

經濟部中小及新創企業署 114 年度提升服務效能執行計畫

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」及國家發展委員會歷屆「『政府服務獎』評獎實施計畫」。
- 二、經濟部提升服務效能實施計畫113年9月5日經綜字第11301409590號修正。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部（以下簡稱本部）施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本署為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施對象

本署所有組室，主要實施對象為經營輔導組、新創育成組、財務發展組、綜合企劃組，及次要實施對象為秘書室、人事室、政風室、主計室、資訊辦公室。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 依照不同來電需求規劃一致性服務流程，併因應中小企業各項需求，引介適切政策資源予中小企業瞭解與運用。 ● 訂定「創業諮詢服務」申請標準作業流程。(中企署官網>便民服務>創業諮詢服務)
		2. 提升服務及時性	<ul style="list-style-type: none"> ● 約 98%的諮詢問題皆於第一時間完成協處；針對轉介案件，則已訂定機制，團隊須於 1 日內確認接案，並於 2 週內回覆協處結果，確保高效處理。 ● 民眾可透過 0800-589168 服務專線申請創業諮詢服務，提升服務及時性。
		3. 提高服務人員專業度	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期辦理教育訓練，以提升強化服務人員的專業與服務品質。 ● 透過標準化作業流程，提升服務品質。 ● 依服務對象需求，總機服務台提供合宜服務設施。
	(二)服務友善	1. 提升服務設施	(1) 針對民眾洽公空間、櫃台、座椅、盥洗室

	善性	施合宜度	<p>等服務設施軟硬體進行檢查，提供合宜的設備，並維持整潔美觀。</p> <p>(2) 維持行政設備正常運作。如電腦 網路、飲水機、 急救箱、宣導資料及文具用品等軟硬體等，另加強辦公廳舍及周邊環境之清潔。</p> <p>(3) 完善老弱婦孺及身心障礙特別服務機制，並及時 給予特別需求服務對象協助。</p>
		2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 本署機關網站以使用者為導向設計，採用 RWD 設計，方便使用者以不同裝置瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 提供關鍵字、全文、交叉、熱門搜尋、站內、分類檢索等搜尋服務。</p> <p>(3) 定期檢查網站內容的正確性，並每月進行無效連結檢測，確保網站內容準確且連結有效。</p> <p>(4) 網頁內容依據電子化政府入口網 (MyEGov) 的資訊分類標準進行設置，並提供分類檢索服務。</p> <p>(5) 機關網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(6) 本署機關網頁資訊定期更新如業務消息、活動訊息、開放資料等。</p> <p>(7) 本署網頁如引用他人資料，均明確標註資料來源並提供相關連結。</p> <p>(8) 本署機關網站已通過無障礙檢測，並獲得無障礙網頁 2.0 版 AA 等級認證。</p>
		3. 提高服務行為友善性	<p>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。</p>
		4. 提升服務資訊透明度	<p>(1) 資訊公開：本署設有政府資訊公開專區，主動公開與服務相關的各項資訊，供民眾查詢或應用。公開內容包括服務項目、業務資訊、相關法規、業務辦理標準作業流程、申請書表格及範例等。</p> <p>(2) 資料開放：每年盤點業務資料，並採開放格式或應用程式介面(API)方式對外開放，方便使用者根據需求下載並加以運用，資料會</p>

			<p>每季檢視並進行更新，截至 113 年 11 月底已開放 118 項資料集</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擬規劃明年度(114 年)於馬上辦網站新增案件查詢功能(如融資診斷輔導案)，以利民眾隨時掌握處理情形。 ● 可透過電話或網路確認進度。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 除配合智能客服提供線上文字查詢之外，為避免高峰諮詢時段仍有佇列情形，透過進線語音問題分流機制，減少企業線上等候時間。 ● 創業諮詢服務提供電話申請、網路申請等方式，提升服務便捷度。
		2. 建置單一窗口整合服務	<p>(1) 分別於北、中、南區及南投設置常駐性服務平台，並維運 0800-056476 免付費諮詢專線。</p> <p>(2) 創業諮詢服務專線透過分機轉接功能，整併連結多項創業資源，減少諮詢者額外查詢時間。</p> <p>(3) 視諮詢個案需求轉介其他資源管道或安排一對一諮詢服務。</p>
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	針對線上申貸青創貸款一案，已串連中小網大及五家合作金融機構，提供線上申請服務，簡化民眾申請流程。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1) 提供各類線上服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對融資診斷輔導、顧問諮詢、資格認定(受影響證明)等皆已提供線上申請服務。 ● 民眾可透過 0800-589168 服務專線或新創圓夢網線上申請創業諮詢服務。 <p>(2) 開發跨平臺通用服務：新創圓夢網支援行動裝置瀏覽。</p> <p>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件：「中企署官網>便民服務>創業諮詢服務」可連結至服務頁面。</p>
	(二)服務可近性	1. 客製化服務	視諮詢個案需求轉介其他資源管道或安排一對一諮詢服務。
		2. 專人全程服務	視諮詢個案需求轉介其他資源管道或安排一對一諮詢服務。
		3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，透過電話或網路提供創業諮詢服務，不受區域限制。

