

107 年度提升服務效能執行績效與成果

107.12

	執行策略	具體績效
一、基礎服務	<p>(一) 服務一致及正確性</p> <p>1. 訂定申辦業務標準作業流程</p> <p>2. 提升服務及時性並提供案件處理流程透明度</p> <p>3. 提高服務人員</p>	<p>1. 公司登記申辦：建立標準作業程序，並將標準作業流程所需程序及時間製作看板於服務櫃台，另將「公司名稱及業務預查申請案」及「公司登記申請案」之處理期間一覽表公布於商業司商工行政服務入口網。</p> <p>2. 收文流程：建立標準作業程序，總收發分文送交各科承辦，視重要性分由權責主管決行後判發。</p> <p>1. 網路查詢登記案件進度：商工案件進度查詢系統提供民眾及時查詢公司登記、商業登記、有限合夥登記以及工廠登記之案件進度，每月平均查詢逾 21,206 人次。</p> <p>2. 商工行政法規檢索：持續強化資料完整性以提供民眾商工行政法規檢索、法規沿革、行政函釋、司法裁判及解釋令等資訊，目前為我國最完整的商工行政法規檢索網站，每月點閱次數超過 17 萬次。</p> <p>3. 公司登記電子送達：已提供經濟部、經濟部中部辦公室、及 6 個直轄市可依申請人意願，採行電子送達機制，系統配合「公司登記電子申請及電子送達實施辦法」施行提供資訊作業支援，減少 3 天公文製作及傳送時間，也降低登記機關發文郵寄作業之郵資與作業成本。</p> <p>4. 電子送達文件驗證平台：配合電子送達施行，已開放電子送達文件驗證平台，提供銀行或其他機關調閱所核發之電子文件進行內容比對。</p> <p>5. 公司登記線上調閱服務：一站式系統建置公司登記線上調閱服務，開放公司以工商憑證及現任董監事以自然人憑證，線上查閱該公司最新登記表與章程影像，毋須由登記機關進行審核與發文郵寄作業，申請人線上繳費後，可即時取得登記表與章程。</p> <p>1. 對商工行政諮詢服務中心人員定期以月會方式進行業務政策或相關活</p>

	執行策略		具體績效
		專業度	<p>動宣導說明；另針對一般公告事項採紙本傳閱供服務人員瞭解，以提供民眾正確諮詢回復。</p> <p>2. 本年度配合經濟部商工行政業務及相關計畫需求，已安排 13 場次的諮詢服務人員教育訓練課程(7 月至 12 月共計辦理 9 場次)。</p> <p>3. 因應新制度及法令資訊，辦理登記案件遇有疑義即時討論，以提高人員專業度。</p>
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>1. 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。</p> <p>2. 本司入口處設置跑馬燈，及無障礙空間，包含設置愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室，並提供老花眼鏡，供洽公民眾使用。</p>
		2. 提高網站使用便利性	<p>1. 以使用者為導向設計：廣納各界意見並參採英國 Gov.UK 的網站設計，再造全國商工行政服務入口網，呈現簡潔風格，提升入口網的使用便利性，增加網站到訪率，每月平均點閱次數逾 213 萬次。</p> <p>2. 確保網站正確性及有效連結：隨時掌握政策的調整及經濟環境的變化，即時更新網站應備文件資料與英文網站資訊。機關網頁資訊，本年度更新「全國商工行政服務入口網」資訊逾 1026 項。</p>
		3. 提高服務行為友善性	<p>1. 商業司諮詢服務中心(客服專線：412-1166)提供以下服務：</p> <p>(1)設置單一窗口諮詢電話，本年度處理逾 26.7 萬通諮詢電話(7 月至 12 月處理逾 14.3 萬通諮詢電話)。</p> <p>(2)提供語音查詢/傳真回復服務，本年度諮詢語音傳真服務數已逾 10,600 通(7 月至 12 月處理約 5,600 通)。</p> <p>2. 提供首長信箱系統供民眾反映商工行政相關問題。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	檢討單一窗口服務措施 ：簡化跨機關作業流程，召開一站式工作圈會議，邀請財政部及勞委會等商業行政上下游的機關，落實「公司及商業一站式線上申請作業網站」全程辦理的理念，讓民眾順利地在單一網站送件即可快速完成各類

