

經濟部能源局 106 年度全年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：能源局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

考核項目成績(1000 分)					總分	等第	考核 年月
個別評核構面				整體評核構面			
一、基礎服務 (200 分)	二、服務遞送 (300 分)	三、服務量能 (200 分)	四、服務評價 (200 分)	五、開放創新 (100 分)			
184 分	274 分	163 分	174 分	85 分	880 分	甲	106. 12

※ 評核項目及評分表詳如附件。

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁。

評核項目、執行目標及自評分數表

構面		評核項目	本局設定執行目標	自評分數	
個別 評核 構面	一、基礎服務 (200分) *小計:184分	1.服務一致及正確性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性 	90	
		2.服務友善性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 	94	
	二、服務遞送 (300分) *小計:274分	3.服務便捷性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務 	91	
		4.服務可近性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本 關注服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道 	88	
		5.服務成長及優化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，務實解決問題 	95	
	三、服務量能 (200分) *小計:163分	6.內部作業簡化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新 重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性 	81	
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性、服務特性差異，投入品質改善 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應 	82	
	四、服務評價 (200分) *小計:174分	8.服務滿意與意見處理情形(200分)	<ul style="list-style-type: none"> 善用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施 	174	
	整體 評核 構面	五、開放創新 (100分) *小計:85分	1.開放參與(50分)	<ul style="list-style-type: none"> 展現整體開放參與及創新性 	46
			2.創新程度(50分)		39

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。

■ 個別評核構面

一、基礎服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
1.服務一致及正確性	<ul style="list-style-type: none"> 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助、輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、推動節能標章及能源效率分級標示申辦、個人資料保護教育訓練，以及民眾陳情抗議等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 本局依據現行公告之「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」第十四點，每年度公告能源產業溫室氣體確證及查核補助之收件截止日期及補助經費額度。本局已於 10/26 辦理能源產業溫室氣體確證及查證補助評選會，並核准 5 件補助申請案，核定補助金額達 79.5 萬元。</p> <p>(2) 於輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記順序部份，本局已訂定「汽柴油批發業登記證申請流程」，包括審查項目、審查費用、換(補)發證照申請方式，俾供相關業者得遵循辦理，以及促使申請作業服務處理之一致性。針對新申請案件，已研擬案件審查之標準作業程序、審查表單及審查時程，俾使審查案件得順暢完成辦理。並依業者來函申請日起算一個月內，完成申請資料審查作業並核發證照，或函請業者補件，106 年度已完成汽柴油批發業申請案共 15 件。</p> <p>(3) 推動節能標章及能源效率分級標示申辦，於網站提供節能標章申請流程圖及申請文件檢核表並詳細說明相關申請文件，減少與申請廠商補件來往時間，以縮短節能標章申請案件初審處理時間；為強化與廠商之互動，能源效率分級標示申辦業務採隨到隨審之機制，縮短審理時間至 7 日內，在廠商檢送資料正確之情況下，審理時間皆能於 7 日內完成，若有缺件或須補件，亦直接電洽通知廠商，確實縮短審理時間。</p> <p>(4) 針就本局業管行業辦理個人資料保護教育訓練，對於學員報名資料，皆能妥善保管及確保其個人資料與隱私權保護，並於教育訓練結束及資料保存期限屆至後，就該資料進行銷毀及刪除。另於每季定期辦理更新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」，並於 9/30 將第三季最新資訊，刊登本局網站-資訊與服務-政府資訊公開-個資檔案資訊。</p> <p>(5) 依據「政風機構人員設置管理條例」、「政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點」及「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」等規定，迅速確實的蒐報各項重大危安陳情請願事件之處理與預警資料。如獲重大危安陳情請願資料，皆在當日通報局長及相關單位，並循政風體系陳報本部政風處。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 確保資訊提供、問題回應或申辦案 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助、推動節能標章及能源效率分級標示申辦，以及經費資訊提供等項業務，辦理情形說明如下：</p>

