經濟部標準檢驗局臺南分局104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「提升服務品質實施計畫」。

三、經濟部標準檢驗局104年1月29日經標秘字第10490001720號函訂定「104年度提升服務品質執行計畫」。

四、經濟部標準檢驗局臺南分局104年5月20日經標南秘字第10490003310號函修訂

貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，強化商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，開創產業產值，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)設置全功能單一窗口，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臺，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。提供商品檢驗、度政案件及安全商品教育中心之線上預約服務。
	(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)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可24小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返分局之時間，及避免交通風險。104年線上申辦率達80%(線上申辦件數4477/總件數5594)。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	第六課 嘉辦 斗辦	(3)報驗發證櫃臺設有志工主動引導民眾；民眾有疑問或相關意見，主管主動詢問瞭解並協助其解決問題。辦理主動到府服務：提供業者法規技術服務或線上申辦輔導等服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(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。驗證登錄及型式認可案件，以線上送件並線上審查案件，申辦人不須檢附紙本文件及技術文件。
	2.服務流程透明度 --提升案件處理流程查詢公開程度及主動回應程度 (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。製作「案件申請進度查詢」、「商品檢驗標識查詢」2項智慧型手機APP下載，及小安心臉書QR Code連結服務小卡，利用業者說明會、廠商輔導等機會加強推廣。
	(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)驗證登錄及型式認可系統(PCM)，主動E-mail通知業者確認受理完成訊息，案件完成後以通知業者繳費；運用報馬仔系統，主動以簡訊告知業者檢驗案件知申辦進度。
(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。	1.機關形象 --提升服務設施合宜程度 (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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務)	(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，104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，各頒發獎狀1只。
	(2)確保服務項目、服	第六課	(2)建立代理人制度及名牌標示，設置雙語標

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	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。	嘉辦 斗辦	示方向引導牌、標示作業服務項目、申請案件處理期限表、報驗發證流程圖及申辦案件應檢附之文件資料。
	(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第六課 嘉辦 斗辦 第四課	(3)設置單一窗口全功能服務櫃臺，申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。計程車輪行檢定場設置檢定流程圖，於地面標示檢定動線車輛於檢定時井然有序。
	(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。	第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務)	(4)服務場所設置哺(集)乳室、愛心服務鈴、輪椅、無障礙坡道、扶手等設施及飲水機、座椅、電腦、USB 充電插座、大型電視等設施，另每半年度檢視各項無障礙措施是否妥適安全及維護。
	(5)提供無線上網服務。	第六課 資訊室	(5)臺南分局提供 5 處熱點：分局 2 處、度政大樓 1 處、嘉辦 1 處、斗辦 1 處，每日測試連線情形作成紀錄並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 嘉辦 斗辦	(6)將各種申辦書表及填寫範例公告於本局網站上，及整理成冊置於現場書寫臺上，提供業者及民眾使用；報驗櫃檯並設有同步雙螢幕，可現場引導業者完成線上申辦。
	2.機關形象 --提高服務行為友善性與專業度 (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。	第六課 嘉辦 斗辦	(1)內部會議加強宣導服務禮儀，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。
	(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 秘書室 (研考)	(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， 104 年度共測試 288 人次，並由主管隨時督導電話禮儀。
	(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。	各單位 (人事室彙整)	(3)辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，104 年度舉辦 55 場次。
	3.機關形象 --確保服務行銷有		

