

# 經濟部標準檢驗局新竹分局 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 31 日訂定

## 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、經濟部標準檢驗局 115 年 1 月 28 日經標秘字第 11590001160 號函訂定「經濟部標準檢驗局 115 年度提升服務效能執行計畫」(簡稱標準局執行計畫)。

## 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務多元化需求，強化本分局服務作為與政府施政連結性，扣合總局「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，兼顧數位創新加值及社會創新共融之內涵，提升為民服務效能，使民眾享有便捷、創新及包容之政府服務。

## 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	主辦單位	具體推動作法
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 (一) 作業標準化與服務一致性。 (二) 提升服務資訊透明度。 (三) 提高服務人員專業度。 (四) 因應業務屬性，提供優質服務。	各單位	(一) 訂定申辦業務標準作業流程，並辦理檢測技術研討會，確保資訊提供的正確性。 (二) 提供民眾優化之申辦資訊系統及臨櫃、網路、電話及傳真等案件查詢管道。 (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) 依業務職掌及特性，推動品質管理，並透過各類查核機制，提升服務效能。
二、重視意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 (一) 納入民眾參與，優化服務措施。	各單位	(一) 主動徵詢民眾/業者/公會意見，納入服

執行策略	主辦單位	具體推動作法
(二) 運用調查機制,瞭解服務評價。		務規劃,提供符合需求的服務。 (二) 配合總局電子意見信箱及滿意度調查作業,蒐集民眾意見,據以檢討改善。
<p>三、便捷服務遞送過程與方式,提升服務便利性與可近性</p> <p>(一) 減省申辦案件之書表謄本。</p> <p>(二) 共享政府資源,提供整合服務。</p> <p>(三) 考量服務對象,提供適性服務。</p>	業務科	<p>(一) 配合總局業務申辦案件系統,並運用跨機關(單位)電子查驗,免除民眾檢附紙本書表、證件或謄本等佐證資料。</p> <p>(二) 推動跨單位、跨機關服務流程整合,提升服務遞送的便捷性。</p> <p>(三) 因應服務區域之特性與需求,依產業分布及服務對象屬性,設置專業實驗室,並提供臨場服務,促進服務可近性。</p>
<p>四、開放政府透明治理,優化機關管理創新</p> <p>(一) 建構友善安全資料開放環境。</p> <p>(二) 促進民眾參與,強化政策溝通。</p> <p>(三) 檢討內部流程,簡化行政作業。</p>	業務科 資訊小組	<p>(一) 落實資料公開透明,本分局網站設置「資訊公開」專區,主動公開各項政府資訊,定期更新與確認網頁資訊及正確性。</p> <p>(二) 於政策或行政法規實施前,辦理相關說明會,並藉由實地訪查行動服務,讓民眾參與決策過程,相互交流意見。</p> <p>(三) 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>
<p>五、掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務</p> <p>(一) 發掘關鍵議題,預為因應規劃。</p> <p>(二) 運用人工智慧,創新數位服務。</p> <p>(三) 跨域整合,引進社會資源。</p>	業務科 資訊小組	<p>(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。</p> <p>(二) 研提業務改善計畫,成立工作小組,導入 AI 等資通訊技術應用。</p> <p>(三) 透過公私協力,結合民間資源,提升政府服務量能。</p>

## 伍、實施步驟

一、本分局應於 115 年 1 月底前訂定 115 年度之執行計畫及報局後,並公

關於本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 115 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，發揮本分局特色。

#### 陸、考核作業

##### 一、平時查核：

(一) 總局依標準局執行計畫，並配合「政府服務獎」評獎實施計畫之評核項目及標準，於 115 年年底辦理考核本分局提升服務效能工作辦理情形，並督導改進。

(二) 本分局應參酌前述作業方式與時程，自行實施考核，並於 116 年 1 月 5 日前將本分局 115 年度執行計畫之績效與成果送總局秘書室彙辦。

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（經濟部於每年 2 月底前調查當年度參獎機關及單位）：總局配合經濟部調查作業，由秘書室簽陳辦理。

2. 由經濟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) 經經濟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) 總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。