

經濟部標準檢驗局基隆分局 102 年度提升服務品質執行成果與績效

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	執行成果與績效
<p>(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p>	<p>1. 提升服務流程便捷性</p> <p>(1) 設置全功能櫃台，提供整合服務。</p>	<p>報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 計量課 電資產品課 機械產品課 化工產品課</p>	<p>1. 三合一之單一窗口全功能櫃台： 整合檢驗、度政及標準業務，設置單一窗口櫃台，並重新規劃受理櫃台，提升效能。</p> <p>2. 計程車計費表檢定申辦單一窗口： 從申辦、繳費、檢定至核發檢定單皆在「輪行檢定場」進行之便民措施。</p> <p>3. 網路申辦單一窗口： 透過「便捷貿 e 網」受理簽審申辦報驗、提供銀行擔保額度扣款、跨機關單證比對及網路列印證書，提供貿易便捷化單一窗口整合服務。</p>	<p>1. 設置全功能單一窗口櫃檯，受理商品逐批檢驗、商品監視查驗、商品驗證登錄、商品符合性聲明、特約檢驗、受託物品試驗、商品免驗等申請案件，以及提供國家標準資料與諮詢等 8 大項服務。</p> <p>2. 從收件、收費、進行檢定、核發檢定合格單等，皆在同一處提供服務，免除在檢定場、辦事處櫃檯間來回奔波。</p> <p>3. 從收件、收費、取樣檢驗及審查、發證放行等所有作業皆可透過網路進行申辦。102 年進口商品總報驗量 31,076 批，網路申辦計 31,039 批，線上申辦使用率達 99% 以上。</p>
	<p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室 資訊小組</p>	<p>1. 推動「申辦報驗全程電子化」、「免證」、「免驗」、「具結作業」、「收據電子化」等申辦進口報驗免臨櫃簡化作業。</p> <p>2. 驗證登錄審查作業流程簡化及申辦電子化。</p>	<p>1. 依收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行三階段，檢討改善進口商品報驗業務流程，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間。並已達到「進口商品報驗全程免臨櫃」之服務目標。整體作業方法由 26 個步驟簡化為 17 個步驟；整體作業時間由 424 分鐘簡化為 229 分鐘，縮時幅度 46%。</p> <p>2. 業者申請商品驗證登錄或型式認可時，其所須檢</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			<p>3. 計程車計費表檢定作業提供「一處申辦、全程服務」。</p> <p>4. 推動公文全程電子化，及進行文書流程簡化、減少申辦案件核章數。</p> <p>5. 檢視法規及制度，透過提案或會議等管道向主管機關提出流程簡化之建議。</p>	<p>附之技術文件，以電子檔傳送取代以往的臨櫃持送；另協調民間實驗室，將上開業者委託其測試之技術文件，預先傳送審查。每案節省 25 小時(42→17 小時)，縮時幅度約 60%。</p> <p>3. 計程車計費表檢定專屬單一窗口申辦，每部計程車節省辦理時間約 15 分鐘，102 年受理 5,395 部，全年計節省司機 80,925 分鐘。</p> <p>4. 於 7 月 1 日起運用「公文線上簽核管理系統」，從收(發)文、陳核到歸檔全程皆以電子傳遞；包括具結先行放行審查...等 5 項申辦作業，核章數總計從 31 個減至 19 個，減章比率為 38.7%。</p> <p>5. 透過員工提案提報 27 件有關工作簡化及法規增修案件，獲總局年度提案獎第 3 名。</p>
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<p>1. 設置服務櫃台專人主動說明引導。</p> <p>2. 主動聯繫拜訪服務對象，說明相關申請作業流程及法規，提供顧客所需之客製化服務。</p> <p>3. 度量衡器(如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表、血壓計、體重計、耳溫槍、計程車計費表等)提供到府或駐站檢</p>	<p>1. 設有服務中心櫃檯，排值專人主動招呼引導，正確告知並協助民眾申辦。</p> <p>2. 啟動行動服務團，主動聯繫轄區廠商、業者及公會，親臨到府了解關心其需求，並提供專業服務。</p> <p>3. 主動臨場辦理檢測，以確保正確，讓民眾付費超安心。年度服務 42,234 件，較 101 年增加 3,382 件，成長率達 8%。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			定檢測服務。 4. 後市場走動服務-到府訪談，了解民眾使用商品發生事故後，協助後續處理及避免同樣情事再次發生。	4. 商品事故到府關懷，接獲轄區商品事故通報，立即派員至民眾家中關心，確認商品安全性及事故發生原因，並協助向廠商爭取權益。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 申辦案件應檢附書表簡化：依申辦業務項目分別提供免附、減附紙本書件或機關自行查詢及驗證資料。 2. 本分局檢附書表內容係由主管機關（總局）統一規範，除配合簡化後之執行外，亦透過提案提出本分局申辦書表簡化之建議。 3. 利用「便捷貿e網」單證比對及「進口酒類查驗」系統等跨機關電子開門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表，並免除民眾臨櫃申辦。 4. 申請書免填列：由本分局透過電腦系統列印出申請書表單，申辦人免再填寫，節省作業時間。	1. 運用網路資訊科技建立機關內部及跨機關資料查核平台計 5 項，讓申辦人免附紙本資料計 7 項，共省下 597,127 張紙，免除民眾奔波並減碳省紙。 2. 線上服務電子表單由上級機關統一制定使用，在使用時如發現有不合理或不適用之情形，即依程序提出簡化或修正建議。 3. (1) 運用內部查核平台：線上書面審查、廠商授權書登錄、及合格證書網路電子化系統，民眾完全免附紙本申辦。 (2) 運用跨機關查核平台：驗證登錄及型式認可申辦及網路單證比對系統，線上審查比對。 4. 計程車計費表檢定申辦，逕由本分局電腦查詢印出申請書，申辦人免填寫。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位、電話、標準處理程序、及辦理時限等訊息。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室</p>	<p>1. 於服務場所公布標準作業處理流程、服務項目、申辦案件處理時限、樓層課室指示圖，及主動告知申請人處理程序。</p> <p>2. 於機關網站公開提供各承辦單位工作項目及聯絡電話訊息、標準作業處理流程、申辦案件處理時限。</p>	<p>1. 服務場所設置「申請書表及填寫範例電腦系統」、「觸控式民眾業務導覽及查詢系統」、「電子布告欄」、「服務中心」、「櫃檯服務雙語標示牌」，提供「各項受理報驗檢驗流程及時限」等各項標準作業處理流程資訊。</p> <p>2. 除建置機關簡介、組織與職掌、各課室承辦業務、交通位置圖及聯絡電話等各項基本訊息外，更針對業務特性，建置「進口商品應否報驗查詢網」、「免臨櫃服務」及「業務查詢」等9大項服務。</p>