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	效程度 (1)妥善規劃並辦理業務說明活動。	第一課至第六課 秘書室(研考)	(1)本分局 104 年度所辦理的業務推廣活動有下列 4 項： 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，104 年度共舉辦 6 場。 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核業務推廣活動及度量衡稽查業務推廣等共計 71 場次。 C. 辦理企業關懷活動，傾聽業者心聲，主動協助業者解決問題，104 年度共辦理 21 場次。 D. 挑選消費大眾關切議題且具新聞性新聞，104 年度發布 31 則新聞稿。
	(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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(2)104 年度與崑山科技大學合作開設「標準與檢驗管理」課程，與嘉南藥理大學合作開設「商品安全創意管理」通識課程，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。
	(3)辦理國家標準意見徵求。	第一課至第六課	(3)持續配合總局完成國家標準確認案之徵求意見作業。
	4.顧客滿意情形 --機關服務滿意情形 提高民眾及內部同仁滿意度，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 104 年共辦理 4 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 91.2%。 (2)「櫃臺服務滿意度反映調查」，經統計結果，服務滿意度為 95.1%。 (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 93.2%。 (4)「內部顧客滿意度調查」經統計結果，服務滿意度為 84.77%。 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	5.顧客滿意度情形 --民眾意見回應與改善情形 (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。104 年度共辦理 241 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。
	(4)針對民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查。	秘書室（研考）	(4)104 年辦理「民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查」，包括下列兩項滿意度調查： A. 「人民陳情案件處理情形滿意度調查」經統計結果，服務滿意度為 77.3%。 B. 「顧客服務案件處理情形滿意度調查」，經統計結果，服務滿意度為 99%。 並予以分析檢討改進，進而產生新的服務措施。

構面二、資訊網路服務**（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)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	1.檢視資訊(料)公開適切性與內容有效性 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	第六課資訊室	(1)應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續主動盤點更新資料；對外提供資料包括 ODF 格式。
	(2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	第六課資訊室	(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、核心政策及預決算情形等 14 項資訊目錄。
	(3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。	第六課資訊室	(3)於機關網頁公開服務措施、為民服務白皮書、常見問答集(FAQ)、機關活動(新聞稿)等訊息，另外發行臺南分局電子報。
	(4)機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。	第六課資訊室	(4)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。
	(5)定期更新機關網頁資訊。	第六課資訊室	(5)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。
	(6)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	第六課資訊室	(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。
	2.提升資訊檢索完整性與便捷性 (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。	第六課資訊室	(1)電子表單與線上申辦服務，相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。另新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(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。	第六課資訊室	(2)所有上網公告之網頁及上傳之附件（包含 word、excel、power point）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。
	(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文	第六課資訊室	(3)本網站已整合 Google site search，並客製搜尋詞預輸入之功能，提供相關進階檢

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。		索功能，以提升查詢方便性。
	(4)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	第六課 資訊室	(4)102 年 4 月 8 日取得無障礙檢測認證 A+標章，104 年將持續配合檢測維護。
(二)推廣線上服務及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1.線上服務量能擴展性 (1)提供各類線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	第六課 嘉辦 斗辦 資訊室	(1)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可 24 小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返分局之時間，及避免交通風險。104 年線上申辦率達 80%(線上申辦件數 4477/總件數 5594)。網頁提供商品檢驗(國家標準販售)、度量衡檢定及商品安全教育中心導覽線上預約服務。
	(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊室	(2)於 104 年 3 月 11 日舉辦業者推廣說明會，以提升業者線上申辦率，計有 155 家業者共 166 人出席說明會。推動線上申辦輔導列車，以電話線上輔導、業者臨櫃輔導及同仁赴廠輔導等方式進行。
	(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。	資訊室 第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(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(第六課提報：商品免驗申請書雙語化)。
	(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)訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」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。
	2.網路參與應用情形 (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。 (2)網路參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另可視機關業務	秘書室(研考) 資訊室 第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(1) 全球資訊網提供專業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。 (2) 建置 FaceBook： 持續推動小安心粉絲專頁，發表商品安全及度量衡資訊，預期目標 104 年底粉絲人數達 42,000 人以上。 (3) 運用網路免費資源 Youtube： 104 年由分局同仁自編自導演共拍攝 5 部微電影，分別是「阿爸的機車帽」、「女兒的園遊會」、「阮兜ㄟ電表袂準呢」、「阿

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	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。		勇與電暖水袋的糾葛」、「小紅帽也瘋狂之塑化劑的危害」，點閱人數達 5,737 人次。

