

# 標準檢驗局基隆分局 104 年度提升服務品質計畫執行成果與績效

## 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   | 執行績效與成果   |
|--------------------------|-------------------------------------|---|--|---|
| (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<br>(1) 設置全功能櫃檯，提供整合服務。 | 報驗發證課<br>各辦事處<br>計量課  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單一窗口櫃檯受理檢驗、度政及標準業務，提供全功能服務。</li> <li>2. 「輪行檢定場」設置單一窗口，提供計程車計費表申辦、繳費、檢定、核發檢定單之一站式服務。</li> <li>3. 進口報驗商品申辦網路申辦全程免臨櫃，透過「便捷貿易網」及總局網路系統，提供收件、收費、取樣、檢驗、審查及發證等，單一窗口線上服務。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置全功能單一窗口櫃檯，受理商品逐批檢驗、商品監視查驗、商品驗證登錄、商品符合性聲明、特約檢驗、受託物品試驗、商品免驗等申請案件，以及提供國家標準資料與諮詢等 8 大項服務。</li> <li>2. 設置「輪行檢定場」單一窗口，從收件、收費、進行檢定、核發檢定合格單等，皆在同一處提供服務，免除在檢定場、辦事處櫃檯間來回奔波，計檢定 1,046 車次。(104 年 11 月 2 日至 12 月 31 日止，外木山臨時檢定場檢定計程車計費表共 1,998 車次，其中 1,968 車次為新式計程計費表)。</li> <li>3. 從收件、收費、取樣檢驗及審查、發證放行等所有作業皆可透過網路進行申辦。104 年進口商品總報驗量 39,582 批，網路申辦計 39,535，線上申辦使用率達 99% 以上。</li> </ol> |
|                          | (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。                | 電資產品課<br>機械產品課<br>化工產品課<br>計量課<br>報驗發證課<br>市場監督課<br>各辦事處<br>秘書室 | 確保各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以符合服務對象之需求。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面審查電子化：開發「線上書面審查作業」受理未抽中及先行放行案件審查，每案可節省 32 分鐘。民眾不須臨櫃申辦，直接在遠端以電子檔傳輸申辦，承辦人員並可即時受理審查，共計辦理 41,324 件。</li> <li>2. 技術文件審查電子化暨預先審查：驗證登錄及型式認可案</li> </ol>  |

| 執行策略 | 執行方法                 | 主辦單位   | 具體作法  | 執行績效與成果   |
|------|----------------------|--|---|---|
|      |                      |  |   | <p>件採線上受理審查，簡化作業流程，並相對減少補件次數，每案節省 25 小時，共計執行 650 件。</p> <p>3. 檢驗人員及車輛派遣作業電子化：<br/>利用「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統，每次可縮短派遣時間 65 分鐘；同時提供 QR code 行動條碼掃描功能，俾利民眾隨時可連結網路查詢申請報驗之取樣查核時間、地點等資訊，共計執行派遣檢驗人員 4,343 人次及 2,240 車次。</p> <p>4. 改善商品免驗程序：<br/>對經常性以加工再出口名義申辦進口產品免驗者，僅須檢附最近一次免驗通知書(免附商品型號照片資料)，承辦人逕依前案資料認定審核，不須再轉會檢驗單位判定商品型號及規格。每案節省 240 分鐘，計受理 2,277 件。</p> <p>5. 改善「具結先行放行」申請作業程序：<br/>提供業者透過網路傳送具結先行放行案件申請書服務，減少內部審核單位，每案節省 30 分鐘，計受理 10,820 件。</p> |
|      | (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。 | 電資產品課<br>機械產品課<br>化工產品課<br>計量課<br>報驗發證課<br>市場監督課<br>各辦事處 | 服務櫃臺部分設置服務中心，由專人主動引導；另針對度量衡器(如磅秤、加油機、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務。 | <p>1. 設有服務中心櫃檯，排值專人主動招呼引導，正確告知並協助民眾申辦。</p> <p>2. 啟動行動服務團，主動聯繫轄區廠商、業者及公會，親臨到府了解關心其需求，並提供專業服務。年度計親訪露天等 10 家廠商。</p>  |

