

附件一

書脊範例

運用多元支付服務落實入出國規費流程

內政部移民署自行研究報告(

年度)

自行研究報告封面範例

運用多元支付服務落實入出國規費流程

內政部移民署自行研究報告

中華民國 108 年 12 月

本報告內容及建議，純屬研究人員意見，不代表本機關意見

095-000000AU02-001

運用多元支付服務落實入出國規費流程

研究人員：蘇勢霖

巫滋璋

林逸塵

內政部移民署自行研究報告

中華民國 108 年 12 月

本報告內容及建議，純屬研究人員意見，不代表本機關意見

NATIONAL IMMIGRATION AGENCY
MINISTRY OF THE INTERIOR
RESEARCH PROJECT REPORT

The implementation of the use of diversified
payment into fee-charging business process

BY

Su, Shi Lin

Wu, Hung Wei

Lin, I Chen

December 25, 2019

目次

目次.....	I
表次.....	II
圖次.....	III
摘要.....	IV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目標.....	2
第三節 研究方法.....	3
第四節 文獻探討.....	1
第二章 實施多元支付對入出國規費業務流程影響.....	9
第一節 移民署現況.....	9
第二節 現行問題發現與改良策略.....	1
第三節 未來移民署收費流程構思.....	4
第三章 結論與建議.....	9
第一節 結論.....	9
第二節 建議事項.....	12
附錄一.....	15
附錄二.....	16
參考書目.....	18

表次

表 2-1(標題)	3
表 2-1 機關收費方式	1
表 2-2 信用卡繳費平臺功能比較表(本研究整理)	4
表 2-3 櫃台數量彙整表(本研究整理)	6
表 2-4 國內銀行 APP 支援台灣 PAY 彙總(本研究整理)	8
表 3-1 民眾最常使用多元支付的原因(資料來源：資策會 2017Q4)	12

圖次

圖 1-1 研究目標.....	2
圖 1-2 研究架構.....	3
圖 1-3 研究步驟.....	5
圖 1-4 行動支付型電子支付.....	1
圖 2-1 線上繳費閘道系統整體示意圖.....	3
圖 2-2 移民署臺灣 PAY QR CODE 繳費交易流程.....	7
圖 3-1(標題).....	錯誤! 尚未定義書籤。

摘要

關鍵詞：多元支付、電子支付、行動載具、服務流程

內政部移民署自民國 99 年起開始建置高效率之資訊系統，然而，移民署相關規費收取以現金為主，在政府大力推動智慧政府的浪潮下，本署規費開始使用 ATM 轉帳、超商繳費、線上繳費等方式，而為了更精進，現有收費系統可增加多元支付，進行大幅改變；早前政府機關作業模式皆以功能導向為主要思考模式，致使收費作業從以前的紙本化作業提升成系統電子化作業時，各單位各自為政，只要求系統需有自單位所需的功能即可，不易由整個行政體系的署層級思考，少有整合。歷年所保存之紙本資料及對帳方式難以橫向對應出關聯關係。最終導致在證別的分類、統計上難以清楚的釐清，影響相關的資料對帳查詢、統計與分析。

本研究針對移民署資訊服務現況進行檢討，希藉由多元支付實現入出國規費收取業務流程再造，並進而探索出移民署未來資訊服務面向之建議方向與適合之發展架構、推動策略及方案，供作為長期推動移民署資訊服務與作業流程優化的參考依據；本研究主要採取文獻分析和訪談方式的方法進行，主要內容著重於相關文獻資料及移民署現有規費收取流程之探討，並分為兩個階段執行，第一階段蒐集移民署相關資訊系統使用說明及作業流程規定等政府文件，以了解移民署現行規費作業流程規定，第二階段針對移民署相關系統操作、管理人員及管理層級人員進行深入訪談，以確實瞭解現行資訊作業遭遇之困難與問題，以及相關建議事項等。

本研究僅納入移民署其中三項資訊系統，含「大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」、「入出國及移民業務管理系統」、「入出國查驗系統」為現況問題分析範圍，研究結果發現三大系統實施多元支付的推廣度越高，可以越簡便署內同仁後續算錢、對帳、查找證別、退費作業等工作時間。

本研究根據研究結果提出建議方式如下：

一、立即可行之建議：

- (一) 使用臺灣 PAY。
- (二) 與不同的多元支付結合。
- (三) 刷卡機的連線方式調整。

二、中長期性建議：

- (一) 擴大行動支付之運用及創新。

(二) 導入即時監測管理系統。

ABSTRACT

Keywords: Diversified Payment, Mobile Payment, Process re-engineering,

The National Immigration Agency of the Ministry of the Interior (NIA) has begun to build high efficiency of information systems since 2010. However, people can pay their NIA's public expenses mainly by cash. With strong promotion of E-Government, NIA now provides diversified Payment methods including ATM transfer, pay in convenience store, pay on-line. NIA is supposed to integrate new system and made a few changes for government fee-charging. Furthermore, government agencies in the past, mainly thought of function-oriented mode a best way to implement a system, which made us more difficult to check account and to make reconciliation. It is a nightmare to find more information between our old paper data and on-line date. It's also a nuisance to make classification and to analyze.

This research examines the status of information services for NIA. We hope to implement the overseas management business process re-engineering with Diversified Payment, and then explores the NIA information service-oriented recommendations on the future direction for structure, promoting the development of policies and programs. This research provides NIA as a long-term promotion of information services and process optimization of reference and mainly adopts the literature analysis and the interview method to conduct. The research covers emphatically in the correlation literature material, discusses the NIA existing information fee-collection flow, and divides into two stages to carry out. In the first stage, we find NIA related information system instructions for use provisions and processes in government documents, provisions for NIA existing information processes. In the second stage, we focus on the NIA government operation, and interview with junior officers and management persons so we can really understand current information operations, difficulties, problems and

suggestions among NIA.

This research contains only three of the NIA' s information systems, including "China, Hong Kong and Macao short-term to Taiwan online application and certificate management system", "Payment Gateways ". The results of this research revealed that the higher ratio people use mobile payment, the less cost and time officers need to process and to analyze.

This research according to the findings proposed the suggested way is as follows:

一、Immediately feasible recommendations:

(一)Implement of Taiwan Pay.

(二)Integration of diversified Payment methods .

(三)Modification of POS connection mechanism.

二、Medium and long term recommendations:

(一)Extension of Mobile payment

(二)Establish a Monitoring and Management system.

第一章 緒論

第一節 研究緣起

移民署各類申請案件多數以「入出國及移民管理系統」以及進行申辦管理作業，該系統業務範圍主要為提供有戶籍國民、無戶籍國民、港澳地區居民、大陸地區人民以及外籍人士於各服務據點臨櫃申辦服務暨業務申辦管理，包含入出境、停留、居留或定居等服務項目及各項資料之應用、統計及分析。該系統提供申請人案件受理、補件、補登、上檔、證卡核發作業中所需之模組功能，包含案件受理、掃描管理、資料維護、資料查詢、審核管理、業務分析、訪談查察管理、證函管理及證照撤銷管理、分案管理外部通報管理、審驗控管、通報控管、行政裁罰管理、績效管理、工作流管理、系統管理、批次作業等。

由於業務面多數均以臨櫃申請辦理，僅部分業務可以開放由線上申請辦理，例如：在學緩徵役男網路出國申請、僑民役男網路出國申請、役齡前在國外就學役男網路再出國申請、有戶籍國民以自然人憑證查詢有無被限制出國等，且申辦案件仍保留申辦表單紙本及證件影本，未來仍需要保留空間與歸檔銷毀人力。為提供民眾、旅行者於臨櫃繳交入出國規費時，可以享有電子支付帶來的便利性，並降低攜帶現金的不便及風險。

第二節 研究目標

基於解決上述問題，本研究針對移民署規費收取現況進行檢討，希藉由電子支付服務落實入出國管理規費流程改造，並進而探索出移民署未來資訊服務面向之建議方向與適合之發展架構、推動策略及方案，提供洽公民眾完善的付費體驗，使資訊系統服務精進再造，並供作為長期推動移民署資訊服務與作業流程優化的參考依據。

