

## 高雄分局 106 年度顧客滿意度調查意見處理追蹤表

編號	建議事項	主政單位	採行	參考	存查	說明	目前辦理情形	辦理結果
1	網頁操作不方便，可能是系統老舊，能否改進	資訊小組	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		分局網站與總局網站共同使用 Server 機器，此網站機器已超過使用年限，歷年資料累積眾多，預計明年(107)年替換機器，更新網站。	於 106/10/5 總局召開全球資訊網網站內容檢討第 2 次會議決議，預計成立跨分局工作小組改善。	續辦
2	網頁路徑(檢索)不好找	資訊小組			<input checked="" type="checkbox"/>	本分局網站具備網站導覽、網路 E 櫃台、民眾常見問題、關鍵字查詢、雲標籤等功能，提供多元便民措施，並每月查核資料及連結的正確性。	每月查核資料及連結的正確性。	續辦
3	做事很被動，不主動宣導，很多都不知道，標準改版還要去臺北聽說明會，送件還要準備很多書面文件，紙量並沒有減少，有的案件要	第一、二、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		於課務會議加強向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾之相關諮詢，應表現溝通、協調處理之專業能力(第一課) 標準改版業者說明會原則	每月於課務會議向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和，應表現溝通、協調處理之專業能力，新公告列檢品目或標準變	於 10 月 24 日課務會議向同仁宣導(第一課) 改善完成(第二課)

	<p>送去北部辦，審驗時間拖很久，效率差，提出問題或建議會推說不是他們的業務範圍</p>				<p>上總局會辦理北、中、南三場，但若廠商數量較少，就會集中在總局辦理。尚未正式公告時，有時仍會參酌業者意見，以符合市場需求。未定案前，有時確實無法給予業者正確答案。(第二課) 現行法規修訂總局均有公告並張貼網頁，供民眾搜尋，同時分局各業務課遇有業務相關法規修訂也同步通知轄區相關廠商，標準改版除於北部辦理說明會外，各轄區亦會辦理說明會。(第四課)</p>	<p>更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠或電話說明，依檢驗標準改版廠商服務履歷表之服務期程填寫(第一課) 本分局訂有檢驗標準改版廠商服務履歷表，改版公告除函文通知外，即刻派員赴廠說明標準改版相關事宜，並於期中追蹤詢問輔導，期末再與業者聯繫確認是否已完成檢驗程序。(第二課) 總局於法規修訂前，皆會徵詢各界意見，標準改版南部亦會辦理說明會。 106年2場說明會(第四課)</p>	<p>改善完成(第四課)。</p>	
--	--	--	--	--	--	--	-------------------	--

4	網頁操作 keyin 資料，有時不能傳輸	資訊小組			<input checked="" type="checkbox"/> <p>使用者網路頻寬不足，或輸入資料不符系統要求，或使用者設定系統環境問題均可能造成網頁資料 keyin 資料不能傳輸，目前分局操作傳輸頻寬已由 6M 提高至 20M，網路環境尚稱順暢。</p>	<p>目前分局操作傳輸頻寬已由 6M 提高至 20M。</p>	<p>階段性改善已完成。</p>
5	<p>因百姓不瞭解相關法規與办理流程，希望承辦人員能有熱誠指導，而不是電話轉來轉去，還有案件不是分局處理就直接退件，說這是總局負責就不管了</p>	<p>第一、二、三、四、五、六課</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>於課務會議加強向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾之相關諮詢，應表現溝通、協調處理之專業能力（第一課）</p> <p>加強內部人員教育訓練，確保熟稔相關法規與办理流程。（第二課）</p> <p>請同仁隨時注意電話禮貌、服務態度與溝通應對技巧，對於民眾所詢問題能具體、明確答復，提供所需之資料，並加強專業能力熟悉相關法規與办理流程。若無法即時處理，請其留下電話</p>	<p>每月於課務會議向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和，應表現溝通、協調處理之專業能力（第一課）</p> <p>於課務會議向同仁宣導，注意電話禮貌，若有不熟稔問題，應留下來電者姓氏與聯絡電話，主動積極回復。另，辦理飲水用水龍頭檢驗及技術文件審查、鋼筋混泥土用鋼筋國家標準（CNS 560）等教育訓練，</p>	<p>於 10 月 24 日課務會議向同仁宣導（第一課）</p> <p>改善完成（第二課）</p> <p>改善完成（第三課）</p> <p>改善完成（第四課）</p> <p>已改善完成（第五課）</p> <p>利用課務會議向同仁持</p>

