

經濟部標準檢驗局基隆分局 114 年度提升服務效能執行績效與成果

114 年 12 月 31 日

執行策略		主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
1. 完備基礎服務，注重服務特性差異化	(1) 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。	各科室 各辦事處	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。	為確保資訊提供、問題回應、申辦案件處理或業務執行之一致性與正確性。 1. 完成訂定商品報驗發證、免驗案件、度量衡器等申辦業務標準作業流程，並於分局本部(報驗發證科)及五堵辦事處等報驗服務大廳及分局網站公布作業流程。 2. 積極辦理檢驗作業一致性，分別於 114 年 4 月 22 日、24 日、8 月 26 日及 9 月 30 日辦理「商品先行放行相關業務」、「新版電動手工具之試驗報告審查一致性與標準原理解析」、「紡織品檢驗一致性訓練」及「機械產品、玩具及兒童用品檢驗一致性訓練」等 4 場研習訓練。
	(2) 提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道。	各科室 各辦事處	提供民眾優化之申辦資訊系統及臨櫃、網路/APP、電話及傳真等進度查詢服務。	為提供民眾簡便申辦資訊系統及多元案件進度查詢服務。 1. 於網頁提供「應施檢驗商品檢驗/審查時限表」供民眾查詢申辦作業之處理時限。 2. 案件進度及結果查詢管道種類包括：服務現場、網路查詢、電話諮詢、傳真、書面；採用政府專屬短碼簡訊 111 發送檢定到期通知，並主動寄發度量衡器重新檢定通知單、簡訊及電話通知，提醒業者依限辦理。 3. 設置「電子布告欄」提供貨櫃場名稱、檢驗員、報驗行、申請書案號等取樣檢驗派遣資訊，並於網頁建置專區供查詢；同時公告最新檢驗資訊、法令規章、政令推廣等訊息。

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
<p>(3) 注重服務人員禮貌，提高民眾臨櫃洽公或官網使用的便利性，建置合宜之服務環境。</p>	<p>各科室 各辦事處</p>	<p>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。</p>	<p>為建置合宜之服務環境，辦理各類專業職能訓練，著重相關專業技術與熟悉程度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設定年度教育訓練計劃，提供同仁各類專業職能訓練，強化服務流程及法規專業性，114 年共計辦理認識應施檢驗商品教育訓練、紡織品檢驗一致性訓練等 9 場次專業職能訓練課程。 2. 新增辦理相關專業職能訓練，如「商品先行放行相關業務」等 6 場教育訓練(含配合基隆市政府主辦 1 場)。 3. 專研檢驗技術，辦理外部能力比對試驗： <ol style="list-style-type: none"> (1)邀請財團法人台灣商品檢測驗證中心及本局臺南分局等單位，辦理除濕機安規能力比對試驗(額定功率、漏電流)，結果達滿意。 (2)與中油五堵油品服務中心加強檢驗技術合作，辦理油品比對燃料油中硫含量，結果符合。

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
(4) 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。	各科室 各辦事處	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。	<p>為推展優質服務，持續改善品質，賡續檢討內部控制機制，並定期辦理業務查(稽)核項目。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定內部控制作業項目：於3月13日召開「114年內部控制制度風險評估第1次會議」，藉由分局內部稽核等各類業務查(稽)核作業，提升服務品質。 2. 特定行政業務稽核： <ol style="list-style-type: none"> (1) 配合總局於114年5月9日執行114年度國有公用財產管理情形實地查核。 (2) 配合總局委請工業安全衛生協會湯理事長大同等3位稽核人員，於114年5月20日至五堵辦事處執行114年度實驗室安全衛生管理實地查核。 (3) 於7月30日召開114年第1次職業安全衛生管理工作小組會議，檢討內部職安管理工作項目。 (4) 配合總局派員至分局執行年度事務查核(採購、消防、工友勤惰、節能業務等)。 3. 專業(案)作業稽核： <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理分局全品會內部稽核(114/05/01-05/31)，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。 (2) 配合財團法人全國認證基金會(TAF)於6月10日進行ISO 17025 測試實驗室延展評鑑，確保實驗室品質與技術符合標準，提升檢測公信力。 (3) 於7月28-29日辦理馬祖辦事處辦理114年內部稽核。

