

經濟部標準檢驗局基隆分局 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 2 月 6 日經標基秘字第 10200012800 號函訂定

102 年 9 月 24 日經標基秘字第 1028400051 號函修訂

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 102 年 1 月 30 日經標秘字第 1020007070 號函訂定之「提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

引領產業發展、保護消費權益，促進標準國際化、計量準確化、檢驗優質化、商品安全化。使符合安全及標準規範之商品儘快通關上市、確保消費安心及全面提供商品安全資訊，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局電資產品課、機械產品課、化工產品課、計量課、報驗發證課、市場監督課、五堵辦事處、蘇澳辦事處、馬祖辦事處、人事室、政風室、主計室、秘書室。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 計量課 電資產品課 機械產品課 化工產品課	1. 三合一之單一窗口全功能櫃台：整合檢驗、度政及標準業務，設置單一窗口櫃台，並重新規劃受理櫃台，提升效能。 2. 計程車計費表檢定申辦單一窗口：從申辦、繳費、檢定至核發檢定單皆在「輪行檢定場」進行之便民措施。 3. 網路申辦單一窗口：透過「便捷貿 e 網」受理簽審申辦報驗、提供銀行擔保額度扣款、跨機關單證比對及網路列印證書，提供貿易便捷化單一窗口整合服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處	1. 推動「申辦報驗全程電子化」、「免證」、「免驗」、「具結作業」、「收據電子化」等申辦進口報驗免臨櫃簡化作業。 2. 驗證登錄審查作業流程簡化及申辦電子化。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
		馬祖辦事處 秘書室 資訊小組	<ol style="list-style-type: none"> 3. 計程車計費表檢定作業提供「一處申辦、全程服務」。 4. 推動公文全程電子化，及進行文書流程簡化、減少申辦案件核章數。 5. 檢視法規及制度，透過提案或會議等管道向主管機關提出流程簡化之建議。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置服務櫃台專人主動說明引導。 2. 主動聯繫拜訪服務對象，說明相關申請作業流程及法規，提供顧客所需之客製化服務。 3. 度量衡器（如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表、血壓計、體重計、耳溫槍、計程車計費表等）提供到府或駐站檢定檢測服務。 4. 後市場走動服務-到府訪談，了解民眾使用商品發生事故後，協助後續處理及避免同樣情事再次發生。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦案件應檢附書表簡化：依申辦業務項目分別提供免附、減附紙本證件或機關自行查詢及驗證資料。 2. 本分局檢附書表內容係由主管機關（總局）統一規範，除配合簡化後之執行外，亦透過提案提出本分局申辦書表簡化之建議。 3. 利用「便捷貿e網」單證比對及「進口酒類查驗」系統等跨機關電子開門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，減少檢附之書表，並免除民眾臨櫃申辦。 4. 申請書免填列：由本分局透過電腦系統列印出申請書表單，申辦人免再填寫，節省作業時間。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位、電話、標準處理程序、及辦理時限等訊息。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	1. 於服務場所公布標準作業處理流程、服務項目、申辦案件處理時限、樓層課室指示圖，及主動告知申請人處理程序。 2. 於機關網站公開提供各承辦單位工作項目及聯絡電話訊息、標準作業處理流程、申辦案件處理時限。
	(2) 案件處理流程查詢公開：提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組	1. 提供案件處理查詢管道：現場、電話、傳真、電郵、公文、貿e網及全球資訊網等，方便民眾自行選擇使用。 2. 建置檢驗資訊「電子佈告欄」，提供即時檢驗、取樣及申請報驗訊息。 3. 建置網路平台及手機 APP 應用程式供民眾查詢下載，並公開各業務相關資訊，俾利業者掌握訊息，達到快速通關之需求。
	(3) 案件處理流程主動回應：機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組	1. 以線上系統、e-mail、書面或電話等方式主動通知案件處理情形。 2. 提供受理案件後主動通知收件確認訊息服務。 3. 提供申辦業務進度及結案情形主動通知服務。 4. 提供即將到期及逾期案件主動通知服務。 5. 提供最新業務訊息主動通知服務。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 服務場所便利性 (1) 進行環境美（綠）化，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 市場監督課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 加強本分局辦公環境美（綠）化工作。 2. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，定期清潔環境，提供明亮、整潔之洽公環境。 3. 配合報驗業務服務對象之屬性，於分局及五堵辦事處設置「為民服務室」，提供舒適等候空間。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 雙語標示服務項目及人員：以雙語清楚標示各項受理申辦櫃檯之業務名稱和服務人員姓名。 2. 清楚標示服務措施：於服務現場標示本分局提供之各項服務項目、作業須知、作業流程、作業期限、電話資訊及方向引導設施指標。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	規劃改善原設置之單一窗口服務櫃台，以民眾需求為考量，使申辦動線更流暢妥適，方便民眾洽辦業務。
	(4) 確保服務設施合宜性，定期檢查各類設施，維護設施品質。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	1. 設置「核心設施」：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 2. 設置「一般設施」：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 設置「客製化服務設施」：為民服務室、傳真機、儲物櫃、檢驗資訊「電子布告欄」、國家標準時間鐘、手機充電座、計程車輪胎充氣及計程車水箱加水服務等。 4. 服務設施有必要的說明與管理，並進行定期檢查、保養工作，確保其品質及正常運作，並隨時維護盥洗室及辦公場所之整潔。 5. 定期檢視維護各項無障礙設施是否妥適安全及其使用狀況。
