

經濟部標準檢驗局意見信箱電子信件處理作業程序第三點修正規定

中華民國 91 年 6 月 4 日標檢(91)秘字第 0919006430 號函修正

中華民國 97 年 8 月 26 日經標秘字第 09790010740 號函修正

中華民國 98 年 12 月 21 日經標秘字第 0989002018 號函修正

中華民國 101 年 3 月 5 日經濟部標準檢驗局經標秘字第 1019000546 號函修正全文 8 條，並自即日生效

中華民國 102 年 5 月 7 日經濟部標準檢驗局經標秘字第 1029001522 號函修正第 3 點及第 6 點附件七，並自即日生效

一、為提升經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）及其所屬分局處理經濟部首長電子信箱及本局意見信箱信件之效能，訂定本作業程序。

二、本作業程序所稱電子信件，包括由經濟部轉發行政院「院長電子信箱」、經濟部「首長信箱」涉及本局業務之信件及由本局「意見信箱」收受之信件。

三、信件處理時限及方式

（一）經濟部首長信箱之電子信件

1. 由秘書室第一科（以下簡稱秘一科）收文人員負責開啟後，依據電子信件內容分送本局各相關業務單位或各分局，依公文處理程序憑辦，並辦理彙整、回復等相關作業。

2. 各承辦單位或分局應以局長口吻撰寫答覆稿，並於文到四個工作日內簽奉核可後，交秘一科發文人員回復；涉及二個以上部屬單位之信件，各承辦單位或分局應以部長口吻就本局所管業務項目撰寫答覆稿，於文到四個工作日內簽奉核可後，交秘一科發文人員回復。

3. 信件展期：

（1）案情複雜之信件如無法於期限內辦結者，應填列展期單（如附件一）說明具體原因，並於辦理期限截止前傳真至經濟部秘書室，同時依公文處理程序相關規定辦理展期作業。

（2）展期作業應注意時效並預留陳核時間，展期原因應具體明確，如案件已在陳核中，則應註明預定完成時間。

4. 信件存參：如有符合「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第十四點規定得不予處理之信件，應填列存參申請單（如附件二）說明具體原因，並於辦理截止期限前傳真至經濟部秘書室。

5. 接到民眾填復「經濟部首長信箱滿意度問卷」表達不滿意者，亦應於接到通知五日內，針對民眾不滿意之項目採取相關處理

措施，回復民眾及副知經濟部秘書室，並由本局秘一科將處理情形登錄於經濟部首長信箱應用系統，以備查考。

6、本信箱信件之處理流程（如附件三）。

（二）本局意見信箱之電子信件

1. 由秘一科收文人員負責開啟後，依據電子信件內容分送本局各相關業務單位或各分局，依公文處理程序憑辦，並辦理彙整、回復等相關作業。
2. 業務單位或分局應以局長口吻撰寫答覆稿，於文到五個工作日內簽奉核可後，答覆稿連同「經濟部標準檢驗局意見信箱滿意度問卷」（如附件四）逕行至本局公文線上簽核管理系統或全球資訊網意見信箱管理系統回復。
3. 信件展期：案情複雜之信件如無法於期限內辦結者，應依公文處理程序相關規定辦理展期作業。
4. 本信箱信件之作業流程（如附件五）。

（三）各業務單位或各分局收到上述電子信件，若發現分文錯誤，應立即通知秘書室第一科總收文人員改分發。

四、信件處理原則：

- （一）答復內容應避免使用公文用語及格式，信件答復標準格式（如附件六），文字表達需具體明確、親切、口語化，並註明承辦人及聯絡電話，以便民眾查詢；對於英文信件應以英文回復。
- （二）信件末尾應以機關名稱或首長銜名署名，切勿以個人名義署名。
- （三）信件涉及非經濟部主管業務時，應主動提供主管單位及相關聯絡資訊，如案情複雜短期內無法辦結者，應先行回函告知預定辦理進度，並於案件處理告一段落後再次完整回復。
- （四）處理信件時，應確實依個人資料保護法等相關規定辦理，並應適時採取妥善之保密措施，俾確保民眾隱私權。

五、秘書室按月彙列經濟部首長信箱及本局意見信箱電子信件處理清冊，以利查詢、統計及列管。

六、績效考評：

- （一）本局秘書室於年度終了時，按各單位及各分局「經濟部首長電子信箱績效考評表」（如附件七）辦理考評，考評重點包括辦理案件量、處理時效、滿意度及個別信件抽查結果，績優者得簽報核定後予以獎勵；本局秘書室之工作人員，得一併簽報敘獎。
- （二）信件處理發生錯誤、遺失或積壓逾限，致民眾權益受損或影響經濟部行政效率，經查證屬實者，依其情節輕重，予以議處。

