

## 經濟部標準檢驗局 112 年度提升服務效能執行績效與成果

### 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。	業務組各分局 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	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。	業務組各分局 善用資訊科技，簡化行政流程，提升各項檢驗（定）案件、度量衡管理案件的處理效率，確保於處理時限內完成(如:推廣商品檢驗、度量衡業務線上申辦、電話傳真報驗、及商品驗證登錄文件電子化，縮短臨櫃申辦案件須等候及往返路程之時間)；另訂定申請案件時效管制要點，專人管制民眾或廠商申辦案件於期限內完成。
	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。	本局各一級單位各分局 各單位辦理各類專業教育訓練，強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度，共計辦理「衡器檢定實務訓練」等 224 場次教育訓練。
(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。	秘書室 定期辦理環境清潔維護工作，維持創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間，並以綠色盆栽美化環境。
	(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。	檢驗組量技組各分局 於現場服務場所，設置各類雙語標示，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。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	檢驗組量技組各分局 各服務窗口申辦動線規劃妥適，按不同性質業務區分申辦窗口，以縮短申辦不同性質申辦案件民眾等候時間及改善排隊秩序。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。	檢驗組 量技組 各分局	服務場所完備核心及一般等基本設施，服務櫃檯設置愛心服務鈴、自動體外心臟去顫器（AED：Automated External Defibrillator）、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護板等，所有相關設施均不定期檢視維護。
(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。	秘書室 檢驗組 量技組 各分局	各類公用硬體設施由各設施所在之單位或秘書室負責檢查維護，並適時提出檢修申請；另飲水機、電梯、發電機等設備，則統一委由專業廠商定期實施檢查，以維護各項設施之安全性。
(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	檢驗組 量技組 各分局	將各種申辦書表及填寫範例，公告於本局網站，並放置於服務場所，提供業者及民眾使用；另各分局設置雙螢幕設施，引導業者完成線上申辦。
2. 提高網站使用便利性 (1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	1. 導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可自適應各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具。 2. 為方便使用者反映網路販售疑似未經檢驗之商品，112年1月開始本局提供「商品檢驗檢舉專區」，以使用者操作便利性為導向，提供網路商品多項欄位資料登打，並優化同仁受理案件流程，提升檢舉案件辦理時效。
(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。	資訊室	本局網站已整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。112年度配合雙語化政策針對英文網站版型調整與目錄架構重構。
(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	依本局「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。
(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊室	本局電子表單與線上申辦服務，相關主責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。另本局新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。
(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊室	本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，並提供三大業務（「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」）以知識地圖模式導引民眾瀏覽本局全球資訊網。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(6) 定期更新網頁資訊	資訊室 (本局各一級單位各分局)	每月定期請各單位檢視並即時更新網頁資料，確保資訊正確及有效性。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	資訊室 (本局各一級單位各分局)	本局「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。
(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊室 各分局	總局及各分局網站為獨立之網域，並於 111 年 6 月全數取得無障礙認證 AA 標章，112 年度持續配合檢測維護。
3. 提高服務行為友善性 (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。	檢驗組 量技組 秘書室 各分局	將須攜帶申辦資料表單與標準作業流程公布於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項，並舉辦為民服務講座，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。	秘書室 各分局	訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，總局及各分局 112 年度測試計 300 人次以上。
4. 提升服務資訊透明度 (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。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	總局及各分局網站皆獨立設置「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；於「資訊公開」目錄下，共規劃 17 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊，包括業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等；於「資訊與服務」目錄下，提供彙整本局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程、網路繳費等服務項目。
(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。	資訊室 (本局各一級單位各分局)	本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，各分局配合總局資料開放策略，盤點業務資料，去個資識別化後，儲存為 XML 檔案或轉成 ODF 格式，供使用者依需求連結下載及利用，並每月定期檢視及更新資料。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(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。	業務組 資訊室 各分局	案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文、網路、簡訊及電郵等多元查詢管道，透過報馬仔服務即時將案件進度傳送至申請人手機，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊；主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理；提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形並提供各項業務諮詢服務。

