

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

本分局各業務科、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
(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。	各業務科 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。	各業務科 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電資/機械/化工科，免印紙本送件單 2657 件，改由系統送件。 (2)訂定知識管理品質文件計 54 件作業程序、各單位作業規範/工作說明/操作說明計 505 件，均上傳於本局內網供跨單位執行之業務人員遵循，並定期檢視、增(修)訂，以維持服務措施處理一致性。 (3)衡器檢定檢查技術規範修訂後，由全數檢定改採抽樣檢定。112 年非自動衡器檢定申請抽樣檢定計 195 件，佔整體案件 7 成 5。
		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，112 年線上申辦比例已達 95% (證書註銷、報告電子化)。 (2)推廣免臨櫃繳費，透過線上信用卡及行動支付等多元繳款方式，節省業者往返機關洽公時間，及避免交通風險計：3797 件。 (3)採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>作業，取代公文往返，以傳真或 E-mail 傳送申請案件計 691 件。</p> <p>(4)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 2286 件。</p> <p>(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。</p> <p>(6)安全帽衝擊吸收檢測更新操作軟體，自 112 年起導入檢測業務，提升檢測效率 30%，並可將各型式安全帽檢測結果進行大數據分析應用。</p> <p>(7)成功輔導 2 間民營實驗室為「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> <p>(8)研擬電器類商品驗證登錄審查案件補件率精進作為，整體補件率由 37%降為 21%，有效提升案件審查時效。</p> <p>(9)量桶檢定業務導入自動控制及智慧物聯網之精進技術，自 111 年起陸續於分局及嘉義、斗六辦事處導入技術，目前已推廣至各分局，可大幅改善檢定環境、增加檢定準確度及提升效率 32.4%。112 年計已辦理案件 193 具。</p> <p>(10)建置水量計智慧讀表檢測系統，以 AI 辨識取代人工抄表，提升檢測效率 20%。</p> <p>(11)積極推動書證電子化，現行已有 3 種檢定結果通知書可由業者自印：電子秤、機械秤及加油站油量計；另外各類度量衡器之檢定均可由業者自印電子收據。</p> <p>(12) 112 年自行研究成果，針對燈具 EMI 重複試驗，提出檢驗規定鬆綁及簡化措施，以降低業者檢驗成本、提升案件審查效率，將建請總局調整政策</p>
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	112 年舉辦各類專業教育訓練共 75 場次，有效強化同仁業務面及法規面專業能力。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(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。	各業務科 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; A. 定期辦理環境清潔、積水容器清除、消毒及維護工作, 避免蚊蟲孳生。 B. 為完善機關無障礙設施, 建置電梯升降設備供洽公民眾及實驗室樣品/器材/設備運送使用, 預計 113 年 1 月完工。 C. 汰換分局、度政大樓及嘉義辦事處老舊冷氣, 提供舒適洽公環境並兼顧機關節能需求。 D. 為確保辦公環境用電安全, 汰換分局、度政大樓及嘉義辦事處低壓變壓器。 E. 水量計實驗室環境優化, 室內空間重新規畫, 並增設桌椅及螢幕顯示器, 申請糾紛鑑定之用戶可實地觀看檢測過程及結果, 提供舒適的會同測試空間。
	(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。	發證科 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。	發證科 嘉辦 斗辦 度量衡科 (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) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全, 並定期檢測維護。	發證科 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務) (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 112 年 1 月份及 7 月份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) 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。	發證科 嘉辦 斗辦 秘書室 (事務) (5) 飲水機、貨梯、發電機等設備, 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; 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; 為確保辦公室用電安全, 持續汰換及修繕本分局老舊配電線路、分電箱、斷路器及低壓變壓器。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	發證科 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) 網站應以使用者為導向設計, 版面配	發證科 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,

