國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

臺中市政府社福便利站 -育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辨

執行單位:中華民國資訊軟體協會 中華民國 109 年 12 月

目錄

- `	緣起	1
ニ、	目的	1
三、	測試方法	2
四、	測試需求	2
五、	測試服務流程	3
六、	測試成員背景	3
セ、	測試結果分析	4
八、	建議方案	8
九、	結語	10
附件-	- : 測試紀錄表	11

表目錄

表	1:	關鍵步驟遇到的困難及使用行為	. 4
表	2:	系統易用性量表	. 5
表	3:	網站服務優化順序	10

圖目錄

圖	1	:	Γź	了有	未	滿	2	歲	兒	童	育	兒	津	貼	線	上	申	辨	┛	服	務	流	程	鬬	鍵	步	驟	×	•	••	••	•••	3
圖	2	:	申討	青表	填	寫	資	料.	正,	確	,	但	錯	誤	訊	息	持	續	顯	示	畫	面	•	••	••	••	••	••	•	••	••	•••	6
圖	3	:	「持	作行	·序	┛	的	文	字	說	明	不	符	合	使	用	者	普	遍	理	解	•	••	••	••	••	••	••	•	••	•••	•••	6
圖	4	: -	上住	專資	料	必	填	欄	位	資	訊	,	但	事	先	未	說	明	•	•••	••	••	••	••	••	••	••	••	•	••	•••	•••	7
圖	5	:	申我	庠案	件	進	度	查	詢	查	無	資	料	•	••	••	••	•••	••	•••	••	••	••	••	••	••	••	••	•	••	•••	•••	7
圖	6	: ;	排彳	亍序	文	字	調	整	示	意	圖	• •	• •	••	••	••	••	•••	••	•••	••	••	••	••	••	••	••	••	•	••	•••	•••	8
圖	7	:	申討	青文	件	提	醒	示	意	圖	••	•••	• •	••	••	••	••	•••	••	•••	••	••	••	••	••	••	••	••	•	••	••	•••	9
圖	8	:	申訪	青案	件	進	度	查	詢	整	合	育	兒	津	貼	申	辨	案	件	查	詢	示	意	圖	•				•	••			9

一、緣起

政府網站是機關在網路世界的虛擬門市,政府網站設計良窳影響民眾對 機關服務的觀感與評價,其中網站易用性測試(Usability Test)扮演至關重 要的角色。依據國際 ISO 9241的定義,易用性為服務的使用者在特定情境中 為達特定目標,其所需具備之有效性(Effectiveness)、效率性(Efficiency) 與滿意度(Satisfaction)。簡言之,使用者在使用機關的服務時,是否有滿 足使用者的目標,使用情境是否具有效性及效率性,即為易用性。易用性測 試即是測試上述三個面向之內容,檢視服務對於使用者的表現。

為推廣政府網站易用性之設計理念,降低機關網站導入使用者測試門檻, 國家發展委員會(以下簡稱本會)於109年設立政府網站易用性測試群眾外包 (Crowdsourcing)服務,以出生、就學、就業、就養、終老、醫療、交通等與 民生常用上線網站為推動標的,涵蓋中央與地方政府網站,期透過群眾智慧 雲端測試群機制,提供機關便捷的網站使用者測試服務,降低機關網站導入 使用者測試門檻,以有效提升機關網站服務品質。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試群眾外包(Crowdsourcing)服務,瞭解使 用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題,並可參考設計專家建 議,研擬網站精進之方向,從而提升網站服務易用性與親和性,建構以民 為本的政府網站服務環境。

1

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄:使用者中心設計建議(草 案)。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一,經常被用來作為檢驗網站 設計是否具有良好的使用者體驗,目的是檢視既有的網站與服務,其使用 者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下:

