

# 109 年度提升服務效能執行績效與成果

109.12

	執行策略	具體績效
一、基礎服務	<p>(一) 服務一致及正確性</p> <p>1. 訂定申辦業務標準作業流程</p> <p>2. 提升服務及時性並提供案件處理流程透明度</p>	<p>1. <b>公司登記申辦</b>：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。</p> <p>2. <b>公司登記收文流程</b>：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。</p> <p>3. <b>公司登記歸檔及發文作業</b>：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。</p> <p>1. <b>網路查詢登記案件進度</b>：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，109 年度每月平均查詢超過 20 萬人次。</p> <p>2. <b>公司登記電子送達</b>：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。</p> <p>3. <b>電子送達文件驗證平台</b>：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，已協請金管會、司法院、內政部地政司及國家通訊傳播委員會及行政院各部會採行電子驗證。</p> <p>4. <b>公司登記線上調閱服務</b>：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。</p> <p>5. <b>全國商工行政服務入口網</b>：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</p>

	執行策略	具體績效
		<p>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 150 萬次。</p> <p>6. <b>公司行號及有限合夥營業項目代碼系統</b>：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 43 萬次。</p> <p>7. <b>商工行政法規檢索</b>：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。</p> <p>8. <b>應經許可業務暨項目查詢服務平台</b>：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。</p> <p>9. <b>商業司輿情系統</b>：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。</p> <p>10. <b>評鑑通過電子遊戲機名錄系統</b>：提供經濟部電子遊戲機評鑑委員會議評鑑通過電子遊戲機名錄，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 312 會次服務。</p> <p>11. <b>線上申請及電子送達案件優先審查制度</b>：為推行「少走馬路，多用網路」之便民服務，鼓勵公司登記案件多採用線上申請及電子送達，針對此類案件採「優先審查措施」，縮短案件承辦時效。</p>

	執行策略		具體績效
		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 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。
	(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. <b>以使用者為導向設計</b> ：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 150 萬次。 2. <b>確保網站正確性及有效連結</b> ：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 500 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： <b>412-1166</b> )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 13.1 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 8,000 通。 (3)提供首長信箱系統供民眾反映商工行政相關問題。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1.檢討既有服務措施	1. <b>簡化跨機關作業流程</b> ：召開一站式工作圈會議，邀請財政部研商將公司變更登記後之稅籍登記及停(復)業申報核備納入一站式申辦服務範圍，於 109 年度優先處理併案稅籍停(復)業申報核備申請及其辦理進度的回

	執行策略	具體績效
		<p>傳，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，透過一站式系統傳輸辦理稅籍設立登記、停（復）業申報核備等案件，勿再要求申請人另送紙本文件。</p>
	2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	<p>1. <b>公示資料多元檢索服務</b>：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 12 月查詢次數已逾 36,286 萬次，已成為我國最重要的商業行政資料查詢平台。</p> <p>2. <b>強化公示資料查詢服務功能</b>：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、提供公司法人董監網絡圖形化資訊、並揭露公司發行股份之每股金額及已發行股份總數，以利各界瞭解董監事持股情形。</p> <p>3. <b>商工行政法規全文檢索服務</b>：提供法規會議紀錄管理及檢索功能、以”商業法規行政函釋檢索”取代”即時公司法解釋”、”公司登記相關法令解釋”及”企業併購法解釋”服務，讓民眾便於查詢使用。</p>
	3. 擴展線上服務量能	<p>1. <b>提供一站式線上服務</b>：「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，本年截至 12 月底送件數已逾 21 萬件。</p> <p>2. <b>一人有限公司設立快速申辦服務</b>：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</p>