七、附件表格及流程圖得依系統變更或業務需求，簽奉核可後修正之。

八、本作業規定未盡事項，依相關規定辦理。

附件一

經濟部首長信箱案件展期申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
申請展期原因			
展期期限	展期____個工作天至____年____月____日		
核定層級	累計展期 5 個工作天 科（組）長	累計展期 10 個工作天 科（組）長	累計展期 15 個工作天 機關（單位）首長
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，因案情複雜，或在處理過程中發生困難，必須展期，應即分析案情，並填寫「案件展期申請單」，報請權責主管核准展期。
- 二、如超過展期日數仍未辦結時，應於辦理期限屆滿前，再次填寫「案件展期申請單」，如符合「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管核准存參。
- 三、展期單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理展期，並以電話確認。

附件二

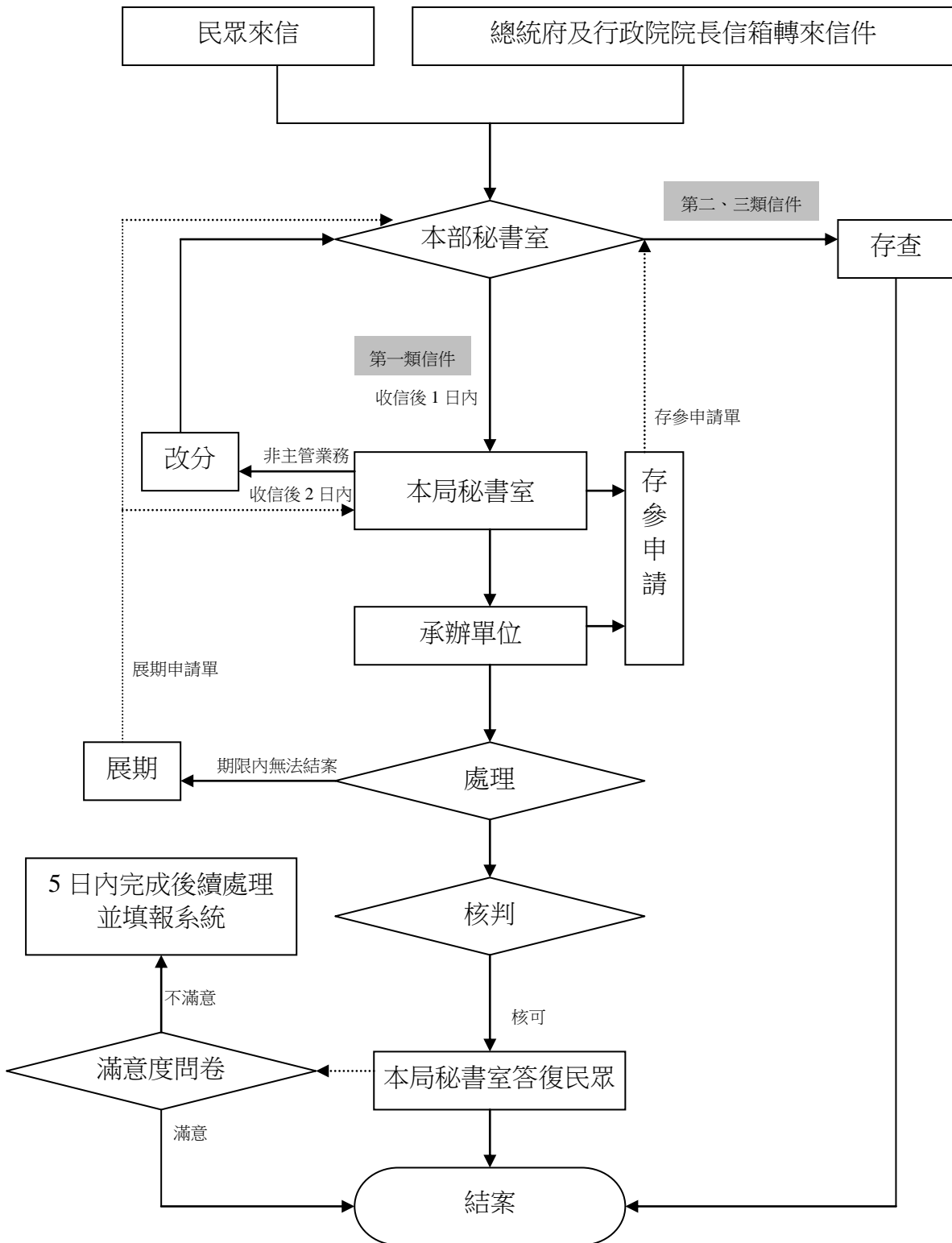
經濟部首長信箱案件存參申請單

單位名稱			
信件編號			
寄件信箱			
分辦單位			
分辦日期			
限辦日期			
內部主旨			
存參原因			
核定層級	承辦人	科(組)長	單位主管
簽章			

