

# 經濟部標準檢驗局新竹分局 104 年度提升服務品質執行績效與成果

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 1 月 29 日經標秘字第 10490001720 號函頒之「104 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局新竹分局 104 年 2 月 11 日經標新秘字第 10400506200 號函訂定「104 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

## 參、實施對象

本分局第一課、第二課、第三課暨臺灣桃園國際機場辦事處、第四課、第五課、桃園辦事處、第六課、人事室、主計室、政風室、秘書室。

## 肆、執行策略及方法

### 構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務。	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第三課 第六課 桃園辦事處	(1)於桃園辦事處、臺灣桃園國際機場辦事處及新竹本部第六課(以下簡稱3處服務場所)分別設置全功能或業務別之單一窗口，提供商品檢驗、度量衡器檢定及國家標準購買等各類報驗發證業務之整合便捷服務。
	(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第一課至第六課	(2)依「經濟部標準檢驗局新竹分局推行工作簡化實施要點」辦理工作項目檢討，提出8項簡化措施。檢討二層決行負責明細表共增修訂24項內容，充分授權，縮短案件處理時間。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 第六課 桃園辦事處	(3)在新竹本部第六課受理櫃臺設置志工1位，桃園辦事處第三課受理櫃臺設置志工2位，主動引導辦理各項櫃臺業務，並提供公事客語服務。另針對度量衡器(如地秤、油量計、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務及集中辦理計程車計費表行走檢定服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。	第一課至第六課	(4)實施網路報驗及媒體報驗，減少申辦人檢附各類紙本書表資料，進口商品線上申辦率已達99%以上，進口酒類查驗則為100%通過跨機關電子閘門驗證。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1)提供承辦單位及電話等訊息。	第一課至第六課	(1)已於全球資訊網提供各單位工作項目及連絡電話等訊息，並提供3處服務場所之衛星定位座標方便民眾至本分局洽公。
	(2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	第一課至第六課	(2)3處服務場所均可提供案件處理查詢管道，包含電話、傳真、現場及網路等多元查詢管道。另本分局網站公開提供「商品檢驗資訊查詢」及「度量衡業務申辦資訊查詢」，得以查詢各類商品檢驗及度量衡器檢定之案件申請進度。
	(3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第一課至第六課	(3)3處服務場所已懸掛申辦標準作業流程雙語告示牌，並於全球資訊網公布。
	(4)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。	第一課至第六課	(4)總局網站已提供「商品檢驗業務申辦服務系統」，民眾可隨時查詢案件進度及檢驗結果。本分局對於各類線上申辦案件，於案件收件後資訊系統主動回復收件確認訊息，104年共受理686件驗證登錄及型式認可線上申辦案件；另外驗證登錄證書及型式認可證書於證書到期前，寄送證書到期通知書主動告知證書名義人，以利業者辦理展延或重新申請作業，合計主動寄發276件通知書；且對於油量計、液化石油氣流量計及地秤等度量衡器在檢定有效期限前主動寄發度量衡器重新檢定通知，以提醒業者依限辦理，合計主動通知1,106件。處理案件超過標準作業時間，除期前實施稽催制度，屆期前辦理展延作業外並主動告知申請人。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度。</p>	<p>1. 提升服務場所便利性</p>		
	<p>(1) 進行環境美化(綠化)，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p>	<p>各單位</p>	<p>(1) 劃分各單位環境責任區每月發動同仁辦理清淨家園活動 1 次，共辦理 12 次。並申請易服社會勞動人員進行辦公環境清潔、打掃工作，辦理情形良好，維護辦公場所及周邊環境整潔，創造良好洽公環境，且於 104 年度完成 5 次 5S 活動稽核。</p>
	<p>(2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</p>	<p>第三課、第六課、桃園辦事處</p>	<p>(2) 3 處服務場所已建立各類雙語標示，提供明確指引，製作有雙語服務項目、作業流程看板，及櫃臺服務人員雙語名牌等設施。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第三課、第五課、第六課、桃園辦事處</p>	<p>(3) 於臺灣桃園國際機場辦事處提供「單一窗口全功能」作業方式服務報關(驗)業者；桃園辦事處及第五課提供商品報驗發證、度量衡器檢定、計程車計費表輪行檢定「單一櫃臺」服務；新竹本部第六課提供「單一窗口」受理各類商品報驗發證及度量衡器檢定服務。3 處服務場所規劃良好動線，車輛檢定井然有序，減少等候時間。</p>
	<p>(4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。</p>	<p>第三課、第六課、桃園辦事處、秘書室(總務)</p>	<p>(4) 3 處服務場所設置愛心服務鈴、樓梯間裝設安全防護網，樓層間設置止滑帶及無障礙設施，不定期由服務場所單位檢視維護使用情形，並定期每 2 個月(下半年開始改為每季)配合 5S 活動派員查核。</p>
	<p>(5) 提供無線上網服務。</p>	<p>第三課、第六課、桃園辦事處</p>	<p>(5) 3 處服務場所均設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。</p>
<p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>第三課、第六課、桃園辦事處</p>	<p>(6) 所使用之各種申辦書表及填寫範例，公告於網站上，且於 3 處服務場所均設置民眾書寫區並提供各項申辦書表及填寫範例供業者及民眾參考，並由同仁隨時提供必要服務。</p>	

