

# 第六屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

第一線服務機關 經濟部標準檢驗局 基隆分局





# 第六屆「政府服務品質獎」 參獎申請書



第一線服務機關

經濟部標準檢驗局 基隆分局

# 在開始閱讀本書之前•••

散爱的長官、評審委員:大家好

我們所承擔的商品檢驗和度量衡業務,雖然和民眾日常生活 息息相關,但考量它的專業性高,同時大家比較少機會接觸到實 務,或許會有些些陌生。因此,為有助於大家的閱讀,我們謹就 一些專業概念和申請書中提及的專業用語, 发向各位報告如下:

- 一、申請書所指之商品,係指如家電、兒童用品等和我們日常生活相關之商品,並不包括藥品、食品及農畜水產品等。而且並不是所有類似的商品,都須經檢驗合格後才可販售,而僅限於經濟部依「商品檢驗法」指定公告的應施檢驗商品。
- 二、商品檢驗執行之方式,分為逐批檢驗、監視查驗、驗證登錄 及符合性聲明四種。其中,實施逐批檢驗、監視查驗之商品 ,應由國內產製者、輸入者於出廠或進口前,向本局申報檢驗;而取得驗證登錄之商品,得逕行運出廠場或輸入,不須 向本局報驗,但本局會於邊境或國內出廠執行查核。因此, 申請書中出現報驗批(包括逐批檢驗和監視查驗批數)和檢 驗批(除逐批檢驗、監視查驗批數外,還包括驗證登錄逕行 輸入之批數)兩種不同用語。
- 三、本局運用「電腦風險評估系統」以商品風險程度、產地為評 估因子,決定抽批檢驗比率,在我們受理報驗時,即由電腦 風險管理抽批查核系統,依機率核判該批商品是否須派員取

樣檢驗(即申請書中之抽中批)、或僅做書面審查。商品經 取樣檢驗合格或經書面審查符合,發给合格證明,商品附加 檢驗標識,即可上市販售。

- 四、國內慣稱之度量衡,國際上又稱「計量」。因此,為了文字表達方便,申請書中偶有混用情形。
- 五、經濟部依「度量衡法」就供交易、環保、公共安全、醫療衛生等有關之度量衡器,指定為法定度量衡器,以確保交易公平、维護大眾安全健康及環境保護。法定度量衡器應經檢定合格,始得販售或使用。
- 八、檢定是針對新產製、修理調整或屆滿檢定有效期限的法定度 量衡器,檢驗其器差是否符合允許器差之行為。而檢查係對 檢定合格在使用中之法定度量衡器,檢驗其器差是否仍合於 允許器差之行為。

我們是一群以理工背景為主的工作伙伴,不善於文字技巧,申請書的表達或許不生動、不通暢,但,我們却是一步一腳印、踏踏實實地努力創思改善服務措施,希望我們的用心,能有助於提升政府為民服務形象。非常期盼能有機會在這充滿人文氣息的歷史建築廳舍中,為您展現我們的成果,誠摯地邀請您蒞臨指導。

標準檢驗局基隆分局為民服務團隊 数上

基本資料

機	關	名	稱	經濟部 基隆分	『標準』 『局	檢驗局	首長	莊拆	<b>東</b>	職	稱	分	局長
機	駶	地	址	基隆市	港西往	58號							
機	駶	員	額	共計:	84 人	.(編制	人員:	73 人;	的聘任	雇人	員	: 11	人)
總	予	頁	算	12	20,075	千元							
聯	×	<b>李</b>	人	,	邱雅萍	<u>.</u>	職稱	專	員	電	話	02-242 分機 2	231151 2016
電	子	郵	件	ping.ch	iu@bs	mi.gov.	tw			傳	真	02-242	228910
						機關	組織區						
					A		局長 計局長	秘書				BSM	
		電資產品課		機械產品課	化工產品課	計量課	報驗發證課	市場區型語	3	辦事處		輔助單位	
		電機、電子與資訊類產品檢驗		機械及玩具類產品檢驗	輸出水產品工廠驗證管理化工類產品檢驗、正字標記、	、度量衡器糾紛鑑定 、度量衡器糾紛鑑定	管理及核發各項證書		應施及非應施檢驗商品市場監	<b>五堵辦事處、蘇澳辦事處、</b>		政風室、主計室	

# 目 次

壹 <sup>、</sup>	為民服務業務現況簡介	1
_	· 關於我們	1
(	一)前言	1
(	二)業務轄區	1
(	三)服務對象2	2
(	9)我們扮演的三重角色2	2
Ξ	· 為民服務架構(	6
(	一)願景與使命—從願景到執行(	6
(	二)運作管理策略	7
貳、	是升為民服務品質績效	9
_	·優質便民服務	9
(	-)服務流程	9
	-1 服務流程便捷性9	9
	1-1-1 單一窗口服務全功能程度	9
	1-1-2 申辦案件流程簡化程度1	1
	1-1-3 申辦案件書表減量程度17	7
	-2 服務流程透明度20	0

1-2-1 案件處理流程查詢公開程度	20
1-2-2 案件處理流程主動回應程度	22
(二)機關形象及顧客關係	24
2-1 洽公環境及服務行為	24
2-1-1 服務設施合宜程度	24
2-1-2 服務親和程度	26
2-1-3 服務可勝任程度	28
2-2 服務行銷有效性	30
2-2-1 施政宣導有效程度	30
2-3 顧客滿意度	35
2-3-1 機關服務滿意度	35
2-4 民眾意見處理有效性	41
2-4-1 民眾意見回應與改善程度	41
二、資訊流通服務	45
(一) 資訊提供及檢索服務	45
3-1 資訊公開適切性與內容有效性	45
3-1-1 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確	程度及網站符
合無障礙規範	45
3-2 資訊檢索完整性與便捷性	49

3-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度	49
(二)線上服務及電子參與	51
4-1 線上服務量能擴展性	51
4-1-1 線上服務提供及使用情形	51
4-2 電子參與多樣性	55
4-2-1 電子參與多元程度	55
三、創新加值服務	57
(一)有價值的創新服務	57
1-1 生活消費好安心服務升級計畫-4G 行動服務	58
1. 專業好服務-安全把關最前線	59
2. 雲端好服務—消費資訊隨觸即得	62
3. 行銷好服務-主動出擊分眾行銷	64
4. 行動好服務-計量檢測服務到家	70
1-2 通關報驗快 e 通服務升級計畫-3e 智慧服務	73
1. 服務到家查詢 e 起來 - 施政資訊 e 通直達	74
2. 報驗走網路 e 次 OK 免臨櫃-報驗流程全面便捷	76
3. 跨域流程 e 化再整合-資通訊服務導入	80
4 诵闢報驗快←诵服務升級計書實施效益	82

	(.	=	)	創新	<b>斤服</b> :	務標	竿學	習效	益	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • •	• • • • • •	•••••	••••••	•••••	•••••	. 83
	(.	三	)	組織	战內·	部創	新機	制及	運作情	<b>青形</b>	• • • • • • •	•••••	•••••	• • • • • • • • •	•••••	•••••	. 85
參	. `	未	來	努力	力方	向	•••••		•••••	•••••	•••••	•••••	•••••	•••••	•••••	•••••	. 88
肆	•	附	件	•		•••••	•••••		•••••	•••••	•••••		•••••	•••••	•••••	•••••	. 90
附	件	1	: ;	經濟	部本	標準	檢驗	<b>局基</b> [	隆分局	102	年度	提表	升服務	品質	執行	計畫.	90
附	件	2	: 1	01 -	年及	. 102	年受	理進	口商	品檢縣	<b>僉不</b>	合格	統計				90
附	件	3	: ;	流程	! 簡 /	化減	少核	章數·	一覽表								91
附	件	4	: 7	機關	網網	站提	供承	辦資	訊表								92
附	件	5	•	商品	檢恩	<b>驗暨</b>	度量	<b>新業</b>	務 101	年及	102	年注	滿意度	<b>E調</b> 查	統計		93
附	件	6	: 1	內部	額	客滿	意度	調查	統計								94
附	件	7	: 「	Q& <i>A</i>	1 1	問題	與回	答 15	題								95

# 圖 次

圖	1	籌備檢驗局派令手稿	1
昌	2	為民服務架構	6
昌	3	PDCA 運作管理模式	7
昌	4	商品報驗流程暨簡化前後時間比較	11
昌	5	101 年及 102 年滿意度統計比較	36
昌	6	為民服務大廳改善前後滿意度統計比較	38
昌	7	意見信箱回覆信件內容	44
昌	8	標準檢驗局基隆分局網站首頁	50
昌	9	創新服務升級計畫之 4G+3e 行動智慧服務方案	57
昌	10	)發掘問題、解決問題之 4G 行動服務	58
圖	11	分眾宣導手冊	69
圖	12	? 發掘問題、解決問題之 3e 智慧服務	73
圖	13	3 進口商品報驗程序	76
昌	14	上進口商品報驗申辦免臨櫃	76
圖	15	5 三信報驗行向衛生福利部食品藥物管理署建議函	78
圖	16	5 跨機關整合貨櫃場取樣作業流程簡化	80
圖	17	7 具結先行放行線上申辦流程簡化	81

# 表次

表 1 創新服務升級計畫	8
表 2 計程車計費表檢定簡化情形	10
表 3 民眾免附書表種類績效	17
表 4 服務場所提供承辦資訊	20
表 5 一般案件主動通知及確認方式一覽表	22
表 6 即將到期案件主動通知一覽表	23
表 7 商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查執行說明	35
表 8 為民服務大廳滿意度調查執行說明	37
表 9 行動服務團運作說明	39
表 10 內部顧客滿意度調查執行說明	40
表 11 QR code 行動條碼一覽表	56
表 12 宣導對象 3 大群體	64
表 13 引進績優服務機關作為一覽表	86
表 14 相關為民服務計畫	87

# 壹、為民服務業務現況簡介

#### 一、關於我們

#### (一)前言

民國34年10月25日,臺灣光復。 臺灣省行政長官公署農林處趙連芳處 長,隨即於11月8日令派專門委員葉聲 鐘接收各種農業檢查所,並籌備檢驗局 (派令手稿如圖1)。35年7月1日成立 「臺灣省行政長官公署農林處檢驗局基 隆分局」,本分局於焉而生。之後歷經幾 次組織變革,55年改隸經濟部,而於88 年2月23日改制為「經濟部標準檢驗局 基隆分局」。



圖1籌備檢驗局派令手稿 《資料來源:國史館臺灣文獻館》

我們的主要業務為進口商品檢驗、消費市場商品安全監督及度量衡器管理業務。同時,也提供國際標準(ISO)管理系統驗證、國家標準(CNS)正字標記驗證及各項檢驗技術服務,兼顧維護消費者權益及協助產業發展的任務。

由於位處之基隆港,緊臨大臺北地區國內最大消費市場, 因此承擔了全國一半以上進口商品的檢驗任務。例如,102年全 國商品進口檢驗 413,249 批、我們檢驗了 221,266 批,約占 53.5%。檢驗結果,發現不符合安全規定之商品多達 422,852 件, 我們將這麼多有安全疑慮的商品擋在境外,不准其通關進入國內 市場,以確保國人生命財產安全。

# (二)業務轄區

我們的業務轄區包括基隆市、宜蘭縣 及連江縣馬祖地區。為提供快速便捷的在 地服務,民國 35 年設立分局本部之外, 分別於 68 年設立五堵及蘇澳辦事處,90 年設立馬祖辦事處,延伸服務據點,方便 業者就近申辦,免長途奔波。

#### 基隆地區

- ★基隆分局 民國 35 年
- ★五堵辦事處 民國68年

#### 官蘭地區

★蘇澳辦事處 民國 68 年

#### ·連江馬祖地區

★馬祖辦事處 民國90年

#### (三)服務對象

我們為國家專責的商品安全檢驗機關,屬監理管制型機關,服務對象包括以下兩類:

- 1. 全國民眾-為民眾把關商品安全及維護交易公平。
- 2. 國內產製經銷商、進口應施檢驗商品廠商\*及度量衡業者-依檢驗及 度量衡法規規範管理。

#### \*進口廠商多數委託專業「報驗代理人」代辦申請進口檢驗案件。

這兩類服務對象各有不同的服務需求,因此,如何在商品安全 與提升檢驗效率之間取得平衡,達到廠商及消費者雙贏局面,是我 們時時深思的課題。

#### (四) 我們扮演的三重角色

依主管業務性質不同,我們擔任以下三重角色—「商品安全守護者」、「計量準確維護者」及「優質行動管理者」:

# 1.「商品安全守護者」-專業把關最可靠

日常生活中,常會接觸使用到的家電(如:除濕機、洗衣機)、 瓦斯器具(如:瓦斯爐、熱水器)、居家建材(如:耐燃建材、陶瓷 臉盆)、行車輔具(如:安全帽、輪胎)、紡織品(如:衣服、寢具) 以及嬰幼兒童用品(如:玩具、文具)等,其中如果有不符合安全 或健康標準,就有可能對消費者產生傷害,嚴重者甚至會造成公安 意外,危及到個人的生命財產安全。

因此,我們以「商品安全守護者」自我期許, 對民生商品執行安全的檢驗把關,確保市面上的商 品都能符合國家標準及安全。

# ~守護關心民眾生活大小事~

# 民生要聞-

冬天漸至 天氣趨潮濕陰冷

召回廠牌機型除濕機 勿用 家用電器(除濕機、洗衣機…)故障燃

燒,引發火災的消息時有所聞,星火足 以燎原,可不能小看任何會造成生命財 產損失的危險。 保限用行口即为 体 無 後 性 提醒民衆確認 避免發生事故

#### ● 專責守護之具體作為:

- (1) 專業檢驗安全把關:在商品進入消費市場前,我們以精進的風險管理機制及專業實驗室檢測,執行源頭把關;商品進入消費市場後,仍主動抽測檢驗及跨機關聯手合作,揪出問題商品;建立商品事故通報機制,行動到府關懷,了解事故原因,以避免再發生。
- (2)消費資訊隨觸即得:我們改版全球資訊網,提供更友善搜尋商品安全訊息之平台,並導入安全小站 Facebook、「給我報報」電子報、QR code、APP 行動智慧下載功能,建置多元互動知識平台,讓民眾隨時可取得消費安心資訊,確保民眾知的權利。
- (3) **主動出擊分眾行銷**:校園宣導商品安全教育向下扎根,善用新聞 媒體及結合地方政府、社區資源傳播訊息,賦予廠商業界自主良 善管理之社會責任;走出辦公室推廣商品安全及消費安心資訊, 有效提升商品安全行銷效果。
- (4)全國商品安全我們來把關:每年,全國總計約有50%以上的進口商品,須經我們檢驗合格後,才會進入國內消費市場。除上市前源頭把關外,也持續就上市後的商品抽測監督其安全性,並行銷宣導消費安心資訊。透過專業檢驗、風險控管等層層防護,以確保民眾權益。101年及102年受理進口商品檢驗不合格統計如附件2(頁90)。

標檢局強力檢測高風險、流行商品有成

防堵不合格商品 標準檢驗局爲民眾把關

進口貨品報驗 不合格率0.77%

《資料來源》:

台灣新生報 102.12.17 中華日報 102.12.17 大成報 102.12.16

# 歷史記事~民生大事不缺席

- 100.3 協助日本 311 地震災後進口商品輻射偵測
- 101.2 協助台灣外銷食品走出塑化劑陰霾
- 102.4 H7N9 禽流感期間協助防疫加強體溫計及耳溫槍檢測校正

#### 2.「計量準確維護者」-保證度量衡器準確

計量,即我們通稱的「度量衡」,與民眾生活密不可分,從日常食衣住行(水、電、瓦斯、加油及計程車費)、秤斤論兩的交易活動(市場磅秤)、分秒必較的鐘錶計時(國家標準時間\*)、醫療保健(血壓計、體溫計),到科技領域工藝,都要依靠準確的計量。

計費用度量衡器準確與否,攸關交易付費是否公平;醫護人員及民眾用來衡量健康指標的度量衡器,則會影響身體機能狀況的判斷是否正確。因此,努

力做好「計量準確維護者」,確保度量衡器的準確,是我們責無旁貸的任務。所以每年皆會進行檢定、檢查等監督管理工作,讓民眾付費不擔心,並照護民眾健康。

#### ~守護關心民眾生活大小事~

# R生要聞 計程車表有沒有偷吃步

標檢局基分局11月1日起路邊攔檢

平常加油計費及每個月都要繳交的水、電及 瓦斯費之計算是否合理公平呢?每當預報油 價上漲訊息,一定可以看見民眾在加油站大 排長龍等加油的盛況,長時間的苦等就是為 了省錢省荷包;而水、電及瓦斯費是否超收, 也是市井小民最關心的事。

深依局抽臉水類 全數合格 縣示家庭用水表均合標準 請消費者放心 縣可家庭用水表均合標準 請消費者放心

《資料來源:民眾日報/台灣新生報》

# ● 專責守護之具體作為:

- (1) 保障跳表準確計費:設置輪行檢定場及下鄉駐點檢定計程車計費 表、加油站加油機、水、電及瓦斯表到府檢測,消費不怕被揩油。
- (2) **維護秤斤論兩標準**:到府服務市場攤商磅秤、郵局郵資秤、銀樓 用秤檢定檢查,確保度量衡器準確,讓民眾付費超安心。
- (3) **跨機關計量合作**:與能源局合作檢測加油站油品品質、推廣優良 油量計及磅秤廠商自主管理制度,保障消費權益及品質。
- (4) 計量史懷哲下鄉服務:鄉鎮走透透提供血壓計、耳溫槍等免費檢 測服務,包括與地方政府合作轄區鄉鎮走透透、安養中心檢測照 護銀髮族、醫療院所檢測照護市民健康等,協助民眾健康管理。

#### 3.「優質行動管理者」-便捷有效的第一線服務

依「商品檢驗法」規定,進口及國內產製應施檢驗之商品,須報驗符合規定後,才能進入國內消費市場販售。為讓守法業者快速檢驗通關安心獲利,並促進產業發展,我們以「優質行動管理者」的角色,推行

透明施政資訊、簡化作業流程、便捷檢驗程序、資通訊管理運用服務,主動提供相關檢驗規定,從源頭協助業者進口及製造安全的商品,不但檢驗程序得以快速完成,通關上市之商品也更安全。



《資料來源:台灣新生報102.2.1》

#### ● 專責守護之具體作為:

- (1) 資訊主動告知公開透明一開發建置線上服務平台,打破代理人制度的施政隔閡,獨家以電郵或簡訊直接傳送申辦進度及新公告檢驗法規、標準等資訊予進口廠商。
- (2) 不出門能辦大小事—運用資通訊科技,自行開發線上申辦及網路 查詢系統,提供商品報驗申辦全程免臨櫃之服務,獨步其他簽審 機關。
- (3) 跨機關電子查驗、跨域 e 化整合—運用電子查驗與基隆關、民間實驗室、各分局等公私部門跨域協調合作,分局內部跨課室作業流程 e 化整合,簡化報驗檢驗程序,縮短通關時間。

#### 心情留言版

# 【無聲的檢驗工作 同仁默默堅持】

基隆國際港口船運貨櫃數龐大,擔任檢驗員的同仁不論寒暑,每日須親至貨櫃場,深(爬)入大大小小的貨櫃取樣值核,此外還得將樣本攜回辦公室做進一步的檢驗判定。尤其基隆地區常年多個米,執行本項工作就更加辛苦及不便同仁們仍然埋頭苦做,因為民眾使用商品的安全,就靠我們嚴密的把關。



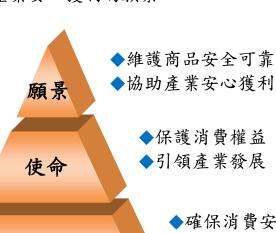
\*基隆市以雨港著稱,全年平均降雨日數205.3天~資料來源:中央氣象局

# 二、為民服務架構

#### (一) 願景與使命-從願景到執行

嚴格把關,避免不安全商品流入國內市場,維護消費安全與安心,是我們對民眾的基本承諾;同時,希望在依法監理管制下,推動各項便捷服務措施,讓守法業者的商品可以快速檢驗通關安心獲利。由此,建構了我們特有的為民服務架構(如圖2):

我們從願景啟程,肩負使命,擬定明確的核心目標,以「樂活LOHAS」的服務信念為基礎,時時專注傾聽民眾意見,創意發想便民新措施,秉持真誠同理心,以快速行動力提供服務,給予全面的安全保護,落實執行生活消費好安心、通關報驗快 e 通之創新服務升級計畫(4G+3e 行動智慧服務),達成維護商品安全可靠及協助產業安心獲利的願景。



◆確保消費安心全面提供商品安全資訊

◆促使符合安全規範商品儘快通關上市

Good

◆生活消費好安心-4G 行動服務

◆通關報驗快 e 通-3e 智慧服務

# 創新服務升級計畫

核心目標

# 樂活 LOHAS

專注傾聽 Listen 創意發想 Originality 真誠同理心 Heart 快速行動力 Action 安全保護 Security

圖 2 為民服務架構

專業好服務-安全把關最前線 雲端好服務-消費資訊隨觸即得 行銷好服務-主動出擊分眾行銷 行動好服務-計量檢測服務到家

服務到家查詢 e 起來 報驗走網路 e 次 OK 免臨櫃 跨域流程 e 化再整合

# (二) 運作管理策略

我們以完備的為民服務架構為基礎,訂定「102 年度提升服務品質執行計畫」,以 PDCA 運作管理模式(如圖 3),積極推動各項優質便民、資訊流通、創新加值工作。

為提供更有價值的創新服務,我們建立內部創新機制,以跨部門之創新整合團隊,成立為民服務推動小組,「發掘問題、解決問題」,提出生活消費好安心、通關報驗快 e 通 2 大創新服務升級計畫、延伸 7 項方案(4G+3e行動智慧服務)、展開 35 項措施(如表 1),服務內容含括:便民服務、行銷宣導、顧客關係、作業精進、流程改造、行政透明、線上服務、作業標準化、資源整合等,努力提供超越民眾需求的服務。

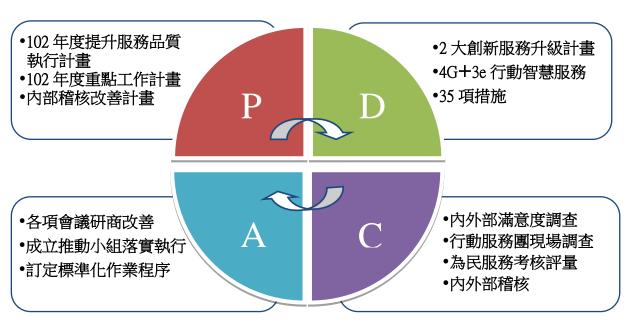


圖 3 PDCA 運作管理模式

# 表 1 創新服務升級計畫 7 項方案 7 項方案 35 項措施

計畫	方案	措施
1. 生活消費 好安心 4G 行動 Good	1. 專業好服 一安全期 一安前 ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )	1. 精進升級風險管理機制 2. 建置家電、直排輪鞋等專業實驗室 3. 預先主動宣導,賦予業者社會責任 4. 主動抽測檢驗,揪出問題商品 5. 跨機關聯手合作,拒絕黑心商品 6. 商品事故通報行動到府處理 1. 全球資訊網嶄新上線 2. 建置「商品安全資訊網」 3. 成立「安全小站」Facebook 即時互動分享 4. 自製宣導短片上傳 YouTube 影音平台 5. 發行「給我報報」免費電子報
	3. 行銷好服務 -主動出擊 分眾行銷 (頁 64)  4. 行動好服務 -計量檢測 服務到家	<ol> <li>QR code、APP 行動智慧安全資訊隨手查</li> <li>商品安全教育向下扎根【學生】</li> <li>善善者用新聞媒體傳播【民眾】</li> <li>瑕疵除濕機召回宣導-結合社區資源【民眾】</li> <li>善善善者相地方活動擴大行銷-結合縣市政府資源【民眾】</li> <li>行銷法規資訊建立業者社會責任-源頭宣導管理【廠商業界】</li> <li>從保障跳表準確計費到維護秤斤論兩標準</li> <li>跨機關計量合作-臨場服務擴大效益</li> <li>各鄉鎮走透透「血壓計、體重計及耳溫槍」免費檢測</li> </ol>
2. 通關報驗 快 e 通 3e 智慧	1. 服務到家 查詢資本 一施政資達 (頁74)	<ol> <li>各鄉鎮走透透「血壓計、體重計及耳溫槍」免費檢測</li> <li>「照護銀髮族」安養中心免費到府檢測</li> <li>「市民健康照護」醫療院所免費檢測</li> <li>「您確定發燒了嗎?」免費檢測耳溫槍準確度</li> <li>建立「廠商聯絡資料庫」主動發送第一手資訊</li> <li>「行動服務團」與廠商面對面消除隔閡</li> <li>開發「查詢檢索線上服務平台」資訊 e 化易取得</li> </ol>
ы го	2. 報數 OK e 按 OK e 按 ME	<ol> <li>跨機關「便捷貿 e 網」電子平台【網路收件】</li> <li>規費轉帳扣款免臨櫃繳費【便捷收費】</li> <li>書面審查電子化綠能服務【檢驗審查 e 化傳輸】</li> <li>取樣檢驗訊息網路查詢即時通【檢驗審查 e 化傳輸】</li> <li>進口商品報驗跨機關線上簽審【檢驗審查 e 化傳輸】</li> <li>合格證書線上傳輸【無紙化電子發證】</li> <li>跨機關電子查證—貨櫃場取樣與基隆關服務整合</li> <li>政府資源跨域分工合作—具結先行放行作業</li> <li>跨域流程電子化申辦整合—驗證登錄暨型式認可案</li> </ol>

