

經濟部標準檢驗局高雄分局 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 1 月 24 日經標高秘字第 11490000470 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」。
- 三、標準檢驗局 114 年 1 月 6 日經標秘字第 11490000310 號函訂定之「114 年度提升服務效能執行計畫」。

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

本分局各單位。

肆、執行策略及具體推動作法

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
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。	各單位	制修訂品質手冊、作業程序、申請書表範例等標準化文件，並於業務一致性會議提執行面問題，適時檢討、修正，以確保業務執行之一致性及正確性。	1. 114 年修訂分局品質手冊 3 章節、程序書 132 件及表單 28 件，維持品質管理系統運作適切性。 2. 檢討申辦業務標準作業流程 27 件，修訂 3 件。 3. 每月(季)召開科(室)務會議(共召開 38 次)，確保判定準則一致，檢討業務推動執行與進度，並符合政策目標。
	(二) 提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道。	度量衡科 報驗發證科 金門辦事處	1. 網站設置業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資	1. 分局網站設置網路 E 櫃台、申辦與下載等專區，提供線上品目疑義查詢等 12 項服務。提供服務項目、業務承辦資

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
		澎湖辦事處	<p>訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱，以及網路申辦、繳費、印證系統連結，便捷業者使用。</p> <p>2. 現場及網路提供各種申辦書表及填寫範例，供業者及民眾使用及參考；另櫃台設置雙螢幕，引導業者檢視申辦內容妥適性。</p> <p>3. 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網站等，方便民眾查詢案件處理進度，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。</p>	<p>訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱，以及網路申辦、繳費、印證系統連結，便捷業者使用。</p> <p>2. 提供各種申辦書表及填寫範例，以雙語模式公告於分局網站及放置服務場所，供業者及民眾使用及參考；另設置雙螢幕，同步引導業者檢視申辦內容妥適性。</p> <p>3. 於度政資訊管理線上申辦系統載明檢定期限，成案後主動以電話聯繫申請業者或民眾，並約定檢定時間，提升民眾申辦案件之處理效率。</p> <p>4. 採用政府專屬短碼簡訊 111 發送檢定到期通知、主動寄發度量衡器重新檢定通知單、簡訊及電話通知，計 6,246 件，提醒業者依限辦理；或以報馬仔系統主動通知業者申辦案件進度，計 12,626 件。</p>
	(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	度量衡科 報驗發證科 金門辦事處	1. 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。	1. 主動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，年度規劃目標辦理 22 場次教育訓練，已

