



# 經濟部標準檢驗局所屬分局 111 年度員額評鑑辦理情形

中華民國 111 年 3 月



# 目錄



.....	1
壹、評鑑緣起與目的.....	1
貳、評鑑日期、機關及成員.....	1
參、評鑑方式.....	1
肆、評鑑建議.....	1
一、機關人力配置情形及與業務之契合度.....	1
二、業務有無去任務化、繼續簡化、資訊化或委外化空間 ...	4
三、業務與組織之契合度.....	8
四、未來人力需求預估及因應規劃.....	11
五、綜合性建議.....	13



# 經濟部標準檢驗局所屬分局111年員額評鑑辦理情形

## 壹、評鑑緣起與目的

- 一、依據「經濟部標準檢驗局111年度辦理所屬行政機關員額評鑑計畫」辦理。
- 二、為瞭解經濟部標準檢驗局(以下簡稱本局)所屬分局業務運作狀況、單位組設、員額配置及人力運用情形，本局邀集學者專家及局內相關單位組成評鑑小組，辦理本次員額評鑑作業，俾利後續預算員額之核議。

## 貳、評鑑日期、機關及成員

- 一、評鑑日期：111年1月18日起至111年2月14日。
- 二、受評機關：本局所屬分局。
- 三、評鑑小組成員：
  - (一) 學者專家：政治大學公共行政學系陳教授敦源、中華經濟研究院台灣WTO中心李副執行長淳、本局莊前副局長素琴。
  - (二) 本局代表：謝副局長翰璋、第四組孫簡任技正元平、第五組林簡任技正青青、第六組蔡簡任技正宗訓、第七組王專門委員傳志。
  - (三) 輔助審查人員：主計室顧主任婷婷、人事室吳主任靜瑜。

## 參、評鑑方式

採書面員額評鑑方式，由本局（評鑑小組成員）就各分局所提報之自評報告辦理書面審查。

## 肆、評鑑建議

### 一、機關人力配置情形及與業務之契合度

#### (一) 整體性建議

1. 囿於中央政府組改政策限制，短期內請增員額不易。建

議各分局就整體業務消長機動檢討，滾動式調整人力，並持續辦理強化內部人員知識管理與經驗傳承，及落實職務輪調制度培養多元專長精進，相互支援彈性，以資因應。

2. 請各分局持續檢討業務內容、流程簡化、資訊化及委外化，使大多數人力均能運用於辦理專業核心業務。
3. 建議各分局盤點執行檢驗業務所需儀器設備建置更新及後續維修保養費用之優先順序，透過多元管道爭取經費支援。

## (二) 個別性建議

### 1. 基隆分局

- (1) 報驗發證課之實際辦理業務人數占整體實有人數比率低於整體平均數，可進一步檢討人力與業務配置之妥適性。
- (2) 基隆分局提出去任務化或委外化之建議包括①應施檢驗商品之查核、取樣工作委外，以使人力專注於實驗室檢測或業務精進研究；②建置危害風險大數據分析，解除低風險商品之邊境管制或降低抽測比率，降低業務單位人力負擔，建議列入可行性研究，適時向上級機關提出解決方案。
- (3) 建議優先檢討人力配置合理性，並適時調整員額。
- (4) 基於事務及研考均為秘書室職掌事項，建議日後單位設置僅以秘書室呈現，毋需再分事務、研考。
- (5) 科技日益進步，建議該分局馬祖辦事處差勤方式改以電腦化方式管理，亦有利全分局差勤資料之完整性。

### 2. 新竹分局

- (1) 電性、物性、化性檢測專業技術能力培養需要3至5

年時間，加上辦公處所分散在桃園及新竹等地，遇有人力缺口時支援不易，宜加強同仁專業教育訓練並著重經驗傳承，輔以就近地區職務輪調並進行專長訓練及評鑑，優先開放陞任機會。

- (2)分局所屬櫃臺共計3處，人力占分局實有人力24%，建議優化本局線上申辦作業，鼓勵業者改變臨櫃報驗習慣，多用網路少走馬路，以利未來櫃臺人力調整至各專業實驗室工作，強化標準、檢驗、檢定(查)、驗證及鑑定等專業技術能力。
- (3)可招募熱心公益人士及志工等擔任分局「義務監視員」，協助舉發市售違規商品，提升市場監督成效。