一、基礎服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
	件處理的正確性	<p>(1)環保署發布「溫室氣體檢驗測定及查驗機構管理辦法」，另為落實該法第 32 條規定，嗣發布「溫室氣體認證機構及查驗機構稽查作業原則」、「溫室氣體抵換專案管理辦法」及「溫室氣體排放源符合效能標準獎勵辦法」等法規，本局辦理能源產業溫室氣體確證及查核補助業務人員已至環保署國家溫室氣體登錄平台下載研析相關法規。</p> <p>(2)於節能標章及能源效率分級標示申辦部分：</p> <p>A. 本局持續強化審查小組之法規與能效判定之專業，進行內部訓練使服務人員熟悉法規及業務流程，針對 106 年公告新訂定及修正節能標章能效基準與效率測試規定(4 項產品)及修正容許耗用能源基準與能源效率分級標示事項、方法及檢查方式(2 項產品)，進行內部教育訓練。</p> <p>B. 持續更新基準審查系統驗證，並建立案件內部交叉審核機制，提升申辦案件處理的正確性。</p> <p>(3)本局就各項經費類別之核銷，均設有專人負責，以確保問題回應及案件處理之正確性。另藉由參加行政院主計總處、本部專業人員研究中心及本部會計處等單位所開辦之主計相關課程，俾利強化本局同仁對主計法規之熟稔及運用。</p>
2.服務友善性	<ul style="list-style-type: none"> 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助，以及推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 於本局網站公告「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」之法規，提供業者及民眾查詢及下載。</p> <p>(2) 刊布有關節能標章及能源效率分級標示申辦資訊：</p> <p>A. 持續提供最新獲證(廢止)節能標章產品資訊，節能標章全球資訊網及中華民國能源效率標示網站皆提供問答集(FAQ)，供使用者快速解決常見問題。</p> <p>B. 網站設有(a)「常見問與答專區」供申請廠商快速查詢解決問題，(b)「最新消息區」公告最新訊息，(c)申辦系統設有「快顯視窗」，以提醒廠商重要訊息，(d)廠商可 24 小時進行網路申辦，並可自行於系統查詢案件處理狀態及其進度，(e)系統申請案件審查補件通知，共計完成處理 240 件與廠商互動回覆。</p> <p>C. 節能標章與能源效率分級標示皆設有專線及相關網站，供民眾、廠商等相關人士快速查詢相關業務或及時問題反映管道。</p> <p>D. 網站提供開放資料(open data)供消費者、廠商、學者下載使用，包含 43 項節能標章產品及 11 項能源效率分級標示；並提供節能標章與能源效率分級標示季刊電子檔，供民眾自行下載參閱。</p> <p>E. 節能標章全球資訊網以 ASP.NET 語法改寫並進行美工改版，符合無障礙網頁設計 A+規範，並使用跨裝置之響應式網頁設計(responsive web design, RWD)。</p>

一、基礎服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
		F. “Energy Park”網站(www.energypark.org.tw)已提供快速搜尋與進階搜尋功能，以及最新能源相關新聞、交通、住宅、工業節能手法等資訊。
	<ul style="list-style-type: none"> 重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助、綠色能源產業發展與推動，以及環境設施維護及改善等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 於本局網站提供溫室氣體確證或查證補助申請表單供申請人下載及填列，並於專案辦公室設有專責窗口，協助來賓洽公，另規範電話代接機制，於電話鈴響 3 聲內接聽，提升業務執行效率。</p> <p>(2) 為加強推廣國內再生能源設置，本局建立太陽光電、風力發電之單一窗口推動辦公室(風力發電計畫推動辦公室、太陽光電計畫推動辦公室)，設有服務櫃台，並有專人進行引導，並各有服務電話專線提供民眾專業技術與諮詢服務，協助民眾解決申設問題、地點媒合、轉介服務。</p> <p>(3) 維護及改善本局服務環境設施：</p> <p>A. 為美化辦公環境，已於 13 樓 A、B 棟、12 樓 A 棟電梯廳及辦公室內擺放適量植栽，並定期由專人照顧；本局辦公處所走廊均有平面圖及緊急逃生路線圖，亦有各組室指示圖；於會議室、簡報室及會客室提供便條紙、鉛筆；本局於會客室提供 iTaiwan 無線上網；於 12、13 樓 A、B 棟電梯廳提供乾洗手機、於事務科備妥血壓計、額溫槍、簡易急救箱及口罩等供同仁需要時使用；於 12 樓 A 棟男洗手間已建置 1 間無障礙洗手間。</p> <p>B. 定期清洗冷氣機、每季完成飲水機水質檢驗及濾心更換、每月針對各洗手間及哺集乳室完成反針孔偵測、每年配合大樓管委會執行消防檢查並汰換故障不良之消防設備。</p> <p>C. 12 樓及 13 樓各有 1 位警衛，維護辦公廳舍安全、協助及引導來訪外賓。</p> <p>D. 已於 8 月進行不定期電話禮貌測試，並提供「電話禮儀應對技巧手冊」予全體同仁。</p> <p>E. 本局電話系統已有自動代接功能，同仁不在座位，電話即轉至鄰近同仁，如仍無人接聽則轉至總機。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重全國電器承裝檢驗維護登記管理、綠色能源產業發展與推動，以及推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 提供民眾使用「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」：</p> <p>A. 提供民眾下載相關業務登記申請書表，已提供 WORD、PDF 與 ODF 格式檔案。</p> <p>B. 本(106)年度起每月至少提供與本業別相關之最新消息，以增進民眾之瞭解，106 年共計提供 12 則訊息。</p> <p>C. 上述相關最新消息中有引用他人資料部分，已標明出處並提供連</p>

