

經濟部標準檢驗局基隆分局 101 年度為民服務改進情形

構面一

評核項目	評核指標	次評核指標	基隆分局	改善情形
服務流程 (280分)	服務流程便捷性 (180分)	1. 單一窗口服務全功能程度 (60分)	充分利用便捷貿 e 網，24 小時連線、隨時受理。	持續辦理。
		2. 申辦案件流程簡化程度 (60分)	<p>1. 加速檢驗過關：電腦登錄比對免附紙本，及協調台灣銀行擔保額度扣繳檢驗規費取代現金。</p> <p>2. 請思考以走動式服務或特殊服務方式(如貴分局已開辦血壓計比對工作到府或定點服務等措施)以突顯為民服務亮點工作。</p> <p>3. 計程車輪檢收費及檢定人員為同 1 人，可免除司機下車臨櫃申請立意良善，如遇人多可加派人手協助收費。</p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 本分局走動式服務概況： (1) 加油站之油品檢測工作。 (2) 公民營加油站油量計（加油機）檢定 (3) 公私有零售市場衡器、郵局衡器（磅秤）檢定。 (4) 瓦斯分裝場衡器（液化石油氣）檢定。 (5) 公私立醫療院所血壓計檢定檢查。 (6) 家用三表（水表、電表、瓦斯表）檢定、檢查及糾紛鑑定工作。 (7) 計程車計費表下鄉檢定服務。 (8) 銀樓業者到府檢定服務。 (9) 血壓計、耳溫槍、體重計、行動駐點檢查服務。</p> <p>二、目前規劃主動聯繫拜訪廠商業者等服務對象，親自說明相關申請作業流程及法規，提供顧客實際所需之服務。</p> <p>3. 計程車計費表規劃加裝監視感應系統，如等候車輛 2 部以上時即請五堵辦事處同仁支援受理申請與收費，以縮短等候時間。</p>
		3. 申辦案件書表減量程度 (60分)	書表提供完整，建議填寫範例，需用印處以紅色加強。	櫃檯已提供書表填寫範例，並以紅色字體加強需用印處及填寫位置，供申請業者或民眾翻閱參考。

	服務流程透明度(100分)	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度(60分)</p> <p>2. 案件處理流程主動回應程度(40分)</p>	<p>1. 建議設置雙語標示案件流程圖，及各科洽詢電話，大門服務時間請更正。</p> <p>2. 優點：研發「檢驗人員外勤作業」電腦派遣取代人工，讓檢驗人員及車輛派遣作業公開、透明及便捷化。</p> <p>1. 優點：電子佈告欄，提供需臨場作業以電腦派遣取代人工，以及即時檢驗及報驗訊息。</p> <p>2. 建議可於案件處理到相當流程時，增設類似 RSS 自動回復系統。</p>	<p>1. 五堵辦事處配合辦公處所整體規劃建置雙語標示案件流程圖，及各科洽詢電話。大門服務時間已更正。</p> <p>2. 持續辦理。</p> <p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 本分局已將受理案件處理進度、結果之主動通知之功能服務納入重要工作計畫，擬按計畫逐步推動執行，提升案件處理透明度。 另度政資訊管理系統並無此功能，建請資訊室規劃商品檢驗服務時亦能將度量衡檢定及家用三表鑑定案件納入規劃。</p>
機關形象(170分)	服務場所便利性(50分)	<p>1. 洽公環境適切程度(25分)</p>	<p>1. 環境整潔，建議室內加強綠美化，及飲水機旁設置環保紙杯。</p> <p>2. 適逢五堵辦事處重新裝潢，有關洽公環境佈置請參考相關規定建置，動線規劃建議在地板上加貼指引線。</p> <p>3. 建議事項：(1)地址門牌被大門口旁的柱子擋住了，建議將門牌移位；(2)在櫃檯區(例如：跑馬燈底下的空白牆面)設置「服務作業流程圖(Flow Chart)」： □→□→□，清楚引導民眾申辦的步驟。</p>	<p>1. 已加強辦公室內綠美化，及於飲水機旁設置環保紙杯。</p> <p>2. 五堵辦事處已規劃洽公動線及逃生路線平面圖。另配合辦公處所整體規劃建置之哺乳室及無殘障設施正施工中，預計 10 月底前完成。</p> <p>3. (1) 經查五堵辦事處另有一面地址門牌張掛於大門口供民眾辨識。 (2) 櫃檯區空白牆面配合辦公處所整體規劃設計。</p>