#### 貳、提升為民服務品質績效

# 一、優質便民服務

(一)服務流程

重點摘要 DOINT

#### 【服務流程便捷性】

基隆地狹、擁擠,停車不易,為改善洽公停車問題,我們提供 商品報驗全程線上申辦免臨櫃、全程免附紙本優質便民服務,洽公 民眾即便不出門,亦可輕鬆完成申辦、補件程序。

#### 1. 單一窗口服務全功能程度-客製化服務臨不臨櫃没問題

於各服務據點提供臨櫃單一窗口,同時建置全程免臨櫃之「網路單 e窗口」。另設置「計程車計費表檢定專屬單一窗口」,提供全套檢 定服務。各類單一窗口均提供多種、整合服務,全功能程度百分百。

#### 2. 申辦案件流程簡化程度-垂直水平簡化申辦免等待

- (1)商品報驗流程簡化:依收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行三階段,全面檢討作業流程後,提出6項便民措施,整體作業方法由26個步驟簡化為17個步驟;整體作業時間由424分鐘簡化為229分鐘,縮時幅度46%。
- (2) 跨機關流程整合:與財政部關務署基隆關、總局協調研商後, 提出2項便民措施,全部作業方法由8個步驟簡化為5個步驟;整體作業時間由2,940分鐘簡化為1,441分鐘。
- (3) 其他檢驗流程簡化:提出 4 項便民措施,整體作業方法由 17 個步驟簡化為 10 個步驟;全部作業時間由 28,746 分鐘簡化為 19,751 分鐘。

# 3. 申辦案件書表減量程度-善用 e 化全程免紙本

類別	平台數	書表減量績效	發燒措施
機關內部查核平台	3	減附書表 164,715 張,等同拯救 55 棵 20 年樹木	2項自行開發,免成 本、高效益比
跨機關 查核平台	2	減 附 書 表 432,412 張,等同拯救 144 棵 20 年樹木	產品技術文件線上 審閱,貿 e 網單證比 對取代人工核對

#### 【服務流程透明度】

我們為消弭代理人制度的施政隔閡,除於服務場所、網路提供 各式查詢介面,並分別於收件、處理、結案三階段,主動發送訊息 通知案件辦理情形。

#### 1. 案件處理流程查詢公開程度-智慧查詢洽公没煩惱

因應智慧時代及報驗代理人之機動性,102年首推「行動條碼 QR Code、行動 APP 下載」資訊隨手查。

查詢管道	查詢介面	回應情形	發燒措施
服務現場	5	即時回應	電子申請書表及子母畫面填寫 範例、電子布告欄及觸控式民眾 查詢系統
網路查詢	10	即時回應	建置進口商品應否報驗查詢網,提供行動條碼 QR Code、行動 APP 下載資訊隨手查
電話諮詢	1	即時回應	免付費電話諮詢專線
傳真/電郵/書面	3	即時回應	以最速件處理

# 2. 案件處理流程主動回應程度-申辦進度即時掌握 e 到家

各類案件透過電郵、簡訊、傳真、電話及網路等管道,主動發送 訊息通知受理及辦理情形。而檢驗案件在抽中須取樣檢驗及完成 檢驗程序等時點,創新以電郵及簡訊直接通知進口廠商,讓廠商 不受限於報驗代理人的二手訊息。

項目	作業説明	發燒措施					
一般案件主動通知	8 大項案件於收件確認、處理中、辦畢結案 三階段皆可發送訊息通	線上書面審查雙向傳遞、線 上補件;檢驗案件處理流程 主動通知進口廠商,消弭代					
即將到期案件主動	知辦理進度 6 大項訂有期限之案 件,於到期前主動通知	理人制度產生之隔閡 主動通知避免逾期損及業者 權益					
通知	申辨	****					

# 一、優質便民服務

# 重點摘要 point

# (二)機關形象及顧客關係

我們突破重重困難,發揮創意巧思,將老舊建築換裝成富有人文 氣息、友善貼心之洽公環境;結合社區、學校資源,建立點線面行銷 網絡;針對外部及內部顧客辦理滿意度調查,用心經營顧客關係。

#### 1. 洽公環境及服務行為一人文友善專業好服務

- (1)服務設施合宜程度:克服老舊建築室內無盥洗室、電梯設備等陳年問題,重新規劃辦公廳動線,於一樓增設「免淋雨盥洗室迴廊」,並以老基隆歷史景物、文獻檔案美化牆面;設置「身障人士服務室」,由同仁主動下樓服務。另因應基隆多雨氣候,設置安全帽/傘具吊掛處等客製貼心設施。
- (2)服務親和及可勝任程度:除自行辦理電話禮貌測試外,並與 其他分局、上級機關共同辦理電話禮貌測試,測試分數均達 90分以上。

#### 2. 服務行銷有效性-行銷點線面生活最安心

型態	管道	發燒效益
宣導介面多 據點	社群網路、媒體傳播, 數位行銷雙向互動	累計發送 6 萬餘份電子報 ,網站點閱率超過 318 萬 人次
分眾多 <b>線</b> 推 廣	走入校園、市場、業者 說明會、老人照護中 心、醫療院所、網路買 賣平台,累計超過 150 場次宣導活動	線上書面審查說明會業者 使用率近100%;訪視基隆 地區老人照護中心、醫療 院所,協助銀髮族做好健 康管理
運用社會資源多面向推廣	召募校園青年生力軍 及義務監視員協助宣 導、運用村里宣導網 絡、結合地方節慶活 動、產官學異業結盟	招募大專生加入校園宣導 ,形成母雞帶小雞效應, 商品安全從小扎根;深入 各鄰里辦理瑕疵除濕機召 回宣導

#### 3. 顧客滿意度一內外都滿意服務大躍進

針對報驗義務人、度量衡器廠商及計程車司機等外部顧客, 辦理「商品檢驗暨度量衡業務」及「為民服務大廳」滿意度調查, 另為瞭解同仁對服務變革、組織管理激勵措施內心感受,首次辦 理「內部顧客滿意度調查」。

項目	商檢暨度量衡	為民服務大廳	內部顧客
整體滿意度	4. 71	5. 03	4. 61
(滿分 6 分)	介於滿意~很滿	介於滿意~很滿	介於滿意~很滿
	意之間,整體服	意之間,整體服	意之間
	務滿意度成長率	務滿意度成長率	
	3. 29%	14. 58%	
信效度分析	Cronbach'sα值	Cronbach'sα值	Cronbach's α值
	為 0.966,表示信	為 0.953,表示信	為 0.984,表示信
	度為『高信度』	度為『高信度』	度為『高信度』
矯正對策	完成37項建議改	完成6項建議改	確實改善回應同
及改善	善事項,改善率	善事項,改善率	仁需求
	100%	100%	

# 4. 民眾意見處理有效性-訂機制速處理續追蹤

為妥善處理民眾意見,訂有 3 項民眾意見處理機制,是類案 件均於 3 日內回覆,並定期於業務會報針對特殊個案追蹤檢討。 從各項管道蒐集的民眾意見,已進而產生新服務措施,有效回饋 落實民意。

處理機制	陳述管道	時效	意見處理情形
•民眾抱怨暨意見反	現場5項	2 日	1.產出5項新服務措施。
映處理	非現場4項		2. 民眾反映案件多為法
•意見信箱電子信件			令查詢及檢舉網路賣
處理			家違規,經追蹤並未接
•顧客回饋作業程序			獲不滿意之回覆

# 貳、提升為民服務品質績效

#### 一、優質便民服務

- (一)服務流程
  - 1-1 服務流程便捷性
  - 1-1-1 單一窗口服務全功能程度

我們於服務據點提供臨櫃單一窗口全功能服務,同時建置網路單 e 窗口,提供立即、全天候服務;另設置計程車計費表專屬單一窗口,提供全套檢定服務。

#### 1. 臨櫃單一窗口

#### •全功能程度:一處收件、多元服務,蘇澳、馬祖偏鄉亦設有據點

於分局報驗發證課及五堵、蘇澳、馬祖辦事處設置全功能櫃檯,受 理商品逐批檢驗、商品監視查驗、商品驗證登錄、商品符合性聲明、特 約檢驗、受託物品試驗、商品免驗等申請案件,以及提供國家標準資料 與諮詢等8大項服務。

#### 2. 網路單 e 窗口一進口商品報驗網路免臨櫃

# •全功能程度:24小時受理,佔總報驗量99%以上

從收件、收費、取樣檢驗及審查、發證放行等所有作業皆可透過網路進行,業者無須親臨服務現場,即可完成商品檢驗法定程序,安心通關上市。另針對報驗代理人外勤工作機動之特性,提供 QR code 及 APP 行動上網查詢服務。102 年進口商品總報驗量 31,076 批,網路申辦計31,039 批,線上申辦使用率達 99%以上。

# 3. 計程車計費表檢定專屬單一窗口

# •全功能程度:客製化一次、一處全套服務

針對計程車按里程計費的特性,於五堵辦事處建置「輪行檢定場」, 提供同一費率標準的北北基計程車跨區檢定服務。司機朋友們只要將計 程車開進輪行檢定場,從收件、收費、進行檢定、核發檢定合格單等, 皆能由熟練的專業人員一次、一處提供全套服務,免除在檢定場、辦事 處櫃檯間來回奔波。尤其對多雨的基隆及部分行動較不便的司機朋友來 說,更是方便。設置專屬單一窗口後,每部計程車節省辦理時間約15分鐘,102年計受理5,395部,全年計節省計程車司機80,925分鐘。

表 2 計程車計費表檢定簡化情形

	辨事處櫃檯	輪行檢定場
簡化前	填寫申請書→收件→收費 —	→進行檢定→核發檢定合格單
簡化後	免至櫃檯免填申請書	電腦列印申請書→收費→ 進行檢定→核發檢定合格單

#### 《貼心升級服務》:宜蘭地區計程車計費表下鄉駐點檢定

#### •下鄉服務走動式單一窗口,縮短往返申辦車程

宜蘭地區分為溪南、溪北兩個生活圈,而我們的蘇澳辦事處位於溪南,考量溪北的計程車要來辦理檢定,須長途跋涉造成不便。因此,商請工會協助,我們每年定期派員駐點宜蘭市區辦理檢定,102年計執行下鄉駐點檢定166輛,約佔全縣計程車檢定量1/3。而溪北臨時駐點處與蘇澳辦事處約相距25.6公里,如往返路程約須66分鐘,本項服務可節省時間、金錢又能配合節能減碳護大地。以100公里產生25.7公斤二氧化碳計算,總計可減少2,184.29公斤排碳量。





-計程車計費表下鄉駐點檢定-

#### 1-1 服務流程便捷性

# 1-1-2 申辦案件流程簡化程度

受理進口商品檢驗申辦,為我們的主要核心業務(業務量約占80%左右),其流程包括:收件、收費、取樣、檢驗、審查及發證等數個步驟。申辦過程中,業者須多次臨櫃始能完成全部程序。

我們針對商品檢驗申辦的每一個流程進行全面性的檢討,除簡化程序、跨機關整合流程,更運用資通訊工具,提升便民服務績效。目前已能做到「進口商品報驗全程免臨櫃」之服務。

#### 1. 商品報驗流程簡化-全程線上申辦免臨櫃

依收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行三階段,檢討改善進口商 品報驗業務流程,藉由 e 化、環節簡化,縮短案件辦理時間。

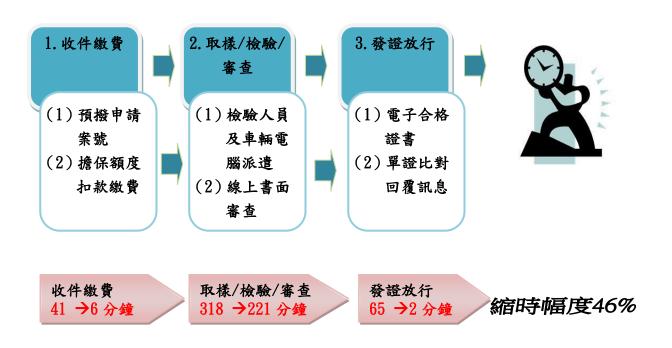


圖 4 商品報驗流程暨簡化前後時間比較

#### (1) 收件繳費階段

#### A. 預撥申請案號

依據業者(或代理人)每年之報驗批量,預先配給年度報驗申請 案號,俾利業者循網路途徑申請報驗。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	填寫申請書→審核→人 工編號→掣發領證單。	預撥案號→網路報驗。
作業時間	11 分鐘	1分鐘
簡化效益	每案節省10分鐘,縮時帕	<b>届度約 91%</b>

#### B. 擔保額度扣款繳費

為改善一般臨櫃繳費的不便,加速商品報驗程序,我們與銀行協商,實施擔保額度帳戶扣繳規費措施,業者不用臨櫃,即可完成繳費程序。經由積極輔導鼓勵業者使用,目前使用率達99%以上。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	申請報驗→櫃檯審核→	業者申請擔保額度後
	點收現金及辨識→掣發	→申請報驗→直接扣款
	收據	繳費→掣發收據
作業時間	30 分鐘	5分鐘
簡化效益	免收現金、免手續費、業	者資金調度更靈活,每案
	節省25分鐘,縮時幅度終	约 83%

# (2) 取樣/檢驗/審查階段

#### A. 檢驗人員及車輛電腦派遣作業

檢驗單位每日上、下午各一次,將取樣檢驗人員名單鍵入,由電腦系統依商品堆置地點自動進行派遣。且考量報驗代理人的工作特性,提供 QR code 行動條碼,他們不須臨櫃,即可上網查詢取樣人員及車輛資訊。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	人工排班→謄寫派遣單	電腦派遣→訊息公告於
	→人工派遣→謄寫臨場	本分局全球資訊網頁→
	作業派遣計畫表→訊息	業者隨時上網查詢(另有
	公告於服務現場→業者	QR code 行動條碼)
	臨櫃查詢	
作業時間	85 分鐘	20 分鐘
簡化效益	每次縮短派遣時間 65 分針	鐘,縮時幅度約76%

#### B. 線上書面審查作業

我們自行開發「線上書面審查系統」,業者以電子檔上傳報驗資料及中文標示樣張,由審查人員直接在電腦上審查,符合後即通知放行通關。如須補件或修正申請文件時,亦可在系統上互動對話。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	網路申報未抽中→業者臨櫃持送報驗資料及中文標示樣張→報驗發證課受理→檢驗單位審查→登錄電腦→通知放行→業者臨櫃取件	網路申報未抽中→業者 透過網路傳輸電子文件 →檢驗單位審查→登錄 電腦→通知放行通關
作業時間	233 分鐘	201 分鐘
簡化效益	每案節省32分鐘,縮時幅	度約 14%

#### (3) 發證放行階段

#### A. 電子合格證書

積極落實貿易便捷化、無紙化政策,提供業者由網路自行列印合格證書、查驗證明書之便民措施。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者至櫃檯查詢案件 是否合格→櫃檯確認 →列印證書。	業者透過網路自行列印證書。
作業時間	5分鐘	1分鐘
簡化效益	每案節省掣發證書時間	4分鐘,縮時幅度80%

#### B. 網路單證比對回覆訊息

輸入商品,原須憑紙本合格證書通關,現已改為電子訊息單證比對通關放行。經檢驗合格之案件,經由網路與海關之報單 X801 訊息進行單證比對,比對相符後,以 X802 訊息通知基隆關放行,業者不須再持檢驗合格文件至基隆關辦理放行作業。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者至櫃檯洽辦領取	本分局與基隆關間相互以
	合格證→持合格文件	電子訊息單證比對→比對
	至基隆關辦理放行	相符通關放行
作業時間	60 分鐘	1分鐘
簡化效益	以跨機關電子閘門傳遞	訊息取代紙本傳遞,免業者
	往返奔波,每案節省59	分鐘,縮時幅度約98%

#### 2. 跨機關流程整合

#### (1) 改善通關報驗流程免臨櫃

報驗申請案件抽中須取樣檢驗時,業者須填寫「進口貨物特別准單申請書」及「CY 貨櫃驗關卡」2項表單,並以臨櫃方式由取樣人員核章,再赴貨櫃場駐站關員辦理監視啟櫃。我們於關務署「102年第1次海關與各簽審機關聯繫會議」提案建議並獲採行,免附上開表單,而由我們以抽批查驗清單傳送駐站關員,免業者往返奔波。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者臨櫃填准單申請 書、驗關卡→以臨櫃方 式由取樣人員核章 五 五 五 基 隆 關核章 取 封 長 長 長 日 取 長 日 取 長 日 段 長 日 段 長 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	本分局直接將書面派單資 料傳送至貨櫃場 →業者逕至貨櫃場共同啟 櫃查驗
作業時間	60 分鐘	1分鐘
簡化效益	節省業者往返申辨時間	59 分鐘,縮短時度約 98%

# (2) 鋼纜專案跨區受理申辦

為改善轄區鋼纜進口業者至總局申辦鋼纜專案報驗規格的不便,經 與總局多次研商簡化申辦程序,由總局授權分局審核。申辦人在報 驗時即可同時就近向我們申辦,節省專程至總局申辦的時間。目前 使用率近 100%。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者→至台北總局申 請→審核→轉送分局 實驗室	
作業時間	2天	1天
簡化效益	節省業者往返申辦時間	11天,縮時幅度50%

#### 3. 其他檢驗流程簡化

#### (1) 改善商品免驗程序

對經常性以加工再出口名義申辦進口產品免驗者,僅須檢附最近一次免驗通知書(免附商品型號照片資料),承辦人逕依前案資料認定審核,不須再轉會檢驗單位判定商品型號、規格。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	•	
	位判定→收費、核發通	通知書
	知書	
作業時間	246 分鐘	6 分鐘
簡化效益	減少申辨應檢附資料、每	案節省240分鐘,縮時幅
	度約 98%	

# (2) 技術文件審查電子化暨預先審查

業者申請商品驗證登錄或型式認可時,其所須檢附之技術文件,以 電子檔傳送取代以往的臨櫃持送。我們並協調民間實驗室,將上開 業者委託其測試之技術文件,預先傳送我們審查,不僅縮減業者等 候時間,也相對減少補件次數。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者臨櫃送件審查→ 報驗櫃檯受理→檢驗 單位審查→補正案件 →再審查→業者臨櫃	業者透過網路傳輸電子 文件→檢驗單位審查(已 預審免補正)→審查完成 結案
	取件	
作業時間	42 小時	17 小時
簡化效益	每案節省25小時,縮時幅度約60%	

#### --優質便民服務--

#### (3) 改善「具結先行放行」申請作業程序

提供業者透過網路傳送具結先行放行案件申請書服務,減少審核單位及時間,並於核准放行後,化被動為主動聯繫業者確認取樣時間。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者臨櫃申請→發證	業者網路傳送申請書至業
	課受理→傳會業務課	務課受理、審查→發證課
	審查→發證課放行	放行
作業時間	60 分鐘	30 分鐘
簡化效益	每案節省30分鐘,縮明	寺幅度 50%

#### (4) 主動寄回退樣樣品

取樣檢驗的樣品,在檢測後3個月仍未領回,才能依規定清理,不 僅耗費管理人力,且常衍生糾紛。因此,在受理案件時,即取得業 者同意在檢測後由我們主動寄還樣品,無須業者再臨櫃領樣。

項目	簡化前	簡化後
作業方法	業者持取樣憑單親赴	事先取得業者同意→本
	本分局→辦理退樣手	分局主動寄還樣品
	續→領回樣品	
作業時間	60 分鐘	5分鐘
簡化效益	業者免往返申辦,每案	節省55分鐘,縮時幅度約
	92%	

# 4. 流程簡化減少核章數

包括具結先行放行審查、線上書面審查、正字標記產品抽樣、驗證 登錄邊境查核型式試驗報告調閱及耐燃建材容積密度檢驗不合格重新報 驗總計 5 項作業,核章數總計從 31 個減至 19 個,減章比率為 38.7%。 相關流程簡化後減少核章數情形如附件 3 (頁 91)。

# 1-1 服務流程便捷性

# 1-1-3 申辦案件書表減量程度

為提升進口商品申請報驗之便捷性,我們運用網路資訊科技建立機關內部及跨機關資料查核平台計 5 項,讓申辦人免附紙本資料計 7 項,共省下 597,127 張紙。不僅免除民眾奔波,減碳省紙,也保護 199 棵 20 年大樹免於砍伐。其中,102 年創新建置之「線上書面審查系統」,為同仁公務之餘自行開發的資訊系統,自實施以來創下高使用率、高口碑,堪稱效益比很高的便民措施。

表 3 民眾免附書表種類績效

	查 核 平 台	免附書表種類 項目數	年度案 件量	省紙數量 (張)
機關	線上書面審查系統	報驗資料及中文樣張2項	19, 703	78, 812
內部	廠商授權書登錄系統	代理報驗委託 書1項	24, 861	24, 861
查核	合格證書網路電子化系統	合格證書1項	30, 521	61, 042
跨機關	驗證登錄及型式認可申辦 管理系統	申請書 技術文件2項	1, 841	184, 100
查核	網路單證比對系統	報單資料1項	31, 039	248, 312
合計	5	7	_	597, 127

註:依環保署資料,一棵 20 年的樹木,只能製作 3,000 張 A4 紙張,597,127 張 A4 紙相當於 199 棵樹木。

#### 1. 運用機關內部查核平台

#### (1) 線上書面審查系統

業者申請報驗時,將應檢附之報驗及中文標示樣張資料以電子檔傳輸至本分局「線上書面審查系統」,審查人員直接在電腦上審查,如須補正,亦可直接在系統上互動對話。年度受理 19,703 件,每件平均 4 張書表,全年省紙 78,812 張。

#### (2) 廠商授權書登錄系統

建立進口廠商長期委託代理報驗之廠商授權書資料庫,業者申請報驗時,我們透過電腦查證委託關係,報驗代理人免檢附「代理報驗委託書」,年度受理24,861件,全年省紙24,861張。

#### (3) 合格證書網路電子化系統

進口商品檢驗合格後,以電子文件線上核發輸入商品合格證書及輸入商品查驗證明,業者免臨櫃申請,視需要自行網路列印即可,年度線上核發30,521件,每件平均2張書表,全年省紙61,042張。

#### 2. 運用跨機關查核平台

# (1) 驗證登錄及型式認可申辦管理系統

申請驗證登錄及型式認可者,以電子檔將相關技術文件等書面資料,傳輸至本分局資訊系統,審核人員直接在電腦上審查。102年受理1,841件,每件平均100張書表,全年省紙184,100張。

# (2) 網路單證比對系統

基隆關以 X801 電子閘門通知報關訊息,我們在完成檢驗程序後核覆訊息 X802,與基隆關放行報單訊息進行線上比對,比對符合即於第一時間通關放行。取代以往持報單資料、紙本合格證書,往來基隆關與本分局間之人工核對方式。102 年透過網路單證比對 31,039 批,每批平均 8 張書表,全年省紙 248,312 張。