				<p>號碼，俾進一步處理。若非業務承辦單位，告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(第三課)</p> <p>承辦人員不在時，請對方留下姓名與聯絡電話給予正確資訊回復。(第四課)</p> <p>業者欲申辦自國外輸入度量衡器免予檢定之證明，惟此業務受理及主政單位為本局第四組，因告知溝通方式而造成民眾誤解。(第五課)</p> <p>人員法規、檢驗流程及專業知識無法跨領域全數告知造成民眾誤解，服務態度熱誠偶有不足。(第六課)</p>	<p>加強同仁瞭解相關檢驗法規與办理流程。(第二課)</p> <p>於課務會議向同仁宣導，持續加強人員服務態度。(第三課)</p> <p>承辦人員不在時，皆會請對方留下姓名與聯絡電話給予正確資訊回復。(第四課)</p> <p>於課務會議時向同仁宣導積極主動處理民眾案件，並加強人員教育訓練及溝通技巧，避免產生不必要的誤會。並於106年3月23日參加「感動服務的接待禮儀與應對技巧」研習課程，另參加「計程車計費表輪行檢定器簡介及實務操作教育訓練」等局內外辦理之教育訓練計10場次，經講師考評均合</p>	<p>續宣導相關法規與办理流程(第六課)</p>
--	--	--	--	--	--	--------------------------

						格。(第五課) 向同仁宣導積極主動處理民眾案件，加強人員教育訓練及溝通技巧，秉持同理心服務廠商與民眾之相關諮詢，如無法口頭答復應加予說明清楚再予轉接或留下電話請權責單位回電。(第六課)		
6	網頁操作不是很順	資訊小組			<input checked="" type="checkbox"/>	本分局網站具備網站導覽、網路 E 櫃台、民眾常見問題、關鍵字查詢、雲標籤等功能，提供多元便民措施，網路頻寬已由 6M 升至 20M，網路環境尚稱順暢，且每月查核網頁內容及連結的正確性。		
7	檢驗標準改版，能否提早告知(緩衝期長一點)	第一、二、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠說明，實施日期前一月與	新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠或電話說	標準改版赴場說明已辦理 188 家(第一課)

					<p>一週，再次以電話通知確認。(第一課)</p> <p>標準改版除由總局辦理公告以外，另以發文通知、網站公布及電話通知方式辦理。(第二課)</p> <p>檢驗標準修訂至公告適用歷經之時間往往超過一年，須經說明會及公告，已給業者緩衝期。(第四課)</p>	<p>明，依檢驗標準改版廠商服務履歷表之服務期程填寫(通知、期中輔導、期末、最終催辦)(第一課)</p> <p>本分局訂有檢驗標準改版廠商服務履歷表，改版公告除函文通知外，即刻派員赴廠說明標準改版相關事宜，並於期中追蹤詢問輔導，期末再與業者聯繫確認是否已完成檢驗程序。攜帶式卡式爐用燃料容器及其燃料標準改版：赴上旺、婉佑等4家公司說明；安全鞋標準改版：赴聖和、南溢等3家公司說明；學步車標準改版：赴震耀公司說明；嬰幼兒手推車標準改版：赴神采公司說明。攜帶式卡式爐用燃料容</p>	<p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第四課)</p>
--	--	--	--	--	---	---	-----------------------------------

						器及其燃料標準改版已全數在公告實施日期(106.06.30)前完成型式認可證書換證相關事宜。(第二課) 如合板標準 CNS1349 於 103 年 10 月 2 日標準修訂,104 年 5 月開始辦理說明會,105 年 3 月 25 日預告,7 月 22 日公告,106 年 1 月 1 日適用,已有足夠緩衝期。(第四課)	
8	網頁系統不是很穩定	資訊小組	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	分局網站與總局網站共同使用 Server 機器,此網站機器已超過使用年限,歷年資料累積眾多,預計明年(107)年替換機器,更新網站。	於 106/10/5 總局召開全球資訊網網站內容檢討第 2 次會議,預計成立跨分局工作小組改善。	續辦
9	檢驗人員的認知及寬鬆度不同,例如有人認為可以通過,有人卻認	第一、二、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	定期召開技術會議,就檢測驗證室礙難行或疑議處,提出討論,達成一致性作法。	每月就檢測驗證室礙難行或疑議處,提出至總局討論,達成一致性作	持續辦理相關理檢測驗證教育訓

	為不可以				<p>定期辦理檢測驗證教育訓練,提升檢測能力(第一課)          加強內部人員教育訓練,確保檢驗一致性。(第二課)          檢驗人員依據作業規定及國家標準執行檢驗,且每年總局皆會辦理相關一致性會議及訓練,力求標準一致。(第四課)</p>	<p>法。已辦理相關理檢測驗證教育訓練          CNS15767-1/60799,提升檢測能力(第一課)          辦理飲水用水龍頭檢驗及技術文件審查、鋼筋混凝土用鋼筋國家標準(CNS 560)等教育訓練,加強其相關檢驗法規與办理流程。若有檢驗認知或寬鬆度不同問題時,則在課務會議提出討論,若解讀不一致,立刻電話或mail總局討論,達成一致性作法。(第二課)          每年總局皆固定召開化工類商品檢驗行政、紡織品、玩具等一致性會議,會議決議於課務會議宣導,力求一致。(第四課)</p>	<p>練,提升檢測能力(第一課)          改善完成(第二課)          改善完成(第四課)</p>
--	------	--	--	--	---	--	--



