

經濟部投資業務處 108 年度提升服務效能執行成果

壹、基礎服務

一、全球招商

(一)辦理全球招商論壇：

- 1、108 年 10 月 7 日舉辦「2018 年臺灣全球招商論壇(2019 Taiwan Business Alliance Conference)」，以「鏈結國際・加值臺灣」為主題，邀請跨國企業高階經理人及產官學研代表逾 600 人與會，促成 13 家外商簽署投資意向書(LOI)，指標性廠商如 ASML、DSM、JERA、Dialog 等，未來 3 年投資金額合計超過 320 億元。
- 2、本次論壇以「光輝雙十」概念，首次頒發「十大傑出貢獻外商獎」及攜手 13 家國際廠商投資台灣。「十大傑出貢獻外商獎」為表揚深耕台灣，參與臺灣經濟及對產業成長卓越貢獻之外商，獲獎廠商分別為蘋果、應材、康寧、戴爾、默克、國瑞汽車、美光、三井不動產集團、松下電器、新思科技。上開獲獎廠商重視臺灣在其全球佈局的地位，累計在台投資逾新台幣 6,700 億元，累計帶動及創造就業機會約 131,000 個。

(二)全球招商推動進展

- 1、經濟部彙整各部會及地方政府之 5 億元以上落實(已取得土地)投資案件：108 年新臺幣 5 億元以上投資案件總計 374 件，投資金額約新臺幣 1 兆 8,306.65 億元。
- 2、成立「投資臺灣事務所」：
 - (1)經濟部於 107 年 6 月 8 日成立「投資臺灣事務所」，結合招商中心、投審會及投資處，提供招商與投資審查一條鞭服務，以專案專人專責方式，提供投資服務(包括投資前評估、土地取得及水電供應等；投資中之證照申請、優惠措施等；投資後之關懷擴大營運等)，加速落實投資。
 - (2)迄 108 年 12 月 31 日，累計服務 5 億元以上案件計 395 件，其中持續服務中案件共計 298 件，投資金額 1 兆 6,373.3 億

元，服務需求以協助行政流程為最多(45%)，其次為申請專案貸款等資金需求(29%)、協尋土地廠辦 (17%)。

(3)迄 108 年 12 月 31 日，經投資臺灣事務所每週定期追蹤及協助排除投資障礙，已完成協處 97 件，投資金額為 4,582.67 億元。

(4)108 年落實投資案涵蓋各領域，包含臺商台郡科技高雄市和發產業園區 108 年 3 月動土(84 億元)；臺商直得科技台南樹谷園區 108 年 7 月動土(76.63 億元)；臺商晶碩光學桃園大溪廠 108 年 10 月動土(75 億元)；臺商盟立自動化竹科銅鑼園區 108 年 10 月動土(28 億元)；臺商車王電子中港廠 108 年 11 月動土(25 億元)；臺商聯嘉光電苗栗竹南總部二期新建大樓 108 年 12 月動土(24 億元)；臺商合盈光電中科廠 108 年 12 月動土 (20 億元) ；台灣德亞瑪雲林科技工業區 108 年 5 月完工(6 億元) ；日商台灣東喜璐高雄路竹園區 108 年 6 月完工(17 億元)等。

二、協助廠商全球布局

(一) 協助海外臺商提升競爭力：

- 1、於印度投資考察團及緬甸投資考察團期間，分別於印度班加羅爾及緬甸仰光辦理 2 場臺商投資實務研討會，另於 108 年 4 月 23 日假臺大醫院國際會議中心舉辦「印尼、馬來西亞投資說明會」1 場，針對臺商於當地經營困難、政策建議進行投資實務對話交流。
- 2、於菲律賓、印尼、泰國、印度、馬來西亞、土耳其、捷克、宏都拉斯、阿根廷、哥倫比亞、巴拉圭、巴西等地辦理至少 12 場產業趨勢及法律稅務實務座談會，協助海外臺商瞭解產業趨勢及投資實務，即時因應及調整經營策略。
- 3、與亞洲臺灣商會聯合總會在臺舉辦年會期間協助辦理經貿論壇，於會中簡介投資臺灣三大方案，並設攤提供海外投資諮詢服務。

- 4、積極參與臺商聯誼會理事會及年會等活動，並於臺商在臺辦理年會期間設立諮詢服務臺，提供臺商產業升級、投資、經營管理或稅務等諮詢服務，加強與臺灣連結。

(二) 協助企業全球布局：

- 1、為協助廠商因應區域經濟變化及新興市場崛起，依據各區域之產業互補性、市場機會、進入障礙等因素，選定東協、南亞地區為目標，協助廠商運用全球資源與市場進行投資布局。
- 2、針對廠商需求提供客製化協助：108 年辦理臺灣東協策略夥伴論壇 2 場、於泰國辦理投資臺灣座談會 1 場、籌組投資合作促進團 2 團，並於說明會及訪團辦理滿意度調查。
- 3、建置 6 國臺灣投資窗口，提供臺灣與新南向國家投資相關法令之雙向投資諮詢服務；提供投資諮詢服務 1495 件、編撰問答集 6 件、法規翻譯 12 件。
- 4、針對新南向印度、印尼、馬來西亞、菲律賓、越南及泰國等六國，篩選出電子產業編撰產業地圖，分別探討當地國產業政策、產業結構、產業聚落、臺商及世界主要大廠布局動態等，提供臺商布局參考。

