

# 經濟部標準檢驗局高雄分局 110 年度提升服務效能執行計畫

110 年 1 月 21 日經標高秘字第 11000504070 號函訂定

## 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、標準檢驗局 110 年 1 月 19 日經標秘字第 11090000750 號函訂定之「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

本分局第一課、第二課、第三課、第四課、第五課、第六課、金門辦事處、澎湖辦事處、秘書室、人事室、主計室、政風室。

## 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	具體作法	執行績效與成果 (1-12 月)
(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。	各業務課	1. 制修訂各項申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，並持續檢討、簡化業務執行相關流程及表單。	1. (1) 訂分局品質手冊 3 章節，新增/修訂/廢止相關程序書及表單 75 件，以維持品質管理系統運作適切性。 (2) 檢討申辦業務標準作業流程 39 件，制(修)定 11 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。	各業務課	2. 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，若未派員取樣檢驗或查核封存，主動以電話通知業者並瞭解原因。 主動以電話聯繫申請業者或民眾，並告知檢定時間，且於現場告知申請者案件處理結果，提升民眾	2. 每月定期執行逾期案件稽催 2 次，計稽催 12 件；主動通知業者未派員取樣檢驗或查核封存 88 件。  主動積極以電話聯繫申辦案件之加油站及衡器業者檢定時間，計通知 1,226 家。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			<p>申辦案件的處理效率。</p> <p>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，請承辦人員填寫原因後送課長，作為管控參考。</p>	<p>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，請承辦人員填寫原因後送課長，作為管控參考，計 46 次。</p>
	<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。</p>	各單位	<p>2. 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，年度預計舉辦 10 場次。實驗室參加能力比對計畫，確保實驗室技術能力及品質管理，年度預計參加 2 場次。</p>	<p>3. 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，共計辦理 17 場次；參加台電綜合研究所電線電纜特性檢測能力試驗、重金屬能力試驗比對計 5 場次。</p>
(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>	秘書室 第五課 金門、澎湖辦事處	<p>1.</p> <p>(1) 因應登革熱疫情，每週辦理一次孳生源檢查，並於雨季期間不定期投藥消毒，防止蚊蟲幼蟲孳生。每日由清潔外包人員負責維護辦公環境清理，包含垃圾清理、資源回收、大廳地板及商品展示區等，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。</p>	<p>1.</p> <p>(1) 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，並向同仁宣導注意清除積水容器；每日由清潔外包人員負責清理維護辦公環境，包含垃圾清理、資源回收、大廳地板及商品展示區等，創造整潔及明亮洽公環境。</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>	秘書室 第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	<p>(2) 辦公場所建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。</p>	<p>(2) 辦公場所已建置各類雙語標示，並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等，提供業者或民眾明確指引。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	第五課 第六課 金門、澎湖	<p>(3) 櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車輪行檢定場規</p>	<p>(3) 櫃台設有單一窗口受理各項案件；計程車行走檢定出入動線規</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
		湖辦事處	劃良好動線，以縮短申辦案件民眾或業者等候時間。	劃良好，縮短申辦案件民眾或業者等候時間。
	(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	秘書室	(4)設置有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、輪椅、無障礙廁所等設施，並定期派員檢視(測)維護。	(4)設有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位及無障礙廁所等設施，所有措施均定期檢視(測)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。	秘書室	(5)委由專業廠商定期檢查及保養電梯、飲水機等設施，另外座椅、盥洗室、雨衣櫃等皆適時檢修，以確保品質。	(5)每月皆委由廠商定期保養維護電梯及飲水機；另座椅、盥洗室及雨衣櫃等設施均適時檢視與維護。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(6)提供各種申辦書表及填寫範例，以雙語模式公告於分局網站及放置服務場所，提供業者及民眾使用及參考，另設置雙螢幕設施，引導業者完成線上申辦。	(6)提供各項申辦書表及填寫範例，以雙語模式公告於分局網站並放置服務場所，提供業者及民眾使用及參考，另設置雙螢幕，引導業者完成申辦。
	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。	第六課	2. (1)網站版面設計採單欄式、扁平化，首頁設有高清晰大圖示、重點業務專區等，並提供標籤雲、熱門查詢及進階查詢等檢索功能，便利民眾快速查詢。導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可適應各種螢幕解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元瀏覽工具。	2. (1)本分局新版網站業於107年12月14日正式上線，導入響應式網頁，以符合現今多元的瀏覽工具。其獨立網址 <a href="https://kaohsiung.bsmi.gov.tw/">https://kaohsiung.bsmi.gov.tw/</a> ，業向國家通訊委員會申請無障礙網路空間AA等級標章，已取得認證。
	(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉	第六課	(2)網站整合 Google site search，提供相關進階檢索功能及	(2)分局網站業提供相關進階檢索功能、多元的檢索方式及雲

