

經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務效能執行計畫

107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號函訂定

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、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」。

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

本局各一級單位及各分局。

肆、執行策略及具體推動作法

一、整體服務類

構面一：基礎服務（200 分）

執行策略		主辦單位	具體作法
(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。	第一組至第七組資料中心各分局	1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>2. 善用資訊科技，簡化行政流程，提升各項檢驗（定）案件、度量衡管理案件的處理效率，確保於處理時限內完成；各分局致力展現貼心有效率的服務作為：</p> <p>A. 基隆分局簡化商品報驗流程，全程線上申辦免臨櫃，從收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗（定）案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以提升案件的處理效率。</p> <p>B. 新竹分局指派專人管制民眾申辦案件並於期限內完成。專業實驗室完成試驗，以 E-mail 方式傳送原受理單位，簡化檢驗紀錄表傳送流程，有效縮短案件處理期限。</p> <p>C. 臺中分局訂定「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，在不影響各項檢驗（定）案件之正確性情形下，提高工作效率。</p> <p>D. 臺南分局實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可 24 小時隨時傳送案件，並推廣免臨櫃繳費，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或 E-mail 傳送申請案件，專業實驗室檢驗完成後，以 E-mail 傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，簡化流程縮短案件處理時間。</p> <p>E. 高雄分局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，請承辦人員填寫原因後送課長，作為管控參考；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>F. 花蓮分局採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類；人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間；申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程以提升作業效率。</p>
<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。</p>	<p>本局各一級單位各分局</p>	<p>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 250 場次以上。</p>

	執行策略	主辦單位	具體作法
(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。	秘書室 第六組 第七組 資料中心 各分局	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，定期辦理環境清潔維護工作並拍照留存；辦理 5S 活動，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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	(2) 於現場服務場所，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等設施。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第六組 第七組 資料中心 各分局	(3) 各服務窗口申辦動線規劃妥適，按不同性質業務區分申辦窗口，以縮短申辦不同性質申辦案件民眾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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	(4) 服務場所完備核心及一般等基本設施，服務櫃臺設置愛心服務鈴、自動體外心臟去顫器(AED: Automated External Defibrillator)、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板等，所有相關設施均不定期檢視維護；臺中分局增設婦幼停車位，提供友善親子洽公環境。
	(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 第六組 第七組 資料中心 各分局	(5) 各類公用硬體設施由各設施所在之單位或秘書室負責檢查維護，並適時提出檢修申請；另飲水機、電梯、發電機等設備，則統一委由專業廠商定期實施檢查，以維護各項設施之安全性。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第六組 第七組 資料中心 各分局	(6) 將各種申辦書表及填寫範例，公告於本局網站，並放置於服務場所，提供業者及民眾使用；另各分局設置雙螢幕設施，引導業者完成線上申辦。
	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。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	(1) 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。
	(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。	資訊室	(2) 整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。

執行策略	主辦單位	具體作法
(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	(3) 依本局「網站管理作業程序」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，並定期檢視網站資料正確性及有效性。
(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊室	(4) 本局電子表單與線上申辦服務，相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。另本局新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的 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。	資訊室	(5) 本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。
(6) 定期更新網頁資訊	資訊室 (本局各一級單位各分局)	(6) 對於更新頻率較高之網頁如資訊公開項下之業務統計，依更新週期如月報、季報、年報，由業務主政單位自行更新內容。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	資訊室 (本局各一級單位各分局)	(7) 本局「網站管理作業程序」明定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。	資訊室 各分局	(8) 總局及各分局網站均通過機器與人工檢測，全數取得無障礙認證 A+ 標章，108 年底將取得無障礙認證 2.0AA 標章。
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。	第六組 第七組 資料中心 秘書室 各分局	(1) 將須攜帶申辦資料表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，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項，並舉辦為民服務講座，強化服務人員的禮貌態度。
(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 各分局	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，總局及各分局年度預計測試 1,200 人次以上。

