

文件編號：16-028

碳足跡產品類別規則 (CFP-PCR)

金融及保險業臨櫃服務
**Financial and Insurance
Over-The-Counter Service**

第 1.0 版



行政院環境保護署核准日期：2017.06.09

目 錄

一、一般資訊	1
1.1 適用服務類別(包含指定商品分類號列或行業標準分類編碼)	1
1.2 有效期限	1
1.3 計畫主持人	1
1.4 訂定單位	1
二、服務敘述	2
2.1 服務機能	2
2.2 服務特性	2
三、服務組成	2
四、功能單位	2
五、名詞定義	3
六、系統邊界	4
6.1 生命週期流程圖	4
6.2 系統邊界設定規範	5
七、切斷規則	7
八、分配規則	7
九、單位	7
十、生命週期各階段之數據蒐集	8
10.1 原料取得階段	8
10.1.1 數據蒐集項目	8
10.1.2 一級活動數據蒐集項目	8
10.1.3 一級活動數據蒐集方法與要求	8
10.1.4 二級數據內容與來源	9
10.1.5 情境內容	9
10.1.6 回收材料與再利用產品之評估	9
10.2 服務階段	9
10.2.1 數據蒐集項目	9
10.2.2 一級活動數據蒐集項目	10
10.2.3 一級活動數據蒐集方法與要求	10
10.2.4 二級數據內容與來源	11
10.2.5 情境內容	11
10.3 廢棄處理階段	11
10.3.1 數據蒐集項目	11

10.3.2	一級活動數據蒐集項目	12
10.3.3	一級活動數據蒐集方法與要求	12
10.3.4	二級數據內容與來源	12
10.3.5	情境內容	12
十一、宣告資訊		13
11.1	標籤形式、位置與大小	13
11.2	額外資訊	13
十二、磋商意見及回應		14
十三、推動產品碳足跡標示審亦會技術小組審查意見及回應		16
十四、參考文獻		17

一、一般資訊

1.1 適用服務類別(包含指定商品分類號列或行業標準分類編碼)

本項文件適用於我國行業標準分類—K 大類，適用範圍包括凡可臨櫃方式從事金融服務、保險、證券期貨及金融輔助等活動之行業均適用之。涵蓋行業分類編號如下：

6412 銀行業	6510 人身保險業
6413 信用合作社	6520 財產保險業
6414 農會及漁會信用部	6530 再保險業
6415 郵政儲金匯兌業	6611 證券商
6419 其他貨幣中介業	6621 期貨商
6430 信託、基金及類似金融實體	6640 基金管理業
6491 金融租賃業	6691 投資顧問業
6492 票券金融業	6699 未分類其他金融輔助業
6496 民間融資業	
6499 未分類其他金融服務業	

1.2 有效期限

本項 CFP-PCR 之要求事項預期使用於依據「產品與服務碳足跡計算指引」標準來進行驗證服務碳足跡。本文件之有效期，自行政院環境保護署核准後起算 3 年止。

1.3 計畫主持人

本 CFP-PCR 文件之計畫主持人為第一商業銀行股份有限公司 高茂松 副理。

1.4 訂定單位

本項文件係由第一商業銀行股份有限公司擬定。有關本項 PCR 之其他資訊，請洽：高茂松 副理 Tel：+886-2-2348-1521；Fax：+886-2-2375-4968；E-mail：i82040@mail.firstbank.com.tw。

二、服務敘述

2.1 服務機能

金融及保險業臨櫃服務係一般民眾進入服務地點從事金融服務、保險、證券期貨及金融輔助等活動。金融服務包含從事資金取得及再分配之行業；以自有資金從事放款、融資、創業投資或投資證券與票券。保險服務包含從事人身保險、財產保險、再保險、退休基金及其輔助業務。證券期貨及金融輔助服務包含從事證券、期貨、基金管理及其他金融輔助業務。其服務碳足跡評估自顧客進入服務場域後所提供之各項服務均屬之。

