

財政部關務署基隆關  
109 年度為民服務問卷調查  
調查報告



中華民國 109 年 8 月



## 目 錄

表 目 錄.....	iii
圖 目 錄.....	vii
壹、調查主旨及依據 .....	1
貳、調查過程與方法 .....	3
一、問卷設計 .....	3
二、調查對象 .....	3
三、調查項目 .....	3
四、抽樣設計 .....	4
五、調查方式 .....	4
六、調查時間 .....	4
七、問卷完成情形 .....	5
八、樣本結構 .....	5
九、資料處理及分析方法 .....	11
參、進出口業者之調查結果分析 .....	13
一、對本關服務場所及各項設施之滿意度 .....	13
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度 .....	23
三、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	54
四、對本關提出之建議事項或意見 .....	79
五、對本關提出之建議事項或意見 .....	80
肆、通關業者之調查結果分析 .....	85
一、對本關服務場所及各項設施之滿意度 .....	85
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度 .....	96
三、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	128
四、對本關提出之建議事項或意見 .....	154
五、對本關提出之建議事項或意見 .....	155

伍、進出口業者及通關業者之調查結果比較 .....	159
一、對本關服務場所及各項設施之滿意度 .....	159
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度 .....	160
三、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	161
陸、結論與建議 .....	163
一、主要發現 .....	163
二、建議 .....	169
附錄一：樣本結構表 .....	171
附錄二：訪問之回應內容統計表 .....	173
附錄三：交叉分析表 .....	221
附錄四：信度與效度分析之結果 .....	257
附錄五：問卷 .....	271

## 表 目 錄

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表 .....	5
表 2.2 進出口業者：從事通關業務年資 .....	6
表 2.3 進出口業者：每月臨櫃洽公次數 .....	6
表 2.4 通關業者：從事通關業務年資 .....	9
表 2.5 通關業者：每月臨櫃洽公次數 .....	9
表 3.1 進出口業者對「服務場所內外環境」的滿意程度 .....	13
表 3.2 進出口業者對「服務場所內外環境」滿意的原因 .....	15
表 3.3 進出口業者對「服務場所內外環境」不滿意的原因 .....	15
表 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度 .....	16
表 3.5 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因 .....	18
表 3.6 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」不滿意的原因 .....	18
表 3.7 進出口業者會使用的本關各項便民服務設施之項目 .....	19
表 3.8 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度 .....	20
表 3.9 進出口業者對「便民服務設施」滿意的原因 .....	22
表 3.10 進出口業者對「便民服務設施」不滿意的原因 .....	22
表 3.11 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	23
表 3.12 進出口業者對「進口通關作業」滿意的原因 .....	25
表 3.13 進出口業者對「進口通關作業」不滿意的原因 .....	26
表 3.14 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	27
表 3.15 進出口業者對「出口通關作業」滿意的原因 .....	29
表 3.16 進出口業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	30
表 3.17 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	31
表 3.18 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因 .....	33
表 3.19 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因 .....	34
表 3.20 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度 .....	35
表 3.21 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意的原因 .....	37
表 3.22 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」不滿意的原因 .....	37
表 3.23 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度 .....	38
表 3.24 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」滿意的原因 .....	40
表 3.25 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」不滿意的原因 .....	41
表 3.26 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	42
表 3.27 進出口業者對「線上申辦服務」滿意的原因 .....	44
表 3.28 進出口業者對「線上申辦服務」不滿意的原因 .....	45

表 3.29	進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度	46
表 3.30	進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意的原因	48
表 3.31	進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」不滿意的原因	48
表 3.32	進出口業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度	49
表 3.33	進出口業者對「資訊網站服務措施」滿意的原因	51
表 3.34	進出口業者對「資訊網站服務措施」不滿意的原因	52
表 3.35	進出口業者對本關各項通關服務措施之使用情形	53
表 3.36	進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度	54
表 3.37	進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因	56
表 3.38	進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」不滿意的原因	57
表 3.39	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度	58
表 3.40	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因	60
表 3.41	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」不滿意的原因	61
表 3.42	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度	62
表 3.43	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意的原因	64
表 3.44	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因	64
表 3.45	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度	65
表 3.46	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因	67
表 3.47	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因	67
表 3.48	進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度	68
表 3.49	進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因	70
表 3.50	進出口業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因	70
表 3.51	進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度	71
表 3.52	進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因	73
表 3.53	進出口業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因	74
表 3.54	進出口業者對「整體服務」的滿意程度	75
表 3.55	進出口業者對「整體服務」滿意的原因	77
表 3.56	進出口業者對「整體服務」不滿意的原因	78
表 3.57	進出口業者對本關所提出的具體意見及建議事項	79
表 3.58	100 年至 109 年之年度調查結果比較分析【進出口業者】	80
表 4.1	通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度	85
表 4.2	通關業者對「服務場所內外環境」滿意的原因	87
表 4.3	通關業者對「服務場所內外環境」不滿意的原因	87

表 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度 .....	88
表 4.5 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因 .....	90
表 4.6 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」不滿意的原因 .....	90
表 4.7 通關業者會使用的本關各項便民服務設施之項目 .....	91
表 4.8 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度 .....	92
表 4.9 通關業者對「便民服務設施」滿意的原因 .....	94
表 4.10 通關業者對「便民服務設施」不滿意的原因 .....	95
表 4.11 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	96
表 4.12 通關業者對「進口通關作業」滿意的原因 .....	98
表 4.13 通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 .....	99
表 4.14 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	100
表 4.15 通關業者對「出口通關作業」滿意的原因 .....	102
表 4.16 通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	103
表 4.17 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	104
表 4.18 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因 .....	106
表 4.19 通關業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因 .....	107
表 4.20 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度 .....	108
表 4.21 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意的原因 .....	110
表 4.22 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」不滿意的原因 .....	110
表 4.23 通關業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度 .....	111
表 4.24 通關業者對「稅則即時線上諮詢」滿意的原因 .....	113
表 4.25 通關業者對「稅則即時線上諮詢」不滿意的原因 .....	114
表 4.26 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	115
表 4.27 通關業者對「線上申辦服務」滿意的原因 .....	117
表 4.28 通關業者對「線上申辦服務」不滿意的原因 .....	118
表 4.29 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度 .....	119
表 4.30 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意的原因 .....	121
表 4.31 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」不滿意的原因 .....	122
表 4.32 通關業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	123
表 4.33 通關業者對「資訊網站服務措施」滿意的原因 .....	125
表 4.34 通關業者對「資訊網站服務措施」不滿意的原因 .....	126
表 4.35 通關業者對本關各項通關服務措施之使用情形 .....	127
表 4.36 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	128

表 4.37	通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因	130
表 4.38	通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」不滿意的原因	131
表 4.39	通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度	132
表 4.40	通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因	134
表 4.41	通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」不滿意的原因	135
表 4.42	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度	136
表 4.43	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意的原因	138
表 4.44	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因	139
表 4.45	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度	140
表 4.46	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因	142
表 4.47	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因	143
表 4.48	通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度	144
表 4.49	通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因	146
表 4.50	通關業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因	146
表 4.51	通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度	147
表 4.52	通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因	149
表 4.53	通關業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因	149
表 4.54	通關業者對「整體服務」的滿意程度	150
表 4.55	通關業者對「整體服務」滿意的原因	152
表 4.56	通關業者對「整體服務」不滿意的原因	153
表 4.57	通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	154
表 4.58	98 年至 109 年之年度調查結果比較分析【通關業者】	155
表 5.1	兩類業者對本關服務場所及各項設施的滿意度之比較	159
表 5.2	兩類業者對本進出口通關作業及各項通關服務措施的滿意度之比較	160
表 5.3	兩類業者對本關同仁各項服務的滿意度之比較	161

## 圖目錄

圖 2.1 進出口業者：從事通關業務年資 .....	6
圖 2.2 進出口業者：每月臨櫃洽公次數 .....	6
圖 2.3 進出口業者：經常洽公單位 .....	7
圖 2.4 通關業者：公司經營業別 .....	8
圖 2.5 通關業者：從事通關業務年資 .....	9
圖 2.6 通關業者：每月臨櫃洽公次數 .....	9
圖 2.7 通關業者：經常洽公單位 .....	10
圖 3.1 進出口業者對「服務場所內外環境」的滿意程度 .....	13
圖 3.2 進出口業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果 .....	14
圖 3.3 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度 .....	16
圖 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果 .....	17
圖 3.5 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度 .....	20
圖 3.6 進出口業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果 .....	21
圖 3.7 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	23
圖 3.8 進出口業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果 .....	24
圖 3.9 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	27
圖 3.10 進出口業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果 .....	28
圖 3.11 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	31
圖 3.12 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果 .....	32
圖 3.13 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度 .....	35
圖 3.14 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度之交叉分析結果 .....	36
圖 3.15 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度 .....	38
圖 3.16 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」滿意度之交叉分析結果 .....	39
圖 3.17 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	42
圖 3.18 進出口業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果 .....	43
圖 3.19 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度 .....	46
圖 3.20 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度之交叉分析結果 .....	47
圖 3.21 進出口業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	49
圖 3.22 進出口業者對「資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果 .....	50
圖 3.23 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	54
圖 3.24 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果 .....	55
圖 3.25 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度 .....	58
圖 3.26 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果 .....	59

圖 3.27 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	62
圖 3.28 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果 .....	63
圖 3.29 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度 .....	65
圖 3.30 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果 .....	66
圖 3.31 進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度 .....	68
圖 3.32 進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果 .....	69
圖 3.33 進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度 .....	71
圖 3.34 進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果 .....	72
圖 3.35 進出口業者對「整體服務」的滿意程度 .....	75
圖 3.36 進出口業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果 .....	76
圖 4.1 通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度 .....	85
圖 4.2 通關業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果 .....	86
圖 4.3 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度 .....	88
圖 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果 .....	89
圖 4.5 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度 .....	92
圖 4.6 通關業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果 .....	93
圖 4.7 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	96
圖 4.8 通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果 .....	97
圖 4.9 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	100
圖 4.10 通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果 .....	101
圖 4.11 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	104
圖 4.12 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果 .....	105
圖 4.13 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度 .....	108
圖 4.14 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度之交叉分析結果 .....	109
圖 4.15 通關業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度 .....	111
圖 4.16 通關業者對「稅則即時線上諮詢」滿意度之交叉分析結果 .....	112
圖 4.17 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	115
圖 4.18 通關業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果 .....	116
圖 4.19 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度 .....	119
圖 4.20 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度之交叉分析結果 .....	120
圖 4.21 通關業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	123
圖 4.22 通關業者對「資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果 .....	124
圖 4.23 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	128

---

圖 4.24	通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果 ....	129
圖 4.25	通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度 .....	132
圖 4.26	通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果 ....	133
圖 4.27	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	136
圖 4.28	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果 ....	137
圖 4.29	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度 .....	140
圖 4.30	通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果 ....	141
圖 4.31	通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度 .....	144
圖 4.32	通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果 .....	145
圖 4.33	通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度 .....	147
圖 4.34	通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果 .....	148
圖 4.35	通關業者對「整體服務」的滿意程度 .....	150
圖 4.36	通關業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果 .....	151



## 壹、調查主旨及依據

### 一、緣起

為實現本關「服務的海關、廉政的海關、現代化的海關」之目標，落實以民意為依歸之服務理念，貫徹「便捷通關、把守國門」的基本任務，本關為民服務工作向來注重商民之反映，除設有電子及民眾意見信箱、舉辦各種業界座談會外，並建置服務中心，派駐專人提供各項便民服務。本次調查乃欲藉由一年一次之為民服務問卷調查（進出口業者執行一次，通關業者執行一次），探求商民對本關各項業務措施之滿意度及各項服務工作之績效，以作為本關施政之參考。

### 二、目的

- （一）瞭解進出口業者及通關業者對於本關各項為民服務工作之滿意度，包括對本關服務場所設施、本關各項便民措施、本關同仁臨櫃處理情形、電話服務禮儀及態度、本關整體服務之滿意情形。
- （二）瞭解進出口業者及通關業者對於本關部分重要措施之滿意情形，如：進出口通關作業、對民眾意見之處理、本關線上申辦服務、稅則即時線上諮詢...等。
- （三）比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

### 三、依據

依據行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 1041300471 號函，修訂之「政府服務創新精進方案」辦理。

## 貳、調查過程與方法

在調查過程與方法方面，茲將本次調查的問卷設計、調查對象、調查項目、抽樣設計、調查方法、調查時間、問卷完成情形、樣本結構、資料處理及分析方法，分別說明如下：

### 一、問卷設計

問卷設計由本關議定研究主題，並進行問卷題目及內容之設計，經由本關審核及確定問卷題目無誤之後，方才定稿並施行之。

### 二、調查對象

共分兩大類，第一是以本關服務區之「進出口業者」為此次調查母體，受訪對象為上述業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。本關轄區內之通關業者（包含：報關業、運輸業、貨櫃集散站業、自由港區事業、承攬業、保稅相關事業等），為此次調查母體，受訪對象為上述通關業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。

### 三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，包含四大部分的意見測量：第一部分、業者對於本關服務場所及各項設施之滿意度；第二部分、業者對於本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度；第三部分、業者對於本關同仁各項服務之滿意度；第四部分、業者對於本關提出之建議事項或意見。

#### 四、抽樣設計

本次調查可供抽樣之母體清冊為本關提供的進出口業者 1,000 家及通關業者 703 家之名單。

#### 五、調查方式

本調查案是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統(Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI)來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查品質。

#### 六、調查時間

本次調查在進出口業者方面，於 109 年 5 月 8 日(週五)至 5 月 14 日(週四)的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 352 份。在通關業者方面，則是於 109 年 5 月 14 日(週四)至 5 月 21 日(週四)的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 252 份。

## 七、問卷完成情形

由本調查建構的調查母體清冊中，共有進出口業者 1,000 家及通關業者 703 家的訪問樣本。在電話訪問調查過程，總計完成訪問的有效成功問卷為：進出口業者 352 份，有效訪問率為 35.2%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.21$  個百分點。通關業者 252 份，有效訪問率為 35.8%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.95$  個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

$$\text{抽樣誤差之計算公式：} \pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

1.  $P$  以 1/2 (最大可能機率) 代入
2. 95%信賴水準， $\alpha=0.05$ ，其值等於 1.96
3.  $N$  為母體數， $n$  為有效樣本數

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表

調查類別	訪問樣本數	有效成功份數	有效訪問率	95%信賴度之抽樣誤差
進出口業者	1000	352	35.2%	$\pm 4.21\%$
通關業者	703	252	35.8%	$\pm 4.95\%$

說明：本研究之調查結果，「百分比」計算方式為計算至萬分位，四捨五入至千分位。故將各百分比相加可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致。以下報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同，故不予贅述。

## 八、樣本結構

本次調查之進出口業者及通關業者的樣本結構，分別描述如下：

## 【進出口業者部分】

(一) 個人從事通關業務年資：有 8.8% 的年資在 2 年以下；有 13.4% 的年資在 3-5 年；有 27.3% 的年資在 6-10 年；有 48.6% 的年資在 11 年以上。另有 2.0% 是無反應（參見表 2.2 及圖 2.1）。

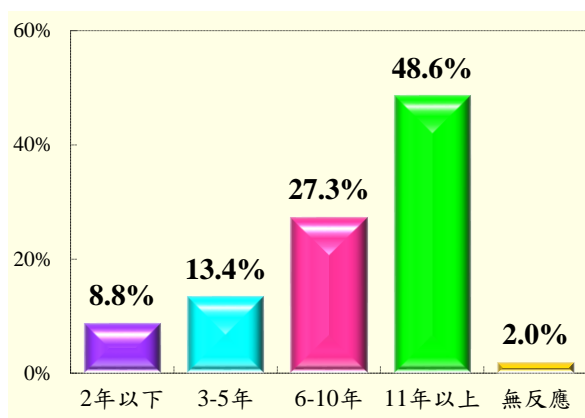


圖 2.1 進出口業者：從事通關業務年資

表 2.2 進出口業者：從事通關業務年資

項目	次數	百分比
2 年以下	31	8.8
3-5 年	47	13.4
6-10 年	96	27.3
11 年以上	171	48.6
無反應	7	2.0
總計	352	100.0

(二) 每月臨櫃洽公次數：有 94.0% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 5.1% 是在 5 次以下；有 0.3% 是在 6-10 次；有 0.6% 是在 11 次以上（參見表 2.3 及圖 2.2）。

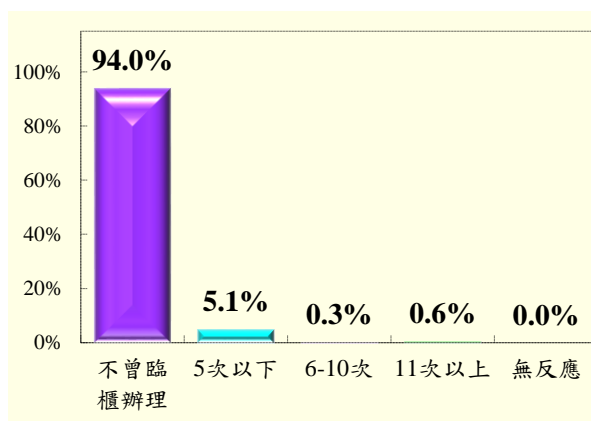


圖 2.2 進出口業者：每月臨櫃洽公次數

表 2.3 進出口業者：每月臨櫃洽公次數

項目	次數	百分比
不曾臨櫃辦理	331	94.0
5 次以下	18	5.1
6-10 次	1	0.3
11 次以上	2	0.6
無反應	0	0.0
總計	352	100.0

(三)最常向基隆關洽公之單位：本次調查的受訪業者最常向基隆關洽公的單位<sup>1</sup>，以「關本部」的 25.0% 為最高。其次依序為：「五堵分關」(22.2%)、「桃園分關 (貿聯)」(12.2%)、「桃園分關 (南崁)」(4.8%)、「八里分關」(4.5%)。另有 56.0% 是無反應 (參見圖 2.3)。

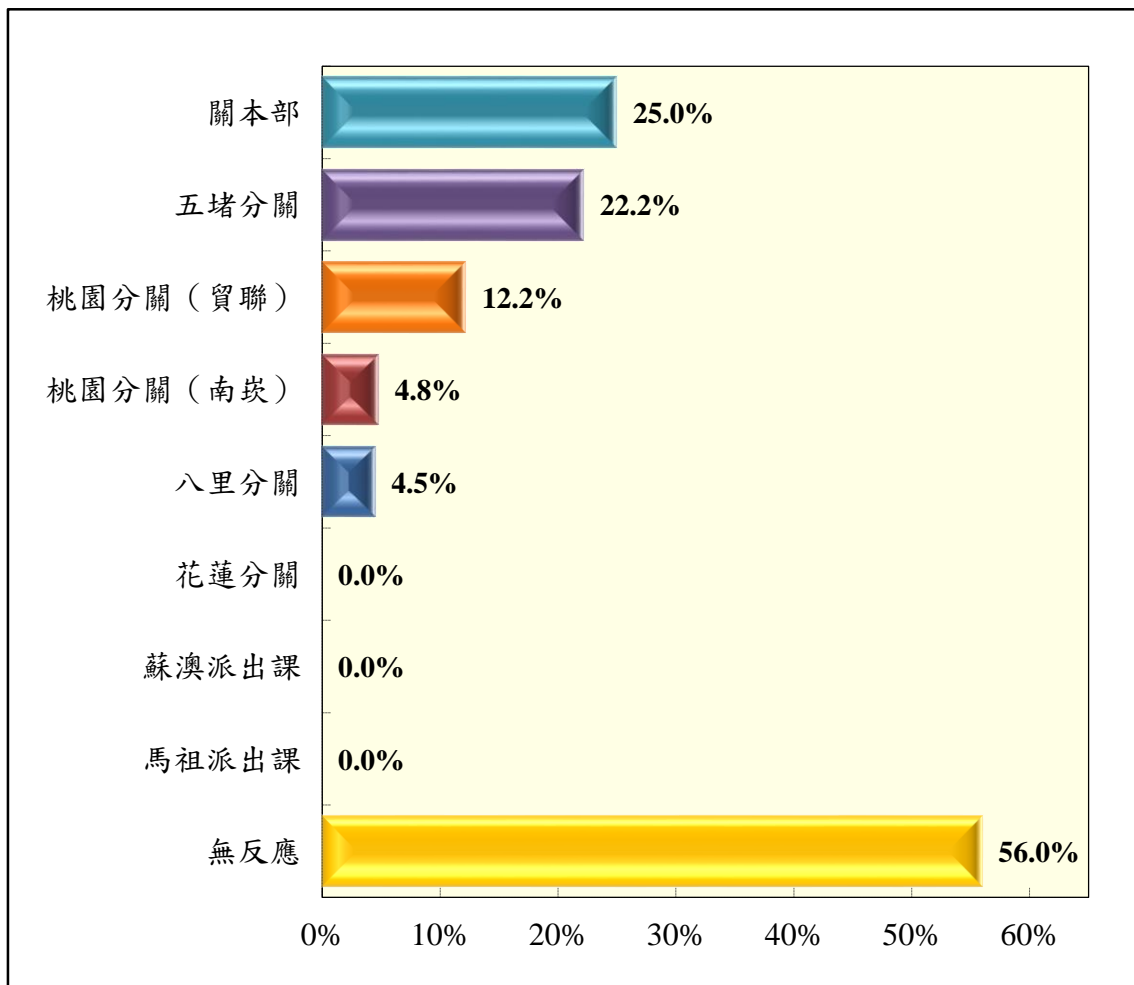


圖 2.3 進出口業者：經常洽公單位

<sup>1</sup> 因為受訪業者最常向基隆關洽公的單位，可能不只一個，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 352 人為計算的分母，故而百分比的加總會超過 100%。

## 【通關業者部分】

(一)公司經營業別：受訪業者以報關業為最多(77.4%)，其次依序為：運輸業(10.3%)、貨櫃集散站業(6.0%)、保稅相關事業(3.2%)、自由港區事業(2.0%)、承攬業(1.2%) (參見圖 2.4)。

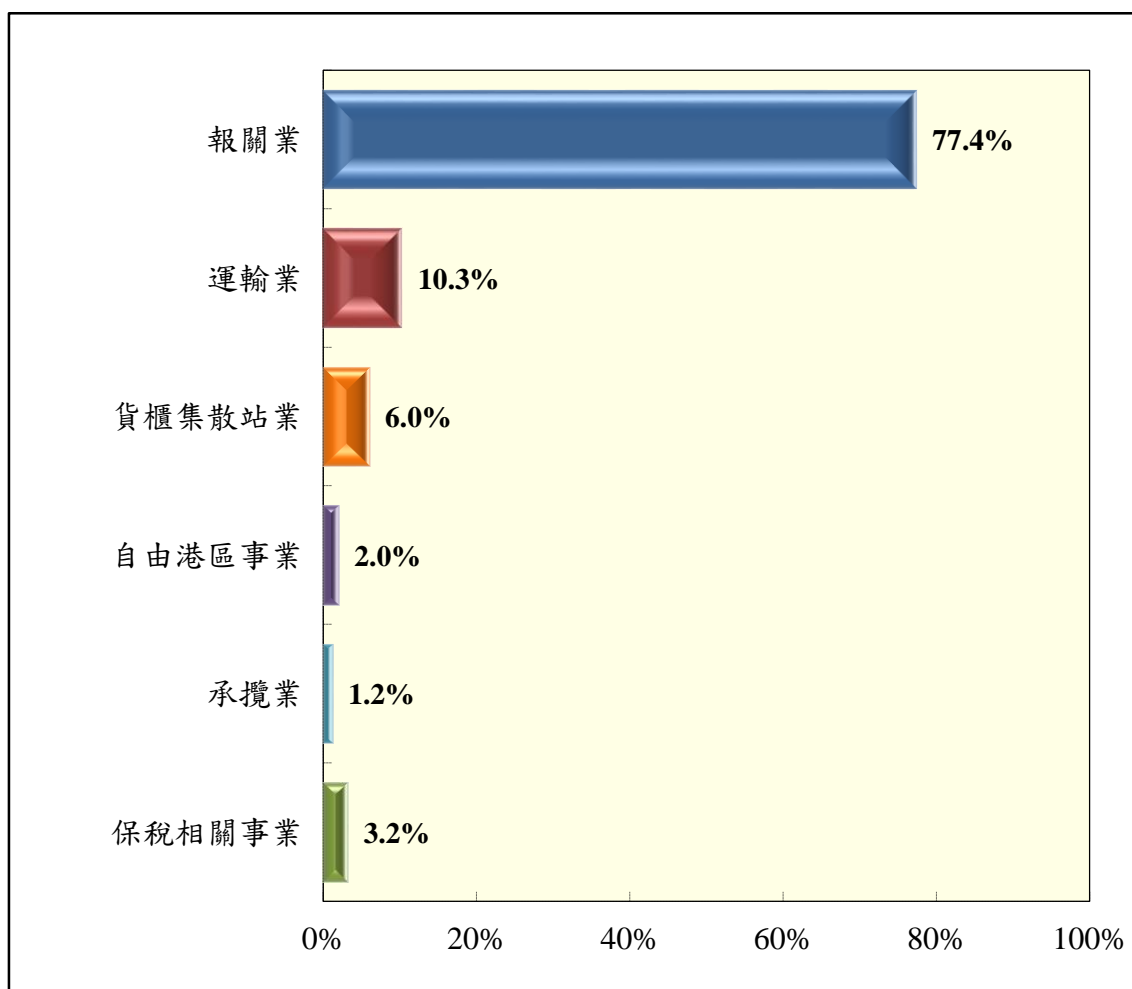


圖 2.4 通關業者：公司經營業別

(二) 個人從事通關業務年資：有 8.3% 的年資在 2 年以下；有 9.9% 的年資在 3-5 年；有 14.3% 的年資在 6-10 年；有 66.7% 的年資在 11 年以上。另有 0.8% 是無反應（參見表 2.4 及圖 2.5）。

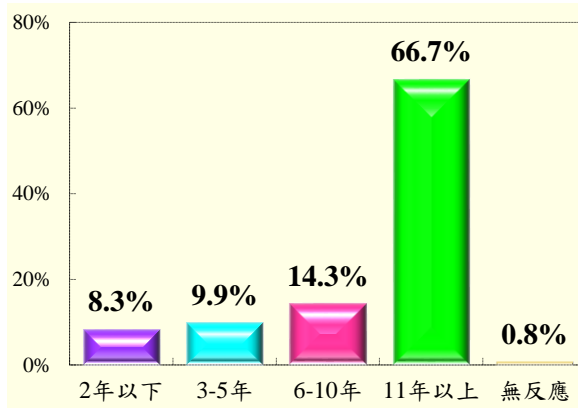


圖 2.5 通關業者：從事通關業務年資

表 2.4 通關業者：從事通關業務年資

項目	次數	百分比
2 年以下	21	8.3
3-5 年	25	9.9
6-10 年	36	14.3
11 年以上	168	66.7
無反應	2	0.8
總計	252	100.0

(三) 每月臨櫃洽公次數：有 35.3% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 30.2% 是在 5 次以下；有 12.3% 是在 6-10 次；有 21.8% 是在 11 次以上。另有 0.4% 是無反應（參見表 2.5 及圖 2.6）。

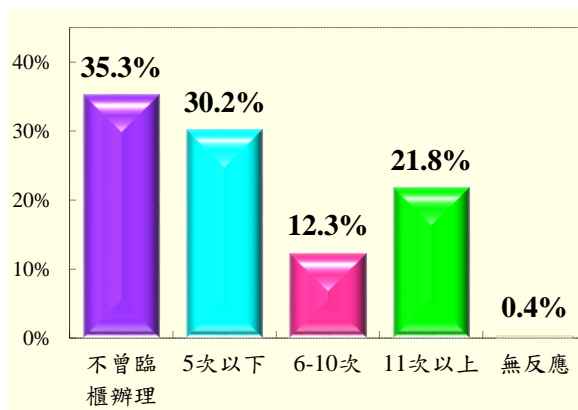


圖 2.6 通關業者：每月臨櫃洽公次數

表 2.5 通關業者：每月臨櫃洽公次數

項目	次數	百分比
不曾臨櫃辦理	89	35.3
5 次以下	76	30.2
6-10 次	31	12.3
11 次以上	55	21.8
無反應	1	0.4
總計	252	100.0

(四)最常向基隆關洽公之單位：本次調查的受訪業者最常向基隆關洽公的單位<sup>2</sup>，以「關本部」的 73.8% 為最高。其次依序為：「五堵分關」(29.4%)、「桃園分關 (貿聯)」(10.7%)、「桃園分關 (南崁)」(8.3%)、「八里分關」(6.7%)、「花蓮分關」(2.8%)、「蘇澳派出課」(2.4%)、「馬祖派出課」(0.8%)。另有 8.3% 是無反應 (參見圖 2.7)。

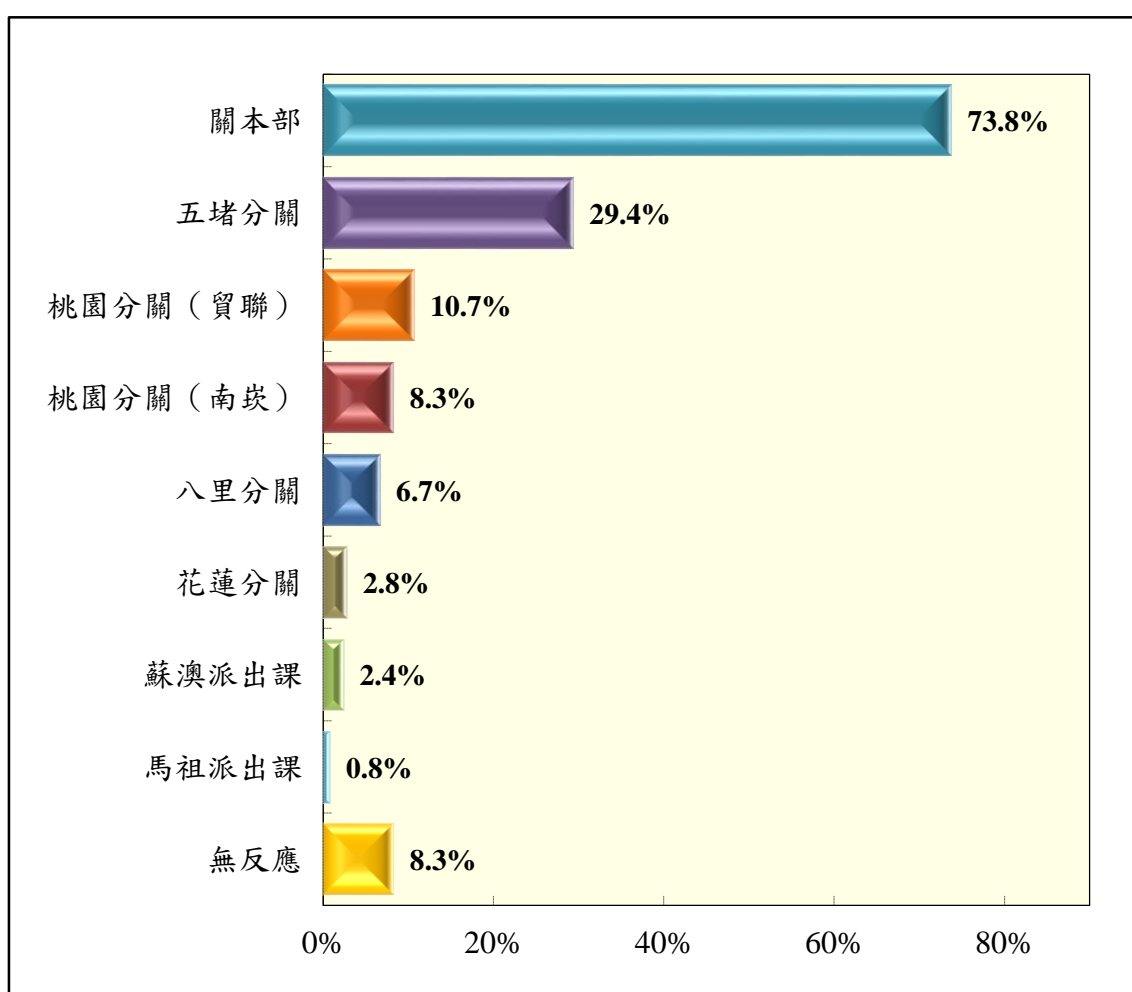


圖 2.7 通關業者：經常洽公單位

<sup>2</sup> 因為受訪業者最常向基隆關洽公的單位，可能不只一個，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 252 人為計算的分母，故而百分比的加總會超過 100%。

## 九、資料處理及分析方法

本調查所使用的統計電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。針對本次調查主題、各題目的類型、特性及代表意義，主要是採取「次數分配分析」(Frequency Analysis)的統計分析方法。此一分析方法用以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。

計算次數百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，如趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)}=f/n$$

$$\text{percentage(\%)}=(f/n)\times 100=p\times 100$$

f=次數(frequency)，在某一類別中之數目或件數

n=所有類別或項目中之數目的總和

此外，本次的調查結果，「百分比」計算方式為計算至萬分位，四捨五入至千分位。故將各百分比相加可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致。以下報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同，故不予贅述。



## 參、進出口業者之調查結果分析

### 一、對本關服務場所及各項設施之滿意度

#### (一)「服務場所內外環境」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 315 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 37 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 86.5% 的業者對於本關服務場所內外環境方面傾向滿意（10.8% 為非常滿意，75.7% 為滿意）；有 2.7% 的業者傾向不滿意（2.7% 為不滿意）；另有 10.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

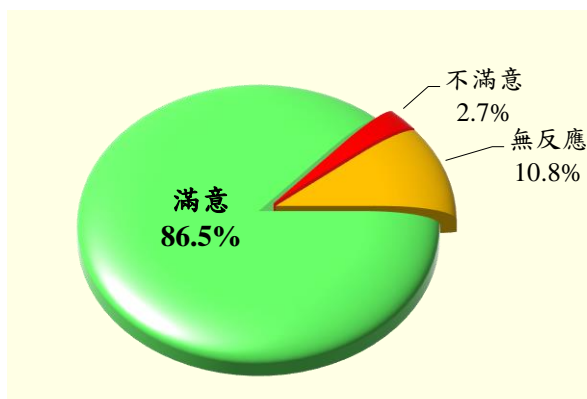


表 3.1 進出口業者對「服務場所內外環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	4	10.8
滿意	28	75.7
不滿意	1	2.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	10.8
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

圖 3.1 進出口業者對「服務場所內外環境」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.2 及附錄三表 C.1-1），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

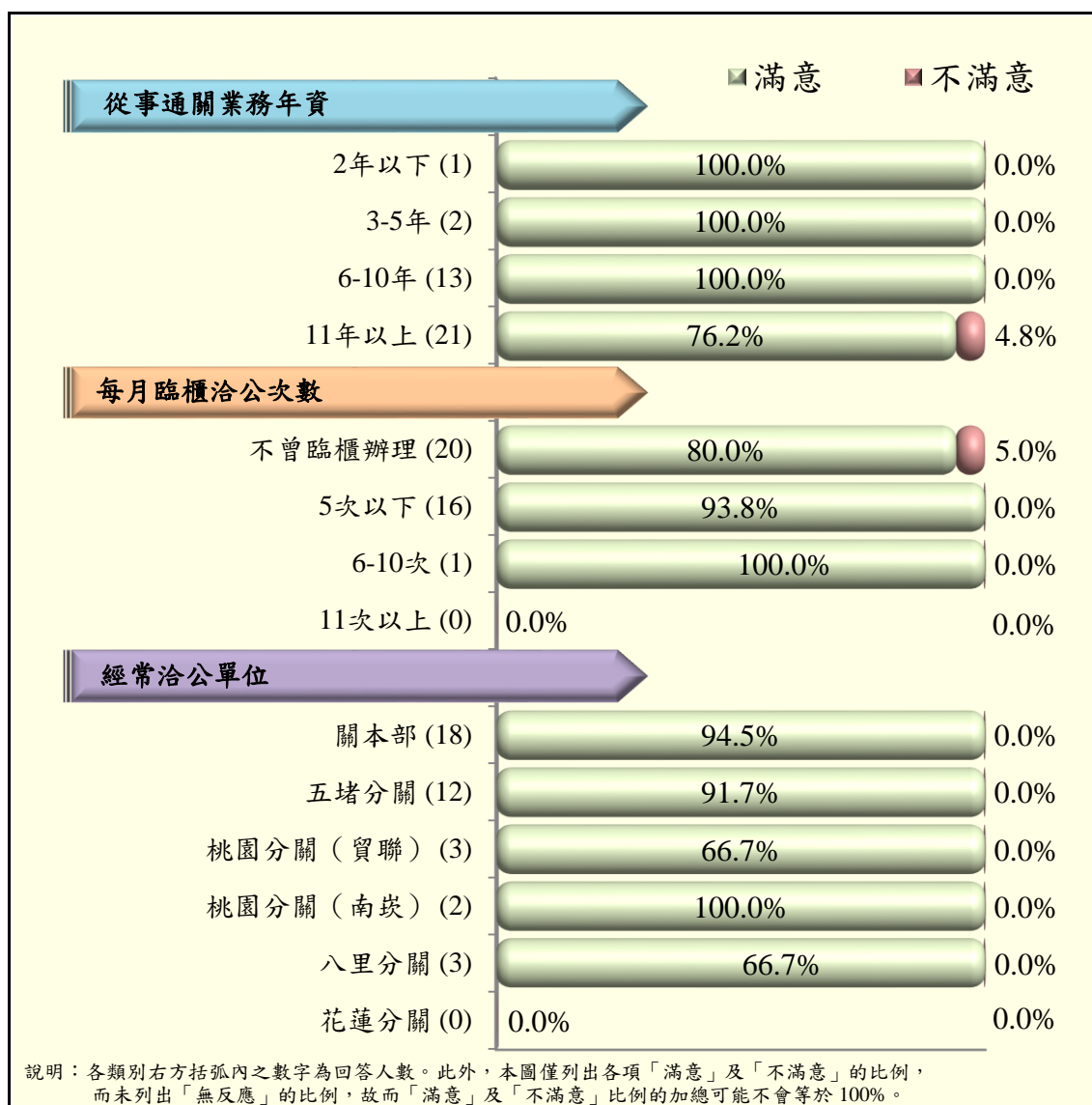


圖 3.2 進出口業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所內外環境方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.2 所示，依序分別為：「整潔乾淨」、「整體很整齊/整體環境佳」及「環境明亮」。