	(5) 依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	櫃台大廳服務區依規定提供免費無線上網服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(6) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時,考量「環境友善行為」因素,彰顯環保作為。	秘書室 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 市場監督課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 優先採購符合「低污染、省資源、可回收」之環保標章及第二類環境保護產品。 2. 改善辦公廳舍之外遮陽及室內照明,並取得建築節能與綠廳舍改善補助。
	(7) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 提供一般商品檢驗申請書表及申辦書表填寫範例,並以色彩分類標示,放置於櫃台民眾書寫區,隨時更新補充。 2. 服務現場之民眾專用電腦提供各類申請書表表單及填寫範例電子檔。 3. 同時將申請書表及填寫範例公告於本分局網站,提供民眾使用或下載。
	(8) 進行洽公環境滿意度調查。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	辦理滿意度調查,將洽公環境及便民設施列為年度滿意度調查項目,針對調查結果進行滿意度分析,並積極改善解決民眾反映意見及問題。
2. 提高服務行為友善性與專業性 (1) 重視洽公服務禮儀,並進行服務禮儀滿意度調查。		報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	1. 現場服務人員主動引導及協助民眾辦理申辦事項、檢查攜帶證件是否齊備,並告知標準作業程序。 2. 將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈於適當場所及網站上,供民眾查詢及下載。 3. 實施「走動式」、「預約報驗」、「假日預約及中午不打烊」、及「補正程序一次告知」服務。 4. 辦理滿意度調查,將洽公服務禮儀列為年度滿意度調查項目,針對調查結果進行滿意度分析,並積極改善解決民眾反映意見及問題。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(2) 重視電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每3個月至少測試1次。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局已訂定「電話禮貌測試執行計畫」。 2. 由各單位遴派代表組成測試小組，機關內部自行執行電話禮貌測試，同時由他機關執行外部電話禮貌測試，確保測試結果優良。
	(3) 確保服務之可勝任性，強化機關服務人員對所涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 人事室 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理各種專業教育訓練，使同仁熟悉所服務業務之流程及相關法規，並接受各項新知，以確保「回應品質」，年度預計舉辦20場次以上。 2. 建立業務常見問題「Q&A」專區，除供同仁參閱外，並統一公告於局內入口網、分局網頁、電子佈告欄及服務現場。
3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。		電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行業務之施政宣導：新增或修正應施檢驗商品品目公告實施前及作業方式有變動時，舉辦相關說明會，或主動拜訪相關公會及業者，使施政內容更周延。 2. 安全資訊提供之宣導：透過社群媒體、網路資源及面對面之宣導活動，提供商品安全資訊、教導消費者安全選購及使用合格商品。 3. 針對民眾關切議題且具新聞性的商品問題，以發布新聞稿或召開記者會之方式予以廣宣。 4. 提供文宣品置放於本分局各服務場所，並於辦理各項宣導活動時，發送參與民眾；宣資影片同時發布於網路平台，以擴散宣導效益，提升民眾對於本分局施政及服務的認知。
	(2) 鼓勵所屬單位參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動，並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織，進行施政宣導。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	與行政院消保會、消基會、相關公會等其他機關團體共同合作，以及結合轄區縣市政府、稅務局、學校等社會資源，辦理施政宣導活動，提供商品安全資訊、教導消費者選購檢驗合格商品。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 依服務對象之不同，分別辦理驗證受理、技術服務類與檢定業務服務類之滿意度調查。 2. 辦理主管業務滿意度調查，調查內容並納入洽公環境、便民設施及洽公服務禮儀項目，針對調查結果進行滿意度趨勢分析，改善解決民眾反映意見及問題。 3. 透過滿意度調查結果及主動探求服務對象之意見，藉以找出民眾需求予以改善，進而提高民眾對施政之滿意度。
	2. 有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	各單位	訂定「民眾抱怨暨意見反映處理作業程序」、「顧客回饋作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」，適時處理民眾反映意見；並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定及總局「新聞發布作業程序」辦理、陳報及回應新聞輿情案件。
	(2) 民眾意見反映後續追蹤處理及回應。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	針對民眾各項意見反映，即時回復，或於檢討後認為可行者加以列管及採行，涉及法規鬆綁問題則提請主管機關(總局)協助解決。
	(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。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	1. 民眾透過各種管道(郵寄、電子信箱、臨櫃)所反映意見，皆依據本分局所訂定之相關作業程序處理回應。 2. 透過每月定期之業務會議隨時檢討現有機制之運作方法，進行案例檢視，並予以改善及修正。 3. 提供主動協談諮商服務，了解民眾反映之意見及需求，以利處理回應。

