

經濟部



經濟部中小企業處
110 年度中小企業服務優化與特色增值計畫

輔導申請須知

主辦單位： 經濟部中小企業處
執行單位： 財團法人中國生產力中心

中華民國 110 年 4 月

目錄

壹、計畫目的	2
貳、申請資格	2
參、申請說明	3
肆、應注意事項	7
附件一、企業基本資料表	8
附件二、申請檢查表	9
附件三、個人資料提供同意書	10
附件四、輔導提案簡報參考大綱	11
附件五、輔導計畫書	12

壹、計畫目的

為實踐以「人」為核心進行服務體驗優化與產品特色增值，協助中小企業厚植設計能量與美學經濟力，並發展多型態商業模式之目標，以專業顧問團隊輔導中小企業「設計感、美感及體驗性」為主軸，透過產品設計、服務設計及數位科技應用等方法工具，強化企業關鍵價值要素，優化服務與增值商品之價值，協助中小企業升級轉型，並遴選具國際獎項獲獎潛力之企業，提升企業產品力及服務力。輔導內容如下：

一、服務優化

輔導中小企業針對「服務」進行流程與 O2O 平台的整合串聯，在顧客旅程的各個接觸點中，透過體驗以及場域情境的設計優化，打造新的服務內容以符合消費者的潛在需求與消費趨勢，進而創造新的商業獲利模式，優化中小企業的服務感質力與市場競爭力。

二、特色增值

輔導中小企業針對「商品」進行設計開發，聚焦商品的特色與整體使用情境，透過外觀、材質、功能、機構的設計與整合，進行商品改良、創新並帶動品牌識別提升，以創造新的市場需求與提高消費者對企業的黏著度，強化整體附加價值與帶動新商機。

貳、申請資格

一、符合經濟部於 109 年 6 月 24 日修正發布「中小企業認定標準」，不分行業別，凡依法辦理公司或商業登記，實收資本額在新臺幣 1 億元以下，或經常僱用員工人數未滿 200 人之事業，且非屬銀行拒絕往來戶之企業。

二、不得有下列任一情形：

- (一) 以相同或類似計畫重複申請經濟部其他輔導計畫者。
- (二) 上年度執行政府相關輔導計畫有異常結案者。
- (三) 5 年內有因執行政府相關計畫受停權處分，且其期間尚未屆滿情事。
- (四) 3 年內曾有欠繳應納稅捐情事。
- (五) 外國營利事業在臺設立之分公司及陸資企業（陸資企業依經濟部投資審議委員會陸資來臺投資名單認定）。
- (六) 經檢舉若有上列情事，得駁回申請或依職權撤銷輔導並解除契約。

參、申請說明

一、申請內容

項目	示範企業輔導	群聚輔導
對象	單一企業提出輔導申請	由 1 家群聚主導領頭企業及至少 7 家群聚成員企業共同提出輔導申請
輔導重點	檢視個案企業之關鍵價值要素、欲發展之商品與服務特色，針對「新商品設計」或「現有商品改造」、「新服務內容」或「現有服務流程改善」相關需求進行輔導，例如商品功能/外觀設計、包裝或品牌識別設計、服務或場域與商業模式設計等，並協助將輔導成果與關聯產出申請商品/視覺傳達/服務/場域等設計類國際獎項。	整合群聚成員的服務與商品特色及關鍵價值要素，打造可共同獲利成長的商業平台，優化群聚成員間服務體驗、美學應用、商品設計力的串聯，以促進整體形象與商機提升，並協助將輔導成果與關聯產出申請商品/服務設計類國際設計獎項。
運用要素	運用設計思考及美學思維，進行使用情境分析，並將問題概念化、概念視覺化、設計商品化，以同理心地圖、人物誌、故事板、概念矩陣、顧客旅程地圖、品牌活化等輔導方法工具，達成服務內容優化與商品特色加值。	運用設計思考，並凝聚群聚共識，以情境劇本、策略技術藍圖、TRIZ，及服務品質、顧客旅程地圖、同理心地圖、服務藍圖等輔導方法工具，產生創新商品或服務模式，達成群聚合作之商業與合作模式之發展。
輔導金額 (含稅)	<ul style="list-style-type: none"> 每案輔導金額上限新臺幣(以下同)15 萬元 企業自籌款 15 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 每案輔導金上限 30 萬元 群聚自籌款 30 萬元
案件數	10 案	5 案
預期 效益指標	<ul style="list-style-type: none"> 商品/服務流程提案數 商品/服務體驗滿意度 商品/服務增加產值 商品/服務增加投資額及提升商機 	<ul style="list-style-type: none"> 商品/服務流程提案數 商品/服務體驗滿意度 商品/服務增加產值 商品/服務增加投資額及提升商機 商品/服務串連群聚業者數 商品/服務增加群聚成員產值

