



工業技術研究院

Industrial Technology
Research Institute

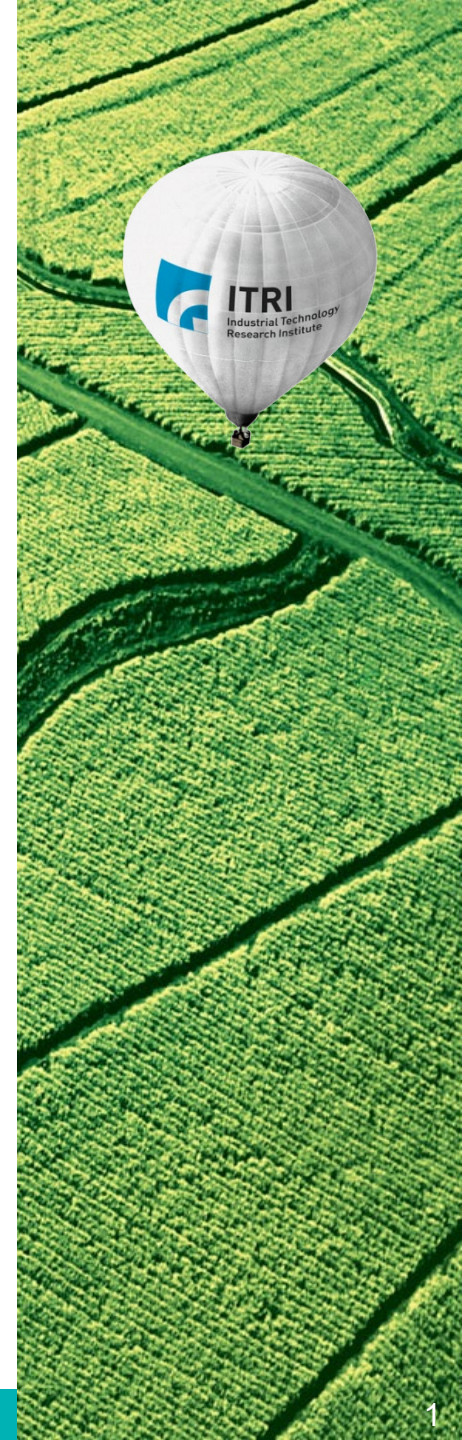
2026智慧流通暨物流技術與服務推動說明會

流通服務智慧增值推升計畫

主辦單位：經濟部商業發展署

執行單位：工業技術研究院 服務系統科技中心

2026年4月10日





4/10(五)說明會議程

時間	時長	議程	講者
14:35-14:40	5分鐘	115年度「流通服務智慧增值推升計畫」說明	工研院服科中心 田永平 資深技術經理
14:40-15:10	30分鐘	「創新流通服務方案實證」方案說明 1.門市包裹寄件自動化 2.門店智慧揀貨輔助服務 3.生鮮品轉售媒合服務	工研院服科中心 彭暄皓 副工程師 廖燕鈴 副工程師
15:10-15:25	15分鐘	「創新流通服務方案實證」輔導作法與申請流程說明	工研院服科中心 羅意嵐 副管理師
15:25-15:30	5分鐘	交流討論	工研院服科中心 田永平 資深技術經理
15:30-15:45	15分鐘	「智慧流通服務方案應用」輔導作法與申請流程說明	工研院服科中心 羅意嵐 副管理師
15:45-16:45	60分鐘	「智慧流通服務方案應用」方案說明 A. 物流士輔助助理 B. 需求、銷售預測 C. 雲端存貨即時管理平台 D. AI圖文生成 E. 虛擬門市+數位優惠券 F. MantaGO智慧客服與互動行銷方案	工研院服科中心 林圓淑 工程師 郭宏明 工程師 廖燕鈴 副工程師 以力股份有限公司 潘綾緹 商業開發經理
16:45-16:50	5分鐘	交流討論	工研院服科中心 田永平 資深技術經理

簡報大綱

- 一、115年度「流通服務智慧增值推升計畫」說明
- 二、「**創新**流通服務方案實證」輔導
 - (一) 方案說明
 - (二) 輔導作法與申請流程說明
- 三、「**智慧**流通服務方案應用」輔導
 - (一) 輔導作法與申請流程說明
 - (二) 方案說明



一、115年度「流通服務智慧增值推升計畫」說明

政策依據

亞洲·矽谷 3.0

AI賦能智慧聯網創新應用

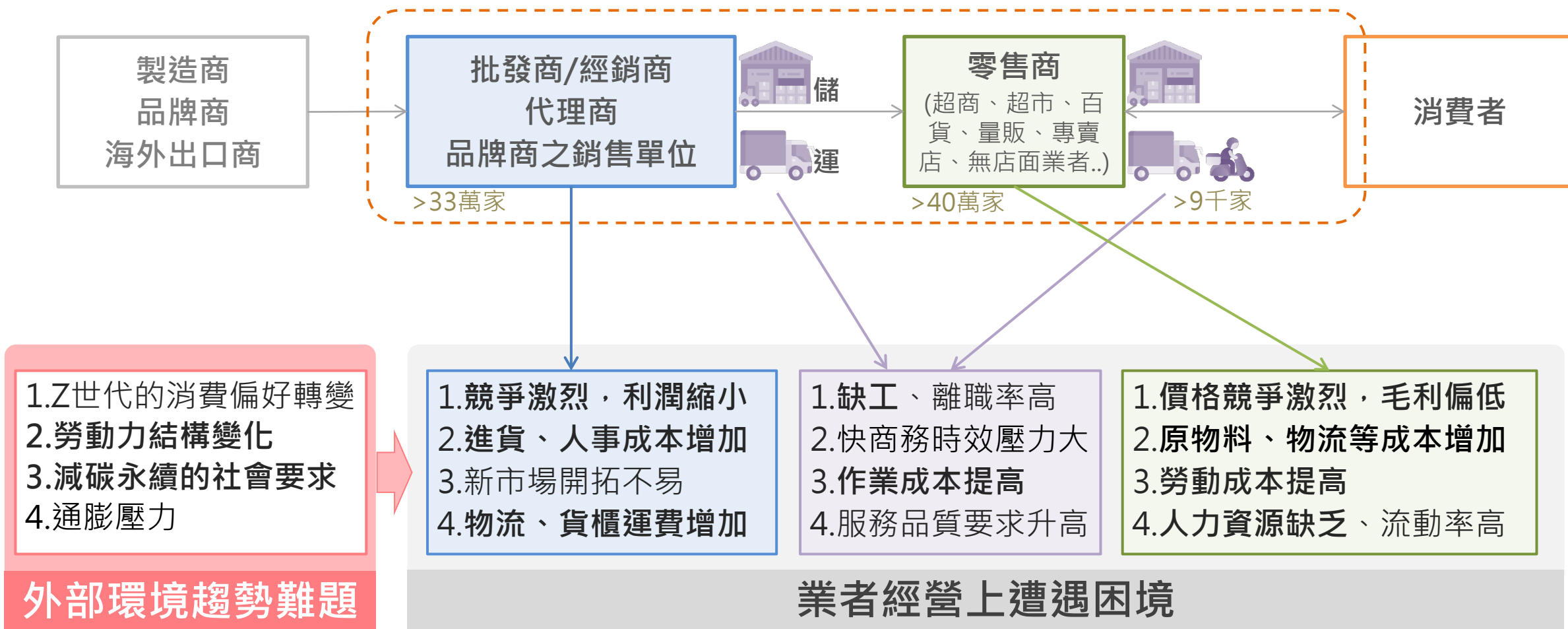
- 運用物聯網強化數位及淨零雙軸轉型
 - 以**社會與產業需求**為核心，
打造**具規模化**之解決方案，
並**擴大**智慧解決方案應用

國家希望工程

創新經濟、智慧國家

- 推動數位與綠色的產業雙軸轉型
 - 透過**數位效率化**、**資本效率化**與**作業效率化**等策略
翻轉服務業及傳統產業

流通服務產業範疇與發展挑戰



以科技促進流通服務雙軸轉型，打造新商業

針對社會與產業需求，逐年協助不同流通服務業態與環節，創新商品流通科技加值服務，驅動新的商業服務型態

- 簡化工作，降低員工負擔、作業壓力與體能考量
- 應用自動化減少員工操作需求，使其專注顧客服務



缺工與勞動力
結構改變

- 推動可提升邊際利潤的加值商模
- 提供差異化、便利服務、加值資訊，提高入店率



產業競爭、壓
縮獲利

- 透過共享、共同化降低進貨成本(採購/儲運)
- 引入智慧決策工具，精準控制資源配置與投入量
- 提升資源利用率，增加服務量能與生產力



營運成本升高

- 增加商品流通機會，降低報廢風險
- 打造門市永續、減碳消費新服務，提高顧客認同感與回購率



減碳永續要求



計畫願景、目標及策略

願景

打造智慧增值服務，提升商品流通價值與員工賦能

目標

應用AI、IoT、自動化科技，優化商品流通效率與簡化作業流程，創造可滿足顧客及產業需求的價值，並促進智慧服務方案海內外應用規模

策略

現況掌握



掌握趨勢

調查國內業者數位科技工具使用狀況，解析智慧服務方案的需求與趨勢

創新示範



創亮點

以AI、IoT、自動化技術打造商品流通服務亮點應用，翻轉現有服務型態

輔導擴散

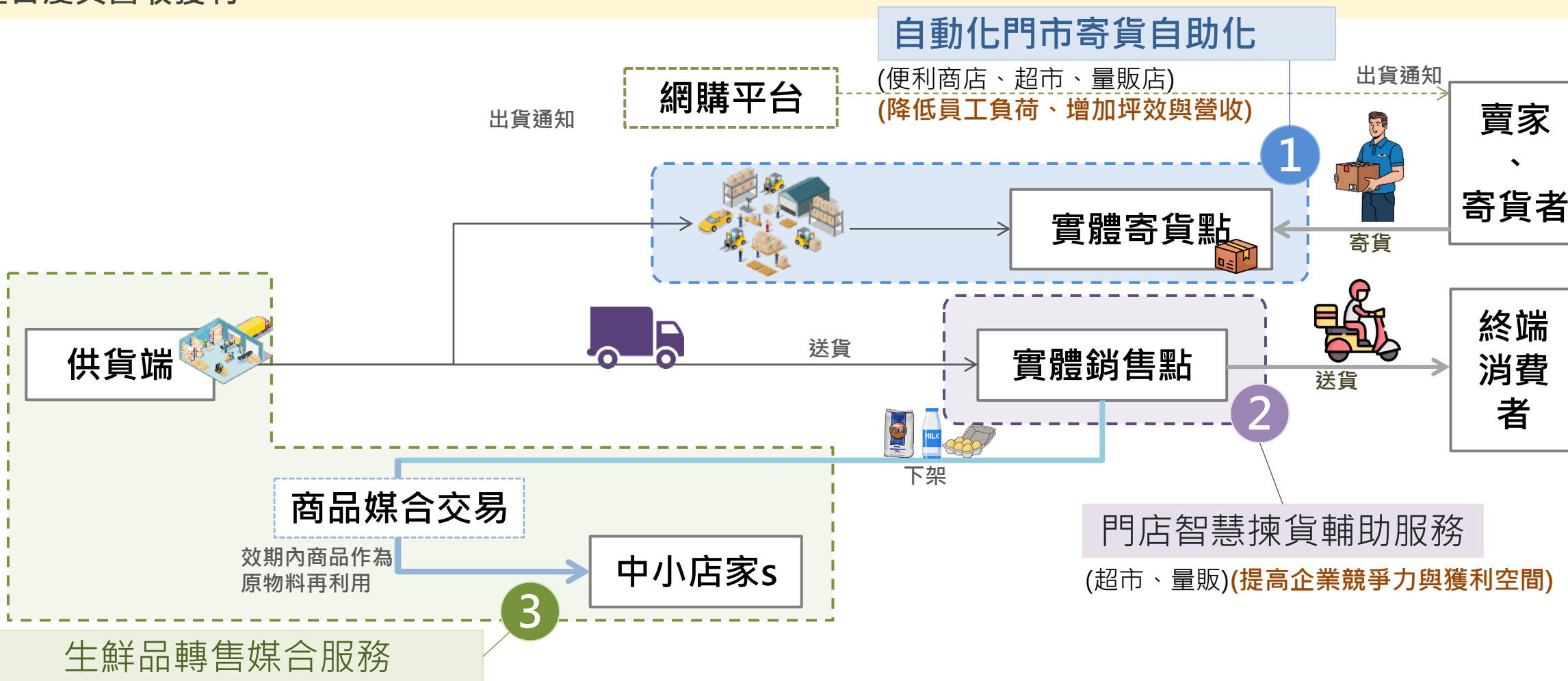


衡量能

促成國內業者導入國產化智慧服務方案，提升方案應用規模

三大創新流通服務對應範疇及解決問題

115年度除延續114年度成果，擴大應用規模與內容，並以AI、IoT、自動化等科技加持，並串接前後端商品流通資訊與支援廠商，與業者合作發展創新服務，提升服務產能、降低員工負荷、商品浪費風險與營運成本，並增加流通資源整合度與營收獲利



二、「創新流通服務方案實證」輔導-方案說明

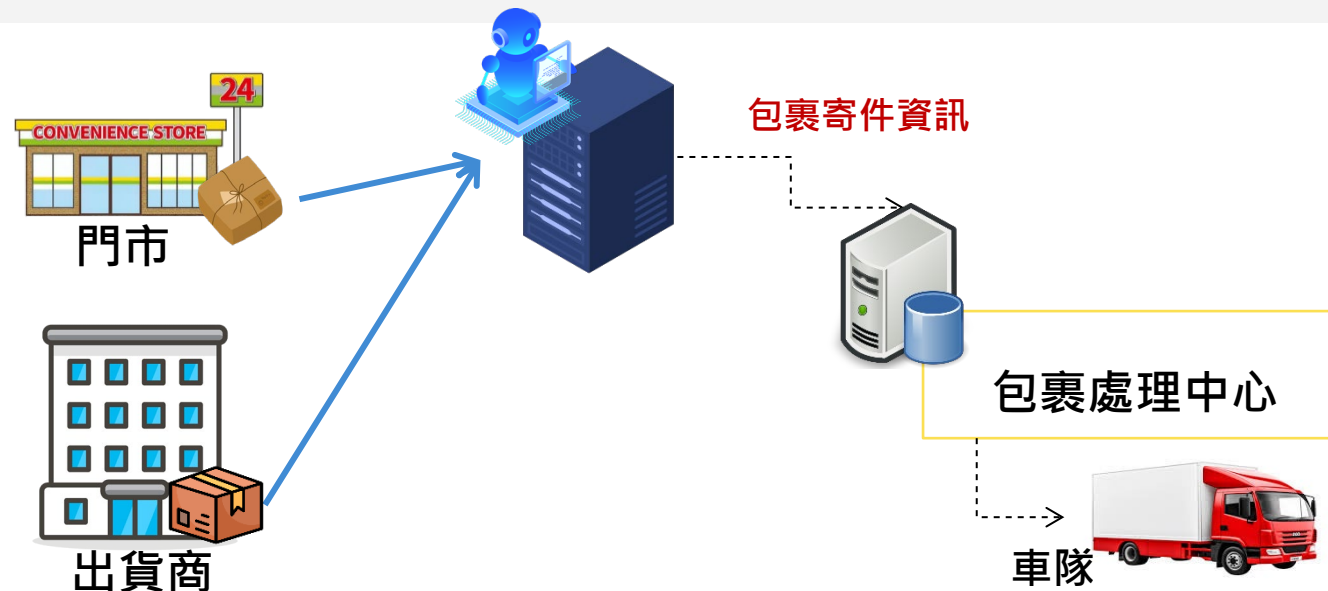
1. 門市包裹寄件自動化
2. 門店智慧揀貨輔助服務
3. 生鮮品轉售媒合服務

1.門市包裹寄件自動化(1/3)

