



第一屆政府服務品質獎

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



經濟部標準檢驗局

中華民國97 年11 月

目 次

頁碼

基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	3
貳、提升為民服務品質績效.....	7
(一) 便民服務標準	
1-1-1-1. 機關洽公環境滿意度.....	7
1-1-2-1. 機關服務設施妥適完備.....	8
1-2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度.....	11
1-2-1-2. 電話禮貌測試績效.....	12
1-2-2-1. 服務人員問題回應正確率.....	13
1-3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效.....	14
2-1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效.....	15
2-1-2-1. 縮短申辦案件等候或處理時間比例.....	16
2-1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度.....	18
2-1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率.....	18
2-2-1-1. 提供案件承辦資訊種類.....	19
2-2-1-2. 提供案件查詢管道種類.....	20
2-2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能.....	22
3-1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討.....	23
3-1-1-2. 服務滿意度成長率.....	30
3-2-1-1. 設有民眾意見處理機制.....	32
3-2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率.....	33
(二) 資訊流通服務	
1-1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例...34	
1-1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度.....	36
1-2-1-1. 資訊內容正確度.....	37
1-2-1-2. 資訊連結正確度.....	38
1-3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例.....	39
1-3-1-2. 檢索服務便捷性.....	40
2-1-1-1. 線上服務項目成長率.....	41
2-1-1-2. 線上服務推廣績效.....	43
2-1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率.....	46
2-1-2-2. 電子表單簡化績效.....	48
2-2-1-1. 電子參與程度及回應機制.....	49
(三) 創新增值服務	
1-1. 有價值的創意服務.....	50
1-2. 服務措施延續性.....	55
1-3. 服務措施執行方法效能性.....	59
參、未來努力方向.....	63

附件目錄及索引

- 【附件 1】商品檢驗業務一報驗發證櫃臺改善前後照片(頁 7，65)
- 【附件 2】雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務(頁 9，66)
- 【附件 3】常見問答 15 題(頁 13，67)
- 【附件 4】單一窗口服務全功能比例說明(頁 16，70)
- 【附件 5】非臨櫃案件縮短申辦案件等候或處理時間比例情形表(頁 17，71)
- 【附件 6】申辦人檢附書證謄本便利度之簡化情形(頁 18，73)
- 【附件 7】提供案件查詢管道種類(頁 21，76)
- 【附件 8】辦理 4 項民意調查整體滿意度趨勢分析圖(頁 23，78)
- 【附件 9】問卷調查結果回饋改進服務缺失情形一覽表(頁 28，79)
- 【附件 10】管理系統/驗證服務品質問卷調查成長率分析圖及標準資料服務滿意度調查成長率分析圖(頁 30，80)
- 【附件 11】管理系統/驗證服務品質問卷調查成長率分析圖及校正實驗室顧客滿意度調查成長率分析圖(頁 30，81)
- 【附件 12】資訊內容正確度－15 項資訊標題與內容之抽測情形(頁 38，82)
- 【附件 13】資訊連結正確度－15 項資訊標題與連結之抽測情形(頁 39，83)
- 【附件 14】線上服務項目提供情形一覽表(頁 42，86)
- 【附件 15】我國消費商品安全預警運作機制(頁 50，89)
- 【附件 16】媒體報導商品事故本局處理機制流程圖(頁 55，90)
- 【附件 17】資訊調查/市場監督(購樣檢驗、比較試驗)/簡要流程(頁 55，91)
- 【附件 18】資訊調查/美國 CPSC、歐盟 RAPEX 網站蒐集資訊、外館通報、美國 CPSC 通報資訊/簡要流程(頁 55，92)
- 【附件 19】經濟部標準檢驗局應施檢驗商品事故通報與後續處理作業程序(草案)(頁 55，93)

基本資料

機關名稱	經濟部標準檢驗局	首長	陳介山	職稱	局長
機關地址	臺北市濟南路1段4號				
機關網址	www.bsmi.gov.tw				
預算員額	編制人員：1,125人；約聘僱人員：123人；共計：1,248人				
總預算	2,343,050千元				
聯絡人	楊慧盈	職稱	督導	電話	(02)2343-1820
E-mail位址	judy.yang@bsmi.gov.tw			傳真	(02)2321-7678

機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

本局以「引領產業發展、保護消費權益」為施政主軸，積極推動各項政策措施，主要任務為制定符合國際規範之國家標準、建構與國際接軌之國家量測標準體系、執行商品檢驗，並建置符合國際規範之認、驗證體系及符合性評鑑制度，以提供產業發展的基礎，為消費大眾創造健康安全的生活環境。

一、為民服務工作具體項目

- (一) 國家標準編修與推行、提供標準資料服務
- (二) 正字標記之管理及推廣
- (三) 執行商品檢驗及提供檢驗技術服務
- (四) 建立與維持國家度量衡標準、提供量測標準校正服務
- (五) 執行度量衡營業管理、度量衡器型式認證及法定度量衡器檢定(查)
- (六) 擴展管理系統驗證服務領域
- (七) 致力消費者保護業務

二、為民服務概況

(一) 引領產業發展

1. 制(修)訂國家標準，國家標準國際化：配合國家政策及重點產業需求，97 年度預計制修訂民生消費等國家標準 230 種（累計 14,290 種），並依國際標準調和國家標準 120 種。
2. 推動產業量測標準發展，參與國際量測標準活動：97 年度預計參與國際量測標準比對及追溯 17 件、相關活動 25 次，與國際度量衡委員會(CIPM) 簽署國家量測標準相互認可協定，擴建 2 套重點產業之量測標準系統，目前國家度量衡標準實驗室 17 個領域 134 套量測標準系統中有 84 套獲國際認可。
3. 推動產業管理系統驗證，提升業界產品品質：目前 ISO 9001 品質管理系統、14001 環境管理系統、27001 資訊安全管理系統、22000 食品安全管理系統、危害分析重要管制點 (HACCP)、OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統、臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)共 1,730 家廠商取得本局驗證資格，另配合政府節能減碳措施，實施 ISO 14064 溫室效應氣體 (GHG)

查證業務，已完成臺電公司所屬相關單位查證，核發 21 張 GHG 查證證明。

4. 建置產品驗證平臺，協助產業技術升級：建立國內唯一符合國際天線校正場地標準及美國天線校正標準之天線校正場地、數位電視性能驗證平臺及積體電路電磁相容驗證平臺，爭取建置節約能源、再生能源與前瞻能源產業產品標準、檢測技術及驗證平臺計畫。

5. 積極參與國際組織活動與交流，提高國際能見度：擔任我國技術性貿易障礙(WTO/TBT)工作小組及查詢單位、標準及符合性評估次級委員會(APEC/SCSC)聯絡窗口及亞太區貿易便捷化與電子商務理事會(AFACT)常設秘書處，並與美國、加拿大、澳洲、新加坡、紐西蘭、越南簽訂強制性相互承認協議或合作協議，並認可 115 家國外電磁相容指定試驗室，節省廠商重複檢驗成本。

6. 推動國際認證體系相互承認機制，拓展業者商機：成立財團法人全國認證基金會(TAF)，為我國唯一符合國際規範之第三者認證機構，目前為國際認證論壇(IAF)、太平洋認證合作組織(PAC)、亞太實驗室認證聯盟(APLAC)及國際實驗室認證聯盟(ILAC)正會員；並簽署 IAF、PAC、ILAC、APLAC、國際電工委員會(IEC)符合性評鑑、國際藍芽組織(Bluetooth SIG, INC.)、美國刑事鑑識實驗室主管協會/實驗室認證委員會(ASCLD/LAB)之相互承認辦法(MLA/MRA)，或合作備忘錄(MOU)，建立符合 WTO 以及 APEC 符合性評鑑制度之基礎架構，以利經貿發展。

(二) 保護消費權益

1. 強化商品檢驗，規劃增列具危害風險之消費性商品納入強制性檢驗品目：檢討應施檢驗品目，97 年預計增列 8 項(至 97 年底共計公告 625 品目)，檢討 16 項商品增列為應施檢驗品目之可行性，研議變更 5 項商品檢驗方式及 6 項應施檢驗商品檢驗標準之適用性，同時修訂 4 項檢驗作業規定，公告實施「深層海水包裝飲用水」及「卡客車用翻修輪胎」等 25 種商品列入自願性產品驗證制度。

2. 加強法定度量衡器檢定(查)，確保公平交易環境：檢討列檢與民眾權益有關之法定度量衡器，目前法定應施檢定度量衡器計有計程車計費表、油量計、水量計及呼氣酒精測試器等 18 種，97 年預計辦理檢定 1,361,700

具、檢查 85,030 具、糾紛鑑定 300 件，未來將持續檢討與民眾權益有關之度量衡器納入法定應施檢定度量衡器範圍予以規範。

3. 創新研發檢驗技術，監測商品品質：為提升檢驗技術能力及水準，辦理 56 項研究計畫，舉辦（參與）22 項國內、外實驗室能力比對試驗，本局維持 244 種商品檢測專業實驗室均依據 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 368 項檢測項目之認證，並將持續申請增項認證中。

4. 辦理產品檢驗業務，提供業界技術服務：97 年度預計辦理應施檢驗商品 29,189 批，受託物品試驗 20,000 件，輸入食品查驗 320,000 批。

5. 落實商品市場監督管理，確保消費安全：擬訂市場監督年度計畫，97 年度預計辦理市場檢查商品 35,000 件、一般購樣檢驗 1,000 件、節慶流行商品購樣檢測 700 件，除公布檢測結果外，不合格商品均依相關規定處理，並透過媒體快速揭露相關訊息，且函請相關公會轉知廠商停止進口或產製問題商品。

三、重要為民服務成果

（一）推動消費商品安全預警機制：為進一步保護消費者安全及權益，修正「商品檢驗法」，訂定「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，強制報驗義務人通報商品事故，同時導入資通訊技術，建置「商品安全資訊網」，加強蒐集並揭露不安全消費商品訊息，97 年 1 至 11 月 15 日計接獲 47 件商品事故通報案件，揭露消費商品安全訊息共 931 則，並加強落實不安全消費商品回收及後續追蹤，以進一步保護消費者安全及權益。

（二）獲頒經建會兩座金斧獎，簡政便民受肯定：為簡化創新各項業務，組成工作圈進行法規鬆綁、流程簡化之研究，96 年度「推動度量衡業自行檢定」及「打擊逃檢（黑心）商品提升市場商品檢查效能」2 個工作圈雙雙榮獲經建會法制再造工作圈最高榮譽金斧獎，創下歷年同一機關同時獲得二項金斧獎的紀錄。

（三）獲頒消基會消費金 good 獎，保護消費者看得見：消費者文教基金會 96 年度評選 12 大重要消費新聞中，本局因處理打火機、毒毛巾等消費事件表現積極，獲消基會肯定頒發「消費金 good 獎」，保護消費者權益之

用心有目共睹。

(四) 開放跨轄區辦理報驗業務：為縮短業者進口商品時，報驗地點與發證地點不同時須事先申請核准之程序，檢討修正「商品檢驗登記及報驗發證辦法」，開放業者得以跨轄區辦理各項檢驗業務，並簡化業者於申請內銷檢驗登記應檢附之證明文件。

(五) 提供檢驗業務網路列印證書服務：配合電子化政府及提升為民服務效能，自 96 年 10 月 1 日起提供業者網路自行列印證書，業者依「經濟部標準檢驗局網際網路申辦作業程序」申請取得帳號及密碼者，經檢驗合格之產品，在家就可以利用本局提供之網路列印證書服務，自行列印證書，避免來回奔波申請。

(六) 建置優質服務網路：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，建置友善易檢索之全球資訊網，提供標準化資訊平臺、正字標記推廣宣導網、REACH 專區、國際相互承認服務園地、商品安全資訊網及計量學習服務網等多項依民眾需求設立之主題網，期透過無遠弗屆的網路，便利業者與消費者運用，並多元宣導本局業務。

(七) 辦理各項民意調查，確實掌握民意脈動：為瞭解民眾及廠商對本局各項便民服務措施滿意度，進而發掘客戶潛在不滿原因和意見，提供改善方向，提升本局服務品質，每年均針對不同顧客進行滿意度調查，本年度平均滿意度達 96.07%。

(八) 積極辦理各項施政宣導活動：為傾聽民眾的聲音，訂定「經濟部標準檢驗局與企業有約活動實施計畫」，並於各項業務實施前均舉辦說明會、座談會或公聽會等活動計 47 場，另為建立國際形象，主動爭取辦理 98 年太平洋認證合作組織年會及 99 年亞太區貿易便捷化與電子商務理事大會等國際性會議，配合世界標準日(10 月 14 日)、世界計量日(5 月 20 日)等國際性活動辦理系列活動；同時，為進一步說明相關施政作為，主動發布 211 則新聞稿及召開 38 次記者會，提升民眾對於本局施政及服務之瞭解認知與正面回應。

(九) 提供國際水準之國家級校正服務：因應產業對精準量測需求，97

年度度量衡、游離輻射、時間與頻率等 3 個國家度量衡標準實驗室含括 17 個領域、134 套標準，共提供 1,000 餘家 TAF 認可實驗室之校正服務，其中原級及次級校正服務 2,871 件，衍生校正及測試服務約達 3,600,000 件，支援 100 億元檢測市場；另每日提供電腦網路校時服務約 600 萬次。

(十) 提供標準資訊服務：配合產業界及本局各業務單位之需求，蒐集國內外標準資料，並設閱覽室供各界免費閱覽資料。同時建置國家標準(CNS)檢索系統及外國標準館藏目錄查詢系統，預計 97 年度服務人次可達 517,135 人次，提供標準資料量可達 190,000 件，並發行電子報，進一步提供產業界標準相關資訊。

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

為確實瞭解民眾對本局整體洽公環境之滿意度，於本年度辦理之「報驗發證作業」及「標準資料服務」等 2 項民意調查作業，特別針對民眾對於本局整體洽公環境的滿意度進行調查，結果分別為 100%及 99.17%，滿意度平均為 99.6%。以下為本局之努力作為。

A. 營造具特色之洽公環境

(A)重新設計服務場所：為強化本局的創新專業形象，以圓形、流線、弧形造型及雙語方式展現本局四大主要業務及標章，改善報驗發證櫃臺服務現場，圓形展現本局內方外圓之為民眾嚴格把關及熱忱服務的本質，流暢的弧線則表達本局對便民服務快速及無障礙的要求【改善前後對照圖片如附件 1，頁 65】。

(B)美化辦公空間：以本局社團同仁之書、畫及攝影等藝術作品，美化辦公室及走廊等空間，並配合重要節慶佈置辦公場所，以提升機關內文化素養，提供同仁及業者更舒適及美觀的環境。

(C)定期清潔環境：積極配合行政院 95 年起推動之「清淨家園全民運動計畫」，每日定期清潔打掃，每週實施環境檢查，以整齊清潔環境，提升民眾之滿意度及同仁的工作情緒。

(D)綠化辦公環境：定期檢查維護盆栽，塑造無壓力空間的宜人工作環境，適時紓解同仁上班緊張情緒，提高服務效率。

(E)舉辦 5S 活動：每年定期舉辦 5S 活動，並由局長於本局局務會議頒獎予績優單位，提醒同仁應將 5S 整理、整頓、清掃、清潔及紀律的精神，內化為生活習慣，除可做好自身辦公區域及文件等個人空間的維護外，更能為自己創造一個明朗愉快的工作環境及更高的工作品質。

B. 具備明確標示及人性化申辦動線

(A)設置各式標示指引：本局大門口設置「平面配置圖」、行政大樓電梯設置「樓層平面配置表」，並於各公共服務區域置放醒目之服務標示，定期檢視、增修各處標示牌，加強標示之正確性。

(B)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。

(C)標示服務措施：於服務現場均標示有本局提供之各項服務項目、處理流程、電話及設施，方便業者及民眾如有需要時可洽詢櫃臺同仁，提供進一步之服務。

(D)申辦窗口人性化：因應商品檢驗、度量衡及標準資料服務對象之差異，分別設置 3 類申辦窗口，並將計程車計費表與其他度量衡器申辦窗口加以區隔，均以「單一窗口全功能」作業方式提供服務，以縮短不同性質申辦案件民眾等候時間及改善排隊次序。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 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、哺(集)乳室等「核心設施」及服務臺、協談區、宣導資料等「一般設施」外，並設置首創全國公務機關櫃臺服

務之雙向電腦、腳踏車架、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. 替代性、創意性與環保貼心作為【雙向電腦及計程車驗表場提供之貼心服務照片如附件 2，頁 66】

(A)設置首創全國公務機關櫃臺服務之雙向電腦，利用雙臺電腦連線，民眾於櫃臺服務人員輸入資料時，可於等待時觀看無線電視，俟完成後，即將畫面切換以利民眾核對，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，並於電腦下方標示貼心小語，除高度落實「服務流程透明」外，更充分體現以客為尊之用心。

(B)設置腳踏車架，以提倡現行環保節能救地球作為，鼓勵民眾及同仁以單車代步，並將視使用成效後，評估後續增置之可行性。

(C)提供手機充電座，方便業者於洽辦業務如有需要時使用。

(D)提供輪胎充氣及水箱加水服務，以利計程車司機於辦理計費表驗表作業時如有需要可加以利用，進一步維護行車安全。

(E)設置 LED 字幕機於受理櫃臺上方，顯示目前櫃臺所服務號碼，洽公民眾只需抽取號碼牌，即可輕鬆的坐在椅子上等候，待 LED 字幕機顯示或櫃臺叫號到所抽取之號碼時，即可至櫃臺接受服務。

(F)架設 37 吋數位電視，於上班時間播映本局簡介及其他政府公開資訊，以利洽公民眾透過電視播放之生動活潑方式，更全面瞭解本局業務。

(G)汰換節能省電燈具，預計 97 年 12 月上旬前完成更換工程，屆時照明燈具更新後，除可增加照明亮度，耗電量亦將較更新前節省 30% 以上，除營造更明亮之洽公環境外，並可達到節能減碳及保護地球生態之環保作為目標。

(H)將原先僅供同仁參考使用之期刊雜誌，改置於資料中心閱覽室，供一般社會大眾閱覽，不但可以充分發揮資源共享的效益，更能提升服務品質。此外，為有效利用空間及方便民眾取閱，採用雙層可移動式書架及清楚的標示期刊名稱。

(I)設置塑膠類及鐵鋁罐資源回收筒及積極宣導影印紙二次利

用，於確認文件之機密程度無虞後，請同仁影印非正式文件時儘量使用回收紙，以減少影印紙使用量，響應節能減碳等環保作為。

(J)於入口處設置意見信箱，提供洽公民眾反應意見之溝通管道，並指定專人迅速處理民眾意見，加強與民眾進一步互動交流。

B. 核心設施

(A)為利身障人士到局洽公，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、各樓層間設置止滑帶、樓梯梯緣防護緣及身障識別標示。

(B)每天 2 次查檢盥洗室清潔，增加查檢表詳實紀錄以備查核，同時備有置物架及掛勾，供民眾放置皮包、手提袋等物品。

(C)哺(集)乳室設獨立進出之門扇，明顯之標示及座落方向引導指示，以提供女性朋友良好的哺乳環境，並符合兩性工作平等法之精神。

(D)服務櫃臺高度為 75 公分，桌面另加寬 35 公分供業者使用，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。

(E)服務現場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。

C. 一般設施

(A)設置專人服務之服務臺，由志工迅速引導洽公民眾如何獲取適切之服務，並設置書寫桌椅、老花眼鏡及宣導資料等。

(B)提供 2 個洽公停車位，以節省民眾尋找停車位的時間與困擾。

(C)設置協談區，提供寧靜舒適空間，以深入洽談業務。

(D)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。

(E)設置 IC 卡及投幣式兩類公用電話，定期維護及檢驗飲水機飲水衛生，方便洽公民眾使用。

(F)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。

(G)設置傳真機、影印機、印表機，便利洽公民眾傳真補件，並

提供列印服務及使用說明。

(H)休息區設有置物櫃，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。

(I)休息區設有贈閱資料陳列架，放置本局發行之宣導資料、資料中心簡介、問答集、館藏一覽表、常用標準組織網站宣導資料，供民眾免費索取，使民眾更瞭解本局各項服務措施。

(J)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。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

為提供民眾更友善親和的服務，實施走動式、一次告知補正程序、週六預約及中午不打烊服務，同時成立退休同仁志工服務團隊，並辦理「感動服務」服務禮儀教育訓練，以進一步強化同仁的服務態度及作為；另為確實瞭解民眾對本局同仁的服務禮儀滿意度，依服務對象之不同，主動辦理「報驗發證作業」、「標準資料服務」、「管理系統查(驗)證服務」及「校正實驗室」調查等4項民意調查作業，滿意度分別為98.2%、99.4%、92%及95.3%，平均為96.2%。

A. 實施「走動式服務」，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，主動服務顧客。

B. 週六預約服務：為應業者進口商品作業需要，提供更便捷的服務，規劃方便民眾洽公之辦公時段，服務櫃臺除正常上班時間外，實施「早到早辦」、「午休不休」延長服務時間，並提供週六預約服務機制，民眾如有需要可於每週五前提出申請，本局即會派員提供服務。

C. 遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知補正程序，顯示櫃臺承辦人員大都能站在業者立場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。

D. 成立「志工服務團隊」，訂定志願服務實施計畫，97 年共計招募志工 22 人，成員大部分為本局退休同仁，借重其嫻熟的業務經驗，定期排班於各服務場所提供簡易諮詢、引導及協助民眾辦理各項申辦業務。

E. 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。

2-1-2. 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，建置本局電話禮貌測試機制，除訂定電話禮貌測試執行計畫，成立電話禮貌測試小組不定期測試外，同時成立「各單位電話諮詢聯絡窗口」，編印「電話禮儀應對技巧手冊」、「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」，以提升本局同仁之電話禮貌，97 年度已測試 252 人次，預計測試 336 人次，整體平均 88.4 分。

A. 本局電話禮貌測試執行計畫係依據行政院研考會相關規定訂定，由總局 14 個一級單位、驗證服務中心及 6 個分局共推派 21 位代表組成「電話禮貌測試小組」，於秘書室排定排班表後，由各小組成員不定期交叉抽測總局一級單位暨分局同仁為民服務情形。

B. 本測試機制於 86 年即成立，原為每月測試，經每年召開檢討會議檢討後，考量同仁接聽電話之禮貌已達一定水準，爰於 96 年改為每季測試，並提供累計排名作法，讓各單位主管能更瞭解各該單位同仁電話接聽禮貌情形。97 年度已測試 252 人次，預計測試 336 人次，97 年度整體平均 88.4 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，同時提報本局業務會報報告，另全年度績優前三名單位則請局長於局務會報公開頒獎表揚。

