

經濟部標準檢驗局台南分局  
96年度提升服務品質執行計畫

經濟部標準檢驗局台南分局 編印  
96年1月

## 經濟部標準檢驗局台南分局 96 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、民國 94 年 8 月 11 日行政院研究發展考核委員會會研字第 0940015683 號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、民國 95 年 10 月 26 日行政院研究發展考核委員會會研字第 0960021052 號函頒「第 9 屆行政院服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、經濟部 96 年 1 月 16 日經研字第 096000503080 號函頒「經濟部 96 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、標準檢驗局 96 年 1 月 29 日經標秘字第 09600007710 號函頒「經濟部標準檢驗局 96 年度提升服務品質執行計畫」。
- 五、本分局 96 年度重要工作計畫。

### 貳、計畫目標：

推動國家標準國際化，提升產品品質，確保商品安全衛生，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：本分局各單位。

### 肆、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、 檢討服務領域，研採企業作法	(一) 訂定全面品質管理、提升作業知能教育訓練計畫，辦理研討會、座談會，及企業研習觀摩活動： 1. 訂定 7 項教育訓練計畫，並辦理研討會與教育訓練等 40 場次。	96 年 12 月	各單位	依據 96 年度教育訓練計畫辦理電器安規檢驗技術一致性訓練、IEC 60335-2-24 其他冷藏(保溫)箱檢驗訓練、IEC 60335-2-65 電動空氣過濾器或臭氧產生器檢驗訓練、出口標示燈及避難方向指示燈檢驗一致性訓練、家電製品及電動工具 EMI 標準檢驗訓練、家電製品及電動工具 EMI 報告審查

