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)

伸山·俊	了复便氏服務 <u>(第1類・</u>	<u> </u>	<u>微 </u>
執行 策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
(一)推動	1. 提升服務流程便捷		
便捷、透明	性		
之服務流	(1)設置全功能單一窗	第六課	(1)設置單一窗口全功能服務櫃臺,提供標
程,提供高	口,提供整合服務。	嘉辨	準、檢驗及度量衡高效率之整合服務。設
效率之服		斗辨	有電話預約之「免下車、免等待、免找停
務			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	第一課至第	(2)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦,業者可
	短案件處理時間。	六課	24 小時隨時傳送案件,並免臨櫃申辦案
		嘉辨	件,節省業者往返分局之時間,及避免交
		斗辨	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	第六課	(3)報驗發證櫃臺設有志工主動引導民眾;民
	客製化服務方式。	嘉辨	眾有疑問或相關意見,主管主動詢問瞭解
		斗辨	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	第六課	(4)實施網路報驗及媒體報驗,並充分利用政
	類紙本書表、證件、	嘉辨	府網站查詢工商登記、度量衡執照及其他
	謄本之種類,或透過	斗辨	各類查詢系統查詢資料,並將商品檢驗與
	電子閘門取得相關		度量衡器相關之許可證照建檔管理。驗證
	驗證資料。		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	kh v vm	/1 \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \
	(1)提供承辦單位及電		(1)於全球資訊網均建置「各單位業務簡介」,
	話等訊息。	資訊室	依各單位工作項目及連絡方式分別提供承
			辨業務及聯絡電話,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
			京網站/ 為民服務日及音提供各单位工作 項目及連絡電話等訊息。
			(2)提供現場、電話、傳真、公文及網際網路
	管道(含電話、網		等多元查詢管道查詢案件處理情形。製作
	路、現場查詢)。	只叫王	「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	第六課	(3)服務場所及製作標示牌明確標示服務項
	理流程公布於機關	資訊室	目、申請案件處理期限表及報驗發證之流
	網頁及服務場所。		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	報驗單位	(4)驗證登錄及型式認可系統(PCM),主動
	供申請人收件確認	檢驗單位	E-mail 通知業者確認受理完成訊息,案件
	訊息,超過標準作業		完成後以通知業者繳費;運用報馬仔系
	時間之案件,主動告		統,主動以簡訊告知業者檢驗案件知申辦
\ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	知申請人。		進度。
	1.機關形象		
機關為民			
服務專	宜程度 (1)淮行瑨培美(络)	第一细 五 等	(1) 句 9 個 H 璇珊 BC 珑拉 工 和 1 力 . 创
意 好 形 良 好 形			(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
泉,並重視	, -, , ,		央 6S 稽核活動,並統計年度績優檢驗單位
顧客關	一 元·宝凉·共行已之 一 洽公場所。	<i> </i>	及行政單位,各頒發獎狀1只。
係,提升民	14 A M//	→™ 秘書室(事	次1000年 · 10000000000000000000000000000000
眾 滿 意		務)	
度。		*** /	
	(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	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
策略			
	務人員(姓名及代理	1	示方向引導牌、標示作業服務項目、申請
	人)、方向引導等標	斗辨	案件處理期限表、報驗發證流程圖及申辦
	示正確、易於辨識,		案件應檢附之文件資料。
	且提供雙語(或多		
	語)標示服務。	** · · · ·	
	(3)妥適規劃申辦動		(3)設置單一窗口全功能服務櫃臺,申辦動線
	線,以符合民眾使用	1	規劃妥適,符合民眾使用習慣。計程車輪
	習慣。	斗辨 第	行檢定場設置檢定流程圖,於地面標示檢
	(4) 16 29 15 (31 -45)	第四課	定動線車輛於檢定時井然有序。
	(4)檢視核心(法定)、		(4)服務場所設置哺(集)乳室、愛心服務鈴、
	一般及無障礙設施	***	輪椅、無障礙坡道、扶手等設施及飲水機、
	妥適安全並定期檢		座椅、電腦、USB 充電插座、大型電視等設
	測維護。	秘書室(事	施,另每半年度檢視各項無障礙措施是否
	(下) 田 ル 左 始 1 一畑 四	務)	妥適安全及維護。
	(5)提供無線上網服		(5)臺南分局提供5處熱點:分局2處、度政
	務。	資訊室	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
	(C)担从夕廷由抛步主	给 上细	別標識。 (G)收欠每中聯中丰及時實際例以生於十只個
	(6)提供各種申辦書表	売 辨	(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
	及填寫範例。		出工,及登珪成而直於玩場音為室工,捉 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		文虫称,与忧物并寻亲有九成冰二下州。
	善性與專業度		
	(1)重視洽公服務禮	第六課	 (1)內部會議加強宣導服務禮儀,並由主管隨
	儀,如現場主動協助		時督導。現場服務人員及志工協助民眾檢
	引導民眾、協助民眾	1	查攜帶證件是否齊備及辦理申辦事項。
	檢查攜帶證件是否	, , ,	
	齊備,告知標準程序		
	等。		
	(2)注重電話禮貌,不	各單位	(2)訂有「電話禮貌測試機制」執行計畫,每
	定期進行禮貌測	秘書室	個月辦理1次電話禮貌測試, 104年度共
	試,每4個月至少測	(研考)	測試 288 人次,並由主管隨時督導電話禮
	試1次。		儀。
	(3)強化機關服務人員	各單位	(3)辦理各類專業教育訓練,使各單位同仁接
	對涉及服務業務之	(人事室彙	受各項新知,104年度舉辦 55 場次。
	流程及相關法規之	整)	
	正確與熟悉程度。		
	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	第一課至第	(1)本分局 104 年度所辦理的業務推廣活動有
	務說明活動。	六課	下列 4 項:
		秘書室(研	
		考)	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. 辨理賣場(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	第一課至第	(2)104年度與崑山科技大學合作開設「標準與
	(或共同辦理或協	六課	檢驗管理」課程,與嘉南藥理大學合作開
	辨)公益或社區活	嘉辨	設「商品安全創意管理」通識課程,將本
	動,並運用社會資源	斗辨	局於商品安全、計量準確、法規標準及檢
	或結合企業、團體、		驗驗證等施政成果及專業技術,分享學校
	社區等組織,多面向		和產業界。
	分眾行銷。	** **	
			(3)持續配合總局完成國家標準確認案之徵求
	徵求。 4 知中共主持取	六課	意見作業。
	4. 顧客滿意情形	似 妻 户 (卯	4. 臺南分局 104 年共辦理 4 項民意調查:
	機關服務滿息情 形	松青至(研考)	(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%。
	ル 提高民眾及內部同	• *	
	一 提高 氏	1	果,服務滿意度為95.1%。
	滿意度調查,並針對		(3)「計程車計費表檢定服務滿意度調查」經
	服務滿意度趨勢進		統計結果,服務滿意度為93.2%。
	行分析,提出改善服		(4)「內部顧客滿意度調查」經統計結果,服
	務措施(或產出新的		務滿意度為 84. 77%。
	服務措施)且確實執		業者建議事項及不滿意項目均加以分析原因
	行。		並加以改善,以滿足顧客之需求。

