

經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務效能執行績效與成果

構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	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。	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p> <p>訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：完成訂定商品報驗發證、免驗案件、度量衡器等申辦業務標準作業流程，且於該分局報驗發證課、五堵辦事處等報驗服務大廳及該分局網站公布作業流程，並能配合總局法規之修改及參考申辦業者之建議，持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 2. 新竹分局：3 處現場服務處所均訂定申辦業務標準作業流程及表單，並公布於服務場所申辦現場及本分局網站。持續推動報驗流程電子化、多元化繳費、電子收據及電子證書服務，減化申辦項目表單及流程。 3. 臺中分局：於服務場所及本分局網站提供各項作業流程，供民眾查詢及下載使用。 4. 臺南分局：服務場所及製作標示牌明確標示服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並於分局獨立網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊；另持續檢討申辦項目流程，進行簡化及標準化等。 5. 高雄分局：檢討申辦業務標準作業流程及表單，計增修 31 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。	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p> <p>善用資訊科技，簡化行政流程，提升各項檢驗(定)案件、度量衡管理案件的處理效率，確保於處理時限內完成，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：已完成商品報驗流程簡化，全程線上申辦免臨櫃，從收件繳費、取樣、檢驗、審查及發證，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗(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。 2. 新竹分局：指派專人管制民眾或廠商申辦案件並於期限內完成；108 年共有 39,068 件申請案件，均依本分局訂定「申請案件時效管制要點」辦理。型式認可逐批檢驗之書面審查案件提供隨到隨辦服務，108 年共有 7,759 件書審案件，均能於 14 天內完成審查。專業實驗室管理系統產品檢驗案件計 1,223 案；產品驗證認可管理系統產品驗證審查計 1,167 案，除須補件案外，均能於 14 天內完成審查。 3. 臺中分局：依「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，在不影響各項檢驗(定)案件之正確性情形下，提高工作效率。108 年度共實施(1)自製放電治具，縮短二次鋰電池放電作業時間；(2)增購機具，提升手推嬰幼兒車檢驗能量；(3)利用自動填充滴定液取代人工作業，縮減水溶性氣離子含量檢

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>驗時間；(4)推動電子證書，縮減民眾往返及人工作業時間；(5)員林辦事處提供計程車計費表收費檢定領證合一作業等 5 項簡化措施。共縮短作業時間 1,253 小時，提升人員效率節省 157 人天，同時縮短業者往返奔波及現場等候時間共 1,847 小時。</p> <p>4. 臺南分局：實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可 24 小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或 E-mail 傳送申請案件，專業實驗室檢驗完成後，以 E-mail 傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，簡化流程縮短案件處理時間。</p> <p>5. 高雄分局：每月定期執行逾期案件稽催 2 次，累計執行法定(輸入及國內產製)檢驗稽催件數 37 件，及主動通知業者 59 件。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，計稽催 48 次。積極主動以電話聯繫申辦案件之加油站及衡器業者檢定時間，共通知 1,412 家。</p> <p>6. 花蓮分局：採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類；人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間；申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程以提升作業效率。</p>
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。	本局各一級單位各分局	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，共舉辦 287 場次。另高雄分局參加實驗室能力比對計 4 場次。

	執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(二) 服務友善性	<p>1. 提升服務設施合宜度：</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>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並拍照留存；辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間，另所屬分局執行情形：</p> <p>1. 基隆分局：建置有「資料閱覽室」、「洽公民眾等候室」(為民服務室)之客製化設施，提供洽公業者友善服務場所。</p> <p>2. 臺中分局：(1) 設置寬敞舒適整潔的民眾休息區，提供優質沙發座椅、匯率看板及書報雜誌等供民眾等待領證休憩用；並設置「協談室」，提供民眾合宜之申訴、協調或業務諮商場所。</p> <p>3. 高雄分局：因應登革熱疫情，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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>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等設施，讓民眾能夠一目瞭然，迅速瞭解申辦作業資訊。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>各服務窗口申辦動線規劃妥適，按不同性質業務區分申辦窗口，以縮短申辦不同性質申辦案件民眾等候時間及改善排隊秩序，計程車輪行檢定場規劃良好動線，於地面標示檢定動線車輛於檢定時井然有序，另所屬分局執行情形：</p> <p>1. 基隆分局：因應基隆多雨特性，已設置雨具存放處及雨天室內通道，讓民眾免冒雨洽公。</p> <p>2. 新竹分局：桃辦處設有志工協助引導申辦路線；機場辦事處大廳兩側設置書寫檯，供報關行及業者填報大量申辦表單，縮短等候時間及改善排隊秩序。</p>
	<p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>服務場所完備核心及一般等基本設施，服務櫃檯設置愛心服務鈴、自動體外心臟去顫器(AED: Automated External Defibrillator)、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護板等，所有相關設施均不定期檢視維護。</p>
	<p>(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。</p>	<p>秘書室 第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>各類公用硬體設施由各設施所在之單位或秘書室負責檢查維護，並適時提出檢修申請；另飲水機、電梯、發電機等設備，則統一委由專業廠商定期實施檢查，以維護各項設施之安全性。</p>
	<p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>將各種申辦書表及填寫範例，公告於本局網站，並放置於服務場所，提供業者及民眾使用；另各分局設置雙螢幕設施，引導業者完成線上申辦。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>2. 提高網站使用便利性</p> <p>(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。</p>	<p>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可自適應各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具。</p>
<p>(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。</p>	<p>資訊室</p>	<p>本局網站已整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。</p>
<p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p>	<p>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>本局訂定「網站管理作業程序」，明定各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，並定期檢視網站資料正確性及有效性。</p>
<p>(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	<p>資訊室</p>	<p>本局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。另本局新聞 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。</p>
<p>(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>	<p>資訊室</p>	<p>本局所有上網公告之網頁及上傳之附件（包含 word、excel、power point）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，並建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。</p>
<p>(6) 定期更新網頁資訊</p>	<p>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>對於更新頻率較高之網頁如資訊公開項下之業務統計，依更新週期如月報、季報、年報，由系統設定稽催日數週期，自動通知資料維護單位檢視資料之正確性。</p>
<p>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結</p>	<p>資訊室 (本局各一級單位各分局)</p>	<p>資料上稿與審稿人員依據本局「網站管理作業程序」規定，標註連結網頁資料來源與出處。</p>
<p>(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>資訊室 各分局</p>	<p>總局及各分局網站已於 108 年 8 月全數取得無障礙認證 AA 標章。</p>
<p>3. 提高服務行為友善性</p> <p>(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。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 秘書室 各分局</p>	<p>申請櫃台服務人員主動親切招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序，並將須攜帶申辦資料表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，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(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。	秘書室 各分局	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，總局及各分局共測試 1,161 人次。
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。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	總局及各分局網站皆獨立設置「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；於「資訊公開」目錄下，共規劃 15 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊，包括業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等；於「資訊與服務」目錄下，提供彙整本局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。
(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。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	本局全球資訊網所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，定期檢視及更新資料，各分局配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。
(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。	第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局	案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文、網路及電郵等多元查詢管道，另所屬分局執行情形： 1. 基隆分局：設置「電子布告欄」提供貨櫃場名稱、檢驗員、報驗行、申請書案號等取樣檢驗派遣資訊。 2. 臺中分局：設有 0800-007123 免付費服務專線，指派專人提供產業界驗證及諮詢服務，並處理消費者有關產品申訴案件，108 年共服務 2,205 通諮詢案件。 3. 高雄分局：主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者與民眾依限辦理，共通知 1,412 家。

