

經濟部國際貿易署 114 年度提升服務效能執行計畫

- 壹、計畫依據：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」及經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函頒修正「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 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，強化經濟部國際貿易署(以下簡稱本署)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，使民眾享有便捷、創新及包容之政府服務。

參、實施對象：本署各組室

肆、服務內涵及執行構面：

一、服務內涵：聚焦於數位創新增值及社會創新共融 2 大類別。

- (一) 數位創新增值：運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式並對服務對象具有實質效益。連結政府及民間巨量資料，運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式。
- (二) 社會創新共融：關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。提供在地化、客製化關懷服務，透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題。

二、執行構面：透過前項服務內涵及策略方法，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

- (一) 創新性：服務策略或措施有別於現行作法。
- (二) 效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。
- (三) 可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。
- (四) 擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

伍、執行策略及具體作法

服務內涵	執行策略	具體作法
一、數位創新加值	(一)提升服務及時性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申辦業務標準作業流程並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 2. 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成
	(二)便捷服務遞送	<ol style="list-style-type: none"> 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. 減除申辦案件需檢附之書表謄本，運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。 3. 法規調適，檢討及修改現有法規，簡化內、外部作業流程，擴大本署服務措施的運作彈性，提升服務效率。
	(三) 提供線上申辦或跨平臺服務	<ol style="list-style-type: none"> 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. 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 3. 向民眾推廣使用網路申辦案件。 4. 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，統一電子表單格式。
	(四) 提高網站使用便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署網站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. 本署資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 5. 本署網站於首頁區分主題(輪播圖專區)、施政(業務專區)與服務(線上申辦專區)等 3 種分類檢索方式。 6. 定期更新機關(單位)網頁資訊。 7. 網頁引用他人資料標明出處並提供連結。 8. 本署經貿資訊網已通過無障礙檢測，並取得認證標章，未來將依無障礙規範持續調整，以維持認證標章有效性。

	(五) 提升服務資訊透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開，以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 2. 資料開放，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。 3. 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
	(六) 善用資通訊科技	<p>運用雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術，建置線上服務系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上申請補助公協會及公司或商號參加國際展覽，並由系統運算補助金額等資料。 2. 經貿資訊網「便民服務」區，提供廠商線上申辦服務系統；貿易統計查詢系統，提供歷年各期貿易統計資訊，供作民眾分析使用，導入AI 智能客服提供民眾對於申辦及本署相關問題作最即時性回應。 3. 運用電腦系統審核廠商英文名稱審查，有效提高審核作業之正確性及效率。 4. 建置線上聲明異議系統，提供多元貿易處分案件救濟管道，異議人如不服本署所為處分，得利用該系統向本署聲明異議。
二、社會創新共融	(一) 提升服務設施合宜度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行環境美(綠)化、專人導引及無障礙設施，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)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供多語標示服務。 3. 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 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。
	(二) 提高服務滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用多元管道定期進行服務滿意度調查，包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，瞭解民眾評價及意見，作為加強或改善服務措施之參考。 2. 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 3. 提高服務人員對業務流程及相關法規之專業與熟悉度。 4. 重視服務人員的禮貌態度，主動協助引導民眾檢查證件是否齊備或告知標準程序等。 5. 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 4 個月至少測試 1 次。

	(三) 積極回應民眾意見	1. 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 2. 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 3. 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
	(四) 建置單一窗口客製化及專人服務	1. 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 2. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 3. 提供走動式或客製化服務方式。 4. 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。

陸、實施步驟：

- 一、依據「經濟部提升服務效能實施計畫」，以創新思維、社會共融，審酌本署業務特性為考量，開發創意服務作法，發揮機關特色，研訂本署 114 年度提升服務效能執行計畫，公布於本署網站並於服務場所確實執行。
- 二、本執行計畫之具體作法由本署各單位提供，並於 114 年底前辦理自行考核作業，以及提報具體量化之執行績效成果。