	<p>(2) 案件處理流程查詢公開：提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組</p>	<p>1. 提供案件處理查詢管道：現場、電話、傳真、電郵、公文、貿 e 網及全球資訊網等，方便民眾自行選擇使用。</p> <p>2. 建置檢驗資訊「電子佈告欄」，提供即時檢驗、取樣及申請報驗訊息。</p> <p>3. 建置網路平台及手機 APP 應用程式供民眾查詢下載，並公開各業務相關資訊，俾利業者掌握訊息，達到快速通關之需求。</p>	<p>1. 案件查詢管道種類包括：服務現場、網路查詢（機關網站、行動條碼 QR code、APP 下載）、電話諮詢、傳真、電郵、書面。</p> <p>2. 「電子佈告欄」提供貨櫃場電子地圖、檢驗員、報驗行、申請書案號等取樣檢驗派遣資訊，同時於機關網頁建置專區供查詢；另公告最新檢驗資訊、法令規章、政令宣導等。</p> <p>3. 提供案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android 版) 下載查詢服務，提供報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢驗品</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
				目查詢、檢驗標識及商品安全訊息等6項查詢功能。
	(3) 案件處理流程主動回應：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。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組	1. 以線上系統、e-mail、書面或電話等方式主動通知案件處理情形。 2. 提供受理案件後主動通知收件確認訊息服務。 3. 提供申辦業務進度及結案情形主動通知服務。 4. 提供即將到期及逾期案件主動通知服務。 5. 提供最新業務訊息主動通知服務。	受理進口商品報驗申請、書面審查及驗證登錄等案件，於收件確認、處理中、辦畢結案三階段，透過電郵、簡訊、傳真、電話及網路等多元管道，主動發送訊息通知申請人案件受理及辦理情形。 提供計程車計費表重新檢定等6項即期主動通知服務，102年即期主動通知計6,528件，積極保障業者的權益。 訂有「公文時效管制作業程序」稽催管制措施，建立超過逾期處理告知機制。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	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。	秘書室 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 市場監督課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 加強本分局辦公環境美(綠)化工作。 2. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，定期清潔環境，提供明亮、整潔之洽公環境。 3. 配合報驗業務服務對象屬性，於分局及五堵辦事處設置「為民服務室」，提供舒適等候空間。	1. 美化牆面增添歷史建物人文氛圍及嶄新風貌，新增設之通道建置人文歷史迴廊，牆面展示溯源文獻檔案與在地歷史圖片，融合辦公廳舍歷史古蹟之屬性。 2. 依規定每月陳報「清淨家園全民運動計畫」處理情形；各單位自行辦理5S活動，隨時維護辦公環境清潔。 3. 建置「洽公民眾等候室」(為民服務室)之客製化設施，提供洽公業者等待休息場所。
	(2) 確保服務項目、服務人員(姓名及	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 雙語標示服務項目及人員：以雙語清楚標示各項受理申辦櫃檯之業務名稱和服務人員姓名。	1. 櫃檯服務項目及服務人員姓名雙語標示明確，提供明確指標，讓民眾能夠一目了然，迅速了

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	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。		2. 清楚標示服務措施：於服務現場標示本分局提供之各項服務項目、作業須知、作業流程、作業期限、電話資訊及方向引導設施指標。	解申辦作業資訊。 2. 辦公廳舍主要出入口掛置樓層配置圖，清楚標示各課室位置及盥洗室、哺乳室等各項設施指示
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	規劃改善原設置之單一窗口服務櫃台，以民眾需求為考量，使申辦動線更流暢妥適，方便民眾洽辦業務。	基隆多雨氣候，而舊建築在辦公廳內未設計盥洗室，民眾及同仁僅能走至室外中庭之盥洗室，常見民眾撐傘冒雨「方便」。重新規劃調整室內動線，增設通道，解決多年「不方便」的問題。
	(4) 確保服務設施合宜性，定期檢查各類設施，維護設施品質。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	1. 設置「核心設施」：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、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. 設置「一般設施」：書寫台、電腦（網路）、免費無線上網、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。	1. 核心設施齊備： (1) 正門及側門設置顯明的「愛心鈴」。 (2) 服務場所新設置服務中心櫃檯、座椅、盥洗室及哺乳室，並隨時檢查使用狀況，定期檢視維護。 (3) 身障專用停車位、身障專用盥洗室、斜坡道等各項無障礙設施 (4) 電腦系統子母畫面同時呈現電子申請書表及填寫範例 23 種，登打後立即傳輸申辦。 2. 一般便民設施： 民眾書寫區、老花眼鏡、觸控式民眾導覽查詢電腦、公用電話（附書寫台及紙筆）行動電源充電站、業者專用置物櫃、傳真機及電話機、

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			<p>3. 設置「客製化服務設施」：為民服務室、傳真機、儲物櫃、檢驗資訊「電子布告欄」、國家標準時間鐘、手機充電座、計程車輪胎充氣及計程車水箱加水服務等。</p> <p>4. 服務設施有必要的使用說明與管理，並進行定期檢查、保養工作，確保其品質及正常運作，並隨時維護盥洗室及辦公場所之整潔。</p> <p>5. 定期檢視維護各項無障礙設施是否妥適安全及其使用狀況。</p>	<p>文宣摺頁宣導資料架、飲水機（定期檢查維護）規劃公務用停車位、櫃檯大廳「跑馬燈」宣導各項活動訊息。</p> <p>3. 客製貼心設施： (1) 因應基隆地區多雨特性，貼心設置「安全帽/傘具吊掛處」 (2) 考量舊建築無電梯問題，特於一樓設置「身障人士服務室」，同仁主動下樓貼心服務 (3) 櫃檯雙螢幕顯示申辦資料登錄狀況，讓民眾即時確認無誤</p> <p>4. 設置公用電話、飲水機、影印機、傳真機、儲物櫃、書寫區、電腦、宣導資料、文具用品等及盥洗室供民眾使用，且隨時維護與管理，以確保設施品質。</p> <p>5. 服務場所設置愛心服務鈴、身障專用停車位、身障專用盥洗室、斜坡道等無障礙設施，並隨時檢查，定期維護。</p>