#### 3. 內部節能減碳推動情形

積極推動機關內部無紙化作業,計節省 109,095 張紙,約可保護 36 棵 20 年大樹免於砍伐。

#### (1) 推動公文線上簽核

依「電子公文節能減紙推動方案」,推動公文全程電子化及流程簡化工作:從收(發)文、陳核到歸檔全程皆以電子傳遞;運用電子布告欄、電子郵件公告周知機關內部訊息,提升處理時效,及減少用紙量。每年公文件數約10,707件,每件平均7張紙,每年約省紙74,949張。

#### (2) 推動無紙化會議

於會前將議程相關資料電子檔傳送與會者,會議簡報以直接投影方式處理,不再另外列印紙本資料,每年約省紙9,216張。

#### (3) 推動辦公室自動化

102 年起推動辦公室自動化,將員工差勤、差旅費用、物品領用及 會議室管理等 4 項業務流程及資訊整合,員工出差單及差旅請領只 要透過電腦提出申請,不須重覆列印申請表單,也讓常須外出取樣 之檢驗人員省事不少,每年約省紙 18,000 張。

#### (4) 品質文件置於知識庫

將標準作業程序書等品質文件上載至知識庫,依單位別分類儲存, 供同仁自行下載運用。品質文件新增或修正時,以電子郵件通知各 單位,不再列印紙本資料,每年約省紙 6,930 張。

# 1-2 服務流程透明度

#### 1-2-1 案件處理流程查詢公開程度

#### 1. 提供案件承辦資訊種類

我們分別於服務場所、機關網站及利用行動到府的機會,提供標準 處理程序等各項申辦資訊,分述如下:

#### (1) 服務場所

自行設計「申請書表及填寫範例電腦系統」, 螢幕同時呈現申請書表及填寫範例之子母畫面,方便業者對照登打,並可立即傳輸申辦;「觸控式民眾查詢系統」則提供多元業務導覽、查詢資訊,皆為102年創新措施,各類承辦資訊提供方式計以下5種:

表	4	服務場所提供承辦資訊
$\sim$		カスタガ・効 / / 1 3人   / / 1 × / /   貝 ロロ

7-	1 ARAM SATINGTON OF THE
提供方式	案件承辦資訊種類
1. 申請書表及	各項申請書及受理業務填寫範例,同時有電子
填寫範例電	及書面格式供選用,申請書並能立即傳送櫃檯
腦系統	受理申辨
2. 觸控式民眾	• 導覽系統連結機關網頁之「相關單位交通位置
業務導覽及	及連絡方式」、「服務項目」、「快捷 QR 碼」等 8
查詢系統	大主選單。
	•查詢系統連結「申辦服務及書表下載」、「進口
	商品應否報驗查詢網」、「申請案件進度查
	詢」、「課室簡介」等資訊專區。
3. 電子布告欄	•提供貨櫃場電子地圖、檢驗員、報驗行、申請
	書案號等取樣檢驗派遣資訊,同時於機關網
	頁建置專區供查詢
	•公告最新檢驗資訊、法令規章、政令宣導等
4. 服務中心	提供服務查詢並主動告知洽辦資訊及程序
5. 櫃檯服務	「各項受理報驗檢驗流程及時限」、「受理報驗
雙語標示牌	檢驗項目」、「商品受理報驗作業流程圖」、「報
	驗發證作業流程圖」…等

#### (2)機關網站

網站(http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=3)除了建置機關簡介、組織與職掌、各課室承辦業務、交通位置圖及聯絡電話等各項基本訊息外,更針對業務特性,建置「進口商品應否報驗查詢網」、「免臨櫃服務」及「業務查詢」等 9 項服務,機關網站提供承辦資訊如附件 4 (頁 92)。

#### (3) 行動到府提供承辦資訊

#### A. 啟動「行動服務團」服務送到家

走出辦公室實地拜訪廠家,說明檢驗及檢定檢查法規及作業程序,直接提供業務資訊及專業技術諮詢服務。

#### B. 「到府服務」標準計量好鄰居

親赴公民營加油站、公私有零售市場、郵局、自來水、台電、瓦斯 公司及醫療院所等處,說明法規及標準程序,讓業者具備自主管理 能力,採用符合標準的計量器,使交易計費更公平。

#### (4) 響應行政院政府資料開放政策,運用「政府資料開放平臺」

已於「政府資料開放平臺」上載法定度量衡品目、應施檢驗/查驗品目、各類貨品檢驗合格名單及 ISO 認可登錄廠商查詢計 4 項資料; 另以函文建議總局上載公布「正字標記廠商名冊」及「優良磅秤、 油量計自主管理業者登錄名單」等資料,以提供民眾更多的資訊。

#### 2. 提供案件查詢管道種類

#### (1) 服務現場

- A. 服務中心及現場服務人員主動詢問臨櫃來訪民眾,以專業親切態 度告知各項業務申辦資訊,解決民眾問題。
- B. 自動化查詢: 臨櫃民眾亦可利用服務現場之電腦「觸控式民眾查詢系統」及「電子布告欄」, 輕易獲得申辦進度資訊。

#### (2) 網路查詢

- A. 機關網站:全球資訊網網站建置民眾查詢系統(首頁/業務查詢項下),供民眾隨時上網查詢案件處理情形。
- B. 行動條碼 QR code:智慧手機行動上網,一掃即知。
- C. 行動 APP 下載:提供案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android 版)下載查詢服務。

# (3) 電話諮詢

提供民眾來電查詢服務,101年受理7,659件,102年受理6,286件,分析來電件數下降原因,可知我們新建置之「進口商品應否報驗查詢網」及各項主動通知服務,已發揮解決民眾問題之效益。

# (4) 傳真/電郵/書面

民眾透過傳真、電郵及書面方式,以「申請查詢事項簡復通知單」查詢是否為應施檢驗品目。101 年度受理 683 件、102 年受理 456 件,由下降之數據可知,我們新建置之「進口商品應否報驗查詢網」,方便民眾自行查詢,免再提出申請。

## 1-2 服務流程透明度

## 1-2-2 案件處理流程主動回應程度

#### 1. 一般案件主動通知及確認訊息

受理進口商品報驗申請、書面審查及驗證登錄等案件,於收件確認、處理中、辦畢結案三階段,透過電郵、簡訊、傳真、電話及網路等多元管道,主動發送訊息通知申請人案件受理及辦理情形。其中,書面審查案件已做到能與申請人雙向訊息傳遞、線上告知、線上補件;檢驗案件則在抽中須取樣檢驗及完成檢驗程序等時點,直接以電郵及簡訊通知進口廠商,皆為我們創新作法,各類案件主動通知及回應辦理情形如下表:

表 5 一般案件主動通知及確認方式一覽表

	通:	知時	點	道	鱼知,	及確	認方	式
案 件 項 目	收件確認	處理中	辦畢結案	電郵	簡訊	傳真	網路	電話
1. 進口商品報驗申請 受理報驗後,透過網路或簡訊提供申請 人確認受理報驗抽中及檢驗合格訊息	✓	✓	✓	<b>✓</b>	✓		<b>✓</b>	
2. <b>書面審查</b> 透過網路系統雙向溝通全程透明並可線 上立即補件。進口商可直接獲得是否抽 中訊息,並事先安排物流作業	<b>✓</b>	✓	<b>✓</b>	✓		<b>✓</b>	<b>✓</b>	
3. 型式認可 102 年新增線上及電郵通知之服務	✓	✓	✓	✓			✓	
4. 驗證登錄 102 年新增電郵通知之服務	<b>✓</b>	<b>✓</b>	✓	<b>✓</b>			<b>✓</b>	
5. 受託試驗 提供機關團體及工商業者技術加值服務	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
6. 樣品退還 102 年新增服務,業者免申請退還樣品, 由本分局主動以電話通知退樣事宜	免申請					<b>✓</b>		<b>✓</b>
7. 度量衡器檢定、法碼校驗 氣量計、地秤、衡器等度量衡器檢定、 校驗案件如透過傳真、郵寄申請者,以 電話確認案件受理時間	<b>✓</b>	✓	<b>✓</b>			✓		<b>✓</b>
8. 意見信箱陳情案件 立即收文錄案辦理,如遇無法及時回復 之複雜案件,則先電郵通知	✓		✓	✓			✓	<b>✓</b>

## 2. 即將到期案件主動通知

訂有期限之案件於到期前,主動以信函、電話通知申請人於期限內申辦,以免申請人因逾期致相關權益受損。目前已提供計程車計費表重新檢定等6項即期主動通知服務,102年即期主動通知計6,528件,積極保障業者的權益,各項作業方式如下表:

表 6 即將到期案件主動通知一覽表

案件項目	作業方式
1.計程車計費表重新 檢定	以信件通知於期限內檢定,計5,489件
2. 油量計重新檢定	以信件通知,必要時另以電話通知,計91件
3. 固定地秤重新檢定	以信件通知,必要時另以電話通知,計289件
4. 驗證登錄證書到期延展	以信件通知,避免因證書逾期致商品禁止進口 及銷售,計72件
5. 驗證登錄到期繳費	以信件通知,避免因逾期遭撤證,計20件
6. 加工出口免驗屆期 核銷	於每月初主動以信件通知,避免逾期不得再申 請免驗,讓業者商品進口不卡關,計 567件

## 3. 建立超過逾期處理告知機制

人民申請案件攸關民眾權益重大,為免逾期處理損及權益,訂有「公 文時效管制作業程序」稽催管制措施,逾期之人民申請案件除依稽催、 展延之公文管理作業規定外,承辦單位須於3日內將逾期原因及預定結 案之期限通知民眾。經統計102年人民申請案件均於期限內處理完畢。

## (二)機關形象及顧客關係

- 2-1 洽公環境及服務行為
- 2-1-1 服務設施合宜程度

我們的辦公廳舍,是日據時代所建之歷史建築。我們希望突破舊建物的侷限,打造一個貼心舒適、人文懷舊的洽公與工作環境,目前除提供各項便民服務基本核心設施外,特別溯源機關創始文卷檔案、尋找老基隆在地物景,針對地區多雨特性客製貼心服務,並修整美化環境營造嶄新風貌。讓洽公民眾在享受便民設施的同時,亦能與歷史對話,感受思古幽情。

洽公動線貼心

◆基隆多雨氣候,而舊建築在辦公廳內未設計盥洗室,民眾及同仁僅能走至室外中庭之盥洗室,常見民眾撐傘冒雨「方便」。我們重新規劃調整室內動線,增設通道,解決了多年「不方便」的問題。



日據建築特色



◆所在海港大樓源自日據時代合同廳舍(1930年興建),在新增設之通道建置人文歷史迴廊,牆面展示溯源文獻檔案與在地歷史圖片,延續保存具特殊意義之機關歷史檔案文物,與在地搏感情

營造溫暖環境

- ◆美化牆面增添歷史建物人文氛圍 及嶄新風貌
- ◆針對不同洽公區域設置特殊座椅
- ◆採用 OA 區隔辦公空間, 洽公環境整潔舒適



健康環保場所

- ◆友善環境,響應環保政策,設置節能燈具、資源回收筒、環保紙杯及電池回收筒
- ◆榮獲行政院衛生署「健康職場自主認證 健康啟動標章」 99年~102年

#### 雙語標示明確

- ◆櫃檯服務項目及服務人員姓 名雙語標示明確,提供明確指 標,讓民眾能夠一目了然,迅 速了解申辦作業資訊
- ◆辦公廳舍主要出入口掛置樓 層配置圖,清楚標示各課室位 置及盥洗室、哺乳室等各項設 施指示



#### 客製貼心設施



- ◆因應基隆地區多雨特性,貼心 設置「安全帽/傘具吊掛處」
- ◆考量舊建築無電梯問題,特於 一樓設置「身障人士服務室」, 同仁主動下樓貼心服務
- ◆櫃檯雙螢幕顯示申辦資料登錄 狀況,讓民眾即時確認無誤

#### 核心設施齊備

- ◆電腦系統子母畫面同時呈現電子申請書表及填寫範例 23 種,登打後可立即傳輸申辦
- ◆正門及側門設置顯明的「愛心鈴」
- ◆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



◆服務場所新設置服務中心櫃檯、座椅、盥洗室及哺乳室, 並隨時檢查使用狀況,定期檢視維護

#### 一般便民設施

- ◆民眾書寫區 ◆老花眼鏡 ◆觸控式民眾導覽查詢電腦
- ◆公用電話 (附書寫台及紙筆)◆行動電源充電站
- ◆業者專用置物櫃、傳真機及電話機 ◆文宣摺頁宣導資料架
- ◆飲水機(定期檢查維護)◆規劃公務用停車位
- ◆櫃檯大廳「跑馬燈」宣導各項活動訊息

#### 免費網路服務

### Wi-Fi 免費無線上網

100年10月即開始建置寬頻無線網路,方便民眾隨時上網查詢申辦



## 2-1 洽公環境及服務行為

## 2-1-2 服務親和程度

## 1. 電話禮貌測試績效

- (1) 自行辦理電話禮貌測試:訂定「電話禮貌測試執行計畫」1種,成立「電話禮貌測試小組」,定期辦理電話禮貌測試(含接聽速度、禮貌態度、答覆內容及回應問題正確率等),102 年共執行電話禮貌測試96 人次;測試分數平均94分,答題正確率95%。
- (2) 跨機關委託他分局電話禮貌測試:委託其他分局協助執行「電話禮 貌測試」,以客觀之外部測試方式,檢視我們同仁的電話應答禮貌及 回應品質情形。102 年共執行電話禮貌測試 109 人次;測試分數平均 97分,答題正確率 97%。
- (3) 上級機關電話禮貌測試:總局對所屬各單位及分局每季實施電話禮 貌測試,本分局年度受測平均分數皆達 90 分以上,答題正確率 95%。
- (4) 電話禮貌績優獎勵及檢討改善:受測績優人員於定期業務會報中表 揚,並將當季績優事蹟公布於知識庫入口網榮譽欄,年度總排名前3 名單位頒獎表揚;另依測試結果列入每月會議檢討;如有應對欠佳 情形,會將應改善注意事項公布,並轉知受測同仁確實改進。

## 2. 提升服務禮貌及態度精進作為

(1) 辦理年度「服務禮儀教育訓練」

102 年辦理 2 梯次「電話與櫃檯服務禮儀教育訓練」,外聘講座講授電話與櫃檯的服務應對技巧及實務案例,每場次計 3 小時,77 人參訓,全員參與率達 90%。

(2) 辦理年度「櫃檯人員服務禮貌選拔」

訂定「票選櫃檯服務績優人員工作計畫」,由洽公業者票選年度櫃台 服務績優人員,頒獎表揚鼓勵同仁更加主動提供友善服務。

#### 3. 友善加值服務

#### (1) 走動式服務-主動協助引導臨櫃民眾

報驗大廳設有服務中心櫃檯,排值專人主動招呼引導,正確告知並協助民眾辦理申辦事項。

## (2) 彈性延時服務

服務時間從上午 8 時 30 分至下午 5 時 30 分,中午時間不休息。配合廠商需求,提供年節、假日、連續假期及下班時間預約服務;每年除夕前皆加班趕辦處理檢驗案件,協助廠商完成全部檢驗通關作業。

## (3) 24 小時線上服務

提供商品檢驗業務、驗證登錄、商品事故通報、度量衡檢定業務、外銷食品衛生證明…等 24 小時線上申辦服務。

## (4) 主動關心服務

#### A. 啟動行動服務團

主動聯繫轄區廠商、業者及公會,走出辦公室親臨到府了解關心其 需求,並提供專業的服務。

### B. 商品事故到府關懷

接獲轄區商品事故通報,立即派員至民眾家中關心,確認商品安全性及事故發生原因,並適時提供正確商品使用方法,避免同類事故再次發生。

## C. 即時電郵通知廠商最新檢驗資訊

創新建立進口廠商聯絡資料庫,主動以電子郵件傳送最新公告之檢 驗作業規定,以公開透明的行動化服務,讓業者掌握各項最新訊息。

## 2-1 洽公環境及服務行為

## 2-1-3 服務可勝任程度

## 1. 服務人員回應問題正確率-專業服務

每季執行「電話禮貌測試」,將答話內容解說詳細程度納入測試項目(如:能具體明確答復,或對所詢疑義及主管法規能說明清楚),同時測試同仁回答問題之正確率, 102年回應問題正確率平均達 95%。

#### 2. 專業服務精進作為一提升服務可勝任程度

#### (1)建立知識庫分享知識經濟

建立局內知識庫平台,以資料開放理念,將相關法規、標準作業程序、操作說明手冊、業務常用「Q&A」問答集…等,存放於知識庫讓同仁運用熟悉所屬業務,進而提供民眾正確完整之答覆資訊。迄102年共累積建立文件2,476則,年度文件數排名榮獲全局第2名。

## (2)制訂工作標準作業程序書(SOP)

以品質管理手法,制定各項業務標準作業程序書(SOP)及工作說明書計 58 種,供同仁執行業務參考,並有內部稽核機制,確保一致性做法及維持服務品質。102 年計增訂 3 項、修訂 23 項作業程序書。

## (3) 加強檢驗專業技術能力

## A. 研提專題研究計畫

為落實品質研發,每年鼓勵同仁提出專題研究計畫,以精進檢驗技術能力,讓檢測更正確、更具公信力。101年至102年共研提10個計畫。

## B. 建置符合國際規範之專業實驗室

依據 ISO 17025 及 ISO/IEC Guide 65 國際規範要求,建置家電、直排輪鞋、電動手工具、打火機及油品等標準專業實驗室,並取得全國認證基金會(TAF)認證,提升檢測技術能力與能量,提供最專業的檢測服務。

## C. 人員資格訓練評鑑制度

訂定「人員訓練及資格認定作業程序」,執行檢驗、校正、報告審查、 及市場檢查等工作之同仁,皆須經過資格認定及定期績效評估,以 確保可勝任其工作。

#### D. 參與能力比對試驗

參與國內、外實驗室能力比對試驗,藉由內、外部試驗結果比較, 以確保檢驗品質穩定及正確性。

#### E. 消費商品市場購樣檢驗

辦理消費性商品購樣檢驗,試驗結果提供上級機關納入政策研訂(如納入檢驗項目)參考,同步了解市售商品之安全性,提升同仁檢驗能力,102年已辦理行李箱、兒童書包…等13項產品購樣檢驗。

## (4) 內部教育訓練及研討會議

依「人員訓練及資格認定作業程序」,同仁每年須接受 100 小時以上 之專業發展活動、相關知識或技能訓練。

#### A. 年度教育訓練

辦理各類專業教育訓練,強化機關服務人員對業務流程及相關法規 之正確與熟悉程度,102年計656受訓人次。

## B. 自行研究計畫成果發表會

每年辦理「自行研究計畫成果發表會」,提供同仁研究成果發表平台,提升研究計畫成果效益,計36人參與。

## C. 課務工作檢討會議

每月召開主管會報會議及課務會議,宣達分局業務措施及執行作法,使同仁了解業務訊息,俾於回應民眾問題時,能提供正確資訊, 102年計辦理66次,共569人參與。

## D. 定期專題新知報告

每月辦理專題報告新知介紹,以提升同仁專業知識素養、認識各領域新觀念,並能在工作上運用精益求精,計辦理12次。

## 3. 本分局業務「Q&A」問題與回答15題(如附件7,頁95)。

- 2-2 服務行銷有效性
- 2-2-1 施政宣導有效程度

## 【行銷宣導點線面】

點宣導介面多據點

線分眾多線推廣

面 多面向推廣宣導

- 1. 宣導介面多據點
- (1) 社群網路數位行銷
- A. 自製宣導影片上傳連結 YouTube 影音專區

自製「瑕疵除濕機追緝令」、「如何選購玩具」、「防止電線走火」、「輪胎安全篇」宣導短片,上傳影片 15 部置於網站及 YouTube 影音專區。



•效益:影片點閱 1,340 人次以上。

## B. 成立「安全小站」FB 臉書專頁 即時互動分享

成立「安全小站」FB 專頁,即時發表最新商品安全資訊、活動訊息、回應粉絲問題及辦理「臉書按讚得贈品」、「臉書專頁名稱命名」活動,讓民眾透過網路了解政府資訊及參與互動。



•效益:累積粉絲人數 652 人、貼文 243 則、閱讀人數 30,819 人次、貼文分享 144 次。

## C. 運用 QR code、APP 行動智慧功能 安全資訊隨手查

民眾可透過文宣摺頁及宣導品上的 QR code 條碼,迅速連結至「商品檢驗標識查詢網」、「商品安全資訊網」、「業務查詢」網頁,或行動下載 APP 即時查詢「案件申請進度」及「商品檢驗標識」(包括報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢驗品目查詢、檢驗標識及商品安全訊息等 6 項查詢功能)。



效益:方便民眾快速取得資訊,且讓外勤工作機動之報驗代理人,得以隨時行動上網查詢。

## D. 發行電子報 訊息送到家

102年創刊發行「基隆分局給我報報電子報」,以轄區申辦業務民眾及 廠商為對象,每月定期發送,並於全球資訊網提供電子報訂閱服務, 主動傳送最新法規及業務訊息。

●效益:施政訊息主動 e 到家,每期發行量為 6,118 份,截至目前累計 達 61,084 份。

#### E. 網站升級放送最新資訊

網站刊登最新公告法規、新聞稿、活動消息、商品安全資訊…等,提供民眾有用且有效的資訊。更於102年更新改版全球資訊網站,提升網站資料瀏覽檢索的友善性及方便性。



•效益:累積點閱率超過318萬人次。

#### F. 電子布告欄

服務現場建置「電子布告欄」,即時公布各項行政命令、新檢政措施、商品安全訊息及檢驗取樣派遣資訊。

•效益:年度計發布 3,746 則。



#### (2) 媒體傳播宣導

- A. 參加宜蘭聯禾有線電視現場 call-in 節目,宣導瑕疵除濕機召回暨相關檢驗業務。
- B. 「民視異言堂」記者至本分局拍攝製作「瑕疵除濕機 易釀火災」 專題報導,宣導除濕機使用安全事項。
- C. 召開記者會發布新聞稿:

每月就民眾關心議題商品發布新聞稿,適時召開記者會(水表檢測、血壓計、體重計、耳溫槍檢測服務聯合記者會及年終記者會)。 102年共發布新聞稿41則,藉由媒體報導,廣宣安全消費訊息,提 升民眾對機關施政及服務的認知,建立機關正面形象。

•效益:包括電視、電台、報紙及電子報等報導刊載數統計,102 年刊載162則,較101年116則,刊載數成長率達39.6%。





名稱:大成载 刊登日期:102.12.16 第

### 防堵不合格商品 標準檢驗局爲民眾把關

大成報-2013年12月16日下午16:24



(大成報記者黃日郎/基隆報導)商品安全攸關民眾生活甚鉅,因此標準檢驗局基隆分局公布102年度(1-11月)執行商品檢驗結果,共受理報驗2萬6,292批,並檢驗出203批不合格商品(約計41萬5,272件),不合格率0.77%(101年同期1.2%)。成功防堵不合格商品流入市面,避免國人生命財產之損害。

該分局表示,本次檢驗之不合格產品種類包括:機 械類(直排輪溜冰鞋、嬰兒手推車等)、電機電子

類(電磁爐、喇叭、鍵盤、顯示器、冰箱等)、化工類(耐燃建材、裝修用木質材料、防護頭盔、安全鞋、職業衛生防護用手套、護目鏡片、嬰幼兒服飾、女性內衣、感熱紙、汽機車輪胎及橡皮擦等)。

## 2. 分眾多線推廣

為符合各群體需求,我們區分不同服務對象,分別實施賣場店家、校園、鄉鎮鄰里及網路賣家等宣導活動,多線延伸提升宣導效益。

地點	主要宣導對象	效益
1. 校園	教師、中小學生	建立商品安全觀念,從小扎根 102 年
		計宣導 13 所學校,1,565 人次
2. 鄉鎮社區	一般民眾、里民	安全資訊遍及大小鄉鎮,計20場
3. 傳統市場	主婦、攤商	宣導正確計量交易公平,計24場
4. 賣場店家	購物者、實體商	讓賣家販售合格商品,買家了解正確
	家	選購方式,計19場
5. 業界	進口商、廠商、	辦理業者說明會、座談會及行動到府
	公會	訪談宣導,減少業界疑義,計22場
6. 網路買賣	網購者、網路商	與網路平台合作宣導,讓賣家販售合
平台	家 (跨域合作)	格商品、買家了解正確選購方式,計
		1,605 件
7. 老人照護	銀髮族	關懷長者健康,親至照護中心免費檢
中心		測血壓計、體重計暨辦理宣導,計服
		務 32 家
8. 醫療院所	一般民眾	確保血壓計、體溫計及耳溫槍,準確
		照護民眾健康,計17場812件



