

檔案管理局

99 年電子檔案長期保存技術平台建置案

電子檔案技術服務中心作業規範
(991229_01)

目錄

目錄.....	1
圖目錄.....	2
壹、前言.....	3
貳、服務項目.....	4
一、服務對象.....	4
二、服務範圍.....	4
三、服務項目.....	5
參、作業規範.....	6
一、作業程序及說明.....	6
二、電子檔案長期保存實驗室與技術服務中心的關係.....	36
三、服務來源及項目.....	37
四、作業準則.....	38
五、人員管理.....	39
肆、作業管制.....	41
一、案件時程管制情形.....	41
二、執行成效週報.....	42
附件一 服務申請單.....	44
附件二 接案評估報告.....	46
附件三 結案報告.....	47
附件四 系統/設備捐贈單.....	49
附件五 媒體數量內容統計表.....	51
附件六 媒體管理單.....	52

圖目錄

圖 1 整體作業流程圖.....	6
圖 2 電子檔案格式轉置作業流程.....	10
圖 3 媒體轉置作業流程.....	15
圖 4 電子檔案修復作業流程.....	22
圖 5 軟硬體設備系統保存作業流程.....	25
圖 6 電子檔案長期保存技術平台及知識庫系統安裝及操作諮詢作業流 程.....	28
圖 7 應用軟體客服中心作業流程.....	32
圖 8 電子檔案長期保存實驗室與技術服務中心的關係.....	36
圖 9 服務來源及項目.....	37

壹、前言

因應機關電子檔案急遽增加，為研發電子檔案長期保存相關技術，檔案管理局於 99 年 8 月 3 日成立電子檔案長期保存實驗室，進行電子檔案轉置、模擬、系統保存、驗證及修復等技術研發與實驗，以解決國家及機關電子檔案移轉(交)等問題。

為協助機關解決電子檔案保存、應用及安全等問題，因此規劃於 100 年成立電子檔案技術服務中心，提供電子檔案模擬、轉置及修復等相關技術服務及諮詢管道，並搜集彙整機關電子檔案相關需求，以提升電子檔案長期保存實驗室技術研究與實作成果。

貳、服務項目

一、服務對象

電子檔案技術服務中心建置初期由於受限經費與人力規模，規劃先以政府機關為服務對象，包含各級行政機關、事業機構與學校。未來將視技術服務中心的營運成效，重新估算人力、經費需求，再行評估是否將服務對象擴及一般民間企業及團體。

二、服務範圍

電子檔案技術服務中心目前所處理的電子檔案，係指電腦可處理之文字或非文字資料，且符合檔案法及相關法令規定等，即政府機關在處理公務或因公務產生的各類紀錄(包含本文與附件)，其為電腦可處理之形式。惟電子郵件、應用軟體、網頁資料及電子媒體修復等，暫不納入本技術服務中心服務範圍。

三、服務項目

(一) 電子檔案格式轉置

(二) 媒體轉置

(三) 電子檔案修復

(四) 軟硬體設備系統保存

(五) 電子檔案長期保存技術平台安裝與操作諮詢

(六) 電子檔案知識庫系統操作諮詢

1. 電子檔案線上百科
2. 文檔系統現況資訊站
3. 領域專家學者目錄
4. 電子檔案格式資料庫

(七) 應用軟體客服中心(軟體操作諮詢)

1. 小型公文檔案管理系統
2. 檔案目錄檢測軟體
3. 檔案目錄建檔軟體
4. 電子公文檔案管理系統
5. 機關檔案資訊網

參、作業規範

一、作業程序及說明

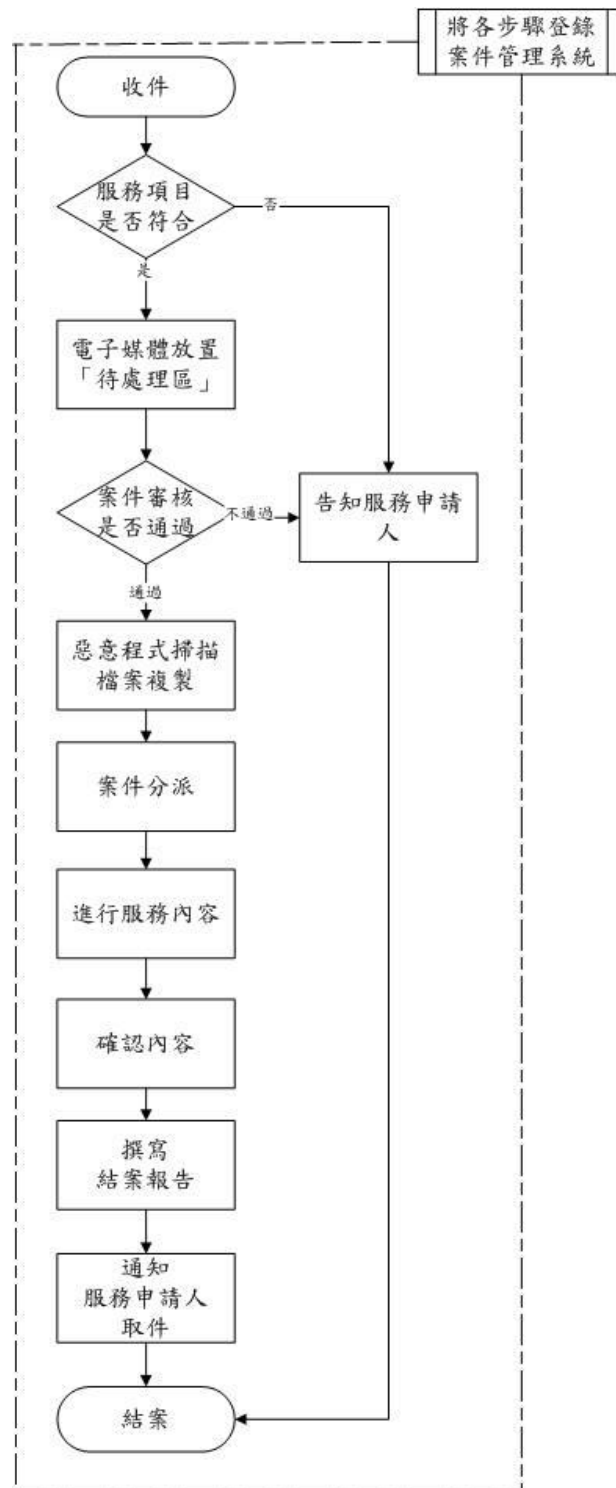


圖 1 整體作業流程圖

(一) 收件處理

服務申請人填寫「服務申請單」1 式 2 份【如附件一】，
將電子媒體併同交付電子檔案技術服務中心。收件方式如下：

1. 親洽：

服務申請人攜帶服務申請單及待處理之電子媒體
親自前往電子檔案技術服務中心。

2. 郵寄：

服務申請人將待處理之電子媒體以由快遞或郵寄
方式送至電子檔案技術服務中心，並以電話告知技術
服務人員，技術服務人員收到服務申請單及電子媒體
應儘快與服務申請人聯繫。

3. 電子郵件：

服務申請人將服務申請單及待處理之電子媒體，
以電子郵件傳送至電子檔案技術服務中心之電子信
箱，並以電話告知技術服務人員進行確認，技術服務
人員收到服務申請單及電子媒體應儘快與服務申請
人聯繫。

技術服務人員完成收件後，應逐一清點媒體數量、核對媒
體形式與檢視媒體外觀，若有數量或類型不符與目視可見可

能影響媒體功能之瑕疵(例：硬碟有明顯撞擊痕跡或有電路板 IC 燒毀情形)，應先告知服務申請人，若能分批則採部分受理，若無法分批則不予受理。清點工作原則上在電子檔案技術服務中心進行，惟因特殊狀況經雙方約定則不在此限。

