

經濟部標準檢驗局高雄分局103年度提升服務品質執行績效與成果

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	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 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(1) 配合業務性質、服務對象及所需設備之差異，於本分局第五、六課、澎湖、金門等服務據點設置商品檢驗、度量衡管理及標準資料等服務申辦窗口。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 完成60家機械類、40家化工類及15家電器類正字標記產品追查作業，並依計畫管制檢驗或監督作業，平均作業時間分別為7.4、8.5及9個工作天。 跨分局執行代取樣、查核封存作業，以傳真或 mail 傳送申請案件，不再繕發公文，簡化流程，縮短案件處理時間，計466件。 簡化化工產品書面審核作業流程、減章及減紙，縮短案件處理時間，103年度計3,749件，計減章11,247個，減紙3,749張，減時624.8小時。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3) 本分局櫃臺服務人員現場主動引導協助民眾，檢查所需齊備之各項資料，並告知標準程序等服務。 另針對衡器（如磅秤、地秤、槽秤、重力式自動裝料衡器、加油機油量計等）為更便民及彈性，主動積極與民眾或業者約定時間到府檢定服務計8,742具。
	(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。	各單位	(4) 共計11家廠商利用政府網站查得各類相關工商登記資料，免檢附工廠登記證明文件申辦正字標記。 板材類型式認可審查免附型式認可證書已提案修改系統。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及	各單位	(1) 本分局網站公開提供各單位工作項目

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	電話等訊息。		及聯絡方式等相關訊息。 設置單一窗口「產品安全驗證諮詢中心」，由專人服務，於業者詢問時可即時提供資訊。
	(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	各單位	(2) 提供現場、電話、網路等多元案件處理查詢管道，計受理1,201件。 於公文提供聯絡人電話及 e-mail 帳號以供查詢。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	各單位	(3) 服務場所及分局網站公布驗證登錄申請、型式認可申請、符合性聲明申請、受託試驗申請、內銷檢驗登記等作業流程。
	(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。	各單位	(4) 定期列印案件追蹤管制，計37次，確實掌握案件流程進度，並主動電話告知業者案件流程進度、補正事項。另主動電話通知業者領證，計963件。 計程車計費表輪行檢定及油量計有效期限為2年、地秤檢定為1年，為避免業者與民眾延誤重新檢定時間而違法受罰，積極主動寄發度量衡器重新檢定通知單，提醒業者與民眾依限辦理。至12月底共通知計程車業者5,615家、加油站業者369站及地秤業者945家。 另由專人負責義務監視員反映案件收件處理，並於受理案件後主動發文通知收件確認訊息及調查結果，共計353件。
(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	1. 提升服務場所便利性 (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	各單位	(1) 本分局庭園及1、2、3樓均擺放盆栽，清潔人員與負責人員每日清理環境，即時修剪、維護花木，綠美化環境，並與花藝廠商訂有盆栽維護合約、每月定期更換維護。又1樓大廳展示區重新規劃設計並增設照明，提供多元的公共空間。 另辦理2次辦公場所及試驗室環境5S檢查活動，提供舒適、明亮、整潔之

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			洽公環境。
	(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。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(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。
	(3) 妥適規劃申辦動線,以符合民眾使用習慣。	第五課 第六課 金門辦事處 澎湖辦事處	(3) 櫃臺設有單一窗口受理案件;計程車輪行檢定規劃良好動線,計程車輛於檢定時由檢定人員引導作業,計206件。對於無法於車道檢定之計程車,亦考量安全規劃施以道路行走檢定服務,共辦理48件。
	(4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。	各單位	(4) 本分局設置公用電話1具、飲水機3臺、投幣式影印機1臺、公用電腦2組、文具用品、老花眼鏡及等候桌椅等設備供民眾使用,並每季委託檢測機構辦理飲用水質檢查,以保障民眾使用安全。1樓櫃臺設有監視系統,增加收費安全與保障。每年辦理消防安全設備檢修,並每2年辦理建築物公共安全檢查。 設置愛心服務鈴2組、無障礙坡道1式、身心障礙停車位(汽車格1位、機車格3位)、無障礙廁所2間、輪椅1臺,樓層間設置止滑帶及梯緣防護板等,並於電梯增設身心障礙者使用裝置,所有措施均定期、不定期檢視維護與保養。於年底前完成側門愛心服務鈴之地面劃設身心障礙標誌,維護身障者使用愛心服務鈴權益。
	(5) 提供無線上網服務。	第五課 第六課	(5) 提供民眾免費無線上網 WiFi 服務計有3處熱點,每日由專人測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	各單位	(6) 將各種申辦書表及填寫範例,以雙語模式分別公告於本分局網站及張貼於現場書案桌上,提供業者及民眾使用

