

110 年度提升服務效能執行績效與成果 110 年 1 月-12 月

	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	建立公司登記標準作業程序： 1.訂定「商業司櫃臺接洽登記案申請人或民眾約見登記案承辦人員之服務流程」：健全與便利簡潔申請人或民眾臨櫃約見登記案承辦人員說明案情及遞交補正說明書之服務流程。 2.訂定「商業司公司登記案紙本遞送流程」及「商業司公司抄錄案審核流程」：提升並回應申請人或民眾辦理公司登記案及抄錄案之公文信件寄送服務品質。
		2.提升服務及時性並提供案件處理流程透明度	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即時查詢公司登記、商業登記、有限合夥登記以及工廠登記之案件進度，110 年度每月平均查詢超過 20 萬人次。 2.公司登記電子送達：擴大電子送達服務的申辦項目，提供一般公司變更案件亦可採行電子送達，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，110 年度電子送達案件達 16,028 件。 3.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，本年度優化公司登記電子函復公文及其他電子文件驗證平台並推廣使用，期能改善過去普遍以公司大小章做為驗證標的之作業模式，逐漸淡化對印鑑依賴，已有 1,680 家金融機構、證券商、地政機關等申請使用。 4.全國商工行政服務入口網：提供查詢新聞與公告、線上申辦、主要業務、商工查詢服務、法規資訊等頁籤及訊息公告、活動訊息、即時新聞澄清、輔導資源專區、公司法修法專區、統計專區、影音專區提供最新消息、民間修法委員政策建議、公聽會紀錄供民眾瀏覽。每月點閱次數超過 200 萬次。 5.公司行號及有限合夥營業項目代碼

	執行策略		具體績效
			系統：依各目的事業主管機關申請及產業發展趨勢，持續更新代碼相關資訊；另提供目錄查詢、全文查詢、特許業務查詢功能，有效查詢各類營業項目代碼，快速找到該代碼內容。每月點閱次數超過 55 萬次。 6.商工行政法規檢索：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，並新增商工行政法規中英互連功能，每月點閱次數超過 20 萬次。 7.應經許可業務暨項目查詢服務平台：提供依業務項目查詢、中央目的事業主管機關分類查詢、公司與商業登記前應經許可業務暨項目總表等 3 大類別，提供申辦人員查找所需的應經許可業務相關資訊。每月點閱次數超過 2 萬次。 8.商業司輿情系統：從 70 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 6,000 則符合使用者需要之新聞資料，協助商業司長官即時了解關注議題的社會趨勢及業界動態。 9.評鑑通過電子遊戲機名錄系統：提供經濟部電子遊戲機評鑑委員會議評鑑通過的電子遊戲機名錄，完成產製『評鑑通過電子遊戲機名錄、評鑑通過電子遊戲機名錄查詢系統』，新增 324 會次服務。
		3.提高服務人員專業度	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動宣導說明；另針對一般公告事項採紙本傳閱供服務人員了解，以提供民眾正確諮詢回復。 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 7 場次的諮詢服務人員教育訓練課程。 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。 4.鼓勵服務人員參與年度教育訓練、爭議案件及時討論。

	執行策略		具體績效
	(二)服務友善性	1.提升服務設施合宜度	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。 2.司入口處設置無障礙空間,包含設置愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室供洽公民眾使用。 3.設置防疫措施、提升導引指標易讀性:增購「額溫手溫消毒檢測器」、增加「櫃臺收件取件窗口圖示」、增加櫃臺「收件窗口(一)」、「收件窗口(二)」及「取件窗口」之指引圖示。
		2.提高網站使用便利性	1.以使用者為導向設計:廣納各界意見並參考英國 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 200 萬次。 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 760 項。
		3.提高服務行為友善性	商業司諮詢服務中心(客服專線:412-1166)提供以下服務: (1)設置單一窗口諮詢電話,本年度處理逾 24.7 萬通諮詢電話。 (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 1.7 萬通。 (3)提供首長信箱系統供民眾反映商工行政相關問題。 (4)持續於服務櫃檯輪值,解答申請公司登記相關問題及受理現場遞送之公司登記申請案件。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1.檢討既有服務措施	1.簡化跨機關作業流程:簡化一站式系統送件之稅籍登記案件現行作業方式,並請賦稅署協助向各稅捐單位承辦同仁宣導,110 年度提供「線上變更案件併送稅籍登記機關」新功能,只要在一站式線上申辦系統即可一指搞定許多跨機關送件流程,讓用戶不需要再跑一趟國稅局。 2.修正「查閱/抄錄/影印申請書」,並縮

