

# 經濟部標準檢驗局新竹分局 112 年度提升服務效能執行績效與成果

壹、計畫依據：經濟部標準檢驗局 111 年 12 月 13 日經標秘字第 11190017190 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 112 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、執行策略及方法

一、整體服務類

構面一、基礎服務 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程：維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	各單位	1.1 訂定申辦業務標準作業流程及表單，並公布於各服務場所申辦現場及本分局網站。 1.2 34 件行政規則已辦理停止適用，全面品質委員會工作小組已召開 4 次審查會議，共廢止 10 件品質文件，完成修訂 43 件品質文件審查及後續文件發行。 1.3 共提報 10 項工作簡化項目，包括專業實驗室分工、NIR 取代 X-ray 等替代方案及 E 化先行放行通知書等作法，共計可節省差旅、紙張等費用計 2 萬 2,329 元；節省人力計 0.28 人，可運用於總局綠能科專及臨時交辦業務。
	2. 提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	各單位	2.1 持續推動各類商品報驗線上申辦，辦理商品免驗查核 20 件、輸入商品報驗 25,417 件、商品邊境查核 348 件、商品驗證登錄 2,113 件、商品型式認可 420 件、度量衡器檢定 5,698 件，其申辦案件檢驗時效均符合「申請案件時效管制要點」，並於管制民眾或廠商申辦期限內完成。 2.2 112 年商品報驗線上申辦率：內銷報驗線上申辦率達 95.86% 較 111 年成長 5.44%、輸入商品報驗線上申辦率達 99.86% 較 111 年減少 0.04%、驗證登錄線上申辦率達 98.08% 較 111 年成長 10.77%、自願性產品驗證線上申辦率達 100% 較 111 年成長 16.08%、型式認可線上申辦率達 98.38% 較 111 年成長 4.2%。
	3. 提高服務人員專業度：強化服務人員(含委外 call center 人員)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	各單位	3.1 舉辦各類專業教育訓練，強化檢驗檢定技術及行政法規之專業與熟悉程度。 電性： 3.1.1 3 月 13 日辦理『雙燈帽直管型 LED 燈管—安全性要求 CNS 15438 (108 版)』檢測技術研討及實務訓練，受訓人數 6 人，提升科內同仁 LED 燈管安規檢驗技術。 3.1.2 3 月 17 日辦理 CNS15630 (108 年版)第 8 節閃爍及 CNS16027(108 年版)第 12 節閃爍檢測技術研討及實