10	請多召開說明會，讓公司或工廠的人員知道如何遵循法規與標準	第一、二、三、四、五課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，實施前邀集業者召開說明會說明如何遵循法規與標準(第一課)</p> <p>分局每年皆會辦理「報驗發證業者座談會」、「認識應施檢驗商品暨安全商品採購說明會」等說明會，並配合總局辦理各項檢驗、標準改版說明會，邀請廠商、報關業者或民眾參加。(第二課)</p> <p>每年除定期舉辦內銷檢驗暨報驗發證業者座談會及認識應施檢驗商品說明會外，新規範實施前邀集業者召開說明會，並以發函及網頁公告方式廣為周知相關業者。(第三課)</p> <p>現行法規修訂總局均有公告並張貼網頁，供民眾搜尋，同時分局各業務課遇有業務相關法規修訂也同步</p>	<p>新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠或電話說明，依檢驗標準改版廠商服務履歷表之服務期程填寫(通知、期中輔導、期末、最終催辦)，也邀集業者召開說明會說明如何遵循法規與標準，於106/5/8辦理「電機電子類商品修正檢驗規定及納入限用物質(RoHS)標示」說明會(第一課)</p> <p>配合總局辦理正字標記採購說明會等(第二課)</p> <p>持續辦理相關業者說明會。(第三課)</p> <p>總局於法規修訂前，皆會徵詢各界意見，標準改版南部亦會辦理說明會。</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第三課)</p> <p>改善完成(第四課)</p> <p>已改善完成(第五課)</p>
----	------------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---	--	---

					<p>通知轄區相關廠商，標準改版除於北部辦理說明會外，各轄區亦會辦理說明會。可能是廠商公文承辦人員未傳達。(第四課)</p> <p>因「加油站及油庫油量計作業要點」訂於106年5月施行，對於初次檢定方式變異較大，然說明會僅舉行1次，無法滿足業者需求及疑惑。(第五課)</p>	<p>106年2場說明會(第四課)</p> <p>對於業者有重大影響之法令變更事項(例如檢定標準變更...等)，除刊登政府公報，亦將公告內容發文給相關公/工會及廠商外，另辦理說明會向大眾宣導。已辦理「油量計檢定作業要點」及「計程車檢定檢查技術規範」兩場說明會，向業者說明宣導並作雙向溝通解決民眾疑惑。另主動連繫業者加強宣導，如106年4月14日至台灣中油高雄營業處以簡報作說明。(第五課)</p>	
11	請分局人員與總局能聯繫好一點	第一、二、四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	於課務會議加強向同仁宣導，應表現溝通、協調處理之專業能力能與總局溝通	每月於課務會議向同仁宣導，應表現溝通、協調處理之專業能力使工	改善完成(第一課) 改善完成(第

					<p>順利(第一課) 派員參加總局辦理防火門、鋼纜、吊鈎與鈎環、鋼瓶與閥等檢驗業務一致性會議與訓練；有檢驗疑慮時，立刻電話或 mail 總局業務承辦窗口討論，與總局保持良好維繫。(第二課) 若遇標準改版、一致性爭議、同仁提案、商品檢驗精進等，總局皆會辦理相關商品檢驗研商會議，以達一致性。(第四課) 總局業務回答與本分局回答未有一致性(第六課)</p>	<p>作順利完成(第一課) 每年本課業務連結總局辦理之各項會議及訓練達 10 場以上。(第四課) 教育同仁問題回答與總局一致性，業務有不明瞭應與總局聯繫再行主動回復民眾(第六課)</p>	<p>二課) 改善完成(第四課) 利用課務會議向同仁持續宣導相關法規與办理流程(第六課)</p>
12	沈水泵浦的法規標準已超過 20 年，能否修訂符合時代潮流	第二課	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>工程用沈水泵國家標準版次為 83/08/24，99 年時，河見公司曾建議修訂該標準，並提供相關國際標準給總局第一組參考，但目前國家標準增修以民眾關心與安全性有關且目前尚無國</p>	<p>將建議總局一組修訂沈水泵浦法規標準，以符合市場需求。</p>	<p>續辦</p>

						家標準之消費性商品為優先考量，故至遲未修訂。將建議總局一組修訂沈水泵浦法規標準，以符合市場需求。		
13	高雄分局與新竹分局在接件審驗案件(處理過程)能聯繫溝通好一點嗎？高雄分局精簡人事後，以前審驗通過的案件，現在不算，一定要經實驗室通過安檢報告才能送件新竹分局審核發照嗎？	第一課		<input checked="" type="checkbox"/>		目前無送新竹分局審核發證情形，會於課務會議加強向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾之相關諮詢，應表現溝通、協調處理之專業能力	每月於課務會議向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和，應表現溝通、協調處理之專業能力	利用課務會議持續宣導相關法規與办理流程
14	網頁申報程序介面標示不清楚，例如號碼輸入，號碼是什麼？	資訊小組			<input checked="" type="checkbox"/>	目前網路 e 櫃台提供 10 項申報程序，申報填寫欄位均清楚標示，且每月查核網頁資料之正確性，即時更新內容，避免民眾困惑。(資訊小組)		
15	報驗發證的進度也能主動發 mail 通知	第六課			<input checked="" type="checkbox"/>	經查目前已有報馬仔系統主動告知案件進度，另請檢	請櫃台加強宣導本項系統	已加強宣導本項便民功