	執行策略	具體績效
		短審理期間 0.5 工作天。
	2.提升資訊檢索之完整性與便捷性	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，又增加提供以關係人含「董事」、「監察人」姓名查詢公司基本資訊，提高公司登記資訊透明度，機關(構)免採發文或抄錄方式取得某公司董監事是否擔任其他公司重要關係人。本年度查詢次數已逾 31,365 萬次，已成為我國最重要的商業行政資料查詢平台。
	3.擴展線上服務量能	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，已再擴充公司變更登記、外國公司新設與變更登記、及外國公司辦事處登記等均可採行線上申請，本年送件數已逾 23 萬件。 2.推廣公司登記線上申辦 API：提供多管道之業務申辦方式辦理公司設立登記，結合資服業者力量推廣使用線上辦理，已提供「公司設立登記」案件可拋轉功能：文中、天心、奇勝、揚子江、欣大、立揚、紘聖、巨將、天理等 9 家；已提供「公司變更登記」案件可拋轉功能：文中、天心、奇勝、巨將等 4 家。 3.商業登記紙本送件網路繳費服務：商業登記案件開放多元繳費管道，參採公司登記線上繳費紙本送件服務模式，如採郵寄辦理登記業務，除使用郵政匯票或即期支票繳納規費外，現開放可使用線上繳費支付方式，將線上繳費單連同申請書件一併郵寄至登記機關辦理，縮短案件辦理時間。 4.配合國發會 T-Road 平台建置：建置商工行政機房與經濟部資訊中心安控伺服器安全通道，並於 T-Road 平台註冊「公司負責人、董監事與經理人公司登記資料」等 3 項 My Data 服務，提供登記資料交換服務，確保資安無虞。 5.推廣工商憑證：本年度工商憑證發卡

	執行策略		具體績效
			張數約 11 萬 7,000 張，各單位導入工商憑證機制已達 205 個應用系統。新增企業以負責人自然人憑證線上辦理憑證廢止申請功能，已於 1 月上線。另為利商業可線上完成設立登記作業，針對預查作業核准後新增辦理設立登記之短效期憑證強化工作，已於 6 月上線。
	(二)確保服務行銷之有效性	1.施政宣導活動	1.提供網路教學短片：針對商業會計處理準則於民國 110 年修訂「金融工具」定義與內容，透過製作懶人包的方式，向社會大眾說明本次修法的重點。 2.提供企業會計準則公報網路影音課程 3 場：考量疫情並增進民眾觀看次數，針對中小企業較需要的「所得稅」會計及本次新修正「金融工具」會計處理進行錄製，並於本部全國商工行政服務入口網之訊息公告提供連結，供大眾免費線上學習。 3.舉辦新創企業主會計線上研習營場提供青年分享創業發想、資金來源、行政程序及初期經營管理等議題；另辦理 6 場銀樓業防制洗錢及打擊資恐教育宣導會，與全國各地金銀珠寶商業同業公會合辦遍及偏鄉地區。
		2.商業服務業輔導成果	1.推動物流發展： (1)推動溫控物流發展：開發食材供貨預測演算法、動態分揀控制、溫控檢核管理系統、遠端監控與警示調溫等技術，並與 7 家業者合作實證；另促成 2 家業者與越南企業合作，進行冷庫規劃及食品保鮮服務。110 年共帶動溫控物流服務營收 5,275 萬元。 (2)推動電商物流發展：推動區域運能整合，協助宅配業者與委外車隊合作，提高電商包裹準時配達率 10%；輔導電商物流業者導入倉儲揀理貨、包材指引建議等技術，提升倉儲作業效率 10%；協助國際貨物承攬業者運用平台整合跨境物流資訊支援海外電商銷售，配合海