-校園宣導-



-賣場宣導-



-業界宣導-



-社區宣導-



-鄉鎮鄰里宣導-



-基隆鎖管季-創新經濟 樂活台灣~~

### 3. 多面向推廣宣導:

以多元化宣導方式,延展行銷層面,全面提供商品安全資訊,擴散 宣導效益。

## (1) 招募校園青年生力軍

嶄新宣導方式,邀集轄區國立臺灣海洋大學學生加入校園宣導行列, 提供年輕學子參與公共事務的平台,認識商品安全重要性。

## (2) 善用民間義務監視員資源

招募義務監視員查察市面違規商品,擴大運用人力資源,新增訂「商品義務監視員參與商品安全標章宣導計畫」,凝聚全民監督力量。

## (3)建立跨機關資源—善用他機關宣導管道

透過地方政府廉政平台轉知安全資訊、聯合縣市政府建立 21 鄉鎮區 414 個村里宣導網絡。

## (4) 主動訪談溝通 - 施政資訊第一手傳達

召開座談會或直接到府與業界面對面溝通,避免新增業務驟然實施之衝擊、強化施政內容問延性,讓施政零距離。

## (5) 各鄉鎮走透透 — 參與企業、團體、社區活動

- A. 瑕疵除濕機召回社區宣導,透過各區里長逐家逐戶發送 147,600 餘 份召回訊息通知單,將瑕疵除濕機的廠牌、型號、生產年份及安全 使用之訊息送到家。
- B. 利用鄉鎮走透透免費檢測「血壓計、體重計、耳溫槍」活動機會, 宣導行銷。
- C. 利用參與馬祖地區安全會報機會,宣導瑕疵除濕機召回等商品安全 資訊及耳溫槍定點免費檢測宣導。
- D. 進行地區加油站、市場攤商 (磅秤)、醫療衛生院所計量到府服務時 宣導,將商品安全訊息送到家。

## (6) 運用社會資源 — 結合地方節慶活動

結合地方政府之基隆鎖管季、鷄籠中元祭、宜蘭童玩節及黃色小鴨游基隆等大型活動,設攤行銷機關政策及商品安全資訊,加乘宣導效果。

## (7)產、官、學異業結盟

業務專題演講及實務參訪,專業知識擴散、融合理論與實務:

- A. 與轄區國立臺灣海洋大學簽訂教學研究合作計畫。
- B. 與中華貨物通關協會及地區科技大學聯合辦理研討會。
- C. 大專院校師生至本分局參訪學習通關檢驗作業實務。

## 2-3 顧客滿意度

## 2-3-1機關服務滿意度

為了解服務對象對我們各項為民服務措施的滿意程度及改善建議,分 別就內部及外部顧客設計問卷,進行4項滿意度調查:

## 1. 外部顧客滿意度調查

## (1) 商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查

針對向本分局申辦之報驗義務人、度量衡器廠商及計程車司機等, 郵寄或現場發送問卷,相關執行情形如表 7:

表 7 商品檢驗暨度量衡業務滿意度調查執行說明

調查期間	101年1至9月、102年1至9月
調查對象	申辦各項服務之業者廠商
調查目的	了解業者廠商對本分局服務滿意程度及期望,以
	作為未來持續改進之努力目標。
問卷內容	1 所提供設施及洽公環境之滿意程度
	2. 服務人員服務禮貌及回應品質之滿意程度
	3. 服務行政效率之滿意程度
	4. 檢驗人員服務品質
	5. 其他建議事項
調查方式	對臨櫃洽辦業務之民眾及採用附回郵方式,執行
	問卷調查,以提高問卷涵蓋率
資料分析	以次數統計,並分析各題目的滿意百分比率
信效度分析	使用 SPSS 軟體工具計算調查結果之整體可信度
	量測值(信度考驗 Cronbach's α值),其中:101
	年為 0.842,102 年為 0.966,可信度量測值皆
	屬『高度可信』。另外,102 年問卷調查結果之
	總累積因素負荷量為 84.274%;而且 KMO
	(Kaiser-Meyer-Olkin)檢定值為 0.886,和
	Bartlett 球形檢定值,其顯著性值為零,故得
	知『建構效度』是為『良好』

#### A. 商品檢驗暨度量衡業務整體滿意度比較及趨勢分析

調查統計結果,102年整體滿意度總平均得分為 4.71(滿分 6 分), 介於很滿意及滿意之間,各分項滿意度平均得分 4~5 分,整體服 務滿意度較 101 年成長 3.29%,101 年及 102 年滿意度調查統計情 形如附件 5(頁 93)。而從 101 年及 102 年滿意度統計比較分析(如 圖 5),「檢驗服務」及「櫃檯服務」滿意度為正成長之趨勢,顯示 近年來致力於檢驗技術效能及為民服務櫃檯軟、硬體設施之改善 已見成效。

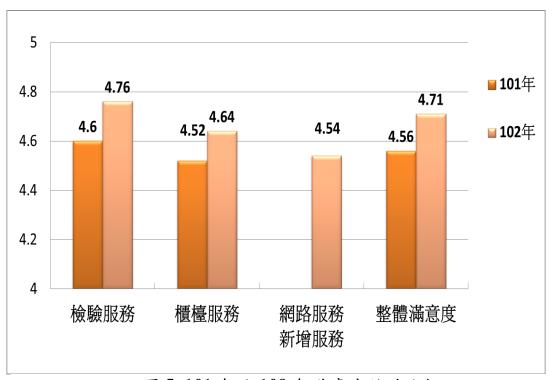


圖 5 101 年及 102 年滿意度統計比較

## B. 商品檢驗暨度量衡業務整體服務滿意度成長率:3.29%

(102年滿意度平均 4.71-101年滿意度平均 4.56)/101年滿意 度平均 4.56 ×100%=3.29%

## C. 矯正對策與改善

針對滿意度較低項目(包含不滿意、很不滿意、非常不滿意等 3 項)及受訪者提出之相關意見,依本分局矯正措施作業程序續辦, 101 年及 102 年共計完成改善 37 項受訪者所提意見。

## (2) 為民服務大廳滿意度調查

我們希望以民眾的觀點,創造最有感的服務設施及洽公環境,故於改善前(101年)先進行需求調查,找出民眾滿意度較低且最迫切需要改善的項目,依序為「環境舒適度」、「申辦動線」、「單一窗口設置」、「綠美化」,據此著手改善,並於102年針對改善後之設施環境,再次辦理滿意度調查,相關執行情形如表8:

表 8 為民服務大廳滿意度調查執行說明

調查時間	101年12月、102年12月
調查對象	臨櫃洽公民眾
調查目的	了解洽公民眾對洽公環境服務設施需求及改善前
	後之滿意程度
問卷內容	1. 申辦動線規劃
	2. 單一窗口的設置
	3. 洽公民眾等候室的設置
	4. 綠美化的規劃
	5. 洽公環境的舒適度
	6. 新增設施之滿意度(102年問卷新增題目)
調查方式	現場發放調查表,以不記名投入現場意見箱回收
資料分析	以次數統計,並分析各題目的滿意百分比率
信效度分析	使用 SPSS 軟體工具計算調查結果之整體可信度量
	測值,其中,101年為0.919,102年為0.953,可
	信度量測值皆屬『高度可信』。102年問卷調查結果
	之總累積因素負荷量為 84.274%;而且 KMO
	(Kaiser-Meyer-Olkin:取樣適切性量數)檢定值
	為 0.886,和 Bartlett 球形檢定值,其顯著性值為
	零,故得知『建構效度』是為『良好』

#### A. 為民服務大廳整體滿意度比較

從為民服務大廳改善前後滿意度統計比較(如圖 6),問卷結果皆介於非常滿意及滿意之間,101 年改善前滿意度 4.39,102 年改善後滿意度 5.03 (滿分 6 分),成長率達 14.58%。由於基隆地區經常下雨,雨具濕答答及通往化妝室缺乏雨遮,一直是洽公民眾之困擾,因此民眾對我們「新增設施」的服務,最滿意的前 2 名分別為「免淋雨盥洗室迴廊」(人文歷史迴廊)、「安全帽及雨具置掛間」,因為我們實際解決了長久來的不方便,故令民眾特別有感。

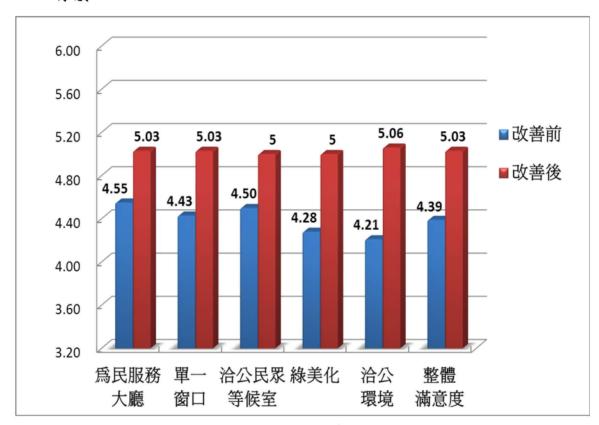


圖 6 為民服務大廳改善前後滿意度統計比較

#### B. 為民服務大廳整體服務滿意度成長率:14.58%

(102年改善後滿意度平均 5.03-101年改善前滿意度平均 4.39) /101年改善前滿意度平均 4.39×100%=14.58%

#### C. 矯正對策與改善

民眾建議改善事項計6項,多為設施故障問題,已全數改善,改善善率100%。

#### (3) 業者滿意度現場調查-行動服務團

為明確掌握委託報驗代理人申辦之進口廠商的意見,除每年定期透過問卷辦理滿意度調查外,並於101年7月成立「行動服務團」,選定往來業務頻繁之轄區業者進行面對面深度訪談,了解業者需求,找出真正的問題回應解決。總計訪視15家廠商,依據需求產出7項服務新措施,獲業者高度肯定。

表 9 行動服務團運作說明

實施方法	主動親臨業者處所訪談交流
服務內容	提供檢驗及度政業務法規要求的傳達與說明、檢驗技
	術的諮詢與回饋,聆聽業者相關需求與意見
矯正對策與	1. 訪查 15 家業者,總計提出 28 項建議事項,將其反
改善	映內容記錄於「廠商服務紀錄表」, 著手處理追蹤
	改善
	2. 經改善後追蹤處理,22項已獲解決,另有6項涉及
	法規修改等政策規劃意見,已提案上級機關錄案參
	酌,改善率達 78.5%
產出新措施	1. 建置進口商品應否報驗查詢網
	2. 建立廠商聯絡資料庫,即時提供施政資訊
	3. 建立主動告知報驗進度服務系統
	4. 建立線上書面審查作業管理系統
	5. 檢驗人員及車輛電腦派遣系統公開上網
	6. 改善具結先行放行作業程序
	7. 改善免驗作業流程

## 【滿意度調查精進作為】

- ●辦理「民意調查」教育訓練,邀請專家親臨本分局擔任講座,傳授同仁問卷設計技巧、資料分析方式及為民服務的意涵,總計50人參訓;另選派滿意度調查種子人員3名,參加機關外部滿意度調查研習,期提升滿意度調查之信度及效度。
- 各項滿意度調查結果納入我們改善為民服務工作之參考,包括作業流程簡化,運用網路資通訊實施線上服務,推動檢驗申辦免臨櫃作業,以符合業界檢驗通關快速便捷之需求。

### 2. 內部顧客滿意度調查

機關的組成與單位的重心,實以所有的同仁為主體,而同仁對外的服務 精神表現與對內的向心力展現,更是左右為民服務成敗之關鍵。因此, 我們特別於102年底辦理「內部顧客滿意度」問卷調查,希望能將為民 服務工作做到最好。

表 10 內部顧客滿意度調查執行說明

調查時間	102年11月
調查對象	全體同仁
調查目的	提供表達意見管道並了解同仁在推動為民服務業
	務之認知及接受程度
問卷內容	參考 Hallowell 所提之內部服務品質八大構面為設
	計基礎,並參考本分局現存制度而設計
調查方式	以電子郵件發送問卷,並以不記名方式回收
資料分析	以次數統計,並分析各題目的滿意百分比率
信效度分析	以 SPSS 軟體分析,顯示本次問卷調查之整體
	Cronbach's $\alpha$ 值為 $0.984$ ,表示信度為『高信度』;
	另外本問卷調查結果之總累積因素負荷量為
	80.945%;而且 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 檢定值
	為 0.941,和 Bartlett 球形檢定值,其顯著性值為
	零,故得知『建構效度』是為『良好』。

## (1) 問卷調查結果

經統計滿意度調查之有效問卷,整體滿意度總平均得分為 4.61;其中「政策構面」滿意度能獲得 4.78 分之高評價與支持,足以顯現「為民服務工作」頗獲得同仁認同;另外,其餘 7 項構面之得分結果皆能介於「很滿意」及「滿意」之間,且多數接近「很滿意」。內部顧客滿意度調查統計情形如附件 6 (頁 94)。

## (2) 矯正對策與改善

調查結果之反映意見分送相關單位處理,並依本分局矯正措施作業程序填寫異常處理單,確實改善及回應同仁之需求。

# 2-4 民眾意見處理有效性

# 2-4-1 民眾意見回應與改善程度

#### 1. 民眾意見處理機制

- (1) 訂定「民眾抱怨暨意見反映處理」、「意見信箱電子信件處理」及「顧客回饋」作業程序,處理民眾建議及抱怨案件。
- (2)依「行政院各部會重大輿情回應標準作業程序」及「經濟部標準檢驗 局新聞發布作業程序」辦理及回應新聞輿情案件。
- (3)錄案列管民眾反映意見,定期於每月業務會報針對個案追蹤檢討,並 適時修正改善相關處理方法機制。
  - < 案例>:蘋果日報刊載報導6大通路商「藍白拖含塑毒超標」,為 讓消費者安心,本分局當日立即與宜蘭縣政府消保官赴該○○鞋 業公司了解其生產製造、使用原料及產品流向,並取樣送驗。
  - <<mark>效益</mark>>:新生產之產品已改為無塑化劑配方,含有塑化劑之舊產 品則直接下架。

## 2. 提供民眾意見及抱怨陳述管道

包括現場及非現場2類意見反映型態,合計9項:

## (1) 現場意見陳述回應處理

## A. 行動服務團面訪

依據「行動服務團實施計畫」主動拜訪廠商,將反映或建議內容記載於「廠商服務紀錄表」,予以處理改善及作為業務規劃修正參考。

- <<mark>案例</mark>>:「行動服務團」赴基隆市報驗商業同業公會拜訪,聽取紡 織品新增列檢之意見,說明現行作業規定。
- < 效益 > : 透過面對面溝通,充分了解業者問題並彙集公會意見, 於內部會議協商後,提報上級研擬修正作法,協助解決業界反映 問題。獲致業者認同,並使後續執行檢驗工作無障礙。

#### B. 櫃檯受理言詞意見

言詞抱怨或現場表達意見時,由業務權責單位委婉解說,須內部研商始能處理之案件,則錄案收文交由主辦單位處理回應。

#### C. 意見信箱

櫃檯大廳設有意見信箱及意見調查表,每日檢查信箱,如有反映事件則依作業程序處理回應。

#### D. 每月外勤業務查考訪談

訂定「外勤檢驗、度政業務督導考核作業程序」,成立「外勤督導考核小組」。每月定期督考2次,如有民眾抱怨或申訴則填寫「督導考核表」,簽陳首長送交有關單位採取改正行動。

#### E. 業者座談會直接受理提案

每年邀集基隆市報驗商業同業公會合作舉辦「輸入及國內產製廠、報驗(關)行業者座談會」,邀請對象為轄區製造商、進口業者、公會及所屬會員。會中受理業者提案錄案列管,解決業界反映問題。 102年計辦理5場次。

#### (2) 非現場意見陳述回應處理

### A. 電話受理

各單位服務電話提供產業界有關驗證及諮詢服務,並處理消費者產品申訴案件。

## B. 電子郵件意見信箱

民眾透過網路「意見信箱」反映意見,本分局則收文掛號,依公文管理作業程序歸屬「人民陳情案件」,逐案線上回覆。如遇案件需後續調查處理者,皆將結果再次答覆陳情人。年度接獲意見信箱信件計 43 件,平均回覆天數為 3 天。

## C. 網路意見調查/標準檢驗論壇

「意見調查」平台:102年「基隆分局網站服務滿意度調查」供民眾線上填寫表達意見,總計 732 人回覆,將建議及滿意度情形,納入規劃修正參考。「標準檢驗論壇」平台:提供各界對相關業務之討論園地,如有任何建議或希望回應之問題,則可至「意見信箱」反映,由專責單位處理回覆。

## D. 書面郵寄/傳真反映

民眾以書面、郵寄或傳真方式抱怨者,均依規定於7日內處理完畢。

#### 3. 新服務措施的產生

我們分析評估從各項管道蒐集的民眾意見,進而產生以下之新服務措施:

### (1) 新成立「行動服務團」

為加強與產業界溝通聯繫,訂定「行動服務團實施計畫」,啟動「行動服務團」主動走出辦公室,直接面對面溝通服務。實施以來,屢獲得相關公會業界之讚許。訪查 15 家業者提出 28 項建議事項,追蹤改善處理後,22 項已獲解決,另有 6 項涉及法規修改等政策規劃意見,已提案上級機關錄案參酌,改善率達 78.5%。

#### (2) 新建置「進口商品應否報驗查詢網」

「行動服務團」親自拜訪發現多數進口廠商問題:不知商品是否須報驗?報驗的商品須符合哪些檢驗法規?不清楚檢驗措施?因此主動蒐集實際案例資料,於機關網站建置「進口商品應否報驗查詢網」,讓業者在貨品進口前即能查詢相關資訊。102年累計點閱21,277人次。

## (3) 新建置「廠商聯絡資料庫」e 送訊息、創刊發行「電子報」

依上級機關滿意度調查結果,多數業者反映不甚了解檢驗作業、及案件處理進度問題。我們建立「廠商聯絡資料庫」,以電郵或手機簡訊主動通知申辦進度、每月發送「電子報」提供最新施政消息。102年計發送訊息3,254件、寄送電子報61,084份。

## (4) 新建置「線上書面審查作業」系統

依年度問卷調查結果,業者反映希望加快檢驗速度。故自行開發「線上書面審查作業」系統。業者只須透過網路傳輸電子檔文件,立即受理審查及補正作業雙向傳輸溝通,縮短作業時間。102年上傳文件數計19,703件,使用率100%。

## (5) 「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統公開上網供查詢

依年度問卷調查結果,業者反映希望即時獲得檢驗訊息。因此,將自行開發「檢驗人員及車輛派遣系統」公開於全球資訊網供查詢,讓業者在家裡也能輕易獲得申辦資訊;同時運用智慧型手機功能提供 QR code 掃描,隨時快速連結至系統網頁。102 年電腦派遣取樣人員 4,029 人次、車輛 1,799 車次,使用率 100%。

#### 4. 提供民眾意見處理滿意度回覆機制

依據「意見信箱電子信件處理作業程序」線上回覆來信,系統亦同時發送「滿意度調查表」予陳情人,以了解反映事項是否確實獲得解決。 102年接獲意見信箱之電子信件計共43件,均於期限內回覆,而分析來 信內容,大多為法令查詢及檢舉網路賣家違規事件,經追蹤後未接獲不 滿意之回覆。

#### 

#### 親愛的王00君您好:

您致本分局意見信箱電子郵件,本分局非常重視,有關您反映電磁相容檢驗問題乙案,本分局說明如下:

- 一、有關您反映問題,若產品外觀結構未改變僅有外觀顏色與原申請之型式不同,請檢附相關文件逕向本局○○或所屬分局申請核備無需再檢驗,若不同產品外觀顏色搭配不同型式,請檢附相關系列差異說明逕向本局或所屬分局申請增列系列型式無需再檢驗。
- 二、您若有任何疑問,請逕洽經濟部標準檢驗局基隆分局電資產品課,課長王進良、電話:02-24513126。

謝謝您來信指教,並祝您 健康愉快 經濟部標準檢驗基隆分局 分局長莊振東 敬上

#### 滿意度調查

#### 【通報資料】

通報者姓名:王○○ E-mail: ○○123@ovi.com

通報主題:BSMI檢驗/通報內容:請問一下BSMI送電磁檢驗時產品外觀額

色有多色時 需要全顏色送檢還是外觀顏色不列入檢驗範圍.感恩

圖 7 意見信箱回覆信件內容

## 二、資訊流通服務



## (一)資訊提供及檢索服務

基於資訊資源向上集中原則,網站架構由總局統一規劃,共通性公開資訊皆集中連結至總局網站。同時建立網頁維護機制,確保內容及連結正確有效,適時依民眾需求重新配置網站版面,並提供4種檢索服務及使用範例說明。

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

#### (1) 資訊公開適切性

公開項目	項目說明	公開適切性
主動公開相	依政府資訊公開法,	應公開資訊 334 筆,
關資訊	主動公開相關法令及	已公開 334 筆,主動
	重要政策資訊	公開資訊比例 100%
服務措施及	公開服務措施、常見	目前已公開資訊累計
出版品	問題集、機關活動、	達 438 筆;電子報每
	出版品及其他資訊	期發行量 6,118 份

## (2) 資訊內容正確程度

訂定「網頁管理作業程序」,成立網站維護小組,定期檢核網頁內容正確性,年度累計檢核 4,477 筆,標題與連結內容正確且均符合個資規定,正確率 100%。

## (3)機關網站通過無障礙檢測情形

101 年 12 月 28 日已取得無障礙檢測認證 A+標章,102 年 4 月 3 日持續通過系統與人工檢測維護。

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性

- (1)網站提供之資訊內容,依主題、施政及服務等3種分類架構呈現,提供「全站查詢」、「分類檢索」、「網站地圖」及「單元內文檢索」等4種檢索方式。
- (2)重新配置網站首頁版面,整合進口報驗線上申辦服務設置「免 臨櫃服務」專區,並將攸關民眾權益的「應施檢驗商品檢索 網」等6項常用線上服務網站設定快速連結。

## 二、資訊流通服務



## (二)線上服務及電子參與

自行開發多項線上服務系統及新增申辦進度主動通知服務,發展 出我們特有之線上服務項目,同時運用網路提供民眾多元參與管道。

### 1. 線上服務量能擴展性

提供 4 大類線上服務,透過多種媒介積極推廣使用,多項線上服務措施使用率近 100%。另乗持資訊資源向上集中原則,電子表單同步連結至上級機關網站,並主動登錄至 MyEGov 入口網。

類別	發燒措施	績效展現
線上申辦	進口商品報驗、型式認 可證書案件線上申辦及	網路取代馬路,使用率近 100%,網路報驗全程免臨
	自行研發線上書面審查 作業系統	櫃、全程免附紙本
線上查詢	•建置「進口商品應否報 驗查詢網」	•累積瀏覽人數 21, 277 人次
	<ul><li>●自行研發「檢驗人員及 車輛電腦派遣」系統</li></ul>	●智慧手機即時掃描、快速 連結瀏覽
進度通知	進口商品報驗、驗證登 錄案件主動以手機簡訊 或電郵通知辦理進度	已通知抽中案件分別為 6,161件、1,841件,使用 率100%
手機 APP 下載服務	•案件申請進度 •商品檢驗標識	2 項服務 6 大查詢功能,即 時以行動載具查看案件處 理進度

## 2. 電子參與多樣性

運用社群網路工具,提供意見信箱、標準檢驗論壇、電子報訂閱、意見調查、安全小站 Facebook 粉絲專頁及手機 APP 下載及行動條碼運用等 14 項電子參與途徑,訂定管理規範,由專人與民眾即應回應互動。102 年提供電子報訂閱服務,主動遞送最新法規措施及商品安全訊息,累計超過 6 千人訂閱、發行量超過 6 萬份;並因應機關網站改版,首度辦理網站服務滿意度調查,總計 732 人回覆。

## 二、資訊流通服務

- (一) 資訊提供及檢索服務
  - 3-1 資訊公開適切性與內容有效性
  - 3-1-1 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網 站符合無障礙規範
- 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站

