

經濟部標準檢驗局新竹分局 108 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 108 年 01 月 12 日經標新秘字第 10890000160 號函訂定

中華民國 108 年 01 月 25 日經標秘字第 10800502230 號書函同意備查

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」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局 107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局第一課、第二課、第三課、第四課、第五課、第六課、桃園辦事處、臺灣桃園國際機場辦事處（下稱機場辦事處）、人事室、主計室、政風室、秘書室。

肆、執行策略及方法

一、整體服務類

構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 服務一致及正確性	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。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本分局網站公布。持續辦理申辦項目業務檢討、工作簡化及作業程序標準化。
	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。	各單位	2. 指派專人管制民眾或廠商申辦案件並於期限內完成。專業實驗室完成試驗，檢驗紀錄表以電子郵件方式傳送原受理單位，簡化傳送流程，有效縮短案件處理期限。
	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。	各單位	3. 各單位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，年度預計舉辦 26 場次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(二) 服務友善性。	1. 提升服務設施合宜度: (1) 進行環境美(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。	各單位	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」,定期辦理環境清潔維護工作並拍照留存。 108年規劃辦理2次5S活動,創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。
	(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 桃園辦事處 機場辦事處	(2) 於現場服務場所,設置各類雙語標示,提供明確指引,製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。
	(3) 妥適規劃申辦動線,以符合民眾使用習慣。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(3) 服務窗口申辦動線規劃妥適,入口處設置單一服務申辦窗口,服務動線明確。另機場辦事處大廳兩側設置書寫檯,供報關行及業者填報大量申辦表單,縮短等候時間及改善排隊秩序。
	(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 桃園辦事處 機場辦事處 秘書室 (總務)	(4) 各服務場所備置核心及一般等基本設施,設置愛心服務鈴、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護緣等,不定期由秘書室或服務場所單位檢視維護使用情形,並每半年配合5S活動派員查核。另桃園辦事處及新竹本部設有自動體外心臟去顫器(AED: Automated External Defibrillator)急救設備。
	(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 桃園辦事處 機場辦事處 秘書室 (總務)	(5) 辦公處所各類公用硬體設施維護保養係由各設施所在之單位負責檢查維護,並適時提出檢修申請。 另飲水機、電梯、發電機等設備,統一委由專業廠商定期實施檢查,維護各項設施安全性。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(6) 將各種申辦書表及填寫範例,公告於分局網站,並放置於服務場所,提供業者及民眾使用。另桃園辦事處受理櫃檯設置雙螢幕設施,供業者即時瀏覽申辦情形及輸入之資料是否正確。
	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) 本分局全球資訊網導入響應式網頁,可支援各種瀏覽器與行動載具,並可因應各種解析度,調整至適當的版本,以符合現今多元的瀏覽工具。
	(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) 分局網站已整合Google site search,提供相關進階檢索功能,以提升查詢方便性。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	(3) 依總局「網站管理作業程序」納入 ISMS 文件庫管制，明定各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，規定網站所使用之文件、圖檔、影音等均不得違反著作權法之相關規定，並要求上稿單位對於引用他人資料應加註來源。
	(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) 電子表單與線上申辦服務，相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。
	(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) 網站公告之網頁資訊及上傳之附件（包含 word、excel、power point）檔案，於上稿時由系統檢查是否依規定填寫分類資訊(包含主題、施政與服務)，建立 3 種分類架構之詮釋呈現方式。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	(6) 每季由資訊小組通知網頁資訊主責單位檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除、更新。並篩選更新網頁資訊發行新竹分局電子報。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 依總局「網站管理作業程序」明定資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處。
	(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 網站通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+標章，108 年底前將爭取無障礙認證 2.0AA 標章。
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 桃園辦事處 機場辦事處 秘書室 (研考)	(1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程公布於服務場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項。
	(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。	各單位	(2) 配合 5S 活動及提升服務效能執行計畫進行電話禮貌測試，本年度將辦理 3 次電話禮貌測試考核評分並進行矯正及預防措施，全年度預計測試 80 人次。
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。	資訊小組	(1) 本分局全球資訊網設置「資訊公開」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊；於「資訊公開」目錄下，共規劃 15 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。其中業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告；另於「資訊與服務」目錄下，提供彙整本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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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，提供之各類表單及文件，於結構化及個資去識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，並定期檢視及更新資料，另配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。
	(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 桃園辦事處 機場辦事處	(3) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道；並整合申辦業務查詢頁面，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。