執行策略		主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
2. 重視意見回饋及參與，力求切合民眾需求	(1) 納入民眾參與服務設計規劃，提供符合民眾需求的服務。	各科室 各辦事處	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。	<p>為配合總局各業務組的政策規劃，積極辦理轄區業者說明會與業者直接面對面溝通，藉使民眾瞭解相關作業服務，並彙整需求建議提供本局後續修正政策或法令之參考依據。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於 4 月 2 日召開「114 年度度量衡業者座談會」，計有度量衡業者共 19 人參與。 2. 於 10 月 15 日召開「114 年度報驗業者座談會」，計有基隆市報驗公會陳理事長錦誠及會員等 14 家業者參加，並由總局檢驗行政組派員蒞臨指導。 3. 於 11 月 20 日辦理義務監視員訓練，招募義務監視員計 90 人，發揮全民監督力量，查察市售違規商品，相關之建議事項業已適時反映予總局；另 114 年全年度共處理反映案件計 232 件。 4. 積極推動 CNS 16221 納入航空燃油應施檢驗標準，於 3 月 7 日拜訪中油公司五堵油品服務中心，並說明自 114 年 5 月 1 日起實施之石油製品檢驗規定。

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
<p>(2) 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 各辦事處</p>	<p>設置意見信箱、適時辦理滿意度調查，聽取建議，回應改善。</p>	<p>1. 設置多元化的民眾意見蒐集機制，並積極回應民眾建議與檢討改善，以減除抱怨案件。</p> <p>(1) 為反映民眾意見，已訂定民眾意見處理機制，並定期於業務會報針對特殊個案追蹤檢討。</p> <p>(2) 接獲意見信箱信件，依規定於期限內線上回復，114 年度經統計有 623 件；反映案件多為法令查詢及檢舉網路賣家違規，經追蹤後回收滿意度調查表，尚無回復不滿意者。</p> <p>(3) 對於商品義務監視員反映及民眾檢舉申訴案件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。114 年度辦理民眾檢舉案件 623 件及義務監視員反映案件 232 件。</p> <p>2. 為傾聽民眾意見，持續與業者直接面對面溝通，並據以檢討改善。</p> <p>(1) 於 4 月 2 日召開「114 年度度量衡業者座談會」，計有度量衡業者共 19 人參與。</p> <p>(2) 於 10 月 15 日召開「114 年度報驗業者座談會」，計有基隆市報驗公會陳理事長錦誠及會員等 14 家業者參加。</p>

<p>3. 便捷服務遞送方式，提升民眾便利性</p>	<p>(1) 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>各業務科各辦事處</p>	<p>建置業務申辦案件系統，不定期檢討紙本文件檢附必要性。</p>	<p>為加強便民措施，應用資訊處理機制，建置多元案件申請系統，強化業務申辦便捷度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面審查電子化：以「線上書面審查作業」受理未抽中及先行放行案件審查，民眾不須臨櫃申辦，承辦人員即可受理民眾遠端電子檔傳輸申辦審查，縮短申辦時間，落實節能減碳，提供民眾民眾更便捷的服務；每批案件約可節省民眾辦理時間計 32 分鐘；114 年度共計辦理 35,810 件。 2. 應用技術文件審查電子化暨預先審查：驗證登錄及型式認可案件採線上受理審查，簡化作業流程，並相對減少補件次數，每批案件約可節省業者辦理時間計 25 小時；114 年度可執行 2,395 件。 3. 自行開發檢驗人員及車輛派遣作業電子化：開發「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統取代傳統人工派遣作業，每次可縮短派遣時間約 65 分鐘；114 年度共計執行派遣 490 天次(245 天×2 次)，總計服務檢驗人員 4,591 人次及 2,545 車次，約計可節省 531 小時。 4. 簡化「具結先行放行」申請作業程序：提供業者透過網路傳送具結先行放行案件申請書服務，減少內部審核單位紙本傳遞時間，每批案件可節省民眾辦理約 30 分鐘；114 年度共計受理 13,202 批。 5. 隨時檢討不合時宜之線上服務電子表單及作業之合適性，並即時即依程序提出簡化或修正建議；114 年度共計提出 2 案。 6. 簡化計程車計費表檢定申辦程
----------------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------------------	--

執行策略		主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
				<p>序，逕由電腦查詢印出申請書，申辦駕駛人臨櫃免填寫表單，114 年度計檢定 2,428 車次。</p> <p>7. 實施網路線上列印證書服務，民眾無須出門臨櫃申辦，即可快速自網路下載或列印「輸入商品合格證書」及「輸入商品查驗證明」，降低申辦成本之支出，年度預估受理 45,000 件，線上列印證書 51,057 件，達成率 113%。</p> <p>8. 驗證登錄業者直接線上申辦後，透過網路銀行繳費，不須帶現金至櫃檯繳費，加速商品後續檢驗，計受理 1,983 件。(報-重點工作簡化行政)</p>

