

經濟部 108 年度下半年提升服務品質自行評核項目及結果說明

機關名稱：經濟部工業局

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
基礎服務			
(一)服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	(1)訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	(1)本局負責之主要發證案件有國內無產製證明、進口關稅減免、外銷品原料核退證明等，其申辦法令依據分別為「海關進口稅則」、「網際網路業、製造業及技術服務業購置設備或技術適用投資抵減辦法」、「外銷品原料沖退稅辦法」等規定，另受理「特定製程產業申請引進外勞」案件，攸關稅賦抵減之認定，本局已建立標準作業程序，由廠商檢附文件送交本局，總收發分文送交業務組承辦，視重要性分由權責主管決行後判發，並經由單一窗口，提供網路查詢、到廠服務、限期發證，程序簡便，極具效率。
	2. 提升服務及時性	(1)提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	(1)本局服務科工作人員即時快速處理現場民眾之洽公業務，無需等待。 (1.1)本局各組室主管定時稽催，並輔以電話、傳真等方式解決廠商疑問，有效節省公文流程時效。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
	3. 提高服務人員專業度	(1)強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	<p>(1)本局服務人員對於業務皆能正確提供民眾相關資訊或轉告主辦業務同仁辦理，使民眾直接且立即得到正確資訊。</p> <p>(1.1)遇有廠商詢問相關法規或申請事項、流程及進度等，皆請相關同仁協助提供諮詢服務；各組不定期召開組務會議，進行重要事項溝通協調及交換工作經驗，以利同仁強化瞭解組內業務。</p> <p>(1.2)本局另針對產業輔導計畫，如產業升級創新平台輔導計畫，訂定計畫管理手冊等，詳列各階段應備之流程及相關法規、程序，並於 108 年 12 月 5 日、10 日，藉由辦理產創平台計畫簡介會議，協助本局承辦同仁熟悉產創平台計畫作業流程，以提升本局承辦同仁作業效率，強化服務人員對業務流程及法規之熟悉度。</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1)進行環境美綠化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	(1)本局洽公環境滿意度及服務設施均妥適完備，並訂定本局「環境整潔實施要點」，提升本局工作環境之整潔，本局於辦理信義大樓無障礙設施改善工程、空調設備及冷卻水塔改善工程、全局 LED 節能燈具改換工程、地下停車場

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>節能燈具改善工程、樓梯間張貼火災逃生方向指示貼紙，108 年地下 2 樓至 8 樓廁所全面更新，兼具美觀與實用性，提升本局洽公環境之舒適性。</p>
		<p>(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。</p>	<p>(2) 本局 1 樓大廳設置樓層配置圖、跑馬燈資訊，提供洽公民眾瞭解及取得最新訊息；服務人員座位均設職稱、姓名及代理人標示牌，所有辦公室引導標示均為雙語，資料均正確。</p>
		<p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>(3) 本局收件服務台設於 1 樓大廳，便於民眾送件、諮詢。會議室設於 2 樓低樓層，抵達便捷，並設專人管理，108 年 12 月更新麥克風、地毯設備，會議室外長廊定期更新展示品，推廣本局施政成績，提升辦公環境藝術生活化。本局於大樓對外開放的室內公共區域建置 iTaiwan 無線上網熱點，提供洽公民眾免費無線上網基本資訊服務。</p>
		<p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p>	<p>(4) 設置無障礙空間，包含設置愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室，並提供輪椅及老花眼鏡，供洽公民眾使用，並定期檢測維護。</p>
		<p>(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。</p>	<p>(5) 本局大樓空調、電梯、飲水機等電氣設備保養維護均委託專業電機公司，依照契約規定辦理，並配合本部「經濟部暨所屬機關(構)節約能源行動計畫」執行節能減碳政策。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	(6)於本局網站提供各項申辦案件之書表、流程說明、法令依據及填寫範例，以便民眾下載使用。