D. 成立「各單位電話諮詢聯絡窗口」，由各單位提供 2 位同仁擔任，同仁如遇無法解決民眾問題之詢問電話，可將電話轉接至聯絡窗口，以因應民眾不確定範圍之詢問電話，同時避免電話

一再轉接之情形發生。

E. 編印「電話禮儀應對技巧手冊」，分送各櫃臺同仁參考，並訂有「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」，置於本局對內網站之知識庫，以進一步提升本局同仁之電話禮貌。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

為強化同仁之專業知識及提升回應民眾問題之正確性，積極舉辦內部教育訓練，截至 97 年 11 月 15 日已辦理 97 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 15 題如附件 3，頁 67】，置於對內網站知識庫中供同仁參閱，另運用已成立之電話禮貌測試小組，不定期測試同仁回應問題情形，97 年度之回應正確率為 94%。

A. 辦理內部教育訓練：為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以親切態度，具體「一次告知」解答民眾疑難，持續辦理各項專業訓練，除針對業務內容之規劃作法及推展理念相互分享及學習外，並藉由實務經驗交流，強化本局同仁之向心力及團隊精神，進而提升為民服務之專業品質，97 年 1-11 月 15 日已辦理 97 場次之技術及法規等相關課程，預計至 12 月底將辦理 108 場次。

B. 建置知識管理機制：建置本局對內網站知識庫，由各單位依業務需要存放與工作流程相關的各種知識，以及本局各個同仁腦中的專業心得與經驗，藉由知識管理有系統的蒐集、創造、儲存、傳遞、分享與利用，進而改善同仁作業效率，提升決策品質，並定期舉辦教育訓練。

C. 定期檢討常見問答：由各單位蒐集民眾問題後建置常見問答，視業務需要修正檢討，並轉知所屬同仁，所建置之 FAQ 並已張貼於本局對內網站知識庫中，供同仁參考使用。

D. 宣達本局政策新資訊：運用本局建置知識庫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，以瞭解本局政策最新動態。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 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局施政及服務內容，成立業務宣導小組，除定期召開宣導活動規劃會議，每週舉辦記者會發布新聞稿外，並訂定「經濟部標準檢驗局與企業有約活動實施計畫」，結合行政院消保會、消基會、相關公會、各大學及企業團體等社會資源，舉辦說明會、座談會及公聽會，97年度預計舉辦61場次，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、標準檢驗局的媒體公關等講座，以有效多元宣導本局業務。

A. 成立業務宣導小組：為進一步說明相關施政作為，成立業務宣導小組，訂定業務宣導活動標準作業程序，除定期召開宣導活動規劃會議外，每週定期舉辦記者會發布新聞稿外，並與國內消保團體消基會合作辦理記者會及發布新聞稿，97年1-11月15日已發布211則新聞稿，召開38次記者會。

B. 運用社會資源辦理說明會、座談會或公聽會，97年1-11月15日於北、中、南等地計辦理61場次、共5,015人次參加，預計至97年12月底止將辦理85場次。

(A)為使業者能更瞭解各項業務新政策並加以配合，於實施前均主動舉辦說明會、座談會或公聽會等活動，除徵求業者意見，將業者意見納入檢討改進範圍外，並向業者說明新措施，期經由雙向溝通，俾順利推動業務。

(B)另為更有效宣導本局業務，依「經濟部推動傾聽人民聲音活動作業要點」，訂定「經濟部標準檢驗局與企業有約活動實施計畫」，主動規劃拜訪陶瓷公會等活動，並配合國內相關機關辦理宣導活動，加強互動，創造雙贏，如配合行政院消費者保護委員會規劃之「2008消費新生活系列宣導活動—安全消費逗陣行，節能減碳作夥來」消保嘉年華會，加強消費大眾對商品安全的正確認識；參與臺灣原住民族文化推廣協會策劃「網路安全紅綠燈」原住民兒童網路安全教育暨主動積極、優質服務宣

導公益系列活動；另邀請臺灣電子檢驗中心及臺灣大電力研究試驗中心，參與臺北國際電子展覽會，除提供驗證服務諮詢，協助廠商瞭解能源及環保相關規定外，並辦理專題研討會，讓業者在投入能源科技產業研發上，有更多標準、檢測技術及驗證的認知。

C. 主動爭取辦理國際性活動：為建立國際形象，主動爭取辦理 98 年太平洋認證合作組織年會及 99 年亞太區貿易便捷化與電子商務理事大會等國際性會議，並配合國際性活動，辦理各項如世界標準日及世界計量日等系列活動共 30 場。

D. 推動大專院校學生來局服務學習：訂定「本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及擴展本局人力運用，97 年度臺灣大學提供政治系、法律系及經濟系學生 23 人共 49 人次參與服務學習活動，協助業務宣導。

E. 全球資訊網宣導：除於本次網頁改版時新增多元資訊及檢索功能外，並提供標準化資訊平臺、正字標記推廣宣導網、REACH 專區、國際相互承認服務園地、商品安全資訊網及計量學習服務網等多項主題服務網，期透過無遠弗屆的網路，便利業者與消費者運用，多元宣導本局業務。

F. 印製宣導資料及拍攝宣導短片：編印標準與檢驗雜誌、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，置放於本局各服務場所，並於辦理各項宣導活動時，發送參與民眾，另發行標準電子報、拍攝宣導短片，期讓民眾更瞭解本局業務外，能進一步使用本局之各項服務措施。

G. 辦理創意宣導、標準檢驗局的媒體公關等講座，以提升同仁新聞稿寫作及宣導技巧，更有效宣導本局業務。

(二) 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

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

因應商品檢驗、度量衡管理及標準資料業務性質、服務對象及

所需設備之差異，分別設置 3 類服務申辦窗口，每類窗口全功能比例皆達 50%，依評分說明計算得出，本局單一窗口服務全功能比例為 50%，計算式： $(50\%+50\%+50\%) / 3=50\%$ 【詳細說明如附件 4，頁 70】。簡要說明如下：

A. 商品檢驗業務—服務全功能比例為 50%

目前櫃臺分為「法定檢驗」與「受託試驗」2 類服務窗口，分別提供 13 項及 7 項服務，共計 20 項；其中法定檢驗業務與受託試驗之分類，係由業者經號碼機抽號處理，另證書核發免抽號，業者可直接到櫃臺辦理。計算式： $(13/20+7/20) / 2 \times 100\%=50\%$ 。

B. 度量衡管理業務—服務全功能比例為 50%

依申辦業務頻率、洽公人數的不同，區分為「計程車計費表檢定」及「其他度量衡器檢定、糾紛鑑定案、校正案申辦」2 類窗口，分別提供 1 項及 11 項服務，共計 12 項，以縮短申辦不同性質申辦案件民眾之等候時間及改善排隊情形。計算式： $(1/12+11/12) / 2 \times 100\%=50\%$ 。

C. 標準資料服務—服務全功能比例為 50%

依據業務種類之不同，劃分為「國家標準服務窗口」及「外國標準服務窗口」2 類子業務，各提供 6 項服務，共計 12 項。計算式： $(6/12+6/12) / 2 \times 100\%=50\%$ 。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

本局受理之申辦案件，依其屬性可分為一階段或二階段（臨櫃收件續處）完成，在維護民眾利益前提下，為確保各項檢驗（定）案件之正確性，除檢測所需耗時無法縮減外，均簡化行政流程，力求縮短案件處理時間，95 至 97 年度間共檢討 13 類申請案件，縮短比例達 36.18%；另本局臨櫃案件因成長空間有限，且至多 10 分鐘即可取件，故本項數據僅以非臨櫃案件呈現。詳細說明如下。

A. 非臨櫃案件

為服務民眾，提供快速便捷之服務，澈底診斷簡化人民申辦案

件之作業流程及時限，並要求同仁積極提升辦理各類申辦案件速率，力求有效縮短處理時程，各項申辦案件經檢討後之平均縮短比例為 36.18%，計算式： $(59.0\%+42.3\%+37.8\%+46.4\%+12.9\%+16.46\%+39.3\%+27.3\%+16.7\%+16.7\%+68.9\%+33.3\%+53.3\%) / 13=36.18\%$ 【說明詳如附件 5，頁 71】。

(A)郵購外國標準授權影印資料服務：縮短 3.6 天；縮短比例 59%。

(B)度量衡器型式認證案件申請：縮短 4.04 天；縮短比例 42.3%。

(C) ISO 22000：縮短 68 天；縮短比例 37.8%。

(D) ISO 27001：縮短 83.5 天；縮短比例 46.4%。

(E)型式認可案件：縮短 1.181 天；縮短比例 12.9%。

(F)委託試驗案件：縮短 2.2 天；縮短比例 16.46%。

(G)氣量計檢定作業：縮短 5.9 天；縮短比例 39.3%。

(H)品目查詢案件：縮短 1.29 天；縮短比例 27.3%。

(I)機械產品型式試驗滅火器：縮短 10 天；縮短比例 16.7%。

(J)化工產品型式試驗聚乙烯聚合物硬質管：縮短 5 天；縮短比例 16.7%。

(K)申請度量衡器型式認證案-計程車計費表、膜式氣量計及電子式非自動衡器之處理時限：縮短 31 天；縮短比例 68.9%。

(L)申請核發度量衡器製造、修理業許可執照案：縮短 7 天；縮短比例 33.3%。

(M)特殊案件：化工產品型式試驗個人防護具：縮短 16 天；縮短比例 53.3%。

B. 臨櫃案件

本局各項臨櫃案件因採隨到隨辦方式，且均利用各項現代科技強化作業效率，提供更加便捷之服務，平均等候時間業已大幅降低，無需排隊等候。

(A)標準資料服務窗口提供國內外標準資料預約服務機制，民眾只要事先提出申請，服務人員會在約定時間內備妥資料，民眾只須到櫃臺辦理付費即可取件，97 年度預約申請案件數計 2,652 件，申請案處理時限平均以 5 分鐘為標準，透過預約機制，可節省民眾現場等候時間達 13,260 分鐘；另臨櫃案件平均每件等

候時間均在 10 分鐘以內。

(B)開放網路申辦一般度量衡器檢定、校正案件服務，並提供度量衡器郵寄申請及傳真預約檢定服務，簡化作業流程。

(C)現行商品檢驗之臨櫃案件採用條碼機，以簡化案件證書號碼的輸入，平均每個案件均可減省 0.5 分鐘。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

為提供更便捷服務及響應節能減碳措施，於推行各項業務申辦措施時，均以節省廠商人力、物力等作業成本為考量，持續檢討檢附謄本種類及其必要性，並配合修正法規，計有正字標記申請案、申請驗證登錄案件使用、度量衡業營業許可案件申請、商品檢驗登記及報驗申請案、度量衡器檢定申請案、檢驗檢定查詢案件、現場服務及度量衡業應辦理營利事業登記規定等 8 項作業予以簡化【簡化情形詳如附件 6，頁 73】，有效提升申辦便利性。

1-3-2. 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，本局持續規劃、開發主管業務資訊化及跨機關線上資料傳輸、查核系統功能，以充分利用資訊科技，目前共有「便捷貿 e 網單證比對」、「XCA 憑證登錄資料」及「進口酒類查驗案件」3 項跨機關電子閘門認證機制，該 3 項作業自上線以來，使用率均為 100%，均已無成長空間。

A. 與關稅局間透過便捷貿 e 網將進口應施商品檢驗及食品查驗案件之單證比對結果傳輸關稅局，既可免紙本證書列印達到節能減碳，又可快速通關。

(A)為加速通關及貿易便捷化網路化之目標，自 93 年開始規劃建置「便捷貿 e 網」；依系統需求，本局與財政部關稅局間透過跨機關電子閘門，將報單(關稅局)與進口商品檢驗/食品查驗證書(本局)之單證比對結果，一律須傳輸海關局憑以通關放行，是以自 94 年系統上線運作起，單證比對的比例即為 100%，已達極限。

(B)本局受理進口商品檢驗/食品查驗申辦案件數，96 年 388,409

件，較 95 年 352,481 件，約成長 10.19%，97 年受國際經濟環境衰退影響，預估約成長 5.06%。

B. 受本局委託之商品驗證機構於執行受理商品驗證登錄申請、駁回申請、延展、核發、補發或換發商品驗證登錄證書、撤銷或廢止商品驗證登錄等業務時，原須將相關資料以單機版程式登錄，儲存於磁片上，再攜帶至本局櫃臺登錄於本局系統。

(A)96 年 12 月起提供 web 介面供商品驗證機構憑行政院研考會「組織及團體憑證管理中心」核發之 XCA 憑證作為身分識別，直接將資料登錄於本局資訊系統；本項為創新服務，既可減輕驗證機構送件往返之時間、人力等成本，又可免本局櫃臺人員處理程序與人力。

(B)96 年 1 月至 11 月 15 日間仍以人工遞送磁片轉檔方式處理，計辦理 496 件；97 年 1 月-11 月 15 日共辦理 998 件，均提供驗證機構以 XCA 為身分識別，於線上直接登錄資料。

C. 受理財政部國庫署委辦「進口酒類查驗」，透過跨機關 AP2AP 資料傳輸模式，國庫署將受理之申辦案件傳送本局，由本局進行查驗後，再將查驗結果由電子回覆國庫署。96 年度 1-11 月計 491 件，97 年度同期約 398 件，案件均須透過跨機關 AP2AP 處理，使用比率為 100%。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

鑑於社會大眾及業者對於本局各項業務申辦方式及流程有深入瞭解的需求，進而能夠立即有效的申辦各項服務，本局主動於服務場所及全球資訊網提供機關基本資料、各項作業流程、業務承辦單位資訊，供民眾查詢及下載使用，同時除要求各項服務資訊透明、多元化外，亦注重公開資訊之正確性及公信力，時時檢視各項服務資訊有無適時更新，保持資訊之即時性。

A. 服務場所

在本局商品檢驗、度量衡及標準資料等 3 處服務場所，清楚標示各該業務之服務項目、服務時間、處理流程及處理時限、承

辦單位及電話等相關案件承辦資訊，俾使申請人有所依循；另為利民眾撰寫申請書，於服務場所提供各類申請表單，及表單撰寫範例。

本局不僅在服務場所標示各類服務資訊，同時也考量該等資訊的展現是否人性化，均以民眾的觀感及需求進行規劃設計，其中本局首創於櫃臺上架設雙向電腦螢幕，除將案件輸入情形供業者確認，提升作業透明度，減少因輸入錯誤產生後續糾紛，亦提供業者於等候時觀賞電視節目，務將本局打造成一個友善、親民、便利的服務空間。

(A)標準資料服務：服務場所公布銷售國家標準資料、外國標準授權影印、諮詢、閱覽及諮詢服務等服務項目之處理流程、處理時限、收費標準及承辦人員姓名等資訊。

(B)商品檢驗業務：服務場所公布商品檢驗登錄暨型式案件申請作業流程、法定檢驗案件申請作業流程、受託物品試驗或其他技術服務案件流程圖及承辦人員姓名等資訊，另於櫃臺處設置雙向電腦螢幕，供業者確認檢核案件輸入情形。

(C)度量衡業務：服務場所公布一般度量衡器檢定、計程車計費表檢定、法碼校驗、糾紛度量衡器鑑定、校正等業務之處理流程及處理時限等資訊。

B. 全球資訊網

滿足民眾查(諮)詢的需求，於「本局簡介」項下提供本局組織架構與各單位之職掌與分工，並以民眾立場設置業務導向之「業務專區」，區分為標準與正字標記、度量衡、商品檢驗及管理系統驗證；於「下載與申辦」提供各類業務之申請表單、申辦及進度查詢等服務項目；在「服務園地」項下提供各承辦單位及電話，並適時更新，以確保資訊之有效性與正確性；另為提供民眾最新業務資訊，設有「最新消息」、「公告」及「活動快訊」等專區；此外，並設有「主題網服務」與各類資訊網相互連結，如標準化資訊推廣平臺、商品檢驗資訊查詢平臺及度量衡業務資訊查詢平臺等，以提供更多元廣泛之標準檢驗檢定資訊。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

為協助民眾申辦案件進度查詢及掌握，除提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道外，本局首創於櫃臺上架設雙向電腦螢幕，供業者於現場同步回應核對其申辦案件，大幅提升作業透明度，減少民眾日後補正資料之可能，及提醒注意該申辦案件之處理時效。

A. 本局大多數申請案件之查詢，無論是用何種管道查詢，均採隨到隨辦之方式處理，在處理時效上，皆能及時提供最快速的服務及答詢；另在網路上，本局設有商品檢驗資訊查詢網（<http://civil.bsmi.gov.tw/>）及度量衡業務資訊平臺（<http://mims.bsmi.gov.tw/>），提供商品檢驗及度政申辦業務的進度查詢及表單下載功能，民眾可以不受時空之限制，任意在一天 24 小時之中，且不用出門就能查詢本局各項業務的辦理進度，及下載表單進行填寫，除減輕事事需親臨現場舟車勞頓之苦外，亦可減少現場排隊等候之累。

B. 本局多元管道查詢服務案件種類【附件 7，頁 76】：

(A)標準業務

A. 正字標記申請案及換證案提供電話查詢服務，民眾可直接或經由總機與承辦人員連絡、查詢。

B. 提供現場及電話查詢標準資料購買處理進度。

(B)商品檢驗業務

a. 民眾均可以現場、電話、網路等方式查詢，其中商品檢驗資訊線上查詢系統，提供報驗發證進度查詢等 16 項業務；另於現場設置雙向電腦螢幕，供業者於現場同步核對。

b. 品目查詢（請本局判定是否為應施檢驗品目）及專案申請等案件，申請人可採用電話經由本局承辦人或至本局實地進行處理進度查詢。

c. 透過電傳、電子郵件、現場或其他能正確傳遞資訊之方式通報商品事故案件。

d. 可運用電話及網路之方式進行 ISO 9001 / 14001 / 22000 / 27001/ 14064-1/ OHSAS 18001 申辦服務、資訊查詢及書表下載，共有 6 項業務可供查詢。

(C)度量衡業務

- a. 提供現場、電話查詢度量衡營業許可及型式認證等申辦案件進度服務。
- b. 提供現場、電話查詢度量衡檢定申辦案件進度服務，另於本局網站線上申辦專區公開度量衡業務資訊查詢以及提供度量衡器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

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

為維護民眾業者「知」的權利及業者權益，本局除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、書面及電話等方式，迅速回復收件確認訊息；另為使民眾瞭解業務進展，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，均會主動回應告知申請人，以維業者權益，其中商品檢驗報驗發證案件將規劃機關受理案件後與證書完成後，以電子郵件主動告知業者。

A. 主動通知業者辦理業務：

(A) 度量衡業許可執照延展：主動通知廠商辦理，提醒廠商應辦事項。

(B) 計程車計費表重新輪行檢定及油量計重新檢定：主動寄發通知，提醒業者依限辦理，避免業者延誤重新檢定時間。

B. 業務進度主動告知服務：

(A) 正字標記換證案：受理案件若超過標準作業時間（7 天），以電話方式主動告知申請人。

(B) 正字標記申請案：受理案件超過標準作業時間（14 天），以電話方式主動告知申請人，並註記於審核之相關文件中。

(C) 標準建議案：審查結果主動函知原建議人，標準完成公告後亦主動通知原建議人。

(D) 標準資料預約閱覽服務：受理後以電話通知申請人確認訊息及處理情形，申請人未依約定時間取件時，再次主動以電話確認取消或保留預約。

(E) 郵購外國標準授權影印案件：超過標準作業時間，主動以電話告知申請人。

(F)品目查詢及專案申請等案件：倘有因業者相關文件錯漏須補件，致可能超過標準作業時間（7天）之虞者，均主動告知申請人。

(G)商品檢驗報驗發證案件：於受理後如超過標準作業時間時，均主動電話告知申請人，並留下電話紀錄。

(H)意見信箱：依規定以最快速度電郵回復申請人本局意見，如尚未處理完畢者，亦先通知民眾本局相關處理情形及預計完成日期，至處理完竣後再次通知民眾。

C. 系統回復確認訊息：

(A)商品事故通報案件：接獲案件通報後，即由專人處理並立即函復本案確認收悉訊息，另凡於本局商品安全資訊網進行線上通報者，均可由通報時留下之電子郵件信箱，除可收到「商品事故通報」系統自動回復通報編號，通報者亦可依據通報編號及電子郵件信箱確認或查詢通報資料。

(B)意見信箱：收到本局意見信箱郵件後，意見信箱管理系統主動通知民眾已受理其案件。

(C)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)品目查詢及專案申請等案件：申請人於送件後皆可獲得本局承辦人所回應之掛號編號資料以作收件確認。

（三）顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

為確實瞭解民眾及業者對本局標準、檢驗、度量衡及管理系統查/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 4 項民意調查，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

局為民服務品質【整體之趨勢分析圖如附件 8，頁 78 及改善情形表如附件 9，頁 79】。

A. 辦理民意調查及趨勢分析：97 年度依服務對象之不同，分別辦理報驗發證作業、標準資料服務、管理系統查（驗）證服務及校正實驗室顧客滿意度等 4 項民意調查作業，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；另針對本局同仁進行內部顧客員工文康旅遊活動線上問卷調查，以提升同仁工作士氣及品質。

(A)報驗發證作業滿意度調查

a. 調查母體：以位於臺北縣、市轄區、與本局業務往來較頻繁之型式認可/逐批檢驗、委託試驗及技術服務、驗證登錄等 3 類廠商，為本次調查的母體。

b. 問卷內容：本問卷主要針對本局同仁之公正性、專業度、服務態度、答覆詢問情形、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環境整潔進行調查。

c. 抽樣方法：考量各項業務之廠商數差距大，如 97 年 1-6 月間委託試驗及技術服務案件有 4 千 9 百餘件，而型式認可/逐批檢驗案件僅有 574 件，故為求完整的涵蓋性，抽樣的方式採用混合方式，運用「分層等距抽樣」，給予不同的調查母體不同的抽樣比例，型式認可/逐批檢驗 25%、委託試驗及技術服務 20%、驗證登錄 20%，俾在各種不同業務領域依比例選擇出適當數量之廠商進行調查，避免樣本數量太少，導致結果失真。

d. 調查方式：以電話方式進行調查。

e. 調查期間：97 年 7 月 1 日至 8 月 30 日。

f. 調查結果及檢討：共計抽樣 283 人、有效樣本數 171 人，經次數分配及交叉分析統計後得知滿意度高達 95.5%，顯示多數業者滿意於本局商品檢驗業務執行狀況，其中人員公正性、報告記錄的公正性、服務場所的環境清潔等 3 項高達 100%，顯示本局人員長久來依法令規定公平公正執行業務的成果，能得到業者的認可；未達 90% 部分，則僅有第 7 題各項申辦案件的處理期限（74.4%），調查報告於簽陳後送請相關單位檢討改善。

g. 趨勢分析：95-97 年之報驗發證作業服務滿意度調查結果，經

分析後，95 年平均滿意度為 83%，96 年平均滿意度為 92.7%，97 年平均滿意度為 95.5%，分別成長 9.7%、2.8%，成長率分別為 11.7%及 3%以上。