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
			及參考。
	<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</p> <p>(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。</p>	各單位	(1) 加強櫃臺服務人員及服務臺值日人員重視洽公服務禮儀，並現場主動引導協助民眾檢查所需齊備之資料，告知各項標準程序。
	<p>(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。</p>	各單位	(2) 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，共計測試202人次。
	<p>(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。</p>	各單位	(3) 各單位辦理各類專業教育訓練，使同仁接受各項新知，共舉辦39場次。
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。</p>	各單位	<p>(1) 辦理「插座專案市購」、「延長線附USB座專案市購」、「拼接塑膠地墊、防銹底漆、木製品專案市購」，並完成檢測、新聞初稿、彙整檢測結果送總局定稿。</p> <p>另依節慶及社會關心重大議題發佈新聞稿，共計22則，向民眾業務推廣各項檢測及監督措施，減低民眾疑慮。</p>
	<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，進行施政說明。</p>	各單位	(2) 結合學校、社會團體、社區等單位，辦理業務推廣活動，共舉辦80場次。
	<p>(3) 辦理國家標準意見徵求。</p>	各單位	(3) 配合辦理國家標準意見徵求。

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</p> <p>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>	各單位	辦理「103年度經濟部標準檢驗局高雄分局檢政業務滿意度問卷調查」，正進行資料整理及趨勢分析。
	<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	(1) 本分局訂有意見信箱電子信件處理作業程序、人民陳情（抱怨）案件處理作業程序。
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	各單位	(2) 受理人民陳情案件，交相關單位處理回復，並針對問卷意見檢討改進；每月定期分析統計人民陳情案件，計169則。
	<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>	各單位	(3) 對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並於課務會議檢討改善。

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	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</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>	<p>各單位</p>	<p>(1) 本局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃14項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>各單位</p>	<p>(2) 本分局網站設置「主動公開政府資訊」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，並派專人負責網站維護與更新。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p>	<p>各單位</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、下載與申辦、服務園地、常見問答集(FAQ)等各項專區，並發行檢政快訊資料，提供業者及民眾各項服務措施及相關資訊。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>各單位</p>	<p>(1) 本分局網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並由該單位審稿人員審核後公布於網站，確保資料及連結之正確性，至12月底共上稿205筆資料。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>各單位</p>	<p>(2) 各單位網頁負責人員定期審視、更新網頁資料，網站管理單位亦定期要求各單位檢視、更新網頁資料，以確保網頁正確性、完整性。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>各單位</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標示出處與設定連結，並於課務會議提醒同仁注意。</p>
	<p>(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章</p>	<p>各單位</p>	<p>(4) 103年9月份重新完成分局網站及無障礙 A+標章機器與人工檢測。凌網公司每月亦會用機器檢測乙次。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>3. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>(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分局網站，方便民眾檢索相關資料。</p> <p>(2) 本分局網站所有資料上稿時均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，以民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站相關資料。</p> <p>(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。本分局網站最新消息依更新日期先後、訊息、主旨排序功能，提升查詢方便性。</p>
<p>(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</p>	<p>1. 擴展線上服務量能</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> <p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>(1) 本分局提供報驗、驗證登錄、度量衡等案件申請書表下載、媒體報驗服務等取件通知及預約服務等項目。業者僅需寄送光碟或電子郵件傳送報告資料，經轉換輸入「驗證登錄技術文件電子化系統」，由審核人員於商品驗證管理系統線上審核型式試驗報告。亦可以電子郵件或電話諮詢，縮短作業時間。</p> <p>(2) 於10月3日舉辦「報關業者暨內銷廠商座談會」，業務推廣有關網路平臺使用說明。</p> <p>(3) 目前現有之電子表單已依行政院國發會所訂表單管理原則完成表單標準化，未來如有新增電子表單將配合辦理。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各單位	(4) 配合「網際網路申辦作業程序」，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，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，公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。
	<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>	各單位	本分局全球資訊網提供民意論壇、意見信箱、意見調查、手機互動 APP 等電子參與途徑，針對民眾所提意見加以回應。