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提高服務行為之友善性與專業性</p> <p>(1) 重視洽公服務禮儀，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序等。</p>	<p>第三課、第六課、桃園辦事處、秘書室(研考)</p>	<p>(1) 桃園辦事處及第六課聘任 3 位志工，主動協助引導民眾、協助民眾辦理各種申請案件，另提供申辦應檢附文件及作業流程時間雙語看板。為提升為民服務品質，分別於 104 年 5 月 8 日舉辦「顧客導向與為民服務」及 104 年 8 月 21 日舉辦「王品驚艷-顧客服務百分百」2 項為民服務教育訓練，合計 25 人參與，希冀達到「顧客滿意」之最終目標。</p>
	<p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。</p>	<p>各單位</p>	<p>(2) 不定期執行電話禮貌測試，每 2 個月(下半年配合 5S 活動查核時間改為每季)進行考核評分並進行矯正及預防措施，全年度測試 143 人次。</p>
	<p>(3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p>	<p>各單位</p>	<p>(3) 辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，合計舉辦 65 場次。</p>
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。</p>	<p>各單位</p>	<p>(1) 赴學校、賣場、觀光景點及夜市等人潮聚集場所辦理商品安全教育業務說明 61 場次，對網路賣家說明商品檢驗相關規定，合計對網路賣家宣導 1,303 件商品。另赴業者或經銷商處辦理業務查核及業務說明共計 358 場次。以「商品安全、計量準確、優質服務」之核心業務主題，主動發布新聞稿 18 件，行銷本分局為維護消費權益所作之努力。義務監視員職前說明會等相關座談會共 4 場次。並規劃辦理 1 場次計量技術研討會及參與總局辦理之世界標準日、計量日等相關系列活動。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2)鼓勵所屬單位參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動,並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織,進行施政業務說明。	各單位	(2)舉辦相關業務說明活動: A.赴林口長庚醫院等9家醫療院所辦理血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測服務。 B.說明會共3場次:104年度業者座談會1場次、義務監視員職前說明會1場次、義務監視員年終檢討會1場次。業者座談會共提出5項問題,除了2項涉及總局權責移請總局處理,其餘3項當場已答覆業者,並對於解答內容感到滿意。 C.技術研討會共6場次:鋼筋及鋼鐵材料製品檢測技術一致性研討會1場次、104年520世界計量日活動系列計量技術研討會1場次、近紅外光光譜儀資料庫維護技術研討會2場次、空氣調節機、電冰箱產品型式分類原則技術研討會1場次、冷氣能力71kW以下分離式一對多空氣調節機性能試驗原則技術研討會1場次。 D.另配合總局辦理「認識商品檢驗說明會」1場次。 E.辦理企業關懷活動8場次,主動瞭解業者心聲,並對業者所提16項涉及總局政策規劃之意見已轉請總局處理。
	(3)辦理國家標準意見徵求。	各單位	(3)配合總局國家標準確認案提供意見14案,以確保國家標準內容能符合各界需求。
	4.提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查,並針對服務滿意度趨勢進行分析,提出改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。	第三課	每年對所有業者辦理年度服務滿意度問卷調查,並提出分析報告。104年調查結果服務滿意度介於88.7%~97.1%,針對服務滿意度調查結果業者共提出4項不滿意事項及2項建議事項,皆已請各權責單位改善,以持續提升服務滿意度。
	5.有效且及時處理民眾之意見 (1)訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室 (研考)	(1)訂定「意見信箱電子信件處理要點」,「處理人民陳情案件要點」,「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」、「申請閱覽暨陳述意見作業程序」予以有效且及時處理民眾意見。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(2)接獲 345 件民眾經由意見信箱檢舉網路商品案件及 5 件人民陳情案件，皆由研考單位列管且由權責單位於最短時間處理並完成回復。另處理義務監視員反映案件 414 件，皆由相關單位完成檢查作業。
	(3)定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	第一課至第六課	(3)對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁立即處理，並適時檢討改善標準作業程序。104 年度修訂「處理人民陳情案件要點」、「意見信箱電子郵件處理要點」2 項與民眾意見反映處理機制及標準作業程序之規定。