構面二：服務遞送（300分）

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一) 服務便捷性	第一組至第七組 資料中心 資訊室 各分局	108 年度每月辦理業務精進會議，就本局業務各個面向檢討現行作法，並運用多元策略，提升服務便捷度。
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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	總局因應商品檢驗、度量衡管理及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異，設有服務申辦窗口，採取隨到隨辦服務；另報驗發證櫃臺設有號碼機、標準資料櫃臺設有預約服務；各分局設有全功能化單一窗口，受理所有之申辦服務案件。另基隆分局從收件、收費、取樣檢驗及審查、發證等所有作業皆可透過網路進行申辦。108 年度進口商品總報驗量 53,286 批，網路申辦計 53,241 批，線上申辦使用率達 99% 以上。
(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第六組 第七組 資料中心 各分局	總局及各分局致力簡化商品報驗流程，全程線上申辦免臨櫃，從收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗（定）案件之正確性，持續檢討行政作業規定，另所屬分局執行情形： 1. 基隆分局：(1)書面審查電子化：開發「線上書面審查作業」系統受理未抽中及先行放行案件審查。民眾不須臨櫃申辦，可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，每批案件約可節省民眾辦理時間計 32 分鐘；108 年度共計辦理 53,532 批。(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件採線上受理審查，簡化作業流程，並相對減少補件次數，每批案件約可節省業者辦理時間計 25 小時；108 年度共計執行 2,123 件。(3)檢驗人員及車輛派遣作業電子化：利用本分局自行開發之「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統取代傳統人工派遣作業，每次可縮短派遣時間約 65 分鐘；108 年度共計執行派遣 498 天次(249 天×2 次)，總計服務檢驗人員 4,781 人次及 2,543 車次。同時在報驗申請書上提供 QRcode 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。(4)改善「商品具結先行放行」申請作業程序：提供業者透過網路傳送具結先行放行案件申請書服務，並減少內部審核單位之紙本傳遞時間，每批案件約可節省民眾辦理及內部作業時間計 30 分鐘；108 年度計受理 13,740 批 2. 新竹分局：受理產地證明申辦案共 543 案業者可經由電子郵件辦理先期審查有效縮短業者現場等待時間；持續推動驗證登錄及型式認可線上申辦率 60.34%。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>3. 臺中分局：(1)持續推動網路、傳真報驗及郵寄發證服務，減少民眾臨櫃之不便，108 共受理 74 件電話申辦、176 批傳真申請及 15,959 件網路申辦案件。(2)針對新公告修正之檢驗標準，整理成簡單明瞭之懶人包，提供相關業者參考，108 年完成「電子式馬桶(便)座」檢驗新版標準懶人包，藉以縮短案件申辦時間。(3)擴大多元化繳費管道，新增「隨時查驗檢驗費用、正字標記檢驗費用及商品違規罰鍰」等電子化虛擬帳號收款服務，同時增加線上信用卡繳款服務。</p> <p>4. 臺南分局：實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可 24 小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或 E-mail 傳送申請案件，專業試驗室檢驗完成後，以 E-mail 傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，簡化流程縮短案件處理時間。</p> <p>5. 高雄分局：(1)紡織品成分分析以 FT-IR 先行篩檢，計執行 119 批，每批縮減 4 小時，共縮減檢驗時間 476 小時。(2)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，計執行 216 批，每批縮減 10 分鐘，每件減少 3 次簽章、縮減時間 3 分鐘，共縮減 47 小時、減章 648 個。(3)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，計 608 件，共減章 1,824 個，1,824 小時。(4)由審核人員線上審核，節省紙本耗費及寄送時間，共節省檢附 3,205 批紙本檢附 HACCP 計畫書，每批減紙 10 張、業者等候時間 2 天、公文寄送時間 2 天。計減少業者檢附文件紙本約 32,000 張、業者及本分局寄送時間各 84 天。</p> <p>6. 花蓮分局：協助臨櫃申請人正確取用、填寫申請書，申請人僅須確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。</p>
(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第六組 第七組 資料中心 各分局	<p>總局及各分局服務櫃檯部分設置志工主動引導；另針對度量衡器（如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等）提供到府（臨場）檢定服務；另新竹分局於服務櫃檯提供英語服務，主動引導，並於桃園辦事處提供客語服務；臺中分局赴轄區 2 家醫療院所辦理中部地區血壓計及耳溫槍免費檢測服務；臺南分局計程車計費表偏遠地區行走檢定服務，延伸服務據點；花蓮分局辦理商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場清查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣說明等走動式服務。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>持續檢討簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，例如：驗證登錄及型式認可案件全部線上申辦及受理，業者免附紙本報告及技術文件，取代要求民眾檢附證件，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)運用總局所建立之「商品報驗發證暨風險管理系統」執行報驗案件受理、廠商授權書登錄及合格證書網路電子化等內部跨單位資料查核；另使用自行開發之「線上書面審查系統」執行線上書面審查，不僅讓申辦人免附紙本資料以達減碳省紙之效益外，更免除民眾於洽公申辦之往來奔波；108 年度網路申辦計 53,532 批。(2)運用「便捷貿 e 網」及「關港貿單一窗口」等外部跨機關查核平臺之網路單證比對系統，進行進口報單與商品報驗之網路線上審查比對，以加速商品通關及提升政府效能；108 年度共計完成 57,680 批(包含免驗案件)。(3)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，基隆分局能即依程序提出簡化或修正建議；108 年度共計提出 80 案。(4)計程車計費表檢定申辦，基隆分局能逕由電腦查詢印出申請書，申辦人免填寫，108 年度計檢定 2,264 車次。 2. 新竹分局：本年度推動網際網路申辦、線上領證成果，驗證登錄線上申辦率 66.8%，進口報驗線上申辦率達 99.8%，進口報驗線上申辦自印證書比率提升至 95.1%，並運用跨機關查詢系統，減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。 3. 臺中分局：(1)免除業者檢附工廠登記證明文件，由櫃臺人員至全國商工行政服務入口網核對工商資料；(2)與海關間透過電子閘門將進口應施商品檢驗案件之單證比對結果傳輸關稅局，除可免除紙本證書列印、傳送，達到節能減碳，又可提供業者快速通關。108 年共受理 11,401 件透過電子閘門進口應施商品檢驗案件。(3)推動「驗證登錄及商品型式認可技術文件電子化系統」，將應檢附審查之大量紙本技術文件，改以電子化檔案受理，108 年共受理 1,253 件線上申辦。 4. 臺南分局：配合總局持續檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性；實施網路報驗及媒體報驗，並充分利用政府網站查詢工商登記、度量衡執照與度量衡器相關之許可證照建檔管理；擴大分層授權、簡化審核流程、審查過程簡少核章數量，以減少申辦人檢附各類紙本資料。 5. 高雄分局：(1)運用 EFS 系統原料審核程式，使用符合歐盟要求之原料案件計 594 批，每批可減紙 8 張，計減紙 4,752 張；非歐盟原料每批減紙 4 張，計 3,008 批，減紙 12,032 張，共減

