

經濟部標準檢驗局新竹分局 105 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 105 年 1 月 29 日經標新秘字第 10590000260 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 10413004711 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 12 月 30 日經標秘字第 10490020560 號函修正「經濟部標準檢驗局 105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

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，提升為民服務品質。

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、桃園辦事處、桃園國際機場辦事處、人事室、主計室、政風室、秘書室。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務(200 分)	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃檯，提供整合服務。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 於第三課、桃園辦事處及臺灣桃園國際機場辦事處(以下簡稱 3 處服務場所)分別設置全功能或業務別之單一窗口，提供商品檢驗、度量衡器檢定及國家標準購買等各類報驗發證業務之整合便捷服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 依「經濟部標準檢驗局新竹分局推行工作簡化實施要點」辦理工作項目檢討，提出 9 項簡化措施。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 桃園辦事處受理櫃檯設置志工 2 位，主動引導辦理各項櫃檯業務，並提供公事客語服務。針對度量衡器(如地秤、油量計、瓦斯表等)提供臨場檢定服務及集中辦理計程車計費表行走檢定服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。	各單位	(4) 本年度推廣業者至線上申辦商品報驗及度政檢定業務，進口報驗線上申辦率由 99.14% 提升至 99.72%；度政檢定線上申辦率由 37.39% 提升至 51.81%；四大類線上申辦比率由 90.5% 提升至 92.5%，減少申辦人檢附各類紙本書表及證件。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。	各單位	(1) 為提供更友善操作介面，本分局全球資訊網業於 11 月 1 日完成改版作業，網頁上提供各單位工作項目及連絡電話等訊息，並提供轄區各辦公場所之衛星定位座標方便民眾至本分局洽公，民眾可以透過此頁面更快速的方式搜尋所需資料。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	各單位	(2) 3 處服務場所均可提供案件處理查詢管道，包含電話、傳真、現場及網路等多元查詢管道。本局亦提供智慧型走動式服務，民眾可以手機下載 APP 程式，隨時查詢案件申請進度。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	各單位	(3) 3 處服務場所已懸掛申辦標準作業流程雙語告示牌，並於全球資訊網公布。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。	各單位	(4) 本分局全球資訊網已提供案件進度線上查詢，提供報驗業者及民眾隨時查詢案件辦理進度及檢驗結果。本分局對於各類線上申辦案件，於案件收件後資訊系統主動回復收件確認訊息，105 年共受理 662 件驗證登錄及型式認可線上申辦案件；另外驗證登錄證書及型式認可證書於證書到期前，寄送證書到期通知書主動告知證書名義人，以利業者辦理展延或重新申請作業，合計主動寄發 624 件通知書；且對於油量計、液化石油氣流量計及地秤等度量衡器，在檢定有效期限前主動寄發度量衡器重新檢定通知，以提醒業者依限辦理，合計主動通知 1,901 件。若處理案件超過標準作業時間，除期前實施稽催制度，屆期前辦理展延作業外並主動告知申請人。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度。 (200 分)	1. 提升服務場所便利性 (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	各單位	(1) 積極爭取易服社會勞動人員進行辦公環境清潔，維護辦公場所及周邊環境整潔，創造良好洽公環境。另各單位已劃分環境責任區域，並於平日維護良好，爰 105 年度縮減 5S 活動稽核次數，由 4 次變更為 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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(2) 3 處服務場所已建立各類雙語標示，提供明確指引，製作有雙語服務項目、作業流程看板，及櫃臺服務人員雙語名牌等設施。
	(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) 於臺灣桃園國際機場辦事處提供「單一窗口全功能」作業方式服務報關(驗)業者；桃園辦事處及第三課提供商品報驗發證、度量衡器檢定、計程車計費表輪行檢定「單一櫃臺」服務。3 處服務場所規劃良好動線，車輛檢定井然有序，減少等候時間。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施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)3 處服務場所設置愛心服務鈴、樓梯間裝設安全防護網及自動體外電擊器設備(AED)。樓層間設置止滑帶及無障礙設施，不定期由服務場所單位檢視維護使用情形，並定期每半年配合 5S 活動派員查核。
