

經濟部標準檢驗局臺南分局 98 年度提升服務品質執行績效及成果

98 年 1 月 8 日

面向一、便民標準服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果 (量化數據)
(一) 營造機關為民服務專業親切之良好形象	1. 提升服務場所之便利性			
	(1) 進行環境美 (綠) 化 , 及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室、各單位	定期辦理 6S 稽核活動, 另於櫃檯辦公場所佈置盆景、框畫以美化服務場所。	由 98 年櫃檯服務滿意度調查表 (60 家) 顯示, 調查結果為非常滿意及滿意共 58 家 (96.7%)。
	(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。	第六課、嘉辦、斗辦	代理人制度及名牌標示之建立, 明確標示各服務窗口之作業服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程, 並提供中英文雙語標示服務。	由 98 年櫃檯服務滿意度調查表 (59 家) 顯示, 調查結果為非常滿意及滿意共 58 家 (98.3%); 另設置中英文雙語標示計達 120 面以上。。
	(3) 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	第六課、嘉辦、斗辦、第四課	報驗櫃檯申辦動線規劃妥適, 並有標示; 計程車輪行檢定場規劃良好動線, 計程車輛於檢定時井然有序。	由 98 年櫃檯服務滿意度調查表 (59 家) 顯示, 調查結果為非常滿意及滿意共 54 家 (91.5%); 計程車輪行檢定場設置檢定流程圖, 於地面標示檢定動線引導計程車進入檢定。。
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	秘書室 (事務)	服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道、扶手、導盲磚等設施; 每半年度檢視各項無障礙措施是否妥適安全, 並檢測維護。	服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙專用廁所及梯緣防護條等。每季於分局設施安全維護檢查時, 實施檢視及維護。
(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。	秘書室 (事務)	設置公用電話、飲水機、影印機及電腦等各項事務機具設備, 提供民眾使用, 均定期檢查保養, 盥洗室及場所整潔隨	設置公用電話、飲水機、影印機及電腦等各項事務機具設備, 並與廠商簽約, 定期檢查保養; 盥洗室委外清理每日維護。	