	2. 提高網站使用便利性	(1)網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	(1)本局網站為響應式網頁(RWD)，可隨使用裝置(如桌機、平板、手機)之螢幕大小，自動調整網頁之版面配置為合適之樣式，方便使用者瀏覽、查詢網頁內容及使用網站服務；並將民眾廠商常用項目，如搜尋功能、最新消息、熱門點閱等置於首頁明顯位置。
		(2)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	(2)於本局及工業區(港)網站提供全文檢索功能，民眾可以關鍵字搜尋所需資訊，並提供本局及工業區(港)網站跨網站、精確/模糊搜尋、熱門查詢關鍵字功能，方便民眾搜尋所需資訊。
		(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	(3)劃分本局網站內容認養區塊，由業務相關單位就認養內容更新維護，提高資訊內容完整性、即時性及正確性。
		(4)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	(4)本局網站上之申辦服務項目及相關之表單文件等各項資訊已配合加註分類檢索之標示，提供電子化政府入口網 MyEGov 分類檢索搜尋服務。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		(5)機關(單位)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	(5)依據研考會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」及相關規定辦理本局、工業區(港)及委辦計畫網站分類檢索加註標示作業，並於本局及工業區(港)網站提供分類檢索專區，提供主題、施政與服務3種分類檢索方式。
		(6)定期更新機關(單位)網頁資訊。	(6)本局訂有ISO「網頁更新作業程序書」，開放權限由業務相關單位提供正確之資訊內容登載於本局網站。每月進行網站無效連結檢測，如有錯誤，即時更新網頁內容。
		(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	(7)引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。
		(8)網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	(8)配合通傳會自106年2月開始實施新版2.0無障礙網頁規範及標章檢測規定，本局官網目前為2.0之A等級無障礙標章，52個工業區港網站皆已於108年取得新版2.0之AA等級無障礙標章。
3. 提高服務行為友善性		(1)重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。	(1)本局服務人員均態度親和有禮，應對合宜，主動協助洽公民眾解決問題。
		(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。	(2)本局定期電話禮貌測試，依本局電話服務品質調查計畫評分表，由秘書室專人依評分標準辦理。電話語音系統及總機人員接聽，每月測試合計至少4次，業務承辦人接聽電話，每月測試各組室至

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			少 1 次。
	4. 提升服務資訊透明度	(1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	<p>(1)本局網站提供本局內部組織、同仁執掌、聯絡電話、地址、交通等訊息，供民眾查閱連繫。</p> <p>(1.1)本局接受民眾現場或電話查詢相關問題，儘量協助民眾獲得最佳解決方法。</p> <p>(1.2)本局於各項訊息揭露時，例如提供新聞稿、辦理業務說明會，提供相關聯絡人聯絡資訊，以利廠商聯繫及諮詢業務相關資訊。</p> <p>(1.3)本局網站已提供各項申辦案件之申辦流程說明、法令依據及填寫範例，以便洽公民眾查詢。</p>
		(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。	(2)配合行政院政府資料開放政策，108 年截至 12 月底共計開放 12 個資料集(自 102 年起至 108 年 12 月底共開放 157 個資料集)，並定期檢視及更新資料，供使用者依需求下載運用。
