

經濟部 110 年度下半年提升服務品質自行評核項目及結果說明

機關名稱：經濟部工業局

資料截止日期：110 年 12 月 10 日

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
基礎服務			
服務一致及正確性	訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	<p>1. 本局主要發證案件為國內無產製證明、進口關稅減免、外銷品原料核退證明等，攸關稅賦抵減之認定，廠商透過本局「網路線上申辦資訊系統」申請、補件及發證，流程簡便快捷。</p> <p>2. 受理「特定製程產業申請引進外勞」案件，依據「經濟部工業局審查製造業申請引進移工作業要點」辦理，廠商檢附文件送交本局，總收發分文送交業務組審查、到廠查訪、召開審查會議、限期發證，作業流程標準化。</p>
	提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	本局發證案件訂有標準作業工作天數，各組室主管定時稽催，機動性輔以電話、傳真等方式解決廠商疑問，有效節省公文流程時效。
	提高服務人員專業度	強化服務人員對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	<p>1. 本局總機服務人員提供案件進度電話諮詢，遇廠商洽詢相關法規或申請事項、流程疑義，即時轉請承辦同仁協助諮詢。</p> <p>2. 本局「產業升級創新平台輔導計畫」訂定計畫管理手冊，詳列各階段應備之流程及相關法規、程序，以協助本局承辦同仁熟悉產創平台計畫作業，強化同仁專業程度。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
服務友善性	提升服務設施合宜度	進行環境美綠化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局洽公環境滿意度及服務設施均妥適完備，並訂定本局「環境整潔實施要點」，提升本局工作環境之整潔。</li> <li>2. 本局 2 樓會議室廊道，全年展示本局輔導創新之工業產品，定期更新，展現本局施政成績，提升辦公環境藝術生活化。</li> <li>3. 為提升本局整體對外形象，並提供民眾及同仁安全、友善、嶄新的洽公及辦公空間，辦理 1 樓大廳整修工程，以創新的設計理念，營造明亮新穎的空間氛圍。</li> <li>4. 為提供同仁及洽公民眾多元的休息環境，進行 2 樓陽光室空間改善及美化，期望在有限的空間中，創造優質溫馨的舒適空間。</li> <li>5. 為確保洽公民眾及同仁防疫安全，1 樓出入口設置體溫感測器，實施人員出入管制，並採取標示防疫距離等候線、電梯口設置酒精消毒乾洗手液、定期實施空間消毒等多項防疫措施。</li> <li>6. 定期進行全局環境消毒及廢棄容器積水清除等工作，以杜絕病媒蟲害及維護同仁健康。</li> </ol>
		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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局 1 樓大廳設置樓層配置圖、各樓層設置組室標示及位置引導標示，採雙語標示易於辨識，有效引導民眾遵循方向。</li> <li>2. 本局 1 樓服務台收件窗口，明確以雙語標示服務項目、服務人員姓名及職稱。</li> </ol>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局服務台收件窗口設於 1 樓大廳入口處，動線規劃符合洽公民眾之便捷性。</li> <li>2. 各式會議廳室集中設置於 2 樓，俾利與會人員識別，及抵達會議場所便捷性。</li> <li>3. 110 年啟用新增裝修之第五、第六會議室，提供同仁更多元、便利的會議使用空間，並設置電子看板提供會議資訊。</li> </ol>
		檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	營造友善無障礙洽公環境，包含設置愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室等設備。
		定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局大樓空調、電梯、飲水機等電氣設備保養維護均委託專業電機公司，定期進行電氣設備安全檢測及保養維護</li> <li>2. 配合本部「經濟部暨所屬機關(構)節約能源行動計畫」執行節能減碳政策，陸續完成本局大樓外牆及電梯更新、各樓層 LED 節能燈具更新、盥洗室美化更新等硬體設施改善工程。</li> <li>3 定期辦理 2 樓會議室桌椅、投影機、各樓層飲水機及回收分類子母車等硬體設施汰換，以提昇各項服務設備使用便捷性及合宜性。</li> <li>4. 為提升本大樓冷氣循環效果、減少空調耗電量，達到空調節能的目標，110 年下半年度再次更新改善中央空調系統之設備效能，以落實節約能源政策，達到最佳節能效果。</li> </ol>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		提供各種申辦書表及填寫範例。	本局各項申辦案件之書表、流程說明、法令依據及填寫範例，已全面電子化，民眾可連結本局網站下載使用，現場洽公民眾可利用本局 iTaiwan 免費無線上網熱點，連結本局網站查閱。
	提高網站使用 便利性	網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	本局網站為響應式網頁，隨使用裝置螢幕自動調整網頁版面配置，提高使用之便利性。常用項目放置首頁明顯位置，如搜尋功能、最新消息、熱門點閱等項目。
		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。	本局及工業區(港)網站提供全文檢索功能及跨網站、精確/模糊搜尋、熱門查詢關鍵字功能，方便民眾搜尋所需資訊。
		確保網站內容的正確性及有效連結。	本局訂有 ISO「網頁更新作業程序書」，業務單位提供經核定之資訊內容登載於本局網站，資訊室每月進行網站無效連結檢測，如有錯誤，即時更新網頁內容。
		資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	本局網頁內容已配合加註分類檢索標示，提供電子化政府入口網 MyEGov 分類檢索搜尋服務。
		機關(單位)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	本局依據國發會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」辦理本局、工業區(港)及委辦計畫網站分類檢索加註標示作業。
