

經濟部標準檢驗局花蓮分局 103 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 103 年 2 月 19 日經標秘字第 10390003950 號函訂定「103 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局花蓮分局 103 年 2 月 21 日經標花秘字第 10390000620 函訂定「103 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全衛生，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，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局各課室、臺東辦事處。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(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) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	本分局窗口櫃臺(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	1. 持續採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 2. 窗口人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。 3. 申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課 臺東辦事處	本分局轄區為花蓮、臺東兩縣，面積占臺灣本島之 22.5%，境內南北長達 250 公里。因面積大加以地形狹長，轄區內走動式公務行程均要仔細安排，在有限人力下同仁多工運用、互相支援，以提供最佳服務。走動式公務辦理項目包括商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣等。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。	第五課 臺東辦事處	1. 適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 2. 重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。
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。	第五課 資訊小組	於本分局窗口服務場所及本分局網站頁公布承辦單位及電話。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	第五課 資訊小組	本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第五課 資訊小組	1. 本分局窗口服務場所及本分局網站頁公布標準處理流程。 2. 窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。
	(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。	第五課 資訊小組	1. 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案。 2. 以商品檢驗及度政管理系統作案件管制。 3. 資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度</p>	<p>1. 服務場所便利性 (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。</p>	<p>秘書室 臺東辦事處</p>	<p>1. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，辦理環境清潔維護工作並拍照留紀錄。103年計辦理3次5S稽核活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 2. 為了讓本分局能親近民眾且讓更多人知道，本分局與地檢署合作，運用役服勞動人員，認養打掃整理大門對面的後備軍人公園及分局週邊環境，此外分局非常重視綠美化，在公園及附近路邊種植近100棵的樹木，其中包括大葉欖仁、樟樹、茄冬、無患子、水黃皮及酒瓶椰子等。越來越多的家長會帶小朋友來到這附近及公園玩耍，營造親民的氛圍。 3. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。103年1至12月洽公環境滿意分數為94分。</p>
	<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>第五課 臺東辦事處 秘書室</p>	<p>1. 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)。 2. 方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p>
	<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>第五課 臺東辦事處</p>	<p>本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務，入大門即見服務櫃臺，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。</p>
	<p>(4) 檢視核心(法定)設施及一般設施妥適安全並定期檢測維護。</p>	<p>秘書室 第五課 臺東辦事處</p>	<p>1. 核心設施(含法定設施): 櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。 2. 一般設施: 服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。 3. 搭配5S檢查活動，定期檢視維護上開設施。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(5) 提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處共 2 處提供熱點設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 臺東辦事處	1. 採單一窗口洽問方式，窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例，避免不必要空間及紙張浪費。 2. 報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。
	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。	第五課 臺東辦事處	本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃臺或場所申辦業務。
	(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	訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，辦理電話禮貌測試。103 年測試 70 人次以上。
	(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。	人事室	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，103 年度舉辦 25 場次以上。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務推廣說明活動。	第五課	103 年計辦理消費安全相關校園推廣 103 場次、消費安全相關社會推廣說明 14 場次、商品檢驗相關業務推展 4 場次、發布新聞稿 19 篇。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>(2) 鼓勵所屬單位參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動，並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織，進行施政推廣。</p>	各課室	<p>1. 本分局與花蓮及臺東縣政府合作辦理「標準檢驗校園扎根推廣合作計畫」，主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「認識東臺灣珍貴藍金深層海水及其應用與驗證」、「標準檢驗打造太平洋左岸低碳永續家園」、「標準檢驗打造安心生活環境」及「海洋與臺灣」，涵蓋商品安全、海洋及環境教育議題，多元推廣政府政策。103年總計辦理專題演講84場次、教師研習8場次、活動設攤4場次、安排參訪本分局驗證教育園區7場次，共103場次10,730人次推廣活動。</p> <p>2. 本分局與轄區大學合作辦理「東臺灣生活檢驗服務學習合作計畫」，統計去(102)年底至今(103)年12月期間共辦理2374小時服務學習活動，如下：</p> <p>(1) 與國立東華大學合作方面，安排大學生參與服務學習活動包括：參加座談會、協助校園推廣、協助商品市場檢查、見習實驗操作、見習油量計檢定及協助行政工作等，共61場次，服務學習時數合計422小時。</p> <p>(2) 與私立慈濟大學合作方面，103年寒暑假期間安排學生至本分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行，共3梯次(每梯次4位學生為期1個月)，服務學習時數合計1952小時。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>4. 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（或產出新的服務措施）且確實執行。</p>	第五課	<p>1. 為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺，103 年持續進行「服務滿意度及政風滿意度問卷調查作業」，每半年統計分析簽陳 1 次，會請相關課室詳閱適切因應並回電向申請者作相關說明。</p> <p>2. 一併統計讓客戶覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之分局同仁建請分局長獎勵。</p> <p>3. 103 年發出回收 200 件以上問卷調查表，問卷係以傳真、郵寄、轉發或臨櫃填寫回復，經統計服務滿意度 94 分及政風滿意度 96 分。</p>
	<p>5. 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>	秘書室 第五課	訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。
	<p>(2) 提供民眾意見反映後持續追蹤處理。</p>	各課室	針對民眾意見反映，即時回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案
	<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>	各課室	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。