		(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	<p>(3)本局網站提供申辦案件處理查詢系統，可線上查詢申辦案件之進度。</p> <p>(3.1)本局網站已設置「申辦案件處理進度查詢系統」，廠商可線上查詢進度外，並可透過本局總機回復案件進度。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>(3.2)以紙本申請之案件，本局收件後，如需補件，承辦人均主動通知申請人即時補件。以電子申請之案件時，本局資訊系統於收件時，自動寄發收件通知之電子郵件，辦結後亦會自動知廠商。單證比對案件自收件起，資訊系統每 4 個小時自動向承辦人(含其職務代理人及主管)稽催 1 次。</p> <p>(3.2.1)本局採 E-Mail 主動通知服務。</p> <p>(3.2.2)本局於申請資料送件、受理、補正、核准等相關作業流程，均皆以 E-Mail 方式通知申請人案件處理之最新狀態。</p> <p>(3.2.3)承辦人員經辦案件，系統自動追蹤辦理進度，以 E-Mail 及入口網訊息等方式，提供即將逾期案件及已逾期限案件等各項訊息通知。</p> <p>(3.2.4)單證比對待承辦人確認或已逾比對期限案件，系統每日定時自動發 E-Mail 通知，提醒承辦人員。比對完成後，並透過電子郵件通知廠商單證比對結果。</p> <p>(3.3)本局受理廠商「工業廢棄物再利用許可申請案件」後，在審查過程中除於補正函文告知業者目前之總補正日數外，亦於補正期限屆滿前電話通知申請人儘速補件外，以免逾期或超過補正日數致遭駁回。</p> <p>(3.4)本局受理廠商「綠色工廠標章」及「清</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>潔生產評估系統符合性判定」申請案後，已將申請資訊、申請進度建置於「綠色工廠標章資訊網」，申請人得於線上查詢審查進度，瞭解案件辦理情形。</p> <p>(3.5)產業升級創新平台輔導計畫於受理廠商案件申請後，利用計畫管理系統計算受理日數及預警功能，同時以補正書函告知資料補正之期限，並於到期前，以電話或郵件方式主動通知，以免補正時間超過作業時間。</p>
服務遞送			
服務便捷性	<p>1. 檢討既有服務措施</p> <p>2. 建置單一窗口整合服務</p>	<p>(1)瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>(1)設置單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。</p>	<p>(1)本局設有官網、臉書、youtube、首長信箱、0800 免付費服務專線等多元服務管道，主動發布各項產業輔導訊息、發展新知，也歡迎民眾提出需求。</p> <p>(2)本局設置政風檢舉管道(電話專線、郵政信箱、電子信箱)，收受民眾檢舉不法。</p> <p>(1)單一窗口係指「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口，全功能係指單一窗口能提供服務(申辦)項目的完整程度。本局輔導產業發展之業務獨特屬性並不適合，本局1樓設置服務台，收受郵寄或快遞文書(包含廠商申辦文件)，隨到隨收，並予以掛號登入。</p> <p>(1.1)本局另成立專案服務窗口：</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>(1.1.1)成立「產業競爭力發展中心」作為產業服務單一窗口，提供個別廠商諮詢、訪視或診斷等服務，協助解決升級轉型或經營困難問題；至108年12月，該中心共提供廠商諮詢服務2,663件，另受理廠商申請訪視或診斷服務共306件。</p> <p>(1.1.2)設置「各產業MIT微笑標章」制度之審核驗證單一窗口，協助成衣、內衣、毛衣、泳裝、紡織帽子、圍巾、紡織手套、毛巾、寢具、布窗簾、織襪、紡織護具、鞋類、袋包箱、傘類、家電、石材、陶瓷、木竹製品、農藥、環境用藥及動物用藥等17類22項產業業者MIT微笑標章驗證，截至108年12月，累計通過2,781家廠商、208,646款產品。</p> <p>(1.1.3)建置「事業廢棄物資源化服務窗口」，提供個別廠商法規、再利用審查及再利用技術諮詢與協助服務，至108年12月，共受理104件次，另民眾以電子郵件諮詢相關法規疑義，處理時間為2個工作天。</p> <p>(1.1.4)設置產業升級創新平台計畫專案辦公室，提供單一窗口受理「產業高值計畫、創新優化計畫、新興育成計畫、主題式研發計畫」提供廠商諮詢服務，鼓勵企業創新研發。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>108年截至12月核定110件計畫，中小企業計56件，占補助件數50.9%；補助金額18.03億元，平均每案補助金額達1,639.5萬元。108年截至12月已有7家公司申請構想提案輔導。</p> <p>(1.1.5)產業用地供媒合窗口</p> <p>104年1月建立中心尋地流程並區分三階段；第一階段，以廠商尋地需求為基礎，提供土地協尋表予廠商填寫，由工業局各區處提供所屬工業區服務中心，查找有無合適用地提供廠商，若無合適用地則進入第二階段；第二階段連結地方政府所在地方資訊，查找有無私人或公有物件可供廠商使用；若無則進入第三階段，透過專案仲介及公協會查找有無適合之物件。</p> <p>(1.1.5.1)累計至108年12月，協尋投資需求土地案件達398件，已成功媒合93件/160.1公頃，其中208件因廠商規劃調整已中止協尋，目前持續協尋中案件共97件，需求面積約118.82-163.57公頃，仍積極服務中。</p>