說明：

- 一、接獲承辦案件，有「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 14 點
得不予處理事由者，請填寫「案件存參申請單」，報請權責主管確認存參。
- 二、存參申請單核定後，請傳真本部秘書室（02-23969021）辦理存參作業，
並以電話確認。

經濟部首長信箱信件處理流程圖



附件四

經濟部標準檢驗局意見信箱滿意度問卷

親愛的網路朋友，您好：

為了提升本局意見信箱處理品質，敬請撥冗填寫這份問卷，並提醒您在收信後 5 天內（ 年 月 日前）完成填寫。謝謝您對本局各項業務的關心，我們將彙集統計您們寶貴的意見，作為日後改善的參考依據。

1、請問您對信件回復的語氣和態度表達是否滿意？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

2、請問您對信件回復效率是否滿意？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

3、請問您覺得這次回信內容是否已經針對您的問題回答？

- 已完全針對問題回答
- 僅針對問題回答
- 完全沒有針對問題回答

4、請問您對本次信件整體處理結果是否滿意？

- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

5、請問您反映之案件是否屬商品違規案件而經本局於辦理過程中以電子郵件告知須進一步辦理「購樣檢測」或「涉違規案件調查」？

- 是(請續填第 6 題)
- 否(請跳填第 7 題)

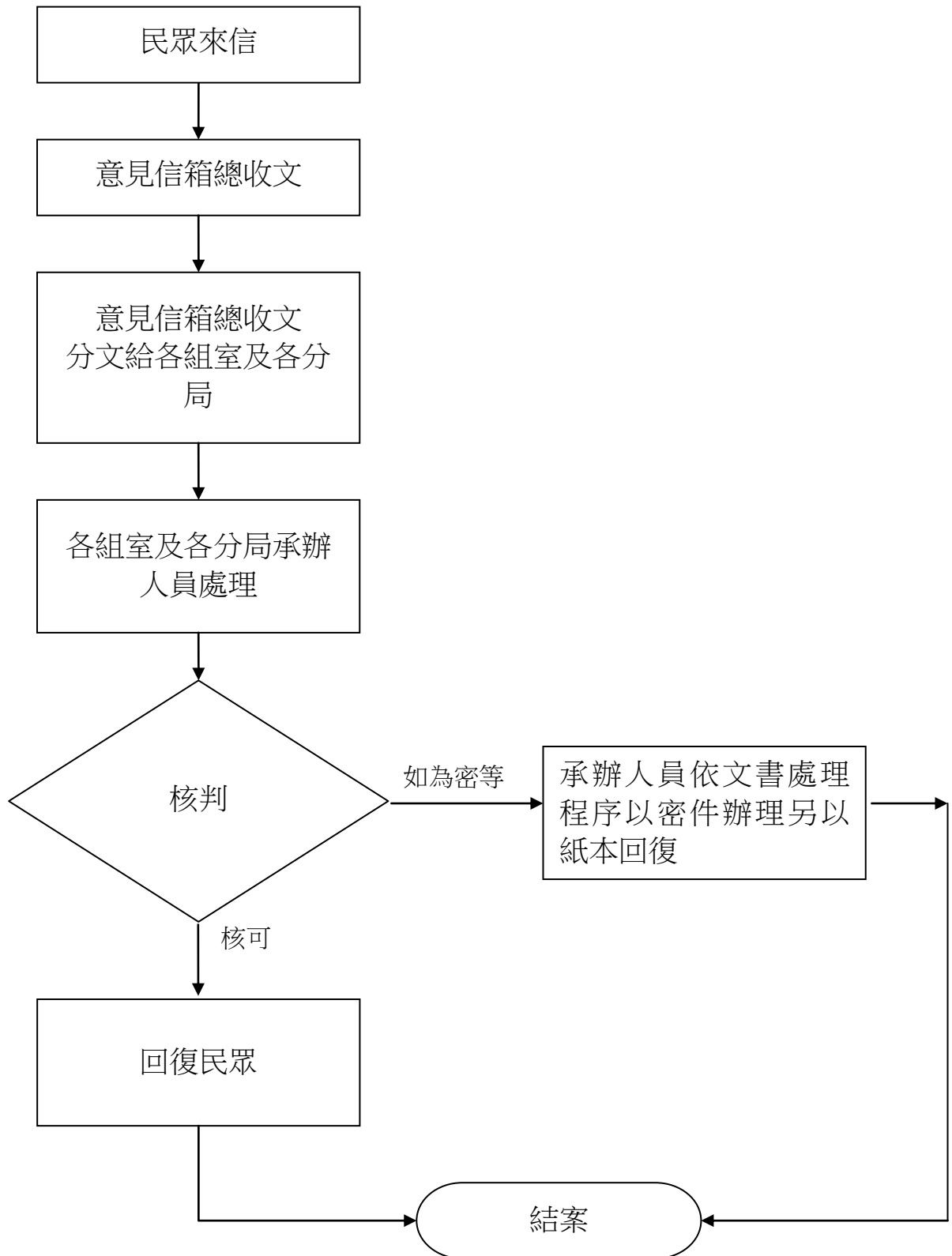
6、承上題，透過本局信箱意見信箱提供之進度查詢並主動告知各階段辦理情形，對您瞭解本局相關行政作為是否有所助益？

