

# 創新增值服務-【開創產業產值與強化商品安全】躍升計畫

## 「行動快速化 M」執行方案

### 壹、方案說明

#### 一、背景描述

本分局檢驗業務廣泛，遍及各項民生用品，諸如電器、機械、化學化工、食品，以及度量衡器（計程車里程計費表、水量計-水表、各式衡器檢定-固定地秤、槽秤、電子秤、平台秤及吊秤等等、液體用量器、加油站油量計、液化石油氣流量計、非侵入式機械血壓計、膜式氣量計-瓦斯表）等民生有關產品，由於種類包羅萬象，自然涉及各個層面的法規及檢驗技術，為了協助相關業者得以順利生產符合法規規範之產品，並輔導業者取得本局安全標章，本分局對於業者所需，均可由各業務專門人員，提供各項法規、技術咨詢及線上申辦輔導，進而主動關心服務到家，積極協助解決業者之問題，另為避免民眾四處奔波洽辦業務，本分局亦提供專人全程服務模式。

不管是市面上販售之商品或使用之度量衡器，其安全性及準確性是民眾最關心的議題，如果市面上的商品安全堪慮或是度量衡器失去準確性，必會造成人民的恐慌。身為全國最高檢驗主管機關及度量衡業務主管機關經濟部標準檢驗局，應是一馬當先主動出擊，加強轄區廠商免費法規技術及線上申辦服務，確保商品及度量衡器的安全及準確。而且在資訊及網路發達的社會中，業者查詢案件檢驗進度的管道應多元化也要行動化，故本分局研發【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的功能，讓業者能隨時隨地利用手上的智慧型手機即可輕易查詢案件檢驗的進度，以利掌握產品銷售至市場的時機，因此本分局首推『行動服務快速化 M』執行方案---主動到府關心行動服務趴趴 GO。

民眾家裡所使用的商品，會因為使用年限或使用不當造成事故，進而影響使用者的生命 safety 及造成財物的損失，故本分局如接獲有事故通報，會主動派員前往調查了解事故發生的原因，並協助民眾解決問題；政府是一體的，本局港口分局受理進口報驗案件後，如業者貨品堆置地

點在其他分局轄區，會准予業者先行切結放行，再由貨品堆置地點的轄區分局派員前往查核封存，以利節省業者的時間。

## 二、方案重要性

因應廠商在產製產品品質以及民眾使用商品之安全需求，商品的安全性及度量衡器的準確性是廠商在產製產品的過程中的重點，其中相關的法規及技術規範符合性是廠商所必需了解及遵守的，而法規及技術規範等重要資訊廠商必須隨時掌握，才能產製更安全及更準確的商品與度量衡器，為讓業者節省生產成本及民眾安心使用商品，本分局特別執行主動關心免費到廠服務及專人全程服務，如此不但可以幫助業者解決其疑惑更可維護民眾的權益，亦利用到廠服務時順便推廣【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的功能運用，以達到便民與為民服務之目標；民眾使用商品發生事故，主動在第一時間前去關心調查，可爭取民眾應有的權益；實施跨分局間查核封存措施，可降低業者成本及縮短出貨等待時間。

## 三、執行方式

- (一) 各單位（第一至六課、嘉義及斗六辦事處）隨時受理電話或其他書面諮詢、查詢等業務所需，主動派員赴該廠給予適度的輔導及協助。
- (二) 利用違規訪查，驗證登錄取樣查核、ISO 或有關的驗證系統追查，主動提供業者有關的法規技術服務，以熱忱的服務心態，開拓更為便民的服務管道。
- (三) 利用到廠服務時告知及輔導廠商如何利用【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的功能查詢檢驗案件之進度。
- (四) 如有民眾前來洽公辦理兩單位以上業務時，由受理單位指派專人全程服務，避免民眾四處奔波。
- (五) 接獲商品事故通報，立即由業務課派員前去關心了解事故發生原因，幫助民眾解決問題。
- (六) 接獲港口分局送來之進口查核封存案件，立即由業務課派員至貨品堆置地點執行查核封存，以減少業者等待時間。

