

經濟部標準檢驗局新竹分局 106 年度提升服務效能自行考核結果統計表

機關名稱：新竹分局

訪查日期：106 年 6 月 12~13 日

評審委員：洪秘書建郎、洪技正永澤

滿分（1000 分）： 891 分

評核構面一（基礎服務）(200 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	建議事項
服務一致及正確性 (100 分)	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	90	1. 第三課、桃園辦事處及機場辦事處等 3 處受理櫃臺建置報驗作業流程圖，可供民眾簡易瞭解申辦流程，惟機場辦事處之流程圖格式與其他單位不同，建議可採一致之格式。 2. 為提升檢測業務單位技術能力，各業務單位皆有辦理檢測專業技術能力訓練，建議人員訓練完成後，加以考核訓練成效，俾利達到教育訓練之目的。
	2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。		
	3. 提高服務人員專業度	強化機關（單位）服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。		
服務友善性 (100 分)	1. 提升服務設施合宜度	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全 並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	87	1. 於新竹本部、桃園辦事處及機場辦事處等 3 處地點設置櫃臺受理民眾申辦案件，讓民眾可依自身需求，就近申辦。且桃園辦事處於受理櫃臺設置雙螢幕設施，受理申辦案件時，可由業者確認，減少申請資料錯誤。為提升民眾更優質之服務，建議不斷精進服務設施。 2. 各處受理櫃臺皆設有愛心服務鈴，供民眾需求時之使用，建議經常檢視該設備，使能維持於可正常使用之狀態。 3. 第三課及桃園辦事處等場所設置自動體外心臟去顫器（AED：Automated External Defibrillator），提供民眾必要時使用，建議機場辦事處亦研議設置之需要性。 4. 新竹本部發電機與廠商訂定保養合約每季保養 1 次，而桃園辦事處則每年保養 1 次，且每月自行手動操作 1 次，建議加強檢視發電機之可用性，以確保緊急狀態時發揮功能。 5. 第三課及桃園辦事處櫃臺設置專人教導業者辦理線上申請，建議持續推廣業者線上申辦方式，提升線上申辦率。

2. 提高網站使用便利性	<p>(1)機關(單位)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(3)確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4)機關(單位)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>(5)機關(單位)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(6)定期更新機關(單位)網頁資訊。</p> <p>(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p> <p>(8)機關(單位)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	1. 本分局網站通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+標章，建議持續維持，以展現績效性。
3. 提高服務行為友善性	<p>(1)重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。</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>	2. 秘書室(研考)於 106 年 4 月 21 日於桃園辦事處舉辦「運用 E 化有效管理顧客關係」訓練課程，參訓人員共 26 人約占分局全部人數三分之一，建議爾後辦理相關課程訓練，請通知同仁踴躍參加。
4. 提升服務資訊透明度	<p>(1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	3. 提供民眾「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務，建議加強逕向業者宣導，以提高其使用率。

經濟部標準檢驗局 106 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面二(服務遞送)(300 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	建議事項
服務便捷性 (100 分)	1. 檢討既有服務措施	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	89	1. 本分局 3 處櫃臺僅桃園辦事處設置 2 位志工，第三課及機場辦事處受理櫃臺則無志工，建議考量設置志工之可行性，以利協助櫃臺人力。 2. 今(106)年度空運進口報驗案(不含免經型式認可報驗案件)受理數件共 8787 件，自印證書 6667 件，比率为 76%，未達 80%，建議加強業者宣導，以提高自印證書之比率。 3. 106 年 3 月 15 日第三課舉辦「業者線上申辦推廣說明會」共 183 人參加。經統計驗證登錄線上申辦率今年 1~5 月為 58.85%，與 105 年 47.4% 比較有提升；型式認可線上申辦率今年 1~5 月為 53.85%，與 105 年 34.51% 比較亦有提升，建議持續推廣業者線上申辦，以利提高申辦率。
	2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。		
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。		
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 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。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。		
服務可近性 (100 分)	1. 客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	88	1. 因應所轄地區及業務之特性，提供在地化及客製化之服務，專業實驗室目前為止受理檢測件數磁磚 14 件；石油製品 2 件；空調機產品 7 件。度量衡器到府檢定服務磅秤 608 件；加油機 205 件；
	2. 專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關(單位)垂直或水平整合或由機關(單位)內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。		