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課、嘉辦、斗辦	時維護，讓民眾安心使用。 設置空白書表之專櫃，提供 34 種申辦書表書寫範例供民眾參考。	由 98 年櫃檯服務滿意度調查表（59 家）顯示，調查結果為非常滿意及滿意共 54 家（91.5%）。
	<p>2.加強服務行為之友善性與專業性</p> <p>(1)重視洽公服務禮儀，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，告知標準程序等。</p> <p>(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，電話禮貌測試量表如附表 3。</p> <p>(3)強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p>	<p>秘書室(研考)、第六課、嘉辦、斗辦</p> <p>秘書室(研考)</p> <p>各單位</p>	<p>舉辦提升服務禮儀專題演講，另於內部會議加強宣導服務禮儀，並由主管隨時督導。</p> <p>訂有「電話禮貌測試機制」執行計畫，每 2 個月辦理 1 次電話禮貌測試，全年度預計測試 144 人次，並由主管隨時督導電話禮儀。</p> <p>於課務會議宣導業務流程及相關法規，並由主管隨時督導。98 年度預定辦理檢政、度政專業及專題演講等多項教育訓練。</p>	<p>98.05.13 舉辦「如何提升公部門電話禮儀」專題演講；另於課務會議加強宣導服務禮儀（共 5 次），並由主管隨時督導。</p> <p>訂有「電話禮貌測試機制」執行計畫，每 2 個月辦理 1 次電話禮貌測試，全年度共測試 144 人次，並由主管隨時督導電話禮儀；全年度評比績優前 3 名單位並頒發獎牌以資鼓勵。</p> <p>各課、室、辦事處辦理各類專業教育訓練，使同仁接受各項新知，98 年度共計舉辦 50 場次。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2) 鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p>(3) 鼓勵所屬單位於業務調整或新增時，徵求服務對象之建議。</p>	各業務單位	<p>舉辦「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」1場次、藉由義務監視員職前作業說明會中辦理業務宣導、適時發布新聞稿強化業務宣導。</p> <p>配合他機關活動，辦理「認識檢驗商品宣導活動」、舉辦學校宣導，加強學童對應施檢驗商品之認識；於轄區金銀商業同業公會會員大會宣導檢度政服務事宜，提升業者對本局服務範疇之認知。</p> <p>配合辦理應施檢驗商品說明會，傾聽業者或相關服務對象之建議。</p>	<p>98.11.11 舉辦「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」；98.11.5 舉辦義務監視員職前作業說明會；98 年度發布新聞稿共 36 則。</p> <p>結合學校、與本分局業務相關之公協會，辦理各類業務宣導活動，98 年度辦理下鄉訪視 21 廠次；防制不安全商品、正字標記、校園宣導 30 場次；市場檢查/度量衡稽查宣導 35 次，提升業者對本局服務範疇之認知。</p> <p>配合總局舉辦相關說明/座談/研討會 16 場次，以順利推動業務，並徵求業者或相關服務對象之建議。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
<p>(二) 推動便捷透明之服務流程, 提供高效率之服務</p>	<p>1. 強化單一窗口立即且全功能之服務</p> <p>(1) 推動單一窗口全程處理服務。</p> <p>(2) 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。</p> <p>(3) 縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。</p>	<p>各業務單位</p>	<p>報驗案件單一窗口, 以達到一處收件全程服務。</p> <p>提供申請產地證明、各類標準以電話預約取件與產品驗證單機版輸入, 減少業者等待時間。提供度量衡器檢定預約服務。</p> <p>提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道服務, 簡化作業流程。於總局網站提供電子書表文件、網路列印證書及加列發證事宜。</p> <p>實施網路報驗及媒體報驗, 充分應用度量衡執照查詢系統查詢資料, 另將度量衡器相關之許可執照建檔管理以減少申辦人檢附各類紙本書表資料。</p>	<p>報驗案件單一窗口, 以達到一處收件全程服務。</p> <p>提供申請產地證明 各類標準以電話預約取件與產品驗證單機版輸入, 減少業者等待時間。</p> <p>提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道服務, 簡化作業流程。於總局網站提供電子書表文件 網路列印證書及加列發證事宜。</p> <p>實施網路報驗及媒體報驗, 並以度量衡執照查詢系統查詢資料, 另將度量衡器相關之許可執照建檔管理以減少申辦人檢附各類紙本書表資料。</p>
	<p>(5) 鼓勵所屬單位於辦理案件過程採用電子謄本認證或跨機關電子認證。</p>		<p>建立電腦網路系統以使商品檢驗業務可跨轄區辦理, 以利業者就近辦理業務, 並提供電子資料供海關使用, 以利業者辦理通關手續。</p>	<p>建立電腦網路系統以使商品檢驗業務可跨轄區辦理, 以利業者就近辦理業務, 並提供電子資料供海關使用, 以利業者辦理通關手續。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>2. 提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。</p>	<p>報驗單位、第四課、秘書室</p>	<p>於網站、為民服務白皮書提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。</p> <p>提供案件處理查詢管道(例：電話、網路、現場查詢)。對外網站並公開提供「商品檢驗資訊查詢」。</p> <p>製作標示牌明確標示服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程。</p> <p>現場申辦者，現場確認；電傳及網路申辦者，以電話確認收件訊息。計程車計費表輪行檢定及油量計有效期限分別為 1 年及 2 年，為避免業者延誤重新檢定時間，主動通知業者，以提醒依限辦理。</p>	<p>於為民服務白皮書載明各單位工作項目及連絡電話等訊息，並公開於網站。</p> <p>提供案件處理查詢管道(例：電話、網路、現場查詢)。對外網站並公開提供「商品檢驗資訊查詢」。</p> <p>製作標示牌 1 面明確標示服務項目，製作燈箱 1 組標示申請案件處理期限表及報驗發證之流程。</p> <p>現場申辦者，現場確認；電傳及網路申辦者，以電話確認收件訊息；計程車計費表輪行檢定及油量計有效期限分別為 1 年及 2 年，為避免業者延誤重新檢定時間，主動電話通知，以提醒業者依限辦理。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
(三)重視顧客關係,提升民眾滿意度	1.提高民眾滿意度 (1)辦理服務滿意度調查,並針對服務滿意度趨勢進行分析,提出改善服務措施且確實執行。 (2)未進行服務滿意度趨勢分析者,改以自我檢討方式,提出改善服務措施且確實執行。	秘書室(研考)	每年定期辦理服務滿意度調查,並分析檢討各項調查結果,對顧客回饋並列管至改善結案。	98年度辦理「服務滿意度調查」,經統計結果,98年度整體服務滿意度為97.7%,與97年度整體服務滿意度96.8%比較,進步0.9%。 進行滿意度趨勢分析,並將結果傳會各單位憑以改善。
	2.有效且及時處理民眾之意見 (1)訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (2)提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3)定期演練及檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序。	秘書室(研考)、第五課	訂定「分局長電子信箱處理作業程序」、「度量衡器申訴處理作業程序」及「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」。 申訴案件均予後續追蹤處理,並以適當方式回復。 現場民眾反應意見,由各主管會同相關同仁處理,並適時檢討改善。	訂有「分局長電子信箱處理作業程序」、「度量衡器申訴處理作業程序」及「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」。 處理客訴(民眾意見反映)15件,度量衡器申訴處理10件,均已依規定處理結案及回復。 現場民眾反應意見,由各主管會同相關同仁處理,並適時檢討改善。