執行策略	主辦單位	具體作法
<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>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>(1) 總局及各分局網站皆獨立設置「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，包括業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等；於「資訊與服務」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>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>(2) 本局全球資訊網所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，定期檢視及更新資料，各分局配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息；另高雄分局為確保商品安全，盤點市售商品抽測結果、不合格進口商品等 15 項資料，對外開放及下載應用，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>第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局</p>	<p>(3) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文、網路及電郵等多元查詢管道，透過報馬仔服務即時將案件進度傳送至申請人手機，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊；臺南分局提供行動化之商品檢驗標識查詢；高雄分局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；花蓮分局提供免費諮詢專線查詢申辦案件處理情形。</p>

構面二:服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
<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>第一組至第七組 資料中心 各分局</p>	<p>為提供民眾更便捷之服務,每年辦理服務滿意度調查,以瞭解民眾需求,針對滿意度較低之項目,研提改善既有服務措施;各分局為提升服務便捷度,提供多元服務措施:新竹分局整合申辦業務查詢頁面,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;臺中分局運用「檢驗服務團」赴廠輔導及召開對外各項說明會議等時機,與業者面對面溝通,瞭解民眾需求,檢討既有服務措施。</p>
<p>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。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>(1) 總局因應商品檢驗、度量衡管理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;另報驗發證櫃臺設有號碼機、標準資料櫃臺設有預約服務;各分局設有全功能化單一窗口,受理所有之申辦服務案件;臺南分局設有「免臨櫃 e 窗口」服務,業者可 24 小時線上投件,申辦不受時間及空間限制。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>(2)總局及各分局致力簡化商品報驗流程，全程線上申辦免臨櫃，從收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由e化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，提高服務效能；另各分局簡化申辦流程精進措施：</p> <p>A. 基隆分局：業者申請報驗資料及中文樣章以電子檔傳輸至分局「線上書面審查系統」，縮短案件處理時間。</p> <p>B. 新竹分局：為節省現場等待審查發證時間，業者申請產地證明業務，可先以電子郵件傳送申辦文件至本分局初期審查核可後，業者得先列印取得證書，再將原申辦文件及其證書送至本分局簽署用印，縮短業者現場等件申辦時間。另將持續推動驗證登錄及型式認可線上申辦業務，並檢討工作項目及行政作業規定，有效簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>C. 臺中分局：(1)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。(2)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，藉以縮短案件申辦時間。(3)擴大多元化繳費管道，新增「隨時查驗檢驗費用、正字標記檢驗費用及商品違規罰鍰」等電子化虛擬帳號收款服務，同時增加線上信用卡繳款服務。</p> <p>D. 臺南分局：實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可24小時隨時傳送案件，並推廣免臨櫃繳費，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或E-mail傳送申請案件，專業試驗室檢驗完成後，以E-mail傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，簡化流程縮短案件處理時間。</p> <p>E. 高雄分局：(1)紡織品成分分析以FT-IR先行篩檢，簡化檢驗流程。(2)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。(3)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。</p> <p>F. 花蓮分局：協助臨櫃申請人正確取用、填寫申請書，申請人僅須確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第六組 第七組 資料中心 各分局	(3) 總局及各分局服務櫃臺部分設置志工主動引導；另針對度量衡器（如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等）提供到府（臨場）檢定服務；另新竹分局於服務櫃臺提供英語服務，主動引導，並於桃園辦事處提供客語服務；臺中分局成立「檢驗服務團」，到廠提供法規及技術輔導；臺南分局計程車計費表偏遠地區行走檢定服務，延伸服務據點；花蓮分局辦理商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場清查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣說明等走動式服務。
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。	第一組至 第七組 資料中心 各分局	3. 持續檢討簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，例如：驗證登錄及型式認可案件全部線上申辦及受理，業者免附紙本報告及技術文件，取代要求民眾檢附證件；各分局體貼民眾的需求與感受，推動各項創新服務措施： A. 基隆分局：實施「線上書面審查系統」，審查人員直接在電腦審查報驗資料及文件；進口商品檢驗合格後，業者免臨櫃申請，視需要自行至「合格證書網路電子化系統」列印。 B. 新竹分局：持續推動網際網路申辦、線上領證及多元化繳費服務，並運用跨機關查詢系統，減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。 C. 臺中分局：免除業者檢附工廠登記證明文件，由櫃臺人員至全國商工行政服務入口網核對工商資料；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。 D. 臺南分局：實施網路報驗及媒體報驗，並充分利用政府網站查詢工商登記、度量衡執照與度量衡器相關之許可證照建檔管理；擴大分層授權、簡化審核流程、審查過程簡少核章數量，以減少申辦人檢附各類紙本資料。 E. 高雄分局：(1) 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。(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。(3) 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。 F. 花蓮分局：適切確認申辦人，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申辦人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。