(B)標準資料服務滿意度調查

a. 調查母體：以使用本局資料中心各項資源之民眾為本次調查的母體。

b. 問卷內容：本問卷主要針對服務場所之環境整潔及美綠化、標示及方向引導、申辦動線、等候時間、郵購服務、效率、態度及資料合適度等進行調查。

c. 調查方式：現場發放問卷、普查。

d. 調查期間：97 年 8 月 1 日至 97 年 9 月 30 日。

e. 調查結果及檢討：回收 164 份問卷，有效問卷 162 份，經次數分配統計後得知滿意度高達 98.7%（每題問項滿意度均達 96%），顯示大多數受訪者對標準資料服務之服務品質之評價頗高，其中服務場所環境整潔及申辦動線，滿意度高達 100%，滿意度最低部分亦達 96.9%（所提供資料的符合程度），經分析後得知原因為「版本太舊沒有更新」及「有蒐集但資料不完整」2 項，將針對館藏資料加強更新頻率及完整性。

f. 趨勢分析：96、97 年之標準資料服務滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 89.1%，97 年平均滿意度為 98.7%，成長 9.6%，成長率為 10.8%以上。尤其是 96 年滿意度（79.3%）偏低的郵購服務，97 年滿意度（98%）大幅成長 18.7%，經分析主要的原因為 97 年度透過網路郵局及流程改造等改善措施，大幅縮短處理時間所致。

(C)管理系統查/驗證服務顧客滿意度調查：以瞭解本局近 2 年來各管理系統驗證(共 7 類)作業之評價，作為強化本局管理系統查/驗證制度，提升查/驗證品質，提供優質服務之參考。

a. 調查母體：向本局申請 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 27001、ISO 22000、ISO 14064-1 及 TOSHMS 等共 7 類「管理系統查/驗證」之業者為調查對象。

b. 問卷內容：針對本局的驗證形象、顧客對驗證機構的期望、顧客對本局服務的認知品質、顧客對本局查/驗證的認知價值、

顧客對本局查/驗證之整體滿意度及顧客對本局查/驗證之信心等 6 個面向進行調查。

c. 調查方式：問卷調查方式採不記名、普查、郵寄方式辦理。

d. 調查期間：97 年 9 月 15 日至 10 月 15 日。

e. 調查結果及檢討：

(a)共發出 1240 份問卷，回收 704 份問卷，問卷回收率為 56.77%。以 Cronbach' s α 衡量問卷內在一致信度，各衡量構面皆介於 0.70 至 1 之間，可知問卷具有相當之可信度；至效度方面，各衡量構面之問項效度值皆大於 0.4 以上，僅「顧客對本局查/驗證的認知價值」構面之「本局的收費標準較其他驗證機構合理」問項之效度值為 0.4 以下(0.362)，因此將此問項忽略不計。

(b)本問卷量尺總分以 100 分計，各量尺配分為：非常滿意 100 分，滿意 86.67 分，稍滿意 73.33 分，普通 60 分，稍不滿意 46.67 分，不滿意 33.33 分，非常不滿意 20 分，各衡量構面之平均得分為 88.46 分（本局驗證業務的整體形象 90.00 分、顧客對本局之平均服務認知品質為 89.81 分、顧客對於本局查/驗證的平均認知價值為 86.34 分、顧客對於本局查/驗證的平均整體滿意度為 89.24 分、顧客對於本局的平均查/驗證信心為 86.93 分）。

(c)以各衡量構面之平均值作為檢核基準，針對該構面之各問項進行單一樣本 T 檢定 ($\alpha=0.05$)，其中「顧客對本局之服務認知品質」構面之「稽核人員之專業」、「稽核一致性」、「透過網路適時提供相關資訊」及「透過專用電子信箱迅速回覆反映事宜」略低於平均值，顯示本局如欲再提升查/驗證之服務品質可優先從此 4 項目著手；另在「顧客對於本局的查/驗證信心」構面之「顧客對於規費調漲後仍繼續支持本局驗證之信心」亦低於平均值，顯示廠商對政府規費調整之顧慮與企業成本負擔之憂心，可作為未來本局調整規費之規劃參考。

f. 趨勢分析：就 95 與 97 年度相同衡量項目進行分析，顧客對於「本局服務認知品質中之人員服務態度」、「稽核人員之產業專業」、「稽核人員之不符合事項發現」、「稽核人員對不符合事項之解釋與溝通」、「稽核人員間之一致性」、「稽核人員提供報

告之價值」、「本局網頁表單下載之便利性」等 7 項目皆有顯著性提升 ($\alpha=0.05$)；顧客對於本局查/驗證的認知價值中之「本局與其他驗證機構之稽核水準比較」及內部效益如「改善組織內標準化作業」、「提昇員工的知能」及「提昇顧客服務品質與滿意度」或外部效益如「降低營運成本」、「增加市場佔有率」及「增加產業競爭力」等亦有顯著性之提升 ($\alpha=0.05$)。

(D)度量衡器校正服務滿意度調查：瞭解校正案件申請者對本局相關實驗室服務品質、專業能力及服務效率之評價，分析調查結果，提升服務效能。

a. 調查母體：本項調查是以本年度向本局校正實驗室申請捲尺、法碼、電子天平、標準量桶、量槽校正案件申請者為調查對象。

b. 問卷內容：係針對校正實驗室之校正設備、服務態度、處理時效、校正技術或報告及收發服務等項目進行調查。

c. 抽樣方法：校正申請案之全數申請者。

d. 調查方式：採現場填寫、傳真或電子郵件。

e. 調查期間：97 年 1 月 1 日至 11 月 14 日。

f. 調查結果及檢討：本次調查發出問卷 196 份，回收 86 份，有效問卷 86 份，5 項主要問題平均滿意度達 94.0%。大多數受訪者對於校正實驗室在處理時效、校正技術或報告及收發服務等項之改善有明顯感受，給予肯定；惟在校正設備調查項目，滿意度由 96 年之 98.2%降為 94.2%，究其原因，係校正實驗室在改善設備時，暫停收件，造成申請者不便，日後如有類似狀況將主動通知相關業者，提早因應。

g. 趨勢分析：96、97 年之度量衡器校正服務滿意度調查經分析後，96 年平均滿意度為 81.8%，97 年平均滿意度為 94.0%，成長 12.2%，成長率為 14.9%。業者最重視的處理時效滿意度，96 年為 65.8%，97 年滿意度為 91.9%，大幅成長 26.1%，係針對校正實驗室之校正作業加以確實檢討，致縮短校正時間，大幅提升滿意度。

(E)員工文康旅遊活動線上問卷調查：為鼓舞同仁工作士氣、提升工作品質及單位間的橫向聯繫，每年辦理員工文康旅遊活

動。96、97 年度並利用本局內部網路，辦理員工文康旅遊活動線上問卷調查，以全局同仁為對象，經分析後，96 年之平均滿意度為 96.5%，97 年之平均滿意度為 98.5%，成長 2%，顯示員工文康旅遊活動，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

本局進行之 4 項民意調查，均依據調查結果研擬各項改善措施【改善情形表如附件 9，頁 79】，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。

(A) 報驗發證作業滿意度調查：

a. 95 年尚待改進問題：各項申辦案件的處理期限、人員服務態度及櫃臺服務人員答覆詢問。

b. 96 年改善情形及尚待改進問題：已大幅提升人員服務態度及櫃臺服務人員答覆詢問情形(滿意度分別成長 23.1%及 15.5%)，惟民眾認為申辦案件的處理期限及各項申請書表格是否簡明易填為尚待改善問題。

c. 97 年改善情形及尚待改進問題：申請書表格問題及申辦案件之處理期限部分，雖分別成長 1.8%及 1.2%，惟經檢討後，認為申請書表格問題之滿意度雖有改善，但本局仍將針對申請表單之內容及便利性，多參考其他機關(構)作法，再予檢討。另申辦案件之處理時限，除驗證登錄業務領域，因本局持續以預審等方式縮減審查時間，數年來已漸有成效外，其他 2 大業務領域，仍有改善之空間，顯示經濟發展係以速度決定商機的情形下，業者對時間的要求更加嚴格，本局應繼續加強各項作業的時效管控，並將本局便民新措施(如 97 年 3 月 1 日起，委託試驗速件由 10 天改為 7 天等)，推廣讓廠商了解，俾多予利用，才能滿足業者的期待。

(B) 標準資料服務滿意度調查：

a. 96 年度尚待改進問題：外國標準館藏目錄查詢速度太慢及郵政劃撥購買標準時間太長。

b. 97 年改善情形及尚待改進問題：於 97 年 8 月更新主機完成系

統升級，已改善外國標準館藏目錄查詢速度太慢之問題，並利用網路郵局縮短民眾等候時間，改善郵政劃撥購買標準時間太長，滿意度較去年成長 18.5%，另經檢討後認為發行電子報應有助於推廣，並且可以主動提供各界標準相關資訊，爰自 97 年 1 月起每月 15 日定期發行標準資料電子報，提供民眾最新標準制定、修定及廢止等相關資訊，內容豐富，頗受好評；所提供資料的符合程度滿意度雖已達為 96.9%，經分析後得知原因為「版本太舊沒有更新」及「有蒐集但資料不完整」2 項，仍將針對館藏資料加強更新頻率及完整性。

(C)管理系統查/驗證服務顧客滿意度調查

a. 95 年度尚待改進問題：營建研究院(受託機構)之「一致性(如標準條文解釋、缺點判定)」一項評價未達 80 分(74.6 分)及業者對於本局驗證報告之評價雖略有上升，但仍未到達 80 分(78.3 分，居於滿意 86.67 分及稍滿意 73.33 分之間)之標準。

b. 97 年改善情形：經要求受託機構一律參加本局一致性研討會，以持續維持本局驗證時對於標準條文解釋、缺點判定之一致性，經 97 年再調查成長率已達 17.69%；另本局已透過各種訓練持續強調各類稽核報告內容撰擬時應兼顧書寫品質及清晰度，同時部份管理系統 (ISMS、GHG) 已率先採用電子化報告，經 97 年再調查平均得分為 90.5，顯示報告品質已有顯著之提升 ($\alpha=0.05$)。

c. 97 年尚待改進問題：在「顧客對於本局的查/驗證服務認知品質」(平均值 89.8) 構面中，略低於平均值者有本局稽核人員之產業專業 (88.0)、稽核的一致性 (87.8)、透過網路適時提供相關資訊(88.0)及透過專用電子信箱迅速回覆反映事宜(86.7) 等 4 個問項，其中(1)本局稽核人員之產業專業問題將進一步利用所回收之問卷予以再層別分析，以找出哪些因子反應本分項，以作為本局 98 年在職訓練強化之重點；(2)稽核的一致性問題多年來已利用在職訓練逐步強化改善，近 4 次 (91、93、95、97 年度) 調查結果顯示逐年均為上升趨勢，然而對本局眾多之評審人員稽核技巧調和為一致性，將持續列為在職訓練之重要工作；(3)有關透過網路適時提供相關資訊，分析應是 97

年度正逢廠商關切 2008 年新版 ISO 9001 之改版訊息，故有較大之需求，為回應廠商之需求，已將新版 ISO 9001：2008 訊息及相關驗證最新訊息運用本局全球資訊網展現；(4)有關透過專用電子信箱迅速回覆反映乙節，本局多年來已提供專用之郵件信箱 iso.services@bsmi.gov.tw，有專人負責並及時回覆，分析登錄廠商並不廣泛使用而較常用正式公文與本局聯繫，本項目調查之結果亦可提供本局未來可適時提高使用廠商提供之電子郵件信箱回覆相關驗證資訊之比例。

(D)度量衡器校正服務滿意度調查：96 年度滿意度調查結果，「處理時效」項滿意度較低僅 65.8%，因此為縮短校正案件處理時限，本局於 97 年 3 月 5 日召開技術小組會議，決議請各該實驗室將查核時間縮短（週期拉長或次數減少），以節省 20-40%之校正時間，並請校正人員互相協調校正時段，充分利用設備，提升實驗室運作效能，97 年度滿意度提升至 91.9%，成長 26.1%；另 96 年有關收發服務問項滿意度 69.4%，係因受訪者認為收送件方式缺乏彈性，建議「可增加取送件服務與付款方式之選擇性」及「指定報告抬頭」等服務，惟囿於預算限制，檢討後仍認為無法免費逐件寄送送校器具，因此於申請書上增列「由送校廠商自尋快遞公司取回」之選項，並於案件申請時與業者溝通，97 年度滿意度提升至 91.9%，亦成長 22.5%。

1-1-2. 服務滿意度成長率

97 年度進行之 4 項問卷調查，其整體服務滿意度均達 90%以上，足見本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 3%、10.8%、8.5%及 14.9%，個別分項之滿意度亦均呈成長現象【各調查問卷之問項成長率分析圖如附件 10-11，頁 80-81】，分述如下。

A. 95-97 年之報驗發證作業服務滿意度調查結果經分析後，95 年平均滿意度為 83%，96 年平均滿意度為 92.7%，97 年平均滿意度為 95.5%，成長率分別為 11.7%【計算式： $(92.7-83)/83=11.7\%$ 】、3%【計算式： $(95.5-92.7)/92.7=3\%$ 】，個別分析如下：

- (A)公正性滿意度成長率分別為 1.4%及 0.5%。
- (B)專業度滿意度成長率分別為 2.0%及 4.5%。
- (C)服務態度滿意度成長率分別為 32.7%及 4.8%。
- (D)行政作業配合性滿意度成長率分別為 8.1%及 5.4%。
- (E)紀錄/報告公正性滿意度成長率分別為 2.3%及 1.5%。
- (F)申請表格之簡明易填滿意度成長率分別為 14.5%及 2.0%。
- (G)申辦案件之處理期限滿意度成長率分別為 43.6%及 1.6%。
- (H)申辦案件之一次告知補正情形滿意度成長率分別為 2.5%及 4.4%。

- (I)櫃臺服務人員答覆詢問情形成長率分別為 20.1%及 4.3%。
- (J)服務場所的環境整潔滿意度成長率分別為 0.2%及 1.2%。

B. 96、97 年之標準資料服務滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 89.1%，97 年平均滿意度為 98.7%，成長率為 10.8%

【計算式： $(98.7-89.1) / 89.1=10.8\%$ 】，個別分析如下：

- (A)環境整潔及美綠化滿意度成長率為 7.5%。
- (B)標示及方向引導滿意度成長率為 15.1%。
- (C)申辦動線滿意度成長率為 15.3%。
- (D)等候時間滿意度成長率為 9.2%。
- (E)郵購服務滿意度成長率為 23.6%。
- (F)服務人員的效率滿意度成長率為 6.9%。
- (G)服務人員的態度滿意度成長率為 7.6%。
- (H)提供的資料是否符合您的需求滿意度成長率為 3.7%。

C. 95、97 年之管理系統查/驗證服務「顧客滿意度」調查結果經分析後，95 年整體滿意度為 81.7 分，97 年整體滿意度為 89.7 分，成長率為 8.0%【計算式： $(89.7-81.7) / 81.7=9.8\%$ 】，個別分析如下：

- (A)人員服務態度成長率為 7.1%。
- (B)稽核人員之產業專業成長率為 7.6%。
- (C)稽核人員指出之不符合事項成長率為 7.3%。
- (D)稽核人員對不符合事項之解釋與溝通成長率為 6.4%。
- (E)稽核人員間之一致性成長率為 17.7%。
- (F)稽核人員提供報告之價值成長率為 15.5%。

(G)本局網頁表單下載之服務成長率為 8.6%。

D. 96、97 年之度量衡器校正服務滿意度調查結果經分析後，96 年平均滿意度為 81.8%，97 年平均滿意度為 94.0%，成長 9.6%，成長率為 14.9%【計算式： $[(94.0-81.8) / 81.8] \% = 14.9\%$ 】，個別分析如下：

(A)校正設備滿意度成長率為-4.1%。

(B)服務態度滿意度成長率為-2.0%。

(C)處理時效滿意度成長率為 39.7%。

(D)校正技術或報告滿意度成長率為 23.1%。

(E)收發服務滿意度成長率為 32.4%。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

本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，同時訂定「經濟部標準檢驗局新聞發布作業流程」、「經濟部標準檢驗局意見信箱電子郵件處理作業程序」、「網站管理作業程序」、「經濟部標準檢驗局民眾集體（抗爭）陳情請願處理事項程序」及「抱怨案件處理程序」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局業務相關之重要報導後，送局長室、副局長室、主任秘書室及相關單位參考，如遇涉及本局業務之重大事件、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；另本局所屬各分局於發布新聞稿或接受媒體採訪後，應即填報「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)意見信箱：於本局本次網站改版設置意見信箱，處理民眾透過網路給予本局之建議事項，並為提高電子信件處理時效與品質，於97年8月26日檢討修正「經濟部標準檢驗局意見信箱電子信件處理作業程序」，規定由經濟部轉發行政院「院長電子信箱」、經濟部「部長信箱」中涉及本局業務之信件及由本局「意見信箱」收受之信件，均需於簽奉核可後回復民眾，若未能於期限內答覆時，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局意見信箱電子信件處理情形，按月統計管制，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，並針對民意論壇於97年11月4日訂定之「網站管理作業程序」中規範相關管理原則，由各業務單位逕予回復，至意見調查資料則由各單位依業務需求公開徵求民眾意見後，做為爾後業務規劃之參考。

C. 設置「驗證服務中心」：本局驗證服務中心設有0800-007123免付費服務專線，由本局各業務單位指派熟稔業務人員專責輪值，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。

D. 服務場所民眾意見信箱：於本局各服務場所設置民眾意見信箱，並訂定「抱怨案件處理程序」，公布於本局網頁上，以及時處理民眾抱怨案件；另為妥善處理民眾之意外突發事件，於96年9月17日訂定「經濟部標準檢驗局民眾集體（抗爭）陳情請願處理事項程序」，並於97年度進行2次模擬緊急事故狀況測試。

E. 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，特設置政風信箱。

2-1-2. 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，本局均給予最迅速的處理，並於答覆民眾時附上人民陳情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 85%。

A. 為加強為民服務，針對民眾對於本局各項業務流程、服務效率之建議，除予以立即查明並答復外，並於回復民眾意見時附上人民陳情案件處理情形調查表，每月定期分析統計，97 年度 1-10 月共受理 242 件，其中透過書面公文管道提供意見者計 7 件，意見信箱計 235 件，加以分析後得知有關行政興革之建議計 10 件、行政法令之查詢計 189 件、行政違失之舉發計 6 件、行政權益之維護計 37 件。

B. 經分析回收之「人民陳情案件處理情形調查表」，發現民眾對本局回覆的時效，滿意度達 90%，對於解決問題方面，滿意度達 80%；對於回覆內容滿意度達 85%；綜上述得知，民眾對本局處理陳情案件滿意度達 85%。

C. 本次分析得知有關行政法令之查詢案件所佔比率頗高（78%），經進一步瞭解後發現，該類案件內容大部分為簡單的業務或資料查詢，因此，本年度除將加強舉辦多項公聽會、座談會及說明會，充分宣導本局現行法令規章及相關作業措施，期能增進民眾對本局作業流程的瞭解外，另將充實本局網頁內容及檢索便利性，以提供民眾充分的資訊，進而提升本局服務品質，減少此類案件之發生。

D. 另經檢討意見信箱之處理流程，已於本次網頁改版時增加將問卷內容隨同答復作業一併由系統自動寄送民眾功能，並由系統定期統計分析；另「人民陳情案件處理情形調查表」內容，經檢討後亦將修正問卷內容，以更確實瞭解民眾對於本局處理渠等意見之滿意度。

二、資訊流通服務

（一）資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

為落實本局及時、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，依法應主動公開之基本資料、法令、核心政

策及預決算情形等重要資訊，於本局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃 12 項資訊目錄，目前應公開資訊共 717 筆，已公開資訊共 717 筆，主動公開資訊比例達 100%，未來將持續辦理。

【計算式=(717/717)*100%=100%】

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=1642&mp=1>)

A. 執行過程及達成目標：

(A)為配合政府資訊公開法之制定，邀集各一級單位及各分局，召開研商本局及所屬各分局執行「政府資訊公開法」應主動上網公開事宜會議，於會議中研議「經濟部標準檢驗局辦理政府資訊公開分工表」，要求各單位依分工內容充實資訊，並要求各分局比照辦理，建立政府資訊公開制度，增進人民對政府施政之瞭解、信賴及監督，便利民眾共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，並依經濟部相關會議決議，建置主動公開之政府資訊窗口，並陸續登載相關資訊內容。

(B)97 年 3 月 13 日函轉行政院研考會「政府資訊主動公開事項辦理情形查核報告」，並請各一級單位及各分局依查核建議事項所列意見積極辦理。

(C)「資訊公開」專區設置 12 項資訊目錄，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。

A. 公開各項政府資訊統計筆數如下：

(A)組織與職掌，提供本局之組織架構，共計提供 1 則訊息。

(B)對外關係文書，公開本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 22 筆。

(C)法規及行政規則部分，依法律、法規命令、行政規則、法令解釋、技術規範及參考法規資料分類，並按業務類別設有標準法規共計 22 筆，度量衡法規共計 66 筆，商品檢驗法規共計 168 筆，其他法規計 9 筆，另設有法規查詢區，方便民眾查詢各項相關法規資料。

(D)行政指導有關文書，計 2 筆。

- (E)施政計畫，提供本局 90 至 97 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 11 筆。
- (F)業務統計，提供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，統計業務說明計 2 筆、統計月報計 32 筆、統計季報計 19 筆、統計年報計 28 筆、上年度公務統計月報計 32 筆，標準檢驗局年報計 1 筆，共計 114 筆。
- (G)研究報告提供本局委託研究報告自 90 至 97 年計 12 筆，及出國報告計 55 筆，共計 67 筆，供各單位參採。
- (H)預算及決算書，提供本局年度歲入、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 217 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，並說明本局政府採購契約文件，存置本局檔案室，廠商得依政府資訊公開法規定，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 17 筆。
- (K)支付或接受之補助，共計提供接受內政部補助之綠建築及省電照明等 1 筆資訊。
- (L)合議制機關之會議紀錄，本局非合議制機關，無本項資料。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

為促進本局各項服務措施透明化、公開化，便於民眾瀏覽瞭解本局各項引領產業發展及保護消費權益之相關措施，本局全球資訊網設有業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答、出版資訊等各項專區，另外發行 2 種電子報，主動提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊，約計 2,400 筆以上。並考量服務對象分為一般消費者及廠商業者，我們設置兩類不同點閱之介面，以切合服務對象之需求。