一、基礎服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
		<p>結資訊。</p> <p>D. 網站已通過 AA 優先等級無障礙網頁檢測，並取得認證標章，並已訂定隱私權政策，以供使用者瞭解本網站如何蒐集、處理、利用及保護所提供的個人資料。</p> <p>(2) 已設置「千架海陸風力資訊整合平台」、「太陽光電 2 年推動計畫」及「再生能源網」等網站，提供再生能源設置相關政策推動資訊，以及相關再生能源宣導資料下載，亦印製相關紙本宣導資料，於辦公場址供來訪者參考。以「太陽光電 2 年推動計畫」及「千架海陸風力資訊整合平台」網站為例，在資料透明化做法上，以直接、簡明的方式提供民眾資訊，透過頁籤管理系統，清楚陳列主軸架構，使民眾得以循序瞭解申設太陽光電發電系統之流程、相關資訊與應注意事項；在更新頻率方面，定期及不定期更新政策法規、地方資訊、活動消息、公有標租等資料；106 年度已協助公告中央及地方政府標租資訊 393 件；設立「綠能前瞻基礎建設專區」協助推廣政府政策；也設立「土地公告資訊」專區協助公告太陽光電地面型四大類型、六大專案、潛在場址之盤點土地可公開資訊，已有超過 376 萬人次瀏覽網站，具備普及宣導之效益：</p> <p>A. 分別以定期及不定期方式進行網站更新；定期更新部份為必要之數據資料更新，另新聞及活動消息則視情況採機動更新，引用他人資料亦均說明出處或提供連結網址。</p> <p>B. 各辦公室所設之網站，均定期檢視資訊檢索妥適環境，並配合測試檢驗，消除盲點。</p> <p>C. 各辦公室所設之網站，均提供完整網站介面選項，以俾利民眾查閱資料，亦提供常見問與答。</p> <p>D. 各辦公室所設之網站，多有設置具學習效益之知識庫服務，並每年定期檢討改善網站架構與知識庫內容，同時考量民眾與業者需求擴充相關功能，俾提供更優質服務。</p> <p>(3) 本局節能標章與能源效率分級標示之公開資訊皆提供 CSV 及 ODF 格式檔案：</p> <p>A. 「節能標章全球資訊網」、「中華民國能源效率標示」網站定期維護網站運作並於網站及時公布最新法規與相關活動資訊。</p> <p>B. 將留意網頁引用他人資料皆標明出處並提供連結資訊。</p> <p>C. 將輔導委外計畫之網站通過無障礙檢測。</p> <p>(4) 於本局網站及政府資料開放平台(http://data.gov.tw/)公開本局、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預(決)算書，本局(含各基金)於平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表，本局(含各基金)對民間團體及個人補(捐)助案件彙總表等表件資訊。前揭經費資訊均按年/季/月定期更新，以落實資料開放、透明及共享。</p>

二、遞送服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
3.服務便捷性	<ul style="list-style-type: none"> 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助、推動節能標章及能源效率分級標示申辦，以及民眾陳情抗議等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 本局依據「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」第 2 條規定，委託相關機關(構)執行本要點所訂事項，針對能源產業溫室氣體確證及查核補助設有專人提供申請補助業者相關問題諮詢與詳盡解答其問題需求。於受理業者補助申請案件，倘發現業者所提申請文件不全(包括溫室氣體確證或查證補助申請表、盤查報告書、盤查清冊及抵換專案計畫書等文件填寫有誤)，亦有專人以 e-mail 方式提醒業者修正文件，減少申辦補件過程所需檢附書面文件。</p> <p>(2) 已成立「節能標章及能源效率分級標示辦公室」作為單一窗口，形成專業審理案件制度：</p> <p>A. 節能標章申請證書展延廠商若無更動公司基本資料，則無須重提基本證明資料文件。</p> <p>B. 網站提供常見問與答、申辦流程、申請文件檢核表、系統自動提醒文件尚未檢附齊全功能、諮詢專線，減少廠商申辦案件之補件次數。</p> <p>(3) 本局設有檢舉專線 2772-1754，並由專人接聽；106 年計收到 5 件電話陳情，均由本局業務主辦單位查明後，以書面正式回覆陳情人在案。本局原設有檢舉郵政信箱，定期派員收受檢舉信函，經檢討該郵政信箱長期未收到民眾檢舉、民眾以電子郵件投訴已逐漸成為趨勢等原因，於今年 9 月租約到期後停用，改設“ethics@moea.gov.tw”與“ethics@moeaboe.gov.tw”兩個電子信箱供民眾使用。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 已於本局網頁載明汽柴油批發業登記證申辦流程圖、相關申請表格及承辦單位資訊，俾利業者可線上查詢相關作業程序。並於網頁揭露合法取得汽柴油批發業登記證之業者名單，促使民眾掌握合法購油對象，避免向未取得登記資格之業者購入油品。</p> <p>(2) 於推動節能標章及能源效率分級標示申辦部分：</p> <p>A. 提供完整申辦節能標章、能源效率分級標示之教育訓練手冊，可供廠商隨時下載參考。</p> <p>B. 節能標章全球資訊網、能源效率分級標示申辦系統，皆已提供申請所需之空白表單下載專區；且能源效率分級標示核准後廠商可自行於網站上下載系統以直接產製核准文號分級標示圖檔。</p> <p>C. 提供申請節能標章應檢附文件檢核表，供申請廠商自行檢核。</p>

