



經濟部加工出口區管理處中港分處

# 第三屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



經濟部加工出口區管理處中港分處

中華民國 100 年 1 月

## 目 錄

基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	2
一、前言	2
二、服務對象	2
三、地理環境	2
四、服務理念	2
五、服務項目	4
貳、提升為民服務品質績效	5
一、優質便民服務	5
(一) 服務流程	5
1-1-1. 服務流程便捷性	5
1-1-1-1. 單一窗口服務全功能程度	6
1-1-1-2. 申辦案件流程簡化程度	11
1-1-1-3. 申辦案件書表減量程度	17
1-1-2. 服務流程透明度	19
1-1-2-1. 案件處理流程查詢公開程度	19
1-1-2-2. 案件處理流程主動回應程度	23
(二) 機關形象	25



1-2-1. 服務場所便利性	25
1-2-1-1. 洽公環境適切程度	25
1-2-1-2. 服務設施合宜程度	28
1-2-2. 服務行為友善性與專業性	31
1-2-2-1. 服務親和程度	31
1-2-2-2. 服務可勝任程度	33
1-2-3. 服務行銷有效性	33
1-2-3-1. 施政宣導有效程度	33
(三) 顧客關係	38
1-3-1. 民眾滿意度	38
1-3-1-1. 機關服務滿意度	38
1-3-2. 民眾意見處理有效性	40
1-3-2-1. 民眾意見回應與改善程度	40
1-3-2-2. 民眾意見處理滿意度成長率	44
二、資訊流通服務	45
(一) 資訊提供及檢索服務	45
2-1-1. 資訊公開適切性與內容有效性	45
2-1-1-1. 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度	45
2-1-2. 資訊檢索完整性與便捷性	48



2-1-2-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度 . . . . .	48
(二) 線上服務及電子參與 . . . . .	50
2-2-1. 線上服務量能擴展性 . . . . .	50
2-2-1-1. 線上服務提供及使用情形 . . . . .	50
2-2-2. 電子參與多樣性 . . . . .	55
2-2-2-1. 電子參與多元程度 . . . . .	55
三、創新增值服務 . . . . .	59
(一) 熱忱「貼心」，到廠專業諮詢，全程專屬服務 . . . . .	60
(二) 真誠「關心」，創闢設廠用地，滿足廠商需求 . . . . .	63
(三) 打拼「用心」，創立聯繫平台，解決通關問題 . . . . .	65
(四) 規劃「細心」，開發全能平台，廠商e路暢通 . . . . .	68
(五) 服務「熱心」，推動國際合作，拓展海外市場 . . . . .	71
(六) 守護「真心」，輔導廠商節水，環境永續發展 . . . . .	73
參、未來六大努力方向 . . . . .	75
肆、附件 . . . . .	77



## 圖目錄

圖 1：專人專線作業流程	6
圖 2：99 年預定與實際累計招商金額之比較	8
圖 3：辦公空間規劃示意圖	12
圖 4：縮短建築執照核定層級流程圖	15
圖 5：中港分處核發建造及使用執照天數統計圖	15
圖 6：民眾對洽公環境滿意度分析	25
圖 7：98、99 年度電話禮貌測試結果比較	32
圖 8：98、99 年整體滿意度平均值比較	39
圖 9：中港園區高架水塔及配水池示意	43
圖 10：民眾意見處理滿意度分析	44
圖 11：98、99 年勞資糾紛案件處理協調成功率比較	44
圖 12：本分處網站首頁資訊配置圖	49
圖 13：線上申辦服務區及系統畫面	52
圖 14：最佳櫃台服務人員線上投票結果	56
圖 15：戶外活動路線線上投票結果	56
圖 16：性別主流化線上投票結果	56
圖 17：到廠服務執行流程	60
圖 18：保稅通關業務聯繫會報流程圖	65
圖 19：全方位服務 e 路通作業流程（範例）	69
圖 20：全方位 e 路通系統架構示意圖	70
圖 21：產學訓國際合作推動流程	72



## 表 目 錄

表 1：服務項目	4
表 2：專人專線案件辦理情形比較表	7
表 3：到廠服務節省廠商時數統計表	11
表 4：99 年核發人員及車輛出入證統計表	13
表 5：區外加工申報書減量情形比較	17
表 6：跨機關聯繫案件執行情形	36
表 7：99 年針對設廠用地不足、水、電問題處理情形	42
表 8：99 年政府資訊公開項目及件數表	45
表 9：99 年網頁更新及檢核件數表（含 98 年比較）	47
表 10：本分處網站資訊項目表	50
表 11：99 年線上申辦資訊系統表	51
表 12：線上申辦服務績效比較表	52
表 13：99 年線上問卷清單	55
表 14：99 年線上投票議題	56
表 15：99 年廠商交流 10 大討論議題	57
表 16：原擴區評估方案與本分處創闢方案比較表	63
表 17：土地調整案產生效益表	64
表 18：跨機關聯繫會報議題及效益	67
表 19：全方位服務 e 路通平台系統功能	68
表 20：99 年節水執行效益分析	74



## 附件目錄

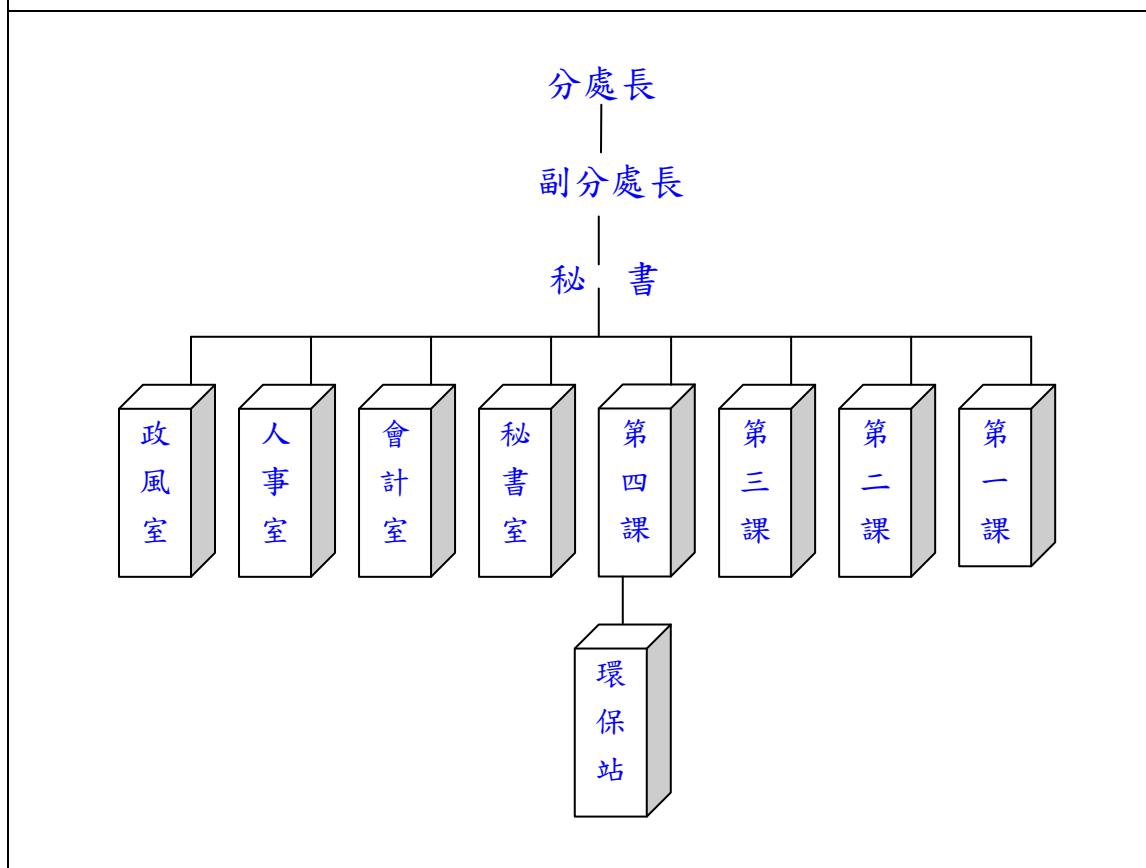
附件 1：中港分處 99 年區內廠商訪談紀要彙整表	77
附件 2：經濟部加工出口區管理處中港分處人民申請案件處理時間一覽表	81
附件 3：99 年中港分處建構民眾洽公及廠商投資環境投入經費一覽表	83
附件 4：經濟部加工出口區管理處中港分處為民服務（洽公環境）滿意度調查表	84
附件 5：經濟部加工出口區管理處中港分處為民服務（洽公服務禮儀）滿意度調查表	85
附件 6：服務人員問題回應正確率：常見「Q&A」	86
附件 7：經濟部加工出口區管理處中港分處舉辦業務宣導說明及相關活動	89
附件 8：經濟部加工出口區管理處中港分處舉辦勞工育樂活動及專題講座一覽表	90
附件 9：參與各項工商、民間團體及政府單位之活動宣傳	91
附件 10：經濟部加工出口區管理處中港分處 99 年度為民服務滿意度問卷調查表	92
附件 11：經濟部加工出口區管理處暨所屬各分處處處理人民陳情案件作業規定	94
附件 12：加工出口區管理處中港分處處處理陳情案件（民眾抱怨）作業流程圖	97
附件 13：新聞輿情處理機制及標準作業程序	98
附件 14：中港園區土地配置調整案推動完成時間表	99



### 基本資料

機關名稱	經濟部加工出口區 管理處中港分處		首長	許茂新	職稱	分處長
機關地址	435 台中縣梧棲鎮大觀路 6 號					
機關網址	<a href="http://www.epza.gov.tw">http://www.epza.gov.tw</a>					
預算員額	編制人員：32 人；工友：2 人；技工：2 人；共計 36 人					
總預算	42,471 千元					
聯絡人	張淑雯	職稱	課員	電話	(04)26581215#651	
E-mail 位址	asuwen651@epza.gov.tw			傳真	(04)26570103	

機 關 組 織 圖







## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、前言

加工出口區中港園區自 86 年成立以來，一直以成為投資人最佳的投資環境為努力之目標。為推動本園區成為全國最佳服務園區，本分處務求能以事權集中、手續簡化、限制放寬及服務周全等特色經營管理園區，以節省廠商行政成本，提升廠商競爭能力，讓業者及員工能在良好的生產環境下，開創更美好的業績。

### 二、服務對象

- (一) 區內從業勞工 4,517 人 (含本國勞工 4,286 人及外籍勞工 231 人)。
- (二) 區內已核准投資廠商 61 家 (已營運廠商 47 家、建廠中廠商 8 家、籌設中廠商 6 家)。
- (三) 營業聯絡處所 9 家。
- (四) 區外潛在投資廠商 (99 年洽談廠商 78 家)。

### 三、地理環境

本園區位於台中港倉儲轉運專區，北以梧棲大排為界、南至安良港大排、東鄰臨港路、西接港區通行第三貨櫃中心之中南一路以及第 40 至 47 號等 8 座碼頭。園區面積約 177 公頃，基礎建設已全部完成，廠商可隨時進駐。

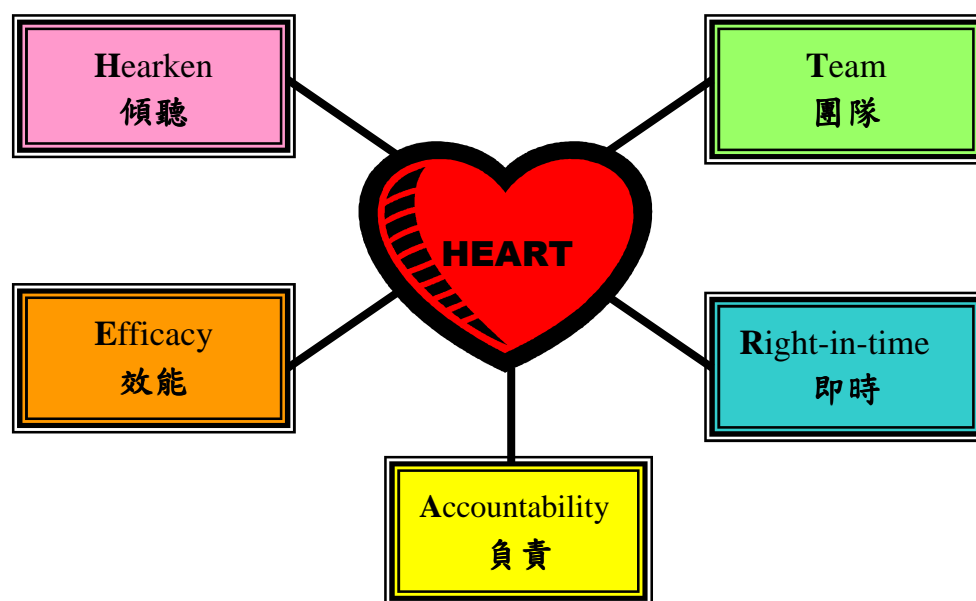
本園區緊臨台中港，位居亞太地區中心，為亞太地區的海運輻輳，又有完善的聯外交通網絡，可有效爭取轉運時效，降低營運成本，極適合做為企業的全球運籌基地。

### 四、服務理念

為建構本園區成為全國服務最佳的產業園區，本分處全體同仁兢兢業業，以顧客為導向，秉持誠心、細心、貼心提供服務，以提升為民服務品質，同時藉由本次參獎活動，檢討改進各項措施，讓本分處服務品質更加提升。



本分處分處長指示成立參獎執行小組，全體同仁積極規劃參加「第三屆政府服務品質獎」，共同戮力提升為民服務品質，同時要求全體同仁秉持熱忱之服務態度以服務民眾，經彙集全體同仁意見，一致同意「新服務、♥(HEART)感動」作為執行為民服務之理念。



### (一) 傾聽 (Hearken)

傾聽人民聲音，透過社會大眾參與機制，瞭解各界意見，提升決策與服務品質，確立分工執行原則及策略，並洞悉興革建議或檢討違失，據以作為調整修正服務措施依據及未來業務推動參考。

### (二) 效能 (Efficacy)

運用有效方法，簡化行政程序；研修相關法令、措施應符合成本效益要求；發揮執行力，以提高行政效率與工作績效，達成政策目標。

### (三) 負責 (Accountability)

「負責」就是對業務全力以赴，勇於負責。提升為民服務品質，不僅在於作業流程的改進、效率的改善，更必須是員工全體參與，凝聚共識。

### (四) 即時 (Right-in-time)



透過完善迅捷的網路科技，立即有效地回應民眾需求。

### (五) 團隊 (Team)

建立「團隊精神」，以「全員參與」之方式，據以克服及超越層級節制與官僚本位的藩籬，共同分享工作責任與工作成果。

## 五、服務項目

為達成建構本園區為全國服務最佳的產業園區之目標，本分處為民服務遵循以顧客為導向，即以廠商及民眾為本，規劃本分處為民服務工作，99 年度服務透過 1. 提供廠商（顧客）為本之服務 2. 回應廠商（民眾）需求為本之服務 及 3. 提供創意服務 三面向。



表 1 服務項目

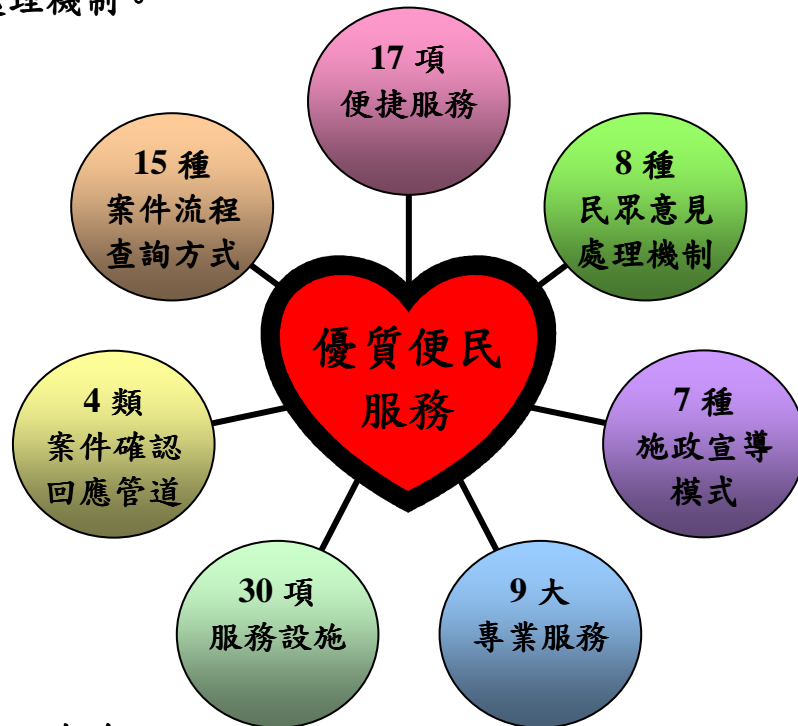
以廠商（顧客）為本之服務	回應廠商（民眾）需求為本之服務	提供創意服務
1. 到廠服務 2. 友善的洽公環境(調整辦公室位置及空間) 3. 便捷之線上服務 4. 作業流程之改善 5. 中港園區綠帶維護與美化栽植計畫 6. 專人專線服務機制 7. 塑造保障友善、良好投資環境(供水、供電、全方位投資、修法等) 8. 安全防護服務 9. 政策宣導服務 10. 工安輔導服務 11. 推動加工出口區與自由貿易港區合作機制 12. 內部員工訓練	1. 即時服務 2. 協助改善營運 3. 成立水電服務小組 4. 加工出口區中港園區土地配置調整規劃 5. 中港加工出口區污水處理廠擴增處理容量 6. 勞資協調服務 7. 法規鬆綁 8. 投資服務 9. 廠商求才服務	1. 熱忱「貼心」，到廠專業諮詢，全程專屬服務 2. 真誠「關心」，創闢設廠用地，滿足廠商需求 3. 打拼「用心」，創立聯繫平台，解決通關問題 4. 規劃「細心」，開發全能平台，廠商 e 路暢通 5. 服務「熱心」，推動國際合作，拓展海外市場 6. 守護「真心」，輔導廠商節水，環境永續發展



## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

本分處致力於提升服務品質、改善園區環境、行政制度、服務流程及硬體設備，持續提供廣大服務對象優質的服務，計有 17 項便捷服務、15 種案件流程查詢方式、4 類案件確認回應管道、30 項服務設施、9 大專業服務、7 種施政宣導模式及 8 種民眾意見處理機制。



#### (一) 服務流程

##### 1-1-1. 服務流程便捷性

1. 專人專線服務	10. 縮短建築執照核定層級
2. 成立投資服務小組	11. 訂定並簡化道路申請挖掘程序
3. 輔導建廠服務	12. 調整污水下水道納管申請時程
4. 設置臨櫃單一窗口收件	13. 修正區外加工申報書表
5. 到廠服務	14. 提供貿易同意文件線上簽審
6. 主動拜訪廠商	15. 管理費網路申報及自動報繳
7. 調整辦公空間	16. 電子公文線上簽核
8. 隨到隨辦簡化人員及車輛出入證	17. 線上地理資訊系統申請管線挖掘
9. 提供線上申辦服務	



### 1-1-1-1. 單一窗口服務全功能程度

1. 專人專線服務：處理民眾反映案計 39 件、主動聯繫計 673 次（較 98 年度成長 12%）。

專人專線服務機制，其目的係為快速且有效回應區內廠商的建議或需求之單一窗口服務，同時負責宣導與廠商有關之重要法令或政策。

(1)由本分處指派專人擔任對話窗口，專人專線人員接受廠商的建議或需求後，做成紀錄，且立即向上反應及處理，並事後予以追蹤。

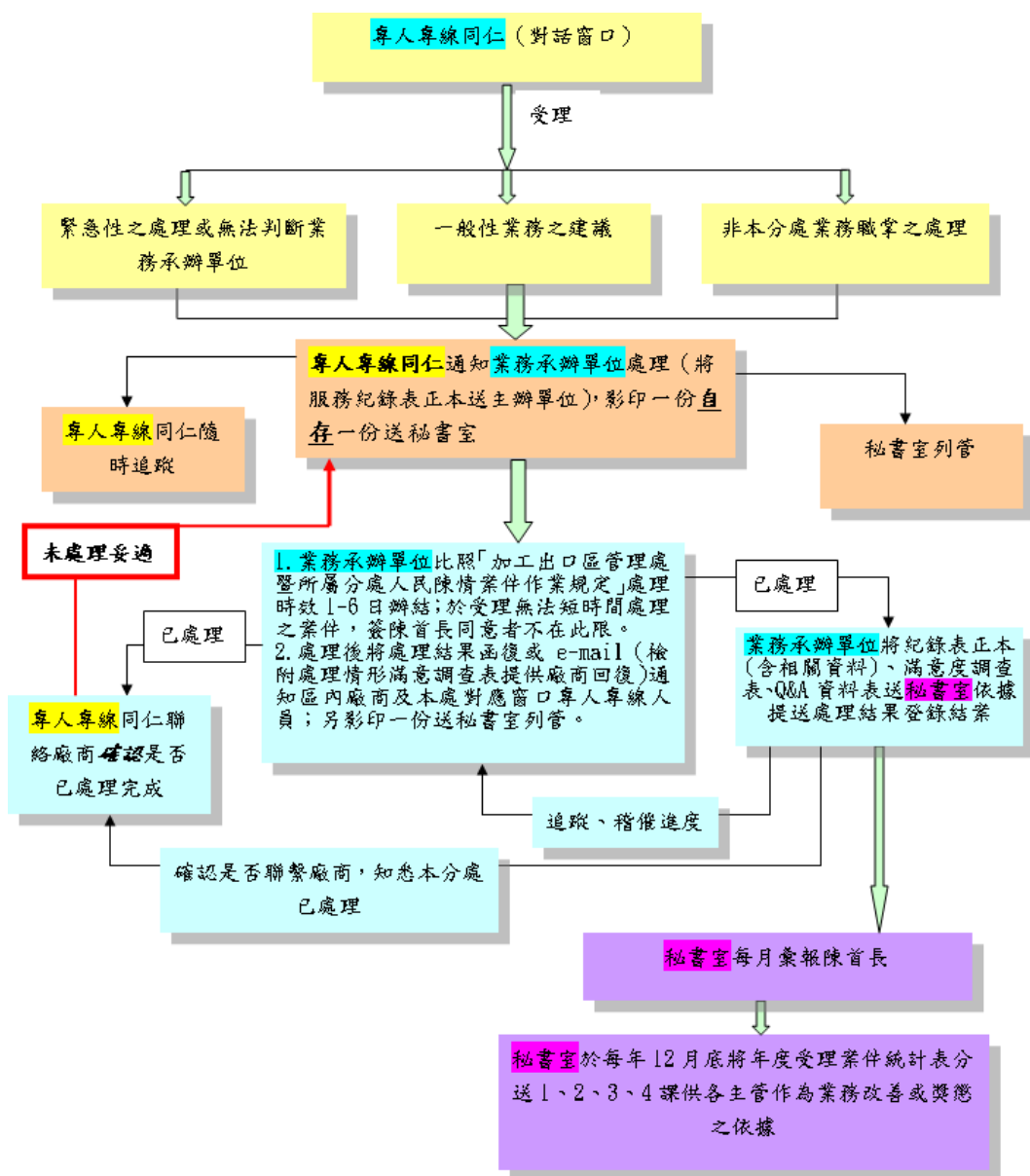


圖 1 專人專線作業流程



- (2)本分處透過專人專線主動瞭解及關心園區廠商的需求，提供機動即時的行政服務，以深化「單一窗口」服務的理念，提供全方位增值服務為目標。
- (3)99年度專人專線同仁主動聯繫服務廠商計有 673 家次，受理園區廠商反映案件計有 39 件，服務件數共計 712 件，較 98 年度增加 79 件，成長 12%。

表 2 專人專線案件辦理情形比較表

案件來源	案件分類	99 年度件數	98 年度件數
民眾反映	一般性業務案件	30	12
	緊急性之案件	2	0
	非本分處業務之案件	7	5
專人專線同仁主動聯繫(每月定期主動聯繫，關心廠商，發掘應協助處理案件)	電話	572	552
	親訪	75	43
	EMAIL	20	9
	傳真	5	6
	其他	1	6
總件數		712	633

**案例一：**

日期：99/2/11

專人專線人員：曾課員煥住

公司：光聯科技股份有限公司

案由：請本分處協助安排建廠流程及相關法令，以利該公司申請建照、廢(污)水納管及簽訂土地租賃契約等事宜。

處理情形：已請光聯科技股份有限公司人員於 99 年 2 月 23 日下午假本分處 302 室，與本分處第三、四課建管、工商登記及環保業務人員召開會議答覆完竣。廠商感謝本分處的用心與服務。



