



第二屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

經濟部標準檢驗局新竹分局

中華民國 99 年 2 月

目 次

壹、 為民服務業務現況簡介	2
貳、 提升為民服務品質績效	6
一、 優質便民服務	6
(一) 服務流程	6
1. 服務流程便捷性	7
2. 服務流程透明程度	10
(二) 機關形象	13
1. 服務場所便利性	13
2. 服務行為友善性與專業性	18
3. 服務行銷有效性	21
(三) 顧客關係	23
1. 民眾滿意度	23
2. 民眾意見處理有效性	27
二、 資訊流通服務	29
(一) 資訊提供及檢索服務	29
1. 資訊公開適切性	29
2. 資訊內容有效性	32
3. 資訊檢索完整性與便捷性	33
(二) 線上服務及電子參與	34
1. 線上服務量能擴展性	34
2. 電子參與多樣性	37
三、 創新加值服務—提供創新(意)服務情形	39
(一) 有價值的創意服務—全方位感動服務及推廣計畫	39
(二) 服務措施延續性及標竿學習效益	42
(三) 服務措施執行方法效能性	44
參、 未來努力方向	46

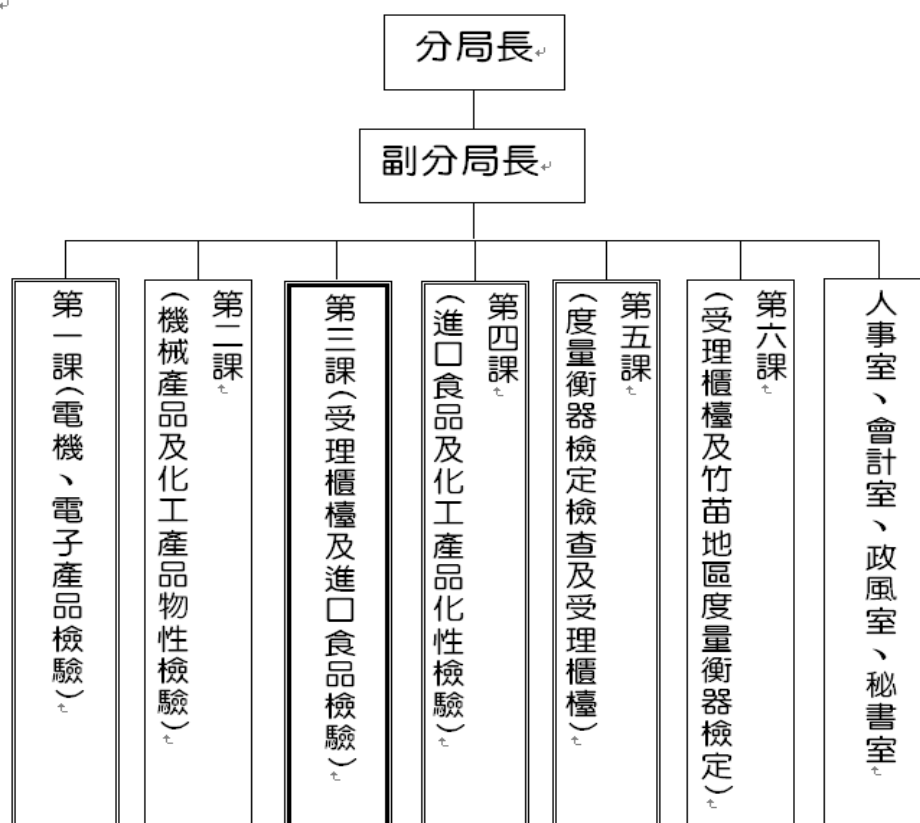
附件目錄及索引

- 附件 1 優質、專業服務團隊（頁 3，48）
- 附件 2 便捷透明之服務（頁 4，49）
- 附件 3 多元化服務行銷（頁 5，50）
- 附件 4 積極主動服務作為（頁 5，51）
- 附件 5 資訊提供與線上服務（頁 6，52）
- 附件 6 創意服務（頁 6，54）
- 附件 7 單一窗口服務項目一覽表（頁 7，55）
- 附件 8 各類案件縮短申辦案件等候或處理時間比例情形表（頁 8，56）
- 附件 9 提供案件查詢管道種類（頁 11，57）
- 附件 10 報驗發證櫃臺改善前後照片（第五課）（頁 14，58）
- 附件 11 隱藏式雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務情形（頁 17，59）
- 附件 12 常見問答 15 題（頁 20，60）
- 附件 13 施政宣導辦理情形（頁 21，41，45，63）
- 附件 14 發布新聞稿情形（頁 22，67）
- 附件 15 辦理民意問卷調查滿意度趨勢分析圖（頁 23，68）
- 附件 16 98 年度服務滿意度問卷調查業者意見改善情形表（頁 23，26，69）
- 附件 17 服務滿意度調查問卷（頁 24，75）
- 附件 18 服務滿意度調查問卷之分項成長率分析圖（頁 26，78）
- 附件 19 網頁點閱情形（頁 29，34，37，39，79）
- 附件 20 公開服務措施資訊目錄（頁 31，80）
- 附件 21 資訊內容正確度—資訊標題與連結或內容之抽測情形（頁 33，81）
- 附件 22 線上服務項目提供情形（頁 35，82）
- 附件 23 線上書表提供情形（頁 35，84）
- 附件 24 感動加值服務及全方位宣導情形（頁 41，45，90）
- 附件 25 政府一體(與本分局業務相關聯之機關資訊)（頁 41，91）
- 附件 26 耳溫槍免費校對送校之時間-校對數量擴散曲線（頁 44，94）

基本資料

機關名稱	經濟部標準檢驗局 新竹分局	首長	張茂昌	職稱	分局長
機關地址	30043 新竹市民族路109巷14號				
機關網址	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=4				
預算員額	編制人員： 102 人；約聘僱人員： 14 人；共計：116人				
總預算	140,802千元				
聯絡人	吳文聰	職稱	技正	電話	03-5427011 轉 606
E-mail位址	wt.wu@bsmi.gov.tw			傳真	03-5422634

機關組織圖



服務地點： ☐ 新竹本部 ☐ 桃園辦事處 ☒ 桃園機場辦事處

新竹本部：新竹市民族路109巷14號，電話：03-5427011

桃園辦事處（會場）：桃園縣中壢市龍岡路1段46號，電話：03-4594791

桃園機場辦事處：桃園縣大園鄉航勤北路7號，電話：03-3983050

壹、為民服務業務現況簡介

標準檢驗局為國家最高標準檢驗機關，設本分局轄管桃園縣、新竹縣市、苗栗縣四縣市。

主要業務為

商品檢驗：促使商品符合安全、衛生、環保及其他技術法規或標準，保護消費者權益，促進經濟正常發展及提高國內產業產品之國際競爭力。

管理系統驗證：辦理轄內工廠ISO9001、14001…等管理系統之評鑑及追查工作，以提升我國各產業管理水準。

度量衡劃一：確保量測之準確，辦理度量衡標準之法定計量實施，以維護公平交易、國際貿易、醫療衛生、環境保護、公共安全。

標準推廣：推行共同一致之標準，並促進標準化，謀求改善產品、過程及服務之品質、增進生產效率、維持生產、運銷或消費之合理化，以增進公共福祉。

為達成施政目標，強化為民服務成效，依據「政府服務創新精進方案」訂定本分局工作計畫，在分局長及全體同仁齊心同力下，建構優質的服務環境，創造專業、便民、高效能之服務團隊。

一、為民服務概況

（一）商品檢驗

1. 營造安全消費環境，強化商品檢驗：

配合標準檢驗局規劃執行增列具危害風險之消費性商品納入強制性應施檢驗品目之檢驗並配合辦理自願性產品驗證。98 年度辦理應施檢驗商品 5,104 批，受託物品試驗 469 件，輸入食品查驗 69,571 批。

2. 打擊不安全商品，加強商品市場監督管理：

擬訂市場監督年度計畫，98 年度辦理市場檢查商品 6,477 件、市場購樣檢驗 300 件、工廠取樣檢測 141 件，除公布檢測結果外，不合格商品均依相關規定處理，並迅速通報相關訊息。

3. 引領產業發展，創新研發檢驗技術：

為提升檢驗技術能力及水準，辦理 6 項研究計畫，舉辦（參與）10 項國內、外實驗室能力比對試驗，維持 3 領域商品檢測專業實驗室均依據國際標準 ISO 17025、ISO 17020 及 ISO Guide 65 等相關規範運作，取得財團法人全國認證基金會(TAF)實驗室 29 項檢測項目之認證，提供轄區各界產業檢測技術服務，引領產

業產品之發展。

4. 落實主動服務，推動跨機關合作：

與其他機關合作（衛生署、國庫署、農委會、能源局、縣市政府、關稅局、防疫檢疫局），加強商品查驗，保障消費者權益。

（二）管理系統驗證

推動產業管理系統驗證，改善產業體質，提升國際競爭力：

轄區內共339家廠商分別取得標準檢驗局驗證之ISO 9001 品質管理系統、ISO 14001 環境管理系統、ISO 27001 資訊安全管理系統、ISO 22000 食品安全管理系統、HACCP 危害分析重要管制點、OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統、TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統。

（三）度量衡劃一

1. 保障交易公平，戮力法定度量衡器檢查（定）：

98 年度辦理計程車計費表、油量計、水量計及呼氣酒精測試器等 18 種法定度量衡器檢查（定），檢定 58690 具、檢查 8987 具、公平交易糾紛鑑定 220 件。

2. 確保醫療品質，辦理醫療計量器具校對：

98 年辦理血壓計 298 具、耳溫槍 1659 具兩種醫療計量器具校對。

（四）標準推廣

1. 促進產業標準化，提供標準資料服務：

提供民眾查詢及購買國家標準及美國材料試驗協會（ASTM）之服務。

2. 推廣國家標準，強化正字標記：

98 年共計辦理 157 廠家 536 項正字標記產品檢測，並新增 19 廠家 35 項正字標記產品登錄；辦理 16 廠次正字標記產品廠商推廣業務及 23 場次正字標記宣導業務。

二、為民服務重要成果

（一）優質、專業服務團隊【詳如附件 1，第 48 頁】：

1. 全國唯一全項業務通過 CNS/ISO 27001 資訊安全管理系統獨立查核之機關，提供資訊安全之服務環境。

2. 落實「一個標準、一次檢驗、一張證書、全球通行」政策，提供具國際水準之專業技術，已取得全國認證基金會（TAF）土木工程、測試及校正 3 個領域、29 項檢測項目，5 項校正項目之實驗室認證。
3. 獲頒兩座金斧獎，用心便民獲得肯定，93 年以「進口農畜水產品通關查驗作業效能圈」、96 年以「打擊逃檢（黑心）商品提升市場商品檢查效能圈」參加行政院經建會法制再造工作圈獲得最高榮譽金斧獎，積極創新，創下四級機關獲得兩座金斧獎之紀錄。

（二）便捷透明之服務【詳如附件 2，第 49 頁】：

1. 秉持「政府一體」之思維，主動蒐集業務與本分局直接或模糊相關之 22 個機關資訊，提供洽公民眾參閱，減少摸索時間，提升政府整體服務形象。
2. 打破藩界，積極便民，一處投件，全國服務，提供業者跨轄區申辦各項業務。
3. 為瞭解民意所趨，每年辦理 4 次各項便民服務措施滿意度調查，提供改善方向，提升服務品質。
4. 傾聽民意、瞭解民心，98 年主動舉辦說明會、座談會等活動計 4 場，並設立為民服務、首長、政風室電子信箱、貪瀆檢舉信箱及 0800 免費檢舉專線、意見箱、網路民意論壇，並有效回應及改善服務品質。
5. 充分結合地方資源，節約公帑，與桃園縣、新竹縣地檢署合作，接管易服社會勞動人員，推動清淨家園活動，節省人力開支，並協助鄰里家戶灑掃，建立親民愛民良好機關形象，培養良好互動關係；另廣邀社會人士組成義務監視員，投入國內市場查核非法不安全商品，提升行政效能。
6. 建構完善設施、打造人性化優質環境，重新規劃建置機關招牌、廊道、受理申辦案件大廳、櫃台、展示室、便民服務區、民眾休息區、育嬰室，建立流暢動線空間環境，並設置書寫桌椅、書報架、老花眼鏡、飲水機、國家標準時間鐘、萬用手機充電座、公用電話、網際網路、置物櫃、雨傘架、電視機、殘障坡道、電梯及廁所、愛心服務鈴、雙語標示、書寫範本、交流園地、意見箱及全國首創隱藏式雙向螢幕等設施，並由全體同仁攜手合作共同建構之綠美化環境，足以提供洽公民眾便利舒適、安全無虞之洽公環境。

7. 一處受理全程服務之理念，簡化、整合全項業務申辦流程，貼心規劃單一櫃台受理全項業務，隨到隨辦無須抽號等待，提供快速便捷之服務。

(三) 多元化服務行銷【詳如附件 3，第 50 頁】：

1. 善盡社會責任，自製商品檢驗、度量衡兩種國小四年級補充教材，賦予縣市政府教育單位提供教師教學使用，並與大專院校合作，提供暑期實習建學，提供良好學習環境，培養下一代學子良好觀念。
2. 全國首創政府單位自導、自拍、自演宣導短片，教育民眾如何注意神明燈及延長線使用安全及購買注意事項兩種短片，並置於 YOU Tube 網站及提供地方教育局，供民眾及莘莘學子點閱，點閱人數已逾 1,100 人，並獲各方好評。
3. 研究創新宣導手法，力求最大宣導效果，跳脫古老傳統散發傳單模式，以射飛鏢、打棒球遊戲方式，打擊非法不安全商品，宣導人員並以製作造型氣球及摸彩方式進行有獎徵答，場場爆滿熱烈迴響。
4. 推動跨機關合作，創造最大效益，與桃園縣、苗栗縣、新竹縣各局處、消保官及議會合作，辦理宣導、查緝非法等相關活動，攜手創造優質生活環境。
5. 異業結盟、開創新局，戮力自製各種教案，在桃園縣採購人員研討會、國中小校長會議及桃園地區獅子會 300 G2 會長聯誼會、扶輪社四區聯席大會及地方代表合作辦理領袖管理級人才宣導及專題演講，快速擴張機關行銷成效，績效卓越致屢獲頒感謝狀致意。
6. 有效行銷機關功能及業務，透過媒體及電台之傳播，深入校園、賣場、社團、地方政府、民意機關辦理宣導活動 40 場，參與民眾近 2 萬人次，讓各項服務，達到極大擴散效果。
7. 政府機關自行設計互動闖關遊戲，較能切題，且增進民眾對標準檢驗局業務及防制不安全商品的瞭解。

(四) 積極主動服務作為【詳如附件 4，第 51 頁】：

1. 政府用心、民眾安心，主動提供並前往各機關、學校及團體耳溫槍及血壓計之檢測，關懷全民健康，協助民眾自我健康管理。
2. 成立 24 小時全年無休服務櫃臺，滿足空運進口貨物快速通關需求，展現提升服務品質之政策與決心。

(五) 資訊提供與線上服務【詳如附件 5，第 52 頁】：

1. 以網路代替馬路，建構便捷 e 化環境，提供業者從申辦到取得證書之全程線上服務，避免來回奔波申辦並符合節能減碳之環保作為。
2. 建置友善易檢索之全球資訊網，配合行政院研考會分類檢索、無障礙空間等設計原則，架構適合民眾閱讀與使用之頁面，透過無遠弗屆的網路，多元宣導各項業務。
3. 促進產業標準化，提供國內、外標準資料目錄及網頁檢索，供業者查閱及購買。

(六) 創意服務【詳如附件 6，第 54 頁】：

1. 發揮創意，締造「三贏」，率先設計計程車計費表檢定合格標章，提供計程車自願張貼，營造公平交易作為，消弭民眾疑慮，安心搭乘，創造消費者、本分局及計程車業者三贏局面。
2. 「標準檢驗局跑一趟、節省業者幾百趟」，考量提升國家整體經濟效益，提供抵港貨機 24 小時全年無休之「機邊驗放」臨場作業，大幅提升業者通關效率；另對偏遠、不便之計程車業者辦理計費表檢定，提供週期性之到點機動服務。
3. 加速資訊流通，積極蒐集建置業者電子郵件地址、電話等，主動即時傳送檢驗、檢定相關訊息。
4. 櫃台大廳建構兼具寓教於樂功能展示室，「就近」提供一般民眾、或等候結案之業者參觀學習，增廣見聞。
5. 廁所除綠美化清潔外，貼心提供衛生紙、垃圾桶及掛勾，並由全體同仁提供專業知識共同創作，以知識變常識之方式提供業者上廁所之餘吸收新知，並於網站上以「生活 e 指通」方式呈現，提供民眾點閱增加知識，以因應時代的快速變遷。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

以人性化思維設計以客為尊的互動式服務，重新建置完整便利服務設施，主動、專業、創新理念建構貼心服務作為，提供便捷服務、透明流程，塑造專業、親切、高效率服務團隊，建立與民眾多元信任關係。

(一) 服務流程

設置全功能單一窗口，以多點服務、申辦流程簡化、申辦案件 e 化、主動預先列印免填寫措施及流程簡化為一，提供民眾快速便捷之服務；以多元化查詢管道，主動通知、主動回應且於網站充分揭露各項業務申辦方式及流程，提供高透明度之服務，以傳達完整資訊。

1. 服務流程便捷性

以流程式思考，於申辦流程中縮短各階段時間，利用簡化書表、主動預先列印免填寫措施及流程圖簡化為一，節省民眾申辦前作業時間；以多服務據點方式提供在地服務、24 小時全年無休及申辦案件 e 化，減少民眾奔波往返時間；設置全功能單一窗口，簡化申辦流程，縮短民眾申辦到領證之等候時間。

1-1 單一窗口服務全功能程度

(1) 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合性服務情形
【說明詳如附件 7，第 55 頁】

A. 設置全功能單一窗口：

針對業務性質、服務對象及所需設備之差異，特別於新竹市、桃園縣及桃園國際機場設置服務窗口，就近提供在地服務，且各窗口均達全功能比例 100%，又本局全項業務均已 e 化，業者亦可選擇不須臨櫃辦理，少部分臨櫃辦理業者，均可獲得隨到隨辦免抽號之最佳服務。

B. 多點服務：

考量提升國家整體經濟效益，降低業者成本，在轄區內設立 3 個服務窗口，並針對偏遠不便之業者提供週期性之到點機動服務。

(A) 桃園國際機場

為服務桃園國際機場進、出口業者及民眾需求，設立辦事處，提供 24 小時全年無休之服務，受理「法定商品檢驗」1 類業務，共計提供 5 項服務。

(B) 桃園地區

為服務桃園地區業者及民眾需求，設立辦事處，考量申辦業務頻率、洽公人數及業務性質之不同，區分為「計程車計費表檢定」及「檢驗（定）業務」2 類業務之全功能窗口，計 10 項服務。並提供單一全功能窗口之「計程車計費表行走檢定」到點機動服務。

(C) 竹苗地區

為服務竹苗地區業者及民眾需求，於新竹本部設立服務

窗口，分為「計程車計費表檢定」及「檢驗（定）業務」2 類業務之全功能窗口，提供全功能服務，共計 10 項。並提供單一全功能窗口之「計程車計費表行走檢定」到點機動服務。

1-2 申辦案件流程簡化程度

(1) 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效

A. 申辦流程簡化

推動電子化政府政策，全項業務已完成 e 化，全程線上服務，可完整提供業者非臨櫃辦理，惟為考量少數業者申辦之便利性仍保留臨櫃辦理；除確保各檢驗（定）案件正確性、完整性，所必須之檢測時間外，各流程均檢討簡化，力求縮短案件處理時間，並採一處投件，全國服務，跨轄區辦理報驗及查詢事項回復，且利用電子檔案、郵件或傳真傳遞，加快案件處理時間。【詳如附件 8，第 56 頁】

(A) 縮減申辦案件時程

為提供快速便捷服務，徹底診斷、簡化申辦作業流程及時限，並要求同仁積極辦理提升速率，推行工作簡化、員工提案與落實代理人制度，並採專人即時審查及先行放行措施，力求提升行政效能；各項申辦案件統計分析縮短比例如下【詳如附件 8，第 56 頁】。

項目 案件種類	97 年平均 (天)	98 年平均 (天)	縮短比例 (%)
法定檢驗申請案	7.15	6.40	10.49
商品型式認可申請案	5.81	5.13	11.70
商品驗證登錄申請案	7.64	8.44	-10.47 *註
度量衡器檢定申請案 (計程車計費表、膜式氣量計及 電子式非自動衡器)	17.84	10.90	38.90

*註：配合總局今年考量地域性、業務特性及專業性，有效整合各分局檢測設備，以分工原則分別成立專業實驗室，個別負責審查相關產品之申請案件，故不同類申請案需送其他分局審查，致審查時間略增，目前已採行文件電子化機制，加快傳遞速度，大幅縮短郵寄往返之時間。

a. 當日發證

各項申辦案件採隨到隨辦方式，並提供書寫範例，利用各項電腦作為，平均審查發證時間 20 分鐘，以提供最佳便捷之服務。

b. 非當日發證

非書面審查之取樣查核申辦，除檢測所需標準時日外，行政流程均簡化，發證除以掛號郵寄外，亦提供傳真、電子郵件快速傳遞，力求縮短時間。

- (B)提供網路申辦度量衡器檢定、校正服務，並受理郵寄及傳真預約檢定申請，簡化作業流程。
- (C)建立計程車資料庫，主動列印申請單基本資料，縮短計程車司機填寫申請時間，平均減少 4 分鐘/台，計 5365 台，共縮短 21460 分鐘。
- (D)依本分局「推行工作簡化實施要點」辦理簡化作業流程，共計縮短行政作業 1240 小時/年。
- (E)以經濟部員工提案表向標準檢驗局提出流程簡化建議提案，共計 6 件。

