

# 經濟部標準檢驗局臺南分局 110 年度提升服務效能執行績效與成果

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 110 年 1 月 19 日經標秘字第 11090000750 號函訂定「110 年度提升服務效能執行計畫」。

## 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，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，提升為民服務效能。

## 參、實施對象

本分局第一課至第六課、人事室、政風室、主計室、秘書室、嘉義辦事處(以下簡稱嘉辦)、斗六辦事處(以下簡稱斗辦)及資訊室。

## 肆、執行策略及具體推動作法

### 一、整體服務類

#### 構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一)服務一致及正確性 1. 訂定申辦業務標準作業流程：訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	第六課 嘉辦 斗辦	1.於分局網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊；另持續檢討申辦項目流程，進行簡化及標準化等： (1)驗證登錄/型式認可審查案件送第一課~第三課，免印紙本送件單 3,025 件，改由系統送件。 (2)定期檢視品質文件，110 年修訂品質手冊 1 章節，程序書 20 件，表單 1 件，以維持服務措施處理一致性。
2. 提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	2. 提升民眾申辦案件的處理效率： (1)持續推動檢驗/檢定業務全面線上申辦，大幅減少民眾申辦時間，並推廣免臨櫃繳費，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險計：4,198 件。 (2)採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，取代公文往返，以傳真或 E-mail 傳送申請案件計 357 件。 (3)專業實驗室檢驗完成後，系統傳送紀錄表至原受理單位，簡化流程縮短案件處理時間計 1,593 件。 (4)110 年 9 月起改善量桶檢定環境，導入自動控制及智慧物聯網之精進技術，已辦理案 73 具，檢定時程節省 803 分鐘。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		(5)正字標記收費函檢附報告自行列印驗證碼，廠商繳費後自行列印報告，減少寄送時間。
	3. 提高服務人員專業度：強化服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	各單位 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，110 年度預計舉辦 83 場次以上，可提升本分局人員服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度： (1)進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (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。 (3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。 (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。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第一課至第六課 嘉辦斗辦 秘書室（事務） 第六課 嘉辦斗辦 第六課 嘉辦斗辦 第四課 第六課 嘉辦斗辦 秘書室（事務） 第六課 嘉辦斗辦 秘書室（事務） 第六課 嘉辦斗辦 (1)辦理植栽綠化、過期文件銷毀，減少雜物堆積、空間有效配置，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間； A.定期辦理環境清潔、消毒及維護工作，避免蚊蟲孳生，並於 110 年 7 月 17 日辦理環境消毒作業； B.斗六辦事處於 110 年 8 月辦理報驗櫃檯整修，提升服務環境；另因應新冠肺炎疫情，報驗發證櫃檯於防疫期間設置透明隔板，讓業者安心洽公。 (2)透過代理人制度及名牌標示之建立，明確標示申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並提供有中英文雙語標示服務，引導洽公民眾及業者易於辨識並獲得正確申辦業務指引。 (3)報驗/發證櫃檯申辦動線規劃妥適，並有標示；計程車輪行檢定場設置檢定流程圖，於地面標示檢定動線車輛讓檢定時井然有序。 (4)分局大門旁及無障礙坡道設置愛心鈴、自動體外心臟去顫器設置於值班室，設置身心障礙停車位，並於 110 年 2 月 5 日及 8 月 31 日進行機關設施安全維護檢查以確保無障礙設備正常運作。 (5)飲水機、電梯、發電機等設備，統一委由專業廠商定期實施檢查；另度政大樓 12 月 30 日完成建築物安檢申報。 (6)將各種申辦書表及填寫範例，公告於本分局網站，並於服務場所放置常用書表及填寫範例，以提供業者及民眾使用；另報驗發證櫃檯並設置雙螢幕，可方便臨櫃業者或民眾確認報驗受理相關資訊。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>2. 提高網站使用便利性</p> <p>(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>	<p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p>	<p>(1) 導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可適用各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具，可讓民眾及業者依不同使用介面之需求提供多元的瀏覽工具。</p> <p>(2) 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，以提供多元及便利的資訊檢索服務。</p>
<p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4) 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>(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(6) 定期更新網頁資訊</p> <p>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結</p> <p>(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p>	<p>(3) 訂有本分局「網站管理作業程序」，網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，經該單位審稿人員審核後才公布到網站，並請各單位每個月檢視網站內容，以確保資料及連結之正確性。</p> <p>(4) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位設定主題、施政、服務等分類並加註相關詮釋資料，將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與總局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。</p> <p>(5) 本網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於總局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾快速查詢網站所有資料。</p> <p>(6) 網站管理單位定期更新網頁資料(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，可確保資料之有效性。</p> <p>(7) 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，可確保引用資料來源之正確性。</p> <p>(8) 網站均通過機器與人工檢測，108 年已取得無障礙認證 2.0AA 標章，未來將持續配合檢測維護，以服務各類使用者不同之瀏覽需求。</p>
<p>3. 提高服務行為友善性</p> <p>(1) 重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程公布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，並加強電話禮貌，強化服務人員的服務態度，以提升本分局為民服務滿意度。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每年測試 2 次。	秘書室 (研考) 各單位	(2)為精進電話禮貌測試，修訂臺南分局「電話禮貌測試」執行計畫，執行分局內部電話禮貌測試 48 人次，並與高雄分局互測 48 人次。
<p>4. 提升服務資訊透明度</p> <p>(1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p>	<p>(1)於全球資訊網均建置「資訊公開」專區，共規劃機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等 16 項資訊目錄，並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，另外發行臺南分局電子報；並於分局獨立網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊，讓民眾可簡明易懂、易讀、易用。</p> <p>(2)本分局全球資訊網所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，定期檢視及更新資料，並配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息；並持續主動盤點更新資料；對外提供資料包括 ODF 格式，讓使用者透過不同介面仍可下載使用各類資料。</p> <p>(3)案件查詢管道：提供現場、電話、傳真、公文、網路、簡訊及電郵等多元查詢管道，主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理，共通知 3,243 家。</p>

