

## 經濟部中部辦公室 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函訂定之「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標

塑造優良服務環境，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，以提升為民服務品質及民眾滿意度。

參、實施對象：各科

肆、執行策略及具體方法

面向	執行策略		具體方法
一、優質便民服務	(一) 服務流程	1. 提升服務流程便捷性	(1) 設置公司登記業務單一窗口全程處理服務。 (2) 民眾親辦案件，隨到隨辦。 (3) 現場輪值主管走動式協助服務。 (4) 簡化申辦流程，縮短各類申請案件處理時間。 (5) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 (6) 提升申辦案件便利性。
		2. 提供案件處理情形流程透明度	(1) 提供案件承辦單位及電話等訊息。 (2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。 (3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 (4) 受理現場申辦案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。
	(二) 機關形象	1. 提升服務場所便利性	(1) 進行環境美(綠)化，及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2) 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，且提供雙語標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 全面檢討改善提升無障礙設施設備，並定期檢測維護。 (5) 定期檢查、清潔、維護各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、洗手台等)，確保設施品質。

面向	執行策略		具體方法
			(6)服務現場免費提供各種申辦書表(含範例)、文具等設施以符合需求。 (7)現場提供老花眼鏡、血壓機供民眾使用。
		2. 提高服務行為友善性與專業性	(1)重視洽公服務禮儀,現場專人主動協助引導民眾,公司登記現場設置服務櫃台並安排主管輪值。 (2)注重電話禮貌,不定期進行電話禮貌測試,每4個月至少測試1次。 (3)強化服務人員對業務流程及法規的正確與熟悉程度。辦理公司登記實務訓練講習,提升服務品質。 (4)公司登記管理系統另設置 ADSL 專線,確保為民服務業務不中斷。 (5)提供洽公場所無線上網,增進網路使用便利性。 (6)指定專人負責英語服務 (7)專責櫃臺提供客語服務
		3. 確保服務行銷之有效性	結合社團法人(會計師公會、記帳士公會、報稅代理人等)主動赴各縣市宣導公司登記實務與法令,並聽取專業代理人及民眾建言,據以改善施政缺失,確保服務行銷之有效性。
	(三) 顧客關係	1. 提高民眾滿意度	辦理服務滿意度調查,並針對服務滿意度進行分析,提出改善服務措施且確實執行。
	2. 有效且及時處理民眾之意見	(1)訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (2)民眾意見反應立即依規定程序處理。 (3)定期檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	
	3. 重視性別平等環境及國際友善環境之營造	(1)設置性騷擾申訴管道 (2)提供雙語服務 (3)核發公司登記英文證明書	
二、資訊流通服務	(一) 資訊提供及檢索服務	1. 檢視資訊公開之適切性	(1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本辦公室網頁。 (2)於本辦公室網頁設置「資訊公開」專區。 (3)網頁公開服務措施、為民服務白皮書、出版品、常見問答集(FAQ)及最新消息等訊息。 (4)提供民眾下載之可編輯文件,新增 odf 文書格式;非可編輯者,採 pdf

面向	執行策略	具體方法
		文書格式。
	2. 檢討資訊內容之有效性	(1)建立提供資訊檢視回報機制。 (2)於每1季的第1個月,發電子郵件提醒隨時檢測網頁資料。 (3)不定期檢測網頁資料,以提供即時正確之資訊內容與連結。 (4)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。 (5)本辦公室網站通過無障礙檢測,並取認證標章。
	3. 資訊檢索之完整性與便捷性	(1)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2)本辦公室網站提供主題、施政與服務等3種分類檢索服務。 (3)提供進階檢索功能,如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。
	(二) 線上服務及網路參與	1. 擴展線上服務量能擴展性 (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,並擴充「公司及商業一站式線上申請作業」公司變更登記作業服務項目。 (2)向民眾推廣使用網路申辦案件。 (3)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。 (4)提供線上服務並注意使用者隱私權保護措施。
	2. 增加網路參與之多樣性 (1)網頁提供首長信箱服務,並提供民眾查詢留言處理情形之服務。 (2)提供政府資料開放平臺 <a href="http://data.gov.tw/">http://data.gov.tw/</a> 多元的網路參與管道。	
三、創新加值服務	建構有價值的創意服務,提升服務產出之效率與效能	1. 提供有價值的創新服務 (1)服務時間彈性調整:公司登記及證明影印抄錄案件中午不休息連續服務。 (2)公司登記事項證明及登記文件影印受理傳真辦理。 (3)現場申辦公司登記證明抄錄影印案件,由承辦人代填申請書,民眾簽名即可辦理。 (4)增設電話諮詢服務櫃台,由承辦人專責接聽。 (5)結合社團法人(會計師公會、記帳士公會、報稅代理人等)主動赴各縣市宣導公司登記實務與法令

面向	執行策略		具體方法
		2. 創意服務措施及標竿學習推動	(1)鼓勵同仁提出具有標學習效益之創新服務。 (2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (3)結合「經濟部智慧型表單系統」,供民眾自行上網下載書表。 (4)定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益,並依檢視結果改善執行方法。
		3. 落實組織內部創新機制	依據本部創新提案機制落實組織內部創新機制,並確保創新機制可常態性持續運作。

## 伍、實施步驟

- 一、 依照前述執行策略及方法，以創新思維、顧客滿意、業務特性研訂次年度執行計畫，並將計畫公開於本辦公室網頁及服務場所。
- 二、 各實施對象研訂年度執行計畫執行時應具體明確，以量化方式呈現、優先開發具有創意的服務作為，發揮單位特性。
- 三、 辦理考核，作為改善為民措施之參考。

## 陸、考核作業

### 一、本部考核

- (一) 考核方式：配合本部辦理為民服務實地考核作業，準備資料接受考核。
- (二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」第一線服務機關評核項目及標準（服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、創新加值服務等6項）提供資料以備考核。
- (三) 考核結果：本辦公室接到本部不定期考核結果，應於2個月內將改進情形彙報本部。

### 二、自行考核

- (一) 考核方式：為推動本執行計畫，由本辦公室「為民服務審查小組」(副主任擔任召集人、專門委員擔任副召

集人，各科科長擔任委員)，計畫執行期間配合本部提升服務品質實施計畫，於上、下半年度自行實施不定期實地考核 1 次，並將評核結果登載於本辦公室網頁。

(二) 考核內容：依前述執行計畫之「執行策略及執行方法」，由本辦公室「為民服務審查小組」至為民服務現場及本辦公室網頁進行評核。

(三) 實施對象應於 106 年 1 月 10 日前將 105 年度執行績效與成果填送秘書科，俾利彙報本部。

#### 柒、獎勵作業

獲獎敘獎：本辦公室如經推薦參與「政府服務品質獎」，且評選獲獎者，主任及主要承辦人以記大功 1 次為原則，業務科人員及主管得參酌上開其他有功敘獎額度依權責及規定辦理敘獎。