

# 經濟部標準檢驗局高雄分局 106 年度提升服務品質執行計畫

106 年 1 月 19 日經標高秘字第 1069000010 號函訂定

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 10413004711 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「提升服務品質實施計畫」。
- 三、標準檢驗局 105 年 12 月 22 日經標秘字第 10590019770 號函訂定之「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、第四課、第五課、第六課、金門辦事處、澎湖辦事處、秘書室、人事室、主計室、政風室。

## 肆、執行策略及方法

### 構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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)設置全功能單一窗口，提供整合服務。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(1) 依業務性質、服務對象於第五課、第六課、金門、澎湖等服務據點設置商品檢驗、度量衡管理及標準資料等服務申辦窗口。
	(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或 mail 傳送申請案件，不再繕發公文，簡化流程，縮短案件處理時間。 執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業案，先由進口報單商品名稱判定是否非屬應施檢驗品目，輔以進口商提供商品照片，採書面審查方式查核結案；若有疑義再赴現場查核。 紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢，簡化檢驗流程。 TRACES 系統線上核發歐盟衛證，由檢驗人員核對資料後線上核發衛證再列印紙本，簽署後影印存根聯，再由第六課核蓋鋼印。 外銷水產品檢驗案件，由實驗室線上回傳檢驗結果，檢驗人員無須重覆登打報告，免用檢驗報告正本核發衛生證明，減少報告正本寄送及報關行轉交時間、報告繕打時間等。 碼頭取樣先行放行由檢驗人員以電話請

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>辦公室同仁代輸入放行。 改善商品免驗程序，簡化簽會業務課核判程序，改依最近一次免驗通知書逕行核判。 先行放行申請書之運往地點若有誤，可以電郵或傳真方式取代業者親送變更申請書正本，業者無須再補送正本，可節省業者來回奔波時間。 品目查詢事項簡復通知系統，經網路申辦回覆並直接會知海關，簡化作業流程加速通關效能。 國內產製及進口商品報驗免臨櫃，業者經由線上申辦及匯款無需臨櫃申辦。 抽中批開櫃准單直接授權櫃台受理人員核章，無需由檢驗課課長核章。</p>
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3)櫃檯及服務檯人員主動服務民眾或業者辦理相關業務。 主動積極與民眾或業者約定時間到府辦理衡器檢定服務，並提供相關法規及技術諮詢。
	(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。	各單位	(4)品目查詢事項簡復通知系統，經網路申辦回覆，業者無需紙本申請書、附件臨櫃辦理，分局亦無需紙本回覆。 國內產製及進口商品報驗免臨櫃，線上檢附文件，業者無需紙本臨櫃申辦。 自印標識及預購標識申請免附3批合格證書影本，由承辦人員自行至系統查核。
	<p>2. 提升服務流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）。</p> <p>(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(4) 機關受理案件後提供申請人收件確</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>(1) 網站提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。</p> <p>(2) 於公文提供聯絡人電話及 e-mail 帳號以供查詢。 於報驗申請書列印時，於左上角產生 QR code 碼，業者可由手機掃描 QR code 碼，查詢商品報驗案件進度。</p> <p>(3) 服務場所及分局網站公布驗證登錄申請、型式認可申請、符合性聲明申請、受託試驗申請等相關作業流程。 建置型式認可證書，符合性聲明書等領用通知書，告知廠商後續報驗程序，符合檢驗規定。</p> <p>(4) 指定專責人員定期查詢檢驗日期將到期之案件，確實掌握案件流程進度，並主動電話告知業者案件流程進度。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。		利用報馬仔的簡訊功能主動通知業者報驗發證相關資訊，如取樣完成、檢驗完成等。
(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	1. 視業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等)，提供合宜的服務設施: (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。	各單位	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」及經濟部訂定之「經濟部因應登革熱疫情環境孳生源清除與督導管理計畫」，定期辦理環境清潔維護與噴藥消毒工作並不定期巡檢環境清潔及加強維護；另辦理辦公場所及試驗室環境 5S 檢查活動，提供舒適、明亮、整潔之洽公環境。
	(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。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(2) 於服務場所建立各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3) 櫃台設有單一窗口受理案件。計程車輪行檢定場規劃良好動線，使計程車於檢定時井然有序，對於無法於車道檢定之計程車，亦考量安全規劃施以道路行走檢定服務。
	(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。	各單位	(4) 設置公用電話、飲水機、文具用品及老花眼鏡等設備，另設置愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、無障礙廁所、輪椅等無障礙設施，並於各樓階梯設置止滑帶及梯緣防護板等裝置，所有措施均定期檢視維護。
	(5) 提供無線上網服務。	第五課 第六課	(5) 提供民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標示。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	各單位	(6) 各種申辦書表及填寫範例，公布於分局網站及張貼於現場，提供業者及民眾參考。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	2. 提高服務行為友善性與專業度 (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。	各單位	(1) 加強櫃檯及服務台人員重視洽公服務禮儀，現場主動協助民眾檢查所需齊備之各項資料，及告知標準程序等。
	(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。	各單位	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，預計測試120人次。
	(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。	各單位	(3) 辦理各類專業教育訓練，強化同仁相關業務或法規知識，預計舉辦15場次。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。	各單位	(1) 依據節慶及社會關心重大議題，發佈新聞稿，向民眾說明各項檢測及監督措施，減低民眾疑慮，預計發布12則新聞稿。 建置LINE安心圈依新聞報導及檢測結果，適時發布群播訊息及秒懂圖，提醒好友商品安全資訊。
	(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，多面向分眾行銷。	各單位	(2) 結合學校、社會團體、社區等單位，進行「採購安全商品講習」及「商品安全放送團」等推廣活動，預計舉辦34場次。
	(3) 辦理國家標準意見徵求。	各單位	(3) 參與總局國家標準草案審查或提供修正意見，以專業技術協助標準之制修訂，縮短制修訂。
	4. 提高民眾滿意度	第六課	配合總局辦理106年度顧客滿意度調查。本分局自行辦理「106年度經濟部標準檢驗

