

106 年度提升服務效能執行績效與成果 106.12

	執行策略	具體績效	
一、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	將公司登記標準作業流程所需程序及時間製作看板於服務櫃台，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2. 提升服務及時性並提供案件處理流程透明度	1. 全國商工行政服務入口網可隨時查詢案件進度、應備文件、常用問題集等。 2. 商工行政法規檢索系統供民眾查詢法規、函釋等。 3. 以簡訊主動通知公司登記申請案件處理進度的商工案件進度簡訊回覆服務，本年度 7 至 12 月已發送之簡訊服務逾 13 萬則。
		3. 提高服務人員專業度	7 至 12 月配合經濟部商工行政業務及相關計畫需求已安排 4 場次諮詢服務人員教育訓練課程。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	調整民眾洽公與諮詢櫃檯的合宜空間。
		2. 提高網站使用便利性	優化工商憑證網站相關功能，已於 106 年完成擴增網站工商憑證工本費繳納管道，新增信用卡線上繳費方式，提供用戶多元繳費選擇。
		3. 提高服務行為友善性	1. 營運商工行政諮詢服務中心，提供商工行政諮詢服務如下： (1) 設置單一窗口諮詢電話 (412-1166)，本年度 7 至 12 月諮詢處理電話通數估計約達 14.2 萬通。 (2) 提供語音查詢/傳真回復服務，本年度 7 至 12 月諮詢語音傳真服務通數估計約達 5,800 通。 2. 提供首長信箱與諮詢專線供民眾諮詢。

	執行策略	具體績效
二、服務遞送	<p>(一) 服務便捷性</p> <p>1. 檢討既有服務措施</p> <p>2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p>	<p>1. 為解決負責人不輕易交付工商憑證及自然人憑證給登記辦理人員使用的問題，規劃導入專屬軟體憑證；完成工商憑證實務作業基準(CPS)草案修訂，業經國家發展委員會7月12日召開之「行政機關電子憑證推行小組第31次委員會議」審查，並於12月20日經「電子簽章法」主管機關-經濟部審查核定，已依該法規定於12月27日於工商憑證管理中心網站公布，將可提供民眾申請使用於本部一站式申辦系統，便利企業線上辦理變更登記。</p> <p>2. 工商憑證管理中心網站改版便於民眾快速瀏覽，已於2月2日上線，其中「申請」、「補印申請書」、「啟用憑證」及「鎖卡解碼」等類問題之進線量有減少趨勢，且有助於客服人員引導用戶操作系統。就工商憑證須轉派之案件比較，106年較105年減少4,880件。</p> <p>1. 建置整合全國動產擔保機關資料的動產擔保交易公示網站；本年度7至12月的查詢次數已逾531萬次，成為各界查詢動產擔保交易資料的主要管道。</p> <p>2. 為維持全國商工行政服務入口網之資訊內容有效，本年度7至12月，共辦理以下維護工作：</p> <p>(1) 維護「全國商工行政服務入口網」網站共計279項，其中包含商工資訊新增83則，網頁編修(包含新增、更新)191次，程式異動5次。</p> <p>(2) 維護「商工行政業務輔助服務」網站共計61項。</p> <p>3. 本年度7至12月公司登記、商業及工廠登記資料之公示查詢次數逾2,858萬次。</p>

	執行策略	具體績效
	3. 擴展線上服務量能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本年度 7 至 12 月民眾使用「公司及商業一站式線上申請作業網站」申辦線上案件逾 7.8 萬件，節省民眾交通往返與臨櫃辦理之等候時間與交通費用，擷節行政與社會成本。</li> <li>2. 本年度 7 至 12 月商工行政開放資料平台的商工開放資料使用數逾 2,640 萬次，介接單位達 41 個。</li> <li>3. 本年度 7 至 12 月動產擔保交易線上登記申請服務新增 55 家工商憑證會員（銀行及租賃業者），67 位獲工商憑證授權的自然人；線上登記申請案件共 1027 件，線上申辦比率為 12.1%。</li> </ol>
	(二) 確保服務行銷之有效性 辦理施政宣導活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合已導入工商憑證機制之應用系統主政單位，本年度 7 至 12 月配合參與至少 26 場次相關推廣活動。</li> <li>2. 商會法令及企業會計準則公報宣導會已於北、中、南舉辦共計 9 場，藉由宣導會說明商會法令及企業會計準則公報之參考範例與問答集內容，以協助企業因應新制度並減少企業適用會計準則所面臨之疑慮。</li> <li>3. 為宣導商品標示法及特定商品標示基準規定，本年度 8 月至 11 月配合本部中部辦公室、台北市、新北市及台南市政府參與 10 場商品標示宣導會。</li> <li>4. 8 月召開研商「婚紗攝影(禮服租售及拍照)契約範本修正草案暨增訂其應記載及不得記載事項」草案會議，彙整各單位意見，供修法參考。</li> <li>5. 辦理北、中、南 3 個場次銀樓業防制洗錢及打擊資恐宣導會，出席率超過 90.47%，並完成影音教材、動畫影片、製作書面文宣小冊子等宣導品宣傳，於本部網頁供銀樓業者隨時觀看或下載等。</li> <li>6. 106 年 7 至 10 月於臺北及高雄辦理「臺星臺馬新南向商貿(跨境電商)與物流實戰攻略」研討會，說明以跨境電商鏈結海外市場及提供物流最後一哩服務之行動方案，另辦理「臺馬跨境電商與物流服務交流論壇」，邀請臺馬兩地代表性業者分享交流跨境電商物流具體作法，並簽署物流、跨境電商及協會合作等 3 項合作備忘錄</li> </ol>

