

# 經濟部投資業務處 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 1 月 31 日

壹、計畫依據：依據經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標：掌握內外環境變化及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」等核心精神，持續推動服務效率，以提升經濟部投資業務處（以下簡稱本處）為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本處第一科、第二科、第三科、第四科、第五科、投資臺灣事務所、臺商服務中心為本計畫實施對象。

肆、執行構面及指標

面向	執行策略	執行方法
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	訂定投資臺灣事務所、臺商服務中心申辦業務標準作業流程，確保服務措施管理一致性，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化： 1. 投資臺灣事務所： (1) 持續強化招商能量：以「投資臺灣事務所」為單一窗口，對海內外投資人提供「全程客製化」之投資服務；「跨部會協調會議」排除重大投資案障礙，加速投資案落實。 (2) 持續推動「投資臺灣三大方案」：由專人提供客製化服務，協助廠商申請合適投資方案及適用優惠措施，並協助廠商解決土地、人才、加速行政流程等相關投資課題。 (3) 系統式拓展案源：針對雲端計算、大數據、物聯網及半導體等產業、前瞻基礎建設計畫等，盤點產業鏈缺口及投資商機，吸引外商投資，建構台灣尖端產業建構價值鏈。 2. 臺商服務中心：針對臺商投資糾紛案件提供諮詢服務，並訂有中國大陸臺商投資爭端協處案件作業規定、流程圖及諮詢紀錄表。

面向	執行策略		執行方法
		2. 提升服務及時性	運作全球招商戰情室，整合目前國內招商資訊，增加國外招商資訊的回饋及提供國內產業綜整，作為招商決策、分析與管理，以進行智慧招商。
		3. 提高服務人員專業度	持續辦理內部教育訓練課程，提升服務人員招商各相關知識。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行環境美（綠）化，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所及獨立之個案討論空間。</li> <li>2. 受理兩岸投資保障協議投資糾紛行政協處，由專人提供書表填寫協助。</li> <li>3. 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（或多語）標示服務。定期舉辦服務人員禮儀訓練。</li> <li>4. 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、座椅、盥洗室等），確保設施品質。</li> </ol>
		2. 提高網站使用便利性	<p>提升投資臺灣入口網、延攬海外人才網站便利性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合投資臺灣事務所形成「網實合一機制」，協助廠商排除投資障礙，強化與投資者互動。</li> <li>2. 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</li> <li>3. 以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、編排具系統化，提供分眾導覽，各語系版本均內建全文檢索功能，可用關鍵字快速查詢所需資訊。</li> <li>4. 確保網站內容的正確性及有效連結。</li> <li>5. 定期檢視網站內容並更新網頁資訊。</li> <li>6. 網站引用他人資料標明出處並提供連結。</li> </ol>

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高服務行為友善性	1. 透過辦理國際招商活動、臺灣投資商機說明會及網站資訊提供等方式，宣導臺灣投資環境優勢，吸引外商來臺投資。 2. 投資臺灣事務所： (1) 配置多國語文專案經理，協助投資者解決投資相關問題。 (2) 提供中、英、日文版等廣宣資料，便利各國廠商參考運用。 3. 臺商服務中心由專人提供服務，包括赴新南向國家、中國大陸及其他海外地區投資諮詢、臺商回臺諮詢服務，以及提供相關文宣資料，供廠商參考運用。
		4. 提升服務資訊透明度	1. 依據本部規定，將行政資訊公開於本部全球資訊網之資訊公開專頁或投資台灣入口網。 2. 資訊公開：設置投資臺灣入口網、延攬海外人才網站以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、常見問答集、投資流程簡介及連結等資訊。 3. 資料開放：持續盤點本處公開資料，瞭解使用者需求，配合政策規劃，以開放格式為原則對外開放，並定期檢視及更新資料。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	1. 隨時將最新消息、活動、措施及投資資訊，刊載於網站，並定期檢視網站內容及更新，提升服務便捷度。 2. 強化行政諮詢及跨部會協調以加速落實投資。
		2. 建置單一窗口整合服務	1. 針對有服務需求之重大投資計畫，以專案專人專責方式，提供單一窗口全程客製化服務，加速落實投資。 2. 設置臺商服務中心，設有專人提供服務，包括赴新南向國家、中國大陸及其他海外地區投資諮詢、臺商回臺諮詢服務，以及提供相關文宣資料，供廠商參考運用。 3. 新版「投資臺灣入口網」延續跨機關整合，持續擴增相關資訊服務系統項目之介接，並提供專業諮詢服務。

