

## 經濟部標準檢驗局基隆分局 100 年度提升服務品質執行成果與績效

### 構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
<p>(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p>	<p>1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。</p>	<p>秘書室 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(1) 因應商品檢驗及度量衡管理業務性質、服務對象及所需設備之差異，設置服務申辦單一窗口。採取隨到隨辦服務。</p>	<p>1. 設置單一之服務窗口，受理商品檢驗、報驗發證及度量衡業務等各類申辦案件。 2. 另於五堵辦事處之輪行檢定場設置單一窗口，受理計程車業者申辦檢驗及繳費服務。一處申辦、全程服務，單一窗口比例達 100%</p>
	<p>(2) 簡化申辦流程、縮短案件處理時間。</p>	<p>報驗課 五堵辦</p>	<p>(2) 確保各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以符合服務對象之需求。</p>	<p>1. 流程簡化： (1) 事先提供報驗案件預撥案號 25 萬號(申辦使用 22,225 號) 供報驗義務人網路申辦，避免臨櫃排隊等候，縮短人民申請案件作業流程與時間。 (2) 改善書面審查作業流程，業務課人員直接於櫃台受理審查，節省文件傳遞時間。 (3) 計程車輪行檢定場單一窗口受理檢定、繳費作業，免除業者來回櫃台之不便，簡化作業流程、提升行政效率。 (4) 每週排定驗證登錄預審審查人員，供指定試驗室人員至本分局先期審查，縮短後續審查時間，並避免來回補件。</p>

				<p>(5) 使用貿 e 網傳輸報驗系統，進行檢驗簽審文件單證比對，加速通關作業，縮短案件處理時間。</p> <p>(6) 業者申請商品檢驗內銷登記及自印標籤作業改為直接向業務課申辦即可，縮短民眾申辦時間。</p> <p>(7) 驗證登錄案件申辦電子化(99.7.19 開始)，廠商可就近至分局或辦事處申請，案件受理審查皆以電子檔傳送，節省公文之傳遞時間。</p> <p>2. 表單簡化：</p> <p>(1) 函請其他分局代辦查核案件時，逕以報驗申請書上收據號碼欄代用，免再附繳臨場檢驗費收據影本。</p> <p>(2) 報驗代理人申辦案件免檢附「代理報驗委託書」紙本。</p> <p>(3) 多筆申請案件可簡化合併計費，僅摺發一張收據，無須逐筆核發。</p>
--	--	--	--	---

	<p>(3) 考量推動走動式服務。</p>	<p>計量課 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(3)服務櫃台人員主動引導；另針對衡器（如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表等）提供到府檢定服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.現場服務人員主動招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序之走動式服務。</li> <li>2.提供公私立醫療院所血壓計及計程車計費表路邊檢查之定點駐站服務，方便計程車司機及民眾就近受檢。</li> <li>3.派員親赴基隆地區全數 31 家公、私立老人養護中心，辦理血壓計、體重計「到府檢定」免費檢測服務。以確保血壓計量測結果之準確性、維護銀髮族群之健康。</li> <li>4.因應執行項目之難遷移性或民眾無法親臨櫃台之業務特性，針對公民營加油站油量計（加油機）、公私有零售市場衡器、郵局衡器、瓦斯分裝場衡器（液化石油氣）、水量計（水表）、氣量計（瓦斯表）、電度表（電表）及金銀珠寶業磅秤等檢定工作均實施親臨現場之「到府服務」。</li> </ol>
	<p>(4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。</p>	<p>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(4)配合總局持續檢討各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性，並配合總局修正法規，簡化相關作業。</li> <li>2.101 年度員工提案建議： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 檢驗取樣憑單建議以電腦化列印。</li> <li>(2) 計程車下鄉檢定或計程車路邊檢查，建議直接列印個別計程車計費表輪行檢定申請書，或以平板電腦查詢度政資訊系統資料，以縮短計程車受理登錄時間。</li> <li>(3) 建議修改統一固定地秤檢定「行前紀錄表」及「檢定紀錄表」，並已獲總局於電腦系統改善修正。</li> </ol> </li> </ol>

