

經濟部標準檢驗局 112 年度提升服務效能執行計畫

111 年 12 月 13 日經標秘字第 11190017190 號書函訂定

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」。

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。
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	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(如:推廣商品檢驗、度量衡業務線上申辦、電話傳真報驗、及商品驗證登錄文件電子化,縮短臨櫃申辦案件須等候及往返路程之時間);另訂定申請案件時效管制要點,專人管制民眾或廠商申辦案件於期限內完成。
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	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。

	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，維持創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間；配合新冠肺炎防疫措施，於櫃檯加裝透明防疫隔板，保護洽公民眾及櫃檯同仁，以綠色盆栽美化環境。
	(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	(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，服務櫃檯設置愛心服務鈴、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	(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。112 年度配合雙語化政策針對英文網站版型調整與目錄架構重構。

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)	(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) 總局及各分局網站為獨立之網域，並於 111 年 6 月全數取得無障礙認證 AA 標章，112 年度將持續配合檢測維護。
<p>3. 提高服務行為友善性</p> <p>(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。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 秘書室 各分局</p> <p>秘書室 各分局</p>	<p>(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。</p> <p>(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 300 人次以上。</p>

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>(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>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 16 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) 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，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。</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、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。</p>

構面二：服務遞送（300分）家

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。	第一組至第七組資料中心各分局
	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
	(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
	(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
		(1) 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：運用對外召開說明會議時機，與業者面對面溝通，瞭解民眾需求，檢討既有服務措施；引進行動支付服務，廠商可輕鬆支付各種規費；透過社群平台-臉書「小安心」推廣檢驗及度政政策/措施，開辦直播用輕鬆活潑的方式與民眾互動，並即時回應粉絲問題；建立產業 line 群組，適時公告新(修)訂各項商品規定，隨時互動，提供服務捷徑。導入數位條碼科技 (QR CODE) 快速取得度量衡器及商品檢驗標識合格資訊。
		(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，增設計程車輪行檢定自動申辦系統，以機器取代人工櫃臺作業並提升效率；；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；設有「免臨櫃單 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。
		(2) 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，提高服務效能。
		(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；另使用報馬仔服務通知民眾重要商品檢驗公告等主動服務。

執行策略	主辦單位	具體作法
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，簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，例如：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。 另與海關間透過電子關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。另增設計程車輪行檢定自動申辦系統，透過計程車駕駛自行輸入與確認系統資料，免去人工櫃臺查驗證件，提升行政效率。
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	(1) 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	(2) 整合各項申辦業務流程，從申辦、審查、繳費、發證，開發跨區一站式服務，並打造本局與認可機構間的協作環境；網站導入響應式網頁，支援各式行動載具，並具備 Google Chrome、Safari、Edge 或 Firefox 等跨瀏覽器功能，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，例如：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，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；
(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	(3) 於民眾及業者電話洽辦各項業務時，即時導引線上申辦，並推廣多元（超商、線上繳費、匯款、信用卡）繳費方式；另於辦理相關業務說明會時一併辦理說明。
(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	(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。
(5) 提供線上服務，將注意使用	資訊室（第一組至	(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

執行策略	主辦單位	具體作法
者隱私權保護措施。	第七組資料中心)	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,例如: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;為協助快速通關,設置桃園國際機場辦事處,就近提供報驗、審查、收費及隨到隨辦之臨場取樣查核等服務;設置臺中港口辦事處及員林辦事處,就近提供商品報驗及度量衡器檢定服務;台南分局提供偏遠地區計程車計費表行走檢定服務及提供「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務: (1)提供臨櫃行動支付服務 (2)將線上申辦流程錄製成影片上傳 YouTube 分享 2. 近年受新北市計程車客運商業同業等公會要求,希望於新北市轄區設置計費表輪行檢定場,又因計程車輪行檢定業務與監理站業務有高度正相關,遂擇定於樹林監理站附近新建輪行檢定場,預計 112 年年底正式啟用,以就近服務新北市 2.3 萬名計程車駕駛。
	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。	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,例如: (1)跨機關執行能源局加油站油品品質篩檢業務,定期派員至加油站取樣檢驗,為民眾生活把關。 (2)與轄內縣市政府公有市場管理單位共同推行市場優良衡器管理制度,設立公秤並確保交易公平。 (3)與國貿局及食藥署/經濟部中部辦公室及雲嘉南等縣市政府辦理異常商品聯合稽核作業。 (4)與能源局跨機關合作執行加油站油品品質篩檢業務,為民眾把關,並有效整合有限資源。 (5)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	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