表 3.2 進出口業者對「服務場所內外環境」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整潔乾淨	9	28.1
整體很整齊/整體環境佳	5	15.6
環境明亮	2	6.3
無反應	16	50.0
總計	32	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所內外環境方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示，只有一個為：「美化程度不足」。

表 3.3 進出口業者對「服務場所內外環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## (二)「服務場所動線規劃及標示」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 315 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 37 位受訪業者中，如表 3.4 及圖 3.3 的調查結果所示，有 59.5%的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意(5.4%為非常滿意，54.1%為滿意)；有 10.8%的業者傾向不滿意(10.8%為不滿意)；另有 29.7%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

本次調查在此項的滿意度明顯較低，這或許是本關為了因應新冠肺炎疫情而進行洽公動線管制及量測體溫的相關措施，導致不滿意度及無反應的比例較高，進而使得滿意度也隨之下降。

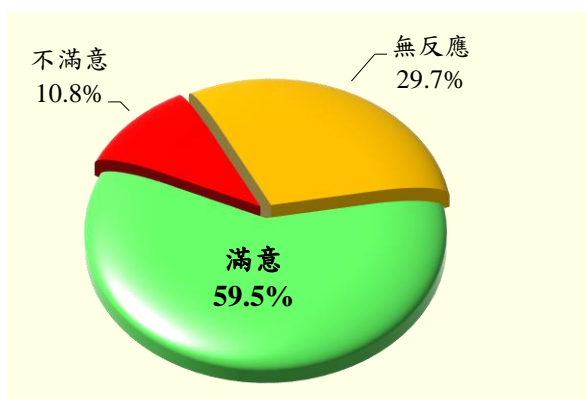


圖 3.3 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

表 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	5.4
滿意	20	54.1
不滿意	4	10.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	29.7
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.4 及附錄三表 C.1-2），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

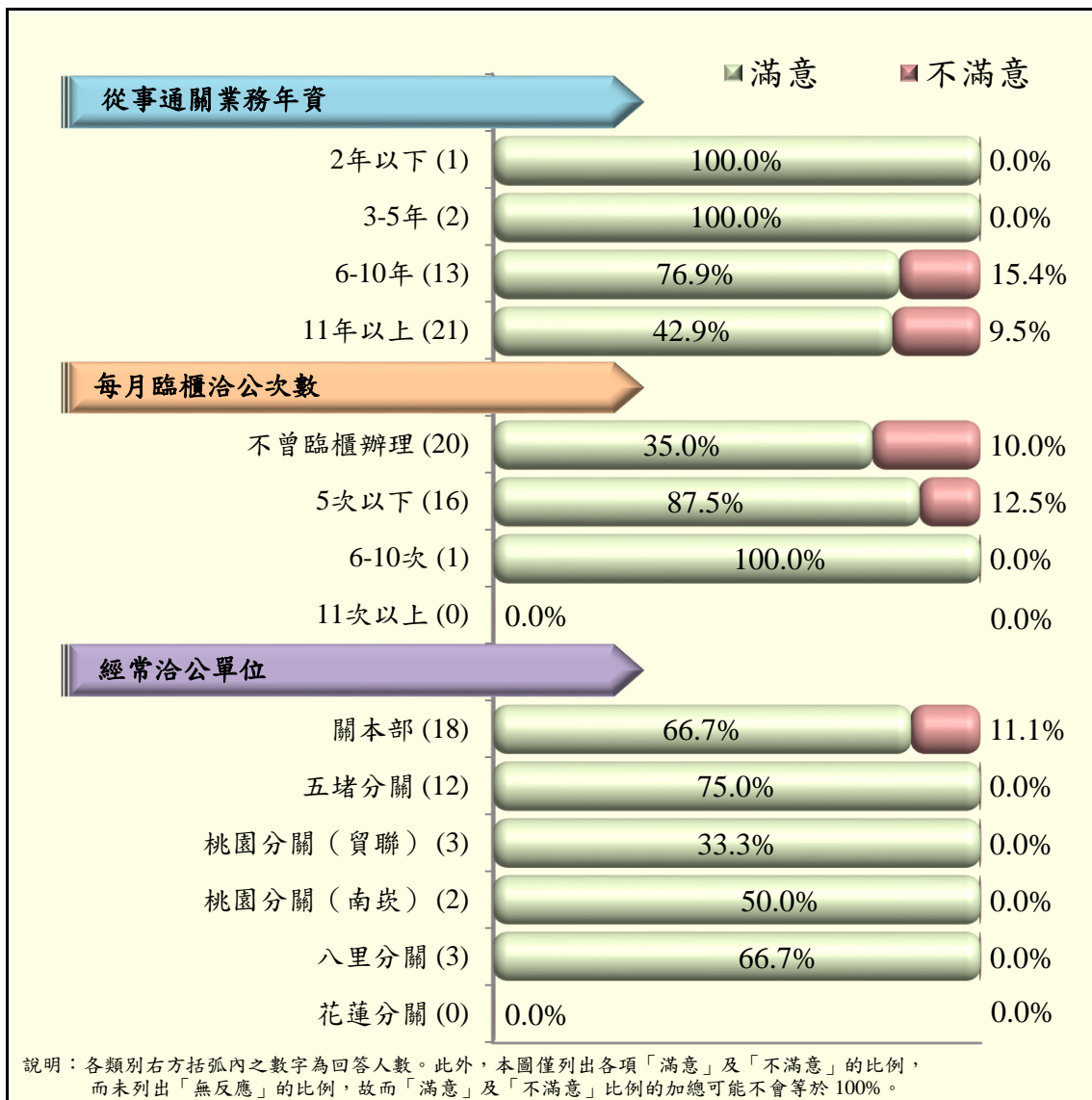


圖 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所動線規劃及標示方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.5 所示，依序分別為：「標示很清楚明瞭」、「動線清楚且規劃佳」及「整體便利性佳」。

表 3.5 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
標示很清楚明瞭	8	36.4
動線清楚且規劃佳	3	13.6
整體便利性佳	1	4.5
無反應	10	45.5
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所動線規劃及標示方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.6 所示，依序分別為：「動線不清楚」、「指標及標示不夠清楚」及「無諮詢服務台」。

表 3.6 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
動線不清楚	2	50.0
指標及標示不夠清楚	1	25.0
無諮詢服務台	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

### (三)「便民服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果【使用情形】：

除了 315 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 37 位受訪業者表示在本關各項便民服務設施之中，比較會使用到或曾經使用過的項目，如表 3.7 所示，在可以複選的情況下，前 4 項依序為：1.「通關查詢電腦」(29.7%)，2.「飲水機」(27.0%)，3.「24 小時服務中心」(8.1%)，4.「手機充電站」(8.1%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 2 以下，百分比在 3% 以下。最後，有較多的比例 54.1%，表示「均不曾使用」。

表 3.7 進出口業者會使用的本關各項便民服務設施之項目

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	11	29.7
飲水機	10	27.0
24 小時服務中心	3	8.1
手機充電站	3	8.1
血壓量測	1	2.7
老花眼鏡	1	2.7
影印傳真	1	2.7
愛心傘	1	2.7
書報雜誌閱覽	1	2.7
均不曾使用	20	54.1
未到過基隆關	315	-
無反應	1	2.7
總計	368	143.2

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

3.有 315 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 37 人。

4.本題是複選題，故回答次數 53 會超過有效回答人數的 37 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 37 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## 2. 調查分析結果【滿意情形】：

除了 315 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗、20 位表示均不曾使用過便民服務設施之外，其餘 17 位受訪業者中，如表 3.8 及圖 3.5 的調查結果所示，有 76.4% 的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（23.5% 為非常滿意，52.9% 為滿意）；有 5.9% 的業者傾向不滿意（5.9% 為不滿意）；另有 17.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

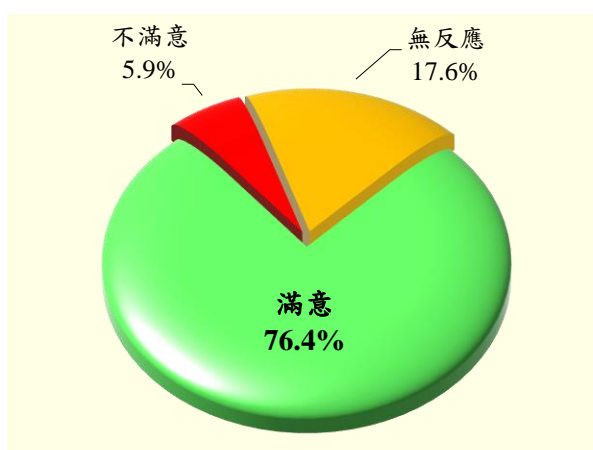


圖 3.5 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度

表 3.8 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	4	23.5
滿意	9	52.9
不滿意	1	5.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	17.6
均不曾使用	20	-
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」及「均不曾使用」後的計算結果。

### 3. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.1-3），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

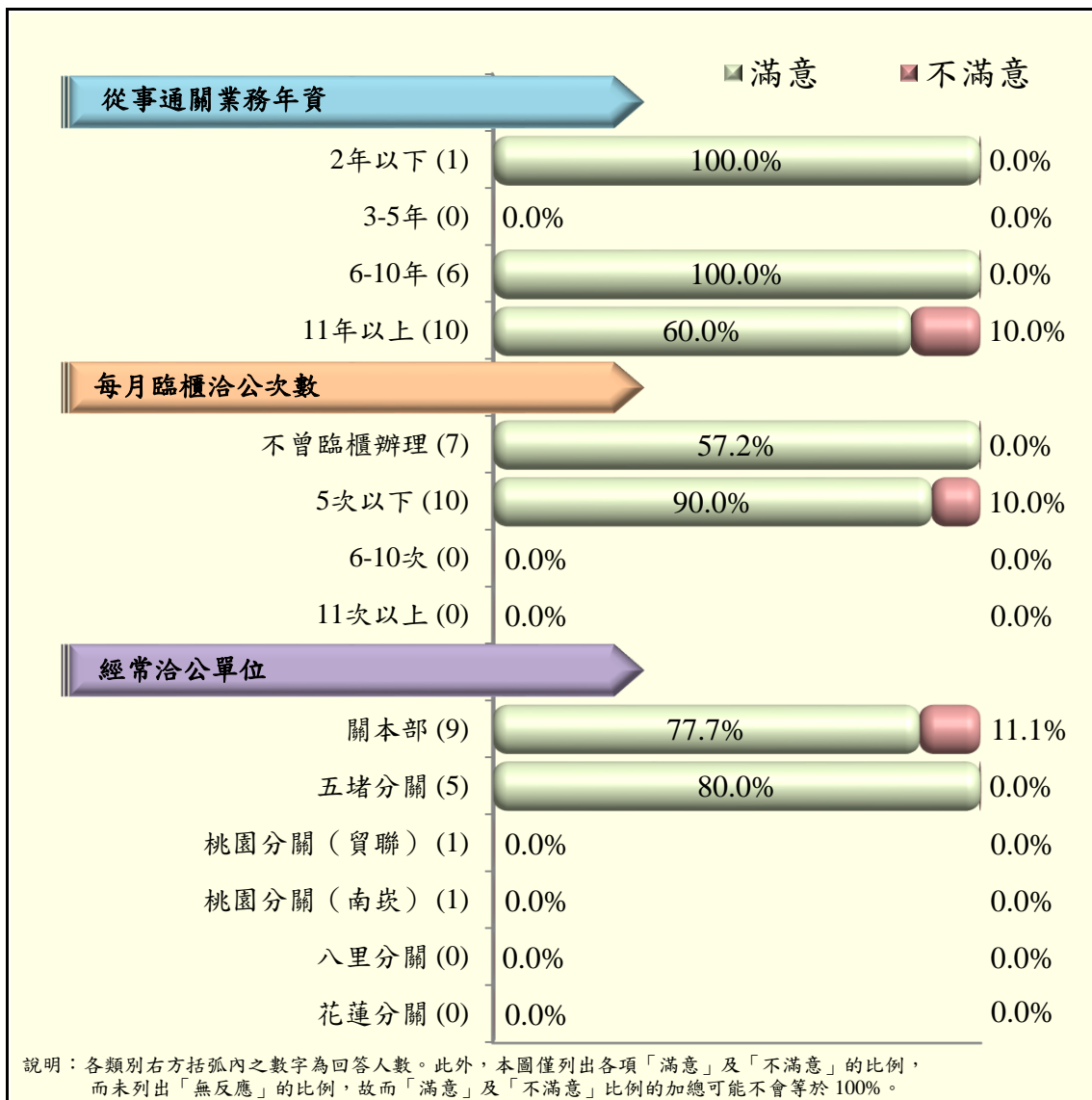


圖 3.6 進出口業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果

#### 4. 滿意的原因：

對於本關的便民服務設施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.9 所示，依序分別為：「相當便民/很方便」、「效率佳」、「非常貼心，很完善」及「服務周到/服務多樣化」。

表 3.9 進出口業者對「便民服務設施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
相當便民/很方便	3	23.1
效率佳	2	15.4
非常貼心，很完善	1	7.7
服務周到/服務多樣化	1	7.7
無反應	6	46.2
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 339 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

#### 5. 不滿意的原因：

對於本關的便民服務設施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.10 所示，只有一個為：「有些設備沒有做到位」。

表 3.10 進出口業者對「便民服務設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有些設備沒有做到位	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## 二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度

### (一)「進口通關作業」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 3.11 及圖 3.7 的調查結果所示，有 68.7%的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（6.5%為非常滿意，62.2%為滿意）；有 4.3%的業者傾向不滿意（4.3%為不滿意）；另有 27.0%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

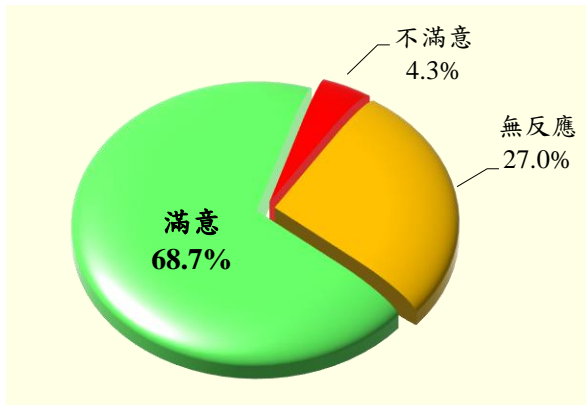


圖 3.7 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 3.11 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	23	6.5
滿意	219	62.2
不滿意	15	4.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	95	27.0
總計	352	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.8 及附錄三表 C.1-4），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為及 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

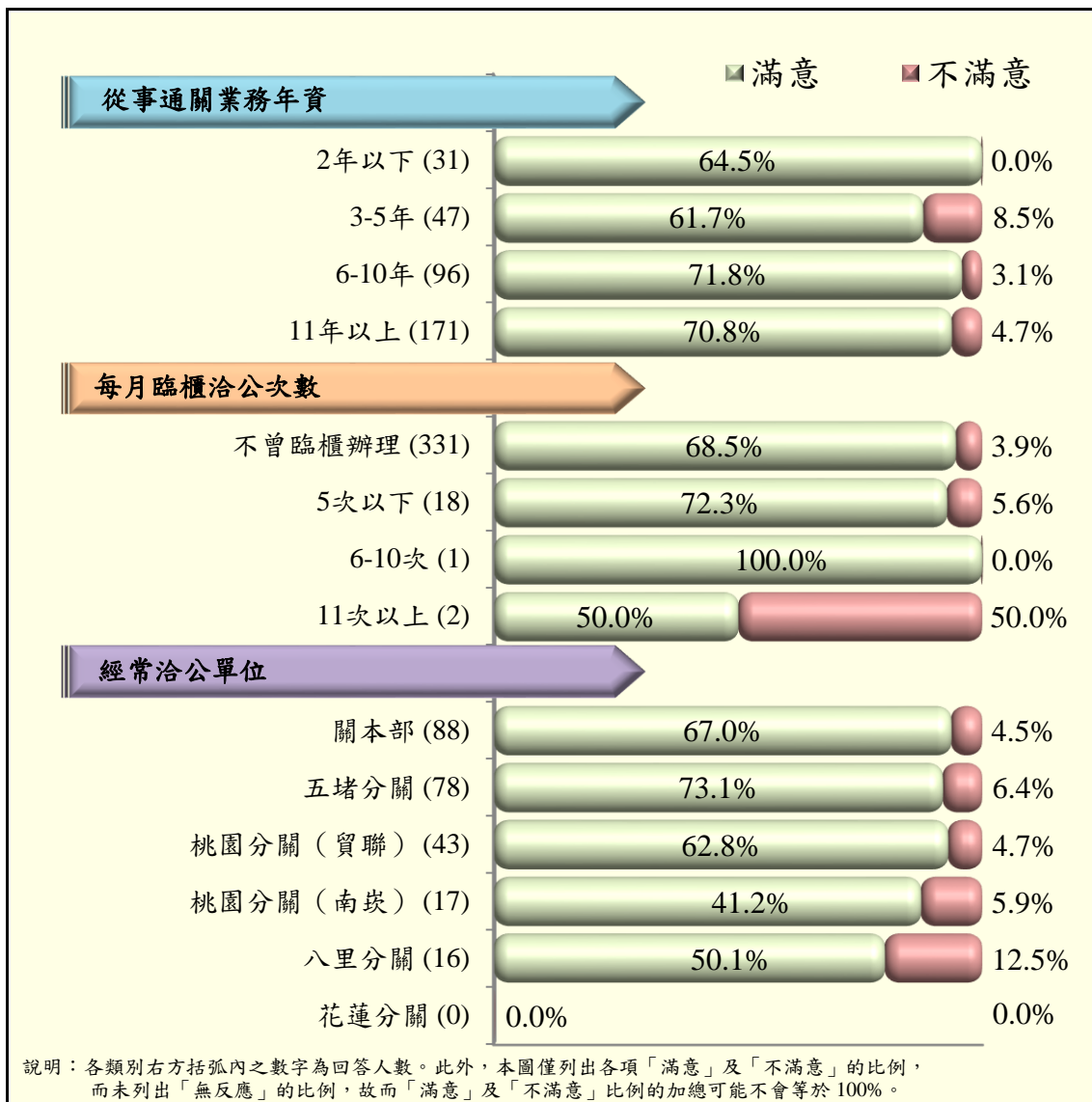


圖 3.8 進出口業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理進口通關作業方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.12 所示，依序分別為：「進口通關速度快」、「通關過程都很順利」、「作業過程很流暢」、「電子化及無紙化作業很方便」、「回覆及處理問題很迅速」、「問題能獲得解決」及「關員服務態度佳」。

表 3.12 進出口業者對「進口通關作業」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
進口通關速度快	63	26.0
通關過程都很順利	37	15.3
作業過程很流暢	12	5.0
電子化及無紙化作業很方便	3	1.2
回覆及處理問題很迅速	2	0.8
問題能獲得解決	2	0.8
關員服務態度佳	2	0.8
無反應	121	50.0
總計	242	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 110 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 242 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進口通關作業方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.13 所示，依序分別為：「效率不佳/通關速度慢」、「查驗過程不便民、速度慢」、「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」、「關稅額度太高」及「尚未達成全面無紙化」。

表 3.13 進出口業者對「進口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	8	53.3
查驗過程不便民、速度慢	2	13.3
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	13.3
關稅額度太高	1	6.7
尚未達成全面無紙化	1	6.7
無反應	1	6.7
總計	15	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

## (二)「出口通關作業」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.14 及圖 3.9 的調查結果所示，有 67.6%的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（9.4%為非常滿意，58.2%為滿意）；有 1.1%的業者傾向不滿意（1.1%為不滿意）；另有 31.3%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

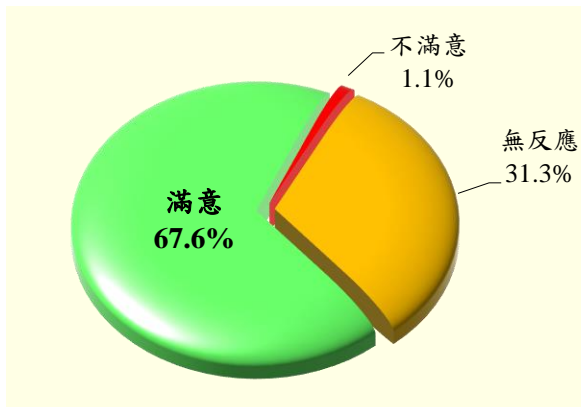


圖 3.9 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 3.14 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	33	9.4
滿意	205	58.2
不滿意	4	1.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	110	31.3
總計	352	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.10 及附錄三表 C.1-5），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

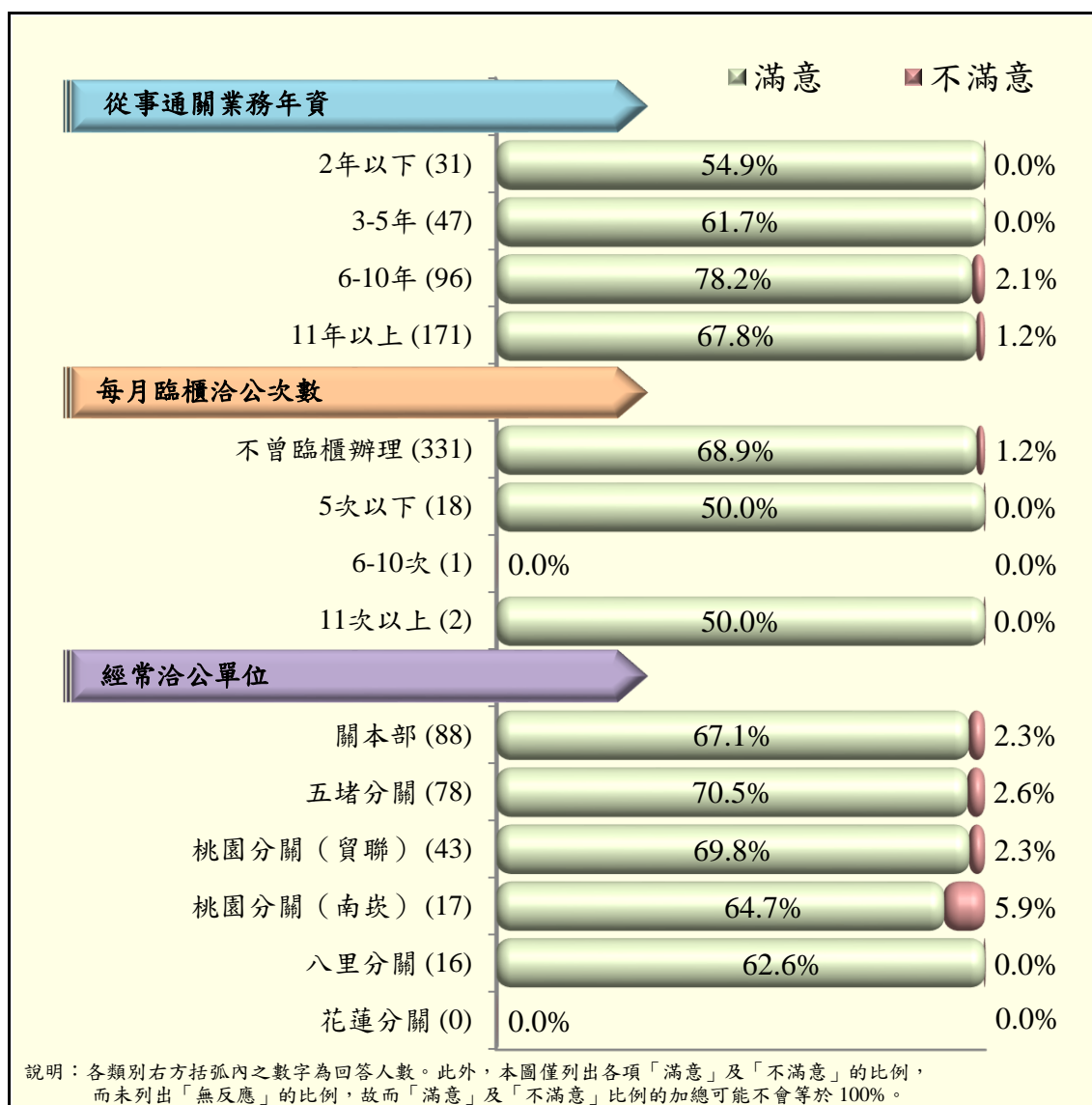


圖 3.10 進出口業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理出口通關作業方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.15 所示，依序分別為：「出口通關速度快」、「通關過程都很順利」、「作業過程很流暢」、「關員辦理通關業務很用心」、「電子化及無紙化作業很方便」、「有問題都可以詢問」、「查詢通關狀況功能佳」、「關員溝通度佳」及「關員服務態度佳」。

表 3.15 進出口業者對「出口通關作業」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
出口通關速度快	53	22.3
通關過程都很順利	42	17.6
作業過程很流暢	14	5.9
關員辦理通關業務很用心	3	1.3
電子化及無紙化作業很方便	3	1.3
有問題都可以詢問	1	0.4
查詢通關狀況功能佳	1	0.4
關員溝通度佳	1	0.4
關員服務態度佳	1	0.4
無反應	119	50.0
總計	238	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 114 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 238 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理出口通關作業方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.16 所示，依序分別為：「要提出證明文件數量太多」、「效率不佳/通關速度慢」、「抽驗櫃數太多」及「作業程序不一致」。

表 3.16 進出口業者對「出口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
要提出證明文件數量太多	1	25.0
效率不佳/通關速度慢	1	25.0
抽驗櫃數太多	1	25.0
作業程序不一致	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

### (三)「進出口 C2 無紙化」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 181 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 171 位受訪業者中，如表 3.17 及圖 3.11 的調查結果所示，有 85.3% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意（17.5% 為非常滿意，67.8% 為滿意）；有 2.9% 的業者傾向不滿意（2.9% 為不滿意）；另有 11.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

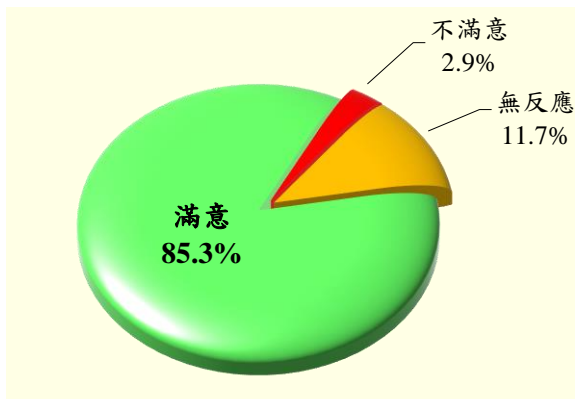


圖 3.11 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

表 3.17 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	30	17.5
滿意	116	67.8
不滿意	5	2.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	20	11.7
不曾使用	181	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.12 及附錄三表 C.1-6），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 3-5 年及 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為桃園分關（南崁）及八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

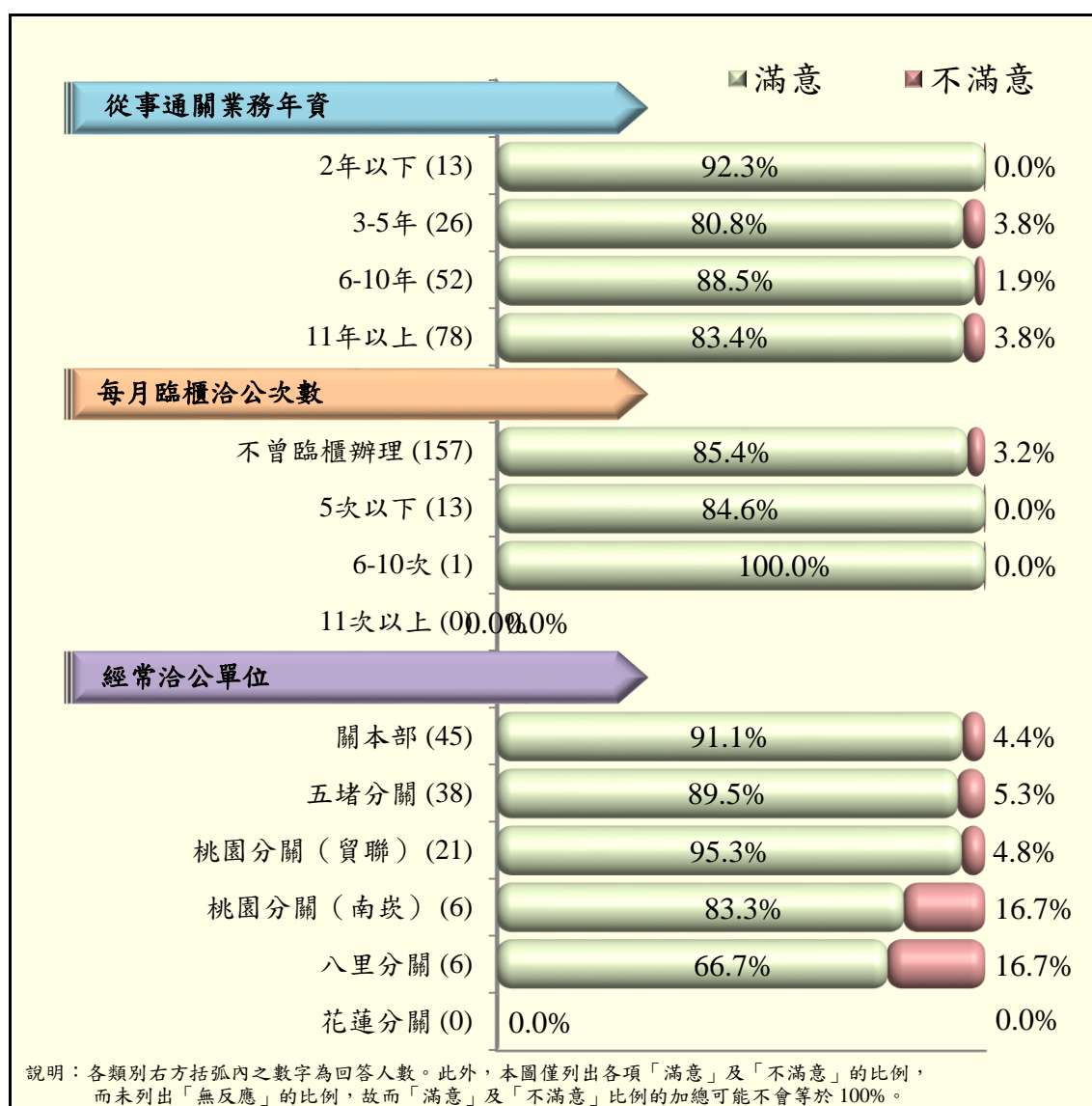


圖 3.12 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.18 所示，依序分別為：「更為方便/便利性佳」、「對於環保工作很有助益」、「有助於處理效率/更為快速」、「可節省紙張/可用電子檔案替代」、「省去許多紙本申報手續」、「作業更簡化/可線上作業」及「讓通關過程更順利」。

表 3.18 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
更為方便/便利性佳	22	15.1
對於環保工作很有助益	17	11.6
有助於處理效率/更為快速	15	10.3
可節省紙張/可用電子檔案替代	9	6.2
省去許多紙本申報手續	6	4.1
作業更簡化/可線上作業	4	2.7
讓通關過程更順利	3	2.1
無反應	70	47.9
總計	146	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 146 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.19 所示，依序分別為：「未落實全面無紙化/仍需紙本作業」、「效率需要再提升/速度反而更慢」、「無紙化很不好用，很麻煩」及「應再簡化辦理流程」。

表 3.19 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	2	40.0
效率需要再提升/速度反而更慢	1	20.0
無紙化很不好用，很麻煩	1	20.0
應再簡化辦理流程	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## (四)「新建軌道式貨櫃檢查儀」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 283 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 69 位受訪業者中，如表 3.20 及圖 3.13 的調查結果所示，有 52.2% 的業者對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面傾向滿意（2.9% 為非常滿意，49.3% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 47.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

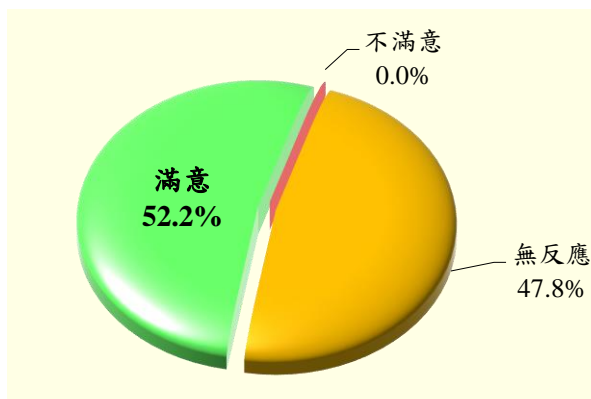


圖 3.13 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度

表 3.20 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	2.9
滿意	34	49.3
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	33	47.8
不曾使用	283	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.14 及附錄三表 C.1-7），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

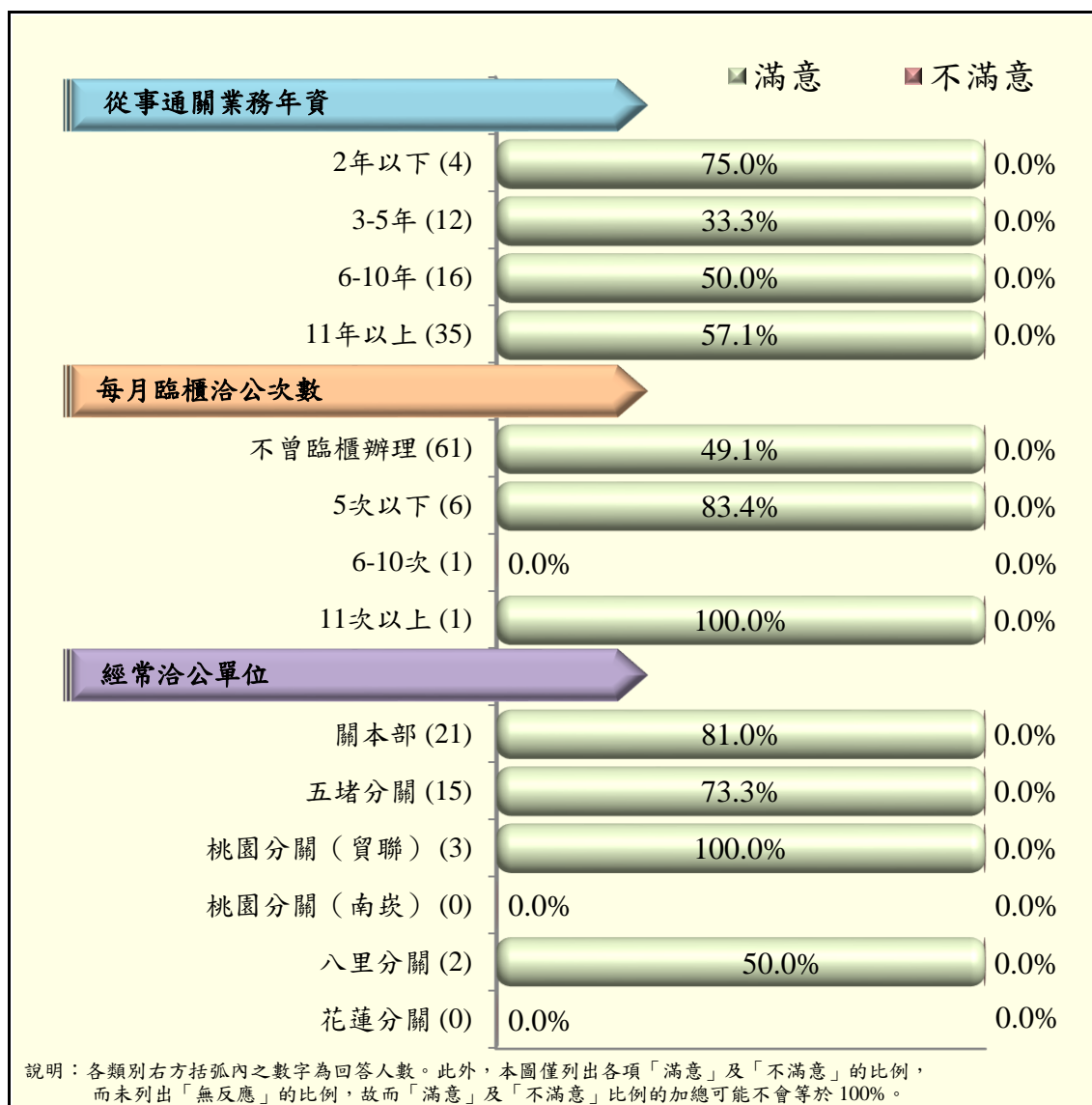


圖 3.14 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.21 所示，依序分別為：「有助於提升通關速度」、「能達到緝私防弊」、「覺得方便、很好用」、「不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險」、「減少人工介入及人為疏失」及「系統穩定性佳」。

表 3.21 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有助於提升通關速度	10	27.8
能達到緝私防弊	3	8.3
覺得方便、很好用	2	5.6
不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險	2	5.6
減少人工介入及人為疏失	1	2.8
系統穩定性佳	1	2.8
無反應	17	47.2
總計	36	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 36 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.22 所示，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以就無不滿意原因可供分析。

表 3.22 進出口業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

**(五)「稅則即時線上諮詢」方面****1. 調查分析結果：**

除了 215 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 137 位受訪業者中，如表 3.23 及圖 3.15 的調查結果所示，有 88.3% 的業者對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面傾向滿意（19.7% 為非常滿意，68.6% 為滿意）；有 5.1% 的業者傾向不滿意（0.7% 為非常不滿意，4.4% 為不滿意）；另有 6.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

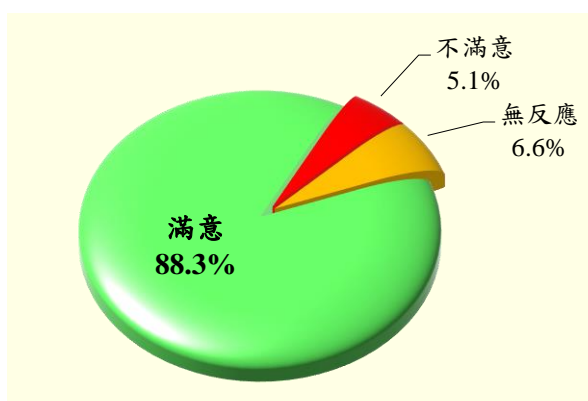


表 3.23 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	27	19.7
滿意	94	68.6
不滿意	6	4.4
非常不滿意	1	0.7
無反應	9	6.6
不曾使用	215	-
總計	352	100.0

圖 3.15 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.1-8），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

