

## 經濟部標準檢驗局高雄分局 107 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 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 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 1 月 2 日經標秘字第 10690019970 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 24 件。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	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	<p>2. 每 2 週定期執行逾期案件稽催，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。</p> <p>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>業者申請水產品原料審查，若承辦人差假，主動通知業者申辦案件之代理人及聯絡電話，並製作原料審核簡易操作手冊，加強所有水產品檢驗人員皆具備於 EFS 系統線上原料審核能力，代理人可隨時上線審核，確保服務及時性。</p>	<p>2. 每 2 週定期執行逾期案件稽催，累計執行法定（輸入及國內產製）檢驗稽催件數共 267 件，及主動通知業者計 82 件。</p> <p>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 52 次。</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 1,357 家。</p> <p>水產品檢驗相關人員皆具備 EFS 系統線上原料審核能力，可隨時上線審核，確保服務及時性。</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 2 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 49 場次；參加實驗室間能力比對計 6 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) 每月辦理「清淨家園全民運動」，由各課室派員清理周圍環境。另因應登革熱疫情，除不定期宣導同仁注意清除積水容器外，雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生。並辦理辦公場所及試驗室環境 5S 檢查活動。	(1) 辦理「清淨家園全民運動」，由各課室派員清理周圍環境，計辦理 5 次。另因應登革熱疫情，除不定期宣導同仁注意清除積水容器外，每年不定期辦理噴藥消毒工作。又辦公場所及試驗室環境 5S 檢查活動計辦理 2 次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	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。	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及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。	(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) 設置愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、輪椅、無障礙廁所等設施，並於各樓階梯設置止滑帶及梯緣防護板等裝置，所有設施均定期檢視維護。	(4) 已設置愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、輪椅、無障礙廁所等設施，並於各樓階梯設置止滑帶及梯緣防護板等裝置，所有措施均定期檢視維護。
	(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) 設置公用電話、飲水機、文具用品、座椅、盥洗室及老花眼鏡等設備，均定期檢視與維護。	(5) 對於設置之公用電話、飲水機、文具用品、座椅、盥洗室及老花眼鏡等設備均定期檢視與維護。
	(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) 將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。

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.提高網站使用便利性</p> <p>(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。</p>	第六課	<p>(1) 建置新版網站，以使用者導向設計單欄式、扁平化、首頁高清晰度大圖、重點業務專區等。檢索工具新增標籤雲、熱門查詢及進階查詢等功能，便利民眾快速查詢。107年預計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。</p>	<p>(1) 分局新版網站已建置完成，並於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。(分局獨立網站 DOMAIN 申請中)</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>	第六課	<p>(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，除網站導覽、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，文章條件查詢等進階檢索服務。另增加雲標籤查詢，每篇文章設定關鍵字(雲標籤)，以提升查詢方便性。</p>	<p>(2) 分局網站業已提供相關進階檢索功能、多元的檢索方式及雲標籤查詢，以提升查詢之便利性。</p>
	<p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p>	第六課	<p>(3) 依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料上稿時由各上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公布到網站，確保資料正確性。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。另依網站管理作業程序，每月檢視內容正確性及連結有效性，並做成紀錄陳核。</p>	<p>(3) 依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料上稿時由各上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公布到網站，確保資料及連結之正確性。另自10月起改為每2個月辦理1次網站檢核作業。</p>
	<p>(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	第六課	<p>(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。</p>	<p>(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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(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) 本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含 word、excel、power point) 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。	(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,每月檢視內容正確性,並做成紀錄陳核。	(6) 各單位每月檢視網頁內容,並做成紀錄陳核,自 10 月起改為每 2 個月辦理 1 次網站檢核作業。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 網頁上稿時資料提供單位上稿人員填具「網頁異動審核表」,上稿單位主管審核「資料安全等級評估」,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) 網頁上稿人員時於 GIP 後台勾選「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。	(8) 已通過機器與人工檢測,取得無障礙認證 A+ 標章,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。
	(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。	研考	(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 110 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 169 人次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	<p>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>	第六課	(1) 網站設置資訊公開專區，規劃 14 項資訊目錄供民眾查詢，如業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台、多元便民等專區，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、書表範例等供民眾查閱。	(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、多元便民等專區供民眾查詢，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。
	(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。	各業務課	(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。	(2) 本分局網站設置資訊公開專區，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。
	(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。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(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。	(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、飼料、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。