構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

【開創產業產值與強化商品安全】SMILE躍升計畫

一、創新服務措施：「關懷實質化S」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
有價值的創新服務	1.為貼近民意傾聽業者心聲，充分與本轄區中小企業溝通問題，由分局長親自帶領課室主管及秘書室(研考)辦理企業關懷【Industry Stay】，臨廠關懷本轄區產業及工會代表，與業界面對面溝通，傾聽業者心聲，並建立與業界互動、溝通之平臺，提升機關形象及為民服務品質。於關懷後作成紀錄，分局無法解決之問題則彙整陳報總局相關業務單位處理，或提供總局作為施政參考。 2.「南檢仁愛基金會」目前作法係由南檢仁愛基金會與臺南市公立醫院或大型教學醫院合作，如奇美醫院之社工室向南檢仁愛基金會提出相關須協助之個案資料，或經由里長、同仁或校方以書面告知其鄰居或學生急需幫助之個案，展現「愛心+溫馨」的行動關懷。 3.為達成開創產業產值與強化商品安全的主要目標，提升專業檢測能力實為最直接最明顯的作	仁愛基金會 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘事室 (研考)	1.首長企業關懷： 由分局長率相關課室主管進行企業關懷，計有正新橡膠工業股份有限公司、統一企業股份有限公司、儀鎮精機股份有限公司、明峰製帽有限公司等26家；業者反映意見共31件，已逐案妥善處理，共節省業者24,983,960元(成本：花費同仁出差費15,600元)。 2.南檢仁愛基金會： 自95年8月迄今，捐助案件已達120件以上，捐助總金額超過100萬元，且自94年起認養5位家扶中心學童，每月1,000元幫助來自單親或低收入家庭之學童，以少少的錢協助經濟弱勢家庭的小朋友也能得到相同的教育機會；在執行學校業務行銷的同時，提供弱勢家庭學童溫馨的關懷。 3.專業檢測服務： 104年商品檢驗計2,102批，較103年成長2.3%，度量衡器檢定計1,300,486具，較103年成長12.6%，我們檢驗出有安全疑慮的不合格商品42批，共計27,750件商品，不合格度量衡器計57具，皆不准其進入國內市場銷售，以保障消費者生命財產安全，並指派專人全程服務，赴廠輔導該批商品至檢驗或檢定合格，可減少業者費用損失共2,360,800元。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	為，同時也是本分局主要的業務，可以概略分為三個部份：第一、專業實驗室檢測；第二、後市場管理之市購檢驗；第三、度量衡器之強制檢查。		
創新服務標竿學習效益	1.訂定「關懷實質化S」—「首長企業關懷及南檢仁愛心　基金會」執行方案—「專業檢測」執行方案 2.推廣至其他分局。	仁愛基金會 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘事室 (研考)	1.首長企業關懷： 103年7月於總局擴大會報中分享作法，局長指示各分局比照辦理。 2.南檢仁愛基金會： 104年7月於總局擴大會報中分享作法，局長指示各分局比照辦理。 3.專業檢測服務： 分別於104年6月及8月於總局擴大會報中分享作法，已成為各分局標竿學習對象。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2.藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3.經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4.辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室 (研考)	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制，激勵同仁運用智慧發揮創意思維，定期召開主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，提報總局業務會議研討解決，迄今辦理61場會議，提供業務改進作為，規劃具創新性、價值性及整合性的17項創新加值執行方案，以有限資源發揮最大效能，進而滿足民眾及業者的需求，提升更優質的服務品質。

二、創新服務措施：「行動快速化M」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
有價值的創新服務	1.積極輔導廠商，解決業者問題。 2.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	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1.法規技術服務： 104 年執行 675 件，可減少業者辦理時間1,350小時(平均每件節省2小時)，節省業者費用405,000元(運用原有員額及設施，以兼辦方式辦理，未增加額外成本)。 2.線上申辦服務： 104 年執行 544 件，可減少業者辦理時間1,088小時(平均每件節省2小時)，節省業