二、申請流程

(一)申請資格檢查

請備妥下列相關資料一式，於 5 月 21 日（五）前採電子郵件寄送至 02901@cpc.tw 林小姐收（需簽名與用印之申請表格請務必提供掃描檔）。經查驗申請資格與應繳交文件通過後，由計畫執行單位通知完成申請受理，進入輔導評選。（※申請計畫所提送之資料，無論審查通過與否或公司自行撤案，均不另發還。）

應備資料查驗項目	份數
1. 公司或商業登記證明文件	1
2. 企業基本資料表（附件一）	1
3. 申請檢查表（附件二）	1
4. 個人資料提供同意書（附件三）	依計畫參與人員編制，每人 1 份
5. 輔導提案簡報電子檔（請參閱附件四）	1
6. 輔導計畫書電子檔（請參閱附件五）	1

(二)評選與核定

由申請企業提出「輔導提案簡報」與「輔導計畫書」（格式請參考附件四、五），計畫主持人或主要執行者應偕同輔導顧問出席評選會議，說明需求與輔導內容（必要時，輔導執行細節可由輔導顧問協助）。評選通過之申請企業，依審查委員意見提交「修正輔導計畫書」，經執行單位確認後，進行輔導計畫簽約與輔導作業。

(三) 流程說明

流程	說明
<pre> graph TD A[輔導需求申請] -- 符合 --> B[資格及文件審查] B -- 不符合 --> C[通知補件或退件] B -- 通過 --> D[輔導評選會議] D -- 未通過 --> E[函復審查結果] D -- 通過 --> F[計畫書提交與簽約] F -- 通過 --> G[執行與管考] G -- 通過 --> H[辦理結案作業與配合計畫廣宣] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 輔導需求申請 <ul style="list-style-type: none"> • 5月21日前，備妥相關文件寄送收件聯絡窗口。 2. 資格及文件審查 <ul style="list-style-type: none"> • 進行資格與文件初審，申請資格不符者逕予退件；申請文件不齊全或不符合格式者，於補件通知後3個工作天內補正。 3. 評選會議 <ul style="list-style-type: none"> • 預計6月中召開輔導評選會議。 • 申請企業之計畫主持人或主要執行者應出席評選會議，並就需求與輔導內容簡報說明（必要時，可由輔導顧問協助）。 • 評選委員得提出輔導建議。 • 行文函知申請企業評選結果。 4. 提交修正輔導計畫書與簽約 <ul style="list-style-type: none"> • 評選通過者，應於計畫執行單位通知後15天內，依評選委員建議，提交修正後輔導計畫書，完成輔導簽約辦理。 5. 執行與期中管考 <ul style="list-style-type: none"> • 受輔導企業須依簽約內容，配合計畫執行、管理及會計作業等規定完成輔導。 • 受輔導企業應配合9月底前，進行輔導訪視（或不定期查訪）。 6. 結案作業與配合廣宣 <ul style="list-style-type: none"> • 10月31日前，完成各案輔導。 • 11月12日前，受輔導企業提交輔導結案報告，並於11月5日前，提交輔導結案簡報（必要時，可由輔導顧問協助）。 • 11月30日前，受輔導企業之計畫主持人或主要執行者，應參與期末審查會議簡報說明。受輔導企業應依審查委員建議，於一週內交付修正後輔導結案報告、成果滿意度調查表及結案同意書。

