

經濟部中小及新創企業署
116 年度「中小企業營運諮詢與貸款管理及輔導計畫」
(案號：B31169901)
預告文件摘要說明

一、計畫緣起

根據 2025 年中小企業白皮書資料顯示，臺灣中小企業家數為 171 萬 5,528 家，占全體企業 98.87%，吸納約 919.4 萬就業人口，提供全國近 8 成的就業機會，更創造逾 31 兆元銷售額（占整體企業超過 50%）。顯示中小企業在臺灣經濟發展與促進社會安定扮演重要角色。然而，面對全球國際經貿環境快速變化、AI 浪潮及淨零轉型等挑戰，中小企業無法避免受到國內、外金融情勢、地緣政治與經營環境的影響，經營須面對快速變化的挑戰，部分中小企業在資訊、資金、人才相對缺乏的情勢下，營運問題更顯艱難。

因此透過馬上辦服務中心一站式服務，與中央連結經濟部各輔導團隊，在地方連結各縣市中小企業服務中心、經濟部中區及南區聯合服務中心，共同打造在地關懷服務團隊，並透過實體、線上或 LINE@ 等社群網絡，協助中小企業解決各項經營問題，引介政策資源，主動關懷及在地服務。政府將持續對中小企業強化金融支持、租稅優惠、設備汰舊換新、人才培育、新創支持及轉型升級等措施，陪伴中小企業穩健經營、持續成長，落實「健全中小企業發展」目標。

二、工作項目及說明

(一) 建置中小企業諮詢服務機制及服務團隊

1. 建置區域北中南服務據點與諮詢服務團隊。
2. 辦理服務中心專職人員共識會議及個案經驗交流會。
3. 維運馬上辦服務中心 LINE@ 帳號暨生成式 AI 服務。

(二) 提供中小企業營運諮詢服務及災後關懷協處。

1. 受理 0800 免付費專線諮詢服務。
2. 依企業問題進行案件轉介及後續追蹤。
3. 於服務據點安排專家臨櫃諮詢服務。
4. 辦理各項陳情求助案件及中央部會首長信箱回復協處。

5. 每月提供中小企業營運諮詢服務及關懷協處統計彙整分析報告。

(三) 維護中小企業服務系統資料庫

1. 維運馬上辦服務中心專線及優化話務與案件系統。
2. 精進馬上辦服務中心網站及智能客服升級優化。
3. 核心業務系統之整合維運與數據加值。
4. 維運本署智能查詢資料系統。

(四) 辦理中小企業營運及融資協處業務與事務管理

1. 維運及更新經濟部中小及新創企業署之資源手冊網頁版。
2. 設計及印製馬上辦服務中心宣傳品。
3. 辦理政策推播暨多元視覺素材製作。
4. 派駐本署 2 名專職人員。
5. 召開業務交流會並配合計畫行政協助。

三、本案採購預算金額新臺幣 60,000,000 元(含■營業稅)。

四、本年度預期使用情形及其效益目標

- (一) 設置北、中、南及南投四區常駐服務平台，提供即時諮詢服務，提升中小企業問題協處及服務品質。
- (二) 提供 0800 電話、線上及臨櫃等多元諮詢協處服務，結合案件轉介、後續追蹤及專業顧問資源，協助中小企業解決營運及融資問題。
- (三) 維運「馬上辦服務中心 LINE@」及生成式 AI 服務，強化政策資訊整合、智慧諮詢及分眾推播，提升中小企業取得政府資源之便利性及服務效益。
- (四) 維運及優化各項中小企業服務系統，提升案件管理、資料運用及行政作業效率。
- (五) 彙整分析中小企業諮詢及服務案件，掌握企業需求及問題樣態，提供政策推動及資源配置之參考。