

經濟部標準檢驗局花蓮分局 101 年上半年為民服務改進情形

構面一

評核項目	評核指標	次評核指標	花蓮分局	改進情形
服務流程 (280 分)	服務流程 便捷性 (180 分)	1. 單一窗口 服務全功能 程度(60 分)	報驗發證科目前櫃檯狹小，未來規劃可強化單一窗口服務流程。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局窗口櫃檯(包括花蓮分局報驗發證科、臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件，本分局免費諮詢專線 0800221127 則統一由花蓮分局報驗發證科接聽服務，民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 只要民眾、業者、機關、學校洽問，不論是什麼問題，不論是否為本分局業務，窗口人員均禮貌受理，儘速處理或代為查詢對應之政府業務單位再轉告洽問者。
		2. 申辦案件 流程簡化程 度(60 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未來實驗室集中管理，讓檢驗流程縮短。 2. 建議以走動式服務主動為前來洽詢之民眾提供優質便民服務。 3. 可宣導主動赴分局外定點辦理計程車計費表檢定服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等。 2. 窗口人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等。 3. 讓申請者感到「信任」、「簡便」、「滿意」，是窗口人員之工作目標。 4. 宣導並持續主動赴分局外定點辦理計程車計費表檢定服務。
		3. 申辦案件 書表減量程 度(60 分)	建議書表提供完整填寫範例，需用印處以紅色加強。	本分局一向採減少民眾應檢附文件的原則受理申辦案件。

	服務流程 透明度 (100分)	1. 案件處理 流程查詢公 開程度(60 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議設置雙語標示案件 流程圖，及各科洽詢電 話。 2.應提供各單位連絡電話 以便查詢案件進度等訊 息。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件承辦單位及電話，且於 本分局窗口服務場所及本分局網 站頁公布標準處理流程，窗口人 員會主動告知申請人處理程序。 2. 本分局提供現場、電話、網路及 免費諮詢專線 0800221127 查詢 申辦案件處理情形。
		2. 案件處理 流程主動回 應程度(40 分)	因應服務客群需求，建議未 來多以網路或電話主動回 應。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局受理案件後會，會回電申 請人確認已收件。 2. 以自動化資訊系統作案件管制。 3. 有訂定處理案件超過標準作業時 間主動告知申請人之機制。
機關形 象(170 分)	服務場所 便利性 (50分)	1. 洽公環境 適切程度(25 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.環境優雅，未來建議室內 加強綠美化，設置飲水機 附加環保紙杯。 2.建議事項：在櫃檯區的顯 眼處設置「服務作業流程 圖(Flow Chart)」： □→□→□，清楚引導民 眾申辦的步驟。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行環境美(綠)化及提供舒適、 明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 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，且提供雙語標示服務。 3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使 用習慣。 4. 本分局滿意度調查包含洽公環境 滿意度相關項目，包括調查對象、 抽樣方法、有效樣本、調查結果分 析等。

		2. 服務設施合宜程度(25分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.妥適規劃辦公室導引洽公民眾易辨識。 2.建議加強服務項目/方向導引等設施。 3.建議事項：(1)建議櫃檯區提供申辦書表並展示填寫範例；(2)櫃檯前可增設壹台電腦硬體設備，以方便民眾上網查詢資料；(3)櫃檯的等候區可放置書報、雜誌或局內宣導資料(例如：深層海水教育中心的宣導 DM)，以供民眾等候時打發時間或宣導本局資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核心設施(含法定設施)：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 新報驗辦公場所建置時會視本分局業務與民眾需求而決定上開設施，並可提供替代性或創意性的服務設備。 4. 新報驗辦公場所設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為
服務行為友善性與專業性(90分)		1. 服務親和程度(40分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.以民眾感想為出發角度克服解決問題。 2.優點：電話禮貌實際測試花蓮分局，總機人員在4聲內接聽，語音口氣熱忱，聆聽來電者洽詢問題，雖無法即時回答，但能立即轉接業務相關單位，俾進一步處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 2. 本分局滿意度調查包含洽公服務禮儀滿意度相關項目，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、調查結果分析等。 3. 本分局研考有定期辦理電話禮貌測試。電話禮貌測試量表由本會訂定(97.3.3會研字第0972160181號函訂定發布)。
		2. 服務可勝任程度(50分)	優點：電話禮貌測試問題內容為分局是否有販售ASTM標準，測試者能正確指引總局資料中心的服務電話。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「回應品質」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。 2. 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括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。

