



經濟部中小企業處
108 年度中小企業服務優化與特色加值計畫

輔導申請須知

主辦單位：



經濟部中小企業處

執行單位：



財團法人中國生產力中心

目錄

壹、輔導內容說明	3
貳、申請資格	3
參、申請說明	4
肆、應注意事項	8
附件一、企業基本資料表	9
附件二、申請查檢表	11
附件三、個人資料提供同意書	13
附件四、輔導提案簡報參考大綱	15
附件五、輔導計畫書	17

壹、 輔導內容說明

專業顧問團隊輔導中小企業運用設計思考、服務設計及數位科技等方法工具，應用企業關鍵價值要素，塑造以「人」為核心，優化顧客體驗之情境，以協助中小企業升級轉型，提升企業魅力特色及市場競爭力。輔導內容如下：

一、服務優化特色加值

輔導中小企業服務特色流程精進、服務體驗優化、顧客服務滿意等，以促進商機提升與特色加值。

二、設計應用

輔導中小企業設計創新、商品使用情境精進、商品服務化等，進行商品創新或改良，以促進商機提升與創造商品附加價值。

貳、 申請資格

一、符合經濟部公告「中小企業認定標準」，且**非屬銀行拒絕往來戶之企業**：

(一)製造業、營造業、礦業及土石採取業實收資本額在新臺幣八千萬元以下，或經常僱用員工數未滿二百人者。

(二)除前款規定外之其他行業前一年營業額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿一百人者。

二、有下列情形之一者，不符申請資格：

(一)以相同或類似計畫重複申請經濟部其他輔導計畫者。

(二)上年度執行政府相關輔導計畫有異常結案者。

(三)5年內有因執行政府相關計畫受停權處分，且其期間尚未屆滿情事。

(四)3年內曾有欠繳應納稅捐情事。

(五)外國營利事業在臺設立之分公司及陸資企業（陸資企業依經濟部投資審議委員會陸資來臺投資名單認定）。

(六)經檢舉若有上列情事，得駁回申請或依職權撤銷輔導並解除契約。

參、申請說明

一、申請內容

項目	服務優化特色增值 示範企業輔導	設計應用 / 特色優化 群聚輔導
對象	單一企業提出輔導申請	由 1 家群聚主導領頭企業及至少 9 家群聚成員企業共同提出輔導申請
輔導重點	運用設計思考，以服務品質、顧客旅程地圖、同理心地圖、服務藍圖等輔導方法工具，達成服務優化	運用設計思考，並凝聚群聚共識，以情境劇本、策略技術藍圖、TRIZ，及服務品質、顧客旅程地圖、同理心地圖、服務藍圖等輔導方法工具，產生創新商品或增值服務，達成群聚之設計應用與特色優化
輔導金額 (含稅)	每示範企業案輔導金 20 萬元 企業自籌款 20 萬元	每群聚案輔導金 40 萬元 群聚自籌款 40 萬元
案件數	8 案	5 案
預期 效益指標	• 服務流程數 • 服務體驗滿意度 • 服務體驗人次 • 服務新顧客成長人數 • 服務流程增加產值 • 增加投資額及提升商機	• 商品/服務流程提案數 • 商品/服務串連群聚業者數 • 商品/服務體驗滿意度 • 商品/服務增加產值 • 商品/服務增加群聚成員產值 • 商品/服務增加投資額及提升商機

二、申請流程

(一)申請資格檢查

請備妥下列相關資料一式，於 5 月 24 日前採郵寄（以郵戳為憑），或親送方式至計畫執行單位，經查驗申請資格與應繳交文件通過後，由計畫執行單位通知完成申請受理，進入輔導評選。

221 新北市汐止區新台五路一段79號2樓
中小企業服務優化與特色加值計畫專案小組收

聯絡電話：02-2698-2989 分機：2878 王先生
E-mail：2878@cpc.tw

應備資料查驗項目	份數
1. 公司或商業登記證明文件	1
2. 企業基本資料表（附件一）	1
3. 申請查檢表（附件二）	1
4. 個人資料提供同意書（附件三）	依計畫參與人員編制，每人 1 份
5. 輔導提案簡報（請參閱附件四）	8
6. 輔導計畫書（請參閱附件五）	8

