

經濟部標準檢驗局臺中分局 112 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	執行方法	主辦單位	具體作法
(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。	報驗發證科 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 推行工作簡化,提升案件處理效率。112 年度共實施 6 項簡化措施。 (1)行動電源機械強度 250N 試驗改善案:改變試驗方式,將推力計裝設在手動壓擠器上,僅需 1 人同時操作手動壓擠器及固定樣品,取代原需 2 人共同操作模式。 (2)檢驗後之水泥樣品廢棄物處理:將原本一併放置之水泥樣品廢棄物與耐燃材料廢棄物分別放置,提高環保效益。 (3)全身背負式安全帶動態性能試驗之懸吊角度量測:購置加速儀(角度規)安裝於軀幹試驗塊上,電腦同步開啟量測系統,以該系統測得軀幹試驗塊之懸吊角度,取代人工作業,省時又安全。 (4)氣量計檢查作業:增建擴充 5 工位檢定機臺設備 1 套,使每次檢定量由 5 具氣量計提升為 10 具氣量計,增加氣量計檢查量能。 (5)驗證登錄及型式認可檔案管理:利用系統產出之結案收件清單為歸檔依據,並按印證年月日依序排放;取代人工依據登錄日期為歸檔原則,並按登錄年份編纂登記簿。 (6)度政檢定申請作業:辦事處將申請案件掃描後,透過網路放置分局共用區,供第四課存取;取代紙本郵寄作業。 2.2 推廣電話傳真報驗、商品驗證登錄文件電子化及度量衡業務網路申辦,縮短申辦案件須等候之時間。112 年共受理 17 批傳真申請及 19,352 件網路申辦案件,另受理 81 件通信申請案件。
	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,112 年度共舉辦 98 場次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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	(1) 設置寬敞舒適整潔的民眾休息區, 提供優質沙發座椅及書報雜誌等, 供民眾等待領證休憩用。 室外遍植花木、室內遍布盆栽, 建置民眾舒適洽公環境。 計程車計費表輪行檢定場旁增設預鑄型廁所, 供計程車司機及同仁使用, 免除往返行政大樓間之不便。
	(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。	報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	(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。
	(3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。	度量衡科 報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	(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。
	(4) 檢視各項無障礙設施是否妥適安全並定期檢測維護。	秘書室	(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、服務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。
	(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 報驗發證科(資訊)	(5) 各項硬體設施(如電梯、飲水機、座椅、廁所、哺集乳室等), 經檢視無異常。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證科 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>	報驗發證科(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。
	(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。	報驗發證科(資訊)	(2) 本分局網站已整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。
	(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	報驗發證科(資訊)	(3) 抽查網站內容均正確且連結有效。
	(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	報驗發證科(資訊)	(4) 目前各項資訊均配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。
	(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	報驗發證科(資訊)	(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	報驗發證科(資訊)	(6) 抽查網頁資訊，無過期無效資訊。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	報驗發證科(資訊)	(7) 經抽測結果，網頁未有引用他人資料情形。
	(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	報驗發證科(資訊)	(8) 業於 111 年 3 月 31 日通過 NCC 軟體辨識與人工檢測，取得無障礙認證 2.0AA 之標章，將持續配合檢測維護。
	<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>	報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	(1) 櫃臺人員服務親切，主動協助引導洽公民眾。同時提供本分局業務相關資訊，減少民眾洽辦公務摸索時間。
	(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。	各單位	(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，112 年共測試 44 人次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>	報驗發證科(資訊)	(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>(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>	報驗發證科(資訊)	(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>(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>	報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	<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。</p> <p>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，112 年共服務 4,030 通諮詢案件。</p> <p>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	具體作法