A. 公開各項服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等資訊統計筆數如下：

(A)服務措施：提供本局服務項目共 44 項，並加註承辦單位之

聯絡資訊。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=12888&ctNode=2482&mp=1>)

(B)業務專區：因考量本局業務屬性分為標準與正字標記、度量衡業務、商品檢驗業務、管理系統驗證，是以本業務專區亦以此標準分為4類，共計提供1,390筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=1615&mp=1>)

(C)常見問答：依民眾資訊需求，提供民眾經常洽詢之問題。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/faq/faq.jsp&ctNode=2804&mp=1>)

(D)最新消息：公布本局新聞稿、公告、活動訊息及重要措施，提供民眾最新規定及活動線上報名等，共計702筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=1510&CtUnit=963&BaseDSD=7>)

(E)下載與申辦：提供業者申辦之相關書表等，共計217筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=23&mp=1>)

(F)出版資訊：將本局圖書期刊、文宣資料、電子報及宣導短片等出版品公布於服務園地，共計59筆。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2129&CtUnit=1356&BaseDSD=7&mp=1>)

其中電子報部分，對外發行標準資料電子報（自97年元月發刊），提供與標準相關的國內外資訊，讓業者即時瞭解國家標準相關知識及活動；對內以電子郵件轉發政風雅築電子報（自94年製發），公布相關各項政風訊息及本局相關業務訊息，透過電子報宣導業務，使本局與民眾業者或是內部同仁溝通傳遞零距離。

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

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

為提升全球資訊網服務品質，規範各項標準作業流程，採用各項管理措施，以確保網站資訊內容正確、完整與時效性，經 97 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 12，頁 82】。

A. 規範及執行過程：

(A)訂定「網站管理作業程序」，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，重點摘要如下：

a. 網站系統管理人員每月應定期彙整各單位之網頁資料與連結清單，要求各單位網站管理人員負責檢視該單位所有網頁資料是否錯誤、遺漏、過期或分類與詮釋資料設定不正確，且須立即進行更新調整，並回覆該單位檢核結果，隨時保持資訊之正確性。

b. 另針對網站時效性較高之資訊，於本局全球資訊網新系統建置資料轉換階段期間，業由系統管理人員彙整網頁資料檢核表，由各單位(含分局)加以檢核，列出網頁更新頻率小於 1 個月之目錄，依「網站管理作業程序」規定，由系統分別設定該資料單元之稽催日數，自動以電子郵件通知該資料維護單位之網站管理人員，網站管理人員則負責通知、並督導上稿人員進行更新。

(B)為提升本局全球資訊網服務品質，確保網站資訊內容之正確性、完整性與時效性，分別於 96 年 12 月及 97 年 3 月執行網頁檢核，並將最新網站資料列表發送予各單位，請各單位更新網頁資訊。

B. 新版網站建構過程：

本局全球資訊網為建構更友善之網站環境，架構適合民眾閱讀與使用之頁面，自 97 年 3 月規劃網站改版作業，新版網站於 97 年 11 月 1 日正式對外提供服務，本次改版建置網站內容維護管理平臺，規劃便利、彈性、完整之內容編輯、上稿、覆核、查詢、統計、稽核等作業流程，以提高網站維護及管理效率，確保網站服務品質及運作績效。

2-1-2. 資訊連結正確度

為確保本局全球資訊網相關資訊連結之正確性及資訊標題應與內容一致、所有資料的網站（頁）超連結皆有效且正確，經 97 年 11 月 20 日隨機抽測 15 筆資訊內容，自我檢核資訊連結後均為正確資訊，正確比例達 100%【抽測情形表如附件 13，頁 83】。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. 強化資訊網路平臺

為配合行政院研考會電子化政府推動之優質網路社會發展計畫，提供隨手可得的政府服務，成為 e 化治理之活力政府，於本局改版之全球資訊網提供各項資訊平臺之連結。

B. 系統程式自動檢核

本局新版網站由系統自動管理網頁資料之連結正確性，減少錯誤之情形發生，並定期產出資訊連結不正確報表，同時通知維護單位進行檢視與修正，除可提高連結之正確度外，並可減少維護人員人力。另各業務單位亦隨時視業務需要檢視網站連結及內容之正確性，並經由一、二層之審查機制，以確保資料之正確性。

C. 內部規範

本局「網站管理作業程序」，訂有網站所使用之文件、圖檔、影音等均不得違反著作權法之相關規定，並要求上稿單位對於資料引用他人資料應加註來源。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

為提升網站檢索的互動性與友善性，本局完成全球資訊網之改版，新版網站採用 Web2.0 網頁設計模式，依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，各項資訊以「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等架構詮釋，完成分類檢索。經統計本局資料筆數約為 6,828 筆，均已完成主題分類（財

政經濟－5A0 標準檢驗)、施政分類(經濟貿易－7B0 標準檢驗)及服務分類(生活安全及品質與公共資訊)三項分類檢索詮釋資料之建置，提供分類檢索比例達 100%。

A. 執行過程：

考量分類檢索的基礎在於詮釋資料的建置是否確實與完整，經 14 次會議討論，將所有網站資料從沒有詮釋資料的建立到所有資料全部建立詮釋資料的身分識別，除了不只以人工一筆一筆的確認與稽核外，另外在系統的操作介面上也做了相當多的改善與行為訂定，讓資料在上載到網站時必須填具相關詮釋內容，務必使系統同時具備內容豐富性與檢索便利性。

B. 開發新版網站前臺系統所屬分類檢索功能，詳細功能包含：

(A)支援網頁、office 附件內容之全文查詢，並涵蓋 15 個 DC metadata 與分類屬性的查詢。

(B)提供單一入口但可複合 15 個 DC metadata 欄位查詢值輸入，查詢結果會依照此詮釋資料的分類目錄樹表列，經點選目錄樹節點可輕易知道查詢的結果在每個節點的細分項與細目。

(C)提供按照施政、主題、服務的三個分類目錄樹的資料瀏覽功能。

(D)點選分類目錄節點，表列符合該分類屬性的資料標題。

3-1-2. 檢索服務便捷性

為協助廠商業者及一般消費大眾方便快捷瀏覽本局網站建置之服務功能，提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議等資料，另提供 2 種進階檢索功能。

A. 為提供民眾多元的檢索方式，新版網站提供的檢索有分三大類

(A)網站全文檢索：此檢索引擎除了可檢索站內資料外，也可建立索引站外的 Internet 資料，經由 URL 的簡易設定，使用者還可對站外需要檢索的群體作群組分類，讓查詢結果可在不同分類中的群體出現。

(B)站內分類檢索：此檢索最主要是做站內的所有資料詮釋分類的檢索功能，此功能可補足因為資料本身內容未出現之關鍵字

或字詞，而使用者卻只以關鍵字來做查詢而無法查出或是漏查的遺憾，讓資料也可在各種使用面向以及服務分類的觀點上(不是只有內容才出現的字詞才能查)，讓使用者經由觀念的檢索來做查詢。

(C)單元內文檢索：因為很多使用者已經知道他所要查詢尋找的內容在哪個分類了，所以系統另外提供在各個單元內做單元內部查詢，讓使用者可以更快速的找到資料。

B. 進階檢索功能

(A)第一套同時提供全文字檢索與詞彙檢索為基礎的搜尋引擎：系統提供以字建立索引，以詞建立索引與字詞混合建立索引三種模式，提供不同索引應用需求，以查準率而言，以字建立索引最為精確，以詞建立索引則提供有效提升查全率之功能，而字詞混合則兼具二者之優點。

(B)中文語言結構之多元整合查詢：本網站的全文檢索針對檢索功能提供中文獨有同音、容錯、同義及相關度等四大模組檢索技術，充分符合國人資料搜尋需求習性，而同義詞查詢能一網打盡同義詞彙，大幅提升查詢結果精確度。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，在兼顧資訊安全及民眾隱私權的前提下，積極檢討開發提供各類線上服務，96 年度共提供書表下載、服務申辦、網路繳費及預約服務等 125 項線上服務項目，97 年度經檢討後提供 148 項服務項目，成長率為 18.4%，同時考量行政院研考會推廣電子化政府的目標，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，建置各類專業資訊平臺，除原有之「商品檢驗資訊查詢系統」及「標準資料線上檢索與下載系統」外，新建置「度量衡業務資訊查詢系統」及「商品安全資訊網」，並將於 97 年 12 月完成「檢測資訊服務平臺」、

98 年 1 月介接行政院研考會「電子 e 政府多元付費」作業平臺，落實繳費 E 指通措施。

A. 線上服務項目統計分析

本局主要業務為國家標準制定與販售、商品檢驗、管理系統驗證及度量衡器檢定(查)，以全球資訊網作為入口網，提供各項業務之線上服務功能，如書表下載、網路申辦、取件通知、預約、進度查詢及申辦資訊檢索等服務項目，達到網路便捷化及無紙化目標。線上服務項目 96 年度共計 125 項，97 年度共計 148 項，成長率為 18.4% $[(148-125) / 125 * 100\% = 18.4\%]$ 。以下將依線上服務功能分述如下【線上服務項目情形一覽表如附件 14，頁 86】：

(A)書表下載部分，置於本局全球資訊網之下載與申辦專區，提供申請書表、範例及填表說明等各類表單，96 年度共計 68 項，97 年度共計 75 項。

(B)線上申辦部分，於國家標準(CNS)檢索系統、商品檢驗資訊查詢系統、度量衡業務資訊查詢系統及商品安全資訊網等平臺提供之功能，96 年度計 9 項，97 年度計 10 項。

(C)取件通知部分，97 年度於商品檢驗資訊查詢系統新增之功能計 2 項。

(D)預約服務部分，96 及 97 年度於國家標準(CNS)檢索系統提供之功能計 1 項。

(E)網路繳費部分，96 及 97 年度於國家標準(CNS)檢索系統提供之功能計 1 項。

(F)進度查詢部分，於商品檢驗資訊查詢系統、度量衡業務資訊查詢系統及商品安全資訊網等資訊平臺提供之功能，96 年度計 10 項，97 年度計 13 項。

(G)申辦資訊檢索部分，國家標準(CNS)檢索系統、正字標記推廣宣導網站、商品檢驗資訊查詢系統及度量衡業務資訊查詢系統等平臺提供之功能，96 年度共計 36 項，97 年度共計 46 項。

B. 專業資訊平臺線上服務業務概況

(A)本局自 88 年度起陸續提供「商品檢驗資訊查詢系統」及標準資料線上檢索與下載系統服務，各平臺自建置營運迄今，期

間不斷地檢討修正，更新各項服務功能，以符合業者之需求，為已趨近於成熟 E 化系統；另為提升服務水準，於 96 年度起提供「度量衡業務申辦資訊查詢系統」線上服務，以縮短辦理時間；更為確實掌握黑心商品訊息，確保民眾安全及權益，自 96 年規劃「商品安全資訊網」，97 年 1 月起正式上線，讓業者與消費者線上即時通報有危害消費者生命、財產、健康與安全之虞的消費商品，建立全民監督機制，通報者亦可隨時上網查詢通報情形，資訊訊息透明化。

(B)為協助檢測產業發展，規劃建置檢測資訊服務平臺，期整合檢測資源，完整化、透明化國內檢測資訊，以提供有檢測需求之業者或消費者，可以輕易地查詢到提供服務的實驗室資訊，並可做為實驗室交流的園地，各實驗室會員可以將其活動訊息透過平臺，傳達予其他實驗室，預計於 97 年 12 月底前提供服務。

(C)為落實繳費 E 指通，規劃建置電子化繳費機制，預計於 98 年 1 月介接行政院研考會「電子 e 政府多元付費」作業平臺，提供申報檢驗業者或取得驗證登錄證書業者，另一繳交檢驗費及年費的便捷方式，讓業者無須出門就可以完成繳費作業，展現政府作業 E 化成效。

C. 隱私權保護情形

本局各資訊系統提供之線上服務於規劃建置時即依隱私權保護及個人資料保護法規定，設計資料存取之方法與權限，如報驗義務人須以經授權之帳號密碼（且密碼經加密處理），僅能查詢本身申請之案件進度及列印合格證書。

D. 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 65 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。

1-1-2. 線上服務推廣績效

為鼓勵民眾及業者利用網路申辦本局提供之各類服務項目，97

年 1-11 月 15 日共辦理線上服務推廣活動計 38 場次，3,255 人次參與，另為確實推廣正字標記、標準化資訊及度量衡管理等業務，建置推廣宣導網站，並至 66 所各級學校辦理相關宣導活動，舉辦線上遊戲互動抽獎活動、知識競賽等不同型態之推廣活動。以下就本局三大業務，因應不同服務對象，分述各項線上服務之推廣情形。

A. 標準業務

(A)正字標記推廣宣導網站 (<http://www.cnsmark.org.tw/>)，於 93 年建置完成，每年度均舉辦正字標記等相關宣導活動，及正字標記廠商聯合授證典禮。

a. 經由網站活動訊息推廣「種子教官研習營」(3 場計 150 人次)。

b. 經由網站活動訊息推廣「採購說明會」(3 場計 700 人次)。

c. 於網站揭露標章教學活動，除派員前往學校解說外，並作教案移轉，計 61 所國中小學、超過 13,000 學童參與。

d. 於網站辦理正字標記線上遊戲抽獎活動，兒童版計 920 人參與(抽出 7 個獎項)，民眾版計 27,950 人參與(抽出 20 個獎項)。

(B)標準化資訊推廣平臺 (<http://standards.bsmi.gov.tw/>)，於 96 年底建置完成，規劃未來辦理相關教育訓練及推廣活動時，將配合線上報名及最新消息之功能，推廣標準化資訊業務。

a. 經由網站活動訊息推廣「熱浸鍍鋅產品系列國家標準說明會」(3 場計 280 人次)。

b. 「企業標準化贏的策略教育訓練」(5 場計 406 人次)。

c. 「跨行業資訊互通-電子商務核心組件(Core Components)國家標準說明會」(1 場計 58 人次)、「智慧型車輛零組件標準與驗證先期研究及導入計畫成果發表暨技術研討會」(1 場計 215 人次)等活動。

(C)標準資料線上檢索與下載系統

a. 國家標準檢索系統 (<http://www.cnsonline.com.tw/>) 及外國館藏目錄查詢系統 (<http://fsms.bsmi.gov.tw/cat/>)，分別於 88 年及 90 年建置完成，為提升使用率，推廣初期，採自行辦理方式，91 年至 94 年間陸續於北、中、南及東部地區辦理舉辦 14 場說明會，共 1,962 人次參與。

b. 自 96 年起為擴大推廣及整體業務宣導，規劃配合本局其他單位辦理說明會時宣導標準資料服務業務，並與中華電信辦理清華大學之宣導活動，並獲屏東科技大學之邀請，前往推廣檢索系統之使用，期能將標準化觀念導入校園。另外主動地開發新客戶，同時加強對舊客戶之售後服務。

B. 商品檢驗業務

(A)商品檢驗資訊查詢系統 (<http://civil.bsmi.gov.tw/>)，於 88 年建置完成，其間每年度均辦理商品檢驗業者說明會，透過該說明會與報驗業者促進溝通與宣導，並配合業者需求改進線上服務功能。

(B)商品安全資訊網 (<http://safety.bsmi.gov.tw/>)，於 97 年 1 月 1 日建置完成，97 年 4 月 17 日至 6 月 10 日間在我國北、中、南地區，及接受臺北市進出口商業同業公會與臺灣區瓦斯器材工業同業公會邀請，辦理商品事故通報說明會共計 10 場次，共計 817 人與會。

(C)規劃建置檢測資訊服務平臺，預計於 97 年 12 月底提供服務，於啟用前於 11 月間辦理業者說明會推廣並蒐集業者意見，計辦理 7 場次 347 人次參加，期透過與業者之合作，整合檢測資源，完整化、透明化國內檢測資訊，另各實驗室會員亦可以將其活動訊息透過平臺，彼此經驗交流。

C. 度量衡業務

(A)計量學習服務網 (<http://metrology.bsmi.gov.tw/>)，自 95 年 12 月 22 日上線。藉由數位學習 (e-learning) 方式，營造一個不受時間、地點限制的計量學習園地，以解決國內普遍缺乏計量人員專業訓練機構、教材與師資。目前總會員數 3,163 人，上網學習人數 70,281 人次。為使計量學習服務網能為更多國人能所熟悉，並發揮學習網之最大效益，達到協助國內全面提升專業職能，進而促進產業升級之目的，特舉辦一系列推廣活動，共有數百人報名參加，通過線上初賽者的 30 組報名者，97 年 10 月 18 日舉辦計量知識競賽現場總決賽及頒獎典禮。並舉辦北中南 3 場度量衡業者推廣說明會，共約 120 人參加，辦理 3 場大學院校推廣說明會共約 140 人參加。

(B)度量衡業務資訊查詢系統 (<https://mims.bsmi.gov.tw/>)，自 96 年 9 月 15 日上線。舉辦「油量計業者座談會」，邀請臺灣中油公司等業者代表 30 人出席會議，針對線上申辦油量計檢定作業推動方式加強說明以及就檢定、檢查相關事務及配合事項溝通意見。另召開電子體溫計業者座談會計 22 人，辦理檢定、校驗及校正網際網路服務作業系統宣導，推廣線上申辦服務。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

本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、商品檢驗資訊查詢系統、度量衡業務資訊查詢系統及商品安全資訊網 4 項，整體而言，在 88 年即建立之國家標準檢索系統及商品檢驗資訊查詢系統，使用率均已達 90% 以上，96-97 之平均成長率為 10.01%；而 96 年度上線之度量衡業務資訊查詢系統，係因考量減輕偏遠地區業者來回奔波之時間與人力成本所建置之系統，屬新建置試辦系統，業者申辦件數呈緩慢成長現象，將再加強推廣；另商品安全資訊網為 97 年新建置系統，民眾使用線上通報率為 80.85%。以下就不同年度所建立之系統，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，預估 97 年度線上申辦案件佔總申辦案件之比例將達 92.10%，惟本局仍持續推廣，96 至 97 年度民眾使用線上服務案件數成長率為 14.60%【計算式= $(174,809-152,544) / 152,544 * 100\% = 14.60\%$ 】。

a. 96 年度總件數為 168,859 件，臨櫃計 16,315 件，線上申請 152,544 件，線上服務案件數比例為 90.3%。

b. 97 年 12 月底預估總案件數約為 189,724 件，臨櫃約計 14,915 件，線上申請約計 174,809 件，線上服務案件數比例為 92.1%。

(B)「商品檢驗資訊查詢系統」

自 88 年起即完成建置，屬於成熟穩定系統，預估 97 年度線上申辦案件佔總申辦案件之比例將達 95.99%，惟本局仍持續推

廣，96 至 97 年度民眾使用線上服務案件數成長率為 5.41%【計算式= (391,688-371,591) /371,591 *100%=5.41%】。

a. 96 年度總件數為 388,409 件，臨櫃計 16,818 件，線上申請 371,591 件，線上服務案件數比例為 95.97%。

b. 97 年 12 月底預估總案件數約為 408,051 件，臨櫃約計 16,800 件，線上申請約計 391,688 件，線上服務案件數比例為 95.99%。

(C)「度量衡業務資訊查詢系統」

96 年 9 月 15 日上線試辦，97 年截至 11 月 15 日止共受理 73 件，屬於新系統推廣期間，主要服務對象為徧遠地區之度量衡業者（如加油站之油量計等），業者可於線上提出檢定之申請，本局於受理後即排入檢定時程，派員前往執行檢定，可免除業者提出申請來回奔波之時間及人力，96 年試辦期僅 1 件透過線上申辦，97 年 73 件，使用情形呈緩慢成長現象，惟成長率高達 7,200%【計算式= (73-1) /1 *100%=7200%】，未來將再積極向業者宣導，並持續開發新功能。

(D)「商品安全資訊網」

自 97 年 1 月 1 日起正式上線，屬於新系統發展推廣期間，有關商品事故通報資訊蒐集方面，截至 97 年 11 月 15 日計有 47 件，其中採網站線上通報計 38 件，使用線上通報率為 80.85%。【計算式：38/47 *100%=80.85%】

B. 合乎安心與安全使用系統作為

(A)業者使用線上申辦之前，需依本局「網際網路申辦作業程序」（下載位置：本局全球資訊網\商品檢驗\下載服務，網址：<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=2579&ctNode=1756&mp=1>）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」及本局「資訊安全手冊」，制定本局資訊安全政策；另為進一步保護本局網站使用者之隱私權，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，本局不會以電腦蒐集使用者個人資料，使用者填寫個人資料，如姓名、電話及電子信

箱位址等，本局亦嚴禁內部人員私自使用這些資料。

1-2-2. 電子表單簡化績效

為提升電子表單使用效益，本局積極依據研考會訂定之「表單管理原則」檢討現行 115 種電子表單之必要性與合宜性，並統一電子表單格式，共計召開 10 次檢討會議、簡化整併或修正內容計 13 種表單，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

為便利民眾及業者線上申辦服務，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 115 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。

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。

(A)標準業務部分，原申請表單共 17 種，經檢討簡化後，將臨櫃購買國家標準(CNS)申請表、預約購買國家標準(CNS)申請表及郵購國家標準(CNS)申請表整併為「購買國家標準(CNS)申請表」、預約閱覽外國標準資料服務申請表、外國標準資料借閱申請表整併為「借閱外國標準申請表」、郵購外國標準授權影印申請表外國標準授權影印申請表整併為「外國標準授權影印申請表」，簡化為 13 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 42 種，經檢討後，修正「符合性聲明指定代碼申請書」及「應施檢驗商品品目查詢單」2 種表單之名稱為及相關欄位；另外依據 97 年 8 月 11 日修正發布「商品檢驗登記及報驗發證辦法」配合實務修正合格證書內容之檢驗結果欄位。

(<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 39 種，應業務需求分別召開度量衡一致性會議，依據表單內容共用性及欄位一致化及特定欄位需求等原則，計檢討度量衡檢定申請書、地秤檢定申請書、法碼校驗申請書等 3 種表單之格式欄位合宜性，並加以修正。

(<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 17 種，經檢討後認為無須簡化或合併。

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

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

為提升民眾瞭解本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，新版網站採以 Web2.0 網頁設計模式，提供 6 類互動方式，建立與使用者之互動機制。

A. 新版網站建置緣起

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」，重新規劃本局全球資訊網中英文網站架構、版型與內容。

B. 民意管道

(A)意見信箱：由專人處理民眾反映事項，交由各單位依限回復，並追蹤後續處理情形，並提供滿意度調查，以為檢討改善。

(B)民意論壇：依本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回覆與討論，各業務主責單位除負責管理各討論專區所發表文章之適切與否，並就民眾問題或建議予以回復及納入業務參考。