	<p>(5) 依「行政院及所屬各機關（構）辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。</p>	<p>報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<p>櫃台大廳服務區依規定提供免費無線上網服務。</p>	<p>100年10月即開始建置寬頻無線網路，方便民眾隨時上網查詢申辦，102持續維護，目前共設置5處熱點。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	(6) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時, 考量「環境友善行為」因素, 彰顯環保作為。	秘書室 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 市場監督課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 優先採購符合「低污染、省資源、可回收」之環保標章及第二類環境保護產品。 2. 改善辦公廳舍之外遮陽及室內照明, 並取得建築節能與綠廳舍改善補助。	1. 優先採購再生回收衛生紙、環保列印機、碳粉匣及具環保效能之冷氣機等。 2. 改善結果解決西晒問題, 降低室內溫度, 因之減少冷氣之使用; 照明燈具不僅照度良好, 同時達到省電效果。
	(7) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 提供一般商品檢驗申請書表及申辦書表填寫範例, 並以色彩分類標示, 放置於櫃台民眾書寫區, 隨時更新補充。 2. 服務現場之民眾專用電腦提供各類申請書表表單及填寫範例電子檔。 3. 同時將申請書表及填寫範例公告於本分局網站, 提供民眾使用或下載。	1. 申請書表及各種申辦書表填寫範例, 以色彩分類標示, 放置於櫃台民眾書寫區。 2. 服務現場提供各項申請書及受理業務填寫範例計 23 種, 同時有電子及書面格式供選用, 申請書並能立即傳送櫃檯受理申辦。 3. 網站建置「申辦服務及書表下載」區, 提供標準處理流程說明與申請表單及範例、法規等下載服務, 計 13 項分類, 104 筆資料。
	(8) 進行洽公環境滿意度調查。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	辦理滿意度調查, 將洽公環境及便民設施列為年度滿意度調查項目, 針對調查結果進行滿意度分析, 並積極改善解決民眾反映意見及問題。	針對內部及外部顧客設計問卷, 進行「商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查」、「為民服務大廳滿意度調查」、「業者滿意度現場調查—行動服務團」及「內部顧客滿意度調查」等 4 項滿意度調查。計完成 43 項建議改善事項。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	2. 提高服務行為友善性與專業性 (1) 重視洽公服務禮儀，並進行服務禮儀滿意度調查。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	1. 現場服務人員主動引導及協助民眾辦理申辦事項、檢查攜帶證件是否齊備，並告知標準作業程序。 2. 將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載。 3. 實施「走動式」、「預約報驗」、「假日預約及中午不打烊」、及「補正程序一次告知」服務。 4. 辦理滿意度調查，將洽公服務禮儀列為年度滿意度調查項目，針對調查結果進行滿意度分析，並積極改善解決民眾反映意見及問題。	1. 設置服務中心，由服務人員主動招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序。 2. 各項應附文件及標準作業流程，均公佈於服務現場及網站。 3. 提供主動協助引導臨櫃民眾之走動式、彈性延時及 24 小時線上服務；線上書面審查系統提供雙向補正服務。 4. 洽公服務禮儀納入「商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查」項目，如有不滿意情形則提出檢討改善。
	(2) 重視電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 3 個月至少測試 1 次。	各單位	1. 本分局已訂定「電話禮貌測試執行計畫」。 2. 由各單位遴派代表組成測試小組，機關內部自行執行電話禮貌測試，同時由他機關執行外部電話禮貌測試，確保測試結果優良。	1. 共執行電話禮貌測試 96 人次；測試分數平均 94 分，答題正確率 95%。 2. 除自行辦理電話禮貌測試外，並與其他分局、上級機關共同辦理電話禮貌測試，測試分數均達 90 分以上。
	(3) 確保服務之可勝任性，強化機關服務人員對所涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 人事室 秘書室	1. 辦理各種專業教育訓練，使同仁熟悉所服務業務之流程及相關法規，並接受各項新知，以確保「回應品質」，年度預計舉辦 20 場次以上。 2. 建立業務常見問題「Q&A」專區，除供同仁參閱外，並統一公告	1. 辦理專業教育訓練，提升服務同仁回應問題正確率，年度共計辦理 26 場次專業教育訓練及 3 場讀書會。 2. 依業務分類，提供報驗發證、電子電機、機械、化工、度量衡器產品檢

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			於局內入口網、分局網頁、電子佈告欄及服務現場。	驗…等，總計 7 大類 75 筆常用問題與回答。
