第九屆「政府服務品質獎」

經濟部加工出口區管理處

大　綱

壹、服務特色介紹

貳、服務關鍵策略及主要創新服務

參、參獎經驗分享

壹、服務特色介紹

- 加工區是臺灣第一個經濟特區，亦是全球首創，民國55年12月3日政府結合工業區與自由貿易區之長，設立「高雄加工出口區」，使製造業得以在國內逐步生根茁壯，開創臺灣經濟榮景。

◆園區特色

1	**土地只租不售**，無土地購置成本
2	**行政服務單一窗口**、專人專線服務
3	**完善基礎設施**與多元化生活機能
4	**關務：**帳冊管理、按月彙報
5	**稅務：**稅務機關合署辦公
6	**租稅優惠：**區內事業進口機器設備、原料等免徵進口稅捐、貨物稅、營業稅等等

◆園區介紹

組織沿革

- 本處成立於民國55年12月
- 61年總管理處設於楠梓區

轄區

- 10處加工出口區
- 兼管楠梓園區、楠梓第二園區、高軟園區

服務對象

- 605家廠商
- 81,736人從業員工
- 36家工會
- 6大公會

總面積530.3公頃

臺中地區(208.36公頃)

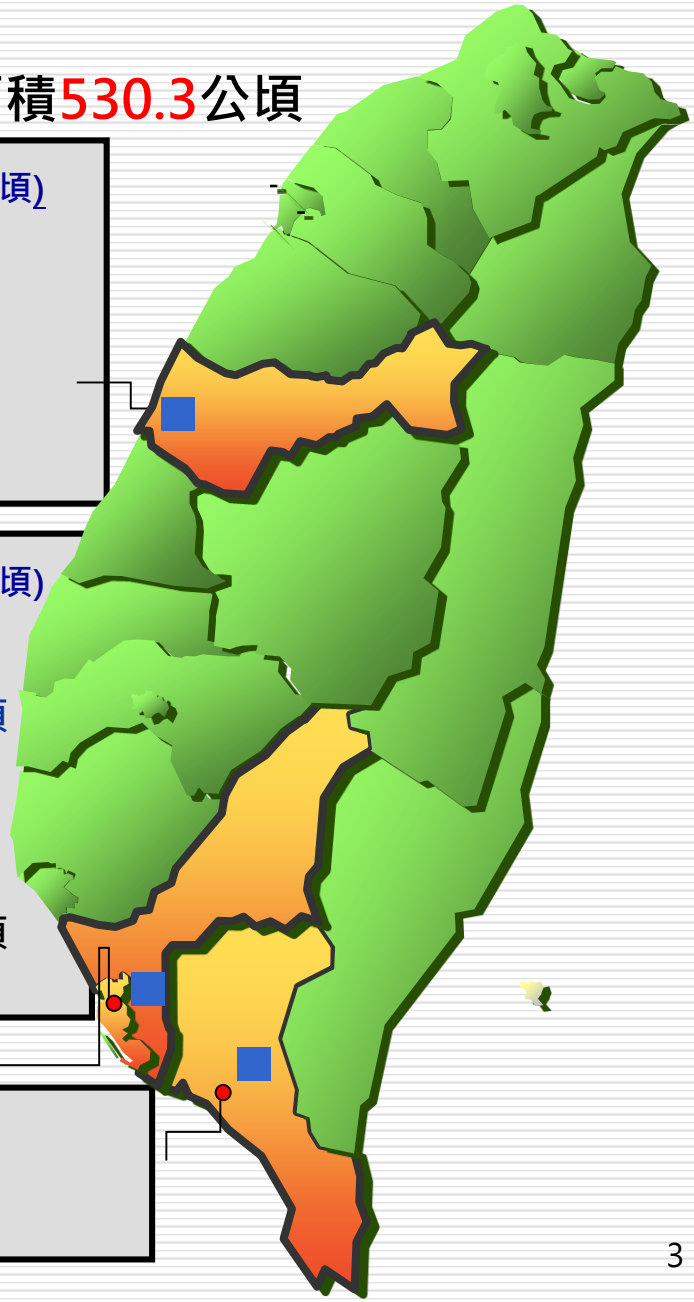
- 臺中分處
  臺中園區26.12公頃
  中軟園區4.96公頃
- 中港分處
  中港園區177.28公頃

高雄地區(198.90公頃)

- 管理處
  楠梓園區92.33公頃
  楠梓第二園區8.49公頃
  高軟園區7.92公頃
- 高雄分處
  高雄園區72.38公頃
  臨廣園區 8.96公頃
  成功物流園區8.82公頃