構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施：主動提供風能檢測、驗證、體驗及計量服務專案

主辦單位：第一課、第五課

執行策略	執行方法	執行績效與成果
<p>(一)有價值的創新服務：</p>	<p>一、全國首創風中奇源—風力發電體驗公場</p> <p>(一)服務目的及內容</p> <p>本分局於澎湖及臺南七股建置全國首創中小型風力機測試場，並依 IEC 國際標準，取得臺灣 TAF、美國 SWCC、英國 MCS 的實驗室認證，實驗室所出具報告，均可獲國內外驗證機構的認可，縮短廠商送國外測試往返的交通及排除語言障礙，協助廠商拓展國外商機。</p> <p>鑑於推展本局再生能源檢測驗證成果，本分局思考跳脫傳統靜態展示概念，打造風力發電體驗空間。體驗場以符合 COME 四大核心目標打造，將艱澀枯燥的驗證及檢定標章，化身為日常生活商品的安全護身符，有效推廣商品安全知識，DIY 體驗活動，從實作中學習，潛移默化深植商品檢驗的專業性。體驗場設計有：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 風力機行動測試平臺 ● 風力機模型 DIY 組裝 ● 風電用電線拉力試驗 ● 無線串流互動影音平臺 <p>1. 客製化</p> <p>風力發電系統一條龍整合本局驗證及檢定標章，使參觀者一目瞭然本局業務，經由體驗活動，提高業務推廣成效。</p> <p>2. 整合化</p> <p>建置測試場遠端監控系統，分局在高雄可以隨時監控澎湖及臺南七股測試場現況，並即時線上取得測試數據。020 (online to offline) 的設計，參觀者可對應</p>	<p>一、全國首創風中奇源—風力發電體驗公場</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 委外設計規劃風力機展示區立體牆面，以併網型電路呈現整體風力發電架構，利用 CAD 軟體自行繪製 2D 平面配置圖及 3D 室內設計圖。測試 WiFi 無線傳輸套組，連結筆記型電腦、Android 平板及智慧型手機畫面，將風力機簡報動畫顯示於投影幕及顯示器，提升簡報效率，已完成風力機展示區立體牆面。 2. 由風力機廠商（鴻金達公司）捐贈垂直軸風力機、控制器、變流器，與華榮電線電纜公司捐贈 20 種特殊電線電纜，供風力發電體驗區展示。 3. 設計完成體驗區之風速、發電量及噪音自製計算程式 (EXCEL)。

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>監控系統的即時影像及風力機行動測試平臺的虛實整合。</p> <p>3. 行動化 自行設計風力機行動測試平臺，可拆卸至行動服務車中，將體驗的測試活動送到參與單位，解放時間與空間限制。</p> <p>4. 體驗化 (1) 參觀者自行組裝風力機模型，依風力機模型上 LED 燈發亮程度，設計調整風力機扇葉入風角度及齒輪變速器，以取得最佳發電效率。經行動測試平臺儀器，紀錄風速、發電量及噪音，輸入自製計算程式 (EXCEL)，實際參與體會風力機測試，是有風且具獨特性。</p> <p>(2) 參觀者動手裝置風電用電線的絕緣試片於拉力機上，實地操作試片拉斷時的拉力及伸長量，對照測試標準的要求，而體會本局對商品風險的把關角色。</p> <p>(二) 服務措施執行方法效能性 1 檢視參觀者學習單與問卷調查，參觀者對體驗場整體滿意度達滿意以上，咸認為實作中學習，進而認識本局驗證與檢定標章，動手檢測風力機效能與電線拉力試驗，為參觀者最期待活動。</p> <p>2 風力發電系統實境流程所展示風力機、變流器、電線、電錶等，皆由廠商捐贈，並提名於展場。本分局於舉辦感恩捐贈典禮，並致贈廠商感謝狀。廠商宣傳自家產品，並善盡社會責任，本分局善用民間資源，達到政府與民間雙贏目的。</p>	