		定期更新機關(單位)網頁資訊。	本局網站由業務單位就認養區塊即時更新維護，提高資訊內容完整性、即時性及正確性。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	本局網站內容引用他人資料，均標明來源出處並提供連結。
		網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	本局網站 109 年 1 月 14 日起啟用 2.0 版 AAA 等級無障礙標章，52 個工業區(港)網站於 108 年取得新版 2.0 之 AA 等級無障礙標章。
提高服務行為友善性		重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。	本局 1 樓服務台人員態度親和有禮，應對合宜，主動協助現場洽公民眾解決問題。
		注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。	定期進行電話禮貌測試，依本局電話服務品質調查計畫評分表，由秘書室專人依評分標準辦理，每月測試總機語音及人工接聽 4 次、承辦人接聽各組室至少 1 次。
提升服務資訊透明度		資訊公開：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、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	<p>1. 本局網站提供各同仁業承辦業務及聯絡電話，各項申辦案件之申辦流程說明、法令依據及填寫範例，定期更新資料，以利民眾索引連繫或查詢運用。</p> <p>2. 透過多元管道擴散本局業務推動資訊，以利民眾接收產業動態資訊：</p> <p>(1) 「科技計畫簡介網站」匯集本局當年度計畫資訊，包含輔導、補助、培訓及推廣等內容，並提供各計畫聯絡窗口資訊，各界可透過網頁資料進行線上查詢，瞭解本局相關措施與資源。</p> <p>(2) 「活動報報網站」為本局活動單一入口網站，整合計畫所辦理之說明會、講座研討、成果展覽、媒合會、競賽</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>頒獎等活動資訊，提供民眾進行線上查詢及活動報名。</p> <p>(3)各項產業專案業務推廣，透過專屬計畫網站，提供完整資訊供民眾查閱。</p>
		<p>資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p>	<p>1. 本局配合國發會開放資料(Open Data)政策，定期盤點可供資料開放之業務資料，目前本局網站共開放 166 個資料集(110 年新增 5 個資料集)，資料皆定期檢視更新，供各界下載運用。</p> <p>2. 為強化產業園區高效率之行政服務，本局提供工業區資訊分享與服務機制，「智慧園區時空資訊雲平台本平臺」旨為彙整工業基礎資料並交換協作，資料範疇涵蓋全國工業區、廠商、土地、環境及水資源等動靜態資料，運用所開發 API 服務建置用地物聯、水資源管理、設備管理、API 服務等應用系統，並與環保署等外部單位合作，更新土地、水資源等資料，加速跨部會資料交換、降低人力作業；另與水利署合作，強化用水計畫等資料匯集。</p>
		<p>提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>1. 本局 1 樓服務台受理民眾現場查詢，或透過本局總機電話查詢案件問題，協助民眾獲取進度狀態等資訊。</p> <p>2. 工證申辦案件，可透過本局網站「申辦案件處理進度查詢系統」線上查詢辦理進度，如為電子申請案件，在收件、受理、補正、核准之作業階段，透過系統</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>發出電子郵件，通知申請人案件處理之最新狀態。</p> <p>3. 「工業廢棄物再利用許可」申請案件，審查過程中除於補正函文告知業者目前之總補正日數外，另於補正期限屆滿前電話通知申請人儘速補件；另可透過本局網站「申辦案件處理進度查詢系統」線上查詢辦理進度，及案件狀態、承辦人聯絡資料。</p> <p>4. 「產業升級創新平台輔導計畫」申請案件，利用計畫管理系統計算受理日數及預警功能，同時以補正書函告知資料補正之期限，到期前以電話或郵件方式主動通知。</p>
二、服務遞送			
服務便捷性	檢討既有服務措施	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	本局設有官網、臉書、youtube、首長信箱、0800 免付費服務專線等多元服務管道，主動發布各項產業輔導訊息、發展新知，也歡迎民眾提出需求。
	建置單一窗口整合服務	設置單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	<p>本局輔導國內產業發展，成立專案服務單一窗口，提供企業「一站到底」的整合式便民服務。</p> <p>1. 「產業競爭力發展中心」為產業服務單一窗口，提供個別廠商諮詢、訪視或診斷等服務，協助解決升級轉型或經營困難問題，110 年提供廠商諮詢服務 13,510 件，受理廠商申請訪視或診斷服</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>務共 305 件。為協助企業因應疫情衝擊，於產業競爭力發展中心官網增設「製造業防疫專區」線上查詢系統，提供企業辦理抗原快篩作業及企業持續營運等相關資訊及建議作法。另辦理 6 場次企業持續營運相關線上課程，指導業者建立持續營運制度。</p> <p>2. 「產業升級創新平台計畫專案辦公室」為輔導產業升級單一窗口，受理「產業高值計畫、創新優化計畫、新興育成計畫、主題式研發計畫」，提供廠商諮詢服務，鼓勵企業創新研發。110 年共核定 138 件計畫，補助金額 23.79 億元，平均每案補助金額達 1,723 萬元。110 年共 5 家公司申請構想提案輔導。</p> <p>3. 設置「生醫產業單一窗口」協助排除國內外生技醫藥產業發展疑難，促進國內外廠商瞭解臺灣生技產業現況及獎勵措施，吸引在台投資或商業合作。110 年已提供 60 件諮詢服務。</p> <p>4. 設置「產業用地供給媒合窗口」建立三階段尋地流程：第一階段以廠商尋地需求為基礎，由工業區服務中心查找合適用地，第二階段連結地方政府查找可供使用之私人或公有物件，第三階段透過專案仲介及公協會查找適合物件。110 年協尋投資需求土地案件共計 179 件，其中協尋中 50 件，成功媒合 46 件，因</p>