1-3 申辦案件書表減量程度

- (1)檢討申辦人檢附申辦書表情形執行簡化措施，提升申辦便利性績效

A. 為響應節能減碳措施，長年配合總局持續檢討書表種類及其必要性及受理檢附書表電子檔案，徹底達到書表減量。

- (A)計有正字標記申請、商品檢驗登記及報驗申請、度量衡業辦理自行檢定應辦理營利事業登記規定等 3 項作業予以簡化。

- (B)98 年 11 月起檢附書表以「驗證登錄技術文件電子化系統」將應檢附審查之大量紙本技術文件，改以電子化檔案受理，大幅減少業者負擔，縮短申辦審查時間，徹底達成書表減量，以每件檢附技術資料平均約需 30 張計，98 年受理案件，共 377 件計算，預計每年可節省紙張約 11,310 張，減少碳排放 13.7kg，約相當少砍一棵 20 年生大樹。

B. 申辦作業流程圖簡化為一

為使業者簡易明瞭各項申辦流程，特將檢驗及檢定 2 類業務 10 種申辦流程重新檢討，合而為一，徹底簡化，免除過多流程造成辨別不易，方便業者申辦。

- (A)商品檢驗業務：

商品檢驗登錄暨型式案件申請、法定檢驗案件申請、受託物品試驗或其他技術服務案件。

- (B)度量衡業務：

度量衡器檢定、計程車計費表檢定、法碼校驗、糾紛度量衡器鑑定及儀器校正。

(2)使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

為精進服務流程便捷性，免除業者跨機關來回奔波，建置「便捷貿e網」及「進口酒類查驗」2項跨機關電子閘門認證機制，該2項作業自上線以來，使用率均為100%。

A. 透過「便捷貿e網」將進口應施商品檢驗及食品查驗案件以單證比對結果傳輸關稅局，可免除紙本證書列印、傳送達到節能減碳，又可提供業者快速通關。

(A)「便捷貿e網」單證比對比例為100%，達極限(惟空運為爭取通關時效，已提供機邊24小時驗放現場發證，無需再單證比對)。

(B)進口商品檢驗/食品查驗申辦案件數，98年73,980件，較97年70,279件，約成長5.27%，99年預估約成長6%。

B. 「進口酒類查驗」透過跨機關 AP2AP(Application to Application，意指機關間應用程式相通，透過共通資訊平台自動交換訊息)資料傳輸模式，由國庫署將受理之申辦案件傳送本分局，經本分局進行查驗後，再將查驗結果由電子回復國庫署。97年度計62件，98年度同期約75件，案件使用比率為100%。

C. 99年「進口飼料查驗」、「汽柴油後市場查驗」業務分別由農委會及能源局委託，本局業已規劃透過 AP2AP 跨機關資料傳輸模式辦理。

2. 服務流程透明程度

以民眾需求、觀感規劃設計服務流程透明度作為，以雙語並簡化服務場所各類服務資訊標示，建置全球資訊網提供多元廣泛之業務資訊，建立e化「即時通」服務，主動通知業者及回應案件處理進度，完整提供各項資訊。

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

各項業務申辦方式、流程及服務項目均於服務場所、全球資訊網刊登，且提供機關基本資料、業務承辦單位等相關資訊，供民眾查詢、下載使用，並重視公開資訊之正確性及完整性，時時檢視更新。

A. 服務場所

本分局於桃園國際機場、桃園及新竹等3處服務場所提供

下列資訊：

- (A)以雙語清楚標示各該業務之服務項目、服務時間、服務人員姓名、處理流程、處理時限、承辦單位及電話等相關案件承辦資訊和政府一體資訊相關資訊，俾使申請人清楚依循。
 - (B)服務場所提供各類申請表單及撰寫範例。
 - (C)張貼全項申辦案件化繁為簡合併合而為一流程圖，免除過多作業流程圖造成業者困擾。
 - (D)服務櫃檯架設隱藏式雙向電腦螢幕，將案件輸入情形供業者確認，提升作業透明度，並兼顧業者資料之私密保護，打造成一個友善、親民、便利的服務空間。
 - (E)建置資料導覽系統完整提供申辦案件所有各項資訊。
- B. 全球資訊網提供最新最完整性資訊，包括更多元廣泛之標準、檢驗、檢定資訊。
- (A)首頁提供各類業務之申請表單、申辦及進度查詢等服務項目。
 - (B)在「服務園地」提供各項業務承辦單位人員及電話。
 - (C)設有「最新消息」、「徵才公告」及「活動快訊」等專區提供民眾最新業務資訊。
 - (D)設「主題網服務」及各類資訊網，將 CNS 國家標準查詢平臺、商品檢驗業務申辦服務系統查詢平臺、商品安全資訊網及度量衡業務申辦資訊查詢平臺等相關資訊公開。
- (2)提供案件查詢管道種類
- 提供現場、電話、傳真、公文、e-mail 及網路等多元查詢管道，協助民眾申辦案件進度查詢及掌握處理時效。
- A. 現場申請案件之查詢，採隨到隨辦之方式處理，及時提供最快速的服務及答詢；另臨櫃民眾可於現場透過隱藏式雙向電腦螢幕同步核對查詢資料正確性。
 - B. 多元管道查詢服務案件不受時空限制，任何時間不用出門就能查詢各項業務及辦理進度，避免業者來回奔波及現場等候之苦。【附件 9，第 57 頁】
- (A)商品檢驗業務
 - a. 從下載表單、填寫、申請、繳費、受理、進度查詢、發證、列印收據至貨品通關，業者均可以臨櫃及非臨

櫃方式辦理商品檢驗業務及查詢等 15 項服務。

b. 品目查詢（鑑定是否為強制性檢驗）案件，申請人可採用電話、傳真、公文、e-mail 等方式查詢，亦可臨櫃查詢。

c. 商品事故通報透過電傳、電子郵件、現場等方式傳遞資訊，建置商品安全資訊網公開國內外通報資訊。

(B) 度量衡業務

提供臨櫃、非臨櫃受理申請及進度查詢服務，於網站「下載與申辦專區」公開業務資訊查詢及提供申請書表範例及下載等 29 項服務。

2-2 案件處理流程主動回應程度

(1) 提供案件主動通知及確認功能

主動通知業者各項申辦業務及案件處理情形，以線上系統、書面及電話等方式通知及迅速回復訊息；即將屆期之申辦案件主動回應告知申請人，以維業者權益，又已規劃受理案件及發證後，以電子郵件再通知業者。

A. 主動通知業者辦理業務：

(A) 油量計重新檢定：

主動電話通知，提醒業者依限辦理，避免業者延誤時間重新檢定。

(B) 計程車計費表檢定：

主動向監理單位索取計程車登記資料，逐一通知車主於期限內辦理計程車計費表檢定，避免業者逾期受罰。

(C) 證書到期延展：

3 年到期之證書，主動通知證書持有者辦理延展，避免業者因疏忽遭撤銷證書，導致商品禁止進口及銷售，影響商機。

(D) 年費到期繳費：

主動通知各類證書持有者辦理年費到期繳費，以維其權益商機，避免業者因疏忽遭撤銷證書，影響商機。

(E) 屆期核銷：

主動通知申辦免驗、免經型式認可申請人，辦理屆期核銷之申請，以避免業者逾期核銷受罰。

B. 業務進度主動告知服務：

(A) 品目查詢簡復通知：

對商品品目認定申請，可即時判定者速以簡復通知單回

復，需轉請上級或相關機關回復時，主動通知業者。

(B)商品檢驗報驗發證案件：

申請案件不論業者疏漏補件或屆期等其他原因，均主動通知並留下通知函或電話紀錄。

(C)油量計檢定：

主動電話通知告知排定檢定時程，避免業者準備不及，影響權益。

(D)地磅檢定：

主動電話通知告知排定檢定時程，避免業者準備不及，影響權益。

(E)意見信箱：

以最快速度電郵回復申請人本分局意見，倘無法及時回復，亦先通知本分局處理情形及預計完成日期，至處理完竣後再次通知。

C. 系統回復確認訊息：

(A)意見信箱：

收到本分局意見信箱郵件後，意見信箱管理系統主動通知民眾已受理其案件。

(B)度量衡器線上預約申辦案件以電子郵件回復。

D. 受理收件後與申請人確認（電話/書面）：

(A)氣量計、地秤、衡器等度量衡器檢定、法碼校驗、校正案件如係透過傳真、郵寄申請者，則以電話確認案件受理時間；另糾紛鑑定案件則以行文通知。

(B)查詢簡復通知案件：

申請人於送件後皆可獲得本分局承辦人所回應之編號資料以作收件確認。

E. 主動蒐集業者電子郵件地址，建立「即時通」主動服務書面程序（「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」，主動通知本局各項訊息，縮短公文寄送之時間。

（二）機關形象

以人性的思考，專業性的服務作為，創造具特色之洽公環境，滿足民眾一般及特殊需求，用心思考，提供貼心與感動、以客為尊的優質服務，結合社會資源，無限創意，創造擴散效應，有效行銷政府形象。

1. 服務場所便利性

結合導引式、互動式的思維，重新設計服務場所，運用品管、品保手法提昇服務品質，推動 5S 活動維持服務場所之綠美化及高整潔度，讓民眾感受優質、無壓力之洽公環境；以親民、愛民民眾需求優先為宗旨，提供兼具親合性、環保性設施及作為，讓民眾享有最完善、最貼心之服務。

1-1 洽公環境適切程度

(1) 機關洽公環境滿意度

為確實瞭解民眾對本分局整體洽公環境之滿意度，本分局特別針對3處洽公環境辦理櫃臺民意調查作業，調查結果分別為95.57%、93.2%及98.87%，滿意度平均為95.88%，以下為本分局之努力作為：

A. 營造具特色之洽公環境

(A) 重新設計服務場所：

a. 導引式設計

(a) 火車站前、地下道口等周邊道路設置四面指標。

(b) 重新設計穩重、明亮大型機關招牌。

(c) 申辦大廳重新設計具導引性弧型造型屏風，引導洽公民眾【改善前後對照圖片如附件 10，第 58 頁】。

b. 互動式思維

(a) 重新建置 75 公分具高人體工學之服務櫃台，使洽公民眾輕鬆交談。

(b) 櫃台設計雙面隱藏式螢幕，保護民眾隱私並立即確認服務人員輸入或提供資料之正確性。

(c) 大廳設置展示室，提供民眾洽公等候之餘吸收新知及了解本局作為。

(d) 大廳規劃兼具機關形象之便民服務專區，提供民眾完整之服務。

(e) 重新規劃育嬰室及民眾休息室，考量民眾之需求。

(B) 定期清潔環境：

推動「清淨家園全民運動計畫」，每月定期清潔打掃，每年由同仁自行清洗地板並除蠟、上蠟，並結合法務部提供之易服社會勞動人員每日清潔，提升民眾之滿意度及同仁的工作情緒。

(C) 綠化辦公環境：

定期檢查盆栽維護，塑造優雅無壓力空間的宜人工作環境，適度紓解同仁緊張情緒，提高服務效率。

(D)舉辦 5S 活動：

每年定期舉辦 5S 活動，並頒獎予績優單位，提醒同仁將 5S 整理、整頓、清掃、清潔及紀律的精神，內化為生活習慣，創造優質工作環境。

- a. 整理 (Seiri)：區分要與不要的東西，工作場所除了不要的東西以外，一切都不可以放置。
- b. 整頓 (Seiton)：任何人在想要什麼東西時，都可以隨時取到想要的東西。
- c. 清掃 (Seiso)：將看得到與看不到工作場所清掃乾淨，保持整潔。
- d. 清潔 (Seiketsu)：貫徹整理、整頓、清掃的 3S，而使同仁工作效率提升。
- e. 教養 (Shitsuke)：由內心發出養成遵守紀律，並且以正確的方法去做。

B. 具備人性化申辦動線

(A)大廳入口設計兼具導引藝術概念之弧形屏風，使洽公民眾自然而然沿著設計弧面，引導至受理櫃

(B)大廳、電梯內設置「樓層配置圖」，引導民眾洽公。

(C)雙語標示業務及人員：

以雙語清楚標示各項受理申辦櫃臺之業務名稱和服務人員姓名，配合服務人員解說，便於民眾瞭解申辦程序，縮短申辦時間。

(D)標示服務措施：

於服務現場（包含機動服務現場）均標示有本分局提供之各項服務項目、處理流程、電話及設施。

(E)快速申辦窗口：

因應三處受理服務性質之差異，於桃園機場辦事處、桃園辦事處及新竹本部分別設置「單一窗口全功能」及「全功能單一窗口」之服務，另桃園辦事處將計程車計費表輪行檢定申辦窗口及檢定場所合一，提供計程車業者快速之服務。

1-2服務設施合宜程度

(1)機關服務設施妥適完備

為提供民眾完善合宜的便利服務，除提供身障人士專用停車位、愛心鈴等「核心設施」及服務臺、協談區、宣導資料等「一般設施」外，並設置隱藏式櫃臺服務雙向電腦、

手機充電座、計程車輪胎充氣及水箱加水服務等具創意貼心的服務設施，供民眾使用。

A. 核心設施

- (A)為利身障人士考量，設置斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、電梯等設施、各樓層間設置樓梯梯緣止滑裝置、樓梯間防護網及身障識別標示。
- (B)盥洗室設有置物架或掛勾，供民眾放置皮包、手提袋等物品。
- (C)服務櫃臺高度為 75 公分，另櫃臺桌面加寬 35 公分供業者使用，不僅合乎人性化設計，更拉近服務人員與民眾間距離，提升服務之親切程度。
- (D)貼心設置育嬰室，提供嬰兒床、飲水機、盥洗台、面紙及座椅供洽公或婦女及女性同仁使用。
- (E)備有申辦書表及填寫範例，並依步驟逐一標示明確，提供洽公民眾參考使用，縮短填寫時間及錯誤機率。

B. 一般設施

- (A)設置志工服務臺，迅速引導並獲取適切之服務。
- (B)設置書表櫃、書寫桌椅，提供書表及宣導資料並備有老花眼鏡。
- (C)提供洽公停車位，節省民眾尋找停車位的時間與困擾。
- (D)設置協談區，提供寧靜舒適空間，以深入洽談業務。
- (E)備有訂書機、便條紙、迴紋針、橡皮圈、原子筆、鉛筆、修正液及橡皮擦等文具用品，供民眾取用。
- (F)設置公用電話，定期維護，方便洽公民眾使用。
- (G)提供單機作業及 ADSL 寬頻上網服務之電腦，方便民眾上網檢索所需的資訊。
- (H)提供傳真機、影印機，便利洽公民眾傳真補件，並提供代影印服務。
- (I)設有置物櫃，供民眾放置背包、手提袋、電腦等私人物品，使讀者可以安心查閱資料，不必擔心隨身物品遺失。
- (J)設有贈閱資料陳列架，放置各項業務宣導資料，供民眾免費索取，使民眾更瞭解本分局各項服務措施。
- (K)於廊柱下置有消防設施、滅火器材，並定期保養維護，確保其完好有效，以使洽公民眾安全無虞。

- C. 替代性、創意性與環保貼心作為【隱藏式雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務照片如附件 11，第 59 頁】
- (A) 設置全國首創公務機關櫃檯隱藏式雙向電腦，便利民眾當場確認輸入資料之正確性，保護民眾申請資料之隱私，用心落實「服務流程透明」。
 - (B) 提供手機充電座，方便業者於洽辦業務需要時使用。
 - (C) 提供輪胎充氣及水箱加水服務，以利計程車司機需求，進一步協助維護行車安全。
 - (D) 架設電視，於上班時間播映本分局簡介及其他政府公開資訊，以利洽公民眾透過電視播放更瞭解政府施政作為。
 - (E) 大廳設血壓計及體重計，提供民眾自我健康管理。
 - (F) 全面汰換節能省電燈具，除可增加照明亮度，節省耗電量 30% 以上，營造更明亮之洽公環境外，並可達節能減碳及保護地球生態之環保作為目標。
 - (G) 設置資源回收筒及影印紙二次利用，請同仁確認文件之機密程度無虞後，影印非正式文件時使用回收紙，以減少影印紙使用量，響應節能減碳等環保作為。
 - (H) 綠色採購各項事務機具、用品，98 年綠色採購比率達 100%。
 - (I) 全面增設盥洗室水龍頭省水裝置，節省水資源。
 - (J) 鼓勵少開車，提供自行車專用停車架供使用，減少空氣污染及碳排放，並促進健康。
 - (K) 考量民眾真實且暢所欲言反應意見，特別規劃便民服務區，讓意見信箱隱身其中發揮完整功能，確實提供溝通管道，加強與民眾進一步互動交流。
 - (L) 定期對櫃檯大廳進行二氧化碳濃度檢測，以維洽公民眾健康；檢測結果均符合「勞工作業環境空氣中有害物容許濃度標準」中「二氧化碳」容許濃度需在 5000PPM（百萬分之一）以下之要求。
 - (M) 特別考量身障專用盥洗室內設置兩組緊急安全鈴按鈕，一組確保如廁後順利能起身，另一組則特別設置於跌倒後即時呼叫之處，以備緊急狀況下使用。
 - (N) 裝設國家標準時間，供洽公民眾、業者及同仁對時，並養成準時與守時習慣。

2. 服務行為友善性與專業性

要到本分局洽公怎麼走？安心，本分局全球資訊網提供附有衛星定位座標之交通路線及地理位置圖；民眾蒞櫃臺觀望？有心，本分局提供走動服務、志工服務主動引導，更有親切、在地的客語服務；貨物在晚上才空運來台怎辦？放心，本分局在桃園國際機場提供 24 小時機邊驗放服務；到了本分局才發現跑錯機關？用心，本分局備有「政府一體服務」之資料，正確指出應辦機關、地址、電話及承辦人資料。以民眾角度，設身處地，提供多項感動服務措施，讓民眾體會服務行為友善性；以嚴謹的訓練課程、自行研究及建立專業實驗室，並取得全國認證基金會(TAF)實驗室認證，成為兼具公信力及公權力之檢驗機構，提供民眾專業級的服務。

2-1 服務親和程度

(1) 洽公服務禮儀滿意度

為提供更友善親和的服務，實施走動式、一次告知補正程序、非上班時間預約、中午不打烊服務及桃園機場服務處所 24 小時全年無休服務，同時辦理「感動服務」服務禮儀教育訓練，主動辦理各項滿意度調查，以進一步強化同仁的服務態度及作為。

A. 走動服務：

現場排定輪值人員，提供主動、親切與即時服務；第二線工作人員隨時注意櫃臺情況，提供機動支援；單位主管並不定時巡迴服務現場，以身作則，主動協助引導、服務顧客。

B. 預約服務：

為應業者進口商品需要，提供更便捷的服務，實施「早到早辦」、「午休不休」延長服務時間，並提供下班時間預約服務機制，民眾有需要可於下班前 2 小時提出申請，即會派員提供服務。

C. 24 小時服務：

為滿足桃園國際機場空運貨物快速通關進入市場之特性，提供 24 小時全年無休及機邊驗放服務。

D. 一次告知補正服務：

遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知補正程序，明確且仔細的告知如何補正，並留下姓名、電話，讓業者能隨時找到承辦人詢問。

E. 志工服務：

招募本分局退休同仁擔任志工，借重其嫻熟業務經驗，於服務場所提供簡易諮詢、引導及協助民眾辦理各項業務。

F. 感動服務：

辦理感動服務教育訓練，由感動服務＝「基本服務＋Extra」，及感同身受的心情，設身處地為對方著想，就可以讓民眾感受到公部門的新／心服務。

G. 客語服務：

本分局轄區位於桃竹苗地區，為客家聚落地區，於洽公場所亦提供優質之客語人員服務民眾。

H. 「政府一體」服務

提供業務與本分局直接、間接或模糊相關之 22 個機關資訊，彙整成冊，創新提供全國唯一「政府一體」之服務，減少民眾洽辦公務摸索應洽辦機關所花費之時間。

I. 計程車計費表檢定免填申請單服務

於計程車到場檢定計費表時，檢定人員立即主動由預建資料庫帶出基本資料，列印出申請單，免除計程車司機填寫之困擾及時間。

J. 知識變常識

由全體同仁提供專業知識共同創作，以知識變常識之方式張貼於廁所明顯處，提供洽公民眾上廁所之餘吸收新知。

K. GPS 衛星定位服務

為方便民眾正確至本分局 3 處辦公場所洽公，於全球資訊網頁公布辦公場所交通路線及地理位置圖，且提供 GPS 衛星定位座標等多元之資訊。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17404&ctNode=1866>)