## 構面二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性		
	(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	各單位	(1) 已於本分局全球資訊網首頁建置「主動公開之政府資訊」專區，共規劃 14 項資訊目錄，依國家發展委員會規定設定相關次目錄，由各業務主管單位將須公開之資料上傳，並每 2 個月 1 次檢視資訊之有效性及正確性。
	(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	資訊小組	(2) 已於本分局網站設置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形、保有個資項目等重要資訊。
	(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如業務說明手冊）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。	各單位	(3) 已於全球資訊網首頁設置最新消息、服務園地、下載與申辦、分局簡介、生活 e 指通、問題與回答、其他服務專區，提供各項服務措施、新聞稿、活動快訊及常見問答集（FAQ），並藉由網際網路快速將本分局為達成「商品安全、計量準確、服務優質」之工作使命，所推動各項改善措施，進而行銷本分局，確保民眾知的權利，相關資訊均定期檢視正確性。
	(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。	各單位	(4) 本分局訂有「全球資訊網網頁維護作業程序（IMP-400-002）」，運用 GIP 資訊管理系統於網頁上稿時應經單位主管審核後始得公布至網站，以確保資料及連結之正確性，並要求網站所使用之文件、圖檔、影音等不得違反著作權之相關規定。
	(5) 定期更新機關網頁資訊。	各單位	(5) 由資訊小組定期(每 2 個月 1 次)提供網站目錄檢視彙整表，請各單位檢視網頁資料之有效性，並將過期、不正確或連結錯誤之資料更新或刪除。
(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	各單位	(6) 對於網頁引用他人資料，已要求各單位資料維護與審稿人員注意標示出處與設定連結正確性。	

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(2)機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>資訊小組</p>	<p>(1)由總局資訊室統一建置之全球資訊網已設定上傳之檔案均須設定「主題」、「施政」、「服務」等分類並加註相關詮釋資料才得以上傳，電子表單與線上申辦項目亦已由總局依規定上傳至電子化政府入口網與本分局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。</p> <p>(2)本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件（包含 word、excel、power point）檔案，於上稿時系統會檢查並提示上傳人員依規定填寫所有分類資訊與詮釋資料，另於本分局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢所有資料。</p> <p>(3)已於全球資訊網之「分類檢索」及「全站查詢」功能，提供相關檢索功能，檢索內容包含網頁資料及附件檔案。並於總局網站最新消息新增依更新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。</p>
	<p>(4)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(4)本分局網站業於 102 年 4 月 3 日通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A<sup>+</sup>標章，104 年持續配合檢測維護。</p>
<p>(二)推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通</p>	<p>1. 擴展線上服務量能</p> <p>(1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。</p>	<p>各業務單位、資訊小組</p>	<p>(1)本分局網頁下載與申辦目錄可連結總局網站之單一窗口目錄下，提供業務申辦與業務查詢功能，協助業者下載商品檢驗及度量衡器檢定等各類申辦書表、書表填寫範例、並提供申辦說明與流程之服務。本分局轄區業者主要申請線上申辦案件有商品國內產製或進口檢驗、驗證登錄或型式認可、度量衡器檢定等案件，且均經由資訊系統主動提供案件取件通知。其中驗證登錄或型式認可案件提供虛擬帳號繳費，免除臨櫃繳費之困擾。另配合貿易便捷化網路化計畫，總局建置「檢驗簽審文件單證比對管理系統」，由資訊系統自動進行比對，加速進口商品通關。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務單位、資訊小組	(2)運用年度業者座談會，安排課程說明如何辦理各類案件之線上申辦方法。另對臨櫃業者持續推廣線上申辦之優點。104 年度商品報驗線上申辦比率為 97.6%，驗證登錄及型式認可線上申辦比率為 39.2%，度量衡器檢定線上申辦比率為 36.9%。
	(3)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。	各業務單位、資訊小組	(3)104 年度本分局員工提案 19 件，經審查後提報總局 7 件，2 件為建議總局簡化表單之提案，工作簡化共提案 8 件。
	(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各業務單位、資訊小組	(4)由總局提供之各項資訊系統線上服務均需注意使用者隱私權保護措施，申辦業者須以憑證驗證身份及經審核通過之帳號，始可使用線上系統。並依規定於全球資訊網首頁資訊公開項下新增個資檔案資訊目錄，每季公布所有業務蒐集之個人資料項目。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 電子參與之多樣性</p> <p>(1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑如包括提供民眾意見反映及討論區(如留言版、民意論壇、專業論壇…)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)，並定期與民眾互動及回應。</p>	<p>第六課、資訊小組</p>	<p>(1) 本分局全球資訊網提供意見信箱、電子報訂閱、RSS 訂閱、網頁推薦及點閱次數之功能。</p> <p>(2) 本分局網站連結至總局民意論壇，共設有標準與正字標記專區等 11 項議題之討論區，提供民眾意見討論。運用臺南分局建置小安心臉書平台上傳本分局推動各項業務之訊息，供小安心粉絲留言、分享及按讚，提升與小安心粉絲互動。另利用 Google 免費的雲端硬碟服務，規劃辦理本分局 104 年度服務滿意度問卷調查，共發出 813 份問卷，177 位業者直接於 Google 雲端平台以無記名方式填答問卷並以該雲端平台回傳問卷，達到方便快捷又免除紙張列印及節省郵寄費用之問卷調查。</p>

