

法務部「矯正機關自營產品展售商城」網

壹、前言

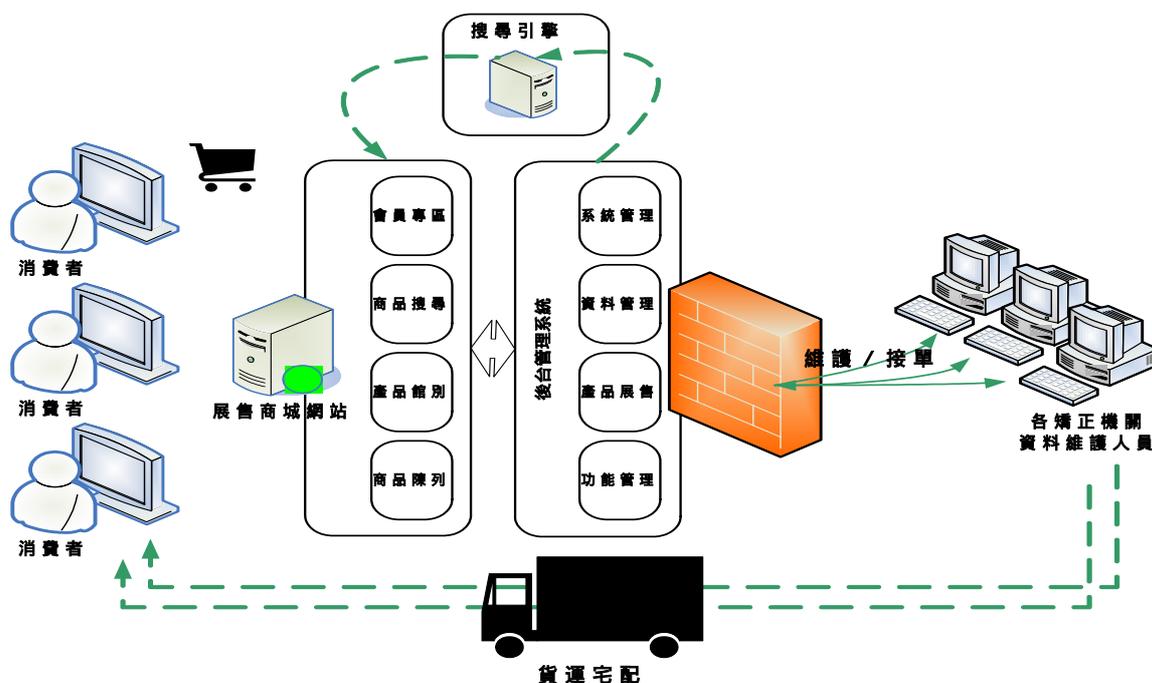
法務部為激勵矯正機關收容人改過向上及培養勤奮勞動習慣，避免出獄後再度犯罪，已於矯正感化處遇中，設置作業與技能訓練科目，以督促收容人培養辛勤勞動之習性，一方面從事生產，一方面學習技能，以利出獄後發揮所長能再投入就業市場自力更生，使其能重返社會回歸正常生活，自給自足不再陷入犯罪淵藪。

目前監所作業大致分為委託加工作業與自營作業二種，惟近年來委託加工作業因受國內市場經濟之影響，致加工產業呈萎縮狀況，故發展監所自營作業項目及規模，即為法務部推動矯正機關作業業務之重大政策方向。

為拓展各矯正機關自營作業產品銷售管道，法務部自 96 年 6 月 1 日正式啟用「矯正機關自營產品展售商城」網站，並以聯合展售方式規劃網站，提供單一網站訂購全國各矯正機關生產之自營作業產品。

貳、系統架構及功能

為有效整合各矯正機關之自營作業產品，便利民眾於全球資訊網上選購，並考量全國各矯正機關資料維護人員之維護作業需求，網站除具備完善之自營作業產品聯合展售平台外，並建構分層授權、整合維運之後台管理系統，以便利商品資料管理及維護。



圖一 系統運作示意圖

一、展售商城網站功能

展售商城網站為便利網頁維護及考量網站後續擴充性，網站前台係以 ASP 程式為主，讀取後台之 XML 資料與格式之設定檔，結合 XML 與 XSLT 語法寫出之 XSL，組成完整顯示畫面。並以民眾熟悉之商業網站為設計架構，主要五大功能分述如下：