依據「政府資訊公開法」第7條,於機關網站

( <a href="http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=464&mp">http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=464&mp</a>

=3)設置「資訊公開」專區,主動公開相關法令及重要政策資訊,依研考會規定,設定 14 項次目錄,應公開資訊 334 筆,已公開 334 筆,主動公開資訊比例達 100%,並定期檢視資訊有效性及正確性。



	項目	說明
1	組織與職掌	1 筆:本分局上載資料
2	對外關係文書	45 筆:連結至上級機關網站
3	法規及行政規則	4 筆:連結至上級機關網站
4	行政指導有關文書	0 筆:連結至上級機關網站
5	施政計畫	6 筆:本分局上載資料以及連結至
		上級機關網站
6	業務統計	12 筆:本分局上載資料
7	研究報告	68 筆:本分局上載資料以及連結至
		上級機關網站
8	預算及決算書	181 筆:本分局上載資料
9	請願之處理結果及訴願決定	0 筆:本分局尚無此類案件
10	書面之公共工程及採購契約	8 筆:本分局上載資料
11	支付或接受之補助	0 筆:本分局尚無此類案件
12	合議制機關之會議紀錄	0 筆:本分局非合議制機關
13	個資檔案資訊	1 筆:本分局上載資料
14	政策宣導廣告	8筆:連結至上級機關網站

### 2. 服務措施及出版品資訊周知度

機關網站公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊情形:

(1) 申辦服務及書表下載

摘要內容:提供標準處理流程說明與申請表單及範例、法規等下載服務,計13項分類,104筆資料;「單一窗口」項目同步連結至總局網站(43項業務)。

■網址:http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=499&mp=3

(2) 政令宣導

<u>摘要內容</u>:商品檢驗法規、函釋、應施檢驗品目修正公告及各類產 品檢驗作業規定訊息計 97 筆。

¥網址:

http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=480&CtUnit=377&Base DSD=7

(3) 新聞稿

摘要內容: 年度發布即時新聞 41 筆, 另提供連結至總局新聞稿網頁。 ▶網址:

http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=477&CtUnit=374&Base DSD=7

(4) 活動訊息

摘要內容:業務說明會及商品檢驗宣導活動等訊息共96筆。

¥網址:

http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=479&CtUnit=376&Base DSD=7

(5) 服務園地/問題與回答

摘要內容:依業務分類,提供報驗發證、電子電機、機械、化工、 度量衡器產品檢驗…等,總計7大類75筆常用問題與回答。

→網址:http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2584&mp=3

(6) 服務園地/出版資訊

<u>摘要內容</u>:政府出版品、宣導資料及「給我報報」電子報等 25 筆查 閱資訊,且皆符合著作權相關規定。

¥網址:

http://www.bsmi.gov.tw/wSite/1p?ctNode=2859&CtUnit=1356&BaseDSD=7&mp=3

## 3. 資訊內容正確程度

#### (1) 確保公布資訊正確有效作為

- A. 訂定「網頁管理作業程序」: 規範上傳資料、審核管理、權責分工 及作業說明等網站維護管理要項。
- B. 定期自行檢核:網頁維護小組成員每2個月檢視填報「網站目錄檢 視彙整表」,確保網站內容正確,年度累計檢核4,477筆。
- C. 召開「網頁資訊維護會議」:檢討未更新網頁資料或增刪分類目錄, 發現過期或不正確資料,立即依異動程序更正。
- D. 網頁異動審核:上傳資料至網頁前,須填報「網頁異動審核表」, 經核可後,再由審稿人員審視公告發布,確保資訊內容正確性。
- E. 網站公布訊息皆標示上傳日期及單位名稱,到期訊息系統自動下架,確保資訊不過期。
- F. 網頁如有引用他人資料,各單位資料維護與審稿人員均會要求標示 出處與設定連結。

## (2) 資訊標題與連結內容正確度情形

自行抽查網頁資訊內容正確有效性,檢核 4,477 筆結果:標題與連 結內容正確且符合個資規定,正確率 100%,摘錄如下表:

	網站目錄	資訊標題內容及網址
1	基隆分局/新聞稿/	瓦斯熱水器使用保持通風注意安全 標準檢驗局基隆分局提醒民眾留意 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=49960& ctNode=477∓=3
2	基隆分局/申辦服務 及書表下載/內銷登 記/	內銷檢驗登記申請作業程序 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=4372&ct Node=506∓=3
3	基隆分局/申辦服務 及書表下載/報驗發 證類/	應施檢驗商品免驗申請書 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1279 857772996.doc
4	基隆分局/服務園地/ 問題與回答/電子電 機類/	商品驗證登錄申請作業流程圖 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223 965564516.pdf
5	基隆分局/相關法規/ 其他法規/	修正貨品分類號列 8536.69.90.00.6a[配線用插頭及插座]檢驗範圍 <a href="http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1363">http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1363</a> <a href="http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1363">934570163.pdf</a>

	網站目錄	資訊標題內容及網址
6	基隆分局/活動訊息/	本分局於 102 年 12 月 22 日稽查市售黃色小鴨是否具有安全標章實況 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=49967&ctNode=479∓=3
7	基隆分局/進口商品 應否報驗查詢網/電 資產品類/	移動式冷暖氣機-220031 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=45915& ctNode=4681∓=3
8	應施檢驗商品檢索 網	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=82
9	商品安全資訊網	http://safety.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=65
10	國家標準檢索系統 (CNS)	http://www.cnsonline.com.tw/
11	計量學習服務網	http://metrology.bsmi.gov.tw/
12	檢測資訊服務平台	http://testing.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=58

#### 4.機關網站通過無障礙檢測,並取得認證標章

101年12月28日已取得無障礙檢測認證 A+標章,符合「身心障礙者權益保障法」第 52條之2要求,102年4月3日持續通過系統 與人工檢測維護。



## 5. 網站設置符合資訊資源向上集中精神

經濟部標準檢驗局(總局)暨所屬分局之全球資訊網網站,自創建時,即架設於同一網路伺服器上,網站架構統一由總局規劃提供。另為達成資訊資源共用共享,減少各分局重複上稿,對共通性公開資訊皆集中連結至總局網站,供各界查詢使用。

## 6. 重視資訊安全管理作為

- (1)網站設置安全政策與說明:隱私權宣告、版權宣告(著作權聲明) 及資訊安全,讓民眾了解本局網站資料之應用方式及保護措施。
- (2)網頁所公布資料均經過審視,以確保符合個資法的規定。
- (3) 辦理機關內部資訊安全教育訓練,年度計6場,116人次參加。
- (4)使用入侵偵測系統,記錄攔阻未經授權網頁資訊或蓄意破壞者;裝設防火牆防止非法入侵、破壞或竊取資料,保障使用安全。

# 3-2 資訊檢索完整性與便捷性

## 3-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

網站除提供多元的檢索方式,還有「給我報報」電子報免費訂閱及行動條碼 QR code、APP下載連結等功能服務,方便民眾查詢獲取所須資訊。

#### 1. 資訊內容提供分類檢索功能

- (1)機關網站(http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=464&mp=3) 提供公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞稿...等資 訊內容,並依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關 電子資料詮釋資料及分類檢索規範」提供服務,明訂主題、施政及 服務等3種分類架構之詮釋呈現方式。
- (2)分類檢索功能:提供關鍵字、全文、站內之分類檢索,檢索結果依 相似程度、時間、主題方式排列,以利快速搜尋。

#### 2. 網站資訊檢索服務便捷度

網站共計有全站查詢、分類檢索、網站地圖(導覽)及單元內文(條件)檢索等4種檢索方式,並有「檢索功能說明」:

- (1)**全站查詢**:在首頁「全站查詢」及「進階查詢」項目,輸入關鍵字, 即可搜尋檢索站內全部資料。
- (2) **分類檢索**:分為主題/施政/服務3大類,屬使用者常識觀念的檢索 查詢,可避免因資料內容未出現之關鍵字,致無法查出之情形。
- (3) 網站地圖:位於首頁右上方,點選後可列出網站架構,快速查詢到 所須資訊。
- (4) **單元內文檢索**:屬條件查詢檢索,適用於使用者已知查詢內容分類 之情況,提供在各個單元內做內部查詢,更快速找到所須資訊。
- (5)檢索功能說明:提供找不到資訊時之建議及檢索服務使用範例說明。

## 3. 網站首頁全新改版-檢索超便捷

網站首頁版面,針對申辦業者及民眾需求重新規劃配置:

- (1)「申辦服務及書表下載」、「業務查詢」、「免臨櫃服務」及「服務園 地」等8項常用項目置於首頁顯目處。
- (2)整合報驗受理申請-網頁版、網路列印證書服務、關港貿單一窗口 及線上書面審查系統等 4 項線上服務至「免臨櫃服務」專區,方便 業者一次查詢申辦。

#### --資訊流通服務--

- (3)整合臨場檢驗人員及車輛即時派遣查詢、海運通關資料庫-進口報 單通關流程查詢、民眾查詢系統、業界貨櫃資訊系統等4項相關檢 驗通關資訊至「業務查詢」專區,方便業者於同一介面一次查詢。
- (4) 快速連結常用業務專區:客製化建置「進口商品應否報驗查詢網」 及「應施檢驗商品檢索網」…等 6 項平台,提供業者輕鬆查詢其商 品類別,以及是否須報驗等問題。
- (5)「商品安全」專區:讓一般民眾查詢了解相關商品安全資訊。
- (6)「交通位置圖」:提供機關詳細交通地圖及搭車資訊,方便民眾到本 分局前事先檢索查詢。



圖 8 標準檢驗局基隆分局網站首頁

- (二)線上服務及電子參與
  - 4-1 線上服務量能擴展性
  - 4-1-1 線上服務提供及使用情形

### 1. 線上服務量能

商品檢驗業務量占我們工作量的 80%以上,依 80\20 管理原則,在 現行「報驗發證及風險管理系統」基礎上,積極運用資通訊科技,針對業 者需求,自行開發各項線上服務系統及新增申辦進度主動通知服務,發展 出我們特有之線上服務項目。

### (1) 線上服務 9 項

A. 新增「線上審查」:自行研發「線上書面審查作業」系統,未被抽中 取樣檢驗的報驗案件,業者透過網路傳輸書面審查所須之文件,我 們在網路進行審查,並作補正作業之雙向傳輸溝通。讓申辦報驗免 臨櫃、縮短作業時間及落實節能減碳。

▶網址:以下分別為業者及分局審查使用介面

https://1.34.79.116/user/login.php

https://1.34.79.116/sysmgr/top/index.php

B. 新增「線上查詢」:建置「進口商品應否報驗查詢網」,方便進口商 在進口商品前查詢是否須申辦報驗,事先準備所須文件及物流作 業,目前累積瀏覽人數 21,277 人次。

■網址: <a href="http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=4776&mp=3">http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=4776&mp=3</a>

C. 新增「線上查詢」: 自行研發「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統,利用電腦系統公正公開派遣檢驗人員,並將檢驗員代碼、搭乘車輛等資訊,公開於分局全球資訊網,便利業者即時查詢;同時亦運用智慧型手機功能提供 QR code 掃描,隨時隨地更快速連結瀏覽。

¥網址: <a href="http://klbsmi.dyndns.org/">http://klbsmi.dyndns.org/</a>

D. 新增「線上申辦」: 驗證登錄案件管理系統內新增「型式認可」證書 線上申辦功能

#### ¥網址:

https://rpconline.bsmi.gov.tw/app/login.jsp;jsessionid=936 6F7F4E3B3151A81F8CB697EC0F478

#### --資訊流通服務--

E. 新增「進度查詢通知」: 驗證登錄案件管理系統內新增型式認可案進度查詢功能,並同時以電郵通知廠商處理進度及結案狀況。

→網址: http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi\_pqn/do/pqn5630/form

F. 新增手機 APP: 新增「案件申請進度」及「商品檢驗標識」2項 APP 下載服務,提供報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢 驗品目、商品檢驗標識及商品安全訊息查詢功能。

### ¥下載安裝網址:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kangdain fo.bsmicasesearch

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.clala.BS
MIMarkSearch

- G. 新增「進度通知」:事先徵求進口廠商同意,當其報驗案件被抽中取樣檢驗時,我們即以手機簡訊或電郵主動通知,並於檢驗完成再度通知,俾利業者掌握進度。已通知案件計 6,161 件,業者反映極佳。
- (2) 線上服務重點項目及民眾使用線上服務案件數成長率

#### A. 進口商品網路報驗

業者申辦進口商品報驗,均透過網際網路傳輸報驗,免臨櫃即可完成線上申辦,99%以上均已使用網路報驗方式。

報驗方式年度(批)	網路申辦	臨櫃申辦	合計報驗
101 年	23, 281	101	23, 382
102 年	31,039	37	31, 076

## B. 線上書面審查作業系統

自行研發「線上書面審查作業」系統,為 102 年新增之網路審查服務,業者僅須以電子檔傳輸申辦文件,免臨櫃即可辦理。節省了業者走馬路所須耗費的時間及成本,因此使用率及成長率達 100%。

101 年	網路審查①件	成長率→100%
102 年	網路審查 19,703 件	使用率→100%

## C. 驗證登錄案件管理系統

102 年新增「型式認可案件」線上申辦服務及電郵通知案件處理 進度功能,方便進口廠商清楚掌握申辦資訊,使用率達 100%。

101 年	驗證登錄 1,430 件	成長率→28.7%
	型式認可0件	使用率→100%
102 年	驗證登錄 1,504 件	102年4月起新增型式認
	型式認可 337 件	可案件線上服務

## 2. 線上服務推廣績效

為使線上服務廣為周知並能善加利用,年度計發布 41 則新聞稿、辦 理 5 場業者說明會及各項業務宣導,同時建置 Facebook「安全小站」, 並發行「電子報」辦理推廣。

## (1)「線上書面審查作業」服務全面推廣

為確保自行開發之線上書面審查服務順利運作,先協商轄區申辦案件 量最多之報驗行合作試辦,再召開2次業者說明會介紹新措施,啟動 「行動服務團」至報驗商業公會拜訪,溝通化解疑慮。正式上線後, 鼓勵輔導業者使用,年度受理 19,703 件,目前已達 100%的使用率。

## (2) Facebook「安全小站」同步發布最新訊息

於 102 年 2 月成立 Facebook 粉絲專頁,以粉絲專頁命名票選抽獎的 方式及縣市政府合作活動設置攤位推廣,吸引民眾連結瀏覽本分局 FB, 累積粉絲人數 652 人、貼文 243 則、閱讀人數 30,819 人次、貼 文分享 144 次。

## (3) 創刊發行「電子報」即時宣導最新服務

102年3月創刊發行「給我報報」電子報,每月以電子郵件發送施政 消息、最新公告檢驗法規及行政措施等。經推廣後每期發行量達 6,118 份,發刊至今累計發送 61,084 份。



-FB 命名票選活動頁面-



-電子報頁面-

#### 標檢局完成臨場檢驗人員及車輛派遣系統

# 民衆上網就能獲得申辦資訊

來,該分局還會持續進行業務改善,以完成進 時間外,對機關業務層面之公平、公開及公正 驗人員及車輛派遣」系統,提供貨櫃場地點、 性亦有很大的助益,故鼓勵民衆多加使用。未 分局查看派遣資訊外,亦可利用雲端資訊在自 網站及報驗大廳電子看板。民衆除可選擇至該 檢驗員、報驗行、申請書案號等查詢項目,內 口商品報驗申辦能夠全面冕臨櫃之目標。 會合取樣,旣節省人力及時間成本,又能加速 之電子地圖等功能,並同步即時公布於該分局 容有當天案件由電腦統派之檢驗員及執行場所 員及車輛派遣」系統,並自即日起供民衆上網 衆以網路替代馬路,落實節能減碳之環保理念 查詢,讓民眾在家也能輕易獲得申辦資訊。 目前,該分局已自行開發完成「臨場檢驗人 標檢局基隆分局指出,有關

《資料來源:台灣新生報102.2.1》

#### 辦理線上服務推廣行銷活動

結合基隆市政府「雞籠中元祭租稅宣導活動-明華園之夜」、「黃色小鴨游基隆」及宜蘭縣政府「2013年宜蘭國際童玩藝術節」設置宣導攤位,以推廣我們安全小站 FB 及 QR code連結「商品檢驗標識查詢」、「商品安全資訊網」之線上服務為主軸。

活動設計為民眾以智慧型手機 瀏覽本分局 FB 按讚,或以 QR code 直接掃描連結至「商品檢驗標識查 詢」或「商品安全資訊網」瀏覽, 讓民眾能善加利用,獲得商品安全 相關訊息,提升對於本分局線上服 務的認知。現場總計參與民眾約計 1,500 人。

## 3. 電子表單簡化作法

- (1)線上服務電子表單由上級機關統一制定使用,在使用時如發現有不合理或不適用之情形,即依程序提出簡化或修正建議。
- (2) 定期維護機關網站線上服務系統,即時提供最新版本之電子表單。
- (3) 電子表單建置於網站「申辦服務及書表下載區」/單一窗口項下 (http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=35948&ctNode=4310\_) , 並同步連結至上級機關網站。
- (4)於 MyEGov 提供書表下載服務:將申辦表單及線上申辦資料(本分局 13項/全局90項)主動登錄至 MyEGov 政府入口網提供下載及申辦服 務;其中,包括預約閱覽外國標準資料、度量衡器校驗定、度量衡器 檢定、度量衡器校正及線上購買預覽國家標準(CNS)資料計5項業務, 可以直接進行線上申辦。

# 4-2 電子參與多樣性 4-2-1 電子參與多元程度

## 【電子參與途徑及回應機制】

1.機關網站:建置各類電子參與途徑,共用上級網站伺服器,符合資訊資源向上集中要求,有關管理規範及回應情形如下:

參與途徑	管理規範及回應情形說明
意見信箱	民眾反映意見立即收文由權責單位回覆,並列為檢討改善 善項目。102年計43件,分析來信內容多為法令查詢及 檢舉網路賣家違規事件,經追蹤未接獲不滿意度之回覆。
	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/petition/MailMess
	age.jsp&ctNode=2946∓=3
標準檢驗論壇	依本局主管業務類別設置 11 個討論專區,提供民眾發表 主題或進行相互討論平台。網頁加註說明如對相關業務 有任何建議或希望回應之問題,可至「意見信箱」反映。
	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/discuss/CateGory
	ListForUser.jsp&ctNode=2173∓=3
電子報訂閱	本分局每月發行「給我報報」電子報,訂閱者可即時獲取本局最新政策及消息,了解本分局施政情形,增進互
	動。102 年總訂閱人數已達 6,118 人。
意見調查	視業務需要設定主題供民眾線上填寫表達意見,102年 進行「基隆分局網站服務滿意度調查」,蒐集民眾使用網 站之建議及滿意度,以納入修正參考。總計732人回覆。
	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/questionnaire/que
	stionnaireDetail S.jsp&qmID=105&ctNode=2204&phylum=1
線上報名	提供機關對外辦理各項活動之報名平台,如無相關活動 則於網頁註明「目前無公開活動」。
	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/onlineApply/Appl
	<u>vController.html&amp;ctNode=2201∓=1</u>
商品事故	民眾使用商品發生損傷或災害事故均可上網通報,以及
通報	業者自主通報,本分局即派員調查及協助處理。
— ), 4	http://safety.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3572∓=65
網頁推薦點閱	藉由本項功能了解民眾關切訊息,作為業務 規劃參考。 概以:50 推 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

#### 2. 建置安全小站 FB 社群網站

透過 Facebook 介面,分享並推廣第一手資訊。參與本分局宣導活動之國立臺灣海洋大學劉教授貼文留言回應「志願專業服務學習~教師心得感想」,透過即時留言與回復功能,增進彼此互動。

http://facebook.com/bsmi.keelung

#### 3. APP 下載運用軟體開發

配合報驗代理人經常外勤工作之機動特性,開發案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android 版)下載服務,提供報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢驗品目、商品檢驗標識及商品安全訊息查詢功能,方便其隨時以行動載具查看案件處理進度。

#### ¥下載安裝網址:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kangdainfo.bs
micasesearch

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.clala.BSMIMarkSearch

#### 4. QR code 行動條碼運用

建置行動條碼 QR code,讓民眾透過本分局文宣摺頁及宣導品上的 QR code 迅速連結「基隆分局全球資訊網」、「商品檢驗標識查詢網」…等 8 項資訊網頁,同時方便報驗代理人快速行動查詢(如表 11)。

表 11 QR code 行動條碼一覽表



# 三、創新加值服務

- 生活消費好安心服務升級計畫
- 通關報驗快 e 通服務升級計畫

重點摘要 **point** 

# 【有價值的創新服務】

為兼顧民眾與業者的需求,我們堅持提供好(Good)又快(e化)的服務,積極推動服務升級計畫,實施 4G+3e 行動智慧之創新方案,讓民眾生活消費更放心,協助業者獲利更安心。

# 1. 生活消費好安心服務升級計畫-4G (Good) 行動服務方案

方案	説明	發燒措施	發燒效益
專業	安全把關最前線	精進升級風險管	源頭攔截 42 萬餘件
好服務	以專業檢驗、完善	理機制;主動購	不合格商品流入市
	管理,建立事前預	樣檢測市售商	場;新增學童書包
	先防範、事中即時	品;商品事故通	納入公告列檢範
	處置、事後檢討改	報到府處理	圍;事故到府診
	善之處理機制	The state of the s	斷,降低災害發生
雲端	消費資訊隨觸即得	機關網站設置	網站累積點閱超過
好服務	運用資通訊社群工	「消費品安全」	318萬人次;臉書閱
	具,提供民眾第一	資訊專區;成立	讀人數超過 3 萬人
	手消費資訊	安全小站臉書專	次;電子報累計發
		頁;發行電子報	行量超過6萬份
行 銷	主動出擊分眾行銷	首度與國立海洋	商品安全教育向下
好服務	因應不同年齡層及	大學合作校園巡	扎根;拔除 202 個
	買賣態樣,客製文	迴宣導;結合社	住處潛在的危險,
	宣及活動形式	區資源逐家逐戶	協助馬祖戰備坑道
		廣發 14 萬 7,600	拆除 200 餘台瑕疵
		份瑕疵除濕機召	除濕機未爆彈危機
		回訊息通知	
行 動	計量檢測服務到家	計量史懷哲下鄉	走遍轄區 21 鄉鎮、
好服務	主動到府搏感情,	服務、關懷銀髮	安養中心及醫療院
	鄉鎮走透透免費檢	族免費到府檢測	所,關懷民眾健康
	測血壓計、體重計		、協助銀髮族做好
	及耳溫槍服務		健康管理

#### 2. 通關報驗快 e 通服務升級計畫-3e 智慧服務方案

方案	說明	發燒措施	發燒效益
服務查 e 起来	打破代理人制度造成的施政隔閡,主動發送報驗進度,施政資訊直達廠商	建立廠商聯絡資料 庫前開發驗 車商品應否報驗 時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一時 一	主動發送案件處理 訊息,累計 3,254 件;進口商品報驗 查詢總計瀏覽人數 計 212,770 人
報網 e 次 OK 種	提供進口商品報驗全程免臨櫃服務,不出門能辦大小事	擔保額度扣款繳費 及電子訊息比對放 行;自行開發「檢 上書面審查」及「檢 驗遺」系統 派遣」系統	全程免臨櫃申辦案 件辦理時間由 424 分鐘簡化為 229 分 鐘,縮時幅度 46% ;自行開發系統, 深獲業者好評, 成為他機關必學之 熱門標竿措施
跨域流 程e化再 整合	善用網路、電子 傳輸,整合內 部、跨部門間作 業流程	跨部門簡化具結先 行放行程序;驗證 登錄暨型式認可技 術文件線上審查	節省審查、補件時 間,平均縮時幅度 44%

# 【創新服務標竿學習效益】

主動邀集政府簽審機關、學業界,參與報驗申辦免臨櫃等創新措施成果發表暨說明會,提供來訪人士詳盡專業的解說;分享融合歷史 古蹟規劃的人文歷史迴廊,溫馨串連在地歷史文化,取得洽公民眾共鳴之創新經驗擴散。