評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			<p>廠商投資規劃調整中止協尋計 83 件。</p> <p>5. 設置「事業廢棄物資源化服務窗口」, 提供個別廠商法規、再利用審查、再利用技術諮詢與協助服務, 110 年受理計 141 件次。</p> <p>6. 設置「各產業 MIT 微笑標章」制度之審核驗證單一窗口, 協助成衣、織襪、家電、農藥、環境用藥及動物用藥等 17 類 22 項產業業者 MIT 微笑標章驗證, 至 110 年累計通過 2, 896 家廠商、239, 109 款產品。</p>
		<p>簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。</p>	<p>1. 本局「網路線上申辦系統」已提供 53 項線上申辦服務, 局內申辦業務之審查亦採用線上簽核無紙化作業方式, 並透過網路機制與財政部關務署介接, 不需紙本發文, 大幅縮減處理時間, 加速退稅申辦流程。110 年完成 35, 205 件原料退稅、關稅減免等申辦案件審查作業。</p> <p>2. 本局「產業升級創新平台輔導計畫」計畫網站提供「線上申請」服務, 廠商可上傳計畫書電子檔, 簡化申辦流程, 加速案件處理。</p>
		<p>提供走動式服務或客製化服務方式。</p>	<p>本局專案成立之產業輔導窗口, 提供個別廠商諮詢、建議及協助等專業服務。</p>
		<p>運用跨機關(單位)電子查驗, 取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。</p>	<p>本局工證案件需檢附之公司登記、工廠登記、進口報單等附件, 採網路介接方式向各該主管機關取得所需資訊, 申請人無須檢附紙本證明文件。</p>
<p>減除申辦案件需檢附之書表謄本</p>		<p>運用跨機關(單位)電子查驗, 取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。</p>	<p>本局工證案件需檢附之公司登記、工廠登記、進口報單等附件, 採網路介接方式向各該主管機關取得所需資訊, 申請人無須檢附紙本證明文件。</p>

