**經濟部投資業務處107年度提升服務效能執行成果**

**壹、基礎服務**

一、全球招商

(一)辦理全球招商論壇：

1、107年10月8日舉辦「2018年臺灣全球招商論壇（2018 Taiwan Business Alliance Conference），邀請跨國企業高階經理人及產官學研代表約600人與會，促成23家外商簽署投資意向書(LOI)。

2、本論壇特別選取人工智慧（AI）、自駕車及智慧製造等前瞻產業為主軸，聚焦政府推動5+2產業創新政策之最新進展及相關重點發展產業衍生之投資商機，並整合地方政府產業發展之招商需求，導引各國擁有關鍵技術廠商來臺考察投資環境及洽談合作事宜。

3、本論壇指標性廠商包括英商ARM、德商DHL、瑞典商SHL、美商英特格、日商LINE及日商三井不動產等。

(二)全球招商推動進展

1、經濟部彙整各部會及地方政府之5億元以上落實(已取得土地)投資案件：107年1-12月新臺幣5億元以上投資案件總計313件，投資金額約新臺幣2兆3,008.61億元。

2、成立「投資臺灣事務所」:

(1)經濟部於107年6月8日成立「投資臺灣事務所」，結合招商中心、投審會及投資處，提供招商與投資審查一條鞭服務，以專案專人專責方式，提供投資服務(包括投資前評估、土地取得及水電供應等；投資中之證照申請、優惠措施等；投資後之關懷擴大營運等)，加速落實投資。

(2)迄107年12月31日，5億元以上之民間新增投資案中，有服務需求案計202件，以土地廠辦協尋案件為最多，約占30.2％，其次為協助行政流程，約占15.84％。

(3)經本部招商投資服務中心每週定期追蹤及協助排除投資障礙，已完成協處84件，投資金額為3,309.02億元，持續服務中案件共計118件，投資金額為新台幣9,659.81億元。

(4)107年落實投資案涵蓋各領域，包含華邦電南科高雄園區12吋晶圓記憶體廠107年10月動土(3,350億元)；美商美光「臺灣DRAM卓越中心」107年10月開幕(561.55億元)；臺商星宇航空營運中心107年9月動土(60億元)；法商迪卡儂新竹旗艦店107年12月動土(25億元)；日商東喜璐南科路竹園區新廠107年5月動土(17億元)；正瀚生技中科企業總部及研發中心107年6月開幕(15億元)；臺商富田電機銅鑼廠一期107年6月啟用 (6億元)等。

二、輔導廠商全球布局

（一）協助海外臺商提升競爭力：

1、籌組馬來西亞、越南產業升級促進團2團、辦理創新升級轉型座談會3場，協助海外臺商強化競爭力；

2、於越南進行升級轉型診斷，邀集自動化、經營管理及稅務專家協助海外臺商強化核心競爭力。

3、分別於馬來西亞、越南胡志明辦理「臺商創新升級工作坊」2場次，搭建海內外臺商第二代創業交流平台。

4、辦理越南及印尼投資實務對話會議1場次，針對臺商於當地經營困難、政策建議進行投資實務對話交流。

5、於菲律賓、印尼、秘魯、智利、巴西辦理5場產業趨勢及法律稅務實務座談會，協助海外臺商瞭解產業趨勢及投資實務，即時因應及調整經營策略。

6、協助臺商撰擬臺商經貿投資白皮書(如印尼)，並結合駐地代表處、當地政府、臺商組織，就臺商經營困難及改善建議，進行交流與對話。

7、積極參與臺商聯誼會理監事會及年會等活動，並於臺商在臺辦理年會期間設立諮詢服務臺2場，提供臺商產業升級、投資、經營管理或稅務等諮詢服務，加強與臺灣連結。

8、建立升級轉型服務平臺及即時通訊群組、粉絲專頁等，主動發送資訊，並運用「全球台商服務網」，提供海內、外臺商電子化互動式服務。

（二）協助企業全球布局：

1、為協助廠商因應區域經濟變化及新興市場崛起，依據各區域之產業互補性、市場機會、進入障礙等因素，選定東協、南亞地區為目標，協助廠商運用全球資源與市場進行投資布局。

2、針對廠商需求提供客製化協助：107年辦理臺灣東協策略夥伴論壇2場、辦理投資臺灣商機座談會3場、洽訪廠商提供諮詢服務154家、籌組投資合作促進團2團，並於說明會及訪團辦理滿意度調查。

3、建置6國臺灣投資窗口，提供臺灣與新南向國家投資相關法令之雙向投資諮詢服務；提供投資諮詢服務1296件、編撰問答集6件、法規翻譯12件。

4、編撰適合臺商投資3項產業，醫療器材(越南、印尼、菲律賓)、紡織(越南、柬埔寨、緬甸)及車輛零組件(印尼、馬來西亞、泰國)，並辦理1場次產業交流會，提供臺商布局參考。