### 3. 臺中分局

- (1)近2年員額維持不變，惟新增業務持續增加（例如社會大眾關切之多項兒童用品列檢、因應疫情之口罩與酒精查核等），爰在現有組織架構與員額不變框架下，宜檢討評估分局人力分配之妥善性，例如輔助人力（含秘書人力）比率調降之可行性。
- (2)為精進專業實驗室檢測技術，持續維持TAF實驗室認證，作法值得肯定。可藉由參加能力試驗或辦理檢測技術一致性訓練，如遇檢測技術一致性疑義，及時提報建議方案予總局研議，提升檢驗水準。

### 4. 臺南分局

110年經費，輔助單位高於業務單位，請適當調整運用。

### 5. 高雄分局

- (1)第五課度量衡實際辦理業務人數占整體實有人數比率(81.0%)低於整體平均數(82.3%)，可進一步檢討人

力與業務配置之妥適性。

- (2)為精進專業實驗室檢測技術，持續辦理檢測技術一致性訓練，如遇檢測技術一致性疑義，建議提報建議方案予上級機關研議，提升檢驗水準。
- (3)科技日益進步，建議該分局金門、澎湖辦事處差勤方式改以電腦化方式管理，亦有利全分局差勤資料之完整性。

## 6. 花蓮分局

- (1)花蓮分局實有人力僅35人，惟仍以其有限人力，建置化學實驗室、精密儀器室(含爐渣確認試驗室)、紙品實驗室…等實驗室，值得肯定，惟輔助人力(不含事務性人力)占實有人數比率31.4%，較其他分局(約25%)偏高，可評估調降之可行性。
- (2)第五課及第一課實際辦理業務人數占整體實有人數比率低於整體平均數，可進一步檢討人力與業務配置之妥適性。
- (3)建議採滾動式檢討持續辦理受託試驗技術服務業務量比例及試驗項目之必要性，以兼顧檢測設備運轉率及減輕分局人力負擔。
- (4)因轄區範圍大、員額少，建議未來可視業務增長情況彈性檢討員額合理性。
- (5)行政院花東聯合服務處輪派服務一事，對人力運用造成之影響，建議報請上級機關協助。

## 二、業務有無去任務化、繼續簡化、資訊化或委外化空間

### (一) 整體性建議

1. 建議持續檢討工作簡化、資訊化，並可考量民間或技術

財團法人之檢驗能量，將非核心業務及部分核心業務，以授權或委託方式執行，維持工作效率及品質。

2. 有關前市場處理業務，建議整體規劃，採認可指定試驗室、工廠檢查機構及委託產品驗證機構，辦理相關型式試驗、工廠檢查、品質系統驗證及商品驗證作業。或報請上級機關協助。
3. 建請檢視多年來各項工作項目規費明顯偏低者，適度調整檢驗費用，以符合成本及使用者付費原則，而開放受託試驗檢測項目由民間辦理，若試驗費用偏低，則業者基於成本考量仍向分局申請，無法解決人力問題。或報請上級機關協助。
4. 經費結報系統已導入部分費用項目，111年將繼續導入出席費、兼職費、講座鐘點費、稿費及婚喪生育補助等5項；112年亦將導入薪資、年終考績、加班費、未休假及休畢外休假補助、保險費、退離給與、員工健康檢查、退撫基金/離職儲金及國旅卡休假補助等9項，爰建議分局宜依據已規劃之導入項目予以評估。
5. 機械類逐批檢驗商品，建議分局提供分析數據、可行方案提送上級機關整體規劃實施之可行性。
6. 原已列為應施檢驗商品或新增應施檢驗商品之所有品目，應有一套進場或退場機制，各分局應及時或定期報請上級機關研議規劃。
7. 分局建議整合所有產品驗證制度之標章，使資源共享，頗值參考價值，請及時向上級機關提出。
8. 進口異常商品聯合稽核業務，執行多年已有重大成效且階段性任務已達成，建議報請上級機關協助，回歸主管機關辦理，若查核結果涉及應施檢驗商品安全性時再移