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	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，本分局特別執行法規技術免費到廠服務，如此不但可以幫助業者解決其疑惑更可維護民眾的權益，以達到便民與為民服務之目標，進而提高產業產值。 3. 使用中商品發生事故時，主動派員調查了解原因。 4. 執行跨分局封存查核業務，藉由化被動為主動的積極服務，全力協助解決業者問題。		者費用 326,400 元(運用原有員額及設施，以兼辦方式辦理，未增加額外成本)。 3. 商品事故通報服務： 104 年執行 16 件，103 年執行 15 件，解決民眾遭遇之商品安全問題，並協助民眾得到合理的權益保障。 4. 跨分局查核封存服務： 跨域整合，每批平均縮短時間 24 小時，104 年代為封存查核 218 件，共節省業者等待時間 5,232 小時，較 103 年成長 3.8%。
創新服務標竿學習效益	1.訂定「行動服務快速化 M」執行方案： ---定期查詢各項業務所適用的相關法規及技術規範，並訂定主動到府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。 ---主動處理商品事故通報及跨分局間查核封存事件。 2.推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1. 法規技術服務： 104 年 8 月於總局擴大會報中分享作法，各分局已開始積極比照辦理。 2. 線上申辦服務： 分別於 104 年 3 月及 9 月總局擴大會報中分享作法，各分局已開始積極推動線上申辦作業。 3. 商品事故通報服務： 本局各分局於104年4月29日派員前來參訪學習。 4. 跨分局查核封存服務： 104 年 1 月 5 日以電話聯繫港口分局，同意比照辦理。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
組織內部創新機制及運作情形	1. 建立改善服務品質提案制度 及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2. 藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室 （研考）	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活動」、「標竿學習要點」5 項內部創新機制，激勵同仁運用智慧發揮創意思維，定期召開主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，提報總局業務會議研討解決，迄今辦理 61 場會議，提供業務改進作為，規劃具創新性、價值性及整合性的 17 項創新加值執行方案，以有限資源發揮最大效能，進而滿足民眾及業者的需求，提升更優質的服務品質。

三、創新服務措施：「跨機關整合化Ⅰ」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
有價值的創新服務	1. 為達到便民服務，協調各公用事業單位（臺灣電力股份有限公司、臺灣自來水股份有限公司及各天然氣公司），將申請糾紛度量衡器鑑定所需相關表格放置公用事業單位各服務所，以利民眾就地以郵寄方式向本分局申請糾紛度量衡器鑑定。 2. 訂定相關訂定相關計量管理說明、申請須知、評核標準及各式表格，並對加油站(如中油、臺塑等)所擁有的量桶檢定。 3. 由本局與本部能源局簽定「加油站汽、柴油油品抽驗補助計畫」契約，本局再正式函文各分局執行。本分局依規定並參酌能源局提供加油站名單自主推動	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1. 糾紛度量衡器鑑定： 104年執行74件，減少民眾辦理時間148小時(平均每件節省2小時)，節省民眾花費44,400元(成本：花費同仁出差費14,800元)，103年執行85件。 2. 優良油量計計量管理： 104 年通過 43 家，藉由計量管理有效降低 3,051,108,000 元交易金額下，民眾龐大之失 30,511,080 元。 3. 加油站油品篩檢： 104 年因補助經費僅為 103 年的 60%，執行 652 站加油站油品檢測，計 35,697,000 人次受惠，103 年執行 983 站。 4. 進口異常商品聯合稽核： 104 年查核 9,241 件，查獲 2,641 件違規案件(皆已處理完畢)，較 103 年成長 2.3%，能有效嚇阻不法行為。 5. 產官學合作平臺： 104 年派員前往崑山、嘉藥 2 間科技大學講 54 堂專業知識養成課程，期望年輕學子能有將理論與實務相結合。於 104 年 4 月 29 日與所科技大學及 19 家業者簽訂「商品安全產官學合作備忘錄」，讓學生畢業後能迅速與業接軌，藉由產官學合作平臺培育出生產力 4 所需之人才。 6. 寒暑假短期實習： (1)針對 10 位實習學生提供專人全程輔導，縮

