經濟部

第四屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



經濟部標準檢驗局臺中分局

中華民國101年2月

目　　次

壹、為民服務業務現況簡介.....1
一、關於我們.....1
（一）前言.....1
（二）本分局轄區及服務對象.....1
（三）本分局人力素質概況分析.....1
（四）業務職掌.....2
二、我們的服務方針.....2
三、我們為民服務的努力足跡.....3
（一）優質、專業的團隊.....3
（二）服務圖像.....4
（三）具體作為.....4
1. 以客為尊、型塑魅力的基本服務.....4
2. 依循四項服務策略的升值服務.....5
3. 「商品安全 有我把關 八心八踐 夢想實現」.....8
貳、提升為民服務品質績效.....9
一、優質便民服務.....9
（一）服務流程.....9
1. 服務流程便捷性.....9
2. 服務流程透明度.....16
（二）機關形象.....19
1. 服務場所便利性.....19
2. 服務行為友善性與專業性.....23
3. 服務行銷有效性.....29
（三）顧客關係.....32
1. 民眾滿意度.....32
2. 民眾意見處理有效性.....34

二、資訊流通服務 37
（一）資訊提供及檢索服務 37
1. 資訊公開適切性與內容有效性 37
2. 資訊檢索完整性與便捷性 40
（二）線上服務及電子參與 41
1. 線上服務量能擴展性 41
2. 電子參與多樣性 44
三、創新加值服務 45
（一）商品安全把關八大創新 45
1. 服務目的及內容 45
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 55
3. 服務措施執行方法效能性 57
（二）計量到府服務四項加值 60
1. 服務目的及內容 60
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 61
3. 服務措施執行方法效能性 62
（三）跨機關跨域整合服務 66
1. 服務目的及內容 66
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 68
3. 服務措施執行方法效能性 69
（四）組織內部創新機制 72
參、未來努力方向 75
肆、附件 77
附件 1　100 年度提升服務品質執行計畫 77
附件 2　100 年作業流程簡化績效統計表 88
附件 3　單一窗口服務項目一覽表 89
附件 4　100 年多元申辦服務統計表 89

附件 5　常見問答 15 題.....90
附件 6　100 年能力比對試驗參與情形一覽表.....92
附件 7　功能性委員會及小組設置一覽表.....92
附件 8　100 年提升服務品質研究論文發表彙整表 93
附件 9　100 年自行研究計畫一覽表.....93
附件 10　100 年標竿學習活動一覽表.....93
附件 11　施政宣導及服務行銷辦理情形.....94
附件 12　於 MyEGov 提供線上服務項目情形.....95
附件 13　100 年網頁點閱次數前 20 大項.....97
附件 14　商品安全展示中心 DIY 情形 98

圖　　次

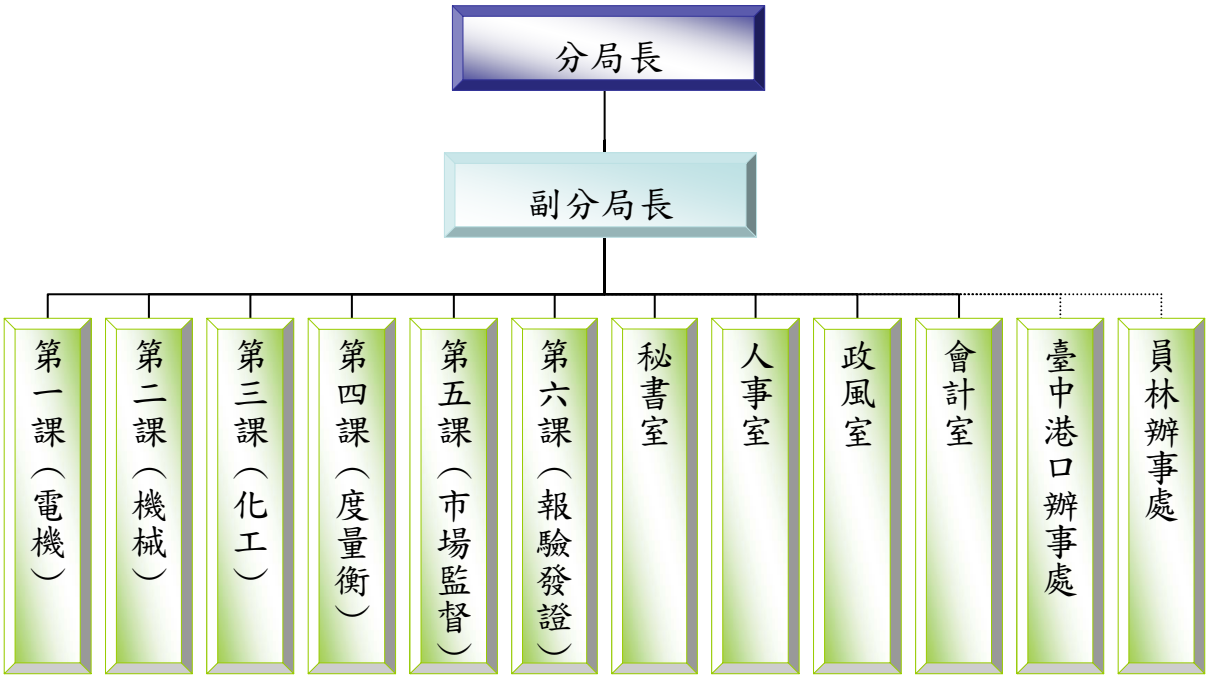
圖 1　轄區分布圖 1
圖 2　服務廠商數 1
圖 3　八心八踐創新服務 8
圖 4　書表減量示意圖 14
圖 5　100年洽公環境滿意度調查 19
圖 6　驗表場服務設施改善情形 19
圖 7　100年民眾意見處理滿意度調查 36
圖 8　本分局網站首頁資訊配置圖 40
圖 9　網站調整配置圖 41
圖10　商品生命週期與八大創新關係 45
圖11　檢驗標識手機查示意圖 48
圖12　跨機關跨域服務示意圖 66
圖13　簡化糾紛鑑定申請流程 67

表　　次

表1　100年滿意度調查結果 33
表2　網路意見信箱功能更新說明 35
表3　資訊內容維護方式 39
表4　線上服務案件數成長率 43
表5　多元電子參與情形 44
表6　商品安全管理 45
表7　提高瑕疵除濕機召回率之多面創新方式 54
表8　採購人員講習會效益分析 58

基本資料

機關名稱	經濟部標準檢驗局 臺中分局	首長	吳明德	職稱	分局長
機關地址	40245 台中市南區工學路70號				
機關網址	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=5				
機關員額	編制人員： 100 人；約聘僱人員： 7 人；共計：107人				
總預算	149,729千元				
聯絡人	許惠華	職稱	專員	電話	04-22612161 分機605
E-mail位址	candy.sheu@bsmi.gov.tw			傳真	04-22601353
機關組織圖					



臺中分局（會場）：台中市南區工學路70號，電話：04-22612161

臺中港口辦事處：台中市梧棲區中棲路三段2號，電話：04-26562483

員林辦事處：彰化縣員林鎮中山路二段75號，電話：04-8354988

壹、為民服務業務現況簡介

一、關於我們

（一）前言

本分局轄司臺中、南投、彰化等中部地區標準、檢驗、度量衡、管理系統等業務。身兼檢驗技術公共服務的提供者，以及消費者權益的保護者，本分局積極提升作業效率，服務產業界爭取市場競爭優勢，同時為消費者營造安全無虞及公平交易的生活環境。

（二）本分局轄區及服務對象

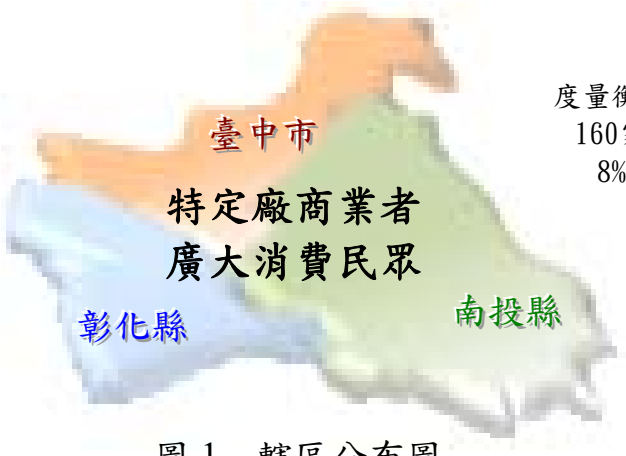


圖 1　轄區分布圖

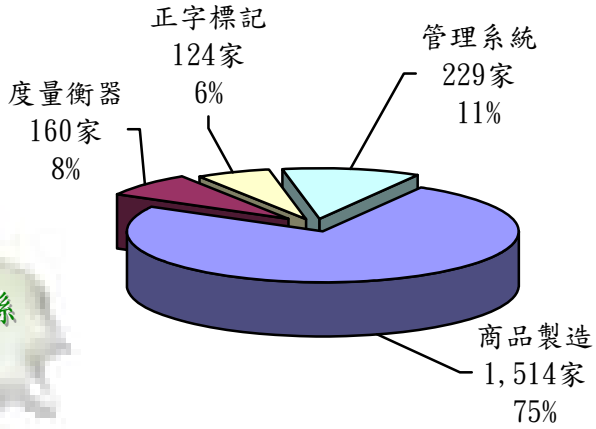


圖 2　服務廠商數

身屬商品安全監理之管制型機關，本分局主要服務對象為受檢驗法令規範的特定廠商業者，惟又兼具為廣大消費民眾把關商品安全及公平交易的重任，於有限資源下究應如何提升檢驗效率與加強安全管理，以達到廠商及消費者雙贏局面，經考量服務對象及機關特性，爰提出**「主動走出去服務業者，讓被動的民眾走進來，善用社會資源和跨機關合作」四項服務策略**，俾擴大服務效益。

（三）本分局人力素質概況分析

學歷	博士	碩士	大學	專科	高中職	合計	性別	男
	1人	41人	32人	30人	3人	107人		67人
年齡	29以下	30-39	40-49	50-59	60-65	平均		女
	2人	36人	36人	31人	2人	44歲		40人

（四）業務職掌

業　務　項　目	說　　明	１００　年　業　務　量
商品檢驗與技術服務	執行法定檢驗、受託試驗及特約檢驗，促使商品符合安全、衛生與環保。	商品檢驗：8,945 批 委託試驗：1,210 批 特約檢驗：926 批
度量衡器檢定檢查與校正	執行法定度量衡器之檢定、檢查、校正及糾紛案件之鑑定。	檢定：7,956 批 檢查：15,241 件 校正：256 件 糾紛鑑定：167 件
正字標記驗證	執行正字標記產品之普查與抽驗，確保產品符合國家標準及工廠品質管理符合國際規範。	普查：110 廠 抽驗：254 件
商品市場監督及安全宣導	執行國內市場商品檢查、監督管理及辦理商品安全宣導業務。	市場檢查：8,525 件 違規查處：421 件 安全宣導：59 次
國際標準（ISO）管理系統驗證	提供廠商各類管理系統之評鑑及追查服務。	評鑑追查：217 廠次
國家標準諮詢與販售	提供國家標準(CNS)及 ASTM 標準查閱、複印與諮詢服務。	標準販售：1,250 件 標準諮詢：914 件

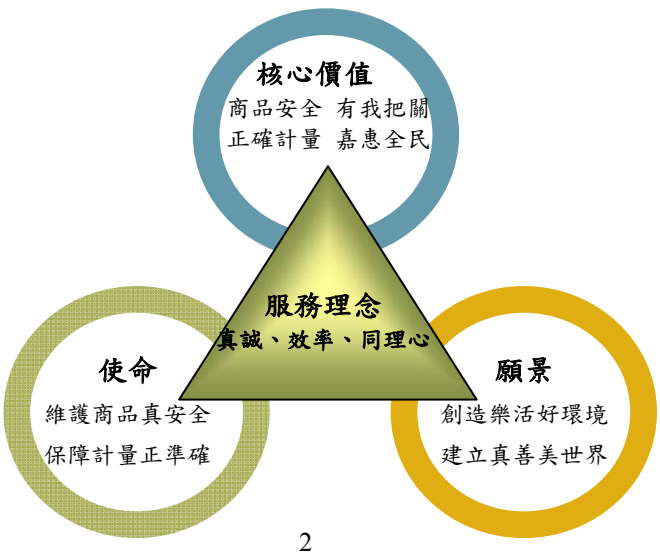
二、我們的服務方針

服務理念：真誠、效率、同理心。

核心價值：商品安全，有我把關；正確計量，嘉惠全民。

使命與願景：維護商品真安全，創造樂活好環境。

保障計量正準確，建立真善美世界。



三、我們為民服務的努力足跡

（一）優質、專業的團隊

項　　目	成　　果　　說　　明
具國際水準之專業技術服務。	90 年起陸續取得全國認證基金會（TAF）認可之測試、土木工程及校正領域 34 項檢測（校正）項目之實驗室認證。
	98 年起全項業務持續通過 CNS/ISO 27001 資訊安全管理系統獨立查核。
落實檔案管理，重視檔案價值。	93 年榮獲標準檢驗局檔案管理第 1 名。
	94 年榮獲檔案管理局「第三屆機關檔案管理金檔獎」及「績優檔案管理人員金質獎」。
以工作圈模式，提高工作效率。	95 年榮獲標準檢驗局工作圈優勝團隊。
	95 年榮獲行政院法制再造工作圈入選獎。
積極提升服務品質，鼓勵同仁研發創新。	**94 年榮獲「第七屆行政院服務品質獎」之落實品質研發獎。**
	94 年榮獲行政院「2005 年英語環境特優獎」。
	95 年協助指導中區國稅局東山稽徵所提升為民服務品質，榮獲「惠我稅政」感謝獎牌。
	榮獲建國百年經建特展活動「最佳團體導覽獎」。
鼓勵同仁檢討作業流程，提案改進。	標準檢驗局 94 年度員工提案團體獎第 2 名。
	標準檢驗局 97 年度員工提案團體獎第 1 名。
	標準檢驗局 98 年度員工提案團體獎第 2 名。
	標準檢驗局 99 年度員工提案團體獎第 1 名。
積極推動環保愛地球、環境清潔運動。	96 年熱心參與行政院環保署推動愛心再生電腦回收轉贈活動，獲贈感謝獎座 1 面。
	97 年及 100 年行政院環境保護署「清淨家園全民運動計畫」總成績特優單位。

（二）服務圖像



註：紫色方塊為商品安全把關八心八踐創新服務

（三）具體作為

1. 以客為尊、型塑魅力的基本服務

(1) 無休服務

櫃台無午休、上班時間前後延時服務半小時；年節服務不中斷。

(2) 縮時服務

實施標準得來速、驗表免填單、領樣快驛通、證書宅急便、簡化出廠取樣作業流程等服務。

(3) 傾聽服務

設立信箱、民意論壇，蒐集民情輿情；拜訪轄區公會、協會，傾聽會員心聲，瞭解服務需求。

(4) 整合服務

提供業者跨轄區辦理各項業務，達到一處投件全國服務；與中部各縣市消保官合作，共同辦理市場商品及磅秤檢查；彙整與本分局業務相關其他機關資訊，提供摺頁服務。

(5) E 化服務

以使用者立場思維，提供「好用、好查、好下載」網路服務，從線上申辦、技術文件電子化、規費繳納、證書列印到如何採購安全商品及消費商品安全等資訊專區；現場申辦提供觸控式業務導覽快捷資訊服務、**雙螢幕電子書表填寫與範例**。

(6) 美學服務

營造寬敞、整潔、明亮、舒適洽公服務環境；以良好服務禮儀接待應對洽公民眾；用「真誠、效率、同理心」與額外服務之熱忱提供遇困民眾感動服務。

2. 依循四項服務策略的升值服務

(1) 主動走出去服務業者

A. 成立檢驗服務團專人到廠提供檢驗法規及技術服務。

B. 赴中部偏遠鄉鎮辦理計程車計費表下鄉行走檢定服務，業者無須再往返奔波本分局。

C. 主動派員至各公、私立醫療院所免費辦理血壓計檢查檢測服務，確保醫療品質。

D. 到府檢定銀樓秤，免除業者貴重儀器搬運之不便和受損風險。

E. 縮水糧斗引爆農民憤怒，經主動聯繫農糧署中區分署提供各農會到府量斗比對，無休加班連日完成作業，**迅速消弭社會重大不平事件**。

(2) 讓被動的民眾走進來

A. **首創資料庫端與智慧型手機端之 APP 程式，利用資通訊 ICT 技術，民眾購物時可隨手利用手機查詢商品上檢驗標識的真假，**並可查看市售商品檢驗不符合資訊。

B. **對消費者一人做商品安全宣導，不如對一次採買大量商品之採購人員做宣導，創新舉辦「如何採購安全商品講習」，直接教導採購人員撰寫合約中商品安全規範條文，**使其成為安全商品守護神。

C. **創建國內首座具有商品安全教育功能的「商品安全展示中心」，以廢材利用、同仁 DIY、節能環保等理念，搭配動手體驗、互動遊戲及 3D 立體影片之設計，結合多媒體及無線射頻科技，寓教於樂。**配合建置虛擬實境外網導覽系統，可在家參觀，宣導無遠弗界。

D. **獨創多元化商品安全宣導素材，自製數位教材與宣導短片，節省大量公帑，**利用網路提供瀏覽者零距離、零時差之商品安全知識；舉辦網路有獎徵答及民眾家中電器產品資料建檔，主動掌握須召回之瑕疵商品所在。

E. **開設社區大學「商品安全與居家生活」教育課程，展現機關專業、親民形象；官學合作開辦科技大學「機電產品安全性檢測就業學程」，提升學生職場競爭力，**迎合企業對專業人才之需求。

F. **首建商品失效鑑定試驗室，進行商品事故原因調查分析，釐清真相，提供廠商改善建議，防範事故再發；**以記者會、電台專訪、小學生查報單及抽獎活動等各式創新作法有效提高瑕疵除濕機召回率。

(3) 善用社會資源

A. 引領全局率先監管虛擬通路商品，與網路平台業者合作公告不安全商品訊息、審查商品上架資訊，辦理重點商品查察、

移除違規商品網頁。

B. 招募社會熱心人士擔任義務監視員，舉報未貼檢驗合格標識之涉違規商品，築起全民防線。

C. 徵得大學教授、社區媽媽及義務監視員擔任商品安全展示中心導覽志工，現身說法，效果倍加。

D. 與美國 UL 驗證機構台灣分公司合作，舉辦「商品安全學習營」，培養國小學童用電安全及商品安全概念；無償借用車輛測試中心專業場地與昂貴設備，製作全球首見實車碰撞 3D 立體影片，於展示中心播映，提供娛樂兼宣導汽車安全帶及安全座椅之重要性。

(4) 跨機關合作

A. 由本分局召集經濟部中部辦公室及中部縣市政府等單位成立「進口異常商品聯合稽核大隊」臺中分隊，共同執行中、彰、投地區之商品偽標剪標與安全稽核工作。

B. 與能源局合作，以專車載運檢測儀器之行動試驗室方式，赴各加油站實施油品檢測，有效防止業者投機不法行為。

C. 協助食品藥物管理局辦理塑化劑特約檢驗，提供廠商出具外銷食品中未含塑化劑證明文件，**解決國際重大消費安全事件危機，重建我國國際信譽**。

D. 與台電、自來水、天然氣等公用事業單位合作辦理跨機關服務，民眾可至該等單位營業處一次申請家用三表之勘查與糾紛鑑定，大量延伸本分局服務據點。

E. 協調台灣中油公司合作宣導加油站自主管理計畫，推薦直營加油站申請登錄為本局「優良油量計自主管理加油站」，提升業者形象，民眾加油放心。

F. 與轄區各公、民營市場合作，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」，落實正確計量，嘉惠全民政策。

3.「商品安全 有我把關 八心八踐 夢想實現」－捨我其誰、開創新局的創新服務

在升值服務的新作為上，本分局挾「商品安全 有我把關」的豪情壯志，懷抱「全方位商品安全服務」的夢想，用夢想(**DREAM**)築路，堅持

D	服務項目**符合需求**(Desirable)
R	服務效率**快速達成**(Rapid)
E	服務品質**專業卓越**(Excellent)
A	服務熱忱**主動出擊**(Active)
M	服務表現**令人感動**(Moving)

的信念，以代表理想鑽石車工的八心八劍（踐），提供一連串為商品安全把關的非凡服務。

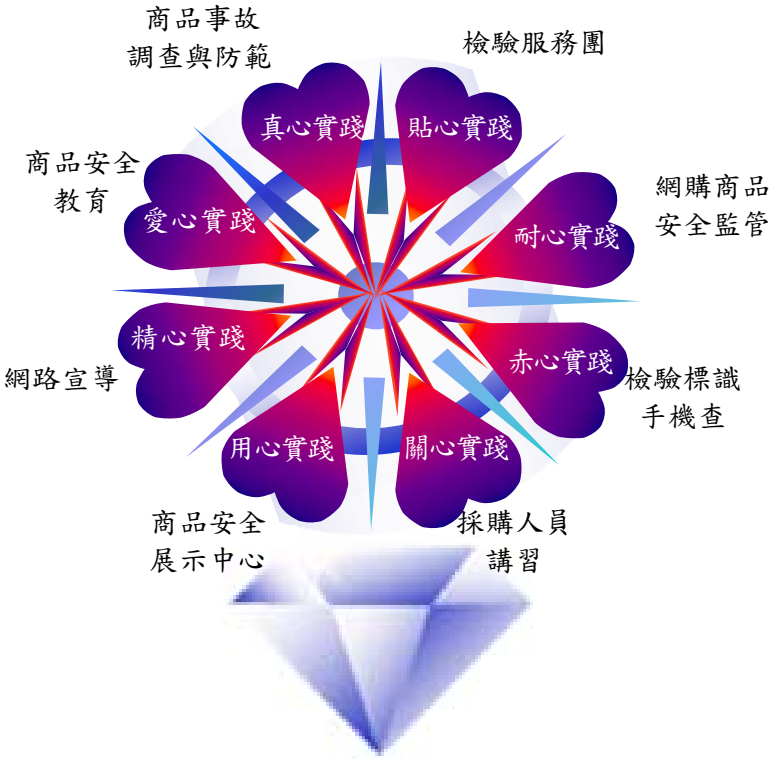


圖 3　八心八踐創新服務

貳、提升為民服務品質績效

為持續擴大創新與精進服務品質，於每年度訂定提升服務品質執行計畫。100 年提升服務品質執行計畫詳如附件 1（第 77 頁）。

一、優質便民服務

成立工作簡化小組及優質便民工作小組，檢討現行作業流程，100 年共提出 29 項簡化作法。簡化效益詳如附件 2（第 88 頁）。

（一）服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1 單一窗口服務全功能程度【佐證卷宗編碼 1111】