2.2 服務特性

臨櫃服務是指在服務情境中，提供服務者與消費者之間的面對面互動。乃是在一段時間內，由消費者直接與服務人員的互動過程，因此被視為服務行銷的核心(solomon, Surprenant, Czepiel, & Guntman, 1985)。也就是顧客與服務傳遞系統的互動，而服務傳遞系統包括服務人員、實體設施、以及其他有形的因素，因此，臨櫃服務包括的不只有顧客與服務人員間的接觸而已；顧客與其他的接觸點，包括廣告、帳單、文宣、期刊、ATM 服務區內提供顧客服務的機器設備等，只要在服務接觸的範圍內，且會與其他顧客互動均屬之。

三、服務組成

臨櫃服務包括的不只有顧客與服務人員間的接觸而已；顧客與其他的接觸點，包括廣告、帳單、文宣、期刊、ATM 服務區內提供顧客服務的機器設備等，只要在服務接觸的範圍內，且會與其他顧客互動均屬之。

四、功能單位

本服務的功能單位定義為每服務人次。其宣告單位義為每服務人次，並依行業類型附註其營業項目，其營業項目依其主管機關法令公告為主，其宣告方式請參見本文件 11.1。

五、名詞定義

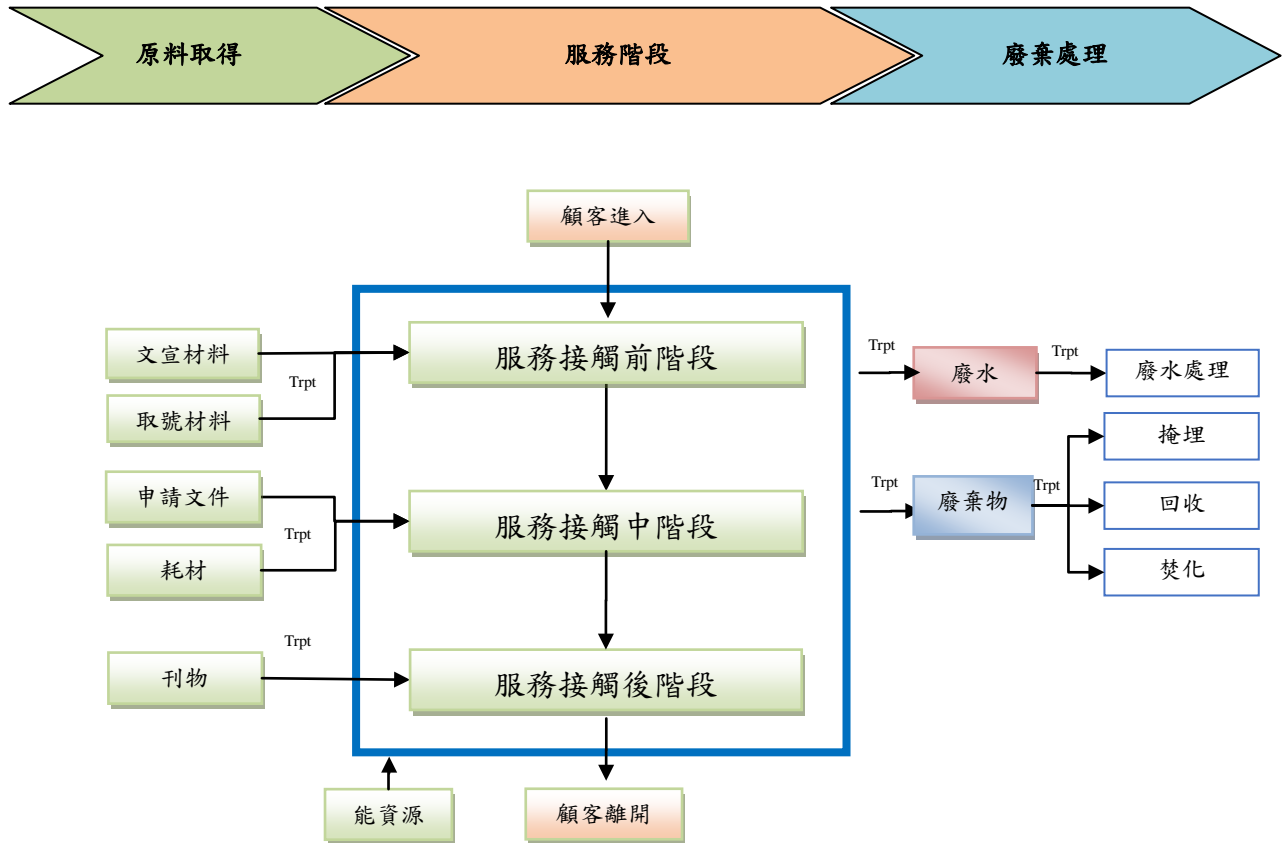
與本服務相關之主要名詞定義如下所述。

1. 取號材料：如取號單
2. 文宣材料：為了達到宣傳目的之工具，如專函、DM...等。
3. 耗材：於服務過程中固定或定期更換之材料，其更換頻率需於一年內更換之物品，如碳粉匣、衛生紙、清潔用品...等。
4. 臨櫃服務：臨櫃服務包括的不只有顧客與服務人員間的接觸而已；顧客與其他的接觸點，包括廣告、帳單、文宣、期刊、ATM服務區內提供顧客服務的機器設備...等，只要在服務接觸的範圍內，且會與其他顧客互動均屬之。
5. 服務人次：依顧客臨櫃辦理相關金融或保險業務之人次數為原則，該人次數係依顧客提出服務需求，並由服務人員或相關服務之設備(如ATM區的ATM)提供服務直至完成，且經電腦系統紀錄人次數(或交易筆數)可茲統計為原則如下：