二、遞送服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
4.服務可近性	<ul style="list-style-type: none"> 關注服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、全國電器承裝檢驗維護登記管理、綠色能源產業發展與推動，以及推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序，因汽柴油批發業者所屬地區遍及全國各地，已於 3/27、3/29 及 3/30 分別於臺北、臺中及高雄辦理輔導宣導說明會，以提供偏遠地區業者就近參與說明會，並擴大政府服務地區範圍。並於發函邀請業者參加說明會時，於函中提供業者知悉，以協助有數位落差之業者詢問申辦業務。106 年度共 15 家業者向本局申請汽柴油批發業登記證，其中 1 家為離島業者(澎湖縣)向本局申請，經審查後已完成登記證核發，該離島業者已可依法從事汽柴油批發業務，統計已取得汽柴油批發業登記證之 234 家業者中，目前共 4 家為離島業者。</p> <p>(2) 結合地圖資訊，提供合格電器承裝業及檢驗維護業所在位置之圖像化資訊查詢及顯示介面。經由安全性、資料準確性等方面評估，本服務地圖資訊採用內政部地理資訊圖資雲服務平台(TGOS)。另為簡化現行服務使用者台電公司登入查詢之程序，研擬相關簡化機制，上半年已提出評估與規劃方案，並於 8/31 完成建置上線服務。</p> <p>(3) 於綠色能源產業發展推動：</p> <p>A. 本局持續拜訪地方政府，並協同地方政府推動再生能源，促進偏遠地區民眾對再生能源了解，以強化公民參與。例如：持續協助彰化大城鄉及雲林麥寮鄉、臺西鄉等鄉鎮居民籌組公民電廠，經地方意見徵詢，將規劃於雲林臺西鄉、彰化大城鄉建立再生能源公民電廠模式，短期先以太陽光電為主，所需資金較為龐大之陸域風力則列為長期規劃。</p> <p>B. 本年度已分別至彰化縣、雲林縣、新竹縣、臺南市、新竹市、臺北市、屏東縣、嘉義縣辦理 10 場次「再生能源設置經驗分享會」，合計有 438 人參與。除說明我國再生能源發展，並邀請企業專家及民間達人分享再生能源設置經驗，加強與地方民眾互動交流。</p> <p>C. 為有效加強宣導再生能源知識，本局透過再生能源專案辦公室，規劃辦理北、中、南、東等地區校園學生(含學童)低碳能源教育推廣巡迴列車及低碳能源宣導兒童劇等，積極投入資源推廣校園再生能源知識應用及原理，縮短城鄉差距，期望透過深入淺出的方式，引發學生對於再生能源的興趣，建立對低碳能源的正確認知，進而落實能源教育之推動。106 年已完成辦理「低碳能源教育推廣巡迴列車」65 場次計 5,004 人次；「低碳能源教育宣導兒童劇」41 場次計 18,010 人次參加。</p> <p>(4) 進行「節能標章推動使用作業要點」修正，案件將採隨到隨審制，以縮短節能標章申請廠商證書取得時程，減少廠商因需提前取得證書而需親自奔波領取。</p>