| 執行策略 | 執行方法   | 主辦單位  | 具體作法                              | 執行績效與成果  |
|------|--|---|-----------------------------------|--|
|      |  |   |                                   | <p>3. 針對度量衡器（如加油機、地秤、槽秤、電子秤、血壓計等）提供到府（臨場）檢定服務，計檢定 7,700 具。</p>   |
|      | <p>(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。</p> | <p>電資產品課<br/>機械產品課<br/>化工產品課<br/>計量課<br/>報驗發證課<br/>各辦事處</p> | <p>各單位持續檢討各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性。</p> | <p>1. 運用網路資訊科技建立機關內部及跨機關資料查核平台，讓申辦人免附紙本資料，免除民眾奔波並減碳省紙。</p> <p>2. 線上服務電子表單由上級機關統一制定使用，在使用時如發現有不合理或不適用之情形，即依程序提出簡化或修正建議。</p> <p>3. 運用各類查核平台</p> <p>(1) 運用內部查核平台：線上書面審查、廠商授權書登錄、及合格證書網路電子化系統，民眾完全免附紙本申辦。</p> <p>(2) 運用跨機關查核平台：驗證登錄及型式認可申辦及網路單證比對系統，線上審查比對。</p> <p>4. 計程車計費表檢定申辦，逕由電腦查詢印出申請書，申辦人免填寫。</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>2. 提供案件處理情形<br/>流程透明度<br/>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p> | 各單位  | 於服務場所及機關網站提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。   | <p>1. 服務場所設置「申請書表及填寫範例電腦系統」、「觸控式民眾業務導覽及查詢系統」、「電子布告欄」、「服務中心」、「櫃檯服務雙語標示牌」, 提供「各項受理報驗檢驗流程及時限」等資訊。</p> <p>2. 除建置機關簡介、組織與職掌、各課室承辦業務、交通位置圖及聯絡電話等各項基本訊息外, 更針對業務特性, 建置「進口商品應否報驗查詢網」、「免臨櫃服務」及「業務查詢」等 9 大項服務。</p>  |
|      | <p>(2) 提供案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場查詢)。</p>               | 各單位  | 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。另提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務, 並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。 | <p>1. 案件查詢管道種類包括服務現場、網路查詢(機關網站、行動條碼 QR code、APP 下載)、電話諮詢、傳真、電郵、書面。</p> <p>2. 「電子佈告欄」提供貨櫃場電子地圖、檢驗員、報驗行、申請書案號等取樣檢驗派遣資訊, 同時於網頁建置專區供查詢; 另公告最新檢驗資訊、法令規章、政令推廣等。</p> <p>3. 提供案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android 版) 下載查詢服務, 提供報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢驗品目查詢、檢驗標識及商品安全訊息等 6 項查詢功能。</p> |

| 執行策略                                    | 執行方法  | 主辦單位          | 具體作法   | 執行績效與成果   |
|---|---|---------------|--|---|
|   | (3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。                    | 各單位           | 於機關網站及服務場所公布各項標準處理作業流程。  | 機關網站「申辦服務及書表下載」專區公布 12 項受理業務之標準處理作業流程；服務場所同時公布受理報驗之標準作業處理流程資訊。  |
|   | (4) 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。     | 各單位           | 主動通知業者各項屆期之申辦案件應辦理事項，於受理案件後以線上系統、E-mail、書面或電話等方式，回復收件確認訊息，及於辦理完竣時或超過標準作業時間時，通知申請人。       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受理進口商品報驗申請、書面審查及驗證登錄等案件，於收件確認、處理中、辦畢結案三階段，透過電郵、簡訊、傳真、電話及網路等多元管道，主動發送訊息通知申請人案件受理及辦理情形。</li> <li>2. 辦理 105 年度管理系統驗證業務年費繳交方式，為提供廠商充裕時間考量可提前廢止管理系統驗證證書事宜，已於 104 年 12 月上旬主動通知計 42 家廠商，積極保障業者的權益。</li> <li>3. 訂有「公文時效管制作業程序」稽催管制措施，建立超過逾期處理告知機制。</li> </ol> |
| (二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度。 | 1. 提升服務場所便利性<br>(1) 進行環境美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 | 各單位           | 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；配合報驗業務服務對象屬性，於分局及五堵辦事處設置「洽公民眾等候室」，提供舒適等候空間。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依規定每月陳報「清淨家園全民運動計畫」處理情形；各單位自行辦理 5 S 活動，隨時維護辦公環境清潔。</li> <li>2. 建置「資料閱覽室」、「洽公民眾等候室」（為民服務室）之客製化設施，提供洽公業者等待休息場所。</li> </ol>  |
|   | (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  | 報驗發證課<br>各辦事處 | 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  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃檯服務項目及服務人員姓名雙語標示明確，提供明確指標，讓民眾能夠一目了然，迅速了解申辦作業資訊。</li> </ol>   |

