

107 年度提升服務效能執行績效與成果

107.7.20

	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	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，另業將「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。 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。
		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 6,600 人次。 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，每月點閱次數皆超過 15 萬次。 3. 簡訊回覆服務 ：針對申辦公司登記的民眾，主動以簡訊發送案件辦理進度，本年度截至 6 月已發送逾 10 萬則簡訊，便利民眾掌握申請進度
		3.提高服務人員專業度	因應新制度及法令資訊，定期辦理讀書會及研討會等，以提高本司承辦人員服務專業度。
	(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. 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。
		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，每月逾 200 萬次的點閱次數。 2. 確保網站正確性及有效連結 ：隨時

	執行策略		具體績效
			<p>掌握政策的調整及經濟環境的變化，即時更新機關網頁資訊，本年度截至6月更新「全國商工行政服務入口網」資訊逾400項。</p> <p>3. 通過無障礙檢測，取得標章：「商工行政資料開放平台」今年5月經檢測，已經取得國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務標章AA等級。</p>
	<p>3.提高服務行為友善性</p>	<p>1. 商業司諮詢服務中心(客服專線：412-1166)，提供服務如下： (1)設置單一窗口諮詢電話，本年度1至6月已處理逾12.9萬通電話。 (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數已逾5,100通。</p> <p>2. 提供首長信箱供民眾反映商工行政相關問題。</p>	<p>1. 商業司諮詢服務中心(客服專線：412-1166)，提供服務如下： (1)設置單一窗口諮詢電話，本年度1至6月已處理逾12.9萬通電話。 (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數已逾5,100通。</p> <p>2. 提供首長信箱供民眾反映商工行政相關問題。</p>
<p>二、服務遞送</p>	<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>3.擴展線上服務量能</p>	<p>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，本年度截至6月已逾7.3萬件。</p> <p>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，系統服務便捷。</p> <p>2. 公示資料多元檢索服務：商工登記公示資料查詢服務，除了提供以公司名稱、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、上市櫃公司資訊及公協會之企業營業資訊，本年度截至6月查詢次數逾3,600萬次，已成為我國最重要的商業行政資料查詢平台。</p> <p>1. 提供一站式線上服務：「公司及商業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</p>

	執行策略		具體績效
			<p>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，今年上半年送件數已逾 7.3 萬件。</p> <p>2. 推廣工商憑證：截至本年度 6 月底工商憑證發卡張數增加約 36,234 張，且各單位主動導入工商憑證機制已有 175 個應用系統。</p>
	<p>(二)確保服務行銷之有效性</p>	<p>辦理施政宣導活動</p>	<p>一、健全友善經商環境</p> <p>1. 法令宣導：</p> <p>(1)於北、中辦理 2 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。</p> <p>(2)辦理 10 場銀樓業防制洗錢宣導會：本部主辦 1 場大型宣導會，邀請國內知名大型金銀珠寶業者與會，94 人出席；另與全國各地金銀珠寶商業同業公會合辦 9 場宣導會，遍及偏鄉地區，408 人出席。</p> <p>(3)本部 107 年 1-6 月間配合「107 年度商品標示查核人員講習」、「107 年度義務監視員職前作業說明會臺北場次」、「107 年度義務監視員職前作業說明會」等活動，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 3 家國際物流業者推動產品發貨與及時調度、多航程中轉等物流服務模式，107 年至 6 月止促成約 1.5 億元之自行車輪圈、砂糖、生物農藥等國外貨物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，同時解決物流二次配送問題，促成嘉里大榮物流(股)、新竹物流(股)、統一速達(股)及台灣宅配通</p>

