

「報驗案件線上申辦及免臨櫃繳費」之推廣

王琬珺／標準檢驗局臺南分局第六課課員

一、案情

經濟部標準檢驗局（下稱本局）為配合電子化政府政策，藉此達成「民眾不出門能辦大小事，多用網路少走馬路」之理念，運用資通訊科技，積極推動線上申辦業務期望藉由電子化政策的便民措施，達成民眾或業者不出門即能辦理各項大小事，各項申辦業務開發出線上申辦系統，各項法定檢驗（檢定）業務，均已提供線上申辦方式，方便民眾或業者申辦。近期新冠肺炎肆虐全球，許多業者或民眾希望減少外出機會，乃推廣「線上申辦」及「免臨櫃繳費方式」最佳時機，將本局臺南分局近年推廣線上申辦及免臨櫃繳費之經驗提供參考。

二、處理及說明

（一）線上申辦及繳費業務現況流程

業者可由官網（例如：臺南分局網頁/免臨櫃單e窗口，網址<https://tainan.bsmi.gov.tw>）

選擇申辦業務系統登打資料送件後，由櫃檯人員審核業者申請及檢附資料是否完整，資料符合則受理，不符則退件，待業者繳費後送審查單位（無須繳費者則直接送審查單位）審核，俟審查單位完成審核，則核發證書或通知書（不合格或不符合通知書），以email或簡訊通知申請人領取相關文件，相關線上申辦作業流程詳如圖1。