備註：辦理作業與時程依執行單位實際執行情況調整之。

(四) 評分標準

評分項目	說明	權重(%)	
		示範企業輔導	群聚輔導
創新性	<ul style="list-style-type: none"> 輔導需求與預期成果之完整性、創新性 科技應用衍生創新服務模式，如：創新服務、產品、流程、商業及獲利模式、管理營運等 	25	15
市場性	<ul style="list-style-type: none"> 輔導需求與預期成果之市場潛力 輔導成果可產生之實質效益、增加投資額與商機 *商機，如：採購合約、銷售合約、合作意向書等，並含具體金額 	20	
感質性	<ul style="list-style-type: none"> 運用設計思考，強化服務/商品的感質力 能誘發顧客感官互動，使情感與服務/商品融合，具設計感、美學感及體驗性 	20	
發展性	<ul style="list-style-type: none"> 輔導成果之多元發展可能性 輔導成果可帶動之未來產業效益 	15	
可行性	<ul style="list-style-type: none"> 預期輔導內容與作法、經費與人力需求編列、預期輔導成果及效益等內容之可執行性 申請企業之計畫配合投入程度 科技應用模式、相關資源與配套方案之完整性 	20	
整合性	<ul style="list-style-type: none"> 主導領頭企業之組織共創能力 主導領頭企業群聚策略的規劃整合性 主導領頭企業對群聚整合之掌握程度 	-	5
合作性	<ul style="list-style-type: none"> 群聚成員參與之意願與資源投入程度 群聚成員間技術或能力互補程度 群聚成員間對輔導願景的了解程度 群聚成員間具合作關聯性，及與其他相仿企業具高度差異化 	-	5
總計		100	

肆、應注意事項

- 一、輔導申請評選原則依據「經濟部中小企業處辦理中小企業輔導作業須知」規定辦理。
- 二、申請企業及輔導顧問應配合出席評選會議、輔導訪視、期末審查會議，及不定期查訪。
- 三、輔導執行期間，必要時，經濟部中小企業處及計畫執行單位得對輔導計畫進行查證作業。
- 四、輔導結束後，均應配合經濟部中小企業處及計畫執行單位之計畫成果展示宣導活動（如廣宣短片拍攝、受訪、出席相關活動、課程培訓等）或個案研究，並協助提供成果運用、投資金額、創造產值等計畫成效資料。
- 五、簽約後不執行該輔導計畫者，自撤銷執行日起1年內不得再提出計畫申請。如因技術、市場、情事變遷或不可抗力情形之明確合理不可歸責於其不執行計畫者，不在此限。
- 六、輔導計畫之執行，如有使經濟部中小企業處或計畫執行單位遭受第三人主張任何權利義務之情形者，受輔導企業應負全部法律責任。



附件一、企業基本資料表

申請日期：110年 月 日

提案計畫名稱						
申請類別 (限勾一項)		<input type="checkbox"/> 服務優化特色增值示範企業輔導 <input type="checkbox"/> 服務優化特色增值群聚輔導				
輔導計畫摘要 (150字內描述)						
計畫主持人		聯絡電話		E-mail		
		行動電話				
計畫聯絡人		聯絡電話		E-mail		
		行動電話				
企業名稱						
統一編號		成立日期		民國 年 月 日		
企業負責人		員工數		人		
前一年營業額		千元		資本額 千元		
通訊地址 (郵遞區號)						
輔導單位名稱						
輔導顧問		聯絡電話		E-mail		
		行動電話				
所屬產業別 (限勾一項)						
<input type="checkbox"/> 農、林、漁、牧業		<input type="checkbox"/> 礦業及土石採取業		<input type="checkbox"/> 製造業		
<input type="checkbox"/> 電力及燃氣供應業		<input type="checkbox"/> 用水供應及污染整治業		<input type="checkbox"/> 營造業		
<input type="checkbox"/> 批發及零售業		<input type="checkbox"/> 運輸及倉儲業		<input type="checkbox"/> 住宿及餐飲業		
<input type="checkbox"/> 資訊及通訊傳播業		<input type="checkbox"/> 金融及保險業		<input type="checkbox"/> 不動產業		
<input type="checkbox"/> 專業、科學及技術服務業		<input type="checkbox"/> 醫療保健及社工服務業		<input type="checkbox"/> 藝術、娛樂及休閒服務業		
<input type="checkbox"/> 支援服務業		<input type="checkbox"/> 教育服務業		<input type="checkbox"/> 其他服務業		
輔導經費	政府經費(A)	千元		投入人力	申請企業(C)	人月
	廠商自籌款(B)	千元			輔導單位(D)	人月
	合計(A+B)	千元			合計(C+D)	人月
預期績效	增加產值_____千元			降低成本_____千元		
	促成投資額_____千元			增加員工數：_____人		
	成立新公司或衍生公司家數_____家			其他(請述明)：_____		

