

經濟部標準檢驗局台南分局
95 年度提升服務品質執行計畫

經濟部標準檢驗局台南分局 編印
95 年 2 月

經濟部標準檢驗局台南分局 95 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、民國 87 年 7 月 31 日行政院台 87 研展字第 03020 號函修正「全面提升服務品質方案」。
民國 94 年 8 月 3 日行政院研究發展考核委員會會研字第 0940015299 號函頒「第 8 屆行政院服務品質獎評獎實施計畫」。
民國 94 年 8 月 11 日行政院研究發展考核委員會會研字第 0940015683 號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、經濟部 95 年 1 月 24 日經研字第 09504500510 號函頒「經濟部 95 年度提升服務品質實施計畫」。
- 三、標準檢驗局 95 年 2 月 14 日經標秘字第 09500010010 號函頒「95 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、本分局 95 年度重要工作計畫。

貳、計畫目標：

推動國家標準國際化，提升產品品質，確保商品安全衛生，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、實施對象：本分局各單位。

肆、計畫內容：

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、 檢討服務領域，研採企業作法	(一) 訂定全面品質管理、提升作業知能教育訓練計畫，辦理研討會、座談會，及企業研習觀摩活動： 1. 訂定 10 項教育訓練計畫，並辦理研討會與教育訓練等 40 場次。	95 年 12 月	各單位	依據教育訓練計畫辦理電器安規檢驗技術一致性訓練、CNS3765 之 88 年版與 94 年版差異性訓練、IEC60730-1 (-2-7 及 -2-9) 家用及類似用途電器自動控制器(計時器及溫度開關)訓練、建築用鋼筋檢測訓練、扭轉試驗機工作訓練、力量校正一

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
				致性訓練、油品檢驗實務研討、安全帽/護目鏡檢測研討、耐燃及防火建材技術研討、酒類中甲醇檢測技術訓練、醬油中 3 單氯丙二醇前處理、水量計型式試驗一致性訓練、氣量計檢定一致性訓練、義務監視員及民眾反映案件處理技巧、度量衡器檢查一致性訓練(氣量計)、度政系統二、三期新增及修訂---功能介紹、量具與校驗實務、提升服務品質專題演講、法律專題演講、人事業務專題演講等，預計辦理 40 場次，強化同仁專業知能，改善檢驗（定）技術，提高為民服務品質。
	2.辦理企業研習觀摩活動：派員至各服務品質績優單位觀摩研習 4 次。	95 年 12 月	各單位	派員觀摩服務品質績優單位，參考績優單位優質作法，提升本分局為民服務品質。
	(二) 辦理與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題研究計畫，預計提出自行研究計畫 18 項。	95 年 12 月	業務單位 人事室 秘書室(事務) 秘書室(研考)	鼓勵同仁研究創新，改進服務品質，預計提出 18 篇自行研究報告。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
二、 便 捷 行 政 程 序，縮短等候 時間	(三) 辦理全面品質管理相關工作圈活動，預計成立 1 個工作圈、4 個品管圈。	95 年 8 月	業務單位 秘書室	藉由產、官、學界協力，透過工作圈或品管圈之運作，檢討改進作業流程，並實施改善對策，以達成提升服務品質之目標。
	(四) 辦理本分局「服務績優人員選拔」。	95 年 12 月	第六課 秘書室(研考)	選拔服務績優人員，並予以獎勵，以提升服務品質，並激勵士氣。
	(一) 檢討簡化各項行政作業及申辦案件流程： 1. 配合總局檢討修正「商品型式認可管理辦法」及修正「機械類商品型式認可作業要點」等相關作業規定。	95 年 12 月	第一課 第六課	配合總局檢討型式試驗報告之取得方式及相關作業規定，及檢討「機械類商品型式認可作業要點」之抽批比例，擬採用風險評估之方式辦理，提升行政效率，簡化民眾申辦流程及提升行政效益；簡化逐批檢驗作業程序，加速推動貿易便捷化。
	2. 設置專用電腦，提供民眾上網查詢國家標準及相關法規。	95 年 1 月	第六課 資訊小組	提供可上網電腦，讓民眾自行上網查詢國家標準及相關法規，以達便民目標並可節省民眾時間。
	3. 提升檢驗資源管理及便民服務。	95 年 12 月	第一課	使查閱者迅速調閱所需之資料，對外可即時答覆業者問題，對內可迅速查閱資料，以利推行公務，提升