技術服務人員完成電子媒體清點，確認無誤後，將清點數據及檢視結果詳細記載於服務申請單(1 式 2 份)【如附件一】並請服務申請人簽名雙方各執一份。服務申請單上已詳列申請注意事項，並約定取件方式，並載明電子檔案技術服務中心應負責任及相關免責條款。

如為軟硬體系統保存則免填寫服務申請單，由技術服務人員逕與服務申請人確認軟體版本、製造商、硬體廠牌、設備機型、分割架構及作業系統等項目，確認無誤後，將檢視結果詳細記載於系統/設備捐贈單(1 式 2 份)【如附件四】，並請服務申請人簽名，雙方各執 1 份。

(二) 案件審核

技術服務人員應確認服務需求是否屬於服務範圍，並確認服務申請單填寫內容是否完整，確認無誤後，將電子媒體放置於待處理區後，由技術服務人員填寫「案件評估報告」【如附件二】，並轉請檔案管理局承辦人進行案件審核，如案件通

過審核，技術服務人員將案件登錄於案件管理系統，並於 6 個工作日內將初步檢測結果及預計完成日，以電子郵件方式回覆服務申請人；如案件非屬服務項目或資料缺漏等無法處理等情形，則將其相關過程與資料登錄於案件管理系統並結案，並於 6 個工作日內以電子郵件方式回覆服務申請人處理結果。

（三）登錄案件管理系統

技術服務人員於案件審核完成後，將案件登錄於案件管理系統，並應於各步驟將處理過程與結果，詳細登錄於案件管理系統，依作業進度與狀況，修改案件管理系統狀態為”處理中”、“已解決”或”已結案”以利進行案件追蹤控管。

（四）案件分派

由技術服務人員依案件類型初步判斷進行處理，若無法處理該服務需求，則分派給實驗室工程師。

（五）進行服務內容並確認內容

由技術服務人員依服務申請單描述進行案件內容處理，完成服務項目後，必須確認案件內容品質是否達到預期，若無法處理該服務需求或品質無法達到預期，則分派給實驗室工

程師。

(六) 各服務項目作業程序：

1. 電子檔案格式轉置

(1) 作業流程

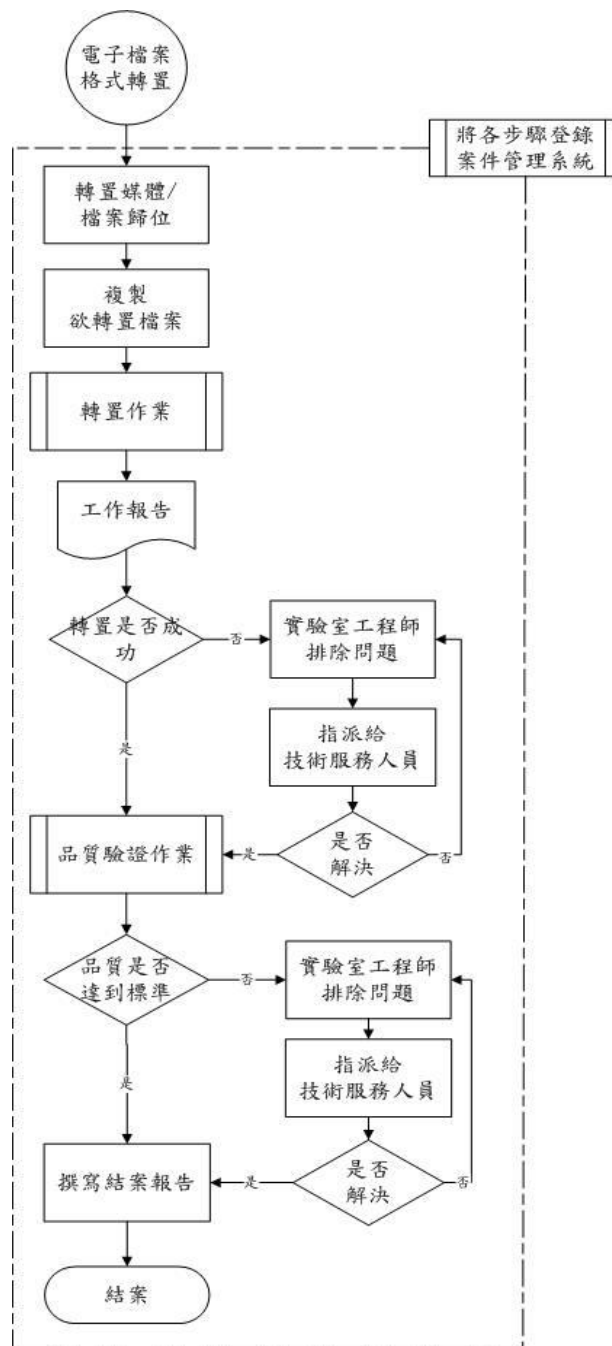


圖 2 電子檔案格式轉置作業流程

(2) 作業說明

A. 轉置媒體/檔案歸位

- 將服務申請單存放至專屬資料櫃，待轉置之儲存媒體/檔案送至待處理區。

B. 複製欲轉置檔案/病毒掃描

- 至待處理區取出須轉置之儲存媒體/檔案，先以防毒軟體掃描待轉置檔案，確認無惡意程式後再進行備份，完成後將原檔案送至作業區。
- 若是以電子郵件傳遞之檔案，則將檔案下載到轉置作業區的電腦並進行病毒掃描。

C. 轉置作業

- 至作業區取出須轉置之儲存媒體/檔案，運用電子檔案長期保存技術平台進行轉置作業。
- 依服務申請單之需求描述進行轉置，若轉置處理可能會影響到其他資料，須先徵得申請人同意才可進行。
- 若在進行轉置過程中，發現資料不完整，立即告知服務申請人。

D. 工作報告

- 轉置工作完成後，電子檔案長期保存技術平台會自動產製工作報告。

E. 轉置是否成功

- 如轉置成功時則進行品質驗證，並將欲轉置之儲存媒體/檔案送回至作業區。
- 若轉置失敗且操作步驟正確，技術服務人員將案件指派給實驗室工程師，並將欲轉置之儲存媒體/檔案送至作業區。

F. 進行品質驗證

- 至作業區取出須品質驗證之儲存媒體/檔案，運用電子檔案長期保存技術平台進行轉置品質驗證。

G. 品質驗證是否達到標準

- 品質驗證達到標準(SSIM 的值高於 0.95，PSNR 的值高於 30)，技術服務人員將轉置之儲存媒體/檔放置完成區，並將驗證結果與數據詳細填寫於結案報告。
- 若品質驗證未達預期，技術服務人員將案件

指派給實驗室工程師。

H. 實驗室工程師排除問題

- 實驗室工程師至作業區取出需轉置之儲存媒體/檔案。
- 實驗室工程師依案件管理系統內的案件內容，判斷失敗原因及進行轉置與驗證作業，排除失敗原因後，將案件指派給技術服務人員並將處理後的儲存媒體/檔案送回至作業區。
- 若實驗室工程師判斷後確認無法轉置，將欲轉置之儲存媒體/檔案送回至作業區，並指派給技術服務人員；由技術服務人員告知服務申請人原因。