	執行策略		具體績效
			外倉協作中轉進儲電商統倉以降低跨境物流成本 4 成；共帶動物流服務營收逾 1.2 億元。 (3)擴散智慧物流服務方案： a.應用人工智慧、自動化技術，發展「物流配送紙本單據數位化整合系統」，並與新竹物流合作實證，協助減少 40%人工輸入時間。 b.開發「物流士語音輔助系統」，減少物流士 35%手動操作時間，提升行車安全。 c.因應疫情警戒需求，開發無接觸簽收服務，降低接觸風險，減少作業錯誤率及縮短顧客取貨時間。 (4)擴散智慧商業應用方案：辦理流通服務智慧化補助個案成果與案例彙編線上分享活動。另舉辦「經濟部 2021 智慧商業論壇暨成果線上發表會」，展示期間線上瀏覽共 4,147 人次。 2.推動跨境電商： (1)協助 2 家代營運商及 1 家已跨境之電商業者開發創新方案，以擴大客群並帶動跨境交易額新臺幣 2.2 億元。如輔導恆昌盛開發 Amazon 電商代營運服務分段 SaaS(訂閱制)模式，取代以往電商僅能選擇一整套服務的方式，可大幅降低電商成本。 (2)協助代營運商應用數據與社群帶動跨境銷售額新臺幣 3.9 億元。 a.輔導樂利數位、豐晨貿易分別於中國大陸、日本，運用電商平台與社群數據，以選擇適合的網紅在社群行銷，或開發可能的熱銷商品。 b.另輔導八福客在泰國精算網紅銷售成效，協助電商以有限行銷資源帶動更多銷售、Bizbox 在越南利用社群軟體 Zalo 開店，蒐集會員數據並拓展社群通路。 3.推動餐飲業發展： (1) 推動餐飲業振興消費： a.辦理主題性大型行銷及聯合在地

	執行策略		具體績效
			活動 7 場次，吸引逾 30 萬人次參觀購買，並協助提升餐飲業者營業額逾新臺幣 2.26 億元，帶動周邊中小型餐飲與品牌店家後續延伸商機。 b.辦理聯合地方政府辦理美食行銷活動 7 場次，提升協就餐飲業者營業額逾新臺幣 6,809 萬元。更新全臺餐飲外送/外帶/宅配優惠資訊，完成餐飲品牌數 10,019 個品牌、共 24,186 家門店（以上數字含外送 SP 資訊）。 c.辦理數位行銷活動共 10 場次，邀集 2,643 家餐飲相關業者參與，以線上帶動線下消費者到店，吸引到店消費逾 217.5 萬人次，促進營收逾新臺幣 5.9 億元。 d.輔導 30 家業者進行形象調整、品牌拓展、體驗優化及環境改造，導入符合現代經營理念店面設計與改造元素，以提升店家高值化能力，提升經營效能及擴大消費市場。 e.搭配實體活動，安排電視及平面等媒體報導，露出共計 481 則。另邀請 8 國共 21 位國外媒體(KOL、網紅、Youtuber)，於社群媒體共計露出 78 則、觸及達 107 萬人次、總曝光 141 萬人次。 f.完成評選委員會會議，共 6 家旅行社業者投標並通過資格審查，通過評選委員會之業者，即先行簽約執行。截至 5 月 14 日實際執行出發 7 團，共計 212 人次參與，後續體驗活動因應疫情，暫緩辦理。 g.辦理 10 場次直播導購行銷活動，銷售總金額為 620,484 元。 (2)餐飲業者升級轉型輔導： a.在科技應用及品牌優化等輔導、清真認證、產品開發輔導、通路拓展輔導上共輔導 31 家餐飲業者，提升營業額 8,750 萬、投資額 1,644 萬、就業人數新增 119 人。 b.辦理美食美學饗宴、異業媒合交

