## 經濟部標準檢驗局新竹分局 107 年度提升服務效能執行績效與成果

壹、依據:經濟部標準檢驗局 107 年 2 月 2 日經標秘字第 10790002560 號函同 意備查本分局「經濟部標準檢驗局新竹分局 107 年度提升服務效能 執行計畫」。

## 貳、 執行策略及方法

一、 整體服務類

構面一:基礎服務(200分)

(一)服務一 1. 訂定申辦業務標準作業流程 第三課	一件四	巫	晚服務(200分)			
業流程:訂定申辦業務 桃園辦事處 標準作業流程及表單,並公布 於服務場所申辦現場及本分局網 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。  2. 提升服務及時性:提升民眾申辦案件的處理 時限內完成。  3. 提高服務人員專業度:強化服務人員(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。  (二)服務友善性。 (二)服務友善(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。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境責任區,運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。107年辦理2次58活動,創造清潔、107年辦理2次58活動,創造清潔、107年辦理2次58活動,創造清潔、	執行策略		執行方法	主辨單位		執行績效與成果
確性 標準作業流程,維持服務 持機 與	(一) 服務一	1.	訂定申辦業務標準作	第三課	1.	本分局3處現場服務處所均訂定申辦
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。  2. 提升服務及時性:提升民眾申辦案件的處理時限內完成。  2. 提升服務及時性:提升民眾車辦案件的處理時限內完成。  3. 提高服務人員專業度:強化服務人員(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。  (二)服務友善性。  (二)服務友 情性。  (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。  (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (2) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4	致及正		業流程:訂定申辦業務	桃園辦事處		業務標準作業流程及表單,並公布
性,且持續檢討申辦項目表單,進行簡化及標準化等。  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:發化服務人員(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。  (二)服務友目:提升服務設施合宜度:善善社会 (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。  (工)服務環境。  (工)服務及時性:提升民眾或廠商申辦案件並於期限內完成;107年共有1156件申請案件,均依本分局訂定「申請案件時效管制要點」辦理。  型式認可逐批檢驗之書面審查案件提供隨到隨辦服務,107年共有12,029件書審案件,均能於14天內完成審查。  3. 本(107)年度共舉辦28場次各類專業教育訓練,強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境責任區,運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次58活動,創造清潔、	確性		標準作業流程,維持	桃園國際		於服務場所申辦現場及本分局網
項目表單,進行簡化 及標準化等。  2. 提升服務及時性: 提 升民眾申辦案件的處理時限內完成。  3. 提高服務人員專業度: 發化服務人員(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。  (二)服務友目1. 提升服務發施合宜度: 養性。  (1) 進行環境美(緣)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。  (1) 在			服務措施處理一致	機場辦事處		站。
及標準化等。			性,且持續檢討申辦			另辦理「報驗業者座談會」報名方式
增線上申請等 2 項業務項目之簡化及標準化作業。  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。  (二)服務友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境責任區、運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 (1) 作業理是眾臨櫃洽公的合宜服務環境。			項目表單,進行簡化	i		改採網路報名、商品驗證登錄及商
標準化作業。  2. 提升服務及時性:提 各單位			及標準化等。			品型式認可案件,業者臨櫃申請新
2. 提升服務及時性:提 各單位						增線上申請等2項業務項目之簡化及
# 八民眾申辦案件的處理時限內完成。						標準化作業。
理效率,確保於處理時限內完成。  中請案件,均依本分局訂定「申請案件時效管制要點」辦理。 型式認可逐批檢驗之書面審查案件提供隨到隨辦服務,107 年共有12,029 件書審案件,均能於14 天內完成審查。  3. 提高服務人員專業度:各單位 3. 本(107) 年度共舉辦28 場次各類專業投化服務人員(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。  (二)服務友養養性。  (二)服務友輔以舒適、明亮、整潔,建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境實質。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境實質。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境實質。		2.	提升服務及時性: 提	各單位	2.	指派專人管制民眾或廠商申辦案件
時限內完成。  中時效管制要點」辦理。 型式認可逐批檢驗之書面審查案件 提供隨到隨辦服務,107 年共有 12,029 件書審案件,均能於 14 天內 完成審查。  3. 提高服務人員專業度: 強化服務人員(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。  (二)服務友善善 (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。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境責任區,運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次58活動,創造清潔、			升民眾申辦案件的處			並於期限內完成;107年共有1156件
型式認可逐批檢驗之書面審查案件 提供隨到隨瓣服務,107 年共有 12,029 件書審案件,均能於 14 天內 完成審查。  3. 提高服務人員專業度: 各單位 3. 本 (107) 年度共舉辦 28 場次各類專 業教育訓練,強化服務流程及相關 法規之專業與熟悉程度。  (二) 服務友 善性。  (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。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家 園全民運動計畫」,劃分各單位環境 責任區,運用易服社會勞動人員維 護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次58活動,創造清潔、			理效率,確保於處理			申請案件,均依本分局訂定「申請案
提供隨到隨辦服務,107 年共有 12,029 件書審案件,均能於 14 天內 完成審查。  3. 提高服務人員專業度: 各單位 3. 本 (107) 年度共舉辦 28 場次各類專 強化服務人員(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。  (二)服務友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境 責任區,運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理 2 次 5 S 活動,創造清潔、			時限內完成。			件時效管制要點」辦理。
12,029 件書審案件,均能於 14 天內 完成審查。   3. 提高服務人員專業度: 各單位						型式認可逐批檢驗之書面審查案件
完成審查。						提供隨到隨辦服務,107年共有
3. 提高服務人員專業度: 各單位 3. 本 (107) 年度共舉辦 28 場次各類專業 化服務人員(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。  (二)服務友善甚性。 (二)股務友善甚代。 (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。 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境實施。 實施 實施 實施 實施 實施 實施 實施 實施 實施 是民運動計畫」,劃分各單位環境 實施 實施 是民運動計畫,劃分各單位環境 實施 是民運動計畫,對於 是民運動,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動計畫,對於 是民運動,對於 是民運動計畫,對於 是民國主權,對於 是民國主權,可能,對於 是民國主權,對於 是民國主權,可能,對於 是民國主權,可能,對於 是民國主權,可能,對於 是民國主權,可能,對於 是民國主權,可能,可能,可能,可能,可能,可能,可能						12,029 件書審案件,均能於 14 天內
強化服務人員(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。  (二)服務友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境輔以舒適、明亮、整潔,建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境責任區,運用易服社會勞動人員維護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次58活動,創造清潔、						完成審查。
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。  (二) 服務友 1. 提升服務設施合宜度: 善善性。 (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。  (本)		3.	提高服務人員專業度:	各單位	3.	本(107)年度共舉辦28場次各類專
涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。  (二)服務友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境輔以舒適、明亮、整潔,建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。  (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,劃分各單位環境實施。實施與新達,劃分各單位環境實施。實施與新,與一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個一個			強化服務人員(含委			業教育訓練,強化服務流程及相關
程及相關法規之專業 與熟悉程度。  (二) 服務友 善性。 (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。 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家 園全民運動計畫」,劃分各單位環境 責任區,運用易服社會勞動人員維 護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次5S活動,創造清潔、			外 call center 人員)對			法規之專業與熟悉程度。
與熟悉程度。 (二) 服 務 友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家			涉及服務業務處理流			
(二)服務友 1. 提升服務設施合宜度: 各單位 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家 善性。 (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。 (1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家 園全民運動計畫」,劃分各單位環境 責任區,運用易服社會勞動人員維 護辦公場所及周邊環境整潔。 107年辦理2次5S活動,創造清潔、			程及相關法規之專業			
善性。 (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。						
善性。 (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。	(二) 服務友	1.	提升服務設施合宜度:	各單位	(1)	依據行政院環境保護署所訂「清淨家
潔,建置民眾臨櫃洽公 的合宜服務環境。 107年辦理2次5S活動,創造清潔、						園全民運動計畫」,劃分各單位環境
的合宜服務環境。 107年辦理2次5S活動,創造清潔、			輔以舒適、明亮、整			責任區,運用易服社會勞動人員維
107千州年2人33石期,周边府派			潔,建置民眾臨櫃洽公			護辦公場所及周邊環境整潔。
叩告 荥州从八四位为明			的合宜服務環境。			107年辦理2次5S活動,創造清潔、
明						明亮、寬敞洽公環境空間。