	<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p>	各單位	(1) 網站公開提供各單位工作項目及聯絡方式等相關訊息。	分局全球資訊網提供機關基本資料、各單位職掌及聯絡電話、業務承辦單位工作項目等，並配合組織業務調整更新資訊。
	<p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p>	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(2) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道。	<p>1. 提供現場、電話、傳真、公文、電子郵件及網路等多元查詢管道，協助民眾查詢及掌握申辦案件進度。</p> <p>(1) 臨櫃查詢服務：報驗櫃台受理民眾報驗發證類、度政類、檢驗技術等各類查詢案，100 年度計 421 件。</p> <p>(2) 「檢驗資訊電子布告欄」查詢：設置於報驗櫃檯大廳，提供業者於現場查看申辦案件情形。</p> <p>(3) 民眾專用電腦查詢：民眾欲知申辦案件進度，可透過本分局現場提供之民眾專用電腦查詢、或直接以電話詢問。</p> <p>(4) 分局意見信箱：民眾可隨時透過電子意見信箱反映及查詢。100 年度計 24 案 31 件。</p> <p>(5) 全球資訊網網站建置民眾查詢系統：民眾可於本分局網站首頁/通關業務項下查詢案件處理情形。</p>

	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(3) 服務場所申辦現場及分局網站公布標準處理作業流程。	1. 服務場所提供「各項受理報驗檢驗流程及時限」等各項標準作業處理流程資訊。 2. 分局全球資訊網網站公布相關受理申辦業務種類、流程及範例等，共計 14 大項 134 筆。
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(4) 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、書面及電話等方式，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。	1. 回覆確認受理報驗訊息及檢驗合格通知訊息：便捷貿 e 網報驗、免驗申請案。 2. 主動通知業者即將到期案件及需重新檢定案件資訊：計程車計費表、油量計、固定地秤案。 3. 即將到期案件主動通知：驗證登錄、特約檢驗、受託物品試驗、逐批檢驗型式認可案。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (1) 進行環境美(綠)化，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記；辦理 5 S 活動，隨時保持環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所；並因應報驗業務特性設有為民服務室。	1. 依規定每月陳報「清淨家園全民運動計畫」處理情形；各單位自行辦理 5 S 活動，隨時維護辦公環境清潔。 2. 建置「為民服務室」之客製化設施，提供洽公業者等待休息場所。 3. 五堵辦事處大門雨遮部分，因樑柱斑駁生鏽及階梯陡狹易滑，為確保洽公民眾之安全及提升為民服務品質，進行大門修繕工程。 4. 建置一座大樓室外型「國家標準時間鐘」，於 9 月 13 日完成啟用。提供民眾準確的時間，進而推動劃一全國度量衡標準。

	<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>報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(2)於現場服務場所,建立各類雙語標示,提供明確指引,製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。</p>	<p>報驗櫃台大廳設有:「單一窗口」、「服務人員名牌」、「各項受理報驗檢驗流程及時限」、「受理報驗檢驗項目」、「商品受理報驗作業流程圖」、「報驗發證作業流程圖」、「為民服務室位置圖」及「度量衡器檢定與發證作業流程圖」等雙語標示及各項作業流程看板計9項。</p>
	<p>(3) 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p>	<p>報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(3) 櫃台大廳設置單一服務窗口,規劃妥適之申辦動線,各服務窗口按不同業務性質區分,以方便民眾洽辦。</p>	<p>1. 櫃台大櫃設置「各項受理報驗檢驗流程及時限」、「受理報驗檢驗項目」及「商品受理報驗作業流程圖」等雙語標示,並規劃單一窗口動線,讓民眾能一目了然。 2. 計程車輪行檢定場特別設計行進動線,路面劃設前進路線指示標線;可同時受理計程車業者辦理計費表檢定及繳費之申請。年度計受理5,331件。</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>報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(4) 服務場所設置愛心服務鈴、專用停車位等各項無障礙措施,隨時檢查使用狀況,定期檢視維護。</p>	<p>服務場所設置愛心服務鈴、身障專用停車位、身障專用盥洗室、斜坡道等各項無障礙設施(核心設施),並隨時檢查,定期維護。</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>報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(5) 設置公用電話、飲水機、影印機、傳真機、及儲物櫃等各項事務機具設備,均定期檢查保養;隨時維護盥洗室及場所之整潔,讓民眾安心使用。</p>	<p>設置公用電話、飲水機、影印機、傳真機、儲物櫃、書寫區、電腦、宣導資料、文具用品等(一般設施)及盥洗室供民眾使用,且隨時維護與管理,以確保設施品質。</p>