構面二、服務遞送 (300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 服務便捷性	1. 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	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。持續辦理工作簡化及業務檢討計畫, 簡化行政表單及流程, 提升服務便捷度。
	2. 建置單一窗口整合服務: (1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務), 提供整合服務。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(1) 因應商品檢驗、度量衡器檢定及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異, 設有服務申辦窗口, 採取隨到隨辦服務, 並設有全功能化單一窗口, 受理所有之申辦服務案件。
	(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(2) 為節省現場等待審查發證時間, 業者申請產地證明業務, 可以電子郵件傳送申辦文件至本分局初期審查核可後, 業者得先列印取得證書, 再將原申辦文件及其證書送至本分局簽署用印, 縮短業者現場等件申辦時間。另報驗業務將持續推動驗證登錄及型式認可線上申辦業務, 並檢討工作項目及行政作業規定, 有效簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(3) 桃園辦事處受理櫃臺設置志工2位主動引導, 並提供客語服務; 新竹分局本部服務櫃臺提供英語服務。另針對度量衡器(如地磅、台秤、槽秤、油量計等)提供到府(臨場)檢定服務。
	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 桃園辦事處 機場辦事處	(4) 持續推動網際網路申辦、線上領證及多元化繳費服務, 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。
	3. 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 桃園辦事處 機場辦事處	(1) 本分局連結總局全球資訊網單一窗口目錄下, 提供本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、申辦說明與流程等項目, 並提供網路繳費服務。
	(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) 即時發表機關活動訊息於「小安心」FB臉書專頁。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第三課 桃園辦事處 機場辦事處	(3) 於辦理相關業務說明會時一併辦理說明。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	各單位	(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。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各單位	(5) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理，並遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，並依規定於全球資訊網首頁「資訊公開」項下新增個資檔案資訊目錄，公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。
(二) 服務可近性	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。	各單位	1. 客製化服務作法如下： (1) 提供專人服務之臨場及產業檢驗驗證服務。考量化工類驗證登錄廠商多為家庭式工廠，由專人提供品保制度及技術法規輔導。 (2) 設置機場辦事處，就近服務空運倉儲、報關及報驗業者最快速之即時檢驗，加速通關時效。提供入境旅客隨身攜帶應施檢驗商品，符合規定金額或數量之自用品、商業樣品、展覽品或研發測試用物品，申請免驗通關服務。 (3) 桃園辦事處受理櫃臺設置志工並提供在地客語服務。
	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。	各單位	2. 專人全程服務作法如下： (1) 三處服務場所提供單一窗口服務，受理之案件由分局協調整合，提供全程服務，廠商毋須分別送件。 (2) 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，為民眾把關，並有效跨機關水平整合有限資源。 (3) 與轄區縣市政府工商單位合作辦理異常商品聯合稽核，選定媒體關注之新興、流行商品標示查核，使消費權益確實獲得保障。
	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、到點服務。	各單位	3. 主動服務作法如下： (1) 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項。 (2) 先行放行未完成檢驗程序之進口商品，主動派員至業者切結地點取樣、查核。 (3) 針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務。 (4) 應施檢驗商品列檢品目及範圍異動或檢驗規定修正時，主動通知報驗義務人及輔導辦理相關申請作業，以維自身權益。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長: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。	各單位	1. 突破成長作法如下: (1) 啟動輔導列車,利用說明會或辦理教育訓練輔導臨櫃業者線上申辦、自印合格證書及虛擬帳號繳費服務。 (2) 放寬輸入非銷售資訊設備商品,超過美金一千元,數量未逾五件者,得以免驗通關代碼直接放行,毋須臨櫃辦理。
	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。	各單位	2. 優質服務作法如下: (1) 經由實驗室間能力試驗比對,提升檢驗技術能力,提供廠商最佳化技術輔導。 (2) 辦理檢測方法自行研究計畫,並將研究成果提供作為檢驗標準修訂參考,使產品檢驗服務更能滿足使用者期待。

