

# 經濟部標準檢驗局臺中分局 111 年度提升服務效能執行績效與成果

## 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、經濟部標準檢驗局 110 年 12 月 24 日經標秘字第 11090016530 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 111 年度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

本分局各單位。

## 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	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。	第六課臺中港口辦事處 員林辦事處	1. 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。	各單位	2.1 依本分局「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。111 年共實施 4 項簡化措施： (1)二次鋰電池驗證檢測作業：使用經計算符合阻值之高功率阻抗模組，以替代先前易於損壞之多顆電阻組合而成之阻抗，可節省組裝電阻之時間且不易損壞。 (2)耐燃塗料樣品取樣作業：塗料商品多為 1 加侖包裝，超出試驗所需樣品甚多，於取樣時進行分裝，僅取樣 2 罐，每罐依塗料型式試驗樣品要求，至少 1 公升，可省去退樣程序及節省廢棄物清理費用。 (3)全身背負式安全帶動態性能試驗之墜落距離

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>量測作業：以伺服馬達及滾珠螺桿上升下降之紅外線量測儀，量測動態性能試驗墜落試驗前後之高度，取代人員爬上爬下移動梯，以手持雷射光量測墜落試驗前後之高度，提升量測速度並減少安全疑慮。</p> <p>(4)油量計檢定作業：取得優良計量管理之加油站，採認加油站自行檢測紀錄，減少現場檢定作業時間。</p> <p>2.2 推廣商品檢驗、度量衡業務線上申辦、電話傳真報驗、及商品驗證登錄文件電子化，縮短臨櫃申辦案件須等候及往返路程之時間。111年共受理37批傳真申請及18,249批網路申辦案件。</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。	各單位	3. 辦理各類專業教育訓練，使本分局同仁接受各項新知，111年度共舉辦75場次。
<b>(二) 服務友善性</b>	<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>(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>(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</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>秘書室</p> <p>第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處</p> <p>第四課 第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處</p> <p>秘書室</p>	<p>(1)設置寬敞舒適整潔的民眾休息區，提供優質沙發座椅及圖書、雜誌等供民眾等待領證休憩用。 定期辦理環境清潔維護工作，維持清潔、明亮、寬敞洽公環境。</p> <p>(2)各項方向引導及標示牌以圖像及顏色分別標示，提供民眾明確指引。製作服務流程看板及服務人員名牌，使民眾能夠迅速瞭解申辦作業資訊。</p> <p>(3)各服務場所均以「單一窗口全功能」作業方式提供服務，申辦動線符合民眾需求。同時妥適規劃輪行檢定場計程車行進動線，使受檢車輛井然有序，減少等候時間。</p> <p>(4)服務場所提供無障礙設施及語音電梯、無障礙坡道、導盲磚及專用廁所、愛心鈴連線至大門值日室及行政大樓服務中心，樓層間設置安全防護網、止滑帶及梯緣防護設施等，所有措施定期檢視維護。另設置無障礙及親子停車位，提供友善洽公環境。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(5)定期檢查各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等),確保設施品質。	秘書室 第六課 (資訊)	(5)定期檢查各項硬體設施(如電梯、飲水機、座椅、盥洗室等),並於報驗大廳、會客室、大禮堂、第二會議室、臺中港口辦事處及員林辦事處提供洽公民眾 iTaiwan 免費無線上網 Wi-Fi 服務共 6 處熱點,每日測試連線情形。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處	(6)於 1 樓大廳提供 37 種空白申辦書表及填寫範例,範例上顯示案件申辦費用,便利民眾參考使用。
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 (資訊)	(1)依民眾使用需求,將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁,方便民眾瀏覽、使用。同時導入響應式網頁支援各種設備(桌機螢幕顯示器、筆電、平板及行動電話...等),可自適應各種解析度,調整至適當的版面,以符合現今多元的瀏覽裝置。
	(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 (資訊)	(2)本分局網站已整合 Google site search,提供相關進階檢索功能全文,以提升查詢方便性。
	(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課 (資訊) (各單位)	(3)依據總局所訂「網站管理作業程序」,明訂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。
	(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 (資訊) (各單位)	(4)電子表單與線上申辦服務,由業務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,以方便民眾檢索。
	(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	第六課 (資訊) (各單位)	(5)本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案,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。
	(6) 定期更新網頁資訊	第六課 (資訊) (各單位)	(6)各單位上稿人員每月定期查檢所負責之網頁資料,即時更新網頁資訊。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	第六課 (資訊) (各單位)	(7)依據總局「網站管理作業程序」,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。
	(8) 網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。	第六課 (資訊)	(8)本分局網站已取得無障礙認證 AA 標章,將持續配合檢測維護。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<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>第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處</p>	<p>(1)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；現場服務人員隨時注意情況，主動提供諮詢引導服務。</p>
	<p>(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。</p>	<p>各單位</p>	<p>(2)訂定「推行電話服務禮貌要點」，組成「電話禮貌測試小組」，每季輪流對同仁進行電話禮貌測試，111年共測試44人次。</p>
	<p>4.提升服務資訊透明度</p> <p>(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。</p>	<p>第六課 (資訊) (各單位)</p>	<p>(1)於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃11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、個資檔案資訊等；另於本分局全球資訊網「申辦查詢」目錄下，提供彙整本分局所有服務之業務申辦與業務查詢資料，包含申辦說明/流程、申請書暨範例、法令等服務項目。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第六課 (資訊) (各單位)</p>	<p>(2)網站上所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，均提供開放文件格式供瀏覽者依需求選擇下載使用，定期檢視及更新資料，同時配合總局資料開放策略，提供為民服務相關訊息。</p>
	<p>(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。</p>	<p>第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處</p>	<p>(3)已提供現場、電話、傳真、公文、email及網路等多元查詢管道，協助民眾申辦案件進度查詢及掌握處理時效，避免業者來回奔波及現場等候。 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，111年共服務2,207通諮詢案件。 透過報馬仔服務，及時將案件進度傳送至申請人電子信箱。</p>