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
	、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。		多元的檢索方式，除分類檢索、全文搜尋、進階搜尋、熱門字查詢外，亦提供檢驗進度查詢、文章條件查詢及標籤雲查詢等服務，以提升查詢便利性。	標籤查詢，以提升查詢便利性。
	(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課 (各單位)	(3)依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料除由各上稿人員檢查外，經審稿人員審核後才公布到網站，確保資料正確性。為避免違反著作權法之相關規定，要求上稿單位對於引用他人資料應加註來源及連結。另每 1 個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性，並做成紀錄陳核。	(3)依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料上稿時，除由各上稿人員檢查外，並經該單位審稿人員審核後公布到網站，以確保資料及連結之正確性。每個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性，做成紀錄陳核。
	(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	(4)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務。另新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。	(4)分局網頁配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務等分類檢索服務。新聞 RSS 訂閱機制，透過總局公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(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	(5)所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案上稿時，系統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，	(5)分局所有上傳之網頁資料及附件檔案，上稿時系統會檢查填寫所有分類資訊(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

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			以利民眾快速查詢。	詢。
	(6)定期更新網頁資訊。	各單位	(5)依網站管理作業程序規定，每月檢視內容正確性，並做成紀錄陳核。	(6)每月檢視網頁內容正確性，並做成紀錄，計12次。
	(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	各單位	(6)網頁資料上稿時，提供上稿人員於GIP系統的「資料安全等級評估」安全選項打勾確認，並依本局「網站管理作業程序」規定標註連結網頁資料來源與出處。	(7)網頁上稿時資料。網頁資料上稿時，皆有填具「網頁異動審核表」並經上稿單位主管審核「資料安全等級評估」。另網頁若引用他人資料，資料均有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。	第六課	(8)已通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證AA標章，將持續配合檢測與維護。	(8)已通過機器與人工檢測，並取得無障礙標章2.0AA認證，持續配合檢測與維護。
	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 第六課 金門、澎湖辦事處	3. (1)櫃檯服務人員主動引導及協助民眾檢查所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。	3. (1)櫃檯服務人員主動引導並協助民眾確認所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。
	(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	(2)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，年度預計測試117人次以上。	(2)訂有電話禮貌測試執行計畫，惟今年度改由本分局和臺南分局組成測試小組，每6個月相互測試1次，另於年度期間辦理加測1次，1至12月計測試71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	第六課	4. (1)網站設置資訊公開專區，依法公開相關資訊供民眾查詢，並規劃業務查詢、業務申辦、網	4. (1)本分局網站資訊公開專區設有15項資訊目錄供民眾查詢，除法定公開項目外，另提供業務查

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
	、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。		路 E 櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱。	詢、業務申辦、網路 E 櫃台、多元便民等供民眾查詢，並提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等供民眾查閱。
	(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。	第六課	(2) 盤點業務資料，去個資識別化後，儲存為 XML 檔案或轉成 ODF 格式，供使用者依需求連結下載及利用，並每月定期檢視及更新資料。	(2) 本分局網站設有資訊公開專區，每季定期公告內部保有個人資料項目，並提供開放格式文件供民眾下載與運用，每個月定期檢視及更新資料。
	(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 第六課 金門、澎湖辦事處	(3) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網站等，方便民眾查詢案件處理進度。另主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理。	(3) 提供臨櫃、電話、網站及 APP 等案件查詢管道，並針對內銷、進口輸入、驗證登錄、型式認可審查等案件，提供免費簡訊或 e-mail 主動即時通知案件進度；另每月主動寄發地秤及計程車計費表重新檢定通知單及電話通知計 4,173 件，提醒業者與民眾依限辦理。