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	抽驗計畫。 4.會同經濟部商業司中部辦公室及各縣市政府消保官，共同執行進口異常商品聯合稽核。 5.有效率的將本局於商品安全、計量準確、法規標準及檢驗驗證等施政成果及專業技術，分享給社會大眾、學術機構和產業界人士，藉以提升社會大眾對於安全商品及安心計量的消費意識，加強學術界對標準、檢驗及度量衡三方面推行制度的認知，協助產業界對於產業發展及產品品質的檢驗技術精進。 6.透過寒暑假短期實習可擴展本分局與外界接觸的廣度，提升社會大眾對於安全商品及安心計量之消費意識，讓人民認同施政成果，也可證明本分局之存在價值。 7.為確保消費者在店面或市場及夜市購買到安全的商品，及網路上購物時能更安心的消費，我們定期執行檢查及網路查核販售商品是否有安全標章 8.為便利廠商快速通關，由本局與財政部關稅局合作，如此不僅免去繁瑣辦理程序，更可節省時間且		短職涯探索期，建立正確工作態度，從而拓展就業機會，培育出生產力 4.0 所需之人才。 (2)104 年 8 月 28 日舉辦【實習專題研究成果發表】，展現實習期間的豐碩成果，並訓練實習學生的表達能力，提前做好未來就業準備。 7.網路、夜市與市場商品安全查核及處理： 104 年查核 6,715 件，發現 1,145 件涉違規案件，違規率為 17.1%，較 103 年的 18.8%，下降 1.7%，顯見法規技術類之專人全程服務成效。 8.電子查驗： (1)104 年完成驗證登錄商品邊境查核案件 2,712 件，較 103 年成長 58.3%，減少業者等待時間 2,712 小時(平均每件節省 1 小時)，節省等待時間成本 542,400 元(運用現有資訊系統，未增加額外成本)。 (2)104 年執行跨機關電子查驗 15,613 件，較 103 年成長 27.3%，減少業者檢附佐證資料之時間 26,052 小時，節省費用 1,563,135 元(整合現有資訊系統，未增加額外成本)。 。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	免去路途奔波。		
創新服務標竿學習效益	1.訂定【跨機關服務整合化Ⅰ】 —「糾紛度量衡器鑑定」執行方案 —「優良油量計計量管理加油站」執行方案 —「加油站油品篩檢」 執行方案 —「進口異常商品聯合稽核」執行方案—「商品安全教育推廣產官學合作平台」執行方案—「網路、夜市與市場商品安全查核處理」執行方案 —「商品安全教育推廣寒暑假短期實習」執行方案—「電子查驗」執行方案—糾紛度量衡器鑑定作業程序 讓既有之服務業務，藉由跨機關方式合作服務式，達到業務宣傳及合作雙方雙贏的效果，並能提升服務效能。 2.推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1.糾紛度量衡器鑑定： 本局基隆分局於104年4月17日派員前來參訪學習，並自5月開始執行。 2.優良油量計計量管理： 104年5月於總局擴大會報中分享作法，各分局已比照辦理執行。 3.加油站油品篩檢： 本局基隆分局於104年4月17日派員前來參訪學習，並自6月開始執行。 4.進口異常商品聯合稽核： 本局基隆分局於104年4月17日派員前來參訪學習。 5.產官學合作平臺： 104年4月於總局擴大會報中分享產官學合作平臺的作法。 6.寒暑假短期實習： 104年9月於總局擴大會報中分享寒暑假短期實習的作法。 7.網路、夜市與市場商品安全查核及處理： 本局各分局於104年4月29日派員前來參訪學習，並自6月起開始執行。 8.電子查驗： 104年4月於總局擴大會報中分享跨機關電子查驗之作法，各分局已自5月起陸續執行。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2.藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制，激勵同仁運用智慧發揮創意思維，定期召開主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，提報總局業務會議研討解決，迄今辦理61場會議，提供業務改進作為，規劃具創新性、價值性及整合性的17項創新加值執行方案，以有