### 構面三、創新加值服務

創新服務措施一：辦理「市售安定器內藏式螢光燈泡(一般照明用)之標示壽命合理性」研究。

主辦單位：第一課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	針對目前一般消費大眾常使用之一般室內照明用燈源(省電燈泡)分析評估其壽命標示合理性，以提供作為本分局市場商品管理指標性重要參考依據。	共針對40組120顆市售省電燈泡實際進行長時間點燈測試，測試結果進行統計分析評估其壽命標示合理性並提出研究結果及建議事項。
(二)創新服務標竿學習效益	<p>1. 安定器內藏式螢光燈泡(下稱省電燈泡)商品已於民國90年03月01日公告列為強制應施檢驗品目，檢驗依據標準為CNS 14125。該標準中第3.5節「光束維持率」試驗及第3.7節「壽命」試驗要求燈泡以點燈150分鐘、熄燈30分鐘為一週期，並以此週期重複操作，使點燈時間(含枯化點燈時間100小時)累計分別達2,000小時或產品宣告之壽命時間(3000小時以上)後，測定其全光束值並與初期之全光束值百分比須在80%以上或60%以上，憑以評定產品光束維持率之符合性及標示壽命之適切性，確保省電燈泡之表現具備一定程度之水準。</p> <p>2. 本課自承接光源產品驗證業務後，偶有耳聞消費者抱怨新買之省電燈泡使用過沒有多少時間後即呈現極明顯之光衰現象甚或不亮損壞，然因此二項測試耗時且考量點燈試驗設備不足恐影響正常業務辦理，前並未能於市場監督計畫中安排執行測試，惟本課104年已再增加建置一套點燈試驗設備，已可於不影響正常業務運行下進行此二項目之監督測試，故為了進一步了解目前市售省電燈泡產品之光束維持率及壽命表現，遂提出研究計畫探討之。</p> <p>3. 本計畫之預期效益目標是藉由量測</p>	<p>1. 本次研究利用本課104年新建置之一套點燈試驗設備，依CNS 14125標準中第3.5節「光束維持率」試驗及第3.7節「壽命」試驗要求進行點燈及測試，順利完成40組120顆產品試驗；其中「光束維持率」試驗結果不符合標準之產品共計22組(55%)，而「壽命」試驗結果不符合標準之產品共計6組(15%)，顯示該產品長時間特性表現並不盡理想，此應為未來此項商品管理重點。</p> <p>2. 最終量測數據結果經深入分析探討，光束維持率試驗結果之光通量平均每小時下降率比壽命測試試驗結果之光通量平均每小時下降率高，意即對大多數安定器內藏式螢光燈泡而言，光束維持率試驗結果之光通量下降變化最為明顯；而且光束維持率的產品符合率(45%)遠低於壽命試驗後的產品符合率(85%)且並無光束維持率試驗結果符合而壽命試驗不符合之情形；即初步研究結果可供日後執行安定器內藏式螢光燈泡產品市場商品購樣檢驗時，得以執行光束維持率試</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
	<p>數據結果深入分析探討目前省電燈泡的光學特性隨著長時間點燈後之變化情形及其標示壽命之符合性，最終分析結果可作為專業試驗室未來之後市場檢驗管理之重要參考依據。</p>	<p>驗結果來決定產品符合性提供信心。</p>
<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分局近幾年參與配合總局第六組之能源科專計畫執行，於 102 年運用總局科專經費進行市售省電燈泡光源普查，並辦理購樣執行檢測，已能初步了解產品初期特性；本次檢測計畫將延續以此批市購樣品進行「光束維持率」及「壽命」之點燈測試，接續依標準規定時間進行點燈【以點燈 150 分鐘、熄燈 30 分鐘為一週期，並以此週期重複操作，使點燈時間(含枯化點燈時間 100 小時)累計分別達 2,000 小時或產品宣告之壽命時間(3000 小時以上)】，於點燈時間結束後量測其光學特性以評估產品的光束維持率及壽命，另為確保壽命測試之合理性，必要時於 2,000 小時點燈完成光束維持率量測後，點燈每滿 1,000 小時再執行量測確認其光學特性，最後再蒐集彙整量測數據以探討分析目前市售省電燈泡普遍之壽命表現水準。</li> <li>2. 將研究結果進行統計分析歸納，列為 RPC 審查 Call Sample 及市構檢驗之主要對象，期藉能以有限資源(經費、人力)作最有效之管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究結果可提供於執行安定器內藏式螢光燈泡產品市場商品檢查及驗證登錄商品監督作業查核時選取廠牌、型號之參考，作為本分局市場商品管理指標性重要參考依據，進而節省查核時間；並於可行時提出建議可將本次不符合產品列入邊境查核取樣對象，以期從源頭控管輸入產品品質。</li> <li>2. 另依據檢測統計分析結果，日後執行安定器內藏式螢光燈泡產品市場商品購樣檢驗時，得以執行光束維持率試驗結果來評估產品符合性，可大大縮短檢測時間。</li> </ol>