（一）會員專區

提供商城會員線上購物、預購商品、我的收藏、訂單查詢與我的帳戶等 5 大便利服務。

（二）商品搜尋

提供多種搜尋功能，包括商品關鍵字、機關及館別搜尋功能。

（三）產品館別

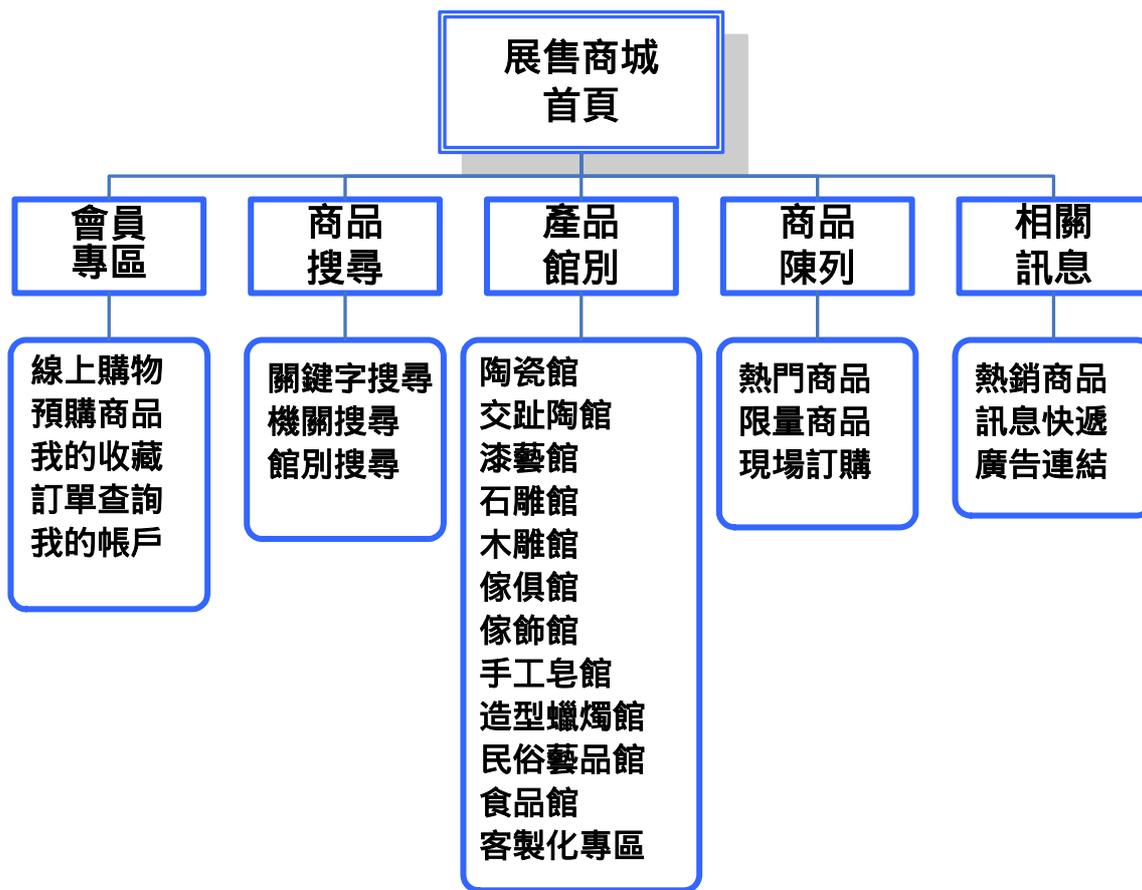
依商品類別規劃有「陶瓷館」、「交趾陶館」、「漆藝館」、「石雕館」、「木雕館」、「傢俱館」、「傢飾館」、「手工皂館」、「造型蠟燭館」、「民俗藝品館」及「食品館」等多元商品分類，另外「客製化專區」則提供部分商品客製化之訂購服務。

（四）商品陳列

提供「熱門商品」、「限量商品」專區，另外對於部分因不適宜於網路販售之產品，亦開闢「現場訂購」專區，提供獨特商品資訊。

（五）相關訊息

提供本網站熱銷商品排行榜、訊息快遞與廣告連結，方便您快速瀏覽。



圖二 展售商城網站架構圖

二、後台管理系統功能

後台管理系統係以目錄樹開發設計、資料之傳送與檢核，主要使用 JAVASCRIPT 與 VBSCRIPT，各流程係以親和性之操作介面，採用「列表」、「新增」、「編修」及「查詢」4 種模式，以便利各矯正機關資料維護及人員操作，主要管理功能分述如下：

