

經濟部標準檢驗局花蓮分局 102 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、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	具體作法	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) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。	本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為 全功能化 單一窗口，受理服務項目包括： 1. 商品產品檢驗 2. 度量衡器檢定 3. 國家標準查詢 4. 管理系統驗證 5. 業務諮詢宣導 此外，分局設有單一窗口電話 03-8226280 及免付費服務電話 0800221127。

	<p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 102 續採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 2. 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，縮短案件處理時間。 3. 申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採多元方式受理或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 2. 窗口服務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，縮短案件處理時間。 3. 申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。 4. 讓申請者感到「信任」、「簡便」、「滿意」，是同仁之工作目標。
--	-----------------------------	----------------------	--	--

<p>(3)提供走動式服務或客製化服務方式。</p>	<p>各業務課 臺東辦事處</p>	<p>本分局走動式公務辦理項目包括商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場清查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務宣導等。</p>	<p>花蓮分局轄區為花蓮、臺東兩縣，面積佔臺灣本島之22.5%，境內南北長達250公里。因面積大加以地形狹長，轄區內走動式公務行程均要仔細安排，在有限人力下同仁多工運用、互相支援，以提供最佳服務。走動式公務辦理項目包括商品市場檢查2888件、市場取購樣檢驗283件、度量衡器檢定檢查7206件、度量衡器校正156件、度量衡器糾紛鑑定16件及業務宣導活動111件等。</p>
<p>(4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>1. 適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 2. 重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。</p>	<p>1. 適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 2. 重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。</p>

<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p>	<p>第五課 秘書室資訊</p>	<p>於本分局窗口服務場所及本分局網頁公布承辦單位及電話。</p>	<p>本分局報驗發證科、臺東辦事處服務大廳及分局網頁均有相關公布，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口全服務人員及電話。 2. 分局服務電話及信箱。 3. 檢驗服務項目及諮詢承辦單位人員及電話，包括機電材料檢驗、化工產品檢驗、深層海水及食品檢驗、度量衡器檢定及管理系統驗證等業務。
<p>(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。</p>	<p>第五課 秘書室資訊</p>	<p>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。</p>	<p>本分局提供現場、電話、網路及免費專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形。</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>第五課 秘書室資訊</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局窗口服務場所及本分局網頁公布標準處理流程。 2. 窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務場所及分局網頁公布標準處理流程。針對臨櫃者，主要為兩大類業務： <ol style="list-style-type: none"> (1) 商品產品檢驗申辦流程 (2) 計程車表檢定申辦流程 2. 窗口人員亦會主動告知處理程序。

	<p>(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。</p>	<p>第五課 秘書室資訊</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案。 2. 以商品檢驗及度政管理系統作案件管制。 3. 資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受理案件後會回電申請人確認已收件，如受託物品試驗。102年6月起正式實施，統計至12月共辦理200件主動告知作業，告知內容包括服務人員、受理日期、案件編號及查詢進度方式。由於申請者已知受理編號，如來電洽問、提醒或討論案件細節，分局同仁亦能立即於資訊管理系統查知案件情況回復申請者，提升工作效率。 2. 以商品檢驗及度政管理系統搭配人工登錄作案件管制。 3. 資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。
--	---	----------------------	---	--

<p>(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1. 服務場所便利性 (1) 進行環境美(綠)化，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p>	<p>秘書室 臺東辦事處</p>	<p>1. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記；辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 2. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。</p>	<p>1. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，辦理環境清潔維護工作並拍照留紀錄。102 年計辦理 3 次 5S 稽核活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 2. 為讓分局能親近民眾且讓更多人知道，分局與地檢署合作，運用役服勞動人員，認養打掃整理大門對面的後備軍人公園及分局週邊環境，此外分局非常重視綠美化，在公園及附近路邊種植近 100 棵的樹木，其中包括大葉欖仁、樟樹、茄冬、無患子、水黃皮及瓶刷子等。越來越多的家長會帶小朋友來到這附近及公園玩耍，營造親民的氛圍。 3. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。102 年度服務及廉政滿意度調查洽公環境滿意分數為 92 分</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>第五課 臺東辦事處 秘書室</p>	<p>1. 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)。 2. 方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p>	<p>1. 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)。 2. 方向引導等標示正確、易於辨識，且適切提供雙語標示服務。</p>
<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務，入大門即見服務櫃檯，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。</p>	<p>本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均採單一窗口服務，入大門即見服務櫃檯，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。</p>
<p>(4) 檢視核心(法定)設施及一般設施妥適安全並定期檢測維護。</p>	<p>秘書室 第五課 臺東辦事處</p>	<p>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)。 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。 3. 會定期檢視維護上開設施。</p>	<p>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)。 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。 3. 配合 5S 稽核活動, 定期檢視維護上開設施。</p>