創新服務措施二：辦理「噴霧罐產品檢驗技術建置及列檢可行性評估之研究」自行研究及精進小型燃料容器專業實驗室檢驗技術

主辦單位：第二課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>1. 國內噴霧罐產品應用形態多元，該商品目前非總局公告之應施檢驗品目，惟近年來自動噴霧罐產品之使用安全方面，偶有消費者反映噴霧罐罐體發生爆裂現象，造成生命安全威脅之可能。究其原因，係噴霧罐罐底生鏽，且罐身未標示保存環境之警語，若罐身設計不佳或金屬材質較劣質，恐因保存不當之由，造成噴霧罐爆裂。不符規格之自動噴霧罐商品對使用安全性有重大影響，且因噴霧罐耐壓程度不易由外觀鑑別，更將使民眾對消費安全信心產生極大衝擊。</p> <p>2. 本分局目前為本局攜帶式卡式爐燃料容器、噴燈用及打火機用燃料容器、登山罐等商品唯一指定試驗室，且為全國唯一具該產品檢驗能力之實驗室(唯一取得 TAF 認證)。該類商品大部分屬進口，其中攜帶式卡式爐用燃料容器約 15 家廠商(年產值約 4 億元)、噴燈用及打火機用燃料容器約 12 家廠商(年產值約 3 仟萬元)、登山罐約 15 家廠商(年產值約 1 仟萬元)。本分局實驗室已具有多年檢驗技術經驗及檢驗設備建置齊全，負責執行該產品法定檢驗業務，保護消費者使用之安全。</p>	<p>1. 已於 104 年 12 月 31 日完成「噴霧罐產品檢驗技術建置及列檢可行性評估之研究」報告之製作及報局審查(局列管)。</p> <p>2. 「噴霧罐產品檢驗技術建置及列檢可行性評估之研究」結果，建議制(修)訂意見如下：</p> <p>(1) CNS 7180 標準可參照歐盟指令 75/324/EEC，增修訂泡沫、慕絲及凝膠或糊狀物等易燃性之測試規定。</p> <p>(2) CNS 3305 自動噴霧罐標準，可參照 GB 19521.13-2004 危險貨物小型氣體容器檢驗安全規範，增修訂落下試驗之規定。</p> <p>(3) CNS 3305 標準參照歐盟指令 75/324/EEC 及 GB 19521.13 標準，增訂玻璃及塑膠製品之項目。</p> <p>(4) CNS 3305 標準氣密性試驗項目參照 GB 19521.13 標準加以修訂。</p> <p>(5) CNS 3305 標準參照 GB 19521.13 標準，修訂將樣品放置於防爆烘箱，設定溫度(55±1)℃，保持時間 18 小時，然後檢查容器是否產生破裂或瓦斯洩漏情形。</p> <p>(6) CNS 3305 標準參照歐盟指令</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
	<p>3. 利用已建置之攜帶式卡式爐燃料容器、噴燈用及打火機用燃料容器、登山罐等商品檢測能力與設備，及對該產品檢驗實務所獲經驗，研究建置噴霧罐產品之檢測技術及比較各國檢測標準之差異，可協助國家標準制修訂，符合國內產業需求，並與國外標準相調和。</p> <p>4. 噴霧罐產品檢驗技術及設備建置完成，將可提供業者產品送檢測服務之需求。另對於噴霧罐列檢可行性評估之研究，其結果若可行，將建議總局納入應施檢驗商品範圍，本分局可為該產品檢驗之指定實驗室，協助該項業務之執行，確保消費者使用之安全。</p> <p>5. 精進小型燃料容器專業實驗室檢驗技術，可協助業者產品品質之提升及提供業者產品改進或研發之參考。另檢驗過程所獲心得與成果，可協助國家標準制修訂，符合國內產業現況。</p>	<p>75/324/EEC 及 GB 19521.13 標準修訂，僅測試成品之氣密性試驗。</p> <p>3. 本分局已建立噴霧罐產品之測試能力，可提供業者受託試驗之需求，協助提升產品之品質，引領國內產業之發展。</p> <p>4. 國家標準 CNS 3305「自動噴霧罐」修訂日期 70 年 6 月 18 日，已不適合現在產品之需求，該標準有必要儘速修訂，俟標準修訂後，為保障消費者使用噴霧罐之安全，將建議總局列入應施檢驗品目。