

108 年度提升服務效能執行績效與成果

108.12

	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. 公司登記收文流程：建立標準作業程序，總收發分文送交各科承辦，視登記案件重要性分由權責主管決行後判發。 3. 公司登記歸檔及發文作業：建立標準作業程序，以專責分工，完成登記案件掃描、校對、歸檔及發文作業。
		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 117,974 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。 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。 4. 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。 5. 全國商工行政服務入口網：提供查詢即時新聞、政策宣導、真相說明、公司線上申辦、商工查詢服務、與民互動等頁籤及輔導資源專

執行策略		具體績效
		區、閉鎖性公司專區、有限合夥專區、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。每月點閱次數超過 155 萬次。 6. 公司行號及有限合夥營業項目代碼系統：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 45 萬次。 7. 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 25 萬次。 8. 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 1 萬次。 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評鑑通過電子遊戲機名錄，目前提供第 298 會次，並新增「機台說明書 QRcode 下載」一欄位，追溯至第 275 會次及第 20 會次~第 108 會次評鑑通過電子遊戲機名錄開始放置。
	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瞭解，以提供民眾正確諮詢回復。 2. 本年度 7-12 月配合經濟部商工行政業務及相關計畫需求，已安排 2 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。

	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. 本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，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 155 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 902 項。
	3.提高服務行為友善性		1. 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 7-12 月處理逾 15.4 萬通諮詢電話。 (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數已逾 5,350 通。 2. 提供首長信箱系統供民眾反映商工行政相關問題。 3. 公司登記案件相關之法規及各式申請書件（含有限公司設立(變更)登記申請書、股份有限公司設立(變更)登記申請書、證明申請書、英文證明申請書及查閱/抄錄/影印申請書，共 5 式）及有限合夥各式申請書（含有限合夥登記申請書、有限合夥分支機構登記申請書及有限合夥查閱/抄錄/影印/證明申請書，共 3 式）等雙語化。 4. 因應公司法第 22 條之 1 之申報新制，針對未申報公司之服務有： (1)專線電話：超過 70 名客服人員，引導進行線上申報。 (2)駐點服務：於經濟部、臺中、桃

	執行策略		具體績效
			園、臺南及高雄，派員駐點服務，現場協助上網申報。
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：召開一站式工作圈會議，邀請財政部檢討改採透過內網傳輸資料，以簡化一站式系統送件之稅籍登記案件現行作業方式。邀請金管會及銀行公會推廣公司登記電子函復公文及其他電子文件驗證平台服務，直接從經濟部公司登記資料庫擷取影像檔以利驗證公司提交登記文件內容之一致性，檢討既有服務措施，合力推動電子化申請與電子送達機制。 2. 提升外國公司設立分公司開立銀行帳戶便利性：公司名稱及所營事業登記預查申請表、核定書、線上申請作業、及預查登記系統新增「國外匯款使用英文名稱」自由填列事項，解決外國公司開設之帳戶無官方之公司英文名稱問題。
		2.提升資訊檢索之完整性與便捷性	1. 行政法規全文檢索服務：中英文法規的互相連結。修改英文版法規目錄與中文版一樣，讓民眾方便使用。 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 月查詢次數已逾 27,042 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、提供公

	執行策略		具體績效
			司法人董監網絡圖形化資訊、並提供各界可下載公司同意公開的章程。
		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，透過使用者體驗服務檢討，簡化表單上傳功能，擴充預查撤件／撤回退費及預查線上馬上辦簡易變更，本年截至 11 月底送件數已逾 15.6 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，本年度共計 536 家公司採用此方式線上辦理設立登記。 3. 開發公司登記線上申辦 API(應用程式介面)：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，協請中華民國電腦商業同業公會全國聯合會、台北市電腦商業同業公會、中華民國資訊軟體協會轉知所屬會員申請使用，目前已有天心、文中等 2 家廠商申請介接整合。 4. 推廣工商憑證：本年度 7-12 月工商憑證發卡張數約 58,000 張，各單位主動導入工商憑證機制已有 180 個應用系統。
	(二)確保服務行銷之有效性	1.施政宣導活動	一、健全友善經商環境 (一)法令宣導： 1. 於高雄及台中各辦理 1 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。 2. 辦理 1 場新創企業主會計研習營：使新創企業主認知到建立會計制