二、遞送服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
5.服務成長及優化	<ul style="list-style-type: none"> 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重綠色能源產業發展與推動相關業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 為加強推廣國內再生能源設置，本局成立風力發電計畫推動辦公室、太陽光電計畫推動辦公室，並納入既有之再生能源專案辦公室，透過相關資源之整合，就風力發電、太陽光電等再生能源政策推動措施，針對設置障礙持續提供專業協助及諮詢服務。 (2) 另本局於經濟部南臺灣創新園區內成立太陽光電南部推動辦公室，就近執行太陽光電政策推動，以加速推廣設置之成效。 (3) 為加速太陽光電設置推廣，本局透過太陽光電計畫推動辦公室，推動中央與縣市政府公有屋頂設置、協助中央及縣市政府盤點鹽業用地、嚴重地層下陷區域、水域空間、已封閉掩埋場，協助修訂法規並專案輔導設置；並提供民眾專業技術與諮詢服務，協助民眾解決申設問題、地點媒合、轉介服務，並由行政院能源及減碳辦公室協助跨部會協調，加速行政流程，統計 105 年 7 月至 106 年 10 月之太陽光電設置同意備案量達 987.2 MW。
	<ul style="list-style-type: none"> 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重推動節能標章及能源效率分級標示申辦相關業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 發行節能標章與能源效率分級標示季刊，免費提供廠商最新能源效率管理資訊，並接受廠商刊登廣告，推廣節能產品與技術，已發行 106 年度第一季「節標章與能源效率分級標示」季刊。 (2) 完成辦理 2 場(臺北、臺南)能源效率分級標示及節能標章產品之標示稽查暨能源效率抽測作業說明會，協助業者了解有關強制性能源效率分級標示制度，能依規定正確使用產品能源效率標示與抽測作業的相關規定、作業程序及應配合注意的事項。 (3) 宣導推廣節能標章及能源效率分級標示，並透過網路媒體廣告、活動進行宣導，完成 2017 產經趨勢總覽平面媒體廣告刊登，達有效的廣告效益及影響力。 (4) 進行 30 場社區節能民眾宣導，增進民眾對我國節能標章、能源效率標示之認知，進而推動全民實施節能減碳之具體行動。
	<ul style="list-style-type: none"> 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重綠色能源產業發展與推動、推動節能標章及能源效率分級標示申辦，以及經費資訊提供等項業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 透過網站介面公開太陽光電及風力發電等相關推動政策、發展成果、申設流程、相關技術背景及基本常識等，以利業者及民眾即時掌握最新資訊。 (2) 於推動節能標章及能源效率分級標示申辦部分，本局 106 年度已辦理： <ul style="list-style-type: none"> A. 公告修訂 2 項(電冰箱、除濕機)產品容許耗用能源基準與能源效率分級標示事項、方法及檢查方式。 B. 增訂 2 項節能標章產品基準(辦公室及營業場所燈具、室內停車場

二、遞送服務		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
		<p>智慧燈具)；修定 7 項(貯備型電熱水器、電冰箱及除濕機、道路照明燈具、溫熱型開飲機、汽車、螢光燈)節能標章產品能源效率基準與測試方法，並經廠商座談會與專家諮詢會討論及審議會通過。</p> <p>C. 召開 2 場(臺北、高雄)「節能標章推動使用作業要點」修正草案廠商說明會。</p> <p>D. 辦理 2 場(2/21、4/10)節能標章審議會，邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施。</p> <p>E. 電子化辦理節能標章及能源效率分級標示申辦業務，能源效率測試報告以正本文件郵寄外，所有其他檢附文件皆可以於系統上傳繳交。</p> <p>(3) 就預算籌編、經費執行及決算等相關主計業務，均依行政院主計總處函頒之主計相關法規辦理。有關行政院主計總處新頒或修訂之主計相關法規，均張貼於本局電子公布欄，並以電子郵件周知同仁。</p>
	<p>· 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，務實解決問題</p>	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重性別主流化推動，以及推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 本局為有效運用所屬資源及人力透過「三培機制」推動性別主流化，要求本局各委辦計畫於業務面融入性平觀點，並每月追蹤性平執行成果。於 4/19 召開本年度第 1 次性別平等工作小組會議，決議本年度重要性平推動的工作項目。其中，為加強女性對能源議題及能源領域性別主流化之認知，本年度除規劃建置長期溝通的交流平台外，另欲以參與式討論(如：開放空間科技)方式邀請對能源議題有興趣的女性民間團體共同與會。</p> <p>(2) 於推動節能標章及能源效率分級標示申辦部分，本局已辦理：</p> <p>A. 結合政府相關機關、NGO、公益團體、公會等辦理宣導推廣或展示活動，4/21~4/24 配合「2017 年高雄節能家電暨空調大展」並進行 30 場「社區宣導」鼓勵民眾優先選用節能標章及能源效率分級標示 1 級產品，倡導綠色消費，以提昇國家整體節約能源效益，達到節能減碳、全民省錢之目標。</p> <p>B. 協助 TAF 辦理 2 項(電鍋/電子鍋、包裝飲用水開飲機)產品指定實驗室人員訓練手冊。</p> <p>C. 規劃協同財團法人台灣大電力研究試驗中心進行 2 項(機上盒、空氣清淨機)產品節能標章能源效率測試方法轉化為國家標準之修訂建議書，4 項(電風扇、電鍋/電子鍋、包裝飲用水開飲機、LED 燈泡)產品能源效率測試方法實驗室一致性比對，2 項(電腦、電冰箱)產品能源效率測試方法與國際標準調和可行性之研究。</p>