**案例二：**

日期：99/2/1

專人專線人員：簡專員秋煌

公司：宏全國際股份有限公司

案由：因宏全國際股份有限公司反映自來水混濁影響生產，請本分處派員會同至台水公司沙鹿營運所協調解決。

處理情形：業於 99 年 2 月 1 日下午會同宏全公司人員拜訪台水公司第四區管理處沙鹿營運所，該所提供宏全公司解決問題方法，廠商表示非常滿意。





2. **成立投資服務小組**：為 61 家區內事業提供全程的投資服務，並超越年度招商目標，99 年投、增資金額達約新台幣 122.36 億元。



(1) **提供全程投資服務**：為提供整合之高品質服務，由分處長擔任召集人，於投資人洽談時即邀投資流程各相關承辦人共同為投資人解釋說明各項投資作業流程，並指派專人負責該公司投資申請及後續建廠輔導業務之聯絡窗口。利用此整合後單一窗口服務團隊，不僅可以有效簡化申辦流程，提高行政效率，有系統的解決廠商需求及問題，亦可節省其內部人力、時間及物力上的成本。

(2) **超越招商目標**：99 年度累計新增投、增資案件 28 件，金額共計新台幣 122 億 3,564 萬 8,010 元，年度招商目標（新台幣 77 億元或 15 件）金額達成率為 158.90%、件數達成率為 186.67%；並較 98 年同期金額增加 6.91%、件數增加 27.27%。

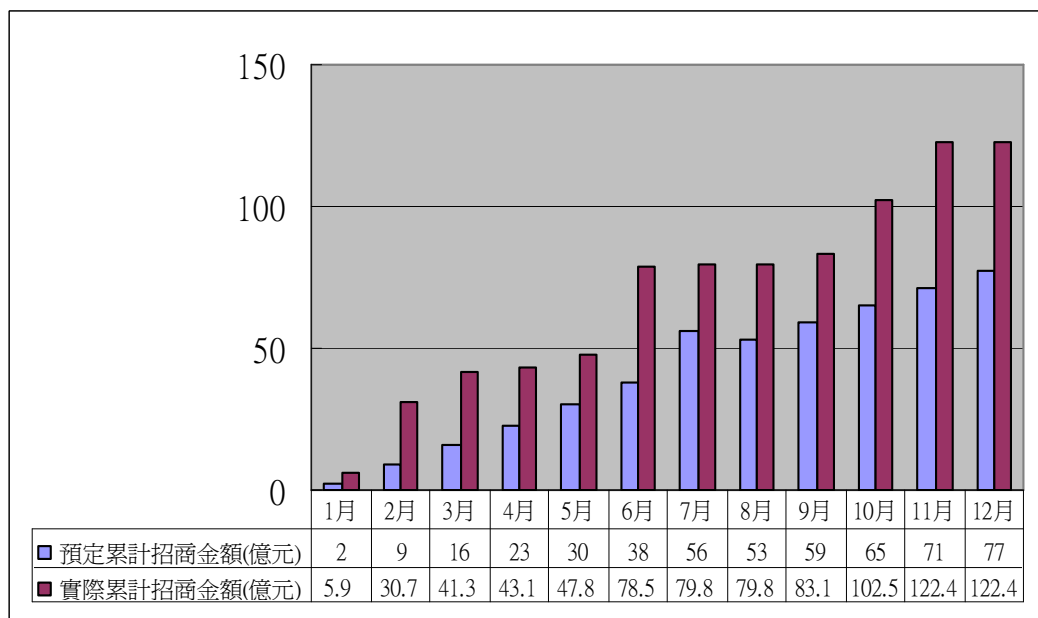


圖 2 99 年預定與實際累計招商金額之比較

### (3)重要投資個案

友達晶材股份有限公司 1 個月內決定投資：本分處於 99 年 8 月 6 日獲知該公司用地需求，即由投資服務小組快速解答各項投資問題，同時為有效協助該公司用地及水、電問題，跨機關協調台中港務局、台電公司、自來水公司、經濟部工業局、行政院環保署等相關機關，並與該公司召開數次會議，同年 9 月 2 日友達晶材股份有限公司決定申請入區投資。總投資金額新台幣 250 億元，將提供就業人數約 2,500 人以上。



3. 輔導建廠服務：成立輔導建廠服務團，即時解決廠商各項建廠問題，99 年共協助 7 家廠商召開 9 場次建廠籌備會議，及輔導 14 家廠商建廠事宜、完成申請 24 件建築執照。

(1)召開建廠籌備會議：投資案經審核通過成為區內事業後，即邀請投資人至本分處召開「建廠籌備會議」，針對簽訂土地契約、申請建築執照、廢(污)水納管聯接、使用執照、開工檢查等建廠施工事宜，逐一向投資人說明，並視其建廠需要，隨時召開會議，即時解決各項建廠問題。

(2)輔導建廠及申請建築執照：

加強與廠商投資建廠過程相關單位如自來水公司、台電公司、台中縣環保局、港務消防隊等之協調聯繫，以協助廠商完成申請建築執照並順利量產營運。例如協助建廠中之鐵碳公司與自來水及電力公司協調遷移消防栓及變電箱等。







4. **無櫃台網路服務**：「貿易同意文件簽審資訊系統」及「管理費網路申報暨自動報繳系統」提供廠商最即時、無休之服務，透過線上申請，採隨傳隨辦及附件資料上傳等方式，廠商能快速完成申請作業，不需再以書面進行申請，99 年度計受理 421 件線上申辦案件。

(1) 貿易同意文件簽審資訊系統：

- a. 廠商透過系統向本分處申請輸出入簽證以輸出入管制性物品，本項業務已全面採線上申請。
- b. 可藉由系統查詢案件辦理情形，廠商毋需再透過承辦人答覆，大量節省廠商與承辦人時間。
- c. 核准之簽證，透過與海關系統之連線，直接進行線上單證比對，簡化廠商貨物通關放行作業。(查詢網址：  
<http://trade.epza.gov.tw/LoginForm.do>)

(2) 管理費網路申辦暨自動報繳系統：

- a. 廠商使用系統進行營業額/管理費申報，審核完成後廠商可自行列印聯單繳費，毋需再等待承辦人寄發聯單。
- b. 提供案件進度查詢、補印聯單及核銷狀態查詢等功能，廠商亦可隨時查詢歷史案件紀錄。(查詢網址：  
<https://mfdps.epza.gov.tw/Main/indexLogin.aspx>)

5. **設置臨櫃單一窗口**：99 年度臨櫃收文計 1,786 件。

民眾臨櫃申請、諮詢皆由單一窗口收件，如有疑問或需協助填寫資料，則由各業務單位派員答詢及給予協助。為免除洽公民眾於單位間來回奔波，民眾來處申辦案件，均由內部作業來取代，且由單一窗口 全程受理案件。櫃檯放置各式申請



書填寫範例、空白書表等，由業務專人協助民眾填寫資料。



## 1-1-1-2. 申辦案件流程簡化程度

### 1. 特殊服務

- (1) **到廠服務**：99 年度到廠協助廠商撰寫投、增資申請書等服務，提供全程的投資業務，簡化廠商須分別洽詢各課之繁複流程，計約已節省廠商 853 小時之時間成本。

表 3 到廠服務節省廠商時數統計表

	投資業務	外貿業務	工商建管	勞工業務
家數(家)	31	14	12	18
總次數(次)	40	23	14	72
每次服務時間(小時)	11	3	4	4
已節省時數(小時)	440	69	56	288
已節省時數(小時)合計	853			

推動到廠服務，免除民眾赴洽公現場辦理之時間，強調服務一貫化，到廠拜訪廠商，與投資者面對面洽談，瞭解廠商需求，依據個別廠商狀況，協助撰寫投、增資申請書，並提供後續投資相關服務。

- (2) **主動拜訪廠商**：對園區已營運 47 家廠商（員工 4,418 人）進行全面性深度拜訪，發掘廠商問題 23 項，並協助解決。

99 年 5 至 7 月間，由許分處長、黃副分處長率同各課主管及專人專線同仁，拜訪園區廠商，深入



瞭解廠商營運情形、傾聽廠商對分處的建言；同時廣宣「加工出口區服務升級 e++ 平台」，協助廠商善用管理處特別為園區廠商建置之資訊服務平台，以解決廠商各項問題。

99 年度拜訪活動中，計有 14 家廠商提出 23 項需協助解決問題及建議事項(詳如附件 1)，主要關注議題為水電供應情形、污水處理容量、興建員工宿舍及提升生活機能等，各項廠商反映問題與需求，本分處已積極協處。

## 2. 臨櫃辦理事件

### (1) 重新調整業務服務單位辦公空間，提升民眾洽公滿意度。

- a. 改善前：本分處原有投資、外貿、工商建管及勞工環保業務等單位辦公室設於行政大樓 4 樓各獨立辦公空間，民眾洽公便利性不佳，且洽辦業務涉及不同單位時，需耗時往返各業務單位。
- b. 改善後：投入約新台幣 268 萬元，將業務單位服務辦公空間重新規劃，集中配置於行政大樓 2 樓，減少洽公民眾申辦流程時間，提升為民服務品質及效率，洽公民眾對辦公空間之滿意度高達 9.02 分（滿分為 10.00 分）。

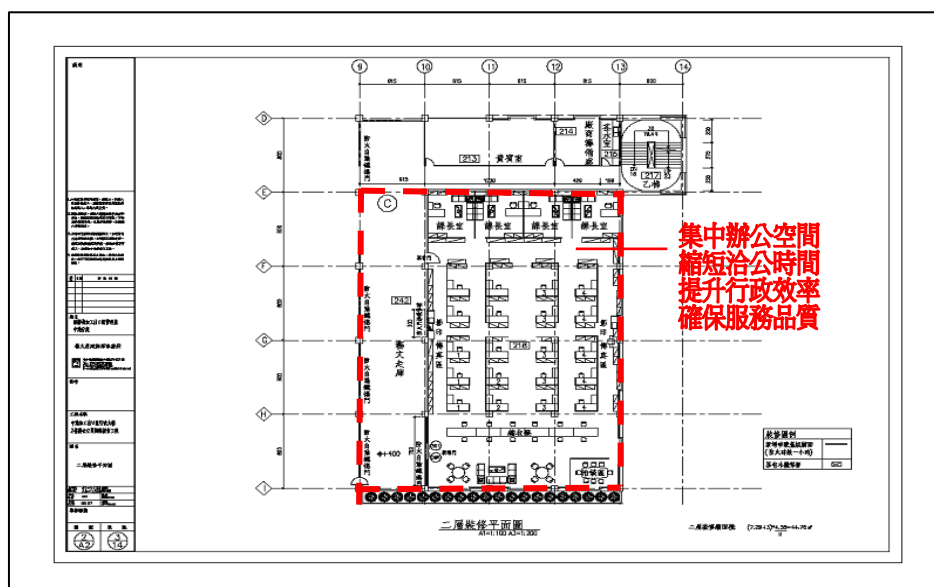


圖 3 辦公空間規劃示意圖

### (2) 簡化人員及車輛出入證申辦流程，採隨到隨辦立即發證，合計已節省約 455 小時民眾等候時間。

- a. 改善前：洽公民眾申辦人員及車輛出入證，均需往返警察隊及第三課，民眾如未備齊相關文件，需耗時多次重返申辦。
- b. 改善後：配合業務單位服務辦公空間調整，由第三課設置人員及車輛出入證單一服務窗口受理申辦，並採民眾臨櫃



隨到隨辦方式辦理，同時協調警察隊進行資料查詢作業及提供填表範例說明，縮短民眾申辦時間。

經統計 99 年度核發人員出入證共 917 張；車輛出入證共 1,807 張，設置專人服務採隨到隨辦方式後，平均每張可節省約 10 分鐘洽辦時程，合計已節省約 455 小時民眾等候時間。

表 4 99 年核發人員及車輛出入證統計表

證別 月份	人員出入證	車輛出入證	縮短時間 (小時)
1 月	104	522	104
2 月	30	125	26
3 月	144	181	54
4 月	128	129	43
5 月	104	109	36
6 月	52	180	39
7 月	142	132	46
8 月	46	67	19
9 月	14	60	12
10 月	27	86	19
11 月	26	101	21
12 月	100	115	36
總計	917	1,807	455

### 3. 非臨櫃辦理案件

#### (1) 提供線上申辦 7 項業務及 10 類 77 項表單下載服務。

- a. 設置線上申辦專區：為便於民眾利用網路申辦業務，本分處於「我的 e 政府-線上申辦區、表單下載區」及「分處網站-表單下載區、重點服務區」，提供線上申辦及表單下載服務。
- b. 提供線上各項業務說明：包含檢具文件、法規依據、辦理期限、



有效期限、流程圖及書表範例，讓民眾可充分利用線上申辦業務，免去親自臨櫃辦理之時間。



網站設置線上申辦專區及表單下載服務

**(2)縮短建築執照核定層級，每件核照平均時間由5天降為3天。**

- a. 改善前：本分處屬內政部指定之特設主管建築機關，原各項建築執照核定層級為分處長判發，核准平均天數為5天（附件2）。
- b. 改善後：為縮短廠商建廠期程及降低營運成本，除主動向廠商說明申請建築執照各項流程及注意事項，大幅減少不符規定之退件情形外，同時依分層負責原則檢討，將建築執照核定層級授權由第三課課長予以決行，以縮短行政流程，加速執照核發之作業，經統計本分處核照平均時間由5天降為3天，協助廠商縮短建廠期程及降低營運成本。

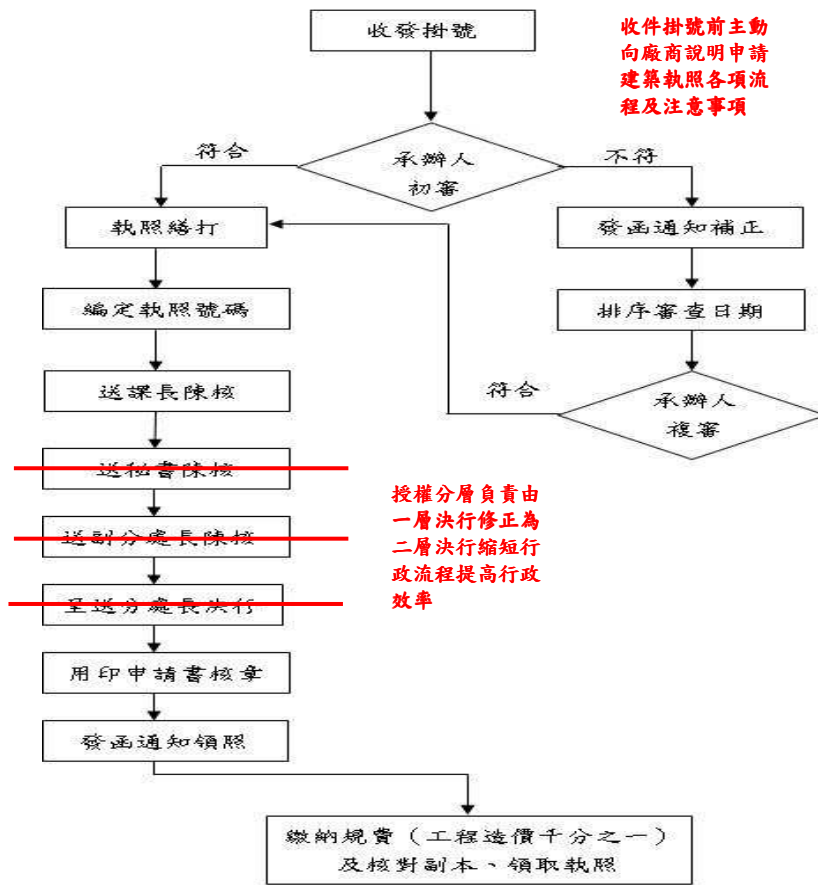


圖 4 縮短建築執照核定層級流程圖

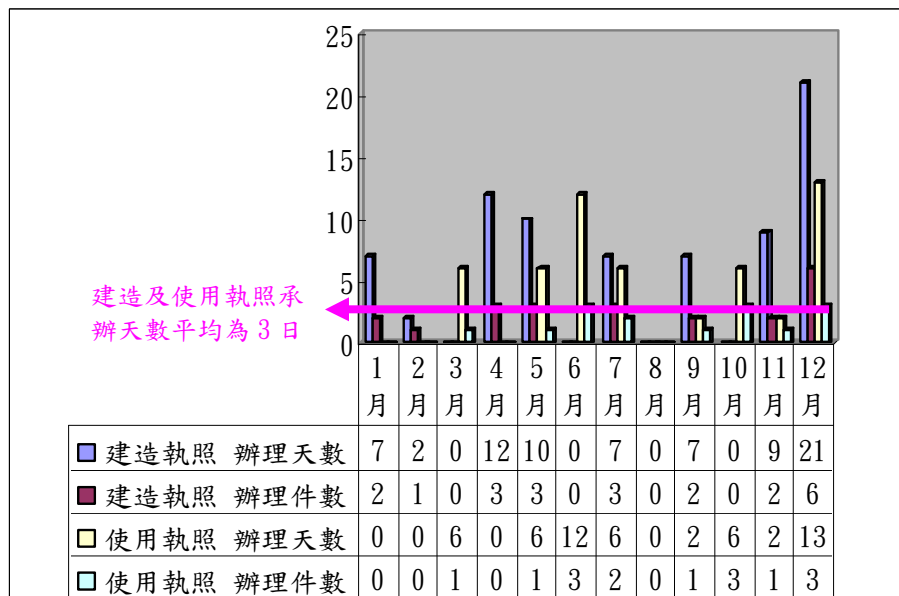


圖 5 中港分處核發建造及使用執照天數統計圖



### 服務小故事

#### 關心廠商需求—快速協助廠商及早營運

光聯科技公司 99 年 12 月 8 日於中港園區新設之廠房興建完成，為及早取得使用執照以便向台電公司申請用電後進行營運，該公司洪處長與營造廠人員於當日一早便至本分處洽詢辦理使照勘驗事宜，在瞭解該公司營運急迫性並檢視所備相關文件資料後，承辦人員馬上與該公司相關人員至現場勘驗，並於文件備齊後當日即完成使用執照核發。該公司洪處長稱讚本分處服務已達「六星級」，不僅處處關心廠商需求，更主動解決廠商問題，讓廠商在本園區投資設廠感到十分窩心。

(3)訂定並簡化道路申請挖掘程序，每件平均核准時間由 2 天降為 1 天。

- a. 改善前：為提供廠商良好公設品質，廠商申請開挖區內道路，均須申請許可，惟不同施作廠商所檢附文件繁雜，造成審核時間延長。
- b. 改善後：本分處訂定「經濟部加工出口區管理處中港分處挖掘道路埋設管線作業程序手冊」及標準作業流程並提供網路相關申請表格下載服務，建立管線查詢系統供施工廠商查詢，以縮短廠商查詢及施工作業時程，99 年核准道路申請挖掘平均天數為 1 天，較 98 年核准平均天數更為縮短，自 99 年 11 月起並採線上申辦方式辦理，申挖單位可 24 小時線上申請辦理，提高行政效率。

交號	承辦單位	承辦人員	主旨	收創文日期	辦理天數
0990000725	第三課	簡秋煌	(臺灣電力股份有限公司 台中區營業處) 茲以 瑞翰企業股份有限公司 工作需要申請挖掘道路	2010/2/5 下午 02:04:46	1
0990000951	第三課	簡秋煌	(臺灣電力股份有限公司 台中區營業處) 送挖埋設管線申請書	2010/2/26 上午 10:11:08	1
0990001902	第三課	簡秋煌	(臺灣電力股份有限公司 台中區營業處) 送挖埋設管線申請書	2010/4/19 上午 10:24:41	1
0990100059	第三課	簡秋煌	檢送「港工-中龍161kv 線電纜管溝挖掘埋設保護金」撥收單單份，請儘速繳納，以利後續作業，請 查照。	2010/1/19 上午 11:50:06	1
0990100094	第三課	簡秋煌	檢送「港工-中龍161kv 線電纜管溝挖掘埋設保護金」撥收單單份，供中龍鋼鐵股份有限公司 備查，同聲辦理，復請 查照。	2010/2/1 上午 11:36:21	0.5
0990100181	第三課	簡秋煌	檢送「欣彰天然氣股份有限公司申請挖掘埋設天然氣管線供日福五金工業股份有限公司中港分公司使用案竣工	2010/3/10 上午 11:57:38	1

廠商申請道路挖掘平均天數為 1 天



(4)調整污水下水道納管申請時程規定，大幅提高廠商申辦時程流暢性，加速廠商取得建照，縮短建廠半年以上規劃時程。

「中港加工出口區污水下水道使用管理規章」中原污水下水道用戶申請納管時程規定，用戶需在申請建築執照前先辦理污水下水道納管申請，本分處為提升為民服務效率及考量污水下水道納管申請作業與建照許可申請作業之先後並無直接關聯，爰積極辦理規章修正，刪除第4點有關污水下水道納管申請時程規定。

本項規章修訂，大幅提高廠商申辦時程流暢性，使廠商有更充裕時間規劃污水下水道前處理設施之配置，廠商申辦污水下水道納管作業可延至正式開工以後申請，增加約6個月以上規劃時程。

1-1-1-3. 申辦案件書表減量程度

1. 修正區外加工申報書表：附件由4項減為3項及申請書由4份減為3份，減量25%。

配合「加工出口區保稅業務管理辦法」修法，簡化區內事業委(受)託加工申辦作業，修正「委託加工申報書」及「接受區外加工申報書」，將須檢附之附件由4項減為3項、申請書由4份減為3份，每件申請案皆減量25%書表。

表5 區外加工申報書減量情形比較

區外加工申報書修正前	區外加工申報書修正後
檢附文件： 1. 委託加工合約書或訂單影本 2. 加工前後樣品或圖說乙份(非首次申請者免附) <del>3. 受託加工者之工廠登記證影本</del> 4. 核准函影本(前有案例者)	檢附文件： 1. 委託加工合約書或訂單影本 2. 加工前後樣品或圖說乙份(前有核准案例並註明核准文號者，免附) 3. 前核准案例之核准文號
申請書 4 份	申請書 3 份





2. 貿易同意文件簽審資訊系統：99 年度計辦理 115 件線上簽證，每件以節省 7 張紙計算，估計廠商及承辦人共可節省  $115 \times 7 = 805$  張紙。(查詢網址：<http://trade.epza.gov.tw/LoginForm.do>)  
透過與海關系統連線，直接進行線上單證比對，不用再列印紙本進行核章比對作業，輸出簽證已達到全面無紙化目標。
3. 管理費網路申辦暨自動報繳系統：99 年度計辦理 306 件申辦案，每件以節省 15 張紙計算，估計廠商及承辦人共可節省  $306 \times 15 = 4,590$  張紙。(查詢網址：<https://mfdps.epza.gov.tw/Main/indexLogin.aspx>)  
廠商可透過網路進行管理費申報，並可透過系統上傳附件，不須檢附紙本佐證，簡化廠商申辦作業之用印及遞送流程。
4. 電子公文線上簽核系統：92 年啟用電子公文無紙化線上簽核系統，99 年度更實施雙面印列及加強各項功能，總共節約 57 萬 348 張紙(99 年度節約 10 萬 5,576 張紙)。





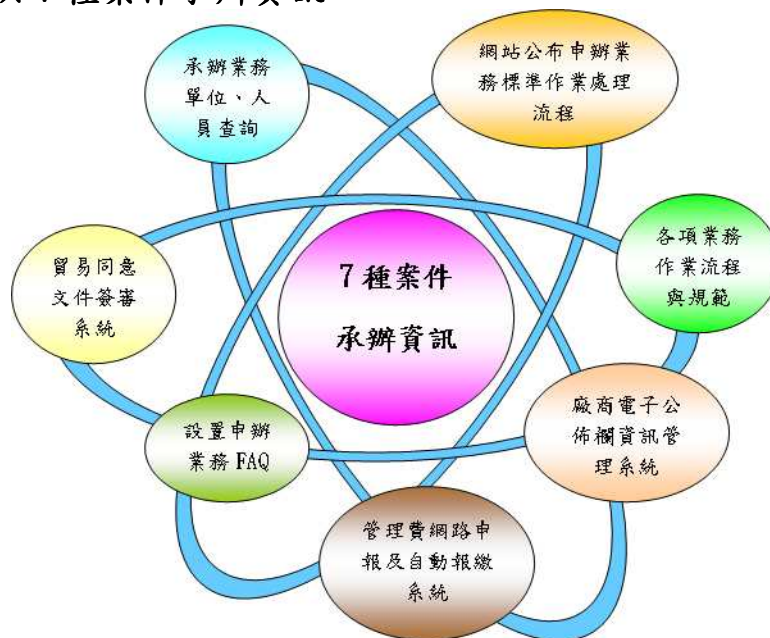
### 5. 線上申請管線挖掘：每一申請案件可節省 50 張紙。

本分處於 99 年 11 月建置完成公共管線資訊系統，廠商以電子作業申請道路管線開挖，相關表格、圖面、照片、審核均以電子傳輸方式辦理，經統計每件申請案將節省約 50 張 A4 及 A3 紙張，並縮短廠商每件 2 工作天 辦理時程，不僅達到節能減碳無紙化之目的，更縮短相關作業流程，提高服務品質及效率。