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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（或新增）服務措施且確實執行。		局高雄分局檢政業務滿意度問卷調查」。
	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	(1) 訂有本分局意見信箱電子信件處理作業程序、人民陳情（抱怨）案件處理作業程序。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(2) 受理人民陳情案件，交相關單位處理回覆，並指派專人負責追蹤問卷調查意見，如陳情人仍不滿意，交承辦單位(人)再次處理回覆；每月定期分析統計人民陳情案件。
	(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。	各單位	(3) 對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁適時檢討改善。

構面二、資訊網路服務（第1類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
<p>(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 (100分)</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性及內容有效性</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。機關對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>	資訊室	<p>(1) 本局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃 14 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。並每月有專人負責審視網頁有效性。機關對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	資訊室	<p>(2) 分局網站設置「主動公開政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算等重要資訊，其中個資部分每季(3、6、9、12月)更新，網站有專人負責維護與更新。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p>	資訊室	<p>(3) 分局全球資訊網設置業務專區、下載與申辦、服務園地、常見問答集(FAQ)等各項專區，並發行電子報，提供業者及民眾瞭解各項服務訊息。</p>
	<p>(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	資訊室	<p>(4) 分局網頁上稿時由資料提供單位上稿人員檢查，經審稿人員審核後才公布到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	各單位	<p>(5) 網頁資訊隨時更新，並每月請各單位針對網站資料，專人審視，並回報網站「目錄檢視彙整表」，以維持網頁的正確性及完整性。</p>
	<p>(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	各單位	<p>(6) 分局網頁上稿時資料提供單位上稿人員填寫「網頁異動審核表」並經上稿單位主管審核「資料安全等級評估」。對於網頁若引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意標示出處與設定連結。</p>
	<p>(7) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	資訊室	<p>(7) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章 A+，登錄日期 105 年 8 月 8 日。</p>
	<p>2. 提升資訊檢索完整性與便捷性</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>	資訊室	<p>(1) 本局網站上稿平台(GIP 系統)配合電子化政府分類檢索服務，設置相關檢查機制，只有符合規定事項，方能將電子表單與線上申辦項目上傳至電子化政府入口網與分局網站，提供分類檢索服務，方便民眾檢索。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	資訊室	(2) 分局網站依循電子化政府入口網所提供服務，明訂主題、施政及服務 3 種分類架構之詮釋方式呈現，提供分類檢索查詢服務。
	(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。	資訊室	(3) 分局網站提供民眾多元的檢索方式，包含網站導覽、網站分類查詢、全文檢索、熱門查詢、進度查詢，並提供關鍵字、容錯、同義等進階檢索服務。
(二) 推廣網路申辦及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展線上服務量能 (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。	各單位	(1) 將相關申請表格上載網站供業者民眾下載。業者可自行上網申辦，由審核人員於商品驗證管理系統線上審核型式試驗報告，如有疑義，以電子郵件及電話通知補件事項，縮短作業時間。 提供商檢報馬仔簡訊服務、「跨機關線上查詢事項簡復通知」服務。 網站提供活動預約及詢問與回答等互動服務。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各單位	(2) 網路平臺說明活動，將於辦理相關業務說明會時一併向民眾推廣說明。
	(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。	各單位	(3) 為確保電子表單的可用性、完整性與唯一性，目前分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室	(4) 配合「網際網路申辦作業程序」，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，並依規定於全球資訊網首頁公告隱私權政策與說明。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>2. 網路參與多樣性</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) 網路參與管道包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、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>	各單位	<p>於分局全球資訊網提供民意論壇、意見信箱、意見調查、問題詢問與回答等網路參與途徑，並針對民眾所提意見加以回應。</p> <p>辦理座談會、說明會時，除於網頁發布訊息外，亦提供線上報名及資料下載，並透過網路直播方式，讓遠途或不便到場之民眾可以透過網路直播得知會議內容。</p>