	(5)提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處共 2 處提供熱點設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，並張貼「iTaiwan」識別標識。	本分局及臺東辦事處提供熱點共 2 處設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6)設置行政設備及輔助文件(具)，考量環境友善行為因素	第五課 臺東辦事處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採單一窗口洽問方式，窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例，避免不必要空間及紙張浪費。 2. 報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採單一窗口洽問方式，窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例，避免不必要空間及紙張浪費。 2. 報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。 3. 精進報驗發證大廳多元知性功能，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 中華民國國家標準 CNS 閱覽查詢。 (2) 古董儀器展示及故事說明。 (3) 文宣面板充實生活息息相關內容。 (4) 休憩等待區多元活化，可進行小團體簡報、文件書寫及電腦使用。

<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</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>第五課 臺東辦事處</p>	<p>1. 本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃台或場所申辦業務。</p> <p>2. 本分局滿意度調查包含洽公服務禮儀滿意度相關項目。</p>	<p>1. 本分局窗口人員於洽公場所會主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃台或場所申辦業務。</p> <p>2. 本分局滿意度調查包含洽公服務禮儀滿意度相關項目。102 年度服務及廉政滿意度調查服務禮儀滿意分數為 94 分。</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>研考</p>	<p>訂有電話禮貌測試執行計畫（測試量表如附表 3），由各單位遴派代表組成測試小組，辦理電話禮貌測試。102 年預計測試 65 人次以上。</p>	<p>102 年測試 70 人次以上。</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>人事室</p>	<p>各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，102 年度預計舉辦 18 場次以上。</p>	<p>102 年度舉辦 38 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宣導活動。</p>	<p>第五課</p>	<p>1. 本分局施政宣導內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務。102 年有規劃辦理包括消費安全相關校園宣導、消費安全相關社會宣導、商品檢驗相關業務推展、新聞稿研擬及宣導發文。</p> <p>2. 新報驗辦公場所會設置宣導展示區，且分局設有深層海水驗證教育中心。</p> <p>3. 分局提供相關文宣品，透過多元化的方式或傳播管道進行宣導。</p>	<p>1. 分局宣導內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務。102 年計辦理消費安全相關校園宣導 98 場次、消費安全相關社會宣導 12 場次、商品檢驗相關業務推展 6 場次、新聞稿研擬及宣導發文 11 篇。</p> <p>2. 分局報驗發證大廳設置宣導展示區，且分局設有深層海水驗證教育中心。</p> <p>3. 分局提供相關文宣品，透過多元化的方式或傳播管道進行宣導。</p>
--	------------	---	--

	<p>(2)鼓勵所屬單位藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動，並運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p>	各課室	<p>1. 本分局與花蓮及臺東縣政府教育處辦理 102 學年度教育宣導合作計畫，主題為「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」、「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，102 年預計完成專題演講 80 場次、教師研習 5 場次、活動設攤 5 場次、深層海水教育中心參訪安排 10 場次，總計辦理 100 場次 10000 人次宣導。</p> <p>2. 本分局為使轄區大學進一步認識本局業務，102 年寒、暑假期間安排「東華大學生命科學系」及「慈濟大學醫學檢驗生物技術學系」學生至分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行，有助與轄區大學建立良好合作關係並擴大宣導層面。</p>	<p>1. 102 年完成專題演講 69 場次、教師研習 10 場次、活動設攤 11 場次、深層海水教育中心參訪安排 10 場次，總計辦理 100 場次 12,380 人次宣導，成果非凡，應能有效透過學校教育扎根東臺灣生活檢驗知識，進一步讓社會大眾知道標準檢驗的重要性。</p> <p>2. 暑假期間排定慈濟大學醫技系 8 名學生及暨南大學應化系 2 名學生至本分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行。每位實習生均有設定學習工作目標，包括「產品試驗」、「商品實體市場清查」、「商品網路販賣清查」及「其他創意發揮」等，有助本分局業務執行並與大學建立良好合作關係，擴大宣教層面。</p> <p>3. 深層海水教育中心 102 年度計有 88 場次參訪，參訪人數 1292 人。</p>
--	--	-----	--	---

