

## 經濟部標準檢驗局新竹分局 111 年度提升服務效能考核項目及評分表

機關名稱：新竹分局

評審委員：葉秘書明勳、洪秘書建郎

滿分（1000 分）：

評核構面一(基礎服務)(200 分)

評核方式：各單位自評

評核期間：111.1.1 至 111.6.30

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
服務一致及正確性 (100 分)	1.訂定申辦業務標準作業流程	1.訂定申辦業務標準作業流程：訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	第三課 桃園機辦處 秘書室	1.第三課、桃園辦事處及機場辦事處等 3 處受理櫃臺，均建置報驗作業流程圖，可供民眾簡易瞭解申辦流程。對於各項業務持續檢討流程，本年度共提出 12 項工作簡化方案，並持續辦理中。
	2.提升服務及時性	2.提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	第三課 桃園機辦處	2.本分局持續推動各類商品報驗線上申辦率，驗證登錄線上申辦率達 93.84%、型式認可線上申辦率達 92.25%及線上免驗申請計 1,467 案。截至 6 月底，商品免驗查核共 10 件、輸入商品報驗 1,832 件、商品邊境查核 106 件、商品驗證登錄 1,015 件、商品型式認可 160 件，申辦案件檢驗時效均符合「申請案件時效管制要點」管制民眾或廠商申辦案件於期限內完成。
	3.提高服務人員專業度	3.提高服務人員專業度：強化服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課	3.第一課至第六課已完成上半年度教育訓練計 10 場次，維持檢驗檢定技術及行政法規之專業與熟悉程度，並持續推動專業實驗室檢試驗項目之 TAF CNS 17025 實驗室認證，預計增列電氣類 21 項、機械類 3 項及化工類 8 項，共計 32 項，目標使分局專業實驗室所屬檢試驗項目皆符合 CNS 17025 規範，使其檢驗報告更具公信力及公正性。

服務友善性 (100分)	1.提升服務設施合宜度：	(1)施行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	秘書室 第一課 第三課 機辦處 桃辦處	(1.1)申請易服社會勞動人員（須取得快篩陰性證明）協助新竹地區及桃園龍岡路環境清潔維護工作，機辦處由委外人員執行環境清潔，冷凍空調研發中心採購一次性清潔服務；配合新冠肺炎防疫措施，於櫃臺加裝透明防疫隔板及加強同仁防護措施，保護洽公民眾及櫃臺同仁。 (1.2)於4月12日至14日間辦理上半年度5S活動，桃園地區因疫情改以自評取代實體查核。新竹本部發現3項建議事項，相關單位已持續辦理修繕及環境清潔等事宜。
		(2)確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。	第三課 桃辦處 機辦處	(2)各服務櫃臺設置雙語服務項目標示與作業流程看板，提供明確指引。5月起因疫情影響，桃辦處引導服務志工縮減為1位（每週4天）至現場服務民眾。
		(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第三課 桃辦處 機辦處	(3)服務場所設置單一服務申辦窗口，服務動線明確，臨櫃申請隨到隨辦。機辦處為服務報驗業者於大廳兩側設置書寫臺，供報關行及業者填報大量申辦表單，縮短等候時間，並提供電腦給業者傳輸及登打案件。
		(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	第三課 桃辦處 機辦處 秘書室	(4.1)服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道及自動體外心臟電擊去顫器，桃辦處於樓梯間鋪設安全防護網，所有相關設施均不定期檢視維護。無障礙服務等基本設施均設置完整且定期維護可供正常使用具安全性。 (4.2)秘書室每半年安排5S稽核活動派員查核設施維護情形。
		(5)定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。	第三課 桃辦處 機辦處 秘書室	(5.1)各類公用硬體設施由各設施所在之單位或秘書室負責檢查維護，並適時提出檢修申請。 (5.2)飲水機、電梯、電話機房、發電機等設備，每月均統一委由專業廠商定期實施檢查，以維護各項設施安全性及品質；截至6月底，設備維護良好均無維修紀錄。