構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施：定位協調 把關 開創 在地 行銷五大創新執行角色

主辦單位：第一至六課

執行策略	執行方法及具體作法
<p>(一)有價值的創新服務：</p>	<p>(一) 公私協力協調師</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.計量自主管理<ol style="list-style-type: none"><li>(1)推廣「優良衡器計量管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益及安心環境。</li><li>(2)預計達成新登錄「優良衡器計量管理制度」郵局 20 家。</li></ol></li><li>2.露天合作<ol style="list-style-type: none"><li>(1)鑑於網路購物比例攀升及拍賣業者蓬勃發展，避免消費者購買未經檢驗合格之不安全商品，並減少本局網路查核人力。</li><li>(2)訂定「疑似未經檢驗商品處理流程」。<ul style="list-style-type: none"><li>• 分局 E-mail 提供露天疑似未經檢驗商品清單以及宣導資訊</li><li>• 露天 Email 轉知宣導資訊予疑似販售違法商品之賣家，並 Email 回覆本分局已轉知。</li><li>• 露天初步篩選出未改善、未回應之賣家並發布「暫時停權或商品下架預告」，通知賣家限 48 小時內改善。</li><li>• 露天檢視該等賣家是否已將疑似違法商品下架或於銷售網頁刊登檢驗證明資料，若該賣家仍未作處理，露天將其暫時停權或疑似違法之商品下架，並 Email 回覆標檢局處理狀況。</li></ul></li><li>(3) 預定辦理 16 案。</li></ol></li></ol> <p>(二) 商品風險守門人</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 居家商品到府安檢<p>本局每年都會接到數十件商品發生火災事故的通報案件，商品發生事故對於消費者，小則財產損失，重則影響生命安全。我們希望主動協助民眾瞭解商品的選購與使用安全，故提出此項免費到府安檢服務。</p><ol style="list-style-type: none"><li>(1) 訂定居家商品安全自我檢查表，設置網站供民眾下載自我檢查，如有疑義以電子郵件或電話詢問本分局專業人員。</li><li>(2) 派員到府協助消費者檢查住所商品安全狀況，對於未經檢驗合格商品以及未正確使用可能造成之危害提供改善建議，以避免事故發生，保障消費者生命及居家安全。</li><li>(3) 推廣商品選購及安全使用觀念，並提供網站 (<a href="http://goo.gl/r8UJoW">http://goo.gl/r8UJoW</a>) 及 QRcode 供連結上網參考相關資料。</li><li>(4) 預定辦理 10 家民宅及 10 家社福團體商品安全檢查。</li></ol></li><li>2. 採購安全商品講習<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 為減少採購爭議，協助單位採購品質優良之商品，特舉辦安全商品採購講習，教導採購人員撰寫採購規範條文及分享驗收經驗。</li><li>(2) 課程內容：課程包含商品安全標章簡介、如何撰寫採購規範、採購安全商品技巧及採購常見問題等，由分局資深商品檢驗人員擔任講師。授課對象為機關、學校、企業之採購人員。</li><li>(3) 辦理方式：通函邀請各單位派員參加，或由分局派遣講師赴需求單位辦理。</li><li>(4) 預定辦理 10 場次採購安全商品講習。</li></ol></li></ol> <p>(三) E 化服務先行者</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 報馬仔<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 為因應業者需求，以簡訊及 E-MAIL 主動發送各類案件進度</li></ol></li></ol>