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
	開辦線上申辦或跨平臺服務	提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	<p>1. 本局網站提供各項申請之線上服務，包含線上申辦 53 項，表單下載 29 項，及「減免稅捐證明文件」下載功能。</p> <p>2. 本局工證申辦之送件、補正、附件檔案上傳、進度查詢、證明文件下載，全面採用網路線上作業。</p>
		開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	本局網站內容可隨使用裝置螢幕大小，自動調整網頁之版面配置為合適之樣式，便於瀏覽網頁及下載申請書表。
		向民眾推廣使用網路申辦案件。	本局「網路線上申辦資訊系統」客服專線，受理民眾系統操作諮詢及申辦問題處理，110 年提供電話客服約 376 人次，輔導首次使用系統之民眾，協助建立憑證帳號資料，登入系統，完成申請資料登錄及送件，加速推廣網路申辦。
		定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。	本局持續執行表單簡化及修訂，110 年修訂表格 15 件。
		提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	本局「網路線上申辦資訊系統」採工商憑證及自然人憑證身分認證機制，網路傳輸則採用 SSL 加密機制，申請人機敏資料及上傳之附件檔案，均採加密方式儲存，確保資料的使用架構在安全環境上。
服務可近性	客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	為強化產業快速時尚設計能量，提升場域即時反應能力與接單彈性，因應地區或產業聚落之特性，本局於北、中、南、東部成立快速設計打樣中心與創作基地，如西

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
			園 29 服飾創作基地(台北)、鞋類快速設計打樣中心(台中)、創藝所在(高雄)、後山山後故事館(花蓮)等，就近服務在地產業社群，提供客製化輔導服務，促進傳統產業升級轉型，提升競爭力。
	專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關(單位)垂直或水平整合或由機關(單位)內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	本局推動產業發展，持續與中央部會、地方政府、財團法人等單位，垂直或水平方式合作，本局「普及智慧城鄉生活應用計畫」，採「地方創新類」及「創新服務類」雙重補助機制，鼓勵全台 22 縣市政府依據民眾需求與在地特色，結合國內產業資源，運用資通訊創新技術，加速解決城市治理課題，建構適合國民居住的生活環境，同時提升我國創新應用產業競爭力。
服務成長及優化	優質服務	運用自身優勢，精進服務遞送過程及作法；採取多元策略，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	本局長期與產業界保持密切聯繫，能迅速整合公部門功能及產業界量能，協力完成任務。
服務量能			
內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人	本局採用多元化資通科技，精實行政作業。 1. 計畫管理系統：提供本局科技計畫簽約、執行及結案等作業，透過計畫管理系統進行線上填報及管考作業，並納入局內各組室需求(如主計室、資訊室、

