

105 年提升服務品質專案執行計畫

向下扎根&向上提升-落實測量儀器校正

壹、計畫依據：

內政部 105 年 1 月 11 日台內秘字第 1050400087 號函頒之「內政部 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

「文明建設，端始測量」，測量為釐定經界的基礎，更為推展國家建設之根本。測量成果關係人民土地財產權益，其品質受測量儀器的良窳影響甚鉅，若儀器本身存在有誤差，該項誤差便會傳播至觀測數據，影響測量成果。

為確保測量成果品質，基本測量實施規則第 24 條明定，測量儀器裝備應定期辦理校正，並由國家度量衡標準實驗室或簽署國際實驗室認證聯盟相互承認辦法之認證機構所認證之實驗室辦理校正；另應用測量實施規則第 12 條亦有測量儀器裝備應定期辦理校正之規定。而為推動測量儀器校正作業，內政部國土測繪中心（以下簡稱國土測繪中心）特成立「測量儀器校正實驗室」，通過前述認證機構認證，辦理測量儀器校正服務，同時積極辦理測量儀器校正觀念推廣，持續以「公正、專業、可靠、效率、親切」之品質政策服務顧客。本專案執行計畫目標如下：

- 一、發揮專業、便民、高效的公共服務作為，建構顧客有感優質服務，提升顧客對機關的施政滿意度，贏得顧客的尊重與信任。

- 二、檢討現有與本案相關規定，建構完整儀器校正與管理規範，使各界明瞭測量儀器應有之校正與管理依據，落實執行以維持測繪品質。
- 三、透過完善的資訊科技，促使各項資訊及流程透明化，確保顧客知的權利與資訊使用權，並提供友善、便捷的網路線上服務環境，促成顧客與政府間的互動及參與政府的各項服務。
- 四、運用多面向與多管道的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提供地政、營建、工程規劃等業務跨機關及跨領域的整合性服務。
- 五、引用 ISO 國際標準，建立以顧客導向的服務行銷，展現卓越服務品質。
- 六、鼓勵全員參與，扎根教育，以專業技術為基礎，持續精進改善，為顧客提供最專業、最公正、最可靠及最貼心的全方面服務。

參、執行對象：

本計畫由內政部地政司（以下簡稱地政司）與國土測繪中心共同主辦，針對測量儀器校正實驗室作業人員及其顧客、各直轄市、縣（市）政府地政、工程單位、測繪相關學校及團等體，推動各項校正相關作業。

肆、執行期程：

自民國 104 年 4 月起至民國 105 年 12 月底止，計 1 年 9 個月。

伍、計畫內容：

依據國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定之第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫及評獎作業手冊，訂定各評核項目之評核指標具體作法、完成期限及承辦單位如下表：

評核構面	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
解決方法	整合性解決方法	1. 流程整合：		
		(1)跨機關水平整合：		
		a. 鑑於國考新進人員對於測量儀器的不熟悉，無法快速接辦各項測量業務，而國內亦無其他機關辦理相關訓練課程，國土測繪中心自 103 年度起開始對於全國新進測量人員集中調訓辦理儀器操作訓練。	105 年 7 月	國土測繪中心
		b. 地政司於 104 及 105 年度在職測量人員及國考新進測量職系人員訓練課程中，納入儀器操作及檢校訓練課程。	105 年 8 月	地政司
		c. 為推廣測量儀器校正的重要性，針對全國地政機關、民間測繪、土木公會人員，於 103 年起，國土測繪中心均舉辦多場次校正觀念推廣研習會，使各單位人員了解儀器校正的意義及重要性，進而擴大推廣校正觀念。	105 年 6 月	國土測繪中心
		d. 為扎根測繪技職教育，特針對全國建築及土木群科學校之大專及高中(職)教師，辦理儀器校正研習會，期使於教學時納入儀器校正課程，引導學生將儀器校正觀念帶入職場。	105 年 7 月	國土測繪中心
e. 辦理測量人員訓練班及國家考試核心能力及命題大綱修正，由基本面提升測量人員本職學能基礎，優化測繪成果品質。	105 年 6 月	國土測繪中心		
(2)跨機關垂直整合：				
a. 國土測繪中心協同地政司共同提報本專案，結合法令主管及政策執行機關，全面推動測量儀器校正工作。	105 年 6 月	國土測繪中心 地政司		
b. 測量儀器校正相關法令規定檢討，適度增修內容及擴大適用範圍，函告各地方政府遵行儀器檢校規定，並應依相關作業規定辦理複丈作業。	105 年 7 月	地政司		