## 構面二：服務遞送 (300 分)

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(一)服務便捷性	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。	業務組 各分局 為提供民眾更便捷之服務，每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；各分局為提升服務便捷度，提供多元服務措施：積極參與各公協會會員大會加強互動，並運用對外召開說明會議時機，與業者面對面溝通，瞭解民眾需求，檢討既有服務措施；引進行動支付服務，廠商可輕鬆支付各種規費；透過社群平台-臉書「小安心」推廣檢驗及度政政策/措施，開辦直播用輕鬆活潑的方式與民眾互動，並即時回應粉絲問題；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。導入數位條碼科技 (QR CODE) 即時取得法定度量衡器之檢定及商品檢驗標識合格資訊。
	2. 建置單一窗口整合服務 (1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	檢驗組 量技組 各分局 總局因應商品檢驗、度量衡管理及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異，設有服務申辦窗口，採取隨到隨辦服務，增設計程車輪行檢定自動申辦系統，以機器取代人工櫃臺作業並提升效率，並增加以悠遊卡、信用卡繳費方式等多元便民措施；另報驗發證櫃臺設有號碼機、標準資料櫃臺設有預約服務；各分局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 e 窗口」服務，業者可 24 小時線上投件，申辦不受時間及空間限制。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	檢驗組 量技組 各分局 總局及各分局致力簡化商品報驗流程，全程線上申辦(含附件上傳)免臨櫃，從收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，提高服務效能。

執行策略	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。	檢驗組 量技組 各分局	總局及各分局服務櫃臺部分設置志工或排值專人主動引導，正確告知並協助民眾申辦；另針對度量衡器（如磅秤、地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務；另透過報馬仔服務，及時將案件進度傳送至申請人電子信箱。
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。	業務組 各分局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續檢討簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，例如：驗證登錄及型式認可案件全部線上申辦及受理，業者免附紙本報告及技術文件，取代要求民眾檢附證件；各分局體貼民眾的需求與感受，簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，例如：推動網際網路申辦、線上領證及多元化繳費服務，並運用跨機關查詢系統，及介接交通部M3系統減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。</li> <li>2. 另與海關間透過電子閘門將進口應施商品檢驗案件之單證比對結果傳輸關稅局，除可免除紙本證書列印、傳送，達到節能減碳，又可提供業者快速通關。另增設計程車輪行檢定自動申辦系統，透過計程車駕駛自行輸入與確認系統資料，免去人工櫃臺查驗證件，提升行政效率。</li> <li>3. 度量衡器型式認證線上申辦系統建置，提供民眾多元申辦作業。</li> </ol>
<p>4. 開辦線上申辦或跨平臺服務</p> <p>(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。</p>	業務組 資訊室 各分局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本局全球資訊網首頁資訊與服務項下提供本局三大業務（「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」）申辦業務與查詢業務總覽，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目，另為便利業者、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。</li> <li>2. 112年度完成本局核心系統線上申辦服務，並透過串接商工登記資料，提供免檢附單據作業，達成無紙化及便捷服務成效。</li> <li>3. 結合度量衡器型式認證線上申辦系統，增加行動支付繳納規費。</li> <li>4. 標準資料服務提供預約服務機制，民眾可透過預約方式，事先將欲購買或閱覽之標準資料號碼以線上預約、電子郵件、電話或傳真等方式提供予本局，服務人員會事先將資料備妥，以節省民眾臨櫃辦理等候時間，112年1-12月底止共提供290件預約申請案。</li> </ol>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	業務組 資訊室 各分局	整合各項申辦業務流程，從申辦、審查、繳費、發證，開發跨區一站式服務，並打造本局與認可機構間的協作環境；網站導入響應式網頁，支援各式行動載具，並具備 Google Chrome、Safari、Edge 或 Firefox 等跨瀏覽器功能，民眾可透過各式行動載具閱覽及使用，完成案件申辦、進度查詢等作業；各分局為方便讓民眾透過行動載具接取資訊，提供相關便民服務措施，例如：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，自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，提供民眾安全選購及使用商品之參考。
(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	業務組	1. 於民眾及業者電話洽辦各項業務時，即時導引線上申辦，並推廣多元(超商、線上繳費、匯款、信用卡、行動支付)繳費方式；另於辦理相關業務說明會時一併辦理說明。 2. 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。
(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。	業務組	目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化，112 年度均定期檢視。
(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。	資訊室 (業務組)	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，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，公布總局所有業務蒐集之個人資料項目。