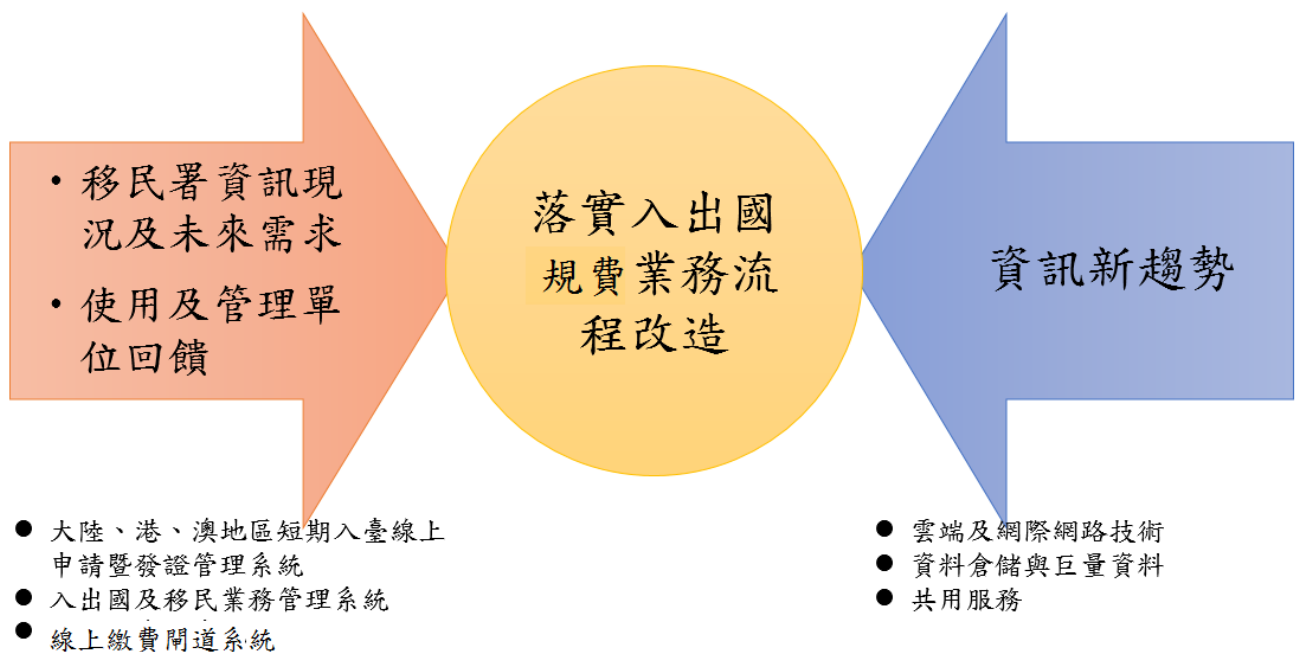


圖 一-1 研究目標

資料來源：本研究整理

第三節 研究方法

壹、研究架構與方法

本研究主要採取文獻分析和實地訪談方式的方法進行，內容著重於相關文獻資料及移民署現有外勞資訊服務流程之探討，並分為兩個階段執行。

第一階段蒐集移民署相關資訊系統使用說明及作業流程規定等政府文件，以了解移民署現行資訊作業輔助收費流程，包含業務面、系統面、流程整合面及資訊技術等進行深入了解，同時針對國用電子支付及流程有關之文獻進行分析探討，探討國內外對電子支付推廣提出之建議。

第二階段針對移民署相關繳費開道系統操作、管理人員及管理層級人員進行深入訪談，以確實瞭解現行外勞資訊作業遭遇之困難與問題，以及相關建議事項等。最後根據前兩個階段所獲得之資料結果，進行質性研究分析與構思，並撰寫成本研究之結論與建議。

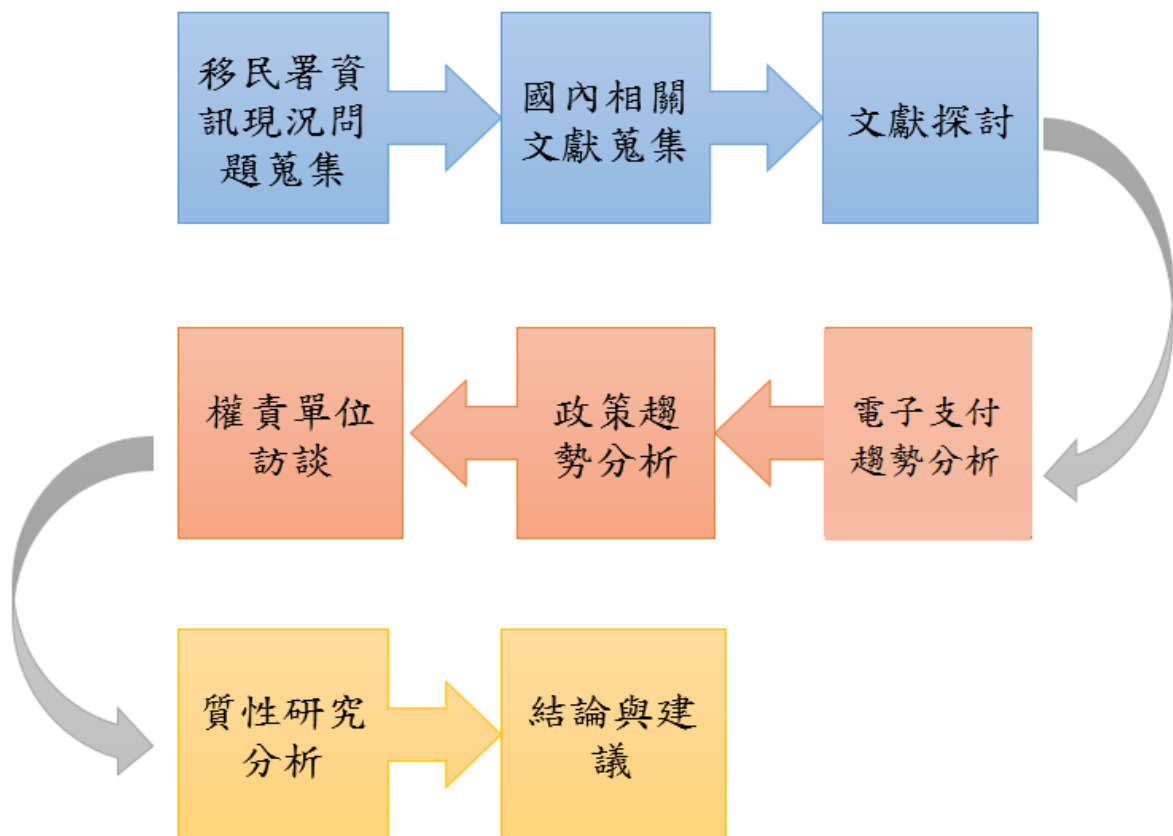


圖 一-2 研究架構

資料來源：本研究整理

貳、研究範圍與限制

考量移民署提供之資訊服務眾多，囿於研究期程有限，本研究針對移民署之資訊服務流程將僅限縮在三項核心資訊系統為研究對象，包含「大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」、「入出國及移民業務管理系統」、「線上繳費閘道(Payment Gateway)系統」等系統，為本研究探討移民署資訊現況問題之檢討範圍。

兩個階段所獲得之資料結果，進行質性研究分析與構思，並撰寫成本研究之結論與建議。研究架構如下圖所示：

參、研究步驟

本研究之研究步驟說明如下：

- 一、 探討主題與研究方向。
- 二、 決定研究主題，形成研究動機及目的，並規範研究範圍。
- 三、 蒐集移民署相關收費服務作業流程、系統說明文件及國內相關文獻。
- 四、 根據文獻及研究團隊討論結果，擬定訪談對象與範圍。
- 五、 進行深度訪談。
- 六、 依據訪談結果進行分析、歸納及彙整。
- 七、 撰擬研究報告。

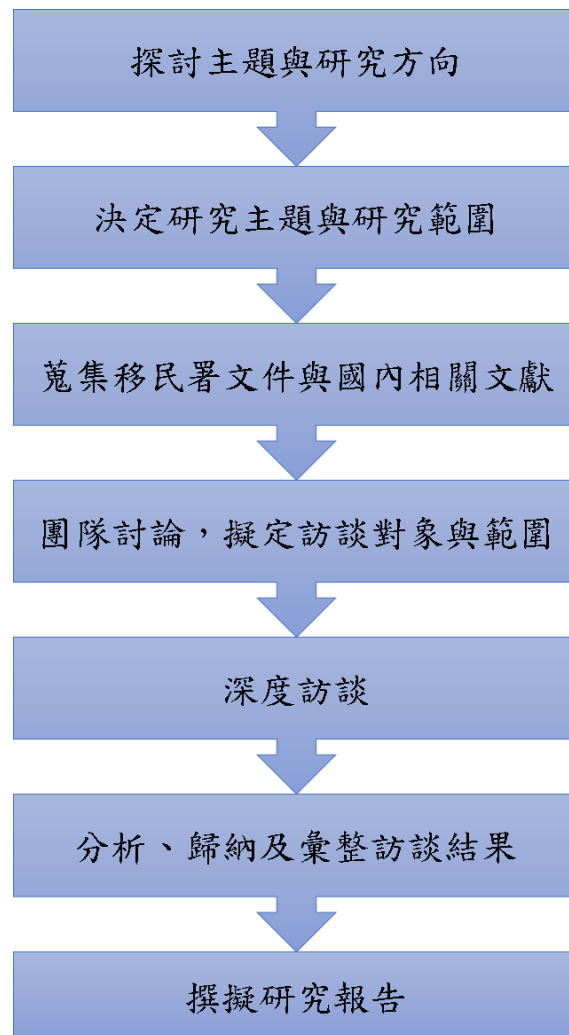


圖 一-3 研究步驟

資料來源：本研究整理

肆、訪談規劃與執行

針對移民署所屬資訊系統進行盤查，徹底瞭解所有業務及資訊系統的內涵，透過實地訪談協請民眾、旅行業者、各單位客觀、詳實地提供所有業務統計與資訊系統相關資料的原始數據形式(例如：紙本文件、Word 或 Excel 電子檔案、資料庫等)。