	3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。		<p>瓦斯表 473 件，建議持續推廣該項業務之服務，使民眾對本分局服務效能更加有感。</p> <p>2. 桃園辦事處建置安全商品教育中心，導覽機關、學校、團體及民眾參觀瞭解本局業務及如何選擇符合檢驗商品保障安全，今年度共辦理 2 場次，建議持續宣導使更多的團體或民眾前來參觀。</p> <p>3. 106 年 4 月 24 日第一課派員至櫃臺單位講授新增列應施檢驗商品及新公告檢測標準，以利強化櫃臺同仁辦理業務之能力，建議今(106)年下半年度其他業務單位亦可比照第一課辦理。</p> <p>4. 第一課辦理臺灣艾凱戶外企業於 106 年 5 月 19 日報驗輸入行動冰箱之檢驗，未能於檢驗期限內完成檢驗，有辦理該案展延，建議亦能發函通知業者。</p>
服務成長及優化 (100 分)	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	90	1. 今年度已辦理臨櫃業者線上申辦、自印合格證書及虛擬帳號繳費之宣導 3 場次，共 183 人次參加，建議持續宣導臨櫃業者線上申辦，以提升

	2. 優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出 9 符合機關（單位）任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關（單位）特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	<p>業者線上申辦率。</p> <p>2. 辦理「燃料熱值對燃氣器效率影響之探討」自行研究，可確保實驗室檢驗結果之正確，保護消費者安全及作為國家標準制修訂與能源局燃氣器具能源管理之參考，建議該計畫持續追蹤列管，使能達到研究之目的及成果。</p> <p>3. 今年度已受理抱怨與申訴爭議案件共 4 件，透過品管手法分析及檢討，縮短檢舉案件結案時效，目前結案有 3 件，尚有 1 件辦理中，建議持續管控辦理時效。</p> <p>4. 辦理國內實驗室「燃氣台爐」檢測能力比對試驗，共有 7 家實驗室參加，比對計畫時程 106 年 6 月 15 日至 10 月 15 日，其能力比對結果可展現本分局實驗專業及可信賴之檢測能力，保護消費者使用商品之安全，建議屆時確實加以管控辦理時效。</p> <p>5. 為確保市售商品之安全，運用義務監視員協助舉發涉違規商品，目前為止共 194 件，建議加強義務監視員之訓練，使其發揮更大的功能。</p>
--	---------	--	---

經濟部標準檢驗局 106 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面三(服務量能)(200 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	建議事項
內部作業簡化(100 分)	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	90	為檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。訂定「推行工作簡化實施要點」作為實施之依據，建議若有變更之工作項目、簡化之作業程序、修訂法令規章及簡化文書報表等文件，屆時請審查其有效性。
服務機制精進(100 分)	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。	90	已辦理 6 場次「企業關懷活動」，赴廠瞭解業者需求，蒐集業者意見，解決廠商問題，參加人員有分局長、副分局長、主辦業務單位主管及承辦人。建議廠商反映的意見，持續列管追蹤辦理情形，並定期回復廠商辦理情形。