執行策略	執行方法及具體作法
	<p>至報驗義務人或代理人登錄之手機或電腦，提供透明化流程，並減少業者打電話詢問之時間，達到E化服務之目的。</p> <p>(2) 預定推廣報關及報驗義務人使用報馬仔達 80% 以上。</p> <p>2. 簡復查詢系統</p> <p>(1) 建置「線上查詢事項簡復通知」系統，申請人無須到櫃台辦理，即可於線上上載查詢文件，減少現行申請人品目查詢來回奔波時間，並與關稅局建立良好橫向聯繫及合作關係，申請人憑線上查詢結果，即可向關稅局申請通關，免去往來交通奔波。</p> <p>(2) 預定推廣簡復查詢系統使用率達總查詢量之 60%。</p> <p>3. LINE@安心圈</p> <p>(1) 開創多元化宣導管道，成立 LINE@安心圈，提供最即時之商品安全相關訊息，同時於系統中建置瑕疵除濕機召回及問與答關鍵字查詢，方便民眾隨時查閱瑕疵除濕機之型號及線上即時回復問題。</p> <p>(2) 依新聞報導及檢測結果，適時發布群播訊息及秒懂圖，提醒好友商品安全資訊。</p> <p>(3) 預定推廣 1 千人加入安心圈好友。</p> <p>(四) 在地特色土地公</p> <p>1. 鑫聯盟</p> <p>(1) 訂定金相與金屬流線檢測產官學合作計畫，建立鋼筋各鋼種之金相圖形資料庫，並分析各家廠商鋼筋金相與製程的關聯性，俾供廠商改善品質及增進產能參考。</p> <p>(2) 預定有 11 家鋼鐵廠及鋼管廠參加，並邀請 2 家學校參加合作平台，預定制修訂 2 項檢驗標準。</p> <p>2. 蠡聯盟</p> <p>訂定「外銷水產品產官學蠡聯盟」合作計畫</p> <p>(1) 實習合作教學與實務訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供學生至本局或加工廠實習教育機會，了解外銷水產品場廠經營管理等運作模式，培訓外銷水產業專業人才，以收合作教學與實務訓練互惠之效。</li> <li>• 安排產業參訪，了解就業市場及產業脈動，減少產學落差與職場接軌。</li> </ul> <p>(2) 客製化諮詢顧問團及診斷服務團</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 成立諮詢顧問團，針對新申請評鑑之廠商，提供客製化到廠服務。</li> <li>• 成立診斷服務團，針對轄區舊有廠商，鑑別廠商需求服務之重點，據以著力輔助解決問題。</li> <li>• 協助廠場國外文件翻譯解讀。</li> </ul> <p>(3) 產官學技術諮詢專家群</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 多元教育訓練課程之提供</li> <li>• 整理學界及產業界之提問，共同協助解決法規、檢驗、風險評估、衛生安全及跨機關之系統性協調等問題。</li> </ul> <p>(4) 公務機關協調</p> <p>邀請漁業署、水試所、防疫局、國貿局及衛福部加入技術諮詢專家群，轉介學界及產業界之提問，共商跨機關之系統性協調議題。例如「歐盟貿易管制專家系統 (TRAdE Control and Expert System, TRACES)」之協調管理、卸魚聲明書之核實申報、核發捕撈證明、預防涉及非法捕魚(IUU)風險之漁貨物進入供應鏈、產銷失衡時之漁獲物原料核銷處理問題(如虱目</p>

