



各級地方政府中小企業服務中心  
服務工作手冊

中華民國 112 年 12 月

經濟部中小及新創企業署編印

# 各級地方政府中小企業服務中心 服務工作手冊

## 目次

### 各級地方政府申請中小企業發展基金 補助中小企業服務中心作業規範

壹、經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助地方政府中小企業服務中心申請須知	1
附件一之(一)至(四) 年度工作計畫編列說明	6
附件二 各級地方政府中小企業服務中心年度工作計畫書格式	10
附件三 服務工作紀錄表格式	14
附件四 活動資訊表格式	15
附件五之(一) 費用支出明細表格式	16
附件五之(二) 服務成果統計彙報表格式	17
附件五之(三) 期中(末)服務成果報告表－【提供資訊】格式	18
附件五之(四) 期中(末)服務成果報告表－【提供諮詢】格式	19
附件五之(五) 期中(末)服務成果報告表－【辦理講習、座談、研討會、觀摩活動】格式	20
附件五之(六) 期中(末)服務成果報告表－【協調聯繫】格式	21
附件五之(七) 期中(末)服務成果報告表－【專家診斷】格式	22
附件五之(八) 期中(末)服務成果報告表－【訪問廠商】格式	23
附件五之(九) 期中(末)服務成果報告表－【輔導轉介】格式	24
附件五之(十) 期中(末)服務成果報告表－【企業服務志工】格式	25
附件六 經費支出憑證簿封面格式	26
附件七 計畫經費流用申請表格式	27
附件八 預算變更明細表格式	28

貳、一般服務工作及行政作業範例	29
參、中小企業服務中心服務工作作業規範	32
一、傳達政府政令及各項輔導措施並提供相關資訊	32
二、辦理各項講習及研討會活動	32
附件九 中小企業講座活動範例	35
附件十 活動問卷表範例	36
三、辦理中小企業座談會活動	37
附件十一 中小企業座談會通知範例	39
附件十二 中小企業座談會邀請函範例	41
附件十三 中小企業座談會發言條範例	42
附件十四 中小企業座談會參加人員名冊範例	43
四、辦理績優廠商觀摩活動	44
附件十五 績優示範工廠觀摩活動通知範例	46
五、受理申請輔導案件轉介適宜之輔導體系予以輔導	47
六、洽聘專家提供指導與諮詢服務	49
附件十六 短期免費診斷服務預約申請表格式	51
附件十七 短期免費診斷服務紀錄表格式	52
七、協調聯繫中小企業瞭解其經營動態及所需服務	53
附件十八 訪問廠商服務紀錄表	55
肆、經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助各縣市中小企業服務中心推動中小企業榮譽指導員(企業服務志工)服務業務工作計畫申請須知	56
伍、服務中心考評表	62
附錄一、經濟部暨所屬機關(構)辦理各類會議及講習訓練作業規定	64
附錄二、中小企業發展基金辦理會議及講習訓練報經濟部核定申請表	66

# 壹、經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助地方政府中小企業服務中心申請須知

## 一、申請機關：

各級地方政府依中小企業發展條例第 11 條、第 24 條之規定設置有中小企業服務中心者，得依本須知由各地方政府向經濟部中小及新創企業署(以下簡稱本署)提出年度服務工作計畫，並申請經費補助。

## 二、補助工作項目：(各項工作之作業規範另訂之)

- (一)傳達政府政令及各項輔導措施，並提供相關資訊。
- (二)辦理講習、觀摩及中小企業座談活動。
- (三)受理中小企業申請輔導案件，轉介適當之輔導體系予以輔導。
- (四)洽聘專家提供中小企業指導與諮詢服務。
- (五)定期關懷訪查中小企業，以瞭解其經營動態及所需之服務。
- (六)辦理推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務。
- (七)其他中小企業服務之相關業務。

## 三、經費審查：

由本署依據當年度中小企業發展基金可運用之經費預算估算，並參酌各服務中心所在之縣市中小企業家數及前一年度之執行績效，擬訂年度各地方服務中心補助經費額度，簽陳提報本署年度經費補助審查會議審查，並經核定後函送各級地方政府據以研擬年度工作計畫。

## 四、計畫研提：

- (一)各級地方政府依本署年度核定經費，並依本署之補助各項費用支付標準、「行政院主計總處支出標準及審核作業手冊」及計畫編列相關規定〔如附件一之(一)至(四)〕，於本署指定期限內將年度工作計畫書(格式如附件二)1式5份函送本署核定。
- (二)申請機關如相對編列分擔款時，則補助經費應納入其預、決算辦理。

## 五、經費撥付：

- (一)年度服務工作計畫經本署核定後，應由申請機關出據（領據抬頭為中小企業發展基金管理委員會）函送本署轉請中小企業發展基金撥付第一期款（核定補助金額之 40%），申請機關如有編列分擔款時，應同時檢附納入預算證明。
- (二)第一期款撥款執行率達 80%時，得檢附領款收據、費用支出明細表及服務成果統計彙報表函送本署核撥第二期補助款（核定補助金額之 40%），第三期款於結案後撥付。
- (三)另可在第二期款撥付後，如計畫執行已達總撥款（含第一、二期款）執行率 90%以上，且年度工作計畫經自行評估可達 100%者，得檢附領款收據、費用支出明細表及服務成果統計彙報表函請本署預先撥付第三期款（核定補助金額之 20%）。
- (四)已辦理預先請領第三期款者，於完成年度工作計畫後，倘經費如有結餘，應於結案後 5 日內辦理繳回。
- (五)申請機關對本補助款，應採專款專用方式辦理。

## 六、計畫執行：

各服務中心應依所核定之年度服務工作計畫切實執行，並依下列規定作成紀錄及登錄。其績效由本署定期考評，考評要點另訂之。

- (一)各服務中心應依計畫書內容於本署專案計畫管理系統登錄各項經費、工作預定進度、預估成果及查核點等資料。
- (二)每日服務工作應登錄於服務工作紀錄表（格式如附件三）並自行存檔，以做為每月統計服務成果之依據。
- (三)對於下一個月份之活動訊息應登錄於月份活動資訊表（格式如附件四）並自行存檔。
- (四)每月執行進度、執行成果、經費支用情形等，依本署所訂格式於次月 20 日前，登錄於本署專案計畫管理系統。

(五)於每年 6 月 10 日前應將期中報告資料 1 式 2 份送達本署〔含費用支出明細表、服務成果統計彙報表、服務成果報告表，格式如附件五之(一)至(十一)〕。

(六)對於基金所撥付經費之收支應編製傳票，以記載有關收支事項，並應妥為保存。

(七)使用經費之原始憑證，有關人員蓋章時，應於憑證粘貼之騎縫處用印，並於代扣一切稅捐後，按會計科目分項整理、序號編列於計畫結束後 1 個月之內裝訂成冊，且加裝封面(格式如附件六)，並經申請機關主計人員核章後，留置於申請機關，以備查核。

## 七、經費流用：

計畫經費預算核定後，應在核定計畫範圍以內支用。

(一)人事費不得流入或流出；另所編列支應「企業服務志工」及「行政研習會」三項之經費應專款專用，亦不得流入或流出。

(二)管理費不得流入，但得視業務實際需要流出。

(三)管理費實際支用數以原核定比例為上限，其計算方式為實際支用數之〔人事費＋業務費(不含企業服務志工及行政研習會之業務費)〕×核定比例，且不超過原核定之管理費。

(四)除上述規定外，各科目(二級科目)經費流入或流出數在原核定預算數 20%範圍以內時，得由執行單位首長核定辦理，並填具「計畫經費流用申請表」(格式如附件七)併期末報告送處；如預計支用數超過原核定預算數 20%(含)以上時，另請說明流用理由，函送本署同意後辦理。

## 八、計畫變更：

計畫工作內容如有異動、延期或經費變更，申請機關均應事先書面函徵本署同意，其經費變更者應填具「預算變更明細表」(格式如附件八)申請修改預算俾憑核銷。

## 九、結案手續：

每年 12 月 10 日前備齊期末報告資料〔含費用支出明細表、服務成果統計彙報表、服務成果報告表及計畫經費流用申請表，格式如附件五之(一)至(十一)及附件七〕1 式 2 份，由申請機關函送本署辦理結案手續，本計畫執行期間仍應至 12 月 31 日，請各服務中心預估所需經費併結案手續辦理。使用經費如有餘額，應於結案後 5 日內辦理繳回。申請機關未按規定辦理結案手續時，其新計畫之補助款暫不撥付。