| 執行策略 | 執行方法                     | 主辦單位      | 具體作法                                | 執行績效與成果   |
|------|--------------------------|-----------|-------------------------------------|---|
|      | 多語) 標示服務。                |           | 等設施。                                | 2. 辦公廳舍主要出入口掛置樓層配置圖及緊急避難方向圖, 清楚標示各課室位置及盥洗室、哺乳室、逃生方向等各項設施指示。 |
|      | (3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。 | 報驗發證課各辦事處 | 因應基隆多雨特性, 以民眾需求為考量規劃申辦動線, 方便民眾洽辦業務。 | 已設置雨天室內通道, 讓民眾免撐傘冒雨走至室外中庭盥洗室及戶外的「洽公民眾等候室」。                  |

| 執行策略 | 執行方法                              | 主辦單位         | 具體作法  | 執行績效與成果   |
|------|-----------------------------------|--------------|---|---|
|      | (4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。 | 報驗發證課各辦事處秘書室 | 服務場所完備核心及一般等基本設施，設置愛心服務鈴、無障礙坡道、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)、書寫臺、免費無線上網、飲水機、公用電話等，所有措施均不定期檢視維護。 | <p>1. 核心設施齊備：</p> <p>(1) 正門及側門設置顯明的「愛心鈴」。</p> <p>(2) 服務場所新設置服務中心櫃檯、座椅、盥洗室及哺乳室，並隨時檢查使用狀況，定期檢視維護。</p> <p>(3) 身障專用停車位、身障專用盥洗室、斜坡道等各項無障礙設施。</p> <p>(4) 電腦系統子母畫面同時呈現電子申請書表及填寫範例 23 種，登打後立即傳輸申辦。</p> <p>2. 一般便民設施：<br/>設置民眾書寫區、老花眼鏡、觸控式民眾導覽查詢電腦、公用電話、行動電源充電站、業者專用置物櫃、傳真機及電話機、文宣摺頁推廣資料架、飲水機(定期檢查維護)規劃公務用停車位、櫃檯大廳「跑馬燈」推廣各項活動訊息，且隨時維護與管理，以確保設施品質。</p> <p>3. 客製貼心設施：</p> <p>(1) 因應基隆地區多雨特性，設置「安全帽/傘具吊掛處」。</p> <p>(2) 於一樓設置「身障人士服務室」，同仁主動下樓服務，解決舊建築無電梯問題。</p> <p>(3) 櫃檯雙螢幕顯示申辦資料登錄狀況，讓民眾即時確認無誤。</p> <p>(4) 提供血壓計讓洽公民眾隨時注意身體健康</p> <p>(5) 報驗櫃檯提供最新 AED(自動體外心臟去氈器)供緊急救援。</p> |

