

## 經濟部標準檢驗局花蓮分局 114 年度提升服務效能執行績效與成果

執行策略	主辦單位	績效與成果
<p>一、完備基礎服務，注重服務特性差異化</p> <p>(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。</p> <p>(二)提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道。</p> <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，建置合宜之服務環境。</p> <p>(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。</p>	<p>各 科 室 臺 東 辦 事 處</p>	<p>(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。114 年維持品質手冊 1 件，二階作業程序書 57 件，三階作業程序書 90 件。</p> <p>(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。114 年窗口諮詢服務計 224 件。</p> <p>(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，114 年計舉辦 54 場次。114 年度執行電話禮貌測試及 5S 運動(含報驗大樓服務設施檢查)考核作業活動 3 場次。</p> <p>(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。內部控制作業部分，114 年度本分局業務經評估風險項目共計 18 項，其中 7 項為優先處理風險項目，12 月完成本分局內部控制監督作業(自行評估及內部稽核)。其他各類業務查(稽)核作業部分，114 年度本分局自辦品質內稽活動 1 次；資安內稽活動 1 次；職安內稽活動 1 次。</p>
<p>二、重視意見回饋及參與，力求切合民眾需求</p> <p>(一)納入民眾參與服務設計規劃，提供符合民眾需求的服務。</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 科 室 臺 東 辦 事 處</p>	<p>(一)於總局各項政策正式實施前，配合總局規劃辦理說明會，徵詢民眾意見，開放民眾共同參與。</p> <p>(二)設置意見信箱、適時辦理滿意度調查，聽取建議，回應改善。114 年度辦理「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，計回收有效問卷 201 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。</p>

執行策略	主辦單位	績效與成果
<p>三、便捷服務遞送方式，提升民眾便利性</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>業務科 臺東辦事處</p>	<p>(一)減少申辦案件所需檢附之書表謄本，重複申請者採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。</p> <p>(二)依服務對象屬性及其產業特性，透過走動式公務辦理及專業實驗室建置，確保安心生活及扶植轄區產業。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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，114 年計辦理商品市場檢查 7225 件、市場取購樣檢驗 96 件、度量衡器檢定檢查 5479 具、度量衡器市場稽查 1081 具、度量衡器糾紛鑑定辦理 17 具、業務推廣及校園宣導活動 61 場次。</li> <li>2. 為扶植在地產業，本分局建置水泥、深層海水、紙品專業實驗室，另經由總局任務分工，增設壓力鍋、玩具專業實驗室，五大專業實驗室亦可受理全國各地檢驗服務，114 年計受理檢(試)驗 1196 件。</li> </ol> <p>(三)依東部轄區特性並配合總局規劃，推動跨單位、跨機關整合服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路資源方面，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。</li> <li>2. 社會共融方面，臺灣東部好山好水，適合綠能永續產業發展，本分局與在地法人石資中心成立「計量與綠能探索館」，滿足在地民眾對科教館的需求，亦自標準檢驗角度推動 2050 淨零排放政策。探索館成立及相關服務作為，有效促進共融精神與社會資源衡平使用，效益包括：(1)共融拓展合作夥伴；(2)共融培育淨零種子；(3)共融辦理主題活動；(4)並重「偏鄉」與「城市」推廣；(5)衡平「東部」與「西部」資源。</li> </ol>

執行策略	主辦單位	績效與成果
<p>四、開放政府透明治理，優化機關管理</p> <p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明。</p> <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。</p> <p>(三) 檢討機關內部作業及法令合宜性，優化管理制度。</p>	<p>業務科 臺東辦事處</p>	<p>(一)於分局網站主動公開各項服務資訊及其他政府機關之重要資訊連結，並定期檢視網頁內容適切性，遵守「個人資料保護法」之規範，重視個資隱私權保護。</p> <p>(二)配合本局網路參與(小安心 FB)及邀請轄區業者參加各類業務說明會，協助本局達成納入民眾參與服務之相關推動。</p> <p>(三)持續透過各種業務查核，包括總局業務查核、本分局內控監督作業與內稽活動，檢討改善作業流程，並以五大專業實驗室角色，提出本局業務精進或國家標準制修訂建議，優化管理制度及行政作業。</p>
<p>五、規劃前瞻服務措施，提升服務效能</p> <p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二)導入資通訊技術，改善工作流程。</p> <p>(三)以跨域整合、引進民間資源等策略，務實解決問題。</p>	<p>業務科 臺東辦事處</p>	<p>(一)推動國家政策與支援產業發展，有效運用資源，執行各項任務。本分局配合2050淨零排放政策，參與關鍵戰略第十項「淨零綠生活」推廣扎根。本分局擁有「水泥專業實驗室」，參與循環經濟政策推動，協助水泥國家標準修訂與低碳水泥研究推動。</p> <p>(二)研提業務改善建議，參與總局工作小組，導入AI等資通訊技術。114年本分局完成「AI技術應用於水泥添加物之檢測與鑑別」自行研究計畫。</p> <p>(三)總局經費支持之下，本分局與石資中心公私協力合作，整合民間資源，成立「計量與綠能探索館」，共融推廣計量與淨零綠生活，創新亮點包括：(1)全國首座開箱標準檢驗的淨零科教館，當綠能後盾；(2)融入歷史典故的度量衡遊戲體驗導覽，蘊文化永續；(3)首創活潑有趣的碳中和共融式遊戲場，玩中學淨零。114年計73場次1494人次參觀。</p>