## 十、其他未列之事項及應注意事項：

- (一)其餘未列事項，悉依本署相關規定辦理，其補助各項費用支付標準，依「行政院主計總處支出標準及審核作業手冊」各類支出標準辦理。
- (二)辦理各項會議及講習訓練應依「行政院所屬機關學校及基金赴機關以外處所辦理各項會議及講習訓練之原則」及「經濟部暨所屬機關(構)辦理各類會議及講習訓練作業規定」辦理。
- (三)補助機關及受補助機關人員出席本計畫相關會議，均不得支領出席費。
- (四)計畫內倘有編列預算辦理政策宣導時，應依「政府機關政策文宣規劃執行注意事項」及預算法第 62 條之 1 規定，無論係以何種型態辦理政策宣導，均應明確標示廣告二字及辦理或贊助機關名稱，否則相關經費不予核銷，如事後遭審計機關剔除經費，亦將辦理經費收回。

(五)於取具普通收據時，應至財政部稅務入口網站（網址：<http://www.etax.nat.gov.tw/etwmain/>）「公示資料查詢」項下「營業(稅籍)登記資料公示查詢」及「是否使用統一發票行號查詢」，查詢瞭解各該開立收據營業人之營業現況，並將查詢後之結果列印及隨附於該張單據憑證，以作為該單據合法核銷之依據。



### 年度服務工作計畫書編號原則

B	6				2	1		
第一欄	第二欄	第三欄			第四欄	第五欄	第六欄	

1. 號碼共六欄 9 位。
2. 第一欄為基金預算代碼 B。
3. 第二欄為經費性代碼 6，為以同意函處理之補助案件。
4. 第三欄為年度。
5. 第四欄為承辦單位代碼 2。
6. 第五欄為本署承辦組室人員代表號代碼 1。
7. 第六欄為案件之流水號。(請依以下縣市代碼填寫)
8. 例:基隆市 106 年度工作計畫書編號依上述說明編列應為 B61062101。

代碼	縣市	代碼	縣市
01	基隆市	12	嘉義縣
02	新北市	13	嘉義市
03	台北市	14	台南市
04	桃園縣	15	高雄市
05	新竹縣	16	屏東縣
06	新竹市	17	宜蘭縣
07	苗栗縣	18	花蓮縣
08	台中市	19	台東縣
09	南投縣	20	澎湖縣
10	彰化縣	21	金門縣
11	雲林縣		

年度計畫工作項目表參考表

工 作 類 別	工 作 項 目
傳達政府政令提供資訊服務	
	提供資訊服務
	電話諮詢服務
	寄發政府各項宣導資料
辦理講習、觀摩及中小企業座談會	
	政令宣導說明會
	人才培訓及講習課程
	專題研討會暨廠商座談會
	經營績效觀摩發表會
	產業升級研討會
	創業說明會
	協助青年發展活動
	績優廠商觀摩活動
企業經營輔導轉介	企業經營輔導轉介
免費到廠診斷及提供諮詢服務	免費到廠診斷及提供諮詢服務
協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務	協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務
推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務	如肆、經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助各縣市中小企業服務中心 推動中小企業榮譽指導員(企業服務志工)服務業務工作計畫申請須知

年度計畫經費科目表

經費科目名稱		編列注意事項說明
一級科目	二級科目	
人事費		
	酬勞費	聘僱人員(限額1名,每月支領費用不得逾 <u>基本工資</u> ,本項經費係屬補助性質,如不敷使用,請各縣市政府依實際需要編列自籌款支應)
	加班費	因應辦理特定活動所需之加班費用(每月補助服務中心上限不得逾10小時)
業務費		
	鐘點費	授課時間每節為50分鐘,其連續上課2節者為90分鐘,未滿者減半支給。
	演講費	演講時間未滿1小時部分按比例計價支給;已編列演講費時,不得同時編列講詞之稿費。
	出席費	一般經常性業務會議不得支給出席費,另應邀機關指派出席代表亦不得支給。
	顧問費	邀請專家學者協助進行企業訪視診斷所需費用。
	稿費	專案計畫工作之報告及會議紀錄等,不另支給稿費。
	場地佈置費	依預算按工作量實需數編列。
	通訊費	凡處理特定工作計畫所需郵資、電話之業務聯繫費用均屬之,惟不得報支國際電話費用;另專線電話或傳真應於計畫內列明,或事先將號碼報本署核備。
	印刷費	屬一次印刷之申請宣傳、調查、通知、課程等費用。
	租金	凡因應特定工作計畫所需之各項租金均屬之(如:場地費、租車、設備租金等),以自有場地辦理活動時不得編列場地費。
	旅運費	凡因應特定工作計畫所需之赴國內各地區出差所需之國內旅費及短程洽公所需之短程車資。
	其他	除前所列舉者以外之其他業務費用(如:文具紙張、保險費、餐費、雜費等)。辦理會議講習訓練活動時,不得購買紀念(禮)品或宣導品贈與參加人員;另餐飲部分應另檢附簽到單。
管理費		凡無法直接歸屬於特定工作計畫有關之間接費用。編列及支用計算方式以不超過人事費及業務費( <u>不含企業服務志工及行政研習會之業務費</u> )總合之15%。

附件一之(四)

經費編列範例

一級科目	二級科目	金額	說明
人事費		302,822	
	酬勞費	283,622	21,009 元/月 13.5 月
	加班費	19,200	160 元/小時*10 小時/月*12 月
業務費		242,640	
	鐘點費	9,600	1,600 元/節*6 節
	演講費	12,000	2,000 元/時*6 時
	出席費	4,000	2,000 元/場*2 場
	顧問費	12,400	3,100 元/天*4 天
	場地佈置費	24,000	6,000 元/場*4 場
	通訊費	30,000	電話專線：02-23662216、23629418 專線電話費：1,000 元/月*12 月 郵資：1,500 元*12 月
	印刷費	80,000	服務中心信封：5 元/個*2,000 個 講義資料：100 元/份*100 份 活動 DM：5 元/張*4,000 張 文宣資料：10 元/份*4,000 份
	租金	30,000	場地租金：3,500 元/場*4 場 租車：8,000 元/輛*2 輛
	旅運費	19,140	國內旅費：臺北-高雄 1,490 元/趟*6 趟 臺北-臺中 700 元/趟*6 趟 短程車資：300 元/次*20 次
	其他	21,500	餐費：80 元/個*200 個 文具紙張：1,500 元 茶點：2,000 元 雜費：2,000 元
管理費		13,538	約(人事費+業務費)*2.48%
業務費－企 業服務志工		63,000	
	鐘點費	9,600	1,600 元/節*6 節
	印刷費	3,000	幹部名片 20 盒*150 元/盒
	旅運費	1,400	講師交通費臺北-臺中 700 元/趟*2 趟
	其他	49,000	志工保險 30 人*300 元/人 餐費 500 個*80 元/個
總 計		622,000	

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心服務工作計畫書

編號：\_\_\_\_\_ (依規定填寫)

申請機關			執行單位			
計畫名稱	_____年度_____縣(市)中小企業服務中心服務工作計畫					
工作項目	1.傳達政令提供資訊服務。 2.辦理講習、觀摩及中小企業座談會。 3.企業經營輔導轉介。 4.免費到廠診斷及提供諮詢服務。 5.協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務。 6.辦理推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務。 7.其他中小企業服務之相關業務。					
服務中心 工作人員	姓名		姓名		姓名	
	職稱		職稱		職稱	
執行期限	年度計畫自 _____年 _____月 _____日至 _____年 _____月 _____日止					
計畫經費	向本署申請		申請機關自籌		合計	
聯絡人	單位		職稱		姓名	
	地址				電話	
備註	1.中小企業服務中心經費：_____元 2.中小企業榮譽指導員(企業服務志工)服務經費：_____元 3.行政研習會： <u>_____元</u>					

\_\_\_\_\_縣(市)中小企業服務中心\_\_\_\_\_年度服務工作計畫

- 一、計畫緣起（說明包括所轄縣市中小企業概況、產業特性等）
- 二、計畫目標與預期效益（說明辦理本計畫之目標及預期可達成之成果及效益，可條列式敘述）
- 三、工作項目與實施方法（依下述工作項目分別陳述所辦理之工作內容、活動場次、預計參加企業家數或人次及辦理方式，無辦理該項工作項目則可不填列）

- (一) 傳達政令提供資訊服務
- (二) 辦理講習、觀摩及中小企業座談會
- (三) 企業經營輔導轉介
- (四) 免費到廠診斷及提供諮詢服務
- (五) 協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務
- (六) 推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務（詳如後附服務計畫）
- (七) 其他中小企業服務之相關業務