一、訪談對象

本研究目的為探討如何運用電子支付服務落實入出國規費流程，了解移民署長期以來的資訊架構發展、系統作業模式、資訊整合方式、面臨困境與挑戰等，以作分析、應用，因此首要需盤點移民署現在各資訊系統業務，瞭解系統中現行之作業模式、資料內容與儲存型態。

二、訪談流程

訪談進行前：訪談人員先以電話告知受訪者本次採訪的目的及進行方式，在徵得受訪者同意下，約定訪談時間、地點，以進行深度訪談。此外，訪談者在確認受訪者後，便將訪談題綱寄給受訪者，讓受訪者有充分時間去回憶，並請受訪者先行將資料準備齊全，以利於訪談內容的豐富度及準確性。

三、訪談過程中

訪談人員根據事先擬定之訪談題綱進行訪談，並在事先徵得受訪者同意下，全程以錄音筆、錄影機進行錄音、錄影。訪談過程因採「半結構式訪談」方式進行，因此並非逐字逐句進行訪談，採訪人員可以變換題綱順序與字句，促使訪談的過程能在自然及流暢的氣氛下進行。另一方面，在訪談過程中，將給予受訪者充分的時間，讓其盡量在不受拘束的情境下，完整且清楚地描述其內容，以提升訪談效度。

四、訪談結束後

在每次訪談後，隨即進行訪談資料的轉錄，並進行初步分析；此步驟用意在於尋找是否有訪談人員不清楚而有需要進一步了解的問題，並採電話訪問方式以開放說明式的問題進行追問。爾後，對受訪者在訪談中所提內容以郵寄或 E-mail 方式，分別傳送給受訪者進行檢核；若確認內容無誤或需修改，請受訪者同樣以郵寄或 E-mail 方式回覆告知；而需修訂的部分，則再次運用上述方式予以確認。

五、訪談地點與時間

訪談地點以受訪者工作地點為主，訪談時間依據實際訪問狀況而定，每場約 1~2 小時。

六、訪談大綱

依據研究目的，初步擬出訪談大綱如附錄一所示。配合訪談大綱，在前往訪談前，訪談者將蒐集相關資訊，瞭解每個系統的負責業務，來作為相互對照的基準。

第四節 文獻探討

壹、電子支付簡介

電子支付是指電子交易的當事人，包括消費者、廠商和金融機構，使用安全電子支付手段，通過網路進行的貨幣支付或資金流轉。而組成此系統的重要部分，就是支付系統，系統的穩定度及安全性直接成為電子支付成功的關鍵因素。根據電子支付的業務類型現在最常使用的有二十大類，即行動支付、網路支付。

行動支付是電子支付的一種形式，有信用卡虛擬化的概念，主要實作方式是將手機取代實體信用卡，利用 NFC 和 Secure Element 來感應及安全認證。支付時只要拿出手機在刷卡機上感應就行。



圖 一-4 行動支付型電子支付

網路支付是電子支付的另一種形式。廣義地講，網路支付是以網路為基礎，利用銀行帳戶與某種特定的手機軟體結合，達成類似手機錢包的效果，通常需要事先綁定銀行帳戶，可以利用銀行帳戶餘額轉帳至手機錢包，所以可以發生在使用者和使用者

之間的金融交換，也可以實作從消費者到商家之間的款項支付、現金流轉、資金清算、查詢統計等過程，最常見的軟體如支付寶、微信支付以及 Line Pay 一卡通。

· 電子支付營運模式-網路支付型



圖 1-1 網路支付型電子支付

貳、流程簡介

政府機關的流程尤為重要，流程的最佳會可以降低錯誤率，增加行政效率，也可以提升民眾的滿意度。民眾用以衡量服務流程的屬性，綜合歐、美及日本等國各家管理大師 所提如下：

(一) 在時間方面：如等候時間、回應速度、服務時間、保證時間、修正 速度 等等。

(二) 在流程中接觸的服務人員方面：如服務態度、耐心度、理解能力、溝通能力、專業能力、禮貌與儀容、敬業精神等等。

(三) 在流程體驗方面：如科技應用、接觸點、作業流程、服務動線、靈活與彈性、資訊公開與流通、手續簡單、人性化等。

(四) 在所提供之服務或產品本身方面：產品或服務品質、多樣、創意、整合、齊全、價值、安全等等。

(五) 在取得產品或服務之管道方面：如多管道、多據點、單一窗口、停車方便性、服務場所之整潔、設施安全性、環境舒適、設施故障率、服務輔助設施等等可

(六) 以反映民眾的高莉(2005)指出，在電子商務的蓬勃發展、全球化競爭及顧客需求改變下，徹底的改變傳統商業經營模式。因此，企業現今最重要的課題即是以顧客的觀點出發，重新檢視企業流程並加以改造，以快速回應顧客個別的需求，提供低成本、多樣化的產品與服務，並以此為企業新的核心競爭能力，才能獲得競爭優勢，並提升組織整體績效。

研讀與電子支付及流程有關的文獻並整理如下：

表 一-1(流程及電子支付相關文獻)

名稱	作者	年份	目的	可參考重點
資訊科技促成政府服務創新之研究	王聲威	2012	從服務創新發展過程的角度切入，結合資訊科技與互補性資產的觀點，探討政府如何運用資訊科技來成功達成服務創新。透過回顧電子化政府、服務創新、資訊科技與互補性資產等相關文獻，了解影響政府導入資訊科技創新其服務的因素及過程，並提出資訊科技促成政府服務創新模式。	各國政府受企業大量採用電子商務與電子化企業的影響，爭相仿效採用資訊科技，加強對民眾與企業的服務、提升政府效率、改變過時的科層(官僚)制度及促進民眾對民主政治的參與。但卻有將近百分之七十的專案無法達成最初預期的目標，原因在於太過強調資訊科技，未以民眾的需求與利益來規劃提供新服務及忽略互補性資產對資訊科技的重要性；而政府是非常重要的服務業，應重視服務創新，以爭取民眾的支持與滿意。

名稱	作者	年份	目的	可參考重點
中小企業採納雲端服務之重要課題	許雅菱	2013	探討中小企業採納雲端服務之重要課題，並提供雲端服務供應商可藉由研究發現，針對企業的考量因素，提供更合適的服務。	雲端服務具備可依企業需求快速擴張規模、收縮規模的高度彈性，可度量的能力以及隨選即用的特性，雲端服務近年來持續地發展，若企業可以瞭解本身的特性與採取雲端服務的優勢和其他需要關注的面向，才能在雲端環境中創造最大的價值。
臺灣企業雲端服務的評估	黃敦銘	2012	針對目前臺灣幾個雲端應用的服務商所提供的企業雲端應用進行分析，並與各家雲端提供者比較，主要以四面向進行探討：提供者的網站設計、雲端服務的租賃成本、雲端服務所提供的項目及雲端服務的技術支援。	臺灣目前雲端大多停留在提供 IaaS，缺少 Paas/SaaS 等服務內容，欠缺如 Heroku 或 DropBox 等雲端成功經驗是目前臺灣雲端服務發展困境，如何發展出有全球競爭力的雲端業者是政府及相關機構需要努力的方向。
雲端服務導入之影響因素-以高雄科學軟體園區之公司為例	陳姵如	2013	隨著網路技術的進步，企業越來越依靠資訊科技，內部的績效及資訊的管理和運作都成為企業非常重視之議題。本研究以高雄科學軟體園區的公司為研究對象，探討資訊技術治理對於企業績效、資訊	「資訊技術治理成熟度」對「資訊整合程度」、「企業績效」及「雲端服務導入意願」均有顯著影響，「資訊技術治理成熟度」並能透過「資訊整合程度」及「企業績效」間接影響「雲端服務導入意願」。

名稱	作者	年份	目的	可參考重點
			整合程度和雲端導入意願的影響，以及各變數之間的關聯性。	
企業流程再造之相關研究-以製造業 S 公司為例	黃弘侑	2010	探討並且分析改善製造業 S 公司的採購流程，並利用 ARIS 塑模分析方法作為流程研究工具，並對分析過後的流程嘗請導入「標準時間」以提出有效降低採購時間的方法，改善現有的供應商評估，提出更客觀的供應商評估，以提供製造業對於採購流程再造的參考方法。	全球化的競爭導致製造業經營環境更加複雜，因此導入企業流程再造可以協助製造業面對環境的挑戰，並試著將在採購管理上較少使用的「標準時間」方法導入，以衡量採購人員需要的處理時間，惟標準時間的導入，無法確定是否會出現對採購人員的壓力，並影響到工作表現。
顧客使用行動支付意願影響因素之研究-以台灣 Pay 行動支付 (t-wallet APP) 為例	沈建州	2015	台灣行動支付發展相對於其他國家較為緩慢，除了安全性的疑慮外，是否還有其他因素是台灣消費者們在意的，本研究以台灣 Pay 行動支付 (t-wallet APP) 之顧客作為研究對象，進行問卷調查研究，以瞭解使用行動支付意願影響因素之相關，並分析不同顧客背景因素所形成的差異。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台灣 Pay 行動支付 (t-wallet APP) 顧客之使用意願因素，會因性別、教育程度不同而有所差異。 2. 台灣 Pay 行動支付 (t-wallet APP) 顧客之使用意願因素具有顯著正相關。 3. 可以舉辦每日免費拉霸機乙次活動，連成一線可獲得購物金；或是，刷卡集點換好禮等活動，吸引顧客使用。