| 執行策略 | 執行方法   | 主辦單位           | 具體作法  | 執行績效與成果   |
|------|--|----------------|---|---|
|      | (5) 提供無線上網服務。  | 報驗發證課<br>五堵辦事處 | 提供民眾免費無線上網 WiFi 服務，共計 6 處熱點，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。 | 已建置寬頻無線網路，方便民眾隨時上網查詢申辦，104 年持續維護，目前共設置 5 處熱點。   |
|      | (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。   | 報驗發證課<br>各辦事處  | 服務現場提供各項申辦書表及填寫範例紙本；設置電腦提供各類申請表單及填寫範例電子檔，並公告於本分局網站。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請書表及各種申辦書表填寫範例，以色彩分類標示，放置於櫃台民眾書寫區。</li> <li>2. 服務現場提供各項申請書及受理業務填寫範例，同時有電子及書面格式供選用，申請書並能立即傳送櫃檯受理申辦。</li> <li>3. 網站建置「申辦服務及書表下載」區，提供標準處理流程說明與申請表單及範例、法規等下載服務，計 12 項分類，102 筆資料。</li> </ol>                  |
|      | 2. 提高服務行為友善性與專業性<br>(1) 重視洽公服務禮儀，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，告知標準程序等。 | 報驗發證課<br>各辦事處  | 將需攜帶證件清單與標準作業流程公布於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員協助民眾辦理申辦事項。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置服務中心，由服務人員主動招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序。</li> <li>2. 各項應附文件及標準作業流程，均公佈於服務現場及網站。</li> <li>3. 提供主動協助引導臨櫃民眾之走動式、彈性延時及 24 小時線上服務；線上書面審查系統提供雙向補正服務。</li> <li>4. 洽公服務態度納入「商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查」項目，如有不滿意情形則提出檢討改善。</li> </ol> |
|      | (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 3 個月至少測試 1 次。                                 | 各單位            | 訂有電話禮貌測試執行計畫（測試量表如附表 3），由各單位遴派代表組成測試小組，104 年預計測試      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共執行電話禮貌測試 96 人次；測試分數優良，平均 95 分。</li> <li>2. 上級機關電話禮貌測試，測試分數均達 90</li> </ol>   |



| 執行策略 | 執行方法                                 | 主辦單位           | 具體作法   | 執行績效與成果   |
|------|--------------------------------------|----------------|--|---|
|      | (3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。 | 各單位            | 96 人次。<br>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，年度預計舉辦 15 場次以上；建立業務常見問題「Q&A」。  | 分以上。<br>1. 辦理專業教育訓練，提升服務同仁回應問題正確率，年度共計辦理 15 場次專業教育訓練及 6 場讀書會。<br>2. 依業務分類，提供報驗發證、電子電機、機械、化工、度量衡器產品檢驗…等，總計 7 大類 75 筆常用問題與回答。   |
|      | 3. 確保服務行銷之有效性<br>(1) 妥善規劃並辦理業務推廣活動。  | 各單位            | 為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及了解總局施政及服務內容，預計於 104 年就消費大眾關切議題且具新聞性的商品問題，發布新聞稿及舉辦記者會。各業務單位舉辦說明會、座談會及公聽會等相關推廣活動預計舉辦 50 場次以上。 | 1. 104 年計辦理 70 場次業務推廣及發函網路賣家 5,623 件。<br>(1) 走入各傳統市場、商店、量販賣場，向業者推廣推廣應販售合格之商品。<br>(2) 與業者面對面溝通，辦理「業者說明會」、「採購人員說明會」、「網路賣家推廣說明」及「行動服務團」，協助了解法規，減少業界疑義。<br>2. 商品安全推廣工作導入資通訊社群行銷，包括更新全球資訊網首頁、建置「商品安全資訊網」、成立「安全小站」FB、自製影片上傳 YouTube 影音平台、發行「給我報報」免費電子報、及 QR code、APP 行動智慧功能方式，全面提供商品安全資訊。<br>3. 每個月傳送發布新聞稿予各電子及平面媒體，104 年發布 24 則新聞稿，主題包括民眾關心議題及消費安心資訊，報導刊載數 86 則。 |
|      | (2) 鼓勵所屬單位參與（或共同辦理或協                 | 電資產品課<br>機械產品課 | 與社會團體合作、轄區分局主動與當地大   | 持續與轄區「國立臺灣海洋大學」締約合作，邀集該校  |