(1) 重新規劃受理報驗櫃台，提升單一窗口效能：

重新檢討人員、設備及作業流程之簡化措施，提升每一窗口受理案件效率，各窗口全功能服務比例達 100%。

(2) 多點式在地服務全功能單一窗口：

因應轄區幅員遼闊及產業特性，分別設置 3 處全功能服務窗口，就近提供在地服務。各單一窗口服務項目詳如附件 3（第 89 頁）。

(3) 計程車驗表一站式服務：

設置計程車驗表一站式服務，從受理、收費、檢定、核發檢定合格單，均於檢定場內完成。

1-2 申辦案件流程簡化程度【佐證卷宗編碼 1112-1～1112-9】

(1) 臨櫃案件流程簡化作法

A. 標準得來速：CNS 及 ASTM 標準購買流程簡化

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	臨櫃辦理者需現場填寫申請書表，等候服務人員下載列印及裝訂。	接受 E-mail 或電話預約申請，由服務人員於約定時間內備妥資料，減少現場等待時間。
作業時間	9~43 分鐘	4~7 分鐘
簡化效益	每件約可節省 5~36 分鐘（每頁約 5 分鐘）。	

B. 調整受託試驗案件樣品送達方式：

區分 / 項目	調整前	調整後
作業方法	民眾於 1 樓櫃台申辦委託試驗完成後，自行將樣品送 3 樓試驗單位。	民眾於 1 樓櫃台申辦委託試驗後，留下樣品，由櫃台單位同仁統一送至 3 樓試驗單位。
作業時間	40 分鐘	15 分鐘
簡化效益	每件約可節省民眾 25 分鐘送樣及洽詢時間。	

C. 驗表免填單：計程車計費表檢定免填申請單服務

區分 / 項目	調整前	調整後
作業方法	民眾需先至櫃台填寫驗表申請書及繳費後再開車至驗表場執行檢定。	民眾開車至驗表場，出示行照並繳費後，由電腦列印驗表申請書即執行檢定。
作業時間	25 分鐘	10 分鐘
簡化效益	每車約可節省民眾 15 分鐘。	

D. 受理免驗案件資料開放業者以 E-mail 方式申報

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	臨櫃辦理者由業者攜帶可攜式儲存媒體將資料檔交由櫃台服務人員掃描，確認資訊安全後再將資料下載。	增加以 E-mail 方式申報，減少業者往返奔波及現場等待時間。
作業時間	74 分鐘	44 分鐘
簡化效益	每件約可節省 30 分鐘。	

E. 領樣快驛通：嬰幼兒手推車、壓力鍋退樣流程改善

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	依規定廠商執取樣憑單正本至本分局領取。	可委託貨運業者執取樣憑單代為領樣。
作業時間	280 分鐘	100 分鐘
簡化效益	每件約可節省 180 分鐘。	

(2) 非臨櫃案件

A. 多元申辦服務

提供通信、電話、電傳等多元化申辦管道服務，加快案件處理時間。多元申辦服務情形詳如附件 4（第 89 頁）。

B. 網路申辦服務

建構完整 e 化申辦服務系統，提供網路申辦、電子書表下載、線上列印合格證、線上繳費及查詢服務，建立即時服務功能。

C. 證書宅急便

類別	一般商品報驗案件	度量衡器檢定案件
發證方式	提供郵寄發證服務	提供免付郵資郵寄發證服務
100 年績效	2,243 件	1,860 件

(3) 特定服務：

A. 簡化耐燃建材更改標示重新報驗流程

區分 / 項目	簡化前	簡化後
簡化方式	耐燃建材(矽酸鈣板及纖維水泥板)僅容積密度檢驗不合格，廠商更改標示重新報驗時，需重新取樣檢驗。	發證單位僅需確認更改後標示是否與原檢驗紀錄相符，是否符合檢驗標準，無需再重新取樣檢驗。
辦理時間	4,080 分鐘	240 分鐘
簡化效益	每件可縮短檢驗時間 8 個工作天。	

B. 他分局委託代查核、封存（取樣）案回復簡化作業

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	執行完畢發文回復。	執行完畢後更改為傳真回復。
作業時間	480 分鐘	270 分鐘
簡化效益	每件約節省 210 分鐘公文傳遞時間。	

C. 運用現代機具，縮短案件處理時間

(A) 水泥檢驗高壓蒸鍋蓋鎖緊作業：由手動方式改為電動鎖緊，每次約可節省 20 分鐘時間，縮短 67%檢驗時限。

(B) 驗證登錄工廠產品查核抽驗：以電動起子取代手工具拆解暨組裝產品，同時添購數位式溫度記錄器取代傳統人工監測紀錄，每次約可節省 100 分鐘時間，縮短 32%檢驗時限。

(C) 大質量法碼校驗作業流程：取用法碼器具由堆高機改變為固定式起重機，不僅保護電子天平且校驗速度較快。每次約可節省 30 分鐘時間，縮短 30%校驗時限。

D. 受託試驗委託總局代為檢驗案件

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	臺中港口辦事處取樣完畢後，送回分局一層決行發文連同樣品寄送總局第六組。	辦事處取樣後於系統列印送件單，併同樣品直接寄送總局第六組。
作業時間	590 分鐘	108 分鐘
簡化效益	每件約可節省 1 個工作天公文傳遞時間，縮時 82%。	

E. 簡化出廠取樣作業流程

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	工廠取樣完畢，樣品寄送取樣單位，再由取樣單位發文將樣品寄送檢驗單位。	工廠取樣完畢，樣品直接寄送檢驗單位。
作業時間	575 分鐘	95 分鐘
簡化效益	每件約可節省 1 個工作天寄送時間。	

F. 優良磅秤自主管理市場評核作業簡化

區分 / 項目	簡化前	簡化後
作業方法	1. 市場管理員每月完成 3 次自主評核後才能申請。 2. 檢查公差以數值表示再判定是否符合。	1. 簡化為每月評核 1 次即可申請。 2. 檢查公差以欄位勾選是否符合。
作業時間	254 分鐘	134 分鐘
簡化效益	每月約可節省 120 分鐘評核時間。	

G. 固定地秤檢定作業

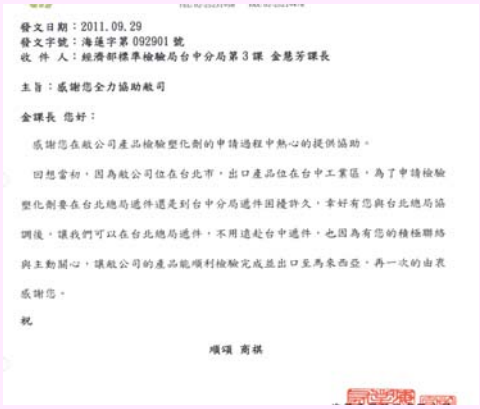
配合度量衡器檢定檢查辦法修訂，放寬地秤檢定替代法碼之秤量，有效縮短替代物品準備時間，提升檢定效率。

H. 制/修訂標準作業程序

持續建立標準作業規範及流程，俾利同仁熟悉相關業務，並方便職務代理及加速辦理時效。100 年共制/修訂 25 份作業程序書，已完整建立 54 份標準作業程序。

I. 跨轄區受理申請案件

為方便業者就近申辦，實施跨轄區受理，免除業者長途奔波。

服務小故事－主動協助業者跨轄區報驗取樣業務	
時間	100 年 8 月 23 日
對象	○○產業股份有限公司
事蹟	8 月下旬○○公司周經理來電表示需申請塑化劑特約檢驗，但其公司位於台北市，貨品存放於台中，總局第六組請他直接於台中申辦，欲當日下午南下來局辦理。為免讓周經理由台北遠赴台中，乃立即與總局第二組及第六組聯繫溝通，解決內部相關程序問題後，電話通知周經理可在台北總局報驗，本分局協助取樣，並告知相關應注意事項，周經理表示非常感謝我們主動與貼心之服務，節省其時間以利商機，特來函感謝。

發文日期：2011.09.29
發文字號：海基字第 092901 號
收 件 人：經濟部標準檢驗局台中分局第 3 課 金慧芳課長

主旨：感謝您全力協助敝司

金課長 您好：

感謝您在敝公司產品檢驗塑化劑的申請過程中熱心的提供協助。

回想當初，因為敝公司位在台北市，出口產品位在台中工業區，為了申請檢驗塑化劑要在台北總局遞件還是到台中分局遞件困擾許久，幸好有您與台北總局協調後，讓我們可以在台北總局遞件，不用遠赴台中遞件，也因為有您的積極聯絡與主動關心，讓敝公司的產品能順利檢驗完成並出口至馬來西亞，再一次的由衷感謝您。

祝

順頌 商祺

J. 其他以提案或問題單方式建議總局流程簡化案

(A) 建議證書製證完成後，由自動化系統直接產生「電子郵件」通知業者領證取代人工電話通知。

(B) 建議進口大宗穀物飼料合併報驗簡化為只登打代表號之紀錄表，節省附屬報告資料登打，每件可加速業者通關 3 小時，每年以 20 次輪船報驗計算，約可節省業者 6,000 元等待經費。

(C) 建議增加糾紛案件線上申辦及鑑定報告電子化下載服務。

1-3 申辦案件書表減量程度【佐證卷宗編碼 1113】



圖 4　書表減量示意圖

(1) 簡化申請檢附文件

A. 修正輸入商品報驗應附文件

提案建議總局修改法規，並由本分局先行試辦輸入商品報驗申請**免附型式認可證書影本**，改以櫃台核對系統資料庫，將原應附文件 4 份改為 3 份減量 25%。案經總局於 100 年 11 月 9 日召開「商品檢驗登記及報驗發證辦法」修正會議決議通過。

B. 免附工廠登記證明文件

自 99 年 7 月起受理驗證登錄...等 16 類案件，由櫃台至全國商工行政服務入口網核對證明文件，各類案件共減量 25%。

C. 驗證登錄技術文件電子化作業

提供業者線上申辦驗證登錄案件及上傳技術文件，免除臨櫃申辦時間，並徹底達成書表減量，其減碳績效如下：

年度 / 項目	99 年	100 年
受理件數	209	700
減碳情形	20.23kg	67.76kg
說明	每件技術文件平均約需 100 張計，1 年約可節省 70,000 張，減碳量以 0.242 kg/1 kg(4g/1 張 A4)計，共可減少碳排放 67.76kg。	

D. 減少申請人申辦補件次數

為避免業者來回奔波，如申辦文件有所缺漏時，受理櫃台提供傳真及線上補件服務，100 年線上補件共 168 件。

(2) 使用跨機關電子閘門認證辦理情形

透過跨機關電子認證平台，協助查詢及驗證資料，免除業者兩地奔波及重複提供相關文件。

A. 建置「便捷貿 e 網」

進口商品檢驗案件以單證比對方式，將檢驗結果傳輸關稅局，提供業者零時差之快速通關服務。99 年受理案件數 3,302 件，100 年 3,436 件，案件數成長率為 4.06%。

B.「進口酒類查驗」透過跨機關 AP2AP 共通資訊平台交換訊息

受理國庫署委辦「進口酒類查驗」業務，經本分局查驗後，以 AP2AP 資訊平台回復國庫署，使用比率為 100%。99 年 55 件、100 年 71 件，案件數成長率為 29.1%。

(3) 推行電子公文節能減紙

A. 推廣電子公文線上簽核系統

率先其他分局加入經濟部標準檢驗局電子公文線上簽核系統建置作業，施行初期以保存年限在 10 年以下且公文頁數 10 頁以下之一般性公文為範圍，預估每年約 8,400 件公文，以每件公文 6 頁雙面列印計算，一年約可節省 25,200 張紙。

B. 公文傳閱及政令宣達

一般公告週知公文放置知識管理入口網站供同仁自行上網瀏覽，另法規命令、一致性會議紀錄...等重要需傳閱公文掃描後 E-MAIL 同仁，並索取送達回條。

C. 其他節能減紙作為

作為	無紙化會議	雙面列印	出版品減量列印	教材電子化
實施日期	99 年 8 月起	99 年 9 月起	100 年 8 月起改發行電子報	100 年 8 月起

2. 服務流程透明度

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【佐證卷宗編碼 11211】

A. 服務場所 5 種提供資訊方式

提供方式	說　　明
雙語標示	提供服務項目、時間、流程、時限、服務人員姓名等相關資訊。
觸控式業務導覽系統	完整提供機關簡介、服務項目、作業流程、檢驗標識及其他相關作業說明等共 54 項資訊。
雙螢幕電子書表填寫與範例	首創表單與範例雙螢幕同步顯示，快速搜尋及簡易填寫申辦內容，並可直接由櫃台列印申請書表，辦理報驗申請。
櫃台雙向螢幕	案件輸入情形同步提供業者確認。
電子布告欄	播放最新檢驗資訊及法令規章。

B. 網站提供 7 大資訊

網 站 資 訊	說　　明
分局簡介	提供各承辦單位主要業務及聯絡方式等資訊。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3654&mp=5
申辦與下載	公開流程與提供申請表單及範例、法規等下載服務。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33726&ctNode=3930&mp=5&mp=5
作業時限表	於「業務查詢」專區公開各類案件處理時限。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1304044814160.pdf
相關法規	提供「標準法規」、「商品檢驗法規」、「度量衡法規」及其他相關法規查詢服務。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=635&CtUnit=511&BaseDSD=7&mp=5
首頁資訊	提供「最新消息」、「新聞稿」、「公告」及「活動訊息」。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/dp?mp=5
民眾關心議題專區	分設「應施檢驗商品」、「如何採購安全商品」、「消費商品安全專區」等專區，提供民眾完整資訊服務。
主題網服務	驗證登錄電子化線上申辦系統、整合檢驗規費繳納 e 化系統…等 21 項服務系統，提供民眾快速查詢。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4463&nowPage=1&pagesize=25&mp=5

(2) 提供案件查詢管道種類【佐證卷宗編碼 11212】

A. 親切專業的現場諮詢服務

(A) 民眾臨櫃時櫃台服務人員能立即告知各項業務申辦進度，服務中心另有業務單位同仁輪值，提供專業諮詢服務。

(B) 採立即雙向溝通，主管不定時巡迴服務，引導服務洽公民眾，即時提供檢驗技術專業諮詢服務。

B. 諮詢專線查詢服務

設置 0800-007123 免付費諮詢專線，提供各項諮詢服務，於上班時間設有專人即時處理，下班時轉接值班室紀錄諮詢問題，提供民眾 24 小時服務，100 年共服務 926 次。

C. 便捷快速的網路查詢服務

重新調整本分局網站資訊架構，整合散置於各區之業務資訊，建置「業務查詢」專區，提供 7 大類 75 項業務資訊查詢，包括各項案件進度查詢、規費查詢、品目查詢...等服務，使民眾得到最便捷、快速的查詢回應。

2-2 案件處理流程主動回應程度【佐證卷宗編碼 1122】

(1) 到期業務主動通知業者辦理

案件類別	通知方式
地秤及油量計重新檢定	於到期 1 個月前主動行文通知，提醒業者依限辦理重新檢定，100 年共通知 918 件。
計程車計費表檢定	主動向監理單位索取計程車登記資料，以明信片逐一通知車主於期限內檢定，100 年共通知 1,886 件。
證書到期延展	主動通知證書持有者辦理延展，避免因證書逾期致商品禁止進口及銷售，100 年共通知 447 件。
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，避免業者因疏忽遭撤證，100 年共通知 412 家廠商。
屆期核銷	進口免驗商品屆期核銷案件，於每月初主動以電話通知報驗義務人，避免逾期廢證，減少業者商品進口卡關情形發生。

(2) 受理收件後與申請人確認

案件類別	通知方式
線上申辦驗證登錄	於受理案件後以線上系統回復收件確認訊息。
度量衡器線上預約申辦	於案件受理後以電子郵件回復確認收件。
意見信箱	收件後，系統主動通知民眾其案件已受理。
傳真、郵寄申請檢定案件	主動以電話確認並排定檢定時程；另糾紛鑑定案件則以行文通知當事人。

(3) 業務進度主動告知服務

案件類別	通知方式
案件逾期主動通知	訂定「驗證業務時效管制作業程序」，對於逾期之案件，應於 3 日內查明逾期原因，並將逾期原因及預定結案日期通知申請人。
品目查詢簡復通知	對商品應施檢驗品目認定申請，可即時判定者，立即以簡復通知單回復，須轉請上級或相關機關回復時，以 E-mail 或電話方式主動通知業者。
案件完成領證通知	受理檢試驗案件申請時，提供證書或報告由民眾自領或本分局郵寄服務，若民眾選擇親自領取，則於案件完成時主動電話通知民眾領證。
意見信箱	依規定 6 日內，以最快速度電郵回復申請人，倘案件尚需調查，無法及時回復時，亦先通知處理情形，俟完竣後再次回復處理結果。

(4)「檢驗搶鮮報」主動通知

建立「檢驗搶鮮報」電子報服務機制，定期發送轄區業者及訂閱民眾有關本分局便民措施、說明會、檢驗公告及活動等各項最新貼心訊息。

（二）機關形象

1. 服務場所便利性

1-1 洽公環境適切程度

(1) 洽公環境滿意度調查【佐證卷宗編碼 12111】

A. 調查結果

為確實瞭解民眾對本分局整體洽公環境之滿意度，本分局每年年底針對 4 處民眾洽公場所分別辦理滿意度調查，並將洽公環境列為年度滿意度調查項目，調查結果民眾大致滿意。

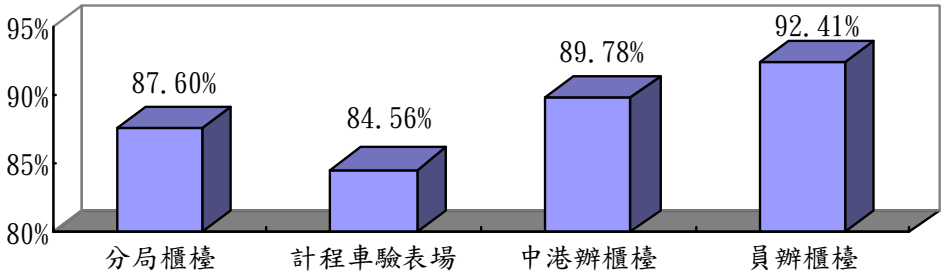


圖5　100年洽公環境滿意度調查

B. 民眾反應意見改善情形

99 年辦理意見調查時，計程車司機建議計程車驗表場增加茶水及打氣服務，本分局遂於 100 年規劃改善驗表場服務設施。

建置輪胎充氣、水箱加水、電瓶充電等服務設施	設置司機休息室供應茶水
	
改善後計程車司機評語：有進步、設施舒適、環境很棒、十分滿意、很受禮遇。	

圖 6　驗表場服務設施改善情形

(2) 營造便捷、舒適、整潔、明亮洽公服務環境之作法

A. 環境綠、美化執行情形

(A) 本分局遍植各種植栽，公園化的洽公場所，除提供民眾洽公外，亦達到營造機關、社區友善的居住環境。

(B) 規劃新穎辦公室場所，提升公務機關建築美學，追求綠能空間，共同營造溫馨、綠化及環保之辦公環境。

(C) 訂定「環境區域清潔認養措施」，並落實執行「清淨家園全民運動計畫」，由各單位依認養區，執行周邊環境清潔。

(D) 設置「藝文走廊」，展示「當代翰墨風雲大展」得獎作者及多位藝術家之書法、國畫作品，營造藝術文化氣氛，進而提升機關服務美學。

(E) 訂定「5S 活動推行要點」，每季舉辦環境清潔比賽，美化及維護洽公環境，並於年度結束時頒獎予年度績優單位。

B. 服務標示及環境導引標示規劃情形

(A) 同仁配戴雙語識別證，櫃台提供雙語標示服務人員姓名及職務代理人，方便民眾稱呼及辨識。

(B) 服務場所清楚標示「作業流程圖」、「人民申請案件項目應檢附證件暨處理期限表」、「服務中心服務項目」，讓民眾一目了然各項業務作業流程。

(C) 提供雙語導引標示及雙語空間配置圖，正確指引民眾方向。

C. 考量民眾申辦動線，調整及集中辦公服務空間

改善前	改善後
 	
櫃台及服務中心分置入口兩側，洽公民眾易混淆，不知往哪一櫃台申辦。	櫃台及服務中心同側，符合洽公動線。

D. 提供安全無虞的洽公環境

防 護 設 施	說　　明
防火區劃工程	為減少火災發生時可能之災害範圍，99 年辦理行政大樓防火區劃工程，於各樓層間裝設防火裝置。
建築物耐震度評估	100 年 5 月間延聘建築結構專家辦理行政大樓耐震度評估，確保建築物耐震係數於安全範圍內。
增設監視系統	行政大樓內重要入口處增設監視系統，維護洽公民眾生命財產安全。
消防演練與檢查	定期實施防火演練及檢查各項消防設施、滅火器材，強化公共安全服務。
樓梯間增加防護網	配合商品安全科學營活動辦理，5 樓樓梯間於 100 年增設防護網，避免學童發生危險。

1-2 服務設施合宜程度【佐證卷宗編碼 12112】

(1) 核心設施

A. 全功能服務櫃台



設置洽公單一櫃台，各櫃台提供全方位業務申辦及諮詢服務；櫃台並設置雙向螢幕電腦，便利民眾確認資料輸入內容，提升作業透明度。

B. 5 星級的民眾休息區



寬敞明亮舒適整潔的民眾休息區，提供優質沙發座椅、電子布告欄、匯率看板及書報雜誌等供民眾等待領證休憩用。

C. 整潔明亮的盥洗空間



專人每天維護盥洗室清潔，供應衛生紙及洗手乳或香皂等貼心服務，廁所內備有置物架、掛勾，提供民眾放置手提袋等物品。

D. 溫馨舒適的哺集乳室



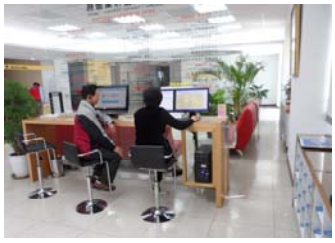
設置冰箱、洗手台、嬰兒床、面紙及沙發座椅等完善設備，並裝設緊急求救鈴，提供親子安心安全的哺集乳環境。

E. 無障礙環境設施



設置身心障礙專用停(機)車位、無障礙斜坡道、語音電梯、導盲磚，身障專用盥洗室裝置緊急求救鈴，由專人負責緊急協助，另設置三重愛心鈴連線至值日室及服務中心，定期維護檢視設施，提供最佳無障礙貼心設施。

F. 申辦書表及填寫範例



(A) 填表區放置空白書表並提供申辦流程說明等計 37 種各式書寫範例，且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) 服務超商化，案件申辦手續費均在每件書表填寫範例中顯示，以利民眾申辦業務。

(2) 一般設施

設 施 名 稱	說　　明
服務中心	提供愛心傘、輪椅、手推嬰兒車借用，專業諮詢、代客影印、代客填寫書表等服務。
書寫台	備有各式度數老花眼鏡、消毒用酒精棉片、訂書機、迴紋針、筆、修正液、橡皮擦...等文具用品。
E 化服務站	提供觸控式業務導覽電腦、雙螢幕書表填寫與範例。
飲水機	專人定期更換濾心，並掛設「飲水機保養紀錄卡」。
協談室	提供民眾合宜之申訴、協調或業務諮商之場所。
停車位	提供充足、免費之公園化停車空間。
補件設施	提供公用電話、傳真機、影印機、印表機等設施。
資料陳列架	放置各項業務宣導資料，供民眾免費索取。