	執行策略	具體績效
	<p>2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p>	<p>不同政府機關的申辦服務。民眾透過一站式辦理登記案件，本年度逾 15 萬件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政法規全文檢索服務：商工行政法規系統提供關鍵字、法規名稱、行政函釋文號等多種檢索方式，方便民眾查詢法規資料。 2. 公示資料多元檢索服務：商工登記公示資料查詢服務，除提供以公司名稱、公司統一編號及公司地址三種方式查詢，又增加以姓名方式查詢公司登記資料，並以最新的資訊技術整合財政部發布之營業項目、上市櫃公司資訊、智財局公司商標資料及公協會之企業營業資訊，本年度截至 11 月的查詢次數已逾 1 億 126 萬次，已成為我國最重要的商業行政資料查詢平台。 3. 強化公示資料查詢服務功能：配合公司法修法及公司登記辦法等相關子法修正施行，增列複數表決權特別股、對於特定事項具否決權特別股、章程外文名稱等資訊，並已擴充系統功能，可再揭露當屆董監事任期、統編/公司名稱變更前的原統編/公司、歷史公示資料等，擇期對外提供服務。
	<p>3. 擴展線上服務量能</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供一站式線上服務：「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」提供民眾線上申辦登記案件，透過使用者體驗服務檢討，簡化表單上傳功能，建置多元網路繳費及多元憑證服務，落實單一網站跨機關併案送件服務，本年截至 11 月底送件數已逾 14.1 萬件。 2. 一人有限公司設立快速申辦服務：全國公司設立登記近六成為一人公司，建置分眾資訊服務，整合預查業務核准資料，並針對申辦流程與應備文件進一步簡化，以新創業者自行辦理之角度，提供設立登記辦理指引與輔助。 3. 企業雲端登記文件管理平台：提供民眾於線上登打各類公司登記應備文件、提供填寫範本及查詢管理登打過

	執行策略		具體績效
			<p>的案件，輔助線上檢核以減少資料誤植，也方便隨時查閱及取出之前的申請文件，可協助公司減少文件保管、管理及重複登打之不便，將擇期對外提供服務。</p> <p>4. 推廣工商憑證：本年度工商憑證發卡張數約 75,000 張(7 月至 12 月約核發 39,000 張)，且各單位主動導入工商憑證機制已有 176 個應用系統；另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，完成一站式專屬授權憑證之功能開發及上線；強化多元便捷之申請方式，增加以負責人的自然人憑證線上申請工商憑證的功能。</p>
	(二) 確保服務行銷之有效性	辦理施政宣導活動	<p>一、健全友善經商環境</p> <p>1. 法令宣導：</p> <p>(1)於北、中、南辦理 7 場商業會計法令及企業會計準則公報宣導會：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，共 780 人次出席。</p> <p>(2)辦理 7 場銀樓業防制洗錢教育宣導會：本部主辦臺北 101 大樓金銀珠寶業者宣導會；並與全國各地金銀珠寶商業同業公會合辦宣導會，另配合行政院辦理亞太洗錢防制衝刺宣導說明會。</p> <p>(3)本部 107 年 7-12 月對違反商品標示法相關規定之業者辦理 3 場次「商品標示法暨特定商品標示基準宣導說明會」；另配合參與「臺南市政府 107 年度商品標示查核人員年終檢討會」、「新北市政府 107 年度商品標示查核人員教育訓練及商品標示法宣導會」等活動，會中宣導商品標示法及特定商品標示基準。</p> <p>二、促進商業服務業發展</p> <p>1. 推動物流發展：</p> <p>(1)推動港區物流發展：應用貨運航班船期與貨況資訊整合技術，協助 7 家國際物流業者推動產品發貨與及</p>

	執行策略	具體績效
		<p>時調度、多航程中轉等物流服務模式，促成 8.8 億元之國際貨物於臺灣進行調度，或在臺中與高雄自由貿易港區進行暫存、轉口或發貨。</p> <p>(2)推動冷鏈物流發展：協助 30 家業者應用低溫品發貨倉與車輛等儲運資源共享機制、溫濕度監測及多溫層保冷等技術，支援 9.9 億元低溫品於海內外流通與銷售。</p> <p>(3)推動智慧物流資源共享服務：推廣無人智取櫃及物流共用平台，提供消費者更彈性的取貨時間，同時整合金石網路、地壹創媒等 10 家電商業者，與掌櫃、萬洲通等智慧取貨站布建業者，推廣電商櫃取物流服務模式，提供消費者便利且彈性的取貨方式，於 3 個月實證期內，促成 2.3 萬件的包裹服務量。</p> <p>(4)推動跨境電商物流發展：推動集貨代運、海外寄倉、倉店合一等跨境電商物流服務模式，促成 16 家國內外物流業者、2 家臺灣代運營商與 5 個星馬地區線下線上通路合作，支援跨境電商商品之銷售額 5.9 億元。</p> <p>2. 推動餐飲業發展：</p> <p>(1) 拓展新南向市場，分別於 107 年下半年帶領 24 家餐飲業者前往馬來西亞及越南辦理考察團及媒合會活動，促進後續合作投資金額 236.5 萬美元（約新臺幣 7,095 萬）。</p> <p>(2)辦理「經濟部 2018 臺灣滷肉飯節」系列活動，徵選出 104 家滷肉飯店家，於 7-12 月期間與各縣市結合辦理 9 場次活動，共 17.9 萬人參與，入選店家營業額平均提升 15%，營業額達 2.8 億元；另帶領 3 家業者前往日本東京參與「Taiwan Plus 2018」活動，現場販售 3,000 份滷肉飯套餐，吸引至少 5.5 萬當地民眾參與，營業額逾 275 萬日幣。</p> <p>(3)協助 21 家臺灣餐飲業、連鎖餐飲業者及老店導入科技化服務、清真認證及環境優化等輔導，以提升經營效率，帶動營業額提升近 1.68 億、</p>