執行策略	主辦單位	具體作法
<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>第一組至第七組資料中心資訊室各分局</p> <p>第一組至第七組資料中心資訊室各分局</p>	<p>(1) 於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；臺中分局提供線上預約參觀商品安全展示中心及領取國家標準服務；高雄分局建置分局參訪及居家安檢等預約申請服務。</p> <p>(2) 開發各項業務線上申辦系統及跨平台通用服務，民眾可透過各式行動載具閱覽及使用，完成案件申辦、進度查詢等作業；各分局為方便讓民眾透過行動載具接取資訊，提供相關便民服務措施：</p> <p>A. 基隆分局：基隆分局即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「安全小站」FB 臉書專頁，並運用網路免費資源 Youtube，自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，提供民眾安全選購及使用商品之參考。</p> <p>B. 新竹分局：即時發表機關活動訊息於「小安心」FB 臉書專頁。</p> <p>C. 臺中分局：提供 APP 查詢瑕疵除濕機召回型號及市購檢測不符合商品訊息。</p> <p>D. 臺南分局：即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「小安心」臉書粉絲專頁，並運用網路免費資源 Youtube；與大學院校合作或自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，提供民眾安全選購及使用商品之參考；使用響應式網頁方便民眾或業者以手機即可查詢申辦案件進度，或查詢商品檢驗標識。</p> <p>E. 高雄分局：提供簡訊及 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，並建置「線上查詢事項簡復通知」系統，申請人於線上上載文件，由業務課線上審核，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，逕向關稅局申請通關。</p> <p>F. 花蓮分局：透過各項業務線上申辦系統提供民眾線上申辦及跨平台通用服務。</p>
<p>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心</p> <p>第一組至第七組資料中心</p>	<p>(3) 有關網路平臺之說明活動，將於辦理相關業務說明會時一併辦理說明。</p> <p>(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。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
	(5)提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	(5)訂有「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，公布總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。	1. 總局及各分局針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務；各分局為貼近民眾需求，另提供客製化服務及措施： A. 基隆分局：設有「行動服務團」親臨到府面對面訪談溝通，提供法規、技術輔導及業務推廣說明等。 B. 新竹分局：(1)提供專人服務之臨場及產業檢測驗證服務。考量化工類驗證登錄廠商多為家庭式工廠，由專人提供品保制度及技術法規輔導。(2)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之即時檢驗，加速通關時效。入境旅客隨身攜帶應施檢驗商品，符合規定金額或數量之自用品、商業樣品、展覽品或研發測試用物品，委請海關逕予放行，方便旅客通關(3)受理櫃檯設置志工並提供在地客語服務。 C. 臺中分局：(1)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。(2)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。 D. 臺南分局：「線上申辦2.0」服務(A)提供臨櫃行動支付服務(B)將線上申辦流程錄製成影片上傳Youtube分享，提供業者更方便的客製化服務(C)加強推廣業者使用電子證書。 E. 高雄分局：(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。 F. 花蓮分局：規劃針對銀髮樂齡族、新住民、原住民說明本局商品檢驗制度及商品安全知識。

