

經濟部標準檢驗局花蓮分局 105 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 10413004711 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 12 月 30 日經標秘字第 10490020560 號函訂定「105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

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，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局各課室、臺東辦事處。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	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 (1) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局窗口櫃臺(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。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 簡化申辦流程作法 a. 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，105 年辦理 673 件。 b. 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，包括電話、電子郵件、傳真或郵寄等，105 年非臨櫃方式繳費計 206 案，共節省 206 小時案件處理時間。 c. 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，105 年透過主動代填書表及輕鬆免填書表，讓申辦民眾節省約 10,400 分鐘。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課 臺東辦事處	(3) 本分局走動式公務辦理項目包括商品市場檢查 4,144 件、市場取購樣檢驗 134 件、度量衡器檢定檢查 8,621 具、度量衡器市場清查 3,371 具、度量衡器糾紛鑑定 20 具。
	(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。	第五課 臺東辦事處	(4) 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，如存卷資料已完備則無需再檢附申請。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。	第五課 資訊小組	(1) 於本分局窗口服務場所及本分局網站公布承辦單位及電話。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	第五課 資訊小組	(2) 本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第五課 資訊小組	(3) 本分局窗口服務場所及本分局網站公布標準處理流程，窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。
	(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。	第五課 資訊小組	(4) 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案，並以商品檢驗及度政管理系統作案件管制，另資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，逾期會主動告知申請人。105 年即將到期通知案件計 493 件，100%主動通知。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(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</p>	<p>1. 提升服務場所便利性 (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p>	<p>秘書室 臺東辦事處</p>	<p>a. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，辦理環境清潔維護工作並拍照留紀錄。105 年計辦理 3 次 5S 稽核活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 b. 為敦親睦鄰本分局公務之餘積極參與社區環境整理與花蓮地檢署合作，運用易服勞動人員，認養打掃整理大門對面後備軍人公園及分局週邊環境。 c. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。105 年度洽公環境滿意分數為 96 分。</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>第五課 臺東辦事處 秘書室</p>	<p>(2) 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。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>(3) 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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>秘書室 第五課 臺東辦事處</p>	<p>(4) 核心設施及一般設施 a. 核心設施(法定)：櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、手機筆電充電區、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。 b. 一般設施：服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。均會定期檢視維護上開設施。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(5) 提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	(5) 本分局及臺東辦事處共 2 處提供熱點設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 臺東辦事處	(6) 採單一窗口洽詢方式，窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例，避免不必要空間及紙張浪費，另報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。
	(7) 針對業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。	第五課 臺東辦事處	(7) 加強無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)，提供雙語標示，以增進分眾需求。
	2. 提高服務行為友善性與專業性 (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。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃臺或場所申辦業務。
	(2) 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。	第五課 臺東辦事處	(2) 配合轄區多族群特性，加強多族群語文溝通方式，如強化客語、新住民及原民等各族群語言服務，以提升多族群服務品質。
	(3) 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。	秘書室研考	(3) 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。105 年測試 60 人次。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 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。	人事室 各課室	(4) 各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，105年度舉辦39場次。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。	各課室	a. 105年辦理「認識檢驗商品說明會」、「義務監視員職前說明會」及「義務監視員年終檢討會」計4場。 b. 105年辦理商品業務推廣活動、正字標記業務推廣、進口異常商品聯合稽核業務推廣及度量衡稽查業務推廣等共計122場次。
	(2) 鼓勵所屬單位參與(或共同辦理或協辦)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，多面向分眾行銷。	各課室	105年度辦理多面向分眾行銷推廣活動有下列7項： a. 設置教育園區安排民眾參觀： 105年教育園區參訪人數852人。 b. 辦理校園扎根足跡踏遍花東： 105年辦理宣導35場次，計3,054人次。 c. 提供大學實習體驗機關服務： 大學生參與服務學習活動計34場次，拍攝製作微電影8部。 d. 參與大型活動行銷直接有效： 105年參與地方大型活動3場次，參與人數約1,900人。 e. 設行動服務團重視在地溝通： 105年行動服務團走訪業者10家次，提出17項建議，均圓滿解決。 f. 網路宣導無遠弗屆：提供網站、電子報、發布新聞稿、社群網站(FB)及YouTube微電影等多元推廣。 g. 借重媒體傳播效果相乘加倍：105年媒體新聞稿，發布30則。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>4. 提高民眾滿意度</p> <p>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。</p>	<p>第五課 人事室</p>	<p>(1) 外部滿意調查瞭解民眾看法： 105 年外部服務滿意度 96 分，較 104 年服務滿意度成長率為 1%。</p> <p>(2) 內部滿意調查凝聚同仁士氣： 105 年內部滿意度分數為 3.72 分，較 104 年 3.51 分提升 6%，兩年所提建議共 23 項全數列管追蹤，均改善完成。</p> <p>(3) 即時滿意調查迅速回應意見： 105 年即時滿意程度 99.6%。</p>
	<p>5. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 第五課</p>	<p>(1) 訂有「意見信箱電子信件處理作業程序」及「顧客抱怨案件處理程序」，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>各課室</p>	<p>(2) 針對民眾意見反映，即時回復，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，105 年共辦理 30 件人民陳情案件，均已辦結。</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>各課室</p>	<p>(3) 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>