構面二：服務遞送(300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
(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。	各單位	1.顧客滿意度調查之內容、對象，將由總局第五組統籌規劃主辦及每2年執行1次，屆時針對調查結果檢討改善。	1.受 COVID-19 疫情影響，總局原訂辦理之 110 年度顧客滿意度調查延至 111 年度辦理。
	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。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	2.  (1)建置全功能單一窗口，提供整合服務。	2.  (1)提供一處收件全程服務，臨櫃民眾可於現場透過雙向電腦螢幕同步核對資料之正確性。
	(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2)委託他分局代為查核封存、取樣檢驗，省略簽辦公文及日後發文寄送他分局報驗資料，直接透過電郵、傳真方式聯繫溝通，節省公文簽辦流程。 TRACES(歐盟貿易管制專家)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，減少簽署核章及證書列印作業時間。	(2)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，共509件，計減章1,527個，1,527小時。  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226批，每批縮減15分鐘、減少5次簽章，共縮減56.5小時、減章1,130個。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課	(3)服務櫃檯設有服務人員主動引導，並服務民眾或業者；針對擬線上申辦業者，如有系統設定及操作困難者，提供專人到府服務。	(3)服務櫃檯安排服務人員主動協助民眾或業者，提供所需之服務；針對擬線上申辦業者，如有系統設定及操作困難者，提供專人到府服務計4家。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
	<p>2. 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>	各單位	<p>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>(1) 運用外銷水產品(EFS)系統，廠商上傳原料申請編號、HACCP計畫書及缺失矯正報告，由審核人員線上審核，節省紙本耗費及寄送時間。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 外銷水產品特約檢驗申請全面無紙化，採線上申請，廠場之商務文件、重要管制點監視記錄、包裝標示、存放位置圖及其他證明文件等上傳至EFS系統，預估每批案件可節省紙張30頁，年約可節省9萬張。</p>	<p>3.</p> <p>(1) 運用外銷水產品(EFS)系統，廠商上傳原料申請編號4,722件，每件節省5張紙本、申請外銷水產品特約檢驗無需檢附HACCP計畫書2,916件，每件節省13張紙本及缺失矯正報告52件，每件節省30張紙本、業者送件時間2天，審核人員線上審核，計節省63,078紙本及送件時間104天。</p> <p>(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911件。</p> <p>(3) 外銷水產品特約檢驗申請全面無紙化，採線上申請，廠場之商務文件、重要管制點監視記錄、包裝標示、存放位置圖及其他證明文件等上傳至EFS系統，每批案件約可節省紙張30頁，計2,916批，節省87,480張。</p>
	<p>3. 開辦線上申辦或跨平臺服務：提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳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</p>	各業務課	<p>(1) 分局網頁提供各類申請表格下載；建置網路e櫃台提供各項線上申辦服</p>	<p>(1) 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計1,327件。</p>