I. 指派給技術服務人員

- 電子檔案技術服務中心技術服務人員至作業區取得處理後的儲存媒體/檔案並進行確認。

J. 是否解決

- 如轉置成功則進行品質驗證，並將儲存媒體/檔案送至回作業區；若轉置失敗則將案件指

派給電子檔案長期保存實驗室工程師，並將

欲轉置之儲存媒體/檔案送回至作業區。

- 驗證成功，將確認後的儲存媒體/檔案送至完成區；若轉置與驗證失敗則將案件指派給電子檔案長期保存實驗室工程師，並將欲轉置與驗證之儲存媒體/檔案送至作業區。

K. 結案報告

- 技術服務人員將轉置驗證結果、品質驗證數據、服務作業結果等詳細填寫於結案報告單，並通知服務申請人。

2. 媒體轉置

(1) 作業流程

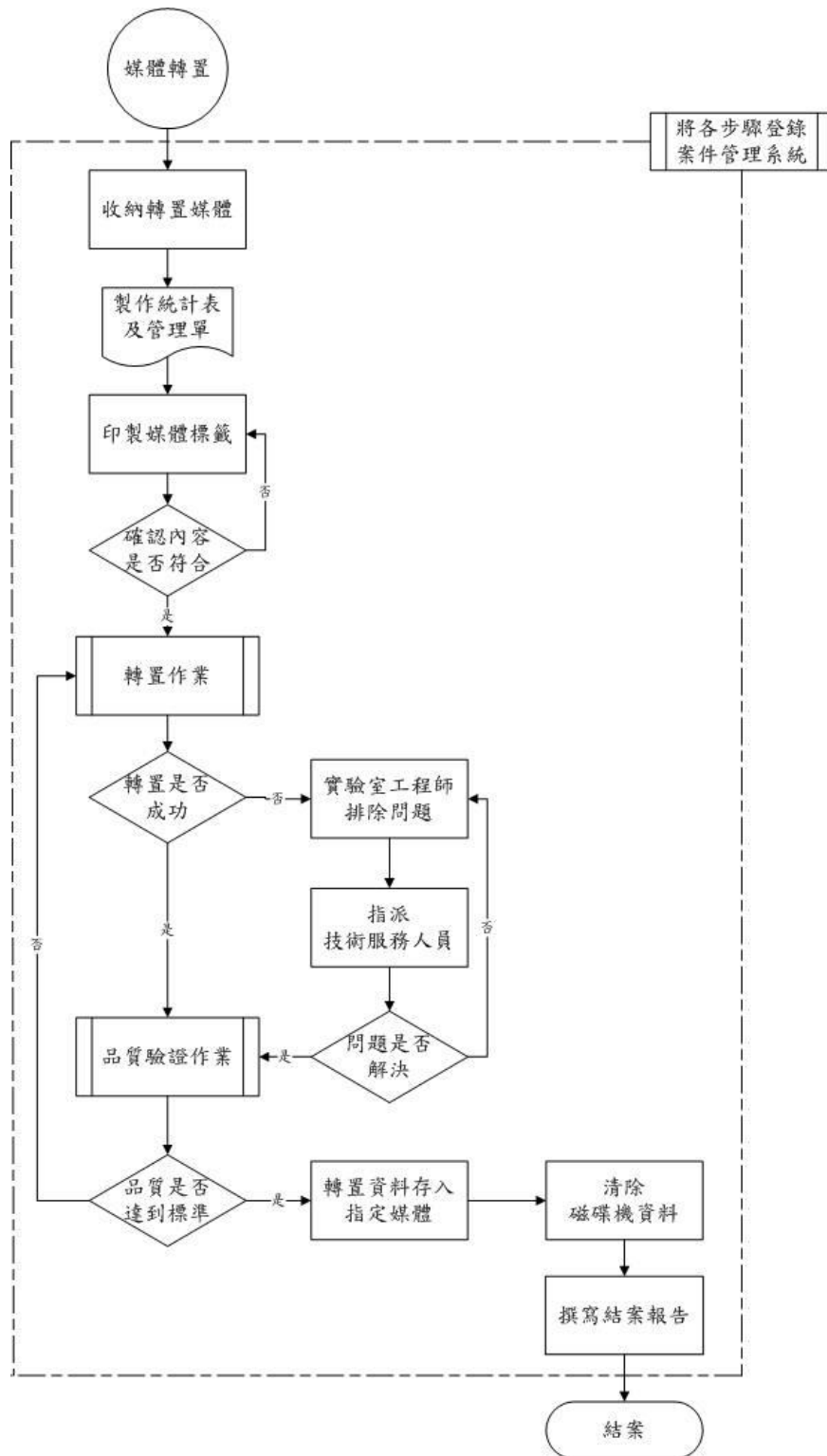


圖 3 媒體轉置作業流程

(2) 作業說明

A. 轉置媒體管理

- 受理之媒體若為光碟，依轉置作業進度放置於待處理區，完成媒體存放後由專責人員管理並將鐵櫃及機房上鎖，同時執行進出登記管制。
- 若轉置媒體須防潮處理，則放置於電子防潮櫃，以與其他儲存媒體區隔。

B. 記錄媒體統計表及媒體管理單

- 製作媒體編號統計表【如附件五】，包括申請單編號、媒體類型、媒體數量、媒體編號、檔案內容摘要、存放地點及取得時間。
- 製作媒體管理單【如附件六】，作業取用時須記錄借用人員、媒體編號、借用數量、借用日期、管理人員，歸還時須記錄歸還日期。

C. 印製媒體標籤

- 技術服務人員至待處理區取出須轉置之儲存媒體。
- 將受理之媒體編號列管，並列印媒體標籤貼

於媒體上，媒體標籤上須註明申請單位、申請人員、聯絡電話、受理案件編號及媒體內容說明等資料。

D. 確認燒錄內容與標籤吻合

- 確認列印完成媒體標籤與轉置媒體燒錄內容吻合，確認無誤後將須轉置之儲存媒體送至作業區。
- 如媒體標籤與轉置媒體燒錄內容不符，則由技術服務人員重新列印媒體標籤，並將須轉置之儲存媒體送至作業區。

E. 轉置作業

- 技術服務人員至作業區取出須轉置之儲存媒體。
- (媒體轉置-燒錄機)將資料光碟及空白光碟分別置入轉置作業專用電腦及燒錄機中，執行媒體轉置。
- (媒體轉置-拷貝機)於轉置專用光碟拷貝機進行媒體轉置，將原始檔案光碟及空白光碟置入拷貝機中，完成後由拷貝機直接進行媒

體轉置。

F. 轉置是否成功

- 轉置成功則進行品質驗證，將轉置媒體/檔案送回作業區。
- 轉置過程正確但結果失敗，將問題原因詳細記錄並將案件指派給實驗室工程師，並將欲轉置儲存媒體/檔案送回作業區。

G. 品質驗證作業

- 電子檔案技術服務中心技術服務人員至作業區，取出欲進行品質驗證之儲存媒體/檔案，利用電子檔案長期保存技術平台進行轉置品質驗證。

H. 品質是否達到標準

- 確認品質驗證達到標準(SSIM 的值高於 0.95，最高值等於 1；PSNR 的值高於 30)，技術服務人員將資料存入指定媒體。
- 驗證品質如未達標準，則重新執行轉置作業步驟，由技術服務人員將儲存媒體/檔案送至作業區。

I. 實驗室工程師排除問題

- 實驗室工程師至作業區取出須處理轉置之媒體。
- 實驗室工程師依案件失敗原因判斷後，再進行轉置與驗證作業，排除失敗原因後，將案件指派給技術服務人員，並將處理後之轉置媒體/檔案送回作業區。
- 實驗室工程師判斷後確認無法轉置，將欲轉置的轉置媒體/檔案送回作業區，並指派給技術服務人員，由技術服務人員告知服務申請人無法轉置之原因及處理方式。

