經濟部標準檢驗局110年度提升服務效能執行績效與成果

構面一：基礎服務（200分）

執行策略		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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	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，如針對塑膠地磚應施檢驗商品採符合性聲明登錄制度，建立線上「網路帳號密碼申請作業」及「符合性聲明登記管理系統」標準作業流程，以確保業者完成符合性聲明。 另所屬分局執行情形： 基隆分局訂定商品報驗發證、免驗案件、度量衡器等申辦業務標準作業流程,且於報驗發證課、五堵辦事處等報驗服務大廳及分局網站公布作業流程,並能配合總局法規之修改及參考申辦業者之建議,持續檢討申辦項目表單,進行簡化及標準化等。 新竹分局訂定「報驗發證作業程序」等品質文件為各單位執行業務之依循,由相關業務單位定期審視並提出修訂建議,工作小組審查及全面品質管理委員會複審後,經分局長核定公布實施,並持續推動報驗流程電子化服務,簡化申辦表單及流程。 臺中分局於該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。 臺南分局服務場所及製作標示牌明確標示服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並於分局獨立網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊；另持續檢討申辦項目流程，進行簡化及標準化等。

執行策略		主辦單位	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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	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，另所屬分局執行情形： 基隆分局完成商品報驗流程簡化，全程線上申辦免臨櫃，從收件、繳費、取樣、檢驗(定)、審查及發證，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，以符合服務對象之需求。 新竹分局訂有「經濟部標準檢驗局新竹分局申請案件處理時限表」及「經濟部標準檢驗局新竹分局受託試驗案件試驗時限表」並公告於分局網站，110 年共受理 31,001 件申請案件，均依要點時限內辦理。 臺中分局訂定「工作流程簡化作業要點」持續檢討工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。110 年度藉由合併作業、開放業者預領合格印證、線上作業等方式，共實施 4 項簡化措施。 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，並免臨櫃申辦案件，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。 高雄分局每月定期執行逾期案件稽催 2 次，計稽催 12 件；主動通知業者未派員取樣檢驗或查核封存 88 件；以電話聯繫申辦案件之加油站及衡器業者檢定時間，計通知 1,226 家。 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。110 年計受理商品檢驗 762 件、度量衡器檢定 1129 件，合計 1891 件。每週定期執行即將到期案件清單稽催，110 年計稽催 30 次。
	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。	本局各一級單位 各分局	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，共舉辦 280 場次。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
（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 第六組 第七組 資料中心 各分局	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，維持創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間，另所屬分局執行情形： 基隆分局依規定定期陳報「清淨家園全民運動計畫」處理情形；建置「資料閱覽室」、「洽公民眾等候室」(為民服務室)之客製化設施，提供洽公業者友善服務場所。 新竹分局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。新竹本部及桃園辦事處運用法務部地檢署易服社會勞動人員協助整理環境清潔維護工作。 臺中分局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。 高雄分局每週派員檢查場域內環境，雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生，並向同仁宣導注意清除積水容器；每日由清潔外包人員負責清理維護辦公環境，包含垃圾清理及資源回收等，創造整潔及明亮洽公環境。
	(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	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，讓民眾能夠一目瞭然，迅速瞭解申辦作業資訊。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
	(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	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，計程車輪行檢定場規劃良好動線，於地面標示檢定動線車輛於檢定時井然有序，另所屬分局執行情形： 基隆分局因應基隆多雨特性，已設置雨具存放處及雨天室內通道，讓民眾免冒雨撐傘洽公。 新竹分局於機場辦事處於大廳兩側設置書寫檯，供報關行及業者填報大量申辦表單，縮短等候時間。 臺中分局各服務場所均以「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。 臺南分局報驗/發證櫃臺申辦動線規劃妥適，並有標示；計程車輪行檢定場設置檢定流程圖，於地面標示檢定動線車輛於檢定時井然有序。 高雄分局櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車行走檢定出入動線規劃良好，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 第六組 第七組 資料中心 各分局	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。
	(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	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；不定期檢查各類公用硬體設施，並配合需求單位提出申請進行檢修；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	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）	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。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
	(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。	資訊室	本局網站已整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性，110 年度針對前台法規查詢及線上報名操作介面優化。
	(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）	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	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	本局全球資訊網站已提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式，並提供本局三大業務(「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」)以知識地圖模式導引民眾瀏覽本局全球資訊網。
	(6)定期更新網頁資訊	資訊室（本局各一級單位各分局）	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）	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	總局及各分局網站為獨立之網域，並於 108 年 8 月全數取得無障礙認證 AA 標章，110 年持續配合檢測維護。
	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。	第六組 第七組 資料中心 秘書室 各分局	申請櫃台服務人員主動親切招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序，並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。
	(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。	秘書室 各分局	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，總局及各分局共測試 990 人次。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
	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。	資訊室 （本局各一級單位各分局）	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。
	(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。	資訊室 （本局各一級單位各分局）	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；另配合本部政府資料開放推動，辦理資料盤點及開放資料集提報作業，110 年開放資料集數計有 10 項，供使用者依需求連結下載及利用。
	(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。	第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局	案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文、網路、簡訊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；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；提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形並提供各項業務諮詢服務。 另所屬分局執行情形： 基隆分局設置「電子布告欄」提供貨櫃場名稱、檢驗員、報驗行、申請書案號等取樣檢驗派遣資訊，同時於網頁建置專區供查詢；另公告最新檢驗資訊、法令規章、政令推廣等。 臺中分局提供現場、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。 高雄分局主動寄發地秤及計程車計費表重新檢定通知單及電話通知計 4,173 件，提醒業者與民眾依限辦理。 花蓮分局提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形並提供各項業務諮詢服務。