## 1-1-2. 服務流程透明度

### 1-1-2-1. 案件處理流程查詢公開程度

#### 1. 提供 7 種案件承辦資訊



#### (1) 提供承辦業務單位及承辦人員供民眾查詢

透過網站公布，廠商可自行查閱本分處各課承辦業務及承辦人資訊，查詢網址：<http://www.epza.gov.tw/>。





### (2) 設置各項業務作業流程與規範

於服務台放置各項業務之作業流程、規範及表格，供洽公民眾參閱、瞭解，以減少申辦案件不符規定手續時之退件，提高效率。

### (3) 網站公布申辦業務標準作業處理流程

- a. 於「分處網站—重點服務區」提供 48 項業務資訊。(業務說明、檢具文件、法規依據、辦理期限、有效期限及流程圖)
- b. 99 年度新增營業額申報、出進口廠商登記申請 2 項業務資訊。



### (4) 建置申辦案件進度線上查詢系統

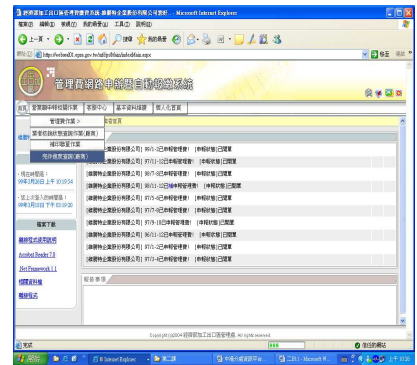
- a. 貿易同意文件簽審資訊系統：99 年度計辦理 115 件線上簽證，每件以節省 2 小時查詢時間計算，估計廠商及承辦人共可節省  $115 \times 2 = 230$  小時，本系統亦提供查詢歷史紀錄功能。(查詢網址：

<http://trade.epza.gov.tw/LoginForm.do>)



- b. 管理費網路申辦暨自動報繳系統：99 年度計辦理 306 件申辦案，每件以節省 2 小時查詢時間計算，估計廠商及承辦人共可節省  $306 \times 2 = 612$  小時，本系統亦提供查詢歷史紀錄功能。(查詢網址：

<https://mfdps.epza.gov.tw/Main/indexLogin.aspx>)



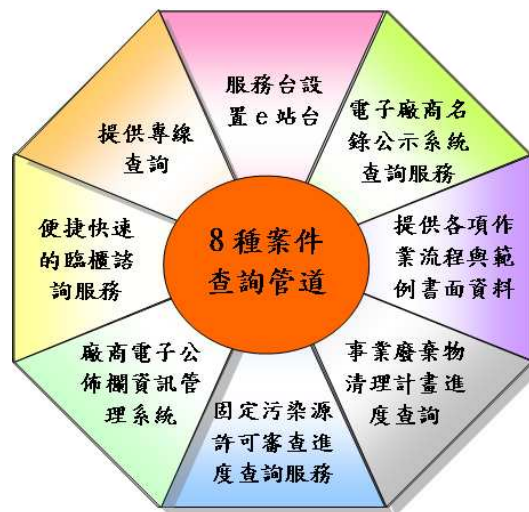


### (5) 設置申辦業務 FAQ

於網頁上設置投資、外貿、工商、勞工、環保等 5 類 130 則 各項業務常見問題資料庫，提供區內事業完整的答覆及法令依據。



## 2. 提供 8 種案件查詢管道



### (1) 提供現場即時資訊查詢服務

#### a. 於服務台設置 e 站台，提供現場即時資訊查詢服務

為方便民眾多元管道查詢案件，本分處 99 年起於服務台設置 e 站台，提供 2 部電腦及無線上網服務，民眾可現場即時查詢資訊，除查詢資料外，也可即時繕打、補登相關資料，且提供列印服務，立即受理申請案件，對使用後之建議亦立即處理。

#### b. 提供各項作業流程與範例書面資料

於服務台放置各項業務作業流程、規範及表格，供洽公民眾參閱、瞭解，以減少申辦案件不符規定手續時之退件，提高效率。



### c. 便捷快速的臨櫃諮詢服務

民眾現場如有疑問或需協助填寫資料，服務台除有親切的服務人員指引、協助，更有各業務單位派員答詢及給予協助，99年共計服務 2,512 人次。



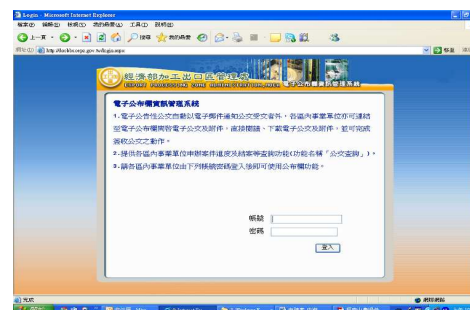
### (2)提供專線查詢

設置專線 04-26595139，供民眾查詢業務使用，免去總機轉接之流程。

### (3)提供網路查詢服務

#### a. 廠商電子公佈欄資訊管理系統

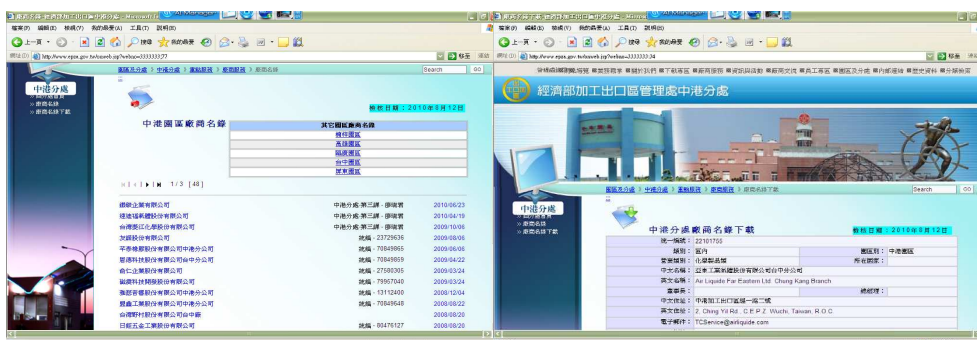
民眾可透過本分處電子公佈欄資訊管理系統，查詢申辦案件目前之承辦人及處理狀態。查詢網址：<http://docbbs.cepz.tw/>



#### b. 電子廠商名錄公示系統查詢服務

查詢網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333333;77>





c. 固定污染源許可審查進度查詢服務、事業廢棄物清理計畫進度查詢。

查詢網址：<http://61.221.142.109/permit/login.asp>



### 1-1-2-2. 案件處理流程主動回應程度

本分處為滿足顧客要求，對於線上申辦作業及紙本申請作業，均以自動回應及主動告知方式通知廠商案件處理之狀況。

#### 案件處理流程主動回應程度



1. 系統回應：貿易同意文件簽審資訊系統之出進口簽證及管理費網路申報暨自動報繳系統之申辦案件於案件辦理各階段，作業系統均自動回應辦理情形。



<p>SUN</p> <p>寄件者: usc@epza.gov.tw          寄件日期: 2010年7月20日星期二 下午 4:06          收件者: sus@ms.mpscl.com.tw; SCOO@ms.mpscl.com.tw          主旨: 戰略性高科技貨品國際進口證明書(IC)核准通知</p> <p>您好,          貴單位申請之戰略性高科技貨品國際進口證明書(IC)文件,收件編號:DC20100407001          已核准,核准證號為 ENCIO990400015          請至加工出口區管理處外貿科或各分處第二課領取核准文件          貿易同意文件簽署資訊系統網址: <a href="http://trade.epza.gov.tw">http://trade.epza.gov.tw</a></p>	<p>寄件者: mfdps@mail.epza.gov.tw          寄件日期: 2010年7月20日星期二 下午 3:22          收件者: shyyi@epza.gov.tw          主旨: 業者營業額申報通知</p> <p>廠商營業額申報通知: 廠商名稱:世界中心科技股份有限          公司 申報期數:99/5-6</p>
--	--

2. 紙本簽收：經紙本發文者，均請受文者簽收，確認已收到。

3. 電話告知：發現廠商須補件、繳款，主動電話通知。

- (1) 廠商申辦案件檢附文件不齊時，均主動電話通知補件。
- (2) 經開立繳款聯單之各項案件，臨屆期前，檢查發現廠商尚未繳款者，承辦人均主動打電話提醒，避免廠商逾期受罰。
- (3) 處理案件超過標準作業時間，承辦人均主動打電話告知申請人。

4. 電子簽收：透過電子發文廠商，經本分處發文端檢查未予簽收者，總發文主動打電話通知廠商上網簽收。

**中港園區 99 年成績亮麗 創歷史新高**

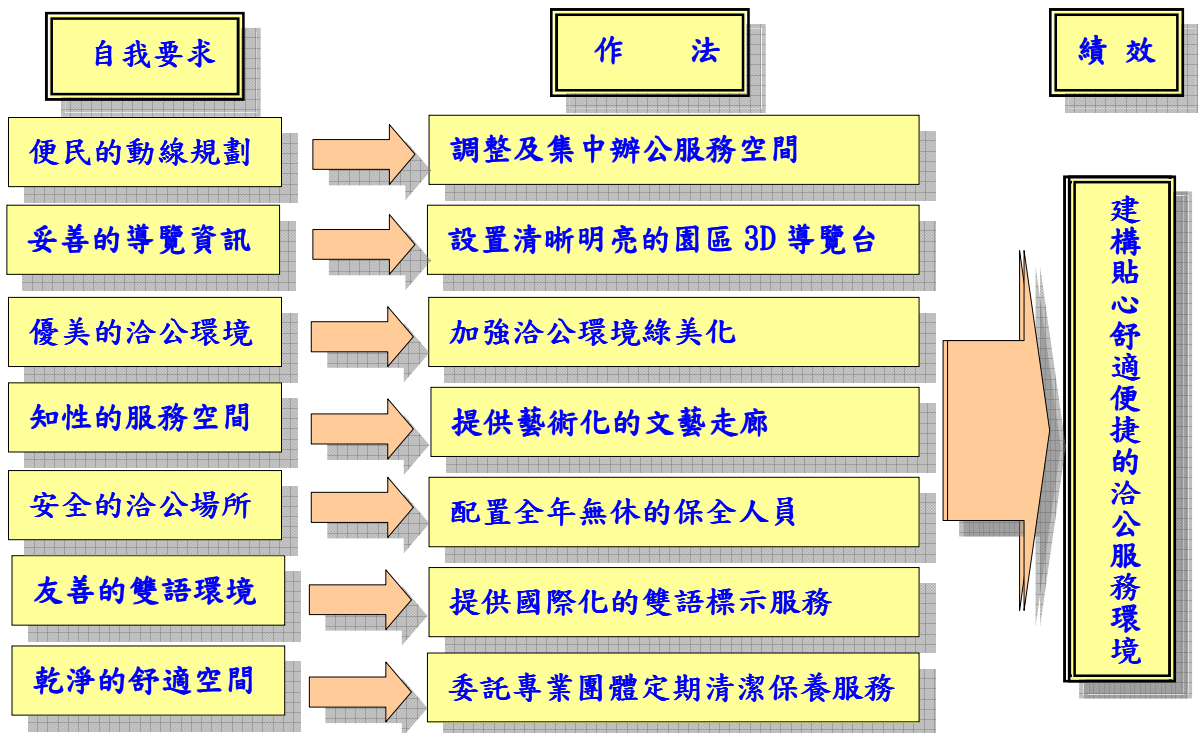
本分處同仁全力推動全功能的單一窗口、專人專責到廠服務及縮短執照核發層級等措施，以提升服務流程便捷性；設置多種案件處理流程查詢種類及回應管道，以提高服務流程透明度。讓加工出口區中港園區蛻變為今日年產值超過新台幣 720 億元、投資建廠廠商達 61 家，從業勞工 4,517 人的產業園區。

## (二) 機關形象

### 1-2-1. 服務場所便利性

#### 1-2-1-1. 洽公環境適切程度

本分處以民眾同理心檢視洽公場所各項服務設施，並加強各設施機能，於 99 年共投入經費計新台幣 **4,113 萬元**（附件 3）以建構最貼心舒適便捷的洽公服務環境。



#### 1. 洽公環境滿意度調查分析

本分處用心建構舒適、明亮、整潔、具特色的服務洽公場所，經 99 年度針對洽公民眾辦理洽公環境滿意度調查（調查表如附件 4），統計結果認為非常滿意者占 72.41%，滿意者占 27.59%，**滿意度高達 100%**。

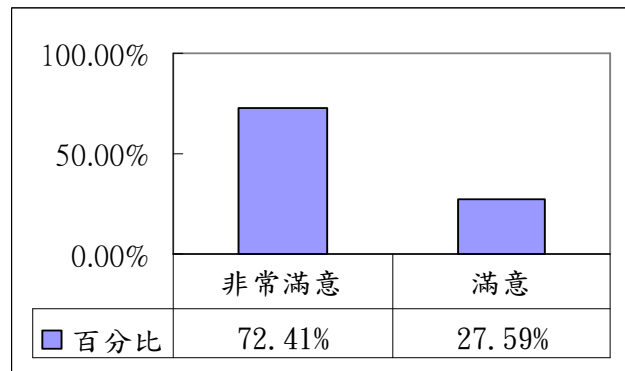


圖 6 民眾對洽公環境滿意度分析

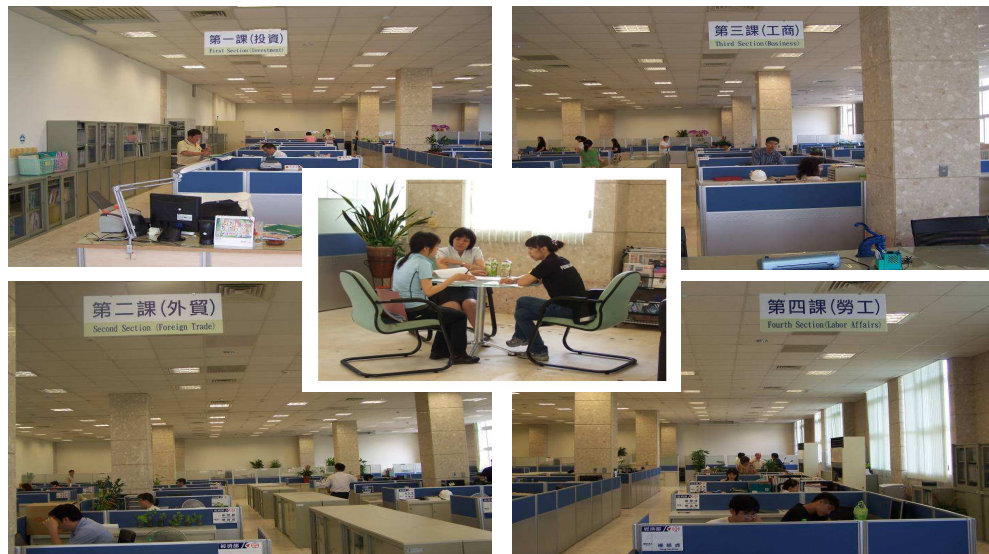




## 2. 建構貼心舒適便捷的洽公服務環境作法

### (1) 調整及集中辦公服務空間

為提供洽公民眾更便捷的服務空間及動線，本分處自 99 年 6 月 3 日起將承辦投資、外貿、工商建管及勞工環保業務等單位由行政大樓 4 樓各空間搬遷至 2 樓集中服務，便利民眾申辦各項業務，讓洽公民眾處理公務更加便捷，同時提供明亮舒適的洽公場所，讓民眾享有更貼心及高品質、高效能的優質行政服務。



### (2) 清晰明亮的園區 3D 導覽台設施

行政大樓 2 樓大廳設置園區導覽台，提供區內 3D 導覽地圖，協助民眾進入園區之導引資訊。



### (3) 環境綠美化

行政大樓辦公服務空間各適當地點擺設大小盆栽，美化辦公環境，並於入口處外側設置公園化庭園供洽公民眾休憩使用，提升溫馨親切的行政服務形象。



### (4) 藝術化文藝走廊

行政大樓 2 樓辦公室外廊道牆面，設置提供繪畫作品展示空間，增添機關藝術





氣息，提高行政服務形象。

(5)全年無休的保全人員

行政大樓內全年設置專屬保全人員，提供洽公民眾充足安全保障。



(6)定期清潔的舒適、明亮、整潔空間

本分處委託民間團體提供專業性保養清潔服務，定期維護環境清潔，並做成每日、每週、每月暨每季清潔紀錄表，提供人民舒適乾淨的服務空間。



(7)提供國際化的雙語標示服務

①提供雙語服務項目表	②提供雙語方向導引標示	③提供雙語座位名牌標示
④提供雙語空間位置圖	⑤提供雙語業務流程圖	⑥提供雙語投資導覽簡介



## 1-2-1-2. 服務設施合宜程度

### 1. 核心設施

#### (1) 全功能服務的櫃台

設置洽公服務臨櫃櫃台，提供諮詢、主動導引及午休時間收文服務；臨櫃等候區擺設沙發座椅，貼心提供民眾等候休憩使用。



#### (2) 定期檢視的無障礙環境空間

設置斜坡道、語音導引電梯、身障專用機車及汽車停車位、輪椅借用、導引走道、門口愛心服務鈴、行動不便者專用廁所及緊急求救鈴，並建立愛心鈴及緊急求救鈴服務應變措施，由專人負責緊急協助，定期維護檢視設施。



#### (3) 提供範例表單的開放式書表櫃

提供各種申辦業務書表、填寫範例及相關申報注意事項資料，供洽辦民眾自行瀏覽取閱。





#### (4) 潔淨明亮的盥洗空間

洗手間光線明亮，地板、洗手台保持乾淨，並放置衛生紙及洗手乳，由專人每日定時清理，另擺放綠色盆栽及溫馨小語，提供洽公民眾舒適整潔的使用環境。



#### (5) 溫馨舒適的哺乳空間

本分處 5 樓設置哺集乳室，冰箱、尿布台、飲水機、尿布等設備完善。



#### (6) 充足便利的停車空間

行政大樓室內外共設置 402 個汽機車停車空間，提供洽公民眾充足便利的停車環境。



#### (7) 維護民眾安全的保全監控系統

行政大樓大廳內設置各項保全監控系統及親切的保全人員，維護洽公民眾生命財產安全。



## 2. 一般設施

### (1) 辦公大樓設施

- 設置多處書寫空間，並提供老花眼鏡、文具用品、接收傳真、影印機、宣導資料、公用電話及協助填寫表單服務。
- 服務台設置 2 部 e 站台電腦，便於民眾查詢利用，提供現場即時資訊查詢及列印表單服務。
- 服務台旁設置隱密舒適的諮商空間，提供洽公民眾 VIP 專屬諮商服務。
- 各樓層設置茶水間，備有冰、溫、熱飲水機，由專人定期更換飲水機濾心，並公開掛設「飲水機保養紀錄卡」，提供洽公民眾「看得見」的安心飲水措施及安全的飲水設施。
- 各設施均訂定使用管理說明，並由專人維護，以確保服務品質。



## (2) 園區服務設施

- 設置配水池及高架水塔，供應區內廠商充足無虞的自來水。
- 設置台電變電所，供應廠商充足無虞的電力系統。
- 設置現代化的廢污水處理廠，提供廠商足夠的污水處理容量。
- 出入口管制站設置全年無休的保全人員，並於各路口設置數位化監視系統，提供廠商安全營運環境。
- 設置環保公園及涼亭，提供區內廠商員工休憩遊樂空間。
- 設置籃球場、網球場、腳踏車專用道，提供區內廠商員工休閒運動空間。





### 3. 其他貼心設施

行政辦公大樓內提供民眾及廠商全方位貼心服務空間。



## 1-2-2. 服務行為友善性與專業性

### 1-2-2-1. 服務親和程度

#### 1. 電話禮貌測試績效調查

本分處不定期測試同仁接聽電話速度，並瞭解接話時是否清晰報明「單位名稱」、「職別」、「姓名」及「很高興為您服務」等語，並問安（好），另轉接電話時之服務態度，禮貌性問候語與結束語，誠懇及正確答覆民眾諮詢問題。

針對服務同仁電話禮儀調查，依據行政院研究發展考核委員會 97 年 3 月 3 日會研字第 0972160181 號函規定，作為本分處電話禮貌測試依據，管理處並不定時實施電話禮貌測試。99 年實施電話禮貌抽測計 168 份，測試平均成績 90.39 分，較 98 年的電話禮貌測試 85.23 分成長 6%。

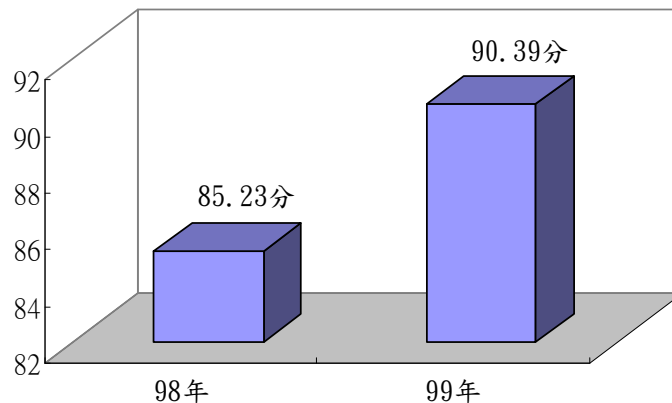


圖 7 98、99 年電話禮貌測試結果比較

## 2. 洽公服務禮儀滿意度

99 年度本分處針對現場洽公民眾辦理「洽公服務禮儀滿意度調查」(如附件 5)，經統計結果認為洽公服務禮儀非常滿意占 79.31%，滿意占 20.69%，滿意度高達 100%。

## 3. 提升服務親和程度策略

- (1) **提供服務即時性**：民眾洽公，服務台人員主動快速親切引導民眾申辦案件，解決民眾疑難問題，99 年計服務 2,512 人次。
- (2) **提高服務主動性**：99 年共計 673 次 透過專人專線人員以電話、電子郵件或專人拜訪方式主動連繫問候廠商，並提醒應辦事務，透過專人專線熟悉窗口之交流互動，提高服務親和度。
- (3) **不定期的考核評比**：為確保櫃檯人員及承辦人員服務品質，本分處人事部門及上級單位(管理處)於 99 年針對服務櫃檯內外環境、服務人員名牌、佩帶識別證、執勤情形等項目完成 20 次 抽查。
- (4) **辦理服務禮儀系列講座**：為提升同仁服務廠商與民眾技巧及應對方式，邀請專家學者演講人際關係溝通等課程，99 年計辦理 2 場次，共有 85 人次 參加。



## 1-2-2-2 服務可勝任程度

### 1. 服務人員問題回應正確率調查

本分處服務民眾從「心」出發，除設置服務專線外，並不定期辦理法規講習，以強化服務人員專業素養。99 年度進行服務人員回應問題正確率問卷調查，抽測計 76 人次，測試平均成績 90.26%。常見「Q&A」 測試題目如附件 6。

### 2. 提高服務可勝任程度策略(未設 call center 機關)

- (1)業務人員櫃台輪值提升服務品質：安排編制內員工輪值櫃台，服務洽公民眾及廠商，每人分配 1 本為民服務手冊(內含本分處各業務法規、流程、應備文件及應辦天數等資料)，以便更正確更有效率協助解決洽公民眾關心問題。
- (2)設置服務專線：設有專線 04-26595139，供民眾查詢業務使用，由專人接聽提供專業諮詢服務，免去總機轉接之流程。
- (3)落實「一次告知」的詳盡服務：要求服務人員於回應洽公民眾時，主動告知法規法條依據、處理流程、應備文件，並主動檢視洽公民眾申請資料是否正確填寫完成，要求落實「一次告知」的詳盡服務，避免民眾來回奔波補件之辛勞。
- (4)業務人員不定期參加專業智能訓練：本分處服務人員 99 年度共參加 21 場次提升專業智能訓練，透過參訓提高服務正確性。

## 1-2-3. 服務行銷有效性

### 1-2-3-1. 施政宣導有效程度

本分處透過下列 7 項措施，提升民眾及廠商對本分處施政及服務的瞭解，成功達成施政宣傳及服務行銷。

#### 1. 到廠服務說明宣導

藉由本分處創新加值的到廠服務機制，對園區已營運 47 家廠商 全面性主動深度拜訪，進行相關施政業務宣導，提高彼此互動了解。





## 2. 舉辦業務宣導說明會

- (1) 99 年度共舉辦 23 場次 業務宣導說明及相關活動，參加人數達 1,199 人 (詳如附件 7)，不僅促進區內廠商瞭解本分處施政及服務內容，並藉由相關活動，達到服務行銷目的。
- (2) 為增進本園區區內事業 4,286 位本國勞工及 231 位外籍勞工生活知能，落實終身學習，提倡勞工正當休閒活動，紓解工作壓力，維持心靈的平衡，99 年共舉辦了 15 場次育樂活動及專題講座，參加人數達 990 人 (詳如附件 8)，滿意度更高達 100%。