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
		力、物力或時間，精進服務。	<p>事務科等)及審核流程，透過e化平台提升執行管理品質及效能。</p> <p>2. 雲端應用服務：導入雲端電子郵件服務，提升公務電子郵件服務穩定性及可用性，提供同仁多元化電子郵件服務，降低民眾信件無法送達情形，110年本局雲端電子郵件服務可用率達100%。</p> <p>3. 智慧辦公：利用工研院開發之即時通訊軟體 Juiker 整合同仁之手機、電腦及桌上之分機，達到智慧辦公及加速業務溝通之目的，110年通訊訊息計716萬則。</p>
服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。	定期召開局務會議或相關業務會議，由局長擔任主持人，邀集各組室主管出席，協調各單位工作，檢討施政內容執行成效，精進本局創新服務機制。
服務評價			
提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查。	透過回復人民陳情案件及首長信箱，檢附紙本或線上問卷調查，瞭解服務滿意情形。
		進行內部同仁滿意度調查。	本局每年進行1次內部滿意度調查，採用線上問卷方式進行，由同仁填答對各組室之滿意度及建議意見，回收率達90%以上。
		提出調查結果及檢討改善情形等。	本局內部滿意度調查，由秘書室專案簽報調查結果建議並陳報改善情形。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	本局網頁內容提供線上評分機制，評分結果即時顯示於網頁，可得知瀏覽者對網頁內容評價，本局網站設置服務信箱，提供使用者溝通管道。
積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人民陳情案件依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理，案件由專人列管追蹤，權責組室限期辦復。</li> <li>2. 受理行政院「院長信箱」、本部「部長信箱」、本局「首長信箱」案件，由專人列管追蹤，權責組室限期辦復。</li> <li>3. 處理新聞輿論通報案件，依據本部輿情通報標準作業程序，由專人專責通報，權責組室依限回應。</li> </ol>
		提供民眾意見反映後續追蹤處理。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局人民陳情案件，110 年受理 129 件，其中 4 件逾期，3 件不滿意案件。</li> <li>2. 本局首長信箱，110 年收辦 732 件，不滿意案件計 21 件，民眾評定「不滿意」案件，由專人追蹤管考，轉請權責組室就不滿意事項於 5 日內再次補充說明。</li> <li>3. 新聞輿情回應案件，110 年辦理 34 件，發布 131 則新聞稿，妥善向媒體、民眾說明本局政策推動內容。</li> </ol>
		定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	民眾意見反映處理，依相關管理機制及標準作業程序規定辦理，適時檢討精進。

評核項目	評核指標	次評核指標/參考標準	評核結果說明
開放創新			
開放參與		適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關(單位)與民眾合作契機，如透過實體或網路管道，運用多元方法，如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求或邀集民眾共同參與服務設計等。	本局網站首頁設置社群網絡專區，連結本局 YouTube 影音專區、本局 Facebook 粉絲專頁以及其他業務主題粉絲專頁(如電動機車、MIT 微笑標章等)，透過影音及長期社群經營，本局臉書專頁 110 年計有 25.3 萬個粉絲，每月觸及率平均達 52 萬，有效拉近與民眾距離，強化與民眾溝通之管道。
創新服務		提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產業人才需求登錄系統</li> <li>2. 循環產業化輔導加速器</li> <li>3. 新增台灣智慧財產管理規範(TIPS) AAA 級管理規範及驗證程序</li> <li>4. 推動「雲市集工業館」協助中小型製造業提升數位力</li> <li>5. 紓困防疫諮詢專線爆量因應措施</li> <li>6. 機車行數位學習-疫情期間辦理直播並於輔導平台新增數位學習專區</li> <li>7. 新現代五項科技運動會-借力使力，整合跨部會資源 攜手臺灣產業，打造科技運動風潮破 3 萬人次體驗</li> <li>8. 西園 29 高階圖紋設計應用中心</li> <li>9. 工業用地供給與服務資訊網之維護管理與研究計畫</li> </ol>