# 經濟部產業園區管理局

115 年 e 路通平臺建置案

# 教育訓練教材

# （區內廠商承辦人員）

桓基科技股份有限公司 | 臺北市內湖區瑞光路 513 巷 22 弄 5 號 3 樓

# 版本變更歷程

| 版本 | 作者 | 變更說明 | 日期 | 備註 |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | 專案小組 | 建立初版文件。 | 115/10/23 | |

# 目錄


版本變更歷程 ..... 1
壹、 系統登入與帳號安全 ..... 4
一、角色與功能概覽 ..... 4
二、登入與密碼 ..... 5
(一) 如何使用帳號密碼登入 e路通平臺？（廠商員工） ..... 5
(二) 如何使用憑證登入 e路通平臺？ ..... 8
(三) 忘記密碼時，如何重設密碼？（廠商員工） ..... 11
(四) 如何修改密碼？（廠商員工） ..... 13
三、帳號安全設定 ..... 15
(一) 如何綁定「我的e政府」，以便使用自然人憑證登入？（廠商員工） ..... 15
四、帳號資訊維護 ..... 17
(一) 如何查看自己的使用者帳號資訊？ ..... 17
貳、 線上申辦作業 ..... 19
一、角色與功能概覽 ..... 19
二、首頁與案件狀態 ..... 20
(一) 如何查看案件狀態與系統公告？ ..... 20
三、新增與送出申辦案件（共通流程） ..... 23
(一) 如何新增線上申辦案件並填寫申請內容？ ..... 23
(二) 【範例一】如何申請「廢品下腳處理之查驗及核准申請案」？（投資業務，含條件式欄位） ..... 27
(三) 【範例二】如何申報區內交易？（外貿業務，含交易明細表） ..... 30
(四) 【範例三】如何申請工作規則核備？（勞動行政業務，含公文資訊） ..... 34
(五) 如何依業務需求上傳附件？ ..... 36
(六) 如何確認並送出申辦案件？ ..... 39
四、案件查詢與追蹤 ..... 41
(一) 如何查詢申辦案件的辦理進度與審查結果？ ..... 41
參、 繳款與聯單服務 ..... 44
一、角色與功能概覽 ..... 44
二、繳款聯單查詢與列印 ..... 45
(一) 如何查詢繳款聯單？ ..... 45
(二) 如何列印繳款聯單及聯單附件？ ..... 47
三、收據與電子發票 ..... 50
(一) 如何列印聯單收據？ ..... 50
(二) 如何查詢並列印電子發票證明聯？ ..... 52
肆、 專人專線與意見反映 ..... 54
一、角色與功能概覽 ..... 54

二、提交意見反映 ..... 55
(一) 如何提交廠商意見反映？ ..... 55
三、案件進度與結果 ..... 59
(一) 如何查詢服務案件的處理進度與結案結果？ ..... 59
四、服務滿意度調查 ..... 62
(一) 如何填寫服務滿意度調查？ ..... 62
伍、 AI 功能 ..... 63
一、角色與功能概覽 ..... 63
二、智慧初審助手 ..... 64
(一) 如何使用智慧初審助手檢查上傳的附件？ ..... 64
三、引導助手 ..... 66
(一) 如何使用 AI 引導助手詢問操作問題？ ..... 66
陸、 常見問題（FAQ） ..... 69

# 壹、系統登入與帳號安全

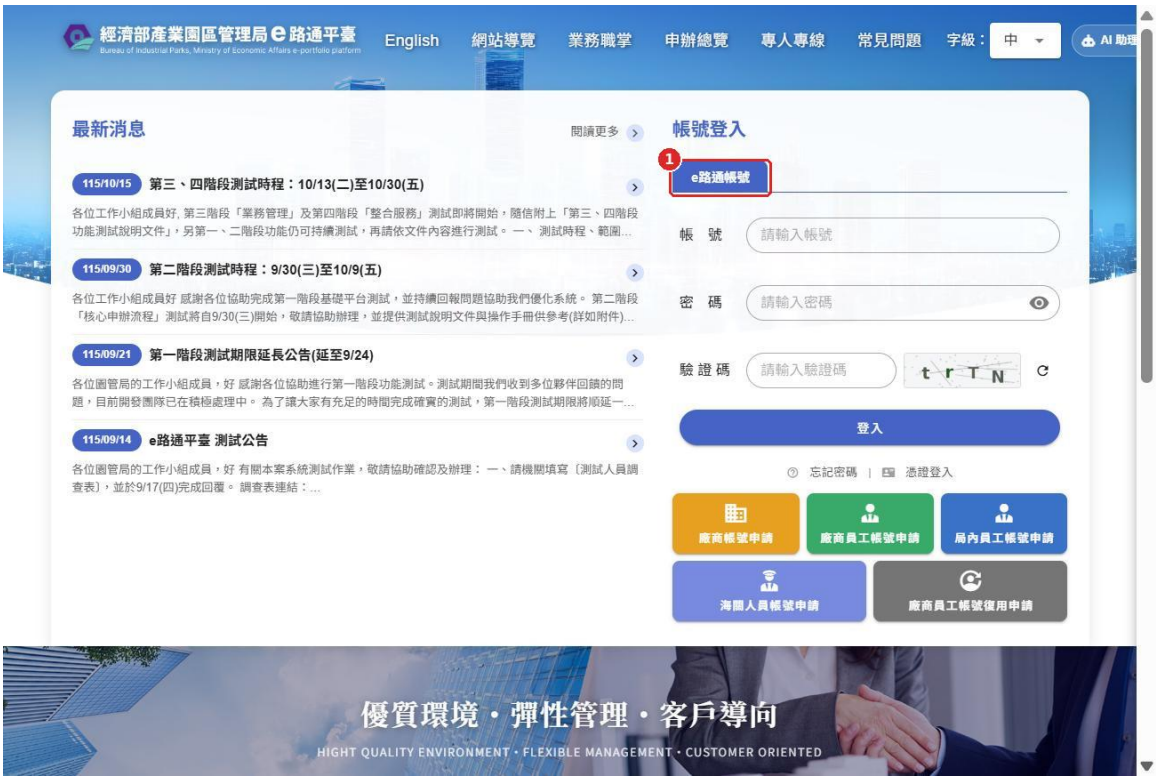
## 一、角色與功能概覽

本單元說明區內廠商與廠商員工如何登入 e 路通平臺、重設及修改密碼、綁定「我的 e 政府」，以及檢視帳號資訊。請先留意兩種帳號類別的登入方式不同：「區內廠商」帳號以工商憑證登入，系統以統一編號自動對應帳號，不使用帳號密碼；「廠商員工」帳號可使用 e 路通帳號（電子郵件）與密碼登入，也可在完成「我的 e 政府」綁定後，改用自然人憑證登入。下列各題會標示適用的帳號類別。每個 Step 下方的截圖中，紅框上的數字對應該 Step 文字中的①②③…。

# 二、登入與密碼

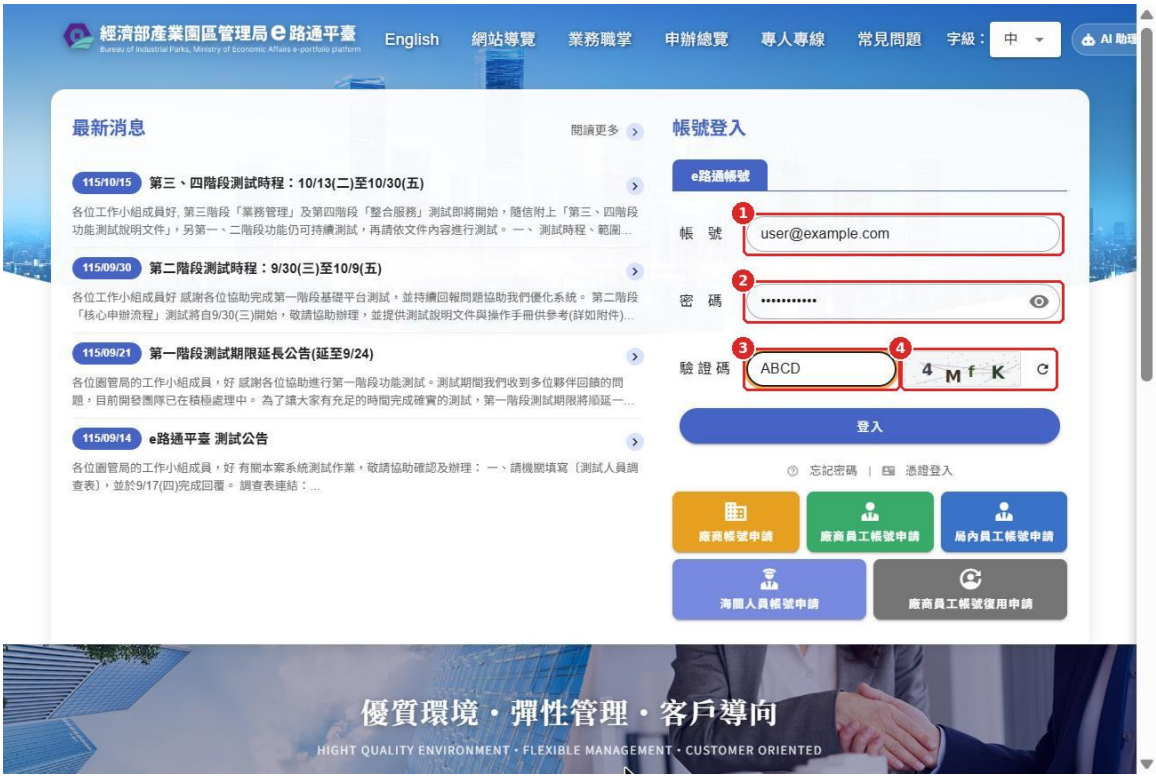
## (一)如何使用帳號密碼登入 e 路通平臺？（廠商員工）

Step 1、開啟 e 路通平臺首頁，於右側「帳號登入」區確認位於①【e 路通帳號】頁籤。

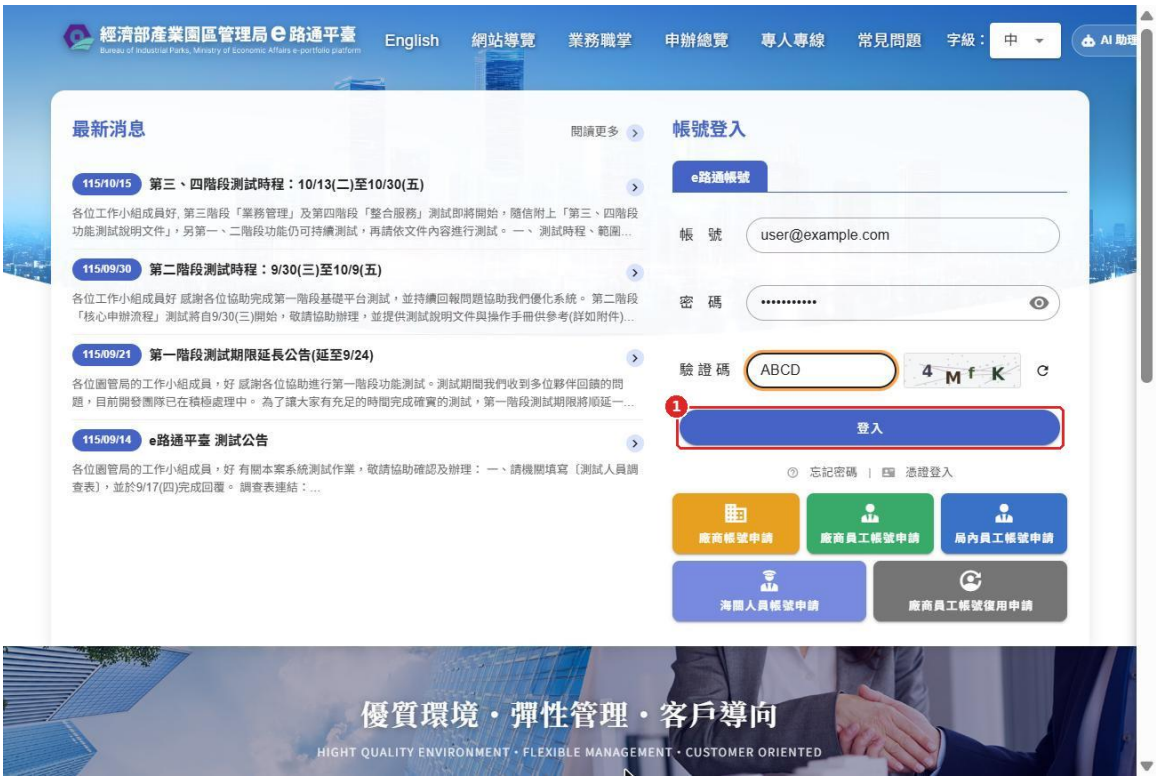



Step 2、依序輸入①【帳號】(e 路通帳號，即申請時登錄之電子郵件)、②【密碼】(點擊欄位右側眼睛圖示可切換顯示）與③【驗證碼】；若看不清楚驗證碼圖片，可點擊④重新整理

圖示重新取得。




Step 3、點擊①〔登入〕。

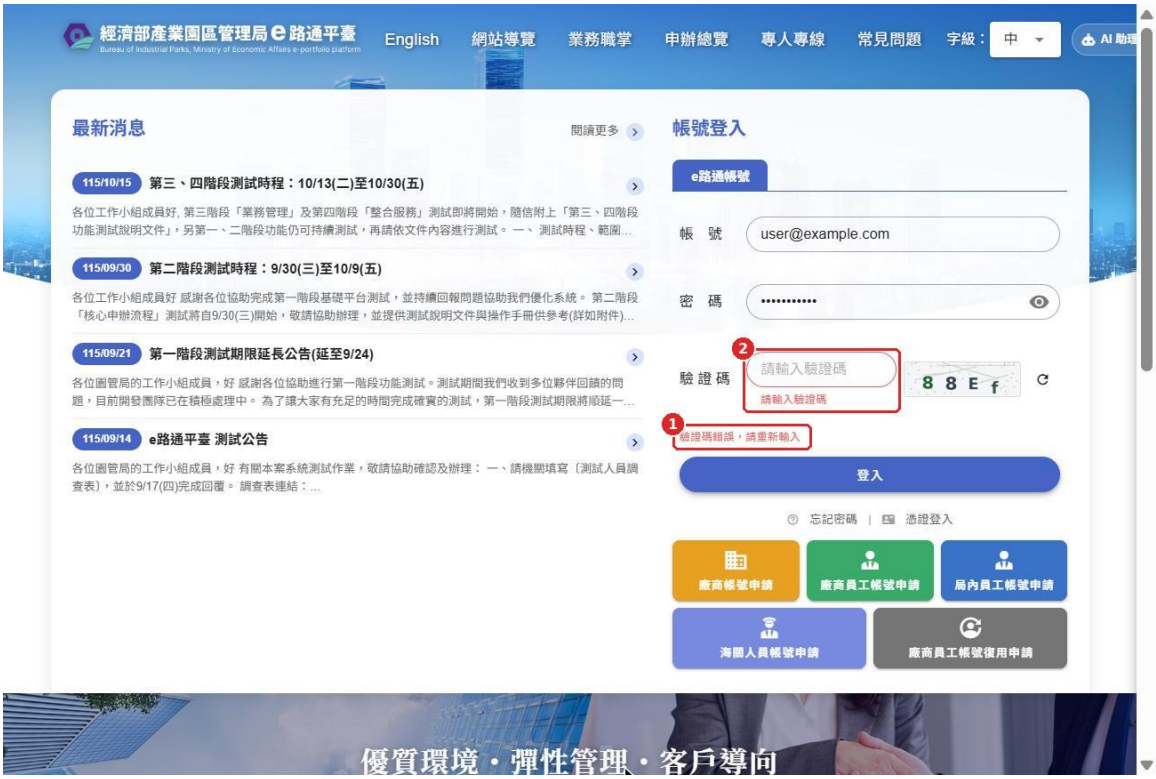



Step 4、驗證成功後，系統會進入「案件狀態與系統公告」首頁，①左側為依您的權限開放

的功能選單，②右側為主畫面。




Step 5、若輸入有誤，①登入按鈕上方會以紅字顯示錯誤訊息（例如「驗證碼錯誤，請重新輸入」；帳號或密碼錯誤時一律顯示「帳號或密碼錯誤」），②驗證碼欄位也會清空並換新圖片，請依提示重新輸入。

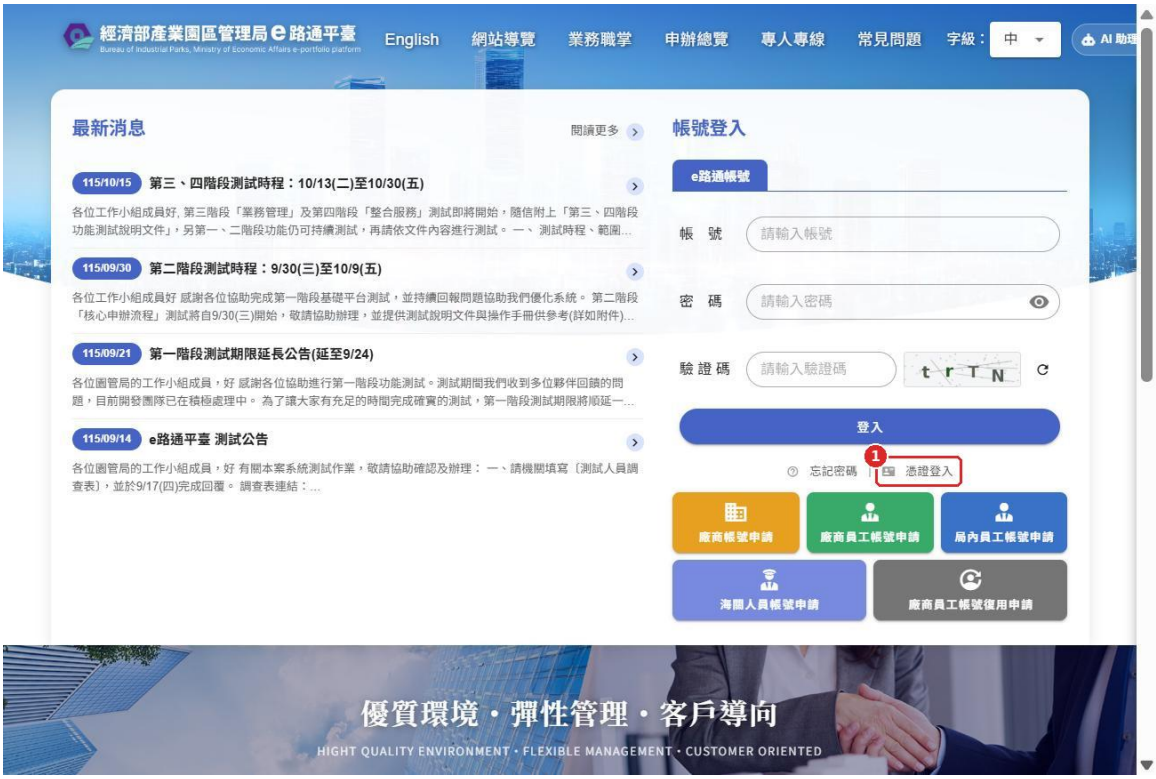



- 連續登入失敗達 5 次，帳號會被暫時鎖定，請稍候再試，或透過〔忘記密碼〕重設密碼。
- 登入後畫面上方會顯示「自動登出」倒數時間，閒置時間到達後系統會自動登出，請重新登入。