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	(2) 確保服務項目、服務	第三課	(2) 各服務場所設置各類雙語標示,提供
	人員(姓名及代理	桃園辦事處	明確指引,製作雙語服務項目與作業
	人)、方向引導等標示	桃園國際	流程看板及服務人員名牌。
	正確、易於辨識,且	機場辦事處	
	提供雙語(或多語)		
	標示服務。		
	(3) 妥適規劃申辦動線,	第三課	(3) 各服務場所服務窗口申辦動線規劃
	以符合民眾使用習	桃園辦事處	明確、妥適。桃辦處設有志工協助引
	慣。	桃園國際	導申辦路線;機場辦事處大廳兩側設
		機場辦事處	置書寫檯,供報關行及業者填報大量
			申辦表單,縮短等候時間及改善排隊
			秩序。
	(4) 檢視各項無障礙措施	第三課	(4) 各服務場所備置核心及一般等基本
	是否妥適安全,並定期	桃園辦事處	設施,設置愛心服務鈴、樓梯間鋪設
	檢測維護。	桃園國際	安全防護網、無障礙坡道、樓層間設
		機場辦事處	置止滑带及梯緣防護緣等無障礙措
		秘書室	施。
		(總務)	不定期由秘書室或服務場所單位檢
			視維護使用情形,並每半年配合 5S
			活動派員查核維護情形,查核結果均
			維護良好。
	(5) 定期檢查各類硬體設	第三課	(5) 辦公處所各類公用硬體設施維護保
	施(如飲水機、公用	桃園辦事處	養係由各設施所在之單位負責檢查
	電話、座椅、盥洗室	桃園國際	維護,並適時提出檢修申請。
	等),確保設施品質。	機場辦事處	飲水機、電話、電梯、發電機等設備,
		秘書室	統一由專業廠商每月定期實施檢
		(總務)	查,備有維修檢查紀錄。
			每年辦理消防安全檢查,並每2年辦
			理桃園辦事處建築物安全檢查及每4
			年辦理新竹本部行政大樓、新竹本部
			檢驗大樓、機場辦事處、冷凍空調研
			發試驗中心建築物安全檢查,供有安
			全檢修紀錄供查。
	(6) 提供各種申辦書表及	第三課	(6) 於本分局全球資訊網網頁可連結雙
	填寫範例。	桃園辦事處	語模式之各種申辦書表及填寫範
		桃園國際	例,亦於現場提供填寫範例,供業者
		機場辦事處	及民眾使用。
			桃辦處亦設置雙螢幕設施,供業者即
			時瀏覽申辦情形及覆核資料正確性。