	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第三課 桃辦處 機辦處	(6)受理櫃臺均備有商檢及度量衡各種申請書表之填寫範例共 14 種。
2.提高網站使用 便利性	(1)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組	(1)網站可支援手機版/電腦版使用方便。
	(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組	(2)提供「便民服務」、「申辦與下載」、「業務查詢」、「商品檢驗」等業務申辦查詢及「關鍵字」搜尋服務。
	(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	(3)每月定期檢視網站內容的正確性及有效連結。
	(4)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(4)網頁各項資訊主責單位均依規定將資料傳送至政府入口網及本分局全球資訊網。
	(5)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊小組	(5)網頁資訊於上稿時系統會檢查是否依規定填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)。
	(6)定期更新網頁資訊。	資訊小組	(6)每月檢視網頁資訊依需要更新。
	(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組	(7)「全球資訊網網頁維護作業程序」第 6.5 點規定對於網頁引用他人資料，應確保資料維護與注意標示出處與設定連結正確性。
	(8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8)網站(頁)持續維持無障礙標章 AA 2.0，該標章到期日至 111 年 8 月 5 日，後續將配合總局規劃取得並維持。
3.提高服務行為 友善性	(1)重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。	第三課 桃辦處 機辦處 秘書室	(1.1)以電子郵件通知同仁，提醒同仁服務態度及為民服務注意事項。櫃臺服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項。 (1.2)桃辦處櫃臺設置志工，惟 5 月起因疫情影響，桃辦處引導服務志工縮減為 1 位(每週 4 天)至現場服務民眾。
	(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。	秘書室	(2)配合 5S 活動辦理電話禮貌測試共 36 人次，平均分數均於 85 分以上。

4.提升服務資訊透明度	(1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	第三課 桃辦處 機辦處	(1.1)總局全球資訊網提供業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。 (1.2)於「申辦業務」連結至總局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。
	(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。	資訊小組	(2)本分局連結總局全球資訊網，該網站所提供之各類表單及文件，於結構化及個資去識別化後，採開放文檔(ODF)格式供瀏覽者依需求連結下載使用，並每月請各單位檢視及更新資料。
	(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	第三課 桃辦處 機辦處	(3.1)提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元申辦案件處理查詢管道；本分局全球資訊網連結總局商品檢驗、國家標準及度量衡器業務申辦服務，廠商便於利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。 (3.2)提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形並提供各項業務諮詢服務。經統計本年度1月至6月共受理125件免費諮詢專線電話。

評核構面二(服務遞送)(300分)