執行策略	執行方法及具體作法
	<p>魚寒害)等。</p> <p>(5) 蠱時批系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 傳知公文、政令宣導，最新法規釋示等。</li> <li>• 即時收集業者問題，了解需求，供為決策及為民服務指引。</li> </ul> <p>(6) 預定通過 HACCP 及倉儲廠驗證之廠場累計增至 48 家。</p> <p>3. 檢定自己選</p> <p>(1) 為因應房舍搬遷，減少對計程車業者的衝擊，故透過客製化的服務，提供小港及五甲二處檢定地點，計程車業者可依自己方便的時點及車輛型態，自由前往檢定地點辦理輪行或行走檢定。</p> <p>(2) 藉由客製化的下鄉服務，以行動化的方式至屏東市、潮州鎮、岡山區及旗山區等地服務業者，使業者免於奔波之苦，亦能讓業者感受政府機關重視其需求。</p> <p>(3) 預計有 8,000 輛計程車受惠，營造本分局與業者雙贏局面。</p> <p>(五) 商品安全傳教士</p> <p>1. 商品安全放送團</p> <p>(1) 到各機關、社區及公司團體辦理商品安全講課，介紹各類商品潛在危害，提供商品安全知識，以保障大眾消費權益。</p> <p>(2) 預定辦理課程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品安全你甘知：介紹商品安全標章及商品選購與使用注意事項。</li> <li>• 給孩子一個安全的環境：兒童用品選購與使用注意事項。</li> <li>• 向不安全商品說“不”：陶瓷臉盆、瓦斯爐等家用機械類商品選購與使用注意事項。</li> <li>• 商品有夠正：介紹正字標記商品。</li> <li>• 你家的電器商品安全了沒：電器商品選購與使用注意事項。</li> <li>• 看不見的危機：介紹商品中化學物質（如重金屬、塑化劑）的危害。</li> <li>• 商品安全豆知識：介紹玩具、安全帽、輪胎等一般家用化工類商品選購及使用注意事項等小常識。</li> </ul> <p>(3) 服務對象及範圍： 各公私立機關學校團體均可申請開課，7 堂課程可任選及搭配，每堂課程 40 分鐘，由分局派遣學有專精之資深檢驗人員免費到府講課。</p> <p>(4) 預定辦理 10 場次商品安全放送團。</p>
(二) 創新服務標竿學習效益	各項創新服務主動於本局擴大業務會提報創新成果，或以員工提案提供本局其他分局或其他機關觀摩學習，以達效果擴散。
(三) 組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 鼓勵員工依業務需求，思考員工提案以解決問題。</p> <p>2. 召集相關單位依功能成立創新服務工作小組，並於每月召開 2 次會議檢討相關策進作為及績效，並以 PDCA 手法，持續提昇創新服務績效。</p>

