

# 政府機關文書檔案管理資訊系統驗證作業之探討

## A Study on the Verification Scheme for Electronic Documents and Records Management System of Government Sectors in Taiwan

邱菊梅 Chiu, Chu-Mei

國家發展委員會檔案管理局文書檔案資訊組組長

Division Director, Information Technology Division, Archives Information Division,  
National Archives Administration, National Development Council

徐綉茹 Hsu, Hsiu-Ju

國家發展委員會檔案管理局文書檔案資訊組科長

Section Chief, Information Technology Division, Archives Information Division,  
National Archives Administration, National Development Council

李秉澤 Li, Ben-Zor

國家發展委員會檔案管理局文書檔案資訊組設計師

Systems Designer, Information Technology Division, Archives Information Division,  
National Archives Administration, National Development Council

### 摘要

公文及檔案管理資訊系統（以下簡稱文檔系統）驗證作業自西元（以下同）2006 年推動迄今已逾 10 年，期能藉由研究案瞭解驗證作業的績效、受驗機關或廠商的支持情形、驗證作業有無改善之處等；盼能透過研究結果與建議，為施行中之驗證作業覓得更佳出路，使驗證作業與實務作業得以緊密結合，更進一步瞭解驗證對象之支持度，提供後續驗證作業及相關制度之改善參考。

本文最後提出 2 項短期建議及 2 項中、長期建議，短期建議包括加速驗證審查與縮短驗證結果公布時間、持續提升驗證單位服務品質；中、長期建議包括驗證程序面之調整改善及持續推廣驗證作業等。

### Abstract

The verification scheme for Electronic Document and Records Management System (EDRMS) has been promoted by the National Archives Administration more than a decade since 2006. This research aims to discuss the service performance of the verification scheme; moreover, the attitudes and satisfaction of agencies applying the service as well as information system vendors. In addition, the study expects to find a better way for the tight integration of the verification scheme and practical needs. Furthermore, the experiences of the applicants can be used as reference for improvement on the follow-up verification scheme and other related systems.

We make conclusions with two short-term suggestions and two medium-term and long-term suggestions. One short-term suggestion is accelerating the inspection times of verification and less waiting times of the announcement of verification results, the other is continuously improving the quality of verification service; Medium-term and long-term suggestions are adjusting and improving procedures of verification, and continuously promote operations of verification.

**關鍵詞：**公文及檔案管理資訊系統、驗證作業、模組化、驗證程序

**Keywords:** Electronic Documents and Records Management System, verification scheme, modularity, verification procedures

## 壹、前言

政府文書是處理與公務有關之一切資料，舉凡機關與機關或機關與人民往來之公文書，機關內部通行之文書，以及公文以外之文書而與公務有關者，均包括在內（行政院，2015）。

公文是政府機關公務人員處理事務的工具，而公文流程等同於政府機關行政作業的流程，公文處理品質與速度，也代表機關的行政效率。我國自 1998 年起分階段推動電子化政府，政府文書檔案資訊化成為各階段政策推動的要項之一。為提升行政效能，加速公文傳遞交換，保障人民知的權利，開放政府檔案供民眾檢索應用等，電子化政府接續推動「公文處理現代化推動方案」、「電子公文計畫」、「公文交換 G2B2C 計畫」、「全國檔案資訊系統計畫」、「政府 e 公務計畫」、「國家檔案數位服務計畫」、「文書檔案資訊網路合一計畫」，並配合修正《公文程式條例》，頒行《機關公文傳真辦法》、《機關公文電子交換辦法》及《文書及檔案管理電腦化作業規範》（以下簡稱文檔規範）、《檔案電子儲存管理辦法》、《機關檔案管理資訊化作業要點》及《機關電子檔案管理作業要點》，建立完整的公文處理電子化法源基礎。

2003 年 5 月實施公文書橫式書寫推動方案，頒行「政府文書格式參考規範」以橫式公文取代

直式公文，便利電腦處理，達成與世界接軌，打破我國公文書長期以中文直式書寫的形式，有利公文檔案資訊系統的發展。2010 年起接續「電子公文節能減紙推動方案」及「電子公文節能減紙續階方案」，加速政府機關實施公文線上簽核作業，並使公文處理正式邁向全程電子化之路。

政府部門隨之產生更多電子型式的檔案，在紙本與電子型式混合的複雜管理環境下，一套完整又完善的公文及檔案管理資訊系統（以下簡稱文檔系統）將是機關公文承辦人、收發人員及檔管人員的工作利器，可為機關留下永恆的施政記憶，為國家的永續發展提供貢獻。由於線上簽核電子檔案涉及承辦人簽核文件內容、簽（會）核流程、簽（會）核意見等之真實性、完整性及不可否認性等，相關簽章驗章之技術處理極為重要。為確保簽核檔案之可讀性，制定共通性之檔案格式亦同等重要，是以於文檔規範律定相關簽核檔案格式，提供各機關及廠商開發文檔系統遵循依據。惟政府機關數多，基於組織規模大小不一、組織層級多寡不同，致使機關對文檔系統客製要求甚多。

由於政府資訊委外政策，機關的資訊人力編制，已不足以承擔資訊系統之開發設計及建置工作，致使大部分機關業務資訊化皆以委外招商處



理。面對數千個政府機關，解說文檔規範至實際開發完整文檔系統，著實是件極為艱巨的任務，因此，國家發展委員會檔案管理局（以下簡稱檔案局）不遺餘力地發展驗證作業，期能透過驗證作業，從系統開發廠商著手，協助機關開發建置一套既完整又完善的文檔系統。

## 貳、文檔系統

近年來，由於電子化政府的推動，各政府機關大都皆已建立公文檔案管理系統，以提高文書製作品質、加速文書核擬效率、掌握文書處理流程、提升公文交換的品質、增進檔案管理效能、便利民眾申請應用。為建立文書檔案合一之電腦化標準作業流程及共通準則，特訂定《文書及檔案管理電腦化作業規範》（國家發展委員會檔案管理局，104 年），該規範係各政府機關規劃開發文檔系統之重要依據及標準，也律定政府公文紙本及線上簽核流程（如圖 1）的方向與基礎。



圖 1. 公文簽核作業流程

資料來源：邱菊梅（2012）。

公文與檔案猶如水入河川，上游的水稱公文，下游的水則為檔案，水的主體是相同的，也就是說公文與檔案是一體兩面。文稿從承辦人撰擬、會辦相關單位、陳核主管與首長核批等流程階段，均稱之為「公文」；公文既經核決（批）後，依《檔案法》相關規定，必須於辦畢 5 日內歸檔，公文一經檔案管理單位點收處理之後，即稱之為「檔案」，二者均有其規定的作業處理流

程。

文檔系統在紙本公文的年代扮演的是消極角色，即使沒有文檔系統，對公文陳核及檔案點收影響有限，然進入線上簽核階段，若無文檔系統將很難達到公文處理及檔案管理之功效，文檔系統儼然成為機關行政業務之神經系統。

具備完整功能之文檔系統，可協助政府機關提升行政效率。檔案管理為文檔系統的一環，美國國家檔案暨文件署（National Archives and Records Administration, NARA）認為檔案管理就是負責系統化控制檔案之產生、維護、使用與處置之管理領域（註 1）。因此，文檔系統的功用，就是要協助政府機關（構）學校處理檔案的產生、擷取、保存、應用、處置等管理功能，使用者才能獲得檔案管理的最大效益。而英國國家檔案局（The National Archives, TNA）則認為完善的文檔系統可以使檔管人員縮減處理檔案歸檔及處理檔案調閱時間、可以快速地移除無須保存檔案節省檔案儲存成本、可以展現檔案主管機關推行政策、決策和執行力（註 2）。如何確認政府機關之文檔系統是否完備，即需要一套機制來加以驗證，文檔系統驗證目的就在於確認機關使用之系統足以發揮應有效能及達成系統目標。

