

## 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）

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 服務一致及正確性	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	1. 本分局 3 處現場服務處所均訂定申辦業務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站。 另辦理「報驗業者座談會」報名方式改採網路報名、商品驗證登錄及商品型式認可案件，業者臨櫃申請新增線上申請等 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。	各單位	2. 指派專人管制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. 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。	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. 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。	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 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(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及服務人員名牌。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 各服務場所服務窗口申辦動線規劃明確、妥適。桃辦處設有志工協助引導申辦路線；機場辦事處大廳兩側設置書寫檯，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是否妥適安全，並定期檢測維護。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 （總務）	(4) 各服務場所備置核心及一般等基本設施，設置愛心服務鈴、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護緣等無障礙措施。 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施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 （總務）	(5) 辦公處所各類公用硬體設施維護保養係由各設施所在之單位負責檢查維護，並適時提出檢修申請。 飲水機、電話、電梯、發電機等設備，統一由專業廠商每月定期實施檢查，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填寫範例。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(6) 於本分局全球資訊網網頁可連結雙語模式之各種申辦書表及填寫範例，亦於現場提供填寫範例，供業者及民眾使用。 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	主辦單位	執行績效與成果
	2. 提高網站使用便利性 (1) 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。	資訊小組	(1) 本分局全球資訊網於 107 年 12 月份改版，導入響應式網頁，可支援各種瀏覽器與行動載具，並可因應各種解析度，調整至適當的版本，方便使用者瀏覽及查詢資料。
	(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。	資訊小組	(2) 於全球資訊網建置「網站導覽」、「分類檢索」功能，並整合 Google custom search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	(3) 本分局訂有「全球資訊網網頁維護作業程序 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政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(4) 配合電子化政府分類檢索服務，本分局電子表單與線上申辦服務項目之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、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊小組	(5) 本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案，於上稿時系統會檢查是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標明出處並提供連結	各單位	(7) 本分局「全球資訊網網頁維護作業程序」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)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 本分局網站甫改版，目前積極辦理機器與人工檢測，預計在 108 年取得無障礙認證 A+標章。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>3. 提高服務行為友善性</p> <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>第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (研考)</p>	<p>(1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程公布於服務場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項。</p> <p>(2) 辦理禮貌教育訓練課程及以電子郵件提醒同仁為民服務注意事項。</p>
	<p>(3) 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>各單位</p>	<p>(2) 本年度共辦理3次電話禮貌測試考核評分，全年度共測試80人次。</p>
	<p>4. 提升服務資訊透明度</p> <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>資訊小組</p>	<p>(1) 於全球資訊網設置「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；於「資訊公開」目錄下，共規劃15項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。</p> <p>另於本局全球資訊網單一窗口目錄下，提供彙整本局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。</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>資訊小組</p>	<p>(2) 本分局連結本局全球資訊網，該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，並每季請各單位檢視及更新資料。</p>
	<p>(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處</p>	<p>(3) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道；並提供網頁「商品檢驗業務申辦服務」，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。</p>

