員可以有效率地辨識與檢調所需電子檔案，故能提高機關的服務效率。

參、政府機關電子檔案管理之可能風險

電子檔案管理應確保其檔案資料的真實性、完整性、可靠性、可用性與可及性，以避免長期保存上的風險。一個檔案的真實性代表著檔案是未經竄改的，因此必須建立防護措施，以避免電子檔案被非經授權地修改。對電子檔案進行任何被授權的詮釋、新增或刪除，都必須是被敘明且可追蹤的。一個檔案的完整性代表著內容的完整且無損失。一個具可靠性的檔案，意謂著其內容是可被信任，也是活動與事實的完整及正確記載，可做為後續活動參考的證據。檔案的可用性代表其可被置放、取出、呈現及解釋，也可被其後的營運活動呈現。^(註3)

風險是在實施文件檔案管理及貫徹責任等級時，應該考慮的一個重要因素。由圖1的政府機關電子檔案管理架構中，可以看出在電子檔案管理上，資料事證、型式與格式、詮釋資料、儲存媒體、資訊安全、檔案管理資訊系統等都可能帶來風險。儲存電子檔案的軟硬體，會面臨資訊技術過時的風險。依據摩爾法則（Moore's law），電腦微處理器的執行效能每隔18個月就會提高一倍，亦即每隔18個月，用同樣價格就能買到雙倍的電腦效能。因此電腦軟硬體的汰換率極快，因此也帶來儲存電子檔案時，現有技術可能在未來發生不被支援的風險。這種現象，亦發生於電子檔案的儲存媒體型式與格式上。

風險管理決策來自於法規與環境符合度的分析，以及部門因執行營運活動而產生的風險。此等決策將涉及直接成本與機會成本、資源配置、訴訟的可能性、公共關係的形象、倫理及實體或電腦網路的空間利用等。潛在的風險包括負面宣傳、業務活動效能低落、削弱服務能力以及政府機關起訴或答辯能力下降等，對提供業務流程的證據有著廣泛的要求。如果政府機關認定不能滿足其中某項要求，則可藉由風險分析和可行性分析來協助制定適當的行動方案，以確保在政策中的責任歸屬。政府機關可事先建立

其風險管理架構，針對不同等級的風險，確定所識別出的證據的優先順序，並設置特定司法管轄區域。可行性分析能夠以一種結構化的方式，審視政府機關的財政、技術、司法或運轉的能力。

開發檔案管理資訊系統的過程，亦隱藏許多風險。有關檔案管理資訊系統的開發，可包含以下幾個步驟：初步調查、分析營運活動、識別檔案需求、評估現有系統、擬定符合檔案需求的策略、設計檔案系統、實作檔案系統、檢討實作結果。其中，「初步調查」步驟有助於對組織的檔案系統做有效的決策，其應協助定義組織內的檔案問題，並且評估各種可能回應的可行性與風險。

「識別檔案需求」步驟對於營運需求、法律、義務規範與任何更廣泛的社群責任，透過系統化的分析，評估一個組織在沒有適當產生與保存檔案的情形下所暴露的風險，藉此識別機關電子檔案管理風險的需求。此步驟提供形成、維護與清理檔案時的基本理由，是設計系統以進行蒐集與維護檔案時的基礎，亦是衡量現有系統效能的標竿。完成此步驟，可產生被管理階層所認同的風險評估報告。

「擬定符合檔案需求的策略」步驟，考量每個策略可能達成的期望結果，以及因失敗所帶來的可能風險所影響，並進行選擇。透過謹慎的規劃與實作流程的書面文件，可將此風險降至最低。「檢討實作結果」步驟，可使組織因系統故障所帶來的風險降到最低，並且隨著時間變化預測檔案與組織需求上的重大變化，這也是啟動下一修正週期所必備的。^(註4)當檔案已達機關內部定期保存用途之後，在銷毀之前，應該評估銷毀這個檔案可能帶來的風險。

在部署檔案管理資訊系統時，可能產生以下幾種風險：^(註5)

- 一、挑選軟體的風險：在市場上出售的現成商品中，能否正確地選擇最適合本機關的商品。
- 二、資訊系統開發的風險：過分依賴資訊系統開發人員或專案人員，則可能遇到一些困境，包括資訊系統推遲發行，或專案人員不能找出資訊系統的問題及其解決方法等。
- 三、技術相容的風險：將電子檔案管理相關軟體整合至機關資訊技術基礎建設的思考不周延。
- 四、溝通的風險：無法對部署到終端使用者的有關問題及其管理程序進行有效地溝通。
- 五、編製文書檔案的風險：無法對資訊系統的應用，進行充分且符合程序化的檔案管理。
- 六、專案管理的風險：無法很好地追上專案的進展或專案進度相對應的資源支出，而可能威脅到整個專案的穩定性。
- 七、培訓的風險：對終端使用者在新資訊系統的教育訓練不夠，導致他們在接受新系統時出現困難。
- 八、起始階段產能下降相關風險：在終端使用者熟悉新的自動化業務流程之前，由於採用新改進的資訊系統，初期整體生產力可能降低。
- 九、人員流動的風險：在資訊系統實施過程中，不論是高層主管的更動，還是負責實作的關鍵人員更動，都有可能對整個專案帶來不利影響。