附件二、申請檢查表

經濟部中小企業處 中小企業服務優化與特色加值計畫

輔導計畫名稱：

請勾選 文件項目

是 否

1. 檢附公司登記或商業登記之證明文件 1 份
2. 檢附企業基本資料表 1 份（附件一）
3. 個人資料提供同意書 1 式（附件三，參與人員每人各 1 份）
4. 輔導提案簡報（請參閱附件四）電子檔
5. 輔導計畫書（請參閱附件五）電子檔
*敬請採電子郵件方式，寄送至 02901@cpc.tw
*企業基本資料表、輔導計畫書及簡報電子檔採 Microsoft Word、PPT 或開放文件格式(ODF)受理
6. 非屬銀行拒絕往來戶，且近 3 年無欠繳稅捐情事。
7. 未以相同或類似計畫重複申請政府其他計畫補助之情形。
8. 無執行政府相關輔導計畫有異常結案及受停權處分者。
9. 過往三年，是否曾申請經濟部中小企業處輔導/補助計畫，
計畫名稱：
1. _____
2. _____
10. 本檢查表已用印、簽名完成。

申請企業名稱

(用印)

負責人

(用印)

填報人

(簽名)

填報日期

110 年 月 日

附件三、個人資料提供同意書

蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書

經濟部中小企業處(以下簡稱本處)為遵守個人資料保護法規定，在您提供個人資料予本處前，依法告知下列事項：

- 一、本處因委託財團法人中國生產力中心(以下簡稱執行單位)執行本計畫，提供諮詢訪視、診斷、輔導服務及辦理說明會、觀摩、研討會、工作坊、論壇、廠商交流、發表活動等之目的而獲取您下列個人資料類別：姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、性別、職業、教育及連絡方式(包括但不限於電話號碼、傳真、Email 或工作地址)等，或其他得以直接或間接識別您個人之資料。
- 二、本處及執行單位將依個人資料保護法及相關法令之規定下，依本處隱私權保護政策，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 三、本處及執行單位將於蒐集目的之存續期間合理利用您的個人資料。
- 四、除蒐集之目的涉及國際業務或活動外，本處及執行單位僅於中華民國領域內利用您的個人資料。
- 五、本處及執行單位將於原蒐集之特定目的、本次以外之產業之推廣、宣導及輔導、以及其他公務機關請求行政協助之目的範圍內，合理利用您的個人資料。
- 六、您可依個人資料保護法第 3 條規定，就您的個人資料向本計畫行使之下列權利
 - (一)查詢或請求閱覽。
 - (二)請求製給複製本。
 - (三)請求補充或更正。
 - (四)請求停止蒐集、處理及利用。
 - (五)請求刪除。您因行使上述權利而導致對您的權益產生減損時，本處及執行單位不負相關賠償責任。另依個人資料保護法第 14 條規定，本處及執行單位得酌收行政作業費用。
- 七、若您未提供正確之個人資料，本處及執行單位將無法為您提供特定目的之相關業務。
- 八、本處及執行單位因業務需要而委託其他機關處理您的個人資料時，將善盡監督之責。
- 九、您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本處及執行單位留存此同意書，供日後取出查驗。