構面二、資訊流通服務（第1類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
<p>(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，並設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>1. 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定主動公開於機關網頁，並持續更新資料。 2. 分局全球資訊網建置「主動公開之政府資訊」專區，共規劃13項資訊目錄。 3. 新增建置「進口商品應否報驗鑑定平台」，提供經本分局審查通過之應施檢驗商品鑑定結果供民眾參考。</p>
	<p>(2) 於機關網頁公開服務措施、常見問答集(FAQ)、機關活動、文宣品及出版品等訊息。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>1. 本分局網頁公開服務項目、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等資訊。 2. 發行本分局電子報，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>本分局訂定「網頁管理作業程序」1種，明確規範於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員及首長審核後公布於網站，確保資料內容及連結之正確性。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>1. 網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。 2. 各單位依照本分局「網頁資料維護及更新權責劃分表」確實檢視更新機關網頁資訊內容及連結之正確性。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>		<p>本分局「網頁管理作業程序」明定網頁如有引用他人資料，各單位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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(4) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組 各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 101年12月28日已取得無障礙認證 A+ 標章，102年持續配合檢測維護。 2. 向 NCC (國家通訊傳播委員會) 申請取得通過無障礙檢測認證標章，並取得最新之更新認證。
	<p>3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p> <p>(1) 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)</p> <p>(2) 提供多種檢索方式：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升網站檢索的互動性與友善性，本分局採用 Web2.0 網頁設計模式完成全球資訊網之建置，並依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定設計。 2. 上稿之資料於系統上以「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等架構詮釋，完成加註分類檢索標示。 3. 將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與本局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。 4. 發行本分局電子報並提供訂閱服務，使民眾即時獲得最新政策及消息，增進與民眾之互動。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。 2. 網站最新消息依更新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。 3. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。 4. 機關網站首頁版面配置力求符合民眾需求，以方便民眾瀏覽、查詢及使用本分局網站服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展線上服務量能 (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。	資訊小組各單位	1. 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供書表下載、服務申辦、等服務項目，民眾申辦業務後，主動以 Email 或簡訊通知受理申辦進度及結果。 2. 網頁建置本分局「單一窗口」專區，整合分布於各目錄下之申請書表下載、範例及填表說明等各類表單資訊，方便民眾下載使用。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	資訊小組各單位	透過業務宣導、發布新聞稿或業務訊息通知等方式，向民眾宣導建置完成的線上服務項目，以提升民眾的認知與使用率。
	(3) 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。	資訊小組各單位	目前現有之電子表單已依行政院研考會所訂表單管理原則完成表單標準化，將適時檢視各類表單格式之合宜性與適用性，提出簡化建議。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	提供之線上服務均遵守「電腦處理個人資料保護法」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，公佈所有業務搜集之個人資料項目。
	2. 增加電子參與之多樣性 (1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、You Tube、Twitter 等社群網絡）服務。	資訊小組各單位	1. 全球資訊網提供專業論壇區依業務特性分為 11 類別，提供民眾發表主題或進行討論，本分局就民眾問題或建議參與討論或回覆，並納入業務參考。 2. 建置 Facebook 社群網站，利用 Facebook 的擴散效益及互動性，提供民眾及本分局轄區業者相關訊息。 3. APP 下載軟體開發運用，提供民眾所需之資料查詢服務。 4. 於 Youtube 建立分局影音專區，將分局宣導活動影片或業務相關影片上載供民眾觀閱。