| 執行策略 | 執行方法   | 主辦單位   | 具體作法   | 執行績效與成果  |
|------|--|--|--|--|
|      | 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，進行施政說明推廣。                       | 化工產品課<br>計量課<br>報驗發證課<br>市場監督課<br>各辦事處                   | 學接洽合作，開設與本局業務相關之通識課程，或招募學生志工參與業務說明活動。  | 學生加入校園推廣活動及義務監視員行列，讓商品安全教育向下扎根。  |
|      | 4. 提高民眾滿意度<br>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(或產出新的服務措施)且確實執行。 | 電資產品課<br>機械產品課<br>化工產品課<br>計量課<br>報驗發證課<br>市場監督課<br>各辦事處 | 預計辦理「商品檢驗暨度量衡業務顧客滿意度調查」，檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求，並將進行滿意度趨勢分析。   | 針對內部及外部顧客設計問卷，進行「商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查」及「內部顧客滿意度調查」等2項滿意度調查。   |
|      | 5. 有效且及時處理民眾之意見<br>(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。               | 秘書室<br>各單位   | 訂有「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」，處理民眾反映意見；另新聞輿情處理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」辦理及陳報。 | 為妥善處理民眾意見，訂有民眾意見處理機制，是類案件均於3日內回覆，並定期於業務會報針對特殊個案追蹤檢討。   |
|      | (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。  | 秘書室<br>各單位   | 針對民眾意見反映，各單位均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期統計人民陳情案件。另就商品義務監視員反映及民眾檢舉、申訴案件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。      | 1. 接獲意見信箱信件，均依規定於期限內線上回復，年度計47件；反映案件多為法令查詢及檢舉網路賣家違規，經追蹤並未接獲不滿意之回覆。<br>2. 義務監視員反映321件及民眾檢舉計46件，藉由公民力量共同糾出不安全商品。 |
|      | (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  | 對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。   | 1. 訂定「民眾抱怨暨意見反映處理」、「意見信箱電子信件處理」及「顧客回饋」作業程序，處理民眾  |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 | 執行績效與成果  |
|------|------|------|------|--|
|      |      |      |      | <p>透過各種管道反映之建議及抱怨案件。</p> <p>2. 錄案列管民眾反映意見，定期於每月業務會報針對個案追蹤檢討，並適時修正改善相關處理方法機制。</p> |

構面二、資訊網路服務(第1類:第一線服務機關)(請相關單位研提104年執行績效與成果)

| 執行策略                                 | 執行方法  | 主辦單位                | 具體作法  | 執行績效與成果  |
|--------------------------------------|---|---------------------|---|--|
| <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</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網頁。</p>     | <p>秘書室(研考資訊)各單位</p> | <p>於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區,共規劃14項資訊目錄,並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。</p>  | <p>於機關網站設置「資訊公開」專區,並依研考會規定,設定14項次目錄,應公開資訊334筆,已公開334筆,主動公開資訊比例達100%,並定期檢視資訊有效性及正確性。</p>  |
|                                      | <p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>                               | <p>秘書室(研考資訊)各單位</p> | <p>網站皆獨立設置「主動公開之政府資訊」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。</p>  | <p>於機關網站設置「資訊公開」專區,主動公開項目包括:<br/>組織與職掌、對外關係文書法規及行政規則、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計研究報告、預算及決算書、請願之處理結果及訴願決定、書面之公共工程及採購契約支付或接受之補助、合議制機關之會議紀錄、個資檔案資訊政策推廣廣告等。</p>   |
|                                      | <p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品(如文宣手冊)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p> | <p>秘書室(研考資訊)各單位</p> | <p>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、政令推廣、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊...等資訊;另發行本分局「給我報報」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>1. 網頁公開服務項目:<br/>(1) 申辦服務及書表下載計12項分類,102筆資料。<br/>(2) 政令推廣計135筆資料。<br/>(3) 新聞稿104年發布24筆。<br/>(4) 業務說明會及商品檢驗業務推廣等活動訊息共122筆。<br/>(5) 問題與回答依業務分類,提供計6大類70筆資料。<br/>2. 發行「給我報報」電子報(每期發行量6,118份),並提供政府出版品、業務推廣資料等查閱資訊。</p> |