(2) 電話禮貌測試績效

基於電話回應態度係民眾業者感受的首要印象，建置本分局電話禮貌測試機制，除依計畫執行電話禮貌測試，並定期公布測試結果，以提升本分局同仁之電話禮貌。

A. 電話禮貌測試依據行政院研考會規定執行，配合本分局 5S 活動查核，抽測本分局各單位同仁為民服務情形。

B. 本分局電話禮貌測試於 98 年度測試 268 人次，整體平均 91.51 分。

C. 電話測試紀錄均詳實記載，經統計分析後，將結果函知各單位檢討改進並上網公告，績優單位同時提報業務會報公開表揚。

- D. 訂有「電話禮貌接答準則」及「民眾電話詢問時無法回答之處理步驟」，置於本分局對內網站知識庫及值日室值勤手冊，以進一步提升同仁電話禮貌。

2-2服務可勝任程度

(1)服務人員問題回應正確率

依據國際標準建置品質保證系統，積極舉辦內部教育訓練，建立專長登記制度，98年辦理30場次，並將各單位蒐集民眾問題後建置之常見問答【「常見問答Q&A」15題如附件12，第60頁】，置於對內網站知識庫及對外網站供同仁及民眾參閱，並於電話禮貌測試時，同時測試同仁回應問題情形，98年度之回應正確率為98.2%。

A. 建置品質保證系統：

依據國際標準 ISO 9000 建置 155 種品質文件，確保執行每一件工作之正確性、一致性及可追溯性。

B. 建立專長登記制度：

設立專長登記，訂定每一份工作應具備之專長，對同仁加以訓練、考試合格取得專長登記者始得擔任。

C. 辦理內部教育訓練：

依據 ISO 9000 建置之品質文件訓練同仁，以提升服務同仁回應問題正確率、加速新進同仁對業務熟悉度及親切態度，98年辦理20場次之技術及法規等相關課程，期能具體「一次告知」解答民眾疑難。

D. 提供專業服務

(A)商品檢測專業 3 領域實驗室均依據 ISO 17025、ISO 17020 及 ISO Guide 65 國際規範至定相關品質文件運作，並取得全國認證基金會(TAF)實驗室 29 項檢測項目認證。

(B)98 年度舉辦（參與）10 項國內、外實驗室能力比對試驗，以確保檢驗品質。

(C)為提升為民服務專業品質，98 年辦理 6 項自行研究計畫。

(D)鋼筋續接器、儲存式瓦斯熱水器性能試驗及金相顯微分析為本分局率先建置，瓦斯罐、登山罐檢測為全國唯一。

E. 廣邀社會人士組成義務監視員共 61 人，提供職前訓練及年終檢討會，投入國內市場查核非法不安全商品，協助營

造安全消費環境。

F. 建置知識管理機制：

建置對內網站知識庫，依業務性質存放與工作流程相關的各種知識，以及同仁的專業心得與經驗，藉由知識管理有系統的蒐集、創造、儲存、傳遞、分享與利用，進而內化改善同仁作業效率，提升決策品質，並定期舉辦教育訓練。

G. 定期檢討常見問答：

蒐集民眾問題後建置常見問答，適時修正檢討，並轉知所屬同仁，「常見問答 Q&A」張貼於對內網站知識庫及對外網站中供同仁及民眾參閱使用。

H. 宣達本分局政策新資訊：

運用本分局建置內部竹風網站之即時公告功能張貼最新資訊，另各單位亦透過單位內部會議或以傳閱公文方式隨案即時處理或進行說明，以瞭解本分局及上級單位政策最新動態。

3. 服務行銷有效性

製作文字及多媒體之各類文宣，充分運用多元化媒體、跨機關合作及各類社區、社團活動，鎖定生產及消費關鍵人物，利用網路 24 小時服務特性及不分平日、假日及戶內、戶外的參與，突破時空限制，以有限資源達到最大的服務行銷效果。

3-1 施政宣導有效程度

(1) 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

為積極促進民眾瞭解本分局施政及服務內容，由本分局設立市場監督督導小組，定期召開會議，依對象規劃宣導，結合縣市政府、消保官、消基會、相關公會、各級學校及企業團體等社會資源，舉辦說明會及座談會，98 年度自辦 4 場次會同辦理 40 場，同時建置內容豐富便利易檢索之全球資訊網網站，印製各式宣導摺頁等宣導資料，辦理創意宣導，參與社區活動，以有效多元宣導本分局業務。【詳如附件 13，第 63 頁】

A. 成立市場監督督導小組：

由本分局市場監督督導小組，定期召開會議規劃宣導活動，針對宣導活動之內容、時程、人力配置規畫，並檢討活動績效提出改進措施等。

B. 配合各項活動，發布新聞稿（98 年發布 27 則新聞稿）【發

布情形如附件 14，第 67 頁】。

- C. 定期主動拜會轄區內立法委員，提供資料說明本局服務項目，期能適切提供委員服務選民之需，擴大本局服務功能。
- D. 主動舉辦說明會、座談會或公聽會等活動 4 場，徵求業者意見，期經由雙向溝通，俾順利推動業務。
- E. 運用社會資源辦理說明會及座談會，98 年辦理 40 場次、共約 17,410 人次參加。
 - (A) 配合苗栗縣政府教育處進行宣導 1 場，共有 100 位校長及總務人員參加，期能藉由校長的重視向莘莘學子宣達。
 - (B) 主動與桃園縣消保官辦理「消費者保護種子教師研習營」3 場，共約 100 人。
 - (C) 辦理大賣場宣導活動 10 場約 3,240 人。
 - (D) 參與苗栗縣政府採購人員講習 1 場，進行宣導如何採購合格商品共 120 人參與，並獲縣政府肯定將納入長期辦理。
 - (E) 為更有效宣導本分局業務，依「經濟部推動傾聽人民聲音活動作業要點」及「經濟部標準檢驗局與企業有約活動實施計畫」，主動拜訪轄區獅子會 300 G2 會長聯誼會及扶輪社四區大會進行領導人宣導 2 場，共約 180 人參與，期能藉由企業領導率先帶領企業響應。
 - (F) 辦理小學及幼稚園宣導活動 10 場約 1950 人。
 - (G) 配合竹苗縣市政府舉辦之大型活動辦理宣導活動，加強互動，創造雙贏，如配合新竹縣政府「美食節」活動加強消費大眾對商品安全的正確認識等共 11 場 11,500 人。
 - (H) 配合其他社會團體辦理宣導活動 2 場，共約 220 人。
- F. 自行設計可愛造型宣導吸鐵，於各宣導場所發送，期能將宣導成效帶入每個家庭，共發送 2 萬個。
- G. 主動規劃闖關遊戲、射飛鏢、棒球九宮格、邀請世界造型氣球達人教導製作造型氣球吸引宣導人潮，場場爆滿
- H. 依「標準檢驗局推動大專院校學生服務學習業務宣導要點」，俾與各大學間建立合作夥伴關係，98 年度提供 1 人參與服務學習活動，協助業務宣導。

I. 印製宣導資料：

運用總局編印之標準與檢驗雜誌、標準檢驗局年報、為民服務白皮書、應施檢驗商品發生事故通報辦法問答集、認識商品檢驗標識及如何辨識玩具安全等宣導資料，置放於本分局各服務場所，並於辦理各項宣導活動時，發送參與民眾。

J. 拍攝宣導短片：

每年計畫性拍攝宣導短片，由同仁自導、自演、自拍，並放置於 Youtube 網站（已完成「神明燈真的神嗎？」及「小心使用延長線」兩部宣導短片）期讓民眾更瞭解商品安全及本局業務，進一步使用本局各項服務措施。

K. 98 年 10 月起利用 MyEGov 之「政府服務大家評」進行施政宣導，共計 5 則。

（三）顧客關係

提供民眾多元管道反映意見，設有民眾意見處理機制，辦理民眾意見蒐集、調查、處理、回復、分析及檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感，進而持續改善服務品質。

1. 民眾滿意度

以嚴謹有效之抽樣方法、調查方式，統計分析民眾及業者對本分局各項服務措施滿意程度，做為持續改善服務品質之依據。

1-1 機關服務滿意度

(1) 服務滿意度趨勢分析及檢討

為確實瞭解民眾及業者對本分局檢驗（定）、正字標記及管理系統查/驗證業務各項服務措施滿意度，分別依服務對象之不同，主動辦理民意調查，並針對調查結果進行趨勢分析及研擬改善措施，以落實行政院傾聽人民聲音之行動精神，同時提升本分局為民服務品質【整體之趨勢分析圖如附件15，第68頁】【改善情形表如附件16，第69頁】；另針對本分局同仁進行內部顧客員工服務滿意度問卷調查，以提升同仁工作士氣及品質。

A. 辦理民意調查及趨勢分析：

98 年度辦理問卷調查之項目分為整體滿意度、正字標記及管理系統驗證業務滿意度、檢驗（定）人員滿意度、櫃臺人員滿意度 4 大項，調查不論在抽樣方法、調查方式等，秉持公允、審慎態度辦理，執行過程嚴謹確實。

(A) 調查時間：

98 年 8 月 18 日至 98 年 9 月 10 日。

(B)調查母體：

櫃臺、檢驗及檢定單位提供位於本分局所轄桃竹苗地區 1 年內有申辦或業務來往之 892 家業者為調查對象，用信件郵寄。

(C)問卷內容【如附件 17，第 75 頁】：

本問卷主要針對本分局同仁之公正性、專業度、一致性、服務態度、答復詢問情形、行政作業、紀錄/報告公正性、申請書表格、申辦案件處理期限及服務設施進行調查。

(D)問卷調查方式採記名、普查、郵寄方式辦理，共發出 892 份問卷，回收 317 份問卷，問卷回收率為 35.54%。

(E)調查結果及檢討：

- a. 共發出 892 份問卷，實際回函 317 份，有效問卷 317 份。
- b. 受訪業者與分局業務來往屬性以「管理系統驗證追查」最多佔 21.78%，其次分別為「檢定業務」21.08%及「正字標記業務」17.77%。
- c. 經次數分配及交叉分析統計，勾選「滿意」及「非常滿意」之有效百分比分別為 33.26%及 59.72%，兩者合計 92.98%，與去年同期勾選「滿意」及「非常滿意」分別為 41.51%及 46.80%，兩者合計 88.31%相比，成長 4.67%。
- d. 問卷信度分析上，對本分局整體滿意度、對正字標記及管理系統驗證滿意度、對檢驗（定）人員滿意度、對櫃檯人員滿意度等構面 α 值分別為：0.93、0.65、0.95、0.72，高於 0.6 以上，表示問卷具備相當程度之內部一致性。
- e. 問卷效度分析方面係採因素分析，檢測問卷之建構效度。對整體滿意度構面 KMO 值為 0.91，球形檢定達統計顯著水準(0.00)，因素負載值介於 0.81 ~ 0.85 之間；對正字標記及管理系統驗證滿意度構面 KMO 值為 0.91，球形檢定達統計顯著水準(0.00)，因素負載值除第 2 題較低(0.28)外，介於之間 0.79~0.90；對檢驗（定）人員滿意度構面 KMO 值為 0.95，球形檢定達統計顯著水準(0.00)，因素負載值介於 0.74~0.89 之間；

對櫃檯人員滿意度構面 KMO 值為 0.96，球形檢定達統計顯著水準(0.00)，因素負載值除第二題較低(0.30)外，介於 0.77~0.91 之間。

- f. 整體而言，本調查問卷具備相當程度之信度與效度。
- g. 本分局整體滿意度單項調查分析整體滿意度，結果經換算後最高者為「21. 人員公正性」(88.33%)，最低者為「25. 貴公司對於本分局執行各項業務，流程與步驟之合理性是否滿意？」(84.56%)。
- h. 正字標記及管理系統驗證業務滿意度，結果經換算後滿意度最高者為「39. 稽核人員服務態度」(87.64%)，最低者為「40. 對標準檢驗局所執行管理系統驗證 (ISO9000/14000) 稽核使用人天數」(84.11%)。
- i. 檢驗(定)人員滿意度，結果經換算後滿意度最高者為「41. 檢驗(定)業務人員的服務態度及禮貌是否滿意」(88.5%)，最低者為「48. 檢(試)驗收費之合理性」(80.21%)。
- j. 櫃檯人員滿意度，結果經換算後滿意度最高者為「51. 貴公司對於本分局櫃檯人員服務態度及禮貌？」(85.6%)，最低者為「58. 本分局櫃檯人員電腦故障排除效率是否滿意？」則滿意度評價較低(80.77%)。
- k. 分析四大項調查問卷滿意度最佳者為「本分局整體滿意度」(86.49%)由去年(86.12%)提升0.37%，排名則由第2位躍升為今年度首位。較差者為「櫃檯人員滿意度」(83.66%)由去年(84.62%)降低0.96%；統計不滿意次數總計19次，依序為「櫃檯人員滿意度」(10次)，「檢驗(定)人員滿意度」(7次)及「本分局整體滿意度」(2次)，而「正字標記及管理系統驗證業務」(0次)。
- l. 綜合四大項調查問卷換算成全項滿意度指標分數為85.21%，此較去年(85.92%)降低0.71%，主要係因去年度受訪業者勾選「非常滿意」比例較今年為高，然整體而言，仍顯示大多數受訪者對於本分局各項服務均感滿意。

(F)內部服務滿意度問卷調查：

為鼓舞同仁工作士氣、提升工作品質及單位間的橫向聯繫，每年辦理內部服務滿意度調查，並辦理服務模範人員選拔，予以獎勵並針對同仁所提建議進一步予以改

進，並獲得同仁一致的支持，有助於同仁對本分局向心力及凝聚力之形成，對於爾後單位間的協調溝通亦大有助益。

B. 回饋改進服務缺失情形

本分局進行之民意調查，均依據調查結果研擬各項改善措施，做為後續業務規劃及執行之依據，期能提供符合民眾及廠商實際需要之服務。【改善情形表如附件16，第69頁】

(2) 服務滿意度成長率

98年度進行之問卷調查，以4個項目評估本分局全項服務滿意度達84.91%~85.21%，足見本分局之各項服務措施均已得到民眾業者之高度肯定，滿意度成長率分別為0.43%、0.25%、-2.86%、-1.13%，個別分項之滿意度亦呈穩定微幅上下現象【調查問卷之分項成長率分析圖如附件18，第78頁】，分述如下：

- A. 96-98 年之全項滿意度經分析後，96 年平均滿意度為 84.91%，97 年平均滿意度為 85.92%，98 年平均滿意度為 85.21%，成長率分別為 1.19%【計算式： $(85.92-84.91)/84.91=1.19\%$ 】、-0.83%【計算式： $(85.21-85.92)/85.92=-0.83\%$ 】
- B. 96~98 年之整體滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 86.5%，97 年平均滿意度為 86.13%，98 年平均滿意度為 87%，成長率分別為-0.43%【計算式： $(86.13-86.5)/86.5=-0.43\%$ 】、0.42%【計算式： $(86.49-86.13)/86.13=0.42\%$ 】
- C. 96~98 年之正字標記及管理系統驗證業務調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 85.34 分，97 年平均滿意度為 85.37 分，98 年平均滿意度為 85.59 分，成長率分別為 0.04%【計算式： $(85.37-85.34)/85.34=0.04\%$ 】、0.25%【計算式： $(85.59-85.37)/85.37=0.25\%$ 】
- D. 96~98 年之檢驗(定)人員服務滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 85.07%，97 年平均滿意度為 88.85%，98 年平均滿意度為 85.32%，成長率分別為 4.44%【計算式： $[(88.85-85.07)/85.07]\%=4.44\%$ 】、-2.86%【計算式： $[(85.32-88.85)/88.85]\%=-2.86\%$ 】
- E. 96~98 年之櫃臺人員服務滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 83.09%，97 年平均滿意度為 84.68%，98 年平均滿意度為 83.66%，成長率分別為 1.91%【計算式：

$[(84.68-83.09)/83.09]\%=1.91\%$ 】、1.56%【計算式：
 $[(83.66-84.68)/84.68]\%=-1.13\%$ 】

2. 民眾意見處理有效性

以多元管道提供民眾提供意見及主動蒐集民意，並製訂各類民眾意見處理機制及標準作業程序，有效處理、迅速回應民眾意見，事後更檢討修正相關規定，進而持續改善服務品質，強化民眾正面觀感。

2-1 民眾意見回應與改善程度

(1) 設有民眾意見處理機制

本分局提供民眾於服務場所及透過電腦網路等多元管道反映意見，並主動蒐集各類媒體輿情報導，同時依據「經濟部標準檢驗局新聞發布作業流程」、「意見信箱電子信件處理要點」、「處理人民陳情案件要點」、「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」、「全球資訊網新竹分局網頁維護作業程序」及「申請閱覽暨陳述意見作業程序」等各種民眾意見處理機制及標準作業程序，以有效處理民眾意見，提供協談諮商服務，並定期演練及檢討修正相關規定。

A. 主動蒐集新聞輿情：

由專責同仁負責剪輯與本分局業務相關之重要報導，送分局長室、副分局長室、秘書室及各單位參考，如遇涉及本分局業務之重大事件、緊急突發狀況，有發布新聞之必要時，則依 97 年 9 月 9 日檢討修正之「經濟部標準檢驗局新聞發布作業流程」，舉辦記者會及發布新聞稿，俾向社會大眾說明或澄清，並於發布新聞稿或接受媒體採訪後，即填報「經濟部標準檢驗局重要業務報告表」通報局長室、副局長室、主任秘書室及相關單位，俾利新聞輿情之掌握與回應。

B. 全球資訊網：

(A) 為民服務信箱：

於本分局網站設置為民服務信箱，透過網路及時提供建議，並為提高電子信件處理時效與品質，於 98 年 2 月 18 日更第 4 次修訂「意見信箱電子信件處理要點」，規定由總局「意見信箱」中涉及本分局業務之信件及由本分局「分局長信箱」、「為民服務信箱」收受之信件，均需簽奉核可後回復民眾，若未能於期限內答復時，則應將辦理情形先行告知來信民眾；另為更有效分析瞭解本分局意見信箱電子信件處理情形，加以統計管制，以為

必要之處理。

(B)意見調查及民意論壇：

為增加民眾電子參與途徑，於本分局新版網站中增設意見調查、民意論壇等與民眾雙向溝通之管道，並由各業務單位逕予回復，至於意見調查資料則由主辦單位依業務需求及滿意程度公開徵求民眾意見後，做為爾後提升為民服務品質規劃之參考。

C. 加入總局「商品安全諮詢中心」：

本分局為標準檢驗局商品安全諮詢中心之一環，設有 0800-007123 免付費服務專線，遇有所轄業務範圍，隨即轉接本分局，即時解決民眾問題，提供產業界驗證及諮詢服務，並處理消費者有關產品申訴案件，即時解決民眾問題，服務績效頗受肯定，98 年共接受 383 件諮詢案件。

D. 外勤業務查考：

為主動了解民眾需求，訂有「外勤業務查考執行要點」，由祕書以抽樣之方式每月親赴業者廠場，做面對面訪談，與民眾交換意見，即時解決民眾問題。

E. 座談會提案及協談諮商：

於年度辦理業者座談會，接受業者提問，解決民眾問題，並於各業務單位均設有協談諮商服務區，提供協談諮商。

F. 服務場所民眾意見信箱：

於各服務場所設置民眾意見信箱，並訂定「處理人民陳情案件要點」，以即時處理民眾抱怨案件，另公布「陳情案件申請程序」於本分局網頁上，供民眾點閱。

G. 政風信箱：

為強化民眾意見蒐集管道，提供民眾檢舉不法之多元管道，特設置電子信箱、貪瀆檢舉信箱及 0800 免費檢舉專線。

(2)民眾意見處理滿意度成長率

對於民眾提出建議、抱怨（含民眾意見信箱）及相關新聞輿情之回應，本分局均給予最迅速的處理，並於答復民眾時附上案件處理情形調查表，每月定期分析統計，本年度民眾對於處理案件之滿意度達84.5%。

A. 於回復民眾意見時附上「民眾意見處理情形調查表」或「人民陳情案件處理情形調查表」，加以分析統計。

(A)97 年度共受理 35 件民眾意見，其中透過電子意見信箱

反映 9 件(本分局 6 件,標準檢驗局 2 件,經濟部 1 件),服務滿意問卷調查業者反映意見 26 件,回收問卷共 16 件。

(B)98 年度共受理 41 件民眾意見,透過電子意見信箱反映 10 件(本分局 9 件,標準檢驗局 1 件),服務滿意問卷調查業者反映意見(9 件)及建議(22 件)共 31 件,回收問卷共 22 件。

B. 經分析回收之「民眾意見處理情形調查表」或「人民陳情案件處理情形調查表」,發現民眾對本分局答復內容滿意度 97 年達 81.2%,98 年達 84.5%,成長率為 4.2%。

C. 經分析得知行政作業查詢案件所佔比率較高(50%),進一步瞭解後發現,該類案件內容多為業務或資料查詢。

D. 未來將加強舉辦多項座談會及說明會,充分宣導本分局現行法令規章及相關作業措施,期能增進民眾對本分局作業流程的瞭解,另將充實本分局網頁內容及檢索便利性,以提供民眾充分的資訊,進而提升本分局服務品質,降低業務或資料查詢案件發生頻率。

E. 檢討意見信箱之處理流程,將問卷內容隨同答復作業一併寄送民眾;另「民眾意見處理情形調查表」及「人民陳情案件處理情形調查表」問卷內容亦將修正,以更確實瞭解民眾對於本分局處理意見之滿意度。

二、資訊流通服務

以網路代替馬路之思維,民眾需求及隱私為考量,建構便捷、友善、互動又符合法令要求之 e 化環境。

(一) 資訊提供及檢索服務

以符合法令要求為前提,民眾需求及隱私為考量,主動公開相關資訊於全球資訊網,並提供具有功能說明、使用範例、資訊檢索建議資料之數種檢索功能,更製訂標準作業程序,採取管理措施,確保公開資訊之內容及連結正確。