四、預定實施進度及查核點

(一) 實施進度

序號	工 作 項 目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	比重
1	傳達政令提供資訊服務													
2	辦理講習、觀摩及中小企業座談活動													
3	企業經營輔導轉介													
4	免費到廠診斷及提供諮詢服務													
5	協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務													
6	推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務													
7	其他中小企業服務之相關業務													

(二) 查核點：

1. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成傳達政令提供資訊服務
2. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成辦理講習、觀摩及中小企業座談活動
3. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成企業經營輔導轉介
4. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成免費到廠診斷及提供諮詢服務
5. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成協調聯繫及瞭解中小企業所需之服務
6. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務
7. \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前完成其他中小企業服務之相關業務

## 五、經費需求及其計算方式

經費表

一級科目	二級科目	金額	說明
人事費			
業務費			
管理費			
業務費—企業服務志工			
<u>業務費-行政研習會</u>			
總計			

## 六、座談講習訓練與觀摩活動等實施內容

項目	主要內容	人數			期間	經費預算			備註
		每梯次 人數	梯次數	合計		政府 負擔	參加人 員負擔	合計	

合計									

七、其他(請補充說明上述內容未盡完整之處)



### 中小企業服務中心服務工作紀錄表

年 月 日

第 頁

聯繫對象		服務聯繫類別		服務(聯繫)方式										備考
廠商 單位 名稱	聯絡人	編號	類別	來 訪	電 話 諮 詢	專 家 諮 詢	輔 導 轉 介	提 供 資 訊	函 寄 資 訊	傳 真 資 訊	協 調 聯 繫	前 往 訪 問	參 加 會 議	(處理結果、出 席會議名稱、廠 商資料等)
合計														

服務類別編號說明：

- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 01：財務融通 | 02：經營管理 | 03：生產技術 | 04：研究發展 |
| 05：資訊管理 | 06：工業安全 | 07：污染防治 | 08：市場行銷 |
| 09：用地取得 | 10：工商法規 | 11：勞工問題 | 12：互助合作 |
| 13：投資問題 | 14：品質提升 | 15：產業資訊 | 16：服務業務 |
| 17：創業育成 | 18：其他   |         |         |

中小企業服務中心

月份活動資訊表

頁次

區別	日期	星期	時間	地點	活動主題	服務類別	主辦單位	主講(持)人	報名單位

註：服務類別：

- 01：財務融通 02：經營管理 03：生產技術 04：研究發展 05：資訊管理 06：工業安全 07：污染防治 08：市場行銷  
 09：用地取得 10：工商法規 11：勞工問題 12：互助合作 13：投資問題 14：品質提升 15：產業資訊 16：服務業務  
 17：創業育成 18：其他

附件五之(一)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
費用支出明細表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

計畫執行期間：\_\_年\_\_月\_\_日~\_\_年\_\_月\_\_日

( 預 算 支 用 情 形 )

一級 用途別科目	二級 用途別科目	三級 用途別科目	預算經費(1)		本期回報經費		累計回報經費(2)		未報支經費(1) - (2)	
			中小及新創 企業署	自籌款	中小及新創 企業署	自籌款	中小及新創 企業署	自籌款	中小及新創 企業署	自籌款

經常門

人事費

業務費

管理費

業務費-企業服務志工

業務費-行政研習會

總計

本署負擔經費累計實支數佔預算數百分比\_\_\_\_%

管理費(不含企業服務志工之業務費)支用百分比\_\_\_\_%

製表人：

單位主管：

會計主管：

機關首長：

附件五之(二)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
服務成果統計彙報表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

項目		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
辦理講座 研討會	場次													
	人次													
提供諮詢	家次													
提供資訊	家次													
輔導轉介	家次													
專家診斷	家次													
訪問廠商	家次													
協調聯繫	家次													
志工服務	時數													
	家次													
備註														

附件五之(三)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【提供資訊】

服務日期 服務內容

服務家次

---

附件五之(四)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【提供諮詢】

服務日期 服務內容

服務家次

---

附件五之(五)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【辦理講習、座談、研討會、觀摩活動】

活動日期

活動名稱

主講(持)人

活動地點

參加人數

活動內容摘要

---

附件五之(六)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【協調聯繫】

服務日期

統一編號

公司名稱

協調事由

---



附件五之(七)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【專家診斷】

服務日期	統一編號	公司名稱	諮詢方式	諮詢事項	處理情形	專家意見
------	------	------	------	------	------	------

---

附件五之(八)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【訪問廠商】

訪問日期	統一編號	公司名稱	服務事項	廠商問題	處理情形
------	------	------	------	------	------

---

附件五之(九)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【輔導轉介】

服務日期

統一編號

公司名稱

企業問題

轉介單位

---

附件五之(十)

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心  
期中(末)服務成果報告表  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

計畫編號：

計畫名稱：

列印日期：\_\_/\_\_/\_\_

【企業服務志工】

服務日期 服務內容

服務時數 服務家次

---

附件六

\_\_\_\_縣(市)中小企業服務中心\_\_\_\_年度工作計畫  
經費支出憑證簿

經 費 科 目	編 號	金 額
人 事 費		
業 務 費		
管 理 費		
企業服務志工		
<u>行政研習會</u>		
合 計		

憑證自第

號起至第

號止

承辦  
人員

業務  
主管

主計  
人員

機關  
長官

附件七

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心\_\_\_\_\_年度工作計畫  
計畫經費流用申請表

單位：新台幣元

製表日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

一級科目名稱	二級科目名稱	原預算數	流入數		流出數		流用後預算數	說明
			金額	比例	金額	比例		
合 計								

製表人

業務主管

主辦會計

機關長官

附件八

\_\_\_\_\_縣(市)政府中小企業服務中心\_\_\_\_\_年度工作計畫  
預算變更明細表

單位：新台幣元

製表日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

一級科目名稱	二級科目名稱	原預算金額	增加	減少	變更後預算金額	預算變更說明
合 計						

製表人

業務主管

主辦會計

機關長官

## 貳、一般服務工作及行政作業範例

### 一、主要服務工作及行政作業項目：

- (一)擬訂年度服務工作計畫
- (二)編製年度重要工作及活動行事曆
- (三)業者諮詢案件之處理
- (四)業者請求關切案件之處理
- (五)一般電話服務方式

### 二、各項服務工作及行政作業重點：

#### (一)擬訂年度服務工作計畫

斟酌本縣(市)中小企業之產業特色及業者之需求，及選擇適當服務工作項目，依式(詳見『經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助地方政府中小企業服務中心申請須知』)研訂計畫，並於所訂期限前函報請經濟部中小及新創企業署審核，以便順利推動各項服務工作。

#### (二)編製年度重要工作及活動行事曆

1. 根據年度服務工作計畫排定重要工作及活動行事曆。經常辦理的活動項目如講習活動等，宜例行化(如固定於每月或每週之一定時間)以利業者事先安排參與。
2. 舉辦大型活動時間之選擇，宜考量一般業者之淡、旺季，並留意連續假期、節慶、及政府重要活動(如選舉等)等對擬辦活動之影響。
3. 全年活動宜分散舉辦，尤應避免集中於年度結束前辦理。
4. 相關單位聯合舉辦之活動宜事前配合列入行事曆中，以減少活動重疊及資源浪費。



### (三)業者諮詢案件之處理

1. 廣泛蒐集政府各項法令及服務資訊，熟悉相關業務所屬主管機關，以便因應業者之諮詢，提供適時適當之說明。
2. 提供諮詢服務宜做成紀錄，除可作為服務績效統計用外，並可做為下次類似問題答詢之參考。
3. 對於不熟悉之問題，除能即時轉請相關單位說明者外，應先記下業者通訊資料，俟找獲相關資料，立即答覆說明。

### (四)業者請求關切案件之處理

1. 聆聽業者對請求關切案件之敘述，瞭解問題關鍵及業務主管機關何屬。
2. 向業務承辦人查詢該案案情、承辦單位立場及未能滿足業者需求之理由。
3. 如係溝通不良引起之誤會，宜居中協調以解決問題。
4. 如屬窒礙難行或違法案件，應向業者委婉說明，以減低民怨。
5. 處理情形應作成紀錄或記載於工作日誌，以備查考。

