

# 經濟部產業園區管理局 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 14 日經園發計字第 1150100393 號書函訂定

壹、計畫依據：行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函送「政府服務躍升方案」及經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函送「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，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部產業園區管理局(以下簡稱本局)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局為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施對象：本局各組、室及各分局。

肆、服務內涵及執行構面：

一、服務內涵：聚焦於數位創新加值及社會創新共融 2 大類別，可依業務屬性及其服務項目適性增列或調整策略方法。

(一)數位創新加值：運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，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。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、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等。

(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平衡使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

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、執行策略及具體推動作法：

服務內涵	執行策略	具體推動作法
一、 數位創新增值	提供線上申辦或跨平臺服務	「區內廠商全方位服務 e 路通臺」提供外貿、投資、工商、勞動及環保等業務線上申辦服務。
	提升服務資訊透明度	提高網站使用便利性。 1. 本局網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用。 2. 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。
	推動智慧化招商媒合服務	1. 勘查全國潛在產業用地，並以系統化、資訊化，再持續可供產業使用之土地資訊，以利推動資訊增值服務。 2. 透過「單一窗口服務與用地媒合資訊平台」(已含整併「臺灣工業用地供給與服務資訊網」)，提供需地廠商即時媒合服務。
	提升園區管理效率	1. 建置產業園區情資平臺打造產業園區智慧管理平臺，提供智慧化情資服務。 2. 導入智慧化停車管理服務。
二、 社會創新共融	提升服務設施合宜度	1. 透過環境美化、專人導引、無障礙設施，建置合宜服務環境。 2. 於每年召開「公共建築物無障礙設施改善諮詢及審查小組會議」。
	提高服務滿意度	運用多元管道進行服務滿意度調查，瞭解民眾對服務的評價及意

		見，並據以改善。
	建置單一窗口整合服務	由本局各業務單位組成招商投資服務小組，必要時邀請臺電、臺水、海關、國稅局等單位參加，提供包括土地、建廠、水電、環保、稅務等一站式服務，統合協助廠商解決所面臨之問題。
	客製化及主動服務	1. 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。 2. 整合區內事業意見推動建築管理業務，每年召開「建築管理法令宣導會議」。
	打造優質產業空間	推動新園區開發及舊園區更新，並透過公私協力形塑園區新風貌。
	推動勞動關係性別平權	協助企業在性別平等意識與勞資關係法律實務之建議與解決方案；辦理各類性別意識培力活動深化園區從業人員性平觀念。

#### 陸、實施步驟：

- 一、本局及各分局應於每年 1 月底前，依據本實施計畫規定，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性，研訂當年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- 二、各分局所定之年度提升服務效能執行計畫，應於每年 1 月底前函報本局完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於機關網站。
- 三、各分局研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意之服務作為，發揮園區特色，俾以提升為民服務品質。

#### 柒、考核作業：

本局及各分局應自行考核提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，本局得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

(一)本局及各分局依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，於每年底前自行實施考核 1 次。

(二)本局各組、室應於次年 1 月 5 日前將執行績效與成果送本局園區發展組彙整報經濟部；各分局應於次年 1 月 10 日前將當年度執行績效與成果函報本局。

#### 捌、獎勵方式

一、自行考核：本局及各分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

(一)獲頒「政府服務獎」機關(單位)：主要承辦人員記大功 1 次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功 1 次。

(二)獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(單位)：主要承辦人員記功 1 次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 2 次。

(三)經經濟部薦送參選惟未入圍機關(單位)：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 1 次。

(四)同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。