構面二：服務遞送（300 分）

執行策略		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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	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。 另每月辦理業務精進會議，就本局業務各個面向檢討現行作法，並運用多元策略，提升服務便捷度。
	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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	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；報驗發證櫃檯提供臨櫃業務申辦、報驗發證業務網站單一窗口服務及電話諮詢等整合服務，平均每月提供電話諮詢服務 350 件次以上。
	(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第六組 第七組 資料中心 各分局	總局及各分局致力簡化商品報驗流程，全程線上申辦(含附件上傳)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，另所屬分局執行情形： 基隆分局開發「線上書面審查作業」受理未抽中及先行放行案件審查。民眾不須臨櫃申辦，可直接在遠端以電子檔傳輸申辦，承辦人員並可即時受理審查，每批案件約可節省民眾辦理時間計 32 分鐘；110 年度共計辦理 54,530 批。 新竹分局申請產地證明預審案件共 599 件縮短等候時間；機場辦事處申請免驗復運出口核銷共 3061 件，受理 2,163 件提供法碼校驗隨到隨辦服務。 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，110 共受理 1 件電話申辦、46 批傳真申請及 18,057 件網路申辦案件；（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；110 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 6 種，藉以縮短案件申辦時間。 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，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險計 4,198 件；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			檢驗等作業，以傳真或 E-mail 傳送申請案件計 357 件，專業試驗室檢驗完成後，系統傳送紀錄表至原受理單位，簡化流程縮短案件處理時間計 1,593 件。 高雄分局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 509 件，計減章 1,527 個、1,527 小時；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 226 批，每批縮減 15 分鐘、減少 5 次簽章，共縮減 56.5 小時、減章 1,130 個。 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。
	(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	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，定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務；臺中分局赴轄區醫療院所辦理血壓計免費檢測服務；臺南分局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，主動提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量免費檢測服務 2,054 具；服務櫃臺及計程車檢定場設置志工主動引導，志工人數共 6 人；赴轄區廟宇辦理神明燈健檢服務(如七股區正王府)；高雄分局針對擬線上申辦業者，如有系統設定及操作困難者，提供專人到府服務。花蓮分局辦理辦理商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場稽查、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	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，另所屬分局執行情形：基隆分局 1.運用總局所建立之「商品報驗發證暨風險管理系統」執行報驗案件受理、廠商授權書登錄及合格證書網路電子化等內部跨單位資料查核；另使用自行開發之「線上書面審查系統」執行線上書面審查，不僅讓申辦人免附紙本資料以達減碳省紙之效益外，更免除民眾於洽公申辦之往來奔波；110 年度網路申辦計 54,530 批。2.運用「便捷貿」及「關港貿單一窗口」等外部跨機關查核平台之網路單證比對系統，進行進口報單與商品報驗之網路線上審查比對，以加速商品通關及提升政府效能；110 年度共計完成 49,200 批(包含免驗案件)。3.線上服務電子表單由上級機關統一制定使用，在使用時如發現有不合理或不適用之情形，本分局能即依程序提出簡化或修正建議；110 年度共計提出 9 案。4.計程車計費