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
<p>(二)服務可近性</p>	<p>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。</p>	<p>1. 總局及各分局針對度量衡器（如磅秤、地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務；各分局為貼近民眾需求，另提供客製化服務及措施，例如：設有「行動服務團」親臨到府面對面訪談溝通，提供法規、技術輔導及業務推廣說明等；為協助快速通關，設置桃園國際機場辦事處，就近提供報驗、審查、收費及隨到隨辦之臨場取樣查核等服務；設置臺中港口辦事處及員林辦事處，就近提供商品報驗及度量衡器檢定服務；臺南分局提供偏遠地區計程車計費表行走檢定服務及提供「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務：  (1)提供臨櫃行動支付服務  (2)將線上申辦流程錄製成影片上傳 YouTube 分享</p> <p>2. 為回應新北市計程車客運商業同業等公會要求，擇定於新北市於樹林監理站附近新建輪行檢定場，已於 112 年 12 月 21 日試營運，就近服務新北市 2.3 萬名計程車駕駛並採行無現金交易模式(改以悠遊卡、信用卡繳費)。</p>
	<p>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。</p>	<p>為符合民眾所需，積極伸出觸角，改善行政流程，在管理層面與各分局人力物力資源合作與鏈結，或以公私協力方式，達到政策推廣效果，並節省時間及人力之目的，例如強化商品安全監督作業，從流程整合、資通訊服務導入並結合社會資源，強化市場監督行政效能，提升市售消費商品安全；各分局另提供創意整合服務措施，例如：</p> <p>1. 跨機關執行能源局加油站油品品質篩檢業務，定期派員至加油站取樣檢驗，為民眾生活把關。</p> <p>2. 與轄內縣市政府公有市場管理單位共同推行市場優良衡器管理制度，設立公秤並確保交易公平。</p> <p>3. 與國貿署、食藥署、經濟部工商輔導中心及各縣市政府辦理商品聯合稽查，保障消費者權益。</p> <p>4. 與地方消防局合作「商品事故通報制度」，於商品發生事故能立即調查原因，將資訊回饋製造商改進，並提醒消費者注意，以保障民眾之權益。</p>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
	<p>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。</p>	<p>總局及各分局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，有效節省民眾交通往返時間，度量衡器（如磅秤、地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務；各分局為提升服務廣度，以主動思維進行服務改善，例如：檢驗商品列檢品目及範圍異動或檢驗規定修正時，主動通知報驗義務人及輔導辦理相關申請作業，以維護業者權益；提供線上申辦輔導到府服務及偏遠地區計程車計費表行走檢定服務。</p>
<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>每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，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；各分局運用創新策略，精進服務作為，例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自行開發之「線上書面審查系統」受理進口檢驗案件審查，並擴展含括具結先行放行申請案件，利用電子化線上書面審查作業，使民眾不須臨櫃，免出門即可申辦。</li> <li>2. 提供業者線上品目查詢服務，協助業者逐步檢索產品檢驗資訊。</li> <li>3. 廣續推動「優良計量管理制度」，藉由業者自主性定期檢測，不僅善盡企業社會責任，並確保消費者權益，以營造公平交易優質環境。</li> <li>4. 運用創新策略，量桶檢定導入自動化控制及影像辨識功能，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，並保護同仁避免職業災害。</li> <li>5. 新竹分局主動退樣並善用物流公司宅配服務，打破以往要求業者親持取樣憑單、簽名退樣的方式。</li> </ol>

