

經濟部標準檢驗局臺中分局 109 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、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」。
- 三、經濟部標準檢驗局 109 年 1 月 21 日經標秘字第 10990001530 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 109 年度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

本分局各單位。

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	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。	第六課臺中港口辦事處 員林辦事處	1. 於本分局服務場所申辦現場及網站提供各項作業流程，供民眾查詢及下載使用。
	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	(1)依本分局「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，提高工作效率。109 年度藉由運用現代化機具、減免表單填寫、合併作業等方式，共實施 5 項簡化措施。 (2) 推廣電話傳真報驗、商品驗證登錄文件電子化及度量衡業務網路申辦，縮短申辦案件須等候之時間。
	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. 辦理各類專業教育訓練，使本分局同仁接受各項新知，109 年度共辦理 43 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	(1) 設置寬敞舒適整潔的民眾休息區, 提供優質沙發座椅及書報雜誌等供民眾等待領證休憩用; 並設置「協談室」, 提供民眾合宜之申訴、協調或業務諮商場所。 定期辦理機關環境清潔維護工作, 維持創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。
	(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。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(2) 各項方向引導及標示牌以圖像及顏色分別標示, 提供民眾明確指引。製作服務流程看板及服務人員名牌, 使民眾能夠迅速瞭解申辦作業資訊。
	(3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。	第四課 第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(3) 各服務場所均以「單一窗口全功能」作業方式提供服務, 申辦動線符合民眾需求。同時妥適規劃輪行檢定場計程車行進動線, 使受檢車輛井然有序, 減少等候時間。
	(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) 服務場所提供無障礙設施及語音電梯、身心障礙人士專用斜坡道、導盲磚及專用廁所、愛心鈴連線至大門值日室及行政大樓服務中心, 樓梯間增設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護設施等, 所有措施定期檢視維護。另設置身心障礙及親子停車位, 提供友善洽公環境。
	(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 第六課 (資訊)	(5) 定期檢查各項硬體設施(如電梯、飲水機、座椅、盥洗室等), 並於報驗大廳、會客室、商品安全展示中心、大禮堂、第二會議室、臺中港口辦事處及員林辦事處提供洽公民眾 iTaiwan 免費無線上網 Wi-Fi 服務共 7 處熱點, 每日測試連線情形。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(6) 於 1 樓大廳提供 37 種空白申辦書表及填寫範例, 範例上顯示案件申辦手續費用, 便利民眾參考使用。
	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 (資訊)	(1) 依民眾使用需求, 將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁, 方便民眾瀏覽、使用。
	(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務, 以及關鍵字、	第六課 (資訊)	(2) 本分局網站已整合 Google site search, 提供相關進階檢索功能, 以提升查詢方便性。

	全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。		
(3)	確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課 (資訊) (各單位)	(3)依據總局所訂「網站管理作業程序」,明訂各單位與角色之權責分工,網頁維護、管理與審核。經抽查網站內容均正確且連結有效。
(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 (資訊) (各單位)	(4)目前各項資訊均配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。
(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 (資訊) (各單位)	(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,另建立分類檢索功能,以利民眾快速查詢。
(6)	定期更新網頁資訊	第六課 (資訊) (各單位)	(6)各單位上稿人員每月定期查檢所負責之網頁資料,即時更新網頁資訊。
(7)	網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	第六課 (資訊) (各單位)	(7)依據總局「網站管理作業程序」,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。
(8)	網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。	第六課 (資訊)	(8)本分局網站業已取得無障礙認證 AA 之標章,將持續配合檢測維護。
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。	第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處	(1)將需攜帶證件清單與標準作業流程公布於適當場所及網站上,供民眾查詢及下載;現場服務人員隨時注意櫃檯情況,主動提供諮詢引導服務。
(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。	各單位	(2)訂定「推行電話服務禮貌要點」,組成「電話禮貌測試小組」,每月輪流對同仁進行電話禮貌測試,109 年共測試 132 人次。
4. 提升服務資訊透明度			
(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	第六課 (資訊) (各單位)	(1)於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區,共規劃 11 項資訊目錄,並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊,包括業務統計、預算及決算書、個資檔案資訊等;另於本分局全球資訊網「申辦查詢」目錄下,提供彙整本分局所有服務之業務申辦與業務查詢資

	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。		料，包含申辦說明/流程、申請書暨範例、法令等服務項目。
	(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。	第六課 (資訊) (各單位)	(2)網站上所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，均提供開放文件格式供瀏覽者依需求選擇下載使用，定期檢視及更新資料，同時配合總局資料開放策略，提供為民服務相關訊息。
	(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。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事 處	(3)已提供現場、電話、傳真、公文、email 及網路等多元查詢管道，協助民眾申辦案件進度查詢及掌握處理時效，避免業者來回奔波及現場等候。 設有 0800-007123 免付費服務專線，指派專人提供產業界驗證及諮詢服務，並處理消費者有關產品申訴案件，109 年共服務 2,180 通諮詢案件。