名稱	作者	年份	目的	可參考重點
公營機構物料管理流程再造之研究	邱孟秋	2013	透過本研究之研究成果，可以作為公營機構之物料管理流程提供建議，並供其他公營企業的重要參考與改善物料管理流程的基礎。	國際性經濟的整合，與全球經濟的快速發展，無論是民營企業或公營企業，必須跟上全球變動的腳步，持續不斷的進步與改革，才能因應企業環境之重大變更，因此物流管理及流程再造的念分外受到重視。
以科技接受模式探討消費者使用行動支付意圖之研究—電子錢包為例	杜庭瑜	2017	要是礙於台灣的法令與設備未建立完畢。電子錢包在台灣是一種手機結合各家銀行信用卡的一種支付模式，出門只需攜帶一支手機即可付款，省去攜帶金錢的麻煩，但是方便的同時，安全也成為消費者心中的疑慮。本研究旨在探討台灣消費者對於電子錢包的使用意圖，以科技接受模式探討人格特質、產品知識、相容性與知覺風險對消費者的影響。	可以發現風險安全的因素對於消費者使用行動支付的影響不大，大部分消費者是持著開放的心態接受行動支付的到來，僅有少數的人認為還是有些許的安全疑慮導致不願意使用。消費者對於正面評價的產品知識了解程度越多，也越容易促進消費者使用電子錢包的可能性。其中，可以發現消費者對於使用此產品對自身有沒有好處及在操作上容不容易使用有正面評價時，會使消費者較願意使用電子錢包。手機系統的相容性程度越高時，消費者使用電子錢包的意願也越高，因為消費者可能不會花大筆錢去換新手機，只為了可以使用電子錢包，若消費者手機剛好符

名稱	作者	年份	目的	可參考重點
				合可以使用的作業系統版本時，較容易有使消費者使用的意願
影響採用行動支付繳納政府規費或稅款意圖之因素	紀雅齡	2017	創新智慧金流工具—行動支付，已成為各先進國家及城市促進商圈發展和擬定市場行銷策略之利器，國內市場也正從萌芽期進入發展初期，但應用於公共費用支付之相關研究仍為罕見。政府在推動行動支付繳納規費和稅捐時，必須要了解究竟那些因素影響民眾使用這項服務的意願，才能制定有效措施，順利推動行動支付，具體實踐掌上政府理想，提供民眾便捷的生活環境。	以價值接受模式為基礎架構，加入知覺風險、信任及行動支付特性，探討影響民眾採用行動支付繳納政府規費或稅款意圖的關鍵因素。結果顯示知覺價值、知覺風險及信任對採用意圖有顯著影響；行動性、相容性及便利性對功能性利益有顯著影響；功能性利益、經驗性利益、象徵性利益及技術性對知覺價值有顯著影響。

陳玲菁(2007)認為在全球化競爭及電子商務的蓬勃發展，徹底的改變傳統商業經營模式。因此，公司現今最重要的課題即是以公司治理出發,重新檢視公司流程再造，以此為企業新的核心競爭能力，才能獲得競爭優勢，並提升公司整體績效。

莊承翹(2010)指出，就交易伙伴的聯合關係來說，供應鏈管理的流程是複雜的；但是有一種稱為電子化整合的新觀念可以幫助複雜流程的整合，其是利用 Internet 來整合供應鏈中的所有供應商與客戶之流程。然而要能成功實施電子化整合，事前還需先導入跨組織流程再造。此外在分析與供應商和客戶的流程再造前，最好能先探討跨組織

關係的基本原理。而這些跨組織關係的決定因素(信任、承諾、互惠、權力和不確定性)主要源自社會交換理論和交易成本理論。

實施多元支付對入出國規費業務流程影響

第一節 移民署現況

壹、入出國及移民管理系統

入出國及移民管理系統業務範圍包含提供國人、無戶籍國民、港澳地區人民、大陸地區人民以及外籍人士，於各服務據點臨櫃申辦服務暨業務申辦管理，包含入出境、停留、居留或定居等服務項目及各項資料之應用、統計及分析。該系統結合工作流程控管，強化審核機制，有效管理案件辦理進度，並對申請人身分之變更進行歸戶管理，並整合入出境、各項申請案、管制等各項資料，使資訊正確迅速的運用，提供各項入出國及移民資訊應用與統計。

貳、大陸港澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統

為提供民眾優質網路服務及配合陸客來臺自由行政策之實行，簡化大陸、港、澳地區來臺申請簽證作業流程，移民署於 99 年起進行該系統開發，改善以往冗長且耗費紙張的業務流程，以網路申請簽證與預審查驗機制，跨機關結合觀光局大陸人士來臺觀光通報系統審查機制及國家發展委員會政府服務平臺(GSP)，建置整合單一入口系統，以全程電子化服務的方式進行線上申請，縮短核發許可證時程，服務範圍包括：第一類大陸人士來臺觀光申請、自由行、進入金門、馬祖或澎湖臨時入境停留、大陸人士來臺健檢醫美、陸生及港澳僑生來臺就學線上申辦，陸客優質團配額分流控管、陸客自由行核發多次證及逐次加簽證等各項線上申辦作業。

參、繳費開道系統(Payment gateway)

繳費開道系統係本署統一的付款開道，能進行繳費以及帳務查詢，記錄民眾繳費資料，並掌握最新付款資料，該系統已連接「大陸港澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」，故採 24 小時不中斷維運及雙主機外掛之備援機制，以降低系統異常造成營運中斷之風險

本署現行繳費開道系統結合雲端線上申辦系統(包含陸生(含親屬)就學入臺申請、港澳僑生居留入出境證申請、外籍勞工申請、境外第三類人士來臺申請、境外港澳居民來臺申請、外國特定專業人才申請)及大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證

管理系統等各項線上申辦系統，其中繳費作業可透過繳費閘道系統進行付款作業如：虛擬帳戶、WebATM 及電子化政府服務平臺等繳費方式，但僅限於線上系統可使用，臨櫃系統未能使用便捷的電子支付。

第二節 現行問題發現與改良策略

肆、繳費方式各政府機關不統一

由於現行各機關相關規費收取方式皆不相同，來洽公的民眾往往申請不僅需往返 3 個機關辦理，且需依各機關規定之不同繳費方式支付，惟因繳費方式大不相同，很易使外籍人士感到困擾與不便。民眾常往來的機關及收取費用方式簡述如下：

表 一-2 機關收費方式

政府單位	收取方式	備註
勞發署	費用可以利用郵政劃撥、E 政府平臺或至該署以現金繳交。	申辦工作證明
領務局	若民眾在境外者可以使用現金或支票繳納，若在境內者可以購買郵局匯票繳交	申辦簽證
移民署	至各業管服務站以現金繳交	申辦居留證

(資料來源：本署研究整理)

由上表可以看出，因各機關相關規費收取方式不一，常讓外籍人士感覺困擾與不友善。所以適時研擬出妥適之共同作法，統一收付（刷卡）或採行電子化政府平臺之方式等，實有其必要性與迫切性。

為解決上述問題，移民署會同各相關機關研商解決方案與作業流程，須配合建置一套外國專業人才申辦窗口平臺，提供外籍人士更簡便之申辦程序，以解決上述各機關作法不一之問題；此外，移民署亦須擴充多元化繳費方式，提供國際信用卡、Web ATM、虛擬帳戶、E 政府平臺等多種繳費方式，亦須增加國內 4 大超商繳費機制，以解決上述付費問題。

伍、會計單位對帳、勾稽不易

本署收費項目繁多，分別有自字軌、外字軌、書字軌、罰字軌等四種類別，各字軌會開立收據給民眾，為避免弊端，收據必須連號，然連號的收據並非代表皆由同一種收費方式，常造成本署會計科目對帳困難，且各服務站及國境隊遍布全台灣，同仁每日收入款項必須交回本署出納室，並非皆由該站、隊對帳後逕繳國庫，且其手續費負擔(本署或民眾負擔)、計算與請款(內扣或外加)亦有不同，出納常花大量時間與各服務站及國境隊帳務勾稽比對。

線上與臨櫃信用卡繳費之對帳查詢與手續費計算等報表需透過繳費閘道系統介接。為利出納室與各站、隊帳務勾稽比對，製作以下明細資料：

一、線上信用卡繳費部分：

- (一)於多元支付繳費平台之線上繳費系統產出交易帳目明細與對帳查詢兩項，須能產生收據字軌(如陸務收入之「自」字軌或外事收入之「外」字軌等)的交易或對帳明細資料。
- (二)於線上繳費系統-對帳查詢，新增手續費報表，臚列各繳費管道之本署負擔手續費金額。並且可以輸入日期區間為查詢條件，列出每日筆數、金額、手續費與加總。如有多種手續費計算方式(如：國內卡刷卡機、國外卡刷卡機)則分別顯示類別。