(二)評選與核定

由申請企業提出「輔導提案簡報」與「輔導計畫書」（格式請參考附件三、五），計畫主持人或主要執行者應偕同輔導顧問出席評選會議，說明需求與輔導內容（必要時，輔導執行細節可由輔導顧問協助）。評選通過之申請企業，依審查委員意見提交修正之「輔導計畫書」，經執行單位確認後，進行輔導計畫簽約與輔導作業。

(三)流程說明

流程	說明
<pre> graph TD A[輔導需求申請] -- 符合 --> B[資格及文件審查] B -- 不符合 --> C[通知補件或退件] B -- 符合 --> D[輔導評選會議] D -- 未通過 --> E[函覆審查結果] D -- 通過 --> F[計畫書提交與簽約] F -- 通過 --> G[執行與管考] G -- 通過 --> H[辦理結案作業與配合計畫廣宣] </pre>	輔導需求申請 5月24日前，備妥相關文件送達收件聯絡窗口。 資格及文件審查 - 進行資格與文件初審，申請資格不符者逕予退件；申請文件不齊全或不符合格式者，於補件通知後3個工作天內補正。 評選會議 - 預計5月底召開輔導評選會議。 - 申請企業之計畫主持人或主要執行者應出席評選會議，並就需求與輔導內容簡報說明（必要時，可由輔導顧問協助）。 - 評選委員得提出輔導建議。 - 行文函知申請企業評選結果。 提交修正輔導計畫書與簽約 - 評選通過者，應於計畫執行單位通知後15天內，依評選委員建議，提交修正後輔導計畫書，完成輔導簽約辦理。 執行與期中管考 - 受輔導企業須依簽約內容，配合計畫執行、管理及會計作業等規定完成輔導。 - 受輔導企業應配合8月底前，進行實地訪審（或不定期查訪）。 結案作業與配合廣宣 10月15日前，完成各案輔導。 10月31日前，受輔導企業提交輔導結案報告，並於11月8日前，提交輔導結案簡報（必要時，可由輔導顧問協助）。 11月15日前，受輔導企業之計畫主持人或主要執行者，應參與期末審查會議簡報說明。受輔導企業應依審查委員建議，於一週內交付修正後輔導結案報告、成果滿意度調查表及結案同意書。

備註：辦理作業與時程依執行單位實際執行情況調整之。

(四) 評分標準

評分項目	說 明	權重(%)	
		示範企業輔導	群聚輔導
創新性	- 輔導需求與預期成果之完整性、創新性 - 科技應用衍生創新服務模式，如：創新服務、產品、流程、商業及獲利模式、管理營運等	25	15
市場性	- 輔導需求與預期成果之市場潛力 - 輔導成果可產生之實質效益、增加投資額與商機 *商機，如：採購合約、銷售合約、合作意向書等，並含具體金額	20	
感質性	- 運用設計思考，強化服務/商品的感質力 - 能誘發顧客感官互動，使情感與服務/商品融合，進而創造商業價值	20	
發展性	- 輔導成果之多元發展可能性 - 輔導成果可帶動之未來產業效益	15	
可行性	- 預期輔導內容與作法、經費與人力需求編列、預期輔導成果及效益等內容之可執行性 - 申請企業之計畫配合之投入程度 - 科技應用模式、相關資源與配套方案之完整性	20	
整合性	- 主導領頭企業之組織共創能力 - 主導領頭企業群聚策略的規劃整合性 - 主導領頭企業對群聚整合之掌握程度	—	5
合作性	- 群聚成員參與之意願與資源投入程度 - 群聚成員間技術或能力互補程度 - 群聚成員間對輔導願景的了解程度 - 群聚成員間具合作關聯性，並欲其他相仿企業具高度差異化	—	5
總 計		100	