1. 資訊公開適切性

依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於全球資訊網,符合法令,依民之所趨、民之所需,主動提供高點閱率、高社會價值之服務宣導資料及知識。【點閱情形詳如附件 19,第 79 頁】

1-1 公開法令、政策及服務資訊程度

(1)主動公開相關資訊於網站比例：

為及時、正確提供民眾業者關於職掌業務與服務措施內容等重要資訊，依法主動公開基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊，於本分局全球資訊網設置「主動公開之政府資訊」專區，規劃應公開資訊共12項，已公開資訊共12項，主動公開資訊比例達100%，未來將持續辦理，目前公開資訊筆數為673筆。【計算式= $(12/12)*100\%=100\%$ 】
(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=535&mp=4>)

- A. 本分局「主動公開之政府資訊」專區設置 12 項資訊目錄，資訊內容並儘量追溯至民國 90 年，定期更新，其中同仁出國報告資料部分，則運用「政府出版資訊回應網」提供資訊，以達行政院研考會網路一體的電子化政府目標。
- B. 公開各項政府資訊統計筆數如下：
- (A)組織與職掌，提供本分局之組織架構，共計提供 1 則訊息。
 - (B)對外關係文書，連結標準檢驗局公開標準檢驗局與世界各國簽訂之各項業務協議（定）及瞭解備忘錄等合作文書，共計 38 筆。
 - (C)法規及行政規則部分，連結標準檢驗局按業務類別設有標準法規共計 19 筆，度量衡法規共計 76 筆，商品檢驗法規共計 174 筆，其他法規計 10 筆，另設有法規查詢區，方便民眾查詢各項相關法規資料。
 - (D)施政計畫，連結標準檢驗局提供標準檢驗局 90 年度至 98 年度施政計畫及中長程施政計畫，並連結經濟部施政措施資訊，以增進人民對政府施政之瞭解，共計提供 3 筆。
 - (E)行政指導有關文書，連結標準檢驗局提供辦理技術性法規、標準及符合性評估程序相關資料之蒐集、提供、通知、諮詢與答詢事務，以及技術性貿易障礙工作等行政工作之指導作業要點，計 2 筆。
 - (F)業務統計，提供本分局商品檢驗批次數等有關之各類統計資料，按不同期間公開統計資訊，90 年度~98 年度，共計 73 筆。
 - (G)研究報告連結標準檢驗局提供標準檢驗局 90 至 98 年度共計 74 項之研究報告。
 - (H)預算及決算書，提供本分局 90 至 98 年度歲入、歲出經

費統計及決算數，提供人民對政府施政之監督，共計提供 193 筆。

(I)請願之處理結果及訴願決定，無本項資料（訴願決定係由經濟部訴願審議委員會為之）。

(J)書面之公共工程及採購契約，提供採購合約中之標的名稱、得標廠商、金額及日期等資訊，並說明政府採購契約文件存置本分局檔案室，廠商得依政府資訊公開法規規定申請公開閱覽，抄錄、影印等，提供廠商進一步查詢的管道，共計提供 11 筆。

(K)支付或接受之補助，本分局無此項資料。

(L)合議制機關之會議紀錄，本分局非合議制機關，無本項資料。

(2)服務措施及出版品資訊周知度

為促進各項服務措施透明化、公開化，便於民眾瀏覽，瞭解各項引領產業發展及保護消費權益相關措施，於全球資訊網設有最新消息、分局簡介…等各項專區，並連結相關網站，主動提供業者及民眾各項服務措施及本分局3處辦公處所位置圖（含GPS定位座標）等相關資訊，約計494筆以上；另由同仁自行製作「神明燈真的神嗎？」及「小心使用延長線」宣導短片，上傳「YOUTUBE」影音網站加以公開。

【公開服務措施資訊目錄詳如附件20，第80頁】

A. 公開各項服務措施、FAQ、機關活動、文宣品等資訊統計筆數如下：

(A)最新消息

公布本分局新聞稿、招標資訊、活動訊息及徵才公告等，共計 35 筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=1592&mp=4>)

(B)分局簡介

提供本分局沿革、分局長簡介、組織與職掌及各單位業務簡介內容，其中服務項目共 60 項，並加註承辦單位之聯絡資訊。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3510&mp=4>)

(C)下載與申辦

提供業者申辦之相關書表等，共計 248 筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2721&mp=1>)

(D)問題與回答

依民眾資訊需求，提供民眾經常洽詢之問題，共計 217

筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2970&mp=4>)

(E)生活 e 指通

由全體同仁提供專業知識共同創作之「生活 e 指通」(知識變常識)，提供與民眾生活中有關之電器、機械、化工、生化、檢驗及其他相關常識，共計 130 筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3187&mp=4>)

(F)為方便民眾至本分局 3 處辦公場所洽公，於全球資訊網頁公布有本分局 3 處辦公場所之交通路線及地理位置圖，並提供 GPS 衛星定位座標等多元之資訊。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17404&ctNode=1866>)

(G)其他服務

a. 檔案應用專區

提供本分局檔案應用簡介等，共計 20 筆，並加註檔案應用閱覽服務地點及電話之聯絡資訊。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3208&mp=4>)

b. 宣導資料專區

提供本分局相關業務之宣導資料，共計有「電子電機類」、「機械類」、「管理驗證類」、「化工類」、「度量衡器類」、「市場管理類」、「報驗發證類」、「應施檢驗商品及檢定度量衡器圖鑑」及「其他宣導資料」等 9 類。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3246&mp=4>)

c. 影音專區

提供本分局活動相關相片及影片，並於 YOU Tube 刊載本分局自行製作之宣導短片「神明燈真的神嗎？」及「小心使用延長線」，共計 2 筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=3217&CtUnit=1542&BaseDSD=7&mp=4>)

B. 另外為保護著作人之智慧財產權，亦訂有著作權聲明，並公布於全球資訊網頁下方常駐區域，提醒同仁於引用資料時應注意之相關規定。

2. 資訊內容有效性

以製訂標準作業程序，採用權責分工、品管手法、審查機制，進行全球資訊網之維護、檢核及管理，維持資訊內容及連結正確度。

2-1 資訊服務正確程度

(1) 資訊內容及連結正確度

為提升全球資訊網服務品質，訂定標準作業流程，採用各項管理措施，以確保網站資訊內容正確性、完整性與時效性及資訊連結之正確性及標題與內容一致，並經自我檢核資訊內容，正確比例達100%，另要求同仁於引用他人資料要標明來源出處或版權，自我檢核維護管理。。

- A. 修訂「全球資訊網新竹分局網頁維護作業程序」，明訂各單位與角色之權責分工，使網頁維護、管理有依循之標準。
- B. 配合本分局 5S 稽核活動，定期檢核網站內容之時效性。
- C. 各維護單位不定期自我查核刊登資訊之完整性。
- D. 每年 1 次由網站管理者進行網站總體檢後，召開網站檢討會議進行缺失改善。
- E. 資料上稿人員可利用系統檢核網頁資料之連結正確性，減少錯誤之情形發生，並經由一層之審查機制，以確保資料之正確性。
- F. 網站管理者不定期抽測網站資訊內容及連結正確性，經 98 年 11 月 20 日隨機抽測 15 筆資訊內容，自我檢核資訊內容後均為正確資訊，正確比例達 100%【抽測情形表如附件 21，第 81 頁】。
- G. 要求同仁於引用他人資料要標明來源出處或版權，自我檢核維護管理。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

以上稿資料需加註分類檢索標示後，始可張貼於網站之管理措施，確保分類檢索之完整，以具有功能說明、使用範例、資訊檢索建議資料之數種檢索功能，提供資訊檢索之便捷。

3-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

(1) 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- A. 依「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」等規定，採用 Web2.0 網頁設計模式建置新網站，並規範上稿資料需加註分類檢索標示後，始可張貼於網站。
- B. 本分局網站各項資訊均以「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等架構詮釋，完成分類檢索。提供分類檢索比例達 100%。

C. 經統計本分局資料筆數約為 2,400 筆。

(2) 檢索服務便捷性

A. 提供民眾「網站全文檢索」、「站內分類檢索」、「單元內文檢索」等 3 種的檢索方式，並提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議等資料。

B. 另提供「全文字檢索與詞彙檢索為基礎的搜尋引擎」及「中文語言結構之多元整合查詢」等 2 種進階檢索功能。

(http://search.bsmi.gov.tw/hysearch/cgi/p_gen.exe?home=dindex&path=/HyWeb5.0.0pl/database/pages)

(二) 線上服務及電子參與

檢討簡化各類電子表單，兼顧資訊安全及民眾隱私權，開發提供或連結高實用性線上服務功能，提供多樣、互動的線上民意管道，建立網頁推薦及點閱次數，積極活化運用網路提供民眾參與溝通機會，藉由統計技術，作為爾後業務規劃參考【點閱情形詳如附件 19，第 79 頁】。

1. 線上服務量能擴展性

改善線上服務項目，開發提供及連結高實用性線上服務功能；建立審核程序及資訊安全管理系統，兼顧資訊安全及民眾隱私，並以電子郵件及各項宣導活動鼓勵民眾使用；以簡化或合併原則，修訂電子表單；以期降低民眾、業者出門申辦人力、物力及時間成本。

1-1 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務量能

新增建置「生活 e 指通」、「哪些東西要檢驗？」、…等 13 項實用性極高之查詢功能；另配合總局積極檢討開發提供各類線上服務，98 年度成長率達 8.8%，同時於 MyEGov 提供線上申辦及書表下載等線上服務，另為進一步提供民眾業者更便利及充分之資訊，連結總局建置各類專業資訊平臺。

A. 線上服務項目成長率

(A) 98 年度新增線上服務項目為「生活 e 指通」、「應施檢驗商品及檢定度量衡器圖鑑」、「哪些東西要檢驗？」、「GPS 衛星定位座標」、「宣導資料專區」、「商品檢驗資訊查詢系統」、「影音專區」、「線上報名」、「意見調查」、「分局簡介」、「RSS」、「電子報訂閱」、「線上遊戲」。線上服務項目 97 年度共計 148 項，98 年度新增 13 項，成長率為 8.8%【 $13/148 \times 100\% = 8.8\%$ 】。【線上服務項目

提供情形一覽表如附件 22，第 82 頁】：

- (B)連結標準檢驗局全球資訊網之「單一窗口」專區，提供申請書表下載、範例及填表說明等各類表單資訊，共計 101 項【線上書表提供情形一覽表如附件 23，第 84 頁】。
- (C)提供「國家標準(CNS)檢索系統」、「商品檢驗業務申辦服務系統」、「商品安全資訊網」及「度量衡業務申辦資訊查詢系統」等 4 項線上申辦服務平臺。
- (D)98 年度於「商品檢驗業務申辦服務系統」及「度量衡業務申辦資訊查詢系統」新增 E-mail 通知取件之功能。

B. 隱私權保護

標準檢驗局依據 CNS/ISO 27001 國際標準建置全國唯一全項業務資訊安全管理系統，提供資訊安全之服務環境，各系統於規劃建置初期，即遵照該國際標準制定隱私權保護及個人資料保護規定，設計資料存取之方法與權限，不同之帳號、密碼（經加密處理），僅能依權限範圍使用。

C. 於 MyEGov 提供線上服務

於 MyEGov 提供書表下載及網上申辦等服務共計 101 項，其中國內市場出廠檢驗申請、商品輸入/食品查驗報驗申請、購買中華民國國家標準(CNS)及度量衡器校正資料等 4 項服務，可直接進行網上申辦。

D. 民眾使用線上服務案件數成長率

本分局具備受理申辦線上服務功能之專業資訊平臺共計有「國家標準檢索系統」、「商品檢驗業務申辦服務系統」、「度量衡業務申辦資訊查詢系統」及「商品安全資訊網」4 項。以下就各系統，提供線上服務情形。

(A)民眾使用線上服務情形

a. 「國家標準檢索系統」

自 88 年起即完成建置，屬於成熟穩定系統，線上申辦案件佔總申辦案件之比例已達 90% 以上，惟本分局仍持續推廣，全國申請件數在 97 年度線上申請 127,913 件，98 年線上申請計 115,724 件。

b. 「商品檢驗業務申辦服務系統」

自 88 年起即完成建置，屬於成熟穩定系統，98 年度線上申辦案件佔總申辦案件之比例達 89.05%，惟本分局仍持續推廣，97 至 98 年度民眾使用線上服務案件數成

長率為5.23%【計算式= (73,980-70,279) /70,279 * 100%=5.23%】，線上服務案件數比例提升6.83%【計算式=89.05%-82.22%=6.83%】。

項目 年度	總件數	臨櫃件數	線上申請 件數	線上服務 比例(%)
97	70,279	12,497	57,782	82.22%
98	73,980	8,104	65,876	89.05%

c. 商品安全資訊網

為97年建置系統，民眾使用線上通報率為80.85%。

d. 「度量衡業務申辦資訊查詢系統」

於96年9月15日上線，98年共受理1件，主要服務對象為偏遠地區之度量衡業者（如加油站之油量計等），業者可於線上提出申請檢定，受理後即排入時程，派員前往執行，可免除業者來回奔波提出申請之時間及人力，97年0件，98年1件，因本分局同時提供電話申辦較為便捷，但為維護社會公平正義的價值，雖較無成效，但仍有其必要性。

E. 合乎安心與安全使用系統作為

(A)業者使用線上申辦前，需依「網際網路申辦作業程序」附相關證明文件提出申請，經相關單位核准後取得帳號及密碼，做為身分之識別與驗證。

(B)為確保本分局網站能持續提供服務及保護所有網路使用者，依「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」及依據 CNS/ISO 27001 國際標準建置「資訊安全手冊」，制定資訊安全政策；另為進一步保護網站使用者之隱私，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，在未經使用者許可，不會蒐集使用者個資，亦嚴禁內部人員使用。

(2)線上服務推廣績效

以電子郵件通知轄區廠商本分局網站各項服務內容及功能，亦藉由各業務單位辦理之宣導活動，鼓勵民眾使用本分局網站提供之各類服務。

(3)電子表單簡化績效

為提升電子表單使用效益，依據研考會訂定之「表單管理原則」檢討現行 101 種電子表單之必要性與合宜性，讓民

眾及業者更方便尋找及使用電子表單，同時提供於 MyEGov。

A. 檢討電子表單格式

依行政院研考會訂定之「表單管理原則」檢討現行電子表單，共計 101 種，檢討內容包括電子表單名稱標準化、直式橫書（由左而右，由上至下）、A4 列印、數字使用原則依「公文書橫式書寫數字使用原則規定」、紙邊留白及須有填表日期或申請日期，現均已符合規定，將持續檢視。

B. 檢討電子表單情形

各資訊系統於建置、維護期間，秉持上述簡化原則，持續視業務需要檢討各種電子表單之合宜性與適用性，經檢討提出 1 件員工提案，建請標準檢驗局卓參。

(A) 標準業務部分共 9 種表單。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2727&mp=1>)

(B) 商品檢驗部分，申請表單計 41 種。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2724&CtUnit=6&BaseDSD=7&mp=1>)

(C) 度量衡業務部分，申請表單計 33 種。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2728&mp=1>)

(D) 管理系統驗證業務部分，申請表單計 18 種。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2726&mp=1>)

2. 電子參與多樣性

為提升民眾瞭解標準檢驗局網站功能及相關資訊，積極活化運用網路提供民眾參與溝通機會，提供多樣、互動的線上民意管道，讓民眾充分參與並訂有標準作業程序規範管理及回應機制；利用網頁推薦及點閱次數累計之功能，加以統計分析，瞭解民眾主要關切之訊息，作為爾後業務規劃參考。【點閱情形詳如附件 19，第 79 頁】

2-1 電子參與多元程度

(1) 電子參與方式、互動機制及實際回應

網站採以 Web2.0 網頁設計模式，提供「意見信箱」、「民意論壇」、「電子報訂閱」、「意見調查」、「RSS 訂閱」、「網頁推薦及點閱次數」、「線上遊戲」及「線上報名」等 8 項互動方式，建立與使用者之互動機制。

A. 為符合行政院研考會提供以使用者為中心的網路服務平臺，鼓勵民眾主動資訊分享與開放討論，達成電子化政府參與式建構的原則及提升本分局網站整體服務品質，依據

行政院研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」、「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」、「政府網站版型與內容管理規範」，重新規劃本分局全球資訊網中文網站架構、版型與內容建置新版網站。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=4>)

B. 民意管道

(A) 意見信箱：

由專人處理民眾反映事項，交由權責單位依限回復，並追蹤後續處理情形，並提供回復滿意度調查，以為檢討改善。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=1845&CtUnit=802&BaseDSD=7&mp=4>)

(B) 民意論壇：

依標準檢驗局主管之標準與正字標記、商品檢驗、度量衡、管理系統驗證等業務類別設置 10 個討論專區，提供民眾發表主題或進行討論與回復，各主責單位負責管理各討論專區內發表文章之適切性，並就民眾問題或建議予以回復及納入業務參考。

(http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/member/member_service.jsp&rUrl=%2FwSite%2Fsp%3FxdUrl%3D%2FwSite%2Fdiscuss%2FCateGoryListForUser.jsp%26ctNode%3D2239%26mp%3D1&ctNode=2202)

(C) 電子報訂閱：

可即時獲取本局最新政策及消息，了解本局作為，增進與業者互動。

(D) 意見調查：

蒐集民意方向，瞭解民眾之想法，以作為改善服務品質之參考。

(http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/questionnaire/questionnaireDetail_S.jsp&qmID=35&ctNode=2204&phylum=1)

(E) RSS 訂閱：

提供民眾個人化自由訂閱服務，透過網站與網站之間內容交換及共享的機制，讓使用者不用登入網站，可直接經由 RSS reader，同步收到該項目的即時訊息。[RSS (Really Simple Syndication) 是一種用來分發和匯集網頁內容的 XML (延伸標記語言, 是用來描述資料的一種標記語言) 格式，訂閱 RSS 後，只要透過 RSS 閱讀器，就可看到即時更新的內容。]

(F)網頁推薦及點閱次數【點閱情形詳如附件 19，第 79 頁】：

藉由本項功能統計數字，瞭解民眾關切訊息，作為爾後業務規劃參考。

(G)線上遊戲：

由互動式線上遊戲方式宣導業務，並讓民眾增加知識及常識。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3188&mp=4>)

(H)線上報名：

提供民眾 24HR 報名公開活動之管道。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3188&mp=4>)

C. 24H 的服務

為維持新版網站系統服務水準，允許同一時間提供 200 人之網站服務，提供民眾民主參與機會，協助民眾參與公共事務。另訂有網站管理作業程序及意見信箱電子信件處理作業程序規範管理機制。

三、創新加值服務—提供創新(意)服務情形

(一) 有價值的創意服務—全方位感動服務及推廣計畫

扁鵲，姓秦，名越人，春秋戰國時期渤海郡莫州人。

扁鵲奠定中醫的切脈診斷方法，開啟了中醫學的先河。

根據典記，魏文王曾求教於名醫扁鵲：「你們家兄弟三人，都精於醫術，誰是醫術最好的呢？」

扁鵲：「大哥最好，二哥次之，我是三人中最差的一個。」

魏王不解，扁鵲解釋說：“大哥治病，是在病情發作之前，病人還不自覺有病，就下藥剷除病根，致醫術難以被人認可，沒有名氣，但在家中被推崇備至。我二哥治病，是在病初起之時，症狀尚不明顯，病人亦不覺痛苦，就能藥到病除，使鄉里人都認為二哥只治小病。我治病，都是在病情十分嚴重之時，病人痛苦萬分，家屬心急如焚。此時，他們看到我在經脈上用針放血，或在患處敷以毒藥以毒攻毒，或動大手術直指病灶，使其病情得到緩解或很快治癒，所以我名聞天下。”

魏王大悟。

隨著經濟工商發展，國人生活水準提升，政府為保障人民生命、財產安全，提供優質安全之生活環境，不遺餘力推動各項社會福利政策，維護人民權益；本分局為促使商品符合安全、衛生、環保法規，維護公平交易，保護消費者權益，促進經濟正常發展及提高國內產業產品之國際競爭力，摒除過去被動服務方式，採

積極主動提供業者全功能多元化服務，並有系統及全面性宣導，以防範未然之理念，採行全方位感動服務及推廣之創新作為，彰顯政府打造優質安全生活環境之決心。

1. 全方位感動服務：

採行全方位感動服務，提供優質友善作為，吸引民眾親近，進而接受本分局四大業務之優質服務及相關知識。

1-1 提升優質洽公環境品質

- (1) 檢討及規劃報驗大廳，達更人性化、更有效率之全功能與全方位櫃台。
- (2) 97 年 10 月 17 完成降低櫃台高度為 75 公分，桌面另加寬 35 公分供業者使用及 OA 化，不只合乎人性化設計，更拉近服務人員與民眾間距離，提升服務之親切程度。
- (3) 98 年 10 月完成服務場所重新設計：
為宣導展示並提醒同仁本分局創新專業進取的形象，設計以流線及圓形展現本分局親民、便民、迅速、熱誠的服務並以標準檢驗局四大主要業務及標章表達本分局所提供之多功能服務。
- (4) 整合案件受理、資料輸入（核對）、（檢驗判定）、（標識販賣）、收據列印、收費、（檢定、單證比對）、證書列印、校對、用印、發證於單一櫃臺辦理，提供報驗（檢定）及發證全程性的便民服務。
- (5) 設置首創全國公務機關櫃臺服務之隱藏式雙向電腦，可於櫃臺服務人員輸入資料時，便利民眾當場確認輸入資料之正確性，降低民眾日後補正資料之可能，另為保護民眾申請資料之隱私，預防他人窺視，更將面對民眾之螢幕平置於桌面，除高度落實「服務流程透明」外，更保護民眾之隱私權，充分體現以客為尊之用心。

