

經濟部標準檢驗局花蓮分局 101 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
(一) 推動便捷、透明之服務流程，提高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃檯，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	(1) 依業務性質辦理委託試驗與法定檢驗之單一窗口，使其達到一處收件全程服務。	本分局免費諮詢專線 0800221127 則統一由報驗發證科接聽服務。只要民眾、業者、機關、學校洽問，不論是什麼問題，不論是否為本分局業務，窗口人員均禮貌受理，儘速處理或代為查詢對應之政府業務單位再轉告洽問者。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 確保各項檢驗(定)案件之正確性，並兼顧民眾需求，持續檢討簡化行政流程。	本分局採多元方式受理申辦案件或洽詢業務，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等。讓申請者感到「信任」、「簡便」、「滿意」，是窗口人員之工作目標，並兼顧民眾需求，持續檢討簡化行政流程。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第四課 第五課 臺東辦事處	(3) 主動赴轄區校園辦理業務相關校園宣導演講。排定時程地點主動赴轄區定點(分局外)辦理計程車計費表檢定工作。	(1) 主動赴轄區校園辦理業務相關校園宣導演講，全年度辦理計 86 場次。 (2) 辦理花蓮縣南區五鄉鎮僻遠地區之計程車計費表下鄉檢定工作，共計辦理 104 具計費表。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	第五課 臺東辦事處	(4) 持續檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性。	持續檢討，以便民為方向，如為重複申請者本分局皆採信任原則。

<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p>	<p>各單位</p>	<p>(1) 網站公開提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。</p>	<p>本分局窗口服務場所所有公布「為民服務簡介」，內容包括前言、為民服務電話及信箱、櫃檯服務項目、檢驗服務項目及檢驗申辦作業流程，承辦單位及電話完整提供。分局網站公布更完整的業務資訊。</p>
<p>(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。</p>	<p>第五課</p>	<p>(2) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道。</p>	<p>本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線0800221127 查詢申辦案件處理情形。</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>第五課</p>	<p>(3) 服務場所申辦現場及本分局網站公布「作業流程查詢」。</p>	<p>本分局窗口服務場所及本分局網站頁公布標準處理流程。窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。</p>
<p>(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。</p>	<p>第四課 第五課</p>	<p>(4) 受理案件後提供申請人確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人；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，主動寄發度量衡器重新檢定通知，以提醒業者依限辦理。</p>	<p>(1) 有免付費電話0800-221127 提供申請人詢問確認案件相關訊息；如處理案件超過標準作業時間會主動告知申請人，本年度未發生。</p> <p>(2) 主動通知計費表及油量計持有人，以提醒業者依限申請重新檢定。</p>

<p>(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1.服務場所便利性</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 臺東辦事處</p>	<p>(1)依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記；辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。</p>	<p>(1)每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記且將本分局巡檢、清理日誌等相關資料上傳至「清淨家園顧厝邊綠色生活網(Eco Life)」花蓮分局部落格中，每月至少十則；每季陳報「辦公廳舍周邊 50 公尺環境清潔執行成果表」。</p> <p>(2)每季辦理 5S 活動創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。</p>
	<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。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>(2)於現場服務場所，建立各類雙語標示，提供明確指引，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。</p>	<p>本分局報驗發證大廳有建立標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)，方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p>
	<p>(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>(3)服務窗口採單一窗口申辦動線，以縮短申辦案件民眾等候時間及改善排隊次序。</p>	<p>本分局新報驗發證大廳申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。</p>
	<p>(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p>	<p>秘書室 臺東辦事處</p>	<p>(4)服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道等，不定期檢視維護。</p>	<p>本分局措施包括：哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。會定期檢視維護上開設施。</p>