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
(一) 服務便捷性 (100分)	1. 檢討既有服務措施	檢討既有服務措施：瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	各單位	<p>1.1 為提供民眾更便捷之服務，由總局每2年辦理全局服務滿意度調查，以瞭解民眾需求，針對滿意度較低之項目，研提改善既有服務措施。其他報驗發證便捷服務如下：                      桃辦處：配合業者需求，儘速派員安排臨櫃取樣查核。                      機辦處：本年度新增免驗核銷線上申辦服務，免除臨櫃申辦免驗核銷。                      第三課：為提升線上申辦率，加強臨櫃宣導及協助線上申辦障礙排除。</p> <p>1.2 度量衡器檢定合格單新增QRCode訊息，民眾可透過掃描QRCode快速取得該度量衡器相關訊息，如：檢定合格單號碼、檢定合格有效期限。</p> <p>1.3 針對太陽眼鏡、折合桌等高風險應施檢驗商品，赴經銷商、報驗義務人處輔導商品檢驗法及相關檢驗作業規定，並藉由大賣場設攤等時機向民眾宣導前揭商品選購及正確使用方式；另因疫情因素，民眾使用紫外線消毒燈殺菌清潔頻率增加，該商品雖非屬應施檢驗品目，惟屬防疫物資，爰利用本分局全球資訊網、電子報、義務監視員、宣導電郵及大賣場宣導等多元方式，傳遞消毒燈商品使用須知。</p>
	2. 建置單一窗口整合服務：	<p>(1) 設置全功能單一窗口櫃臺(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。</p> <p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。</p>	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 桃辦處 機辦處	<p>(1) 查各櫃臺均可登錄度政資訊管理系統受理度量衡檢定業務，亦可透過臨櫃或線上申辦服務受理案件。案件受理後可由度政資訊管理系統之託辦系統由第五課指派人員執行臨櫃檢定業務。</p> <p>(2.1) 線上申辦免驗案件數 1,467 件，民眾可透過虛擬帳號繳款亦可自行列印電子收據，減少郵寄費用及縮短遞送時間。</p> <p>(2.2) 其他線上申辦案件受理即</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
				<p>辦，進口報驗線上申辦率為99.85%、內銷報驗88.64%及度政檢定86.27%，提供便捷免臨櫃服務。</p> <p>(2.3)本年度上半年度已提供1,102件砝碼校驗隨到隨辦服務，如本分局受理案號80BF114TY00045砝碼校驗申請，業者於當日運送砝碼至分局校驗，當日即辦理完成，業者即可將法碼運回，毋需將砝碼留置過夜且不增加業者運費。</p> <p>(3.1)桃園辦事處受理櫃臺設置志工主動引導，並提供客語服務(每2週服務1次)；第三課服務櫃臺提供英語服務。</p> <p>(3.2)針對度量衡器(如地秤、台秤、槽秤、油量計等)提供到府(臨場)檢定服務共10,486具。</p>
3.減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	第三課桃辦處機辦處	第三課桃辦處機辦處	<p>3.1 持續檢討簡化各項申辦案件所需檢附文件種類之必要性，例如：證書授權申請案，僅需提供通關授權書，免附驗證登錄申請書；證書變更申請案僅需提供變更申請書，免附驗證登錄申請書。</p> <p>3.2 持續推動網際網路申辦、線上領證及線上列印電子收據，並運用跨機關查詢系統，減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。</p>
4.開辦線上申辦或跨平臺服務：	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	第三課桃辦處機辦處	第三課桃辦處機辦處	<p>(1.1)分局網站連結總局全球資訊網首頁資訊與服務項下提供本局三大業務(「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」)申辦業務與查詢業務總覽，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目；另為便利業者、廠商或一般民眾，以線上支付方式繳納政府規費，結合原有線上申辦服務，增加行動支付繳納。</p> <p>(1.2)「網路訂購尚未進口或檢附簡易報單」之進口檢驗案件，開放由業者自印電子證書服務。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
				(1.3)受理線上申辦系統整合 QR Code 申辦作業、繳費作業、證書/通知書列印作業。 (1.4)驗證登錄、型式認可及自願性產品驗證線上申請作業版面更新，延長及系列申請可直接在申請畫面申請變更。 (1.5)新增檢驗標識 QR code 申辦作業。 (1.6)新增監視/隨時查驗及自印標示，可於線上申辦符合性聲明指定代碼。 (1.7)提供業者免驗核銷/展延直接於線上申請，相關證明文件上傳至系統。
		(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	資訊小組	(2)全球資訊網站可支援各式行動載具閱覽及使用，並查詢申辦案件進度。
		(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。	第三課 桃辦處 機辦處	(3)本年度研擬「臨櫃申請業者輔導線上申辦計畫」，並優先輔導優先順序為1之業者，目前已輔導47家業者。
		(4)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。	第三課 桃辦處 機辦處	(4)目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化，未來如有新增電子表單將配合辦理。另本年度提供免驗核銷、展延線上申請，相關證明文件上傳至系統，毋須填表單。另監視查驗登記及自印商品檢驗標識申請書簡化為同一表單。
		(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	(5)全球資訊網項下資訊公開每季更新所有業務蒐集之個人資料項目，最新更新日期為111年6月。
(二) 服務可近性 (100分)	1.客製化服務：	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	第一課 第二課 第四課 第五課 機辦處	1.客製化服務作法如下： (1)依據產業聚落提供在地化檢驗服務，設置「大家電」、「燈源及零組件」、「陶瓷面磚」、「瓦斯罐」及「石油製品」等專業實驗室。受理轄區業者石油製品、紡織品、木製板材、水泥、塗料、防疫酒精檢測技術服務共420件，另受理轄區業者受託瓦斯罐、陶瓷面磚及壁掛式陶瓷臉盆檢測技術服務共67件，合計提供487件在地化

