

經濟部標準檢驗局基隆分局 101 年度提升服務品質執行成果與績效

構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	秘書室 報驗發證 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。採隨到隨辦服務。	1. 整合檢驗、度政及標準業務，設置單一窗口櫃台。 2. 五堵辦事處輪行檢定場受理計程車業者申辦、繳費、檢定至核發檢定單服務。一處申辦、全程服務。單一窗口比例達 100%。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	報驗發證 五堵辦	(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。	1. 使用貿 e 網傳輸報驗系統，24 小時受理進口報驗，加速通關作業。年度受理 24,329 批次。 2. 免驗案件申辦減附 2 項文件書表並加速免驗案件審核作業時間。 3. 改善鋼索專案報驗規格審查作業，以就近辦理方式，加速檢驗時效。 4. 運用「檢驗人員電腦派遣」作業系統，簡化派員及派車取樣之申辦流程，101 年度總計執行派遣 3,879 人次、1,823 車次，約計節省 388 小時。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	計量課 報驗發證 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(3) 服務櫃台人員主動引導；另針對度量衡器(如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務。	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。 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。 3. 執行公民營加油站油量計、公私有零售市場、郵局、瓦斯分裝場衡器；水量計、氣量計、電度表及計程車計費表等度量衡器檢定檢查工作，年度計 30,655 件。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	電資產品 機械產品 化工產品 課量 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(4) 配合總局檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性，簡化相關作業。	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。 2. 101 年度員工提案建議： (1) 建議修改度政資訊管理系統與計程車輪行檢定互為連線，將計程車計費表輪行檢定結果、檢定總評、檢定合格單號碼，數據直接帶入。 (2) 建議增修「商品特約檢驗辦法」，認可具有檢測能力之試驗室所簽署之測試報告，藉以核發特約檢驗證書，以協助非應施檢驗外銷商品出口，提升國際競爭力」。 (3) 建議建置網路連線辦理規費銀行轉帳作業，以加速通關作業。 (4) 建議於受理進口報驗時，由商品報驗發證及風險管理系統檢核此廠商之商品是否已取得驗證登錄，以加速通關作業提昇資料正確性。 (5) 建議改善驗證登錄及型式認可審核流程。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。	各單位	(1) 網站公開提供各單位工作項目及聯絡電話等訊息。	分局全球資訊網已公開提供機關基本資料、各單位職掌及聯絡電話、業務承辦單位工作項目等資訊。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場	電資產品 課 機械產品 課 化工產品	(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。	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。 (1) 臨櫃查詢服務：報驗櫃台

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	查詢)。	課計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組		<p>受理民眾報驗發證類、度政類、檢驗技術等各類查詢事項簡復通知案，101年度計 683 件。</p> <p>(2) 年度受理民眾報驗發證類、度政類、檢驗技術等各類電話諮詢案件計 7,659 件。</p> <p>(3) 「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>(4) 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>(5) 分局意見信箱：民眾可隨時透過電子意見信箱反映及查詢。101 年度計 24 案 31 件。</p> <p>(6) 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。	報驗發證 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。	<p>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。</p> <p>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。</p>
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。	電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 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、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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 服務場所便利性 (1) 進行環境美化(綠)化, 及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室 報驗發證課 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5S活動, 創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間; 並因應報驗業務特性, 於分局及五堵辦事處設置「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5S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101年度獲內政部建築研究所補助之「建築節能與綠廳舍改善補助計畫-外遮陽及室內照明改善工程」順利於9月13日完成, 室內空調負荷量減少、照明效果提高, 確實達到節能效果。
	(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。	報驗發證課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	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。
	(3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。	報驗發證課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	1. 櫃台大廳設置「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5,595件。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	報驗發證 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	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。
	(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。	報驗發證 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	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。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證 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。同時將申請書表及範例公告於本分局網站，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。	報驗發證 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室	(1) 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，現場服務人員主動招呼及協助民眾辦理申辦事項。	1. 報驗大廳櫃台現場服務人員主動招呼引導民眾，正確告知申辦作業程序。 2. 辦理為民服務講座及讀書會計 4 場： (1) 「提升政府服務品質」課程 (8/14、8/28)。 (2) 「提升服務品質」讀書會 (9/18)。 (3) 「民意調查與提升政府服務品質」課程 (10/17)。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
	(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(測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，每 3 個月測試 1 次以上，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，101 年度共測試 96 人次。
	(3) 強化機關服務人員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，101 年度預計舉辦 12 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，年度共計辦理 16 場次專業教育訓練及 10 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。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。	電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室	(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。	1. 召開記者會 2 場： (1) 8 月 16 日與台灣自來水公司第一區管理處聯合辦理「水表檢測」記者會及發布新聞稿。 (2) 12 月 10 日辦理年終記者會及發布新聞稿。 2. 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 36 則、媒體刊登新聞數約 116 則。
	(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。	電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。101 年度預計舉辦 3 場次宣導活動。	1. 辦理瑕疵除濕機召回訊息宣導之社區活動計 6 場次： (1) 4 月 20 日、4 月 23 日及 4 月 24 日分別赴基隆市七個行政區公所民政課發放瑕疵除濕機召回宣導單並說明正確使用方法，並由里長發送至轄區住戶。 (2) 基隆市仁愛區獅球里及七堵區正明里分別於 5 月 4 日及 5 月 11 日邀請本分