三、服務能量		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
6.內部作業簡化	<ul style="list-style-type: none"> 簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、全國電器承裝檢驗維護登記管理、個人資料保護教育訓練，以及民眾陳情抗議等項業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 有關輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序部分，已於 105 年 11/10 去函經濟部商業司，建議於業者辦理汽柴油批發業營業登記時，加註提醒應向本局辦理登記證，以建立橫向宣導管道，並加強宣導力度，俾免業者因不諳法規而觸法。並依據商業司提供資料，委託專業機構執行輔導查核作業，於 106 年透過辦理現場實地查核及市場調查作業，以追蹤有無業者未領有汽柴油批發業登記證，逕自從事油品批發行為。 (2) 於「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」，提供滿意度調查、意見信箱(線上留言)、客服電話、EMAIL 服務信箱、傳真等，並參考 105 年度系統各程式模組使用重要性統計及使用者意見綜合考量，規劃資訊系統功能程式精簡與不用程式之卸載方案，以增進系統運作效率。106 年 5 月已完成相關評估與規劃，下半年經與使用單位商討後(卸載 4 項並保留 1 項功能)，已於 11/15 啟用。 (3) 針對本局業管行業辦理個人資料保護教育訓練，並於教育訓練辦理前，預先提供線上報名之服務，俾利業者報名參與。 (4) 保持相關組室橫向聯繫，妥速反映民眾陳情事項。
	<ul style="list-style-type: none"> 重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、全國電器承裝檢驗維護登記管理、推動節能標章及能源效率分級標示申辦等項業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序，近 6 年(101~106 年)有 7 件未經登記即逕行從事汽柴油批發，而衍生裁罰、訴願或行政訴訟；違法業者多係認為取得經濟部商業司登記「F112010 汽油、柴油批發業」營業項目後，即可合法經營汽柴油批發業，而不知「石油管理法」第 16 條第 2 項規定。經辦理 3 場次輔導宣導說明會，本年度已完成汽柴油批發業申請案共 15 件。 (2) 透過關鍵字廣告刊登以增加全國電器承裝檢驗維護登記管理相關服務之曝光率，並每季定期檢討與調整關鍵字，期以有限資源獲得最大效益。 (3) 研修 3 項(貯備型電熱水器、電冰箱及除濕機)節能標章產品能源效率基準與測試方法，並進行節能量估算衡量，貯備型電熱水器預估一年約可省下 146.5 萬度電，除濕機 196 萬度電，電冰箱 281 萬度電，亦於所辦會議中鼓勵女性與會者發表意見，積極參與決策過程。
7.服務精進機制	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性及其服務特性差異，投入品 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重性別主流化推動、能源產業溫室氣體確證及查核補助，以及全國電器承裝檢驗維護登記管理等項業務，辦理情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 有關性別主流化推動部份，本局以創新方案之三培機制規劃運作情

