



經濟部商業司

客戶問題管理服務系統

報告人：許經典

主辦單位：經濟部商業司

執行單位：探網科技股份有限公司



簡報大綱

- 一、系統概述
- 二、整體架構
- 三、系統服務範圍



壹、系統概述

一、系統名稱

經濟部商業司「客戶問題管理服務系統及網站功能增強案」。

二、系統目標

- 1.加強與民眾互動機制，提高為民服務之成效。
- 2.建立問題處理知識庫，以利經驗分享，並節省重複處理成本。
- 3.建立單一服務窗口、簡化作業流程、提昇行政效率。
- 4.建置行政機關客服作業之示範。
- 5.無紙化



壹、系統概述

三、系統特色

- 1.利用電話自動語音回覆即可查詢，簡易方便。
- 2.利用電腦自動傳真服務即可接收傳真資料，一目瞭然。
- 3.本系統除了語音傳真外，另有專人線上服務，迅速獲得答案。



壹、系統概述

四、系統範圍 商業司於民國92年1月成立客服中心，提供專人線上服務。

第一階段：【90年9月12日 91年3月11日】

建立資訊系統整合網頁與電子郵件（E-mail）之問題處理流程。

建立問題處理知識庫(FAQ)。

重要網頁內容英文化。

第二階段：【91年5月2日~91年12月15日】

強化語言流程內容，擴大服務範圍。

建立話務分配配合系統（ACD），席次5至10席。

整合IVR，整合FOD，提供案件審查進度及結果。

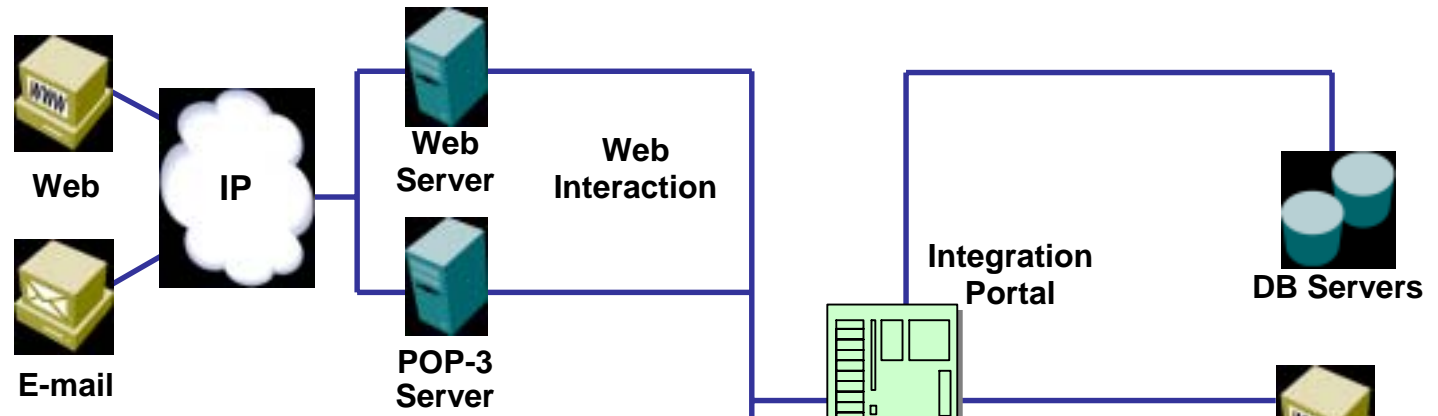
標準作業流程(SOP)。