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務計畫名稱：「生活消費保安心&通關報驗快e通服務升級計畫」

執行策略	執行方法	具體作法
提出有價值的創意服務	<p>【生活消費保安心】</p> <p>一、確保消費安心及全面提供商品安全資訊</p> <p>1. 專業檢驗第一線安全把關 商品上市前源頭把關及消費市場安全把關</p> <p>2. 消費安心資訊e化推廣 運用資通訊社群行銷服務，讓民眾隨時可取得消費安心資訊</p> <p>3. 主動出擊推廣商品安全資訊 主動提供資訊給民眾維護自身的權益與安全</p>	<p>1. 以專業的檢驗技術，針對消費商品建立「事前預先防範、事中即時處置、事後檢討改善」的制度化處理機制</p> <p>(1) 運用風險管理機制執行商品檢驗源頭管理。</p> <p>(2) 成立專業實驗室確保商品檢測品質。</p> <p>(3) 以良善的管理輔導業者，賦予社會責任。</p> <p>(4) 運用市場監督機制，執行跨機關「異常商品聯合稽核」及「兩岸不安全商品通報」，掌握市售商品安全。</p> <p>(5) 商品事故e化通報及事後行動到府處理。</p> <p>2. 提供消費安全資訊，全面e化加強宣導，提升安全意識</p> <p>(1) 提供本分局「全球資訊網」及「商品安全資訊網」網路平台。</p> <p>(2) 運用FB即時互動分享並設置YouTube影音專區及電子報。</p> <p>(3) 運用QR code、APP等行動智慧科技，讓安全資訊隨手可查。</p> <p>3. 以「分眾宣導」的方式，推廣商品安全及消費安心資訊。讓「商品安全標章」能成為民眾安心消費認明指標；進而促使廠商、業者產製或販售檢驗合格商品，提升商品品質。</p> <p>(1) 商品安全教育向下紮根-校園宣導。</p> <p>(2) 運用新聞媒體、結合縣市政府、社區等社會資源擴大宣導</p>

