

經濟部標準檢驗局高雄分局 111 年度提升服務效能執行計畫

110 年 12 月 28 日經標高秘字第 11000577140 號函訂定

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」。
- 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、標準檢驗局 110 年 12 月 24 日經標秘字第 11090016530 號函訂定之「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，提升為民服務效能。

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、金門辦事處、澎湖辦事處、秘書室、人事室、主計室、政風室。

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	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。	各業務課	1. 制修訂各項申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，並持續檢討、簡化業務執行相關流程及表單。	1. (1) 修訂分局品質手冊 3 章節，程序書 18 件、說明書 2 件，以維持品質管理系統運作適切性。 (2) 檢討申辦業務標準作業流程及表單 65 件。
	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。	各業務課	2. (1) 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，若未派員取樣檢驗或查核封存，主動以電話通知業者並瞭解原因。 (2) 主動以電話聯繫申請業者或民眾，並告知檢定時間，且於現場告知申請者案件處理結果，提升民眾	2. (1) 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，若未派員取樣檢驗或查核封存，主動以電話通知業者並瞭解原因，計 1,462 件。 (2) 主動積極以電話聯繫申辦案件之進、出口業者計 45 件；加油站及衡器業者檢定時間，計通知 793 家。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			申辦案件的處理效率。 (3) 驗證登錄及型式認可審查由專人登記，並列出超過 10 個工作天案件，請承辦人員填寫原因後送課長，作為管控參考。	(3) 驗證登錄及型式認可審查由專人登記，並列出超過 10 個工作天案件，請承辦人員填寫原因後送課長，作為管控參考，計 177 次。
	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 9 場次；實驗室參加能力比對計畫，確保實驗室技術能力及品質管理，年度預計參加 2 場次。	3. (1) 辦理各類教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度，共計辦理 18 場次。 (2) 參加實驗室能力比對(試驗)3 場次，結果為滿意 (3) 辦理環境教育線上學習課程 1 場次。 (4) 辦理防護團常年訓練暨自衛消防編組演練線上及實體各 1 場次。
(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。 (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。	秘書室 第五課 金門、澎湖辦事處 秘書室 第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	1. (1) 因應登革熱疫情，每週辦理一次孳生源檢查，並於雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生；每日由清潔外包人員負責維護辦公環境清理，包含垃圾清理、資源回收、大廳地板及商品展示區等，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 (2) 辦公場所建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。	1. (1) 每週派員檢查場域內環境，雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生，並向同仁宣導注意清除積水容器；每日由清潔外包人員負責清理維護辦公環境，包含垃圾清理、資源回收、大廳地板及商品展示區等，創造整潔及明亮洽公環境。 (2) 辦公場所已建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(3) 櫃台設有單一窗口受理各項案件，減少民眾移動及縮短申辦等候時間；計程車輪行檢定場規劃良好動線，以縮短申辦案件民眾或業者等候時間。	(3) 櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車行走檢定出入動線規劃良好，縮短申辦案件民眾或業者等候時間。
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	秘書室	(4) 設置有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、自動體外心臟去顫器(AED)、樓梯間鋪設安全防護網、輪椅、無障礙廁所等設施，並定期派員檢視(測)維護。	(5) 設有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、自動體外心臟去顫器(AED)、樓梯間鋪設安全防護網、輪椅及無障礙廁所等設施，並定期派員檢視(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。	秘書室	(4) 委由專業廠商定期檢查及保養電梯、飲水機等設施，另外座椅、盥洗室、雨衣櫃等皆適時檢修，以確保品質。	(6) 每月皆委由廠商定期保養維護電梯及飲水機；另座椅、盥洗室及雨衣櫃等設施均適時檢視與維護。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(5) 提供各種申辦書表及填寫範例，以雙語模式公告於分局網站及放置服務場所，供業者及民眾使用及參考；另設置雙螢幕，同步引導業者檢視申辦內容。並引導業者完成線上申辦。	(7) 提供各項申辦書表及填寫範例，以雙語模式公告於分局網站並放置服務場所，提供業者及民眾使用及參考，另設置雙螢幕，同步引導業者檢視申辦內容及教導業者完成線上申辦。
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。	第六課	2. (1) 網站版面設計採單欄式、扁平化，首頁設有高清晰大圖示、重點業務專區等，並提供標籤雲、熱門查詢及進階查詢等檢索功能，便利民眾快速查詢。同時導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可適應各種螢幕解析度，調整至適當的版本，以	2. (1) 本分局新版網站業於107年12月14日正式上線，導入響應式網頁，以符合現今多元的瀏覽工具。其獨立網址 https://kaohsiung.bsmi.gov.tw/ ，業向國家通訊委員會申請無障礙網路空間 AA 等級標章，已取得認證。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			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。	第六課	(2) 網站整合 Google site search，提供相關進階檢索功能及多元的檢索方式，除分類檢索、全文搜尋、進階搜尋、熱門字查詢外，亦提供檢驗進度查詢、文章條件查詢及標籤雲查詢等服務，以提升查詢便利性。	(2) 分局網站業提供相關進階檢索功能、多元的檢索方式及雲標籤查詢，以提升查詢便利性。
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課 (各單位)	(3) 依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料除由各上稿人員檢查外，經審稿人員審核後才公布到網站，確保資料正確性。為避免違反著作權法之相關規定，要求上稿單位對於引用他人資料應加註來源及連結。另每 1 個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性，並做成紀錄陳核。	(3) 依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料上稿時，除由各上稿人員檢查外，並經該單位審稿人員審核後始可公布到網站，以確保資料及連結之正確性。並於每個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性，做成紀錄陳核。
	(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	第六課	(4) 配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務。另新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。	(4) 分局網頁配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務等分類檢索服務。新聞 RSS 訂閱機制，透過總局公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	第六課	(5) 所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案上稿時，系統檢查是否依規定填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)與詮釋資料，並建立分類檢索	(5) 本分局所有上傳之網頁資料及附件檔案，上稿時系統會檢查填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)與詮釋資料，並建立分類檢索功能，以利

