

國家發展委員會

109 年度政府網站易用性測試建議報告

00 縣政府福利小幫手-福利查詢

執行單位：中華民國資訊軟體協會
中華民國 109 年 12 月

目錄

一、 緣起.....	1
二、 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
七、 測試結果分析.....	4
八、 建議方案.....	10
九、 結語.....	15
附件一：測試紀錄表	16

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	6
表 3：網站服務優化順序	15

圖目錄

圖 1：「福利查詢」服務流程關鍵步驟	3
圖 2：頁面跑版	7
圖 3：福利推薦列表	7
圖 4：福利小幫手 APP	8
圖 5：通報表單必填的指示設定有誤	8
圖 6：首頁無查詢進度連結	9
圖 7：修正跑版示意圖	10
圖 8：設計列表範例	11
圖 9：表單設計原流程	12
圖 10：表單設計建議流程	13
圖 11：通報表單欄位調整示意圖	14
圖 12：我的通報調整示意圖	14

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。

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：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者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：請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫系統易用性量表：請測試者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：00 縣政府資訊科
- 2. 申請時間：109 年 8 月 13 日
- 3. 網站名稱：00 縣政府福利小幫手
- 4. 網址：密
- 5. 網站目標族群：00 縣在地民眾

(二)測試標的

- 1. 服務名稱：福利查詢
- 2. 服務目的：節省民眾時間，了解可申請福利
- 3. 測試目的：民眾操作是否便利

4. 預期完成操作時間：3 分鐘

5. 預期服務產出：依戶內人口及家況，得知可申請之福利建議。

五、測試服務流程

目前服務流程須操作 8 個關鍵步驟，如下圖 1。

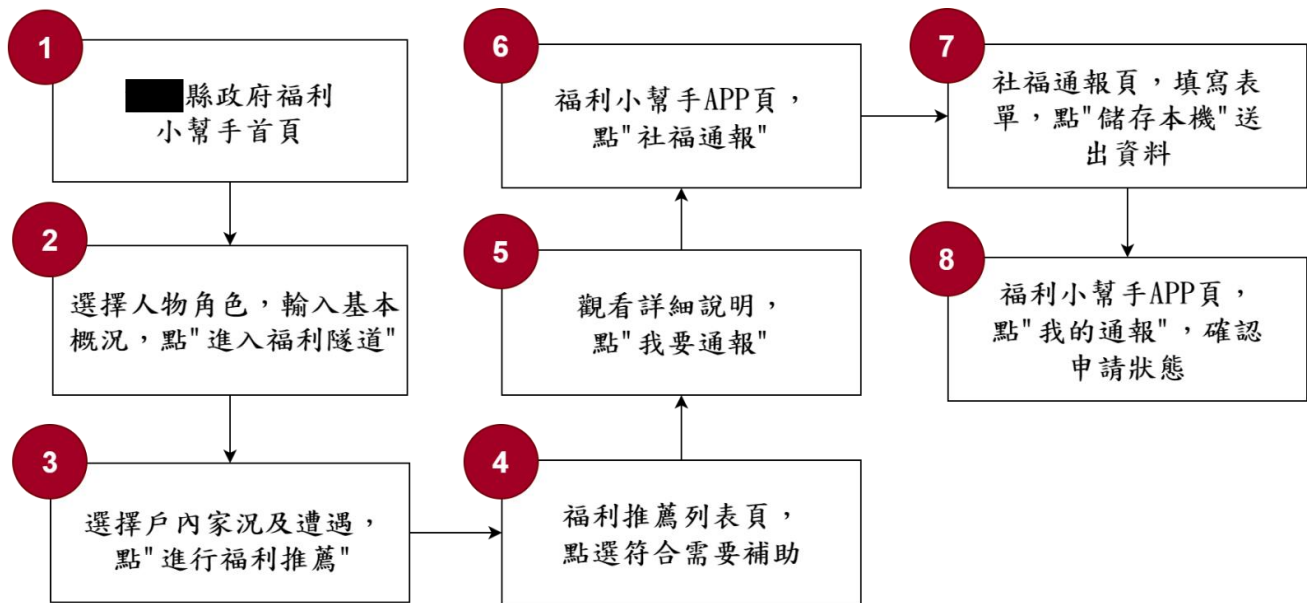


圖 1：「福利查詢」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

依測試需求網站目標族群為 00 縣在地民眾，測試者以在 00 縣居住、求學或工作為主，其它為輔。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、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。