<p>(三)重視顧客關係,提升民眾滿意度</p>	<p>1. 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。</p>	<p>第五課</p>	<p>1. 本分局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,102年持續進行「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。</p> <p>2. 一併統計讓客戶覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之分局同仁建請鈞長獎勵。</p> <p>3. 102年預定發出回收200件以上問卷調查表,問卷係以傳真、郵寄、轉發或臨櫃填寫回復。</p>	<p>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,102年持續進行「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。</p> <p>2. 一併統計讓顧客覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之分局同仁,顧客反映前三名為林泰佑課員、羅素治小姐、黃萬福課長,擬建請鈞長獎勵。</p> <p>3. 102年發出257件問卷,回收201件(回收率78%),問卷係以傳真、郵寄、轉發或臨櫃填寫回復,均為有效問卷。分析結果顯示,服務滿意度為92分,廉政滿意度為92分。</p>
--------------------------	--	------------	--	---

<p>2. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 第五課</p>	<p>訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。</p>	<p>本分局訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。</p>
<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>秘書室</p>	<p>針對民眾意見反應，即時回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案。</p>	<p>透過總局意見信箱通知屬本分局網路民眾意見反應案件102年計14案，皆能以迅速核實態度回覆民眾反映，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案。</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>	<p>各課室</p>	<p>對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。</p>	<p>本分局對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。</p>

構面二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
<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</p>	<p>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。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1) 於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，將須公開之資料（授權各課室自行張貼）上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>	<p>於分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考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，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(2) 本分局網站建置「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等重要資訊。(各項資料由相關課室按層級審核後上稿)。</p>	<p>分局網頁設置「主動公開之政府資訊」專區，定期檢視資訊之有效性及正確性，本年度新增保有民眾個人資料種類之公開資訊。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>	<p>分局網頁公開之資訊：各項服務措施、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施…等。</p>

<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1)於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公佈到網站，確保資料及連結之正確性。</p>	<p>分局於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公佈到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(2)網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為準),提報給各資料提供單位,請其檢視資料之有效性,並將過期或不正確之資料刪除。</p>	<p>分局依總局網站目錄檢視彙整表每2個月定期來函公文,請各課室上稿人員檢查網站上稿內容,有過期或不合時宜之網站資料均下架,並填報最後上稿日期,經網站督導人員(副分局長)及分局長審核後,陳報總局。</p>
<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(3)對於網頁引用他人資料,各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。</p>	<p>分局網頁如有引用他人資料,各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。</p>
<p>(4) 機關網站通過無障礙檢測,並取得認證標章</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(4) 網站取得 NCC 無障礙網站標章以總局為申請單位,本分局全力配合總局向 NCC 申請無障礙網站檢測,並取得年度新標章。</p>	<p>本分局全力配合總局向 NCC 申請無障礙網站檢測,並取得年度新標章。</p>
<p>3. 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>資訊室小組</p>	<p>(1)配合電子化政府分類檢索服務,由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性,建置資料,供民眾檢索。</p>	<p>分局配合電子化政府分類檢索服務,由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性,建置資料,供民眾檢索。</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>資訊室小組</p>	<p>(2)本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本分局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站所有資料。</p>	<p>分局網站維護管理平台之網頁編輯功能，增加分類檢索與網頁詮釋資料之設定與檢查功能，並配合分類檢索性建立網站主目錄與次目錄節點。</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>資訊室小組</p>	<p>(3)提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。</p>	<p>分局網頁檢索功能提供關鍵字與全文檢索服務。</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>資訊室小組</p> <p>第五課</p>	<p>(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。</p>	<p>1. 於分局全球資訊網針對地方特色，建立「深層海水驗證資訊」專區，提供民眾對深層海水相關資訊，並提供諮詢電話，回答民眾相關提問，並有教育展示館讓民眾現場體驗深層海水特性及多用途未來開發之認知。</p> <p>2. 另針對肥料、建材、紡織品檢驗，建立網頁專區，除提供線上委託試驗表單供民眾下載使用外，並提供傳真、郵寄申辦等服務，讓民眾不必出門，即可完成花蓮分局各項檢驗服務項目。</p>
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>第五課</p>	<p>(2) 針對各網路平台辦理宣導活動，向民眾宣導多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。</p>	<p>配合總局辦理。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第五課</p>	<p>(3) 將檢討電子表單之必要性與合宜性。</p>	<p>配合檢視電子表單之必要性與合宜性。</p>