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
				<p>服務。</p> <p>(2)為協助空運貨物快速通關及辦理入境旅客攜帶逾規定數量商品，設置桃園國際機場辦事處就近提供報驗、審查、收費及隨到隨辦之臨場取樣查核等服務，本年度上半年度共執行 600 件。</p> <p>(3)推行計程車計費表區域性集中檢定服務，減少計程車駕駛往返時間，本年度上半年度共 223 件。建立膜式氣量計檢測設備(6m<sup>3</sup>/h 以下)，本年度上半年度共進行 50 件瓦斯表之檢查工作，以確保民眾使用中瓦斯表之準確度。</p> <p>(4)今(111)年度採購車輛排氣分析儀檢查設備，建置車輛排氣分析儀專業驗室，俟建置完成後將可提供車輛排氣分析儀檢查服務。</p>
	2.專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	第一課 第二課 第四課 第五課 第六課	<p>2.專人全程服務作法如下：</p> <p>(1)跨機關執行能源局加油站油品品質篩檢業務，定期派員至加油站取樣檢驗，為民眾生活把關，本年度上半年度已執行 44 站次轄區內加油站篩檢，並執行 344 批次全省加油站油品實驗室檢測分析作業。</p> <p>(2)執行轄區煉油廠、水泥廠場監視計畫取樣檢驗業務，本年度上半年度已完成 16 批石油製品及 7 批水泥取樣檢驗作業。</p> <p>(3)執行 1 場次外銷水產品 HACCP 追查評鑑作業，並協助 2 家業者完成提交輸銷中國水產品申請文件。</p> <p>(4)執行轄區紡織品隨時查驗之廠場取樣檢驗共 48 廠、63 件。</p> <p>(5)與轄內縣市政府公有市場管理單位共同推行市場優良衡器管理制度，本分局轄內有 50 家傳統市場，皆已通過優良衡器計量管理評核登錄，已達 100%。</p> <p>(6)本年度與縣市政府合作辦理</p>