	<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>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室</p>	<p>1. 執行業務之施政宣導：新增或修正應施檢驗商品品目公告實施前及作業方式有變動時，舉辦相關說明會，或主動拜訪相關公會及業者，使施政內容更周延</p> <p>2. 安全資訊提供之宣導：透過社群媒體、網路資源及面對面之宣導活動，提供商品安全資訊、教導消費者安全選購及使用合格商品。</p> <p>3. 針對民眾關切議題且具新聞性的商品問題，以發布新聞稿或召開記者會之方式予以廣宣。</p> <p>4. 提供文宣品置放於本分局各服務場所，並於辦理各項宣導活動時，發</p>	<p>1. 102 年計辦理 61 場次業界宣導及發函網路賣家宣導 1,605 件。</p> <p>(1) 走入各傳統市場、商店、量販賣場，向業者宣導應販售合格之商品。</p> <p>(2) 與業者面對面溝通，辦理「業者說明會」、「採購人員說明會」、「網路賣家宣導」及「行動服務團」，協助了解法規，減少業界疑義。</p> <p>2. 商品安全宣導工作導入資通訊社群行銷，包括更新全球資訊網首頁、建置「商品安全資訊網」、成立「安全小站」FB、自製宣導短片上傳 YouTube 影音平台、發行「給我報報」免費電子報、及 QR code、APP 行動智慧功能方式，全面提供商品安全資訊</p> <p>3. 每個月傳送發布新聞稿予各電子及平面媒體，102 年發布 41 則新聞稿，主題包括民眾關切議題及消費安心資訊，報導刊載數 162 則，較 101 年 116 則，刊載數成長率 39.6%。</p> <p>4. 服務現場「服務中心」陳列文宣品供取閱、進行走動式宣導及設攤活</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			<p>送參與民眾;宣導影片同時發布於網路平台，以擴散宣導效益，提升民眾對於本分局施政及服務的認知。</p>	<p>動宣導時，發送參與民眾;自行製作「瑕疵除濕機追緝令」、「如何選購玩具」等短片。並上載15則影片置於網站及YouTube基隆分局影音專區，影片點閱數達1,691人次以上。</p>
	<p>(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，進行施政宣導。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<p>與行政院消保會、消基會、相關公會等其他機關團體共同合作，以及結合轄區縣市政府、稅務局、學校等社會資源，辦理施政宣導活動，提供商品安全資訊、教導消費者選購檢驗合格商品。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首度與轄區「國立臺灣海洋大學」締約合作，邀集該校學生加入校園宣導行列，讓商品安全教育向下扎根。 2. 結合社區資源，辦理瑕疵除濕機召回宣導，發送147,600份通知單，因而召回了202台瑕疵除濕機。 3. 結合縣市政府資源，善用地方活動擴大行銷，參與基隆市「2013基隆鎖管季」、「2013鷄籠中元祭明華園之夜」、「黃色小鴨游基隆」及宜蘭縣「2013宜蘭童玩節」、「綠色博覽會」活動，總計辦理14場次，參與民眾2,278人次。
<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，提出改善服務措施且確實執行。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務對象之不同，分別辦理驗證受理、技術服務類與檢定業務服務類之滿意度調查。 2. 辦理主管業務滿意度調查，調查內容並納入洽公環境、便民設施及洽公服務禮儀項目，針對調查結果進行滿意度趨勢分析，改善解決民眾 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對向本分局申辦之報驗義務人、度量衡器廠商及計程車司機等，辦理「商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查」。 2. 滿意度調查項目包括：洽公環境、便民設施及洽公服務禮儀，102年調查結果，較101年各項滿意度結果，為正成長之趨勢。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			反映意見及問題。 3. 透過滿意度調查結果及主動探求服務對象之意見，藉以找出民眾需求予以改善，進而提高民眾對施政之滿意度。	3. 經問卷調查發現之民眾反映意見，經改善後完成 43 項建議。
	2. 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。	各單位	訂定「民眾抱怨暨意見反映處理作業程序」、「顧客回饋作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」，適時處理民眾反映意見；並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定及總局「新聞發布作業程序」辦理、陳報及回應新聞輿情案件。	為妥善處理民眾意見，訂有 3 項民眾意見處理機制，是類案件均於 3 日內回覆，並定期於業務會報針對特殊個案追蹤檢討。從各項管道蒐集的民眾意見，已進而產生 5 項新服務措施，有效回饋落實民意。
	(2) 民眾意見反映後續追蹤處理及回應。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	針對民眾各項意見反映，即時回復，或於檢討後認為可行者加以列管及採行，涉及法規鬆綁問題則提請主管機關(總局)協助解決。	1. 就問卷調查之民眾建議事項(商品檢驗暨度量衡業務)不滿意部分，均召開檢討會議，研商改善方案，計完成 37 項建議改善事項。 2. 接獲意見信箱信件，均依規定於期限內線上回覆，年度計 43 件。其反映案件多為法令查詢及檢舉網路賣家違規，經追蹤並未接獲不滿意之回覆。
	(3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處處理機制及標準作業程序。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處	1. 民眾透過各種管道(郵寄、電子信箱、臨櫃)所反映意見，皆依據本分局所訂定之相關作業程序處理回應。 2. 透過每月定期之業務會	1. 訂定「民眾抱怨暨意見反映處理」、「意見信箱電子信件處理」及「顧客回饋」作業程序，處理民眾透過各種管道反映之建議及抱怨案件。 2. 錄案列管民眾反映意

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
		馬祖辦事處	<p>議隨時檢討現有機制之運作方法，進行案例檢視，並予以改善及修正。</p> <p>3. 提供主動協談諮商服務，了解民眾反映之意見及需求，以利處理回應。</p>	<p>見，定期於每月業務會報針對個案追蹤檢討，並適時修正改善相關處理方法機制。</p> <p>3. 主動拜訪廠商 15 家，將反映或建議內容記載於「廠商服務紀錄表」，予以處理改善及作為業務規劃修正參考。年度總計提出 28 項建議事項，22 項已獲解決，另有 6 項涉及法規修改等政策規劃意見，已提案上級機關錄案參酌，改善率達 78.5%。</p>

構面二、資訊流通服務（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	執行成果與績效
<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，並設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>1. 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定主動公開於機關網頁，並持續更新資料。 2. 分局全球資訊網建置「主動公開之政府資訊」專區，共規劃 13 項資訊目錄。 3. 新增建置「進口商品應否報驗鑑定平台」，提供經本分局審查通過之應施檢驗商品鑑定結果供民眾參考。</p>	<p>1. 於機關網站設置「資訊公開」專區，主動公開相關法令及重要政策資訊。 2. 依研考會規定，設定 14 項次目錄，應公開資訊 334 筆，已公開 334 筆，主動公開資訊比例達 100%，並定期檢視資訊有效性及正確性。 3. 新增建置「進口商品應否報驗查詢網」之線上查詢服務，方便進口商在進口商品前查詢是否須申辦報驗，事先準備所須文件及物流作業，累積瀏覽 21,277 人次。</p>