個人資料之同意提供：

- 一、本人已充分知悉貴處上述告知事項。
- 二、本人同意貴處蒐集、處理、利用本人之個人資料，以及其他公務機關請求行政協助目的之提供。

立 同 意 書 人 ：

中 華 民 國 110 年 月 日

附件四、輔導提案簡報參考大綱

一、申請企業營運概況及產業環境說明(約 1-2 頁簡報說明)

- 企業經營概述（公司簡介與願景、經營理念）、技術能力與執行優勢（研發能力、製程能力）說明
- 產業環境說明

二、輔導緣起與瓶頸問題分析(約 1-2 頁簡報說明)

三、實施目標及方式 (本項為簡報重點內容，建議著重說明)

- 輔導目標（輔導宗旨、方法、目的）說明
- 輔導範圍（受輔導部門或群聚成員，及其影響範疇）說明
- 實施方法(輔導單位的執行規劃、輔導單位與受輔導企業的合作模式、領頭企業與群聚成員的合作模式)
- 輔導單位及示範企業或群聚成員之專案組織架構、工作項目及工作分配說明

四、預期效益 (本項為簡報重點內容，建議著重說明)

- 輔導預期成果之創新性、市場性、感質性、發展性、整合性、合作性等說明
- 依據輔導目標及方式填寫適當之量、質化預期效益指標（須包含增加投資額與商機）及內部學習成效
- 效益之計算模式、評估方式等，敬請務必提出說明或採用公式、對照數據等資料
- 參與國際獎項之產品設計或服務設計申請

五、實施查核點及經費需求

- 實施查核點（主要工作項目、預定執行期程、查核點）說明
- 申請企業/群聚成員及輔導單位之計畫參與人員簡歷表說明
- 經費需求說明



經濟部中小企業處
110 年度中小企業服務優化與特色增值計畫

- 示範企業輔導
- 群聚輔導


《輔導計畫名稱》

輔導期間：自 110 年 6 月 日至 110 年 10 月 31 日

輔導單位： ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

申請企業： ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

主辦單位：  經濟部中小企業處

執行單位：  財團法人中國生產力中心

中華民國 110 年 5 月

目 錄

壹、申請企業營運概況及產業環境說明.....	00
一、 企業經營概述、技術能力與執行優勢.....	00
二、 產業環境.....	00
貳、計畫起源與瓶頸分析.....	00
一、 計畫起源.....	00
二、 瓶頸問題分析.....	00
參、實施目標及方式.....	00
一、 輔導目標.....	00
二、 輔導範圍.....	00
三、 實施方法.....	00
四、 專案組織架構、工作項目及工作分配.....	00
肆、預期效益.....	00
一、 量化效益.....	00
二、 質化效益.....	00
伍、實施查核點及資源需求.....	00
一、 預定進度表.....	00
二、 查核點說明.....	00
三、 參與人員簡歷表.....	00
四、 經費需求表.....	00
附件.....	00

壹、申請企業營運概況及產業環境說明

一、企業經營概述、技術能力與執行優勢

二、產業環境

貳、計畫起源與瓶頸分析

一、計畫起源

二、瓶頸問題分析

參、實施目標及方式

一、輔導目標

二、輔導範圍

三、實施方法

四、專案組織架構、工作項目及工作分配

(一)專案組織架構(群聚輔導請說明群聚成員合作關係)