## (二)如何使用憑證登入 e 路通平臺？

 使用前請準備好讀卡機並插入憑證 IC 卡，電腦須安裝最新版 HICOS 元件。區內廠商帳號使用【工商憑證】；廠商員工帳號使用【自然人憑證】(使用前須先完成「我的 e 政府」綁定，詳見本單元「如何綁定我的 e 政府」)。

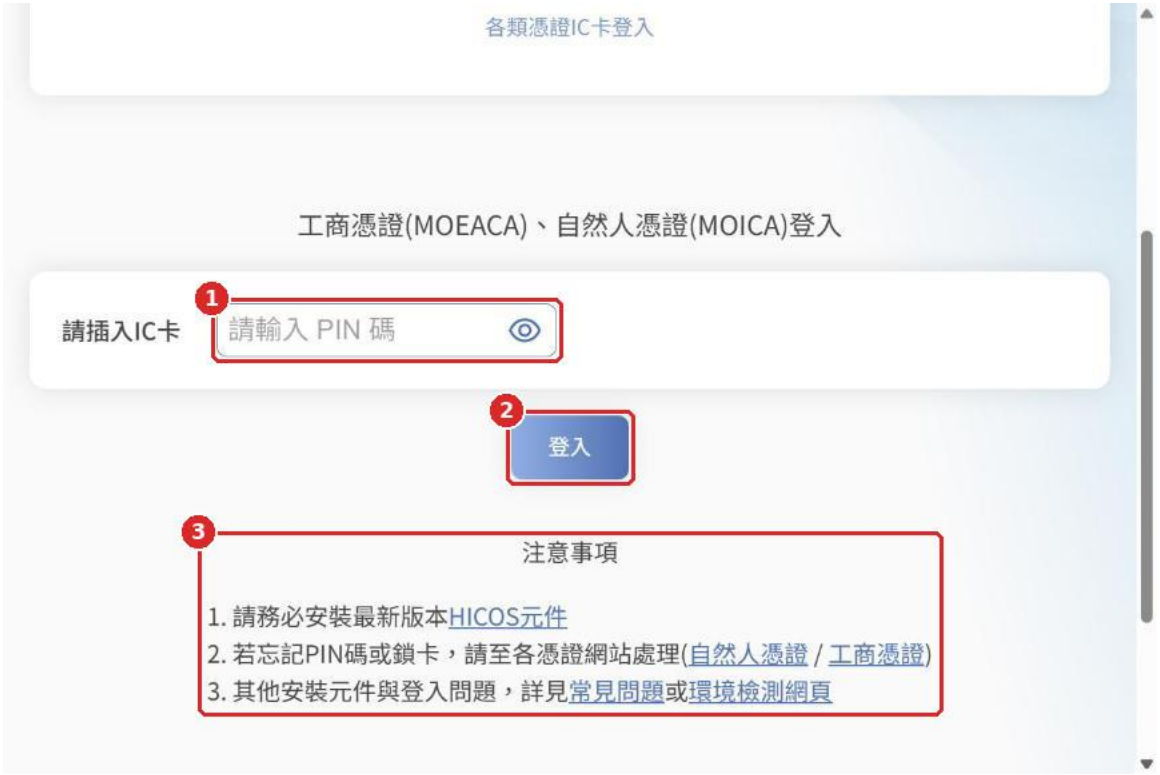
Step 1、於 e 路通平臺首頁登入區下方點擊①〔憑證登入〕，系統會將您導向政府共用的「我的 E 政府」單一登入頁面。



Step 2、於「會員登入」區點擊①【各類憑證 IC 卡登入】。




Step 3、頁面會出現「工商憑證(MOEACA)、自然人憑證(MOICA)登入」區塊：在①【請插入 IC 卡】欄位輸入憑證的 PIN 碼，點擊②〔登入〕。若忘記 PIN 碼或卡片鎖卡、元件安裝問題，請參考③「注意事項」中的連結。本系統僅支援憑證 IC 卡登入，不支援行動自然人憑證、醫事憑證及其他登入方式。



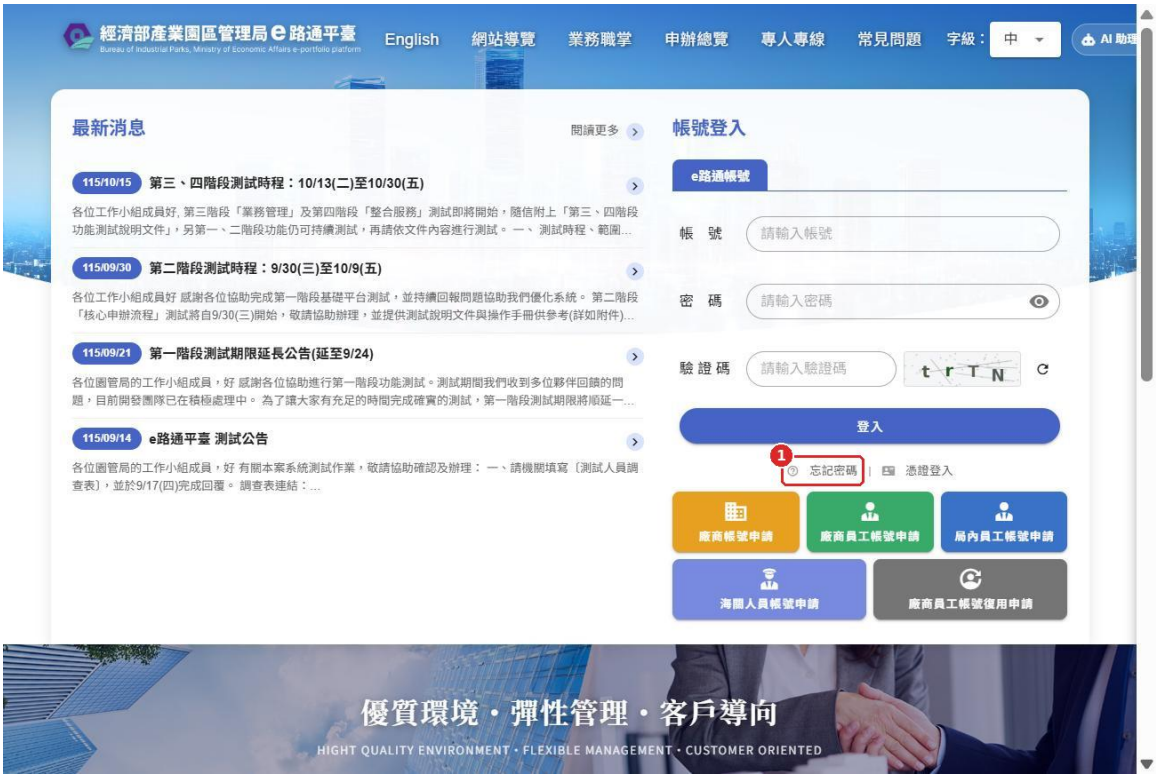

Step 4、驗證完成後系統會自動回到 e 路通平臺，並依憑證對應帳號：工商憑證以統一編號

對應、自然人憑證以憑證 IC 卡號對應，對應成功即進入「案件狀態與系統公告」首頁。

 若畫面顯示「此憑證尚未對應 e 路通 帳號，請先申請 e 路通 系統帳號」，表示該憑證尚未對應到帳號。區內廠商請確認帳號是否已申請；廠商員工請先以帳號密碼登入並完成我的 e 政府綁定。

## (三)忘記密碼時，如何重設密碼？（廠商員工）

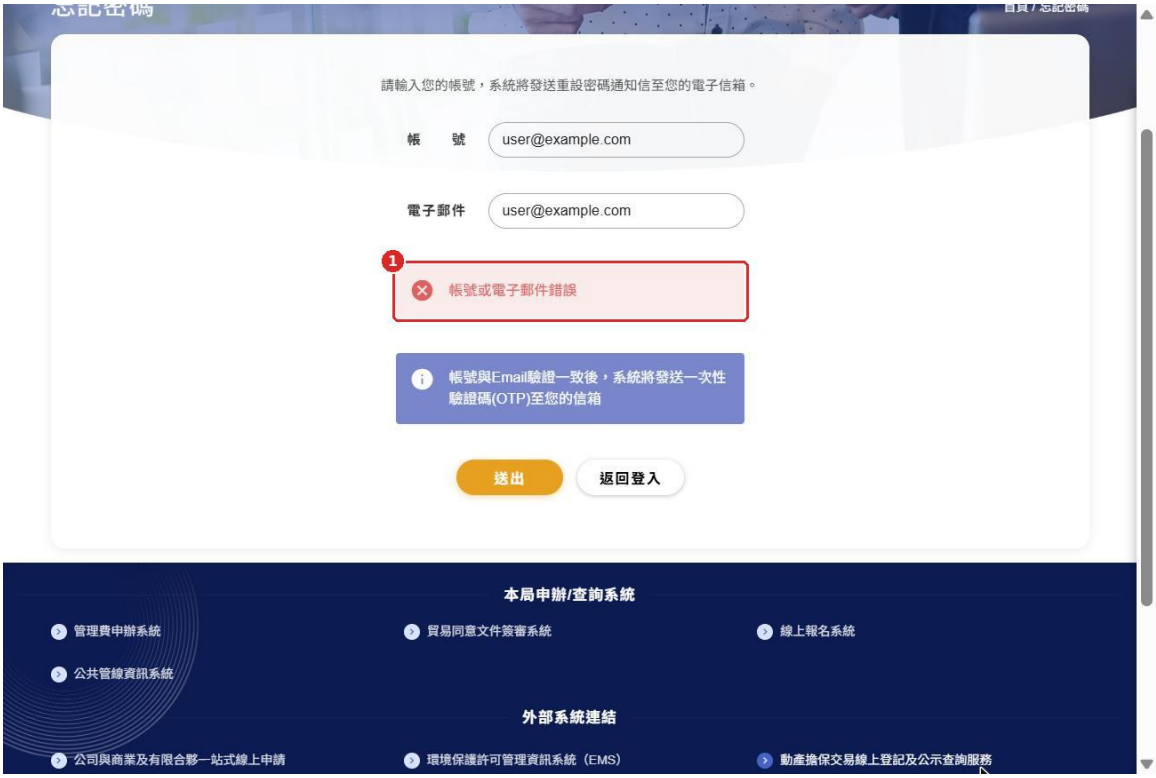
Step 1、於登入頁點擊①〔忘記密碼〕，進入忘記密碼頁面。




Step 2、輸入①【帳號】與②【電子郵件】(須與該帳號登錄之信箱一致)，點擊③〔送出〕；要放棄重設可點④〔返回登入〕。



Step 3、若帳號與電子郵件比對不符，畫面會顯示①「帳號或電子郵件錯誤」，請確認後重新輸入。



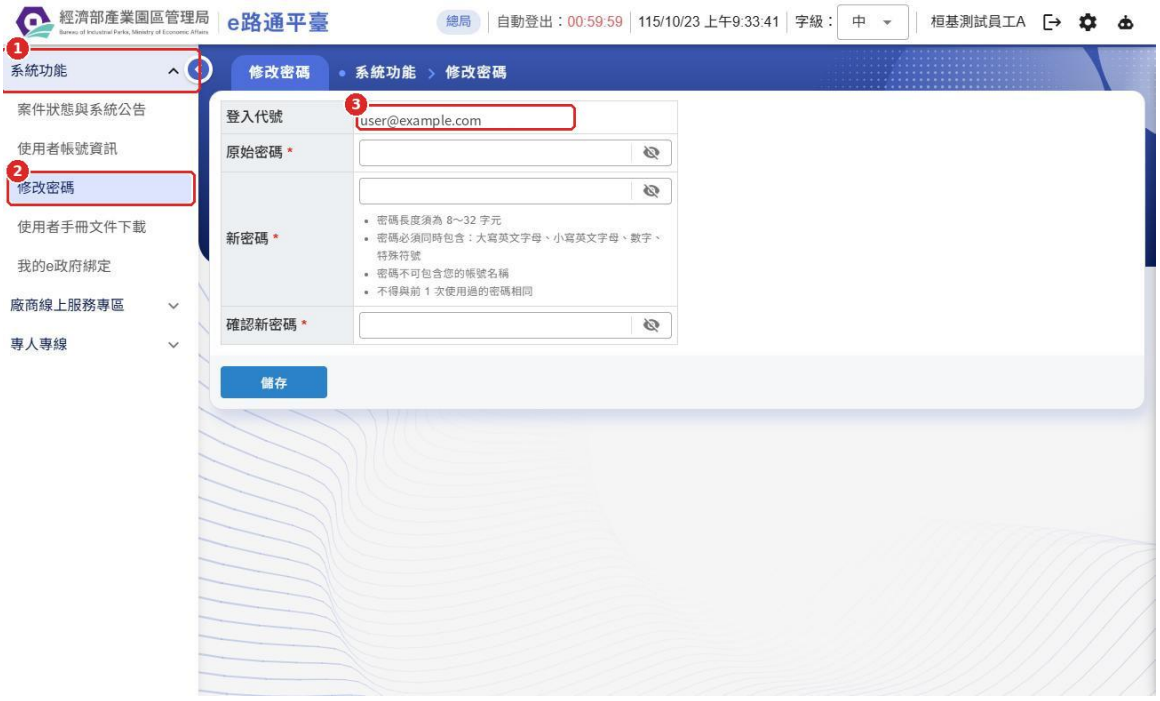

Step 4、比對成功後，系統會寄出主旨為「e 路通平臺更改密碼通知」的信件，信中含 6 碼數字的一次性驗證碼（OTP），有效時間為 10 分鐘。

Step 5、依畫面提示進入 OTP 驗證畫面，輸入信中的 6 碼數字並點擊〔驗證〕。畫面會顯示剩餘有效時間倒數，歸零後驗證碼失效，必須回到忘記密碼頁重新申請。

Step 6、驗證通過後進入設定新密碼畫面，輸入【新密碼】與【確認新密碼】（須符合畫面顯示的密碼規則，兩次輸入須一致），點擊〔確認修改〕。修改成功後即可使用新密碼登入。

## (四)如何修改密碼？（廠商員工）

Step 1、登入後點選左側選單①【系統功能】→②【修改密碼】，進入修改密碼頁面；③【登入代號】會自動帶入目前登入帳號（唯讀）。

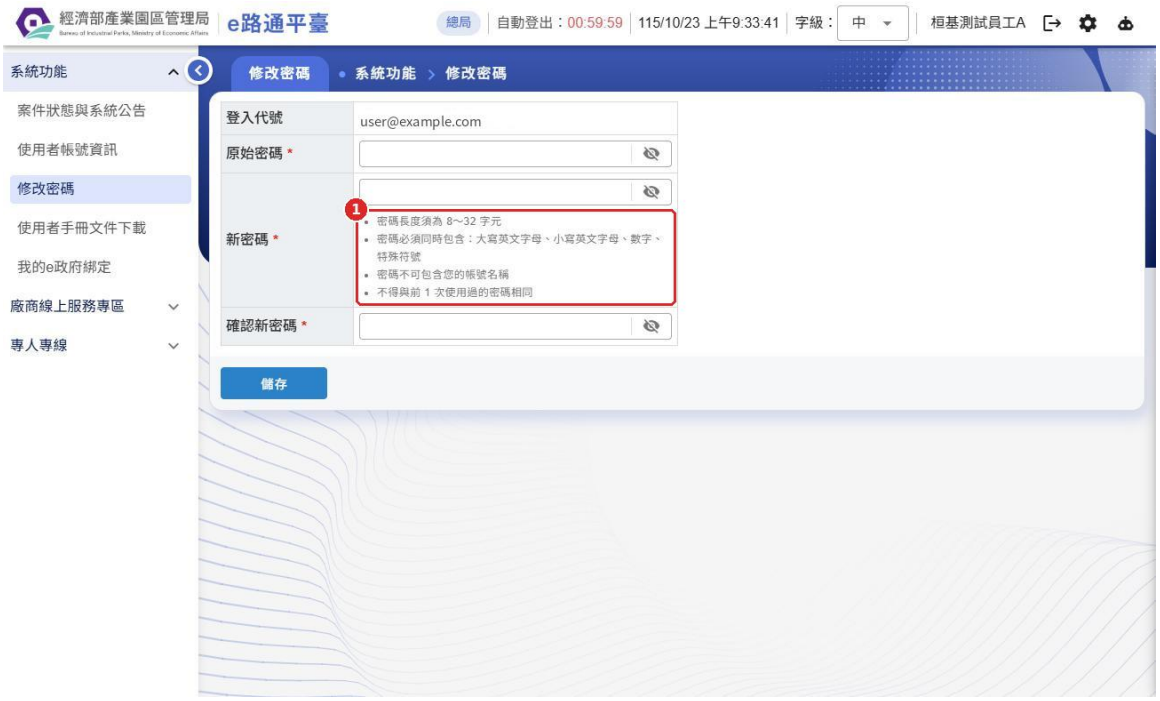



Step 2、依序輸入①【原始密碼】、②【新密碼】與③【確認新密碼】。輸入的密碼會遮罩顯示，可點擊欄位右側的眼睛圖示切換顯示。




Step 3、新密碼須符合①【新密碼】欄位下方列出的密碼規則（目前為：長度 8～32 字元；須同時包含大寫英文字母、小寫英文字母、數字及特殊符號；不可包含帳號名稱；不得與前