購置相關電腦設備。

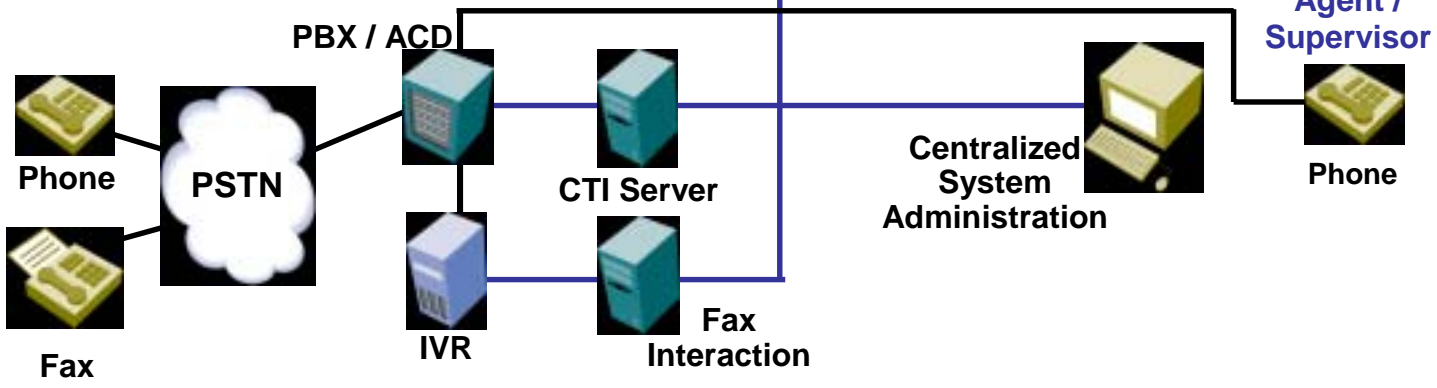
統合商業行政相關應用系統。

貳、整體架構

第一階段

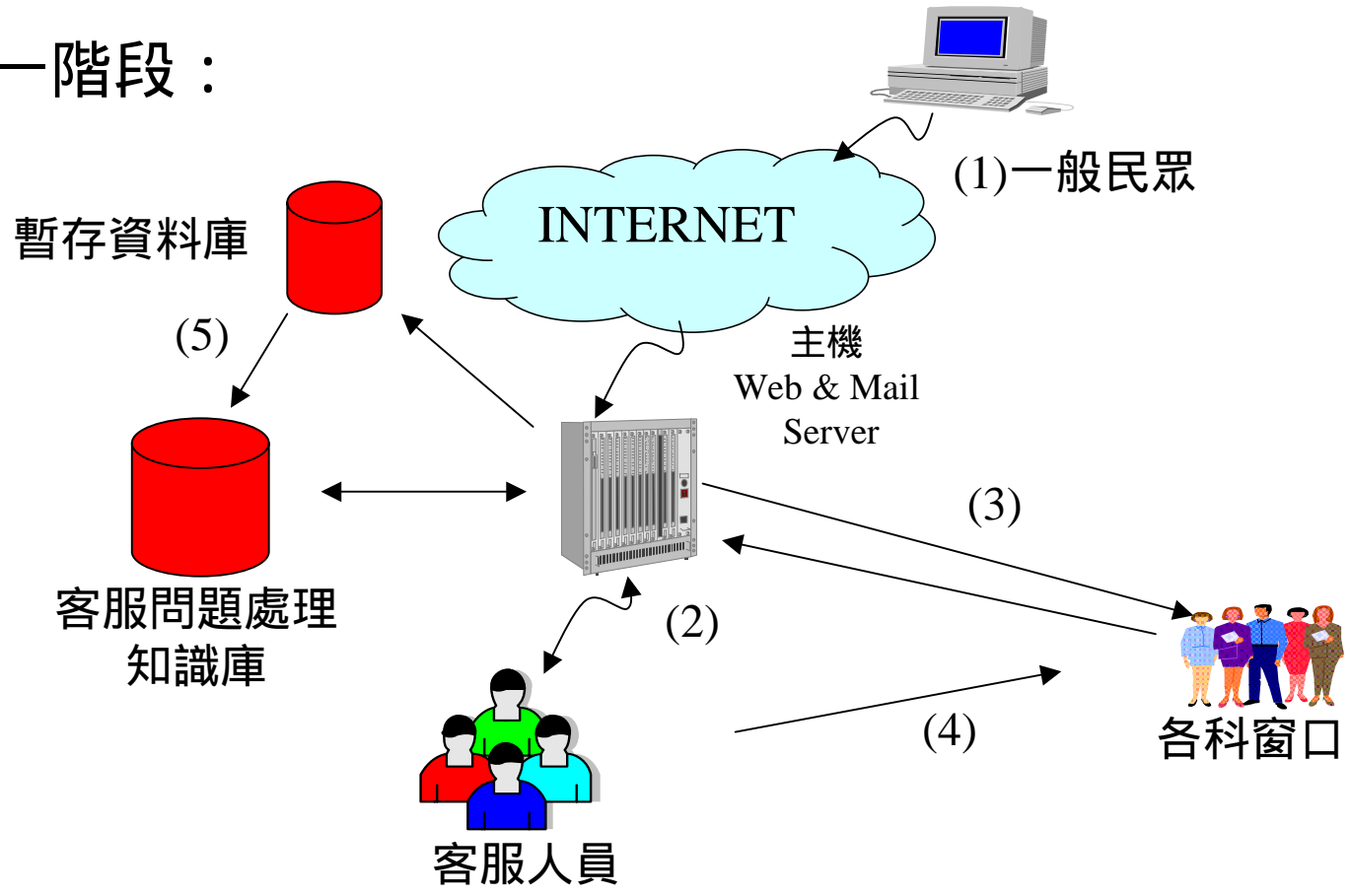


第二階段



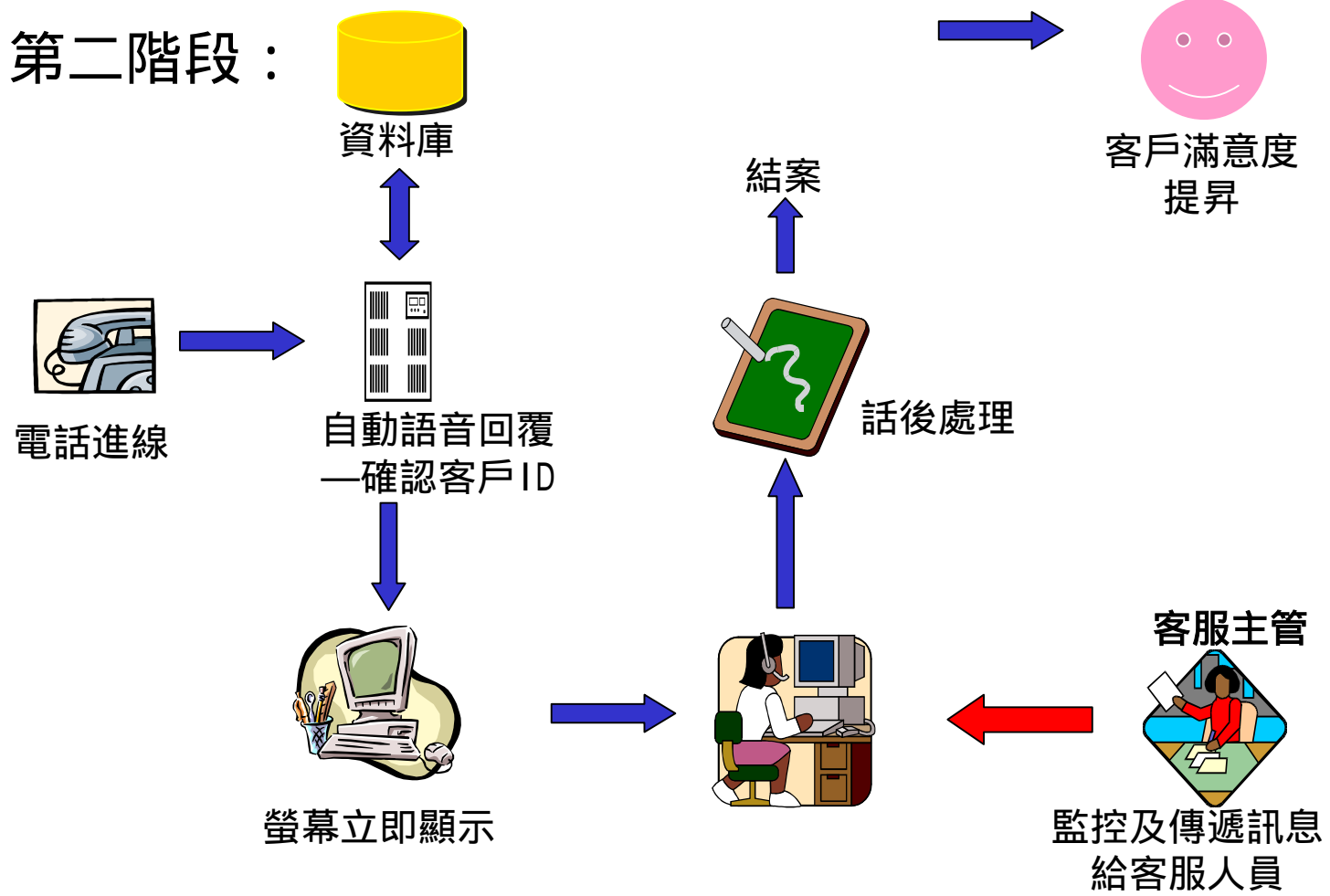
貳、整體架構

第一階段：



貳、整體架構

第二階段：





參、系統服務範圍

客戶服務專線：(02)2396-7333(共24線，自動跳號)

客戶服務網站：<http://210.69.121.47>

會計師諮詢專線：0800-231-314

提供服務項目

- ．電腦自動語音回覆
- ．電腦自動傳真服務
- ．專人線上服務



參、系統服務範圍

一、客戶服務專線：(02)2396-7333

- (1) 案件處理情形等語音傳真查詢
- (2) 索取申請表單或申請須知等傳真
- (3) 系統使用說明
- (4) 轉接服務人員



參、系統服務範圍

(1) 案件處理情形等語音傳真查詢

☛ 查詢案件處理情形請按 1

預查申請案已截至本日已發文之預查編號為XXXXXXXX

(1) 使用預查編號查詢

(2) 使用申請人身份證字號查詢

申請公司名稱及業務預查之辦理方式

☛ 公司登記申請暨依公司基本資料請按2

(1) 查詢案件處理情形 (收文字號、預查編號、公司統編)

(2) 查詢公司基本資料 (公司統編)