評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
				<p>異常商品聯合稽核，共查獲8家、1076件不符商品標示法案件，確保商品具有完整及正確資訊供消費者辨識，以資保障消費者權益。</p> <p>(7)有關應施檢驗商品品目查詢事項，針對入境旅客攜帶超出免驗數量之應施檢驗商品，商請海關製作進口報單，俾利旅客辦理進口商品報驗事宜。</p> <p>(8)每月寄送義務監視員宣導資料，提供近期違規態樣供監視員參考，並藉義務監視員之力量協助查獲不安全商品共153件，期使杜絕不安全商品流入市場。</p> <p>(9)與消防局資源共享，於商品發生火災事故時進行調查原因，將資訊回饋製造商改進，並提醒消費者注意，以保障民眾之權益，建構安全消費環境。本年度辦理事故通報案件共24件(消費者端17件及報驗義務人端7件)。</p> <p>(10)配合電動自行車事故新聞輿情，組成電動自行車工作小組，每週執行實體及網路市場檢查，並配合交通部等相關單位辦理聯合稽核，查核不符合商品檢驗法規定之電動自行車用鋰電池及充電器商品，保護消費者生命、身體及財產安全，規劃7月份起以機動方式辦理稽核。</p> <p>(11)配合疫情使用消毒燈做為殺菌器具頻率大增及行政院辦理市售紫外線消毒燈之品質檢測，執行總局辦理之消毒燈及手持式消毒燈商品專案市場購樣檢測計畫，為評估該商品光生物安全風險類別、保護機制及後續列檢規劃提供正確資訊。</p> <p>(12)提供0800專線受理業者諮詢服務，截至6月底止，共辦理164件。</p>
	3.主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服		<p>3.主動服務作法如下：</p> <p>(1)本年度修正「水泥」、「嬰兒用沐浴椅」、「椅上架高座」、</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
		務。		<p>「家用嬰兒搖床與搖籃斜躺搖籃」、「兒童椅及凳」、「家用遊戲圍欄安全護欄」、「手提嬰兒床及腳架」、「桌邊掛椅」等商品檢驗規定，主動通知及輔導轄區 16 家業者辦理相關申請作業，以維護業者權益。</p> <p>(2)提供計程車計費表集中辦理檢定業務，並於苗栗市區提供每月 2 次定點服務，減少計程車駕駛等候時間及舟車勞頓，上半年度共執行 12 次（含 1 月集中驗表 4 次）。</p> <p>(3)提供線上申辦、產證文件預審服務、郵寄免驗復運出口核銷申辦文件辦理核銷作業、申辦案件收據及證書郵寄等主動服務，使業者可網路申請各項檢試驗業務。</p>
服務成長及優化(100分)	1.突破成長	1.運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	第一課 第二課 第四課 機辦處	<p>1.突破成長作法如下：</p> <p>(1)業者來電洽詢品目問題時，皆輔導其利用總局全球資訊網之線上品目查詢功能，加速業者取得商品品目判定，提升便利服務之友善性。</p> <p>(2)主動退樣並善用物流公司宅配服務，打破以往要求業者親持取樣憑單、簽名退樣的方式，本年度共執行 7 件。</p>
		2.優質服務：運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	第一課 第二課 第四課 第五課 第六課 機辦處	<p>2.優質服務作法如下：</p> <p>(1)本年度辦理專業實驗室能力試驗比對計畫成果如下，提升檢測能力及優質服務</p> <p>(1.1)辦理電冰箱實驗室間能力比對計畫及 LED 燈管產品實驗室間能力比對計畫。</p> <p>(1.2)辦理卡式瓦斯罐及登山罐實驗室內能力試驗比對及壁掛式陶瓷臉盆吸水率實驗室間能力試驗比對。</p> <p>(1.3)參加 ASTM 柴油能力試驗，並報名荷蘭 IIS 車用柴油氧化穩定度能力試驗。</p> <p>(1.4)辦理北部地區加油站汽、柴油品質查驗篩檢能力試驗比對。</p> <p>(2)針對各分局油品篩檢設備</p>

評核項目	評核指標	次評核指標	單位	考核結果
				<p>故障問題提供調度之相關建議措施，由分局間相互支援維持運作，並評估各項因應方案及規劃未來改善優化方式，以 NIR 取代 X-ray 執行篩檢作業，充分發揮設備使用效益。</p> <p>(3)本年度上半年度辦理報驗業者進口商品先行放行，主動聯繫業者及派員至切結商品儲存地點執行取樣、查核共 1046 件，縮短商品放置貨櫃場時間，降低業者存貨費用。</p> <p>(4)報驗系統提供報驗、免驗、專案免驗進度查詢便民服務，本年度執行成果共 8416 件。</p> <p>(5)本年度因疫情因素，縣市政府大型活動暫延至下半年辦理；本分局赴轄區業者處、休憩場所、學校及賣場等共 34 處宣導正字標記制度；赴銷售者共 42 家宣導應施檢驗商品及商檢法中銷售者義務與責任；赴賣場及學校等 18 場次向民眾及學生介紹認識商品檢驗標識及商品使用方法。</p> <p>(6)本年度原依總局規劃辦理持續營運演練，以確保報驗發證作業及度量衡器檢定作業可持續運作，惟疫情影響總局尚未規劃辦理持續營運演練時程。</p>

構面三:服務量能 (200 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	考核結果
內部作業簡化(100分)	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，節省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.各單位提報簡化檢驗文件審查流程、書表文件及事務性等 12 項工作項目，年度可節省 0.178 人力及差旅費共計新臺幣 1 萬 3,563 元。</li> <li>2.評估分局內非專業實驗室之檢測項目不再汰換儀器設備，集中資源於專業實驗室設備，使有限資本門經費發揮最大效益，減少本局之設備維護費用，並於後續本局檢驗一致性會議提案討論。</li> </ol>