1 次使用過的密碼相同)，實際規則以畫面顯示為準。




Step 4、點擊①〔儲存〕。若有欄位未填、格式不符或兩次新密碼不一致，系統會提示並停留原頁；修改成功後，請以新密碼重新登入。




 區內廠商帳號正式上線後僅使用工商憑證登入，不使用帳號密碼，因此不需要修改密碼。

# 三、帳號安全設定

## (一)如何綁定「我的 e 政府」，以便使用自然人憑證登入？（廠商員工）

Step 1、以 e 路通帳號登入後，點選左側選單①【系統功能】→②【我的 e 政府綁定】。未綁定時，③【目前狀態】顯示「尚未綁定」；請先閱讀④「使用須知」：將導向「我的 e 政府」（政府共用 GSP SSO 平台）、請依頁面指示完成任一種身份驗證、系統將記錄驗證後回傳的帳號識別碼，且每個帳號僅能綁定一組識別碼。




Step 2、點擊①〔前往我的 e 政府綁定〕，系統會導向「我的 E 政府」驗證頁面。



Step 3、依畫面指示完成身份驗證（例如選擇【各類憑證 IC 卡登入】，於①輸入自然人憑證 PIN 碼後點擊②〔登入〕）。系統不限制您選用哪一種驗證方式，只要我的 e 政府回傳驗證成功即可。




Step 4、驗證完成後回到 e 路通平臺，頁面切換為已綁定狀態，並顯示【我的 e 政府帳號】與【綁定日期】。之後即可在登入頁使用〔憑證登入〕。

- 若要更換綁定，點擊〔重新綁定〕並再次驗證，成功後會直接覆蓋原識別碼；若要取消，點擊〔解除綁定〕並於確認視窗中確認。若該識別碼已被其他帳號綁定，頁面頂部會顯示警示訊息，且不會覆蓋原有綁定。
- 區內廠商帳號使用工商憑證，系統以統一編號自動對應，不需此綁定。

# 四、帳號資訊維護

## (一)如何查看自己的使用者帳號資訊？

Step 1、登入後點選左側選單①【系統功能】→②【使用者帳號資訊】。




Step 2、畫面會依帳號類別顯示對應內容，所有欄位皆為唯讀。區內廠商帳號會顯示帳號資料、廠商資料與負責人資料。

Step 3、廠商員工帳號會顯示①【授權帳號】(即所屬廠商統一編號)，以及②【e 路通帳號】、【帳號類別】、【姓名】、【最後更新時間】、【聯絡電話(手機)】、【電話】、【電子郵件】、【傳真】、

【聯絡地址】與【地址】。




若發現資料有誤，此頁無法直接修改，請洽本局承辦單位協助更正。

# 貳、線上申辦作業

## 一、角色與功能概覽

本單元說明廠商如何透過 e 路通平臺線上申辦各類業務(業務類別包含投資業務、外貿業務、工商業務、勞動行政業務、環保業務)，包含查看案件狀態、填寫申辦表單、依業務需求上傳附件、送件，以及送件後的進度查詢。線上申辦分為四個步驟：「現有案件列表」→「線上申辦基本資料」→「依業務需求上傳附件」→「案件送出後可查詢申辦進度」，畫面上方會以步驟列顯示目前所在步驟。各業務項目的申請表單欄位略有差異，但共通流程相同；本單元先說明共通流程，再以三個代表案件示範不同型態的表單。

# 二、首頁與案件狀態

## (一)如何查看案件狀態與系統公告？

Step 1、登入後系統預設進入①【系統功能】→②【案件狀態與系統公告】；也可隨時點選左側選單同名項目回到此頁。




Step 2、於「我的案件狀態」區查看自己①各狀態的案件數量：【暫存中】、【已送出】、【補件中】、【審核中】、【已結案】；②下方說明：「審核中」涵蓋收件、初審、複審，「已結案」僅顯示當天往前推 30 日內資料。



Step 3、若要直接申辦新案件，可點擊①〔＋新增案件〕。




Step 4、於①「系統公告」區查看最新的系統維護與功能上線公告，日期以民國年顯示，點擊公告標題即可閱讀內容。



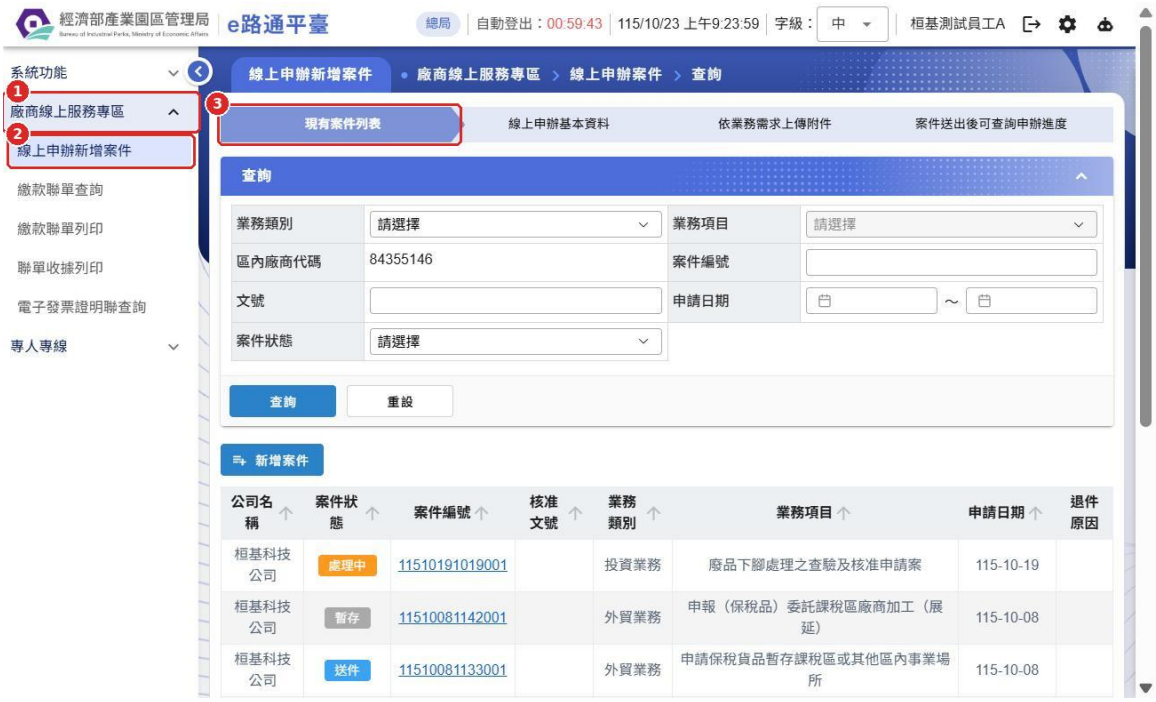
Step 5、公告內容頁會顯示①公告標題、②發布單位與日期，以及③公告全文。



# 三、新增與送出申辦案件（共通流程）

## (一)如何新增線上申辦案件並填寫申請內容？

Step 1、點選左側選單①【廠商線上服務專區】→②【線上申辦新增案件】，進入步驟③「現有案件列表」，可在此查詢過去的案件。




Step 2、點擊①〔新增案件〕。




Step 3、於①【業務類別】下拉選單選擇業務類別（例如「投資業務」），再於②【業務項目】

選擇要申辦的項目（例如「廢品下腳處理之查驗及核准申請案」）。




Step 4、點擊①〔新增申辦〕進入步驟二「線上申辦基本資料」；若要放棄則點〔取消〕。




Step 5、表單上方的①業務類別、業務項目、申請日期，與②公司名稱、統一編號等由系統依登入身分帶入，不可修改；③【公司地址】可視需要填寫；④公司電話、申請人-姓名、

公司負責人-姓名等亦由系統帶入。



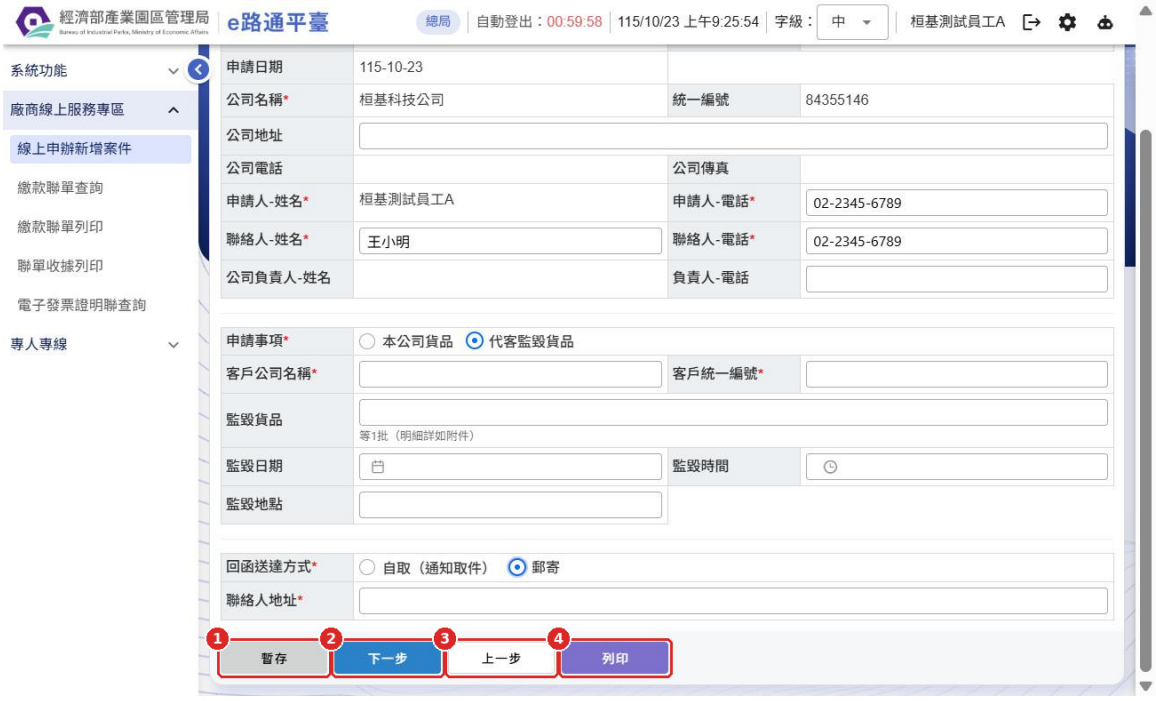

Step 6、填寫標示紅色 * 的必填欄位：①【申請人-電話】、②【聯絡人-姓名】、③【聯絡人-電話】，電話須符合電話格式；【負責人-電話】為選填。



Step 7、再於①下方區塊依所選業務項目填寫該項目專屬的欄位(見下方三個代表案件範例)。




Step 8、表單下方的按鈕：①〔暫存〕可隨時儲存草稿，之後可由案件列表繼續編輯；②〔下一步〕進入步驟三「依業務需求上傳附件」；③〔上一步〕回到前一步驟；④〔列印〕可產生申請書。