### (五)一般電話服務方式

1. 接到電話宜先自報單位名稱(及本人姓氏)，並親切問候。
2. 詢問來話者身分以利通話中稱呼。瞭解來電之重點及目的後，即針對問題提供必要之服務。如對方問題須先加以瞭解、查詢，非能即時作答時，應留下聯繫電話，待掌握服務內容後，再行回話。通話中應注意禮貌。
3. 使用電話應長話短說以免影響其他重要事情之聯繫。如屬較複雜或不易明瞭，需花較長時間說明之問題，可改用傳真機或電子郵件方式辦理，以節省時間。
4. 來話者擬談話對象不在時，宜婉轉告知離開座位或其他不能接聽電話事由，並詢問可否由本人代為服務，或請留話。如來話

者只願留話，則應詳細記下來話者單位、姓名及事由，以便轉請同仁回話。

5. 提供電話服務案件應作成紀錄或記載於工作日誌，以備查考。

## 參、中小企業服務中心服務工作作業規範

### 一、傳達政府政令及各項輔導措施並提供相關資訊

#### (一)作業準備：

1. 隨時注意政府新頒政令及輔導措施，蒐集相關資料，瞭解規定內容。
2. 於服務中心設置資料展示架，陳列政府政令及各項輔導措施等輔導及服務資訊。

#### (二)作業原則：

1. 定期彙集最新政令及輔導措施等相關資訊通知轄內業者。
2. 蒐集剪報資料，並瞭解新聞內容之實情，以因應業者諮詢。
3. 業者洽詢事項，如事涉其他單位權責，或係他單位所提供之資訊者，宜主動協助，或協調各該單位提供協助。其行政聯繫之服務事項，應追蹤其結果，以落實服務。
4. 應邀參與相關社團活動或會議時，應主動宣導政府政令及各項輔導、服務措施。
5. 業者來訪或來電，均應親切應對，並將服務內容詳載於工作紀錄表。(工作紀錄表格式可參照本手冊附件三)

### 二、辦理各項講習及研討會活動

#### (一)作業準備：

1. 根據當地業者的特性及需求，擬訂適當主題，延聘適當講師，排定時間，規劃講習或研討會活動，並請講師限期提供講授大綱及講義。
2. 每月 20 日前將排定次月之活動，填列活動資訊表(格式如附件四)，並逕行登入中小及新創企業署網站資料庫。

3. 以服務中心名義具文印製活動通知，內容包含：活動目的、主協辦單位、時間、地點、主講人及其簡歷、講題及其內容大綱、參加對象、及報名方式等(參考附件九之範例，可視需要自行調整或修改)。
4. 活動通知應於活動 2 星期前寄達轄內業者，並副知協辦單位及講師。函寄業者之名單應隨時建檔，初期可以工廠名錄資料為基礎，再逐步修正、擴充。如遇退件應即聯繫，查明原因並更正建檔資料。
5. 報名截止後應即製作簽到簿，並統計參加人數，以準備所需講義、文具及茶水等。活動前 1 日宜聯繫參加人員，提醒其活動時間並請準時出席。
6. 報名人數如不及計畫參加人數三分之一時，宜考慮延期或取消，並檢討原因。
7. 活動因故必須取消或延期時，應於活動日 3 天前通知報名單位及參加人員，並於活動地點張貼告示。

(二)作業原則：

1. 活動當日應於活動地點張貼海報，標示主協辦單位、活動主題、主講人、會場位置等，並製作路標引導前往會場位置。
2. 會場簽到處宜預為準備活動相關資料及文具用品備索，並陳列相關之文宣、輔導及服務資料、申請表等，以推展服務工作。
3. 利用活動中之適當機會作活動問卷(參考附件十)瞭解參加人員反應及意見，作為日後活動及服務之參考。
4. 活動期間宜盡量入席聽講，以瞭解講師之講演內容，並觀察參加人員現場反應，俾供日後安排講習參考。
5. 預先備妥講師酬勞及所應簽收之單據，講師簽章後各項憑單應檢查有否疏漏，並即補正，以免事後更正之困擾。

6. 活動後應就所有資料，含活動計畫、通知、講義資料、活動照片、報名表、簽到簿、問卷表等，彙整裝訂存檔備查。
7. 活動後應就報名情形、出席率、參加人員反應等作通盤檢討，作為日後籌辦活動之參考。

附件九

○○○中小企業服務中心  
中小企業○○○○講座活動(範例)

- 一、目的：
- 二、指導單位：經濟部中小及新創企業署
- 三、主辦單位：○○○中小企業服務中心
- 四、時間：00年0月0日0午0時0分起至0午0時0分止
- 五、地點：○○○會議室  
(地址： )
- 六、主講人：○○○先生(曾任……現任……)
- 七、講座主題：
- 八、講座大綱：
- (一)
- (二)
- .
- .
- 九、參加人員：中小企業經理人或相關業務主管人員 000 人。
- 十、報名費：每名酌收報名費 00000 元，請於報名時繳交或以現金袋、支票、匯票郵寄本中心，不足經費由經濟部中小及新創企業署補助。
- 十一、報名方式：於 0 月 0 日前以 XX-XXXXXXX 電話傳真報名，或填妥報名表寄達「00 市(縣)00 路 00 號○○○中小企業服務中心收」
- 十二、聯絡電話：XX-XXXXXXX(○○○中小企業服務中心)

中小企業服務中心○○○○講座活動報名表

廠商名稱		主要產品	
負責人	聯絡人	職稱	
資本額	聯絡電話	傳真電話	
廠商地址			
參加人員	姓名	職稱	
	姓名	職稱	
	姓名	職稱	

附件十

○○○中小企業服務中心活動問卷表(範例)

活動編號：

非常歡迎您參與本次活動，為瞭解本次活動成效及您的需要，作為日後規劃各類活動之依據，請花 5 分鐘時間填妥本表，於活動結束前交予服務工作人員，感謝您的配合。(本表可不具名)

一、基本資料：

1. 貴公司為  製造業  買賣業  服務業  其他\_\_\_\_\_
2. 貴公司主要產品類別？(如金屬製品等)\_\_\_\_\_
3. 您參加本次活動係  奉派參加  自行報名  向貴公司申請參加
4. 您個人性別為  男  女  
年齡為  20 歲以下  21-30 歲  31-40 歲  41-50 歲  51-60 歲  
 61 歲以上  
教育程度  國中以下  高中職  專科  大學  碩士以上  
在公司擔任職務為  負責人  高階主管  中級主管  基層幹部  
 其他\_\_\_\_\_

二、關於本次活動：

1. 主講人表達能力： 很滿意  滿意  尚可  不滿意  很不滿意
2. 講授內容： 很滿意  滿意  尚可  不滿意  很不滿意  
不甚滿意的原因  太深  太淺  過於理論化  \_\_\_\_\_
3. 講授方式： 很滿意  滿意  尚可  不滿意  很不滿意  
不甚滿意的原因  討論時間太長  討論時間太短  \_\_\_\_\_
4. 講授時數： 應增加  適當  應減少  \_\_\_\_\_
5. 場地安排： 很滿意  滿意  尚可  不滿意  很不滿意  
不甚滿意的原因  地點  座位  音響  \_\_\_\_\_
6. 對您所從事工作： 很有幫助  有幫助  有一點幫助  
 可能有幫助  完全沒幫助
7. 對服務人員態度： 很滿意  滿意  尚可  不滿意  很不滿意

三、如果本中心再安排類似活動，下列情況下，您願意參加嗎？

1. 仍邀本活動主講人演講： 很願意  可考慮  不願意  
您的建議是：是否可邀\_\_\_\_\_主講，或\_\_\_\_\_
2. 仍採本活動方式： 很願意  可考慮  不願意  
您的建議是：減少\_\_\_\_\_，增加\_\_\_\_\_，或\_\_\_\_\_
3. 仍在本活動場地： 很願意  可考慮  不願意  
您的建議是：\_\_\_\_\_

四、您對政府及本中心的建議：

- (一) 輔導服務方面：
- (二) 舉辦活動方面：

### 三、辦理中小企業座談會活動

#### (一)作業準備：

1. 根據當地業者的特性及需求，擬訂適當主題，邀集相關單位，舉辦中小企業座談會。為配合選定之主題，活動中可安排專題演講，以作為座談之引言，並可考慮按需要依行業別分次舉辦。
2. 每月 20 日前將排定次月之活動，填列活動資訊表(格式如手冊附件四)，並逕行登入中小及新創企業署網站資料庫。
3. 以服務中心名義印製活動通知，或以縣市長名義印製邀請函(卡)，內容包括：活動目的、主協辦單位、時間、地點、專題演講講題、主講人及其簡歷、座談會之討論題綱、參加對象、及報名方式等(參考附件十一及附件十二之範例，可視需要自行調整或修改)。
4. 活動通知或邀請函(卡)應附發言條(參考附件十三範例)，於活動 10 日前寄達轄內業者，並請報名參加人員及早回覆，以便掌握問題方向，彙請相關單位作說明之準備。
5. 報名截止後應即製作參加人員名冊(參考附件十四範例，詳列業者公司名稱、主要產品、參加人姓名、職稱等)及簽到簿並統計參加人數，以準備所須資料、文具、及茶水等。活動前 1 日宜聯繫參加人員，提醒其活動時間並請準時出席。
6. 報名人數如不及計畫參加人數三分之一時，宜考慮變更計畫或取消，並檢討原因。
7. 活動因故必須變更計畫或取消時，應於活動日 3 天前通知報名單位及參加人員，並於活動地點張貼告示。

