

經濟部標準檢驗局花蓮分局 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、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」。
- 四、經濟部標準檢驗局 107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號函訂定「經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務效能實施計畫」。

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

本分局各課室及臺東辦事處。

肆、執行策略及績效與成果

一、整體服務類

構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	主辦單位	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。	1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本分局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	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。	2. 受理民眾申辦案件，櫃臺人員會協助申請人正確取用、填寫申請書，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，以提升案件處理效率。
	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。	3. 各課室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，108 年度辦理 41 場次。

	執行策略	主辦單位	績效與成果
(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	(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3次5S稽核活動, 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。	第五課 臺東辦事處 秘書室	(2) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人), 方向引導等標示正確、易於辨識, 且提供雙語標示服務。
	(3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。	第五課 臺東辦事處	(3) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務, 入大門即見服務櫃臺, 申辦動線明確妥適, 符合民眾使用習慣。
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	第五課 臺東辦事處	(4) 服務櫃臺場所設置愛心服務鈴、無障礙措施等, 所有相關設施均定期檢視維護。
	(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。	第五課 臺東辦事處	(5) 服務櫃臺場所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。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 臺東辦事處	(6) 將各種申辦書表及填寫範例, 公告於本分局網站, 並放置於服務場所, 提供業者及民眾使用; 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。	資訊小組	(1) 本分局網站以民眾為導向設計, 版面配置方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務; 首頁提供分類檢索查詢服務, 以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站資料。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(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。	資訊小組	(2) 提供民眾多元的檢索方式包含全站查詢、分類檢索、網頁導覽及進階檢索等搜尋服務。
(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊小組 各課室	(3) 於網頁上稿時，由各資料提供單位上稿人員檢查，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。
(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(4) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。
(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊小組	(5) 本分局網站資料上稿時須填妥相關分類與詮釋資料，並於網站首頁提供分類檢索查詢服務，便利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性，快速查詢本分局網站資料。
(6) 定期更新網頁資訊	資訊小組 各課室	(6) 本分局依總局每二個月定期來函公文檢視網站目錄彙整表，請各課室上稿人員檢查網站上稿內容，有過期或不合時宜之網站資料均下架，並填報最後上稿日期，經網站督導人員及分局長審核後，陳報總局。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	資訊小組 各課室	(7) 對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求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。	資訊小組	(8) 本分局網站通過機器與人工檢測，已取得無障礙認證 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。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局櫃臺人員於洽公場所，主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備及主動告知標準程序。
(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 各課室	(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，108 年計測試 60 人次。

執行策略	主辦單位	績效與成果
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。	資訊小組 各課室	(1) 本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃多項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊；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，並提供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。	資訊小組 各課室	(2) 本分局網站配合總局規劃政府資料開放政策，積極推動資料開放，達成施政便民及公開透明之目的，將政府資料以開放格式，公開於網站上，依民眾需求連結下載使用，提供民眾不需額外使用特定軟體或硬體即可取用資料內容；並由本分局各單位定期辦理資料盤點、上架及檢視、更新等作業。
(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	(3) 本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形及各項諮詢，108 年計接受窗口諮詢服務 260 件。

構面二：服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
(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。	第一課至 第五課 臺東辦事處	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；本分局為提升服務便捷度，提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。
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。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。
(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 申辦採多元方式，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。

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。	第三課 第四課	(3) 本分局走動式服務辦理項目有商品市場檢查 108 年計辦理 6,382 件、市場取購樣檢驗辦理 152 件、度量衡器檢定檢查辦理 6,739 具、度量衡器市場稽查 1,678 具、度量衡器糾紛鑑定辦理 13 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。	第五課 臺東辦事處	3. 民眾申辦案件適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。
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。	第五課 資訊小組	(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供網路書表下載及服務申辦、轉帳繳費等服務項目，108 年利用網路申辦共 356 批。
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	第五課 資訊小組	(2) 本分局使用總局資訊室委外開發之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，可透過各式行動載具閱覽及使用。
(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一課至 第五課	(3) 各單位辦理業務推廣說明活動，向民眾說明多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。
(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。	第一課至 第五課	(4) 定期檢視檢討本分局網站電子表單之必要性與合宜性，108 年因應總局受託試驗申請書改版，已更新本分局網站之受託物品試驗或其他技術服務申請書。
(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	(5) 本分局以資訊資源向上集中之精神，依總局所訂定之「網際網路申辦作業程序」，提供線上服務，並遵守「個人資料保護法」之規範，注意使用者隱私權保護之措施。
(二) 服務可近性	第三課	1. 108 年針對銀髮樂齡族、新住民、原住民宣導說明的不同族群民眾及不同領域業者宣導商品檢驗制度及商品安全知識計 59 場次。