評核構面	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>c. 地政機關儀器現況及校正情形調查，彙整數據研提對策。</p> <p>d. 地政機關地政業務督導考評納入儀器檢校考評項目，強化儀器校正觀念及落實檢校作業。</p> <p>(3)同機關水平整合：</p> <p>a. 測量儀器校正實驗室人員，由國土測繪中心企劃課、地形及海洋測量課、外業測量隊人員共同組成，實驗室主管由簡任技正擔任，而實驗室所需儀器設備及材料採購由秘書室辦理，屬機關內跨課室水平整合。</p> <p>b. 國土測繪中心外業測量隊分布於全國各地，量儀器需校正時，均規定送回國土測繪中心校正實驗室統一辦理，其校正人員由測量隊人員經實驗室訓練並完成授權後擔任。</p> <p>c. 研究以 IGS 取代 IGR 作業流程，使儀器校正時間大幅縮短為 7 日，降低作業人員及顧客時間成本。</p> <p>d. 相關法規（行政規則）及標準作業程序進行重新檢討修正。</p> <p>e. 為簡政便民，重新檢討校正收件流程，計檢討以郵寄方式收件及分區收件作業。</p>	<p>105 年 7 月</p> <p>105 年 8 月</p> <p>105 年 6 月</p>	<p>地政司</p> <p>地政司</p> <p>國土測繪中心</p>
		<p>2. 資通訊(ICT)服務導入：</p> <p>(1)強化測量儀器校正服務網： 利用資訊網絡管道提供顧客線上服務，包含線上申辦、流程管控、訊息通知、簡易基線場標準距離及分布、簡易校正等服務。</p> <p>(2)開發儀器線上履歷平臺： 有鑑於顧客意識高漲，為確保測量精度品質，將測量儀器的各項維護紀錄及校正報告登載於線上，並於辦理各項測量案件時，將測量儀器之線上履歷證明出示予顧客，可大幅提升顧客的信任度及滿意度。</p> <p>(3)校正報告自動化：校正報告及校正標籤透過電腦自動化程式產生，避免人工輸</p>	105 年 6 月	國土測繪中心

評核 構面	評核 指標	具體作法	完成 期限	承辦 單位
		<p>入錯誤及節約人工登錄校對時間。</p> <p>(4)電腦輔助主動服務：即時透過網頁、電子郵件主動發布校正實驗室訊息；並透過顧客資料管理，對於顧客曾送校之儀器，可設定不同之校正週期查詢，並主動通知顧客。</p> <p>3. 運用群眾智慧：</p> <p>(1)善用專家智慧傳承，委託辦理儀器操作訓練。</p> <p>(2)運用民間智慧，強化服務範疇，委由民間專業廠商研究發展，規劃辦理航測攝影機校正場之建置與營運事務。</p> <p>(3)借重民間能量，推動各項業務，以委外方式辦理各項採購，藉由民間企業能量，減低機關人力投入成本。</p> <p>(4)全國經 TAF 認證之測量儀器校正實驗室能量彙整。</p> <p>(5)收集網頁留言板民眾留言、訓練後學員反映、滿意度調查顧客回饋，提升服務績效。</p> <p>(6)航空測量攝影機需用之航測標用地，協調公司單位免費取得，計 3 個公部門及 33 個民間公司同意設置，達到善用民間資源之目的。</p> <p>4. 標竿學習：</p> <p>(1)辦理儀器檢校作業績優之地政機關標竿學習。</p> <p>(2)依測繪中心建置及推動測量儀器校正實驗室的經驗，辦理各學校參訪活動，推廣儀器校正教育。</p> <p>(3)輔助其他政府機關或學校建置校正基線場，以活化產業產值。</p>	<p>105 年 7 月</p> <p>105 年 3 月</p> <p>105 年 3 月</p> <p>105 年 8 月</p> <p>105 年 8 月</p> <p>105 年 6 月</p> <p>105 年 8 月</p> <p>105 年 6 月</p> <p>105 年 6 月</p>	<p>國土測繪中心</p> <p>國土測繪中心</p> <p>國土測繪中心</p> <p>地政司</p> <p>國土測繪中心</p> <p>國土測繪中心</p> <p>地政司</p> <p>國土測繪中心</p> <p>國土測繪中心</p>
實際 效果	外部 效益	<p>1. 推廣儀器校正，確保測量品質： 測量儀器校正，是獲致高精度測量品質的最基本條件，可避免因儀器之失準，而造成顧客財產的損失。</p> <p>2. 完善的作業流程，提升顧客信任度： 以國際的標準作業流程，認證測量儀器之精度，取信於顧客，可大幅提升顧客的信任度及滿意度。</p>	105 年 6 月	國土測繪中心