 - (1)如1人同時於臨櫃辦理2件業務(如只取號一次，但同時辦理取款和匯款)，電腦系統筆數為2筆，即為2人次。
 - (2)如1人於ATM同時辦理取款和匯款，為2人次。其服務人次之來源可依各家金融或保險業者業務實際情況進行評估，即：資訊系統、號碼單...等。

六、系統邊界

6.1 生命週期流程圖

本服務之生命週期流程如下圖 6.1-1 所示：



— 原料取得階段

原料取得階段包括下列過程：

1. 文宣材料之生命週期相關流程。
2. 取號材料之生命週期相關過程。
3. 耗材之生命週期相關的過程。
4. 申請文件之生命週期相關的過程。
5. 刊物之生命週期相關的過程。
6. 包含但不限於上述過程之其他與生產原料生命週期相關的流程。
7. 各原料到服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放。

一 服務階段

服務階段包括下列過程：

1. 服務接觸前階段
是指顧客在與服務人員接觸前，企業所提供之服務，如取號、服務台諮詢、...等。
於服務前了解顧客需求後以利後續提供相關服務之流程。
2. 服務接觸中階段
是指顧客於服務場域中企業與顧客的互動與接觸過程，其中包含有形的服務及無形的服務，有形的服務包含提供舒適的場域(如冷暖空調、休息室、洗手間、自動扶梯等)，無形的服務(如服務人員的現場交流、諮詢...等過程)。
服務接觸中階段是整個服務經驗的核心，在此一階段通常包括服務人員(機器設備)與顧客的一連串互動與接觸。依照接觸時間與接觸的互動深度可以分為低接觸服務與高接觸服務。本階段應視服務過程所提供之各項能資源進行評估。
3. 服務接觸後階段
服務接觸後階段是指顧客針對其所經驗到的服務表現，來進行評估，同時也和其先前的經驗和期望來進行比較。如客訴服務、客戶滿意度調查及服務完成後離開場域所提供之文件，如刊物...等。
4. 評估計算上述服務過程之能資源消耗與供應相關過程之溫室氣體排放。