#### (二)作業原則：

1. 活動當日應於活動地點張貼海報，標示主協辦單位、活動主題、會場位置等，並製作路標引導前往會場位置。



2. 活動開始前應備妥參加人員名冊(含出、列席人員)、座位表及預先蒐集之發言資料等，供主持人參考，以掌握現場狀況。
3. 會場應妥為安排，並準備足量麥克風，以便參加人員發言。發言開始前應提醒發言人先自我介紹，發言後填交發言條，以便記錄。
4. 控制會場秩序，避免少數人佔用發言時間。座談內容應有紀錄，會後並彙整發言內容送相關單位說明或參辦。不及於現場提出之意見，可請參加人員提供書面資料，視同現場發言處理。
5. 活動後應追蹤會議紀錄處理情形，正式函告發言人，其發言內容之處理結果。並將所有資料，含活動計畫、通知、會議紀錄、活動照片、報名表、簽到簿等，彙整裝訂存檔備查。
6. 活動後應就活動情形、出席率、參加人員反應等作通盤檢討，作為日後籌辦活動之參考。

附件十一

○○○中小企業服務中心  
中小企業○○○○座談會(範例)

一、目的：

二、指導單位：經濟部中小及新創企業署

三、主辦單位：○○○中小企業服務中心

四、協辦單位：

五、時間：00年00月00日0午0時0分起至0午0時0分止。

六、地點：○○○會議室(地址： )

七、活動內容：

時間	活動內容	主講(持)人	備註
: — :	專題演講：『……………』	主講人： ○○○先生	(主講人簡歷)
: — :	綜合座談： 1. 2.	主持人： 引言人：	

八、參加人員：00地區00業中小企業負責人或經理人00人

九、報名：請於00月00日前以XX-XXXXXXX電話傳真報名，或填妥報名表寄達「00市(縣)00路00號○○○中小企業服務中心收」

十、聯絡電話：XX-XXXXXXX(○○○中小企業服務中心)

中小企業○○○○座談會報名表

廠商名稱				主要產品	
負責人		聯絡人		職稱	
資本額		聯絡電話		傳真電話	
廠商地址					
參加人員	姓名			職稱	
	姓名			職稱	
	姓名			職稱	

附件十二

(中小企業座談會邀請函範例)

茲訂於○○年○○月○○日(星期○)○午○時○分假○○○○○會議室舉辦  
 「○○縣中小企業○○○○座談會」邀請○○○先生主講『○○○○○』並邀○  
 ○○、○○○等單位列席座談  
 敬請  
 光臨

○○縣縣長○○○○敬邀  
 聯絡單位：○○○○中小企業服務中心  
 聯絡人：000  
 聯絡電話：00-0000000  
 傳真電話：00-0000000

.....  
 說明：一、會議地點如非與寄件地址同，應加註明。  
 二、宜另附報名表(參考下列範例)，以利掌握參加人員及人數。

中小企業○○○○座談會報名表(範例)

廠商名稱		主要產品			
負責人		聯絡人	職稱		
資本額		聯絡電話	傳真電話		
廠商地址					
參加人員	姓名	職稱			
	姓名	職稱			
	姓名	職稱			

\*請於 00 月 00 日前將本報名表以 XX-XXXXXX 電話傳真，或寄達「000 縣 000 路 000 號○○○中小企業服務中心收」

附件十三

○○縣市中企業○○○○座談會發言條(範例)

發言單位		發言人		職稱	
主 旨					
說 明					

附件十四

○○縣中小企業○○○○座談會參加人員名冊

(範例)

廠商名稱	職 稱	姓 名	主要產品	地 址

#### 四、辦理績優廠商觀摩活動

##### (一)作業準備：

1. 根據當地產業的特性及需求，選擇適當廠商(可就本署提供之輔導績優示範廠商名單，或曾接受相關行政單位獎勵表揚之廠商中選取)，徵得同意後，規劃觀摩主題及參觀內容，舉辦觀摩活動。
2. 每月 20 日前將排定次月之活動，填列活動資訊表(格式如附件四)，並逕行登入中小及新創企業署網站資料庫。
3. 以服務中心名義具文印製活動通知，內容包括：活動目的、主協辦單位、時間、地點、參觀主題、行程、參加對象、報名方式及注意事項等(參考附件十五之範例，可視需要自行調整或修改)。
4. 活動通知應於活動 10 日前寄達轄內業者，被觀摩廠商如不願接受同業參觀，應於寄發通知時預為過濾。報名截止後，應即彙整參加人員名單，送接受觀摩廠商參考，如仍有不宜參加人員報名時，可以額滿為由，婉拒其參加，以免增加困擾。
5. 如須安排車輛載送參觀人員，應於報名時要求參加人員填註身分證統一編號，以便於活動前辦妥旅行平安保險手續。參加人員以乘坐主辦單位準備之車輛為原則，以減低被觀摩廠商之接待負擔。
6. 報名人數如不及計畫參加人數二分之一時，宜考慮延期或取消，並檢討原因。活動因故必須取消或延期時，應於活動日 3 天前通知報名單位、參加人員及被觀摩單位。

##### (二)作業原則：

1. 活動當日應指派專人領隊負責觀摩有關事宜，並安排一人以上負責聯繫協調。觀摩過程應掌握時間及控制行程，如需代辦餐

- 飲時，應注意飲食衛生。
2. 製發識別證要求參加人員佩帶以資識別，並於乘坐車輛前窗張貼標示書明活動主題及主辦單位，以利接待。
  3. 參加人員報到集合後，領隊應負責說明注意事項，並要求參加人員遵守被觀摩單位之引導及注意安全。如被觀摩單位禁止攝影，參加人員務必配合。
  4. 被觀摩單位安排簡報時，由領隊代表向被觀摩單位致意，並伺機致贈獎牌或紀念品。
  5. 參觀過程中參加人員應避免與作業人員交談以免干擾生產作業。如有問題應請教引導或接待人員，或俟綜合座談時提出討論。
  6. 觀摩結束離開被觀摩單位前應清點乘車人數，並向接待人員致意後返回計畫解散地點。
  7. 活動後應將所有資料，含活動計畫、通知、簡報資料、活動照片、報名表、簽到簿等，彙整裝訂存檔備查。
  8. 活動後應就活動過程中發生之問題、報名情形、出席率、參加人員反應等作通盤檢討，作為日後籌辦活動之參考。



附件十五

○○○中小企業服務中心  
績優示範工廠觀摩活動(範例)

- 一、目的：
- 二、指導單位：經濟部中小及新創企業署
- 三、主辦單位：000 中小企業服務中心
- 四、時間：00 年 00 月 00 日 0 午 0 時 0 分至 0 午 0 時 0 分止
- 五、觀摩對象：00 縣 000 股份有限公司 00 廠
- 六、活動日程

時間	活動內容	地點	備註
: ~ :	報到乘車		請準時，逾時不候
: ~ :	簡報	○ ○ 公司	
: ~ :	實地參觀	同 上	
: ~ :	綜合座談	同 上	
: ~ :	賦歸	返回乘車地點	

- 七、參加對象：中小企業經理人或相關業務主管人員 00 人，額滿截止報名。
- 八、報名費：每名酌收報名費 000 元，請於報名時繳交或以現金袋、支票、匯票郵寄本中心，不足經費由經濟部中小及新創企業署補助。
- 九、報名方式：於 00 月 00 日前以 XX-XXXXXXX 電話傳真報名，或填妥報名表寄達「00 市(縣)00 路 00 號○○○中小企業服務中心收」
- 十、聯絡電話：XX-XXXXXXX(○○○中小企業服務中心)
- 十一、備註：為維護參觀秩序，參觀人員一律乘坐主辦單位預備車輛，並請遵守引導人指揮及注意安全。