三、臺商聯合服務中心

(一)設立單一窗口，提供優質整合服務：

1、於網站提供服務專線電話、電郵、傳真等訊息。

2、專人提供赴新南向國家、中國大陸及其他海外地區投資諮詢；回臺諮詢服務；及相關文宣資料，供廠商參考運用。

3、擔任兩岸投資保障協議投資糾紛受理窗口，在網站提供案件處理流程、投保協議執行成效等資訊。

4、107年提供諮詢服務共959件，其中中國大陸最多，計367件；東南亞，計579件。

5、臺商投資糾紛諮詢服務：協議簽署後至107年12月底止，受理臺商投資糾紛案共計300件，每件均提供法律諮詢服務，其中183件送請陸方窗口協處，送請協處案件有64%已獲得結果。

(二)營造親切、友善、專業之為民服務形象：

1、受理兩岸投資保障協議投資糾紛，由專人提供書表填寫協助。

2、利用海基會辦理中國大陸臺商三佳節聯誼活動、國內產業公會舉辦之臺商負責人座談會、中國大陸臺商專家服務團出訪等管道，加強對中國大陸臺商宣導中心服務功能及政府相關輔導措施。

3、定期檢查各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)，提升服務設施合宜度。

(三)有效及時處理民眾意見，提升民眾滿意度：

1、訂定大陸臺商投資爭端協處案件作業規定、流程圖，以有效及時處理民眾意見。

2、訂定諮詢紀錄表：檢視民眾意見，隨時改善，提升服務品質。

3、針對行政院、總統府首長信箱訂定處理期限，106年共計處理25件，均即時回覆民眾意見。

貳、善用資通訊科技之服務遞送與專案規劃

一、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權：

(一)本處行政資訊(如新聞稿、相關活動訊息等)均於本部或本處網站公開，提供各國商情、新聞稿、出版品、常見問答及機關活動等訊息，並定期檢視更新網站內容。

(二)盤點本處已公開資料，瞭解使用者需求，配合政策規劃，以開放格式為原則對外開放，並定期檢視及更新，截至106年底，共計開放18筆。

(三)本處網站均已標明引用資料之出處及其網頁連結。

(四)本處網站已通過無障礙檢測，並取得標章。

二、經濟部投資業務處網站：

(一)107年瀏覽人次累計141,154人次，平均每月瀏覽人次達11,763人次。

(二)刊登各國商情及新聞稿共計12,770則，活動消息計21則，新聞資料30則。

(三)配合業務需求，刊登本處出版之各項刊物、投資相關法令、投資相關協定、即時發佈本部重要新聞稿及活動訊息予大眾參用。

(四)提供本處處長電子郵件信箱，隨時接受民眾意見反應意見，以為各項服務之改進參考。107年共計23件，均於即時回覆。

(五)提供「駐外單位園地」做為本處與本部各駐外單位間業務資訊交流之管道。

三、投資臺灣入口網：

(一)持續維運中文及英、日、簡體中文多語系網站，並以響應式網頁設計提供手機與平板電腦瀏覽相容性，107年每月平均瀏覽57,804人次，主要來源國家與地區包括：臺灣、日本、美國、香港、新加坡、中國大陸等。

(二)提供投資申辦流程簡介、智慧型投資申辦輔助系統及申辦表單下載、開辦企業線上申辦系統介紹與導引連結等功能，協助投資者投資設立。

(三)隨時更新最新消息、活動訊息、各縣市招商新聞等資訊，並於每月5日發行電子報，107年度共發行電子報12期，提供當前國家與投資有關經濟重大政策、重點最新消息、公共建設投資機會、網站熱門點閱連結等資訊。

(四)107年度透過「投資臺灣入口網」提供投資諮詢服務累計共227件次，平均每月提供客服諮詢19件，諮詢案件來源國別包括：臺灣、日本、香港、美國、中國大陸等。

(五)107年度針對諮詢服務對象進行滿意度調查，諮詢服務滿意度達88.6分。

四、延攬海外人才網站：

(一)經營海外人才供需媒合功能，提供中、英語文網頁服務，適時更新我國產業發展、生活環境、攬才措施、外人入境、居留、工作等相關資訊。

(二)簡化會員線上申請流程及強化網站後端服務，提供更便捷服務。

(三)累計至107年底有海外科技人才12,329名登錄攬才網站會員、1,363家國內廠商上網延攬海外科技人才。

五、全球臺商服務網：

(一)107年度瀏覽計452,698人次，平均每月造訪網站人次計45,270人次。

(二)刊載最新87國投資環境簡介，及主要國家經貿數據及環境評比、產經消息及活動訊息等。

(三)新南向投資專區：提供新南向國家投資資訊、活動商機、臺灣窗口、產業地圖等資料，提供各界投資相關訊息，以協助業界布局新南向目標國市場。