(3) 其他貼心、友善設施

A. 電子布告欄：於上班時間播映本分局各項檢驗及服務訊息。

B. 血壓計、體重計：提醒民眾關心自己的健康狀況。

C. 手機充電座：供民眾緊急需要時使用。

D. 意見信箱：於填表區提供民眾反映意見之管道。

E. 無線上網設施：方便民眾於報驗大廳內隨時上網。

F. 置物櫃：服務中心免費提供貴重物品寄放服務。

G. 計程車驗表場提供輪胎充氣、水箱加水、電瓶充電及玻璃窗清潔服務，滿足計程車司機需求。

(4) 節能環保設施

設施名稱	說　　明
節能省電燈具	節省耗電量 30%以上，營造更明亮之洽公環境。
太陽能字幕機	不僅環保省電，同時提供民眾最新檢驗訊息。
自行車停車架	鼓勵洽公民眾及同仁騎乘自行車，減少空氣污染。
綠色採購	100 年綠色採購各項事務機具、用品，比率達 95%。
CO_2 濃度檢測	隨時監測空氣品質，維護民眾及同仁健康。
大樓遮陽工程	減少日照，有效降低空調耗能。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1 服務親和程度【佐證卷宗編碼 12211】

(1) 提升服務親合程度策略

A. 走動服務

訂定「走動式業務諮詢服務網實施要點」，由資深同仁提供走動式業務查詢服務工作，主動引導業者及洽公民眾。100 年計輪值 498 人次，提供技術諮詢服務共 2,117 件。

B. 無休服務

(A) 配合業者時間，實施中午不休息、下班不打烊、年節服務不中斷。

(B) 因應船隻航遣調度、港埠碼頭停靠數、卸貨載具及天候因素等諸多船貨特性，由臺中港口辦事處提供「登輪作業不打烊」服務，隨時滿足大宗飼料進口檢驗加速通關之需求。

C. 延伸服務

(A) 清泉崗機場設置機動檢驗櫃台，協助入境旅客快速通關。

(B) 因應新流感疫情防疫作業，提供免費耳溫槍檢測服務，並主動派員赴中部轄區各學校實施耳溫槍檢測。

D. 整合服務

(A) 跨轄區申辦服務：接受非本轄區範圍業務申辦作業，再移請總局或其他分局協助取樣、檢（試）驗。

(B) 跨機關查核服務：與中部各縣市政府消保官合作，共同辦理市場商品及磅秤檢查，100 年共辦理聯合稽查 16 場次。

(C) 跨機關資訊服務：提供本分局業務相關之 28 個機關資訊，彙整成摺頁資料，減少民眾洽辦公務摸索時間。

E. 傾聽服務

(A) 主動拜訪轄區各公會、協會，傾聽會員心聲，瞭解其服務需求，100 年共拜訪 17 場次。

(B) 訂定「外勤業務督導考核及廠商訪問執行要點」，由各主管赴轄區廠商督導同仁執勤情形，同時瞭解業者需求並予以適當回應，100 年共督導 26 次。

F. 客製化服務

在法令規定許可內，因應並滿足業者需求，依需要提供相關檢驗證明或檢驗數據之服務，100 年度共受理 63 件客製化發證服務案件。

G. 服務禮儀講座

邀請王品公司等專家學者赴本分局辦理服務禮儀及服務品質系列講座，學習各界作法計 4 場次，共有 197 人次參加。

(2) 洽公服務禮儀滿意度

年度 / 服務場所	99 年滿意度	100 年滿意度	成長率
臺中分局第六課	92%	94.3%	+2.5%
計程車驗表場	85.77%	88%	+2.6%
臺中港口辦事處	94.18%	93.11%	-1.14%
員林辦事處	92.3%	96.55%	+4.6%

註：成長率＝（100 年滿意度－99 年滿意度）／99 年滿意度×100%。

調查結果顯示，臺中港口辦事處雖因實施加強邊境管制措施，致使 100 年滿意度略有下降，惟其滿意度仍高達 90%以上，其餘服務場所，民眾對同仁之服務滿意度均較 99 年提高，顯見各單位加強服務禮儀之用心。

(3) 電話禮貌測試績效【佐證卷宗編碼 12212】

A. 電話禮貌教育訓練

為使民眾看到、聽到、感受到本分局「以客為尊」之努力，進而精進至顧客感動，由專人至各課室辦理相關教育訓練計 8 場次，共有 105 人次參加。並訂定 21 則引爆語(不可說的話)及製作電話標準用語小卡片，隨時提醒同仁電話禮節。

B. 分局內部電話禮貌測試

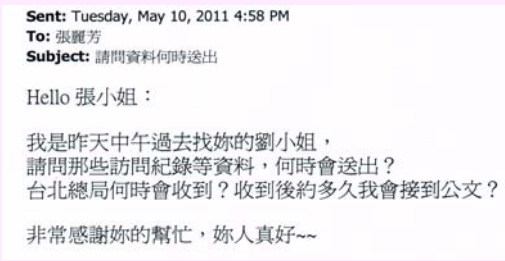
訂定「推行電話服務禮貌要點」，組成「電話禮貌測試小組」進行電話禮貌測試，並將測試結果通知各單位檢討改進。100 年共測試 300 人次，測試平均成績 92.5 分，較 99 年 92 分平均成長 0.5 分。

C. 與他機關互測

與新竹分局訂定「電話禮貌測試互測作業規定」，藉由彼此以公正客觀之態度相互測試同仁之電話禮貌，以有效降低服務盲點，提升服務品質。100 年共測試 54 人次，測試成績平均 90.13 分。

(4) 服務親和程度小故事

將心比心及真誠服務－業者誤涉違規案件之處理	
時間	100 年 5 月 10 日
事蹟	網拍業者劉小姐於網路販售未經檢驗合格商品，在違規調查訪問過程中，承辦員以將心比心及真誠服務態度，化解業者緊張情緒、卸下心防，令她感受到「從沒想到公家機關的服務會如此親切」之感覺。在輕鬆和諧下完成訪談，雖結果仍將被罰鍰，但她欣然接受，隔幾日便接到劉小姐的電話及 E-MAIL 詢問辦理進度並表達感謝。所以只有將廠商當朋友對待，將心比心，適時提供法規輔導，避免再次違規，才能成功達成公務行政的感動服務。


Sent: Tuesday, May 10, 2011 4:58 PM
To: 張麗芳
Subject: 請問資料何時送出

Hello 張小姐：

我是昨天中午過去找妳的劉小姐，
請問那些訪問紀錄等資料，何時會送出？
台北總局何時會收到？收到後約多久我會接到公文？

非常感謝妳的幫忙，妳人真好~~

2-2 服務可勝任程度【佐證卷宗編碼 1222】

(1) 提升服務可勝任度策略

A. 建置知識管理機制

(A) 知識管理網站

建置內網知識庫，依業務性質存放與工作流程相關知識及同仁專業心得與經驗，藉由知識管理有系統的蒐集、分享、轉存與應用，促進個人及組織成長與進步，100 年共累積 2,095 件知識文件。

(B) 常見問答集

蒐集 0800-007123 免付費諮詢專線民眾詢問之問題，建置標準答案，登載於對外網站中供同仁及民眾參閱使用。常見問答 15 題如附件 5（第 90 頁）。

B. 提升檢驗技術能力

(A) 符合國際規範之實驗室

依據 ISO 17025 及 ISO/IEC Guide 65 國際規範要求，建置標

準專業實驗室並取得全國認證基金會(TAF)認證，提供最佳檢測服務。

(B) 人員資格評鑑制度

確保產品驗證人員專業資格與條件，訂定「驗證人員資格評鑑與審查作業程序」，同仁須先評鑑合格登錄後，始得執行相關檢測工作。

(C) 增設專業實驗室

增設紡織專業試驗室及失效鑑定試驗室，集中檢驗資源，提供業者專業服務。

(D) 能力比對試驗

參與國內、外實驗室能力比對試驗，以確保檢驗品質，100 年共參與 8 次能力比對試驗，詳如附件 6（第 92 頁）。

(E) 消費商品市場購樣檢驗

致力推動消費者保護，辦理消費性商品購樣檢驗，試驗結果提供總局作為政策研訂之參考，100 年共購樣 16 種商品。

C. 辦理各類教育訓練及研討會議

(A) 辦理專業知能訓練

為強化專業知能，改善檢驗、檢定檢查技術，依本分局「教育訓練作業程序」規定，辦理各類專業技術訓練，100 年共辦理 119 場次專業知能訓練，計 2,182 人次參訓。

(B) 招募義務監視員

招募義務監視員協助本分局辦理市場監督業務，辦理職前訓練及年終檢討會，投入國內市場查核不安全商品，協助營造安全消費環境，100 年共訓練 55 人次。

(C) 辦理各項研討會議

為促進整體服務效能，每月召開業務會報，各業務課每月召開課務會議，檢討作業服務品質，並成立各項功能性內部服

務品質委員會及小組，定期召開會議，100 年共召開 96 次會議。各功能性委員會及小組詳如附件 7（第 92 頁）。

D. 鼓勵員工發表論文與自行研究

為提升為民服務專業能力，鼓勵同仁踴躍投稿本局「標準與檢驗雜誌」及發表專業論文，並鼓勵員工依「自行研究計畫執行要點」，踴躍參與自行研究或國科會研究計畫，積極發表研討會論文。各項成果詳如附件 8、9（第 93 頁）。

E. 辦理標竿學習活動

組隊觀摩服務品質績優單位及私人企業，參考優質作法，提升為民服務品質。100 年共參訪 8 個機關，提出 41 項參採措施，標竿學習活動一覽表詳如附件 10（第 93 頁）。

F. 建置品質保證系統

依據國際標準 ISO 9001 建置各種品質文件，確保每件工作之正確性、一致性及可追溯性，並依規定辦理內部稽核。100 年辦理內部稽核並接受總局稽核各 1 次。

(2) 服務人員回應問題正確率

於實施電話禮貌測試時，同時測試同仁回應問題情形，100 年之回應正確率為 100%。

回應問題服務小故事－熱心服務樹典範，化解民怨獲讚揚	
時間	99 年 9 月~12 月
事蹟	 池先生 99 年底拒絕透過報關行服務，個人趕至台中關稅局，親自辦理進口「遙控玩具車」一批，卻因不諳報關實務作業，誤認政府機關官僚可惡並擬申請國賠。惟當其挾帶滿腹怒火輾轉至本分局洽辦檢驗事宜時，同仁一如往常提供真誠熱心的服務，使其順利完成檢驗程序，並協助業者向國家通訊傳播委員會（NCC）申辦許可執照，不僅化解其怨恨，更贏得業者信賴與讚揚，100 年初業者親自攜帶「熱忱勤敏、公正不阿」感謝牌到辦事處表達感激之意。

3. 服務行銷有效性

3-1 施政宣導有效程度【佐證卷宗編碼 1231】

為促進民眾瞭解本分局施政及服務內容，採用多元行銷措施，成功達到施政宣傳及服務行銷目的。多元行銷情形詳如附件 11（第 94 頁）。

(1) 舉辦宣導活動

A. 成立商品安全宣導小組

配合本分局「年度市場監督計畫」，針對宣導活動內容、時程、人力配置定期召開會議，並檢討績效提出改進措施。

B. 新公告實施檢驗商品說明會

針對各項新增公告實施檢驗商品，辦理製造業者說明會，除向業者說明列檢目的及新措施外，並將業者意見列為新措施修正方向，降低對產業界衝擊。100 年共辦理 11 場次說明會，計 721 人次參加。

C. 各項法規宣導說明會、座談會

為使業者深入瞭解法令規定，辦理法規宣導座談會，並將業者意見納入檢討改進範圍。100 年計辦理 2 場次會議，共 171 人次參加。

D. 主動拜會轄區內各公會、商會

各單位主管拜會轄區內各公會、商會，主動探求業界需求或潛在問題，同時宣導本分局服務業務。100 年共拜訪 17 家公、商會。

E. 到廠服務說明輔導

藉由「檢驗服務團」機制，主動赴轄區 53 家廠商說明商品檢驗標準及相關法令規定，並輔導廠商解決產製與檢驗相關技術問題或障礙。

到廠服務小故事－協助業者取得建築用防火塗料型式認可證書	
時間	100 年 6 月 1 日至 8 月 17 日（赴廠 3 次）
對象	顏昌興業有限公司
事蹟	防火塗料自 100 年 9 月 1 日起，檢驗方式變更，由於廠商苦於不知如何製作型式認可技術文件，因此本分局第二課沈課長於 6 月~8 月間親自帶領同仁 3 次前往廠商工廠，輔導廠商瞭解技術文件的製作要領及瞭解防火塗料型式認可作業的相關規定，直至問題解決為止，受惠廠商特別來信感謝本分局的用心與服務。 寄件日期: 2011年9月18日星期日 下午 4:58 收件者: 林俊竜 主旨: 感謝商檢局台中分局協助完成CNS14705之認證 林先生 您好 雖然這幾天人在西藏,但我還是要由衷的代表公司向您及貴單位表達謝意. 感謝您及沈課長能在防火塗料法令更新之際, 專程到我們公司爲我們宣導新法令的執行辦法. 貴單位多位同仁在這幾個月間,不厭其煩的指導我們解決相關問題.請代爲向大家表達謝意. 我們公司一定會更用心投入防火塗料的開發與推廣,以不辜負您們的熱心輔導

F. 小小科學家—商品安全學習營



課程內容以「商品安全」為主題，與美國 UL 台灣分公司合作，安排用電安全智多星節目，培養國小學童科學知識以及商品安全概念，期望從遊戲中學習，達到寓教於樂目的，本案深獲家長熱烈支持，線上報名當天即額滿。

(2) 多元化宣導手法

宣 導 手 法	說　　明
遊戲、宣導品吸引人潮	規劃闖關遊戲、填問卷送禮品等方式吸引宣導人潮，並發送可愛造型宣導品，將宣導成效帶入每個家庭。
宣導資料	置放於各服務場所，並於辦理活動時發送民眾。
e 點即時通(電子報)	發放問卷徵詢業者及民眾 E-mail 聯絡帳號，建立資料庫，主動發送最新檢度政相關資訊等訊息。
LED 跑馬燈	分局大門口設置 LED 跑馬燈，隨時播放商品安全及度量衡訊息，向過往民眾宣導，100 年共播放 41 則。
政府入口網	各項活動訊息利用 MyEGov 之「政府服務大家評」進行施政宣導。

(3) 結合社會資源辦理活動以擴散宣傳效益

活　動　方　式	說　　明
小學宣導	建立學童正確觀念，100 年共宣導 13 校次。
小小偵探柯南	赴 63 所小學發出 73,129 張「小小偵探柯南－尋找除濕機作業單」，共尋獲 478 台瑕疵除濕機。
大型展場或賣場設攤宣導	教導民眾如何辨識合格商品及正字標記宣導，100 年共宣導 15 次。
參加縣市政府公益活動	於活動現場宣導消費者建立商品安全及度量衡正確觀念，100 年共宣導 3 場次。
參加其他團體座談會議	配合縣市政府及公會團體所舉辦之座談會議，辦理檢驗、度政業務政令宣導，100 年共宣導 4 場次。
配合消保官查核與宣導	100 年共辦理年貨大街、桶裝液化石油氣分裝場、日月潭國家風景區等稽查宣導 16 次。
親子讀經班	向與會家長及學生宣導。
義務監視員訓練	招募社會熱心人士成為義務監視員，教導其如何辨識合格商品，辦理職前訓練及年終檢討會各 1 場次。
社區大學開課	運用社區大學教學資源，開辦商品安全相關課程，100 年共成功開辦 2 班次，學員 26 人。
大學生服務學習	與中興大學建立合作夥伴關係，提供學生參與服務學習活動，協助業務宣導，100 年共 9 名學生參與服務。
新聞媒體	100 年發布新聞稿 20 則，召開記者會、接受電台訪問各 1 次。
新聞局託播	不定期請新聞局託播本分局宣導標語，100 年共播出 10 則。

（三）顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1 機關服務滿意度【佐證卷宗編碼 1311】

為確實瞭解民眾對本分局各項服務措施之觀感，每年依照受理櫃台服務對象之不同，分別辦理滿意度調查，辦理情形如下：

(1) 第六課櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查

調查對象	至分局洽公民眾及與本分局有業務往來之臨櫃業者。
抽樣方式	A. 問卷置於單一窗口櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予至本分局洽公民眾填寫及回收。 B. 以配額抽樣方式郵寄問卷與本分局有業務往來業者。
調查方式	採不記名書面問卷，請業者投入意見箱或傳真回傳問卷。
調查期間	自民國 100 年 8 月 1 日起至 100 年 9 月 30 日止。
回收情形	共發出 200 份問卷調查表，由於現場填卷與郵寄問卷之業者可能重複，或部分問卷未寄達業者，故回收之有效問卷共有 108 件，回收率 54 %。
效度分析	採用「主成分因素分析」，依據專家文獻及因素分析結果表，判斷本次問卷調查有效。
信度分析	採α信度係數法，以本次問卷中 1~8 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 ***Cronbach's α高達 0.913***。
調查結果	整體滿意度為 90.63%。

(2) 計程車驗表場業務滿意度調查

調查對象	至分局洽辦計程車計費表檢定業務之計程車業者。
抽樣方式	問卷置於檢定櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予來本分局辦理計程車計費表檢定之計程車司機朋友。
調查方式	採書面問卷方式進行，請蒞臨本分局之計程車司機朋友填寫問卷，並投入意見箱或交由承辦人員回收。
調查期間	自民國 100 年 8 月 1 日起至 100 年 10 月 30 日止。
回收情形	發出 350 份調查表，回收有效問卷 307 份，回收率 87.7%。
效度分析	採用「主成分因素分析」，依據專家文獻及因素分析結果表，判斷本次問卷調查有效。
信度分析	採α信度係數法，以本次問卷中 1~10 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 ***Cronbach's α高達 0.912***。
調查結果	整體滿意度為 87.76%。

(3) 臺中港口辦事處櫃檯服務滿意度調查

調查對象	至臺中港口辦事處洽辦進口報驗之臨櫃業者。
抽樣方式	問卷調查表於民眾至辦事處洽辦業務時現場分發填寫，以不記名、不重複領表方式於櫃台現場或拿回公司填寫完畢後置入辦事處意見箱。
調查期間	自民國 100 年 8 月 1 日起至 100 年 8 月 31 日止。
回收情形	發出 50 份調查表，回收有效問卷 45 份，回收率 90%。
信度分析	採α信度係數法，以本次問卷中 1~10 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 ***Cronbach's α達 0.701***。
調查結果	整體滿意度為 91.11%。

(4) 員林辦事處服務滿意度調查

調查對象	至辦事處洽辦業務之度量衡器製造業者及修理業者。
抽樣方式	問卷調查表於民眾至辦事處洽辦業務時現場分發填寫，以不記名、不重複領表方式於櫃台現場或拿回公司填寫完畢後置入辦事處意見箱。
調查期間	自民國 100 年 9 月 1 日起至 100 年 9 月 30 日止。
回收情形	發出 29 份調查表，回收有效問卷 29 份，回收率 100%。
信度分析	採α信度係數法，以本次問卷中 1~8 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，結果顯示 ***Cronbach's α高達 0.954***。
調查結果	整體滿意度為 92%。

(5) 服務滿意度成長情形

100 年滿意度調查結果，民眾對本分局整體服務情形均給予高度肯定。

表 1　100 年滿意度調查結果

年度 / 服務場所	99 年滿意度	100 年滿意度	成長率
第六課櫃檯	85%	90.63%	＋6.62%
計程車驗表場	85.92%	87.76%	＋2.14%
中港辦事處	92.7%	91.11%	－1.72%
員林辦事處	93.22%	92%	－1.31%

(6) 民眾反應意見情形

100 年問卷調查結果，民眾提出反應意見共 3 件，表達讚美與鼓勵共 8 件。

A. 來自民眾的掌聲

- 櫃台服務人員具專業性，能即時迅速提供解答，值得其他公務機關學習。
- 辦公室氣氛良好，服務非常佳。
- 網路報驗快速方便，不會浪費紙張，更環保。
- 無改進意見，因為都很滿意。
- 檢定快速、加水充氣樣樣有。
- .....