(二) 測試者 2：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。

(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 0 0 縣政府福利小幫手首頁	無	無	無
2 選擇人物角色，輸入基本概況，點進入福利隧道	測試者 1，複合身分之使用者，選擇人物角色時須花幾秒鐘思考。	測試者 2，單一身分之使用者，選擇人物角色時快速。	無
3 選擇戶內家況及遭遇，點進行福利推薦	在特定解析度下會跑版。	調整其它解析度。	無
4 福利推薦列表頁，點選符合需要補助	無	無	無
5 觀看詳細說明，點我通報	無	無	無
6 福利小幫手 APP，點社福通報	點我通報，到這個頁面第一時間不知道要點選社福通報。	點社福通報。	無

關鍵步驟	遇到的困難	順利的原因	需注意的狀況
7 社福通報頁，填寫表單點儲存本機送出資料	點儲存本機，再點通報，不太符合使用者習慣。	無	無
8 福利小幫手 APP，點我的通報，確認申請狀態	查無資料。	無	無

2. 測試者操作此服務時間較機關單位預期多 14 分 5 秒

完成平均時間：17 分 5 秒

- (1) 測試者 1：29 分。操作中有 18 個問題，可以自行解決。
- (2) 測試者 2：12 分。操作中有 6 個問題，可以自行解決；6 個問題無法完成須重新找。
- (3) 測試者 3：10 分 16 秒。操作中有 5 個問題，可以自行解決。

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 52.5 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。

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：<https://reurl.cc/R1qjDx>、<https://reurl.cc/j5Wkpp>

表 2：系統易用性量表

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。	3	3	3
2	我覺得這個網站過於複雜。	2	3	3
3	我認為這個網站很容易使用。	3	3	3
4	我想我需要有人幫助才能使用這個網站。	2	4	2
5	我覺得這個網站的功能整合得很好。	3	2	2
6	我覺得這個網站有太多不一致的地方。	2	4	4
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	3
8	我覺得這個網站使用起來很麻煩。	2	4	3
9	我很有自信能使用這個網站。	4	3	4
10	我需要學會很多額外的資訊，才能使用這個網站。	2	4	2
總分		67.5	37.5	52.5
分數均值		52.5		

(二) 關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 6 項關鍵議題。

1. 複合身分之使用者，選擇人物角色時較花時間

複合身分之使用者，如測試者 1，家有 1 歲嬰兒之家庭主婦，選擇角色時花幾秒鐘思考，不確定是要選「婦女」還是「一般民眾」，顯示複合身分之使用者需輔助資訊來確定選擇的人物角色是否正確。

2. 特定解析度的頁面跑版，無法正常操作

選擇戶內家況及遭遇(畫面步驟 2~6)在解析度 1280 會跑版，無法正常操作，如圖 2。



圖 2：頁面跑版

3. 福利推薦列表不易瀏覽

福利推薦列表於數量過多時，會全部縮起來，設計識別不清楚，必須逐一點選展開看詳細內容，使用者不易瀏覽，如圖 3。



圖 3：福利推薦列表

4. 通報流程較為複雜

點選我要通報後，自動跳至福利小幫手 APP，必須要再次點選「社福通報」，如圖 4。



圖 4：福利小幫手 APP

5. 通報表單設計複雜，且必填的指示設定有誤

- (1) 按鈕設計過於複雜，必須先按儲存本機，再按通報，才能通報成功，不符合使用者習慣（如圖 5）。
- (2) 其它按鈕用意不明，點選通報進來填表單，不知道這裡的「新增」、「修改」、「刪除」按鈕用意是什麼(如圖 5)，通報完成並無成功訊息告知使用者，也無信件通知。
- (3) 通報表單必填的指示設定有誤，必須電話及郵件都填寫才能送出（如圖 5）。

圖 5：通報表單必填的指示設定有誤

6. 首頁無查詢進度之連結

進入我的通報頁面找不到資料，經測試需要點選查詢條件，輸入通報人及電子郵件查詢，才会有資料。一般民眾不易發現查詢條件可以點選，如圖 6。



新增 查詢 清除

查詢條件 要點這裡展開...

通報清單

每頁 15 筆資料

建檔日期	通報日期	編號	狀態	需求/問題	功能
處理中...					