107年度提供業者繳費方式有：現金、支票、轉帳、虛擬帳戶、擔保額度、e政府平台繳費、ATM匯款等，茲將廠商現行繳費方式說明如表1。

（二）臺南分局為提升報驗線上申辦及免臨櫃繳費所研擬之執行方法：

1. 啟動線上申辦2.0服務團隊：由第六課、嘉義辦事處及斗六辦事處同仁組成服務團隊。
2. 錄製線上申辦教學影片分享至Youtube：方便業者線上申辦可隨時上

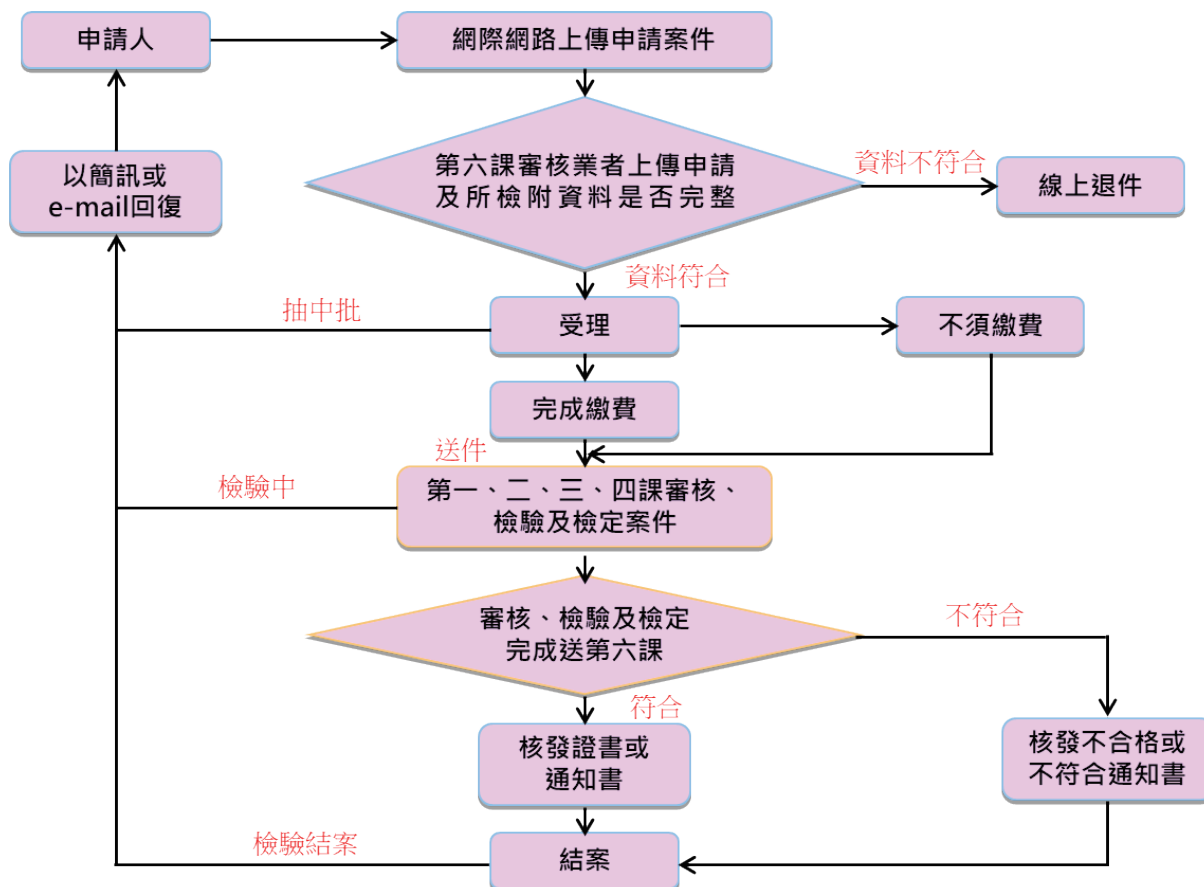


圖1 線上申辦作業流程

表1 107年度廠商繳費方式一覽表

繳費方式		說明
1	臨櫃繳納現金	至臺南分局第六課報驗櫃臺辦理
2	臨櫃繳納支票、郵政匯票	1.支票抬頭:經濟部標準檢驗局臺南分局 2.須為已到期票據始可受理
3	臨櫃行動支付	1.手機綁定信用卡:APPLE PAY、SAMSUNG PAY、GOOGLE PAY。 2.手機綁定提款卡:臺灣PAY。
4	臨櫃信用卡繳費	使用國內33家發卡機構之信用卡繳費
5	郵寄支票、郵政匯票繳納【免臨櫃】	1.支票抬頭:經濟部標準檢驗局臺南分局 2.須為已到期票據始可受理 3.地址:臺南市中西區北門路1段179號
6	透過金融機構匯款或轉帳【免臨櫃】	匯款帳戶資料: 戶名:經濟部標準檢驗局臺南分局 帳號:009031072729 銀行別:臺灣銀行臺南分行 (匯款行代號:0040093)

繳費方式		說明
7	台銀電子化收款服務（虛擬帳戶）【免臨櫃】	逕以分局交付之條碼式繳款書向各金融機構及四大超商代繳 ※目前納入項目：驗證登錄案件、度量衡器檢定案件（模式氣量計、加油站油量計及機械式磅秤等3項）。
8	辦理擔保額度方式，逕行扣款繳納【免臨櫃】	1. 廠商先取得由金融機構出具之擔保額度保證書 2. 提供台灣銀行帳戶並填具轉帳付款授權書 3. 由分局按次將應繳費用自貴帳戶逕行扣款
9	線上繳納規費系統--導入e政府繳費平台【免臨櫃】	1. 晶片金融卡繳費：須使用讀卡機 2. 金融帳號扣款繳費： (1) 公司金融帳號：須使用工商憑證+讀卡機 (2) 個人金融帳號：須使用自然人憑證+讀卡機 (目前僅檢驗案件適用，度政案件尚未納入)
10	各金融機構之網路ATM匯款繳費（使用晶片金融卡+讀卡機）【免臨櫃】	匯款帳號:009031072729