構面二、服務遞送(300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>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。</p>	<p>各單位</p>	<p>運用對外召開說明會議時機, 與業者面對面溝通, 瞭解民眾需求, 檢討既有服務措施。                      (1) 111年5月17日協助總局辦理「修正應施檢驗作業用安全帶相關檢驗規定業者線上說明會」, 派員擔任講師, 並協助說明。                      (2) 參與總局「111年度輪胎性能與安全技術交流系列活動」, 拜訪轄區建大公司與華德動能公司(臺中港廠)進行企業訪查暨新興科技技術參訪。                      (3) 111年11月11日至車王電子公司辦理走動式服務, 促使該公司積極申辦電動車充電樁VPC認證, 並順利於111年12月28日取得證書。</p>
	<p>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。</p>	<p>第六課                      臺中港口辦事處                      員林辦事處</p>	<p>(1) 各服務場所均已建置全功能化單一窗口服務, 每一窗口均可受理; 第六課服務櫃臺設置雙向螢幕, 提供報驗義務人於申辦業務時, 同步核對資料, 減少錯誤發生。</p>
	<p>(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。</p>	<p>第一課                      第二課                      第三課                      第四課                      第六課                      臺中港口辦事處                      員林辦事處</p>	<p>(2) 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; 111年共受理37批傳真申請及18,249批網路申辦案件; 擴大多元化繳費服務, 增加線上信用卡繳款、電子化虛擬帳號收款及設置臨櫃信用卡多元繳款服務。</p>
	<p>(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。</p>	<p>各單位</p>	<p>(3) 針對度量衡器(如磅秤、加油機、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務計1,889件。於111年9月19日至29日期間, 分別在沙鹿區、南投市、豐原區、大甲區及彰化市等地區辦理計程車計費表行走檢定服務, 在地就近設置機動服務單一窗口, 節省計程車司機往返奔波時間。</p>
	<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>第六課                      臺中港口辦事處</p>	<p>(1) 免除業者檢附工廠登記證明文件, 由櫃台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。111年共受理11,496件透過電子閘門進口應施商品檢驗案件, 線上申辦率達99.94%。                      (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, 111年共受理2,669件線上申辦。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	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。	第六課 (資訊) (各單位)	(1)於本分局全球資訊網「線上申辦」目錄下,提供彙整本分局所有服務之業務申辦系統,並提供網路繳費服務。另提供線上預約領取國家標準服務;業者報驗、繳費後,俟檢驗完成不用至分局領證或領收據,可在家列印電子證書、電子收據,或下載轉成電子檔儲存。
	(2) 開發跨平臺通用服務,透過各式行動載具閱覽及使用。	第六課 (資訊)	(2)透過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,完成線上申辦、進度查詢等作業;發行電子報,提供本分局活動訊息及商品安全與度政業務相關資訊,方便民眾透過行動載具接收訊息。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(3)利用舉辦各項說明會、座談會時機,並運用走動式服務攜帶資通訊產品到廠輔導方式,向業者推廣使用網路申辦案件。111年扣除須臨櫃辦理之計程車計費表檢定業務外,線上申辦比例已達94.9%,較110年度92.8%提升2.1%。