	(5) 提供無線上網服務。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(5)3 處服務場所均設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(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)總局網站上提供各種申辦書表及填寫範例，可供民眾下載，且於 3 處服務場所設置民眾書寫區並提供各項申辦書表及填寫範例供業者及民眾參考，若仍有疑問，櫃臺同仁可隨時提供協助服務。
2. 提高服務行為之友善性與專業性	(1) 重視洽公服務禮儀，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，告知標準程序等。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (研考)	(1)本分局聘任 2 位志工，主動協助引導民眾辦理各種申請案件，並提供申辦應檢附文件及作業流程雙語看板。為提升服務品質，於 105 年 11 月 4 日辦理「服務禮儀」課程，計 13 人參與，另提供上課教材與影音檔予各課室因公出差無法參訓同仁。
	(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)本年度執行 3 次定期電話禮貌測試及 1 次隨機電話禮貌測試，進行考核評分並進行矯正及預防措施。全年度測試 100 人次。
	(3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	各單位	(3)辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，合計舉辦 46 場次。
	(4)提供不同客群適切的服務，營造重視性別平等環境及國際友善環境。		(4)3 處服務處均提供銀髮族老花眼鏡；桃辦處提供在地客語服務；第三課提供英語服務，並提供申請書中英文對照表。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。</p>	各單位	<p>(1) 赴學校、賣場、觀光景點及夜市等人潮聚集場所辦理商品安全教育業務說明 61 場次，對網路賣家說明商品檢驗相關規定，合計對網路賣家宣導 1,303 件商品。另赴業者或經銷商處辦理業務查核及業務說明共計 358 場次。以「商品安全、計量準確、優質服務」之核心業務主題，主動刊登本分局全球資訊網、電子報及本局小安心臉書計 24 件。另辦理雙向座談會，蒐集業者意見，作為嗣後政策規劃之依據，計 4 場次。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬單位參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動，並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織，多面向分眾行銷。</p>	各單位	<p>(2) 業務分眾行銷活動：</p> <p>A. 赴所轄醫療院所林口長庚醫院辦理血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測服務；赴桃園國際機場第一及第二航廈宣導優良衡器計量管理制度，並輔導通過優良衡器計量管理評核。</p> <p>B. 積極參與本分局轄區桃竹苗縣市政府舉辦之木雕節等活動，宣導商品安全知識，共 7 場次。</p> <p>C. 結合大賣場及學校資源，針對特定族群消費者及學生，以互動遊戲方式宣導商品安全知識，共 34 場次。廣納社會志工擔任本分局義務監視員，協助本分局查核市售涉違規商品，每年定期舉辦 2 場次查核技巧訓練課程，不定期邀請義務監視員協同查核共 10 場次。</p> <p>D. 藉由技術研討會，宣導本局政策規劃、執行方向及作法，共 1 場次。</p> <p>E. 辦理企業關懷活動 20 場次，分局長親自赴廠瞭解業者需求，蒐集業者意見，並對業者所提 11 項涉及總局政策規劃之意見已轉請總局處理。</p>
	<p>(3) 辦理國家標準意見徵求。</p>	各單位	<p>(3) 配合總局國家標準確認案提供意見 35 案，以確保國家標準內容能符合各界需求。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>4. 提高民眾滿意度</p> <p>辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施（或產出新的服務措施）且確實執行。</p>	第三課	<p>為瞭解總局及各分局服務顧客感受，105年業者年度服務滿意度問卷調查由總局統一辦理。藉由問卷調查及顧客意見表達，瞭解目前各業務的整體實施情況，並建立未來長期可行的調查規劃方案，進而發掘顧客潛在不滿原因與意見，以作為未來本局各項業務規劃、推動及為民服務改進的參考依據。</p> <p>105年度調查以電話訪問為主，亦透過傳真及電子郵件提供書面問卷供受訪者參考。問卷調查期間為民國105年10月18日至民國105年11月4日，完成有效樣本1,609份。</p> <p>本年度調查中，顧客對本局(含各分局)的服務整體滿意度達95.4%的高水準，僅有4.0%的顧客不滿意，未來將依循問卷各題項所顯示的優點繼續維持，並對缺點及顧客提出之建議項目加以改善，以期更貼近顧客的需求。</p>
	<p>5. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	秘書室 (研考)	<p>(1) 訂定「意見信箱電子郵件處理要點」，「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。及時處理新聞輿情並以經濟部標準檢驗局重要業務報告表簽陳局長核示共2則。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	各單位	<p>(2) 接獲386件民眾經由意見信箱檢舉網路商品案件及5件人民陳情案件，皆由研考單位列管且由權責單位於最短時間處理並完成回復。另處理義務監視員反映案件311件，皆由相關單位完成檢查作業。</p>
	<p>(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。</p>	各單位	<p>(3) 對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁立即處理，並適時檢討改善標準作業程序。105年度修訂「意見信箱電子郵件處理要點」之規定。</p>