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>務訓練，受訓人數 6 人，提升科內同仁 LED 燈管及燈泡閃爍檢測技術。</p> <p>3.1.3 2 月 21 日辦理「CNS 18326(111 年版)可移動型氣冷式空氣調節機-性能試驗法及定額」教育訓練，因應移動式空氣調節機商品自 114 年 1 月 1 日起實施輸入及國內產製商品檢驗，受訓人數 6 人，提升科內同仁相關檢驗技術。</p> <p>3.1.4 6 月 21 日辦理「可移動型氣冷式空氣調節機之電磁相容性 CNS 13783-1(102 年版)」教育訓練，受訓人數 6 人，因應移動式空氣調節機商品自 114 年 1 月 1 日起實施輸入及國內產製商品檢驗，提升科內同仁相關檢驗技術。</p> <p>物性：</p> <p>3.1.1 8 月 2 日本分局、檢驗技術組及玩具中心等 3 家實驗室召開「外裝壁磚檢測一致性會議」，對現行之檢測方法及技術進行交流，提升外裝壁磚檢測一致性及專業度。</p> <p>3.1.2 8 月 9 日辦理「燃氣器具檢測技術研討會」，邀請財團法人燃氣器具研發中心黃執行長銘濃擔任講師，介紹「燃氣熱水器構造原理」與「燃氣熱水器不當安裝事故案例分享」，總局及各分局共 21 員，可增進檢驗人員對燃氣熱水器構造及安裝方式了解，以達成檢驗一致性。</p> <p>化性：</p> <p>3.1.1 4 月 11 至 14 日及 8 月 14 至 16 日已辦理近紅外光光譜儀資料庫維護訓練，共派員 12 人參與訓練。協助各分局完成資料庫更新及檢量線調整，並提升篩檢能力，俾利執行年度加油站汽、柴油篩檢作業。</p> <p>3.1.2 6 月及 8 月辦理近紅外光光譜儀資料庫維護訓練 2 場次，各分局每場次派員 12 人參與訓練。協助各分局提升加油站油品品質篩檢能力，俾利執行年度加油站汽、柴油篩檢作業。</p> <p>3.1.3 6 月 6 日辦理「ICP-OES 檢測技術訓練」邀請設備商協助講解與實務操作，分局共 9 位同仁參與，提升分局同仁檢測能力。</p> <p>3.1.4 5 月 17 日辦理「紡織品標示教育訓練」共 11 位參與訓練，提升分局同仁臨場查核專業技能及一致性。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>3.1.5 11月30日辦理「GC-MS教育訓練」，共7位參與訓練，提升分局同仁檢測能力。</p> <p>度量衡：</p> <p>3.1.1 4月14日辦理電度表檢測技術研討會，邀請大電力研究試驗中心共14位參與研討會，俾利112年建置電度表檢查設備，提升電度表檢測技術。</p> <p>市場監督：</p> <p>3.1.1 9月6日辦理「商品標示法及相關基準實務研討會」教育訓練，邀請經濟部商業司講師講解法規與實務案例，提升受訓人員對商品標示法之專業與熟悉程度，參訓人員共24位。</p> <p>3.1.2 11月7日辦理「義務監視員職前訓練暨年終檢討會」，經由「義務監視員作業說明及反映案件實務」、「應施檢驗商品(機械及電子類)及正字標記制度介紹」及「應施檢驗商品(化工類)、商品標示及法定度量衡器介紹」等課程培訓義務監視員共有26位，協助總局辦理市場監督及業務推廣活動，以維護消費者權益，義務監視員反映案件計262件。義務監視員111年反映283件，其中涉違規件數175件、有效件數率61.8%，112年反映275件，其中涉違規件數177件、有效件數率64.4%，提升有效件數率2.6%，協助監督轄區不符合商品檢驗規定商品，避免其流入市場。</p> <p>儲能驗證：</p> <p>3.1.1 11月29日辦理儲能系統案場專案驗證內部人員訓練，培訓人員電資科5位，機械科4位，共9位同仁辦理審查業務，提升儲能系統案場審查一致性及專業度。</p> <p>3.1.2 6月1日辦理「儲能系統案場專案驗證研討會」，邀請財團法人金屬工業研究發展中心邱副組長信豪及財團法人工業技術研究院量測技術發展中心顏博士鈺庭擔任講師，介紹儲能系統現況及發展趨勢與儲能系統專案驗證實務案例分享。總局及各分局共19員參加，可使同仁了解儲能系統專案驗證內容，以利後續辦理儲能系統驗證審查作業。</p> <p>3.2 持續推動TAF實驗室認證，增列物性2項及化性9項，共計11項。本分局</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>專業實驗室測試項目皆已完全取得 TAF 認證，使檢驗公正性及報告公信力被認證機構肯定。</p> <p>3.3 比較國際或其他國家標準與 CNS 國家標準差異：盤點電性、物性、化性及度量衡領域國家標準與國際標準最新版次差異性比較，俾利國家標準修訂參考依據。</p> <p>3.3.1 參考歐盟(CEN/TS 17394-1、REACH 附錄 17)、美國(16 C.F.R. 1501、16 C.F.R. 1307)及中國(GB 31701)等強制性標準或法案，檢討建議未來可研商嬰幼兒穿著之服裝及服飾附屬品新增小物件、塑化劑含量要求，並建議總局將嬰幼兒年齡由兩歲以下擴大至三歲以下之可行性。</p> <p>3.3.2 盤點攜帶式卡式爐用燃料容器、不可再充填式金屬製攜帶用液化石油氣罐體、衛生陶瓷器、陶瓷面磚、家庭用燃氣燃燒器具、強化玻璃、膠合玻璃領域國家標準與國際標準最新版次差異性比較。</p> <p>3.3.3 各指定試驗室提出 IEC 62552 AMD1：2020 與 CNS 62552 標準差異比較，並於 8 月 15 日提出國家標準建議書及草案等送標準組審查。</p> <p>3.4 透過採購設備、赴財團法人商品檢測驗證中心觀摩螢光燈管中汞含量測定方法、辦理教育訓練及建立操作程序，建立電性、物性、化性等 3 項專業實驗室新檢測技術。</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度： (1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	秘書室 發證科 桃辦處 機辦處	<p>(1.1) 新竹辦公區及桃園龍岡路辦公區申請易服社會勞動人員協助，機辦處由委外人員執行環境清潔，執行建物四周花檯植栽美化，圍牆周邊草皮清除。冷凍空調研發中心由同仁共同維護管理，進行環境清潔、維護工作，提供同仁舒適、整潔之辦公場所及民眾洽公之環境。</p> <p>(1.2) 櫃臺單位有加裝透明防疫隔板及加強同仁防護措施，保護洽公民眾及櫃臺同仁，免於新冠肺炎傳播影響。</p> <p>(1.3) 購置 50 個置物櫃，提供分局同仁放置個人物品，提升整體辦公環境美觀與舒適性，營造民眾合宜服務環境。</p> <p>(1.4) 桃辦處設置計程車表檢定門鈴、監視器，可立即通知度量衡科提供即時為民服務。</p> <p>(1.5) 新竹報驗櫃台辦公區汰換老舊冷氣效能不佳之冷氣機 1 台，並於每日實</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>施環境消毒作業，建置民眾舒適安全的洽公環境。</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。	發證科 桃辦處 機辦處	<p>(2.1)報驗發證科、桃園辦事處及機場辦事處櫃臺現場服務場所，有設置各類雙語標示(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)，可提供民眾或廠商明確指引，另有專人提供電話及現場客語服務。</p> <p>(2.2)各單位外勤人員皆有配戴分局識別證執行作業，以資識別。</p>
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	發證科 桃辦處 機辦處	<p>(3.1)櫃臺服務場所設置單一服務申辦窗口，服務動線明確，民眾或廠商臨櫃申請隨到隨辦。</p> <p>(3.2)櫃臺服務場所設置書寫臺(桌)，供報關行及業者填報申辦書表，縮短等候時間，並提供電腦給業者線上申辦案件。</p>
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	發證科 桃辦處 機辦處 秘書室	<p>(4.1)各報驗櫃臺服務場所設有愛心服務鈴、無障礙坡道及廁所盥洗室、緊急呼叫鈴、以及新竹辦公區及桃園龍岡路辦公區設有自動體外心臟電擊去顫器(ADE)等基本設施，該設施均設置完整且定期維護，經測試使用功能均正常，可供正常使用具安全性。</p> <p>(4.2)桃園龍岡路辦公區於樓梯間鋪設安全防護網，所有相關設施均不定期檢視維護。</p>
	(5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。	各單位	<p>(5.1)各類公用硬體設施由各設施所在單位或秘書室負責檢查維護，另秘書室每3個月檢查各單位用電、用水及用瓦斯等公用設施使用情形，檢查日期分別為3月3日、6月1日、9月15日及12月4日。</p> <p>(5.2)飲水機、電梯、電話機房、發電機等設備，每月均統一委由專業廠商定期實施檢查，以維護各項設施安全性及品質；除電話主機於6月9日故障當日即維修並紀錄，其餘設備維護良好均無維修紀錄。</p> <p>(5.3)為符合建築法規辦理新竹本部檢驗大樓電梯汰舊換新，以維同仁電梯使用安全。</p>
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	發證科 桃辦處 機辦處	<p>(6.1)相關申辦書表及填寫範例，可由分局網站連結至總局網站下載。</p> <p>(6.2)並有紙本放置於3處報驗櫃臺服務場所，提供業者及民眾使用。</p>
2. 提高網站使用便利性：	(1)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組	(1)本分局全球資訊網站導入響應式網頁，可支援手機版/電腦版載具使用方便，符合現今多元的瀏覽工具。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組	(2)本分局全球資訊網頁有整合 Google site search 提供「進階檢索」功能，更具方便性提供查詢。
	(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	(3)各單位有依本局「網站管理作業程序」，每月檢視全球資訊網之有效連結及正確性，確保檔案上傳格式符合無障礙規範及個人資料保護法規定，並有公告所蒐集之個人資料。
	(4)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(4)本分局電子表單與線上申辦服務，有依規定將資料傳送到政府入口網，提供相關分類與詮釋資料。
	(5)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊小組	(5)本分局全球資訊網站有提供「商品檢驗」、「標準與正字標記」、「度量衡」及「消費品安全」四大業務供民眾可快速查詢，導引民眾瀏覽分局全球資訊網。
	(6)定期更新網頁資訊	各單位	(6)每月定期請各單位自行檢視網頁是否符合個人資料保護法及刪除已過期資訊。
	(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7)本分局資料上稿與審稿人員，有依「網站管理作業程序」規定標註連結網頁資料來源與出處。
	(8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8)本分局網站(頁)於 111 年 7 月 29 日持續取得無障礙標章 AA 2.0，其標章有效日期至 114 年 7 月 29 日。
	3. 提高服務行為友善性： (1)重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。	發證科 桃辦處 機辦處 秘書室	(1)民眾及廠商須攜帶之申辦資料表單與標準作業流程，有公布於櫃臺服務場所及分局網站上，可供民眾查詢及下載，並於申辦現場亦有服務人員主動協助申辦。
	(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	(2)下半年度辦理電話禮貌測試 2 場次共 32 人次，平均分數均於 85 分以上。
	4. 提升服務資訊透明度： (1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	資訊小組	(1.1)本分局全球資訊網設置「主動公開之資訊公開」目錄，有公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊；規劃業務統計、預算與決算書及會計月報、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等 16 項資訊目錄，並依政府資訊公開法規定主動公開資訊。 (1.2)本分局網站於「申辦業務」可連結至總局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。
	(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格	資訊小組	(2)本分局配合總局資料開放策略，盤點業務資料，去個資識別化後，轉成 ODF 格式，供使用者依需求連結下載及利