	執行策略		具體績效
			度之重要性，對會計之原理及原則有初步認識，並針對新創公司需求，內容包含法規面、資金面、財務管理面及個案剖析。 3. 本年度 8-9 月配合本部標準檢驗局所舉辦之 3 場次瓷磚商品標示宣導說明會，宣導「陶瓷面磚商品標示基準」；並於 10-12 月配合新北市、臺南市、高雄市政府辦理商品標示宣導說明會，宣導商品標示法相關規定。 (二)財團法人管理宣導： 已於 7 月 12 日針對非營利組織之防制洗錢反資恐、內部控制等議題辦理宣導會，增加財團法人對法令之了解。
	2.商業服務業輔導成果		二、促進商業服務業發展 (一)推動物流發展： 1. 辦理說明會與成果展：於高雄、臺北、臺東、臺中共辦理 4 場「智慧商業暨物流發展與應用推動說明會」，說明智慧物流服務模式、應用技術以徵求合作業者；於臺北辦理「智慧商業 2019 歲末發表」，分享年度成果與應用案例，期擴散技術成果予業界運用。5 場活動共計 752 人出席與會。 2. 推動港區物流發展：應用國際物流資訊整合與儲運管理相關技術，協助 6 家業者提升物流作業效率，共爭取 15.3 億元之國外貨物來臺灣中轉增值，帶動物流服務營收 1.8 億元。 3. 推動冷鏈物流發展：發展智慧監控物流技術，協助 5 家物流業者建立符合 GDP 藥品優良運銷規範之醫藥物流服務，共支援 9.4 億元醫藥品之儲運配管理；與相關協會與業者共同推動 4.2 億元農產食品之跨國集運與發貨。 4. 推動跨境電商物流發展：促成國內外物流業者合作推動跨境電商物流服務或應用物流技術，協助商品銷售至星馬、印尼等東南亞市場，

	執行策略		具體績效
			支援跨境電商商品銷售 5.9 億元，帶動跨境物流服務營收 1.5 億元。 5. 擴散智慧物流服務方案：A.協助中小型物流業者 13 家引入物流士輔助助理，統計每家業者可縮短 5~10 公里/日運行浪費，減少每日配送時間 0.5~2 小時，車隊管理人員減少 1/3 人力。B.透過智取站物流共用平台，發展電商網購的自助退貨模式，並且擴大社區佈建，1 月~12 月完成櫃取約 8 萬件，提升櫃體使用率並強化消費者的使用習慣。 (二)推動餐飲業發展： 1. 分別於 7 月及 10 月帶領 26 家餐飲業者前往泰國及越南辦理考察團及媒合會活動共 3 場次，簽定 9 張合作意向書，促進後續合作投資金額 200.5 萬美元（約新臺幣 6,215.5 萬元）。 2. 於 9 月結合美食團購平臺（GOMAJI）辦理「臺灣美食行動 GO」行銷活動，共 678 個餐飲品牌，767 家門店參與，吸引逾 49 萬人次參與，推估帶動餐飲營業額逾新臺幣 5.02 億元。 3. 辦理「經濟部 2019 臺灣滷肉飯節」，精選出 142 家業者獲選，並於 2 月至 12 月期間與中央及地方活動結合辦理 5 場次行銷活動，共 5 萬人參與，入選店家營業額平均提升 15.42%，營業額達 5.23 億元，新增 3 家展店。 4. 已於 7 月辦理「台灣美食展-美味食光」主題館，邀請 33 家業者參展，全程使用回收餐具，並安排網紅直播、AR 互動介紹、媒體採訪等，共吸引 13.9 萬人次選購，創造新臺幣 400 萬元以上經濟效益。 5. 於 3 月至 10 月於北中南辦理計畫說明會暨清真主題講座及餐飲交流小聚活動共 6 場次，透過標竿案例的分享，帶動餐飲群聚經營能量與產值，共計 305 人次參與；另於 10-11 月辦理「2019 餐飲新食代國

	執行策略		具體績效
			際論壇」米其林篇與新南向篇共 2 場次，藉由國內外專家對其國家餐飲發展趨勢與概況分享及餐飲業者經驗 6. 協助 49 家臺灣餐飲業、連鎖餐飲業者導入科技化服務、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 6,956 萬元、提升投資額 682 萬、新增就業人數 497 人及展店 27 間。 (三)推動跨境電子商務發展： 1. 國際交流合作：已辦理越南國際洽商團，並帶領 21 家臺灣電商與當地電商業者媒合超過 200 家次且促成 2 項跨國合作案，如臺灣商品上架當地電商平臺，以及找到可檢驗美妝品成份之當地業者。 2. 聯合行銷銷售：臺灣與馬來西亞首次合辦「2019 臺馬聯合網購節」，計 62 家臺灣電商業者參與，帶動超過 2,300 個品牌及 11 萬項商品跨國線上銷售，活動期間創造跨境交易額達新臺幣 1,243 萬元。 (四)推動服務業創新研發： 1. 108 年分別於北、中、南及澎湖舉辦 5 場次計畫說明會，受理業者補助計畫申請共計 503 案，核定補助 76 案，政府補助企業研發經費 0.9 億元，帶動業者相對投入研發經費 1.6 億元、營業額增加 4.2 億、促成投資 0.7 億及促進就業 203 人。 2. 舉行創新小聚、企業參訪及成果發表會等實體活動，建立跨界交流渠道，協助企業行銷及資源媒合，媒合成果大幅提升 2 倍，共計 114 件。 3. 透過三大社群平台 (Facebook、Instagram、Youtube)，以創新趨勢搭配新興媒體影音推播，快速擴張粉絲人數(6,354→7,474)，提升計畫及亮點業者曝光度(平均觸及 1,865 次)。 (五)推動連鎖加盟