		(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	(2)本局已建置「網路線上申辦資訊系統」，廠商可憑工商憑證或自然人憑證於本局網站申請投資抵減、關稅減免、外銷品原料核退稅標準等申辦案件；本

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>局內部審查亦採用自然人憑證於網路線上簽辦公文，審查後公文已透過網路機制與財政部關務署介接，不再紙本發文，亦加速退稅申辦流程。</p> <p>(2.1.1) 本局「網路線上申辦系統」已提供 52 項線上申辦服務，局內申辦業務之審查亦採用線上簽核無紙化作業方式，至 108 年 12 月，已完成 30,359 件原料退稅、關稅減免等申辦案件審查作業。</p> <p>(2.1.2) 線上申請補正作業採 E-Mail 通知方式，可立即於網路線上申辦資訊系統完成申請資料補正，避免公文往返時程延宕。</p> <p>(2.1.3) 與海關之間單證比對作業，採網路介接電腦自動比對及人工線上比對雙軌作業方式，至 108 年 12 月，完成比對案件約 161,794 筆，電腦自動比對比例達 98%，加速案件處理，縮短辦理時間。</p> <p>(2.2) 本局公文資訊管理系統登入首頁，顯示即將逾期或已逾期公文清單訊息，提醒承辦人加速公文處理，另專人每月、每 10 天辦理公文稽催業務，確保公文無積壓延誤之情事，至 108 年 12 月，公文平均發文日數為 3.6 日。</p> <p>(2.3) 本局產業升級創新平台輔導計畫提供「線上申請」功能，廠商申請「產</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			業升級創新平台輔導計畫」可於計畫網站線上送件，透過線上申請服務，讓申請廠商上傳計畫書電子檔，簡化申辦流程，減少紙張耗費。
		(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	(3)本局 1 樓服務科於尖峰時間或視實際需要，主管機動實施走動式服務、主動為民眾解決問題。
3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1)運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	(1)有關申辦人檢附書證謄本便利度部分，本局工證申辦、補件及勘誤程序已全面更改為網路電子化申辦，電子申辦比率達 94%。本局內部審查亦採用自然人憑證於網路線上簽辦公文，審查後公文已透過網路機制與財政部關務署介接，故不再紙本發文，每年約可減少 A4 紙張約 15 萬張。 (1.1)公司登記、工廠登記、進口報單等相關附件，採網路介接方式向主管機關取得所需資訊，申請人無須另外檢附紙本文件。 (1.2)各項應檢附之文件亦可採用電子檔案上傳方式，無須郵寄紙本書表或證明文件。	
4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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。	(1)本局「網路線上申辦系統」目前提供 52 種線上申請服務，28 種申請項目的表單下載，並建置「減免稅捐證明文件」下載功能，廠商不需再等待紙本郵寄時間。申請資料送件、補正、附件檔案上傳、申辦進度查詢、證明文件下載及申	

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			辦訊息通知等各項功能，皆已全面採用網路作業方式。
		(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	(2)調整本局網站為響應式網頁(RWD)，可隨使用裝置(如桌機、平板、手機)之螢幕大小，自動調整網頁之版面配置為合適之樣式，方便使用者瀏覽、查詢網頁內容及使用網站服務。
		(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。	(3)本局「網路線上申辦系統」提供客服專線，受理民眾系統操作諮詢及申辦問題處理等服務。至 108 年 12 月已提供電話客服約 650 人次。另外，針對首次使用系統之民眾亦提供相關輔導，協助建立憑證帳號資料、登入系統，並完成申請資料登錄及送件等作業。
		(4)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，統一電子表單格式。	(4)本局持續辦理表單簡化及修訂工作，至 108 年 12 月止，重新修訂計 36 件，新增併用表格 1 件。