J. 指派給技術服務人員

- 電子檔案技術服務中心技術服務人員至作業區取得處理後之轉置媒體/檔案。

K. 確認問題是否解決

- 轉置成功，將確認後的轉置媒體/檔案送回作業區，準備進行品質驗證。
- 轉置失敗則將案件指派給電子檔案長期保存實驗室工程師，並將欲轉置之轉置媒體/檔案

送回至作業區。

L. 轉置資料存入指定媒體

- 電子檔案技術服務中心技術服務人員至作業區，取出完成品質驗證之儲存媒體/檔案。
- 依服務申請單描述內容，將完成轉置與驗證之資料儲存至電子媒體或燒錄至光碟。
- 將完成轉置之光碟放置於硬式透明光碟盒，利用印表機將轉置資料內容排版印製後，貼於硬式透明光碟盒外側，完成資料存入作業後，將完成品質驗證之儲存媒體/檔案送至完成區。

M. 清除磁碟機資料

- (格式轉置) 將儲存資料複本之專用電腦磁碟機，以覆寫軟體進行資料覆寫動作，並進行磁碟機格式化，以確保資料已完全清除。

N. 結案報告

- 技術服務人員將轉置驗證結果、品質驗證數據及服務作業結果等資訊，詳細填寫於結案報告單，並通知服務申請人。

0. 備註事項

- 因技術服務中心處理能量受限於設備及人力，規劃可經由電子檔案技術服務中心網站受理預約申請，並進行時程安排，即時更新受理情形與最新消息，以利欲申請服務項目之機關掌握相關資訊。
- 若媒體資料經轉置後，須依特定處理原則進行處理(例：內容合併、媒體合併等)，則另行約定並詳載於服務申請單。

3. 電子檔案修復

(1) 作業流程

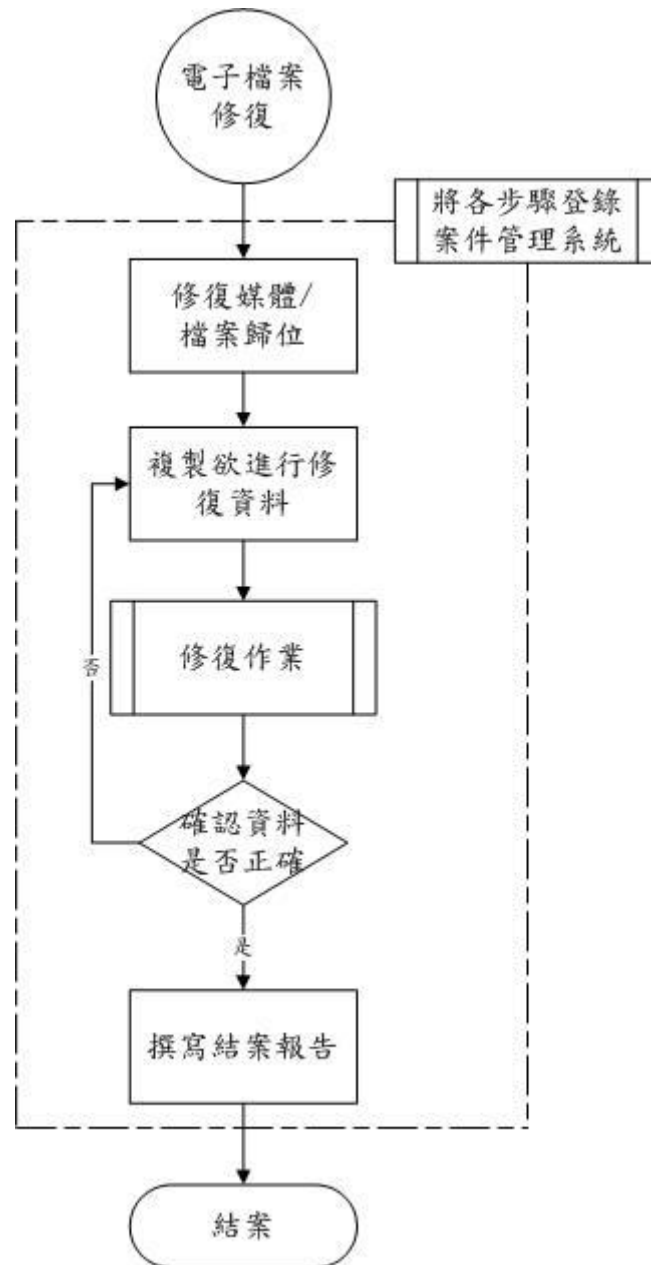


圖 4 電子檔案修復作業流程

(2) 作業說明

A. 修復媒體/檔案歸位

- 電子檔案技術服務中心技術服務人員將修復之儲存媒體/檔案送至待處理區。

B. 複製欲修復檔案/病毒掃描

- 技術服務人員至待處理區取出須修復之儲存媒體/檔案，將修復檔案先以防毒軟體進行掃描，確認無惡意程式之後再進行備份，完成後將原檔案送至作業區。
- 若是以電子郵件傳遞之檔案，則將檔案下載至轉置作業區之電腦，並進行病毒掃描。