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			表檢定申辦，本分局能逕由電腦查詢印出申請書，申辦人免填寫，110 年度計檢定 2,254 車次。新竹分局業者申請或報驗時，免附商業登記證明或公司登記證明文件，櫃檯人員逕至經濟部商業司查詢工商公示資料。 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。110 年共受理 11,425 件透過電子閘門進口應施商品檢驗案件，線上申辦率達 99.9%。 臺南分局：1.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。2.已申請網路帳號密碼業者，之後申請線上申辦時無需再檢附公司登記文件，介接公路總局車籍資料無需提供行照，檢定件數計 2,017 件。 高雄分局 1.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，計免附型式認可證書影本 911 件。2.運用外銷水產品(EFS)系統，廠商上傳原料申請編號 2,530 件，每件節省 5 張紙；申請外銷水產品特約檢驗無需檢附 HACCP 計畫書 2,916 件，每件節省 13 張紙；缺失矯正報告 52 件，每件節省 30 張紙、業者送件時間 2 天；以上均由審核人員線上審核，共計節省 63,078 張紙及送件時間 104 天。3.對於關務署通知需共同查驗案件，已完成網路作業系統並上線運作，直接由系統通知業務課並由業務單位及時回復關務署。
	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。	第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局	於本局全球資訊網首頁資訊與服務項下提供本局三大業務(「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」)申辦業務與查詢業務總覽，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目，另為便利業者、廠商或一般民眾以線上支付方式繳納政府規費，結合原有線上申辦服務，增加行動支付繳納。
	(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局	開發各項業務線上申辦系統及跨平台通用服務，並提供支援跨多種不同瀏覽器服務，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，另所屬分局執行情形: 基隆分局能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，讓民眾瞭解政府資訊及參與溝通；運用網路免費資源 You tube：由同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，於 You tube 建立分局影音專

