

經濟部標準檢驗局新竹分局 109 年度提升服務效能考核項目及評分表

機關名稱：新竹分局

訪查日期：109 年 6 月 4、5 日

評審委員：王秘書、鄭技正

滿分（1000 分）：847

評核構面一(基礎服務)(200 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	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	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。	87	1. 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決議後，經分局長核定公布實施。 2. 查 109 年 2 月 26 日已召開 1 次工作小組會議，後續因疫情及時效因素以書面審查辦理，落實持續檢討作業流程之目標。 3. 查報驗案號：204T9011461，商品名稱：人體工學枕含枕套，4 月 9 日取樣，4 月 16 日結案，符合紡織品檢驗作業規定第 8 點規定(6 個工作天)。 4. 驗證登錄案：查證書號碼 CI433068390065-A2，2 月 18 日送件繳費，3 月 27 日結案，期間有通知業者補件，惟未留下相關通知紀錄，超過鋼筋檢驗規定(14 個工作天)。 5. 型式認可案：查證書號碼 TA109459360011-00，商品名稱：一般塗料，4 月 9 日受理繳費，4 月 30 日結案，審查期間請業者補件 2 次紀錄，符合塗料商品檢驗作業規定規定。 6. 查報驗案號：7C409000015，商品名稱：全視野安全護目鏡，4 月 9 日取樣，4 月 15 日結案，符合個人防護用具商品檢驗作業規定第 36 點規定(7 個工作天)。 7. 查桃園辦事處於 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」，參訓人數為 9 人，有益於本分局查核取樣一致性作法。
	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。		
	3. 提高服務人員專業度	強化機關（單位）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。		

				8.查桃園辦事處新進人員林技佐滄函及黃技佐文沂分別於 108 年 12 月 1 日及 109 年 5 月 15 日訓練期滿取得專長始執行業務。
服務友善性(100 分)	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。 (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。 (3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全 並定期檢測維護。 (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。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例。	76	1.分局本部及桃園辦事處之辦公環境由易服社會勞動人員協助整理，惟冷凍空調研發試驗中心及臺灣桃園國際機場辦事處目前缺乏清潔人員，辦公環境清潔維護不易。 2.查核第三課、桃園辦事處及臺灣桃園國際機場辦事處設置之主要服務項目看板，其中臺灣桃園國際機場辦事處名稱有誤，以及新增之信用卡繳費方式未放入於報驗發證作業流程圖之多元化繳費中。 3.分局各辦公場所申辦動線順暢，能滿足業者需求。 4.查核各辦公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.查核飲水機有 109 年 4 月大腸桿菌檢測報告，符合標準要求。另盥洗室及座椅等設施符合要求。 6.分局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	(1)機關（單位）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。 (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。 (3)確保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 (5)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (6)定期更新機關（單位）網頁資訊。 (7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8)網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	1.分局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.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。 3.查核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。 4.查本分局全球資訊網/宣導與推廣/活動紀實，更新至 109 年 1 月宣導活動照片，定期上傳活動紀錄(後續因疫情關係，暫停宣導活動)。 5.查本分局全球資訊網/宣導與推廣/活動資料，最新訊息為 107 年業者說明會投影片，建議及時新增近期相關說明會投影片，供業者參考下載。 6.查本分局全球資訊網/影音與出版品/專題研究報告書，108 年度自行研究因新冠肺炎疫情因素延後評審，目前已依評
--	------------------	--	---

			審意見修正內容，俟簽核後再上傳。 7. 於全球資訊網提供資訊標示以配合分類檢索服務。 8. 全球資訊網依電子化政府入口網提供主題、施政、服務等 3 類檢索服務。 9. 各單位均有定期檢視並更新全球資訊網，並有檢視後表單可供查核。 10. 網頁引用他人連結均有標示出處及連結。 11. 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。 (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。	1. 於第三課測試按壓無障礙協助服務鈴，立即有櫃檯人員前往關切。 2. 每 4 月至少測試各單位 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。 (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。 (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。	1. 查本分局全球資訊網「資訊公開」目錄下，依「政府資訊公開法」規定公開本局或本分局之相關最新資訊。 2. 查本分局全球資訊網之申辦業務功能選單，可連結正字標記、商品檢驗和度量衡之相關表單及範例。線上申辦功能選單可連結至相關系統登錄頁面。 3. 本分局全球資訊網連結總局全球資訊網提供表單及文件，均採開放文件格式，供業者下載使用。另定時更新各單位業務及聯絡方式。 4. 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。	

小計 163 分

經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面二(服務遞送)(300 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	成績	考核結果
服務便捷性 (100 分)	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。	79	1.總局每 2 年辦理全局服務滿意度調查，查總局於 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，總局於 108 年 12 月 20 日以經標五字第 10850025060 號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回應情形並回復總局。 2.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。另空運商品較急迫性，排定同仁輪值即時至倉儲查驗，加快商品通關速度。 3.第五課定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務，查第五課於 108 年 5 月 5 及 20 日至苗栗市辦理檢定作業。另因應新冠肺炎疫情，暫停至轄區內鄉鎮辦理計程車計費表行走檢定服務。 4.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、東陶及裕隆等廠商從臨櫃辦理轉為線上申請，驗證登錄線上申辦率從 59.66%(108.8~108.11)提升至 74.34%(109.1~109.3)，型式認可線上申辦率從 19.23%(108.8~108.11)提升至 36.07%(109.1~109.3)，有效提升線上申辦率，但仍有進步空間。 5.驗證登錄年費繳納於每年 10 月通知證書名義人，逾期未繳納者，發催繳函及電話通知。證書到期日 3 個月前，寄發通知函通知業者辦理展延或重新申請。 6.業者申請或報驗時，免附商業
	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。 (2)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。		
	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。		
	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。 (2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3)向民眾推廣使用網路申辦案件。 (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。 (5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。		