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	2. 提高網站使用便利性	資訊小組	(1) 本分局全球資訊網於 107 年 12 月份
	(1) 網站應以使用者為導		改版,導入響應式網頁,可支援各種
	向設計,版面配置應		瀏覽器與行動載具,並可因應各種解
	方便瀏覽、查詢資料		析度,調整至適當的版本,方便使用
	及使用網站服務。		者瀏覽及查詢資料。
	(2) 提供多元及便利的資	資訊小組	(2) 於全球資訊網建置「網站導覽」、「分
	訊檢索服務,以及關		類檢索」功能,並整合 Google custom
	鍵字、全文、交叉、		search,提供相關進階檢索功能,以
	站內、分類檢索及其		提升查詢方便性。
	他方式等搜尋服務。		
	(3) 確保網站內容的正確	各單位	(3) 本分局訂有「全球資訊網網頁維護作
	性及有效連結。		業程序 IMP-400-002」,明定各單位
			與角色之權責分工,網頁維護、管理
			與審核等程序,每季請各單位確保資
			料及連結之正確性,並檢視網站所使
			用之文件、圖檔、影音等均不得違反
			著作權法之相關規定。
	(4) 資訊標示配合電子化	資訊小組	(4) 配合電子化政府分類檢索服務,本分
	政府入口網 MyEGov		局電子表單與線上申辦服務項目之
	提供分類檢索服務。		相關主責單位均依規定將資料傳送
			至政府入口網及本分局全球資訊
			網,並填寫相關分類與詮釋資料,便
			於民眾查詢。
	(5) 網站至少提供主題、	資訊小組	(5) 本分局所有上網公告之網頁及上傳
	施政與服務等 3 種分		之附件檔案,於上稿時系統會檢查是
	類檢索方式。		否依規定填寫所有分類資訊(包含主
			題、施政與服務)與詮釋資料,並建立
			分類檢索功能,以利民眾快速查詢。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	(6) 由資訊小組每季通知資料維護單
			位,請其檢視資料之有效性,並將過
			期或不正確之資料刪除、更新。並篩
			選網頁資訊發行新竹分局電子報。
	(7) 網頁引用他人資料將	各單位	(7) 本分局「全球資訊網網頁維護作業程
	標明出處並提供連結		序」明定對於網頁引用他人資料,應
			確保資料維護與注意標示出處與設
			定連結正確性。
	(8) 網站(頁)通過無障	資訊小組	(8) 本分局網站甫改版,目前積極辦理機
	礙檢測,並取得認證		器與人工檢測,預計在108年取得無
	標章。		障礙認證 A+標章。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	3. 提高服務行為友善性	第三課	(1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程
	(1) 重視服務人員的禮貌	桃園辦事處	公布於服務場所及網站上,供民眾查
	態度,如現場主動協	桃園國際	詢及下載,現場服務人員及志工協助
	助引導民眾、協助民	機場辦事處	民眾辦理申辦事項。
	眾檢查攜帶證件是否	秘書室	(2) 辦理禮貌教育訓練課程及以電子郵
	齊備或告知標準程序	(研考)	件提醒同仁為民服務注意事項。
	等。		
	(3) 注重電話禮貌,不定	各單位	(2) 本年度共辦理3次電話禮貌測試考核
	期進行禮貌測試,每4		評分,全年度共測試80人次。
	個月至少測試 1 次。		
		資訊小組	
	(1) 資訊公開:以簡明易		錄,公開機關基本資料、法令、核心
	懂易讀易用之形式,		政策及預決算情形等重要資訊;於
	主動公開服務相關資		「資訊公開」目錄下,共規劃 15 項
	訊供民眾查閱或運		資訊目錄,並依「政府資訊公開法」
	用,如服務項目、業		規定主動公開資訊。
	務承辦資訊、相關法		另於本局全球資訊網單一窗口目錄
	規、申辦業務標準作		下,提供彙整本局所有服務之業務申
	業流程、應備表件、		辦與業務查詢下載資料,包含申辦書
	書表範例等。		表、書表填寫範例、申辦說明與流
			程、網路繳費等服務項目。
	(2) 資料開放:盤點業務	資訊小組	(2) 本分局連結本局全球資訊網,該網站
	資料,並於結構化及		所提供之各類表單及文件,於結構化
	去個資識別化後,採		及個資去識別化後,採開放文檔
	開放格式或應用程式		(ODF)格式供瀏覽者依需求連結下
	介面方式對外開放,		載使用,並每季請各單位檢視及更新
	供使用者依需求連結		資料。
	下載及利用,定期檢		
	視及更新資料。		
	(3) 提供多元案件查詢管	第三課	(3) 案件處理查詢管道提供現場、電話、
	道:如現場、電話、		傳真、公文及網路等多元查詢管道;
	網路、行動裝置等,		並提供網頁「商品檢驗業務申辦服
	方便民眾查詢案件處	機場辦事處	務」,廠商便於利用行動載具查詢報
	理進度。		驗申請、受託試驗、產品驗證案件作
			業進度及應施檢驗品目。