#### 四、執行流程圖

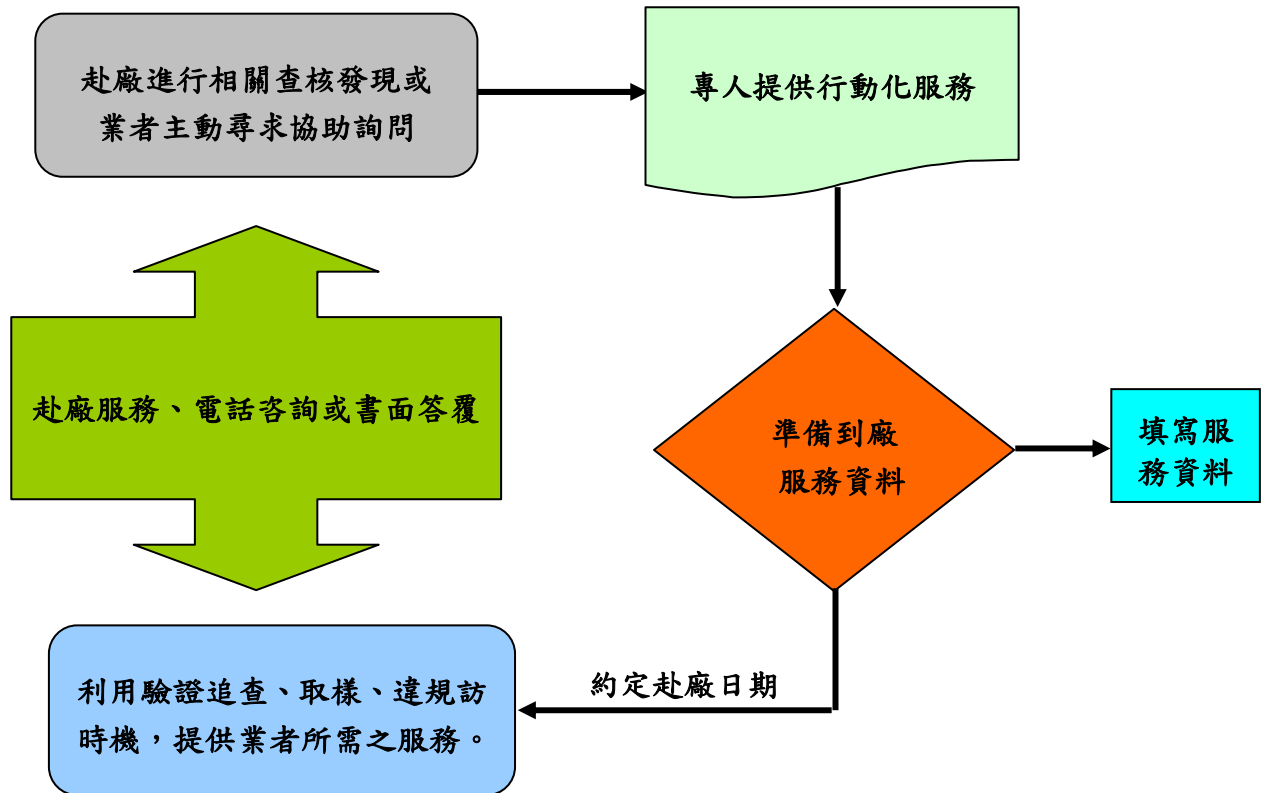


圖 1 法規技術及線上申辦輔導流程圖

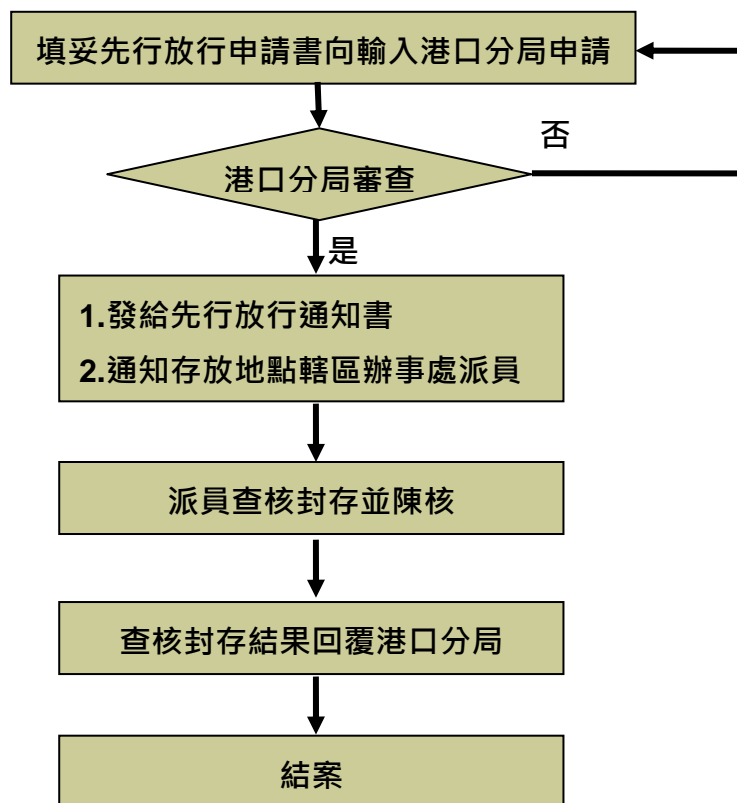


圖 1 修正後跨分局查核封存流程圖

## 貳、預期績效

### 一、外部效益

- (一) 業者於從事生產、製造、販售及服務商品的過程，往往需面臨各項分門別類的法規，因此難免會遇到適法性不周全或違規的情況，一時間有些業者會不知所措，無法改做適度的改善，甚至在報驗過程所面臨的問題、皆可藉由本分局各業務專門人員進行輔導，提供專業諮詢及服務協助解決問題，確保產品安全的適法性甚至有助於提升業者的生產及市場開發的競爭能力、進而增加產業的產值。
- (二) 業者之產品送檢驗後，一定希望能在最快的時間內拿到檢驗報告，而且亦須隨時能知道檢驗之進度，以調配產品出廠時機，透過【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的功能，可讓業者準確掌握產品的銷售時機。
- (三) 深入轄區廠商到府執行法規技術及線上申辦服務，業者不必至本分局即可接受相關的法規技術服務，可節省車資與車程時間，減少不便，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、來回車資 400 元計算，民眾每一人次每趟花費總計 800 元，預估本分局每年服務 200 廠次(1,000 人次)計算，每年可減少民眾辦理時間 400 小時，減少民眾費用 16 萬元。
- (四) 主動於第一時間前往發生商品事故的現場關心了解原因，可幫助民眾解決問題，並爭取其該有的權益。
- (五) 跨域整合，政府資源集中共享，跨分局及跨縣市封存查核，可節省港口分局及本分局業務課同仁往返不同縣市所須耗費的人力資源成本，縮短案件處理時間，加速業者商品上市時機，每批平均縮短查核時間 24 小時，104 年預計可代為封存查核 600 批，共節省 14,400 小時，減少民眾費用共 2,880,000 元。
- (六) 依行政院主計處發佈之 2011 年國民平均所得：20690 美元×29 (匯率) ÷12 月=50000 元/月，每小時工時=50000 元÷30 天÷8 小時=208 元，故以 200 元定義。

