

經濟部標準檢驗局 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 1 月 6 日經標秘字第 11490000310 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」及國家發展委員會「『政府服務獎』評獎實施計畫」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函頒修正「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

秉持「便捷服務遞送」、「擴大社會參與」及「開放政府治理」精神，持續以「標準最適化、計量準確化、檢驗優質化、商品安全化、行政效能化」之施政主軸，掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，兼顧數位創新加值及社會創新共融之內涵，擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模，進而提升本局為民服務效能。

參、實施對象

本局及各分局。

肆、執行策略及具體推動作法

執行策略	主辦單位	具體推動作法
一、完備基礎服務，注重服務特性差異化 (一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。 (二)提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道。 (三)注重服務人員禮貌，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜之服務環境。 (四)因應業務屬性與服務特性差異，投入品質改善，發展優質服務。	各單位 各分局	(一)訂定品質手冊、作業程序、申請書表範例等標準化文件，並定期辦理業務一致性會議，適時修正，以確保業務執行之一致性與正確性。 (二)提供民眾優化之申辦資訊系統及臨櫃、網路、電話及傳真等進度查詢服務。 (三)辦理各類專業職能訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。 (四)依業務權責及特性，訂定內部控制作業項目，並透過各類業務查(稽)核作業，提升服務品質。

執行策略	主辦單位	具體推動作法
二、重視意見回饋及參與，力求切合民眾需求 (一)納入民眾參與服務設計規劃，提供符合民眾需求的服務。 (二)運用意見調查機制，蒐集、傾聽民眾意見，積極回應，並據以檢討改善。	各單位 各分局	(一)於各項政策正式實施前，辦理預告、說明會及公聽會，徵詢民眾意見，開放民眾共同參與。 (二)設置意見信箱、適時辦理滿意度調查，聽取建議，回應改善。
三、便捷服務遞送方式，提升民眾便利性 (一)減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。 (二)依所轄地區或業務之特性，提供適性服務，並提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 (三)政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	業務組 各分局	(一)建置業務申辦案件系統，不定期檢討紙本文件檢附必要性。 (二)依產業分佈特性及服務對象屬性，設置專業實驗室，並提供臨場服務，延伸服務據點。 (三)推動跨單位、跨機關整合服務。
四、開放政府透明治理，優化機關管理 (一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明。 (二)促進民眾運用實體或網路等多元管道參與政策制定，強化政策溝通。 (三)檢討機關內部作業及法令合宜性，優化管理制度。	業務組 資訊室 各分局	(一)於機關網站設置「資訊公開」專區，主動公開各項政府資訊，定期更新網頁資訊。 (二)運用公共政策網路參與平台或邀請業者參加各類業務說明會等方式，納入民眾參與服務之設計規劃。 (三)透過各種業務查核等方式，檢討改善作業流程，適時鬆綁法規，減省不必要的審核及行政作業。

執行策略	主辦單位	具體推動作法
五、規劃前瞻服務措施，提升服務效能 (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 (二)導入資通訊技術，改善工作流程。 (三)以跨域整合、引進民間資源等策略，務實解決問題。	業務組 資訊室 各分局	(一)配合國家政策與支援產業發展，爭取資源，規劃前瞻性專案研究計畫。 (二)研提業務改善計畫，成立工作小組，導入 AI 等資通訊技術。 (三)與民間團體合作，公私協力解決問題。

伍、 實施步驟

- 一、本局應於每年 1 月底前訂定當年度之執行計畫，並公開於機關網站及服務場所；各分局應依本局執行計畫研訂分局之執行計畫報局核備後，公開於分局網站及服務場所。
- 二、應以創新思維、社會共融精神，審酌服務需求及業務特性研訂年度執行計畫，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、獎勵方式等項目。
- 三、研訂年度執行計畫時，應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

陸、 考核作業

一、平時查核：

- (一)本局應依執行計畫，配合「政府服務獎」評獎實施計畫之評核項目及標準，於每年底前自行考核所屬（各單位及各分局）提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。
- (二)本局應於次年 1 月 15 日前將當年度執行績效與成果報部，爰各單位及各分局應於次年 1 月 5 日前提供當年度執行績效與成果，送本局秘書室彙整。
- (三)各分局應參酌前述作業方式與時程，自行實施考核，並於次年 1 月 20 日前將當年度執行績效與成果報局。

二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，據以遴選績優機關（單位）推薦參選「政府服務獎」。

(一)參獎機關（單位）：

- 1.依據「政府服務獎評獎實施計畫」自行報名（本部於每年 2 月底前

調查當年度參獎機關及單位)：本局配合本部調查作業，由秘書室簽陳辦理。

2. 由本部就具獲獎潛力之機關(單位)指定參選。

(二) 評核日期：本局或各分局如經推薦參選「政府服務獎」，應配合當年「政府服務獎評獎實施計畫」規定主管機關推薦參獎作業時程辦理。

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；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

(一) 獲頒「政府服務獎」機關(單位)：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(單位)：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(單位)：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。