	執行策略		具體績效
			1. 協助 42 家連鎖企業依個別業者需求，精進總部營運、加盟制度、服務品質、海外拓展等。 2. 配合雙語國家政策結合觀光局小鎮漫遊年行銷推廣，總計協助 14 家連鎖企業建置雙語服務環境。 (六)落實南部、東部商業服務業產業發展： 1. 辦理 108 年度創新發展輔導，遴選出 19 家業者；完成諮詢 190 家次及專家診斷 65 家次。提供即時諮詢服務與診斷，協助業者轉型升級，提升產業競爭力。 2. 辦理南部及東部 7 縣市之區域發展交流座談會，鏈結 25 個地方產業公協會、13 個大專院校，提出 7 份區域商業發展策略建議。 3. 辦理高階管理人才數據養成班(2 班)、主題式實戰培訓班(4 班)及經營實學講堂(2 班)。 4. 舉辦業者聯誼會(3 場)，透過業者聯誼、資源交流，期能促成跨業合作商機；運用知識網站，推廣知識能量，累計瀏覽約 35 萬人次；透過成果發表會結合頒證儀式，展現計畫成果，合計 106 人參與。 (七)實體通路小店家輔導 從觀光局小鎮漫遊 40 小鎮中，選出新北九份、彰化鹿港、屏東東港、臺東成功，辦理群聚輔導及行銷。 1. 進行餐飲店家輔導：四小鎮之餐飲店家分別由專家協助依在地特色進行品牌識別設計、環境改善、特色料理研發等。 2. 協助餐飲及零售業者與國外觀光客溝通：店家建置雙語菜單、指引、提升口語能力等，讓國外觀光客理解產品進而消費，並製作英語友善店家地圖，協助輔導店家露出。 3. 行銷推廣：結合觀光局及地方政府辦理的大型活動，如：108 年 10 月 30 日於鹿港老街辦理「邁鹿港，溜英語」活動吸引逾 600 位民眾參

	執行策略		具體績效
			與；2019 台灣美食展，預計與彰化「繁華小鎮小吃宴」、臺東 11 月「旗魚季辦桌」及「2019 成功三仙台馬拉松」等地方活動共同合作行銷。另邀請香港、日本、韓國、東南亞等 5 家電子、平面、網路媒體來臺報導。 4. 數位化行銷：境外銷售電子禮券，例如於韓國 HanaTour、新加坡 Klook、BeMyGuest、Changi Recommends 國外知名旅遊網站平台，發售四小鎮店家電子套票禮券，吸引海外遊客。並利用 line@ 社群媒體讓小鎮遊客加入會員及利用手機下載店家數位優惠券，帶動消費。 (八)推動溫室氣體減量 1. 本年度下半年輔導 16 家品牌業者，實際改善門市 44 家。 2. 7-12 月於台北、台中、高雄及花蓮辦理企業節能規劃師、智慧節能 E 點通及雲端能源管理等培訓課程，共計有 172 名學員參與。 3. 建置「商業服務業節能減碳專區」；另與 3 個產業公協會合作，推動零售、餐飲及冷鏈物流業者自主減碳。 4. 辦理「企業節能減碳推動策略交流會」，吸引近 200 企業代表出席交流減碳經驗及對策。
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	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 7-12 月服務滿意度平均值為 8 分(滿分為 10 分)，受到民眾肯定。
	(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