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。		用，並每月定期檢視及更新資料。
	(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	發證科 桃辦處 機辦處	(3.1)提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元申辦案件處理查詢管道；本分局全球資訊網連結至總局商品檢驗、國家標準及度量衡器業務申辦服務，廠商可方便利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目。 (3.2)提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形，並提供各項業務諮詢服務。統計112年度共受理244件免費諮詢專線電話。

構面二、服務遞送 (300 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>1. 檢討既有服務措施：瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p>	<p>各單位</p>	<p>1.1 配合總局依轄區別不同業務屬性，分別選定調查對象採電話訪問、傳真及電子郵件等方式辦理顧客滿意度調查，檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客需求。總局每 2 年辦理 1 次顧客滿意度調查，112 年度未辦理。</p> <p>1.2 導入數位條碼科技 (QRCode) 快速取得度量衡器及商品檢驗標識合格資訊。</p> <p>(1) 已配合總局度量衡器檢定合格單新增 QRCode 訊息，民眾可透過掃描 QRCode 快速取得該度量衡器相關訊息，如檢定合格單號碼、檢定合格有效期限。</p> <p>(2) 雨衣、貯熱式電熱水器等商品配合總局規劃商品檢驗標識導入 QRCode。</p> <p>1.3 針對高風險應施檢驗商品，赴經銷商、報驗義務人處輔導商品檢驗法及相關檢驗作業規定，並藉由大賣場設攤時機向民眾宣導前揭商品選購及正確使用方式，宣導場次共 73 場。</p> <p>1.4 與財團法人玩具暨生活用品研發檢測中心合作，該中心於 7 月 24 日取得本局壁掛式陶瓷臉盆指定試驗室；7 月 21 日取得本局陶瓷面磚及壁掛式陶瓷臉正字標記指定試驗室，可提升本分局設備使用率、擴大技術服務。該中心使用本分局陶瓷面磚設備，使用率較 111 年 32.16% 提升 11%，擴大陶瓷面磚商品檢測服務。</p> <p>1.5 已提報總局建議調降鋁合金輪圈抽批檢核之機率(目前 1/5)至每批 1/10 或 1/20，本分局建議總局已採納，惟「汽車用輕合金盤型輪圈型式認可作業要點」尚未完成修正，抽批比例調整後可加速低風險性商品進入市場，協助業者爭取商機。</p> <p>1.6 度量衡器檢定檢查業務已建置度量衡行動 e 化管理系統，將非自動衡器、油量計、計程車計費表、血壓計導入行動裝置 e 化作業。</p> <p>1.7 112 年度總局及各分局廢液統一採購作業輪由本分局辦理，以統包方式節省採購流程及經費，112 年 6 月辦理簽約，訂於年底一次統收廢液。</p>
	<p>2. 建置單一窗口整合服務： (1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或</p>	<p>發證科 桃辦處 機辦處</p>	<p>(1.1) 報驗發證科及桃園辦事處櫃臺可於度政資訊管理系統受理度量衡檢定業務，亦可透過臨櫃或線上申辦服務受</p>



執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	網站單一窗口服務)，提供整合服務。	度量衡科	理案件。112 年共受理 7,024 件，案件受理後可由度政資訊管理系統之託辦系統由度量衡科指派人員執行臨場檢定業務。 (1.2)針對度量衡器(如地秤、台秤、槽秤、油量計等)提供到府(臨場)檢定服務，共辦理 10,910 具。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	發證科 桃辦處 機辦處	(2.1)線上申辦免驗案件數共 2,425 件，民眾可透過虛擬帳號繳款亦可自行列印電子收據，減少郵寄費用及縮短遞送時間。 (2.2)其他線上申辦案件受理即辦，輸入商品報驗線上申辦共 25,147 件、內銷報驗共 495 件、度量衡器檢定共 5,698 件，提供便捷免臨櫃服務。 (2.3)正字標記產品檢驗報告由業者自行線上列印，節省繕發公函時間。 (2.4)服務櫃臺提供愛心洽公免下車服務，民眾免下車即可辦理申辦業務，本年度無民眾洽此需求。 (2.5)為協助業者加速取得證書，可於線上審查驗證登錄及型式認可技術文件共 1,683 件。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	發證科 桃辦處 機辦處 度量衡科	(3.1)定期至苗栗市辦理計程車計費表行走檢定服務，111 年提供 24 場次，112 年提供 26 場次到府服務，提升 8.3% 為民服務場次。 (3.2)針對度量衡器(如地秤、台秤、槽秤、油量計等)提供到府(臨場)檢定服務，111 年共辦理 45,043 具，112 年合計辦理 38,791 具。 (3.3)提供 2,173 件砝碼校驗隨到隨辦服務，業者於當日運送砝碼至分局校驗，當日即辦理完成，業者即可將法碼運回，毋需將砝碼留置過夜且不增加業者運費。111 年辦理 1,944 具，112 年合計辦理 2,128 具，成長 9.4%。 (3.4)112 年提供 2,218 件查核及取樣隨到隨辦服務，較 111 年提升 451 件，增加 25% 取樣量，業者通知後及時赴倉棧執行臨場作業，倘符合規定即可辦理先行放行，商品無須停留倉棧，節省業者留倉租金。
3.	減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	報驗發證科 桃辦處 機辦處	3.1 已持續檢討簡化各項申辦案件所需檢附文件種類之必要性，如證書授權申請案，僅需提供通關授權書，免附驗證登錄申請書；證書變更申請案僅需提供變更申請書，免附驗證登錄申請書，使服務更具便捷性。 3.2 已持續推動網際網路申辦、線上領證、多元化繳費及線上列印電子收據