三、服務能量		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
	質改善	<p>形，A.於全面培力方面，分別於 9/25 及 10/12 辦理「公民參與時代的治理：性別平等與參與式預算，如何相輔相成？」及「打開科技領域中的性別盲—具性別意涵的能源實務案例解析」專題演講等 2 場培力活動。B.於專家陪伴方面，邀請民間性平委員及本局各組室性平委員於 6/9 出席「本局參與金馨獎評選專家諮詢會」，藉由專家諮詢會議由專家輔導及協助各計畫加強於能源業務融入性別觀點外，並透過共識決方式遴選出代表本局參與本年度金馨獎的代表案例。另於 11/14 邀請出席本局性別平等工作小組第 2 次會議，針對本局編列性別預算 QA 問答集(草案)及 106 年度性平執行情形及檢討暨後續規劃等提出參考意見，加強本局於能源業務融入性別觀點，並助益於性別主流化業務推動。</p> <p>(2) 本局依「經濟部能源產業溫室氣體確證及查證補助作業要點」第 2 條規定，委託相關機關(構)執行本要點所訂事項，自 105 年 6 月起，接獲民眾任何「確證及查核補助相關問題」之來信或來電時，會至「民眾來信、來電洽詢事項紀錄追蹤表」登錄；106 年已接獲累計多達 20 件諮詢件數等，廠商來電諮詢項目多為詢問補助申請資格、契約簽定、請款核銷、申請展延與補助抽查等相關問題。</p> <p>(3) 為方便民眾查詢合格電器承裝業者等資訊，本局於「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」，推動結合地圖資訊之圖像化顯示作業，增加可以電子地圖查詢電器承裝業及檢驗維護業位置之功能：</p> <p>A. 善加利用政府資源，採用內政部「TGOS 全國門牌地址定位服務」為資料來源，經過規劃與協調，於 106 年度開始推動改善作業，並於 4/27 上線提供民眾更佳之服務。</p> <p>B. 另對於業務相關單位(各縣市政府、公會、台電公司)，依其不同需求，進行系統功能新增及強化，以提供更簡便且安全之資料查詢，協助主辦業務流程順暢與便利。</p>
	· 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重全國電器承裝檢驗維護登記管理相關業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 於「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」，除提供文字化搜尋功能，另創新引入圖資服務，增加資訊豐富性與生活化，並於 4/27 上線提供服務。亦於線上預先提供申請表格，供民眾先行完成填表相關作業及預先解決填表疑義，研擬簡便且安全之資訊提供方式。</p>
	· 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重民眾陳情抗議業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 本局主動掌握全國廢核行動平台等反核團體擬於 3/11 發起反核遊行之議題，並事先規劃預應方案。另因應本局於 11/1 辦理之「107 年度再生能源電能躉購費率及其計算公式」聽證會可能出現陳情請願事件，主動與警、調單位聯繫；經確認後查無陳抗情資，當日並到場協助維持會議秩序。</p>

四、服務評價		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
8.服務滿意與意見處理情形	<ul style="list-style-type: none"> 善用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施 	<p>106 年度本項執行目標之辦理重點，著重能源產業溫室氣體確證及查核補助、輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序、全國電器承裝檢驗維護登記管理、綠色能源產業發展與推動、推動節能標章及能源效率分級標示申辦、個人資料保護教育訓練，以及民眾陳情抗議等項業務，辦理情形說明如下：</p> <p>(1) 有關能源產業溫室氣體確證及查核補助，106 年本局曾接獲申請業者來電反映過往申請抵換專案，因環保署審議抵換專案時程冗長之不可抗力因素，致向本局提出抵換專案之業者，無法於補助作業要點規定展延期程一年內檢附環保署減量證明文件，致無法向本局提出請款核銷，本局將此抵換專案實際展延情形納入後續修訂補助作業要點考量。</p> <p>(2) 於輔導汽柴油批發業並釐清與公司營業項目登記之順序部分：</p> <p>A. 已於 105 年 11/10 去函經濟部商業司，建議於業者辦理汽柴油批發業營業登記時，加註提醒應向本局辦理登記證後，始得營業。經濟部商業司已於 105 年 12 月 7 日函復同意，並請相關單位配合辦理。</p> <p>B. 於 3/27、3/29 及 3/30 辦理「汽柴油批發業輔導宣導說明會」，向業者說明登記證申辦方式，並針對汽柴油批發業營業者應遵循之規定（如定期申報、投保、銷售對象範疇、現場實地查核作業方式等），總計共 97 家業者參加，會中已蒐集業者反映意見，俾使業者合法經營汽柴油批發業。</p> <p>C. 透過與商業司橫向合作，由商業司先行針對登記「F112010 汽油、柴油批發業」營業項目者提示應向本局辦理登記證，藉由輔導查核機制，於 106 年已辦理 70 家汽柴油批發業現場實地查核，以及調查市場有無業者未領有汽柴油批發業登記證，逕自從事油品批發行為，迄今並未發現違法事實。</p> <p>(3) 辦理 106 年全國電器承裝檢驗維護登記管理資訊系統帳號使用者滿意度調查：A.1~5 月無帳號使用者滿意度調查，給分平均 90.56，成效良好。B.3 月調查結果為給分平均 96.26。C.6 月期間給分平均 96.86。D.9 月期間給分平均 96.53。另年度計畫之有關響應式網頁功能強化，係為滿足使用者以行動裝置使用之便，以及回應 105 年度滿意度調查結果之使用者需求。且響應式網頁功能強化及結合地圖資訊之圖像化顯示作業於 106 年上線後，尚未有民眾有負評並提出改進建議。</p> <p>(4) 於綠色能源產業發展與推動部分：</p> <p>A. 定期辦理「太陽光電系統設置溝通平台會議」，蒐集民眾有關太陽光電設置障礙與併聯問題，進行分析評估及提出解決方案。106 年度已分別於 2/8、4/10、6/20、9/4 及 11/9 在臺南及臺北共辦理 5 場次，邀請台電公司、再生能源發電設備認定及查核辦公室、太陽光電公會及產業協會就高壓併內線全額躉售、電力網工程、併</p>