構面二、資訊網路服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權 (100分)</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性及內容有效性</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。機關對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>	各單位	<p>(1) 本分局全球資訊網首頁於 105 年 11 月改版完成後，仍保留「主動公開之政府資訊」專區，共 14 項資訊目錄。並於 105 年 5 月全面審視對外文件，重新上傳為可編輯檔 ODF 文書格式；非可編輯檔 PDF 文書格式。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	資訊小組	<p>(2) 已於本分局網站設置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形、保有個資項目等重要資訊。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集 (FAQ)、機關活動等訊息。</p>	各單位	<p>(3) 本分局於 105 年 6 月 1 日發行電子報月刊，並於 105 年 11 月 1 日重新改版本分局全球資訊網，定期發布本分局企業關懷活動、正字標記宣導活動等動態訊息，及不定期發布新聞稿、生活 e 指通等快訊及常見問答集 (FAQ)，確保民眾知的權利，相關資訊均定期檢視正確性。</p>
	<p>(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	各單位	<p>(4) 本分局訂有「全球資訊網網頁維護作業程序 (IMP-400-002)」，運用 GIP 資訊管理系統於網頁上稿時經單位主管審核後始刊登於全球資訊網，確保資料正確性，並要求網站所使用之文件、圖檔、影音等不得違反著作權之相關規定。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	各單位	<p>(5) 由資訊小組每季至少 1 次檢視網頁資料有效性，並更新或刪除過期、不正確或連結錯誤之資料。</p>
	<p>(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	各單位	<p>(6) 於業務會報上宣導各單位於網頁上引用他人資料時，注意標示出處與確認連結正確性。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	各單位	(1) 由總局資訊室統一建置之全球資訊網已設定上傳之檔案均須設定「主題」、「施政」、「服務」等分類並加註相關詮釋資料才得以上傳，電子表單與線上申辦項目亦已由總局依規定上傳至電子化政府入口網與本分局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。
	(2) 機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	各單位	(2) 本分局依據電子政府入口網規定，於全球資訊網提供主題、施政與服務分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢所有資料。
	(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組	(3) 已於全球資訊網之「分類檢索」及「全站查詢」功能，提供相關檢索功能，檢索內容包含網頁資料及附件檔案。並於總局網站最新消息新增依更新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。
	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(4) 本分局網站業於 102 年 4 月 3 日通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+ 標章，105 年持續配合檢測維護。
(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通 (200 分)	<p>1. 線上服務提供及使用情形</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>	各業務單位、資訊小組	(1) 於本分局全球資訊網設置「申辦與下載」專區，提供業務申辦及查詢相關申辦說明、流程、書表、程式、填寫範例、法令及申辦案件進度查詢等線上服務。另於 3 處服務場所設置民眾書寫區，提供各項申辦書表及填寫範例供業者及民眾參考，若業者仍有疑問，櫃檯同仁均隨時提供協助服務。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務單位、資訊小組	(2) 藉由年度業者座談會及臨櫃報驗業者持續推廣線上申辦之優點及說明各類案件線上申辦之方法。105 年度進口報驗線上申辦比率為 99.72%，驗證登錄線上申辦比率為 45.66%，度量衡器檢定線上申辦比率為 52.81%，內銷線上申辦比率為 29.0%。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 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。	各業務單位、資訊小組	(3)105 年度本分局員工提案 19 件，經審查後提報總局 7 件，其中 2 件為建議總局簡化表單之提案。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各業務單位、資訊小組	(4)由總局提供之各項資訊系統線上服務均需注意使用者隱私權保護措施，申辦業者須以憑證驗證身份及經審核通過之帳號，始可使用線上系統。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，每季公布所有業務蒐集之個人資料項目。
	<p>2. 電子參與多樣性</p> <p>(1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如國家發展委員會建置之公共政策網路參與平臺 (http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、專業論壇...）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。</p>	第三課、資訊小組	<p>(1)本分局於 105 年 6 月 1 日發布每月電子報，提供意見信箱連結，亦可快速連結本分局全球資訊網，訂閱 RSS、電子報、網頁推薦及點閱次數。</p> <p>(2)本分局於全球資訊網設置「標準檢驗論壇」，共設有標準與正字標記專區等 11 項議題之討論區，提供民眾意見討論，並設置「意見信箱」供民眾申訴及表達意見，另運用本局之臉書平台「小安心」上傳本分局推動各項業務之訊息，供小安心粉絲留言、分享及按讚，積極與民眾互動及回應。</p>

