

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（以下簡稱本公司）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：

本公司綜合企劃科、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	<p>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：</p> <p>1. 投資臺灣事務所：</p> <p>(1) 持續強化招飭能量：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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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</p>

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 4. 提升服務資訊透明度	<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>
二、客製化關懷服務	(一) 提升服務便捷性	<p>1. 建置單一窗口整合服務</p> <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>
三、深化服務量能	(一) 精進服務機制	<p>1. 內部作業簡化，提升同仁行政效率</p> <p>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。</p> <p>2. 精進服務量能</p> <p>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。</p>

面向	執行策略	執行方法
	(二) 服務優化	<p>1. 主動洽訪</p> <p>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。</p> <p>2. 主動服務</p> <p>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。</p>
	(三) 積極回應民眾意見	<p>1. 有效且及時處理民眾之意見、抱怨及陳情</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 瞭解民眾對服務的評價</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>
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) 善用資訊科技	<p>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。</p> <p>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。</p>

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。