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
	宜之服務環境。	澎湖辦事處	2. 櫃檯服務人員主動引導及協助民眾檢查各項資料，並告知相關作業流程。	<p>執行 30 場次。</p> <p>2. 參加能力試驗比對等 4 場次，結果均為滿意。</p> <p>3. 參與勞動部委託受訓機構辦理之課程，並取得固定式起重機操作人員證照，計 1 場次。</p> <p>4. 辦理環境教育課程 5 梯次。</p> <p>5. 防護團暨自衛消防編組訓練 2 場次。</p> <p>6. 櫃檯服務人員主動引導及協助民眾查檢所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。</p>
	(四) 因應業務屬性 及服務特性差異， 投入品質改善， 發展優質服務。	各單位	<p>1. 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。</p> <p>2. 每年實施實(試)驗室安全衛生內部稽核 1 次，透過內部稽核結果，適時採取矯正及預防措施，以維持各項作業之有效性，創造安全舒適之工作環境。</p>	<p>1. 訂定內部控制作業項目，透過分局內部稽核(114/05/19-06/13)、總局內部稽核(114/09/15)等各類業務查(稽)核作業，提升服務品質。</p> <p>2. 每年實施實(試)驗室安全衛生內部稽核 1 次(114/06/16-07/04)，透過內部稽核結果，適時採取矯正及預防措施，並召開精進檢討會議。</p> <p>3. 全國認證基金會至本分局辦理 TAF 測試實驗室(1054、1057)稽核，確保實驗室品質與技術符合標準，提升檢測公信力。</p> <p>(1)114/07/17：1054 測試實驗室監督評鑑</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>3. 檢驗標準變更時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，並記錄於檢驗標準改版廠商服務履歷表，持續追蹤至換證完成。</p>	<p>(2)114/07/29：1057 測試實驗室監督評鑑 4. 114/10/15 辦理資安內部稽核。</p> <p>5. 主動赴廠宣導案例： (1)無線充電器商品參考貨品分類號列變更，分局主動赴轄區業者處說明換證事宜，共 8 場次。 (2)114/07/08-114/08/14 赴廠輔導防火門廠商辦理工廠檢查及換發驗證登錄證書。轄區 16 家防火門廠商，應換發 103 張驗證登錄證書；已完成 10 家工廠檢查、新增 8 張證書，合計證書數 111 張，已換發 45 張證書，審核中 47 張，合計可發證書數 92 張，達成率 82.9%。 (3)因應本局發布「應施檢驗輪胎商品檢驗作業規定」修正規定，分局辦理「應施檢驗汽車用輪胎商品能效檢驗宣導」專案，向轄區 76 家輪胎廠商進行宣導說明並提供相關資料，使輔導業者提前因應新制規定。</p>
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。	各業務單位	1. 持續推動「外銷水產品產官學蠱聯盟」服務，透過跨機關合作及公私協力，提供客製化、專人、主動等優質服	1. 持續推動「外銷水產品產官學蠱聯盟」服務，透過跨機關合作及公私協力，提供客製化、專人、主動等優質服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>務。</p> <p>2. 辦理商品檢驗與報驗發證業者座談會，聽取業者意見，提供符合其需求的服務</p>	<p>2. 114/12/03 辦理商品檢驗與報驗發證業者座談會，聽取業者意見，提供符合其需求之服務。</p> <p>3. 114/05/18 與高雄市度量衡商業同業公會於國立科學工藝博物館合辦「2025年520世界計量日」宣導活動，結合科工館「星動時刻·量測傳說」展覽，計203位廠商及民眾參與。</p> <p>4. 參與度量衡工會理監事會議，除宣導政策外，亦透過溝通傾聽業者意見，解決業者問題。</p> <p>5. 114/11/20 主動辦理「114年度義務監視員職前訓練暨年終檢討會」，講授監視員業務說明及介紹新知外，亦以綜合座談徵詢意見，開放監視員共同參與本局事務。</p>
	<p>(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。</p>	<p>各業務單位</p>	<p>1. 透過總局意見信箱電子信件、外勤督考、蠱時批系統、問卷調查及民眾陳情、說明會等管道，蒐集問題及需求，作為決策或為民服務指引。</p> <p>2. 依總局秘書室每2年統籌規劃之</p>	<p>1. 透過總局意見信箱電子信件(114年1-12月計1,706件)、蠱時批系統、問卷調查及民眾陳情、說明會等管道，蒐集問題及需求，作為決策或為民服務指引。</p> <p>2. 依總局秘書室每2年統籌規劃之顧客滿意度調</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			顧客滿意度調查結果，檢討既有服務措施，瞭解民眾需求，提升服務便捷度，以做為未來各項業務規劃、推動及為民服務改進之參考依據。	查結果，檢討既有服務措施，瞭解民眾需求，提升服務便捷度，以做為未來各項業務規劃、推動及為民服務改進之參考依據。
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。	各業務單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討紙本文件檢附必要性，提高業務申辦便捷度。 2. 取得型式認可之商品，並於報驗申請書填具型式認可證書證號者，可免附型式認可證書影本。 3. 外銷水產品特約檢驗業務全面無紙化，廠商上傳原料審核文件、HACCP計畫書及缺失矯正報告至本局外銷水產品(EFS)系統後，由審核人員線上審核，節省紙本耗費及寄送時間，提高申辦效率。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期檢討紙本文件檢附必要性，提高業務申辦便捷度。 2. 取得型式認可之商品，並於報驗申請書填具型式認可證書證號者，可免附型式認可證書影本，計減少 721 件紙本文件。 3. 外銷水產品特約檢驗業務全面無紙化，廠商上傳原料審核文件、HACCP計畫書及缺失矯正報告至本局外銷水產品(EFS)系統後，由審核人員線上審核，約節省 6.8 萬張紙本耗費及寄送時間，提高申辦效率。 4. 外銷水產品申請輸銷歐盟之案件，經審核結案後由檢驗人員於 TRACES (歐盟貿易管制專家系統) 線上核發衛生證明，減少簽署核章及證書列印作業時間；計執行 133 批，每批縮減 30