	<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。</p>	<p>秘書室 第五課 臺東辦事處</p>	<p>(5) 設置公用電話、飲水機、影印機等各項事務機具設備，定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護；另設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試並張貼「iTaiwan」識別標識。</p>	<p>設置公用電話、飲水機、影印機及電腦等各項事務機具設備，定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護；另設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試並張貼「iTaiwan」識別標識。</p>
	<p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>(6) 將各種申辦書表及填寫範例，公告於本局網站上及張貼於現場，提供業者及民眾使用。</p>	<p>窗口人員主動協助申請人取用並正確填寫申請書，申請者如有需求甚至代為正確填寫申請書，只要最後確認簽名即可，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等。 新報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件（具）時會考量「環境友善行為」因素並彰顯環保作為。</p>
<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</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>第五課 臺東辦事處</p>	<p>(1) 將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員協助民眾辦理申辦事項。</p>	<p>窗口人員（或志工）於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃台或場所申辦業務。此外，分局滿意度調查包含洽公服務禮儀滿意度相關項目，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、調查結果分析等。</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。	秘書室	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，辦理電話禮貌測試。	本分局研考每 4 個月辦理電話禮貌測試 1 次。電話禮貌測試量表即參考研考會訂定之量表訂定。101 年計辦理 3 次測試並將結果彙整簽核，101 年度測試 60 人次以上。
	(3) 強化機關服務人員(含機關委外 call center) 對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	人事室	(3) 各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，100 年度預計舉辦 12 場次以上。	各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，101 年度舉辦 33 場次。
3. 確保服務行銷之有效性	(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。	第五課	(1) 本分局施政宣導內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務。提供相關文宣品，透過多元化的方式或傳播管道進行宣導。101 年規劃辦理包括消費安全相關校園宣導、消費安全相關社會宣導、商品檢驗相關業務推展、新聞稿研擬及宣導發文。此外，規劃成立新報驗辦公場所宣導展示區及深層海水驗證教育中心。	(1) 101 年有規劃辦理包括消費安全相關校園宣導 85 場次、消費安全相關社會宣導 32 場次、商品檢驗相關業務推展 4 場次、新聞稿研擬及宣導發文 23 篇。 (2) 101 年 2 月正式啟用深層海水驗證教育中心，於 12 月正式成立新報驗辦公場所並設置宣導展示區。

<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>各課室</p>	<p>(2) 本分局與花蓮及臺東縣政府教育處共同辦理 101 學年度教育宣導合作計畫。由本分局派員擔任演講者、課程講者、設攤宣導工作人員及深層海水驗證教育中心解說者，並提供文宣資料及宣導(獎)品；由花蓮縣、臺東縣政府教育處於協調安排該縣轄學校全學年度之宣導場次。</p>	<p>本分局與花蓮及臺東縣政府教育處辦理 101 學年度教育宣導合作計畫，主題為「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」、「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，今(101)年計完成專題演講 78 場次、教師研習 3 場次、活動設攤 2 場次、深層海水教育中心參訪安排 2 場次、校長會議 1 場次，總計辦理 86 場次 8000 人次宣導，成效良好。</p>
<p>(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p>	<p>各課室</p>	<p>(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p>	<p>1. 為使轄區大學進一步認識本局業務，今(101)年寒、暑假期間安排「東華大學生命科學系」及「慈濟大學醫學檢驗生物技術學系」總計 17 名學生至分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行，有助與轄區大學建立良好合作關係並擴大宣導層面。</p> <p>2. 為持續推廣深層海水驗證及資源利用，一併說明標準檢驗與商品安全管理制度，分局(101年2至6月)持續於東華大學開設「深層海水資源利用」通識課程。</p>

(三)重視顧客關係,提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度 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(或產出新的服務措施)且確實執行。	第五課	每季辦理「服務及廉政滿意度問卷調查表」之民意調查,以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求。	本分局為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺,辦理「服務及廉政滿意度問卷調查表」之民意調查,計回收 200 份以上問卷,並進行統計分析以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求。
	2. 有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室 第五課	訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」,適時處理民眾反映意見。	本分局訂定「客戶抱怨處理作業程序」及「分局長信箱電子信件處理作業程序」,適時處理民眾反映意見。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室	針對民眾意見反應,即時回復,並於檢討後認為可行者加以採行;每月並定期分析統計人民陳情案。	針對民眾意見反映,即時回復,並於檢討後認為可行者加以採行;每月並定期分析統計人民陳情案件。
	(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。	各課室	對於現場民眾反應意見,由各主管會同相關同仁處理,並適時檢討改善。	對於現場民眾反應意見,依本分局「顧客服務及顧客回饋作業程序」之規定辦理。並適時檢討追蹤改善。

構面二、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
<p>(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</p>	<p>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。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1)於本分局網頁之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，將須公開之資料(授權各課室自行張貼)上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>	<p>於分局網頁之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傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<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>資訊室小組 各課室</p>	<p>(2)本分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，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。(各項資料由相關課室按層級審核後上稿)。</p>	<p>分局網頁設置「主動公開之政府資訊」專區，定期檢視資訊之有效性及正確性，本年度新增保有民眾個人資料種類之公開資訊。</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>資訊室小組</p>	<p>(3)本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>	<p>分局網頁公開之資訊：各項服務措施、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施…等。</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>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1)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>分局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>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(2)網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p>	<p>分局依總局網站目錄檢視彙整表每二個月定期來函公文，請各課室上稿人員檢查網站上稿內容，有過期或不合時宜之網站資料均下架，並填報最後上稿日期，經網站督導人員（副分局長）及分局長審核後，陳報總局。</p>
<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(3)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>分局網頁如有引用他人資料，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府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(1)配合電子化政府分類檢索服務，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>分局配合電子化政府分類檢索服務，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>(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>資訊室小組</p>	<p>(2)本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本分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分局網站所有資料。</p>	<p>分局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>(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(3)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>	<p>分局網頁檢索功能提供關鍵字與全文檢索服務。</p>