評核構面	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>3. 強化專業人員證照，提升機關形象： 經由實驗室人員參加 TAF 辦理之各項實驗室專業課程，並取得 TAF 認證證書，可提升實驗室人員的專業素養，有效提升機關知名度及優質形象。</p> <p>4. 嚴格程序管制，樹立標竿典範： 依 TAF 要求，實驗室每一項作業均應訂定程序以資遵循，並透過每年實驗自辦的內部稽核、管理審查，TAF 辦理之監督評鑑、延展認證等，嚴格要求並落實各項程序，執行迄今，國土測繪中心測量儀器校正實驗室無任何不符合事項(NCR)發生，為 TAF 認證下的優良模範生。</p> <p>5. 創新服務措施，精進服務品質： 實驗室每年均訂定作業目標及訂定各項實驗室精進措施、創新服務，如郵寄收件、主動調整儀器加常數、收件電子化、線上履歷證明、儀器初步檢查退件建議及校正作業諮詢服務等，加強為民服務項目。</p> <p>6. 推動線上履歷平臺，避免重複維修浪費： 開放校正網線上履歷登錄功能，使各儀器之維護校正紀錄均可於線上查詢，避免使用紙本紀錄流失之疏漏發生，並可藉此控管儀器維護紀錄，避免重複維修浪費，減紙減碳，以達到節約費用的目的。</p> <p>7. 強化線上申辦作業，提升行政效能： 為推動行政電子化，強化為民服務效能，將紙本申請書改為線上申請，配合郵寄收件，可節省顧客申請、送件差旅費用。</p>		
	內部效益	<p>1. 強化橫向聯繫，提升行政效能： 校正實驗室為國土測繪中心之任務編組，由首長任命簡任技正為實驗室主管，整合企劃課、地形及海洋測量課、外業測量隊人員共同組成，提升機關內部橫向聯繫機制效能，確保各項作業分工明確，提升機關整體行政效能。</p> <p>2. 建立標準程序，降低營運風險： 實驗室各項作業，均依據 TAF 規範而訂定，並按各種查核程序，查驗作業程序的有</p>	105 年 6 月	國土測繪中心

評核構面	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>效性，並輔以機關辦理之內部控制及風險評估，確實降低實驗室營運的風險。</p> <p>3. 辦理儀器內校，節省公帑支出： 為符合國土測繪法規定，測量儀器應定期辦理校正作業，而國土測繪中心是全國自有測量儀器最多的機關，為符合法令規定，國土測繪中心已制定儀器校正周期，並由實驗室輔導測量隊人員辦理自校，並出具校正報告，可大幅節省公帑支出。</p> <p>4. 電子化會議，落實節能省碳： 規劃辦理各項電子化作業，如線上申辦、儀器電子履歷線上管理、落實執行電子化會議等，響應政府節能減碳政策，替地球盡一份心力。</p> <p>5. 收支對列營運，挹注國庫收入： 中心實驗室預算係採收支對列方式編列，每年編列收入預算120萬元，而支出預算僅以8成比例編列，收入達成率均超過100%，每年仍有盈餘挹注國庫。</p> <p>6. 建置知識管理，落實組織學習： 積極導入知識管理，建置測繪知識網，並訂定推動作業要點及舉辦內部競賽活動，鼓勵同仁積極參與，促進內部知識流通，提升同仁獲取知識效率及知識學習能力。</p>		
	成本合理性	依年度分配之收支預算，與參獎專案所投入經費、人力、時間及成效，並視顧客受益程度評估之。	105年6月	國土測繪中心

陸、執行步驟：

一、成立計畫專責小組，全力推動計畫

地政司與國土測繪中心共同籌組計畫專責小組，負責各項計畫內容之規劃、執行、督導等工作，並定期召開聯合會議，掌握各項評核項目執行情形，並協助解決遭遇困難，控管執行進度。

二、 推動校正觀念宣導團，主動出擊

為推廣儀器校正觀念，主動參與國內各測繪相關研討會，以發表論文或設置宣導攤位方式，以點對點及點對面形式接觸現有或潛在客戶，直接做校正觀念的傳播。

三、 辦理滿意度之調查，探究受益程度

為了解校正實驗室服務之內外部效益，可透過辦理服務滿意度調查，蒐集顧客回饋意見，作未來強化服務之調整方向；另規劃徵集顧客之「真心話」，深度了解受服務標的受益情形。

四、 研(修)訂儀器校正法規，健全法制規範

彙整地政法規中關於儀器校正之相關規定，檢討其週延性並適度增修內容，已健全法治層面規範。另函告各地方政府應遵行定期檢校測量儀器規定及適用範圍，確實遵守上開規定辦理業務，並納入年度地政業務考評項目之一。

