

經濟部投資促進司 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 1 日

壹、計畫依據：經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標：掌握國內外環境變化及民眾對公共服務需求之多元化，推動以人為本，善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，進而擴散優質服務效益，提升經濟部投資促進司（以下簡稱本司）為民服務效能，促使投資者享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象：

本司綜合企劃科、國際招商科、海外布局科、臺商服務科、臺華商組織專案小組、NCP 專案小組、投資臺灣事務所、臺商服務中心為本計畫實施對象。

肆、執行策略及作法：

面向	執行策略		執行方法
一、完善基礎服務	(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) 推動「投資臺灣三大方案」：持續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。115 年度將廣宣與輔導廠商申請「投資臺灣三大方案」，並同時加強案件之落實追蹤，以加速企業扎根臺灣。 (3) 系統式拓展案源：藉由產業價值鏈分析，系統性發掘投資案源及產業商機研討會等方式，集中資源針對重點產業進行招商，強化臺灣產業鏈韌性。 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

面向	執行策略		執行方法
			端協處案件作業規定、流程圖及諮詢紀錄表。
		2. 提升服務及時性	整合國內招商資訊，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) 服務親善性	1. 提升服務設施合宜度	1. 進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所及個案獨立討論空間。 2. 受理兩岸投資保障協議投資糾紛行政協處，由專人提供諮詢及書表填寫協助。 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。 4. 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)，確保設施使用安全與品質。
		2. 提高網站使用便利性	提升投資臺灣入口網、延攬海外人才網站便利性： 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，強化與投資者之互動。 2. 提供及優化多元與便利的資訊檢索服務功能。 3. 以使用者為導向設計版面及調整資料配置，以方便瀏覽、並提供系統化編排及分眾導覽，各語系版本均提供全文檢索及關鍵字快速查詢功能。 4. 確保網站內容的正確性及連結有效性。 5. 定期檢視並更新網站資訊。 6. 視年度業務需要，設立服務專區。 7. 導入智能客服機器人功能，提供即時回應服務，協助使用者快速查詢投資法規、申辦流程及投資臺灣三大方案等常見問題，提升網站互動性與整體服務效能。

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高服務行為友善性	<p>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。</p> <p>(1) 多國語文專案經理協助投資者解決投資相關問題。</p> <p>(2) 提供中、英、日文版等資料，便利各國廠商參考運用。</p> <p>2. 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。</p>
		4. 提升服務資訊透明度	<p>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臺灣入口網。</p> <p>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。</p> <p>3. 資料開放：持續盤點本司公開資料，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。</p>
二、客製化關懷服務	(一) 提升服務便捷性	1. 建置單一窗口整合服務	<p>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。</p> <p>2. 設置臺商服務中心，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、臺商回臺投資等諮詢服務，及提供相關投資環境資訊，供廠商參考運用。</p> <p>3. 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。</p>

面向	執行策略		執行方法
		2. 推動跨機關整合服務，提供跨平臺服務	<p>1. 「投資臺灣入口網」延續跨機關整合服務，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。</p> <p>(1) 提供各式行動載具跨平台閱覽及使用。</p> <p>(2) 導引投資者使用商業署開辦之企業線上申辦服務。</p> <p>(3) 提供投資申辦流程客製化查詢，並連結至所屬官方網頁。</p> <p>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。</p> <p>3. 舉辦線上/線下海外布局說明會，邀請當地政府官員、臺商代表及產業專家說明當地投資環境與商機，及分享投資實務經驗。</p> <p>4. 強化諮詢服務及跨部會協調以加速落實投資。</p>
	(二) 客製化專人服務	1. 客製化專人全程服務	<p>1. 投資臺灣事務所：針對有服務需求重大投資計畫，依據投資者產業屬性，指定專案經理專責方式，提供單一窗口全程投資協助服務，加速落實投資。</p> <p>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、臺商回臺投資諮詢服務，以及提供相關文宣資料，供廠商參考運用。</p>
		2. 主動服務	<p>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。</p> <p>2. 舉辦線上/線下海外布局說明會：邀請當地政府官員、臺商代表及產業專家說明當地投資環境與商機，及分享投資實務經驗。</p>
	(一) 精進服務機制	1. 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。
三、深化服務量能		2. 精進服務量能	鏈結經濟部產業發展署之產業推動辦公室/小組，與各縣市政府及產業公協會合作，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
	(二) 服務優化	1. 主動洽訪	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. 主動服務	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) 積極回應民眾意見	1. 有效且及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	1. 「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。 2. 針對民眾抱怨、陳情案件，依本部陳情案處理時限及流程，儘速處理並回復陳情人。
		2. 瞭解民眾對服務的評價	1. 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) 針對接受服務廠商辦理服務滿意度調查，據以改善服務方式及流程。 2. 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。
四、開放創新	(一) 創新服務		由「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。
	(二) 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，以彙整全國各招商單位投資案件，確實掌握各類投資情形。 2. 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，提供及時及完善的投資資訊。

伍、實施步驟

一、於每年 1 月底前，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性，研訂當

年度提升服務效能執行計畫，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 月底前簽陳司長完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於本司網站。

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。