**經濟部投資業務處106年度提升服務效能執行成果**

壹、基礎服務與服務評價

一、全球招商

(一)吸引僑商來臺投資

1、辦理全球招商論壇：

(1)106年10月8日舉辦「2017年臺灣全球招商論壇」（2017 Taiwan Business Alliance Conference），邀請僑外商及產官學研代表近600人與會，促成22家外商簽署投資意向書。

(2)本次論壇以「投資臺灣‧驅動新成長」為題，聚焦政府一年多來推動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，並整合地方產業發展之招商需求，導引各國擁有關鍵技術的外商來臺考察投資環境及洽談合作事宜。

(3)指標性廠商包括德商達德能源、日商徳亞瑪瑞典商IKEA公司、美商百進生技公司等。

2、全球招商推動進展：

(1)本部彙整各部會及地方政府之5億元以上案件：106年彙整新臺幣5億元以上投資案件總計431件，金額為新臺幣1兆7,955.51億元。

(2)招商投資服務中心提供專責全程服務：自105年10月6日成立單一投資服務窗口至106年12月31日止，5億元以上之民間新增投資案中，有服務需求案計156件，以土地廠辦協尋案件為最多，約占39.74％，其次為協助行政流程，約占23.08％。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73件，投資金額為3,021.72億元，持續服務中案件共計83件，投資金額為新臺幣3,406.38億元。

(3)106年重要投資案件：

A.協尋土地：

(A)日商臺灣傑康農業科技於臺中建置首座海外生產據點。

(B)日商三井不動產於臺中港設置OUTLET。

B.協助加速建廠相關行政流程：

(A)美商美光將亞洲其他廠區記憶體製造之封裝測試集中遷移至中科后里園區。

(B)臺商好好立和國際物流於臺北自貿港區成立全國第二大國際物流中心。

(C)臺商橋椿金屬於中科建置智慧生產工廠。

(D)聯合生物製藥設置新竹藥廠等。

二、輔導廠商全球布局

(一)協助海外臺商提升競爭力：

1、推動「經濟部106年度海外臺商輔導計畫」：

(1)籌組菲律賓及泰國產業升級促進團2團、辦理升級轉型診斷2場，協助海外臺商強化競爭力。

(2)於菲律賓辦理1場產業趨勢講座、於緬甸辦理1場法律稅務實務座談會，協助海外臺商瞭解產業趨勢與投資實務。

(3)於泰國辦理1場「臺商領袖二代新創研習營」，架構國內新創團隊與亞洲臺商、青商之新創商機合作平臺。

(4)於高雄辦理1場「臺灣東協青年CEO領袖論壇」，邀請臺灣、東協青年企業家等探討港灣城市產業優勢與商機，促進實質對接交流。

(5)協助臺商撰擬臺商經貿投資白皮書(如越南)，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。

(6)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。

2、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「全球臺商服務網」，提供海內、外臺商電子化互動式服務。

3、分析編撰「新南向國家投資環境安全報告」，篩選與臺商投資較相關之競爭力指標與風險指標，針對新南向國家研析其競爭力與風險概況，提供有意布局廠商參考。

(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、持續執行「協助臺商全球布局計畫」，針對廠商需求提供客製化協助：106年辦理臺灣東協策略夥伴論壇1場、國家別投資商機說明會8場、洽訪廠商提供諮詢服務121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。

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、106年提供諮詢服務共1,045件，其中法令諮詢最多，計601件；其次為競爭力提升，計348件；餘為投資糾紛。

5、臺商投資糾紛諮詢服務：協議簽署後至106年12月底止，受理臺商投資糾紛案共計294件，每件均提供法律諮詢服務，其中177件送請陸方窗口協處，送請協處案件有63%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)106年瀏覽人次累計153,752人次，平均每月瀏覽人次達12,813人次。

(二)刊登各國商情及新聞稿共計15,770則，活動消息計14則，新聞資料10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。106年共計5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，106年每月平均瀏覽44,487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，106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)106年度透過「投資臺灣入口網」提供投資諮詢服務累計共508件次，平均每月提供客服諮詢42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)106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87.6分。

(六)善用資通訊科技，跨機關整合「投資服務圈」：

1、主辦跨機關工作圈「投資服務圈」，以投資者角度檢視投資流程，推動各機關建置友善國內、外企業在臺投資所需的資訊服務及申辦系統，並與本部共同維運投資臺灣入口網及擔任諮詢服務提供或轉介之窗口。

2、106年10月16日舉辦大型工作圈會議，出席單位共計40個中央機關及地方政府招商單位，會議主題除宣導本網站維運機制、介紹本部經濟地理資訊系統與應用外，並以招商投資為主題，由本部招商中心、本部資訊中心、臺東縣、彰化縣政府等派員分享招商經驗並進行交流。

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106年底有海外科技人才7,858名登錄攬才網站會員、1,144家國內廠商上網延攬海外科技人才。

五、全球臺商服務網：

(一)106年度瀏覽計818,498人次，平均每月造訪網站人次計2,457人次。

(二)刊載最新87國投資環境簡介，以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、新南向國家投資安全報告等資料，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。