構面三、創新加值服務

行銷生動化 (V) 一：更新全球資訊網及發行新竹分局電子報

主辦單位：第三課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	每月發行本分局電子報，主動提供業務相關活動訊息，並更新本分局全球資訊網網站，以期提供民眾更完善便利之使用介面。	自 105 年 6 月 1 日起共發行 7 期電子報，共有 74 人訂閱。 自 105 年 11 月 1 日更新全球資訊網網站，定期發布本分局企業關懷活動、正字標記宣導活動等動態訊息，及不定期發布新聞稿、生活 e 指通等快訊及常見問答集 (FAQ)，確保民眾知的權利，相關資訊均定期檢視正確性。
(二)創新服務標竿學習效益	由專人負責彙整分局每月活動資訊刊登於電子報，供訂閱民眾查閱，並定期(每兩個月)檢視更新全球資訊網內容，確保資訊之及時、正確、有效。	經由本分局電子報及親民之全球資訊網使用介面，使民眾更易於了解本分局所提供各項業務服務內容，並大大提升本分局能見度。
(三)組織內部創新機制及運作情形	本分局訂有「全球資訊網網頁維護作業程序(IMP-400-002)」，運用 GIP 資訊管理系統於網頁上稿時經單位主管審核後始刊登於全球資訊網，確保資料正確性，並要求網站所使用之文件、圖檔、影音等不得違反著作權之相關規定。	每兩個月由各單位上稿人員逐一檢視網站目錄下所有網頁前後台資料，包含內容、連結、附件與圖表之正確性，確認過期資料已刪除(或設定不公開)，並上傳最新版本資料。

行銷生動化 (V) 二：企業關懷活動、活動訊息運用小安心臉書傳播。

主辦單位：秘書室 (研考)

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	每月安排分局長親自與業者意見交流，發掘業者需求，並同時說明本局管理系統驗證登錄業務未來發展趨勢。	本年度共辦理 20 場次企業關懷活動，廠商反映問題包含標準、檢測、認驗證等類別，若問題涉及總局或其他單位業務範疇，均透過公文、總局擴大業務會報或電話溝通方式反映，並隨時追蹤最新進度，符合廠商期待。
(二)創新服務標竿學習效益	本分局企業關懷、史瓦濟蘭參訪團、甘肅省參訪團等活動及商品安全訊息，除刊登在本分局全球資訊網，並刊登於本局小安心臉書。	本年度共刊登 23 場次活動訊息及 20 則安全須知於本分局全球資訊網及本局小安心臉書。

(三)組織內部創新機制及運作情形	本年度自 105 年 6 月電子報上線後,可即時將本分局商品安全知識及活動訊息提供予廠商。	以往活動訊息僅刊登於本分局全球資訊網,若民眾連結至本分局網頁才可以獲得本分局活動訊息,本年度增加電子報及臉書等宣導方式,主動提供訊息予廠商及民眾。
------------------	---	---

申辦網路化 (I): 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、案件進度線上查詢、報馬仔線上系統主動通知業者案件辦理進度。

主辦單位: 第三課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	本分局將啟動輔導說明列車,用各項說明會及場合,輔導臨櫃業者暨說明線上申辦、自印合格證書及虛擬帳號繳費之創新服務。	透過 105 年度報驗業者座談會,加強推廣說明線上申辦的好處,積極推動線上申辦比率,總計 76 家 95 位轄區業者參加,現場反應熱烈;運用櫃檯人員對業者臨櫃辦理積極推廣線上申辦,其中驗證登錄線上申辦有 553 件、進口報驗線上申辦有 28,116 件、內銷報驗線上申辦有 205 件及度政資訊管理系統線上申辦有 1,354 件;桃園辦事處及機場辦事處積極推廣自印合格證書計 27,348 件,利用各場合輔導說明,使用虛擬帳號繳費 370 件。
(二)創新服務標竿學習效益	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,除了節省業者往返本分局時間及風險事故,更可節省紙張、碳粉等行政耗材使用量,及節省本分局人力負荷。	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,除了節省業者往返本分局時間及風險事故,更可節省紙張、碳粉等行政耗材使用量,如自印合格證書證書摺節經費如下:減少核發 2 萬 7,348 張證書,以每包 500 張環保影印紙需 55 包,每包 100 元計約節省 5,500 元;碳粉匣每支可列印 1 萬頁 1 支,每支 5,000 元計約節省 15,000 元,印表機每部 4 萬元,電動鋼印機每部 6 萬元,印表機及電動鋼印機以每 5 年各 2 部估算每年節省 4 萬元,總計 105 年約節省 6 萬 500 元。