	<p>(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(4)訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。</p>	<p>依「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，注意使用者隱私權保護措施。</p>
	<p>2. 增加電子參與之多樣性</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：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p>	<p>於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p>

構面三、創新增值服務

創新服務措施一：跨機關合作打造安心環境

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(一) 有價值的 創新服務	1. 執行加油站 油品檢測。	第二課	1. 與能源局合作加強執行加油站油品檢測，利用專車搭載檢測設備至轄區各加油站實施油品檢測服務。	1. 102年4月份及102年9月份辦理各乙次，以確保加油站油品品質符合規範，保障開車族行車安全。
	2. 進行『異常商品聯合稽核』 工作。	第三課	2. 與花蓮縣政府等單位跨機關成立「進行異常商品聯合稽核」花蓮分隊，組成稽核小組執行花蓮、台東地區商品稽核工作。	2. 102年度計執行異常商品聯合稽核22場次，查核商店計182家次。
	3. 與消防局宣 導網絡合 作，提升社會 宣導成效。	第三課	3. 基於保障消費安全之共同目標，本分局與消防局之宣導網絡（如婦女宣導隊）合作，定期或不定期辦理消費商品安全（如延長線使用等）之家戶訪查活動，並向婦女宣導隊種子成員說明商品安全之注意事項，藉由消防局之宣導網絡強化本局核心工作『保護消費安全』之效果。	3. 102年度利用婦宣隊宣導及本分局辦理義務監視員職前訓練時機，由本分局派員及消防局派員進行宣導及講解商品安全使用規範，並藉由參與者之種子擴大效果，推廣保護消費者安全之目標。
	4. 推廣『優良油 量計自主管 理』。	第四課 台東辦事 處	4. 與中油、台塑公司等合作推動優良油量計自主管理，由本分局輔導加油站使用量桶執行油量計準確性檢測工作，經通過評核標準後，登錄本局「優良油量計自主管理加油站」。	4. 與台糖公司等合作推動優良油量計自主管理，102年共計核發標章13家。
	5. 推廣『優良磅 秤自主管 理』。	第四課 台東辦事 處	5. 與轄區各公、民營市場合作，由本分局輔導其管理單位定期對所轄攤商執行磅秤自行檢	5. 與轄區各公營市場合作，推廣優良磅秤自主管理，102年共計核發標章1家。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(二) 創新服務 標竿學習 效益	1.訂定相關實施計畫、建立標準作業程序，並定期審視合作效應。 2.透過服務與合作對象的回饋，適時提出改善。	第二課 第三課 第四課	<p>測工作，經通過評核標準後，登錄本局「優良磅秤自主管理市場」。</p> <p>1.102 年度持續辦理加油站油品檢測，為免消費者之疑慮及針對 101 年執行方式的修正，將加強加油站油品檢測頻率，增加至 1 年 2 次的抽檢作業，將分別於上、下半年施檢，檢測結果可提供主政單位了解東部地區消費者所使用的油品品質，作為後續計畫執行參考。</p> <p>2.依據「進行異常商品聯合稽核大隊執行計畫」定期辦理商品標示與 MIT 標章查核工作，並讓商家了解進貨應注意現行商品標示與 MIT 標章應注意事項。</p> <p>3.藉由媒體報導之消費安全事件，檢視本分局宣導人員具有之商品安全知識，並以自我充實及參加研討學習途徑，提升宣導人員內涵及技巧，以強化優化宣導成效。</p> <p>4.透過說明會、現場演練等方式，加強推廣「優良油量計自主管理加油站」、「優良磅秤自主管理市場」之制度及，分別提高加油站及市場參與之意願。</p>	<p>1.分別於 102 年 4 月份及 102 年 9 月份辦理各乙次，計有 243 站次，經檢測結果，各站油品品質皆符合 CNS 汽、柴油之品質規範，未有不合格案件，對加油站摻雜劣質油品的情事達到嚇阻的作用，保障消費者行車之安全。</p> <p>2.102 年度利用異常商品稽核之時機，辦理商品標示及 MIT 標章之查核及宣導工作，成效良好。</p> <p>3.102 年度於商品事故通報及義務監視員反映案件時機，進行分局間、辦事處間及課室內部之商品安全稽核技巧探討，必要時並以 MAIL 請教總局法務單位，以強化及優化市場檢查效果。</p> <p>4.辦理說明會、現場演練等計 7 場次，加強推廣「優良油量計自主管理加油站」、「優良磅秤自主管理市場」之制度，102 年共計核發優良油量計自主管理標章 13 家，優良磅秤自主管理標章 1 家。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(三) 組織內部 創新機制 及運作情 形	1.機關訂定激勵創意的方案。 2.從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經驗與做法。	人事室 各業務課	1.訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。 2.鼓勵同仁提供具有創意、業務簡化與機關合作業務的想法與計畫。	1.訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。 2.本年度員工創意提案： (1)「無須臨櫃繳費，多元繳費方案」。 (2)「主動告知進度，多元查詢方案」。 (3)「改進汞分析儀檢測技術」 (4)「水泥中爐渣含量之檢測」 工作簡化： (1)「貼心簡訊通知，提醒檢定申辦」 (2)「單批次複件案，提升承辦效率」 (3)「信任優質顧客，先送驗後繳費」 (4)「水泥中硫化物硫檢測流程之簡化」 (5)「紡織品、玩具重金屬萃取流程」