構面二、服務遞送(300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體化	作法
(一) 服務便	1. 檢討既有服務措施:瞭	各單位	1. 2	為提供民眾更便捷之服務,本局辦
捷性	解民眾需求,檢討既		3	理全分局服務滿意度調查,以瞭解
	有服務措施,並運用		J	民眾需求,本分局針對滿意度較低
	多元策略,提升服務		3	之項目,研提改善既有服務措施。
	便捷度。		4	總局 106 年度顧客滿意度調查報告書
			Ì	與本分局相關計 34 項,經檢視未涉
			7	本局法規及本分局作業程序改善問
			Ž	題,為數佔多者為人員專業度及服
			Ā	<b>務態度有關,將於內部會議中宣導</b>
			Š	或加強為民服務訓練。
			1	07 辨理進口及國內市場商品檢驗程
			)	\$簡化、提升正字標記產品檢驗時效
			4	等 9 項工作項目簡化,簡化行政表單
			į	及流程,提升服務便捷度。
	2. 建置單一窗口整合服	第三課	(1)	因應商品檢驗、度量衡器檢定及標準
	務:	桃園辦事處	ž	資料業務性質、服務對象及所需設備
	(1) 設置全功能單一窗口	桃園國際	ž	之差異,設有服務申辦窗口,採取隨
	櫃台(含臨櫃、電話或	機場辦事處	3	<b>到隨辦服務</b> ,申辦商品檢驗、度量衡
	網站單一窗口服		Ĭ	器檢定及標準資料購置等業務,皆可
	務),提供整合服務。		7	在櫃臺任一窗口,一次辦理完成。
	(2) 簡化申辦流程,縮短	第三課	(2)	本年度推動驗證登錄及型式認可線
	案件處理時間。	桃園辦事處	-	上申辦業務,驗證登錄線上申辦率為
		桃園國際	$\epsilon$	57.84%;型式認可線上申辦率為
		機場辦事處	4	11.05%,並配合總局簡化申辦書表政
			į	策,有效簡化申辦流程,縮短案件處
			3	理時間,執行成果為免臨櫃繳費比率
				5.71%、產地證明自印比率 95%。
	(3)提供走動式服務或客		'	姚園辦事處設置志工2位,主動引導
	製化服務方式。	第五課	I	民眾至櫃檯辦理申辦業務或提供諮
		桃園辦事處	Ţ	洵服務。
		桃園國際		另本分局提供度量衡器(如地磅、台
		機場辦事處		平、槽秤、油量計、血壓計等) 到府
				(臨場)檢定服務、居家安檢之服
				<b>答</b> ,赴桃園療養院、桃園榮民醫院及
				樂生療養院護理之家辦理家電商品
				吏用安全檢查及正字標記產品臨場
			Ę	监督試驗到廠等服務。