顯示第 0 至 0 筆，共 0 筆

新增 查詢 清除



新增 查詢 清除

查詢條件 需點選查詢條件，輸入通報人及電子郵件，查詢才能找到資料

通報日期：

通報人： 測試

電子郵件： fshbecat@gmail.com

通報狀態： 全部 儲存於本機 已完成通報

通報地點： (請選擇) 鄉 路街巷弄門牌等

通報清單

新增 查詢 清除

社福通報/福利小幫手 App-彰化縣政府社會處

圖 6：首頁無查詢進度連結

八、建議方案

00 縣政府福利小幫手「福利查詢」為提供 00 縣民眾福利資訊之服務，根據測試結果分析的 6 項關鍵議題「複合身分之使用者，選擇角色時較花時間」、「選特定解析度的頁面跑版，無法正常操作」、「福利推薦列表不易瀏覽」、「通報流程較為複雜」、「通報表單設計複雜，且必填的指示設定有誤」及「首頁無查詢進度之連結」，整理出 6 項建議方案，詳細說明如下：

（一）選擇人物角色時，提供輔助說明

建議於選擇人物角色頁面，在各人物角色下方簡述該角色提供的福利有哪些，如人物角色「婦女」，下方簡述為提供育兒津貼和 0-12 歲幼童臨時照顧服務補助等，協助複合身分之使用者判斷要選哪個人物角色，以便查詢福利。

（二）修正網頁跑版問題

修改 1280 解析度跑版問題，確保流程有效進行，如圖 7。



圖 7：修正跑版示意圖

（三）推薦列表重新設計，預設展開，並只放初步描述

重新設計列表呈現方式，不使用摺疊式，直接展開，並只放初步資料即可；有需求的使用者可以再點選閱讀詳細資料，參考連結

<https://www.i-fare.org.tw/index/farelst.aspx>，如圖 8。



圖 8：設計列表範例

（四）改善表單設計流程，直接前往社福通報

改善表單設計流程，點我要通報後，略過福利小幫手 APP，直接前往社福通報填寫表單，減少不必要的停留，並在送出表單後顯示成功訊息。另建議首頁加入「通報進度查詢」連結，方便再次查詢，如圖 9、10。

原流程：



圖 9：表單設計原流程

改善流程畫面：



圖 10：表單設計建議流程

（五）修正通報表單欄位必填問題，並簡化按鈕設計

修正表單必填的錯誤，例如：電話、郵件都必填。簡化按鈕設計，只留通報按鈕，避免過多動作造成錯誤操作，而導致流程中斷，如圖 11。

通報資料

通報編號：

通報日期：

●通報人：

●通報人電話：

●電子郵件：

通報地點：

●需求/問題：

圖 11：通報表單欄位調整示意圖

(六) 我的通報預設展開查詢條件

將我的通報頁預設展開查詢條件，讓使用者查詢資料。首頁同時加入「通報進度查詢」連結，方便再次查詢，如圖 12。

查詢條件

通報日期： ~

●通報人：

●電子郵件：

通報狀態：

通報地點：

圖 12：我的通報調整示意圖

以上 6 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下表 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
複合身分之使用者，選擇人物角色時較花時間	1. 選擇人物角色時，提供輔助說明	6	效率性
特定解析度的頁面跑版，無法正常操作	2. 修正網頁跑版問題	1	有效性 效率性
福利推薦列表不易瀏覽	3. 推薦列表重新設計，預設展開，只放初步描述	5	效率性
通報流程較為複雜	4. 改善表單設計流程，直接前往社福通報	2	有效性 效率性
通報表單設計複雜，且必填的指示設定有誤	5. 修正通報表單欄位必填問題，並簡化按鈕設計	3	有效性 效率性
首頁無查詢進度之連結	6. 我的通報預設展開查詢條件	4	有效性 效率性

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 00 縣政府福利小幫手「福利查詢」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	首頁	身分別	家庭成員	經濟能力	特殊境遇
碰到的狀況或問題	2. 進入首頁之後，覺得頁面好可愛呀~~不過要想一下，到底我是要用哪個角色進入才對，想選婦女，但又覺得不對，因為小孩已經出生來了，換想選一般民眾，但又覺得好像不太對，因為這樣就跟小孩沒相關了，所以想了想覺得可能還是兒童最適合，原以為是要找嬰幼兒相關的詞才對。	2. 勾選了低收入戶後，下面欄位的訊息沒有跑出來，以為沒勾成功，所以再確認一下題目好了，但沒錯題目是低收入戶，所以不理它了，就選下一步吧	題目沒提供，所以就自己假設有爸爸媽媽、爺爺奶奶共5位。 2. 要點選老人人數時，一直點右邊的選項，但想說怎麼都沒出現數量，原來+號在左邊，哈~心想照理說+號會是在右邊才對呀	1. 不知道低收入戶年收入是低於多少才算，所以先上網查一下，這樣才不會填太高。	2. 以為每一頁的選項都一定要至少勾選一個，所以想了很久，到底應該勾哪一個，但又覺得為什麼一定要遭遇到這些才能來看補助項目呢？後來想說那不要選任何一個，看能不能讓我下一步好了。

