

經濟部標準檢驗局臺南分局 103 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 103 年 2 月 19 日經標秘字第 10390003950 號函訂定之「提升服務品質執行計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局臺南分局 103 年 2 月 25 日經標南秘字第 10390001370 號函訂定之「103 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

本分局第一課至第六課、人事室、政風室、主計室、秘書室、嘉義辦事處（以下簡稱嘉辦）、斗六辦事處（以下簡稱斗辦）。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）

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) 設置全功能櫃檯，提供整合服務。	第六課 嘉辦 斗辦	(1) 設置單一窗口全功能服務櫃檯，提供標準、檢驗及度量衡高效率之整合服務。設有電話預約之「免下車、免等待、免找停車位」快速取件服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(2) 自 102 年全局實施驗證登錄、VPC 與 MRA 證書年費採用委託台灣銀行產生各廠商專用繳費帳號(虛擬帳號)與條碼，並於 103 年度擴大適用於產品驗證認可管理系統所有繳費，該帳號與條碼除可採原有之各種繳費方式(電匯、ATM 轉帳)，並擴大至超商及郵局代收，除了提供民眾更多元化繳費管道以外，每家廠商各有獨立對應之帳號更可加快核銷速度與解決以往經常難以辨識繳款廠商之困擾。本分局利用全面品質管理手法辦理業務改善專案報告，從 103 年 6 月 10 日起至 103 年底共舉辦 14 場次業務改善專案報告，內容涵蓋行政流程簡化、提升檢驗效能及實驗室改善等。

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。	第六課 嘉辦 斗辦	(3) 報驗發證櫃台設有志工主動引導，並將志工服務項目張貼於志工服務台，如民眾有疑問或相關意見，主管主動詢問了解並協助其解決問題。
	(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。	第六課 嘉辦 斗辦	(4) 實施網路報驗及媒體報驗，並充分利用政府網站查詢工商登記、度量衡執照及其他各類查詢系統查詢資料，並將商品檢驗與度量衡器相關之許可證照建檔管理。
	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。	第六課 資訊室	(1) 於全球資訊網均建置「各單位業務簡介」，依各單位工作項目及連絡方式分別提供承辦業務及聯絡電話，並主動電話、e-mail 通知領證及寄送證書、報告及相關資料，於網站/為民服務白皮書提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	第六課 資訊室	(2) 提供現場、電話、傳真、公文及網際網路等多元查詢管道查詢案件處理情形。臺南分局提供智慧型手機 APP 應用程式可查詢商品檢驗進度。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第六課 資訊室	(3) 服務場所及製作標示牌明確標示服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並於分局獨立網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊。
	(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。	報驗單位 檢驗單位	(4) 計程車計費表及油量計有效期限分別為 1 年(102 年 7 月起為 2 年)及 2 年，均主動通知前來辦理重新檢定驗證登錄案件線上受理後，線上系統通知業者確認受理完成訊息，案件完成後亦會以線上系統通知業者繳費。內銷報驗合格證製作完成以電話通知業者領證。