						驗課應按檢驗進度實際登錄系統		能，本年9月份報馬仔系統使用率達78.7%。
16	驗證發證的辦理中午只有留守沒有不打烊，請不要給錯誤的訊息	第六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		報驗發證業務深廣，目前人員無法全面受理，且受理後檢驗課亦無法馬上審核檢驗。	加強人員職能訓練，全方位可受理，如無法受理可由人員支援並准予報支加班。	持續改善
17	網頁搜尋困難，加強關鍵字搜尋	資訊小組			<input checked="" type="checkbox"/>	本分局網站已經具備關鍵字搜尋並新增熱門字搜尋及雲標籤查詢。(資訊小組)		
18	加強內部教育訓練，認知需要一致性	第一、二、四課				人員知識經驗不同可能有不一樣之認知及態度(第一課) 訂有年度教育訓練計畫並據以執行(第二課) 局內外辦理各項業務之教育訓練均派員出席參加，深化專業領域知能，並於課務會議，加強內部溝通，建立一致性作法。(第四課)	辦理檢測驗證內部教育訓練，提升檢測能力及專業技術達成認知一致性作法(第一課) 為加強專業知能，每年度定有內部教育訓練計畫並據以執行，對於檢驗業務需有一致性作法之議題亦利用每月課務會議時間提出討論，於分局無法獲得一致性作	於10月24日課務會議向同仁宣導(第一課) 改善完成(第二課) 改善完成(第四課)

						<p>法時，則提至總局召開一致性會議討論(第二課)。</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠商反映之問題，經充分討論，達成一致性之決議。(第四課)</p>	
19	效率不好，驗貨時間冗長	第一、二、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>於課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同仁熟練，縮短作業時間(第一課)</p> <p>依規定執行報驗商品取樣、查核封存相關作業。(第二課)</p> <p>對於檢驗程序不熟悉之同仁，加強教育訓練。(第四課)</p>	<p>每月於課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同仁熟練，縮短作業時間(第一課)</p> <p>依規定執行，對業者提供之書面資料(例如中文標示)先行審視，儘量縮短報驗商品取樣、查核封存作業時間。(第二課)</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠</p>	<p>於10月24日課務會議向同仁宣導(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第四課)</p>

							商反映之問題，經充分討論，使同仁熟悉檢驗程序，縮短作業流程。(第四課)	
20	鼓勵模範生制度，給予正面鼓勵	研考			<input checked="" type="checkbox"/>	優良人員應予以獎勵(研考)	課室提報年度優良人員，經考績委員會審查通過，予以敘獎，達到激勵同仁士氣。	改善完成
21	服務人員的專業度有待加強	第一、二、三、四、五、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		定期辦理檢測驗證教育訓練，提升檢測能力及專業技術(第一課) 加強內部人員教育訓練，加強檢驗專業。(第二課) 局內外辦理各項業務之教育訓練及一致性訓練均派員出席參加，提升專業領域知能。(第三課) 局內外辦理各項業務之教育訓練均派員出席參加，深化專業領域知能，並於課務會議，加強內部溝通，建立一致性作法。(第四課)	每月於課務會議提出檢測驗證之相關技術，提升檢測能力及專業技術(第一課) 辦理飲水用水龍頭檢驗及技術文件審查、鋼筋混凝土用鋼筋國家標準(CNS 560)等教育訓練，加強檢驗法規專業度，並於課務會議向同仁宣導。(第二課) 派員參加總局舉辦之市場監督一致性處理原則會議及法制教育訓練	改善完成(第一課) 改善完成(第二課) 改善完成(第三課) 改善完成(第四課) 已改善完成(第五課) 持續宣導相關法規與办理流程(第六課)

				<p>經瞭解為業者欲申辦自國外輸入度量衡器免予檢定之規定及要件，服務人員請其與本局第四組洽詢，導致業者認為專業度不足。(第五課)</p> <p>報驗發證檢驗程序問題廣泛非單一課室可回答導致民眾誤解(第六課)</p>	<p>等，並辦理調查訪查技巧理論與實務說明及紡織品標示檢查注意事項及涉違規案例分享等內部教育訓練(第三課)</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠商反映之問題，經充分討論，達成一致性之決議。(第四課)</p> <p>於課務會議就檢定檢查各項窒礙難行或疑慮提出討論，另局內外辦理各項業務之教育訓練均派員出席參加，深化專業領域知能；並加強檢驗人員服務態度、法規認識與專業技術，由外勤查考瞭解業者的反應。已辦理9場次課務會議，對於同仁經歷之問題除共享外更達一致性作法。另參加「計程</p>	
--	--	--	--	---	---	--