五、 檢討儀器管理規定，校正作業標準化

透過檢討相關法規、整合散見於各相關法規（行政規則）及標準作業程序之現有儀器管理相關法規，並納入短（1 個月）、中（3 個月）及長期（3 年）之校正鏈機制，建立一套可供各儀器使用管理單位遵循辦理之儀器管理規範。調查地方政府地政機關現有測量儀器現況、校正規劃與簡易基線場設置情形，研提落實對策。

六、 續辦校正說明會，持續校正推廣

本項係校正實驗室顧客服務項目，於 101 年度起，業已辦理 2 年度，主要係邀集實驗室顧客群，了解校正報告內容，

及針對潛在性顧客辦理儀器校正觀念宣導，以落實執行儀器校正，本項作業為國土測繪中心獨創服務，應繼續辦理。

七、 辦理多面向研習方案，扎根教育學習

為積極推動儀器校正觀念推廣行銷，針對測量相關學系之各大專院校及高中職學校師生，特辦理各項校正實驗室研習、參訪及實地操作展示，使學校師生藉由多面向研習行程中，由了解、熟悉至認同、參與，以培育測量新生代。同時加強地政機關在職及新進測量人員儀器校正觀念與實作，確保為民服務品質。

八、 落實作業人員證照制，強化人員職能

國土測繪中心校正實驗室人員均取得 TAF 舉辦之 ISO/IEC 17025 實驗室證認規範訓練合格證書及積極參與 TAF 舉辦之相關訓練，人員素質整齊且專業，為維持作業人員證照制度，保持作業人員的專業素養，繼續編列經費鼓勵同仁參與各類在職訓練。

九、 開發線上履歷平臺，儀器管理電子化

測量儀器之管理，目前僅財產登記以電子化管理，至於使用管理方式，如儀器的校正周期及報告、自我校正情形及保養維護情形，仍以紙本文件作為管理依據，如前述資料於線上建檔，測量人員於外業測量，直接面對顧客時，可直接以行動裝置查詢測量儀器使用情形，將更能增強顧客對政府施政信任度及滿意度。

十、 其他利於專案之策略與執行項目

其他有利本專案執行效果之策略與執行項目，於各小組成員內部討論後再予增修，並納入歷次會議中列管執行。

十一、 各項步驟規劃辦理時程：■ 測繪中心 ■ 內政部（地政司）

月份 工作項目	年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	備註
1. 成立計畫專責小組														

(1) 成立專責小組	104					■								104/5/1-5/30
(2) 召開專案會議	104						■		■		■		■	104年每2個月1次 (104/4, 6, 8, 10, 12) 105年原則每個月1次
	105	■		■	■	■	■	■	■	■				
2. 研擬及推動專案執行計畫	104									■	■	■		104/10/1-12/30
3. 推動校正觀念宣導團	104					■	■		■		■			配合各研討會辦理時間，設攤宣導
	105		■		■	■	■							
4. 開發線上履歷平台	104						■	■	■	■	■	■	■	104/12前完成 105年開放使用
	105	■	■	■	■	■	■	■						
5. 彙整儀器校正規定	105		■	■	■	■	■	■						105/2/1-105/7/31
6. 檢討儀器管理行政規則及作業流程	104					■	■	■	■	■	■	■	■	104/6/1-105/8/31
	105	■	■	■	■	■	■	■	■					
7. 辦理滿意度之調查														103/5/1-6/30, 104/2/1-6/30
(1) 市場調查	104							■	■	■	■	■		104/8/1-105/7/31
(2) 問卷調查及分析	105	■	■	■	■	■	■							
(3) 徵集顧客真心話	105	■	■	■	■	■								105/1/1-5/31
8. 續辦顧客說明會	104								■	■	■	■		104/9/1-12/31
9. 辦理多面向研習方案	104	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	104/1/1-105/8/31
	105	■	■	■	■	■	■	■	■					
10. 強化人員專業素養	104	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	104/1/1-105/7/31
	105	■	■	■	■	■	■	■						
11. 撰擬參獎申請書	105					■	■	■	■					105/5/1-8/31

柒、考核獎懲

一、不定期考核：

- (一)由本計畫專責小組邀集相關單位，針對本計畫推動情形，實施不定期考核，了解本計畫執行情形及進度。
 - (二)不定期查核所發現缺失，由主辦單位提出改善措施並循程序簽報後，立即改進。
- 二、本計畫之自行考核，按季依計畫目標中效益衡量指標進行執行進度與效益之評估，如有落後情形即時檢討改進。
- 三、本計畫執行結果依內政部函頒之服務品質獎評獎實施計畫辦理獎懲。