</p> <p>5. 攜帶式卡式爐燃料容器檢驗標準 CNS 14530 已於 102 年修訂，增訂檢測卡式罐凸緣受力測試及臭味檢測項目，本分局已建置該檢測設備，俟總局公告以新版標準執行檢驗，即可配合辦理(目前公告檢驗標準為 90 年版)。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>1. 辦理本分局內部檢測人員噴霧罐產品測試之教育訓練，若業者有需求，亦可召開檢驗技術一致性研討會，與業界進行雙向交流溝通，以達引領產業發展及拓展技術服務。</p> <p>2. 總局未來若將噴霧罐產品列入應施檢驗品目，本分局將協助列檢前業者說明會之檢驗規定講解，俾利業者生產符合規定之產品，確保消費者使用安全。</p> <p>3. 廣續辦理小型燃料容器實驗室間能力比對，藉由邀請檢測機構及他分局實驗室參與能力比對，其能力試驗後之分析結果，供作實驗室人員</p>	<p>1. 已於 104 年 3 月 25 日辦理攜帶式卡式爐燃料容器檢驗規定及注意事項訓練，參訓人員共有 11 人，訓練結束後檢測人員對於燃料容器測試皆有更深入了解及熟練。</p> <p>2. 本分局已建立噴霧罐產品之測試能力，未來若總局將噴霧罐產品列入應施檢驗品目，本分局可配合列檢前業者說明會之檢驗規定講解。</p> <p>3. 已於 104 年舉辦「攜帶式卡式爐用燃料容器瓦斯成分檢測能力比對試驗」活動，參加之實驗室有新竹分局、高雄分局、中國石油探採事業</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
	<p>檢測技術及設備改善之參考依據，提升檢驗人員之檢測能力水準，以及提供服務對象對於本分局檢測能力可信賴之展現。</p> <p>4. 本分局對於攜帶式卡式爐燃料容器、噴燈用及打火機用燃料容器、登山罐及噴霧罐等產品累積之檢測實務經驗、所獲檢測技術新知及產品特性之瞭解，可提供業者產品改進或研發之參考。</p>	<p>部(錦水廠區)及中油公司煉製事業部桃園煉油廠等實驗室，其檢測項目為攜帶式卡式爐用燃料容器瓦斯成分。試驗結果經分析，此次參與能力比對試驗之實驗室，以 Z-score 作判定，本課實驗室  Z  分數皆小於 2，可展現檢驗能力持續維持良好。</p> <p>4. 104 年度已受理攜帶式卡式爐用燃料容器、噴燈用及打火機用燃料容器、登山罐等產品型式試驗之案件共 12 件。</p>
<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>1. 研討制修訂攜帶式卡式爐燃料容器、噴燈用及打火機用燃料容器、登山罐等設備操作說明書及產品檢驗說明書之必要性，若有必要立即制修訂，以確保檢驗人員作業之一致性及檢驗作業持續正常運作。</p> <p>2. 制訂噴霧罐產品設備操作說明書及產品檢測說明書，確保檢驗人員作業之一致性及檢驗作業持續正常運作。</p> <p>3. 為使內部檢驗人員之檢測能力維持一致及符合性，持續辦理檢驗標準研讀、實作及實驗室間能力試驗成果應注意事項之內部教育訓練。</p> <p>4. 協助總局未來若規劃噴霧罐列為應施檢驗商品，提供該產品檢驗技術及產業概況之諮詢，並協助答覆業者對於檢驗規定之問題。</p>	<p>1. 已修訂攜帶式卡式爐燃料容器檢驗說明書及儀器操作說明書共 2 件，可確保檢驗人員作業之一致性及檢驗作業持續運作。</p> <p>2. 已制訂噴霧罐產品設備操作說明書及產品檢測說明書，確保檢驗人員作業之一致性。</p> <p>3. 已於 104 年 9 月 1 日辦理「攜帶式卡式爐用燃料容器、噴燈及打火機燃料容器等檢驗一致性研討會」，精進同仁檢驗技術能力。</p> <p>4. 本分局已建立噴霧罐產品之測試能力，未來總局若規劃噴霧罐列入應施檢驗品目，可提供該產品檢驗技術及產業概況之諮詢，並協助答覆業者對於檢驗規定之問題。</p>