構面二、服務遞送(300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	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	運用對外召開各項說明會議時機，與業者面對面溝通，瞭解民眾需求，檢討既有服務措施。109年辦理7場次業者說明會議。
	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。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(1)各服務場所均已建置全功能化單一窗口服務，每一窗口均可受理；第六課服務櫃臺設置雙向螢幕，提供報驗義務人於申辦業務時，同步核對資料，減少錯誤發生。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2)持續推動網路、傳真報驗及郵寄發證服務，減少民眾臨櫃之不便，109 共受理 30 件電話申辦、139 批傳真申請及 16,279 件網路申辦案件；針對新公告修正之檢驗標準，整理成簡單明瞭之懶人包，提供相關業者參考；109 年分別依電機、機械、化工等類商品，完成製作相關檢驗業務宣導懶人包計 3 種，藉以縮短案件申辦時間。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各單位	(3)針對度量衡器(如磅秤、加油機、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務計 1921 件；選擇定點、定時，赴偏遠地區辦理計程車「汽車里程計費表」行走檢定，共完成 6 場次、262 輛計程車行走檢定服務；另赴 5 家醫療院所辦理中部地區血壓計免費檢測服務，共檢測 228 具。
	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。	第六課 臺中港口 辦事處	(1)免除業者檢附工廠登記證明文件，由櫃台人員至全國商工行政服務入口網核對工商資料。 (2)與海關間透過電子閘門將進口應施商品檢驗案件之單證比對結果傳輸關稅局，除可免除紙本證書列印、傳送，達到節能減碳，又可提供業者快速通關。109 年共受理 10,474 件透過電子閘門進口應施商品檢驗案件。 (3)推動「驗證登錄及商品型式認可技術文件電子化系統」，將應檢附審查之大量紙本技術文件，改以電子化檔案受理，109 年共受理 2,027 件線上申辦。
	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。	第六課 (資訊) (各單位)	(1)於本分局全球資訊網「線上申辦」目錄下，提供彙整本分局所有服務之業務申辦系統，並提供網路繳費、線上列印電子證書、電子收據服務。另提供線上預約參觀商品安全展示中心、檢驗服務團及領取國家標準服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	第六課 (資訊)	(2) 網站導入響應式網頁，支援各式行動載具，並具備跨瀏覽器功能，民眾使用 Internet Explorer、Google Chrome、Safari、Edge 或 Firefox…等瀏覽器均可閱讀操作。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(3) 利用舉辦各項說明會、座談會時機，向業者推廣使用網路申辦案件。109 年扣除須臨櫃辦理之計程車計費表檢定業務外，線上申辦比例已達 87.1%，較 108 年度提升 6.4%。
	(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。	第六課 (資訊) (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，未來如有新增電子表單將配合辦理。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	第六課 (資訊) (各單位)	(5) 依據總局「網際網路申辦作業程序」，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。
(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	(1) 為深耕商品安全教育，精心構思規劃「商品安全展示中心」，將艱深的專業知識轉化為饒富趣味之展示品，提供各機關學校、民眾參觀學習。109 年受新冠肺炎疫情影響，參觀人次共 90 人。 (2) 設置臺中港口辦事處及員林辦事處，就近提供進口報驗及度量衡器檢定服務。 (3) 在在法令規定許可範圍內，依據業者需求，提供檢驗數據供廠商作為品質改善參考，109 年共提供 55 批資料。
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課	(1) 訓練專業導覽人員，提供「商品安全展示中心」全程現場解說服務。 (2) 聯合經濟部中部辦公室及中彰投等縣市政府辦理進口異常商品稽核 21 場次，責成不符規定商品督導改善 9,949 件，保障商品安全。 (3) 實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，109 年共執行代檢驗 312 件。 (4) 積極拜會交通部高速公路局中區養護工程分局、台電大甲溪發電廠、萬大發電廠、經濟部水利署第三河川局、第四河川局…等公務單位，與設備管理者進行業務說明及溝通，促使公務檢測之地槽秤由逐月檢定回歸一年一檢，有效改善彼此人力負擔。
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課	(1) 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項。109 年共提供 678 件地秤檢定、3233 件計程車計費表檢定及 192 件加油站檢定到期主動通知服務。 (2) 於檢驗規定修正時，主動通知受影響之報驗義

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>務人及早配合因應，109年共通知291家廠商。</p> <p>(3)派員赴轄區醫療院所辦理血壓計免費檢測服務；109年共赴5家醫療院所，免費檢測228具血壓計。</p> <p>(4)為使資源回收商、糧商及五金百貨商行業者瞭解非自動衡器檢定相關規定，積極赴轄區各資源回收場、鄉鎮農會及五金百貨商行進行稽查與宣導，以確保計量準確度並保障消費者權力，109年共辦理38場次。</p> <p>(5)落實深耕教育，積極進行校園商品安全推廣活動，109年共辦理15場次，藉以提升學生的消費安全認知；另辦理4場次「法定度量衡單位校園教學活動」。</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> <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>	<p>第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處</p> <p>第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處</p>	<p>(1)辦理商品事故調查，提出事故鑑定回饋，確保產品符合法規和標準要求，協助業者產製良質且安全之商品，降低商品意外事故發生。109年共辦理「電源線組」、「除濕機」、「行動電源」……等計25件事務調查案件。</p> <p>(2)積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。109年共招募105名義務監視員。</p> <p>(3)積極推動優良油量計、市場衡器自主管理，使其計量交易公平與維護消費者權益。截至109年共49站加油站，6處公有市場及4家其他商行通過評核。</p> <p>2.訂定本分局「自行研究計畫執行要點」，鼓勵同仁研究發展，營造勇於變革及創造思考之組織文化，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合本分局特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。109年分別就正字標記、商品檢驗及度量衡業務三大面向，以研究計畫方式提出相關精進作為。</p>