二、臨櫃信用卡繳費部分：

- (一)多元支付繳費平台之系統與入出國及移民管理系統-規費罰鍰系統(下簡稱規費罰鍰系統)，新增根據臨櫃收據字軌的刷卡明細資料。
- (二)於多元支付繳費平台之系統，新增手續費報表，臚列各繳費管道之本署負擔手續費金額。以輸入日期區間為查詢條件，列出每日筆數、金額、手續費與加總。如有多種手續費計算方式(如：國內卡刷卡機、國外卡刷卡機)則分別顯示類別。
- (三)於規費罰鍰系統，新增規費報表，根據每日服務站結帳，列舉不同繳費方式的加總資料與各櫃台人員的明細。如：結帳日報表，請分列各繳費方式之加總及其總收入加總，方便各服務站、國境隊與出納勾稽核對帳務。
- (四)規費罰鍰系統產製之臨櫃信用卡繳款書，於出納每日全部彙總後產生 1 張繳款書即可，方便本署出納辦理繳庫作業。

陸、繳費方式未延伸成多元方案

移民署內已有多項申辦業務轉為線上方式進行申請，但是目前提供的線上申請繳費仍僅限透過「電子化政府多元付費共通作業平臺」的機制進行繳費，尚無提供更多

元化的繳費方式，例如：提供信用卡繳費機制，故須建立更多元的付款渠道，並且將線上的概念延伸到實體櫃來，讓整個移民署的申辦繳費作業達到多元繳費目標。

線上繳費渠道的多元服務提供，需可帶來的效益：

- 一、不受時間和空間的限制，使用者可以在國內或國外任何地點，隨時完成費用繳納作業。
- 二、除原本提供之「電子化政府多元付費共通作業平臺」繳費方式外，再新增支援國際信用卡、虛擬帳戶及 Web ATM 的繳費方式，提供使用者更多元化的繳費方式。
- 三、可免除收取現金的點收、保管等風險，以及節省臨櫃收費所需之人力和時間成本。

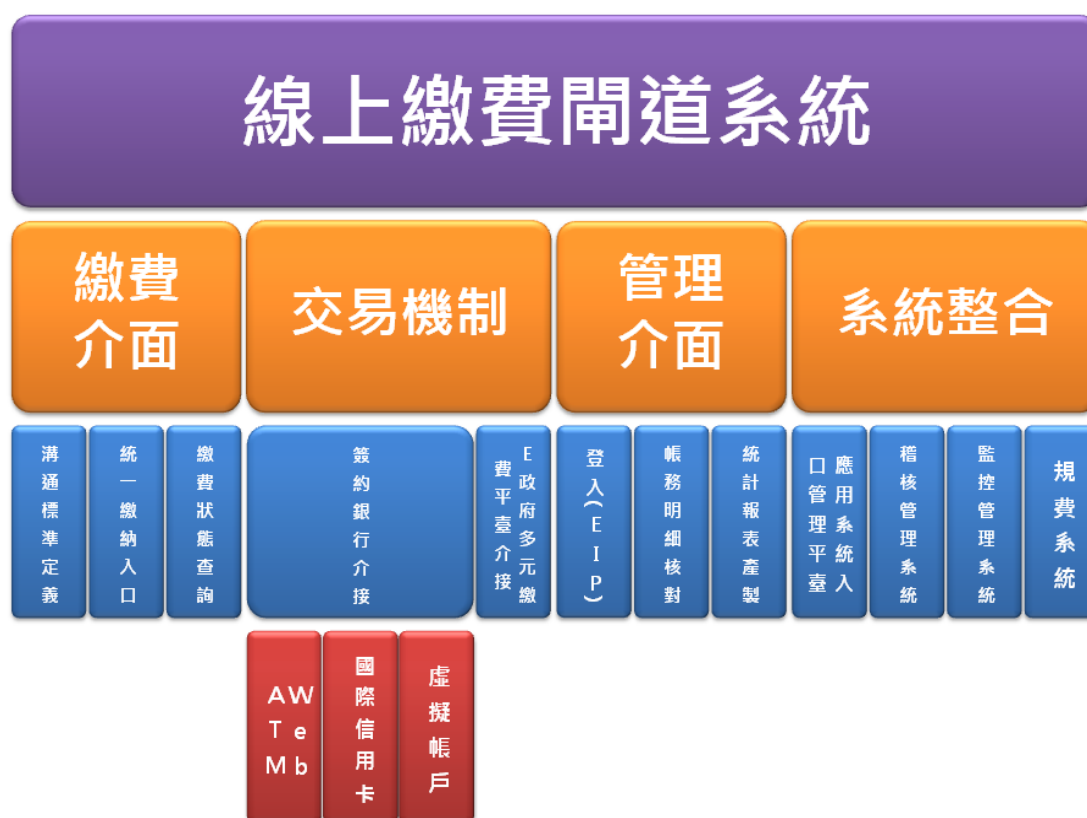


圖 一-5 線上繳費渠道系統整體示意圖

資料來源：移民署

第三節 未來移民署收費流程構思

壹、導入多元支付

移民署可以導入多元支付解決方案，降低現金使用率，從三部分下手，分別是信用卡、臺灣PAY。

貳、臨櫃收費開放信用卡

移民署為求民眾便利，各縣市服務站及機場港口櫃台須全面建置，故需多達 228 台刷卡機，目前市面上最大的刷卡提供單位為聯合信用卡處理中心，本研究將其與本署公庫帳戶所在臺灣銀行之優劣列表得知。

表 一-3 信用卡繳費平臺功能比較表(本研究整理)

功能	甲案 聯合信用卡處理中心 「公務機關信用卡繳費平台」	乙案 臺灣銀行 「電子化繳費稅處理平台」
1. 手續費	1. 「公務機關信用卡繳費平台」國內信用卡交易，每筆手續費依交易金額級距計算。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 1000 元以下：2 元 ➢ 10000 元以下：7 元 ➢ 50000 元以下：10 元 ➢ 100000 元以下：20 元 ➢ 100001 元以上：35 元 2. 國外信用卡交易，手續費依交易金額 2% 計算。	1. 「電子化繳費稅處理平台」國內信用卡交易，每筆交易手續費 3 元。 2. 國外信用卡交易，手續費依交易金額 2% 計算。
2. 刷卡機費用(含租金、押金)	1. 該中心可免費提供本署所需之 228 臺刷卡機。 2. 本署免付刷卡機租金及押金。	1. 臺灣銀行表示 108 年僅能提供本署部分所需之刷卡機，其餘在 109 年陸續補上。 2. 本署免付刷卡機租金及押金。
3. 刷卡機退費功能費用	使用信用卡刷退功能時不必負擔手續費。	使用信用卡刷退功能時本署須負擔刷卡金額 2% 手續費。
4. 系統介接	平臺已上線可配合本署進行介接作業開發、測試及上線預備。	平臺已上線可配合本署進行介接作業開發、測試及上線預備。
5. 發卡銀行	支援 33 家國內發卡銀行。	支援 27 家國內發卡銀行。

6. 刷卡機通用性	可使用信用卡(MASTER、VISA、JCB、銀聯卡等)及國際簽帳金融卡，悠遊卡、一卡通、愛金卡(iCash)及遠鑫卡(Happy Cash)，及行動支付 APPLE PAY、Google Pay、SAMSUNG Pay、台灣 Pay 感應交易。	可使用信用卡(MASTER、VISA、JCB、銀聯卡等)、一卡通及晶片金融卡，及行動支付 APPLE PAY、Google Pay、SAMSUNG Pay。
7. 已使用機關數	截至 108 年 4 月 1 日，已有 1,446 家公務機關、國營事業及公立醫療院所採用。	截至 108 年 5 月 10 日，0 家。

首先面對成本考量，由於行政院頒布行政命令，未來公務機關刷卡時，不得向民眾收取刷卡手續費，手續費回歸由單位自行吸收，本研究整理市面上刷卡收單單位的兩大系統聯合信用卡中心及財金資訊中心比較，並藉由公開招標方式，將刷卡機的整體布建委外辦理。

移民署包含 25 個服務站及 7 個國境的櫃台，都是未來實施多元收費的對象，統計移民署 15 個月的歲入證照費總計有 22 億 3,768 萬元，其中已線上申辦的系統可以使用信用卡繳費的收入有 11 億 6,767 萬元，尚有將近 46% 的 10 億 6,961 萬元還是用現金繳納，因此規劃每一個服務櫃台都必須使用刷卡機，是移民署多元支付的最後一哩路，分配數量如下：

表 一-4 櫃台數量彙整表(本研究整理)