一 廢棄處理階段

廢棄處理階段應依據實際情況進行考量(如：回收率)，本階段包括下列過程：

1. 服務階段所產生廢棄物及回收資源，運送到清理地點之運輸相關流程。
2. 服務階段所產生廢棄物，在清理地點進行掩埋或焚化之相關流程。
3. 服務階段所產生廢棄物數量或回收數量，以國內實際廢棄處理回收情形做假設或採用國家公告之數據進行估算。
4. 服務階段所產生廢水，在廢水處理廠處理之相關流程。

6.2 系統邊界設定規範

系統邊界為決定生命週期中哪些單元過程需納入，並符合本產品類別規則文件要求之事項，以建立系統邊界之規範

1. 時間之邊界

報告中生命週期分析結果為有效之期間。

2. 自然之邊界

若服務過程係位於臺灣境內時，固體廢棄物之分類應依據臺灣廢棄物清理相關法規之規定。如為其他國家時，須考量其他對等之法律規定。

自然邊界應敘述物料與能源資源由自然界流入系統之邊界，以及對於空氣和水體之排放量和排放出系統之廢棄物。

被處置之廢棄物，若廢棄物係經由廢水處理或焚化處理所產生時，則須納入廢水或焚化處理程序。

3. 生命週期之邊界

生命週期之邊界如圖 6.1-1 中所示。場址之建築、基礎設施、提供服務之機器設備之生產不應納入。

4. 其他技術系統之邊界

本 PCR 非產品型，無其他技術系統之邊界情況。

5. 地域涵蓋之邊界

服務階段可以涵蓋位於全球任何地方之製造程序。於該程序發生之區域，這些數據應該具有代表性。主要元件之數據應為該程序發生地之特定區域數據。

七、切斷規則

任何單一溫室氣體源之排放貢獻占服務過程預期之生命週期內溫室氣體排放量 $\leq 1\%$ 者，此程序/活動可於盤查時被忽略，累計不得超過 5% ，其納入評估的排放貢獻至少應包含 95% 的功能單位預期生命週期溫室氣體排放。生命週期評估中未納入之服務與原料應予文件化。

八、分配規則

分配規則可依實際數量、重量、加權數值等物理性質作為分配之基本參數。若引用其他參數如：經濟價值等以外之實際數量時，得說明採用此參數之依據。

九、單位

以使用 SI 制(Système International d'unités)為基本原則(以下單位僅供參考，請選擇合適之單位使用)：

功率與能源：

- 功率單位使用 W、kW 等。
- 能源單位使用 J、kJ 等。

規格尺寸：

- 長度單位使用 cm、m 等。
- 容量單位使用 cm^3 、 m^3 等。
- 面積單位使用 cm^2 、 m^2 等。
- 重量單位使用 g、kg 等。

十、生命週期各階段之數據蒐集

服務數據蒐集期間係以一年為基準。若計算時非使用一年/最近一年數據，須詳述其原因，且使用非一年/最近一年的數據必須確認其正確性；相關數據進行分配時可依面積、人數等物理性質或是經濟價值作為分配基礎，若引用其他參數得說明採用之依據。對於不具實質性貢獻排放源之加總，不得超過服務預期生命週期內溫室氣體總排放量 5%。金融及保險業臨櫃服務碳足跡在生命週期階段之數據蒐集項目與規則如下所述。

10.1 原料取得階段

10.1.1 數據蒐集項目

原料取得階段，需蒐集的項目包括：

1. 與文宣材料相關的生命週期溫室氣體排放量。
2. 與取號材料相關的生命週期溫室氣體排放量。
3. 與耗材相關的生命週期溫室氣體排放量。
4. 與申請文件相關的生命週期溫室氣體排放量。
5. 列示如上，包含但不限於上述過程之其他製造原料生命週期相關的流程。
6. 上述各原料到服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放。

10.1.2 一級活動數據蒐集項目

1. 有關本階段相關收集項目，建議優先採用一級活動數據，但在一級活動數據無法蒐集時，二級數據亦可應用。
2. 實施產品類別規則組織本身，若對服務溫室氣體排放量未達到以下情境，則原料取得階段必須納入一級活動數據蒐集要求：「若組織(服務階段)所擁有、營運或控制之製程的溫室氣體排放量未達到上游原料階段之溫室氣體總排放量10%或10%以上的貢獻率，則原料取得階段就必須納入一級活動數據蒐集，直到組織(服務階段)及上游供應商蒐集的溫室氣體排放量大於或等於原料取得階段溫室氣體總排放量之貢獻率10%以上。」