	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(6) 提供一般商品檢驗申請書表，並製作各種申辦書表填寫範例，以色彩分類標示，放置於櫃台民眾書寫區，隨時更新補充。並公告張貼於本分局網站，提供業者及民眾使用。	提供一般商品檢驗申請書表 27 種，並製定各種申辦書表填寫範例 17 種，以色彩分類標示，放置於櫃台民眾書寫區，隨時更新補充，並公告張貼於本分局網站，提供業者及民眾使用。
2. 提高服務行為友善性與專業性	(1) 重視洽公服務禮儀，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，告知標準程序等。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室	(1) 現場服務人員主動招呼協助民眾辦理申辦事項；將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載。	1. 實施走動式、一次告知民眾補正程序、假日預約及中午不打烊服務。 2. 報驗大廳櫃台設有查詢中心，並由現場服務人員主動招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序。 3. 於 9 月 22 日辦理「提升政府服務品質」教育訓練，特邀請榮獲行政院「第三屆政府服務品質獎」-基隆市七堵區戶政事務所主任孫衡駒先生擔任講座，講授為民服務的觀念及其作法。以推動同仁之服務品質改進。
	(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。	秘書室 (研考)	(2) 訂定「電話禮貌測試執行計畫」1 種，由各單位遴派代表組成測試小組，年度執行電話禮貌測試 96 人次。	依據測試執行計畫，每 3 個月由「電話禮貌測試小組」執行電話禮貌測試，電話禮貌測試測試分數平均達 90 分以上，100 年度共測試 96 人次。
	(3) 強化機關服務人員(含機關委外 call center) 對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	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，100 年度預計舉辦 10 場次以上。	1. 辦理專業教育訓練，提升服務同仁回應問題正確率、加速新進同仁對業務熟悉度。年度共計辦理 24 場次專業教育訓練及 11 場讀書會。 2. 辦理 12 次新知介紹專題報告，提升同仁專業知識素養、認識各領域新觀念，並能運用在工作上精益求精。

	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p>	<p>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室</p>	<p>(1) 為使民眾瞭解本分局施政及服務內容，不定期辦理檢政業務宣導活動、配合其他機關進行施政宣導、召開業者說明會尋求業者建議及意見，及適時發布新聞稿。</p>	<p>1. 不定期辦理檢政業務宣導活動、配合其他機關進行施政宣導、辦理各項業務宣導（賣場、校園及其他）等，年度總計約 60 場次。</p> <p>2. 100 年度召開業者說明會計 6 場次：</p> <p>(1) 於 3 月 8 日舉辦「報驗業者說明會」，向業者說明機關願景、任務與業務變動情形。</p> <p>(2) 於 5 月 20 日辦理紡織品列檢業者說明會，說明新列檢品目，俾使業者能順利配合辦理。</p> <p>(3) 於 6 月 8 日舉辦「100 年度認識檢驗商品說明會」，並進行業務宣導。</p> <p>(4) 於 6 月 21 日舉辦「兒童自行車預定列檢實施說明會」。</p> <p>(5) 於 12 月 20 日首次於宜蘭地區舉辦「國內產製廠商業者座談會」</p> <p>(6) 於 12 月 22 日假分局五堵辦事處舉辦「輸入及國內產製廠商、報驗（關）業者座談會」。</p> <p>3. 年度召開記者會 2 場：</p> <p>(1) 5 月 23 日首次於宜蘭地區辦理「瑕疵除濕機召回聯合記者會」。</p> <p>(2) 12 月 19 日辦理年終記者會及發布 4 則新聞稿。</p> <p>4. 每月固定發布檢政業務新聞稿傳送媒體記者，並張貼公布於分局網頁，年度共計發布 21 則、媒體刊登新聞數約 106 則。</p>
--	--	--	---	--