3. 减除申辦案件高檢附 第三課 之書表勝本:運用跨 桃園網等處 機關 (單位)電子查 桃園國際 報 即代要求民眾檢 附各類纸本書表、證 件、歷本之位證資料。 第二課 桃園園際 件、歷本之位證資料。 第二課 桃園園際 拼 明文中 第 5 年 7 5	執行策略	執行	 f方法	主辦單位	具體	作法
機關(單位)電子畫 桃園國際		3.	減除申辦案件需檢附	第三課	3.	業者以網際網路申辦作業及報驗各
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,			之書表謄本: 運用跨	桃園辦事處		類商品案件,受理人員可至經濟部商
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 第三課 (1) 提供各類線上服務,物 大 與			機關(單位)電子查	桃園國際		業司查詢工商資料, 廠商免附商業登
<ul> <li>(4、謄本之佐證資料。</li> <li>(4. 開辦線上申辦或跨平臺服務:</li> <li>(1) 提供各類線上服務,如表單下截、服務申辦、網路繳費、取件機場辦事處</li> <li>(2) 開發跨平臺通用服務,透過各式行動裁具閱覽及使用。</li> <li>(3) 向民眾推廣使用網絡車 辦案件。</li> <li>(4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性工作,統一電子表單格式。 教育化工作衛化原則檢別事處</li> <li>(4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性工作,統一電子表單格式。 教育人工學 有</li></ul>			驗,取代要求民眾檢	機場辦事處		記證明/公司登記證明文件。
(1) 提供各類線上服務,如表單下截、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (1) 提供各類線上服務,如表單下截、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服資訊小組 (2) 為便於民眾快速查詢商品安全標章,這提供網路繳費服務。而品驗證登錄及型式認可申辦案件,審查完成後以電子郵件通知申請入。(3) 向民眾推廣使用網路第三課中辦案件。 (3) 向民眾推廣使用網路第三課中辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之數學性與合質性,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 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「個人資料保護法」之規範,可定應私權保護措施。			附各類紙本書表、證			輸入商品報驗、應施檢驗商品免驗申
4. 開辦線上申辦或跨平 臺服務: (1) 提供各類線上服務,如表單下裁數數、服務的 辦、網路數數、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 申辦業件。 (3) 向民眾推廣使用網路 申辦業件。 (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。 (1) 本分局連結本局全球資訊網單一窗 口目線下,提供本局所有服務之業務 申辦與業務查詢下裁資計,包含申辦 書表、書表填寫範例、申辦說明與流 程等項目,並提供網路繳費服務。商 品驗證整線及型式認可申辦案件,審 畫之成後以電子郵件通知申請人。 為便於民眾快速查詢商品安全標 章、「商品檢驗業務申辦服務」已導 入響應式網頁便廠商便於利用行動 裁具查詢報驗申請、受託試驗、產品 驗證整件件業進度及應施檢驗品目。 粉一。 (3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品 驗證部可系統線上申辦實機構、 線」,共21 家廠商 27 人參詢,以提 升業者線上申辦比率。驗證登錄線上 申辦率為 67.84%;型式認可線上申 辦率為 41.05%。 (4) 定期檢視電子表單之依 委員會所訂表單管理原則完成表單 標準化,並每年依工作簡化原則檢討 表單簡化之必要性,並同步更新品質 文件,統一電子表單已依國家發展 委員會所訂表單管理原則完成表單 標準化,並每年依工作簡化原則檢討 表單簡化之必要性,並同步更新品質 文件,統一電子表單格式。 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦 理,並遵守「個人資料保護法」之規 統一電子表單格式。			件、謄本之佐證資料。			請等代辦商品檢驗相關事項委任(授
<ul> <li>4. 開辦線上申辦或跨平臺服務, 機關辦事處 機關辦事處 人類 足假各類線上服務, 地 機 國際</li></ul>						權)書得一次申請5年,5年內免檢附
臺服務: (1) 提供各類線上服務中機固腳等處			and the state of the state of			該授權書。
(1) 提供各類線上服務,概劃學是,		4.		第三課	(1)	本分局連結本局全球資訊網單一窗
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。  (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。  (6) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦個資檔案資訊目錄,並有完成後以電子部件通知申請人。  (7) 為便於民眾快速查詢商品安全標章,「商品檢驗業務申辦服務」已導入響應式網頁使廠商便於利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。  (8) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品驗證30可系統線上申辦實機操作訓練」,共 21 家廠商 27 人參訓,以提升業者線上申辦此率。驗證登錄線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (4) 定期檢視電子表單之必要性與介質性,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。  (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「個人資料保護法」之規範,可定隱私權保護政策,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,公布本分局		(1)	提供各類線 上服務,			口目錄下,提供本局所有服務之業務
通知、及預約等服務。  程等項目,並提供網路繳費服務。商品驗證登錄及型式認可申辦案件,審查完成後以電子郵件通知申請人。  為便於民眾快速查詢商品安全標章,「商品檢驗業務申辦服務」已導入響應式網頁使廠商便於利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。  (3) 向民眾推廣使用網路 第三課 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 化国國際機場辦事處 化国国国际 有7.84%;型式認可線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (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。  (4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,統一電子表單格式。  (5) 提供線上服務將注意 各單位 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,統一電子表單格式。  (5) 提供線上服務將注意 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局			如表單下載、服務申			
通知、及預約等服務。  程等項目,並提供網路繳費服務。商品驗證登錄及型式認可申辦案件,審查完成後以電子郵件通知申請人。  為便於民眾快速查詢商品安全標章,「商品檢驗業務申辦服務」已導入響應式網頁使廠商便於利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。  (3) 向民眾推廣使用網路 第三課 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 挑園國際機場辦事處 化国國際機場辦事處 化国国国际 有7.84%;型式認可線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (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。  (4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,統一電子表單格式。  (5) 提供線上服務將注意 各單位 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,統一電子表單格式。  (5) 提供線上服務將注意 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局			辨、網路繳費、取件	機場辨事處		
<ul> <li>(2) 開發跨平臺通用服務,透過各式行動裁具閱覽及使用。</li> <li>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</li> <li>(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。</li> <li>(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</li> <li>(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</li> <li>(5) 提供線上服務將注意使用者應</li> <li>(6) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</li> </ul>						
(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。  (3) 向民眾推廣使用網路中辦案件。  (3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。 (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。  (4) 定期檢視電子表單之。 各單位 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,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。  (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。  (6) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。  (6) 提供線上服務將注意 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局						