1-2 提供業者最新資訊，透過印象及認知的提升，達到教育效果。

- (1) 提供洽公業者有一賓至如歸的休憩區。
- (2) 建構展示室，陳列及播放維持最新資訊以提供民眾使用，透過印象及認知的提升，達到教育宣導效果。

1-3 提供國家標準時間：

充分利用度量衡業務在時頻校正之資源，裝置明顯之國家標準時間鐘，供民眾、業者及同仁對時，養成守時、惜時之優良習慣。

1-4提供機動服務【辦理如情形附件 13，第 63 頁；附件 24，第 90 頁】

秉持「標準檢驗局跑一趟、節省計程車司機幾百趟」之服務理念，服務較偏遠或不便洽本分局辦理檢定之計程車業者，提供機動服務，設置機動服務之單一窗口，提供申請、檢定、收費、發證全功能服務，辦理計程車計費表檢定，減少計程車業者及本分局同仁往返分局及至行走檢定地點之時間，以及計程車燃油之耗損，提供優質服務及環保作為。

- (1)排定每週二假北桃園實施行走檢定，主動服務較偏遠或不便洽本分局桃園辦事處辦理檢定之計程車業者。
- (2)依新竹地區計程車計費表更新之週期，於竹北高鐵站、新竹縣竹東鎮、湖口鄉排定適當地點辦理行走檢定。
- (3)於苗栗地區則自 98 年 2 月 20 日起每月 5 日及 20 日（適逢例假日則順延至第一個上班日），由派往苗栗市地區辦理檢定之同仁，善用社會資源與台灣中油公司結合，假該公司中華路加油站辦公室（苗栗縣苗栗市中華路 30 號）於上午 10 時至 11 時間受理計程車計費表檢定服務共同之客戶，並依苗栗地區計程車計費表更新之週期，於苗栗縣苑裡鎮、大湖鄉排定適當地點辦理行走檢定。

1-5貼心感動加值服務：【辦理情形如附件 24，第 90 頁、附件 25，第 91 頁】

以民眾角度思考，辦理貼心感動服務措施

- (1)免費提供血壓計、耳溫槍校對服務，隨到隨辦。
- (2)主動在桃園地區試辦計程車自願性張貼計費表檢定合格標章服務，由計程車業者自願配合張貼計費表檢定合格標章於計程車明顯處，提供民眾明確的辨識，安心搭乘檢定合格之計程車。
- (3)提供「政府一體」之服務，主動蒐集業務與本分局直接或模糊相關之 22 個機關資訊，彙整成冊，置放於櫃檯供同仁或需要之民眾參考索取，減少民眾洽辦公務時，摸索應洽辦公務之機關所花費之時間。
- (4)辦理「即時通」服務，收集建置業者基本資料如承辦人電子郵件地址、電話等，主動即時發送電子郵件、行文或電話通知相關檢驗、檢定訊息。

2.全方位推廣活動【辦理情形如附件 13，第 63 頁；附件 24，第 90 頁】：

推動全方位推廣活動，積極主動宣導，提升各階層對本分局四大業務之認知，潛移默化，培養擁有生產責任意識之生產者，具有自我保護消費權益能力之民眾，防微杜漸，創造正面之社會價值。

2-1由教育面著手

向轄區行政採購人員、社區大學、志工等辦理商品(度量衡器)檢驗(定)培訓等課程；並與縣市政府合作，建立跨機關合作平台，藉由資源共享理念，積極有效推動商品(度量衡器)檢驗(定)宣導業務，並採創新觀念運用縣市政府教育單位之教學網平台，提供有關消費行為或商品使用安全等之補充教材，藉由深耕教育方式融入小學生自然學習環境中，使標準檢驗局宣導業務與教育相連結。

2-2由宣導面著手

擴大宣導層面，將原本侷限於學校、大賣場之宣導方式，擴大結合縣市政府規劃之各項文化、觀光行銷、社區總體營造等戶外活動，藉由宣揚休閒、文化導覽、觀光產業特色之時，一併讓消費者瞭解如何防制不安全商品，以提升民眾消費生活品質。另自製宣導短片並上傳知名影音網站，由無遠弗屆之網際網路廣為宣傳。

2-3由業界高階層面著手

參與轄區獅子會、青商會、扶輪社等管理階層團體聚會，辦理講座，藉由頂端管理或資方人員之教育宣導，加強宣導標準檢驗局商品檢驗及度量衡器檢定業務，並推廣標準檢驗局標準業務、委託技術試驗、管理系統驗證等服務內容，進而延伸由企業之最高管理階層要求員工執行及落實，促進產業發展提升產品競爭力。

2-4由民意代表著手

定期拜會轄區中央民意代表及其服務處，主動宣導使其瞭解標準檢驗局施政作為，並主動瞭解其所關心之民意反映服務事項，使業者或消費者向民意代表及其服務處反映之案件，能夠即時處理，減少陳情或抱怨案件，以利標準檢驗局業務推動。

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 服務措施作業流程標準化

建置作業說明書設立標準作業流程並隨時檢討修訂以延續提供創意之服務品質。

1-1 98 年修訂「報驗發證作業程序」及「顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序」，提供報驗發證及顧客服務之標準作業程序。

1-2 98 年修訂「度量衡器申請檢定作業程序」、「度量衡器檢定（查）作業程序」、「度政業務管理作業程序」提供度量衡器檢定（查）之標準作業程序。

1-3 98 年完成商品檢驗與消費安全輔助教案。

1-4 98 年完成宣導簡報「防制黑心商品宣導」、「商品監督管理簡介」、「從度量衡器談公平交易」、「如何辨識檢驗合格商品」、「如何正確選購玩具」共 5 案。

2. 持續檢討改善服務措施

定期檢討並提出改善納入分局品質管理系統，由品質管理委員會定期督查，並配合規畫時程及為民服務考核結果，隨時檢討改善建議事項。

2-1 98 年 5 月由本分局品質管理委員會內部稽核小組依訂定之作業程序辦理稽核，發現不符合事項 5 項，已依「內部稽核作業程序」提出原因分析、矯正措施及再發防止。

2-2 98 年 8 月由標準檢驗局品質管理委員會內部稽核小組依訂定之作業程序辦理稽核，未發現不符合事項，提出建議事項 2 項，已由權責單位參考改善。

2-3 98 年 4 月、8 月辦理為民服務考核，考核結果依本分局「98 年度提升服務品質執行計畫」將「為民服務考核結果統計表」公布於本分局全球資訊網「服務園地/為民服務工作平時查考」項下。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=571&CtUnit=454&BasedSD=7&mp=4>)

2-4 98 年 10 月完成本分局 98 年服務滿意度問卷調查分析報告，業者所提意見 9 項、建議 22 項，共 31 項，已由各權責單位檢討改進並回復反映業者本分局處理情形，各單位答復之內容登載於標準檢驗局內部入口網之知識庫，提供本分局各單位參考，以期提升答復之時效及內容之一致性。

3. 標竿學習效益與擴散效果

3-1 標竿學習效益

(1) 98 年標準檢驗局辦理「經濟部標準檢驗局與各分局 98 年度宣導業務組織學習」由本分局承辦，計標準檢驗局 7 個單位，共 20 人至本分局參與標竿學習。

- (2)98 年 10 月 23 日由本分局第二課辦理「儲存式熱水器檢測技術研討會」計標準檢驗局 7 個單位、7 家業者及瓦斯器具研發中心，共 28 人至本分局參與標竿學習。
- (3)98 年 3 月 9 日指派 5 員，觀摩總局參加第一屆政府服務品質獎受評過程。
- (4)98 年 8 月 10 日指派 1 員，參加第一屆政府服務品質獎成果發表會北區二場次。

3-2 擴散效果

- (1)以民眾之角度思考服務之措施，主動在桃園地區試辦計程車自願性張貼計費表檢定合格標章服務，由計程車業者自願配合張貼計費表檢定合格標章於計程車明顯處，提供民眾明確的辨識，安心搭乘檢定合格之計程車，因契合計程車業者及民眾之需求，獲致極大之擴散效果，98 年桃園地區應檢定車數為 3887 台，推動後到檢數為 1643 台，自願張貼計費表檢定合格標章車數為 1613 台（包含原不願張貼，轉而主動返回要求張貼：5 台），不願張貼者為 30 台，自願張貼率達 98.2%。
- (2)免費提供血壓計、耳溫槍校對服務，主動發函各機關、學校多加利用，並透過多次新聞稿之發布，獲平面媒體及電台之傳播，讓此項非強制檢測之服務，達到極大的擴散效果，其擴散曲線（時間-校對數量）呈 S 型擴散曲線【擴散曲線及說明如附件 26，第 94 頁】，在 98 年新流感防疫期間，提升民眾自我健康管理之有效性。

（三）服務措施執行方法效能性

定期檢視創意服務之具體作法成效，並加以改善。

1. 全方位感動服務之效能：

1-1 提升優質洽公環境品質

98 年洽公環境滿意度調查結果，滿意度提升至 95.88%。

1-2 提供業者最新資訊，透過印象及認知的提升，達到教育效果。

- (1)98 年 10 月完成洽公業者休憩區完成後平均每天提供 52 人次之服務。
- (2)98 年展示室建構完成後已提供 18 人次之民眾參觀服務，預估每年可提供至少 100 人次之民眾參觀服務。

1-3 提供國家標準時間：

98 年 12 月於桃園辦事處正門及櫃檯，裝置國家標準時間，

供民眾、業者及同仁對時，養成守時、惜時之優良習慣。

1-4提供機動服務：

- (1) 98 年減少北桃園地區計程車共 1294 車次，平均每車次 30 公里之車程時間及油耗。
- (2) 98 年減少新竹縣地區計程車共 1096 車次，平均每車次 40 公里之車程時間及油耗。
- (3) 98 年減少苗栗地區計程車共 409 車次，平均每車次 100 公里之車程時間及油耗。
- (4) 以每台計程車油耗為 0.1 公升/公里計算，合計共減少 29.175819 公噸之碳排放。（引用能源局 98 年公告之碳排放係數計算）

1-5貼心感動加值服務

- (1) 98 年提供血壓計免費校對共計 298 具。
- (2) 98 年提供耳溫槍免費校對共計 1659 支。
- (3) 98 年桃園地區試辦計程車自願性張貼計費表檢定合格標章服務，自願張貼率達 98.2%。
- (4) 98 年提供「政府一體」之服務共計 15 次。
- (5) 98 年辦理「即時通」服務共計 250 件。

2. 全方位推廣活動之效能。【辦理情形如附件 13，第 63 頁；附件 24，第 90 頁】

2-1由教育面著手：

98 年辦理 20 場次學校及賣場宣導，採取直接面對學生、消費者之宣導方式，透過寓教於樂的問題回答，讓學生及消費者建立商品(度量衡器)檢驗及安全使用商品的觀念。

2-2由宣導面著手

- (1) 98 年辦理 20 場次採購人員、志工講習及戶外大型宣導活動，以寓教於樂方式宣導「認識商品檢驗標識」，設計「闖三關；拿獎品」遊戲，將打擊黑心商品主題，融入射飛鏢、打棒球及投擲九宮格，並透過通關密語、引導式問題回答等遊戲之設計，將「如何辨識合格商品」之資訊透過遊戲兼具教育宣導活動傳達給民眾，教導民眾辨識合格商品及正確使用商品之能力，達到打擊不安全商品保護消費者權益。
- (2) 自製宣導短片「神明燈真的神嗎？」及「小心使用延長線」上傳影音網站，共計約 1,100 人點閱。

2-3由業界高階層面

98 年辦理 2 場次參與轄區獅子會、青商會、扶輪社等管理階層團體聚會之講座，藉由頂端管理或資方人員之教育宣導，加強宣導標準檢驗局商品檢驗及度量衡器檢定業務，並推廣標準檢驗局標準業務、委託技術試驗、管理系統驗證等服務內容，促進產業發展提升產品競爭力。

2-4由民意代表面著手

98 年辦理 3 人次與轄區中央民意代表及其服務處之拜會活動，主動宣導使其瞭解標準檢驗局施政作為，並主動瞭解其所關心之民意反映服務事項，使業者或消費者向民意代表及其服務處反映之案件，能夠即時處理，減少陳情或抱怨案件，以利標準檢驗局業務推動。

3. 以上作為均訂定年度工作計畫目標並定期統計分析達成狀況，預計於 99 年 2 月份之年度管理審查會議中提報檢討執行成效，並根據審查結果檢討改善執行方法或擬定後續執行措施。

4. 於 98 年每季召開之後市場監督小組會議，檢討宣導成效。

參、未來努力方向

兼顧產業發展與保護消費權益，營造公平交易、安全健康的生活環境，提供更便民的服務措施，提升為民服務品質，擬具未來的方針，並將以堅定不移的意志朝下列方向努力，積極有效的執行。

一、建置 IC-EMC 模擬技術平臺，協助 IC 產業發展：

整合檢測資源，完整化、透明化國內檢測資訊，並建立模擬檢測技術，提供有檢測需求之業者或消費者，隨時查詢利用及提供 IC-EMC 模擬技術服務，預計 101 年後即可提供此項優質便民、創新並於線上檢索之檢測技術服務。

二、建置 LED 光源模組驗證平臺，協助 LED 光源產業發展：

整合檢測資源，完整化、透明化國內檢測資訊，並建立檢測技術，提供有檢測需求之業者或消費者，隨時查詢利用及提供 LED 光源模組技術服務，預計 100 年後即可提供此項優質便民、創新並於線上檢索之檢測技術服務。

三、建置油品專業實驗室，提升國內油品品質：

提供專業之油品檢驗能力，強化本分局檢驗技術之深度與廣度；加強汽、柴油後市場篩檢工作，有效率嚇阻非法油品流用，維護市售汽、柴油品質，造就具友善性且符合社會公平正義之油品消費市場，

確保消費者權益。

四、推動商品安全防護網，協助提升內銷產品之安全性，建構安全消費環境

強化後市場監督管理，加強商品事故處理及回收，積極與轄區桃竹苗地區消保官合作，進行不安全產品資訊交換，加強消費者保護，使民眾買的安心、用的放心；整合事故商品鑑定資源，完整化、透明化國內事故商品鑑定資訊，並建立事故商品鑑定技術，提供有鑑定需求之機關、業者或消費者，隨時提供事故商品鑑定資訊查詢利用及技術服務。以具專業性之技術服務及快速正確的資訊流通服務，建構具友善性且符合社會公平正義之商品安全防護網，確保消費者權益。。

五、注重社會責任(CSR)，為經濟發展做出貢獻：

承諾持續遵守道德規範，建立並成為具教育宣導功能之檢驗機構，為經濟發展做出貢獻，並且以創新加值服務，透過完整便捷之資訊流通，提供優質便民服務，改善員工及其家庭、當地整體社區、社會的生活品質。

附件1 優質、專業服務團隊



2004年金斧獎

大 刀 闊 斧
不 斷 改 造



2007年金斧獎

●顧客至上、以客為尊



美化環境



一流形象



熱忱服務

本局標竿檢驗項目



光源積分球



銅線導電率量測儀器



原子吸收光譜儀



金相顯微鏡



液相層析串聯質譜儀



高效液相層析儀



登山罐耐壓試驗機



瓦斯罐初期空氣分壓試驗設備



鋼筋續接器試驗設備



儲存式燃氣熱水器試驗設備

技術研發

持續進步

附件2 便捷透明之服務



多樣化臨場服務

地磅



油量計



氣量計



取樣服務



賣場及商圈宣導商品檢驗法規

燦坤3C門市



家樂福超商



延伸服務據點24小時生鮮食品通關

增加長榮、華儲及遠雄等3處服務據點



政府一體服務

與本分局直接關聯機關

1. 經濟部工商憑證管理中心
2. 桃園縣政府工務發展處工商登記科
3. 新竹縣政府建設處工商科
4. 新竹市政府產業發展處工商科
5. 苗栗縣政府工務發展處工商管理科
6. 財政部關稅總局基隆關稅局桃園分局
7. 財政部關稅總局台北關稅局
8. 台灣電力公司桃園區營業處

與本分局間接關聯機關

1. 農委會動植物防疫檢疫局新竹分局
2. 經濟部智慧財產局
3. 桃園縣消費者保護官
4. 新竹縣消費者保護官
5. 新竹市消費者保護官
6. 苗栗縣消費者保護官

簡化報驗發證流程

報驗發證作業流程圖



附件3 多元化服務行銷



多元化服務行銷

主動拜訪 溝通民意



主動拜訪苗栗縣政府



主動拜訪立委吳志揚



主動拜訪立委呂學棟

參與社區活動 進行施政宣導



行善、創美、愛、善、美



行善、創美、愛、善、美



行善、創美、愛、善、美

辦理業務宣導活動



實施產品檢驗制度座談會



正字標記推廣宣導

徵求服務對象之建議



徵求服務對象(教師)意見座談會



徵求服務對象意見座談會

提供協談諮商服務



提供諮詢輔導服務、心理諮詢服務

免費校對耳溫槍



配合政府防疫 主動免費校對耳溫槍

學校教育宣導行銷



主動與家長、教師、學生溝通



主動與家長、教師、學生溝通

建置全球資訊網



建置全球資訊網



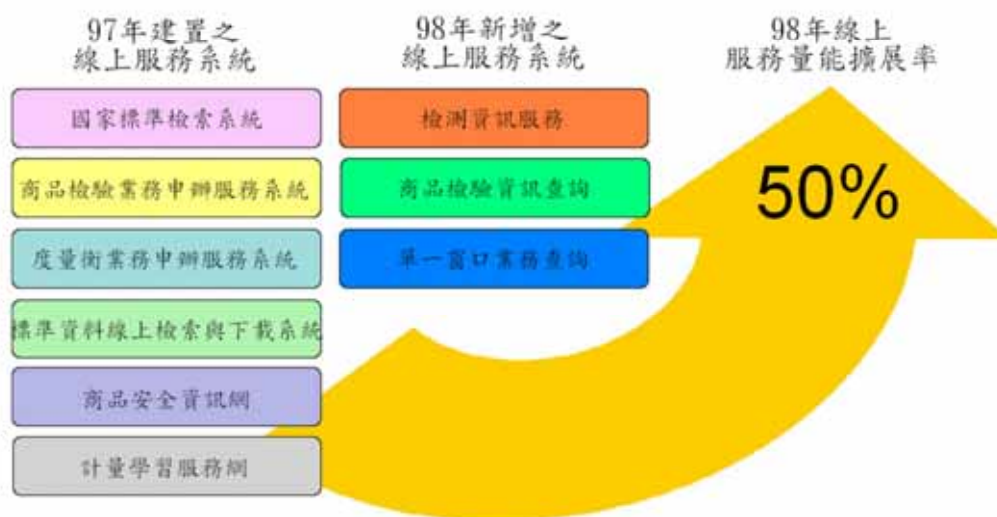
建置全球資訊網

附件4 積極主動服務作為



線上服務與溝通多樣性

線上服務量能擴展



電子參與溝通管道多樣性



附件6 創意服務

創意服務

宣導標示-方便民眾辨別檢定合格計程車

計費表有檢定
公平交易能確定

經濟部標準檢驗局
聯絡電話：03-4594791

檢定合格
14.5cm*7.5cm

本車計費表於 年 月
檢定合格，請乘客安心搭乘。
祝您旅途愉快！

本車下次檢定時間：年 月
經濟部標準檢驗局
聯絡電話：03-4594791



服務駐點延伸至北桃園等9地提供計程車計費表檢定



單機版現場(及預先)列印申請書



透過便捷貿e網報驗及檢驗簽署文件單證比對



附件7

單一窗口服務項目一覽表

服務處所	窗口分類	服務項目
第三課暨桃園機場辦事處 地點：桃園縣大園鄉埔心村航勤北路7號 服務對象：商品進出口報驗業者	「受理及發證」	各式檢驗商品報驗發證、食品類查驗發證、進口酒類查驗、進口飼料查驗等4項服務
	「收費」	各類法定商品檢驗之收費
第五課暨桃園辦事處 地點：桃園縣中壢市龍岡路一段46號 服務對象：商品進出口報驗與國內產製業者，法定度量衡器之製造、修理、進口業及所有人或持有者，以及一般民眾	「計程車計費表檢定」	計程車計費表檢定之受理、檢定、收費、發證之全功能窗口服務。
	「檢驗（定）業務」	1. 各式檢驗商品報驗發證、國家標準查詢及販售、進口酒類查驗 2. 各式度量衡器檢定、校驗、糾紛鑑定及校正申請 3. 耳溫槍及水銀式血壓計免費檢測服務 等9項服務
第六課 地點：新竹市民族路109巷14號 服務對象：商品進出口報驗與國內產製業者	不分類	1. 各式檢驗商品報驗發證、國家標準及ASTM標準查詢及販售、產地證明 2. 各式度量衡器檢定、校驗、糾紛鑑定及校正申請 3. 耳溫槍及水銀式血壓計免費檢測服務 4. 計程車計費表檢定之受理、檢定、收費、發證 等10項服務