	2. 服務設施合宜程度(25分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議殘障服務鈴設於較便捷之適當位置。 2.除了核心設施的改善(哺乳室及殘障坡道)一般設施可再加設手機充電服務、老花眼鏡、愛心傘、交通指南看板等項目。 3.優點：民眾休息室有提供電話、傳真機、無線網路(i-taiwan)。 4.建議事項：(1)飲水機旁提供扁紙杯；(2)愛心鈴不明顯，建議設置明顯指標，並在無障礙設施(如斜坡道)再加裝愛心鈴；(3)申辦書表應提供填寫範例；(4)休息室可增設壹台電腦硬體設備，以方便民眾上網查詢資料；(5)休息室放置書報、雜誌或局內宣導資料，以供民眾等候時打發時間或宣導本局資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.已改善殘障服務鈴設置位置。 2.手機充電服務、老花眼鏡、愛心傘、交通指南看板等項目皆已列入規劃設施。 3.持續辦理。 4. 相關建議事項皆已納入辦公處所整體規劃。
服務行為友善性與專業性(90分)	1. 服務親和程度(40分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.親赴報驗業者處所輔導說明推行本局之努力方針。 2.建議增設志工服務項目。 3.優點：電話禮貌實際測試基隆分局，總機人員在4聲內接聽，語音口氣熱忱，聆聽來電者洽詢問題，雖無法即時回答，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理。 2. 本分局主要臨櫃顧客均為報驗代理人，其對所申請業務作業流程皆十分瞭解，因此是否有設置志工之需要，將評估其實施效益。 3. 持續辦理。
	2. 服務可勝任程度(50分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.協商克服技術資安問題落實通關自動化作業。 2.建議事項：電話禮貌測試問題內容為辦事處電話及地址，雖能回答出電話號碼，但卻不清楚地址，建議可以查詢局內電話號碼表或是上局網頁查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.持續辦理。 2.已於業務會報由主管轉知並加強同仁電話應答程序及內容。另規劃辦理一場「電話禮貌教育訓練」，提醒同仁電話應對之禮貌及技巧。
服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	1.配合主動參與里民大會，發宣導單147,000份，請於受理櫃台放置宣導手冊讓民眾了解我們的服務熱忱及	持續辦理。

			積極主動為民服務精神。 2.優點：辦理除濕機回收/召回社區宣導活動，並邀請事故當事人現身說法令人印象深刻。	2.持續辦理。
顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (80分)	機關服務滿意度 (80分)	除濕機燃燒，至受害事發地收集處理相關資訊。共回收202台除濕機，並透過民政處參與市民活動。	持續辦理。
	民眾意見處理 有效性 (70分)	民眾意見 回應與改善 程度 (70分)	櫃台設置民眾意見信箱。	分局及五堵辦事處已設置櫃台民眾意見信箱。

構面二

評核項目	評核指標	次評核指標	基隆分局	改善情形
資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容有效性(50分)	公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度(50分)	<p>1.主目錄之資訊公開內容只有一項(個資檔案資訊)，與主動公開之政府資訊內容重覆，建議移除，另建議將主動公開之政府資訊修改為資訊公開</p> <p>2.主動公開之政府資訊/書面之公共工程及採購契約資料未更新，96年以後之採購資訊未公開。</p>	<p>1.已將「主動公開之政府資訊目錄」中各項內容合併至「資訊公開」目錄內。</p> <p>2.主動公開之政府資訊/書面之公共工程及採購契約資料已更新至101年。</p>
	資訊檢完整性與便捷性(50分)	資訊檢服務妥適性及友善程度(50分)	新聞稿之分類規畫妥善，依主要業務職掌分類，方便民眾與業者查詢。	持續辦理。
線上服務及電子參與 (100分)	線上服務量能擴展性(50分)	線上服務提供及使用情形(50分)	申辦服務及書表下載，其中單一窗口目錄資料內容整理的完整，惟申辦服務及書表下載部分目錄可再整併，並建議參考台中分局網站之申辦與下載，應特別注意線上申辦系統項目總數(列出所有可查詢或申辦之子系統)。	「申辦服務及書表下載部分目錄」已參考台中分局及其他機關網站頁面格式，俾重新規劃整理。
	電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	主選單之意見信箱係透過 outlook 傳送到 klbsmi@bsmi.gov.tw，與右上角意見信箱連結作法不同，因未透過系統管控，無法針對民眾申訴案件進行稽核管理，建議刪除。	已將主選單中之「意見信箱」修正連結至意見信箱系統頁面，並與右上角意見信箱連結作法一致 目前均可透過系統針對民眾申訴案件進行稽核管理。