## 二、內部效益

- (一) 藉由檢驗人員投注的服務熱忱，大家齊心為業者提供各層面的法規及技術服務，同仁之間當可因此而凝聚更大的向心力。各檢測人員藉由相關教育訓練可達成一致性，人員可增加專業知識，最重要的是接受者可由該服務得到滿意，以提升本分局機關形象等無形效益。
- (二) 藉由提供技術及專人全程服務的機會，致使檢驗人員需更強化自身的專業知能，有助於本分局檢驗人員專業能力的提升，為消費商品展現更強而有力的守護力，讓消費的糾紛及不安全降至最低，維護並創造更優質的商品品質。
- (三) 到廠服務人員可藉由推廣【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的功能，學習如利用最新的資訊科技來幫助業者，除可獲得業的肯定外，更可提高本分局為民服務的績效。
- (四) 藉由商品事故通報調查原因的過程，可以讓同仁學習到溝通的技巧，亦可使民眾意識到本分局主動關心人民生命及財產的誠意。
- (五) 透過跨分局間執行進口查核封存業務，可增進彼此分局聯繫的感情，進而提升為民服務的品質。

## 參、服務方法

定期查詢各項業務所適用的相關法規及技術規範，了解線上申辦過程所需檢附的資料，商品事故通報的程序及跨分局間查核封存的流程，並填寫主動關心行動服務紀錄表及專人全程服務紀錄表，以達成服務作業一致性。

## 肆、實施辦法

### 一、工作籌劃：

由各單位主派業務承辦員，就分配主管項目負責規劃、協調、聯繫、執行、陳核及相關事宜。

### 二、服務時間：

與轄區廠商聯繫，擇定適當時間主動到府關心提供法規與技術服務及線上申辦服務，如有如有民眾或業者辦理兩單位以上業務時，由受理單位指派專人全程服務，避免民眾四處奔波，如有民眾通報商品事故及需辦理跨分局間查核封存時，則由專人全程服務

### 三、檢測準備：

- (一) 各單位業務承辦員應事先協調並聯繫服務時間。
- (二) 服務人員需配帶識別證並備妥相關法規、技術規範及記錄表格。
- (三) 需派遣車輛者，協調秘書室事務並填妥「使用汽車申請單」。

### 四、注意事項：

- (一) 確實依排訂之服務時程前往現場。
- (二) 服務完成後填寫相關服務記錄表。

### 五、成果彙編：

服務完成後，服務單位填寫主動到府關心行動服務紀錄表及專人全程服務紀錄表（附件 1、2）陳核。

### 六、經費來源：

檢測所需各項經費，概由本分局年度預算項下支應。

### 七、本方案如有未盡事宜得隨時修正之。