頁面名稱	其它狀況	福利推薦	首頁	福利推薦	我要通報
碰到的狀況或問題	2. 又自動陷入一定要勾選一個，所以一直在想要勾哪一個可以申請到比較多補助~~哈~最後選了「需要傷重病看護」	2. 好多項目呀，一個個點開來看看，篩選一下哪些應該是可以申請的，「低收入戶生活扶助」可以，「低收及中低收入戶 婦幼營養補助」這個也可以，然後「中低收入戶罹患重傷病看護補助」這個選項出現在小孩補助相關的，有點奇怪，應該是我剛剛勾了「需要傷重病看護」所以才會有這項目，那這樣好像跟題目的需求有點不一樣，所以想回上一頁取消勾選，但找不到回上一頁的地方，想想這一頁只是推薦而已，那就忽略這項目就好了，繼續往下看。	2. 重新操作一次，要拿掉剛剛勾選的「需要傷重病看護」這選項，而其它頁的內容都是一樣的，到其他狀況頁面，以為每個選項都沒有被勾選，所以很開心的按下一頁了。 (寫表格看影片才發現，其實那項目還在，我當下根本就沒注意到，所以等於我重來一次還是跟剛剛一模一樣的選項)	2. 又回到福利推薦頁面，把剛剛看過覺得可能可以申請的先打開，然後在一個個仔細看內容，確認福利要件，「低收入戶生活扶助」ok，「低收及中低收入戶 婦幼營養補助」ok，「國民年金所得未達一定標準」不確定表哥是不是保國民年金，如果是就可以申請，「就業者家庭部份托育費用補助」應該不行，「低收入戶暨寄養家庭兒童托育津貼」小孩剛出生還沒滿二歲所以不行，「00 縣弱勢兒童及少年醫療費用補助」需要是弱勢家庭，所以不能申請，「育有未滿二歲	2. 進來後不知道應該點選哪一個項目，先點看看我的通報好了，但進去後還是看不懂怎麼使用，點看看新增好了。

				兒童育兒津貼」這個應該可以，「00縣育兒津貼」不太懂第二點的日期內容，然後又看到二歲至三歲，那就不能申請了，「0-12歲幼童臨時照顧服務補助」應該不行，「0-2歲平價托嬰補助」應該不行，「00縣政府生育補助」可以申請，「中低收入老人生活津貼」雖然題目沒寫，但這裡先不考慮有超過65歲的老人家，所以pass。下面都是不能申請的了。	
碰到的狀況或問題		2. 「國民年金所得未達一定標準」感覺可以申請耶，因為表哥收入這麼低應該是繳國民年金，而不是勞保。但看到其他證明文件，覺得怪怪的，這表哥應該拿不出來吧，他只是收入低，但並沒		1. 開始進行申請，先申請「00縣政府生育補助」，確認題目要輸入的內容，然後按通報。	

		有什麼病呀，不符合這些需要提出的證明文件。			
碰到的狀況或問題		2. 「就業者家庭部份托育費用補助」感覺可以申請，但好像有一點點不太符合條件，覺得文字太難懂了，先看下一個好了。越看越覺得有點怪怪的，所以想要重來一次，跳回首頁去。			

頁面名稱	輸入帳密	社福通報	福利小幫手	查詢條件	查詢結果
碰到的狀況或問題	1. 覺得要輸帳密是不太合邏輯的，所以跳回上一頁。但上一頁還是我的通報，所以又在跳一層上一頁，回到福利小幫手的頁面。	1. 輸入題目規定的通報人、需求/問題的內容，然後填寫郵件，地點沒有標注一定要填，所以就沒填了。	2. 要找怎麼看我申請的記錄狀態?點了社福通報，這不對，應該是要進入我的通報才對。	2. 它寫「處理中」，覺得很奇怪，因為看不到我申請的資訊。點看看「查詢」好了，卻跳出誤錯訊息，說通報人和電子郵件必須填寫，這時才發現上面有一個「查詢條件」的縮小視窗，必須要点開才能輸入查詢條件，輸入資料後按查詢。	1. 有一行資料，點編輯進去
碰到的狀況或問題		2. 都填寫完畢後按儲存，然後有錯誤訊息，我的電話沒有填寫，但它明明寫電話與電子郵件請擇一填寫，而我有填 mail 呀，不懂為什麼會被判定有錯誤，但還是乖乖把電話填上去，在按一次儲存，有跳出不一樣的顏色了，但不確定是這樣按就算成功了嗎，在試試按一下通報好了，後來有顯示出編號，這樣應該就真的成功了，回上一頁去。			

