

# 106 年度提升服務效能執行績效與成果

106.6

	執行策略	具體績效
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	<p>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。</p> <p>2. 提升服務及時性並提供案件處理流程透明度 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 1-6 月已發送之簡訊服務逾 13.3 萬通。</p> <p>3. 提高服務人員專業度 1. 針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瞭解，以提供民眾正確諮詢回復。 2. 配合經濟部商工行政業務及相關計畫需求安排諮詢服務人員教育訓練課程，惟本年度截至 6 月止尚未接獲教育訓練需求。</p>
	(二) 服務友善性	<p>1. 提升服務設施合宜度 1. 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 2. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 3. 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>2. 提高網站使用便利性 優化工商憑證網站相關功能，已於 2 月份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。</p>

	執行策略		具體績效
		3. 提高服務行為友善性	<p>1. 線上申請公司登記於 106 年 5 月 9 日擴充作業機制，申請人填寫資料由系統自動產製申請書電子檔以利申請人確認其內容，取代原應掃描並上傳蓋具大小印鑑章之申請書。</p> <p>2. 線上辦理公司登記繳費機制擴充，繳款人身分不限是負責人或代理人，放寬繳款人身分便利線上申請。</p> <p>3. 營運商工行政諮詢服務中心，提供商工行政諮詢服務如下：</p> <p>(1) 設置單一窗口諮詢電話（412-1166），本年度 1 至 6 月諮詢處理電話通數估計約達 14 萬通。</p> <p>(2) 提供語音查詢/傳真回復服務，本年度 1 至 6 月諮詢語音傳真服務通數估計約達 5,300 通。</p> <p>4. 針對設立或變更登記申請工商憑證機制，3 月起增加工商憑證工本費提醒繳納簡訊通知功能。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>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，規劃導入專屬軟體憑證，已完成工商憑證實務作業基準(CPS) 草案修訂，並於 106 年 5 月 12 日函送國發會以排入 CPS 審查會議，俟審查後再送本部通過後實施。</p>

	執行策略	具體績效
	2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	<p>1. 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 1-6 查詢逾 473 萬次，已然成為各界查詢動產擔保交易資料主要管道。</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 1-6 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 363 項。其中包含商工資訊共計新增 102 則。網頁編修（包含新增、更新）共計 256 次。程式異動共計 5 次。</p> <p>(2) 維護「商工行政業務輔助服務」網站共計 24 項。</p> <p>3. 公司登記、商業及工廠登記公示資料查詢，本年度 1-6 月，提供便民服務之公示查詢次數逾 3,098 萬次。</p>
	3. 擴展線上服務量能	<p>1. 公司及商業一站式線上申請作業網站」本年度 1-6 月民眾申辦線上案件逾 6.9 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。</p> <p>2. 商工行政開放資料平台，本年度 1-6 月商工開放資料使用數逾 2,177 萬次，介接單位達 24 個。</p> <p>3. 動產擔保交易線上登記申請服務本年度 1-6 月新增 49 家工商憑證會員（銀行及租賃業者），31 位工商憑證授權自然人，線上登記申請案件共 838 件，線上申辦比率為 12.1%。</p>

	執行策略	具體績效
	<p>(二) 確保服務行銷之有效性</p> <p>辦理施政宣導活動</p>	<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 1-6 月配合參與至少 22 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 5 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. 辦理公司法修正案公聽會 6 次，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> <li>4. 本年度 2 月份於北、中、南區辦理「106 年亞洲矽谷智慧商業服務應用輔導補助資源說明會」，協助有意願提案之廠商了解補助重點及提案申請作業方式，共計 163 家廠商，219 人出席。</li> <li>5. 另於 3-4 月於北、中、南、東辦理「智慧物流服務模式與應用技術推動說明會」，以電商物流、港區物流、城市物流、冷鏈物流為主軸，說明商業司物流相關計畫所推動之智慧物流服務模式、應用技術及實際應用推動案例，說明會共計 118 人出席。</li> <li>6. 4 月辦理「智慧商業服務創新應用體驗專區」，包括智慧自動結帳櫃檯、動態材積辨識、無人包裹智取站等實機體驗，本活動專區互動 1,015 人次、線上超過 15 萬人次點閱，打造消費者與企業有感的商業服務體驗。</li> <li>7. 6 月辦理「2017 國際物流暨港區物流服務 全球商機研習交流會」，會中邀請新加坡、法國利哈佛港以及臺灣國際物流業具代表性的專家進行交流，本活動產官學研各界共計 191 人出席。</li> <li>8. 4 月於高雄、臺北、臺中舉辦「106 年度餐飲創新工作坊」，經由講師引導業者檢視經營問題環節，並透過資訊工具提出解決方案，協助業者提出創新餐飲科技化服務。本活動辦理 3 場次計 100 人與會。</li> </ol>

	執行策略		具體績效
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	針對需待修正之法令、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 1 至 6 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)。
	(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		本年度 1-6 月商工行政開放資料平台新增與擴充開放資料集達 58 項，另外參與第 22 屆全國大專校院資訊應用服務創新競賽設組，成立商工行政創新雲端應用組(GCIS-OPENDATA)，完成北、中、南三場校園宣導說明會，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，促進業者開發增值或混搭應用，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。

	執行策略	具體績效
	(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. 「公司與商業登記前應經許可業務暨項目查詢服務平台」於106年5月26日正式上線提供服務。</li> <li>3. 持續維護「商業司輿情系統」，針對可靠度改善程式，並設定排程於每日17、20、23點時進行系統服務偵測，當系統異常時，會直接發送告警通知信件。</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. 內、外部作業流程修正與簡化，擴大本機關（單位）或第一線機關（單位）服務措施的運作彈性，提升服務效率。</li> </ol>
	(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>