	執行策略		具體績效
			<p>7. 8 月與新北市政府經發局聯合舉辦情人節行銷活動，推廣智慧商業示範場域-行動 POS 用餐候位解決方案，及板橋車站大廳舉辦「智慧生活·觸動商機」智慧零售場域示範應用實證體驗活動</p> <p>8. 本司參加 106 年 11 月之國際創新創業展-2017 Meet Taipei 創新創業嘉年華，於經濟部商業司智慧商業服務新創展示區中呈現扶植新創事業之成果。本部展示區共有 12 家新創業者參展，參訪人數達 4,900 人次。。</p> <p>9. 8 月至 11 月間辦理「臺灣美食祭」行銷活動，共 730 個餐飲品牌，1,499 家門店參與，推估帶動餐飲營業額 6 億 156 萬元，另辦理 6 場次 2017 臺灣滷肉飯節巡迴列車活動，共 5 萬人參與。</p> <p>10. 9 月率我餐飲業者赴日本參與東京世界旅遊博覽會及辦理參訪交流活動，並參與 2017 年菲律賓臺灣形象展。</p> <p>11. 11 月於集思臺大會議中心國際會議廳辦理「亞洲餐飲的發展趨勢及國際行銷策略」論壇，參與人數達 213 人。另辦理連鎖加盟業輔導成果推廣與分享活動，錄製相關影片、彙整業者心得回饋，透過連鎖加盟相關協會宣傳會員，推廣計畫成果亮點。</p>
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	針對待修正之法令、行政規則或內部流程召開讀書會，逐條(項)檢討其合宜性，調整不符時宜之規定，以期達到精簡行政流程、便民之目的。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	用戶進線商工諮詢服務電話後，來電用戶可於通話結束後，依據該次與諮詢服務人員之通話品質，選擇進行服務滿意度評分，本年度 7 至 12 月服務滿意度平均值為 8 分。(註：滿意度評分為 1 至 9 分，服務滿意度平均值之標準，7 至 9 分為優、4 至 6 分為良、1 至 3 分為待加強)。

已註解【熊正佩1】:

	執行策略		具體績效
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見	藉由「商工行政諮詢系統」及商工行政諮詢服務電話(412-1166),提供民眾即時對話服務,迅速回應民眾對於商工行政相關業務衍生之各項疑問,亦可作為民眾反應建議及需求之管道,提供主政機關評估效能及後續改善參考依據。
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本年度7至12月商工行政開放資料平台新增與擴充開放資料集達33項,並新增「公私協力」項目,以協助推動國內開放資料之潛力產品或服務商業模式,期能建立起回饋機制,鼓勵社會資源分享,共同促進經商榮景。</li> <li>2. 商工登記公示查詢服務混搭財稅中心與金管會開放資料,擴增「多元查詢」功能,讓民眾可用股票代號或上市(櫃)公司簡稱等資料進行關鍵字查詢,亦提供英文版查詢介面及資料,每月查詢次數已逾300萬以上。</li> <li>3. 案件進度查詢服務增加英文顯示功能機制,便利外籍申請人查詢,整合公司、商號、有限合夥及工廠登記案件查詢於同一網站,並以響應式頁面呈現,便利民眾以行動裝置查詢案件進度。</li> </ol>
	(二) 延續有價值的創意服務措施		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續維護「全國商工行政服務入口網」之政策宣導、真相說明等頁籤及公司法修法專區。公司法修法專區提供最新消息、民間修法委員政策建議、公聽會紀錄供民眾瀏覽。</li> <li>2. 持續維護「商業司輿情系統」,從57個新聞頻道來源中,依關鍵字進行篩選,每日提供符合之新聞資料,供使用者查看。每月平均提供約3,000則符合使用者需要之新聞資料,協助使用者即時了解關注議題的社會趨勢及業界動態。</li> </ol>
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適時檢討及修改現有的法規。</li> <li>2. 106年為研擬公司法部分條文修正草案,進行8次專家學者及跨機關會議外,陸續召開北、中、南8次大型公聽會及多次與工商界座談說明,藉以宣導公司法修正案芻議,使社會大眾周知政府之施政方向。</li> </ol>

	執行策略	具體績效
	(二) 跨機關 (單位) 整合	<p>透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 跨機關垂直整合：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。</li> </ol>