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
				行政效率。
	4. 縮短食品/微生物委託試驗檢驗時效。	95 年 12 月	第三課	提高為民服務成效，縮短檢驗時間。
	5. 簡化驗證登錄報驗及檢驗手續，提升便民與服務績效。	95 年 12 月	第六課	簡化業者報驗及檢驗手續，提昇便民與服務績效。
	6. 配合推動簽審單一窗口計畫，規劃推動檢驗與報關整合作業流程改造及文件簡化一項（報驗發證）。	95 年 12 月	第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室（事務）	促進貿易便捷化、無紙化，加速貨品通關速度，營造無障礙通關環境。
	(二) 配合電子化單一窗口網路申辦列管進度。	95 年 12 月	第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	配合電子化單一窗口提供表單下載及線上申辦之資訊更新及維護，使民眾獲得即時且快速之服務。
	1. 持續配合總局提供之服務項目：國家標準網路查詢與申購服務。	95 年 12 月	第六課	配合電子化政府施政目標，建立電子即時服務系統，民眾申購國家標準不需親臨現場，可直接上網申請、繳費、查詢及資料下載，減少民眾時間耗費，提升服務品質。
	2. 提供外國標準館藏目錄查詢服務。	95 年 12 月	第六課	提供外國標準館藏目錄網路查詢；另配合總局提供 ASTM 現場

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	3.提供國家標準檢索系統「免費預覽全文」服務。	95 年 12 月	第六課	閱覽及販售服務。 提供國家標準免費閱覽全文資料功能，民眾無須付費，即可線上預覽國家標準資料，再決定是否付費下載資料，可避免下載不適用之標準，節省民眾時間與金錢，加強便民服務。
	4.推廣及輔導業者使用簽審單一窗口系統，加速貨物通關時效。	95 年 12 月	第六課	單一窗口受理報驗申辦案件，資料一次輸入全程使用，縮短審核時間，提升商品通關效率。
	5.配合度量衡管理系統之建置，推動度量衡申辦業務電腦化。	95 年 12 月	第四課 第五課 第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	推動度量衡器檢定檢查之受理、收費及發證作業電腦化。
	(三) 年度內檢討作業標準、服務規範及工作手冊：			
	1.修訂作業標準及服務規範。	95 年 12 月	各單位	持續檢討修訂檢驗、檢定、校正及各項行政作業流程，適時更新，提供同仁據以作業。
	2.修訂品質手冊 1 次，俾提供員工運用。	95 年 12 月	各單位 品委會	適度檢討品質管理系統及各項程序之運作方向是否符合本分局品質目標之要求，檢討系統運作之成效，並加以改進。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
三、 塑 造 親 切 環 境，樹立服務 形象	(四) 實施 2 次內部 稽核，強化內 部控管。	95 年 7 月	各單位 品委會	透過內部稽核制度， 監督作業過程，及時 矯正改善服務缺失。
	(一) 辦理服務場所 內外環境、服 務措施規劃及 綠美化服務環 境之檢查。辦 理 6S 活動每 2 個月辦理服務 環 境 檢 查 1 次，並加強服 務措施改善及 綠化、美化工 作。	95 年 12 月	各單位	預計辦理 6 次 6S 稽核 檢查，維持辦公環境 整潔明亮。
	(二) 選派適當人員 擔任第一線服 務工作，並推 行 走 動 式 服 務，排定輪值 表，每日排定 專人提供機動 服務。	95 年 12 月	第六課	服務現場每週選派 5 人次輪值提供走動式 服務，主動協助民眾 洽辦案件，以樹立機 關良好形象。
	(三) 訂定年度提升 服務品質執行 計畫。	95 年 2 月	秘書室(研考)	除訂定提升服務品質 執行計畫外，另於 95.1.17 訂定「推動提 升服務品質執行計 畫」，據以推動本局為 民服務工作，提升服 務品質，達成簡政便 民目標。
	(四) 年度內實施為 民服務查核至 少 5 次，每月 進行電話禮貌	95 年 12 月	各單位	全年預計實施為民服 務查核至少 5 次，執 行電話禮貌測試 288 人次，加強查核本分