				<p>5. 5月13日「民視異言堂」記者至分局拍攝製作「瑕疵除濕機 易釀火災」專題報導，宣導除濕機使用安全事項。</p> <p>6. 6月28日受邀參加宜蘭聯禾有線電視台現場直播 call-in 節目，宣導瑕疵除濕機召回暨相關檢驗業務。</p> <p>7. 本分局馬祖辦事處同仁於10月4日瀏覽馬祖資訊網「公告拍賣二手商品訊息」之拍賣物品目錄，發現有一台為本局公告召回之瑕疵除濕機（廠牌機型：歌林 KJ-K105B），隨即以電話聯絡告知該網路拍賣者下架送修。主動積極辦理瑕疵除濕機召回工作，以確保民眾生命安全。</p> <p>8. 馬祖高中經由本分局10月13日於馬祖資訊網刊登「標準檢驗局呼籲民眾停止使用三洋品牌7個型號」之新聞稿訊息，發現該校於民國98年以共同供應契約採購之20台三洋除濕機，為新聞稿中所列之召回型號 SDH-601B。最後順利聯繫廠商全數維修完成。</p>
--	--	--	--	---

	<p>(2) 鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。</p>	<p>電資課 機械課 化工課 計量課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(2) 配合參與行政院消保會、消基會、相關公會等其他機關團體，共同辦理、參與公益或社區活動，進行施政宣導。100 年度預計分別與基隆市政府產發處及稅務局合作舉辦 3 場次宣導活動。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與馬祖防衛部合作辦理「如何辨識及購買安全合格商品及進口異常商品聯合稽核工作」宣導活動。(1/28)</li> <li>2. 與宜蘭縣金銀珠寶公會合作宣導「金銀珠寶業用衡器檢定專案」執行方式，加強相關業務說明。(3/29)</li> <li>3. 參與基隆區漁會基隆碧砂漁港「優良磅秤自主管理市場認證暨業者簽署自律公約」記者會宣導活動。(4/29)</li> <li>4. 聯合連江縣消保官辦理馬祖地區桶裝瓦斯分裝廠查核與業務宣導。(4/27)</li> <li>5. 分局長獲邀至國立臺灣海洋大學專題演講，透過與大專院校之合作，廣宣本局業務。(5/4、5/19、12/2)</li> <li>6. 配合民視電視台「民視異言堂」拍攝製作「瑕疵除濕機 易釀火災」專題報導，宣導除濕機使用安全事項。(5/13)</li> <li>7. 與宜蘭縣政府及當地消保官合作召開「瑕疵除濕機召回聯合記者會」。(5/23)</li> <li>8. 配合連江縣建設局工商課辦理「商品標示法座談會」，配合宣導「購買合格商品及除濕機召回訊息」。(5/24)</li> <li>9. 配合宜蘭聯禾有線電視台受邀參加現場直播 call-in 節目，宣導瑕疵除濕機召回暨相關檢驗業務(6/28)</li> <li>10. 配合基隆市政府 2011 基隆鎖管季辦理商品安全暨除濕機召回宣導。(7/23)</li> </ol>
--	---	--	---	--