執行 策略	執行方法	主辨單位	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		
	= ···•	秘書室(研	 (1) 訂有意見信箱電子信件處理作業程序、新
	(含新聞輿情)處理		聞發布作業程序及民眾抱怨案件處理程
	機制及標準作業程		序,另新聞輿情處理並依行政院各部會重
	序。		大興情回應標準作業程序規定辦理、陳報。
	· · ·	秘書室(研	(2)民眾意見反映均予後續追蹤處理,並以適
	後續追蹤處理。	考)	當方式回復;每月並定期分析統計人民陳
	及火心水火	第一課至第	
		六課	件,均已辦結。
		嘉辨	11 2 3 3 34 6 2
	(3)定期溜練及檢討對		(3)臺南分局對於現場民眾反映意見,皆會由
	民眾意見反映之處	1 ' '	各主管會同相關同仁處理,並適時檢討標
	理機制及標準作業	· ·	準作業程序。
	程序。		-1 (F **/12/)
	· •		(4)104年辦理「民眾回應與改善情形處理結果
	善情形處理結果進	·	進行滿意度調查」,包括下列兩項滿意度調
	一	-97	查:
	17個心及明旦		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。
		1	小巴 ~

構面二、資訊網路服務(第1類:第一線服務機關)

執行方法 主辦單位 執行餘效與成果 (一)強化 .	傅 四一、	〔訊網路服務 <u>(第1類:</u>	布一縣服務	<u> </u>
實訊提供 換物 作	執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
與檢索服 性	(一)強化	1. 檢視資訊(料)公開		
務、確保民	資訊提供	適切性與內容有效		
思知的權	與檢索服	性		
(2) 於機關網頁。	務,確保民	(1)依據「政府資訊公	第六課	(1)應主動公開之政府資訊,均依「政府資訊
(2)於機關網頁設置第六課 「主動公開資訊」專 [眾知的權	開法」主動公開相關	資訊室	公開法」規定持續主動盤點更新資料;對
(2)於仓環資訊網均建置「資訊公開」專區、 「主動公開資報」專資訊室 區。 (3)於機關網頁公開服務持施、機關文宣 品、出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。 (3)於機關網頁公開服務持施、為民服務白皮 書、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。 (4)機關網頁應積極維第六課 護提供即時正確之 資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁 資訊室 資訊空 (5)定期更新機關網頁 資訊室 資訊室 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 結。 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 結。 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 結。 (6)網頁和他人資料將 療明出處並提供連 結。 (6)網頁和他人資料將 療訊室 (6)網頁和他人資料將 療明出處並提供連 結。 (6)網頁和他人資料將 療明出處並提供連 結。 (6)網頁和他人資料將 療訊室 (6)網頁和中人資料。 (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。 (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。 (1)電子表單與線上申辦服務,相關主責單位依規定解務。 (1)電子表單與線上申辦服務,相關主責單位依規定解務 相關分類與詮釋資料。另新聞 RSS 訂閱機常則已通過政府網站營運績放檢核計畫之驗證,自動公布到我的已政府入口網站與經濟部全球資訊網。 (2)機關網站至少提供第六課 主題、施政與服務等資訊室 (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。	利與資訊	資訊於機關網頁。		外提供資料包括 ODF 格式。
「主動公開資訊」專 資訊室	使用權			
區。 (3)於機關網頁公開服 第六課 (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(等訊息) 等訊息。 (4)機關網頁應積極維 第六課 護提供即時正確之 資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁 資訊。 (5)定期更新機關網頁 資訊。 (6)網頁用他人資料將 第六課 資訊室 第一、課 (4)訂有本分局「網站管理作業程序」,網頁上 總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)與助營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 之資料删除。 (6)網頁用他人資料將 第六課 標明出處並提供連 資訊室 2.提升資訊檢索完整性與便捷性 (1)機關資訊標示配合 第六課 (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 第六課 (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 相關分類與設釋資料。另新聞 RSS 訂閱機 索服務。 (2)機關網站至少提供第六課 日間公費與經濟部全球資訊網。 (2)機關網站至少提供第六課 (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。		(2)於機關網頁設置	第六課	(2)於全球資訊網均建置「資訊公開」專區,
(3)於機關網頁公開服務措施、為民服務自皮 務措施、機關文宣 品、出版品、常見問答集 (FAQ)、機關活動(新聞稿) 等訊息。 (4)機關網頁應積極維 護提供即時正確之 資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁 資訊室 前前。 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 結。 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 結。 (2)提升資訊標示配合 電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢 索服務。 (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。 (3)於機關網頁公開服務措施、為民服務自內 等訊息,另外發行臺南分局電子報。 (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)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)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。 (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 訂閱檢 常配之股府入口網、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續效檢核計畫之驗 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)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。		「主動公開資訊」專	資訊室	共規劃機關基本資料、法令、核心政策及
務措施、機關文宣		品。		預決算情形等 14 項資訊目錄。
田版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。 (4)機關網頁應積極維第六課護提供即時正確之資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁第六課資訊室質訊室質訊室質訊室質訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁第六課資訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室質訊室(5)網站管理單位每二個月將未更新之網頁資訊室程與是結之正確性。(5)網站管理單位每二個月將未更新之網頁資訊室相與企工。與是否符合個資規定,並將過期或不正確之資料刪除。 (6)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室結。 (6)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室結。 (1)機關資訊標示配合電子化政府入口網、並與資定連結。 (1)機關資訊標示配合電子化政府入口網、近期等訊室網、資訊室網上與便捷性(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網、並與當點。 (1)電子表單與線上中辦服務,相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網、並與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 B 政府入口網站與經濟部全球資訊網。 (2)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等資訊。(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,以利民眾供達查詢。		(3)於機關網頁公開服	第六課	(3)於機關網頁公開服務措施、為民服務白皮