							車計費表輪行檢定器簡介及實務操作教育訓練」等局內外辦理之教育訓練計 10 場次，經由外勤查考瞭解業者的反應佳。(第五課) 加強專業知識教育訓練課程提升專業技能(第六課)	
22	繼續加強市場的檢驗，以維護國人的安全，把一些不良商品挑出來第三課	第三課	<input checked="" type="checkbox"/>			市面商品之種類型式日新月異，為加強後市場管理，每年訂有市場檢查及市購檢驗等市場監督計畫，亦配合總局針對特定類別商品辦理專案市場檢查及購樣。	持續依據商品風險訂定年度市場監督計畫。	改善完成
23	責任歸屬要釐清	研考			<input checked="" type="checkbox"/>	承辦案件延誤，涉及跨單位申辦流程，不易歸責應負責任同仁(研考)	承辦案件依本分局品質手冊及權責劃分表，予以界定，可達到課責目的。	改善完成
24	法規不太適宜。C 字軌自己印編碼，進口商無	研考			<input checked="" type="checkbox"/>	C 字軌係由本局編碼與管控，進口業者無法事先得知	進口商可以預購檢驗標識取得相關資訊。	改善完成

	法取得相關資訊				資訊而無法管控。		
25	一線人員表達溝通有問題。解釋不清楚整個文件作業流程的限期，導致客戶的文件限期產生問題	第一、二、三、四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>於課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同仁熟練作業規定要求(第一課)</p> <p>加強內部人員教育訓練，加強表達溝通能力。(第二課)</p> <p>請同仁隨時注意服務態度與溝通應對技巧，對於民眾所詢問題能具體、明確答復，並給予詳盡回答，並以民眾角度盡量完整說明所詢事項办理流程而非僅就業管部分予以說明。(第三課)</p> <p>臨場檢驗人員依據總局公告、商品作業規定及國家標準執行各項作業，將加強人員溝通技巧。(第四課)</p> <p>申請案件依總局公告期限及檢附文件、檢測報告進行</p>	<p>每月課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同仁熟練作業規定要求(第一課)</p> <p>辦理飲水用水龍頭檢驗及技術文件審查、鋼筋混泥土用鋼筋國家標準(CNS 560)等教育訓練，瞭解其相關檢驗法規與申辦流程，可清楚說明檢驗申辦流程，並於課務會議向同仁宣導。(第二課)</p> <p>於課務會議向同仁宣導，持續加強人員服務態度與溝通技巧。(第三課)</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第三課)</p> <p>改善完成(第四課)</p> <p>改善完成(第六課)</p>

					換證。專業實驗室測試期限太長致文件期限過期。(第六課)	商反映之問題，經充分討論，使同仁執行業務時均能詳細將規定傳達給業者。(第四課) 加強同仁法規瞭解，教育同仁溝通技巧。(第六課)	
26	定期傳真：法令的改變，承辦業務的種類	第一、二、三、四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠說明，實施日期前一月與一週，再次以電話通知確認；如此作業會比傳真確實傳達法規之變更。(第一課) 法令改變除由總局辦理公告外，另以發文通知、網站公布及電話通知方式辦理。承辦業務的種類於網站上公布供查詢。(第二課) 與本課有關法規修訂總局均會公告並張貼局網頁，供廠商民眾查詢了解，辦理市	新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠或電話說明，依檢驗標準改版廠商服務履歷表之服務期程填寫(通知、期中輔導、期末、最終催辦)；如此作業會比傳真確實傳達法規之變更。(第一課) 法令改變除由總局辦理公告及辦理說明會外，另以發文通知、網站公布及電話通知方式辦	改善完成(第一課) 改善完成(第二課)改善完成(第三課) 續辦(第四課) 改善完成(第六課)

					<p>場監督業務或宣導活動時亦適時向民眾業者說明最新法令規定。(第三課)</p> <p>標準改版、作業規定修訂等，若以 E-mail 通知，可節省人力，並可短時間內將規定傳達業者知悉。(第四課)</p> <p>法令公告目前已有通知公會，且每年皆會辦理法令變更說明會告知業者。(第六課)</p>	<p>理。各課承辦業務的種類於網站上公布供查詢。(第二課)</p> <p>現行法規修訂總局均有公告並張貼網頁，供民眾搜尋。(第三課)</p> <p>本課擬持續建立產業 E-mail 通訊錄，目前已建立水產業者及紡織品廠場取樣隨時查驗業者 E-mail 通訊錄。(第四課)</p> <p>法令公告目前已有通知公會及辦理法令變更說明會告知業者。</p>	
27	網頁文字說明專業，不夠白話，不易明瞭還須去電詢問如何使用	資訊小組	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	加強同仁上稿時盡量站在民眾角度，以白話方式表示，避免太專業，業者不易明白。	於 106/4/14 及 106/4/17 舉辦兩梯次(不同內容)之媒體溝通及新聞稿寫作教育訓練。	已改善完成。
28	中央改法令，因做大量尚未消耗，法令已改變，困擾	研考			<input checked="" type="checkbox"/> 檢驗規定修訂，致業者先前製作中文標示等無法繼續沿用。	法令修改係屬總局權責，將移請總局列入施政參考。	改善完成
29	縣市標準訂定測試、	第一、二、四		<input checked="" type="checkbox"/>	定期召開技術會議，就檢測	定期召開技術會議，就	改善完成(第