	執行策略	具體績效
		<p>(股)等 4 家國內物流業者使用無人智取櫃及共用平台，107 年 1 至 6 月間將物流二次配送率由 10%降為 5%。</p> <p>(3)推動<u>跨境</u>電商物流發展：推動集貨代運、海外寄倉、倉店合一等新南向跨境電商物流服務模式，促成 3 家國內外物流業者、1 家臺灣代運營商與 2 家星馬地區線下線上通路合作，支援國內品牌商與供應商拓展東南亞市場，並與新加坡物流業者 I.M. Holdings 合作新增 1 處海外倉。</p> <p>2. 推動餐飲業發展：</p> <p>(1)拓展新南向市場，107 年 5 月邀集國內 9 家餐飲業者赴泰國參與 2018 Taiwan One More Time 展覽活動，整體活動吸引逾 30 萬人次參觀。另預計於 7、11 月邀集國內餐飲業者赴馬來西亞及越南辦理交流媒合活動。</p> <p>(2)辦理「經濟部 2018 臺灣滷肉飯節」系列活動，業徵選 115 家報滷肉飯店家參與評選，並預計於 8-9 月於全臺展開系列行銷活動，另規劃於 9 月參與日本臺灣祭 2018，將國飯—滷肉飯推向國際。</p> <p>(3)為協助餐飲業者升級轉型，<u>將輔導 17 家業者分別導入科技應用服務環境優化、服務精進或清真認證等。</u></p> <p>3. 推動跨境電子商務發展：</p> <p>107 年至 6 月底止，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，預計受補助廠商在計畫期間共可投資 2.4 億元，帶動提升 53 億元跨境交易額。</p> <p>4. 推動優質智慧商業服務：</p> <p>(1)促成商業服務往智慧化轉型：補助 20 家商業服務業者導入軟硬體整合創新方案措施，107 年至 6 月底止已促成 2,600 個營運據點導入智慧科技，並促成國內 8,000 萬元投資及 23 億元營收。如萊爾</p>

	執行策略	具體績效
		<p>富超商以「雲端超商」APP 結合 1,200 家實體店面，提供消費者線上購物優惠及線下分次取貨服務，創造 25 萬服務人次及 2,170 萬元營收。</p> <p>(2)扶植新創業者：於 107 年 4 月 26 日至 4 月 28 日「2018 未來商務展」中，設置「經濟部商業司—智慧商業服務應用體驗專區」，展示新創服務應用情境及推動成果，吸引近 1,000 位註冊體驗會員前往參觀體驗，活動後促成 5 家新創團隊與商業服務業者簽訂 200 萬元商業合約。</p> <p>5.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 81 案，政府補助企業研發經費 0.9 億元，預計帶動受補助企業投入研發經費 1.5 億元，增加營業額 1.5 億元，誘發國內服務業投入研發人力之新增之聘用人數共 200 人，促進服務業研發能力的累積。</p> <p>6. 推動連鎖加盟： (1)配合新南向政策，為利我國連鎖加盟業者掌握新南向國家發展趨勢，於 107 年 3 月 1 日結合「台北國際連鎖加盟大展-春季展」辦理「連鎖加盟業國際論壇」，總計邀請 5 國(馬來西亞、印尼、新加坡、澳洲、紐西蘭)連鎖加盟協會代表<u>分享等國家的加盟產業現況與商機</u>，參加人數計 210 人。 (2)為簡化輔導徵件須知，並辦理 3 場次服務品質提升暨計畫資源說明會，總計 55 家企業提出申請，評選出 36 家受輔導企業。</p> <p>7. 落實南部、東部商業服務業產業發展： 107 年 3 月起於嘉義縣市、臺南市、高雄市、屏東縣、花蓮縣、臺東縣等縣市，辦理巡迴列車說明會共 6 場次，藉由活動冀希聽取產業界需求及提供政府資</p>