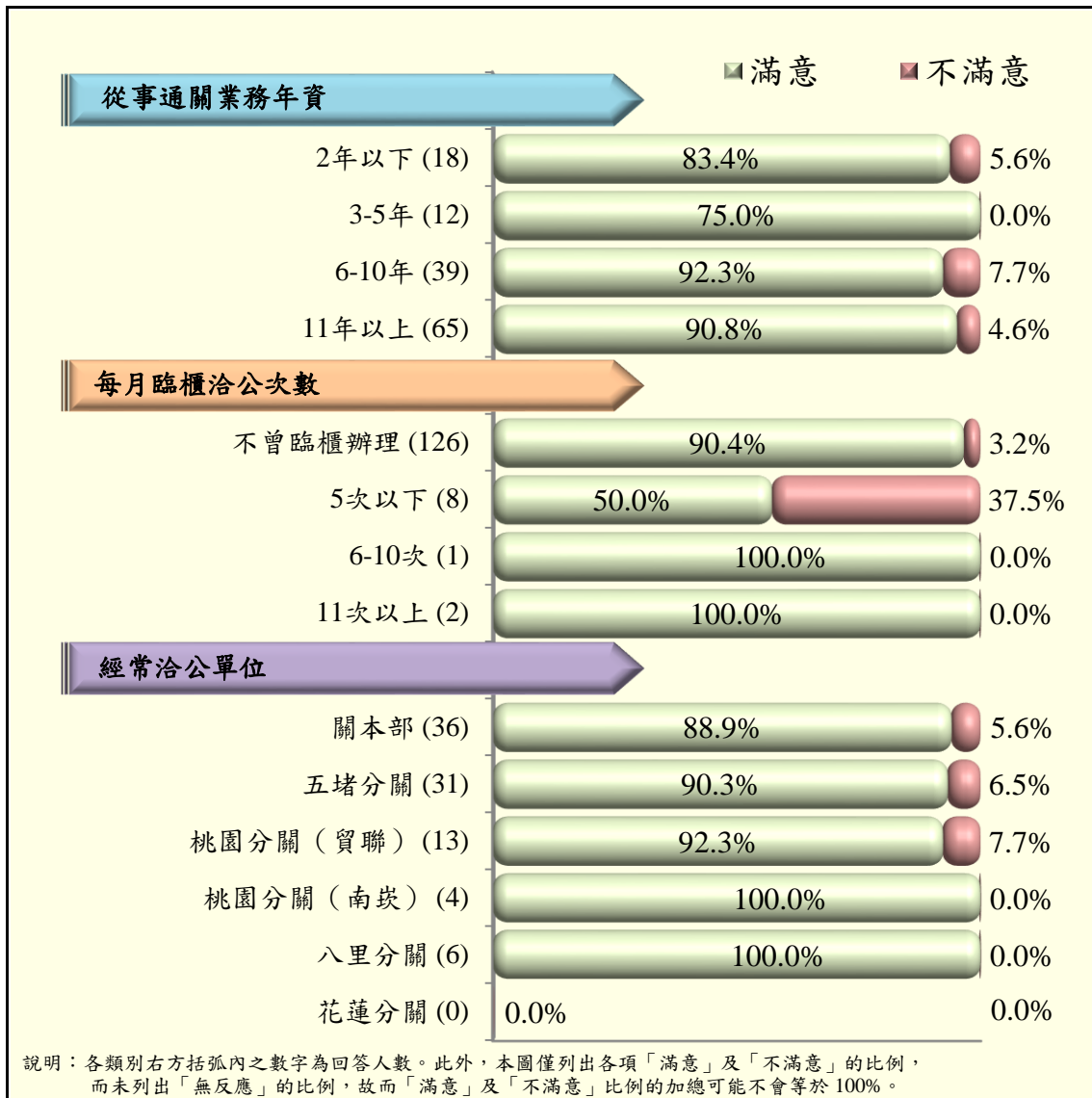


圖 3.16 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.24 所示，依序分別為：「資訊清楚且齊全/資料都查的到」、「方便/很便利」、「效率佳/能快速獲得解決」、「可即時查詢到所要的稅則資訊」、「查詢很容易」、「問題能夠獲得解答」、「解說詳盡/回答內容很清楚」、「稅則有問題時能直接告知」、「能夠接受業者的說明」及「問題在線上可以得到解決」。

表 3.24 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
資訊清楚且齊全/資料都查的到	15	12.4
方便/很便利	14	11.6
效率佳/能快速獲得解決	11	9.1
可即時查詢到所要的稅則資訊	8	6.6
查詢很容易	8	6.6
問題能夠獲得解答	7	5.8
解說詳盡/回答內容很清楚	6	5.0
稅則有問題時能直接告知	1	0.8
能夠接受業者的說明	1	0.8
問題在線上可以得到解決	1	0.8
無反應	49	40.5
總計	121	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 231 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 121 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.25 所示，依序分別為：「系統速度慢」、「規定太多/程序繁雜/很難查」、「對貨品及稅則的認定不一致」、「無法清楚回答問題」、「沒有即時回答問題/效率不佳」及「應再加強專業度」。

表 3.25 進出口業者對「稅則即時線上諮詢」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
系統速度慢	1	14.3
規定太多/程序繁雜/很難查	1	14.3
對貨品及稅則的認定不一致	1	14.3
無法清楚回答問題	1	14.3
沒有即時回答問題/效率不佳	1	14.3
應再加強專業度	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (六)「線上申辦服務」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 241 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 111 位受訪業者中，如表 3.26 及圖 3.17 的調查結果所示，有 91.0%的業者對於本關辦理線上申辦服務方面傾向滿意（16.2%為非常滿意，74.8%為滿意）；有 6.3%的業者傾向不滿意（6.3%為不滿意）；另有 2.7%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

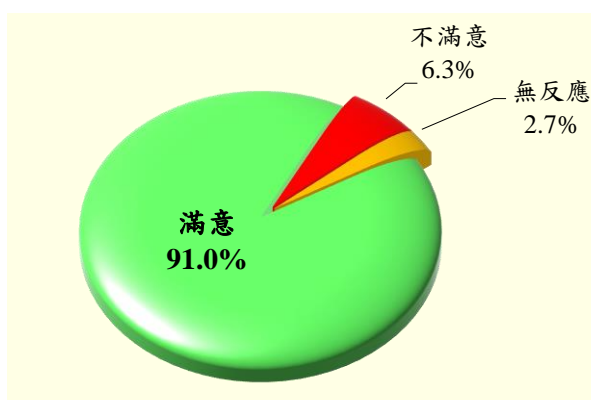


圖 3.17 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度

表 3.26 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	18	16.2
滿意	83	74.8
不滿意	7	6.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.7
不曾使用	241	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.18 及附錄三表 C.1-9），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

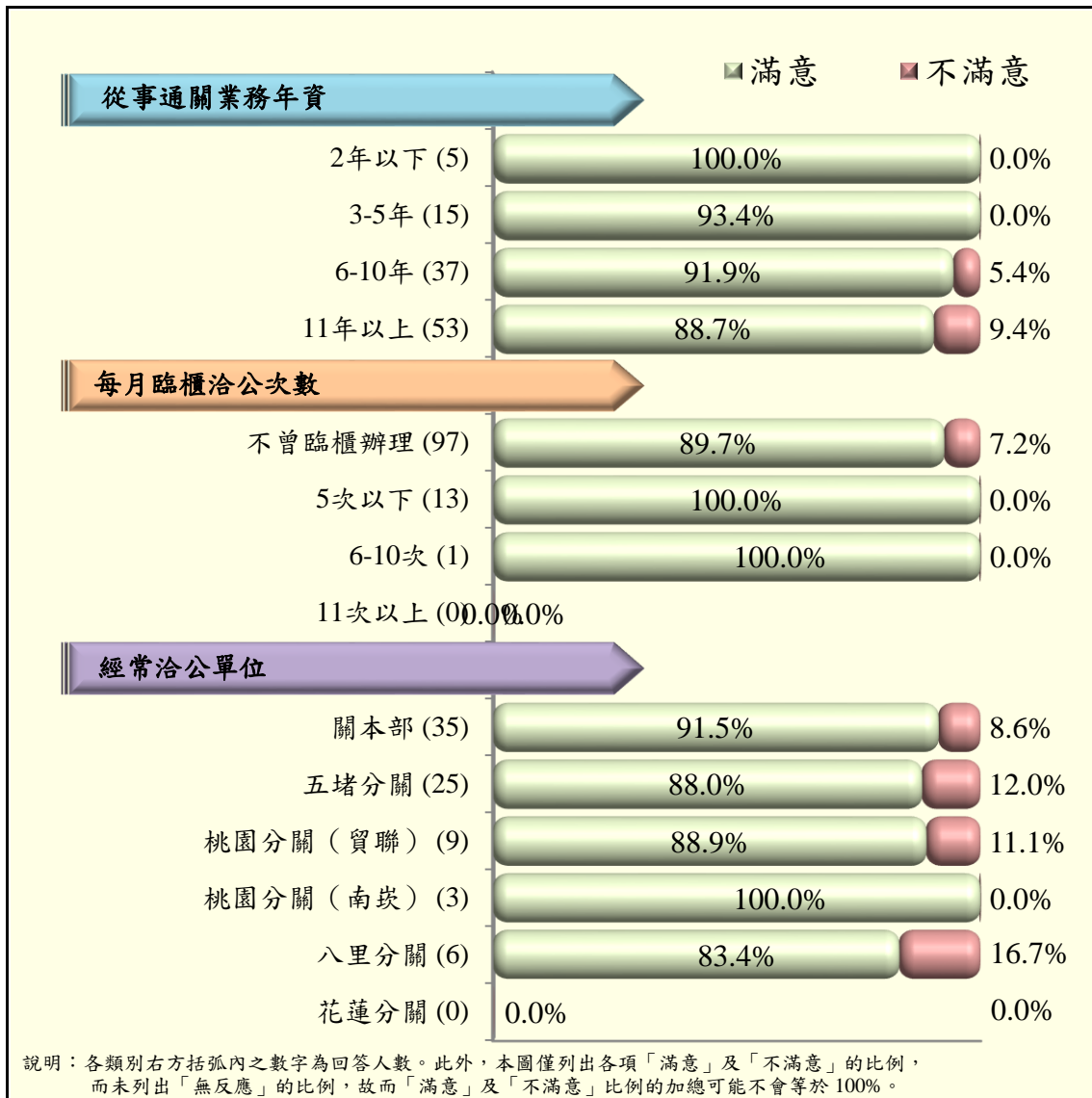


圖 3.18 進出口業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理線上申辦服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.27 所示，依序分別為：「非常便民/方便」、「線上作業效率好」、「介面操作很清楚/操作簡便」、「能達到預期的結果」、「有助於提升通關速度」、「不用臨櫃辦理/可以節省時間」、「可簡化辦理流程」、「資料齊全/資料都查的到」、「資料路徑的指示很清楚」、「網路順暢速度快/下載速度快」、「系統作業佳」及「隨時都可辦理，不受時間限制」。

表 3.27 進出口業者對「線上申辦服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
非常便民/方便	19	18.8
線上作業效率好	6	5.9
介面操作很清楚/操作簡便	4	4.0
能達到預期的結果	3	3.0
有助於提升通關速度	3	3.0
不用臨櫃辦理/可以節省時間	3	3.0
可簡化辦理流程	3	3.0
資料齊全/資料都查的到	2	2.0
資料路徑的指示很清楚	2	2.0
網路順暢速度快/下載速度快	1	1.0
系統作業佳	1	1.0
隨時都可辦理，不受時間限制	1	1.0
無反應	53	52.5
總計	101	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 251 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 101 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理線上申辦服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.28 所示，依序分別為：「相較過去，稅費增加要自行吸收」、「無紙化作業方面可再加強」、「系統在碼數及輸入方面仍有問題」、「找不到需要的資料」、「線上扣繳稅費系統太慢」及「網路速度太慢」。

表 3.28 進出口業者對「線上申辦服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
相較過去，稅費增加要自行吸收	1	14.3
無紙化作業方面可再加強	1	14.3
系統在碼數及輸入方面仍有問題	1	14.3
找不到需要的資料	1	14.3
線上扣繳稅費系統太慢	1	14.3
網路速度太慢	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (七)「洽公動線管制及量測體溫措施」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 325 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 27 位受訪業者中，如表 3.29 及圖 3.19 的調查結果所示，有 81.5% 的業者對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面傾向滿意（22.2% 為非常滿意，59.3% 為滿意）；有 3.7% 的業者傾向不滿意（3.7% 為不滿意）；另有 14.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

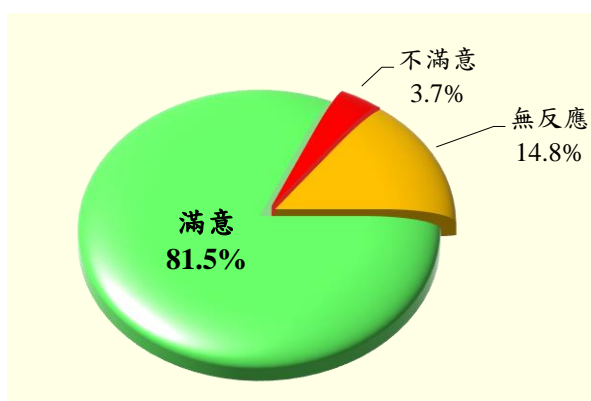


圖 3.19 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度

表 3.29 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	6	22.2
滿意	16	59.3
不滿意	1	3.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	14.8
不曾使用	325	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.20 及附錄三表 C.1-10），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

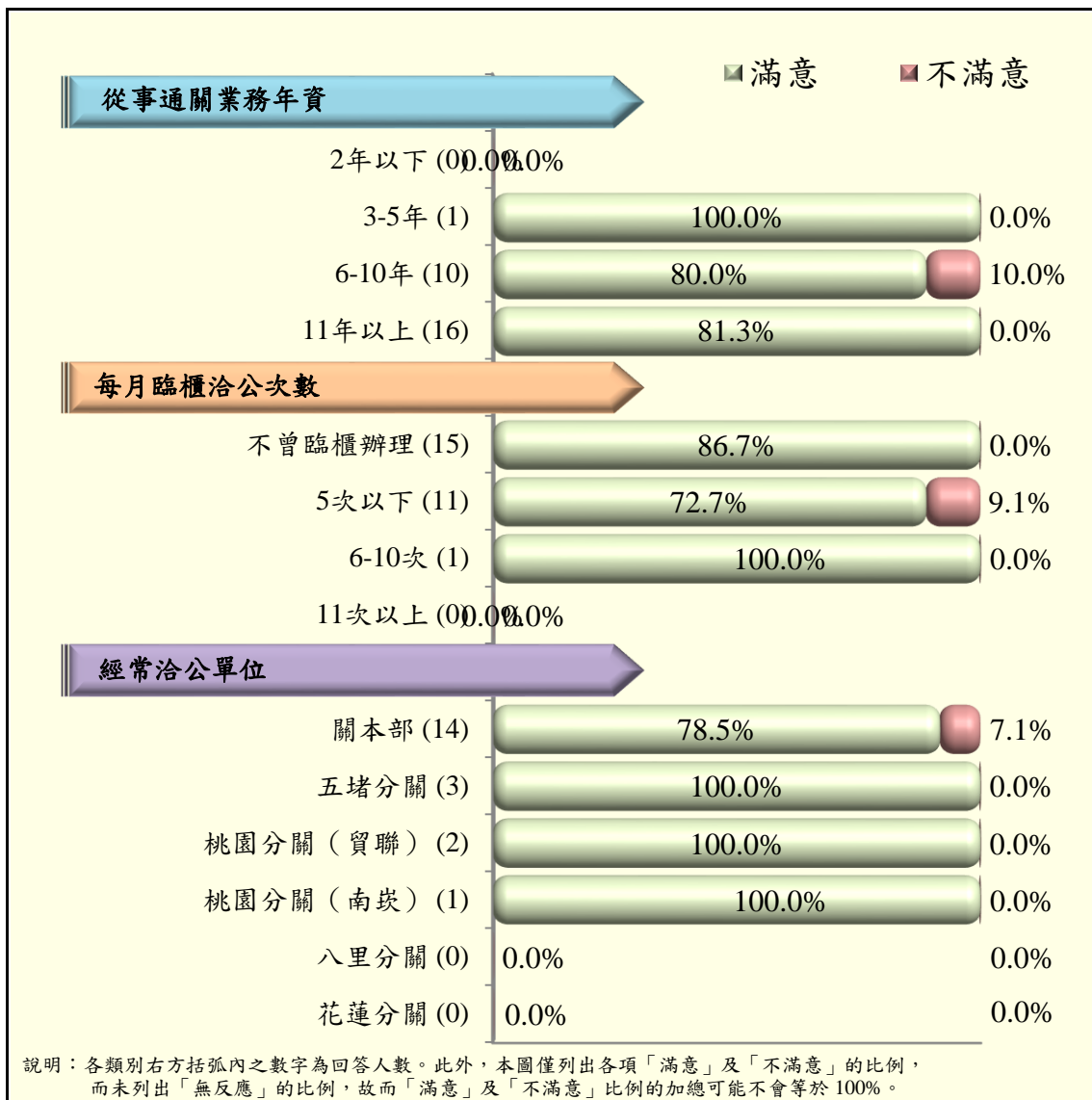


圖 3.20 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.30 所示，依序分別為：「配合防疫政策，讓商民很安心」、「提升洽公過程的防疫安全」、「有確實執行/控管嚴謹」、「整體管制的規劃佳」及「動線清楚且規劃佳」。

表 3.30 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
配合防疫政策，讓商民很安心	4	18.2
提升洽公過程的防疫安全	2	9.1
有確實執行/控管嚴謹	2	9.1
整體管制的規劃佳	1	4.5
動線清楚且規劃佳	1	4.5
無反應	12	54.5
總計	22	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.31 所示，只有一個為：「動線規劃不夠順暢」。

表 3.31 進出口業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
動線規劃不夠順暢	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## (八)「資訊網站服務措施」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 206 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 146 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.21 的調查結果所示，有 91.8% 的業者對於本關資訊網站服務措施方面傾向滿意（13.7% 為非常滿意，78.1% 為滿意）；有 3.4% 的業者傾向不滿意（3.4% 為不滿意）；另有 4.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

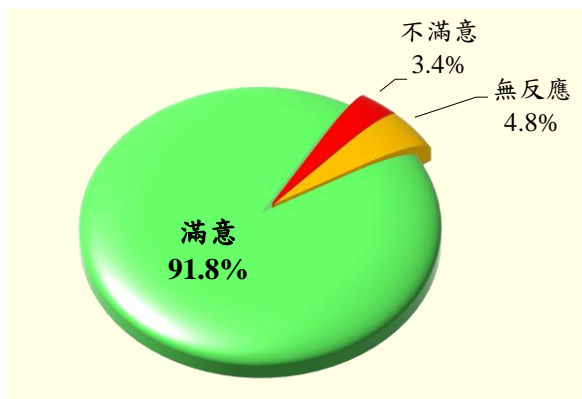


圖 3.21 進出口業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度

表 3.32 進出口業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	20	13.7
滿意	114	78.1
不滿意	5	3.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	7	4.8
不曾使用	206	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.22 及附錄三表 C.1-11），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

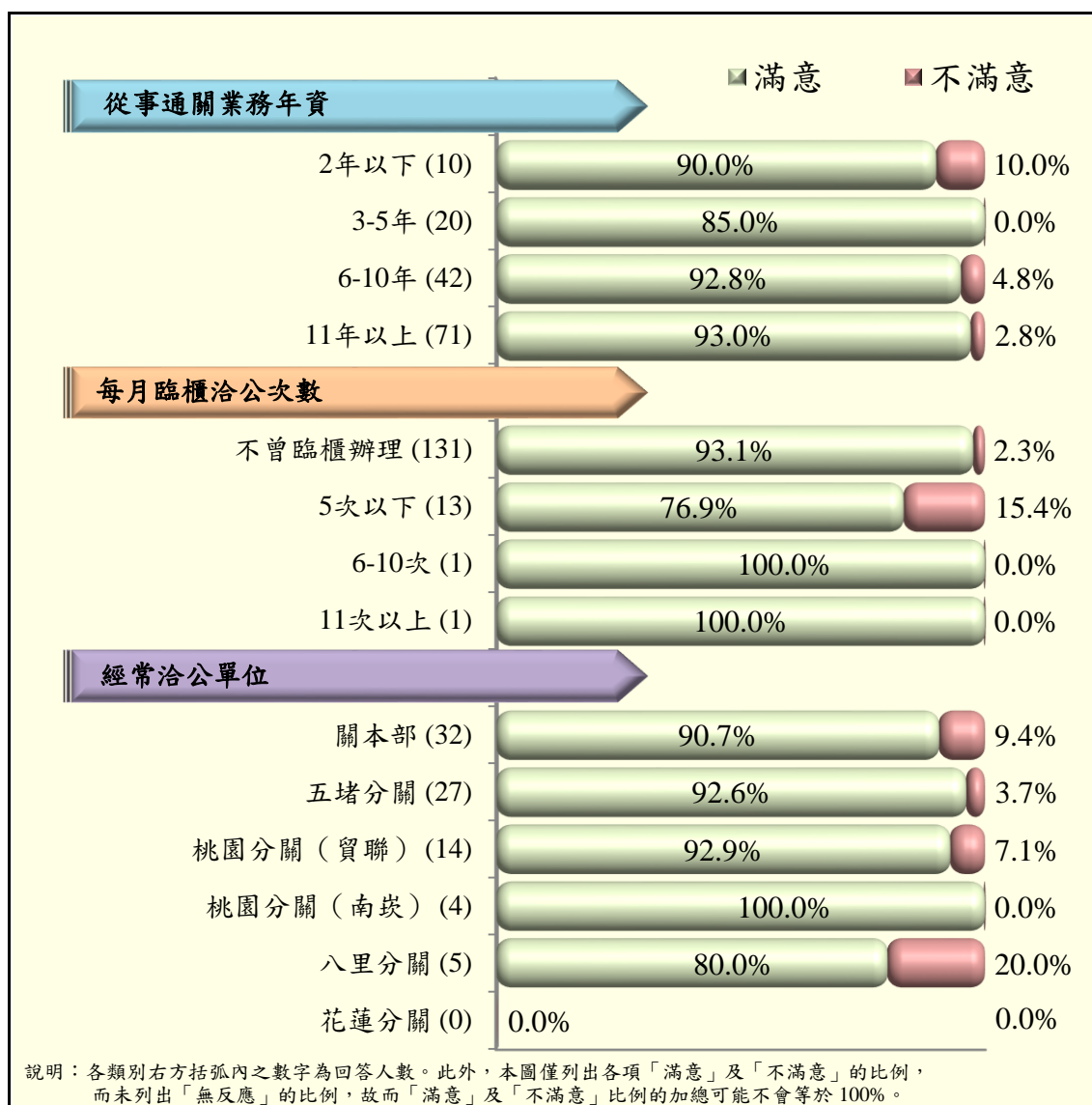


圖 3.22 進出口業者對「資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關資訊網站服務措施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.33 所示，依序分別為：「網站資料清楚齊全/資料都查的到」、「網站有清楚而明確的指引」、「查詢資料很簡單且方便」、「能立即查詢到所要的資訊內容」、「整體功能有提升/整體性佳」、「能瞭解通關作業過程的進度」、「非常便民」、「關鍵字查詢功能佳」、「公告事項很清楚」及「資訊公開且透明」。

表 3.33 進出口業者對「資訊網站服務措施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網站資料清楚齊全/資料都查的到	33	24.6
網站有清楚而明確的指引	12	9.0
查詢資料很簡單且方便	12	9.0
能立即查詢到所要的資訊內容	10	7.5
整體功能有提升/整體性佳	7	5.2
能瞭解通關作業過程的進度	2	1.5
非常便民	2	1.5
關鍵字查詢功能佳	1	0.7
公告事項很清楚	1	0.7
資訊公開且透明	1	0.7
無反應	53	39.6
總計	134	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 218 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 134 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關資訊網站服務措施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.34 所示，依序分別為：「網站速度慢」、「網站內容需要再加強」、「找不到所需要的資料」及「資料更新速度需要再加強」。

表 3.34 進出口業者對「資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網站速度慢	1	20.0
網站內容需要再加強	1	20.0
找不到所需要的資料	1	20.0
資料更新速度需要再加強	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

### (九) 各項通關服務措施之使用情形

#### 調查分析結果：

從前述通關服務措施的調查結果，各項均有部份的受訪業者表示「不曾使用」，因此可以瞭解各項通關服務措施之使用率，如表 3.35 的分析結果所示。使用率以「進出口 C2 無紙化」的 48.6% 為最高，其次是「資訊網站服務措施」(41.5%)。而使用率相對較低的是「洽公動線管制及量測體溫措施」(7.7%) 及「新建軌道式貨櫃檢查儀」(19.6%)。整體而言，由於本次調查的調查對象是進出口業者，所以會有多數業者是透過報關業者來辦理通關事務，而非自行辦理，所以對於各項通關服務措施的使用率都相對偏低。建議除了針對進出口業者加強各項通關服務措施的宣導工作之外，也應透過報關業者提供相關資訊給進出口業者，以提高進出口業者對於這些通關服務措施的認知度及使用率。

表 3.35 進出口業者對本關各項通關服務措施之使用情形

通關服務措施	使用率
進出口 C2 無紙化	48.6%
資訊網站服務措施	41.5%
稅則即時線上諮詢	38.9%
線上申辦服務	31.5%
新建軌道式貨櫃檢查儀	19.6%
洽公動線管制及量測體溫措施	7.7%

說明：「使用率」的計算，是排除「不曾使用」後的受訪業者占全體受訪業者之比例。

### 三、對本關同仁各項服務之滿意度

#### (一)「承辦人員的電話服務禮儀及態度」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 166 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 186 位受訪業者中，如表 3.36 及圖 3.23 的調查結果所示，有 93.0%的業者對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面傾向滿意（20.4%為非常滿意，72.6%為滿意）；有 4.8%的業者傾向不滿意（0.5%為非常不滿意，4.3%為不滿意）；另有 2.2%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

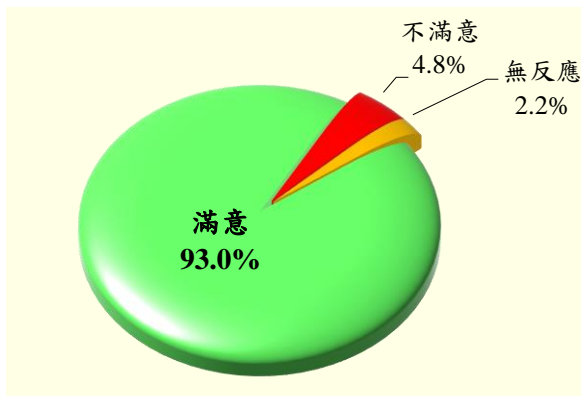


表 3.36 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	38	20.4
滿意	135	72.6
不滿意	8	4.3
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	2.2
無此經驗或瞭解	166	-
總計	352	100.0

圖 3.23 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.24 及附錄三表 C.1-12），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

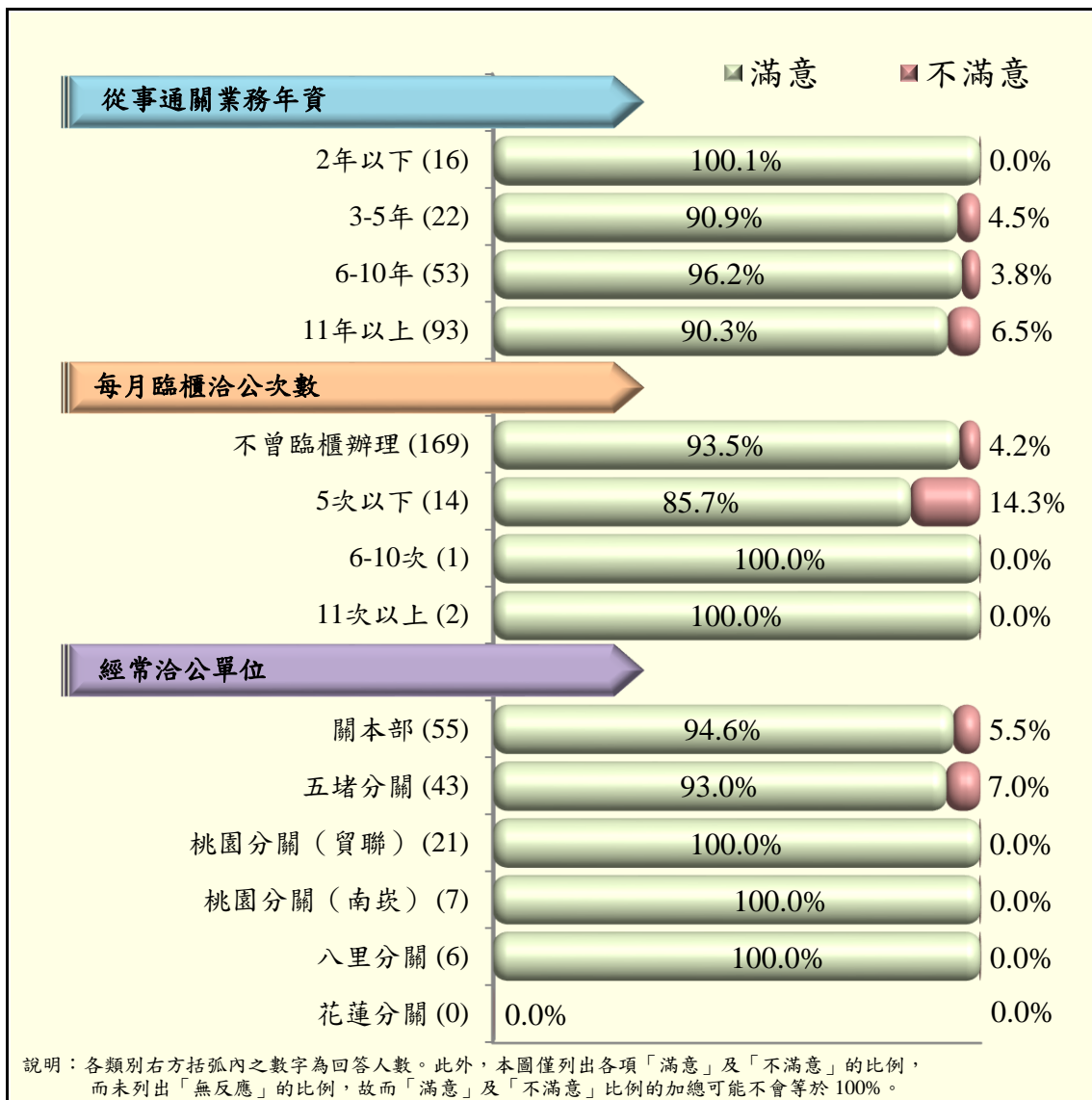


圖 3.24 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.37 所示，依序分別為：「態度好/禮貌佳/服務佳」、「詢問問題都能得到解答」、「親切有耐心」、「解說清楚明瞭」、「對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳」、「關員溝通性佳」、「關員很細心」、「都能找到業務窗口」及「轉接服務佳」。

表 3.37 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度好/禮貌佳/服務佳	56	32.4
詢問問題都能得到解答	10	5.8
親切有耐心	9	5.2
解說清楚明瞭	5	2.9
對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳	4	2.3
關員溝通性佳	3	1.7
關員很細心	1	0.6
都能找到業務窗口	1	0.6
轉接服務佳	1	0.6
無反應	83	48.0
總計	173	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 179 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 173 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.38 所示，依序分別為：「服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」、「轉接服務不佳/一直轉接」及「無法解決問題」。

表 3.38 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	5	55.6
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	2	22.2
轉接服務不佳/一直轉接	1	11.1
無法解決問題	1	11.1
總計	6	100.0

說明：有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## (二)「承辦人員的電話服務專業性」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 178 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 174 位受訪業者中，如表 3.39 及圖 3.25 的調查結果所示，有 88.5% 的業者對於本關承辦人員的電話服務專業性方面傾向滿意（16.7% 為非常滿意，71.8% 為滿意）；有 9.2% 的業者傾向不滿意（9.2% 為不滿意）；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

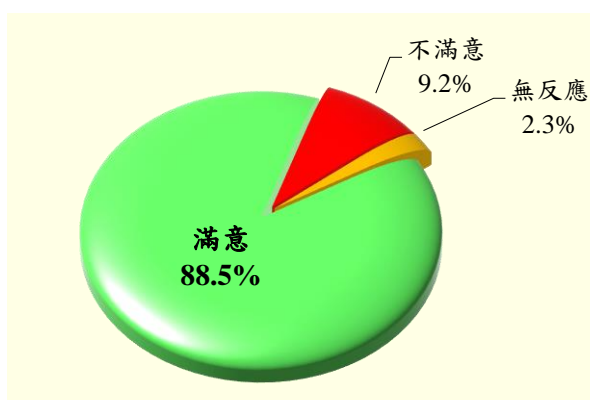


圖 3.25 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

表 3.39 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	29	16.7
滿意	125	71.8
不滿意	16	9.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	178	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.26 及附錄三表 C.1-13），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

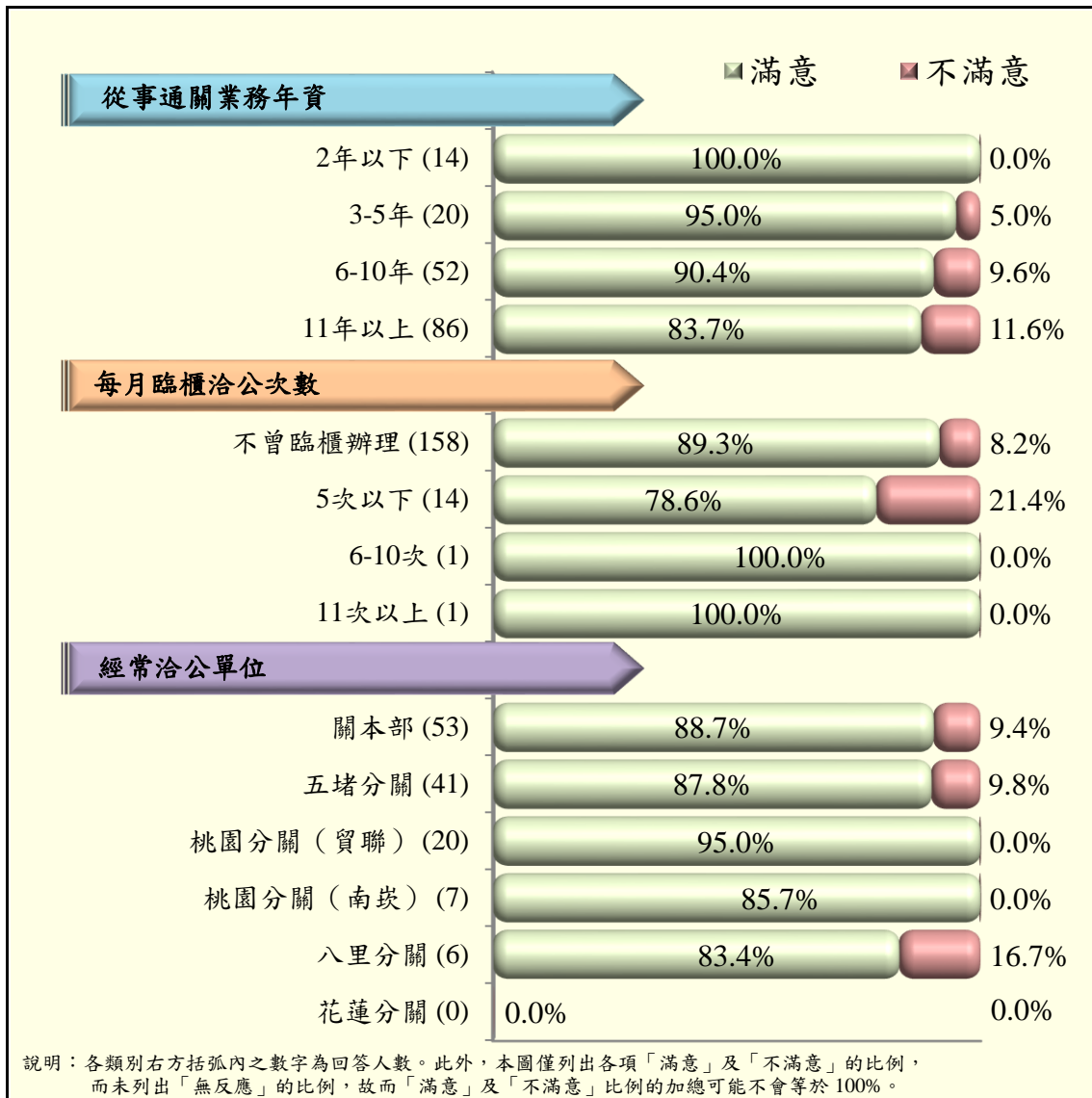


圖 3.26 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務專業性方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.40 所示，依序分別為：「回覆問題很專業/專業性佳」、「詢問問題都能得到解答」、「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」、「整體服務佳」、「回覆問題的速度很快/回覆效率佳」及「關員會提供適當的建議」。

表 3.40 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
回覆問題很專業/專業性佳	37	24.0
詢問問題都能得到解答	23	14.9
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	5	3.2
整體服務佳	5	3.2
回覆問題的速度很快/回覆效率佳	4	2.6
關員會提供適當的建議	2	1.3
無反應	78	50.6
總計	154	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 198 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 154 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務專業性方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.41 所示，依序分別為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「問題無法獲得解決」、「關員溝通性不佳」、「關員專業程度不足」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」、「服務態度及口氣需加強」、「問題答覆不完整」、「轉接服務不佳/一直轉接」及「解決問題效率不佳」。

表 3.41 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	3	18.8
問題無法獲得解決	2	12.5
關員溝通性不佳	2	12.5
關員專業程度不足	2	12.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	6.3
服務態度及口氣需加強	1	6.3
問題答覆不完整	1	6.3
轉接服務不佳/一直轉接	1	6.3
解決問題效率不佳	1	6.3
無反應	2	12.5
總計	16	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

### (三)「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 318 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 34 位受訪業者中，如表 3.42 及圖 3.27 的調查結果所示，有 94.1% 的業者對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面傾向滿意（20.6% 為非常滿意，73.5% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 5.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