B. 反應意見改進情形

顧客反應意見	具體改善措施
電腦(網路)偶而會出狀況，影響通關	(A)因牽涉多個單位（電信局、關貿、海關等），如出現狀況將立即連絡相關單位處理。 (B)經洽請總局資訊室進行電腦伺服器之資料庫版本升級作業，目前電腦(網路)傳輸已獲相當之改善。
檢定人員不足，需採預約制	檢定業務為本分局重點業務，已著手就差勤派遣面向進行調整，期使儘量符合民眾隨辦隨到需求。
檢驗時間是否可短一點	與業者就檢驗項目進行事先溝通，以免檢測項目不全，如系列型式不同時，加測項目並不一定相同，若檢測項目不全時，將影響結案時間。

2. 民眾意見處理有效性

2-1 民眾意見回應與改善程度【佐證卷宗編碼 1321】

(1) 多元民眾意見處理機制

本分局設有 8 種傾聽民眾聲音及改善機制，可快速回應民眾提出之意見，並針對建議與需求研擬改善措施。

A. 抱怨、申訴處理機制

(A) 依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定本分局「民眾抱怨申訴處理作業程序」，受理民眾書面或非書面方式對本分局所提意見，明確規範客訴案件處理原則及處理流程。

(B) 服務場所張貼「客訴案件處理程序流程圖」並設置意見箱。

(C) 於本分局全球資訊網站設置意見信箱，並公開意見信箱處理流程圖，俾利民眾透過網路即時提供建言，100 年度更新網站意見信箱系統，提高電子信件處理時效。

表 2　網路意見信箱功能更新說明

更　新　前	更　新　後
無個人資料填寫機制，造成聯繫困擾。	建立個人資料填寫機制，必要時直接以電話回復民眾，或致電民眾瞭解案情。
收到民眾反映意見後，系統僅主動回復民眾收到信件通知。	除主動回復民眾收到信件通知外，新增自動回復案件受理編號，民眾可利用編號線上查詢案件受理狀況。

B. 主動拜訪廠商機制

依據「檢驗服務團作業實施計畫」，主動拜訪廠商聽取廠商意見，俾能提供最有效、適切的服務，100 年計拜訪 53 家廠商。

C. 消費者反映案件處理機制

訂定「消費者反映案件處理作業程序」，受理消費者向本分局反映（含申訴及檢舉）有關不安全商品之使用、商品檢驗及度量衡器之公平交易糾紛案件，100 年共受理 149 件。

D. 新聞輿情處理機制

指派專人每日蒐集新聞輿情(剪報 158 篇)，陳閱後送相關單位參考，俾利新聞輿情之掌握與回應。100 年度因應新聞輿情所提出之創新作為，包括主動辦理日本進口商品輻射檢驗、塑化劑特約檢驗、農會量斗比對等 3 項，另持續辦理跨機關合作進

口異常商品聯合稽核，打擊不肖業者，維護國內守法業者及國人購物權益。

E. 滿意度問卷調查機制

由各櫃台單位利用辦理滿意度問卷調查時機，調查民眾意見，並予以檢討改善。

F. 商品安全諮詢中心

設有 0800-007123 免付費服務專線，提供產業界驗證及諮詢服務，即時解決民眾問題，100 年共受理 926 件諮詢案件。

G. 外勤業務督導考核

訂定「外勤業務督導考核及廠商訪問執行要點」，單位主管主動拜訪業者，探求民意及查核外勤情形，100 年共訪問 26 場次。

H. 座談會提案及協談諮商

各年度經常性辦理業者座談會，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。

(2) 民眾意見處理滿意度成長率

100年共受理19件陳情案件，寄發問卷19份，回收9份（含電話訪問回收2件），民眾對於本分局回復內容及速度之整體滿意度（以5分法計算）達80%，較99年度民眾滿意度70%成長率為14.28%，其中1件對肥料委託試驗受理方式回復不滿意，經本分局再次以電話說明原由及改善情形，業者最後亦認同本分局處理結果。

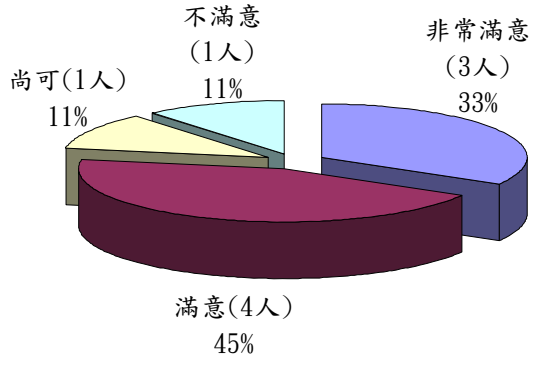


圖 7　100 年民眾意見處理滿意度調查

二、資訊流通服務

建構完善資訊服務，實現網路替代馬路，讓民眾不出門能知(能辦)檢驗事的目標，本分局共建置 20 大類資訊系統，並配置具專業證照之資訊人員 2 名，以確保各項系統運作。

（一）資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

1-1 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

(1) 主動公開相關資訊於網站比例【佐證卷宗編碼 21111】

A. 設置「資訊公開」專區

依據「政府資訊公開法」第 7 條規定於本分局全球資訊網建置「資訊公開」專區，主動公開相關重要資訊，本專區共有 13 類，應公開 288 項資訊，已公開 288 項資訊。

（http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=588&mp=5）

B. 政府資訊公開項目及件數情形

對外關係文書（42 件）	施政計畫（1 件）	請願之處理結果及訴願決定（無案件）
法規及行政規則（4 件）	業務統計（52 件）	書面之公共工程及採購契約（37 件）
組織與職掌（1 件）	研究報告（14 件）	支付或接受之補助（無案件）
行政指導有關文書（2 件）	個資檔案資訊（1 件） 預算及決算書（134 件）	合議制機關之會議紀錄（本分局非合議制機關）

(2) 服務措施及出版品資訊周知度【佐證卷宗編碼 21112】

本分局網站除提供廠商及業者申辦業務所需資訊外，並依一般民眾需求，提供「應施檢驗商品」、「如何採購安全商品」、「消費商品安全專區」、「度量衡教學區」、「商品安全展示中心」等重要、有效及正確之商品安全資訊。並於全球資訊網頁公布有本分局 3 處辦公場所之 GPS 衛星定位座標等多元資訊。

A. 6 種業者申辦業務資訊專區

最新消息	主動發布新聞稿、法令公告、活動訊息及徵才公告等，共 2,185 筆。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=4409&mp=5
申辦與下載	針對廠商及民眾需求提供 40 種服務項目，包含標準處理流程說明與提供申請表單及範例、法規等下載服務，共 195 筆資料。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33726&ctNode=3930&mp=5
業務查詢	提供 7 大類 75 項業務資訊查詢。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33721&ctNode=3928&mp=5
問題與回答	於「服務園地」中提供民眾經常洽詢 5 大類問題之 Q&A，共 289 筆答覆資料。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3903&mp=5
應施檢驗商品	建置商品俗名，提供業者及消費者更通俗明瞭之查詢並提供檢驗方式及應標示項目，目前已建置 337 筆資料。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=3932&mp=5
相關法規	提供全國法規資料庫及本局主管業務之法令查詢。 http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=635&CtUnit=511&BaseDSD=7&mp=5

B. 4 項消費者關心資訊專區

如何採購安全商品	提供採購人員各類商品重點檢測建議項目、採購規範品質條文範例及檢測機構資訊、常見問答，並提供諮詢窗口及聯絡方式。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=4401&mp=5
消費商品安全專區	宣導消費者認識商品安全標章、商品選購及注意事項、真偽商品辨識、提供各項商品安全知識、商品標識手機查 APP 程式下載及商品安全與居家生活數位教材下載。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=4384&mp=5
商品安全展示中心	結合商品安全展示中心實體資源及數位資訊，讓您不需出門，在家即有如親臨國內首座商品安全教育中心，提升宣導效益。http://csec.bsmi.gov.tw/
商品安全資訊網	提供各項商品召回、瑕疵、違規、進口不合格商品訊息及本局市購商品檢驗結果..等消費者關心訊息，並提供商品事故線上通報機制。http://safety.bsmi.gov.tw/wSite/dp?mp=65

C. 提供出版品資訊：

影音專區	提供本分局自行製作之宣導短片、「商品安全有我把關 誠信反貪非你不可」Flash 動畫比賽前 3 名得獎作品…等，共計 10 筆資料。http://www.youtube.com/user/power001net
檢驗搶鮮報	藉由電子報提供最新檢驗訊息，100 年底已有 5,258 人訂閱。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4299&CtUnit=2368&BaseDSD=7&mp=5
創新研究	將年度獲獎之員工提案及自行研究專題發表之創新研究成果，公布於本分局網站，以達知識傳播目的，100 年底共有 21 筆資料。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4368&CtUnit=510&BaseDSD=7&mp=5
為民服務摺頁	蒐集與本分局相關之 28 個機關資訊，印製成「為民服務摺頁」，供民眾索取，亦公布於網站供民眾檢索。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1324542904106.pdf
數位教材	本分局同仁自行製作有關商品安全與居家生活數位教材，課程共計 14 門，推廣居家安全觀念。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4462&CtUnit=2408&BaseDSD=7&mp=5

(3) 資訊內容正確度【佐證卷宗編碼 21113】

適切公開資訊必須搭配正確內容，方能發揮網站最大功用，本分局依循總局「網站管理作業程序」，採用權責分工、風險控管、審查機制，進行網頁之維護、檢核及管理，維持資訊內容及連結正確度。

表 3　資訊內容維護方式

方　式	說　　明
維護分工	訂定「網頁資料維護及更新權責劃分表」，每課室設置專門網頁上稿人員，負責網頁編輯、檔案上傳。
工作小組	成立資訊流通工作小組，不定期開會檢討網站內容之妥適性，100 年共召開 8 次會議，提出 22 項提案。
定期查檢	每月定期自我查核網站內容，100 年共查核 96 次，另網站管理者不定期抽測資訊內容及連結正確性。
系統檢核	上稿人員可利用系統檢核網頁資料之連結正確性，為減少錯誤情形發生，上稿前須經主管審查。
民意論壇	依業務屬性設置 11 種討論區，由專責單位即時回應。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

為提升網站檢索的互動性與友善性，本分局網站採用 Web2.0 網頁設計模式建置，並規範上稿資料需加註分類檢索標示後，始可張貼於網站。

2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度【佐證卷宗編碼 2121】

(1) 提供 4 種網站檢索方式

本分局網站提供「全文檢索」、「分類檢索」、「單元條件檢索」及「網站導覽」4 種檢索方式，並提供檢索說明、使用範例及找不到資訊時之建議，節省民眾查詢資料時間。

(2) 服務檢索便捷性

A. 首頁版面配置符合民眾需求

依民眾使用需求規劃，將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁，讓民眾一進入網站即可找到所要資訊，檢索服務則置於網站首頁右上方及左方主功能區，明顯易見，方便民眾使用。



圖 8　本分局網站首頁資訊配置圖

B. 提供連結相關業務主題網

為便利民眾檢視及點選本分局提供之業務主題網，另以圖示方式顯示，提供民眾快速便捷查閱所需資訊。



（二）線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務量能【佐證卷宗編碼 22111】

A. 線上服務項目數

調整本分局網站架構，整合散置各區之線上申辦服務項目及相關資訊，刪除分類不明確、性質相同之類別，重新設置「申辦與下載」及「業務查詢」專區，並建置申辦服務平台，以提供線上即時服務。



圖 9　網站調整配置圖

(A) 申辦與下載：依據標準、商品檢驗、度量衡及管理系統驗證等 4 類業務項目，提供相關申辦與下載服務，共 195 筆資料。

(B) 線上申辦服務平台：提供「國家標準(CNS)檢索系統」、「驗證登錄技術文件電子化線上申辦系統」、「檢驗規費繳納ｅ化系統」、「網路列印商品檢驗合格證書系統」、「度量衡業務申辦資訊查詢系統」及「商品事故通報系統」等 6 項線上申辦服務平台。

(C) 業務查詢：新增加自願性產品驗證、檢測資訊、瑕疵商品…等民眾關心類別，共計提供 75 項業務資訊查詢，較 99 年 40 項增加 35 項，成長 87.5%。

(D) 應施檢驗商品：新增「應施檢驗商品」俗名查詢功能，提供民眾及業者以商品俗名快速查詢哪些東西要檢驗。

(E) 線上報名：100 年新增利用網路提供參加各項活動線上報名服務。

(F) 98 年起於「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. 於 MyEGov 提供線上服務

100 年於 MyEGov（我的 E 政府入口網站）新增 5 項線上申辦及 71 項書表下載等服務，詳如附件 12（第 95 頁）。

C. 線上服務項目成長率

100 年新增線上服務項目為「如何採購安全商品」、「消費商品安全專區」、「好康下載」、「影音專區」、「RSS」、「電子報訂閱」等共 6 項，較 99 年 8 項，成長率為 75%【6/8×100%＝75%】。

D. 民眾使用線上服務案件數成長率

本分局受理申辦線上服務之專業資訊平台，含貿ｅ網共計 7 項，以下為各系統提供使用線上服務情形。

表 4　線上服務案件數成長率

服　務　系　統	99 年度	100 年度	成長率
驗證登錄技術文件電子化系統	209	700	235%
貿 e 網商品報驗案	3,302	3,436	4.06%
網路列印商品檢驗合格證書	1,316	1,349	2.51%
度量衡業務申辦資訊系統	0	162	100%
商品事故通報系統	199	152	-23.6%

註：使用線上服務案件成長率計算式＝（本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數）/上年度使用線上服務案件數x100%。

E. 隱私權保護

本分局依據 CNS/ISO 27001 國際標準建置全項業務通過資訊安全管理系統獨立查核機關，各系統於規劃初期，即遵照國際標準制定隱私權及個人資料保護規定，設計資料存取之方法與權限，不同帳號、密碼（經加密處理），僅能依權限範圍使用。

(2) 線上服務推廣績效【佐證卷宗編碼 22112】

藉由到廠輔導廠商、發行電子報、辦理說明會、網路抽獎或有獎徵答...等方式，鼓勵民眾使用本分局網站提供之各類服務。經多元推廣結果，100 年共有 51,201 人次瀏覽本分局網站，較 99 年 23,445 人次增加 27,756 人次，成長率為 118%。

(3) 電子表單簡化績效【佐證卷宗編碼 22113】

依據研考會訂定之「表單管理原則」，檢討現行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，除建置於本分局網站申辦與下載專區，同時於 MyEGov 政府入口網提供民眾使用，經檢討修正 10 種表單後提供情形如下：

A. 標準業務部分共 5 種表單。

B. 商品檢驗部分，申請表單計 48 種。

C. 度量衡業務部分，申請表單計 5 種。

D. 管理系統驗證業務部分，申請表單計 13 種。

2.電子參與多樣性

2-1 電子參與多元程度【佐證卷宗編碼 2221】

為利與民眾溝通，本分局網站提供 11 項民眾電子參與方式，建立彼此互動機制及實際回應。

表 5　多元電子參與情形

參與方式	說　　明
意見信箱	提供民眾線上陳述意見管道。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/petition/flowPath.jsp&ctNode=2946&mp=5
民意論壇	便利民眾提問或進行主題討論與回復。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/discuss/CateGoryListForUser.jsp&ctNode=2239&mp=5
電子報訂閱	使訂閱者即時獲取本分局最新訊息，100 年底訂閱人數已達 5,258 人。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/dp?mp=5
意見調查	提供民眾使用本分局網站建議機制。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=5
線上報名	100 年共辦理 9 場次線上報名活動，計 457 人報名。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/onlineApply/ApplyController.html&ctNode=2201&mp=5
網頁推薦及點閱	藉由本項功能瞭解民眾關切訊息，作為爾後業務規劃參考。100 年點閱情形詳如附件 13（第 97 頁）。
事故通報	遇商品事故發生可上網通報。http://safety.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/ups/announce.jsp&ctNode=3572&mp=65
網路抽獎	辦理瑕疵除濕機召回網路抽獎活動，增加與民眾之互動。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=36579&ctNode=4238
有獎徵答	辦理安心商品選購有獎徵答活動，提高宣導效益。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=75
展示中心外網導覽	民眾可線上參觀商品安全展示中心。http://csec.bsmi.gov.tw/
數位學習	自製數位教材供民眾透過網路學習商品安全知識。http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4462&CtUnit=2408&BaseDSD=7&mp=5

三、創新加值服務

針對民眾需求，本分局規劃設計出「商品安全把關八大創新」、「計量到府服務四項加值」、「跨機關跨域整合服務」3 項創新服務作為。

（一）商品安全把關八大創新【佐證卷宗編碼 311】

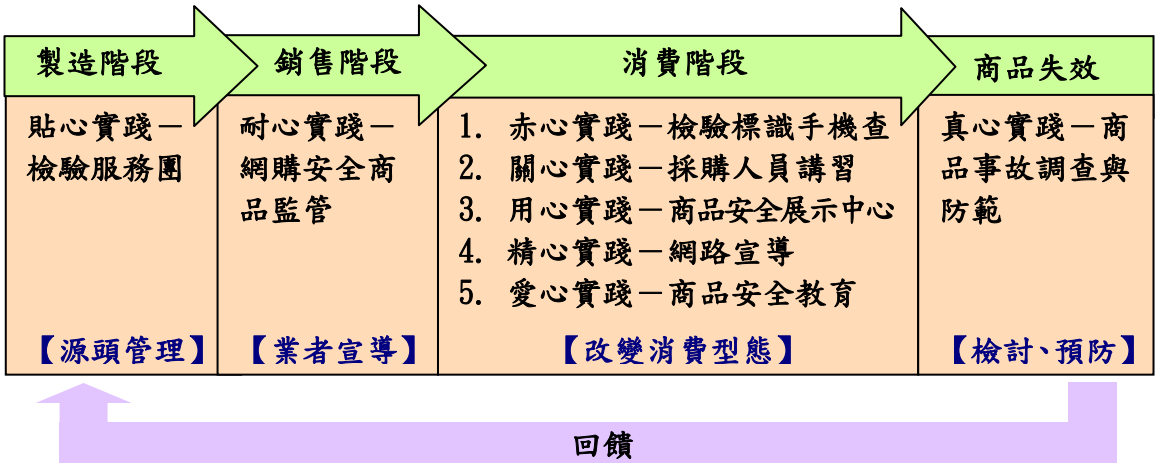


圖 10　商品生命週期與八大創新關係

1. 服務目的及內容

欲建構一完善之商品安全管理體系，亟需在商品製造階段、銷售、消費階段以及商品失效等四個商品生命週期分別做好商品的檢驗、市場監督、商品安全宣導和商品事故通報處理等工作。

表 6　商品安全管理

商品週期	原有作為與缺漏	本分局創新作為
製造階段	舉辦檢驗法規說明會，廠商時有未獲通知或無暇參加。	**檢驗服務團**–專人到廠提供檢驗法規及技術服務。
銷售消費階段	• 對網路平台業者及網路賣家銷售未檢驗商品尚無處分法源，違規檢舉案近年暴增，調查不易。	• **網購商品安全監管**–與網路平台業者合作公告不安全商品訊息及監管賣家。
	• 民眾可至本局網站輸入檢驗標識號碼查詢檢驗相關資料，惟購物當時若無電腦即無法查詢。	• **檢驗標識手機查**–以手機取代電腦可隨時查詢檢驗資料。
	• 本局每年舉辦採購人員認識檢驗商品說明會，商品範圍僅限列檢商品，說明內容侷限於檢驗法規及資料查詢。	• **採購人員講習**–針對各類商品教導關鍵性之安全商品採購規範條文。

銷售消費階段	• 總局曾研提「商品安全防護網」科專計畫，建置北中東三個商品安全教育展示中心，申請未果。	• **商品安全展示中心**– 建置全國唯一多主題式商品安全展場。
	• 本局網站中商品安全宣導資料僅宣導短片數則，亦無舉辦相關網路宣導活動。	• **網路宣導**– 獨創多元化之網路商品安全宣導素材。
	• 赴各學校及大賣場辦理商品安全宣導，尚缺計畫性推廣課程。	• **商品安全教育**– 與社區及大學合作開課推廣。
商品失效	辦理商品事故案廠商及消費者之訪問調查，事故鑑定零散，瑕疵除濕機召回宣導方式有限。	**商品事故調查與防範**– 辦理商品事故原因分析及協助召回改善以防止再發。

(1) 專業服務團・到廠解疑難－貼心實踐「檢驗服務團」



針對產品檢驗不合格率偏高，或產品製造出現瑕疵的工廠，我們主動赴廠進行技術服務，為其釋疑解惑，提供本分局累積數十年的檢驗經驗。而對於產品甫經公告應檢驗的廠商，除舉辦檢驗法規說明會外，特提供專人主動到廠進行法規輔導，建立其正確觀念。此項服務，讓每件商品誕生在幸福安全的起點，100年受輔導的53家廠商，無不又驚又喜，倍感溫馨。

(2) 迎戰線上購物・再拓安全疆土—耐心實踐「網購商品安全監管」

台灣網購市場逐年成長，線上購物已成為新流通型態。然而，對網路平台業者及網路賣家銷售未檢驗商品尚無處分法源，且違規檢舉案日益增多。此外，購物平台所交易之商品安全與否，買家難以辨識，賣家亦多不清楚相關法令規定。為服務廣大的網路賣家及消費者，本分局率先將虛擬通路商品安全監督納入監管體系，100年計辦理198件網路商品調查。創新成果如下：

A. 進行網路銷售相關行業營業人調查與資料庫建檔，針對奇

摩、Pchome…等六大網路拍賣平台，選擇 15 種重點商品，建立 107 家中部轄區相關營業人資料。

B. 於拍賣網頁即時公告相關應施檢驗商品與不安全商品召回及下架回收之訊息，提供網路買、賣家正確且迅速的商品檢驗資訊。

C. 協調網路平台業者建立應施檢驗商品資料庫，啟動過濾機制。目前露天拍賣公司已於「露天拍賣網頁/客服中心/條款說明/法令禁止限制規範項目/限制項目」下，公告會員周知。



D. 本局相關法令、標準變更時或商品下架回收訊息，皆以公文或 E-mail 方式告知網路平台業者。網路公司配合於網站公告供應商商品上架資訊、派員審查商品，並免費將該訊息以置頂方式置於「討論區」，攜手杜絕不合格商品於網站上販售。

E. 舉辦「虛擬網路業者認識商品安全標章宣導說明會」，向業者傳達正確販售觀念。

(3) 標章看真假．手機嘛ㄟ查—赤心實踐「檢驗標識手機查」

辨識真假商品安全標章的難度，實不下於辨識真鈔與偽鈔。傳統作法是到本局網站輸入檢驗標識號碼查詢檢驗相關資料，惟購物當時若無電腦即無法查詢。為解決此問題，我們首創開發資料庫端與智慧型手機端的 APP 程式，不僅讓所有人可以透過隨身的智慧型手機，隨時快速查詢面前的商品安全標章究竟是真是假，且可查詢本局最新商品安全訊息。

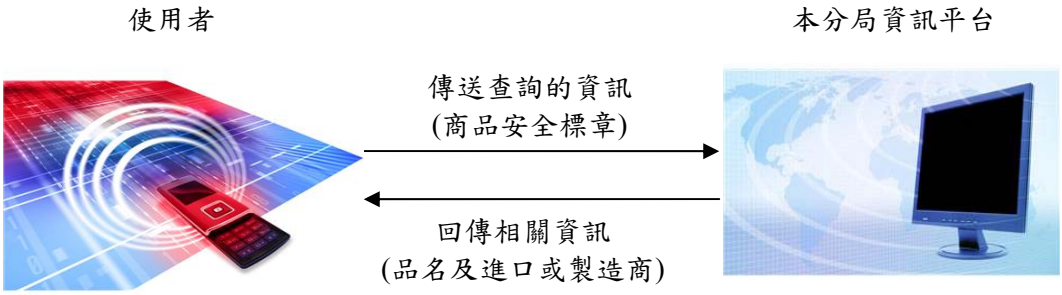


圖 11　檢驗標識手機查示意圖

(4) 採購人員守一關，千百民眾樂心安—關心實踐「採購人員講習」



為降低政府機關、學校、賣場採購商品風險，經由合宜之採購規範要求，阻絕不安全商品進入通路，特別辦理「如何採購安全商品講習會」，提供採購人員正確充分、原汁原味的商品安全規範條文，讓所有的採購人員都能成為安全商品守護神。本分局 100 年上半年先舉辦 2 場「如何採購安全商品講習會」，獲熱烈回響，11 月系列講習 2 資訊發出後，於開放報名第三天即全數爆滿，足見採購人員對此服務需求程度。

(5) 空間有限，創意無限—用心實踐「商品安全展示中心」



本分局於 100 年度利用有限經費，自行規劃全國唯一多主題式商品安全展場，是國內首座以動態方式呈現商品安全知識的展示中心。展場許多展示品為同仁 DIY，利用廢材製作而成，以有限的空間，精心構思規劃為可調式展區，除提供 DIY 動手體驗、多媒體聲光饗宴及 3D 立體影片外，並搭載觸控式導覽、無線射頻辨識及互動感應投影系統，包羅許多別出心裁、創意無限的展示品。展場九項主題區，將艱澀的專業知識轉化為饒富趣味的內容，有效推廣商品安全知識，用心實踐了永續深耕商品安全教育的夢想。DIY 情形詳附件 14（第 98 頁）。

A. 商品安全項目展示區

本區主要展示目的在於讓消費者了解日常接觸到的商品存在哪些潛在危害性及可能產生的問題。主要提供內容如下：

(A)**不安全商品新聞剪報**：以熱門新聞報導啟動消費者的商品安全危機意識。

(B)**各類商品潛在危害性**：排列 10 片磁吸式鋼板烤漆小看板，以具創意美感方式吸附於牆面大型海報底板上，內容所現為該類商品具備的潛在危害性，作為提醒消費者的重點備忘錄。



(C)**危害項目（以電性、物性及化性分類）**：民眾可於 42 吋直立觸控式電子看板前點選各種常見商品危害項目，個別深入了解其危害情形，同時獲知國家標準所規範之安全要求。