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			功能，以利民眾快速查詢。	民眾快速查詢。
	(6) 定期更新網頁資訊。	各單位	(6) 依網站管理作業程序規定，每月檢視內容正確性，並做成紀錄陳核。	(6) 各單位每月檢視網頁內容正確性，並做成紀錄，各計 12 次。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	各單位	(7) 網頁資料上稿時，提供上稿人員於 GIP 系統的「資料安全等級評估」安全選項打勾確認，並依本局「網站管理作業程序」規定標註連結網頁資料來源與出處。	(7) 網頁上稿時資料。網頁資料上稿時，皆有填具「網頁異動審核表」並經上稿單位主管審核「資料安全等級評估」。另網頁若引用他人資料，資料均有標示出處與設定連結。
	(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	第六課	(8) 已通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證 AA 標章，將持續配合檢測與維護。	(8) 已通過機器與人工檢測，並取得無障礙標章 2.0AA 認證，持續配合檢測與維護。
	3. 提高服務行為友善性		3.	3.
	(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。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(1) 櫃檯服務人員主動引導及協助民眾檢查所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。	(1) 櫃檯服務人員主動引導並協助民眾確認所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。
	(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 6 個月至少測試 1 次。	秘書室	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，並與臺南分局相互測試，年度預計測試 52 人次以上。	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫，由本分局和臺南分局組成之測試小組互相辦理測試，計測試 52 人次。
	4. 提升服務資訊透明度		4.	4.
	(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、	第六課	(1) 網站設置資訊公開專區，依法公開相關資訊供民眾查詢，並規劃業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例	(1) 本分局網站資訊公開專區設有 16 項資訊目錄供民眾查詢，除法定公開項目外，另提供業務查詢、業務申辦、網路 E 櫃台、多元便民等供民眾查詢，並提供服務項目、業務承辦資訊、