答集(FAQ)、機關活動等訊息。 (4)機關網頁應積極維第六課護提供即時正確之資訊室資訊室資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁資訊室資訊室資訊室資訊室資訊。 (5)定期更新機關網頁資訊室資訊室資訊室資訊室資訊室 (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,請其檢證資料之正確性。 (5)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室 (6)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室 (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。 (6)網頁形之資料的常訊室網,也人資料,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。 (1)職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)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等預訊室網內對與經濟部全球資訊網。 (2)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額資及上傳之附件(包含物可有)與經濟部全球資訊網。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網站至少提供第六課金額一定與服務等預報。 (2)機關網頁應積極性的表面,是與應於與與服務等預報。 (2)機關網頁應積極性的表面,是與應於可能,以利民眾快速查詢。		務措施、機關文宣	資訊室	書、常見問答集(FAQ)、機關活動(新聞稿)
(4)機關網頁應積極維第六課 (4) 訂有本分局「網站管理作業程序」,網頁上 護提供即時正確之 資訊室 資訊室 資訊內容與連結。 (4) 訂有本分局「網站管理作業程序」,網頁上 総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 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 之資料删除。 (6)網頁用他人資料將 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。 (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 制已通過政府側站營運績效檢核計畫之驗 治已通過政府例站營運績效檢核計畫之驗 治已通過政府利站 医政府入口網站與經濟部全球資訊網 (2) 機關網站至少提供 第六課 主題、施政與服務等 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。		品、出版品、常見問		等訊息,另外發行臺南分局電子報。
(4)機關網頁應積極維第六課		答集(FAQ)、機關活		
護提供即時正確之 資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁 資訊。 (5)網其所他人資料將 標明出處並提供連 結。 (6)網頁用他人資料將 標明出處並提供連 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。 (2.2機關網站至少提供 主題、施政與服務等 3種分類檢索方式。 (2.2機關網站至少提供 主題、施政與服務等 3種分類檢索方式。 (3)解百用他人資料 第六課 (4)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。 (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。		動等訊息。		
資訊內容與連結。 (5)定期更新機關網頁 資訊。 (5)定期更新機關網頁 資訊。 (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删除。 (6)網頁用他人資料將標明出處並提供連 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。 (1)機關資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索形務。 (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。		(4)機關網頁應積極維	第六課	(4)訂有本分局「網站管理作業程序」,網頁上
(5)定期更新機關網頁 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		護提供即時正確之	資訊室	稿時由各資料提供單位上稿人員檢查,並
(5)定期更新機關網頁 第六課 實訊室 (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)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室 (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 第六課 (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 訂閱機索服務。 (2)機關網站至少提供第六課 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)機關網站至少提供第六課 (2)所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含數可人之解於與服務等資訊。 (2)所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含數可人之經濟所有分類資訊(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。		資訊內容與連結。		經該單位審稿人員審核後才公布到網站,
資訊室 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)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室 (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)機關資訊標示配合第訊室 第六課 (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 訂閱機常服務。 超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。				確保資料及連結之正確性。
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)網頁用他人資料將第六課標明出處並提供連資訊室 (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。 (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)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等資訊室 (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。		(5)定期更新機關網頁	第六課	(5)網站管理單位每二個月將未更新之網頁資
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 第六課 (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)機關網站至少提供第六課 (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。		資訊。	資訊室	料(以修改日期為基準),提報給各資料提