	執行策略		具體績效
			源，協助在地企業升級轉型。
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服專線：商業司諮詢服務電話，每月定期調查滿意度，本年度上半年服務滿意度平均值為 8 分(滿分為 10 分)，受到民眾肯定。 2. 網站服務：全國商工行政服務入口網每年皆舉辦民眾滿意度調查，去年底調查結果滿意度 91 分，獲得肯定。
	(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商工行政諮詢專線：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。本年上半年諮詢電話共 12 萬 4,367 通，語音傳真共 5,039 通，民眾平均等待時間約 20 秒。 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，本年度截至上半年共收到 411 件民眾申請案件，平均回應時間為 5.6 天。
五、開放創新	(一)提出有價值的創意服務		<ol style="list-style-type: none"> 1. 擴大開放政府資料：本司積極開放商工登記公示資料，今年上半年新增 56 項資料集，引導企業開發出 245 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 6 月為止介接引用資料次數超過 1 億 5,000 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。 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及本部國貿局之廠商基本資料，以混搭方式跨大提供查詢服務範圍；亦提供英文

	執行策略	具體績效
		<p>版公司基本資料查詢，每月查詢次數已逾 612 萬筆。</p> <p>3. 設置公司訊息自行揭露區:提供公司自行揭露之章程、財務報表、公益報告書、企業社會責任報告等項目，供外界瀏覽同時增加公司治理資訊的透明度。</p> <p>4. 開發行動裝置服務:以行動裝置查詢案件進度，優化系統適用於各式行動裝置，每月平均查詢逾 6,600 人次。</p> <p>5. 開發雙語查詢功能:為便利外國企業投資台灣，增加英文語言查詢功能，英語查詢次數今年 6 月超過 100 人次。。</p>
	<p>(二) 延續有價值的創意服務措施</p>	<p>一、健全友善經商環境</p> <p>1. 零售業等商品(服務)禮券: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約商店消費帳款，並提供價金保管服務者。</p> <p>2. 商品標示:延續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 6 月底網站瀏覽量約 14,801 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計畫，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</p>

	執行策略	具體績效
		<p>力。</p> <p>2. 跨境電商：</p> <p>(1) 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，舉辦以保健、保養美妝、流行時尚及生活食品等 4 大熱銷商品為主題之線上活動，增加臺灣商品曝光度，協助提升電商業者跨境交易額。</p> <p>(2) 另為協助業者解決跨境金流、物流及技術串接等問題，透過補助機制，促使業者成功將臺灣商品銷售至國外。</p> <p>3. 智慧零售：</p> <p>(1) 輔導補助：透過補助機制，輔導零售業者導入智慧科技，協助其發展貼近消費者需求的服務。</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，建構商圈、商場、零售門市等示範場域，推廣智慧化的消費購物等服務體驗。</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，協助新創事業獲得學習、曝光機會與媒合投資。</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，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) 申請書不必蓋具留存公司大小章，放寬為亦可由公司負責人以簽名方式來送件，讓公司登記流程更為便利。</p>

	執行策略	具體績效
		<p>(2)修正「公司之登記及認許辦法」，除減少章程修正條文對照表、董事會簽到簿、死亡證明書、指(改)派書及委託會計師簽證之委託書等應備文件外，放寬外國公司的外文文件都要加附中譯本的規定。</p> <p>3. 提升資訊系統效能，推動工作簡化、資訊化</p> <p>(1)完成「公司申報資訊平台」與公司資訊公告平台之規劃報告，並將配合公司法修法，於正式施行前建置完成。</p> <p>(2)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>(3)107年10月前完成「公司申報資訊平台」建置及啟用，以利我國順利通過107年11月防制洗錢組織評鑑。</p> <p>(4)財團法人申辦業務電子化。</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，結合跨機關資訊，營造公私協力的可靠基礎環境，創造新的服務共計245項，例如：內政部警政署用於視聽歌唱等8種行業，加強員警巡邏；上海儲蓄銀行用於企業客戶服務；新北市復興國小學務處使用於學校維護廠商營業登記資料。本年度上半年使用資料引用次數逾2,822萬次，且約有30個民間機構對開放資料進行加值應用。</p>