- 宅配快遞包裹(含店取)2024年達9.5億件，占臺灣整體包裹數**55.8%**，臺灣已呈現以宅配為核心的包裹市場結構
- 便利店為網購取貨管道的最大宗，**帶動店寄服務的需求**。
- 114年已打造**微型倉自主取貨服務**，但僅提供店員置入包裹、顧客取貨，以及過期未取包裹退出程序，尚缺顧客自寄包裹的程序
- 115年度加入**自主寄件程序**，**強化服務功能**，同時**創造物流服務收入**

推動重點

- 1.延續114年成果，115年擴大服務，**新增微型倉寄件功能**
- 2.透過寄貨功能升級，讓**顧客自主完成寄貨**，**降低門市人工作業負荷**；並強化待寄包裹數量的即時掌握與透明呈現



1.門市包裹寄件自動化(2/3)



特點

彈性
儲格

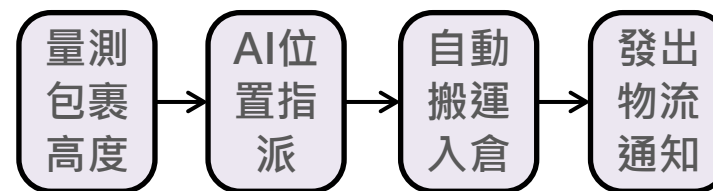
3D材積/重量量測與影像辨識，自動換算儲格佔用數，提供65-234個儲位。

自動
調倉

採用動態權重優化模型，離峰時段集中包裹，以最佳化後續的儲位利用率與取貨效率。

雙臂
作業

存取機雙機械臂多任務路徑演算，可同時左右併行取/放包裹，降低等待空窗



1.門市包裹寄件自動化(3/3)

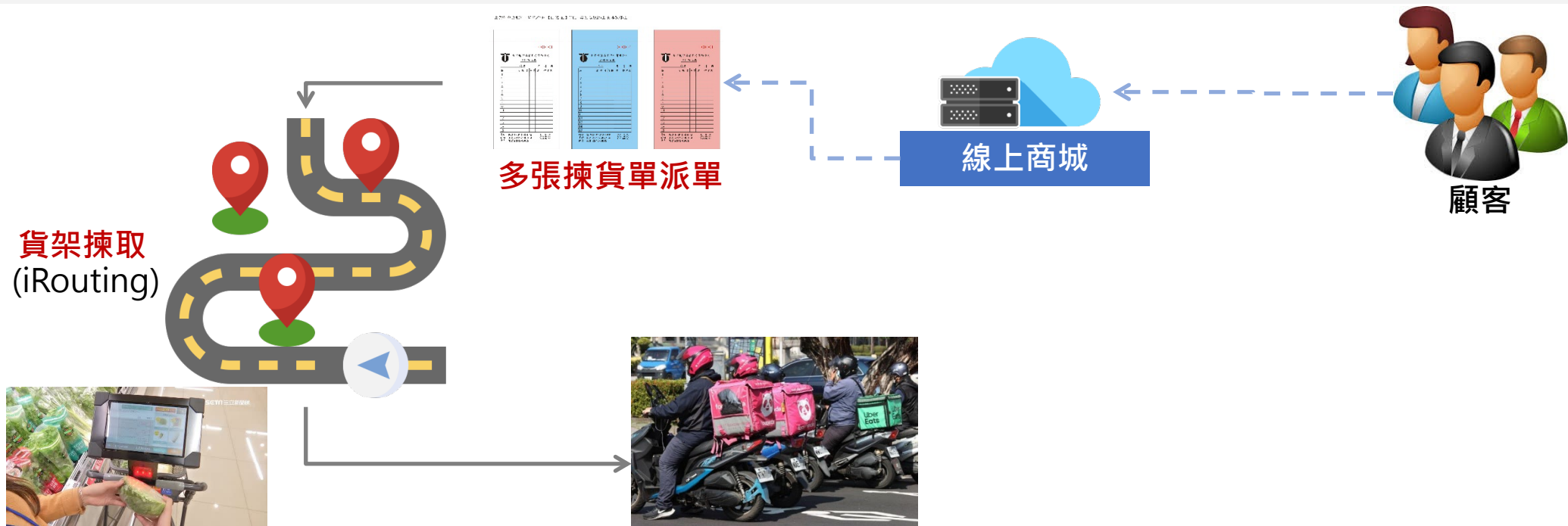
合作實證對象	零售業者
受輔導業者驗收指標	服務寄件包裹件數達200個以上
方案預計產出效益	以自動化門市寄件微型倉取代人工作業，平均每件包裹寄件時間較自動化門市寄件微型倉導入前減少5% 門店人員因減少前項人工作業，每日可轉用於處理門店商品交易與理貨時間增加10%
合作實證業者需配合事項	<ul style="list-style-type: none">• 提供架設微型倉之門市與空間(基本模組占地約3公尺x1.8公尺；高度2.5公尺)• 提供微型倉運作所需電力、系統串接• 實證期間現場人力支援• 提供方案產出效益數據• 合作辦理行銷活動等

2. 門店智慧揀貨輔助服務(1/2)

1. 零售業電商滲透率增至15%，零售業發展線上訂門市出服務比例亦持續提升，店員除了店內上架、整理任務，還須承擔門市揀貨作業
2. 現行方式多為員工持單據或是PDA於門市內移動揀取，考驗店員**作業速度與正確性**

服務特點

1. 整合AI排程(iRouting)等技術，並搭配移動式裝置，提供揀貨店員智慧化的揀貨輔助，降低訓練成本、提高揀選速度
2. 搭配影像讀取、辨識，協助揀貨員邊揀邊核對訂單所需商品是否正確，提高出貨正確率
3. 可連結店內庫存數字，若架上無貨，而店內庫存尚有，可即刻提醒，或快速補貨



2. 門店智慧揀貨輔助服務(2/2)

合作實證對象	零售業者
受輔導業者驗收指標	可透過智慧揀貨輔助服務揀選的商品數總計達至少200件以上
	應用至2家門市以上
方案預計產出效益	商品揀貨速度提高5%
	商品揀選錯誤率減少2%
合作實證業者需配合事項	<ul style="list-style-type: none">• 提供商品檔帳系統、商品影像、系統串接• 實證期間協助人力• 提供方案產出效益數據• 合作辦理行銷活動

3.生鮮品轉售媒合服務(1/3)

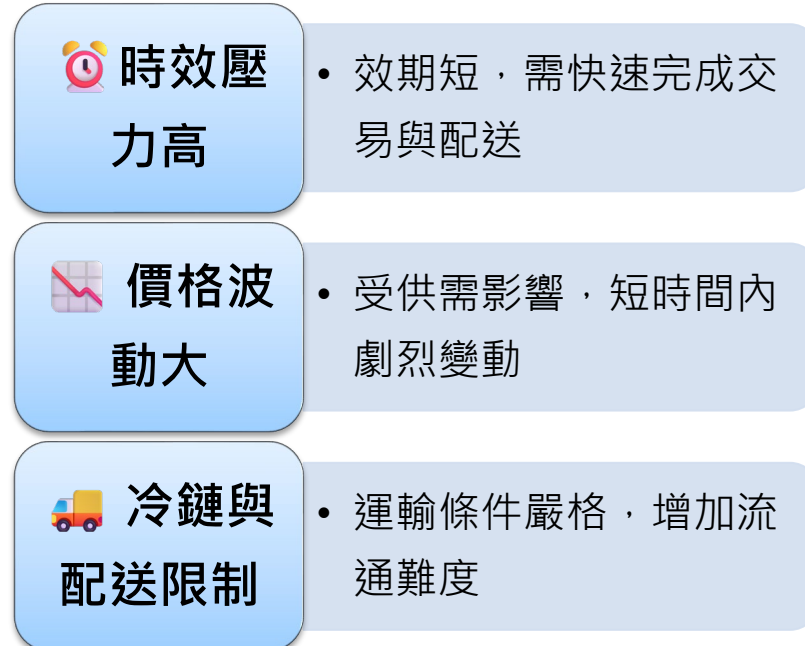
生鮮品供需失衡與流通效率挑戰

生鮮商品具高時效與價格波動特性，供需失衡易導致滯銷、價格崩跌與流通效率低落

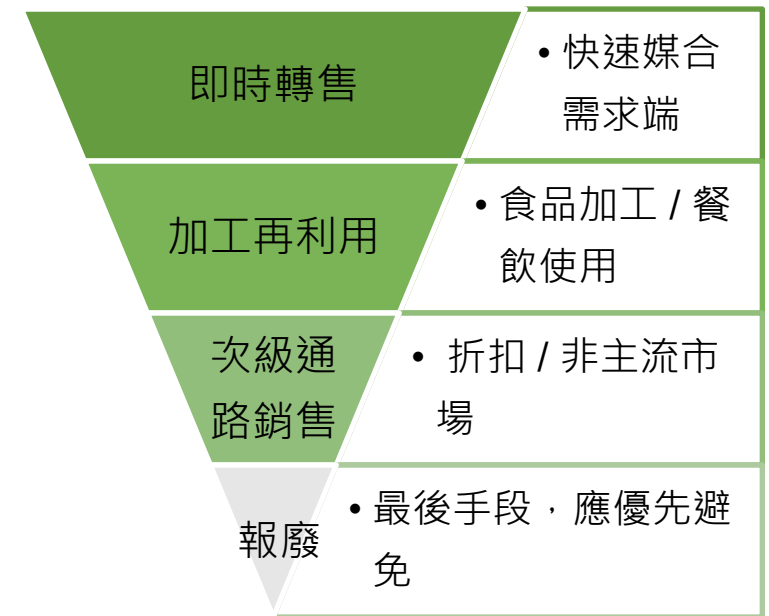
生鮮商品供需失衡情境(示意)



生鮮流通三大痛點



生鮮品價值最大化路徑



導入轉售媒合平台

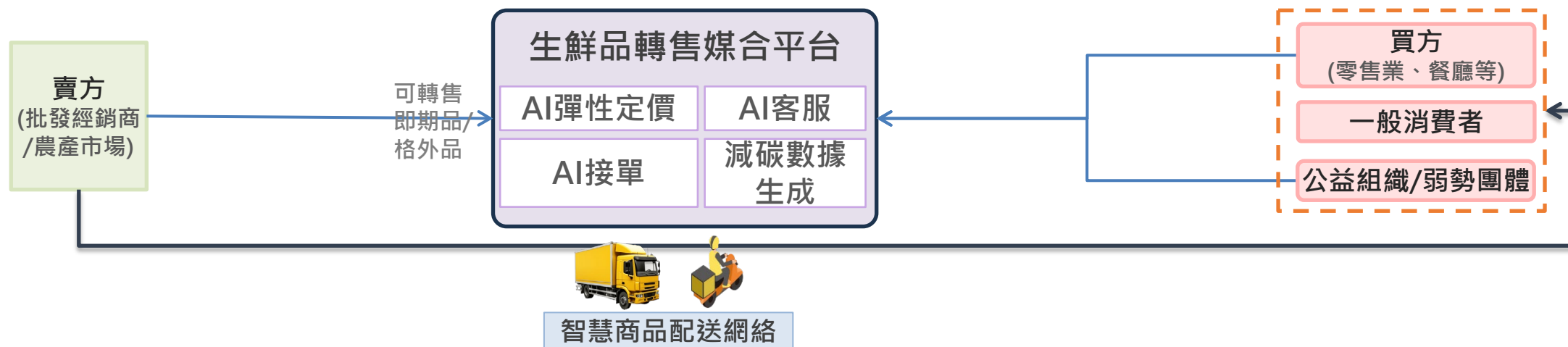
提升商品去化效率，避免進入低價清倉與報廢階段

3.生鮮品轉售媒合服務(2/3)

因應AI新十大建設，115年度擴大短效消費品的運作範疇，將效期內生鮮、農產格外品或即期品透過轉售平台進行轉售，**最大化商品價值**，並提供中小業者、民眾更多實惠**安全的購物管道**，同時**減少商品浪費**

服務特點

- 1.整合**線上訂購**、**物流服務**，以及**商品溫控運送**等技術與經驗
- 2.延續114年度所建立的轉售媒合平台，整合業者**可轉售商品資訊**、**彙集需求端所下訂單**，確認出貨資訊後，安排高品質配送、更新庫存
- 3.整入AI客服與AI接單服務，降低平台運作需要人力
- 4.引入AI變價系統，依據生鮮品供應狀況、拍賣價格等，進行價格調整



3.生鮮品轉售媒合服務(3/3)

合作實證對象	批發業者、零售業者
受輔導業者驗收指標	透過平台銷售訂單數達200筆以上
方案預計產出效益	減少供貨端商品浪費率5%
	降低採購端成本5%
合作實證業者需配合事項	<ul style="list-style-type: none">• 提供媒合轉售商品價格資訊、系統串接• 實證期間商品上架、出貨人力• 提供方案產出效益數據• 合作辦理行銷活動



二、「創新流通服務方案實證」輔導- 申請流程與輔導作法說明

創新流通服務方案實證輔導之目的

1. 為滿足流通服務業商品自發貨端移動至銷售端或消費者端衍生等服務需求，透過AI、IoT、自動化等創新科技，搭配資訊串接、分享等機制，發展3件**創新流通服務方案**。
 - 門市包裹寄件自動化
 - 門店智慧揀貨輔助服務
 - 生鮮品轉售媒合服務
2. 公開徵求流通服務業進行合作，輔導建置方案實證環境，共同**驗證**各項**創新服務**之**營運效率**、**營收成長**及**服務價值**，打造業界的應用示範案例。



創新流通服務方案實證輔導：申請作業 (1/2)

申請資格

資格條件	須符合之營業項目登記
稅籍登記	稅籍登記(小類)： • 批發及零售業(451~458、 461~469、471~476、481~487) 或 • 物流業(494、530)
且	
實際營運的公司、有限合夥	主計總處行業分類： • 批發及零售業(G大類) • 倉儲業(H53中類) • 汽車貨運業(H494小類) • 遞送服務業(H542小類)