<ul> <li>務,透過各式行動載 具閲覽及使用。</li> <li>章,「商品檢驗業務申辦服務」已導 入響應式網頁使廠商便於利用行動 載具查詢報驗申請、受託試驗、產品 驗證案件作業進度及應施檢驗品目。</li> <li>(3) 向民眾推廣使用網路 申辦案件。</li> <li>(3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品 驗證認可系統線上申辦實機操作訓 練」,共 21 家廠商 27 人參訓,以提 升業者線上申辦比率。驗證登錄線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申 辦率為 41.05%。</li> <li>(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。</li> <li>(5) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。</li> <li>(5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦 理,並遵守「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,公布本分局</li> </ul>		(2)				
具閱覽及使用。  (3) 向民眾推廣使用網路 第三課 中辦案件。  (3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。 (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。  (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。 (5) 提供線上服務將注意 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局		(2)		資訊小組	(2)	
(3) 向民眾推廣使用網路 第三課 中辦案件。  (3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。 (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。 (5) 提供線上服務將注意 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局						
(3) 向民眾推廣使用網路 第三課 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉專處 桃園鄉內 大 21 家廠商 27 人參訓,以提 升業者線上申辦此率。驗證登錄線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (4) 定期檢視電子表單之 各單位 公要性與合宜性,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 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局			六周兒久区川			
(3) 向民眾推廣使用網路 申辦案件。 (3) 於 107 年 4 月 19 日辦理業者「商品 驗證認可系統線上申辦實機操作訓練」,共 21 家廠商 27 人參訓,以提 升業者線上申辦比率。驗證登錄線上 申辦率為 67.84%;型式認可線上申 辦率為 41.05%。 (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。 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展 委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,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。 (5) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。 (5) 提供線上服務將注意 於全球資訊網首頁「資訊公開」項下新增個資檔案資訊目錄,公布本分局						
中辦案件。  桃園辦事處 桃園國際 機場辦事處 桃園國際 機場辦事處  (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。  (5) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。  (5) 提供線上服務將注意 於全球資訊網首頁「資訊公開」項下 新增個資檔案資訊目錄,公布本分局		(2)	<b>人口四</b> 4 度	₩ - \m	(2)	_
桃園國際 機場辦事處 (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。 (6) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。 (7) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。 (6) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。		(3)			(3)	
機場辦事處 升業者線上申辦比率。驗證登錄線上申辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (4) 定期檢視電子表單之 各單位 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展 委員會所訂表單管理原則完成表單 標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,統一電子表單格式。  (5) 提供線上服務將注意 各單位 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局			74  末日			
中辦率為 67.84%;型式認可線上申辦率為 41.05%。  (4) 定期檢視電子表單之 各單位 (4) 目前現有之電子表單已依國家發展 委員會所訂表單管理原則完成表單標準化,並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性,並同步更新品質文件,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。  (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局						_
# # # # # # # # # # # # # # # # # # #				微场拼		
(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。 (5) 提供線上服務將注意 亦。 (5) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。						
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。 (5) 提供線上服務將注意 使用者隱私權保護措施。		(4)	定 期 檢 視 雷 孑 表 單 之	久留位	(4)	
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。 (5) 核總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局		(')		谷平位	(4)	
統一電子表單格式。 表單簡化之必要性,並同步更新品質 文件,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。 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦 理,並遵守「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,公布本分局			執行表單簡化工作,			
文件,統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意			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。 施。 (5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理,並遵守「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,公布本分局						
使用者隱私權保護措 施。 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,公布本分局		(5)	提供線上服務將注意	各單位	(5)	
施。 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,公布本分局				1 , 124	(-)	
於全球資訊網首頁「資訊公開」項下 新增個資檔案資訊目錄,公布本分局			施。			
新增個資檔案資訊目錄,公布本分局						_
						所有業務蒐集之個人資料項目。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(二) 服務可近			1. 客製化服務作法如下: (1) 考量轄區產業聚落特性及需求,提供在地保護工作。 (1) 考量輕化服務,建置光源、油製。 (2) 本分局轄區域 (2) 本分局转。 (3) 超數 一种 (4) 数 一种 (5) 数 一种 (6) 数 一种 (7) 数 10 数 10 7 年 (1) 数 10 7 年 (1) 数 10 7 年
	<ol> <li>專人全程服務:</li> <li>人全程服務:</li> <li>人全程服務:</li> <li>人服務單位關或跨域關以整合協關或整合協關,平進,提供</li> <li>一次</li> <li>一次</li></ol>	各單位	度報驗案件量 24,653 筆;邊境查核 案件量 135 批次。  2. 專人全程服務作法如下: (1) 執行能源局加油站油品品質篩檢業務,辦理轄區 107 家加油站油品品質節檢業件,為民眾把關資內方數學機關水平整合有限資產的一個人工,負責規劃該中心人工,與實行程,本年度共辦理人物學生及民眾深入瞭解標理人,也學生及民眾深入瞭解標準檢驗局為消費者把關商品等的一個人對學工確使用商品觀念。 (3) 本年度跨機關執行異常商品聯合稽核共22 場。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	3. 主動服務:針對特殊或		3. 主動服務作法如下:
	弱勢族群、偏遠或3 通不便地區民眾,抗		(1) 本年度提供地秤、計程車計費表
	供到府、到點服務。		及非連續累計自動衡器等度量
			衡器檢定業務到府(臨場)檢定
			服務共 58,336 具。
			(2) 每月主動通知業者辦理驗證登
			錄及型式認可證書屆期申辦案
			件,於線上申辦案件後以線上系
			統、電子郵件、書面或電話等方
			式,回復收件確認訊息,並於辦
			理完竣時或超過標準作業時間
			時,通知申請人,有效節省民眾
			交通往返時間。
			(3) 本年度應施檢驗商品列檢品目
			及範圍異動或檢驗規定修正,如
			3C 二次鋰行動電源等 5 項商
			品、車用數位攝影機商品、排油
			煙機商品、電毯等 63 項商品及
			開飲機商品等 5 項次、手推嬰幼
			兒車、嬰幼兒學步車、安全鞋、
			產業用防護頭盔及燃氣熱水器
			用排氣管、塗料、防霾口罩、射
			空燃油、柴油等商品,主動通知
			轄區廠商 551 家(次)及早辦理相
			關申請作業,以維自身權益。