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
	(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。	各業務單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鋼纜專案申請所需業者提供之文件，改採電子化作業，便捷又省時。 2. 宣導轄區業者或民眾使用「線上查詢事項簡復通知」系統，以利業者網路申辦品目疑義判定，迅速向關務署高雄關各分關申請通關事宜，亦提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 3. 依產業分佈特性及服務對象屬性(如石化業、鋼鐵業等)，設置質量校正專業實驗室，並提供預約制度，延伸服務據點，預計提供砵碼校正服務120具。 4. 業者如有申辦系統操作問題，將提供線上使用手冊或電話一對一教學講解。 	<p>分鐘，減少 5 次簽章，共縮減 66.5 小時、減章 665 個。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鋼纜專案申請所需業者提供之文件，改採電子化作業受理，計 214 件，縮短業者送件往返交通時間。 2. 因應港口分局特性，滿足業者通關放行效率要求，設置「線上品目疑義查詢」系統，以利業者網路申辦品目疑義判定，迅速向關務署高雄關各分關申請通關事宜，亦提高偏遠或交通不便地區民眾服務可近性。 3. 依產業分佈特性及服務對象屬性(如石化業、鋼鐵業等)，設置質量校正專業實驗室，並提供預約制度，延伸服務據點，提供砵碼校正服務 194 具。 4. 高雄為水產外銷產業重鎮，轄區加工廠及倉儲廠達 57 家，本分局官網提供線上申請預約報名，提供客製化諮詢及