- (一)說明測試的目的與注意事項:讓測試員瞭解測試目的為協助機關提升 網站易用性,並提醒測試員測試前不需過度準備與檢視網站任務,同 時測試過程需透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務:本測試採用放聲思考法作為評核方法,完成指派之任務。 放聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中,將其內心的想法用語 言表達,幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表:請測試員寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表:請測試員填寫系統易用性量表,測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議:設計專家進行評估,依測試結果剖析流程可改善之 方法。
- (六)彙整測試結果:進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1. 申請單位: 臺中市政府資訊中心
- 2. 申請時間: 109 年 8 月 14 日
- 3. 網站名稱:臺中市政府社福便利站
- 4. 網址:https://i-welfare.taichung.gov.tw/people/index
- 5. 網站目標族群:臺中市民眾
- (二)測試標的
 - 1. 服務名稱: 育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦
 - 2. 服務目的: 簡化臨櫃辦理流程
 - 3. 测試目的:想了解育有未满2歲兒童育兒津貼線上申辦流程

4. 預期完成操作時間: 20 分鐘

5. 預期服務產出:收到申請成功信件,後續審核通過會再寄信通知。

五、測試服務流程

目前服務流程須操作7個關鍵步驟,如下圖1。



圖 1:「育有未滿2歲兒童育兒津貼線上申辦」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為臺中市民眾,測試員以居住臺中市為主, 其它家有 0-2 歲嬰兒為輔。2 位一般民眾與1 位 UX 設計師進行機關網站易 用性測試。科技程度高,平常皆慣用電腦和智慧型手機聯絡與工作相關事務。

- (一)測試者1:女性、29歲、經營幕僚人員、居住於臺中、未使用過該網站,一天使用電腦4~5小時。
- (二)測試者2:女性、36歲、維修服務人員、居住新北市、家有0-2歲嬰兒、未使用過該網站,一天使用電腦4~5小時。
- (三)測試者3:男性、40歲、UX設計師、居住於臺中、未使用過該網站, 一天使用電腦8小時以上。

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1. 關鍵步驟遇到的困難及使用行為,彙整如下表。

表 1: 關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵	步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況		
1	臺中市政府社福便 利站首頁,點選 「育有未滿2歲兒	特定解析度 會有點跑 版。	無	無		
	童育兒津貼線上申 辦」					
2	申請說明頁,點確 定	無	無	無		
3	進入民眾登入頁, 輸入帳密取得通行 碼或註冊	必須用自然 人憑證註 冊。	已有帳號	無		
4	收 mail, 輸入通行 碼, 再點登入	無	無	無		
5	申辦清單列表頁, 點新增按鈕	無	無	無		
6	填寫表單,點完成 申請	錯誤提示在 輸入正確後 不會消失。	無	無		
7	收到申請成功通知 信件,後續審核結 果會再通知	無法進度查 詢。	無	無		

2. 测試者操作此服務時間較機關單位預期少 5 分 24 秒

完成平均時間:<u>14</u>分 <u>36</u>秒

- (1)測試者1:18分38秒。操作中有3個問題,可以自行解決;4個問題無法完成須重新找。
- (2) 測試者 2:11 分 59 秒。操作中有 14 個問題,可以自行解決。

- (3)測試者3:7分12秒。有1個操作問題,但可以自行解決13分10
 秒。操作中有8個問題,可以自行解決;1個問題無法完成須重新 找。
- 3. 透過系統易用性量表(System Usability Scale, SUS)瞭解使用者的認同程度,本服務 SUS 分數¹平均為 70 分(詳參表 2)。

使用者的感受來自於使用網站完的總體印象,此測量為使用網站 服務後施行,對每個題目進行 1-5 點評分(非常同意為5點,非常不 同意為1點)。根據易用性量表研究建議,SUS 分數均值為 68 分,若測 量分數在均值以下者,則表示其服務易用性急需改善。

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3評分
1	我想我會願意經常使用這個網站。	5	3	4
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	2
3	我認為這個網站很容易使用。	5	3	4
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	4	2	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	4	3	3
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	3	3
7	我可以想像大部份的人很快就可以學會使用這 個網站。	4	3	4
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	1	2	2
9	我很有自信能使用這個網站。	5	3	4
10	我需要學會很多額外的資訊,才能使用這個網 站。	1	2	2
總分	_	82.5	57.5	70