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>紙 16,784 張。(2)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，計 116 件。另型式認可或驗證登錄申請案件，如未檢附廠商營業證明資料，可由受理人員至商業司公示資料庫直接查詢替代。(3)自印標識及預購標識申請，免附 3 批合格證書或查驗證明影本，玩具自印標識 6 件，總計減紙 18 張。</p> <p>6. 花蓮分局：適切確認申辦人，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申辦人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。</p>
<p>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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心資訊室各分局</p>	<p>於本局全球資訊網單一窗口目錄下，提供本局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，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；臺中分局提供線上預約參觀商品安全展示中心及領取國家標準服務；臺南分局提供「安全商品教育中心預約參訪」、「居家商品預約到府安檢」、「安全家園 e 點通」等預約服務項目；高雄分局建置「預約報名區」有居家安檢、行動宣導服務、外銷水產品服務、鑫聯盟、蠶聯盟、商品安全及風力發電體驗供預約。另型式認可、驗證登錄、進口檢驗等均可透過網路繳費，透過虛擬帳號繳費方式 305 件。</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>	<p>第一組至第七組資料中心資訊室各分局</p>	<p>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，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：基隆分局即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「安全小站」FB 臉書專頁，並運用網路免費資源 Youtube，自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，提供民眾安全選購及使用商品之參考。 2. 新竹分局：即時發表機關活動訊息於「小安心」FB 臉書專頁。 3. 臺南分局：即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「小安心」臉書粉絲專頁，108 年共發表 313 則貼文、粉絲互動數(按讚+留言+分享)共 29,420 次、舉辦 4 場次粉絲活動共 3,983 人次參加，並運用網路免費資源 Youtube，與大學院校合作或自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，提供民眾安全選購及使用商品之參考；另為提供廠商利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度，以及應施檢驗品目查詢，運用響應式網頁方便於民眾使用。 4. 高雄分局：「報馬仔」-受理案件主動通知業者相關訊息，計傳送簡訊 8,106 件、e-mail 傳送 7,299 件，提供流程透明化，申請者可隨時掌

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>握作業進度。「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 1,068 件，共節省業者 2,136 小時。</p>
(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一組至第七組資料中心	<p>舉辦業務說明會時，辦理使用網路服務之宣導說明，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新竹分局：於業者臨櫃申辦業務時加強推廣，並於 108 年 11 月 22 日舉辦業者座談會廣為宣導報驗發證線上申辦業務。 2. 臺南分局：業者臨櫃時以一對一輔導、電話輔導，或者業者有需求時可以派員赴業者處輔導，108 年線上申辦率為 62.3%。錄製線上申辦流程影片上傳 YouTube，方便業者可隨時觀看運用。 3. 高雄分局：108 年 4 月 25 日辦理「商品免驗辦法修正重點業者說明會」，並於會中宣導線上申辦案件 e 化，計 15 人參加。108 年度至轄區廠商推廣線上申辦案件 e 化，並協助渠等解決線上申辦之軟、硬體問題，至 62 家。
(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。	第一組至第七組資料中心	依國家發展委員會所訂表單管理原則完成電子表單標準化，並定期檢視電子表單之必要性與合宜性。
(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室(第一組至第七組資料中心)	訂有「網際網路申辦作業程序」，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，公布於總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。 第六組第七組資料中心各分局	<p>總局及各分局針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)於服務櫃檯設置服務人員主動引導；另針對度量衡器(如磅秤及加油槍)提供到府(臨場)檢定服務。(2)設有「行動服務團」親臨到府面對面訪談溝通，提供法規、技術輔導及業務推廣說明等；108 年度完成拜訪「大野狼公司」及「基隆市消防局」等單位計 2 場次。 2. 新竹分局：(1)提供專人服務之臨場及產業檢測驗證服務，全年度共輔導及服務 214 家業者。化工類驗證登錄廠商多為家庭式工廠，由專人提供品保制度及技術法規輔導。(2)設置機場辦事處，就近服務空運倉儲、報關及報驗業者最快速之即時檢驗，加速通關時效。提供入境旅客隨身攜帶應施檢驗商品，符合規定金額或數量之自用品、商業樣品、展覽品或研發測試用物品，本年度申請免驗通關服務計 1,908 案。(3)桃園辦事處受理櫃檯設置志工並提供在地客語服務。 3. 臺中分局：在法令規定許可範圍內，依據業者