	執行策略		具體績效
			<p>提升投資額 1.82 億、新增就業人數 724 人及展店 24 間。</p> <p>3. 推動跨境電子商務發展： 107 年補助 22 家跨境電商業者發展創新商業模式或運用成熟技術，以提升跨境交易額，促成受補助廠商投資總計達 2 億元，帶動提升跨境交易額總計達 51 億元。</p> <p>4. 推動服務業創新研發： 107 年受理業者補助計畫申請共計 472 案，核定補助 82 案，政府補助企業研發經費 0.9 億元，帶動受補助企業投入研發經費 1.7 億元，增加營業額 5.9 億元。</p> <p>5. 推動連鎖加盟： 於 8 月份帶領 8 家業者參與 2018 CCH 廣州國際餐飲連鎖加盟展，設立臺灣連鎖品牌館增強國際市場曝光機會，成功海外展店 2 家（五花馬、紅太陽）。</p> <p>6. 落實南部、東部商業服務業產業發展： 107 年 10 月舉辦為期 1 個月之品牌聯合行銷活動。集結南部及東部 20 家業者，輔導業者運用新興科技，導入會員數據行銷系統，累積增加會員數 17,000 人，平均營業額提升 20%，活動觸及人數達 30 萬人次。</p>
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>1. 定期檢討作業流程：針對待檢討之法令、行政規則或內部流程適時召開會議，逐條(項)檢討其合宜性，調整不符時宜之規定，以簡化行政流程、便民之目的。</p> <p>2. 文案稽核：每週列印公文稽催單，對逾期案件請承辦同仁儘速處理。</p>
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	<p>1. 一站式線上服務：「公司與商業及有限合夥一站式線上申請作業網站」進行滿意度調查，今年調查結果滿意度 92.4 分，獲得肯定。</p> <p>2. 客服專線：商業司諮詢服務電話，每月定期調查滿意度，本年度服務滿意度平均值為 8 分（滿分為 10 分），受到民眾肯定。</p>
	(二) 積極回應民	有效及時處理民	1. 商工行政諮詢專線： 提供商工行政諮

	執行策略		具體績效
	眾意見	眾之意見	
			<p>詢服務電話，迅速回應民眾對於商工行政相關業務衍生之各項疑問。本年度諮詢電話共計約 26.7 萬通，語音傳真約 10,600 通。</p> <p>2. 商業司首長信箱：針對民眾意見反映即刻處理以電話或電子郵件通知，且不定期檢討處理機制，本年度共收到 950 件民眾申請案件，平均回應時間為 5.5 天。</p>
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務		<p>1. 擴大開放政府資料：本司積極開放商工登記公示資料，今年下半年新增 48 項資料集，引導企業開發出 290 項創新的服務，例如：(1)購物網站用於檢核電子發票統編正確性；(2)顧問公司用於稅務申報系統；(3)科技公司用於客戶關係管理及客戶分析。自 102 年開放以來，至今年 11 月為止，介接引用資料次數超過 1 億 8,394 萬次，有利於國內企業利用商工開放資料創新商業模式，公私協力共同促進我國資料經濟發展。</p> <p>2. 擴大公示查詢：結合商工登記公示資料、財稅中心之稅籍資料、金管會公開發行公司資料、本部國貿局之廠商基本資料及智財局公司商標資料，以混搭方式跨大提供查詢服務範圍；亦提供英文版公司基本資料查詢，每月查詢次數已逾 1,000 萬次。</p> <p>3. 非公開發行公司依公司法自行公告平台：已建置資訊服務，提供公司線上填載自行揭露需要之公告事項，並提供各界可線上查詢公告事項資訊，將擇期對外提供服務。</p>
	(二) 延續有價值的創意服務措施		<p>一、健全友善經商環境</p> <p>1. 零售業等商品(服務)禮券：本年度延續落實零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項所定發行人提供消費者之履約保證機制，許可 3 項有關電子支付機構管理條例之履約保證方式：專營電子支付機構所踐行之履約保證、兼營電子支付機構代理收付實質交易款項業務，並提供價金保管服務者，以及兼營信用卡或金融卡收單業務之銀行辦理代理收付特</p>