執行策略		主辦單位	具體作法
	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。	第三課	(1)本分局與地方政府及警政單位合作成立「進口異常商品聯合稽查大隊花蓮分隊」，進口異常商品聯合稽查工作，108年共查核25商家總計2,000件商品，查獲不符合商品74件。 (2)辦理商品事故通報，與地方消防局合作，108年商品事故通報案件消費者端訪查計8件。 (3)108年度辦理涉違規調查案件計128件，以遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全。
	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。	第四課 臺東辦事處	3. 本分局108年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計辦理610具。
(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。	第一課至第五課	(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，108年線上審查共348批。 (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，108年新增優良油量計量管理加油站8站，新增優良衡器計量管理業者7家。
	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。	第二課	(1)扶植深層海水產業，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，108年深層海水教育中心參訪計46場次，434人次。 (2)結合本分局現有檢驗資源，轉化成民生商品教育展示室空間，提供至本分局洽公之民眾有機會認識及參與本局之業務，提升本分局服務廣度及深度。

構面三：服務量能 (200分)

執行策略		主辦單位	具體作法
(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。	各課室	訂定計畫落實管考，依照各服務措施的執行情形，召開會議檢討改善，新製作、修訂及廢止標準化作業程序計58件，確保創新機制持續運作。

執行策略	主辦單位	具體作法
(二) 服務機制精進	各課室	本分局為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，拜訪轄區亞洲水泥股份有限公司花蓮製造廠、中油公司東區營業處、臺東縣消防局及臺東市東部海洋生物研究中心之水產生物種原庫，主動協助業者及機關提供標準檢驗與度政業務法規、技術諮詢與回饋等服務。

構面四：服務評價（200分）

執行策略	主辦單位	具體作法	
(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 辦理「顧客滿意度調查」，以檢視所提供之對外服務是否能滿足外部顧客之需求，108年回收有效問卷164件，服務及廉政滿意分數為96分(滿分100分)，獲得業者及民眾肯定與認可。	
	(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。		第五課
	(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。	第五課	(2) 108年辦理「顧客滿意度調查」，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。	第一課至第五課 資訊小組	本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，並與基隆分局共同提供臉書社群網站，瞭解民眾對服務的評價及意見，藉以改善既有措施。
(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：	第一課至第五課 秘書室	(1) 訂有「意見信箱電子信件處理作業程序」及「顧客服務及顧客回饋作業程序」，適時處理民眾反映意見。
	(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。	第一課至第五課	(3) 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。

構面五:開放創新 (100 分)

	執行策略	主辦單位	具體作法
(一) 開放參與	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。	各課室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。 2. 與基隆分局共同提供臉書社群網站。 3. 與基隆分局共同發行電子報。
(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。	第一課 第三課 第四課 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勤於東臺灣走透透，辦理商品及度量衡器相關市場檢查工作，讓民眾安心，108 年辦理商品市場檢查計 6,382 件、度量衡器檢定檢查 6,739 具、度量衡器市場稽查 1,678 具、度量衡器糾紛鑑定 13 具。 2. 藉由本分局專業實驗室資源，提供與其他實驗室能力比對之機會，108 年 2 月 26 日總局第二組函本分局參加「耐燃建材總氯離子含量交叉比對及複驗計畫」，相關比對結果由本分局撰寫成文章於標準與檢驗雜誌發表。 3. 檢試驗單位編撰及製作「水泥中氯離子含量檢測」及「水泥中水淬高爐爐渣顯微裝置」等程序及影片供學習及推廣之用。其中「水泥中水淬高爐爐渣粒子顯微辨識裝置」於 108 年 4 月 1 日獲經濟部智慧局公告為新型專利。該程序及裝置可提供需求廠商於檢測工作之參考或增加消費者對檢測知識之了解，俾達檢驗技術共享及相互交流研討之功能，回饋社會，打造親民化分局。