C. 修復作業

- 技術服務人員至作業區取得欲修復之複製檔案，使用資料修復軟體進行修復作業。

D. 確認資料是否正確

- 技術服務人員利用電腦讀取修復前後檔案進行比對，確認修復前後之檔案名稱、檔案大小及檔案數量是否相同，並確認檔案是否可讀取。

- 若資料比對無誤，技術服務人員將修復完成之檔案送回至完成區，若資料比對有誤，則重新複製修復檔案，並進行電子檔案修復作業，將修復之複製檔案送回至作業區。

E. 結案報告

- 技術服務人員依修復作業內容、修復狀況詳細填寫於結案報告單，並通知服務申請人。

4. 軟體設備系統保存

(1) 作業流程

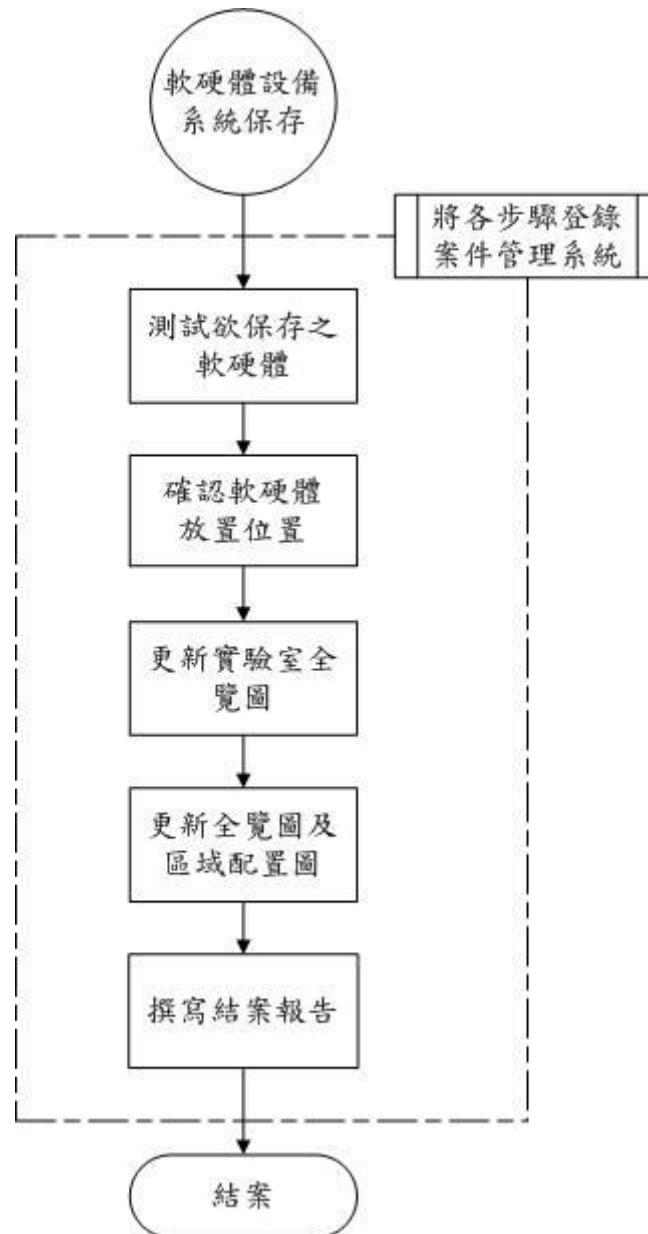


圖 5 軟體設備系統保存作業流程

(2) 作業說明

A. 測試欲保存之軟硬體

- 檢查、測試捐贈之軟硬設備，軟體部分安裝於實驗室現有伺服器或個人電腦設備上，進行安裝序號、軟體版本及軟體廠商提供版本更新服務等狀況測試。
- 硬體部分設備架設於系統保存區機櫃後，進行開機測試，測試並確認作業系統與版本、已安裝之工具軟體版本及設備外觀大小等。

B. 確認軟硬體放置位置

- 技術服務人員將完成測試硬體設備，依系統保存區機櫃配置及電力規劃進行上架。
- 軟體部分則依照軟體工具類型及軟體保存櫃配置進行安裝。

C. 更新全覽圖/區域配置圖

- 技術服務人員將完成測試並上架之硬體設備名稱、IP Address、作業系統與版本、安裝軟體及版本，詳細描述於全覽圖及區域設備配置圖。

D. 結案報告

- 技術服務人員將軟硬體版本、軟體製造商、安裝結果、作業系統與版本、硬體廠商及機型等資訊詳細填寫結案報告單。

5. 電子檔案長期保存技術平台及知識庫系統安裝及操作

諮詢

(1) 作業流程

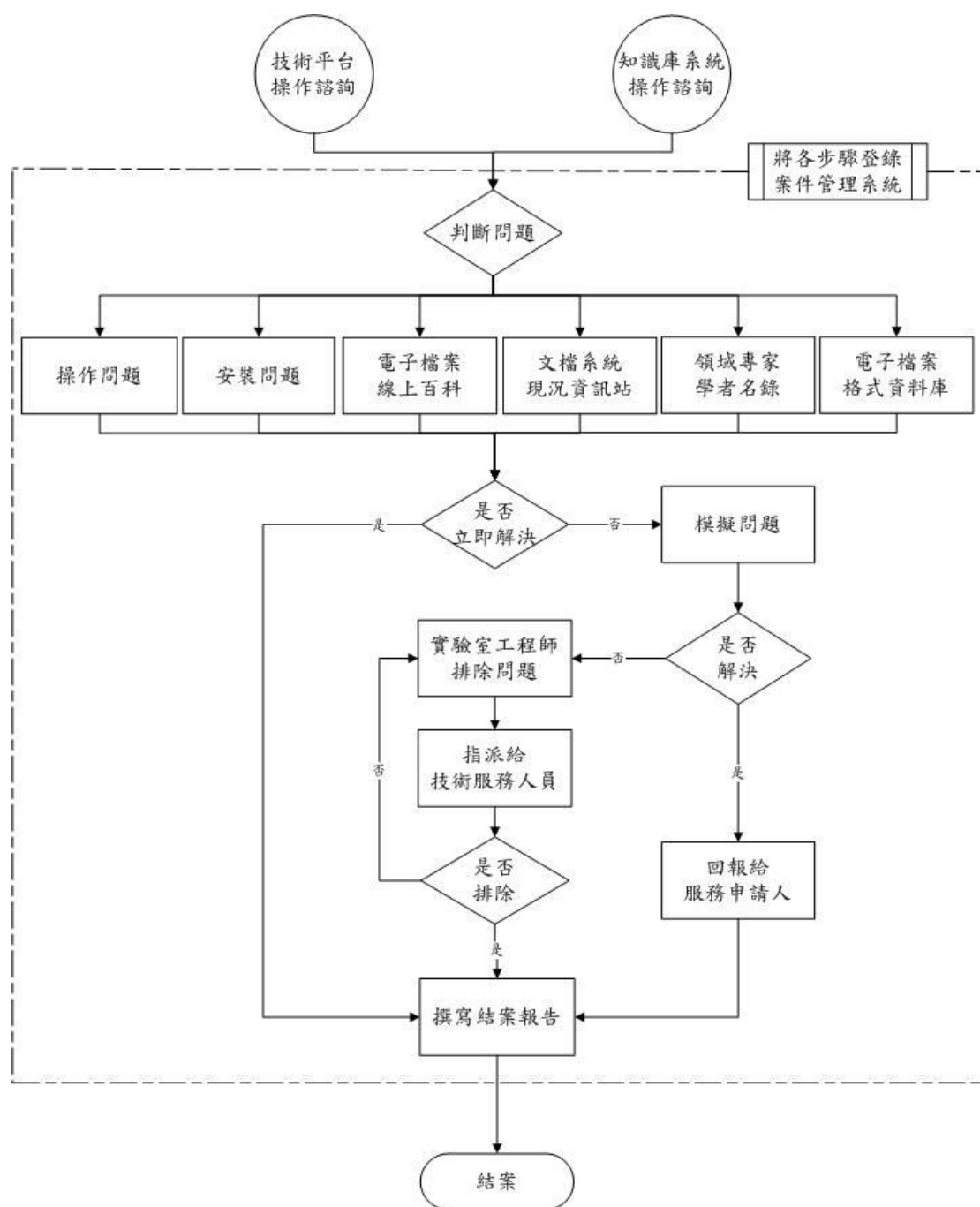


圖 6 電子檔案長期保存技術平台及知識庫系統安裝及操作諮詢作業流程

(2) 長期保存平台作業說明

A. 判斷問題

- 技術服務人員將服務申請人提供的問題、發生原因與經過進行釐清，確認發生原因為何系統。

B. 是否立即解決

- 若問題能立即排除即於電話線上直接應答，且於通話結束後將問題發生原因、經過及問題排除的過程登錄在案件管理系統，並撰寫結案報告。
- 若問題無法立即解決，請婉轉告知服務申請人，並留下服務申請人的服務單位、聯絡方式及問題發生的原因與經過。

C. 模擬問題

- 技術服務人員將服務申請人提供的問題發生原因與經過，進行問題重現。
- 若在處理問題排除的過程中，發現資料不完整，立即告知服務申請人。

D. 是否解決

- 若技術服務人員已排除問題，請技術服務人員告知服務申請人。
- 若技術服務人員無法排除問題，將案件指派給實驗室工程師。

E. 實驗室工程師排除問題

- 實驗室工程師依案件內容，判斷問題發生原因並予以排除。
- 進行問題原因判斷及問題排除後，將案件指派給電子檔案技術服務中心技術服務人員。
- 若問題無法排除，則由技術服務人員告知服務申請人原因，並告知處理過程及問題狀況。

F. 是否排除

- 由技術服務人員確認問題是否已處理完成，若問題沒有排除，則將案件指派給實驗室工程師。

G. 結案報告

- 技術服務人員將處理完成之問題結果、排除過程及處理方式詳細填寫於結案報告單，並通知服務申請人。

6. 應用軟體客服中心

(1) 作業流程

目前應用軟體客服中心共有 4 套系統，由凌群電腦公司負責維護，系統名稱分別為檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、小型公文檔案管理系統以及機關檔案資訊網。