構面二:服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施:瞭解民眾需求,檢討既有服務措施,並運用多元策略,提升服務便捷度。	1. 櫃臺服務滿意度:共發出問卷 548 份,問卷項目包含:洽辦業務項目、服務內容、洽公環境、各項服務設備、人員禮貌及服務態度等 5 項,總滿意度達 9 成 8 以上。
	2. 建置單一窗口整合服務: (1) 設置全功能單一窗口櫃臺(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務),提供整合服務。	(1) 設有全功能化單一窗口,受理所有之申辦服務案件;設有「免臨櫃單 e 窗口」服務,業者可 24 小時線上投件,報驗發證電話諮詢服務,計 433 項。
	(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間。	(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間 A. 持續推動檢驗/檢定業務全面線上申辦,大幅減少民眾申辦時間,並推廣免臨櫃繳費,節省業者往返該分局之時間,及避免交通風險計 4,198 件。 B. 採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業,取代公文往返,以傳真或 E-mail 傳送申請案件計 357 件。 C. 專業試驗室檢驗完成後,系統傳送紀錄表至原受理單位,簡化流程縮短案件處理時間計 1,593 件。 D. 110 年 9 月起改善量桶檢定環境,導入自動控制及智慧物聯網之精進技術,已辦理案 73 具,檢定時程節省 803 分鐘。 E. 積極輔導「台灣檢驗科技股份有限公司雜貨實驗室」及「儀鴻科技實驗股份有限公司台南實驗室」二間實驗室為騎乘機車用防護頭盔型式試驗指定實驗室,並進行能力比對試驗改善作業,可分散防護頭盔報驗案件數量,減少案件遲滯風險,提升案件處理效能。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	(3) 臺南分局針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院,主動提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量免費檢測服務 2,054 具;服務櫃臺及計程車檢定場設置志工主動引導,志工人數共 6 人;赴轄區廟宇辦理神明燈健檢服務(如七股區正王府)。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關（單位）電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	第六課 嘉辦 斗辦	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本： (1) 實施網路報驗及媒體報驗，並充分利用政府網站查詢工商登記、度量衡執照與度量衡器相關之許可證照建檔管理；擴大分層授權、簡化審核流程、審查過程簡少核章數量，以減少申辦人檢附各類紙本資料。 (2) 已申請網路帳號密碼業者，之後申請線上申辦時無需再檢附公司登記文件，介接公路總局車籍資料無需提供行照，檢定件數計 2,017 件。
4. 開辦線上申辦或跨平臺服務： (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。	第六課 資訊室	(1) 為便利業者、廠商或一般民眾以線上支付方式繳納政府規費，結合原有線上申辦服務，增加行動支付繳納，使用線上暨免臨櫃繳費計 4,198 件。
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	第六課 資訊室	(2) 即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「小安心」臉書粉絲專頁，並運用網路免費資源 Youtube；辦理粉絲團活動 5 場次、直播 6 場次，貼文互動數：21,271 次，粉絲 5 萬人以上。
(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 資訊室	(3) 線上申辦輔導方式：業者臨櫃時以一對一輔導、電話輔導，或者業者有需求時可以派員赴業者處輔導；錄製線上申辦流程影片上傳 YouTube，方便業者可隨時觀看運用，共錄製線上申辦無痛學習影片共 11 支影片上傳 YouTube，同時放置分局網頁供業者自行運用。
(4) 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。	資訊室 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(4) 配合總局檢討電子表單標準化作業。
(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(5) 依據「網際網路申辦作業程序」，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規定，實施隱私權保護政策。
(二) 服務可近性 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	1. 提供「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務： (1) 提供臨櫃行動支付服務； (2) 將線上申辦流程錄製成影片上傳 YouTube 分享，提供業者更方便的客製化服務； (3) 加強推廣業者使用電子證書，採用行動支付方式共 512 筆，金額共新臺幣 271 萬 2,840 元； (4) 提出應施檢驗商品折合桌管理服務精進方案，主動關心輔導轄區 12 家產製或組裝廠商，函知全國 49 家經銷商落實商品安全性及