(D)**商品安全特徵辨識**：以「幼童衣物」及「手推嬰幼兒車」實物為範例，教導民眾選購時由商品外觀即可辨識的安全或危害特徵。

B. 應施檢驗商品展示區



此區除播放本分局自行拍攝製作「應施檢驗商品檢（試）驗項目簡介」之影片外，展場另以實體及微縮小尺寸之家居模型展示應施檢驗商品，方便民眾記憶。模型屋製作之初，由本分局蔡副分局長偕同承辦員數度拜訪鹿港袖珍工坊娃娃屋製作大師蔡旺達先生，表達本分局製作商品安全教育用模型屋之構想，歷經三顧茅廬，蔡先生為分局同仁的服務熱誠與執著的態度所感動，決定免費傳授製作技巧，並於製作期間多次親臨本分局指導。

C. 商品安全標章展示區



介紹「商品檢驗標識」、「正字標記」、「自願性產品驗證標誌」及「度量衡器檢查合格印證」等商品標章之圖示，使參觀者瞭解不同管理目的之商品應搭配之正確標章。區內自製之標識樹上所掛 9 片樹葉，分別畫有 9 種標識圖案，當參觀民眾在標識樹前控制台按下各標章的對應鈕，大樹精靈就會告訴朋友們該標章的含意。

D. 不安全商品展示區



直接告訴我們生活中有哪些東西隨時可能引爆危險。展示方式可分為樣品實體及看板說明，不合格項目及不符合情形一覽無遺。

E. 事故商品展示區



案例述說痛苦的過去，直指原因，教大家防患未然，絕不重蹈覆轍！事故商品發生原因不外為：設計不良、安裝不善及使用不當。本區目前展示 5 組事故商品，每組展示包含事故商品實體、事故影片（以 AIO 電腦播放）及說明（事故案例、發生原因及防範措施)。當 AIO 電腦的無線射頻辨識系統感應器（RFID Reader）感應到範圍內的 RFID 標籤（Tag，即民眾手上的卡片），RFID 標籤即發送訊息回感應器啟動事故影片自動播放。

F. 真偽商品辨識區



傳授辨識商品真假簡單的方法，從此不被虛偽標示所惑，亦不再受黑心店家左右。

G. 商品安全使用體驗區

以模型或虛擬方式製作日常生活中容易疏忽、不正確使用商品所造成之危險體驗單元，讓民眾動手體驗。

H. 商品安全教學區



播放商品安全宣導教學短片及 3D 立體影片，螢幕並結合紅外線感應程式，提供與學童互動式電腦遊戲，加深學習印象。

I. 遊戲休息區

提供參觀結束後之休憩空間，並藉由教學遊戲測驗學習成果，遊戲內容有：拼圖遊戲、標準法碼重量考驗及羽絨成分排序。

(6) 宣導走網路，效益最大數—精心實踐「網路宣導」

一般人每週花在網路上的時間平均超過 10 小時，網際網路已成為生活中不可或缺的一份子，透過網路進行政令宣導活動亦為大勢所趨。但國內有關於網路商品安全宣導的資料甚少，亦從未有相關網路宣導活動。為此，本分局精心獨創多元化的網路商品安全宣導素材，積極運用網路來提供瀏覽者零距離、零時差的商品安全知識。

A. 自製數位教材

由同仁自行完成製作 14 集有關「商品安全與居家生活」系列課程，放置於本分局網站供民眾線上學習。網址為：http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=4462&CtUnit=2408&BaseDSD=7&mp=5

B. 自製宣導短片

自編、自導、自演商品安全宣導短片，放置 youtube 供民眾瀏覽。100 年度已完成「居家商品安全宣導短片」、「汽車安全座椅選購及安裝介紹」、「選購安全玩具宣導影片」、「商品安全與居家生活模型屋」等 4 部影片及 1 部「如何選購安全玩具」

動畫影片。網址如下：

http://www.youtube.com/user/power001net

C. 製作商品安全展示中心外網導覽系統

為讓無法前來本分局商品安全展示中心參觀的民眾亦可輕鬆獲得商品安全知識，更拓展商品安全教育的觸角，特規劃建置外網導覽系統（即線上虛擬實境）。此導覽系統與本分局外網介接，不受場地、空間及時間限制，展示內容除包含商品安全展示中心所有展示項目外，更加入許多擴充知識、動畫及小遊戲，使消費者迅速成為新世代消費達人。網址為：

http://csec.bsmi.gov.tw/

D. 網路有獎徵答及資料建檔

(A)**透過有獎徵答，建立民眾商品安全知識**



本分局於 100 年 10 月 25 日至 100 年 11 月 24 日期間辦理「安心商品選購抽獎活動」，參加者只要點看本分局 4 部商品安全宣導短片、通過全部有獎徵答測驗題目、填寫個人資料欄位，即可取得參加本次抽獎活動之資格，計有 5,341 人參加。

歷史網址：http://www.bsmi.gov.tw/wSite/mp?mp=75

(B) **主動替民眾找出瑕疵商品並通知民眾檢修**

此次抽獎活動，特別設計讓參加者可以填寫家中電器商品資料的欄位，參加者可於填寫個人資料時一併登錄家中除濕機、電視機、洗衣機、冷氣機、開飲機等 5 類電器商品之廠牌型號資料，日後若有相同廠牌型號及製造年份的商品需要進行召回時，即可收到由本分局發出之商品召回通知服務。目前已登錄 398 筆資料。

(7) 安全講課社區開．就業學程育人才—愛心實踐「商品安全教育」

正確的商品安全觀念會跟隨著一個人，保護他一輩子。我們透

過與轄區內社區大學及大專院校合作方式，於社區教育及就業學程開設相關課程，不僅落實商品安全教育，同時達到服務行銷目的。

A. 社區大學



為讓民眾能有認識各種商品安全品質、選購方法及如何正確使用之管道，以保護消費大眾身家安全及相關權益，同時讓民眾瞭解日常生活中度量衡器相關資訊，自 100 年度起連續 2 個學期（第 100-1 期自 100 年 3 月 2 日至 7 月 5 日；第 100-2 期自 100 年 9 月 6 日至 101 年 1 月 3 日）選派優秀同仁於台中市五權社區大學開設「商品安全與居家生活」課程，希望藉由主動走入民眾生活及一系列的課程導引，讓一般民眾透過真實臨場互動式的講解，更能直接吸收瞭解各類商品安全品質的重要性，如此，既能盡到政府保護民眾身家安全的責任，亦能再造本分局專業、親近體貼民眾的服務形象。

B. 就業學程

基於推動「檢測產業發展」的規劃及公民營企業單位對此方面專業人才的需求，並期提升學生職場競爭力，本分局協同建國科技大學辦理「機電產品安全性檢測就業學程」之官學合作計畫，並經行政院勞委會職業訓練局核定補助。

(A) 實施期程自 100 年 9 月 1 日至 101 年 8 月 31 日止，課程內容規劃有機電產品安全性檢測之共通核心、專精職能及職場體驗等 3 部分，總計 12 學分。學程中，本分局辦理包括業務宣導、產品安全測試、產品安全驗證及產品安全監督等課程之講授，授課時數共計 180 小時。

(B) 有關暑假期間赴職場體驗課程部分，於 100 年 8 月 22 日至

9 月 2 日假本分局辦理，共有 21 名學生前來實習訓練。本計畫將創造官學合作雙贏成效，並建立我國商品檢驗基礎的學習及人力培訓機制，扶植企業實用型人才。

C. 服務學習

為提供青年學生參與政府公共事務服務學習平台，與國立中興大學合作於 100 學年度第 1 學期開設「商品安全業務宣導」之校外服務學習課程，內容主要為配合本分局辦理各項業務宣導，協助發送文宣資料及參與現場動態活動，100 年度共有 9 位學生參與。

(8) 透視事故．危機止步—真心實踐「商品事故調查與防範」

商品事故總是帶給我們椎心刺骨的痛苦，此無法倒回的事件，不可逆的生離死別，為世界上最遙遠的距離之一。而亡羊補牢，猶未為晚。為記取教訓，防範相同商品事故再次上演，本分局以真心進行完整的安全調查，深入了解事故的起因，特採取實踐行動包括：

A. 首建商品失效鑑定試驗室，針對市售有安全疑慮的商品進行失效測試，並對廠商提出改善建議。目前已完成即熱式電熱水器、電熱水瓶、除濕機、鋰電池充電器、定時遙控與感應開關等商品之失效測試。

B. 與中部縣市消防單位合作，當商品發生火災時，赴事故現場進行訪查。

C. 辦理事故商品鑑定，提供預防措施及建議，100 年共 12 案。

D. 由於瑕疵除濕機之召回率仍未達相當比例，因此本分局以各式創新作為提高其召回率。

表 7　提高瑕疵除濕機召回率之多面創新方式

記者會	本分局 100 年 5 月 31 日與台中市政府消保官、消防局共同辦理「瑕疵除濕機召回聯合記者會」，除東森新聞台於當日下午播出外，當日所發布之新聞稿經平面媒體及電子媒體共 16 家刊登訊息。

電台專訪	100 年 6 月 9 日接受中部地區太陽電台「非常來賓」節目專訪，除說明除濕機自燃原因、本局督導召回措施及廠商召回檢修情形，同時呼籲民眾檢視家中除濕機，如為公布召回之機型，請立即聯絡該品牌服務專線檢修，或電洽本分局協助。
網站宣導	網站增加「瑕疵除濕機召回」專區，提供民眾查詢及下載瑕疵除濕機召回訊息，同時宣導民眾選購時，應注意是否貼有「商品安全標章」，截至 100 年底已有 9,540 人次點閱本專區。
學校宣導	辦理「小小偵探柯南－尋找除濕機」活動，於 100 年 9 月起赴臺中、彰化、南投 63 所小學，發送除濕機召回查報單予全校學生計 73,129 人，共**查獲 478 台瑕疵除濕機**，除儘速聯絡辦理檢修事宜，同時落實商品安全教育宣導。
抽獎活動	自 100 年 8 月 25 日起至 10 月 31 日止辦理「尋找瑕疵除濕機抽獎活動」，透過活動請消費者尋找生活週遭所使用除濕機之廠牌及機型是否為經本局公告召回之瑕疵除濕機，並呼籲民眾如發現為瑕疵除濕機，應立即停止使用，且儘速聯絡檢修。本項活動共吸引 41,162 人點閱。

2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

服務措施	延續性及標竿學習推動情形
專業服務團 到廠解疑難 ｜ 檢驗服務團	訂定「檢驗服務團作業實施計畫」，利用電子報及資訊網服務園地宣導此項服務，任何有需求的業者均可隨時申請。服務過程中，更用心傾聽業者對檢驗法規所提的建議，將所有寶貴意見作為讓我們更加改善的催化劑。
迎戰線上購物 再拓安全疆土 ｜ 網購商品安全監管	(1) 訂定「虛擬通路市場檢查標準作業程序」，將虛擬通路市場檢查納入例行性檢查業務。 (2) 於「虛擬通路業者認識商品安全標章宣導說明會」結束後，將「綜合座談」問答內容彙整後 E-mail 相關業者。 (3) 100 年 12 月 7 日辦理組織學習活動，邀請總局及其他分局至本分局研討虛擬通路市場商品安全監管方式，分享本分局身為開路先鋒的實戰經驗。

標章看真假 手機嘛ㄟ查 | 檢驗標識手機查	100 年度已完成「應用雲端運算技術於提升商品監管資訊服務平台之研究」計畫，使利用手機查詢商品安全標章時不受網路頻寬限制。為提供更便利查詢，另洽請總局資訊室協助提供關鍵字查詢技術服務。
採購人員守一關 千百民眾樂心安 | 採購人員講習	(1) 海巡署中部地區巡防局於 100 年 5 月間參加講習會後，深覺受益匪淺，特來函邀請本分局赴該單位講課，使該局相關人員能同時獲益，本分局於6月21日派員前往講授採購電器類安全商品專題，服務效益延伸擴散。 (2) 5 月講習結束後，經檢視所有與會人員所填問卷調查意見，選取詢問度最高的兩類主題商品：建材（防火門、耐燃建材）與紡織品，於 11、12 月續辦理 3 場次「如何採購安全商品講習會-系列 2」；並於全球資訊網建置「如何採購安全商品」專區，提供各類商品重點檢測建議項目、採購規範品質條文範例及各檢測機構資訊，同時公布本分局各類安全商品採購諮詢窗口，給予終身保固式服務。
空間有限 創意無限 | 商品安全展示中心	(1)訂定商品安全展示中心管理要點及參觀須知，並撰擬商品安全展示中心導覽人員訓練教材進行導覽人員訓練（已訓練含英、日、客、閩語 14 位導覽人員）。商品安全展示中心於 11 月 30 日正式啟用，至 100 年底已有 483 人次參觀，參觀學生均發給學習單，以瞭解其學習效益。 (2)利用資通訊 ICT 技術，設計 QR CODE 手機行動條碼，推廣商品安全展示中心各項訊息。
宣導走網路 效益最大數 | 網路宣導	(1) 隨時檢視自製數位教材及宣導短片製作成果，並提供其他機關參採，擴展宣導網絡。 (2) 100 年 8 月 31 日總局召開「研商本局及各分局 101 年整體政策宣導行銷活動會議」，本分局獲全局肯定，決議參採本分局宣導方式作為規劃 101 年度整體政策行銷宣導重點，同時鼓勵局內其他單位倣效我們的作法。
安全講課社區開 就業學程育人才 | 商品安全教育	訂定就業學程相關實施計畫，並依據「經濟部標準檢驗局推動大專院校學生服務學習實施要點」辦理中部地區大學生服務學習，使相關作業均可有效持續辦理。

透視事故 危機止步 | 商品事故調查與防範	制訂「應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序」以辦理商品事故調查與防範作業，並製作完整調查報告送總局審核，報告內容同時提供各項防範建議。本項服務措施已成為本分局每年重點服務工作。

想親身體驗嗎？快拿智慧手機打開行動條碼軟體掃描吧！



QR CODE

商品安全展示中心



QR CODE

模型屋

3. 服務措施執行方法效能性

(1) 檢驗服務團

A. 經由檢驗服務團之技術支援到廠服務，我們已成功輔導轄區廠商（鑫司電機）找出所生產之電熱水器溫度保護元件異常高溫、發出焦味的原因，服務團更提醒廠商召回採用該批元件之產品，免費更換新元件予消費者。此項服務大幅節省廠商研究成本，快速提供問題解決方案，並同時終結消費者身旁的商品安全危機，改寫消費者生命財產的未來，效益之大，難以計量。

B. 法規輔導方面，檢驗服務團分別到 53 家廠商進行法規輔導，透過專人詳細解說，協助其瞭解各項法規要求及報驗方式，簡化廠商至本分局洽詢之流程，可免除廠商自行閱讀摸索及洽詢時間之成本，提升競爭效益。

(2) 網購商品安全監管

本分局執行虛擬通路商品監視與檢查、與網路平台業者合作的前瞻性作為，預先為消費大眾鋪設一條通往安全的道路。虛擬

通路交易量以其人力、通路成本低廉優勢，預估占總交易量比例將繼續成長，因而本項服務措施所得效益亦隨之不斷攀升。

(3) 檢驗標識手機查

本項服務除方便消費者隨時隨地輕鬆獲得正確資訊，免除其購物疑慮，且其作法係利用本局既有檢驗標識資料庫所建立，相關 APP 技術先由同仁研究實際作法後，再由本局維護廠商進行後續界接作業，一切以最低成本花費達最大效益。

(4) 採購人員講習

運用現有之場地、設備，持續辦理採購人員講習課程，平均每次講習所需花費行政成本每人約 120 元（100 年共有 488 人參加，約花費 58,560 元），其所收效益如下：

表 8　採購人員講習會效益分析

直接效益	A. 提高採購人員之採購能力。 B. 增進政府、學校等單位採購規範表訂定時效。 C. 協助確認政府、學校等單位採購規範表內容有效性與可執行性。 D. 減少採購人員作業時程。
間接效益	A. 有效避免因採購不安全公共工程造成整體國家資源浪費。 B. 經由採購人員提升安全商品認知，全面提升消費安全，有效降低不安全商品於市場流通，保障消費者免於不安全商品危害，成功打造安心樂活環境，其所收效益超越所支付成本數千萬倍。

(5) 商品安全展示中心

100 年經檢視參觀學生所填學習單，大部分學生於參觀後均能正確回答問題，並由其所填寫心得與建議內容，發現不僅建立學生正確商品安全知識，且已成功喚醒學生對居家商品安全注意，未來將持續辦理該展示中心之教育宣導，藉由精彩生動的商品安全展出介紹，帶動全民商品安全意識的整體躍升，讓不

安全商品在消費者跟前無所逃遁，引領全民的生活邁向平安、健康的幸福新里程，其效益長遠深廣並將與日俱增。

(6) 網路宣導

方式	自製數位教材	自製宣導短片	外網導覽系統
效益	依一般數位教材委託民間製作每集約 7 萬元計算，本分局製作 14 集，**共節省公帑 98 萬元**。	每部短片約 5 分鐘，以一般政令宣導最低委託製作費用每部 20 萬元計算，5 部**共節省公帑 100 萬元**。	將商品安全展示中心轉化為外網導覽得以歷久彌新，透過知識傳遞，更使商品安全教育的推廣效益無限延伸，讓每個人都能變身為捍衛商品安全的尖兵。

(7) 商品安全教育

教育係百年大業，本分局 100 年社區大學學員共 26 名學生，就業學程共 21 名學生參加職場體驗，服務學習共 9 名學生參與，透過各種宣導與教育方式，落實產官學合作。成功建立消費者正確商品安全觀念，改變消費形態，落實保護消費者權益之政策與目的。

(8) 商品事故調查與防範

A. 透過商品失效鑑定試驗室進行失效測試，可及早發現不安全商品，提供業者改進建議，協助其產製良質且安全的商品。本分局目前所辦理的 5 項產品失效測試，均已製作完整失效測試報告，提供相關單位參考。古人云：「以銅為鏡，可以正衣冠；以史為鏡，可以知興替；以人為鏡，可以明得失。」今日我們**以事故為鏡，可以遠災禍**，使所有寶貴的經驗可以傳承，防止事故再發。

B. 商品事故調查亦可連帶解決商品發生事故時容易出現的消費者與業者間責任歸屬問題。通常消費者責怪業者產製不良，業者質疑消費者使用不當，責任釐清殊為困難，惟經由本分

局進行商品事故調查後，可協助研判事故發生原因，解決雙方紛爭。自本項服務措施實踐以來，共 12 件有調查結果，成功去除消費者及業者在精神上的折磨及人力上的耗損。



（二）計量到府服務四項加值【佐證卷宗編碼 321】

1. 服務目的及內容

有鑑於本轄區幅員遼闊，部分計程車司機不便至本分局申辦計費表檢定，及部分衡器因體積較為笨重，不便移動，或因精密度較高，不宜隨意移動及載運，本分局將心比心，基於愛護業者儀器及方便業者辦理檢定時免舟車勞頓之苦，提供到府檢定、檢查機制，有效加強各類衡器準確度。其具體服務內容如下：

(1) 計程車計費表下鄉行走檢定服務

針對中部遠距區域或不便洽本分局辦理檢定之計程車業者，特別規劃到偏遠 25 鄉鎮區設置機動服務之單一窗口，提供申請、收費、檢定、發證之全功能服務，節省業者至本分局往返奔波時間。



(2) 血壓計檢查到所服務

主動派員赴中部地區各公、私立醫療院所，免費提供非侵入式機械血壓計檢查檢測服務，確保醫療檢測品質，維護國人健康。



(3) 銀樓秤檢定到府服務



為加強溝通及統一國內銀樓用秤使用公制計價單位，主管親率同仁拜訪轄區各銀樓公會，邀請各公會共同參與「金銀珠寶業使用衡器檢定專案計畫」，協助其會員申請檢定，並由本分局辦理「走動式服務」，主動到府檢定銀樓秤，免除業者貴重儀器搬遷受損之風險。

(4) 農會量斗比對

100 年 7 月 21 日報章媒體披露雲林縣北港鎮農會量測稻穀標準的量斗縮水，引發公糧收購不公爭議，引爆農民的憤怒！鑑此，基於公務情誼及為民服務，本分局主動出擊拜會農糧署中區分署，提供到府量斗比對，確保稻米交易之公平。執行過程中，因恰逢二期稻作即將收成，公糧收購作業亟需使用量斗，為避免影響農民權益，特採中午不休息方式，於短期內加班完成全數量斗比對作業。

2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

(1) 將計程車計費表行走檢定服務列為本分局年度品質目標工作計畫，使其成為本分局標準服務措施，並於年度品質管理審查會議上，檢討其目標達成情形。

(2) 訂定年度「度量衡器檢查/稽查計畫」，排定同仁主動赴各醫療院所進行血壓計檢查服務次數，服務前一週發布新聞稿通知一般民眾亦可攜帶該類血壓計及耳溫槍於排定時間至排定地點免費受檢，共同為群眾衛生防疫貢獻心力。

(3) 為增進與金銀珠寶業者之互動，使業者放心同意開放到府檢定，訂定「執行金銀珠寶業使用衡器檢定專案計畫」，除分別拜訪轄區各金銀珠寶商業同業公會，宣導本專案計畫外，並與公會協商如何協助業者就地檢定之走動式服務相關事宜，藉由

公會力量，協助本分局推廣本項服務，並擴散其實施效益。



(4) 依循經濟部標準檢驗局 100 年「農會糧商量斗比對及衡器專案稽查計畫」，辦理農會量斗比對及衡器專案稽查，不僅致力於維護農民權益，同時重建農糧署公信力。本專案稽查至 100 年 8 月 29 日全部完成，僅利用 11 個工作天即服務了台中、彰化、南投轄區 68 個鄉鎮之農會、糧商，總計服務農會 53 家；糧商 19 家；地秤稽查及檢查 66 台；衡器檢查 81 台；重力式自動裝料衡器稽查 76 台；量斗比對 83 台；稻穀水分計稽查 72 台。專案結束後，仍持續受理農糧署委製量斗廠商之量斗比對申請，10 月底前續完成 85 具量斗比對作業。

3. 服務措施執行方法效能性

為瞭解本創新服務計畫之效能，本分局藉由各項到府服務之執行、紀錄報告維護等作業，隨時檢討服務效能，並定期統計分析達成狀況，於年度管理審查會議中提報檢討執行成效，根據審查結果檢討改善執行方法或擬定後續執行措施。

(1) 100 年於 11、12 月間在豐原、沙鹿、大甲及南投縣中興新村辦理計程車計費表行走巡迴檢定服務共 5 場次，完成檢定 494 輛計程車，有效擴大服務效能，提升計程車到檢率。

(2) 於 100 年 8～10 月間赴中部各公、私立醫療院所計 26 處，免費提供非侵入式機械血壓計檢查、耳溫槍檢測，共完成 1,237 台血壓計檢查。



(3) 自 96 年 11 月 19 日開始執行銀樓秤檢定業務以來，本分局受理中彰投轄區 68 個鄉鎮之金銀珠寶業使用衡器檢定，惟因金銀珠寶業者持有（舊品）之衡器，部分難以完成台制與公制間