(6)網頁用他人資料將標明出處並提供連資訊室 (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預測整份。 (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 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。				供單位,請其檢視資料之正確、即時有效
(6)網頁用他人資料將 第六課 標明出處並提供連資訊室 (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)機關網站至少提供第六課 (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。				與是否符合個資規定,並將過期或不正確
標明出處並提供連資訊室 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資訊室				之資料刪除。
 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、施政與服務等資訊室 (2)機關網站至少提供有數檢索方式。 (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。 		(6)網頁用他人資料將	第六課	(6)對於網頁引用他人資料,各單位資料維護
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資訊室 MyEGov 提供分類檢索服務。 (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。		標明出處並提供連	資訊室	與審稿人員均注意要求標示出處與設定連
性與便捷性 (1)機關資訊標示配合 第六課 (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 第六課 主題、施政與服務等 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。		結。		結 。
(1)機關資訊標示配合 第六課 電子化政府入口網資訊室 (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 第六課 主題、施政與服務等資訊室 3種分類檢索方式。 (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。		2. 提升資訊檢索完整		
電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢 索服務。 (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。 (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。 (2)機關網站至少提供 資訊室 (3)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。		性與便捷性		
MyEGov 提供分類檢索服務。 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。		(1)機關資訊標示配合	第六課	(1)電子表單與線上申辦服務,相關主責單位
索服務。 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)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等資訊室 (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。		電子化政府入口網	資訊室	依規定將資料傳送到政府入口網,並填寫
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)機關網站至少提供第六課主題、施政與服務等資訊室 3種分類檢索方式。 (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。		MyEGov 提供分類檢		相關分類與詮釋資料。另新聞 RSS 訂閱機
(2)機關網站至少提供 第六課 (2)所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含 burd burd burd burd burd burd burd burd		索服務。		制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗
(2)機關網站至少提供 第六課 主題、施政與服務等 資訊室 word、excel、power point) 檔案,於上 3種分類檢索方式。				證,自動公布到我的E政府入口網站與經
主題、施政與服務等 3種分類檢索方式。 電子類檢索方式。 「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。				濟部全球資訊網。
3種分類檢索方式。 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。		(2)機關網站至少提供	第六課	(2)所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含
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。		主題、施政與服務等	資訊室	word、excel、power point)檔案,於上
料,另建立分類檢索功能,以利民眾快速查詢。		3種分類檢索方式。		稿時系統會檢查是否依規定填寫所有分類
查詢。				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
(3)提供進階檢索功第六課 (3)本網站已整合 Google site search,並客				查詢。
		(3)提供進階檢索功	第六課	(3)本網站已整合 Google site search,並客
能,如關鍵字、全文資訊室製搜尋詞預輸入之功能,提供相關進階檢		能,如關鍵字、全文	資訊室	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
NOTITIVE D	檢索、交叉、站內、	<i></i>	索功能,以提升查詢方便性。
	分類檢索及其他方		N
	式等搜尋服務。		
	(4)機關網站通過無障	第六課	(4)102 年 4 月 8 日取得無障礙檢測認證 A+
	凝檢測,並取得認證		標章,104年將持續配合檢測維護。
	標章		
(二)推廣	1. 線上服務量能擴展		
線上服務	性		
及網路參	(1)提供各類線上服務	第六課	(1)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦,業者可
與,提供友	項目,如線上申辦、	嘉辨	24 小時隨時傳送案件,並免臨櫃申辦案
善網路服	網路繳費、取件通	斗辨	件,節省業者往返分局之時間,及避免交
務,促進網	知、及預約等服務。	資訊室	通風險。104年線上申辦率達80%(線上申
路溝通			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	第一課至第	(2)於104年3月11日舉辦業者推廣說明會,
	路申辦案件。	六課	以提升業者線上申辦率,計有155家業者
		嘉辨	共 166 人出席說明會。推動線上申辦輔導
		斗辨	列車,以電話線上輔導、業者臨櫃輔導及
		資訊室	同仁赴廠輔導等方式進行。
	(3)定期檢視電子表單		(3)配合總局檢討電子表單標準化作業;表單
	之必要性與合宜		檢討後以員工提案方式提報總局(第六課
	性,並執行表單簡化		提報:商品免驗申請書雙語化)。
	工作,統一電子表單		
	格式。	斗辨	
		音訊室	
	意使用者隱私權保	, , _	
	護措施。	六課	私權保護政策,並依規定於全球資訊網首
		嘉辨	頁資訊公開項下新增個資檔案資訊目錄,
		斗辨	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	秘書室(研	
	(1)鼓勵所屬機關於機	考)	(1) 全球資訊網提供專業論壇區依總局業務
	關網頁提供多種電	資訊室	特性分為 11 類別,針對民眾所提問題加
	子參與途徑,且設有	第一課至第	以回應。
	互動機制及實際回	六課	(2) 建置 FaceBook:
	應。	嘉辨	持續推動小安心粉絲專頁,發表商品安
	(2)網路參與途徑包括	斗辨	全及度量衡資訊,預期目標 104 年底粉
	提供民眾意見反映		絲人數達 42,000 人以上。
	及討論區(如留言		(3)運用網路免費資源 Youtube:
	板、民意論壇、專業		104年由分局同仁自編自導演共拍攝5部
	論壇…)等基本服		微電影,分別是「阿爸的機車帽」、「女
	務;另可視機關業務		兒的園遊會」、「阮兜乀電表袂準呢」、「阿