		(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	(5.1)本局網路線上申辦採用工商憑證及自然人憑證簽入，具有資料保護的功能。 (5.2)本局「網路線上申辦系統」採工商憑證及自然人憑證身分認證機制，網路傳輸則採用 SSL 加密機制。另外，申請人相關機敏資料及上傳之附件檔案，均採加密方式儲存，以確保資料的使用架構在安全環境上。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	(1)因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	(1)本局為強化產業快速時尚設計能量，提升場域即時反應能力與接單彈性，快速達成產業升級轉型目標，分別於北、中、南、東部成立 7+3 快速設計打樣中心與創作基地，包含有台北「西園 29 服飾創作基地」、「成衣快速設計打樣中心」、「全成型快速設計打樣中心」、「印刷暨文創商務快速設計打樣中心」；台中「鞋類快速設計打樣中心」、「袋包箱快速設計打樣中心」；彰化「織襪快速設計打樣中心」；雲林「毛巾快速設計打樣中心」；高雄「創藝所在」；花蓮「後山山後故事館」，就近服務在地聚落產業社群，提供客製化輔導服務，除達到北中南東產業均衡發展外，亦可繁榮地方經濟，促進傳統產業升級轉型，提升競爭力。
	2. 專人全程服務	(2)主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關（單位）垂直或水平整合或由機關（單位）內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	(2.1)本局定期召開局務會議或相關業務會議，由局長擔任主持人，邀集各組室主管出席，協調各單位工作，檢討施政內容執行成效。 (2.2)本局職掌全國工業發展任務，持續與中央部會、地方政府、財團法人等單位垂直或水平合作，推動產業發展。例如：「普及智慧城鄉生活應用計畫」，採「地方創新類」(Bottom-up)及「創新服務類」(Top-down)雙重補助機制，鼓勵全台 22 縣市政府依據民眾需求與在地特色，結合國內產業

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>資源共同投入智慧城鄉服務布建，運用資通訊創新技術，加速解決城市治理課題，建構適合國民居住的生活環境，同時提升我國創新應用產業競爭力。</p>
<p>(三) 服務成長及優化</p>	<p>優質服務</p>	<p>(1)運用自身優勢，精進服務遞送過程及作法；採取多元策略，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>	<p>(1.1)本局轄下掌管 3 個工業區管理處、46 個工業區服務中心、1 個工業區環境保護中心、41 座汙水處理廠，及麥寮、和平 2 個工業專用港管理小組，於實體環境中，能夠快速宣導政令、傳遞服務，例如：奉行政院、經濟部指示配合宣導國家重要政策，本局於各工業區服務中心，舉辦系列前瞻基礎建設計畫、一例一休勞動新制等說明會，向廠商妥為說明，並瞭解廠商實際需求，適時回報。</p> <p>(1.2)本局擅用資通訊工具，經營官方臉書，目前粉絲數達 24.7 萬人，持續發布產業輔導訊息、產業發展新知等，另針對個別產業推動需求，運用網路社群媒體，數位行銷政策，其中，「台灣製產品 MIT 微笑標章」臉書粉絲團，行銷優質台灣製產品，鼓勵民眾多多選購，目前粉絲數已突破 61 萬人。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
服務量能			
(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1) 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	1. 計畫管理系統：為簡化本局行政作業，透過「計畫管理系統」，達到以下目的： (1) 建立線上填報控管，提升作業效率：透過系統建立各項作業控管機制，於計畫送審前，由系統進行檢查或計算等，例如：經費預算自動加總、輔導廠商內容是否依規定填寫等偵錯，減少人工誤植，提升行政作業及審查效率。
(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。	(2) 發揮資源整合綜效，即時調整系統內容：跨組室溝通，納入工業局主計室、人事室、秘書室(事務科)及資訊室等需求，優化及擴充各項系統模組，提高計畫管理系統完整性。 2. 科技計畫簡介及活動報報網站：透過多元化管道讓外界了解工業局推動資源；科技計畫簡介提供廠商即時查詢工業局計畫相關資訊，包含輔導、補助、培訓及推廣等內容；另活動報報網站匯集工業局所推動之產業活動訊息，俾利民眾線上瀏覽及報名。 3. 提供與工業局性別專區進行連結，並加入性別相關指標，以提供相關資料進行性別績效之統計分析，藉以精進各計畫性別平等業務之推動。 4. 雲端應用服務：導入雲端電子郵件服務，提升公務電子郵件服務穩定性及可用性，除提供同仁多元化電子郵件服務