附件8

各類案件縮短申辦案件等候或處理時間比例情形表

項次	申請案件項目	97年 天數	98年 天數	縮短處理 時限比例	備註 (含處理時間縮短或無法縮短之原因)
1	法定檢驗	7.15	6.40	10.49	1. 非臨櫃案件，請業者掌握貨櫃到貨櫃場時間，並立即通知分局權責人員，俾機動調派車輛及人員，辦理取樣、查核作業。 2. 先行放行案件（混裝櫃），經核准申請後，主動查詢系統單證比對之結果，確認是否「正確」，若有「不正確」之情事，立即檢核後再確認至正確放行。 3. 依前項放行之案件，電請業者儘速配合完成取樣或查核之前置作業，以利本分局派員執行取樣檢驗。
2	商品型式認可	5.81	5.13	11.70	1. 落實代理人制度：型式認可審查案件由課長分派未有公差人員即時審查，若課長公差則由職務代理人(技正)即時派審；審核結案亦授權核定，以縮短派審核定等待時間。 2. 專人即時審查：藉業務調整熟悉各種產品檢驗內容，靈活運用人力，機械及化工產品驗證登錄審查案件隨到隨辦即時審查，減少審核等待時間。
3	商品驗證登錄	7.64	8.44	-10.47	1. 落實代理人制度：驗證登錄審查案件由課長分派未有公差人員即時審查，若課長公差則由職務代理人(技正)即時派審；審核結案亦授權核定，以縮短派審核定等待時間。 2. 專人即時審查：進行業務調整熟悉各種產品檢驗內容，靈活運用人力，機械及化工產品驗證登錄審查案件隨到隨辦即時審查，減少審核等待時間。 3. 電器電子產品驗證登錄及型式認可審查案件亦採上述措施辦理案件審查，縮短審核時間。至於98年驗證登錄案件審核時間略高，係因配合標準檢驗局基於區域性、業務特性及有效整合各實驗室設備，而依產品分工原則於各分局成立相關專業實驗室，並審查相關產品之驗證登錄申請案件，故類似案件需送其他分局審查，資料需郵寄導致審查時間略增，惟總局及本分局仍積極研究相關改善措施，如即將採文件電子化機制，以彌補因郵寄所增加之時間。
4	度量衡器檢定	17.84	10.90	38.90	1. 採機動服務實施行走檢定，主動服務較偏遠或不便臨櫃辦理檢定之計程車業者。 2. 統籌規劃派遣對鄰近加油站採同一路線同一天執行檢定措施。

附件9

提供案件查詢管道種類

項次	案件	現場	電話	網路	書面	雙向螢幕	備註
1	郵購外國標準授權影印資料	V					即時回應
2	預約閱覽外國標準資料	V					即時回應
3	商品檢驗資訊查詢及申辦服務及書表下載	V	V	V		V	首創於櫃檯上架設隱藏式電腦螢幕，可供業者即時同步瞭解申辦情形，大幅提升作業透明度。
4	品目查詢（判定是否檢驗）	V	V		V		1. 即時回應 2. 品目查詢簡復通知單。
5	商品事故通報	V	V	V	V		公文
6	檢定申辦案件	V	V	V	V	V	1. 即時回應 2. 電話採預約日期。

附件10

報驗發證櫃臺改善前後照片（第五課）

報驗大廳改善前



報驗大廳改善後



附件11

隱藏式雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務

隱藏式雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務	
第一代雙向螢幕-資訊公開	第二代雙向螢幕-資訊公開&隱私保護
	
	

附件12

常見問答15題

一、我國國家標準（CNS）是由誰制定公布？業者及民眾如何知道目前之國家標準制(修)定動向？

答：(一) 我國國家標準是由標準檢驗局審定完成後，報請經濟部核定公布。

(二) 國家標準編修動態除了可於標準檢驗局每月發行之「標準公報」上得知外，亦可直接進入本分局全球資訊網網站首頁/業務專區/標準與正字標記/國家標準編修資訊項下

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2095&mp=4>) 查詢。

二、誰可以對於我國國家標準的制定、修訂或廢止提出建議？如何提出？

答：(一) 任何人、機關或團體得向標準檢驗局提出制（修）定或廢止國家標準建議。

(二) 前項建議，應備具標準建議書，並得同時引附所編擬之標準草案建議稿及國內外相關技術規格、標準等資料。

三、我國國家標準之制定程序為何？規定在哪一個法規？

答：我國國家標準之制（修）定程序依標準法及國家標準制定辦法規定，分為建議、起草、徵求意見、審查、審定及核定公布等 6 個程序。

四、在哪些地方可以查閱（購買）我國國家標準資料？

答：可至國家標準檢索系統(<http://www.cnsonline.com.tw/>)線上預覽及購買，標準檢驗局資料中心及各分局均提供現場閱覽及購買服務。

五、如何申請使用正字標記？

答：應先查詢產品是否公告為正字標記品目後檢具產品符合中華民國國家標準（CNS）檢驗報告、製造廠 ISO 證書及公司登記證明文件或商業登記證明文件影本等資料，向標準檢驗局申請正字標記。詳情可上本分局網站首頁/業務專區/標準與正字標記/正字標記

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2097&mp=4>) 項下查詢。

六、如何知道某產品是否為應施檢驗範圍？

答：(一) 應施檢驗商品係指依商品檢驗法第 3 條公告指定應依規定辦理檢驗始得運出廠場、輸出入或進入國內市場之商品，詳細資料可至本分局網站下列網頁查詢：

1. 首頁（網頁頁面下方）/哪些東西要檢驗項下查詢

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3121&mp=4>)。

2. 首頁（網頁頁面下方）/商品檢驗業務申辦服務系統項下查詢

(http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp)。

(二) 商品之報驗義務人（如產製者或輸入者，詳細內容規定於商品檢驗法第 8 條）或民眾，對於是否為「商品檢驗法」強制性檢驗之商品

有疑問時，可檢具樣品或產品型錄，填寫品目查詢單(可至本分局網站首頁/下載與申辦/商品檢驗業務/檢驗/查驗貨品號列查詢項下http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2724&xq_xCat=G&mp=1)下載「品目查詢單」送標準檢驗局核判，將會獲得書面函復，俾憑依據。

七、如何辨識經標準檢驗局檢驗合格之商品？

答：(一) 經標準檢驗局檢驗合格之商品本體上應標貼商品檢驗標識如下圖：



(二) 購買商品時，若發現無「商品檢驗標識」或雖有標示「商品檢驗標識」，但有疑慮時，可至本分局網站下列網頁：

1. 首頁（網頁頁面下方）/哪些東西要檢驗項下查詢

（<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3121&mp=4>）或

首頁（網頁頁面右方）/商品檢驗業務申辦服務系統/應施檢驗/查驗品目查詢項下（http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp）查詢是否為應施檢驗商品。

2. 首頁（網頁頁面右方）/商品檢驗業務申辦服務系統/商品檢驗標識查詢項下（http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp）查詢標識之正確性及相關資訊。

八、如何得知瑕疵商品訊息？

答：可由本分局網站首頁（網頁頁面右方）/商品安全資訊網

（<http://safety.bsmi.gov.tw/>）查詢國內外瑕疵商品訊息。

九、如何申請檢驗及知道檢驗進度？

答：(一) 可由本分局網站首頁/下載與申辦/商品檢驗項下（<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2724&CtUnit=6&BaseDSD=7&mp=1>），點選您需服務項目，即可找到您所需的申請表格。

(二) 相關檢驗進度均可由本分局網站首頁（網頁頁面右方）/商品檢驗業務申辦服務系統項下（http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp），查詢目前的處理進度。

十、經檢驗不合格的產品該如何處理？

答：(一) 報驗義務人接到不合格通知書後 15 日內，得向檢驗機關（構）申請免費複驗 1 次。

(二) 得經改裝、調整或加工使其符合檢驗規定者，報驗義務人得填具申請書，並載明改善計畫向原檢驗機關（構）申請重新報驗 1 次；無法改裝、調整或加工使其符合檢驗規定或重新報驗仍不合格者，報驗義務人應於接到不合格通知書後 6 個月內退運、銷毀、拆解至不

堪使用或為其他必要處置。

十一、如何申請輸入食品查驗？

答：報驗義務人應填具輸入食品報驗申請書，並檢附進口食品基本資料申報表、進口報單影本及中央主管機關基於衛生安全考量認為有必要之證明文件，於產品輸入前 15 日起，向輸入港埠所在地之查驗執行機關申請查驗，並繳交查驗所需之規費，上述申請表格可至本分局網站首頁/業務專區/商品檢驗業務/下載服務項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=1756&nowPage=2&pagesize=15>)

十二、度量衡器為什麼需要檢定？那些度量衡器應接受檢定？

答：依度量衡法規定，供交易使用、證明、公務檢測、環境保護、公共安全、醫療衛生有關之度量衡器指定為應經檢定之度量衡器，以維護公平交易、公共安全及人體健康，目前標準檢驗局已公告應經檢定的度量衡器種類有計程車計費表、呼氣酒精測試器及分析儀等 18 種，詳細品目種類可上本分局網站首頁/業務專區/度量衡業務/業務簡介/度量衡器檢定、檢查項下查詢。(http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=12439&ctNode=1995&mp=4)

十三、如何申請度量衡器檢定？

答：申請人申請度量衡器檢定時，應填具申請書，連同度量衡器及度量衡器檢定檢查技術規範規定應檢附之文件，並繳交檢定所須之費用，向標準檢驗局第七組或轄區各分局申請，相關資訊可至本分局網站首頁/業務專區/度量衡業務/書表下載項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2410&mp=4>)

十四、如果懷疑家中的水表、電表、瓦斯表不準確時，應如何處理？

答：可以向標準檢驗局第七組或轄區各分局申請糾紛度量衡器鑑定，申請人應檢具糾紛度量衡器鑑定申請書、現場勘查記錄表（由公用事業單位開立）連同鑑定費（現金或以郵局匯票、禁止背書轉讓之即期支票）向上述單位臨櫃或郵寄辦理，申請書及規費標準可上標準檢驗局網站首頁/業務專區/度量衡業務/書表下載項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2410&mp=4>)

十五、如何申請計程車計費表輪行檢定（驗表）？

答：初次檢定申請人應檢附計程車車籍資料（原始證件）、計費表修理表單及檢定規費，已屆檢定合格有效期限之檢定，申請人應檢附計程車計費表檢定紀錄卡、行車執照及檢定規費向標準檢驗局第七組或轄區各分局辦理，申請書可上本分局網站業務專區/度量衡業務/書表下載項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2410&mp=4>)

附件 13 施政宣導辦理情形

主動拜會轄區內立法委員



主動舉辦說明會、座談會或公聽會



苗栗縣 98 年度「汰換燈具及高效率省能照明設施使用」研習辦理宣導講座



假桃園縣消保官辦理之「消費者保護種子教師研習營」辦理宣導講座



大賣場宣導活動



假苗栗縣政府「採購人員講習」辦理宣導講座



拜訪轄區獅子會 300 G2 會長聯誼會及扶輪社



小學及幼稚園宣導活動



配合竹苗縣市政府辦理宣導活動



配合其他社會團體辦理宣導活動



主動規劃闖關遊戲、射飛鏢、棒球九宮格、教導製作造型氣球吸引宣導人潮



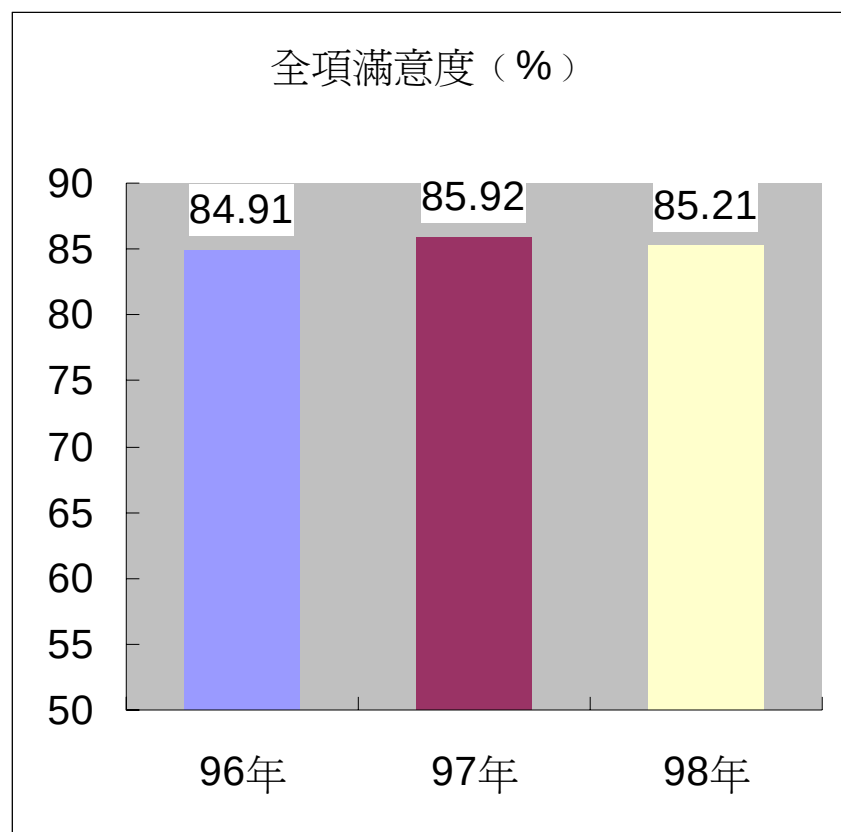
附件14 發布新聞稿情形

經濟部標準檢驗局新竹分局 98 年發布新聞稿一覽表

序號	發布日期	新聞稿名稱
1	1月22日	平安過好年 標準檢驗局呼籲民眾注意瓦斯器具使用安全
2	1月22日	春節連續假期 商品檢驗服務不打烊
3	2月20日	標準檢驗局將自今年3月1日實施泡腳機及電動按摩器具強制性檢驗
4	2月20日	你家中的瓦斯熱水器，使用多少年了?(保命的20分鐘安全裝置)
5	4月7日	制定LED照明國家標準 引領產業走向標準化
6	4月23日	針對報載中國大陸製石膏牆板事件 標準檢驗局已採取因應措施
7	5月14日	標準檢驗局提醒消費者謹慎使用電捕蚊燈
8	5月14日	標準檢驗局免費提供耳溫槍式體溫計之檢測服務
9	5月14日	車用或攜帶式且具接收功能之全球衛星定位系統(GPS)接收器自今年7月1日起實施檢驗
10	6月22日	標準檢驗局呼籲廠商多運用我國與新加坡商品驗證互認協議 拓銷新加坡市場
11	6月22日	瑕疵除濕機召回率偏低，標準檢驗局再次提醒消費者注意並謹慎使用除濕機
12	7月1日	計程車計費表有檢定 公平交易能確定
13	7月16日	夏季護眼 如何選購太陽眼鏡
14	7月17日	今年7月1日起正式實施動力衝剪機械進口及國內市場檢驗措施
15	7月21日	標準檢驗局呼籲消費者注意開飲機使用安全
16	8月12日	因應新流感防疫需要，經濟部標準檢驗局新竹分局免費提供各級學校團體耳溫槍檢測服務
17	8月13日	因應莫拉克颱風救災需要，經濟部標準檢驗局加速各項救災物資快速檢驗通關服務及免收檢驗規費
18	8月14日	標檢局提供「發光二極體道路照明燈具」正字標記驗證服務
19	9月7日	經濟部標準檢驗局新竹分局單一窗口受理耳溫槍以及水銀血壓計免費檢測服務 歡迎多加利用
20	9月21日	標準檢驗局新竹分局提供鋼筋續接器性能試驗技術服務
21	9月21日	登山瓦斯罐即將列為應施檢驗品目
22	10月1日	標準檢驗局推動LED道路燈具及螢光燈泡正字標記制度，為品質及安全把關
23	11月12日	民眾請注意除濕機召回訊息以維護使用安全
24	12月20日	防範一氧化碳中毒，標準檢驗局新竹分局呼籲民眾注意瓦斯熱水器使用安全
25	12月20日	美國瑪格羅蘭(Maclaren)公司召回嬰幼兒手推車請使用者注意
26	12月20日	寒流來襲，標準檢驗局新竹分局提醒注意電保暖器具之使用安全
27	12月31日	99年元旦連續假期 標檢局新竹分局便民服務不打烊

附件 15

經濟部標準檢驗局新竹分局辦理民意問卷調查滿意度趨勢分析圖



- 一、綜合四大項調查問卷換算成全項滿意度指標分數為85.21%，比較去年（97年）的85.92%降低0.71%，主要係因去年度受訪業者勾選「非常滿意」比例較今年為高，然與96年的84.91%相較，成長有0.35%。
- 二、96~98年機關服務滿意度調查結果之全項滿意度指標分數均達80分以上，且差異甚小，滿意度指標分數呈現穩定之狀態，顯示大多數受訪者對於本分局各項服務感到滿意。
- 三、就整體而言，顯示大多數受訪者對於本分局各項服務均感滿意。

附件16

標準檢驗局新竹分局 98 年度服務滿意度問卷調查業者意見改善情形表

序號	業務屬性	不滿意原因 (第六項)	處理權責單位	改善措施	處理情形 滿意度
1	驗證登錄	過於主觀性提問，沒讓業者提出相對意見	第六課	檢討改善問卷調查內容。	未明確回復
2	正字標記業務/管理系統驗證追查	業務查詢經常需轉好幾個窗口(或轉內線)才能得到解決或答案。	第二課	1.告知同仁接獲查詢電話時，若不熟悉該業務或承辦人不在時，請詢問人留下連絡電，俟獲得正確答案或請承辦人儘速回覆。 2.於課務會議加強宣導。	98.12.18回復滿意
3	管理系統驗證追查	負責窗口聯絡不方便，建議統一固定窗口	第二課	1.請同仁於管理系統驗證追查時，告知業者本分局負責統一聯絡窗口之主辦人姓名、電話。 2.告知同仁若接獲詢問電話，主辦人不在時，請詢問人留下連絡電，再請承辦人儘速回覆。 3.於課務會議加強宣導。	該公司原為代施單位金工中心列管，現已廢止登錄，本分局管理系統驗證追查原已由第二課為固定窗口。
4	輸出入商品檢驗	電腦故障修復速度需加強，以免廠商久候或採取變通方式(人工方式作業-->再補登電腦)	第三課	目前已進行光纖網路之建置，並發函告知於電腦連線異常故障時，即派專人即時通報與處理，如屬長時間無法修復者，會改以緊急備援措施人工核放作業處置，不影響貨物通關時間。	98.11.28回復非常滿意
5	輸出入商品檢驗	電腦常有問題	第三課	目前已進行光纖網路之建置，並發函告知於電腦連線異常故障時，即派專人即時通報與處理，如屬長時間無法修復者，會改以緊急備援措施人工核放作業處置，不影響貨物通關時間。	98.11.28回復非常滿意

序號	業務屬性	不滿意原因 (第六項)	處理權責單位	改善措施	處理情形 滿意度
6	檢定業務	檢驗費用過高	第五課	經檢討檢定費用已遠低於實際辦理成本，函請諒解有關油量計檢定費用係依據「度量衡規費收費標準」收費，相關細節可至本局網站查詢(http://www.bsmi.gov.tw)。	99.2.1回復滿意
7	檢定業務	檢驗費用過高	第五課	經檢討檢定費用已遠低於實際辦理成本，函請諒解有關油量計檢定費用係依據「度量衡規費收費標準」收費，相關細節可至本局網站查詢(http://www.bsmi.gov.tw)。	99.2.1回復滿意
8	檢定業務	中壢檢驗局大門範圍狹小，車輛難進出	第五課	函請諒解本分局因礙於地形限制，甚難改變現況，敬請進出桃園辦事處時注意行車安全。	99.2.1回復非常滿意
9	檢定業務	申請加油槍檢定到本局申請完到要出發到站，所申請時間太長，要等 1-2 小時，時間太長	第六課	已責成同仁改善並於課務會議加強要求。	未明確回復

98年度服務滿意度問卷調查業者對於本分局之其它建議改善情形彙整

序號	編號	廠商	建議內容	處理權責單位	改善措施	處理情形滿意度
10	12	台灣松工電材股份有限公司	希望貴局之報驗發證電腦系統之妥善率能再提昇，否則對業者申報作業影響很大(系統不穩導致無法作業)	第五課	系統穩定性及網路流量待克服，目前因應措施：發現問題迅速向系統維護業者康大資訊反映，即刻協助解決問題，減少業者等待時間。	99.1.22回復不知道。
11	119	廣達電腦股份有限公司	請貴局體恤現在台灣的廠商真的經商為艱，為了能在台灣創造更多的就業機會，懇請貴局增加彈性，放寬相關Sample，研發品之進口的規範	第六課	應施檢驗商品免驗之規定係依據經濟部標準檢驗局所訂定之「商品免驗辦法」辦理，是項辦法乃評估國內廠商輸入非銷售之自用品、商業樣品、展覽品或研發測試用物品需求量所訂，應屬合理範圍；貴公司倘有供研發測試用物品，亦可檢具研發測試之計畫書、商品存置場所及其他相關文件，經標準檢驗局專案審查核准者，不在此限，得以專案報准方式辦理；相關規定查詢請逕連結標準檢驗局網站： http://www.bsmi.gov.tw 。	未明確回復
12	294	德寶家電股份有限公司	96年7月25日，執行一致性檢查，冷氣機取樣憑單No:009081，請協助查詢上述樣品是否已結案，若結案請通知如何取回，以便進行公司內部借品衝帳手續	第一課	已於9月23日聯絡大電力中心陳平先生（4839090#7103）回復稱該樣品送至第六組電氣科，旋再與第六組電氣科尹先榮先生（02-86488058#223）聯繫稱請通知聲寶公司先行將本案取樣憑單傳送該科俾便先將樣品找出，再以電話確認退樣時間即可；並於當日回復聲寶公司連正楠課長（3281507#2910），後經追蹤該公司已向電氣科申請退樣。爾後對此專案檢驗案件將主動追蹤協助通知業者申請退樣。	電話回復無紀錄未明確回復滿意程度。
13	22	合智工業股份有限公司	持續為全民的福祉與安全把關	第二課	持續依據國家標準及相關行政法規，辦理各項商品檢驗及查察，使合乎標準規範商品為民所用，以維護民眾安全與健康，持續為全民的福祉與安全把關。	98.12.18回復非常滿意
14	28	佳達陶瓷股份有限公司	ISO,CNS換證很繁複，比如近3年ISO證書因TAF，2008	第二課	因當時佳達公司以電話提問時，接聽電話之同仁未詳細了解廠方提問內容，逕予回答，將於課務	98.12.18回復滿意