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>5. 因應轄區多傳統小型產業及家族企業，對資訊能力與線上操作較薄弱之驗證認可案件業者，提供電話一對一教學。</p> <p>6. 商品安全放送團持續辦理商品安全到府宣導，針對學校及機關團體特性設計教案，行銷商品安全知識。</p> <p>7. 推廣商品安全知識 針對小型攤商或個人工作室等不易取得商品安全資訊族群，主動提供個別商品安全說明服務。</p>	<p>合規輔導；並隨時因應輸銷問題，協助拓展新市場外銷通暢。</p> <p>5. 因應轄區多傳統小型產業及家族企業，對資訊能力與線上操作較薄弱之業者，提供電話一對一教學。</p> <p>6. 商品安全放送團持續辦理商品安全到府宣導，針對學校及機關團體特性設計教案，行銷商品安全知識，共 5 場次。</p> <p>7. 推廣商品安全知識 針對小型攤商或個人工作室等不易取得商品安全資訊族群，主動提供個別商品安全說明服務，共 14 場次。</p>
	(三) 政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	各業務單位	1. 蒐集、整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈規定，由專人負責與漁業署等相關單位保持聯繫，迅速回復、解決業者疑問。	1. 蒐集及整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈規定，由專人負責與漁業署等單位保持聯繫，並迅速回復及解決 37 家業者疑問。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>2. 設置「線上查詢事項簡復通知」系統：申請人可於線上上載文件，由業務科於線上審核，減少紙本辦理及來回奔波時間，申請人依線上查詢結果，直接向關務署申請通關，關務署亦可由系統查證案件資訊。</p> <p>3. 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，民眾透過公用事業單位服務櫃台，可郵寄申請糾紛鑑定文件及規費，減少奔波不便；預計提供糾紛鑑定服務100件。</p>	<p>2. 設置「線上品目疑義查詢」系統：申請人可於線上上載文件，由業務課於線上審核，減少申請人紙本辦理來回奔波時間，申請人依線上查詢結果，直接向關務署申請通關，計查詢6,748件。</p> <p>3. 計受理糾紛鑑定194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。</p>
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。	各業務單位	1. 分局網頁提供各類申請表格下載，及活動訊息、活動新聞稿等資料上傳，並有網頁負責人定期更新網頁資料。	<p>1. 分局網頁提供各類申請表格下載，及活動訊息、活動新聞稿等資料上傳，並有網頁負責人定期更新網頁資料。</p> <p>2. 每月測試連結有效性，及檢視內容正確性，並做成紀錄陳核；已完成1-12月份之檢核，最近檢核日114/12/15。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>2. 網站設置資訊公開專區，依法公開相關資訊供民眾查詢，並規劃業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱。</p> <p>3. 外銷水產品 (EFS) 系統提供各國衛生證明格式範本，業者輸銷前可持範本與輸入國當地進口商接洽，預先確認通關事宜。</p>	<p>3. 分局網頁「資訊公開」專區，計有 17 項目錄，依法公開相關資訊供民眾查詢，並規劃業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱。</p> <p>4. 外銷水產品 (EFS) 系統提供各國衛生證明格式範本，業者輸銷前可持範本與輸入國當地進口商接洽，預先確認通關事宜。</p>
	(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。	各業務單位	<p>1. 以蠹時批系統，即時通知轄區業者最新法規及教育訓練訊息，強化政策溝通。</p> <p>2. 辦理應施檢驗商品說明會時，蒐集民眾及業者意見彙整並呈報，以強化政策溝通。</p> <p>3. 邀請業者參加業務座談會或說明</p>	<p>1. 以蠹時批系統，即時通知轄區業者最新法規及教育訓練訊息，強化政策雙向溝通。</p> <p>2. 辦理應施檢驗商品說明會、義務監視員職前訓練暨年終檢討會時，蒐集民眾及業者意見彙整並呈報，以強化政策溝通。</p> <p>3. 邀請業者參加各類業務座談會或說明會，納入</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
	(三) 檢討機關內部作業及法令合宜性，優化管理制度。	各單位	<p>會，納入民眾參與服務之設計規劃。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於總局召開一致性會議時，針對內部作業及法令合宜性提出建議，完善管理制度。 2. 定期辦理科(室)務會議，檢討業務相關流程或規定，並透過各種業務查核，檢討改善作業流程。 3. 辦理事務管理工作檢核，包含出納、車輛管理、物品管理及國有公用財產管理等事項，檢討、改善作業流程及加強管理，提高工作效率。 	<p>民眾參與服務之設計規劃，共 13 場次。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於總局報驗發證一致性會議，建議鬆綁預購申請「C」字軌商品檢驗標識資格條件，協助業者解決目前標識預購限制困境。 2. 定期辦理科(室)務會議，共計 38 次，檢討業務相關流程或規定，並透過各種業務查核，檢討改善作業流程。 3. 每年辦理 1 次事務管理工作檢核(114/10/29)，包含出納、車輛、物品管理及國有公用財產管理等事項，檢討、改善作業流程及加強管理，提高工作效率。
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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對新列檢產品辦理專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。 2. 成立綠能工作小組，持續關注國際趨勢，研讀綠能領域之研究文獻與資料，透過 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對新列檢產品辦理專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。 2. 綠能工作小組持續關注國際趨勢，研析綠能領域之研究文獻與資料，精進同仁之專業知能。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>交流討論與團隊合作，提升同仁專業知識。</p> <p>3. 成立 AI 推廣小組，研提業務改善計畫，並導入 AI 等資通訊技術；不定期辦理相關訓練課程，提供同仁多元學習管道。</p> <p>4. 主動發掘檢驗行政之改進與建議：對於業者線上申辦作業開放查詢及解除限制程序等相關策進作為，研擬配套法規、鬆綁政策目標，以符合實際需要。</p>	<p>3. 因應家電類商品標示審查複雜性，進行「以 AI 輔助商品標示查核-以家電類商品為例」自行研究計畫，將運用生成式 AI 結合檢索增強生成 (RAG) 技術，開發並完成 71 項家電類產品標示查核功能，縮短人員查核商品標示時間，提升查核效率。</p> <p>4. 於度政資訊管理線上申辦系統載明檢定期限，成案後主動以電話聯繫申請業者或民眾，並約定檢定時間，提升民眾申辦案件之處理效率。</p>
	(二) 導入資通訊技術，改善工作流程。	各單位	1. 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗，省略簽辦公文及日後發文寄送他分局報驗資料，直接透過電郵、傳真方式聯繫溝通，節省公文簽辦流程	1. 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗；受理他分局正字標記電線電纜產品檢測案件，及檢測完成後傳送檢驗報告，均改以電子郵件傳送；每件減少 3 個章及減少公文傳送時間 3 小時，共委託 241 件，減少 723 個章、減少 723 小時，提升公務處理效率。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
			<p>2. 試辦導入 AI 文字辨識及比對技術，運用於市場檢查業務，提升市場檢查效能。</p> <p>3. 積極推動「多用網路、少用馬路」，鼓勵業者採線上申辦案件，以加速商檢電子化，使行政櫃檯在淨零路上扮演重要協力角色。</p>	<p>2. 導入 AI 查核商品檢驗標識</p> <p>(1) 成立工作小組，建置「玩具標示查核系統」，利用 AI 文字辨識及比對技術，運用於市場檢查業務，快速識別違規商品，提升市場檢查效能。</p> <p>(2) 運用生成式 AI 結合檢索增強生成 (RAG) 技術，開發並完成 71 項家電類產品標示查核功能，縮短人員查核商品標示時間，提升查核效率。</p> <p>3. 運用生成式 AI 製作客製化宣導圖卡 41 張(如數位攝影機與相機檢驗方式變更、違規賣家帳號租售等)，作為市場檢查業務宣導文宣，提升政策宣導之可視性與成效。</p> <p>4. 分局網頁已提供各類申請表格下載；建置網路 e 櫃台提供各項線上申辦服務，並宣導鼓勵業者改採使用線上服務系統申辦作業方式，共同推動淨零政策協力效能。</p> <p>5. 報驗書審案件鼓勵業者線上檢附附件，審查單位線上書審，業者線上補件，減少紙本文件。</p>
	(三) 以跨域整合、引進民間資源	各單位	1. 參加綠能相關研討會或展覽，及	1. 與業界合作參加綠能相關研討會或展覽共 4 場