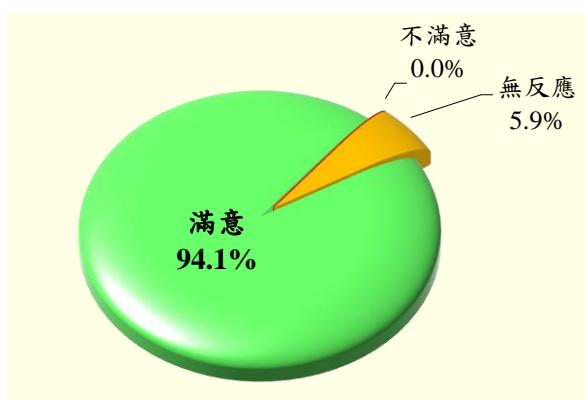


表 3.42 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	7	20.6
滿意	25	73.5
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	5.9
無此經驗或瞭解	318	-
總計	352	100.0

圖 3.27 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.28 及附錄三表 C.1-14），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

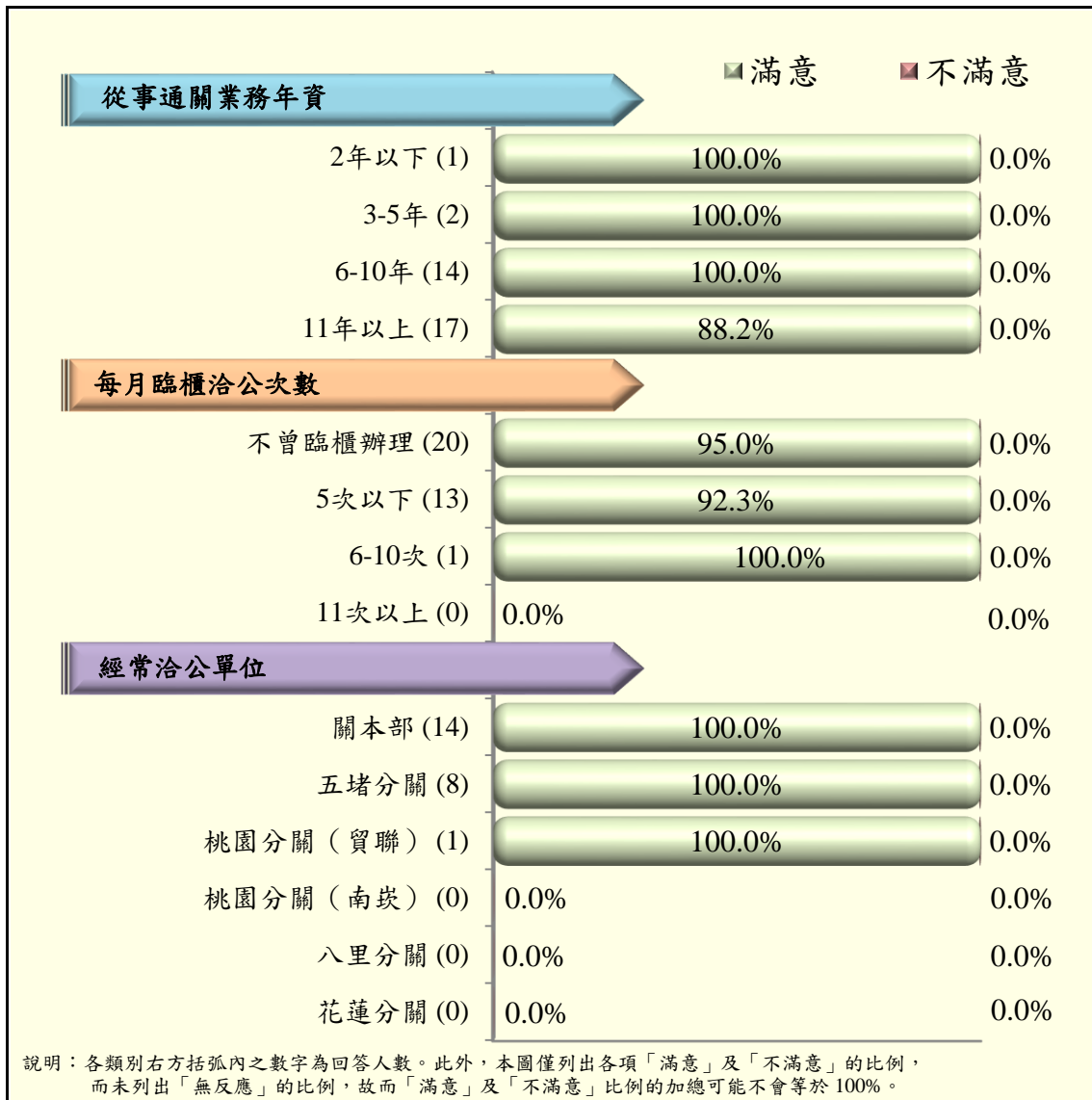


圖 3.28 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.43 所示，依序分別為：「有禮貌」、「態度佳」、「處理速度佳/處理效率佳」及「整體服務佳」。

表 3.43 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有禮貌	5	15.6
態度佳	5	15.6
處理速度佳/處理效率佳	2	6.3
整體服務佳	1	3.1
無反應	19	59.4
總計	32	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.44 所示，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 3.44 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

#### (四)「承辦人員的臨櫃服務專業性」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 327 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 25 位受訪業者中，如表 3.45 及圖 3.29 的調查結果所示，有 84.0% 的業者對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面傾向滿意（20.0% 為非常滿意，64.0% 為滿意）；有 8.0% 的業者傾向不滿意（8.0% 為不滿意）；另有 8.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

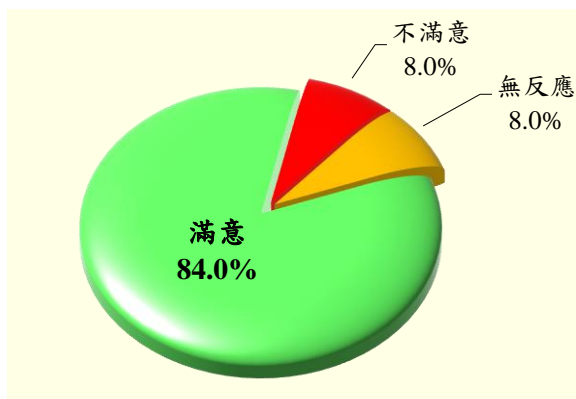


表 3.45 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	20.0
滿意	16	64.0
不滿意	2	8.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	8.0
無此經驗或瞭解	327	-
總計	352	100.0

圖 3.29 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.30 及附錄三表 C.1-15），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

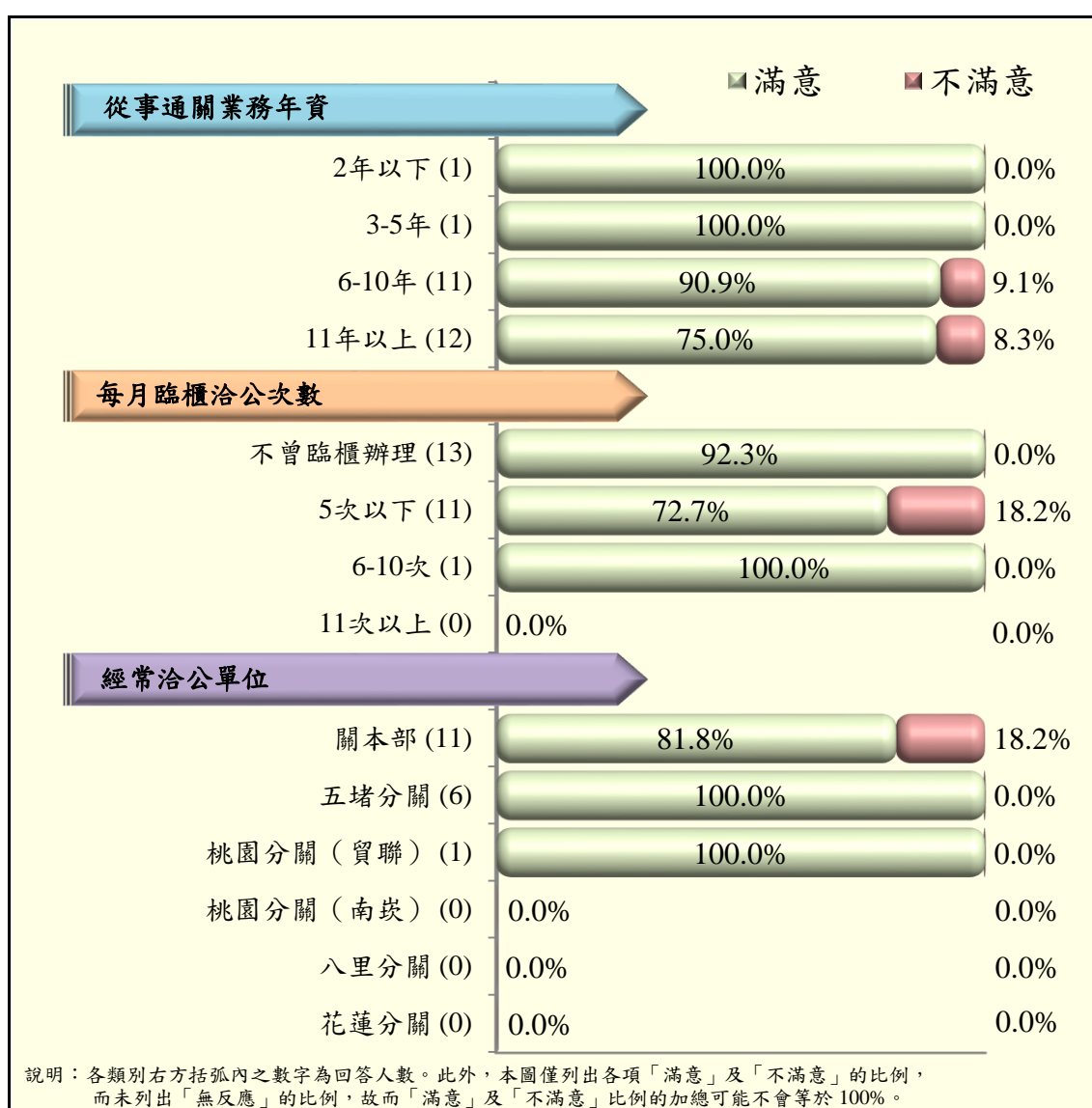


圖 3.30 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.46 所示，依序分別為：「關員專業性佳」及「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」。

表 3.46 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員專業性佳	4	19.0
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	3	14.3
無反應	14	66.7
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 331 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.47 所示，只有一個為：「關員專業程度不足」。

表 3.47 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

### (五)「民眾意見之處理時效」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 253 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 99 位受訪業者中，如表 3.48 及圖 3.31 的調查結果所示，有 71.8% 的業者對於本關在民眾意見之處理時效方面傾向滿意（5.1% 為非常滿意，66.7% 為滿意）；有 14.1% 的業者傾向不滿意（1.0% 為非常不滿意，13.1% 為不滿意）；另有 14.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

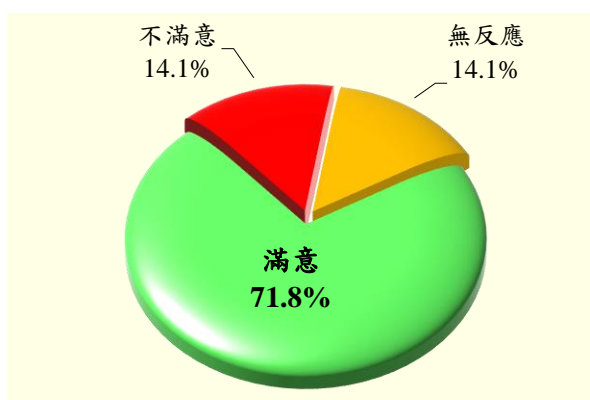


圖 3.31 進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

表 3.48 進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	5.1
滿意	66	66.7
不滿意	13	13.1
非常不滿意	1	1.0
無反應	14	14.1
無此經驗或瞭解	253	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.32 及附錄三表 C.1-16），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

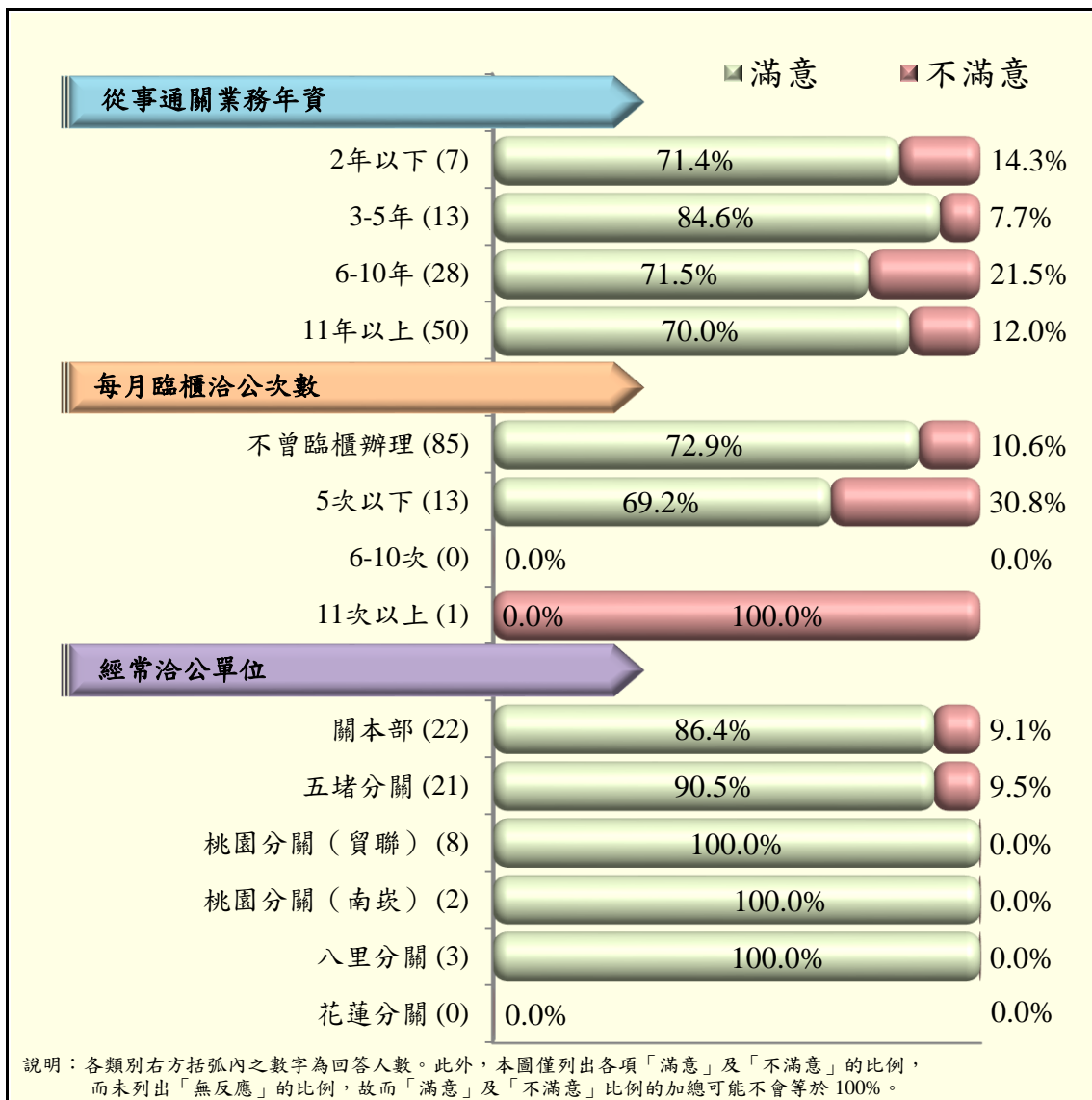


圖 3.32 進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理時效方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.49 所示，依序分別為：「可以很迅速的解決/處理時效佳」、「問題有獲得解決」及「在稅則方面意見的處理速度快」。

表 3.49 進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
可以很迅速的解決/處理時效佳	30	42.3
問題有獲得解決	4	5.6
在稅則方面意見的處理速度快	1	1.4
無反應	36	50.7
總計	71	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 281 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 71 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理時效方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.50 所示，依序分別為：「處理時效不佳」及「問題沒有獲得解決」。

表 3.50 進出口業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	12	85.7
問題沒有獲得解決	1	7.1
無反應	1	7.1
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## (六)「民眾意見之處理結果」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 259 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 93 位受訪業者中，如表 3.51 及圖 3.33 的調查結果所示，有 75.3% 的業者對於本關在民眾意見之處理結果方面傾向滿意（8.6% 為非常滿意，66.7% 為滿意）；有 9.7% 的業者傾向不滿意（9.7% 為不滿意）；另有 15.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

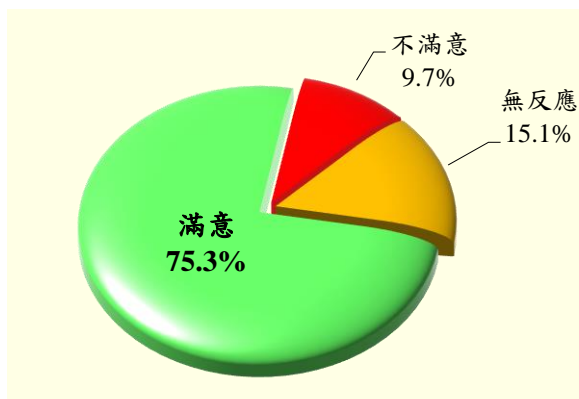


圖 3.33 進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

表 3.51 進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	8	8.6
滿意	62	66.7
不滿意	9	9.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	14	15.1
無此經驗或瞭解	259	-
總計	352	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.34 及附錄三表 C.1-17），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

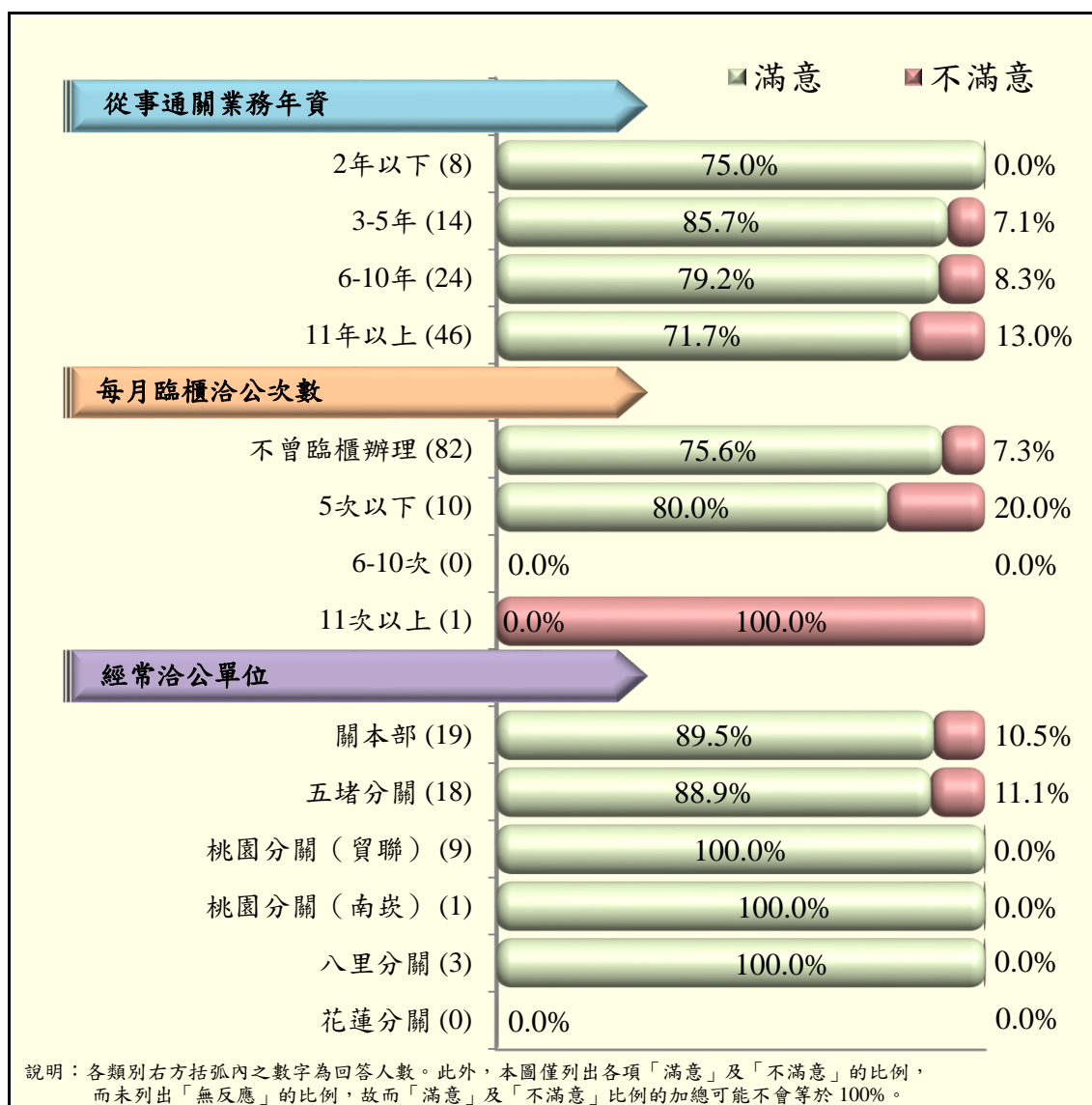


圖 3.34 進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理結果方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.52 所示，依序分別為：「問題有獲得解決/處理結果佳」、「效率佳/很快就能獲得答案」、「溝通順暢/能聽商民的意見」及「會主動告知處理進度及結果」。

表 3.52 進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
問題有獲得解決/處理結果佳	23	32.9
效率佳/很快就能獲得答案	2	2.9
溝通順暢/能聽商民的意見	2	2.9
會主動告知處理進度及結果	1	1.4
無反應	42	60.0
總計	70	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 282 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 70 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理結果方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.53 所示，依序分別為：「解答內容正確度不足/回覆內容不完整」、「不夠人性化/缺乏彈性」、「態度被動且不願溝通」、「官僚化的處理結果」及「處理人員的專業度不足」。

表 3.53 進出口業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	2	22.2
不夠人性化/缺乏彈性	2	22.2
態度被動且不願溝通	2	22.2
官僚化的處理結果	1	11.1
處理人員的專業度不足	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## (七)「整體服務」方面

## 1. 調查分析結果：

如表 3.54 及圖 3.35 的調查結果所示，有 83.8%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(9.1%為非常滿意，74.7%為滿意)；有 2.6%的業者傾向不滿意(2.6%為不滿意)；另有 13.6%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

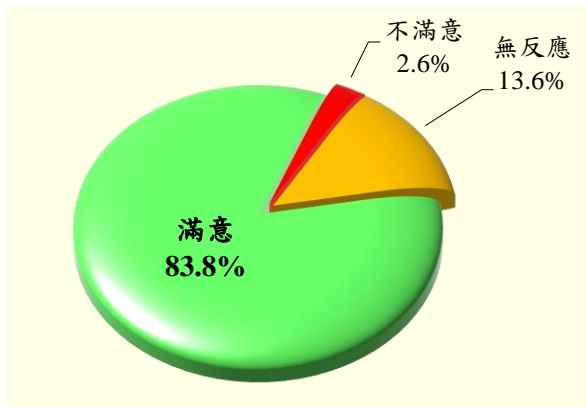


圖 3.35 進出口業者對「整體服務」的滿意程度

表 3.54 進出口業者對「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	32	9.1
滿意	263	74.7
不滿意	9	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	48	13.6
總計	352	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.36 及附錄三表 C.1-18），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

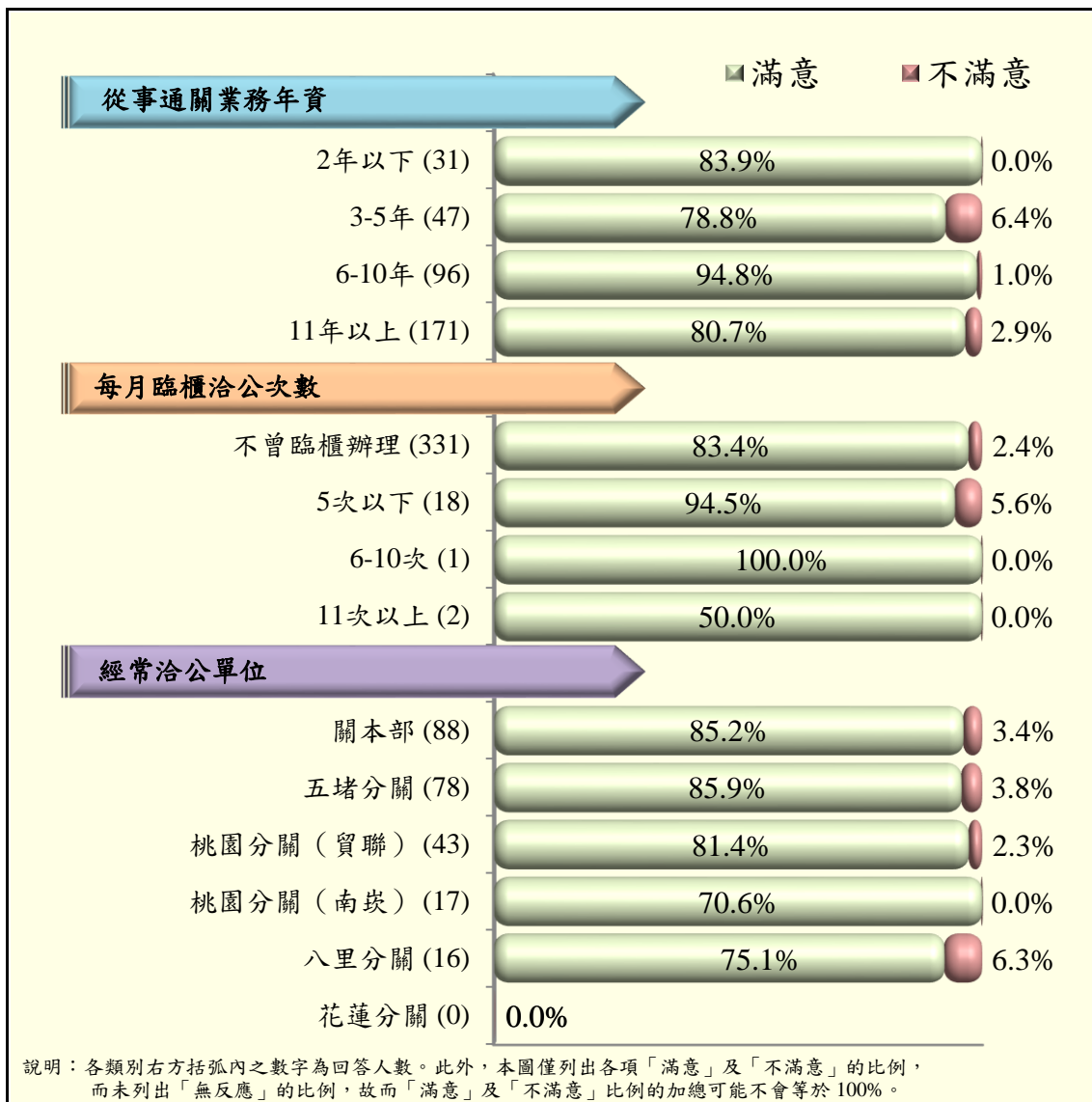


圖 3.36 進出口業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關的整體服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.55 所示，依序分別為：「通關過程快速且順利/通關效率佳」、「整體服務佳/整體都不錯」、「對問題詢問能即時回答」、「問題處理的很完善」、「都在預期之中解決問題」、「各項資訊之提供及查詢的服務佳」、「電子化及線上服務的相關作業佳且便民」、「一直都有在進步及改善」、「關員專業度佳」、「關員服務態度佳」、「網站架構清楚/網站服務整體佳」、「電話服務人員態度良好」、「電話服務人員的專業度佳」、「作業透明化，公正公開」及「各項宣導作業的處理佳」。

表 3.55 進出口業者對「整體服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
通關過程快速且順利/通關效率佳	63	21.4
整體服務佳/整體都不錯	18	6.1
對問題詢問能即時回答	9	3.1
問題處理的很完善	5	1.7
都在預期之中解決問題	4	1.4
各項資訊之提供及查詢的服務佳	4	1.4
電子化及線上服務的相關作業佳且便民	4	1.4
一直都有在進步及改善	3	1.0
關員專業度佳	3	1.0
關員服務態度佳	3	1.0
網站架構清楚/網站服務整體佳	2	0.7
電話服務人員態度良好	1	0.3
電話服務人員的專業度佳	1	0.3
作業透明化，公正公開	1	0.3
各項宣導作業的處理佳	1	0.3
無反應	173	58.6
總計	295	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 57 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 295 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關的整體服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.56 所示，依序分別為：「關員缺乏同理心」、「打電話找不到想找的關員」、「整體服務不佳/應再求進步及改善」、「通關效率不佳/業務處理速度慢」、「對業務若有疑問，應一次說清楚」、「對稅費方面的處理不太滿意」及「常找不到關員/職務代理人制度不完善」。

表 3.56 進出口業者對「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員缺乏同理心	1	11.1
打電話找不到想找的關員	1	11.1
整體服務不佳/應再求進步及改善	1	11.1
通關效率不佳/業務處理速度慢	1	11.1
對業務若有疑問，應一次說清楚	1	11.1
對稅費方面的處理不太滿意	1	11.1
常找不到關員/職務代理人制度不完善	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

#### 四、對本關提出之建議事項或意見

##### 調查分析結果：

受訪業者對於本關所提出之改進建議，有 66.8% 的受訪者表示「都很好，沒有建議」，有 24.1% 的受訪者沒有表達明確的意見。在提出的具體建議之中，回答次數較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。其他的建議及意見如表 3.57 所列。

表 3.57 進出口業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	9	2.6
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
通關作業要更便民	2	0.6
提供並開放參訪團讓商民參加	2	0.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.3
ECFA 產證用 QR CODE 掃描即可，不用提供正本	1	0.3
加強落實無紙化相關作業	1	0.3
網站的速度太慢	1	0.3
電腦查詢作業應與關貿總部一致化	1	0.3
加強各項通關作業的處理效率	1	0.3
稅則方面打電話都忙線，建議提供電子郵件資訊	1	0.3
貨物查驗後應恢復原先的貨品包裝狀態	1	0.3
應加強稅則即時線上諮詢的宣傳工作	1	0.3
無紙化作業的速度較慢，希望改善	1	0.3
機械使用費需累積金額後才扣款，宜改善	1	0.3
應主動協助廠商及業主在國外能順利通關	1	0.3
希望稅則預審的速度可以加快	1	0.3
績優廠商的表格申請能夠電腦化	1	0.3
關員不要太理論化，應該再實務性一些	1	0.3
都很好，沒有建議	235	66.8
無反應	85	24.1
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## 五、對本關提出之建議事項或意見

### 100 年至 109 年之年度調查結果比較分析

表 3.58 100 年至 109 年之年度調查結果比較分析【進出口業者】

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																						
服務場所內外環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>81.3</td><td>73.7</td><td>83.4</td><td>86.5</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)							81.3	73.7	83.4	86.5
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)							81.3	73.7	83.4	86.5													
動線規劃及標示 服務場所	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>75.0</td><td>76.3</td><td>91.7</td><td>59.5</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)							75.0	76.3	91.7	59.5
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)							75.0	76.3	91.7	59.5													
便民服務措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100.0</td><td>88.9</td><td>100.0</td><td>76.4</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)							100.0	88.9	100.0	76.4
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)							100.0	88.9	100.0	76.4													
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>75.0</td><td>80.9</td><td>74.5</td><td>80.4</td><td>82.9</td><td>80.8</td><td>73.1</td><td>72.9</td><td>75.5</td><td>68.7</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	75.0	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	75.0	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7													

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																						
出口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>70.3</td><td>76.8</td><td>87.8</td><td>83.1</td><td>83.8</td><td>85.8</td><td>74.0</td><td>79.7</td><td>75.8</td><td>67.6</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	70.3	76.8	87.8	83.1	83.8	85.8	74.0	79.7	75.8	67.6
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	70.3	76.8	87.8	83.1	83.8	85.8	74.0	79.7	75.8	67.6													
進出口 C2 無紙化	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>96.0</td><td>86.6</td><td>92.8</td><td>85.3</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)							96.0	86.6	92.8	85.3
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)							96.0	86.6	92.8	85.3													
新建軌道式貨櫃檢查儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>64.2</td><td>52.2</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)									64.2	52.2
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)									64.2	52.2													
稅則即時線上諮詢	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>89.5</td><td>87.1</td><td>89.0</td><td>88.3</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)							89.5	87.1	89.0	88.3
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)							89.5	87.1	89.0	88.3													
線上申辦服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>92.2</td><td>94.4</td><td>93.8</td><td>90.7</td><td>91.5</td><td>90.1</td><td>95.1</td><td>95.8</td><td>88.9</td><td>91.0</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	92.2	94.4	93.8	90.7	91.5	90.1	95.1	95.8	88.9	91.0
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	92.2	94.4	93.8	90.7	91.5	90.1	95.1	95.8	88.9	91.0													

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																						
洽公動線管制及量測體溫措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>81.5</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.5
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.5													
資訊網站服務措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>91.8</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91.8
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91.8													
承辦人員的電話服務禮儀及態度	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>78.9</td><td>86.4</td><td>90.5</td><td>90.3</td><td>90.9</td><td>88.6</td><td>89.9</td><td>88.5</td><td>93.8</td><td>93.0</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	78.9	86.4	90.5	90.3	90.9	88.6	89.9	88.5	93.8	93.0
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	78.9	86.4	90.5	90.3	90.9	88.6	89.9	88.5	93.8	93.0													
承辦人員的電話服務專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>82.4</td><td>79.2</td><td>86.7</td><td>88.5</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	82.4	79.2	86.7	88.5
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	82.4	79.2	86.7	88.5													
承辦人員的服務禮儀及態度臨櫃	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>84.9</td><td>88.2</td><td>97.1</td><td>94.1</td></tr> </table>	年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	84.9	88.2	97.1	94.1
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年													
滿意度 (%)	0	0	0	0	0	0	84.9	88.2	97.1	94.1													

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																						
臨櫃服務專業性的承辦人員的	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>85.1</td></tr> <tr><td>101年</td><td>80.8</td></tr> <tr><td>102年</td><td>91.4</td></tr> <tr><td>103年</td><td>84.0</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	85.1	101年	80.8	102年	91.4	103年	84.0												
年份	滿意度 (%)																						
100年	85.1																						
101年	80.8																						
102年	91.4																						
103年	84.0																						
民眾意見之處理時效	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>73.3</td></tr> <tr><td>101年</td><td>78.2</td></tr> <tr><td>102年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>103年</td><td>82.2</td></tr> <tr><td>104年</td><td>85.3</td></tr> <tr><td>105年</td><td>90.1</td></tr> <tr><td>106年</td><td>79.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>77.7</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>71.8</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	73.3	101年	78.2	102年	84.9	103年	82.2	104年	85.3	105年	90.1	106年	79.7	107年	77.7	108年	86.8	109年	71.8
年份	滿意度 (%)																						
100年	73.3																						
101年	78.2																						
102年	84.9																						
103年	82.2																						
104年	85.3																						
105年	90.1																						
106年	79.7																						
107年	77.7																						
108年	86.8																						
109年	71.8																						
民眾意見之處理結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>68.2</td></tr> <tr><td>101年</td><td>79.7</td></tr> <tr><td>102年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>103年</td><td>79.4</td></tr> <tr><td>104年</td><td>81.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>86.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>87.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>83.0</td></tr> <tr><td>108年</td><td>75.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>75.3</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	68.2	101年	79.7	102年	84.9	103年	79.4	104年	81.8	105年	86.9	106年	87.7	107年	83.0	108年	75.7	109年	75.3
年份	滿意度 (%)																						
100年	68.2																						
101年	79.7																						
102年	84.9																						
103年	79.4																						
104年	81.8																						
105年	86.9																						
106年	87.7																						
107年	83.0																						
108年	75.7																						
109年	75.3																						
整體服務	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>83.6</td></tr> <tr><td>101年</td><td>88.2</td></tr> <tr><td>102年</td><td>88.3</td></tr> <tr><td>103年</td><td>85.1</td></tr> <tr><td>104年</td><td>90.9</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.3</td></tr> <tr><td>106年</td><td>82.8</td></tr> <tr><td>107年</td><td>72.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>81.4</td></tr> <tr><td>109年</td><td>83.8</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	83.6	101年	88.2	102年	88.3	103年	85.1	104年	90.9	105年	91.3	106年	82.8	107年	72.6	108年	81.4	109年	83.8
年份	滿意度 (%)																						
100年	83.6																						
101年	88.2																						
102年	88.3																						
103年	85.1																						
104年	90.9																						
105年	91.3																						
106年	82.8																						
107年	72.6																						
108年	81.4																						
109年	83.8																						

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。



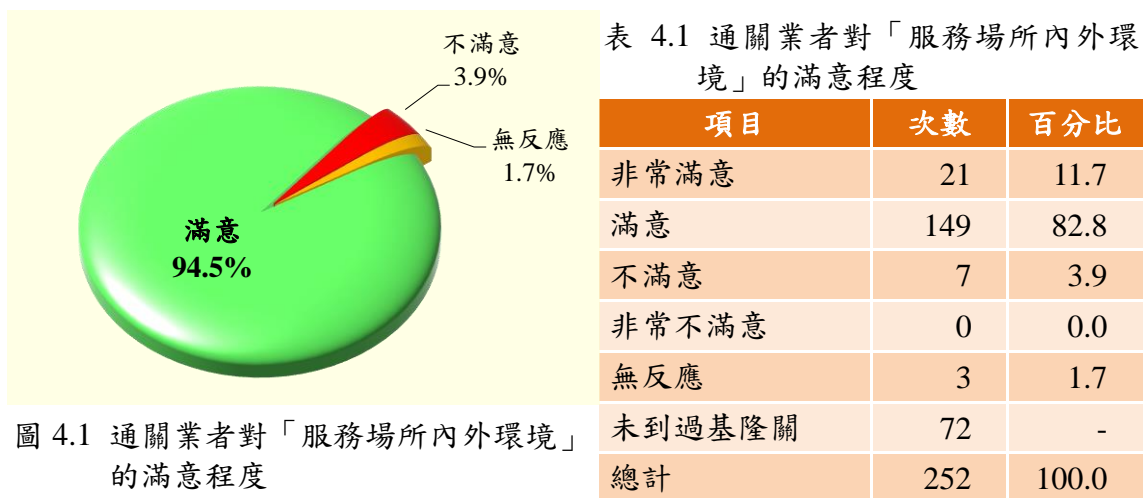
## 肆、通關業者之調查結果分析

### 一、對本關服務場所及各項設施之滿意度

#### (一)「服務場所內外環境」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 72 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 180 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 94.5% 的業者對於本關服務場所內外環境方面傾向滿意（11.7% 為非常滿意，82.8% 為滿意）；有 3.9% 的業者傾向不滿意（3.9% 為不滿意）；另有 1.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。