				登記證明或公司登記證明文件，櫃台人員逕至經濟部商業司查詢工商公示資料。 7. 配合機辦輸入商品報驗線上申請率 99%以上，108 年提報「報驗(關)行自行列印合格證書」工作簡化計畫，執行成果由 76.8%增加為 95.5%，共提升約 4082 件。
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。	88	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. 今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、紡研所及臺南分局共同就轄區 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. 分局持續有針對計程車計費表、氣量計、水量計等度量衡器等到點服務檢定之服務。
	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（單位）垂直或水平整合或由機關（單位）內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。		
	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。		
服務成長及優化 (100分)	1.突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）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。	92	1. 陶瓷面磚屬本分局轄區特色產業，爰第二課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. 第三課每年定期辦理「業者座談會」，簡報本局報驗發證線上申辦業務，使業者瞭解本局目前業務措施及規劃方向，善用本局便捷服務。 3. 為提升實驗室檢測能力、研究新興商品之國內外標準或避免不安全商品流通於市面上，109 年度業務課提出 3 項挑戰型研究計畫，包括「影響『貯備型電熱水器』能源效率測試相關因素研究」、「探討攜帶式卡式
	2.優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關（單位）任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關（單位）特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。		

				爐用燃料容器洩壓裝置」及「提升不安全商品回收或改正率之研究」。 4. 本年度預計辦理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。
--	--	--	--	---

小計 259 分

經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面三(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，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。	91	1.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。 2.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，規劃可有效節省人力。
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。	89	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，安排首長參訪岱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事宜，企業均給予正面回饋。

小計 180 分

評核構面四(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。	83	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。 2. 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。 3.分局目前除總局辦理之「年度顧客滿意度調查」蒐集民眾意見外，亦可透過分局各受理櫃檯意見信箱、分局全球資訊網意見信箱及廉政檢舉等方式瞭解民眾意見，並據以改善相關缺失。
	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。		

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。 (2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (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。	79	1.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.依以上機制受理陳情案件共 671 案，其中有 15 案無法如期於 5 日內辦結，秘書室研考每月定期追蹤辦理情形。 3.滾動式檢討「處理人民陳情要點」品質文件修訂。
-------------------------	-----------------------------------	--	----	--

小計 162 分

經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能評核表項目及評分表

評核構面五(開放創新)(100 分)

評核指標	次評核指標	成績	考核結果
(一) 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。	41	1. 第六課每年定期辦理「認識應施檢驗商品說明會」,參加對象為涉違規經銷商、公部門及業界採購人員。查第六課於 108 年 8 月 23 日辦理 1 場次,會中業者之提問及建議均已回復或轉請總局參考。本年度視疫情趨緩情形及總局規劃配合辦理。 2. 第三課每年定期辦理「業者座談會」,參加對象為報驗義務人,查第三課於 108 年 11 月 22 日辦理 1 場次,建言內容包含法規面及市購檢測、網路商品及檢舉案件等政策面問題,會中已說明回復,另涉及法規及政策面問題,轉請總局參考。本年度視疫情趨緩情形及總局規劃配合辦理。

(二) 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。	42	1. 第三課、桃辦及機辦均主動向廠商宣導，可線上申辦查詢應施檢驗品目，省去公文書信往返時間，快速取得回復。 2. 查總局於 109 年 6 月 1 日以經標三字第 10930002660 號公告修正「應施檢驗熱陰極螢光燈管商品之相關檢驗規定」，第一課已於 6 月 2 日以電郵通知轄區相關廠商。 3. 第四課每年擇定一種油品參加 ASTM 所舉辦之國際能力比對試驗計畫，查 108 年參與「車用汽油」之比對，比對結果顯示油品實驗室檢測能力符合要求。 4. 設置義務監視員 Line 群組，發送相關商品安全資訊及義務監視員協助宣導/檢查活動通知，藉以提升義務監視員舉發市售不安全商品之成效，共同打造商品安全環境。 5. 查第六課於 109 年 1 月 9 日辦理「新竹市東區樂齡學習中心－安全商品學習營」，建立熟齡族群生活中正確選購使用安全商品。 6. 第三課櫃台處設置業者線上申辦時機操作設備，配置雙銀幕教導及解決業者線上申辦之問題，有效提升業者線上申辦率。另為提升防疫安全措施，三處櫃台皆設置透明防疫隔板，消弭業者申辦業務安全疑慮。 7. 查代施單位玩具中心檢驗報告以電子檔方式上傳至本局報驗發證系統後，系統即時以電郵通知第三課，提升發證效能。
-----------------------	--	-----------	---

小計 83 分

【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：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	109.6

※考核結果處理情形：

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