四、服務評價		
評核項目(A)	本局設定執行目標(B)	辦理情形(C)
		<p>網工程費用計算、併聯審查時程等相關事項，進行討論及提出改善方案。</p> <p>B. 辦理推動陽光廠房說明會 15 場次，涵蓋 14 縣市各工業區/科學園區/加工出口區，進行政策說明並蒐集民眾意見，透過問卷調查方式媒合促進太陽光電設置，總計有 1,263 人/772 廠家，其中計有 218 廠家表達有設置意願。統計 105 年 7 月至 106 年 10 月之屋頂型同意備案量統計達 789.29MW。</p> <p>C. 已於專案辦公室設置服務專線，供申請廠商及民眾諮詢，除針對認定業務、風電相關法規、風力機業者或民眾設置障礙等提供相關諮詢，並彙整民眾意見納入後續推動規劃考量。</p> <p>(5) 於推動節能標章及能源效率分級標示申辦部分：</p> <p>A. 規劃與進行 106 年度節能標章與分級標示政策認知度調查，訪問對臺灣地區全體民眾的認知進行整體的瞭解，並比較不同地區及城鄉之差異。結果除可作為未來推動「節能標章」、「能源效率分級標示」的策略依據，更可作為鼓勵國內產業持續投入節能產品開發的策略參考。</p> <p>B. 完成辦理 2 場(電冰箱、除濕機)利害關係人焦點團體座談，以理解能效分級標示對產業之衝擊，深入了解利害關係人對政策之滿意度與需求。</p> <p>C. 持續提供民眾意見信箱及即時回覆服務，106 年已回覆 606 則民眾於節能標章網站民眾信箱之詢問，廣納民眾意見，以精進整體服務品質。</p> <p>D. 提供免付費諮詢專線供民眾、廠商等利害關係人諮詢相關業務、查詢案件處理進度或提供其意見。</p> <p>(6) 針就本局委辦計畫及業管行業，分別辦理個人資料保護法教育訓練，並於課程結束後進行授課滿意度問卷調查，依據學員回饋意見內容，改善日後教育訓練辦理方式。</p> <p>(7) 106 年接獲相關 5 案陳情電話，其中 A.1 案為同一人多次陳情，已將陳情內容轉請負責業務組參考。B.1 案為詢問行政規定內容，分別轉請負責業務組及高雄市政府環保局回覆。C.2 案為陳情人不服本局歷次陳情之處理內容，而一再就相同內容重複陳情之案件，經本局調卷整理處理情形重新回覆後，陳情人未再提出陳情。D.1 案為陳情人口頭引述法務部意見指摘本局，經函請陳情人提出書面佐證資料，陳情人再以書面洽請法務部提供書面函釋；後經法務部函復並無陳情人口數內容之意見後，本局予以結案。本年計受理或通報有關本局陳情事件 3 案，均依本局所訂定之處理抗爭陳情事件標準作業流程，視狀況成立應變小組、通報相關機關，防範事件擴大。</p>

■ 整體評核構面

五、開放創新	
評核項目(A)	辦理情形(B)
1. 開放參與	<p>本局各項業務業依領域屬性與執行內容，規劃合適作法蒐集民眾意見及觀點，如：為促進太陽光電設置，辦理溝通說明會議，蒐集民眾對於太陽光電設置障礙與併聯的問題，進行分析並提出解決方案，且於各縣市辦理陽光屋頂推動說明會時，亦透過問卷調查方式進行需求媒合；另為提升民眾查詢合格電氣承裝業者資訊之效率，透過統計分析使用者偏好及參考使用者意見，精簡「合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統」功能等，皆有相當成效，有助深化本局與民眾溝通程度，達到政府期許各機關與民眾共創合作契機之目的。</p>
2. 創新程度	<p>檢視本(106)年各項業務推動作法，諸如：在本局相關業務網站增加資訊共享(open data)功能及規劃適合跨裝置閱讀之響應式網頁設計(RWD)以滿足使用者需求；或推動結合地圖資訊的圖像化顯示作業，讓民眾在查詢合格電器承裝業者資訊時，可即時得到所在位置的圖像資訊等，皆符合行政院提升服務效能計畫對創新程度之定義(即於服務過程中提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象產生實質效益)，為本局頗具創新的工作項目，可彰顯本局對於優化服務之努力。</p>