柒、考核作業：

一、平時查核：

(一) 自行考核：

- 1、本署各單位於 114 年底依「提升服務效能考核項目及評分重點」(如附表 1)」實施自行考核，並參考政府服務獎於創新性、效益及影響、可持續性及擴散應用等 4 項執行構面評分，填報當年度「提升服務效能自行考核評分表」(如附表 2)」，綜企組彙整自行考核結果公布於本署網站。
- 2、為提升本署電話服務品質，訂定「本署電話禮貌測試執行計畫」抽測本署同仁電話禮貌情形，並填報「政府服務獎電話禮貌測試量表」，綜企組彙整電話測試結果公布於本署網站。

(二) 各單位應於 115 年 1 月 5 日前提交 114 年度執行績效與成果，綜企組於 115 年 1 月 15 日前彙報本部備查。

- 二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業並依據「政府服務獎評獎實施計畫」，配合本部辦理相關作業。

捌、獎勵方式：

- 一、自行考核：考核結果簽報核定後公布於本署網頁。各單位得依業務需求，就自行考核結果辦理獎勵；年終時納入本署各單位績效考核項目計算。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：依「經濟部提升服務效能實施計畫」獎勵方式辦理敘獎事宜。

玖、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

經濟部國際貿易署 114 年度提升服務效能考核項目及評分重點

考核項目	評分重點
一、數位創新加值	<ol style="list-style-type: none"> 1.提升服務及時性：訂定業務標準作業流程並進行簡化及標準化之辦理情形；提升民眾申辦案件處理效率之成效。 2.便捷服務遞送：檢討既有服務措施，提升服務便捷度情形；減除申辦案件需檢附之書表謄本，運用跨機關電子查驗，取代紙本佐證資料；法規調適及簡化作業流程，提升服務效率之執行成效。 3.提供線上申辦或跨平臺服務：提供各類線上服務；開發跨平臺通用服務；向民眾推廣使用網路申辦案件；定期檢視電子表單並執行表單簡化工作，統一電子表單格式之辦理情形。 4.提高網站使用便利性：便利網站資訊服務；確保網站內容的正確性及有效連結；配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務；定期更新機關網頁資訊；官網依無障礙規範調整，維持認證標章有效性之執行成效。 5.提升服務資訊透明度：主動公開服務相關資訊；盤點業務資料，於結構化及去個資識別化後對外開放，供使用者依需求連結下載及利用；提供多元案件查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度之執行成效。 6.善用資通訊科技：建置線上服務系統，以申請補助參加國際展覽；官網「便民服務」區，提供線上申辦服務系統；貿易統計查詢系統；導入AI智能客服提供對民眾相關問題即時性回應；運用電腦系統審核廠商英文名稱審查；線上聲明異議系統，提供多元貿易處分案件救濟管道等執行成效。
二、社會創新共融	<ol style="list-style-type: none"> 1.提升服務設施合宜度：建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境；確保服務項目、人員、方向引導等標示正確且提供多語標示服務；妥適規劃申辦動線，符合民眾使用習慣；定期檢查各類硬體設施，確保設施品質；提供各種申辦書表及填寫範例。 2.提高服務滿意度：定期進行服務滿意度調查，對改善服務措施之參考；提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等；提高服務人員對業務流程及相關法規之專業與熟悉度；重視服務人員的禮貌態度，主動協

	<p>助引導民眾檢查證件是否齊備或告知標準程序等；不定期進行電話禮貌測試。</p> <p>3.積極回應民眾意見：建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序；提供民眾意見反映後續追蹤處理；定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序之辦理情形。</p> <p>4.建置單一窗口客製化及專人服務：設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)提供整合服務；簡化申辦流程，縮短案件處理時間；提供走動式或客製化服務；因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化服務之執行成效。</p>
--	--

※評核標準：

依據「政府服務獎評獎實施計畫」所訂創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等4項評審標準辦理。

- (一) 創新性：服務策略或措施有別於現行作法。
- (二) 效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效
- (三) 可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。
- (四) 擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

經濟部國際貿易署 114 年度提升服務效能自行考核評分表

單位：_____組/室

考核項目	評核標準及得分				小計
	創新性 (25分)	效益及 影響 (25分)	可持 續性 (25分)	擴散 應用 (25分)	
數位創新加值					
社會創新共融					
小計					
合計 總分 (滿分200分)					