

經濟部標準檢驗局花蓮分局 109 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	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。	第一至五課 臺東辦事處	訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本分局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	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。	第五課 臺東辦事處	受理民眾申辦案件，由櫃臺人員協助申請人正確取用、填寫申請書，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，以提升案件處理效率。109 年計受理商品檢驗 927 件、度量衡器檢定 1618 件，合計 2545 件。每週定期執行即將到期案件清單稽催，109 年計稽催 90 次。
	3. 提高服務人員專業度：強化服務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。	各課室 人事室	各課室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，109 年計舉辦 38 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。	秘書室	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，109 年分 3 次稽核(1 至 4 月、5 至 8 月、9 至 12 月)，計辦理 3 次稽核活動。
	(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。	第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)，方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務，入大門即見服務櫃臺，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	第五課 臺東辦事處	服務櫃臺場所設置愛心服務鈴、無障礙措施等，所有相關設施均定期檢視維護。
(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。	第五課 臺東辦事處	服務櫃臺場所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。	第五課 臺東辦事處	將各種申辦書表及填寫範例，公告於本分局網站，並放置於服務場所，提供業者及民眾使用；設置雙螢幕設施，引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。	資訊小組	本分局網站以民眾為導向設計，版面配置方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務；首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站資料。
(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。	資訊小組	提供民眾多元的檢索方式包含全站查詢、分類檢索、網頁導覽及進階檢索等搜尋服務。
(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊小組 各課室	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審核後才公布到網站，確保資料及連結之正確性。
(4)資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。	資訊小組	配合電子化政府分類檢索服務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。
(5)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	資訊小組	本分局網站資料上稿時須填妥相關分類與詮釋資料，並於網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站資料。
(6)定期更新網頁資訊。	資訊小組 各課室	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。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組 各課室	對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求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。	資訊小組	本分局網站通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證 AA 標章，109 年持續配合檢測維護。
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。	第五課 臺東辦事處	本分局櫃臺人員於洽公場所，主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備及主動告知標準程序。
(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 各課室	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，辦理電話禮貌測試；109 年分 3 次測試評比(1 至 4 月、5 至 8 月、9 至 12 月)，計測試 60 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。	資訊小組 各課室	本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃多項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊；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，並提供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。	資訊小組 各課室	本分局網站配合總局規劃政府資料開放政策，積極推動資料開放，達成施政便民及公開透明之目的，將政府資料以開放格式，公開於網站上，依民眾需求連結下載使用，提供民眾不需額外使用特定軟體或硬體即可取用資料內容；並由本分局各單位定期辦理資料盤點、上架及檢視、更新等作業。

執行策略	主辦單位	績效與成果
(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	本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線(0800221127)及服務專線(03-8226280)查詢申辦案件處理情形。109年計提供各項業務諮詢服務272件。

構面二：服務遞送 (300分)

執行策略	主辦單位	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。	第一至五課 臺東辦事處	為提供民眾更便捷之服務，每年辦理服務滿意度調查，以瞭解民眾需求，針對滿意度較低之項目，研提改善既有服務措施；本分局為提升服務便捷度，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。
	2. 建置單一窗口整合服務	第五課 臺東辦事處	本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。
	(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。	第五課 臺東辦事處	申辦採多元方式，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 第四課	本分局實施走動式服務辦理項目，包括商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場稽查、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣說明等。109年計辦理商品市場檢查5830件、市場取購樣檢驗142件、度量衡器檢定檢查7059具、度量衡器市場稽查1313具、度量衡器糾紛鑑定辦理15具及行動服務團4次。
3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：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。	第五課 臺東辦事處	民眾申辦案件適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。	

執行策略	主辦單位	績效與成果
<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> <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>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>第五課 資訊小組</p> <p>第五課 資訊小組</p> <p>第一至五課</p> <p>第一至五課</p> <p>資訊小組</p>	<p>為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供網路書表下載及服務申辦、轉帳繳費等服務項目。109年利用網路申辦共466件。</p> <p>本分局使用總局資訊室委外開發之各項業務線上申辦系統提供民眾線上申辦及跨平台通用服務，可透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <p>各單位於辦理業務推廣說明活動時，均向民眾說明多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。</p> <p>各單位持續檢視檢討電子表單之必要性與合宜性。</p> <p>本分局以資訊資源向上集中之精神，依總局所訂定之「網際網路申辦作業程序」，提供線上服務，並遵守「個人資料保護法」之規範，注意使用者隱私權保護之措施。</p>
<p>(二)服務可近性</p> <p>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。</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>第三課</p> <p>第三課</p>	<p>(1) 規劃針對銀髮樂齡族、新住民、原住民等不同群族民眾，宣導說明商品檢驗制度及商品安全知識。109年計辦理10場次。</p> <p>(2) 因應不同領域之業者之需求，提供客製化之宣導說明。</p> <p>(1) 本分局與花蓮縣及臺東縣政府合作，執行跨機關進口異常商品聯合稽查業務，查核偽標、剪標及標示異常等商品，遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全。109年計辦理稽查21家次。</p> <p>(2) 本分局與地方消防局合作「商品事故通報制度」，於商品發生事故能立即調查原因，將資訊回饋製造商改進，並提醒消費者注意，以保障民眾之權益。109年計辦理商品事故通報8件。</p>