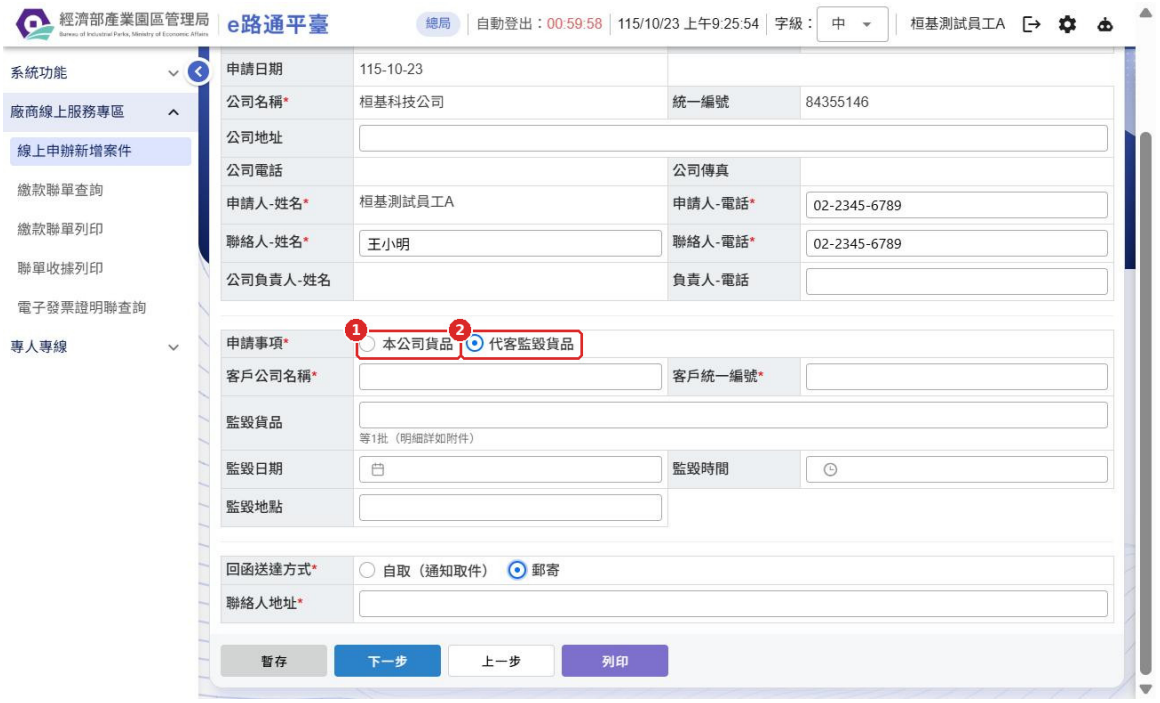


## (二)【範例一】如何申請「廢品下腳處理之查驗及核准申請案」？（投資業務，含條件式欄位）

Step 1、依共通流程於①【業務類別】選擇「投資業務」、②【業務項目】選擇「廢品下腳處理之查驗及核准申請案」，進入表單並填妥上方必填的共用欄位。

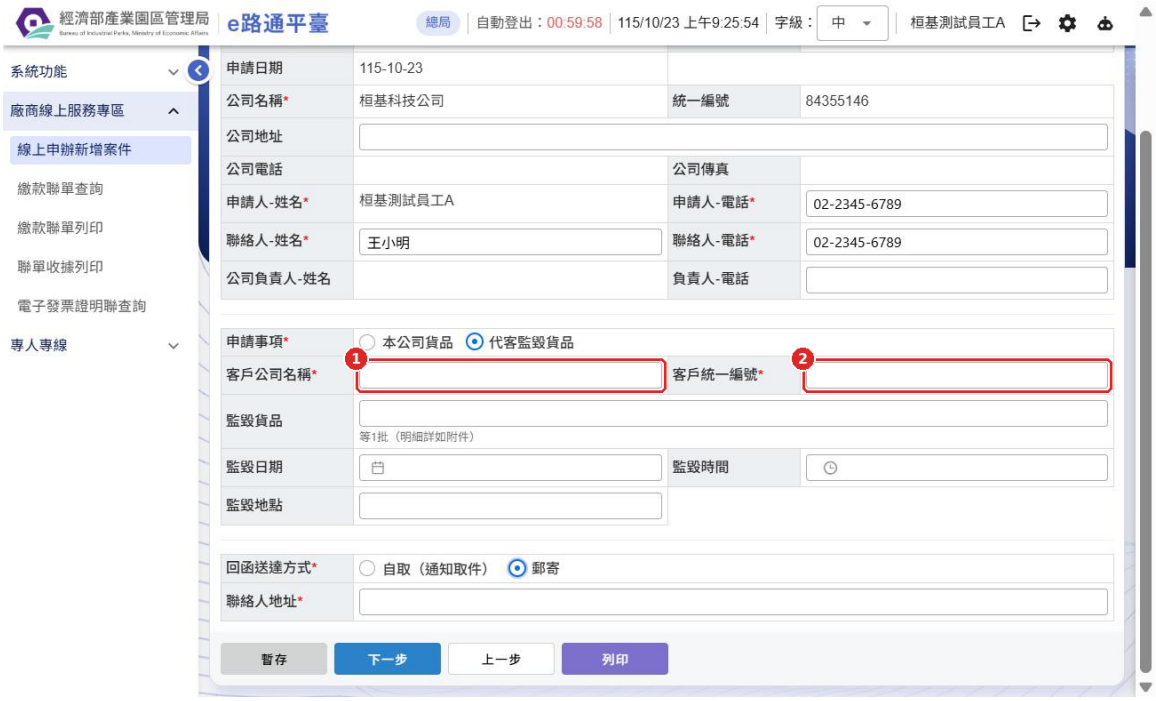



Step 2、於【申請事項】擇一點選①「本公司貨品」或②「代客監毀貨品」(必填，兩者只能擇一)。

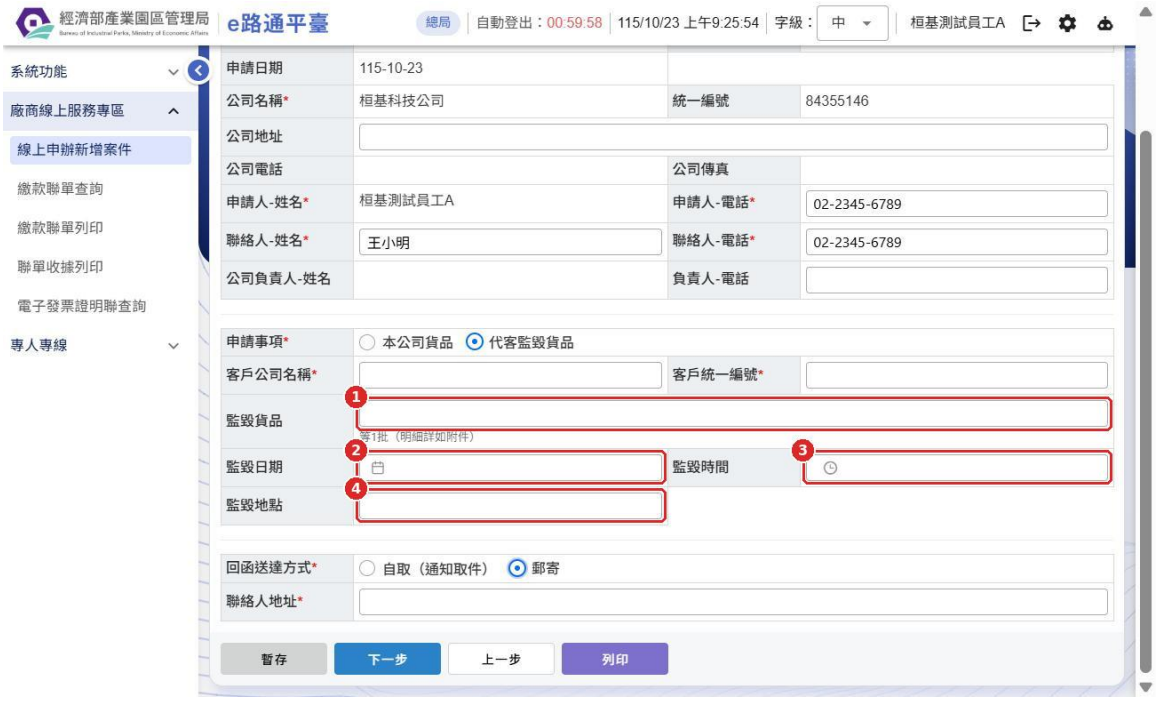



Step 3、若點選「代客監毀貨品」，下方會出現必填的①【客戶公司名稱】與②【客戶統一編

號】，請填寫監毀客戶的公司名稱與 8 碼統一編號。

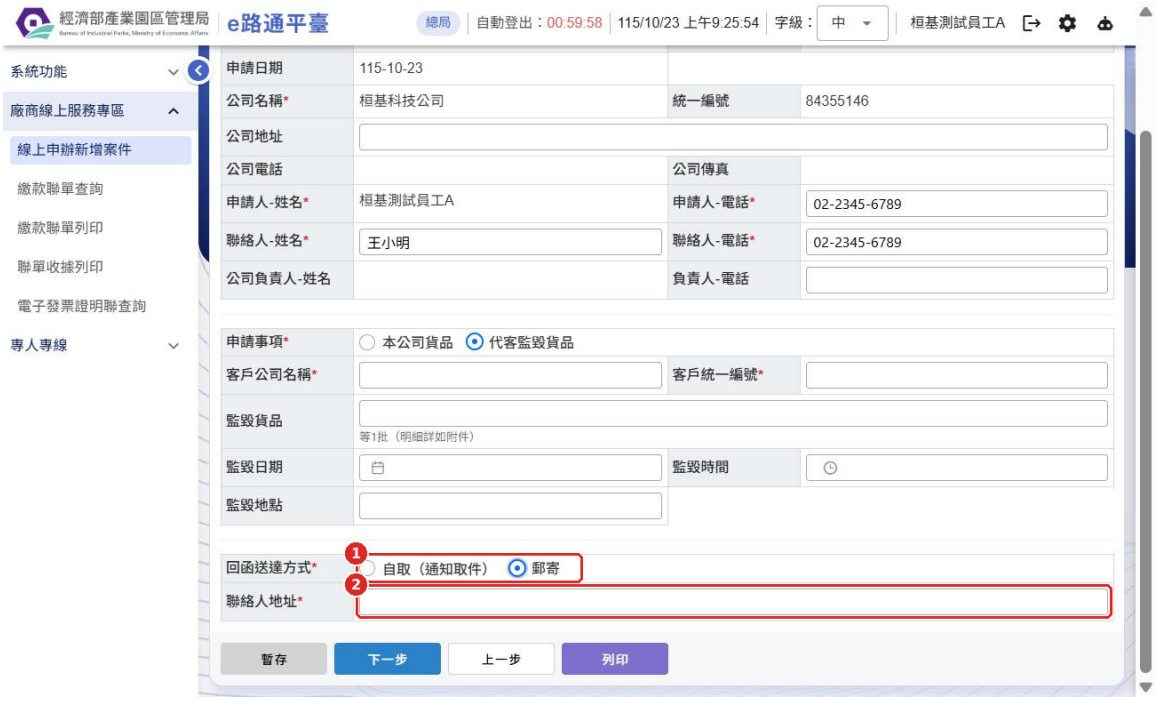



Step 4、依實際情形填寫監毀資訊：①【監毀貨品】（等 1 批，明細另以附件說明）、②【監毀日期】（點擊月曆圖示選擇）、③【監毀時間】（點擊時鐘圖示選擇）、④【監毀地點】。

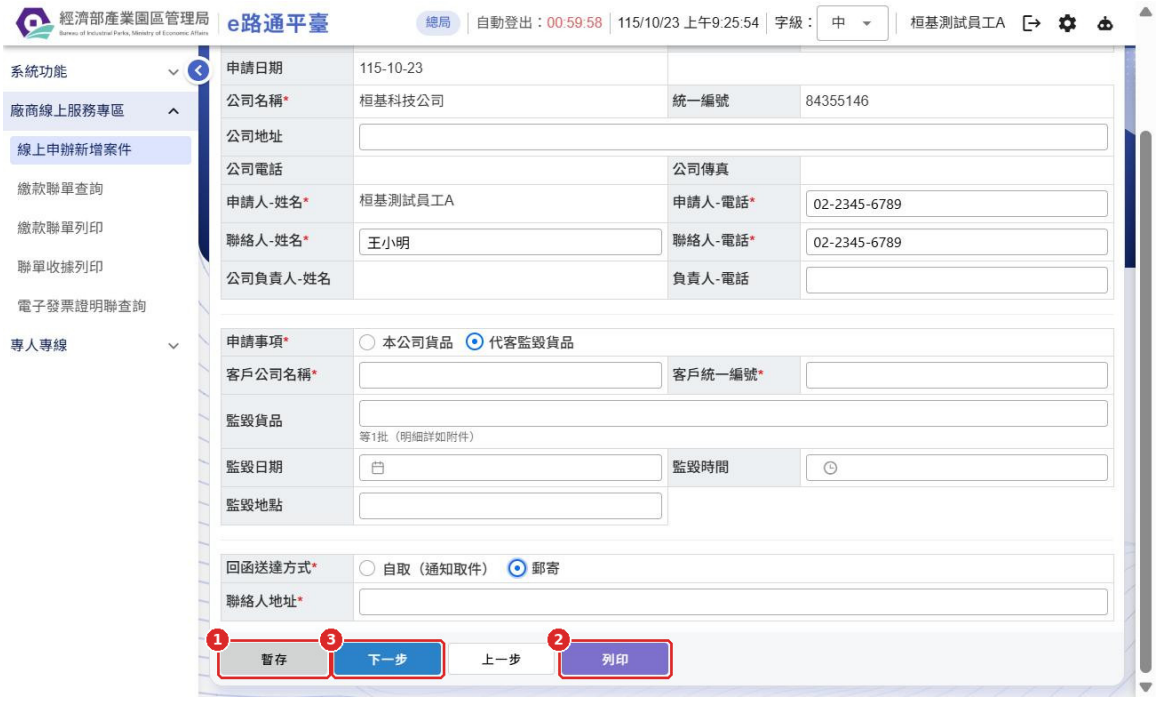



Step 5、於①【回函送達方式】擇一點選「自取（通知取件）」或「郵寄」（必填）。點選「郵

寄」時，下方會出現必填的②【聯絡人地址】欄位，請填寫回函寄送地址。




Step 6、確認無誤後可先點①〔暫存〕或②〔列印〕申請書，再點擊③〔下一步〕進入附件上傳。



## (三)【範例二】如何申報區內交易？（外貿業務，含交易明細表）

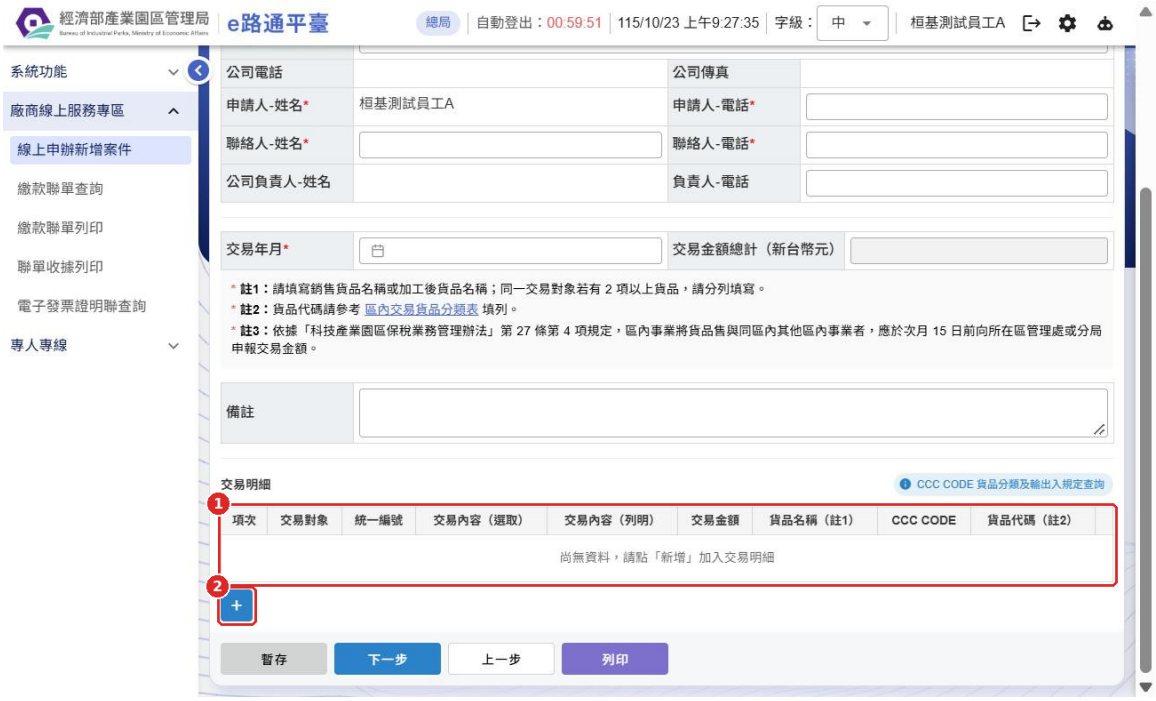
Step 1、依共通流程於①【業務類別】選擇「外貿業務」、②【業務項目】選擇「申報區內交易」，進入表單並填妥上方必填的共用欄位。



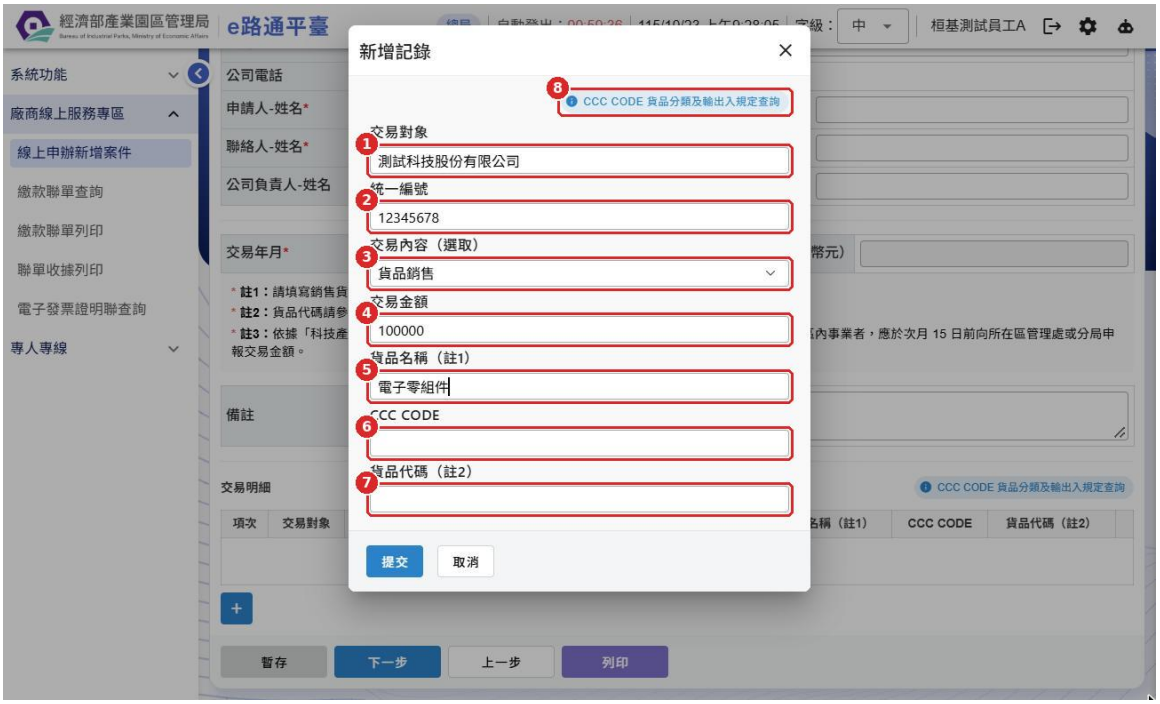

Step 2、點擊月曆圖示填寫必填的①【交易年月】。請留意②下方註記：註 1 請填寫銷售貨品名稱或加工後貨品名稱，同一交易對象若有 2 項以上貨品須分列填寫；註 2 貨品代碼請參考「區內交易貨品分類表」填列；註 3 依「科技產業園區保稅業務管理辦法」第 27 條第 4 項規定，區內事業將貨品售與同區內其他區內事業者，應於次月 15 日前向所在區管理處或分局申報交易金額。



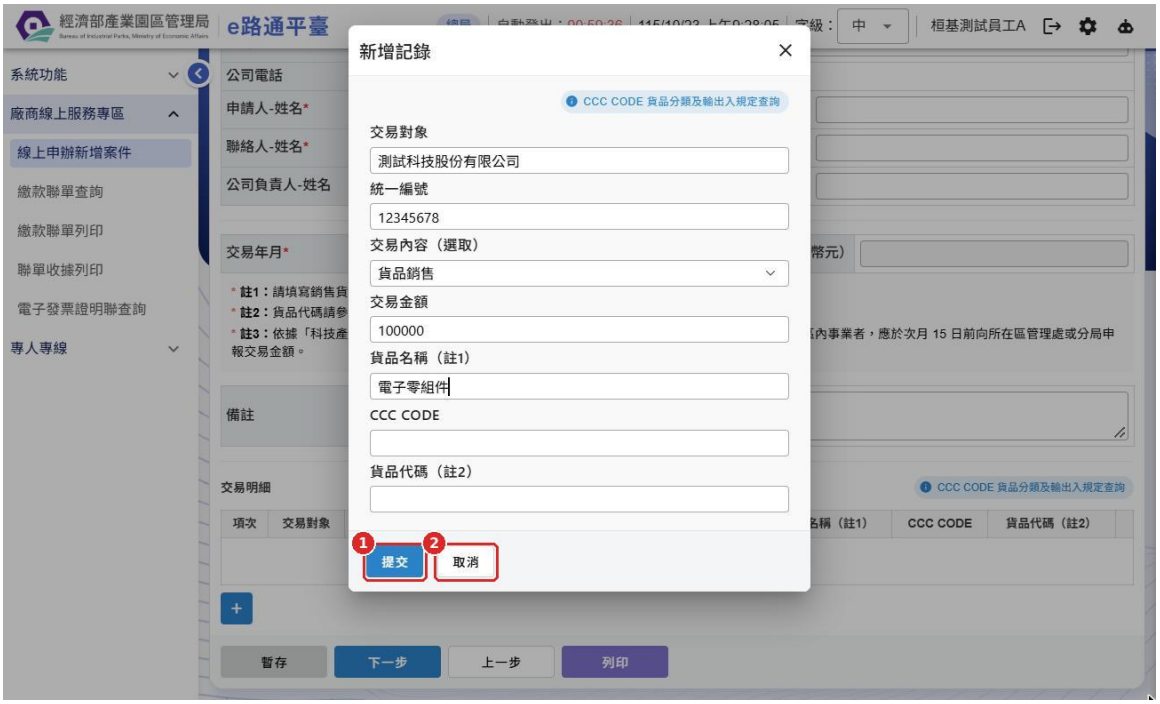
Step 3、將畫面捲動至①「交易明細」區，表格無資料時會顯示「尚無資料，請點「新增」加入交易明細」。點擊表格左下角的②〔＋〕，開啟「新增記錄」視窗。



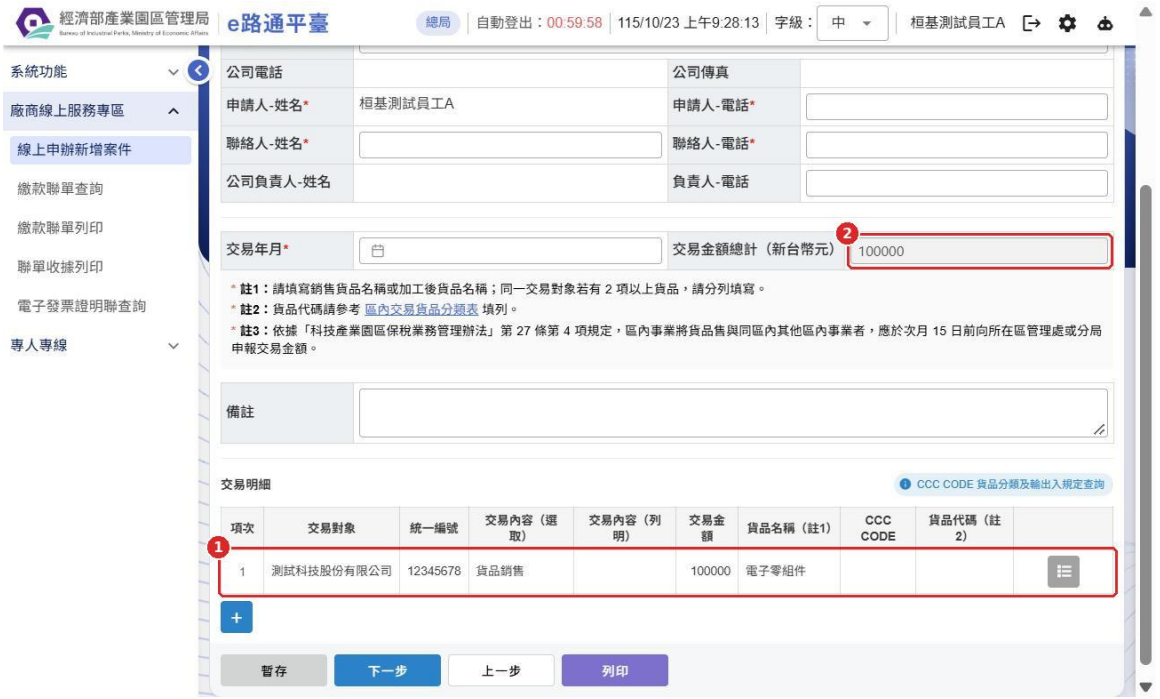

Step 4、在視窗中依序填寫①【交易對象】、②【統一編號】、③【交易內容（選取）】（貨品銷售／受託加工／其他（請列明））、④【交易金額】、⑤【貨品名稱（註 1）】、⑥【CCC CODE】與⑦【貨品代碼（註 2）】。不確定 CCC CODE 時，可點擊⑧「CCC CODE 貨品分類及輸出入規定查詢」連結查詢。



