

# 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(1-12 月)
(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
	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
		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 2,550 件，改由系統送件。 (2)定期檢視品質文件，111 年修訂作業程序 21 件，表單 7 件，以維持服務措施處理一致性。
		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：3,768 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 483 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 2,366 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 228

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-12月)
		具，檢定時程節省 2,498 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，省去寄送時間。
	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 3.111 年度舉辦各類專業教育訓練共 77 場次,有效強化同仁對於各項業務處理及法規的專業能力。
(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。	第一課至第六課 嘉辦斗辦秘書室(事務) (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,另配合新冠防疫措施,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.因應新冠疫情,報驗發證櫃臺於防疫期間設置透明壓克力擋板,讓業者安心洽公。 (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)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。 (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,並辦理 2 次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。 (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。
2.提高網站使用便利性 (1)網站應以使用者為	第六課	(1)導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-12月)
<p>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>	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。
<p>3.提高服務行為友善性(33分)</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>	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，全年度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，以提升公務電話接聽

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-12月)
		應答品質。
<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>	第六課 資訊小組	<p>(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>
<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	<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)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	<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 2,280 家。寄發驗證登錄及自願性產品驗證 3 年到期延展，及 6 年到期重新申請通知，共通知 443 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(1-12 月)
<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,以提升服務的便捷度:</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」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>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 3,822 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:</p> <p>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 3,768 件。</p> <p>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 483 件。</p> <p>iii. 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 2,366 件。</p> <p>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 228 具,檢定時程節省 2,498 分鐘。</p> <p>v. 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,省去寄送時間。</p> <p>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(1-12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 1,176 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 5 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 7 場次，計費表檢定共 146 具。 iv.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 2,280 家。
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，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 1,339 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)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 3,768 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 7 場次、直播 10 場次，貼文互動數：70,407 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(1-12月)
	措施。	嘉辦 斗辦	
(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 562 筆，金額共新臺幣 231 萬 3,124 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。	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 32 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。	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 1,176 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 7 場次，計費表檢定共 146 具。
(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。	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,來提升加油量計量品質,減少糾紛案件以確保消費者權益,加油站總數 524 站中已取得優良油量計量管理站數為 468 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 41 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 228 具。有效地節省檢定時間達 2,498 分鐘。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-12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。</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 76 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(1-12 月)
(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。	<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"> <li>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。</li> <li>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 41 件。</li> <li>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 228 具。有效地節省檢定時間達 2,498 分鐘。</li> <li>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。</li> <li>5. 建議總局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。</li> </ol>
(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。	<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(1-12 月)
(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」及「新聞稿發布及媒體採訪運作指引」,並依規定辦理及陳報。
	(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 346 件及民眾檢舉、申訴案件 845 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。

構面五:開放創新 (100 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果(1-12 月)
(一) 開放參與	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。	第六課 嘉辦 斗辦  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. 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。
(二) 創新服務	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。	第四課 嘉辦 斗辦  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： (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。

## 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111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。