(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. 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) 112年3月23日協助總局辦理「修正應施檢驗作業用安全帶商品檢驗作業規定說明會」，派員擔任講師。 (2) 112年4月11日協助總局於本分局辦理「修正玩具商品檢驗相關規定業者說明會」，共43家廠商參加。 (3) 112年8月15日協助總局於本分局辦理「節能輪胎商品增加濕地抓地力、滾動阻力及滑行噪音量測之業者交流座談會」，共16位廠商參加。 (4) 積極拜會轄區計程車客運商業同業公會、度量衡商業同業公會、加油站商業同業公會、台糖、中油、自來水公司等單位共13次；參與轄內報關行與度量衡相關公會會員大會共4次，溝通說明本局度政業務，促進雙向溝通。
	2. 建置單一窗口整合服務： (1) 設置全功能單一窗口櫃檯(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	(1) 目前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；報驗發證科服務櫃檯設置雙向螢幕，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。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	電資產品科 機械產品科 化工產品科 度量衡科 報驗發證科 臺中港口辦事處 員林辦事處	(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；112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。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各單位	(3) 針對度量衡器(如磅秤、加油機等)提供到府(臨場)檢定服務，112年計1,980件。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。	報驗發證科 臺中港口辦事處	(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) 與關務署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務署，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。112 年共受理 12,184 件透過電子閘門進口應施商品檢驗案件，線上申辦率達 99.9%。 (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，112 年共受理 3,108 件線上申辦。
	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。	報驗發證科（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。	報驗發證科（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。	報驗發證科（資訊） 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。112 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 95.1%，較 111 年度 94.9% 提升 0.2%。
	(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。	報驗發證科（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。	報驗發證科（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。
(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。	報驗發證科 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，112 年共提供 86 批資料。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>電資產品科 機械產品科 化工產品科 度量衡科 市場監督科 報驗發證科</p>	<p>(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、台糖、中油、自來水公司……等共 13 處單位，說明本局政策規劃，同時瞭解轄區度量衡業界、國營事業單位意見，促進雙向溝通。</p> <p>(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 11 場次，責成不符規定商品督導改善 690 件。</p> <p>(3) 實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，112 年共執行 811 件協助他分局取樣及檢驗案件。</p> <p>(4) 與能源局跨機關合作，辦理加油站油品品質查驗，共查核 223 站加油站。</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>電資產品科 機械產品科 化工產品科 度量衡科 市場監督科</p>	<p>(1) 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項。112 年共提供 986 件地秤檢定、2,495 件計程車計費表檢定及 315 件加油站檢定到期主動通知服務。</p> <p>(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，112 年共通知 620 家廠商。</p> <p>(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，112 年共辦理 972 場次稽查與宣導。</p> <p>(4) 辦理商品安全推廣活動，112 年共辦理 112 場次，藉以提升民眾消費安全認知。</p>
<p>(三) 服務成長及優化</p>	<p>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。</p>	<p>電資產品科 機械產品科 化工產品科 度量衡科 市場監督科 報驗發證科</p>	<p>(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。112 年共辦理「烘碗機」、「調理爐」、「乾衣機」……等計 34 件事務商品調查案件。</p> <p>(2) 積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。112 年共招募 105 名義務監視員。</p> <p>(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。112 年共新增 18 站加油站，5 處量販店及超市通過評核。</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>各單位</p>	<p>(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。112 年共提出「電力電容器 CNS 標準與 IEC 標準之對比分析」等 6 篇自行研究計畫。</p> <p>(2) 積極推動托育政策，優化職場互助教保服務中心托育場域，112 學年度配合調降收托比例，共招生 28 名學童；建置家長專用接送通道，保障學童安全。</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