(一) 系統管理

提供本網站帳號管理及使用者基本設定外，並配合各矯正機關熟悉之網站管理作業，整合法務部全球資訊網之授權機制供各矯正機關維護該機關資料。

(二) 資料管理

1. 商品販售

提供各項展售商品上稿功能，包括品名、材質、規格、重量、包裝、售

價等欄項，另提供商品館別分類及安全存量及勾選「新貨報到」、「限量商品」、「現場訂購」等資料上稿功能。

2.店家管理

提供各矯正機關維護各機關之基本資料設定，如機關名稱、電話、傳真、聯絡人、電子郵件信箱、ATM 轉帳戶名及帳號、地址、運費付款方式等資料上稿功能，供前台網站系統讀取運用。

3.訊息快遞

提供各矯正機關維護商品之最新訊息或廣告訊息等資料上稿功能，供前台訊息快遞區讀取資料。

4.多媒體

提供展售商品多媒體物件資料上稿功能。

5.廣告模組

提供廣告管理、維護、查詢及過期廣告管理等資料上稿功能。

6.內網上稿

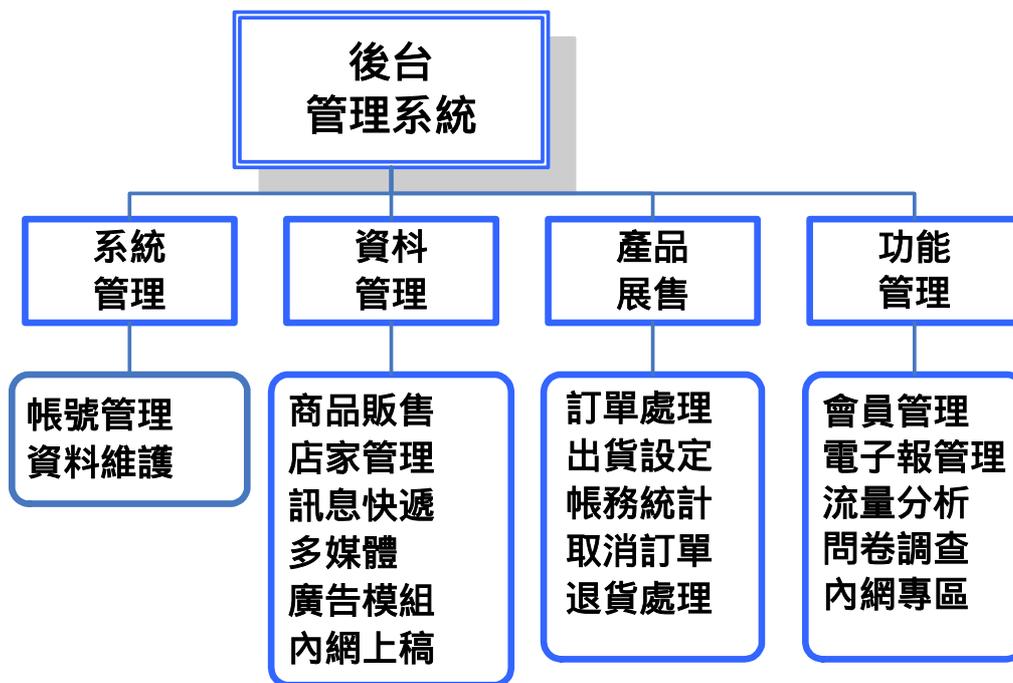
提供內網專區之展售商品等資料上稿功能。

(三) 產品展售

提供展售商城「訂單處理」、「出貨設定」、「帳務統計」、「取消訂單」、「退貨處理」有關商務流程作業等資料管理維護功能。

(四) 功能管理

提供網站「會員管理」、「電子報管理」、「流量分析」及「問卷調查」等功能，並配合機關內部供需設計有「內網專區」等設定管理機制。



圖三 後台系統管理功能架構圖

參、業務配套及行銷推廣策略

一、矯正機關自營作業產品展售商城實施方案

鑑於各矯正機關人力不足，場地空間限制等因素，現階段展售商城以規劃提供各矯正機關自營作業產品之線上展售平台，暫未設置統一金流及物流中心，而為使各矯正機關各項作業有所依循，由法務部訂定「矯正機關自營作業產品展售商城實施方案」，主要規範項目如下：