	審、查核，認定不同無所適從，送認證易卡關，有些產品有時效性能否有單一窗口或從速辦理	課			<p>驗證窒礙難行或疑義處，提出討論，達成一致性作法。(第一課)</p> <p>加強內部人員教育訓練，確保檢驗、審查一致性。(第二課)</p> <p>加強內部人員教育訓練，確保查核、審查及檢驗一致性(第四課)</p>	<p>檢測驗證窒礙難行或疑義處，提出討論，達成一致性作法。(第一課)</p> <p>每年度定有內部教育訓練計畫並據以執行，對於檢驗業務需有一致性作法之議題亦利用每月課務會議時間提出討論，於分局無法獲得一致性作法時，則提至總局召開一致性會議討論(第二課)。</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠商反映之問題，經充分討論，達成一致性之決議。(第四課)</p>	<p>一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第四課)</p>
30	原官網是 5-7 天，又默默改成 7-10 天，又沒主動通知廠商，時間上造成損失，詢問結果是	第一、二、四課、研考	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>目前無原官網是 5-7 天，又默默改成 7-10 天，又沒主動通知廠商之情形，但會於課務會議加強向同仁宣導</p>	<p>會於課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p>

	檢驗人員忙不過來，這應該要改善				<p>應表現溝通、協調處理之專業能力，並說明相關檢驗程序使同仁熟練作業，縮短作業時間(第一課)</p> <p>官網上檢驗期限非檢驗人員可自行變更。</p> <p>依公告規定報驗期限執行檢驗，時常聯繫追蹤總局第六組檢驗進度，加速委託他分局檢驗商品之檢驗進度。(第二課)</p> <p>化工類產品於各類商品檢驗作業規定皆訂有取樣後檢驗期限，並無變更檢驗期限之情事，若廠商有時間上需求，再配合縮短檢驗時間。(第四課)</p>	<p>仁熟練作業，縮短作業時間(第一課)</p> <p>依公告規定報驗期限執行檢驗，時常聯繫追蹤總局第六組檢驗進度，加速委託他分局檢驗商品之檢驗進度。(第二課)</p> <p>未有業者提出需求(第四課)</p>	改善完成(第四課)
31	同一組產品已銷售 10 年，在公告前已生產，檢驗也查過 2 次，附證明文件日前又要提報報關文件，因過多年部	四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>廠商文件流失或遺失，若本課有建檔，皆可提供廠商使用。(第四課)</p> <p>廠商申辦文件流失或遺失，若本課尚有文件，皆可</p>	<p>木製板材類商品常有業者型式試驗報告或技術文件丟失，本課皆提供給業者使用。(第四課)</p>	改善完成(第四課) 改善完成(第六課)

	份文件已淹水，很困擾					提供廠商申請使用。(第六課)		
32	產品已賣了1-2年，常有新規範，又未事先告知，只要有疑問，尤其在全聯就先下架不管疑問對錯，因此造成虧損貨款，運費罰款，又有下架後發現沒問題但損失卻已造成，應有更妥善的辦法幫助廠商因應，避免傷害	第一、二、三、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠說明，實施日期前一月與一週，再次以電話通知確認。(第一課)</p> <p>本課尚無針對已進入市場要求下架之情形。(第二課)</p> <p>總局專案市購不合格案，皆先通知報驗義務人檢測結果，報驗義務人對檢測結果無疑義時，始通知經銷商下架，另市場檢查發現涉違規商品，請同仁以照相取代封存，並向經銷商說明未接獲本局或報驗義務人通知前，繫案商品勿須下架，惟可能有少數經銷商不瞭解前述本局办理流程，誤以為</p>	<p>新公告列檢品目或標準變更，皆以書面公函通知相關廠商，並排定計畫，派員蒞廠或電話說明，依檢驗標準改版廠商服務履歷表之服務期程填寫(通知、期中輔導、期末、最終催辦)。(第一課)</p> <p>本課尚無針對已進入市場要求下架之情形。有標準變更之產品，都已派員赴廠宣導，並填寫廠商服務履歷表。(第二課)</p> <p>於課務會議向同仁宣導。(第三課)</p> <p>總局於法規修訂前，皆會徵詢各界意見，標準改版南部亦會辦理說明</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第三課)</p> <p>改善完成(第四課)</p>

					<p>遇此類狀況就需下架，爾後將持續加強對經銷商之說明(第三課)</p> <p>現行法規修訂總局均有公告並張貼網頁，供民眾搜尋，同時分局各業務課遇有業務相關法規修訂也同步通知轄區相關廠商，標準改版除於北部辦理說明會外，各轄區亦會辦理說明會。(第四課)</p>	<p>會。</p> <p>106年已辦2場說明會(第四課)</p>	
33	現前已告知進口報單第2次又重複1次，但左營99年大淹水辦公室文件流失，相關公部門如海關、標準局有相關資料是否能有救濟方式、協助	第一、二、四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p><input checked="" type="checkbox"/>六課</p> <p>本課可提供驗證登錄相關資料但需申請並付費(第一課)</p> <p>進口報驗案件皆請業者或報關行提供近日進口日期之進口報單供海關通關放行比對。本課無請業者提供99年度前之進口報單之情形。報驗資料遺失，在文件保存期限內，依規定申請調閱。</p>	<p>本課可提供驗證登錄相關資料但需申請並付費(第一課)</p> <p>本課無請業者提供99年度前之進口報單之情形。(第二課)</p> <p>木製板材類商品常有業者型式試驗報告或技術文件丟失，本課皆提供給業者使用。(第四課)</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第四課)</p> <p>改善完成(第六課)</p>