- 非常有助益
- 有助益
- 普通
- 沒有助益
- 非常沒有助益

7、其他建議事項：

附件五

經濟部標準檢驗局
意見信箱處理流程圖



附件六

親愛的某某先生、小姐您好：

您致本部（局）意見信箱電子郵件，本局非常重視，有關您反映○○○○○乙案，本局說明如下：

（一）回復本文○○○○○○○○○○

（二）承辦人：第○組○○○（全名）聯絡電話：○○○○○○○○

謝謝您來信與指教，並祝您
健康愉快

經濟部標準檢驗局長○○○ 敬上

附件七

標準檢驗局辦理「經濟部首長電子信箱」績效考評表

受評核單位：

類別	項目	配分	得分	備註
共同事項 60%	案件數	1. 年度結案件數 ≥ 30 件 <input type="checkbox"/> 30 2. 年度結案件數 ≥ 25 件， < 30 件 <input type="checkbox"/> 27 3. 年度結案件數 ≥ 20 件， < 25 件 <input type="checkbox"/> 24 4. 年度結案件數 ≥ 15 件， < 20 件 <input type="checkbox"/> 21 5. 年度結案件數 ≥ 10 件， < 15 件 <input type="checkbox"/> 18 6. 年度結案件數 ≥ 5 件， < 10 件 <input type="checkbox"/> 15 7. 年度結案件數 < 5 件 <input type="checkbox"/> 12		
	處理時效	1. 案件依限辦結	10	(1-逾期率)*10
		2. 辦結效率 (1) 平均處理日數 ≤ 3 個工作天 <input type="checkbox"/> 15 (2) 平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天 <input type="checkbox"/> 13 (3) 平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天 <input type="checkbox"/> 11 (4) 平均處理日數 > 5 個工作天 <input type="checkbox"/> 9		
滿意度	1. 無問卷或無不滿意案件 <input type="checkbox"/> 5 2. 不滿意案件依限處理比例 $\geq 90\%$ <input type="checkbox"/> 4 3. 不滿意案件依限處理比例 $\geq 70\%$ ， $< 90\%$ <input type="checkbox"/> 2 4. 不滿意案件依限處理比例 $< 70\%$ <input type="checkbox"/> 0			
個別信件 40%	內容格式	1. 針對問題詳細說明、回答、語氣親切	0~15	檢視回復內容酌予給分
		2. 對來信者稱謂、文末署名正確	0~5	
		3. 註明聯絡人資訊 (機密或涉及敏感案件除外)	0~5	
	處理時效	1. 處理日數 3 個工作天以下 <input type="checkbox"/> 15 2. 處理日數 4 個工作天 <input type="checkbox"/> 13 3. 處理日數 5 個工作天 <input type="checkbox"/> 11 4. 處理日數 6-10 個工作天 <input type="checkbox"/> 9 5. 處理日數 11-15 個工作天 <input type="checkbox"/> 3		未辦理展期者另扣 3 分
總計				

說明：

一、共同事項以全年度辦理績效計算。

二、個別信件依照各單位辦理案件量隨機抽查一定比例，逐案進行檢視，並計算其平均值。