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	斗六辦事處 秘書室 (研考)	限資源發揮最大效能，進而滿足民眾及業者的需求，提升更優質的服務品質。

四、創新服務措施：「行銷生活化L」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
有價值的創新服務	1. 提供一個電子互動平臺以擴展本分局與外界接觸的廣度，可隨時提供商品檢驗/安全、度量衡器檢定/檢查、生活小常識及活動等相關訊息，來提升民眾的商品安全及公平交易的知識，並增進消費大眾對本局的認知，並藉本互動平臺，即時回復問題，以增進民眾電子參與程度，提升本局形象及為民服務品質。 2. 以臺南分局舉辦安全海報比賽第一名之作品-安心魔法天使，並取名為「小安心」做為臺南分局粉絲專頁代言人。 3. 全面擴大行銷，並且把效果做到最好。 4. 將行銷業務走動到最前線，力求面對面的溝通。 5. 介紹本局相關標準、標章制度，灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知。 6. 統整標準及標章制度介紹，辦理商品安	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1. 小安心粉絲專頁行銷： 104 年小安心粉絲專頁粉絲已達 32,140 人，塗鴉牆訊息 1,828 則，觸及範圍 1,400,618 人，總瀏覽數 3,072,122 人次，讚+留言+分享 165,180 次。粉絲朋友不出門能知大小事，並可更加注意生活周遭應施檢驗商品及應經檢定之衡器。 2. 安全商品教育中心行銷： 104 年開放參觀並導覽 27 場次，受益人數 1,221 人，較 103 年成長 8.4%，使參觀人員更加了解本局執行業務內容，強化安全商品把關之深刻印象。 3. 學校及賣場行銷： 104 年執行 35 場次大賣場業務行銷，行銷服務 4,342 人次，較 103 年成長 35.9%，對民眾及學生灌輸安全商品知識，使商品安全教育向下扎根。 4. 微電影行銷： 同仁自行拍攝「阿勇與電暖水袋的糾葛」及「小紅帽也瘋狂之塑化劑的危害」等 5 部微電影，放置於分局網站、小安心粉絲專頁及 YouTube，透過網路世界強大的傳播力量，強化民眾商品安全的觀念，點閱達 3,342 人次。 5. 正字標記行銷： 104 年有 122 家 342 種產品取得正字標記，行銷 69 場次，較 103 年成長 5.8%，加深民眾及業者對正字標記商品檢驗的相關檢驗知識與認知。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	全行銷，強化為民服務品質，提升整體服務效率；另藉由標準、標章制度灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知，讓民眾認識何謂安全商品，並建立消費者的安全消費觀念。 7. 以年輕學子的觀點及生活化的情節，拍攝富有年輕氣息的商品安全行銷微電影。 8. 顛覆傳統制式與官方氣息的行銷活動模式，改採結合現代年輕人的觀點，介紹本局相關標準、標章制度，灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知。 9. 藉由年輕人的活力，拉近政府部門與民眾的距離，讓民眾認識何謂安全商品，並建立消費者的安全消費觀念，期望能減少商品意外事故發生，以達到「商品標章安全選，大眾權益有保障」的目標。		
創新服務標竿學習效益	1. 訂定「行銷生活化L」 —「小安心粉絲團行銷」執行方案 —「商品安全教育中心行銷」執行方案—「賣場及學校行銷」執行方案 —「微電影行銷」執行方案—「正字標記行銷」執行方案	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1. 小安心粉絲專頁行銷： 104 年 5 月 6 日、11 日、12 日及 26 日派員至經濟部加工出口管理處 5 個園區分享經營實質經驗。 2. 安全商品教育中心行銷： 104 年 1 月於總局擴大會報中分享行銷作法，各分局已陸續推動。 3. 學校及賣場行銷： 104 年 7 月於總局擴大會報中分享行銷作法，各分局已積極推動。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	「標準檢驗局臺南分局臉書專頁維護作業要點」、「標準檢驗局臺南分局商品安全教育中心及實驗室參觀辦法」及「商品安全教育推廣作業程序」，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，使本分局業務推廣能量發揮最大效能，提升服務效率。 2.推廣至其他分局。		4.微電影行銷： 104 年 7 月於總局定期會報中局長指示，各單位可切磋交流。 5.正字標記行銷： 104 年 7 月於總局擴大會報中分享行銷作法，各分局已積極推動。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2.藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3.經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4.辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室 (研考)	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活動」、「標竿學習要點」5 項內部創新機制，激勵同仁運用智慧發揮創意思維，定期召開主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，提報總局業務會議研討解決，迄今辦理 61 場會議，提供業務改進作為，規劃具創新性、價值性及整合性的 17 項創新加值執行方案，以有限資源發揮最大效能，進而滿足民眾及業者的需求，提升更優質的服務品質。