## 參、文檔系統之驗證

我國的驗證制度以食品、藥物、機械等產品居多，而公文檔案管理系統驗證作業係屬資訊系統的範疇，早年公文電子交換系統亦曾辦理驗證作業，惟其係以文書編輯系統產出待交換之電子公文為驗證主體，以確認甲機關送至乙機關之電子公文得以開啟辨識，屬於交換檔案格式的驗證，並未涉及系統服務功能及文書處理流程之驗證，因此文檔系統的驗證可說開資訊系統功能及流程處理之先河。

驗證 (Verification) 及認證 (Accreditation) 常是易於混淆的名詞，依據《標準法》第 3 條之用詞定義，「驗證：由中立之第三者出具書面證明特定產品、過程或服務能符合規定要求之程序。認證：主管機關對特定人或特定機關（構）給予正式認可，證明其有能力執行特定工作之程序」。認證就是指由權責機關給予承認符合評鑑機構有能力執行規定工作之過程或活動。而驗證是指驗證機構授予書面保證稽核員、產品、程序或服務符合規定要求之過程或服務（註 3）。換言之，驗證就是指產品、過程、系統或人員經由第三者審查後之決定，或是由中立之第三者出具書面證明，證明特定產品、過程或服務能符合規定要求之程序。認證的本質是能力的展現，一般多指為技術的執行能力。驗證是作業流程、系統管理面的符合性，多不涉及能力的展現（廖志恆，2011）。

一項完整的驗證機制應含括認證單位、驗證單位、申請單位（受驗單位）等 3 個單位。文檔系統的驗證作業，檔案局扮演的是認證單位，必須評定認可有能力執行文檔系統驗證作業的單位。是以須訂定驗證單位的資格條件及驗證工作事項；而評定合格驗證單位的做法，目前是經由採購程序組成採購評選委員會，由評選委員依投標者的投標文件（如建議書）加以評選，進而擇定有能力且最優勝者為驗證單位。同時在擇選驗證單位之前，認證單位尚須訂定文檔系統功能標準（如文檔規範），提供文檔系統廠商或政府機關依標準規劃設計系統功能，若廠商有疑義或不瞭解處，可透過電話、電子郵件、網站留言等各種方式要求諮詢解答。而驗證單位須與認證單位依據文檔規範，對驗證規格逐條討論確定後，再公布驗證規格及驗證辦法，並視需要提供驗證範例，接著即可受理文檔系統廠商或政府機關（構）學校之驗證申請，於完成驗證工作，再將驗證結

果送請認證單位確認無誤，即可對驗證申請單位公布驗證結果。認證單位、驗證單位及驗證申請單位之關係（如圖 2）。

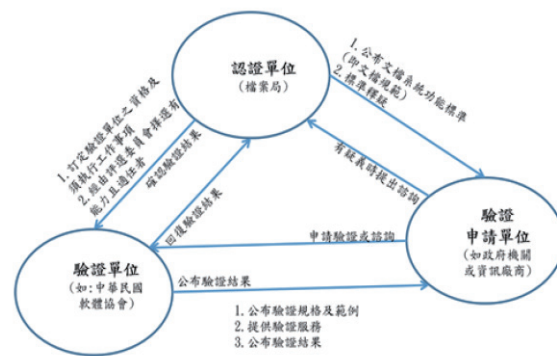


圖 2. 認證單位、驗證單位及驗證申請單位之關係

資料來源：本研究繪製。

文檔系統的驗證機制，符合標準法促進標準化的立法目的。藉此驗證作業以確認各機關文檔系統遵循標準的落實度、系統功能完備性及線上簽核電子檔案之完整性。

## 肆、美、澳、英與歐盟及我國文檔系統驗證 制度之比較

辦理驗證作業，必須有一套公平、公開、公正的遊戲規則，讓驗證單位及驗證申請單位有遵循的依據，這套遊戲規則就是標準。依據《標準法》第3條之用詞定義，「標準：經由共識程序，並經公認機關（構）審定，提供一般且重覆使用之產品、過程或服務有關之規則、指導綱要或特性之文件。」也就是說標準（Standards）是經由共識所建立的文件，提供規則、指南或有特性的活動或其結果。標準在日常生活中扮演著很重要的角色，可以建立具有一定大小、形狀或能量的產品、過程或系統。

近年來，美國、澳洲及歐洲對於電子檔案管理系統需求規範與規格，從圖 3 可看到各國電子檔案管理標準演進發展，茲就各國的驗證地點、

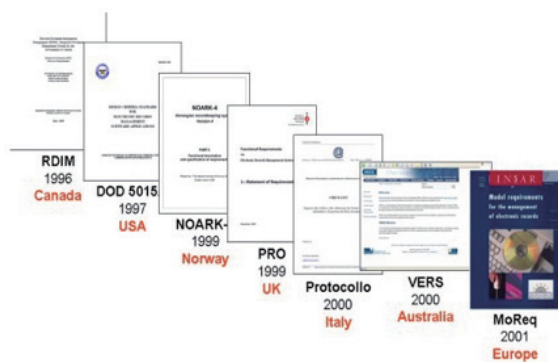


圖 3. 各國電子檔案管理標準演進發展

資料來源：國家發展委員會檔案管理局電子檔案線上百科網站（2013）。

驗證費用、驗證效期、驗證規格、驗證通過件數、驗證持續性及驗證程序，分述如後。

### 一、驗證地點

各國對驗證地點均有各自之處理方式，選擇在驗證申請者熟悉的自家環境進行驗證最為便利，其優點是可藉由驗證過程觀察檢視實務作業，缺點是驗證過程或多或少會打擾系統的日常運作，且機關運作也可能干擾驗證作業。由驗證單位提供驗證場所，可以使驗證作業單純化，將干擾降至最低。美國及歐盟均由驗證申請者與驗證機構協議決定驗證地點，英國則由驗證申請者提供地點，澳洲是以檔案主管機關所在地為驗證場所；我國於 2006 年至 2013 年是由驗證單位提供驗證場所，於 2014 年起則由檔案局提供電子文書檔案服務中心做為驗證場所。

### 二、驗證費用

在非強制性的驗證制度下，驗證費用的高低恐是取決申請驗證功能項數多寡及會員與否等因素，目前僅澳洲驗證作業為不收費做法；美國、英國、歐盟及我國均明定驗證作業收費標準與收取方式，美國、英國驗證費用較高，我國驗證費用相對便宜。

### 三、驗證效期

國際間幾乎所有的驗證作業，其證書皆載明有效期限，例如 ISO20000、ISO27001、ISO22301 等，且規定於每年屆滿前透過定期拜訪，進行追蹤複審作業。由於驗證時的評估因素常會因環境的改變或資訊科技的不斷更迭而變動，因而設定證書效期及定期拜訪複審機制，以確認受驗系統持續有效性。英國驗證證書有效期為 2 年，美國驗證證書有效期早期為 2 年，惟於 DoD 5015.2-STD 第三版標準的驗證證書有效期限已延長為 3 年。歐盟於公布 MoReq2 標準時，就由 imbus AG 公司提供驗證服務，惟未見定有明確之驗證效期。我國之驗證證書雖未明確標示效期，係於證書註明驗證規格版本，以辨明通過驗證系統所依循的文檔規範版本，即可明瞭機關文檔系統符合規範程度。