						(第二課) 廠商文件流失或遺失,若本課有建檔,皆可提供廠商使用。(第四課) 本課管理之檔案在保存期限內皆可提供資料 (第六課)		
34	網站上商品出口核銷找不到	第六課			<input checked="" type="checkbox"/>	本局網站上業務申辦服務系統均可查詢(第六課)	加強宣導業者使用方式(第六課)	改善完成(第六課)
35	申請與校驗不同地方、距離太遠不方便	第五課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		經瞭解係廠商首次申請不諳校驗報驗程序係採「預約制」所致,當報驗案件受理後遂由課長指派檢驗員,該員再與業者聯繫排定校驗時間(校驗完成後當場取回法碼),校驗報告再以郵寄寄送。	除於報驗向業者詳細說明外,另於研討會(已於106年10月27日研討會說明)或公會開會時多加宣導。倘若有特殊情況(如時間緊迫)之急件,業者亦可與課長預約時間校驗。另本課未雨綢繆已於105年編列2具高精密度電子天平之經費,預計107年6月將建置於五甲檢定場,提供民眾與業者更	改善完成。

						便捷之服務。		
36	木材類變化不大，目前3年收費可否展延收費增加(驗甲醇)。另國貿局商品改號列沒有通知業者，換證時才發現號列改了，若有改請主動通知。	第四課	<input checked="" type="checkbox"/>			依「木製板材類商品型式認可逐批檢驗作業規定」型式認可證書有效期間3年，目前所有產品皆訂3年有效期限，不宜對個別產品變更；106年1月1日國貿局商品號列變更，本課以電話逐一告知業者。	因國貿局於105年12月30日來文通知，總局木製板材類變更號列對照表於1月17日來文，故本課以電話逐一通知，計通知變更號列相關業者103家	改善完成
37	證書不發電子檔	第六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		合格證書及驗證登錄證書已有電子證書	建議總局型式認可證書電子化	持續進行電子化作業
38	停車位不足	秘書室			<input checked="" type="checkbox"/>	因分局位於市區，腹地狹小，無法提供停車空間，故未設置停車指引標示。	製作附近交通與停車資訊(含停車場、公車、捷運及公用腳踏車)公布於分局網頁，並隨開會通知單提供與會人員參考。	改善完成
39	小家電標示認定不同，現貿易商將製造過程80已上在中國製造進口以臺灣製造標示，對完全臺灣製造在競爭成本不同上應以	第一課		<input checked="" type="checkbox"/>		小家電產地標示依商品標示法法規要求商品於流通進入市場時，生產、製造或進口商應標示生產、製造商名稱、地址及商品原產地；屬進口商應標示進口商	小家電產地標示依商品標示法法規要求商品於流通進入市場時，生產、製造或進口商應標示生產、製造商名稱、地址及商品原產地；屬	改善完成 (第一課)

	示正聽					名稱、地址。(第一課)	進口商應標示進口商名稱、地址。(第一課)
40	請稽核人員清楚告知稽核法條(規範)	第一、二、三、四課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>可能是查驗人員作業時未清楚告知業者依據(第一課)</p> <p>加強內部人員教育訓練,加強專業表達技巧(第二課)</p> <p>本分局執行市場檢查及涉違規商品調查係依據商品檢驗法第 49 條、第 50 條及各類商品檢驗規定執行。(第三課)</p> <p>加強人員教育訓練。(第四課)</p>	<p>於課務會議向同仁宣導,如受檢業者有疑義時,應加以說明。(第一課)</p> <p>辦理飲水用水龍頭檢驗及技術文件審查、鋼筋混凝土用鋼筋國家標準(CNS 560)等教育訓練,瞭解其相關檢驗法規與申辦流程,可清楚向業者說明檢驗申辦流程。(第二課)</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論,對於廠商反映之問題,經充分討論,達成一致性之決議。(第三課)</p> <p>本課於課務會議皆有相關業務之討論,對於廠商反映之問題,經充分</p>	<p>改善完成(第一課)</p> <p>改善完成(第二課)</p> <p>改善完成(第三課)</p> <p>改善完成(第四課)</p>

						討論，達成一致性之決議。(第四課)	
41	對檢驗結果請主動通知	第一、二、四、六課	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	業者有急件時會儘快通知，不然分局有報馬仔系統能對檢驗結果主動通知(第一課) 可於網站查詢檢驗進度，或留手機號碼，檢驗完成報馬仔系統自動簡訊通知。(第二課) 本局網站之商品檢驗業務申辦服務系統可查詢(第四課) 目前均有以報馬仔簡訊及mail主動通知檢驗結果，但業者若未留手機資料等相關訊息即無法接收。(第六課)	分局有報馬仔系統能對檢驗結果主動通知。(第一課) 業者可於網站查詢檢驗進度，或留手機號碼，檢驗完成報馬仔系統自動簡訊通知。(第二課) 本局網站之商品檢驗業務申辦服務系統可查詢(第四課) 加強宣導告知業者留手機資料等可以接收檢驗結果的訊息。(第六課)	改善完成(第一課) 改善完成(第二課) 業者來電詢問皆會告知查詢網址(第四課) 改善完成(第六課)
42	塗料檢驗人員只有一位，請假時常找不到人員檢驗，影響公司業務進度	第四課	<input checked="" type="checkbox"/>		本課人力不足，但有代理人可供查詢。	落實代理人制度	續辦