	<p>(2) 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>各業務科各辦事處</p>	<p>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。</p>	<p>為因應港區特性，擴大服務範疇，設置服務據點，提供適性服務以延伸服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專業實驗室，回應產業需求：配合進口產品業者檢驗需求，提供打火機、耐燃建材、小家電、手持電動工具、洗衣機及脫水機、直排輪等產品之取樣與檢驗服務，提升通關及上市效率。 2. 提供外銷水產品特約檢驗服務：因應轄區外銷水產業需求，提供特約檢驗機制，協助業者符合國際輸銷規範，確保外銷順暢。 3. 擴大度量衡臨場(到府)檢定服務，依轄區幅員及離島特性提升服務可近性： <ol style="list-style-type: none"> (1) 於5月21日在宜蘭市宜科路辦理計程車計費表檢定擴大服務。 (2) 提供加油機、地秤、槽秤、電子秤、血壓計、非自動衡器及郵資秤等度量衡器具之臨場檢定服務，並赴基隆、宜蘭及連江縣辦理檢查與業務說明會，114年度完成檢定4,701具。 4. 結合轄區產業特性及時效性辦理到廠檢查與法遵輔導： <ol style="list-style-type: none"> (1) 針對轄區重點產業及商品類型，辦理行動電源商品報驗義務人輔導及宣導3場次。 (2) 防火門工廠檢查及輔導換證申請：轄區4家廠商之工廠檢查及換證申請均已完成，達成率100%。 (3) 酒精呼氣分析儀及基隆地區郵資秤檢查，並同步向業者及警政單位宣導商品安全及度量衡相關法規，強化法遵認知。 (4) 馬祖航空站辦理非自動衡器檢查及辦理商品安全、正字標記
--	---	-----------------	---	--

執行策略		主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
				<p>及度政業務說明活動等宣導說明 14 場次。</p> <p>5. 推動商品安全到府宣導： 結合學校、機關、社區及小型業者需求，辦理商品安全到府宣導及說明服務，並結合地方政府及民間團體活動推廣商品安全、正字標記及度量衡知識，114 年度共辦理宣導及推廣活動 18 場次。</p> <p>6. 推動跨機關合作擴大宣導效益： 配合中央及地方政府大型活動（如綠色博覽會、消防親子體驗營、祖父母節活動等），結合檢驗、度政及消費者保護業務辦理聯合宣導，發揮政策綜效。</p>

	<p>(3) 政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>各業務科各辦事處</p>	<p>推動跨單位、跨機關整合服務。</p>	<p>本分局位處基隆港區，為協助港區進口業者之報驗通關需求，相關作業亟須與鄰近部會所屬區域單位及地方政府等跨機關聯繫，並運用資訊資源共用共享，提供整合服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用「便捷貿e網」及「關港貿單一窗口」等外部跨機關查核平台之網路單證比對系統，進行進口報單與商品報驗之網路線上審查比對，加速商品通關及提升政府效能；預定達成目標值 45,000 批次，114 年度共計完成 51,826 批(包含免驗案件)，達成率 115%。 2. 與各分局檢驗單位洽商簡化共識並互設聯絡窗口。主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，賡續簡化分辦檢驗案件通知流程，加速檢驗案件之分辦作業(如電子郵件傳送資料)。 3. 為落實維護商品標示，定期結合基隆市政府及宜蘭縣政府，共同執行基隆及宜蘭地區進口異常商品聯合稽，共執行 6 場次 33 家(市場監督科 3 場次 13 家及蘇澳辦事處 3 場次 20 家)，查獲產地標示異常商品計 13 件，逕將違規資料(稽核紀錄表及照片)函請地方政府執行複查。 4. 結合基隆市環保局於 7 月 18 日舉辦「114 年度毒性及關注化學物質管理法規暨毒化災防圖資管理資訊系統操作說明會」，建立本分局毒化災防圖資管理資訊。 5. 配合基隆市政府於 10 月 7 日辦理「毒性及關注化學物質-數位圖資工具」教育訓練輔導。 6. 與中油五堵油品服務中心加強檢驗技術合作，比對燃料油中硫含量。
--	---------------------------------	-----------------	-----------------------	---

執行策略		主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
				<p>7. 協調優化縮減檢驗時程：將航空燃油摻配作業改至中油公司五堵化驗中心進行摻配及廠內油品檢測，縮減取樣檢驗時間，114 年度總共計 4 批，其中有 2 批係於該中心摻配。</p> <p>8. 進口檢驗不合格商品總計 186 批 (648,127 件)，其中 104 批 (455,341 件) 退運或銷毀，24 批 (116,432 件) 經同意改善後重新報驗檢驗合格；其餘 58 批 (76,354 件) 留置海關或尚待後續處理，本分局將持續追蹤辦理。</p>
4. 開放政府透明治理，優化機關管理	(1) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明。	各業務科 各辦事處	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。	<p>為落實資料公開，提供相關透明公開平台，並定期更新。</p> <p>1. 於網頁建置專區供查詢；公告最新檢驗資訊、法令規章、政令推廣等。</p> <p>2. 於網頁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。</p> <p>3. 依照「網頁資料維護及更新權責劃分表」之規定，每 2 個月更新網頁資料(以修改日期為基準)，以確保機關網頁資訊內容及連結之有效及正確性。</p>