	(三)服務成長及優化	1. 突破成長 2. 優質服務	透過創業諮詢後台資料庫作為精進服務之參考。 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合特色且更具吸力、豐富性之其他服務措施。
三、服務量能	精進服務機制	內部作業簡化 提升同仁行政效率	為強化與地方網絡合作，定期召開聯繫會議，透過經驗分享、資源共享的方式，與各縣市服務中心、榮指員幹部共同討論各縣市中小企業的問題，並增加政府政令宣導，推廣政府資源，以提升政府服務中小企業之能見度。
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	●運用電話掛線前進行滿意度調查；進行臨櫃或企業輔導服務後進行線上表單滿意度；透過關懷電話回訪。 ●完成諮詢服務後傳送線上問卷進行服務滿意度調查。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	●來電諮詢企業，於服務結束進行滿意度調查，透過滿意度結果加以培訓服務人員，並內部精進會議進行討論改善。 ●完成諮詢服務後傳送線上問卷進行服務滿意度調查。
	(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1)建置優化意見信箱等陳情管道，落實民眾意見處理機制及標準作業程序，掌握民眾意見，指定專人負責登記、區分、列管及追蹤，並比照公文處理時效，於期限內將處理情形以書面、電子郵件等方式回復陳情人。 (2)意見信箱建置調查民眾滿意度連結，民眾於收到機關回復後，點選本次處理情形之滿意程度。
五、開放創新	創新服務		強化 AI 服務(智能客服)協助中小企業 24H 諮詢服務，並運用服務人員真人服務協助，以達企業全方位服務效益。

伍、實施步驟

一、依據本部提升服務效能實施計畫之執行策略及方法，以創新思維、顧客滿意及本署業務特性為考量，訂定本署 114 年度提升服務效能執行計畫。

二、本署將上開執行計畫公開於本署網頁及辦公場所。

- 三、本署辦理上開執行計畫，相關具體推動作法與預期績效由各實施組室提供，以作為本署自行考核之參據。
- 四、本署將於 115 年 1 月 15 日前將 114 年度執行績效與成果報部備查。

陸、考核作業

- 一、平時查核：各實施機關（單位）應自行考核所屬提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，其作業方式如下：
 - （一）自行考核：
 - 1. 114 年 12 月 31 日前請本署各單位依本執行計畫及「政府服務獎評獎實施計畫」之各評核項目及標準進行內部自行考核，由綜企組彙整自行考核結果後登載於本署網站。
 - 2. 為提升本署人員電話服務品質，訂定「本署電話禮貌測試執行計畫」不定期抽測本署同仁電話禮貌情形，並依據「(政府服務獎) 電話禮貌測試量表」將測試結果登載於本署網站。
 - （二）本署各單位應於 115 年 1 月 5 日前提交當年度執行績效與成果，由綜企組彙辦報部。
- 二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，本部將組成初評小組，推薦績優機關參選「政府服務獎」。
 - （一）參獎單位：
 - 1. 由各機關依據「政府服務獎評獎實施計畫」自行報名（本部於每年 2 月底前調查當年度參獎機關及單位）。
 - 2. 由本部就具獲獎潛力之機關指定參選。
 - （二）評核日期：配合當年「政府服務獎評獎實施計畫」規定主管機關推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式：

- 一、自行考核：前項考核結果經簽報本署署長及函知各組室參考改進外並公布於本署網頁，年終時納入本署各組室績效考核項目計算。
 - 二、參與「政府服務獎」敘獎原則：年度終了，若獲本部推薦參與「政府服務獎」獲獎者，依本部提升服務效能實施計畫獎勵方式之規定，本署署長、主辦單位主管、承辦人員及其他有功人員等得依權責及規定辦理敘獎。
- 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。