申請方式

1. 下載申請書



2. 於受理期間115.5.15(五)下午5點前填表寄至受理信箱

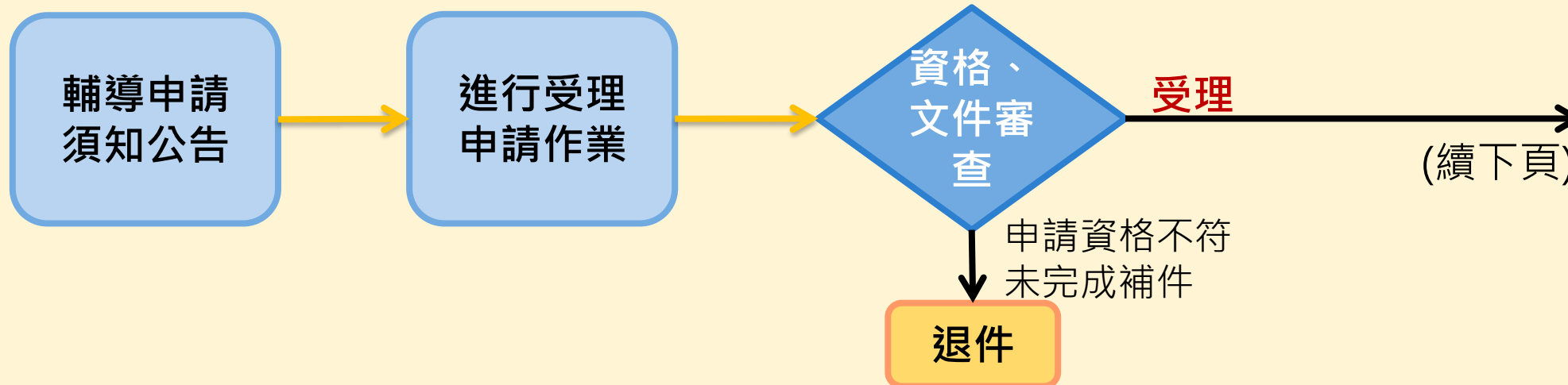


sblposervice@itri.org.tw

文件資格審查

1. 執行單位收到申請書後，會先進行相關資格與申請書審查。
2. 若申請書有缺漏或錯誤處，執行團隊將以電子郵件通知。申請業者應於通知後3個工作日內補正，逾期者不予受理。

申請流程



創新流通服務方案實證輔導：申請作業 (2/2)

遴選程序

- 洽訪與初評**：執行單位初步評估(初評表)，並由雙方共同提出合作實證計畫書。
- 複評審查**：專家委員依評估指標及初評結果進行業者遴選。
- 入選公告**：受輔導業者應於公告後**30個工作日內**與執行單位完成合作實證契約書簽署，並依據審查會意見修正合作實證計畫書作為附件；逾期則視同放棄入選資格。
- 簽約**：雙方應於簽約後，啟動創新流通服務方案討論及相關軟硬體之部署與實證輔導作業。

驗收及撥付條件

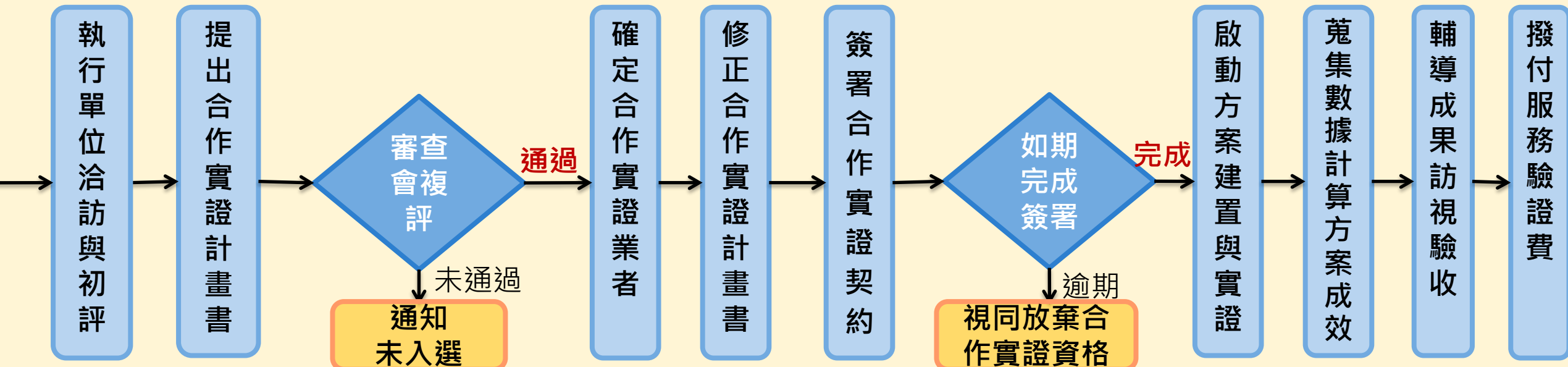
- 受輔導業者交付**期末實證報告**。
- 方案於**115.11月**辦理驗收。受輔導業者應指派人員配合**實地訪查**，委員依據合作實證計畫書，驗收**期末實證報告及方案KPI**。
- 通過驗收後，執行單位即依契約規定撥付服務驗證費；若**未達驗收KPI**，則依比例減價驗收。

受理期間

即日起至
115.5.15(五)
下午**5點止**

輔導期間

自遴選結果公告日
~**115.10.30(五)**止



創新流通服務方案實證輔導：輔導資源

項次	資源項目	項目說明
1	創新流通服務方案之軟硬體	提供受輔導業者創新服務方案的 軟硬體 、 服務方案建置與安裝 、 必要之系統調整串接 等輔導資源。
2	諮詢訓練	提供相關配合流程之 調整建議 、 教育訓練 等輔導資源，協助受輔導業者規劃導入之參考。
3	行銷活動	提供行銷活動與辦理資源，包含： 向消費者行銷在導入場域之推動方案 ，並蒐集實證過程產出相關數據，作為改善本實證輔導之參考。
4	服務驗證費	<ul style="list-style-type: none">每項創新流通服務方案，原則上遴選1~3家業者作為合作實證輔導對象。每項方案之總服務驗證費以新臺幣150萬元(含稅)為上限。

創新流通服務方案實證輔導：方案資訊整理

	方案名稱	可導入行業	欲解決業者問題	受輔導業者驗收指標	方案預計產出效益	合作實證業者需配合事項
1	門市包裹寄件自動化	零售業者	門市提供包裹寄取服務增加來客入店量，同時卻加重門市人力負擔	<ul style="list-style-type: none"> 服務寄件包裹件數達200個以上 	<ul style="list-style-type: none"> 以自動化門市寄件微型倉取代人工作業，平均每件包裹寄件時間較自動化門市寄件微型倉導入前減少5% 門店人員因減少前項人工作業，每日可轉用於處理門店商品交易與理貨時間增加10% 	<ul style="list-style-type: none"> 提供架設微型倉之門市與空間(基本模組占地約3公尺x1.8公尺；高度2.5公尺) 提供微型倉運作所需電力、系統串接 實證期間現場人力支援 提供方案產出效益數據 合作辦理行銷活動等
2	門店智慧揀貨輔助服務	零售業者	不少零售業者開始推出線上訂門市配送等OMO服務，但現有店員平日尚須肩負門市顧客服務、商品整理等業務，在門市內要快速地依訂單揀貨，增加員工負擔與訓練成本	<ul style="list-style-type: none"> 可透過智慧揀貨輔助服務揀選的商品數總計達至少200件以上 應用至2家門市以上 	<ul style="list-style-type: none"> 商品揀貨速度提高5% 商品揀選錯誤率減少2% 	<ul style="list-style-type: none"> 提供商品檔帳系統、商品影像、系統串接 實證期間協助人力 提供方案產出效益數據 合作辦理行銷活動
3	生鮮品轉售媒合服務	批發業者 零售業者	面對企業永續議題，下架或即期品若不盡快再銷售，經常導致報廢處理問題，也喪失創造利潤的機會；另外，消費者/小店家苦於採購/進貨成本升高，需要有利的進貨管道	<ul style="list-style-type: none"> 透過平台銷售訂單數達200筆以上 	<ul style="list-style-type: none"> 減少供貨端商品浪費率5% 降低採購端成本5% 	<ul style="list-style-type: none"> 提供媒合轉售商品價格資訊、系統串接 實證期間商品上架、出貨人力 提供方案產出效益數據 合作辦理行銷活動

創新流通服務方案實證輔導：業者配合注意事項

申請& 參與規定

- 每家業者限申請**1項**創新流通服務方案。
- 本(115)年度不得有以相同輔導內容，重複申請其他政府機關輔導或補助之情事。
- 應簽署合作實證契約書，明定權利義務與合作內容。
- 業者對政府應無違約舊案，且無財務責任未結清之情況。
- 參與本輔導案業者所提供配合之**軟硬體資通訊產品及服務**，不得**使用中國大陸地區廠牌**。

服務驗證費 使用規定

- 服務驗證費限用於：
 - 系統串接開發對接 – 內部資料整理與提供
 - 場域調整與修改 – 作業人力支援等相關實證用途
- 不得挪用，否則須限期改正或被追回。

執行與 配合義務

- 指派**主要聯絡人**負責推動方案與技術協調。
- 提供所需空間、設施、資料與人力配合實證。
- **不得任意將方案的規劃細節、成果提供給第三方**。
- 計畫成果不得侵犯智慧財產權，不得誇大宣傳或洩露計畫細節。
- **配合驗收、訪視、展示、觀摩與資料提供**。

違規處理機制

- 下列情況將撤銷或廢止輔導、解除或終止協議並追回已撥付之費用：
 - 違反費用使用規定且經通知未改正
 - 於執行期間解散、歇業等類似情事
 - 以不實憑證或不實事項辦理核銷
 - 簽訂契約後未履行上述及須知載明應配合之義務
 - 無正當理由拒絕提供資料或不配合成果展示與查核
 - 申請資料、佐證文件或其他與本計畫相關文件內容不實

創新流通服務方案實證輔導

附件一、申請書

經濟部商業發展署「創新流通服務方案實證輔導」申請書

一、廠商基本資料

(一) 公司名稱：_____

(二) 統一編號：_____

(三) 資本額：_____萬元 成立日期：_____

(四) 公司地址：_____

(五) 負責人(職稱)：_____ TEL：_____
e-mail：_____

(六) 聯絡人(職稱)：_____ TEL：_____
e-mail：_____

(七) 正式員工人數：共_____人

(八) 近3年獲獎紀錄：卓越中堅企業獎 新創事業獎
其他(如服務業相關優良認證、Buying Power...等) _____ 無

(九) 行業別(可複選)：進口、經銷或批發商 品牌供貨商 連鎖便利商店
超市 量販店 百貨公司 購物中心 其他零售商家
倉儲業 汽車貨運業 遞送服務業 其他：_____

(十) 主要服務項目：_____

(十一) 現有營運資源：
直營門市_____家 加盟門市_____家 自營物流倉儲據點_____個
委託第三方倉儲據點_____個 自營車隊_____台
委外車隊_____家

(十二) 營運上面臨的5個主要問題？
缺工 員工流動率快 進貨成本增加 人力成本升高
土地、房屋租金成本升高 運輸成本增加 庫存管理難度增加
同業競爭激烈拉低獲利 產業與社會永續議題 跟不上數位腳步
服務品質要求增加 顧客需求難預測 其他：_____

(十三) 申請參與下列哪個創新流通服務方案的合作實證(單選)：
門市包裹寄件自動化 門店智慧揀貨輔助服務

生鮮品轉售綜合服務

(十四) 預期透過參與方案實證，獲得成果效益？
提升來客率 提升營收 提高商品周轉率 降低員工負擔
降低庫存過期風險 提高顧客滿意度 降低缺貨風險
提高獲利率 實現企業責任 改善營運作業效率、品質
提供顧客自助化服務 其他：_____

(十五) 本公司近5年內(111~115年)曾接受經濟部商業發展署或其他政府相關計畫之補助資訊如下：(若未接受過政府補助，請於「輔導、補助計畫名稱」欄位中填入「無」)

年度	輔導、補助計畫名稱	政府單位	計畫執行單位

二、聲明事項

- 本公司為依中華民國公司法、有限合夥法登記成立之公司或有限合夥，且非屬陸資來臺投資事業、外國營利事業在臺設立之分公司及本國企業分公司。
- 本公司願配合經濟部商業發展署「流通服務智慧加值推升計畫」之相關規定，與此計畫執行單位(工業技術研究院)共同應用 AI、IoT、自動化等科技，進行創新商品流通科技加值服務方案之驗證推動，以促成流通服務業數位、永續雙軸轉型；且驗證過程中，所提供給本計畫之內容並無侵犯他人智慧財產權。
- 本公司依財政部規定申報營業稅(檢附最近一期「營業人銷售額與稅額申報書」影本)，3年內無欠繳應納稅捐情事，且非銀行拒絕往來戶。
- 公司登記、稅籍登記營業狀況不得為歇業或停業。
- 本公司於5年內未曾有執行政府科技計畫之重大違約紀錄。
- 本公司未有因執行政府科技計畫受停權處分而其期間尚未屆滿情事。
- 本公司未曾就所申請創新流通服務方案內容，享有租稅優惠、或其他政府計畫獎勵或補助。
- 本公司近3年未有嚴重違反環境保護、勞工或食品安全衛生相關法律或身心障礙者權益保障法之相關規定且情節重大經各中央目的事業主管機關認定之情事。
- 本公司未曾有與經濟部相關補助計畫簽約並接受補助，卻發生可歸責於本公司之事由而放棄接受補助，或經審查委員會決議予以終止或解除契約之情事。
- 執行本方案計畫，不得使用中國廠牌之軟硬體資訊產品及服務。

三、個資聲明

工業技術研究院(以下簡稱工研院)執行經濟部商業發展署「流通服務智慧加值推升計畫」，依個人資料保護法第8條之規定，告知台端下列事項，請台端於填寫前述個人聯絡資料前詳閱：

- 蒐集目的：辦理前述計畫相關事宜。
- 個資類別：姓名、連絡電話、電子郵件、公司名稱及職級等記載於廠商參與申請書之個資。
- 利用期間：至蒐集目的消失為止。
- 利用地區：中華民國地區及工研院駐點及辦事處所在地區。
- 利用者：工研院及其他與工研院有業務往來之公務及非公務機關。
- 利用方式：在不違反蒐集目的的前提下，以網際網路、電子郵件、書面、傳真及其他合法方式利用之。
- 您得以書面主張下列權利：
 - (1)查詢或請求閱覽。
 - (2)請求製給複製本。
 - (3)請求補充或更正。
 - (4)請求停止蒐集、處理或利用。
 - (5)請求刪除。
- 若有上述需求，請與前述計畫之聯絡窗口聯繫，工研院將依法進行回覆。
- 若未提供正確個資，工研院將無法提供您特定目的範圍內之相關服務。
- 對工研院所持有您的個資，工研院會按照政府相關法規保密並予以妥善保管。

申請人：_____ 職稱：_____

聯絡電話：_____ e-mail：_____

中華民國 115 年 月 日



創新流通服務方案實證輔導

附件二、初評表

初評表

一、廠商基本資料：

(一) 公司名稱：_____

(二) 統一編號：_____

(三) 初評時間：____/____/____ 負責初評人員：_____

(四) 洽訪地點：_____

(五) 接待人：_____ TEL：_____

e-mail：_____

(六) 申請創新流通服務方案：門市包裹寄件自動化 門市智慧揀貨輔助
服務 生鮮品轉售媒合服務

二、初評項目與紀錄

	遴選評估指標	評分	洽訪說明
1	國內產業示範代表性(10%)	☆☆☆☆☆	
2	面臨痛點與方案目標的相關性(10%)	☆☆☆☆☆	
3	管理層的支持參與程度(10%)	☆☆☆☆☆	
4	可提供的實證場域類型及規模(最大化呈現方案效益)(30%)	☆☆☆☆☆	
5	預計可產生的效益(25%)	☆☆☆☆☆	
6	未來擴大複製機會(10%)	☆☆☆☆☆	
7	配合政府政策推動事項 【如企業近2年實施員工加薪政策、重視企業社會責任(CSR)、僱用中高年齡就業者、工作與生活平衡措施、推動友善多元性別、員工友善育兒措施】等(5%)	☆☆☆☆☆	