# 【組織內部創新機制及運作情形】

採用員工提案制度,鼓勵同仁提供業務改進建議,使創新動力源源不絕,確保創新機制持續運作;訂定自行研究計畫執行要點,鼓勵同仁依機關特質蒐集資料進行研究,並實際轉化為創新措施。除內部腦力激盪激發創新火花外,亦設定目標派員觀摩績優機關,汲取經驗,內化為適宜之創新便民措施。

# 三、創新加值服務

- (一)有價值的創新服務
  - 生活消費好安心服務升級計畫
  - 通關報驗快 e 通服務升級計畫

民眾日常消費最基本的需求,買的商品能確保安全、用得安心;而業者則是希望商品能快速完成檢驗通關、販售獲利。為兼顧兩者需要,提供好(Good)又快(e化)的服務,我們推動執行「生活消費好安心」、「通關報驗快 e 通」服務升級計畫,延伸 4G+3e 行動智慧服務方案(如圖 9),展開 35 項措施(如表 1,頁 8),藉由持續的創新改善,讓民眾生活消費更放心,以及提供產業界更便捷有效的報驗通關服務。

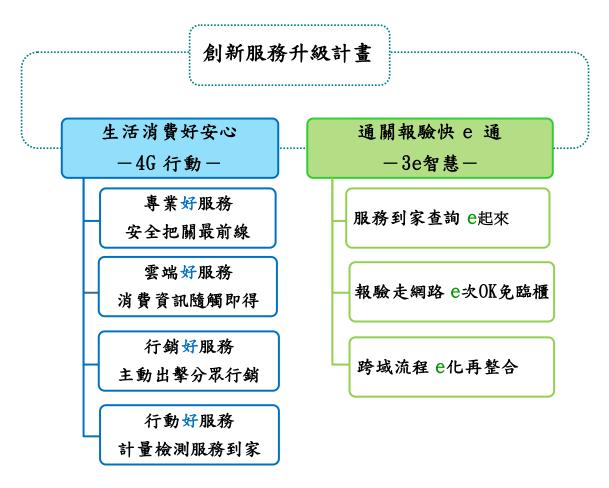


圖 9 創新服務升級計畫之 4G+3e 行動智慧服務方案

# 1-1 生活消費好安心服務升級計畫-4G 行動服務

# 【發掘問題、解決問題之 4G 行動服務】

我們由每年接獲之商品安全諮詢查詢電話及意見信箱反映,顯示多數民眾不了解如何辨識安全商品、對於「商品安全標章」\*認知不足及擔心民生計價是否多付費。

因此,我們提出「生活消費好安心服務升級計畫」,藉由「專業好服務」、「雲端好服務」、「行銷好服務」及「行動好服務」等 4G(Good)行動服務方案,執行專業檢驗安全把關、雲端資訊社群服務、分眾行銷商品安全及計量檢測服務到家之創新措施,以防止不合格商品進入市場,提升民眾商品安全意識及辨識能力,維護民生計費準確公平,保障消費大眾權益。

#### 名詞小辭典

#### \*商品安全標章:

商品經檢驗合格後皆會標貼「商品安全標章」,為消費者權益提供良好保障,讓 長眾購物時有參考 依據。





民眾

需求

- 1. 買到安全商品
- 2. 知道消費安心資訊
- 3. 民生計費準確付費不吃虧

民眾

- 1. 不知商品是否有檢驗合格
- 2. 不知如何辨識安全商品
- 3. 水電瓦斯費用偏高懷疑計費表不準

反映

解決 對策

4G 行動

- 1. 專業好服務-安全把關最前線
- 2. 雲端好服務-消費資訊隨觸即得
- 3. 行銷好服務-主動出擊分眾行銷
- 4. 行動好服務-計量檢測服務到家

圖 10 發掘問題、解決問題之 4G 行動服務

# 1. 專業好服務-安全把關最前線

我們以專業的檢驗技術,完善的管理效能,針對消費商品建立「事前預先防範、事中即時處置、事後檢討改善」的制度化處理機制,分別就「上市前源頭把關」及「上市後持續監督」方式,實施以下精進創新措施,把關商品安全,保護消費權益,多一道防護、多一份安心。

#### (1) 精進升級風險管理機制-不斷演變創新

由於各種商品屬性不盡相同,風險 危害因子亦不同,商品安全管理就相對 的複雜及困難。因此,早在民國 84 年即 開始建立風險評估管理\*機制,積極推動 運用「商品檢驗自動化系統」進行風險 管理,並依商品產生危害風險高低執行 不同的檢驗方式,101 年 2 月再更新為網 頁 Web 版報驗發證及風險管理系統,提 升執行效率。加上不斷精進檢驗技獨 方法,讓商品在上市前的檢驗管理更嚴 謹、更有效率。

#### 名詞小辭典

#### \*風險評估管理:

依低低驗品的人對產品的腦別人,高腦別人,所以一個人的人,所以一個人的人,所以一個人的人,所以一個人的人,所以一個人的人,所以一個人。

102 年執行商品檢驗計 221,266 批,我們檢驗出有安全疑慮的不合格商品 216 批,共計 422,852 件商品(如附件 2,頁 90),將之擋在海關,不准其進入國內市場販售,以保障消費者生命財產安全。

# (2) 建置家電、直排輪鞋、電動手工具等專業實驗室

依據 ISO 17025 及 ISO/IEC Guide65 國際規範要求,以最周全的 檢驗設備與專業的檢驗技術成立專業實驗室,辦理家電、直排輪鞋、 電動手工具、打火機、耐燃建材、塑膠擦、及紡織品(服飾、寢具、 毛巾…)檢驗工作,確保商品安全品質,其中包括電子電機等 19 項 產品實驗室,更取得全國認證基金會 (TAF)認證。

同時,也持續精進檢測服務技術及專業能力,研提自行研究計畫 及參與國內外實驗室各項檢測能力比對試驗,藉由提升同仁專業檢測 技術能力,以全面防護千萬種態樣商品的安全性。

#### (3) 預先主動宣導,賦予業者社會責任-事前防範周全防護

創立「行動服務團」走出辦公室宣導法規、辦理「進口產製商、 經銷商、機關團體採購人員」第一線宣導說明會,面對面溝通傳達各 項商品所應符合之標準規範及檢驗程序,加強業者自主管理及產品責 任。同時就服務對象提出意見即時回覆,進行業務流程改善之服務評 價回饋,協助業者進口或產製的安全商品能快速報驗通關。

#### (4) 主動抽測檢驗, 揪出問題商品-沒事找事就是要把關安全

針對民眾及媒體關心議題之市售商品進行購樣檢測,一旦發現違規商品,即依法要求下架或處以罰鍰,避免不合格商品在市場上販售,年度計抽測13項產品155件。

- < 案例>:報載台中市政府抽查中、小學制服與運動服,發現 4 所學生制服游離甲醛含量超標問題。為主動關心了解轄區的 中、小學制服是否符合檢驗規定,我們特別專案辦理購樣檢 測,以保護學生健康安全。
- < 案例 > : 為了解市售「學童用塑膠軟質書包」之品質安全,主動就市面上販售之各種廠牌,進行塑化劑、遷移元素、特定偶氮色料及中文標示等項目之檢驗。由於檢測結果均有檢出有毒物質,經提報總局,目前該種商品已列入我們 103 年度公告列檢範圍,進而加強源頭把關。

#### (5) 跨機關聯手合作,拒絕黑心商品

# A. 跨機關聯合稽核異常商品

聯合轄區縣市政府及消保官成立「進口異常商品聯合稽核大隊」 基隆分隊,每月2次共同稽核市售商品,防範異常商品(偽標及剪標等)衝擊國內產業發展。

102年計查核24次108家共16,901件,查獲395件違規案件。 與101年查核10,906件,查獲1,184件違規案件量比較,違規率降低8.5%,顯見消費市場安全把關工作已現成效。

#### B. 跨海峽兩岸不安全商品通報

依「海峽兩岸標準計量檢驗認證合作協議」,查報重大消費品安全事件及不合格消費品,即時協調處理,加強對大陸進口商品的把關,俾事先將不安全消費品阻絕於境外。

大陸產製玩具不合格比率,自99年2.94%逐年降至102年0.46%; 化工類商品不合格比率則自101年4.6%下降至102年2.2%,違規率 降低,顯見通報管制成效。

#### (6) 商品事故通報行動到府處理

商品如發生燃燒、爆裂或燒熔等事故,致有損害消費者生命財產之虞時,我們一接獲通報,隨即啟動調查機制,馬上派員至事故民眾家中關懷,協助民眾共同向廠商爭取權益,讓受害者能得到合理的權益保障。同時,也蒐集商品安全性及與事故發生關聯性之資訊,避免同類型的事故再次發生,「行動到府」解決民眾遭遇之商品安全問題。

溫馨故事: 周媽媽家中除濕機發生自燃事故,我們即刻到家中關懷、調查事故原因,協調廠商處理,令她相當感動。縱然心痛新的客廳裝潢付之一炬,仍願主動現身說法,呼籲鄉親要注意除濕機的潛在危險及使用安全。



-周媽媽家災後現場-



-周媽媽現身說法-

# 2. 雲端好服務-消費資訊隨觸即得

除了運用專業技術執行檢驗把關外,同時也努力進行商品安全宣導 工作,並導入資通訊社群行銷服務,讓民眾隨時可取得消費安心資訊, 確保民眾知的權利,多一道自我安全防護機制。

#### (1) 全球資訊網嶄新上線

102 年全新升級改版「全球資訊網站」,首頁設置「消費品安全」資訊專區,方便民眾查詢商品安全訊息;集合報驗受理申請、網路列印證書服務、關港貿單一窗口、線上書面審查系統於「免臨櫃服務」專區,業者能從同一介面一次獲得相關申辦資訊;將「申辦服務及書表下載」及「業務查詢」等 8 項常用項目置於顯目處;連結「進口商品應否報驗查詢網」等 6 項常用網站連結,明確區分方便查詢,提升資料瀏覽搜尋友善性。

效益:符合使用者需求的主動、分眾及全程的服務網站,累積點 閱率超過318萬人次。

#### (2)建置「商品安全資訊網」-事故發生不慌亂

開放給全國民眾進行商品安全諮詢及事故發生之 e 化通報管道,提供國內外瑕疵商品訊息、市售商品抽測結果、商品召回、違規商品、商品安全須知、及商品警訊等相關資訊查詢。

•效益:整合安全資訊平台,提供 24 小時線上商品安全諮詢及事故通報服務,貼心解決問題。累計瀏覽超過 514 萬人次。

# (3) 成立「安全小站」Facebook 即時互動分享

網路是民眾了解政府資訊及參與溝通的重要管道,為善用社群媒體的擴散性與互動效益,102年成立「安全小站」 FB 臉書專頁,即時發表最新商品安全資訊、機關活動訊息、回應粉絲問題及辦理「臉書按讚得贈品」、「臉書專頁名稱命名」活動等。

效益:累積粉絲人數 652 人、貼文 243 則、閱讀人數 30,819 人次、貼文分享 144 次。

#### (4) 自製宣導短片上傳 YouTube 影音平台

同仁自行製作「瑕疵除濕機追緝令」、「如何選購玩具」、「防止電線走火」、「輪胎安全篇」等短片。並上載 15 則影片置於網站及 YouTube 基隆分局影音專區,連結整合其他商品安全宣導影片。

效益:影片點閱數達 1,691 人次以上,透過網路世界強大的傳播力量,讓民眾獲得更多商品安全訊息。

#### (5) 發行「給我報報」免費電子報

102年3月創刊發行「給我報報」電子報,運用創新建立之「廠商聯絡資料庫」每月定期發送,並於機關網站提供電子報訂閱,主動傳送服務訊息,讓民眾了解最新法規作業與商品安全訊息。

●效益:施政訊息主動 e 到家,業者能掌握最新檢驗資訊。目前每期發行量為 6,118 份、累計達 61,084 份。

#### (6) QR code、APP 行動智慧功能 安全資訊隨手查

建置商品檢驗標識查詢網、商品安全資訊網行動條碼 QR code,透過本分局文宣摺頁及宣導品上的 QR code,迅速連結資訊網頁;開發案件申請進度及商品檢驗標識 2 項手機 APP(Android版)下載服務,提供報驗申請、受託試驗、產品驗證案件進度、應施檢驗品目、商品檢驗標識及商品安全訊息查詢功能。方便業者隨時以行動載具查看案件處理進度。

效益:快速取得資訊且讓工作機動、經常外勤的報驗代理人隨時 行動上網查詢。

# 3. 行銷好服務-主動出擊分眾行銷

為了有效達到商品安全行銷效果,提高民眾商品安全觀念,訂定「商品安全標章暨消費安全資訊推廣計畫」,因應不同年齡層及買賣態樣,將宣導對象區分為3大群體:學生、一般民眾、廠商業界,以「分眾宣導」的方式,客製文宣內容及活動形式,走出辦公室,推廣商品安全及消費安心資訊。

群體	對象	方式	目的
學生	中小學生、大專生	校園宣導、教學 參訪合作	從教育扎根建立商品 安全觀念
一般民眾	購物 (網購) 者、消費者、 使用者	媒體傳播、鄉鎮 社區宣導、地方 大型活動宣導	讓安全資訊遍及大小鄉鎮、民眾能辨識購買 有安全標章之商品
<b>殿商</b> 業界	進口商、製造商、攤商、實體及網路商家	傳統市場、量販 商店、網路賣家 宣導、辦理說明 會及行動服務團 訪談宣導	宣導廠商進口、產製、 販賣合格商品;宣導法 規與業界面對面溝 通,建立業者社會責任

表 12 宣導對象 3 大群體

# (1) 商品安全教育向下扎根【學生】

制式的校園宣導往往流於形式,無法吸引學生的目光,宣導效果有限。我們以年輕人的角度重新思考,首度與轄區「國立臺灣海洋大學」締約合作,邀集該校學生加入我們校園宣導行列,以「玩具安全小尖兵」為主題,共同參與活動企劃、文宣製作、節目編排、現場表演等,以年輕嶄新的模式,展開校園巡迴宣導。每一個場次從動畫放映、短劇表演、帶動唱,到最後的有獎徵答,不只受到小朋友的熱烈回應,也獲得校長及老師們的肯定。

A. 商品安全種子的萌芽: 嶄新的合作宣導模式, 寓教於樂, 讓小朋友輕易融入活動, 潛移默化建立商品安全知識。「十年樹木, 百年樹人」, 每個小朋友就像我們散布出去的商品安全種子, 已悄悄萌芽, 並將在未來開花結果。

- B. 認同與合作的延伸:參與校園宣導的海大師生,在無數次接觸過程中,不僅對「標準檢驗局基隆分局」的業務有更多認識,且發現原來維護商品安全是如此重要且有意義的事。因此海大領隊教授進而與我們簽訂「102學年度第1學期專業服務學習合作意向書」,遴選在校學生持續加入宣導行列,提供年輕學子參與公共事務的平台,有效傳遞商品安全知識。
- C. 媒體正面報導:吉隆電視地方新聞 102 年採訪報導—「宣導選購安全 合格玩具—標檢局結合國立海洋大學師生 校園演短劇」





# 留言板

海大劉教授:以前只知道海關,不知道標檢局也在辦理商品通關工作,現在以短劇模式辦理校園宣導,更能加強印象。

海大吳同學:加入宣導,並 到標檢局看到直排輪及針 燄等實驗,才知道許多商品 都須經過檢驗,也了解標檢 局同仁的辛苦。

# 加值服務:

- ●專業知識養成-產、官、學跨機關合作
- 1. 與國立臺灣海洋大學實務教學簽訂研究合作計畫:
  - A. 本分局分局長率隊赴該校進行3場次專題演講,主題包括標準檢驗、貿易通關及商品安全。
  - B. 接待該校師生實地參訪,深植校園扎根工作。
- 2. 聯合中華貨物通關協會及龍華科技大學辦理「關港貿單證合一通關作業研討暨技專校院教師研習會」,透過產、官、學界相互交流,有效結合理論與實務。

#### 劉教授志願專業服務感言(摘錄)

在多次與經濟部標準檢驗局基 隆分局接洽教學參訪、敬邀該分局 首長蒞校演講過程中,知悉義務監 視員的體制與其協助查驗市場商品 安全的公益行為,而促使我自願加 入成為義務監視員的一份子,而後 深感平時教學、公務與家庭時間交 錯較無暇協助,因此想到若能從小 學校園中宣導使用安全商品與認識 商品安全合格標章,是件極有意義 與有效推廣深化安全商品概念的公 益活動。 非常感謝經濟部標準檢驗局基 隆分局、國立臺灣海洋大學教務處 教學中心、10 位一同與我進行校園 宣導「安全玩具小尖兵」的海大夥 伴們,因為有你們的支持與協助, 才得以使每場校園活動進行順利圓 滿,甚而其他學校也希望我們這群 志願服務人員繼續散播安全商品概 念的優質宣導活動,一起為安全商 品貢獻一份心力!

國立臺灣海洋大學 商船學系 劉〇〇~

#### (2) 善用新聞媒體傳播-訊息遍及大街小巷【一般民眾】

現今大眾傳播媒體,不論電子、平面及網路,無時無刻都在散布 訊息,是一般民眾每天輕易接收新訊息的主要來源及媒介。

因此,我們建立「媒體記者聯絡資料庫」,每個月傳送發布新聞稿予各電子及平面媒體,102年發布41則新聞稿,主題包括民眾關心議題及消費安心資訊。發布之新聞稿皆獲各電子及平面媒體正面刊載報導,有效傳達施政訊息,更能引起民眾的注意。

●效益:102 年報導刊載數 162 則,101 年 116 則,刊載數成長率 39.6%, 推展機關服務作為,擴大影響層面。

#### 加值服務:

#### ●新聞專題合作

- 1. 參加**宜蘭聯禾有線電視台**現場直播「新聞大小聲」call-in 節目, 宣導瑕疵除濕機召回暨相關商品檢驗業務。
- 2. 與**民視電視台**合作拍攝製作「民視異言堂-瑕疵除濕機 易釀火災」 專題報導,宣導除濕機使用安全。

#### 請認安全標章

# 小鴨商品 標檢局把關

【記者牟玉珮/基隆報導】 黃色小鴨即將進基隆港,周邊 玩具商品已在市面上熱銷,經 濟部標準檢驗局基隆分局昨天 表示,目前已展開抽查行動, 也會在展期間巡查各攤商及賣 場,提醒民眾選購時應挑選有 合格標章者。

黄色小鴨來港,勢將再掀起 民眾購買小鴨商品熱潮。標準 檢驗局基隆分局長莊振東表示 ,為確保消費安心,除了加強 進口商品檢查,也會攜帶行動 載具至各觀光夜市、攤商及賣 場執行「黃色小鴨」玩具市場 檢查及購樣檢驗。

民眾怎麼選購黃色小鴨相關 玩具商品?基隆分局表示,最 好認明貼附「商品安全標章」 的商品:注意是否貼附詳細中 文標示,詳讀商品適用年齡、 注意事項、警語及使用方法, 勿將非適用年齡玩具給幼童玩 耍,以避免不必要的傷害。

勿讓嬰幼兒將玩具等物品放 入口中或啃咬:時常檢查玩具 組裝零件是否牢固:檢查玩具 本體有無銳邊:注意玩具附件 的提繩、電線是否過長:避免 混用不同廠牌、材質電池等。

如想進一步瞭解玩具等商品相關資訊,可於標準檢驗局網站「商品安全資訊網」項目下查閱,或洽詢免付費電話0800-007123,若懷疑市售商品有問題,也可送基隆分局檢驗,或聯絡(02)2424-5350市場監督課。

刊登日期:102.12.17 第 A7

#### 進口貨品報驗 不合格率0.77%

「大学」
 <

《資料來源:聯合報 102.12.12 中華日報 102.12.17》

# (3) 瑕疵除濕機召回宣導-結合社區資源【一般民眾】

為避免瑕疵除濕機造成民眾家中生命財產的損失,我們善盡社會責任,說服廠商合作公告廣宣「瑕疵除濕機召回訊息」、發布新聞稿、結合廠商召開記者會、發送「小小偵探柯南—尋找除濕機」校園宣導回收單、召回訊息公告於大賣場及 DM 刊載…等,一連串的活動宣導,目的皆在提醒民眾注意家中的除濕機,避免瑕疵除濕機引發火災造成不可挽回的悲劇。

此外,更創新作法,聯繫轄區縣 市政府,請各區里長協助逐家逐戶發 送「瑕疵除濕機召回訊息通知單」,總 計約發送147,600份,因而召回了202 台瑕疵除濕機,也拔除了202個住處 潛在的危險。

效益:已引起媒體及各界民眾廣泛 注意,讓更多人了解除濕機 安全使用資訊,有效降低瑕 疵除濕機可能造成的傷害。

# 留言板

謝姓里長:透過宣導讓里民 了解哪些品牌型號的除濕機 有問題。

七堵區里民黃小姐:因為除 濕機用很久了,幸好標檢局 主動說明告知,不再使用有 瑕疵商品。

#### 迴響:

- 1. 任職臺灣基隆港務分公司蘇 專員收到本次召回訊息順利 完成家中瑕疵除濕機檢修, 除來電致謝表示肯定外,也 特別請該公司政風室發函向 全體同仁宣導「瑕疵除濕機 召回訊息」。
- 2. 消費者葉先生獲知相關訊息 後,來電詢問確認,並完成 檢修家中瑕疵除濕機。有感 於我們的積極作法,葉先生 又熱心提供附近鄰居發生除 濕機自燃之訊息。
- 3. 轄區里長獲知本服務訊息, 即邀請我們參加區里舉辦之 母親節里民慶祝大會,宣導 召回訊息。

副本

東臺灣海務股份有限公司基隆港務分公司

地址:20202基隆市中正區中正路1號

101, 05, 24 4123 號

電話: 24206188 傳真: 24255593

電子信箱:lling01@klhb.gov.tw

基隆市仁愛區港西街8號

受文者:經濟部標準檢驗局基隆分局

發文字號:基港政一字第1011310823號

發文日期:中華民國101年5月22日 速別:普通件

突 等及解密條件或保密期限:

主旨:檢發消費者保護宣導「瑕疵除濕機回收/召回訊息」,請

同仁參閱,請查照。

說明:依據標準檢驗局基隆分局書面宣導資料辦理。

正本:公告分公司全體同仁 副太:經濟部標準檢驗局其降分局

# 副總理鄧世昌

本案依分層負責規定授權業務主管決行

-基隆港務分公司函-

# 坑道內的除濕機-防患未然

馬祖早期為戰地重要據點,是世界坑道最密集的地方,坑 道雖隱密,卻極為潮濕。軍方單位為保存各項軍事設施及重要 設備,各坑道內皆備有除濕機除濕防潮。

經由我們的「瑕疵除濕機召回」宣導活動,馬祖防衛部指 揮官立即針對防區進行全面性「瑕疵除濕機」清查作業。經由 各通報單位調查回報,發現為數不少的瑕疵除濕機,我們立即 協助聯繫廠商,由臺灣本島廠商派技師至馬祖進行一次性「瑕 疵除濕機」更新修護,總計達200餘台。

馬祖軍方特別表示:幸好有本次的宣導與積極協助,得以 順利解除「瑕疵除濕機未爆彈」危機,維護人員設備安全,避 免重大災害發生,實屬功德好幾件…

# (4)善用地方活動擴大行銷一結合縣市政府資源【一般民眾】

#### 心情留言版

#### (5) 行銷法規資訊建立業者社會責任-源頭宣導管理【廠商業界】

在依法執行商品檢驗管理業務時,常發現違規廠商並不清楚相關 法規及作業規定,或自身就缺乏「商品安全」觀念的情況。因此,我 們對廠商業界加強執行以下的宣導工作,讓廠商了解商品安全法規, 認同「民眾的健康安全就是全民的福祉」,成為良善負責的進口、產 製及販售者,一起來維護全民的安全:

- A. 走入各傳統市場、商店、量販賣場,向業者宣導應販售合格之商品。
- B. 與業者面對面溝通,辦理「業者說明會」、「採購人員說明會」、「網 路賣家宣導」及「行動服務團」,協助了解法規,減少業界疑義。
- C. 運用網站、安全小站 FB、給我報報電子報、QR code 等資通訊工具發布最新法規資訊,讓業者即時掌握訊息。
- ●效益:102年計辦理61場次業界宣導及發函網路賣家宣導1,605件。