執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
	<p>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>各業務課</p>	<p>務；建置網路「居家安檢」預約申請服務。</p> <p>(2)「線上查詢事項簡復通知」系統：申請人可於線上上載文件，由業務課於線上審核，減少申請人紙本辦理來回奔波時間，申請人依線上查詢結果，直接向關務署申請通關。</p> <p>「報馬仔」系統：以簡訊及 E-MAIL 主動發送案件進度至報驗義務人或代理人登錄之手機或電腦，提供透明化流程，減少業者撥打電話詢問，達到 E 化服務目的。</p>	<p>(2)「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 1,771 件，共節省業者 3,542 小時。</p> <p>「報馬仔」系統： 受理案件主動通知業者相關訊息，計簡訊通知 10,443 件、e-mail 通知 10,399 件，提供流程透明化，申請者可隨時掌握作業進度。</p>
	<p>(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>各業務課</p>	<p>(3)主動拜訪業者或出席各產業相關公、協會會員大會時，向業者及民眾推廣說明線上申辦服務及審核 E 化流程，提供多元申辦、繳費及收據 e 化之服務管道。</p>	<p>(3)主動拜訪業者推廣說明線上申辦服務及審核 E 化流程，提供多元申辦、繳費及收據 e 化之服務管道，計 4 家。</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>各業務課</p>	<p>(4)為確保電子表單之可用性、完整性與唯一性，分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單，並於每個月檢視表單適用性及更新。</p>	<p>(4)為確保電子表單之可用性、完整性與唯一性，分局網站上電子表單，統一連結使用總局上傳之電子表單，並每月檢視表單適用性及更新。</p>
	<p>(5)提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>各單位</p>	<p>(5)依據「網際網路申辦作業程序」，遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，</p>	<p>(5)依規定於全球資訊網首頁公告隱私權政策與說明。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			並依規定於全球資訊網首頁公告隱私政策與說明。	
(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。	各業務課	<p>1. 客製化服務</p> <p>(1) 轄區業者鋼索專案申請案件多，其使用有效期限長達三年，針對業者可能對該專案製造商、規格文件等因素之不同提出申請，故將建立電子檔搜尋服務，降低業者重覆性申請及縮短往返交通時間。</p> <p>(2) 檢定地點自己選：因應房舍搬遷減少對計程車業者的衝擊，透過客製化服務，提供小港及五甲二處檢定地點，計程車業者可依方便的時點及車輛型態，自由前往檢定地點辦理輪行或行走檢定。</p> <p>(3) 因應轄區多傳統產業及小型公司行號，資訊人員不足，提供專業服務團隊到府協助線上申辦系統設定服務。</p>	<p>1.</p> <p>(1) 建立 146 件鋼索專案電子檔搜尋服務，降低業者重覆性申請及縮短往返交通時間。</p> <p>(2) 檢定地點自己選：透過客製化服務，提供小港及五甲二處地點受理計程車計費表檢定，計辦理 3,124 具。</p> <p>(3) 因應轄區多傳統產業及小型公司行號，資訊人員不足，提供專業服務團隊到府協助線上申辦系統設定服務，計 4 家。</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。	各業務課	<p>2. 專人全程服務</p> <p>(1) 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服務</p>	<p>2.</p> <p>(1) 計受理糾紛鑑定 147 件，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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			<p>櫃台，郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 整合本局驗證基準及輸銷歐盟等國規定，並指派專人全程負責提供加工廠新申請評鑑所需之資訊，破除進入障礙，加速其符合外銷食品加工廠評鑑規範。</p> <p>(4) 蒐集整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈相關規定，專人負責與漁業署等單位保持聯繫，迅速回復、解決業者疑問。</p> <p>(5) 專人負責「線上查詢事項簡復通知」系統，以利業者依線上判定之結果，向關務署申請通關。</p>	<p>(2) 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 816 件。</p> <p>(3) 整合本局驗證基準及輸銷歐盟等國規定，並指派專人全程輔導 4 家加工廠新申請評鑑所需之資訊，破除進入障礙，加速其符合外銷食品加工廠評鑑規範。</p> <p>(4) 蒐集整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈相關規定，由專人負責與漁業署等單位保持聯繫，並迅速回復及解決 32 家業者疑問。</p> <p>(5) 專人負責「線上查詢事項簡復通知」系統，以利業者依線上判定之結果，向關務署申請通關，計 1,771 件。</p>
	<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。</p>	<p>各業務課</p>	<p>3. 主動服務</p> <p>(1) 商品安全放送團持續辦理商品安全到府宣導，針對學校及機關團體特性設計教案，行銷商品安全知識。</p> <p>(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、體重計等度量衡器</p>	<p>3.</p> <p>(1) 商品安全放送團活動共計辦理 73 場次，服務 375 人。</p> <p>(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</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			主動免費檢測服務。 (3) 因應轄區多傳統小型產業及家族企業，資訊能力與線上操作較薄弱之業者，主動聯繫提供專業團隊到府服務。	403 具。 (3) 因應轄區多傳統小型產業及家族企業，資訊能力與線上操作較薄弱之業者，主動聯繫提供專業團隊到府(點)服務，計 4 家。
(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。	各業務課	1. 突破成長 (1) 網路平台合作： • 維護網路消費商品安全，持續與所轄平台 (PChome、PayEasy、樂天購物網、udn 買東西購物中心、生活市集) 合作敦促賣方 (企業經營者) 於網頁提供商品安全標章資訊予消費者。 • 為增進平台及拍賣業者對度量衡法相關規定之正確認知，與所轄平台 (PayEasy、樂天購物網、udn 買東西購物中心) 合作敦促賣方符合度量衡法要求。將檢定合格單之明顯照片併同刊登於銷售網頁上供消費者瀏覽。 (2) 自己計量自己量： • 廣續推動「優良計量管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，並確保消費者權益，以營造公平交	1. (1) 計宣導 2,916 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 推動「優良衡器計量管理制度」： • 完成取得優良計量管理標章 6 家量販商行及 10 站加油站，獲證比率為 120% (年度目標值 5 家)，及 500%

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
			<p>易優質環境。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•鼓勵量販商行踴躍參與本制度，並提供法碼免費比對。對於通過登錄之業者減少自主檢測頻率，降低市場管理人員負擔，以提高申請誘因。</li> </ul> <p>(3) 針對資訊人力不足、使用線上申辦有困難之業者，提供專業團隊到府、到點服務，協助解決軟、硬體設定問題。</p>	<p>(年度目標值2站)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•持續宣導量販商行參與，並無償提供法碼供比對，及對於通過登錄之業者減少檢測頻率，提高申請誘因。</li> </ul> <p>(3) 針對資訊人力不足、使用線上申辦有困難之業者，提供專業團隊到府服務，協助其解決軟、硬體設定問題，計4家。</p>
	<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>各業務課</p>	<p>2. 優質服務</p> <p>(1) 本局檢驗標準變更時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，並記錄於檢驗標準改版廠商服務履歷表，持續追蹤至換證完成。</p> <p>(2) 持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友。</p>	<p>2.</p> <p>(1) 應施檢驗儲備型電開水器、電動機車用充電系統設備、電風扇、防火門、鋁合金輪圈等商品、微波爐等標改版或新增品目，主動赴轄區業者處說明換證事宜，共執行計65家。</p> <p>(2) 持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友，計發布8則。</p>