負責初評人員簽名：_____



創新流通服務方案實證輔導

附件三、合作實證計畫書架構

一、計畫背景

二、業者面臨營運問題

說明目前面臨的營運問題，應與合作實證服務方案的目標有所扣合。

三、方案實證內容規劃

包含項目：

(一)實證場域說明

(二)實證商品說明

(三)參與實證相關業者

(四)方案運作架構設計(包含商流、資訊流、物流、金流)

四、預計呈現效益

須滿足合作實證方案的入選業者之設定驗收指標，以及方案預計呈現產出效益。

五、雙方負責工作任務

說明甲乙雙方各自投入的資源，以及需要提供的資料、人力。

六、合作實證執行方式

說明合作實證的步驟、作法，以及相關參與角色。

七、實證時程與查核點規劃說明

八、驗收時須交付佐證資料說明(如期末實證報告、績效佐證資料)

九、服務驗證費用運用規劃說明

創新流通服務方案實證輔導

附件五、合作實證契約書

合作實證契約書

立約人_____公司(以下簡稱「甲方」)暨財團法人工業技術院(以下簡稱「乙方」)。緣甲乙雙方為「創新流通服務方案實證輔導」合作事宜(以下簡稱「本實證輔導」)，特立本契約，並同意條件如下：

第一條：雙方合意

- 一、緣乙方受經濟部商業發展署(以下簡稱「補助單位」)委託執行本實證輔導，甲乙雙方特此同意共同合作推動。雙方應依據「經濟部推動實證機構進行產業創新及實證發展補助辦法」、「經濟部科學技術實證發展成果歸屬及運用辦法」、「科學技術實證發展採購監督管理辦法」、經濟部商業發展署 115 年度流通服務智慧加值推升計畫「創新流通服務方案實證輔導申請須知」相關之規定與本契約約定，從事本實證輔導。
- 二、若前項之法令變動時，雙方同意依最新之法令規定修正本契約之相關條款。

第二條：計畫內容

本實證輔導之內容與雙方權利義務如附件創新流通服務方案一〇〇〇〇〇〇〇合作實證計畫書(以下簡稱「計畫書」)。

第三條：執行期間

本實證輔導之執行期間自民國 115 年〇〇月〇〇日起至民國 115 年 10 月 30 日止。

第四條：禁止轉包

甲方不得將本契約中應自行履行之全部或主要部分，由他人代為履行；違反此項約定者，乙方得解除契約或終止契約，並得要求損害賠償。

第五條：計畫進度

- 一、甲方應依計畫書之約定，進行本實證輔導。
- 二、乙方得視需要派人員至甲方了解甲方執行本實證輔導之情形，甲方對該人員應提供一切必要之協助。

第六條：實證報告

- 一、甲方應本於誠信原則，將實證過程所產生之資料納入本實證輔導之期末實證報告中。其記載之資料內容及格式，應符合乙方之要求。

- 二、甲方應於民國 115 年 10 月 30 日前，交付乙方一份本實證輔導之期末實證報告(含電子檔，報告格式由乙方提供)。

- 三、甲方對期末實證報告之內容及形式應依乙方提供格式撰寫，乙方得提供相關諮詢或必要之協助。

第七條：計畫驗收

- 一、前條報告完成時，甲方均應立即以書面通知乙方。
- 二、乙方應於接獲前項通知及提供期末實證報告後，配合甲方辦理實地訪查進行驗收。
- 三、乙方認為期末實證報告驗收不合格時，應以書面通知甲方，甲方應於乙方指定之期限內完成補正或修改，再交付乙方驗收。
- 四、期末實證報告驗收合格與否悉依計畫書之約定認定。

第八條：服務驗證費

本實證輔導之服務驗證費總計新台幣(下同)〇〇〇萬元整(含營業稅，下同)。

第九條：付款辦法

服務驗證費應依下列條件，由乙方一次支付甲方：

- 一、甲方於期末實證報告經乙方驗收合格後 20 個工作日內，將正確之統一發票交付乙方，以憑支付服務驗證費之 100%。如欲減價驗收者，則由乙方扣除減價金額後，進行支付。
- 二、支付甲方之服務驗證費用，依法應扣繳所得稅者，該稅捐得由乙方逕行自服務驗證費中扣繳。其餘稅捐(如營業稅、印花稅)應由甲方自行支付。
- 三、甲方應妥善保存有關本實證輔導之所有支出原始憑證。

第十條：智慧財產

- 一、甲乙雙方於簽訂本契約前既有之技術及權利(以下簡稱「既有智權」)仍各歸其原所有者。任一方均未授予他方實施其「既有智權」之權利。
- 二、本實證輔導有關之技術、資料、文件等及其所可能獲得之專利權、著作權、營業秘密、電路布局權及其他智慧財產權(以下統稱「本實證輔導成果」)皆歸乙方所有，乙方若需將本實證輔導成果向任何有關機關申請專利權、著作權、電路布局權或其他智慧財產權之註冊登記時，甲方應提供

一切必要之協助。甲方若欲就本實證輔導成果行使任何權利，應取得乙方之授權方得為之，權利義務並應另行協議。

- 三、非經乙方事前書面同意，甲方不得使用乙方、乙方之員工及乙方所屬各單位相同或類似之名稱、簡稱、照片、商標及其他標章。

第十一條：擔保責任

- 一、乙方倘因使用本實證輔導成果，致侵害第三人之專利權、著作權、電路布局權、營業秘密或其他智慧財產權者，若乙方所受之損害係因甲方交付之期末實證報告所致，甲方除應賠償損失外，並應負責解決之。
- 二、甲方執行本契約之人員，於執行受託業務時，不得接受與業務有利害關係者之餽贈財物、飲宴應酬或請託關說，或假借業務上之權力、方法、機會圖本人或第三人不正之利益。違反上述規定者，乙方得視情節輕重終止契約或扣款驗收。

- 三、甲方履約期間，應遵循行政院性別平等政策綱領、「個人資料保護法」及「資通安全管理法」等規範；因違反前述法令所產生之損害，悉由甲方自負法律上之責任，若因此造成乙方損害，並應賠償之。

第十二條：保密義務

- 一、甲方應以善良管理人之注意，妥善保管因本契約而知悉或持有之本實證輔導成果及其他相關資料(以下簡稱「機密資料」)，並採取適當之保密措施，非經乙方事前書面之同意，不得逆向解析(reverse engineer、reverse assemble 或 de-compile)、洩漏或交付「機密資料」予任何第三人。
- 二、甲方僅得將「機密資料」揭露予其內部於職務上或業務上有必要知悉(need-to-know)之人員，並應負責要求前述人員遵守本條之約定。若前述人員違反前項約定者，視為甲方違反本條約定。

第十三條：權義轉讓

甲方在本契約中之權利及義務，非經乙方事前書面同意，不得轉讓予任何第三人。

第十四條：聯絡管理



二、「創新流通服務方案實證」輔導- Q&A



三、「智慧流通服務方案應用」輔導- 申請流程與輔導作法說明

智慧流通服務方案應用輔導之目的

1. 115年度「**智慧流通服務方案應用輔導**」以輔導**國內流通服務業者**導入**智慧服務方案**，帶動流通服務業的數位、永續雙軸轉型。
2. 同時，協助國內流通服務業者**提升營運效率、營收**，**降低作業成本**等效益。





智慧流通服務方案應用輔導：方案資訊整理

	方案名稱 (服務提供者)	導入行業	應用情境	驗收KPI	輔導費上限	申請 家數上限
第1類方案						
A	物流士輔助助理 (工研院或展輝科技 股份有限公司)	具有車隊的批發、零售 業者；倉儲物流業者	業者可進行車輛調度、運配訂單 管理，貨況即時共享與管理	<ul style="list-style-type: none"> 減少至少排單時間10% Σ處理訂單數≥ 250 	15萬元	10
第2類方案						
B	需求、銷售預測 (工研院)	批發、零售業者或倉儲 業者	業者可進行商品採購補貨量規劃 及預測出貨需求	<ul style="list-style-type: none"> 報廢率降至3%或整體庫存天數降 低3到5天 $\Sigma(\text{使用店家數} \times \text{預測商品數}) \geq 200$ 	20萬元	10
C	雲端存貨即時管理 平台 (工研院)	自有倉儲的批發、零售 業者；倉儲業者	業者可管理貨物進出、存放位置 與數量	<ul style="list-style-type: none"> 減少至少10%單據處理時間 Σ系統處理進及出貨單數量≥ 250 	20萬元	5
第3類方案						
D	AI圖文生成 (馬克汀有限公司)	批發、零售業者	業者可運用AI生成行銷圖文，增 加商品的銷售機會	<ul style="list-style-type: none"> 提升至少5%營收 Σ商品點擊次數≥ 250 	3萬元	80
E	虛擬門市+ 數位優惠券 (樂菓創意行銷公司 或馬克汀有限公司)	批發、零售業者	業者可將線上顧客引到實體門市 消費及連接到線上購物平台進行 消費	<ul style="list-style-type: none"> 提升至少5%營收 <math>\Sigma(\text{虛擬門市瀏覽數} + \text{數位優惠券兌 換數}) \geq 250</math> 	3萬元	160
F	MantaGO智慧客服 與互動行銷方案(以 力股份有限公司)	批發、零售、物流業者	透過AI聊天機器人，在LINE、 Messenger等平台即時回應客戶 諮詢、提供預約服務及精準行銷 提高客戶互動率	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度提升10% ΣAI機器人的呼叫次數≥ 250 	5萬元	20

註1：第1類方案(方案A)之受輔導業者，經工研院評估後，部分業者可能轉與第三方服務提供者簽訂契約及導入服務方案。受輔導業者經驗收合格後，由第三方服務提供者向工研院依程序請領輔導費。
註2：第3類方案(包含方案D、E、F)之受輔導業者，與營運該類方案之第三方服務提供者簽約及導入服務方案。受輔導業者經驗收合格後，由第三方服務提供者向工研院依程序請領輔導費。

智慧流通服務方案應用輔導：申請作業 (1/2)

申請資格

類型	須符合之營業項目登記
公司、 有限合夥、 商業	商工登記(中類)： •批發及零售業(F1、F2、F3)或 •物流業(G1~G9)
或	
營利事業	稅籍登記(小類)： •批發及零售業 (451~458、461~469、 471~476、481~487)或 •物流業(494、530)

申請方式

1. 下載申請書



2. 於受理期間115.8.31(五) 下午5點前填表寄至受理 信箱



sblposervice@itri.org.tw

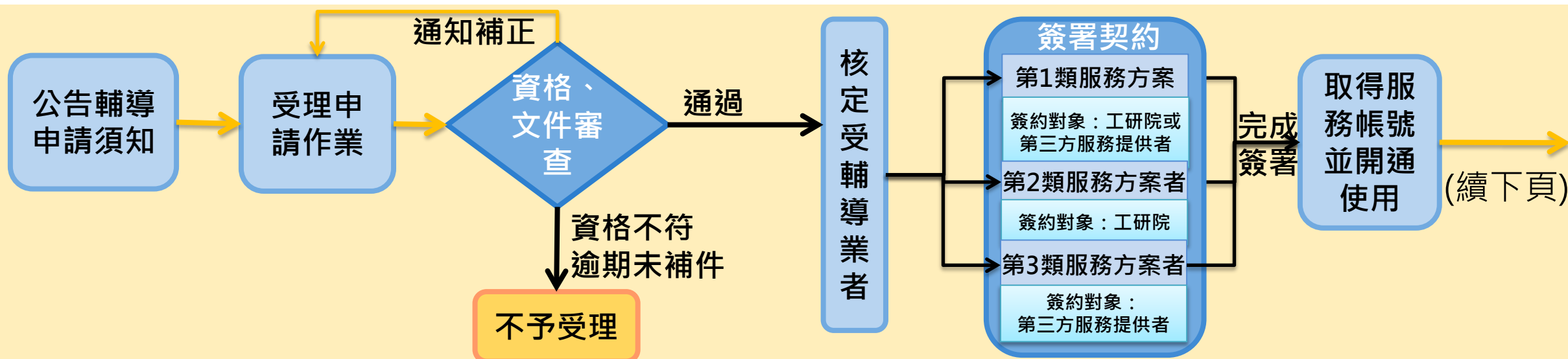
文件資格審查

- 1.收到申請書後，以電子郵件回復受理通知。
- 2.若申請書有缺漏或錯誤處，應於接獲通知後**3個工作日內補正**，逾期者不予受理。
- 3.以電子郵件通知文件審核結果。

文件簽署

- 1.收到通過通知後，應於**7日內**回傳**受輔導同意書**與**契約書**(與第三方服務提供者簽約之廠商，於驗收前提供契約書影本)。
- 2.逾期未完成簽署，視為放棄受輔導資格。

申請流程



智慧流通服務方案應用輔導：申請作業 (2/2)

輔導程序

執行事項	輔導團隊	受輔導業者
規劃方案之導入時程、步驟、系統串接、必要軟硬體	✓	✓
備妥方案導入所需之必要空間、設施與執行人力、使用數據等	—	✓

驗收及撥款條件

1. 方案上線使用**至少2個月**後，由執行單位評估後，啟動驗收程序。
2. 驗收應於**115.11.30(一)**前完成，以方案上線運作後產生之系統log檔與數據，對應各方案之KPI予以驗收。
3. 通過驗收後，執行單位將撥付輔導費予第三方服務提供者或受輔導業者；**若未達驗收KPI，則依比例減價驗收。**