	<p>(2) 於機關網頁公開服務措施、常見問答集 (FAQ)、機關活動、文宣品及出版品等訊息。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>1. 本分局網頁公開服務項目、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、出版資訊…等資訊。 2. 發行本分局電子報，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>	<p>1. 網頁公開服務項目： (1) 申辦服務及書表下載計 13 項分類，104 筆資料。 (2) 政令宣導計 97 筆資料。 (3) 新聞稿發布 41 筆。 (4) 業務說明會及商品檢驗宣導等活動訊息共 96 筆。 (5) 問題與回答依業務分類，提供計 7 大類 75 筆資料。 2. 發行「給我報報」電子報（每期發行量 6,118 份），並提供政府出版品、宣導資料等 25 筆查閱資訊。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。	資訊小組 各單位	本分局訂定「網頁管理作業程序」1種，明確規範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及首長審核後公布於網站，確保資料內容及連結之正確性。	1. 訂定「網頁管理作業程序」，規範上傳資料、審核管理、權責分工及作業說明等網站維護管理要項。 2. 各單位上傳文稿至分局網頁前，均需奉首長核可後，並會知網頁審稿人員確認，始予公告發布，以確保資訊之正確性。
	(2) 定期更新機關網頁資訊。	資訊小組 各單位	1. 網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，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。 2. 各單位依照本分局「網頁資料維護及更新權責劃分表」確實檢視更新機關網頁資訊內容及連結之正確性。	1. 定期自行檢核網頁資料，網頁維護小組成員每2個月檢視填報「網站目錄檢視彙整表」，確保網站內容正確，年度累計檢核4,477筆。 2. 對於更新頻率較高之網頁，由系統設定稽催日數，自動通知資料維護單位檢視資料正確性。
	(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。		本分局「網頁管理作業程序」明定網頁如有引用他人資料，各單位資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處。	於網頁引用他人資料時，各單位資料維護人員均依規定標示出處與設定連結，並由審稿人員把關注意。
	(4) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組 各單位	1. 101年12月28日已取得無障礙認證A+標章，102年持續配合檢測維護。 2. 向NCC(國家通訊傳播委員會)申請取得通過無障礙檢測認證標章，並取得最新之更新認證。	101年12月28日已取得無障礙檢測認證A+標章，符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，102年4月3日持續通過系統與人工檢測維護。
	3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性 (1) 機關依據	資訊小組	1. 為提升網站檢索的互動性與友善性，本分局採用	1. 依據行政院規定，本分局全球資訊網已建置所

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)		Web2.0 網頁設計模式完成全球資訊網之建置，並依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定設計。 2. 上稿之資料於系統上以「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等架構詮釋，完成加註分類檢索標示。 3. 將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與本局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。 4. 發行本分局電子報並提供訂閱服務，使民眾即時獲得最新政策及消息，增進與民眾之互動。	有網頁與附件之分類檢索(含主題、施政、服務)與詮釋資料之建置，分類檢索比例達 100%。 2. 已建置主題、施政與服務等 3 種分類檢索標示，上稿之資料均須加註。 3. 將申辦表單及線上申辦資料(本分局 13 項/全局 90 項)主動登錄至 MyEGov 政府入口網提供下載及申辦服務；其中，包括預約閱覽外國標準資料、度量衡器校驗定、度量衡器檢定、度量衡器校正及線上購買預覽國家標準(CNS)資料計 5 項業務，可以直接進行線上申辦。 4. 創刊發行「給我報報」電子報，每月以電子郵件發送施政消息、最新公告檢驗法規及行政措施等。經推廣後每期發行量達 6,118 份，發刊至今累計發送 61,084 份。
	(2) 提供多種檢索方式：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜	資訊小組	1. 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。 2. 網站最新消息依更新日期新舊、訊息主旨排序功	1. 分類檢索功能：提供關鍵字、全文、站內之分類檢索，檢索結果依相似程度、時間、主題方式排列，以利快速搜尋。 2. 查詢最新消息，均依更新日期新舊、訊息主旨

