

經濟部標準檢驗局臺南分局 111 年度提升服務效能計畫

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 12 月 24 日經標秘字第 11090016530 號函訂定「111 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)及資訊小組。

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(1-6 月)
(一)服務一致及正確性 (50 分) 得分：43	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。(18 分)	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 1,214 件，改由系統送件。 (2) 定期檢視品質文件，111 年修訂作業程序 12 件，表單 2 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。(18 分)	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦
		2. 推廣線上申辦及導入檢測智慧化技術，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：2,624 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 188 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 1116 件。 (4) 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，111 年度已辦理案 87

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
		具，檢定時程節省 957 分鐘。 (5)正字標記收費函檢附報告自行列印驗證碼，廠商使用虛擬帳號繳費更方便，繳費後自行列印報告，減少寄送時間。
	各單位	3.111 年度上半年舉辦各類專業教育訓練共 40 場次，有效強化同仁對於各項業務處理及法規的專業能力。
<p>(二) 服務友善性 (150 分)</p> <p>得分：132</p>	<p>1.提升服務設施合宜度:(48分)</p> <p>(1)進行環境美化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。</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>(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</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>(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>(6)提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>2.提高網站使用便利性(40分)</p> <p>(1)網站應以使用者為</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)</p> <p>(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； i.定期辦理環境清潔、消毒及維護工作，避免蚊蟲孳生，另配合防疫措施，自 111 年 5 月起，每月請外部廠商辦理環境消毒作業； ii.清查本分局檔案管理情形，於 111 年 6 月 8 日完成 88 至 105 年商品檢驗逾期申請書表檔案銷毀； iii.因應新冠肺炎疫情，報驗發證櫃臺於防疫期間設置透明門簾，讓業者安心洽公。</p> <p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>(2)於辦公場所設置各類雙語標示，並製作雙語服務項目及服務人員名牌等設施，提供明確指引。</p> <p>第六課 嘉辦 斗辦 第四課</p> <p>(3)報驗/發證櫃臺申辦動線規劃妥適，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。</p> <p>第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)</p> <p>(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 111 年 1 月 5 日至 1 月 14 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。</p> <p>第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)</p> <p>(5)飲水機、電梯、發電機等各項硬體設備，統一委由專業廠商定期實施檢查，以確保設施品質符合需求。</p> <p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>(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；另報驗發證櫃臺並設置雙螢幕，可方便臨櫃業者或民眾確認報驗受理相關資訊。</p> <p>第六課</p> <p>(1)導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組	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。
(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。	第六課 資訊小組	(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。
(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	第六課 資訊小組	(3)依本分局「網站管理作業程序」明定各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，並定期檢視網站資料正確性及有效性；另每月檢視1次內容正確性及連結有效性。
(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	第六課 資訊小組	(4)電子表單與線上申辦服務，業務主辦單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。
(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	第六課 資訊小組	(5)本分局全球資訊網站已提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式，以利民眾快速查詢。
(6) 定期更新網頁資訊	第六課 資訊小組	(6)對於更新頻率較高之網頁如資訊公開項下之業務統計，依更新週期如月報、季報、年報、電子報，由業務主政單位自行更新內容，以維最新內容。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	第六課 資訊小組	(7)對於網頁引用他人資料，本分局「網站管理作業程序」明定資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處，可確保引用資料來源之正確性。
(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	第六課 資訊小組	(8)分局網站為獨立之網域，並於 108 年 8 月全數取得無障礙認證 AA 標章，111 年 4 月 13 日通過定期檢測持續符合無障礙規定。
3.提高服務行為友善性(22分) (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。	第六課 嘉辦 斗辦	(1)將須攜帶申辦資料表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，現場服務人員及志工主動協助民眾辦理申辦事項，並隨時強化服務人員的禮貌態度。
(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每年測試 2 次。	各單位 秘書室 (研考)	(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，分上下半年測試，上半年執行分局內部電話禮貌測試 24 人次，並與高雄分局互測 24 人次，以提升公務電話接聽

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
		應答品質。
<p>4.提升服務資訊透明度(22分)</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>	第六課 資訊小組	(1)於本分局全球資訊網建置「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>(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>	第六課 資訊小組	(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>(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>	第六課 資訊小組	(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 1,023 家。

構面二:服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
<p>(一) 服務便捷性 (120分) 得分：105</p> <p>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。(25分)</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>1. 利用下列方式檢討既有服務措施,以提升服務的便捷度: (1) 為提供民眾更便捷之服務,每兩年辦理服務滿意度調查,以瞭解民眾需求,針對滿意度較低之項目,研提改善既有服務措施。 (2) 運用對外召開說明會議或辦理外勤督考及廠場訪問時機,與業者面對面溝通,瞭解業者需求,檢討既有服務措施; (3) 透過社群平台-臉書「小安心」推廣檢驗及度政政策/措施,與民眾互動,瞭解其需求,並即時回應粉絲問題。 (4) 建立產業 line 群組,適時公告新(修)訂各項商品規定,隨時互動,提供服務捷徑。</p>
	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(1) 設有全功能化單一窗口提供整合服務,受理所有之申辦服務案件;另設有「免臨櫃單 e 窗口」網站單一窗口服務,業者可 24 小時線上投件,報驗發證電話諮詢服務,計 1675 件。</p>
<p>(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p>	<p>(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間: i. 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 2,624 件。 ii. 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 188 件。 iii. 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 1116 件。 iv. 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,111 年度已辦理 87 具,檢定時節省 957 分鐘。 v. 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。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	第六課 嘉辦 斗辦	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式 i.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 185 具 ii.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。 iii.針對偏遠地區計程車駕駛提供下鄉服務，辦理計程車計費表行走檢定，減少駕駛往返奔波時間；迄今辦理 1 場次，計費表檢定共 52 具。
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。(26分)	第六課 嘉辦 斗辦	3.減除申辦案件需檢附之書表謄本，使民眾申辦更便利： (1)實施網路報驗，已申請網路帳號密碼業者，之後申請線上申辦時無需再附各類申請書或公司基本資料，減少申辦人檢附各類紙本資料 2,009 件。 (2)度政資訊系統介接公路總局車籍資料無需提供行照，計程車檢定件數計 1133 件。
4.開辦線上申辦或跨平臺服務：(26分) (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) 檢驗/檢定業務已實施全面線上申辦服務，另為便利業者、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 2,009 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 4 場次、直播 6 場次，貼文互動數：30,746 次，粉絲追蹤數 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。製作糾紛鑑定度量衡器線上申辦說明懶人包，置放分局網頁首頁，讓有需要的民眾自行上網瀏覽。
(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)配合總局定期檢視電子表單標準化作業，以確保電子表單的適用性。
(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護	資訊室 第一課至 第六課	(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。