執行策略	主辦單位	具體作法
<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。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>2. 為符合民眾所需，積極伸出觸角，改善行政流程，在管理層面與各分局人力物力資源合作與鏈結，或以公私協力方式，達到政策推廣效果，並節省時間及人力之目的，例如強化商品安全監督作業，從流程整合、資通訊服務導入並結合社會資源，強化市場監督行政效能，提升市售消費商品安全；各分局另提供創意整合服務措施：</p> <p>A. 基隆分局：廣續推動簡化分辦檢驗案件通知流程，檢驗案件如有須分辦至他分局時，分辦後立即以電子郵件傳送資料給協辦檢驗單位窗口辦理後續檢驗作業，與各分局檢驗單位洽商簡化共識並互設聯絡窗口。</p> <p>B. 新竹分局：(1)三處服務場所提供單一窗口服務，受理之案件由分局協調整合，提供全程服務，民眾毋須分別送件。(2)執行能源局加油站油品品質篩檢業務，為民眾把關，並有效跨機關水平整合有限資源。(3)與轄區縣市政府工商單位合作辦理異常商品聯合稽查，選定媒體關注之新興、流行商品標示查核，使消費權益確實獲得保障。</p> <p>C. 臺中分局：(1)主動聯繫轄區臺電、自來水公司、欣中天然氣等公用事業單位，提供免付郵資回函及糾紛鑑定申請書空白表單，放置於各公用事業單位營業處所，延伸受理家用三表糾紛鑑定服務據點，免除民眾往返奔波兩機關之舟車勞頓。(2)實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業。</p> <p>D. 臺南分局：業者如洽辦跨 2 個課室之業務時，由第 1 個受理單位提供專人全程服務，以避免業者四處奔波洽辦業務。</p> <p>E. 高雄分局：(1)廣續推展「外銷水產品產官學蠱聯盟」，協助外銷水產品業者掃除出口障礙，拓展外銷商機，包含依業者建議與需求，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)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，民眾可由公用事業單位服務櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費，減少民眾奔波兩機關不便。(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>F. 花蓮分局：(1)與地方政府合作成立「進口異常商品聯合稽查大隊花蓮分隊」，並規劃商品事故通報制度。(2)與地方消防局合作，以遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全。</p>

執行策略	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>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>3. 總局及各分局主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並於受理案件後以線上系統、E-mail、書面或電話等方式，回復收件確認訊息，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，亦通知申請人，有效節省民眾交通往返時間，另針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務；各分局另為提升服務廣度，以主動思維進行服務改善：新竹分局應施檢驗商品列檢品目及範圍異動或檢驗規定修正時主動通知報驗義務人及早辦理相關申請作業以維自身權益，並先行放行未完成檢驗程序之進口商品，主動派員至業者切結地點取樣、查核；臺中分局於檢驗規定修正時，主動通知受影響之報驗義務人及早配合因應，並派員赴轄區各醫療院所辦理血壓計免費檢測服務；臺南分局赴廠商處所執行業務時，併向廠商說明修正「應施檢驗電毯等六十三項商品之相關檢驗規定」，以於時限內完成換發證書；高雄分局遴選成軍「商品安全放送團」，辦理商品安全到府宣導，另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，並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；花蓮分局主動赴花東地區大型醫療院所、安養院，到府進行血壓計、體重計及耳溫計免費檢查服務。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>(三) 服務成長及優化</p> <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>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>1. 每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標；各分局運用創新策略，精進服務作為：</p> <p>A. 基隆分局：以自行開發之「線上書面審查系統」受理進口檢驗案件審查，並擴展含括具結先行放行申請案件，利用電子化線上書面審查作業，使民眾不須臨櫃，免出門即可申辦，直接在遠端以電子檔傳輸文件，由該分局承辦人員即時受理審查，縮短申辦時間，落實節能減碳，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>B. 新竹分局：(1) 啟動輔導說明列車，運用各項說明會及場合，輔導臨櫃業者線上申辦、自印合格證書及虛擬帳號繳費之創新服務。(2) 放寬輸入非銷售資訊設備商品，超過美金一千元，數量未逾五件者，得以免驗通關代碼直接放行，毋須臨櫃辦理。</p> <p>C. 臺中分局：(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。(2) 積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。</p> <p>D. 臺南分局：利用公私協力的模式，與加油站業者共同推動「優良油量計量管理加油站」制度，藉由加油站業者的自我管理，來提升加油的品質，減少糾紛案件以確保消費者權益。</p> <p>E. 高雄分局：(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。(2) 自己計量自己量：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；加強宣導量販超商參與，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。</p> <p>F. 花蓮分局：(1) 運用資通科技擴展線上服務，積極推行線上審查服務，網路替代馬路。(2) 推廣優良衡器計量管理制度，藉由業者自主性定期檢測，善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
<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>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>2. 持續針對各項服務措施，運用多元策略，檢討作業流程及行政規定，提供與時俱進的優質服務，各分局審酌服務需求及業務特性，落實優質服務：</p> <p>A. 基隆分局：藉由參與說明會及研習班、外聘專家授課及赴績優機關觀摩學習方式，優化該分局之服務效能。</p> <p>B. 新竹分局：經由實驗室間能力試驗比對，提升檢驗技術能力，提供廠商最佳化技術輔導。另辦理檢測方法自行研究計畫，並將研究成果提供做為檢驗標準修訂參考，以使產品檢驗服務結果更能滿足使用者期待。</p> <p>C. 臺中分局：訂定分局「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，提出優質服務措施。</p> <p>D. 臺南分局：以 PDCA 之手法，利用品管技術及 SWOT 分析推動業務流程改善，定期由首長親自主持的主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，適時提報總局業務會議研討解決。</p> <p>E. 高雄分局：(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。(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。(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。(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>F. 花蓮分局：扶植深層海水增產業，引領藍金產業發展，推動深層海水原水自願性產品驗證，並於設立之深層海水教育及驗證中心對參訪民眾解說導覽深層海水資源利用之概念。</p>