### 四、驗證規格

各國多依循各自國家的標準辦理資訊系統的驗證，美國驗證規格 (DoD 5015.2-STD Version 3) 含括文件及檔案管理資訊系統間之交互作用，並增加檔案移轉至國家檔案暨文件署 (NARA) 之基本要求。澳洲驗證規格 (VERS Version 2) 主要針對詮釋資料 (Metadata) 標準之修正。歐盟驗證規格修正為 MoReq2010，主要目的為使系統更具靈活及彈性的模組化 (Modularity) 與互通化 (Interoperability)。我國驗證規格於 2006 年迄至 2016 年止，共歷經 4 階段驗證規格修正，現階段之驗證規格係依據 2015 年度修正函頒之文檔規範而修訂之驗證規格 (NAA EDRMS-1:2015)，並於 2015 年 7 月份公布及開始受理驗證作業。

### 五、通過驗證件數

截至 2016 年 9 月止各國網站公布之文檔系統或電子檔案系統通過驗證，取得證書數量以我



國最多，歐盟取得證書數量最少。

## 六、驗證持續性

除英國驗證制度停止外，目前各國驗證制度皆持續運作中，推行文檔系統驗證制度必須維持持續與穩定地提供驗證之服務，才能保有遵循驗證法規標準之精神與驗證制度之信任感。

## 七、驗證程序

各國驗證程序主要包括受理申請（含繳費及安排驗證時間）、實機測試（含抽查）、確認驗證結果及頒發證書等 4 大程序，其餘則依各國實務需求增加驗證的流程內容，美國若需重新驗證時，驗證申請者須備妥申請單並重新繳納費用；驗證進行時若遇到問題時，視問題嚴重性，判斷是否影響美國國防部電子檔案保存標準，其處理決定略有差異。澳洲 PROV 主動提供測試環境相關資訊。歐盟於實機驗證前，安排 5 天的驗證預審會議，正式驗證前實施預驗作業。我國的做法是驗證申請單位及執行驗證單位於驗證前，雙方簽訂驗證服務合約；實機驗證分自動驗測及驗證委員人工抽測；驗證結果採驗證委員會共識決；驗證過程遇有爭議事項，由驗證委員會議決；證書由驗證單位及認證單位（檔案局）共同具名。

依前述資料，綜整美、英、歐盟、澳及我國截至 2016 年 9 月止之驗證地點、驗證費用、驗證效期、驗證起迄期間、驗證規格版本及通過驗證件數（如表 1）。

## 伍、問卷調查

本文係以探討文檔系統之驗證為研究主題，在研究方法上主要採用實證調查法，以問卷調查方式進行，為使問卷內容更貼切實務現況，於問卷設計階段，確定調查方向後，並徵詢專家（如

表 2）意見，以提高問卷內容完整度及表面效度。另，為降低因填寫欄位定義模糊等可能影響填答因素，經由相關人員及廠商試填問卷，以確定問項的清晰度，並採集專家及試填意見多次調整修正問卷內容後，透過檔案局以電子郵件通知調查對象，並要求於網路線上填復調查資料，問卷內容詳如附件。

檔案局自 2006 年開始實施檔管系統驗證作業，惟因 2011 年擴增為文檔系統驗證，先前通過檔管驗證者，於發布新版文檔驗證規格後，多數已重新以文檔系統申請驗證，是以問卷調查對象以 2011 年至 2016 年 6 月 30 日止 135 件通過驗證之文檔系統產品申請單位為主。135 件系統產品計有 3,472 個使用機關（構），經分析多數使用機關之系統係由上級主管機關統籌規劃開發建置，爰調查對象僅限於申請驗證之機關（構）及系統廠商，未含括廣大之使用機關。通過驗證系統產品之申請單位分類統計如表 3，調查對象分類說明如下：

- （一）機關：泛指自行開發或委由軟體廠商開發公文及檔案管理系統之政府機關及學校。
- （二）機構：泛指自行開發或委由軟體廠商開發公文及檔案管理系統之公營事業機構。
- （三）系統廠商：泛指開發、銷售、建置公文及檔案管理系統供政府機關與公營事業機構使用之軟體廠商。

## 一、問卷設計

問卷設計內容包括基本資料、驗證程序合理性及申請文件簡易度、實機驗證過程合宜性、審查會議及發證作業合理性、驗證作業認同度、驗證收費機制及驗證服務滿意度等 7 個面向，並另行提供開放性意見填答欄位，茲說明如後。

表 1. 美、英、歐、澳及我國驗證作業一覽表

項目	美國	英國	歐盟	澳洲	我國	備註
驗證地點	驗證申請者與驗證機構共同協議決定	驗證申請者所提供之地點	驗證申請者與驗證機構共同協議決定	檔案主管機關所在地	檔案局電子文書檔案服務中心	
驗證費用	驗證基本費用為 20,000 ~ 22,000 美元，換證或協助產品配對則為 10,000~15,000 美元。另外尚須支付驗證單位實際旅費，其他功能的驗證費用另計。	約 12,000 英鎊與增值稅。	基本功能驗證費為 3,000 歐元（非會員 6,000 歐元），後續年費會員 450 歐元（非會員 900 歐元），額外功能驗證費用 300 歐元（非會員 600 歐元）。	不收費	NT\$50,000/ 次	美、英驗證費用相較我國驗證費用高
驗證效期	3 年（早期為 2 年）	2 年	未明定效期	VERS 2 效期至 2018 年，VERS 3 則未明定效期	未明定效期，僅註明以「文書及檔案管理電腦化作業規範」實施期間	美、英驗證效期相較我國驗證效期短
起迄期間	2000 年 11 月 ~ 迄今	1999 年 1 月 ~ 2005 年 6 月	2008 年 4 月 ~ 迄今	2000 年 4 月 ~ 迄今	2006 年 10 月 ~ 迄今	
驗證規格	DoD 5015.2 - STD Version 3	Requirements for Electronic Records Management Systems 2002	MoReq2010 v1.1	VERS Version 2、3	NAA EDRMS-1：2015	我國驗證規格版本相較於美、英、歐盟、澳洲之版本較新。
通過件數	37	12	不詳（查無公布數據）	39	146	我國通過驗證件數最多

資料來源：本研究整理（資料統計時間：2016 年 9 月）

表 2. 專家名單

單位	職稱	年資
中華民國資訊軟體協會	處長	10.5 年
中華民國資訊軟體協會	資深專員	10 年
安欽資訊股份有限公司	總經理	20 年

資料來源：本研究整理（資料統計時間：2016 年 9 月）

表 3. 通過驗證系統產品之申請單位統計表（單位：件）

驗證通過年度	機關	機構	系統廠商	小計
2011	5	0	3	8
2012	46	0	8	54
2013	29	2	3	34
2014	22	0	2	24
2015	6	1	2	9
2016	5	0	1	6

資料來源：本研究整理

### （一）基本資料

基本資料包含單位全銜、單位類型及驗證通過年度等，以瞭解不同類型機關、機構及系統廠商於驗證作業之差異性。

### （二）驗證程序合理性及申請文件簡易度

含括對驗證申請階段、審查階段及實機驗證階段相關規定之看法及建議，主要調查驗證申請程序是否合理及準備申請文件是否簡易，以瞭解於申請驗證作業程序的便利性及合理性，俾於爾後相關規範修正時，可做為調整驗證程序及相關文件之建議參考。