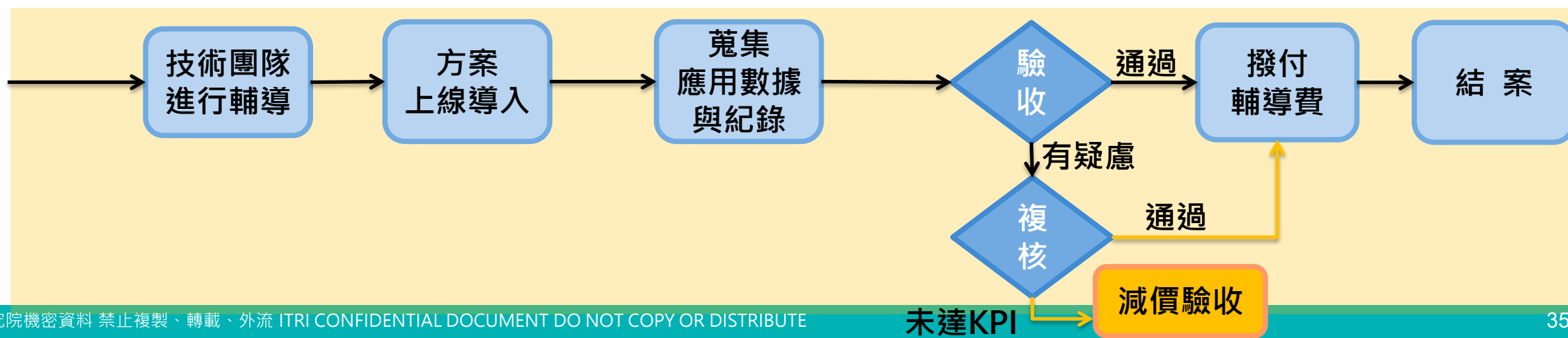
受理期間

即日起至
115.8.31(五)下午5點止
或
各方案可申請家數達上限止

輔導期間

自審核結果通知日
~**115.11.20(五)止**

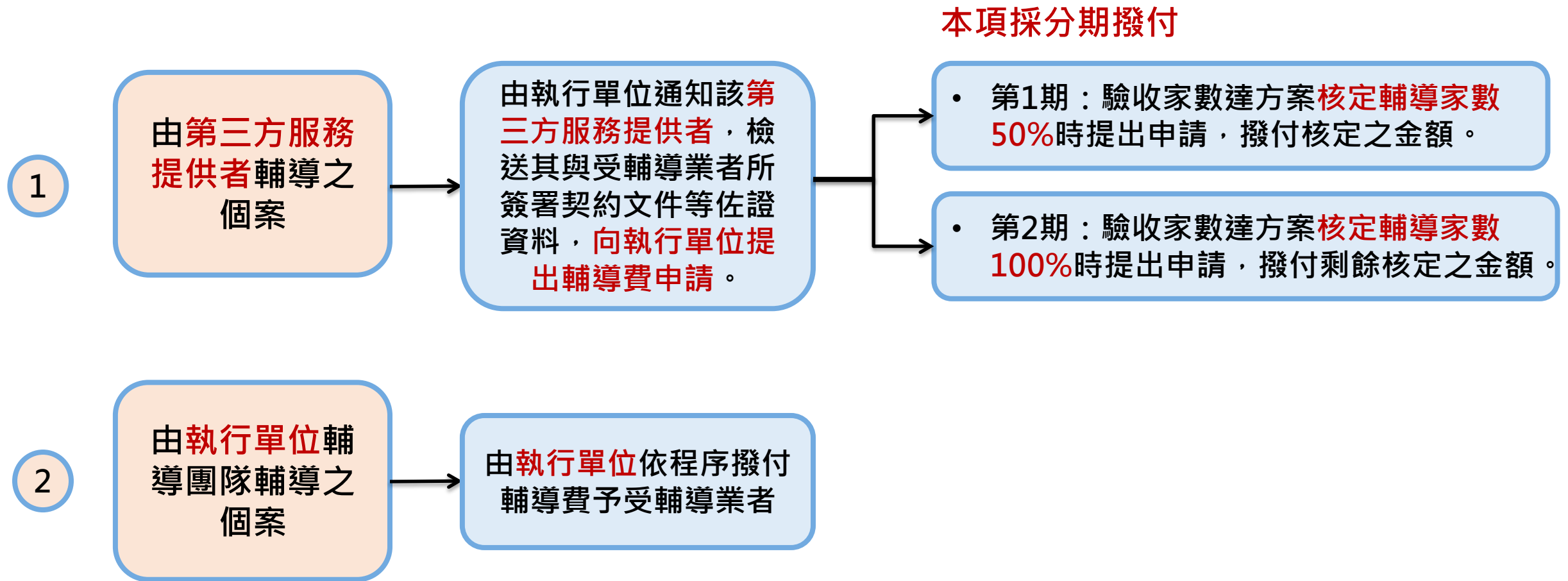
申請流程



智慧流通服務方案應用輔導：輔導資源

項次	資源項目	項目說明
1	智慧流通服務方案功能使用	<ul style="list-style-type: none"> 提供方案的導入協助與既有功能使用權限。(由導入日至115年12月31日止) 方案使用時，受輔導業者應自備所需硬體。
2	導入諮詢及建議	<ul style="list-style-type: none"> 協助受輔導業者營運現況評估，針對方案導入與上線運作，提出時程、流程、所需自行準備硬體規格等建議，縮短業者摸索與測試時間。
3	客製化配套措施	<ul style="list-style-type: none"> 提供相關導入方案之配套措施，包含：使用教育訓練、營運相關技術分享、既有系統優化建議等。
4	方案導入輔導費	<ul style="list-style-type: none"> 各方案之輔導費上限3萬~20萬不等。 輔導費包含： <ul style="list-style-type: none"> 👉 資料整理臨時人力費 👉 業者內部系統接口開發費 👉 方案上線衍生加班費 👉 既有作業系統升級費 👉 方案執行所需之第三方服務(為獲工研院技術移轉或技術合作之業者)如：系統整合、轉單服務、交易服務、虛擬門市拍攝服務、資料上架等費用。

智慧流通服務方案應用輔導：輔導費撥付



智慧流通服務方案應用輔導：業者配合注意事項

申請& 參與規定

- 業者參與本輔導案以**1案為限**，且於本(115)年度不得有以相同輔導內容，重複申請其他政府機關輔導或補助之情事。
- 曾參與本輔導方案之業者，不得再次申請同一應用方案。另業者如已導入與執行單位合作之第三方服務提供者之同類型服務方案，亦不得重複申請本應用輔導。
- 參與本輔導案業者所提供配合之**軟硬體資通訊產品及服務**，不得使用中國大陸地區廠牌。

執行與 配合義務

- 指派**主要聯絡人**負責推動方案與技術協調。
- 業者應配合辦理成果驗收及相關檢視作業之需要，**授權執行單位得以直接存取其所導入之智慧流通服務方案後台的使用流量紀錄log系統檔**，並提供足以佐證驗收**KPI**達成情形等相關文件資料，以利執行單位辦理驗收及輔導費撥付。
- 業者應於審核通過後，配合執行單位**填寫數位科技問卷調查**。
- 業者在計畫結束後**1年內**，仍應配合本署與執行單位追蹤方案導入後的應用狀況與成效所需，提供方案使用數據資料。
- 計畫成果不得侵犯智慧財產權，不得誇大宣傳或洩露計畫細節。

違規處理機制

- 下列情況將撤銷或廢止輔導、解除或終止協議並追回已撥付之費用：
 - 違反費用使用規定且經通知未改正
 - 簽訂契約後未履行上述及須知載明應配合之義務
 - 於執行期間解散、歇業等情事
 - 無正當理由拒絕提供後台使用流量紀錄或必要文件
 - 以不實憑證或不實事項辦理核銷
 - 申請資料、佐證文件或其他與本計畫相關文件內容不實

智慧流通服務方案應用輔導：附件六、申請書

附件六、智慧流通服務方案導入申請書

經濟部商業發展署 115 年度「智慧流通服務方案應用輔導」
智慧流通服務方案導入申請書

企業名稱		統一編號	
核准設立日期		資本總額	萬元
員工人數		業者網站或粉絲專頁	
所屬行業(可複選)	<input type="checkbox"/> 批發業 <input type="checkbox"/> 零售業 <input type="checkbox"/> 物流業		
登記地址 ⁴			
營業地址	<input type="checkbox"/> 同登記地址		
方案導入預設聯絡人	姓名		職稱
	聯絡手機		傳真
	e-mail		
代表(負責)人	姓名		電話
目前遭遇營運問題(最多選5項)	<input type="checkbox"/> 缺工 <input type="checkbox"/> 員工流動率快 <input type="checkbox"/> 進貨成本增加 <input type="checkbox"/> 人力成本升高 <input type="checkbox"/> 土地、房屋租金、水電成本升高 <input type="checkbox"/> 進貨運輸成本增加 <input type="checkbox"/> 庫存管理難度增加 <input type="checkbox"/> 同業競爭激烈拉低獲利 <input type="checkbox"/> 產業與社會永續議題 <input type="checkbox"/> 跟不上數位腳步 <input type="checkbox"/> 客戶對於服務品質要求增加 <input type="checkbox"/> 顧客需求難預測 <input type="checkbox"/> 其他：		
業者選擇導入之智慧流通服務方案(請依業務需求,於□選填服務方案的導入順位,執行單位依業者選擇順位導入)	<input type="checkbox"/> A. 物流士輔助助理	車輛數	_____
	<input type="checkbox"/> B. 需求、銷售預測	門市數	_____
	<input type="checkbox"/> C. 雲端存貨即時管理平台	倉儲數	_____
	<input type="checkbox"/> D. AI 圖文生成	據點數	_____
	<input type="checkbox"/> E. 虛擬門市+數位優惠券	據點數	_____
	<input type="checkbox"/> F. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案	門市數	_____
聲明事項	本業者為依公司法、有限合夥法設立之公司、有限合夥或依商業登記法設立之商業；或無公司、有限合夥、商業登記而有稅籍登記之營業		

⁴ 依公司法、有限合夥法或商業登記法設立之公司、有限合夥或商業，請填列設立登記地址；或依法辦理稅籍登記，且經主管稽徵機關核定之小規模營利事業，請填列稅籍登記地址。

事業。

二、本業者之公司登記、有限合夥登記、商業登記或稅籍登記營業狀況不得為歇業或停業。

三、本業者近5年內未曾有執行政府科技計畫之重大違約紀錄。

四、本業者未有因執行政府科技計畫受停權處分而其期間尚未屆滿情事。

五、本業者就本輔導計畫，未依其他法令享有租稅優惠、獎勵或補助。

六、本業者於3年內無欠繳應納稅捐情事。

七、本業者近3年未有嚴重違反環境保護、勞工或食品安全衛生相關法律或身心障礙者權益保障法相關規定，且情節重大經各中央目的事業主管機關認定之情事。

八、本業者與商業發展署無違約案件且財務責任未清者。

九、本業者同意116年起若欲持續使用今年所導入的智慧流通服務方案，將自行支付使用方案的所需費用。

十、本業者執行本方案計畫，同意不得使用中國廠牌之軟體體資通訊產品及服務。

十一、本業者同意於審核通過後，配合執行單位填寫數位科技問卷調查。

申請業者名稱：

代表人：

文件送達地址：

請蓋業者印章 代表人簽名或蓋章

中 華 民 國 115 年 月 日



智慧流通服務方案應用輔導：附件六、申請書

填寫範例

依需求選填導入順位



業者選填導入之智慧流通服務方案(請依業務需求,於□選填服務方案的導入順位,執行單位依業者選擇順位導入)	<input checked="" type="checkbox"/> 1 A. 物流士輔助助理	車輛數_____
	<input type="checkbox"/> B. 需求、銷售預測	門市數_____
	<input checked="" type="checkbox"/> 2 C. 雲端存貨即時管理平台	倉儲數_____
	<input type="checkbox"/> D. AI 圖文生成	據點數_____
	<input checked="" type="checkbox"/> 3 E. 虛擬門市+數位優惠券	據點數_____
	<input type="checkbox"/> F. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案	門市數_____

受輔導業者導入之服務方案以**1項**為限，業者於申請書中依需求選填服務方案的**導入順位(最多可6項全選，不同項目不得有相同之順位)**，若業者選填的第一順位方案已達申請上限，則依其選填之第二順位方案等進行導入。

智慧流通服務方案應用輔導：附件八、與工研院簽署之契約書

限：部分申請第1類方案(方案A)或申請第2類方案(方案B、C)之受輔導業者

經濟部商業發展署 115 年度「智慧流通服務方案應用輔導」

契約書

契約編號：

立契約書人：

財團法人工業技術研究院（以下簡稱「甲方」）

（受輔導業者名稱）（以下簡稱「乙方」）

茲因乙方申請經濟部商業發展署「流通服務智慧加值推升計畫」（以下簡稱本計畫）之智慧流通服務方案應用輔導，並依據「115年度流通服務智慧加值推升計畫-智慧流通服務方案應用輔導申請須知」（以下簡稱「本須知」）之規範，經審核通過為受輔導業者即乙方，得導入應用甲方之「○○○」方案（以下簡稱「方案」），並使用本計畫提供之輔導費支付方案導入應用所需的推動費用，雙方同意訂定本契約，以資共同遵守。

1. 輔導期間

自民國(下同)115年○月○日(審核結果通知日)起，至115年11月20日止。

2. 驗收及輔導費撥付

(1) 輔導費：新台幣(下同)____萬元整(含營業稅，下同)。

(2) 輔導費之用途、方案導入應用的成效驗收等相關規範詳如本須知。

(3) 輔導費應依下列條件，由甲方一次支付乙方：

- A. 乙方應用導入經甲方驗收合格後 15 個工作日內，將正確之統一發票交付甲方，以憑支付輔導費。如需減價驗收者，甲方開立之發票金額應扣除減價金額。
- B. 甲方支付乙方之輔導款，依法應扣繳所得稅者，該稅捐得由甲方逕行自輔導費中扣繳。其餘稅捐(如營業稅、印花稅)應由乙方自行支付。

3. 資料取用與提供

乙方同意甲方使用方案之使用紀錄及績效相關資料，以佐證、核實乙方使用輔導費之有效性，相關資料包含但不限於：可證明乙方使用本契約方案之歷程、流量紀錄(system log)、可佐證KPI達成度之相關資料等。

4. 隱私保護與資通安全

- (1) 乙方基於本契約蒐集、處理或利用個人資料時，應符合個人資料保護法、個人資料保護法施行細則及主管機關所制定個人資料保護應遵循之法規命令等相關規定。
- (2) 乙方應遵守資通安全管理法及資通安全管理法施行細則之資訊安全相關規定，與個人資料保護法及個人資料保護法施行細則要求之適當安全維護措施。

5. 損害賠償

- (1) 乙方發生資料偽造、資格冒用、或不符合本須知相關規定，而造成違約並致使甲方產生損失，則甲方有權向乙方申請賠償。
- (2) 自契約生效日起，乙方因故提出終止方案之請求，而造成違約致使甲方產生損失，則甲方有權向乙方申請賠償。

6. 契約文件及效力

本須知為本契約之一部分，如有與本契約條款內容相牴觸者，以本須知為準。但經甲方特別聲明者，不在此限。

7. 準據法

因本契約所生之一切爭議，雙方當事人約定適用中華民國法律。

8. 管轄法院

關於本契約或因本契約發生之爭議，雙方同意以誠信原則解決，如有訴訟必要，雙方同意以台灣新竹地方法院為第一審管轄法院。

9. 契約份數

本契約壹式貳份，由甲乙雙方各執壹份為憑。

立約人：

甲方：財團法人工業技術研究院

代理人：

姓名：張培仁

職稱：院長

地址：新竹縣竹東鎮中興路四段一九五號

統一編號：02750963

乙方：（受輔導業者名稱）

代表人：

姓名：

職稱：

地址：

統一編號：

中華民國 115 年 月 日

三、 「智慧流通服務方案應用」 輔導-方案說明

1. 物流士輔助助理
2. 需求、銷售預測
3. 雲端存貨即時管理平台
4. AI圖文生成
5. 虛擬門市+數位優惠券
6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案

1. 物流士輔助助理(1/7)

交通壅塞 停車困難

台灣交通擁擠、停車難，配送距離雖短，司機仍可能因塞車延誤，影響準時送達，導致**成本上升、客戶不滿**，增加營運風險。

人力短缺 成本壓力

包裹數量激增，配送人力不足，導致延遲與服務品質下降；最後一哩**配送成本高**，占總物流成本>50%，企業獲利面臨挑戰。

客戶期望高 服務彈性不足

消費者期待**配送快速又彈性**，不僅要準時送達，還希望能指定**收貨時間與方式**。這些需求讓物流業者面臨**高效運營的挑戰**。

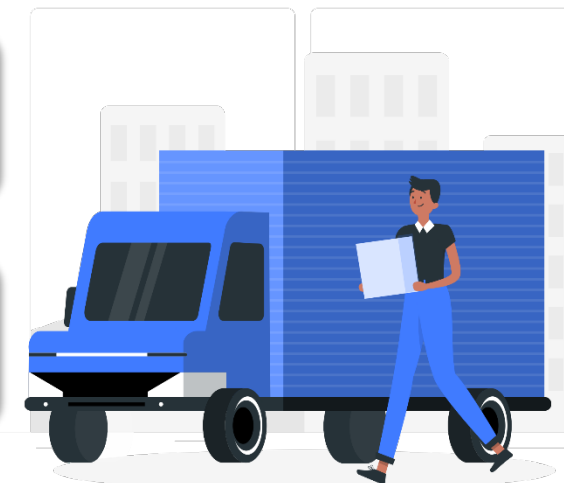
配送地點 多樣複雜

配送地點多元，增加**物流複雜度**。不同場地需特定設備與安排，讓配送更加困難，提高營運挑戰。

退貨/逆向物流 處理困難

網購退貨率上升，**逆向物流**的處理成為一大挑戰。退貨流程繁瑣且**成本高昂**，若處理不當，將**影響顧客體驗與企業形象**。

您是否正
面臨這些
困擾...?