執行策略 執行方法		主辦單位	具體	作法	
	成長:運用創新策	各單位	1.	突破	成長作法如下:
_	持續精進服務遞 程及作法,考量			(1)	於 107 年 4 月 19 日主動邀請業
	、 服務對象屬				者參加「商品驗證認可系統線上
性、	資源可運用程度				申辦實機操作訓練」,驗證登錄
	<b>積極排除各項不</b>				線上申辦率達 67.84%;型式認
服務目	素克服劣勢達成 目標。				可線上申辦率達 41.05%。
				(2)	本年度運用電子郵件或 LINE 即
					時通將年度正字標記產品抽樣
					檢驗計畫傳送業者共 160 家,提
					升正字標記產品抽樣及檢驗完
					成時效。
				(3)	運用品管手法,持續檢討作業流
					程,將民眾意見信箱之分案流程
					改善,於專人受理後,原本係移
					轉其他同仁輪流辦理案件,辦理
					完成後再回復之作法,改為專人
					辦理第一階段回復,縮短檢舉案
					件辦理時效 5 日內之辦結率由
					26.8%提升至 52.3%,提升為民
7 值 桁 叩	政·罗田 台 色 原	t- 117 ·	_		服務品質。
	務:運用自身優 (多元策略,提出	各單位	2.		服務作法如下:
	務且較現有服務			` '	設置桃園國際機場辦事處,就近
	与挑戰性,或符合				服務空運倉儲、報關及報驗業者
	色且更具吸引性之其他服務措				最快速即時檢驗,加速通關時
施。					效。
				` /	法規鬆綁係政府重大施政方
					針,運用即時通訊平台,將各類 產品業者予以群組化,接受業者
					在四案有了以杆組化,接受案有 法規鬆綁建言及隨時提供本局
					在
					作關何的做級投術或同的安全 資訊,共受理 LED 燈管檢驗等
					129 件諮詢服務案件。
				(3)	持續運用民間資源,辦理義務監
				` ′	視員協助舉發涉違規商品 504
					件,確保市售商品之安全外,更
					提升義務監視員服務範圍,提供
					參與本分局業務推廣計畫。