面向	執行策略		執行方法
		3. 開辦線上申辦或跨平臺服務	新版「投資臺灣入口網」： (1)提供各類線上服務，如資料下載、服務申辦等服務。 (2)提供各式行動載具跨平台閱覽及使用。 (3)導引投資者使用商業司開辦之企業線上申辦服務。 (4)提供投資相關申請表單及申辦流程客製化查詢，並定期檢視更新。
	(二) 服務可近性	1. 客製化服務	針對有服務需求重大投資計畫，以專案專人專責方式，提供單一窗口全程投資協助服務，加速落實投資。
		2. 專人全程服務	1. 投資臺灣事務所：依據投資者產業屬性，指定專案經理專責提供全程服務。 2. 臺商服務中心：設有專人提供服務，包括赴新南向國家、中國大陸及其他海外地區投資諮詢、臺商回臺諮詢服務，以及提供相關文宣資料，供廠商參考運用。
		3. 主動服務	1. 投資臺灣事務所：針對來臺投資廠商之需求，主動洽詢主管機關瞭解投資相關課題並積極協處。 2. 舉辦海外布局說明會，邀請當地政府官員、臺商代表說明當地經商環境及投資經驗分享。
	(三) 服務優化	1. 突破成長	積極接洽國內外目標案源廠商及目標國家駐臺單位/商會、中介機構、產業協會、地方政府，主動拜訪以了解需要協助配合之處，提升企業投資意願。
		2. 優質服務	掌握政府部門及縣市政府開發之各類型園區等可提供進駐土地資訊，協尋合宜用地，以完善土地供給資訊，強化媒合服務。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	精進投資案件服務資料庫管理系統，將招商作業流程系統化提升行政效率。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	鏈結經濟部工業局 20 個產業推動辦公室/小組，與各縣市政府及 7 大產業公會合作，以加速解決廠商跨域多元投資課題，提供更精準專業服務。

面向	執行策略		執行方法
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	根據服務對象，運用多元管道定期進行滿意度調查，並提出調查結果及檢討改善情形： 1. 於網站為民服務專區提供服務滿意度問卷調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析及檢討改善。 2. 針對服務廠商辦理服務滿意度調查。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	利用辦理重要座談會、說明會、商機研討會時，進行滿意度問卷調查，瞭解與會廠商對服務的評價及意見，並據以改善。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	新版「投資臺灣入口網」提供電子郵件信箱及問卷調查方式，提供與使用者互動及反映意見之管道。
五、開放創新	創新服務		投資臺灣事務所：擔任「投資臺灣三大方案」單一服務窗口，由專人提供客製化服務，協助廠商申請合適投資方案及適用優惠措施，並協助廠商解決土地、人才、加速行政流程等相關投資課題。
六、專案規劃	(一) 跨機關(單位)整合		1. 舉辦海外布局說明會：邀請當地政府官員、臺商代表說明當地投資環境及投資經驗分享。 2. 投資臺灣事務所：整合各單位行政法令、產業專業等資源服務廠商；涉及跨部會之重大投資障礙，主動召開跨部會協調會議協商解決。 3. 「投資臺灣入口網」延續跨機關整合，組成網站維運工作圈，持續擴增相關資訊服務系統項目之介接，並設立客服小組與投資臺灣事務所共同提供專業諮詢服務。
	(二) 引進社會資源		投資臺灣事務所：與七大公協會及專業機構締約結盟，結合政府與民間專業資源，提供投資廠商更多元優質服務。
	(三) 善用資通訊科技		1. 投資臺灣事務所：建置民間新增投資案件統計系統，俾便彙整全國各招商單位投資案件，確實掌握各類投資情形。 2. 新版「投資臺灣入口網」：配合行動載具普及化趨勢，加強網頁易讀性，根據連線裝置自動判讀提供適合瀏覽版本，並配合投資全程服務，提供更完善的投資資訊。

## 伍、實施步驟

- 一、於每年 12 月底前，依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂次年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
  - 二、所定之年度提升服務效能執行計畫，於每年 1 月底前簽陳處長完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於本處網站。
  - 三、研訂年度執行計畫時應儘可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。
- 陸、考核作業：配合本部「經濟部提升服務效能實施計畫」辦理。
- 柒、獎勵方式：配合本部「經濟部提升服務效能實施計畫」辦理。
- 捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。