

經濟部標準檢驗局高雄分局 108 年度提升服務效能執行績效與成果

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 四、標準檢驗局 107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號函訂定之「提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務效能。

參、實施對象

本分局第一課、第二課、第三課、第四課、第五課、第六課、金門辦事處、澎湖辦事處、秘書室、人事室、主計室、政風室。

肆、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	具體作法	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。	各業務課	1. 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，並持續檢討、簡化業務執行相關流程及表單。	1. 檢討申辦業務標準作業流程及表單，計增修 31 件。
	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。	各業務課	2. 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，若未派員取樣檢驗或查核封存，主動以電話通知業者派員並瞭解原因。 驗證登錄及型式認可審查由專人登記，並列出超過 10 個工作天案件，請承辦	2. 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，累計執行法定(輸入及國內產製)檢驗稽催件數 37 件，及主動通知業者 59 件。 驗證登錄及型式認可審查由專人登記，並列出超過 10 個工作天案件，計稽催 48 次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>人員填寫原因後送課長，作為管控參考。</p> <p>主動以電話聯繫申請業者或民眾，並告知檢定時間，且於現場告知申請者案件處理結果，提升民眾申辦案件的處理效率。</p>	<p>積極主動以電話聯繫申辦案件之加油站及衡器業者檢定時間，共通知 1,412 家。</p>
	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.各單位辦理各類專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度，年度預計舉辦 12 場次。實驗室參加能力比對計畫，確保實驗室技術能力及品質管理，符合 TAF 認證標準，年度預計參加 4 場次。	3.辦理各類專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度，共計辦理 13 場次；參加實驗室間能力比對計 4 場次。
(二) 服務友善性	1.提升服務設施合宜度: (1)進行環境美化(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。	秘書室 第五課 金門辦事處 澎湖辦事處	(1)因應登革熱疫情，除不定期宣導同仁清除積水容器外，雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生。年度預計辦理辦公場所及試驗室環境 5S 檢查活動 2 次，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。	(1)因應登革熱疫情，每週派員檢查場域內環境，雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生，並向同仁宣導注意清除積水容器。另辦公場所及試驗室環境 5S 檢查活動辦理 2 次。
	(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。	秘書室 第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(2)辦公場所建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。	(2)辦公場所已建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。
	(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3)櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車輪行檢定場規劃良好動線，以縮短申辦案件民眾或業者等候時間。	(3)櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車輪行檢定場規劃良好動線，縮短申辦案件民眾或業者等候時間。
	(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	秘書室	(4)置有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、輪椅、無障礙廁所等設施，另各樓階梯設置止滑帶及梯緣防護板等裝置，並定期檢視維護。	(4)設有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位及無障礙廁所等設施，並提供輪椅借用，另於各樓階梯設置止滑帶、梯緣防護板及安全防護網等裝置，所有措施均定