肆、 應注意事項

- (一) 輔導申請評選原則依據「經濟部中小企業處辦理中小企業輔導作業須知」規定辦理。
- (二) 申請企業及輔導顧問應配合出席評選會議、實地訪審、期末審查會議，及不定期查訪。
- (三) 輔導執行期間，必要時，經濟部中小企業處及計畫執行單位得對輔導計畫進行查證作業。
- (四) 輔導結束後，均應配合經濟部中小企業處及計畫執行單位之計畫成果展示宣導活動（如廣宣短片拍攝、受訪、出席相關活動、課程培訓等）或個案研究，並協助提供成果運用、投資金額、創造產值等計畫成效資料。
- (五) 簽約後不執行該輔導計畫者，自撤銷執行日起1年內不得再提出計畫申請。如因技術、市場、情事變遷或不可抗力情形之明確合理不可歸責於其不執行計畫者，不在此限。
- (六) 輔導計畫之執行，如有使經濟部中小企業處或計畫執行單位遭受第三人主張任何權利義務之情形者，受輔導企業應負全部法律責任。



附件一、企業基本資料表

申請日期：108 年 月 日

輔導計畫名稱					
申請類別 (限勾一項)		☐ 服務優化特色加值示範企業輔導 ☐ 服務優化群聚輔導 ☐ 設計應用群聚輔導			
輔導計畫摘要 (150 字內 描述)					
計畫主持人	聯絡電話		E-mail		
	行動電話				
計畫聯絡人	聯絡電話		E-mail		
	行動電話				
企業名稱			統一編號		
企業負責人			資本額	仟元	
通訊地址	☐ ☐ ☐ 縣市 _____ 鄉鎮區 _____ 路(街) _____ 段 _____ 巷 _____ 弄 號 _____ 樓				
成立日期	民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日				
前一年度營業額	仟元		員工數	人	
所屬產業別 (限勾一項)					
☐ 農、林、漁、牧業 ☐ 礦業及土石採取業 ☐ 製造業 ☐ 電力及燃氣供應業 ☐ 用水供應及污染整治業 ☐ 營造業 ☐ 批發及零售業 ☐ 運輸及倉儲業 ☐ 住宿及餐飲業 ☐ 資訊及通訊傳播業 ☐ 金融及保險業 ☐ 不動產業 ☐ 專業、科學及技術服務業 ☐ 醫療保健及社工服務業 ☐ 藝術、娛樂及休閒服務業 ☐ 支援服務業 ☐ 教育服務業 ☐ 其他服務業					
輔導經費	政府經費(A)	仟元	投入人力	申請企業(C)	人月
	廠商自籌款(B)	仟元		輔導單位(D)	人月
	合計(A+B)	仟元		合計(C+D)	人月
預期績效	增加產值 _____ 仟元 促成投資額 _____ 仟元 降低成本 _____ 仟元 成立新公司或衍生公司家數 _____ 家 增加員工數： _____ 人 其他 (請述明)： _____				

附件二、申請查檢表

經濟部中小企業處 中小企業服務優化與特色加值計畫

輔導計畫名稱：

請勾選 文件項目

是 否

- ☐ ☐ 1. 檢附公司登記或商業登記之證明文件 1 份
- ☐ ☐ 2. 檢附企業基本資料表 1 份（附件一）
- ☐ ☐ 3. 個人資料提供同意書 1 式（附件三，參與人員每人各 1 份）
- ☐ ☐ 4. 檢附輔導提案簡報 8 份（請參閱附件四）
- ☐ ☐ 5. 檢附輔導計畫書 8 份（請參閱附件五）
- ☐ ☐ 6. 備妥企業基本資料表、輔導計畫書與簡報電子檔各 1 份
*敬請採電子郵件方式，寄送至 2878@cpc.tw
*企業基本資料表及輔導計畫書檔案採 MS Word 或開放文件格式 (ODF) 受理
*計畫簡報檔案採 MS Powerpoint 或 PDF 格式受理
- ☐ ☐ 7. 非屬銀行拒絕往來戶，且近 3 年無欠繳稅捐情事。
- ☐ ☐ 8. 未以相同或類似計畫重複申請政府其他計畫補助之情形。
- ☐ ☐ 9. 無執行政府相關輔導計畫有異常結案及受停權處分者。
- ☐ ☐ 10. 過往三年，是否曾申請經濟部中小企業處輔導/補助計畫，
計畫名稱：
1. _____
2. _____
- ☐ ☐ 11. 本查檢表已用印、簽名完成。

申請企業名稱

(用印)

負責人

(用印)

填報人

(簽名)