10.1.3 一級活動數據蒐集方法與要求

一級活動數據蒐集可由下列方法取得：

1. 直接量測服務過程供應設備或設施所投入之能源。
(例如：設備設施作業時間 × 單位時間電力消耗 = 電力投入量)。
2. 將各供應商在特定時間中之能資源消耗量分配到各投入量
(例如：年度保養或清潔投入總量並依合理之原則分配)
3. 其他相關溫室氣體盤查(ISO 14064-1)常見數據蒐集方法。
(例如：質量平衡法)

以上三種數據蒐集方法在產品類別規則之原料取得階段中均可接受。若採用方法 1，則在同一地點生產但非本產品類別規則目標之服務，亦應採用相同分配原則，如此所有產品測量結果總值不致與整個地點所產生的數值差距過大。若採用測量方法 2，則分配方法應優先採用物理關係。若辦公室中央空調與照明之間接燃料與電力消耗無法排除在測量以外時，得包含於測量範圍內。

10.1.4 二級數據內容與來源

原料取得階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信力量文獻中取得；如有當地區域相關係數可引用，建議優先挑選使用，內容包括：

1. 文宣材料相關的生命週期溫室氣體排放量。
2. 取號相關的生命週期溫室氣體排放量。
3. 耗材相關的生命週期溫室氣體排放量。
4. 申請文件相關的生命週期溫室氣體排放量。
5. 刊物相關的生命週期溫室氣體排放量。
6. 燃料提供與電力使用相關的生命週期溫室氣體排放量。
7. 廢棄物處理相關的生命週期溫室氣體排放量。
8. 上述各原料到服務階段之運輸過程相關的生命週期溫室氣體排放量。

10.1.5 情境內容

1. 原料運輸階段供應商出貨之運輸，得考量有關運輸距離、運輸方式、裝載率及載重噸公里等方式來訂定運輸情境。
2. 原料階段所計算之碳排放量，則優先考量使用經第三者查證或臺灣產品碳足跡資訊網公告之碳足跡數值。

10.1.6 回收材料與再利用產品之評估

1. 若提供之商品為資源回收或再利用原料，則與其製造及運輸相關的溫室氣體排放量須包含資源回收(回收、前處理、再處理等)或再利用處理之過程。
2. 如主管機關已公布相關流程之溫室氣體排放係數或計算原則時，則依規定計算及評估。
3. 若無上述相關的資訊，則可援用國際標準、行業規範或相關文獻。

10.2 服務階段

10.2.1 數據蒐集項目

服務階段應蒐集但不限於以下項目：

1. 投入量或輸入量
 - (1) 文宣材料使用量。
 - (2) 取號材料使用量。
 - (3) 耗材使用量。

- (4) 申請文件使用量。
- (5) 刊物使用量
- (6) 燃料與電力耗用量。
- (7) 自來水用量。生產地點如抽取井水使用，地下水不納入盤查範圍，但抽水所用之燃料或電力耗用量應納入第(6)項。
- (8) 冷媒填充量或逸散量。
- 2. 產出量或輸出量
 - (1) 廢水產生量。
 - (2) 廢棄物之產出量。
- 3. 服務人次
- 4. 與服務(前、中、後階段)相關的溫室氣體排放量。

上述數據蒐集項目 建議優先採用一級活動數據，但在無法蒐集時二級數據亦可應用。

10.2.2 一級活動數據蒐集項目

- 1. 投入量或輸入量
 - (1) 文宣材料使用量。
 - (2) 取號材料使用量。
 - (3) 耗材使用量。
 - (4) 申請文件使用量。
 - (5) 刊物使用量
 - (6) 燃料與電力耗用量。
 - (7) 自來水用量
 - (8) 冷媒填充量或逸散量。
- 2. 服務人次。