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
				期檢視維護。
	(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。	秘書室	(5) 委由專業廠商定期檢查及保養電梯、飲水機等設施,另外公用電話、座椅、盥洗室、雨衣櫃、輪胎充氣裝置、文具用品、老花眼鏡皆適時檢修,以確保品質。	(5) 每月委由廠商定期保養維護電梯及飲水機,另公用電話、飲水機、文具用品、座椅、盥洗室及老花眼鏡等設備均適時檢視與維護。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例,以雙語模式公告於分局網站及放置服務場所,提供業者及民眾使用及參考,另設置雙螢幕設施,引導業者完成線上申辦。	(6) 各種申辦書表及填寫範例,以雙語模式分別公告於本分局網站及服務現場,提供業者及民眾使用及參考。
	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。	第六課	(1) 新版網站版面設計採以單欄式、扁平化,首頁設有高清晰度大圖、重點業務專區等,並提供標籤雲、熱門查詢及進階查詢等檢索功能,便利民眾快速查詢。導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具,可自適應各種解析度,調整至適當的版本,以符合現今多元的瀏覽工具。	(1) 本分局新版網站業於 107 年 12 月 14 日正式上線,導入響應式網頁,以符合現今多元的瀏覽工具。其獨立網址 https://kaohsiung.bsmi.gov.tw/ ,業向國家通訊委員會申請無障礙網路空間 AA 等級標章,已取得認證。
	(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。	第六課	(2) 網站已整合 Google site search,提供相關進階檢索功能及多元的檢索方式,除分類檢索、全文搜尋、進階搜尋、熱門字查詢外,亦提供檢驗進度查詢、文章條件查詢及雲標籤查詢等服務,以提升查詢便利性。	(2) 分局網站業提供相關進階檢索功能、多元的檢索方式及雲標籤查詢,以提升查詢便利性。
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課	(3) 依「網站管理作業程序」,並納入 ISMS 文件庫管制,網頁資料除由各上稿人員檢查外,經審稿人員審核後才公布到網站,確保資料正確性。為避免違反著作權法之相關規定,要求上稿單位對於引用他人資料應加註來源及連結。另依網站管	(3) 依「網站管理作業程序」,並納入 ISMS 文件庫管制,網頁資料上稿時,除由各上稿人員檢查外,並經該單位審稿人員審核後始可公布到網站,以確保資料及連結之正確性。並於每 2 個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性,做成紀錄陳核。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			理作業程序，每2個月檢視1次內容正確性及連結有效性，並做成紀錄陳核。	
	(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	第六課	(4) 配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務。另新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。	(4) 分局網頁配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務等分類檢索服務。新聞 RSS 訂閱機制，透過總局公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(5) 網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	第六課	(5) 所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案(包含 word、excel、power point) 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。	(5) 本分局所有上傳之網頁資料及附件檔案，上稿時系統會檢查填寫所有分類資訊(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) 網站依網站管理作業程序規定，每2個月檢視內容正確性，並做成紀錄陳核。	(6) 各單位每2個月檢視1次內容正確性，並做成紀錄陳核。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 網頁資料上稿時，提供上稿人員於 GIP 系統的「資料安全等級評估」安全選項打勾確認，並依本局「網站管理作業程序」規定標註連結網頁資料來源與出處。	(7) 網頁資料上稿時，上稿人員可於 GIP 系統勾選「資料安全等級評估」查核。另網頁若引用他人資料，各單位資料均有標示出處與設定連結。
	(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	第六課	(8) 已通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+ 標章，將持續配合檢測與維護。另新網站預計取得無障礙認證 A++ 標章。	(8) 已通過機器與人工檢測，並取得無障礙標章 2.0 AA 認證，持續配合檢測與維護。
	3. 提高服務行為友善性 (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。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(1) 櫃檯服務人員及志工主動引導及協助民眾檢查所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。	(1) 櫃檯服務人員及志工均主動引導並協助民眾確認所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(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。	秘書室	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，年度預計測試117人次以上。	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，共測試117人次。
	<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>(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：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>第六課</p> <p>各業務課</p> <p>第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處</p>	<p>(1) 網站設置資訊公開專區，依法公開相關資訊供民眾查詢，計有15項資訊目錄，另規劃業務查詢、業務申辦、網路E櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱。</p> <p>(2) 盤點業務資料，去個資識別化後，儲存為XML檔案或轉成ODF格式，供使用者依需求連結下載及利用，並每月定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網站及行動裝置APP等，方便民眾查詢案件處理進度。另主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理。</p>	<p>(1) 本分局網站資訊公開專區設有15項資訊目錄供民眾查詢，除法定公開項目外，另提供業務查詢、業務申辦、網路E櫃台、多元便民等供民眾查詢，並提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等供民眾查閱。</p> <p>(2) 本分局網站設有資訊公開專區，每季定期公告內部保有個人資料項目，並提供開放格式文件供民眾下載與運用，每2個月定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供臨櫃、電話、網站及APP等案件查詢管道，並針對內銷、進口輸入、驗證登錄、型式認可審查等案件，提供免費簡訊或e-mail，主動即時通知案件進度。另主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者與民眾依限辦理，共通知1,412家。</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	執行績效與成果
(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. 顧客滿意度調查之內容、對象, 將由總局第五組統籌規劃主辦及每 2 年執行 1 次, 屆時針對調查結果檢討改善。	1. 總局第五組已於 108 年 12 月 20 日函送顧客滿意度問卷調查報告書, 已針對調查結果進行檢討改善。
	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。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(1) 提供一處收件全程服務, 另臨櫃民眾可於現場透過雙向電腦螢幕同步核對資料之正確性。	(1) 櫃台每一窗口均可受理業務, 一次收件全程服務, 另臨櫃民眾均可於現場透過雙向電腦螢幕同步核對資料之正確性。
	(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。	各單位	(2) 紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢, 簡化檢驗流程。 TRACES 系統線上核發歐盟衛證, 由檢驗人員核對資料後於線上核發衛證, 減少簽署核章及證書列印作業時間。 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗, 省略簽辦公文及日後發文寄送他分局報驗資料, 直接透過電郵、傳真方式聯繫溝通, 節省公文簽辦流程。 運用外銷水產品(EFS)系統, 廠商上傳原料申請編號、HACCP 計畫書及缺失矯正報告, 由審核人員線上審核, 節省紙本耗費及寄送時間。	(2) 紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢, 計執行 119 批, 每批縮減 4 小時, 共縮減檢驗時間 476 小時。 TRACES 系統線上核發歐盟衛證, 由檢驗人員核對資料後於線上核發衛證, 計執行 216 批, 每批縮減 10 分鐘, 每件減少 3 次簽章、縮減時間 3 分鐘, 共縮減 47 小時、減章 648 個。 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗每件減章 3 個及減少公文傳送時間 3 小時, 計 608 件, 共減章 1,824 個, 1,824 小時。 由審核人員線上審核, 節省紙本耗費及寄送時間, 共節省檢附 3,205 批紙本檢附 HACCP 計畫書, 每批減紙 10 張、業者等候時間 2 天、公文寄送時間 2 天。計減少業者檢附文件紙本約 32,000 張、業者及本分局寄送時間各 84 天。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3) 服務櫃檯設有服務人員、志工主動引導及服務民眾或業者。	(3) 服務櫃檯皆有安排服務人員或志工, 可主動引導、協助民眾或業者, 提供所需之服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	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。	各單位	<p>3.運用 EFS 系統原料審核程式，申辦水產品特約檢驗時，請廠商提供原料申請編號進行線上審核，無需檢附原料相關文件紙本。</p> <p>取得型式認可之商品於報驗申請書上已填具型式認可證書證號者，免附型式認可證書影本。</p> <p>申請自印標識及預購標識，免附 3 批合格證書或查驗證明影本。</p>	<p>3.運用 EFS 系統原料審核程式，使用符合歐盟要求之原料案件計 594 批，每批可減紙 8 張，計減紙 4,752 張；非歐盟原料每批減紙 4 張，計 3,008 批，減紙 12,032 張，共減紙 16,784 張。</p> <p>取得型式認可之商品於報驗申請書上已填具型式認可證書證號者，免附型式認可證書影本，計 116 件。另型式認可或驗證登錄申請案件，如未檢附廠商營業證明資料，可由受理人員至商業司公示資料庫直接查詢替代。</p> <p>自印標識及預購標識申請，免附 3 批合格證書或查驗證明影本，玩具自印標識 6 件，總計減紙 18 張。</p>
	<p>4.開辦線上申辦或跨平臺服務：</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>(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。</p>	<p>各業務課</p> <p>各業務課</p>	<p>(1)分局網頁提供各類申請表格下載；建置分局參訪及居家安檢等預約申請服務；提供型式認可、驗證登錄、進口檢驗等網路繳費服務。</p> <p>(2)「報馬仔」：因應業者需求，以簡訊及 E-MAIL 主動發送案件進度至報驗義務人或代理人登錄之手機或電腦，提供透明化流程，減少業者打電話詢問，達到 E 化服務之目的。</p> <p>「線上查詢事項簡復通知」系統：申請人可於線上上載文件，由業務課於線上審核，減少申請人品目查詢來回奔波時間，申請人可依線上查詢結果，</p>	<p>(1)「網站業務申辦區」提供商品檢驗業務、標準及正字標記業務及度量衡業務等相關申請表格供民眾下載；「預約報名區」則有居家安檢、行動宣導服務、外銷水產品服務、鑫聯盟、蠟聯盟、商品安全及風力發電體驗供預約。另型式認可、驗證登錄、進口檢驗等均可透過網路繳費，透過虛擬帳號繳費方式 305 件。</p> <p>(2)「報馬仔」-受理案件主動通知業者相關訊息，計傳送簡訊 8,106 件、e-mail 傳送 7,299 件，提供流程透明化，申請者可隨時掌握作業進度。</p> <p>「線上查詢事項簡復通知」系統，每件節省業者申請及領證時間 2 小時，計 1,068 件，共節省業者 2,136 小時。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			直接向關稅局申請通關。	
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務課	(3) 主動個別拜訪業者或藉由辦理相關業務說明會時，向業者及民眾推廣及說明線上申辦相關事項，提供多元申辦管道。	(3) 108年4月25日辦理「商品免驗辦法修正重點業者說明會」，並於會中宣導線上申辦案件e化，計15人參加。 108年度至轄區廠商推廣線上申辦案件e化，並協助渠等解決線上申辦之軟、硬體問題，至62家。
	(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。	各業務課	(4) 為確保電子表單的可用性、完整性與唯一性，分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單，並於每2個月檢視表單合宜及更新。	(4) 每2個月檢視1次表單合宜及更新，以確保電子表單的可用性、完整性與唯一性。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	第六課	(5) 配合「網際網路申辦作業程序」，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公告隱私權政策與說明。	(5) 依規定於全球資訊網首頁公告隱私權政策與說明。
(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。	各業務課	1. 客製化服務 (1) 鑫聯盟: 協助聯盟鋼鐵廠產製之產品品質管控及調查在地產業需求，解決業者反映意見。 (2) 檢定地點自己選: 因應房舍搬遷，減少對計程車業者的衝擊，透過客製化服務，提供小港及五甲二處檢定地點，計程車業者可依方便的時點及車輛型態，自由前往檢定地點辦理輪行或行走檢定。	1. 客製化服務 (1) 鑫聯盟: 持續提供鑫聯盟成員去識別化鋼筋檢測物性及化性彙整數據，作為改進鋼筋產品品質參考。 (2) 檢定地點自己選 提供高屏地區(旗山、岡山、屏東及潮州)計程車司機免奔波便捷之服務，每二年辦理計程車計費表下鄉檢定服務。另透過客製化服務，提供小港及五甲二處檢定地點辦理檢定3,219具計費表。
	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。	各業務課	2. 專人全程服務 (1) 賡續推展「外銷水產品產官學蠶聯盟」，協助外銷水產品業者掃除出口障礙，拓展外銷商機： ●依業者建議與需求，開放技術專家參與教育訓練課程。 ●彙整統計及解決業者反映意見。	2. 專人全程服務 (1) 維持「外銷水產品產官學蠶聯盟」，協助外銷水產品業者掃除出口障礙，拓展外銷商機： ●已協助3家新廠場通過HACCP驗證、1家新申請歐盟及HACCP驗證評鑑中，輔助1家工廠廠區佈置之規劃設計。 ●應蠶聯盟學界夥伴需求，擔任高雄科技大學HACCP進階班3期教學講師。另提供澎湖科技大學