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
<p>(一)服務便捷性</p>	<p>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。</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 每年辦理顧客滿意度問卷調查, 瞭解民眾需求, 由相關課室檢討既有服務措施並進行改善, 以提升服務便捷度。</p>	<p>1. 顧客滿意度問卷調查將由總局第五組統籌規劃主辦, 並於每 2 年執行 1 次, 屆時針對調查結果檢討改善。</p>
	<p>2. 建置單一窗口整合服務: (1) 設置全功能單一窗口櫃檯 (含臨櫃、電話或網站單一窗口服務), 提供整合服務。</p>	<p>第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處</p>	<p>(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。</p>	<p>(1) 櫃台每一窗口均可受理, 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。</p>
	<p>(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。</p>	<p>各單位</p>	<p>(2) 紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢, 簡化檢驗流程。</p> <p>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。</p> <p>外銷水產品檢驗由登錄實驗室線上回傳檢驗結果, 檢驗人員無須重複登打報告, 免用檢驗報告正本核發衛生證明, 減少報告正本寄送、報關行轉交及報告繕打時間。</p> <p>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</p>	<p>(2) 紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢, 計執行 130 批, 每批縮減 4 小時, 共縮減檢驗時間 520 小時。</p> <p>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 206 批, 每批縮減 10 分鐘, 每件減少 3 次簽章、縮減時間 3 分鐘, 合計縮減 44.6 小時、減章 618 個。</p> <p>外銷水產品檢驗由登錄實驗室線上回傳檢驗結果, 計 479 批, 每批縮減 2,920 分鐘, 共計縮減 23,311 小時。</p> <p>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, 共 767 件, 計減章 2,301 個,</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(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	式聯繫溝通，節省公文簽辦流程。  (3) 服務櫃檯有服務人員、志工主動引導及服務民眾或業者。	2,301 小時。  (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。
	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	3. 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。  運用 EFS 系統原料審核程式，申辦水產品特約檢驗時，請廠場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。  將申辦水產品特約檢驗時需逐批檢附之危害分析工作表電子檔彙整於課室內部公用區，取代紙本之檢附。  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。	2. 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 237 件。另型式認可或驗證登錄申請案件需審查廠商營業證明資料，若未檢附時，則受理人員自商業司公示資料庫直接查詢替代。  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 541 批，每批可減紙 8 張，計減紙 4328 張；非歐盟原料每批減紙 4 張，計 2,908 批，計減紙 11,632 張，共計減紙 15,960 張。  30 家申請實績之廠場有 22 家提供危害分析工作表電子檔，特約檢驗申請案件計 3,449 批，實際減紙計 12,706 張。  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，玩具自印標識計 16 件，總計減紙 48 張。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	<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>	各業務課	(1) 分局網頁提供各類申請表格下載；建置網路分局參觀及「居家安檢」等預約申請服務；型式認可、驗證登錄、進口檢驗等均可透過網路繳費。	(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、蠶聯盟、商品安全及風力發電體驗供預約。另型式認可及驗證登錄透過虛擬帳號繳費方式計208件。
	(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動閱覽使用。	各業務課	(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。 建置「線上查詢事項簡復通知」系統，申請人可於線上上傳文件，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，直接向關稅局申請通關。	(2) 「報馬仔」-受理案件主動通知業者相關訊息，計傳送簡訊 12,550 件、e-mail 傳送 8,997 件，提供流程透明化，申請者可隨時掌握作業進度。  「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 914 件，節省業者 1,828 小時。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務課	(2) 舉辦說明會向業者及民眾推廣及說明線上申辦相關事項，提供民眾多元申辦管道。	(3) 107 年 11 月 20 日辦理 1 場「商品檢驗與報驗發證業者座談會」，說明線上申辦 e 化作業資源應用、各類商品檢驗規定及報驗發證注意事項等。有關線上申辦作業，將於 108 年度起主動採取個別拜訪業者方式，瞭解並協助解決其需求及問題。
	(4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行簡化電子表單格式。	各業務課	(3) 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，並於每月檢視表單合宜及更新。	(4) 每月檢視表單合宜及更新，以確保電子表單的可用性、完整性與唯一性。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(5) 提供線上服務將使用者隱私保護措施。	第六課	(4) 配合「網際網路申辦作業程序」，遵守「電腦處理個人資料保護法」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:持續推動金相與金屬流線檢測產官學合作，建立鋼筋及鋼管流線各金相與金屬流線圖形資料庫，提供廠商改善產品品質參考資料，提升廠商競爭力。 (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。 • 藉由客製化的下鄉服務，以行動化的方式至屏東市、潮州鎮、岡山區及旗山區等地服務業者，使業者免於奔波之苦。	1. 客製化服務 (1) 鑫聯盟：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，計 10 家廠商。 (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，計辦理 5 場、312 具計費表。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，計 8,362 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，以跨機關垂直或整合或由機關內部進行調整等方式，提供專人全程服務。	各業務課	2. 專人全程服務 (1) 廣續推展「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： • 推展登錄廠場加入蠶聯盟。 • 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) 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	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 1 家新廠場通過 HACCP 驗證、1 家新申請驗證評鑑及輔助 1 家工廠廠區佈置之規劃設計。 • 依業者需求於 107 年 7 月 6 日辦理「水產品管理系統檢驗與量測管制實務」訓練課程，共計 31 家業者，60 人參訓。 • 持續以蠶時批聯繫、宣導及處理蠶聯盟合作成員反映意見與問題，計 139 件。 (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