(3) 查詢公司登記申請須知

☛ 公司命令解散案件處理情形請按3

使用公司統一編號查詢



參、系統服務範圍

(2) 索取申請表單或申請須知等傳真

☛ 請輸入表單代號

☛ 索取表單代號

總表請按 1

公司登記及認許辦法請按 2

公司預查及應許可之業務請按 3

公司登記各業別最低資本額標準請按 4

辦理公司設立及變更申請所須書表請按 5

各項登記申請程序及作業流程請按 6

營利事業登記申請須知請按 7

申請書件及範本請按 8

憑證實務作業基準核定許可申請請按 9

系統會在您鍵入資料無誤後，以語音導引詞要求您作確認(即按1按鍵)後，系統自動會將該份資料以線上即時傳真給您。



參、系統服務範圍

(3)系統使用說明

(4)轉接服務人員

上班時間為週一至週五上午八點半至下午五點半，當與客服人員通話結束後，系統會自動帶出滿意度調查，語音如下：

這是商業司客服人員榮譽榜問卷調查,如您對此客服人員滿意請按任意鍵。

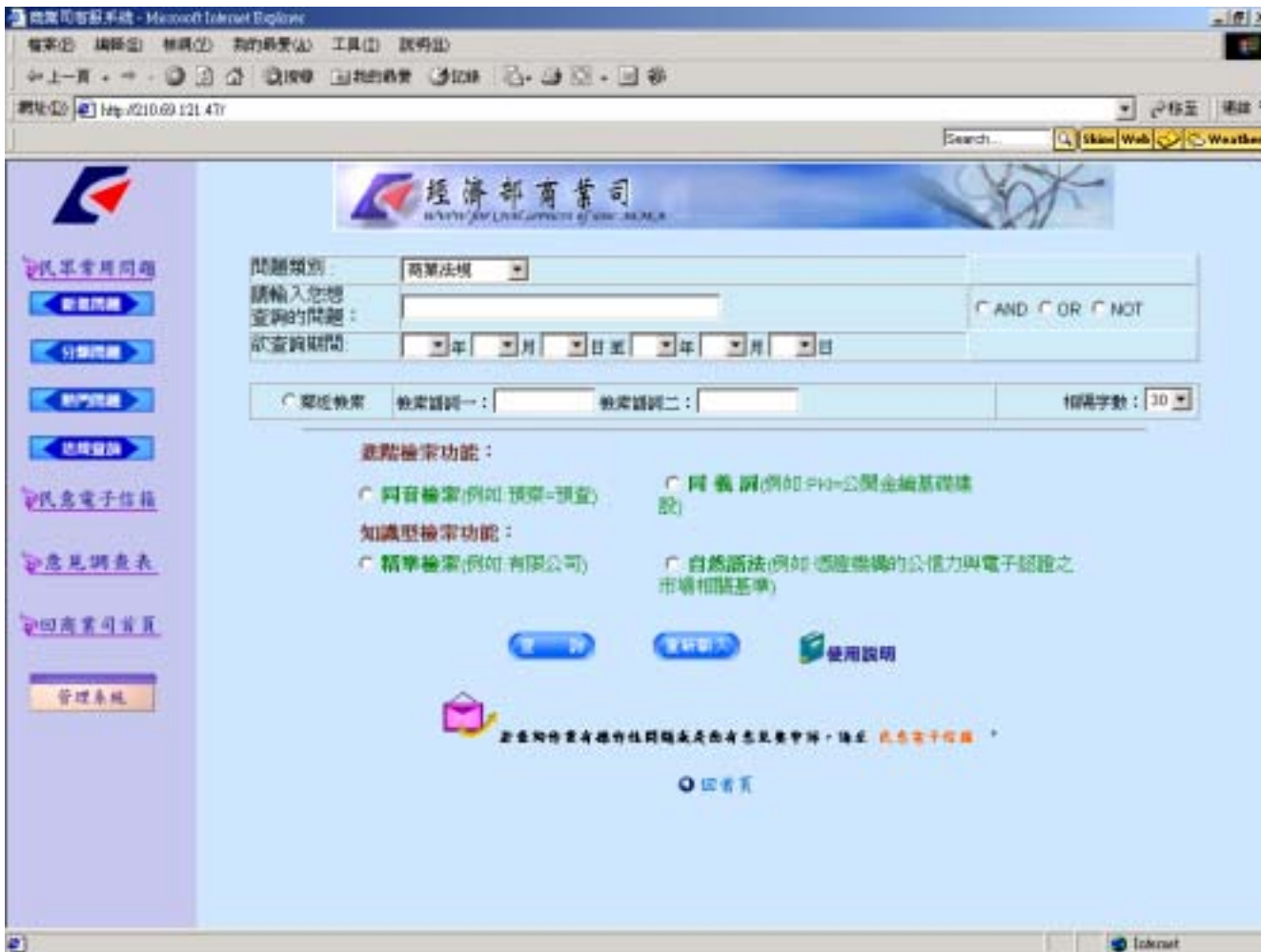
參、系統服務範圍

二、客戶服務網站：<http://210.69.121.47>



參、系統服務範圍

常問問答集(FAQ)：查詢條件



參、系統服務範圍

常問問答集(FAQ)：查詢結果

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the Ministry of Economic Affairs (經濟部商業司). The page title is "問題查詢結果" (Search Results for Questions). The search criteria are "商業法規" (Commercial Law) and "總共 10 筆" (Total 10 items). A table lists 10 frequently asked questions (FAQs) with their respective categories and dates.