構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 內部作業簡化	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,減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	依據國家發展委員會 105 年通函各單位配合辦理管考作業簡化工作,以強化自主管考、善用差別性管考及減少報表作業之管考作業簡化原則,調降本局主要業務管考頻率。 另訂定「推行工作簡化實施要點」,定期檢討工作項目、簡化作業程序並採取各項配合措施,如修訂法令規章、簡化文書表報等。
(二) 服務機制精進	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。	各單位	定期安排「企業關懷活動」,對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商,赴廠瞭解業者需求,蒐集業者意見,以利日後順利推動政策。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 提高服務滿意度	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。	各單位	(1) 總局針對主管標準、商品檢驗及度量衡等主要業務,依轄區別不同業務屬性分別選定調查對象採電話訪問、傳真及電子郵件等方式辦理「108 年度標準檢驗局顧客滿意度調查」,檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客之需求。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	各單位	(2) 總局就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析，作成「108年度標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」，並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，若屬本分局改善事項，將另請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 (研考)	2. 本分局網站連結至總局民意論壇，共設有標準與正字標記專區等 12 項議題之討論區，提供民眾意見討論。運用臺南分局建置小安心臉書平台上傳本分局推動各項業務之訊息。
(二) 積極回應民眾意見	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 (研考)	(1) 訂有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以有效且及時處理民眾意見，另新聞輿情處理並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定辦理及陳報。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室 (研考)	(2) 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；每年定期分析統計人民陳情案件。108 年預計處理商品義務監視員反映案件 250 件及民眾檢舉、申訴案件 350 件，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。
	(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 (研考)	(3) 於年度管理審查會議檢討民眾反映意見處理情形及審查相關作業程序適切性。

構面五：開放創新（100 分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 開放參與	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。	各單位	透過工廠查訪、企業關懷活動、外勤查考、電話及電郵等多元化方式主動瞭解及蒐集廠商需求及困難，協助廠商產製及輸入符合檢驗規定商品。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(二) 創新服務	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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> (1) 建立各業務別服務對象(如正字標記、驗證登錄/型式認可等)即時通服務網，即時通知業者政策訊息，提升服務便捷度。 (2) 積極推廣多元化繳納規費管道，使民眾繳費更為便捷。 (3) 桃辦處於櫃臺服務區設有業者線上申辦實機操作設備，可即時教導及解決業者線上申辦問題，免除業者臨櫃申辦之路途風險及時間。

伍、實施步驟

- 一、依據總局「108 年提升服務效能執行計畫」擬定適合本分局特性之作法。
- 二、本分局於每年 12 月依據總局指示研訂次年度之執行計畫，【本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、獎勵作業】於當年度 1 月底前報局核備後，公開於分局網站及服務場所。

陸、考核作業

- 一、自行考核：本分局就各項提升服務效能工作之具體作法切實執行，並隨時督導改進。
 - 1.考核方式：當年度成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務效能。
 - 2.考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表 1）辦理考核。
 - 3.考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式於 108 年 7 月 15 日前將上半年度實施考核結果公開於本分局全球資訊網，並於 109 年 1 月 15 日前將 108 年度執行績效與成果登載於本分局全球資訊網。

柒、獎勵方式：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。

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。

【附表 1】

**「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目
-整體服務類(合計 1000 分)-**

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	整體 評核構面	開放創新 (100)
創新性		

*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊辦理。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局新竹分局 108 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			

備註：

1. 開放創新：請就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。
2. 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。