

經濟部標準檢驗局臺南分局 112 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 112 年 1 月 13 日經標南秘字第 11290000230 號函訂定

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 111 年 12 月 13 日經標秘字第 11190017190 號函訂定「112 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	具體作法	
(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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	1. 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。
	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. 善用資訊科技，簡化行政流程，提升各項檢驗(定)案件、度量衡管理案件的處理效率，確保於處理時限內完成(如推廣商品檢驗、度量衡業務線上申辦、電話傳真報驗、及商品驗證登錄文件電子化)，縮短臨櫃申辦案件須等候及往返路程之時間；另訂定申請案件時效管制要點，專人管制民眾或廠商申辦案件於期限內完成。
	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，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度，112 年度預計舉辦 50 場次以上。
(二) 服務	1. 提升服務設施合宜		

	執行策略	主辦單位	具體作法
友善性	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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)	(1)每年執行6s稽核作業，定期辦理環境清消工作、減少雜物堆積，使空間有效配置，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間；配合新冠肺炎防疫措施，於櫃檯加裝透明防疫隔板，保護洽公民眾及櫃檯同仁，以綠色盆栽美化環境。
	(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。	第六課 嘉辦 斗辦	(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。
	(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第六課 嘉辦 斗辦 第四課	(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)檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)	(4)分局門口及服務櫃檯設置愛心服務鈴、自動體外心臟去顫器（AED：Automated External Defibrillator）、無障礙坡道，所有相關設施均不定期檢視維護其安全性，設置身心障礙停車位，提供友善洽公環境。
	(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。	第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務)	(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，以維護各項設施安全性；另座椅、盥洗室等硬體設施由所在之單位或秘書室負責檢查維護，並適時提出檢修申請。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 嘉辦 斗辦	(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。
	2.提高網站使用便利性 (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。 (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 第六課 資訊小組	(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。 (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。

執行策略	主辦單位	具體作法
(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，已於 111 年 4 月通過無障礙認證 AA 標章定期檢測，112 年將持續配合檢測維護。
<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>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每年測試 2 次。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>各單位 秘書室 (研考)</p>	<p>(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或網站上，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。</p> <p>(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，每半年執行 1 次，全年度預計測試 48 人次。</p>
<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</p>	<p>第六課 資訊小組</p> <p>第六課 資訊小組</p>	<p>(1) 除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外，並於分局網站於「資訊公開」目錄下，共規劃 16 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊，包括業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等；於「申辦與下載」目錄下，彙整本分局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。</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</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
	<p>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>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)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>(3)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、傳真、公文、網路及電郵等，另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。</p>

構面二:服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
<p>(一) 服務便捷性</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。</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:</p> <p>(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。</p> <p>(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;</p> <p>(3) 透過社群平台-臉書「小安心」以輕鬆的直播方式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。</p> <p>(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>2. 建置單一窗口整合服務:</p> <p>(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。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>(1) 設置單一窗口全方位服務櫃臺,提供隨到隨辦服務;提供電話預約申辦及諮詢服務,分局網站並設有「免臨櫃單一窗口」,提供 24 小時不打烊線上申辦服務。</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) 致力簡化商品報驗流程,全程線上申辦(含附件上傳)免臨櫃,從收件繳費、取樣檢驗審查及發證放行,藉由 e 化、環節簡化,縮短案件辦理時間,並確保各項檢驗(定)案件之正確性,持續檢討行政作業規定,提高服務效能。</p>
	<p>(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>(3) 報驗發證服務櫃臺設置志工,主動引導;下鄉服務,偏遠地區計程車計費表行走檢定服務,延伸服務據點;辦理度量衡器檢查業務,主動出擊;赴學校、醫院辦理耳溫槍檢定服務;度量衡器臨場檢定服務。</p>
	<p>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。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>3. 持續檢討簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性,如驗證登錄及型式認可案件全部線上申辦及受理,業者免附紙本報告及技術文件;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。</p>
	<p>4. 開辦線上申辦或跨平臺服務:</p> <p>(1) 提供各類線上服務,如表單下載、服務申辦、</p>	<p>第六課 資訊室</p> <p>(1) 於本分局全球資訊網「申辦與下載」目錄下申辦業務總覽,提供本分局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料,包含申辦書表、書表填</p>

執行策略	主辦單位	具體作法
網路繳費、取件通知、及預約等服務。		寫範例、申辦說明與流程等項目，另可使用「安全商品教育中心預約參訪」服務。
(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) 即時發表商品安全資訊及機關活動訊息於「小安心」臉書粉絲專頁；另為提供廠商利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度，以及應施檢驗品目查詢，運用響應式網頁方便於民眾使用。
(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。 辦理相關業務說明會時一併辦理說明。
(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) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理，並遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，並依規定於全球資訊網首頁「資訊公開」項下新增個資檔案資訊目錄，公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。
(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。	1. 在地化服務：設置嘉義及斗六辦事處提供商品報驗、度量衡檢定(查)、家用三表/計程車計費表糾紛鑑定及衡器市場稽查等服務。 2. 客製化服務：「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務；氣油比檢測儀檢定業務；偏遠地區計程車計費表行走檢定服務；度量衡器重新檢定通知
	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。	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聯合稽查，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。 (4) 實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業。
	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。	3. 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並於受理案件後以線上系統、E-mail、書面或電話等方式，回復收件確認訊息，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，亦通知申請人；另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、