面向二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
(一)強化資訊提供與檢索服務,確保民眾知的權利與資訊使用權	1.檢視資訊公開之適切性 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	資訊小組	於本局全球資訊網首頁建置主動公開之政府資訊目錄,依研考會規定設定相關次目錄,由各業務主管單位將須公開之資料上	規劃11項資訊目錄,目前已公開資訊達400筆,並定期檢視資訊之有效性及正確性。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組、秘書室（研考）</p>	<p>傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p> <p>建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，由各業務主管單位將須公開之資料上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p> <p>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（新聞稿）等訊息。</p>	<p>分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，由分局公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。</p> <p>於分局網頁公開服務措施、為民服務白皮書、常見問答集（FAQ）機關活動（新聞稿）等訊息。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p> <p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p> <p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>於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佈到網站，確保資料及連結之正確性。</p> <p>網站管理單位定期檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p> <p>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。</p>	<p>訂有本分局「網站管理作業程序」，網頁上稿時由秘書室上稿人員檢查，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。</p> <p>網站管理單位定期檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p> <p>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。</p>
	<p>3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政</p>	<p>資訊小組</p>	<p>配合電子化政府分類檢索服</p>	<p>配合電子化政府分類檢索服務，由各單位設</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。</p>		<p>務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。</p> <p>網站維護管理平台之網頁編輯功能，增加分類檢索與網頁詮釋資料之設定與檢查功能，並配合分類檢索性建立網站主目錄與次目錄節點。</p> <p>網頁檢索功能，提供關鍵字與全文檢索服務。</p>	<p>定主題、施政、服務等分類並加註相關詮釋資料，供民眾檢索。</p> <p>所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本局網站所有資料。</p> <p>提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
<p>(二)推廣線上申辦及電子參與,提供友善網路服務,促進網路溝通</p>	<p>1. 擴展線上申辦量能 (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。</p>	<p>資訊小組 第六課、嘉辦、斗辦、第四課</p>	<p>(1) 提供線上申辦及表單下載服務,包含申辦案件進度查詢、商品檢驗業務、管理系統驗證業務、標準業務及度量衡業務。 (2) 備置「度量衡業務申辦資訊查詢系統」,提供度量衡業務相關資訊查詢,如申請案件進度查詢及法定度量衡品目查詢、加油站、加氣站查詢等;並提供各類申請表單下載。 (3) 備置「度政線上申辦系統」,提供檢定、校正、校驗線上申辦服務,業者並可依器具之情形預約執行檢定日期。 (4) 備置「商品檢驗資訊查詢」及「檢驗業務線上服務系統」,提供案件申請進度查詢、商品檢驗業務相關資料、線上列印電子證書及單證比對結果查詢等。</p>	<p>(1) 提供各類線上服務： ① 提供線上申辦及表單下載服務,包含申辦案件進度查詢、商品檢驗業務、管理系統驗證業務、標準業務及度量衡業務。 ② 備置「度量衡業務申辦資訊查詢系統」,提供度量衡業務相關資訊查詢,如申請案件進度查詢及法定度量衡品目查詢、加油站、加氣站查詢等;並提供各類申請表單下載。 ③ 備置「度政線上申辦系統」,提供檢定、校正、校驗線上申辦服務,業者並可依器具之情形預約執行檢定日期。 ④ 備置「商品檢驗資訊查詢」及「檢驗業務線上服務系統」,提供案件申請進度查詢、商品檢驗業務相關資料、線上列印電子證書及單證比對結果查詢等。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(3)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。</p> <p>(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>		<p>對現場申辦者宣導使用網路申辦案件。98年度完成介接行政院研考會「e政府電子服務付費平台」，電子化方式繳納輸入商品檢驗規費及驗證登錄商品年費，並規劃提供業者網路列印電子收據。</p> <p>適時檢討各類表單格式之合理性與適用性，並及時提供最新版本。</p> <p>線上服務均注意使用者隱私權保護措施，申辦業者須以憑證驗證身份及經審核通過之帳號，使用線上系統。</p>	<p>對現場申辦者宣導使用網路申辦案件；98年度完成介接行政院研考會「e政府電子服務付費平台」，以電子化方式繳納輸入商品檢驗規費及驗證登錄商品年費，並規劃提供業者網路列印電子收據。</p> <p>適時檢討電子表單之必要性與合宜性，並以員工提案方式提報總局，98年度共提3案。</p> <p>線上服務均注意使用者隱私權保護措施，申辦業者須以憑證驗證身份及經審核通過之帳號，使用線上系統。</p>
	<p>2.增加電子參與之多樣性</p> <p>(1)鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2)電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	資訊小組、第六課	新版網站採以Web2.0網頁設計模式，提供多種互動方式，網頁設有服務信箱、民意論壇、網頁推薦及點閱次數；另建置本分局部落格，加強與廠商互動，增加電子參與途徑。	網頁設有民意論壇、服務信箱、網頁推薦及點閱次數，加強與民互動，增加電子參與途徑。