序號	編號	廠商	建議內容	處理權責單位	改善措施	處理情形滿意度
		司	等以換過3次~4次；CNS換2008又不得和ISO 2008同時換，需等待。過程中造成承辦人員工作上之困擾，現在ISO 2008換完，不知CNS何時要換？		會議加強宣導告知同仁接獲查詢電話時，若不熟悉該業務或承辦人不在時，請詢問人留下連絡電，俟獲得正確答案或請承辦人儘速回覆。	
15	48	唯禾股份有限公司	整體驗證電腦程式，貴局所使用版本與業者由網路下載之版本，極大落差，造成業者不變	第六課	移請總局資訊室適時更新。	未明確回復滿意程度。
16	134	台灣富美家工業(股)公司新豐廠	繳費時能否使用刷卡	第六課	函請諒解「礙於信用卡刷卡入帳日期與案件受理日期不同，不符現行法令相關規定，歉難照辦。」	未明確回復滿意程度。
17	142	華夏海灣塑膠公司	夏天餘櫃檯洽公時，是否可開空調	第六課	責成櫃檯單位維持洽公環境舒適性。	未明確回復滿意程度。
18	158	源順塑膠工業(股)公司	希望能於證照有效期限前1個月內，完成追查等稽核	第二課	責成作業人員確實依本局ISO追查作業程序之規定執行。	98.12.18回復非常滿意。
19	277	宏國窯業股份有限公司	貴分局目前場地很小，加上沒有電梯，建議遷移至有電梯及備有停車場之地方，能服務更多民眾之需求	第二課	本分局已規劃設立運貨電梯並編列預算，並計劃於99年度辦理完成，；責成同仁協助業者停車。	99.2.1回復非常滿意。
20	316	行政院原子能委員會核能研究所	貴局台北總局負責ISO驗證證書之核發，但新竹分局負責費用繳交及收據寄發，請加強兩邊業務得連動性，以免延誤繳費收據寄發時間，因公家單位需先預借繳費金，一個月內必須	第六課	責成同仁改善。	未明確回復滿意程度。

序號	編號	廠商	建議內容	處理權責單位	改善措施	處理情形滿意度
			辦理結報償還			
21	36	千代報關有限公司	應提高化驗時效，縮減工作天數，增加化驗人員及設備，為廠商殷切期盼	第三課	97年4月於第三課暨機場辦事處設置食品實驗室，為提高檢驗效能，落實通關迅速，惟各項檢驗有其必要之檢驗時程。	98.11.28 回復非常滿意
22	151	翔永有線公司	單一窗口不見了	第三課	為加強為民服務品質，98年6月已重新規劃第三課暨機場辦事處之報驗受理櫃台動線，提供快捷之報驗受理服務。	98.11.28 回復非常滿意
23	149	國碳科技股份有限公司	國內產製品查驗證明，開立之標準檢驗局鋼印可改以複寫三聯單型式製作，可明顯看出鋼印內容	第五課	配合業者需求，蓋鋼印時加墊複寫紙後再行用印。	99.1.18 回復尚可。
24	20	力固工業股份有限公司	地秤檢定申請案，8月份提出，卻發現11月份已排滿，預約展望期可謂全台各分局之最久，大家爭先恐後提前3-4個月申請，不知該怎麼辦？	第五課	一、瞭解地秤車使用情形。 二、函請「多利用自備法碼檢定地秤，可減少檢定時程。」	99.2.1 回復滿意
25	94	萬盛加油站股份有限公司	請貴局申請加油機檢定時，是否在減半收規費，使業者負擔減輕，因業者還負擔檢定人員車資或交通工具，請加油機廠商配合檢定	第五課	函請諒解：有關油量計檢定費用係依據「度量衡規費收費標準」收費，相關細節可至本局網站查詢(http://www.bsmi.gov.tw)。	未明確回復滿意程度。
26	122	力行加油站	是否傳真各項檢驗費用得DM，給我們將價目表透明化	第五課	有關油量計檢定費用係依據「度量衡規費收費標準」收費，相關細節可至本局網站查詢(http://www.bsmi.gov.tw)。	99.2.1 回復滿意
27	123	正光加油站	是否傳真各項檢驗費用得DM，給我們將價目表透明化	第五課	有關油量計檢定費用係依據「度量衡規費收費標準」收費，相關細節可至本局網站查詢(http://www.bsmi.gov.tw)。	99.2.1 回復滿意
28	87	全國加油站股	貴單位硬體老舊建議改善	第六課	要求同仁提升硬體設備妥善率。	未明確回復滿意程

序號	編號	廠商	建議內容	處理權責單位	改善措施	處理情形滿意度
		份有限公司				度。
29	109	正新加油站股份有限公司	流量檢定將附近其他加油站，相近時間一起於同一天檢定，可以減少一些時間及費用的支出，很便利	第六課	經查正新加油站與石岡加油站地點相近且油量計重新檢定到期日（貴加油站為100年3月，石岡加油站為100年6月）接近，經電話聯繫石岡加油站，該站已同意提前至100年3月辦理申請重新檢定，答復屆時將安排與石岡加油站同一天檢定。	98.11.28 回復非常滿意
30	150	金源興加油站	固定設備者，建議貴局自備交通工具，到站收費檢驗，便民節省不必要時間開銷	第六課	本分局人員執行油量計檢定，確有攜帶標準量桶往返困難之情況，為了使檢定工作能順利迅速進行，因此依度量衡檢定檢查辦法第8條之規定商請申請人協助載運檢定用器之情事，答復「不便之處，尚請見諒，嗣後本分局將研究改善。」	未明確回復滿意程度。
31	192	建岑加油站股份有限公司	辦事效率高，外出人員皆非常負責任	第六課	回函感謝。	為正面肯定之意見，不須調查滿意度。
32	302	新竹區漁會	提供標準桶運送服務	第六課	本分局人員執行油量計檢定，確有攜帶標準量桶往返困難之情況，為了使檢定工作能順利迅速進行，因此依度量衡檢定檢查辦法第8條之規定商請申請人協助載運檢定用器之情事，答復「不便之處，尚請見諒，嗣後本分局將研究改善。」	未明確回復滿意程度。

附件17 服務滿意度調查問卷

標準檢驗局新竹分局服務滿意度問卷調查表

一、敬啟者：本分局依據「商品檢驗法」執行各項業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，以提供業界更好服務為努力的目標，為繼續提昇及改善服務之品質，特辦理業者滿意度調查，本資料僅供本分局改善服務之參考，絕不提供他用，煩請撥冗填寫，本次調查採記名方式辦理，請勾選和本分局來往業務屬性後，依序填答完成請以回郵信封寄回，傳真專線：(03) 5326989，謝謝！（本案請於 98 年 9 月 10 日前擲回）。

請問勾選貴公司（廠）與本分局業務往來項目：（可複選）

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| ☐ 輸出入商品檢驗 | ☐ 國內市場商品檢驗 | ☐ 正字標記業務 |
| ☐ 產品驗證 | ☐ 管理系統驗證追查 | ☐ 檢定業務 |
| ☐ 委託試驗及技術服務 | ☐ 各項證書申請 | ☐ 其他_____ |

公司名稱：_____ 填表日期：_____

填表人：_____ 職稱：_____ 聯絡電話：_____

二、本分局整體滿意度調查內容：

1. 您對本分局人員公正性？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
2. 貴公司對於本分局人員專業度？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
3. 貴公司對於本分局解決問題的態度及能力是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
4. 貴公司對於本分局各項業務作為之一致性是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
5. 貴公司對於本分局執行各項業務，流程與步驟之合理性是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
6. 您對本分局之紀錄/報告公正性？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意
7. 您對本分局提供各項服務設施？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

三、正字標記及管理系統驗證業務滿意度調查內容：

1. 貴公司對於正字標記申請案受理審查作業之服務是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
2. 貴公司對於正字標記申請案之發證作業流程是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用

3. 貴公司對於正字標記產品檢驗方式(監督試驗或本局檢驗)是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
4. 貴公司對於正字標記產品檢驗結果之準確性,是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
5. 貴公司核准使用正字標記對貴公司企業形象及員工向心力之提升?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
6. 貴公司核准使用正字標記對企業競爭力之提升是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
7. 貴公司核准使用正字標記對全公司品質管理系統績效之提升是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
8. 貴公司對本局所執行管理系統驗證(ISO9000/14000)稽核制度、作法感到?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
9. 貴公司對本局所執行管理系統驗證(ISO9000/14000)稽核人員服務態度感到?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
10. 貴公司對本局所執行管理系統驗證(ISO9000/14000)稽核使用人天數感到?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用

四、檢驗(定)人員滿意度調查內容:

1. 貴公司對於本分局執行檢驗(定)業務人員的服務態度及禮貌是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
2. 貴公司對於本分局執行檢驗(定)業務人員的服務效率是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
3. 貴公司對於查詢業務或申辦案件時,對本分局檢驗(定)人員的應答及解說內容是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
4. 貴公司對本分局執行檢驗(定)業務人員解決問題的態度及能力是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
5. 貴公司至本分局洽辦業務時,對本分局檢驗(定)人員服務協助辦理之情形是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
6. 貴公司對於本分局執行或承辦檢驗(定)業務人員的專業素養及能力是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
7. 貴公司對於本分局檢驗(定)人員於安規報告審查作業時效及一致性是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
8. 貴公司對於本分局執行檢(試)驗收費之合理性是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
9. 貴公司對於本分局檢(試)驗作業時效及一致性是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
10. 貴公司對於本項問卷調查題目設計是否滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用

五、櫃檯人員滿意度調查內容：

1. 貴公司對於本分局櫃檯人員服務態度及禮貌是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
2. 貴公司對於本分局櫃檯人員服務效率是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
3. 貴公司申辦案件遇有不符規定，櫃檯人員要求補正之說明方式及態度是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
4. 貴公司對於查詢本分局業務，櫃檯人員回答內容是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
5. 貴公司對於本分局櫃檯人員解決所提問題的能力是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
6. 貴公司對於本分局櫃檯作業流程是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
7. 貴公司對於本分局服務場所及所提供各項服務設備是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
8. 貴公司對於本分局櫃檯人員電腦故障排除效率是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
9. 本分局櫃檯人員對貴公司所提建議重視性及處理方式是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用
10. 貴公司對於本項問卷調查題目設計是否滿意？
☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐不適用

六、您對於本分局的調查內容選擇不滿意或非常不滿意時，不滿意原因：

七、您對於本分局櫃檯服務人員，您覺得最滿意的服務人員是那一位（最多二位）？

單位： 姓名：

滿意事項為何：

八、您對於本分局檢驗（定）服務人員，您覺得最滿意的服務人員是那一位（最多二位）？

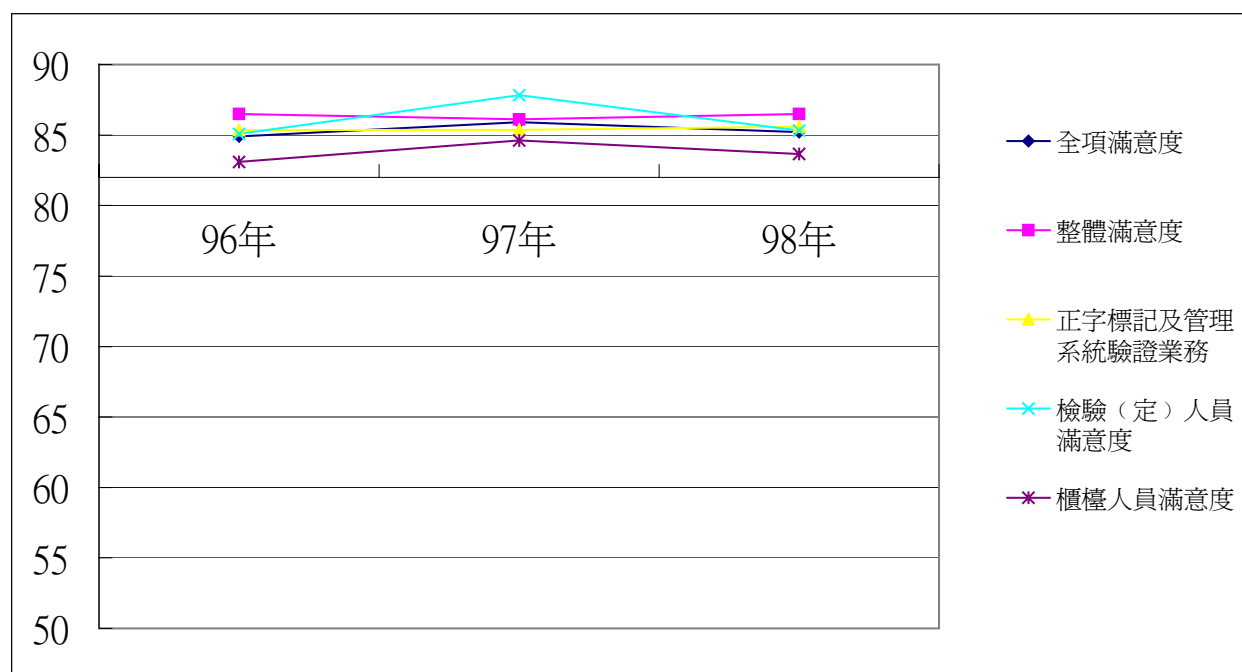
單位： 姓名：

滿意事項為何：

九、貴公司對本分局之其他建議：

附件18

標準檢驗局新竹分局服務滿意度調查問卷之分項成長率分析圖



項目 \ 年度	96 年	97 年	98 年	96~97 成長率	97~98 成長率
全項滿意度	84.91	85.92	85.21	1.19%	-0.83%
整體滿意度	86.50	86.12	86.49	-0.43%	0.42%
正字標記及管理系統驗證業務	85.35	85.38	85.59	0.04%	0.25%
檢驗（定）人員滿意度	85.08	87.83	85.32	3.23%	-2.86%
櫃檯人員滿意度	83.10	84.62	83.66	1.83%	-1.13%
平均	84.99	85.97	85.25	1.16%	-0.84%

- 一、98年度進行之問卷調查，以4個項目評估本分局全項服務滿意度達84.91%~85.21%，足見本分局之各項服務措施均已得到民眾業者之高度肯定。
- 二、96~98年度滿意度均穩定維持在83~88分之間，代表所採之服務精進措施為均衡發展。
- 三、96~98之成長率呈穩定微幅上下現象，均維持在+3.23%及-2.86%之內，代表所採之服務精進措施為可信賴、有效的。

附件19 網頁點閱情形

標準檢驗局新竹分局全球資訊網 98 年網頁點閱數前 20 大項目

排序	網 址	網頁名稱	點閱 (次)	推薦 (次)
1	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=18051&ctNode=3328	業務申辦	9940	33
2	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=18050&ctNode=3329	業務查詢	9137	24
3	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17404&ctNode=1866	服務地址本分局位置圖	4004	0
4	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=10541&ctNode=546	本分局非屬合議制機關	3572	0
5	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=10540&ctNode=545	支付或接受之補助	3535	0
6	http://www.youtube.com/watch?v=X2WHcbm1GpI	宣導影片_神明燈真的神嗎？	1,156	0
7	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=20015&ctNode=1504	組織與職掌	1115	3
8	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17048&ctNode=3249&mp=4	請介紹到底什麼是 ISO 9001 品質管理系統驗證及 ISO 14001 環境管理系統驗證？	1105	0
9	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17046&ctNode=3248&mp=4	某產品是否為應施檢驗範圍？如何可知道？	1089	0
10	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17059&ctNode=3248&mp=4	動力衝剪機械實施商品檢驗之相關檢驗規定	1088	4
11	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17054&ctNode=2973&mp=4	機械類防火門型式認證相關配件測試標準	1066	0
12	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17058&ctNode=2973&mp=4	機械類營業用瓦斯爐具是否要列入商品驗證登錄	1057	3
13	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17049&ctNode=3249&mp=4	廠商推行 ISO 9001 有什麼好處？	1037	2
14	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17041&ctNode=2974&mp=4	管理驗證問答集之一	1030	1
15	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17439&ctNode=3247&mp=4	有關電冰箱輻射相關問題	1028	2
16	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17376&ctNode=2978&mp=4	高壓電塔在住家附近，如何測干擾值？	1011	2
17	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17458&ctNode=3251&mp=4	您交易使用的磅秤合格嗎？	1000	2
18	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17055&ctNode=2973&mp=4	機械類防火門是否可用正字標記，代替型式試驗認定	990	0
19	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17480&ctNode=3253&mp=4	玩具檢驗園地	966	1
20	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17352&ctNode=2977&mp=4	某產品是否為應施檢驗範圍？如何可知道？	965	0

附件 20

公開服務措施資訊目錄

項次	資訊標題	內容摘要	網址	備註
1	最新消息	公布本分局新聞稿、活動快訊、招標資訊、徵才公告。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=1592&mp=4	
2	業務簡介	提供本分局各單位業務簡介內容。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3512&mp=4	
3	檔案應用專區	提供本分局檔案應用簡介。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3208&mp=4	
4	宣導資料專區	提供本分局相關業務之宣導資料，共計有電子電機類、機械類、管理驗證類、化工類、度量衡器類、市場管理類、報驗發證類、應施檢驗商品及檢定度量衡器圖鑒等9類。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3246&mp=4	
5	下載與申辦	提供業者線上申辦及相關書表下載。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2721&mp=1	
6	問題與回答(FAQ專區)	依民眾資訊需求，提供民眾經常洽詢之問題。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2785&CtUnit=1528&BaseDSD=7&mp=1	
7	生活e指通	提供民眾日常生活關於商品檢驗及其他常識，提升生活品質。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3187&mp=4	
8	服務園地	提供本分局各單位服務電話、服務地址、意見信箱及為民服務工作平時查考成果。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=567&mp=4	
9	宣導短片	在「YOUTUBE」影音網站提供「神明燈真的神嗎？」及「小心使用延長線」宣導短片，上傳加以公開，提供民眾點閱。	http://www.youtube.com/watch?v=X2WHcbm1GpI http://www.youtube.com/watch?v=YRwCW91JLw	

附件21

資訊內容正確度—資訊標題與連結或內容之抽測情形

項次	資訊標題	內容或連結位置	網址	檢測結果
1	本分局位置圖	首頁>服務園地>服務地址	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=17404&ctNode=1866	正確 無誤
2	申請使用正字標記產品檢驗報告申請書	首頁>下載與申辦>標準業務>正字標記申請	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1223013092984.doc	正確 無誤
3	98歲入來源別預算表	首頁>主動公開之政府資訊>預算及決算書>年度預算>98	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1245999599891.htm	正確 無誤
4	各單位服務電話	首頁>服務園地>各單位服務電話	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1236304430391.doc	正確 無誤
5	民眾請注意除濕機召回訊息以維護使用安全	首頁>最新消息>新聞稿>分局新聞稿	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=19959&ctNode=2510&mp=4	正確 無誤
6	電器用插頭及插座鬆動安全嗎？	首頁>生活e指通>一、電器常識	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=19756&ctNode=3320&mp=4	正確 無誤
7	度量衡業營業分支機構許可執照申請書暨範例	首頁>下載與申辦>度量衡業務>度量衡業務許可申請	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1258592251078.doc	正確 無誤
8	機電類商品實施驗證登錄作業之Q&A	首頁>問題與回答(FAQ)>電子電機類>驗證登入Q&A	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1239248911266.pdf	正確 無誤
9	申請正字標記作業規範	首頁>法規服務>標準法規	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/laws/rev/iew.jsp?lawId=2c9081fe1cb6c959011cb6ff6e12005f&mp=4	正確 無誤
10	98年1-10月採購契約明細表	首頁>主動公開之政府資訊>書面之公共工程及採購契約	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=19726&ctNode=3243&mp=4	正確 無誤
11	受託物品試驗或其他技術服務申請書	首頁>下載與申辦>商品檢驗業務>受託試驗	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1229412342203.doc	正確 無誤
12	95~98年檔案管理業務中程計畫	首頁>檔案應用專區>計畫及標準作業	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1235704624406.doc	正確 無誤
13	法務部全球資訊網	首頁>相關網站	http://www.moj.gov.tw/mp001.html	正確 無誤
14	簡介及工作項目	首頁>業務簡介>第一課	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=13075&ctNode=3257&mp=4	正確 無誤
15	度量衡業營業分支機構許可執照申請書	首頁>下載與申辦>度量衡業務>度量衡業務許可申請>度量衡業營業分支機構許可執照申請書暨範例	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/D/ata/f1258592251078.doc	正確 無誤