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>2.辦理企業研習觀摩活動：派員至各服務品質績優單位觀摩研習4次。</p> <p>(二) 辦理與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題研究計畫，預計提</p>	<p>96年12月</p> <p>96年12月</p>	<p>業務單位</p> <p>業務單位 秘書室(研考)</p>	<p>實務訓練、力量校正工作一致性訓練、建築用鋼筋檢測訓練、微波消化系統操作說明、微波消化系統操作說明、新版安全帽/護目鏡檢測訓練、SPE原理、應用與裝置、食品微生物檢驗之探討、水量計型式試驗性能測試訓練、1000kg法碼校正操作實務訓練、家用三表糾紛案件處理技巧訓練、銀樓業者用衡器檢定訓練、千斤頂操作安全性檢測訓練、提升服務品質專題演講、公文講習、資訊教育訓練、法律專題演講、人事業務專題演講、ISO評審人員一致性訓練等，預計辦理40場次，強化同仁專業知能，改善檢驗(定)技術，提高為民服務品質。</p> <p>派員觀摩服務品質績優單位，參考績優單位優質作法，提升本分局為民服務品質。</p> <p>鼓勵同仁研究創新，改進服務品質，預計提出9篇自行研究報告。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
二、 便捷行政程序，縮短等候時間	出自行研究計畫9項。			
	(三) 辦理全面品質管理相關工作圈活動，預計成立1個工作圈。	96年8月	業務單位 秘書室	藉由產、官、學界協力，透過工作圈或品管圈之運作，檢討改進作業流程，並實施改善對策，以達成提升服務品質之目標。
	(四) 辦理本分局「櫃檯服務績優人員選拔」。	96年12月	第六課 秘書室(研考)	選拔服務績優人員，並予以獎勵，以提升服務品質，並激勵士氣。
	(一) 檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程： 1. 配合總局檢討修正「商品型式認可管理辦法」及修正「機械類商品型式認可作業要點」等相關作業規定。	96年12月	第一課 第六課	配合總局檢討型式試驗報告之取得方式及相關作業規定，及檢討「機械類商品型式認可作業要點」之抽批比例，擬採用風險評估之方式辦理，提升行政效率，簡化民眾申辦流程及提升行政效益；簡化逐批檢驗作業程序，加速推動貿易便捷化。
2. 設置專用電腦，提供民眾上網查詢國家標準及相關法規。	96年1月	第六課 資訊小組	提供可上網電腦，讓民眾自行上網查詢國家標準及相關法規，以達便民目標並可節省民眾時間。	
3. 簡化商品先行放行管理規	96年12月	第六課	配合總局修正商品先行放行辦法，增列先	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>定。</p> <p>4. 提供中午不打烊及週六上午預約收件服務。</p> <p>5. 於網路公布「檔案應用開放須知」，使民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案等規定公開透明化。</p> <p>(二) 擴散電子化服務及設施之運用，配合電子化單一窗口網路申辦列管進度或提供電子化服務。</p> <p>1. 配合電子化單一窗口網路申辦列管進度。</p> <p>2. 持續配合總局建置度政資訊管理系統第二、三期系統</p>	<p>96年1月</p> <p>96年1月</p> <p>96年12月</p> <p>96年12月</p>	<p>第六課</p> <p>秘書室(事務)</p> <p>第六課</p> <p>資訊小組 第四課 第五課</p>	<p>行放行案件之核銷管理規定，加強未取得商品型式認可先行放行案件之管理。</p> <p>中午不休息，民眾可隨到隨辦；透過預約機制，民眾可事先提出申請，現場直接取件，可大幅縮短等候時間。</p> <p>並配合「行政資訊公開法」，將「檔案應用開放須知」及相關資訊於網路公布，使民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案等規定公開透明化。</p> <p>簡化業者報驗及檢驗手續，提升便民與服務績效。</p> <p>配合建立度政行動資訊查詢作業，結合手持設購，協助檢查人員進行市場檢查作業。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>3.持續配合總局提供之服務項目：國家標準網路查詢與申購服務。</p> <p>4.提供外國標準館藏目錄查詢服務。</p> <p>5.提供國家標準檢索系統「免費預覽全文」服務。</p> <p>6.推廣及輔導業者使用檢驗簽審文件單證比對管理系統，加速貨物通關時效。</p> <p>(三) 年度內檢討作業標準、服務規範及工作手冊：</p> <p>1.修訂作業標準及服務規範。</p>	<p>96年1月</p> <p>96年1月</p> <p>96年1月</p> <p>96年12月</p> <p>96年12月</p>	<p>第六課</p> <p>第六課</p> <p>第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p> <p>第六課</p> <p>各單位 品委會</p>	<p>配合電子化政府施政目標，建立電子即時服務系統，民眾申購國家標準不需親臨現場，可直接上網申請、繳費、查詢及資料下載，減少民眾時間耗費，提升服務品質。</p> <p>提供外國標準館藏目錄網路查詢；另配合總局提供 ASTM 現場閱覽及販售服務。</p> <p>提供國家標準免費閱覽全文資料功能，民眾無須付費，即可線上預覽國家標準資料，再決定是否付費下載資料，可避免下載不適用之標準，節省民眾時間與金錢，加強便民服務。</p> <p>提供業者利用「便捷貿 e 網」進行簽審通關申辦作業，達到資料全程使用，隨時掌握案件流程狀況，把握商機。</p> <p>持續檢討修訂檢驗、檢定、校正及各項行政作業流程，適時更</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
三、 塑造親切環境，樹立服務形象	2.修訂品質手冊1次，俾提供員工運用。	96年12月	各單位 品委會	新，提供同仁據以作業。 適度檢討品質管理系統及各項程序之運作方向是否符合本分局品質目標之要求，檢討系統運作之成效，並加以改進。
	(四) 實施2次內部稽核，強化內部控管。	96年7月	各單位 品委會	透過內部稽核制度，監督作業過程，及時矯正改善服務缺失。
	(一) 辦理服務場所內外環境、服務措施規劃及綠美化服務環境之檢查。辦理6S稽核活動每2個月辦理服務環境檢查1次，並加強服務措施改善及綠化、美化工作。	96年12月	各單位	預計辦理6次6S稽核檢查，維持辦公環境整潔明亮。
	(二) 選派適當人員擔任第一線服務工作，並推行走動式服務，排定輪值表，每日排定專人提供機動服務。	96年12月	第六課	服務現場每週選派5人次輪值提供走動式服務，主動協助民眾洽辦案件，以樹立機關良好形象。
(三) 訂定年度提升服務品質執行計畫。	96年1月	秘書室(研考)	訂定提升服務品質執行計畫，據以推動本局為民服務工作，提	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
四、 重視民情輿情，主動溝通協調				升服務品質，達成簡政便民目標。
	(四) 年度內實施為民服務查核預計 2 次，每月進行電話禮貌測試 24 次。	96 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	全年預計實施為民服務查核 2 次，執行電話禮貌測試 288 人次，加強查核本分局同仁為民服務情形，全面提升本分局之服務形象。
	(五) 辦理提升服務品質訓練 1 次。	96 年 2 月	業務單位 秘書室(研考)	為創造優質服務形象辦理服務禮儀訓練 1 次。
	(一) 邀請學者專家參及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂：			
	1. 年度內預計辦理各項專題演講、研討會、座談會、公聽會等 10 場次。	96 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	辦理全面品德管理、公文講習、法律專題講座、專業技術講習等計 10 場次以上，廣納各界意見，以研(修)訂服務政策與措施。
2. 舉辦報驗及國內市場商品檢驗廠商業者座談會 1 場次。	96 年 12 月	第一課	加強與業者雙向溝通，宣導相關法規、施政措施及業無執行績效，預計 100 人參加。	
(二) 宣導各項施政措施及執行成效：				
1. 預計發布新聞稿共 20 則。	96 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	將各項業務執行成效、重要措施及重大消費訊息公布周知。	