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>需求，提供檢驗數據供廠商作為品質改善參考，108年共提供239批資料。</p> <p>4. 臺南分局：(1)提供「線上申辦2.0(含行動支付)」服務：(A)提供臨櫃行動支付服務(B)將線上申辦流程錄製成影片上傳YouTube分享，提供業者更方便的客製化服務(C)加強推廣業者使用電子證書，108年線上申辦率為62.3%，業者透過行動支付繳費之金額為207萬6,051元。(2)首長服務列車(Industry Stay)活動：主動安排分局長與企業負責人或管理階層面對面溝通，以達到貼近民意、傾聽業者心聲，主動充分與轄區內中小企業溝通、解決問題，108年共辦理3場次服務活動。</p> <p>5. 高雄分局：(1)鑫聯盟：持續提供鑫聯盟成員去識別化鋼筋檢測物性及化性彙整數據，作為改進鋼筋產品品質參考。(2)檢定地點自己選：提供高屏地區(旗山、岡山、屏東及潮州)計程車司機免奔波便捷之服務，每二年辦理計程車計費表下鄉檢定服務。另透過客製化服務，提供小港及五甲二處檢定地點辦理檢定3,219具計費表。</p> <p>6. 花蓮分局：針對銀髮樂齡族、新住民、原住民宣導說明的不同族群民眾及不同領域業者宣導商品檢驗制度及商品安全知識計59場次。</p>
<p>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。</p>	<p>第六組 第七組 資料中心 各分局</p>	<p>為符合民眾所需，積極伸出觸角，改善行政流程，在管理層面與各分局人力物力資源合作與鏈結，或以公私協力方式，達到政策推廣效果，並節省時間及人力之目的，例如強化商品安全監督作業，從流程整合、資通訊服務導入並結合社會資源，強化市場監督行政效能，提升市售消費商品安全，另所屬分局執行情形：</p> <p>1. 基隆分局：能主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，廣續推動簡化分辦檢驗案件通知流程，檢驗案件如有須分辦至其他分局之情形時，分辦後立即以電子郵件傳送資料給協辦檢驗單位窗口辦理後續檢驗作業，並與各分局檢驗單位洽商簡化共識及互設聯絡窗口。</p> <p>2. 新竹分局：(1)跨機關執行能源局加油站油品品質篩檢業務，定期派員至加油站取樣檢驗，本年度共執行加油站汽、柴油品質篩檢104站，為民眾把關，並有效跨機關水平整合有限資源。(2)本年度與轄區縣市政府工商跨單位合作辦理異常商品聯合稽核計22場次，選定媒體關注之新興、流行商品標示查核，使消費權益確實獲得保障。</p> <p>3. 臺中分局：(1)主動聯繫轄區台電、自來水公司、欣中天然氣等公用事業單位，提供免付郵資回函及糾紛鑑定申請書空白表單，放置於各公用事業單位營業處所，延伸受理家用三表糾紛鑑定服務據點，免除民眾往返奔波兩機關之</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>舟車勞頓。108年共以此方式受理19件糾紛鑑定案件。(2)實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，108年共執行代檢驗603件。</p> <p>4. 臺南分局：成立「行動3C互聯網」、「人身部品互聯網」及「寶貝用品互聯網」，遇有檢驗標準改版(如家電產品及騎乘自行車暨著用溜冰鞋等活動用防護頭盔之眼鏡防護具)，提供173場次專人全程到廠輔導服務，輔助業者解決問題，業者如洽辦跨2個課室之業務時，由第1個受理單位提供專人全程服務，避免業者四處奔波洽辦業務。</p> <p>5. 高雄分局：(1)維持「外銷水產品產官學蠱聯盟」，協助外銷水產品業者掃除出口障礙，拓展外銷商機：A. 已協助3家新廠場通過HACCP驗證、1家新申請歐盟及HACCP驗證評鑑中，輔助1家工廠廠區佈置之規劃設計。B. 應蠱聯盟學界夥伴需求，擔任高雄科技大學HACCP進階班3期教學講師。另提供澎湖科技大學等3所大學學生暑期實習名額。C. 和漁業署及衛福部共同合作，協助轄區業者解決輸澳洲之水產品檢出動物用藥及一氧化碳殘留問題。漁業署業於3月27日辦理「鱸魚、吳郭魚用藥安全宣導講習會議」，另總局於5月9日舉辦「研議澳洲與我方對CO檢測專家會議」。D. 研討相關對應措施與管理，並由本分局進行檢測一氧化碳實驗設計，同時邀集SGS高雄實驗室及高雄市政府衛生局實證比對。E. 澳方於12月10日表示認同我方對前處理方式實證比對結果，慎重承諾將要求澳洲國家測量研究所(NMI)人員與我國討論修正檢驗方法，俟方法獲雙方認同後，方重啟該國對輸入魚產品CO含量之邊境管制。(2)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之服務櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局，計受理98件。(3)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986件。</p> <p>6. 花蓮分局：(1)本分局與地方政府及警政單位合作成立「進口異常商品聯合稽查大隊花蓮分隊」，進口異常商品聯合稽查工作，108年共查核25商家總計2,000件商品，查獲不符合商品74件。(2)辦理商品事故通報，與地方消防局合作，108年商品事故通報案件消費者端訪查計8件。</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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	總局及各分局主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並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，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，亦通知申請人，有效節省民眾交通往返時間，另針

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>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，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)5月27日在馬祖地區南竿鄉辦理1場計程車計費表駐點檢定業務(2)基隆分局於5月28日在宜蘭市辦理1場計程車計費表駐點檢定業務，提供宜蘭(蘭陽溪以北，簡稱溪北)地區計程車司機便捷之行動服務，節省溪北計程車長途跋涉親至該分局蘇澳辦事處申辦檢定之路程與時間。 2. 新竹分局：(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588封信件通知業者辦理證書延展或重新申請。(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4,127件。(3)辦理度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）到府（臨場）檢定服務，共完成42,212具。(4)本年度新增或修正應施檢驗商品檢驗規定計有電鍋、電子式馬桶(便)座、貯備型電熱水器、空氣調節機、太陽光電系統模組、無線充電器、可攜式雷射指示器、交換式電源供應器等十一項、安定器內藏式發光二極體(LED)燈泡、騎乘自行車暨著用溜冰鞋、滑板及直排輪防護頭盔用眼睛防護具、熱軋H型鋼、折合桌、一般家庭用液化石油氣壓力調整器、建築用鋼筋、太陽眼鏡及鏡片、兒童自行車、旅行箱、汽車用輕合金盤型輪圈、家用嬰兒床及折疊嬰兒床等21項次公告(預告)，共計主動通知轄區廠商866家(次)相關訊息，確保廠商權益之維護。 3. 臺中分局：檢驗規定修正時，主動通知受影響之報驗義務人及早配合因應，108年共通知91家廠商。 4. 臺南分局：108年延伸服務據點共10處，辦理5場次行走檢定服務。 5. 高雄分局：(1)商品安全放送團辦理商品安全推廣活動79場次，服務2,629人。(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977具。 6. 花蓮分局：主動赴花東地區大型醫療院所、安養院，到府進行血壓計、體重計及耳溫計免費檢查服務計辦理610具。
(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	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p> <p>每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：以自行開發之「線上書面審查系統」受理進口檢驗案件審查，並擴展含括具結先行放行申請案件，利用電子化線上書面審查作業，使民眾不須臨櫃，免出門即可申辦，直接