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
<p>(2)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>各業務科 各辦事處</p>	<p>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。</p>	<p>為蒐集民眾對業務服務之執行建議，建置多元民眾建議平台，加強相互溝通與瞭解。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廣納民眾意見並鼓勵民眾參與：召募義務監視員計 90 人，發揮全民監督力量，查察市售違規商品；114 年全年度共處理反映案件計 232 件。 2. 設商品檢驗檢舉信箱蒐集來自民眾之反映意見，並予以最迅速完整的回應。114 年全年度完成反映案件共計 623 件。(市) 3. 於 4 月 22 日舉辦「商品先行放行相關業務」教育訓練，計有同仁及委託代施單位(財團法人台灣玩具暨生活用品研發檢測中心、財團法人台灣區橡膠工業研究試驗中心)派員出席，共計 19 人參加。 4. 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傾聽民眾意見，並提供檢討改善。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 於 4 月 2 日召開「114 年度度量衡業者座談會」，計有度量衡業者共 19 人參與。 (2) 於 10 月 15 日召開「114 年度報驗業者座談會」，計有基隆市報驗公會陳理事長錦誠及會員等 14 家業者參加，並將業者建議有涉及法規、要點等事項，提供總局日後續修訂之參考，以提升商品檢驗效率與為民服務績效。

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
(3)檢討機關內部作業及法令合宜性，優化管理制度。	各業務科 各辦事處	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。	<p>為推展服務便民措施，持續內部作業流程改善，優化管理制度，提升服務效能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月召開 2 次業務會報(年度共計召開 24 次會議)；進行各單位主管業務報告及溝通交流，並適時提出行政改善方案與內部創新機制，以提升為民服務品質。 2. 定期辦理財產、物品、車輛、出納等內部盤點與稽查作業，適時檢討分局內部作業流程，據以修訂內部作業程序，滾動式檢討年度重要工作項目，訂定相關時程管制表。 3. 強化個資保護與流程電子化，降低行政風險： <ol style="list-style-type: none"> (1) 因應個人資料保護需求，檢討報驗申請資料之身分證號碼應以隱碼方式列印，相關系統已於 2 月 26 日完成更新上線。 (2) 推動紙本收據以「電子章戳」取代人工加蓋章戳，系統已於 7 月 1 日起正式上線作業，有效降低個資外洩風險並提升行政效率。 4. 優化報驗案件審查與業者溝通機制，縮短處理時程： <ol style="list-style-type: none"> (1) 檢討報驗案件審查未通過或需補件作業，應由資訊系統自動以電子郵件通知報驗代理業者即時改善，相關功能已於 4 月 8 日上線。 (2) 檢討玩具商品包裝袋標示及厚度檢測不符案件，建議採行通知改善後再行查核之作業方式；經總局採納實施後，業者反映對行政處理時程可有效縮短等待時間，有助提升整體配合度。

執行策略	主辦單位	具體推動作法	執行績效與成果
5. 規劃前瞻服務措施，提升服務效能	(1) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	各業務科 各辦事處 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。	於 114 年度針對業務方面進行 2 項研究計畫： 1. 比較兒童自行車現行檢驗標準與 ISO 8098：2023 之差異並探討相關檢驗技術。 2. AI 光學字元辨識(OCR)輔助計程車計費表定置檢定，目前全區域辨識率可達 97%。
	(2) 導入資通訊技術，改善工作流程。	各業務科 各辦事處 研提業務改善計畫，成立工作小組，導入 AI 等資通訊技術。	為確保執行計程車計費表定置檢定避免人為判定錯誤，導入 AI 等資通訊技術。 1. 透過 OCR 方式及 AI 辨識技術研析協助定置檢定項目，減少人為判定之差異。 2. 由影像擷取裝置讀取與辨識計費表數據，便於檢定人員同步控制檢定設備紀錄檢定結果，以達到更高的一致性與可靠性，減少人為誤差的影響並提升檢定效率。
	(3) 以跨域整合、引進民間資源等策略，務實解決問題。	各業務科 各辦事處 與民間團體合作，公私協力解決問題。	為運用民間資源，並以跨域整合，共同協力解決業者在申辦報驗及繳費轉帳時所遭遇問題。 1. 透過「便捷貿 e 網」及「關港貿單一窗口」受理案件，提供業者能 24 小時不打烊之網路申辦報驗平臺。 2. 與臺灣銀行等跨機關合作，提供「擔保額度銀行轉帳」服務，申辦代理業者繳費時可免臨櫃、免手續費，以此模式申辦報驗的業者比率達 99% 以上。