網觀看，順利完成線上申辦。

3. 主動到府服務：業者有需求時，可派專人至業者處協助線上申辦事宜。
4. 業者電話一對一教學：針對不熟悉線上申辦操作業者可由同仁電話一對一按步驟教導業者操作。
5. 內部教育訓練擴及嘉辦、斗辦：讓同仁更熟悉系統及作業一致性，提升服務專業性。
6. 專人輔導：專人輔導臨櫃業者線上申辦及免臨櫃繳費，同時記錄業者面臨的問題，以調整推廣線上申辦的服務策略。
7. 推廣度政虛擬帳號繳費，提升業者線上繳費意願。

三、執行過程及成果

執行過程中面對業者各式各樣的問題及解決方法，歸納出下列幾點：

- (一) 案件上傳時間太久，尤其是驗證登錄案件需要上傳的檔案較多，若遇到流量尖峰時間，業者等待時間較久，容易產生抱怨，可建議業者多利用離峰時間傳輸案件，避免網路塞車之情形。
- (二) 電話輔導線上申辦案件，業者雖已依照同仁指示方式完成各項網路設定最後仍無法上傳案件，有時單靠電話輔導仍然免有遺漏之處，宜派員至業者處親自確認業

者所使用的電腦設備及環境設定。

(三) 目前驗證登錄線上申辦系統已可以跨不同瀏覽器執行，過去一定要使用IE瀏覽器，只要業者使用順暢建議繼續使用IE瀏覽器，第一次使用本系統的業者則建議可直接使用Firefox或Google Chrome，可免除環境設定的步驟。

(四) 加油站業者以往須至臺南分局載運標準量桶，現已修訂度量衡檢定檢查辦法，推行業者自備標準量桶則無需至分局載運量桶，提升業者線上申辦意願。

(五) 驗證登錄案件以往除採用虛擬帳號繳費者得列印電子收據外，其餘繳費方式只能列印紙本收據，業者須臨櫃領取收據，目前已放寬至任何繳費方式均可列印電子收據。

臺南分局所屬轄區包含雲林、嘉義及臺南，轄區廣大，提供線上申辦，對業者而言著實方便，但相對也須提供更多元繳費方式，供業者選擇，才能真正達到「多用網路 少走馬路」的目標，執行成果於108年12月檢視時，臺南分局線上申辦及免臨櫃繳費率為62.3%，相較106年度（42.2%）成長47.6%，成果豐

碩。

四、結語

為持續推動免臨櫃繳費，經由輔導業者線上申辦時調查業者意見，業者普遍對於利用免臨櫃繳費接受度高，因此加強本局的網路運用，運用資訊科技將有助於推動數位化，更可強化民眾的參與。隨著網路軟體技術不斷提升，前端設備及後端雲端運算推陳出新，資通訊科技的發展將是政府推陳出新的利器，如何運用資通訊科技來簡化服務流程，則是迫切要處理的挑戰，建議除了現有繳費方式外，應用網路技術及考慮民眾繳費習慣的改變，宜增加繳費管道提供遠端支付工具。

例如利用簡訊通知業者繳費時，同時提供虛擬帳號條碼，業者無須列印出繳費單，只要拿手機將條碼供銀行或超商掃描即可完成繳費作業；亦可參考稅務機關或學校推出電話語音繳費系統，按著語音操作步驟即可完成繳費。可解決線上繳納規費系統金融帳戶轉帳需工商憑證或自然人憑證，或網路ATM需晶片金融卡均需要讀卡機插卡問題，上述遠端支付工具資料傳輸過程，均依照繳費平台端之規定加密處理，應無資安疑慮。

擴大線上申辦功能：建議合格證書

比照驗證登錄證書加印QR Code，讓業者可確認證書資料之真實性，紙本證書與電子證書一致，以提升業者使用電子證書之意願。

臺南分局推動免臨櫃繳費已有一定成效，倘若線上繳費方式更臻多元，且減少額外負擔費用（匯費或手續費），業者更有意願使用免臨櫃方式繳費期望

業者多以網路代替馬路，節能省時提升效率共創產官雙贏局面。

五、參考文獻

國發會第五階段電子化政府計畫數位政府（106年至109年）（核定本），105，國家發展委員會。