頁面名稱	資料編輯	福利推薦
碰到的狀況或問題	2. 按儲存(本機)，然後換按「新增」，以為是把這筆加入進去，但卻是跳出一個新的頁面，這代表我原本的有加入成功了。按取消跳回原本的頁面，繼續通報下一筆。	2. 換申請「育有未滿二歲兒童育兒津貼」，一樣按通報，填入資料，然後按儲存和通報按鈕，沒有跳出編號，在按第二次才有跳出編號，去查詢頁面查詢一下有沒有列出我申請的，按確認後沒出現任何資訊，我才發現我 KEY 錯地方了，要進入上面的查詢條件查詢才對。再輸入一次資料後按查詢，結果只有一筆，而且編號是 241，我記得我剛剛編號是 240 才對呀。在 KEY 一次查詢條件，換勾選儲存於本機，還是一樣只有一筆 241。在回查詢頁面，換勾選「已完成通報」，還是只有一筆，覺得很奇怪，所以回福利推薦去看一下規章好了，但打開是一個網頁，不理它，在重

		新通報一次好了，繼續輸入資料->儲存->通報，記一下編號是 242，換去我的通報看一下，查詢看能不能看到這一筆，終於有了，但編號被加 1 了，變成 243。
碰到的狀況或問題		2. 繼續申請「國民年金所得未達一定標準」，一樣的步驟，然後通報都要按第二下編號才會出來，在查詢確認有沒有通報成功，第三筆也有成功。
碰到的狀況或問題		2. 換申請「低收及中低收入戶 婦幼營養補助」，一樣的步驟，一樣要按兩次通報編號才會出來。繼續查詢確認，然後編號都會被+1，成本是 246 變成 247 了。
碰到的狀況或問題		1. 換申請「低收入戶生活扶助」，一樣的通報步驟，一樣查詢，248 變成 249。等 5 個都通報完了，回去確認一下題目有

		沒有漏掉的，才發現其實 只要通報一個項目就可以了。
--	--	--------------------------------------

測試者 2：

頁面名稱	0 0 縣政府福利小幫手首頁	0 0 縣政府福利小幫手	0 0 縣政府福利小幫手	0 0 縣政府福利小幫手
碰到的狀況或問題	1. 進入 0 0 縣政府福利小幫手頁面，會先讓民眾選擇身分	1. 福利資格與身分別填寫	1. 家庭成員填寫	1. 經濟能力填寫

頁面名稱	0 0 縣政府福利小幫手	福利推薦	福利推薦	社服通報
碰到的狀況或問題	1. 其他狀況填寫	1. 填寫完畢後，會依照填寫的內容呈現可申請的福利項目	1. 選擇補助項目，點選藍色我要通報功能按鍵	2. 進入社福通報後，沒有直接連結通報填寫頁面，要再自行點入社福通報

頁面名稱	社福通報	社福通報	社福通報
碰到的狀況或問題	2. 點入社福通報後，沒有看到可以通報的類別選項，所以有點疑惑到底是不是要申請福利的通報頁面，後來點選其他項目的我要通報，一樣跳來這畫面	1. 填寫通報內容	2. 以為紅點才是必填項目，結果是都要填寫才有辦法通報
碰到的狀況或問題			3. 填入 yahoo 的信箱，卻被辨認為無效的電子郵件

頁面名稱	社福通報	我的通報	我的通報
碰到的狀況或問題	2. 填寫內容也沒有可以選擇要通報的項目，	2. 點選我的通報確認是否通報成功，通報清單呈現處理中，在點選查詢按鈕卻要再輸入通報人及電子郵件才能查詢	1. 輸入查詢條件
碰到的狀況或問題	2. 通報編號：CA10909030231，點選通報後卻沒有跳出通報成功的視窗，所以疑惑有無通報成功		

頁面名稱	我的通報	社福通報	社福通報
碰到的狀況或問題	3. 查不到剛剛通報紀錄，	1. 再點選一次項目進行第二次通報，通報編號：CA10909030233	1. 點選其他福利項目在進行第三次通報，通報編號：CA10909030235
碰到的狀況或問題	3. 嘗試通報其他的項目	3. 通報完成後，一樣查詢不到通報紀錄	

頁面 名稱	我的通報
碰到 的狀 況或 問題	3. 輸入通報人及信箱後，有查詢到的通報編號 CA10909030232、 CA10909030236，通報三次卻只有查到兩次
碰到 的狀 況或 問題	3. 事後再填寫檢測報告才發現，查詢到的編號與實際通報編號不一樣