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	尋服務。		<p>能，提升查詢方便性。</p> <p>3. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>4. 機關網站首頁版面配置力求符合民眾需求，以方便民眾瀏覽、查詢及使用本分局網站服務。</p>	<p>排序。</p> <p>3. 網站共計有全站查詢、分類檢索、網站地圖及單元內文檢索等4種檢索方式，並有「檢索功能說明」，提供找不到資訊時之建議及檢索服務使用範例說明。</p> <p>4. 網站首頁版面，針對申辦業者及民眾需求重新規劃配置，整合進口報驗線上申辦服務設置「免臨櫃服務」專區，並將攸關民眾權益的「應施檢驗商品檢索網」等6項常用線上服務網站設定快速連結；另針對一般民眾設置「商品安全」專區及「交通位置圖」，方便民眾到了了解安全資訊及至本分局前能事先檢索查詢。</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>資訊小組各單位</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、等服務項目，民眾申辦業務後，主動以Email或簡訊通知受理申辦進度及結果。</p> <p>2. 網頁建置本分局「單一窗口」專區，整合分布於各目錄下之申請書表下載、範例及填表說明等各類表單資訊，方便民眾下載使用。</p>	<p>1. 在現行「報驗發證及風險管理系統」基礎上，運用資通訊科技，針對業者需求，自行開發各項線上服務系統及新增申辦進度主動通知服務，新增9項線上服務。</p> <p>2. 網站「申辦服務及書表下載」項下建置本分局「單一窗口」專區；另整合報驗受理申請-網頁版、網路列印證書服務、關港貿單一窗口及線上書面審查系統等4項線上服務至「免臨櫃服務」專區，方便業者一次查詢申辦。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	資訊小組各單位	透過業務宣導、發布新聞稿或業務訊息通知等方式，向民眾宣導建置完成的線上服務項目，以提升民眾的認知與使用率。	年度計發布 41 則新聞稿、辦理 5 場業者說明會及各項業務宣導，同時建置 Facebook「安全小站」，並發行「電子報」，使線上服務能廣為周知，讓民眾能善加利用。
	(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。	資訊小組各單位	目前現有之電子表單已依行政院研考會所訂表單管理原則完成表單標準化，將適時檢視各類表單格式之合宜性與適用性，提出簡化建議。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務電子表單由上級機關統一制定使用，在使用時如發現有不合理或不適用之情形，即依程序提出簡化或修正建議。 2. 定期維護機關網站線上服務系統，即時提供最新版本之電子表單。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	提供之線上服務均遵守「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資訊公開項下新增個資檔案資訊目錄，公佈所有業務搜集之個人資料項目。	網站設置安全政策與說明，包括隱私權宣告、版權宣告（著作權聲明）及資訊安全，讓民眾了解本局網站資料之應用方式及保護措施。依規定於全球資訊網首頁「資訊公開」項下新增個資檔案資訊目錄，
2. 增加電子參與之多樣性	(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。	資訊小組各單位	全球資訊網提供專業論壇區依業務特性分為 11 類別，提供民眾發表主題或進行討論，本分局就民眾問題或建議參與討論或回覆，並納入業務參考。	網站建置「標準檢驗論壇」，共用上級網站伺服器，符合資訊資源向上集中要求。依本局主管業務類別設置 11 個討論專區，提供民眾發表主題或進行相互討論平台。網頁加註說明如對相關業務有任何建議或希望回應之問題，可至「意見信箱」反映。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	<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、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、You Tube、Twitter 等社群網絡）服務。</p>	<p>資訊小組各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置 Facebook 社群網站，利用 Facebook 的擴散效益及互動性，提供民眾及本分局轄區業者相關訊息。 2. APP 下載軟體開發運用，提供民眾所需之資料查詢服務。 3. 於 YouTube 建立分局影音專區，將分局宣導活動影片或業務相關影片上傳供民眾觀閱。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立 Facebook 粉絲專頁，以粉絲專頁命名票選抽獎的方式及縣市政府合作活動設置攤位推廣，吸引民眾連結瀏覽本分局 FB，累積粉絲人數 652 人。 2. 新增「案件申請進度」及「商品檢驗標識」2 項 APP 下載服務，提供報驗申請…等 6 項查詢功能。 3. 建立基隆分局 YouTube 影音專區，上傳自行製作之短片及相關影片 15 則，連結整合其他商品安全宣導影片，影片點閱數達 1,691 人次以上。

構面三、創新增值服務（第 1 類：第一線服務機關）

創新服務計畫名稱：「生活消費保安心&通關報驗快 e 通服務升級計畫」

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
<p>提出有價值的創意服務</p>	<p>【生活消費保安心】 一、確保消費安心及全面提供商品安全資訊 1. 專業檢驗第一線安全把關 商品上市前源頭把關及消費市場安全把關</p>	<p>1. 以專業的檢驗技術，針對消費商品建立「事前預先防範、事中即時處置、事後檢討改善」的制度化處理機制 (1) 運用風險管理機制執行商品檢驗源頭管理。 (2) 成立專業實驗室確保商品檢測品質。 (3) 以良善的管理輔導業者，賦予社會責任。 (4) 運用市場監督機制，執行跨機關「異常商品聯合稽核」及「兩岸不安全商品通報」，掌握市售商品安全。</p>	<p>(1) 更新報驗發證及風險管理系統為網頁 Web 版，提升執行效率，102 年執行商品檢驗計 221,266 批，檢驗出不合格商品 216 批，計 422,852 件。 (2) 建置家電、直排輪鞋、電動手工具等專業實驗室，取得全國認證基金會 (TAF) 認證之產品實驗室計 19 項。 (3) 運用「行動服務團」到府宣導法規、辦理「進口產製商、經銷商、機關團體採購人員」說明會，面對面溝通傳達商品所應符合之標準規範及檢驗程序，加強業者自主管理及產品責任。 (4) 聯合轄區縣市政府及消保官每月 2 次共同稽核市售商品，計查核 24 次 108 家共 16,901 件，查獲 395 件違規案件；透過「兩岸不安全商品通報」，加強進口商品把關，大陸產製玩具不合</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	<p>2. 消費安心資訊 e 化推廣</p> <p>運用資通訊社群行銷服務，讓民眾隨時可取得消費安心資訊</p>	<p>(5) 商品事故 e 化通報及事後行動到府處理。</p> <p>2. 提供消費安全資訊，全面 e 化加強宣導，提升安全意識</p> <p>(1) 提供本分局「全球資訊網」及「商品安全資訊網」網路平台。</p> <p>(2) 運用 FB 即時互動分享並設置 YouTube 影音專區及電子報。</p>	<p>格比率，自 99 年 2.94% 逐年降至 102 年 0.46%；化工類商品不合格比率則自 101 年 4.6% 下降至 102 年 2.2%，違規率降低。</p> <p>(5) 接獲商品事故通報，即「行動到府」解決民眾遭遇之商品安全問題，協助其向廠商爭取權益，讓受害者能得到合理的權益保障。</p> <p>2. 