面向三、創新加值服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
創意服務計畫：廣續推動金	1.廣續推動金銀珠寶業者衡器檢定政策；加強與各金銀珠寶同	第四課 嘉義辦事處	(1)排定「金銀珠寶業者衡器檢定計畫」，由分局與轄內金銀	雲嘉南5縣市已辦理165家銀樓衡器檢定服務，均採走動式「直接到府」服務模式，提

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
銀珠寶業者衡器檢定「直接到府」服務	<p>業公會溝通，並積極宣導衡器檢定相關事宜。</p> <p>2. 簡化金銀珠寶業者衡器檢定流程。</p> <p>3. 延伸服務據點至各鄉鎮，提供業者免臨櫃之全程服務。</p>	斗六辦事處	<p>珠寶商業同業公會協商提供檢定服務相關事宜。</p> <p>(2) 將衡器檢定流程(從申請、繳費、檢定、發證..等等)整合，主動到府服務。</p> <p>(3) 主動安排人員至各銀樓業者處執行檢定。</p>	<p>供加值型服務。</p> <p>採走動式「直接到府」服務模式，簡化金銀珠寶業者衡器檢定流程，由承辦同仁主動攜帶標準法碼、申請書、收據等資料，提供業者全程免臨櫃服務。</p> <p>安排人員至各銀樓業者處執行檢定，共辦理 165 家辦理 171 台銀樓衡器檢定。</p>
延續有價值的創意服務措施	<p>(1) 廣續推動金銀珠寶業者衡器到府檢定，以提升創意服務品質。</p> <p>(2) 定期檢討上列創意服務措施執行情形，並提出改善。</p>	<p>第四課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p>	<p>出席公會之年會藉以互相交流，並宣導本局政策，同時營造良好之溝通管道，以利業務持續推動。</p> <p>定期檢討創意服務執行成果，遇有問題並研提改善措施，藉以圓滿達成任務。</p>	<p>98 年 3 月 12 日辦訪台南縣、市金銀珠寶商業同業公會，請公會協助向其會員宣導鼓勵使用中之衡器辦理初次檢定；另 98 年 3 月 1 日出席公會 98 年度會員大會，營造良好之溝通管道，以利業務持續推動，成效良好。</p> <p>每月檢討執行成效，並辦理「滿意度問卷調查」及滿意度統計分析，以利持續改進。</p>
注重服務措施執行方法的效能性	(1) 定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。	<p>第四課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p>	定期檢視「推動金銀珠寶業者衡器到府檢定」，政策執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。	推動金銀珠寶業者衡器到府檢定成效：節省業者臨櫃申請(含衡器運送或載送檢定人員)，節省業者時間 996 小時，節省業者費用 28 萬元。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果（量化數據）
	<p>(2) 執行方法如不符合成本效益，則進行檢討改善；惟若仍有助於提供業者的便利性，以提升機關之服務品質者，則持續辦理相關服務措施。</p>		<p>利用問卷調查，蒐集業者滿意度及相關意見，並進行統計分析，持續改進服務品質。</p>	<p>辦理「滿意度問卷調查」及滿意度統計分析，以利持續改進，整體滿意度達 95%，顯示業者對此項走動式加值型服務甚表認同。</p>