由分局續辦。

## (二) 個別性建議

### 1. 基隆分局

- (1)建議修正外銷食品衛生安全管理系統驗證實施辦法，將外銷食品衛生安全管理系統驗證業務委由民間驗證公司辦理，以節省人力。
- (2)建議結合民間力量及跨機關合作整合，提高業務數位資訊化比例，以推動各項業務，作為短期化解人力短缺之方式。
- (3)有關建議建置危害風險大數據分析，解除低風險商品之邊境管制或降低抽測比率，請提供精進檢驗業務方案予上級機關參考，以減輕人力負擔。

### 2. 新竹分局

- (1)經採行之工作簡化措施成果，建立標準化程序，修正作業規定。
- (2)建議新竹分局以新思維進行腦力激盪，結合數位資訊化作法，發掘成效更佳之工作簡化項目。
- (3)建議持續與網路平台業者合作，加強宣導及輔導應施檢驗商品之相關規定，將未標示商品檢驗標識之商品下架回收，以減少不安全商品流通於市面。

### 3. 臺中分局

該分局建議(1)水泥、作業用安全帶等應施檢驗商品可由指定實驗室辦理(2)委託計量技術人員辦理地秤槽秤檢定(3)商品安全業務推廣及瑕疵除濕機召回可委由民間專業行銷公司(4)進口砂氯離子檢驗、加油站汽柴油品質查驗、進口異常商品標示查核等非屬本局業務回歸原承辦機關辦理(5)產地證明核發與簽署去任務化等意見，係

屬上級機關權責，應適時報送上級機關列入可行性研究。

#### 4. 臺南分局

- (1)由於未來將再減員2人預為提早規劃因應，值得肯定。  
請持續檢討各項業務，優先規劃資訊化及簡化作業程序，以減輕同仁工作壓力。
- (2)分局建議重新評估防護頭盔檢驗方式由現行「逐批檢驗」變更為「型式認可逐批檢驗」，該簡化檢驗方式可減少廠商後續申請同型式逐批報驗樣品檢驗耗損成本，亦可提升檢驗效能，且檢驗方式變更可增加新的型式試驗案件申請量，將有助提升局外機構設置防護頭盔測試實驗室意願，係屬上級機關權責，請適時報送上級機關研議。
- (3)分局建議由貿易局主動與簽署FTA產證國家協議，將工會列入FTA產證簽發單位，並召集各工會舉辦FTA產證簽審一致性會議，提升工會簽審品質及公信力，有助人力減輕負擔，請提送上級機關與貿易局協調。

#### 5. 高雄分局

- (1)可強化委外化規劃。目前四化工作均以提高效率、簡化行政流程為主，方向正確，但未來對人力吃緊問題之改善面向，亦可納入規劃考量。
- (2)有關分局建議依商品不合格率評估風險等級，滾動檢討修正檢驗方式或抽批比率，建議如有具體實施意見，可報請上級機關研議。
- (3)該分局建議①逐批檢驗商品改型式認可抽批檢驗或減少抽批檢驗比例、②委由專業行銷公司執行正字標記推廣宣導、③評估列檢商品風險等級滾動檢討檢驗方

式或抽批比率等意見，係屬上級機關權責，請適時報送上級機關研議。

- (4)不論採行工作簡化或數位資訊化之作為，如可減少現有作業流程、作業時間，似應有人力之節餘，爰建議高雄分局應就每一作業流程及其所耗費之工作時間詳予分析評估。

## 6. 花蓮分局

- (1)建議報請上級機關協助，請經濟部直接派員固定常駐聯合服務中心，俾利提供東部地區更穩定、更優質之服務。
- (2)該分局結合民間能量及與他機關合作推動業務，使減輕同仁負擔有成，建議擴大實施，以紓解人力負擔。
- (3)110年人民陳情案件增幅76.8%，分局建議總局修改作業程序書，簡化行政簽辦流程，以減輕同仁工作負擔部分，建議可提出具體實施意見，與總局討論；另總局已於111年仿NCC之做法，於本局意見信箱建置檢舉申訴專屬頁面，要求檢舉案件提供明確資料，後續可再觀察系統建置後檢舉案之案件數量之增減情形。
- (4)分局數位資訊化業務數合計34項(占機關整體數位資訊化業務數比率66.7%)，建請持續加強再提升。
- (5)不論採行工作簡化或數位資訊化之作為，如可減少現有作業流程、作業時間，似應有人力之節餘，爰建議花蓮分局應就每一作業流程及其所耗費之工作時間詳予分析評估。