| 執行策略 | 執行方法   | 主辦單位         | 具體作法  | 執行績效與成果  |
|------|--|--------------|---|--|
|      | (4) 機關網頁應積極提供即時之內容連結。                                  | 秘書室(研考資訊)各單位 | 依據總局訂定「網站管理作業程序」配合辦理，另訂定本分局「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。        | 1. 訂定「網頁管理作業程序」，規範上傳資料、審核管理、權責分工及作業說明等網站維護管理要項。<br>2. 各單位上傳文稿至分局網頁前，均需奉首長核可後，並會知網頁審稿人員確認，始予公告發布，以確保資訊之正確性。   |
|      | (5) 定期更新網頁資訊。  | 秘書室(研考資訊)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；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，請其檢視修正資料之有效性。             | 1. 定期自行檢核網頁資料，網頁維護小組成員每2個月檢視填報「網站目錄檢視彙整表」，確保網站內容正確。<br>2. 對於更新頻率較高之網頁，由系統設定稽催日數，自動通知資料維護單位檢視資料正確性。   |
|      | (6) 網頁引用他人資料標明處並提供連結。                                  | 秘書室(研考資訊)各單位 | 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。  | 於網頁引用他人資料時，各單位資料維護人員均依規定標示出處與設定連結，並由審稿人員把關注意。  |
|      | 2. 提升資訊檢索性及友善程度<br>(1) 機關資訊配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 配合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。另總局新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。 | 1. 依據行政院規定，本分局全球資訊網已建置所有網頁與附件之分類檢索(含主題、施政、服務)與詮釋資料之建置，分類檢索比例達 100%。<br>2. 將申辦表單及線上申辦資料主動登錄至 MyEGov 政府入口網提供下載及申辦服務；其中，包括預約閱覽外國標準資料、度量衡器校驗定、度量衡器檢定、度量衡器校正及線上購買預覽國家標準(CNS)資料計 5 項業務，可以直接進行線上申辦。 |

| 執行策略                           | 執行方法   | 主辦單位         | 具體作法   | 執行績效與成果   |
|--------------------------------|--|--------------|--|---|
|                                | (2) 機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。                           | 秘書室(研考資訊)各單位 | 所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含word、excel、powerpoint)檔案,於上稿時系統會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,另建立分類檢索功能,以利民眾快速查詢。 | 已建置主題、施政與服務等3種分類檢索標示,上稿之資料均須加註,系統並自動檢查是否依規定填寫所有分類資訊與詮釋資料。   |
|                                | (3) 提供進階檢索功能,如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他搜尋服務。                | 秘書室(研考資訊)各單位 | 配合總局網站於104年將整合Google site search,並客製搜尋詞預輸入之功能,提供相關進階檢索功能,以提升查詢方便性。                                     | 3. 分類檢索功能:提供關鍵字、全文、站內之分類檢索,檢索結果依相似程度、時間、主題方式排列,以利快速搜尋。<br>4. 查詢最新消息,均依更新日期新舊、訊息主旨排序。<br>5. 網站共計有全站查詢、分類檢索、網站地圖及單元內文檢索等4種檢索方式,並有「檢索功能說明」,提供找不到資訊時之建議及檢索服務使用範例說明。 |
|                                | (4) 機關網站通過無障礙檢測,並取得認證標章                                  | 秘書室(研考資訊)各單位 | 網站於102年4月3日通過機器與人工檢測,全數取得無障礙認證A+標章,104年持續配合檢測維護。   | 101年12月28日通過機器檢測,已取得無障礙認證A+標章,104年將持續配合檢測維護。  |
| (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<br>(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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 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。另外,於民眾申辦業務後,提供主動以Email或簡訊通知受理申辦進度及結果之服務。      | 1. 針對業者需求,自行開發各項線上服務系統及新增申辦進度主動通知服務。<br>2. 網站「申辦服務及書表下載」項下建置本分局「單一窗口」專區;另整合報驗受理申請-網頁版、網路列印證書服務、關港貿單一窗口及線上書面審查系統等4項線上服務至「免臨櫃服務」專區,方便業者一次查詢申辦。                    |

| 執行策略 | 執行方法                        | 主辦單位         | 具體作法   | 執行績效與成果  |
|------|-----------------------------|--------------|--|--|
|      | (2) 向民眾推廣網路申辦。              | 各單位秘書室(研考資)  | 透過業務說明、發布新聞稿或業務訊息通知等方式，向民眾推廣建置完成的線上服務項目。                                       | 年度計發布 24 則新聞稿、辦理 1 場業者說明會及各項業務推廣，持續運用 FB「安全小站」臉書專頁，並定期發行「電子報」，使線上服務能廣為周知，讓民眾能善加利用。           |
|      | (3) 定期檢視表單之必要性，並執行簡化電子表單格式。 | 各單位秘書室(研考資)  | 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。                             | 1. 線上服務電子表單由上級機關統一制定使用，在使用時如發現有不合理或不適用之情形，即依程序提出簡化或修正建議。<br>2. 定期維護機關網站線上服務系統，即時提供最新版本之電子表單。 |
|      | (4) 提供線上服務將使用隱私保護措施。        | 秘書室(研考資) 各單位 | 提供之線上服務均遵守「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，公布所有業務蒐集之個人資料項目。 | 網站設置安全政策與說明，包括隱私權宣告、版權宣告(著作權聲明)及資訊安全，讓民眾了解本局網站資料之應用方式及保護措施。依規定於網站首頁「資訊公開」項下新增個資檔案資訊目錄。       |