表 2: 系統易用性量表

¹ 依 SUS 計算公式而得,奇數題將各題的分數減1,得到每題的分數;偶數題用5減去每一題的分數,得到每題 的分數。所有題目分數加總乘以2.5,即 SUS 總分。相關參考網站:<u>https://reurl.cc/R1qjDx</u>、 <u>https://reurl.cc/j5Wkpp</u>

序	問題	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分
分數	均值		70	

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一),整理出4項關鍵議題。

1. 表單輸入錯誤訊息未在適當時間出現

填寫申請表單,資料錯誤的提示訊息在輸入正確後並無消失, 影響使用者判斷資料填寫的正確性,降低效率(如圖2)。

				109/10/06	
	【受照顧兒童資料】				
	●姓名	測試姓名	●出生日期	109/03/11	
	◎ 身分證字號	·····································	斗輸入正確 吳訊息不會消失	長女 🗸	
	●戶籍地址	臺中市 南屯區 田心里 文心路一段333號	星 🗸 12 鄰		
	【郵局帳戶】	☑ 為申請人資訊			
-	●戶名	石芸瑄	ᢒ身分證字號	Q223956690	
5	€局號	1002222 【局號】的格式錯誤,請重新輸入!	資料輸入正確 錯誤訊息不會消	339999 失	
77/2	【上傳資料】				
[]]]	❷檔案上傳				- C

圖 2:申請表填寫資料正確,但錯誤訊息持續顯示畫面

2. 說明文字不易理解

「排行序」的文字說明不符合使用者普遍理解,不清楚用意的民 眾會一頭霧水,降低效率(如圖 3)。

	●排行序	◎ 第1、2名 ○ 第3名以上	名	
	❷監護人	◎ 父母共同監護 ○ 父親 ——————————————————————————————————		
	【申請人】		襄民眾一時間不知道用意 ————————————————————————————————————	
[]]]	●姓名	石芸瑄	●性別 女	177
///				

圖 3:「排行序」的文字說明不符合使用者普遍理解

3. 未事先告知必備文件

系統在資料上傳鎖定「圖片檔案」務必要上傳後才能送出表單,但事先並無說明要準備這些圖片檔案資料,如果使用者手邊無檔案,輸入完大量資料後無法馬上辦理,只能下次重新來過(如圖4)。

	【上傳資料】		
-	❷檔案上傳	郵局存摺儲金簿封面影本 <mark>範例檔案</mark> 選擇檔案 <mark>必須填寫</mark>	
		共同監護人(非申請者)身分證(護照或居留證)正反面 (非共同照顯免付) 範例檔案	
		戶口名簿影本(需含受照顧兒童資料及【記事欄 位】) 乾勞檔案	- 8
	● 個資使用	────────────────────────────────────	
	ᢒ 切結聲明	□ 如果使用者沒有檔案,輸入資料後也只能下次重新申請 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	

圖 4:上傳資料必填欄位資訊,但事先未說明

4. 申辦進度查詢查無資料

申請後以申辦案件進度查詢查無資料(如圖 5)。

臺中市政府 社會局 社福便利站 Social Affairs Bureau Taichung City Government	❷石芸瑄 你好 -	福利導航2.0	案件申辦進度查詢	福利資格查詢
▲ ● ● 日 触客性准 度 香 詞 民 ^{要 版}			a ** =	日前五天,内能安从
● 〒 加 示 そこと ● ● 氏 小 版 本物画見な 今 の 男 ぶ み 進 の で 、 本 物 自 入 健 取 悠 や 進 在 ()				日則貝圓・甲肼条件
旦詞國民年並來寬減充進後 「 一旦詞者心障繁輝定進後 「 一回詞者」「障難案件進度查詢結果(查詢結果僅供參考,實際以收到的公文核定結果為主)				つ剩餘使
查無結果				
	③ 滿意度調查			
	←回首頁 ↑Top			