說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.2 及附錄三表 C.2-1），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為承攬業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

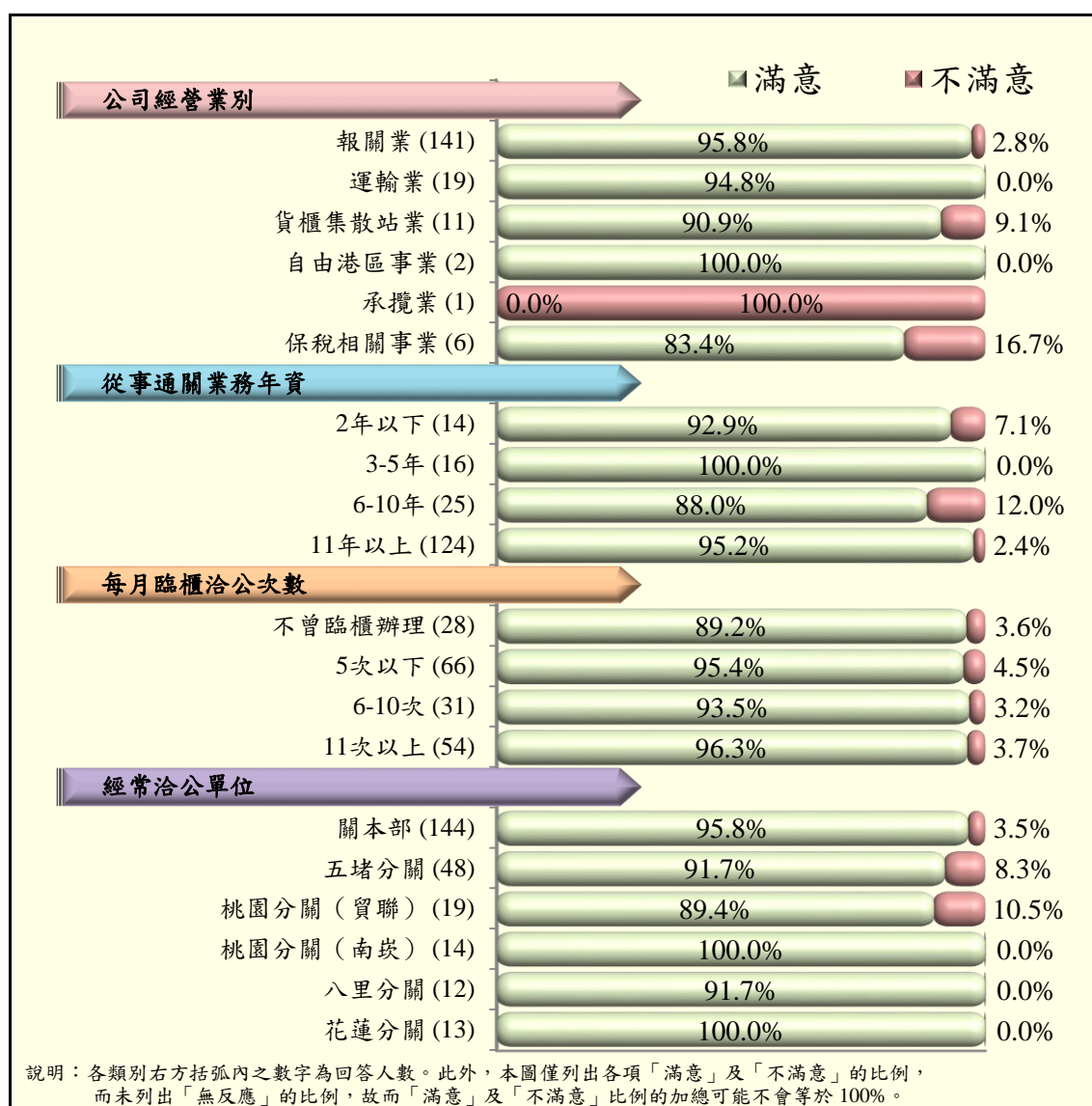


圖 4.2 通關業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所內外環境方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.2 所示，依序分別為：「整潔乾淨」、「整體很整齊/整體環境佳」、「環境明亮」、「新建廁所佳」及「空調功能佳」。

表 4.2 通關業者對「服務場所內外環境」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整潔乾淨	58	34.1
整體很整齊/整體環境佳	10	5.9
環境明亮	2	1.2
新建廁所佳	1	0.6
空調功能佳	1	0.6
無反應	98	57.6
總計	170	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 82 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 170 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所內外環境方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.3 所示，依序分別為：「美化程度不足」、「關本部大樓老舊」、「環境控管不嚴謹」及「空調功能不足」。

表 4.3 通關業者對「服務場所內外環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	2	28.6
關本部大樓老舊	2	28.6
環境控管不嚴謹	2	28.6
空調功能不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (二)「服務場所動線規劃及標示」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 72 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 180 位受訪業者中，如表 4.4 及圖 4.3 的調查結果所示，有 86.1% 的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意(9.4%為非常滿意，76.7%為滿意)；有 10.6% 的業者傾向不滿意(10.6%為不滿意)；另有 3.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

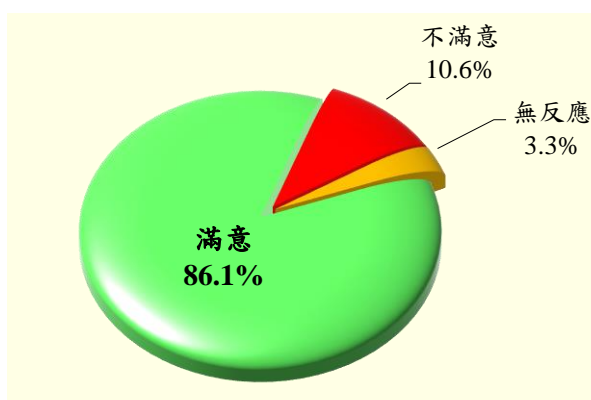


表 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	17	9.4
滿意	138	76.7
不滿意	19	10.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.3
未到過基隆關	72	-
總計	252	100.0

圖 4.3 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.4 及附錄三表 C.2-2），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為自由港區事業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

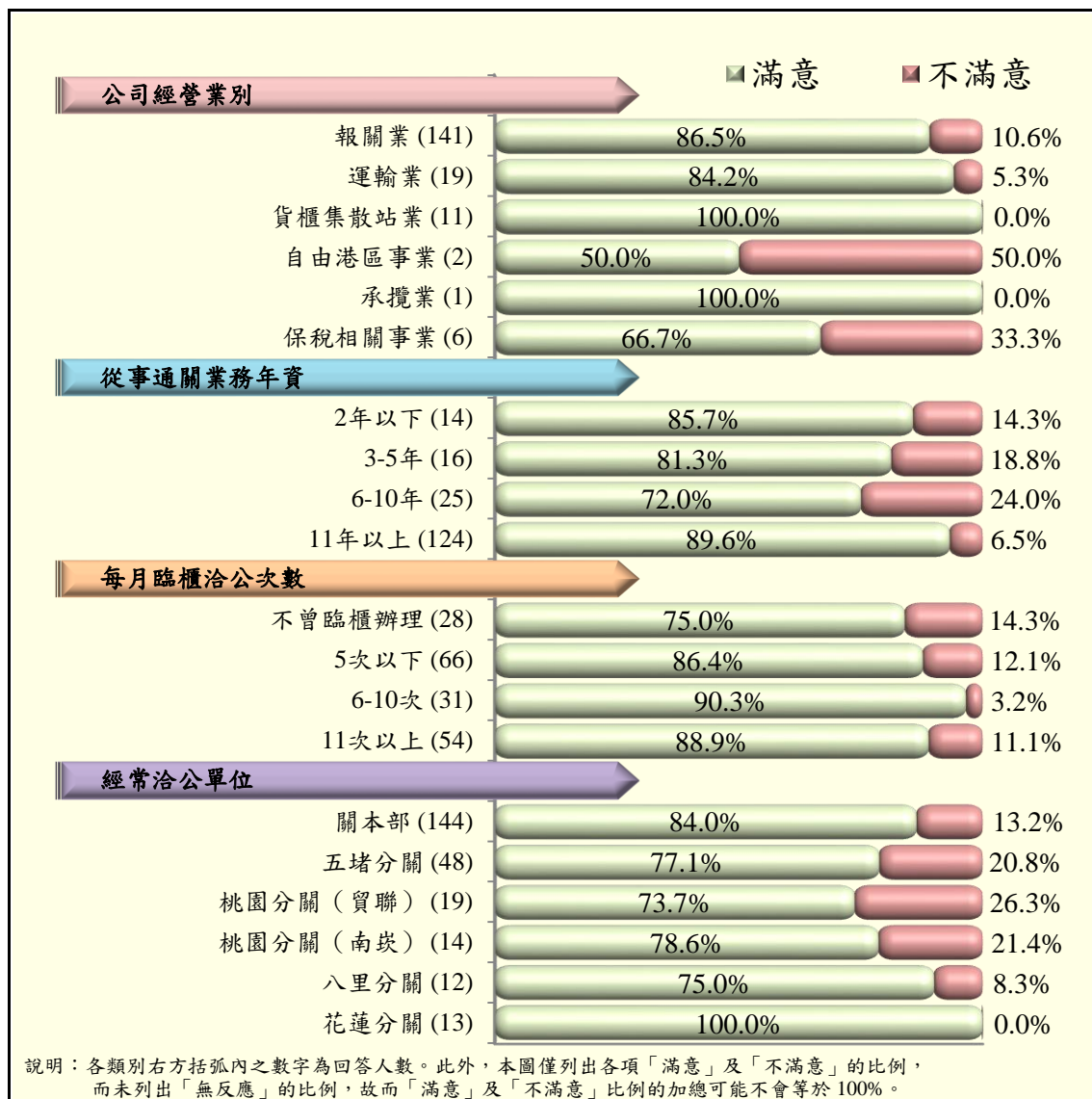


圖 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所動線規劃及標示方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.5 所示，依序分別為：「標示很清楚明瞭」、「動線清楚且規劃佳」及「整體便利性佳」。

表 4.5 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
標示很清楚明瞭	42	27.1
動線清楚且規劃佳	17	11.0
整體便利性佳	1	0.6
無反應	95	61.3
總計	155	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 97 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 155 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所動線規劃及標示方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.6 所示，依序分別為：「指標及標示不夠清楚」、「疫情期間的動線規劃不佳」及「動線不清楚」。

表 4.6 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
指標及標示不夠清楚	11	57.9
疫情期間的動線規劃不佳	7	36.8
動線不清楚	1	5.3
總計	19	100.0

說明：有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

### (三)「便民服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果【使用情形】：

除了 72 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 180 位受訪業者表示在本關各項便民服務設施之中，比較會使用到或曾經使用過的項目，如表 4.7 所示，在可以複選的情況下，前 4 項依序為：1.「通關查詢電腦」(40.0%)，2.「影印傳真」(21.7%)，3.「飲水機」(21.7%)，4.「血壓量測」(11.1%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 20 以下，百分比在 11% 以下。最後，有較多的比例 44.4%，表示「均不曾使用」。

表 4.7 通關業者會使用的本關各項便民服務設施之項目

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	72	40.0
影印傳真	39	21.7
飲水機	39	21.7
血壓量測	20	11.1
手機充電站	18	10.0
書報雜誌閱覽	14	7.8
24 小時服務中心	9	5.0
老花眼鏡	7	3.9
愛心傘	5	2.8
哺(集)乳室	1	0.6
均不曾使用	80	44.4
未到過基隆關	72	-
總計	376	168.9

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

3.有 72 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 180 人。

4.本題是複選題，故回答次數 304 會超過有效回答人數的 180 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 180 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## 2. 調查分析結果【滿意情形】：

除了 72 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗、80 位表示均不曾使用過便民服務設施之外，其餘 100 位受訪業者中，如表 4.8 及圖 4.5 的調查結果所示，有 93.0% 的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（15.0% 為非常滿意，78.0% 為滿意）；有 4.0% 的業者傾向不滿意（4.0% 為不滿意）；另有 3.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

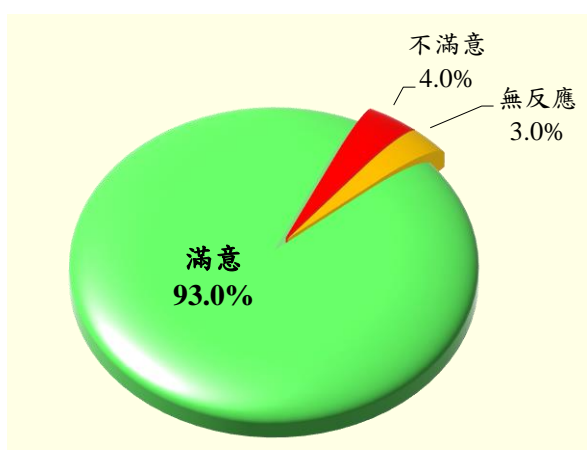


圖 4.5 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度

表 4.8 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	15	15.0
滿意	78	78.0
不滿意	4	4.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.0
均不曾使用	80	-
未到過基隆關	72	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過基隆關」及「均不曾使用」後的計算結果。

### 3. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.6 及附錄三表 C.2-3），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

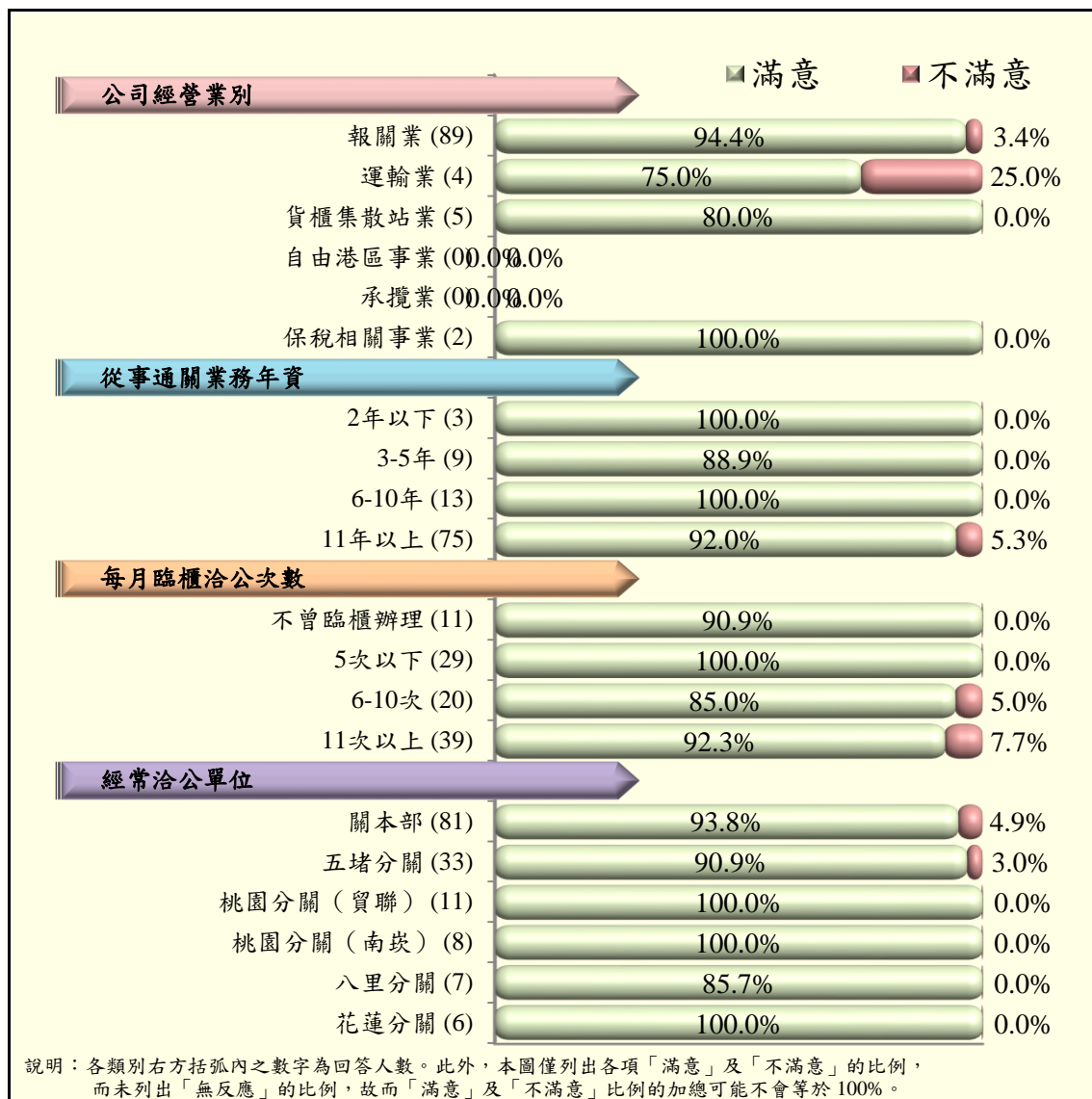


圖 4.6 通關業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果

#### 4. 滿意的原因：

對於本關的便民服務設施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.9 所示，依序分別為：「相當便民/很方便」、「服務周到/服務多樣化」、「各項設施齊全」、「非常貼心，很完善」、「效率佳」及「24 小時都可查詢」。

表 4.9 通關業者對「便民服務設施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
相當便民/很方便	27	29.0
服務周到/服務多樣化	4	4.3
各項設施齊全	3	3.2
非常貼心，很完善	1	1.1
效率佳	1	1.1
24 小時都可查詢	1	1.1
無反應	56	60.2
總計	93	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 159 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 93 人。

### 5. 不滿意的原因：

對於本關的便民服務設施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.10 所示，依序分別為：「授權不足，有些服務無法使用」、「關員會抱怨報關業者使用傳真機次數太多」、「便利性不足」及「有些設備沒有做到位」。

表 4.10 通關業者對「便民服務設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
授權不足，有些服務無法使用	1	25.0
關員會抱怨報關業者使用傳真機次數太多	1	25.0
便利性不足	1	25.0
有些設備沒有做到位	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## 二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度

### (一)「進口通關作業」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 4.11 及圖 4.7 的調查結果所示，有 80.9% 的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（7.1% 為非常滿意，73.8% 為滿意）；有 9.1% 的業者傾向不滿意（9.1% 為不滿意）；另有 9.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

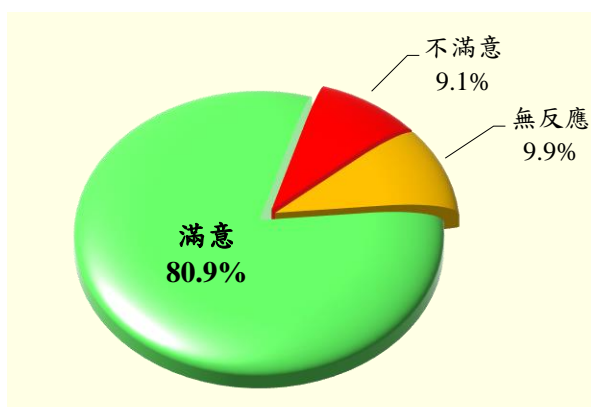


圖 4.7 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 4.11 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	18	7.1
滿意	186	73.8
不滿意	23	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	25	9.9
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.8 及附錄三表 C.2-4），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為保稅相關事業、從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

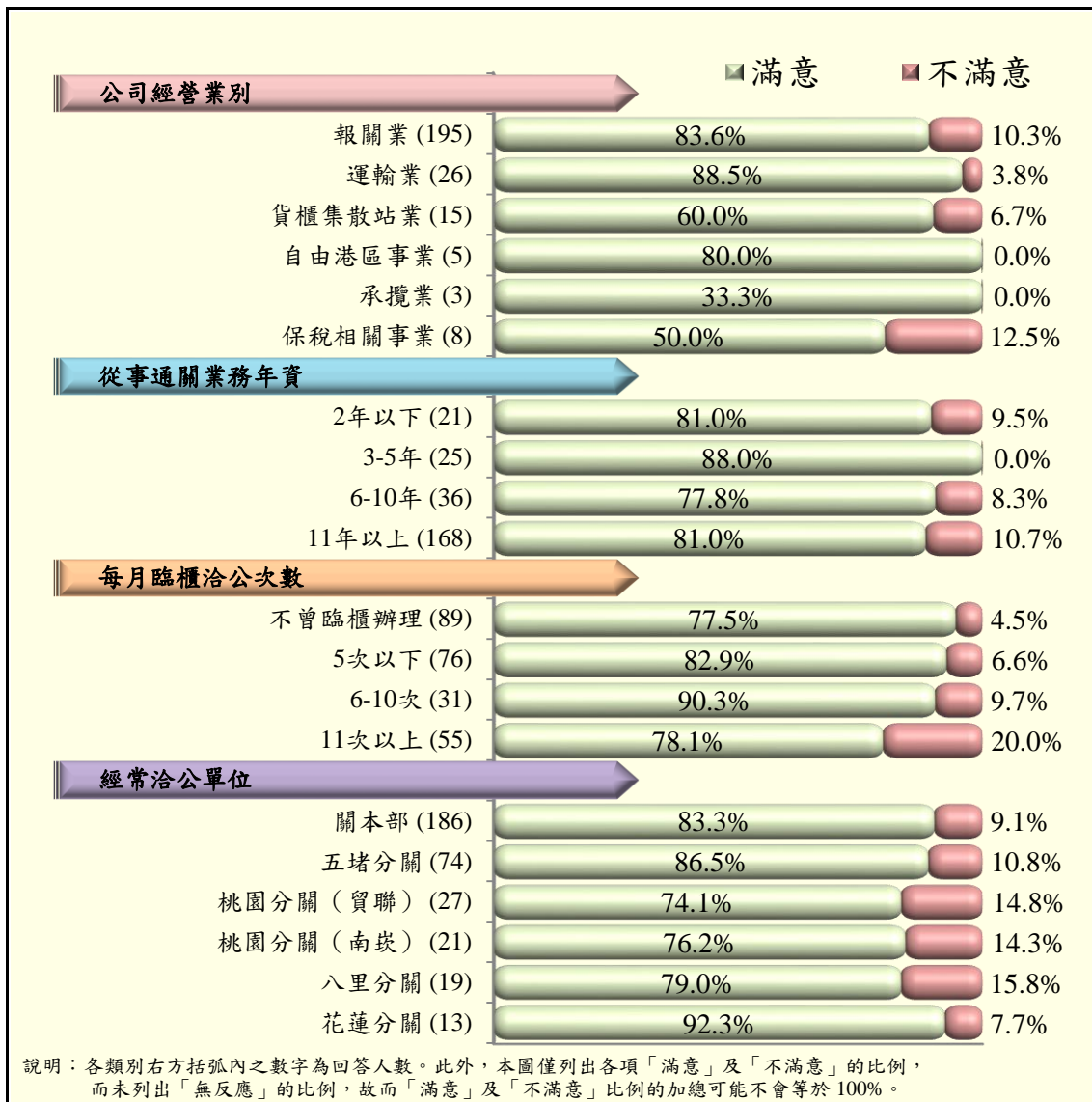


圖 4.8 通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理進口通關作業方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.12 所示，依序分別為：「進口通關速度快」、「關員服務態度佳」、「通關過程都很順利」、「電子化及無紙化作業很方便」、「作業過程很流暢」、「回覆及處理問題很迅速」、「問題能獲得解決」及「關員處理及要求很嚴謹」。

表 4.12 通關業者對「進口通關作業」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
進口通關速度快	38	18.6
關員服務態度佳	14	6.9
通關過程都很順利	10	4.9
電子化及無紙化作業很方便	8	3.9
作業過程很流暢	3	1.5
回覆及處理問題很迅速	2	1.0
問題能獲得解決	2	1.0
關員處理及要求很嚴謹	1	0.5
無反應	126	61.8
總計	204	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 48 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 204 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進口通關作業方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.13 所示，依序分別為：「效率不佳/通關速度慢」、「關員的專業度不足」、「關員的態度不佳」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」及「新進關員的專業度不足」。

表 4.13 通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	7	30.4
關員的專業度不足	5	21.7
關員的態度不佳	5	21.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	8.7
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	4.3
新進關員的專業度不足	1	4.3
無反應	2	8.7
總計	23	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 229 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

**(二)「出口通關作業」方面****1. 調查分析結果：**

如表 4.14 及圖 4.9 的調查結果所示，有 77.3% 的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（7.9% 為非常滿意，69.4% 為滿意）；有 1.6% 的業者傾向不滿意（1.6% 為不滿意）；另有 21.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

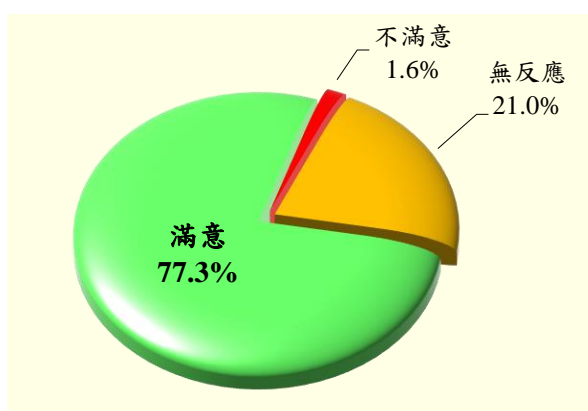


圖 4.9 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 4.14 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	20	7.9
滿意	175	69.4
不滿意	4	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	53	21.0
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.10 及附錄三表 C.2-5），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

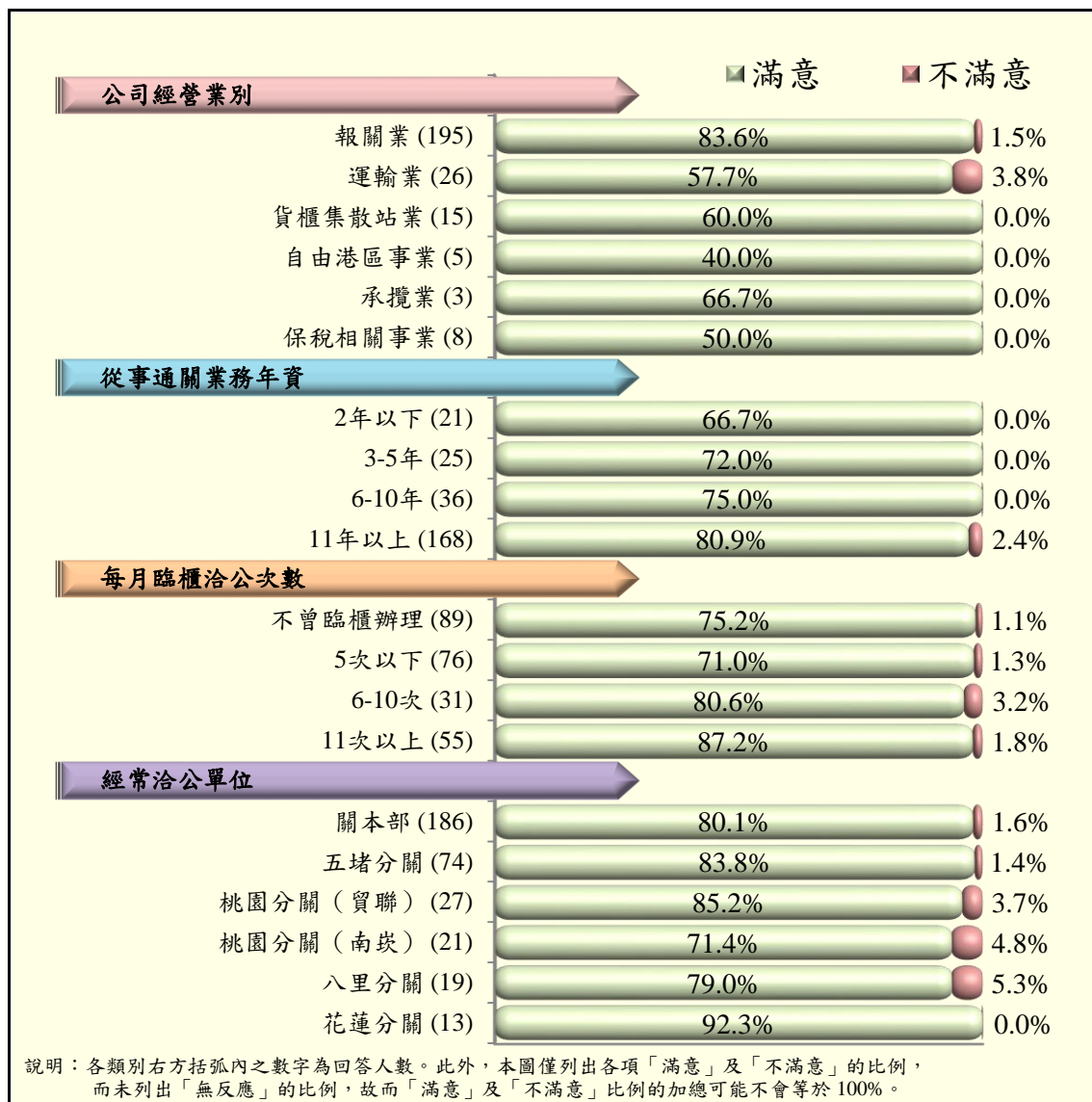


圖 4.10 通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理出口通關作業方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.15 所示，依序分別為：「出口通關速度快」、「關員服務態度佳」、「電子化及無紙化作業很方便」、「通關過程都很順利」、「作業過程很流暢」、「回覆及處理問題很迅速」及「關員處理及要求很嚴謹」。

表 4.15 通關業者對「出口通關作業」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
出口通關速度快	35	17.9
關員服務態度佳	8	4.1
電子化及無紙化作業很方便	8	4.1
通關過程都很順利	7	3.6
作業過程很流暢	4	2.1
回覆及處理問題很迅速	3	1.5
關員處理及要求很嚴謹	2	1.0
無反應	128	65.6
總計	195	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 57 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 195 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理出口通關作業方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.16 所示，依序分別為：「效率不佳/通關速度慢」、「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」及「關員對通關作業的要求太細」。

表 4.16 通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	2	50.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	25.0
關員對通關作業的要求太細	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

**(三)「進出口 C2 無紙化」方面****1. 調查分析結果：**

除了 97 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 155 位受訪業者中，如表 4.17 及圖 4.11 的調查結果所示，有 76.8% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意（11.0% 為非常滿意，65.8% 為滿意）；有 21.9% 的業者傾向不滿意（0.6% 為非常不滿意，21.3% 為不滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

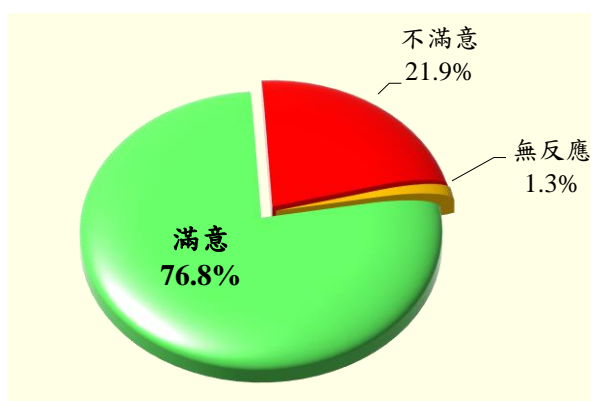


圖 4.11 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

表 4.17 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	17	11.0
滿意	102	65.8
不滿意	33	21.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	2	1.3
不曾使用	97	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.12 及附錄三表 C.2-6），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

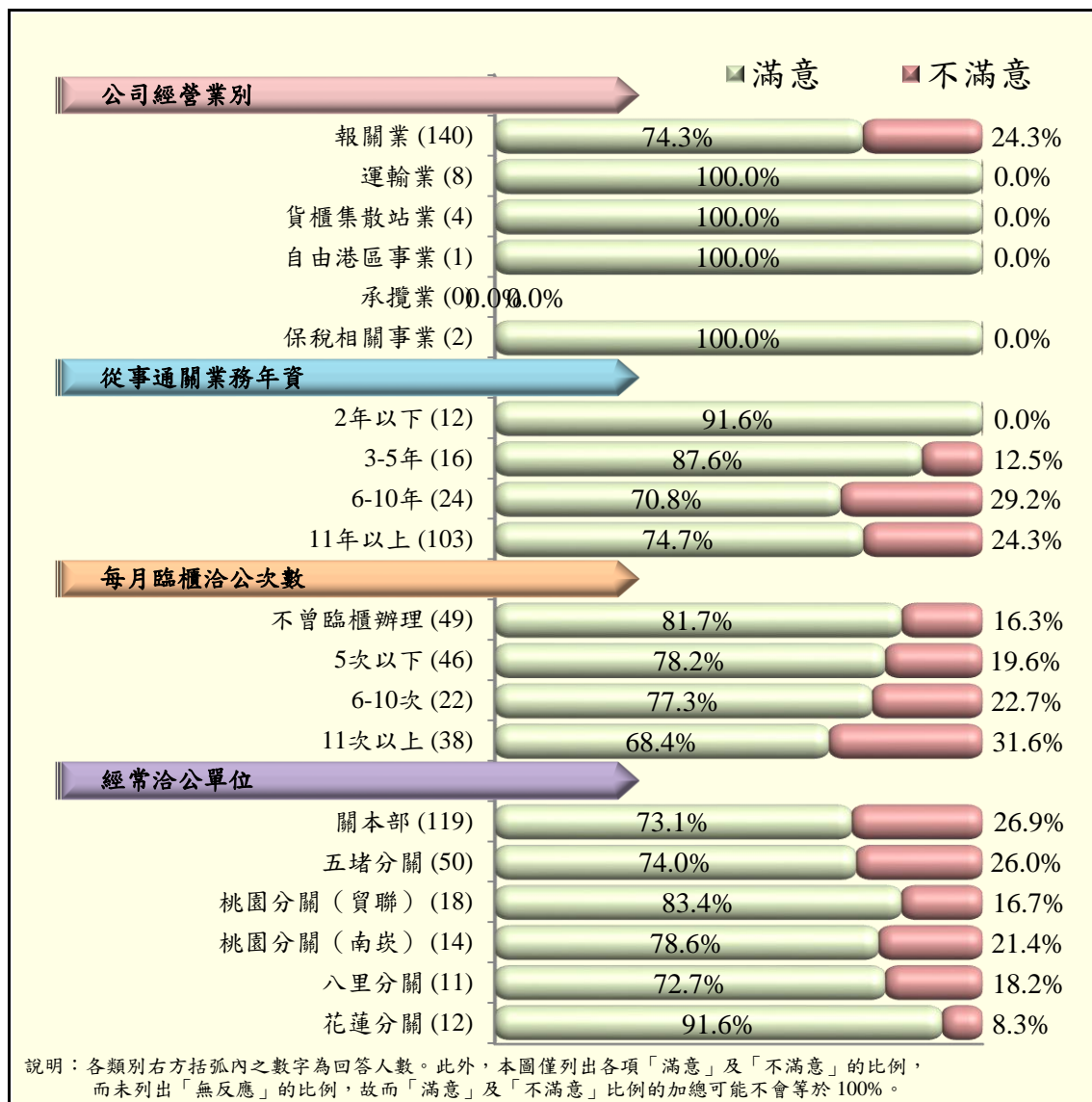


圖 4.12 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.18 所示，依序分別為：「更為方便/便利性佳」、「有助於處理效率/更為快速」、「作業更簡化/可線上作業」、「對於環保工作很有助益」、「可節省紙張/可用電子檔案替代」、「讓通關過程更順利」、「省去許多紙本申報手續」及「節省人力資源」。

表 4.18 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
更為方便/便利性佳	29	24.4
有助於處理效率/更為快速	23	19.3
作業更簡化/可線上作業	4	3.4
對於環保工作很有助益	3	2.5
可節省紙張/可用電子檔案替代	2	1.7
讓通關過程更順利	1	0.8
省去許多紙本申報手續	1	0.8
節省人力資源	1	0.8
無反應	55	46.2
總計	119	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 133 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 119 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.19 所示，依序分別為：「效率需要再提升/速度反而更慢」、「未落實全面無紙化/仍需紙本作業」、「無紙化很不好用，很麻煩」、「投單常找不到人處理」、「驗證碼只能用一次，不方便」及「進口無紙化尚未落實」。

表 4.19 通關業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率需要再提升/速度反而更慢	15	44.1
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	12	35.3
無紙化很不好用，很麻煩	2	5.9
投單常找不到人處理	1	2.9
驗證碼只能用一次，不方便	1	2.9
進口無紙化尚未落實	1	2.9
無反應	2	5.9
總計	34	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 218 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

## (四)「新建軌道式貨櫃檢查儀」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 160 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 92 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.13 的調查結果所示，有 93.5% 的業者對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面傾向滿意（9.8% 為非常滿意，83.7% 為滿意）；有 3.3% 的業者傾向不滿意（3.3% 為不滿意）；另有 3.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

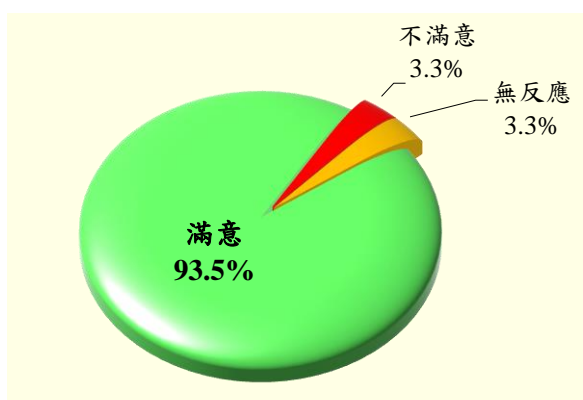


圖 4.13 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度

表 4.20 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	9	9.8
滿意	77	83.7
不滿意	3	3.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.3
不曾使用	160	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.14 及附錄三表 C.2-7），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