評核項目	評核指標	次評核 指標	成績	考核結果
服務機制精 進(100分)	深化服務量能	建立內部常態性服務精 進運作機制，首長領導 參與及成員投入服務創 新精進。	第一課 第二課 第四課 第五課	<p>1.111 年度共提報 6 項專題研究報告，提升專業實驗室技術能力、櫃臺服務品質提升及增進調查效率。</p> <p>2.積極主動與台灣商品檢測驗證中心及國家度量衡標準實驗室聯繫，研商合作建置國內光生物安全校正能量方案，建立優質互動關係。</p> <p>3.不定期與工研院、麥寮煉油廠、桃園煉油廠針對檢驗技術與實驗室安全進行交流。</p> <p>4.配合總局辦理儲能案場專業驗證業務，每月參加總局召開儲能相關計畫工作小組會議至少 2 次；分局成立工作小組，每週召開 1 次工作小組會議，至今已辦理 17 次小組會議，研讀 IEC 62933-5-2 等標準，及戶外電池儲能系統案場驗證技術規範(草案)等相關規定，規劃負責儲能案場現場測試(SAT)等驗證審查業務。</p> <p>5.持續與財團法人台灣玩具暨生活用品研發檢測中心進行陶瓷類商品檢測合作計畫，已辦理 3 場次教育訓練，協助該中心取得 TAF 認證成為本局指定試驗室。</p> <p>6.因應超音波氣量計未來將納入應經檢定法定度量衡器，已持續蒐集國際規範及國內產業動態。</p> <p>7.爭取國際間（日本及韓國）研習觀摩計 2 場次。</p> <p>(7.1)研習空氣調節機平衡型熱量測量室性能與安規新興測試技術及考察日本對於空調機試驗室之管理，以提升性能檢測試驗室的檢測能力及跟進國際對空調機性能檢測之新趨勢。</p> <p>(7.2)考察具洩壓安全裝置之瓦斯罐、燃氣器具檢測技術，目標使國內瓦斯罐檢測標準及技術與國際接軌。</p>

構面四:服務評價 (200 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	考核結果
提高服務滿意度(100分)	1.辦理服務滿意度調查	(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (2) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。	第三課	總局規劃「110 年度標準檢驗局顧客滿意度調查」延期至 111 年上半年度辦理，並預計 9 月中完成。屆時將進行滿意度趨勢分析，針對滿意度較低項目及建議事項進行分類，由權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。
	2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	第三課 秘書室	2.以外勤查考機制主動蒐集業者建議事項或業者利用臨櫃、電子郵件等管道反映意見共 125 件，惟本年度因疫情影響未安排企業關懷活動，如臨櫃業者反映有關申請線上帳號密碼等問題，均已妥適回復。
積極回應民眾意見 (100分)	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室 第六課	(1)依據總局或經濟部訂定之意見信箱電子信件處理要點、處理人民陳情案件要點、顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序、申請閱覽暨陳述意見作業程序予及商品/度量衡義務監視員遴聘及違規舉發程序管理辦法，以有效且及時處理民眾意見。
		(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	第六課 秘書室	(2.1)針對民眾意見反映，均予以妥善處理及回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月定期分析統計人民陳情案件。本分局上半年度共受理 2055 件民眾意見信箱。 (2.2)本年度受理義務監視員反映案共 153 件，辦理 1147 件檢舉案及查核 5081 個網址，有效遏止不安全商品於市面上流通。

		(3)定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	秘書室	(3)每年度配合全面品質管理委員會全面檢討簡化作業規定。本年度將「處理人民陳情要點」整併至「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」。
--	--	--------------------------------	-----	---

