

經濟部標準檢驗局新竹分局 109 年度提升服務效能執行績效與成果

壹、計畫依據：經濟部標準檢驗局 109 年 1 月 21 日經標秘字第 10990001530 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、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	執行績效與成果
(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，進行簡化及標準化等。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	1. 本分局有訂定申辦業務標準作業流程及表單，並公布於各服務場所申辦現場及本分局網站。 本分局訂定「報驗發證作業程序」等品質文件為各單位執行業務之依循，由相關業務單位定期審視並提出修訂建議，工作小組審查及全面品質管理委員會複審後，經分局長核定公布實施，並持續推動報驗流程電子化服務，簡化申辦表單及流程。
	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. 訂有「經濟部標準檢驗局新竹分局申請案件處理時限表」及「經濟部標準檢驗局新竹分局受託試驗案件試驗時限表」並公告於分局網站，109 年共受理 187 件申請案件，均依要點辦理。 (1) 商品驗證登錄註銷案：經抽查受理日期為 109 年 10 月 22 日、辦結日期為 109 年 10 月 27 日，符合 5 日內辦結規定。 (2) 商品驗證登錄變更申請案：經抽查受理日期為 109 年 8 月 28 日申請廠址變更，於同日完成變更申請，符合 7 日內辦結規定。 (3) 度量衡地磅檢定：經抽查受理日期為 109 年 10 月 30 日申請重新檢定，於同日完成發證，符合 6 日辦結規定。 (4) 109 年推動線上申辦成果：報驗案件申辦率 98.18%、線上列印證書張數 17,325 張（89.14%）。
	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. 本年度共舉辦 32 場次各類專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度。例如為強化本分局查核取樣一致性作法，桃園辦事處於 109 年 5 月 20 日舉辦「執行貨櫃場查核取樣之安全注意事項教育訓練」。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(二) 服務友善性。	1. 提升服務設施合宜度:	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。新竹本部及桃園辦事處運用法務部地檢署易服社會勞動人員協助整理環境清潔維護工作。109年辦理2次5S活動, 分別於上半年度3月24日、27日及下半年度10月8日、12日, 落實環境整齊清潔, 並提出建議事項, 提升服務品質及環境作業安全。
	(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。		
	(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 桃園國際機場辦事處	(2) 各服務場所設置主要服務項目看板, 已納入線上服務項目, 如多元化繳費服務。現場服務場所, 均設置服務人員名牌。
	(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 桃園國際機場辦事處	(3) 各服務場所設置單一服務申辦窗口, 服務動線明確。機場辦事處於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。
	(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 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(4) 各服務場所設置之愛心服務鈴、無障礙坡道、引導設施/標誌及昇降設備等, 功能均正常。
	(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 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(5) 各服務場所飲水機有大腸桿菌檢測報告, 符合標準要求。另盥洗室及座椅等設施符合要求。電梯、發電機依年度保養合約及規定委由專業廠商定期實施檢查, 維護設施安全。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(6) 全球資訊網及臨櫃均有提供申辦書表範例供民眾參考。
	2. 提高網站使用便利性	資訊小組	
	(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。		(1) 全球資訊網具互動服務, 可以與使用者互相意見交流, 且版面設計易於瀏覽。
	(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) 目前全球資訊網提供站內關鍵字搜尋服務, 另結合Google site search 進階搜尋服務, 以利民眾更方便及迅捷搜尋資料。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	(3) 全球資訊網資訊與服務\申辦案件總覽\度量衡\本局檢定申請書暨範例中之各類表單均可下載且內容格式正確。 每月定期請上稿單位檢視網站資料正確性及有效性。
	(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，業務主辦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) 全球資訊網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式，符合行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	(6) 業務主辦單位定期更新全球資訊網正字標記證書數量統計、市場檢查涉違規商品類型統計及固定地秤檢定量統計。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 網頁引用外部連結均有標示出處及連結。
	(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 分局網站已通過無障礙檢測，並取得無障礙標章 2.0。
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 桃園國際機場辦事處 秘書室 (研考)	(1) 服務場所按壓無障礙協助服務鈴，立即有櫃檯人員前往關切。 桃園辦事處有志工人員可協助民眾洽詢申辦事項。
	(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) 每 4 個月測試各單位 1 次電話禮貌測試，秘書室（研考）針對電話應答之注意事項會不定期以電子郵件提供分局同仁參考。
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 16 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。
	(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) 全球資訊網採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，並請業務單位每月檢視及更新表單或連結。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(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 桃園國際機場辦事處	(3) 申辦案件進度可利用現場、網路、電話、行動裝置等多元方式查詢案件處理進度。