## 3. 參與工商民間團體及政府單位活動以宣導招商

積極參與各項工商及民間團體與政府機構之展覽會及講習會等活動，並指派專人現場招商宣導、說明及廣發文宣，進行全面性招商業務宣導。

99 年共參與 13 場次 活動 (詳如附件 9)，透過成功宣傳，99 年投、增資額已達新台幣 122.36 億元，已超越 99 年投資額目標值 (新台幣 77 億元) 達 158.90%，並較去年同期增加 6.91%；全區土地出租率更提升至 97%。

## 4. 網路公告

主動公布 12 項 91 則 資料於本分處網站「公開專區」；中英雙語為民服務白皮書內容包括有「前言」、「加工出口區中港園區簡介」、「中港分處組織圖」、「服務項目」、「簡政便民服務措施簡介」、「人民申請案件」、「規費一覽表」、「未來願景」、「聯絡我們」及「緊急應變服務」等公開資訊。(網址

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=33333331:5>)

## 5. 主動發布新聞稿

為有效宣導本分處施政績效及服務內容，定期由各業務課室主動發布新聞稿，99 年共發布 27 則，俾使民眾瞭解本分處相關業務。



## 6. 辦理危險性工作場所審查暨檢查保障勞工安全

本分處為保障區內事業化學業及氣體業相關廠商之勞工安全與健康，乃依「危險性工作場所審查暨檢查辦法」之規定辦理危險性工作場所審查暨檢查，以防範職業災害之發生，99 年度實施勞動檢查 114 場次(勞動條件 21 場次、營造工程 54 場次、一般安全衛生 39 場次)，停工處分共計 15 次，罰緩處分共計新台幣 22 萬 8,000 元。

### 服務小故事

#### 由抱怨轉為感謝—協助辦理危險性工作場所審查暨檢查

巨菱精密化學股份有限公司於 99 年 6 月 25 日申請甲類危險性工作場所-F21 Hybrid Chemical 新製程區域(化學研磨液 CPE 系製程及蝕刻液 K 系製程中製造、處置、使用過氧化氫之數量達危險性工作場所審查暨檢查辦法第 2 條第 1 款暨勞動檢查法第 26 條第 1 項規定數量 5,000 公斤)，經本分處於 99 年 7 月 5 日召開審查委員會判定不合格，該公司表示此舉將影響其訂單之交貨時程，進而造成轉單效應，而向本分處抱怨。惟經本分處許分處長茂新及承辦單位同仁之積極輔導改善，已於 99 年 9 月 30 日經審查委員會核准同意該公司得使勞工在該危險性工作場所作業，且未發生轉單效應，該公司於事後亦致贈感謝獎牌乙面。





## 7. 跨機關聯繫

透過跨機關聯繫協調解決廠商評估投資、建廠及營運等問題，廠商由於不熟知行政業務，單獨處理涉外機關業務往往有「處處碰壁」之感，透過本分處積極協調，讓廠商「處處順利」，提升廠商對機關施政及服務之信任感，達成服務行銷有效性。廠商投資建廠本分處透過跨機關聯繫成功解決廠商問題案例如下表：

表 6 跨機關連繫案件執行情形

案件概述	跨機關名稱	執行成果
<p><b>理盛公司「ISO TANK 海關押稅退款案」：</b></p> <p>1. 進口容器押款退稅問題。</p> <p>2. 雖經協調解決，惟希望有正式文件以免口說無憑。</p>	<p><u>台中關稅局</u></p>	<p>經協調台中關稅局已於 99 年 8 月 2 日以台中關稅局之名義以 e-mail 方式答覆，且已錄案，案號：<u>DG05170VK00</u>。</p>
<p><b>台灣特格公司與中部科學工業園區廠商交易涉及保稅品與非保品報關案：</b></p> <p>保稅區間之交易，於同一筆報單內含有保稅品與非保稅品，如何報關才不增加買賣雙方之負擔。</p>	<p><u>台中關稅局</u></p>	<p>1. 經與該公司人員一同到台中關稅局討論解決方法，經資深海關建議不增加買賣雙方負擔且合法之報關方式。</p> <p>2. <u>經事後追蹤，雙方皆能接受海關之建議方式，且已完成交易。</u></p>
<p><b>友達晶材公司建廠用地、用電、用水需求及環保相關問題疑慮案：</b></p> <p>1. 亟需 10 公頃以上用地從事太陽能矽晶片等生產。</p> <p>2. 用電量相當大，對供電量及品質</p>	<p>1. <u>台中港務局</u></p> <p>2. <u>台電公司</u></p> <p>3. <u>台灣自來水公司</u></p> <p>4. <u>行政院環境保護署</u></p> <p>5. <u>經濟部工業局</u></p>	<p>1. 本分處可提供用地僅約 9.2 公頃，需協調台中港務局用地，方足供使用。</p> <p>2. 本分處 3 次赴台中港務局協調，並邀集該局與友達晶材公司人員至本分處共同研商，獲台中港務局正面回應，同意由本分處協助向該局租用園區東側與臨港路間用地。</p> <p>3. 本分處除洽請台電公司與該公司</p>



案件概述	跨機關名稱	執行成果
<p>有疑慮。</p> <p>3. 用水量相當大，對供水量及品質有疑慮。</p> <p>4. 急需釐清是否需要環評問題。</p>		<p>於本分處召開會議外，並陪同該公司人員赴台電公司 4 次，確定供電品質、供電量及供電時程等。</p> <p>4. 本分處洽請台水公司與該公司人員至本分處共同開會研商，並協助聯繫台水公司，確定該公司用水無虞，並提供相關申請流程及資料。</p> <p>5. 本分處除陪同該公司人員赴經濟部工業局及行政院環境保護署洽詢外，並代轉該公司資料，函請經濟部工業局認定其所屬行業標準分類之分類編號與行業名稱，同時代轉向行政院環境保護署釋疑。本案終獲行政院環境保護署函復，釐清該公司疑慮。</p> <p>6. 本分處於 99 年 8 月 6 日獲知該公司用地需求，即予快速提供各項資料及跨機關解答問題，獲該公司於同年 9 月 2 日提出投資申請並經核准通過。</p> <p>7. 本案總投資金額新台幣 250 億元，帶來就業機會 2,500 人，預期可帶來加乘經濟效果，促進台中港地區經濟繁榮。</p>



### (三) 顧客關係

#### 1-3-1. 民眾滿意度

##### 1-3-1-1. 機關服務滿意度

##### 1. 辦理廠商服務滿意度調查

(1) 為提供高效率、高品質的服務，藉由問卷調查，供本分處作為提升服務措施及改進之參考，為廠商營造良好投資環境。



(2) 為擷節開支，本項滿意度調查由本分處自行辦理，針對本園區 53 家廠商，發出 53 份問卷，回收 50 份，問卷內容以核心業務、辦公空間及辦事效率為主題，內容計有 15 項（詳如附件 10），每年辦理一次。

##### (3) 99 年度滿意度調查結果

- a. 為提高單一窗口作業，提供投資申請、審查、工商登記、環保審查各項便利服務，本分處特在 99 年將原分散在 4 樓之業務單位辦公空間調整至 2 樓，受訪者對辦公空間之滿意度高達 9.02 分（滿分為 10 分）。
- b. 受訪者表示對於申辦案件遇不符規定手續時，本分處承辦人員 97.4% 能一次告知補正。本分處同仁將更加積極、熱誠、協助廠商，以力求廠商及從業員工肯定。
- c. 本分處整體滿意，由 98 年之 8.5 上升至 9.5，顯示在各項業務上之努力，已普遍獲得廠商之肯定。
- d. 本分處將持續落實各項便民措施，針對廠商提出之建議事項加強改善，以提升本分處為民服務品質。

##### 2. 辦理勞工服務滿意度調查

(1) 為提昇本分處辦理勞工教育及育樂活動之品質與效率，於勞工教育及育樂活動結束時辦理「園區從業人員參與活動後回饋意見調查」，以瞭解參與人員對於該活動之感想與意見，作為日後活動舉辦之參考依據，進而增進活動的品質，並提供優質化的服務予區內從業員工。



(2)本分處於 99 年 11 月 19 日辦理〈美食增進生活情趣〉講座，園區從業人員 63 人參加，填寫問卷 50 人，回收問卷 43 人，回收率 86%，滿意度高達 95.34%。

### 3. 服務滿意度成長率

廠商服務滿意度成長率計算式：

服務滿意度成長率＝

$$\frac{99 \text{ 年度平均服務滿意度} - 98 \text{ 年度平均服務滿意度}}{98 \text{ 年度平均服務滿意度}} \times 100\% = \frac{9.5 - 8.5}{8.5} = 11.76\%$$

顯示區內廠商對本分處整體滿意度提升，持續予以正面肯定。

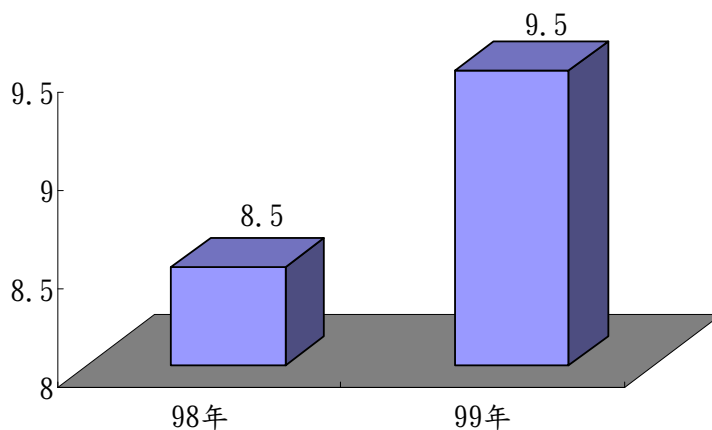


圖 8 98、99 年整體滿意度平均值比較

## 1-3-2. 民眾意見處理有效性

### 1-3-2-1. 民眾意見回應與改善程度

本分處傾聽民眾的聲音，設有 8 項民眾意見回應及改善機制，即時處理各項反映意見，簡化各項服務流程，以快速回應民眾提出之意見；此外，針對民眾的建議與需求研擬改善辦法，營造優質投資環境，使廠商及員工能在良好的生產環境下，創造更好的業績。



#### 1. 主動拜訪廠商機制

(1) 主動拜訪廠商聽取意見，本分處分處長等主管及同仁，於 99 年 5-7 月間，主動拜訪園區已營運之 47 家廠商，傾聽廠商對本分處的建言，俾能提供最有效、適切的服務。

(2) 針對 14 家廠商 提出 23 項 需協助解決問題及建議事項，均予以列管追蹤，責成相關業務課辦理。並參採廠商意見積極進行污水處理廠擴建案、節水輔導、提升園區供電品質、規劃招商興建員工宿舍、營造綠色園區及引進便利超商等各項業務。



## 服務小故事

### 貼心服務百分百—結合中華電信提供服務

積水公司於99年6月23日許分處長拜訪該公司時反映園區網路速度較慢，造成1、2廠間聯繫及資料傳輸之困擾；本分處隨即聯繫中華電信公司豐原營運處，該處即派企業客戶科陳昺睿經理及黃金鏐經理，於99年6月25日上午拜訪積水公司說明該公司目前使用之頻寬狀況，同時介紹中華電信所提供之點對點專業型相關應用設備及月租費用等資訊。積水公司表示對於分處及中華電信公司之即時服務，相當滿意。

## 2. 專人專線服務機制

- (1) 區內廠商隨時可透過專人專線同仁提出需求或建議，專人專線同仁在接獲廠商意見時，即通知各相關業務單位迅速處理，快速回應廠商需求。
- (2) 99年專人專線同仁已接獲並處理案件計 39 件。



## 3. 人民陳情案件作業規定

- (1) 已訂定「處理人民陳情案件作業規定」(附件11)，建置受理民眾抱怨處理程序、電子郵件回覆內容原則及處理流程與公文格式、處理人民陳情處理程序等作業規定。
- (2) 製作民眾抱怨處理流程圖(附件12)，明確顯示處理民眾抱怨之標準作業程序，99年處理 1 件人民陳情案件。

## 4. 新聞輿情處理機制

- (1) 已訂定「新聞輿情處理機制及標準作業程序」(附件13)，並於99年10月20日檢討修正。



(2)指派專人每日蒐集輿情陳核首長，並依上述程序處理，以掌握最新輿情資訊及處理先機。99年剪報資料計427件、新聞稿發布計27件。

### 5. 改善園區企業經營環境機制

為瞭解園區事業經營困境及需要政府協助事項，對區內事業提供適切協助及服務，本分處訂定「改善中港園區企業經營環境運作機制」，每月上旬由副分處長邀集各相關課，召開「改善中港園區企業經營環境」會議，討論廠商問題及處理情形。99年度廠商問題共33件，計有：土地2件、水電供應5件、勞動力10件、主管法令及申請程序9件及其他如通關業務等7件，均已處理完成。

### 6. 顧客導向服務機制

提供顧客導向服務，主動針對園區事業之需求，由投資、建廠或水電等專案小組研提及執行解決方案，以符合區內事業期望及需求。

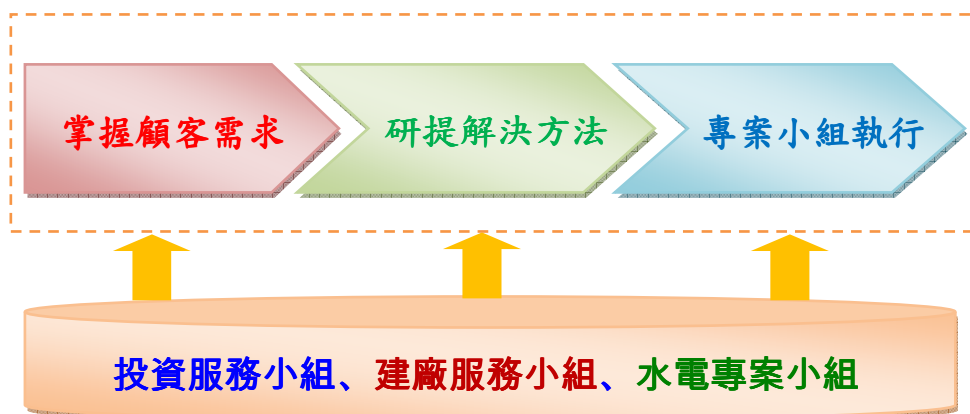


表 7 99年針對設廠用地不足、水、電問題處理情形

項目	問題	處理情形	效益
土地	設廠用地不足。	釋出 13.38 公頃土地，供廠商設廠使用。	引進 3 家旗艦型廠商投資進駐，投資金額約新台幣 300 億元，提供就業人數 3,700 人。

項目	問題	處理情形	效益
供電	1. 電力供應不足。 2. 供電品質不良，發生瞬間壓降情形。	與台電公司協調 <u>5</u> 次，並舉辦廠商說明會 <u>2</u> 場次。	1. 台電公司台中區營業處將第七輸配電計畫提早於 100 年施作。 2. 台電公司將投入新台幣 <u>1 億餘元</u> 之經費，建構雙迴路、雙變電所之電環境。
供水	1. 自來水公司無預警停水。 2. 因上游施工或不可抗力之天然災害，致水質混濁。	已興建 <u>15,000M<sup>3</sup></u> 配水池及 <u>1,500M<sup>3</sup></u> 高架水塔。	1. 增加園區廠商 3 日以上儲備水量。 2. 節省 10 年操作費用約新台幣 2,260 萬 9,660 元，降低廠商營運成本。

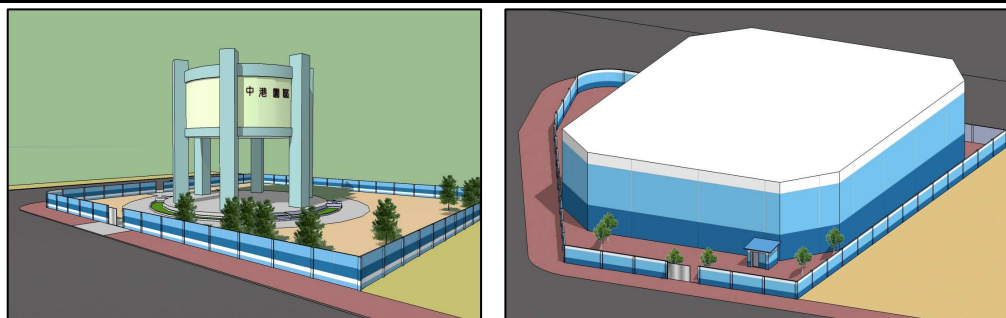


圖 9 中港園區高架水塔及配水池示意

## 7. 勞資糾紛處理機制

為協調勞資關係、促進勞資合作，勞工於發生勞資爭議致權益受損時，可向本分處提出勞資爭議協調或調解申請。透過協調會或調解會的召開，解決勞資雙方爭議，以保障勞工生存權及工作權，並維護雇主財產權及管理權，進而強化勞資和諧關係、保障勞資雙方權利義務，促進社會與經濟發展。99 年處理勞資糾紛案件為 5 案 21 人，4 案協調成立，1 案不成立，協調成功率達 80%。

## 8. 就業徵才媒合機制

本分處為協助區內企業快速招募人才，同時促進失業勞工儘速就業，協請沙鹿就業服站中港台進駐本分處行政大樓二樓，協助廠商徵才及求職者就業。99 年度共舉辦 52 場次單一徵才及 2 場次



的聯合徵才，參與廠商 64 家次，提供求職 2,521 人次；參加投遞履歷 1,485 人次，媒合就業 679 人次。

### 1-3-2-2 民眾意見處理滿意度成長率

1. 本分處同仁接獲廠商需求時，均立即處理回應，99 年針對專人專線同仁回應廠商之滿意度調查，調查結果非常滿意 75%，滿意 20%，沒有意見 5%，滿意度高達 95%。

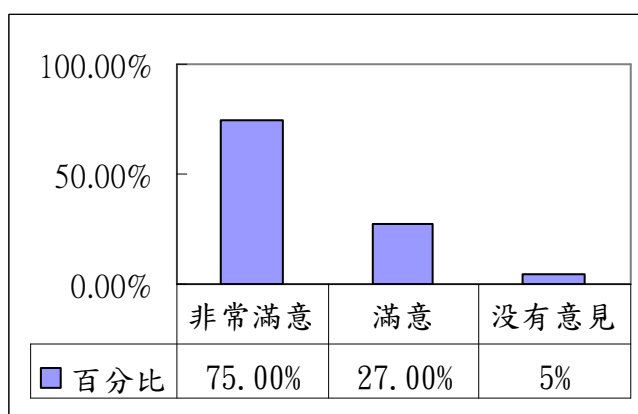


圖 10 民眾意見處理滿意度分析

2. 本分處在處理勞資糾紛案件成效卓越，99 年協調成功率為 80%，較 98 年（14 案 18 人，7 案協調成立，協調成功率 50%）協調成功率成長 60%。

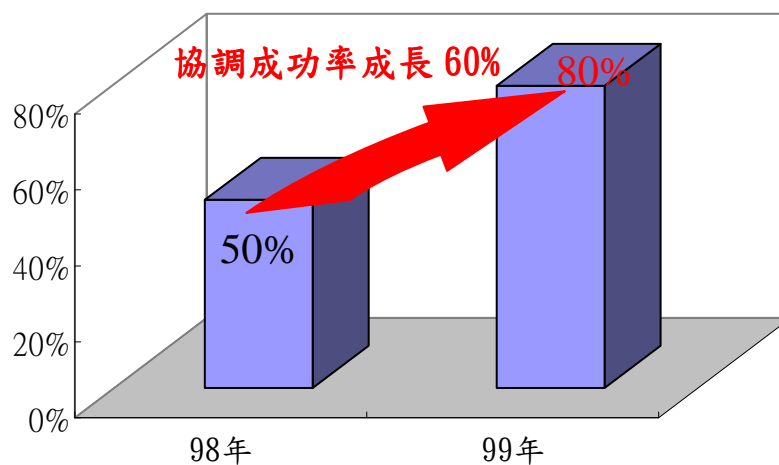


圖 11 98、99 年勞資糾紛案件處理協調成功率比較



## 二、資訊流通服務

機關資訊若能即時、正確予以公開，便即可保障民眾公平公開取得政府資訊之權利，而妥善運用友善的資訊科技與網路服務，除可保障民眾「知」的權利外，更能降低民眾出門申辦的不便與成本。本分處員工 36 人共使用 52 部個人電腦，設備配置率超過 100%，除藉由資訊設備快、準等特性提升工作效率外，截至 99 年已建置 32 個內、外部資訊系統(尚有 2 個資訊系統開發中)，透過各類業務系統之交互運作，提供廠商 24 小時全天無休的網路服務。

本分處 99 年度資訊經費為新台幣 383 萬 7,000 元(含加工出口區各資訊系統委外維護及新系統建置案分擔款新台幣 178 萬元)；資訊人力僅 2.5 人(含委外維護案駐點人力)，除維持各資訊系統之正常運作外，另負責新系統之規劃與建置工作，積極提供民眾更優質的資訊服務。

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 2-1-1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### 2-1-1-1. 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

##### 1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

本分處主動公開機關資訊，於機關網頁主功能區建置「政府資訊公開」專區，將資料歸類存放，(網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333332304>)，計公開 12 大項共 91 則機關資訊，99 年政府資訊公開總件數為 96 件(較 98 年增加 30 件，成長 45%)，應主動公開資訊比例達 100%。(因本分處非合議制機關，故無「合議制會議紀錄資訊」可公開)

表 8 99 年政府資訊公開項目及件數表

條約與中央法規(14 件)	函釋與裁量基準(13 件)	組織職掌與聯絡方式(1 件)
行政指導文書(尚無)	施政計畫(5 件)	業務統計(11 件)
出國報告(尚無)	研究報告(10 件)	預算與決算(10 件)
請願與訴願(連結經濟部訴願網)	公共工程採購契約(5 件)	支付或接受之補助(27 件)



## 2. 服務措施及出版品資訊周知度

本分處站在民眾立場，除以民眾角度來規劃網站外，更「關心民眾要什麼」，主動提供「業務新訊、重大政策、就業資訊及加工出口區專案計畫」等資訊。

### (1) 建置共 9 個民眾關心資訊專區

(網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333333333>;) )

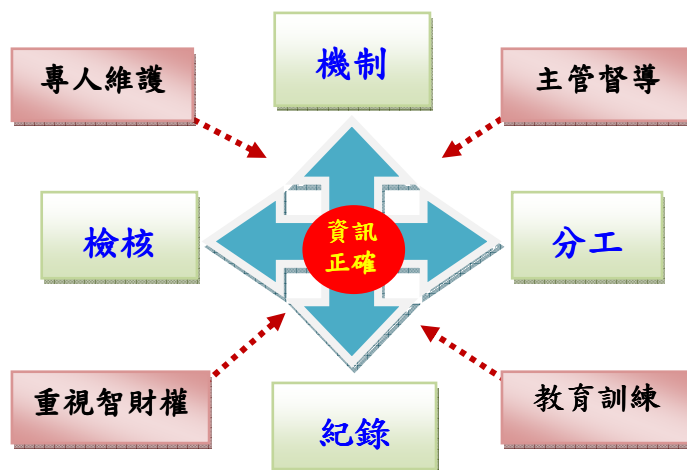
- a. 重點服務：各課室業務服務項目。(含業務說明、相關法規、流程、表單及聯絡管道)
- b. 最新消息：本分處各類最新活動訊息。(含協助他機關辦理活動之公告)
- c. FAQ 專區：本分處常見業務問題，共有 5 類 130 則問題之答覆(含法令依據)。
- d. 文宣品、出版品：為民服務白皮書、投資指南、區刊…等。
- e. 園區介紹：中港加工出口區優勢利基、位置、交通及未來發展…等。
- f. 業務新訊：加工出口區各項業務異動資訊。
- g. 重大政策：加工出口區各項政策資訊。
- h. 就業資訊：加工出口區區內事業求職/才資訊。
- i. 計畫專區：加工出口區各專案計畫資訊。(廠商服務平台專區)

### (2) 多元宣導加強民眾認識園區服務

各項文宣品、出版品皆置於服務台供民眾取閱，另為加強民眾對於本分處業務之認識與瞭解，本分處另採於活動中發送及專人親送等方式，以達到資訊周知及政策宣導之目的。

## 3. 資訊內容正確度

適切公開資訊必須搭配正確內容，方能發揮網站最大功用，本分處透過各項作業交互運作，以確保資訊內容正確性。



### (1) 落實本分處網頁更新作業

- a. 依據「經濟部加工出口區管理處暨所屬分處網站資料維護評量機制」及本分處「網頁維護分工表」，由各課室指派專人即時維護、定期檢視網頁內容正確度，並標示檢視日期。
- b. 為使本分處同仁熟悉本分處「網頁」及「我的E政府入口網」維護操作方式，進而提升網頁維護品質，共計辦理2場次實機案例教學訓練，計18人參訓。(99年度新增項目)
- c. 各課室於網站公開之資訊，若係屬引用他人資料者，皆註明出處，重視智慧財產權。