構面五:開放創新 (100 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	考核結果
開放創新 (100 分)	開放參與(50 分)	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關(單位)與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.持續與財團法人台灣玩具暨生活用品研發檢測中心進行陶瓷類商品檢測合作計畫，已辦理3場次教育訓練，協助該中心取得TAF認證成為本局指定試驗室。</li> <li>2.本年度透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考等方式，尋求面對面/直接溝通機會，瞭解廠商需求及其遭遇之困難，本年度共執行157家正字標記廠家、15家工廠檢查、96家驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查及產銷紀錄查核。</li> <li>3.針對微量殘碳量分析之數據出具方式徵詢中油、台塑及工研院意見，取得一致性作法。</li> <li>4.辦理上半年度油品篩檢資料庫更新作業，邀請各分局同仁至本分局，了解各分局在篩檢作業遭遇問題，並完成設備一致性調整作業。</li> <li>5.藉由意見信箱、向報驗櫃臺反映、業者座談會及每2年總局辦理服務滿意度調查等管道，聽取各方建言，瞭解民眾需求，以提升服務品質。</li> <li>6.收集統計並分析意見信箱檢舉高風險商品及賣家，對於高風險賣家(屢遭檢舉或強制下架後又再自行上架)主動購樣，本年度已購樣20件，積極打擊不符商檢法相關規定之應施檢驗商品。</li> <li>7.利用度量衡器臨場檢定時，與業者面對面意見交流，適時溝通意見解決問題，今年度臨場檢定案件918件。</li> </ol>
	創新服務(50 分)	提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 機辦處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.利用數據分析及風險概念，即時向總局提出建言邊境管制商品，依風險區分，免除邊境管制，通關更便利。同張證書抽中1批即解除，不待查核結果即解除該證書之控管，及鼓勵符合本局法規</li> </ol>



		<p>共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。</p>	<p>之優良廠商，同證書名義人當年度連續 5 張商品驗證登錄證書查核符合者，當年度則免除新證書或重新申請證書之查核作業。</p> <p>2. 於櫃臺服務區設置業者線上申辦實機操作、掃描器等設備，並提供商品檢驗網路線上申辦服務網址，可即時教導及解決業者線上申辦之問題，使其免除臨櫃申辦之路途交通風險及節省時間。上半年度執行成果進口報驗 99.85%、內銷報驗 88.64%、度政檢定 86.27%、驗證登錄 93.84%、型式認可 92.25% 及自願性產品驗證 91.67%。</p> <p>3. 持續精進檢測（定）技術，研究國內外標準（規範），提出國家標準及檢驗標準修正建議案，參與標準工作小組討論，評估更符合最新商品檢驗（定）規範，健全產業發展，如車用柴油標準、檢測及驗證之國內外差異研究；111 年上半年度已購置光源閃頻測試儀，可增進 CNS 15630(108 年版)第 8 節(LED 燈泡)「閃爍」及 CNS 16027(108 年版)第 12 節(LED 燈管)「閃爍」實務檢測技術；完成壁掛式陶瓷臉盆、外裝壁磚、瓦斯罐產品能力試驗比對及量測不確定評估作業，精進檢測技術，並為申請 TAF 實驗室認證作好準備工作、已蒐集 ISO 10545-5 陶瓷面磚及 EN 14688 衛生陶瓷器國際標準檢測技術，並比較 CNS 國家標準差異性、持續辦理「探討應經檢驗建築用玻璃標準、檢測技術及驗證研究」自行研究計畫。</p> <p>4. 購置「微量殘碳量測試儀」及「導電度計」，增加相關檢驗項目之檢驗量能。</p> <p>5. 向總局提出建言，有關總局及各分局每年之儀器設備維護、藥品及氣體採購，整合於同一購案發包辦理，以節省經費支出及提高行政效能。</p>
--	--	--	--

				<p>6.上半年度已提供 1,102 件法碼校驗隨到隨辦服務，本分局受理法碼校驗申請，業者於當日運送法碼至分局校驗，當日即派員辦理完成，業者即可將法碼運回，毋需將法碼留置過夜且不增加業者運費。</p>
--	--	--	--	--

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 111 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施考 核機關	編號	受考 核單 位名 稱	考核項目及成績 (1000 分)					總分	等第	考核 年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			
經濟部 標準檢 驗局新 竹分局		經濟部 標準檢 驗局新 竹分局	180	275	178	182	88	903	優	111.6

考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受核機關(單位)提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】