				<p>11 配合基隆市政府 2011 中元祭明華園之夜辦理商品檢驗業務宣導。(8/10)</p> <p>12. 配合馬祖連江縣政府辦理「第 37 屆全國登山大會師」園遊會場設立政令宣導攤位，加強宣導商品檢驗標識、辨識合格商品及如何選購合格商品。(9/3)</p> <p>13. 配合馬祖地區 100 年第 4 次（地區安全會報）專題報導火災防範之議題，將除濕機召回之訊息，提供與會之各單位代表，藉以加強宣導除濕機召回。(12/13)</p> <p>14. 與基隆市政府洽談合作取得社會福利（老人、身障）機構名冊，以辦理老人照護中心血壓計免費檢測「到府服務」。順利完成基隆地區全數 31 家之老人照護中心血壓計檢測工作。</p>
	(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(3)配合總局提供 100 年台北國際花博技術支援服務資料，宣導商品安全知識。	配合總局提供 100 年台北國際花博技術支援服務資料，宣導商品安全知識。
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	預計辦理「檢驗(定)業務顧客滿意度調查」1 項民意調查，並進行滿意度趨勢分析統計，針對需改進項目，提出改善方案措施。	辦理 100 年度「顧客滿意度調查」，並進行統計分析報告；整體滿意度為 85.3%，較 99 年顧客滿意度 84.7%提升 0.6%；另針對不滿意原因進行檢討矯正措施。

	<p>2. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>秘書室 各單位</p>	<p>訂定「客戶抱怨處理作業程序」、「民眾意見反映處理作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」，適時處理民眾反映意見；並依總局「新聞發布作業程序」處理新聞輿情案件。</p>	<p>訂定本分局「客戶抱怨處理作業程序」、「民眾意見反映處理作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」，據以辦理民眾各項意見反映。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>針對民眾意見反映，即時回復，並於檢討後認為可行者加以列管及採行。</p>	<p>1. 接獲總局意見信箱信件，均依規定於期限內以本局 GIP 系統回覆。</p> <p>2. 本分局年度意見信箱電子信件計 24 案 31 件，均立即回覆並檢附「人民陳情案件處理情形調查表」，以瞭解其對本分局處理方式之滿意度。</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>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁即時處理，並適時檢討標準作業程序。</p>	<p>現場民眾反映意見均立即解決，並視需要召開「客戶抱怨案件矯正預防措施檢討」會議或利用每月會報檢討改善。</p>

構面二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
<p>(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(1) 於分局全球資訊網網頁之首頁建置「主動公開之政府資訊」專區，並依研考會規定規劃 12 項資訊目錄。</p>	<p>於本分局全球資訊網首頁建置「主動公開之政府資訊」專區，依研考會規定設定相關目錄 12 大項，將須公開之資料上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(2) 分局網頁設置「主動公開之政府資訊」專區，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。</p>	<p>於本分局全球資訊網設置「主動公開之政府資訊」專區，共建置 12 項資訊目錄。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(3) 分局網頁公開之資訊：服務項目、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等。主動提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>	<p>分局網頁提供最新消息、申辦服務與書表下載、通關業務、服務園地、相關法規、問題與回答、政令宣導、新聞稿…等 12 大項服務措施，以及宣導資料、宣導短片、電子報等出版品資訊計 11 筆。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(1) 訂定分局「網頁管理作業程序」1 種，於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後公布，確保資料內容及連結之正確性。</p>	<p>1. 本分局訂有「網頁管理作業程序」，據以辦理網頁維護、管理與審核等作業。 2. 各單位上傳文稿至分局網頁前，均需奉首長核可後，並會知網頁審稿人員確認，始予公告發布，以確保資訊之正確性。</p>

	(2) 定期更新機關網頁資訊。	資訊小組 各單位	(2) 網站管理單位定期於網站檢討會議時檢討未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。	對於更新頻率較高之網頁，由系統設定稽催日數，自動通知資料維護單位檢視資料之正確性。
	(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組 各單位	(3) 網頁如有引用他人資料，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。	於網頁引用他人資料時，各單位資料維護人員均依規定標示出處與設定連結，並由審稿人員把關注意。
	3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性 (1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(1) 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本局網站，以方便民眾檢索本局相關資料。	依據行政院規定，本分局全球資訊網已建置所有網頁與附件之分類檢索(含主題、施政、服務)與詮釋資料之建置，分類檢索比例達100%。
	(2) 機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	資訊小組	(2) 本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站所有資料。	已建置主題、施政與服務等3種分類檢索方式。