填報日期

108 年 月 日

附件三、個人資料提供同意書

蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書

經濟部中小企業處(以下簡稱本處)為遵守個人資料保護法規定，在您提供個人資料予本處前，依法告知下列事項：

- 一、經濟部中小企業處因委託財團法人 (以下簡稱)執行本計畫，提供諮詢訪視、診斷、輔導服務及辦理體驗營、觀摩、研討會、工作營、論壇、廠商交流、發表活動等之目的而獲取您下列個人資料類別：姓名及連絡方式(包括但不限於電話號碼、傳真、Email 或工作地址)等，或其他得以直接或間接識別您個人之資料。
- 二、本處將依個人資料保護法及相關法令之規定下，依本處隱私權保護政策，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 三、本處將於蒐集目的之存續期間合理利用您的個人資料。
- 四、除蒐集之目的涉及國際業務或活動外，本處僅於中華民國領域內利用您的個人資料
- 五、本處將於原蒐集之特定目的、本次以外之產業之推廣、宣導及輔導、以及其他公務機關請求行政協助之目的範圍內，合理利用您的個人資料。
- 六、您可依個人資料保護法第 3 條規定，就您的個人資料向本計畫行使之下列權利
 - (一)查詢或請求閱覽。
 - (二)請求製給複製本。
 - (三)請求補充或更正。
 - (四)請求停止蒐集、處理及利用。
 - (五)請求刪除。

您因行使上述權利而導致對您的權益產生減損時，本處不負相關賠償責任。另依個人資料保護法第 14 條規定，本處得酌收行政作業費用。

七、若您未提供正確之個人資料，本處將無法為您提供特定目的之相關業務。

八、本處因業務需要而委託其他機關處理您的個人資料時，將善盡監督之責。

您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本處留存此同意書，供日後取出查驗。

個人資料之同意提供：

- 一、本人已充分知悉貴處上述告知事項。
- 二、本人同意貴處蒐集、處理、利用本人之個人資料，以及其他公務機關請求行政協助目的之提供。

立 同 意 書 人：

中 華 民 國 108 年 月 日

附件四、輔導提案簡報參考大綱

一、申請企業營運概況及產業環境說明

- 企業經營概述（公司簡介與願景、經營理念）、技術能力與執行優勢（研發能力、製程能力）說明
- 產業環境說明

二、輔導緣起與瓶頸問題分析

三、實施目標及方式

- 輔導目標（輔導宗旨、方法、目的）說明
- 輔導範圍（受輔導部門或群聚成員，及其影響範疇）說明
- 示範企業或群聚成員之專案組織架構、工作項目及工作分配說明

四、預期效益

- 輔導預期成果之創新性、市場性、感質性、發展性、整合性、合作性等說明
- 依據輔導目標及方式填寫適當之量、質化預期效益指標（須包含增加投資額與商機）及內部學習成效

五、實施查核點及經費需求

- 實施查核點（主要工作項目、預定執行期程、查核點）說明
- 申請企業/群聚成員及輔導單位之計畫參與人員簡歷表說明
- 經費需求說明

附件五、輔導計畫書

108
年度
中小
企業
服務
優化
與特
色加
值計
畫

《輔導計畫名稱》

申請廠商：XXX股份有限公司

經濟部
中小
企業
處



經濟部中小企業處

108 年度中小企業服務優化與特色增值計畫

- ☐服務優化特色增值示範企業輔導
☐服務優化 / ☐設計應用 群聚輔導

《輔導計畫名稱》

輔導期間：自 108 年 月 日 至 年 月 日

輔導單位： ○○○○○○○○○

申請企業 ○○○○○○○○○

主辦單位： 經濟部中小企業處

執行單位： 財團法人中國生產力中心

中 華 民 國 1 0 8 年 月 日

目 錄

壹、申請企業營運概況及產業環境說明.....	00
一、 企業經營概述、技術能力與執行優勢.....	00
二、 產業環境.....	00
貳、計畫起源與瓶頸分析.....	00
一、 計畫起源.....	00
二、 瓶頸問題分析.....	00
參、實施目標及方式.....	00
一、 輔導目標.....	00
二、 輔導範圍.....	00
三、 實施方法.....	00
四、 專案組織架構、工作項目及工作分配.....	00
肆、預期效益.....	00
一、 量化效益.....	00
二、 質化效益.....	00
伍、實施查核點及資源需求.....	00
一、 預定進度表.....	00
二、 查核點說明.....	00
三、 參與人員簡歷表.....	00
四、 經費需求表.....	00
附件.....	00