### （三）實機驗證過程合宜性

主要調查實機驗證時間及需求是否合宜，因目前文檔系統驗證時間共需 3 個工作日，第 1 天上午進行系統環境架設，完成後即逐項進行公文線上簽核與檔案管理等 52 項系統功能的驗證。期間係由 1 至 2 位驗證員全程檢核，並安排 1 位驗證委員抽驗（約需 1 至 1.5 小時）。

### （四）審查會議及發證作業合理性

調查製作驗證報告的審核程序及證書製發時間是否合宜，目前於完成實機驗證後，約需 2 個工作日製作驗證報告，每月以召開 1 次驗證委員會為原則，該委員會主要處理相關爭議及裁定討論結果，並於核定驗證通過名單後，始製頒驗證證書及由檔案局與驗證單位共同用印，約須 7 至 10 個工作日。

### （五）驗證作業認同度

調查文檔系統驗證認同程度，確

認是否有助於文檔系統之使用操作、委外廠商之擇選、驗收作業之執行、後續電子檔案移轉交及長久保存等。

### （六）驗證收費機制

調查文檔系統驗證費用之計價是否合理，現行驗證費用係由申請單位自行負擔驗證費用，係以每次申請驗證為計價單元，並無功能模組選項為計價單元，藉由調查多元的收費機制如採單一核心功能計價或驗證步驟計價的可行性，以作為後續推動之參考。

### （七）驗證服務滿意度

針對執行多年的驗證機構中華民國軟體協會辦理公文及檔案管理資訊系統驗證作業服務，進行驗證服務滿意度調查，以瞭解驗證單位的服務情形。

### （八）其他建議

為瞭解受調查對象對驗證作業有無其他的建議，採開放式意見調查，期可蒐羅更廣泛意見，以供後續推動之參考

## 二、問卷發放及回收

主要調查取得文檔系統驗證通過的機關、機構及系統廠商，考量申請驗證的單位承辦人員更換，造成電子郵件無法順利送達，因此增加事先以電話聯繫確認連絡窗口，俾利後續調查結果更為完善及正確。

### （一）問卷發放對象

135 家通過文檔系統驗證之申請單位。

### （二）問卷發放與回收方式

為避免問卷發放無效，經中華民國資訊軟體協會協助，確認發放對



象最新聯絡資訊及電子郵件地址，由小組成員先以電話連絡後，再以電子郵件方式通知受訪對象進行線上問卷填寫，期能提高填寫之意願，最後再逐一進行電訪催收及追蹤問卷填寫情形，以提高問卷回收率，問卷發放及回收流程如圖 4。

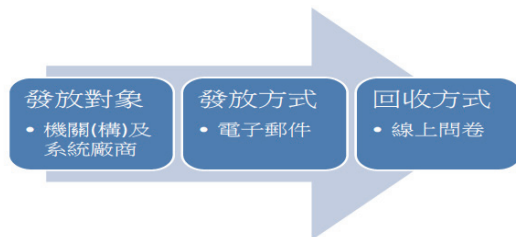


圖 4. 問卷發放回收作業方式

資料來源：本研究整理

### (三) 問卷回收

問卷調查以網路方式提供受訪對象進行線上填寫，電子郵件寄出計 135 份，回收有效問卷共計 92 份，回收問卷比例為 68%，計 43 份問卷未能回收，經分析原因如表 4。有效問卷之認定，係以題 8 外之其餘各題必填項均填列者為準，若必填項未填時則電訪對方補填相關數據，另多次嘗試聯繫提醒未填復問卷單位之連絡人，期能提高問卷回收比例。於回收問卷中之有效問卷比例達 100%，說明受訪單位填答問卷時相當仔細審慎，初步研判問卷所填答之結果具有相當程度可靠性，後續本研究亦就問卷數據統計彙整結果，進行信度與效度分析。

表 4. 問卷未能回收原因分析

未能回收問卷原因	份數	百分比
無意願填寫	30	70
原因不明	13	30

資料來源：本研究整理

## 陸、資料分析

問卷填答回收後，先進行填答資料數值化及建檔工作，再以 IBM SPSS Statistics Version 22 統計軟體歸納數值資料，分析信度及效度，接著以敘述性統計呈現樣本分佈狀況。問卷題項 5、7 係驗證認同度及服務滿意度，以尺度量表進行衡量，進行樣本結果統計分析。

本研究藉由 IBM SPSS Statistics 22 軟體進行調查結果數據之驗證，分析調查結果信度與效度，探討填表人填答結果之可靠性，並以描述性統計方式呈現分析數據及結果，分析驗證認同度及服務滿意度之信度與效度，其 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為 0.946 及 0.971，均屬可接受範圍，代表此二大調查範疇測量結果，具內部一致性及可信度。

有關效度的驗證部分，驗證認同程度及服務滿意度調查項目 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin，測量取樣適當性) 值分別為 0.865 及 0.744，皆大於 0.7，分析效果相當不錯，另球形檢定 Bartlett's 值分別為 607.464 及 609.754，顯著性  $=0.000 < \alpha = 0.05$ ，顯示數據資料適合進行因素分析。依本次問卷 8 大題項調查結果統計分析如下。

### 一、基本資料

以回收之 92 家機關(構)及系統廠商而言，仍以機關申辦數最多約占 82% (如圖 5)，可見文檔系統驗證的對象多以機關為主。

其次，再以機關(構)及系統廠商驗證通過年度來看，以 2012 年度通過驗證的家數最多約占 38% (如圖 6)，應可說明 2010 年電子公文節能減紙推動方案及 2011 年重新推出之文檔系統驗證規格，促使機關文檔系統改版設計，並於 2012 年提出驗證申請。

## 二、驗證程序

依驗證申請程序是否合理及準備申請文件是否簡易進行調查統計，藉由圖 7 及 8 統計結果，僅有 4% 受訪對象的答案為「否」，表示普遍認同申請驗證作業程序，惟仍有少數提出建議事項供後續改善參考。

## 三、實機驗證作業

### （一）驗證時間合宜性

時間調查含括系統環境架設、系統功能驗證及委員抽驗等 3 項，合宜程度分為「太長」、「剛好」、「太短」及「無意見」進行作答，統計結果敘述如下：

有 53% 的受訪對象皆認為驗證時間合宜，其次認為太短者占 26%，無意見者占 15%，認為太長者僅有 6%（如圖 9）。

### （二）驗證使用工具合宜性

主要調查實機驗證所使用的相關工具是否合宜，統計結果有 93% 的受訪對象皆認為使用的相關驗證工具合宜，認為不合宜者僅有 7%（如圖 10）。

### （三）系統功能個別驗證需求

調查是否具有依系統功能個別驗證之需求，如：只驗公文線上簽核功能或僅驗檔案管理功能，統計結果有 52% 的受訪對象認為具有依系統功能個別驗證之需，惟 48% 者否（如圖 11）。依開放性欄位填答意見分析，仍有很多單位認為文檔一體，尤其線上簽核後所產生之電子檔案更應具備連貫性，不宜分別驗證。