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>(2) 減少民眾奔波兩機關之不便，整合公用事業跨機關度量衡器（電表、水表及瓦斯表）申請糾紛鑑定便民服務，民眾可透過公用事業單位服務櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局。</p> <p>(3) 專人負責驗證登錄及型式認可案件審查收件登錄，以利廠商查詢案件進度。可案件審查收件登錄，以利廠商查詢案件進度。</p>	<p>等 3 所大學學生暑期實習名額。</p> <ul style="list-style-type: none"> 和漁業署及衛福部共同合作，協助轄區業者解決輸澳洲之水產品檢出動物用藥及一氧化碳殘留問題。漁業署業於 3 月 27 日辦理「鱸魚、吳郭魚用藥安全宣導講習會議」，另總局於 5 月 9 日舉辦「研議澳洲與我方對 CO 檢測專家會議」。 研討相關對應措施與管理，並由本分局進行檢測一氧化碳實驗設計，同時邀集 SGS 高雄實驗室及高雄市政府衛生局實證比對。 澳方於 12 月 10 日表示認同我方對前處理方式實證比對結果，慎重承諾將要求澳洲國家測量研究所 (NMI) 人員與我國討論修正檢驗方法，俟方法獲雙方認同後，方重啟該國對輸入魚產品 CO 含量之邊境管制。 <p>(2) 減少民眾奔波兩機關之不便，整合公用事業跨機關度量衡器（電表、水表及瓦斯表）申請糾紛鑑定便民服務，民眾可透過公用事業單位之服務櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局，計受理 98 件。</p> <p>(3) 專人負責驗證登錄及型式認可案件審查收件登錄，以利廠商查詢案件進度，計 986 件。</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。	各業務課	3. 主動服務 (1) 商品安全放送團 <ul style="list-style-type: none"> 持續辦理商品安全到府宣導，針對學校及機關團體特性設計教案，行銷商品安全知識。 與大專院校合作辦理商 	3. 主動服務 (1) 商品安全放送團 辦理商品安全推廣活動 79 場次，服務 2,629 人。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>品安全服務學習課程，由同學製作教案向中小及民眾進行商品安全教育。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院，提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量主動免費檢測服務。</p>	<p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院，提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量主動免費檢測服務，計辦理 977 具。</p>
(三) 服務成長及優化	<p>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。</p>	各業務課	<p>1. 突破成長</p> <p>(1) 網路平台合作：維護網路消費安全，持續與所轄平台(PChome、PayEasy、樂天購物網、udn 買東西購物中心、生活市集)合作敦促賣家(企業經營者)於網頁提供商品安全標章資訊予消費者。</p> <p>(2) 自己計量自己量</p> <ul style="list-style-type: none"> • 持續推廣「優良衡器計量管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益。 • 持續宣導量販超商參與，並協助業者購置法碼免費比對，及對於通過登錄之業者減少自主檢測頻率，由每月改為每季，提高申請誘因。 	<p>1. 突破成長</p> <p>(1) 計敦促 1,320 個網址數賣家(企業經營者)於網頁提供商品安全標章資訊予消費者。</p> <p>(2) 自己計量自己量</p> <ul style="list-style-type: none"> • 油量計：新增登錄加油站 16 站，達成率 160%(年度目標值新登錄 10 站)。 • 衡器：新增登錄市場 18 家，達成率 300%(年度目標值新登錄 6 家)。另新增登錄量販商行 17 家，達成率 170%(年度目標值新登錄 10 家)。
	<p>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。</p>	各業務課	<p>2. 優質服務</p> <p>(1) 居家商品到府安檢：主動與高雄市消防局第一、五救災救護大隊合作「居家商品到府安檢」，赴民眾住家安檢及宣導。</p>	<p>2. 優質服務</p> <p>(1) 居家商品到府安檢：與高雄市消防局合作居家商品到府安檢，執行一般住家檢查計 84 戶。檢查發現 36 戶(42%)有商品使用異常狀況，其中 35 家發現商品有電氣類潛在危害狀況，如其中 3% 因未能即時發現問題導致火災事故發生，預估本服務目前</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>(2) LINE 安心圈：持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友。</p> <p>(3) 本局標準變更時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，並記錄檢驗標準改版廠商服務履歷表，直到跟催至換證完成。</p> <p>(4) 同仁赴郵局海關查驗時，針對郵包玩具被郵局海關查獲補辦理報驗之民眾或業者，加強宣導玩具免驗規定、報驗程序及檢驗規定等事宜。</p>	<p>有效預防火災件數約 $35 \times 3\% = 1$ 件，可預防財物損失約 32 萬元 ($32 \times 1 = 32$ 萬元) 及人員傷亡約 1 人 ($1 \times 1 = 1$ 人)。</p> <p>(2) LINE 安心圈：依本局市場購樣檢驗結果及商品安全新聞事件，彙整建立易懂訊息發布好友，發布群播則數 31 則。</p> <p>(3) 應施檢驗防火門及建築用鋼筋標準變更，主動赴轄區業者處說明換證事宜，執行 25 家。</p> <p>(4) 郵包玩具被郵局海關查獲補辦理報驗之民眾或業者，加強宣導玩具免驗規定、報驗程序及檢驗規定等事宜，宣導 38 件。</p>

