

經濟部標準檢驗局台南分局  
94 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  
94 年 4 月

# 經濟部標準檢驗局台南分局 94 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 87 年 7 月 31 日台 87 研展字第 03020 號函修正暨行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、經濟部 94 年 2 月 5 日經研字第 09404470730 號函頒「經濟部 94 年度提升服務品質實施計畫」。
- 三、標準檢驗局 94 年 3 月 24 日經標秘字第 09490004070 號函頒「94 年度提升服務品質執行計畫」。

## 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。	94 年 12 月	各單位	依據教育訓練計畫辦理電器測試檢驗技術一致性訓練、電量校正技術訓練、萬能材料試驗機校正工作訓練、市場監督管理一致性研討訓練、陶瓷臉盆檢驗技術訓練、微波消化前處理技術介紹、計程車計費表輪行檢定比對訓練、水量計檢定訓練、家用三表糾紛鑑定訓練、卡式爐檢驗技術研討、法律專題演講、人事業務專題演

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	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1次。	94 年 12 月	秘書室(研考)	講等，預計辦理40場次，強化同仁專業知識，改善檢驗(定)技術，提高為民服務品質。
	(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9項。	94 年 12 月	業務單位 秘書室(研考)	鼓勵同仁研究創新，改進服務品質，預計提出9篇自行研究報告。
	(三)辦理全面品質管理相關工作圈活動—成立「提升進口玩具查驗及市場管理效能工作圈」。	94 年 8 月	第一課 第二課 秘書室	藉由產、官、學界協力，透過工作圈之運作，檢討改進作業流程，以降低進口玩具之違規率，提升消費品義務監視員舉發玩具案件之有效比率，藉此可以節省市場檢查人力與經費。
	(四)辦理本分局「服務績優人員選拔」。	94 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.檢討簡化型式	94 年 12 月	業務單位	簡化逐批檢驗作業程

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>認可逐批檢驗作業流程。</p> <p>2. 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）。</p> <p>（二）配合電子化單一窗口網路申辦列管進度。</p> <p>（三）運用自動化機具，提供網際網路申辦、查詢服務。</p> <p>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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>月</p> <p>94 年 12 月</p> <p>94 年 12 月</p> <p>94 年 12 月</p> <p>94 年 12 月</p> <p>94 年 12 月</p>	<p>第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處 秘書室（事務）</p> <p>第六課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p> <p>第六課</p> <p>第六課</p>	<p>序，加速推動貿易便捷化。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>配合總局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。</p> <p>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。</p>

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	3. 配合度量衡管理系統之建置，推動度量衡申辦業務電腦化。	94 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。
	(四) 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。	94 年 12 月	各單位	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. 修訂品質手冊及工作手冊，俾提供員工運用。	94 年 12 月	各單位 品委會	於年度內研討修訂品質手冊及工作手冊（含功能性手冊或報驗發證驗證手冊），共計 13 次，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，及檢討品質管理系統運作之成效，並加以改進。
	(五) 實施 2 次內部稽核，強化內部控管。	94 年 12 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	94 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。	

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	次，並加強服務措施改善及綠化、美化工作。			
	(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。	94 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 1 項。	94 年 4 月	秘書室(研考)	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預計 2 次，共計進行電話禮貌測試約 200 人次。	94 年 12 月	各單位	預計實施為民服務查核 2 次，執行電話禮貌測試 12 次，計約 200 人次，加強查核本分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。	94 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。舉辦報驗及國內市場商品檢驗廠商	94 年 11 月	業務單位	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。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	業者座談會 1 場次。			
	(二) 宣導各項施政措施及執行成效。			
	1. 預計發布新聞稿共 12 則。	94 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。公布周知各項重大施政成果及重要民生消費訊息。
	2. 服務工作主動走向服務對象，不定期舉辦各項座談會、說明會及宣導活動。	94 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。
	(三) 辦理民眾意見調查 3 項。	94 年 12 月	第四課 第六課 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」、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。	94 年 12 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

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	2. 致力推動消費者保護，配合辦理 1 項消費性商品比較試驗。	94 年 8 月	第二課	為民服務網頁，方便民眾參考利用。  辦理「市售機車安全帽及護目鏡比較試驗」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。	94 年 12 月	業務單位	將配合總局規劃，預計辦理市購機電類商品、化工類商品各 20 件以上，以消弭市售違規逃檢商品，保障合法檢驗廠商銷售商機。
	(五) 設置民眾意見信箱或首長電子信箱。			
	1. 設置民眾意見箱。	94 年 12 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。	94 年 12 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	94 年 12 月	各單位	方便民眾提供建言，改進服務缺失。年度內辦理 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) 招募志工及消費品義務監視			



實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
源，協助公共服務	員。 1.推動志願服務工作。	94 年 12 月	第六課	招募志工，於各服務場所協助提供簡易諮詢及引導服務。
	2.義務監視員制度。	94 年 11 月	業務單位	配合總局規劃辦理招募消費品義務監視員 38 人，協助辦理轄區商品市場檢查工作。
	(二) 為處理突發意外事件，研討修訂相關規定。			
	1. 研討修訂緊急事件處理標準作業程序或顧客抱怨案件處理作業程序。	94 年 12 月	秘書室(研考)	適時修訂相關作業程序，以及時妥善處理服務場所發生之突發狀況或顧客抱怨案件。
	2.研討修訂災害緊急通報作業規定。	94 年 12 月	政風室 秘書室(研考)	修訂本分局「重大危安事故緊急應變計畫」、「災害及重大事件緊急通報作業規定」共 2 項，因應突發狀況，建立緊急事件應變及處理機制。
	(三) 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。	94 年 12 月	業務單位	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。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	2. 配合總局舉辦正字標記推廣交流及產品展示會活動。	94 年 12 月	第一課 第二課 第三課	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、接受本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部。
- 三、本分局各單位於 95 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。