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。		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。	發證科 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。	發證科 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。	發證科 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。	發證科 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	發證科 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	發證科 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。	發證科 資訊小組	(8)分局網站為獨立之網域，已於112年7月通過無障礙認證AA標章定期檢測，113年持續配合檢測維護。
3.提高服務行為友善性(35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。	發證科 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。
(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，112年執行分局內部電話禮貌測試48人次。
4.提升服務資訊透明		(1)於全球資訊網建置「資訊公開」專區，共規

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>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>發證科 資訊小組</p>	<p>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>	<p>發證科 資訊小組</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)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>發證科 資訊小組</p>	<p>(3)案件查詢管道： A.提供臨櫃、電話及網路等多元管道，方便民眾查詢案件進度。 B.主動以電郵及電話辦理度量衡器重新檢定通知，提醒業者依限辦理，共通知 3553 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
<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>各業務科 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) 設置意見信箱蒐集民眾意見;另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>(5) 定期規劃企業參訪,藉由訪視機會深度了解產業現況與面臨困境,並適時將業者訴求向上反映。</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>(1) 設有全功能化單一窗口,受理所有之申辦服務案件;設有「免臨櫃單一窗口」服務,業者可 24 小時線上投件,提供報驗發證電話諮詢服務,112 年共計 4281 件。</p>
	<p>(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間。</p>	<p>(2) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間</p> <p>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,112 年線上申辦比例已達 95% (證書註銷、報告電子化)。</p> <p>B. 推廣免臨櫃繳費,透過線上信用卡及行動支付等多元繳款方式,節省業者往返機關洽公時間,及避免交通風險計:3797 件。</p> <p>C. 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 691 件。</p> <p>D. 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 2286 件。</p> <p>E. 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。</p> <p>F. 騎乘車輛用個人防護具檢測作業導入物聯網概念,於 112 年更新操作軟體,可集中管理檢測數據,提升檢測效率 30%,並將各型式安全帽檢測結果進行大數據分析應用。</p> <p>G. 成功輔導 2 間民營實驗室為「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> <p>H. 研擬電器類商品驗證登錄審查案件補件率精</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>進作為，整體補件率由 37% 降為 21%，有效提升案件審查時效。</p> <p>I. 量桶檢定業務導入自動控制及智慧物聯網之精進技術，自 111 年起陸續於分局及嘉義、斗六辦事處導入技術，目前已推廣至各分局，可大幅改善檢定環境、增加檢定準確度及提升效率 32.4%。112 年計已辦理案件 193 具。</p> <p>J. 建置水量計智慧讀表檢測系統，以 AI 辨識取代人工抄表，提升檢測效率 20%。</p> <p>K. 積極推動書證電子化，現行已有 3 種檢定結果通知書可由業者自印：電子秤、機械秤及加油站油量計；另外各類度量衡器之檢定均可由業者自印電子收據。</p> <p>L. 112 年自行研究成果，針對燈具 EMI 重複試驗，提出檢驗規定鬆綁及簡化措施，以降低業者檢驗成本、提升案件審查效率，將建請總局調整政策。</p>
(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	發證科 嘉辦 斗辦	<p>(3) 提供走動式服務或客製化服務</p> <p>A. 提供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 1087 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。</p> <p>B. 主動以電郵及電話辦理度量衡器重新檢定通知，提醒業者依限辦理，共通知 3553 家。</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。	發證科 嘉辦 斗辦	<p>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：</p> <p>(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公司基本資料，減少申辦人檢附各類紙本資料 3195 件。</p> <p>(2) 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檢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 4655 件。</p> <p>(3) 度政資訊系統介接交通部公路局車籍資料無需提供行照，計程車檢定件數計 73 件。</p>
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。	發證科 資訊室	<p>(1) 持續推動檢驗/檢定業務全面線上申辦，112 年線上申辦比例已達 95%（證書註銷、報告電子化）；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 3797 件。</p>
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	發證科 資訊室	<p>(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 8 場次、直播 15 場次，貼文互動數：154,255 次，粉絲追蹤數 5.1 萬人以上。</p>
(3) 向民眾推廣使	各業務科	(3) 線上申辦輔導方式：