	執行策略	具體績效
		<p>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，自 108 年 3 月開始提供服務至 109 年 12 月，已逾 1,345 家公司採用此方式線上辦理設立登記。</p> <p>3. <b>開發公司登記線上申辦 API</b>：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 12 家廠商申請介接整合。</p> <p>4. <b>公司登記紙本送件網路繳費服務</b>：公司登記案件開放多元繳費管道，如採郵寄辦理公司登記業務，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公司登記機關辦理，縮短案件辦理時間。</p> <p>5. <b>擴增查詢服務多因子核實認證</b>：個人擔任董監事、經理人之公司資料查詢服務結合國發會之多因子身分核實及認證機制，使用身分證字號及健保卡卡號進行身分驗證，創造更便利的商工行政數位查詢服務。</p> <p>6. <b>配合 2030 雙語國家政策發展藍圖</b>：完成商工登記案件進度查詢等系統雙語功能。</p> <p>7. <b>推廣工商憑證</b>：本年度 7-12 月工商憑證發卡張數約 5 萬 4,422 張，各單位主動導入工商憑證機制已有 180 個應用系統。為利企業可線上持續完成設立登記作業，針對公司預查作業核准後，新增辦理設立登記之短效期憑證。為提升申請憑證便利性，減少紙本審驗作業，11 月完成「正卡申請非 IC 卡」功能上線。</p>

	執行策略	具體績效
	<p>(二) 確保服務行銷之有效性</p> <p>1. 施政宣導活動</p> <p>2. 商業服務業輔導成果</p>	<p>一、健全友善經商環境</p> <p>(一) 法令宣導：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 舉辦線上企業會計準則公報成果說明會：藉由成果說明會宣導商會法令及企業會計準則公報因應今年肺炎疫情相關內容，以協助企業解決相關會計處理疑慮。</li> <li>2. 舉辦實體新創企業主會計研習營，輔導新創事業健全財務制度；另辦理 9 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人。</li> </ol> <p>二、促進商業服務業發展</p> <p>(一) 推動物流發展：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動冷鏈物流發展：輔導物流業者與在地的農漁產供貨商合作，於南投、彰化、臺南、花蓮等地區推動冷鏈集運服務；應用冷鏈技術，輔導 10 家業者強化品質監管與保溫運送能力；運作冷鏈南向發展聯盟與類國家隊，推動冷鏈技術與服務於越南及印尼之應用；共支援 16.3 億元商品之海內外流通，帶動物流服務營收 1.9 億元。</li> <li>2. 推動跨境電商物流發展：促成 36 家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，協助商品銷售至馬來西亞、新加坡、泰國、日本、美國等市場，支援跨境電商商品銷售 9.5 億元，帶動跨境物流服務營收 1.8 億元。</li> <li>3. 擴散智慧物流服務方案：以「物流作業服務平台化」降低中小型物流業者使用成本，並提升車隊與配送管理效率，推廣物流士輔助助理平台導入實證，共計 7 家業者，累積約 1 萬 6,779 車次，總計 17 萬 2,391 個配送點。另開發平台串接機制，協助中小型電商與物流業者快速介接上中華郵政 i 郵箱，提供消費者便利取貨服務，每個月串接資料筆數約 6.3 萬筆。</li> <li>4. 推動物流業資訊安全防護：完成分析國際物流出口作業流程以及物流業者資訊化現況，做為探討物流資安弱點的依據；補助國際物流業者及物流資</li> </ol>

	執行策略	具體績效
		<p>服業者導入資安防護方案，帶動 301 家供應鏈夥伴提升資安防護能力。</p> <p>5. <b>物流應用方案擴散</b>：辦理「經濟部 2020 智慧商業創新論壇暨成果發表」，分享年度成果與應用案例，期促進業界擴散運用。</p> <p><b>(二) 推動跨境電子商務發展</b>： 109 年度已核定補助 12 家電商業者跨境營運，截至 109 年 11 月底為止已創造跨境交易額約新臺幣 40 億元。</p> <p><b>(三) 推動餐飲業發展</b>：</p> <p>1. <b>推動餐飲業振興消費</b>：</p> <p>(1) 辦理 8 場次大型活動及與美食、旅遊及餐券電商平台合作，提升餐飲業者營業額逾 4 億元。</p> <p>(2) 推動餐飲業上架外送服務，經審查核定餐飲業者每家補助上限 1.5 萬元，核定補助餐飲店家數已達 7,000 家。</p> <p>2 <b>餐飲業者升級轉型輔導</b>：</p> <p>(1) 輔導國內 34 家餐飲業者導入科技應用及品牌優化等輔導，至少提升營業額 1.6 億元、投資額 0.4 億元、就業人數新增 373 人、擴散 637 間門店、新增展店 51 家。</p> <p>(2) 協助 13 家餐飲業者完成清真認證諮詢與診斷，並輔導 7 家餐飲業者取得清真認證。</p> <p>(3) 辦理國際論壇、異業商機媒合及拓展分享會活動共 6 場次，共吸引 397 人次參與、間接媒合 17 案。</p> <p>(4) 於 109 年度 8 月至 11 月辦理韓國、泰國及印尼餐飲線上媒合會共 5 場次，帶領 44 個臺灣餐飲品牌與在地商機媒合。</p> <p>(5) 辦理國內外主題性實體及電商美食平台行銷活動共計 8 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 14.4 億元以上。</p> <p><b>(四) 推動服務業創新研發</b>： 109 年核定補助 75 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 1.5 億元、營業額增加 3.9</p>