十、資訊系統可擴展性的風險：必須在專案發展初期，就規劃資訊系統未來在機關內擴展的可能範圍，否則未來可能無法擴展。

十一、機關變革的風險：在資訊系統開發週期、檔案生命週期或業務活動生命週期中，營運環境常常會發生變化。這些變化包括機關本身的規模、結構、工作流程、職能和權限的變化等，因而帶來適應上的風險。

肆、面對風險之策略

在面對政府機關電子檔案管理之風險上，有二個層級的因應策略。一是我國檔案主管機關（亦即檔案管理局）的因應策略，二是一般政府機關的因應策略。檔案管理局面對我國政府機關之電子檔案管理，有以下幾種風險因應策略：

一、政府機關沒有足夠的資源去推動法規所規範之事項：檔案管理局在制訂相關規範時，應考慮各級政府機關所擁有的資源，和已經建立的法規所規範之可行事項。若列入強制執行事項，則檔案管理局應提供技術諮詢等資源。

二、檔案管理局所推動方向與全球資訊科技發展趨勢不同：檔案管理局應保證其產生的工具與模式，均已充分地做好研究，以與全球電子檔案資訊科技之最佳實務一致。

三、資訊科技進步太快，政府機關無法發展符合此科技需求的系統與電子檔案：檔案管理局應保證已在專案計畫中評估科技的變革，且重新調整計畫優先順序，以確保現行計畫符合政府機關的需求。

四、政府機關之間可能無法協調一致，而且朝向各自競爭的方向：檔案管理局應完成評估不同管轄權所帶來的變革方向，加強協調，建立共識，並提出溝通計畫，以確保各級機關瞭解我國電子檔案管理計畫的策略方向。

政府機關必須對其電子檔案管理所可能帶來的風險，進行因應。在進行因應時，政府機關均應認識到，任何涉及採用新技術和改變業務流程是需要承擔某些程度的風險。

為了降低部署檔案管理資訊系統有關的風險，政府機關可以先行在某個部門試辦，再將資訊系統擴展到整個機關。列舉專案團隊可能遭遇的問題，並確認可避免或及時處理這些狀況的可行措施。這樣可將試辦過程中的混亂減到最低。為更好地應對這些偶發事件，審視類似的專案將有助於發現電子檔案管理試辦過程中可能面對的問題。另外，在初期規劃階段，與專案團隊一起集思廣益，亦有助於事先預測可能發生的挑戰。為使試辦的風險最小化，專案團隊應該注意以下幾點：

一、建立明確的功能目標、指標與評估標準。

二、確保參與人員清楚地理解試行檔案管理系統所考量的各類需求。

三、在客製化資訊系統之前，召開檔案管理資訊系統之雛型設計工作會議。

四、對系統設計做最終的定案。

五、制定品質驗收方法。

六、鼓勵試辦專案人員使用該系統。

七、藉由逐步展開方式把試辦結果擴展到機關的其他部門，包括擴展至其他型式的電子檔案。

政府機關必須針對每一個可能出現的問題，制訂一份應變計畫。最佳管理實務將有助於機關對其管轄範圍的電子檔案進行管理。以下是面對問題時，常見的作法：

一、機關為了進行電子檔案管理，而改變工作流程的過程中，經常會遇到阻力。因此，對新進員工加以職前訓練，介紹正確的檔案管理概念，是克服電子檔案管理變革阻力的最佳策略。

二、在試辦之前，確保試辦版本的資訊系統已經就緒，並且可以正確運作，以供試辦專案團隊使用。在前測階段，挑選一些相對積極的人員接受培訓並使用資訊系統，由此培養相對熟練的種子人員，以便在試辦專案人員與其他人員之間搭建起聯絡的橋梁。當前測階段的品質得到認可之後，便可以正式啟動電子檔案管理的試辦工作。

三、在整個試辦過程，適度誘導使用者對資訊系統的期待，可使試驗失敗的風險降到最低。藉由不斷地與使用者溝通，試辦專案參與人員可以實現此一目標。提醒員工在專案進行中的可能情形，以使員工獲悉電子檔案管理的有關進展狀況。如果整個機關認可這些解決方案，則較易於推動資訊系統的配置。

政府機關若要發展一個完整的存取分類架構，則應該進行組織的規範架構分析、營運活動分析以及風險評估，並且採取以下作法：^(註6)