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>標示正確性，並藉由媒體、網頁及跨機關宣導等方式，強化民眾選購及使用注意事項的認知；</p> <p>(5)度政業務原由分局統籌，因應所轄地區業務之特性將油量計檢定、計程車計費表、家用三表之糾紛鑑定、衡器檢查、五金百貨、農糧公會及資源回收廠之衡器市場稽查等項目，移撥予轄區嘉義辦事處及斗六辦事處同仁來執行以符合在地化服務。</p>
	2. 專人全程服務：主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	<p>第一課至第六課嘉辦斗辦</p> <p>2.跨機關合作如下：  (1)與能源局跨機關合作執行加油站油品品質篩檢業務，為民眾把關，並有效整合有限資源，共 819 站。  (2)與國貿局及食藥署/經濟部中部辦公室及雲嘉南等縣市政府辦理進口非醫療用口罩流向/異常商品聯合稽核共 8 家/27 家，保障消費者權益。(3)每年與臺南市、嘉義縣市及雲林縣經發局配合，實施瓦斯分裝廠之聯合稽查，且與縣市政府消保官春節衡器及商品聯合稽查多達 300 具，成效卓越。</p>
	3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	<p>第一課至第六課嘉辦斗辦</p> <p>3.針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾、學校及醫院，主動提供耳溫槍、血壓計、體重計等計量免費檢測服務 2,054 具。</p>
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長：運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	<p>第一課至第六課嘉辦斗辦</p> <p>1.每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標，有下列作法：  (1)利用公私協力的模式，與加油站業者共同推動「優良油量計計量管理加油站」制度，藉由加油站業者的自我管理，來提升加油的品質，減少糾紛案件以確保消費者權益，加油站總數 512 站中已已取得優良油量計計量管理站數為 444 站涵蓋率達 86.71%。  (2)建置 DN13 至 DN25 水量計自動化檢測系統可自動調整流率，改善原由人為操作之介面，有效的大幅降低同仁調整流率的時間，目前已辦理之糾紛鑑定之案件已達 7 件。  (3)改善量桶檢定環境，導入自動控制及智慧物聯網之精進技術，減輕同仁搬運量桶負擔，增加檢驗準確度已辦理案件共 73 具。有效地節省檢定時間達 803 分鐘。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
2. 優質服務：運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	2. 主動與機關團體(如:地方農會、法拍會、稅務局、國稅局、地方政府)接洽共同辦理業務推廣活動共 83 場，針對不同族群及話題商品(如:神明燈、除濕機)設計全方位檢驗認知推廣單，並以生活化主題吸引民眾對於安全商品及計量的興趣，進而提升消費者對於選購安全商品及確保計量準確權益的認知能力。