構面三：服務量能(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
(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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，減少會同查核商品的困擾，提供便民服務。</li> <li>2.廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS)系統，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，不需寄送紙本驗證報告至總局核備，每件節省寄送時間2天。</li> <li>3.為免除業者同日常檢定多案，而多名檢定員時間無法配合致案件延宕，故修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，縮短案件處理時間並節省業者待驗時間。</li> <li>4.高雄關務署海關傳真會辦銷毀商品案件，檢討及簡化內部作業流程。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，計23件案件，其中6件採書面審查執行。</li> <li>2.廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS)系統之功能，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，不需寄送紙本驗證報告至總局核備，每件節省寄送時間2天，計執行52家申請廠場驗證，共節省寄送時間104天。</li> <li>3.免除業者同日常檢定多案，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1,156件，節省業者待驗時間2,312小時工作時間2,312小時。</li> <li>4.高雄關務署海關傳真會辦銷毀商品案件，計28件。</li> </ol>
(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。	各單位	各課每月定期召開課務會議，檢討業務相關流程或規定。	各課每月皆召開課務會議，檢討業務相關流程或規定；疫情嚴峻時，以書面資料轉知同仁。

構面四：服務評價(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
(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. (1)依總局第五組每2年統籌主辦顧客滿意度調查結果瞭解民眾需求，並適時檢討既有服務措施，提升服務便捷性。	1. (1)總局110年度顧客滿意度調查，因受COVID-19疫情影響，暫緩執行並延期至111年度上半年辦理。
	(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	(2)針對問卷調查結果(報告)分辦各相關課室檢討改善，並自行列管追蹤與回覆。	(2)因受COVID-19疫情影響暫緩執行並延期至111年度上半年辦理。後續亦將針對問卷調查結果(報告)分辦各相關課室檢討改善，並自行列管追蹤與回覆。
	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。	各業務課	2.辦理研討說明會或業務宣導時，發放問卷蒐集民眾評價及意見。 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。	2.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，計執行42廠(家)。
(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。	研考	1.訂有意見信箱電子信件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序。	1.訂有意見信箱電子信件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序，計受理1,351件陳情案。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12月)
	2. 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	2. 針對民眾意見反映，均予回復，若陳情人對意見回復有不滿意情形或後續反應，則請承辦單位(人)再次處理及回復；每月定期分析統計人民陳情案件。另處理義務監視員反映案件及民眾檢舉、申訴案件，並派員調查及依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面販售。	2. 針對民眾意見反映，均予回復，並於每月定期分析統計人民陳情案件，回復不滿意者計5件，承辦單位(人)已再次處理及回復。
	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. 對於現場民眾反映意見，由主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。	3. 對於現場民眾反映意見，由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	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (1-12 月)
(一)開放參與	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。	各單位	透過外勤督考、蠹時批系統、問卷調查及民眾陳情蒐集問題及需求，做為決策或為民服務指引。	透過外勤督考及業務訪視 3 次、處理蠹時批 31 件，以解決民眾問題，蒐集業者需求，做為改善服務之重要參考資料。
(二)創新服務	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。	各單位	運用大眾運輸工具高運載量及戶外移動特性，規劃運輸車廂內(如公車)刊登商品安全等宣導廣告及張貼企業誠信反貪宣導標語，提升本局為民服務形象，及強調本局重視公私協力創造廉潔環境之決心。	屏東客運公司及統聯客運公司業分別於3月5日及9月27日起車內LED電子顯示屏、手拉環刊登商品安全等宣導廣告，共計 197 部車輛，廣告內容包括正字標記品質保證、性別平等友善環境、企業誠信廉潔環境、商品標章安全保障、標準檢驗局廣告；預期觀看人數 1 年可達 55,000 人、次效益。

## 經濟部標準檢驗局 110 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：經濟部標準檢驗局高雄分局

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、基礎服 務(200 分)	二、服務遞 送(300 分)	三、服務量 能(200 分)	四、服務評 價(200 分)	五、開放創 新(100 分)			
高雄 分局		高雄 分局	185	265	187	180	55	872	甲	111.01

※考核結果處理情形：將考核結果登載於本分局網頁。