構面三、服務量能(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	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	訂定「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，提高工作效率，確保各項檢驗(定)案件之正確性，精實作業。109年度藉由運用現代化機具、減免表單填寫、合併作業等方式，共實施5項簡化措施。
(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	(1)成立「檢驗服務團」，主動聯繫廠商，輔導產製符合安全與法規要求之商品，109年共輔導21廠次。 (2)定期召開會議，由分局長領導各單位主管積極參與，檢討業務辦理情形，持續精進提供服務；109年共召開27次業務會報。

構面四：服務評價 (200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	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	第六課	(1)於109年12月1日起至109年12月31日止，運用網路辦理「109年度櫃台服務滿意度調查」，檢視所提供之服務是否能滿足外部顧客之需求。
	(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。		
	(2) 進行內部同仁滿意度調查。		
	(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	(3)將針對「109年度櫃台服務滿意度調查」結果，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. 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。	各單位	2. 於全球資訊網提供意見信箱、辦理外勤督導考核及運用「檢驗服務團」赴廠輔導等方式，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。 109年共赴廠輔導88次，就廠商所提意見提供總局作為政策規劃參考；另辦理外勤督導考核12次，廠商對同仁服務態度均表示肯定。	

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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) 重視民眾興革建議，廣設民眾建言管道，訂定本分局「民眾抱怨申訴處理作業程序」及「新聞發布作業要點」，處理民眾申訴及新聞輿情反映案件，109年共發布14則新聞稿。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位 秘書室 (研考)	(2) 服務場所共設置3個民眾意見信箱，方便民眾提供建言，改進服務缺失，作為改革施政及提升服務品質參考。109年度共受理4件人民陳情案件，均儘速處理完畢；另處理商品義務監視員反映案件299件及民眾檢舉、申訴案件1,574件，派員調查並依法追蹤處理，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。	各單位	(3) 定期檢討標準作業程序合理性，結合意見信箱與電子公文線上簽核管理系統，提升案件分派及處理時效。

構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
<p>(一) 開放參與</p> <p>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。</p>	<p>第二課</p>	<p>針對新版手推嬰幼兒車國家標準草案之檢驗技術深入研究，與現行檢驗標準差異分析；並對於新版標準草案所需檢驗項目、設備、經費、方式及場地等檢驗能量進行探討，並就民間試驗室能量進行調查，同時對國內產製業者面臨的衝擊影響進行評估，做為未來總局新版國家標準草案的修訂及規劃參考。</p>	<p>1. 針對新版手推嬰幼兒車國家標準草案中第 8.8.1 節「具旋轉或轉向前輪之車輛上的制動裝置，應以單一動作同時嚙合所有後輪，前輪或輪組」檢驗項目進行研究，查 109 年 1-11 月手推嬰幼兒車報驗數量共 186 批(進口 148 批，國內產製 38 批)，初步統計有 45 批無法符合本項檢驗要求，不符合比率約 24%。</p> <p>2. 針對「新版手推嬰幼兒車國家標準草案與現行檢驗標準差異分析；並對於新版標準草案所需檢驗項目、設備、經費、方式及場地等檢驗能量進行探討，並就民間試驗室能量進行調查」等內容已完成報告 1 份，並電子郵件寄送總局第一組及第二組參考。</p>
	<p>第四課</p>	<p>透過與公會或業者訪談及討論模式，輔導業者取得優良油量計量管理加油站評核證書。</p>	<p>109 年度目標數為 4 站，經拜訪轄區加油站公會等 8 場次，109 年完成取得優良油量計量管理加油站評核證書計有 49 站。</p>
<p>(二) 創新服務</p> <p>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。</p>	<p>第三課</p>	<p>玩具或紡織品類標示規定繁雜，一般廠商不易清楚瞭解並正確標示，為避免廠商印製大量之錯誤標示，造成後續回收改正問題。提供以 email 廠商於報驗前預審標示之服務。</p>	<p>1~11 月份共提供標示預審服務：紡織品 95 件。玩具 110 件。</p>
	<p>第六課 員林辦事處</p>	<p>推廣臨櫃信用卡收費，運用資通訊科技以提高服務便捷度、可近性與優化服務。</p>	<p>109 年臨櫃信用卡收費情形如下：第六課總計 1,874 筆，合計新臺幣 3,402,726 元整。 員林辦事處總計 104 筆，合計新臺幣 210,625 元整。</p>