### (2) 加強督導網頁維護情形

不定期以公文及電子郵件請各課室檢視網頁正確性(含連結正確性)，各課室維護專人須每週提報檢視情形及更新紀錄，彙整後送管理處備查。

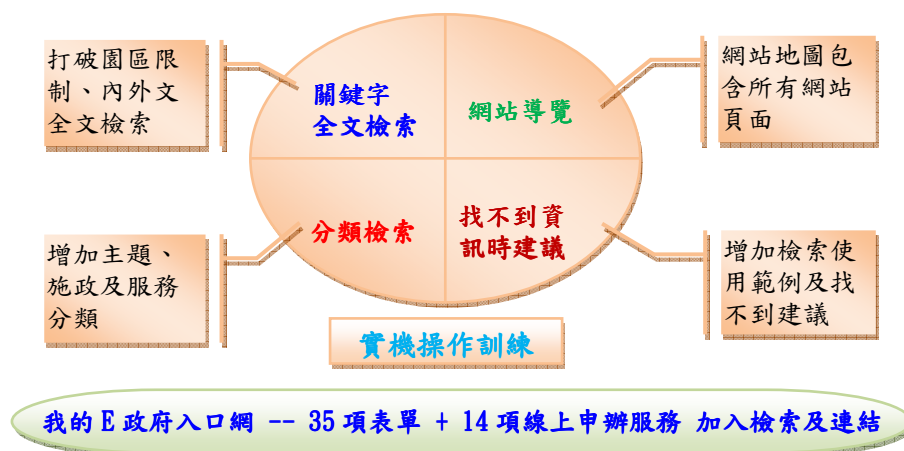
表 9 99 年網頁更新及檢核件數表 (含 98 年比較)

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	99 年 合計	98 年 合計	成長 率%
更新 件數	16	16	19	26	36	32	18	30	18	12	13	17	253	239	6%
檢核 件數	尚未辦理			123	352	364	515	482	495	444	458	514	3,747	0	100%



## 2-1-2. 資訊檢索完整性與便捷性

### 2-1-2-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度



#### 1. 提供 3 種檢索方便民眾使用

本分處網站提供「站內關鍵字全文檢索」、「分類檢索」及「網站導覽」3種檢索方式（較98年增加1種，成長33%），節省民眾查詢資料時間。

- (1) 站內關鍵字全文檢索：填寫「關鍵字」即可查詢所需資訊，含標題及內文搜尋。
- (2) 分類檢索：網頁皆標示「主題分類」、「施政分類」與「服務分類」等分類號，並可透過分類檢索區查詢資訊。（99年度新增項目）
- (3) 網站導覽：藉由點擊「網站導覽」上資訊，即可前往該資訊頁面。
- (4) 上述3種檢索皆提供使用範例及找不到資訊時之建議。
- (5) 本分處網站首頁配置依民眾使用需求規劃，將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁，讓民眾一進入網站即可找到所要的資訊，檢索服務則置於網站首頁右上方及左方主功能區，明顯易見，方便民眾使用。（本分處網站網址 <http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=333333333>；）

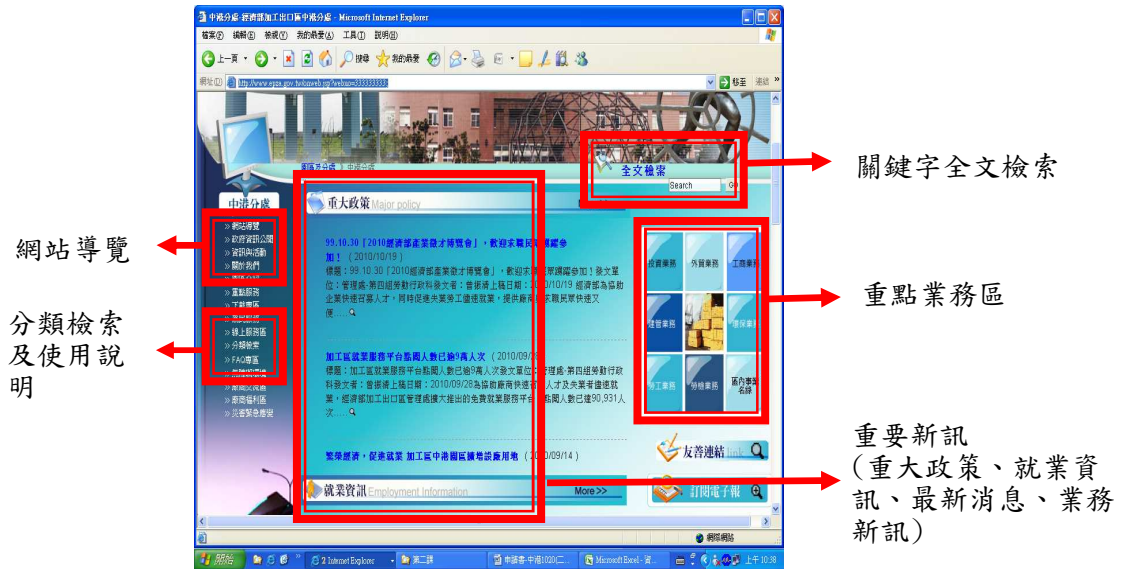


圖 12 本分處網站首頁資訊配置圖

## 2. 加強訓練完成分類標示

本分處為使同仁熟悉「加註分類檢索資訊」之操作，舉辦實機案例教學操作訓練，本分處「網站」及「我的 E 政府入口網」所提供之服務表單皆已完成加註分類檢索資訊作業，共計辦理 2 場次訓練。(99 年度新增項目)

## 3. 跨區查詢打破資料查詢區域限制

本分處網站資訊查詢，打破園區網站限制，民眾可跨區查詢加工出口區各區資訊，結合檢索服務之提供，提升本分處網站使用友善度。

## 4. 結合他網提供多管道檢索查詢

於「我的 E 政府入口網」提供之 35 項電子表單及 14 項線上申辦服務皆提供服務分類檢索標示，方便民眾使用。(99 年度新增項目)

## 5. 重新規劃網站提供更完善服務

本分處網站將於 100 年全面更新，不再受網站架構及程式限制(現行網站於 95 年建置)，屆時將提供更完整、更便捷之檢索服務。



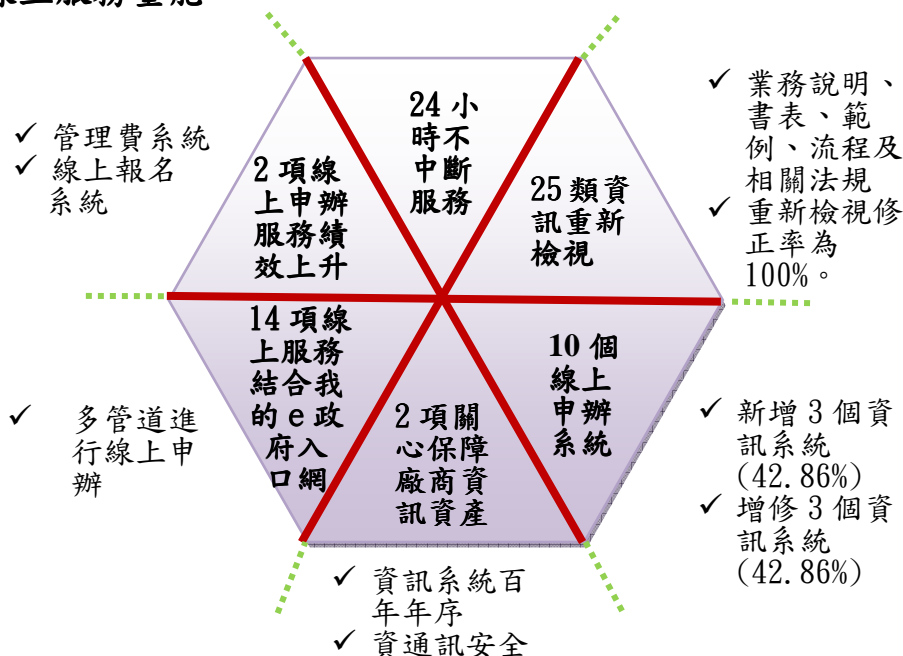


## (二) 線上服務及電子參與

### 2-2-1. 線上服務量能擴展性

#### 2-2-1-1. 線上服務提供及使用情形

##### 1. 線上服務量能



##### (1) 24小時不斷服務

本分處為降低民眾出門申辦的不便，節省民眾洽公成本，網站服務(含資訊查詢、表單書證下載、預約服務)及各項線上申辦系統等皆提供24小時服務。

##### (2) 25類資訊重新檢視

本分處網站可供民眾下載資訊，如業務說明、書表、範例、流程及相關法規…等等，主要項目如下：

表 10 本分處網站資訊項目表

	項目	內容	網址	檢視修正率
1	重點服務區	8大類61項服務業務相關資訊	http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=333333135)	100%
2	下載專區	10大類84項常用表單	http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=333332644	100%
3	緊急災害應變區	7大類10種天然災害及公共安全災害之應變資訊	http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=333332120	100%



(3)10 個線上申辦資訊系統供民眾使用

本分處共提供 10 個資訊系統供民眾線上申辦，除了新增系統外，並依民眾需求進行系統修正作業（較 98 年增加 3 個，成長 43%）。

表 11 99 年線上申辦資訊系統表

	系統名稱	功能/效益	網址	新增或修正
1	線上預約洽公服務	提供欲親洽民眾預約申請，申請後承辦人先以電話連繫，可節省民眾洽辦時間。	<a href="http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333332617&amp;webitem_no=7080">http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333332617&amp;webitem_no=7080</a>	新增
2	公共管線維護線上申辦系統	提供本園區管線異動申請及查詢服務。	<a href="http://gis.epza.gov.tw">http://gis.epza.gov.tw</a>	新增
3	區內事業交易平台	提供加工出口區區內事業一個交易平台(電子展售商城)	<a href="http://td.epza.gov.tw">http://td.epza.gov.tw</a>	新增
4	貿易同意文件簽審資訊系統	提供輸出入簽證申辦服務，並與財政部系統 <u>介接</u> ，系統可直接進行單證比對及簽證核銷作業，節省廠商於經濟部與財政部 2 部之申辦成本。	<a href="http://trade.epza.gov.tw/LoginForm.do">http://trade.epza.gov.tw/LoginForm.do</a>	修正
5	管理費網路申辦暨自動報繳系統	提供管理費申辦服務，其 <u>附件上傳功能可取代繳交書面文件</u> 作業。	<a href="https://mfdps.epza.gov.tw/Main/indexLogin.aspx">https://mfdps.epza.gov.tw/Main/indexLogin.aspx</a>	修正
6	公文案件進度查詢系統	提供民眾案件辦理進度查詢服務，並推動廠商線上簽收公文服務。	<a href="http://docbbs.cepz.gov.tw/">http://docbbs.cepz.gov.tw/</a>	修正
7	原產地證明書線上申辦系統	提供原產地證明書申請服務及 <u>線上繳費服務</u> 。	<a href="https://gdd.trade.gov.tw/IUSL/Home/Login.asp?s=1">https://gdd.trade.gov.tw/IUSL/Home/Login.asp?s=1</a>	
8	線上報名系統	廠商可透過線上報名參與本分處舉辦之活動、研討會。	<a href="http://sign_up.epza.gov.tw:10038/wps/portal">http://sign_up.epza.gov.tw:10038/wps/portal</a>	
9	職業災害統計網路填報系統	提供職業災害資料填報及查詢服務。	<a href="https://injury.cla.gov.tw/unit_main.aspx">https://injury.cla.gov.tw/unit_main.aspx</a>	
10	勞委會職工福利委員會線上申請系統	供職工福利委員會申請服務。	<a href="http://web.cla.gov.tw/wf/index.asp">http://web.cla.gov.tw/wf/index.asp</a>	

#### (4) 2 項關心保障廠商資訊資產

為保障民眾權利，本分處特函請園區廠商重視資訊系統百年年序及個資保護問題，並舉辦 1 場次宣導會，另為提升廠商資通訊安全意識，主動辦理 2 場次園區廠商資通訊安全研討會，與廠商共同重視園區資訊安全(較 98 年增加 2 場次，成長 200%)。

#### (5) 14 項線上服務可由我的 E 政府入口網進入

為利民眾可由多管道進行本分處業務之線上申辦作業，本分處於「我的 E 政府入口網」線上申辦區提供 14 項線上服務連結。

#### (6) 2 項線上申辦服務績效上升

表 12 線上申辦服務績效比較表

系統名稱	99 年	98 年	成長率
管理費網路申辦暨自動報繳系統	306 家	282 家	8.51%
線上報名系統	29 場	12 場	141.67%

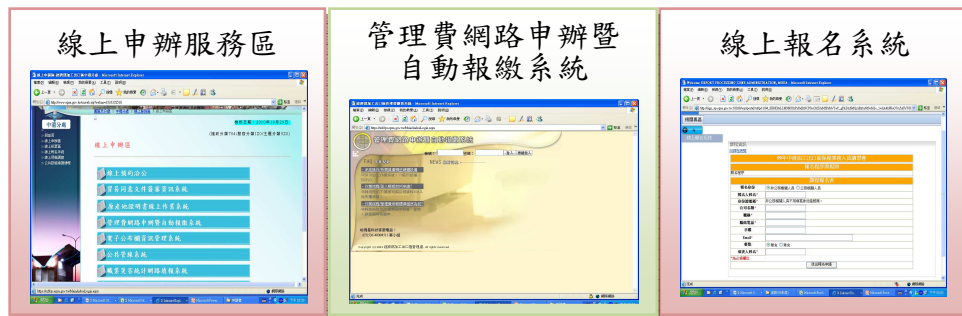


圖 13 線上申辦服務區及系統畫面

## 2. 線上服務推廣績效



### (1) 廠商入區時推廣

藉由新進廠商入區說明會時推廣，使廠商在入區時就養成使用習慣。(99 年度新增項目)

### (2) 舉辦系統說明會推廣

新系統上線時舉辦系統說明會，向廠商說明線上系統之功用，提高廠商使用系統興趣。

### (3) 專人實機教學

由專人前往廠商處進行實機教學並推廣使用，減輕廠商學習系統負擔，增加廠商使用意願。(99 年度新增項目)

### (4) 其他推廣方式

不定期利用發布新聞稿、發送公文操作手冊及親訪說明等方式告知民眾。

### 服務小故事

#### 化壓力為助力—前往新進廠商處進行系統操作教學

靖鎰公司於 99 年 12 月第 1 次申報管理費，會計人員對於如何使用系統申辦感到十分陌生，且因該公司對於資訊安全要求嚴格，不僅個人電腦設有控管機制，使用的文件軟體亦較特殊，透過本分處同仁前往該公司與其資訊人員說明並協助修改軟體環境後，全程使用廠商端電腦進行申報、審核及列印繳款聯單，該公司陳小姐表示感謝本分處能貼心站在廠商立場為廠商設想，此作法不斷節省了廠商摸索新系統的時間，更大大減輕了第 1 次申報的壓力，對於日後申報作業也有很大的幫助。



### 3. 電子表單簡化績效



#### (1) 不定期檢討現行電子表單之必要性與合宜性

不定期檢討表單之必要性與合宜性，將修正建議提報管理處審核，計委託區外加工與接受區外委託加工等 2 項申辦項目修法通過，表單減量 25%。

#### (2) 系統增修附件上傳功能

「管理費網路申辦暨自動報繳系統」及「公共管線維護線上申辦系統」增修附件上傳功能，採附件上傳者即不用再填具申請書及提供紙本文件。

#### (3) 電子表單全面加註服務分類編碼

為使民眾方便使用表單，本分處網站提供之表單皆加註分類編號，提升民眾使用友善性，共計 155 張表單進行加註作業。(查詢網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333332644>)

#### (4) 重新規劃 3 項專區資訊

為讓民眾方便尋找其所需資訊，本分處網站重新規劃，同性質資訊採同一模式建置，其中重點服務區、表單下載區、線上服務區等 3 項專區重整呈現模式，改善因格式不同造成民眾混淆情形。



## 2-2-2. 電子參與多樣性

### 2-2-2-1. 電子參與多元程度

為利民眾與本分處溝通，建置多元溝通管道為必要工作，有鑑於此，本分處提供 4種線上管道與民眾進行溝通，另建構廠商福利商城，為區內事業員工謀福利，為優良商家拚業績。



#### 1. 提供首長信箱(cepzdirector@epza.gov.tw)及機關信箱(cepz@epza.gov.tw)

於本分處網站提供民意信箱供民眾留言發問，由專人每日檢視是否有案件。e-mail 案件視同為書面陳情案件，依本分處「處理陳情案件(民眾抱怨)作業流程」辦理，處理完畢後由專人負責回覆。(查詢網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=33333332;6>)

#### 2. 發送網路問卷

開發網路問卷功能，由各課室設計問卷，以瞭解民眾之意見和需  
求。(99 年度新增項目) (查詢網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333332617>)

表 13 99 年線上問卷清單

1	人員及車輛出入證隨到隨辦問卷調查表
2	中港園區 99 年度園區事業綠美化競賽活動問卷調查表
3	為民服務(洽公環境)滿意度調查表
4	加工出口區區內事業廢品下腳監毀作業問卷調查表
5	為民服務(洽公服務禮儀)滿意度調查表

6	勞動派遣要派遣單位調查表
7	園區從業人員參與活動後回饋意見表
8	中港園區 99 年度廠商意見調查表
9	99 年度加工出口區金楷獎參選意願暨建議意見調查表
10	辦理「加工出口區產品展〈售〉會」調查表

### 3. 開辦線上投票

開發線上投票功能，可即時呈現投票結果，民眾可於投票時查知群眾看法。(99 年度新增項目)(查詢網址：

<http://163.29.43.1/survey/system/index.htm>)

表 14 99 年線上投票議題

1	中港分處最佳櫃台服務人員票選
2	加工出口區中港分處育樂活動—戶外活動路線票選
3	同仁對性別主流化瞭解及落實情形調查

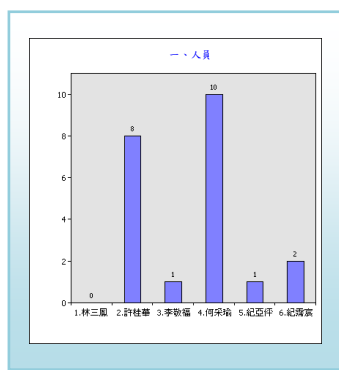


圖 14 最佳櫃台服務人員線上投票結果

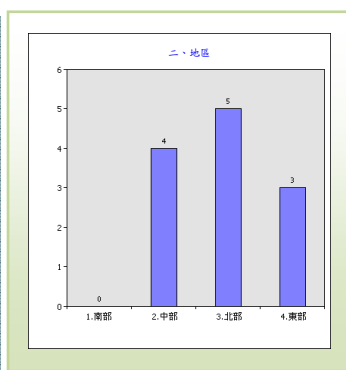


圖 15 戶外活動路線線上投票結果

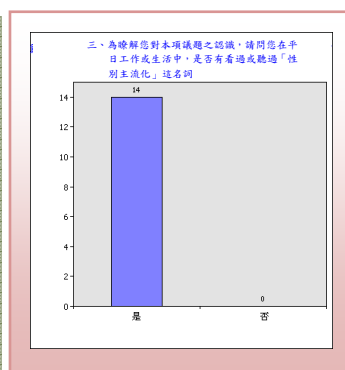


圖 16 性別主流化線上投票結果

### 4. 設置廠商交流區

為提供民眾討論空間，本分處於網站提供「討論區」供民眾發表意見，民眾可於此專區與其他民眾或本分處進行互動討論，99 年共 117 件討論文章(較 98 年增加 34 件，成長 41%)。(查詢網址：

<http://www.epza.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333333652>)



表 15 99 年廠商交流 10 大討論議題

1	工業產品(採購、設計、製造)
2	電子產品(採購、研發)
3	消防設備(採購)
4	航運資訊(航運據點介紹)
5	展覽資訊(地點介紹、參展廠商、廣告設計)
6	供應商資訊
7	生活資訊(消費資訊、房屋租賃)
8	求才資訊(廠商徵才、法令介紹、人力派遣)
9	休閒旅遊(促銷活動、消費資訊、旅遊景點介紹)
10	美食活動(促銷活動、消費資訊、特惠餐廳介紹)

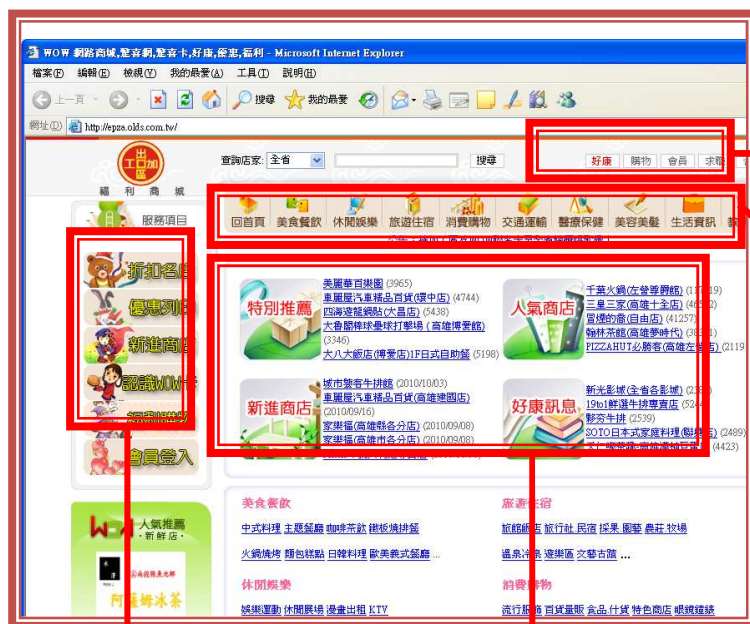
### 5. 建置「福利商城」網站

- (1)藉由透過與廠商訂約之合作模式，依區內廠商員工需求，提供各項福利優惠，加工出口區區內廠商員工可視生活所需向加工出口區從服中心申請廠商訂約，訂約後區內廠商員工前往該商店消費即可享優惠，共計 9 項食衣住行優惠，本網站另共提供 23 個廠商員工關心資訊區。
- (2)福利商城除重視區內廠商員工之福利與購物需求外，亦提供求職區、合作區，共計 2 個員工互動區，便利區內廠商員工可透過本網站進行互動交流。
- (3)本項措施不僅造福全加工出口區員工，亦可帶動民眾消費、鼓勵優良商家營運。(查詢網址：<http://epza.olds.com.tw/>)





### 「福利商城」網站



「好康區」  
「購物區」  
「會員區」  
「求職區」  
「合作區」

「美食區」  
「休閒娛樂區」  
「旅遊住宿區」  
「消費購物區」  
「交通運輸區」  
「醫療保健區」  
「美容美髮區」  
「生活資訊區」

「折扣名店區」  
「優惠列印區」  
「新進廠商區」  
「認識WOW卡區」  
「福利購物區」

「特別推薦區」  
「新進商店區」  
「人氣商店區」  
「好康訊息區」

### 服務小故事

#### 全民一心防範流感 —協助事業單位購買足量及價格優惠的耳溫槍

99年流行性感冒肆虐全台之際，事業單位為防範流行性感冒漫延，致影響生產作業，在辦公場所出入口實施量測體溫制度。惟事業單位反映，市面上耳溫槍缺貨嚴重，難以購買到耳溫槍，即使有貨，也無法購足所需之數量。

為解決事業單位迫在眉睫的問題，本分處與加工出口區福利廠商接洽後，該廠商願出貨120支供應事業單位耳溫槍之所需，並提供優於市場之價格。事業單位對於本分處所提供的貼心服務十分感謝。



### 三、創新增值服務

在創新增值服務方面，本分處致力於提供園區廠商全方位服務，提升服務品質，為廠商提供耳目一新的感動服務。透過熱忱「貼心」，到廠專業諮詢，全程專屬服務；真誠「關心」，創闢設廠用地，滿足廠商需求；打拼「用心」，創立聯繫平台，解決通關問題；規劃「細心」，開發全能平台，廠商 e 路暢通；服務「熱心」，推動國際合作，拓展海外市場；守護「真心」，輔導廠商節水，環境永續發展等 6 項創新措施，讓廠商真正感受到本分處「六心級」的服務。



## (一) 熱忱「貼心」，到廠專業諮詢，全程專屬服務

### 1. 服務目的及內容

(1) 為提供投資人貼心全程投資服務，本分處首創於開發或接獲投資案源後，由投資服務小組到廠拜訪廠商，解答有關投資各項問題，並由專人專責貼心提供 VIP 級投資服務；廠商決定投資或園區事業增加投資，均由專人到廠提供協助。