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			等服務，並運用跨機關查詢系統，減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務： (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。	發證科 桃辦處 機辦處	(1.1)本分局網站可連結至總局全球資訊網首頁資訊與服務項下，提供「商品檢驗」、「標準與正字標記」、「度量衡」及「消費品安全」等四大業務申辦與查詢，其內容包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目。 (1.2)結合線上申辦服務系統，持續提供信用卡(臨櫃及網路)行動支付繳納，使業者、廠商或一般民眾以線上支付方式繳納政府規費，經查線上支付 111 年計 41.5%，112 年計 81%，提升約 40%。
	(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	資訊小組 秘書室	(2)分局全球資訊網站導入響應式網頁，可支援手機版/電腦版載具使用方便，並查詢申辦案件進度。
	(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。	發證科 桃辦處 機辦處	(3)業者臨櫃申辦業務或致電詢問時，持續推廣使用網路申辦，統計網路申辦率進口報驗 99.86%、內銷報驗 95.86%、度政檢定 89.5%、驗證登錄 98.08%、型式認可 98.38%及自願性產品驗證 100.0%，其中驗證登錄(自願性產品驗證)較 111 年成長超過 10%。
	(4)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。	各單位	(4.1)分局建置之電子表單，皆有依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化，並定期檢視及妥善管理。 (4.2)桃園市度量衡商業同業公會於6月20日「推動重要度量衡業務事項」工作小組第2次會議提案：總局及各分局之退費申請書及合格證書變更申請書不一致。經112年7月18日「112年度第2次度量衡檢定檢查業務一致性會議」及7月31日「第10次度政業務橫向聯繫協調會報」討論。合格證書變更申請書統一格式置於總局網站，本局檢定/度量衡各類證書變更申請書，供業者自行下載使用。另退費申請書綜合企劃組於8月17日召開「112年度第2次報驗發證一致性研討會議」，會議決議：因本案涉及各分局主計單位、秘書出納單位、檢驗單位、專業實驗室及代施單位審核等流程，涉及甚廣，且各分局因應各轄區業者實務需求，現行運作之商品檢驗規費退費作業不盡相同，本會議將彙整各分局建議格式及目前退費做法供綜合企劃組後續規劃參考。
	(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各單位	(5)依總局「網際網路申辦作業程序」規定遵守「個人資料保護法」之規範，訂定