評核構面四(服務評價)(200分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	建議事項
提高服務滿意度(100分)	<p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價</p>	<p>(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。</p> <p>(2) 進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>(3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。</p> <p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。</p>	90	<p>1. 分局服務滿意度調查，係由總局就主管標準、正字標記、商品檢驗及度量衡等主要業務，依不同業務屬性分別選定調查對象於106年10月份採電話訪問、傳真及電字郵件等方式辦理「106年度標準檢驗局顧客滿意度調查」，其方式係檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等能否滿足外部顧客之需求，建議分局今年度辦理內部稽核等相關稽核活動時，加強查核為民服務之效能，並請各單位持續改進，俾利提高年底服務滿意度調查之滿意度。</p> <p>2. 總局服務滿意度調查係就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析，作成「標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」，並進行滿意度趨勢分析，針對滿意度較低項目及建議事項，請權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。建議各單位參考「105年度標準檢驗局顧客滿意度調查成果報告」，檢視今年度為民服務辦理情形及持續改進，俾利提高今年度服務滿意度調查之滿意度。</p> <p>3. 分局網站有提供民眾瞭解推動各項業務之訊息，建議隨時檢視及更新提供之訊息，使能維持最新訊息。</p>
積極回應民眾意見(100分)	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	<p>(1) 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>(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。</p>	92	<p>1. 建立意見信箱電子郵件處理要點、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等文件可有效且及時處理民眾意見，建議每年定期檢視該文件之適用性。</p> <p>2. 有關義務監視員反映案件及民眾檢舉、申訴案件，建議指派專人管控，追蹤辦理情形，並定期將處理情形回復檢舉人。</p> <p>3. 「處理人民陳情案件要點」之文件有指定權責單位定期檢視其適用性，建議於管理審查時，納入審查其有效性。</p>

經濟部標準檢驗局 106 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面五(開放創新)(100 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	建議事項
(一)開放參與(50分)	適時運用多元管道導入民眾觀點,透過溝通與對話的方式,共創機關(單位)與民眾合作契機。如:透過實體或網路管道,運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗,蒐集民眾對服務需求;或邀集民眾共同參與服務設計等。		43	<ol style="list-style-type: none"> 1. 光源指定試驗室舉辦之能力試驗,透過實驗室間傳遞標準燈、螢光燈泡及 LED 燈泡進行比對,瞭解其差異是否與各家試驗室校正標準燈不同追溯有所關聯,進而取得光源量測一致性,其參加的試驗室共 11 家,建議若經費及時間允許,爾後辦理類似活動可考量更多家試驗室參與,使國內各試驗室之試驗能力趨於一致性。 2. 查核第二課瓦斯罐實驗室依今年度公告檢驗標準改版,已受理型式試驗案件共 55 件,建議實驗室將產品檢驗過程所遇問題及心得,辦理檢測一致性研討會,提供業者作為改善產品品質之參考。 3. 查核第六課引進民間資源,擴大義務監視員協助,參與本分局辦理賣場、學校及人潮聚集場所之商品安全業務推廣活動,截至目前為止學校 6 場 14 人次;賣場 2 場 7 人;人潮聚集場所 1 場 2 人次,建議今年下半年度可增加義務監視員協助,辦理賣場、學校及人潮聚集場所之商品安全業務推廣活動。
(二)創新服務(50分)	提出有別於現行的想法或方式,並對服務對象具有實質效益。如:在服務遞送構面,可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法,以提高服務便捷度、可近性,或優化服務。		42	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核第一課辦理建立光源商品電磁相容檢驗能力後,整合目前光源商品報驗案件由本分局審查性能檢測項目,而臺南分局現審查電磁相容檢測項目,預計 106 年 5 月底前由本分局合併審查,優化審查服務便捷度及可近性。惟目前該案執行情形尚未依計畫時限完成,建議研討原因儘速完成。 2. 查核運用電子郵件及 LINE 即時通訊軟體提供義務監視員有關商品檢驗資訊及不安全商品訊息,目前以電子郵件方式傳送 148 人;加入 LINE 群組有 48 人,建議加強宣導義務監視員加入 LINE 群組,以利更多義務監視員可獲知本分局最新訊息,提升查核績效。 3. 查核數位化傳承工作小組已拍攝完成 22 部檢測(定)數位學習影片,作為各單位檢測技術之傳承,建議該小組辦理教育訓練將拍攝短片之技術及心得教導同仁,並與同仁分享。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 106 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：新竹分局

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	考核項目及成績（1000 分）					總分	等第	考核 年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			
新竹 分局	106- 01	新竹 分局	177	267	180	182	85	891	甲	106/ 06

※ 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（單位）提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】