執行策略	執行方法	執行績效與成果
	<p>3活用報廢電線拉力機儀器剩餘價值，經設計規劃讓參觀者體會商品檢測過程，成為永難忘懷的人生經驗。</p> <p>4自行設計風力機模型行動檢測平臺，從標準要求，模擬置放風速計、風力機及噪音計位置，經調整風量或以自然風吹，測得風力機參數，並出具測試報告。行動平臺可以上山下海，將風力機體驗活動送到學校，打破空間與時間藩籬，以在地的風量，吹出風力機性能。</p> <p>二、賡續推動辦理跨機關整合糾紛鑑定案件：協助民眾可於電力公司、自來水公司及瓦斯公司申請家用三表（電表、水表及瓦斯表）糾紛鑑定案件，減少民眾奔波兩機關之路程及時間。</p> <p>三、推動轄區「優良衡器計量管理制度」，主動到府對業者施以輔導及技術指導。提升業者自行管理之企業形象及社會責任，並減少消費糾紛。</p> <p>四、利用檢定檢查或主動到府對業者施以輔導時，詢問調查業者對於服務事項改善意見，並作成服務紀錄表，再將相關紀錄表呈報主管及作為法規修正之依據。</p>	<p>二、賡續推動辦理跨機關整合糾紛鑑定案件：協助民眾於電力公司、自來水公司及瓦斯公司申請家用三表（電表、水表及瓦斯表）糾紛鑑定案件，減少民眾奔波兩機關之路程及時間，共辦理117件。</p> <p>三、推動轄區「優良衡器計量管理制度」，主動到府對業者施以輔導及技術指導。提升業者自行管理之企業形象及社會責任，並減少消費糾紛。共服務125件。</p> <p>四、利用檢定檢查或主動到府對業者施以輔導時，詢問調查業者對於服務事項改善意見，並作成服務紀錄表，再將相關紀錄表呈報主管及作為法規修正之依據。至12月底計7件。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>上網搜尋國外機構風力機展示及體驗活動，以作為規劃體驗場參考，並參訪全國綠色能源績優學校，對於風力發電教育及展示進行創意製作，建置完成後主動提供民眾、學校、機關、團體觀摩及教育推廣，以提升創意成效及標竿學習效果。</p>	<p>1. 上網搜尋國外機構風力機展示及體驗活動：</p> <p>A. Engineering: Windmill Workshop—Museum of Science ,Boston (http://www.mos.org/traveling-programs/windmill-workshop), Traveling Program (送服務到校)、學生動手設計扇葉及測試風力機效率，與物理原理及數學計算連結。</p> <p>B. American Wind Power Center</p>

執行策略	執行方法	執行績效與成果
		<p>(http://windmill.com) 風力體驗及風力發電與汲水實境展示。</p> <p>C. Renewable energy , Deutsches Museum (http://www.deutsches-museum.de/en/exhibitions/energy/energy-technology/renewable) 風力機實體展示及風力發電實境流程。</p> <p>2. 參訪全國綠色能源績優學校-高雄市楠梓國小及屏東縣內埔國小，對於風力發電教育及展示進行標竿學習，經與老師深度討論，本分局揚棄過往靜態展示，研發行動式測試平臺及製造真實風，讓參與者真實體會風力發電及檢測。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 鼓勵員工依業務需求，思考提案以解決困難。</p> <p>2. 由各單位派員組成「為民服務推動小組」、及「工作小組」，並召開會議檢討改善各項為民服務措施。</p>	<p>1. 鼓勵員工依業務需求思考提案以解決困難，計提41件。</p> <p>2. 由各單位派員組成為民服務推動小組召開會議檢討改善各項為民服務措施，計召開7次會議、2次書面簽呈辦理情形。</p>