服務站	櫃檯數
4640 基隆市服務站	5
4660 臺北市服務站	33
4680 新北市服務站	14
46B0 桃園市服務站	14
46D0 宜蘭縣服務站	4
46G0 花蓮縣服務站	5
46I0 連江縣服務站	3
4740 新竹市服務站	5
4770 新竹縣服務站	4
4790 苗栗縣服務站	3
47B0 臺中市第一服務站	12
47C0 臺中市第二服務站	5
47E0 彰化服務站	9
47G0 南投縣服務站	6
47J0 澎湖縣服務站	2
48A0 臺南市第一服務站	6
48B0 臺南市第二服務站	6
48D0 高雄市第一服務站	17
48E0 高雄市第二服務站	5
48H0 屏東縣服務站	8
48J0 臺東縣服務站	4
48L0 金門縣服務站	5
4840 雲林縣服務站	6
4860 嘉義市服務站	5
4880 嘉義縣服務站	5
49G0 金門國境事務隊	5
49D0 基隆港事務隊	5
49C0 高雄機場國境事務隊	2
4960 松山機場國境事務隊	2
49E0 臺中港國境事務隊	4
4930 桃園機場國境隊	6
49F0 高雄港國境事務隊	2

參、使用 QR Code 繳費

民眾只需使用 APP 軟體即可掃描 QR Code 繳費，目前市面上常見的行動支付有 LINE Pay、街口支付、台灣 Pay、Pi 錢包、PX Pay 等，公務機關首選推廣台灣 Pay。

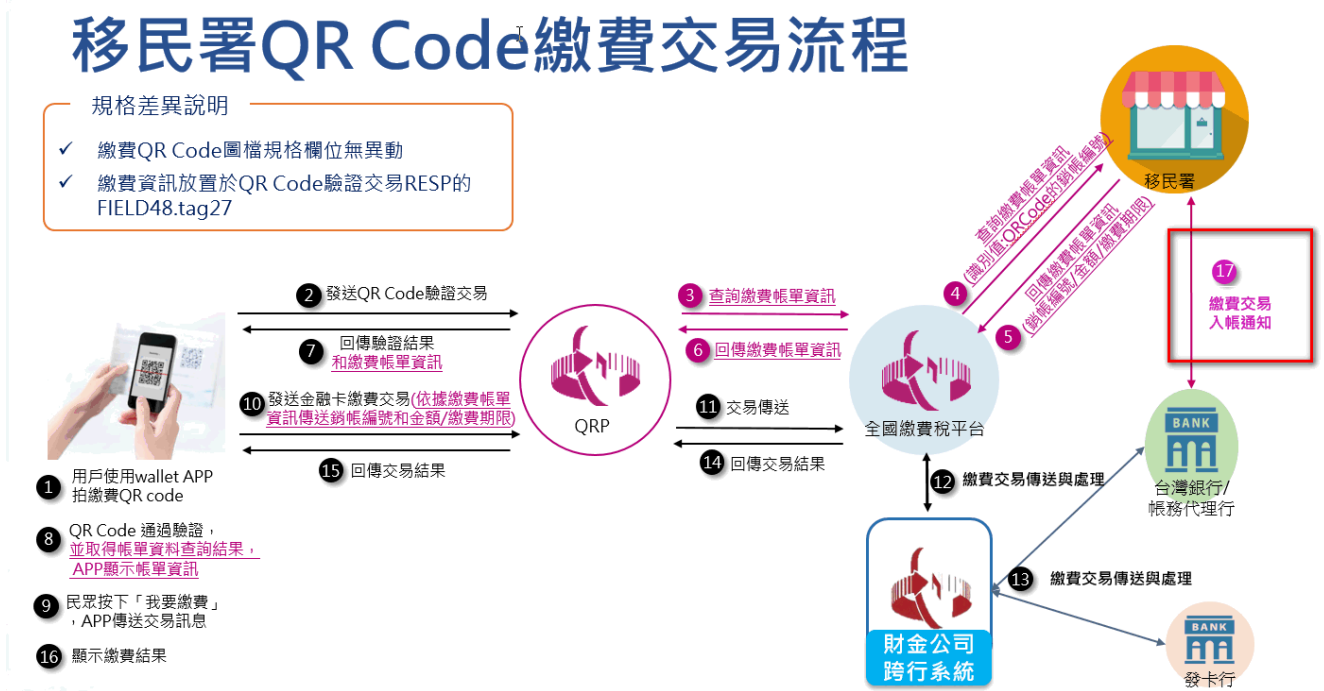


圖 一-6 移民署臺灣 PAY QR Code 繳費交易流程(本研究整理)

台灣 Pay 已日漸走入民眾生活，截至 2019 年 9 月底導入商家數逾 9 萬家，整合生活帳單與稅單超過 5700 種，可使用卡數達 949 萬張卡，交易金額逾新台幣 520 億元；推動已初具成效。

目前台灣 Pay 可整合各種生活帳單，涵蓋各項稅款、公用事業、政府規費及學雜費等，且連四大超商亦已導入，更與國際信用卡結合。為移民署行動支付打造基礎環境，鼓勵民眾使用有助於帶動產業新商機及完善以民需為本之數位新生活。

使用台灣 Pay 需建立起的統一規格及安控機制，如此才有利各銀行、基層金融機構、電支與電票等支付業者發展多元行動支付應用，提高 QR Code 支付效率及交易安全。

表 一-5 國內銀行 APP 支援台灣 PAY 彙總(本研究整理)

臺灣銀行 	土地銀行 	合作金庫銀行 	第一銀行 
華南商業銀行 	彰化商業銀行 	上海商業儲蓄銀行 	富邦行動銀行 
國泰世華 	高雄銀行 	兆豐銀行 	王道銀行 0-Bank 
臺灣中小企業銀行 	新光銀行 	陽信銀行 	三信商業銀行 
e 動郵局 	遠東國際商業銀行 	永豐銀行 	玉山銀行 
台新銀行 	日盛銀行 	中國信託商業銀行 	

第二章 結論與建議

第一節 結論

達成智慧政府必須能善用資通訊科技，強化政府與民間的資訊交流，健全政府與金融金流的結合，落實「建立具安全且可信賴的多元支付骨幹網路」等基礎架構，注重「法規與資安防護」的配套措施。

壹、推廣多元支付方式

以本署去年度歲入來源，線上申辦系統收費總額佔該年度總收費額度近六成，臨櫃支付佔該年度總收費額度 4 成，表示尚有 4 成的案件還需要臨櫃申請，若要提升電子收費的比率，繳費機制必須考慮民衆繳交規費之便利性。

現金的風險是每日 3 點半的時候要結帳入庫，如本署的服務站及櫃檯，每個工作日收費金額多達 324 萬元，在服務站收到民眾現金至每日結帳前的時段，現金皆是由各市服務站的同仁自行保管，曾經有過的案例是收到假鈔，收錯金額，掉錢，多錢的案例，由於錯帳是不允許的，每天都必須是正確的收費金額與正確的現金結帳，因此現金的保管也時常造成同仁工作中的心理壓力，多元支付的好處是免除現金的風險，然依然有入帳對帳的時間成本，也就是金流與資訊流並非同步，衍生出對帳問題、也導致作業時間長。

表 二-1 移民署近 15 個月收費方式彙總(本研究整理)

	服務站臨櫃現金 繳費筆數/金額	國境大隊臨櫃現金 繳費筆數/金額	線上國內信用卡繳費 筆數/金額	線上國外信用卡繳費 筆數/金額(元)
1~1000 元	516,976 筆 \$342,690,300 元	139,608 筆 \$50,520,000 元	535,446 筆 \$358,721,000 元	174,355 筆 \$116,245,900 元
1001~10000 元	232,157 筆 \$610,815,300 元	0 筆 \$0 元	211,124 筆 \$467,091,800 元	7,711 筆 \$14,010,720 元
10001~50000 元	2,871 筆 \$56,870,500 元	0 筆 \$0 元	13,377 筆 \$206,513,200 元	0 筆 \$0 元
	117 筆	0 筆	67 筆	0 筆

50001~100000 元	\$7,588,000 元	\$0 元	\$4,060,400 元	\$0 元
100001 元 以上	9 筆 \$1,135,200 元	0 筆 \$0 元	4 筆 \$523,000 元	0 筆 \$0 元
筆數總計	752,130 筆	139,608 筆	760,018 筆	182,066 筆
金額總計	\$1,019,099,300 元	\$50,520,000 元	\$1,036,909,400 元	\$130,256,620 元

為將多元支付的繳費開道系統整合現有的移民資訊雲端服務，本研究設計出整合移民資訊雲端服務的具體細部規劃。雲端 IaaS 服務部分，評估出未來雲端資源池前後台硬體資源及使用多元支付系統所需虛擬資源；雲端 PaaS 服務部分，提出整合雲端資料庫及企業服務匯流排(ESB)之解決方案；而雲端 SaaS 服務，詳細地進行監控管理系統及線上繳費開道系統之流程設計及整合方式。

依照本研究所提出的收費流程加入多元支付改造及設計規劃，可大幅減少移民署各服務站的工作量，省下申請案的收件、結帳、擔心的內在企業成本，減去出納以及保全的奔波勞頓和相關支出，並簡化繁瑣的對帳手續以節省時間和人力，同時透過繳費開道的資料提高資料的正確性，達成更優質的繳費服務。