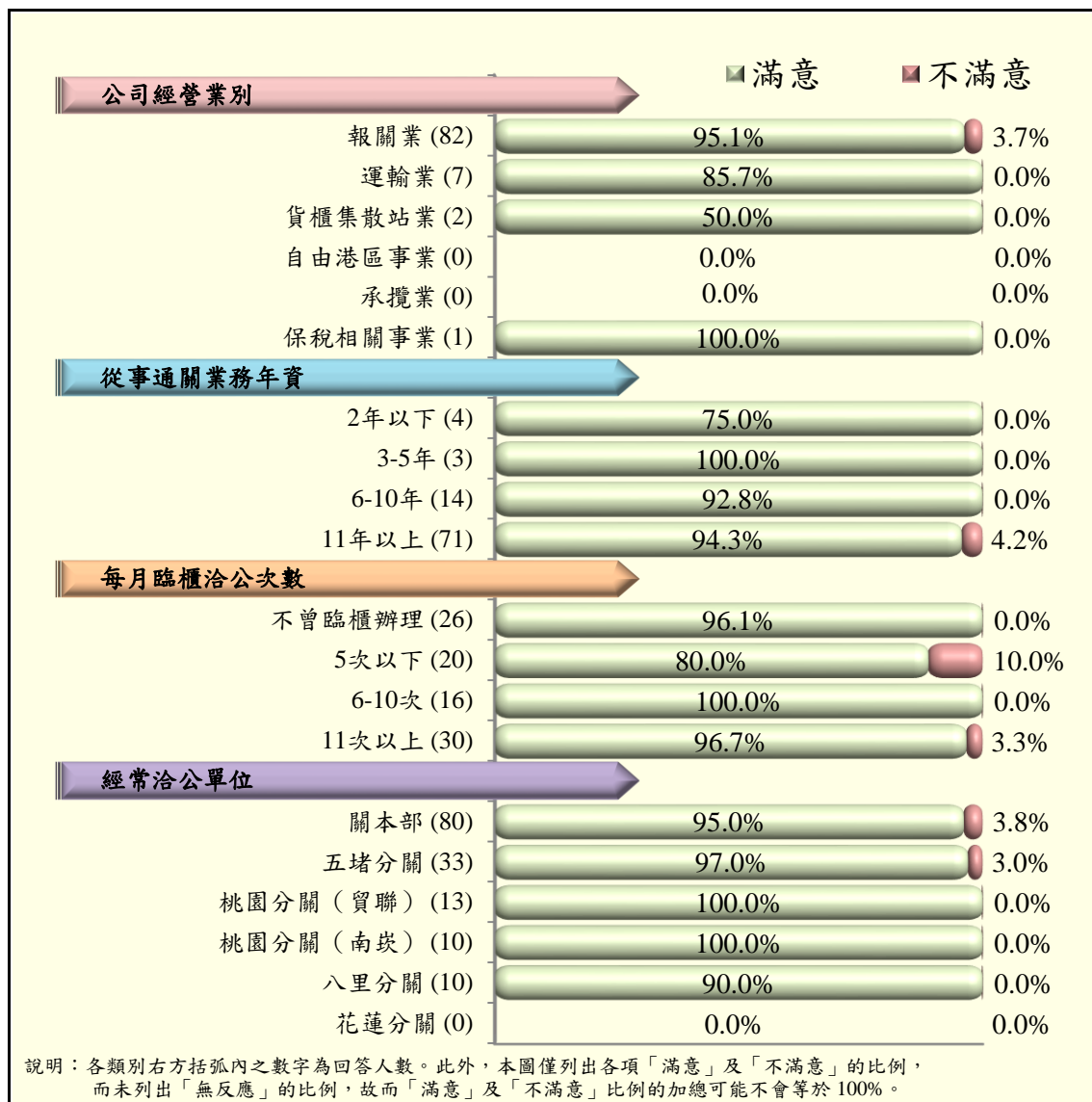


圖 4.14 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.21 所示，依序分別為：「有助於提升通關速度」、「覺得方便、很好用」、「可節省人力」、「不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險」及「查驗效率佳」。

表 4.21 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有助於提升通關速度	19	22.1
覺得方便、很好用	9	10.5
可節省人力	3	3.5
不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險	2	2.3
查驗效率佳	1	1.2
無反應	52	60.5
總計	86	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 166 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 86 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關新建軌道式貨櫃檢查儀方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.22 所示，依序分別為：「會拖延通關速度」及「儀檢誤判改由人工查驗費用不應由業者負擔」。

表 4.22 通關業者對「新建軌道式貨櫃檢查儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
會拖延通關速度	2	66.7
儀檢誤判改由人工查驗費用不應由業者負擔	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (五)「稅則即時線上諮詢」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 124 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 128 位受訪業者中，如表 4.23 及圖 4.15 的調查結果所示，有 81.3% 的業者對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面傾向滿意（13.3% 為非常滿意，68.0% 為滿意）；有 17.2% 的業者傾向不滿意（1.6% 為非常不滿意，15.6% 為不滿意）；另有 1.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

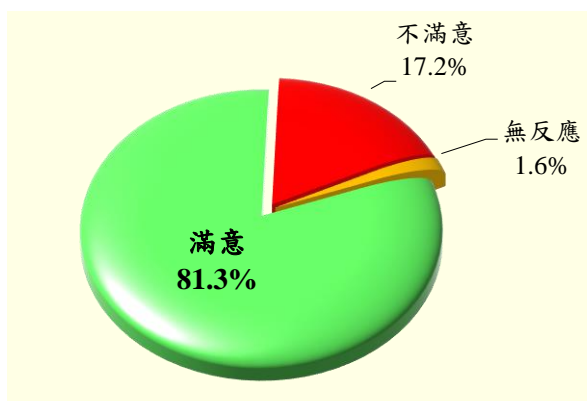


圖 4.15 通關業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度

表 4.23 通關業者對「稅則即時線上諮詢」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	17	13.3
滿意	87	68.0
不滿意	20	15.6
非常不滿意	2	1.6
無反應	2	1.6
不曾使用	124	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.16 及附錄三表 C.2-8），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

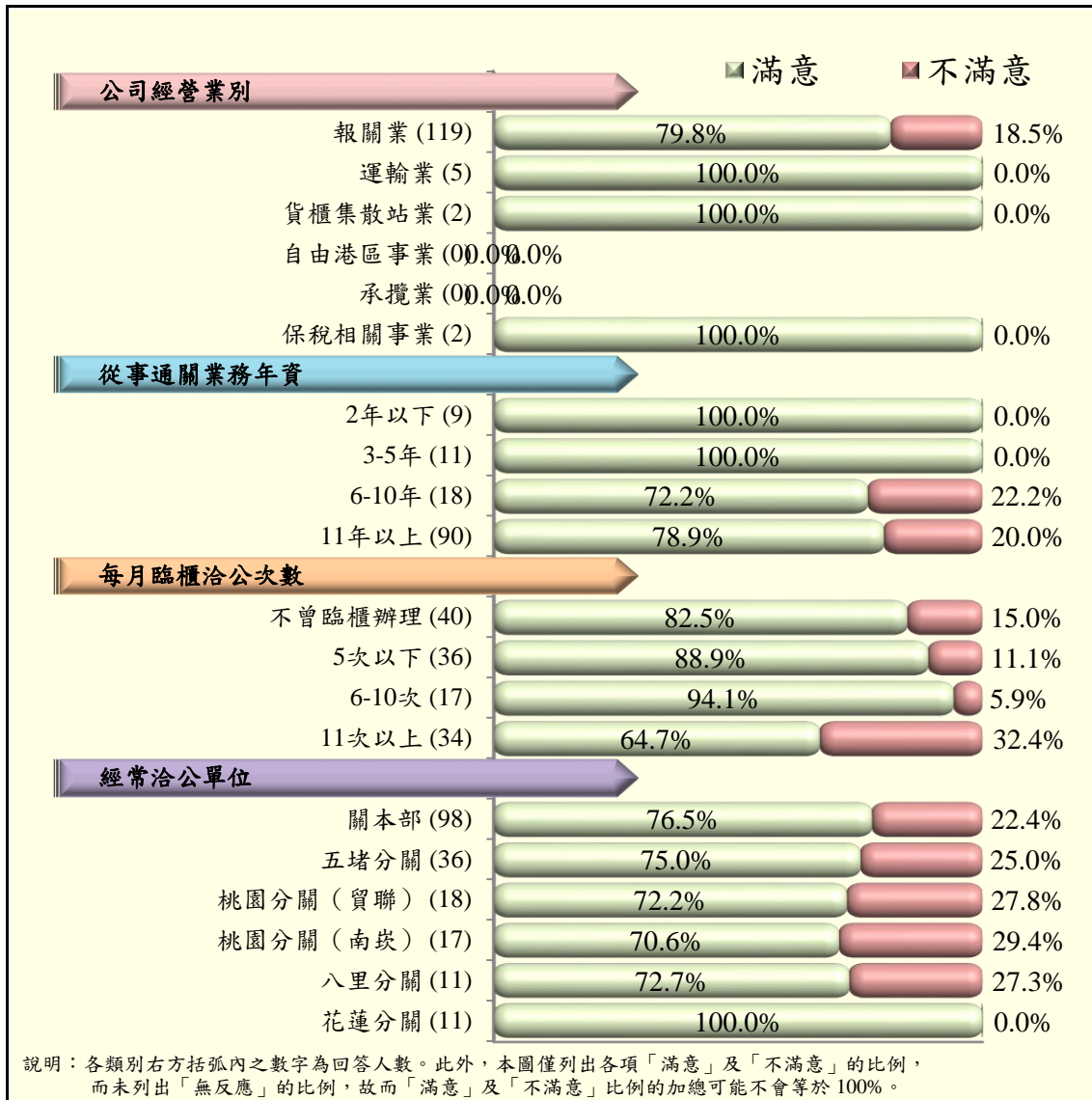


圖 4.16 通關業者對「稅則即時線上諮詢」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.24 所示，依序分別為：「問題能夠獲得解答」、「效率佳/能快速獲得解決」、「解說詳盡/回答內容很清楚」、「資訊清楚且齊全/資料都查的到」、「方便/很便利」、「可即時查詢到所要的稅則資訊」、「查詢很容易」及「服務態度佳」。

表 4.24 通關業者對「稅則即時線上諮詢」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
問題能夠獲得解答	14	13.5
效率佳/能快速獲得解決	6	5.8
解說詳盡/回答內容很清楚	6	5.8
資訊清楚且齊全/資料都查的到	6	5.8
方便/很便利	5	4.8
可即時查詢到所要的稅則資訊	4	3.8
查詢很容易	2	1.9
服務態度佳	2	1.9
無反應	59	56.7
總計	104	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 148 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 104 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理稅則即時線上諮詢方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.25 所示，依序分別為：「對貨品及稅則的認定不一致」、「無法清楚回答問題」、「沒有即時回答問題/效率不佳」、「服務態度需要再加強」、「規定太多/程序繁雜/很難查」、「時常找不到人」及「查不到所需的資料」。

表 4.25 通關業者對「稅則即時線上諮詢」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
對貨品及稅則的認定不一致	5	22.7
無法清楚回答問題	4	18.2
沒有即時回答問題/效率不佳	4	18.2
服務態度需要再加強	4	18.2
規定太多/程序繁雜/很難查	3	13.6
時常找不到人	1	4.5
查不到所需的資料	1	4.5
總計	22	100.0

說明：有 230 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

## (六)「線上申辦服務」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 91 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 161 位受訪業者中，如表 4.26 及圖 4.17 的調查結果所示，有 98.1% 的業者對於本關辦理線上申辦服務方面傾向滿意（18.0% 為非常滿意，80.1% 為滿意）；有 1.2% 的業者傾向不滿意（1.2% 為不滿意）；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

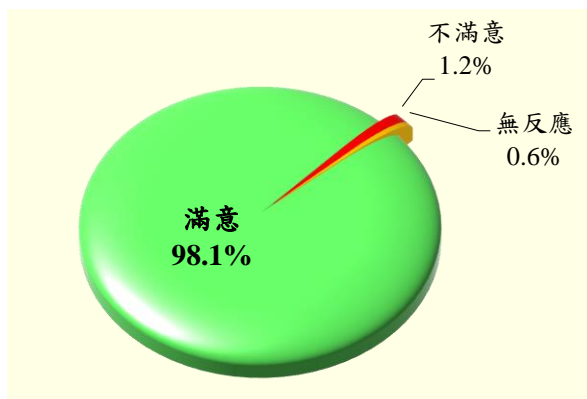


圖 4.17 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度

表 4.26 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	29	18.0
滿意	129	80.1
不滿意	2	1.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
不曾使用	91	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.18 及附錄三表 C.2-9），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

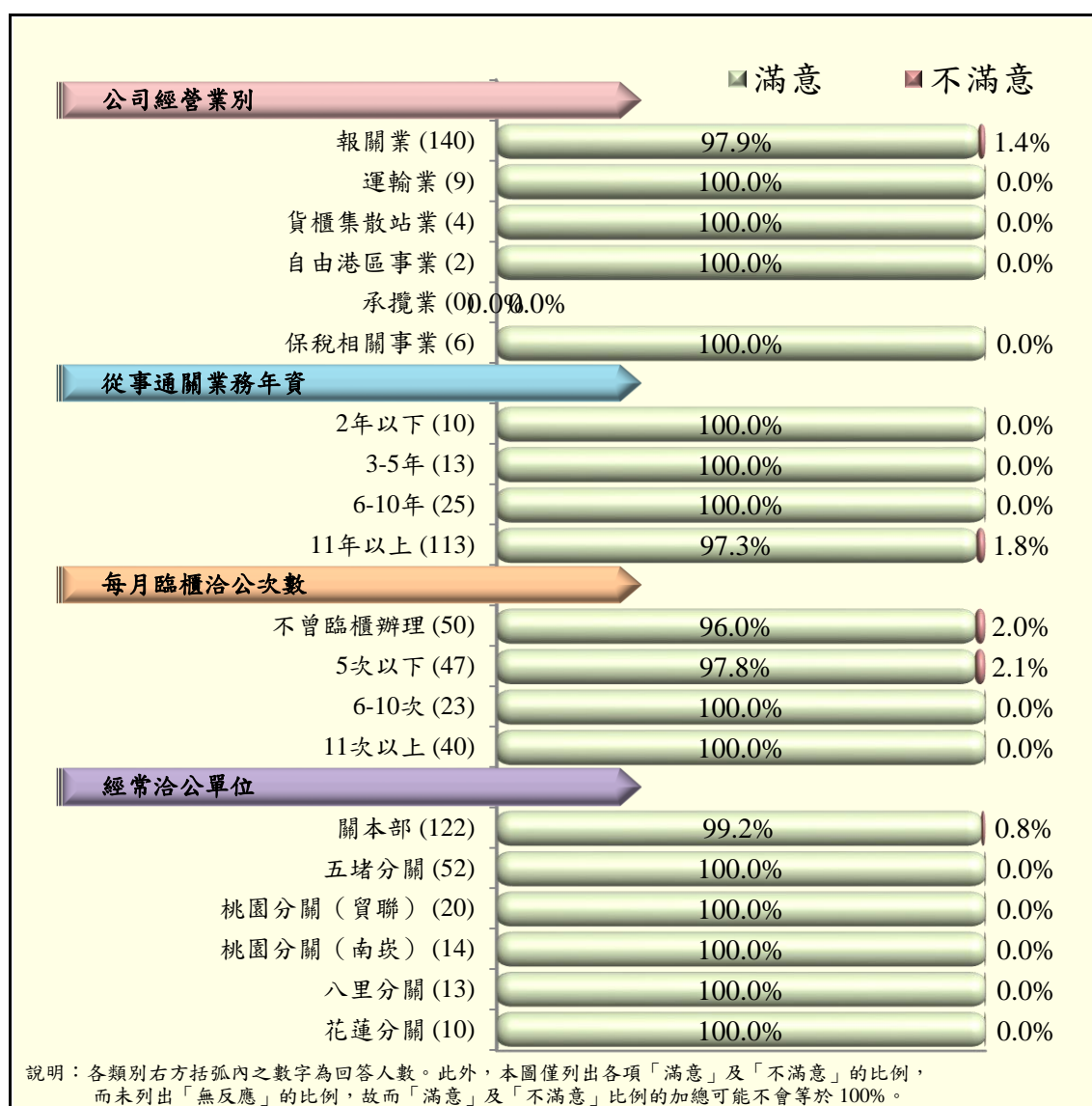


圖 4.18 通關業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理線上申辦服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.27 所示，依序分別為：「非常便民/方便」、「不用臨櫃辦理/可以節省時間」、「線上作業效率好」、「有助於提升通關速度」、「資料齊全/資料都查的到」、「介面操作很清楚/操作簡便」、「網路順暢速度快/下載速度快」、「能達到預期的結果」、「書表下載方便」及「隨時都可辦理，不受時間限制」。

表 4.27 通關業者對「線上申辦服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
非常便民/方便	33	20.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	8	5.1
線上作業效率好	7	4.4
有助於提升通關速度	4	2.5
資料齊全/資料都查的到	4	2.5
介面操作很清楚/操作簡便	4	2.5
網路順暢速度快/下載速度快	3	1.9
能達到預期的結果	2	1.3
書表下載方便	1	0.6
隨時都可辦理，不受時間限制	1	0.6
無反應	91	57.6
總計	158	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 94 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 158 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理線上申辦服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.28 所示，依序分別為：「需要的表單找不到」及「資料更新速度需要再加強」。

表 4.28 通關業者對「線上申辦服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
需要的表單找不到	1	50.0
資料更新速度需要再加強	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## (七)「洽公動線管制及量測體溫措施」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 89 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 163 位受訪業者中，如表 4.29 及圖 4.19 的調查結果所示，有 97.5% 的業者對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面傾向滿意（15.3% 為非常滿意，82.2% 為滿意）；有 1.2% 的業者傾向不滿意（1.2% 為不滿意）；另有 1.2% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

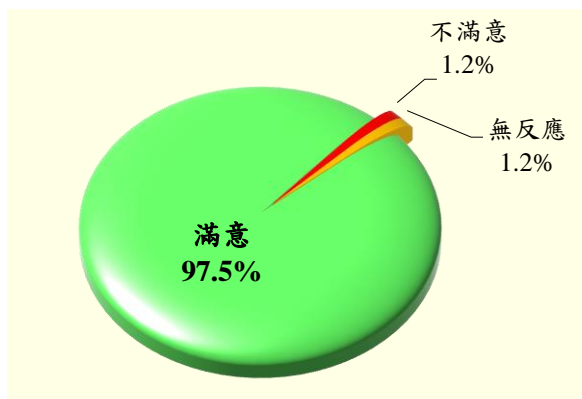


圖 4.19 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度

表 4.29 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	25	15.3
滿意	134	82.2
不滿意	2	1.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.2
不曾使用	89	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.20 及附錄三表 C.2-10），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

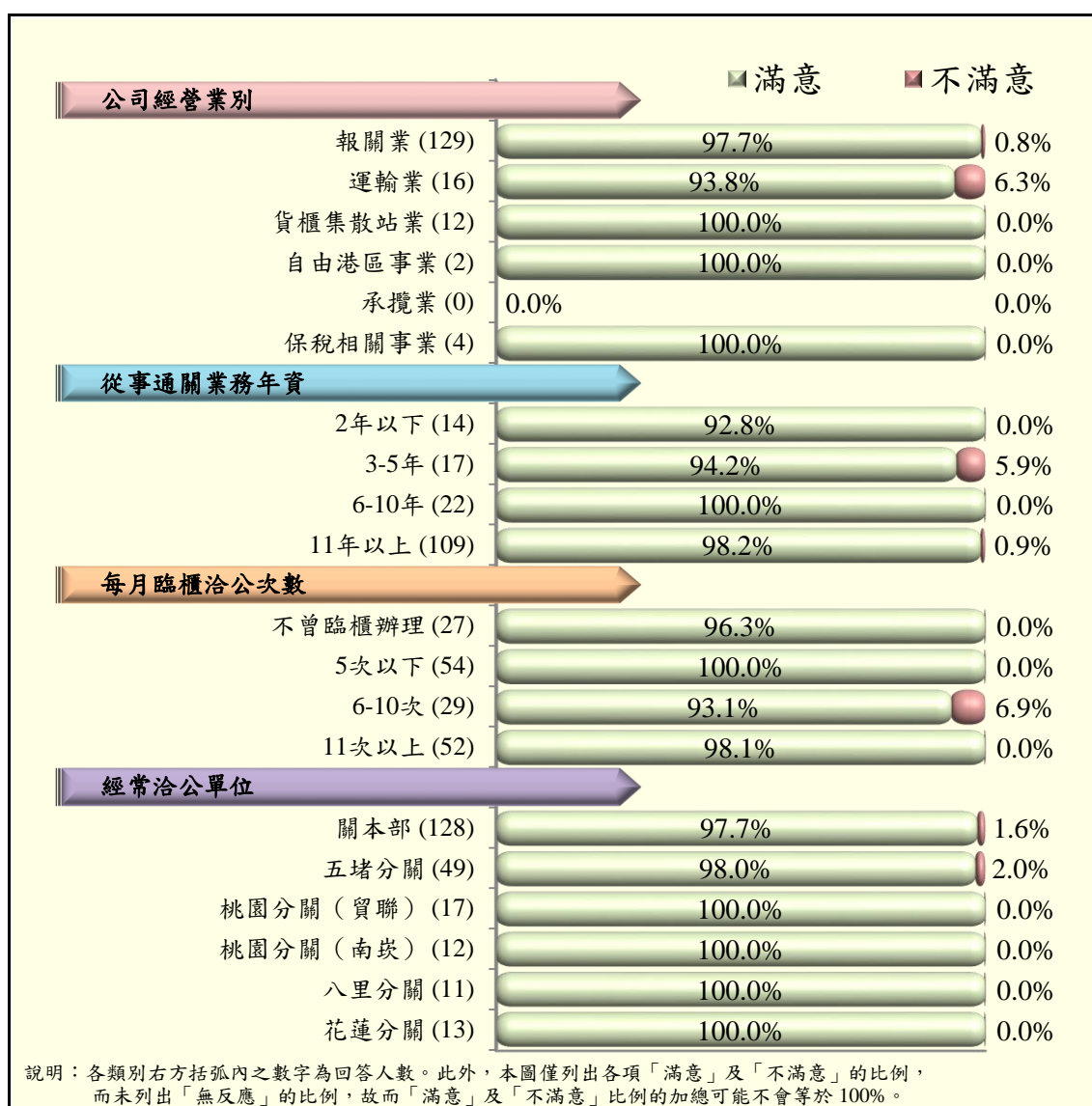


圖 4.20 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.30 所示，依序分別為：「有確實執行/控管嚴謹」、「提升洽公過程的防疫安全」、「整體管制的規劃佳」、「配合防疫政策，讓商民很安心」、「動線清楚且規劃佳」及「一天只會量測一次，不擾民」。

表 4.30 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有確實執行/控管嚴謹	25	15.7
提升洽公過程的防疫安全	21	13.2
整體管制的規劃佳	14	8.8
配合防疫政策，讓商民很安心	5	3.1
動線清楚且規劃佳	3	1.9
一天只會量測一次，不擾民	1	0.6
無反應	90	56.6
總計	159	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 93 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 159 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.31 所示，依序分別為：「動線規劃不夠順暢」及「要帶身份證件，有點擾民」。

表 4.31 通關業者對「洽公動線管制及量測體溫措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
動線規劃不夠順暢	1	50.0
要帶身份證件，有點擾民	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## (八) 「資訊網站服務措施」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 112 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 140 位受訪業者中，如表 4.32 及圖 4.21 的調查結果所示，有 93.6% 的業者對於本關資訊網站服務措施方面傾向滿意（15.0% 為非常滿意，78.6% 為滿意）；有 2.9% 的業者傾向不滿意（2.9% 為不滿意）；另有 3.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

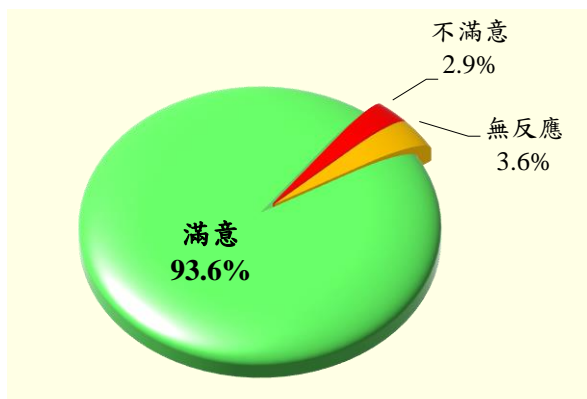


圖 4.21 通關業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度

表 4.32 通關業者對「資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	21	15.0
滿意	110	78.6
不滿意	4	2.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	3.6
不曾使用	112	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.22 及附錄三表 C.2-11），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為承攬業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為桃園分關（貿聯），不滿意的比例較其他同類特徵為高。

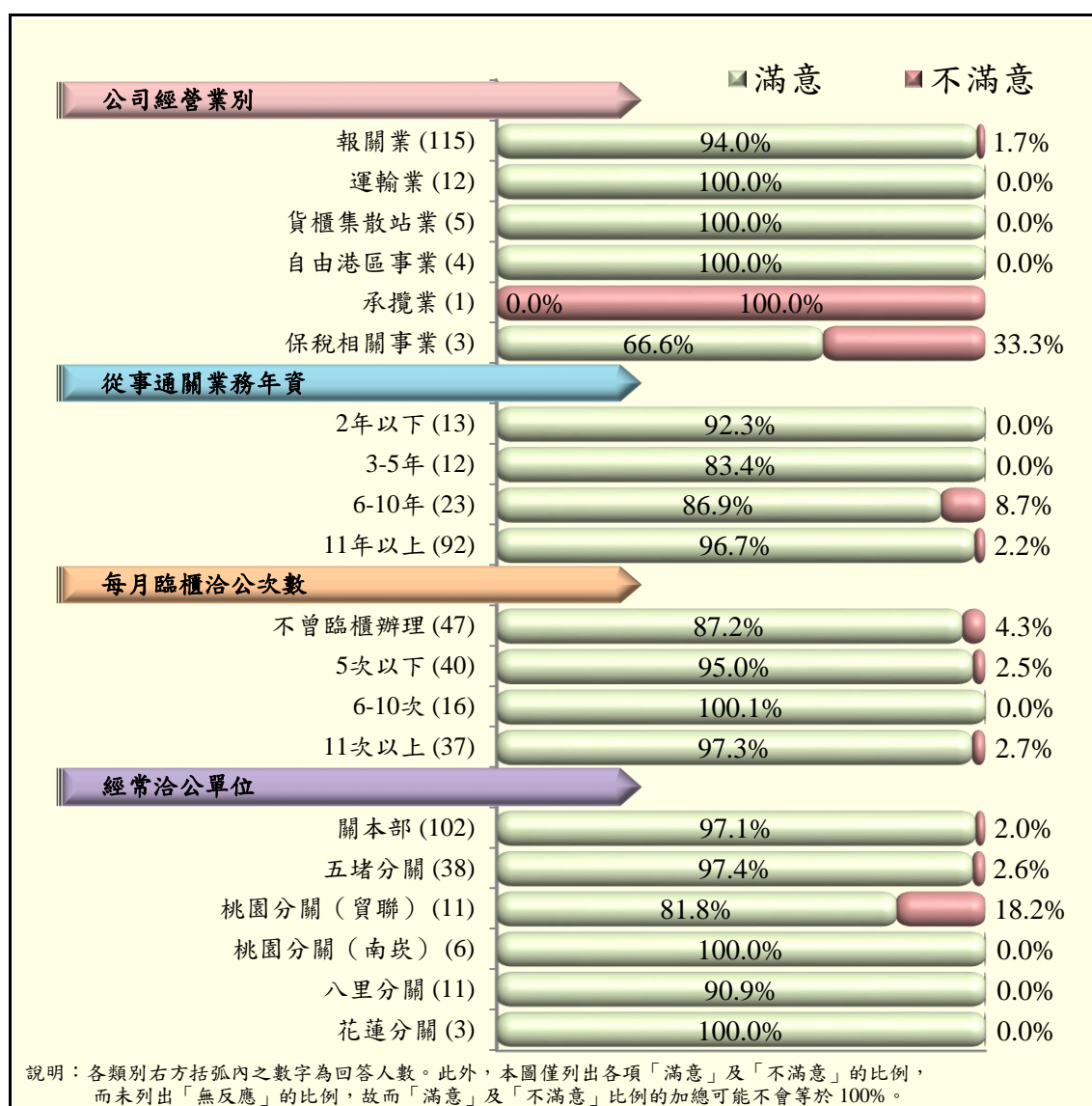


圖 4.22 通關業者對「資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關資訊網站服務措施方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.33 所示，依序分別為：「網站資料清楚齊全/資料都查的到」、「網站有清楚而明確的指引」、「非常便民」、「能立即查詢到所要的資訊內容」、「查詢資料很簡單且方便」、「整體功能有提升/整體性佳」、「能瞭解通關作業過程的進度」及「資訊公開且透明」。

表 4.33 通關業者對「資訊網站服務措施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網站資料清楚齊全/資料都查的到	25	19.1
網站有清楚而明確的指引	7	5.3
非常便民	7	5.3
能立即查詢到所要的資訊內容	6	4.6
查詢資料很簡單且方便	6	4.6
整體功能有提升/整體性佳	4	3.1
能瞭解通關作業過程的進度	2	1.5
資訊公開且透明	1	0.8
無反應	73	55.7
總計	131	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 121 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 131 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關資訊網站服務措施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.34 所示，依序分別為：「查不到所需要的資料」、「網站速度慢」及「網站內容需要再加強」。

表 4.34 通關業者對「資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
查不到所需要的資料	2	50.0
網站速度慢	1	25.0
網站內容需要再加強	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

### (九) 各項通關服務措施之使用情形

#### 調查分析結果：

從前述通關服務措施的調查結果，各項均有部份的受訪業者表示「不曾使用」，因此可以瞭解各項通關服務措施之使用率，如表 4.35 的分析結果所示。使用率以「洽公動線管制及量測體溫措施」的 64.7% 為最高，其次是「線上申辦服務」(63.9%) 及「進出口 C2 無紙化」(61.5%)。而使用率相對較低的是「新建軌道式貨櫃檢查儀」(36.5%)。整體而言，建議可以加強這些項目的宣導工作，以提高業者的使用率。

表 4.35 通關業者對本關各項通關服務措施之使用情形

通關服務措施	使用率
洽公動線管制及量測體溫措施	64.7%
線上申辦服務	63.9%
進出口 C2 無紙化	61.5%
資訊網站服務措施	55.6%
稅則即時線上諮詢	50.8%
新建軌道式貨櫃檢查儀	36.5%

說明：「使用率」的計算，是排除「不曾使用」後的受訪業者占全體受訪業者之比例。

### 三、對本關同仁各項服務之滿意度

#### (一)「承辦人員的電話服務禮儀及態度」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 20 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 232 位受訪業者中，如表 4.36 及圖 4.23 的調查結果所示，有 96.5%的業者對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面傾向滿意（11.2%為非常滿意，85.3%為滿意）；有 3.0%的業者傾向不滿意（3.0%為不滿意）；另有 0.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

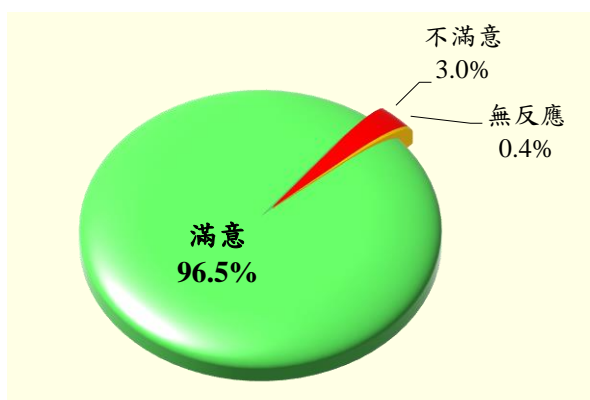


圖 4.23 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

表 4.36 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	26	11.2
滿意	198	85.3
不滿意	7	3.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.4
無此經驗或瞭解	20	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.24 及附錄三表 C.2-12），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理及 11 次以上、經常洽公單位為桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

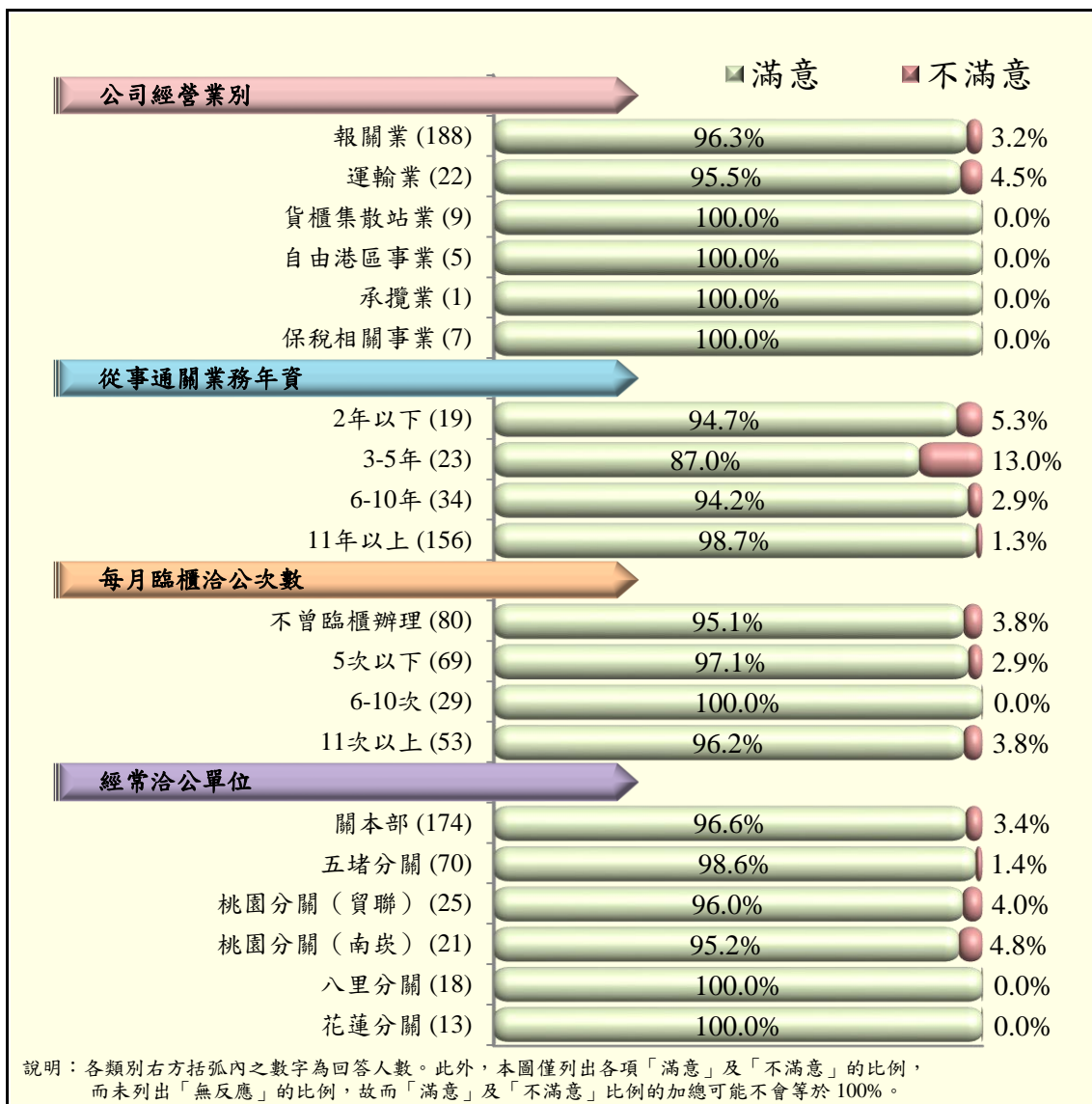


圖 4.24 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.37 所示，依序分別為：「態度好/禮貌佳/服務佳」、「親切有耐心」、「詢問問題都能得到解答」、「解說清楚明瞭」、「轉接服務佳」、「對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳」及「關員溝通性佳」。

表 4.37 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度好/禮貌佳/服務佳	82	36.6
親切有耐心	16	7.1
詢問問題都能得到解答	7	3.1
解說清楚明瞭	4	1.8
轉接服務佳	4	1.8
對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳	2	0.9
關員溝通性佳	1	0.4
無反應	108	48.2
總計	224	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 28 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 224 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.38 所示，依序分別為：「服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳」及「無法解決問題」。

表 4.38 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	4	57.1
無法解決問題	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

**(二)「承辦人員的電話服務專業性」方面****1. 調查分析結果：**

除了 26 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 226 位受訪業者中，如表 4.39 及圖 4.25 的調查結果所示，有 91.1% 的業者對於本關承辦人員的電話服務專業性方面傾向滿意(8.4% 為非常滿意，82.7% 為滿意)；有 7.5% 的業者傾向不滿意(7.5% 為不滿意)；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

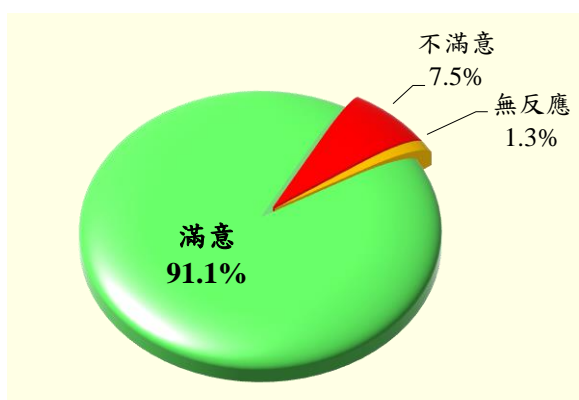


圖 4.25 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

表 4.39 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	19	8.4
滿意	187	82.7
不滿意	17	7.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	26	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.26 及附錄三表 C.2-13），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為自由港區事業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