屏東地區

- 屏東分處
  屏東園區123.04公頃



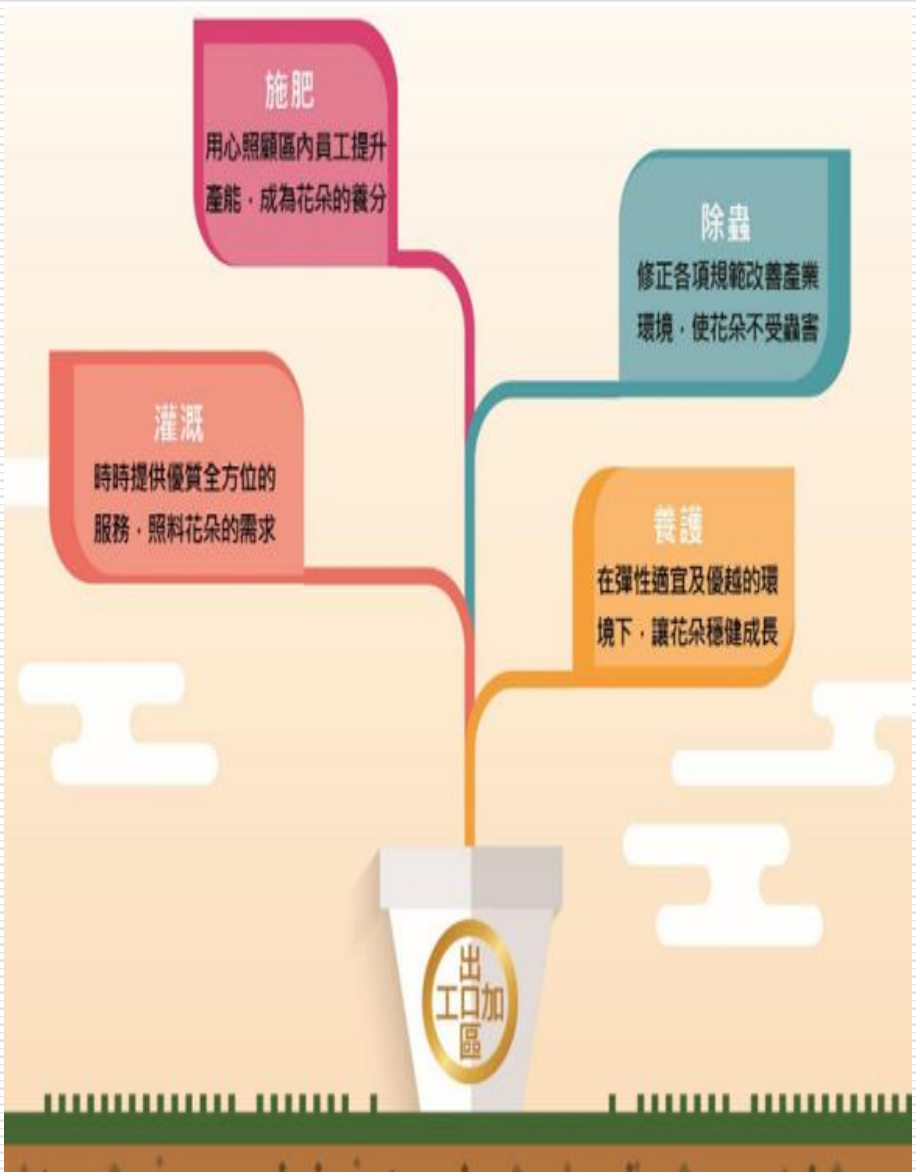
◆發展沿革

- **貢獻卓著**：走過50年，帶動及見證臺灣經濟奇蹟，對我國產業發展極具貢獻
- **與時俱進**：不斷因應產業變遷，積極促進園區升級轉型，維持整體成長動能

	第一階段 55年-75年	第二階段 76年-85年	第三階段 86年-95年	第四階段 96年-105年	第五階段 106年~
機關角色	高度管制	積極管理	法規鬆綁	創新服務	智慧加值
發展階段	傳產建置期	產業調整期	轉型擴張期	群聚發展期	創新驅動期
產品演變	低階加工產品 （如成衣、皮革、工藝品、塑膠製品）	中階加工產品 (如一般相機、IC、樂器、高級西服、金屬製品）	中高階產品 （如中高階IC、光學元件、TFT-LCD、數位相機、資訊服務）	高附加價值產品 （如高階關IC、TFT-LCD、資訊軟體、數位內容、研發設計）	系統整合產品 （如系統級IC、AR/VR應用產品、雲端運算、文創設計）
營運模式	加 工	製 造	研發、設計 製造、物流	研發、設計 製造、行銷 品牌、運籌	智慧營運