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			區，提供民眾安全選購及使用商品之參考。 臺中分局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。 臺南分局發表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；另為提供廠商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，以及應施檢驗品目查詢，運用響應式網頁方便於民眾使用。 高雄分局 (1)報馬仔： 受理案件主動通知業者相關訊息，計簡訊通知 10,443 件、e-mail1 通知 10,399 件，可提供流程透明化，申請者可隨時掌握作業進度。 (2)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 1,771 件，共節省業者 3,542 小時。 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。
	(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一組至第七組 資料中心	舉辦業務說明會時，辦理使用網路服務之宣導說明，另所屬分局執行情形： 新竹分局網站連結總局全球資訊網單一窗口目錄下，同步提供所有業務申辦與業務查詢資料，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，另為便利民眾繳納政府規費，結合原有線上申辦服務，增加行動支付方式。 臺南分局線上申辦輔導方式：業者臨櫃時以一對一輔導、電話輔導，或者業者有需求時可以派員赴業者處輔導；錄製線上申辦流程影片上傳 YouTube，方便業者可隨時觀看運用。 高雄分局主動拜訪業者推廣說明線上申辦服務及審核 E 化流程，提供多元申辦、繳費及收據 e 化之服務管道，計 4 家。
	(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。	第一組至第七組 資料中心	依國家發展委員會所訂表單管理原則完成電子表單標準化，並定期檢視電子表單之必要性與合宜性。
	(5)提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室 (第一組至第七組、資料中心)	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。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
（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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	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；另所屬分局執行情形： 基隆分局:於服務櫃檯設置服務人員主動引導;另針對度量衡器(如磅秤及加油槍)提供到府(臨場)檢定服務。 新竹分局 1.桃園國際機場辦事處就近服務進口業者；桃園辦事處服務桃園地區業者；分局本部則服務竹苗地區業者。且因分局同仁語言專長具多樣性，可提供英語、台語或客語服務。2 本年度辦理油量計檢定共 7,180 件，提供油量計業者自備標準量桶申請油量計檢定評估，免除載運檢定設備之車程與時間。本年度提供計程車計費表、氣量計、水量計等度量衡器檢定之到點服務共 40,366 件。 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，110 年共提供 245 批資料。 臺南分局 1.提供「線上申辦 2.0(含行動支付)」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，110 年採用行動支付方式共 512 筆，金額共 271 萬 2,840 元。2.商品安全互聯網：成立「3C 行動互聯網」、「人身部品互聯網」及「寶貝用品互聯網」，導入民眾觀點，針對標準及檢驗規定修訂，提供業者在驗證登錄證書轉換及檢驗技術之服務。 高雄分局透過客製化服務，提供小港及五甲二處地點受理計程車計費表檢定，計辦理 3,124 具。 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。
	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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	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；另所屬分局執行情形： 基隆分局與各分局檢驗單位洽商簡化共識並互設聯絡窗口。主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，賡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其他分局之情形時，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。 新竹分局 1.跨機關執行能源局加油站油品品質篩檢業務共 106 站，目標件數為 100 站，定期派員至加油站取樣檢驗，為民眾生活把關。2.本年度因應新冠病毒疫情影響，針對市面上防疫物資「口

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			罩」及「酒精」辦理檢測作業，共完成 30 件「口罩」檢測及 173 件「酒精」檢測。 臺中分局 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。 臺南分局為符合民眾所需，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。所提供之專人全程服務，作法如下：首長服務列車(Industry Stay)活動：主動安排分局長與企業負責人或管理階層面對面溝通，以達到貼近民意、傾聽業者心聲，主動充分與轄區內中小企業溝通、解決問題，並由專人全程服務協助業者解決問題。 高雄分局:受理糾紛鑑定 168 件，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務。 花蓮分局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」，遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全；與地方消防局合作「商品事故通報制度」，於商品發生事故能立即調查原因，將資訊回饋製造商改進，並提醒消費者注意，以保障民眾之權益。
	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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	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；另所屬分局執行情形：基隆分局於 5 月 21 日在宜蘭市辦理 1 場計程車計費表駐點檢定業務，提供宜蘭(蘭陽溪以北，簡稱溪北)地區計程車司機便捷之行動服務，節省溪北計程車長途跋涉親至本分局蘇澳辦事處申辦檢定之路程與時間。 新竹分局 1.主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項，本年度共發出換證通知 897 件、年費繳交通知 629 件、年費催繳通知 106 件、隨時查驗通知 56 件。2. 本年度空氣清淨電器、微波爐、PVC 塑膠管、外裝壁磚、嬰幼兒用品、塑膠地磚、紡織品及玩具等 18 項應施檢驗商品公告及作業規定修正，以電子郵件或電話主動通知報驗義務人輔導辦理相關申請作業，以維護業者權益。3.定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務，110 年度共提供 24 場次到府服務。4. 積極推廣線上申辦服務，本年度線上報驗案件比率達 98.13%，提供產證文件預審服務共計 599 件。 臺中分局 1.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，110 年共通知 515 家廠商。2. 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			件應辦理事項。110 年共提供 681 件地秤檢定、2,459 件計程車計費表檢定及 295 件加油站檢定到期主動通知服務。 高雄分局 1.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 403 具。2.因應轄區多傳統小型產業及家族企業，資訊能力與線上操作較薄弱之業者，主動聯繫提供專業團隊到府(點)服務，計 4 家。3. 商品安全放送團活動共計辦理 73 場次，服務 375 人。 花蓮分局主動赴花東地區大型醫療院所，進行血壓計免費檢測服務，另製作商品安全及互動教育教案向國中、小學、偏鄉民眾及特殊或弱勢族群等說明商品及居家安全資訊。
（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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	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；另所屬分局執行情形： 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。 新竹分局提供業者已進口商品線上品目查詢服務，目前提供電機類商品 112 件、電子類商品 50 件、機械類商品 2 件、化工類商品 6 件及玩具類商品 80 件品目查詢服務，協助業者逐步檢索產品檢驗資訊，提升本局便利服務之友善性。 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。110 年共辦理「電源線組」、「除濕機」、「行動電源」……等計 25 件事故調查案件。 2.積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。110 年共招募 105 名義務監視員。 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。110 年共新增 13 站加油站， 6 處公有市場通過評核。 4.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。110 年共新增 13 站加油站， 6 處公有市場通過評核。 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，110 年共新增 13 站加油站， 6 處公有市場通過評核。 高雄分局