<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 積極推動驗證登錄、進口報驗、內銷報驗及度政資訊管理系統等四大類線上申辦比率，執行櫃檯人員對業者臨櫃辦理積極推廣線上申辦、函文通知加油站業者可透過網際網路申辦油量計檢定案件及 105 年度業者座談會，加強說明線上申辦的好處。 運用各項說明會及場合，輔導臨櫃業者暨說明線上申辦及自印合格證書之優點。 宣導線上申辦可配合多元繳費方式，如匯款、支票、匯票、銀行轉帳、虛擬帳號及 e 政府平台，方便又便捷。 本分局業於本分局全球資訊網建置案件進度線上查詢，提供報驗業者及民眾隨時查詢案件進度情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 105 年度本分局藉由櫃檯人員對臨櫃業者積極推廣線上申辦、函文通知加油站業者可透過網際網路申辦油量計檢定案件及 105 年度業者座談會，加強說明線上申辦的好處積極推動線上申辦比率後，進口報驗線上申辦率由 99.14% 提升至 99.72%；度政檢定線上申辦率由 37.39% 提升至 52.81%；四大類線上申辦率由 90.5% 提升至 92.5%。 運用各項說明會及場合，輔導臨櫃業者暨說明自印合格證書之優點，105 年度受理報驗案件空運進口報驗案(不含免經型式認可報驗案)為 27,348 件，線上印證案件數為 20,193 件，自印證書比率由 55.45% 提升至 73.84%。 宣導線上申辦可配合多元繳費方式，如匯款、支票、匯票、銀行轉帳、虛擬帳號及 e 政府平台，方便又便捷，105 年度繳費多元化，推廣虛擬帳號免臨櫃繳費計 370 件。 本分局全球資訊網已提供案件進度線上查詢，提供報驗業者及民眾隨時查詢案件辦理進度，計有報驗發證、受託試驗、免驗、驗證登錄、商品型式認可、自願性產品驗證及度量衡業務等 7 大類案件進度查詢。
-------------------------	--	--

技術前瞻化 (V) 一：與國際接軌，開創我國平衡型熱量測量室法空調機性能測試能力

主辦單位：第一課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>透過已經國際能力比對之平衡型熱量測量室法空調機性能測試能力發展冷凍空調驗證平台，正確檢測產品之能源效率比值。</p>	<p>104 年透過與日本空調冷凍研究所 (JATL) 平衡型空調機實驗室進行性能測試能力比對之結果，本分局平衡型空調機實驗室實驗室與日本 JATL 的實驗室之性能測試值差異在 1.3%，代表實驗室之測試能力已具備與國際接軌的能力，利用此比對結果，完成在 105 年與上海檢驗局空調機實驗室進行之能力比對，</p>

		及國內各實驗室空氣調節機-冷氣季節性能因素(cooling seasonal performance factor, CSPF)能力試驗比對。
(二)創新服務標竿學習效益	利用轄區冷凍空調產業分佈集中特性,展現與轄區產業特性結合之企圖心,縮短業界產品之研發時程,提升國內產業國際市場競爭力,且提供冷氣節能檢測相關之研究服務,確保國家能源政策之達成。尤其『平衡式熱量試驗室』為目前全國服役中之唯一一套空調機平衡式熱量法性能試驗室,其與美、日等國對家用冷氣機採相同檢測方式,方便雙方或多方相互承認檢測結果,為國家經貿發展與簽訂國際貿易協定預做準備。	1. 在 105 年完成與無國際能力比對經驗之上海檢驗局空調機實驗室進行之能力比對,進而了解與我國經貿往來頻繁之大陸地區在冷凍空調檢測之能力,作為大陸地區進口冷凍空調機檢測之參考,比對結果發現雙方在額定冷氣能力及額定冷氣能力消耗功率測試能力相仿,唯由以上兩項檢測值導出之 EER 值雙方差異較大在 -4.3%。 2. 完成國內各實驗室空氣調節機-冷氣季節性能因素 (cooling seasonal performance factor, CSPF)能力試驗比對,先以所有參加能力試驗之試驗室的量測數據作 Z-score 分析,再以本分局「平衡型熱量測量室法試驗室」測試值當參考值與所有參加能力試驗之試驗室的量測數據作誤差百分比分析。
(三)組織內部創新機制及運作情形	運用全面品質管理手法每月於業務檢討會議,定期檢討各項業務流程改善計畫執行成效,並鼓勵同仁依據內部創新機制,例如員工提案、自行研究發展等方式,提出創新建議以持續改善服務品質為目標,達到「民眾安心、顧客滿意」之願景。	依本分局之各項內部創新機制鼓勵同仁參與,提出創新建議以持續改善服務品質為目標,達到「民眾安心、顧客滿意」之願景,並在 105 年除由本分局 14kW 空氣調節機焓差性能試驗室參與 TAF 辦理之能力比對計畫外,「平衡型熱量測量室法試驗室」亦參與該計畫,持續發展冷凍空調驗證平台,使國內各實驗室皆能正確檢測產品之能源效率比值。