(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	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。112年度藉由運用現代機具、擴充試驗設備及資訊化等方式, 共實施6項簡化措施。
(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	<ol style="list-style-type: none"> 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, 112年已輔導184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。112年共召開23次業務會報。 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。

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
(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。	報驗發證科	(1) 配合總局每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。	報驗發證科	(3) 依據總局滿意度調查結果, 就顧客建議本分局重要事項進行檢討改善, 並妥適回應顧客。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。112年共赴18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。112年共發布14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。112年度共受理4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316件及民眾檢舉、申訴案件4,008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	112 年度執行成果
(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。	電資產品科 機械產品科 化工產品科	1. 參與總局檢測技術一致性研討會,會中與指定試驗室或廠商代表研討檢測相關技術及標準檢測一致性作法。	1. 電資科每月參與總局召開之「資訊與影音商品」及「電氣商品」檢測技術一致性研討會;機械科及化工科每季分別派員參與總局召開之物性及化性檢測技術研討會。會中與指定試驗室及廠商代表研討檢測標準一致性作法,並適時於會中宣導本局新列檢或後續列檢規劃時程、適用標準,請業者即早準備因應。 2. 112年7月4日赴財團法人台灣玩具暨生活用品研發檢測中心台中實驗室參訪手推嬰幼兒車新版標準 CNS 12940-1、CNS 12940-2:2022 檢測設備,並就 112 年手推嬰幼兒車市購檢驗結果進行確認及討論,確保檢測一致。 3. 112 年於各項檢測一致性會議中,分別提出以下提案: (1) 旅行箱因同材質同構造僅因不同花紋或顏色無須辦理核備或增加系列型式申請以減輕業者負擔,經 112 年度第 1 季物性檢測技術一致性研討會決議待本年(112 年)市購旅行箱檢測項目遷移性元素結果後評估檢討核備持續執行之妥適性。 (2) 112 年第 1 季化性檢測一致性研討會有關飲水用水龍頭國家標準 CNS 8088 第 11.1 節需標示製造廠商名稱或其代號,會議前經第二課提供相關建議、108 年相關討論內容並說明廠商需求解決方案,本次研討會主席裁示採本分局建議事

執行策略	主辦單位	具體作法	112 年度執行成果
		<p>2. 針對本局新公告列檢或標準改版之應施檢驗商品實公告前，為廣納業者先進意見，並瞭解業者是否有執行困難之處，參與總局召開業者說明會，藉由邀請公、協會、業者代表及本局指定試驗室代表，說明本局公告列檢商品範圍、規劃時程、適用標準等，搜集業界問題，減少其影響衝擊，最終達到保障消費者使用安全產品之目的。</p>	<p>項(會中不討論該議題)並以宣導事項方式辦理。</p> <p>1. 電資科 112 年度針對轄區共 19 家廠商，以電話、赴廠走動式服務、提供檢驗業務懶人包方式，向業者說明列檢規定與申辦事項，協助業者順利完成檢驗，並瞭解業者有無執行困難與相關建議。</p> <p>2. 為提升服務效能，針對鋰電池及行動電源驗證登錄申請案審查作業，受理實驗室有關技術文件預審，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，讓後續送件審查更加順利。112 年共辦理 12 案預審。</p> <p>3. 因應總局修正之耐燃建材商品檢驗作業規定將於 112 年 11 月 1 日全面實施，查本分局轄區相關業者共計 18 家，經以電話及公文持續通知與溝通輔導新制規定後，截至 112 年底，取得驗證登錄及申請中計 7 家(其中型式試驗通過 2 家，驗證登錄換證 4 家，新申請驗證登錄 1 家)，2 家業者因業務考量不申請，其餘業者尚未申請，惟仍促請其儘早因應。</p> <p>4. 112 年 3 月 23 日協助總局召開「修正應施檢驗作業用安全帶商品檢驗作業規定說明會」，派員擔任講師。</p> <p>5. 112 年 4 月 11 日協助總局於本分局辦理「修正玩具商品檢驗相關規定業者說明會」，共 43 家廠商參加。</p> <p>6. 112 年 8 月 15 日協助總局於本分局辦理「節能輪胎商品增加濕地抓地力、滾動阻力及滑行噪音量測之業者交流座談</p>

執行策略		主辦單位	具體作法	112 年度執行成果
				會」，共 16 位廠商參加。 7. 配合總局「修正應施檢驗作業用安全帶商品檢驗作業規定」採用新版之檢驗標準與修訂檢驗方式： (1) 派員至轄區廠商走動式服務，共 7 家。 (2) 電話解說規定，共 12 家廠商。 (3) 申請證書之技書文件預審共 24 件。
(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，可參酌運用資訊通訊科技、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。	電資產品科 機械產品科 化工產品科 報驗發證科	配合總局規劃「強化報驗案件進度查詢服務措施」，建立單一查詢窗口及強化檢驗進度資訊揭露。	1. 商品報驗發證及度政檢定案件均採單一窗口服務方式，一處收件全程服務，受理品項囊括電機、機械、化工、度量衡類商品。 2. 本分局推行報驗檢定電子化多年，無論案件受理、繳費、列印收據、列印證書等，112 年每月有 95% 案件為線上申請，民眾若有商品報驗或度量衡檢定相關問題包括商品是否屬應施檢驗品目、規費、檢驗檢定進度、商品檢驗法、度量衡法規定、網頁查詢及線上系統操作等，使用本分局業務諮詢專線(0800 免付費服務專線)可即時獲得所需資訊，統計 112 年 1 月~12 月共 4,030 通諮詢電話。 3. 辦理本局商品事故通報調查案件(烘碗機事故)，與桃園市消防局聯繫，針對火災事故原因及火災鑑定技術交流，相互合作，達跨機關服務整合及資源共享。