執行策略	執行方法	具體作法
	<p>4. 行動化到府服務 主動遞送服務給民眾，確保計量準確及提供計量到府服務</p> <p>【通關報驗快e通】</p> <p>二、使符合安全及標準規範之商品儘快通關上市</p> <p>1. 商品報驗資訊透明主動e到家</p> <p>2. 線上報驗流程全面便捷免臨櫃</p>	<p>效益。</p> <p>(3) 建立廠商業界社會責任，自主做好安全良善的管理。</p> <p>4. 加強度量衡器管理，提供民生消費資訊，確保民眾安心</p> <p>(1) 執行度量衡器檢定、檢查及校正，確保計量準確，提供計量到府及下鄉駐點檢測服務。</p> <p>(2) 跨機關計量合作，推廣優良廠商自主管理制度。</p> <p>(3) 辦理全國「血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測服務」活動，深入大小鄉鎮為民服務。</p> <p>1. 主動公開機關資訊與服務，讓業者在進口貨品前即掌握相關訊息；貨品報驗過程中，提供報驗進度資訊，讓業者得以事先安排物流作業。</p> <p>(1) 建立廠商資料庫，掌握聯絡資訊，即時提供各項施政資訊。</p> <p>(2) 利用電子郵件、手機簡訊功能主動告知報驗進度服務。</p> <p>(3) 成立「行動服務團」，主動溝通並了解民眾需求。</p> <p>(4) 建置「進口商品應否報驗查詢」及「應施檢驗商品檢索網」線上服務平台。</p> <p>2. 落實貿易便捷化，推動進口商品申辦報驗免臨櫃服務，讓網路取代馬路。</p> <p>(1) 網路單一窗口收件全程服務。</p> <p>(2) 預撥申請案號措施，縮短接受服務前等待時間。</p> <p>(3) 建立長期委託授權書登錄，免再附委託書紙本。</p> <p>(4) 提供便利繳費方式，以擔保額度轉帳收費系統扣款。</p> <p>(5) 推動書面審查作業電子化之線</p>

執行策略	執行方法	具體作法
	3. 跨域流程簡化及整合	<p>上服務。</p> <p>(6) 取樣檢驗資訊開放網路查詢。</p> <p>(7) 合格證書及查驗證明。書電子化提供綠能服務。</p> <p>3. 貨品報驗後力求簡化檢驗流程，縮短作業時間，達貨品快速通關上市之目標</p> <p>(1) 整合與基隆關間執行貨物查驗之資料傳遞及通報流程。</p> <p>(2) 透過內部單位及其他分局間之流程整合，執行驗證登錄案及型式認線上申辦措施。</p> <p>(3) 具結先行放行作業流程整合：內部跨部門審查作業程序簡化及合作整合其他分局間封存查核案。</p>
創新服務標竿學習效益	<p>1. 提出具有標竿學習效益之創新服務工作。</p> <p>2. 加強擴散分局創新服務工作之標竿學習效益。</p>	<p>1. 藉由分局各項創新提案機制，研提創新方案。</p> <p>2. 標竿學習擴散作法：</p> <p>(1) 辦理組織學習活動，邀集總局、各分局及轄區他機關共同參與研討。</p> <p>(2) 建立與大專院校教學研究合作計畫。</p> <p>(3) 提供中華貨物通關協會等業界之各項檢驗實務諮詢。</p> <p>(4) 利用各種網路平台公開機關創新服務資訊。</p> <p>(5) 運用電子、平面及社群媒體發佈機關創新服務簡化措施新聞稿。</p> <p>(6) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。</p>
組織內部創新機制及運作情形	建立分局內部創新提案機制，並能夠持續推動運作。	<p>1. 建立內部創新機制：</p> <p>(1) 訂定「基隆分局推動為民服務工作實施計畫」，成立「為民服務推動小組」、「便民服務組」、「資訊服務組」及「創新服務組」，定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。</p>

執行策略	執行方法	具體作法
		<p>(2) 建立員工提案獎勵制度，鼓勵同仁就分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新之改善建議。</p> <p>(3) 訂定「自行研究計畫作業要點」，每年研提創新或提升執行效率之研究計畫。</p> <p>2. 藉由參與說明會及研習班、外聘專家授課及赴績優機關觀摩學習方式，創新本分局之服務品質。</p> <p>3. 訂定計畫落實管考，依照各服務措施的執行情形，召開會議檢討改善，訂定標準化作業程序，確保創新機制持續運作。</p>

