

## 經濟部標準檢驗局花蓮分局112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	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。	各業務科 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作業。
	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。	報驗發證科 臺東辦事處 民眾申辦案件時，由櫃檯人員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；適時執行即將到期案件清單稽催。112年計受理商品檢驗923件、度量衡器檢定1132件，合計2055件；112年執行即將到期案件清單稽催計30次，無逾期案件發生。
	3. 提高服務人員專業度：強化服務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。	各單位 人事室 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。112年計舉辦57場次。
(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 重視環境清潔維護工作，辦理5S活動，維持清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。112年已辦理完成3次稽核活動。
	(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。	報驗發證科 臺東辦事處 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均正確標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等，且提供雙語標示服務。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	報驗發證科 臺東辦事處	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。	報驗發證科 臺東辦事處	服務櫃臺場所設置愛心服務鈴、無障礙措施等，所有相關設施均有定期檢視及維護。
(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。	報驗發證科 臺東辦事處	定期檢查服務櫃臺及分局各場所之各類硬體設施(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。	報驗發證科 臺東辦事處	將各種申辦書表及填寫範例，公告於本分局網站及放置於服務場所，以提供業者及民眾使用；並設置雙螢幕設備，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	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。
(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	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 各單位	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	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。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(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	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，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。
(6) 定期更新網頁資訊。	資訊小組各單位	網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組各單位	本分局各單位資料維護與審稿人員均注意並要求網頁之資料須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	本分局網站通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證 AA 標章，112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。	報驗發證科 臺東辦事處	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 各單位	訂有電話禮貌測試執行計畫，由本分局各單位遴派代表組成測試小組，辦理電話禮貌測試。112年辦理完成3次稽核活動，計測試30人次。
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 各單位	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。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(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 各單位	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。	報驗發證科	本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線(0800221127)及服務專線(03-8226280)查詢申辦案件處理情形。112年計提供各項業務諮詢服務262件。

構面二：服務遞送(300分)

執行策略	主辦單位	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。	各業務科 臺東辦事處	為提供民眾更便捷之服務，本分局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；另本分局為提升服務便捷度，亦提供「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。	報驗發證科 臺東辦事處	本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理所有之申辦服務案件。
(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	報驗發證科 臺東辦事處	申辦採多元方式，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真、郵寄或網路線上申請等，縮短案件處理時間。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	市場監督科 度量衡科	本分局實施走動式服務辦理項目，包括商品市場檢查、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。112年計辦理商品市場檢查7402件、市場取購樣檢驗241件、度量衡器檢定檢查6032具、度量衡器市場稽查1350具、度量衡器糾紛鑑定辦理21具及業務推廣說明70場次。
3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：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。	報驗發證科 臺東辦事處	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。	報驗發證科 資訊小組	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。112年利用網路申辦，商檢418件，度政172件，計590件。
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	報驗發證科 資訊小組	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。	各業務科	本分局各單位辦理業務推廣說明活動時，向民眾宣導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。	各業務科	本分局持續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。	資訊小組	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。

執行策略	主辦單位	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。	市場監督科 (1)規劃針對銀髮樂齡族、新住民、原住民等不同族群民眾，宣導說明商品檢驗制度及商品安全知識。112年計辦理62場次。 (2)因應不同領域之業者之需求，提供客製化之宣導說明。
	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。	市場監督科 (1)本分局與花蓮縣及臺東縣政府合作，執行跨機關進口異常商品聯合稽查業務，查核偽標、剪標及標示異常等商品，遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全。112年計辦理稽查15家次。 (2)本分局與地方消防局合作「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。112年計辦理商品事故通報8件。
	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。	市場監督科 度量衡科 臺東辦事處 (1)主動赴花東地區大型醫療院所，進行血壓計免費檢測服務。112年度計辦理商品76件。 (2)製作商品安全及互動教育教案向國中小、偏鄉民眾及特殊或弱勢族群等宣導商品及居家安全資訊。112年計辦理62場次。
(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。	各業務科 報驗發證科 度量衡科 (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。112年以線上申辦審查服務計辦理388件。 (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。112年計辦理16場次。
	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。	化工產品科 度量衡科 本分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，運用本分局現有展示館資源，推廣計量單位、綠能生活、標準檢驗及認識海洋資源教育，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，讓民眾對度量衡、再生能源及海洋國家的文明及科學發展應用有進一步的了解，並力助國家2050淨零排放政策推動。112年計58場次1548人次參觀。

構面三：服務量能(200分)

執行策略		主辦單位	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。	各單位 (全品會)	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，訂定標準化作業程序，確保創新機制持續運作。112年新製作、修訂及廢止作業程序書計12件。
(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。	各業務科	本分局為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，主動聯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。112年計辦理4場次。

構面四：服務評價(200分)

執行策略		主辦單位	績效與成果
(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	報驗發證科	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。112年回收有效問卷計184件，不滿意之件數0件，顯示本分局服務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。		
	(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。	報驗發證科	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。本分局每年彙整分析問卷回饋結果，提出服務及廉政滿意度問卷調查分析報告，簽陳結果分析並檢討改善情形。

執行策略		主辦單位	績效與成果
	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。	各業務科 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，並據以改善既有措施。
(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		
	(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。	各業務科 秘書室	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。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各業務科 秘書室	針對民眾反映意見能及時回復，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。112年計辦理人民陳情案144件。
	(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。	各業務科	對於各項民眾反映意見，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	績效與成果
(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。	報驗發證科 資訊小組	1. 本分局全球資訊網提供互動服務選項。 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。

執行策略		主辦單位	績效與成果
(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。	化工產品科 機電產品科 市場監督科	<p>1. 藉由本分局專業實驗室資源，與外部實驗室研討交流並適時進行能力比對，俾共同精進檢驗技術，共同提升實驗室品管能力。112年2月本分局主辦「卜特蘭水泥中石灰石含量能力比對試驗活動」，計有12家實驗室參與，比對結果各家實驗室之 Z 值均小於 2，符合規範要求。</p> <p>2. 112年度完成2項自行研究計畫，分別為分別為「以水泥砂漿型態推估新拌混凝土中水溶性氯離子含量之探討」【本分局因執行水泥產品氯離子監視試驗工作，可蒐集到各型態之卜特蘭水泥樣品，本自行研究計畫即以監視計畫為基礎，配合 CNS 1010水泥砂漿抗壓強度測試流程，可比對各廠牌水泥氯離子對水泥砂漿水溶性氯離子之貢獻度，以作為水泥商品標示氯離子含量與成分等修訂國家標準之參考】及「撰寫市場監督 APP 提升外出查核能效」【期可輔助同仁外出執行市場監督業務，達成效益包括：(1)一站式整合查詢，將相關查詢連結綜整至 APP 中，可縮短搜尋時間，提升工作效率；(2)業務溫馨提醒，將相關注意事項及各類範例綜整至 APP 中，即可及時確認與修正，避免浪費人力及時間；(3)減輕負重，將相關輔助資料寫入 APP 中，可減少負重，保障同仁健康；(4)緊急通報及定位，將緊急通報及定位功能寫入 APP 中，當有危險之虞時，可及時且快速的通報留守人員，確保同仁安全】。</p>