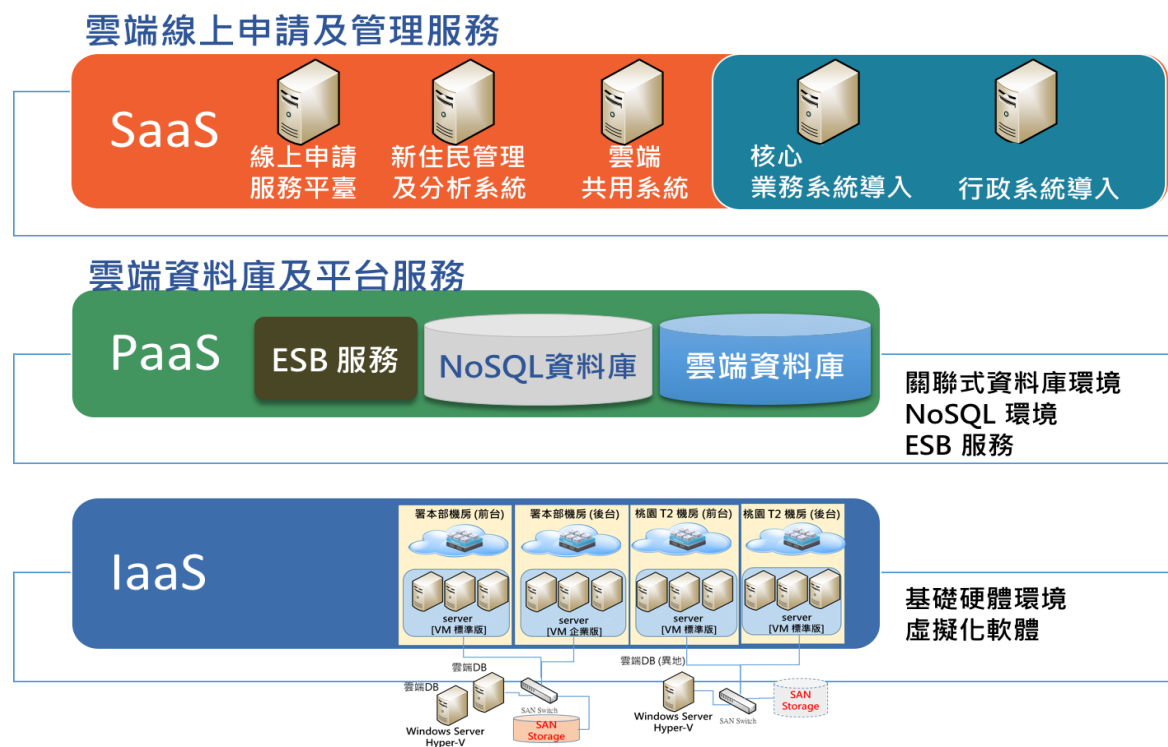


圖 二-1 移民資訊雲端服務示意圖 資料來源：移民署

貳、其他政策效益或不可量化效益：

- 一、簡化外籍白領人士來臺之申辦流程，整合跨部會流程提供單一服務窗口，提升政府服務效率，實現便利、快捷、優質的服務目標，達成「以民為本」及「創新施政」的政策目標。
- 二、免除申請者往返多個機關間之舟車勞頓之苦，降低民眾臨櫃申辦之不便與時間交通成本，提升外籍白領人才來臺發展之意願。
- 三、簡化跨機關間之公文往返流程，減少各機關紙張使用，落實政府「節能減碳」之政策目標。

財政部於 2018 年 12 月 6 日院會報告，已提出「台灣 Pay QR Code 共通標準」，用以推動行動支付。且因應金融科技發展趨勢，希冀 2025 年行動支付普及率能到達 90%以上，行動支付普及率提高已經是全球共識，為落實普及行動支付，越來越多的銀行將與財金資訊股份有限公司合作，將「台灣 Pay」國內 QR Code 規格標準化，標準化後不但會強化安控機制並與國際接軌，帶入更多的潛在使用客戶，提供民眾更便捷的金融服務。

「台灣 Pay」具共通規格特性，與其他國家發展行動支付趨勢相符，建構臺灣行動支付環境之標準及基礎，提供安全交易設計，更改善民眾或商家現行串接不同支付業者應用介面之困擾，讓所有支付業者共同參與降低成本。財政部將賡續督導各公股銀行擴大「台灣 Pay」支付項目及應用型態，透過整合相關生活帳單，結合各銀行客戶資源，建立更多元應用場域與服務功能，促進商家經濟發展，推動民眾有感之數位服務，營造更多元、便捷及安全的行動支付生態圈，普及行動支付及雲端發票，共同達成政府、民眾、商家與業者多贏目標。

第二節 建議事項

根據金管會銀行局發布最新資料顯示，台灣使用電子支付使用者人數(已註冊並開立電子支付帳戶且尚未終止契約之使用者人數，非使用人次)，於 108 年 10 月已達 6,051,904 人，相較台灣人口總數也就代表台灣使用電子支付比率已逾 26%，若扣除年幼未持手機者，比率近 50%，顯見台灣人可以接受使用電子支付的消費習慣，政府只需提供良性的商業競爭環境，法規適切的鬆綁，後端電子支付與銀行、國庫間的渠道打通，也就為電子支付業者提通便利的介接方式，民眾自然不了解政府背後的推動有多麼辛勞，但民眾見各個電子支付如雨後春筍般成長，也會認知這是政府在業者背後幫忙、放關注、勤推動才能有的成果，本研究提出以下建議建議，短期須讓多元支付的環境架構穩定，並用優惠吸引民眾使用，中長期可降低營運成本，政策法規配合調整。

壹、短期建議

一、使用臺灣 PAY，行政院正積極推動推動智慧國家，多元支付使用率提高為具體表現智慧國家方式之一，民眾最常使用多元支付的原因，依序為覺得方便、優惠夠多、習慣、省時間、體驗觀感佳。方便為民眾攜帶手機出門的既定要素，移民署無法著墨，而優惠夠多卻是本署可以施展的地方。例如使用臺灣 PAY 付費的民眾辦理抽獎，可以隨機抽選民眾贈與不同城市往返機票，由於辦理移民署業務的民眾一定會用到機票，本項優惠對民眾非常有吸引力。

表 二-2 民眾最常使用多元支付的原因(資料來源：資策會 2017Q4)

很方便	如出門只帶手機就好、不用帶現金或實體卡	50.0%
有優惠	如能有折扣、積點、贈品	46.0%
已習慣	如在能使用的地點，就會先想到使用行動支付	22.6%
能省時	如整體結帳時間減少	22.2%
體驗佳	如工具設計很好上手、操作介面直覺好用	20.0%

二、與不同的多元支付結合，根據資訊工業策進會產研情報研究所調查顯示，臺灣行動支付品牌的使用情形，消費者經常使用的前五個品牌為「LINE Pay」、「街口支付」、「Apple Pay」、「Google Pay」與「台灣 Pay」。移民署因必須遵行行政院的政策及協助內政部推廣的前提下，率先與臺灣 PAY 整合，透過臺灣 PAY 的 QR CODE 支付將使收費、對帳流程更迅速便利，然未來可開發結合市場上最多人使用的「LINE Pay」、「街口支付」等，一舉將「LINE Pay」、「街口支付」的既有客戶納入成為移民署規費多元收費的潛在使用者。

三、刷卡機的連線方式調整，本署網路架構上屬於內外往分離，所有業務系統均為內往使用，使用刷卡機時連結本署內網系統另需透過電話撥接的方式讓刷卡機連線，此一方法造成每一台刷卡機要連接額外的分機線路，且透過電話傳統撥接的方式速度較慢，因此可以變更成為使用網路，並且在內外網隔離的區域中架設 DMZ 隔離區，所有的刷卡機透過特定的 VPN 連線方式到隔離區後，再藉由隔離區的中介程式向銀行連線，如此不但可以符合資安需求，連線也較穩定。

貳、中長期建議

一、擴大行動支付之運用及創新：

1. 打造友善支付與法規環境：鼓勵業者將既有金融支付工具與新興科技結合，積極導入國內小型商家，建置有利支付環境及推動便捷行動支付服務通路，並配合市場需求，適時滾動檢討法規，協助金融機構發展多元化支付工具及開拓應用場域。

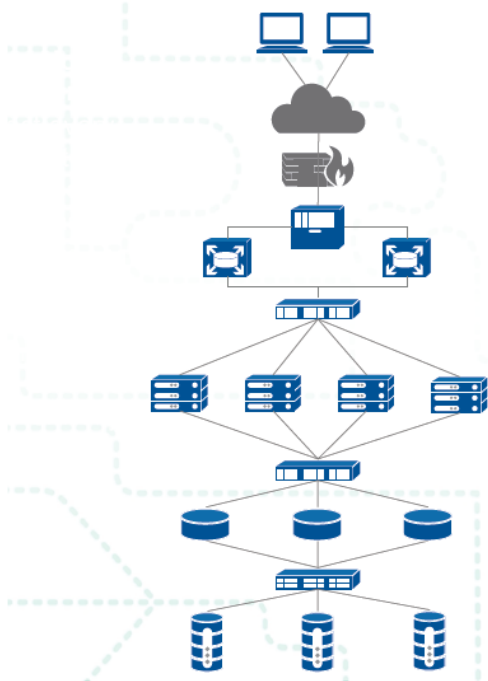
2. 加速整合電子化支付端末設備：整合方向朝維持市場自由整合活潑性，並提高設備之共通性與外接功能擴充之彈性。

