**104年度1-6月提升服務品質執行績效與成果**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 面向 | 執行策略 | 具體作法 |
| 一、優質便民服務 | （一）推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務 | 1.提升服務流程便捷性 | 1.為提高公司登記線上辦理意願，於一站式線上申請作業網站擴充憑證授權機制，提供公司以工商憑證正卡授權內部員工，及代理人以自然人憑證授權事務所內部員工，以其授權管理者之自然人憑證即可線上辦理，簡化簽章作業程序，預計於7月份開始提供服務。2.配合推動線上申辦，於一站式線上申請網站擴充公司登記無紙化作業機制，以電子簽章方式取代檢附公司及印鑑章相關書表，開辦企業邁入全面無紙化階段，並增加貿易局之進出口廠商變更登記與加工出口區及各分處之公司登記案件線上申請。3.公司名稱及所營事業預查案線上申辦實施電子核定書：透過網路加速政府與申請人間的公文傳送，縮短申辦時程、公告審查時程由2日縮短為1日。4.設立預查案更正馬上辦服務窗口，受理案件隨到隨辦，提昇服務效率。5.建立「公司登記申請」系統，建置各申請事項之表單及應備文件之說明，以供申請人下載使用，且便利申請人了解申請程序並提供表單範例供參考。6.建立抄錄、證明書之網路線上申辦及核復服務，節省文件寄送及路程往返之時間且可縮短申請處理期限。 |
| 2.提供案件處理情形流程透明度 | 1.公司名稱及所營事業預查案線上申辦實施電子核定書－透過網路加速政府與申請人間的公文傳送。2.以簡訊主動通知申請案件處理進度的商工案件進度簡訊回覆服務，104年1-6月已發送之簡訊服務累計約13萬通。3.將標準作業流程所需程序及時間製作看板標示於營業廳並提供簡訊、網路、現場查詢公司名稱及所營業務預查案案件處理結果之管道。4.建置公司登記申請案查詢系統，提供案件處理進度查詢服務及公司基本資料查詢。 |
| （二）營造機關為民服務專業、親切之良好形象 | 1.提升服務場所便利性 | 1.適時檢視並更新各種申辦書表及填寫範例。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，且提供雙語標示服務。3.適時檢查服務場所內外環境及硬體設施（如飲水機等），確保設施品質。 |
| 2.提高服務行為之友善性與專業性 | 1.於受理案件場所設置會計師服務櫃台，由具會計專業人員及會計師、公司登記承辦人員輪值，提供現場及電話諮詢服務。2.104年1-6月提供民眾電話咨詢服務：（1）營運商工行政諮詢服務中心，提供單一窗口諮詢服務專線（412-1166），本年度截至104年06月止，諮詢處理電話通數累計超過14萬通。（2）提供語音查詢/傳真回復服務，諮詢語音傳真服務通數累計共6,099通。（3）提供「商工行政咨詢服務系統」網站服務，系統可用性達100%。3.不定期召開業務會議，強化承辦人員對涉及公司名稱及業務預查業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。4.辦理公司登記研討會宣導提升承辦同仁之專業性、同時於本部商工行政服務入口網公告最新之公司登記解釋及相關行政配合措施。 |
| 3.確保服務行銷之有效性 | 1.配合已導入工商憑證機制單位所辦理之推廣活動進行工商憑證宣導，104年1-6月，已配合參與2場次相關推廣活動及2場次教育訓練。2.104.5.25及104.6.9分別邀請香港及馬來西亞等地共計12家國際媒體來臺，以「食節氣∙Fun樂活」為主題，專訪臺灣餐飲業者順應不同節氣推出之特色美味餐點，藉由圖片攝影、文字撰寫等方式，發布於海外美食旅遊節目、平面媒體及部落格等。截至目前為止，國際媒體於海外露出共計8則，觸及人數達420萬人次。3.104年2月辦理「2015臺灣網購節」，促成國內45家電商平台、食品業及金流業者聯合參與，透過社群共同行銷共計促成網路購物平台業者較同期成長25%-30%，帶動整體營業額約156億元。4.104年4月分別於臺北、高雄與臺中辦理3場供應鏈重整之物流推動計畫推動範疇暨尋求合作廠商公開說明會，邀請產業業者共同協助解決產業面臨的營運問題，並參與建立臺灣產製商品銷售之流通運籌整合模式與驗證，共計83家廠商出席與會。 |
| （三）重視顧客關係，提升民眾滿意度 | 1.提高民眾滿意度 | 1.預計本年度10月份進行「全國商工行政服務入口網」104年度滿意度調查統計資料。2.諮詢服務滿意度調查為由願意於通話結束後進行服務滿意度評分之來電用戶依據該次與諮詢人員通話品質進行評分，104年上半年滿意度平均值為8(滿意度評分為1至9分，服務滿意度平均值之標準，9至7分為優、6至4分為良、3至1分為待加強)。 |
|  |  | 2.有效且及時處理民眾之意見 | 藉由「首長信箱管理系統」及商工行政諮詢專線（412-1166），提供民眾即時對話之服務，除可迅速回應各民眾對於公司登記業務所衍生之疑問外，同時可立即改進並更新網站所建置之各項服務系統，提供最新之公司登記資料。 |
| 二、資訊流通服務 | （一）強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權 | 1.檢視資訊公開之適切性 | 1.公司登記、商業及工廠登記公示資料查詢， 104年1-6月，提供便民服務之公示查詢次數超過3,500萬次。2.商工行政開放資料平台，104年1-6月商工開放資料使用數累計超過1,100萬次，累計介接單位達20個以上。 |