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</p> <p>(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>第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)</p>	<p>(1) 每 2 個月辦理 6S 稽核活動 1 次，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間，102 年共舉辦 6 次 6S 稽核活動，並統計年度績優檢驗單位及行政單位，各頒發獎盃 1 座。</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>第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(2) 已於現場服務場所建立各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦 第四課</p>	<p>(3) 服務窗口申辦動線規劃妥適，不按性質業務區分申辦窗口，以縮短民眾申辦等候時間及改善排隊次序。</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>第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務)</p>	<p>(4) 完備並提升各項設施品質且不定期檢視維護，例如：設置觸控式電腦查詢系統、雙螢幕書表填寫範例指引、手機充電服務及量血壓服務等。</p>
	<p>(5) 提供無線上網服務。</p>	<p>第六課 資訊室</p>	<p>(5) 臺南分局提供民眾免費無線上網 WiFi 服務 5 處熱點(第六課報驗發證櫃台、第一會議室、四樓禮堂、嘉義辦事處及斗六辦事處)，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。</p>
	<p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(6) 已將各種申辦書表及填寫範例公告於本局網站上及張貼於現場書案桌上，提供業者及民眾使用；報驗櫃台並設有雙螢幕申請書供報驗業者登打並連線列印後現場報驗。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</p> <p>(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。</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>(3) 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。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>各單位 秘書室 (研考)</p> <p>各單位 (人事室 彙整)</p>	<p>(1) 內部會議加強推廣服務禮儀，並由主管隨時督導。現場服務人員及志工協助民眾檢查攜帶證件是否齊備及辦理申辦事項。</p> <p>(2) 訂有「電話禮貌測試機制」執行計畫，每個月辦理 1 次電話禮貌測試，103 年度共測試 264 人次，並由主管隨時督導電話禮儀。</p> <p>(3) 辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，103 年度舉辦 55 場次。</p>
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務推廣活動。</p>	<p>第一課至 第六課 秘書室 (研考)</p>	<p>(1) 本分局 103 年度所辦理的業務推廣活動有下列 4 項：</p> <p>A. 臺南分局舉辦「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」、「認識檢驗商品說明會」、「義務監視員作業說明會」及配合總局舉辦說明/座談/研討會，103 年度共舉辦 12 場。</p> <p>B. 辦理賣場（跳蚤市場）、防制黑心商品業務推廣活動及校園防制不安全商品、正字標記業務推廣、進口異常商品聯合稽查業務推廣活動及度量衡稽查業務推廣等共計 60 場次。</p> <p>C. 辦理企業訪視，傾聽業者心聲，主動協助業者解決問題，103 年度共辦理 8 場。</p> <p>D. 挑選消費大眾關切議題且具新聞性新聞，103 年度發布 30 則新聞稿。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>(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，進行施政說明。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(2) 本分局 103 年度運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織辦理下列活動：</p> <p>A. 臺南分局自 74 年起由員工、眷屬共同組成南檢仁愛基金會，彙集同仁眷屬每月 100 或 200 元不等之捐獻，組成急難基金，至學校推廣檢政業務時，得知學校缺營養午餐或圖書經費或學生個人需協助時，即予捐助，醫院或須捐助之團體或個人，亦予捐助，並伺機推廣本局業務，進而提高本局之機關形象。</p> <p>B. 臺南分局配合國際活動辦理世界計量日研討會 2 場。</p> <p>C. 臺南分局於 103 年 8 月 6 日於崑山科技大學工程學院簽定「合作意向書」，並與電子系合作試行「產官學合作平台」，開設「標準與檢驗管理」課程，將本局於商品安全、計量準確、法規標準及檢驗驗證等施政成果及專業技術，分享學校和產業界。</p> <p>D. 臺南分局於 103 年 11 月 27 日於嘉南藥理大學簽定「合作夥伴聯盟備忘錄」，並預計於 104 年開設「商品安全創意管理」通識課程。</p> <p>E. 103 年 2 月 27 日及 3 月 24 日配合分局參加「雲林縣計程車客運商業同業公會」及「雲林加油站同業公會」會員大會，並說明檢度政服務事宜。</p>
	<p>(3) 辦理國家標準意見徵求。</p>	<p>第一課至第六課</p>	<p>(3) 103 年度持續配合總局完成國家標準確認案之徵求意見作業。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	4. 提高民眾滿意度 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。	秘書室 (研考) 第六課 第四課	4. 臺南分局 103 年共辦理 3 項民意調查： (1) 「臺南分局服務滿意度調查」經統計結果，服務滿意度為 90.8%。 (2) 「櫃台服務滿意度反映調查」，經統計結果，服務滿意度為 94.4%。 (3) 「計程車計費表檢定服務滿意度調查」經統計結果，服務滿意度為 94.3%。 業者建議事項及不滿意項目均加以分析原因並加以改善，以滿足顧客之需求。
	5. 有效且及時處理民眾之意見 (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。	秘書室 (研考)	(1) 訂有意見信箱電子信件處理作業程序、新聞發布作業程序及民眾抱怨案件處理程序，另新聞輿情處理並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定辦理、陳報。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室 (研考) 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(2) 民眾意見反映均予後續追蹤處理，並以適當方式回復；每月並定期分析統計人民陳情案件。103 年共辦理 209 件人民陳情案件，均已辦結。
	(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。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(3) 臺南分局對於現場民眾反映意見，皆會由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。