1. 物流士輔助助理(2/7)

行動管理配送，精準規劃、快速送達！

方案簡介

- 1.以**共用化平台**架構整合物流士輔助助理功能模組，**降低**物流業者**單獨導入系統的成本及配置IT人員**需求。
- 2.協助排車人員**快速管理配送資料及分析配送狀態**；物流士亦可利用行動裝置，有效規劃與**管控配送路線，縮短查詢時間**，加速配送流程。
- 3.提升國內物流產業之**智慧化、科技化程度**，以符合目前**快速送達、精密管控及有效配送**之物流趨勢。

預期效益

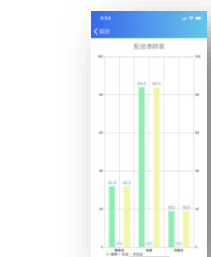
- 1.協助中小物流業者，**降低導入成本及配置IT人員需求**，排車人員可**有效管理配送資料及分析配送狀態**；物流士利用行動裝置，**規劃與管控配送路線，加速配送流程**。
- 2.每日**減少排程及配送時間**，配送過程中**無效的運行距離減少**，**管理人力需求縮減**等效益。
- 3.以某第3方物流管理業者為例，每日**減少0.5~1.2小時**的排程及配送時間，無效的**運行距離減少5~10公里**，管理人力需求**縮減至2~3人**即可。

1. 物流士輔助助理(3/7)

功能架構

1. 物流士輔助助理平台以**Web API傳輸技術**為核心，連結後端管理人員與前端物流士，並整合多種雲端服務，提供路線規劃、任務管理等功能。
2. 管理人員可透過平台進行派單與管理，物流士則可接收任務並回報相關進度。提升物流運作的**即時性與效率**，實現**資訊共享與流程自動化**，達到智慧物流管理的目標。

單號	狀態	地點	時間	備註
PH2 QAC 909	0 1 3 254380	True	121.546112 25.084888	送貨中
PH2 QAC 909	0	9133		已取消
PH4 KPE 8096	7 1 4 254380	True	121.242389 24.979051	已取消
PH4 KLD 2667	0 1 3 254380	True	120.918837 24.790284	已取消



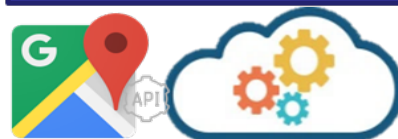
對後端管理者

- 管理配送資料
- 掌握配送狀態
- 分析相關配送資訊

管理人員使用

- 車輛、人員資料設定
- 運單資料管理維護
- 車次、配送資料查詢
- 車輛運行位置查詢
- 行駛軌跡路線查詢
- 配送異常狀態控管

物流士輔助助理平台



對前端物流士

- 提供最適配送規劃
- 協助加速配送流程
- 記錄配送狀態與時間

物流士使用

- 運單路徑規劃
- 路徑導航、指引
- 急單、插單提醒
- 掃碼快速搜尋
- 上傳電子簽收
- 語音、文字提醒
- 異常回報
- 無接觸簽收

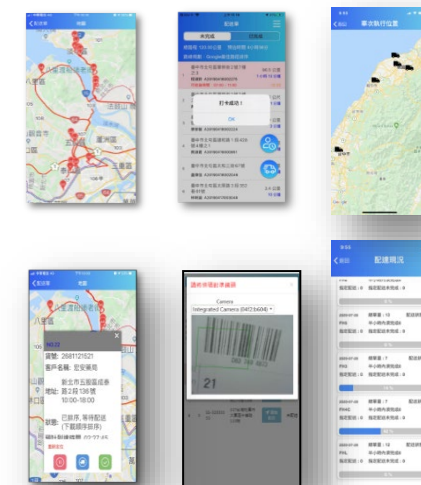
異質系統
標準介面



物流/貨運業者



物流士





1. 物流士輔助助理(4/7)

案例分享



1. 物流士輔助助理(5/7)

導入業者應事先準備之項目

- 本方案採Google Cloud雲平台方式運作，業者不需自備伺服器與專線網路，物流士採用手機APP連結平台，可自行下載APP。
- 業者本身需有車次、物流士司機、物流中心、配送地址、配送時間等基本資訊。
- 配送資料上傳功能：網頁上傳EXCEL / API串接 / 客製化開發資料轉換。
- 後台管理界面建議瀏覽器：Google Chrome / Microsoft Edge。
- 物流士APP支援：iOS 12以上 / Android 8以上。



1. 物流士輔助助理(6/7)

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	減少至少排單時間10%	$\frac{\text{原始人工排單時間}-\text{導入系統後排單時間}}{\text{原始人工排單時間}} \times 100\% \geq 10\%$
2	Σ處理訂單數≥250	導入日至115年10月31日止，至少需累積250張配送訂單

(註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)



1. 物流士輔助助理(7/7)

簽約對象說明

簽約對象	展輝(第3方服務提供者)	工研院
服務提供方式	租賃服務，每月依據上月使用量計費； 由展輝提供客製化修改及後續長期維運服務	年費制雲端平台使用； 申請業者需負擔部分系統平台管理責任； 運單量較高時，需負擔Google流量費用
優點說明	<ul style="list-style-type: none"> ● 運作模式主要為B2B，依據調度、司機與門市等角色，提供對應的APP完成配送全流程 ● 可於當下進行商品細項驗收或快速驗收 ● 可依據客戶需求進行部份配送流程客製化 	<ul style="list-style-type: none"> ● API標準介面，快速介接廠商訂單及出貨單系統 ● 標準化流程，快速導入運輸配送系統 ● 雲端平台系統，不用自建伺服器
適合應用廠商	適合固定點配送，缺乏資訊開發能力、或資訊人力較少	有基礎的資訊開發及維護人力
輔導費	輔導費由展輝統一請領，申請業者不會直接領到輔導費	申請業者直接向工研院請領輔導費

2. 需求、銷售預測(1/7)

- 「你們應該也常遇到，明明POS數據不高，卻因為店配訂單一來，現場立刻缺貨，結果**客人抱怨買不到**吧？」
- 「**靠POS來估庫存**，已經不夠用了，**線上線下不整合，預測永遠不準**。」
- 「你們現在**補貨是靠經驗**？還是用系統？我們實測過，很多業者其實根本是用感覺決定進多少貨。」
- 「有多少次你們是等到**現場缺貨才發現來不及叫貨**，那都是直接損失啊！」
- 「你知道你哪一間門市最常缺貨？哪一種商品最常誤判需求嗎？」
- 「總部的統一補貨，對有些門市來說是救命；但對其他門市，是滯銷災難。」

需求、銷售預測，有沒有更精準的方法？



2. 需求、銷售預測(2/7)

AI分析助攻，讓銷售決策更聰明！

方案簡介

- 1.零售業實體店**庫存量**，較容易透過出貨量及POS售出量預測，但**線上訂單（店配或店取）較難掌握實際需求**，造成各店只估算實體銷售量，卻經常受到線上訂單的干擾。
- 2.本方案**整合業者現有實體店銷售及線上訂單**的銷售數據，以及**線上訂單缺、退單數量**，進行AI數據分析，找出**各店最適合之庫存數量**。導入後可協助業者評估一般較難預測之線上銷售數量，**提供更有彈性的預測方式**。

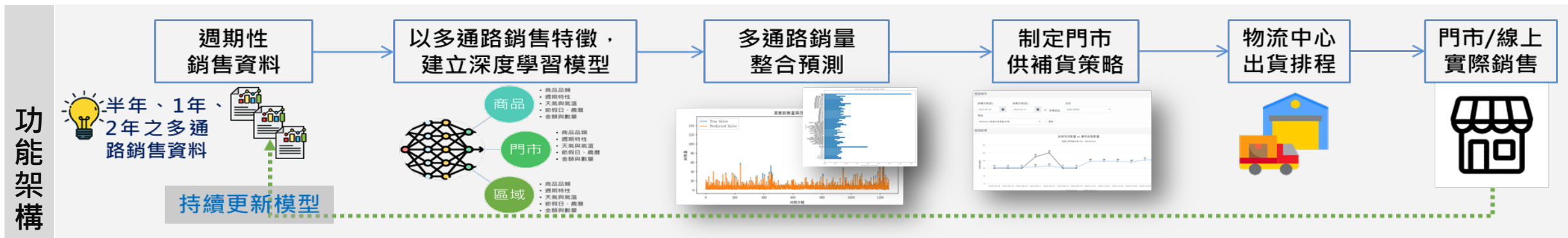
預期效益

- 1.整合業者實體店及線上訂單的銷售數據，以及線上訂單的缺、退單數量，**進行AI數據分析，找出各店最適庫存量**。導入後可協助業者**減少缺貨損失，降低**各門市因缺貨而造成的**消費者流失**。
- 2.利用**週期性特徵與深度學習找出銷量趨勢**，結合多通路、多店及多商品AI模型**補捉更多變異**，強化**多通路預測能力**，模型結合平台即時性資料進行持續優化。
- 3.某連鎖超市業者導入後，整合**實體店及線上訂單**的銷售數據，以及線上訂單的**缺、退單數量**，進行AI數據分析，找出**各店最適庫存量**。導入後可協助業者**減少70%的缺貨損失**，損失**成本降低1/3**。

2. 需求、銷售預測(3/7)

方案說明

	線下商品預測	線上商品預測	流程差異點
過去	<p>依靠現場人員經驗，以及過去銷售量判斷</p> 	<p>資料儲存於Foodpanda等業者，無法取得即時銷量</p> 	<p>• 僅依靠人員經驗 • 利用過往店內銷量進行判斷 • 線上訂單無法預測</p> <p>• 利用週期性特徵與深度學習找出銷量趨勢 • 結合多通路、多店及多商品AI模型補捉更多變異，強化多通路預測能力 • 模型結合平台即時性資料進行持續優化</p> 
現在	<p>使用AI深度學習模式，預測未來銷量</p> 	<p>利用轉檔工具，快速針對線上訂單進行資料下載轉換</p> 	

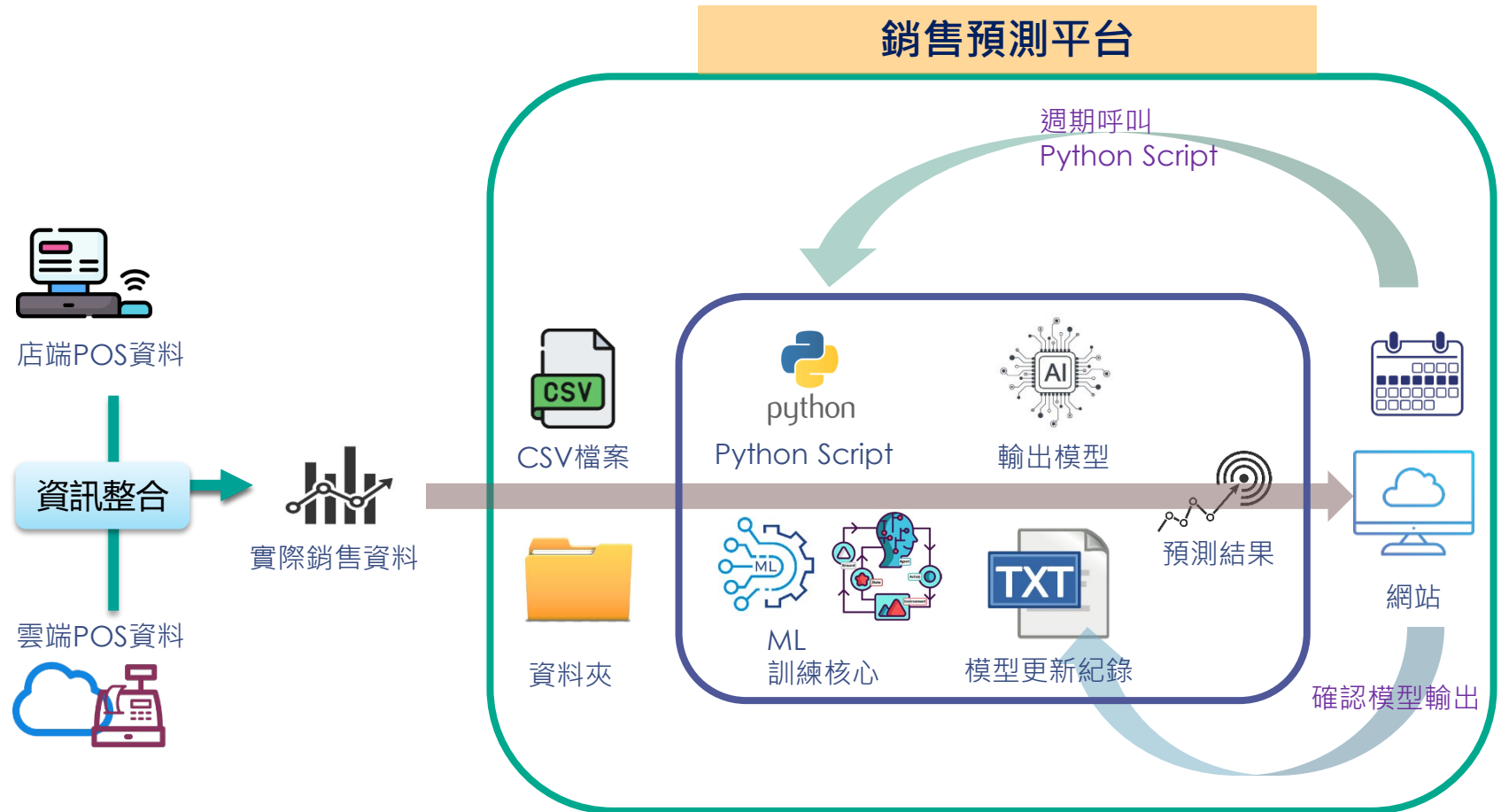


以長期銷售資料經由分析商品、門市與區域，產生銷售預測模型，進而優化倉儲及配送決策，提升門市營運效率，並且持續更新預測。

2. 需求、銷售預測(4/7)