圖 11 分眾宣導手册

# 4. 行動好服務-計量檢測服務到家

度量衡器準確管理為本分局核心業務之一,經檢定、檢查合格之法定度量衡器均有「合格印證」或「合格單」標記(如右圖)。從日常的商場購物、開車加油及水、電、瓦斯、搭乘計程車的花費計算,以及醫療保健、國際經貿的活動等,都涉及計量的運用,與民眾權益息息相關。為確保度量衡器準確,讓民眾不花冤枉錢,並協助民眾健康管理,我們執行以下之主動服務措施:



#### (1)從保障跳表準確計費到維護秤斤論兩標準-看緊荷包不花冤枉錢

服務行動化,臨場辦理「計程車計費表下鄉檢定」、「水、電及瓦斯表到府檢查」、「市場攤商磅秤檢查」、「郵局郵資秤檢查」及「銀樓秤到府服務檢定」,主動檢測保正確,讓民眾付費超安心。102年服務42,234件,較101年38,352件,增加3,382件,成長率達8%,逐年加強服務的廣度及深度。

#### (2) 跨機關計量合作-臨場服務擴大效益

#### A. 加油站油品檢測

與能源局合作,以專車載運檢測儀器之行動試驗室方式,赴北北基及宜蘭縣所有公民營加油站執行油品檢測,以確保消費者用油品質。101年共計檢測 396 處加油站、1,514 件油品,102 年為加強監測販售油品的品質,除進行全面檢測查驗,更增加每站檢測次數及油品樣數,共計檢測 788 處加油站、3,152 件油品,成長率為 99%。

# B. 推廣優良油量計自主管理制度

與台灣中油公司合作臨場輔導,推動公民營加油站自主管理,廣邀直營加油站申請登錄為本局「優良油量計自主管理加油站」,發給「優良標章」,讓民眾認明標章放心加油,目前轄區一半以上的加油站皆已完成登錄。

# C. 推廣優良磅秤自主管理制度

與轄區各公、民營市場合作,臨場輔導市場管理單位自行檢測攤商磅秤,符合標準者登錄為本局「優良磅秤自主管理市場」,發給「優良標章」,讓民眾認明標章安心採購,不怕偷斤減兩。

# (3)各鄉鎮市區走透透「血壓計、體重計及耳溫槍」免費檢測—計量史懷 哲下鄉服務

我們充分利用現有檢測設備,走透透轄區 21 個鄉鎮市區,提供「血壓計、體重計及耳溫槍」免費檢測服務,遠至宜蘭縣南澳、大同鄉,馬祖的南、北竿,服務鄉親,讓計量走入群眾,與民眾搏感情,讓地方鄉親能感受到政府有感施政的用心。

●加值服務:事先拜會取得縣市政府全力配合承諾,函文鄉鎮市區公 所鼓勵民眾前往檢測。總共免費檢測1,242件。

活動記事: 我們重視偏鄉地區民眾的需求, 赴馬祖北竿鄉塘歧老人活動中心及介壽老人活動中心辦理「血壓計、體重計及耳溫槍」免費檢測服務, 許多民眾更是冒著大雨趕來參與本活動, 並肯定我們的服務, 讓同仁們備感溫暖。

#### (4) 社會關懷「照護銀髮族」-安養中心免費到府檢測

赴公私立老人安養中心、創世清寒植物人安養院及馬祖南北竿老 人活動中心辨理血壓計、體重計「到府服務」免費檢測及宣導活動。 除確保儀器準確保護健康外,更表達關懷與尊重長者的用心。

●加值服務:102年轄區安養中心服務計32家。

# (5) 社會關懷「市民健康照護」-醫療院所免費檢測

赴轄區各鄉鎮市區醫療院所,辦理血壓計、體重計及耳溫槍免費 檢測服務,確保儀器準確,避免造成誤判。102年計檢測812件,較 101年522件,服務成長率55.5%。

加值服務:主動至基隆、宜蘭、馬祖地區鄉鎮醫療院所,除協助院 方從源頭管理健康儀器之準確度,同時也受理一般民眾 送檢家中的血壓計、體重計及耳溫槍,延伸服務範圍。

# (6)「您確定發燒了嗎?」-免費檢測耳溫槍準確度

在大陸地區 H7N9 流感傳播期間 (102 年 4 月間),主動提供耳溫槍檢測服務,協助防疫把關工作、保護國人健康安全。

●加值服務:主動聯繫馬祖地區軍方及縣立醫院送檢,有效掌握器具 準確度,廣獲16家媒體正面報導及外界肯定。

# 媒體報導(摘錄):

- ●聯合報地方新聞 102.3.5:「下鄉宜蘭 檢測體重計」
- ●中華日報地方新聞 102.3.5:「標準局 免費檢測家中血壓計」
- ●中國時報地方新聞 102.3.6:「健康儀器免費檢測」
- ●人間衛視 102.3.13:「度量檢測 掌握健康測量儀器準確度」
- ●聯禾有線電視 102.3.6:「標準局 3 月 1 日起提供《血壓計、體重計及耳溫槍就近免費檢測服務》宜蘭縣內 12 鄉鎮巡迴檢測服務」
- ●吉隆電視 102.3.26:「耳溫槍血壓計體重計-標檢局巡迴七區 免費 檢測保健康」









# 1-2 通關報驗快 e 通服務升級計畫-3e 智慧服務

# 【發掘問題、解決問題之 3e 智慧服務】

我們針對行動服務團面訪廠商業者建議、顧客滿意度調查等外部顧客反映意見及所面臨的困難,思考簡化改善作業流程方法,運用網路資通訊功能,建構檢驗申辦全程免臨櫃之作業流程,讓民眾「以網路替代馬路」,無須出門即可完成全部申辦事項,且符合業界檢驗通關快速便捷之需求,實施通關報驗快 e 通服務升級計畫,提出「服務到家查詢 e 起來」、「報驗走網路 e 次 OK 免臨櫃」、「跨域流程 e 化再整合」之 3e 智慧服務方案,落實執行有價值的創新服務措施。

民眾

反映

1. 申辦查詢能更簡便

2. 檢驗及貨品通關上市速度要加快

3. 臨櫃洽公找不到停車位

面臨

1. 貨主不知檢驗措施及是否須報驗

2. 報驗代辦,委託廠商誤解效能不彰

困難

3. 辦公空間腹地小、停車位不足

解決對策

3 e

智慧

1. 服務到家查詢 e 起來

2. 報驗走網路 e 次 OK 免臨櫃

3. 跨域流程 e 化再整合

圖 12 發掘問題、解決問題之 3e 智慧服務

# <mark>創新發想的起點</mark> 從一件長途旅行的申請案件說起……

進口商李先生委託民間實驗室代向我們申辦商品型式認可,卻遲遲未能取得認可證書,而抱怨政府機關辦事效率太差…。經我們了解,該實驗室因內部人員交接問題,延誤申請時程,以致產生誤會。進一步探討,問題出在案件受理的訊息未直接通知李先生,而僅回覆訊息給代辦實驗室。

因此,我們新增主動通知服務,以電郵直接發送案件處理 進度訊息予進口廠商及代辦之實驗室,同時進行其他申辦案件 之改善。

# 1. 服務到家查詢 e 起來 - 施政資訊 e 通直達

☑不出門能知大小事 ☑商品報驗資訊透明主動放送

由於進口廠商多數委託「報驗代理人」向本分局申請報驗,所以 常不清楚相關檢驗標準及作業程序,甚至對本分局產生誤解與疑慮。 因此,為了突破代理人制度造成的「施政隔閡」,讓施政訊息能夠直 接且完整傳達給廠商,我們創新執行以下的措施:

#### (1)建立「廠商聯絡資料庫」主動發送第一手資訊

- A. 請廠商提供電郵及電話作為聯絡窗口,並徵求同意。有系統的建立 廠商聯絡資料庫,即時以電郵主動發送最新公告法規、作業程序。
  - 效益:讓廠商在事前了解檢驗法規訊息,進而進口符合安全規範之 商品,提升商品安全性且加速檢驗通關時間。
- B. 訂定「報驗案件辦理進度主動通知服務計畫」,運用新建立之廠商聯絡資料庫,主動發送「進度(抽中檢驗)」及「檢驗完成」訊息,讓進口廠商不須透過「報驗代理人」,也能掌握所有的申辦資訊。
  - 效益:服務主動送到家,達到報驗及申辦進度資訊完全透明,讓廠商不受限於「報驗代理人」,直接獲得訊息,得以事先安排物流作業,節省時間及金錢。目前累積通知計3,254件,業者反映極佳。

# 訊息通知畫面

●報驗發證及風險管理系統」 核判抽中訊息告知

貨主可得知商品須要取樣檢驗,暫時無法取貨通關。

您好:本分局已於103年01月06 日收到您所申請之報驗案件(申請 書案號:2020399998005等 共2批),經風險管理核判抽中, 將進行檢驗。標準檢驗局基隆分局 敬上。聯絡電話:02-24231151 #2600

●檢驗合格後,報驗案件辦理 完成訊息告知

貨主掌握第一手訊息,即可安 排領貨通關、上市事宜。 您好:關於您所申請之報驗案 件(申請書案號:

20203999998005等共2批), 本分局已於103年01月06日檢驗 完成。標準檢驗局基隆分局敬上。 案件聯絡人:王課長;聯絡電話: 02-24231151 #2600

#### (2)全面啟動「行動服務團」與廠商面對面消除彼此隔閡

以行動辦公室的服務概念,訂定「行動服務團實施計畫」,由各部門業務專業人員組成行動服務團,主動拜訪相關進口廠商及公會,含括電機、機械、化工等各面向的民生產品業者,並完成預期的法規宣導效益。

事先主動聯繫了解其需求,親臨到府 面對面聆聽意見,直接答覆解決問題,完 全溝通無障礙。

•效益:服務評價回饋—業者總計提出28項建議事項,22項已獲解決,其中6項涉及法規修改等政策規劃意見,已提案上級機關錄案解決,改善率達78.5%。藉由改善業務流程,102年因此產出7項創新措施,協助業者快速報驗通關。

#### 留言板

**臺隆公司**:非常好的措施,可以讓本公司知道 最新檢驗規定。

飛利浦公司:本服務能 夠主動通知應施檢驗商 品之預告、公告訊息, 讓本公司可提早因應, 十分便民。

日立家電公司:驗證登 錄及型式認可審查案件 之案件進度主動通知服 務,可掌握案件進度, 讓本公司可安排後續進 口、銷售上架事宜。

(3) 開發「進口商品應否報驗查詢」及「應施檢驗商品檢索網」線上服務 平台-資訊 e 化易取得

進口商品報驗與否,攸關廠商所須耗費的通關時間與費用成本,所以廠商進口商品前,都會想知道其商品在通關上市前是否須要申報檢驗。為解決此問題,我們自行開發「進口商品應否報驗查詢」平台以及與總局共同建置「應施檢驗商品檢索網」,創新提供報驗資訊查詢之線上服務。

•效益:「進口商品應否報驗查詢」及「應施檢驗商品檢索網」總計瀏 覽人數 201,919 人。

# 2. 報驗走網路 e 次 OK 免臨櫃-報驗流程全面便捷

☑不出門辦好所有事 ☑跨機關電子查證



圖 13 進口商品報驗程序

申辦進口商品報驗業務,依規定須經過收件、收費、取樣、檢驗、審查及發證等數個步驟(如圖 13)。申辦過程中,業者常須多次臨櫃洽辦,才能完成全部程序。

為加速報驗通關,降低申辦者來回奔波所耗費的時間、人力、金錢成本,我們主動就報驗程序中的「收件」、「收費」、「取樣」、「檢驗」、「審查」、「發證」等作業進行診斷,率先實施各項配套措施,推行進口商品報驗全程免臨櫃服務方案(如圖 14),24 小時受理網路報驗,102 年總報驗案件計 31,076 批,使用網路報驗計 31,039 批,全數網路報驗比率達 99%以上。

免臨櫃服務方案實施後,每一個申辦步驟都能採用線上傳輸,免書面申請,「訊息取代紙本」、「網路替代馬路」,業者在家即可完成報驗,使貨物通關作業更便捷快速。



圖 14 進口商品報驗申辦免臨櫃

各項線上服務措施實施以來,深獲業者肯定,我們也藉由辦理「進口商品報驗免臨櫃—加速通關報驗」實施成果發表暨組織學習活動及「推動進口商品報驗免臨櫃業者座談會」,擴散推動效益及經驗分享。目前,已有其他簽審機關及本局之友分局比照規劃實施,屆時更可提升政府整體行政效率。以下說明推動「進口商品報驗免臨櫃」服務作法:

#### (1) 跨機關「便捷貿e網」電子平台【網路收件】

提供「便捷貿 e 網」暨網路申辦進口商品報驗線上服務,讓業者 免臨櫃免附紙本,24 小時送件不受限。由於我們自行研發電腦媒體連 線報驗系統,持續精進使用的便利性,因此推動成效最佳,網路報驗 使用率已達 99%以上。

#### 《貼心升級服務》

- ◆先行預撥報驗申請案號措施,縮短接受服務前等待時間。
- •長期委託授權書登錄,廠商申辦時免逐案檢附代理委託書。

# 《老課長話從頭》

「便捷貿 e 網」電子平台,雖然對業務執行效率有非常大的助益,但在我們實際推動時,卻遭遇許多困難。業者面對此一革命性的改變,接受度並不高,究其原因:1.不熟悉且害怕學習電腦操作、2.需另外添購電腦設備、3.習慣既有申辦方式,抗拒改變。

唯有業者願意配合使用「便捷貿 e 網」之申辦方式,才能使此一 立意良善的政策順利推動執行。

當時我們親自到每一家報驗行說明電子化申辦的好處並指導電腦操作方式,透過不厭其煩的輔導協助,終於讓業者接受使用。而截至目前網路報驗使用率已高達 99%以上,推動成效為全局之冠。

歷經層層的努力,再加上我們自行研發推動電腦媒體連線報驗系統,業者無須往返簽審機關與基隆關,大幅提升檢驗通關速度。

#### (2) 規費轉帳扣款免臨櫃繳費【便捷收費】

為改善一般臨櫃繳費的不便,我們與銀行協商,實施擔保額度帳戶扣繳規費措施,業者免臨櫃即可完成繳費程序。由於須提供一定金額作為擔保且必須通過銀行信用檢視,推動初期並不順利,但經由我們耐心地輔導和鼓勵,目前使用率達99%以上。此項美意措施讓業者方便繳納、降低攜帶現金遺失風險、節省時間及成本。

#### 《貼心升級服務》

●同時提供線上檢驗規費 e 化繳納及便利超商等多元繳款方式。

#### (3) 書面審查電子化綠能服務【檢驗審查 e 化傳輸】

為加速檢驗通關,回應民眾希望加快檢驗速度需求,並落實節能減碳政策,我們自行開發「線上書面審查作業」系統,只要將申辦應檢附文件以電子檔傳輸,免臨櫃免附紙本即可進行線上書面審查。實施以來大幅節省申辦時間,廣獲業界好評。我們已將此項服務,行銷至財政部基隆關、農委會防檢局、食品藥物管理署及本局之友分局。

#### 《貼心升級服務》

「線上書面審查作業」系統同時具備作業雙向通知及查詢功能, 不論補正或結案訊息皆透明無障礙。

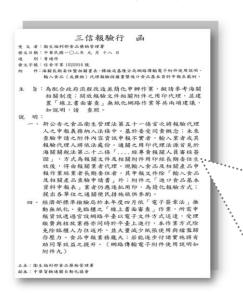


圖 15 三信報驗行向衛生福利部食品藥物管理署建議函

#### (4) 取樣檢驗訊息網路查詢即時通【檢驗審查 e 化傳輸】

配合報驗代理人外勤工作機動的職業特性,零成本自行研究開發「檢驗人員及車輛電腦派遣」網路查詢系統,同時提供 QR code 行動條碼掃描功能,俾利他們隨時可連結網路查詢申請報驗之取樣查核時間、地點等資訊。除方便報驗工作外,本系統也有助於機關業務之公開及公正性。我們已將此項服務,行銷至財政部基隆關、農委會防檢局、食品藥物管理署及本局之友分局。

#### 《貼心升級服務》

#### (5) 進口商品報驗跨機關線上簽審查驗【檢驗審查 e 化傳輸】

運用「便捷貿 e 網」受理進口報驗申請案件後,進行跨機關線上審核:基隆關以 X801 電子閘門訊息通知,在本分局檢驗合格或書審符合後,回覆訊息 X802 與基隆關放行報單進行線上比對,符合後即能於第一時間通關放行。免除以往需取得本分局核發之紙本合格證書,再趕赴該關以人工核對通關放行之程序。業者免於不同政府機關間往返奔波。

#### 《貼心升級服務》

●報驗代理人登錄長期委託授權書後,日後得免逐案檢附紙本委託 授權書,由我們內部查證確認即可,以簡化申辦手續。

# (6) 合格證書線上傳輸【無紙化電子發證】

經檢驗合格之商品,我們透過網路,直接線上傳輸核發電子合格證書,業者免臨櫃往返領證,僅須線上憑證比對符合,即可通關領貨上市販賣。102年核發電子證書計 30,521 件,落實無紙化節能減碳政策。經由持續推廣使用,執行最具成效,使用率達 99%以上。



《資料來源:台灣新生報》

# 3. 跨域流程 e 化再整合-資通訊服務導入

☑跨域跨機關流程整合服務 ☑線上申辦查證免臨櫃

#### (1) 跨機關電子查證-貨櫃場取樣作業與基隆關(海關)服務整合

多年來,透過與基隆關協議合作或開會溝通,已陸續建立雙方之報驗文件簽審、單證比對通關(電子閘門)及合格證線上傳輸驗證等 流程整合合作關係。

今年,整合與基隆關間執行貨物查驗之資料傳遞及通報流程,利用參與關務署5月24日「102年第1次海關與各簽審機關聯繫會議」,提案改善貨櫃場開櫃或取樣作業,業者可免至本分局櫃檯核章,直接由本分局將查驗清單傳送駐站基隆關員,協助業者便捷申辦,快速通關。

效益:業者不須多次往返本分局及基隆關治辦申請,節省時間成本、 加速檢驗通關。

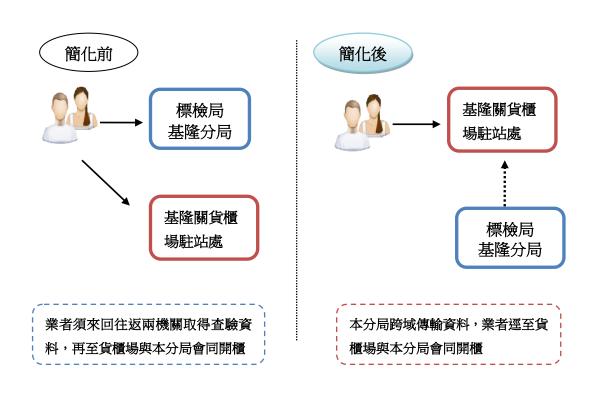


圖 16 跨機關整合貨櫃場取樣作業流程簡化

#### (2) 政府資源跨域分工合作-具結先行放行作業

#### A. 提供線上申辦服務-簡化內部程序

為回應民眾反映檢驗時間過長之意見,我們檢討業務運作方式,簡化內部跨部門之審查作業程序。直接由業者透過網路傳送申請書到檢驗業務課審查,以減少審核單位及時間。並於核准放行後,主動聯繫業者確認取樣時間,以加速通關放行。

•效益:網路傳輸申辦,節省補件程序,簡化內部作業流程,加速審查時間。平均縮短業者臨櫃等候時間30分鐘(60分鐘→30分鐘/縮時幅度50%),102年受理9,462件,共節省28,386分鐘。

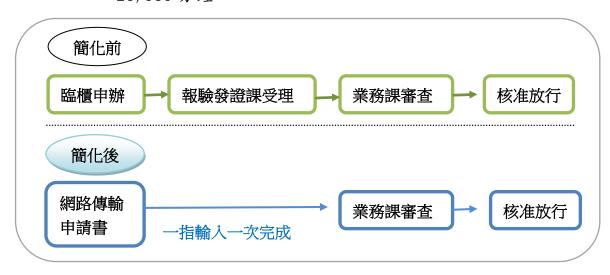


圖 17 具結先行放行線上申辦流程簡化

# B. 跨縣市封存查核服務-與其他分局間的合作整合

受理具結先行放行封存查核申請後,如廠商之貨物存置地點非在本 分局轄區,即直接函請貨物存置地之各地駐點分局,就近協助支援 派員代為辦理,無須本分局跨轄區執行,省下業者等待的時間。

◆效益:跨域整合,政府資源集中共享,跨縣市封存查核,節省同仁往返不同縣市所須耗費的人力資源成本,縮短案件處理時間,加速商品通關上市。平均縮短結案時間5天(18天→13天/縮時幅度約28%),102年受理6,715件,共節省33,575天。

#### (3) 跨域流程電子化申辦整合-驗證登錄暨型式認可案件

#### A. 文件預審免補件

預先對業者委託民間實驗室送審之技術文件及試驗報告進行審查, 避免來回補件情形及縮短後續審查時間。

#### B. 公私協力跨域查證

- a. 開發「驗證登錄案件管理系統」, 受理驗證登錄案件線上申辦。協 調民間實驗室配合將審查文件以電子檔傳送, 所須之認證文件則由 本分局自行於系統內查詢各分局之廠商登錄資料, 透過公私部門合 作, 進行跨域之查證作業, 無須廠商另行檢附證明文件。
- b.「型式認可案件」一併納入驗證登錄案件管理系統,102 年開始提供線上申辦服務。

#### 《貼心升級服務》

本分局提案於「驗證登錄案件管理系統」新增進度通知功能,以 電郵發送案件處理進度訊息,讓進口廠商清楚掌握申辦資訊,亦 可及時察覺處理時間異常案件。

#### C. 驗證登錄暨型式認可作業整合推動成效

- a. 業者申辦免臨櫃:線上傳輸電子文件審查,機關內部線上跨域(民間實驗室、各分局)查證,免紙本來回遞送。縮短業者接受服務後之審查時間共計 16 小時(42 小時→26 小時),102 年受理 1,841件,共節省 294,568 小時。
- b. 申辦程序簡化:內部作業流程計減少3步驟(9個→6個),免補件程序,加速審查時間。

# 4. 通關報驗快 e 通服務升級計畫實施效益

整體而言,「通關報驗快 e 通服務升級計畫」之實施,營造民眾、業者及機關三贏局面。

- (1)對民眾的效益:全面守護把關,商品更安全、消費更安心。
- (2)對業者的效益:提供快捷申辦環境,建立業者商品安全觀念,從源頭遵守標準安全規範,善盡社會責任,安心獲利。
- (3)對機關的效益:提升內部行政效能,由流程改造、作業 e 化後節省之人力、時間成本,集中資源再加強投注於商品安全工作,提升把關效率及品質。

# (二) 創新服務標竿學習效益

為使本分局「生活消費好安心」及「通關報驗快e通」服務升級計畫之 創新服務措施,能推廣至其他各界,提升政府機關為民服務整體效能,利 用以下方式進行標竿學習效益推廣:

#### 1. 政府機關推廣

(1)102年辦理「進口商品報驗免臨櫃 一加速通關報驗」實施成果發表暨 組織學習座談會,除內部同仁外, 並邀集財政部關務署基隆關、衛生 福利部食品藥物管理署、行政院農 委會動植物防疫檢疫局基隆分局 等簽審機關、總局及各分局計 11



個機關單位共同參與,擴散創新經驗,提升政府整體效能。

- (2)於全局定期業務會議,分享各項免臨櫃配套措施、與國立臺灣海洋大學合作行銷宣導作法,以及內部作業創新改善方案之執行成果…等。
- (3) 辦理自行研究計畫成果發表會,並將成果報告書公布於機關網站,提 供其他機關及內部同仁參考運用。
- (4)因同仁無法全員參加機關辦理之教育訓練,故徵得講師同意以錄影存檔,另外分場次播放課程影片,以進行內部標竿學習之擴散。
- (5)關務署基隆關關務長、航港局北區管理中心主任率員,參訪創新規劃 之人文歷史迴廊及商品檢驗暨度量衡業務介紹專區等為民服務設施。