績優示範工廠觀摩活動報名表

廠商名稱				主要產品		
負責人		聯絡人			職稱	
資本額		聯絡電話			傳真電話	
廠商地址						
參加員	姓名		職稱		身分證編號	
	姓名		職稱		身分證編號	
	姓名		職稱		身分證編號	

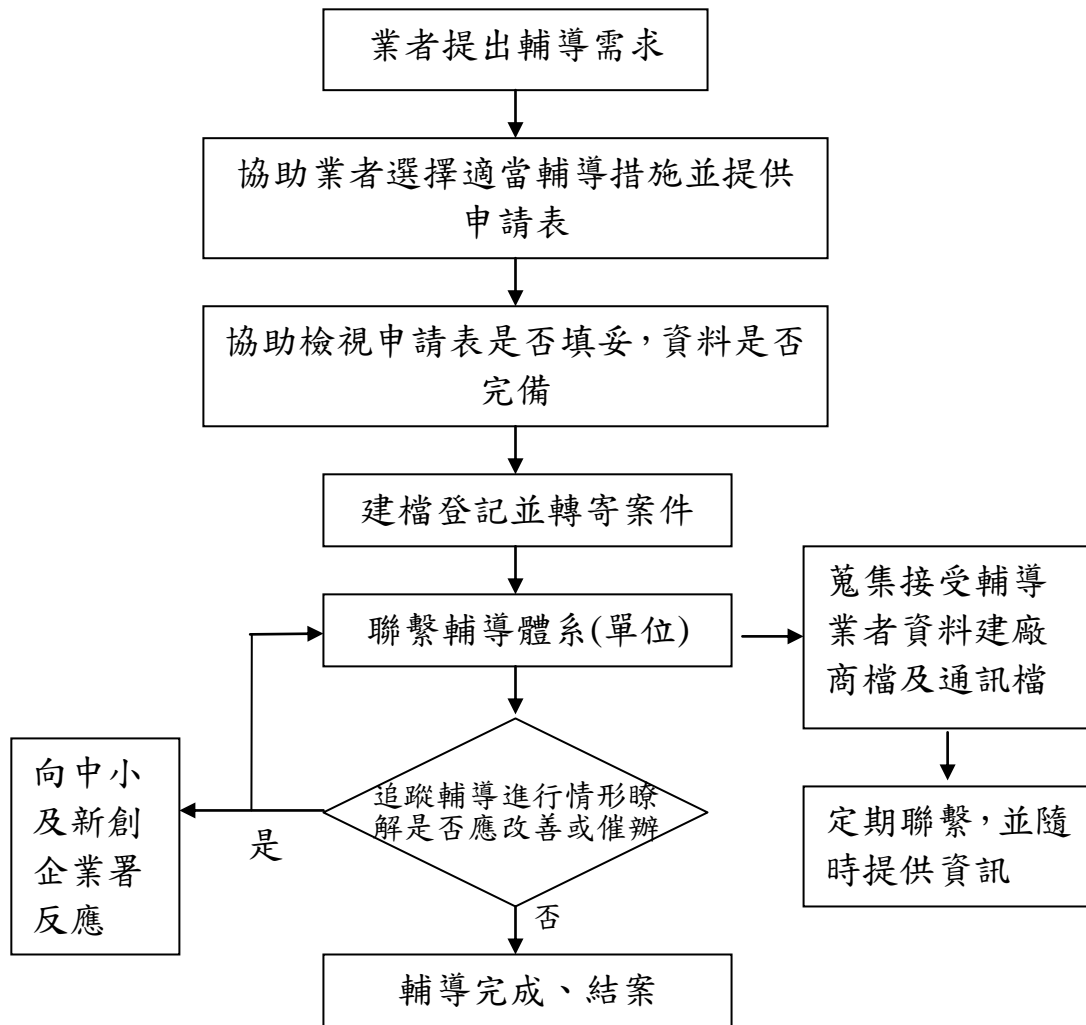
\*\*請填明身分證統一編號以便辦理旅行平安保險

## 五、受理申請輔導案件轉介適宜之輔導體系予以輔導

### (一)作業原則：

1. 隨時注意政府新頒輔導措施，蒐集相關資料，瞭解規定內容，轉知轄內相關業者。
2. 於服務中心設置資料展示架，陳列政府各項輔導措施有關資料及申請書表，供業者翻閱索取。
3. 舉辦活動時，將輔導措施有關資料及申請書表，併活動資料分發給參加人員，並於活動開始致詞時作簡單說明。
4. 業者申請輔導時，宜先瞭解其實際需求，指導其選擇適當輔導措施，並協助檢視申請表填寫內容是否正確？應附文件是否完備？業者不甚瞭解處應詳予說明。
5. 轉寄申請表至輔導單位(或體系)前，應先檢查資料是否完備，登記列檔後始予郵寄。較急迫或有時效性之申請案件，可先與輔導單位電話聯繫，並先傳真申請表，請輔導單位先行作業，再補送相關資料。
6. 轉介輔導案件，業者如逾 1 週，未曾接獲輔導單位就申請案件所作聯繫時，應協助催辦並瞭解案件進行狀況，聯繫情形應告知申請人。
7. 定期蒐集轄內申請輔導之業者名單(含非由本中心轉介輔導案件)，主動查詢輔導情形，瞭解輔導及服務品質。其有待改進者，除聯繫輔導單位請予改善外，並應即向本署反應，作必要之督促，以維持服務品質，並防範輔導糾紛。
8. 接受輔導之業者，其基本資料、接受輔導服務事項、及輔導成果等相關資料，應建檔備查，並納入服務中心之通訊檔案，隨時提供服務資訊。

(二)作業流程：



## 六、洽聘專家提供指導與諮詢服務

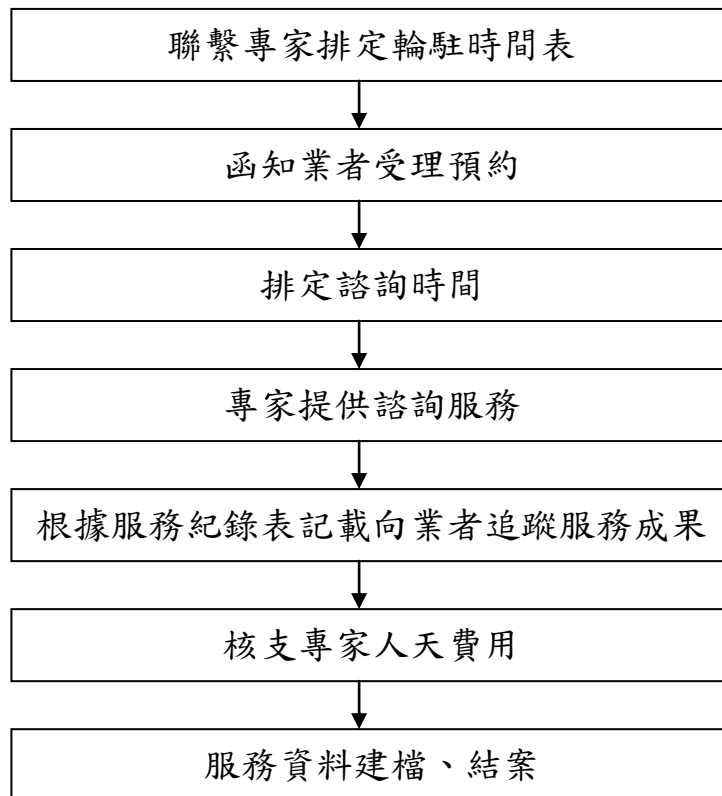
### (一)作業準備：

1. 針對地區業者之需求，洽聘專家(專家可請參與輔導體系之輔導單位推薦，或洽請本署提供名單)，按月排定輪駐諮詢時間。
2. 彙整當月洽聘專家名單，列明專家專長、經歷、輪駐時間等資料，附寄預約申請表(格式如附件十六)，供轄內業者預約運用。
3. 如有需要，亦可洽請專家，於輪駐時間安排研討會，並接受參加研討會人員預約申請，以獲致推廣之效。

### (二)作業原則：

1. 業者預約諮詢，應依序安排時間。
2. 同一時間如有多家業者預約時，以未曾接受服務之業者為優先，但應向多次預約或重複預約者委婉說明。
3. 專家完成諮詢服務，應將服務結果寫成「短期免費診斷服務紀錄表」(格式如附件十七)，作為結案之依據。
4. 追蹤接受諮詢服務業者之反應，作為續聘專家之依據，並維持諮詢服務之品質。
5. 將諮詢服務案件記載於工作紀錄，以作為服務成果統計之依據。