技術前瞻化 (V) 二：與國際接軌，開創我國平衡型熱量測量室法空調機性能測試能力

主辦單位：第一課、第二課、第四課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
------	-----------	---------

<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>藉由積極辦理及參與能力試驗比對，確保實驗室和業界檢驗結果之準確性並與國際接軌。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在 104 年完成節能科技產品標準檢測驗證科專計畫(冷凍空調產品標準檢測驗證平台計畫)一與日本 JATL 進行平衡型熱量測量室法空調機性能測試能力比對，比對結果代表我國平衡型空調機實驗室之測試能力已具備與國際接軌的能力之基礎下，於 105 年完成與上海檢驗局空調機實驗室進行平衡型熱量測量室法空調機性能測試之能力比對，以瞭解大陸地區實驗室之測試能力。 2. 因應空氣調節機能源效率比(EER)由冷氣季節性能因數(cooling seasonal performance factor, CSPF)取代，辦理國內各實驗室空氣調節機-冷氣季節性能因素能力試驗比對，邀請本局指定試驗室及國內空調機製造業者(7 家共 8 套設備)參與，以本分局「平衡型熱量測量室法」之測試值當參考值，比對結果，有效確保指定試驗室之品質水準及檢驗公信力，並獲得業界正面肯定，更可協助業者與本分局取得一致性試驗能力，提升生產過程之自我管理，確保出廠商品安全無虞，維護消費權益 3. 105 年除由本分局 14kW 空氣調節機焓差性能試驗室參與 TAF 辦理之空調機性能測試能力比對計畫外，「平衡型熱量測量室法試驗室」亦參與該計畫，確保實驗室和業界檢驗結果之準確性。 4. 完成光源產品之電磁干擾比對試驗之辦理，除先前選定樣品並監視穩定度等工作，以瞭解試驗室間試驗人員之光源產品之電磁干擾量測能力。此次能力試驗選擇之樣品為 LED 燈泡與螺旋型省電燈泡。本試驗計畫進行試驗室量測結果的差異性統計分析，並依據各試驗室試驗人員量測數據進而分析對光源類產品之電磁干擾量測不確定度評估，以提供日後試驗室間之試驗差距、測試儀器
--------------------	--	---

		<p>校正或 TAF 試驗室增列品項評鑑之參考。</p> <p>5. 完成光源及光源系統之光生物安全性能比對試驗之辦理，選定 LED 燈泡與白熾燈泡，來執行能力試驗能力比對試驗，對參加試驗室量測結果的差異性做分析，藉由實驗室間相互比對，瞭解參與本能力比對試驗室之量測能力及量測結果的差異，藉以建立公平客觀之量測程序。</p> <p>6. 於 105 年 6 月 1 日至 9 月 30 日由本單位舉辦陶瓷面磚能力比對試驗活動，參與比對試驗之對象，有第六組、本分局及本分局轄區陶瓷面磚正字標記生產廠場之實驗室等共 10 家實驗室。其比對試驗結果第六組及本分局 Z 分數皆小於 2，顯示測試能力良好，對於本局執行正字標記產品檢驗可展現具公信力。</p> <p>7. 105 年 3 月 1 日至 11 月 30 日參加 4 次 ASTM 舉辦之「生質柴油及汽油」相關能力試驗。其比對試驗結果本分局 Z 分數皆小於 2，顯示測試能力良好。</p>
<p>(二)創新服務標竿學習效益</p>	<p>藉由實驗室間相互比對，瞭解參與本能力比對試驗室之量測能力及量測結果的差異，藉以建立公平客觀之量測程序。</p>	<p>1. 完成 105 年計畫辦理之國際及國內各實驗室間之各項能力比對試驗計畫並提出報告提供參與實驗室參考，以協助參與實驗室了解各實驗室間之差異情形，進而修正差異，確保實驗室及業界檢驗結果之準確性。</p> <p>2. 能力比對試驗之項目有面磚長度、厚度及吸水率等 3 項試驗，其試驗結果經分析有 1 家生產廠場厚度量測 Z 介於 2~3 之間，該廠試驗能力雖可接受，但需進行原因探討，以免測試能力異常，其餘實驗室 Z 皆小於 2 顯示測試能力正常。對於量測值 Z 介於 2~3 之間之生產廠場已將分析結果及差異研判原因之報告，提供該廠作為查核及改善檢測能力與設備之參考。</p> <p>3. 經與中油桃園煉油廠及台塑石化</p>