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。		等供民眾查閱。	相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等供民眾查閱。
	(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。	第六課	(2) 盤點業務資料，去個資識別化後，儲存為 XML 檔案或轉成 ODF 格式，供使用者依需求連結下載及利用，並每月定期檢視及更新資料。	(2) 本分局網站設有資訊公開專區，每季定期公告內部保有個人資料項目，並提供開放格式文件供民眾下載與運用，每個月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。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(3) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網站等，方便民眾查詢案件處理進度。另主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理。	(3) 提供臨櫃、電話、網站及 APP 等案件查詢管道，並針對內銷、進口輸入、驗證登錄、型式認可審查等案件，提供免費簡訊或 e-mail 主動即時通知案件進度。另每月主動寄發地秤及計程車計費表重新檢定通知單及電話通知計 6,014 件，提醒業者與民眾依限辦理。

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	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. 依總局第五組每 2 年統籌規劃之顧客滿意度調查結果檢討既有服務措施，瞭解民眾需求，提升服務便捷度。	1. 111 年度顧客滿意度調查，由總局第五組統一規劃辦理，總局於 11 月 18 日函知報告書，調查結果無本分局列管後續聯繫事項。
	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。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	2. (1) 建置全功能單一窗口，提供整合服務。	2. (1) 提供一處收件全程服務，臨櫃民眾可於現場透過雙向電腦螢幕同步核對資料之正確性。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗，省略簽辦公文及日後發文寄送他分局報驗資料，直接透過電郵、傳真方式聯繫溝通，節省公文簽辦流程。 TRACES(歐盟貿易管制專家)系統線上核發歐盟衛證，由檢驗人員核對資料後於線上核發衛證，減少簽署核章及證書列印作業時間。	(2) 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗每件減章 3 個及減少公文傳送時間 3 小時，共 526 件，計減章 1,578 個、1,578 小時。 TRACES 系統線上核發歐盟衛證，由檢驗人員核對資料後於線上核發衛證，每批縮減 15 分鐘、減少 5 次簽章，計執行 130 批，共縮減 32.5 小時、減章 650 個。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課	(3) 服務櫃檯設有服務人員主動引導，並服務民眾或業者。 針對擬線上申辦業者，如有系統設定及操作困難者，提供專人到府服務或電話一對一教學。	(3) 服務櫃檯安排服務人員主動協助民眾或業者，提供所需之服務。針對擬線上申辦業者，因應疫情，改採專人電話 1 對 1 指導教學。
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。	各單位	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (1) 取得型式認可之商品於報驗申請書上已填具型式認可證書證號者，免附型式認可證書影本。	3. (1) 免附型式認可證書影本，計 581 件。	