(C)電子報訂閱：提供 E 化訊息，將本局重要業務相關資訊即刻傳遞。

(D)意見調查：蒐集民意方向，瞭解民眾之想法，以作為政策依據之參考。

(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。

(F)網頁推薦及點閱次數：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。

C. 24H 的服務

新版網站維持系統服務水準，允許同一時間提供 200 人之網站服務，提供民眾民主參與的機會，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

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

為提供消費商品安全相關訊息，減少消費者因商品使用不當或誤用不安全商品而受到傷害，本局於 96 年成立商品安全資訊網工作圈進行研究，並於 97 年建置首創全國之消費商品安全預警機制【架構如附件 15，頁 89】，以「資訊蒐集」、「資訊調查」與「資訊揭露」為完善本機制目標之方法，透過跨機關（含國外機關）之合作，同機關之溝通與協調，導入資通訊（ICT）技術，建置商品安全資訊網（<http://safety.bsmi.gov.tw/>），同時制修訂相關法規，佐以強制通報商品事故之作法，整合本局各項市場監督機制資源，簡化處理流程，提供業者與民眾具權威性之商品安全相關資訊，以建構安全消費環境，強化消費意識，解決業者、消費者紛爭，並進一步保護消費者權益。

A. 建置商品安全資訊網（<http://safety.bsmi.gov.tw/>）：我國首創之消費商品安全資訊官方網站，本網站建置線上通報商品事故功能，並提供商品召回、國外瑕疵商品、商品下架、市售商品抽測結果、不合格進口產品、消費商品相關知識、消費

者 Q&A 及最新消息等商品安全訊息，並與相關法規網站連結，民眾透過本網站，可隨時線上通報商品事故，並可查詢各項商品安全資訊，本局則可透過該網站蒐集之商品安全及事故相關訊息，檢討規劃未來業務方向。商品安全資訊網功能說明如下：

(A)線上通報商品事故

報驗義務人及民眾可透過網路、電子郵件、傳真及郵寄等多元化管道進行商品事故通報，不受時間、地點限制，節省通報時間，提升通報時效及後續處理效能，減少消費者的損失；自 96 年 7 月 1 日迄 97 年 11 月 15 日止共受理 47 件，預估至 12 月底止計辦理 60 件。

a. 依通報者身份分別提供客製化、簡便易填之通報表格，俾線上通報商品事故外，並可依據前通報案件之編號查詢通報資料，本局受理後並以密件處理，以保護通報者之隱私。

b. 提供下載商品事故通報表、義務監視員反應報告書及檢舉(申訴)案件表格功能。

c. 因消費商品事故而遭受死亡或嚴重傷害案例，本局將主動派員聯繫，進行必要之處置。

d. 若通報非屬經濟部主管商品，本局除代為轉致該商品之主管機關外，並通知通報者後續處理情形。

(B)提供整合性資訊

整合本局商品購樣檢測、義務監視員制度等各種市場監督及線上通報商品事故資訊，製作適合我國國情之商品召回訊息，且提供商品外觀與商品標示位置圖片，以利辨識，消費者獲得該等商品召回訊息，再依訊息指示作適當之處置，減少因持有不安全商品再次發生事故之機會。

本資訊網計提供商品召回、國外瑕疵商品、商品下架、市售商品抽測結果及不合格進口產品等相關訊息，並與行政院消費者保護委員會不安全進口產品資訊網及全國法規資料庫等相關網站連結，提供消費者一個完整的消費商品安全資訊網。

a. 商品召回：提供業者召回商品之產品名稱、型號、外觀圖、業者名稱、產品數量、產地、產製期間、銷售地點及業者所提矯正措施及聯絡方式(含電話、傳真、地址及 E-MAIL)，97 年 1

月至 11 月 15 日計提供 10 則訊息；前述 10 則訊息除為於去年已公告召回檢修之除溼機再次公告外，另有電子鍋、捕蚊燈、電源線組、照明型偏光鏡及無線電話耳機等 5 類 6 種商品。

b. 國外瑕疵商品：本局每日均主動至美國消費者產品安全委員會（Consumer Product Safety Commission；以下簡稱 CPSC）及每週上歐盟健康與消費者保護理事會（Health and Consumer Protection Directorate General）非食品類消費商品快速警示系統（Rapid Alert System for non-food consumer products，以下簡稱 RAPEX）網站蒐集商品瑕疵訊息，並針對所獲得之資訊，進行資訊揭露，計提供該瑕疵產品之商品名稱、產地、型號、圖示、生產廠商、生產數量、瑕疵情形、已造成損傷情形、商品銷售範圍與時間、建議之矯正措施及資訊來源，提供民眾進一步確認訊息之管道，97 年 1 月至 11 月 15 日計提供 562 則訊息，預計至 12 月止計提供 600 則訊息。

c. 商品下架：經檢驗不合格產品本局均依商品檢驗法等相關法規請廠商將商品下架，本網站提供該違反商品檢驗規定之商品名稱、規格、公司名稱、廠商資料及產銷方式（國外進口或國內產製），避免消費者購買該類不安全商品，97 年 1 至 11 月 15 日計提供 135 則訊息。

d. 市售商品抽測結果：針對國內市場，本局規劃節慶商品及年度市場監督計畫，其檢測結果報告亦登載至本網站，以提供民眾選購商品時之建議，97 年 1 至 11 月 15 日計提供 51 則訊息，預計至 12 月止提供 55 則訊息。

e. 不合格進口產品：提供進口產品經檢驗不合格之產品名稱、廠牌型號或規格、進口商名稱、製造工廠名稱、產地及檢驗所依據之國家標準等相關資訊，97 年 1 至 11 月 15 日計提供 173 則訊息，預計至 12 月止計提供 190 則。

(C) 建立商品事故統計與分析功能

由本網站自動分類整理通報之商品事故後，再進一步加以統計分析，作為未來商品檢驗、標準制修定及法規增修訂檢討規劃之參考。

本創新計畫自 96 年 7 月 13 日至 97 年 11 月 15 日止，共接獲商

品事故通報案件 47 件，在總數 47 件之通報案件中，於 97 年 7 月 1 日「應施檢驗商品發生事故通報辦法」正式施行前通報之 15 件案件中，其中 11 件來自業者及消費者通報，通報比例約 73%；於 97 年 7 月 1 日後接獲 32 件通報案件，其中 27 件來自業者通報，約 84%，由上述資料得知，不僅接獲業者主動通報商品發生事故案件比例成長 11%，且截至目前為止，尚未有因違反該辦法規定而處分業者之案例，可見本局新訂定之強制性通報辦法已發揮一定功能，擴大了商品事故資訊來源及保護消費者的成效。

(D)設立消費者意見反應管道

設立消費者服務信箱，蒐集消費者相關意見，並進行統計分析，以作為未來檢驗、標準制修定及法規增修訂檢討規劃之參考。辦理迄今已接獲 14 則詢問案例，並均已答覆消費者。

(E)網站瀏覽人數計數功能，並進行統計，及各項功能成本效益分析，以作為未來檢驗、標準制修定及法規增修訂檢討規劃之參考，經由系統自動統計，目前上網瀏覽民眾共計 9,833,699 人次。

B. 制（修）定相關法規

考量商品發生事故時，強制業者向商品主管機關通報，係蒐集相關商品事故資訊之最有效方法之一，因此，本局參考美國「消費性產品安全法」(CONSUMER PRODUCT SAFETY ACT；CPSA)及日本「消費生活製品安全法」，修訂本局之「商品檢驗法」，並於 96 年 7 月 13 日經總統公布修正該法第 49 條第 4 項，賦予報驗義務人（即委託產製者、製造商或進口代理商）應強制通報應施檢驗商品發生事故之義務，本局旋依據該法授權於 97 年 3 月 21 日公告訂定「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，全文共計 7 條，規定應施檢驗商品發生燃燒、爆裂、燒熔，以及使用應施檢驗商品造成人員死亡或需住院醫療之傷害，均強制須於 3 個工作日內向本局通報，報驗義務人如未依規定辦理通報，將依商品檢驗法處以罰鍰，以防範相同商品事故的再度發生，避免消費者傷害擴大，促使業者認知產品安全責任，自律管控，並提升產品品質，本局亦可及早獲得商品事故之第一手資訊，

以為後續調查、釐清責任歸屬及採取因應措施。

C. 跨機關服務整合

透過跨機關之資訊交流，更確保消費者的安全及權益。

(A) 臺美消費商品安全合作備忘錄：運用與美國簽訂之「臺美消費商品安全合作備忘錄」，由雙方各指定聯絡人，直接以電子郵件方式，迅速獲知美國市場銷售之瑕疵商品輸往我國訊息，即時採取市場清查、資訊揭露等相對因應措施【自 96 年與美國簽訂備忘錄起，即主動通知簽約國主管機關（在我國為本局）】。

(B) 駐外機構：透過我國在世界各國之駐外機構，協助蒐集駐在地經政府公布或媒體報導之商品瑕疵或商品事故資訊，再回報本局，以即時採取市場清查、資訊揭露等相對因應措施。

(C) 國內各商品主管機關：本機制蒐集之資訊，如非經濟部主管商品，轉知我國其他主管機關參考，同時主動告知通報者該通報案件已代轉其他主管機關。

(D) 財政部關稅總局：主動至美國 CPSC 及歐盟 RAPEX 網站蒐集商品瑕疵訊息，經查詢與瞭解後，視需要洽財政部關稅總局進行邊境攔檢，以防制該等商品進入我國。

(E) 國內外技術專家：邀請美國 CPSC、日本行政法人技術基磐機構等國外相關機關之專家、學者或技術人員來我國及與國內衛生署、消防署等相關機構，就商品安全議題進行經驗分享與技術交流，除提升我國相關技術水準，並建立我國政府形象。

(F) 本局各一級單位及各分局：

a. 整合本局各組、室及各分局之作業流程，由本局第五組擔任商品事故通報聯絡窗口，通報者可向本局任一單位進行通報，受理通報單位即刻將通報資料送往聯絡窗口，使聯絡窗口得以掌握整體資訊，避免同一案件重複辦理之情形發生，也可據以瞭解同一商品發生事故之頻率及風險程度，俾進行後續處理。

b. 整合媒體報導、外館通報及本局主動規劃之商品購樣檢測與義務監視員制度等市場監督計畫所蒐集資訊，以及業者及消費者主動通報之商品事故資訊，透過商品安全資訊網以發揮綜效，更加確實掌握國內外之違規或瑕疵商品訊息，並加以公布，提供民眾各項消費商品訊息，進一步建構安全之消費環境。

C. 運用本局商品檢驗自動化系統，迅速查詢商品檢驗相關資訊進行初步瞭解後，商品涉違規部分，可直接透過本系統，即時請相關轄區分局續辦資訊調查等應辦事項，縮短處理時間；另商品義務監視員之工作績效，亦可由本系統立即查詢得知，做為規劃下一年度商品義務監視員計畫之參考；同時可藉由本系統統計分析業者違規行為，以作為優良業者之認定或加強抽驗比例等檢驗業務規劃之參考，建構更完善之消費商品安全預警運作機制。

D. 辦理說明會及印製摺頁宣導

本機制於我國係首次施行，為期報驗義務人均能配合，以順利推展本項業務，於應施檢驗商品發生事故通報辦法施行前，於北部、中部、南部等地舉辦 10 場次說明會共 817 人次參加，向報驗義務人宣導及說明各項相關事宜後，於 97 年 7 月 1 日正式施行；並蒐集說明會業者所提問題，編印成宣導摺頁，置於本局第六組報驗發證科、第七組、資料中心櫃臺及各分局，以廣為宣導。

1-2. 服務措施延續性

A. 服務措施作業流程標準化

本消費商品安全預警機制之建構，係以「資訊蒐集」、「資訊調查」與「資訊揭露」作為完善本機制目標之步驟，以下將就這 3 階段處理流程提出說明【相關作業流程詳如附件 16-19，頁 90-93】。

(A) 資訊蒐集

本資訊安全網所蒐集資訊管道計有媒體報導、市場監督計畫、CPSC 及 RAPEX 網站、報驗義務人及民眾主動通報、外館通報及美國 CPSC 通報，各種資訊蒐集均有其一定之步驟，以確實掌握國內外之違規或瑕疵商品訊息。

a. 媒體報導：本局秘書室每日針對我國媒體報導商品發生事故與商品瑕疵召回相關新聞進行檢視與資料蒐集，再轉請相關業務組進行瞭解後據以處理。

b. 市場監督計畫：本局第五組依據規劃之商品購樣檢驗計畫、

比較試驗計畫及義務監視員所發現不符合檢驗標準或參考標準及未貼附商品檢驗合格標識之商品，均為相關資訊來源。

c. 美國 CPSC 及歐盟 RAPEX 網站蒐集資訊：本局第五組主動蒐集美國及歐盟商品瑕疵訊息，並轉送相關業務組參考，業務組即針對所獲得之資訊，進行查詢與瞭解。

d. 美國 CPSC 主動通報：美國 CPSC 於 96 年開始，於獲知在美國市場銷售之瑕疵商品有輸往簽約國之我國時，會立即進行通報，本局並據此資訊採取相對應之措施。

e. 外館通報：透過我駐外機構協助蒐集駐在地經政府公布或媒體報導之商品瑕疵或商品事故資訊，再回報本局，亦為本局蒐集相關資訊之來源之一。

f. 報驗義務人及民眾主動通報之訊息：消費者或業者透過商品安全資訊網商品事故通報系統，以及傳真等方式通報本局。

(B) 資訊調查

上述經由媒體報導、市場監督計畫與至 CPSC 及 RAPEX 網站蒐集訊息之作法，均為本局主動發動，所蒐集資訊種類大多屬經濟部主管商品，其他如透過應施檢驗商品發生事故通報辦法、外館通報及美國 CPSC 主動通報等管道蒐集者，因資訊蒐集及提供者為一般業者、消費者及駐外單位，並不明瞭經濟部主管商品之範圍，因此，本局在資訊蒐集後之第一步，需先進行資訊篩選，方能進行後續事宜，如非經濟部主管商品，本局將該資訊逕轉我國其他主管機關參考，並主動告知相關關係人該案件已代轉其他主管機關；屬經濟部主管商品則依下列程序進行後續調查作業：

a. 媒體報導：依據媒體報導商品事故或商品瑕疵召回資訊進行調查，由本局秘書室負責每日蒐集平面媒體與網路媒體新聞，再轉相關業務組進行瞭解，由業務組聯絡相關轄區單位進行業者、消費者訪查，以瞭解事故發生原因。

b. 市場監督計畫：每年規劃之商品購樣檢驗、比較試驗計畫，由總局進行年度規劃，分由第六組及各分局負責執行，若有發現不符合檢驗標準或參考標準之商品，即依「商品檢驗法」或「消費者保護法」相關規定辦理，並揭露相關資訊，相關之檢

驗(測)結果均列入紀錄，以作為未來檢驗業務規劃之參考；所獲得義務監視員舉報之應施檢驗商品未貼附檢驗標識者，逕進行相關訪查，若經調查確認屬違規商品，即依商品檢驗法相關規定辦理，要求經銷商不得陳列、停止販售及對報驗義務人處以罰鍰等措施。

c. 美國 CPSC 及歐盟 RAPEX 網站蒐集資訊：本局主動至該網站蒐集之商品瑕疵訊息，轉請相關業務組參考，業務組即針對所獲得之資訊，經由網路或相關公會，進行查詢與瞭解，若經查有進入我國銷售，則全國同步進行市場清查，並視需要洽財政部海關進行邊境攔檢，以防制該等商品進入我國，及依相關標準進行購樣檢驗，不符合檢驗標準者，即依「商品檢驗法」或「消費者保護法」相關規定辦理，截至目前為止，尚未發現有透過此途徑進入我國之商品。

d. 美國 CPSC 通報資訊：本局接獲 CPSC 發現美國有自願性召回商品進入我國之相關資訊後，即進行追蹤處理，以確認該商品是否符合我國檢驗標準，若不符合檢驗標準，即依「商品檢驗法」或「消費者保護法」相關規定辦理。

e. 外館通報：經我駐外機構通報當地政府公告商品瑕疵或商品召回訊息，本局將相關資訊經整理後，視是否屬經濟部主管商品，再依相關程序辦理，及作相關之資訊揭露，以提供消費者參考。

f. 商品事故通報：依據所獲得之商品事故資訊，由事故通報者之轄區單位視需要逕協調訪查業者或消費者，進行現場蒐證、應施檢驗商品之符合檢驗規定查核等之作業程序，並將相關調查結果作成初步研判後，由總局相關業務組成立工作小組，經檢視相關報告、紀錄後作成調查報告，若可逕行研判商品事故原因者，即依「商品檢驗法」或「消費者保護法」相關規定辦理，並進行商品召回與資訊揭露等後續作業；另外可能需進一步對商品之安全性進行鑑定，由本局「商品安全性鑑定諮詢小組」(本局人員、外聘專家學者或檢測單位組成)，進一步針對商品安全性進行鑑定，並依據鑑定結果，依相關規定辦理後續作業。

為瞭解商品召回率之相關資訊，並設計有月報表供業者填報，俾使本局持續監督商品召回成效，以採取因應措施。

(C) 資訊揭露

經資訊調查後，並非每個案例均歸責於廠商或消費者，概商品發生事故原因眾多，除消費者平常需注意商品之保修及依商品使用說明書使用，以及消費者應注意並配合辦理相關商品召回外，廠商亦需依相關規定產製合格商品，所獲得之調查結果，本局均適時發布新聞稿，主動提醒消費者相關注意事項，並統一由第五組公布於商品安全資訊網，以揭露各項不安全商品資訊與商品安全相關訊息，提供消費者參考，避免消費者購買到不安全商品。

B. 持續檢討改善服務措施

消費商品安全預警機制係本局創新服務項目，鑒於商品之推陳出新與日新月異，除加重本局於資訊蒐集、資訊調查與資訊揭露之工作外，未來對於如何透過消費商品安全調查機制，確認商品安全性及與事故發生之關聯性，據以適當的後續處置，避免同類型之事故再次發生與災害的擴大，實為本局亟需努力之方向，未來工作重點分述如下：

(A) 委託臺灣經濟研究院辦理「規劃建構我國消費商品安全調查機制之研究」計畫，以參考世界先進國家之實施經驗，強化並深化本局於商品檢驗、安全調查與鑑定之技術與經驗。

(B) 辦理「商品失效鑑定之研究」自行研究計畫，計畫內容包括規劃本局執行商品事故調查及安全性鑑定作業流程、建置專家資料庫、擇定開飲機等數項風險商品進行失效模擬測試、企業商品事故作業參訪、與金工中心、警察大學等單位研擬推動成立我國第三者商品安全鑑定機構等，以進一步保消費者安全及權益。

(C) 推動與衛生署（醫療院所）、消防署（消防、救護單位）、消保會、檢察官或警察等單位跨機關合作進行資訊分享，如商品事故資訊蒐集、查詢或求證等，以補不足，亦將規劃鼓勵業者與消費者主動自願性通報之可行方案，使本局資訊蒐集能更完整。

- (D)加速進行與各國洽簽不安全消費商品資訊交換備忘錄。
- (E)強化商品安全資訊網功能，注意網路各項科技發展新趨勢，進行 RSS 訂閱等網站新服務功能之擴充，同時規劃增列消保團體、醫療院所等相關單位之商品事故通報表格，以同步填寫相關訊息，俾提供迅速、正確之資訊，並定期舉辦消費者滿意度調查功能，檢討改善各項創意服務措施。

1-3. 服務措施執行方法效能性

本計畫提供之資訊對於消費者而言是重要的選購參考，對於報驗義務人亦有強制商品責任之意義，是以不宜以受理商品事故通報案之多寡來決定績效，亦不宜以事故通報結案率來決定績效，概因商品事故與瑕疵之通報資訊屬較負面之訊息，本局為民服務件數愈多，代表商品事故或瑕疵之種類與數量愈多，對於廠商形象與民眾感受而言，並非正常之現象；是以對本創新計畫而言，係將重點聚焦於商品發生事故後之責任及原因歸屬等問題與需採取之因應措施，本局將持續謹慎處理，以維護廠商名譽、保障消費者權益及社會之公平正義，並建立政府之公信力。茲以實際個案分析，以及對社會所造成之外部及本局機關內部之質化效益提出說明。

A. 實際個案分析

(A)大家源電子鍋發生鍋底燒熔事件處理情形

- a. 消費者於 96 年 7 月填寫商品事故通報表傳真通報，使用大家源 TCY-302 型 3 人份電子鍋及 SNP-305 型 6 人份電子鍋發生鍋底燒熔現象，該等商品於 94 年至 96 年間銷售。
- b. 本局隨即辦理取樣檢驗，檢測結果零組件比對不符、溫升超過限制值等結果，判定不合格，爰於 96 年 10 月 23 日及 97 年 1 月 27 日要求業者限期回收改正，並廢止該型號驗證登錄證書。
- c. 97 年 4 月 15 日由本局第三、五、六組、高雄分局會同高雄縣消保官向業者進行輔導，請業者依本局「召回改正訊息」範例填列相關資料進行資訊揭露，嗣於 97 年 5 月 30 日登載本局商品安全資訊網、行政院不合格進口產品資訊網，並於該公司網站及 5 月 23 日自由時報登載相關訊息，提醒及告知消費者相關

訊息。

d. 由本局高雄分局洽業者每月提供「違規商品矯正措施實施情形月報表」，定期回報回收數量等相關資料。

(B)飛利浦捕蚊燈燃燒起火事故處理情形

a. 96年10月與97年4月分別發生飛利浦捕蚊燈 IST-503 燃燒起火事故，因連續發生捕蚊燈燃燒起火事故，經本局多次取樣捕蚊燈新品檢測結果，均符合檢驗標準。

b. 復經發生第3起捕蚊燈燃燒事故，經本局洽請廠商召回捕蚊燈商品並獲其同意，同時進行本項商品安全性鑑定，以查明事故原因。

c. 經本局第六組邀集相關單位與人員進行鑑定，鑑定結果認為燃燒起火主因係該商品設計瑕疵問題，惟消費者亦未確實依照商品使用說明書操作，另檢驗標準部分，將提議檢討修訂。

d. 於本局商品安全資訊網與飛利浦公司網站揭露捕蚊燈商品召回訊息，並由本局監督該商品召回成效。

B. 外部效益

藉由本機制之有效運作，除可使不安全消費商品訊息透過資通訊服務之導入，得以快速傳達與交換，提升本局 e 化之形象外，並期建構安全消費環境，強化業者及消費者正確之消費意識，並解決業者、消費者紛爭，創造優良業者生存環境，降低社會支出成本，與世界各國共同防制不安全消費商品之流通。