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
	等策略，務實解決問題。		<p>取國內外經驗及技術，增進國際視野。</p> <p>2. 善用民間資源、民間團體合作，引進計量技術人員，共同推動「油量計檢定簡化措施」，減少檢定人力及時間成本，預計推動 9 站加油站參與。</p> <p>3. 賡續推動大眾運輸免費刊登商品檢驗廣告，導向公車以外運輸工具(包括營運調度場站或候車、船、機空間)等納入洽談合作對象，朝陸海空全方域佈署。</p> <p>4. 維護網路消費商品安全，持續與所轄平臺(PChome、PayEasy、樂天、生活市集)合作，敦促賣方(企業經營者)於網頁揭露商品檢驗標識。</p>	<p>次，汲取國內外經驗及技術，拓展國際視野。</p> <p>2. 善用民間資源，引進計量技術人員，共同推動「油量計檢定簡化措施」，減少檢定人力及時間成本，推動 21 站加油站參與。</p> <p>3. 與臺鐵及鼓山輪渡站合作，賡續推動大眾運輸免費刊登商品檢驗廣告，導向公車以外運輸工具(包括營運調度場站或候車、船、機空間)等納入洽談合作對象，朝陸海空全方域佈署。</p> <p>4. 與所轄平臺(PChome、PayEasy、樂天、生活市集)合作，敦促賣方(企業經營者)於網頁揭露商品檢驗標識，維護網路消費商品安全。</p> <p>5. 協助轄區業者解決 4 件外銷水產品通關問題，包括巴西嘉年華延遲、魚鬆輸英國文件副署、歐盟藥檢聲明及水鯊輸銷大陸案，經分局同仁努力，均已順利完成通</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
				<p>關。</p> <p>6. 運用民間資源，招募義務監視員，建立 Line 群組，藉由群組推播，使監視員精準查檢違規商品，以公私協力方式提升市場監督量能。本年度已推送應施檢驗商品資訊 10 則，期間受理監視員反映案計 322 件，其中涉違規 201 件 (62.4%)。</p>

伍、實施步驟

- 一、本分局應依本局執行計畫研訂分局之執行計畫報局核備後，公開於機關網站及服務場所。
- 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)本分局應依執行計畫，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各單位提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。
- (二)本分局應於次年1月5日前提供當年度執行績效與成果，送總局秘書室彙整。
- (三)本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)：本分局配合總局調查作業，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(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。