創新服務措施三：辦理進口及內銷石油製品監視計畫，並跨機關執行能源局加油站汽、柴油品質篩檢，為民眾把關油品質。

主辦單位：第四課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	<p>本分局石油製品實驗室擁有汽、柴油全項檢驗設備，除依據總局訂定之「年度進口及內銷石油製品監視計畫」，以國家標準方法檢測各分局送樣之各類石油製品，更接受經濟部能源局之委託執行加油站油品質篩檢，有效運用既有設備創造跨機關合作之效能；本分局利用標準方法建立本局汽、柴油近紅外光光譜儀 NIR 資料庫，俾利各分局利用租賃車輛載送 NIR 至各分局轄區加油站，執行快速篩檢汽、柴油品質，具有迅速、方便、降低分析成本等優點，遠比傳統分析方法耗費大量人力、物力及時間更具備檢驗效率；除維護本局 NIR 資料庫外，各分局利用 NIR 篩檢之可疑油樣，本分局將以標準方法進行確認，並解決各分局執行篩檢工作所發生的相關檢驗技術問題等後勤支援。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成總局 104 年度進口及內銷石油製品監視計畫之取樣與檢驗，共計執行相關油品 42 批之取樣，及全局無鉛汽油、柴油、燃料油、航空燃油、煤油等相關石油製品共 92 批之全規範檢驗；</li> <li>2. 執行能源局委託加油站油品質篩檢，利用本分局實驗室之檢測儀器執行 150 家加油站重點項目之檢測：包括 92、95 及 98 無鉛油及柴油各 5 種檢測項目，以及 20 加油站 CNS 全規範汽、柴油檢測。</li> <li>3. 本分局負責本局 NIR 資料庫維護及更新，本年度共計執行 58 種檢量線，3900 筆檢測數據，使各分局據以執行 104 年度加油站汽、柴油之篩檢工作；各分局送達本分局可疑樣品共計 15 批，均以標準方法進行檢測，未超出檢測標準；並解決各分局執行篩檢工作所發生的相關檢驗技術問題等後勤支援。</li> <li>4. 執行轄區加油站汽、柴油品質之查驗，共 584 站次，品質均符合標準。</li> </ol>
(二)創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參加美國材料與試驗協會(American Society for Testing and Materials, ASTM)舉辦之生質柴油能力比對試驗計畫，藉以提升專業實驗室檢驗技術，精進同仁檢驗能力，本年度執行該能力比對計畫，檢測項目為黏度、水分、密度、雲霧點、銅片腐蝕性，水分及沉澱物、潤滑性、閃火點及硫含量等 9 項；並參與國內舉辦各式能力比對試驗。</li> <li>2. 辦理石油製品實驗室觀摩，與業界先進切磋觀摩相關經驗，藉以精進</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參加 ASTM 舉辦之生質柴油能力試驗 3 次，黏度、水分、密度、雲霧點、銅片腐蝕性、閃火點、潤滑性、硫含量、水分及沉澱物等 9 種測試項目，Z 值之絕對值均 <math>\leq 2</math>，測試結果均為滿意；4 月參加台灣中油公司汽、柴油內部實驗室間分析比對；9 月與台塑石化執行實驗室間能力比對，蒸餾溫度及苯含量檢驗數據無顯著差異。</li> <li>2. 拜訪中油桃園煉油廠、新竹油庫化驗中心等油品相關實驗室、並派員</li> </ol>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
	同仁檢驗技術，達成標竿學習效益與擴散效果。	至台塑石化檢驗處研習油品相關檢驗技術，切磋觀摩相關經驗，並藉由實驗室監利比對精進同仁檢驗技術。
(三)組織內部創新機制及運作情形	為使各分局同仁執行加油站汽、柴油品質篩檢程序具有一致性原則，與各分局執行該業務同仁針對加油站油品篩檢達成共識，亦針對 NIR 日後資料維護所需油樣之取得，因應不同煉油廠地域分配造成供油之差異，請各分局協助購得不同煉油廠之油樣，藉以建立 NIR 更完整之資料庫；並舉辦 NIR 檢測技術及資料庫調整模式，包括 NIR 之基本原理、操作技巧、儀器自我校正之判定、簡易之故障排除、針對資料庫之建立及維護等一系列之教育訓練，俾利同仁能適切執行 NIR 資料庫之維護等相關工作；另由各分局攜帶 NIR 至本分局，協助完成資料庫更新及檢量線調整，以執行 104 年度加油站汽、柴油篩檢作業，亦使各分局同仁取得資料庫檢量線微調之基本技術，便於日後遇可疑油樣，購樣寄送本分局以標準方法檢測所得到之數據，可自行調整資料庫。	於 104 年 6 月及 9 月召開油品篩檢一致性訓練，使各分局同仁執行加油站汽、柴油品質篩檢程序具有一致性原則，並辦理本局 NIR 資料庫維護事宜，由各分局攜帶 NIR 至本分局，協助完成資料庫更新及檢量線調整；遇可疑油樣，購樣寄送本分局以標準方法檢測所得到之數據，可自行調整資料庫。