			-
執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	需要提供網路投		勇與電暖水袋的糾葛」、「小紅帽也瘋狂
	票、民意調查、Web		之塑化劑的危害」,點閱人數達5,737人
	2.0 網路社群(如		次。
	Facebook		
	YouTube、Twitter、		
	Google 好問、Loomio		
	等),並定期與民眾		
	互動及回應。		

【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	1. 為貼近民意傾聽業	仁爱基金會	1. 首長企業關懷:
創新服務	者心聲,充分與本轄	第一課	由分局長率相關課室主管進行企業關懷,計
	區中小企業溝通問	第二課	有正新橡膠工業股份有限公司、統一企業股
	題,由分局長親自帶	第三課	份有限公司、儀鎮精機股份有限公司、明峰
	領課室主管及秘書	第四課	製帽有限公司等26家;業者反映意見共31
	室(研考)辦理企業	第五課	件,已逐案妥善處理,共節省業者
	關 懷 【 Industry	第六課	24,983,960元(成本:花費同仁出差費
	Stay】, 臨廠關懷本	嘉義辦事處	15,600元)。
	轄區產業及工會代	斗六辨事處	2. 南檢仁愛基金會:
	表,與業界面對面溝	秘事室	自 95 年 8 月迄今,捐助案件已達 120 件以
	通,傾聽業者心聲,	(研考)	上,捐助總金額超過 100 萬元,且自 94 年
	並建立與業界互		起認養 5 位家扶中心學童,每月 1,000 元幫
	動、溝通之平臺,提		助來自單親或低收入家庭之學童,以少少的
	升機關形象及為民		錢協助經濟弱勢家庭的小朋友也能得到相
	服務品質。於關懷後		同的教育機會;在執行學校業務行銷的同
	作成紀錄,分局無法		時,提供弱勢家庭學童溫馨的關懷。
	解決之問題則彙整		3. 專業檢測服務:
	陳報總局相關業務		104 年商品檢驗計 2,102 批,較 103 年成長
	單位處理,或提供總		2.3%,度量衡器檢定計 1,300,486 具,較 103
	局作為施政參考。		年成長 12.6%,我們檢驗出有安全疑慮的不
	2.「南檢仁愛基金會」		合格商品 42 批,共計 27,750 件商品,不合
	目前作法係由南檢		格度量衡器計 57 具,皆不准其進入國內市
	仁爱基金會與臺南		場銷售,以保障消費者生命財產安全,並指
	市公立醫院或大型		派專人全程服務,赴廠輔導該批商品至檢驗
	教學醫院合作,如奇		或檢定合格,可減少業者費用損失共
	美醫院之社工室向		2, 360, 800 元。
	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		

	劫仁士斗	十帧四小	劫仁性北加上田
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		
	<u> </u>		
	1.訂定「關懷實質化S」	仁愛基金會	1. 首長企業關懷:
標竿學習			103年7月於總局擴大會報中分享作法,局
效益	南檢仁愛心 基	第二課	長指示各分局比照辦理。
	金會」執行方案—	第三課	2. 南檢仁愛基金會:
	「專業檢測」執行方	第四課	104年7月於總局擴大會報中分享作法,局
	案	第五課	長指示各分局比照辦理。
	2. 推廣至其他分局。	第六課	3. 專業檢測服務:
		嘉義辦事處	分別於104年6月及8月於總局擴大會報中
		斗六辨事處	分享作法,已成為各分局標竿學習對象。
		秘事室	
		(研考)	
組織內部	1.建立改善服務品質提	人事室	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方
創新機制	案制度	第一課	案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活
及運作情	及推動專題研究發展	第二課	動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制,激
形	工作,隨時從工作中	第三課	勵同仁運用智慧發揮創意思維,定期召開主管
	發展出創新機制。	第四課	會報及課務會議,檢討評量服務品質效益,提
	2. 藉由主管會報及課	第五課	報總局業務會議研討解決,迄今辦理 61 場會
	務會議之討論來產	第六課	議,提供業務改進作為,規劃具創新性、價值
	生創新作為。	嘉義辦事處	性及整合性的 17 項創新加值執行方案,以有
	3. 經由為民服務推動	斗六辨事處	限資源發揮最大效能,進而滿足民眾及業者的
	小組之運作來落實	秘書室	需求,提升更優質的服務品質。
	創新措施。	(研考)	
	4. 辦理標竿學習, 參採		
	績優作法。		

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	主辨單位	執行績效與成果
有價值的	1. 積極輔導廠商,解決	第一課	1. 法規技術服務:
創新服務	業者問題。	第二課	104 年執行 675 件,可減少業者辦理時間
	2. 因應廠商在產製產	第三課	1,350 小時(平均每件節省 2 小時),節省業
	品品质以 及民眾	第四課	者費用 405,000 元(運用原有員額及設施,以
	使用商品之安全需	第五課	兼辦方式辦理,未增加額外成本)。
	求,商品的安全性及	第六課	2. 線上申辦服務:
	度量衡器的準確性	嘉義辦事處	104 年執行 544 件,可減少業者辦理時間
	是廠商在產製產品	斗六辨事處	1,088 小時(平均每件節省2小時),節省業

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	的過程中的重點,其		者費用 326,400 元(運用原有員額及設施,
	中相關的法規及技		以兼辦方式辦理,未增加額外成本)。
	術規範符合性是廠		3. 商品事故通報服務:
	商所必需了解及遵		104 年執行 16 件, 103 年執行 15 件, 解決民
	守的,而法規及技術		眾遭遇之商品安全問題,並協助民眾得到合
	規範等重要資訊廠		理的權益保障。
	商必須隨時掌握,才		4. 跨分局查核封存服務:
	能產製更安全及更		跨域整合,每批平均縮短時間24小時,104
	準確的商品與度量		年代為封存查核 218 件,共節省業者等待時
	衡器,為讓業者節省		間 5, 232 小時, 較 103 年成長 3. 8%。
	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。		
	1.訂定「行動服務快速		1. 法規技術服務:
標竿學習	= ' ' '	第二課	104 年 8 月於總局擴大會報中分享作法,各
效益	定期查詢各項業		分局已開始積極比照辦理。
	務所適用的相關法		2. 線上申辦服務:
	規及技術規範,並訂		分別於 104 年 3 月及 9 月總局擴大會報中分享作
	定主動到府關心行		法,各分局已開始積極推動線上申辦作業。
	動服務紀錄表及專	*	
	人全程服務紀錄	斗六辨事處	本局各分局於104年4月29日派員前來參訪
	表,以達成服務作業		學習。
	一致性。		4. 跨分局查核封存服務:
	主動處理商品事		104年1月5日以電話聯繫港口分局,同意
	故通報及跨分局間		比照辦理。
	查核封存事件。		
	2.推廣至其他分局。		