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>(2) 各類申辦案件已填具公司行號統一編號且可於全國商工行政服務入口網查詢者，免附公司或商業登記文件影本。</p> <p>(3) 外銷水產品特約檢驗申請全面無紙化，採線上申請，廠場之原料資料、商務文件、重要管制點監視記錄、包裝標示、存放位置圖及其他證明文件等上傳至外銷水產品(EFS)系統，預估年3,000批，每批案件可節省紙張30頁，年約可節省9萬張。</p> <p>(4) 外銷食品加工廠衛生安全管理系統評鑑追查，廠商上傳缺失矯正報告至外銷水產品(EFS)系統，由審核人員線上審核，以節省紙本耗費及公文寄送時間，預估轄區加工廠及倉儲廠51廠家，每家評鑑追查案件可節省紙張30頁，年約可節省紙張1,530張。</p>	<p>(2) 各類申辦案件已填具公司行號統一編號且可於全國商工行政服務入口網查詢者，免附公司或商業登記文件影本，計424件。</p> <p>(3) 外銷水產品特約檢驗申請全面無紙化，採線上申請，廠場之原料資料、商務文件、重要管制點監視記錄、包裝標示、存放位置圖及其他證明文件等上傳至外銷水產品(EFS)系統，每批案件可節省紙張30頁，共計2,430批，共節省72,900張。</p> <p>(4) 外銷食品加工廠衛生安全管理系統評鑑追查，廠商上傳缺失矯正報告至外銷水產品(EFS)系統，由審核人員線上審核，以節省紙本耗費及公文寄送時間，已執行54場次評鑑追查案件，每場次可節省紙張30頁，年約可節省紙張1,620張。</p>
	<p>4. 開辦線上申辦或跨平臺服務：</p> <p>(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。</p>	各業務課	<p>4.</p> <p>(1) 分局網頁提供各類申請表格下載；建置網路e櫃台提供各項線上申辦服務；建置網路「居家安檢」預約申請服務。</p>	<p>4.</p> <p>(1) 分局網頁提供各類申請表格下載；建置網路e櫃台提供各項線上申辦服務。</p>
	<p>(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。</p>	各業務課	<p>(2) 「線上查詢事項簡復通知」系統：申請人可於線上上傳文件，由業務課於線上審核，減少申請人紙本辦理來回奔波時間，</p>	<p>(2) 「線上查詢事項簡復通知」系統：每件節省業者申請及領證時間2小時，計2,434件，共節省業者4,868小時。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>申請人依線上查詢結果，直接向關務署申請通關。</p> <p>「報馬仔」系統：以簡訊及 E-MAIL 主動發送案件進度至報驗義務人或代理人登錄之手機或電腦，提供透明化流程，減少業者撥打電話詢問，達到 E 化服務目的。</p>	<p>「報馬仔」系統：受理案件主動通知業者相關訊息，計簡訊通知 10,779 件、E-MAIL 通知 11,417 件，提供流程透明化，申請者可隨時掌握作業進度。</p>
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務課	(3) 主動拜訪業者或出席各產業相關公、協會會員大會時，向業者及民眾推廣說明線上申辦服務及審核 E 化流程，提供多元申辦、繳費及收據 e 化之服務管道。	(3) 因應疫情，每月寄發驗證登錄、型式認可延展及重新申請通知後，即以電話針對未線上申辦業者推廣使用網路申辦。
	(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。	各業務課	(4) 為確保電子表單之可用性、完整性與唯一性，分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單，並於每個月檢視表單適用性及更新。	(4) 為確保電子表單之可用性、完整性與唯一性，分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單。
	(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	各單位	(5) 依據「網際網路申辦作業程序」，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公告隱私權政策與說明。	(5) 依規定於全球資訊網首頁公告隱私權政策與說明。
(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。	各業務課	1. 客製化服務 (1) 因應所轄業者提出鋼索專案申請案件繁多，且專案使用有效期限長達三年，但因業者可能對該專案製造商、規格文件等因素的不同提出申請，將建立電子檔搜尋服務，以降低業者重覆性申請及縮短往返本	1. (1) 已建立 168 件鋼索專案電子檔搜尋服務，降低業者重覆性申請及縮短往返交通時間。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			分局時間。 (2) 檢定地點自己選：因應房舍搬遷減少對計程車業者的衝擊，透過客製化服務，提供小港及五甲二處檢定地點，計程車業者可依方便的時點及車輛型態，自由前往檢定地點辦理輪行或行走檢定。 (3) 因應轄區多傳統產業及小型公司行號，資訊人員不足，提供專業服務團隊到府協助線上申辦系統設定服務。	(2) 檢定地點自己選：透過客製化服務，提供小港及五甲二處地點受理計程車計費表檢定，計辦理 5,853 具。 (3) 因應疫情到府服務改採專人電話一對一模式指導業者辦理網路申辦。
	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。	各業務課	2. 專人全程服務 (1) 減少民眾奔波兩機關之不便，整合公用事業跨機關度量衡器(電表、水表及瓦斯表)申請糾紛鑑定便民服務，民眾可透過公用事業單位服務櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局。 (2) 專人負責驗證登錄及型式認可案件審查收件登錄，以利廠商查詢案件進度。 (3) 整合本局驗證基準及輸銷歐盟等國規定，並指派專人全程負責提供加工廠新申請評鑑所需之資訊，破除進入障礙，加速其符合外銷食品加工廠評鑑規範。 (4) 蒐集整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈相關規定，專人負責與漁業署等單位保持	2. (1) 計受理糾紛鑑定 159 件，減少民眾奔波兩機關之不便，整合公用事業跨機關度量衡器(電表、水表及瓦斯表)申請糾紛鑑定便民服務。 (2) 專人負責驗證登錄及型式認可案件審查收件登錄，以利廠商查詢案件進度，計 789 件。 (3) 整合本局驗證基準及輸銷歐盟等國規定，並指派專人全程輔導 5 家新申請評鑑所需之資訊，破除進入障礙，加速其符合外銷食品加工廠評鑑規範。 (4) 蒐集整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈相關規定，由專人負責與漁業署等單位保