構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>(一) 內部作業簡化</p>	<p>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。</p>	<p>各一級單位 各分局</p> <p>依據國家發展委員會 105 年通函各單位配合辦理管考作業簡化工作，以強化自主管考、善用差別性管考及減少報表作業之管考作業簡化原則，調降本局主要業務管考頻率；另高雄分局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。另以書面審查執行 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>(二) 服務機制精進</p>	<p>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。</p>	<p>各一級單位 各分局</p> <p>定期或不定期召開會議，檢討業務相關流程或規定，以期服務品質精進提升；各分局持續強化創新服務機制：</p> <p>A. 基隆分局：設置「行動服務團」針對業者需要或發現須輔導對象時，親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，協助業者解決問題。</p> <p>B. 新竹分局：定期安排「企業關懷活動」，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，以利日後順利推廣政策。</p> <p>C. 臺中分局：(1)成立「檢驗服務團」，主動聯繫廠商，到廠提供法規及技術輔導。(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。</p> <p>D. 臺南分局：為達到貼近民意、傾聽業者心聲，辦理首長服務列車(Industry Stay)活動，以主動充分與轄區內中小企業溝通、解決問題。</p> <p>E. 高雄分局：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。</p> <p>F. 花蓮分局為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，主動連繫業務往來頻繁之業者，由機關首長直接到府與業界面對面深度訪談，一方面傳達各項為民服務措施；另一方面傾聽業者心聲，關心業者需求及問題。</p>