3. 提升公部門及醫療機構提供電子化支付服務：強化「信用卡公務機關繳費平臺」及「全國繳費平臺」之功能，並持續推廣公部門及醫療機構積極提供電子化支付服務。

二、導入即時監測管理系統，現行市面上要計算系統是否穩定的軟體蓬勃發展，舉凡證卷業、金融業、電信業等都有需求，有鑑於系統穩定程度是使用者持續使用多元支付的因素，建議導入即時監測管理系統，將系統穩定度列為稽核指標。透過自動偵測分析網路流量以查看網路穩定度，且須針對網路流量封包自動分類，透過非侵入式的網

路流量蒐集，分析應用程式效能與異常、發現有無未知的通訊協定等。另外針對伺服器資源及資料庫效能監測，AD 及 DNS 有無正常，讓維運系統人員順利提前了解發生系統當機的風險並避免之。

即時的端到端監測管理



Client端
Fat clients, web browsers, mobile devices, VDI clients

網路層
Firewalls, load balancers, WAN accelerators, switches, routers

Web Tier
My mobile portals
Public website

Web Services
RSP

Application Tier
Java/.NET, Enterprise Apps

Shared Services
Authentication, DNS, FTP

Database Tier
Oracle, SQL Server, DB2, Informix, MySQL, Postgres, Sybase

Storage Tier
SAN, NAS

哪些用戶群被影響?
用戶在網路上的行為視什麼?
上次的更新造成了什麼樣的影響?

我的Application在網路傳輸中順暢嗎?
我的Load Balancer有沒有優化空間?
我的防火牆是否有任何問題?

哪些伺服器慢? 哪種網址功能特別慢?
錯誤訊息式什麼?

哪些web service 有異常?
我的第三方信用卡授權花了多少時間?

我的效能正常值是多少?
問題是來自於網路層還是應用層?

用戶LDAP/Diameter登入過程有設定好嗎?
DNS是否有任何的錯誤設定?

哪些SQL 指令特別慢? 用了什麼method?
有沒有任何的DB錯誤?

讀取Storage 花了多少時間?
哪些用戶在讀取敏感資料?

附錄一

附錄二

電子支付機構業務統計表

單位：人、新臺幣千元

資料月份：108年10月

電子支付機構 名稱	使用者人數	當月代理收付實質 交易款項金額	當月電子支付帳戶 間款項移轉金額	當月收受儲值 款項金額	支付款項餘額
臺灣銀行	13,138	3,988	0	0	0
臺灣土地銀行	2,462	1,601	0	0	0
合作金庫商業銀行	4,935	11,623	0	0	0
第一商業銀行	20,757	9,674	0	0	691
華南商業銀行	1,260	7,687	0	0	387
彰化商業銀行	12,649	7,721	0	32	1,553
上海商業儲蓄銀行	302	374	0	0	0
台北富邦商業銀行	1,471	7,311	0	0	532
國泰世華商業銀行	632	7,870	0	0	0
兆豐國際商業銀行	1,237	17,396	0	0	7,720
臺灣中小企業銀行	1,607	802	0	0	0
臺灣新光商業銀行	406	29,587	0	0	728
陽信商業銀行	4,170	191	0	0	0
遠東國際商業銀行	38	10,409	0	0	0
元大商業銀行	1,015	45,398	0	0	886
永豐商業銀行	415,548	12,705	0	0	3,904
玉山商業銀行	1,066,734	1,346,885	0	0	83,512
台新國際商業銀行	14,790	240,498	0	0	4,874
中國信託商業銀行	331,065	20,089	0	106	34,681
一卡通票證股份有 限公司	1,874,079	326,957	398,216	1,055,246	534,782
愛金卡股份有限公 司	13,072	796	3	1,438	1,043
國際連股份有限公 司	29,313	6	75	84	1,275
橘子支行動支付股 份有限公司	217,304	5,587	456	3,896	14,116
街口電子支付股份 有限公司	1,115,797	1,125,881	801,193	1,652,445	505,206
歐付寶電子支付股 份有限公司	851,417	150,438	42,064	9,840	188,348

電子支付機構業務統計表

單位：人、新臺幣千元

資料月份：108年10月

電子支付機構 名稱	使用者人數	當月代理收付實質 交易款項金額	當月電子支付帳戶 間款項移轉金額	當月收受儲值 款項金額	支付款項餘額
簡單行動支付股份 有限公司	36,881	1,788	1,353	1,634	2,185
中華郵政公司	19,825	25,990	0	0	0
總計	6,051,904	3,419,252	1,243,360	2,724,721	1,386,423

一、資料來源：各電子支付機構自行申報

二、揭露項目及認定標準：

- (一)使用者人數：已註冊並開立電子支付帳戶且尚未終止契約之使用者人數。
- (二)當月代理收付實質交易款項金額：電子支付機構當月提供使用者代理收付實質交易款項服務之金額(含與境外機構合作或協助境外機構於我國境內從事之代理收付款項服務)。
- (三)當月電子支付帳戶間款項移轉金額：電子支付機構當月提供使用者電子支付帳戶間款項移轉服務之金額。
- (四)當月收受儲值款項金額：電子支付機構當月收受使用者儲值款項之金額。
- (五)支付款項餘額：電子支付機構當月月底所保管使用者支付款項之餘額。

參考書目

1. 金融監督管理委員會，2018，《金融監督管理委員會 107 年年報》。
2. 金融監督管理委員會，2019，《2019 年 10 月分信用卡、現金卡、電子票證及電子支付機構業務資訊》。
3. 沈建州，2018，《顧客使用行動支付意願影響因素之研究-以台灣 Pay 行動支付(t-wallet APP)為例》，碩士論文，中華大學企業管理研究所。
4. 〈企業流程再造〉，網路維基百科，檢索日期 2019 年 12 月 10 日，取自：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%BC%81%E4%B8%9A%E6%B5%81%E7%A8%8B%E5%86%8D%E9%80%A0>。
5. 王聲威，2012，《資訊科技促成政府服務創新之研究》，博士論文，臺灣大學資訊管理學研究所。
6. 許雅菱，2013，《中小企業採納雲端服務之重要課題》，碩士論文，雲林科技大學資訊管理系碩士班。
7. 黃弘侑，2010，《企業流程再造之相關研究-以製造業 S 公司為例》，碩士論文，國立臺東大學資訊管理學系碩士班。
8. 黃敦銘，2012，《臺灣企業雲端服務的評估》，碩士論文，亞洲大學資訊工程學系碩士班。
9. 邱孟秋，2013，《公營機構物料管理流程再造之研究》，碩士論文，東海大學企業管理學系碩士班。
10. 陳婉如，2013，《雲端服務導入之影響因素-以高雄科學軟體園區之公司為例》，碩士論文，國立屏東科技大學資訊管理系碩士班。
11. 資策會，2017Q4，行動支付大調查。
12. 紀雅齡，2017，《影響採用行動支付繳納政府規費或稅款意圖之因素》，碩士論文，國立中正大學資訊管理系研究所。
- 13.

附件二

內政部○○年度自行研究報告檢核表

研究題目：	研究單位(機關)：
計畫性質： <input type="radio"/> 社會科學 <input type="radio"/> 自然科學	研究領域：
研究期程： 年/月/日~年/月/日	研究報告提出日期： 年/月/日
研究人員：	研究人員電話：
研究報告是否公開： <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (屬限閱或機密性)	研究報告是否有在其他機關獲獎、涉抄襲或係學位論文之情事 <input type="radio"/> 是 (如有此類情事除撤銷獎勵外，並視情節輕重議處研究人員) <input type="radio"/> 否
研究目的 (二百字以內)	
研究發現及建議運用情形 (六百字以內)	
研究報告內容主要參考之相關研究 (六百字以內) (包含共同、委辦、委託研究或相關學術期刊、論文等)	

附件三

內政部 年度自行研究報告評審表

研究題目：				
評審項目	評審標準	配分	評分	審查意見
一、研究主題	(一) 對於政治革新研提新方案或心制度，具有價值者。 (二) 對於機關業務研提具體辦法，具有效益者。 (三) 對於行政措施研提改進方法，能獲致便民效果者。 (四) 對於行政管理制度及管理方法，研提改善方案，能增進辦事效能者。 (五) 對於機關組織或法令規章研提調整修正意見實施後能收精簡效果者。 (六) 對於機關研究發展工作之推動，能有顯著成效者。 (七) 其他研究發明，具有理論創新或實用價值並有益於機關業務及行政革新者。	二十分		
二、研究方法	(一) 理論基礎妥當。 (二) 研究方法適當。 (三) 參考資料完備。 (四) 資料出處明確。	十五分		
三、結構與文字	(一) 結構嚴謹。 (二) 層次分明。 (三) 文辭通暢。	十五分		
四、問題分析與發現	(一) 剖析問題周延深入。 (二) 分析適切。 (三) 發現具體。	二十五分		

五、結論與建議	(一) 結論具創新及參考價值。 (二) 建議具體可行。	二十五分				
合計			評審 委員 簽章		審 查 日 期	