構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率：聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 開放業者及同仁參與，藉由多元管道蒐集意見，檢討及改進內部流程，簡化不必要的審核及行政程序，提出簡化便民措施。 1. 糾紛鑑定受理簡化措施：申請人不須蓋章；用戶本人或委託他人均可受理；如申請人非用戶本人不需出具授權書。 2. 建置 DN13 至 DN25 水量計自動化檢測系統可自動調整流率，改善原由人為操作之介面，有效的大幅降低同仁調整流率的時間，目前已辦理之糾紛鑑定之案件已達 7 件。 3. 改善量桶檢定環境，導入自動控制及智慧物聯網之精進技術，減少搬運次數，避免職業傷害，增加檢驗準確度已辦理案件共 73 具。有效地節省檢定時間達 803 分鐘。
(二) 服務機制精進	深化服務量能：建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 推動業務流程改善， 1. 定期由首長親自主持主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，適時提報總局業務會議研討解決。 2. 自行研究計畫中提出自動讀表應用於水量計檢定之可行性研究，提升檢定效率；另量桶檢定及動態影像辨識之研究，其效益每個量桶其檢定效率可提升 32.4%，且可解決人工搬運量桶造成之職業傷害，更具效率的提升判讀的準確度，將降低人工判讀的誤差，更可推廣擴散至各分局。

構面四：服務評價（200分）

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查 (1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。	(1) 依據臺南分局「服務滿意度調查作業程序」規範之時程辦理，以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求，並將進行滿意度趨勢分析。
	(2) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。	(2) 就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析，作成顧客滿意度調查報告，並進行滿意度趨勢分析，針對滿意度較低項目及建議事項進行分類，由權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。
(二) 積極回應民眾意見	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價：善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	(1) 透過「小安心」即時與紛絲互動，瞭解民眾對本機關的評價及需求，並據以改善既有措施，粉絲人數已達 5 萬餘人、110 年度貼文互動 21,271 次。 (2) 臺南分局提供意見信箱並於辦理說明會或業務宣導，瞭解民眾對服務的評價及意見，另辦理櫃臺服務滿意度調查，共發出問卷 548 份，總滿意度達 9 成 8 以上。
	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情： (1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。	訂定「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」及「顧客服務作業程序」，並提供網路意見信箱供業者及民眾反映意見之多元管道。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	處理義務監視員反映案件 264 件及民眾檢舉、申訴案件 1,992 件，均依限回覆。
	(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。	對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。