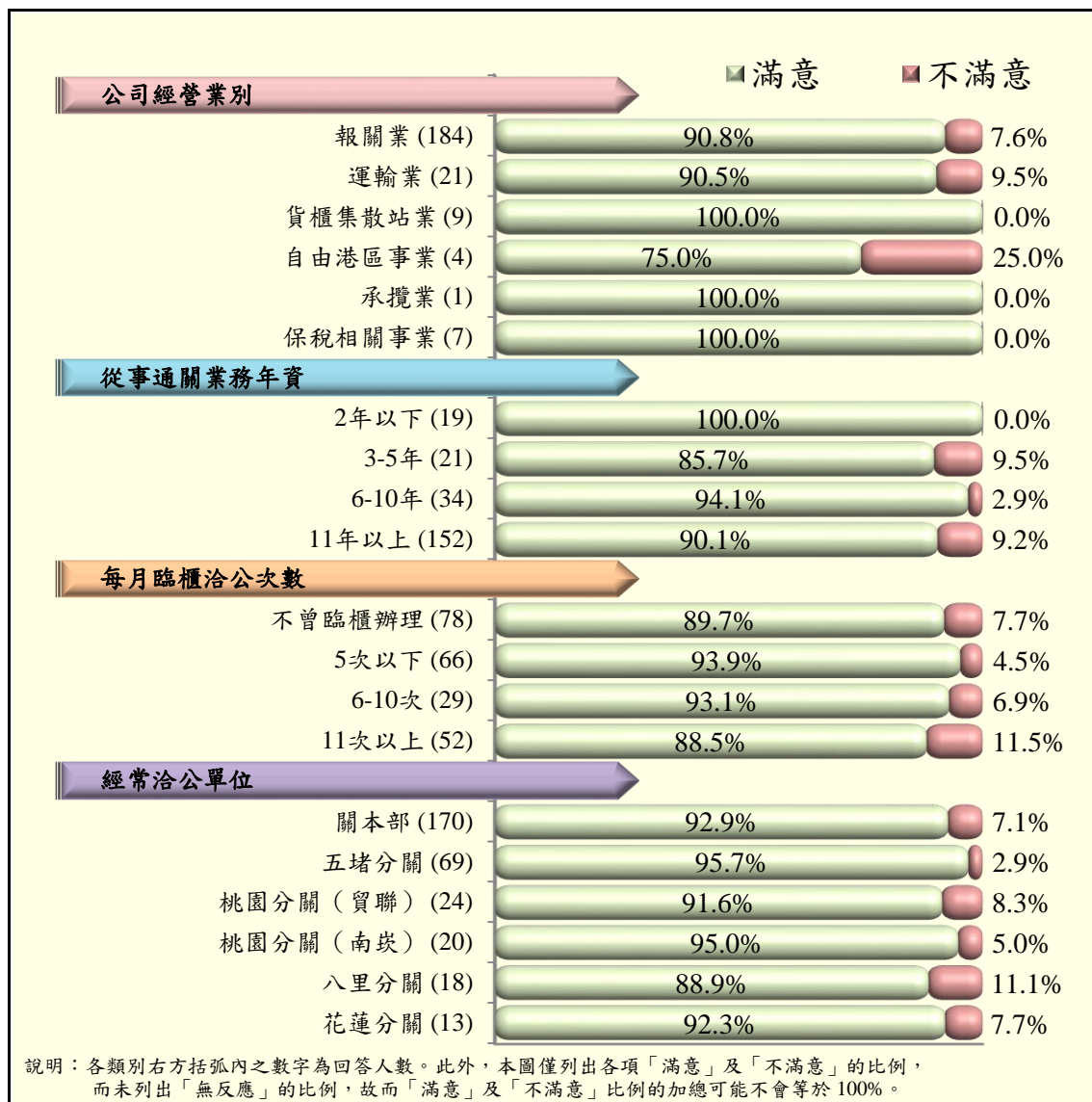


圖 4.26 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務專業性方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.40 所示，依序分別為：「詢問問題都能得到解答」、「回覆問題很專業/專業性佳」、「整體服務佳」及「回覆問題的速度很快/回覆效率佳」。

表 4.40 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
詢問問題都能得到解答	39	18.9
回覆問題很專業/專業性佳	36	17.5
整體服務佳	6	2.9
回覆問題的速度很快/回覆效率佳	4	1.9
無反應	121	58.7
總計	206	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 46 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 206 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的電話服務專業性方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.41 所示，依序分別為：「關員專業程度不足」、「問題無法獲得解決」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「轉接服務不佳/一直轉接」。

表 4.41 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	7	41.2
問題無法獲得解決	3	17.6
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	5.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.9
轉接服務不佳/一直轉接	1	5.9
無反應	4	23.5
總計	17	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

## (三)「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 84 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 168 位受訪業者中，如表 4.42 及圖 4.27 的調查結果所示，有 94.6% 的業者對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面傾向滿意(7.7% 為非常滿意，86.9% 為滿意)；有 4.8% 的業者傾向不滿意(4.8% 為不滿意)；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

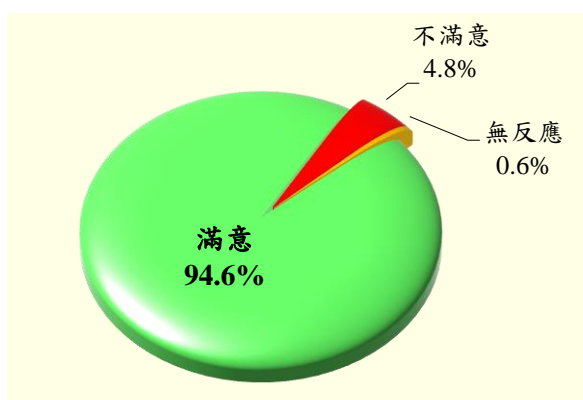


表 4.42 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	13	7.7
滿意	146	86.9
不滿意	8	4.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
無此經驗或瞭解	84	-
總計	252	100.0

圖 4.27 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.28 及附錄三表 C.2-14），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

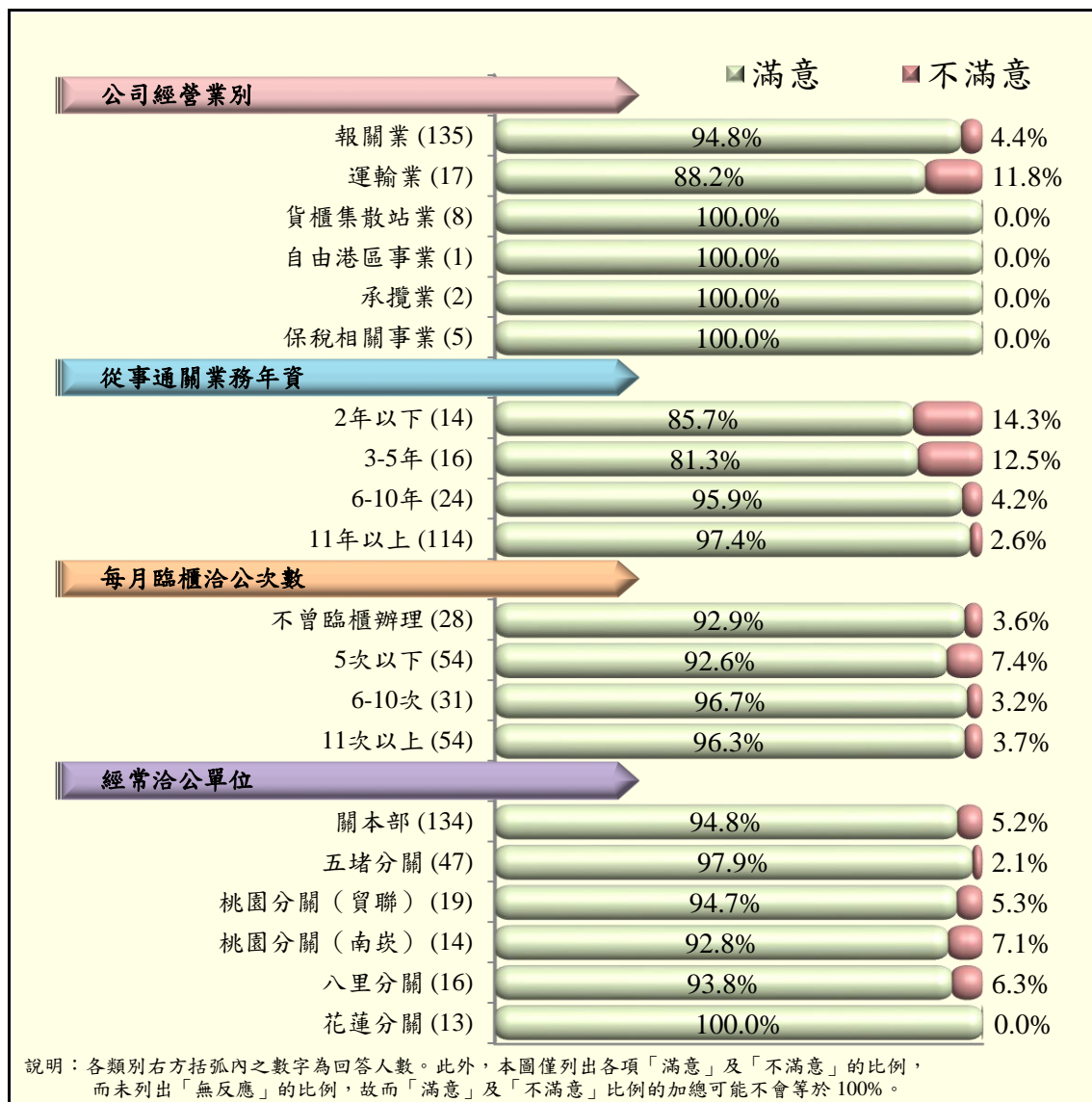


圖 4.28 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.43 所示，依序分別為：「態度佳」、「有禮貌」、「整體服務佳」、「處理速度佳/處理效率佳」、「詢問問題都能得到解答」、「回覆效率佳」、「問題有獲得解決」及「具服務熱忱」。

表 4.43 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度佳	41	25.8
有禮貌	13	8.2
整體服務佳	5	3.1
處理速度佳/處理效率佳	3	1.9
詢問問題都能得到解答	2	1.3
回覆效率佳	1	0.6
問題有獲得解決	1	0.6
具服務熱忱	1	0.6
無反應	92	57.9
總計	159	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 93 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 159 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.44 所示，依序分別為：「服務態度不佳」、「關員素質不整齊」、「有遲到早退的現象」及「常換關員，找不到人問」。

表 4.44 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
服務態度不佳	4	50.0
關員素質不整齊	1	12.5
有遲到早退的現象	1	12.5
常換關員，找不到人問	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## (四)「承辦人員的臨櫃服務專業性」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 90 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 162 位受訪業者中，如表 4.45 及圖 4.29 的調查結果所示，有 89.5% 的業者對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面傾向滿意(9.9%為非常滿意，79.6%為滿意)；有 6.8% 的業者傾向不滿意(6.8%為不滿意)；另有 3.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

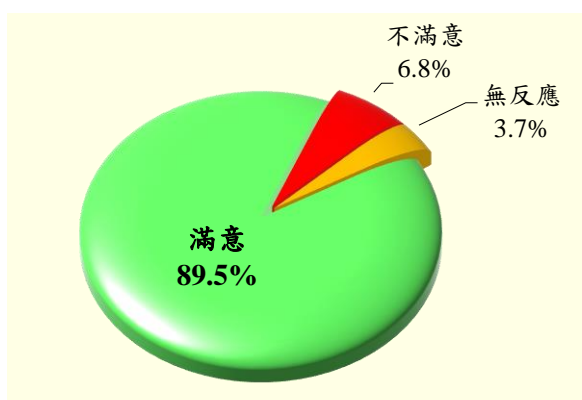


表 4.45 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	16	9.9
滿意	129	79.6
不滿意	11	6.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
無此經驗或瞭解	90	-
總計	252	100.0

圖 4.29 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.30 及附錄三表 C.2-15），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理及 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

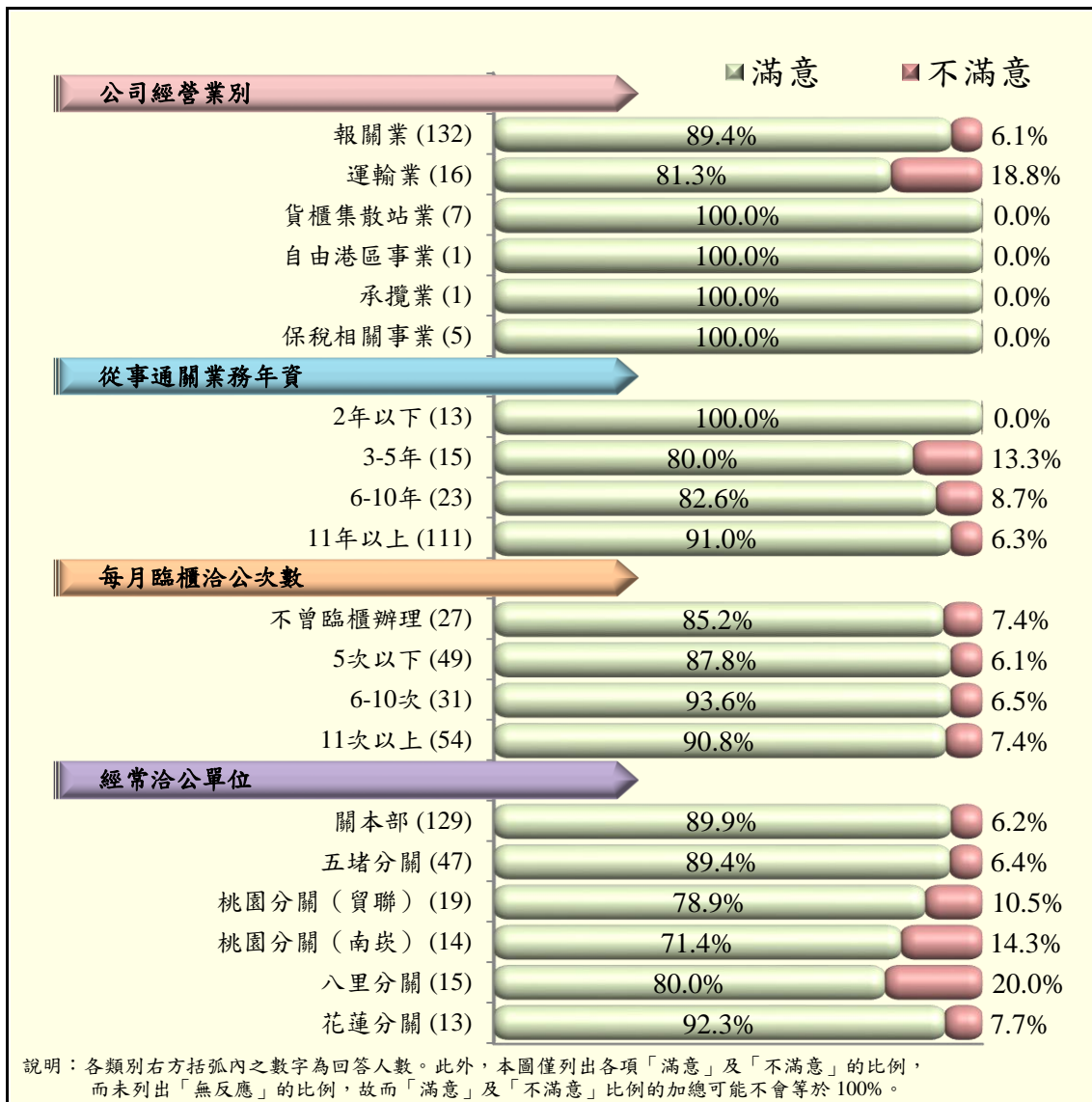


圖 4.30 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.46 所示，依序分別為：「關員專業性佳」、「詢問問題都能得到解答」、「整體服務佳」、「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」、「問題有獲得解決」、「具服務熱忱」、「關員溝通性佳」及「照章處理業務」。

表 4.46 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員專業性佳	26	17.9
詢問問題都能得到解答	13	9.0
整體服務佳	5	3.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	4	2.8
問題有獲得解決	2	1.4
具服務熱忱	1	0.7
關員溝通性佳	1	0.7
照章處理業務	1	0.7
無反應	92	63.4
總計	145	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 107 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 145 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.47 所示，依序分別為：「關員專業程度不足」、「關員素質不整齊」、「整體服務有待改進」、「新進關員的專業度不足」、「關員的服務熱忱不足」及「所需文件不一次說明，造成補件困擾」。

表 4.47 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	4	36.4
關員素質不整齊	2	18.2
整體服務有待改進	1	9.1
新進關員的專業度不足	1	9.1
關員的服務熱忱不足	1	9.1
所需文件不一次說明，造成補件困擾	1	9.1
無反應	1	9.1
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 241 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## (五)「民眾意見之處理時效」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 162 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 90 位受訪業者中，如表 4.48 及圖 4.31 的調查結果所示，有 82.2% 的業者對於本關在民眾意見之處理時效方面傾向滿意（4.4% 為非常滿意，77.8% 為滿意）；有 14.4% 的業者傾向不滿意（14.4% 為不滿意）；另有 3.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

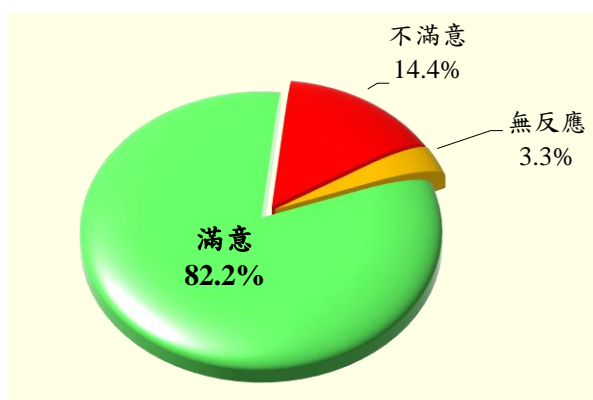


圖 4.31 通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

表 4.48 通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	4	4.4
滿意	70	77.8
不滿意	13	14.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.3
無此經驗或瞭解	162	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.32 及附錄三表 C.2-16），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為自由港區事業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

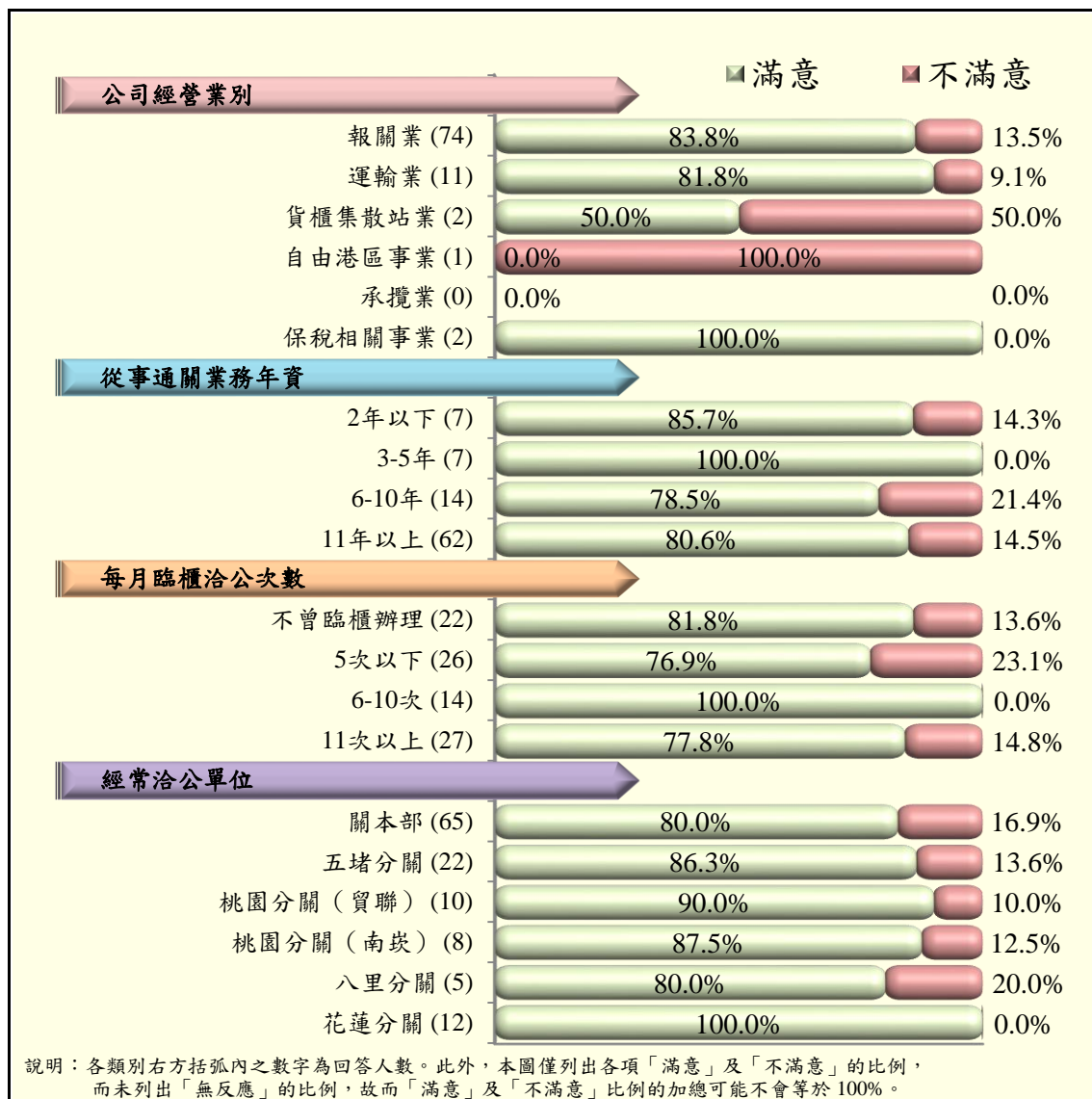


圖 4.32 通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理時效方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.49 所示，依序分別為：「可以很迅速的解決/處理時效佳」及「問題有獲得解決」。

表 4.49 通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
可以很迅速的解決/處理時效佳	16	21.6
問題有獲得解決	4	5.4
無反應	54	73.0
總計	74	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 178 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 74 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理時效方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.50 所示，只有一個為：「處理時效不佳」。

表 4.50 通關業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	12	92.3
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 239 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

## (六)「民眾意見之處理結果」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 164 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 88 位受訪業者中，如表 4.51 及圖 4.33 的調查結果所示，有 86.3% 的業者對於本關在民眾意見之處理結果方面傾向滿意（4.5% 為非常滿意，81.8% 為滿意）；有 9.1% 的業者傾向不滿意（9.1% 為不滿意）；另有 4.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

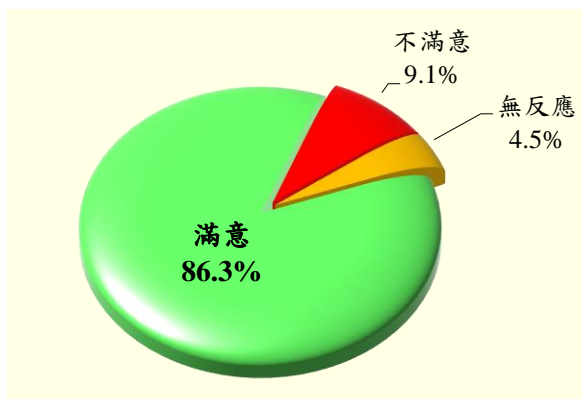


圖 4.33 通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

表 4.51 通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	4	4.5
滿意	72	81.8
不滿意	8	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	4.5
無此經驗或瞭解	164	-
總計	252	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.34 及附錄三表 C.2-17），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為自由港區事業、從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

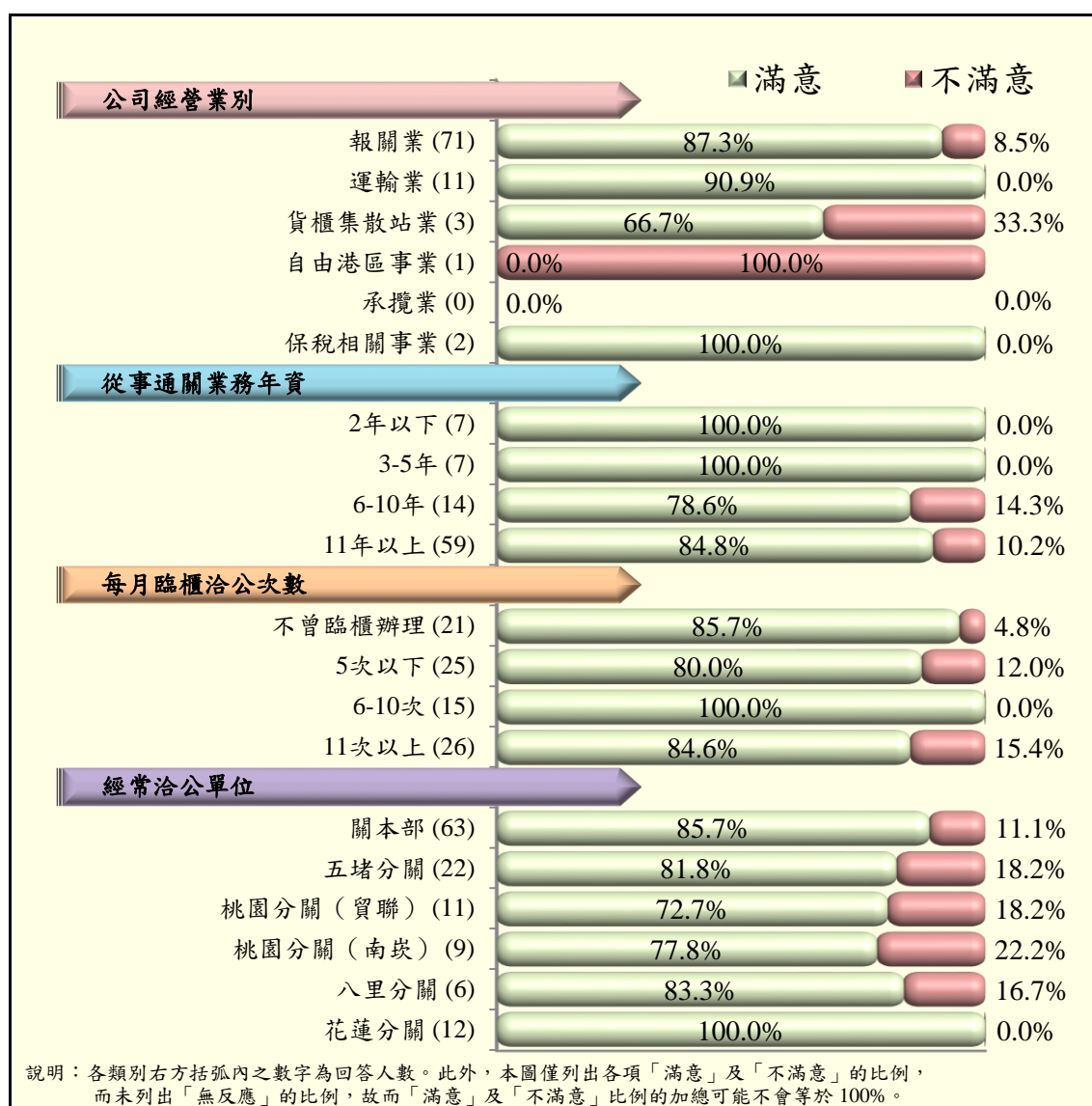


圖 4.34 通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理結果方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.52 所示，依序分別為：「問題有獲得解決/處理結果佳」、「效率佳/很快就能獲得答案」、「溝通順暢/能聽商民的意見」及「會主動告知處理進度及結果」。

表 4.52 通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
問題有獲得解決/處理結果佳	11	14.5
效率佳/很快就能獲得答案	3	3.9
溝通順暢/能聽商民的意見	2	2.6
會主動告知處理進度及結果	1	1.3
無反應	59	77.6
總計	76	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 176 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 76 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見之處理結果方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.53 所示，依序分別為：「問題沒有解決/沒有獲得滿意結果」、「官僚化的處理結果」及「態度被動且不願溝通」。

表 4.53 通關業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	5	62.5
官僚化的處理結果	1	12.5
態度被動且不願溝通	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## (七)「整體服務」方面

## 1. 調查分析結果：

如表 4.54 及圖 4.35 的調查結果所示，有 94.0%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(7.5%為非常滿意，86.5%為滿意)；有 2.0%的業者傾向不滿意(2.0%為不滿意)；另有 4.0%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

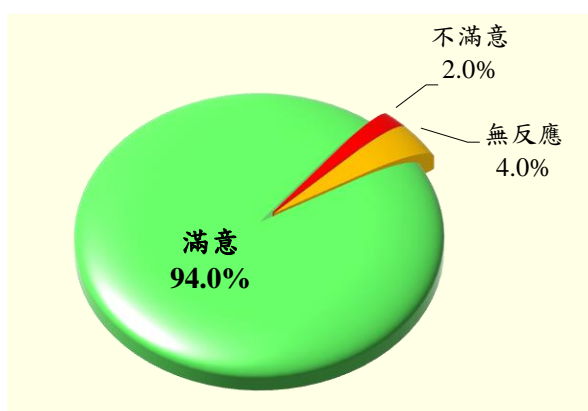


圖 4.35 通關業者對「整體服務」的滿意程度

表 4.54 通關業者對「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	19	7.5
滿意	218	86.5
不滿意	5	2.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	10	4.0
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.36 及附錄三表 C.2-18），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為承攬業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

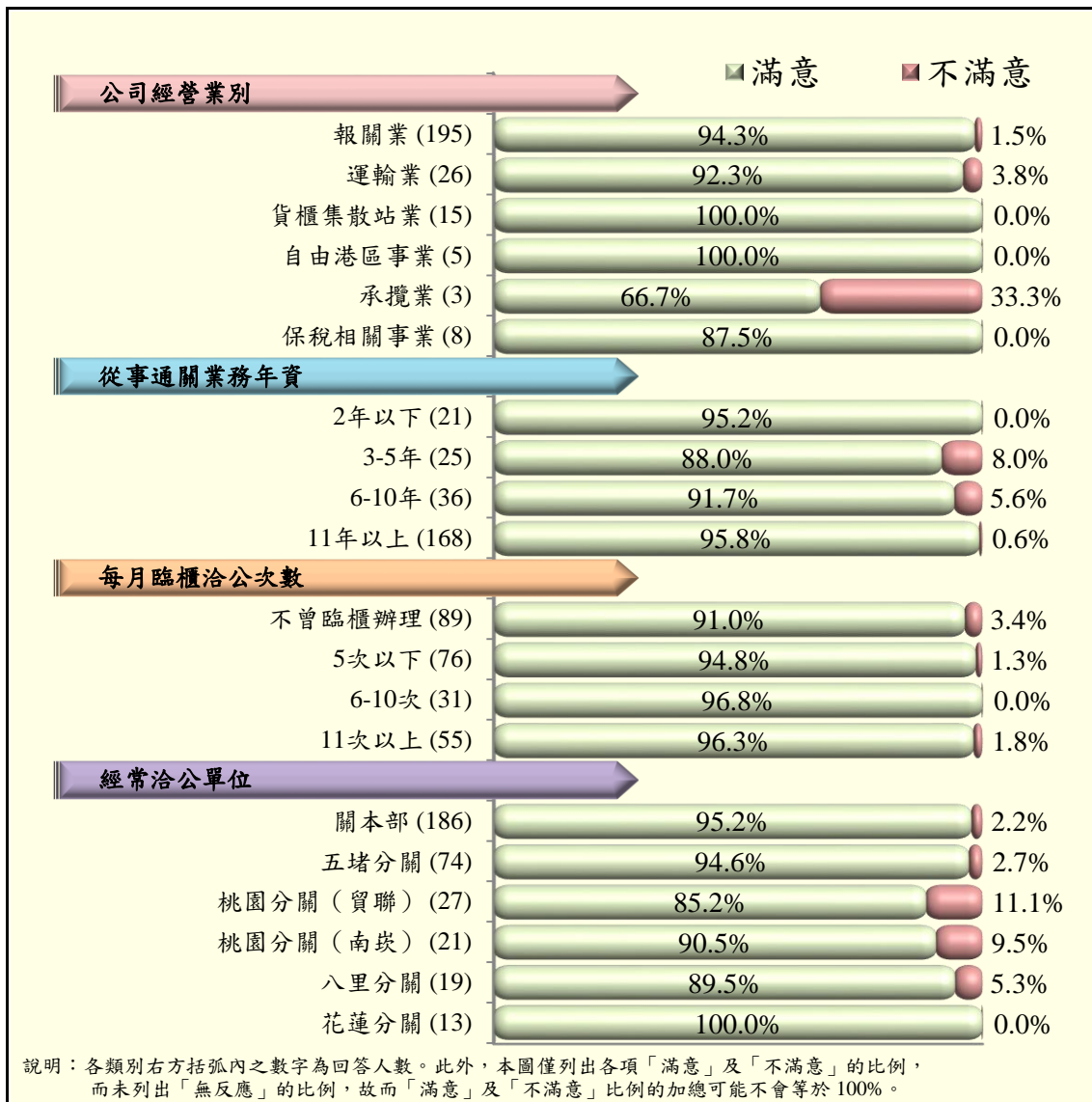


圖 4.36 通關業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關的整體服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.55 所示，依序分別為：「通關過程快速且順利/通關效率佳」、「關員服務態度佳」、「問題處理的很完善」、「整體服務佳/整體都不錯」、「對問題詢問能即時回答」、「各項資訊之提供及查詢的服務佳」、「關員專業度佳」、「一直都有在進步及改善」、「電子化及線上服務的相關作業佳且便民」、「都在預期之中解決問題」、「網站架構清楚/網站服務整體佳」、「女性關員多、做事較細心」及「舉辦座談會及課程的內容豐富實用」。

表 4.55 通關業者對「整體服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
通關過程快速且順利/通關效率佳	13	5.5
關員服務態度佳	13	5.5
問題處理的很完善	10	4.2
整體服務佳/整體都不錯	10	4.2
對問題詢問能即時回答	6	2.5
各項資訊之提供及查詢的服務佳	5	2.1
關員專業度佳	4	1.7
一直都有在進步及改善	2	0.8
電子化及線上服務的相關作業佳且便民	2	0.8
都在預期之中解決問題	1	0.4
網站架構清楚/網站服務整體佳	1	0.4
女性關員多、做事較細心	1	0.4
舉辦座談會及課程的內容豐富實用	1	0.4
無反應	168	70.9
總計	237	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 15 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 237 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關的整體服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.56 所示，依序分別為：「部分關員的專業度及經驗較為不足」、「關員的服務態度應該再加強」及「服務場所的整體環境要再加強」。

表 4.56 通關業者對「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
部分關員的專業度及經驗較為不足	3	60.0
關員的服務態度應該再加強	1	20.0
服務場所的整體環境要再加強	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

#### 四、對本關提出之建議事項或意見

##### 調查分析結果：

受訪業者對於本關所提出之改進建議，有 71.4% 的受訪者表示「都很好，沒有建議」，有 15.1% 的受訪者沒有表達明確的意見。在提出的具體建議之中，回答次數較多的前 4 項，依序為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強新進關員的專業知識及訓練」、「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」及「加強各項通關作業的處理效率」。其他的建議及意見如表 4.57 所列。

表 4.57 通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

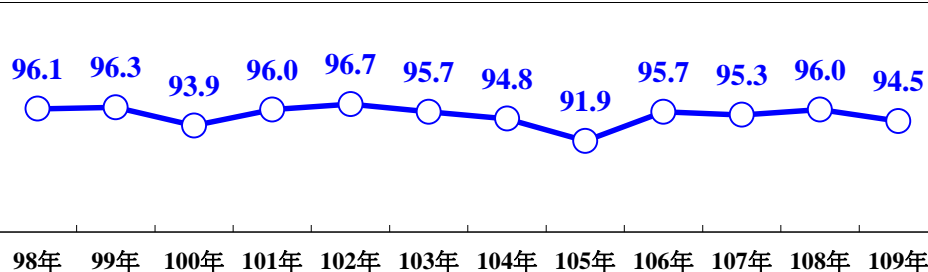
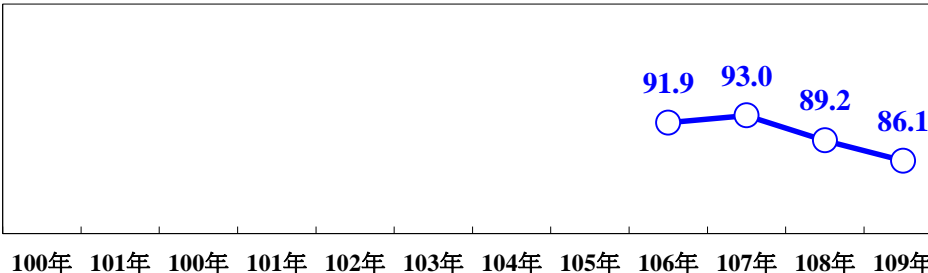
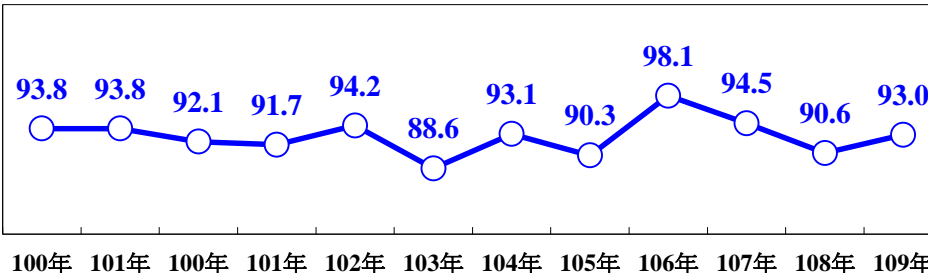
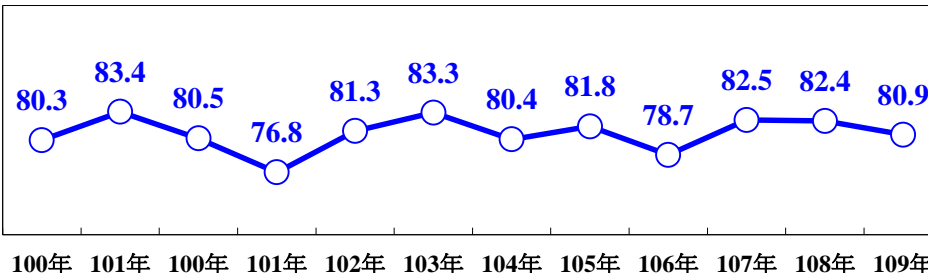
項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	7	2.8
加強新進關員的專業知識及訓練	5	2.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	5	2.0
加強各項通關作業的處理效率	5	2.0
加強關員的服務態度	2	0.8
增加服務場所的停車空間	2	0.8
加強關員的專業知識及訓練	1	0.4
通關作業要更便民	1	0.4
無紙化作業的速度較慢，希望改善	1	0.4
增加稅則方面搜尋的關鍵字數量，以利查詢	1	0.4
處理關務時應該彈性一點，不要一板一眼	1	0.4
增設可讓商民諮詢的專用窗口	1	0.4
加強關員之間的經驗傳承	1	0.4
加強與其他部會在關務方面的連繫速度	1	0.4
都很好，沒有建議	180	71.4
無反應	38	15.1
總計	252	100.0