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
組織內部	1. 建立改善服務品質	人事室	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方
創新機制	提案制度	第一課	案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活
及運作情	及推動專題研究發	第二課	動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制,激
形	展工作,隨時從工作	第三課	勵同仁運用智慧發揮創意思維,定期召開主管
	中發展出創新機制。	第四課	會報及課務會議,檢討評量服務品質效益,提
	2. 藉由主管會報及課	第五課	報總局業務會議研討解決,迄今辦理 61 場會
	務會議之討論來產	第六課	議,提供業務改進作為,規劃具創新性、價值
	生創新作為。	嘉義辦事處	性及整合性的 17 項創新加值執行方案,以有
	3. 經由為民服務推動	斗六辨事處	限資源發揮最大效能,進而滿足民眾及業者的
	小組之運作來落實	秘書室	需求,提升更優質的服務品質。
	創新措施。	(研考)	
	4. 辦理標竿學習, 參採		
	績優作法。		

三、創新服務措施:「跨機關整合化 [」執行方案

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
有價值的	1. 為達到便民服務,協	第一課	1. 糾紛度量衡器鑑定:
創新服務	調各公用事業單位	第二課	104年執行74件,減少民眾辦理時間148小時
	(臺灣電力股份有	第三課	(平均每件節省2小時),節省民眾花費44,400
	限公司、臺灣自來水	第四課	元(成本:花費同仁出差費14,800元),103年
	股份有限公司及各	第五課	執行85件。
	天然氣公司),將申	第六課	2. 優良油量計計量管理:
	請糾紛度量衡器鑑	嘉義辦事處	104 年通過 43 家,藉由計量管理有效降低
	定所需相關表格放	斗六辨事處	3,051,108,000 元交易金額下,民眾龐大之
	置公用事業單位各		失 30,511,080 元。
	服務所,以利民眾就		3. 加油站油品篩檢:
	地以郵寄方式向本		104 年因補助經費僅為 103 年的 60%,執行
	分局申請糾紛度量		652 站加油站油品檢測,計 35,697,000 人次
	衡器鑑定。		受惠,103 年執行 983 站。
	2. 訂定相關訂定相關		4. 進口異常商品聯合稽核:
	計量管理說明、申請		104 年查核 9, 241 件,查獲 2, 641 件違規案
	須知、評核標準及各		件(皆已處理完畢),較103年成長2.3%,能
	式表格,並對加油站		有效嚇阻不法行為。
	(如中油、臺塑等)所		5. 產官學合作平臺:
	擁有的量桶檢定。		104 年派員前往崑山、嘉藥 2 間科技大學講
	3. 由本局與本部能源		54 堂專業知識養成課程,期望年輕學子能有
	局簽定「加油站汽、		將理論與實務相結合。於104年4月29日與
	柴油油品抽驗補助		所科技大學及 19 家業者簽訂「商品安全產」
	計畫」契約,本局再		學合作備忘錄」,讓學生畢業後能迅速與業
	正式函文各分局執		接軌,藉由產官學合作平臺培育出生產力 4.
	行。本分局依規定並		所需之人才。
	參酌能源局提供加		6. 寒暑假短期實習:
	油站名單自主推動		(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	主辨單位	執行績效與成果
	抽驗計畫。		短職涯探索期,建立正確工作態度,從而
	4.會同經濟部商業司中		拓展就業機會,培育出生產力 4.0 所需之
	部辦公室及各縣市		人才。
	政府消保官,共同執		(2)104年8月28日舉辦【實習專題研究成果
	行進口異常商品聯		發表】,展現實習期間的豐碩成果,並訓練
	合稽核。		實習學生的表達能力,提前做好未來就業
	5. 有效率的將本局於		準備。
	商品安全、計量準		7. 網路、夜市與市場商品安全查核
	確、法規標準及檢驗		及處理:
	驗證等施政成果及		104 年查核 6,715 件,發現 1,145 件涉違規案
	專業技術,分享給社		件, 違規率為 17.1%, 較 103 年的 18.8%, 下
	會大眾、學術機構和		降 1.7%,顯見法規技術類之專人全程服務成
	產業界人士,藉以提		
	升社會大眾對於安 全商品及安心計量		8. 電子查驗: (1)104 年完成驗證登錄商品邊境查核案件
	的消費意識,加強學		2,712件,較103年成長58.3%,減少業者
	術界對標準、檢驗及		2,712 100 十成 (30.5%) 減り 素有 等待時間 2,712 小時(平均毎件節省 1 小
	度量衡三方面推行		時),節省等待時間成本 542,400 元(運用
	制度的認知,協助產		現有資訊系統,未增加額外成本)。
	業界對於產業發展		(2)104 年執行跨機關電子查驗 15,613 件,較
	及產品品質的檢驗		103 年成長 27. 3%, 減少業者檢附佐證資料
	技術精進。		之時間 26,052 小時,節省費用 1,563,135
	6. 透過寒暑假短期實		元(整合現有資訊系統,未增加額外成本)。
	習可擴展本分局與		۰
	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		
	o. 為使剂廠商供述通 關,由本局與財政部		
	關稅局合作,如此不		
	懂免去繁瑣辦理程		
	序,更可節省時間且		
	一 / 人 / 所目的间上		