## 三、業務與組織之契合度

### (一) 整體性建議

1. 分局核心業務，係以保護消費者權益及引領產業發展為核心價值，突顯分局專業實驗室及技術能力之重要角色定位。另依職能類同、業務均衡、權責分明、管理經濟、整體配合及規模適中等原則設立單位，並視業務消長適時檢討或調整，避免分工不明確、重疊、過細或職責程度不一情形。
2. 應與網路平台業者公私協力，並輔導其認識何謂應施檢驗商品、商品檢驗標識及如何正確標示等。另應請網路平台業者善盡責任，定期更新會員正確資料即時回復本局轉發宣導資料及會員資料，以提升調查時效。
3. 考量將進口及國內廠場應施檢驗商品之查核、取樣等工作委外辦理，而分局僅辦理委外執行案件之檢驗、複核、逾期及不合格案件之追蹤與改善或銷毀，可將節省之人力專注於實驗室檢測及業務精進研究等工作，提升檢驗技能與品質管理，立意良好，建議報請上級機關研究可行性。
4. 建議報請上級機關建置各項程式系統大數據分析，持續評估各商品與度量衡器之不合格率與危害風險，針對不合格率低及危害風險較低之品項，解除邊境檢驗管制、採取降低抽批比率或度量衡器延長檢定期限等簡化措施，以降低各業務單位人力負擔。
5. 維持專業實驗室必要檢測能量，滾動式盤點執行檢驗業務所需儀器設備建置、汰舊換新及後續維修保養費用之優先順序，透過多元管道爭取經費支援。
6. 持續參加能力試驗，針對可能異常原因，提出矯正計畫及後續追蹤，精進檢測技術。

## (二) 個別性建議

## 1. 基隆分局

綠能及新興科技均為未來業務重要推動方向，建議亦可納入基隆分局重點業務項目。

## 2. 新竹分局

(1)為精進專業實驗室檢測技術，持續維持TAF實驗室認證，作法值得嘉許。可藉由參加能力試驗或辦理檢測技術一致性訓練，如遇檢測技術一致性疑義，提報建議方案予總局研議，提升檢驗水準。

(2)如何提升實驗室同仁之專業能力及留住專業人才，應有更積極的作為。

## 3. 臺中分局

(1)新能源時代，分局專業實驗室能參與總局規劃建置符合國際標準與燃燒測試之儲能系統安全檢測試驗室，將可提升分局之檢測技術能力及服務產業界，應積極努力以達成政府綠能政策目標。

(2)配合政策推動政府機關設置子女托育設施，分局是一創舉，讓人員安心工作亦可就進照顧子女，值得肯定。期能如期完成盡速提供服務。

## 4. 臺南分局

無。

## 5. 高雄分局

無。

## 6. 花蓮分局。

有關建議總局擬訂各項市場監督專案計畫之分配數，應考量轄區商家數，避免同家商家多次查察引起民怨一節，建議專案或利用會議，請總局與各分局共同協商討論訂定計畫。

## 四、未來人力需求預估及因應規劃

### (一) 整體性建議

1. 應持續檢討滾動調整人力，並視業務消長，隨時任務指派、職務輪調機動調配所需人力，業務四化(去任務化、法人化、地方化及委外化)或工作簡化及資訊化來因應，並善用民間資源，減少組織運作缺乏彈性而影響業務順利進行。
2. 妥適運用委外、志工人力，從事非核心業務(櫃台收件、服務台輪值、...等)，逐步調整人力，將正式人力調整至辦理核心業務，以符實務所需。
3. 辦理業務專業訓練，進行經驗傳承，參加能力試驗，精進檢測技術；有關檢測技術一致性問題，提報總局一致性會議討論，提升實驗室檢測水準。
4. 未來仍有業務的大量成長，而導致人力缺口，除了應滾動式調整內部分工和人力配置外，仍應著重在研提意見送請總局持續檢討檢驗範圍及新增公告列檢應施檢驗商品品目、調高受託試驗額定費率、吸引並開放更多給民間檢驗機構等措施。