(A)建構人人買得安心、使用放心之安全消費環境

經由本預警機制之運作，可使國外瑕疵商品無法進入我國，另針對我國業者產製之商品，亦可依據事故通報、市場監督等方式蒐集相關資訊，使我國市面上不安全商品無所遁形，建構一個安全的消費環境。

(B)強化業者拒賣、消費者拒購不安全商品之意識

建置本項預警機制後，除辦理 10 場次之相關宣導活動外，並配合辦理「認識應施檢驗商品」、「消費安全系列活動」等公務機關、學校、展覽場、園遊會及賣場宣導共 134 場次宣導活動，期使消費者瞭解那些是不安全商品，並且拒購，降低再次發生事故之機率，並使業者重視消費商品安全的責任，不再銷售不

安全商品。

(C)瞭解事故原因，解決業者、消費者紛爭

當商品發生事故，一般而言，消費者會歸責於業者產製之問題，業者會歸責於消費者使用不當問題，建置本機制後，消費者於向本局通報事故時，即不須再花時間及人力汲汲向業者爭取賠償，而業者也不必苦思賠償之相關因應作為。截至目前為止，共計 23 件已有調查結果，節省消費者及業者許多精神及人力之消耗。

(D)創造優良業者生存環境

經由消費商品安全預警機制運作，可鼓勵優良業者產製良質且安全之商品，使劣質業者無法續以生存，以促進經濟之正常發展。

(E)降低社會支出成本

透過消費商品安全預警機制，可及早發現不安全商品，並迅速採取因應措施，防止事故之再度發生及持續擴大，將使得因使用商品所造成之人員生命(救護單位之出勤、醫療單位之照護)、財產損失(消防單位之出勤)之發生次數減少，相對的，使消防、救護與醫療單位，能將有限的資源投入其他更需要之處，同時亦能減少人員因受到傷害無法工作所造成之實體經濟損失(如因事故導致薪資收入之減少或工作權之喪失，醫療費用之支出)與心理層面傷害(如因事故導致燒、燙傷造成顏面傷殘、難以融入社會)。

茲因目前無法作定量統計，爰僅以定性方式就實體成本或損失作概略統計與分析：

社會經濟成本與損失=機關成本+個人損失=(消防單位之出勤成本+救護單位之出勤成本+醫療單位之照護成本+受害者無法工作之公司支出或延誤成本+其他)+(個人因事故造成之財產損失+個人薪資收入減少損失+個人醫療費用支出損失+其他)

以目前已公布之電子鍋、捕蚊燈、電源線組、照明型偏光鏡及無線電話耳機等 5 類 6 種商品 16,594 件召回訊息計算，即減少約 16,594 次可能因該等商品發生事故所形成之社會經濟成本與損失。

(F)提升本局 e 化形象

透過本機制之運作，提供一個便捷之通報管道及充分之訊息，業者與消費者除可不受時間、空間限制，進行線上通報商品事故外，並可隨時查詢通報資料及其他商品安全資訊，提升本局 e 化形象，97 年度已擴充 5 項前端業者、消費者服務功能與後端管理功能。

C. 內部效益

為期藉由我國消費商品安全預警運作機制之實施，加強保護消費者安全及權益，本局適時修訂法規、並因需確認商品事故原因，加強本局各項檢驗技術及經驗之交流，再則因需各單位之配合，強化彼此間之橫向聯繫，有助業務規劃更為整體宏觀，同時提高為民服務品質及績效。

(A)法規適時之修訂

經由消費商品安全預警機制所蒐集資訊之統計分析，可據以評估商品應納入檢驗或修訂相關法規之必要性，強化管理效能；如本局「應施檢驗商品事故通報與後續處理作業程序」已修訂 11 版次，為維持相關處理作業之一致性及減少業者與消費者之抱怨，並持續依運作經驗進行修正中；另事故調查結果發現 1 件商品檢驗標準不合理處，已規劃辦理國家標準修訂中。

(B)技術經驗之交流

透過消費商品安全預警機制之運作，第二、三、五、六組及 6 個分局需經常分享經驗與技術，除可使本局各單位間之專業技能得以交流互補，提升檢驗技術能力外，並可節省重複聘請專家學者舉辦相關訓練之費用成本約 90%，換句話說，即由 1 個單位辦理 1 場次訓練或交流，即可使 10 個單位受益，同時提高檢驗結果之一致性及公信力。

(C)提升行政效率

藉由消費商品安全預警機制之運作，本局人員可迅速自原已建置完成之「商品檢驗自動化系統」查得所需資料，以進行相關調查作業，並可逕行利用該系統，通知相關需接續作業單位進行辦理，97 年 7 月 1 日強制性通報實施至 11 月 15 日止共接獲 38 件通報案例，約需 2,432 小時，運用本機制處理後，38 件公

文約僅需 152 小時，共縮短公文傳送時間 $(2,432-152) / 2,432=93.75\%$ ，並將持續檢討本局相關 e 化作業，以縮短流程或作業時間，提供業者與消費者更快速服務。

(D) 橫向聯繫之暢通

經由消費商品安全預警機制之運作，增加各組、室及分局間之溝通協調機會，進而建立默契，使得業務規劃更具整體性、可行性及一致性。

(E) 權責區分之確立

經由消費商品安全預警機制運作，可確立各組、室及分局間之權責，避免推諉責任之情形發生，各單位依據權責辦理應辦事項，提升案件處理速度。

參、未來努力方向

兼顧產業發展與保護消費權益，營造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、規劃建置電子化繳費機制，展現政府 E 化成效：為提供業者另一繳交檢驗費及年費的便捷方式，預計於 98 年度介接行政院研考會「電子 e 政府多元付費」作業平臺，讓業者不出門就可以完成繳費作業，落實繳費 E 指通措施。

二、建置檢測資訊服務平臺，協助檢測產業發展：整合檢測資源，完整化、透明化國內檢測資訊，提供有檢測需求之業者或消費者，隨時查詢利用可提供服務的實驗室相關資訊，並可做為各實驗室交流的園地，預計 98 年即可提供服務。

三、提供天線校正服務：建置符合國內唯一符合國際規格之天線校正場地，預計 98 年提供國內廠商、試驗室天線校正服務，滿足各國際驗證機構對天線校正之要求，並讓國內業者無需將天線送至國外進行校正，大幅減少業者的成本支出。

四、強化防制不安全商品檢驗及監測措施，建構安全消費環境：建置風險管理之市場監督管理系統，強化商品事故處理及回收機制，積極與美國等

國建立市場監督合作機制，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。

五、研擬一般消費商品安全法，保護消費者權益：依循消費者保護法「業者應自負商品安全責任」精神訂定商品「基本安全要求」及「參考標準」，供業者參考及機關判定商品是否安全之依據，並課予業者通報不安全商品資訊之義務，以進一步保護消費者權益。

六、致力政府間相互承認協議之談判，降低廠商成本、促進貿易便捷化：推動臺越等國間之合作協議洽談，並積極與國外政府或對等民間機構建立一般性合作關係，加強技術交流。

七、提供多領域產業取得管理系統驗證/查證證書：協助政府部門或民間企業取得各類管理系統之國家證書以展現其管理及營運績效，進而促進國家整體競爭力。98年度擬開放提供「水泥業」及「住商產業、交通產業、服務產業」等領域之 ISO 14064-1 溫室氣體查證服務。

肆、附件

【附件 1】

商品檢驗業務－報驗發證櫃臺改善前後照片（第六組）



▲ 改變原有格局，創造業者舒適之環境（改善前）



▲ 營造更加創新專業形象之洽公環境（改善後）

【附件 2】

提供業者的貼心服務



▲ 首創公務機關設置雙向電腦螢幕，讓業者透過連線系統確認申辦案件處理狀態。

▲ 地點：本局第六組（位於臺北市濟南路 1 段 4 號）



▲ 貼心服務-計程車驗車場提供水箱加水服務

▲ 地點：本局第七組（位於臺北市承德路 5 段 78 號）

【附件 3】

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) 我國國家標準是由本局審定完成後，報請經濟部核定公布。
(二) 國家標準編修動態除了可於本局每月發行之「標準公報」上得知外，亦可直接進入本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=1>) 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、機關或團體得向本局提出制(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，本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：應檢具公司登記證明文件或商業登記證明文件影本等資料，詳情可上本局網站首頁/業務專區/標準與正字標記/正字標記項下查詢
(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2727&mp=1>)，向本局申請正字標記。

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，詳細資料可至本局網站下列網頁查詢：

1. 首頁(網頁頁面右邊)/商品檢驗資訊查詢項下
(http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp)。
2. 首頁/下載與申辦/商品檢驗業務/商品檢驗資訊查詢項下
(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(可至本局網站首頁/下載與申辦/商品檢驗業務/品目查詢單項下 <http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2724&nowPage=1&pagesize=100&mp=1>)下載送本局核判,將會獲得書面函復,俾憑依據。

七、如何辨識經本局檢驗合格之商品?

答:(一) 經本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,可至本局網站下列網頁:
1. 首頁(網頁頁面右邊)/商品檢驗資訊查詢/應施檢驗/查驗品目查詢(網址 http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp)查詢是否為應施檢驗商品。
 2. 首頁(網頁頁面右邊)/商品檢驗資訊查詢/商品檢驗標識查詢(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:可由本局商品安全資訊網(<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&BaseSD=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局網站首頁/下載與申辦/商品檢驗/商品檢驗資訊查詢項下(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十五日內,得向檢驗機關(構)申請免費複驗一次。
- (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,並載明改善計畫向本局申請,經本局同意者可向原檢驗機關(構)申請重新報驗一次;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

知書後六個月內退運、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、中央主管機關基於衛生安全考量認為有必要之證明文件，於產品輸入前十五日起，向輸入港埠所在地之查驗執行機關申請查驗，並繳交查驗所須之檢驗費用。

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，目前本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局網站首頁/業務專區/度量衡業務/業務簡介/度量衡檢定、檢查項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?Item=12439&ctNode=1995&mp=1>)

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，向本局第七組或轄區各分局申請，相關資訊可至本局網站首頁/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=1>)

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：可以向本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以上本局網站首頁/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=1>)

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本局第七組或轄區各分局辦理，申請書可以上本局網站業務專區/度量衡業務/書表下載項下查詢。

(<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/np?ctNode=2410&mp=1>)

【附件 4】

單一窗口服務全功能比例

本局單一窗口服務全功能比例為 50%，計算式： $(50\% + 50\% + 50\%) / 3 = 50\%$ 。	
業務別	服務窗口
<p>商品檢驗業務</p> <p>1.服務全功能比例 50% 計算式：$(65\% + 35\%) / 2 \times 100\% = 50\%$。</p> <p>2.服務地點：台北市濟南路 1 段 4 號報驗發證大樓</p> <p>3.服務對象：商品進出口報驗與國內產製業者</p>	<p>1.法定檢驗</p> <p>(1) 共提供商品逐批報驗、商品型式認可、商品驗證登錄、內銷檢驗商品登記、符合性聲明、免驗、自印商品檢驗標識、監視查驗商品登記、特約檢驗、商品檢驗標識現購與預購、檢驗不合格案件封存與處理、原產地證明書等各項證書核發、Kimberley Process 證書核發等 13 項服務。</p> <p>(2) 全功能程度 65%，計算式：$13/20 \times 100\% = 65\%$。</p>
	<p>2.受託試驗</p> <p>(1) 提供受託試驗案件之受理、審核、費用核計、報告發證或寄發、退件退費案、補發報告之辦理等 7 項服務。</p> <p>(2) 全功能程度為 35%，計算式：$7/20 \times 100\% = 35\%$。</p>
<p>度量衡管理業務</p> <p>1.服務全功能比例為 50% 計算式：$(8\% + 92\%) / 2 \times 100\% = 50\%$</p> <p>2.服務地點：台北市承德路 5 段 78 號</p> <p>3.服務對象：法定度量衡器之製造、修理、進口業者及所有人或持有者</p>	<p>1.計程車計費表檢定</p> <p>(1) 提供計程車計費表檢定 1 項服務。</p> <p>(2) 全功能程度為 8%，計算式：$1/12 \times 100\% = 8\%$。</p>
	<p>2.其他度量衡器檢定、糾紛鑑定案、校正案申辦</p> <p>(1) 提供 11 項服務（地秤、其他衡器、血壓計、量桶、水量計、氣量計、油量計與電子體溫計檢定，以及法碼校驗、糾紛度量衡器鑑定、校正）。</p> <p>全功能程度為 92%，計算式：$11/12 \times 100\% = 92\%$。</p>
<p>標準資料服務</p> <p>1.服務全功能比例為 50% 計算式：$(50\% + 50\%) / 2 \times 100\% = 50\%$。</p> <p>2.服務地點：台北市濟南路 1 段 4 號標準資料大樓</p> <p>3.服務對象：一般社會大眾</p>	<p>1.國家標準服務窗口</p> <p>(1) 共有 6 項服務（收件、諮詢、資料借閱、列印、報價、收費掣據）。</p> <p>全功能程度為 50%，計算式：$6/12 \times 100\% = 50\%$。</p>
	<p>2.外國標準服務窗口</p> <p>(1) 共有 6 項服務（收件、諮詢、資料借閱、授權影印報價、檢索下載、收費掣據）</p> <p>全功能程度為 50%，計算式：$6/12 \times 100\% = 50\%$。</p>

【附件5】

非臨櫃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	縮短處理時限		備註 (處理時限較長或無法縮短處理時限等相關說明)
		天數	比例	
1	郵購外國標準授權影印資料服務	3.6 天	59.0%	郵購授權影印資料，透過流程改造、使用網路郵局等措施，減少劃撥單及公文旅行時間。
2	度量衡器型式認證案件申請	4.04 天	42.3%	流程改進，申請文件請申請人以電子郵件傳送，加速審查作業。
3	ISO 22000	68 天	37.8%	廠商申請本局 ISO 9001/14001 等各類管理系統驗證，因需審查廠商技術文件、赴廠訪談、廠商改善訪談缺失、正式評鑑、廠商提報矯正計畫、本局複審及核發公文等一系列作業，原需 6 個月，經檢討縮短為 4 個月。
4	ISO 27001	83.5 天	46.4%	
5	型式認可案件	1.181 天	12.9%	型式認可案件，涉及業者權利較大，個案產品差異較大，須審慎分析審查，以減少與業者之糾紛，惟經檢討後已採用預審制度，在業者送件前先安排預先審查，以縮短時程。
6	委託試驗案件	2.2 天	16.46%	本項試驗需配合業者需求試驗，由於業者需求變化較大，材料與人力不易預為準備安排，經檢討已利用歷史資料預估業者需求，輔以個案跟催，平均試驗時程已縮短 2.2 天。
7	氣量計檢定作業	5.9 天	39.3%	建置自動化檢測設備，以因應新版技術規範之實施並提升檢測能量，平均試驗時程已縮短 5.9 天。
8	品目查詢案件	1.29 天	27.3%	
9	機械產品型式試驗滅火器	10 天	16.7%	針對特定產品之型式試驗案，基於場地排班、天候、試驗項目多，並須與業者、試驗單位協調等問題，經與業者協調申辦時間縮短 10 天。

項次	申請案件項目	縮短處理時限		備註 (處理時限較長或無法縮短處理時限等相關說明)
		天數	比例	
10	化工產品型式試驗聚乙烯聚合物硬質管	5 天	16.7%	針對特定產品之型式試驗案，需進行 500 小時之老化試驗，經檢討無法再縮短。
11	申請度量衡器型式認證案-計程車計費表、膜式氣量計及電子式非自動衡器之處理時限	31 天	68.9%	加強輔導業者完備申請案應檢附文件，以達成簡化處理時限目標。
12	申請核發度量衡器製造、修理業許可執照案	7 天	33.3%	將書面審核及通知補正時間，改由初審方式，俟資料齊備後再正式受理申請案件，減少以往正式受理後廠商所延誤之文件補正期間。
13	特殊案件：化工產品型式試驗個人防護具	16 天	53.3%	針對特定產品之型式試驗案，經檢討無法再縮短。
縮短比例：(59.0% + 42.3% + 37.8% + 46.4% + 12.9% + 16.46% + 39.3% + 27.3% + 16.7% + 16.7% + 68.9% + 33.3% + 53.3%) / 13 = 36.18%				

【附件6】

申辦人檢附書證謄本便利度

項次	案件名稱	原先作法	簡化作法	效 益
1	正字標記申請案	<p>申請許可使用正字標記，應檢具下列文件及費用，向標準專責機關申請之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.申請書。 2.公司執照或營利事業登記證影印本。但在外國之廠商得檢具其相關證明文件。 3.工廠登記證影印本。 4.申請前六個月內，受託單位發給之合格品管評鑑報告及申請前三個月內，受託單位發給之合格產品檢驗報告正本。 	<p>廠商申請使用正字標記，應備具下列文件及費用，向標準專責機關申請之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.申請書。 2.公司執照或營利事業登記證影印本及工廠登記證影印本；如為在外國之廠商，其相關證明文件。 3.申請費。 <p>除前項文件及費用外，曾經取得標準專責機關或受託單位核發仍在有效期限內之品管認可登錄證明書或申請前六個月內之產品檢驗合格報告書者，應同時檢附其影印本。</p>	節省民眾申請文件正本之時間。

項次	案件名稱	原先作法	簡化作法	效 益
2	驗證登錄申請案件	商品驗證機構須親赴本局轄區分局將業者資料載錄。	製作「驗證登錄單機版程式」提供本局認可之商品驗證機構使用。	提供本局認可之商品驗證機構「驗證登錄單機版程式」，供業者申請驗證登錄案件使用，商品驗證機構並得以將申請資料即時登錄於本局資訊系統之資料庫，與之前商品驗證機構須親赴本局轄區分局將業者資料載錄約需 3 天時間比較，大幅提升商品驗證機構核發驗證登錄證書之登載效率。
3	度量衡營業許可申請	檢附工廠配置圖、營利事業登記證、商業登記、工廠登記(僅製造業)證明文件影本。	已簡化為檢附商業登記、工廠登記(僅製造業)證明文件影本即可。	原須提供 4 種證明文件簡化為 2 種，降低業者申請之負擔。
4	商品檢驗登記及報驗申請案	報驗義務人應填具申請書並檢附工廠登記證、營利事業登記證或其他相當之證明文件向報驗義務人所在地之檢驗機關(構)辦理內銷檢驗登記。	修正簡化應檢附文件為公司登記證明文件、商業登記證明文件或其他相當之證明文件影本。	業者僅需就各項相關證明文件擇一辦理登記，簡化廠商人力物力作業成本。
5	度量衡器檢定申請案	受理案件時，廠商檢附之申請書正本需蓋公司章以及負責人印章，再由櫃檯人員上本局網站查詢核對度量衡營業許可執照相關資料以及度量衡型式認證資料。	直接運用度政資訊管理系統查詢度量衡營業許可執照、度量衡器型式認證資料、便利申請人應檢附申辦文件。	截至目前節省檢附書面資料約 1900 紙張/年。

項次	案件名稱	原先作法	簡化作法	效 益
6	檢驗檢定查詢案件	無	配合各階段需求提供之申請書表資料放置於網頁及現場上。	便利民眾申辦使用，以減少申請人於申辦過程補件次數。
7	現場服務	無	於服務現場提供影印機服務	便利民眾於現場影印申辦資料，減少補件次數。
8	檢討修正度量衡業應辦理營業登記之規定	<p>1. 度量衡業應於取得許可執照 6 個月內辦妥營業登記。</p> <p>2. 度量衡業未於期限內辦妥營業登記須廢止。</p>	<p>刪除度量衡業應辦理營業登記之規定及刪除未於期限內辦妥營業登記而廢止其許可之處分。</p>	<p>1. 簡化業者經營度量衡業所需程序，提升業者競爭力。</p> <p>2. 本項修正案已送立法院審議中。</p>

【附件7】

提供案件查詢管道種類

項次	案件	提供案件查詢及回應處理管道					備註
		現場	電話	網路	書面	雙向螢幕	
1	正字標記申請案		√				即時回應
2	正字標記換證案		√				即時回應
3	郵購外國標準授權影印資料		√				即時回應
4	預約閱覽外國標準資料		√				即時回應
5	商品檢驗資訊查詢及申辦服務及書表下載	√	√	√		√	1.本局首創於櫃檯上架設雙向電腦螢幕，可供業者即時同步瞭解申辦情形，大幅提升作業透明度。 2.書表下載等部分共有 16 項業務可供查詢。（註 1）
6	品目查詢（判定是否檢驗）及專案申請	√			√		公文 經檢討已縮短辦理天數 1.29 天。
7	商品事故通報		√	√	√		傳真 即時回應
8	ISO 9001/14001/22000/27001/14064-1/OHSAS 18001 申辦服務、資訊查詢及書表下載		√	√			共有 6 項業務可供查詢。
9	度量衡營業許可及型式認證	√	√				即時回應
10	度量衡器申請資訊查詢及書表下載			√			共計 29 項業務可供查詢。（註 2）
11	檢定申辦案件	√	√				即時回應

註 1：商品檢驗資訊查詢及申辦服務及書表下載：

(1) 商品檢驗資訊查詢

提供應施檢驗/查驗品目查詢、報驗發證查詢作業、受託試驗查詢作業、免驗查詢作業、驗證登錄查詢作業、商品型式認可查詢作業、申請案件狀態查詢、品目資料查詢、防火門試驗報告查詢、商品檢驗標識查詢、指定試驗室查詢、單證比對結果查詢