創新服務措施二：多元推動教育宣導扎根

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(一) 有價值的 創新服務	<p>1. 結合『深層海水教育中心』、實驗室檢測資源、度量衡資源與 SI 國際單位、風力太陽能綠能設施與報驗大廳空間的設計與裝修，形成一完整資源與科技教育園區，擴大教育宣導，推廣本分局的業務。</p> <p>2. 與花蓮及臺東縣政府教育處辦理「教育宣導合作計畫」。</p>	<p>各業務課</p> <p>各業務課</p>	<p>1. 充實各項教育宣導工作的硬體設施，包含實物陳列、展示看板、動線規劃、實驗展示與觀察，並積極增加各項軟體，如人員訓練、解說內容、實驗設計等，提升教育內涵與吸引力。</p> <p>2. 教育宣導主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」、「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，預定辦理專題演講、教師研習、活動設攤及『深層海水教育中心』參訪安排。</p>	<p>1. 102 年度計增加海洋生態影片之增購及紫外線鑑別實驗等二項軟硬體設施，強化風力太陽能綠能設施與總局連結提供即時偵測資訊進行展示，完成壓力鍋實驗室建置規劃壓力鍋實驗室成為可對外展示空間。並加強人員之訓練及解說內容，同時有教案之設計，以強化深層海水教育中心之內涵及吸引力。</p> <p>2. 與花蓮縣、臺東縣政府教育處合作辦理「全面推動商品安全、交易公平教育宣導扎根計畫」，宣導主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」及「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，共辦理專題演講 69 場次、教師研習 10 場次、活動設攤 11 場次、安排參訪『深層海水教育中心』10 場次，總計 100 場次 12,380 人次，成果非凡，應能有效透過學校教育扎根東臺灣生活檢驗知識。</p>
(二) 創新服務 標竿學習 效益	為建立本分局於深層海水產業發展的主導地位，並能達到	各業務課	1. 持續改進展示內容，並將展示內容題庫化與模組化，有計畫的推動	已規劃將分局深層海水教育中心申請為『環境教育認證』，提供未來參

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	主動吸引全國民眾、學校、團體蒞臨參觀，持續改進教育中心園區展示內容、方式，與人員素質的強化。		<p>不同展示組合，針對不同的參觀者需求提供合宜的內容。</p> <p>2. 訓練本分局同仁成為專業的導覽員。</p> <p>3. 增加雙語之說明及導覽，俾建構雙語化環境。</p>	觀人員可取得訓練時數之認可，並由大學生服務學習方案中選擇及培養為專業的導覽員，加強雙語之說明及導覽。
(三) 組織內部 創新機制 及運作情 形	<p>1. 機關訂定激勵創意的方案。</p> <p>2. 從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經驗與做法。</p>	人事室 各業務課	<p>1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>2. 鼓勵同仁提供具有創意、業務簡化與機關合作業務的想法與計畫。</p>	<p>1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>2. 本年度員工創意提案：</p> <p>(1)「充分利用經濟部所屬各機關 LED 展示板進行政策宣導」。</p> <p>(2)「機關合作力推，宣導扎根計畫」。</p> <p>(3)「結合校園教育宣導扎根計畫，提升市場檢查 KPI 績效」</p>