	執行策略	具體績效
		<p>億元、促成投資 0.5 億元及促進就業 154 人。</p> <p><b>(五)推動連鎖加盟</b>  協助 9 家連鎖企業，進行疫後國際主題式輔導，包含 4 案營運成本管控及 5 案國際行銷數位化，總計促進產業投資額 3,360 萬元以上及新增就業人數 45 人，並增加 44 家海外據點。</p> <p><b>(六)落實南部、東部商業服務業產業發展：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>商業諮詢服務與診斷：</b>  完成諮詢 230 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。</li> <li><b>商服業者升級轉型：</b>  辦理 109 年度創新發展輔導，遴選出 20 家業者，進行為期 6 個月之陪伴式輔導，促成業者增加營業額超過 3 千萬元。</li> <li><b>大型行銷活動：</b>  首度辦理「南臺灣大餅節行銷活動」，於 109 年 7 月至 10 月期間透過徵選活動、頒獎儀式記者會、拍攝宣傳影片、協助業者參加展會活動(吸引超過 19 萬民眾湧入)，促使大餅成為南部地區之亮點產業。</li> <li><b>社群媒體行銷：</b>  透過南部商業服務業知識分享平台發布活動消息，瀏覽超過 100 萬人次；經營 line@生活圈，發布貼文訊息，觸及超過 8 萬 3 千人次。</li> </ol> <p><b>(七)推動溫室氣體減量</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>能耗評估與檢測</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>提供「商業服務業節能減碳一條龍」服務，導入實地診斷輔導，協助 3 家商業公會、30 家品牌業者撰寫改善規劃書，申請示範輔導款汰換耗能設備或節能工程改善，最終實際改善之門市高達 52 家，共計節省總用電量 732,779 度/年、節省液化石油氣(LPG)用量 4,862 公斤/年、節省天然氣(NG)用量 14,542 立方公尺/年，總減少二氧化碳排放當量 414,495 公斤/年。</li> </ol> </li> </ol>

	執行策略		具體績效
			<p>(2) 邀集 4 家商業公協會參加溫室氣體自主減量計畫，透過實地診斷輔導盤查用電設備及給予改善建議，並協助協會代表及參與企業會員撰寫行動計畫，合計發掘節電潛力為 531,769 度/年和減碳潛力 270,670 公斤 CO<sub>2</sub>e。</p> <p><b>2. 節能輔導</b></p> <p>(1) 節能輔導 60 家企業，提供節能改善建議，協助企業發掘節電潛力 1,545 萬度和減碳潛力 7,865 噸。</p> <p>(2) 協助 33 家企業媒合技術業者、協助撰寫 ESCO 專案計畫書及協助申請政府補助資源，其中 22 家企業已完成落實改善，創造實際節電 194 萬度和減碳 988 噸。</p> <p>(3) 完成拿坡里披薩之節能門市照明和空調模擬，若 161 家門市導入 LED 燈具、變頻冷氣、空調風口調整及空氣簾等改善，預計節省用電 323 萬度電和減碳 1,651 噸。</p>
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>1. <b>定期檢討作業流程</b>：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。</p> <p>2. <b>文案稽核</b>：每週列印公文稽催單，對逾期案件請承辦同仁儘速處理。</p>
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	<p>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。</p>
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見	<p>1. <b>商工行政諮詢專線</b>：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 7-12 月諮詢電話共計約 13.1 萬通，語音傳真約 8 千通。</p> <p>2. <b>商業司首長信箱</b>：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 902 件民眾申請案件，平均回應時間為 6.226 天。</p>