Step 5、填寫完成後點擊①〔提交〕；要放棄則點②〔取消〕。

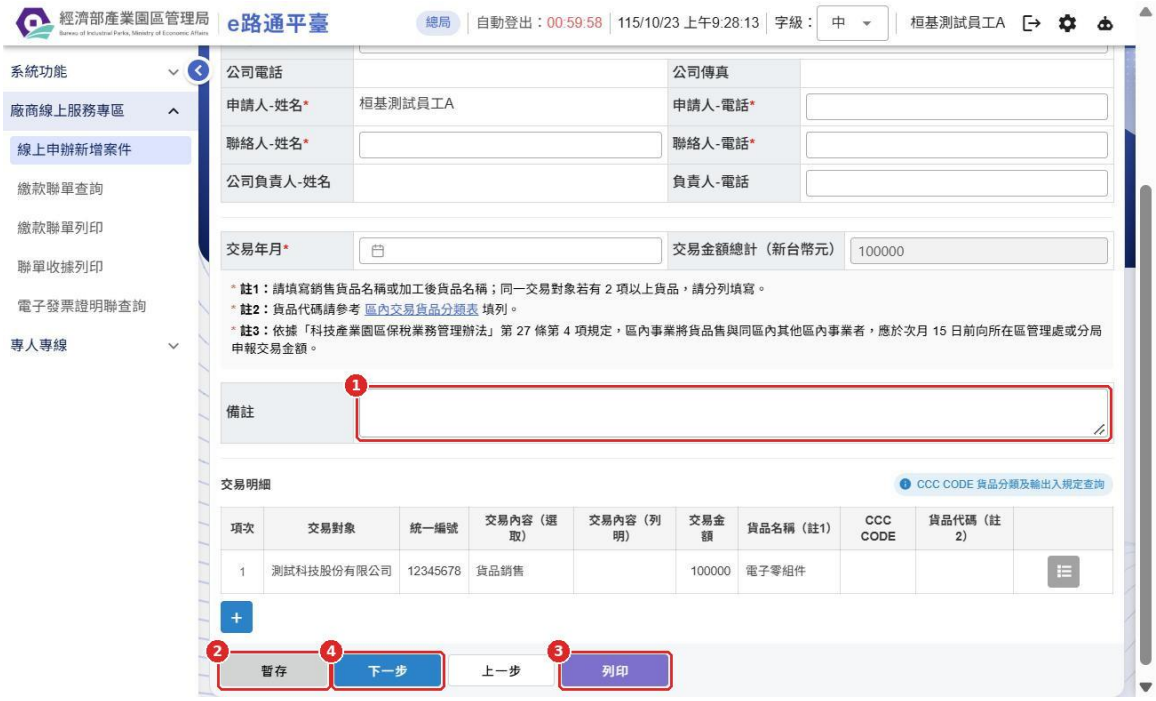



Step 6、提交後，①該筆資料會加入交易明細表，系統並自動加總②【交易金額總計（新台幣元）】（唯讀）。如有多筆交易，重複點擊〔＋〕新增。




Step 7、視需要於①【備註】補充說明，再點②〔暫存〕或③〔列印〕，確認後點擊④〔下

一步〕進入附件上傳。


經濟部產業園區管理局
e路通平臺
總局
自動登出：00:59:58
115/10/23 上午9:28:13
字級：
中
桓基測試員工A
系統功能
廠商線上服務專區
線上申辦新增案件
繳款聯單查詢
繳款聯單列印
聯單收據列印
電子發票證明聯查詢
專人專線
公司電話
公司傳真
申請人-姓名*
桓基測試員工A
申請人-電話*
聯絡人-姓名*
聯絡人-電話*
公司負責人-姓名
負責人-電話
交易年月*
交易金額總計（新台幣元）
100000
* 註1：請填寫銷售貨品名稱或加工後貨品名稱；同一交易對象若有 2 項以上貨品，請分列填寫。
* 註2：貨品代碼請參考 區內交易貨品分類表 填列。
* 註3：依據「科技產業園區保稅業務管理辦法」第 27 條第 4 項規定，區內事業將貨品售與同區內其他區內事業者，應於次月 15 日前向所在區管理處或分局申報交易金額。
備註
1
交易明細
CCC CODE 貨品分類及輸出入規定查詢
項次
交易對象
統一編號
交易內容（選取）
交易內容（列明）
交易金額
貨品名稱（註1）
CCC CODE
貨品代碼（註2）
1
測試科技股份有限公司
12345678
貨品銷售
100000
電子零組件
2
暫存
4
下一步
上一步
3
列印

## (四)【範例三】如何申請工作規則核備？（勞動行政業務，含公文資訊）

Step 1、依共通流程於①【業務類別】選擇「勞動行政業務」、②【業務項目】選擇「申請工作規則核備」，進入表單並填妥上方必填的共用欄位。




Step 2、本項目的①【公司負責人-姓名】為必填欄位，請填寫公司負責人姓名。




Step 3、於「公文資訊」區視需要填寫①【發文日期】(點擊月曆圖示選擇)、②【發文字號】、

④【副本受文者】與⑤【抄件受文者】；③【受文者】由系統預設帶入（必填，不需修改）。




Step 4、工作規則本文以附件方式提交，確認後點擊①〔暫存〕或②〔下一步〕，於步驟三上傳工作規則檔案。



## (五)如何依業務需求上傳附件？

Step 1、完成步驟二並按〔下一步〕後，系統會建立案件並進入①步驟三「依業務需求上傳附件」；②上方顯示【業務類別】、【業務項目】與系統產生的【案件編號】。




Step 2、附件清單會依業務項目自動載入，①【項目名稱】列出各附件（標示紅色 * 者為必要文件）；需要範本時，點擊②【空白表單】欄的連結即可下載。




Step 3、每一個附件項目請擇一處理：①點擊上傳按鈕上傳電子檔（建議使用 PDF 格式），或②勾選【後送】改以紙本後送。兩者互斥——上傳後該列的【後送】就無法勾選，勾選後

送後該列也不能上傳。③標題列的核取框可一次勾選全部項目後送。




Step 4、上傳成功後，①【廠商附件】欄會顯示檔名連結，可點擊開啟；上傳錯誤時，點擊②垃圾桶圖示可刪除後重新上傳。上傳 PDF 時系統會自動啟動「智慧初審助手」，結果顯示於③【智慧初審】欄（詳見第伍單元）。




Step 5、需要確認哪些附件選擇紙本後送時，可點擊①〔紙本後送清單查詢〕。若有紙本附件，

請依頁面下方註記的時間送達各園區聯絡窗口。




Step 6、附件尚未備齊時，可點擊①〔暫存〕保留目前進度；②〔返回申辦表單〕可回到步驟二（已上傳附件會保留），③〔返回列表〕可回到案件列表。附件備妥後，請接著送件（見下一題）。



## (六)如何確認並送出申辦案件？

Step 1、確認附件清單中所有標示紅色 * 的必要文件（①頁面下方註記說明）都已上傳，或已勾選紙本後送。

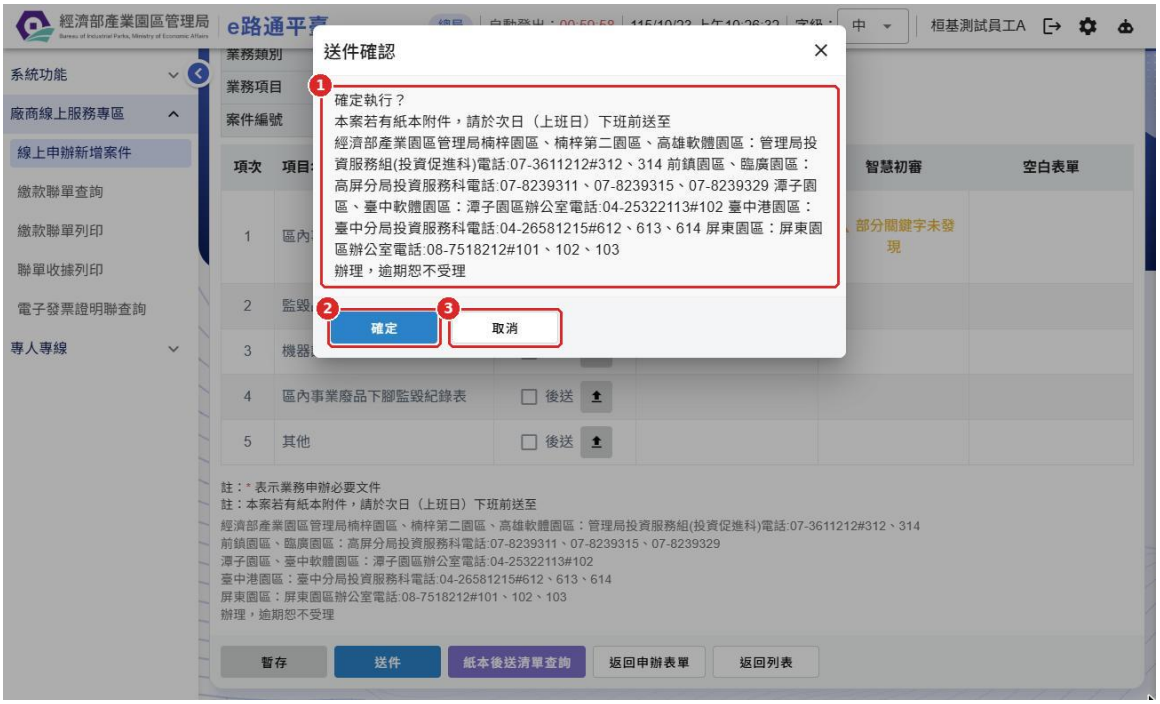



Step 2、點擊附件頁面下方的①〔送件〕。系統會先檢查必要文件；若有必要文件既未上傳也未勾選後送，會顯示提示，請補齊後再送出。智慧初審結果不納入檢查，即使初審結果不理想仍可送件。




Step 3、畫面會彈出「送件確認」視窗，①提醒紙本附件須於次日（上班日）下班前送達各

園區聯絡窗口，逾期恕不受理。確認後點擊②〔確定〕送出；若還要修改，點③〔取消〕。




Step 4、送件成功後，畫面會自動進入「案件送出後可查詢申辦進度」頁面，①【目前狀態】顯示「送件」，②「案件歷程」會記錄暫存與送件的時間與執行者，承辦人員即可開始收件審查。

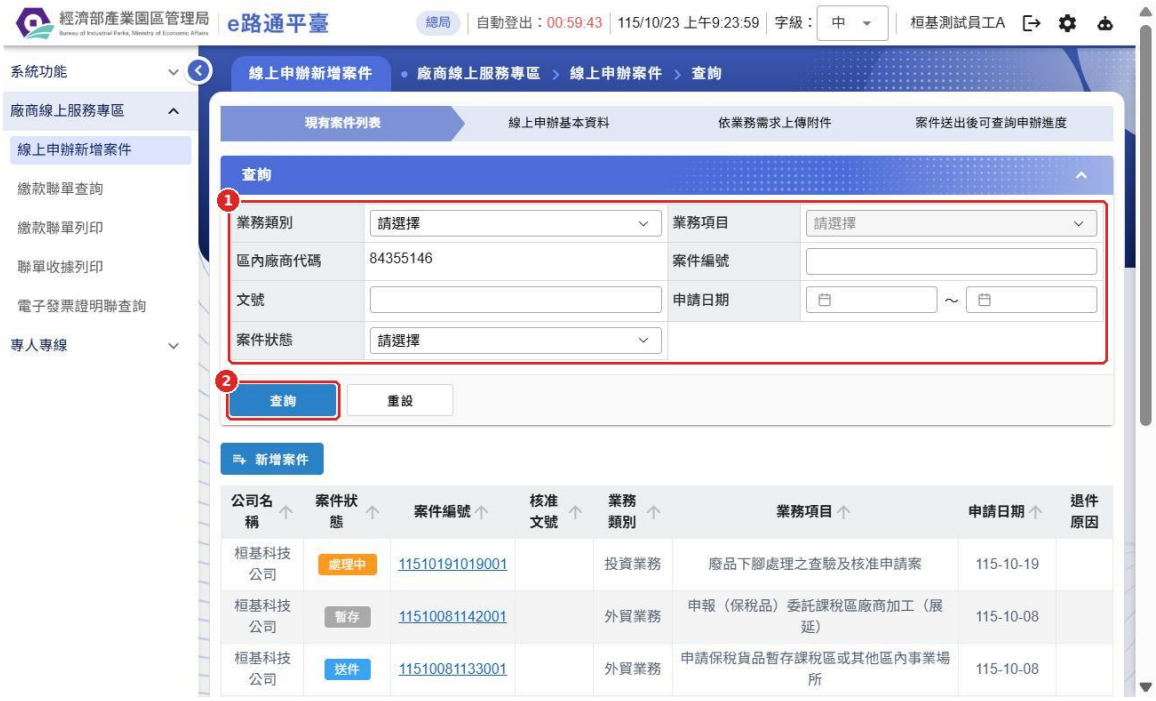



※ 送件後若局端要求補件，案件狀態會變為「補件中」，請依承辦人員的說明補正資料或附件後重新送件。

# 四、案件查詢與追蹤

## (一)如何查詢申辦案件的辦理進度與審查結果？

Step 1、點選左側選單【廠商線上服務專區】→【線上申辦新增案件】，於①查詢區可依【業務類別】、【業務項目】、【案件編號】、【文號】、【申請日期】起迄、【案件狀態】設定條件（【區內廠商代碼】由系統自動帶入），點擊②〔查詢〕。




Step 2、列表中的①【案件狀態】包含：暫存、送件、處理中、通過、補件中、申請不通過、結案（銷號）；③【退件原因】會顯示不通過的原因。點擊②【案件編號】開啟案件。



Step 3、案件開啟後顯示申辦內容（已送出的案件為唯讀），點擊①〔申辦進度查詢〕。

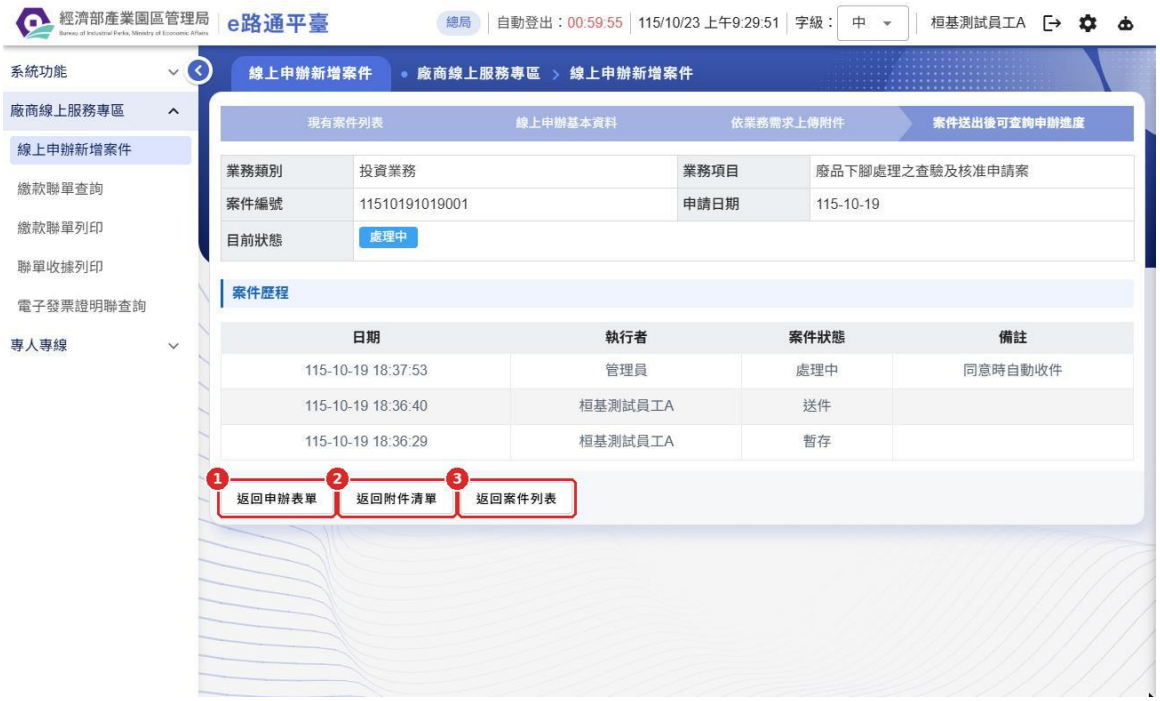



Step 4、進入「案件送出後可查詢申辦進度」頁面，可看到①【目前狀態】以及②「案件歷程」表（【日期】、【執行者】、【案件狀態】、【備註】），了解案件每個處理環節。