	(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。	第六課 (資訊) (各單位)	(4)持續檢討電子表單之必要性與合宜性。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。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	第六課 (資訊) (各單位)	(5) 依據總局「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,公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。
<b>(二) 服務可近性</b>	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。	第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事處	(1)設置臺中港口辦事處及員林辦事處,就近提供商品報驗及度量衡器檢定服務。 (2)在法令規定許可範圍內,依據業者需求,提供檢測數據供廠商作為品質改善參考,111年共提供56批資料。
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課	(1)拜會轄區各加油站商業同業公會、計程車商業同業公會、度量衡商業同業公會、警政單位、台電區處、中油王田供油中心、台酒烏日啤酒廠……等共16處單位,說明本局政策規劃,同時瞭解轄區度量衡業界、警政單位、國營事業單位意見,促進雙向溝通。 (2)聯合經濟部中部辦公室及中彰投等縣市政府辦理進口異常商品稽核28場次,責成不符規定商品督導改善1,887件。 (3)實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業,111年共執行614件協助他分局取樣及檢驗案件。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課	(4)與能源局跨機關合作,辦理加油站油品品質查驗,共查核 222 站加油站。 (1)主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項。111 年共提供 876 件地秤檢定、3,053 件計程車計費表檢定及 297 件加油站檢定到期主動通知服務。 (2)於檢驗規定修正時,主動通知受影響之報驗義務人及早配合因應,111 年共通知 557 家廠商。 (3)為使資源回收商、糧商及五金百貨商行業者瞭解非自動衡器檢定相關規定,積極赴轄區各資源回收場、鄉鎮農會及五金百貨商行進行稽查與宣導,以確保計量準確度並保障消費者權力,111 年共辦理 945 場次稽查與宣導。 (4)辦理商品安全推廣活動,111 年共辦理 88 場次,藉以提升民眾消費安全認知。
<b>(三) 服務成長及優化</b>	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。	第一課 第二課 第三課 第六課	(1)辦理商品事故調查,提出事故鑑定回饋,確保產品符合法規和標準要求,協助業者產製良質且安全之商品,降低商品意外事故發生。111 年共辦理「開飲機」、「瓦斯熱水器」、「鋰電池」……等計 21 件事務商品調查案件。 (2)積極運用社會資源,共同維護商品安全與消費者權益。111 年共招募 105 名義務監視員。 (3)積極推動優良油量計、市場衡器自主管理,使其計量交易公平與維護消費者權益。111 年共新增 6 站加油站,2 處公有市場通過評核。
	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。	各單位	(1)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。111 年共提出「市售折合桌相關尺寸對穩定性測試影響之探討」等 3 篇研究計畫,相關研究成果運用於本分局各項服務措施。 (2)規劃建置 1 班 30 人之「職場互助教保服務中心」,於 111 年 8 月 1 日正式開班,優先提供同仁子女托育服務,落實近便性的照顧,得以兼顧就業與育兒。餘額招收鄰近一般社區幼兒,積極落實行政院「0-6 歲國家一起養—讓年輕人敢婚、願生、樂養」政策。