	執行策略	具體績效
		<p>約商店消費帳款，並提供價金保管服務者。</p> <p>2. 商品標示：本年度修正發布電器及電子商品標示基準及服飾標示基準。</p> <p>3. 公司法修法專區：為服務國內企業及時掌握公司法修法之進程，本司隨時檢討更新公司法修法專區網站資訊，至本年度網站瀏覽量已逾 17 萬次。</p> <p>二、促進商業服務業發展：</p> <p>1. 創新研發補助： 以部分補助方式鼓勵商業服務業者投入創新研發，為協助企業將創新構想具體落實，本年度機制三大創新：線上即時申請、申請免寫計畫書(簡報申請)、簽約免履約保證金，在補助類別因應產業趨勢以「服務生態系」鼓勵企業跨業合作來擴大市場，展現創新的市場價值和產業的影響力。</p> <p>2. 跨境電商： 為深化推廣臺灣品牌及商品於海外市場，透過篩選出海外熱銷的臺灣商品，舉辦各式主題之線上活動，增加臺灣商品曝光度，且全年 5 場行銷活動共促成 400 個臺灣品牌及 61,890 項商品銷售。</p> <p>3. 智慧零售：</p> <p>(1) 輔導補助：透過補助機制，輔導 20 家零售服務業者(包含 PChome、萊爾富、恆隆行等)，加速國內業者導入智慧科技應用的腳步，促成 3,491 個營運據點導入智慧科技。</p> <p>(2) 落實與產業合作：與在地零售場域業者合作，導入智慧科技於臺南 FOCUS 百貨、全國電子、草悟道慢聚落、永盛體育用品、歐亞英雄館、中友百貨、大潤發等在地業者。</p> <p>(3) 新創事業扶植：辦理智慧零售新創事業輔導、展覽、媒合、競賽等活動，促成 7 家符合國發會具有創新能力之新創事業定義，更有 2 家分別獲得千萬元投資。</p>
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	<p>1. 公司法修正</p> <p>(1) 改善優質的經商環境：為提供友善</p>

	執行策略	具體績效
		<p>創新及創業環境，建構我國成為適合全球投資之環境，公司法已於 7 月 6 日經立法院三讀通過，11 月 1 日施行，本次修法，計 148 條，超過 70 萬家的公司都適用。</p> <p>(2)修正主軸：主要包括友善創新創業環境、提升公司治理及保障股東、彈性化、效率化、電子化、國際化及引進企業社會責任等各方面，其具體修正內容，對經營者、投資大眾及員工，都有正面效益。</p> <p>2. 公司登記流程簡化</p> <p>(1)修訂「公司登記辦法」、「會計師查核簽證公司登記資本額辦法」、「公司登記規費收費準則」、「公司名稱及業務預查審核準則」、「公司登記資料查閱抄錄及影印須知」，配合公司法修法簡化應備文件與規則等。</p> <p>(2)訂定「公司登記電子申請及電子送達實施辦法」。</p> <p>3. 提升資訊系統效能，推動工作簡化、資訊化</p> <p>(1)擴大實施電子送達，公司登記從預查、設立登記、文件補正、收取設立核准函等流程，落實減碳及無紙化政策，提升政府效能。</p> <p>(2)「公司申報資訊平台」107 年 11 月啟用，以利我國順利通過防制洗錢組織評鑑。</p> <p>(3)經濟事務財團法人管理系統，完成法人實地查核功能並於 9 月上線服務。</p>
	(二) 跨機關 (單位) 整合	<p>1. 跨機關垂直整合：本司建置公司與商業及有限合夥一站式申請網站 (onestop.nat.gov.tw)，提供民眾一處遞件全程服務的需求，將公司登記上下游申辦業務整合成為民服務單一網路窗口。創業者能全程在網路上繳費送件，無須下載表格，更不須另送紙本，使用憑證在線上完成簽章送件，便可立即完成全國 7 個跨機關商業行政登記申請作業，包括公司登記、稅籍登記、勞健保投保單位及其他登記作業等。</p> <p>2. 公私協力：商工行政開放資料平台，</p>

	執行策略	具體績效
		<p>結合跨機關資訊，營造公私協力的可靠基礎環境，共計創造 290 項新服務，例如：一零四資訊科技驗證公司之登記合法性；達美樂披薩驗證民眾填寫公司行號統一編號之正確性；富邦產物保險透過統編，查明被保險人是否為相關企業之利害關係人。本年度下半年使用資料引用次數逾 3,394 萬次，且約有 45 個民間機構對開放資料進行加值應用。</p>