構面二、服務遞送 (300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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. 總局於 108 年下半年辦理「108 年度顧客滿意度調查」, 調查對象為與總局及各分局有業務往來之顧客, 總局函送顧客滿意度調查書, 本分局已依時限彙整相關業務單位意見處理及回應情形並回復總局。 109 年度共提出 10 項工作簡化措施, 範圍包含表單及作業簡化, 節省人力天可辦理核心業務。
	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 桃園國際機場辦事處	(1) 桃辦因業務量較大, 設置 2 個單一服務申辦窗口, 有效減少業者等待時間。另空運商品具急迫性, 排定同仁輪值即時至倉儲查驗, 加快商品通關速度。
	(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(2) 109 年度申請產地證明預審案件共 510 件縮短等候時間; 機場辦事處申請免驗復運出口核銷共 2168 件, 提供電子郵件傳送申辦文件至本分局辦理審查或核銷作業, 毋須臨櫃辦理。 積極輔導業者使用線上申辦, 解決對策為列出臨櫃比例較高業者名單, 提供一對一現場實務教學, 成功輔導三鎰、台灣速霸陸、汎德、建同、東陶、裕隆、國翔、城市綠洲、鍛熔社、德文、裕大、福特六和等廠商從臨櫃辦理轉為線上申請。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務, 109 年度共提供 24 場次到府服務。 (4) 本年度辦理度量衡器 (如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等) 到府 (臨場) 檢定服務共 44,978 具。
	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 桃園國際機場辦事處	3. 業者申請或報驗時, 免附商業登記證明或公司登記證明文件, 櫃檯人員逕至經濟部商業司查詢工商公示資料。
	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 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 本分局網站連結總局全球資訊網單一窗口目錄下, 同步提供所有業務申辦與業務查詢資料, 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, 另為便利民眾繳納政府規費, 結合原有線上申辦服務, 增加行動支付方式。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(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 秘書室 (研考)	(2) 利用總局開發各項業務線上申辦系統及跨平台通用服務，民眾可透過各式行動載具閱覽及使用，完成案件申辦、進度查詢等作業。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 於業者臨櫃申辦業務及電話詢問時積極推廣網路線上申辦。
	(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) 分局桃園國際機場辦事處就近服務進口業者；桃園辦事處服務桃園地區業者；分局本部則服務竹苗地區業者。且因分局同仁語言專長具多樣性，可提供英語、台語或客語服務 (2) 本年度辦理油量計檢定共 6,194 件，提供油量計業者自備標準量桶申請油量計檢定評估，免除載運檢定設備之車程與時間。本年度提供計程車計費表、氣量計、水量計等度量衡器檢定之到點服務共 45,412 件。
	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) 跨機關執行能源局加油站油品質篩檢業務，定期派員至加油站取樣檢驗，為民眾生活把關。 (2) 本年度因應新冠病毒疫情影響，由分局為單一窗口，以各櫃檯單位、第二課、第四課與工業局、紡研所共同就轄區 19 家醫療用口罩製造業者進行全面品質輔導，俾協助轄區業者做好出口醫療用口罩之品質把關工作。 (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，共 37 家，查獲 6616 件標示異常商品，已移請經濟部中部辦公室核處。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<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、到點服務。</p>	<p>各單位</p>	<p>3. 主動服務作法如下：</p> <p>(1) 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項，本年度共發出換證通知 687 件、年費繳交通通知 599 件、年費催繳通知 96 件、隨時查驗通知 59 件。</p> <p>(2) 本年度辦理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、查核計 1,767 件。</p> <p>(3) 定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務，109 年度共提供 24 場次到府服務；另新竹地區辦理 7 場次計程車計費表集中檢定，共服務 414 車次。</p> <p>(4) 本年度新增或修正應施檢驗商品檢驗規定計有安定器內藏式發光二極體(LED)燈泡、熱陰極螢光燈管、雙燈帽發光二極體(LED)燈管、交換式電源供應器品、電動機車用充電系統設備及電池交換系統設備、貯備型電開水器、家用遊戲圍欄、兒童椅及凳、外裝壁磚、熱浸鍍鋅鋼管、嬰兒用沐浴椅、手提嬰兒床及腳架、椅上架高座、斜躺搖籃、家用嬰兒床及折疊嬰兒床、汽車用兒童保護裝置、嬰兒用浴盆、家用嬰兒搖床與搖籃、兒童用床邊護欄、床邊嬰兒床、嬰兒揹帶、紡織品、玩具、塗料等 24 項次公告(預告)，並主動以電子郵件或即時通群組等方式通知廠商相關訊息，維護廠商權益。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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) 陶瓷面磚屬本分局轄區特色產業,建置陶瓷面磚實驗室,具備豐富檢測實務經驗並熟悉該產品之特性。於108年配合總局辦理「108年強化瓷磚商品品質推動計畫」邊境查驗檢測作業,執行全台抽中批檢驗,並於109年協助總局規劃「外裝壁磚」列檢,於列檢說明會簡報檢測技術及工廠檢查作業流程。 (2) 原每年定期辦理「業者座談會」,簡報報驗發證線上申辦業務,使業者瞭解目前業務措施及規劃方向,善用便捷服務。本年度因疫情影響,停辦1次,改以臨櫃或電子郵件宣導線上申辦業務。
	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) 本年度辦理實驗室間空氣調節機性能測試比對試驗、即熱式燃氣熱水器實驗室間能力試驗比對及ASTM「柴油」能力比對,以提升檢測水準及廠商信賴度。 (2) 本分局邀集工研院及各分局辦理上、下半年度加油站汽、柴油品質查驗篩檢能力比測,檢測結果為各試驗室可有效為消費者油品品質把關。