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	執行績效與成果
(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	<p>(1) 為免除業者同日常檢定多案，而多名檢定員時間無法配合致案件延宕，故修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，縮短案件處理時間並節省業者待驗時間。</p> <p>(2) 以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，減少會同業者查核商品的困擾，提供便民服務。</p>	<p>(1) 免除業者同日常檢定多案，而多名檢定員時間無法配合致案件延宕。修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，提升服務品質及業者滿意度，計辦理 992 件，節省業者待驗時間 1,984 小時及縮短工作時間 1,984 小時。</p> <p>(2) 以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業 4 件，每件減少赴廠查核時間 8 小時，計減少 32 小時。</p>
(二) 服務機	深化服務量能: 建立內部常態性服	各單位	各課定期或不定期召開課務會議，檢討業務相關流程或	各課室計召開 88 次課(室)務會議，檢討業務流程或宣導業務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
制精進	務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。		規定。	相關規定。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(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。	第六課	(1) 依總局第五組每 2 年統籌主辦顧客滿意度調查結果瞭解民眾需求，並適時檢討既有服務措施，提升服務便捷性。	(1) 總局第五組已於 108 年 12 月 20 日函送顧客滿意度問卷調查報告書，已針對調查結果進行檢討改善。 顧客對本分局服務整體滿意度部分，96.6%表示滿意。 另 2 項顧客建議事項： 1. 申辦案件處理檢驗時限太長，希望可用(急件方式)或(付費方式)來縮短處理時限。 2. 國內法規太嚴苛，可參考歐盟標準來修訂法規合宜性。 前揭建議事項，業務課已處理完竣，並將回復意見轉請總局參考。
	(2) 進行內部同仁滿意度調查。	人事室	(2) 辦理內部同仁 108 年度人事服務滿意度線上調查。	(2) 行政院人事行政總處於本年度 7 月 4 日至 7 月 24 日辦理四級機關之人事人員服務滿意度線上調查，調查對象為編制內職員，問卷調查結果本分局應填答 93 人，已填答 86 人，填答率 92.47%。
	(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。	第六課 人事室	(3) 針對問卷調查結果辦理信效度及趨勢分析並檢討改善。	(3) 總局第五組已於 108 年 12 月 20 日函送顧客滿意度問卷調查報告書，已針對調查結果進行檢討改善。 行政院人事行政總處辦理之人事人員服務滿意度調查結果，本分局人事服務在「可靠性」、「回應性」、「保證性」、「同理心」、「有形性」、「整體性」等評價構面之機關填答平均值均高於全國填答平均值，滿意度達 88.49%。並已針對滿意度