43	增加檢驗(稽查)人員 第一、二、三、四課	第一、二、 三、四課		☑	☑	<p>爭取增加本課人員以增加檢驗(稽查)人力(第一課) 主管依業務性質與內容調度人力、派遣人員檢驗(稽查),盡速完成檢驗。(第二課) 本課無相關檢驗業務。(第三課) 本課人員不足,爭取增加檢驗人員。(第四課)</p>	<p>已向上級長官爭取增加本課人員以增加檢驗(稽查)人力(第一課) 主管依業務性質與內容調度人力、派遣人員檢驗(稽查),盡速完成檢驗。(第二課) 已向長官增取爭加檢驗人員(第四課)</p>	<p>續辦 (第一課) 改善完成 (第二課) 續辦 (第四課)</p>
44	申辦檢驗流程可以更 簡化一點、速度快一點 第一、二、四、六課	第一、二、 四、六課	☑	☑	<p>於課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力,並說明相關檢驗程序使同仁熟練,縮短作業時間(第一課) 依規定辦理申辦檢驗流程。(第二課) 要求同仁縮短審核天數,如有時間上需求,再配合縮短檢驗時間(第四課) 檢討申辦業務與工作項目之流程,持續推動重要行政</p>	<p>每月課務會議加強向同仁宣導應表現溝通、協調處理之專業能力,並說明相關檢驗程序使同仁熟練,縮短作業時間(第一課) 同仁皆依規定盡速完成申辦檢驗流程。(第二課) 未有廠商提出需求(第四課) 於課務會議時再宣導同</p>	<p>改善完成 (第一課) 改善完成 (第二課) 改善完成 (第四課) 改善完成 (第六課)</p>	

						流程及工作簡化,提供順暢及有效率的工作流程。(第六課)	仁注意流程及效率,可提案簡化流程。(第六課)	
45	未到下班時間(17:30)即拒絕收件,造成廠商困擾、損失	第六課	☑	☑		本分局彈性上下班,業者於下午5點後檢附紙本申請,因需輸入受理系統較為費時無法當時完成,導致民眾產生未收件誤解。	當時無法處理完成應予收件並清楚告知廠商申辦時間,另於課務會議告知員工辦理流程。	改善完成(第六課)
46	無紙化,非但沒有減量,反而增加,要改進	研考			☑	申辦業務應朝線上申辦或減紙方向規劃(研考)	移請流程簡化小組持續檢討減紙績效	續辦
47	驗證登錄書內容,可改或不可改的問題要明確,去現場辦理和人員到廠解說不一	第一、二、四課	☑	☑		定期召開技術會議,就檢測驗證窒礙難行或疑義處,提出討論,以便人員驗證登錄報告審查達成一致性作法。(第一課) 加強內部人員教育訓練,確保法規解釋說明一致性。(第二課) 加強人員教育訓練。(第四課)	定期召開技術會議,就檢測驗證窒礙難行或疑義處,提出討論,以便人員驗證登錄報告審查達成一致性作法。(第一課) 辦理各項檢驗相關之教育訓練,對於檢驗業務需有一致性作法之議題亦利用每月課務會議時間提出討論,於分局無法獲得一致性作法時,	改善完成(第一課) 改善完成(第二課) 改善完成(第四課)

						則電話、mail 總局承辦人員，或提至總局召開一致性會議討論(第二課)。 本課於課務會議皆有相關業務之討論，對於廠商反映之問題，經充分討論，達成一致性之決議。(第四課)	
48	電風扇製造廠商證書內今年又有加入檢驗商品項目，造成困擾，又要花一筆經費製作，可否有緩衝年限	第一課		<input checked="" type="checkbox"/>	電風扇之標準改版公告已分 2 階段實施，106.12.31 前需增 CNS15663 第 5 節含有標示之規定;107.12.31 前須有新標準檢驗報告，公告時有考慮緩衝時間	電風扇之標準改版公告已分 2 階段實施，106.12.31 前需增 CNS15663 第 5 節含有標示之規定;107.12.31 前須有新標準檢驗報告，公告時有考慮緩衝時間	改善完成
49	發票到期日，1 個月前通知，以公文通知太慢，建議以 mail 方式半年前通知	第一、二、四、六課		<input checked="" type="checkbox"/>	本課無發票到期日需通知之業務(第一課) 本課無發票到期日需公文通知之業務(第二課) 發文收費皆限 30 日內繳交，已有充分時間準備及繳		本項建議無法清楚得知真正建議意涵。

					款。(第四課) 本項建議無法清楚得知顧客真正建議意涵，第六課業務無使用發票故無到期問題(第六課)		
--	--	--	--	--	---	--	--