◆老店翻新 基業長青

面臨挑戰	加工區走過50年輝煌歲月，面臨園區土地使用飽和、廠房老舊、產業升級轉型需求及水資源使用等課題。
創新策略	本處持續求新求變、積極開創新局，運用「空間改造、活力創新、永續樂活」三大策略，提供與時俱進之服務。
發展願景	營　造 「活力、幸福、永續」 的產業園地



貳、服務關鍵策略及主要創新服務

全國首創

貼近需求

安心幸福

空間改造

- 調整用地配置
- 推動週轉基地
- 形塑園區風貌

活力創新

- 全方位加值輔導
- 推動體感與創客
- 訂單式人才培育

永續樂活

- 模廠經驗擴散
- 強化安全管理
- 多元育樂活動

◆調整用地配置

滿足廠商土地需求 擴大投資效益

問題

- 土地使用已飽和。

作為

- 提供低度利用社區土地，供宿舍使用。
- 調整儲運中心功能，檢討釋出保養廠土地。
- 檢討部分綠地空間供廠商建廠使用。

日月光88夢想園區

效益

- 釋出0.35公頃用地，由界霖科技投資興建廠辦大樓，創造250個就業機會，再創園區新動能。
- 提供0.7公頃土地，引進民間企業-日月光公司之資源，以公私協力手法，興建具有建築綠色化、服務智慧化及設施國際化特色之女性員工住宿-88夢想園區。

界霖3廠完工圖

◆推動週轉基地

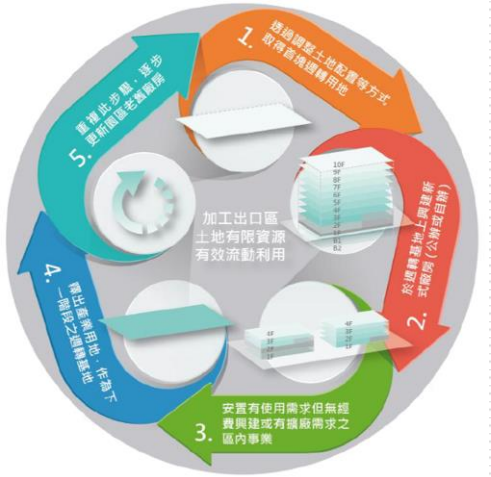
新增建廠基地 吸引百億投資案

問題

- 園區土地有限，老舊廠房原地重建，面臨產線中斷問題。

作為

- 異地先建、再搬、後拆方式逐步週轉更新老舊廠房，確保生產不中斷。
- 後續騰出原有土地作為下一塊週轉用地。



效益

- 促成光寶集團投資逾百億元，提供逾千人就業機會。
- 本處將可收回舊廠房土地，做為下一波週轉基地，有效提升土地運用。

◆形塑園區風貌

舊廠房換新裝 客戶認同增商機

問題

- 園區老舊刻板印象。

作為

以公、私部門共同協力方式，推動園區舊廠房外觀整建維護。

本處補助	廠商投入
400萬元	1,970萬元

槓桿效益約5倍

整建前

整建後

效益

- 提升園區整體整體環境景觀美化及廠商能見度。
- 媒體正面報導，形象提升。

自由時報 Liberty Times Net

〈南部〉楠梓加工區廠房 拉皮塑新意

2015-06-02

〔記者葛祐豪／高雄報導〕楠梓加工出口區明年將邁入五十年，園區廠房普遍老舊，加工區管理處補助拉皮，恩智浦半導體外觀煥然一新，並設立恩智浦公園，兩千五百名員工更有向心力。

加工出口區管理處昨黃文容透露，他看過一篇報導，標題寫著「您對高雄的印象，還停留在加工出口區？」他看了很傷心，事實上，加工出口區近五十年來，不只產業轉型，園區的綠美化也有目共睹。

為加速老舊廠房換新裝，加工區今年編列兩百萬元補助預算，堪稱楠梓加工區門面的恩智浦半導體配合拉皮，管理處補助一百萬元，進行廠房外觀整面美化、入行道鋪設透水磚等。

恩智浦高雄廠總經理張玉琳說，該公司前身是飛利浦，是楠梓加工區的元老公司，公司外觀拉皮後，對形象也有幫助。

恩智浦高雄廠有近兩千五百名員工，半導體封測產線年產量六十億以上芯片，為了讓員工感受幸福企業，這幾年陸續推動恩智浦公園、咖啡日、實習生計畫等，如今公司外觀拉皮後，更加朝氣蓬勃。

自由時報 版權所有 未經轉載 © 2015 The Liberty Times. All Rights Reserved.