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>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。</p>
(二) 服務可近性	<p>1.客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p>	各單位	<p>1.客製化服務作法如下：</p> <p>電性：</p> <p>(1)臥式冷凍櫃擬規劃114年1月1日起實施檢驗，合併原已列檢內容積400公升以下直立式冷凍櫃，兩種商品品名合併為冷凍櫃，且擴大列檢內容積700公升以下產品，因檢驗標準不變，本分局具備公告檢驗標準重點檢驗項目檢測能力，並於112年完成10件不同廠牌型號之臥式冷凍櫃市場購樣檢驗。</p> <p>(2)辦理光源類商品專案市購檢驗共30組共150件，有效監控商品品質。</p> <p>物性：</p> <p>(1)依據產業聚落提供在地化檢驗服務，設置「陶瓷面磚」、「瓦斯罐」等專業實驗室。受理轄區業者受託瓦斯罐、陶瓷面磚及壁掛式陶瓷臉盆檢測技術服務，今年度共受理63件，提供在地化之服務。</p> <p>(2)辦理燃氣熱水器、燃氣台爐、卡式瓦斯罐等商品專案市購檢驗共41件，有效監控商品品質。</p> <p>(3)為檢討噴燈用及填充打火機用燃料容器檢驗項目，總局規劃新增反覆使用試驗、耐燃氣性及耐臭氧性等試驗項目，爰辦理噴燈用及填充打火機用燃料容器市場購樣檢測計畫，已於6月15日完成檢測10件，並函復總局檢測結果。</p> <p>(4)為協助調查瓦斯噴槍商品事故原因，提供總局判定回收層級參考，由臺中分局市場購樣同型號之瓦斯噴槍商品，本分局與總局討論測試項目，為謹慎確認試驗結果，共購買同型號之瓦斯噴槍商品1件，執行2次共2件市場購樣檢測，已於5月3日及6月26日完成檢測，並以電子郵件回復總局檢測結果。</p> <p>化性：</p> <p>(1)辦理束胸及束褲腰帶、木製板材、酒精等商品專案市購檢驗共40件，有效監控商品品質。</p> <p>度量衡：</p> <p>(1)執行市場衡器、計費表、電度表、膜式氣量計、酒測器、測速儀及噪音計等專案檢查，今年度共檢查6,354具，可確保使用中器具準確度。</p> <p>(2)依據111年10月17日「112年本局各單位家用三表檢查量分配協調會議」，</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>112 年請臺中分局仍持續協助派員辦理全局電度表檢查業務，俟新竹分局電度表檢測設備陸續完成建置後，再行考量各執行單位自行派員辦理檢查測試事宜。</p> <p>(3)112 年建置電度表單相 6 掛位檢測設備，113 年預計擴增至單相 12 掛位及三相 5 掛位。</p> <p>(4)於 112 年 4 月 17 日第 9 次度政業務橫向聯繫協調會報提案「新竹分局擬執行轄區監理站車輛排氣分析儀檢查試辦計畫」並獲通過，於 5 月 12 日至 16 日及 10 月 12 日至轄區監理機關執行車輛排氣分析儀試辦檢查，檢查結果 4 台合格，1 台不合格，不合格原因為無法完成使用前校正且器差超出公差。</p> <p>(5)於 112 年 4 月 17 日第 9 次度政業務橫向聯繫協調會報提案「新竹分局擬執行轄區監理站車輛排氣分析儀檢查試辦計畫」並獲通過，於 5 月 12 日至 16 日及 10 月 12 日至轄區監理機關執行車輛排氣分析儀試辦檢查，檢查結果 4 台合格，1 台不合格，不合格原因為無法完成使用前校正且器差超出公差。</p> <p>(6)推行計程車計費表區域性集中檢定服務，減少計程車駕駛往返時間，本年度共 566 件。</p> <p>(7)維持膜式氣量計檢測設備(6m<sup>3</sup>/h 以下)，本年度共進行 1,179 件瓦斯表之檢查工作，以確保民眾使用中瓦斯表之準確度。</p>
	<p>2.專人全程服務：主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。</p>	<p>各單位</p>	<p>2.專人全程服務作法如下：</p> <p>(1)與縣市政府合作辦理異常商品聯合稽核 12 次，共查獲 32 家、776 件不符商品標示法案件，確保商品具有完整及正確資訊供消費者辨識，以資保障消費者權益。</p> <p>(2)運用社會資源，招募具服務熱誠民眾，經由分享「違規商品反映案件態樣及商品資訊」、「業務簡訊」等資料培訓義務監視員共有 105 位，協助本局辦理市場監督及業務推廣活動，以維護消費者權益，本年度義務監視員反映案件計 262 件。</p> <p>(3)參與總局儲能案場專案驗證業務，並與金屬中心、大電力中心及量測中心等儲能案場驗證機構保持密切聯繫，依三階段驗證審查，適時檢討受理服務流程，提供儲能系統業者迅速取得設計審查建議書或 VPC 證書共 1 件。</p> <p>(4)為持續推展國內冷凍冷藏櫃之檢驗能</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	3.主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	各單位	<p>力，扶植國內業者青海化學公司開發自製符合國際標準要求之冷凍冷藏試驗包，並輔導工研院建置國內試驗包熱特性之檢測能量，強化我國相關檢測技術力與競爭力，使國內技術與國際接軌。</p> <p>(5)與台電股份有限公司及台灣自來水股份有限公司合作辦理糾紛電度表、水量計拆表工作，俾利本分局辦理糾紛度量衡器鑑定工作，確保消費者使用中的電度表、水量計準確性，111年共辦理163件，112年合計辦理158件。</p> <p>3.主動服務作法如下：</p> <p>(1)提供計程車計費表集中辦理檢定業務，並於苗栗市區提供每月2次定點服務，減少計程車駕駛等候時間及舟車勞頓，今年度共執行26次服務計費表檢定作業。</p> <p>(2)提供以電子信箱線上受理申請文件，免臨櫃辦理產證文件預審服務，今年度執行成果共308件。</p> <p>(3)針對高風險、媒體報導、節慶商品等議題，主動辦理實體店面及網路商品市場檢查，以保障消費者權益，執行商品市場檢查，其實體店面查核5,340件、網路商品查核3,000件，總共查核8,340件；執行度量衡器市場檢查，其實體店面查核470具、網路度量衡器查核830具，總共查核1,300具。</p> <p>(4)辦理意見信箱網路檢舉案件共8,382件及19,675個網址，可減少不安全商品於網路銷售，針對宣導後重複上架或虛偽標識的商品進行購樣檢驗，檢測不符合規定的商品要求下架，建立安全無虞的消費生活環境。</p> <p>(5)主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項，本年度共發出換證通知1,091件、年費繳交通知675件、年費催繳通知132件、隨時查驗通知56件。</p> <p>(6)112年5月期間接獲民眾檢舉加油站超級柴油品質問題，為避免消費者使用問題油料之情形，隨即安排同仁至該加油站購樣攜回篩檢，有效為民眾把關用油安全。</p> <p>(7)112年5月期間發生立委質疑桃園機場航空燃油疑遭灌入不量油品情事，隨即於當日安排至煉油廠了解情形，並直接取樣帶回檢測，防堵航空油料之風險問題。</p>
(三) 服務成長及優	1.突破成長：運用創新策略，持續精進服務遞送過	各單位	<p>1.突破成長作法如下：</p> <p>(1)業者來電洽詢品目問題，輔導其利用總</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
化	程及作法，考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。		<p>局全球資訊網之線上品目查詢功能，加速業者取得商品品目判定，提升便利服務之友善性。</p> <p>(2)主動退樣並善用物流公司宅配服務，打破以往要求業者親持取樣憑單、簽名退樣的方式，今年度共辦理 21 件退樣服務。</p> <p>(3)加速儲能案場專案驗證審查流程，提供預審服務，業者可迅速取得設計審查建議書或 VPC 證書共 1 件。</p> <p>(4)建置電度表檢查量能，提供新竹以北及花東地區單相電度表檢查及糾紛鑑定業務，減少新竹以北及花東地區電度表檢查及糾紛鑑定案件運送至臺中分局員林辦事處距離</p> <p>(5)提出國際標準調和國家標準建議書，研擬新增檢測設備採購規格，並建議總局公告新檢驗規定，使國內瓦斯罐檢測標準及技術與國際接軌。</p> <p>(6)提出冰箱內容積檢測能量，蒐集我國地區環境參數，並研擬檢測設備升級採購規範等，提升國內驗證管理效益與加速國際接軌。</p> <p>(7)為減少每日臨場作業耗費大量紙張、碳粉及人力列印大量文件資料，推動分局購置 iPad 儲存所需文件執行臨場業務，持續朝業務資料數位化方向目標前進。</p> <p>(8)於 112 年 11 月安裝車牌辨識系統，使進出機關之車輛可利用 AI 科技自動管控，推動無人輪值警衛室，節省人力與經費，業者毋須下車換證，改採車輛管控方式，提升服務效率。</p> <p>(9)開發並導入以 NIR 取代 X-ray 執行硫含量篩檢技術，解決各分局設備故障窘境並節省耗材經費，強化加油站油品篩檢能力。</p>
	2. 優質服務：運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各單位	<p>3. 優質服務作法如下：</p> <p>(1)辦理報驗業者進口商品先行放行，今年度切結放行案件共 3,687 件，並主動聯繫業者及派員至切結商品儲存地點執行取樣、查核，縮短商品放置貨櫃場時間，降低業者存貨費用。</p> <p>(2)報驗系統可提供報驗、免驗、專案免驗進度查詢，使服務更具便民性。</p> <p>(3)派員赴學校、大賣場及休閒場所等，辦理 73 場次商品宣導，將正確選購、使用檢驗（定）合格之商品、正字標記產品、度量衡商品之資訊傳達至消費者。</p> <p>(4)於 112 年 6 月 13 日辦理 112 年度(商檢/度政)資訊安全業務持續營運演練，為</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			<p>因應突發狀況仍可正常運作，以確保報驗發證作業及度量衡器檢定作業可持續運作。</p> <p>(5)各實驗室辦理能力試驗比對，提升檢測能力。</p> <p>電性：</p> <p>(5.1)於 112 年 1 月完成「LED 燈管光源量測比對試驗」。</p> <p>(5.2)於 112 年 5 月完成「冷氣機額定冷氣能力及冷氣能力消耗電功率實驗室間能力比對」。</p> <p>物性：</p> <p>(5.1)於 112 年 6 月 14 日完成「衛生陶瓷器-洗面盆」能力試驗比對及「攜帶式卡式爐用燃料容器」、「不可再充填式金屬製攜帶用液化石油氣罐體」實驗室內比對測試。</p> <p>化性：</p> <p>(5.1)參與國際 ASTM 車用汽油能力比測、ASTM 汽油辛烷值能力比測、國際 IIS 柴油能力比測及軍備局油品能力比測成果良好，石油製品實驗室檢測能力與國際實驗室相符。</p> <p>(5.2)辦理加油站汽柴油品質查驗篩檢能力比測共 2 場，成果良好，各分局汽、柴油篩檢能力符合監控市場所需。</p> <p>度政：</p> <p>(5.1)計程車計費表輪行檢定設備比對。比對結果正常。</p>