商品安全宣導導入資通訊社群行銷，讓民眾隨時取得消費安心資訊</p> <p>(1) 102 年全新升級改版「全球資訊網站」，符合使用者需求的主動、分眾及全程的服務網站，累積點閱率超過 318 萬人次；「商品安全資訊網」，提供 24 小時線上商品安全諮詢及事故通報服務，累計瀏覽超過 514 萬人次。</p> <p>(2) 102 年成立「安全小站」FB 臉書專頁，即時發表最新商品安全資訊等，累積粉絲人數 652 人、貼文 243 則、閱讀人數 30,819 人次；建置 YouTube 基隆分局影音專區，連結整合商品安全宣導影片，影片點閱數達 1,691 人次以上；102 年創刊發行「給我報報」電子報，每期發行量為 6,118 份、累計達 61,084 份。</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	<p>3. 主動出擊推廣商品安全資訊 主動提供資訊給民眾維護自身的權益與安全</p>	<p>(3) 運用 QR code、APP 等行動智慧科技，讓安全資訊隨手可查。</p> <p>3. 以「分眾宣導」的方式，推廣商品安全及消費安心資訊。讓「商品安全標章」能成為民眾安心消費認明指標；進而促使廠商、業者產製或販售檢驗合格商品，提升商品品質。</p> <p>(1) 商品安全教育向下紮根-校園宣導。</p> <p>(2) 運用新聞媒體、結合縣市政府、社區等社會資源擴大宣導效益。</p>	<p>(3) 建置商品檢驗標識查詢網、商品安全資訊網行動條碼 QR code，透過本分局文宣摺頁及宣導品上的 QR code，迅速連結資訊網頁；開發案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android 版)下載服務。</p> <p>3. 訂定「商品安全標章暨消費安全資訊推廣計畫」，因應不同年齡層及買賣態樣，將宣導對象區分為 3 大群體：學生、一般民眾、廠商業界，以「分眾宣導」的方式，客製文宣內容及活動形式。</p> <p>(1) 首度與轄區「國立臺灣海洋大學」締約合作，邀集該校學生加入校園宣導行列，以嶄新的合作宣導模式，寓教於樂，讓小朋友輕易融入活動，潛移默化建立商品安全知識。</p> <p>(2) 善用新聞媒體傳播，發布 41 則新聞稿，報導刊載數達 162 則；結合社區資源，進行瑕疵除濕機召回宣導，總計發送 147,600 份召回單，因而召回了 202 台瑕疵除濕機；參與基隆市 2013 基隆鎖管季、2013 鷄籠中元祭明華園之夜、黃色小鴨游基隆及宜蘭縣 2013 宜蘭童玩節、綠色博覽會活動，辦理 14 場次，參與民眾 2,278 人次。</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	<p>4. 行動化到府服務 主動遞送服務給民眾，確保計量準確及提供計量到府服務</p>	<p>(3) 建立廠商業界社會責任，自主做好安全良善的管理。</p> <p>4. 加強度量衡器管理，提供民生消費資訊，確保民眾安心</p> <p>(1) 執行度量衡器檢定、檢查及校正，確保計量準確，提供計量到府及下鄉駐點檢測服務。</p> <p>(2) 跨機關計量合作，推廣優良廠商自主管理制度</p> <p>(3) 辦理全國「血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測服務」活動，深入大小鄉鎮為民服務。</p>	<p>(3) 走入各傳統市場、商店、量販賣場，向業者宣導應販售合格之商品；辦理「業者說明會」、「採購人員說明會」、「網路賣家宣導」及「行動服務團」，協助了解法規，減少業界疑義。計辦理 61 場次業界宣導及發函網路賣家宣導 1,605 件。</p> <p>(1) 臨場辦理「計程車計費表下鄉檢定」、「水電瓦斯表到府檢查」、「市場攤商磅秤檢查」…等，主動檢測，讓民眾付費超安心。102 年服務 42,234 件，較 101 年 38,352 件，增加 3,382 件，成長率 8%。</p> <p>(2)</p> <p>A. 加油站油品檢測，共計檢測 788 處加油站、3,152 件油品，服務成長率為 99%。</p> <p>B. 推廣優良油量計及磅秤自主管理制度，透過跨機關計量合作，臨場服務擴大效益。</p> <p>(3) 走透透轄區 21 個鄉鎮市區，提供血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測服務，計免費檢測 1,242 件；赴安養中心、醫療院所免費檢測，及主動提供耳溫槍檢測服務，協助防疫工作。</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	<p>【通關報驗快e通】</p> <p>二、使符合安全及標準規範之商品儘快通關上市</p> <p>1. 商品報驗資訊透明主動e到家</p>	<p>1. 主動公開機關資訊與服務，讓業者在進口貨品前即掌握相關訊息；貨品報驗過程中，提供報驗進度資訊，讓業者得以事先安排物流作業。</p> <p>(1) 建立廠商資料庫，掌握聯絡資訊，即時提供各項施政資訊。</p> <p>(2) 利用電子郵件、手機簡訊功能主動告知報驗進度服務。</p> <p>(3) 成立「行動服務團」，主動溝通並了解民眾需求。</p> <p>(4) 建置「進口商品應否報驗查詢」及「應施檢驗商品檢索網」線上服務平台。</p>	<p>(1) 建立廠商聯絡資料庫，即時以電郵主動發送最新公告法規、作業程序，讓廠商在事前了解檢驗法規訊息，提升商品安全性且加速檢驗通關時間。</p> <p>(2) 打破代理人的「施政隔閡」，主動發送「抽中檢驗」及「檢驗完成」訊息給廠商，使其能事先安排物流作業，節省時間及金錢。累積通知計 3,254 件。</p> <p>(3) 由業務專業人員組成行動服務團，主動拜訪相關進口廠商及公會，面對面聆聽意見，直接答覆解決問題，業者總計提出 28 項建議事項，22 項已獲解決，其中 6 項涉及法規修改等政策規劃意見，已提案上級機關錄案解決，改善率達 78.5%。</p> <p>(4) 自行開發「進口商品應否報驗查詢」平台以及與總局共同建置「應施檢驗商品檢索網」，創新提供報驗資訊查詢之線上服務，總計瀏覽人數 201,919 人。</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	2. 線上報驗流程全面便捷免臨櫃	<p>2. 落實貿易便捷化，推動進口商品申辦報驗免臨櫃服務，讓網路取代馬路。</p> <p>(1) 網路單一窗口收件全程服務。</p> <p>(2) 預撥申請案號措施，縮短接受服務前等待時間。</p> <p>(3) 建立長期委託授權書登錄，免再附委託書紙本。</p> <p>(4) 提供便利繳費方式，以擔保額度轉帳收費系統扣款。</p> <p>(5) 推動書面審查作業電子化之線上服務。</p>	<p>(1) 提供「便捷貿e網」暨網路申辦進口商品報驗線上服務，讓業者免臨櫃免附紙本，24小時送件不受限。配合自行研發電腦媒體連線報驗系統，持續精進使用的便利性，推動成效極佳，網路報驗使用率達99%以上。</p> <p>(2) 依據業者每年之報驗批量，預先配給年度報驗申請案號，俾利業者循網路途徑申請報驗，每案節省10分鐘，縮時幅度約91%。</p> <p>(3) 建立進口廠商長期委託代理報驗之廠商授權書資料庫，透過電腦查證委託關係，報驗代理人免檢附「代理報驗委託書」，年度受理24,861件。</p> <p>(4) 與銀行協商，實施擔保額度帳戶扣繳規費措施，業者免臨櫃即可完成繳費程序，降低攜帶現金遺失風險、節省時間及成本，使用率達99%以上。</p> <p>(5) 自行開發「線上書面審查作業」系統，只要將申辦應檢附文件以電子檔傳輸，免臨櫃免附紙本即可進行申辦，年度計19,703件。</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