	(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組	(3)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。	(3) 網站多元的檢索方式分三大類： A.網站全文檢索(包含網頁資料與附件):於網站首頁(右上角)設置「全站查詢」及「進階查詢」功能，提供站內全部資料檢索。 B.站內分類檢索：網站設置「分類檢索」項目，主要做為站內的所有資料詮釋分類的檢索功能，並區分為主題、施政、服務等3大分類樹。 C.單元內文檢索：本項「條件查詢」檢索，適用於使用者已知所欲查詢內容分類之情況，提供快速找尋資料功能。
(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展線上服務量能 (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。	資訊小組各單位	(1)為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。	1.本分局建置「通關業務專區」，項下包括「商品檢驗資訊查詢」及「民眾查詢系統」，提供案件申請進度查詢、商品檢驗業務相關資料、線上列印電子證書及單證比對結果查詢等功能。 2.網路線上服務提供申辦業務種類、流程及範例共計14大項134筆。 3.以「檢驗規費繳納e化系統」提供業者網路繳費。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	資訊小組各單位	(2)為使建置完成的線上服務項目能發揮功能，以辦理業務宣導或發布新聞稿等方式，向民眾廣為宣導，提升民眾使用率。	本分局新建置之線上服務，均於報驗大廳之電子佈告欄、跑馬燈及本分局全球資訊網公告週知，並同時於業者座談會中向業者進行宣導。

	(3) 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。	資訊小組 各單位	(3) 各項線上服務，建置統一之電子表單，並配合總局檢討各類表單格式之合理性與適用性，適時提出簡化建議。	線上服務之電子表單係統一由上級機關（總局）制定使用，實際使用時如發現有不合理或不適用之情形，則加以檢討提出簡化或修正建議。並定期維護網頁線上服務系統，即時提供最新版本之電子表單。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	(4) 提供之線上服務均注意使用者隱私權保護措施，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。	1.業者使用線上申辦之前，依本局「網際網路申辦作業程序」檢附相關證明文件提出申請，經相關單位核准後取得帳號/密碼，做為身分之識別與驗證。 2.網頁訂定隱私權保護政策，表明未經使用者許可，不會以電腦蒐集使用者個人資料；亦嚴禁內部人員私自使用民眾填寫之個人資料。
2. 增加電子參與之多樣性	(1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 電子參與途徑如：留言板、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。	資訊小組 各單位	本分局全球資訊網首頁連結總局民意論壇、網路投票等電子參與途徑，專業論壇區依業務特性分為 10 類別，針對民眾所提問題加以回應。	網站採以 Web2.0 網頁設計模式，提供意見信箱、民意論壇、意見調查、線上報名、網頁推薦及點閱次數等互動與便利之功能；提供民眾各項參與的機會，協助民眾參與公共事務。另訂有「網站管理作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」等規範管理機制。