(一) 作業處理流程

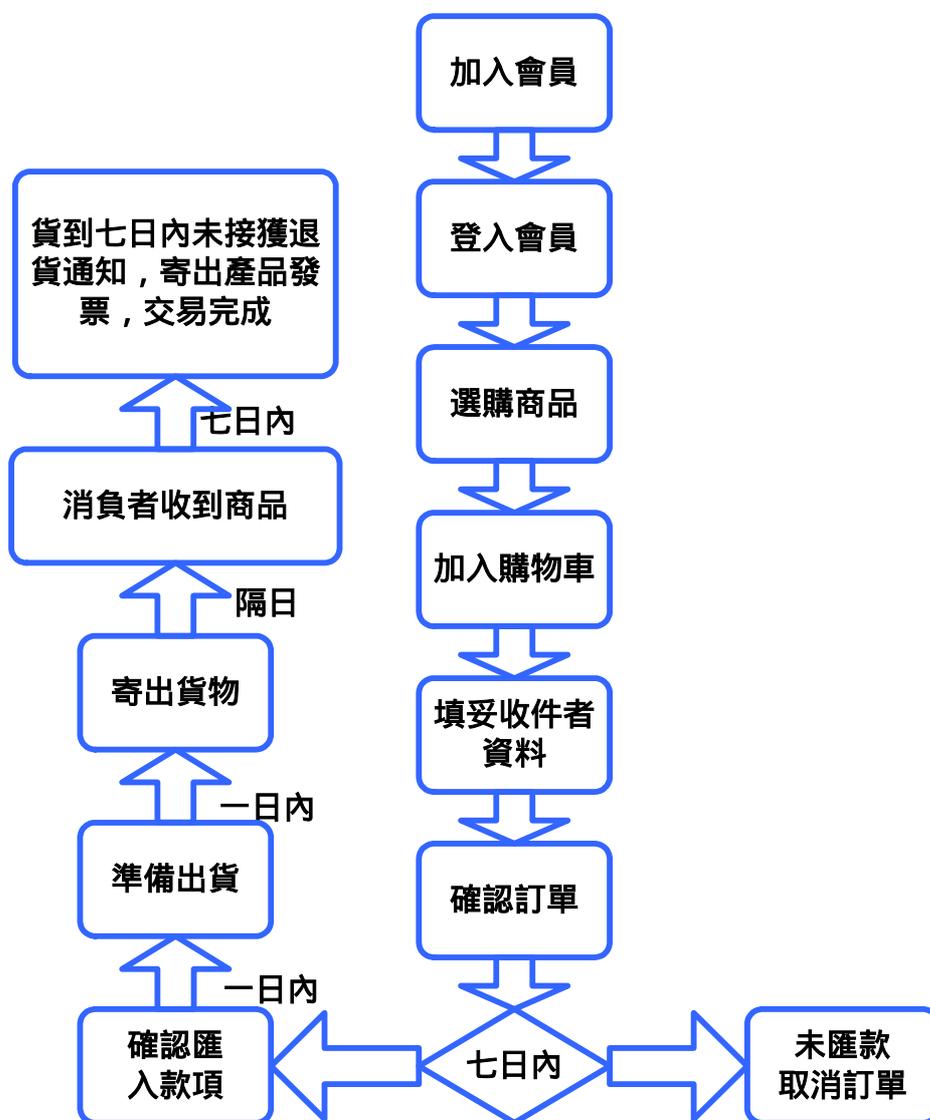
以便民服務為宗旨，規範各矯正機關有關消費者訂購、訂單處理、取消訂單處理、退貨處理、換貨處理等系統及業務作業流程。購物、訂單及退換貨處理流程圖如圖四、五。