	<p>服務行銷 有效性 (30分)</p>	<p>施政宣導有 效程度(30 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議利用深層海水水質館設施，及社區活動參與宣導本局業務，並於受理櫃台放置宣導手冊讓民眾了解我們的服務熱忱及積極主動為民服務精神。 2.建議受理櫃台可利用空間宣導本局相關法令及便民措施。 3.優點：深層海水教育中心以多媒體展示的方式呈現，生動活潑，可強調該中心為花蓮分局的特色之一。 4.建議事項：(1)針對宣導對象(小學生、中學生、大陸人士等)區分宣導重點；(2)結合地方觀光參訪；(3)教育中心的「回饋交流互動區」參訪者問與答建議可針對不同的年齡層或領域來設計問題的難易程度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局施政宣導內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務，新報驗辦公場所會設置宣導展示區，另本分局設有深層海水驗證教育中心。 2. 本分局以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。
--	-------------------------------	--------------------------------	--	---

顧客關係(150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	<p>地形狹長(250公里)，以走動式公務辦理(度量衡器檢定)受民眾肯定。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺，本分局每年均有進行服務滿意度及政風滿意度問卷調查作業，每半年統計分析簽陳1次，會請相關課室詳閱適切因應並回電向申請者作相關說明。 2. 問卷調查第1題係想瞭解客戶針對申辦速度方面之感受，第2題係想瞭解客戶針對檢驗諮詢方面之感受，第3題係想瞭解客戶針對服務禮貌方面之感受，第4題係想瞭解客戶針對檢測品質方面之感受，第5題係想瞭解客戶針對現場洽公方面之感受，第6題係想瞭解客戶針對整體表現之感受，第7題係想瞭解客戶針對人員整體品德操守(清廉度)之感受，第8題係想瞭解本分局有哪位同仁在服務態度上或技術諮詢方面讓客戶印象深刻，第9題係想瞭解客戶對本分局是否有更進一步之建議。 3. 有關本分局受理執行之業務，包括檢試驗、ISO 驗證、VPC 驗證、監視查驗、標準服務、度量衡器檢定等，其中以「檢試驗」及「度量衡器檢定」為大宗，申請方式以現場、郵寄、傳真、電話方式均可，問卷調查表中有設計讓客戶勾選基本資料之欄位。「檢試驗」中以肥料受託試驗最多，客戶來自全省各縣市，大多採郵寄方式向本分局申請，亦係本分局最大之收入來源。而「度量衡器檢定」中以計程車計費表檢定最多，大多親赴本分局臨櫃申請，部分利用分局辦理下鄉路檢時申請。
------------	------------	--------------	---	--

	<p>民眾意見處理有效性(70分)</p>	<p>民眾意見回應與改善程度(70分)</p>	<p>櫃台設置民眾意見信箱。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2類。 3. 完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。
--	-----------------------	-------------------------	--------------------	---