(2) 到廠服務執行流程如下：

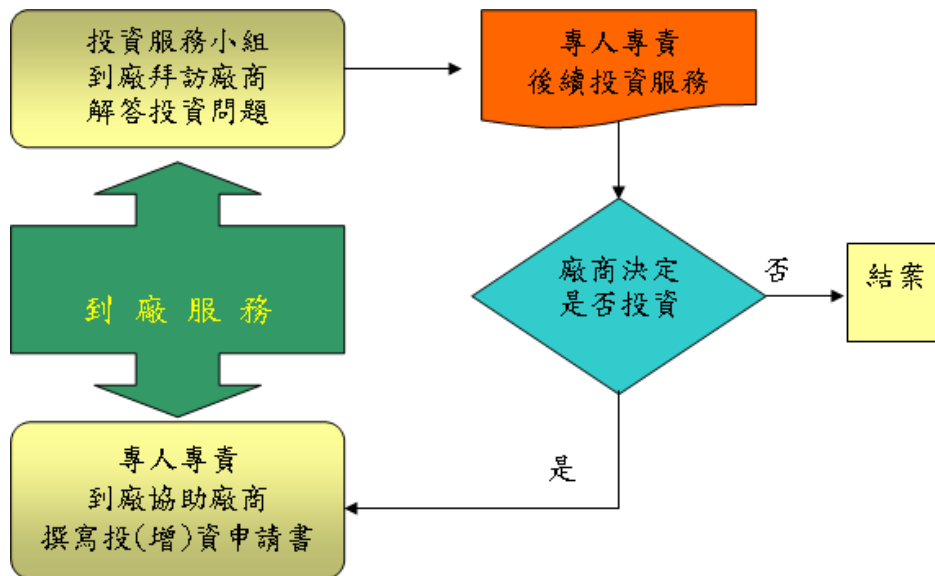
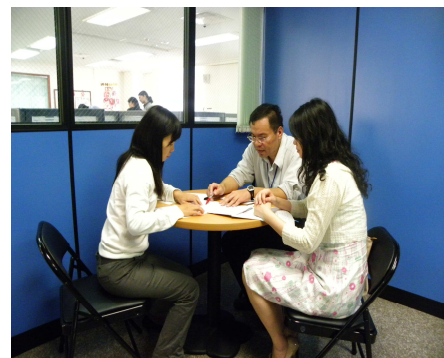


圖 17 到廠服務執行流程

a. 為提供高品質、高效率之行政服務，本分處貼心針對潛在投資廠商及決定投資廠商進行到廠服務，以面對面即時有效解答廠商各項投資問題，讓廠商感受零距離且快速有效之服務。



b. 利用各種管道蒐集有意進駐之廠商

資料後，由投資服務小組與各潛在投資廠商保持密切聯繫，主動到廠拜訪，適時解答廠商投資之疑慮。99 年到廠服務新光合成纖維公司等 10 家公司，簡化廠商須分別洽詢各課之繁複流程，計約節省廠商 110 小時之時間成本。



- c. 針對有意願投資之廠商，提供專人專責到廠服務申辦投、增資業務，協助撰寫或修改、備齊投、增資等申請書及相關附件。99年親赴俞仁企業公司等30家(次)，簡化廠商須分別洽詢各課之繁複流程，計節省廠商330小時之時間成本。



## 服務小故事

### 「使命必達」解決投資問題 —沈處長及許分處長率隊到廠服務

宏全公司亟需鄰近約2公頃用地擴廠，經本分處協調附近區內廠商均無法提供適合其所需用地；管理處沈處長及許分處長於99年8月26日率隊拜訪該公司曹總裁及戴董事長並提供解決方案，即提供本園區調整用地後之新增土地予該公司擴廠，並協調台中港務局提供所轄用地供該公司興建倉庫，該公司相當感謝管理處及分處即時的協助，已順利提出擴廠案，興建廠房中。



## 2. 持續提供廠商全程服務

- (1) 挑選資深且具有服務熱忱同仁做為專人專線服務人員，擔任區內廠商的單一對話窗口，專人專線人員定期關懷廠商營運情形，接受廠商的建議或需求後，做成紀錄並立即向上反應及處理，秘書室事後予以列管追蹤。
- (2) 定期召開檢討會，99年6月8日召開「99年第1次專人專線服務機制」檢討會，決議專人專線同仁及廠商變動時遞補方式，



確保服務不中斷。

- (3) 每月定期彙報服務紀錄，追蹤列管廠商所提各項問題。
- (4) 透過本項服務，各專人專線同仁均以主動、積極精神與廠商接觸，深入瞭解廠商需求，提供即時的服務，聽取廠商代表意見及建議，以作為本分處為民服務持續檢討改善之依據。

### 3. 投資貼心服務執行效益

#### (1) 投資服務小組到廠拜訪潛在投資廠商

99 年經由投資服務小組到廠拜訪服務，已成功引進 2 件投資案件—沅基塑膠公司及三千金屬工業公司，投資金額為新台幣 9 億 3,375 萬 8,000 元，成效良好。

#### (2) 專人專責到廠服務協助申辦投、增資業務

99 年經由專人專責到廠服務，已成功協助潛在投資廠商及區內廠商完成投、增資申請案件計 28 件，金額共計新台幣 122 億 3,564 萬 8,010 元，與 98 年比較，金額增加 6.91%、件數增加 27.27%，成效良好。

- (3) 99 年實施之專人專線服務滿意度問卷調查作業結果，非常滿意為 51.16%，滿意為 46.51%，尚可為 2.33%，滿意度達 97.67%。

### 服務小故事

#### One-stop 協助廠商建廠— 結合台電及欣彰天然氣公司解決問題

華新麗華公司透過專人專線請本分處協助向台電公司申請高壓用電事宜，本分處即派員會同該公司人員至台電公司台中供電區營運處討論，並獲台電公司適時回應解答；惟建廠相關之瓦斯管線及天然氣供輸問題須一併立即釐清解決，本分處同仁隨即聯絡欣彰天然氣公司告知上述需求，該公司獲知後，即迅速指派台中港營業所主任等人至指定地點會商討論，並赴建廠預定地會勘及解說。華新麗華公司對於本分處提供快速立即的整合服務，表示相當肯定及滿意。



## (二) 真誠「關心」，創闢設廠用地，滿足廠商需求

### 1. 服務目的及內容

本分處為解決本園區內出租土地不足窘境，突破以往擴區方式，**創全國加工出口區首例**，以重新評估調整園區內公共設施土地方式，**無中生有**，創造出 13.38 公頃投資設廠用地，不僅節省約 14.6 億元開發經費，更縮短 2 年 4 個月開發時程，有效解決廠商擴廠急需土地問題。

表 16 原擴區評估方案與本分處創闢方案比較表

方案	原擴區方案 1	原擴區方案 2	本分處創闢方案
擴區區位	以彰濱工業區西三區作為擴區計畫	以交通部台中港務局物流專業區(I)作為擴區計畫	針對中港園區既有公設土地進行調整規劃
預計開發成本	38 億 2,800 萬元	12 億 8,000 萬元 (土地：需由交通部同意無償撥用)	委外規劃 48 萬元 <b>與原擴區方案比較，節省 14.6 億元開發費用</b>
預計開發時程	3 年(含環差分祈)	3 年(含環評)	8 個月 <b>與原擴區方案比較，縮短 2 年 4 個月開發時程</b>
可提供出租土地面積	扣除公設後，可提供出租土地面積 35 公頃。	扣除公設後，可提供出租土地面積 58 公頃。	可提供出租土地面積 13.38 公頃。

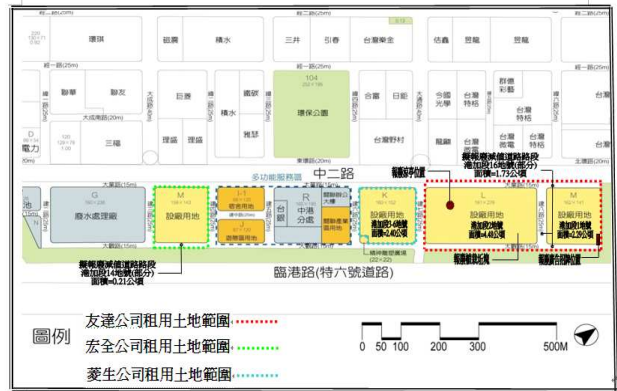
### 2. 辦理情形：

(1)本分處在兼顧財政可支出狀況下，創設替代方案，針對中港園區公共設施 68.84 公頃土地進行調整評估規劃，並委外辦理「加工出口區中港園區土地配置調整案」，將設廠用地比例由 61%提升至 68%，在不影響園區環境品質下，創造出 11.44 公頃設廠用地，使土地做最有效之利用。全案於 99



年 8 月 12 日獲土地管理機關交通部同意辦理，完成土地調整。

(2)土地調整案奉核後，本分處即同步進行招商，共有友達晶材股份有限公司及宏全國際股份有限公司分別向本分處提出投資意向書，從事太陽能電池材料長晶製程及無菌飲料



友達、宏全及菱生公司擬租用土地概要圖

充填生產等事業，惟該兩公司擬預定之土地部分現況為道路使用，本分處為解決廠商問題滿足廠商需求，經進行相關評估後，確認以報廢方式辦理可行，本分處即進行辦理報廢部分道路及公共設施，並於 99 年 10 月 7 日獲審計部同意辦理，再創造出 1.94 公頃設廠用地（附件 14）。

### 3. 土地配置調整執行績效

- (1)釋出土地：全案共增加園區 13.38 公頃設廠用地。
- (2)投資金額：全案共增加園區投資金額 300 億元。
- (3)預估產值：全案共增加園區年產值 260 億元。
- (4)就業機會：全案共增加園區 3,700 個就業機會。
- (5)財政收入：各公司營運後每年可增加 6,413 萬元財政收入。

表 17 土地調整案產生效益表

投資廠商	預定土地面積(m <sup>2</sup> )	投資金額(億元)	預估產值(億元)	創造就業機會(人)	增加財政收入(萬元)
友達晶材公司	85,026	250	220	2,500	5,065
宏全國際公司	24,853	20	20	200	674
菱生精密公司	24,000	30	20	1,000	674
合計	133,879	300	260	3,700	6,413

### (三) 打拼「用心」，創立聯繫平台，解決通關問題

#### 1. 會報成立目的及功能

- (1) 本園區廠商保稅貨品進出與海關業務息息相關，時有通關問題發生，以往由廠商自行向海關反映，但協商效果不佳，往往無疾而終，不僅徒增營運成本，還喪失企業經營競爭力。
- (2) 本會報為中部地區首創，對於廠商困難本分處感同身受，於99年7月29日邀集財政部台中關稅局、台中關稅局加工出口區支局及加工出口區管理處台中分處共同成立「中部地區加工出口區保稅通關業務聯繫會報」，透過加強跨機關間業務之聯繫協調，協助區內事業排除投資經營障礙及提升企業經營環境與競爭力。

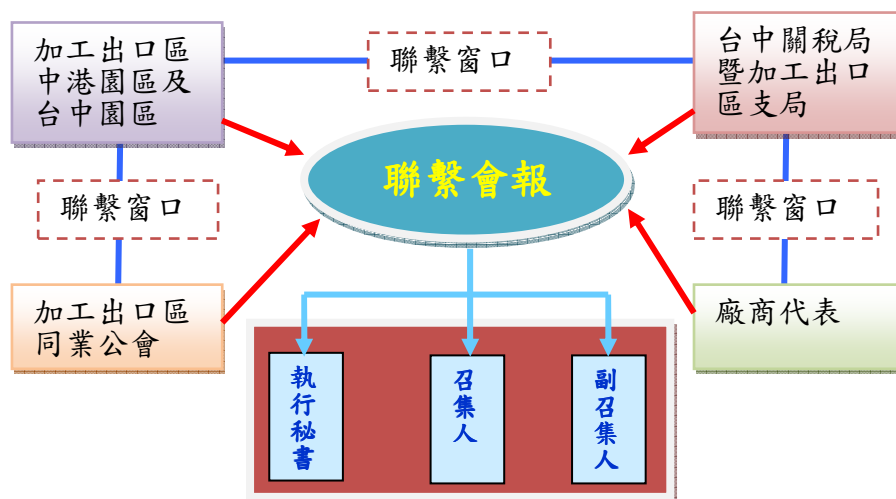


圖 18 保稅通關業務聯繫會報流程圖

#### (3) 會報討論之 3 大通關議題

- a. 加工出口區關務暨保稅貨品帳冊管理相關業務之檢討、聯繫、溝通協調與研議事項。
- b. 加工出口區保稅業務管理辦法修法意見。
- c. 其他有關便捷貨品進出區通關，改善通關作業流程以及提升保稅業務行政效率之興革建議。





## 2. 以顧客導向提供區內事業優良通關環境

- (1) 會報之召開分為「定期會報」及「臨時會報」，前者每年4月及10月各召開1次，後者視廠商需要，經召集人同意後召開。
- (2) 為利會報能聚焦及集思廣益，以達求事半功倍之效，會報訂有流程據以執行：



- a. 每年3月及9月預先彙集廠商所提相關議題送會報秘書單位。
- b. 秘書單位於會報召開前7日將議題資料送各與會單位。
- c. 會議報告相關服務案例，並進行案件處理經驗交流。

## 3. 解決廠商問題並符合成本效益

- (1) 於99年10月21日舉辦第1次會議，勝華及三福等2家公司共提出3項提案，經與會人員充分討論，獲致決議，已解決廠商所提之保稅通關業務問題。
- (2) 99年10月21日獲得工商時報刊載本會報資訊，該報指出本聯繫會報之成立，透過聯繫窗口與廠商間密切聯繫，廠商一有問題即可立刻獲得解決。





表 18 跨機關聯繫會報議題及效益

	提案公司	議題	效益
1	台中園區 勝華科技股份有限公司	保稅品運送區外加工者，可同時連續發包給 2 家以上公司代為加工。	同意該公司以專案申請， <u>免除保稅貨品來回成本，加速生產時效，提升產業競爭力。</u>
2	台中園區 勝華科技股份有限公司	保稅品可運送至 1 家以上保稅區廠商加工，並比照課稅區於加工後直接出口或輸往其他保稅區。	同意該公司以專案申請， <u>免除保稅貨品來回運送成本，縮短完工時程，提升產業競爭力。</u>
3	中港園區 三福氣體股份有限公司 台中分公司	環保署列管之毒化物國內保稅區間交易建議採按月彙報方式辦理。	經與環保署及關稅總局協商溝通，已獲得初步共識，並責成台中關稅局向關稅總局協調中。如協調有成，廠商不僅可減少逐筆報關費用，更可縮短運送時間，提升產業競爭力。

### 服務小故事

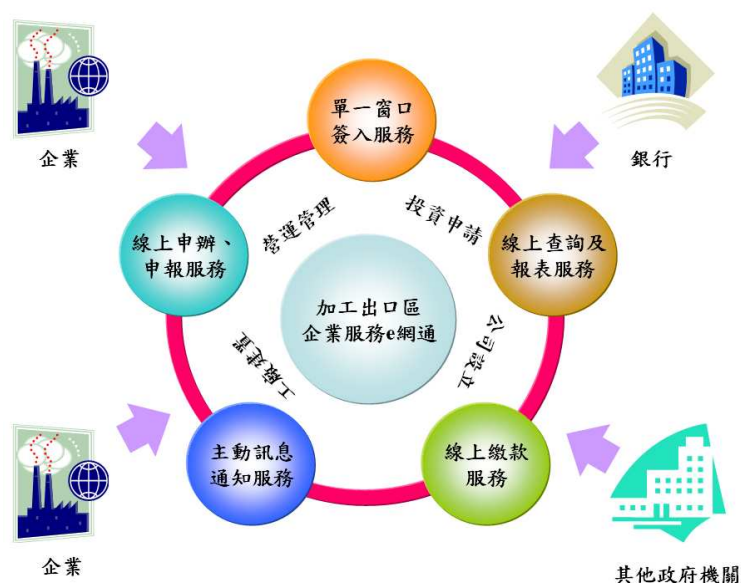
#### 感同身受為廠商省錢—跨機關協調解決報關問題

台灣特格公司於 99 年 9 月與中部科學工業園區廠商交易，於交貨前才發現本項交易報關將增加買賣成本，而交貨日又迫在眉睫，急洽本分處協助。本分處於瞭解案情後先以電話與海關關員聯繫，並與該公司人員一同前往台中關稅局，討論解決方法，當日即提供「不增加買賣雙方負擔且合法」的報關方式，該公司表示十分感謝本分處能體恤廠商買賣成本增加之困擾，且在第一時間就立即給予協助，事後還會追蹤本交易是否順利完成，如此關心、用心，讓廠商在本區設廠投資感到十分放心。

#### (四) 規劃「細心」，開發全能平台，廠商 e 路暢通

##### 1. 平台(系統)開發目的及功能

- (1) 本平台系統為加工出口區首創，為使園區所有業務皆可由網路進行申辦，並結合現有資訊系統，進而規劃建置一個全方位的資訊系統。
- (2) 「全方位服務 e 路通平台系統」除運用網路科技提供民眾更優質的線上服務外，亦重視民眾資料的安全性及跨機關資訊系統整合之便利性，達成以網路取代馬路，以訊息取代紙本之 e 化政府目標。



- (3) 以廠商需求為出發點進行細心規劃，涵蓋水平及垂直跨機關整合，重心放在建置一個讓廠商能便利操作、安心使用的系統，系統 10 大功能如下：

表 19 全方位服務 e 路通平台系統功能

編號	項目/功能	廠商需求	系統提供	效益
1	單一服務窗口	無	有	透過單一窗口， <u>解決民眾因多個線上系統網址不同、帳號/密碼不同混雜的困擾</u> 。
2	使用工商憑證導入電子簽章	無	有	使用工商憑證驗證機制確保廠商身分， <u>避免身分被冒用</u> ，並可取代公司大小章，減少紙本申請書。
3	線上申辦	有	有	大幅節省廠商申辦案件之時間及成本。

編號	項目/功能	廠商需求	系統提供	效益
4	主動訊息通知及線上查詢進度	有	有	以 email、簡訊將訊息主動通知申請人，廠商亦可自行以網路查詢，可即時瞭解案件辦理進度。
5	跨機關資訊整合	有	有	跨機關整合可改善民眾同一業務卻需多機關申辦之困擾。(商業司、關稅局)
6	電子付費及聯單開立	有	有	節省民眾臨櫃繳款成本， <u>聯單合併開立與核銷作業之整合</u> ，可協助廠商管理各項費用繳款情形。
7	建置廠商資料管理系統	無	有	<u>集中資料庫解決資料重複建檔或不一致問題</u> ，歷史案件資料可再利用，減少廠商資料重複登打作業。
8	整合加工出口區各資訊應用系統	有	有	匯集各系統廠商營運資料，提供多維度資訊分析、統計功能，並可 <u>減少廠商的使用習慣之改變</u> 。
9	專人專線機制	無	有	管考機制有效回應廠商建議，提供更好服務。(申訴、接收及回報)
10	電子報	無	有	<u>電子報製作、管理及訂閱</u> 等功能，可使民眾更容易取得資訊。

## 2. 系統永續運作並供他機關標竿學習

- (1) 系統可供廠商常態性、持續性使用，於開發時已將變動因子納入，預留系統彈性，屬延續使用之永續經營系統。
- (2) 系統各項功能(服務)皆訂有標準作業流程供作業依循。

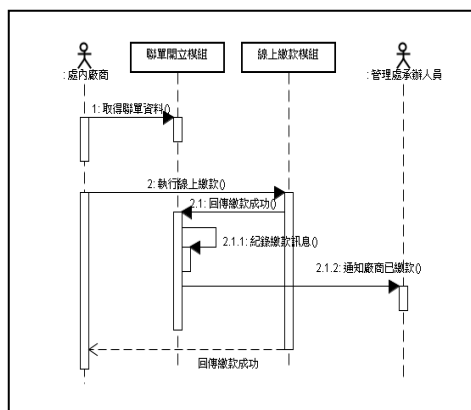


圖 19 全方位 e 路通作業流程(範例)

系統畫面(首頁)

- (3) 為全方位多面向的整合型資訊系統，從規劃→開發→上線推廣皆訂定規範依循，文件齊備及經驗充足可作為他機關日後開發



資訊系統之參考。

### 3. 系統符合開發期程及成本效益

- (1) 以廠商需求為出發點，提供跨部門、單一窗口之服務，著重在廠商從投資申請一直貫穿到營運皆能透過本系統為廠商提供快速便捷服務。
- (2) 專案期程分 3 期，分別為「系統分析設計」、「系統開發建置」與「教育訓練、輔導上線及行銷推廣」，各階段皆訂有時程與辦理事項。
- (3) 本系統使用者包括廠商、管理處及分處員工、海關人員、一般民眾等，加工出口區全部業務皆可藉由本系統進行線上申辦。

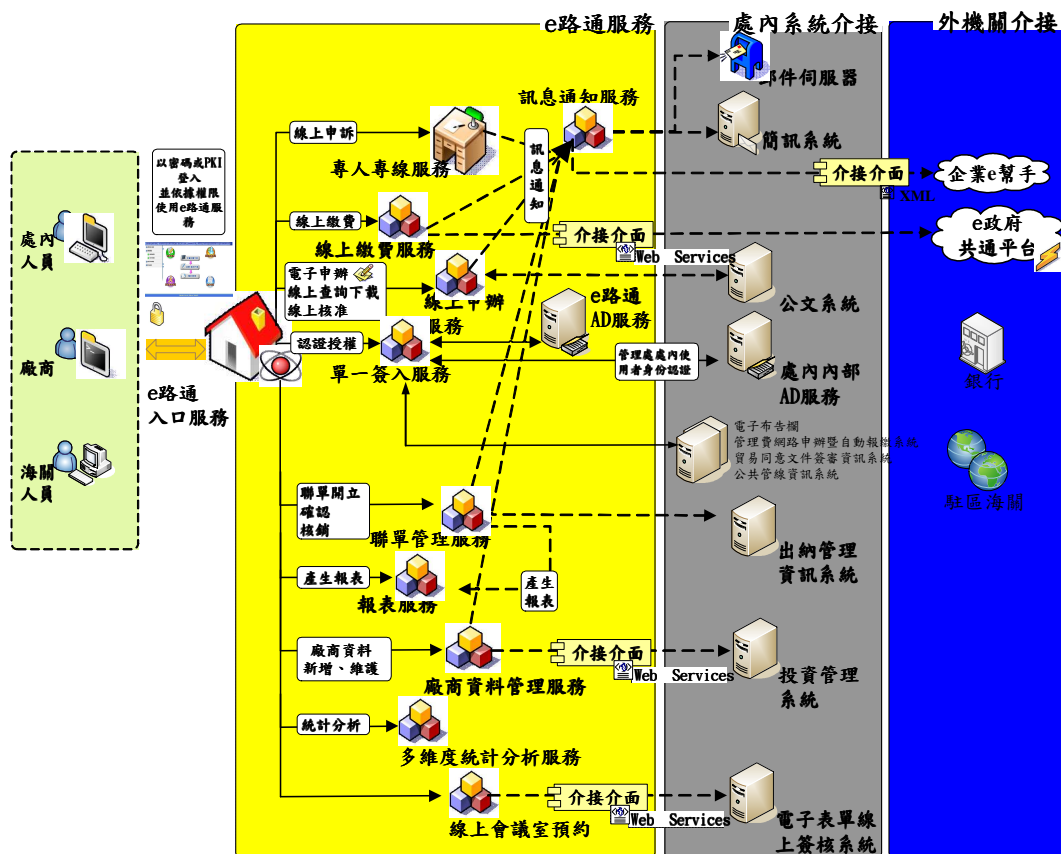


圖 20 全方位 e 路通系統架構示意圖

- (4) 依委託資策會進行之調查結果，有 55% 的受訪廠商表示對於建立「e 路暢通的服務平台」有需求且願意配合使用，本系統之開發與建置符合成本效益。



## (五) 服務「熱心」，推動國際合作，拓展海外市場

### 1. 產學訓國際合作目的與內容

- (1) 為協助本園區廠商佈局全球、拓展海外市場，本分處首創推動產學訓國際合作，對廠商提供完整的海外佈點之人力招募計畫說明，以增加廠商的投資意願，並協助招募其所需之人力資源。是項便民的服務措施係配合行政院勞工委員會職業訓練局中區職業訓練中心與中彰投區就業輔導中心所發起之「中部科學工業園區暨加工出口區進駐廠商人才策略聯盟」，結合產官學研界技術研發合作及人才培育機制，媒合區內廠商與學研界技術交流。
- (2) 以往本園區新建及營運中之廠商，經由該進駐廠商人才策略聯盟，皆順利解決本國籍人才招募及訓練需求。但由於國際化的腳步愈來愈快速，使得廠商對外籍生的需求亦相對的增加。廠商透過是項人才策略聯盟，並經由本分處媒介中部地區各大專院校的優質外籍生，受僱至區內廠商工作，順利協助招募其所需的國際行銷業務人才。

### 2. 產學訓國際合作推動流程

產學訓國際合作的推動流程是以經濟部加工出口區管理處中港分處為起點，結合『產』-中港園區廠商、『學』-中部地區大專院校，提供邦交國留學生獎助學金及實習就業機會、『訓』-行政院勞工委員會職業訓練局中區職訓中心提供職業訓練。雖然目前產學訓合作對象只在非洲部分邦交國實施，但對我國是跨出了產學訓國際合作的一大步。