構面二、資訊網路服務

執行策略	執行方法	主辦單位	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及內容正確度 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(1)於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依規定設定相關次目錄，將須公開之資料(授權各課室自行張貼)上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(2)本分局網站建置「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。(各項資料由相關課室按層級審核後上稿)。</p>
	<p>(3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(3)本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施等相關資訊。</p>
	<p>(4)機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(4)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。</p>
	<p>(5)定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(5)本分局依總局每二個月定期來函公文檢視網站目錄彙整表，請各課室上稿人員檢查網站上稿內容，有過期或不合時宜之網站資料均下架，並填報最後上稿日期，經網站督導人員(副分局長)及分局長審核後，陳報總局。</p>
	<p>(6)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(6)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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	資訊小組	(1) 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。
	(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。	資訊小組	(2) 本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本分局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所有資料。
	(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組	(3) 提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。
	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	資訊小組	(4) 網站於 105 年 8 月 8 日通過 A+ 優先等級無障礙檢測，並取得認證標章。
<p>(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</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形</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>	資訊小組 各課室	(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各課室	(2) 針對各網路平臺辦理業務推廣說明活動，向民眾說明多利用本分局網頁之各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 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。	各課室	(3)定期檢視電子表單之必要性與合宜性。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組 各課室	(4)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。
	<p>2. 電子參與之多樣性</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) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如國發會建置之公共政策網路參與平臺 (http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、專業論壇...）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。</p>	資訊小組 各課室	<p>2. 電子參與之多樣性</p> <p>(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。</p> <p>(2) 提供民眾意見反映及討論區，如：標準檢驗論壇。</p> <p>(3) 與基隆分局共同經營臉書「安心小站」，105 年臉書粉絲 1,192 人、線上留言 218 則、線上分享 97 次。</p> <p>(4) 建立快樂志工 LINE 群組，105 年發布貼文 122 則，回應貼文數 499 則。</p> <p>(5) 105 年計有 8 部影片上傳 YouTube 和民眾分享。</p>