構面二、資訊流通服務（第1類：第一線服務機關）

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</p> <p>(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>第六課資訊室</p>	<p>(1) 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續更新資料。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>第六課資訊室</p>	<p>(2) 於全球資訊網均建置「資訊公開」專區，共規劃機關基本資料、法令、核心政策及預算情形等 14 項資訊目錄。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關業務推廣品（如業務推廣手冊）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>第六課資訊室</p>	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、為民服務白皮書、出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動（新聞稿）等訊息，另外發行臺南分局檢驗報馬仔電子報。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 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>第六課資訊室</p>	<p>(1) 訂有本分局「網站管理作業程序」，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>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>第六課資訊室</p>	<p>(2) 網站管理單位每二個月將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視資料之正確、即時有效與是否符合個資規定，並將過期或不正確之資料刪除。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>第六課資訊室</p>	<p>(3) 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>
	<p>(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章</p>	<p>第六課資訊室</p>	<p>(4) 依據「第六屆政府服務品質獎評獎作業手冊」，於 101 年度後取得或更新認證者，可得 15 分，本局暨各分局已於今(102)年度取得無障礙 A+標章，103 年將持續配合檢測維護。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>3. 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> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>第六課 資訊室</p> <p>第六課 資訊室</p> <p>第六課 資訊室</p>	<p>(1) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位設定主題、施政、服務等分類並加註相關詮釋資料，將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與總局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。</p> <p>(2) 網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於總局網站首頁提供分類檢查查詢服務，以民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本局網站所有資料。</p> <p>(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。</p>
<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. 擴展線上服務量能</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> <p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p>	<p>第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 資訊室</p> <p>第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 資訊室</p> <p>資訊室 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，於本分局全球資訊網申辦與下載目錄下，提供書表下載、服務申辦、網路繳費及預約服務等服務項目。</p> <p>(2) 對現場申辦業者推廣使用網路申辦案件；於 102 年度服務滿意度調查表中增加使用網路申辦案件之說明文字；於「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」會議資料中增加使用網路申辦案件之推廣頁面。</p> <p>(3) 配合總局檢討電子表單標準化作業；表單檢討後以員工提案方式提報總局。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(4) 依據「網站管理作業程序」，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規定，實施隱私權保護政策。
	<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) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡) 服務。</p>	<p>秘書室 (研考) 資訊室 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(1) 本分局提供服務信箱、標準檢驗論壇、網頁推薦及點閱次數等功能，標準檢驗論壇區依總局業務特性分為 11 類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>(2) 本分局共建置有下列 2 項電子參與途徑：</p> <p>A. 建置 FaceBook：</p> <p>持續推動小安心粉絲專頁，發表商品安全及度量衡資訊，至 103 年底粉絲人數已達 16,300 人。</p> <p>B. 運用網路免費資源 Youtube：</p> <p>同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全業務推廣影片計 7 支，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費說明等多樣化主題，提供民眾選購及使用之參考。</p>

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施：小安心粉絲專頁深化應用服務計畫

主辦單位：第六課及秘書室(研考)

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>1. 將臺南分局官方網頁之特定資訊以 iFrame 嵌入小安心粉絲專頁，也就是將官方網頁結合粉絲專頁的型態，例如本分局活動訊息、分局新聞稿、總局活動訊息、展示室、小安心知識網、商品安全資訊網、應施檢驗商品檢索網、度量衡器糾紛鑑定、影音專區、申辦與下載、滿意度調查、APP 下載。</p> <p>2. 舉辦多樣化的粉絲專頁活動，透過商品安全及度量衡知識推廣之粉絲專頁活動舉辦，搭配社群網絡深化應用服務行銷宣傳，預計 103 年粉絲專頁人數達到 13,000 人。</p>	<p>1. 將臺南分局官方網頁之特定資訊以 iFrame 嵌入小安心粉絲專頁，也就是將官方網頁結合粉絲專頁的型態，例如本分局活動訊息、分局新聞稿、總局活動訊息、展示室、小安心知識網、商品安全資訊網、應施檢驗商品檢索網、度量衡器糾紛鑑定、影音專區、申辦與下載、滿意度調查、APP 下載。</p> <p>2. 執行績效與成果</p> <p>(1) 粉絲團粉絲數提升至 16,000 人：於 103 年 12 月底前粉絲人數已突破 16,000 人，此目標能達成之主要原因為，計畫執行期間舉辦 1 次網路有獎徵答粉絲活動，以及參與家扶基金會-南高雄家扶中心所舉辦的園遊會，設攤義賣並推廣小安心粉絲團，兩次活動約增加 1,000 人左右，透過管理團隊所設立的粉絲推廣小組也發揮了很大的成效，約增加 3,000 人；另外這半年來管理團隊也透過臺南分局所舉辦的說明會、座談會及至臺南分局參觀安全商品教育中心的朋友，向他們推廣小安心，才使得 16,000 人之預期目標得以達成。</p> <p>(2) 粉絲團每篇文章之按讚人數超過 100 人： 在計畫執行前之每篇文章平均按讚人數約 30-50 人，計畫執行完畢已提升至 60-70 人，雖然有所提升，但仍無法達成預期之目標，主因在於投稿獎勵機制尚未建立，另外在發布主題之多樣性與可閱讀性方面仍有待加強，以及分局也欠缺美編之人才。</p> <p>(3) 粉絲團每篇文章之瀏覽人數(觸及人數)超過 1,000 人： 若粉絲團粉絲人數與文章之按讚人數皆能達到預期之成果，則每篇文章之瀏覽人數(觸及人數)自然可超過 1,000 人，但以目前的按讚</p>

