

經濟部商業司提升服務效能實施計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函「經濟部提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標：

為提升本司為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

全體同仁

肆、執行構面及策略方法：

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	將標準作業流程所需程序及時間製作看板於服務櫃台，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2. 提升服務及時性並提供案件處理流程透明度	(1)縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及縮短案件處理時間。 (2)縮短案件處理時間、減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類 (3)網路查詢案件進度，並提供承辦單位及聯絡電話等資訊。 (4)提供案件處理之簡訊、傳真、網路、現場查詢管道。
		3. 提高服務人員專業度	強化機關(單位)服務人員(含委外 call center 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。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1)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。 (2)確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)，且提供雙語標示服務。 (3)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (4)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。 (5)提供各種申辦書表及填寫範例。
		2. 提高網站使用便利性	(1)機關(單位)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。 (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。 (3)確保網站內容的正確性及有效連結。 (4)定期更新機關(單位)網頁資訊。 (5)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (6)機關(單位)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高服務行為友善性	重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 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。
		2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。
		3. 擴展線上服務量能	(1)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。 (2)向民眾推廣使用一站式線上申請作業。 (3)向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
	(二) 確保服務行銷之有效性	辦理施政宣導活動	妥善規劃並辦理本司業務施政宣導活動(如座談會、新聞稿、召開記者會等)，周知社會大眾各項施政措施及執行成效。
三、服務量能	內部作業簡化	提升同仁行政效率	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，包括人力、物力或時間，精進服務。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查	提供商工入口網滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見	(1)提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (2)不定期檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序。

面向	執行策略	執行方法
五、開放創新	(一) 提出有價值的創意服務	(1)對外服務面向：加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 (2)內部管理面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。 (3)跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (4)設有 APP(行動化服務)及申辦案件進度簡訊回覆系統
	(二) 延續有價值的創意服務措施	檢討各項創意服務措施並提出改善。
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	(1)適時檢討及修改現有的法規。 (2)內、外部作業流程修正與簡化，擴大本機關(單位)或第一線機關(單位)服務措施的運作彈性，提升服務效率。
	(二) 跨機關(單位) 整合	以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關(單位)資源共同推動： (1) 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 (2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。

伍、實施步驟

本執行計畫於每年 1 月底前簽陳單位主管同意後確實執行，並將該執行計畫公開於本司網頁並確實執行。

陸、考核作業

一、自行考核：

- (一) 本司自行考核作業於上、下半各辦理 1 次。
- (二) 針對「提升服務效能執行計畫」執行構面及策略方法提報具體績效。

二、年終考核：應於次年 1 月 15 日前將當年度執行績效與成果報部。

柒、獎勵方式

考核結果，如經查核有重大優良或缺失者，簽報司長核可後，送請人事處依權責辦理獎懲，並列入年度員工年終考績。

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。