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
				<p>局參加該里舉辦之慶祝母親節活動，於活動中說明除濕機召回訊息及宣導如何正確使用除濕機。</p> <p>2.與國立臺灣海洋大學實務教學研究合作計畫：辦理師生實地參訪本分局之商品檢驗作業流程及度量衡業務，並赴該校進行專題演講，總計6場次。</p>
	<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。</p>	<p>電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室</p>	<p>(3)與基隆市、宜蘭縣政府教育處、學校團體、產發處、稅務局等機關團體結合，舉辦39場次以上之宣導活動。</p>	<p>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、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>(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度</p>	<p>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。</p> <p>2.有效且及時處理民眾之意見 (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>電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室</p> <p>秘書室 各單位</p>	<p>預計辦理「商品檢驗暨度量衡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。</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；並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定及總局「新聞發布作業程序」</p>	<p>年度辦理2項民意調查，並進行統計分析報告；另針對不滿意部分進行檢討矯正措施，及回應民眾所提改善意見。</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>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			辦理、陳報新聞輿情案件。	
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	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。	1.就「總局 101 年度廉政民意問卷調查報告書」之業者建議事項不滿意部分，業於 8 月 21 日召開檢討會議，研商改善方案。 2.接獲意見信箱信件，均依規定於期限內以本局 GIP 系統回覆，年度計 13 案 14 件。
	(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。	電資產品 機械產品 化工產品 計量課 報驗發證 市場監督 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁即時瞭解及處理，並適時檢討標準作業程序。	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。

構面二、資訊流通服務（第1類：第一線服務機關）

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</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	資訊小組	<p>(1) 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續更新資料。</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) 鼓勵所屬機關關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	資訊小組 各單位	<p>(2) 分局全球資訊網建置「主動公開之政府資訊」專區，共規劃 13 項資訊目錄。</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 13 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>	資訊小組 各單位	<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、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等。</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 大項服務專區，另提供宣導資料、宣導短片、電子報等 12 筆出版品資訊。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	資訊小組 各單位	<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及首長審核後公布於網站，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。</p> <p>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>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	資訊小組 各單位	<p>(2) 網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視</p>	<p>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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。	
	(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，以方便民眾檢索本分局相關資料。	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) 除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外，另網站最新消息依更	1. 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。 2. 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

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。	索功能，並區分為主題、施政、服務等3大分類樹。 3.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. 本分局於全球資訊網建置「通關業務專區」，項下包括「報驗受理申請-網頁版」、「民眾查詢系統」及「網路列印證書服務」功能，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。 2. 本分局全球資訊網提供書表下載、服務申辦、網路繳費及預約等各項服務，使民眾能快速獲得所需之服務。
	(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周知，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) 配合總局建置更新統一之電子表單，並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，	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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法	執行成果與績效
			訂定隱私權保護政策;申辦業者須以憑證驗證身份及經總局審核通過之帳號,始可使用線上系統。	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。
	<p>2. 增加電子參與之多樣性</p> <p>(1) 鼓勵所屬機關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。</p> <p>(2) 電子參與途徑如: 留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	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,專業論壇區依總局業務特性分為 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、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務計畫名稱：「商品檢驗e化服務精進計畫」