### （四）系統核心功能

調查受訪者於文檔系統驗證中印

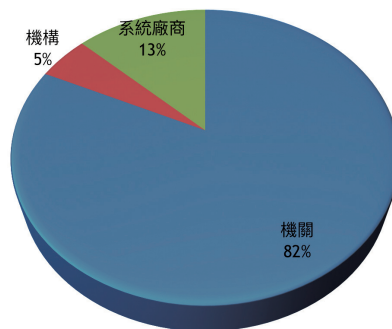


圖 5. 申請單位類型分佈圖

資料來源：本研究整理

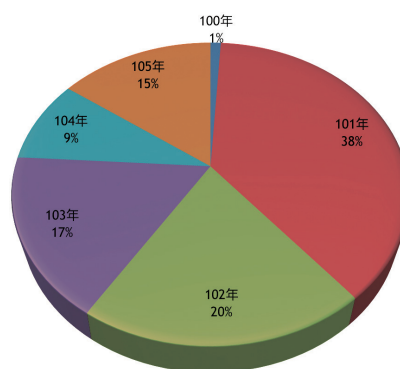


圖 6. 驗證通過的年度分佈圖

資料來源：本研究整理

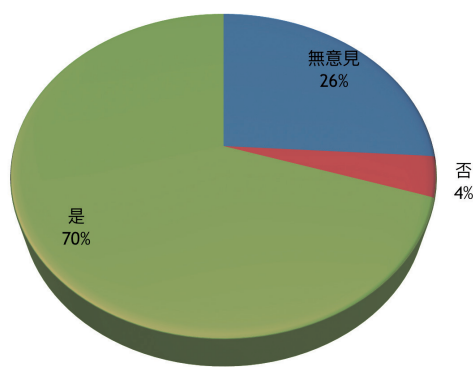


圖 7. 驗證程序合理情形分佈圖

資料來源：本研究整理

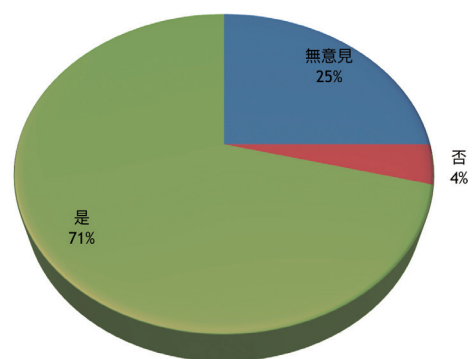


圖 8. 準備申請文件分佈圖

資料來源：本研究整理

象最深刻的系統核心功能（可複選，至多 3 項），從問卷回收統計數據擷取各類別填答超過 50% 之項目，探討最深刻的系統核心功能（如圖 12）。前 3 名印象最深刻的系統核心功能，分別為公文交換格式及線上簽核占 58%、檔案形成與保管功能占 11% 及檔案檢調與應用占 8%。

#### （五）驗證規格之系統運作效益

有 64% 的單位認為文檔系統驗證規格符合系統運作效益，27% 無意見，認為不符合者有 9%（如圖 13），似有再探討之需。

### 四、審核程序及證書製發時間合宜性

主要調查完成實機驗證後，需 7-10 個工作日方能公布驗證結果及製發證書時間之合宜性。

（一）驗證審核程序合理性，統計計有 68% 的受訪對象認為驗證時間合宜，無意見者占 32%，並無不合理的意見（如圖 14），結果顯示受訪對象應可接受驗證審核程序，其有一項建議，建議驗證委員會處理相關爭議討論裁定時間若能縮短更好。

（二）驗證證書製發時間合理性，有 72% 的單位認為驗證時間合宜，其次為無意見者占 26%，不合理的意見者占 2%（如圖 15），調查結果可說明多數受訪者可接受證書製發時間，惟仍有極少數受訪者建議可再加速作業時間。

### 五、文檔系統驗證的認同程度

對於驗證申請單位認同程度之評估採定性評量，分別為非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五級，經問卷回收統計數據瞭解其

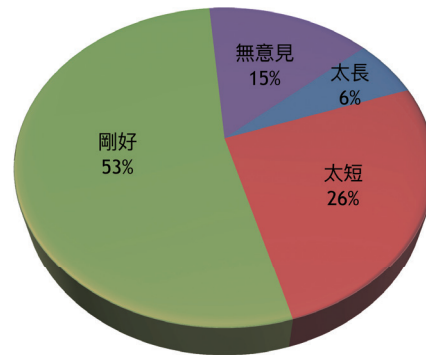


圖 9. 驗證時間合宜性分佈圖

資料來源：本研究整理

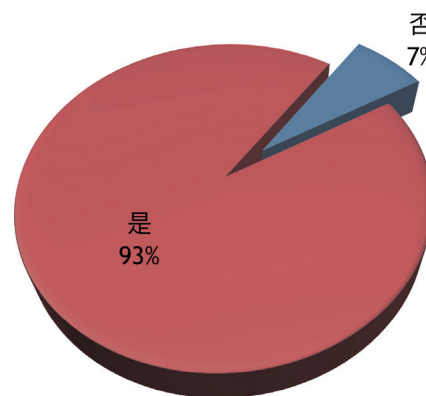


圖 10. 驗證工具合宜性分佈圖

資料來源：本研究整理

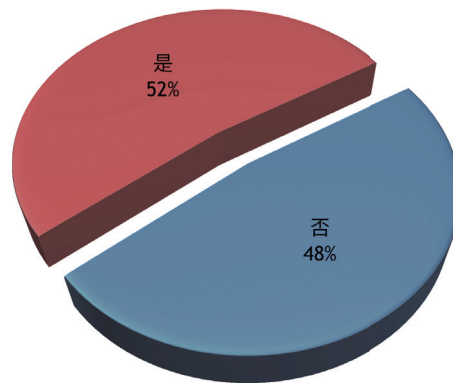


圖 11. 系統功能個別驗證之需求分佈圖

資料來源：本研究整理

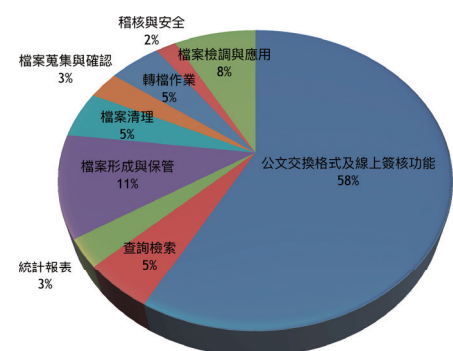


圖 12. 最深刻的系統核心功能分佈圖

資料來源：本研究整理



認同程度，說明如下：

- (一) 統計結果發現認同程度達 84%，其中非常同意者占 37%，同意者占 47%，無意見者占 13%，不同意占 2%，非常不同意者占 1%（如圖 16）。
- (二) 本項次共計 7 個問項，尤其對有助於確保文檔系統功能具備完整性認同程度最高，達 4.24 分。（滿分為 5 分：表示為「非常滿意」水準），分析如表 5 所示。

## 六、驗證服務費用

- (一) 以 52 個核心功能為計價單位，申請單位願意為每 1 個核心功能支付之驗證費用，評估區間定為新臺幣（以下同）800-1,000 元、1,001-1,300 元、1,301-1,500 元及 1,501 元以上等 4 項級距。統計結果發現認為 800-1,000 元最為合宜，高達 89% 以上，而同意以 1,001-1,300 元計價者占 8%，同意以 1,501 元以上計價者占 3%，無人認同以 1,301-1,500 元計價者（如圖 17）。
- (二) 以驗證步驟為計價單位，願意為每 1

表 5. 對於文檔系統驗證的認同程度表

驗證的認同程度	平均數	標準差
1. 有助於確保文檔系統功能具備完整性	4.24	.954
2. 有助於瞭解文檔系統功能的使用操作	4.15	.901
3. 有助於電子檔案移轉（交）作業進行	4.16	.893
4. 有助於電子檔案長久保存	4.03	.895
5. 有助於系統委外開發之選商評估作業	4.12	.796
6. 有助於系統委外開發之驗收程序	4.11	.919
7. 提供穩定的驗證作業機制是重要的	4.18	.960