### (二) 個別性建議

#### 1. 基隆分局

- (1) 人力盤點與再訓練，對於新興業務應可因應，惟電子商務的監管，應注重創新、法制化與自動化的加強應對。
- (2) 建議加強並擴大實施志工招募措施，以減輕後市場監督人力負荷，紓解業務逐年增加之人力負擔。

#### 2. 新竹分局

- (1)該分局未來不足人力達5.5人，將以內部調整及加班因應，惟查缺口集中於第二課3人而現該課辦理業務人數8人，人力需求達37%，爰建議妥為規劃相應措施。
- (2)人民檢舉案或可協調研考參與降低業務壓力，也可以應用數據分析建構人工智能篩選回應重要性的人力配置。

### 3. 臺中分局

- (1)業務長多消少的深入分析是必要的，這樣可從業務性質的改變中，以請補人力或是教育訓練改變人力能量。
- (2)因應社會大眾對不安全商品之管理需求持續增加、電子商務盛行造成民眾反映案件激增、疫情影響對特定商品之檢驗／檢定需求，以及配合總局推動新興科技之大型儲能系統測試實驗室建置、5G智慧桿、商品檢驗標識附加QR Code等，可預見未來業務仍將大幅成長，導致人力缺口，建議除滾動調整內部分工與人力配置外，宜持續精進作業流程，簡化工作並輔以資訊化，因應未來新增業務之人力需求。

### 4. 臺南分局

- (1)後COVID-19的人力吃緊問題，到底是人力不足還是業務量過大，應該進行監測與盤點分析，提出解決方案。
- (2)鑒於本局及所屬收取之原產地證明書費係全數繳交推廣貿易基金，爰如確有委外之必要，相關所需經費建議臺南分局爭取由推廣貿易基金支應。

### 5. 高雄分局

- (1)有關該項新增列檢品目，建議分局鼓勵並輔導廠商向本局認可實驗室申請產品型式試驗，以便於檢驗業務彈性調配，若有法規不足或需檢討修正檢驗方式及抽批比率，則提供分析資料，報請總局整體規劃，方可減緩分局執行業務時面臨人力不足問題。
- (2)該分局第四課110年申報加班天數平均數中最高者(9.5)，111年又因業務增加有請增1人力，並訂有人力未增補前相應措施，建議注意該措施實施情形，避免同仁工作壓力過大。
- (3)未來高雄分局除原有之商檢、度量衡、正字標記業務外，配合總局之綠能科技重點項目與高雄市政府合作建置5G智慧杆測試平台，另尚有因疫情影響新增之特定商品之檢驗／檢定需求(如口罩、酒精)，以及推動商品檢驗標識附加QR Code等，可預見未來業務仍將大幅成長，建議除滾動調整內部分工與人力配置外，宜持續精進作業流程，簡化工作並輔以資訊化，及早規劃因應未來新增業務之人力需求。

## 6. 花蓮分局

交通成本的問題實屬該分局重要的精進因素，除了調整台東辦事處的人力外，亦可經由線上作法改進。

## 五、綜合性建議

分局多項建議涉及總局政策，建議分局先構思可行方案及相關配套措施，適時向總局反應意見。如：

1. 社會輿情及民眾對商品安全之要求，總局不斷增加應施檢驗商品列檢範圍，可能導致分局無法即時快速因應。可建請總局規劃新增商品檢驗品目時，研議並請各分局

共同參與擘劃，使其能提早配置業務需求及調整人力。

2. 科技發展增加商品標示彈性化，應將網路商品販售平臺納入規範，致使商品標示查核範圍由原實體商家擴增至網路商品（電子標示），因此商品標示法如何因應標示相關規定。可提案建議總局適時召集各相關單位，妥為研商擘劃未來人力及權責分工等業務移撥整併，以利該項業務能順利接軌，確保消費者權益。