(2) 申辦服務及書表下載

提供下載文件、線上申辦及程式下載、申辦案件進度查詢。

註 2：度量衡器申請資訊查詢及書表下載：

(1) 度量衡業務資訊平台：

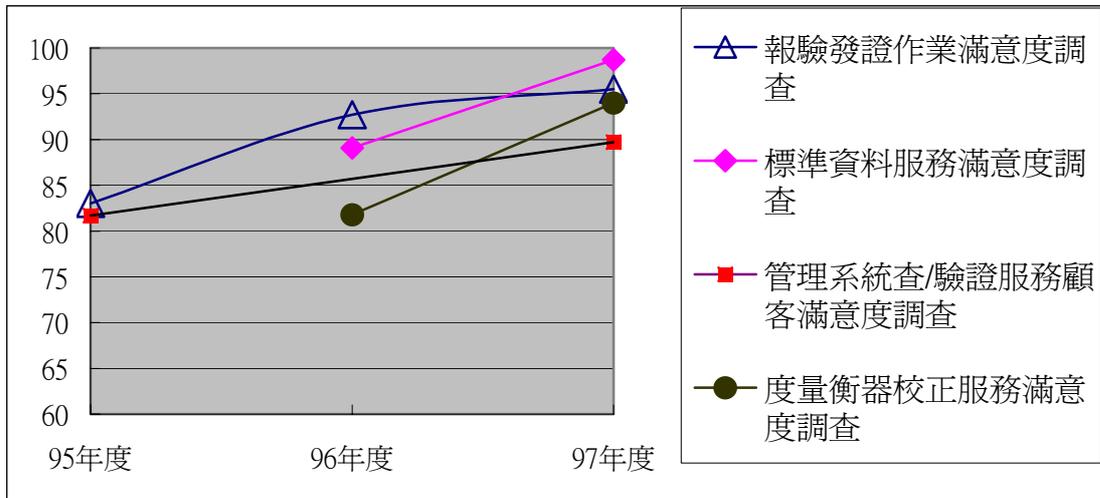
提供下載文件、販賣業營業許可查詢作業、檢定申請案件查詢作業、校正申請案件查詢作業、校驗申請案件查詢作業、法定度量衡品目查詢作業、型式認證度量衡器查詢作業、自行檢定廠商查詢作業、代施檢定機構查詢作業、校正實驗室查詢作業、計程車費率查詢(依縣市)查詢作業、計程車計費表資料查詢作業、合格印證查詢作業、加油站、加氣站查詢作業、申請營業許可進度查詢作業、申請營業許可執照進度查詢作業、營業許可執照查詢作業

(2) 本局網頁線上申辦程式下載區提供度量衡器申請書表範例及下載：

糾紛度量衡器鑑定申請書、汽車里程計費表輪行檢定申請書、度量衡業務申辦資訊查詢、度量衡器校正申請書、地秤檢定申請書、度量衡器檢定申請書、校驗服務申請書、度量衡業自行檢定申請須知、經濟部標準檢驗局委託代施車輛排氣分析儀到場檢定申請需知、申請書暨範例、申請度量衡器檢定須知。

【附件 8】

本局辦理 4 項民意調查滿意度趨勢分析圖



說明：

- 1、報驗發證作業服務滿意度：95-97 年調查結果之趨勢分析，成長率分別為 11.7% 及 3%。
- 2、標準資料服務滿意度：96-97 年調查結果之趨勢分析，成長率為 10.8%。
- 3、管理系統查/驗證服務「顧客滿意度」：95、97 年調查結果之趨勢分析，成長率為 8.5%。
- 4、度量衡器校正服務滿意度：96-97 年調查結果之趨勢分析，成長率為 14.9%。

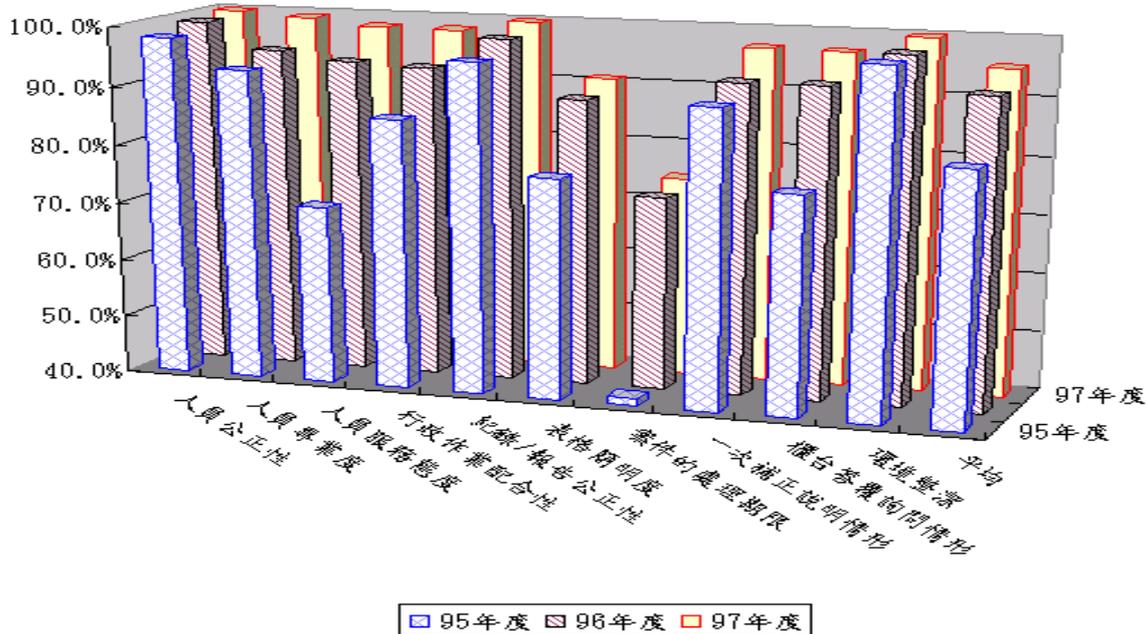
【附件 9】

經濟部標準檢驗局問卷調查結果回饋改進服務缺失情形一覽表

問卷種類	需改善問題	改善措施
報驗發證 作業滿意 度調查	人員服務態度	1.加強服務觀念宣導。 2.持續辦理電話禮貌測試。
	櫃臺服務人員答覆詢問情形	1.辦理為民服務講座。 2.績優服務人員選拔。
	各項申辦案件的處理期限	1.請各檢驗科加強檢驗時效內部管制。 2.利用自動化系統管理案件辦理時效。 3.辦理型式試驗報告預審。 4.將委託試驗最速件處理期限從 10 天縮短為 7 天(自 97 年 3 月 1 日起實施)。
	申請書表格簡明易填	1.在產品驗證申請資料單機版中將必填欄位以藍色底色區隔。 2.請櫃檯及志工人員協助說明。 3.於網站及報驗單位書寫桌放置填寫範例。
標準資料 服務滿意 度調查	等候時間	更新主機，完成系統升級，並利用網路郵局縮短民眾等候時間。
	所提供資料的符合程度	加強館藏資料更新頻率及完整性。
管理系統 查 / 驗證 服務顧客 滿意度調 查	稽核之一致性	要求受託機構一律參加本局一致性研討會，以持續維持本局驗證時對於標準條文解釋、缺點判定之一致性，提升公信力。
	本局驗證報告之評價	透過各種訓練持續強調各類稽核報告內容撰擬時應兼顧書寫品質及清晰度，並考慮採用電子化報告。
度量衡器 校正服務 滿意度調 查	處理時效	1.改善校正設備 2.檢討校正作業
	校正技術或報告	1.校正前與業者加強溝通 2.修訂校正標準作業程序
	收發服務	1.提供網路申請 2.主動電話連繫
	服務態度	1.加強服務觀念宣導。 2.持續辦理電話禮貌測試。 3.辦理為民服務講座。

【附件 10】

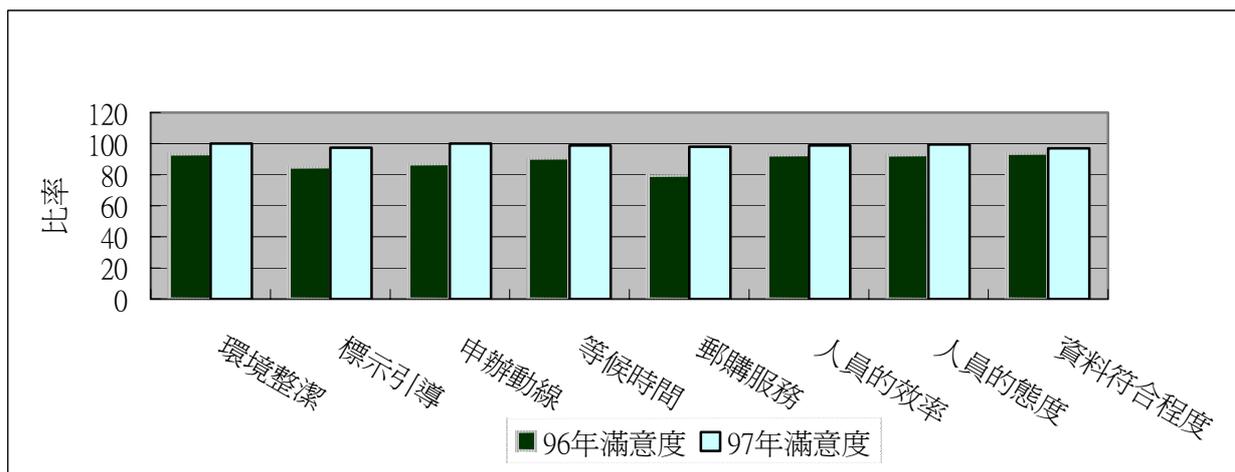
經濟部標準檢驗局報驗發證作業滿意度調查成長率分析圖



說明：

如上圖所示，比較 95 年度至 97 年度之滿意度調查結果發現，自 95 年度起滿意度一路提升，97 年度甚至有 3 項為 100% 之正向感受（非常滿意+滿意比例之總和）；另從第 7 題「申辦案件的處理期限」、第 3 題「人員服務態度」、第 9 題「櫃台服務人員答覆詢問情形」等項，可以看出均有明顯的成長。

經濟部標準檢驗局標準資料服務滿意度調查成長率分析圖

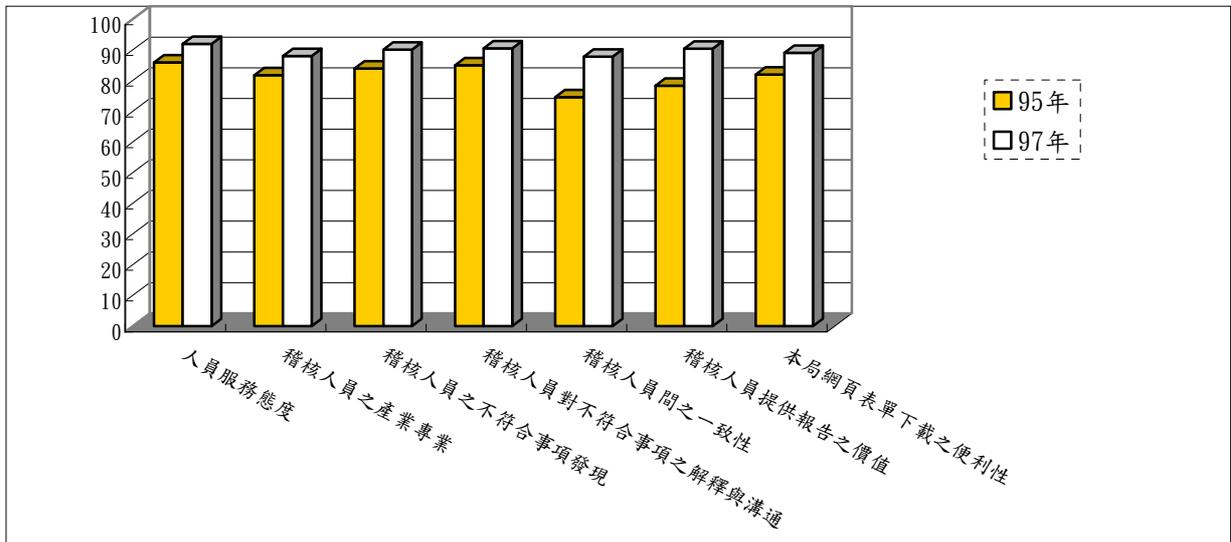


說明：

如上圖所示，95、97 年之標準資料服務滿意度(相同衡量項目)調查結果，整體而言，97 年度 8 項指標滿意度均有顯著的成長。尤其是 96 年滿意度 (79.3%) 偏低的郵購服務，97 年滿意度 (98%) 大幅成長 18.45%，經分析主要的原因為 97 年度透過網路郵局及流程改造等改善措施，大幅縮短處理時間所致。

【附件 11】

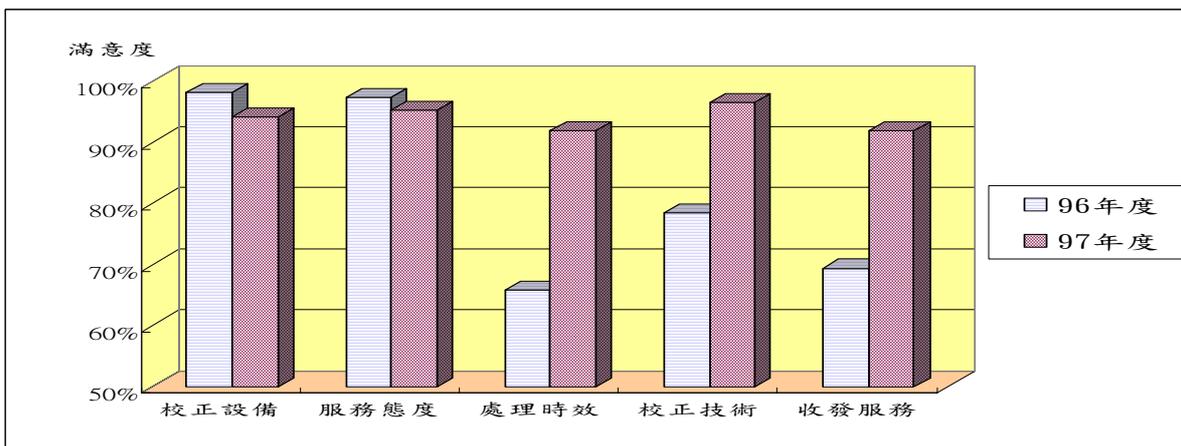
經濟部標準檢驗局管理系統/驗證服務品質問卷調查成長率分析圖
(顧客對本局服務的認知品質)



說明：

針對 95 與 97 年度相同調查項目進行趨勢分析，趨勢顯示本局之管理系統查/驗證服務之「人員服務態度」、「稽核人員之產業專業」、「稽核人員指出之不符合事項」、「稽核人員間之一致性」、「稽核人員提供報告之價值」、「稽核人員對不符合事項之解釋與溝通」及「本局網頁表單下載」等服務皆有顯著之成長。其中「稽核人員間之一致性」成長率最高，為 17.7%；「稽核人員提供報告之價值」次之，為 15.5%。

經濟部標準檢驗局校正實驗室顧客滿意度調查成長率分析圖



說明：

整體而言，97 年度之滿意度較 96 年度成長 12.2%，另在「處理時效」、「校正技術」及「收發服務」等調查項目之滿意度與 96 年度比較，97 年度均有顯著成長，代表 96 年度滿意度調查後，校正實驗室所作的改善得到了業者的肯定，尤其是 96 年滿意度偏低的「處理時效」(65.8%)，在設備改善及校正作業的檢討後，大幅縮短校正時間致滿意度成長 39.7%。

【附件 12】

資訊內容正確度－15 項資訊標題與內容之抽測情形

經 97 年 11 月 20 日隨機抽查 15 項資訊標題與內容連結，抽測正確件數 15 件，正確比例達 100%。

項次	資訊標題	內容	網址	檢測結果
1	經濟部標準檢驗局 97 年度提升服務品 質執行計畫 (097/08/20)	經濟部標準檢驗局 97 年度提升服務品 質執行計畫	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1221808448891.doc	正確 無誤
2	位置圖	標示有本局之位置 圖	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=96&ctNode=2660	正確 無誤
3	經濟部標準檢驗局 呼籲民眾注意電暖 器具使用安全	新聞稿資料	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=15401&ctNode=1510&mp=1	正確 無誤
4	調整單證比對作業- 延至 97 年 10 月 20 日實施 (097/10/20)	經濟部標準檢驗局 調整單證比對作業 說明資料	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1224048761594.doc	正確 無誤
5	標檢局舉辦軟電製 程與檢測技術高峰 論壇 (097/11/07)	標檢局舉辦軟電製 程與檢測技術高峰 論壇之活動照片及 相關說明	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=14748&ctNode=1512&mp=1	正確 無誤
6	拋棄式及簡易型打 火機型式認可作業 要點 (096/06/22)	拋棄式及簡易型打 火機型式認可作業 要點之全文	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=4393&ctNode=1513&mp=1	正確 無誤
7	驗證登錄單機版程 式 (PCS1121_v2.7)-97/ 09/30 (097/11/07)	可下載驗證登錄單 機版程式 (PCS1121_v2.7)-97/ /09/30，檔名為： f1226027846469.rar	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=14680&ctNode=2722&mp=1	正確 無誤
8	正字標記申請作業 程序	正字標記申請作業 程序之全文	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=55&ctNode=2741&mp=1	正確 無誤
9	標準資料服務處理 時限表 (096/01/11)	標準資料服務之受 理方式及處理時間	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=67&ctNode=2743&mp=1	正確 無誤

項次	資訊標題	內容	網址	檢測結果
10	申請度量衡器營業許可須知 (097/04/08)	提供欲經營度量衡器之製造、修理、輸入之廠商，應取得本局許可執照之相關規定。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=8629&ctNode=2744&mp=1	正確無誤
11	97 年度檢驗及報驗發證作業滿意度調查民意調查計畫摘要表 (097/09/16)	行政院所屬各機關 97 年度民意調查報告摘要表－標準檢驗局檢驗及報驗發證作業滿意度調查	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1221786293688.doc	正確無誤
10	96 年度經濟部標準檢驗局標準資料服務滿意度調查報告摘要表 (097/09/17)	行政院所屬各機關 96 年度民意調查報告摘要表－本局 96 年度標準資料服務滿意度調查	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1221786214750.doc	正確無誤
12	4. ISO 14001 環境管理系統廠商基本資料及問卷 (097/03/07)	以 WORD 檔案開啟。	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1219630606969.doc	正確無誤
13	玩具商品檢驗作業規定 (097/10/21)	玩具商品檢驗作業規定，以 PDF 檔下載	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=14345&ctNode=1750&mp=1	正確無誤
14	96 規劃建構我國消費商品安全資訊網 (097/11/04)	「規劃建構我國消費商品安全資訊網」工作項目及工作成果	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1225787793328.doc	正確無誤
15	2008 年經濟部標準檢驗局與新加坡 TUV SUD PSB 驗證有限公司瞭解備忘錄 (097/09/08)	簽署之英文全文資料	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1221448178828.doc	正確無誤

【附件 13】

資訊內容正確度—15 項資訊標題與連結之抽測情形

經 97 年 11 月 20 日隨機抽查 15 項資訊標題與連結連結，抽測正確件數 15 件，正確比例達 100%。

項次	資訊標題	連結位置	網址	檢測結果
1	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/Data/f1223013092984.doc	正確無誤
2	國家標準建議書格式	首頁>下載與申辦>標準業務>國家標準制定	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223013228781.doc	正確無誤
3	國家標準 CNS 檢索系統	首頁>下載與申辦>標準業務>標準資料購買	http://www.cnsonline.com.tw/	正確無誤
4	應施檢驗商品免驗申請書	首頁>下載與申辦>商品檢驗業務>商品輸入檢驗	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223014365828.doc	正確無誤
5	輸入商品報驗申請書	首頁>下載與申辦>商品檢驗業務>商品輸入檢驗	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223013980797.doc	正確無誤
6	商品型式認可各項書表及說明	首頁>下載與申辦>商品檢驗業務>商品型式認可	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=13799&ctNode=2724&mp=1	正確無誤
7	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/Data/f1223362775812.doc	正確無誤
8	ISO. 9001. 品質管理系統驗證申請書	首頁>下載與申辦>管理系統驗證>. ISO. 9001 管理系統驗證	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1219392016562.doc	正確無誤
9	ISO. 廠商評鑑、追查進度及項目查詢	首頁>業務專區>管理系統驗證>ISO9001/ISO14001>認可登錄廠商名錄查詢	http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/index.jsp	正確無誤

10	電子式非自動衡器系列認證申請書暨範例	首頁>下載申辦>度量衡業務>度量衡氣形式/系列認證	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223021000203.doc	正確無誤
11	計程車計費表系列認證申請書暨範例	首頁>下載與申辦>度量衡業務>度量衡器型式/系列認證	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223021038797.doc	正確無誤
12	度量衡器檢定申請書	首頁>下載與申辦>度量衡業務>度量衡檢定、校正、糾紛鑑定	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223022020266.doc	正確無誤
13	糾紛度量衡器鑑定申請書	首頁>下載與申辦>度量衡業務>度量衡檢定、校正、糾紛鑑定	http://www.bsmi.gov.tw/wSite/public/Data/f1223022113938.doc	正確無誤
14	免驗申請案件進度查詢	首頁 >下載與申辦>申辦案件進度查詢	http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/do/pqn5410/form	正確無誤
15	受託試驗案件進度查詢	首頁 >下載與申辦>申辦案件進度查詢	http://civil.bsmi.gov.tw/bsmi_pqn/do/pqn5310/form	正確無誤