	執行策略	具體績效
		流活動及國際布局商務交流會共 6 場次，共吸引 246 人次參與、間接媒合共 18 案。 c.110 年度 7 月至 11 月辦理越南、泰國、馬來西亞、印尼、新加坡、日本等餐飲商機線上媒合會及國際商談媒合會共 7 場次，帶領 55 家品牌與當地。 d.辦理國內外電商美食平台行銷活動共計 5 場次，以形塑臺灣美食意象、結合電商平臺跨國銷售及帶動餐飲消費至少 3.06 億元以上。 4.推動服務業創新研發： 110 年核定補助 71 案，政府補助企業研發經費 0.7 億元，帶動業者相對投入研發經費 1.5 億元、營業額增加 5.5 億元、促成投資 1.1 億元及促進就業 172 人。 5.推動連鎖加盟： 協助 55 家連鎖企業，進行主題式輔導，包含 17 案門市管理輔導、29 家連鎖總部經營管理輔導、9 家國際化經管輔導，總計促進產業投資額 8.2 億元以上及新增就業人數 850 人，並協助企業完成 8 案海外合作意願之洽簽。另 辦理 4 場次線上國際企業交流會議，總計邀集 58 家國內連鎖企業、58 家國外買主，共進行 248 場媒合商洽，簽訂 21 件合作意向書，預估促進營業商機金額約 1.1 億元以上。 6.落實南部、東部商業服務業產業展： (1)商業諮詢服務與診斷： 完成 347 家次諮詢診斷服務，包含 262 家次諮詢服務及 85 家次的專家診斷，以提升產業競爭力。96% 以上的業者對於顧問提供之診斷建議給予正面回饋。 (2)服業者升級轉型： 辦理 110 年度創新發展輔導，遴選出 20 家業者，進行陪伴式輔導，促成業者增加營業額 1,144 萬元、促成額外投資 379 萬元、新增 61

	執行策略		具體績效
			項新產品，創造就業機會 (3)大型行銷活動： 首度推動行銷「品牌一條街」，擇定「臺南市東區異饗一條街」與「高雄市鹽埕區奶茶一條街」辦理聯合行銷活動，線上線下活動超過 30,000 人次參與，帶動營業額成長 100 萬元，共計 21 則媒體露出；辦理成果發表會暨頒獎儀式，以成果分享、業者交流、頒獎儀式為主軸，共計 86 人參與，媒體合計露出 10 則。 (4)社群媒體行銷： 透過南部商業服務業知識分享平台發布活動消息，累積瀏覽超過 143 萬人次；經營 line@生活圈，累積好友達 2,579 位。發布貼文訊息，觸及超過 7 萬 4 千人次。 7. 推動溫室氣體減量 (1)節能輔導 a.完成 235 家企業輔導，發掘節電潛力 2,826.4 萬度/年和減碳 14,386.6 噸/年。 b.完成「中華美食交流協會」、「台中市烹飪商業同業公會」及「中華民國貨櫃儲運事業協會」等 3 家公協會溫室氣體自主減量行動方案，發掘節電 949,607 度/年和減碳量 483.34 公噸/年。 c.完成肯德基和家樂福超市低碳門市研析。針對空調、空氣門、玻璃隔熱膜和冷藏展示櫃等模擬並研提改善措施，發掘節電潛力 77.7 萬度/年和減碳量 390.2 公噸/年。 (2)落實改善 a.完成協助 8 家企業落實改善，媒合技術業者、協助撰寫 ESCO 專案計畫書及協助申請政府補助資源，創造實際節電 255.3 萬度/年和減碳量約 1,300 公噸/年。 b.完成 LED 節能燈具團購，27 家連鎖業者參與，創造實際節電 73.94 萬度和減碳量 376.3 公噸/

	執行策略		具體績效
			年。 c.完成空調競價，計有 18 家企業採購高效率空調設備共 63 台，創造實際節電 79.4 萬度/年和減碳量約 404.3 公噸/年。 d.完成 110 年「商業服務業*夏月揪 4 來減碳」，參與企業總計節電 797.4 萬度和減碳量 4,064 公噸。 (3)廣宣擴散 a.完成辦理「2021 臺灣氣候行動博覽會」之節能減碳展示活動。 b.完成辦理「商業服務業節能減碳成果發表會暨頒證典禮」。 c.完成 2 式淨零排放懶人包(EDM)，累計觸及業者 21,722 家次。
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	1.定期檢討作業流程:針對待檢討之法令、行政規則或函釋適時召開會議,逐條(項)檢討其合宜性,調整不符時宜之規定,以達簡化行政流程、便民之目的。 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。
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	1.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。 2.持續就櫃檯服務及電話諮詢服務進行滿意度問卷調查。
	(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見	1.商工行政諮詢專線:提供商工行政諮詢服務電話,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 24.7 萬通,語音傳真約 1.7 萬通。 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 1,854 件民眾申請案件,平均回應時間為 6.3 天。
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務		1.建置企業地址異動跨機關通報服務:提供企業地址變更線上申請可勾選將變更後資料通報各機關,以作為各機關可直接修改自家系統內企業聯絡地址的依據。現階段通報機關包含台電、台水、勞保局、稅