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
用網路申辦案件。	嘉辦 斗辦 資訊室	A.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。 B.錄製線上申辦流程影片上傳 YouTube，方便業者可隨時觀看運用。 C.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 各業務科 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 各業務科 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	各業務科 嘉辦 斗辦	1. 因應轄區特性提供以下服務： (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： A. 「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務，112 年上半年線上申辦比例已達 95% (證書註銷、報告電子化)、使用線上暨免臨櫃繳費計 3797 件，金額 207 萬元。 B.主動以電郵及電話辦理度量衡器重新檢定通知，提醒業者依限辦理，共通知 3553 家。 2. 跨機關合作如下： (1)與能源署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 824 站。 (2)與國貿署、食藥署、經濟部工商輔導中心及雲嘉南等縣市政府辦理聯合稽核共 39 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、消保官等，配合辦理三節衡器聯合稽查、瓦斯分裝廠聯合稽查及商品聯合稽查共計 6 場次，成效卓越。 (4)實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業計 691 件。 3.提供主動服務如下： A.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 1087 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。 B.主動以電郵及電話辦理度量衡器重新檢定通知，提醒業者依限辦理，共通知 3553 家。
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。	各業務科 嘉辦 斗辦	
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。	各業務科 嘉辦 斗辦	
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。	各業務科 嘉辦 斗辦	

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<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>各業務科 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> <p>(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,並邀集總局及各分局加入,擴充供稿來源多樣性,藉由直播/影片/短劇/活動等多元化互動方式,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。112年已辦理粉絲團活動8場次、直播15場次,貼文互動數:154,255次,粉絲追蹤數5.1萬人以上。</p> <p>(2) 運用創新策略,量桶檢定導入自動控制及智慧物聯網之精進技術,自111年起陸續於分局及嘉義、斗六辦事處導入技術,目前已推廣至各分局,可大幅改善檢定環境、增加檢定準確度及提升效率32.4%。112年計已辦理案件193具。</p> <p>(3) 建置水量計智慧讀表檢測系統,以AI辨識取代人工抄表,提升檢測效率20%。</p> <p>(4) 騎乘車輛用個人防護具檢測作業導入物聯網概念,於112年更新操作軟體,可集中管理檢測數據,並將各型式安全帽檢測結果進行大數據分析應用。</p> <p>(5) 研擬降低驗證登錄審查補件率精進作為,蒐集常見補件態樣並邀集相關實驗室召開說明會,並向總局提出資訊需求,由系統進行補件分析,經統計112年補件率自37%降至21%,大幅縮短案件時效。</p> <p>(6) 112年自行研究成果,針對燈具EMI重複試驗,提出檢驗規定鬆綁及簡化措施,以降低業者檢驗成本、提升案件審查效率,將建請總局調整政策。</p>
<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>各業務科 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> <p>(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。</p> <p>(2) 小安心粉絲專頁:自112年7月起邀集總局及各分局共同參與,擴充小安心臉書供稿來源多樣性,藉由臉書貼文/直播/影片/短劇/有獎徵答活動等多元化互動方式,提升粉絲互動數,以達到政策宣導目的。</p> <p>(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共85場,針對不同族群及話題商品設</p>