執行策略	主辦單位	具體作法
		<p>血壓計、體重計等計量免費檢測服務；檢驗商品列檢主品目及範圍異動或檢驗規定修正，主動通知及輔導業者。</p>
<p>(三) 服務成長及優化</p>	<p>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>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>1. 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) 精進自營社群平台-臉書「小安心」, 推派同仁參加直播相關訓練、編列預算選購圖庫及直播設備更新等並透過網絡延伸方式, 有效行銷小安心粉絲專頁, 提供業者或民眾最新政策訊息、相關檢驗、度政資訊, 以服務廣大粉絲。 (2) 運用創新策略, 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, 並保護同仁避免職業災害。 (3) 水量計智慧讀表檢測系統, 已於 111 年建置完成, 以更精確的標準表法取代容積法, 來進行各種項目之測試, 並導入 AI 智慧讀表系統判讀, 檢測時間縮短為 21 分鐘, 大幅下降 20%, 預計於 112 年 7 月開始執行新版 (CNPA49 第四版) 水量計型式認證規範。 (4) 騎乘車輛用個人防護具檢測作業導入物聯網概念, 預計於 112 年更新檢測軟體, 日後可集中管理檢測數據並予以分析; 另規劃導入光學判讀功能, 可大幅縮減人為判讀誤差, 並節省檢驗時效。
	<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。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦</p> <p>2. 持續針對各項服務措施, 運用多元策略, 檢討作業流程及行政規定, 提供與時俱進的優質服務, 審酌服務需求及業務特性, 落實優質服務:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 線上申辦 2.0(含行動支付)服務作法: 將申辦流程較複雜或業者操作上容易疏忽的作業流程, 拍成教學影片上傳 YouTube 分享, 或製作成懶人包放置分局首頁, 貼心提供有需求的業者可隨時上網瀏覽, 線上申辦服務再升級。 (2) 小安心粉絲專頁: 使用臉書直播功能, 搭配新聞稿, 拍攝 2-3 分鐘宣導影片, 更具吸引力, 教導消費者如何選購及正確使用, 並提升與粉絲之互動率。 (3) 主動和機關團體(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, 針對不同族群及話題商品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。 (4) 開放推廣「商品安全中心」及「專業實驗室」供民眾參觀, 以瞭解正確商品使用方式, 達到推廣商品安全重要性。

構面三:服務量能 (200 分)

	執行策略	主辦單位	具體作法
(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	定期檢討工作項目, 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, 簡化不必要的審核及行政程序, 如建置資訊系統, 供其查詢各類檢驗一致性會議決議, 例如以關鍵字、標準章節、...進行檢索查詢, 對於檢驗及審查業務, 可大幅縮短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。
(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	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. 配合淨零排放政策, 業務單位主動盤點轄區綠能、儲能及節能產業聚落 (如: 太陽光電案場、充電站、氫能產業等) 現況及實地參訪, 提供業者相關法規諮詢服務及蒐集產業意見, 適時將產業需求回報總局業務單位研商回應措施, 另透過首長親自主持主管會報分享參訪情形, 以提升全員減碳意識與行動能力。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
(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。 (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。
	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。
	(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及民眾檢舉、申訴案件，均依限回復。
	(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，並適時檢討改善。

構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	具體作法
<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> <p>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. 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。 3. 線上申辦 2.0(含行動支付)：為提升業者繳費的便利性，增加行動支付的服務，滿足各消費族群公平共享之需求。 4. 建置產業 line 群組，提供意見整合平臺及多元的溝通管道。
<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 嘉辦 斗辦</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.量桶檢定業務： 量桶檢定持續導入自動化控制及影像辨識功能，112 年擴大於斗六辦事處建置相關設備，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.擬定「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；另可搭配新聞稿，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：包括明年推派同仁參加直播或小編等訓練、編列預算選購圖庫及直播設備更新等。 (3)多元化推廣方式：可透過執行各項公務、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。 3.水量計智慧讀表檢測系統： 配合總局 112 年水量計型式認證改版與國際接軌，於 111 年建置更新水量計測試設備，以更精確的標準表法取代容積法，來進行各種項目之測試，並導入 AI 智慧讀表系統判讀，檢測時間縮短為 21 分鐘，大幅下降 20%，預計於 112 年 7 月開始執行新版 (CNPA49 第四版) 水量計型式認證規範。 4.騎乘車輛用個人防護具檢測作業導入物聯網概念，預計於 112 年更新檢測軟體，日後可集中管理檢測數據並予以分析；另規劃導入光學判讀功能，可大幅縮減人為判讀誤差，並節省檢驗時效。

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112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113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 112 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>一、總機接聽：45 分</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>(一) 電話語音系統接聽速度</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>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</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>(二) 電話禮貌</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>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</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"/>	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形： 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)	
總 得 分			