10.2.3 一級活動數據蒐集方法與要求

- 1. 一級活動數據蒐集方法與10.1.3相同。
- 2. 關於服務部分，應蒐集服務階段之運作資料，包括各單元產生廢棄物量、投入原料、能資源耗用(水電，瓦斯等)、水的種類與量，以及廢棄物的種類、數量與處理方法。
- 3. 掌握臨櫃服務過程中必需之服務流程、建築物內的照明、空調等，在各階段輸入出項目之使用量或產出廢棄物量，以計算之。

10.2.4 二級數據內容與來源

服務階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信文獻中取得；如有當地區域相關係數可引用，建議優先挑選使用，內容包括：

1. 產出量
 - (1) 廢棄物產出量
 - (2) 廢水產生量
2. 能資源與電力耗用量
3. 與服務相關的溫室氣體排放量
 - (1) 與文宣材料、取號材料、耗材、申請文件、刊物用品等使用相關的溫室氣體排放量
 - (2) 耗用能資源與電力相關的溫室氣體排放量
4. 與廢棄物及廢水相關的溫室氣體排放。

10.2.5 情境內容

1. 本階段以營運控制之概念進行評估，若屬於組織所能控制且提供之服務為主，包含如營運過程所使用之文宣材料、維持組織內部整潔之清潔用品、維持服務正常運作之耗材、提供客戶洽談後之產生的廢棄物...等，所消耗能資源及相關溫室氣體排放皆需納入計算。其盤查範圍應明確說明，如：本次盤查範圍包含一樓營業廳之服務，不包含其它樓層及停車場之服務。
2. 本階段能資源之碳足跡分配原則，得依照環保署「產品與服務碳足跡計算指引」第8.1節規範考量其分配原則，例如：場地面積、服務件數、服務人次...等。

10.3 廢棄處理階段

10.3.1 數據蒐集項目

廢棄處理階段，需蒐集的項目包括：

1. 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
2. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點掩埋的重量。
3. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點回收的重量。
4. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點焚化的重量。
5. 服務階段所產生廢水量。
6. 在處理地點掩埋處理相關的溫室氣體排放量。
7. 在處理地點焚化處理相關的溫室氣體排放量。
8. 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

10.3.2 一級活動數據蒐集項目

有關本階段相關收集項目，建議優先採用一級活動數據，但在一級活動數據無法蒐集時，二級數據亦可應用。

1. 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
2. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點掩埋的重量。
3. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點回收的重量。
4. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點焚化的重量。
5. 服務階段所產生廢水量。
6. 在處理地點掩埋處理相關的溫室氣體排放量。
7. 在處理地點焚化處理相關的溫室氣體排放量。
8. 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

10.3.3 一級活動數據蒐集方法與要求

一級活動數據蒐集方法與10.1.3相同。

10.3.4 二級數據內容與來源

廢棄處理階段之二級數據，可由生命週期評估軟體資料庫或具有公信力文獻中取得，但應針對實際情況進行考量(如：回收率)。內容包括：

1. 服務階段所產生廢棄物運到處理地點之運輸相關的溫室氣體排放量。
2. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點掩埋的重量。
3. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點回收的重量。
4. 服務階段所產生廢棄物，在處理地點焚化的重量。
5. 服務階段所產生廢水量。
6. 在處理地點掩埋處理相關的溫室氣體排放量。
7. 在處理地點焚化處理相關的溫室氣體排放量。
8. 廢水處理相關的溫室氣體排放量。