執行策略	主辦單位	執行績效與成果
	<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>業務組各分局</p> <p>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，各分局審酌服務需求及業務特性，落實優質服務，例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續參與專業實驗室能力試驗比對計畫，提升檢測能力及優質服務。</li> <li>2. 積極推動托育政策，優化職場互助教保服務中心托育場域，112 學年度配合調降收托比例，共招生 28 名學童；建置家長專用接送通道，保障學童安全。</li> <li>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，針對不同族群及話題商品設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。</li> <li>4. 花蓮分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，持續規劃運用分局現有展示館資源，推廣與標準檢驗息息相關之計量及綠能教育，成立「計量與綠能探索館」，為東部地區提供一處深具知識、體驗及有趣的學習場域，場館內設有許多有趣的儀器與各種用具供參觀者體驗及操作，以活潑有趣的方式落實科普教育，藉由相關主題的介紹展示與探索體驗，讓民眾對計量與綠能的文明及科學發展應用有進一步的了解，宣導淨零綠生活，參與國家 2050 淨零排放政策推動。</li> </ol>

### 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>各一級單位各分局</p> <p>依據國家發展委員會 105 年通函各單位配合辦理管考作業簡化工作，以強化自主管考、善用差別性管考及減少報表作業之管考作業簡化原則，調降本局主要業務管考頻率。</p>

執行策略		主辦單位	執行績效與成果
(二)服務機制精進	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。	各一級單位 各分局	定期或不定期召開會議，檢討業務相關流程或規定，以期服務品質精進提升；各分局持續強化創新服務機制，例如： 1. 設置「行動服務團」針對業者需要或發現須輔導對象時，親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，協助業者解決問題。 2. 定期安排首長「企業關懷活動」，對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商，訪視廠商瞭解業者需求，蒐集業者意見，解決廠商問題。 3. 提供走動式服務，主動聯繫廠商，到廠提供法規及技術輔導。 4. 「小安心」臉書粉專圖文優化、活動多元化，並透過與其他機關/法人等跨單位社群網絡合作，增加服務推廣效益。

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><b>(一)提高服務滿意度</b></p> <p>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>業務組 各分局</p>	<p>1. 臺南分局透過社群平台-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>2. 運用網路免費資源 Youtube：由所屬單位製作業務推廣影片，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費等多樣化主題。</p> <p>3. 辦理年度外勤查考業務及企業關懷活動蒐集業者意見及服務評價。</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><b>(二)積極回應民眾意見</b></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>2. 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</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 各分局</p> <p>各一級單位 各分局</p> <p>檢驗組 量技組 各分局</p>	<p>訂有意見信箱電子信件作業程序及民眾服務及抱怨申訴處理作業處理程序，另新聞輿情處理依本局輿情通報處理機制辦理。</p> <p>針對民眾反映意見，均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行。112 年度處理民眾檢舉、申訴案件 1 萬 3,147 件，依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。</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	執行方法	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考及安排首長辦理企業關懷活動等方式，尋求面對面/直接溝通機會，瞭解廠商需求及其遭遇之困難，適時向上反映尋求解決，提升服務成效。</li> <li>2. 本局擔任我國 WTO TBT 查詢單位，每年辦理 2 場次座談會，邀請相關公會就 WTO TBT 通知文件篩選作業收集業者意見與需求，以優化通知文件篩選機制，並持續就可能對我國造成重大貿易影響之他國法規措施向相關業者提出預警，協助產業提出評論意見或於 WTO TBT 委員會進行特定貿易關切，降低貿易障礙。</li> </ol>
(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。	各單位	利用數據分析及風險概念，即時提出建議邊境管制商品，依風險區分，免除邊境管制，通關更便利。