資料來源：本研究整理

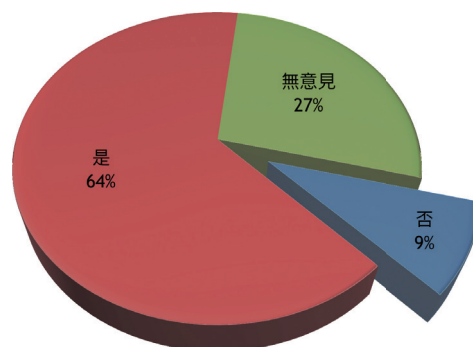


圖 13. 系統運作效益分佈圖

資料來源：本研究整理

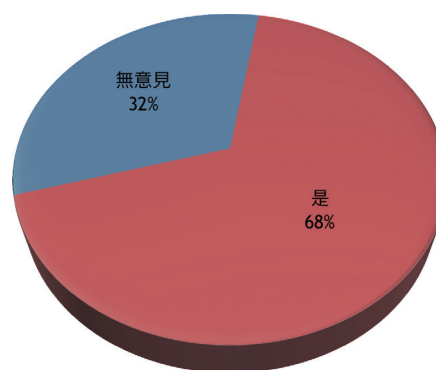


圖 14. 驗證審核程序合理情形佈圖

資料來源：本研究整理

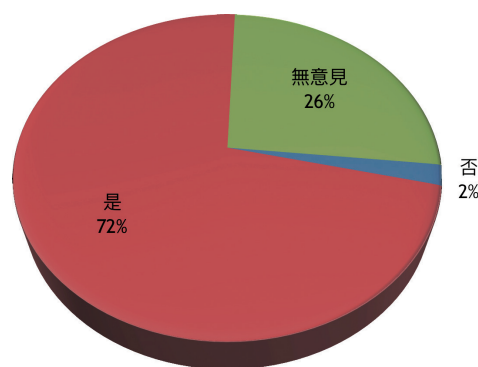


圖 15. 驗證證書製發時間合理情形佈圖

資料來源：本研究整理

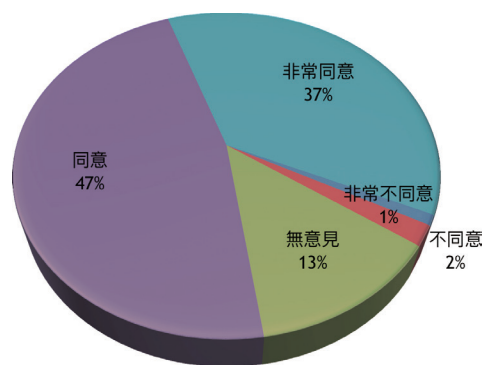


圖 16. 文檔系統驗證的認同程度分佈圖

資料來源：本研究整理

個驗證步驟支付之驗證費用，評估區間定為 150-300 元，301-600 元，601-900 元及 901 元以上等 4 項級距。統計結果發現認為 150-300 元最為合宜，高達 88% 以上，而同意以 301-600 元計價者占 9%，而同意以 601-900 元計價者佔 2%，以 901 元以上計價者為 1%（如圖 18）。

## 七、驗證服務滿意度

評估驗證申請單位對服務滿意度感受程度採定性評量，分別為非常滿意、滿意、無意見、不滿意及非常不滿意等五級。

（一）驗證服務滿意度統計結果發現滿意程度高達 85% 以上，其中非常滿意者占 45%，滿意者占 40%，無意見者占 12%，不滿意者 2%，非常不滿意 1%（如圖 19）。

（二）本項次共計 4 個問項，尤其對驗證服務人員能清楚解釋各項驗證內容滿意度最高，達 4.26 分。（滿分為 5 分：表示為「非常滿意」水準），分析如表 6 所示。

表 6. 驗證服務滿意程度表

驗證服務	平均數	標準差
1. 驗證諮詢服務人員熟悉相關法令規章	4.24	.843
2. 驗證服務人員能清楚解釋各項驗證內容	4.26	.824
3. 驗證提供測試資料及案例，確保系統完備性	4.15	.889
4. 對於驗證作業的整體服務滿意度	4.15	.937

資料來源：本研究整理

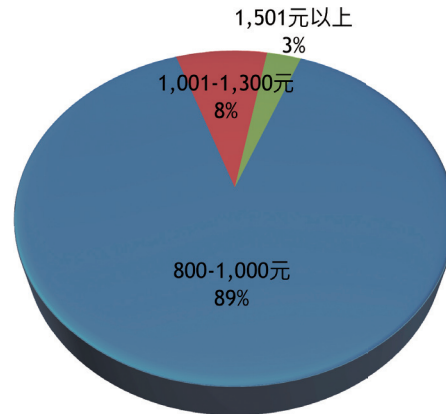


圖 17. 核心功能計價收費分佈圖

資料來源：本研究整理

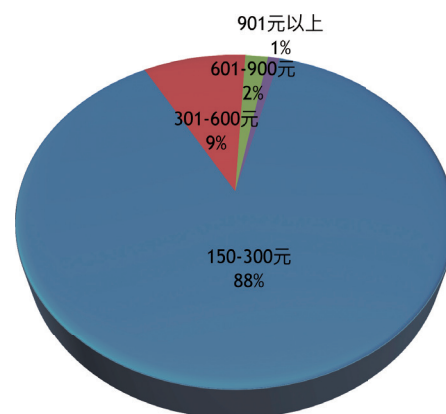


圖 18. 驗證步驟計價收費分佈圖

資料來源：本研究整理

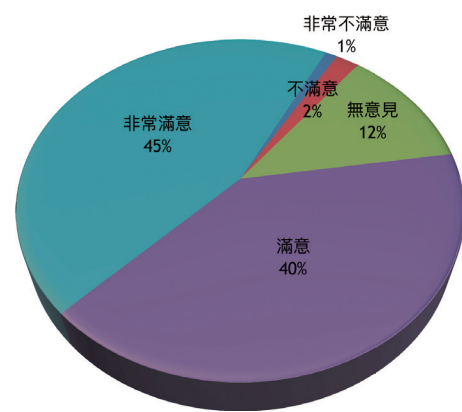


圖 19. 驗證服務分佈圖

資料來源：本研究整理

## 八、其他建議事項

為免封閉性題項遺漏調查對象實際需求或意見，提供其他建議欄項供填答者填寫，經彙整蒐集之意見分析發現，意見以驗證費用、驗證效期、驗證投入人力等相關議題居多，多數受訪對象皆期待降低驗證費用、延長驗證效期及縮短驗證時間，甚至要求於中南部提供驗證地點等。

## 柒、結論與建議

### 一、結論

電子化政府之推動，帶動政府機關業務資訊化，有助電子公文線上簽核作業之施行，加速文檔系統整合，使得公文從簽辦陳核定稿到歸檔為檔案之檢調申請應用，更為便捷有效率。文檔系統含括公文電子交換、公文編輯製作、公文簽核流程管理、檔案管理及數位影像管理等，在資訊科技快速變化精進的年代，如何確保文檔系統產生之電子檔案可通過長期保存安全及有效應用之考驗，對國內或國際間的檔案管理或資訊單位而言，都是一項嚴竣的挑戰。因此，檔案局訂定文檔規範做為機關或廠商規劃設計及建置文檔系統之依循。為兼顧政府行政效能、節能減紙及政府記憶百世永存等議題，安全與便捷總是站在天秤兩端尋求平衡，為協助機關與廠商正確且快速地開發符合文檔規範與實務需求之文檔系統，並避免其開發設計或使用之文檔系統功能有所偏頗，檔案局藉公開徵求驗證單位協助辦理文檔系統驗證作業。