創新服務措施四：新領牌計程車計費表通知檢定服務

主辦單位：第五課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	<p>1. 目前度政資訊管理系統有計程車計費表檢定合格有效期間到期檢定通知功能，但對新領牌之計程車，因系統無列印出該類計程車之相關資料功能，該新領牌計程車即無法出現在檢定合格有效期間到期檢定通知資料中，致使新手司機或疏忽忘記的司機先生未申請計程車計費表輪行(或行走)檢定，計程車計費表若未經檢定合格為計量交易使用，即違反度量衡法相關規定。</p> <p>2. 本分局每季請監理機關提供計程車之相關異動資料，再與度政資訊管理系統已檢定車輛比對查詢，查詢出新領牌未曾申請檢定之計程車，再依監理所檢附之資料個別主動通知計程車所有人申請檢定。</p>	<p>每季由監理機關提供計程車之相關異動資料，再與度政資訊管理系統已檢定車輛比對查詢，查詢出新領牌未曾申請檢定之計程車車輛，再依監理所檢附之資料個別主動通知計程車所有人依規定申請計程車計費表檢定。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>新領牌計程車於本局度政資訊管理系統資料中無任何檢定資料，尚無法由目前度政資訊管理系統中之功能查詢該車輛資料，所以到檢通知資料一直遺漏新領牌計程車這部分，本分局鑑於保障消費權益及維護公平交易，主動積極通知計程車司機，依規定計程車計費表經檢定合格方可計量交易使用。經通知後可增加計程車計費表到檢率，減少計程車司機因疏忽而違反度量衡法相關法規，並減少消費者與計程車司機間之消費糾紛。</p>	<p>補足度政資訊管理系統無任何檢定資料即無法由度政資訊管理系統中查詢之漏洞，避免計程車司機因疏忽而違反度量衡法相關法規，並減少消費者與計程車司機間之消費糾紛。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>每季監理機關資料中新領牌計程車數量約 300~400 輛，一年之數量約 1,200~1,500 輛，當監理機關提供資料時，即由同仁透過 EXCEL 逐輛比對度政資訊管理系統資料，查詢未檢定之計程車計費表，當查詢結果得知未檢定之資料，即以電話或書面通知計程車司機申請檢定並同時告知相關法</p>	<p>104 年透過監理機關提供資料再由同仁透過 EXCEL 逐輛比對度政資訊管理系統資料，主動通知計程車所有人依規定申請檢定之車輛有 323 輛，減少消費者與計程車司機間之消費糾紛。</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
	規規定。	

創新服務措施五：研究探討商品違規業者之管理機制

主辦單位：第六課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在國際貿易自由化浪潮下，符合性聲明及驗證登錄已為未來商品檢驗主要模式，如何從邊境管制逐漸開放又能有效防制不安全商品流通於國內市場，已是一個重要課題。</li> <li>2. 商品市場檢查為本局商品市場監督管理業務一環，而查獲涉違規商品之輔導改善目前僅針對報驗義務人，頂多再向販售經銷商店員進行說明，但發現效果有限，商品市場檢查發現涉違規商品比率並未顯著降低，為杜絕不安全商品流通，本分局擬推動直接向具商品進貨決定權之經銷商負責人辦理溝通及業務說明，並探討商品違規業者之相關管理機制。</li> </ol>	<p>蒐集 103 年至 104 年於本分局轄區在新竹縣、新竹市及苗栗縣販售涉違規應施檢驗商品經銷商名單，利用執行商品市場檢查時或直接聯繫拜訪經銷商之負責人或店長，請其填寫本分局設計之問卷並向其說明商品檢驗業務及商品檢驗相關規定。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>主要藉由蒐集本分局轄區近年販售涉違規商品經銷商，以主動出擊方式直接聯繫並拜訪負責人，施以商品安全管理業務說明，冀期明瞭商品檢驗相關法規及公告應施檢驗商品範圍，促由銷售者兼為商品安全監督者及把關者，以有效杜絕不安全商品於市場流通，保障消費者擁有安全、安心的交易環境。</p>	<p>經統計回收之 57 份問卷，其中 70.1% 經銷商同意違規業者應接受強制講習課程，且 79.0% 同意針對違規業者施予教育講習有助於減少未符合檢驗規定之應施檢驗商品於市場流通，87.8% 同意強制講習取得較多應施檢驗商品資訊，有助於降低未符合檢驗規定之應施檢驗商品於市場流通。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蒐集近年商品涉違規業者及經銷商名單，設計問卷調查單，運用市場檢查或違規調查請業者填寫，推動業者及經銷商負責人輔導改善機制，有效防制不安全商品流通於國內市場。</li> <li>2. 提出商品違規業者之管理機制，作為總局商品管理或法規修訂之參考。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議於商品檢驗法就商品違規業者增列強制講習規定，以增進違規業者對商品檢驗法法規了解。</li> <li>2. 建議總局提前研究分析流行性商品是否屬本局公告應施檢驗商品，除統整每月流行性商品資訊供各分局加強宣導網路購物及拍賣業者，並於本局經費不足的現在，於現有官網之「商品安全資訊網」中增入「流</li> </ol>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
		行性商品資訊與商檢資訊勾稽網頁」，以增進行政效率。