序號	問題	類別	日期
1	經濟部商業司目前正在推動商更新再估計畫，緣由是什麼，目標為何？	商業法規	91/01/01
2	整個商更新再估計畫的推動過程？	商業法規	91/01/01
3	目前推動情形及商團體的配合度如何？	商業法規	91/01/01
4	目前推動的成效有那些	商業法規	91/01/01
5	經濟部商業司也十分用心的規劃的商團體宣講部份，像在新南新聞台，就有全部的商更新專題介紹播出，請您跟大家介紹一下製作這個專題的用意? 是否還有其他的推廣規劃呢？	商業法規	91/01/01
6	整體計畫的未來發展？	商業法規	91/01/01
7	查詢軟商業登記之備案聯合郵寄號之登記資料？	商業法規	91/01/01
8	查詢如何辦理商號之營業事業登記？	商業法規	91/01/01
9	查詢公司法商業登記法及其相關關於法之釋大規定	商業法規	91/01/01
10	查詢公司法之解釋規定	商業法規	91/01/01

參、系統服務範圍

標準作業流程(SOP)：常用到的申請書表及流程

分類位置：標準作業程序\公司登記\公司設立登記 共11筆

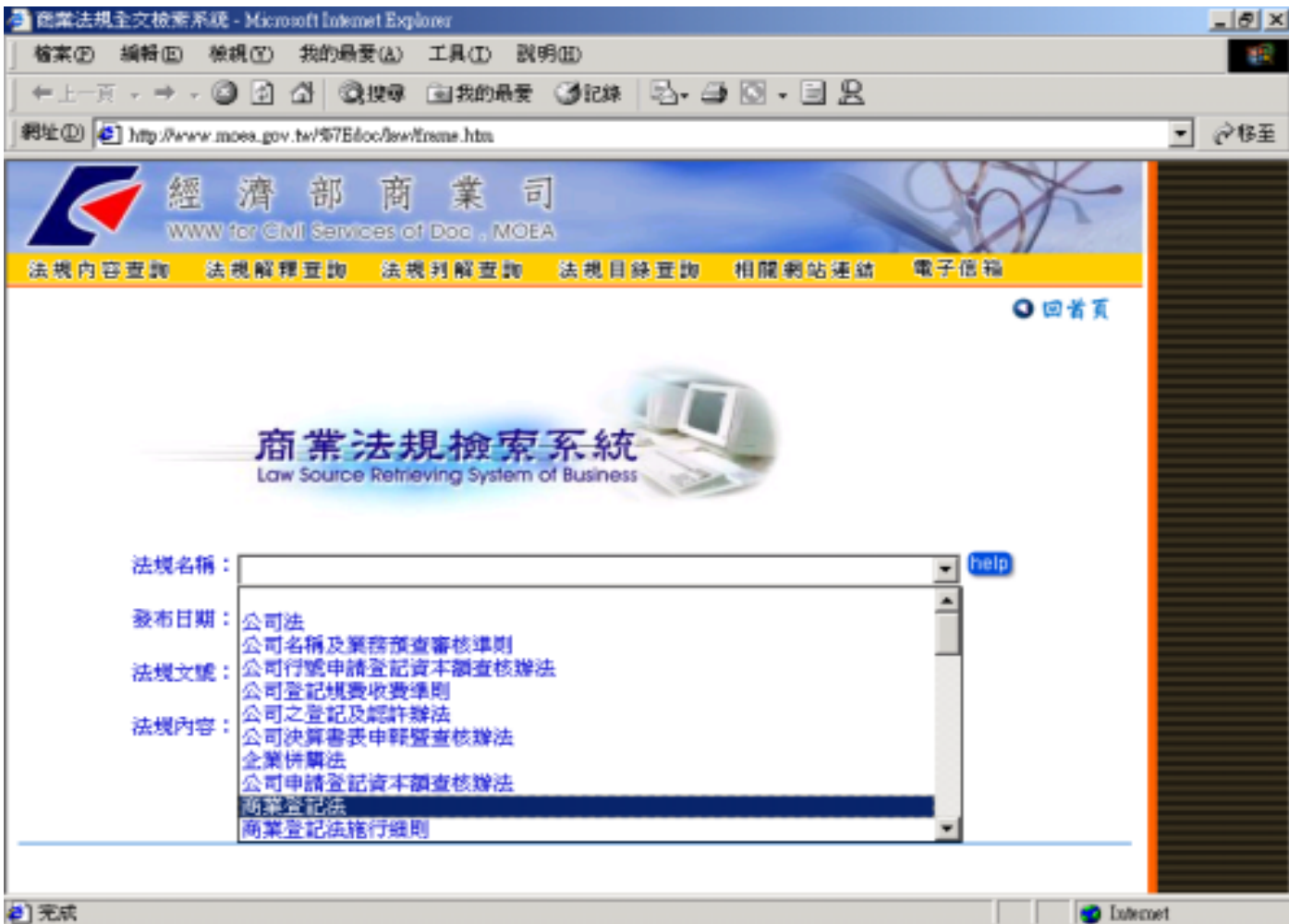
注意事項：
如需下載，請將滑鼠游標移到【檔案名稱】，並按下滑鼠右鍵，以【另存目標】的方式來下載本文(電子檔)。