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			1.自己計量自己量 ●推動「優良衡器計量管理制度」： 完成取得優良計量管理標章 6 家市場及 10 站加油站，獲證比率為 120% (年度目標值 5 家)，及 500% (年度目標值 2 站)。 ●持續宣導量販商行參與，並無償提供法碼供比對，及對於通過登錄之業者減少檢測頻率，提高申請誘因。 3.針對資訊人力不足、使用線上申辦有困難之業者，提供專業團隊到府服務，協助其解決軟、硬體設定問題，計 4 家。 花蓮分局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，110 年以線上申辦審查服務計辦理 399 件；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，110 年計辦理 16 場次。

執行策略		主辦單位	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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	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；另所屬分局執行情形： 基隆分局透過「便捷貿 e 網」及「關港貿單一窗口」受理案件，提供業者能 24 小時不打烊之網路申辦報驗平臺;提供業者(或報驗代理人)預撥申請案號，及與臺灣銀行合作，採取「擔保額度扣款繳費機制」,改善一般臨櫃報驗之繁瑣程序及現金繳費之不便，加速提升報驗之服務效率。 新竹分局1.於110年3月完成「LED燈管性能檢測能力比對試驗」。2.於110年11月完成「貯備型電開水器檢測能力比對試驗」。3. 於臺灣桃園國際機場辦事處，就近服務快速通關業者取樣查核作業，若須辦理先行放行，亦立即協助。 臺中分局 1.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。110 年共提出「新版標準作業用安全帶檢驗制度之研究」等 6 篇研究計畫，相關研究成果運用於本分局各項服務措施。2. 運用現有「商品管理系統」之資料庫搜尋申請「監視查驗」或「隨時查驗廠商」之紡織品廠商，其登錄有「嬰幼兒服裝及服飾附屬品」之品項者，宣導家用嬰兒床及折疊嬰兒床、嬰兒揹帶(寶寶背巾)等 18 種兒童用品列檢時間表及相關檢驗作業規定。110 年共宣導 48 家廠商。 臺南分局主動與機關團體(如:地方農會、法拍會、稅務局、國稅局、地方政府)接洽共同辦理業務推廣活動共 83 場，針對不同族群及話題商品(如:神明燈、除濕機)設計全方位檢驗認知推廣單，並以生活化主題吸引民眾對於安全商品及計量的興趣，進而提升消費者對於選購安全商品及確保計量準確權益的認知能力。 高雄分局 1.應施檢驗 LED 燈泡、熱陰極螢光燈管、儲備型電開水器、電動機車用充電系統設備、防火門、建築用鋼筋等標準改版或新增品目時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，共執行計 65 家。2.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，計發布 8 則。 花蓮分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，運用本分局現有資源(深層海水教育中心)，推廣度量衡及綠能教育，藉由對參訪民眾之解說導覽，可提升在地學生及消費者對國家能源政策及正確使用度量衡之概念。110 年規劃建置「計量與綠能教育展區」之第二展館，並持續辦理展區之參觀導覽活動,110 年計辦理 30 場次 548 人次。