構面三、創新加值服務

(一) 創新服務計畫名稱：持續推動檢驗 e 化服務精進計畫 (附錄)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
提出有價值的創意服務	配合「正確計量、嘉惠全民」計畫，免費提供老人照護中心血壓計、體重計、耳溫槍等檢測，確保量測標準，維護民眾健康。	計量課	1. 拜訪基隆市政府，宣達本項服務之意義與目的，協助取得基隆市所轄老人照護中心之資料。 2. 擬定免費檢測計畫並據以施行。	1. 於5月30日赴基隆市政府社會處長青身障福利科洽商辦理事宜，取得最新社會福利〈老人、身障〉機構名冊，並獲得陳科長及宋承辦員允諾全力配合，充分展現中央機關與地方政府合作推廣政務之良好典範。 2. 利用取得之社會福利〈老人、身障〉機構名冊，擬定實施時程與人員計畫，據以施行。
延續有價值的創意服務措施	1. 鼓勵所屬機關將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。 2. 規劃走動式服務，主動提供民眾所需服務。	計量課	1. 將本服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。 2. 提供走動式到府服務，由本分局人員攜帶水銀式血量計基準器及標準法碼，親至各老人照護中心，提供免費檢測服務。	1. 建立血壓計檢查工作說明書一份做為日後執行該項工作之依據。 2. 依據免費檢測計畫所排定之時程，由本分局人員攜帶水銀式血量計基準器及標準法碼，一步一腳印，一家一家親臨各老人照護中心，提供免費檢測服務。 3. 3月23日赴自來水公司第一區管理處企業研習參訪，透過企業研習意見交流之互動，提升為民服務品質。
注重服務措施執行方法的效能性	1. 定期檢視創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。 2. 加強服務效能，符合社會大眾需求。	計量課	1. 適時檢討本服務措施之執行成效，以修正改善。 2. 結合媒體加強宣導，發布新聞稿，實質達到「有感政績」之政府施政目標。	1. 於7月12日完成，總計服務31家公、私立養護中心，血壓計48具，體重計30具，本項服務係全局之首創，為擴大走動式服務之範圍，營造本分局為民服務專業、親切之良好形象並主動解決基隆市全數31家老人照護中心人力不足問題，節省照護中心計93小時之人力。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
				2. 於年終記者會同時發布相關新聞稿，結合媒體加強宣導，以提升本局之正面形象與能見度，使全民感受政府施政之用心與努力。

經濟部標準檢驗局基隆分局  
嘉惠民眾免費檢測服務計畫

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

血壓是身體健康的重要指標，高血壓更是年長者常見的疾病，量血壓幾乎是老年人天天必做的一件事，是以，血壓計量測準確與否，關係到人民身體健康和生命安全。以往血壓計之免費檢測僅執行醫療院所，一般民眾則須依排程就近至醫療院所或親至本分局辦理；而老人安養院皆係體弱多病的老人，血壓計、體重計和耳溫槍為其必備的器具，且其職工1人身兼數職，工作忙碌，已無多餘人力親自送檢。為關懷弱勢老人，並讓計量走入民生，落實響應「正確計量、嘉惠全民計畫」，特規劃走動式服務，以提升本機關之正面形象與能見度，使全民感受政府施政之用心與努力。

二、採用解決方法

提供走動式到府服務，由本分局人員攜帶水銀式血量計基準器及標準法碼，親至各老人照護中心，提供免費檢測服務。

三、實際效益

- (一) 減少各老人照護中心親自送檢之往返時間與人力。
- (二) 主動關懷弱勢老人，以提升本局之正面形象與能見度，使全民感受政府施政之用心與

努力。

## 貳、創新服務實際績效

- (一) 主動解決基隆市 31 家老人照護中心人力不足問題，節省照護中心計 93 小時之人力。
- (二) 強化檢測能量、維護民眾健康，提供血壓計、體重計、耳溫槍等免費檢測預計 260 件。
- (三) 落實「民之所欲，長在我心」之施政方針，瞭解一般庶民大眾的需求、困難，主動設法滿足及協助解決。
- (四) 本項走動式到府服務，提升本局正面形象，使人民感受政府施政之用心與努力，實質做到「有感政績」之政府施政目標。

## 參、創新服務解決手法

- 一、拜會基隆市政府，取得基隆市所轄老人照護中心之資料，並表達本項服務之意義與目的。
- 二、造冊並聯絡基隆市所轄老人照護中心，以擬定免費檢測計畫並據以施行。
- 三、結合媒體加強宣導，適時發布新聞稿，以提升標準檢驗局之正面形象與能見度，全民感受政府施政之用心與努力。

## 肆、附件（無）