	3. 跨域流程簡化及整合	<p>(6) 取樣檢驗資訊開放網路查詢。</p> <p>(7) 合格證書及查驗證明。書電子化提供綠能服務。</p> <p>3. 貨品報驗後力求簡化檢驗流程，縮短作業時間，達貨品快速通關上市之目標</p> <p>(1) 整合與基隆關間執行貨物查驗之資料傳遞及通報流程。</p> <p>(2) 透過內部單位及其他分局間之流程整合，執行驗證登錄案及型式認線上申辦措施。</p> <p>(3) 具結先行放行作業流程整合：內部跨部門審查作業程序簡化及合作整合其他分局間封</p>	<p>(6) 自行研究開發「檢驗人員及車輛電腦派遣」網路查詢系統，同時提供QR code 行動條碼掃描功能，連結網路查詢申請報驗之取樣查核時間、地點等資訊。</p> <p>(7) 跨機關線上審核，線上傳輸核發電子合格證書，業者免臨櫃往返領證，僅須線上憑證比對符合，即可通關領貨上市販賣。102 年核發電子證書計 30,521 件，執行使用率達 99%以上</p> <p>(1) 提案改善貨櫃場開櫃或取樣作業，業者不須多次往返本分局及基隆關洽辦，直接由本分局將查驗清單傳送駐站基隆關員，協助業者便捷申辦，快速通關。</p> <p>(2)</p> <p>A. 線上申辦服務：網路傳輸申辦，節省補件程序，簡化內部作業流程，加速審查時間。平均縮短業者臨櫃等候 30 分鐘，年度受理 9,462 件。</p> <p>B. 與其他分局間的合作整合，跨縣市封存查核服務，平均縮短結案時間 5 天，102 年受理 6,715 件。</p> <p>(3)</p> <p>A. 文件預審免補件：線上傳輸電子文件審查，機關內部線上跨域查證，免紙本來回遞</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
		<p>存查核案。</p>	<p>送。縮短業者接受服務後之審查時間共計 16 小時，年度計受理 1,841 件。</p> <p>B. 公私協力跨域查證：申辦程序簡化：內部作業流程計減少 3 步驟（9 個→6 個），免補件程序，加速審查時間。</p>
<p>創新服務 標竿學習 效益</p>	<p>1. 提出具有標竿學習效益之創新服務工作。</p> <p>2. 加強擴散分局創新服務工作之標竿學習效益。</p>	<p>1. 藉由分局各項創新提案機制，研提創新方案。</p> <p>2. 標竿學習擴散作法：</p> <p>(1) 辦理組織學習活動，邀集總局、各分局及轄區他機關共同參與研討。</p> <p>(2) 建立與大專院校教學研究合作計畫。</p> <p>(3) 提供中華貨物通關協會等業界之各項檢驗</p>	<p>1. 推動執行 2 項創新服務升級計畫，延伸 7 項行動智慧服務方案，展開 35 項措施，藉由持續的創新改善，讓民眾生活消費更放心，以及提供產業界更便捷有效的報驗通關服務。</p> <p>2.</p> <p>(1) 辦理「進口商品報驗免臨櫃—加速通關報驗」實施成果發表暨組織學習座談會，邀集內部同仁及財政部關務署基隆關、衛生福利部食品藥物管理署、行政院農委會動植物防疫檢疫局基隆分局等簽審機關、總局及各分局計 11 個機關單位共同參與，擴散創新經驗，提升政府整體效能。</p> <p>(2) 與國立海洋大學簽訂「實務教學研究合作計畫」，赴該校進行標準檢驗、貿易通關及商品安全專題演講；接待學校師生實地參訪，說明介紹法規及檢驗流程作業，傳授專業知識，結合理論與實務。</p> <p>(3) 與民間中華貨物通關協會相互交流，提供各</p>

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
		實務諮詢。 (4) 利用各種網路平台公開機關創新服務資訊。 (5) 運用電子、平面及社群媒體發佈機關創新服務簡化措施新聞稿。 (6) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。	項檢驗實務諮詢；該協會及上海金融學院師生至本分局訪問觀摩商品通關業務暨意見交流。 (4) 利用機關網站、FB、電子報等平台資源，主動公開機關服務資訊。 (5) 運用大眾媒體傳播力量，辦理記者會及發布創新服務及簡化措施。 (6) 辦理自行研究計畫成果發表會，並將成果報告書公布於機關網站，提供其他機關及內部同仁參考運用。
組織內部創新機制及運作情形	建立分局內部創新提案機制，並能夠持續推動運作。	1. 建立內部創新機制： (1) 訂定「基隆分局推動為民服務工作實施計畫」，成立「為民服務推動小組」、「便民服務組」、「資訊服務組」及「創新服務組」，定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。 (2) 建立員工提案獎勵制度，鼓勵同仁就分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新之改善建議。 (3) 訂定「自行研究計畫作業要點」，每年研提創新或提升執行效率之	1. (1) 成立「為民服務推動小組」，依據計畫確實執行及追蹤管考，召開小組會議研商提出了 35 項創新措施，同時定期召開主管會報會議及課務會議，檢討評量服務品質效益，並提報總局業務會議研討解決，全年計辦理 108 場次會議。 (2) 鼓勵同仁提供業務改進建議，以簡化工作流程、節省人力，提高行政效率與服務品質。年度提報件數 27 件，包括工作簡化及法規增修案件，榮獲總局年度提案獎第 3 名。 (3) 鼓勵同仁研究發展，每年研提自行研究計畫，102 年「建立義務

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
		<p>研究計畫。</p> <p>2. 藉由參與說明會及研習班、外聘專家授課及赴績優機關觀摩學習方式，創新本分局之服務品質。</p> <p>3. 訂定計畫落實管考，依照各服務措施的執行情形，召開會議檢討改善，訂定標準化作業程序，確保創新機制持續運作。</p>	<p>監視員參與宣導模式之研究」，已實際落實運用於創新服務措施。</p> <p>2. 派員參加行政院研考會「政府服務品質獎成果發表會」、「政府服務品質獎評獎說明會」及「服務滿意度調查研討會」；邀請政府服務品質獎得獎機關及專家學者擔任講師，開辦訓練課程；前往高雄市立圖書館、臺北市自來水事業處…等績優機關標竿學習。</p> <p>3. (1) 訂定計畫落實管考，並設定年度工作目標，以本分局「102 年度提升服務品質執行計畫」為主，相關為民服務計畫 14 種及作業程序書 58 種為輔，採 PDCA 運作管理模式，讓 35 項創新措施能持續循環運作。</p> <p>(2) 透過主管會報會議、課務會議、為民服務小組會議及內部稽核，研商改善創新措施效益，年度計新增 5 項、修訂 9 項相關為民服務計畫，以及增訂 3 項、修訂 23 項作業程序書。</p>