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
劣勢達成服務目標。		<p>在遠端以電子檔傳輸文件，由該分局承辦人員即時受理審查，縮短申辦時間。</p> <p>2. 新竹分局：(1)利用本年度業者座談會進行報驗發證線上申辦業務宣導，輔導臨櫃業者線上申辦、自印合格證書及虛擬帳號繳費服務。(2)本年度放寬輸入非銷售商品，得以免驗通關代碼直接放行，毋須臨櫃辦理計 11,678 張報單。</p> <p>3. 臺中分局：(1)辦理「電冰箱」等商品事故調查案計 29 件，提出事故原因判斷及矯正措施建議，督促廠商改善產品安全。(2)積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。108 年度共招募 105 名義務監視員，處理反映案共計 395 件。(3)聯合經濟部中辦及中彰投等縣市政府辦理進口異常商品稽核 24 場次，責成不符規定商品督導改善 10,349 件。(4)陸續拜訪臺中市政府經濟發展局與臺灣中油公司臺中區營業處，溝通推廣配合推動本局計量管理政策，使優良衡器計量管理市場登錄率達 62.3%，優良油量計計量管理加油站達 72.7%。</p> <p>4. 臺南分局：(1)推動優良計量管理制度：利用公私協力的模式，與加油站業者共同推動「優良油量計計量管理加油站」制度，藉由加油站業者的自我管理，來提升加油的品質，減少糾紛案件以確保消費者權益，108 年優良油量計計量管理加油站已達目標 20 站，總數 513 站已認證站數 355 站涵蓋率達 69.2%。(2)安全商品教育中心：結合在地特色服務的「教育觀光專業實驗室」，全面開放給業者及民眾參觀，以專人導覽、互動體驗等方式提升民眾商品安全知識，108 年共宣傳導覽 318 人次。(3)突破油量計檢定方式：透過法規鬆綁及 Google 電子地圖策略，改變傳統以來業者前來載運標準量桶方式，由分局人員自行前往檢定，以節省業者時間及金錢。</p> <p>5. 高雄分局：(1)計敦促 1,320 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。(2)自己計量自己量：A. 油量計：新增登錄加油站 16 站，達成率 160%(年度目標值新登錄 10 站)。B. 衡器：新增登錄市場 18 家，達成率 300%(年度目標值新登錄 6 家)。另新增登錄量販商行 17 家，達成率 170%(年度目標值新登錄 10 家)。</p> <p>6. 花蓮分局：(1)運用資通科技擴展線上服務，積極推行線上審查服務，網路替代馬路，108 年線上審查共 348 批。(2)推廣優良衡器計量管理制度，藉由業者自主性定期檢測，善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益，108 年新增優良油量計計量管理加油站 8 站，新增優良衡器計量管理業者 7 家。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>持續針對各項服務措施，運用多元策略，檢討作業流程及行政規定，提供與時俱進的優質服務，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)透過「便捷貿 e 網」及「關港貿單一窗口」受理案件，提供業者 24 小時不打烊之網路申辦報驗平臺。(2)提供業者(或報驗代理人)預撥申請案號，及與臺灣銀行合作，採取「擔保額度扣款繳費機制」，改善一般臨櫃報驗之繁瑣程序及現金繳費之不便，加速提升報驗之服務效率。 2. 新竹分局：(1)辦理「光源產品」、「貯備型電熱水器」、「陶瓷面磚」等實驗室間能力試驗比對，比對結果顯示本分局實驗室仍具備一定水準檢驗技術能力。另為提升本分局油品專業實驗室檢測能力，參加美國材料和試驗協會(ASTM)所舉辦之車用汽油能力比對試驗計畫，比對成果良好，確保可持續提供廠商優質技術服務。(2)辦理檢測方法自行研究計畫，並將研究成果提供作為檢驗標準修訂參考，使產品檢驗服務更能滿足業者期待。 3. 臺中分局：訂定分局「自行研究計畫執行要點」，鼓勵同仁研究發展，營造勇於變革及創造思考之組織文化，提出優質服務措施。108 年共提出「校正實驗室電量及溫度設備量測自動化方法之研究」等 4 篇研究計畫，相關研究成果運用於本分局各項服務措施。 4. 臺南分局：(1)南檢仁愛基金：針對轄區需要幫助的人或單位，主動提供協助，另主動關心助養轄區內低收入戶及貧窮學童，提供「愛心+溫馨」在地化特色服務的行動關懷。(2)線上申辦 2.0(含行動支付)服務作法：將申辦流程較複雜或業者操作上容易疏忽的作業流程，拍成教學影片上傳 YouTube 分享，貼心提供有需求的業者可隨時上網瀏覽，線上申辦服務再升級，108 年線上申辦率為 62.3%。(3)小安心粉絲專頁：「臉書直播傳千里，即時瀏覽真容易」使用臉書直播功能，提升與粉絲之互動率。作法：於召開重要之業務說明會或座談會時運用臉書直播功能，將說明會或座談會實況即時於小安心臉書播放，提供無法出席會議的業者可以在遠端利用臉書瀏覽說明會或座談會內容；108 年辦理臉書直播活動 8 場次、粉絲互動數 29,420 次。 5. 高雄分局：(1)居家商品到府安檢：與高雄市消防局合作居家商品到府安檢，執行一般住家檢查計 84 戶。檢查發現 36 戶(42%)有商品使用異常狀況，其中 35 家發現商品有電氣類潛在危害狀況，如其中 3%因未能即時發現問題導致火災事故發生，預估本服務目前有效預防火災件數約 $35 \times 3\% = 1$ 件，可預防財物損失約 32 萬元