構面三：服務量能（200 分）

執行策略		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。	各一級單位 各分局	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；另所屬分局執行情形： 基隆分局每月召開業務會報及早報，110 年度計召開 20 次會議;進行各單位主管業務報告及溝通交流，並適時提出行政改善方案，以提升為民服務品質。 新竹分局訂定「推行工作簡化實施要點」推動各單位內部流程及表單簡化、運用工具提升工作效率等共 11 案，可節省 0.226 人力及差旅費共計新臺幣 3,895 元。 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，提高工作效率，確保各項檢驗（定）案件之正確性，精實作業。110 年度藉由合併作業、開放業者預領合格印證、線上作業等方式，共實施 4 項簡化措施。 台南分局開放業者及同仁參與，藉由多元管道蒐集意見，檢討及改進內部流程，簡化不必要的審核及行政程序，提出簡化便民措施。 高雄分局 1.以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，計 23 件，其中 6 件採書面審查執行。2.廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS)系統之功能，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，毋須寄送紙本報告至總局核備，每件節省寄送時間 2 天，計執行 52 家申請廠場驗證，共節省寄送時間 104 天。3.免除業者同日需檢定多案，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 1,156 件，節省業者待驗時間 2,312 小時及縮短工作時間 2,312 小時。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
（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。	各一級單位 各分局	由局長領導各單位主管定期召開會議，檢討業務辦理情形，精進服務效能共召開 42 次業務會報及全面品質管理委員會議，另所屬分局執行情形： 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。 新竹分局因新型冠狀病毒肺炎肆虐，降低拜訪業者次數。本年度至財團法人大電力研究試驗中心及台灣商品檢測驗證中心，傾聽業者心聲，討論冷凍空調商品檢驗技術、電動車及 5G 發展應用、玻璃商品列檢規劃、實驗室安全措施等議題，建立優質互動夥伴關係，獲正面肯定。 臺中分局 1.就新增檢驗品目或不合格率偏高之廠商，主動到廠提供法規及技術輔導，110 年已輔導 82 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；110 年已召開 25 次定期業務會報、3 次防疫會議。 臺南分局 1.推動業務流程改善，定期由首長親自主持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。2.自行研究計畫中提出自動讀表應用於水量計檢定之可行性研究，提升檢定效率；另量桶檢定及動態影像辨識之研究，其效益每個量桶其檢定效率可提升 32.4%，且可解決人工搬運量桶造成之職業傷害，更具效率的提升判讀的準確度，將降低人工判讀的誤差，更可推廣擴散至各分局。 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。 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；110 年共辦理 3 場次。