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
				較低的「同理心」構面，修定本分局「員工協助方案推動計畫」及「員工心理諮商輔導機制執行作業規定」；並訂定本分局「職場霸凌防治及處理作業規定」，已檢討改善。
	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。	各業務課	辦理說明會或業務宣導時,發放問卷蒐集民眾評價及意見;辦理外勤督考或赴工廠執行驗證登錄商品查核時,瞭解廠商需求及意見,並作為改善參考依據。	108年4月25日辦理「商品免驗辦法修正重點業者說明會」,計15人參加,問卷調查回收12份,整體正面評價達91%以上,並針對問卷建議事項,作為改善參考依據。 108年11月13日辦理「商品檢驗與報驗發證業者座談會」,計78人參加,問卷調查回收40份,整體正面評價達100%以上,並針對問卷建議事項,作為改善參考依據。
(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。 (2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (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。	研考 各單位 各單位	(1)訂有意見信箱電子信件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序。 (2)針對民眾意見反映,均予回復,若陳情人對意見回復有不滿意情形或後續反應,則請承辦單位(人)再次處理及回復。 (3)對於現場民眾反映意見,由主管會同相關同仁處理,並適時檢討改善。	(1)訂有意見信箱電子信件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序,計受理347件陳情案。 (2)針對民眾意見反映,均予回復,並於每月定期分析統計人民陳情案件,計9件回復不滿意,經向陳情人再次回復後,陳情人無再反應。 (3)業者反映有關沙烏地阿拉伯「外國設施(加工廠)註冊系統」登錄問題,已協助請總局研議,食藥署於2月11日同意於自評問卷核章,並於3月29日共同召開業者說明會,依食藥署規劃之「輸出水產品至沙烏地阿拉伯之設施(加工廠)註冊登錄之申辦流程說明」辦理。另部分業者反映,冀本局、衛生福利部及漁業署等機關能整合食品衛生查核,降低受稽核次數之問題,業轉請總局評估就權責查核項目同時執行稽查之可行性。