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			<p>(32*1=32 萬元)及人員傷亡約 1 人(1*1=1 人)。</p> <p>(2)LINE 安心圈：依本局市場購樣檢驗結果及商品安全新聞事件，彙整建立易懂訊息發布好友，發布群播則數 31 則。(3)應施檢驗防火門及建築用鋼筋標準變更，主動赴轄區業者處說明換證事宜，執行 25 家。(4)郵包玩具被郵局海關查獲補辦理報驗之民眾或業者，加強宣導玩具免驗規定、報驗程序及檢驗規定等事宜，宣導 38 件。</p> <p>6. 花蓮分局：(1)運用資通科技擴展線上服務，積極推行線上審查服務，網路替代馬路，108 年線上審查共 348 批。(2)推廣優良衡器計量管理制度，藉由業者自主性定期檢測，善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益，108 年新增優良油量計計量管理加油站 8 站，新增優良衡器計量管理業者 7 家。</p>

構面三：服務量能（200分）

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 內部作業簡化</p> <p>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。</p>	<p>各一級單位各分局</p>	<p>為落實自主管考，善用差別性管考及減少報表作業之管考作業簡化原則，調降本局主要業務管考頻率，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)每月召開業務會報及早報，108年度計召開24次會議；進行各單位主管業務報告及溝通交流，並適時提出行政改善方案，以提升為民服務品質。(2)已完成辦理108年「分局長與同仁有約座談會」計6場次，合計參加同仁113人次，協助同仁解決執行業務所遭遇之困難，改善辦公環境與作業流程，以符合同仁需求，俾凝聚向心力與提升同仁士氣。 2. 新竹分局：訂定「推行工作簡化實施要點」，定期檢討工作項目、簡化作業程序並採取各項配合措施，如修訂法令規章、簡化文書表報等，本年度共檢討13項工作項目，全年度節省0.32人力天；節省約2萬6,820元。 3. 臺中分局：訂定「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，提高工作效率，確保各項檢驗(定)案件之正確性，精實作業。108年度共實施5項簡化措施，縮短作業時間1,253小時，提升人員效率節省157人天，同時縮短業者往返奔波及現場等候時間共1,847小時。 4. 臺南分局：每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標，有下列作法：(1)安全家園e點通：透過小安心粉絲專頁讓民眾參與，選出較急迫需要分局提供之商品安檢服務，結合分局網頁提供民眾「自主檢查」、「到府安檢」及「上傳照片」等3項服務方式供民眾選擇，協助民眾瞭解家中商品使用情況及安全使用商品方法與重要性。(2)商品安全互聯網：成立「3C行動互聯網」、「人身部品互聯網」及「寶貝用品互聯網」，導入民眾觀點，針對增加RoHS「含有標示」規定及標準修訂，提供業者在驗證登錄證書轉換及檢驗技術之服務。 5. 高雄分局：(1)免除業者同日需檢定多案，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992件，節省業者待驗時間1,984小時及縮短工作時間1,984小時。(2)以書面審查執行CI999999999999非應施檢驗商品通關查核作業4件，每件減少赴廠查核時間8小時，計減少32小時。

	執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(二) 服務 機制精進	<p>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。</p>	<p>各一級單位 各分局</p>	<p>由局長領導各單位主管定期召開會議，檢討業務辦理情形，精進服務效能共召開 42 次業務會報及全面品質管理委員會議，另所屬分局執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆分局：(1)設置「行動服務團」針對業者需要或發現須輔導對象時，由分局長率相關同仁親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，協助業者解決問題及意見徵詢，並將業界建議納入機關業務改善檢討之參考。(2)108 年度完成拜訪「大野狼公司」及「基隆市消防局」等單位計 2 場次，精進服務品質。 2. 新竹分局：主動式關懷企業，拜會京凱企業有限公司、東和鋼鐵股份有限公司、三達國際股份有限公司、士林電機廠股份有限公司、和成欣業股份有限公司、台灣愛知儀錶科技股份有限公司、晉瑜企業股份有限公司、伸泰國際股份有限公司等轄區或業務相關指標性標竿業者，以傾聽業者心聲，協助並排除問題，建立優質互動夥伴關係，獲正面肯定與評價。 3. 臺中分局：(1)成立「檢驗服務團」，主動聯繫廠商，到廠提供法規及技術輔導，108 年共輔導 181 廠次。(2)定期召開會議，由分局長領導各單位主管積極參與，檢討業務辦理情形，持續精進提供服務，108 年共召開 22 次業務會報。 4. 臺南分局：(1)流行商品聯合稽查：和縣市政府(消防局、消保官及警察機關)執行跨機關合作，至市面上陳列流行商品販賣處，執行聯核稽查，減少不安全商品於市面上流竄，108 年共辦理 21 場次聯合稽查活動。(2)建置【應施檢驗商品事件安全指標紅綠燈】查詢平臺：運作至 108 年瀏覽人數為 77,868 人次， 5. 高雄分局：各課室計召開 88 次課(室)務會議，檢討業務流程或宣導業務相關規定。 6. 花蓮分局：為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，拜訪轄區亞洲水泥股份有限公司花蓮製造廠、中油公司東區營業處、臺東縣消防局及臺東市東部海洋生物研究中心之水產生物種原庫，主動協助業者及機關提供標準檢驗與度政業務法規、技術諮詢與回饋等服務。