<p>(二)推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通</p>	<p>1. 擴展線上服務量能</p> <p>(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>資訊室小組</p> <p>第五課</p>	<p>(1)為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。</p>	<p>1.於分局全球資訊網針對地方特色，建立「深層海水驗證資訊」專區，提供民眾對深層海水相關資訊，並提供諮詢電話，回答民眾相關提問，並有教育展示館讓民眾現場體驗深層海水特性及多用途未來開發之認知。</p> <p>2.另針對肥料、建材、紡織品檢驗，建立網頁專區，除提供線上委託試驗表單供民眾下載使用外，並提供傳真、郵寄申辦等服務，讓民眾不必出門，即可完成花蓮分局各項檢驗服務項目。</p>
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>第五課</p>	<p>(2)針對各網路平台辦理宣導活動，向民眾宣導多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。</p>	<p>配合總局辦理。</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，統一電子表單格式。</p>	<p>第五課</p>	<p>(3)將檢討電子表單之必要性與合宜性。</p>	<p>配合檢視電子表單之必要性與合宜性。</p>

	<p>(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(4)訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。</p>	<p>依「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，注意使用者隱私權保護措施。</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>	<p>資訊室小組</p>	<p>於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p>	<p>於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p>

構面三、創新增值服務：深層海水教育中心服務創新計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
<p>提出有價值的創意服務</p>	<p>1、強化深層海水資源利用功能及驗證推廣效益，於本分局建置『深層海水教育中心』，期以多媒體互動方式對環境友善之深層海水資源利用作法，推廣至國中國小學生及一般民眾，以深植『深層海水是地球友善環境資源最佳選擇』之觀念於參訪者心中。</p> <p>2、深層海水教育中心建物計有2層，1樓為多媒體互動設施，使參訪之國中國小學生或一般民眾，能以活潑方式瞭解深層海水資源之意義及未來展望；建物2樓建置『深層海水實驗室』，具有實質檢測能力，期待參訪學生及一般民眾能在動手實作及參觀實驗流程中，瞭解深層海水資源含意及驗證流程。</p> <p>3、藉由深層海水教育中心作為深層海水資源利用宣導推廣之定點外，亦可由深層海水分佈之現況及實務，提供深層海水相關產品推廣之平台。</p>	<p>第三課 第五課 秘書室</p>	<p>1、深層海水教育中心，訂於101年3月份起進行正式之預約參訪及實驗檢測工作。</p> <p>2、教育中心參訪方式係以預約方式供一般民眾及國中國小學生參觀，初步計畫以花蓮縣轄區國中國小學生為教育對象，本分局將行文至花蓮縣轄區國中小及大專院校及相關單位，使其知悉此一訊息；本年度預計有30班次以上人員參訪。</p> <p>3、另利用教育中心適當空間陳列本局VPC（自願性驗證）之深層海水產品，供參訪者瞭解本局在產品驗證上之作法及流程。</p>	<p>1. 本分局深層海水教育中心自101年2月10日啟用，即接受各界之預約參訪，亦提供深層海水實驗檢測之場所。</p> <p>2. 深層海水教育中心啟用以來，藉由媒體報導及分局長官同仁在各項會議及場合之宣傳(如校長會議)，已有各界人士之參訪活動，迄101年12月底已有59場次約1170人次參訪。</p> <p>3. 已在深層海水教育中心適當位置陳列深層海水產品，使參訪者能瞭解深層海水資源利用情形，並於明顯處將本局執行VPC之流程製成掛圖，以突顯深層海水VPC產品之特色。</p>
<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動</p>	<p>強化深層海水產品驗證功能，擬進行精密儀器之採購： (1)汞分析儀：提昇檢驗效能。</p>	<p>第二課 第三課 秘書室</p>	<p>依政府採購法規定，辦理各項檢驗儀器之請購採購作業。</p>	<p>為強化檢測深層海水產品及其他相關商品之能力，本分局已購置汞分析儀1台，供檢驗樣品中危害元素汞之</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行績效與成果
	(2)高效能液相層析儀：擴大檢測服務項目及範圍。			用；另由總局第六組移撥高效能液相層析儀1台，並加裝本分局原有之螢光檢出器，以擴大建構本分局檢測服務之項目及範圍。
注重服務措施執行方法的效能性	<p>1、定期檢視各項服務措施、採購進度及品質，以評估是否符合成本效益及規劃方向，作為改善之依據及參考。</p> <p>2、定點式教育宣導服務屬專業範疇，本分局將定期至其他單位作觀摩及學習，以提昇服務品質。</p>	第三課 第五課 秘書室	<p>1. 依業務需求及考量成本效益，妥善規劃及適時檢討工作推動進度內容，以作為改善之參考。</p> <p>2. 考量分局經費有限狀況，由相關同仁自行利用國民旅遊或出差機會，赴博物館或各展館觀摩學習，並攜回相關資料供參。</p>	<p>1. 在深層海水教育中心方面，本分局針對參訪者回饋意見，持續強化其中展示及實驗體驗之內容，以增加教育性。</p> <p>2. 同仁利用國民旅遊時機赴各地博物館或展館參觀，並攜回資料參考，轉化成教育中心之新亮點，101年11月即增加國際標準單位(SI)與深層海水結合之展示看板成果。</p>
落實組織內部創新機制	<p>1.組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>2.機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p>	第三課 第五課 人事室	<p>1. 深層海水教育中心呈現出社會對深層海水資源利用之平台，並藉由該平台之參訪互動結果，激盪出深層海水資源利用源源不絕之創意及服務。</p> <p>2. 深層海水教育中心運作後之創新提案及服務，係賴教育中心運作執行成果及定期內部檢討而持續運作。</p>	<p>1. 在深層海水教育中心之參訪對象中，有部分是深層海水業者，其對於教育中心之展出平台有許多建議及互動，如加入葡萄藻養殖觀察等創意，均是塑造教育服務之成果。</p> <p>2. 各界人士參訪教育中心後均有各項建議及互動，本分局均蒐集相關意見，彙整作為改善之參考。</p>