	執行策略	具體績效
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>擴大開放政府資料：</b>本司積極開放商工登記開放資料，累計提供 442 項資料集與 56 項 API，引導企業開發共計 536 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。</li> <li>2. <b>擴大公示查詢：</b>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；亦提供英文版公司基本資料查詢，本年度截至 12 月查詢次數已逾 36,286 萬次。</li> <li>3. <b>公司依公司法規定公告資訊站：</b>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，本年度並擴增授權作業機制，讓公司可委託給「公司、自然人、事務所」等 3 類對象代辦公告刊登作業。截至 109 年 12 月底刊登公告筆數已逾 3,394 筆，查詢達 2,624,087 人次。</li> <li>4. <b>準公司於一站式線上申請設立專屬使用者憑證措施：</b>推出準公司於一站式線上申請設立專屬使用者憑證試辦措施，於設立預查核准後可至工商憑證管理中心網站下載軟體憑證，該憑證專用於一站式線上申請作業網站辦理有限公司設立登記同時併案辦理工商憑證，便利無自然人憑證之公司代表人亦可線上辦理「有限公司」設立登記。</li> <li>5. <b>商工行政法規檢索系統：</b>提供法規會議紀錄管理及檢索功能；以”商業法規行政函釋檢索”取代”即時公司法解釋”、”公司登記相關法令解釋”及”企業併購法解釋”服務，讓民眾便</li> </ol>

	執行策略	具體績效
		於查詢使用。
	(二) 延續有價值的創意服務措施	<p><b>一、促進商業服務業發展：</b></p> <p><b>1. 創新研發補助：</b> 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。</p> <p><b>2. 跨境電商：</b> 臺灣與馬來西亞 9 月下旬合辦「2020 臺馬聯合網購節」，已於 6 月辦理招募業者說明會，廣邀臺灣電商與優質品牌業者透過線上平臺專區跨國銷售，集中行銷資源以提升臺灣產品知名度。</p> <p><b>3. 智慧零售：</b></p> <p>(1) <b>示範案例推動：</b>透過補助措施，鼓勵零售業應用智慧科技，打造創新零售服務示範案例，提供消費者優質購物體驗，帶動服務升級，營收成長。本年度評選受補助 12 案，促成 2 萬 3,742 個服務據點導入智慧科技，發展創新商業模式或服務應用，帶動 214 億元營收。</p> <p>(2) <b>智慧商區推動：</b>整合國內商區中小型店家，打造「智慧商業獅」行銷品牌，推廣智慧商情分析及數位互動行銷科技應用，協助店家行銷引客。並串接其他第三方數位服務平台(如雲端發票管理、雲端點餐服務等)合作，完成 7 場次商區行銷活動，協助店家增加與消費者接觸與導購機會，共帶動約 2 千萬元營收。</p> <p>(3) <b>新創事業扶植：</b>以智慧商業服務為主題，今年招募 18 家新創團隊，透過國際展會、創新學習營，以及媒合新創業者與大型零售業者(如環球購物中心、大葉高島屋等)對接進行場域驗證等措施，成功培育 4 家新創事業符合國發會成功定義條件，以及 3 家新創事業合計獲得 7 千萬元投資。</p>

	執行策略	具體績效
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	<p>1. <b>提升資訊系統效能，推動工作簡化、資訊化：</b></p> <p>(1)擴大實施並推廣電子送達機制，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，並提供發文人員可以先行預覽檢核內容功能，落實減碳及無紙化政策，提升政府效能。</p> <p>(2)提供公司登記臨櫃辦理可採臺灣 pay 行動支付繳納規費，並進行資訊系統對帳資料銜接整合，提供多元之規費繳納方式。</p>
	(二)跨機關(單位)整合	<p>1. <b>跨機關垂直整合：</b>召開一站式工作圈會議，邀請財政部研商將公司變更登記後之稅籍登記及停(復)業申報核備納入一站式申辦服務範圍，於本(109)年度優先處理併案稅籍停(復)業申報核備申請及其辦理進度的回傳，簡化一站式系統送件之稅籍登記案件現行作業方式。</p> <p>2. <b>My Data 數位服務整合：</b>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，提供免附身分證影本服務，由民眾線上授權，透過 My Data 取得個人戶籍與國民身分證影像等個人資料，國發會 My Data 平臺於 109 年 7 月開始試營運，一站式配合同步開放 My Data 整合服務。</p>