構面三:服務量能(200分)

執行策略	執行方法	主辨單位	具體作法
(一) 內 部 作業簡化	提升同仁行政效率:聚焦核心業務,運用多元管道蒐集成員意見,據以檢討及改造	各單位	本年度辦理檢驗時效、人民陳情案件時效 提升等項目,計9項工作簡化案件,節省
	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。		人力、差費或雜費成本換算共12萬4,093元。
` /	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。	各單位	採主動走動式服務模式,拜會協機股份有限公司、鴻維濾材科技股份有限公司等9家轄區指標性標竿業者,對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商,赴廠瞭解業者需求,蒐集業者意見,解決廠商問題。

構面四:服務評價(200分)

(請相關單位檢視並研提 107 年度資料)

執行策略	執行方法	主辨單位	具體作法
	1.辦理服務滿意度調查	<b>一</b> /// 干 世	(1) 總局針對主管標準、商品檢驗及度量
務滿意	(1) 根據服務對象或特性		(1) 為母母工言保中 同即做
度	差異,運用多元管道定	各單位	
	期進行滿意度調查,調		性分別選定調查對象採電話訪問、傳
	查項目應包含洽公環		真及電子郵件等方式,每2年辦理
	境、服務禮儀、服務專 業性、服務措施等。		「標準檢驗局顧客滿意度調查」,調
	新工 加州 10 V		查項目含共通性項目(作業管制、人
			員服務、環境設施)、臨櫃辦理業務、
			商品檢驗業務方面、度量衡業務方
			面、標準業務方面等,檢視所提供之
			服務措施等是否能滿足外部顧客之
			需求。
	(2) 提出調查設計、抽樣設	各單位	(2) 總局就調查對象、調查母體清冊、抽
	計、調查結果、趨勢分		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
	析及檢討改善情形等。		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「106
			年度標準檢驗局顧客滿意度調查報
			告書」,其與本分局相關計 34 項(標
			準業務2項、商品檢驗業務19項、
			度量衡業務 13項),經檢視未涉本局
			法規及本分局作業程序改善問題,為
			數佔多數者為係與人員專業度及服
			務態度有關,持續加強人員業務專業
			知識及改善服務態度,提升業務服務
			, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
			品質。

執行策略	執行方法	主辨單位	具體作法
	2.運用其他機制瞭解民眾		2. 本分局網站連結至總局民意論壇,共
	對服務的評價:善用各類	秘書室(研考)	設有標準與正字標記專區等 12 項議
	意見調查工具與機制,瞭		題之討論區,提供民眾意見討論。運
	解民眾對服務的評價及		用臺南分局建置小安心臉書平台,上
	意見,並據以改善既有措		傳本分局推動各項業務共 11 則訊
	施。		息,供小安心粉絲留言、分享及按
			讚,提升與小安心粉絲互動。
	有效及時處理民眾之意		(1) 訂有意見信箱電子信件處理要點、處
應 民 眾 意見	見、抱怨及陳情:	(研考)	理人民陳情案件要點、顧客服務與抱
\$ 7C	(1) 建置民眾意見反映(含		怨申訴爭議案件處理作業程序、申請
	新聞輿情)處理機制及		閱覽暨陳述意見作業程序予以有效
	標準作業程序。		且及時處理民眾意見,另新聞輿情處
			理則使用經濟部標準檢驗局重要業
			務報告表辦理、陳報。
	(2) 提供民眾意見反映後	秘書室	(2) 本年度接獲民眾意見反映計 408
	續追蹤處理。	(研考)	案;義務監視員反映案件計504案,
			成案率為 60.7%。針對民眾意見反
			映,均予以妥善處理及回復,並於檢
			討後認為可行者加以採行;每年並定
			期分析統計人民陳情案件。另派員調
			查並依法追蹤處理商品義務監視員
			反映案件及民眾檢舉、申訴案件,防
			制未符合檢驗規定之商品於市面上
			販售。
	(3) 定期演練及檢討對民	秘書室(研考)	(3) 制訂「處理人民陳情案件要點」並依
	眾意見反映之處理機	(竹香)	規定辦理抱怨、陳述及陳情案件。本
	制及標準作業程序。		年度有適時檢討改處理機制及標準
			作業程序。

構面五:開放創新(100分)

執行策略 執	执行方法	主辨單位	具體作法
(一) 開與	现代 所有 所有 所有 所有 所有 所有 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其 其	各單位	1. 針對國家標準如 CNS 11359 聚乙烯(交連聚乙烯)絕緣聚氯乙烯(聚乙烯)被覆耐火電纜等國家標準修訂案,運用即時通群組,以電子郵件通知轄區業者,共同參與並提供相關修正意見。 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,共蒐集 13 件需求或建言,均已妥適回應或轉請總局協助。

執行策略	執行方法	主辨單位	具體作法
. ,	提出有別於現行的		1. 持續推廣多元化網路申辦服務,透過本分局之
	想法或方式,並對		申辦網路化,包括提升線上申辦比率、提升線
	服效遞運跨務資享進法捷優務益送用單流訊、民,度化數。構資位程資公間以、服象如面通及整資私間提可務具:,訊跨合源協資高近。其,訊跨合源協資高近。實服參技關政用或等務,實務酌、服府共引作便或		上下載或列印合格證書比率、繳費多元化,推
			廣虛擬帳號等免臨櫃繳費及案件進度線上查詢
			線上申辦可配合多元繳費方式,如匯款、支票、
			匯票、銀行轉帳、虛擬帳號、線上信用卡及 e
			政府平台,方便又便捷。
			2. 應用民間物流業者,辦理非轄區報驗業者檢試
			驗樣品退回服務,方便業者退樣,利用此服務,
			107 年共退樣 68 件。
			3. 加油站油品品質篩檢業務,與工研院機動分配
			篩檢區域,本分局本年度執行 107 站次,利用
			雲端傳輸篩檢數據,有效引進民間資源,優化
			在地服務。
			4. 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,
			以增進義務監視員對於商品檢驗及度量衡器檢
			定規定之認知與能力,協助本分局執行市場監
			督業務,本年度義務監視員反映案件數 504
			件,較 106 年增加 201 件。
			5. 辦理「商品安全教育小尖兵寒暑假育樂營」,透
			過寓教於樂的宣導方式,讓國小學童從小建立
			商品(度量衡器)檢驗及安全使用商品的觀念,
			並間接影響其家人選購檢驗合格商品,本年度
			共安排 2 場次,參加共 48 員。