構面三：服務量能（200分）

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率：聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本年度共提報 10 項工作簡化項目，包括專業實驗室分工、NIR 取代 X-ray 等替代方案及 E 化先行放行通知書等作法，共計可節省差旅、紙張等費用計 2 萬 2,329 元；節省人力計 0.28 人，可運用於總局綠能專案及臨時交辦業務。</li> <li>2. 本分局第一、二階及共通性三階品質文件共有 79 件，經 4 次全品會工作小組會議檢討簡化合併或廢止「實驗室管理手冊」等 10 份品質文件，修訂「品質手冊」等 43 份品質文件，據以簡化工作流程及使用表單</li> <li>3. 公文系統以電郵傳送逾限未辦結及到期公文通知，加強承辦人員自主管控案件。</li> <li>4. 運用平板電腦辦理臨場查核取樣工作，減少取樣查核作業紙張用量。</li> <li>5. 為精進設備使用率，擴大服務業者並降低維護成本作法： <ol style="list-style-type: none"> <li>(5.1) 持續執行與財團法人台灣商品檢測驗證中心共同設置 71kW 級冷暖空調機及熱泵熱水器性能測試實驗室合作合約及科專計畫業務使用國有動產附約，提升設備使用率。111 年度 71kW 級冷暖空調機使用 131 小時，112 年使用 135 小時，提升率 3%，熱泵熱水器使用 33 小時，112 年使用 36 小時，提升率 9%。</li> <li>(5.2) 辦理螢光燈泡、螢光燈管、臥式冷凍櫃各 10 台及移動式冷氣機 8 台市購檢驗，另辦理冷氣機額定冷氣能力及冷氣能力消耗電功率實驗室間能力比對計畫、LED 燈泡及燈管閃爍及移動式冷氣機內部能力比對測試，增加設備使用率，其中光源量測設備使用率較 111 年提升 3.6% 達 53.8%，空氣調節機測試設備使用率較 111 年提升 2.9% 達 22.4%，電冰箱測試設備使用率較 111 年提升 6.8% 達 31.1%。</li> <li>(5.3) 為確保消費者使用中之膜式氣量計準確性，每年辦理約 1,179 具膜式氣量計檢查工作，約花費 20 天(160 小時)，膜式氣量計檢查設備使用率約 10%。</li> <li>(5.4) 為確保計程車計費表準確性，計費表每 2 年檢定一次，每年約辦理 2,951 具計程車計費表檢定作業，使用計程車計費表輪行檢定設備共約花費 61 天(292 小時)，設備使用率約 31%。</li> <li>(5.5) 協助業者辦理法碼追溯性，提供法碼</li> </ol> </li> </ol>



			<p>校驗服務，共提供校驗服務 2,128 具，約花費 22 天(177 小時)，設備使用率約 11%。</p> <p>(5.6)持續與財團法人玩具暨生活用品研發檢測中心合作，該中心於 7 月 24 日取得本局壁掛式陶瓷臉盆指定試驗室； 7 月 21 日取得本局陶瓷面磚及壁掛式陶瓷臉正字標記指定試驗室，可提升本分局設備使用率、擴大技術服務。</p>
(二) 服務機制精進	<p>深化服務量能:建立內部常態性服務精進運作機制,首長領導參與及成員投入服務創新精進。</p>	各單位	<p>1.112 年度共提報 5 項專題研究報告，可提升專業實驗室技術能力、櫃臺服務品質提升及增進調查效率。</p> <p>(1.1)電資科:提報家用冷凍冷藏電器新版性能標準 CNS 62552 標準檢測驗證技術之研究報告，建請總局標準組依 IEC 新版標準 IEC 62552-1、IEC 62552-2 及 IEC 62552-3 AMD1(2020)推動修訂國家標準 CNS 62552-1、CNS 62552-2、CNS 62552-3 (2019)作業；將內容積 3D 量測技術納入標準檢驗流程及規劃制定我國全年度溫濕度發生機率表以計算電冰箱防凝加熱器消耗電量。</p> <p>(1.2)機械科:因應未來參考 ISO/TS21985 國際標準調和 CNS15430 國家標準準備，該標準已於 6 月 30 日公布。另運用本研究計畫，已請同仁蒐集 104-111 年廠商報驗檢驗結果進行資料分析，以檢討分析瓦斯罐檢驗制度，並建議總局增加驗證登錄管理制度。</p> <p>(1.3)化工科:辦理「紡織品檢驗方式與強化嬰幼兒紡織品類商品安全管理之研究」，完成蒐集 108-111 年度監視查驗及隨時查驗廠場取樣不合格率統計及我國兒童寢具類(嬰幼兒枕、被及睡袋)相關國家標準 CNS 15503、CNS 15290、CNS 16146-1、CNS 16148；另蒐集國家標準 CNS 15580-1、CNS 16113-1、CNS 16113-3、CNS 15853-1、CNS 2791-2、CNS 15579、CNS 15808 及 CNS 15291 所需儀器及毒化物；已整理 109-111 年本局嬰幼兒枕專案市購檢測結果，並擬定嬰幼兒被及睡袋市購計畫且委託市場監督科採購及統計各分局及檢驗技術組紡織品化性檢測能量，搭配檢驗制度調整建議進行專業實驗室規劃。</p> <p>(1.4)度量衡科:執行轄區監理機關車輛排氣分析儀試辦檢查計畫，檢查結果 4</p>

		<p>台合格，1 台不合格。另，於 112 年 7 月 31 日第 10 次度政業務橫向聯繫協調會報提案『新竹分局擬推動「113 年分局轄區代檢廠車輛排氣分析儀檢查試辦計畫」』並獲通過。</p> <p>(1.5)市場監督科:建議於市場監督管理系統新增假個資註記,俾利後續追蹤統計各態樣適時反映給相關主管機關(如:NCC、數位發展部等)並作為本局管理網路平臺之評鑑項目,並已獲得總局綜合企劃組市場監督科同意,該科預計與康大討論新增註記假個資功能,改進假個資造成本局管理網路商品之困境。</p> <p>2.安排首長與業務單位主管同仁赴青海化學工業有限公司、台達電子工業股份有限公司、士林電機股份有限公司新豐廠、晉瑜企業股份有限公司觀音廠、工業技術研究院材料與化工研究所、桃園市度量衡商業同業公會、財團法人台灣大電力研究試驗中心進行「企業關懷活動」,全年度共 7 場,蒐集儲能系統運作情形,及協助公會與業者於生物光源、智慧照明、商用電冰箱、度量衡檢定等標準、檢測、檢定及驗證程序。</p> <p>3.為配合經濟部推動因應氣候變遷推動 2050 淨零排放,參與國家政策重要專案計畫,推動新標準、檢測、驗證能力,成立氫能工作小組,已召開 4 次工作小組會議,討論氫能在電性、物性、化性及度量衡領域分工,研讀加氫站等 13 份 ISO 標準調和為 CNS 國家標準;與總局檢驗行政組赴工研院材化所討論現行加氫站設置規劃及現況,及有關「加氫站銷售氫燃料經營許可管理辦法」草案,是否涉及氫燃料品質相關管理規劃之內容。</p> <p>4.辦理 CNS 62552 家用冰箱檢測技術工作小組,以分工方式由指定試驗室進行 IEC 62552 與 IEC 62552 AMD1 之差異比較,並彙總 5 家指定試驗室提出 IEC 62552 與 IEC 62552 AMD1 之差異比較,擬適時提出國家標準建議書(初稿),依最新版國際標準 IEC 62552 AMD1:2020 修訂 CNS 62552 國家標準。</p> <p>5.於業務會報提供各單位同仁進行專題簡報,全年度報告「汰役電池改定置電池」及「氫氣不純物分析」主題等計 10 項次專題簡報。</p> <p>6.每週三定期召開檢驗檢定業務聯繫平台會議,持續檢討及追蹤「標準、檢驗、</p>
--	--	---