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			外，亦降低民眾信件無法送達情形，108年本局雲端電子郵件服務可用率達99.98%以上。 5. 智慧辦公：本局自 103 年即利用工研院開發之即時通訊軟體 Juiker 整合同仁之手機、電腦及桌上之分機，達到智慧辦公及加速業務溝通之目的以提升行政效率，108 年 12 月止，訊息通訊共計 356 萬則，節費電話共計 45 萬分鐘。
服務評價			
(一) 提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查。	(1) 本局於回復人民陳情案件及首長信箱時，檢附紙本或線上問卷調查，請民眾填復，瞭解服務滿意情形，首長信箱已納入「公文管理資訊系統」控管，承辦、簽陳、展期及稽催均資訊化。
		(2) 進行內部同仁滿意度調查。	(2) 本局每年均進行 1 次內部同仁滿意度調查，採線上問卷方式，回收率達 90% 以上，同仁除選填對各組室的滿意度外，亦可填寫意見於開放作答題。
		(3) 提出調查結果及檢討改善情形等。	(3) 秘書室(管考科)彙整完成調查結果後，專案簽報，說明建議及改善情形。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	(1) 於本局網站提供網頁內容線上評分機制，評分結果可即時顯示於網頁，以瞭解瀏覽者對網站內容之評價。 (1.1) 設置本局網站服務信箱，加強民眾互動及溝通。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	(1.1)本局依據「行政程序法第8章陳情」、「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」,辦理人民陳情案件及首長信箱相關工作,並由專人列管追蹤,依限結案。 (1.2)行政院院長信箱、本部「部長信箱」及本局「首長信箱」案件均由專人專案管考追蹤,並轉請相關組室於3日內回復。 (1.3)本局依據本部輿情通報標準作業程序,辦理新聞輿論相關業務,並由專人專責辦理,依限函復。
		(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	(2)本局首長信箱已於103年納入本局「公文管理資訊系統」,全面資訊化。 (2.1)本局人民陳情案件,108年計受理89件,除24件逾期外,其餘均依限結案,另5件不滿意案件。 (2.2)本局首長信箱,108年計收辦580件,其中不滿意案件計17件,針對民眾於本部首長信箱滿意度調查評定為「不滿意」之案件,由專人追蹤管考,並轉請相關組室就不滿意事項於5日內再次補充說明。 (2.3)本局新聞輿情回應案件,108年計辦理79件,均由專人專責辦理並依限處理完成;發布161則新聞稿,妥善向媒體、民眾說明本局政策推動內容。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		(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。	(3)對於民眾意見反映處理，依相關管理機制及標準作業程序規定，並視需要不定期檢討。
開放創新			
(一) 開放參與		(1)適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關(單位)與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	(1)於本局網站首頁設置社群網絡專區，可連結至本局 YouTube 影音專區，本局 Facebook 粉絲專頁以及其他業務主題粉絲專頁(如電動機車、MIT 微笑標章等)，透過影音及長期的社群經營，本局臉書專頁截至 108 年 12 月，已有 24.7 萬個粉絲，每月觸及率平均 25.5 萬，有效拉近與民眾之間的距離，強化與民溝通的管道。
(二) 創新服務		(1)提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	(1)本局 108 年下半年創新服務，計 10 項： (1.1)運用智慧科技推動專案服務平台計畫 (1.2)ISO 45001 職安衛管理系統技術輔導 (1.3)推動民生公共物聯網資料應用計畫 (1.4)無形資產融資創新服務方案 (1.5)結合環保集點制度資源，鼓勵消費者優先購買 MIT 微笑產品 (1.6)推動電動機車購車補助審件自動化流程 (1.7)產業升級創新平台輔導計畫 (1.8)健全遏止笑氣濫用管理機制 (1.9)提升食品產業資訊鏈結計畫 (1.10)大園一期工業區放流管理系統建置工程