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	2.利用騎樓外牆空間不定期更換業務宣導看板3面。	96年12月	業務單位	充分利用騎樓外牆空間不定期更換業務宣導看板3面，加強業務宣導。
	(三)辦理民眾意見調查3項。	96年12月	第六課 第四課 秘書室(研考)	辦理「櫃檯服務滿意度反映調查」、「汽車里程計費檢定服務滿意度反映調查」與每年辦理「服務滿意度調查」，整合分析調查結果後，適時檢討並改善服務缺失。
	(四)編修本分局「為民服務白皮書」、配合總局發行消費者保護業務簡訊及其他業務宣導資料： 1.編修本分局「為民服務白皮書」1次。	96年1月	業務單位 秘書室(研考)	編印本分局服務項目及未來願景，公布於本分局為民服務網頁，並置放於報驗發證單位，供民眾取用參考。
	2.致力推動消費者保護，辦理1項消費性商品比較試驗。	96年12月	第二課	辦理「流動業者販售機車安全帽及護目鏡檢測」1項消費性商品比較試驗，試驗結果提供總局作為政策研訂之參考。
	3.擬定市場購樣商品檢驗計畫，確保市售應施檢驗商品	96年12月	業務單位	預計辦理計畫性市購檢驗機電、化工類產品20件以上，另配合總局規劃辦理專案市

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
五、 結合民間資源，協助公共服務	品質。			購，以消弭市售違規商品，保障合法檢驗廠商銷售商機。
	(五) 設置民眾意見信箱或首長電子信箱：			
	1. 設置民眾意見信箱。	96年1月	第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	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。
	2. 設置首長電子信箱及為民服電子信箱。	96年1月	秘書室(研考)	廣設民眾建言管道，重視民眾興革建議。
	(六) 對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長1次。	96年12月	秘書室(研考)	全年辦理12次彙陳作業，提供首長作為改革施政及提升服務品質參考。
	(一) 推動志願服務工作，運用志工資源協助提供為民服務。	95年1月	第六課 人事室	招募志工，於服務場所協助提供簡易諮詢、引導及走動式服務。
(二) 擴大民間參與公共服務事項，委託民間社團、企業或專業團體，協助辦理各項業務。	96年12月	業務單位	配合總局委請台灣電子檢驗中心、玩具研發中心、塑膠中心、車測中心及台灣燃氣器具研發中心等機構代施檢驗家電產品、玩具、汽車安全座椅、燃氣爐具等檢驗品目，以有效運用民間技術、人力及設備參與公共事務。	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
	(三) 推動義務監視員制度辦理各項為民服務事項。	96 年 12 月	業務單位	配合總局規劃辦理招募雲林、嘉義、台南地區義務監視員 30 人，協助辦理轄區商品市場檢查工作。

伍、管制考核及配合措施：

- 一、請各實施對象依據本執行計畫，切實執行。
- 二、本執行計畫考核作業如下：
  - (一) 年度考核：於年度終了辦理本分局為民服務年終考核。
  - (二) 平時考核：依據本分局「為民服務考核工作計畫」及「電話禮貌測試機制執行計畫」實施不定期考核。

陸、績效檢討：

- 一、前項不定期考核結果知會各受查對象參考改進，另公布於本分局網頁。
- 二、接受總局經濟部或行政院研考會不定期考核成績不理想之單位，除積極改善外，並將改善情形函報總局。
- 三、年度終了接受總局評選績優單位參加經濟部辦理之「行政院服務品質獎」初審。
- 四、本分局各單位於 97 年 1 月 31 日前，提送各推動作法執行績效，送秘書室（研考）彙編本分局為民服務績效報告報局。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。