轉換，導致無法全面完成檢定。自 100 年起本分局結合公會力量，實施主動到府檢定銀樓秤，並協助操作及修改台制及公制轉換功能，免除銀樓業者臨櫃之不便，同時整合標準局政令法規及修理業資訊，提供所屬會員銀樓秤調校資訊，共完成 585 家銀樓秤檢定服務，其效益分析如下：

A. 外部效益：

檢定過程採取「到府服務」方式，業者自「申請」至取得「檢定結果通知書」均不須出門，亦不必親自臨櫃辦理，獲致效益如下：

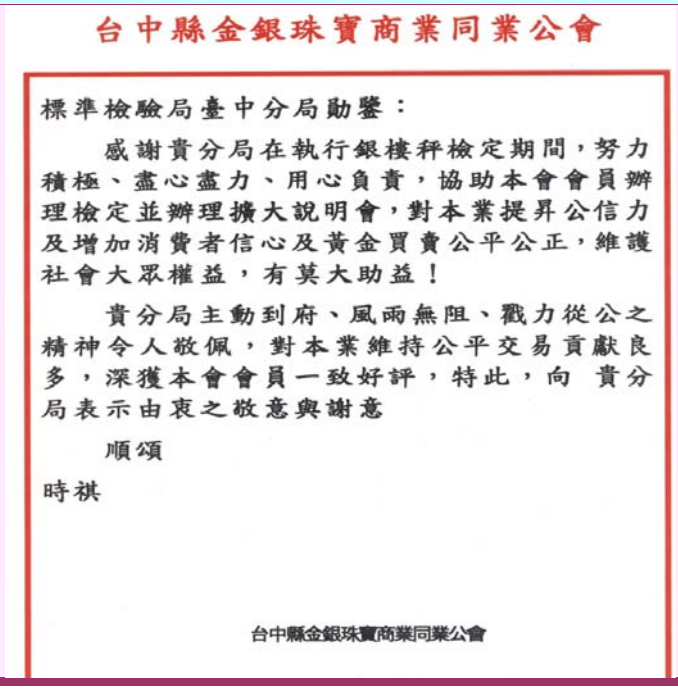
<table>
<tr><th colspan="4">外部效益分析</th></tr>
<tr><td>項　　目</td><td colspan="2">效　　益</td><td>說　　明</td></tr>
<tr><td>節省業者臨櫃申辦人工成本</td><td colspan="2">146 人天(1,170/ 8)</td><td>往返本分局時間平均以 2 小時計×585 家=1,170 小時</td></tr>
<tr><td rowspan="2">節省業者費用金額</td><td>人工費
120,510 元</td><td rowspan="2">合計
270,270 元</td><td rowspan="2">1. 最低時薪 103 元計×1,170 小時
2. 往返本分局以 60 ㎞ 油耗 8 公升計，8 公升×585 家＝4,680 公升</td></tr>
<tr><td>汽油費
149,760 元
(32 元×4,680 公升)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">節能減碳效　　益</td><td>汽　　油</td><td>4,680 公升</td><td>依汽車平均耗油：7.5 ㎞/L</td></tr>
<tr><td>減　　碳</td><td>10,296 公斤</td><td>減碳量：
以 2.2 kg/汽油每公升計</td></tr>
<tr><td>無形效益</td><td colspan="3">1.促進本分局與金銀珠寶商業同業公會間良性互動。
2.提升金銀珠寶公平交易環境，落實保障合法，取締非法之社會正義。</td></tr>
</table>

B. 內部效益：

本分局執行轄區 585 家銀樓衡器之檢定過程，係先行規劃並透過公會之溝通協調，採取同鄉鎮同時間檢定方式，避免同鄉鎮不同時間檢定之「重複旅程」虛耗，由同仁攜帶標準法碼下鄉「到府服務」計 195 場次，獲致效益如下：

<table>
<tr><th colspan="4">內部效益分析</th></tr>
<tr><th>項　　目</th><th colspan="2">效　　益</th><th>說　　明</th></tr>
<tr><td>減少內部員工「重複旅程」提升人員效率</td><td colspan="2">195 人天(1,560 /8)</td><td>每趟檢定 3 家計完成 195 場次，減少個別檢定 390 家次，往返含檢定 4 小時計節省 1,560 小時人工。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">節省支出費用</td><td>差旅費
97,500 元</td><td rowspan="2">合計
197,340 元</td><td rowspan="2">減少 390 場次，節省差旅費計 97,500 元。(390×250=97,500)
節省重複旅程平均單趟 60㎞以油耗 8 公升計，8 公升×390 趟計節省汽油 3,120 公升。</td></tr>
<tr><td>汽油費
99,840 元
(32 元×3,120 公升)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">節能減碳效　　益</td><td>汽　　油</td><td>3,120 公升</td><td>依汽車平均耗油：7.5 ㎞/L</td></tr>
<tr><td>減　　碳</td><td>6,864 公斤</td><td>減碳量：
以 2.2 kg/汽油每公升計</td></tr>
<tr><td>無形效益</td><td colspan="3">1.提升本分局行政效率及為民服務形象。
2.維護公平交易環境，保障消費者權益，落實保障合法，取締非法。</td></tr>
</table>

服務小故事－來自台中縣金銀珠寶商業同業公會的感謝信



台中縣金銀珠寶商業同業公會

標準檢驗局臺中分局勛鑒：

感謝貴分局在執行銀樓秤檢定期間，努力積極、盡心盡力、用心負責，協助本會會員辦理檢定並辦理擴大說明會，對本業提昇公信力及增加消費者信心及黃金買賣公平公正，維護社會大眾權益，有莫大助益！

貴分局主動到府、風雨無阻、戮力從公之精神令人敬佩，對本業維持公平交易貢獻良多，深獲本會會員一致好評，特此，向 貴分局表示由衷之敬意與謝意

順頌

時祺

台中縣金銀珠寶商業同業公會

(4) 農會量斗比對

此次稽查業務，透過事前良好聯繫溝通以及農糧署的大力支持與農會的全力配合下，在短短 11 個工作天內即完成，對於農糧署及農會糧商等提升公信力及增加農民、消費者信心，維護社會大眾權益，有莫大幫助。而農糧署中區分署台中辦事處楊主任對本分局同仁辛勞及高效率表現極表讚賞與感謝；另該辦事處承辦人員李小姐更來文感謝，表示本分局稽查期間，努力積極、盡心盡力、用心負責，致本分局深獲該辦事處及農會糧商等一致好評。

服務小故事－來自農糧署的感謝信

事的源起，來自於栽了一個「斗」。北港事件後，接到貴單位一位自稱小董來電：請協助辦理所有公糧業者衡器檢查。唉!在多事之秋已焦頭爛額，實無心處理此一「斗」事。但一通電話，他的積極、他的主動、他的誠懇熱心，抖動我的心。

第一次接觸，眼前出現一批人，沒有身段、沒有架子，親切的讓人毫無防備，竟不知道那位微胖的是副局長、年輕英俊是課長、風流倜儻是技正。他們對我家的「斗」，無論是白鐵、小鋼杯、或 seedburo 的容重器充滿好奇。但在他們專業領域下，我們有了共識─集中辦理容重器校正，分批到廠檢查─以最迅速且有效率的方式來完成所有公糧業者容重衡器校正與檢查工作。

因為這樣的開始：8 月 19 日、20 日二天，小董與他的夥伴完成大大小小共 43 件的容重器正，績效驚人，實該嘉許，給他們讚!讚!讚。後來三天他們跑遍 16 鄉鎮 27 單位檢查 27 台地秤，82 台非自動衡器(含校正 42 台)、29 台水分計，並陸續輔導不合格廠商校正送檢。聽不到一句埋怨的話，總是耐心協助廠商。他們用最短的時間，圓滿完成了任務，

有了如此結果：我們的心，被感動了，對貴單位的認識，從陌生與刻板印象裡跳脫出來，原來在我們不熟悉的另一個環境裡，有一群充滿朝氣與熱心服務的阿呆，他們的親和力與傻勁，渲染單位每一位同仁，大夥都說好棒，應該上網按個好讚，感謝你們努力不懈，為社會大眾公平交易標準在奮鬥。

千言萬語無法表達我對貴局的感謝。祝福大家身體健康，工作順遂。

農糧署中區分署台中辦事處李○○

（三）跨機關跨域整合服務【佐證卷宗編碼331】

由於消費環境日益複雜化，民眾對政府的要求與期待日益增加，跨機關及跨域整合服務已為不可避免之趨勢。考量本分局所擁有的資源與特性，針對商品品質及度量衡業務所面臨之問題，本分局尋求突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，並藉由與民間企業合作方式，推動各種自主管理，維護民眾權益。



圖 12　跨機關跨域服務示意圖

1. 服務目的及內容

(1) 進口異常商品聯合稽核



查獲進口偽標書包

兩岸經貿往來後，許多市售商品來自大陸，卻遭不肖業者謊稱為台灣製，企圖以高價位銷售，影響臺灣業者生機。本分局遂自 99 年 5 月起召集經濟部中部辦公室及中部縣市政府等單位成立「進口異常商品聯合稽核大隊」臺中分隊，跨機關組成稽核小組，執行臺中市、彰化縣及南投縣地區之進口商品稽核工作。

(2) 行動試驗室－加油站油品檢測

為確保油品品質，本分局與能源局合作，以專車載運近紅外線光譜儀及 X-ray 硫分析儀之行動試驗室方式，赴各加油站實施油品檢測服務，有效防堵加油站業者投機不法行為，維護消費大眾用油品質。

(3) 塑化劑特約檢驗

因應塑化劑污染食品事件，為協助食品產業外銷市場需求，並重建國際聲譽，本分局自 100 年 6 月起協助食品藥物管理局檢驗出口食品中塑化劑含量，提供廠商出具外銷食品檢驗塑化劑證明文件及釐清食品遭塑化劑污染之檢驗服務措施。

(4) 延伸家用三表糾紛鑑定申請服務據點

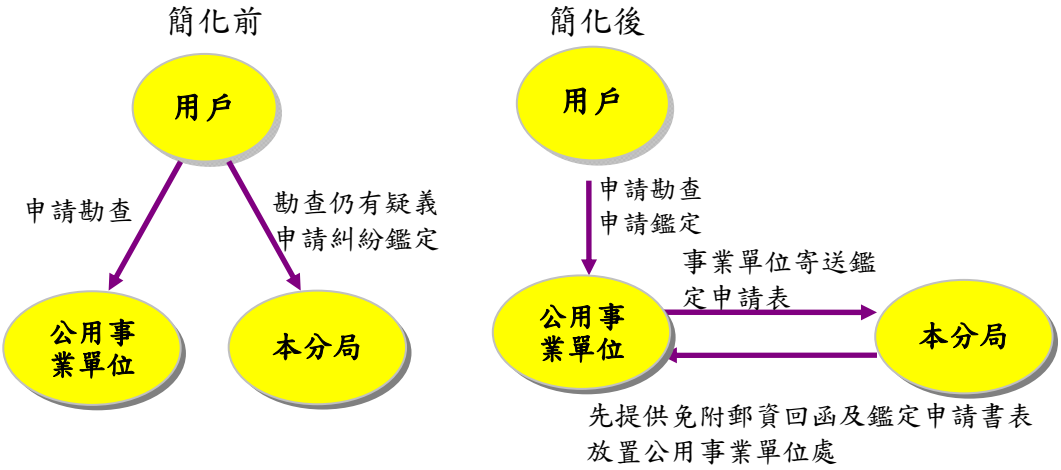


圖 13　簡化糾紛鑑定申請流程



懷疑家中的水表、電表、瓦斯表不準確，又嫌須分別向各該公用事業單位提出申請勘查後，再向本局申請糾紛鑑定之流程過於冗長嗎？本分局本於政府一體之服務，主動聯繫轄區台電、自來水公司、欣中天然氣等公用事業單位，召集會議協商辦理跨機關服務，由本分局**提供免付郵資回函及糾紛鑑定申請**

書空白表單，放置於各公用事業單位營業處所共 105 處，延伸受理糾紛鑑定服務據點。民眾只須向自己所轄各該公用事業單位提出勘查申請及取得糾紛鑑定申請書，無須再到本分局申辦，免除民眾往返奔波兩機關之舟車勞頓。

(5) 優良油量計自主管理



由本分局主動協調台灣中油股份有限公司並說明使其瞭解油量計自主管理計畫內涵，同時不定期派員赴各加油站輔導其自行使用量桶查核油量計及協助相關問題之解決，通過評核標準之加油站，則登錄為本局「優良油量計自主管理加油站」並核發標章，以提升業者形象並讓民眾安心。

(6) 優良磅秤自主管理



目前市場衡器檢定合格無有效期限，交易使用期間僅由本局不定期進行檢查，不易有效掌握市場衡器是否準確，爰倘能由市場管理單位使用法碼檢測市場交易用磅秤，將增進各觀光漁市及公、民營市場所使用衡器之準確度，維護公平交易及保障消費者權益。本分局遂與轄區各公、民營市場合作，由各市場管理單位，定期自行對所轄攤商磅秤執行檢測，本分局同仁輔導市場管理單位，實施磅秤自行檢測及紀錄填寫。符合評核標準之市場，即登錄為本局「優良磅秤自主管理市場」並核發標章，落實正確計量，嘉惠全民之政策。

2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益

本項服務作為除依照各實施要項訂定相關作業計畫外，並定期檢討計畫內容執行情形，有效控管實施進程及分析檢討。

(1) 依據「進口異常商品聯合稽核大隊執行計畫」，每週定期進行

聯合稽核，同時向店家宣導有關販售服飾、寢具、毛巾之中文標示及附縫標籤須符合商品標示法之規定，以擴散其效益。

(2) 每年度與經濟部能源局簽訂年度「建立加油站汽、柴油檢驗能力及辦理查驗補助計畫」契約書，100 年已進入第 3 年。

(3) 為維持本分局行動實驗室至加油站執行汽、柴油檢驗之能力，每年至少 2 次參加 ASTM 生質柴油比對試驗，測試結果技術能力均為良好。

(4) 依據總局「協助廠商出具外銷食品檢驗塑化劑證明文件作業說明」，實施一致性特約檢驗服務。

(5) 訂定「糾紛三表鑑定跨機關合作提升服務效能」實施計畫，此一申辦程序執行後民眾反應良好，由於延申服務窗口數量相當多，可滿足民眾的需求，將定期檢討其實施效益，並機動檢視各事業單位執行情形，以提供最佳之協助。

(6) 本分局於 100 年 6 月 14 日及 6 月 29 日假中油臺中修護中心及南投零售服務中心舉辦 2 場次宣導說明會，分別有 25 及 35 位加油站直接或間接經營管理人員與會，會中對本分局推動油量計自主管理深表贊同並期許對加油站形象可獲得更進一步的提升，會後台灣中油公司並提報 20 間加油站申請評核。

(7) 宣導自願性「優良磅秤自主管理市場」標章制度，核發標章及宣傳布條給符合評核標準之市場，提高消費者購買意願。

(8) 為提高市場加入自願性「優良磅秤自主管理市場」意願，向總局提案減少市場管理員自主評核次數由每月 3 次減為 1 次，並將檢查公差由原先以數值表示再判定是否符合，簡化為以欄位勾選是否符合；100 年已有 10 處市場通過評核。

3. 服務措施執行方法效能性

本項整合服務方案自實施以來，除展現政府一體，提升為民服務成效外，更可透過跨機關跨域合作，促使資料互通、資訊交流，創造政府機關、業者、消費者三贏局面。目前執行效益如下：

(1) 進口異常商品聯合稽核

自 99 年 5 月 25 日至 100 年 12 月 30 日止，本分局共發動 82 次進口異常商品聯合稽核，共計稽核 26,510 件寢具、服飾、袋包箱等商品，發現 12,504 件標示異常商品，並依規定移請縣市政府依「商品標示法」之相關規定辦理後續複查工作，有效嚇阻違法廠商之不法行為，維護國人消費安全。

(2) 行動試驗室－加油站油品檢測

100 年共執行臨站篩驗 576 站次並執行 1 件民眾檢舉案，達成規劃目標 568 站次，全部油品篩檢結果，未發現可疑樣品。本工作項目自 98 年執行迄今業已執行 3 年，全面性查驗加油站汽、柴油品質，及積極提升加油站各項營運設施之安全性，避免加油站業者投機不法行為，已有效地為民眾把關相關油品品質並預防各加油站公安事件發生，讓消費者對於加油站之管理更安心。

(3) 塑化劑特約檢驗

針對國內塑化劑污染食品安全事件，國外對我國採取特定食品品目輸入之邊境管制措施，自 100 年 6 月 13 日起至 100 年 12 月 31 日止，本分局共受理 814 批外銷食品廠商出口之食品檢測塑化劑特約檢驗案件，**協助業者賺取出口總值約 7 仟 90 萬元**，比較本局委託試驗(塑化劑受託試驗費+服務費)及特約檢驗(檢驗費+臨場費)方式之收費差異，總計**節省相關廠商費用約 450 萬元。**

服務小故事－主動聯繫跨機關業務協助業者出口食品快速通關	
時間	100 年 9 月 9 日
對象	中華康寶公司
事蹟	因應國內食品塑化劑風暴，本分局提供國內食品廠商申請塑化劑特約檢驗業務，協助業者取得輸新加坡之特約檢驗證書，以利出口外銷。承辦人員於處理本案件時，發現南投縣政府衛生局所核發之 GHP 查核紀錄表未判定合格或不合格，不符合輸入條件，遂**主動聯繫衛生單位更換證明文件**，該文件雖非本分局業務，但同仁本於政府一體之服務精神，主動聯繫協助業者解決問題，省卻業者舟車勞頓、疲於奔命於各公務機關，該公司陳小姐對於本分局之服務倍感窩心，迥異於一般公務機關給人僵硬之刻板印象，經過本分局人員主動聯繫後，順利讓該公司完成報驗程序。

(4) 延伸家用三表糾紛鑑定申請服務據點

有　形　效　益	無　形　效　益
自 100 年 7 月實施至 12 月止，共計受理 106 件糾紛鑑定申請案件，其中 56 件以本分局跨機關整合方式辦理，每件約可節省業者 4 小時往返奔波及申辦時間，共節省民眾 224 小時申辦流程，節省業者耗用人力 28 人天，折合薪資 23,072 元（以最低時薪 103 元計）。另本分局亦對所有糾紛鑑定用戶執行問卷，回收問卷中用戶 100%認為跨機關整合方式很好，可免除用戶奔走兩地申辦的不便。	A. 跨機關整合可免除用戶奔走兩機關申辦的不便。 B. 可有效延伸本機關服務窗口。 C. 提升行政效能。

(5) 優良油量計自主管理

100 年已有 21 站加油站通過自主管理評核，本分局將不定期查核及追蹤管理並持續推廣以提高效能。

(6) 優良磅秤自主管理

自 99 年推行迄今，共有 13 處市場通過自主管理評核，藉由企業力量推行自主管理，有效維護公平交易及保障消費者權益。

（四）組織內部創新機制【佐證卷宗編碼 341】



歷年來，本分局不斷研採企業創新理念作法，擴大服務視野，展現卓越服務品質，除積極執行消費者保護政策，落實檢度政知識管理及服務網路化、電子化之推動與運用，並對檢測機具設備之研發改善、簡化作業流程、為民服務貼心化等都有良好的績效。為鼓勵同仁能精益求精，不斷研發創新服務，本分局建立 8 項創新機制：

1. 鼓勵創新機制

(1) 訂定本分局「公務人員陞遷序列表」及「陞任評分標準表」，將創新服務與獎勵機制相互聯結，改變同仁觀念與行為，藉透過各項具體獎勵措施，鼓勵同仁研發創新，塑造績效導向之管理文化，追求卓越與進步。

(2) 針對各單位專案性業務，提報工作表現優異獎勵案，100 年計辦理 17 人 25 次嘉獎。

2. 辦理標竿學習活動，參採其他機關創意作為

遵循 ISO 9001：2008 品質管理系統-要求，並運用標竿學習 P-D-C-A 雙管理循環機制，複製其他機關成功經驗，導入參採項目並持續加以改善，100 年共參訪 8 個為民服務績優機關及優質企業，計提出 41 案參採項目。

3. 建立改善服務品質之提案制度

成立「提案審查小組」，鼓勵員工不斷研究創新，提供具體改進措施，以強化與機關同仁互動、溝通及學習的良好關係，並有效激發工作潛能、提升行政效能，100 年員工提案共計 28 件。

4. 推動研究發展工作

訂定本分局「自行研究計畫執行要點」，鼓勵同仁研究發展，營造勇於變革及創造思考之組織文化，99 年共提出 8 篇自行研究計畫，其中「虛擬通路商品安全管理與檢查業務之研究」榮獲經濟部標準檢驗局評選為「優等獎」，並參採為本分局創新加值服務項目之一。100 年共提出 7 篇自行研究計畫，其中「電器產品失效鑑定於事故調查之應用」、「擴大網路商品安全宣導之研究」及「應用雲端運算技術於提升商品監管資訊服務平台之研究」等 3 篇研究計畫之服務概念被參採為本分局創新加值服務項目。

5. 訂定提升服務品質執行計畫

訂定年度「提升服務品質執行計畫」，確立本分局提升服務品質之策略與方法，計畫內容包含創新加值服務規劃方向，另訂定本分局「100 年度提升服務品質工作細部計畫（標檢菁英計畫）」，詳列提升服務品質具體工作項目，使同仁更易於遵循辦理。

6. 成立「提升服務品質工作推動小組」及其他功能性小組

(1) 為有效提升服務品質，使各項服務工作順利推展，促進整體服務效能精進再擴大，以全面提升行政效能，強化創新服務內容，特成立「提升服務品質工作推動小組」，除督導及協助各單位積極配合推動「100 年度提升服務品質工作細部計畫」所定各工作項目外，並定期召開會議檢討各單位服務品質工作項目執行情形，100 年共召開 13 次會議。

(2) 推動小組下設 3 個工作小組：優質便民工作小組（原本分局工作簡化小組）、資訊流通工作小組（原本分局網站工作小組）及創新加值工作小組（原本分局創意小組），小組成員均由各單位中具有創新、積極、專業、主動、熱誠的同仁組成，每月不定期召開會議討論各服務面向執行內容及改進方向。其中「創新服務工作小組」已召開 13 次會議，積極研提創新服務之措施計 45 項提案。

7. 定期追蹤管考、查核及檢討改進

(1) 重要計畫列管事項及各單位執行業務會報等決議事項，定期追蹤管制，均予加強列管至全部執行或改善為止。

(2) 逐月審核各課室業務細部工作計畫、目標管理項目並定期召開業務會議。

(3) 各項創意服務措施執行情形納入本分局品質管理系統，由品質管理委員會定期督查，並配合規劃時程，隨時加強或改進不足之處。

(4) 辦理為民服務作業查核，並檢討各執行單位辦理之相關服務品質工作。

8. 中高階研習營提案

藉由總局每年中高階研習營之提案制度，檢討當年度服務措施執行情形，並規劃下年度核心業務服務執行方向。

參、未來努力方向

在品質境界裡，本分局一步一腳印，秉著「做中學、學中做」的精神，持續前進，具體的作為與方案已持續展開，面對未來，本分局仍將秉持「真誠、效率、同理心」的服務理念，推動核心價值及建構學習型組織，強化服務效能，並加強同仁的各項專業訓練，以達成優質的「服務型政府」。