構面二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<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 各課室</p>	<p>(1) 於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，將須公開之資料（授權各課室自行張貼）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 各課室</p>	<p>(2) 本分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，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。（各項資料由相關課室按層級審核後上稿）。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如業務推廣手冊、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</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</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 各課室</p>	<p>(1) 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才公布到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(2) 本分局依總局網站目錄檢視彙整表每二個月定期來函公文，請各課室上稿人員檢查網站上稿內容，有過期或不合時宜之網站資料均下架，並填報最後上稿日期，經網站督導人員（副分局長）及分局長審核後，陳報總局。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(3) 對於網頁引用他人資料，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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	資訊小組	(4) 網站取得 NCC 無障礙網站標章以總局為申請單位，本分局全力配合總局向 NCC 申請無障礙網站檢測，並取得年度新標章。
	3. 提升資訊檢索妥適性及友善程度 (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，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。
	(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，並於本分局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。
	(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。
(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 第五課	(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。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第五課	(2) 針對各網路平臺辦理推廣活動，向民眾推廣說明多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(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。	第五課	(3) 檢討電子表單之必要性與合宜性。
	(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) 訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。
	<p>2. 電子參與之多樣性</p> <p>(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。</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、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</p>	資訊小組	於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。

構面三、創新加值服務

創新服務措施：教育推廣保安心，服務學習創雙贏

主辦單位：各業務課

執行策略	執行方法	執行績效與成果
(一)有價值的創新服務	<p>1. 與花蓮及臺東縣政府合作辦理「103年度標準檢驗校園扎根推廣合作計畫」。</p> <p>2. 本分局與轄區大學合作辦理「東臺灣生活檢驗服務學習合作計畫」。</p>	<p>1. 與花蓮及臺東縣政府合作辦理「103年度標準檢驗校園扎根推廣合作計畫」，主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「認識東臺灣珍貴藍金深層海水及其應用與驗證」、「標準檢驗打造太平洋左岸低碳永續家園」、「標準檢驗打造安心生活環境」及「海洋與臺灣」，涵蓋商品安全、海洋及環境教育議題，多元推廣政府政策。103年總計辦理專題演講84場次、教師研習8場次、活動設攤4場次、安排參訪本分局驗證教育園區7場次，共103場次10,730人次推廣說明活動。</p> <p>2. 統計去(102)年底至今(103)年12月期間共辦理2374小時服務學習活動，如下：</p> <p>(1)與國立東華大學合作方面，安排大學生參與服務學習活動包括：參加座談會、協助校園推廣、協助商品市場檢查、見習實驗操作、見習油量計檢定及協助行政工作等，共61場次，服務學習時數合計422小時。</p> <p>(2)與私立慈濟大學合作方面，103年寒暑假期間安排學生至本分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行，共3梯次(每梯次4位學生為期1個月)，服務學習時數合計1952小時。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>1. 提報兩計畫為103年度亮點計畫。</p> <p>2. 運用媒體適切行銷兩計畫成果。</p>	<p>1. 兩計畫提報總局為本分局103年度亮點計畫，定期統計彙整執行成效，適時於總局會議中提出，提供作為本局其他單位參考辦理，期能擴大全局推廣扎根成效及輔導學生成長。</p> <p>(1)適時發布新聞稿或接受媒體專訪，說明計畫辦理內容並推廣施</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>3. 建構「驗證教育園區」為環境教育設施。</p>	<p>行成果。</p> <p>(2)103年有關兩計畫計發布「重視偏鄉教育 強化在地認同 標準檢驗局在東臺灣用心推廣」、「標準檢驗局花蓮分局重視標準檢驗教育 五月份東臺灣偏鄉走透透」、「標準檢驗局花蓮分局與東華、慈濟大學合作 服務學習成果不凡」等3則新聞稿，各媒體刊載合計10則。</p> <p>3. 103年持續建構相關資料並安排3位同仁外訓，配合組織再造調整「驗證教育園區」內涵，以供作環境教育設施，向民眾、學童、業者推廣標準檢驗業務及其與環境保護與永續發展的關係，豐富推廣內涵，擴大多元學習成效。</p>
<p>(三)組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>藉由相關會議集思廣益，爰提出此兩創新計畫方案。兩計畫均已循內部創新提案機制提出簽准正式實施運作。此外，兩計畫更進一步提出「經濟部員工提案」，期擴大創新方案成。</p>	<p>(1)我們規劃教育訓練持續成長，安排觀摩參訪提升視野，透過會議討論集思廣益，提出「機關合作·親民行動」服務方案，達成「標準檢驗保安心·扎根學習全教育」之其一目標。本方案之相關作為均循內部機制提出簽准正式實施運作。</p> <p>(2)集思廣益會議包括：政府服務品質獎會議、管審會、員工提案審查會議、業務會報等會議。</p> <p>(3)校園推廣方面，本分局組成推廣小組視主題每場次適切安排同仁公差執行推廣作業。部分行程搭配政風室年度廉政推廣計畫安排一併辦理。</p>