(三)作業流程：



○○○中小企業服務中心  
短期免費診斷服務預約申請表

年 月 日

諮詢公司		負責人		統一編號	
公司地址		諮詢人		職 稱	
營業項目		資本額		員工人數	
聯絡電話		傳真電話		合法登記	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
諮詢方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 其他_____				
諮詢事項					
希望諮詢專家		所屬單位		希望諮詢時間	
處理情形	一、經安排於 年 月 日 午 時 分由○○○專家提供服務。 二、其他：				
備考	一、結案日期： 年 月 日 二、廠商反應意見：				

承辦人：

主管：

○○○中小企業服務中心  
短期免費診斷服務紀錄表

診斷公司		姓 名		職稱	
公司地址		聯絡電話		傳真	
諮詢方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 其他_____				
諮詢事項					
處理情形					
專家意見					
承辦人簽章	主任簽章	受診斷公司用印		專家簽章	
年 月 日	年 月 日	年 月 日		年 月 日	

## 七、協調聯繫中小企業瞭解其經營動態及所需服務

### (一)作業原則：

1. 隨時將接受輔導、接受諮詢服務、參加各項活動、及索取資訊之業者資料建檔，以便經常提供資訊，及作為聯繫之用。
2. 郵寄業者之函件如遇退件時，應即瞭解退件原因作成紀錄，並更新原檔案。
3. 聯繫業者可利用電話，或前往訪問，惟應事先規劃，聯繫前應先由檔案中掌握業者之基本資料，以拉近彼此間距離。如採訪問方式，應先以電話約定時間，以免突然拜會造成業者之不便，訪問時宜隨身攜帶最新服務資訊贈與業者。聯繫結果並應作成紀錄，按月統計分析。
4. 規劃聯繫業者工作，宜先設定所擬瞭解之動態事項，及計畫以電話或實地訪問之家數，如能於一定時段內聯繫同一行業之業者，將有助於對整個行業動態之瞭解。
5. 遇有相關單位委託問卷調查時，宜配合平時之聯繫工作規劃辦理。調查時應先表明主辦單位、委託問卷單位、目的，並徵詢接受調查之意願，始行問卷工作，以免業者反彈。
6. 實地訪問調查前，應先以電話徵詢業者接受調查之意願，並指定受訪人員，約定時間後，依約前往訪問，訪問結果並應作成紀錄(格式如附件十八)。電話調查或面談時，態度宜誠懇親切，言詞宜中肯委婉。調查內容應據實記載，不可擅加修飾或有所隱匿，遇業者拒絕回答項目，不宜勉強，惟應瞭解原因加註於調查表中。調查表由於訪問員代填身份，應請業者先行過目以示慎重。
7. 與業者聯繫過程中，業者提出之問題，能即時協助解決者，宜主動立即處理；須協調相關單位處理者，應錄案協調有關單位，



並將協調結果告知業者。業者之意見或建議事項，宜紀錄後轉請相關單位參辦，並副知業者，相關單位之處理結果亦應告知業者。

8. 問卷調查過程遭遇之困難，及業者之反應，應向調查單位反應，供日後辦理問卷調查時修定計畫之參考。

○○○中小企業服務中心  
訪問廠商服務紀錄表

公 司		姓 名		職 稱	
營業項目		資 本 額		員工人數	
公司地址		聯絡電話		傳 真	
諮詢方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 其他_____				
服務事項					
廠商問題					
處理情形					
承辦人簽章		主任簽章		受訪公司用印	
年 月 日		年 月 日		年 月 日	

## 肆、經濟部中小及新創企業署運用中小企業發展基金補助各縣市中小企業服務中心推動「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」服務業務工作計畫申請須知

### 一、前言：

(一)借重企業界具有服務熱忱及企業經營管理與專業技術經驗之人士擔任「中小企業榮譽指導員(企業服務志工)」(以下簡稱企業服務志工)，協助政府服務地方的中小企業。

(二)各縣市中小企業服務中心應依據內政部所訂「志願服務法」及本申請須知辦理。

### 二、申請機關：

各級地方政府設有中小企業服務中心，且有企業服務志工協助需求者，得依本申請須知研擬工作計畫，其內容納入中小企業服務中心年度工作計畫，向經濟部中小及新創企業署(以下簡稱本署)申請經費補助。

### 三、計畫提報內容：

(一)計畫書內容包括：計畫期程、經費、志工招募方式、志工人數(含名冊)、運用及服務方式、預期目標與效益、管理方式(含教育訓練、考核)等。(格式如附件十九)

(二)志工名冊內容應含姓名、職稱、公司名稱、專長、電話及傳真等。(格式如附件二十)

### 四、計畫執行：

(一)主動提供企業服務志工必要之政府施政措施及相關資訊。

(二)按實際需求排定企業服務志工輪駐服務中心或訪視企業時程，並填報企業服務志工之服務紀錄(格式如附件二十一)，並應製作志工值勤簽到及簽退表等資料。

- (三)企業服務志工於訪視或服務企業後所得企業在經營上之問題，應轉請服務中心向有關單位反映以尋求解決。
- (四)應依志願服務法規定辦理志工之教育訓練、管理考核及保險等事項，並依規定登錄服務時數。
- (五)針對轄內所運用之企業服務志工辦理相關研習或檢討會議。

#### **五、經費補助原則：**

須由有運用企業服務志工需求之中小企業服務中心向本署提出申請，再依據中小企業服務中心對於企業服務志工之運用情形及服務成效作為經費補助之評審標準，評量項目、標準及計算方式詳如附件二十二。

- (一)有關編列經費科目為兼職酬金(外聘指導人員)、印刷費、通訊費、租金及其他(含文具紙張、餐費、保險等)，請依據「行政院主計總處支出標準及審核作業手冊」規定辦理。
- (二)工作計畫及補助經費經本署核定後，應按計畫內容確實執行，其單據憑證需單獨裝訂成冊，必要時本署得隨時派員查核。
- (三)計畫執行與本署所核定計畫內容不符者，或未依規定辦理結案，或經查核所辦理之工作內容及支出經費未依規定專款專用者，將暫停補助，並視情節輕重追繳補助款。

#### **六、結案手續：**

併同中小企業服務中心年度工作計畫之期末報告資料，於規定期限內由申請機關函請本署辦理結案，逾期得不受理。

#### **七、其他未列事項：**

依本署相關規定辦理。

\_\_\_\_\_縣(市)中小企業服務中心推動「中小企業榮譽  
指導員(企業服務志工)」服務業務工作計畫書

一、目的：(說明運用企業服務志工之目的及依據)

二、計畫期程：自民國 年 月 日至 年 月 日止。

三、經費：新台幣 元整。

四、志工招募：(說明志工招募方式、所需志工人數等)

五、志工服務內容：(說明運用志工服務中小企業之方式、種類、時程、  
人力需求等)

六、預期目標及效益：

(一) 預期目標：

(二) 效益：

七、志工管理：

(一) 教育訓練：

(二) 考核方式：(內容應含如獎勵、未達教育訓練時數、服務時數  
或不適任者之處置方式等)

八、其他：(請補充上述未盡完整之處)

附件二十

\_\_\_\_\_縣（市）中小企業榮譽指導員（企業服務志工）  
名冊

編號	姓名	職稱	專長	電話／傳真	公司名稱／地址	備註

\_\_\_\_\_縣(市)中小企業榮譽指導員(企業服務志工)

服務(訪視)紀錄表

服務時間	服務地點	服務時數	小時
接 受 服 務 企 業 資 料			
企業名稱			
姓 名	聯絡電話		
單 位	職 稱		
地 址			
服 務 內 容 摘 要	<p>一、受訪企業所遭遇之難題：</p> <p><input type="checkbox"/>生產技術    <input type="checkbox"/>市場行銷    <input type="checkbox"/>人力資源    <input type="checkbox"/>財務會計    <input type="checkbox"/>研究發展</p> <p><input type="checkbox"/>資訊管理    <input type="checkbox"/>策略管理    <input type="checkbox"/>兩岸商務    <input type="checkbox"/>環保工安    <input type="checkbox"/>土地取得</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>問題說明：</p> <p>二、反映意見</p> <p>三、具體建議</p> <p>四、處理情況</p> <p>五、提供資料：</p> <p><input type="checkbox"/>政府資源(文宣品)_____</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>六、案件處理：</p> <p><input type="checkbox"/>已結案；<input type="checkbox"/>需追蹤</p>		