【附件 14】

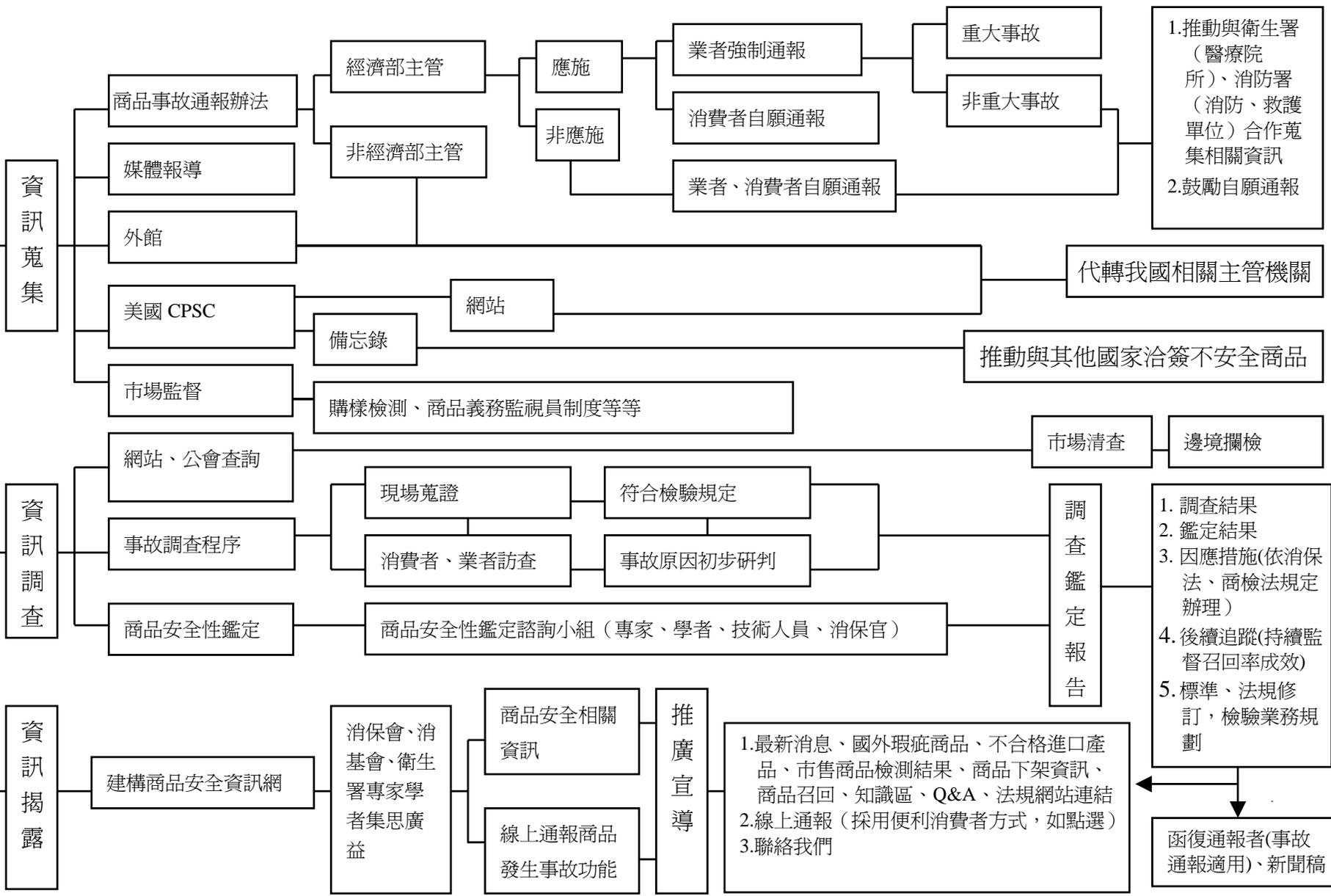
線上服務項目提供情形一覽表

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
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/
	商品檢/查驗報驗-貿 e 網 商品檢/查驗報驗-網際網路 商品檢/查驗報驗-撥接式	商品檢驗資訊查詢系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
	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 度量衡計畫線上維護	度量衡業務資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/
	商品事故線上通報(97)	商品安全資訊網 http://safety.bsmi.gov.tw/
預約服務	線上申請預約閱覽	外國標準館藏目錄查詢系統 http://www.cnsonline.com.tw/
網路繳費	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 (97 年度新增項目)	逐批報驗電子證書列印(97) 證書線上列印(97)	商品檢驗資訊查詢系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
進度查詢	逐批報驗電子證書列印 證書線上列印 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	商品檢驗資訊查詢系統 http://civil.bsmi.gov.tw/

線上服務類型	服務項目名稱	網址
	度量衡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(97) 申請營業許可執照進度查詢(97)	度量衡業務資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/
	商品事故通報案件查詢(97)	商品安全資訊網 http://safety.bsmi.gov.tw/
	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 新到資料通報	外國標準館藏目錄查詢系統 http://www.cnsonline.com.tw/
申辦資訊查詢	應施檢驗/查驗品目查詢(依號列) 應施檢驗/查驗品目查詢(依分類) 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	商品檢驗資訊查詢系統 http://civil.bsmi.gov.tw/

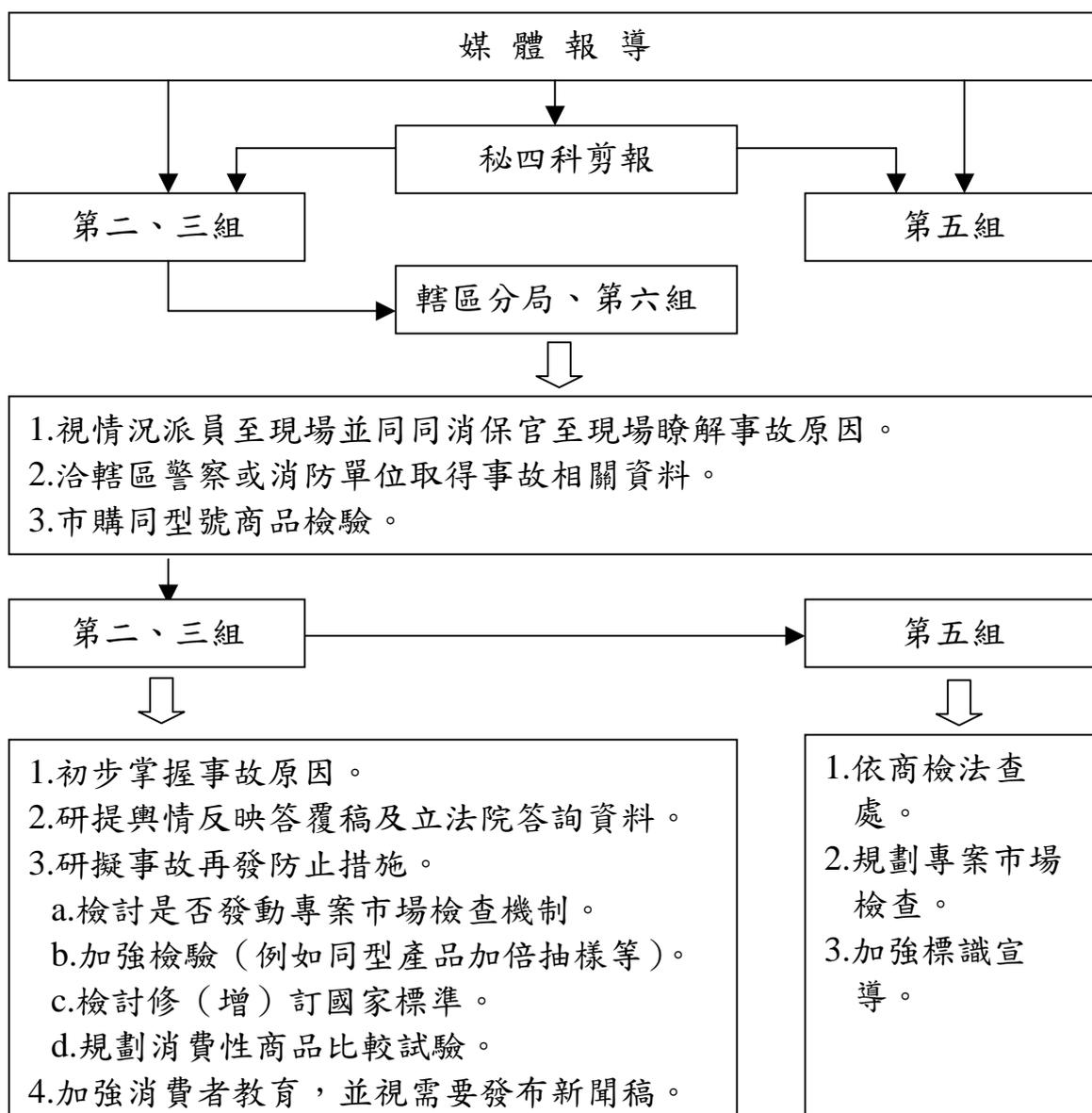
線上服務類型	服務項目名稱	網址
	ISO 9001/14001 認可登錄廠商查詢(依分類) ISO 9001/14001 認可登錄廠商查詢(依關鍵字) 商品檢驗標識查詢 指定試驗室查詢	商品檢驗資訊查詢系統 http://civil.bsmi.gov.tw/
	進口食品查驗-報驗資料查詢(97) 暫停受理清單查詢(97) 查驗統計表列印(97) 報驗批數統計表(97) 檢驗項目統計表(97) 不合格統計表(97) 依國別數量、價格統計表(農委會)(97)	商品檢驗業務線上服務系統 https://ciweb.bsmi.gov.tw:4590/doh/login.jsp (須有帳號方能使用)
	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(97) 申請營業許可執照查詢(97) 使用度量衡器執行公務之機關聯絡窗口查詢(97)	度量衡業務資訊查詢系統 https://mims.bsmi.gov.tw/

我國消費商品安全預警運作機制



【附件 16】

媒體報導商品事故本局處理機制流程圖

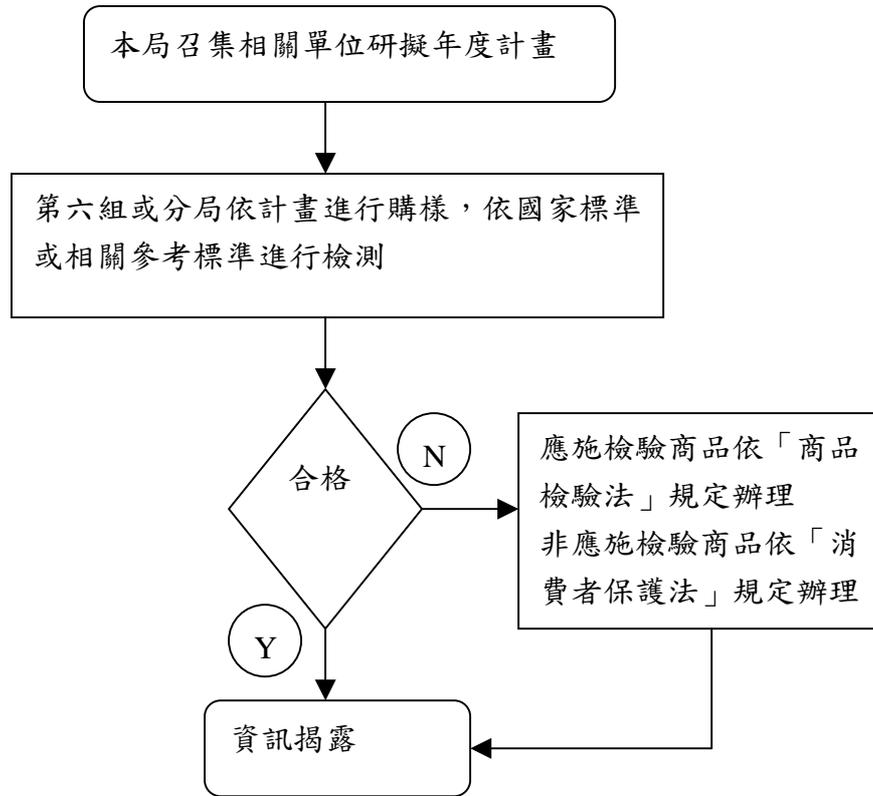


※注意事項

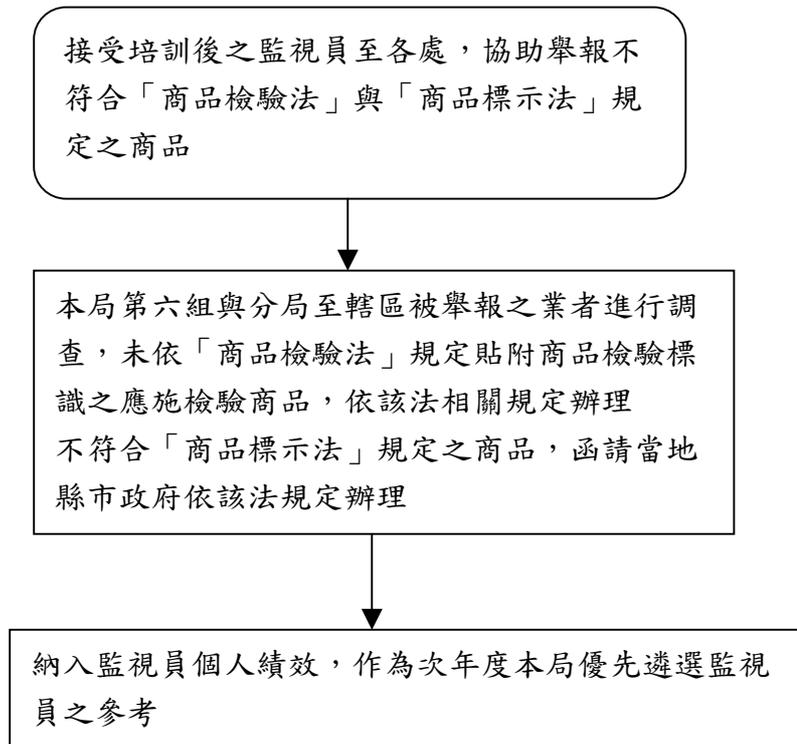
- 1.有關商品事故之處理，除由本局第二、三組主動聯繫第六組及轄區分局並採取緊急措施外，各分局於媒體報導前先行取得事故訊息者，亦應主動通報第二、三組並成立事故處理機制。
- 2.若須提供經濟部輿情反映答覆稿及立法院答詢資料，因時間緊迫，建議應先由單位主管召集相關人員擬定方向後再撰稿，以把握時效。
- 3.媒體報導事故之處理，首重時效性，並應以避免持續擴大報導為處理原則。
- 4.本局人員若赴事故現場，原則上宜會同消保官一同前往，並僅針對事故原因進行瞭解，另有關消費糾紛事宜，則由消保官處理。
- 5.事故原因經查若涉國家標準修訂者，由第二、三組知會第一組研討標準修訂事宜。

【附件 17】

資訊調查/市場監督(購樣檢驗、比較試驗)/簡要流程

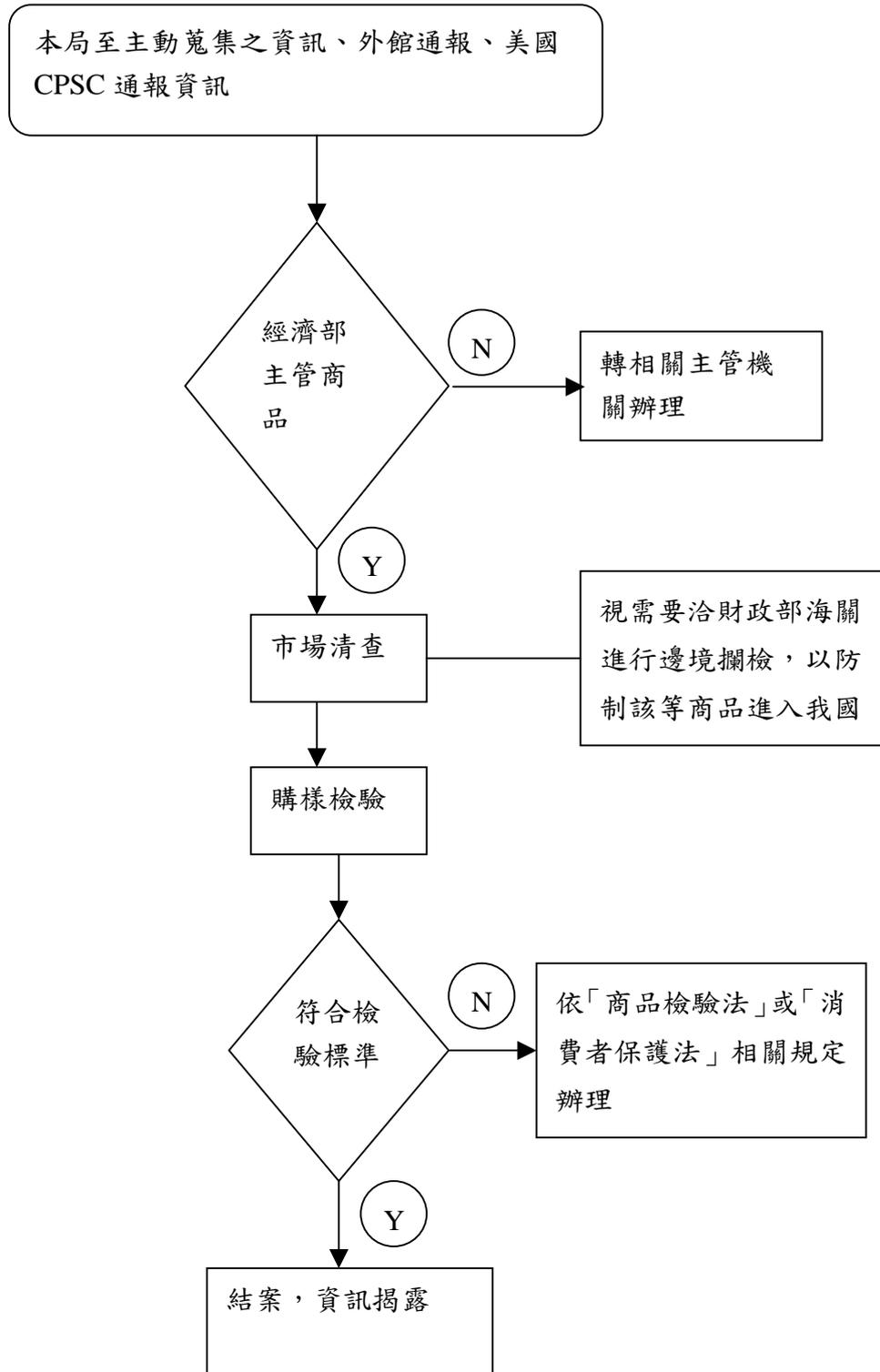


資訊調查/市場監督(義務監視員)/簡要流程



【附件 18】

資訊調查/美國 CPSC、歐盟 RAPEX 網站蒐集資訊、外館通報、
美國 CPSC 通報資訊/簡要流程



【附件 19】

經濟部標準檢驗局應施檢驗商品事故通報與後續處理作業程序
(草案)

- 一、為使報驗義務人與消費者（以下稱通報者）瞭解商品事故通報作業，及標準檢驗局（以下稱本局）暨所屬分局（以下稱檢驗機關）辦理商品事故通報受理與後續處理作業有所遵循，特訂定本作業程序。
- 二、商品事故之通報者，得依下列方式之一辦理通報：
 - （一）本局商品安全資訊網（ <http://safety.bsmi.gov.tw> ）以網際網路方式通報。
 - （二）填寫商品事故通報表，以電子郵件、傳真或其他能正確傳遞之方式傳送檢驗機關。
- 三、檢驗機關於接獲商品事故通報表後，應立即將該通報表傳送本局，並即刻依本作業程序主動調查處理。
- 四、依通報者轄區別，由當地檢驗機關派員進行調查，並可視需要協調相關轄區檢驗機關協助，辦理下列事項並製作訪問紀錄：
 - （一）報驗義務人端調查重點：
 1. 確認通報資料。
 2. 委託/產製關係。
 3. 商品符合檢驗程序相關證明。
 4. 是否曾發生其他事故案例。
 5. 查詢及蒐集商品進口或出廠日期、數量及相關產銷資料。
 6. 其他有助於釐清商品事故責任之資訊。
 - （二）消費者端調查重點：
 1. 商品之使用：
 - （1）商品購買時間。
 - （2）商品使用情形(含是否有依商品使用說明書所載事項使用)。
 - （3）商品發生事故前是否有異常情況。
 - （4）商品發生事故過程。
 - （5）其他有助於釐清商品事故責任之資訊。
 2. 商品事故現場之蒐證：
 - （1）商品基本資料與規格。
 - （2）商品標示、商品標識。
 - （3）事故商品使用環境。

- (4) 事故商品置放位置與附近環境之關係，
- (5) 事故商品整體毀損情況及事故商品置放位置附近毀損情況。
- (6) 事故商品毀損處各角度細部照片。
- (7) 必要時聯繫當地消防單位、檢警單位或消費者保護官，查詢相關證物或報告等資料。
- (8) 其他有助於釐清商品事故責任之資訊。

五、檢驗機關依據調查結果進行商品事故初步研判，並依下列方式辦理：

- (一) 消費者使用不當或無法歸責於商品者：依據相關資訊作成紀錄。
- (二) 非消費者使用不當或可歸責於商品者，就專業研判進行：
 - 1. 新品取(購)樣檢驗：視需要協調相關檢驗機關或其他單位協助，就新品是否符合檢驗標準與可能發生事故原因進行相關檢測與判定。
 - 2. 無須新品取(購)樣檢驗：將依據與相關資訊作成紀錄。

六、檢驗機關應於檢測能量許可之情形下，應自行進行相關檢測，檢測過程務必嚴謹，並謹慎作出判定。

檢驗機關對於檢驗標準、檢驗方式或其他疑義，應與證書原檢測單位作確認，並與本局保持密切聯繫，視需要提請本局召開會議進行研商。商品事故調查結果未完成前，檢驗機關對於檢測與判定結果，不得向本局業務相關以外之人員透露。

七、檢驗機關辦理新品取(購)樣檢驗，依檢驗結果按下列方式辦理：

- (一) 不符合檢驗標準：逕依商品檢驗法或其他法令相關規定辦理。
- (二) 符合檢驗標準或無法判定：將相關結果作成紀錄。

檢驗機關應將商品事故調查、初步研判、取(購)樣檢驗之結果或紀錄、後續處理方式與建議（以下稱調查資料）提送本局。

八、本局依檢驗機關提送之調查資料、案例性質，視需要成立任務編組之商品安全性調查工作小組(以下稱工作小組)。

九、工作小組依事故商品類別，由本局指派或推派適當人員擔任召集人與工作小組成員，並視需要邀請檢驗機關、報驗義務人、驗證登錄廠商、消費者保護官或其他本局認為具相關專業之人員列席。

工作小組之任務如下：

- (一) 審查檢驗機關提送之調查資料。
- (二) 若認為須進行商品安全性鑑定之案例，則移請適當之檢驗機關負責執行。

(三) 將上述事項報請本局核定。

十、商品事故經調查及審查後，檢驗機關辦理下列事項：

(一) 資訊揭露。

(二) 矯正措施成效監督。

(三) 其他經本局認定為應續辦事項。

十一、檢驗機關辦理資訊揭露，可視需要邀請當地消費者保護官協助，洽請報驗義務人填寫商品召回訊息，並可視實際情形適度修改該訊息需填列內容後提送本局（含書面資料與電子檔），供登載商品安全資訊網。

十二、檢驗機關辦理相關事故商品矯正措施成效監督，可視需要邀請當地消費者保護官協助，洽請報驗義務人填寫矯正措施實施情形月報表（如表 4）後提送本局，提送頻率以 1 個月 1 次為原則。

檢驗機關提送上述月報表，內容宜完整詳細，並應提供實地正在作業，以及作業完成後之佐證資料。

商品召回之來源、數量或其他可供追溯之資料應記載明確。

本局得視需要邀請消費者保護官或其他相關人士進行實地勘察或點查，以瞭解商品召回辦理成效。

十三、商品召回期間，若重複發生同樣商品之事故，仍應由報驗義務人辦理通報，本局得視需要邀集檢驗機關、消費者保護官、報驗義務人、驗證登錄廠商或其他相關單位，進行原因探討與對策研擬。

十四、檢驗機關辦理相關事故商品矯正措施成效監督，本局依該矯正措施成效，視需要邀集檢驗機關、消費者保護官、報驗義務人、驗證登錄廠商或其他相關單位，共同研商停止提送矯正措施實施情形月報表之時點、強化消費者宣導之時點與方式，或其他適當之對策。

十五、檢驗機關接獲非屬應施檢驗商品之事故通報，得比照本作業程序辦理，遇有調查處理、標準適用或其他疑義，應將疑義與相關資料提送本局，本局視需要邀集相關單位研議相關因應措施。