| 2.檢討資訊內容之有效性 | 1.104年1-6月，「全國商工行政服務入口網」網站維護事項共計394項。其中包含商工資訊共計新增251則。（最新消息72則、活動訊息73則、即時新聞15則、就業資訊4則、重大政策87則）。網頁編修（包含新增、更新）共計120次。程式異動共計23次。2.104年1-6月，「商工行政業務輔助服務」網站維護事項共計28項。3.「全國商工行政服務入口網」通過無障礙檢測，並取得認證標章。 |
| 3.提升資訊檢索之完整性與便捷性 | 1.「全國商工行政服務入口網」提供全文檢索等搜尋服務，以利民眾使用。2.銜接整合全國動產擔保機關資料，建置全國統一動產擔保交易公示網站，便利動產擔保交易查詢，資料公開透明，自103年4月起至104年6月底，共累計查詢8,81萬8,345筆，已然成為各界查詢動產擔保交易資料主要管道。3.完成商工登記行動查詢Android、iOS APP及「全國商工行政服務入口網」行動版，提供申請者透過行動裝置即可查詢公司登記與商業登記公示資料、申請案件辦理進度與審核結果以及商工最新消息、活動訊息與新聞稿資訊。 |
| （二）推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通 | 1.擴展線上服務量能 | 1.「全國商工行政服務入口網」點閱次數平均每月達190萬次，提供充足的線上服務量能。2.「公司及商業一站式線上申請作業網站」104年1-6月民眾申辦線上案件共計5萬7,200件，節省民眾交通往返與臨櫃辦理之等候時間與交通費用，撙節行政與社會成本。3. 配合我國經商環境改革方案，建置動產擔保交易線上登記申請服務，提供線上設定、變更、註銷、抄錄及線上繳費等功能，並完成全國集中版之動產擔保登記管理系統，提供經濟部中部辦公室及各直轄市政府辦理動產擔保登記業務各項資訊作業支援，資訊系統已於104.5.27提供線上服務。 |
| 2.增加電子參與之多樣性 | 1.應用工商憑證之線上應用累計達170項，本年度新增4項電子化政府及電子商務應用，如經濟部能源局「液化石油氣供應業服務系統」與「高壓用電設備試驗與審查資訊系統」，以及經濟部商業司「商工登記資料公示查詢系統自行登載事項」與「動產擔保交易線上登記及公示查詢」等，帶動應用憑證之使用，104年1-6月已帶動電子化相關應用憑證次數已逾22億次，較103年同期增加逾4億次。2.每年針對「全國商工行政服務入口網」進行滿意度調查。 |
| 三、創新加值服務 | 建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能 | 1.提出有價 值的創意服務 | 1.「商業行政法規檢索系統」及「公司行號營業項目代碼表檢索系統」行動版，提供透過行動裝置使用商工行政業務輔助服務之精簡功能。2.完成「全國商工行政服務入口網」行動版自動辨識轉換功能，操作者手機上機除可自動導向行動版網頁外亦可指定使用電腦版網頁。3.本104年1-6月商工行政開放資料平台新增與擴充開放資料集達7項、API介接服務達1項，另外參與全國大專校院資訊應用服務創新競賽，成立全國商工行政服務（GCIS） 組，透過專題競賽活動將學術研究與實務經驗結合，增加產學雙方的合作互動機會，以滿足資訊服務產業對於創新能量及人才的需求。4.本年度加強決算書表查核申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等；另推動決公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。 |
| 2.延續有價值的創意服務措施 | 賡 1.商工開放資料推廣與宣導活動已舉辦北、中、南共3場，吸引數百人次參與；藉由每年度舉辦之推廣說明會蒐集各使用單位之意見回饋，以作為逐年計畫發展之依據，提升計畫發展效益，除此之外亦可建立與會者間之關係，可相互分享應用成效與藉由群聚效應吸引更多產業加入。 2.檢討決算書表查核措施並提出改善。3.賡3.續推動線上申辦公司名稱及所營事業預查業務，以提升電子化政府之效能。103年度1-6月與104年度同期相較，線上申辦率約由81%提升至84 %。 |
| 3.落實組織內部創新機制  | 1.定期檢視決算書表查核措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。2.為簡政便民，推動政府E化政策及提昇辦理績效，並撙節郵寄及列印紙本收據之經費，賡續實施公司預查線上申辦電子核定書及電子收據措施。 |
| 四、服務規劃的創新整合 | （一）創新流程整合性及服務資源的有效運用。（二）導入資通訊（ICT）服務，有效提升整體便民程度。 | 1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：（1）跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。（2）跨機關垂直合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。（3）同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。2. 積極導入資通訊（ICT）服務，主要工具及執行方式包括：（1）運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。（2）因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 |