## 伍、實施步驟

- 一、各實施單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，應切實執行；本分局亦得依據總局執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本分局依總局執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂本分局

提升服務品質執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】，並於當年度1月底前報總局備查後確實執行，並公開於分局網頁及服務場所。

#### 陸、考核作業

本分局自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，本分局接受總局、經濟部得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、平時查核：各單位應就各項提升服務品質工作之具體作法切實執行，並應隨時督導改進：

##### (一) 自行考核

1. 考核方式：由本分局各相關單位成立工作小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質。
2. 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表1）辦理考核。
3. 考核結果：本分局之考核結果依附表2格式於106年7月5日前將上半年度實施考核結果公開於本分局全球資訊網，並於107年1月15日前將106年度執行績效與成果報局備查，並登載於本分局網頁。

##### (二) 接受總局、經濟部考核

1. 考核方式：配合總局、經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。
2. 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：各單位應於2個月內就總局、經濟部考核結果函報改進情形。

二、年度查核：配合經濟部及總局辦理「政府服務品質獎」評獎作業，總局組成評核小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位依據「政府服務品質獎評獎實施計畫」所列評審標準、參獎限制、應備資料及其他相關規定辦理參選。

#### 柒、獎勵方式

一、自行考核：本分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並公開考核結果。

二、參與「政府服務品質獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」機關(構)：主要承辦人員記大功1次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。

(二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(構): 主要承辦人員記功 1 次; 首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 2 次。

(三) 經本部薦送參選惟未入圍機關(構): 主要承辦人員嘉獎 2 次; 首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 1 次。

(四) 同時符合前開各項規定者, 以最高額度辦理敘獎, 不得重複敘獎。  
捌、本計畫如有未盡事宜, 得依實際需要修正或另行補充規定。

**【附表 1】****「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目  
-第 1 類：第一線服務機關配分標準-**

評核構面	評核指標
優質便民 服務 (400 分)	服務流程 (200 分)
	機關形象及顧客關係 (200 分)
資訊網路 服務 (300 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)
	線上服務及網路參與 (200 分)
創新增值 服務 (300 分)	創新服務情形 (300 分)

【附表 2】

經濟部標準檢驗局高雄分局 106 年度提升服務品質自行考核結果統計表

受考核單位：\_\_\_\_\_

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施 考核 機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目成績 (1000 分)					總分	等第	考核 年月
			一、服 務流程 (200 分)	二、機關 形象及顧 客關係 (200 分)	三、資訊提 供及檢索服 務(100 分)	四、線上服 務及網路參 與(200 分)	五、創新服務 情形(300 分) 名稱:			

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局高雄分局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：\_\_\_\_\_

受測單位：\_\_\_\_\_ 測試時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

總機電話：\_\_\_\_\_ (受話者姓氏：\_\_\_\_\_分機號碼：\_\_\_\_\_)

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p>是<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/> 設電話語音系統(無電話語音系統，本項不計分，改計(二)之分數)</p> <p>(一) 電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	



測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>(二) 總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即減增 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>(三) 總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度：（註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ( ) (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形：（業務單位無忙線情形，本項給分） 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度： 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。 (0)</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務…)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p><b>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</b> <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理(如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即處理，能說明承辦人無法接聽之情形(如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥」。 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (14-15)  (12-13)  (10-11)  (8-9)  (6-7)  (0)	
<input type="checkbox"/>	<b>三、加分項：5 分</b> 完成「新差勤系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	
<b>總 得 分</b>			

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數          題 (至少 2 題)

題目 1：

題目 2：

2. 回應正確題數          題

3. 回應正確率          %

備註：

1. 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數\*100%) 外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識 (含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 (請逕至本分局網站/服務園地/問題與回答/常見 Q&A 或各單位 FAQ 項下下載)。
3. 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。