執行策略		主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
	措施。	嘉辦 斗辦	
(二) 服務 可近性 (80 分) 得分：73	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。(28分)	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 294 筆，金額共新臺幣 118 萬 5,499 元； 2.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，以強化辦事處功能及即時服務在地業者。 3.針對在地化產業(如:折合桌、防護頭盔)，提供產業行動服務及技術交流。
	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。(27分)	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	2.提供跨機關合作之專人全程服務如下： (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 447 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異常商品聯合稽查共 18 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、消保官配合辦理春節衡器及商品聯合稽查多達 107 件，成效卓越。
	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。(18分)	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	3.主動式服務如下： (1)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 185 具。 (2)針對偏遠地區計程車駕駛提供下鄉服務，辦理計程車計費表行走檢定，減少駕駛往返奔波時間；迄今辦理 1 場次，計費表檢定共 52 具。
(三) 服務 成長及優化 (100分) 得分：88	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。(45分)	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	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 524 站中已已取得優良油量計量管理站數為 467 站涵蓋率達 89%。 (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 28 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 87 具。有效地節省檢定時間達 957 分鐘。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
	<p>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。(43分)</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>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38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。</p>

構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6 月)
<p>(一) 內部作業簡化 (100 分)</p> <p>得分：83</p>	<p>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。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦斗辦</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 28 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 87 具。有效地節省檢定時間達 957 分鐘。 4. 建議總局以使用者角度建置一致性會議紀錄查詢資訊系統，已由第六組草擬「本局相關一致性會議決議查詢系統」規劃架構草案，可大幅縮短執行檢驗及審查業務查詢時間及確保資料正確性，對查詢人員及新進人員有極大助益。 5. 精進專業實驗室系統功能，由系統管控取樣/送樣時間，收樣延遲之案件由系統主動稽催取樣單位及檢驗單位追蹤樣品流向，以縮短檢驗案件時效。(提案送總局討論中)
<p>(二) 服務機制精進 (100 分)</p> <p>得分：80</p>	<p>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。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦斗辦</p> <p>推動業務流程改善，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，以持續深化服務量能。</p>

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6 月)
<p>(一) 提高服務滿意度(100 分) 得分：80</p> <p>1. 辦理服務滿意度調查(45 分) (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。</p>	<p>秘書室(研考)第六課 人事室</p>	<p>(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。</p>
	<p>秘書室(研考)第六課 人事室</p>	<p>(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。</p>
<p>(二) 積極回應民眾意見(100 分) 得分：85</p> <p>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。(43 分)</p> <p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情:</p>	<p>第五課 第六課 資訊室</p> <p>秘書室(研考)</p> <p>秘書室(研考) 第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>秘書室(研考)</p>	<p>(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。 (2) 提供意見信箱並辦理研討說明會或業務宣導時，發放問卷蒐集民眾評價及意見。 (3) 辦理外勤督考或赴工廠執行驗證登錄商品查核時，瞭解廠商需求及意見，並作為改善參考依據。 (4) 提供安全商品教育中心之線上參訪預約服務，瞭解民眾對服務的評價。</p> <p>訂有「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」，另新聞輿情處理均依規定辦理及陳報。</p> <p>處理義務監視員反映案件 17 件及民眾檢舉、申訴案件 367 件，均依限回覆。</p> <p>對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。另每年定期檢視「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」的適用性，以確保回應民眾意見的有效及時性。</p>

構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-6月)
<p>(一) 開放參與(50分) 得分：43</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>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 建置產業 line 群組，提供意見整合平臺及多元的溝通管道。 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。
<p>(二) 創新服務(50分) 得分：45</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 嘉辦 斗辦</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用資通訊科技，精進量桶檢定業務：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、優化檢測設備、降低人員安全風險並提升檢定效率，做為日後其它分局或總局規劃「液體用量器檢定室」之參考。 2. 為推廣服務實質效益，訂定「小安心」臉書精進作為： <ol style="list-style-type: none"> (1) 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，教導消費者如何選購及正確使用各應經檢驗商品。 (2) 完備各項資源：編列預算選購圖庫及直播設備更新等。 (3) 多元化推廣方式：透過執行各項公務、宣導活動、說明會、訓練、親朋好友及轉貼其他社群等推廣方式，有效行銷小安心粉絲專頁。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 111 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			
臺南分 局		臺南 分局	175	266	163	165	88	857	甲	111.07

※ 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】