| 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. 電子參與多樣性</p> <p>(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。</p> <p>(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、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</p> | <p>秘書室（研考資訊）各單位</p> | <p>1. 網站提供專業論壇區依總局業務特性分為 11 類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>2. 成立「安全小站」FB 臉書專頁：即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息，讓民眾了解政府資訊及參與溝通。</p> <p>3. 運用網路免費資源 Youtube：由同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，於 Youtube 建立分局影音專區，提供民眾安全選購及使用商品之參考。</p> | <p>1. 網站建置「標準檢驗論壇」，共用上級網站伺服器，符合資訊資源向上集中要求。依本局主管業務類別設置 12 個討論專區，提供民眾發表主題或進行相互討論平台。網頁加註說明如對相關業務有任何建議或希望回應之問題，可至「意見信箱」反映。</p> <p>2. 成立 Facebook 粉絲專頁，以粉絲專頁命名票選抽獎的方式及縣市政府合作活動設置攤位推廣，吸引民眾連結瀏覽本分局 FB，104 年累積粉絲人數 943 人。103 年 834 人。</p> <p>3. 建立基隆分局 YouTube 影音專區，上載自行製作之短片及相關影片 19 則，連結整合其他商品安全業務推廣影片，影片點閱數達 3,700 人次以上。</p> <p>4. 設有「案件申請進度」及「商品檢驗標識」2 項 APP 下載服務，提供報驗申請…等 6 項查詢功能。</p> |



構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施：持續提升商品檢驗效能計畫（請各單位研提104年執行績效與成果）

| 執行策略               | 執行方法  | 執行績效與成果   |
|--------------------|---|---|
| <p>(一)有價值的創新服務</p> | <p><b>1. 持續加強市場商品安全管理機制</b></p> <p>(1) 運用現有之「報驗發證及風險管理系統」資料，以統計方法篩選高風險商品及廠商，於市場上加強抽驗，以達事半功倍保護消費者之效果。</p> <p>(2) 異業結盟結合社會資源，持續與國立臺灣海洋大學合作，訂定「實務教學研究合作計畫」及簽訂「專業服務學習合作意向書」，擴大招募義務監視員及大學生，協助市場商品安全監視及校園業務推廣工作，市場商品安全管理再精進。</p> <p><b>2. 廣續推動「行動服務團」主動關心到家服務</b></p> <p>依據「行動服務團實施計畫」，針對業者需要或發現須輔導對象時，親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，進行法規說明及意見徵詢，協助解決業者問題，並將業界建議納入機關業務改善檢討之參考，化為具體可行方案。</p> <p><b>3. 進口輪胎檢驗作業審查電子化</b></p> <p>進口輪胎檢驗作業，新增納入電子化線上書面審查，以自行開發之「線上書面審查系統」受理案件審查，民眾不須臨櫃，免出門即可申辦，直接在遠端以電子檔傳輸文件，由本分局承辦人員即時受理審查，縮短申辦時間，落實節能減碳，提供民眾更便捷的服務。</p> <p><b>4. 簡化分辦檢驗案件通知流程</b></p> <p>主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，檢驗案件如有須分辦至其他分局之情形時，直接以電子郵件傳送資料給該分局協辦檢驗單位窗口，以辦理後續檢驗作業；經由與各分局檢驗單位洽商簡化作業共識並互設聯絡窗口，加快檢驗時效，並節省簽辦公文人力及時間。</p> | <p><b>1. 持續加強市場商品安全管理機制</b></p> <p>(1) 配合年度每季市場監督業務檢討會，定期檢討現消費品市場上易肇致高風險危安之商品，於實體店面市場及網路平台上加強檢查，以達保護消費者之效果，計8,156件。</p> <p>(2) 每年均積極招募商品義務監視員從協助市場商品安全監視及校園推廣活動工作，持續與國立臺灣海洋大學合作，擴大招募義務監視員及大學生共已達140員，協助市場商品安全監視計321件及校園(國小、幼稚園)業務推廣工作計17場次。</p> <p><b>2. 啟動行動服務團，主動聯繫轄區廠商、業者及公會，親臨到府了解關心其需求，並提供專業服務。年度拜訪露天市集國際資訊公司等廠商，計10場。</b></p> <p><b>3. 提升民眾申辦作業之方便性，申辦應檢附文件以電子檔傳輸，共計辦理線上書面審查41,324件；另進口輪胎檢驗作業納入線上書面審查系統，計受理1,423件。</b></p> <p><b>4. 分局間協辦具結先行放行及查核案件，簡化分辦流程，直接以電子郵件傳送資料給該分局協辦檢驗單位窗口，以辦理後續檢驗作業，加快檢驗時效，計受理673批。</b></p> |