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	免去路途奔波。		
創新服務	1.訂定【跨機關服務整	第一課	1. 糾紛度量衡器鑑定:
標竿學習		第二課	
效益		I	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
	案		分享作法,各分局已比照辦
	—「加油站油品篩	斗六辨事處	理執行。
	檢」 執行方案		3. 加油站油品篩檢:
	—「進口異常商品聯		本局基隆分局於 104 年 4 月
	合稽核」執行方案—		17日派員前來參訪學習,並
	「商品安全教育推		自 6 月開始執行。
	廣產官學合作平台」		4. 進口異常商品聯合稽核:
	執行方案—「網路、		本局基隆分局於 104 年 4 月 17
	夜市與市場商品安		日派員前來參訪學習。
	全查核處理」執行方		5. 產官學合作平臺:
	案		104年4月於總局擴大會報中分享產官學合
	—「商品安全教育推		作平臺的作法。
	廣寒暑假短期實習」		6. 寒暑假短期實習:
	執行方案—「電子查		104年9月於總局擴大會報
	驗」執行方案—糾紛		中分享寒暑假短期實習的作
	度量衡器鑑定作業		法。
	程序		7. 網路、夜市與市場商品安全查核
	讓既有之服務業		及處理:
	務,藉由跨機關方式		本局各分局於 104 年 4 月 29
	合作服務式,達到業		日派員前來參訪學習,並自6
	務宣傳及合作雙方		月起開始執行。
	雙贏的效果,並能提		8. 電子查驗: 10/1 年 / 日 ty 伽 已 摊 上 合却
	升服務效能。		104 年 4 月於總局擴大會報 中分享跨機關電子查驗之作
	2. 推廣至其他分局。		十分字跨機關電子查驗之作 法,各分局已自5月起陸續
			一 太,合分向已自 3 月起陸領 - 執行。
组織內部	1.建立改善服務品質提	人事室	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方
	案制度及推動專題	I	案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活
及運作情			動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制,激
形	從工作中發展出創		勵同仁運用智慧發揮創意思維,定期召開主管
	新機制。	第四課	會報及課務會議,檢討評量服務品質效益,提
	2. 藉由主管會報及課		報總局業務會議研討解決,迄今辦理 61 場會
	務會議之討論來產	l '	議,提供業務改進作為,規劃具創新性、價值
	生創新作為。		性及整合性的 17 項創新加值執行方案,以有
<u>L</u>			()

執行策略	執行方法	主辨單位	執行績效與成果
	3. 經由為民服務推動	斗六辨事處	限資源發揮最大效能,進而滿足民眾及業者的
	小組之運作來落實	秘書室	需求,提升更優質的服務品質。
	創新措施。	(研考)	
	4. 辦理標竿學習, 參採		
	績優作法。		

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	主辨單位	執行績效與成果
	1. 提供一個電子互動		1. 小安心粉絲專頁行銷:
創新服務	平臺以擴展本分局		104 年小安心粉絲專頁粉絲已達 32,140
	與外界接觸的廣		人,塗鴉牆訊息 1,828 則,觸及範圍
	度,可隨時提供商品	第四課	1,400,618人,總瀏覽數3,072,122人次,
	檢驗/安全、度量衡器		讚+留言+分享 165, 180 次。粉絲朋友不出門
	檢定/檢查、生活小常	第六課	能知大小事,並可更加注意生活周遭應施檢
	識及活動等相關訊	嘉義辨事處	驗商品及應經檢定之衡器。
	息,來提升民眾的商	斗六辨事處	2. 安全商品教育中心行銷:
	品安全及公平交易		104 年開放參觀並導覽 27 場次,受益人數
	的知識,並增進消費		1,221 人,較 103 年成長 8.4%,使參觀人員
	大眾對本局的認		更加了解本局執行業務內容,強化安全商品把
	知,並藉本互動平		關之深刻印象。
	臺,即時回復問題,		3. 學校及賣場行銷:
	以增進民眾電子參		104 年執行 35 場次大賣場業務行銷,行銷服
	與程度,提升本局形		務 4,342 人次,較 103 年成長 35.9%,對民
	象及為民服務品質。		眾及學生灌輸安全商品知識,使商品安全教
	2. 以臺南分局舉辦安		育向下扎根。
	全海報比賽第一名		4. 微電影行銷:
	之作品-安心魔法天		同仁自行拍攝「阿勇與電暖水袋的糾葛」及
	使, 並取名為「小安		「小紅帽也瘋狂之塑化劑的危害」等5部微
	心」做為臺南分局粉		電影,放置於分局網站、小安心粉絲專頁及
	絲專頁代言人。		YouTube,透過網路世界強大的傳播力量,
	3. 全面擴大行銷,並且		強化民眾商品安全的觀念,點閱達 3,342 人
	把效果做到最好。		次。 5
	4. 將行銷業務走動到		5. 正字標記行銷:
	最前線,力求面對面		104 年有 122 家 342 種產品取得正字標記,
	的溝通。		行銷 69 場次,較 103 年成長 5.8%,加深民
	5. 介紹本局相關標		眾及業者對正字標記商品檢驗的相關檢驗
	準、標章制度,灌輸		知識與認知。
	民眾對於有關商品		
	檢驗的相關檢驗知		
	識與認知。 G 兹 敷 捶 淮 及 捶 音 剉		
	6. 統整標準及標章制		
	度介紹,辦理商品安		