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
			<p>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> <p>(4) 開放「商品安全中心」及「專業實驗室」供民眾參觀共 4 場，以瞭解正確商品使用方式，達到推廣商品安全重要性。</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
<p>(一) 內部作業簡化</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>各業務科 嘉辦 斗辦</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 建議總局建置檢驗一致性會議決議查詢資訊系統, 提案已由總局第六組與資訊室研擬規劃中, 完成後預計可大幅縮短檢驗及審查業務人員查詢時間及確保資料正確性。 (2) 量桶檢定業務導入自動控制及智慧物聯網之精進技術, 自 111 年起陸續於分局及嘉義、斗六辦事處導入技術, 目前已推廣至各分局, 可大幅改善檢定環境、增加檢定準確度及提升效率 32.4%。112 年計已辦理案件 193 具。 (3) 建置水量計智慧讀表檢測系統, 以 AI 辨識取代人工抄表, 提升檢測效率 20%。 (4) 涉違規案件追蹤訪問調查及處分檔案電子化, 並上傳至「市場監督管理系統」, 方便同仁案件管理及調閱, 可大幅節省紙張、檔管人力及查調案件時間。 (5) 成功輔導 2 間民營實驗室為「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, 提升案件處理效能。112 年受理委託試驗計 30 件, 全年度降幅達 7 成。 (6) 研擬降低驗證登錄審查補件率精進作為, 蒐集常見補件態樣並邀集相關實驗室召開說明會, 並向總局提出資訊需求, 由系統進行補件分析, 經統計 112 年補件率自 37% 降至 21%, 大幅縮短案件時效。 (7) 112 年自行研究成果, 針對燈具 EMI 重複試驗, 提出檢驗規定鬆綁及簡化措施, 以降低業者檢驗成本、提升案件審查效率, 將建請總局調整政策。
<p>(二) 服務機制精進</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>各業務科 嘉辦 斗辦</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, 成立專責工作小組主動盤點轄區綠能、儲能及節能產業聚落(如: 太陽光電/儲能案場、農/漁電共生案場、充電站、氫能產業等) 現況, 並安排實地參訪計 19 場, 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。 3. 訂定本分局職業安全衛生管理計畫及運作指引, 以完善實驗室作業環境並加強使用管理, 保障同仁安全健康。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 提高服務滿意度</p> <p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>(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)發證科人事室</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，每 2 年辦理 1 次，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>(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。</p>	<p>秘書室(研考)發證科人事室</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>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。</p>	<p>市場科發證科資訊室</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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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>(5) 定期規劃企業參訪，藉由訪視機會深度了解產業現況與面臨困境，並適時將業者訴求向上反映。</p>
<p>(二) 積極回應民眾意見</p> <p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情:</p>		
<p>(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。</p>	<p>秘書室(研考)</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>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>秘書室(研考)各業務科嘉辦斗辦</p>	<p>處理義務監視員反映案件 106 件及民眾檢舉申訴案件 1937 件，均依限回覆。</p>
<p>(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。</p>	<p>秘書室(研考)</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。</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
(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。	各單位 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. 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，增加行動支付繳交規費，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。 5. 定期規劃企業參訪，藉由訪視機會深度了解產業現況與面臨困境，並適時將業者訴求向上反映。
(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。	度量衡科 嘉辦 斗辦 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及各分局建置相關設備，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 32.4%，112 年已辦理案件 193 具。 2.精進自營社群平台-臉書「小安心」： (1)內容活潑生動：貼文內容採簡要重點標示，自 112 年 7 月起邀集總局及各分局共同參與，擴充供稿來源多樣性，藉由直播/影片/短劇/有獎徵答活動等多元化互動方式，引起粉絲興趣進而閱讀及按讚，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。 (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。 (4) 112 年已辦理粉絲團活動 8 場次、直播 15 場次，貼文互動數：154,255 次，粉絲追蹤數 5.1 萬人以上。 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%。 4.騎乘車輛用個人防護具檢測作業導入物聯網概念，於 112 年更新操作軟體，可集中管理檢測數據，並將各型式安全帽檢測結果進行大數據分析應用。 5.降低驗證登錄審查補件率：

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
		<p>為加速案件審查，減少業者因資料漏誤補件，蒐集常見補件態樣並邀集相關試驗室召開說明會，並向總局提出資訊需求，由系統進行補件分析，經統計 112 年補件率自 37% 降至 21%，大幅縮短案件時效。</p> <p>6. 研議燈具商品鬆綁檢驗規定 透過 112 年自行研究成果，針對燈具 EMI 重複試驗，提出法規鬆綁及簡化措施，以降低業者檢驗成本、提升案件審查效率，將建請總局調整政策。</p>