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
<p>提出有價值的創意服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續推動「輸入商品合格證書」及「輸入商品查驗證明」，網路自行下載或列印。 2. 建立檢驗規費繳納e化系統，實施電子化方式繳納輸入商品檢驗規費及驗證登錄商品年費。 3. 舉辦業者宣導會，加強宣導。 4. 研發「檢驗人員及車輛電腦派遣系統」，將臨場查驗之案件，由電腦系統指派檢驗人員及車輛。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為積極落實「貿易便捷化/網路化」政策，已將輸入商品原須憑紙本合格證書通關，改為憑電子訊息單證比對通關放行，並提供業者由網路自行列印合格證書之便民措施。 2. 輸入商品之檢驗費及驗證登錄商品之登記年費，開放得介接e政府服務電子付費平台繳費，進一步邁向貿易便捷化、無紙化目標。 3. 舉辦業者宣導會，使業者瞭解服務內容並能多加利用。 4. 檢驗人員及車輛電腦派遣系統，將已抽中臨場查驗之案件，由電腦系統立即指派檢驗人員及車輛，並即時將派遣資訊公佈。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路實施網路線上列印證書服務，民眾無須出門臨櫃申辦，即可快速自網路下載或列印「輸入商品合格證書」及「輸入商品查驗證明」，降低申辦成本支出。線上列印證書 21,398 件。 2. 已開放e政府服務電子付費平台繳費，另申請臺灣銀行電子化收款業務，提供民眾多元化繳費作業，廠商可持本分局製發之商品驗證登錄年費繳納通知單至全國4大超商、郵局及臺灣銀行繳款或使用匯票及ATM轉帳。 3. <ol style="list-style-type: none"> (1) 11月26日舉辦「輸入及國內產製廠商、報驗(關)業者座談會」。 (2) 2月16日辦理「加速免驗案件辦理共識座談會」，說明有關受理流程、宣導免驗案件應準備文件。 (3) 2月22日辦理「外銷食品加工廠衛生安全管理系統(EFS)線上申請及新增功能教育訓練」。宣導EFS單機版改制為網路線上申請及新增功能等事項。 4. 運用「檢驗人員電腦派遣」作業系統，簡化派員及派車取樣之申辦流程，101年度總計執行派遣3,879人次、1,823車次，約計節省388小時。

執行策略	執行方法	具體作法	執行成果與績效
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<ol style="list-style-type: none"> 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. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定分局「商品檢驗製證、發證作業標準說明書」等標準作業程序書；並視需要適時新增或修正相關標準作業程序。 2. 定期檢討各項服務措施執行成效，研提改善作法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度新制定 2 份標準作業程序書、1 份說明書及修定 7 份說明書並視需要適時新增或修正相關標準作業程序。 2. 利用每月業務會報及課務會議適時檢討各項服務措施執行成效，研提改善作法。
注重服務措施執行方法的效能性	定期檢視各項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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視業者網路自行下載列印證書是否符合成本效益，視需要研提改善措施。 2. 建立民眾意見反映管道，實施滿意度問卷調查，蒐集相關意見並進行統計分析與檢討改進。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業者可視需要自網路下載列印證書，符合省時、省紙、省碳及多用網路少走馬路的目標，免臨櫃領取證書，101 年度節省人力、紙張及耗材成本 215,066 元。 2. 辦理 101 年度滿意度問卷調查，回應民眾所提改善意見，並依本分局矯正措施作業程序填寫異常處理單，以憑後續製作報告。並對民眾需求意見適切回應，以提升顧客滿意度。
落實組織內部創新機制	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。	建立員工提案獎勵制度，辦理員工提案，鼓勵同仁就分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新之改善建議。每年皆針對員工所提案件進行評審、送審作業，並對確具效益之提案予以獎勵。	年度共提出有關檢驗技術研究創新、建議增修刪相關法令規定、檢驗行政管理等案件，合計 24 件。