一、識別檔案與資訊的法定強制權利、限制及存取等規定。

二、識別有關侵害隱私與侵害個人、專業及商業機密的風險範圍。

三、識別組織的安全議題。

四、根據損害與發生的可能性，針對侵害安全的風險範圍進行排序。

五、將已識別的風險範圍與安全議題，對應到機關的營運活動中。

六、針對最高到最低的風險範圍，賦予適當的等級。

七、依風險的高低順位，配置適當的等級給相對應類別的營運活動檔案。

八、將各等級連結到相關工具，例如：活動分類表或描述檔案的語彙辭典等。藉此，當在檔案系統中，蒐集或點收檔案時，會自動觸發相關警示與限制。

政府機關可以藉由詞彙控制，將細部的描述與控制附加到檔案，例如經授權的標題明細表或語彙辭典等。對於控制標題與描述的需求，取決於組織的規模與複雜度，以及特定的檔案管理系統。當可歸責性與公眾監控的層級愈高時，就需要更大的精確度與速度以找出個別的檔案。當營運活動的風險越高，檢調時的精確性與控制的需求就愈大，例如有關毒性化學物品的公共安全議題等。另外，假若秘書室的文件檔案相較於總務室的文具採買而言，具有較高的風險，則秘書室的檔案應該以較仔細的層級加以管理，也應該具有較長的保存年限。同樣地，有關營運存續所需的檔案，也應該當作風險管理策略的一部分，而蒐集到檔案系統中。

在電子檔案被建立之前，機關應決定一個具有效率與效能的方法，以進行檔案維護、控制及儲存。當檔案的需求改變時，則需要重新評估儲存設施的配置。將儲存媒體型式與格式的決策，與整體檔案管理計畫加以整合，也是很重要的。機關處理此事時，可藉由執行風險分析以選擇實體的儲存處所，並選擇對檔案而言是適當且可行的選項。在庫房選項中進行選擇時，除了實體儲存條件之外，應該考慮存取與安全的需求與限制。對於營運存續具有關鍵影響的檔案，可能需要額外的保護與備份的方法，以確保災害發生時的存取性。

推動風險管理時，應該涵蓋災害復原計畫。在災害復原計畫中，應定義一套有系統且有優先順序的災害因應做法，並規劃在災害期間能正常持續進行的營運作業，以及其後的災害復原活動。電子檔案可能需要被轉製或轉置，數位儲存媒體可能需要被更新。檔案應依據所處環境進行保護，以避免火災、水災及其它風險。庫房地點應該容易接近，且不該處於已知具外部風險的區域中。

政府機關利用檔案管理系統來管理電子檔案，這些電子檔案儲存於電腦系統與電子儲存媒體中。它常是處於網際網路環境中，所以對外應有網際網路防火牆，以進行過濾存取與阻隔攻擊。然而對網際網路防火牆、檔案管理系統與電子儲存媒體而言，都可能存在電腦犯罪行為，因此，各機關應遵守行政院所頒布之「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」與「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」等相關規範，辦理資訊安全相關事項，以善盡保存電子檔案的責任。在電子檔案管理情境中，利用資訊安全相關工具，以確保電子檔案的完整性、真實性、可靠性、可及性與可用性。

伍、結語

電子檔案管理重點在於蒐集、保存、清理與應用之外，應加強維護，避免電子檔案發生任何的危害。機關愈重視電子檔案管理，就愈必須面對外在科技，與內部有意或無意的不適當傷害，這樣方能積極達成電子檔案管理的目標，確保電子檔案的完整性、真實性、可靠性、可及性與可用性。

我國政府機關依法行政，因此政府機關應立基於法規環境、營運活動及風險的分析與評估，以發展機關在存取權利與限制上的適當型態。應採取合理的安全等級以保護資訊，防止未經授權的存取、收錄、使用、發布、刪除、竄改與破壞。合理的安全與存取控制有賴於組織的本質與規模，以及需要安全

考量的資訊內容與價值。因此，對某個機關所謂的「合理」，可能是一個密碼控制的檔案管理系統，但對另一個機關而言，其可能是一個保持警戒、具備防火牆、管制存取且配置電子憑證的公文檔案線上簽核管理系統。

在資訊時代，檔案管理人員必須具備風險管理、協同治理、法律等相關議題的知識。這些事項可能需要與資訊人員聯繫，取得其協助，方能有效地推展。機關檔案管理人員亦可以尋求檔案管理局的協助。檔案管理局建置「電子檔案長期保存實驗室」，其業務內容包括：

一、研發轉置、模擬等電子檔案長期保存相關技術與工具，並進行實作與驗測，訂定標準作業程序及驗測方式，俾提供機關執行作業之參考。

二、提供電子檔案相關技術諮詢服務之管道，協助機關解決電子檔案所面臨之保存、應用及安全等問題。

三、提供電子檔案模擬、轉置、修復及各項驗證作業程序諮詢服務，俾利協助機關執行相關作業。
(註7) 藉著各級機關的風險概念以及風險防範制度，加上檔案管理局專業能力的協助，可望達成我國政府機關防範電子檔案管理風險的目標。

註釋

註1：International Organization for Standardization, ISO 16175-1 Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 1：Overview and statement of principles (2010)

註2：許芳銘，〈電子檔案生命週期管理〉，《檔案季刊》第9卷第3期（民99年9月）：頁4-17。

註3：International Organization for Standardization, ISO 15489-1 Information and documentation - Records management - Part 1：General (2001)

註4：International Organization for Standardization, ISO 15489-2 Information and documentation - Records management - Part 2：Guidelines (2001)

註5：同註1。

註6：同註4。

註7：電子檔案技術服務中心，〈<http://erlp.archives.gov.tw/>〉(5 Aug. 2013)。