構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 開放參與</p> <p>適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p>	<p>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用小安心粉絲專頁，舉辦粉絲團活動，藉由活動設計開放民眾參與，並可蒐集民眾對服務需求，藉以提升服務品質。</li> <li>2. 建置產業 line 群組，提供意見整合平臺及多元的溝通管道。</li> <li>3. 臉書直播活動開放粉絲參與，線上與粉絲互動，並即時回復粉絲之問題。</li> <li>4. 110 年 1 月 19 日偕同總局謝副局長參訪弓銓企業，瞭解臺灣目前智慧水網產業的發展概況及與業者面對面溝通，針對未來將面臨的挑戰與困境做一雙向的意見交流，並期予以協助在地產業能永續經營。</li> </ol>
<p>(二) 創新服務</p> <p>提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。</p>	<p>第四課 第六課 嘉辦 斗辦</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 量桶檢定業務： 110 年 9 月起，量桶檢定導入自動化控制及影像辨識功能，以改善作業環境、可縮短檢驗時間降低誤差，優化檢測設備、降低人員安全風險，減少職業傷害並提升檢定效率，做為日後其它分局或總局規劃「液體用量器檢定室」之參考，共檢測 21 具。</li> <li>2. 訂定「小安心」臉書精進作為： 內容活潑生動：貼文內容應簡要及重點標示，首段文字須能引起粉絲興趣進而閱讀及按讚；另搭配新聞稿，新增 2-3 分鐘自拍影片，即時教導消費者如何選購及正確使用各類應經檢驗商品，臉書直播共計 6 場次，總觀看人數 5,495 人次。</li> </ol>

## 伍、實施步驟

- 一、各實施單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，應切實執行；各分局亦得依據本執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本分局依經濟部標準檢驗局訂定之執行計畫研訂分局提升服務效能執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】報局核備後，公開於分局網站及服務場所。

## 陸、考核作業

- 一、平時查核：各單位應就各項提升服務效能工作之具體作法切實執行，並應隨時督導改進：

### (一) 自行考核

1. 考核方式：由總局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務效能，當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受考核對象；另各分局亦應辦理自行考核。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表1）辦理考核。
3. 考核結果：
  - (1) 本分局於110年7月15日前將上半年度實施考核結果（依附表2格式）公開於本分局網頁。
  - (2) 當年度執行績效與成果於111年1月15日前報局，並登載於本分局網頁。

### (二) 接受經濟部考核

1. 考核方式：配合經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。
  2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
  3. 考核結果：各機關（構）應於2個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。
- 二、年度查核：配合經濟部辦理「政府服務獎」評獎作業，本局並組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位應依據「政府服務獎評獎實施計畫」所列評審標準、參獎限制、應備資料及其他相關規定辦理參選。

## 柒、獎勵方式

一、自行考核：本局及各分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並公開考核結果改進情形。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

(一) 獲頒「政府服務獎」機關(構)：主要承辦人員記大功1次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。

(二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(構)：主要承辦人員記功1次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎2次。

(三) 經本部薦送參選惟未入圍機關(構)：主要承辦人員嘉獎2次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎1次。

(四) 本局輔導有功人員(本局評選小組)嘉獎1次。

(五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

**【附表 1】**

**「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目  
- 整體服務類(合計 1000 分)-**

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

**- 專案規劃類(合計 1000 分)-**

評核構面		評核項目
個別 評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 創新性

\*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊辦理。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 110 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施考 核機關	編號	受考 核單 位名 稱	考核項目及成績（1000 分）					總分	等第	考核 年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（單位）提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：\_\_\_\_\_

受測單位：\_\_\_\_\_ 測試時間：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

總機電話：\_\_\_\_\_ (受話者姓氏：\_\_\_\_\_ 分機號碼：\_\_\_\_\_)

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統, 本項不計分, 改計 (二) 之分數)</p> <p><b>(一) 電話語音系統接聽速度</b></p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 不易記得所需之系統服務資訊, 經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 且未提供「重聽」功能, 致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 毋需聽完全部語音項目說明, 即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 需聽完全部語音項目說明, 方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後, 需聽完全部語音項目說明後, 10 秒以上才能獲知總機號碼, 並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時, 自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上, 即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	



測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明,「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥」; 或洽轉其他代理人。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡, 態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p><b>(一) 接聽速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務... )。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p><b>(二) 電話禮貌</b></p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p><b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b></p> <p><b>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(14-15)  (12-13)  (10-11)  (8-9)  (6-7)  (0)	
<b>總 得 分</b>			