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>聯繫，迅速回復、解決業者疑問。</p> <p>(5) 專人負責「線上查詢事項簡復通知」系統，以利業者依線上判定之結果，向關務署高雄關各分關申請通關事宜。</p> <p>(6) 針對線上申辦業者提供專人電話一對一教學。</p>	<p>持聯繫，並迅速回復及解決 30 家業者疑問。</p> <p>(5) 專人負責「線上查詢事項簡復通知」系統，以利業者依線上判定之結果，向關務署申請通關，計 2,434 件。</p> <p>(6) 針對欲線上申辦業者，提供專人電話一對一模式指導業者辦理網路申辦。</p>
	<p>3. 主動服務</p> <p>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>	各業務課	<p>3. 主動服務</p> <p>(1) 持續辦理商品安全到府宣導，針對學校及機關團體特性設計教案，行銷商品安全知識。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院，提供耳溫槍及血壓計等度量衡器主動免費檢測服務。</p> <p>(3) 因應轄區多傳統小型產業及家族企業，資訊能力與線上操作較薄弱之業者，主動聯繫提供專業團隊到府服務。</p>	<p>3.</p> <p>(1) 計辦理商品安全到府宣導 84 場次，共服務 536 人。</p> <p>(2) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院，提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量主動免費檢測服務，計辦理 274 具。</p> <p>(3) 因應疫情到府服務改採專人電話一對一模式指導業者辦理網路申辦。</p>
(三) 服務成長及優化	<p>1. 突破成長</p> <p>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。</p>	各業務課	<p>1. 突破成長</p> <p>(1) 網路平台合作：為維護網路消費商品安全，持續與所轄平台 (PChome、PayEasy、樂天購物網、udn 買東西購物中心、生活市集) 合作敦促賣方(企業經營者)於網頁揭露商品安全標章資訊予消費者。</p> <p>(2) 廣續推動「優良計量</p>	<p>1.</p> <p>(1) 計敦促 1,985 個網址數賣家(企業經營者)於網頁提供商品安全標章資訊予消費者。</p> <p>(2) 推動「優良衡器計量</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			<p>管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，並確保消費者權益，以營造公平交易優質環境。</p> <p>鼓勵量販商行踴躍參與本制度，並提供法碼免費比對。對於通過登錄之業者減少自主檢測頻率，降低市場管理人員負擔，以提高申請誘因。</p> <p>(3) 針對資訊人力不足、使用線上申辦有困難之業者，提供專業團隊到府、到點服務，協助解決軟、硬體設定問題，提升線上申辦率。</p>	<p>管理制度」；完成取得優良計量管理標章 3 家量販商行，獲證比率為 150%(年度目標值 2 家)，及 10 站加油站(年度目標值 0 站)。</p> <p>持續宣導量販商行參與，並無償提供法碼供比對，及對於通過登錄之業者減少檢測頻率，提高申請誘因。</p> <p>(3) 因應疫情到府服務改採專人電話一對一模式指導業者辦理網路申辦。</p>
	<p>2. 優質服務</p> <p>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。</p>	各業務課	<p>2. 優質服務</p> <p>(1) 因應所轄業者提出正字標記產品申請時因無從得知所生產產品相關對應 CNS 品項，主動提供申請產品名稱及相關檢檢驗規定，加速業者取得正字標記產品證書。</p> <p>(2) 因應轄區多為傳統小型產業及家族企業，資訊能力與線上操作較薄弱之業者，主動聯繫提供專業團隊到府服務或專人電話一對一教學。</p> <p>(3) 本局檢驗標準變更時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，並記錄於檢驗標準改版廠商服務履歷表，持續追蹤至換證完成。</p> <p>(4) 持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商</p>	<p>2.</p> <p>(1) 計提供 3 件申請產品名稱及相關檢檢驗規定。</p> <p>(2) 因應疫情，改採行專人電話一對一模式指導業者辦理網路申辦。</p> <p>(3) 針對電風扇等商品，微波爐、空氣清淨電器、防火門等標準改版，主動赴轄區業者處說明換證事宜，計執行 187 家。</p> <p>(4) 持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
			品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友。	品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友，計發布 3 則。