構面三、創新加值服務

創新服務措施：L.O.T.U.S.(蓮花)創新服務

主辦單位：各業務課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>1. 在地客製服務(L)</p> <p>(1) 協助水泥業者競爭力：推動水泥產業自主檢測，法規鬆綁解決產銷問題。</p> <p>(2) 扶植深層海水增產業：引領藍金產業發展，制定標準，設立深層海水教育及驗證中心。</p> <p>2. 機關合作服務(O)</p> <p>(1) 打擊劣質商品保安心：與縣府及消防機關合作，打擊異常商品及迅速通報處理，致力維護消費安全。</p> <p>(2) 優良衡器推廣更準確：與鄉鎮市公所合作，推行市場磅秤自主管理，致力維護交易公平。</p> <p>3. 技術檢驗服務(T)</p> <p>(1) 提供檢測服務顧公安：提供檢測能量，保障消費安全及提升廠商競爭力。</p>	<p>1. 在地客製服務(L)</p> <p>(1) 協助水泥業者競爭力：協助進口及出廠水泥檢驗 24 批，為業者節省檢驗時間 953 天及節省檢驗費用 1,869 萬元。</p> <p>(2) 扶植深層海水增產業：</p> <p>a. 協助訂定 32 種深層海水國家標準。</p> <p>b. 提供深層海水驗證服務，確保深層海水產品質，取得深層海水原水驗證家數 2 家。</p> <p>c. 提供特約檢驗服務，協助廠商外銷出口產值 1,090 萬元。</p> <p>d. 機關、學校、廠商及民間團體等參訪深層海水教育中心計 71 場次 852 人。</p> <p>2. 機關合作服務(O)</p> <p>(1) 打擊劣質商品保安心：</p> <p>a. 與縣政府合作，聯合稽核 24 家次，查核 1,230 件商品，不符合率 3.1%。</p> <p>b. 與消防局合作，協助調查商品事故原因有 7 件商品事故通報案件均處理完成。</p> <p>(2) 優良衡器推廣更準確：新增 1 家市場磅秤自主管理及辦理 1,212 具衡器檢測。</p> <p>3. 技術檢驗服務(T)</p> <p>(1) 提供檢測服務顧公安：</p> <p>a. 把關花東公共工程安全，檢驗混凝土製品計 94 批。</p> <p>b. 執行壓力鍋等民生商品試</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
	<p>4. 普及行動服務(U)</p> <p>(1) 行動服務到府創雙贏：成立「行動服務團」，直接到府關心業者需求及問題。</p> <p>(2) 天羅地網行動查違規：我們勤於東臺灣走透透，辦理商品及度量衡器相關檢查工作，讓民眾安心。</p> <p>5. 社會關懷服務(S)</p> <p>(1) 認養社區公園繫關懷：認養社區公園並提供易服勞動人來機關服務回饋社會，打造親民化分局。</p> <p>(2) 免費三計校正保健康：主動赴東部各地醫院及養老院，把關血壓計、體重計及耳溫計準確無虞。</p> <p>(3) 油品查驗品質不打折：主動赴東部各地加油站，把關汽柴油的品質不打折。</p>	<p>驗計 314 件。</p> <p>c. 協助外銷水產品工廠水質監視與檢驗計 81 件。</p> <p>4. 普及行動服務(U)</p> <p>(1) 行動服務到府創雙贏：拜訪 10 家次業者及廠商，依需求推動 12 項客製化服務措施。</p> <p>(2) 天羅地網行動查違規：</p> <p>a. 實體店面檢查 953 件商品，不合格率 2.7%；網路清查，計檢查 2,053 件商品；市場購樣，進行標示查核與檢驗 126 件商品，不合格率 22%。</p> <p>b. 檢查水量計、電度表計 600 件，不合格率 1.2%；檢查 2,105 具市場磅秤，不合格率 0.4%；檢查 137 具計程車表，不合格率 0%；檢查 1,015 具加油站油量計，不合格率 0%。</p> <p>5. 社會關懷服務(S)</p> <p>(1) 認養社區公園繫關懷：認養社區公園維護環境，提供民眾休憩場所，花蓮市公所頒發感謝狀；協助易服勞動落實社會關懷，計 9 人 5,607 小時。</p> <p>(2) 免費三計校正保健康：主動服務 37 家次花東轄區醫院、安養院，家數涵蓋率達 84%，檢測計 698 具。</p> <p>(3) 油品查驗品質不打折：完成東部地區(宜花東三縣)加油站汽柴油品質查驗計 252 站 880 件。</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
(二) 創新服務標竿學習效益	<p>加強擴散本分局創新服務標竿學習效益，鼓勵創新提案機制，將研提之成果擴散為組織標竿學習之創新服務。</p> <p>(1) 辦理組織學習活動，邀集總局、各分局及轄區他機關共同參與研討。</p> <p>(2) 利用各種網路平臺公開機關創新服務資訊。</p> <p>(3) 運用電子、平面及社群媒體發布機關創新服務簡化措施新聞稿。</p> <p>(4) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。</p>	<p>(1) 辦理組織學習活動觀摩本局基隆分局及臺南分局、花蓮農業改良場及臺東縣關山政事務所相關為民服務措施，精進提升本分局為民服務品質。</p> <p>(2) 運用分局網站及臉書公開機關創新服務資訊。</p> <p>(3) 運用媒體說明執行成果，計發布新聞稿 30 則，媒體刊登 14 則。</p> <p>(4) 辦理自行研究計畫，改善相關檢驗業務，提供其他機關及內部同仁參考運用。</p>
(三) 組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 建立內部創新機制</p> <p>(1) 成立「為民服務推動小組」，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，鼓勵同仁就本分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新改善建議。</p> <p>(3) 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>1. 建立內部創新機制</p> <p>(1) 本分局「為民服務推動小組」及「為民服務專案加班小組」分別為每月召開會議，及每周一及周四召開會議，適時提出行政改善方案。</p> <p>(2) 員工提案計 6 件，其中 1 件獲得經濟部頒佳作獎。</p> <p>(3) 研提研究計畫題目：「衛生紙檢測參數之探討研究」，研究探討衛生紙檢測參數，改善衛生紙檢測之流程，縮短檢驗時間及提昇效率。</p> <p>2. 參加經濟部舉辦相關為民服務課程；外聘學者專家東華大學朱景鵬教授、聯合報系經濟日報周總經理祖誠等授課及赴績優機關本局基隆分局及臺南分局、花蓮農業改</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
	<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>良場及臺東縣關山地政事務所觀摩學習，創新本分局為民服務品質。</p> <p>3. 105 年度藉由內部稽核完成 20 項改進措施及管理審查會議完成 14 項改善行動，持續提升作業品質。</p>