三、臺商聯合服務中心

(一) 設立單一窗口，提供優質整合服務：

- 1、於網站提供服務專線電話、電郵、傳真等訊息。
- 2、專人提供赴新南向國家、中國大陸及其他海外地區投資諮詢；回臺諮詢服務；及相關文宣資料，供廠商參考運用。
- 3、擔任兩岸投資保障協議投資糾紛受理窗口，在網站提供案件處理流程、投保協議執行成效等資訊。
- 4、108 年提供諮詢服務共 959 件，其中中國大陸最多，計 367 件；東南亞，計 579 件。
- 5、臺商投資糾紛諮詢服務：協議簽署後至 108 年 12 月底止，受理臺商投資糾紛案共計 307 件，每件均提供法律諮詢服務，其中 187 件送請陸方窗口協處，送請協處案件有 61% 已獲得結果。

(二)營造親切、友善、專業之為民服務形象：

- 1、受理兩岸投資保障協議投資糾紛，由專人提供書表填寫協助。
- 2、利用海基會辦理中國大陸臺商三佳節聯誼活動、國內產業公會舉辦之臺商負責人座談會、中國大陸臺商專家服務團出訪等管道，加強對中國大陸臺商宣導中心服務功能及政府相關輔導措施。
- 3、定期檢查各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)，提升服務設施合宜度。

(三)有效及時處理民眾意見，提升民眾滿意度：

- 1、訂定大陸臺商投資爭端協處案件作業規定、流程圖，以有效及時處理民眾意見。
- 2、訂定諮詢紀錄表：檢視民眾意見，隨時改善，提升服務品質。
- 3、針對行政院、總統府首長信箱訂定處理期限，108年共計處理44件，均即時回覆民眾意見。

貳、善用資訊科技之服務遞送與專案規劃

一、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權：

- (一)本處行政資訊(如新聞稿、相關活動訊息等)均於本部或本處網站公開，提供各國商情、新聞稿、出版品、常見問答及機關活動等訊息，並定期檢視更新網站內容。
- (二)盤點本處已公開資料，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，截至108年底，共計開放26筆。
- (三)本處網站均已標明引用資料之出處及其網頁連結。
- (四)本處網站已通過無障礙檢測，並取得標章。

二、投資臺灣入口網：

- (一)強化E化服務，提供最新投資招商資訊：整併「投資台灣入口網」、「投資業務處網站」、「全球台商服務網」三網站，提升雙向投資網站服務功能，並參考歐美等國之招商網站，優化英、日文多語系介面，並以響應式網頁設計提供手機與平板電腦瀏覽相容性；加強網站資訊關聯性、進階搜尋及主動式服務，使投資者更容易

掌握我國產業現況及投資相關資訊。

- (二)108 年中文網頁維運計 1,162 項，日文網頁維運計 133 項，英文網頁維運計 237 項，合計全年共維運 1,532 項，本網流覽人數計 735,800 人次。
- (三)隨時更新最新消息、活動訊息、各縣市招商新聞等資訊，並於每月發行電子報，108 年度共發行電子報 12 期，提供當前國家與投資有關經濟重大政策、重點最新消息、公共建設投資機會、網站熱門點閱連結等資訊。
- (四)提供投資人關切之申辦流程簡介、智慧型投資申辦輔助系統及申辦表單下載、開辦企業線上申辦系統介紹與導引連結等功能，協助投資者投資設立。
- (五)另配合業務需求，刊登本處出版之各項刊物、投資相關法令、投資相關協定、即時發佈本部重要新聞稿及活動訊息予大眾參用。
- (六)提供本處處長電子郵件信箱，隨時接受民眾意見反應意見，以為各項服務之改進參考。108 年共計 18 件，均於即時回覆。
- (七)提供「駐外單位園地」做為本處與本部各駐外單位間業務資訊交流之管道。

三、延攬海外人才網站：

- (一)經營海外人才供需媒合功能，提供中、英語文網頁服務，適時更新我國產業發展、生活環境、攬才措施、外人入境、居留、工作等相關資訊。
- (二)簡化會員線上申請流程及強化網站後端服務，提供更便捷服務。
- (三)累計至 108 年底有海外科技人才 14,936 名登錄攬才網站會員、1,473 家國內廠商上網延攬海外科技人才。