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	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，減少會同查核商品的困擾，提供便民服務。 2.廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS)系統，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，不需寄送紙本驗證報告至總局核備，每件節省寄送時間 2 天。 3.為免除業者同日常需檢定多案，而多名檢定員時間無法配合致案件延宕，故修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，縮短案件處理時間並節省業者待驗時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，計 21 件，其中 6 件採書面審查執行。 2.廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS)系統之功能，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，不需寄送紙本驗證報告至總局核備，每件節省寄送時間 2 天，計執行 54 家申請廠場驗證，共節省寄送時間 108 天。 3.免除業者同日常需檢定多案，而多名檢定員時間無法配合致案件延宕。修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，提升服務品質及業者滿意度，計辦理 1,287 件，分別節省業者待驗及工作時間 2,574 小時。
(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	每月定期召開課務會議，檢討業務相關流程或規定。	各課室均每月召開課務會議檢討業務相關流程或規定，各 12 場次。

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	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。	第六課	1. (1)依總局第五組每 2 年統籌主辦顧客滿意度調查結果瞭解民眾需求，並適時檢討既有服務措施，提升服務便捷性。	1. (1)111 年度顧客滿意度調查，由總局第五組統一規劃辦理，總局已於 11 月 18 日函知報告書，調查結果無本分局列管後續聯繫事項。
	(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。	第六課	(2)針對問卷調查結果(報告)分辦各相關課室檢討改善，並自行列管追蹤與回覆。	(2)111 年度顧客滿意度調查，總局於 11 月 18 日函知報告書，調查結果無本分局列管後續聯繫事項。另已彙整關各相關單位優點及建議事項，並依登錄地址地區為「高雄、屏東、澎湖、金門」25 項及「臺北市、新北市」2 項，請其納入內部檢討改進與持續精進依據，並依處理情形自行評估矯正納管或結案。
	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。	各業務課	2.辦理座談會及業務宣導時，發放問卷蒐集民眾評價及意見，作為改善參考依據。辦理外勤督考或赴工廠執行驗證登錄商品查核時，瞭解廠商需求及意見，並作為改善參考依據。	2.赴工廠執行驗證登錄商品查核時，瞭解廠商需求及意見，並作為改善參考依據，計執行 45 家。
(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。	研考	(1)訂有意見信箱電子郵件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序。	(1)訂有意見信箱電子郵件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序，計受理 731 件陳情案。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(2)針對民眾意見反映，均予回復，若陳情人對意見回復有不滿意情形或後續反應，則請承辦單位(人)再次處理及回復；每月定期分析統計人民陳情案件。另處理義務監視員反映案件及民眾檢舉、申訴案件，並派員調查及依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。	(2)針對民眾意見反映，均予回復，並於每月定期分析統計人民陳情案件，回復不滿意者計 2 件，承辦單位(人)已再次處理及回復。
	(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。	各單位	(3)對於現場民眾反映意見，由主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。	(3)對於現場民眾反映意見，由主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

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	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	辦理外勤督考、座談會、業務宣導、問卷調查及民眾陳情，蒐集問題及需求，做為決策或為民服務指引。	疫情影響，暫停辦理外督考業務；赴工廠執行驗證登錄商品查核時，瞭解廠商需求及意見，並作為改善參考依據，計執行 35 廠次。
(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	運用大眾運輸工具高運載量及戶外移動特性，規劃運輸車廂內(如公車)刊登商品安全等宣導廣告，提升本局為民服務形象。	漢程客運提供 38 輛公車，每車配置 2 面廣告欄框(直 29*橫 59CM)，供分局免費政策文宣廣告。

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：經濟部標準檢驗局高雄分局

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	考核項目成績 (1000 分)					總 分	等第	考核 年月
			一、基礎服 務(200 分)	二、服務遞 送(300 分)	三、服務量 能(200 分)	四、服務評 價(200 分)	五、開放創 新(100 分)			
高雄 分局		高雄 分局	185	286	182	187	80	920	優	112.1

※考核結果處理情形：將考核結果登載於本分局網頁。