		<p>驗證及度政」各項業務。</p> <p>7.赴日本及韓國研習觀摩計2場次。</p> <p>(7.1)考察空氣調節機、家用冰箱、即熱式電熱水器等性能(能效)、安規檢測技術及廠商品質管理制度，精進國內空氣調節機、家用冰箱、即熱式電熱水器等檢測能力，提出冰箱內容積檢測能量，蒐集我國地區環境參數，並研擬檢測設備升級採購規範等，提升國內驗證管理效益與加速國際接軌。</p> <p>(7.2)考察具洩壓安全裝置之瓦斯罐、燃氣器具檢測技術，並提出國際標準調和國家標準建議書，研擬新增檢測設備採購規格，並建議總局公告新檢驗規定，使國內瓦斯罐檢測標準及技術與國際接軌。</p>
--	--	--

構面四：服務評價（200分）

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 提高服務滿意度	<p>1.辦理服務滿意度調查：</p> <p>(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。</p> <p>(2) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。</p>	各單位	<p>1.已配合總局針對主管標準、商品檢驗及度量衡等主要業務，依轄區別不同業務屬性分別選定調查對象採電話訪問、傳真及電子郵件等方式辦理全局顧客滿意度調查，檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客需求。</p> <p>2.總局委託典通股份有限公司每2年就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析，作成111年9月「標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」，整體滿意度高達95.7%。針對滿意度較低項目及建議事項進行分類，由權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。</p> <p>3.前次調查回饋屬本分局顧客建議事項有4項，已由權責單位完成改善並於111年10月8日回報總局。案經追蹤無再發情事。</p>
	<p>2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價：善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。</p>	各單位	<p>2.1 本分局網站連結至總局專業論壇區，依總局業務特性分為10類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>2.2 辦理112年度外勤查考業務共12場次12人及企業關懷活動，蒐集業者意見及服務評價，作為持續改善之依據。</p> <p>2.3 11月24日辦理業者座談會，蒐集5家業者反映意見，已於會議中回應或提報總局一致性會議討論，解決廠商問題。</p> <p>2.4 提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形，並提供各項業務諮詢服務。統計本年度至12月底共受理244件免費諮詢專線電話。</p> <p>2.5 為協助綠電需求企業取得綠電，於10月27日辦理「台電公司小額綠電於標準局綠電平台標售」說明會1場次，共42家業者參與。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情： (1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。	秘書室 市場監督科	(1)依據總局或經濟部訂定之意見信箱電子信件處理要點、處理人民陳情案件要點、顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序、申請閱覽暨陳述意見作業程序、商品/度量衡義務監視員遴聘及違規舉發程序等管理辦法，可有效且及時處理民眾意見，於 111 年度受理民眾意見信箱案件共 3,093 件及 13,702 個網址，於 112 年度受理 8,382 件及 19,675 個網址，受理案件量提升約 171%。
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	市場監督科 秘書室	(2.1)針對民眾意見反映，均予以妥善處理及回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月定期分析統計人民陳情案件。共受理 8,119 件民眾意見信箱案件。 (2.2)民眾意見信箱案件，建立公文定型稿、精簡及授權審查處理流程，加速處理日益增加之案件數量。 (2.3)受理義務監視員反映案共 262 件，有效遏止不安全商品於市面上流通及降低度量衡未經檢定情形。
	(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。	發證科 秘書室	(3.1)每年度配合全面品質管理委員會全面檢討簡化作業規定。本年度將「處理人民陳情要點」整併至「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」。 (3.2)對於現場民眾或廠商反映意見，由各主管會同相關同仁即時處理，並適時檢討改善，共受理 244 件免費諮詢專線電話；現場諮詢列檢商申辦事項計 10 種態樣。 (3.3)每年定期模擬報驗發證系統無法受理案件情境，於 6 月 13 日測試久旱導致伺服器當機，無法提供正常服務，當日共受理 37 案件，均能因應突發狀況維持正常運作，未延宕業者申請時效。

構面五：開放創新（100分）

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一) 開放參與	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	各單位	<p>1.1 本年度1月至12月透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考等方式，尋求面對面/直接溝通機會，瞭解廠商需求及其遭遇之困難共執行172家正字標記廠家、30家工廠檢查、2家外銷水產品HACCP追查、7家管理系統認可登錄水泥廠場查核、2家管理系統認可登錄煉油場查核、2家代施檢驗單位查核、270件驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查及產銷紀錄查核，執行成效與111年度持平。</p> <p>1.2 藉由意見信箱、向報驗櫃臺反映、業者座談會及每2年總局辦理服務滿意度調查等管道，聽取各方建言，瞭解民眾需求，以提升服務品質。</p> <p>1.3 利用度量衡器臨場檢定時，與業者面對面意見交流，適時溝通意見解決問題，今年度臨場檢定案件3071件（另有非臨場檢定案件計程車計費表3953件、法碼校驗146件，糾紛鑑定158件）件。經查所有檢定案件並無業者提出相關意見。</p> <p>1.4 為提升行政效益，辦理優良油量計計量管理加油站檢定優化措施，共辦理23家檢定優化加油站（目標12家），全數採認該加油站油量計檢定紀錄之槍數326槍，佔該23家加油站油量計714槍之46%，提升油量計檢定效能。</p> <p>1.5 為使實驗室專業分工，112年起正字標記電線電纜產品之導體電阻、耐電壓及絕緣電阻3項測試項目移轉至高雄分局檢驗。</p> <p>1.6 辦理油品篩檢資料庫更新作業，邀請各分局同仁至本分局，了解各分局在篩檢作業遭遇問題，並完成設備一致性調整作業，已完成2場次作業，強化本局於全國各地加油站油品品質篩檢之能力。</p> <p>1.7 收集統計並分析意見信箱檢舉高風險商品及賣家，對於高風險賣家（屢遭檢舉或強制下架後又再自行上架）主動購樣，已購樣537件，積極打擊不符商檢法相關規定之應施檢驗商品。</p> <p>1.8 針對目前國內六大實驗室所使用之家用冰箱冷凍負載包進行盤點，並依國家標準對其規格之要求逐一進行確認，建立負載包應通過之測試方法，尋找具相關檢測能量之單位，並扶植國內業者開發產製，以供未來商用冰箱檢測所需。目前已輔導業者開發出熱特性符合標準之負載包，並輔導工研院建立相關檢測量能。</p>
(二) 創新服務	提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服	各單位	<p>2.1 利用數據分析及風險概念，即時提出建議邊境管制商品，依風險區分為高風險及低風險，並調整檢驗管制措施，通關更便利。已提報總局建議調降鋁合金輪圈抽批檢核之機率至每批1/10或1/20。</p> <p>2.2 於櫃臺服務區設置業者線上申辦實機操作電腦、掃描器等設備，並提供商品檢驗網路線上</p>