圖 5:申辦案件進度查詢查無資料

八、建議方案

臺中市政府社福便利站「育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦」為 提供民眾育有未滿 2 歲兒童育兒津貼線上申辦流程之服務,根據測試結 果分析的 4 項關鍵議題「表單輸入錯誤訊息未在適當時間出現」、「未事 先告知必備文件」、「說明文字不易理解」及「申辦進度查詢查無資料」, 整理出 4 項建議方案,詳細說明如下:

(一) 修正表單錯誤提示的功能

修正改善表單錯誤訊息提示的功能,資料正確後錯誤訊息應消失,避免影響使用者判斷資料填寫的正確性。

(二) 修改排行序的文字說明以符合日常習慣

此欄位的用意是判斷是否為第3名以上子女,因為津貼補助金額 不同。建議修改該欄位的文字說明方便使用者理解用意(如圖 6)。

€是否為第3名以上子	女?	● 否 ○ ♬	1,為第	3名以上子	女	名	
€監護人	0	父母共同監護○	父親	監護○	母親監護		

圖 6: 排行序文字調整示意圖

(三) 事先說明應備文件檔案, 需備齊才能申辦

前往申辦表單前,事先說明應備的文件檔案,提醒使用者務必備 齊才能申辦,避免使用者手邊無檔案造成流程中斷(如圖 7)。

⑤ 臺中市政府 社會局 社福便和 Social Affairs Bureau Flaichang City Government	站	●使用
有有未滿2歲兒童 育兒津貼線上 申辦	申請說明: 線上申辦育兒津貼需準備下列文件檔案 • 幼兒及申請人身分證明文件 • 幼兒或申請人之金融機構帳戶影本 • 其他相關佐證資料 (@##3&WLF5@#@##@#%?### 檔案資料必須上傳完整才能辦理 確認文件檔案都準備齊全?	× 家件申辦 進度查詢
新手導覽	More → 分站連結	

圖 7:申請文件提醒示意圖

(四) 將育兒津貼整合到申辦進度查詢

目前申辦進度查詢並找不到育兒津貼的資料,建議將育兒津貼的 資料也整合到申辦進度查詢(如圖 8)。

	条件進度	2 章 詞 民眾版					(# 首頁 / 目	前頁面:申辦案件)	書度查詢(民力)	【版)
案號		申請日期	受照顧兒童姓名	受照顧兒童身分證	受照顧兒童戶籍地 址	案件狀態	功能			
109H40	00279	109/09/04	測試	A123456789	臺中市南區永和里 1測試地址	申請				
109H40	00281	109/09/04	金金	N128049285	臺中市西區東昇里 3測試路2號	申請				

圖 8:申請案件進度查詢整合育兒津貼申辦案件查詢示意圖

以上4項建議方案,依據使用者測試過程中易發生中斷點與易用性3面向 評估,列出網站服務優化順序如表3,依數字小為優先,即在使用者的操作過程 中,使用者是否能感受到立即性的改善,並解決主要問題為優先項目,作為機 關後續網站優化的參考依據。

表 3:網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
表單輸入錯誤訊息未在適 當時間出現	1. 修正表單錯誤提示的功 能	2	有效性 效率性
說明文字不易理解	 修改排行序的文字說明 以符合日常習慣 	3	效率性 满意度
未事先告知必備文件	 事先說明應備文件檔 案,需備齊才能申辦 	1	有效性 效率性
申辦進度查詢查無資料	 將育兒津貼整合到申辦 進度查詢 	4	效率性 满意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎,分析流程中之議題,並提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議。

以上建議方案提供臺中市政府社福便利站「育有未滿2歲兒童育兒津 貼線上申辦」服務未來精進方向與設計參考,建議後續可會同利害關係人 (包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之 執行細節,讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一:測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義:1(白底色)→順利完成;2(黃底色)→有一些問題但可自行解決;3(紅底色)→ 無法完成,無法進入下一頁或是選錯

測試者1:

頁面 名稱	臺中中市政府社福便利站 臺中中市政府社福便利站		臺中中市政府社福便利站	EMAIL
畫面	CENTROLISA LECENS	ARROW ARROW ARROW OF ARROW A	日本の 日本の	<mark>今日通行碼</mark> 離野的市民, 您好: ^{您的通行碼為:H8Y4} 提醒您:此封信磕為系統發出,請勿直接點選回覆! Copyright © 2020 臺中市政府社會局. All rights reserved.
碰到	1. 進入社福便利站首頁	1. 點入育有未滿兩歲兒童育兒津	1. 輸入帳號密碼,使用 mail	1.Mail 通行碼
的狀		貼線上申辦	取得通行碼	
況或				
問題				

頁面	育有未滿2歲兒童育兒津貼線	育有未满2歲兒童育兒津貼線上	育有未滿2歲兒童育兒津貼線	育有未滿2歲兒童育兒津貼線
名稱	上申辦-清單	申辦-申辦	上申辦-申辦	上申辦-申辦
畫面		LADIA elle LADIA LADIA LADIA <		BAA HUT BAAB BAAB CHERY HUTH BAB BAB CHERY CHERY BAB BAB CHERY CHERY BAB BAB CHERY JAB BAB BAB
碰到	1. 進入後點選申請功能	3. 填寫受照顧兒童資料, 在填寫	2. 一開始不太明白排行序的意	1.填寫申請人地址資料
的狀		身分證時出現格式錯誤問題,原	思為何,後來理解為出生順序	
況或		以為需要以臺中中市B開頭的身		
問題		分證申請,但使用後還是呈現格		
		式資料錯誤,後來使用		
		B223350598 才能,將其中一個數		
		字改掉就會出現格式錯誤問題		

頁面 名稱	育有未滿2歲兒童育兒津 貼線上申辦-申辦	育有未滿2歲兒童育兒津貼線 上申辦-申辦	EMAIL	臺中中市政府社福便利站
畫面		L-ETH) State and the set of the	" 育有未滿兩歲兒童育兒津貼" 申請 成功 ^{#2017} ^{#1094000221} ^{#211914100222 ^{#211914100222} ^{#211914110229} ^{#2119141102029} ^{#2119141102029} ^{#2119141102029}}	CONSTITUTION CONSTITUTICO CON
碰到	2. 填寫親屬資料, 在身分	1. 檢附附件資料	1.Mail 通知申請成功	1. 跳回首頁,要確認是否申請成功,
的狀	證資料格式方面也卡了一			點選案件申請進度查詢
況或	下子(一開始輸入			
問題	B123456789 ,提示資料			
	錯誤)			

頁面 名稱	申辦案件進度查詢	福利資格查詢	臺中中市政府社福便利站	育有未滿2歲兒童育兒津貼線上 申辦-清單
畫面		CALCULAR LINE LARGENT OLANGEN CALANDRAL CALANDRAL CALANDRAL CALANDRAL CALANDRAL OLANGEN S ACTOR CALANDRAL CALANDRAL SALENCES CALANDRAL C		Cashing Cashing <t< th=""></t<>
碰到	3. 點入後發現沒有申請資	3. 在點選福利資格查詢看是否	1. 回到首頁,再次點選育兒津貼	2. 僅有這裡有辦法看到申請清
的狀	料	在這裡,點入也沒有申請過的	申請	單,跟案件狀態
況或		資料		
問題				
碰到				3. 發現受照顧者兒童的其中一個
的狀				申請人是小孩爸爸的申請資料,
況或				不知道為何小孩的爸爸也會在申
問題				請清單中

測試者2:

	• •				
頁面 名稱	首頁	視窗說明	登入頁面	收信	線上申辦
畫面		 바람()(時): · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		<mark>今日通行碼</mark> 電話表現 - 四好 日前書店場所000 理想:: : : : : : : : : : : : : : : : : : :	
碰到	1. 可以很快速就看到申請	1. 說明內容不夠白話	2. 一開始無法取得通行	1. 要到信箱收信才能取得	1. 成功進入申請頁面,上面有
的狀	的地方	文,看不下去,所以直	碼,因為我上次使用時	通行碼	一筆應該是原帳號測試的,所
況或		接按確定進下一步驟	有儲存此帳密在瀏覽器	(因為是用別人的帳號,所	以先忽略。
問題			上,然後換點通行碼那	以這邊等了一下才拿到通	
			邊時,自動跳出了上次	行碼)	
			記住的通行碼編號,但		
			這是無法登入了,後來		
			是又重貼一次帳密才可		
			以成功取得新的通行碼		
碰到					2. 左上角有一個「新增」按
的狀					鈕,有疑惑了一下,是要按那
況或					一顆嗎,因為正常應該是寫
問題					「申請」之類