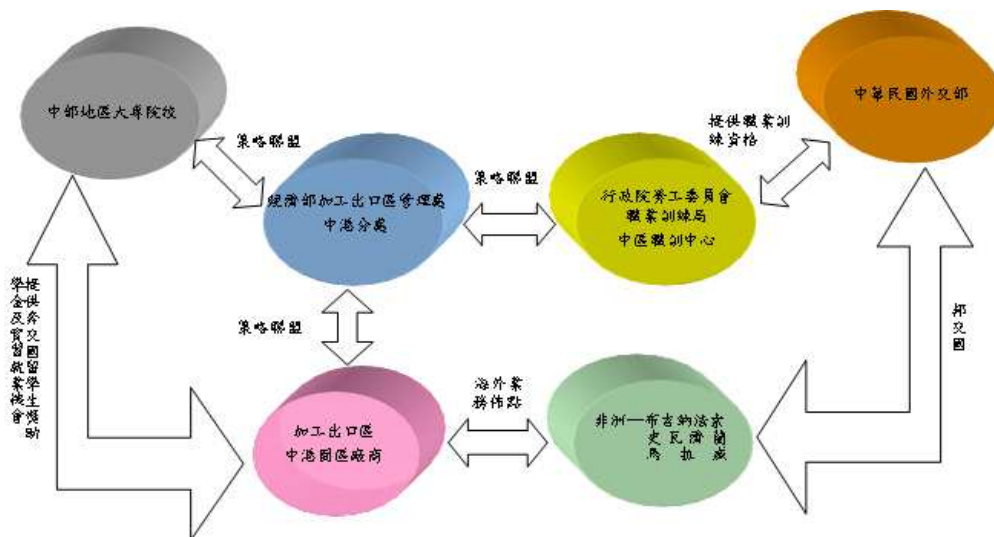


圖 21 產學訓國際合作推動流程

### 3. 產學訓國際合作推動效益

本分處推動產學訓國際合作，成功協助廠商佈局全球、拓展海外市場，並受國內外許多單位學習模仿。

- (1) 99年6月22日非洲布吉納法索職訓局總司長 Ambroise BAKYONON、就業輔導局職訓司長 Eric S. YAMEOGO、工業技術教育督學 Sibiri OUANGO、Maurice POUYA 等 4 人，參訪本分處，並與園區佶鑫瑛瑯工業、盟鑫工業等 2 家公司洽談產學訓國際合作事宜。



- (2) 99年7月13日「非洲布吉納法索職業訓練機構管理研習班」學員 8 名，參訪本分處，並參觀園區昱龍不銹鋼公司，學習公司人力資源提升作法與實務等相關經驗。由於本次參訪學員均為該國中小企業負責人，參訪學員亦進一步洽詢該公司之產品及銷售代理等相關事宜。

由於本次參訪學員均為該國中小企業負責人，參訪學員亦進一步洽詢該公司之產品及銷售代理等相關事宜。



## (六) 守護「真心」，輔導廠商節水，環境永續發展

### 1. 推動目的及功能

配合「節能減碳，愛地球」，本分處積極推動「99年中港加工出口區節水計畫」，另為因應目前中港加工出口區污水處理廠處理容量已達飽和，本分處乃積極協助區內2大廢(污)水排放量廠商(台灣電氣硝子股份有限公司及宏全國際股份有限公司中港分公司)提升用水效率及廢(污)水減量，以落實政府推動「開源」、「節流」與「永續發展—回收再利用」之政策。

### 2. 延續推動節水計畫並朝廢水回收再利用努力

本計畫延續著過去的輔導精神，為廠商評估具有實質效益的節水技術，同時為未來廢水回收再利用綠色產業技術提供客觀解決之道。雖然大環境的景氣不佳，工廠的產量縮減，在用水量減少的情況下，廠商的節水努力仍達每日350立方公尺，除可降低成本的支出，並可達到水資源再利用。

### 3. 執行方法及效益

- (1)本計畫邀請國內具廢(污)水減量技術之單位及專家學者至2家廠商瞭解用水、排水情況並提供節水及廢(污)水回收再利用方式，另本分處亦協助區內廠商善用政府資源及與地方環保單位之溝通協調工作。
- (2)台灣電氣硝子股份有限公司除積極推動廠內製程節水外，並投資一套水回收 UF-sys 試驗機作為新製程用水回收使用，該公司已於99年3月前投入經費約新台幣135萬元，後續將依試驗結果再設置主體設備，預計投入經費將達新台幣1,000萬元以上，每日可節水用水量可達250立方公尺以上。

宏全國際股份有限公司中港分公司之鍋爐冷卻用水目前已採用低導電度之RO水，加上其他措施，每日減少之自來水用量可達100立方公尺，每月減排之廢水量達1,000立方公尺以上。





(3)本分處將持續推動節水計畫，截至 99 年 12 月底止之統計資料，2 家廠商每年節省 12 萬 7,750 立方公尺用水。



表 20 99 年節水執行效益分析

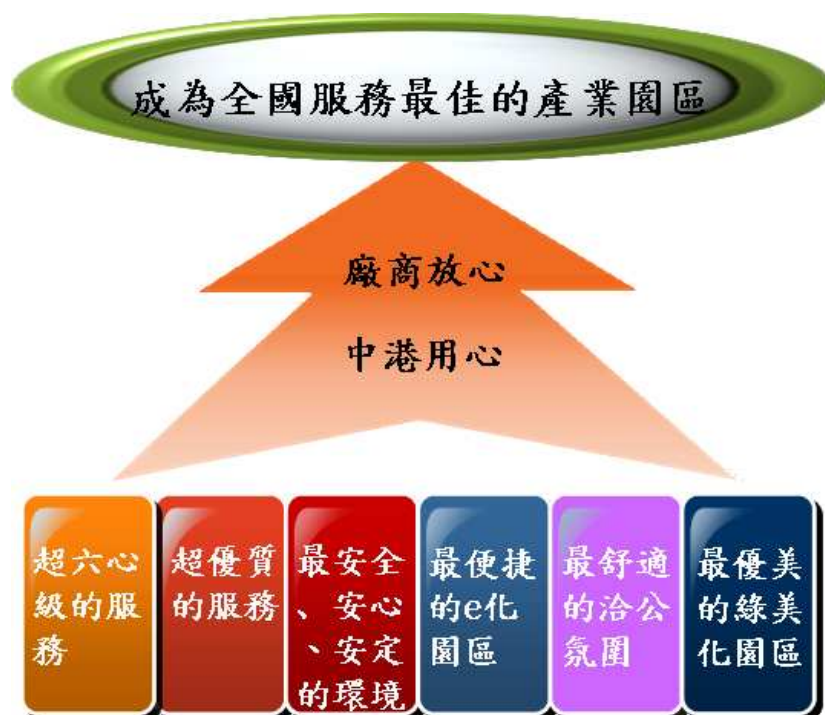
項目 公司名稱	平均每日 用水量 (CMD)	每日節省 用水量 (CMD)	平均每日 節省用水 量比率	年節省用水量 (立方公尺)
台灣電氣硝子 股份有限公司	1,266	250	19.75%	9 萬 1,250
宏全國際股份有限 公司中港分公司	1,486	100	6.73%	3 萬 6,500
合計	2,752	350	13.24%	12 萬 7,750

註：截至 99 年 12 月底統計數據。



## 參、未來六大努力方向

為因應顧客導向時代來臨及 101 年政府組織改造，本分處將秉持一貫的團隊服務精神，不斷深化「以顧客為本」、「回應廠商需求」之「新服務、♥ (HEART) 感動」理念，精進為民服務品質，並朝六大方向努力，使中港園區成為全國服務最佳的產業園區。



### 一、提供超六心級的服務

以送服務到家理念，動員全體同仁，擴大推動到廠服務，進行深度訪問，用心傾聽民眾聲音，關懷廠商營運狀況，提供更貼心、更關心、更用心、更細心、更熱心及更真心的超六心級的服務。

### 二、提供超優質的服務

以客為尊，提供顧客導向的客製化服務，擴大「專案專人專責機制」，持續將服務送到家，以深化服務廠商，同時落實分層負責、強化行政授權、檢討法令規章、簡化作業流程及增強同仁服務效能，以提供更簡便、快速的服務；此外，組織改造後將納編 15 個工業區，擴大所轄範圍，不但服務不打折，更將致力提升工業區之服務品質，使工業區及加工區廠商均能享有全國最優質的行政服務。



### 三、打造最安全、安心、安定的環境

建構優質安全園區，保障區內從業員工安全與健康，防止職業災害發生，並達成零災害目標。增進從業勞工福利，興建勞工宿舍，引進便利商店，協調設置公車捷運站，以提供便利舒適安心環境。創造優質安定的投資環境，吸引廠商投資，創造經濟發展。

### 四、建構最便捷的 e 化園區

建構無櫃台全方位服務園區，提供快速便捷 24 小時網路申辦服務，結合網際網路功能，提供廠商多元化及跨機關的服務，並透過單一入口網落實、深化加工出口區之單一窗口服務 (one stop service)。

### 五、營造最舒適的洽公氛圍

提供賓至如歸舒適如家的洽公環境、更便利無礙的人性化服務櫃台及充滿文藝綠意的接洽場所，全面推動無線上網服務平台，使民眾洽公不受空間地點限制，營造舒適便利及省時省力的優質服務環境。

### 六、建構最優美的綠美化園區

打造中部濱海綠美化示範園區，精緻化區域植栽維護管理，擴大整體綠美化成效，保護延續性植栽持續成長，賡續辦理綠帶維護，舉辦綠美化技術講習，輔導廠商植栽撫育管理。



肆、附件

附件 1

中港分處 99 年區內廠商訪談紀要彙整表

項次	問題及建議事項	受訪廠商	辦理情形
1	近期員工招募遭遇困難，人力吃緊(缺少約 20~30 名人力)，請分處協助辦理人員招募事宜。	台灣特格股份有限公司	(1)已於 99 年 6 月 7 日協助該公司辦理單一徵才活動 1 場次，並募集 30 位作業員。 (2)截至 99 年 7 月 6 日止該公司人力已充足，無缺工(員)之情形。
2	該公司目前缺現場操作員，但員工招募不易。	三櫻企業股份有限公司中港分公司	該公司缺工 1~2 人，已透過中港分處及就業服務站所提供人才，協助該公司遴選招募完成。
3	分處所舉辦之育樂活動，該公司同仁參與度甚高，建請多多舉辦。	環琪塑膠股份有限公司中港分公司	告知該公司本分處今年已舉辦之活動如保齡球賽、電影欣賞等。下半年仍會舉辦多場育樂活動，屆時將函請區內事業踴躍報名參加。
4	(1)請分處儘速利用公共設施，招標引進、餐廳及便利超商等生活機能設施。 (2)請分處利用國內民俗節慶時節，舉辦全區的育樂活動。 (3)請分處考量為區內外籍員工，開辦中文課程，俾增進其工作及生活溝通能力。	技迪科技股份有限公司	本案由第四課參酌辦理。
5	(1)建議引進餐飲業者或便利超商，提供用餐或購物服務。 (2)問卷調查建請多採用網路方式填報，以提高效率。	元亨泰水轉印有限公司	(1)第 1 案由第四課參酌辦理。 (2)嗣後本分處各項問卷，將視業務需要及問卷性質增列網路填報。
6	鄭董事長對分處辦理「好口才」講座，非常讚許，希望分處能多辦理類似活動並邀廠商參加。	友諾股份有限公司	本案由第四課參酌辦理。
7	該公司表示公司廠房前有野狗屍體，請本分處協助理。	恩德科技股份有限公司台中分公司	已於拜訪當天(6 月 15 日)下午連絡本分處環境清潔委外廠商進行處理完畢，並已電話



項次	問題及建議事項	受訪廠商	辦理情形
			告知該公司處理情形。
8	本園區電力供應，電壓明年將由 11.4KV 提升至 22.8KV，致該公司部分機器設備及受電室等均需配合改壓，增加公司營運成本。	積水塑膠管材股份有限公司	(1)本園區目前電力供應為單一變電所、單迴路系統，為提升園區之供電品質，特洽請台灣電力公司於明(100)年投入約新台幣 1 億 2,000 萬元經費，建置雙變電所、雙迴路系統，完成後供電更趨穩定—電壓不會驟降、不會瞬間停電(跳電)，有助於區內廠商之生產順暢無虞。 (2)本分處業已於 7 月份召開電力供應相關說明會，邀請台電公司說明，並期能將廠商設備改壓之負擔降至最低。 (3)本案由第三課協助辦理。
9	請分處儘速引進便利超商、餐廳等生活機能設施。	理盛精密科技股份有限公司	本案由第四課參酌辦理。
10	(1)請分處儘速引進 Coffee Shop、餐廳及便利超商等生活機能設施。 (2)請分處能配合民俗節慶時，多舉辦全區的育樂活動。 (3)請分處考量為外籍員工，開辦中文課程，以增進其在溝通能力。	世界中心科技股份有限公司	本案由第四課參酌辦理。
11	(1)管理費：該公司建議今(99)年管理費能比照去(98)減收，因為該行業今年上半年景氣尚未明顯復甦 (2)公共設施維護： a. 該公司位處園區南側，時常發生回風現象，建議加強該公司外落葉及垃圾之清理。 b. 建議加強園區內野狗之驅趕或捕捉。 (3)園區綠美化：過去從本分	鑫岳石材有限公司	(1)有關管理費部分，已向薛董事長表示，管理處已著手進行前半年管理費減收 1/4 之行政作業。 (2)第 2 及 3 案由第三課協助辦理。 (3)第 4 案由第四課參酌辦理。



項次	問題及建議事項	受訪廠商	辦理情形
	<p>處免費取得之植栽，存活率不高，建議是否可比照贈送園區廠商<u>老鼠藥</u>之方式，贈送園區廠商有機肥料，以提高植栽之存活率。</p> <p>(4)生活機能：建議加強園區生活機能設施，如便利商店或提供早、午簡餐餐廳。</p>		
12	<p>該分行能理解本分處需配合節能減碳措施，惟中央空調無法局部限縮開放關係，且空調並非於上班時間全天開放，該分行營業場所方位向南，即使打開窗戶，空氣流通效果仍然不佳，導致銀行工作同仁及客戶時常反應本場所酷熱。</p>	臺灣銀行股份有限公司梧棲分公司	本案由秘書室(事務)協助辦理。
13	<p>(1)該公司持續增設生產線，第8條生產線預定100年2月試車、3月開始量產，經該公司洽台電公司同意採專線佈纜方式供電，惟其施作至100年2月試運轉、6月才能開始穩定供電，與該公司第8條生產線規劃期程，有嚴重時間落差，請分處幫忙向台電公司協調。</p> <p>(2)該公司第8條生產線新增廢水排放量，預估為每天至少約需250立方公尺，園區廢水處理廠是否能夠容納？</p>	台灣電氣硝子股份有限公司	<p>(1)為提升園區供電品質，中港分處已協調台電公司台中區營業處同意將預定於103年施作第七輸配電計畫提早於100年施作，將D/S港工變電所供電電壓由11.4kv提升為22.8kv之雙迴路系統，預計於100年底施作完成。</p> <p>(2)本案經中港分處許分處長7月8日下午率相關主管並陪同台灣電氣硝子股份有限公司大石總經理等人至台電中區營業處拜訪邱處長清泉請求協助。</p> <p>(3)台電公司同意配合台灣電氣硝子(股)公司預計用電期程，規劃先由鄰近火力發電廠現有22.8kv供電系統單回路供電，俟園區後續新設饋線完成後，再建立雙回路供電系統。</p> <p>(4)請台灣電氣硝子(股)公司儘速委託技師於8月底前提出用電計畫書，並於台電公司核准後提出申請。</p>



項次	問題及建議事項	受訪廠商	辦理情形
			(5)該公司大石淳總經理另於6月29日拜訪分處長時表示，配合本分處污水處理容量有限，該公司第8條生產線廢水需求排放量可與第7條生產線合併，合計約需每日230立方公尺；為有效協助該公司順利擴展營運，本分處已同意該公司所請。
14	該公司詢問有關公司「職工福利委員會及公會」成立規定之基本人數限制(該公司目前因人數問題尚未成立)及將來成立與否的相關規定。	台灣菱江化學股份有限公司	已於拜會當場(6月28日)向該公司說明相關規定。



附件 2

經濟部加工出口區管理處中港分處人民申請案件處理時間一覽表

業務項目	法定或原處理時限	本分處處理時效	業務項目	法定或原處理時限	本分處處理時效
投資設立申請	7 天	3 天	籌組產業工會	30	9 天
增資擴展申請	7 天	3 天	組織勞工退休準備金監督委員會	30	5 天
僑外事業投資額審定	7 天	3 天	組織職工福利委員會	14	7 天
製造業及其相關技術服務業五年免稅新增投資計畫完成證明書核發	7 天	3 天	開工許可核發	7	3 天
僑外投資人股份轉受讓申請	7 天	3 天	勞資糾紛處理案	7	3~7 天
廢品下腳之監毀申請	3 天	1 天	延長工時申請案	14	3 天
投資抵減證明書核發	7 天	3 天	工作規則申請核備案	30	7 天
申請台灣地區單次入境之居留簽證	7 天	3 天	升降機、起重機等危險機械合格證之申辦	30	7 天
外籍商務人士快速查驗通關之審查及推薦申請	7 天	3 天	危險性工作場所審查暨核查	30	隨到隨辦
修正投資、增資計畫內容	7 天	3 天	外國專業人員工作許可之核發	14	隨到隨辦
撤銷投資申請	7 天	3 天	勞工安全衛生工作守則之報備諮詢	14	7 天
核發建造執照或雜項執照	30 天	5 天	事業單位設置安全衛生組織及管理人員之審核	14	3 天
核發使用執照	30 天	5 天	團體協約申請核備	30	7 天
公司設立登記	7 天	3 天	性別工作平等案件處理	14	3~7 天





業務項目	法定或原處理時限	本分處處理時效	業務項目	法定或原處理時限	本分處處理時效
公司變更登記	7天	3天	大量解僱計畫案處理	30	3~7天
公司登記證明書、公司登記英文證明書及公司登記之其他證明書	-	3天	成立勞資會議	14	3天
動產擔保交易登記	5天	1~3天	無違反勞工法令證明書核證	30	3天
工廠設立(變更)登記	7天	3天	申請事業廢棄物清理計畫審核	30	5天
加工出口區營業或聯絡處(所)設立、變更登記	30天	30天	固定污染源設置、操作變更許可核發	30	7天
廠房出租(借)及轉讓申請核備	7天	5天	污水下水道納管聯接申請	30	5天
使用動力及電熱數證明書	-	2天	營業額申報	7天	3天
電氣技術人員登記	5天	2天	人員、車輛出入證核發	-	隨到隨辦



附件 3

99 年中港分處建構民眾洽公及廠商投資環境投入經費一覽表

項次	工 程 名 稱	合約經費(元)	備註
1	中港加工出口區行政大樓 2 樓辦公室空間調整裝修工程(含辦公傢俱及設計及監造費等)	2,680,000	
2	加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃委託技術服務案	480,000	
3	99 年度中港園區綠帶維護與美化栽植計畫工作	4,000,000	
4	中港加工出口區配水池及架水塔圍牆、水位監測系統、餘氯自動監測加藥系統工程(含設計及監造案)	6,060,200	
5	中港加工出口區污水處理廠擴建工程委託規劃設計監造技術服務案	7,696,500	
6	中港加工出口區太陽光電發電設備設置工程委託規劃設計監造技術服務案	480,000	
7	中港加工出口區太陽光電發電設備設置工程	7,203,447	
8	中港加工出口區導覽圖製作案	121,034	
9	99 年度中港加工出口區割草維護作業工程	839,238	
10	99 年度中港加工出口區地磅系統及監視系統暨週邊設備養護維修工程	888,323	
11	99 年度管制站及行政大樓保全勤務工作勞務採購案	4,860,912	
12	99 年度中港加工出口區環境維護作業勞務採購案	2,653,200	
13	99 年度清潔維護工作案(行政區大樓)	639,600	
14	99 年度火災險及公共意外責任險勞務採購案	146,364	
15	99 年度中港加工出口區道路、號誌、路燈保養維護工程	2,116,800	
16	行政大樓飲水機委外維護保養案	15,930	
17	行政大樓中央空調主機維護案	21,000	
18	行政大樓委外電子保全服務案	98,004	
18	行政大樓 3 部電梯擬委外定期保養維護案	87,600	
19	消防設備維護檢驗暨定期申報消防設備檢修表報契約案	42,000	
合計		41,130,152	



附件 4

## 經濟部加工出口區管理處中港分處 為民服務（洽公環境）滿意度調查表

敬愛的民眾您好：

為廣納民眾對本分處各項服務措施的寶貴意見，本分處特舉辦洽公環境滿意度調查，請您撥空不吝繕填表列意見，俾利本分處彙整檢討改善，藉以提供更便捷、更友善及更貼心的服務品質，謝謝。

請問您就下列各項服務的滿意程度，進行勾選。

一、您對本分處洽公環境的舒適度，例如整潔、美化綠化、明亮感覺如何？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

二、您來本分處洽公對於茶水、書報、資訊查詢提供之實用性滿意度如何？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

三、請問您對本分處各課室標示導引路線是否感到滿意？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

四、請問您對本分處無障礙空間設計是否感到滿意？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

五、請問您對本分處男女洗手間分配及保持清潔程度是否感到滿意？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

六、請問您對本分處雙語環境指示是否感到滿意？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

七、請問您對本分處停放車輛空間設計是否感到滿意？

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

八、其他建議：.....

個人基本資料

性別：女    男

年齡：20歲以下    21-29歲    30-39歲    40-49歲    50歲以上

教育程度：國中及以下    高中、職    專科    大學及以上

職業：軍公教    企業主    一般企業職員    勞工    家管、退休人員  
自由業（醫師、律師、會計師等）    農    其他\_\_\_\_\_

感謝您提供寶貴意見，經濟部加工出口區管理處中港分處祝您永遠健康快樂！



附件 5

## 經濟部加工出口區管理處中港分處

### 為民服務（洽公服務禮儀）滿意度調查表

敬愛的民眾您好：

為廣納民眾對本分處各項服務措施的寶貴意見，本分處特舉辦洽公服務禮儀滿意度調查，請您撥空不吝繕填表列意見，俾利本分處彙整檢討改善，藉以提供更便捷、更友善及更貼心的服務品質，謝謝。

請問您就下列各項服務的滿意程度，進行勾選。

一、您對櫃檯人員服務態度、應對技巧，感覺如何？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

二、您對服務人員答詢服務周全、服務效率，感覺如何？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

三、您對午休時段的服務效率與等候辦事時間的長短，感覺如何？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

四、您對服務人員協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理之效能，感覺如何？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

五、整體而言，您對本分處提供的服務是否滿意？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

六、其他建議：.....