<p>務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。</p>		<p>申辦服務網址，可即時教導及解決業者線上申辦之問題，使其降低臨櫃申辦之路途交通風險及節省時間。</p> <p>2.3 持續精進檢測(定)技術，研究國內外標準(規範)，提出國家標準及檢驗標準修正建議案，參與標準工作小組討論，評估更符合最新商品檢驗(定)規範，健全產業發展，蒐集、研讀及比較 CISPR 14-1：2020 Ed7.0 標準、BS EN 16779 1：2018 及 OIML R 137 Gas meters；比較 CNS 13783-1(102 年版)(調和國際標準 CISPR 14-1：2011 Ed5.0)與 CISPR 14-1：2020 Ed7.0 差異，並已提供檢驗技術組，該組已請 ETC 將建議標準修訂函送標準組。</p> <p>2.4 持續精進檢測技術，研究國外標準 ISO 21985，提出國家標準 CNS 14530 攜帶式卡式爐用燃料容器標準，及檢驗標準修正建議案，於 3 月 8 日及 4 月 18 日參與標準工作小組討論，評估更符合最新商品檢驗規定，健全產業發展。</p> <p>2.5 依 CNS 14530 之試驗項目加入氣密試驗及反覆使用試驗等兩項試驗項目，以強化噴燈罐及打火機罐商品品質及試驗項目與國際同步，並作為本局修正檢驗規定之參考。</p> <p>2.6 因應產業發展及業務需要，辦理 112 年自行研究計畫如下：</p> <p>(1)辦理家用冷凍冷藏電器新版性能標準 CNS 62552 標準檢測驗證技術之研究邀集國內法人及指定試驗室，成立工作小組召開 2 次工作小組會議討論家用冷凍冷藏電器新版性能 CNS 62552：家用冷凍冷藏電器-特性及試驗法標準檢測驗證技術。</p> <p>(2)辦理「小型燃料容器洩壓防爆裝置檢測標準與檢驗制度之研究」，因應未來參考 ISO/TS21985 國際標準調和 CNS15430 國家標準準備，該標準已於 6 月 30 日公布。另運用本研究計畫，已請同仁蒐集 104-111 年廠商報驗檢驗結果進行資料分析，以檢討分析瓦斯罐檢驗制度，並建議總局增加驗證登錄管理制度。</p> <p>(3)辦理「紡織品檢驗方式與強化嬰幼兒紡織品類商品安全管理之研究」，完成蒐集 108-111 年度監視查驗及隨時查驗廠場取樣不合格率統計及我國兒童寢具類(嬰幼兒枕、被及睡袋)相關國家標準 CNS 15503、CNS 15290、CNS 16146-1、CNS 16148；另蒐集國家標準 CNS 15580-1、CNS 16113-1、CNS 16113-3、CNS 15853-1、CNS 2791-2、CNS 15579、CNS 15808 及 CNS 15291 所需儀器及毒化物；已整理 109-111 年本局嬰幼兒枕專案市購檢測結果，並擬定嬰幼兒被及睡袋市購計畫且委託市場監督科採購及統計各分局及檢驗技術組紡織品化性檢測能量，搭配檢驗制度調整建議進</p>
--	--	--

			<p>行專業實驗室規劃。</p> <p>(4)辦理「車輛排氣分析儀規範及檢查制度研究」依據本局 111 年車輛排氣分析儀檢定資料統計各縣市廠牌型號數量及持有者類型，總數 710 台，完成「車輛排氣分析儀檢查試辦計畫」草案，並於 4 月 17 日度政業務橫向聯繫協調會報討論通過。於 5 月 12 日、5 月 15 日及 5 月 16 日分別至新竹區監理所、新竹市監理站及苗栗監理站執行車輛排氣分析儀試辦檢查。</p> <p>(5)辦理「精進商品市場監督業務-拍賣平台假個資之探討與對策」研究，組成工作小組，每月召開課務會議討論。討論主題包括國內外 C2C、B2C 網路平台實名認證制度、本局「網際網路平臺業者管理網購應施檢驗商品之評鑑試行計畫」、本分局目前假個資現況魚骨圖要因分析及對策等。</p> <p>(6)檢舉人反映網路商店疑似陳列銷售未符合檢驗規定之商品案件持續增加，為精進商品市場監督業務，針對拍賣平台假個資，除請平台業者移除假帳號外，並建議於市場監督管理系統新增假個資註記，俾利後續追蹤統計各態樣適時反映給相關主管機關，並作為本局管理網路平臺之評鑑項目。</p> <p>2.7 提供 2,173 件法碼校驗隨到隨辦服務，本分局受理法碼校驗申請，業者於當日運送法碼至分局校驗，當日即派員辦理完成，業者即可將法碼運回，毋需將法碼留置過夜且不增加業者運費。</p> <p>2.8 總局及各分局之廢液及廢棄藥品清運處理，依序由各分局輪流辦理，本年度由本分局辦理提高共同參與。</p> <p>2.9 為建置符合國家標準檢驗技術與能量，提供完整服務，7 月 31 日止增購或汰換採購「量桶檢定自動化設備」並完成交貨。</p>
--	--	--	--



【附表 2】

經濟部標準檢驗局 112 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：經濟部標準檢驗局新竹分局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施考 核機關	編號	受考 核單 位名 稱	考核項目及成績 (1000 分)					總分	等第	考核年 月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			
經濟部 標準檢 驗局新 竹分局		分局 各單 位	200	300	200	200	92	992	優	112.12

考核結果處理情形：請敘明考核結果後續處理情形，如函送受核機關（單位）  
提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式。