創新服務措施三：主動服務提供安心生活

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(一) 有價值的創新服務	1. 主動通知提醒計程車計費表檢定服務。	第四課 第五課	1. 透過申辦人之手機號碼資訊,於每次計程車計費表檢定有效期限屆滿前,主動以簡訊提醒檢定有效日期將至,避免逾期發生。	1. 計程車司機手機號碼資料仍在建置中,目前以明信片通知,預計於 103 年中旬正式上線。
	2. 主動偏鄉計程車表檢定服務。	第四課	2. 每年定期下鄉對花蓮偏鄉提供計程車表檢定作業,讓計程車司機於每年計費表檢定合格有效期限將到期時,不用親自洽位於花蓮市之本分局辦理,減少司機長途奔波洽本分局檢定之苦,達到環保愛地球(省時、省油、便民、環保)。	2. 於 102 年 10 月 14 日至 18 日辦理花蓮地區南區 5 鄉鎮:富里鄉、鳳林鎮、玉里鎮、瑞穗鄉、光復鄉計程車計費表下鄉檢定,共計檢定 93 具計費表。
	3. 主動血壓計檢測服務。	第四課	3. 主動洽轄區醫院、衛生所、護理學校,提供血壓計免費檢測,經由準確之血壓計,讓民眾能正確的健康管理。	3. 於 7 至 9 月間赴各教學醫院、地區醫院及區域醫院服務,花蓮地區洽門諾醫院、慈濟技術學院等共 10 所醫院、學校駐點服務,而臺東地區洽天主教台東聖母醫院、財團法人臺東基督教醫院等 7 所醫院駐點服務,總計檢測血壓計 891 具。
	4. 主動耳溫槍檢測服務。	第四課	4. 赴醫療院所免費提供血壓計檢測同時,於本分局同步提供民眾耳溫槍免費檢測服務,為衛生防疫儘一份力。	4. 赴醫療院所免費提供血壓計檢測同時,同步提供耳溫槍免費檢測服務,共計檢測耳溫槍 121 具。
(二) 創新服務標竿學習效益	1. 已依總局或本分局該業務實施計畫或執行內容,及預定執行時程,擬定作業程序,使	第四課 第五課	1. 訂定年度醫療院所血壓計檢查實施計畫,排定同仁主動赴轄區醫療院所進行血壓計檢查。	1. 102 年度依據總局「血壓計、體重計及耳溫槍全國免費檢測服務」專案計畫辦理,於 7 至 9 月間赴各教學醫院、地區醫院及區域醫院駐點檢測服務,花蓮地區洽門諾醫院、慈濟

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	<p>主動服務措施得以延續。</p> <p>2. 已於年初或年底預先排定當年服務措施擬執行方式與目標。</p> <p>3. 定期統計執行的成果，並隨時檢討目標的達成效果。</p>		<p>2. 擬訂計程車計費表下鄉檢定日程表，通知計程車公會轉知會員，並通知計費表修理業者會同辦理，讓檢定不合格者可就近修理調整，節省司機寶貴時間。</p>	<p>技術學院等共 10 所醫院、學校駐點服務，而臺東地區洽天主教台東聖母醫院、財團法人臺東基督教醫院等 7 所醫院駐點服務。</p> <p>2. 102 年 10 月 14 日至 18 日 5 天分別洽花蓮地區南區 5 鄉鎮：富里鄉、鳳林鎮、玉里鎮、瑞穗鄉、光復鄉辦理計程車計費表下鄉檢定，同時於 10 月初即發函通知計程車公會，並通知計費表修理業者會同辦理，讓檢定不合格者可就近修理調整，節省司機寶貴時間。</p>
(三) 組織內部創新機制及運作	<p>1. 機關訂定激勵創意的方案。</p> <p>2. 從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經驗與做法。</p> <p>3. 根據執行過程中所產生的問題、執行程序的流暢與否、檢討，配合方法的建議與現有資通訊技術提出創新改進。</p>	人事室 各業務課	<p>1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>2. 鼓勵同仁提供具有創意、可再主動提供服務的業務作法與計畫。</p>	<p>1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>2. 本年度員工創意提案：</p> <p>(1) 「提供中小學到校服務－免費體重計檢校」</p> <p>(2) 「主動以簡訊通知計程車，計費表檢定到期服務」</p> <p>工作簡化：</p> <p>(1) 「耳溫槍免費檢測作業－以檢測標籤代替檢測紀錄表」</p> <p>(2) 「體重計免費檢測作業」</p>