**105年度提升服務品質執行績效與成果105.12**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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.廠商採線上申辦電子遊戲機評鑑分類服務者，得免送操作說明書等相關文件及光碟片，有效提升流程無紙化程度，並減少廠商成本。2.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。 |
| 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，本年度7-12月已發送之簡訊服務逾21萬通。3.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.建置一站式網站擴充電子遊戲機評鑑分類及查驗貼證申請服務，廠商線上送件成功時，系統即回傳收件編號，增進案件處理情形流程透明度。 |
| （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.適時檢視申辦動線並符合民眾使用習慣。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。 |
| 2.提高服務行為之友善性與專業性 | 為提高服務行為之友善性與專業性，本司提供商工行政諮詢服務如下：1. 營運商工行政諮詢服務中心，設置單一窗口諮詢電話（412-1166），本年度7-12月諮詢處理電話通數估計逾16萬通。2. 提供語音查詢/傳真回復服務，本年度7-12月諮詢語音傳真服務通數估計逾1.1萬通。 |
| 3.確保服務行銷之有效性 | 1.配合已導入工商憑證機制之應用系統主政單位，本年度7-12月已完成配合參與18場次相關推廣活動。2.105年12月1日假臺大醫院國際會議中心2樓會議室舉辦「經濟部105年度物流計畫聯合成果發表會」。本次成果發表會除了以城市物流、跨境物流、利基物流等3大主題進行技術整合應用與驗證推動案例成果發表及展示外，會中亦邀請來自馬來西亞的台灣利威國際物流股份有限公司(LWE)執行總裁黃哲強針對「聚焦新南向，發掘物流新商機」及遠傳電信時間軸股份有限公司總經理葉建漢針對「電商創新模式」發表專題演講。本活動產官學研各界共計332人出席與會。3.105年12月6日舉辦「105年度智慧商業服務聯合成果發表會」，透過標竿案例的分享及展示體驗，推動更多企業投入與仿效，擴展優質智慧商業應用範圍，本活動產官學研各界共計415人出席與會。8科4.為刺激國內消費，打造美食饗宴活動，於8月15日至11月30日辦理「食旅臺灣味」聯合行銷活動，邀集近700家餐飲業者，辦理啟動記者會、美食小旅行、優惠折扣及登錄發票抽大獎等活動，總計吸引25.7萬人次參與，促進餐飲及周邊營業額達6.6億元。9科5.105年9月28日於台大醫院國際會議中心辦理「亞太電商峰會」，從政策面與市場趨勢面剖析亞太八大市場電商發展趨勢，共有來自8國19位講師及800餘位與會者參與，並協助國內業者和與會外國廠商媒合簽署合作意向書。6.105年7月28日於台北辦理連鎖加盟產業策略規劃會議，邀請台灣連鎖加盟促進協會與其北部會員，說明本年度輔導產業發展內容，並了解業者之需求；此外，於12月7日舉辦成果發表會，透過輔導顧問與業者經驗分享及交流，擴散連鎖加盟業實務上處理建議，作為其他業者之參考。 |
| （三）重視顧客關係，提升民眾滿意度 | 1.提高民眾滿意度 | 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，本年度預估7-12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，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「商工行政諮詢系統」及商工行政諮詢服務電話（412-1166），提供民眾即時對話之服務，除可迅速回應民眾對於商工行政相關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。 |
| 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，本年度7-12月，提供便民服務之公示查詢次數逾4,150萬次。2.商工行政開放資料平台，本年度7-12月商工開放資料使用數逾1,743萬次，介接單位達42個。 |
| 2.檢討資訊內容之有效性 | 為維持全國商工行政服務入口網之資訊內容有效，本年度7-12月，共辦理以下維護工作：1.維護「全國商工行政服務入口網」網站共計413項。其中包含商工資訊共計新增125則。網頁編修（包含新增、更新）共計283次。程式異動共計5次。2.維護「商工行政業務輔助服務」網站共計25項。 |
| 3.提升資訊檢索之完整性與便捷性 | 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，本年度7-12查詢逾279萬次，已然成為各界查詢動產擔保交易資料主要管道。 |
| （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.公司及商業一站式線上申請作業網站」本年度7-12月民眾申辦線上案件逾6.5萬件，節省民眾交通往返與臨櫃辦理之等候時間與交通費用，撙節行政與社會成本。2.動產擔保交易線上登記申請服務本年度7-12月新增46家工商憑證會員（銀行及租賃業者），15位工商憑證授權自然人，線上登記申請案件共811件，線上申辦比率為10.8%。 |
| 2.增加電子參與之多樣性 | 應用工商憑證之線上應用累計達170項，本年度7-12月新增6項財政部財政資訊中心「財政部稅務入口網」之電子化政府應用，同時亦有4項電子化政府應用停止使用工商憑證機制，如高雄市西區稅捐稽徵處「稅務電子證明系統」及「財政部稅務入口網」3項應用服務；7-12月預估帶動電子化相關應用憑證次數預計逾32億次。 |
| 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.本年度7-12月商工行政開放資料平台新增與擴充開放資料集達29項，另外參與第21屆全國大專校院資訊應用服務創新競賽，成立商工行政創新雲端應用組（GCIS-OPENDATA），透過專題競賽活動將學術研究與實務經驗結合，來促發各項創意主題應用，促進業者開發加值或混搭應用，以貼近並滿足民眾的日常生活需求，提高商工登記資料的附加價值，深化主動、分享、創新、多管道的商工雲端便民應用服務。2.編製企業會計準則公報問答集，以利我國非公開發行公司對於公報未明確規範之交易或其他事項作適當之會計處理，並提升各企業財務報表間之可比性。 |
| 2.延續有價值的創意服務措施 | 1.賡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。本年度7-12月與104年度同期相較，線上申辦率約由79%提升至81 %。2.持續維護「全國商工行政服務入口網」之商業會計專區；專區裡涵蓋的資訊，除了商會法令新修正之條文與修正對照表外，尚包括企業會計準則公報內容及宣導會相關資訊，使民眾於商業會計專區即可方便取得相關資訊。3.商業會計法令及企業會計準則公報宣導會已舉辦北、中、南共4場，藉由宣導會說明商業會計法令修正重點及新舊條文間的差異，並請專業講座就新制定的企業會計準則公報做逐號解析，以協助企業因應新制度並減輕企業今年適用新規定所面臨之疑慮。 |
| 3.落實組織內部創新機制  | 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。 | 配合有限合夥組織之實行，整合有限合夥組織線上申請、名稱預查、設立、資料公示及憑證申請等相關資訊及流程的整合。1.機關內垂直整合：民眾可透過一站式系統進行名稱及設立進行線上申請，業務單位依業務性質進行名稱預查或組織設立等相關業務工作後，將相關資訊公示於商工入口網。2.跨機關水平整合：提供有限合夥申請工商憑證資料給中華電信，進行憑證申請之用。 |