| 執行策略                     | 執行方法  | 執行績效與成果   |
|--------------------------|---|---|
|                          | <p><b>5. 改善驗證登錄邊境查核抽批作業</b><br/>執行驗證登錄邊境查核抽批作業時，由於海關進口報單項次包含「驗證登錄」與「進口報驗」，兩種選項商品須合併報關，影響驗證登錄邊境查核抽批時間，因此，本分局改善作業方式，不需等候所有項次均有單證比對結果，在海關 X801（報單訊息）傳送至總局時即進行抽批，業者不須再次至貨櫃場等候查核，加速商品檢驗通關速度。</p>   | <p>5. 驗證登錄業者直接線上申辦後，透過網路銀行繳費，不須帶現金至櫃檯繳費，加速商品後續檢驗，計受理 1,082 件。</p>   |
| <p>(二) 創新服務標竿學習效益</p>    | <p>1. 提出具有標竿學習效益之創新服務工作，藉由分局各項創新提案機制，研提創新方案。</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) 建立與大專院校教學研究合作計畫。</p> <p>(2) 提供中華貨物通關協會等業界之各項檢驗實務諮詢。</p> <p>(3) 利用各種網路平臺公開機關創新服務資訊。</p> <p>(4) 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>(5) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。</p> | <p>1. 透過員工提案獎勵制度，年度共提出有關檢驗技術研究創新、建議增修刪相關法令規定、檢驗行政管理等案件，合計 17 件。</p> <p>2. 加強分局標竿學習</p> <p>(1) 持續與國立海洋大學簽訂「實務教學研究合作計畫」，赴該校進行標準檢驗、貿易通關及商品安全專題演講；接待學校師生實地參訪，說明介紹法規及檢驗流程作業，傳授專業知識，結合理論與實務。</p> <p>(2) 與民間中華貨物通關協會相互交流，提供各項檢驗實務諮詢。</p> <p>(3) 利用機關網站、FB、電子報等平臺資源，主動公開機關服務資訊。</p> <p>(4) 運用大眾媒體傳播力量，發布創新服務及簡化措施。</p> <p>(5) 辦理自行研究計畫成果發表會，並將成果報告書公布於機關網站，提供其他機關及內部同仁參考運用。</p> |
| <p>(三) 組織內部創新機制及運作情形</p> | <p>1. 建立內部創新機制：</p> <p>(1) 定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。</p> <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</p>   | <p>1. 內部創新機制：</p> <p>(1) 每月召開業務會報及早報各 1 次，年度計召開 24 次會議；進行業務報告及溝通，並適時提出行政改善方案。</p> <p>(2) 鼓勵同仁提供業務改進建議，以簡化工作流程、節省人力，提高行政效率與服務品質，年度提報</p>   |

| 執行策略 | 執行方法  | 執行績效與成果  |
|------|---|--|
|      | <p>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> | <p>件數 17 件。</p> <p>(3) 鼓勵同仁研究發展，104 年研提「電熱水瓶能源效率之比較」、「非木質手杖檢驗標準之探討」及「應施檢驗玩具商品之塑化劑檢測項目探討」等 3 項自行研究計畫，落實品質研發。</p> <p>2. 年度辦理「自來水第八區管理處」外部機關標竿學習參訪活動，透過意見交流，共同提升為民服務品質。</p> <p>3. 年度研訂審查內部標準作業程序共計 61 份，並積極完成新增（修）訂「商品市場購樣檢測作業程序」等標準作業程序共計 6 份，以提供同仁合理、適法的作業規範。</p> |