10.3.5 情境內容

於廢棄處理階段之情境假設，為將廢棄物運送至處理地點之距離。

1. 考量現有資源回收處理體系，未來將視主管機關相關辦法訂定之要求進行考量。
2. 廢棄物處理建議依實際情況取得二級數據。

十一、宣告資訊

11.1 標籤形式、位置與大小

1. 宣告單位定義為每服務人次，並標示經營型態(如：銀行業、證券商、期貨商、保險業...等)於宣告單位後。
2. 碳足跡標籤之使用應符合「推動產品碳足跡標示作業要點」。
3. 碳標籤圖示，除心型內應依實標示碳足跡數據及計量單位外，不得變形或加註字樣，但得依等比例放大或縮小。
4. 碳標籤圖示可標示於服務台、公司簡介、網站或其他易於識別處等位置。
5. 碳足跡標籤下方加註相關資訊，標示碳標字第○○○○號及宣告單位等字樣，如下圖範例所示。



碳標字第0000號
每服務人次(銀行業)

本服務碳足跡依據產品類別規則「金融及保險業臨櫃服務」第 1.0 版及產品與服務碳足跡計算指引計算結果為○○○ Kg CO₂e/服務人次，詳細處理服務相關資訊如下。

行業類別：銀行業

場域名稱：第一商業銀行股份有限公司-總行(營業部)。

營業項目：

- 一、收受支票存款。
- 二、收受其他各種存款。
- 三、受託經理信託資金。
- 四、發行金融債券。

銀行營業項目：請參考銀行法或依法登記之營業行為

郵局營業項目：請參考郵政法或依法登記之營業行為

保險業者營業項目：請參考保險法或依法登記之營業行為

證券商營業項目：請參考證券交易法或依法登記之營業行為

11.2 額外資訊

額外資訊說明應符合「推動產品碳足跡標示作業要點」並經行政院環境保護署審查認可之內容作為額外資訊。此外，請先行評估未來在原料與服務階段之減量目標，並於申請產品碳足跡標籤時載明於申請書中。

十二、磋商意見及回應

單 位	磋 商 意 見	答 覆 情 形
國立台北大學自然資源與管理所-張四立教授	本PCR的章節編號，自P.10之10.1.2起，出現不一致狀況，建議修正	感謝指教，已修正
	P.4「2.2服務特性」第二段文字內容與溫室氣體排放高低未直接相關建議刪除。	感謝指教，已刪除
	P.4「三、服務組成」之文字，「...以及運輸包裝等」，建議移前至「...文宣、期刊等」文字後。	感謝指教，已修正
	P.7「服務階段之5.如：本次盤查範圍僅限於盤查場域一樓營業庭之服務範圍...」建議營業項目應逐項列明，除項目亦逐項列明。	感謝指教，因各金融體系營業項目不同，其營業項目依各主管機關法令要求。請詳見11.1。
	P.10「十、生命週期各階段之數據蒐集」建議將「臨櫃處理件數或人次」納入分配原則。	感謝指教，經與各業者討論，採用每服務人次作為功能單位納入分配原則
	每間分行服務項目的空間配置可能都不相同，建議可將服務項目明示化來分，然無論以營業項目或空間配置區分，均應於PCR敘明清楚	感謝指教，經與業者及各位專家討論後，將場域範圍修改為營業項目，其營業項目依據各主管機關公告之營業項目，請詳見11.1。
財團法人工業技術研究院-綠能與環境研究所-黃文輝博士	請整理參與PCR的同業，佔全臺本項產業之比例，以說明本次會議的代表性。	若以銀行淨值，此次參與PCR討論之同業佔45.54%，足以說明本次會議之代表性
	每件或每服務人次的定義請釐清，並於名詞解釋中說明。	感謝指教，服務人次之定義已於第五章名詞定義中說明。
	名詞定義應包含可能會混淆的名詞、做法，如臨櫃的定義。	臨櫃服務之定義已於第五章名詞定義中說明。
	切斷規則中的部份名詞用到”使用”階段...”組件”等名詞，要調整至符合”服務”類型的PCR。	感謝指教，已修正說明
	臨櫃服務的項目應定義清楚	臨櫃服務之定義已於第五章名詞定義中說明。