構面三

評核項目	評核指標	基隆分局	改善情形
提供創新(意)服務情形(200分)	有價值的創意服務(130分)	<p>1.分局提出加值創新之「加強檢驗通關服務」各項措施大幅提升線上服務申辦與縮短案件處理時間，未來可強化說明提供前述服線上服務後之擴大便民效益。</p> <p>2.服務評價部分，建議建立完善顧客關係分析(機關服務滿意度、民眾意見回應等)，並注意改善措施追蹤考核 「檢驗人員外勤作業」電腦派遣系統強化機關內部控管機制，為一創新服務。</p> <p>3.分局主動與地方政府聯繫進行除濕機召回宣導活動，執行成效佳，有效降低事故發生率；另衍生其他機關主動轉發相關訊息，更進一步擴大其宣導效益。</p>	<p>1.持續辦理。</p> <p>2.為使本分局服務滿意度調查能具有信度及效度，規劃辦理教育訓練，並邀請專家學者至本分局主講「滿意度調查、分析、回饋」等相關課程。</p> <p>3.持續辦理。</p>
	服務措施延續性及標竿學習推動效益(30分)	<p>1.依據分局計畫書，已訂定「商品鑑驗製證、發證標準說明書」、「電子佈告管理作業說明書」、「電腦派遣作業說明書」，未來應持續檢討改善相關措施，以延續創新服務。</p> <p>2.分局應積極規劃參與優質機關觀摩標竿學習活動；另可將自創研發電腦派遣系統分享予其他分局參考，作為其他分局標竿學習對象，發揮擴散效益。</p>	<p>1.持續辦理。</p> <p>2. (1) 本分局已訂於 101 年 9 月 5 日赴臺中分局辦理標竿學習活動，並將陸續依據本分局之「標竿學習活動實施計畫」，赴所屬業務相關之績優機關參訪學習。 (2) 本分局電腦派遣系統將配合相關服務項目，提供其他分局及機關參考，以達經驗分享及標竿學習擴散作用。</p>
	服務措施執行方法效能性(20分)	分局擬增置「展示室」宣導檢驗相關流程，展示內容建議以分局特色為其規劃主題，突顯分局獨特性，形成亮點。	規劃「展示室」，宣導檢驗相關流程，展示內容建議以分局特色為其規劃主題。

<p>組織內部創新機制 (20分)</p>	<p>分局應針對提報總局員工提案或內部自行提報創新機制，進行具體可行方案之後續追蹤，以落實提案制度運作，提升行政效能與服務品質。</p>	<p>一、本分局歷來對於員工提案制度極為重視，每年年底人事室召集各單位主管召開會議，討論翌年制度之實施方式。員工每件提案均經由本局員工提案審查會議審議後，簽奉核可後據以進行內部作業之改善或創新，並將結果陳報總局參賽。</p> <p>二、簡述100年及101年本分局提報員工提案件數情形如下：</p> <p>(一) 100年提報件數20件，獲總局「入選獎」1件及「提案獎」9件，合計獲獎比例達50%。</p> <p>(二) 101年截至8月止前後已召開3次員工提案審查會議，總計審議17案，均照案通過並簽准陳報總局，目前由總局評議中。</p> <p>三、歷年員工提案內容多屬簡化工作作業流程或以資訊化作業取代人工手動作業，除能節省人力及成本，且加速處理案件之效率及效能，並經由每年精益求精的工作簡化及改善措施之實施作為，使服務程序更便捷，實有助於提升服務之品質及增進民眾對本分局之整體印象。</p>
-----------------------	--	--