Step 5、查看完畢可點擊①〔返回申辦表單〕、②〔返回附件清單〕或③〔返回案件列表〕

回到其他頁面。




狀態為「補件中」時，請依承辦人員的說明補正資料或附件，再重新送件；狀態為「申請不通過」時，可於列表的【退件原因】欄查看原因。

# 參、繳款與聯單服務

## 一、角色與功能概覽

本單元說明廠商如何在【廠商線上服務專區】查詢自己名下的繳款聯單、列印聯單與附件、列印繳款收據，以及查詢並列印電子發票證明聯。這些功能都只會查到自己公司名下的資料，查詢條件可留空直接查詢；各查詢頁面的〔查詢〕、〔清空〕按鈕與分頁（【每頁顯示】筆數）操作方式相同。

# 二、繳款聯單查詢與列印

## (一)如何查詢繳款聯單？

Step 1、點選左側選單①【廠商線上服務專區】→②【繳款聯單查詢】。




Step 2、於①「查詢」區依需要輸入條件（皆可留空）:【繳款聯單類別】、【聯單編號】、【繳費別】、【聯單狀態】(預設「全部」)、【聯單開立日期】、【繳款期限】起迄、【聯單所屬年月】起迄、【開立人員】，再點擊②〔查詢〕；要重新輸入條件時，點擊③〔清空〕即可恢復預設值。



Step 3、①結果列表會顯示【項次】、【聯單編號】、【聯單狀態】、【所屬年月】、【聯單類別】、【廠商名稱】、【開單日期】、【計費起訖】與【繳款金額】，點擊欄位標題可排序；若沒有符合的資料，列表會顯示「沒有資料」。可於②【每頁顯示】切換每頁筆數。




Step 4、點擊該列①【動作】欄的按鈕，可檢視聯單明細或下載聯單附件。

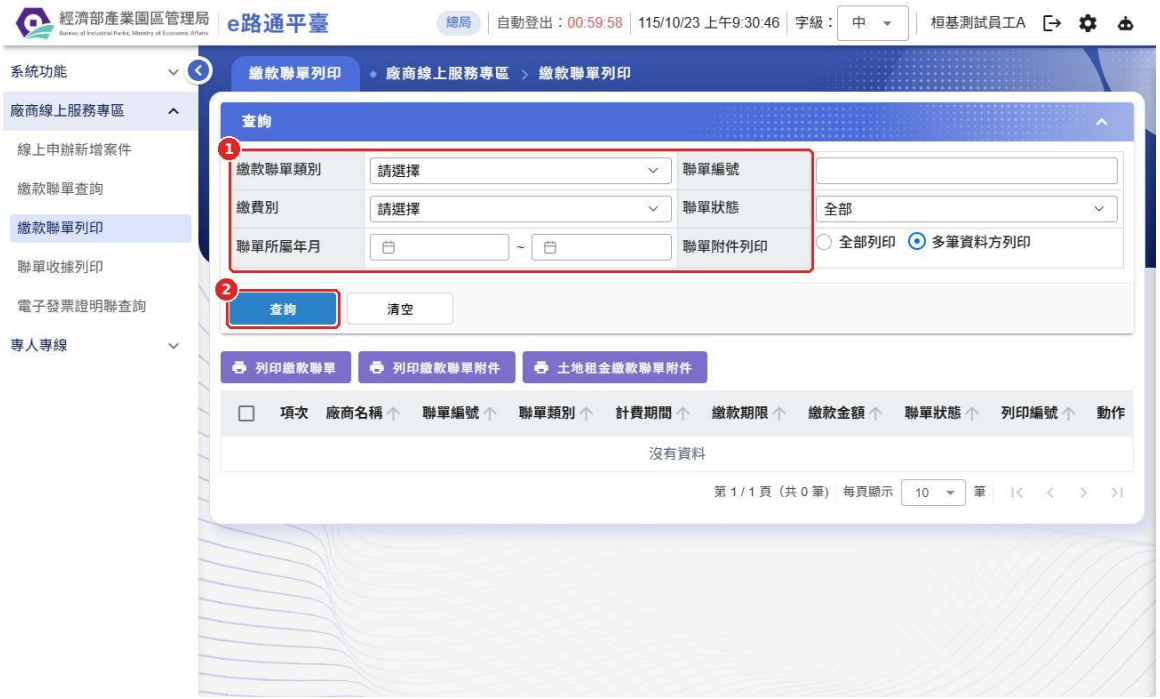


## (二)如何列印繳款聯單及聯單附件？

Step 1、點選左側選單①【廠商線上服務專區】→②【繳款聯單列印】。

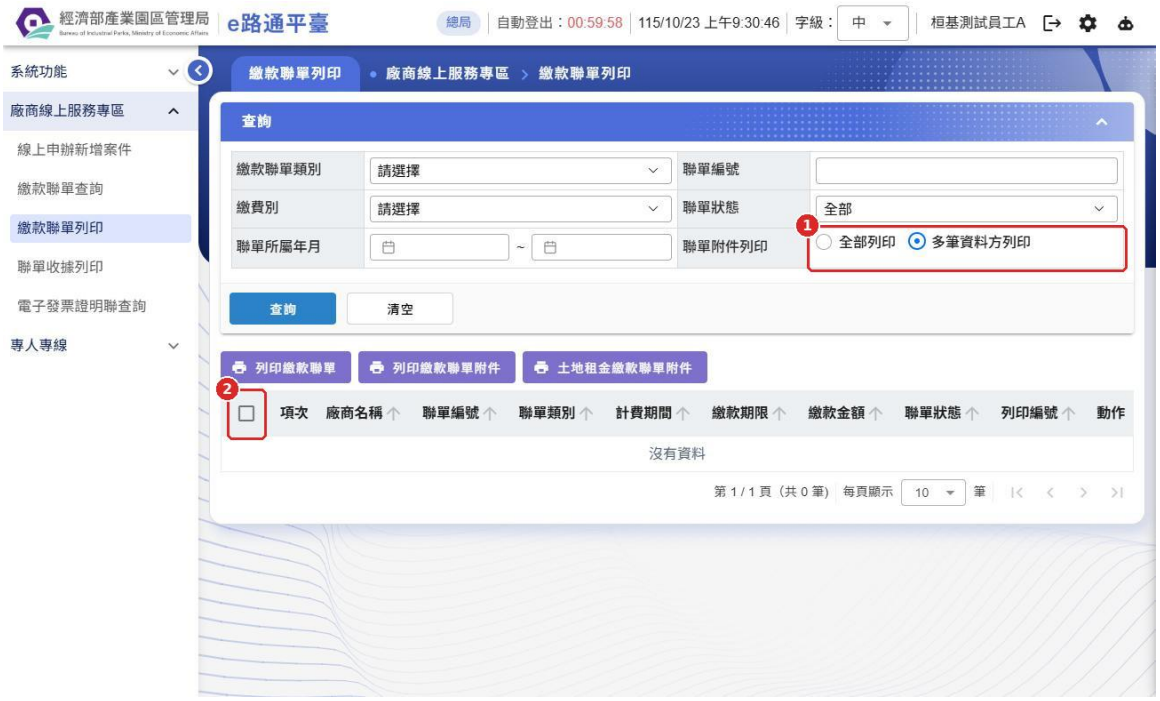



Step 2、輸入①查詢條件（【繳款聯單類別】、【聯單編號】、【繳費別】、【聯單狀態】、【聯單所屬年月】起迄，皆可留空），點擊②〔查詢〕。

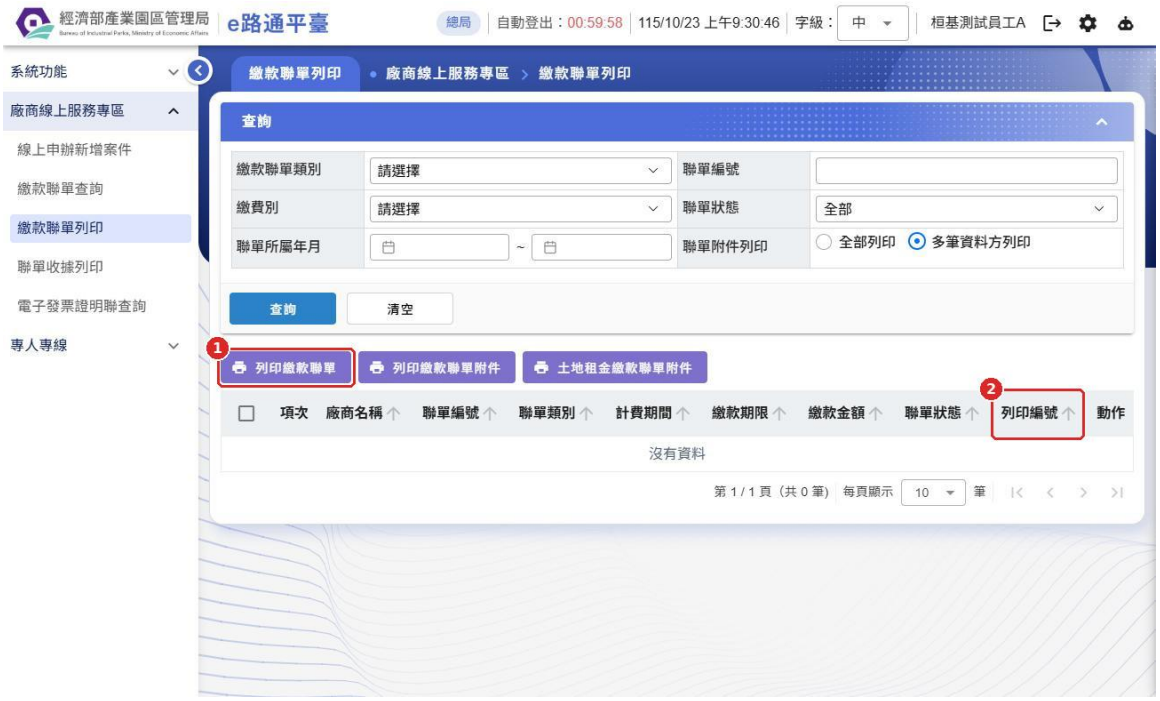



Step 3、於①【聯單附件列印】選擇列印模式：「全部列印」會一次列印查詢結果的全部聯單；

「多筆資料方列印」(預設)則須先勾選結果列表左側的②核取框，選擇要列印的聯單。




Step 4、點擊①〔列印繳款聯單〕，系統會產生聯單 PDF 供預覽與列印。列印後該列的②【列印編號】欄會顯示系統產生的列印編號。




Step 5、需要列印附件時，點擊①〔列印繳款聯單附件〕；若為土地租金類型的聯單，另可使

用②〔土地租金繳款聯單附件〕。



# 三、收據與電子發票

## (一)如何列印聯單收據？

Step 1、點選左側選單①【廠商線上服務專區】→②【聯單收據列印】。本功能僅限已完成繳款的聯單。




Step 2、輸入①查詢條件（【繳款聯單類別】、【聯單編號】、【繳費別】、【聯單所屬年月】起迄，皆可留空），點擊②〔查詢〕。




Step 3、①結果列表顯示【項次】、【廠商名稱】、【聯單編號】、【聯單類別】、【計費期間】、【繳

款期限】、【繳款金額】與【聯單狀態】(無資料時顯示「查無符合資料」)；點擊要列印收據那一列的②【動作】欄按鈕，系統會產生繳款收據 PDF 供預覽與列印。

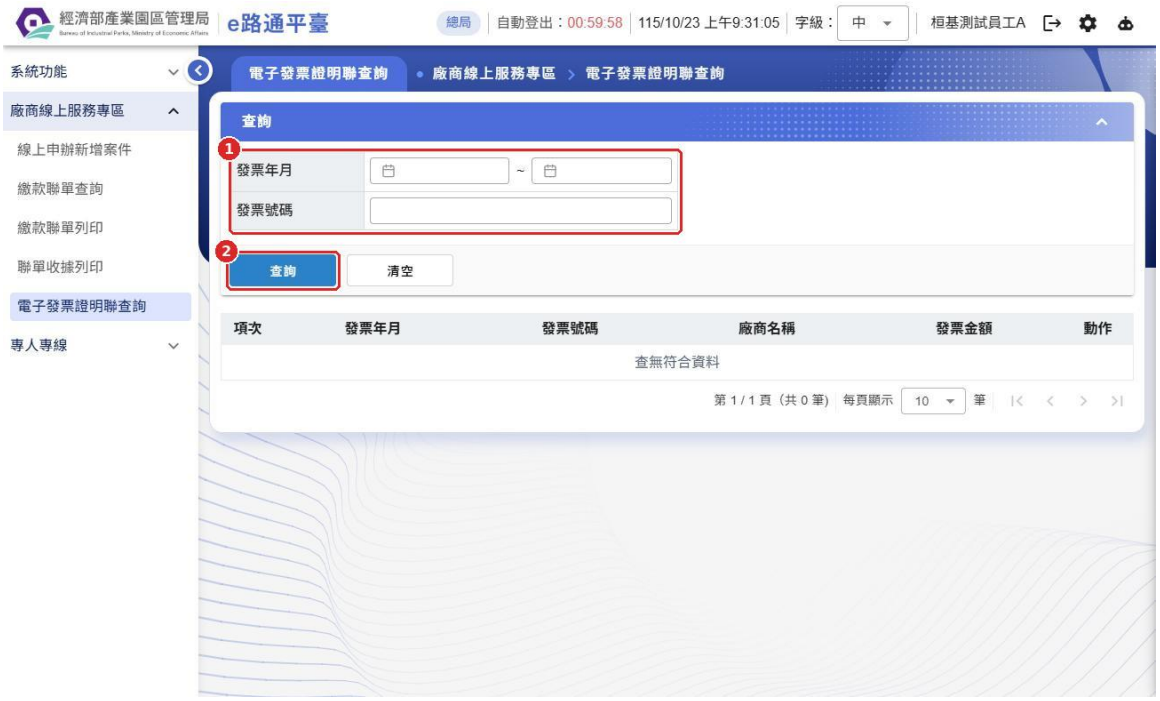


## (二)如何查詢並列印電子發票證明聯？

Step 1、點選左側選單①【廠商線上服務專區】→②【電子發票證明聯查詢】。

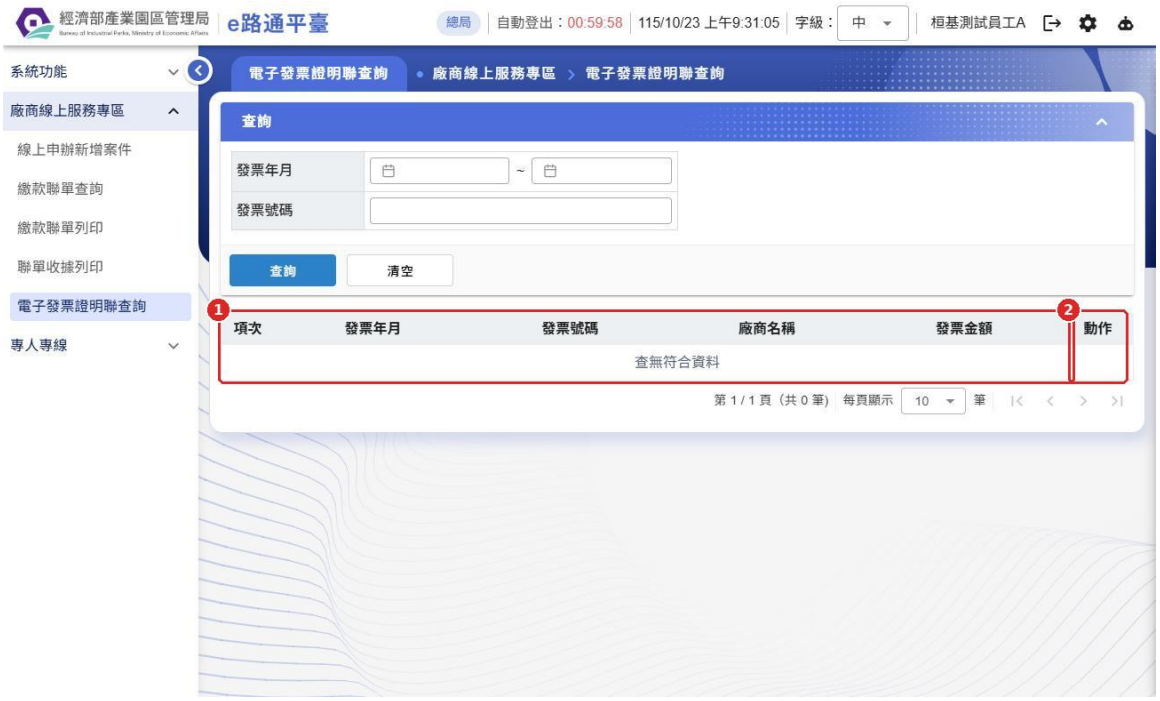



Step 2、輸入①查詢條件：【發票年月】起迄、【發票號碼】（皆可留空），點擊②〔查詢〕。




Step 3、①結果列表顯示【項次】、【發票年月】、【發票號碼】、【廠商名稱】與【發票金額】（無資料時顯示「查無符合資料」）；點擊該筆發票的②【動作】欄按鈕，開啟電子發票證明

聯 PDF 供預覽與列印。


經濟部產業園區管理局
e路通平臺
總局
自動登出：00:59:58
115/10/23 上午9:31:05
字級：
中
桓基測試員工A
系統功能
廠商線上服務專區
線上申辦新增案件
繳款聯單查詢
繳款聯單列印
聯單收據列印
電子發票證明聯查詢
專人專線
電子發票證明聯查詢
廠商線上服務專區
電子發票證明聯查詢
查詢
發票年月
發票號碼
查詢
清空
1
2
項次
發票年月
發票號碼
廠商名稱
發票金額
動作
查無符合資料
第 1 / 1 頁（共 0 筆）
每頁顯示
10
筆

# 肆、專人專線與意見反映

## 一、角色與功能概覽

本單元說明廠商如何透過「專人專線」向本局反映意見、查詢案件的處理進度與結案結果，以及案件結案後如何填寫服務滿意度調查。廠商提交意見後，系統會建立一筆初始狀態為「已接收」的案件，並通知專人專線人員處理。