「持續改善」是推動全面品質管理及提升服務品質之原動力。本分局將隨時檢討改進各項業務，推動行政作業程序合理化、便捷化、效率化，以全面提升服務品質，未來將朝下列策略方向積極努力：

一、持續建置專業實驗室，提升國內檢測能量

建立定量包裝商品檢測專業實驗室，以辦理定量包裝商品抽樣檢測業務，預計將淨含量 5 公克至 10 公斤非屬膏狀、液狀之洗衣用合成清潔劑(洗衣粉、肥皂絲)納檢，商品項目計有 193 項，本分局現正積極規劃辦理。

二、協助區域產業擴展市場競爭力

結合紡織、精密機械等中部地方產業特色，利用完善之設備開發相關檢驗技術及訓練檢驗人才，以符合業界推陳出新多樣性產品之檢驗需求，協助產業發展。

三、落實商品檢驗及度量衡源頭管理

(一) 協助企業經營者建立、實施及維持「自主性商品安全檢測控管」機制，提升產品製造廠場之品質管理及檢驗制度，並強化企業經營者應負的第一、二責任者的產品安全責任，有效控制進口、出廠商品的安全風險，確保商品符合安全規範，杜絕不安全商品的流通。

(二) 推動進口產品須檢附公正單位品質保證文件，並強化通報機制。

(三) 擴大「檢驗服務團」赴廠輔導服務功能，將技術服務功能由「受理委託」及「事故鑑定分析」擴展至「製程及設計階段之安全性

及效能輔導」，期建立雙向溝通平台與技術交流，協助廠商於製程乃至設計階段強化產品安全性及結構效能，有助於加強源頭管理並提升廠商長期競爭力。

(四) 規劃由廠商主動上網更新公司員工、檢校設備及追溯計畫等度量衡資訊系統，落實度量衡業經營許可執照監督查核，保障合法申請許可度量衡業者權益。

四、建置高風險商品消費者資料庫

提供消費者線上登錄家中所購買如電器產品、瓦斯爐具...等高風險商品資訊，以利本分局或業者能直接將商品回收/召回訊息傳送給消費者。

五、建立商品危害預防及風險監管管理機制

(一) 危害分析與風險分析是商品安全管理體系運行的前提條件，建立、實施及維持以「安全性失效」為基準之商品危害預防及風險監管管理機制，將可達到消費商品風險優化目標，並提升其產品安全性驗證效益。

(二) 針對歷年報驗不合格商品之不合格項目等資料進行統計分析加強追蹤列管。

肆、附件

附件 1　經濟部標準檢驗局臺中分局 100 年度提升服務品質執行計畫

100 年 2 月 9 日經標中秘字第 10000009970 號函訂定
100 年 10 月 13 日經標中秘字第 10000083260 號函修訂

壹、 計畫依據

一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

二、經濟部 99 年 12 月 31 日經研字第 09904511270 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。

三、經濟部標準檢驗局 100 年 2 月 1 日經標秘字第 10000015130 號函訂定「經濟部標準檢驗局 99 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、 計畫目標

推動國家標準國際化，提升產品品質，確保商品安全衛生，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、 實施對象

本分局各單位。

肆、 執行策略及方法

構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1.提升服務流程便捷性 (1)推動單一窗口全程處理服務。	第六課	(1)依業務性質辦理委託試驗與法定檢驗之單一窗口，使其達到一處收件全程服務。
	(2)簡化申辦流程、縮短案件處理時間。	各單位	(2)提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道，於本分局網站提供電子書表文件下載、網路列印證書服務，檢討現行工作項目，簡化作業流程，以縮短案件處理時間。
	(3)考量推動走動式服務。	各業務單位	(3)訂定「走動式業務諮詢服務網實施要點」，採立即雙向溝通，主管不定時巡迴服務，引導服務業者及洽公民眾，提供檢驗技術諮詢服務，參與協助解決民眾問題，以提升服務品質；清泉崗機場持續設置機動檢驗櫃檯，協助入境旅客攜物檢驗快速通關；辦理「汽車里程計費表行走檢定」業務，選擇定點、定時，服務偏遠地區計程車業者。
	(4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	第六課 臺中港口辦事處	(4)持續推動網路及傳真報驗及郵寄發證服務，可節省民眾申報時間，減少親臨現場之不便；推動「驗證登錄技術文件電子化系統」，徹底達成書表減量。減少申請人於申辦過程補件次數，避免業者來回奔波。

	2.提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務 (1)提供承辦單位及電話等訊息。	各單位	(1)本分局網站公開提供各課室工作項目及連絡電話等訊息。
	(2)提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	各單位	(2)案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道。
	(3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第六課	(3)服務場所申辦現場及本分局網站公布標準處理作業流程。
	(4)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。	第一課 第二課 第三課 第四課 第六課	(4)主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並於受理案件後以線上系統、E-mail、書面或電話等方式，回復收件確認訊息，辦理期間業務進度主動告知，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，亦通知申請人。
（二）營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (1)進行環境美（綠）化，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室	(1)推行環境區域及人行道清潔認養措施，由同仁共同維護環境清潔並拍照紀錄；訂定「5S 活動推行要點」，每季舉辦「5S 活動」環境清潔比賽，美化及維護洽公環境；規劃「藝文走廊」，展示書法、國畫、西畫等作品，營造室內文化氣氛及紓緩辦公室工作壓力。
	(2)確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。	第六課	(2)於現場服務場所，建立各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。
	(3)申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	第四課 第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處	(3)各服務窗口申辦動線規劃妥適，並採隨到隨辦；計程車計費表檢定申辦採「一站式服務」，節省司機朋友時間。
	(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	秘書室	(4)提供公園化的停車場、無障礙設施及語音電梯、身心障礙人士專用斜坡道、導盲磚及專用廁所、雙重愛心鈴連線至大門值日室及行政大樓服務中心，並定期檢視維護各項無障礙措施。
	(5)定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。	秘書室	(5)設置公用電話、飲水機、影印機及電腦等各項事務機具設備，提供手機充電座、血壓計、體重計、輪胎充氣及水箱加水等各項貼心服務設施，定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護。

	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課	(6)便民服務區放置空白書表並提供各式書寫範例及傳真設備。服務超商化，案件申辦手續費均顯示於填寫範例中，便利民眾使用。
	2.加強服務行為之友善性與專業性 (1)重視洽公服務禮儀，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序等。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 秘書室	(1)將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載；工作人員隨時注意櫃檯情況，主動提供諮詢引導服務。
	(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。	秘書室 (研考)	(2)訂定「推行電話服務禮貌要點」，組成「電話禮貌測試小組」，每月輪流對同仁進行電話禮貌測試，100 年預計測試 300 人次。
	(3)強化機關服務人員（含機關委外 call center）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	各單位	(3)辦理專業各類教育訓練，使本分局同仁接受各項新知，100 年度預計舉辦 55 場次以上。
	3.確保服務行銷之有效性 (1)妥善規劃並辦理業務宣導活動。	第五課	(1)年度內規劃至轄區國民中小學及各大賣場辦理「如何選購經本局檢驗之商品」說明會，預計 35 場次；另運用網際網路及媒體辦理各類業務宣導活動，並不定期發布新聞稿。
	(2)鼓勵所屬單位藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。	第五課	(2)配合社會公益組織辦理公益活動時，參與地方政府、相關公協會等之活動或說明會，進行檢驗業務政令宣導，預計 8 場次；至相關國營事業（台電、中油等）宣導，建議優先採用正字標記產品，預計 5 場次。
	(3)運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。	第五課	(3)配合轄區縣市政府消保官查核黑心商品確保消費者權益，預計辦理 4 場次；結合社區大學資源進行施政宣導；辦理轄區義務消費品監視員之招募、擔任訓練課程講師、文書作業及協助辦理年終檢討。

（三）重視顧客關係，提升民眾滿意度	1.提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。	第四課 第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處	訂定「服務滿意度調查作業程序」，藉由滿意度問卷調查研析本分局服務品質，針對問卷回答不滿意及建議事項，視其性質由業務權責單位，依據本分局「矯正及預防措施作業程序」進行原因分析及提出改善方案，以提升本分局服務品質。100 年度預計辦理「計程車駕表場業務滿意度調查」、「櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查」、「櫃檯服務滿意度調查」、「服務滿意度調查」等 4 項之民意調查。
	2.有效且及時處理民眾之意見 (1)訂定民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。	秘書室 (研考)	訂定「民眾抱怨申訴處理作業程序」，重視民眾興革建議，廣設民眾建言管道，公布分局長電子信箱，將電子郵件客訴案件依公文管制系統及本局局長信箱電子信件處理作業程序處理與管制；為處理突發意外事件，依總局訂定「災害及重大事件緊急通報作業規定」，迅速通報災害狀況，並採取各種必要之應變措施，防止災害擴大並加速救災工作之進行。
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室	服務場所共設置 3 個民眾意見信箱，方便民眾提供建言，改進服務缺失，作為改革施政及提升服務品質參考。針對民眾意見反映，各單位均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行且定期分析統計人民陳情案件。
	(3)定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	第四課 第五課	對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討「消費者反映案件處理作業程序」，以確保消費者權益及維護商品市場交易之公平及社會秩序。

構面二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
（一）強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1.檢視資訊公開之適切性 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	秘書室 (資訊)	(1)於本分局網站首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，由分局業務主管單位將須公開之資料上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。
	(2)鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	秘書室 (資訊)	(2)本分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。

	(3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。	秘書室（資訊）	(3)於本分局全球資訊網首頁建置最新消息、服務園地、下載與申辦等各項專區，另外發行電子報，提供業者及民眾各項商品安全及服務措施等相關資訊。
	2.檢討資訊內容之有效性 (1)機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。	秘書室（資訊）	(1)依據總局所訂「網站管理作業程序」，於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公布到網站，確保資料及連結之正確性。
	(2)定期更新機關網頁資訊。	秘書室（資訊）	(2)各單位上稿人員每月定期查檢所負責之網頁資料，即時更新網頁資訊。
	(3)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	秘書室(資訊)	(3)對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。
	3.提升資訊檢索之完整性與便捷性 (1)機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	秘書室(資訊)	(1)配合電子化政府分類檢索服務，由各單位設定主題、施政、服務等分類並加註相關詮釋資料，將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與本分局網站，以方便民眾檢索相關資料。
	(2)機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	秘書室(資訊)	(2)網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本分局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站所有資料。
	(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。	秘書室(資訊)	(3)於本分局之網頁檢索功能，提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。
（二）推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1.擴展線上服務量能 (1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	秘書室（資訊）	(1)為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。
	(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。	秘書室（資訊）	(2)利用舉辦各項說明會、座談會時機，向業者推廣使用網路申辦案件，預計辦理 2 場次。
	(3)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。	秘書室（資訊）	(3)配合總局簡化表單，同時檢討各類電子表單格式之合理性與適用性，必要時提案由總局同意辦理，系統並及時提供最新版本。

	(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	秘書室（資訊）	(4)依據總局「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，申辦業者須以憑證驗證身份及經本局審核通過之帳號，使用線上系統。
	2.增加電子參與之多樣性 (1)鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2)電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。	秘書室（資訊）	全球資訊網提供意見信箱、民意調查、民意論壇、網路報名等電子參與途徑，加強與民眾的互動與回應。

構面三、創新加值服務

創新服務計畫名稱：（一）八心八劍(踐)商品安全把關計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創意服務	1. 貼心實踐：「檢驗服務團」赴廠輔導	第一課 第二課 第三課	(1) 新公告應施檢驗品目，主動赴廠進行法規輔導，協助申請檢驗。 (2) 針對檢驗不合格率偏高及產品出現瑕疵之廠商，進行技術服務。
	2. 耐心實踐：網購商品安全監管	第五課	(1) 辦理網路銷售相關行業營業人之調查與資料庫建檔。 (2) 透過於拍賣網頁即時公告相關應施檢驗商品與不安全商品召回及下架回收之訊息，提供網路買、賣家正確且迅速的商品檢驗資訊。 (3) 協調網路平台業者建立應施檢驗商品資料庫，啟動過濾機制。 (4) 請網路平台業者代轉商品檢驗宣導資料予網路賣家。
	3. 赤心實踐：檢驗標識手機查	品委會 資訊小組	利用 APP 技術進行資料庫端與智慧型手機端程式開發，使民眾可以透過隨身之智慧型手機，登入檢驗資訊平台，隨時獲取合格商品相關資訊。
	4. 關心實踐：採購人員商品安全講習與諮詢	第一課 第二課 第三課	(1) 針對各機關、學校採購人員辦理「如何採購安全商品講習會」，阻絕不安全商品進入通路。 (2) 提供採購安全商品專業諮詢服務，協助各機關、學校採購人員訂定合宜之採購規範要求。
	5. 用心實踐：商品安全展示中心	品委會 各業務單位	規劃建置全國首座商品安全展示中心，由同仁自行 DIY 設計、製作各項展示品，提供商品安全教育，促進消費者瞭解、選購、使用、維護日常各項商品常識。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	6. 精心實踐：網路宣導	第五課	(1) 自製商品安全系列課程數位教材，利用網路加強宣導。 (2) 自編、自導、自演商品安全宣導短片，放置 youtube 供人瀏覽。 (3) 製作商品安全展示中心外網導覽系統。 (4) 利用網路特性辦理有獎徵答及商品安全會員登錄活動，建立網路使用者商品安全觀念，並主動協助民眾召回瑕疵商品。
	7. 愛心實踐：商品安全教育	第一課 第五課	(1) 於社區大學開課，建立社區居民正確選購及使用安全商品之觀念。 (2) 與中部轄區大專院校合作，辦理就業學程及服務學習等商品安全教育相關課程，落實深耕教育。
	8. 真心實踐：商品事故調查與防範	第一課 第五課	(1) 建置商品失效測試試驗室，針對市售有安全疑慮之商品，進行失效測試，並提出改善建議，以防範事故發生。 (2) 與中部縣市消防單位合作，配合事故商品發生火災時，赴事故現場進行訪查。 (3) 辦理事故商品鑑定並提供相關預防事故再發生之措施及建議。 (4) 以多元方式尋找瑕疵除濕機，協助業界提高召回率，防範因瑕疵除濕機造成事故再發生，保障人民生命財產安全。
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	1. 訂定相關實施計畫或建立標準作業程序，使八心八踐服務措施得以延續。 2. 定期檢討八心八踐服務實施情形，並隨時改進。 3. 加強推廣八心八踐創意服務措施，以擴散其實施效益。	各業務單位 品委會 資訊小組	(1) 貼心實踐：訂定「檢驗服務團作業實施計畫」，使其成為本分局服務項目，同時利用電子報加強宣導，使有需求之業者可以申請出團服務，並針對赴廠輔導時業者所提建議予以檢討改進。 (2) 耐心實踐：訂定「虛擬通路市場檢查標準作業程序」，使其成為本分局標準服務。辦理「虛擬通路業者商品檢驗法規輔導講習與座談會」，期望藉由教育業者正確販售觀念，以達實質擴散效益。 (3) 赤心實踐：持續研究利用以雲端運算提供民眾快速查詢合格商品之相關資訊，使民眾利用手機查詢檢驗標識時，可不受網路頻寬限制。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			(4) 關心實踐:於全球資訊網建置「如何採購安全商品」專區，提供各類商品重點檢測建議項目、採購規範品質條文範例及各檢測機構資訊，並公布本分局各類安全商品採購諮詢窗口。 (5) 用心實踐：訂定商品安全展示中心運作要點及參觀辦法，同時訓練導覽人員，發揮商品安全展示中心教育功能。 (6) 精心實踐：經常檢視自製數位教材及宣導短片製作成果，並提供其他機關參採,擴展其宣導網絡。 (7) 愛心實踐：訂定就業學程相關實施計畫，並依據「經濟部標準檢驗局推動大專院校學生服務學習實施要點」辦理服務學習。 (8) 真心實踐：依循總局訂定之「應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序」,辦理商品事故調查與防範作業,並提供各項防範建議。
注重服務措施執行方法的效能性	定期檢視各項服務功能執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。	各業務單位 品委會 資訊小組	(1) 藉由八心八踐服務之執行、紀錄報告維護等作業，隨時檢討服務效能。 (2) 不定期召開創新加值工作小組會議，檢討執行進度及效能。 (3) 每季召開後市場監督小組會議，檢討宣導成效。 (4) 定期統計分析達成狀況，於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。

創新服務計畫名稱：(二) 正確計量到府服務計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創意服務	為確保量測之準確，同時提升服務品質，提供到府檢定、檢查機制，有效加強各類衡器準確度。 1. 計程車計費表行走檢定服務	第四課 員林辦事處	針對中部偏遠地區或不便洽本分局辦理檢定之計程車業者,到場設置機動服務之單一窗口，提供申請、檢定、收費、發證之全功能服務，節省業者至本分局往返奔波時間。
	2. 血壓計檢查到所服務	第四課 員林辦事處	主動派員赴中部地區各公、私立醫療院所,免費提供非侵入式機械血壓計檢查檢測服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	3. 銀樓秤檢定到府服務	第四課 員林辦事處	拜訪轄區金銀珠寶商業同業公會，請其協助會員申請檢定，並由公會陪同本分局辦理「走動式服務」，主動到府檢定銀樓秤，避免銀樓業者臨櫃之不便。
	4. 農會量斗檢查到府服務	第四課 員林辦事處	主動拜訪農糧署中區分署，到府提供量斗比對服務，確保稻米交易之公平。
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	1. 訂定相關實施計畫或建立標準作業程序，使到府服務措施得以延續。 2. 定期檢討服務實施情形，並隨時改進。 3.加強推廣創意服務措施，以擴散其實施效益。	第四課 員林辦事處	(1) 將計程車計費表行走檢定服務列為本分局年度品質目標工作計畫，使其成為本分局標準服務措施。 (2) 訂定年度「度量衡器檢查/稽查計畫」,排定同仁主動赴各醫療院所進行血壓計檢查服務次數。 (3) 訂定「執行金銀珠寶業使用衡器檢定專案計畫」,藉由金銀珠寶商業同業公會力量，協助本分局推廣到府就地檢定，並擴散其實施效益。 (4) 依循總局 100 年「農會糧商量斗比對及衡器專案稽查計畫」,辦理農會量斗比對及衡器專案稽查，不僅維護農民權益，同時重建農糧署公信力。
注重服務措施執行方法的效能性	定期檢視各項服務功能執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。	第四課 員林辦事處	(1) 藉由各項到府服務之執行、紀錄報告維護等作業，隨時檢討服務效能。 (2) 定期統計分析達成狀況，於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。

創新服務計畫名稱：(三) 跨機關整合服務計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創意服務	突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務。 1. 進口異常商品聯合稽核	第五課	與經濟部商業司、臺中市政府等單位，跨機關成立「進口異常商品聯合稽核大隊」台中分隊，組成稽核小組，執行臺中市、彰化縣及南投縣地區之商品稽核工作。
	2. 行動試驗室：加油站油品檢測	第三課	與能源局合作，以專車搭載儀器設備赴各加油站實施油品檢測服務。
	3. 塑化劑特約檢驗	第三課	因應塑化劑風暴，協助食品藥物管理局檢驗食品中塑化劑含量。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	4. 延伸家用三表糾紛鑑定申請服務據點。	第四課 員林辦事處	聯繫轄區各公用事業單位，召集會議協商辦理跨機關服務，由本分局彙整各方意見，擬訂實施計畫，同時提供免付郵資回函及糾紛鑑定申請書空白表單，放置於各公用事業單位營業處所共 105 處，延伸本分局受理糾紛鑑定之服務據點。
	5. 優良油量計自主管理	第四課 員林辦事處	與台灣中油股份有限公司合作推動自主管理，由加油站定期自行使用量桶查核油量計，分局同仁輔導加油站執行油量計檢測方法及協助相關問題之解決，通過評核標準之加油站則登錄為本局「優良油量計自主管理加油站」。
	6. 優良磅秤自主管理	第四課 員林辦事處	與轄區各公、民營市場合作，由各市場管理單位，定期自行對所轄攤商磅秤執行檢測，分局同仁輔導市場管理單位，實施磅秤自行檢測及紀錄填寫，符合評核標準之市場，即登錄為本局「優良磅秤自主管理市場」。
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	1. 訂定相關實施計畫或建立標準作業程序，使跨機關服務措施得以延續。 2. 定期檢討跨機關服務實施情形，並隨時改進。 3. 加強推廣跨機關聯合服務措施，以擴散其實施效益。	第五課 第三課 第四課 員林辦事處	(1) 依據「進口異常商品聯合稽核大隊執行計畫」，每週定期進行聯合稽核，同時向店家宣導有關販售服飾、寢具、毛巾之中文標示及附縫標籤需符合商品標示法之規定，以擴散其效益。 (2) 參加 ASTM 生質柴油比對試驗，維持本分局行動實驗室至加油站執行汽、柴油檢驗之能力。 (3) 依據總局「協助廠商出具外銷食品檢驗塑化劑證明文件作業說明」，實施一致性特約檢驗服務。 (4) 訂定「糾紛三表鑑定跨機關合作提升服務效能」實施計畫，並定期檢討其實施成效。 (5) 透過說明會、現場輔導等方式，加強推廣「優良油量計自主管理」實施計畫，提高各加油站加入自主管理意願。 (6) 宣導自願性「優良磅秤自主管理市場」標章制度，核發標章及宣傳布條給符合評核標準之市場，提高消費者購買意願。
注重服務措施執行方法的效能性	定期檢視各項服務功能執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。		(1) 藉由各項到府服務之執行、紀錄報告維護等作業，隨時檢討服務效能。 (2) 定期統計分析達成狀況，於年度

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			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。

伍、 實施步驟

一、各單位以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量提出之各項具體作法，應切實執行。

二、本分局研訂100年度執行計畫以具體明確、量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，以發揮機關特色，並將該執行計畫公開於機關網頁。

陸、 考核作業

本分局自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，接受總局、經濟部不定期派員實地考核，其作業方式如下。

一、自行考核

（一） 考核方式：由本分局對所屬日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位，自行實施考核，以提升服務品質。

（二） 考核內容：依附表1就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、提供創新(意)服務情形等6項評核項目，辦理考核。

（三） 提報考核結果：本分局之考核結果依附表2格式於100年5月31日及100年12月31日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，並於101年1月15日前將100年度執行績效與成果報局備查，並登載於本分局網頁。

二、接受總局考核

（一） 考核方式：接受總局進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。

（二） 考核內容：依附表1就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、提供創新(意)服務情形等6項評核項目考核。

三、接受經濟部考核

（一） 考核方式：接受本部進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。

（二） 考核內容：依附表1就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、提供創新(意)服務情形等6項評核項目考核。

柒、 獎勵方式

一、自行考核：本分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、獲獎敘獎：本分局獲經濟部推薦參與「政府服務品質獎」經評選獲獎者，獲獎機關首長（主管）及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功1次，其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員，得參酌上開首長（主管）敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎。