深層海水教育中心服務創新計畫

壹、個案背景與問題描述

深層海水資源利用係政府積極推動之深層海水產業重要項目，而產品驗證及消費商品安全宣導亦為本局之核心業務，為強化深層海水資源利用之廣度及向下紮根工作，本分局已長期辦理深層海水產品驗證工作及拓展地區性廠商之服務功能，並業於 96 年、97 年、99 年及 100 年相繼完成建置「化工實驗室及精密儀器室」、「深層海水驗證中心」、「深層海水教育展示館」及「深層海水水質館」等工程建物，對深層海水業務方面，除提升專業實驗室檢測能力外，並為廠商辦理自願性產品驗證工作；然而深層海水資源利用方面，除了產品鏈消費端的產品驗證工作外，更重要的則是產品鏈源頭端之教育宣導工作，本分局為辦理是項基礎工作，於 99 年建置「深層海水教育中心」一座，並於 100 年規劃進行內部多媒體互動教育設備及實驗室基礎設施之建置工作，期許於 101 年能配合原有檢測、驗證工作外，再將教育宣導工作導入，並連接現有之實驗室、驗證中心及深層海水水質館，可形成一功能完整之「深層海水驗證檢測園區」，並朝向檢測、驗證、教育等完整功能之深層海水產業目標邁進。

貳、採用解決方法

- 一、強化深層海水資源利用功能及驗證推廣效益，於本分局建置「深層海水教育中心」，期以多媒體互動方式將環境友善之深層海水資源利用作法，推廣至國中國小學生及一般民眾，以深植「深層海水是地球友善環境資源最佳選擇」之觀念於參訪者心中。
- 二、該項深層海水教育中心建物計有 2 層，1 樓為多媒體互動裝置，使參訪之國中國小學生或一般民眾，能以活潑方式瞭解

深層海水資源之意義及未來展望；建物 2 樓建置『深層海水實驗室』，具有實質檢測能力，期待參訪學生及一般民眾能在動手實作及參觀實驗流程中，瞭解深層海水資源含意及驗證流程。

三、藉由深層海水教育中心作為深層海水資源利用宣導推廣之定點外，亦可由深層海水分佈之現況及實務，提供深層海水相關產品推廣之平台。

參、實際效果

一、深層海水教育中心，訂於 101 年 3 月份起進行正式之預約參訪及實驗檢測工作。

二、教育中心參訪方式係以預約方式提供一般民眾及國中國小學生參觀，初步計畫以花蓮縣轄區國中國小學生為教育對象，本分局將行文至花蓮縣轄區國中國小及大專院校及相關單位，使其知悉此一訊息；本年度預計有 30 班次以上人員參訪。

三、另利用教育中心適當空間陳列本局 VPC（自願性驗證）之深層海水產品，供參訪者瞭解本局在產品驗證上之作法及流程。

肆、附件（無）