構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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	公文系統以電郵傳送逾限未辦結及到期公文通知,加強承辦人員自主管控案件。一般公文辦理天數逾6日或陳情案件逾5日以上案件,秘書室(研考)將催辦儘速完成。 依本分局訂定「推行工作簡化實施要點」推動各單位內部流程及表單簡化、運用工具提升工作效率等共10案,可有效簡化工作流程。
(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	本年度因新型冠狀病毒肺炎肆虐,暫無法安排應施檢驗商品之企業參訪,近期為配合政府政策扶植產業出口,安排首長參訪佾岳有限公司及山杰實業有限公司企業關懷活動,蒐集口罩製造生產出口遭遇困難及協助廠商出口發證等事宜,企業均給予正面回饋。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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。 (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	1. 總局辦理之「108年度顧客滿意度調查」報告書,調查結果有關分局相關建議事項彙整計31項,其中15項屬印象良好服務事項,另16項須研提處理或回應等項,均由相關業務單位填報回應情形表。 各業務單位均有依調查結果建議內容,經檢討作為內部處理或回應改善之具體方向
	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。		
(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) 分局訂定民眾意見反映機制,如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。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室 (研考)	(2) 依以上機制受理陳情案件共2,468案,秘書室研考每月定期追蹤辦理情形。
	(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) 本年度已於109年12月修訂「處理人民陳情案件要點」。

構面五:開放創新 (100分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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	<p>(1) 本年度新增或修正應施檢驗商品檢驗規定計有安定器內藏式發光二極體(LED)燈泡、熱陰極螢光燈管、雙燈帽發光二極體(LED)燈管、交換式電源供應器品、電動機車用充電系統設備及電池交換系統設備、貯備型電開水器、家用遊戲圍欄、兒童椅及凳、外裝壁磚、熱浸鍍鋅鋼管、嬰兒用沐浴椅、手提嬰兒床及腳架、椅上架高座、斜躺搖籃、家用嬰兒床及折疊嬰兒床、汽車用兒童保護裝置、嬰兒用浴盆、家用嬰兒搖床與搖籃、兒童用床邊護欄、床邊嬰兒床、嬰兒揹帶、紡織品、玩具、塗料等 24 項次公告(預告)，並主動以電子郵件或即時通群組等方式通知廠商相關訊息，維護廠商權益。</p> <p>(2) 本年度辦理 165 場次正字標記工廠查核；85 場次驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查及 12 場次安排業務訪視活動等多元方式主動進行對話，藉由面對面/直接溝通機會，瞭解廠商需求及其遭遇之困難，適時向上反映尋求解決，提升服務成效。</p> <p>(3) 本年度辦理「認識應施檢驗商品說明會」，於現場即時蒐集及回復業者建議事項，或轉請總局提供方案後再答復業者。</p>
(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	<p>(1) 運用商品品目查詢申請系統，宣導業者可於線上提出商品品目查詢申請，獲得即時回復，有別於以往紙本查詢品目，縮短公文書信往返時間，可協助廠商取得商機。</p> <p>(2) 運用電子郵件及義務監視員 LINE 群組推播方式共 156 則，以即時業務推廣活動訊息通知商品安全訊息，藉由民間資源協助舉發市售不安全商品，以維護消費者權益。</p> <p>(3) 本年度辦理宣導消費者商品安全觀念，不定期辦理分局內部導覽或跨單位對外宣導活動計畫共 173 場次，優化本分局服務。</p> <p>(4) 為提升服務效能，降低民眾臨櫃不便，積極推廣線上申辦，其中報驗案件線上申辦率為 98.18%、驗證登錄為 74.84%、型式認可 79.14%、自願性產品驗證登錄為 97.0%、度政案件為 66.94%。</p> <p>(5) 代施檢驗單位之試驗紀錄，利用專用程式將試驗紀錄上傳，取代紙本傳遞方式，提高服務便捷度。</p>

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：經濟部標準檢驗局新竹分局

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		各單 位	163	259	180	162	83	847	甲	109.12

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。