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	執行績效與成果
(一) 開放參與	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通對話的方式，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；或邀集民眾參與服務設計等。	各單位	透過外勤督考、蠶時批系統、問卷調查及民眾陳情蒐集問題及需求，做為決策或為民服務指引。	計辦理 11 次外勤督考、處理蠶時批 105 件及陳情案 347 件，解決民眾問題，蒐集業者需求，為改善服務之重要參考資料。
(二) 創新服務	提出有別於現行的想法或方式，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	提出計量自主管理、與網路購物平台業者合作、居家商品到府安檢、報馬仔、簡復查詢系統、LINE@安心圈、蠶聯盟、蠶聯盟、檢定地點自己選等創新服務，提供客製化、專人、主動等優質服務，提高服務便捷度、可近性。	持續推動蠶聯盟、蠶聯盟、居家商品到府安檢及網路平台合作等服務，並透過跨機關合作及公私協力等作法，提供客製化、專人、主動等優質服務。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：經濟部標準檢驗局高雄分局

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	考核項目成績（1000 分）					總 分	等 第	考核 年月
			一、基礎服 務（200 分）	二、服務遞 送（300 分）	三、服務量 能（200 分）	四、服務評 價（200 分）	五、開放創 新（100 分）			
高雄 分局		高雄 分局	180	275	180	180	70	885	甲	109.1