頁面 名稱	資料填寫	訊息提示	回首頁	狀態	首頁
畫面	A MT NACE REPORT OF A CONTRACT OF A CON	INTERNATIONAL CONTRACTOR CONTRACT			
碰到	2. 一開始沒注意到是要先	2. 按完成申請之後, 跳	2. 想要找哪兒可以查詢申	2. 雖然案件狀態欄位寫「申	2. 案件申辦進度查詢這
的狀	填寶寶的資料,以為是填	出一個訊息提示說「請	請狀態,一直找不到,只	請」,但不確定這樣到底有	個選項看起來好像可以
況或	申請人的資料,是在填生	再確認一次資料是否有	好試試點申請的那個頁面	沒有申請成功,所以又回首	查詢,所以進點去看看
問題	日的時候,一直找不到我	誤」。以為哪兒 key 錯	進去看看。	頁去找看看到底哪兒可以看	
	的年次時才發現我填錯	了而跳出錯誤訊息,但		到寫申請成功的畫面。	
	了。	往下檢查沒有看到紅			
		字。			
碰到	2. 內心覺得寶寶的出生日	2. 照片上傳的部份,以			
的狀	期範圍好奇怪,因為是申	為檔案不見了,因為沒			
況或	請2歲以下的寶寶,怎麼	有顯示任何的檔名或訊			
問題	先跳出預設是100年的,	息,但不管了,直接按			
	這樣小孩都9歲了。	完成申請。按了之後網			
		頁卡了一下,當下以為			
		沒成功,後來才跳回首			
		頁的畫面。			

-				
		(寫表格看影片才發現未		
		上傳和上傳後的按鈕差		
		異是「選擇檔案」和		
		「選擇其它檔案」,這		
		個好不明顯)		
碰到	2. 是我國文不好嗎~哈,			
的狀	不太理解排行序的意思,			
況或	還有選項「第1、2名」			
問題	和「第3名」,不懂為什			
	麼第1和2名是放在同一			
	個選項,還有後面要填什			
	麼名呢?所以直接填1好			
	了,因為剛好我也有只有			
	一個小孩			
碰到	2. 填親屬資料時,有點疑			
的狀	惑,因為我是用我申請人			
況或	的角度去看的,但表格的			
問題	設計是用寶寶的角度去看			
	的,所以一開始想說為什			
	麼要填我爸爸的資料,後			

	來才意識過來是指小孩的		
	爸爸。		
碰到	2. 照片的部份,雖然有範		
的狀	例檔案,但找不到哪兒有		
況或	寫檔案格式的說明,所以		
問題	不管了,就亂傳隨便一種		
	格式的圖片		

頁面	申請案件進度查詢	申請成功 mail		
名稱				
畫面	Constant - () and another () + Constant - () another ("育有未滿兩歲兒童育兒津貼"申請 成功 単類がで意葉を生いを感じ、海洋本海道泉里見早點"等時代か、第時の下 時期: "1094-00031" 単語: "2091 単語: "2095 (1995)の34" Zopyligit @ 2020 集中市局満計集局. Al Eights reserved.		
碰到	2. 進來這一頁還是一直找	2. 結束錄影後,才收到你們		
的狀	不到,只好又回首頁找看	的通知,原來申請成功是用		
況或	看,又亂點看看福利資格	mail 通知,難怪我一直找		
問題	查詢,但也沒找到,又回	不到。		
	案件申辦進度查詢頁面 ,			
	然後又到原本申請的頁			
	面,都找不到,最後放棄			
	了,想說應該這樣就算申			
	請成功了吧。			