NO.	檔案名稱	檔案說明
1	有限公司設立、變更申請書、股東同意書、章程(全部)97版	
2	有限公司設立登記申請書97版	
3	有限公司設立登記表97版	
4	股份有限公司設立、變更申請書、股東同意書、章程(全部)97版	
5	股份有限公司設立登記申請書97版	
6	股份有限公司設立登記表97版	
7	股份有限公司發起人會議事錄97版	
8	設立登記表填寫須知97版	
9	發起設立	
10	募集設立	

頁次 0 1 1

參、系統服務範圍

商業法規：商業法規檢索系統





商業法規名稱

公司法

公司名稱及業務預查審核準則

公司行號申請登記資本額查核辦法

公司登記規費收費準則

公司之登記及認許辦法

公司決算書表申報暨查核辦法

企業併購法

公司申請登記資本額查核辦法

商業登記法

商業登記法施行細則

營利事業統一發證辦法

商業會計法

商業會計處理準則

商業使用電子計算機處理會計資料辦法

會計師查核簽證財務報表規則

股份有限公司發行股票簽證規則

商品標示法

玩具商品標示基準

電器商品標示基準

服飾標示基準

織品標示基準

手推嬰兒車商品標示基準

嬰兒學步車商品標示基準

嬰兒床商品標示基準

文具商品標示基準

資訊、通訊、消費性電子商品標示基準

電子遊戲場業管理條例

電子遊戲機分類標準

電子遊戲場業同一營業場所認定基準

電子遊戲機進口作業要點

電子遊戲機查驗貼證實施要點

電子遊戲機評鑑作業程序

電子遊戲機評鑑委員會組織要點

電子遊戲場業申請登記作業要點

電子遊戲場業公共意外責任險投保辦法

電子遊戲場業稽查執行要點

電子簽章法

憑證實務作業基準應載明事項

電子簽章法施行細則

外國憑證機構許可辦法

在臺公司大陸地區股東股權行使條例

在大陸地區從事商業行為許可辦法

批發業零售業及技術服務業購置設備或技術適用投資抵減辦法

批發業零售業及技術服務業購置設備或技術適用投資抵減辦法 電腦整

合銷售整廠轉運或整線自動化分類或配送投資計畫審核作業要點

經濟事務財團法人設立許可及監督準則

經濟事務財團法人設立許可及監督作業要點

工商綜合區設置方針及申請作業要點

倉儲設施於工業用地容許使用審核及管理作業規定

在中華民國舉辦商展辦法

徵信業電腦處理個人資料辦法

經濟部防制兒童及少年性交易教育宣導辦法

玩具槍管理規則

參、系統服務範圍

商業代碼：商業代碼檢索系統





簡報完畢
謝謝