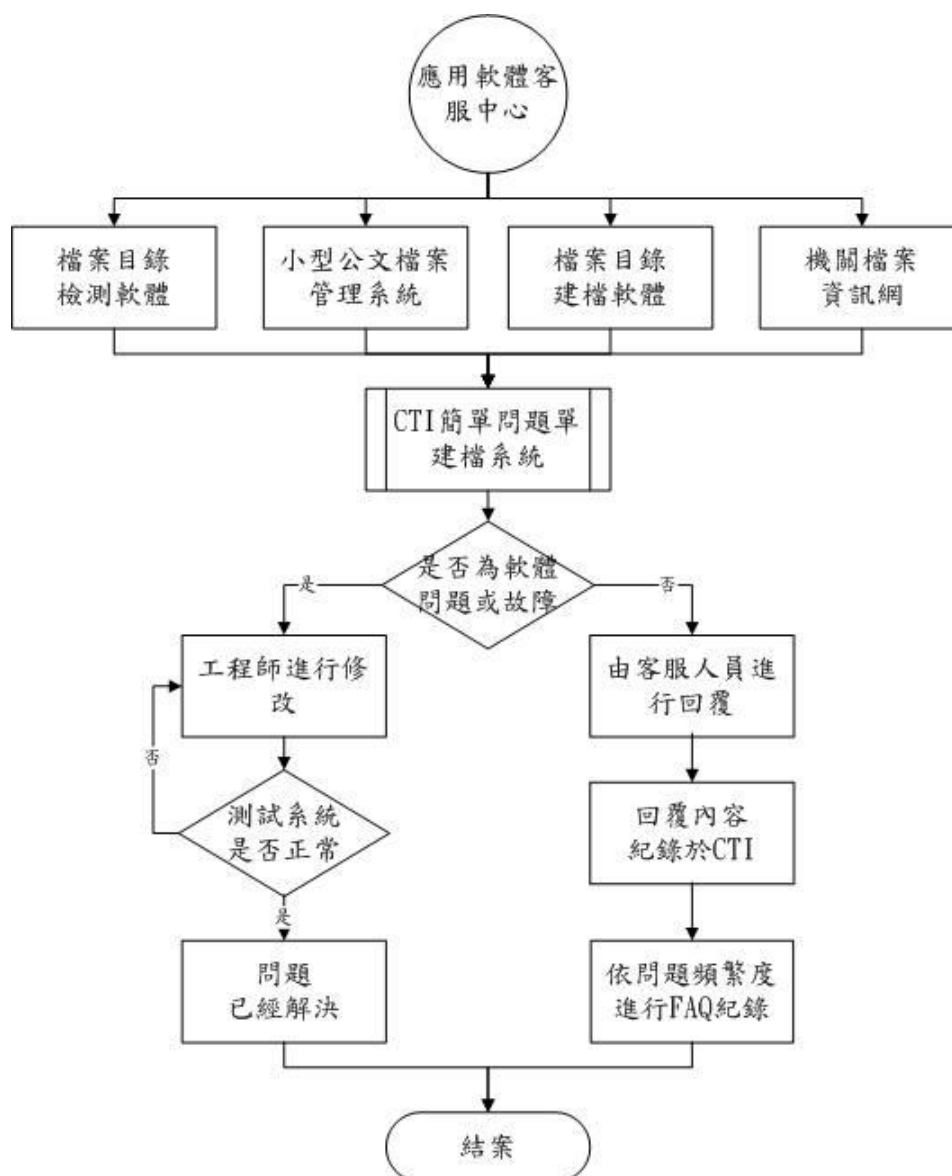


圖 7 應用軟體客服中心作業流程

(2) 作業說明

A. 記錄簡單問題單建檔系統(CTI)

- 由凌群電腦客服人員將機關人員提出之檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、小型公文檔案管理系統以及機關檔案資訊網等問題詳細記錄在簡單問題單建檔系統中，以便後續工作分配及追蹤控管。

B. 是否為軟體問題或故障

- 若是線上諮詢或詢問操作步驟，由客服人員進行問題排除，如果屬於系統問題則轉請工程師進行處理，進行步驟 F。

C. 由客服人員進行回覆

- 非軟體問題或故障之問題則由客服人員進行排除並回覆機關人員。

D. 回覆內容記錄於簡單問題單建檔系統(CTI)

- 客服人員將問題排除原因及發生經過，詳細描述於簡單問題單建檔系統，以便日後分析問題原因及統計問題發生機率。

E. 依問題頻繁度記錄 FAQ

- 由客服人員判斷問題的發生機率及嚴重性，並視情況將事情內容及經過記錄於常見問題與解答(FAQ)並紀錄於簡單問題單建檔系統(CTI)，則該項問題與作業流程即可完成。

F. 工程師進行修改

- 由工程師進行軟體修改及故障排除，問題排除後轉請客服人員測試。

G. 客服人員進行系統測試

- 客服人員依工程師修改部份進行系統測試，確認問題是否排除，如果沒有排除再轉請工程師進行軟體修改。

H. 確認問題已經解決

- 由客服人員告知提問機關人員問題已經解決。

I. 回覆內容記錄於簡單問題單建檔系統(CTI)

- 機關人員告知問題排除後由客服人員進行案件內容記錄，作為日後處理數量、解決問題之依據。

J. 依問題頻繁度記錄 FAQ

- 由客服人員判斷問題的發生機率及嚴重性，
並視情況將事情內容及經過記錄於常見問題
與解答(FAQ)；以減少日後類似及相同問題的
發生機率。

K. 結案

- 執行回覆動作及簡單問題單建檔系統(CTI)
記錄後，則該項問題與作業流程即可完成。

(七) 回覆服務申請人

技術服務人員聯絡服務申請人告知服務作業結果(成功/失敗)，並簡略說明處理過程及原因，確認服務申請人服務作業結果交付方式，並將聯絡過程登錄於案件管理系統。

技術服務人員須告知服務申請人若在三個月內未取回資料，電子檔案技術服務中心不負保管責任；如服務申請人同意以郵寄服務，則將資料寄送至申請人機關。

(八) 結案程序

服務申請人親自至技術服務中心取件時，技術服務人員將電子檔案技術服務中心結案報告，請服務申請人確認無誤後簽收(為 1 式 2 份)。

電子檔案技術服務中心結案報告、原始電子媒體及處理後之電子媒體請服務申請人攜回，處理後之電子媒體備份，原則上於電子檔案技術服務中心保留 3 個月。

二、電子檔案長期保存實驗室與技術服務中心的關係

電子檔案長期保存實驗室係著重於電子檔案長期保存技術研究及提供服務支援，電子檔案技術服務中心則提供機關服務及諮詢，同時搜集機關電子檔案相關需求，以便使電子檔案長期保存實驗室的技術研究能滿足機關實務運作需求。雙方介接係透過案件管理系統進行溝通與協調如圖【圖 8 電子檔案長期保存實驗室與技術服務中心的關係】，並記錄其處理過程，以便作為後續處理相關問題之參考。