	未來查證可以用銀行資訊處提供的資訊當佐證	感謝指教，未來相關人次統計將參考資訊單位之資料。
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會-方進陽	臨櫃業務應定義、分類應清楚。	感謝指教，臨櫃之定義已於名詞解釋中說明。
	可搭配資訊系統及電腦交易序號取得服務人次	感謝指教，服務人次將搭配資訊系統及電腦交易序號取得。
台灣銀行	目前有取號碼牌業務以存款、放款、外匯為主。	感謝提供資訊
中華郵政	目前存匯款、郵務作業均有取號碼牌，請考量是否以有抽號碼牌業務來定義計算。	感謝提供資訊
國泰	VIP客戶取號碼牌，建議以營業項目、服務人次區分。	感謝指教，宣告單位將參考各業者之要求，調整為人次以及營業項目
	部分營業廳涵蓋一、二樓，如用營業項目區分即可涵蓋營業範圍。	感謝指教，已於第十一章將空間範圍修正為各主管機關公告之營業項目。
	臨櫃服務應包含ATM服務。	感謝指教，經與各業者討論，已於第五章名詞定義修正臨櫃服務。
台新	有些客戶號碼牌抽了，但可能人數太多不願意等，就離開了。	感謝指教，此情況仍需納入計算人數計算。
	用服務人次是一個比較可行的方向，不建議用空間範圍區分。	感謝指教，本PCR已將功能單位訂定為每服務人次，並於第十一章將空間範圍修正為各主管機關公告之營業項目。
	功能單位可用人次以及業務屬性表示。	感謝指教，功能單位已修正為每服務人次。

十三、推動產品碳足跡標示審議會技術小組審查意見及回應

單 位	審 查 意 見	答 覆 情 形
106年度第2次推動產品碳足跡標示審議會技術小組會議-審查意見(106.04.28)	請確認ATM是否納入盤查範疇，並重新檢視「臨櫃服務」之定義。	<p>1 於 106/2/14 所召開之研商暨專家學者審查會議，與會者決議應把 ATM 納入 PCR 範疇主要原因有二：</p> <p>(1)行內 ATM 服務區也屬於與顧客互動的一種方式，係因該 ATM 服務區內的機器設備，可提供存、提款等與臨櫃服務相同屬性的業務；</p> <p>(2)實際上銀行用電也未將行舍內 ATM 獨立切割。因此將 ATM 服務區納入計算臨櫃服務範疇。</p> <p>2 已依委員意見將 PCR 內臨櫃服務之定義修正為一致。</p>
	<p>第五章名詞定義：</p> <p>(1)請再補充及詳細說明「耗材」之定義。</p> <p>(2)補充「服務人次」及「服務件數」之名詞定義。</p>	已依委員意見回補充第五章名詞定義內容，但因功能單位為服務人次，因此修正服務人次說明，並於內容補充服務件數之原則。
	第2.2節文中所提及之文獻應加入十四、參考文獻中。	已依委員意見補充於參考文獻中
	第11.1節：範例圖示加註之資訊「…產品與服務碳足跡計算指引計算結果為○○○KgCO ₂ e/m ³ …」，應修正為「…產品與服務碳足跡計算指引計算結果為○○○KgCO ₂ e/人次…」。	已依委員意見修正

十四、參考文獻

1. 行政院環境保護署，推動產品碳足跡標示作業要點，2015。
2. 行政院環境保護署，碳足跡產品類別規則訂定、引用及修訂指引，2014。
3. 行政院環境保護署，產品與服務碳足跡計算指引，2010。
4. 行政院主計處，中華民國行業標準分類第1.0版(第9次修訂)，2011。
5. 行政院環境保護署，旅館住宿服務-碳足跡產品類別規則第1.0版，2014。
6. 行政院環境保護署，行政院環境保護署溫室氣體盤查及登錄管理原則，2010。
7. 行政院環境保護署，溫室氣體盤查與登錄指引，2009。
8. 李文榮，提升臨櫃服務品質策略之研究-以中華電信台北東區營運處為例，2009。
9. Shostack, G. L. 1985, "Planning the Service Encounter" in The Service Encounter, J.A. Czepiel, M. R. Solomon, and C. F. Surprenant (eds.), Lexington, MA: Lexington Books.