捌、 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件 2

100 年作業流程簡化績效統計表

單位	工作改善項目	外部（業者）效益							內部效益					
		縮短流程時間(時)/每件	縮短等耗時間(時)	節省人力(天)	節省費用(千元)	節能效益			縮短作業時間(時)	節省費用(千元)	節能效益			
						汽油(L)	減紙(kg)	減碳(kg)			汽油(L)	節電(度)	減紙(kg)	減碳(kg)
第一課	一致性會議								321					
	驗證登錄審查			228	188	3,648	182	8,070	258					
	工廠產品抽驗								305					
第二課	高壓鍋蓋改善								11					
	不符改標重驗	192			13				16					
	委代封存查核	3.5							231					
	退樣流程改善	3		59	49	1,264		2,781						
第三課	出廠取樣作業	8												
	排風設備改善											444		278
	儀器 ICP 管理									148		389		243
第四課	糾紛鑑定作業	4		28	23	448		986						
	固定地秤檢定	0.5	355	44	392				355					
	市場磅秤評核	2		25	20		10	2.4						
	大質量校驗	0.5	2.5											
第五課	工廠輔導								17		80			176
	報表統計								81					
	違規調查								40		120			264
	監視員反映案								1,044					
第六課	調整樣品送達	0.4	436	55	45									
	標準查詢價購		158	20	16									
	規費退辦	72							6.5	1.3			0.5	0.1
中港辦	報驗作業委辦	8							160					
	網路列證	0.5	588	74	61	672		1,478						
	免驗 E-MAIL	0.5	270	34	28				108					
	公文收發								1,080					
員辦	網路報驗			18	15	1,160		2,552						
	郵寄發證			42	35	2,656		5,843						
品委會	ISO 檔案管理								28					
	正字標記報表								40				0.5	0.1

附件 3

單一窗口服務項目一覽表

服務處所	服務對象	服務項目
臺中分局	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。	1. 各式檢驗商品報驗發證 2. 各式商品委託試驗及核發報告 3. 國家標準及ASTM標準查詢與販售 4. 核發產地證明 5. 預購檢驗合格標識 6. 各式度量衡器檢定、校正、校驗及糾紛鑑定申請 7. 耳溫槍及水銀式血壓計免費檢測服務 8. 計程車計費表檢定之受理、收費、檢定、發證
臺中港口辦事處	商品進出口報驗與國內產製業者	1. 各式檢驗商品報驗發證 2. 各式商品委託試驗及核發報告 3. 核發產地證明 4. 預購檢驗合格標識
員林辦事處	法定度量衡器之製造、修理、進口業及持有者，以及一般民眾	1. 各式度量衡器檢定、校正、校驗及糾紛鑑定申請 2. 耳溫槍及水銀式血壓計免費檢測服務 3. 計程車計費表檢定之受理、收費、檢定、發證

附件 4

100 年多元申辦服務統計表

業務類別	項目	現場	電話	傳真	通信	網路	小計
商品檢驗	內銷檢驗	1,176		473		365	**2,014**
	進口檢驗	12				4,691	**4,703**
	委託試驗	1,175				35	**1,210**
	特約檢驗	888				38	**926**
	管理系統監視查驗	216					**216**
	型式認可登錄	244					**244**
	驗證登錄	1,049				700	**1,749**
	符合性聲明	16				3	**19**
	優惠產地證明					866	**866**
合計（批）		**4,776**		**473**		**6,698**	**11,947**
度政	度政檢定	6,817	132		434	573	**7,956**
	度政校(驗)正	42					**42**
合計（批）		**6,859**	**132**		**434**	**573**	**7,998**
標準	國家標準販售	1,222					**1,222**
	ASTM 標準販售	28					**28**
合計（件）		**1,250**					**1,250**

附件 5

常見問答 15 題

一、可以在哪些地方查閱國家標準資料？

答：可上國家標準檢索網站（http://www.cnsonline.com.tw/）線上查詢，或請至本局資料中心及各分局之資料室查閱。

二、我國國家標準如何申購？費用如何計算?

答：1.可以到本局資料中心或各分局標準資料室購買，也可直接進入國家標準檢索網站（http://www.cnsonline.com.tw/）線上申購，不受時空限制，隨時下載購買您所需的標準；但大尺寸及彩色版國家標準因不適於以網路銷售，請直接到總局資料中心或各分局資料室洽購。本分局另外提供有電話及 E-MAIL 預約購買的服務，消費者可先以電話(0800-007-123)或 E-MAIL(tc06p1@bsmi.gov.tw)向本分局第六課櫃台預購，我們會先為您準備好，到時可以節省購買的時間。

2.CNS 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。

三、對國家標準的內容有疑問時可向誰詢問？

答：可向本局國家標準負責單位第一組洽詢(02-33435117) 或洽本分局各檢驗課詢問（電性領域：分機 611，機械領域：分機 621，化學/紡織/紙領域：分機 631）。

四、取得型式認可之產品，可否比照驗證登錄自印檢驗合格標識？

答：一般型式認可逐批檢驗商品應使用 C 字軌的檢驗合格標識，部分型式認可商品，經標準檢驗局核准(如直流電子產品、電腦資訊產品、拋棄式打火機、瓦斯罐、合板、木質地板等)，可以自行印製 T 字軌的商品檢驗標識。

五、欲代理國外商品，若無法判斷進口是否需經檢驗，可向誰詢問？

答：可以向本局或各分局之櫃台或服務中心詢問，若貴公司需要書面證明文件，可以填寫『品目查詢單』並檢附樣品或型錄以及使用說明或其他功能說明文件，郵寄或送至本局(或各分局)，我們會盡速為您處理。

六、請問太陽眼鏡是否需檢驗？

答：太陽眼鏡自 97 年 4 月 17 日起已公告列為應施檢驗商品，所以現在市面上的太陽眼鏡都要通過標準檢驗局檢驗合格才能販售。您在選購太陽眼鏡的時候，可以先檢查太陽眼鏡上的標籤是否印有本局的商品安全標章，才能確保您買到的太陽眼鏡是符合標準的眼鏡。

七、我想進口一些產品，這些產品在國外已經取得有名的標誌，像 UL、JIS、GS 標誌，請問標準檢驗局是否承認這些標誌？

答：產品雖然取得 UL、JIS 或 GS 標誌，仍無法以此向本局申辦轉證而進入我國市場銷售。因前述 3 項驗證與我國的證書還沒有相互承認，並且其所依據之標準與我國國家標準並不相同，如欲進口應施檢驗商品，仍須依照本局公布的檢驗標準及檢驗程序進行。

八、經檢驗不合格的產品，我們廠商應該如何處理？

答：經標準檢驗局檢驗不合格的商品，報驗義務人在收到不合格通知書後，15 日內可以向原報驗單位，申請免費複驗一次。如果複驗結果，還是不合格，報驗義務人可以選擇改善後重新報驗、銷毀、拆解至不堪使用、退運或轉運出口。

九、辦理免驗進口之參展商品，參展期間若有客戶下單，是否可直接販售?

答：免驗進口的參展商品是不可以直接銷售的，因為，參展品尚未完成相關檢驗程序，也未貼有商品檢驗標識，所以不可以直接銷售；若要銷售，須要先申請變更原來的免驗程序，並完成檢驗及貼妥商品檢驗標識後，才可以銷售。

十、如何判斷市購商品是否經檢驗合格?

答：目前市面只要是本局公告列入強制檢驗的商品，就必須經過本局檢驗合格後才能在市面上販售，所以，簡單判斷商品是否有檢驗，您可以查看所購買的商品本體是否貼有商品安全標章。至於商品是否為強制檢驗的商品，可以上本分局全球資訊網/應施檢驗商品查詢，也歡迎來電由本分局專業人員為您查詢，您可以撥打服務中心電話(0800-007-123)。

十一、紡織品中文標示應標示哪些項目?

答：紡織品的標示應該要有：

1.國內產製者或是進口廠商的名稱、電話及地址。

2.尺寸或尺碼。

這二項可以標示在吊牌上，不過生產國別、纖維成分及洗燙處理方法這三項，就要用經過洗滌後不會破損，不會褪色的標籤，附縫在紡織品本體上。

十二、如果懷疑家中的水表、電表、瓦斯表不準確時，應如何處理？

答： 1.如果您認為家中水表、電表或瓦斯表有不準確時，可以就近向公用事業單位申請勘查。

2.經勘查結果仍然認為有問題時，可以向您居住所在地的標準檢驗局所屬分局申請糾紛度量衡器鑑定。

十三、當應施檢驗商品發生事故時，消費者應如何處理?

答： 1.假如家中的商品發生燃燒，爆裂及燒熔等事故的時候，應先處理災害，並保留現場狀況通知商品的品牌廠商或是經銷商前來處理。

2.接著可以向本分局通報商品事故情形，通報方式您可以利用電話(04-22612161 分機 651-655 或傳真 04-22612181) 通知本分局為您服務，若您方便的話，也可以自行上網(商品安全資訊網：http://safety.bsmi.gov.tw/)登錄，請點選商品事故通報後填寫內容，本局會立即進行後續事故商品的調查，維護您的消費安全。

十四、如何得知瑕疵商品訊息？

答：國、內外各種瑕疵商品訊息以及本局辦理市場購樣的檢測結果，本局都會公布在商品安全資訊網（http://safety.bsmi.gov.tw/）的「商品訊息」中，民眾可以隨時上網查看。

十五、目前市面上加油站林立，我們要如何選擇準確度好的加油機加油？如何可以知道是否準確？

答： 1.加油的時候,您可以檢視加油機上應該貼有經濟部標準檢驗局的檢定合格單。

2.您可以檢查合格單是否在有效期內。

3.若是有疑慮，可以請加油站以標準量桶測試確認。

4.如果懷疑加油機不準，可以與本分局聯繫，我們會派員前往檢查，做最精準的量測。

附件 6　　**100 年能力比對試驗參與情形一覽表**

辦理時間	試驗名稱	試驗結果
100 年 5 月	ASTM 生質柴油能力比對	0.2ppm(平均值為 0.58ppm)， Z score 值為-0.9，在 |Z|<2 之範圍內。
100 年 5 月	大腸桿菌群能力試驗	Z score 值為 0.22，技術能力良好。
100 年 7 月	木質板材甲醛檢驗能力試驗	Z score 值分別為 0、0、0.3 及 0.2，技術能力良好。
100 年 8 月	推動兩岸限用有害物質(RoHS)能力試驗先期計畫-塑膠中重金屬元素鉛(Pb)和鎘(Cd)	鉛 A:197ppm，Z score 值為-1.57 鉛 B:224ppm，Z score 值為-0.27 鎘 A:158ppm，Z score 值為-1.24 鎘 B:154ppm，Z score 值為-1.67 (皆在 |Z|<2 之範圍內)
100 年 8 月	耐燃建材耐燃性能力試驗	|Z|<2，技術能力良好。
100 年 10 月	電捕蚊燈能力試驗比對	|Z|<2，技術能力良好。
100 年 10 月	ASTM 生質柴油能力比對	等待試驗結果發布中。
100 年 11 月	TAF-CNLA-CL17 鋼筋混凝土用鋼筋能力試驗計畫	等待試驗結果發布中。

附件 7　　**功能性委員會及小組設置一覽表**

組織名稱	組　　織　　任　　務
品質管理委員會	依本分局組織願景及品質目標，成立「品質管理委員會」，共同積極展開推動及追蹤管制與檢討改進管理系統決策事項之實務工作。
甄審暨考績委員會	1. 負責本分局各項有關陞遷甄審事項。 2. 負責本機關職員及直屬機關首長各項考績（成）及平時考核之獎懲之核議事項及本機關長官交議考績（成）事項。
提升服務品質工作推動小組	1. 釐定、規劃及審查本分局 100 年度「提升服務品質細部工作計畫」。 2. 督導、協助各單位積極配合推動各工作項目。
優質便民工作小組	負責本分局各項有關便捷行政程序、縮短檢驗時效、改善服務設施、環境及其他有助於提升機關形象之作為。
資訊流通工作小組	確保分局網站所提供之資訊內容、線上服務能達到充分完整，並確保政府資訊公開、資訊正確豐富，達到「好用、好查、好下載」。
創新加值工作小組	針對本分局「服務措施」、「資訊服務」、「服務整合」等面向研發出新構想、新思維、新觀念，擴大「創新」與「精進」全方位行政服務功能。
提案審查小組	由副分局長為召集人，分局內機電、化工、度量衡等各類學有專精同仁擔任成員，負責審查各單位提案，經本小組審查通過者，由人事室彙報總局審查。
督導考核小組	由副分局長及各單位主管組成，督考本分局外勤作業人員執行檢驗及度量衡業務之服務品質，並以溝通民意為目的，提升行政效率為目標。
電話禮貌推動小組	由秘書及各單位主管組成，負責電話禮貌各項推動事宜。
電話禮貌測試小組	由各單位指派專人每月輪流對全分局同仁電話禮貌測試。
事務管理工作定期檢核小組	由人事室、會計室、秘書室組成，進行事務管理檢核工作，藉由檢核工作發現秘書室事務工作管理之缺失,並進行檢討改進。

附件 8　**100 年提升服務品質研究論文發表彙整表**

月份	期 刊 名 稱	論 文 主 題
2 月	標準與檢驗雜誌第 146 期	折合桌檢測技術之研究及安全裝置之探討
4 月	正品雜誌－第 3 期	測試實驗室與檢驗機構的規範差異性及現況問題之探討
8 月	正品雜誌－第 4 期	淺談專案管理
8 月	標準與檢驗雜誌第 152 期	淺談「專案管理」之要素與技巧運用
8 月	標準與檢驗雜誌第 152 期	電捕蚊燈選購與使用指南
11 月	標準與檢驗雜誌第 155 期	諧波對感應式電度表造成計量偏差之探討
12 月	2012 資訊科技與管理研討會論文集	運用無線射頻技術提升商品安全知識
99 年7 月~100 年8 月	國科會專題研究計畫	計畫名稱：應用機率方法於電力系統中主動式電力品質調節控制器配置最佳規劃之研究

附件 9　**100 年自行研究計畫一覽表**

編號	研 究 計 畫 名 稱	業 務 運 用
1	電器產品失效鑑定於事故調查之應用	商品事故調查與防範
2	CNS61 卜特蘭水泥物性試驗室全項檢驗設備規劃之評估	水泥檢驗業務推動
3	綠色分析化學—奈米技術應用於重金屬檢測	化工檢驗技術參考
4	研發民眾申辦水量計糾紛鑑定之查核監控系統	推動度政業務參考
5	擴大網路商品安全宣導之研究	網購商品安全監管
6	應用雲端運算技術於提升商品監管資訊服務平台之研究	檢驗標識手機查
7	提升單相三線式圓型電度表之檢測效能	提高電度表檢測效能

附件 10　**100 年標竿學習活動一覽表**

日期	參訪對象	參訪內容	日期	參訪對象	參訪內容
1 月 18 日	國立自然科學博物館	學習各項展示方法。	7 月 11 日	經濟部標準檢驗局臺南分局	實驗室運作管理之優質作法。
3 月 24 日	味丹企業股份有限公司	業務推動提升服務品質之作為及公司核心價值	7 月 18 日	財團法人台灣大電力研究試驗中心	參訪有關檢測技術研習暨實驗室運作管理。
4 月 27 日	台灣省自來水公司第四區管理處	學習並瞭解糾紛水表處理作業及櫃台業務處理流程方式。	7 月 29 日	成大防火實驗室及標準檢驗局臺南分局	參訪認證實驗室之經營管理及規劃。
5 月 26 日	臺中市中興地政事務所	學習提升為民服務品質及行政管理。	9 月 23 日	經濟部加工出口區管理處中港分處	學習提升服務品質方法。

附件 11　　施政宣導及服務行銷辦理情形



辦理各項說明會、座談會，進行雙面溝通。



檢驗服務團主動赴廠提供法規與技術輔導



主動拜會轄區內各職業工會、商會



小小科學家—商品安全學習營



赴各國小宣導認識檢驗合格商品



參加各縣市政府舉辦之公益活動設攤宣導



提供戳戳樂、闖關遊戲吸引民眾參與



與消保官合作市場稽核時併同宣導

附件 12　　**於 MyEGov 提供線上服務項目情形**

查證網址：
http://search2.www.gov.tw/WebMetaSearchNew/index.jsp?fid=3&query=%E7%B6%93%E6%BF%9F%E9%83%A8%E6%A8%99%E6%BA%96%E6%AA%A2%E9%A9%97%E5%B1%80%E8%87%BA%E4%B8%AD%E5%88%86%E5%B1%80&dmode=4

線上申辦項目
國家標準（CNS）線上申購系統
驗證登錄技術文件電子化線上申辦系統
檢驗規費繳納ｅ化系統
網路列印商品檢驗合格證書系統
度量衡業務線上申辦

書表下載項目	
業務別	表單名稱
標準業務 5 種	國家標準建議書
	國家標準(CNS)購買/預約申請表
	建議英譯國家標準（CNS）
	正字標記申請書
	正字標記資料變更申請書
商品檢驗業務 48 種	先行放行申請書
	商品輸出特約檢驗報驗申請書
	商品驗證登錄進口通關授權書
	複驗申請書
	輸入商品報驗申請書
	應施檢驗商品免驗申請書
	應施檢驗商品品目查詢單
	工廠檢查申請書
	工廠檢查委任書
	工廠檢查基本資料表
	不合格改善計畫申請書
	不合格案標識註銷切結書
	內銷檢驗登記申請書
	申請商品型式認可應檢附文件
	申請商品驗證登錄應檢附文件
	合格證書變更申請書
	自行管制聲明書
	受託物品試驗或其他技術服務申請書
	商品型式認可申請書
	商品型式認可授權書
	商品驗證登錄申請書
	商品驗證登錄申請書及生產廠場清單
	商品驗證登錄型式分類表
	國內產製商品報驗申請書

	符合性聲明指定代碼申請書
	符合型式聲明書
	國產商品進入國內市場登記表（紡織品）
	隨時查驗申請書
	進口食品免貼中文標示申請書
	內銷檢驗商品登記申請書
	提前（延期）檢驗申請書
	監督改善申請書
	監督銷申請書
	領用防火門商品檢驗標識申報書
	中密度纖維板及粒片板型式試驗型式分類表
	太陽眼鏡符合性聲明試驗報告型式分類表
	補辦報驗申請書
	壁掛式陶瓷臉盆型式試驗型式分類表
	應施檢驗合板型式試驗型式分類表
	應施檢驗商品專案報驗申請/核准通知書
	應施檢驗層積材型式試驗型式分類表
	應施檢驗複合木質地板、條狀地板、方塊地板及鑲嵌地板型式試驗型式分類表
	自印商品檢驗標識申請書
	規費退還申請書
	預借檢驗標識申請書
	預購標識延展申請書
	暫免註銷商品檢驗標識申請/切結書
	網際網路申辦作業申請書
度量衡業務5種	糾紛度量衡器鑑定申請書
	地秤檢定申請書
	校驗服務申請書
	度量衡器檢定申請書
	度量衡器校正申請書
管理系統驗證業務13種	ISO 9001 品質管理系統驗證申請書
	ISO 14001 環境管理系統驗證申請書
	ISO 14001 環境管理系統廠商基本資料及問卷
	ISO 14064-1 溫室氣體查證申請
	ISO 9001 品質管理系統申請者基本資料及問卷
	ISO 22000 食品安全管理系統廠商基本資料及問卷
	ISO 27001 資訊安全管理系統驗證申請書
	ISO 27001 資訊安全管理系統申請者基本資料及問卷
	職業安全衛生管理系統廠商基本資料及問卷
	職業安全衛生管理系統驗證申請書
	輸歐盟漁產品加工廠登錄申請書及基本資料
	管理系統認可登錄廠場監視查驗申請書
	管理系統驗證服務之權利與義務聲明書

附件 13　　**100 年網頁點閱次數前 20 大項**

排序	網址	網頁名稱	點閱(次)	推薦(次)
1	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=5452&ctNode=965&mp=5	網站導覽	10,513	6
2	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33726&ctNode=3930&mp=5	業務申辦	5,152	23
3	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33721&ctNode=3928&mp=5	檢驗業務查詢	4,983	8
4	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=34410&ctNode=3677&mp=5	臺中分局交通位置圖	1,477	3
5	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=14277&ctNode=2724&mp=5	商品型式認可授權書範例	1,302	1
6	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33859&ctNode=3930&mp=5	商品特約檢驗申請申辦說明	1,277	0
7	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33929&ctNode=3946&mp=5	好康下載	1,046	3
8	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=5397&ctNode=630&mp=5	行政資料及檔案應用申請閱覽服務(專線及信箱)	887	0
9	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33718&ctNode=3677&mp=5	臺中港口辦事處交通位置	772	7
10	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1320376948930.doc	商品驗證登錄工廠檢查委任書範例	769	0
11	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33684&ctNode=3677&mp=5	員林辦事處交通位置	762	0
12	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33856&ctNode=3930&mp=5	委託試驗應檢附文件	740	0
13	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1320394922769.doc	商品驗證登錄工廠檢查申請書範例	691	0
14	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=23158&ctNode=3675&mp=5	組織系統圖	685	0
15	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/laws/review.jsp?lawId=8a8a85591c30ce08011c321642490018&mp=5	驗證登錄各項規費查詢	655	0
16	https://near.archives.gov.tw/cgi-bin/near2/nph-redirect?rname=simp_search&	行政資料及檔案應用申請閱覽服務(全國檔案目錄查詢網)	538	0
17	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1301455517267.doc	標準資料閱覽與購買(申辦說明)	490	0
18	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1320377858118.doc	商品型式認可申請書範例	479	2
19	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33858&ctNode=3930&mp=5	輸入商品報驗申請申辦說明	478	0
20	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=33856&ctNode=3930&mp=5	受託試驗申請申辦說明	477	0

附件 14　　商品安全展示中心 DIY 情形



利用剩餘木板製作商檢寶寶



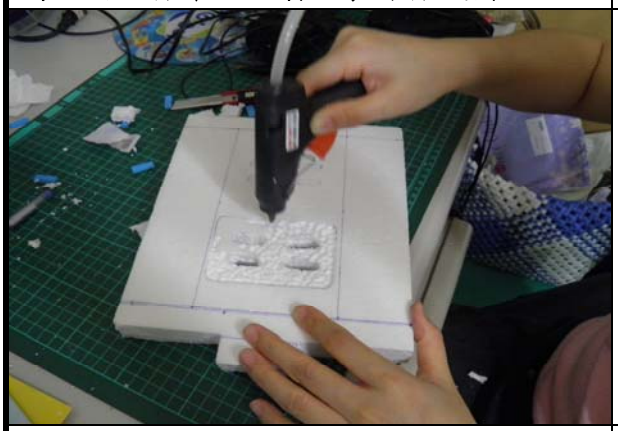
自製語音商檢寶寶



商品安全標章區：廢紙製作標識樹



語音標識樹：介紹各類商品標章



商品安全體驗區：自製延長線用電插槽



模擬延長線：負載過量發聲警示



應施檢驗商品區：自行設計製作模型屋



模型屋：介紹居家應施檢驗商品