銷售預測平台的運作模式：

1. 經由業者蒐集店端或雲端POS每日銷售資料。
2. 業者利用平台轉換為可訓練資料格式。
3. 開始訓練，並產出模型。
4. 使用業者在平台可觀察模型結果。
5. 使用業者下載預測資料做後續應用。



2. 需求、銷售預測(5/7)

案例分享



2. 需求、銷售預測(6/7)

導入業者應事先準備之項目

1. **系統需求**：模型訓練主機由**工研院**提供，**業者**僅需可連網之電腦即可。
2. **資料提供**：**申請業者**需自行準備銷售預測相關資料。
3. **模型訓練**：由**工研院**協助進行模型訓練，並與申請業者討論模型效果。
4. **前期測試**：進行部分門市前期資料測試，確認模型精準度與效果。
5. **正式上線**：實際串接每日銷售資料，進行正式運行。

2. 需求、銷售預測(7/7)

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	①報廢率降至3% 或 ②整體庫存天數降低 3 到 5 天	①報廢率 = $\frac{\text{報廢金額}}{\text{可售商品總金額}} \times 100\% \leq 3\%$ ②導入前庫存天數 - 導入後庫存天數 $\leq 3 \sim 5$ 天
2	$\Sigma(\text{使用店數} \times \text{預測商品數}) \geq 200$	導入日至115年10月30日止，(導入使用店家數x預測之商品數)之加總 ≥ 200

(註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)

3. 雲端存貨即時管理平台(1/6)



人工建立進貨資料 (EXCEL等簡單工具), 列印紙本進貨入庫單。

人員手持紙本進貨單, 進行驗收點貨, 註記於紙本進貨入庫單。

人員依經驗或喜好進行入庫。存放儲位以人工註記於紙本進貨入庫單, 或是無記錄。

人工建立出貨資料 (EXCEL等簡單工具), 列印紙本揀貨單(出貨單)。

人員手持紙本揀貨單(出貨單), 依經驗或喜好進行揀貨, 揀貨結果註記於紙本揀貨單(出貨單)。

人員依據紙本揀貨單(出貨單), 以人工目視進行貨品確認後裝箱。

您的公司還仰賴人工與紙本化作業嗎?

無可靠工具!

- 難以建立標準化資料格式及作業方式
- 需耗費人力進行來源資料整理, 以及產製後續紙本表單

靠紙本作業!

- 倉管人員與製單人員存在資訊時間差
- 人工登錄記錄易發生錯誤

依經驗操作!

- 庫存資料不易掌握, 難以管理
- 難以依常態邏輯揀理貨(如先進先出)
- 揀理貨需耗費時間確認

3. 雲端存貨即時管理平台(2/6)

倉儲作業數位轉型，降成本、提效率！

方案簡介

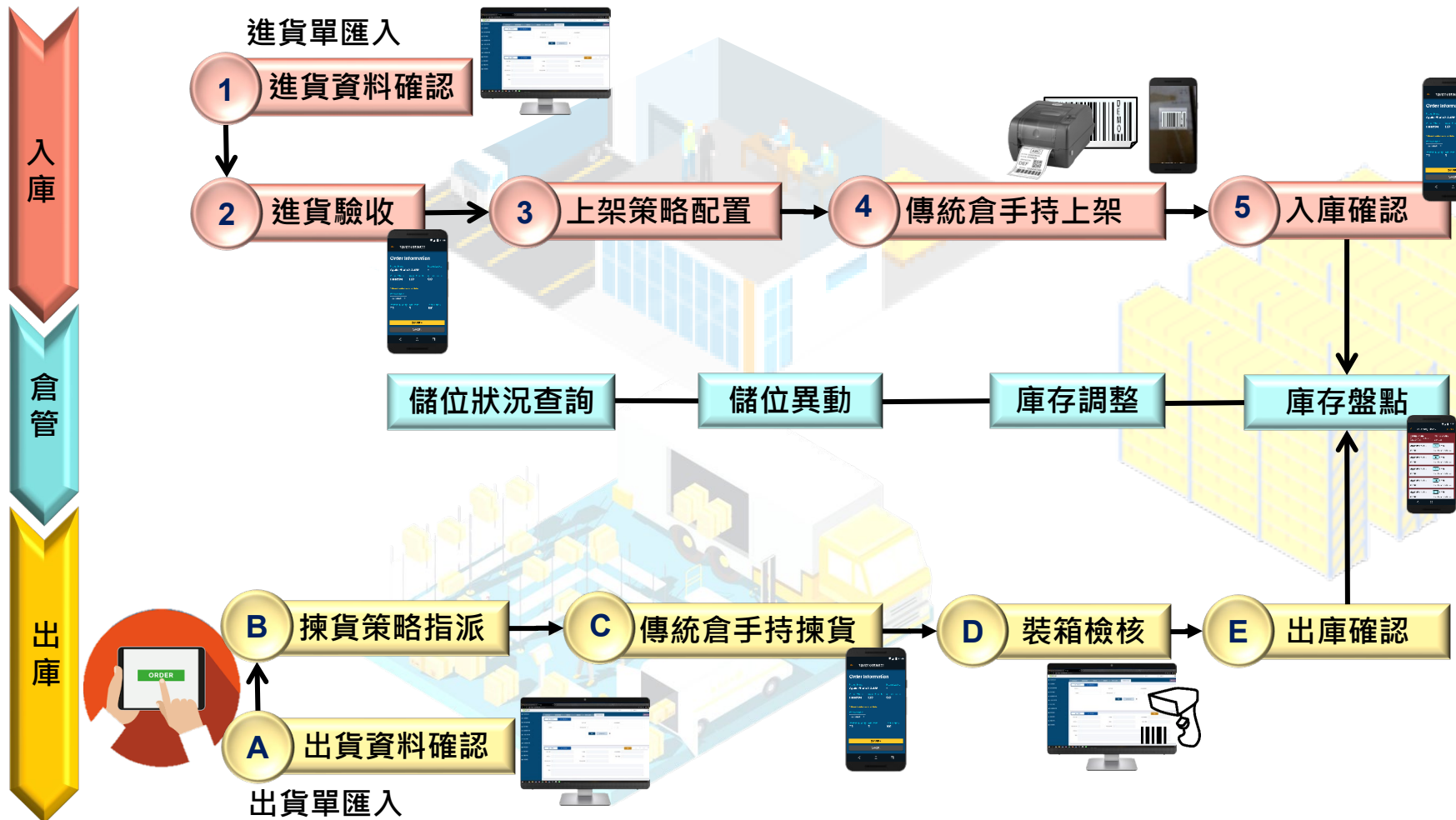
1. 推動具**系統性、符合經濟效益**之倉儲作業模式，引導中小型物流業提高輔助設備應用，改善人工及紙本作業，創造更多的物流服務商機。
2. 少子化、高齡化造成**勞動力不足**，面對多樣少量、要求時效的電商訂單，紙本作業需藉由大量人力，透過導入雲端存貨即時管理平台，將**單據電子化**，協助業者改善勞動力不足困境。

預期效益

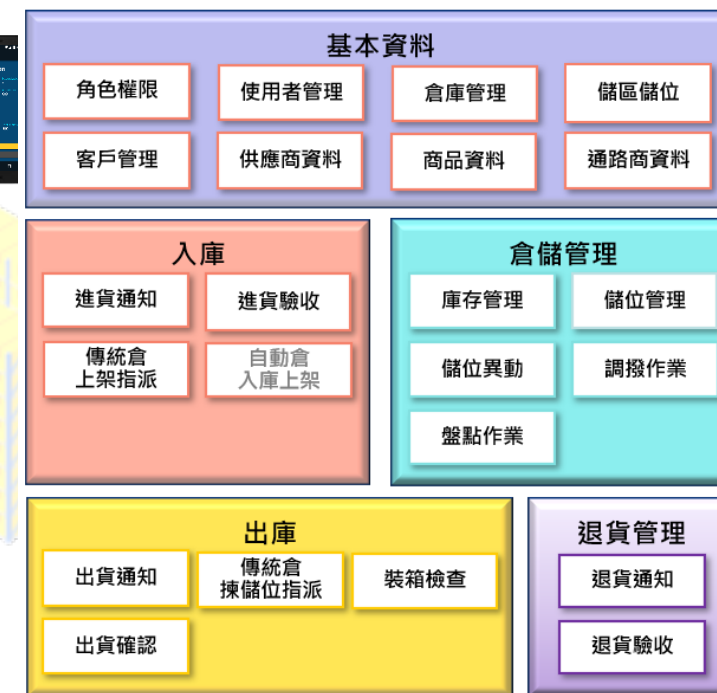
1. **效率提升和風險管理**：數位化溝通消除了紙本文件，提高各部門間的**即時溝通效率**，**降低錯誤風險**，並改進資訊跟蹤和員工績效評估。
2. **紙張消耗和資源可持續性**：**內部作業無紙化**，可減少大量紙張使用，降低紙張總採購成本，同時有助於環境保護，減輕森林伐木壓力，提高資源可持續性。
3. **競爭優勢和創新技術**：企業運用創新技術導入數位化及無紙化流程可以提供競爭優勢，提高客戶及供應商滿意度。

3. 雲端存貨即時管理平台(3/6)

方案說明



作業功能模組



3. 雲端存貨即時管理平台(4/6)

首頁 工業技術研究院 物流中心 [選擇] [用戶]

基本資料 管理控制台 Dashboard 盤點單作業 × * IV20250610000002 ×

客戶管理 基本資料管理

進貨 存檔 開始盤點 結束此單 列印 回上頁

已導入業者共10家，分屬：

- 超商物流、汽車零件製造業、電子零件製造業、服飾品零售業、第三方物流、日用品批發業、食品製造業、農產運銷市場

另有3家導入中：

- 電子零件製造業及食品製造業

儲位管理	4	8085	海倫仙度絲去屑洗髮	2028-01-01		AA102	686	0	0
庫存作業	5	8085	海倫仙度絲去屑洗髮	2028-01-01		AA103	288	0	0
盤點單查詢	6	8085	海倫仙度絲去屑洗髮	2028-01-01		AA104	759	0	0
調整單查詢	7	8085	海倫仙度絲去屑洗髮	2028-01-01		AA105	594	0	0
每日庫存餘額查詢									

雲端存貨即時管理平台(5/6)

導入業者應事先準備之項目

■ 人員需求：

- 須指派**1~2名以上操作雲端存貨即時管理平台之人員**，其人員應具備基本電腦操作以及Microsoft EXCEL資料管理操作能力。
- 工研院提供導入前期教育訓練及協助基本資料建置匯入

■ 網路需求：

- 須準備可**對外連結網際網路**之網路連線。
- 若使用PDA等手持裝置操作平台系統，須自行建立公司內部之**無線網路環境**或使用電信公司**4G/5G連線**，並須可連接至網際網路。

■ 設備需求：

- 至少一部可對外連結網際網路之個人電腦(至少為Windows 10或以上)。
- 欲使用PDA等手持裝置操作平台系統，需自備**Android作業系統**之PDA(內建條碼掃描器尤佳)或手機(作業系統至少為Android 10或以上)。

3. 雲端存貨即時管理平台(6/6)

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	減少至少 10% 單據處理時間	$\frac{\text{導入前物流單據處理時間}-\text{導入後物流單據處理時間}}{\text{導入前物流單據處理時間}} \times 100\% \geq 10\%$
2	Σ 系統處理進及出貨單數量 ≥ 250	導入日至115年10月31日止，雲端存貨即時管理平台所紀錄到的(已完成進貨單+已完成出貨單)的訂單數 ≥ 250

(註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)

4. AI圖文生成(1/3)

數位行銷加速器，商品圖片一鍵批量生成！

方案簡介

1. 隨著**數位行銷**需求快速成長，業者面臨圖文內容產製耗時、成本高及更新不易等挑戰。本方案協助業者提升內容產製效率，強化品牌曝光與市場競爭力。
2. 透過 AI 圖文生成技術，快速產出商品宣傳、活動促銷、社群貼文及廣告素材等**多元內容**，協助零售及各類服務業者，打造**更即時、更靈活的數位行銷應用方案**。

預期效益

1. 即時內容產出與效率提升：**快速生成多元行銷素材**，提升內容更新速度與市場反應能力。
2. 降低成本與優化資源配置：減少人工與外部製作負擔，**提升整體營運效率**。
3. 強化品牌曝光與市場競爭力：企業導入 AI 圖文生成技術，可持續產出具吸引力與一致性的行銷內容，強化品牌形象與顧客互動，提升市場能見度、行銷成效及整體競爭力。

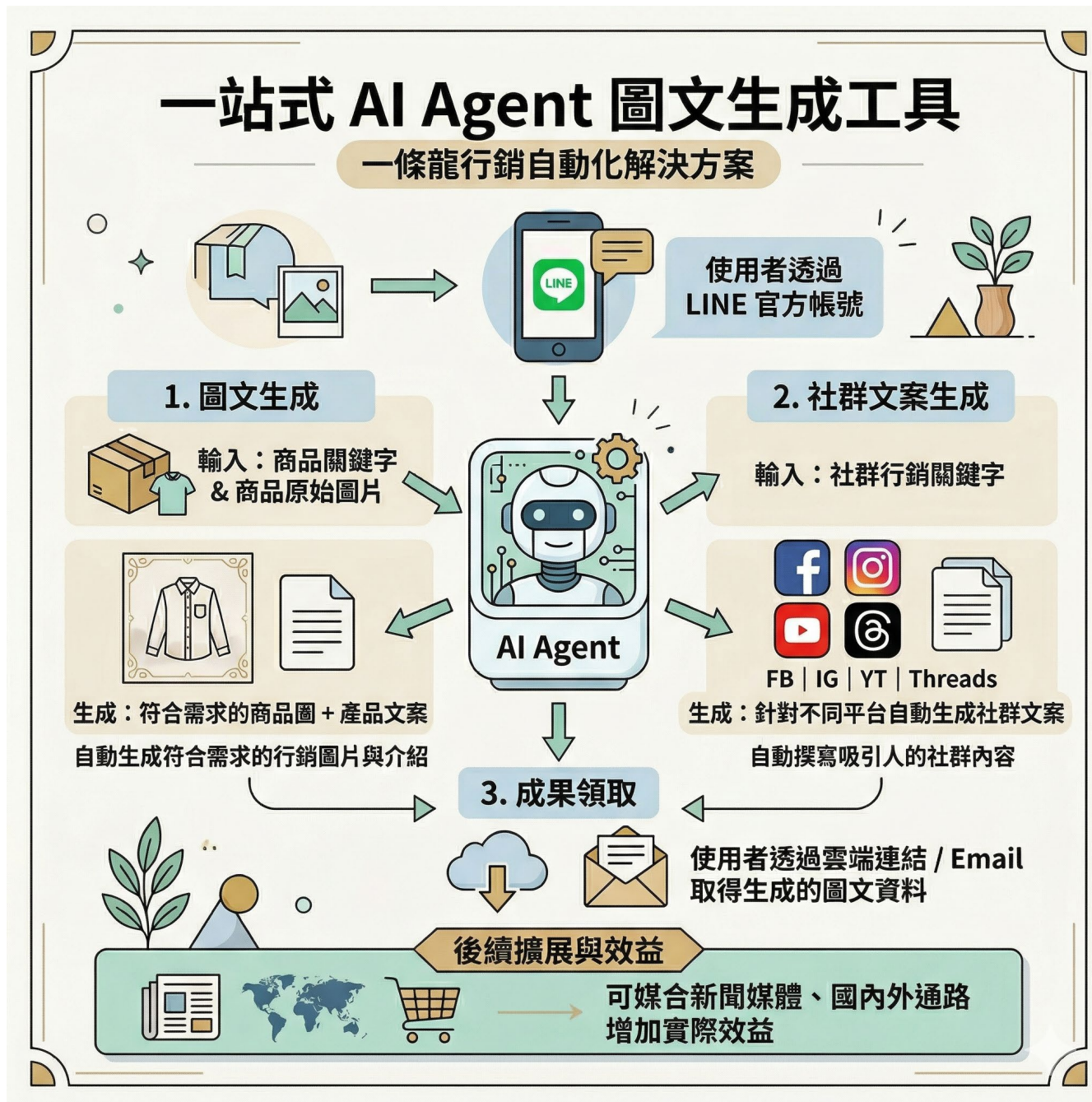
4. AI圖文生成(2/3)

