

經濟部標準檢驗局新竹分局 107 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：107 年 6 月 14、20、22 日

評審委員：葉明勳、林進祥

滿分（1000 分）：861

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。	88	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。 2. 申辦案件均由所屬資訊系統管制時限，並由研考定期查核。 3. 第一、二、四、五課排定年度教育訓練計 15 場次，維持檢驗檢定法規之專業與熟悉程度。
	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、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。	72	(1) 運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 (2) 各服務場所設置各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板。 (3) 受理櫃檯設置單一服務申辦窗口，服務動線明確。 (4) 安全及服務等基本設施均設置完整且持續維護。 (5) 各類硬體設施由各設施所在之單位負責檢查維護。 (6) 備有各種申請書表之填寫範例於服務場所。

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>	<p>1.全球資訊網導入響應式網頁，可支援各種瀏覽器與行動載具；提供「便民服務」、「申辦與下載」、「業務查詢」、「商品檢驗」及「關鍵字」等業務申辦及資料查詢服務。</p> <p>2.依據本分局「網站目錄檢視彙整表」及「全球資訊網資料維護更新權責劃分表」，逐一檢視網站目錄下所有網頁前後台資料，包含內容、連結、附件與圖表，確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>3.本分局網站通過機器與人工檢測，持續取得無障礙認證 A+ 標章，展現績效性。</p>
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>	<p>(1)秘書室(研考)排定有「接聽電話禮貌準則」教育訓練，預計 10 月辦理。</p> <p>(2)秘書室(研考)業配合上半年度 5S 活動於 107 年 4 月間辦理全分局電話禮貌測試，各單位測試成果均達 90 分以上。</p>
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。</p>	<p>(1)網站設置「資訊公開」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。</p> <p>(2)網站所提供之各類表單及文件，於結構化及個資去識別化後，採開放文檔(ODF)格式供瀏覽者依需求連結下載使用。</p> <p>(3)有提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道。</p>

小計 160 分

經濟部標準檢驗局 107 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。	82	1. 藉由服務滿意度調查，以瞭解民眾需求，針對反映之意見，均予回應並評估改善現有服務措施。 2. 本分局 3 處櫃臺均設置全功能單一窗口櫃台。並於桃園辦事處設置 2 位志工，提供走動式服務。 3. 持續推廣使用網際網路、貿 e 網、單證比對，服務申辦進口、內銷、驗證登錄、型式認可、度政等報驗案件。 4. 持續推動度量衡檢驗定、內銷及進口報驗、驗證登錄及型式認可等案件線上申辦業務。經統計驗證登錄線上申辦率今年 1~5 月為 61.83%，與 106 年 58.85 % 比較有提升；型式認可線上申辦率今年 1~5 月為 39.58%，與 106 年 53.85% 比較則有衰退，建議持續推動線上申辦。
	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。	85	1. 提供磁磚、石油製品、空調機產品、瓦斯表、磅秤、加油機業者在地化之服務，使廠商對本分局服務效能更加有感。 2. 主動檢討服務項目，藉由員工提案提出改進措施。107 年已提報 5 項改進方案。跨機關協同能源局及工研院共同執行加油站油品篩檢業務，為民眾油品品質把關。 3. 地秤、油量計、瓦斯表等，提供到府(臨場)檢定服務；計程車計費表採取定期集中行走檢定服務。
	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。		
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. 跨機關與桃園市政府法務局舉辦之「107 年聰明消費逗陣來親子嘉年華」辦理「認識商品安全標章」宣導活動

	<p>2. 優質服務</p> <p>運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關（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>	<p>2.107 年起，增加商品免驗線上申辦系統，申辦率 80%，成效優良。</p>
--	---	--

經濟部標準檢驗局 107 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。	91	本分局為簡化工作流程，加強人力運用，提高工作效率，茲制定「推行工作簡化實施要點」，本年度將依規劃推動 10 項工作項目，可有效提升檢驗、處分及行政效率。
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	本分局連續 3 年辦理首長企業關懷活動，於本年度修正為非定期性辦理，訪談對象修正為線上申辦推廣廠商或向本分局反映問題無法解決之業者。本年度上半年度共計辦理 1 場次「企業關懷活動」，赴永隆公司瞭解業者需求，蒐集業者意見，解決廠商問題。

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>	91	<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107年10月份採電話訪問、傳真及電字郵件等方式辦理「107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。本分局針對106年度顧客滿意度34項建議事項分類統計分析檢討。建議各單位參考，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活動之訊息，並連結小安心臉書平台，上傳本分局推動各項業務之訊息，供小安心粉絲留言、分享及按讚，提升與小安心粉絲互動。</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>	90	<p>1. 建立意見信箱電子信件處理要點、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，且每年定期檢視該文件之適用性。</p> <p>2. 有關民眾檢舉、申訴案件，由秘書室(研考)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」之文件有由秘書室(研考)定期檢視其適用性。</p>

經濟部標準檢驗局 107 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。		42	1.運用 LINE 即時通訊軟體提供轄區業者有關 CNS 國家標準制修訂內容與國內各產業息,目前已建立鋼筋 LINE 群組,請轄區業者共同參與並提供 CNS 國家標準修訂相關意見,降低對國內廠商之衝擊及提升產業競爭力。 2.透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考及安排首長辦理企業關懷活動等多元溝通管道,蒐集業者需求,共創業者合作契機,目前已辦理正字標記工廠查核 61 廠次、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核 101 件、企業關懷活動 1 次。
(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。		40	1.107 年 4 月 19 日於桃園辦事處電腦教室辦理完成「商品驗證認可系統線上申辦實機操作訓練」課程,課程共 2 場次,第 1 場次參訓對象為本分局櫃檯人員共 15 人;第 2 場次則邀請目前仍採臨櫃辦理驗證登錄或型式認可,且申辦案件數較多之 21 家廠商共 27 人參訓。 2.於桃園辦事處建置安全商品教育中心,提供學生及民眾參觀,可瞭解本局業務及辨識安全商品,今年度預計 7 月辦理 1 場次安全商品育樂營,且持續宣導使更多的團體或民眾前來參觀。

建議改善事項如下

機場辦事處：

- 1.已無設置公用電話,其「公用電話」指示牌建議移除。
- 2.服務人員有標示雙語姓名,惟未標示代理人。

桃園辦事處：

- 1.大廳右側牆面之「新竹分局主要服務項目」,第三課內容建議更新。
- 2.大廳中間位置「1F 平面圖」之「實驗室」建議更新為「第五課」。
- 3.大廳中間位置設置有度量衡器、商品檢驗紙本申請書/表單櫃,惟部分項目表單未備置。
- 4.育嬰室使用規則:管理單位為第五課,建議更新。

第三課、桃園辦事處及機場辦事處等 3 處之「本分局通過 TAF 認可登錄之實驗室及認可檢測或校正領域」看板,其「電性測試」、「生物及化學測試」之內容已與現況不符,建議改正或移除該標示。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 107 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	04	新竹 分局	160	257	181	181	82	861	甲	6

※ 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】