### 構面三、服務量能(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<b>(一) 內部作業簡化</b>	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	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。111年度藉由運用機具、分裝取樣、採認優良計量管理加油站自行檢測紀錄等方式, 共實施4項簡化措施。
<b>(二) 服務機制精進</b>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就新增檢驗品目或不合格率偏高之廠商, 主動到廠提供法規及技術輔導, 111年已輔導135廠次。</li> <li>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。111年共召開26次業務會報。</li> <li>3. 另依據本分局組織願景及品質目標, 成立「品質管理委員會」, 共同積極展開推動及檢討改進管理系統決策事項之實務工作。</li> </ol>



### 構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	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) 配合總局由第五組每 2 年辦理一次顧客滿意度調查，瞭解民眾需求，並適時檢討既有服務措施，提升服務便捷性。111 年度調查結果，中、彰、投轄區業者對本分局服務整體滿意度方面，有 98% 表示滿意。
	(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	(3) 依據總局滿意度調查結果，就顧客建議重要事項部分進行檢討改善，並妥適回應顧客。
	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。	各單位	2. 於全球資訊網提供意見信箱及辦理外勤督導考核等方式，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。111 年共赴 8 家廠商辦理外勤督導考核作業，廠商對同仁服務態度均表示肯定。
(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。	秘書室(研考)	(1) 重視民眾興革建議，廣設民眾建言管道，訂定本分局「民眾抱怨申訴處理作業程序」及「新聞發布作業要點」，處理民眾申訴及新聞輿情反映案件。，111 年共發布 17 則新聞稿。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位 秘書室(研考)	(2) 服務場所共設置 3 個民眾意見信箱，方便民眾提供建言，改進服務缺失，作為改革施政及提升服務品質參考。111 年度共受理 6 件人民陳情案件，均儘速處理完畢；另處理商品義務監視員反映案件 276 件及民眾檢舉、申訴案件 1,672 件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品及度量衡器於市面上販售或使用。
	(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。

### 構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	具體作法	111 年度執行成果
<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>	第一課	<p>(1) 參與總局召開電機、電子類之檢測一致性研討會議，針對標準檢驗要求問題與實驗室、業者充分討論取得一致性作法。</p> <p>(2) 受理鋰電池實驗室有關驗證登錄技術文件預審，藉由預審作業可先行檢視實驗室檢測報告，討論有關檢測問題，可讓後續送件審查更加順利。</p>	<p>因受新冠肺炎疫情影響，本年度僅召開實體會議 4 次，未召開月份改採為電郵討論方式辦理，期能取得一致性作法。</p> <p>因受新冠肺炎疫情影響，本年度僅受理 1 件預審案件(10 月 14 日香港商立德到本分局預審與業務交流)，其餘改由直接投件審查，倘若仍有技術文件問題，亦可先行以電話及 email 進行聯繫溝通。</p>
	第三課	運用每年執行水泥監視查驗、應施檢驗商品驗證登錄查核、正字標記產品年度查核、紡織品隨時查驗，瞭解廠商需求與相關問題。	111 年共執行 157 件廠商之輔導 (52 件太陽眼鏡加強源頭管理輔導、97 件紡織品廠商走動式服務、8 件作業用安全帶廠商走動式服務)。
<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>	第二課	<p>折合桌商品雖已自 109 年 7 月 1 日起實施列檢，惟部分市售商品仍有發現不符合檢驗標準 CNS 15185 有關穩定性要求之情形，爰擬運用本分局現有設備，進行折合桌穩定性相關研究，期可提出穩定性是否符合之初步辨別方式，作為提升檢驗人員測試效率及業者改善之參考，以達到確保消費安全與促進產業發展之相關效益。</p>	<p>1. 藉由折合桌穩定性測試物理分析與折合桌樣品實測結果比對，找出重要影響尺寸，相關分析模式並可供檢驗人員初步評估折合桌穩定性。</p> <p>2. 完成 111 年度自行研究計畫「市售折合桌相關尺寸對穩定性測試影響之探討」，研提共 3 項相關建議供改善及評估折合桌穩定性參考。</p>
	第三課	以 email 提供「化工類商品」最新列檢商品之檢驗作業規定給需求之廠商，並提供其檢驗諮詢服務。	111 年共提供 83 件兒童用品(嬰兒沐浴椅、塑膠地磚、作業用安全帶、紡織品等…)商品列檢資訊給需求廠商。