構面四：服務評價（200分）

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 提高服務滿意度</p>	<p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>(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。</p>	<p>第五組</p> <p>以本局主管標準、商品檢驗及度量衡業務之往來顧客為調查母體，依轄區別及業務別分層隨機選定顧客進行調查，並委由第三方專業單位以電話訪問、傳真及電子郵件等方式辦理本局「108年度標準檢驗局顧客滿意度調查」，檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客之需求。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第五組</p> <p>108年度調查共發出3,483份問卷，完成1,834份有效問卷，經執行單位統整分析後作成「108年度標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」，並針對滿意度較低項目與建議事項進行分類及提供未來可持續提升顧客滿意度之策略方向，後續將由本局權責單位進行檢討改善，以持續提升業務服務品質。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>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。</p>	<p>第一組至第七組資料中心各分局</p>	<p>1. 全球資訊網提供專業論壇區依本局業務特性分為 10 個類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>2. 建置臉書 (FaceBook)：</p> <p>A. 第一組-「正字標記 正質良品」。</p> <p>B. 第四組-「度量衡-線上曉學堂」。</p> <p>C. 基隆分局、花蓮分局-「安全小站」。</p> <p>D. 臺南分局-「小安心」(108 年辦理臉書直播活動 8 場次、粉絲互動數 29,420 次)。</p> <p>3. 運用網路免費資源 Youtube：</p> <p>由所屬單位製作業務推廣影片，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費等多樣化主題；臺南分局自製微電影(小紅帽也瘋狂-塑化劑的危害、女兒的園遊會、阮兜ㄟ電表袂準呢、阿爸的機車帽、阿勇與電暖水袋之糾葛)提供民眾選購商品及使用之參考。</p> <p>4. 臺中分局於全球資訊網提供意見信箱、辦理外勤督導考核及運用「檢驗服務團」赴廠輔導等方式，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。108 年共赴廠輔導 181 次，就廠商所提意見提供總局作為政策規劃參考，另辦理外勤督導考核 18 次，廠商對同仁服務態度均表示肯定。</p> <p>5. 臺南分局提供安全商品教育中心之線上參訪預約服務及 360 度環景導覽系統。</p> <p>6. 高雄分局於辦理說明會或業務宣導時，發放問卷蒐集民眾評價及意見：(1)108 年 4 月 25 日辦理「商品免驗辦法修正重點業者說明會」，計 15 人參加，問卷調查回收 12 份，整體正面評價達 91%以上，並針對問卷建議事項，作為改善參考依據。(2)108 年 11 月 13 日辦理「商品檢驗與報驗發證業者座談會」，計 78 人參加，問卷調查回收 40 份，整體正面評價達 100%以上，並針對問卷建議事項，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。</p>
<p>(二) 積極回應民眾意見</p>	<p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情：</p> <p>(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。</p> <p>秘書室各分局</p>	<p>除依據意見信箱電子信件作業程序、新聞發布作業程序及民眾服務及抱怨申訴處理作業處理程序，及時處理民眾之意見、抱怨及陳情；並依據行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定辦理及陳報新聞輿情；另為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及瞭解本局施政及服務內容，挑選消費大眾關切議題，且具新聞性的商品問題，共發布新聞稿 59 則，並舉辦 16 場記者會。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各一級單位 各分局	針對民眾反映意見，均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案件。108 年處理義務監視員反映案件 2,411 件及民眾檢舉、申訴案件 5,746 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販售。
(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。	第六組 第七組 資料中心 各分局	適時檢討標準作業程序合理性，對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善相關處理方法機制。

二、專案規劃類(1000 分)

專案名稱：強化商品安全監督作業

主辦單位：第五組

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法	執行績效與成果
壹、專案問題分析(200分)	<p>專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2.透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。 	<p>隨著貿易自由化，產銷及交易型態多元化，網路市場蓬勃發展，網路具有虛擬功能及跨國特性，使得網路商品管理不易，為保障消費者權益，本局積極為商品安全把關，強化監管措施，防制不安全商品流入市場，提升市售消費商品安全。</p>	<p>本局為商品安全把關，防制不安全商品流入市場，採取監管措施及辦理情形如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.辦理市場檢查，加強網路查核：持續辦理實體店面市場檢查，篩選 107 年違規率居高之音箱喇叭、行動電源、數位攝影機、數位機上盒、車用螢幕、電源供應器、滑鼠、太陽眼鏡、玩具、內衣及寢具等商品列為 108 年度加強查核商品名單，又鑑於網路購物的盛行，加強網路商品查核強度，辦理市場檢查計 60,693 件，其中網路商品查核 12,885 件。 2.辦理一般消費商品購樣檢驗：針對涉嫌違規、事故通報案件或消費者反映案件較多之高風險及不安全商品經評估後，決定市場購樣之品項及數量，並以分散購樣地點方式訂定市場購樣檢測計畫，除辦理年度市場購樣檢測計畫外，並機動辦理臨時性專案市場購樣檢測計畫，適時公布檢測結果，提供消費者選購及注意事項資訊，計完成一般消費商品購樣檢驗 2,005 件。

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法	執行績效與成果
貳、實施策略與方法 (400分)	<p>本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2.跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3.資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界價值應用，創新服務。 4.引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5.善用資訊通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6.分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7.其他策略或方法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程整合：整合本局及所屬各分局人力物力資源，對市售商品強化市場檢查及對高風險商品加強購樣檢驗，如有違規，即依商品檢驗法及消費者保護法等規定處理，以維護消費商品安全。 2. 資通訊服務導入： <ol style="list-style-type: none"> (1) 以資訊系統輔助統計分析市場檢查、購樣檢測結果，強化市場監督機制。 (2) 建置「商品檢驗業務申辦服務系統」及「應施檢驗商品檢索網」供民眾瀏覽，俾利了解及認識商品檢驗規定。 (3) 於「商品安全資訊網」設置「商品事故通報」專區，提供線上快捷通報之服務，即時接收訊息，快速處理。 3. 結合社會資源： <ol style="list-style-type: none"> (1) 因應網購蓬勃發展，強化與網路平臺業者合作，本局已請網路平臺、電子布告欄(BBS)社群網站協助公告本局應施檢驗商品及網站連結，擴散推廣效果。公告引用消費者保護法第18條第1項第6款規定「企業經營者應提供消費者商品是否已完成檢驗程序之資訊，已完成者並應揭示其商品檢驗標識或完成檢驗程序之證明。」，對於網路應施檢驗商品未予以標示者，請平台業者協助移除下架，以強化檢舉案件辦理效率。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程整合：召集本局相關業務單位及各分局，統合協調人力物力，並商討擬定「本局108年市場監督計畫原則」(包含驗證登錄商品監督及邊境查核、市場檢查、購樣檢測、宣導等作業)，請本局第六組及各分局，依計畫原則辦理轄區商品市場監督事宜，並按季回報執行情形，進行管控，確保消費商品安全。 2. 資通訊服務導入： <ol style="list-style-type: none"> (1) 運用「商品報驗發證及風險管理系統」及「市場監督系統」，有效減少人工統計、調閱商品報驗資料及違規處分案件資料所費時間，提升行政效能。 (2) Yahoo!奇摩拍賣、露天拍賣、樂天市場、東森購物網、小惡魔市集(mobile01)、Hinet拍賣等入口網站完成本局「應施檢驗商品檢索網」路徑連結或公告，協助網拍業者瞭解商品檢驗相關規定。 (3) 「商品安全資訊網」108年接獲商品事故通報案件共175件，均派員調查瞭解事故發生原因，倘調查結果商品確有危害消費者安全之虞，即依相關規定要求業者採取矯正措施，並辦理資訊揭露與商品矯正措施追蹤，提醒消費者注意及預警，避免類似事故發生；另主動蒐集美國消費品安全委員會(CPSC)、歐盟非食品類危險產品快速預警系統(RAPEX)及外館之瑕疵商品訊息計1,337件，公布於「商品安全資訊網」，提醒消費者注意，限制危害發生。 3. 結合社會資源： <ol style="list-style-type: none"> (1) 針對市售熱門應施檢驗商品於網路平臺、電子布告欄(BBS)及社群網站向買家推廣選購應注意事項，並與網路平臺合作，對賣家進行上架提醒，避免違反檢驗規定，以達「買家不買、賣家不賣」不符合檢驗規定商品目標。 (2) 依消保法第18條第1項第6款規定，要求通訊交易之商品屬應施檢驗商品者，企業經營者