(二)工作項目及工作分配

肆、預期效益

一、量化效益

說明：

1. 效益指標請根據輔導項目與計畫目標填寫適當之量化指標。
2. 可量化的改善績效，請轉化為費用表示之。

單位：千元

評估項目	輔導前	輔導後	改善%	每年改善費用	備註
商品/服務流程提案數	○○件	○○件			必填 ，包含產品數、服務流程/體驗、概念、商業模式、衍生技術等
商品/服務流程滿意度	○○%	○○%			須備註滿意度前後差異
商品/服務體驗人次	○○人次	○○人次			
商品/服務 新顧客成長人數	○○人	○○人			
增加營業額（公司內部）	-	○○千元	-	-	必填 ，公司內部本年度增加營業額
增加營業額（群聚成員）	-	○○千元	-	-	不含群聚領頭企業本年度增加產值
促成商機（公司內部）	-	○○千元	-	-	必填 ，本年度促成投資內容或商機計算來源及項目
促成商機（群聚成員）					不含群聚領頭企業本年度促成投資內容或商機計算來源及項目
新增就業人數	-	○○人	-	-	必填 ，本年度新增就業人數(須備註性別人數)
商品/服務 串連群聚業者數	-	○○家	-		
降低成本	-	○○千元	-	-	本年度降低成本(須備註計算基礎)
建立學習社群	○○個	○○個	-	-	(無者免填)
產生創新知識文件	○○篇	○○篇	-	-	(無者免填)
建立創新交流平台	○○套	○○套	-	-	(無者免填)
其他					

二、質化效益(請詳細敘述)

※如產品/服務體驗創新、成員營運能力、市場拓銷、商業模式、品牌能見度、社群影響力、產業技術等

伍、實施查核點及資源需求

一、預定進度表

		○月	○月	○月	○月	○月	比重	人力分析
1								人月
			*1					
2								人月
					*2			
3								人月
						*3		
4	計畫執行與管考							人月
				*4		*5		
累計工作進度%							100%	合計： 人月

二、查核點說明

查核點日期	查核點編號	查核事項
○月○日	1	簽約完成並支付第一期輔導款
○月○日	2	
○月○日	3	繳交輔導計畫實地訪審簡報
○月○日	4	
○月○日	5	完成計畫所有需交付事項
○月○日	6	繳交輔導結案報告及準備結案簡報
○月○日	7	繳交修正後之輔導結案報告，並支付第二期輔導款

註1：查核點應按時間先後與計畫順序依序編列，查核內容應以具體完成事項可評估分析為原則，並以數據或明確之量化指標。

註2：表格不敷使用，請自行增列並修正查核點。

三、參與人員簡歷表

(一) 示範企業/群聚主導領頭企業投入人月

編號	姓名	職稱	最高學歷 (學校系所)	經歷及工作年資	參與 工作分項	投入 人月
投入人月合計						

(二) 輔導單位投入人月

編號	姓名	職稱	最高學歷 (學校系所)	經歷及工作年資	參與 工作分項	投入 人月
投入人月合計						

(三) 群聚成員投入人月 (示範企業案無須填寫，請自行刪除)

編號	姓名	職稱	最高學歷 (學校系所)	經歷及工作年資	參與 工作分項	投入 人月
投入人月合計						

四、經費需求表

單位：元

	政府款	自籌款	合計	總經費 占比%	備註 (填寫各預算項目之計算公式)
一、顧問人事費					
					平均月薪×人月數
小計					
二、業務費					
勞務委託費					委外項目說明
印刷費					
行銷廣宣費					
設備使用費及 租用費					
商品打樣費用					
雜支					
小計					
三、旅運費					計程車費：趟次×人次×車資 國內差旅費： (住宿費×天數)+(雜費×天數)+交 通費
四、管理費					(一+二+三)×13%
五、營業稅					(一+二+三+四)×5%
總計					

註1：顧問人事費用月薪計算基礎如下：研究員級每人月 100,000 元，副研究員級每人月 70,000 元，助理研究員級每人月 50,000 元，研究助理每人月 42,000 元，等級劃分請參照下列明：
 博士畢業+工作經歷達 3 年、碩士畢業+工作經歷達 6 年、學士畢業+工作經歷達 9 年、
 副學士畢業+工作經歷達 12 年者，為研究員；博士畢業、碩士畢業+工作經歷達 3 年、
 大學畢業+工作經歷達 6 年、專科畢業+工作經歷達 9 年者，為副研究員；碩士畢業、
 大學畢業+工作經歷達 3 年、專科畢業+工作經歷達 6 年者，為助理研究員；大學畢業、
 專科畢業+工作經歷達 3 年、高中(職)畢業+工作經歷達 6 年者，為研究助理。

註2：政府款不計算稅額。