		公司辦理汽油及柴油之實驗室間之能力比對，結果檢測數據無顯著之差異，顯示國內油品公司及本分局技術能力均達相當之水準。
(三)組織內部創新機制及運作情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用全面品質管理手法每月於業務檢討會議，定期檢討各項業務流程改善計畫執行成效，並鼓勵同仁依據內部創新機制，例如員工提案、自行研究發展等方式，提出創新建議以持續改善服務品質為目標，達到「民眾安心、顧客滿意」之願景。 2. 為確保實驗室內部檢測人員對於陶瓷面磚檢測能力之一致性，將持續辦理檢測標準研讀及實作之訓練，並將能力比對試驗結果之分析及檢討情形，轉知內部檢測人員，俾利提升檢測技術能力。 3. 透過能力比對及油品一致性訓練確保實驗室內部檢測人員對於石油製品檢測能力並有效提升同仁之檢測技術能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依本分局之各項內部創新機制鼓勵同仁參與，提出創新建議以持續改善服務品質為目標，達到「民眾安心、顧客滿意」之願景，並持續辦理自行研究計畫，106年持續提出冷凍空調機及光源照明實驗室間之能力比對計畫期使國內各實驗室皆能與國際接軌並正確檢測產品。 2. 於105年10月24日辦理內部檢測人員陶瓷面磚檢驗技術一致性教育訓練，其訓練內容有檢測標準研讀、實作訓練及轉知能力比對試驗結果之分析及檢討情形，並於訓練後評估訓練之有效性皆能符合。 3. 辦理2次石油製品一致性訓練，並參加6次能力試驗，有效提升同仁之檢測技術能力。

技術前瞻化(V)三：陶瓷面磚輻射量檢驗技術及評估國家標準增訂輻射量測試方法可行性之研究。

主辦單位：第二課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	新竹分局同仁具物質材料分析領域之相關學經歷，亦有陶瓷面磚產	已完成陶瓷面磚輻射量檢驗技術及評估國家標準增訂輻射量測試方法

	<p>品輻射偵測之經驗，希藉由建置本單位陶瓷面磚輻射量檢測之能力及設備，以提供民眾送測需求及建議正字標記陶瓷面磚產品增加輻射檢測或面磚列為應施檢驗範圍，以保護消費者安全。並藉由參考國外相關規範及實際量測市售商品之輻射量，進而評估國家標準增訂量測輻射量要求之可行性，供國內業界及檢測實驗室對於產品檢測之依據。</p>	<p>可行性之研究報告，並將其研究報告送總局審查(屬局列管)。研究結果發現東南亞及大陸產製之面磚表面輻射劑量較高，消費者可選擇國內產製之產品較有保障。國人輻射安全意識抬頭，此次檢測樣品中，來自越南及大陸兩件樣品有輻射量超過限值之現象，表示確實有部分產地面磚輻射量較高，倘若進入臺灣市場，恐危害消費者健康，故研究結論建議參考國外之作法，引用原能會相關法規作為檢測標準，評估將面磚納為應施檢驗品目，以避免黑心面磚危害國人健康。</p>
<p>(二)創新服務標竿學習效益</p>	<p>首先建置本單位陶瓷面磚輻射量檢驗之能力及設備，並蒐集國內外檢測標準(依據)加以分析，探討其差異性，然後赴多個建材行及生產廠場量測面磚樣品表面輻射劑量率，進行量測結果之分析檢討，將研究結果提供本局及業界參考。</p>	<p>派員赴建材行及生產廠場實際檢測面磚表面輻射劑量率共 24 種品牌，產地來源包括台灣、義大利、越南、中東、大陸、印尼、馬來西亞、印度等地。本研究之效益</p> <p>(一) 建立陶瓷面磚輻射劑量檢測技術，可協助業者產品之研發及品質之改善。</p> <p>(二) 國內外面磚產品之檢測結果，可作為正字標記增加輻射檢測或面磚列為應施檢驗範圍之參考。</p> <p>(三) 建議制訂陶瓷面磚產品之表面輻射劑量檢測標準，保護消費者使用該產品之安全。</p> <p>(四) 建立面磚輻射劑量檢測之技術，未來可擴充至石材或其他建材，保護民眾安全。</p> <p>(五) 未來本局若將面磚產品列為應施檢驗品目，本分局可為該產品檢驗之專業實驗室。</p>
<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>辦理本課內部檢測人員陶瓷面磚輻射量檢測能力及設備操作之教育訓練，使同仁檢測能力具一致性。並於執行正字標記業務時機，教導生產廠場有關陶瓷面磚輻射量檢測相關規定及注意事項，俾利提升業者產品品質，保護消費者安全。</p>	<p>本研究所建置陶瓷面磚輻射量檢測技術及探討國內外輻射量檢測規範差異，於內部辦理檢測人員教育訓練，並於訓練後評估同仁訓練成效，皆已具陶瓷面磚輻射量檢測技術能力及一致性。另於本分局轄區 15 家陶瓷面磚生產廠場執行正字標記業務時機，教導業者有關陶瓷面磚輻射量檢測相關規定及注意事項，以協助提升產品品質。</p>