# 二、提交意見反映

## (一)如何提交廠商意見反映？

Step 1、點選左側選單①【專人專線】→②【廠商意見反映】，進入意見反映表單。

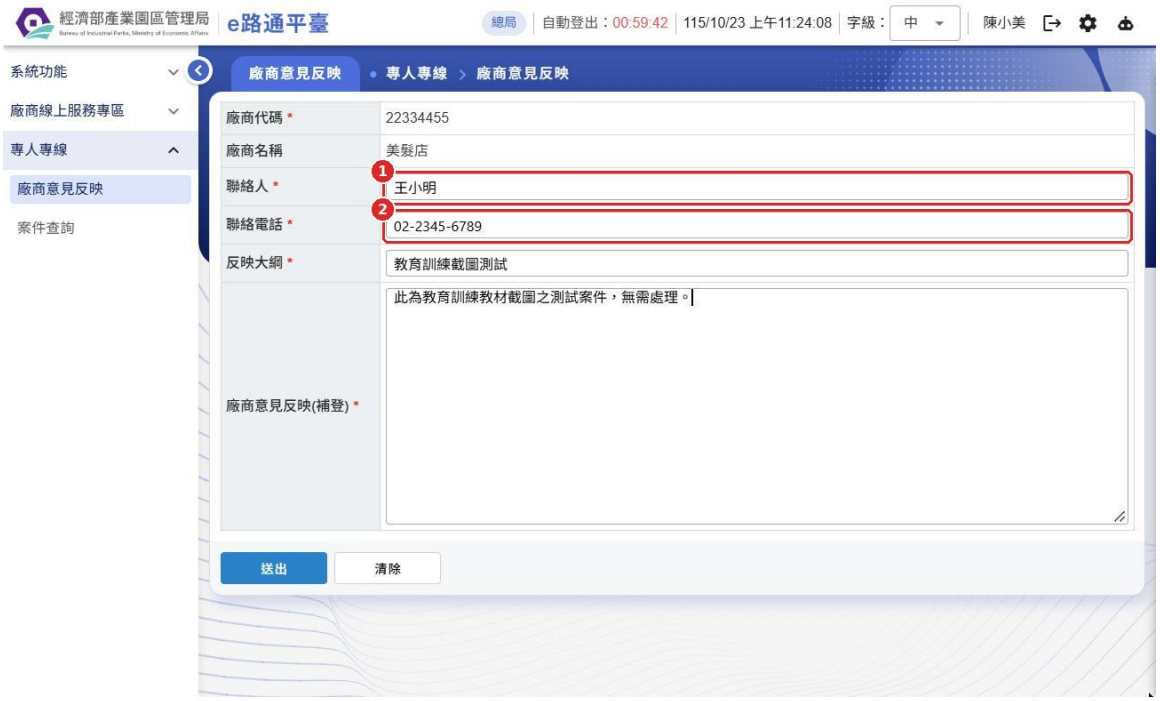



Step 2、①【廠商代碼】與【廠商名稱】由系統依登入身分自動帶入，不可修改。




Step 3、確認①【聯絡人】與②【聯絡電話】(必填)。【聯絡人】預設帶入登入者姓名，若要

由其他同仁聯絡，可改填，但送出時不可空白。



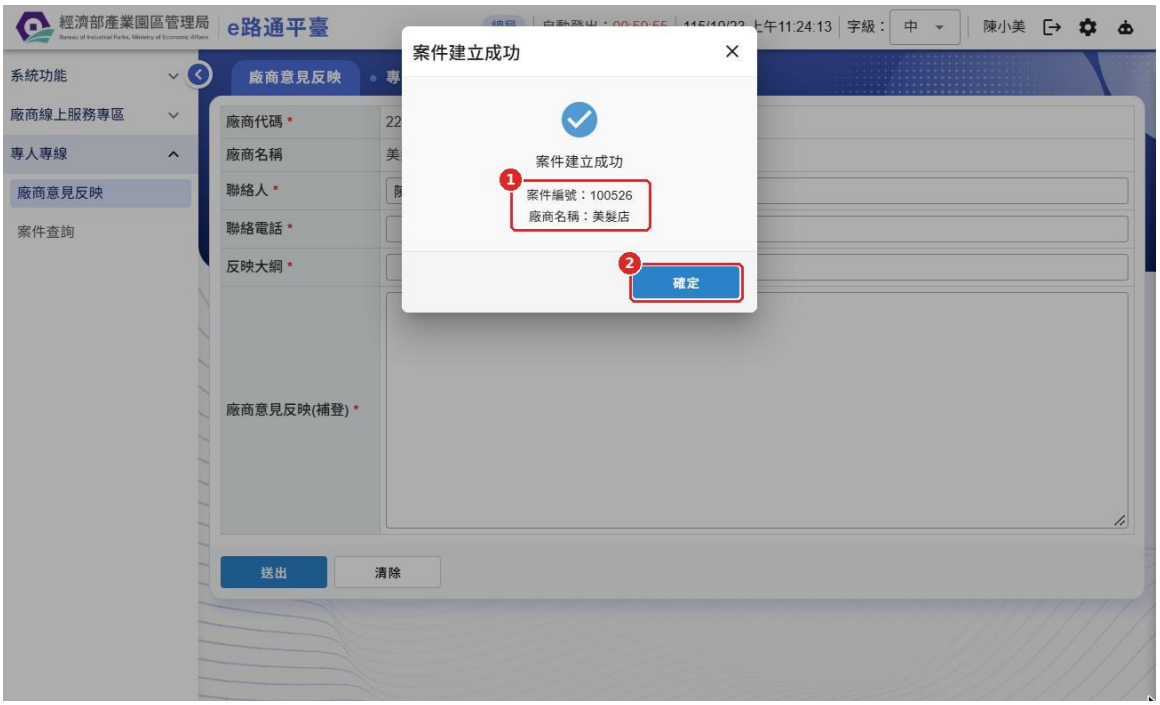

Step 4、填寫①【反映大綱】(必填，100 字以內）與②下方的意見內容欄（必填，500 字以內）。未填寫時系統會提示必填。



Step 5、確認內容無誤後點擊①〔送出〕；要重填可點②〔清除〕清空所有欄位。

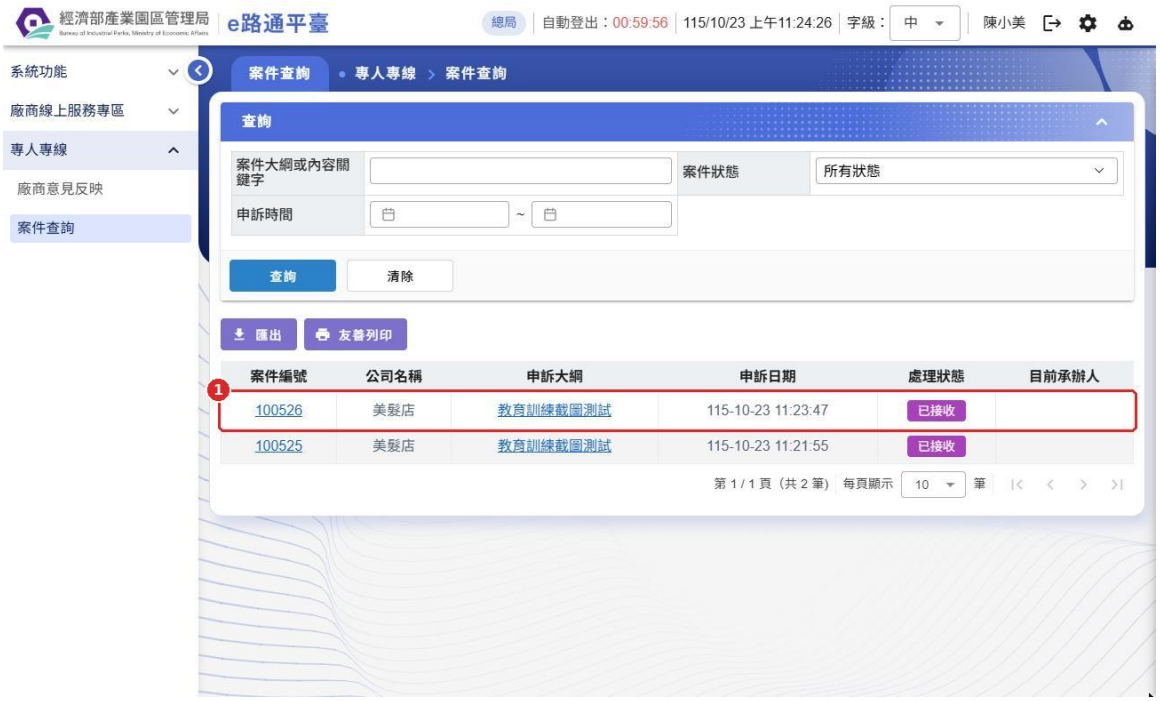



Step 6、送出成功後會彈出「案件建立成功」視窗，顯示①【案件編號】與【廠商名稱】，請記下案件編號以便日後查詢，再點擊②〔確定〕。




Step 7、系統會自動導向【案件查詢】頁面，①可看到剛建立的案件，【處理狀態】為「已接

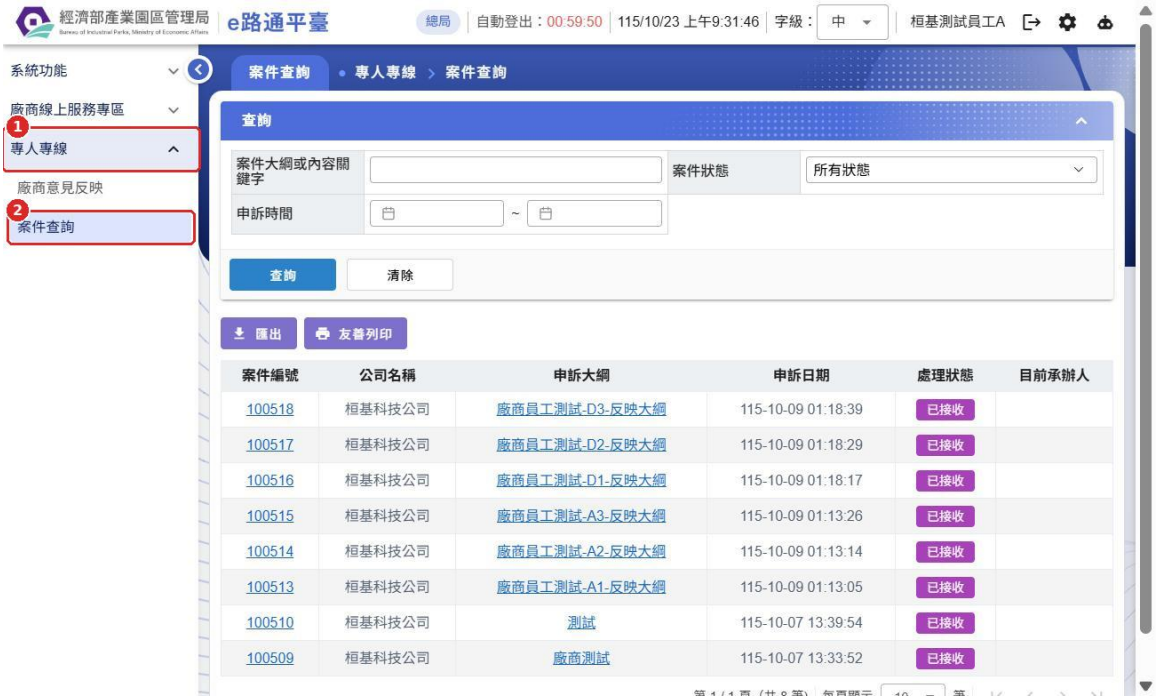
收」；專人專線人員也會同步收到新案件通知。



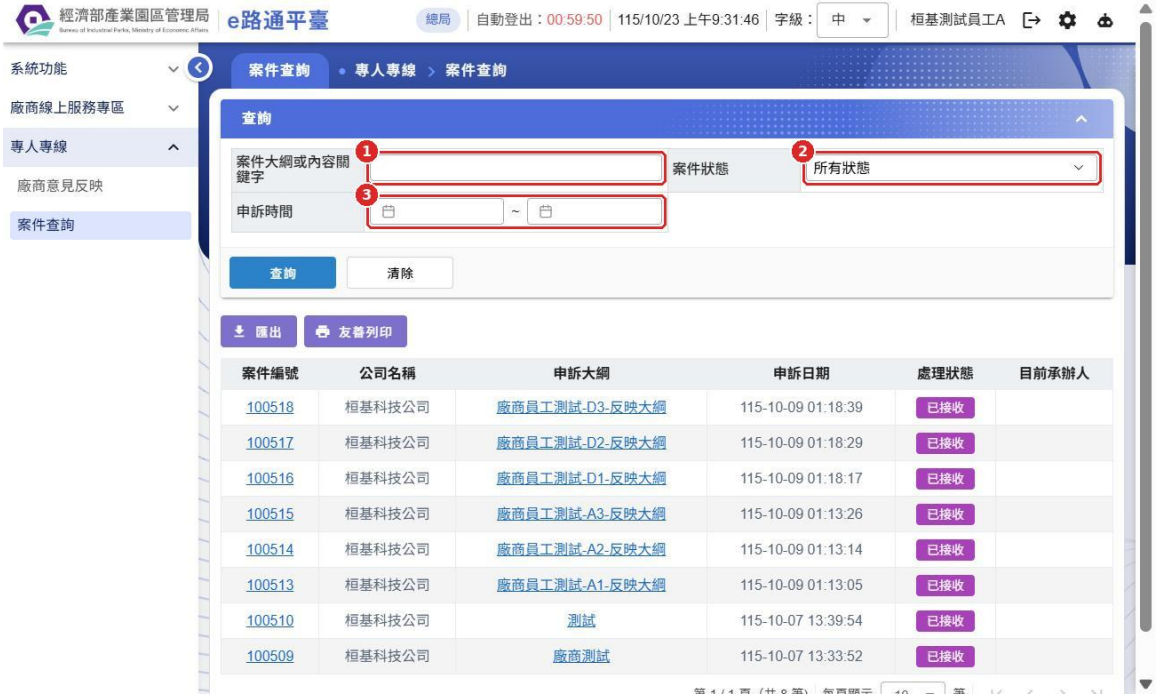
# 三、案件進度與結果

## (一)如何查詢服務案件的處理進度與結案結果？

Step 1、點選左側選單①【專人專線】→②【案件查詢】。廠商只能查詢自己公司的案件。

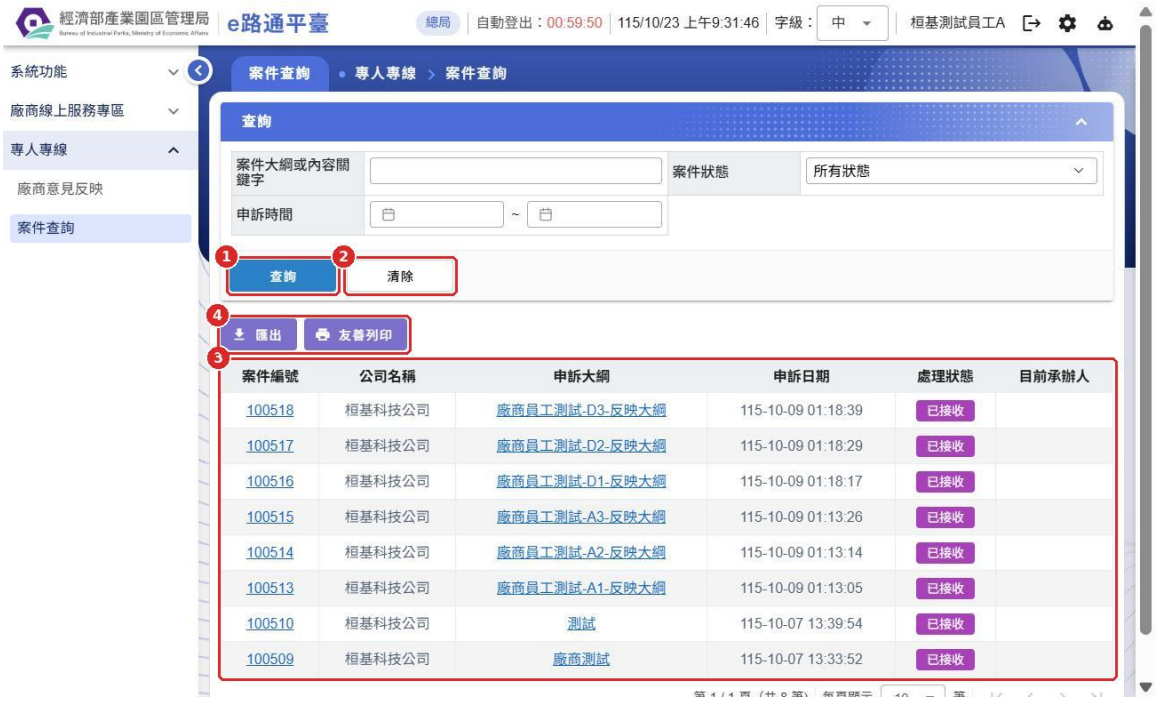



Step 2、輸入查詢條件（皆為選填，直接查詢會列出全部）：①【案件大綱或內容關鍵字】、②【案件狀態】(預設「所有狀態」)、③【申訴時間】起迄。

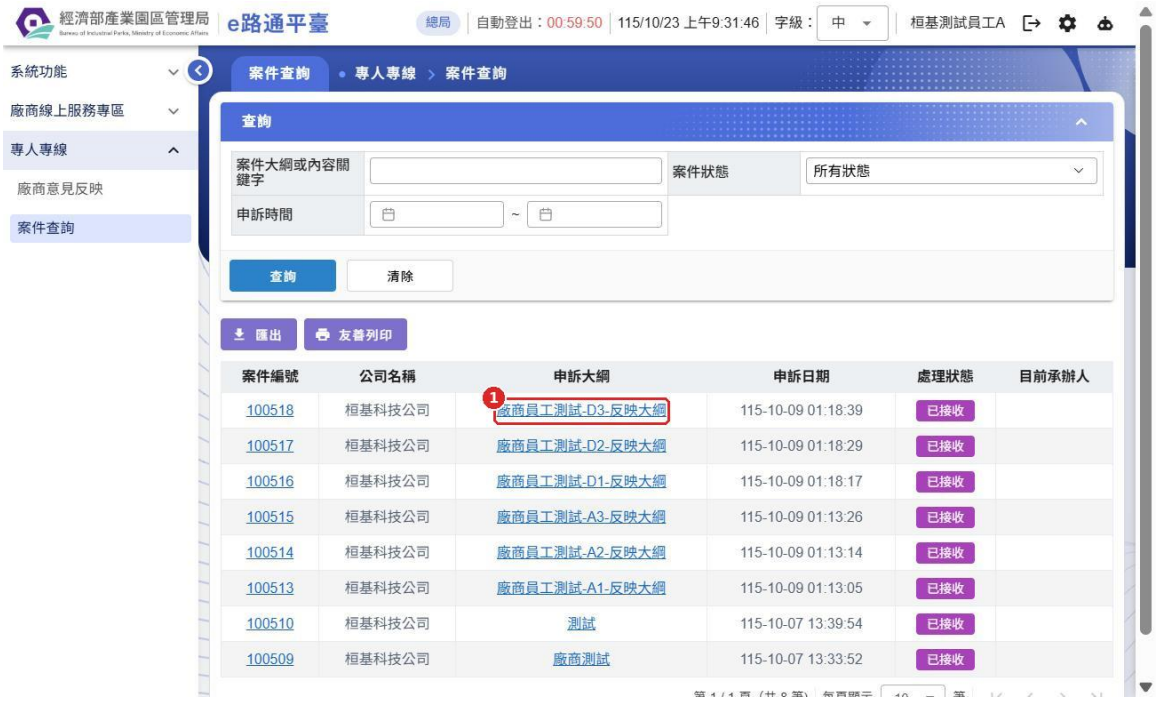



Step 3、點擊①〔查詢〕(②〔清除〕可清空條件)，③列表顯示【案件編號】、【公司名稱】、【申訴大綱】、【申訴日期】、【處理狀態】與【目前承辦人】。需要留存時，可點擊④〔匯出〕