執行策略		主辦單位	績效與成果
	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。	第三課 第四課 臺東辦事處	(1)主動赴花東地區大型醫療院所，進行血壓計免費檢測服務，109年計辦理9場次。 (2)製作商品安全及互動教育教案向國中小、偏鄉民眾及特殊或弱勢族群等說明商品及居家安全資訊，109年計辦理15場次。
(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劣勢達成服務目標。	第一至五課	(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。109年利用網路申辦共466件。 (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。109年計辦理17場次。
	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。	第二課	本分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，運用本分局現有資源(深層海水教育中心)，推廣度量衡及綠能教育，藉由對參訪民眾之解說導覽，可提升在地學生及消費者對國家能源政策及正確使用度量衡之概念。109年建置完成「計量與綠能探索館」，已陸續受理團體預約參觀計18場次，並發布新聞稿及接受中廣花蓮台專訪推廣。

構面三：服務量能 (200分)

執行策略		主辦單位	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。	各課室	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。109年新製作、修訂及廢止作業程序書計16件。
(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。	各課室	本分局為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，主動聯繫業務往來頻繁之業者，由機關首長直接到府與業界面對面深度訪談，一方面傳達各項為民服務措施；另一方面傾聽業者心聲，關心業者需求及問題。109年計辦理4場次。

構面四：服務評價（200分）

執行策略	主辦單位	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>第五課</p> <p>辦理「顧客滿意度調查」，以檢視所提供之對外服務是否能滿足外部顧客之需求。109年回收有效問卷153件，經統計服務滿意度97分、廉政滿意度98分(滿分100分)，獲得業者及民眾肯定與認可。</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>第五課</p> <p>辦理「顧客滿意度調查」，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。本分局每半年彙整分析問卷回饋結果，提出服務及廉政滿意度問卷調查分析報告，簽陳結果分析並檢討改善情形。</p>
	<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>第一課至第五課 資訊小組</p> <p>本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，並與基隆分局共同提供臉書社群網站，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。</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>第一至五課 秘書室</p> <p>訂有「意見信箱電子信件處理作業程序」及「顧客服務及顧客回饋作業程序」，適時處理民眾反映意見。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>第一至五課 秘書室</p> <p>針對民眾反映意見能及時回復，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，109年計辦理人民陳情案69件。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第一至五課</p> <p>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。</p>

構面五：開放創新（100分）

執行策略	主辦單位	績效與成果
<p>(一)開放參與</p>	<p>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。</p>	<p>各課室</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。 2. 與基隆分局共同提供臉書社群網站。 3. 與基隆分局共同發行電子報。
<p>(二)創新服務</p>	<p>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。</p>	<p>第一課 第二課 第三課 第四課</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由本分局專業實驗室資源，提供其他實驗室參訪之機會，同時進行研討或交流，俾精進雙方之檢驗技術，進而提供國家標準修訂之參考及依據。 2. 將檢驗流程以影音方式錄製並上傳至適當平台，提供需求廠商於檢測工作之參考或增加消費者對檢測知識之了解，俾達檢驗技術共享及相互交流研討之功能，回饋社會，打造親民形象分局。 3. 防火門攸關公共安全，為使同仁了解防火門產品驗證相關標準內容與查核重點，並實際現場參訪與考察防火門試驗執行過程，邀請臺灣建築中心講師來分局辦理「防火門試驗、報告審查及現場查核作業」教育訓練並赴該中心實驗室進行檢測實務訓練。 4. 循環經濟為政府重要政策，水泥廠高溫鍛燒過程可為工業副料或焚化爐殘渣之終結者，使之資源化，然亦可能造成水泥中氯離子含量升高，間接可能造成混凝土品質之影響。我國卜特蘭水泥國家標準 CNS 61 規範氯離子限值為 0.020%，屬於世界較嚴苛之標準，恐不利水泥循環經濟產業推動。本分局擁有水泥專業實驗室，為探討水泥中氯離子含量對新拌混凝土之影響程度，在不影響新拌混凝土中水溶性氯離子含量限值要求的前提下，進而建議適度放寬水泥國家標準中氯離子含量限值，並作為日後精進研究之起點，109 年度提出「水泥中氯離子含量對新拌混凝土水溶性氯離子含量影響之模擬試驗」自行研究計畫，由本分局備妥試驗材料與用品並聯繫 5 家 TAF 實驗室參與試驗計畫，配合總局安排臺灣區水泥同業公會、預拌混凝土同業公會及混凝土學會參與見證取樣及封存送實驗室檢測。相關檢測結果由本分局彙整後送國家標準技術委員會討論，會議結論作為修訂 CNS 61 中氯離子限值提高至 0.024% 之依據。