構面二、服務遞送 (300 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 服務便捷性	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。	各單位	1. 為提供民眾更便捷之服務，本局辦理全分局服務滿意度調查，以瞭解民眾需求，本分局針對滿意度較低之項目，研提改善既有服務措施。總局 106 年度顧客滿意度調查報告書與本分局相關計 34 項，經檢視未涉本局法規及本分局作業程序改善問題，為數佔多者為人員專業度及服務態度有關，將於內部會議中宣導或加強為民服務訓練。 107 辦理進口及國內市場商品檢驗程序簡化、提升正字標記產品檢驗時效等 9 項工作項目簡化，簡化行政表單及流程，提升服務便捷度。
	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 因應商品檢驗、度量衡器檢定及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異，設有服務申辦窗口，採取隨到隨辦服務，申辦商品檢驗、度量衡器檢定及標準資料購置等業務，皆可在櫃臺任一窗口，一次辦理完成。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(2) 本年度推動驗證登錄及型式認可線上申辦業務，驗證登錄線上申辦率為 67.84%；型式認可線上申辦率為 41.05%，並配合總局簡化申辦書表政策，有效簡化申辦流程，縮短案件處理時間，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製化服務方式。	第三課 第五課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 桃園辦事處設置志工 2 位，主動引導民眾至櫃檯辦理申辦業務或提供諮詢服務。 另本分局提供度量衡器(如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等)到府(臨場)檢定服務、居家安檢之服務，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使用安全檢查及正字標記產品臨場監督試驗到廠等服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	3. 業者以網際網路申辦作業及報驗各類商品案件，受理人員可至經濟部商業司查詢工商資料，廠商免附商業登記證明/公司登記證明文件。 輸入商品報驗、應施檢驗商品免驗申請等代辦商品檢驗相關事項委任(授權)書得一次申請5年，5年內免檢附該授權書。
	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 本分局連結本局全球資訊網單一窗口目錄下，提供本局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，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。
	(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	資訊小組	(2) 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申辦案件。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(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。	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。	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) 服務可近性	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。	各單位	<p>1. 客製化服務作法如下：</p> <p>(1) 考量轄區產業聚落特性及需求，提供在地化服務，建置光源、大家電、鋁合金輪圈、磁磚及石油製品等專業實驗室，並辦理發電機組、電線電纜、鋁合金輪圈、磁磚等商品到府服務之臨場檢測驗證服務共 136 場次。</p> <p>(2) 本分局轄區涵蓋桃園市、新竹縣及苗栗縣，於桃辦處、機辦處及新竹本部設立計程車計費表檢定服務，每月派員至苗栗縣執行計程車計費表行走檢定服務 2 天次。新竹縣則排定 9 天次至縣內較偏遠鄉、鎮執行集中驗表行走檢定，共 33 天次。</p> <p>(3) 設置桃園國際機場辦事處，就近服務入境旅客攜帶商品之申辦、空運倉儲、報關及報驗業者即時取樣查核之檢驗，加速通關時效。107 年度報驗案件量 24,653 筆；邊境查核案件量 135 批次。</p>
	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，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	各單位	<p>2. 專人全程服務作法如下：</p> <p>(1) 執行能源局加油站油品品質篩檢業務，辦理轄區 107 家加油站油品檢測案件，為民眾把關，並有效跨機關水平整合有限資源。</p> <p>(2) 跨單位成立安全商品教育中心工作小組，負責規劃該中心展示內涵、導覽行程，本年度共辦理 2 場冬、夏令營體驗營活動，促使學生及民眾深入瞭解標準檢驗局為消費者把關商品安全所擔任之角色及教導正確使用商品觀念。</p> <p>(3) 本年度跨機關執行異常商品聯合稽核共 22 場。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>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。</p>	<p>各單位</p>	<p>3. 主動服務作法如下：</p> <p>(1) 本年度提供地秤、計程車計費表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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、航空燃油、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。</p>



執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(三) 服務成長及優化	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。	各單位	1. 突破成長作法如下: (1) 於 107 年 4 月 19 日主動邀請業者參加「商品驗證認可系統線上申辦實機操作訓練」,驗證登錄線上申辦率達 67.84%;型式認可線上申辦率達 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%,提升為民服務品質。
	2. 優質服務:運用自身優勢,採取多元策略,提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性,或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各單位	2. 優質服務作法如下: (1) 設置桃園國際機場辦事處,就近服務空運倉儲、報關及報驗業者最快速即時檢驗,加速通關時效。 (2) 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,接受業者法規鬆綁建言及隨時提供本局相關商品檢驗技術或商品安全資訊,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	主辦單位	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。	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,節省人力、差費或雜費成本換算共12萬4,093元。
(二) 服務機制精進	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	主辦單位	具體作法
(一) 提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查 (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。	各單位	(1) 總局針對主管標準、商品檢驗及度量衡等主要業務,依轄區別不同業務屬性分別選定調查對象採電話訪問、傳真及電子郵件等方式,每2年辦理「標準檢驗局顧客滿意度調查」,調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,檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客之需求。
	(2) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。		(2) 總局就調查對象、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「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	主辦單位	具體作法
	2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價: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。	第三課 秘書室 (研考)	2. 本分局網站連結至總局民意論壇,共設有標準與正字標記專區等 12 項議題之討論區,提供民眾意見討論。運用臺南分局建置小安心臉書平台,上傳本分局推動各項業務共 11 則訊息,供小安心粉絲留言、分享及按讚,提升與小安心粉絲互動。
(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情: (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。	秘書室 (研考)	(1) 訂有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予以有效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續追蹤處理。	秘書室 (研考)	(2) 本年度接獲民眾意見反映計 408 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眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	秘書室 (研考)	(3) 制訂「處理人民陳情案件要點」並依規定辦理抱怨、陳述及陳情案件。本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	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 開放參與	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。	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	主辦單位	具體作法
(二) 創新服務	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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續推廣多元化網路申辦服務，透過本分局之申辦網路化，包括提升線上申辦比率、提升線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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>