構面四：服務評價（200 分）

執行策略		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 (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)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。	第五組	為辦理「110 年度標準檢驗局顧客滿意度調查」，已於 110 年第 2 季籌備相關調查議題、研擬滿意度問卷並召集本局各一級單位成立工作小組，規劃於第 3 季採購招標後與得標廠商共同商討實施方案並執行調查，惟後續因 COVID-19 疫情嚴峻，為避免因疫情影響外部顧客之調查觀感及意見客觀性，暫緩執行並延期至 111 年上半年辦理。
	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。	第一組至第七組 資料中心 各分局	(1)全球資訊網提供專業論壇區依本局業務特性分為 10 類別，針對民眾所提問題加以回應。 (2)運用網路免費資源 Youtube： 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。 (3)臺中分局於全球資訊網提供意見信箱及辦理外勤督導考核等方式，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。110 年共辦理外勤督導考核 6 次，廠商對同仁服務態度均表示肯定。 (5)臺南分局提供意見信箱並於辦理說明會或業務宣導，瞭解民眾對服務的評價及意見，另辦理櫃臺服務滿意度調查，共發出問卷 548 份，總滿意度達 9 成 8 以上。 (6)高雄分局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，計 42 家。
（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	除依據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，及時處理民眾之意見、抱怨及陳情；並依據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新聞輿情

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各一級單位 各分局	針對民眾反映意見，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。110 年度處理民眾檢舉、申訴案件 12,522 件及義務監視員反映案件 1,497 件，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	適時檢討標準作業程序合理性，對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善相關處理方法機制。

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
(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。	各單位	(1)透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考及安排首長辦理企業關懷活動等方式，尋求面對面/直接溝通機會，瞭解廠商需求及其遭遇之困難，適時向上反映尋求解決，提升服務成效。 (2)透過外勤督考、蠡時批系統、問卷調查及民眾陳情蒐集問題及需求，做為決策或為民服務指引。 (3)110 年 1~11 月共舉辦 7 場次業者說明會，說明相關檢驗規定，會中並針對與會業者所提問題及建議做雙向溝通，使業者充分瞭解相關檢驗規定內容，解除業者疑慮，以協助業者順利完成檢驗事宜。
(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	(1)利用數據分析及風險概念，即時提出建議邊境管制商品，依風險區分，免除邊境管制，通關更便利。 (2)運用大眾運輸工具高運載量及戶外移動特性，規劃運輸車廂內(如公車)刊登商品安全等宣導廣告及張貼企業誠信反貪宣導標語，提升本局為民服務形象，及強調本局重視公私協力創造廉潔環境之決心。 (3)推動兒童用品自印商品檢驗標識及兒童雨衣商品標示 QR-code 等業務，提供業者、民眾便捷之申辦管道及加速流程便利性。

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：
   (1)本局於 109 年 7 月 15 日前將上半年度實施考核結果(附表 2)公開於本局網頁。
   (2)當年度之執行績效與成果於 110 年 1 月 15 日前報部，並登載於本局網頁。
   (3)各分局比照前述作業方式及時程辦理。

（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 109 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）	細項配分	分項得分
	一、總機接聽：45 分		
	□ 是□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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
□	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
□	（2）15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
□	（3）電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
□	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	
□	（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。	(3)	
□	（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。	(0)	
	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：	3	
□	（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。	(3)	
□	（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。	(2)	
□	（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。	(1)	
□	（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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
□	（1）語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
□	（2）語音口氣平淡。	(1)	

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	（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）	10	
□	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）	10	
□	2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）	0	
□	3、電話故障。	0	
	（三）總機人員電話禮貌	20	
□	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
□	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
□	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。	3	
□	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
□	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）	3	
□	（1）告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)	
□	（2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
□	（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。	(0)	
□	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
□	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）	2	
□	（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。	(2)	
□	（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。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度：	2	
□	（1）語調謙和、熱誠。	(2)	
□	（2）語調平淡，態度尚佳。	(1)	
□	（3）語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容（總分 100 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	
□	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	
□	2、業務單位無人接聽之情形：（有人接聽本項給分）	5	
□	（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)	
□	（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)	
□	（3）電話故障。	(0)	
	（二）電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
□	（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)	
□	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(5)	
□	（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(3)	
□	（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)	
□	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	
□	（1）語調謙和、熱誠。	(8-10)	
□	（2）語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
□	（3）語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
□	（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：		
□	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)	
□	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8-11)	
□	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
□	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）	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：		
□	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)	
□	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)	
□	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)	
□	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)	
□	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
□	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總　　得　　分			