方案說明

透過服務提供者Line 官方帳號引導，簡單輸入資料即可完成：

- **高效圖文生成**：商品名稱、規格等關鍵字及原始圖片等資訊，AI agent 即刻產出**高品質情境圖**。
- **社群文案生成**：輸入商品資訊與風格，自動產出FB、IG、YT、Threads 等**專屬行銷內容**。
- **雲端完整交付**：透過雲端連結或 Email 取得生成的圖片與完整文案資料。

後續更可協助媒合OMOasean、ECasean、AINEWSasean、AINEWSeastasia 與 Aiglobalis 等媒體及國內外大通路，將流量轉化為實質訂單。



4. AI圖文生成(3/3)

導入業者應準備與配合之項目

1. 準備圖文生成基礎資料，例如：商品名稱、圖片、logo...等。
2. 上架於可計算點擊次數的平台，例如：產品網站、社群網站。
3. 圖文生成方案相關使用由服務提供者協助。
4. 配合提供相關營收資料以便後續成果驗收。

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	提升至少5%營收	$\frac{\text{導入後之營收}-\text{導入前之營收}}{\text{導入前之營收}} \times 100\% \geq 5\%$
2	Σ 商品點擊次數 ≥ 250	導入日至115年10月31日止，商品點擊次數 ≥ 250 (註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)

5. 虛擬門市+數位優惠券(1/4)

- **線上購物**在近期發展快速，但呈現方式**同質性高**，商品普遍以購物車形式呈現，**難做出差異化**。
- **實體通路**仍是購物大宗管道；實體零售業者亦可思考如何由**店面**出發，發展**線上線下相互導流、獲取新會員**，建立**OMO(Online Merge Offline)**服務模式，提升**全通路**的銷售、行銷、會員管理能力。



5. 虛擬門市+數位優惠券(2/4)

打造介於實體零售(實)與傳統網購(虛)間的新形態購物通路

1. 運用全景攝影技術打造**虛擬門市**，提供消費者身臨其境的線上購物體驗。
2. 結合**數位優惠券**，進行線上線下**互動導客**。

<p>品牌體驗</p>	<p>任何時間任何地點</p>	<p>詳實商品細節</p>
<p>打造差異化線上通路差異、提高品牌印象及顧客參與時間</p>	<p>透過網路即可逛店</p>	<p>以3D互動技術觀看商品細節</p>

虛擬門市24小時營運，提供消費者更完善的消費購物體驗，提升交易效率，並運用數位行銷科技，進行線上線下**互動導客**，**建立更強的顧客關係**；透過虛擬門市能夠蒐集較多**顧客數據**，能夠進一步打造**個性化服務與商品推薦**。

5. 虛擬門市+數位優惠券(3/4)



支援3D模型AR預覽

建立3D模型，提供消費者**360度無死角瀏覽商品**，也能預先模擬物品放置在家中的樣貌。



數位優惠券

結合數位優惠券，線上導流線下更順暢。

虛擬專案報表

專案總觀看次數 27 總註冊點擊次數(包含已刪除) 58 總註冊點擊次數(使用中) 58

系統註冊點擊數(使用中)

標註點名稱	點擊次數
門市簡介	15
前往展廳區	11
課程專理師	7
前往演講區	4
前往門市簡介與輸入介紹	3
無數據監控設備	7
演講工作	6
前往展廳區	5

提供報表數據

查看該虛擬實境商店觀看**總體觀看人數**、**各場景及按鈕的點擊數**，更快掌握成效，隨時調整網站內容。

支援多元資訊呈現方式

可支援**文字、圖片、影片及3D圖片**瀏覽，協助消費者更加瞭解產品的大小、比例和細節。

後台設定簡單好懂

上傳全景底圖，就可編輯相關商品介紹、場景切換等，支援多種icon，並隨意切換顏色。

JoJo永和門市



JOY & PEACE



王大夫新加坡



5. 虛擬門市+數位優惠券(4/4)

導入業者應準備與配合之項目

1. 具備**實體場域**。
2. 安排人員規劃、設定**虛擬門市**呈現內容。
3. 安排人員進行**數位優惠券**設計及使用方式規劃。
4. 場景拍攝由方案服務提供者協助（至多10張場景）。

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	提升至少 5% 營收	$\frac{\text{導入後銷售額}-\text{導入前銷售額}}{\text{導入前銷售額}} \times 100\% \geq 5\%$
2	$\Sigma(\text{虛擬門市瀏覽數} + \text{數位優惠券兌換數}) \geq 250$	導入日至115年10月31日止，平台上需累積虛擬門市瀏覽數+數位優惠券兌換數至少 250 次 (註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(1/8)

一段好關係，從對話開始

MantaGO對話式商務平台，協助您建立客戶好關係

MantaGO是一個專為零售、餐飲、旅宿等流通服務業設計的**AI對話式商務平台**。透過整合多個社群通訊平台，幫助商家在24小時內與客戶保持即時互動，提升客戶滿意度與銷售轉化率。

解決四大商業痛點

針對零售與飯店業常見的**客服人力不足**、**訊息管理混亂**、**導購轉化率低**以及**顧客關係難維護**等挑戰，提供全方位的數位轉型解決方案。

台灣零售與餐飲業四大痛點

面臨的挑戰與數位轉型需求



客服人力不足

人工客服無法24小時即時回應，旺季人力吃緊



訊息管理混亂

多平台訊息分散，LINE/FB/IG難以統一管理



導購轉化率低

缺乏個性化推薦，顧客流失率高，無法精準導購



顧客關係難維護

缺乏數據分析工具，無法了解顧客行為與偏好

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(2/8)

MantaGO五大核心功能，全面解決商業痛點



智慧客服機器人

24小時不間斷服務，自動回覆常見問題，提升效率。



多平台整合

統一管理LINE、FB、IG等平台訊息，避免遺漏。



AI推薦引擎

根據瀏覽與購買行為，實時推薦商品，提升轉化。



數據分析儀表板

實時監控關鍵指標，深入分析客戶行為與偏好。



客戶滿意度調查

自動發送問卷收集反饋，建立長期顧客關係。

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(3/8)

GAI 機器人應答：24小時智慧客服

MantaGO 結合生成式AI技術，打造高擬真、高效率的智慧客服系統，大幅降低人工客服負擔。

全天候即時回應

24/7不間斷服務，秒級回覆客戶查詢，確保不錯失任何商機。

自然語言理解

精準理解客戶意圖，提供如真人般自然流暢的對話體驗。

自動化任務處理

自動處理訂單查詢、退換貨等常見問題，釋放人力處理高價值任務。



6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(4/8)

AI推薦引擎：精準導購提升轉化



透過AI深度學習技術，分析客戶行為數據，在對話中提供個性化的商品推薦，有效提升銷售業績。

行為數據分析
追蹤客戶瀏覽紀錄與購買歷史，建立精準的客戶畫像。

個性化精準推薦
在對話情境中自然推播客戶感興趣的商品，提高點擊意願。

導購轉化率顯著提升
相較於傳統行銷推播，AI個性化推薦能帶來更高的實際購買轉化。

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(5/8)

數據驅動決策，深入了解客戶行為

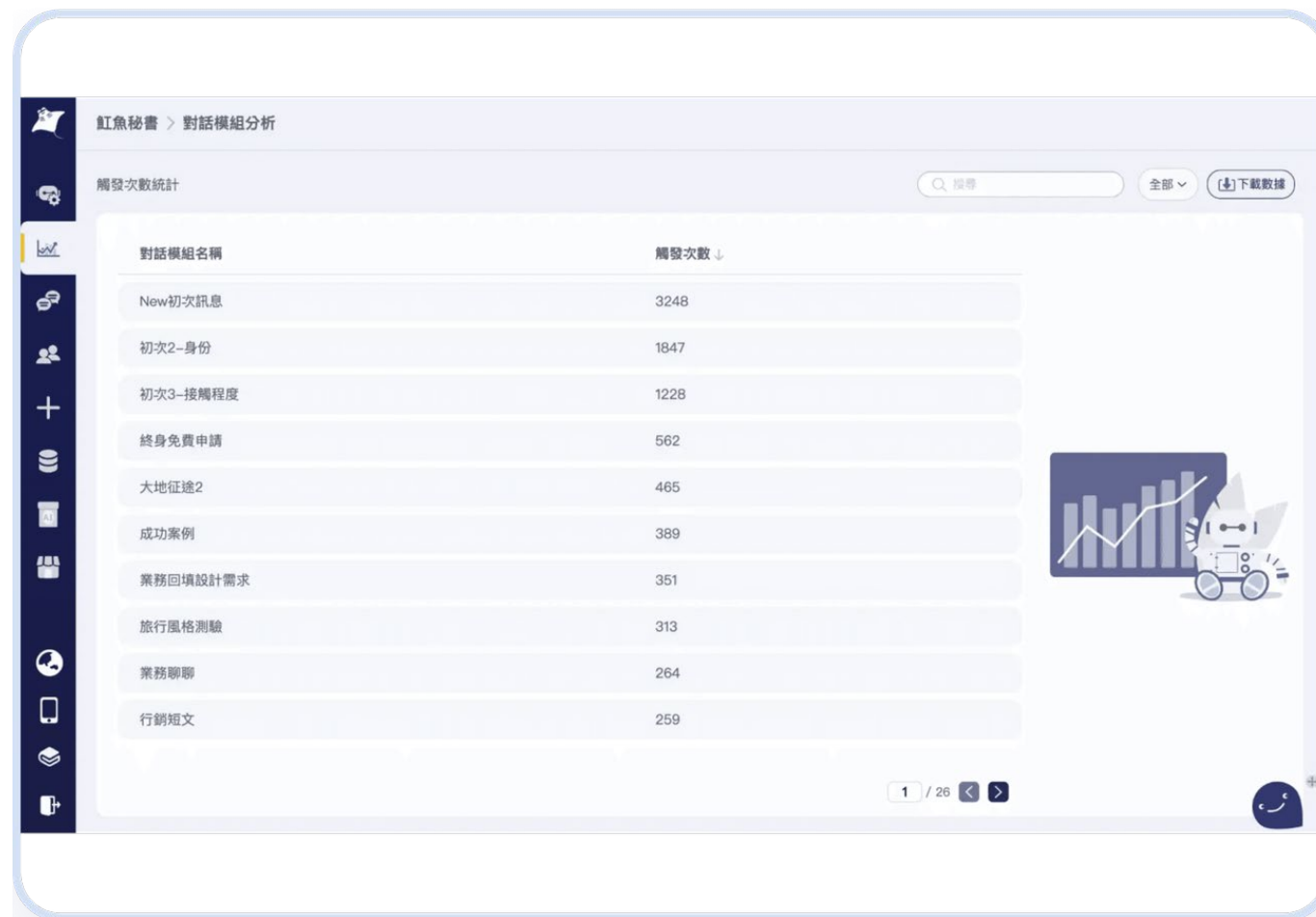
MantaGO平台提供對話機組分析，幫助商家了解客戶需求與行為，將數據轉化為具體洞察。

數據洞察

- 新客戶開發：初次訊息佔比最高，顯示平台持續吸引新客互動。
- 客戶轉化漏斗：從初次訊息到身份確認，便於追蹤流失節點。
- 高互動參與：測驗與活動提升客戶粘性與品牌好感度。

商業應用價值

- 優化轉化漏斗，針對流失節點改善，提高轉化率。
- 識別高效推廣與活動，精準分配行銷資源。
- 依互動數據制定更符合需求的精準行銷。



6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(6/8)

導入業者應事先準備之項目

為了確保系統能順利上線並發揮最大效益，請在正式導入前完成以下四項關鍵準備工作：

MantaGO 導入前準備事項

完整的導入準備，確保順利上線

- 

01 準備社群帳號

整理並確認所有要使用的社群平台帳號與登入資訊
- 

02 安排專責人員

指定專人負責系統操作、學習與日常管理維護
- 

03 規劃行銷活動

設計首波推廣內容與素材，準備吸引客戶互動
- 

04 填寫痛點問卷

完成導入前問卷調查，幫助我們了解您的需求

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(7/8)

驗收KPI計算方式說明

項次	驗收KPI	KPI計算方式
1	客戶滿意度提升 10%	$\frac{\text{導入後之客戶滿意度}-\text{導入前之客戶滿意度}}{\text{導入前之客戶滿意度}} \times 100\% \geq 10\%$
2	Σ機器人的呼叫次數 ≥250	導入日至115年10月31日止，機器人的呼叫次數 ≥250

(註：導入滿2個月後，即可視狀況啟動驗收)

6. MantaGO 智慧客服與互動行銷方案(8/8)

滿意度調查

紅魚秘書 > 問卷表單預覽

一段好關係 從對話開始
MantaGO對話式商務平台，協助您建立客戶好關係。

滿意度調查【限量 120 名 | AI 導入實戰課程 x 導入獎勵金】

• 店家名稱
簡答文字

• 聊天機器人名稱
簡答文字

• 您的產業類型

- 餐飲
- 旅遊
- 文創/地方創生
- 農產/零售

透過系統化的問卷調查，持續收集客戶反饋，優化服務品質，建立長期的客戶關係。

📌 自動化問卷發送

在服務結束或購買完成後，自動發送滿意度調查，提高填答率。

★ 多維度反饋收集

涵蓋服務態度、解決效率、產品滿意度等多個維度，全面了解客戶心聲。



諮詢服務



智慧商業暨物流
Smart Bussiness & Logistics

今日簡報



輔導申請須知



對本應用輔導如有疑問，請洽執行單位諮詢窗口：

財團法人工業技術研究院

1. 羅小姐，電話:(03)5914329
2. 柳小姐，電話:(03)5917512





報告完畢
Thank you