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
		<p>人數看來，每篇文章之平均瀏覽人數(觸及人數)約在 700 至 800 人，已比執行計畫之前的 300 至 400 人提升一倍以上，而且也有文章瀏覽人數超過 1,000 人，相信若持續加強文章之多樣及可閱讀性，則平均瀏覽人數應可超過 1,000 人。</p>
<p>(二)創新服務標竿學習效益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過小安心粉絲專頁深化應用服務可作為其他分局之範例，予以推廣到其他分局之粉絲專頁。 2. 將小安心知識網作為知識管理與分享平台之範例，進而推廣到其他分局。 	<p>小安心粉絲專頁於創新服務標竿學習具體效益如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局於 103 年 6 月 10 日由秘書室(研考)提出「小安心粉絲團躍升計畫」，透過此計畫之執行，讓小安心粉絲團粉絲人數一舉突破 16,000 人，並獲得局長於總局第 33 次定期業務會報指示：「臺南分局 Facebook「小安心」粉絲專頁內容具即時性、多樣化與活潑化，經營維護成效良好，請王副局長邀集資訊室、秘書室及各業務組，參考臺南分局「小安心」粉絲專頁成功經營模式，研商總局設置專屬粉絲專頁之可行性」。 2. 總局於 103 年 11 月 26 日由王副局長召開「總局研商設置專屬粉絲專頁之可行性」會議，決議事項第二點：「有鑒於臺南分局『小安心』臉書粉絲頁推動成功之範例，為有效整合本局標準、檢驗及度量衡之政策行銷，初期仍先以臺南分局之『小安心』臉書粉絲頁為主體架構，並於總局成立臉書企劃行銷工作小組，研擬及提供本局所有相關政策行銷資訊予臺南分局上傳臉書，以更豐富該臉書網頁之內容」。 3. 故未來總局將成立臉書企劃行銷工作小組，並指示臺南分局為因應將小安心粉絲團提升至總局架構，再由秘書室(研考)提出「小安心粉絲團再躍升計畫」，該計畫以

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效與成果
		<p>三階段漸進式之方式，將臺南分局經營小安心之 know-how、執行方法與所有資料依規畫時程移轉給總局臉書企劃行銷工作小組。</p>
<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部成立小安心粉絲專頁管理團隊，作為發表、更新、維護與及時回應粉絲問題之機制。 2. 訂定臉書專頁維護作業要點，作為粉絲專頁運作之依據。 3. 各課室成立 FB 工作小組，排定供稿給小安心粉絲專頁之時程，再由管理團隊負責上稿至小安心。 4. 透過小安心粉絲專頁之運作可強化分局對輿論掌握之能力，更可將總局發布之新聞稿傳播給更多人。 	<p>小安心創新運作已執行 8 項如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定小安心粉絲團之管理維護機制：透過此機制作為粉絲團管理維護之依據。 2. 設置小安心粉絲團之管理維護團隊：半年期間歷經多次調整，目前分成上稿、推廣、審稿等小組。 3. 加強發布主題之多樣性及可閱讀性：目前發布主題之多樣性及可閱讀性已加強，但仍不足，亦列為未來持續強化之執行項目。 4. 加強供稿來源審核：已加強，目前供稿來源審核由各課室主管擔任第 1 次審稿工作，再由審稿小組每月召開一次審稿會議。 5. 辦理多元化粉絲活動：已提升辦理活動之多元化，但仍不足，亦列為未來持續強化之目標。 6. 爭取成為總局商品安全形象代言人：已成為總局商品安全形象代言人。 7. 以其他機關辦理成效良好之粉絲團作為標竿學習對象：持續以高雄市政府勞工局粉絲團-小勞男孩向前行，作為標竿學習對象。 8. 與民間企業及公益團體進行跨機關合作：11 月 22 日參與家扶基金會-南高雄家扶中心所舉辦之義賣園遊會活動，推廣小安心粉絲團。