構面二

評核項目	評核指標	次評核指標	花蓮分局	改進情形
資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容有效性(50分)	公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度(50分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.資訊公開項目與內容符合。 2.資訊公開目錄下之”個資檔案資訊”建議移至主動公開之政府資訊目錄項下，並將機關保有個人資料目錄清冊調整至個資檔案資訊目錄下。 3.部分網頁連結與資料錯誤，建議修正。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開目錄下之”個資檔案資訊”已移至主動公開之政府資訊目錄項下。 2. 已將機關保有個人資料目錄清冊調整至個資檔案資訊目錄下。 3. 已於101年6月及7月各1次填寫網站目錄彙整表，請各課室自我檢查網頁連結與資料錯誤問題，已全部修正完畢。
	資訊檢完整性與便捷性(50分)	資訊檢服務妥適性及友善程度(50分)	網站目錄架構、目錄名稱與排序方式建議再規劃調整。	已重新調整網站目錄名稱與排列順序完畢，依照最近消息、分局簡介、服務園地…等順序排列。
線上服務及電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	建議參考台中分局單一窗口設計，整合總局與花蓮分局相關申辦表單與線上服務系統。	請本分局第一、二、三、五課將各項業務申請單、如肥料檢驗申請單，水泥檢驗、鑽心試體檢驗等，上傳至總局「業務申辦\下載服務」之專區，分局再直接連結引用，達到全局單一窗口之設計。
	電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	電子參與如電子報、意見調查、民意論壇等項目建議增加內容並注意回應時效與管考稽核記錄。	經查總局有電子報之圖示，但目前無法確實運作，待總局完成此功能，分局可直接連結使用。分局目前已建置「民意論壇」之連結，有關回應時效與管考稽核記錄直接由總局管理。

構面三

評核項目	評核指標	花蓮分局	改進情形
提供創新(意)服務情形 (200分)	有價值的創意服務(130分)	1.因分局服務轄區地理環境較特殊，未來可強化赴偏遠地區執行走動/主動服務過程與達成效益之相關紀錄蒐集，展現績效。 2.民眾意見反映後續處理機制應考量信度與效度問題。 3.設置深層海洋教育中心與開放實驗室參觀為一亮點，惟建議針對主要參觀展示對象進行定位，倘鎖定目標群為學生，參觀內容可著重於教育與環境保護宣導；廠商、業者則琢磨創造藍金產業價值等。	1.除已執行多年之計程車計費表下鄉檢定服務，將持續加強如宣導業務、市場清查，或偏鄉地方特色產業檢測服務。 2.民眾意見反映將以專案處理方式管理，並要求使民眾有感與效率。 3.深層海水教育中心與開放實驗室參觀未來將持續擴充展館內容，並針對不同參訪對象，以模組概念，提供不同展示內容，符合參訪者之需求。
	服務措施延續性及標竿學習推動效益(30分)	為延續創新服務，相關措施應訂定標業作業流程；另建議分局應規劃參與優質機關觀摩標竿學習活動，亦可就待檢討改進之處向他機關學習，發揮標竿學習效益。	1.各類創新服務將依據擬執行做法提出可行計畫，或依據總局共通規範要求，提出深入延續服務方案。 2.為學習服務精神及改進服務效益，本分局已於101年5月7日及30日分別前往標檢局台中分局(獲第四屆政府服務品質獎)及花蓮市戶政事務所(獲第三屆政府服務品質獎)進行參訪、觀摩，藉以了解各單位推動及參加服務品質獎的執行做法。
	服務措施執行方法效能性(20分)	分局擬將報驗發證櫃台改設於深層海水教育中心水質館1樓大廳，空間規劃建議考量每日至櫃檯辦理業務民眾人數，妥善運用，以發揮最大效用。	本項新報驗櫃檯規劃案，業已從業務量、民眾需求、機關形象與應提供必要服務方面考量規劃。
	組織內部創新機制(20分)	分局應針對提報總局員工提案或內部自行提報創新機制，進行具體可行方案之後續追蹤，以落實提案制度運作，提升行政效能與服務品質。	已於101年7月31日由人事室提出「員工創意提案獎勵實施計畫」草案，未來實施後應能激勵員工提報創新方案，落實為民服務運作，提升行政效能與服務品質。