壹、申請企業營運概況及產業環境說明

一、企業經營概述、技術能力與執行優勢

二、產業環境

貳、輔導起源與瓶頸分析

一、輔導起源

二、瓶頸問題分析

參、實施目標及方式

一、輔導目標

二、輔導範圍

三、實施方法

四、專案組織架構、工作項目及工作分配

(一)專案組織架構（群聚輔導請說明群聚成員合作關係）

(二)工作項目及工作分配

肆、預期效益

一、 量化效益

說明：

1. 效益指標請根據輔導項目與計畫目標填寫適當之量化指標。
2. 可量化的改善績效，請轉化為費用表示之。
3. 商品/服務流程提案數：分別提列公司內部及政府計畫提案數，其類別包含商品或服務、服務流程、概念、商業模式、衍生技術等相關創新提案。

單位：千元

評 估 項 目	輔導前	輔導後	改善%	每 年 改 善 費 用	備 註
商品/服務流程提案數 (公司內部或政府計畫)	○○件	○○件			必填，本年度公司內部，或政府計畫提案（須備註提案名稱，及提案對象）
商品/服務流程滿意度	○○%	○○%			須備註滿意度前後差異
商品/服務體驗人次	○○人次	○○人次			
商品/服務 新顧客成長人數	○○人	○○人			
增加產值（公司內部）	-	○○千元	-	-	必填，公司內部本年度增加產值
增加產值（群聚成員）	-	○○千元	-	-	不含群聚領頭企業本年度增加產值
促成投資額與提升商機 (公司內部)	-	○○千元	-	-	必填，本年度促成投資內容，或商機計算來源及項目
促成投資額與提升商機 (群聚成員)					不含群聚領頭企業本年度促成投資內容，或商機計算來源及項目
新增就業人數	-	○○人	-	-	必填，本年度新增就業人數(須備註男女性別人數)
商品/服務 串連群聚業者數	-	○○家	-		
降低成本	-	○○千元	-	-	本年度降低成本
建立學習社群	○○個	○○個	-	-	(無者免填)
產生創新知識文件	○○篇	○○篇	-	-	(無者免填)

單位：千元

評 估 項 目	輔導前	輔導後	改善%	每 年 改 善 費 用	備 註
建立創新交流平台	○○套	○○套	-	-	(無者免填)
其他					

二、質化效益(請詳細敘述)

伍、實施查核點及資源需求

一、預定進度表

		計畫 權重	○ 月	○ 月	○ 月	○ 月	○ 月	比 重	人 分	力 析
1										人月
				*1						
2										人月
						*2				
3										人月
							*3			
4	計畫執行與管考									人月
					*4		*5			
累計工作進度%								100	合計：	人月

二、查核點說明

查核點日期	查核點編號	查核事項
○月○○日	1	簽約完成並支付第一期輔導款
○月○○日	2	
○月○○日	3	繳交輔導計畫實地訪審簡報
○月○○日	4	
○月○○日	5	完成計畫所有需交付事項
○月○○日	6	繳交輔導結案報告及準備結案簡報
○月○○日	7	繳交修正後之輔導結案報告，並支付第二期輔導款

註1：查核點應按時間先後與計畫順序依序編列，查核內容應以具體完成事項可評估分析為原則，並以數據或明確之量化指標。

註2：表格不敷使用，請自行增列並修正查核點。

三、參與人員簡歷表

編號	姓名	職稱	最高學歷 (學校系所)	經歷及工作年資	參與 工作分項	投入 人月
投入人月合計						

四、經費需求表

單位：仟元

	政府款	自籌款	合計	總經費 占比%	備註 (填寫各預算項目之計算公式)
一、人事費					
					平均月薪 X 人月數
小計					
二、業務費					
顧問費					
勞務委託費					
印刷費					
設備使用費及租用費					
行銷廣宣費					
雜支					
小計					
三、旅運費					計程車費：趟次 X 人次 X 車資 國內差旅費： (住宿費 X 天數)+(雜費 X 天數)+ 交通費
四、營業稅					
總計					