伍、實施步驟

- 一、各單位以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量提出之各項具體作法，應切實執行。
- 二、本分局研訂次年度之提升服務品質執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】報局核備後，公開於分局網頁及服務場所。

陸、考核作業

本分局應自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，接受總局及經濟部不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核

- (一) 考核方式：由秘書及相關單位主管對所屬日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位，自行實施考核，以提升服務品質。
- (二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表 1）辦理考核。
- (三) 提報考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式，將年度實施考核結果陳報總局，另於 103 年 1 月 15 日前將 102 年度執行績效與成果報局備查，並登載於機關網頁。

二、接受總局考核

- (一) 考核方式：由總局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質；另各分局亦應辦理自行考核。
- (二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表 1）辦理考核。

三、接受經濟部考核

- (一) 考核方式：配合本部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。
- (二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。

柒、獎勵方式

參與「政府服務品質獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」機關（構）：主要承辦人員記大功 1 次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查機關（構）：主要承辦人員記功 1 次；

首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 2 次。

（三）經本部薦送參選惟未入圍機關（構）：主要承辦人員嘉獎 2 次；
首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 1 次。

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】

「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目 -第 1 類：第一線服務機關配分標準-

評核構面	評核項目	評核指標
優質便民服務 (600 分)	服務流程(300 分)	服務流程便捷性 (200 分)
		服務流程透明度 (100 分)
	機關形象及顧客關係 (300 分)	洽公環境及服務行為 (100 分)
		服務行銷有效性 (40 分)
		顧客滿意度 (80 分)
民眾意見處理有效性 (80 分)		
資訊流通服務 (200 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性 (60 分)
		資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)
	線上服務及電子參與 (100 分)	線上服務量能擴展性 (50 分)
		電子參與多樣性 (50 分)
創新增值服務 (200 分)	創新服務情形 (200 分)	有價值的創新服務 (150 分)
		創新服務標竿學習效益 (30 分)
		組織內部創新機制及運作情形 (20 分)

※相關評分細項依行政院研考會政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊辦理

【附表 2】

經濟部標準檢驗局基隆分局 102 年度提升服務品質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	考核項目成績 (1000 分)					總分	等第	考核 年月
			一、服務流 程 (300 分)	二、機關形象 及顧客關係 (300 分)	三、資訊提供 及檢索服務 (100 分)	四、線上服務 及電子參與 (100 分)	五、創新服務 情形 (200 分) 名稱：			

※ 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（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：_____

受測單位：_____ 測試時間：_____年_____月_____日_____時_____分

總機電話：_____ (受話者姓氏：_____分機號碼：_____)

測試 結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p>是<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/> 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數)</p> <p>(一) 電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分 ; 加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統 , 本項得分乘以 2.5 , 滿分 25 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分 ; 每增減一聲或 3 秒 , 即增減 1 分 , 最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時 , 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時 , 先接受來電者簡單陳述並予過濾 , 確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度 : (註 : 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時 , 第 5、6 項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼 / 業務單位或業務承辦人員。() (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接 , 業務單位電話斷線或無人接聽 , 無法自行重撥該分機號碼。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時 , 說「幫您轉接 , 請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形 : (業務單位無忙線情形 , 本項給分) 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明 , 「對不起 , ※先生 (小姐) 正在電話中 , 請稍候再撥」 ; 或洽轉其他代理人。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中 , 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息 , 即請另行重撥。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度 : 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡 , 態度尚佳。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。 (0)</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分 ; 加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) <input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 <input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱及自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (3) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (4) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (5) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> 2、結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (8) (5) (3) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度： <input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試結果	考核內容 (總分 100 分 ; 加分項 5 分)	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形： 1、聆聽來電者洽詢業務內容或問題，雖無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 2、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(12-15) (8-11) (6-7) (0)	
總 得 分			

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 _____ 題 (至少 2 題)

題目 1 :

題目 2 :

2. 回應正確題數 _____ 題

3. 回應正確率 _____ %

備註：

1. 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*100%) 外，並請同時考量服務人員是否能①精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識 (含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度】及②主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 (請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載)。