或〔友善列印〕。

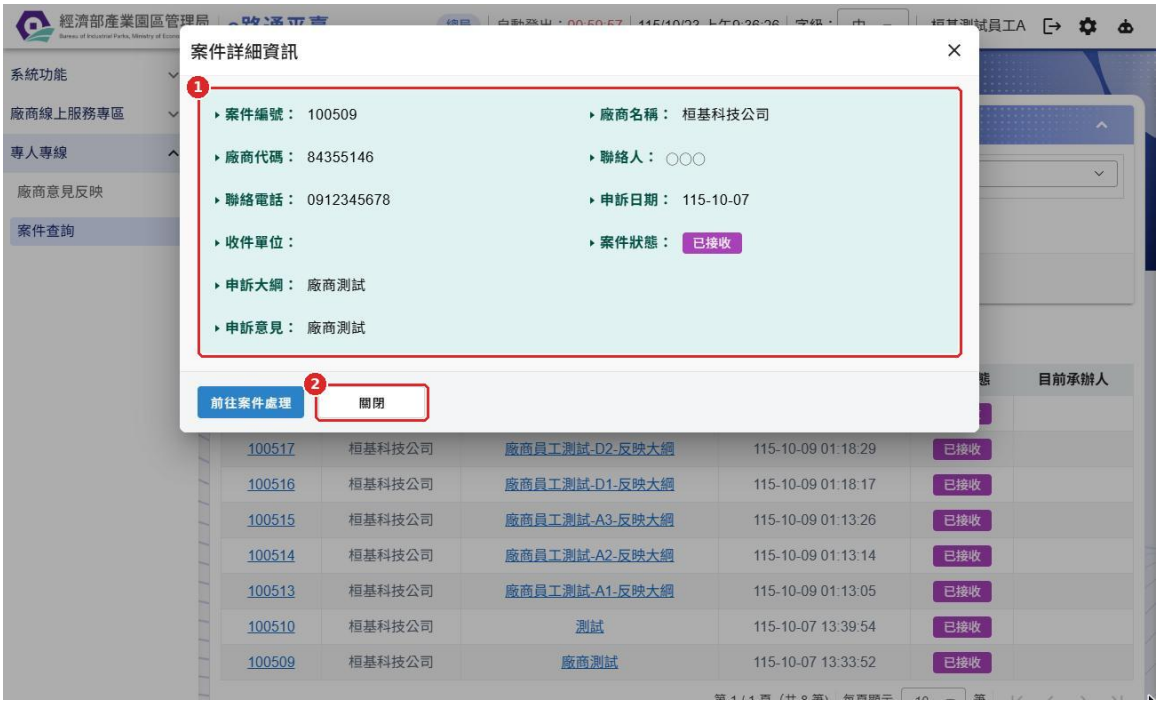



Step 4、點擊該筆案件的①【申訴大綱】連結。




Step 5、畫面會開啟「案件詳細資訊」視窗，①可查看案件編號、廠商名稱、廠商代碼、聯絡人、聯絡電話、申訴日期、收件單位、案件狀態，以及申訴大綱與申訴意見的完整內容，

查看完畢點②〔關閉〕。




 案件核可結案後，系統會寄出結案通知信告知處理結果，【處理狀態】也會顯示為「已結案」。

# 四、服務滿意度調查

## (一)如何填寫服務滿意度調查？

Step 1、案件結案後，您會收到結案通知信，信中附有滿意度調查連結。點擊連結進入問卷（從通知信連結開啟時不需要再次登入）。

Step 2、於【填表人】欄位填寫姓名（選填）。

Step 3、依序回答共 6 題：第 1、2、4、5 題為單選必填，第 3 題可複選，第 6 題為文字補充說明（皆為選填）。若選擇「其他」，對應的補充說明欄位才會開放輸入。

Step 4、點擊〔送出〕，系統顯示感謝頁，表示已填寫完成。

 每個案件只能填寫一次；再次點擊同一連結時，系統會顯示已填寫的狀態頁面。

# 伍、AI 功能

## 一、角色與功能概覽

e 路通平臺提供兩項 AI 輔助功能：「智慧初審助手」在廠商上傳申辦附件時協助自我檢查，「引導助手」則以對話方式回答系統操作與申辦問題。兩者皆為輔助提示，最終審查與正式說明仍以承辦人員及本局公告為準。

# 二、智慧初審助手

## (一)如何使用智慧初審助手檢查上傳的附件？

Step 1、於線上申辦步驟三「依業務需求上傳附件」，點擊附件列的①上傳按鈕上傳 PDF 檔案。智慧初審僅對 PDF 檔觸發，上傳其他格式時【智慧初審】欄位會留空。




Step 2、上傳完成後，①【智慧初審】欄會先顯示「審查中」，此時可繼續操作頁面其他部分，結果回傳後會自動更新（通常數秒內完成）。




Step 3、查看①結果標籤：「初審通過」表示偵測到所有設定的章節關鍵字；「部分關鍵字未

發現」表示缺少部分章節，建議確認文件是否完整；「未發現附件」表示幾乎沒有偵測到關鍵字，疑似上傳錯誤的檔案；「審查服務無法使用」表示服務暫時異常。




Step 4、若結果為「部分關鍵字未發現」或「未發現附件」，請確認檔案是否正確、完整；如需更換，點擊①垃圾桶圖示刪除後，再點②上傳按鈕重新上傳。

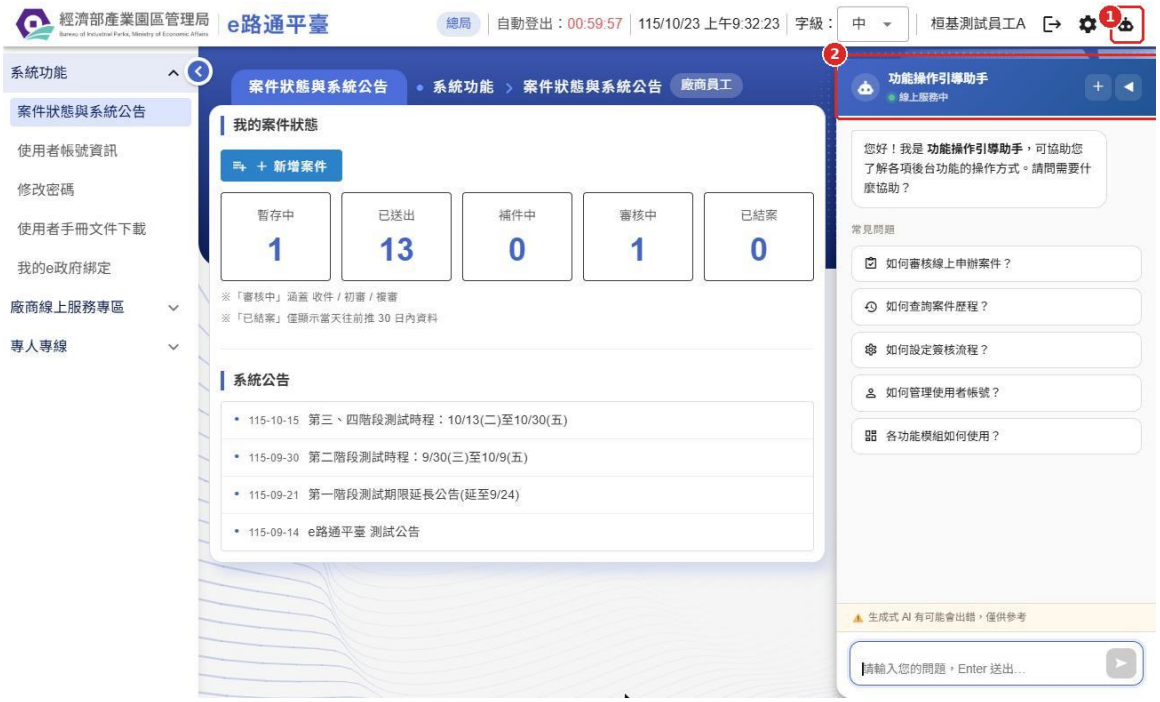



智慧初審只比對文件中的章節標題關鍵字，不檢查內容正確性，結果僅為輔助提示，不會擋件；即使結果不理想，仍可繼續送件，實質審查由承辦人員進行。

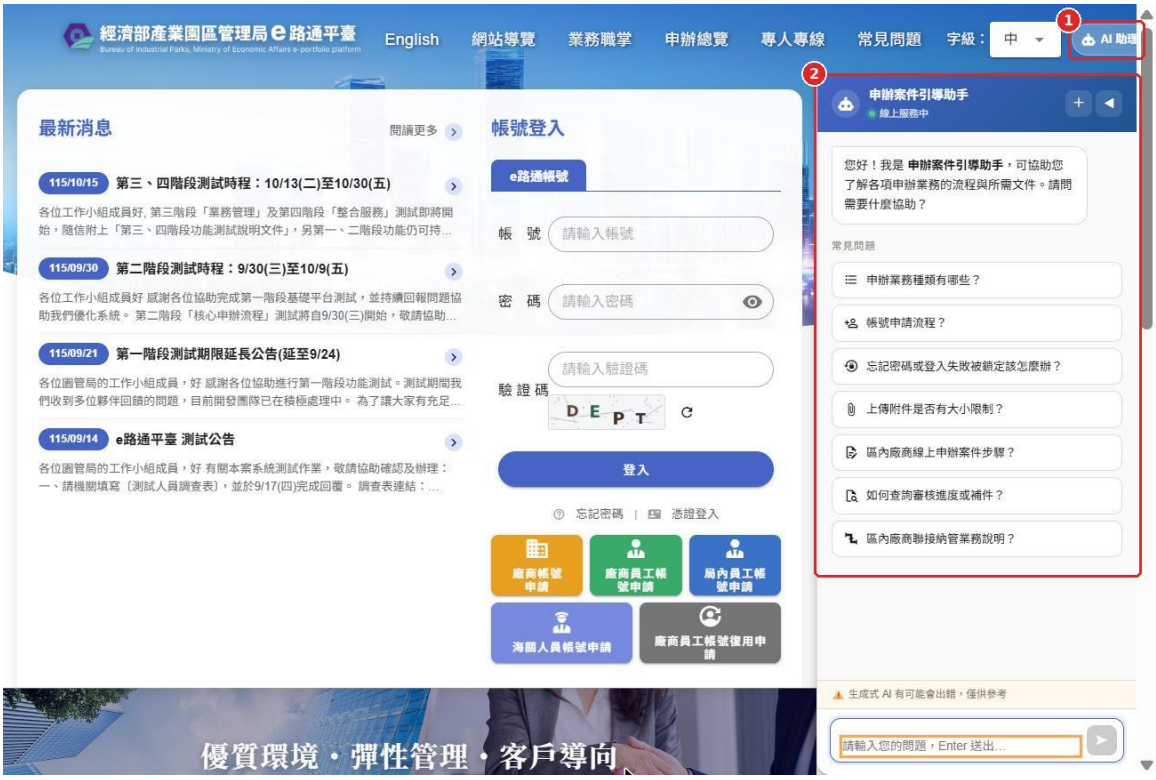
# 三、引導助手

## (一)如何使用 AI 引導助手詢問操作問題？

Step 1、登入後，點擊畫面右上角的①AI 助理圖示，頁面右側會展開②「功能操作引導助手」面板，可詢問系統功能的操作方式。




Step 2、未登入時，於首頁右上角點擊①〔AI 助理〕，會開啟②「申辦案件引導助手」，可詢問申辦業務種類、帳號申請流程、上傳附件限制等問題。



Step 3、在面板中點擊①「常見問題」按鈕，或於②下方輸入框輸入問題後按 Enter 送出。




Step 4、①您的問題會顯示在對話區右側，②AI 的回答會顯示在左側，可依回答內容操作或繼續追問。




Step 5、要開啟全新的話題時，點擊面板右上角的①〔＋〕開始新對話；點擊②〔⍰〕可收合

面板。




Step 6、請留意輸入框上方常駐的①提醒：「生成式 AI 有可能會出錯，僅供參考」，重要事項請以官方公告或洽詢承辦人員為準。



# 陸、常見問題（FAQ）

**Q1：區內廠商帳號與廠商員工帳號，登入方式有什麼不同？**

解答：區內廠商帳號正式上線後使用工商憑證登入，系統以統一編號對應帳號，不使用帳號密碼。廠商員工帳號可使用 e 路通帳號（電子郵件）加密碼登入，或在完成我的 e 政府綁定後改用自然人憑證登入。

**Q2：我是新進同仁，還沒有帳號，要怎麼申請？**

解答：於 e 路通首頁登入區下方點擊〔廠商帳號申請〕或〔廠商員工帳號申請〕，各有「線上申請」與「紙本申請」兩種方式。紙本申請請下載申請表，詳細填寫並加蓋公司章後，送至本局園區發展組（資訊科）或園區所在分局營運管理科，無需掛公文號。若是逾 1 年未登入而被自動停用的廠商員工帳號，可使用首頁的〔廠商員工帳號復用申請〕。

**Q3：登入時一直顯示「帳號或密碼錯誤」，怎麼辦？**

解答：系統為了安全，不論是帳號不存在或密碼錯誤都顯示同一訊息。請先確認帳號為申請時登錄的電子郵件，且大小寫、驗證碼輸入正確。連續失敗 5 次帳號會被暫時鎖定，此時請改用〔忘記密碼〕重設。

**Q4：使用憑證登入時，顯示「此憑證尚未對應 e 路通 帳號」是什麼意思？**

解答：表示系統找不到該憑證對應的帳號。區內廠商請確認廠商帳號是否已申請且統一編號相符；廠商員工使用自然人憑證前，須先以帳號密碼登入，到【系統功能】→【我的 e 政府綁定】完成綁定。

**Q5：忘記密碼時收到的驗證碼過期了怎麼辦？**

解答：驗證碼有效時間為 10 分鐘，倒數歸零後即失效，請回到忘記密碼頁重新送出申請，取得新的驗證碼。

**Q6：系統操作手冊可以在哪裡下載？**

解答：登入後點選左側選單【系統功能】→【使用者手冊文件下載】，即可下載最新版的系統操作手冊。

**Q7：帳號資料（例如聯絡電話、地址）有誤，要怎麼修改？**

解答：【使用者帳號資訊】頁面僅供檢視，無法直接修改。請洽本局承辦單位協助更正。

**Q8：送件時系統提示必要文件缺漏，但我已經準備好了？**

解答：附件清單中標示紅色 * 的項目為必要文件，每一項都必須「已上傳檔案」或「已勾選後送」其中之一。請回到步驟三確認每一個必要項目都已處理，注意兩者互斥，勾選後送的

項目不能同時上傳。

**Q9：智慧初審顯示「未發現附件」，是不是不能送件？**

解答：不是。智慧初審僅是輔助提示，只比對章節標題關鍵字，不會擋件。建議先確認是否上傳錯誤檔案，若確認無誤仍可送件，由承辦人員進行實質審查。上傳非 PDF 格式的檔案也不會觸發智慧初審。

**Q10：案件被要求補件或申請不通過，要怎麼辦？**

解答：請由【廠商線上服務專區】→【線上申辦新增案件】的案件列表找到該案件：狀態為「補件中」時，開啟案件依承辦人員的說明修正表單或附件後重新送件；狀態為「申請不通過」時，可於列表的【退件原因】欄查看原因，必要時重新提出申請。

**Q11：繳款聯單查詢不到資料，或畫面顯示「沒有資料」？**

解答：請先點擊〔清空〕清除條件後再查詢，並確認【聯單所屬年月】、【繳款期限】等日期區間的起迄是否正確。如果仍查不到，可能是聯單尚未開立，請洽承辦人員確認。

**Q12：列印聯單收據時，找不到我要的聯單？**

解答：聯單收據僅限已完成繳款的聯單。尚未繳款或繳款資料尚未回傳的聯單不會列入，請洽承辦人員確認繳款狀態。

**Q13：意見反映送出後，要怎麼知道處理結果？**

解答：送出後可至【專人專線】→【案件查詢】查看案件的處理狀態與目前承辦人，案件核可結案後系統會寄出結案通知信。結案後請記得點擊信中連結填寫滿意度調查，每個案件僅能填寫一次。

**Q14：上課或實際操作時遇到問題，現場沒有解決怎麼辦？**

解答：教育訓練當天學員可直接向講師提問，講師會即時解答。無法當場釐清的問題，講師會彙整後，後續透過客服信箱或專線回覆。上線後也可使用 AI 引導助手查詢操作方式。