回報作業與注意事項：

- 1、中小企業榮譽指導員(企業服務志工)請於完成服務後3日內送榮協會彙整。
- 2、榮協會在每月底統一登錄與上傳至「縣市中小企業榮譽指導員(企業服務志工網)」(<http://www.e-volunteer.org.tw/>)並將記錄表正本與相關文件送服務中心備查與認證。
- 3、前往訪視服務之志工至多3位，相關服務時數規範請參閱「教育訓練暨服務時數認證作業」。
- 4、請志工與服務中心依據「個人資料保護法」保障接受服務之企業資料。

訪談人(企業)簽名：

榮指員(企業服務志工)：

承辦人員：

縣(市)中小企業服務中心主任：

附件二十二

補助各縣(市)中小企業服務中心推動中小企業榮譽指導員(企業服務志工)服務經費標準及計算方式

一、補助經費評量項目及標準表：

評量指標	評選項目	評審內容	評審標準
志工服務成效 60%	服務成果	平均每月的服務工作 目標達成率 (推動績效/預期目標)	25%以下：25分 26~50%：50分 51~75%：75分 76~100%：100分
志工運用情形 40%	志工人數	經聘任程序完成之志工人數	30人以下：50分 31~70人：62.5分 71~110人：75分 111~150人：87.5分 151人以上：100分
	出席情形	每位志工平均出席次數 (各縣市志工1-12月出席活 動總人次/每縣市志工人數)	10次以下：0分 10~15次：20分 16~20次：40分 21~25次：60分 26~30次：80分 30次以上：100分

二、補助經費金額計算公式：

$$\text{匡列中小企業發展基金補助經費} \times \left( \frac{\text{企業服務志工評量項目分數}}{\text{19縣市企業服務志工評量項目分數加總}} \right)$$



## 伍、○○年度○○縣(市)中小企業服務中心考評表

考評日期： 年 月 日

項目	內 容	配分	評分	備註(評分說明)
年度服務工作計畫之執行情形	一、年度工作計畫執行率	10		依執行率比例配分,最高配分為10分。例:執行率96%,配分9.6分。
	二、參加講習座談觀摩平均人數	10		依平均人數比例配分,最高配分為10分。
	三、辦理場次占總經費比率	10		依比例配分,最高配分為10分。
	四、結餘經費內增辦活動	5		每增辦一場活動,配分1分。最高配分為5分。
	五、服務內容廣度	7		講習觀摩、提供資訊服務、電話諮詢服務、輔導轉介、專家輪駐、企業訪問、協調聯繫等7項服務。依提供服務項目多寡配分。
	六、辦理榮指員整體績效	5		依手冊規範之榮指員評量項目之得分數比例配分,最高配分為5分。
	七、專案補助計畫申請	3		年度內每增加一補助申請案,配分1分,最高配分為3分。
	小 計	50		
一般行政作業	一、按時填報各種資料及報表	6		未按時填送每次扣1分,至多扣6分。
	二、是否按時提送期中報告	4		按時提送4分。 逾時提送2分。 未提送不予計分。
	三、是否按時提送期末報告	4		按時提送4分。 <u>逾期1天扣1分</u> <u>逾期3日以上不予計分。</u>
	四、業務交辦配合度	6		配合度優配分6分。 配合度中等配分3分。 配合度不佳配分0分。
		小 計	20	

經費之管理費用及會計作業	一、預算執行率	15	96%以上，配分 15 分。 90%至 95%，配分 13 分。 89%以下，配分 11 分。
	二、期末報告結案時間有無遲延	10	無遲延，配分 10 分。 逾期 3 日以內，配分 8 分。 逾期 4 至 6 日，配分 6 分。 逾期 7 日以上，配分 4 分。
	三、預算編列周延性--	5	<u>無流用情形，配分 5 分。</u> <u>有流用且有依規定辦理調整計畫，配分 4 分。</u> <u>有流用但無依規定辦理調整計畫，配分 3 分。</u>
	小 計	30	
總 計		100	

附錄一：經濟部暨所屬機關（構）辦理各類會議及講習訓練作業規定

- 一、經濟部(以下稱本部)為利本部及所屬機關(構)確實依循行政院函頒之各機關(構)辦理會議及講習訓練改進原則及補充規定辦理國內各類會議及講習訓練，特訂定本作業規定。
- 二、本規定所稱所屬機關(構)，係指本部所屬公務機關、國營事業、非營業特種基金及政府捐助基金達二分之一以上之財團法人。
- 三、本部及所屬機關(構)各項會議及講習訓練，應依業務需要本摶節原則辦理，其場地之選擇原則如下：
  - (一)應以在本機關(構)內部辦理為原則。
  - (二)如確有必要於本機關(構)以外場地辦理時，應先洽借其他公設場地或訓練機關之場地(包括公有委託民營場地及政府捐助基金達二分之一以上之財團法人場地)，並應本摶節原則選擇就近場地及在其所訂一般收費標準內辦理。
  - (三)如確因實際需要而未能在前二款之場地辦理者，其所報支之交通、住宿及膳雜費用，以「國內出差旅費報支要點」規定之差旅費標準核算總額為上限，並應具體敘明實際需要未能在前二款場地辦理理由，以供審(查)核。
- 四、各項會議講習訓練之課程與活動之規劃與安排，應符合辦理目的，不得過於鬆散或安排與主題無直接關聯之項目。
- 五、除必要頒發之獎品外，不得購買紀念(禮)品或宣導品贈與參加人員，亦不得攜眷參加。但一般文宣資料不在此限。
- 六、屬於國際性或應業務需要辦理各類會議及講習訓練，其對象如有中央及地方政府所屬公務機關、公立學校、國營事業、非營業特種基金暨政府捐助基金達二分之一以上之財團法人(以下稱適用機關【構】)員工以外之人士，確有需要而無法依上開規定或標

準辦理者，應本撙節原則，並應提供下列資料，陳報本部核准後始得辦理。

(一)無法符合規定之特殊理由。

(二)辦理活動性質、參加對象。

(三)如係場地、食宿或交通費無法符合規定，另應提供場地、食宿、交通選擇評估之分析情形;如需購買紀念(禮)品、宣導品，應敘明需發放之必要性，且宣導品應與宣導主題有直接關聯。

七、各幕僚單位主管及所屬機關(構)首長對於擬依前點規定陳報本部核准案件，應先確實逐案嚴加審核其必要性及經費支用是否符合撙節原則。

八、依第六點規定須陳報本部核准之案件，除臨時急需辦理之會議或講習訓練得另案陳報外，所屬各機關(構)應按季彙整陳報本部(於每季開始前二十天送達，已知未來將舉辦之會議或講習訓練，亦得提前彙總陳報)，國營事業部分由本部國營會審核辦理，政府捐助基金達二分之一以上之財團法人由「經濟部對經濟事務財團法人管理及監督作業規範」第八點所定其業務監督之業務承辦單位審核辦理。本部幕僚單位得視其案件多寡彙整或個案簽陳部次長核准。

九、各幕僚單位或所屬機關(構)應依以上規定核給各項委辦或捐助計畫所辦理之會議及講習訓練經費，並要求受委辦或捐助單位執行時，應就委辦或捐助經費負擔之範圍，比照本作業規定辦理。

十、各機關(構)接受非屬本作業規定第六點所列適用機關(構)經費辦理各類會議及講習訓練，得就該經費範圍內不適用上開規定。

十一、各幕僚單位主管或所屬機關(構)首長應負督導之責。

附錄二：中小企業發展基金辦理會議及講習訓練報經濟部核定申請表

<b>會議講習訓練名稱：</b>							
性質： <input type="checkbox"/> 自辦 <input type="checkbox"/> 委辦計畫 <input type="checkbox"/> 補捐助計畫				執行單位：		時間：	
參加對象：						人數：	
地點：				非公設場地是否已依本部作業規定第3點確實檢討評估過			
公設 <input type="checkbox"/> 非公設 <input type="checkbox"/>				是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
<b>經費需求</b>							
單位：元							
項 目	單 價	數 量	經 費 來 源				說 明
			機關 (基金)	其他機 關、團體	參加人員 自付	小 計	
1.場地							
2.膳食費							
3.住宿							
4.交通							
5.紀念(禮)品、宣導 品							
6.其他支用項目							
合計							
1. 餐飲費、住宿費、交通費及紀念(禮)品、宣導品請於「說明欄」敘明每人平均單價及數量。 2. 「其他支用項目」請於「說明欄」敘明支用內容。							
<b>無法依經濟部及所屬機關(構)辦理各類會議及講習訓練之作業規定辦理之項目</b>							
項 目	具 體 理 由						

填表人：

業務主管：

主辦會計：

機關首長：