構面四：服務評價（200分）

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>(一) 提高服務滿意度</p> <p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>(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。</p>	<p>第五組</p>	<p>(1) 就本局主管標準、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辦理「108年度標準檢驗局顧客滿意度調查」，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。</p>
<p>(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。</p> <p>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。</p>	<p>第五組</p> <p>第一組至第七組 資料中心 各分局</p>	<p>(3) 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「108年度標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」，並進行滿意度趨勢分析，針對滿意度較低項目及建議事項進行分類，由權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。</p> <p>(1) 全球資訊網提供專業論壇區依本局業務特性分為12類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>(2) 建置臉書（FaceBook）：</p> <p>A. 第一組-「正字標記 正質良品」。</p> <p>B. 第四組-「度量衡-線上曉學堂」。</p> <p>C. 基隆分局、花蓮分局-「安全小站」。</p> <p>D. 臺南分局-「小安心」（預計粉絲人數 50,000 人、粉絲互動數 45,000 次）。</p> <p>(3) 運用網路免費資源 Youtube：</p> <p>由所屬單位製作業務推廣影片，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費等多樣化主題；臺南分局自製微電影（小紅帽也瘋狂-塑化劑的危害、女兒的園遊會、阮兜ㄟ電表袂準呢、阿爸的機車帽、阿勇與電暖水袋之糾葛）提供民眾選購商品及使用之參考。</p> <p>(4) 臺中分局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。</p> <p>(5) 臺南分局提供安全商品教育中心之線上參訪預約服務及 360 度環景導覽系統。</p> <p>(6) 高雄分局於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。</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
(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 各分局 訂有意見信箱電子信件作業程序、新聞發布作業程序及民眾服務及抱怨申訴處理作業處理程序，另新聞輿情處理並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定辦理及陳報。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各一級單位 各分局 針對民眾意見反映，均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案件。另預計 108 年度處理義務監視員反映案件 1,500 件及民眾檢舉、申訴案件 1,200 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。	第六組 第七組 資料中心 各分局 對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

二、專案規劃類(1000分)

專案名稱：強化商品安全監督作業

主辦單位：第五組

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法
壹、專案問題分析(200分)	<p>專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2.透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。 	<p>隨著貿易自由化，產銷及交易型態多元化，網路市場蓬勃發展，網路具有虛擬功能及跨國特性，使得網路商品管理不易，為保障消費者權益，本局積極為商品安全把關，強化監管措施，防制不安全商品流入市場，提升市售消費商品安全。</p>

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法
貳、實施策略與方法 (400分)	<p>本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程整合： <p>整合本局及所屬各分局人力物力資源，對市售商品強化市場檢查及對高風險商品加強購樣檢驗，如有違規，即依商品檢驗法及消費者保護法等規定處理，以維護消費商品安全。</p> 2. 資通訊服務導入： <ol style="list-style-type: none"> (1) 以資訊系統輔助統計分析市場檢查、購樣檢測結果，強化市場監督機制。 (2) 建置「商品檢驗業務申辦服務系統」及「應施檢驗商品檢索網」供民眾瀏覽，俾利了解及認識商品檢驗規定。 (3) 於「商品安全資訊網」設置「商品事故通報」專區，提供線上快捷通報之服務，即時接收訊息，快速處理。 3. 結合社會資源： <ol style="list-style-type: none"> (1) 因應網購蓬勃發展，強化與網路平臺業者合作，本局已請網路平臺、電子布告欄(BBS)社群網站協助公告本局應施檢驗商品及網站連結，擴散推廣效果。公告引用消費者保護法第18條第1項第6款規定「企業經營者應提供消費者商品是否已完成檢驗程序之資訊，已完成者並應揭示其商品檢驗標識或完成檢驗程序之證明。」，對於網路應施檢驗商品未予以標示者，請平台業者協助移除下架，以強化檢舉案件辦理效率。 (2) 培訓商品義務監視員，運用民間資源，協助本局後市場監督工作。