#### 2. 學界推廣

- (1)與國立臺灣海洋大學簽訂「實務教學研究合作計畫」,赴該校進行標準檢驗、貿易通關及商品安全專題演講;接待學校師生實地參訪,說明介紹法規及檢驗流程作業,傳授專業知識,結合理論與實務。
  - A. 分局長率隊赴校園專題演講「國家標準檢驗通關實務」計3場。
  - B. 海洋大學、醒吾科大、長潭國小···等學校師生實地參訪本分局商品檢 驗作業現場流程及度量衡業務,共計 195 人參與。
- (2) 赴各中小學校辦理「商品安全小尖兵」及「輕鬆學習法定度量衡動手體驗營」活動,推廣商品安全及度量衡器準確知識。

#### 3. 廠商業界推廣

- (1)召開「線上書面審查作業說明」及「推動進口商品報驗免臨櫃—加速 通關報驗」業者說明會,包括基隆市報驗(關)同業公會及所屬會員、 轄區進口業者等,共計116人參與。藉以推廣說明新措施,傾聽業者 聲音及意見,使相關措施更完善。
- (2)與民間中華貨物通關協會相互交流,提供各項檢驗實務諮詢;該協會 及上海金融學院師生至本分局訪問觀摩商品通關業務暨意見交流。

#### 進口商品 e 化報驗 標檢局聽意見

会議 北サ北 作者: 【記者王世明/基隆報導】|台灣新生報 - 2013年10月22日上午12:00

經濟部標準檢驗局基隆分局自今年四月份起推出進口商品報驗全程 e 化免臨櫃等便民措施,深獲業者肯定,寫使免臨櫃相關措施更盡善盡美,發揮執行業務成效。該分局明(二十三)日下午二時三十分舉辦業者座談會,藉此次座談會,傾聽業者聲音及意見。

標準檢驗局基隆分局表示, 寫配合政府節能滅碳、省紙政策, 以及協助業者快速通關等, 該分局自今年四月份起, 推出進口商品報驗全程 e 化免臨櫃之「建立廠商聯絡電郵資料庫」、「以手機簡訊及電郵主動通知報驗進度」、「商品檢驗線上書面審查」、「臨場檢驗人員及車輛派遣系統網路查詢」等便民措施,深獲業者肯定。

基隆分局莊分局長振東表示,務必使相關措施更完善,更符合業者需求,他們將於二十三 日下午舉辦業者座談會,主要議題包括進口商品報驗免臨櫃措施暨實務分享及綜合座談, 邀請對象包括基隆市、報驗(關)同業公會及所屬會員、轄區進口業者,並歡迎踴躍參 加。

#### 台灣新生報摘錄:

# 4. 其他資源推廣

- (1) 利用機關網站平台資源,主動公開機關服務資訊。
- (2) 運用大眾媒體傳播力量,發布創新服務及簡化措施。

# 標檢局基隆分局建置人文歷史迴廊

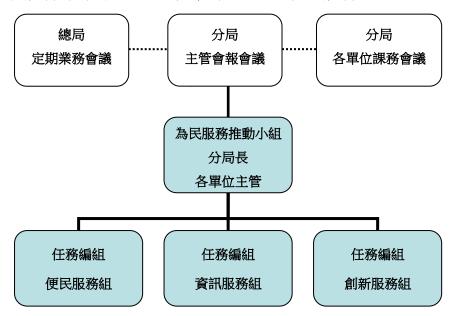
經濟部標準檢驗局基隆分局在報驗大廳一樓建置了人文、歷史迴廊,將 日據時期的基隆港、郵局、車站及周邊的建築物,用心的透過國家圖書館及 國史館臺灣文獻館典藏資料,編排輸出了一系列深具典故的圖檔,不但融合 了該分局辦公廳舍歷史古蹟的屬性,溫馨的與在地搏感情,並分享洽公民眾。 《資料來源:台灣新生報 102.12.16》

# (三)組織內部創新機制及運作情形

#### 1.建立內部創新機制

#### (1) 打造跨部門之創新整合團隊-成立為民服務推動小組

各部門選派熱心優秀同仁,成立「為民服務推動小組」,依據計畫確實執行及追蹤管考,召開小組會議研商提出了35項創新措施,同時,定期召開主管會報會議及課務會議,檢討評量服務品質效益,並提報總局業務會議研討解決,全年計辦理108場次會議。



# (2) 訂定「員工參與建議制度提案獎勵要點」建立提案制度

鼓勵同仁提供業務改進建議,以簡化工作流程、節省人力,提高行政效率與服務品質。年度提報件數 27 件,包括工作簡化及法規增修案件,榮獲總局年度提案獎第3名。所提案件經由法令、行政管理措施之改善及付諸實施,提升為民服務效益。

# (3) 訂定「自行研究計畫執行要點」推動研究發展工作

鼓勵同仁研究發展,每年研提自行研究計畫。其中,101年「合板、層積材中甲醛檢驗-應用高效能液相層析法以 DNPH 衍生法進行甲醛濃度檢測研究」,榮獲總局佳作獎,評定具有可應用性;101年「市售各類除濕機安全性能之比較研究」,獲總局評定有助於政策推動,並可提升為民服務之形象;102年「建立義務監視員參與宣導模式之研究」,則已實際落實運用於我們的創新服務措施中。

#### (4) 訂定「標竿學習活動實施計畫」引進其他機關優質作為

依據「標竿學習活動實施計畫」,辦理標竿學習,參採績優作法,改善精進本分局為民服務軟硬體設施,持續提升服務績效。引進績優服務機關作為情形如表 13:

表 13 引進績優服務機關作為一覽表

欲學習對象優質服務項目	<b>参採落實情形</b>
【高雄市立圖書館】	擴大義務監視員(志工)運用
具特色之大東圖書館,善用志工資	範圍,招募國立臺灣海洋大學
源,故事媽媽同時參與館內宣導工作	學生加入校園宣導工作
【台北市自來水事業處】	使用社群媒體 FB 傳播民眾關
善用科技,使用網站、簡訊及社群服	心訊息;以簡訊或電郵通知進
務,讓服務更即時便捷	口商檢驗抽中及申辦完成訊
	息之服務
【基隆市七堵戶政事務所】	歷史建物修繕有嚴格限制,特
辦公環境空間小、無電梯且位於菜市	於一樓設置「身障人士服務
場樓上,仍用心打造友善臨櫃設施	室」,同仁主動下樓服務,解
	決舊建築無電梯問題
【標檢局臺中分局】	規劃可展現本分局特色之展
設置商品安全展示中心、哺集乳室布	示區、建置哺集乳室,營造溫
置溫馨	馨富有人文氣息之環境
【標檢局新竹分局】	由同仁自行製作各類宣導短
自編自導自演拍攝宣導短片,在機關	片,並延伸推動以學生、一般
網頁及 YouTube 提供民眾點閱並送	民眾及廠商為對象的分眾宣
到教學機關做宣導	導方式

# 2. 提升政府服務品質標竿學習及研習

# (1) 績優機關觀摩學習

前往高雄市立圖書館、臺北市自來水事業處處、基隆市七堵戶政事務所、及本局臺中分局、新竹分局等榮獲政府服務品質獎之機關標竿學習,參加人員包括首長、主管及各部門同仁,觀摩學習績優單位創新機制,藉以參採精進本分局各項為民服務措施。

# (2) 外聘專家授業解惑

邀請政府服務品質獎得獎機關及專家學者擔任講師,開辦「提升政府服務品質教育訓練」及「民意調查與提升政府服務品質課程」,讓同仁了解為民服務的重要意旨,增進參與感及向心力。

#### (3) 參與說明會及研習班

派員參加行政院研考會「政府服務品質獎成果發表會」、「政府服務品質獎評獎說明會」及「服務滿意度調查研討會」,本部(經濟部)「提升為民服務品質研習班」、「媒體溝通與互動技巧研習班」,了解各項提升為民服務品質新作法及創造新思維。

#### 3. 創新服務措施與創新機制運作

- (1)將創新服務與獎勵機制相互連結,如員工提案獲獎、自行研究計畫獲 獎及有具體創新作為等,皆納入機關陞任評分項目,藉由具體獎勵措 施鼓勵研發創新。
- (2)透過主管會報會議、課務會議、為民服務小組會議及內部稽核,研商 改善創新措施效益,年度計新增5項、修訂9項相關為民服務計畫, 以及增訂3項、修訂23項作業程序書。
- (3) 訂定計畫落實管考,並設定年度工作目標,以本分局「102 年度提升服務品質執行計畫」為主,相關為民服務計畫 14 種(如表 14) 及作業程序書 58 種為輔,採 PDCA 運作管理模式,讓 4G+3e 行動智慧服務方案之 35 項創新措施能持續循環運作。

#### 表 14 相關為民服務計畫

1	基隆分局 102 年度提升服務品質執行計畫
2	基隆分局 102 年度重點工作計畫
3	基隆分局為民服務推動計畫一 <b>新增</b>
4	基隆分局電話禮貌測試執行計畫
5	基隆分局意見信箱電子信件處理作業程序
6	基隆分局 102 年度民意調查計畫
7	基隆分局行動服務團實施計畫-新增
8	基隆分局 102 年度量衡器檢查計畫
9	基隆分局報驗案件辦理進度主動通知服務計畫—新增
10	基隆分局市場監督管理計畫
11	基隆分局商品安全標章暨消費安全資訊推廣計畫—新增
12	基隆分局自行研究計畫作業要點
13	基隆分局標竿學習活動實施計畫
14	基隆分局血壓計、體重計及耳溫槍計量下鄉免費檢測服務計畫—
	新增

# 參、未來努力方向

政府為民服務工作永無止境,我們所承擔商品安全把關之任務,更無停滯之空間。是以,目前本分局刻正實施之各項為民服務措施將持續

推動,但我們相信還有不足地方,尚待努力。民眾需求 及產業型態演變,都是我們與時精進的動力,所以我們 將本著維護商品安全可靠,協助業者安心獲利的願景, 隨時傾聽民眾意見,以同理心,運用 PDCA 品管手法, 持續改善為民服務措施,確保消費權益並協助引領產業 發展。我們研提以下 5 大措施,作為未來努力方向:



#### 一、持續建置專業實驗室,提升專業功能

(一)建立「膜式氣量計(瓦斯表)檢定檢查」實驗室

瓦斯表準確與否攸關廣大消費者權益,我們現有的檢定檢查 設備,尚無法符合最新檢定檢查技術規範要求。為應瓦斯表進口 業者需求,我們積極籌設更具公正、公信及技術能力之膜式氣量 計檢定實驗室,提供跨轄區服務,協助廠商縮短等候檢定時間, 活絡商機。

# (二)建立具鑑識能力之兒童用品實驗室

由於台灣已步入少子化社會,小孩是每個家庭的寶,兒童用品安全日益受家長重視,惟兒童使用商品受傷時有所聞,糾紛不斷。我們除擔任兒童用品檢驗工作外,更應積極在現有基礎上,規劃結合產官學資源,建置具鑑識能力之實驗室,以解決兒童商品事故糾紛,進而保護兒童安全。

# 二、強化市場商品安全管理機制

- (一)運用現有之「報驗發證及風險管理系統」之資料,以統計方法篩選高風險商品及廠商,於市場上加強抽驗,以達事半功倍保護消費者之效果。
- (二)運用社會資源,協助市場商品安全管理再精進 目前我們已募集79位義務監視員及大學生,協助市場商品安全監

視及校園宣導工作,成效極佳,但現有之「商品義務監視員遴聘及 違規舉發程序管理辦法」規定:每年遴聘一次,常讓熱心人士無法 於年度中加入公益活動,故擬建議修訂法規,希望每年有兩次以上 遴聘機會,俾利能充分運用社會資源,協助市場商品安全管理,擴 大實施效果。

#### 三、配合「關港貿單一窗口」政策,加速通關報驗

整合財政部「海關通關系統」、交通部「航港單一窗口服務平台」 及經濟部「便捷貿 e 網」三大資訊系統的「關港貿單一窗口」平台, 業於 102 年 8 月 19 日正式上路。我們將積極配合推動,檢視修正相 關作業流程,以加速通關時效、降低業者貿易成本。

#### 四、持續檢討各項商品檢驗流程簡化,加速商品通關

- (一)提升專業實驗室系統功能,整合總局、各分局,甚至各代施檢驗單位,在現有專業實驗室系統中,製作電子檢驗報告、傳輸及審查,無需再以紙本方式寄送,以加速商品通關。
- (二)全面檢視所有商品檢驗之有關方法、程序及工作說明書,並篩選優先簡化項目,以加速商品通關。

# 五、關懷長者,全面推動「主動關心服務到家」

為主動關懷照護銀髮族,提供計量到府服務,實施血壓計、體重計及耳溫槍免費檢測,除了基隆地區 32 家安養中心外,更擴大至宜蘭、馬祖地區,全面深入偏遠地區,服務最基層的弱勢民眾,讓民眾能體會政府施政的用心。

#### 肆、附件

附件1:經濟部標準檢驗局基隆分局102年度提升服務品質執行計畫

相關計畫內容請連結至我們的全球資訊網首頁 > 服務園地 > 便民服務 > 相關作業程序> 基隆分局 102 年度提升服務品質執行計畫

# 【網址】:

http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1381130410418.pdf

[QR code]:



附件2:(頁3、頁59)101年及102年受理進口商品檢驗不合格統計

項目	年度	101 年	102 年
總檢驗批數		209, 516 批	221, 266 批
總報驗批婁	t	23, 382 批	31,076 批
檢驗不合格數 批數/件數		274 批/397, 327 件	216 批/ <b>422, 852 件</b>
檢驗不合 格後續處	退運	28 批/30,779 件	27 批/34,964 件
理情形	銷毀	109 批/69,854 件	25 批/6,787 件
	重新報驗 合格	109 批/249, 959 件	113 批/ 147, 373 件
	改善中	28 批/ 46, 735	51 批/ 233, 728

註:102年全國商品進口總檢驗批數:413,249批

附件3:(頁16)流程簡化減少核章數一覽表

	工作項目	流程簡化情形(實施前後比較)	減章數
1	具結先行放	1. 簡化前:櫃檯電腦查核(1)業務課審查	1 (5-4)
1	行審查作業	(2)報驗發證課簽核(2),核章數5個。	
	11 番 旦 IT 示	2. 簡化後:業務課審查(1)櫃檯電腦查核	
		(1)發證課簽核(2),核章數 4 個。	
2	線上書面審	1. 簡化前:書面審核案申請書及記錄表2	3 (5 -> 2)
	查作業	份表格之核章數量為5個。	
		2. 簡化後: 化工產品書面審核案簡化為1	
		份表格,直接在申請書審核蓋章,核章	
		數 2 個。	
3	正字標記產	1. 簡化前:抽樣作業流程於「抽樣作業管	2(108)
	品抽樣作業	制表」自受理案件編號、派員、檢驗人	
		員、檢驗完成、初審、複審、蓋鋼印、	
		發文收費、寄送檢驗報告、歸檔之核章	
		數量 10 個。	
		2. 簡化後:正字標記產品抽樣作業管制表	
		簡化為受理案件編號、派員、檢驗人	
		員、檢驗完成、檢驗報告審核、發文收	
		費、寄送檢驗報告、歸檔之核章數量為	
	世人 上が かん 人力 、台	8個。 1 節小於·知从細則由注入不達米改八日	9 (4 9)
4	驗證登錄邊	1. 簡化前:報告調閱申請→函請業務分局	$2 (4 \rightarrow 2)$
	境查核及型	<ul><li>(組)提供報告→接收報告查閱→返還報告,核章數4個。</li></ul>	
	式試驗報告	2. 簡化後:報告調閱申請→課長核准→技	
	調閱	一. 間 1. 後 · 報 日 嗣 閲 下 萌 7 蘇 民 核 准 7 投 描文 件 電 子 系 統 即 時 傳 送 查 閱 , 核 章 數	
		2個。	
5	耐燃建材容	1. 簡化前:耐燃建材僅容積密度一項檢驗	4 (7-3)
"	<b>積密度檢驗</b>	不合格,經業者重新報驗更改標示後,	
	不合格重新	皆需重新取樣檢驗,並經7個相關人員	
	報驗	核章。	
	iv.w	2. 簡化後: 廠商更改標示重新報驗,發證	
		單位僅需確認更改後標示是否符合檢	
		驗標準,無需再重新取樣檢驗,僅須經	
		過3個核章數。	

# 附件4:(頁20)機關網站提供承辦資訊表

(<a href="http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=464&mp=3">http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=464&mp=3</a>)

網站資訊項目	網站資訊種類功能
1. 進口商品應否	1. 讓民眾在進口貨品前即能得知應否報驗及相關法
報驗查詢網	規訊息
【新措施】	2. 結合本局共同建置「應施檢驗商品檢索網」網站,
	資訊更為全面及完整
2. 免臨櫃服務	整合5大類申辦通關業務介面,線上申辦更方便:報
【新措施】	驗受理申請-網頁版、網路列印證書服務、關港貿單
	一窗口、線上書面審查系統
3. 業務查詢	整合 4 大類申辦通關業務所須資訊,查詢一次 OK:
【新措施】	臨場檢驗人員及車輛即時派遣查詢、海運通關資料庫
	進口報單通關流程查詢、民眾查詢系統、業界貨櫃
	資訊平台
4. 申辦服務及書	公布相關受理申辦業務種類、處理程序、流程及範例
表下載	共計 70 項
5.機關簡介	提供「組織沿革」、「課室簡介」及「交通位置圖」等
	資訊
6. 活動訊息	提供最新「活動訊息」、「新聞稿」、「 政令宣導」等
	資訊
7. 服務園地/便民	提供「服務項目」、「相關作業程序」、「為民服務考
服務	核」、「相關單位電話」、「本分局電話表」等基本訊息
8. 相關法規	提供「一般行政」、「報驗發證」、「電子電機」、「機
	械」、「化工」、及「度量衡器」等6大類法規查詢
9. 首頁-主題網	資訊共享連結商品檢驗業務申辦服務、商品事故通
	報、商品安全資訊網、應施檢驗商品檢索網、檢測資
	訊服務平台

附件5:(頁36)商品檢驗暨度量衡業務101年及102年滿意度調查統計

調查項目		滿	滿意度	
一、檢驗服務		101 年	102 年	
1. 執行檢驗(	定)業務人員的服務態度禮貌	4. 63	4. 81	
2. 檢驗(定).	人員的應答及解說平均內容	4. 67	4. 72	
3. 執行檢驗(:	定)業務人員解決問題的能力	4. 59	4. 76	
4. 執行檢驗()	定)業務人員的專業素養	4. 59	4. 80	
5. 檢(試)驗作	 業時效	4. 54	4. 71	
	分項平均	4. 60	4. 76	
二、櫃檯服務				
1. 櫃檯人員服	務態度及禮貌	4. 60	4. 72	
2. 櫃檯人員回	答所提問題的應答內容	4. 59	4. 69	
3. 櫃檯作業流程			4. 61	
4. 洽公環境之美化、整潔			4. 58	
5. 服務場所及所提供各項服務設備		4. 47	4. 62	
分項平均		4. 52	4. 64	
三、網路服務	及新增服務			
1.本分局「網	站」提供之資訊	-	4. 55	
2. 本分局臉書「安全小站」提供之訊息			4. 50	
3. 本分局電子報「給我報報」提供之資訊		-	4. 51	
4. 本新規劃免臨櫃「網路上傳」申辦服務		-	4. 60	
分項平均		-	4. 54	
整體總平均	不含「網路服務及新增服務」	4. 56	4. 71	
上阳心一门	包含「網路服務及新增服務」		4. 67	

# 附件6:(頁40)內部顧客滿意度調查統計

調查項目	滿意度
1. 本分局所推行的為民服務工作	4. 78
2. 本分局安排之教育訓練課目	4.63
3. 本分局會鼓勵員工參加教育訓練活動	4.62
4. 部門間合作能有效提升『為民服務』品質的執行	4. 62
5. 任職部門內有著同理心和相互支持的氣氛	4. 73
6. 管理者會主動詢問員工工作情形並給予支援	4.66
7. 管理者能授予員工所須要的自由空間(如權力、工作方式)以完成工作	4. 63
8. 本分局很重視我所擔負的工作	4.57
9. 本分局能提供各項有形、無形的軟硬體設施,協助員工完成工作	4. 62
10. 本分局能依據員工的實際需求改善現有的設施	4. 57
11. 在服務顧客的過程中,能受到分局適當的支援以便強 化提升服務品質	4. 57
12. 本分局內整體環境安全舒適且動線流暢	4.67
13. 本分局主管會和員工討論工作內容和心情,並能給予正面回應和開導	4. 63
14. 本分局主管會聆聽員工意見,並給予回應	4.67
15 能依員工服務年資和工作能力給予適當的升遷	4. 43
16. 對於決策考績和發放均能感受其公平性	4. 36
整體總平均	4. 61

附件7:(頁29)「Q&A」問題與回答15題

	「・(只 25) VOA」 内理学	
1	問題	四答
1	是否所有電器商品都要	經本局公告為應施檢驗品目之商品才須要
	檢驗?	檢驗。
2	商品報驗可不可以跨越 轄區辦理?	依您繳費、領證方便,可跨越轄區辦理,
		但仍希望就近辦理。
3	貨品報驗後,如何知道	我們自行開發了去貨櫃場檢驗人員及車輛
	貴單位取樣訊息?	派遣資訊系統,只要在自家公司上網瀏
		覽,就可得知貨櫃場地點、取樣檢驗員、
		報驗行、申請案號等申辦資訊。
4	警察抓酒後開車用的酒	要檢定合格並在有效期間內才能做為執行
	測儀器及抓超速的測速	公務使用。
	器是否要檢定?	
5	家中的水表、電表、瓦	可以就近向水公司、電力公司及瓦斯公司
	斯表不準確時,應如何	營業單位申請勘查。經勘查結果仍然有疑
	處理?	問時,基隆地區民眾可向本分局計量課、
		宜蘭地區向蘇澳辦事處及馬祖地區向馬祖
		辦事處申請糾紛鑑定。
6	請問搭計程車計費用的	計程車計費表須經檢定合格才可使用,它
	表,是否要經過檢定?有	的有效期限是2年。
	效期限多久?	
7	我想要代理進口國外商	請上本分局網站之「進口商品應否報驗查
	品,如何得知是否須要	詢網」及「應施檢驗商 品檢索網」查詢。
	申請報驗?	
8	市售保溫杯須經貴局檢	不須要,保溫杯為食品容器的一種,主管
	驗嗎?	機關為衛生福利部食品藥物管理署,麻煩
		您向該署洽詢。
9	哪裡可以購買國家標準	可以到本局資料中心或各分局購買,也可
	資料?	直接進入國家標準檢索網站線上申購;消
		費者也可先以電話向本分局櫃檯預購,我
		們 會先為您準備好,到時可以節省購買的
		時間。國家標準中文版 1 頁 5 元, 英文版
		1頁25元,另有中華民國國家標準目錄每
		本100元。
	1	• -

10	市售黃色小鴨是否須要 檢驗合格才可銷售?	因屬玩具類商品,要檢驗合格才可銷售。
11	如何得知所購買的商品	可以查看所購買的商品本體是否貼有「商
	是經過檢驗合格的?	品安全標章」。
12	如何辨識商品安全標章	可點進本分局網站首頁業務查詢/民眾查
	的真假?	詢/檢驗標識項下查詢;如您願意提供進一
		步資料,我們樂意為您查詢。
13	經檢驗完畢的樣品可以	可以。我們會主動電話通知退樣。
	退樣嗎?	
14	我搭火車,請問如何到	到基隆火車站出站左轉,約10點鐘方向,
	貴分局辦公室洽公?	可以看到大樓外牆有「國家標準時間」電
		子鐘,那棟大樓就是我們辦公室。
15	我要到貴分局五堵辦事	我們的網站首頁有建立五堵辦事處的交通
	處洽公,請問如何去?	位置圖,提供詳細交通地圖及搭車資訊,
		五堵辦事處地址:基隆市福五街85巷3號。



# 經濟部標準檢驗局基隆分局 Keelung Branch of Bureau of Standards, Metrology and Inspection, MOEA

基隆市港西街8號

8, Kangsi street, Keelung, Taiwan, R.O.C. TEL: 02-2423-1151 FAX: 02-2422-8910

E-mail: klbsmi@bsmi.gov.tw

# 上網查詢:

經濟部標準檢驗局 【基隆分局全球資訊網】

【商品安全資訊網】

See See