	執行策略	具體績效
		務機關、高速公路 ETC 等，達成簡政便民目的。 2. 一站式線上申請設立專屬使用者憑證措施：推動一次性且短效期措施，便利無自然人憑證之企業主亦可線上辦理股份有限公司與商業設立登記。
	(二) 延續有價值的創意服務措施	1. 擴大開放政府資料：本司積極開放商工登記開放資料，累計提供 473 項資料集與 56 項 API，引導企業開發共計 569 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，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。 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，提供跨域延伸查詢參考之用；本年度增加提供以關係人含「董事」、「監察人」姓名查詢公司基本資訊，提高公司登記資訊透明度，本年度查詢次數已逾 31,365 萬次。 3. 促進商業服務業發展： (1)跨境電商： 臺馬官方合辦之網購節，與落地泰國經營之臺灣電商平台業者 PChome Thai 等合辦台灣週活動，提供電商業者試水溫的機會，並提升臺灣電商與品牌在海外市場的知名度，共 102 家業者參與(其中 34 家為首次跨境業者)，帶動 5,219 個品牌，超過 15 萬項商品跨境銷售，活動期間帶動銷售金額為新臺幣 2,758 萬元。 (2)智慧商業： a. 示範案例推動：補助新東陽、全家便利商店等 6 家商業服務品牌業者，投入人工智慧、數位行銷與數據分析之發展應用，並整合

	執行策略	具體績效
		上下游 5,070 個中小型營運據點，打造智慧流通服務示範案例，提升新臺幣 26 億元營收。 b. 智慧商區推動：整合商情分析、行銷導購等智慧商業服務方案至雲端平台，以訂閱服務進行擴散，服務全臺 7,000 家中小型店家。另與經營桃園、宜蘭商業區域的服務推廣業者合作，利用其行銷資源與服務能量，輔導在地店家導入智慧流通服務方案，促成 1,200 萬元營收。
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	1. 簡化公司登記應備文件：110 年 4 月 23 日修正發布公司登記辦法，簡化外國公司辦理公司登記應檢附之文件，透過各式電子化、電傳化方式遠距傳送副（影）本，排除郵件國際遞送之時程外，亦免去國際郵件資費成本。 2. 適時檢討及修改現行法規：針對不合時宜法令及行政規則，適時啟動修法作業程序。
	(二)跨機關（單位）整合	1. 跨機關垂直整合：擴充公司與商業一站式線上申請可併案辦理稅籍變更登記，展現政府一體，創造更便利的數位申辦服務，只要在一站式線上申辦系統即可一指搞定許多跨機關送件流程，讓用戶不需要再跑一趟國稅局，本年度已有 25,497 件併案申請案件。 2. My Data 數位服務整合：配合國發會 My Data 服務平臺，擴增商工自主資料服務項目，建置有限合夥代表人、合夥人及經理人之有限合夥登記資料 MyData 數位服務，便利民眾使用原本就屬於其的資料，並可當次將資料提供給其他機關單位使用。 3. 商工登記資訊服務整合：將商工登記案件辦理進度透過 API 傳送至經濟部中小企業處「以企業視角優化政府雲服務介面計畫」系統平台(企業得來速/smepass)，提供企業單一窗口的進度查詢。

	執行策略	具體績效
		4. 跨機關整合政府補助資訊 : 建置「政府對企業整合單一服務入口網」, 利用主動推播、智慧搜尋或智能客服等方式, 讓企業取得商工相關知識, 與跨機關的政府輔導資源訊息, 協助企業快速得到政府協助。