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法
參、推動成效-外部效益 (100分)	本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益： (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。 (6) 其他具體外部效益。	擴大合作對象，以收推廣之效： 1. 已於露天拍賣、Yahoo! 奇摩拍賣等知名拍賣入口網站及全國最大電子布告欄系統 PTT 針對流行性商品及相關檢驗規定，適時提供相關資訊；並陸續與個別網路平臺洽談合作事宜，請平臺業者針對流行性商品配合刊登上架提醒，強化本局與網路平臺合作關係，並利用網路平臺擴散效果達成本局宣導目的。 2. 依消保法第 18 條第 1 項第 6 款規定，要求通訊交易之商品屬應施檢驗商品者，企業經營者應揭示其商品檢驗標識，本局並加強與網路平臺業者溝通，協助將未標示商品檢驗標識之商品下架。 3. 辦理消費者、中小學校、大賣場、網路平臺業者及賣家消費商品安全說明 400 場次，編製「消費者保護業務簡訊」6 期，提升消費者對商品安全的正確認知。
內部效益 (100分)	(1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 (2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。 (3) 其他具體內部效益。	1. 運用「市場監督管理系統」及「商品報驗及風險管理系統」，輔助分析市場監督相關資料，提升市場監督行政效能。 2. 透過商品義務監視員反映涉嫌違規之市售商品，協助後市場監督工作，節省後市場查核之時間及人力。
成本合理性 (100分)	(1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。 (2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	1. 民間資源導入，於未增加本局人力成本前提下，協助辦理市場監督業務，應屬可行。 2. 持續研究改善及提升後市場監督機制流程，為商品安全把關，降低其危害消費者健康、安全所需付出之社會成本。
服務持續性及擴散性 (100分)	(1) 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。 (2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。	持續檢討修改現有的法規，並建置「商品檢驗業務申辦服務系統」及「應施檢驗商品檢索網」提供各界瀏覽，藉由資訊資源共用共享，帶動各界加值應用，創新服務。

伍、實施步驟

- 一、各實施單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，應切實執行；各分局亦得依據本執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本局應於每年 12 月底前研訂次年度之執行計畫，於當年度 1 月底前依本部 101 年 3 月 3 日經研字第 10104502900 號書函有關本執行計畫之審定事宜，簽報局長核定後確實執行，並公開於機關網站及服務場所；各分局依本執行計畫研訂分局提升服務效能執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】報局核備後，公開於分局網站及服務場所。

陸、考核作業

- 一、平時查核：各單位應就各項提升服務效能工作之具體作法確實執行：
 - (一) 自行考核
 1. 考核方式：由本局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務效能，當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受考核對象；另各分局亦應辦理自行考核。
 2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表 1）辦理考核。
 3. 考核結果：本局於 108 年 7 月 15 日前將上半年度實施考核結果（依附表 2 格式）公開於本局網頁，並於 109 年 1 月 15 日前將 108 年度執行績效與成果報部，並登載於本局網頁；各分局亦應比照前述作業方式及時程辦理，又 108 年度執行績效與成果則應報局備查後，登載於分局網頁。
 - (二) 接受經濟部考核
 1. 考核方式：配合經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。
 2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
 3. 考核結果：各機關（構）應於 2 個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。
- 二、年度查核：配合經濟部辦理「政府服務獎」評獎作業，本局並組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位應依據「政府服務獎評獎實施計畫」所列評審標準、參獎限制、應備資料

及其他相關規定辦理參選。

柒、獎勵方式

一、自行考核：本局及各分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並公開考核結果改進情形。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

(一) 獲頒「政府服務獎」機關(構)：主要承辦人員記大功1次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。

(二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(構)：主要承辦人員記功1次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎2次。

(三) 經本部薦送參選惟未入圍機關(構)：主要承辦人員嘉獎2次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎1次。

(四) 本局輔導有功人員(本局評選小組)嘉獎1次。

(五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

【附表 1】

**「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目
- 整體服務類(合計 1000 分)-**

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

- 專案規劃類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 創新性

*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊辦理。

【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：

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	考核項目及成績（1000 分）					總分	等第	考核 年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			

※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】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：_____

受測單位：_____ 測試時間：_____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

總機電話：_____ (受話者姓氏：_____ 分機號碼：_____)

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數)</p> <p>(一) 電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	

測試 結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項 配分	分項 得分
	<p>(二) 總機人員接聽速度（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度：（註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形：（業務單位無忙線情形，本項給分）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	(一) 接聽速度	15	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)	5	
<input type="checkbox"/>	(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	
<input type="checkbox"/>	2、結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	5	
	3、接話時之態度：	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(12-15)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分

	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	
總 得 分			

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數_____題（至少 2 題）

題目 1：

題目 2：

2. 回應正確題數_____題

3. 回應正確率_____%

備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話測試時分項得分應依各考核內容之細項配分予以給分（部分細項配分為非固定分數，請務必註明該分項可獲得幾分）。
- 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。