驗證作業施行 10 年，期間或因業務發展及實務變革而調整增修文檔規範，致使驗證規格歷經 4 次調整，於 2012 年之後驗證件數亦有減少趨勢，藉由本研究發現驗證作業潛在問題，以瞭解驗證作業是否有改善之處。綜合研究結果研提相關建議事項，提供檔案局規劃辦理驗證作業之

參考，期可使驗證作業更臻完美，以適應政府機關組織規模大小不同等多樣化及客製化需求，並提高各機關（構）學校或公文系統廠商對驗證服務之支持及信任。

本研究以截至 2016 年 6 月 30 日止通過驗證作業之 135 家申請單位，進行問卷調查工作，共回收 92 份，回收率達 68%，回收數據雖未臻理想，仍就此寶貴之 92 份回收問卷，彙整相關數據進行統計分析，總結如下：

### （一）文檔系統認證作業獲多數認同

針對文檔系統驗證的認同程度調查結果顯示，有 84% 機關、機構及廠商認同驗證作業，無意見占 13%，不同意者及很不同意占 3%，大多數受訪對象認同認證作業，說明檔案局推動文檔系統應屬正確之道。同時，經由文檔規範之訂定及驗證制度之推行，使文檔系統功能漸趨於一致，廠商之系統產品通過驗證實績，也成為機關擇選廠商的重要關鍵因素。由於市場需求機制的改變，驅使文檔系統廠商投入申請文檔驗證標章之意願擡升。

### （二）驗證作業服務滿意度獲高度肯定

針對驗證機構各項服務的表現，包括「驗證諮詢服務人員熟悉相關法令規章」、「驗證服務人員能清楚解釋各項驗證內容」、「驗證提供測試資料及案例」、「確保系統完備性及對於驗證作業的整體服務滿意度」等四項，平均約有 85% 表示很滿意，感到不滿意或很不滿意之受訪對象平均約僅 3%，以諮詢服務人員之表現及驗證服務最為滿意，顯見獲得大多數受訪對象之肯定。



### （三）驗證效益等獲正面評價，惟仍有優化空間

針對驗證流程、驗證時間、驗證工具及驗證效益之適切性進行調查，調查結果顯示平均約有 64% 受訪對象均予以高度正面評價及高度肯定，27% 受訪對象無意見。但仍有約 9% 之受訪對象不認同，顯示各項作業包括驗證申請流程、驗證申請文件、受理期限、實機驗證作業流程、驗證時程、驗證審核委員會機制、申復程序、驗證結果與發證程序、簽約雙方權利義務、爭議處理等事項仍有優化空間。

### （四）文檔系統驗證費用愈低愈好

驗證作業收費機制只有少數受訪對象認為可以調高費用，現行驗證收費方面，係由申請單位自行負擔驗證費用，自開辦驗證作業至今均依受理驗證範圍及固定金額收費。若採系統功能或驗證步驟兩種計價方式時，調查結果顯示約 89% 受訪對象均採最低級距計費，如每驗證 1 個系統功能支付 800-1,000 元，每 1 個驗證步驟支付 150-300 元的費用，顯見受訪對象仍傾向驗證費用是愈低愈好。

## 二、建議

檔案價值鑑定的重要準則之一，就是強調每份案卷中個別文書間的連續性及完整性（林素甘，2006），文檔系統就是要擔負此重責大任，以文檔資訊化系統設計理念，改造文檔流程。而目前的文檔系統在驗證作業協助下，確可日漸達成流程簡化及操作介面易用性，提升系統品質及資訊有用性等成功因素。在 E 化（electronic，

電子化）、M 化（mobilize，行動化）及 U 化（ubiquitous，無所不在化）風潮下，機關公文可藉由各種資訊產品與網路，實現無處不可簽辦公文、無處不可查詢應用檔案之理想，文檔系統的開發設計與建置挑戰更多，對於達成機關公文跨機關陳核會稿及行動簽核的目標，更具實質幫助，並使文檔系統得以更新的技術層次及規格，朝向更具標準、開放、安全的方向發展，而驗證作業正是機關及廠商的文檔系統接受挑戰、達成目標的好幫手。

綜合以上研究分析，歸納總結可立即執行的事項，列為短期建議，餘則列入中長期建議事項。

#### （一）短期建議

##### 1. 加速驗證審查與縮短驗證結果公布時間

對於部分機關反應，驗證作業之審查與發證時間可能長達數週至一個月，延滯機關進行專案驗收。建議後續可與驗證單位討論因應之道，以利機關驗收。

##### 2. 持續提升驗證單位服務滿意度

約 85% 之受訪對象對驗證服務人員之表現感到滿意，12% 之受訪對象無意見，雖僅有 3% 之受訪對象對於驗證服務感到不滿意，意謂著驗證服務品質尚有提升空間，依開放意見得知不滿意項目含括驗證程序花錢又費時、配合法規修正而須修改系統、預算編列繁瑣等。因此，可強化驗證案例之提供、溝通方式與技巧，俾有效提升驗證服務滿意度。

#### （二）中、長期建議

##### 1. 驗證程序面

（1）縮短實機驗證時間：可藉由系

統批次匯入取代人工實機輸入，增加人力加速驗證程序，將可縮短實機驗證時間，以增加申請意願。

- (2) 降低驗證費用：現行申請驗證費用計需 5 萬元，後續若驗證規格異動時，可考量依版本或驗證項目多寡計費，而非全面重新驗證計費。
- (3) 增加標章及宣導證書效期：為識別驗證版本，應增訂驗證標章及證書效期的宣導，有助機關瞭解驗證的作用，進而提高申請驗證的意願。

## 2. 驗證作業應持續推廣

驗證的目的係為協助機關開發建置符合文檔相關法規之系統功能，藉由文檔系統驗證政策，促使機關文檔系統功能標準化，其電子檔案格式亦能符合文檔規範，確保於檔案保存年限內可供讀取與運用，並可免於受限於特定系統方可開啟檔案。文檔系統驗證作業推廣多年，惟機關（構）學校及公文廠商之系統產品通過驗證者仍屬有限，實有待加強驗證效益說帖及常見問題之宣導。

## 參考文獻

1. 行政院(2015)。文書及檔案管理電腦化作業規範(民 104 年 7 月 8 日)。檢自 <http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1636&p=1508>。
2. 行政院(2015)。文書處理手冊。檢自 <http://www.ey.gov.tw/news.aspx?n=950a35056632339b> (Aug. 28, 2017)。
3. 吳怡菱(2006)。以網路服務技術為基礎之檔案管理系統驗證規格測試方法之研究(未出版之碩士論文)。銘傳大學資訊管理學系：臺北市。
4. 何祖鳳(2006)。檔案管理系統驗證制度之比較研究—以美國、英國、澳洲為例。*檔案季刊*，5(4)，63-93。
5. 林秋燕(2011)。電子文件與電子檔案之管理：以歐洲及我國之發展為例。臺北市：財團法人孫運璿學術基金會。
6. 林秋燕(2015)。政府文書檔案互動整合模式之建構。臺北市：索引數位。
7. 林素甘(2006)。國家檔案之價值鑑定—以「第二、三屆國民大會歷次會議國家檔案」為例。*檔案季刊*，5(2)，36-53。
8. 許芳銘(2005)。檔案管理資訊系統認證機制之研究。檔案管理局委託研究報告(RDEC-NAA-資-094-004)。臺北市：檔案管理局。
9. 涂金堂(2012)。量表編製與 SPSS。臺北市：五南圖書出版有限公司。
10. 國家發展委員會檔案管理局電子檔案線上百科網站(2013)。國內外檔案知識庫系統之技術規範與標準。檢自 <http://wiki.archives.gov.tw/index.php/component/content/article/65-study2009-07-20-12-30-32/916-2009-07-30-02-04-30> (Sep. 27, 2016)。
11. 邱菊梅(2012)。以資源基礎觀點探討政府機關公文線上簽核作業之推動。*檔案季刊*，11(4)，48-69。
12. 邵新中(2012)。電子公文檔案格式新標準芻議。*檔案季刊*，11(4)，14-27。
13. 標準法(1997 年 11 月 26 日)。
14. 廖志恆(2011)。我國生物安全第二等級以上實驗室認可制度可行性之探討。行政院衛生署疾病管制局 100 年度科技研究發展計畫研究報告(報告編號：DOH100-DC-1010)，未出版。
15. 薛理桂、林巧敏(2006)。臺灣電子文件發展策略之分析研究。*教育資料與圖書館學*，44(2)，197-214。
16. 歐陽崇榮(2005)。各國政府機關電子公文檔案管理之研究。檔案管理局委託研究報告 RDEC-NAA-資-094-003。臺北市：檔案管理局。