個人基本資料

性別：女 男

年齡：20歲以下 21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上

教育程度：國中及以下 高中、職 專科 大學及以上

職業：軍公教 企業主 一般企業職員 勞工 家管、退休人員

自由業（醫師、律師、會計師等） 農 其他\_\_\_\_\_

感謝您提供寶貴意見，經濟部加工出口區管理處中港分處祝您永遠健康快樂！



服務人員問題回應正確率：常見「Q&A」

編號	問題	回覆內容
1	如何申請增資、擴廠或減資？	<p>1、增資擴展計畫或減資申請書(含附件)一式 10 份。</p> <p>2、公司股東會、董事會會議有關增資或減資決議之紀錄 3 份。</p> <p>3、以淨利、資本公積、未分配盈餘轉增資等方式增資者，應檢附當年度財務報表(資產負債表、損益表、盈餘分配表)3 份。</p> <p>4、以資產重估方式增資者，應檢附資產重估增值審定書或經會計師證明之處分資產收入或贈與收入文件 3 份。</p> <p>5、增購廠房或增租土地者，應檢附廠房或土地預約金收據影本 3 份。</p> <p>6、外國人投資資金來源證明文件 3 份。</p> <p>7、代理人授權書 3 份。</p> <p>8、其他相關文件 3 份。</p> <p>※申請書可自加工區管理處網站下載</p>
2	投資進駐中港園區之基本條件為何？	<p>1、中港園區（下稱本園區）興建建築物之建蔽率最高為 70%，容積率最高為 300%。</p> <p>2、投資人租用土地自行興建建築物最低面積，不得少於 2,100 平方公尺。</p> <p>3、投資人依「加工出口區區內事業申請設立審查辦法」第 3 條之規定，除應有健全之財務計畫外，其實收資本額應亦應符合規定，如承租土地自行興建廠房之製造業應達新台幣 2,000 萬元以上。</p> <p>4、准許進駐產業需符合「加工出口區准許設立在區內營業之事業之種類」。</p>
3	如何申辦保稅貨品委託課稅區廠商加工？	<p>區內事業應填具委託加工申請書並檢附下列文件，向本處或分處申請核准。</p> <p>1、委託加工合約書或訂單影本。</p> <p>2、加工前後樣品或圖說乙份。若前有核准案例並註明核准文號者，免附。</p> <p>(依保稅業務管理辦法第三十四條辦理)</p>
4	如何申辦接受課稅區廠商委託加工？	<p>區內事業應填具接受區外加工申報書並檢附下列文件，向本處或分處申請核准後辦理。</p> <p>1、加工前後之樣品或圖說乙份。</p> <p>2、若前有核准案例並註明核准文號者，免附文件。</p> <p>(依保稅業務管理辦法第三十八條辦理)</p>
5	如何申辦將保稅	區內事業應行文向本處或分處申請核准後辦理。



編號	問題	回覆內容
	貨品運往課稅區展示？	(依保稅業務管理辦法第四十一條辦理)
6	如何申請道路挖掘許可？	申請道路挖掘許可需備妥下列文件： 1、申請書 1 份，需蓋有事業印信、負責人印章及聯絡人聯絡方式。 2、施工圖 1 式 2 份。 3、申請書或施工圖內容需包含預定施工期程、挖掘路面種類、路徑長度及斷面圖相關尺寸。
7	如何申辦廠房轉讓？	申請廠房轉讓需備妥下列文件： 1、聯名申請書 1 份，需蓋有事業印信、負責人印章及聯絡人聯絡方式。 2、廠房出讓公司之切結書 1 份。 3、土壤污染檢測資料及地方主管機關備查文件。 4、建物登記簿謄本或建物所有權狀影本。
8	如何在加工區申請建造執照？	本分處為內政部指定特設主管建築機關，凡加工出口區區內事業，可委託依法開業建築師設計規劃廠房新建工程，並檢具建造執照申請書、設計圖及相關證明文件，向本分處提出申請，有關申請書格式及文件資料請逕向本分處網站查詢。
9	如何申請車輛或人員（長、短期）出入証？	一、申請車輛出入証（長、短期）： 1、所有人員編號清冊 1 份，勾選長、短期類別。 2、準備行照駕照影本，併詳細填寫個人車輛出入証申請卡，出入証硬卡正反面、申請單位及負責人簽章，送本分區警察隊核章。 3、送本分處第三課複核無誤後硬卡蓋鋼印及膠膜護貝。 4、行照駕照影本及硬卡交送件人攜回，本分處留存清冊。 二、人員出入証檢附資料： 1、所有人員編號清冊 1 份，勾選長、短期類別。 2、詳細填寫人員出入証申請卡及黏貼照片，出入証硬卡正反面，照片同申請卡。 3、送本分處第三課複核無誤後硬卡蓋鋼印。 4、硬卡交送件人攜回，本分處留存清冊及申請卡。
10	事業何時需申請固定污染源許可展延？	固定污染源許可證有效期間為五年；期滿仍繼續使用者，應於屆滿前 3 至 6 個月內，向環保站提出許可證展延申請，每次展延不得超過五年。



編號	問題	回覆內容
11	如何申請開工檢查？	檢附資料： 1、開工檢查申請函。 2、投資計畫核准函及其附件影本。 3、機器設備清單。 4、機器設備平面配置圖。 5、建築物使用執照影本。 6、環境保護相關文件。 7、消防檢查相關文件。
12	如何申請荷重1公噸以上升降機之竣工檢查？	一、檢附資料： 1、竣工檢查申請書。 2、設置場所平面圖。 3、機械明細表。 4、強度計算書。 5、設計書。 6、竣工檢查前雇主或製造人自行檢查紀錄表。 二、收費標準： 1、未滿2公噸之檢查費為2500元。 2、2公噸以上之檢查費為3000元。
13	如何協助區內廠商辦理徵才活動？	依據求才廠商填寫「經濟部加工出口區管理處」現場徵才報名表勾選協助徵才方式辦理： 1、協助刊登加工處求職網站及全國就業e網。 2、舉辦「單一現場徵才活動」。
14	如何提出勞資爭議？	可逕向本分處第四課提出勞資爭議協調或調解。如屬勞動條件（如超時加班）方面之陳情，可由本分處勞動檢查員實施勞動條件檢查，如有違反法令之情事，則依法處罰。
15	如何辦理勞工退休準備金監督委員會委員變更？	1、勞工退休準備金監督委員會委員任期為3年，委員異動時應即報本處備查。 2、報本處備查文件：(1)申請書(2)監督委員會會議紀錄（載明選舉過程、結果）(3)異動後委員名冊(4)如雇主、主任委員、副主任委員有異動者，需檢附印鑑卡及更換印鑑聲請書各1式2份。



## 附件 7

## 經濟部加工出口區管理處中港分處舉辦業務宣導說明及相關活動

編號	計畫(案件)名稱	經費(元)	執行成果摘要
1	ECFA 宣導會 (共 10 場次)	0	●參加人數：共計 568 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 10 場次。
2	區內事業保稅業務人員實務座談會	12,000	●參加人數：共計 18 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
3	區內事業資安研討會 (共 2 場次)	0	●參加人數：共計 90 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 2 場次。
4	2010 年新興市場商機研討會	0	●參加人數：共計 50 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
5	電子商務應用推廣說明會	5,080	●參加人數：共計 39 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
6	保稅業務人員講習會	68,200	●參加人數：共計 66 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
7	勞工安全衛生管理與職災防範	9,700	●參加人數：共計 68 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
8	99 年危險物與有害物標示及通識規則教育訓練	8,300	●參加人數：共計 49 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
9	99 年度「中港園區區域聯防災害防救協調會第 1 次會議暨高壓氣體作業安全宣導會」	2,100	●參加人數：共計 25 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
10	99 年職業衛生宣導會	6,830	●參加人數：共計 27 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
11	工作體能促進說明會	0	●參加人數：共計 43 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
12	中港加工出口區環保講習會--固定污染源及事業廢棄物稽查申報常見問題及改善建議	0	●參加人數：共計 40 人次。 ●投入人力：共計 3 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
13	與臺中縣政府合辦「99 年度毒性化學物質管理法法規說明會」	0	●參加人數：共計 116 人次。 ●投入人力：共計 4 人。 ●件數及場次：辦理 1 場次。
合計	場 次	112,210	●參加人數：共計 1,199 人次。 ●投入人力：共計 45 人。 ●件數及場次：辦理 23 場次。





## 附件 8

## 經濟部加工出口區管理處中港分處舉辦勞工育樂活動及專題講座一覽表

編號	活動名稱	講師	參加人數
1	99年職場健康照護—健康醫學、心肺復甦術操作專題演講	梧棲鎮衛生所陳主任振邦	20人
2	99年「性別工作平等法—性別停看聽」專題演講	朝陽科技大學社會工作系 陳教授斐虹	46人
3	99年慶祝五一勞動節---電影欣賞		32人
4	99年慶祝五一勞動節---保齡球比賽		170人
5	99年慶祝五一勞動節---戶外踏青活動(淡水+十三行博物館)		120人
6	99年保健養生系列1--- 美膚紓壓護理與刮痧	建國科技大學美容系黃教授 秀勤	46人
7	99年保健養生系列2--- 美體經絡護理與刮痧	建國科技大學美容系黃教授 秀勤	50人
8	99年勞退新制提繳實務及法令說明專題演講	勞工保險局臺中市辦事處 一等專員黃平昌	51人
9	99年保健養生系列3--- 穴點指壓養生法	建國科技大學美容系黃教授 秀勤	58人
10	99年保健養生系列4--- 身心靈音樂饗宴	建國科技大學美容系黃教授 秀勤	55人
11	如何擁有好口才?	修平技術學院黃教授玉菁	62人
12	99年勞動基準管理實務專題演講	稻江科技暨管理學院財經法律系周教授兆昱	70人
13	美食增進生活情趣	翰林國際企業文宣部經理兼 台灣茶饌雜誌總編輯林小姐 麗娟	63人
14	99年度勞工事務管理座談會	有達光電股份有限公司台中 廠廖處長葉承 沙鹿就業服務站李李站長丹 華	68人
15	平甩防疫·強健生命	梅門一氣流形養生學苑、太極 拳教練、秘書長王惠娟小姐	79人
合計	15場次活動	參加人數990人	



附件 9

參與各項工商、民間團體及政府單位之活動宣傳

項次	主辦單位	地 點	活 動 名 稱
1	精密機械發展協會	全國飯店	精密機械發展協會會員大會 及理事長交接典禮
2	太陽電台	太陽電台	分處長接受專訪宣傳中港園 區投資優勢利基
3	經濟日報	水滸經貿園區展覽館	2010 年台中自動化工業大展
4	經濟部技術處/中華民 國產業科技發展協進會	精密機械研究發展中心	經濟部創新獎項暨 ECFA 產 業政策說明會
5	經濟部工業局	台中世貿中心	產業創新條例宣傳說明會
6	台中縣、市政府	中興大學	台中縣市合併與兩岸經濟合 作架構協議(ECFA)議題對大 台中地區縣市發展之影響研 討會
7	台中縣政府工策會	台中縣政府	電子商務與雲端運算新契機
8	本分處/中區國稅局	本分處	外僑綜合所得稅扣繳及結算 申報講習會
9	本分處/中區國稅局	本分處	營業稅常見疏失案例說明解 析
10	經濟部投資業務處	台北國際會議中心	2010 投資台灣高峰會
11	財團法人塑膠工業技術 發展中心	本分處	宣導廠商運用政府補助說明 會
12	台中縣中小企業協會	本分處	成功企業參訪中港園區
13	台中縣政府工策會	台中縣政府	公司法制變遷的新趨勢



附件 10

## 經濟部加工出口區管理處中港分處 99 年度為民服務滿意度問卷調查表

親愛的女士、先生：您好！

本分處為提供高效率、高品質的服務，並為業者營造良好投資環境，以節省成本、提升競爭力，特舉辦問卷調查，請提供您的寶貴意見，供我們作為提升服務措施及改進之參考，謝謝！

經濟部加工出口區管理處中港分處 敬啟

### 一、請問您對下列申辦案件的滿意度：(未接洽過的項目，請勾選未接洽過。)

1. 您對於本分處辦理投增資業務服務之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
2. 您對於本分處辦理廢品下腳業務服務之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
3. 您對本分處辦理投資抵減作業服務之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
4. 您對本分處辦理保稅業務人員講習及企業經營管理講座之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
5. 您對本分處辦理管理費徵收及轉帳作業服務之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
6. 您對本分處協助辦理進出口通關業務之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
7. 您對本分處辦理工商登記業務處理時效之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
8. 您對本分處辦理廢(污)水下水道納管聯接處理時效之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
9. 您對本分處辦理建築許可處理時效之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過
10. 您對本分處辦理勞工教育講座之滿意度：  
 非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 未接洽過



11. 您對本分處辦理勞動檢查業務之滿意度：

非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
□10 □9 □8 □7 □6 □5 □4 □3 □2 □1      □未接洽過

12. 您對本分處辦理勞工法令諮詢之滿意度：

非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
□10 □9 □8 □7 □6 □5 □4 □3 □2 □1      □未接洽過

上述 1 至 12 項您認為不滿意或很不滿意者為第幾項，具體事實

---

---

---

## 二、辦公空間

您對本分處將原分散在 4 樓之業務單位辦公空間調整至 2 樓集中辦公提供服務之滿意度：

非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
□10 □9 □8 □7 □6 □5 □4 □3 □2 □1

## 三、辦事效率

整體而言，您對本分處辦事效率之滿意度：

非常滿意 ↔ 尚可 ↔ 不滿意  
□10 □9 □8 □7 □6 □5 □4 □3 □2 □1

## 四、您申(洽)辦案件，遇有不符規定手續時

承辦人員是否能一次告知補正：

□是 □否  
具體事實

---

---

---

## 五、您認為本分處在服務工作上，尚須改進的工作項目是(請提供具體意見)

---

---

---

## 六、本分處值得鼓勵的措施

---

---

---

### 您的基本資料：

姓名：\_\_\_\_\_ 服務公司：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_ E-Mail：\_\_\_\_\_

備註：填畢後，請於本(99)年 9 月 30 日前交由本分處發送公文人員收回或傳真至本分處，謝謝您的合作。

聯絡人：張淑雯      電話：04-26581215#651      傳真：04-26570103



附件 11

經濟部加工出口區管理處暨所屬各分處處理人民陳情案件作業規定

- 一、本處暨所屬各分處為加強為民服務，有效受理人民陳情案件，依據「行政程序法」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定本作業規定。
- 二、本作業規定所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本處提出具體陳情。
- 三、人民以書面陳情者（書面包括電子郵件及傳真等在內）。應載明具體陳述事項、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式（包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
- 四、本處暨所屬各分處受理人民書面陳情案件，由總收發部門填列人民陳情案件列管登記表，以陳情類別登入公文資訊系統後並於文件上加蓋「陳情列管」戳記識別，再分由承辦單位以個案處理。
- 五、人民以電話陳情者，接聽人應儘速將電話轉接承辦人員，承辦人員於聆聽陳訴後，應將陳情事項製作紀錄（格式如附件），交由總收發部門比照第四點規定辦理。

接聽人無法確認承辦組、室（分處：課、室）者，得先製作紀錄後，再提陳主任秘書（分處：秘書）批示分辦單位，交由總收發部門比照第四點規定辦理。陳情事項非屬本處主管業務者，應委婉告知陳情人，並告知相關主管機關電話或其他聯繫方式。

- 六、人民親至本處或所屬各分處陳情者，各組、室（分處：課、室）承辦人員應利用適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關組、室（分處：課、室）人員共同處理，並由主辦業務組、室（分處：課、室）將陳情事項製作紀錄（格式同前），並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，收受有關資料。交由總收發部門比照第四點規定處理。

人民親至本處暨所屬各分處陳情案件，必要時得請政風或警衛人員會同。

- 七、本處暨所屬各分處對人民陳情案件，本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 八、人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責時，收受機關應主動協調有關機關處理；遇有爭議，由其共同之上級機關處理。

前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。

- 九、人民之陳情符合訴願法第八十條第一項「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 十、各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答



復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。

前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但陳情案件為十人以上共同具名者，受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

十一、答覆人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆陳情人，並副知本處第一組企劃管考科【分處：秘書室（研考）】，承辦單位於函覆時應附送「人民陳情案件處理情形調查表」（如附表）請陳情人填答後寄還本處或所屬各分處。

十二、處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；急件應於六日內辦結，其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並至遲於十五日內辦結。一般案件超過三十日者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。

十三、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。

十四、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項向其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一) 無具體內容、未具姓名或住址者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並以明確答覆後，而仍一再陳情者。
- (三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
- (四) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答覆之日期、文號予以結案。

十六、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：

- (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
- (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
- (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

十七、本處暨所屬各分處處理人民陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案，並於每年十二月二十日前，將該年度處理陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，並將分析建議報告送本處第一組企劃管考科彙整（分處送該分處秘書室研考彙整後陳分處長核閱再送本處），供處



## 經濟部加工出口區管理處中港分處

長及相關單位參採。

十八、總收發單位應於收受人民陳情案件後，隨即填列人民陳情案件列管登記表，送交本處第一組企劃管考科追蹤列管【分處：秘書室（研考）】。

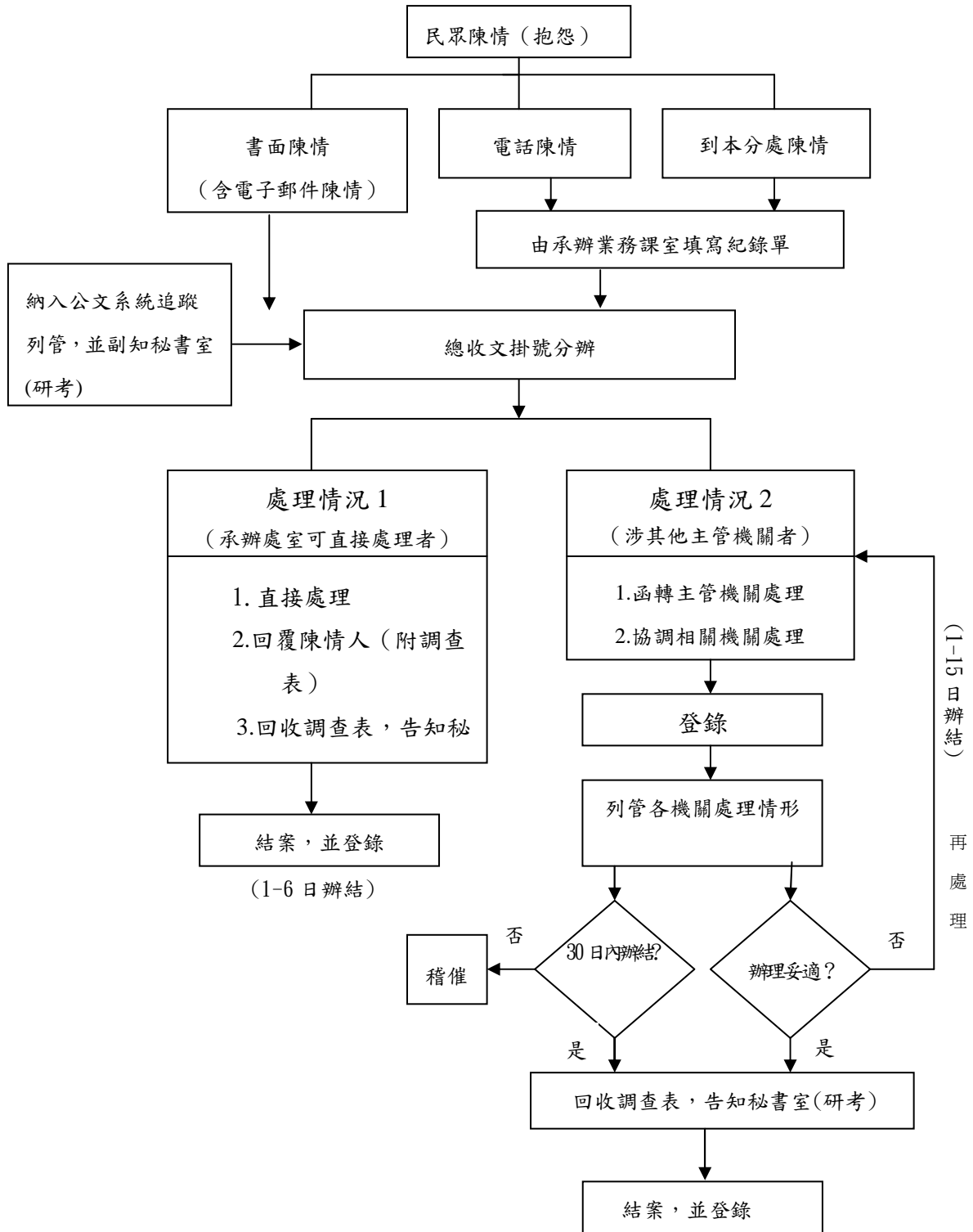
十九、人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

二十、本處第一組企劃管考科【分處：秘書室（研考）】對於各所屬單位處理人民陳情案件績效優良者，得簽請處長（分處：分處長）核定予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定簽以懲處。

二十一、本作業規定奉核定後實施。



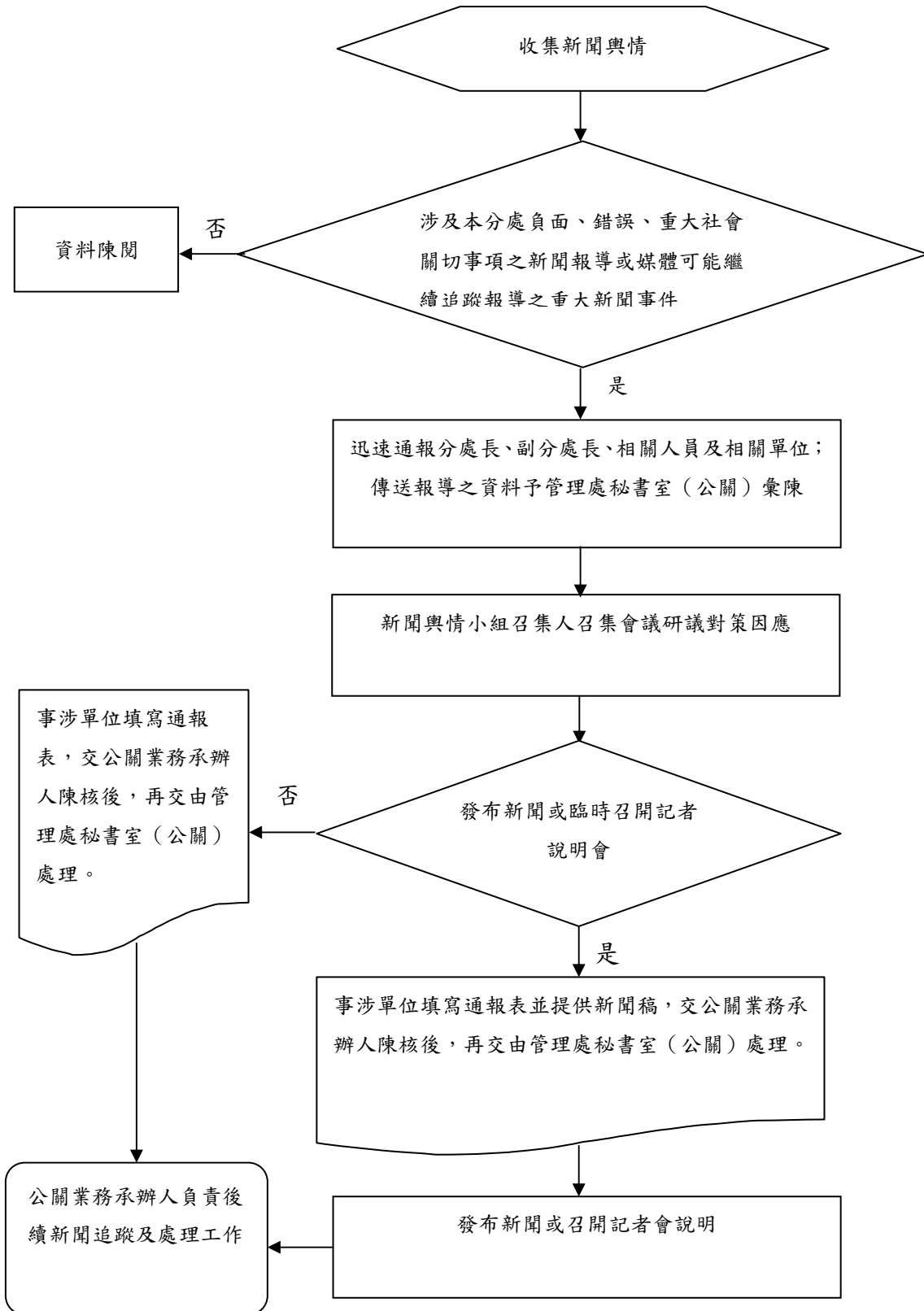
### 加工出口區管理處中港分處處理陳情案件（民眾抱怨）作業流程圖







### 新聞輿情處理機制及標準作業程序





### 中港園區土地配置調整案推動完成時間表

完成日期	辦理事項
98/12/1	成立「加工出口區中港園區土地配置調整案」推動專案小組，並辦理第 1 次專案小組推動會議，討論完成初步規劃構想。
99/1/20	辦理「加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃」委託技術服務案第 1 次招標。
99/2/4	辦理「加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃」委託技術服務案第 2 次招標。
99/2/9	辦理「加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃」委託技術服務案議價及決標。
99/3/3	辦理「加工出口區中港園區土地配置調整案」第 2 次專案小組推動會議。
99/3/23	辦理委託技術服務案期中報告暨「加工出口區中港園區土地配置調整案」第 3 次專案小組推動會議。
99/4/23	辦理委託技術服務案期末報告暨「加工出口區中港園區土地配置調整案」第 4 次專案小組推動會議。
99/4/29	完成「加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃報告書」。
99/5/13	檢陳「加工出口區中港園區土地配置調整評估及規劃報告書」，送經濟部核轉交通部同意辦理。
99/5/28	完成簽報經濟部同意並核轉交通部同意辦理。
99/6/18	本案交通部下交臺中港務局彙整辦理，臺中港務局函請臺中縣政府提供意見。
99/7/22	臺中縣政府彙整府內各局處意見，函復臺中港務局表示針對本案無其他意見。
99/7/22	本分處函文向臺中港務局補充說明該局彙整之內部相關意見。
99/8/12	交通部針對本案函復同意支持辦理，本分處即同步進行招商。
99/8/20	友達晶材股份有限公司針對本分處梧棲鎮港加段 1 至 6 及 16(部分)等地號土地提出投資意向書，其中港加段 16(部分)地號土地為道路使用，需函請審計部同意辦理報廢。
99/8/27	宏全國際股份有限公司針對本分處梧棲鎮港加段 11 至 14(部分)等地號土地提出投資意向書，其中港加段 14(部分)地號土地為道路使用，需函請審計部同意辦理報廢。
99/9/3	簽報管理處及經濟部核轉審計部同意辦理本分處部分公共設施報廢減值案。
99/10/7	審計部函復針對本分處所報公共設施報廢案同意辦理。