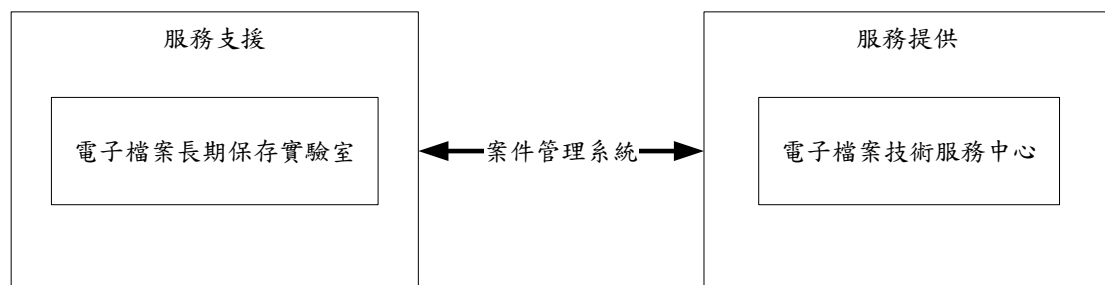


圖 8 電子檔案長期保存實驗室與技術服務中心的關係

三、服務來源及項目

電子檔案技術服務中心主要的服務項目分為電子檔案格式轉置等項目，如圖【圖 9 服務來源及項目】，以下說明服務來源及服務項目：

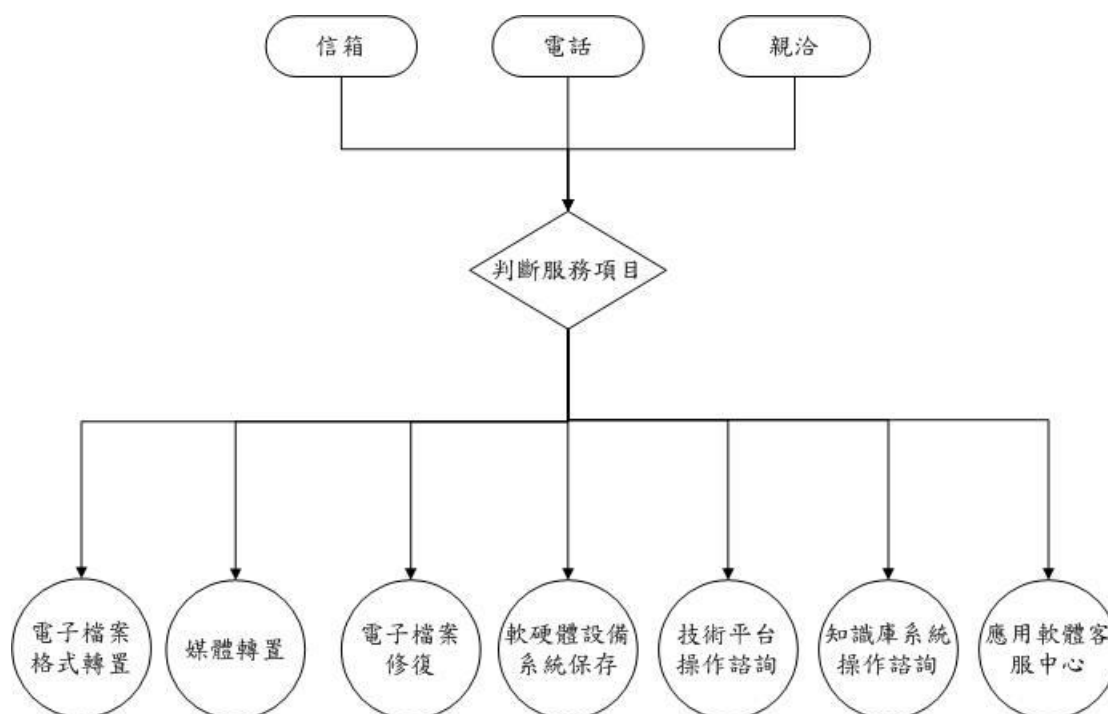


圖 9 服務來源及項目

四、作業準則

- (一) 技術服務人員應遵循標準化作業文件(含作業程序、流程圖、流程圖說明、書表範例)作為處理業務之依據及準則。
- (二) 技術服務中心已訂定案件標準回覆格式【如附件三】，技術服務人員應參照其格式處理，以確保服務品質之一致性。
- (三) 技術服務人員應充分瞭解權責內之業務，並應熟悉文書及檔案相關法令，如有非屬權責業務內之問題，亦應依循管道詢問業務相關人員，以利精確完整地回答使用者所提問題。
- (四) 如案件處理時間逾約定作業時間，應主動聯繫服務申請人，並告知預定完成時間及延遲原因。

五、人員管理

- (一) 應遵守服務禮儀、作業流程處理。
- (二) 應服從主管之工作分配、指導、管理及調遣。
- (三) 應主動學習，具誠懇且友善之態度，同事間要和睦相處。
- (四) 上班時間上午 9 點、下班時間為下午 6 點，上下班應按規定時間，不可遲到、早退，亦不可有上班時間離開工作場所等情事發生，上班時間應配帶識別證。
- (五) 應善盡保密的責任，非業務上之需要，不可隨意揭露、濫用內部資訊。非經業主授權同意，不得任意將電子檔案長期保存實驗室及電子檔案技術服務中心所屬資訊、檔案及文件等，複製、轉寄、轉存、攜出或以其他方式外流、洩露。
- (六) 不得任意翻閱不屬於業務職掌範圍內之文件、帳簿表冊或函件。對於所保管之文書、財務及一切公務應善盡保管之責，不得私自攜出或出借。
- (七) 應妥善保管電子檔案長期保存實驗室及電子檔案技術服務中心財物，不得盜竊或故意毀損、浪費公物。
- (八) 服裝儀容要求

1. 服裝儀容應保持整潔、乾淨為原則。
2. 應配帶識別證。

(九) 電話禮貌

1. 接聽電話時聲音大小應適中，言詞語調應清晰、謙和、熱誠、有禮，不可有粗暴不耐之言語。同時注意電話禮貌，接聽電話時應言語溫和、誠懇親切、表達清楚，以達到溝通觀念及服務之目的。
2. 技術服務人員須於電話鈴聲響三聲以內應答。
3. 接話時應清晰報名「電子檔案技術服務中心您好」。
4. 說「您好」、「早安」等問候語。
5. 結束時須道再見或其他禮貌性結束語，如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等做結語。
6. 若接到無聲電話，亦須委婉回覆。
7. 接聽電話時，應先接受來電者簡單陳述並確認洽辦事項，即使來電者打錯電話或詢問事項非本技術服務中心的服務項目時，亦應親切告訴對方。
8. 請先瞭解來電者洽詢之服務項目，給予詳盡回答，若有無法處理情形，應作簡單回覆並請留下聯絡資訊，俾後續聯繫適當人員進一步處理。

肆、作業管制

一、案件時程管制情形

依服務申請管道及內容分別訂定案件時程管制處理期限：

（一）書面申請案(含服務申請單及其他)：

以 6 天(工作日)內回覆服務申請人預計完成時間，若未能在規定期限內回覆者，應先以電話告知服務申請人延遲原因，並儘速追蹤處理。

（二）電話申請案：

以立即答覆為原則，無法立即答覆者應於 3 天(工作日)內回覆服務申請人，並於處理過程中以電話告知處理情形，以獲得服務申請人認同。

（三）電子郵件申請案

應立即以電話直接聯絡服務申請人，瞭解服務申請人的服務需求，將瞭解過程登錄於案件管理系統，並於處理過程中以電話告知處理情形，以獲得服務申請人的認同，並於 3 天(工作日)內，以 E-mail 回覆客戶預計完成時間。

二、執行成效週報

1. 依案件性質、類型及難易度，累積經驗值，訂定處理時限，以做為稽核、考評標準。
2. 技術服務人員於問題處理過程中，應隨時與服務申請人保持聯繫，報告案件處理進度。
3. 技術服務人員於每週、每月、每季、每年定期統計服務項目數量，如【表 1 執行成效週報表】。
4. 技術服務人員每月必須提交案件處理逾時項目原因分析。
5. 於每次案件結案前請服務申請人填寫滿意度調查表，另以抽樣方式進行電話滿意度調查，進行交叉分析統計並製作報表，陳核相關人員，以評估技術服務中心的服務品質，並作為後續改善之參考。
6. 所有聯絡紀錄均應詳實記載，以備查考。
7. 針對各項技術發展與服務經驗，應每 3 個月選擇具有參考價值者，綜整相關內容，發布於電子檔案線上百科、資訊技術通報或相關檔案管理期刊。所有發布資訊均應由技術服務中心組長、主任審核後，陳報檔案管理局相關人員審查後發布。