◆全方位加值輔導

推動專案輔導提升園區競爭力

問　　題

- 園區廠商以中小企業為主，升級轉型過程中面臨缺人才、技術不足之困境。

作為與效益

105年率廠商參加越南工業展，現場接單約2,500萬元、估計1年內後續商機超3億元

105年爭取科技部、經濟部、勞動部...等輔導資源計約1.45億元

105年輔導廠商爭取研發補助6,300萬元，廠商加碼研發投入3.2億元

協助恩智浦設立亞洲品質中心，還將協助設立亞洲運籌與物流中心；另引進光寶集團投資逾百億元設立高雄營運中心

105年舉辦130次徵才活動，參與廠商292家次；提供逾2,618個職缺，提供求職服務2,480人次

◆推動體感與創客

推動高軟園區成為VR/AR暨體感科技娛樂應用示範場域

問題

- 南部軟體產業發展較之北部仍有持續活絡空間。
- 園區中小企業眾多，需提供協助輔導轉型。

作為

- 鏈結資源培育創新娛樂應用人才，強化創新創業基地，帶動南部產業發展 。

效益

- 推動體感科技產業菁英群聚、驅動高軟智慧聯網及跨虛實人文科技計算平臺等計畫 。
- 輔導智崴獲「業界開發國際市場計畫」367萬元補助，該公司105年出口金額成長一倍，達新台幣20億元，帶動南部產業發展。
- 促成智崴與中山大學、南臺科大共同建構體感科技產業基地。
- 引進物聯網開發平臺新創投資新台幣1.29億元。

◆訂單式人才培育

產官學研攜手 培育產業創新人才

問題

- 學用落差，南部人才招募不易，業者研發能力不足。

作為

效益

- 105年媒合24家次廠商與29所大學開設專班27班、培育259位在地人才。
- 聯合培訓專業人才，就業率70%；產學專班數由4案提升至10案。
- 拓展高軟資訊能量，媒合10件「以軟助硬，以硬帶軟」跨業合作。
- 輔導在職員工訓練45案，爭取補助金額2,033萬元。

◆模廠經驗擴散

協助建置綜合工業廢水中水回收廠

問題

- 高科技產業對缺水容忍度極低，利用再生水增加供水穩定度，相形重要。

作為

- 以本處再生水模廠實際操作經驗，提供相關操作及設計經驗以應用至實廠。
- 協助日月光中水廠取得排放許可。

效益

- 日月光公司綜合工業廢水回收水量實廠，全量操作後每日同時可減少自來水使用量及廢水排放量各9,500CMD。
- 再生水之運用，降低停水或缺水之停工損失，另增加水資源再利用率，減少環境負荷。

擴廠效益11倍

1億元再生水模廠

11.5億元日月光中水廠

◆強化安全管理

營造安全防護 廠房安全改善

問題

- 強化園區安全防護。

作為

- 結合專家學者聯合輔導。
- 引進專業機構到廠服務。

效益

- 員工安全有保障，廠商營運更順暢。
- 勞動部評鑒為優等。
- 內政部公安業務考核特優等。
  (105年全國建管機關第1名)

內政部
105年建築物公共安全檢查相關
業務考核
特優等
部長 葉俊榮

◆多元育樂活動

服務空間調整	營造樂活職場	專業職能訓練
縮減辦公空間，增加活動教室，使用人數200人增加至300人(+50%)，並集中至1樓辦公。	各項體育、文康旅遊、專題講座及公益活動。105年舉辦31班項，參加人數12,769人次。	開辦核心職能、自我成長等課程，如中餐證照、縫紉班。105年舉辦388班次，參加人數8,894人次。

擁抱
幸福

參、參獎經驗分享

第一階段- 提報參獎申請書

善用圖表、照片、顧客迴響及服務小故事等，以彰顯服務績效，並運用PDCA概念，呈現與時俱進之服務改善歷程。

第二階段- 委員實地評審

努力展現「全員參與、上下一心」之氣勢，同時針對委員關切重點，如促進投資、創造就業、關懷國際移工及建立永續環境等，安排訪視成功案例，以有效印證績效。

全面階段

首長領航

凝聚共識

團隊合作

任務分工

標竿學習

經驗傳承

上級輔導

專家指導

簡 報 結 束
敬 請 指 教
楠梓園區
高雄軟體園區