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法	執行績效與成果
		(2) 培訓商品義務監視員，運用民間資源，協助本局後市場監督工作。	應揭示其商品檢驗標識，本局並加強與網路平臺業者溝通，協助將未標示商品檢驗標識之商品下架。 (3) 於全國北、中、南、東各地區招募具服務熱忱之民眾擔任義務監視員，108 年計招募 700 名，協助本局監視市售違反檢驗規定之商品，即時向本局反映，經本局調查確有違規者，令業者下架、回收商品，並依法核處，以保護消費者權益。
叁、推動成效-外部效益 (100 分)	本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益： (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。 (6) 其他具體外部效益。	擴大合作對象，以收推廣之效： 1. 已於露天拍賣、Yahoo! 奇摩拍賣等知名拍賣入口網站及全國最大電子布告欄系統 PTT 針對流行性商品及相關檢驗規定，適時提供相關資訊；並陸續與個別網路平臺洽談合作事宜，請平臺業者針對流行性商品配合刊登上架提醒，強化本局與網路平臺合作關係，並利用網路平臺擴散效果達成本局宣導目的。 2. 依消保法第 18 條第 1 項第 6 款規定，要求通訊交易之商品屬應施檢驗商品者，企業經營者應揭示其商品檢驗標識，本局並加強與網路平臺業者溝通，協助將未標示商品檢驗標識之商品下架。 3. 辦理消費者、中小學校、大賣場、網路平臺業者及賣家消費商品安全說明 400 場次，編製「消費者保護業務簡訊」6 期，提升消費者對商品安全的正確認知。	1. 與網路平臺合作，協助網拍賣家瞭解商品檢驗相關規定，避免違反檢驗規定，並請露天拍賣於 15 類商品刊登上架提醒，有效達到警示效果，未來將依據商品特性增加宣導品目。 2. 針對市售熱門應施檢驗商品於網路平臺、電子布告欄(BBS)及社群網站向買家推廣選購應注意事項。 3. 依消保法第 18 條第 1 項第 6 款規定，要求通訊交易之商品屬應施檢驗商品者，企業經營者應揭示其商品檢驗標識，本局並加強與網路平臺業者溝通，協助將未標示商品檢驗標識之商品下架。 4. 編製「消費者保護業務簡訊」6 期，提供商品安全的相關訊息及選購商品的注意事項；至中小學校、大賣場等場合，向消費者及商家說明如何辨識「商品安全標識」及商品檢驗法規定計 504 場次，讓商家知法守法，提升消費者商品安全的正確認知，營建安全消費環境。

執行策略	評核重點	執行方法及具體作法	執行績效與成果
內部效益 (100分)	(1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 (2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。 (3) 其他具體內部效益。	1. 運用「市場監督管理系統」及「商品報驗及風險管理系統」，輔助分析市場監督相關資料，提升市場監督行政效能。 2. 透過商品義務監視員反映涉嫌違規之市售商品，協助後市場監督工作，節省後市場查核之時間及人力。	1. 運用「商品報驗發證及風險管理系統」及「市場監督系統」，有效減少人工統計、調閱商品報驗資料及違規處分案件資料所費時間，提升行政效能。 2. 充分運用民間資源，培訓義務監視員，協助本局市場監督工作，舉發市售涉違規商品，108年計反映 2,411 件涉違規商品案件，並適時協助宣導商品檢驗之相關政策，節省後市場查核之時間及人力。
成本合理性 (100分)	(1) 專案投入成本和產出效益間是否具有合理性。 (2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	1. 民間資源導入，於未增加本局人力成本前提下，協助辦理市場監督業務，應屬可行。 2. 持續研究改善及提升後市場監督機制流程，為商品安全把關，降低其危害消費者健康、安全所需付出之社會成本。	1. 充分運用民間資源，培訓義務監視員，協助本局市場監督工作，舉發市售違規商品，並適時協助宣導商品檢驗之相關政策，減緩本局人力不足之負擔，於未增加人力成本情況下，可收擴大市場檢查之效益。 2. 為提升網路所販售商品之市場監督機制，依消保法第 18 條第 1 項第 6 款規定，要求通訊交易之商品屬應施檢驗商品者，企業經營者應揭示其商品檢驗標識，本局並加強與網路平臺業者溝通，協助將未標示商品檢驗標識之商品下架。
服務持續性及擴散性 (100分)	(1) 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。 (2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。	持續檢討修改現有的法規，並建置「商品檢驗業務申辦服務系統」及「應施檢驗商品檢索網」提供各界瀏覽，藉由資訊資源共用共享，帶動各界加值應用，創新服務。	1. 適時修正商品檢驗法相關法規，完善法制，108年修正「商品免驗辦法」、「經濟部標準檢驗局及所屬分局執行行政罰鍰作業要點」、「經濟部標準檢驗局國際網路申辦作業程序」及「貨櫃集散站查核取樣注意事項」；訂定「罰鍰處分案件處理原則」；預告修正「商品驗證登錄辦法」、「商品檢驗規費收費辦法」，完善規費收費、檢驗及免驗等規定，俾與實務相符。 2. 目前已有 Yahoo! 奇摩拍賣、露天拍賣、樂天市場、東森購物網、小惡魔市集(mobile01)、Hinet 拍賣等入口網站完成本局「應施檢驗商品檢索網」路徑連結或公告，協助網拍業者瞭解商品檢驗相關規定。