執行策略	 執行方法	主辨單位	執行績效與成果
1.01471017	全行銷,強化為民服	— / · · · ·	6.8.14 - 57.55.5.7.4 /58/51.
	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		
A 立 四 水	標。 1 計字「行欲止还在」	给 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	1 1 ウ いめぬ 声石に外・
	1. 訂定「行銷生活化 L」	· ·	1. 小安心粉絲專頁行銷:
標竿學習效益	─「小安心粉絲團行 銷」執行方案		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
	朝」孰仃刀系 ──「商品安全教育中	第三課 第四課	至經濟部加工出口官理處 3 個園 區分字經宮 實質經驗。
	──· 問品女全教月中 ──心行銷」執行方案──	'	2. 安全商品教育中心行銷:
	○行蝌」執行力系— 「賣場及學校行銷」		2. 安主問四教月午心行朔· 104 年 1 月於總局擴大會報中分享行銷作
	· 貝場及字校行網」 執行方案	カハ	
	- 執行カ系 「微電影行銷」執	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
			10. 字仪及員物行酬。104 年 7 月於總局擴大會報中分享行銷作
	行銷」執行方案		104 中 1 月於總局擴入買報 1 分字行調作 法,各分局已積極推動。
	11岁1177 未		14 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17

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		4. 微電影行銷:
	局臉書專頁維護作		104年7月於總局定期會報中局長指示,各
	業要點」、「標準檢驗		單位可切磋交流。
	局臺南分局商品安		5. 正字標記行銷:
	全教育中心及實驗		104 年 7 月於總局擴大會報中分享行銷作
	室參觀辦法」及「商		法,各分局已積極推動。
	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。		
組織內部	1. 建立改善服務品質	人事室	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方
創新機制	提案制度及推動專	第一課	案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活
及運作情	題研究發展工作,隨	第二課	動」、「標竿學習要點」5項內部創新機制,激
形	時從工作中發展出	, ,	勵同仁運用智慧發揮創意思維,定期召開主管
	創新機制。	第四課	會報及課務會議,檢討評量服務品質效益,提
	2. 藉由主管會報及課	第五課	報總局業務會議研討解決,迄今辦理 61 場會
	務會議之討論來產	第六課	議,提供業務改進作為,規劃具創新性、價值
	生創新作為。	嘉義辨事處	性及整合性的 17 項創新加值執行方案,以有
	3. 經由為民服務推動	斗六辨事處	限資源發揮最大效能,進而滿足民眾及業者的
	小組之運作來落實	秘書室	需求,提升更優質的服務品質。
	創新措施。	(研考)	
	4. 辦理標竿學習,參採		
	績優作法。		

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	主辨單位	執行績效與成果
有價值的	1. 善用資訊科技,持續	第一課	1.e 起來線上辦:
創新服務	創造多元服務管	第二課	(1)24 小時受理網路線上申辦,104 年總報驗
	道,並且貼近人民感	第三課	案件計 4,245 件,使用線上申辦計 3,128
	受。	第四課	件,5 大類案件全年申辦比率達 73.7%,
	2. 擴大辦理驗證登錄	第五課	較 103 年的 30.4%成長 142.4%,居本局
	電子查驗。	第六課	各分局之冠,實施以來,已廣獲業者好評,
	3. 實施線上書面審查	嘉義辦事處	自 104 年 6 月起 5 大類案件網路線上申辦
	系統。	斗六辨事處	使用率高達 95%以上。
	4. 實施驗證登錄技術		(2)推動免臨櫃繳費,初期並不順利,經由我
	文件線上審查。		們耐心輔導和鼓勵,104 年免臨櫃繳費比
	5. 推動 e 起來線上辦措		率為28.8%,比103年的24.2%,提升4.6%。
	施協助廠商不出門		(3)104 年受理線上申辦計 3,128 件,可減少業
	能辦大小事。		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	主辨單位	執行績效與成果
	6. 建置e點通隨時查系		時),減少業者費用 1,876,800 元(運用原
	統,來滿足業者及民		有員額及資訊系統,未增加額外成本)。
	眾之需求。		2. e 管家即時通:
	7. 善用 e 管家即時通服		103 年僅主動通知7種訊息,104 年擴增為
	務平臺之技術,在報		10 種主動通知訊息,截至目前共累積通知
	驗至發證階段以訊		3,790件,民眾及業者能隨時掌握所有申辦
	息或 e-mail 通知廠		進度資訊,業者反映極佳。
	商最新動態。		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	1. 訂定「雲端簡便化 E 」	第一課	1.e 起來線上辦:
標竿學習	—智慧 3e 執行方	第二課	104年3月於總局擴大會報中分享 e 起來線
效益	案,藉由整合原有行	第三課	上辦的作法,各分局已積極推動。
	政措施,結合各例行	第四課	2.e 管家即時通:
	業務,發揮最大效	第五課	本局高雄分局於104年4月8日派員前來參
	能,提升線上申辦服	第六課	訪學習。
	務效率。	嘉義辦事處	3.e點通隨時查:
	2. 推廣至其他分局。	斗六辨事處	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	1. 建立改善服務品質	· ·	藉由「跨部門業務檢討」、「211 創意無限方
創新機制			案」、「自行研究計畫」、「首長與壽星有約活
及運作情			動」、「標竿學習要點」5 項內部創新機制,激
形	時從工作中發展出		勵同仁運用智慧發揮創意思維,定期召開主管
	創新機制。	第四課	會報及課務會議,檢討評量服務品質效益,提
	2. 藉由主管會報及課		報總局業務會議研討解決,迄今辦理 61 場會
	務會議之討論來產		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
	小組之運作來落實		需求,提升更優質的服務品質。
	創新措施。	(研考)	
	4. 辦理標竿學習, 參採		
	績優作法。		