執行策略	主辦單位	具體作法
	到府、到點服務。	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；各分局為提升服務廣度，以主動思維進行服務改善，例如：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輔導辦理相關申請作業，以維護業者權益；提供線上申辦輔導到府服務及偏遠地區計程車計費表行走檢定服務。
(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 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，例如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 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。 (2) 提供業者線上品目查詢服務，協助業者逐步檢索產品檢驗資訊。 (3) 賡續推動「優良計量管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，並確保消費者權益，以營造公平交易優質環境。 (4) 運用創新策略，量桶檢定導入自動化控制及影像辨識功能，以改善作業環境、優化檢測設備、降低人員安全風險並提升檢定效率，並保護同仁避免職業災害。

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，例如：</p> <p>(1) 持續參與專業實驗室能力試驗比對計畫，提升檢測能力及優質服務。</p> <p>(2) 臺中分局設置1班30人之「職場互助教保服務中心」，優先提供同仁子女托育服務，落實近便性的照顧，得以兼顧就業與育兒。倘有餘額，亦可招收鄰近一般社區幼兒。</p> <p>(3) 主動和機關團體(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，針對不同族群及話題商品(如：泡泡板、除濕機、折合桌)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。</p> <p>(4) 花蓮分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，重新規劃運用本分局現有展示館資源，轉型推廣計量及綠能教育，成立「計量與綠能探索館」，為東部地區提供一處深具知識、體驗及有趣的學習場域，場館內設有許多有趣的儀器與各種用具供參觀者體驗及操作，以活潑有趣的方式落實科普教育，藉由相關主題的介紹展示與探索體驗，讓民眾對計量與綠能的文明及科學發展應用有進一步的了解。</p>

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。	各一級單位、各分局	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；
（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	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，例如： (1)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。 (2)定期安排首長「企業關懷活動」，對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商，訪視廠商瞭解業者需求，蒐集業者意見，解決廠商問題。 (3)提供走動式服務，主動聯繫廠商，到廠提供法規及技術輔導。 (4)「小安心」臉書粉專圖文優化、活動多元化，並透過與其他機關/法人等跨單位社群網絡合作，增加服務推廣效益。

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. 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>第一組至第七組資料中心各分局</p> <p>(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) 建置臉書（FaceBook）： A. 基隆分局、花蓮分局－「安全小站」。 B. 臺南分局－「小安心」。 (3) 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。 (4) 辦理年度外勤查考業務及企業關懷活動蒐集業者意見及服務評價。 (5) 提供安全商品教育中心之線上參訪預約服務，瞭解民眾對服務的評價</p>
<p>（二）積極回應民眾意見</p>	<p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情：</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室各分局</p> <p>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。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>各一級單位各分局</p> <p>針對民眾反映意見，均予回復，112 年度預計處理民眾檢舉、申訴案件 2,000 件，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。</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>	<p>第六組第七組資料中心各分局</p> <p>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。</p>

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	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。
(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	<ol style="list-style-type: none"> (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) 於櫃臺服務區設置業者線上申辦實機操作、掃描器等設備，並提供商品檢驗網路線上申辦服務網址，可即時教導及解決業者線上申辦之問題，使其免除臨櫃申辦之路途交通風險及節省時間。

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、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：當年度參選「政府服務獎」者，由本局各相關單位成立評選小組，依本執行計畫辦理單位考核工作，以提升服務效能；另各分局亦應辦理自行考核，並將上半年度實施考核結果(如附表 2)送總局備查。
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)當年度之執行績效與成果於 112 年 1 月 15 日前報部，並登載於本局網頁。
 - (2)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。

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 111 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 55 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)	
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)	
總 得 分			

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)</p> <p><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...)。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>3、接話時之態度：</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) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) (0)	
總 得 分			