表 1 執行成效週報表

【電子檔案技術服務中心】執行成效週報表															
執行期間： 月 日至 月 日															
填寫日期：		填寫人：													
<div>受理案件來源</div> <div>服務項目</div>		電話			電子郵件			親洽			網路申辦			合計	
		案件數	已完成	未完成	案件數	已完成	未完成	案件數	已完成	未完成	案件數	已完成	未完成	已完成	未完成
本週執行情形	電子檔案格式轉置														
	媒體轉置														
	電子檔案修復														
	軟硬體設備系統保存														
	電子檔案技術與操作問題諮詢														
	本週總計														
本月累計	電子檔案格式轉置														
	媒體轉置														
	電子檔案修復														
	軟硬體設備系統保存														
	電子檔案技術與操作問題諮詢														
	本月總計														

附件一 服務申請單

電子檔案技術服務中心服務申請單			
申請機關		申請單編號	
申請人姓名 及職稱		聯絡電話 電子郵件	
申請服務項目	<input type="checkbox"/> 電子檔案格式轉置，請說明檔案格式： 來源檔案格式： 目的檔案格式： <input type="checkbox"/> 媒體轉置，請說明電子媒體類型： 來源電子媒體： 來源檔案格式： 目的電子媒體： 目的檔案格式： <input type="checkbox"/> 資料修復，請說明檔案格式： 檔案格式： <input type="checkbox"/> 其他_____		
電子媒體基本資料			
電子媒體類型	<input type="checkbox"/> 隨身碟，廠牌及型號： ，容量： ，數量： <input type="checkbox"/> 硬碟，廠牌及型號： ，容量： ，數量： <input type="checkbox"/> 碟帶，廠牌及型號： ，容量： ，數量： <input type="checkbox"/> 光碟，廠牌及型號： ，容量： ，數量： <input type="checkbox"/> 其他_____，請說明廠牌與型號、容量及數量： _____		
資料內容概述			
需求描述			

電子檔案技術服務中心服務申請單

請您務必詳閱下列條款：(以下委託人概稱甲方，技術服務中心概稱乙方)

1. 甲方同意填寫修復資料夾與檔案為優先修復目標。
2. 乙方如為修復電子媒體內資料之需，須進行具破壞性之檢測(如：拆解磁碟)，應事先通知甲方，如甲方不同意，則不繼續進行修復處理。
3. 為利乙方進行資料修復後之驗證作業，如屬程式類型或資料庫之檔案，請甲方提供主程式安裝，如無法提供主程式，乙方不負責資料驗證問題。
4. 甲方應於乙方通知退修或完修 3 個月內取回電子媒體，甲方逾期未取回，視同放棄電子媒體，乙方將不負保管責任。
5. 甲方與乙方約定本服務申請單之傳真或影印本均視為正本。
6. 乙方於收件 6 個工作日內，以電話或電子郵件通知甲方案件預計處理時間，案件處理完成後，以電話或電子郵件通知甲方取件，如須瞭解案件處理進度，請撥打電話：(02)2775-1580#1，會有專人為您服務。
7. 親臨取件時，請憑本服務申請單取件，遺失或未帶單據，敬請攜帶身分證件以利核對，如有需要請提供證件影本。

免責條款：

1. 甲方同意由乙方全權處理電子媒體，如為修復資料之需或於檢測過程中，導致電子媒體或內部資料受損，乙方不負賠償責任。
2. 請勿提供重要機密、敏感文件或非法檔案，乙方將不負保全檔案之責任。
3. 因受限於電子檔案技術服務中心設備及工具，如無法完成甲方所交付之作業項目，乙方不負任何賠償責任。

☐我已詳細閱讀以上條款內容，並同意接受內容所有款項規定，請於下方簽名。

服務申請人簽名：_____

技術服務中心人員簽名：_____

民國____年____月____日

附件二 案件評估報告

電子檔案技術服務中心案件評估報告			
申請機關		申請單編號	
申請人姓名 及職稱		聯絡電話 電子郵件	
受理日期		收件方式	
收件人員		處理人員	
申請服務項目 及內容摘要			
電子媒體說明	服務申請人交付之電子媒體類型及數量：		
評估結果			
備註			
<p style="text-align: right;">技術服務中心人員簽名： _____</p> <p style="text-align: right;">評估人員簽名： _____</p> <p style="text-align: right;">民國_____年_____月_____日</p>			

附件三 結案報告

電子檔案技術服務中心結案報告			
申請機關		申請單編號	
申請人姓名 及職稱		聯絡電話 電子郵件	
受理日期		收件方式	
收件人員		處理人員	
申請服務項目 及內容摘要			
處理說明			
處理結果			
電子媒體說明	服務申請人交付電子媒體類型及數量：		

電子檔案技術服務中心結案報告

案件處理完成後額外產出之電子媒體類型及數量：

處理紀錄

日期	處理人員	處理項目	處理說明

備註

日期	備註人員	內容

我已詳細閱讀內容，並確認內容無誤，請於下方簽名。

服務申請人簽名：_____

技術服務中心人員簽名：_____

民國_____年_____月_____日

附件四 系統/設備捐贈單

電子檔案技術服務中心系統/設備捐贈單			
服務編號			
申請機關			
申請人		聯絡電話	
捐贈日期	____年____月____日		
捐贈項目	<input type="checkbox"/> 伺服器 <input type="checkbox"/> 資料儲存設備 <input type="checkbox"/> 系統軟體 <input type="checkbox"/> 其他_____		
軟體設備基本資料			
軟體名稱			
硬體廠牌		容量	
型號 MODEL			
分割區架構	<input type="checkbox"/> NTFS <input type="checkbox"/> FAT32 <input type="checkbox"/> EXT2 <input type="checkbox"/> EXT3 <input type="checkbox"/> 其他_____		
作業系統	<input type="checkbox"/> WinXP <input type="checkbox"/> Win2000 <input type="checkbox"/> Win2003 <input type="checkbox"/> Mac <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> 其他_____		
軟體資料內容 及規格概述			
需求描述			

電子檔案技術服務中心系統/設備捐贈單

請您務必詳閱下列條款：(以下委託人概稱甲方，技術服務中心概稱乙方)

免責條款：

1. 甲方同意由乙方全權處理所捐贈之軟硬體設備。
2. 軟硬體設備內部資料敬請甲方先自行備份，乙方不負系統保存及測試過程中之資料損失。
3. 請勿提供重要機密、敏感文件或非法檔案，乙方將不負保全檔案之責任。

☐我已詳細閱讀以上條款內容，並同意接受內容所有款項規定，請於下方簽名。

服務申請人簽名： _____

技術服務中心人員簽名： _____

民國____年____月____日

附件五 媒體編號統計表

電子檔案技術服務中心媒體編號統計表								
序 號	日期	申請單編號	媒體 類型	數量	媒體 編號	檔案內 容概述	存放 地點	人員簽名
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								
13.								
14.								
15.								
16.								
17.								
18.								
19.								
20.								
21.								
22.								
23.								

附件六 媒體管理單

電子檔案技術服務中心媒體管理單						
序 號	日期	借用人員	媒體編號	借用數量	歸還日期	管理人員簽名
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						