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
四、重視民情輿情，主動溝通協調	測試 24 次。			局同仁為民服務情形，全面提升本分局之服務形象。
	(五) 辦理服務禮儀訓練 1 次。	95 年 12 月	秘書室(研考)	為創造優質服務形象辦理服務禮儀訓練 1 次。
	(一) 邀請學者專家參及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂：			
	1. 年度內預計辦理各項專題演講、研討會、座談會、公聽會等 10 場次。	95 年 12 月	秘書室(研考)業務單位	辦理如何提升服務品質、提升服務禮儀、公文講習、法律專題講座、專業技術講習等計 10 場次以上，廣納各界意見，以研(修)訂服務政策與措施。
	2. 舉辦報驗及國內市場商品檢驗廠商業者座談會 1 場次。	95 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	加強與業者雙向溝通，宣導相關法規、施政措施及業無執行績效，預計 100 人參加。
	(二) 宣導各項施政措施及執行成效：			
	1. 預計發布新聞稿共 20 則。	95 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	將各項業務執行成效、重要措施及重大消費訊息公布周知。
	2. 服務工作主動走向服務對象，不定期舉辦各項座談會、說	95 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	直接與民眾或廠商溝通，主動發掘問題，了解服務對象需求，解決廠商問題。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	明會及宣導活動。			
	(三) 辦理民眾意見調查 3 項。	95 年 12 月	第六課 第四課 政風室 秘書室(研考)	每月辦理「櫃檯服務滿意度反映調查」、「汽車里程計費檢定服務滿意反映調查」與每年辦理「政風問卷調查」, 整合分析調查結果後, 適時檢討並改善服務缺失。
	(四) 編修本分局「為民服務白皮書」、配合總局發行消費者保護業務簡訊及其他業務宣導資料：			
	1. 編修本分局「為民服務白皮書」1 次。	95 年 1 月	秘書室(研考)	刊登本分局服務項目及年度重要工作等資料, 並公布於本分局為民服務網頁, 方便民眾參考利用。
	2. 致力推動消費者保護, 辦理 1 項消費性商品比較試驗。	95 年 12 月	業務單位	辦理「市售汽柴油含硫量」1 項消費性商品比較試驗, 試驗結果提供總局作為政策研訂之參考。
	3. 擬定市場購樣商品檢驗計畫, 確保市售應施檢驗商品品質。	95 年 12 月	第一課 第二課	預計辦理計畫性市購檢驗機電、化工類產品 20 件以上, 另配合總局規劃辦理專案市購, 以消弭市售違規商品, 保障合法檢驗廠商銷售商機。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
五、 結 合 民 間 資 源，協助公共 服務	(五) 設置民眾意見信箱或首長電子信箱： 1. 設置民眾意見信箱。	95 年 1 月	第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處	服務場所共設置 3 個民眾意見信箱，方便民眾提供建言，改進服務缺失。
	2. 設置首長電子信箱及為民服電子信箱。	95 年 1 月	秘書室(研考)	廣設民眾建言管道，重視民眾興革建議。
	(六) 對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長 1 次	95 年 12 月	秘書室(研考)	全年辦理 12 次彙陳作業，提供首長作為改革施政及提升服務品質參考。
	(一) 推動志願服務工作，運用志工資源協助提供為民服務。	95 年 1 月	第六課 人事室	招募志工，於服務場所協助提供簡易諮詢、引導及走動式服務。
	(二) 擴大民間參與公共服務事項，委託民間社團、企業或專業團體，協助辦理各項業務。	95 年 12 月	業務單位	配合總局委請台灣電子檢驗中心、玩具研發中心、塑膠中心、車測中心及台灣燃氣器具研發中心等機構代施檢驗家電產品、玩具、汽車安全座椅、燃氣爐具等檢驗品目，以有效運用民間技術、人力及設備參與公共事務。
	(三) 推動義務監視員制度辦理各項為民服務事項。	95 年 12 月	業務單位	配合總局規劃辦理招募雲林、嘉義、台南地區義務監視員 28 人，協助辦理轄區商品市場檢查工作。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(四) 聯合企業與機關、團體辦理各項為民服務事項： 1. 推動經銷商銷售合格商品計畫。 2. 提供學生實習場所，延伸本分局服務據點 3. 配合總局舉辦正字標記推廣宣導活動。	95 年 12 月 95 年 9 月 95 年 12 月	業務單位 第三課 第一課 第二課 第三課	分送宣導資料 600 份以上，加強宣導建立商品驗證制度，並協助商家銷售合格商品，以維護商譽，保障消費者權益。 於每年寒、暑假期間辦理大專院校學生校外實習活動，期間請資深同仁擔任講師，指導實習生使其理論與實際相結合，達到教學相長之效，並提升本分局優質服務之目標。 配合總局舉辦正字標記推廣產品展示暨說明會，辦理正字標記系列主題論壇座談會交流活動，宣導正字標記產品之優良形象，鼓勵各界使用正字標記產品。

伍、管制考核及配合措施：

一、請各實施對象依據本執行計畫，切實執行。

二、本執行計畫考核作業如下：

(一) 年度考核：於年度終了辦理本分局為民服務年終考核。

(二) 平時考核：依據本分局「為民服務考核工作計畫」及「電話禮貌測試機制執行計畫」實施不定期考核。

陸、績效檢討：

- 一、前項不定期考核結果知會各受查對象參考改進，另公布於本分局網頁。
- 二、接受總局經濟部或行政院研考會不定期考核成績不理想之單位，除積極改善外，並將改善情形函報總局後報經濟部。
- 三、年度終了接受總局評選績優單位參加經濟部辦理之「行政院服務品質獎」初審。
- 四、本分局各單位於 96 年 1 月 31 日前，提送各推動作法執行績效，送總局秘書室（研考）彙編本局為民服務績效總報告報部。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。