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>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。</p>	<p>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 130 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 1,096 件。</p>
	<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>各業務課</p>	<p>3. 主動服務</p> <p>(1) 商品安全放送團</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 於大專院校開設商品安全服務學習課程，由選課同學製作教案向國中小及民眾進行商品安全教育。</li> </ul> <p>(2) 採購安全商品講習會：持續協助各機關學校採購品質優良商品，減少採購爭議，降低不安全商品之危害。</p> <p>(3) 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>3. 主動服務</p> <p>(1) 商品安全放送團 為提供商品安全知識，共計辦理 78 場次，服務 3,952 人。</p> <p>(2) 採購安全商品講習會：為加強各機關學校及業界相關人員認識應施檢驗商品，確保採購或銷售之商品符合規定，辦理認識應施檢驗商品說明會 1 場，計 60 人參加。</p> <p>(3) 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 385 具。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(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"> <li>• 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。</li> <li>• 持續宣導量販超商參與,並協助業者購置法碼,提供一年二次法碼免費比對,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。</li> </ul>	<p>1. 突破成長</p> <p>(1) 計敦促 622 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"> <li>• 油量計:新增登錄加油站 28 站,達成率 107.7%(目標值新登錄 26 站)。</li> <li>• 衡器:新增登錄市場 11 家,達成率 110%(目標值新登錄 10 家),另新增登錄量販商行 12 家,成長率 240%(原 5 家登錄)。</li> </ul>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	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。	各業務課	<p>2. 優質服務</p> <p>(1) 居家商品到府安檢: 為關懷偏遠地區民眾, 主動與高雄市消防局第五救災救護大隊(涵蓋湖內、阿蓮、彌陀等8偏遠地區)合作「居家商品到府安檢」, 赴民眾住家安檢及宣導。</p> <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>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執行一般住家檢查, 計 228 戶。檢查發現 100 戶有商品使用異常狀況, 佔總比率約 44%, 其中 90 家發現商品有電氣類潛在危害狀況。若有 3% 因未能即時發現問題導致火災事故發生, 預估本服務目前有效預防火災件數 <math>90 \times 3\% = 3</math> 件(約), 可預防財物損失約 96 萬元(<math>32 \times 3 = 96</math> 萬元)及人員傷亡約 3 人(<math>1 \times 3 = 3</math> 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, 共發布群播則數 59 則, 秒懂圖 5 幅。</p> <p>(3) 應施檢驗防火塗料、鋼纜、學步車、家用電器標準變更, 主動赴轄區業者處說明換證事宜, 執行 64 家。</p> <p>(4) 針對郵包玩具被郵局海關查獲補辦報驗之民眾或業者, 加強宣導玩具免驗規定、報驗程序及檢驗規定等事宜, 計 36 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	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) 分局建構耐燃材料容積比重檢測設備, 減少檢驗員往返港口耐燃實驗室之交通時間。</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 896 件, 節省業者待驗時間 1,792 小時及縮短工作時間 1,792 小時。</p> <p>(2) 於分局測試耐燃材料容積比重計 39 件, 每月檢驗人數 2 人, 每人每件減少 4 小時往返港口耐燃實驗室與檢測時</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	括人力、物力或時間，精進服務。		(3) 以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，減少會同查核商品的困擾，提供便民服務。	數，共減少 312 小時。 (3) 以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業計 14 件，每件減少赴廠查核時間 8 小時，共計減少 112 小時。
(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) 各課定期或不定期召開課務會議，檢討業務相關流程或規定。 (2) 鼓勵員工依業務需求，思考改善方案，以員工提案解決面臨問題。	(1) 各課共計召開 52 次課務會議，檢討業務流程或宣導業務相關規定。 (2) 鼓勵員工依業務需求，思考改善方案，召開 1 次員工提案審查會議，提報總局計 5 件。另配合經濟部及所屬機關員工提案獎勵要點停止適用，本分局相關作業規定亦一併停止適用。