五、創新服務措施：「雲端簡便化 E」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
有價值的創新服務	1.善用資訊科技，持續創造多元服務管道，並且貼近人民感受。 2.擴大辦理驗證登錄電子查驗。 3.實施線上書面審查系統。 4.實施驗證登錄技術文件線上審查。 5.推動e起來線上辦措施協助廠商不出門能辦大小事。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1.e起來線上辦： (1)24 小時受理網路線上申辦，104 年總報驗案件計 4,245 件，使用線上申辦計 3,128 件，5 大類案件全年申辦比率達 73.7%，較 103 年的 30.4%成長 142.4%，居本局各分局之冠，實施以來，已廣獲業者好評，自 104 年 6 月起 5 大類案件網路線上申辦使用率高達 95%以上。 (2)推動免臨櫃繳費，初期並不順利，經由我們耐心輔導和鼓勵，104 年免臨櫃繳費比率為28.8%，比103年的24.2%，提升4.6%。 (3)104 年受理線上申辦計 3,128 件，可減少業者辦理時間6,256小時(平均每件節省2小

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	6.建置e點通隨時查系統，來滿足業者及民眾之需求。 7.善用e管家即時通服務平臺之技術，在報驗至發證階段以訊息或 e-mail 通知廠商最新動態。		時)，減少業者費用 1,876,800 元(運用原有員額及資訊系統，未增加額外成本)。 2.e管家即時通： 103 年僅主動通知 7 種訊息，104 年擴增為 10 種主動通知訊息，截至目前共累積通知 3,790 件，民眾及業者能隨時掌握所有申辦進度資訊，業者反映極佳。 3.e點通隨時查： 「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 款手機應用軟體 APP(Android 版)下載及查詢服務共 4,901 次。
創新服務標竿學習效益	1.訂定「雲端簡便化E」—智慧 3e 執行方案，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，發揮最大效能，提升線上申辦服務效率。 2.推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	1.e起來線上辦： 104 年 3 月於總局擴大會報中分享e起來線上辦的作法，各分局已積極推動。 2.e管家即時通： 本局高雄分局於 104 年 4 月 8 日派員前來參訪學習。 3.e點通隨時查： 本局高雄分局於 104 年 4 月 8 日派員前來參訪學習，並自 5 月起於網站提供 APP 下載服務供下載。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2.藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3.經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4.辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室 (研考)	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活動」、「標竿學習要點」5 項內部創新機制，激勵同仁運用智慧發揮創意思維，定期召開主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，提報總局業務會議研討解決，迄今辦理 61 場會議，提供業務改進作為，規劃具創新性、價值性及整合性的 17 項創新加值執行方案，以有限資源發揮最大效能，進而滿足民眾及業者的需求，提升更優質的服務品質。