附件 22

線上服務項目提供情形

線上服務 類型	服務項目名稱	網址
書表下載	各類申請書表	全球資訊網\下載與申辦 www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=4
線上申辦	線上申請購買國家標準資料	國家標準(CNS)檢索系統 http://www.cnsonline.com.tw/
	進口食品及飼料查驗單機版程式下載 網際網路案件申辦軟體	全球資訊網\下載與申辦 www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=4
	度量衡檢定線上申請 校正線上申請 校驗線上申請 代施/自行檢定資料線上維護	度量衡業務資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/
	商品事故通報	商品安全資訊網 http://safety.bsmi.gov.tw/
	線上繳費(信用卡、網路)	國家標準(CNS)檢索系統 http://www.cnsonline.com.tw/
取件通知	網路列印商品檢驗合格證書	商品檢驗業務申辦服務系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
進度查詢	報驗申請案件進度查詢 受託試驗案件進度查詢 免驗申請案件進度查詢 驗證登錄申請案件進度查詢 商品型式認可申請案件進度查詢 廠商評鑑、追查進度及項目查詢 單証比對結果查詢	商品檢驗業務申辦服務系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
	檢定申請案件進度查詢 校正申請案件進度查詢 校驗申請案件進度查詢 申請營業許可進度查詢 申請營業許可執照進度查詢	度量衡業務申辦資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/
申辦資訊 查詢	免費預覽國家標準全文資料 查詢國家標準書目資料 查詢最新制定、修訂、廢止等公告資訊	國家標準(CNS)檢索系統 http://www.cnsonline.com.tw/
	館藏外國標準書目資料 新標準資料通報	國家標準(CNS)檢索系統 http://www.cnsonline.com.tw/ 外國標準查詢

線上服務 類型	服務項目名稱	網址
	應施檢驗/查驗品目查詢(依號列) 應施檢驗/查驗品目查詢(依貨品分類) 品目異動查詢 匯率查詢 局別單位代號查詢 各類貨品檢驗合格名單查詢 受託試驗費額表查詢 免驗案件核銷情形查詢 驗證登錄案件資料查詢(依關鍵字) 驗證登錄案件資料查詢(依品目) 驗證登錄品目資料查詢 驗證登錄案件授權資料查詢 商品型式認可資料查詢(依關鍵字) 商品型式認可資料查詢(依品目) 商品型式認可品目資料查詢 指定試驗室查詢	商品檢驗業務申辦服務系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
	ISO 9001/14001 認可登錄廠商查詢(依分類) ISO 9001/14001 認可登錄廠商查詢(依關鍵字) 商品檢驗標識查詢 指定試驗室查詢	商品檢驗業務申辦服務系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
	進口食品查驗-報驗資料查詢 暫停受理清單查詢 查驗統計表列印 報驗批數統計表 檢驗項目統計表 不合格統計表 依國別數量、價格統計表(農委會)	商品檢驗業務申辦服務系統 http://civil.bsmi.gov.tw/ 衛生 署遠端查詢作業 https://ciweb.bsmi.gov.tw:4590/doh/login.jsp (須有帳號方能使用)
	正字標記品目資料查詢 正字標記廠商資料查詢 正字標記證書資料查詢	正字標記推廣資訊宣導網站 http://www.cnsmark.org.tw
	法定度量衡品目查詢 型式認證度量衡器查詢 自行檢定廠商查詢 代施檢定機構查詢 校正實驗室查詢 計程車費率查詢(依縣市) 計程車計費表資料查詢 合格印證查詢 加油站、加氣站查詢 申請營業許可執照進度查詢 營業許可執照查詢 申請營業許可進度查詢	度量衡業務申辦資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/

附件23 線上書表提供情形

經濟部標準檢驗局新竹分局線上提供電子表單一覽表（共 101 種）

業務別	表單名稱	網址
標準業務 9 種	國家標準建議書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227853626859.doc
	外國標準資料代購申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227851793312.doc
	外國標準館藏目錄查詢系統	http://fsms.bsmi.gov.tw/cat/
	國家標準(CNS)購買/預約申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1235613157938.doc
	建議英譯國家標準（CNS）申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227851943906.doc
	正字標記認可試驗室申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227855329438.doc
	正字標記認可品質管理驗證機構申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227855034750.doc
	正字標記認可品質管理驗證機構申請委任書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227854833938.doc
	正字標記認可品質管理驗證機構ISO 9001品質管理系統追查查檢表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227854248266.doc
商品檢驗業務 41 種	輸入商品報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1262928898781.doc
	領用防火門商品檢驗標識申報書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/f1227764384422.doc
	國內產製商品報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1262928811250.doc
	商品驗證登錄申請書生產廠場清單	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239853535359.doc
	商品輸出特約檢驗報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223016021391.doc
	品目查詢單	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1222150405734.doc
	商品驗證登錄工廠檢查申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=9085&ctNo=2295&mp=1
	符合性聲明書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1222155336562.doc
	指定試驗室認可申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1222154061156.doc

業務別	表單名稱	網址
	專案免驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl247564094031.doc
	申請進口食品免貼中文標示基本資料表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1242283663906.doc
	輸入食品先行放行申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1242283506766.doc
	內銷檢驗登記申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl235696442812.doc
	有害物質檢測指定試驗室認可申請表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1227853879844.doc
	輸入飼料報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1221617564844.doc
	進口食品基本資料申報表	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1221618687594.doc
	輸入食品報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1223955029188.doc
	輸入查驗食品免貼中文標示具結書	http://category.www.gov.tw/Forms/Files/313150000G/313150000G-E21-212-forms.doc
	商品驗證登錄申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619317688.doc
	自行管制聲明書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619334422.doc
	符合型式聲明書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619347234.doc
	商品驗證登錄進口通關授權書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619361781.doc
	工廠檢查委任書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619881844.doc
	品質管理驗證機構認可申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221619386938.doc
	相互承認協議產品驗證證明申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl224469854922.doc
	受託物品試驗或其他技術服務申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1244603143141.doc
	補辦報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl1223955678844.doc
	商品型式認可申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl225087614125.doc
	商品型式認可授權書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl225087709422.doc
	應施檢驗商品專案報驗申請/核准通知書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221621324641.pdf

業務別	表單名稱	網址
	管理系統認可登錄廠場 監視查驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl221621471625.pdf
	自印商品檢驗標識申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl221621613469.pdf
	合格證書變更申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl223969210609.doc
	複驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl219906731531.doc
	先行放行申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl219906915500.doc
	換領商品型式認可證書 申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl223969258078.doc
	符合性聲明指定代碼申 請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl243819689688.doc
	申請商品免經型式認可 報驗具結書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl222153624875.doc
	玩具商品中文標示專案 申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/fl245054924531.pdf
	玩具商品標示延用申請 書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl236736651406.pdf
	重新報驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl227855264422.doc
度量衡 業務 33 種	度量衡業營業分支機構 許可執照申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl262934604016.doc
	度量衡業自行檢定許可 證書遺失具結書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl254973730141.doc
	度量衡器核准申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl240466912078.doc
	度量衡器型式認證認可 證書異動申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl239848692922.doc
	度量衡器型式認證認可 證書延展申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl240885770953.doc
	度量衡業自行檢定許可 證書延展申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl254973941406.doc
	度量衡業自行檢定許可 證書異動申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl254974217453.doc
	度量衡器指定實驗室認 可證書延展申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl239775079609.doc
	度量衡器指定實驗室認 可登錄申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/fl239677930922.doc

業務別	表單名稱	網址
	度量衡器指定實驗室認可證書異動申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239760424094.doc
	度量衡業自行檢定許可申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1254974273094.doc
	補發度量衡業許可執照申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1258592547609.doc
	換發度量衡業許可執照申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1262934715734.doc
	度量衡業營業許可申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1258592373984.doc
	度量衡業許可執照申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1262934655719.doc
	度量衡業營業分支機構換發許可執照申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1262934824047.doc
	度量衡器檢定申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	校驗服務申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	地秤檢定申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	糾紛度量衡器鑑定申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	度量衡器校正申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	水量計系列認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	水量計型式認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	水量計型式認證改正申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	延展度量衡業許可執照申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	計程車計費表系列認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318

業務別	表單名稱	網址
	計程車計費表型式認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	電子式非自動衡器系列認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	電子式非自動衡器型式認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	膜式氣量計型式認證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239610372562.doc
	膜式氣量計系列認證申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	油量計停用或復用報備申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
	分公司換發度量衡業許可執照申請書	https://mims.bsmi.gov.tw/bsmi_mm_net/do/checkCookie;jsessionid=H8v26ND8j8xHsoqV2au8hKgm116bY9Z35M1yQ1r8P2bs8A2ymvzG!1586838318
管理系統驗證業務 18 種	ISO 9001 品質管理系統驗證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1243840163547.doc
	ISO 14001 環境管理系統驗證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239692870344.doc
	ISO 14001 環境管理系統廠商基本資料及問卷	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1231376765188.doc
	ISO 9001 品質管理系統申請者基本資料及問卷	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1231376347000.doc
	管理系統驗證委任書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1219628408078.doc
	品質管理驗證機構認可委任書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/f1227766109172.doc
	ISO 22000 食品安全管理系統驗證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239692896484.doc
	ISO 22000 食品安全管理系統廠商基本資料及問卷	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1249961870953.doc
	ISO 27001 資訊安全管理系統驗證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239693225406.doc
	資訊安全管理系統申請者基本資料及問卷	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1231378257344.doc

業務別	表單名稱	網址
	職業安全衛生管理系統 廠商基本資料及問卷	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1249346969594.doc
	職業安全衛生管理系統 驗證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239693474469.doc
	外銷食品加工廠 HACCP 系統驗證申請書及基本 資料	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/f1259033540156.doc
	ISO 14064-1 溫室氣體查 證申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1239693596812.doc
	輸歐盟漁產品加工廠登 錄申請書及基本資料	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/f1223523678969.doc
	輸歐盟漁產品進口原料 查核申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Attachment/f1223523688594.doc
	品質管理驗證機構認可 申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1240976601516.doc
	管理系統認可登錄廠場 監視查驗申請書	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1227848100469.doc

附件24

感動加值服務及全方位宣導情形

計程車計費表檢定合格標章之使用深獲消費者及司機好評



耳溫槍及計程車計費表機動服務



「標準檢驗局跑一趟、節省計程車司機幾百趟」

全方位積極主動宣導



附件 25

政府一體(與本分局業務相關聯之機關資訊)

直接關聯機關名稱

項次	機關名稱	地址及電話	連絡人	業務內容	相關表單	交通資訊
1	經濟部工商憑證管理中心	台北市福州街 15 號 TEL：4121166	客服中心	工商憑證申請	傳憑證申請書	1.台北市 5 號公車 2.捷運中正紀念堂站往出口 2 南門市場方向 3.捷運古亭站往出口 7 國語日報或出口 8 南昌路。
2	桃園縣政府工商發展處工商登記科	桃園市縣府路 1 號 1 樓 TEL：03-3322101#5150	沈綉鈴 科長	工商登記	商業登記申請書 工廠登記申請書	桃園火車站前的復興路可搭乘桃園客運 1 路公車或免費市民公車至縣政府站下車。
3	新竹縣政府建設處工商科	新竹縣竹北市光明六路 10 號 TEL：03-5518101 轉 2311	陳玉琪 小姐	工商登記	商業登記申請書 工廠登記申請書	新竹客運新竹往芎林方向，在縣府路口下車。
4	新竹市政府產業發展處工商科	新竹市中正路 120 號 TEL：03-5216121 轉 253	趙淑琴 科長	工商登記	商業登記申請書 工廠登記申請書	新竹客運 12、15 及 27 號公車，至市政府站下車。
5	苗栗縣政府工商發展處工商管理科	苗栗縣苗栗市縣府路 100 號 TEL：037-322150 轉 1930	邱宏宸 科長	工商登記	商業登記申請書 工廠登記申請書	自苗栗火車站搭免費巡迴公車，至縣政府站下車。
6	財政部關稅總局基隆關稅局桃園分局	桃園縣蘆竹鄉新南路 2 段 100 號 TEL：03-3252020 轉 264	服務中心	進出口稅則稅率、匯率及進出口貨物查驗	進口貨物稅則預先審核申請書	桃園客運「桃園至南崁」路線，經國路長榮貨櫃集善站或春日路中油煉油廠站。
7	財政部關稅總局台北關稅局	桃園縣大園鄉航勤北路 21 號 TEL：0800311005	服務中心	進出口稅則稅率、匯率及進出口貨物查驗	進口貨物稅則預先審核申請書	桃園客運「桃園至桃園機場」路線，機場內長榮貨運站下車。
8	台灣電力公司桃園區營業處	桃園縣桃園市復興路 352 號 TEL：03-3392121 轉 296	邱有德 主辦	電力、電表勘驗	用電登記單	桃園客運 1、9 及 101 號公車，至育樂街口站下車。
9	台灣電力公司新竹區營業處	新竹市中華路 2 段 400 號	呂紹毅 主辦	電力、電表勘驗	用電登記單	新竹火車站沿中華路約 3 分鐘路程。

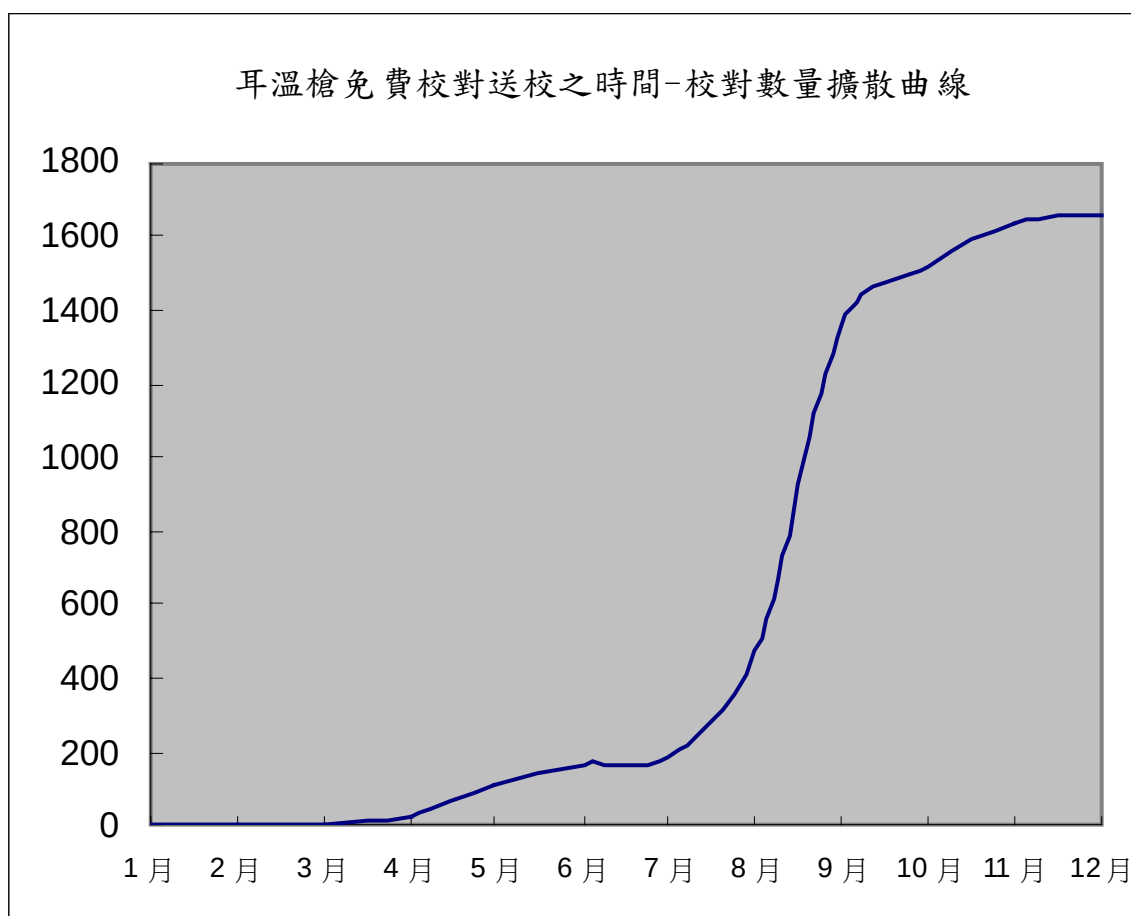
項次	機關名稱	地址及電話	連絡人	業務內容	相關表單	交通資訊
	業處	TEL：03-5230121 轉363				
10	台灣電力公司苗栗區營業處	苗栗縣苗栗市為公路236號 TEL：037-266911-261	黃添盛 主辦	電力、電表勘驗	用電登記單	苗栗客運「新竹至苗栗」路線，至台電苗栗營業處站下車。
11	台灣自來水公司第二區管理處	桃園縣平鎮市水廠路150號 TEL：03-4643131 轉402	鍾泰宇 主辦	用水申請、水表勘驗	用水設備新裝申請書 建築使用執照	新竹客運「中壢至新竹」路線，至水廠路自來水公司站下車。
12	台灣自來水公司第三區管理處	新竹市博愛街1號 TEL：03-5712141 轉409	劉學綸 主辦	用水申請、水表勘驗	用水設備新裝申請書 建築使用執照	新竹火車站前搭1、1甲、2、5、31路新竹客運，於新竹高商或水源地站下車，往十八尖山博愛街方向直行即可到達。
13	交通部公路總局新竹區監理所	新竹縣新埔鎮文德路3段58號 TEL：03-5892051-101	黃順進 課長	牌照換發 車輛檢驗	新領牌照登記書 行車執照 計程車駕駛人執業登記證。	乘『新竹—關西』『龍潭—新埔』及『楊梅—新埔』間新竹客運班車，在新埔站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里。
14	交通部公路總局桃園監理站	桃園縣桃園市介壽路416號 TEL：03-3664222 轉101	江坤煌 股長	牌照換發 車輛檢驗	新領牌照登記書 行車執照 計程車駕駛人執業登記證。	後火車站搭乘桃園客運往龍潭、大溪客運（約10~15分鐘一班車）至監理站招呼站牌下車即可到達。
15	交通部公路總局新竹市監理站	新竹市自由路10號 TEL：03-5327101 轉101	曾金堂 股長	牌照換發 車輛檢驗	新領牌照登記書 行車執照 計程車駕駛人執業登記證。	1. SOGO百貨公司旁搭乘新竹客運五路市公車。 2. 新竹客運總站搭乘往竹東客運班車。（在監理站停車站下車。
16	交通部公路總局苗栗監理站	苗栗縣苗栗市福麗里福麗98號 TEL：037-331806 轉101	張榮銘 股長	牌照換發 車輛檢驗	新領牌照登記書 行車執照 計程車駕駛人執業登記證。	苗栗火車站(山線)下車搭新竹客運班車，往後龍、通霄線班車，在苗栗監理站下車到本站。

間接(模糊)關聯機關名稱

項次	機關名稱	地址及電話	連絡人	業務內容	相關表單	交通資訊
1	農委會動植物防疫檢疫局新竹分局	桃園縣大園鄉航勤北路25號 TEL：03-3982663 桃園縣中壢市龍岡路1段28號(桃園檢疫站)03-4689157	何忠立	動植物檢疫	輸出入動植物及其產品檢疫申請書 旅客或郵包寄遞動植物檢疫申請書	桃園客運「桃園至桃園機場」路線，機場內長榮貨運站下車。 自中壢火車站後站下車往新興路步行約8分鐘。
2	經濟部智慧財產局	臺北市辛亥路2段185號3樓02-27380007 新竹市北大路68號5樓(新竹服務處)：TEL：03-5350235	江美蓮 李志峰	商標、專利及著作權申請	商標註冊申請書 發明專利申請書	自火車站搭乘3、15、18號公車於復興南路口站下(台北) 於火車站搭16路公車，曙光女中下車(新竹)。
3	桃園縣消費者保護官	桃園縣縣府路1號03-3322101#5709	簡秀蓮 消費保官	消費糾紛	消費爭議申訴資料表	免費市民公車至縣政府站下車。
4	新竹縣消費者保護官	新竹縣竹北市光明路10號03-5518101#369	靳邦忠 消費保官	消費糾紛	消費爭議申訴資料表	新竹客運新竹往芎林方向，在縣府路口下車。
5	新竹市消費者保護官	新竹市中正路120號03-5216121#223	黃水旺 消費保官	消費糾紛	消費爭議申訴資料表	新竹客運12、15及27號公車，至市政府站下車。
6	苗栗縣消費者保護官	苗栗縣苗栗市縣府路100號037-392338	黃國樑 消費保官	消費糾紛	消費爭議申訴資料表	自苗栗火車站搭免費巡迴公車，至縣政府站下車

附件26

耳溫槍免費校對送校之時間-校對數量擴散曲線



月份 數量	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
校對 支數	4	1	1	19	87	55	17	288	887	163	114	23
累計 支數	4	5	6	25	112	167	184	472	1359	1522	1636	1659

透過媒體及發函至機關、團體及學校宣導，在8~9月間耳溫槍之服務申請達到迅速擴散。

從上圖得知以時間為橫軸，接受校對之耳溫槍累計數量呈S型常態曲線，在1~6月接受校對之耳溫槍只有少數，在7月份逐步上升，直到8~9月透過媒體及發函至機關、團體及學校之宣導發酵，接受曲線走勢便急速往上攀升，至10月走勢又趨緩，表示轄區內大部份使用中之耳溫槍已接受檢校。