## 註釋

- 註 1. NARA website. Retrieved from <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/general.html> (Sep. 27, 2016)
- 註 2. Margaret Crockett. The National Archives Records Management Guides: What is Records Management? 2006. Retrieved from <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168003b9f9> (Sep. 27, 2016)
- 註 3. 財團法人全國認證基金會(2016)。FAQ。檢自 <http://service.taftw.org.tw/tafweb/faq.asp> (Sep. 24, 2016)



## 附件 問卷調查內容

國家發展委員會檔案管理局  
公文及檔案管理資訊系統驗證作業效益調查問卷

親愛的受訪者：

國家發展委員會檔案管理局自民國 95 年起辦理公文及檔案管理資訊系統驗證作業（以下簡稱文檔系統驗證），透過提供驗證範例，協助機關及廠商易於規劃公文及檔案管理資訊系統，以及管控各機關公文及檔案管理資訊系統設計正確，符合「文檔規範」法規規定，以建立電子檔案管理標準化，確保電子檔案長久保存之檔案真實、完整及可及性等安全要件，提升政府機關公文及檔案管理資訊系統之品質。

為瞭解通過驗證之機關（構）、廠商對於驗證作業之認知與建議，特進行問卷調查，作為文檔系統驗證後續改善參考，您填答的意見對本問卷調查具有關鍵的重要性，問卷蒐集的資料不會個別披露，敬請安心填答，感謝！

國家發展委員會檔案管理局 敬啟

### 一、基本資料

- (一) 單位全銜：\_\_\_\_\_
- (二) 單位類型：☐機關      ☐機構      ☐系統廠商
- (三) 驗證通過最近年份：民國\_\_\_\_\_年

### 二、申請驗證作業由申請單位至公文及檔案管理資訊系統驗證網下載申請表後，填寫相關欄位，並於申請表用印，備齊應繳交之文件（公文及檔案管理資訊系統驗證申請表、自評表、驗證服務合約、繳納驗證費用），經審核無誤後，即正式受理申請。

- (一) 驗證申請程序是否合理：
- ☐是
- ☐否 請具體說明原因：\_\_\_\_\_
- ☐無意見
- (二) 準備申請文件是否簡易
- ☐是
- ☐否 請具體說明原因：\_\_\_\_\_
- ☐無意見

### 三、文檔系統實機驗證共需 3 個工作日，第 1 天上午進行系統環境架設，完成後即逐項進行公文線上簽核與檔案管理等 52 項系統功能的驗證。期間將由 1~2 位驗證員全程檢核，並安排驗證委員抽驗（約需 1~1.5 小時），請教以下問題：

(一)系統環境架設時間是否合宜？

☐太長 ☐剛好 ☐太短 ☐無意見

(二)系統功能驗證時間是否合宜？

☐太長 ☐剛好 ☐太短 ☐無意見

(三)驗證委員抽驗時間是否合宜？

☐太長 ☐剛好 ☐太短 ☐無意見

(四)驗證中所使用的相關驗證工具是否合宜？

☐是，原因：\_\_\_\_\_

☐否，原因：\_\_\_\_\_

☐無意見

(五)是否具有依系統功能個別驗證之需求，如僅驗公文線上簽核功能、僅驗檔案管理功能：

☐有，原因：\_\_\_\_\_

☐無，原因：\_\_\_\_\_

☐無意見

(六)您對於文檔系統驗證中，印象最深刻的系統核心功能為何？(可複選，至多 3 項)

☐公文交換格式及線上簽核功能 ☐檔案蒐集與確認

☐檔案形成與保管 ☐檔案清理

☐檔案檢調與應用 ☐查詢檢索

☐統計報表 ☐轉檔作業

☐稽核與安全

(七)您認為文檔系統驗證規格是否符合您的系統運作效益？

☐是

☐否，原因：\_\_\_\_\_

☐無意見

(八)您認為文檔系統驗證尚需加入哪些功能的驗證？

**四、完成前項實機驗證後，製作驗證報告(每案約需 2 個工作日)，召開驗證委員會處理相關爭議討論及裁定，並核定驗證通過名單，之後製頒驗證證書因須由檔案局與執行單位共同用印，約須 7-10 個工作日。請教以下問題：**

(一)驗證審核程序是否合理：

☐是 ☐否 請具體說明原因：\_\_\_\_\_ ☐無意見

(二)驗證證書製發時間是否合理：

☐是 ☐否 請具體說明原因：\_\_\_\_\_ ☐無意見

#### **五、您對於文檔系統驗證的認同程度**

(一)有助於確保文檔系統功能具備完整性：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(二)有助於瞭解文檔系統功能的使用操作：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(三)有助於電子檔案移轉(交)作業進行：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(四)有助於電子檔案長久保存：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(五)有助於系統委外開發之選商評估作業：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(六)有助於系統委外開發之驗收程序：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

(七)提供穩定的驗證作業機制是重要的：

☐非常同意 ☐同意 ☐無意見 ☐不同意 ☐非常不同意

六、如前所述，文檔系統實機驗證共需 3 個工作日，驗證 52 項核心功能、368 個步驟(公文線上簽核：92 個、檔案管理：276 個)測試系統是否如實執行及呈現結果，檔案格式如簽核電子檔、電子封裝檔、移轉(交)電子媒體封裝檔、統計報表、目錄彙送檔案等是否符合法規規範，透過檢測工具及人工檢視確認檔案內容無誤，受驗單位於驗證後次月亦將收到驗證員製作之驗證報告，包含驗證過程中各項操作步驟畫面。請教以下問題：

(一)若以 52 個核心功能為計價單位，貴單位願意為每 1 個核心功能驗證，支付多少的費用：

☐NTD800-1,000 元 ☐NTD 1,001-1,300 元 ☐NTD 1,301-1,500 元 ☐NTD 1,501 元以上

(二)若以 368 個驗證步驟為計價單位，貴單位願意為每 1 個驗證步驟驗證，支付多少的費用：

☐NTD 150-300 元 ☐NTD 301-600 元 ☐NTD 601-900 元 ☐NTD 901 元以上

## 七、驗證服務

(一)驗證諮詢服務人員熟悉相關法令規章：

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

(二)驗證服務人員能清楚解釋各項驗證內容：

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

(三)驗證提供測試資料及案例，確保系統完備性：

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

(四)對於驗證作業的整體服務滿意度：

☐非常滿意 ☐滿意 ☐無意見 ☐不滿意 ☐非常不滿意

## 八、對於驗證作業之其他建議：

---

問卷結束，感謝您的填答。