技術前瞻化 (V) 四：持續推動本局石油產品之近紅外光光譜儀(NIR)資料庫維護及更新。

主辦單位：第四課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	本分局石油製品實驗室執行經濟部能源局委託加油站油品品質篩檢，有效運用既有設備創造跨機關合作之效能；本分局利用標準方法建立本局汽、柴油近紅外光光譜儀 NIR 資料庫，俾利各分局利用租賃車輛載送 NIR 至各分局轄區加油站，執行快速篩檢汽、柴油品質，具有迅速、方便、降低分析成本等優點，遠比傳統分析方法耗費大量人力、物力及時間更具備檢驗效率；除維護本局 NIR 資料庫外，各分局利用 NIR 篩檢之可疑油樣，本分局將以標準方法進行確認，並解決各分局執行篩檢工作所發生的相關檢驗技術問題等後勤支援。	執行能源局委託加油站油品品質篩檢，利用本分局實驗室之檢測儀器執行 150 家加油站重點項目之檢測：包括 92、95 及 98 無鉛油及柴油各 5 種檢測項目，以及 20 加油站 CNS 全規範汽、柴油檢測，並負責本局 NIR 資料庫維護及更新，本年度共計執行 58 種檢量線，4,100 筆檢測數據，使各分局據以執行 105 年度加油站汽、柴油之篩檢工作；各分局送達本分局可疑樣品共計 5 批，均以標準方法進行檢測，未超出檢測標準；並解決各分局執行篩檢工作所發生的相關檢驗技術問題等後勤支援。
(二)創新服務標竿學習效益	辦理石油製品實驗室觀摩，與業界先進切磋觀摩相關經驗，藉以精進同仁檢驗技術，達成標竿學習效益與擴散效果。	拜訪中油桃園煉油廠、新竹油庫化驗中心、工研院材化所等油品相關實驗室，切磋觀摩相關經驗，並藉由實驗室監利比對精進同仁檢驗技術。
(三)組織內部創新機制及運作情形	為使各分局同仁執行加油站汽、柴油品質篩檢程序具有一致性原則，與各分局執行該業務同仁針對加油站油品篩檢達成共識，亦針對 NIR 日後資料維護所需油樣之取得，因應不同煉油廠地域分配造成供油之差異，請各分局協助購得不同煉油廠之油樣，藉以建立 NIR 更完整之資料庫，俾利執行 105 年度加油站汽、柴油篩檢作業，亦使各分局同仁取得資料庫檢量線微調之基本技術。	於 105 年 4 月及 8 月召開油品篩檢一致性訓練，使各分局同仁執行加油站汽、柴油品質篩檢程序具有一致性原則，並舉辦 NIR 檢測技術及資料庫調整模式，包括 NIR 之基本原理、操作技巧、儀器自我校正之判定、簡易之故障排除、針對資料庫之建立及維護等一系列之教育訓練，俾利同仁能適切執行 NIR 資料庫之維護等相關工作，遇可疑油樣，購樣寄送本分局以標準方法檢測所得到之數據，可自行調整資料庫，並由各分局攜帶 NIR 至本分局，協助完成資料庫更新及檢量線調整，