(二) 帳務處理原則

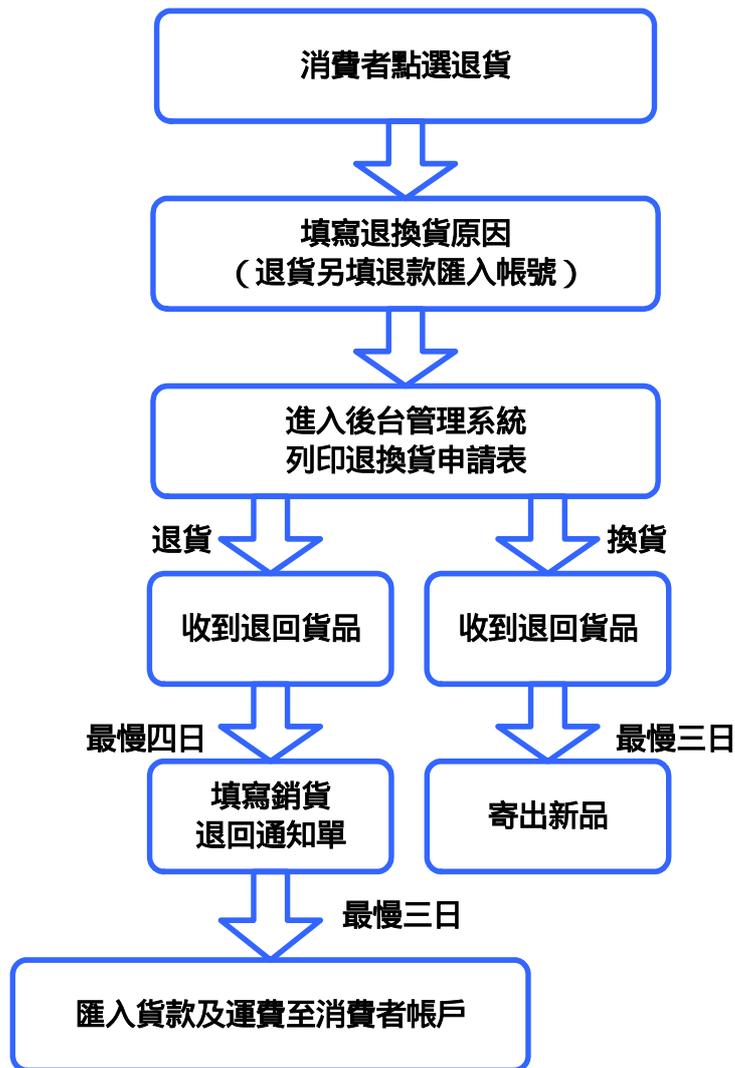
依「國庫法」、「各機關單位預算財務收支處理注意事項」及「消費者保護法」等相關規定，考量監所作業基金之特性，規劃由各矯正機關增設可使用 ATM 轉帳之臨時帳戶等配套措施，另規範「運費處理」、「銷貨退回處理」及「未出貨前退款處理」等作業原則。

(三) 其他應配合辦理事項

- 1.為確實達到便民服務品質，由各矯正機關指派專人負責展售商城之資料上稿、訂單處理、後台管理等業務，及時處理各項服務作業，確保消費者權益。
- 2.上傳展售商城之商品照片及廣告，應注意品質及避免誇張不實，另商品出貨亦應進行嚴格品管作業以維機關形象。
- 3.各矯正機關應製作隨貨通知書，除說明產品特色及使用時應注意事項外，應提醒消費者退貨義務，以避免紛爭。
- 4.有關展售商城之消費者反應之意見，機關承辦人員應虛心受理並妥善處置後回應，另對於各類產品銷售情形，各機關應自行定期檢視並依市場機制，調整各類產品產銷方式，以精進自營作業業務。



圖四 購物及訂單處理流程圖



圖五 退換貨處理流程圖

二、行銷推廣作業

為配合矯正機關自營產品展售商城自 96 年 6 月 1 日啟用，法務部並規劃一系列之行銷推廣作業，以期本項便民服務啟用後能達到預期成效。

(一) 辦理啟用記者會：藉由平面及電視媒體，尋求快速及廣大之曝光機會，開拓潛在客戶族群，達到便民服務與政府 e 化之目標。

(二) 辦理網站及網路行銷：

1. 製作 flash 動畫及網站 ICON 於法務部及其他政府機關之全球資訊網辦理廣告連結作業。

2. 委外辦理網路行銷作業，預定達到 3 個月網站點閱率達 10 萬人次。

- (三) 辦理宣傳 DM：印製 10 萬份系統宣導 DM，供各矯正機關發送其他機關及民眾閱讀，藉由宣傳 DM 內容傳送矯正便民措施，俾利推廣多加運用。
- (四) 辦理宣傳短片：製作供各矯正機關於家屬接見室播放便民服務系統宣導短片（國、台、客語 3 種版本），提供洽公民眾由宣傳短片快速了解矯正機關各項便民服務措施。
- (五) 辦理公函宣傳：規劃以展售商城特價商品、新開發商品及熱銷商品資訊，每 3 個月以公文書方式行銷至各公務機關，以整體企劃方式長期促銷，有效擴大銷售管道。

肆、結語

監所「自營作業」不是以營利為目的，各矯正機關販售產品所得，扣除材料成本、水電等管銷費用後，除作為收容人勞作金外，部份則提撥作為補助收容人飲食及衛生醫療費用，以節省公帑之支出，另更有部份提撥作為犯罪被害人補償金，以彌補其對社會造成之傷害，所有收入均做為公務及公益用途。

矯正機關自營作業產品過去較不重視行銷工作，以致各機關所生產之自營作業產品，僅為鄰近地區民眾或收容人接見家屬所知，銷售數量無法有效提昇，法務部近來積極推廣多元化之行銷方式，期使各矯正機關價廉物美之自營作業產品廣受大眾關注，近而消弭社會對矯正機關收容人之刻板不良印象。法務部「矯正機關自營產品展售商城」網址為 <http://www.shop.moj.gov.tw>。

（本文由法務部資訊處 提供）