#### 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) 每年定期辦理顧客滿意度問卷調查，以瞭解民眾需求，並檢討既有服務措施，提升服務便捷性。	(1) 將依總局第五組每 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(2) 進行內部同仁滿意度調查。	人事室	(2) 辦理內部同仁 107 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 95 人，已填答 81 人，填答率 85.26%。
	(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) 行政院人事行政總處辦理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」等構面填答平均值均高於全國填答平均值，滿意度達 85.65%。並已針對滿意度較低的「回應性」構面檢討改善，改善措施包含於各課課務會議中加強宣導人事重要政策及最新法令、製作「公務人員各項假別一覽表」供同仁運用、製作「EAP 宣導單」提高 EAP 知悉率、製作「員工協助方案(EAP)」宣導海報、製作「行政院人事行政總處所推介福利措施」宣導海報等。
	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，作為改善參考依據。	1. 107 年 9 月 21 日辦理「認識應施檢驗商品說明會」，計 60 人參加，現場發放滿意度調查問卷，回收 46 份，85% 表示滿意，針對問卷建議事項，作為日後改善參考。 2. 107 年 11 月 20 日辦理「商品檢驗與報驗發證業者座談會」，計 75 人參加，問卷調查回收 49 份，整體正面評價達 93% 以上。對業者及民眾反映之需求及建議，提出矯正措施，並作為改善參考依據。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	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。	研考	(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。	(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238件陳情案。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(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。	(2) 針對民眾意見反映，均予回復，每月定期分析統計人民陳情案件，無陳情人回復不滿意。
	(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) 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。	(3) 報關業者反映輪胎查驗及查驗人員作業有差異，於5月2日辦理座談會，邀集橡膠中心傾聽民意，解決困境，後續業者反應良好。另業者反映出版品玩具作業規定，查驗人員解說不一之情形，6月5、6日派員解說輔導，6月14日辦玩具內部一致性訓練。

#### 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；或邀集民眾共同	各單位	透過滿意度問卷調查及民眾陳情蒐集業者問題及需求，做為決策或為民服務指引。	計辦理41次外勤督考、處理羈時批139件及陳情案238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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	參與服務設計等。			
(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	提供鑫聯盟、蠶聯盟、居家商品到府安檢及網路平台合作等服務，透過跨機關合作、公私協力等作法，提高服務便捷度及可近性。	持續推動鑫聯盟、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、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 107 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	280	180	180	80	900	優	108. 1

備註：

1. 開放創新:請就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。
2. 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。