	執行策略		具體績效
			問。本年度 7-12 月諮詢電話共計約 15.4 萬通，語音傳真約 5,350 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 1,100 件民眾申請案件，平均回應時間為 5.761 天。
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務		1. 擴大開放政府資料：本司積極開放商工登記開放資料，本年度新增 89 項資料集，引導企業開發共計 466 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。本年度介接引用資料次數超過 13,723 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、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，本年度再整合連鎖加盟公會資料。截至 11 月的查詢次數已逾 27,042 萬次。 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，於 108 年 11 月起對外提供服務，共計有 98 家公司使用本公告資訊站進行公告刊登。 4. 商工行政法規檢索系統： (1)中英文法規的互相連結。修改英文版法規目錄與中文版一樣，讓民眾方便使用。 (2)提供專為經濟部內部人員使用的檔案上傳與查詢功能、『最新公司法及相關行政函釋檢索』功能。 5. 推動連鎖加盟：為提升企業國際媒合或展會英語表達競爭力，辦理

	執行策略	具體績效
		「2019 連鎖加盟英語簡報實戰營」，共計 22 家(45 位)具特色之小吃、餐廳、珍奶、冰品及生活服務類的連鎖品牌參加，經逐一針對各品牌業者的簡報製作、英語表達進行指導及演練，協助解決國內業者普遍很會「做」，但不擅長「說」的問題，推動成果深獲業者肯定。
	(二) 延續有價值的創意服務措施	一、促進商業服務業發展： 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，新增「補助主題」(智慧商務、品牌創意、數位生活、休閒體驗)協助企業聚焦創新構想並具體落實。 2. 跨境電商： 補助電商跨境創新：108 年度已核定補助如 PChome Global、好物飛行等 15 家電商業者跨境營運，並帶動跨境交易額達新臺幣 15 億元。 3. 智慧零售： (1)輔導補助：以補助機制，協助零售業應用資通訊科技，建構創新及便利的智慧化商業服務，打造優質的購物體驗環境，協助商業的服務升級。108 年度投入總補助資源 3,848 萬元，推動 13 個智慧商業服務案例，創造國內消費金額 36.7 億元。 (2)智慧商區科技方案導入：串聯全臺 25 個商區及 3 個連鎖品牌 (丹堤咖啡、怡客咖啡、一之鄉)，透過「智慧商業獅」行銷平台，提供店家產品介紹、優惠券發送方案，累積消費者數據，協助店家掌握顧客喜好(年齡、性別、購物時間、偏好商品等)，作為辦理營運行銷活動參考。 (3)新創事業扶植：以智慧商業服務為主題，招募 43 家新創團隊，提供與業界、創投業者互動與媒合管道，共培育 13 家符合國發會成功定義之新創事業，其中 5

	執行策略	具體績效
		家更分別獲得超過千萬元的資金挹注。
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	1. 提升資訊系統效能，推動工作簡化、資訊化： (1)擴大實施電子送達，由各登記機關管理人設定各案由對應附件，電子送達案件依此設定整併相關文件產製 PDF 檔案，進行後續加印一維條碼及機關憑證簽章處理與發送，落實減碳及無紙化政策，提升政府效能。 (2)簡化停業副本案件登打作業：已於 5 月 24 日將財政資訊中心介接傳送之停復業資料，由系統每日排程寫入公司登記主檔，簡化登記機關停業副本案件登打作業。 2. 公司登記流程簡化： (1)配合 107 年修訂「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」，持續落實其簡化應備文件與規則等。 (2)其他簡化及便民措施：公司名稱預查可填列外國匯款使用之英文名稱利於外國股東匯款等。 3. 修正商業使用電子方式處理會計資料辦法： (1)因應電子科技之進步，明定商業於授權內部人員使用電子方式輸入會計資料時，放寬亦得以電子方式為之，以供商業彈性運用。 (2)主管機關因查核需要，通知商業提供帳證時，使用電子方式處理會計資料之商業，得僅提供處理會計資料之會計軟體及資料儲存媒體，無須另行列印，以節省商業之成本。
	(二)跨機關（單位）整合	1. 跨機關垂直整合：依據 5 月 2 日一站式線上申請作業網站第 14 次工作圈會議決議，每日將前一日送件設立案件之應備文件電子檔壓縮加密傳送，由財政資訊中心派送至

	執行策略	具體績效
		對應國稅分局與稽徵所，簡化一站式系統送件之稅籍登記案件現行作業方式，稅籍登記機關承辦人毋須再改用可連線外網電腦登入一站式後台下載民眾檢附文件。 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，並簡化工商登記線上申辦服務，提供免附建物所有權證明與免附身分證影本服務，由民眾線上授權，透過 My Data 取得其房屋稅籍證明文件、個人戶籍與國民身分證影像等個人資料，國發會 My Data 平臺預計 109 年 2 月底上線，一站式配合同步開放 My Data 整合服務。