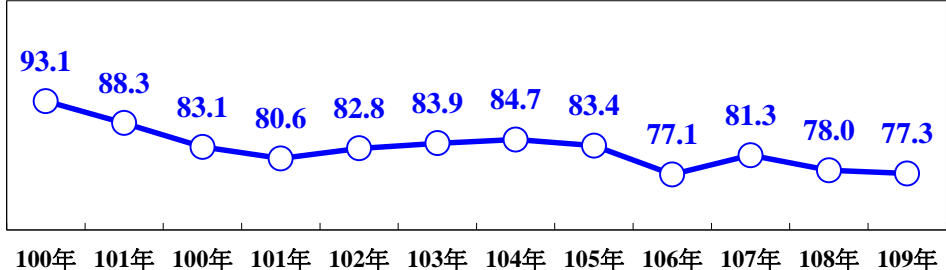
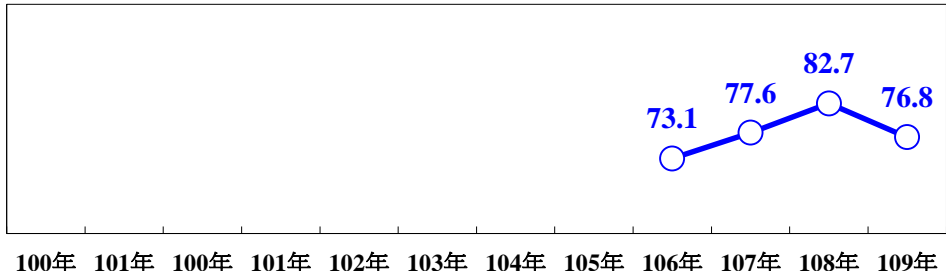
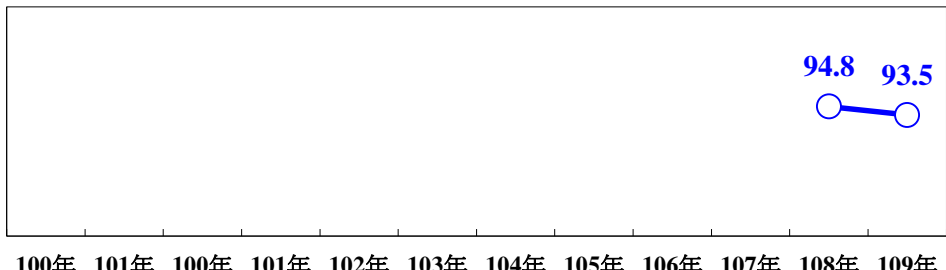
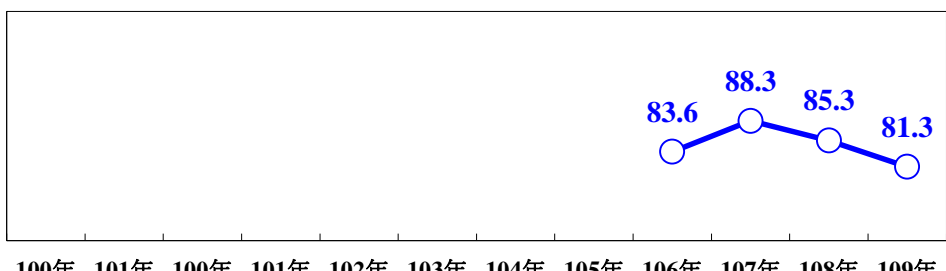
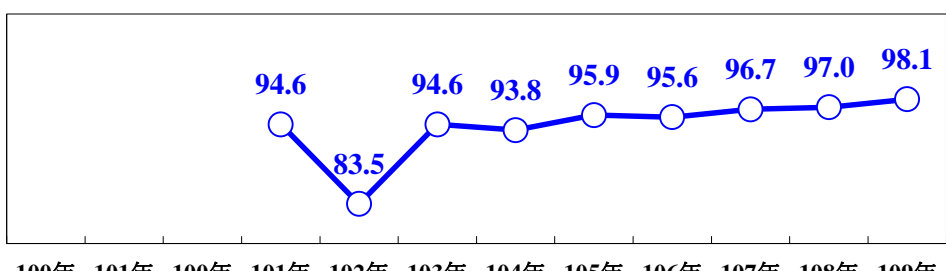
說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## 五、對本關提出之建議事項或意見

## 98 年至 109 年之年度調查結果比較分析

表 4.58 98 年至 109 年之年度調查結果比較分析【通關業者】

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																										
服務場所內外環境	 <table border="1" data-bbox="395 566 1326 837"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>98年</td><td>96.1</td></tr> <tr><td>99年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>100年</td><td>93.9</td></tr> <tr><td>101年</td><td>96.0</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.7</td></tr> <tr><td>103年</td><td>95.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>94.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>95.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>96.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	98年	96.1	99年	96.3	100年	93.9	101年	96.0	102年	96.7	103年	95.7	104年	94.8	105年	91.9	106年	95.7	107年	95.3	108年	96.0	109年	94.5
年份	滿意度 (%)																										
98年	96.1																										
99年	96.3																										
100年	93.9																										
101年	96.0																										
102年	96.7																										
103年	95.7																										
104年	94.8																										
105年	91.9																										
106年	95.7																										
107年	95.3																										
108年	96.0																										
109年	94.5																										
服務場所 動線規劃及標示	 <table border="1" data-bbox="395 882 1326 1153"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>91.9</td></tr> <tr><td>107年</td><td>93.0</td></tr> <tr><td>108年</td><td>89.2</td></tr> <tr><td>109年</td><td>86.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	91.9	107年	93.0	108年	89.2	109年	86.1																
年份	滿意度 (%)																										
106年	91.9																										
107年	93.0																										
108年	89.2																										
109年	86.1																										
便民服務措施	 <table border="1" data-bbox="395 1198 1326 1469"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>93.8</td></tr> <tr><td>101年</td><td>93.8</td></tr> <tr><td>102年</td><td>92.1</td></tr> <tr><td>103年</td><td>91.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>94.2</td></tr> <tr><td>105年</td><td>88.6</td></tr> <tr><td>106年</td><td>93.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>90.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>98.1</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	93.8	101年	93.8	102年	92.1	103年	91.7	104年	94.2	105年	88.6	106年	93.1	107年	90.3	108年	98.1	109年	94.5				
年份	滿意度 (%)																										
100年	93.8																										
101年	93.8																										
102年	92.1																										
103年	91.7																										
104年	94.2																										
105年	88.6																										
106年	93.1																										
107年	90.3																										
108年	98.1																										
109年	94.5																										
進口通關作業	 <table border="1" data-bbox="395 1514 1326 1785"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>80.3</td></tr> <tr><td>101年</td><td>83.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>80.5</td></tr> <tr><td>103年</td><td>76.8</td></tr> <tr><td>104年</td><td>81.3</td></tr> <tr><td>105年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>106年</td><td>80.4</td></tr> <tr><td>107年</td><td>81.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>78.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>82.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	80.3	101年	83.4	102年	80.5	103年	76.8	104年	81.3	105年	83.3	106年	80.4	107年	81.8	108年	78.7	109年	82.5				
年份	滿意度 (%)																										
100年	80.3																										
101年	83.4																										
102年	80.5																										
103年	76.8																										
104年	81.3																										
105年	83.3																										
106年	80.4																										
107年	81.8																										
108年	78.7																										
109年	82.5																										

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																										
出口通關作業	 <table border="1"> <caption>出口通關作業滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>93.1</td></tr> <tr><td>101年</td><td>88.3</td></tr> <tr><td>100年</td><td>83.1</td></tr> <tr><td>101年</td><td>80.6</td></tr> <tr><td>102年</td><td>82.8</td></tr> <tr><td>103年</td><td>83.9</td></tr> <tr><td>104年</td><td>84.7</td></tr> <tr><td>105年</td><td>83.4</td></tr> <tr><td>106年</td><td>77.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>81.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>78.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>77.3</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	93.1	101年	88.3	100年	83.1	101年	80.6	102年	82.8	103年	83.9	104年	84.7	105年	83.4	106年	77.1	107年	81.3	108年	78.0	109年	77.3
年度	滿意度 (%)																										
100年	93.1																										
101年	88.3																										
100年	83.1																										
101年	80.6																										
102年	82.8																										
103年	83.9																										
104年	84.7																										
105年	83.4																										
106年	77.1																										
107年	81.3																										
108年	78.0																										
109年	77.3																										
進出口C2無紙化	 <table border="1"> <caption>進出口C2無紙化滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>73.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>77.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>82.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>76.8</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	106年	73.1	107年	77.6	108年	82.7	109年	76.8																
年度	滿意度 (%)																										
106年	73.1																										
107年	77.6																										
108年	82.7																										
109年	76.8																										
新建軌道式貨櫃檢查儀	 <table border="1"> <caption>新建軌道式貨櫃檢查儀滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>108年</td><td>94.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>93.5</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	108年	94.8	109年	93.5																				
年度	滿意度 (%)																										
108年	94.8																										
109年	93.5																										
稅則即時線上諮詢	 <table border="1"> <caption>稅則即時線上諮詢滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>83.6</td></tr> <tr><td>107年</td><td>88.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>85.3</td></tr> <tr><td>109年</td><td>81.3</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	106年	83.6	107年	88.3	108年	85.3	109年	81.3																
年度	滿意度 (%)																										
106年	83.6																										
107年	88.3																										
108年	85.3																										
109年	81.3																										
線上申辦服務	 <table border="1"> <caption>線上申辦服務滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>94.6</td></tr> <tr><td>102年</td><td>83.5</td></tr> <tr><td>103年</td><td>94.6</td></tr> <tr><td>104年</td><td>93.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>107年</td><td>96.7</td></tr> <tr><td>108年</td><td>97.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>98.1</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	101年	94.6	102年	83.5	103年	94.6	104年	93.8	105年	95.9	106年	95.6	107年	96.7	108年	97.0	109年	98.1						
年度	滿意度 (%)																										
101年	94.6																										
102年	83.5																										
103年	94.6																										
104年	93.8																										
105年	95.9																										
106年	95.6																										
107年	96.7																										
108年	97.0																										
109年	98.1																										

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																						
洽公動線管制及 量測體溫措施	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td></td></tr> <tr><td>101年</td><td></td></tr> <tr><td>102年</td><td></td></tr> <tr><td>103年</td><td></td></tr> <tr><td>104年</td><td></td></tr> <tr><td>105年</td><td></td></tr> <tr><td>106年</td><td></td></tr> <tr><td>107年</td><td></td></tr> <tr><td>108年</td><td></td></tr> <tr><td>109年</td><td>97.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年		107年		108年		109年	97.5
年份	滿意度 (%)																						
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年																							
107年																							
108年																							
109年	97.5																						
資訊網站服務措施	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td></td></tr> <tr><td>101年</td><td></td></tr> <tr><td>102年</td><td></td></tr> <tr><td>103年</td><td></td></tr> <tr><td>104年</td><td></td></tr> <tr><td>105年</td><td></td></tr> <tr><td>106年</td><td></td></tr> <tr><td>107年</td><td></td></tr> <tr><td>108年</td><td></td></tr> <tr><td>109年</td><td>93.6</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年		101年		102年		103年		104年		105年		106年		107年		108年		109年	93.6
年份	滿意度 (%)																						
100年																							
101年																							
102年																							
103年																							
104年																							
105年																							
106年																							
107年																							
108年																							
109年	93.6																						
承辦人員的電話 服務禮儀及態度	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>89.6</td></tr> <tr><td>101年</td><td>90.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>92.0</td></tr> <tr><td>103年</td><td>89.5</td></tr> <tr><td>104年</td><td>91.0</td></tr> <tr><td>105年</td><td>90.7</td></tr> <tr><td>106年</td><td>92.2</td></tr> <tr><td>107年</td><td>91.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>93.4</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.6</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	100年	89.6	101年	90.4	102年	92.0	103年	89.5	104年	91.0	105年	90.7	106年	92.2	107年	91.3	108年	93.4	109年	94.6
年份	滿意度 (%)																						
100年	89.6																						
101年	90.4																						
102年	92.0																						
103年	89.5																						
104年	91.0																						
105年	90.7																						
106年	92.2																						
107年	91.3																						
108年	93.4																						
109年	94.6																						
承辦人員的 電話服務專業性	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>84.2</td></tr> <tr><td>107年</td><td>84.0</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>91.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	84.2	107年	84.0	108年	86.0	109年	91.1												
年份	滿意度 (%)																						
106年	84.2																						
107年	84.0																						
108年	86.0																						
109年	91.1																						
承辦人員的臨櫃 服務禮儀及態度	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>89.7</td></tr> <tr><td>102年</td><td>90.2</td></tr> <tr><td>103年</td><td>92.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>90.7</td></tr> <tr><td>105年</td><td>94.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>92.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>89.9</td></tr> <tr><td>108年</td><td>90.6</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.6</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	89.7	102年	90.2	103年	92.7	104年	90.7	105年	94.9	106年	92.1	107年	89.9	108年	90.6	109年	94.6		
年份	滿意度 (%)																						
101年	89.7																						
102年	90.2																						
103年	92.7																						
104年	90.7																						
105年	94.9																						
106年	92.1																						
107年	89.9																						
108年	90.6																						
109年	94.6																						

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																										
臨櫃服務專業性的承辦人員的	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>76.5</td></tr> <tr><td>101年</td><td>75.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>83.6</td></tr> <tr><td>103年</td><td>81.6</td></tr> <tr><td>104年</td><td>85.5</td></tr> <tr><td>105年</td><td>83.5</td></tr> <tr><td>106年</td><td>79.2</td></tr> <tr><td>107年</td><td>80.9</td></tr> <tr><td>108年</td><td>89.5</td></tr> <tr><td>109年</td><td></td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	76.5	101年	75.4	102年	83.6	103年	81.6	104年	85.5	105年	83.5	106年	79.2	107年	80.9	108年	89.5	109年					
年度	滿意度 (%)																										
100年	76.5																										
101年	75.4																										
102年	83.6																										
103年	81.6																										
104年	85.5																										
105年	83.5																										
106年	79.2																										
107年	80.9																										
108年	89.5																										
109年																											
民眾意見之處理時效	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>84.6</td></tr> <tr><td>101年</td><td>82.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>81.1</td></tr> <tr><td>103年</td><td>78.6</td></tr> <tr><td>104年</td><td>80.4</td></tr> <tr><td>105年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>106年</td><td>86.5</td></tr> <tr><td>107年</td><td>85.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>81.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>110年</td><td>86.0</td></tr> <tr><td>111年</td><td>82.2</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	84.6	101年	82.4	102年	81.1	103年	78.6	104年	80.4	105年	83.3	106年	86.5	107年	85.8	108年	81.7	109年	83.3	110年	86.0	111年	82.2
年度	滿意度 (%)																										
100年	84.6																										
101年	82.4																										
102年	81.1																										
103年	78.6																										
104年	80.4																										
105年	83.3																										
106年	86.5																										
107年	85.8																										
108年	81.7																										
109年	83.3																										
110年	86.0																										
111年	82.2																										
民眾意見之處理結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>85.0</td></tr> <tr><td>101年</td><td>83.9</td></tr> <tr><td>102年</td><td>76.8</td></tr> <tr><td>103年</td><td>78.4</td></tr> <tr><td>104年</td><td>78.6</td></tr> <tr><td>105年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>83.5</td></tr> <tr><td>107年</td><td>82.1</td></tr> <tr><td>108年</td><td>80.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>77.1</td></tr> <tr><td>110年</td><td>89.4</td></tr> <tr><td>111年</td><td>86.3</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	85.0	101年	83.9	102年	76.8	103年	78.4	104年	78.6	105年	84.9	106年	83.5	107年	82.1	108年	80.7	109年	77.1	110年	89.4	111年	86.3
年度	滿意度 (%)																										
100年	85.0																										
101年	83.9																										
102年	76.8																										
103年	78.4																										
104年	78.6																										
105年	84.9																										
106年	83.5																										
107年	82.1																										
108年	80.7																										
109年	77.1																										
110年	89.4																										
111年	86.3																										
整體服務	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100年</td><td>91.6</td></tr> <tr><td>101年</td><td>92.6</td></tr> <tr><td>102年</td><td>91.8</td></tr> <tr><td>103年</td><td>92.4</td></tr> <tr><td>104年</td><td>93.4</td></tr> <tr><td>105年</td><td>93.0</td></tr> <tr><td>106年</td><td>93.2</td></tr> <tr><td>107年</td><td>91.2</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.5</td></tr> <tr><td>109年</td><td>90.5</td></tr> <tr><td>110年</td><td>94.4</td></tr> <tr><td>111年</td><td>94.0</td></tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	100年	91.6	101年	92.6	102年	91.8	103年	92.4	104年	93.4	105年	93.0	106年	93.2	107年	91.2	108年	86.5	109年	90.5	110年	94.4	111年	94.0
年度	滿意度 (%)																										
100年	91.6																										
101年	92.6																										
102年	91.8																										
103年	92.4																										
104年	93.4																										
105年	93.0																										
106年	93.2																										
107年	91.2																										
108年	86.5																										
109年	90.5																										
110年	94.4																										
111年	94.0																										

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

## 伍、進出口業者及通關業者之調查結果比較

### 一、對本關服務場所及各項設施之滿意度

在本章節之中，除了列出進出口業者及通關業者在各個項目的滿意度之外，列出全體業者的滿意比例。然而，由於兩類業者在各項目皆有為數不低的無相關經驗或瞭解、無反應之比例，因此，在「全體業者」部分的計算方面，是排除無相關經驗或瞭解及無反應的個數之後，僅列出「滿意」及「不滿意」的個數，並重新計算百分比。而此一百分比的意義是「不滿意者」相對於「滿意者」的比例，藉此瞭解各項目「不滿意者」的高低情況，以做為本關在精進各項為民服務措施之參考。亦即「不滿意」比例愈高的項目，愈應列為優先改革及精進的項目。

在表 5.1 的比較結果，可以發現通關業者在 3 個項目皆高於進出口業者。其次，從全體業者來看，「服務場所動線規劃及標示」的不滿意度較高，應列為優先加強的項目。

表 5.1 兩類業者對本關服務場所及各項設施的滿意度之比較

項目		進出口業者	通關業者	全體業者
服務場所內外環境	滿意	86.5	94.5	96.2
	不滿意	2.7	3.9	3.8
	無反應	10.8	1.7	—
服務場所動線規劃及標示	滿意	59.5	86.1	88.5
	不滿意	10.8	10.6	11.5
	無反應	29.7	3.3	—
便民服務設施	滿意	76.4	93.0	95.5
	不滿意	5.9	4.0	4.5
	無反應	17.6	3.0	—

## 二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度

在表 5.2 的比較結果，可以發現通關業者除了在「進出口 C2 無紙化」及「稅則即時線上諮詢」的滿意度低於進出口業者之外，其餘項目的滿意度皆高於進出口業者。其次，從全體業者來看，也是「進出口 C2 無紙化」及「稅則即時線上諮詢」的不滿意度為最高，應列為優先加強的項目。

表 5.2 兩類業者對本進出口通關作業及各項通關服務措施的滿意度之比較

項目		進出口業者	通關業者	全體業者
進口通關作業	滿意	68.7	80.9	92.1
	不滿意	4.3	9.1	7.9
	無反應	27.0	9.9	—
出口通關作業	滿意	67.6	77.3	98.2
	不滿意	1.1	1.6	1.8
	無反應	31.3	21.0	—
進出口 C2 無紙化	滿意	85.3	76.8	87.2
	不滿意	2.9	21.9	12.8
	無反應	11.7	1.3	—
新建軌道式貨櫃檢查儀	滿意	52.2	93.5	97.6
	不滿意	0.0	3.3	2.4
	無反應	47.8	3.3	—
稅則即時線上諮詢	滿意	88.3	81.3	88.6
	不滿意	5.1	17.2	11.4
	無反應	6.6	1.6	—
線上申辦服務	滿意	91.0	98.1	96.6
	不滿意	6.3	1.2	3.4
	無反應	2.7	0.6	—
洽公動線管制及量測體溫措施	滿意	81.5	97.5	98.4
	不滿意	3.7	1.2	1.6
	無反應	14.8	1.2	—
資訊網站服務措施	滿意	91.8	93.6	96.7
	不滿意	3.4	2.9	3.3
	無反應	4.8	3.6	—

### 三、對本關同仁各項服務之滿意度

在表 5.3 的比較結果，可以發現通關業者在所有項目的滿意度皆高於進出口業者。其次，從全體業者來看，是「民眾意見之處理時效」的不滿意度為最高，應列為優先加強的項目。

表 5.3 兩類業者對本關同仁各項服務的滿意度之比較

項目		進出口業者	通關業者	全體業者
承辦人員的電話服務禮儀及態度	滿意	93.0	96.5	96.1
	不滿意	4.8	3.0	3.9
	無反應	2.2	0.4	—
承辦人員的電話服務專業性	滿意	88.5	91.1	91.6
	不滿意	9.2	7.5	8.4
	無反應	2.3	1.3	—
承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度	滿意	94.1	94.6	96.0
	不滿意	0.0	4.8	4.0
	無反應	5.9	0.6	—
承辦人員的臨櫃服務專業性	滿意	84.0	89.5	92.7
	不滿意	8.0	6.8	7.3
	無反應	8.0	3.7	—
民眾意見之處理時效	滿意	71.8	82.2	84.3
	不滿意	14.1	14.4	15.7
	無反應	14.1	3.3	—
民眾意見之處理結果	滿意	75.3	86.3	89.6
	不滿意	9.7	9.1	10.4
	無反應	15.1	4.5	—
整體服務	滿意	83.8	94.0	97.4
	不滿意	2.6	2.0	2.6
	無反應	13.6	4.0	—



## 陸、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點調查發現及建議：

### 一、主要發現

#### (一) 對本關服務場所及各項設施之滿意度

##### 1. 「服務場所內外環境」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 86.5%，不滿意比例為 2.7%，無反應比例為 10.8%。

(2)通關業者的滿意度為 94.5%，不滿意比例為 3.9%，無反應比例為 1.7%。

##### 2. 「服務場所動線規劃及標示」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 59.5%，不滿意比例為 10.8%，無反應比例為 29.7%。

(2)通關業者的滿意度為 86.1%，不滿意比例為 10.6%，無反應比例為 3.3%。

##### 3. 「便民服務措施」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 76.4%，不滿意比例為 5.9%，無反應比例為 17.6%。

(2)通關業者的滿意度為 93.0%，不滿意比例為 4.0%，無反應比例為 3.0%。

## (二) 對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度

### 1. 「進口通關作業」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 68.7%，不滿意比例為 4.3%，無反應比例為 27.0%。

(2)通關業者的滿意度為 80.9%，不滿意比例為 9.1%，無反應比例為 9.9%。

### 2. 「出口通關作業」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 67.6%，不滿意比例為 1.1%，無反應比例為 31.3%。

(2)通關業者的滿意度為 77.3%，不滿意比例為 1.6%，無反應比例為 21.0%。

### 3. 「進出口 C2 無紙化」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 85.3%，不滿意比例為 2.9%，無反應比例為 11.7%。

(2)通關業者的滿意度為 76.8%，不滿意比例為 21.9%，無反應比例為 1.3%。

### 4. 「新建軌道式貨櫃檢查儀」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 52.2%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 47.8%。

(2)通關業者的滿意度為 93.5%，不滿意比例為 3.3%，無反應比例為 3.3%。

5. 「稅則即時線上諮詢」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 88.3%，不滿意比例為 5.1%，無反應比例為 6.6%。

(2)通關業者的滿意度為 81.3%，不滿意比例為 17.2%，無反應比例為 1.6%。

6. 「線上申辦服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 91.0%，不滿意比例為 6.3%，無反應比例為 2.7%。

(2)通關業者的滿意度為 98.1%，不滿意比例為 1.2%，無反應比例為 0.6%。

7. 「洽公動線管制及量測體溫措施」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 81.5%，不滿意比例為 3.7%，無反應比例為 14.8%。

(2)通關業者的滿意度為 97.5%，不滿意比例為 1.2%，無反應比例為 1.2%。

8. 「資訊網站服務措施」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 91.8%，不滿意比例為 3.4%，無反應比例為 4.8%。

(2)通關業者的滿意度為 93.6%，不滿意比例為 2.9%，無反應比例為 3.6%。

### (三) 對本關同仁各項服務之滿意度

#### 1. 「承辦人員的電話服務禮儀及態度」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 93.0%，不滿意比例為 4.8%，無反應比例為 2.2%。

(2)通關業者的滿意度為 96.5%，不滿意比例為 3.0%，無反應比例為 0.4%。

#### 2. 「承辦人員的電話服務專業性」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 88.5%，不滿意比例為 9.2%，無反應比例為 2.3%。

(2)通關業者的滿意度為 91.1%，不滿意比例為 7.5%，無反應比例為 1.3%。

#### 3. 「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 94.1%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 5.9%。

(2)通關業者的滿意度為 94.6%，不滿意比例為 4.8%，無反應比例為 0.6%。

#### 4. 「承辦人員的臨櫃服務專業性」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 84.0%，不滿意比例為 8.0%，無反應比例為 8.0%。

(2)通關業者的滿意度為 89.5%，不滿意比例為 6.8%，無反應比例為 3.7%。

5. 「民眾意見之處理時效」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 71.8%，不滿意比例為 14.1%，無反應比例為 14.1%。

(2)通關業者的滿意度為 82.2%，不滿意比例為 14.4%，無反應比例為 3.3%。

6. 「民眾意見之處理結果」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 75.3%，不滿意比例為 9.7%，無反應比例為 15.1%。

(2)通關業者的滿意度為 86.3%，不滿意比例為 9.1%，無反應比例為 4.5%。

7. 「整體服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 83.8%，不滿意比例為 2.6%，無反應比例為 13.6%。

(2)通關業者的滿意度為 94.0%，不滿意比例為 2.0%，無反應比例為 4.0%。

#### (四) 受訪業者對本關提出之建議事項或意見

在進出口業者方面，回答次數較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

在通關業者方面，回答次數較多的前 4 項，依序為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強新進關員的專業知識及訓練」、「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」及「加強各項通關作業的處理效率」。

整體而言，本關同仁處理業務的「一致性」及「專業性」，是受訪業者最希望加強的重要項目。

## 二、建議

### (一) 賡續致力提升本關同仁各項服務，並獎勵服務態度優良人員，以維持並持續提升良好的為民服務之工作成果

調查結果發現，兩類受訪業者對於本關「承辦人員的電話服務禮儀及態度」及「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」兩項，在本次調查的滿意度都在9成3以上。其次，通關業者對本關「整體服務」滿意度也為9成4（雖然進出口業者的滿意度較低，卻是因為無反應比例過高的原因所致），足證本關同仁全員齊心改善機關服務形象之努力成果。

建議未來應該持續加強本關人員的電話服務禮儀及態度，針對臨櫃承辦業務人員來推行「禮貌加強運動」，並落實「為民服務考核」藉此獎勵及肯定服務態度優良的人員。如此，將可有效維持並進一步提升業者對於本關為民服務工作的滿意度。

### (二) 本關在「整體洽公環境及設施」方面的各項滿意度都在9成1以上，未來應致力提供更完善的服務場所

調查結果發現，通關業者對於本關的洽公環境：「服務場所內外環境」、「服務場所動線規劃及標示」及「便民服務措施」3項，在本次調查的滿意度均在8成6以上；進出口業者則是在「服務場所動線規劃及標示」的滿意度明顯較低，這或許是本關為了因應新冠肺炎疫情而進行洽公動線管制及量測體溫的相關措施，導致不滿意度及無反應的比例較高。整體來說，本關在整體的洽公環境及設施方面，可以滿足絕大多數受訪業者的需求。然而，為求提供更完善的服務場所，建議視未來業務發展應該妥為規劃辦公廳舍動線，除了持續延伸服務據點之外，現有辦公場所可以加強美化綠化等方式來改善洽公環境。此外，針對業者較常使用的便民服務設施：「通關查詢電腦」、「飲水機」、「影印傳真」，應維持足夠的數量及設施完善率，以滿足業者洽公時之需求。

### **(三) 持續加強海關人員的教育訓練及專業知識，並透過各項配套措施，以滿足業者在關務處理之需求及期待**

調查結果發現，受訪業者對於本關「承辦人員的電話服務專業性」及「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意度都在 8 成 4 以上；其次，受訪業者對本關所提出的建議事項或意見，前幾項都與「海關人員專業程度」有關。由於目前所實施的關務人員職期調任互調或輪調制度，可能會發生關員才熟悉業務就要調動之情形，並造成對業務內涵生澀，業務熟悉度不如通關業者或洽公商民之情形，進而影響到海關人員的專業形象。

因此，建議對於新進及調職人員，應持續加強辦理各項教育訓練及業務研討；另安排資深關員實施職前訓練輔導熟悉業務，並彙集重要法令、作業規定，經常更新工作手冊等供參閱。其次，也應不定期邀請專家、學者辦理驗貨、分估等相關職務訓練及演講，加強海關人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力訓練，並隨時提出研討，以經驗傳承方式加強關員處理公務之能力。

### **(四) 加強各項通關服務措施的宣導工作，提升業者在這些項目的使用率，以便讓業者享受服務措施所帶來的便利品質**

調查結果發現，受訪業者對於各項通關服務措施的使用率，多數在 6 成以下。當然，一項服務措施的使用率高低，必須要看受訪業者本身是否有相關業務的需求，而必須使用到該項服務措施。如果業者不曾使用該項服務措施，是因為「不瞭解、不清楚服務措施的內容」，而非「無此需求」的話，那麼就有加強各項通關服務措施的宣導工作之必要。因此，建議本關應該針對一些實施不久的服務措施，加強其內容的宣導工作，例如：透過電子報、網頁資訊、微網誌互動平台、宣導摺頁或手冊…等，以增加業者對這些服務措施的瞭解程度，進而提升業者在這些項目的使用率，並讓業者享受服務措施所帶來的便利品質。

## 附錄一：樣本結構表

### A.1 進出口業者之樣本結構表

		個數	百分比
從事通關業務年資	2 年以下	31	9.0
	3-5 年	47	13.6
	6-10 年	96	27.8
	11 年以上	171	49.6
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	331	94.0
	5 次以下	18	5.1
	6-10 次	1	0.3
	11 次以上	2	0.6
經常洽公單位	關本部	88	56.8
	五堵分關	78	50.3
	桃園分關（貿聯）	43	27.7
	桃園分關（南崁）	17	11.0
	八里分關	16	10.3
	花蓮分關	0	0.0

說明：1.本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

2.「經常洽公單位」是複選題，因此百分比的加總會超過 100%。

## A.2 通關業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司經營業別	報關業	195	77.4
	運輸業	26	10.3
	貨櫃集散站業	15	6.0
	自由港區事業	5	2.0
	承攬業	3	1.2
	保稅相關事業	8	3.2
從事通關業務年資	2 年以下	21	8.4
	3-5 年	25	10.0
	6-10 年	36	14.4
	11 年以上	168	67.2
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	89	35.5
	5 次以下	76	30.3
	6-10 次	31	12.4
	11 次以上	55	21.9
經常洽公單位	關本部	186	80.5
	五堵分關	74	32.0
	桃園分關（貿聯）	27	11.7
	桃園分關（南崁）	21	9.1
	八里分關	19	8.2
	花蓮分關	13	5.6

說明：1.本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

2.「經常洽公單位」是複選題，因此百分比的加總會超過 100%。

## 附錄二：訪問之回應內容統計表

### 【進出口業者部分】

B.1-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	4	10.8
滿意	28	75.7
不滿意	1	2.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	10.8
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

B.1-2 對「環境美化及整潔程度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
整潔乾淨	9	28.1
整體很整齊/整體環境佳	5	15.6
環境明亮	2	6.3
無反應	16	50.0
總計	32	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 人。

B.1-3 對「環境美化及整潔程度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## B.1-4 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	2	5.4
滿意	20	54.1
不滿意	4	10.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	29.7
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## B.1-5 對「動線規劃及標示」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
標示很清楚明瞭	8	36.4
動線清楚且規劃佳	3	13.6
整體便利性佳	1	4.5
無反應	10	45.5
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

## B.1-6 對「動線規劃及標示」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
動線不清楚	2	50.0
指標及標示不夠清楚	1	25.0
無諮詢服務台	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.1-7 請問本關各項便民服務設施，您會使用的有哪幾項？

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	11	29.7
飲水機	10	27.0
24 小時服務中心	3	8.1
手機充電站	3	8.1
血壓量測	1	2.7
老花眼鏡	1	2.7
影印傳真	1	2.7
愛心傘	1	2.7
書報雜誌閱覽	1	2.7
均不曾使用	20	54.1
未到過基隆關	315	-
無反應	1	2.7
總計	368	143.2

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

3. 有 315 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 37 人。

4. 本題是複選題，故回答次數 53 會超過有效回答人數的 37 人。

5. 本表百分比的計算，是以回答人數 37 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## B.1-8 請問上述便民服務設施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	4	23.5
滿意	9	52.9
不滿意	1	5.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	17.6
均不曾使用	20	-
未到過基隆關	315	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」及「均不曾使用」後的計算結果。

## B.1-9 對「便民服務設施」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
相當便民/很方便	3	23.1
效率佳	2	15.4
非常貼心，很完善	1	7.7
服務周到/服務多樣化	1	7.7
無反應	6	46.2
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 339 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

## B.1-10 對「便民服務設施」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有些設備沒有做到位	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## B.1-11 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	23	6.5
滿意	219	62.2
不滿意	15	4.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	95	27.0
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.1-12 對「進口通關作業」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
進口通關速度快	63	26.0
通關過程都很順利	37	15.3
作業過程很流暢	12	5.0
電子化及無紙化作業很方便	3	1.2
回覆及處理問題很迅速	2	0.8
問題能獲得解決	2	0.8
關員服務態度佳	2	0.8
無反應	121	50.0
總計	242	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 110 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 242 人。

## B.1-13 對「進口通關作業」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	8	53.3
查驗過程不便民、速度慢	2	13.3
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	13.3
關稅額度太高	1	6.7
尚未達成全面無紙化	1	6.7
無反應	1	6.7
總計	15	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

## B.1-14 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	33	9.4
滿意	205	58.2
不滿意	4	1.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	110	31.3
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.1-15 對「出口通關作業」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
出口通關速度快	53	22.3
通關過程都很順利	42	17.6
作業過程很流暢	14	5.9
關員辦理通關業務很用心	3	1.3
電子化及無紙化作業很方便	3	1.3
有問題都可以詢問	1	0.4
查詢通關狀況功能佳	1	0.4
關員溝通度佳	1	0.4
關員服務態度佳	1	0.4
無反應	119	50.0
總計	238	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 114 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 238 人。

## B.1-16 對「出口通關作業」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
要提出證明文件數量太多	1	25.0
效率不佳/通關速度慢	1	25.0
抽驗櫃數太多	1	25.0
作業程序不一致	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.1-17 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	30	17.5
滿意	116	67.8
不滿意	5	2.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	20	11.7
不曾使用	181	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.1-18 對「進出口 C2 無紙化」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
更為方便/便利性佳	22	15.1
對於環保工作很有助益	17	11.6
有助於處理效率/更為快速	15	10.3
可節省紙張/可用電子檔案替代	9	6.2
省去許多紙本申報手續	6	4.1
作業更簡化/可線上作業	4	2.7
讓通關過程更順利	3	2.1
無反應	70	47.9
總計	146	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 146 人。

## B.1-19 對「進出口 C2 無紙化」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	2	40.0
效率需要再提升/速度反而更慢	1	20.0
無紙化很不好用，很麻煩	1	20.0
應再簡化办理流程	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## B.1-20 請問本關新建軌道式貨櫃檢查儀，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	2	2.9
滿意	34	49.3
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	33	47.8
不曾使用	283	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.1-21 對「新建軌道式貨櫃檢查儀」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有助於提升通關速度	10	27.8
能達到緝私防弊	3	8.3
覺得方便、很好用	2	5.6
不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險	2	5.6
減少人工介入及人為疏失	1	2.8
系統穩定性佳	1	2.8
無反應	17	47.2
總計	36	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 316 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 36 人。

## B.1-22 對「新建軌道式貨櫃檢查儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

## B.1-23 請問本關辦理稅則即時線上諮詢，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	27	19.7
滿意	94	68.6
不滿意	6	4.4
非常不滿意	1	0.7
無反應	9	6.6
不曾使用	215	-
總計	352	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.1-24 對「稅則即時線上諮詢」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
資訊清楚且齊全/資料都查的到	15	12.4
方便/很便利	14	11.6
效率佳/能快速獲得解決	11	9.1
可即時查詢到所要的稅則資訊	8	6.6
查詢很容易	8	6.6
問題能夠獲得解答	7	5.8
解說詳盡/回答內容很清楚	6	5.0
稅則有問題時能直接告知	1	0.8
能夠接受業者的說明	1	0.8
問題在線上可以得到解決	1	0.8
無反應	49	40.5
總計	121	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 231 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 121 人。

## B.1-25 對「稅則即時線上諮詢」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
系統速度慢	1	14.3
規定太多/程序繁雜/很難查	1	14.3
對貨品及稅則的認定不一致	1	14.3
無法清楚回答問題	1	14.3
沒有即時回答問題/效率不佳	1	14.3
應再加強專業度	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.1-26 請問本關辦理線上申辦服務（含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等）是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	18	16.2
滿意	83	74.8
不滿意	7	6.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.7
不曾使用	241	-
總計	352	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.1-27 對「線上申辦服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
非常便民/方便	19	18.8
線上作業效率好	6	5.9
介面操作很清楚/操作簡便	4	4.0
能達到預期的結果	3	3.0
有助於提升通關速度	3	3.0
不用臨櫃辦理/可以節省時間	3	3.0
可簡化办理流程	3	3.0
資料齊全/資料都查的到	2	2.0
資料路徑的指示很清楚	2	2.0
網路順暢速度快/下載速度快	1	1.0
系統作業佳	1	1.0
隨時都可辦理，不受時間限制	1	1.0
無反應	53	52.5
總計	101	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 251 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 101 人。

## B.1-28 對「線上申辦服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
相較過去，稅費增加要自行吸收	1	14.3
無紙化作業方面可再加強	1	14.3
系統在碼數及輸入方面仍有問題	1	14.3
找不到需要的資料	1	14.3
線上扣繳稅費系統太慢	1	14.3
網路速度太慢	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.1-29 請問辦理洽公動線管制及量測體溫措施(新冠肺炎疫情期間), 是否令您滿意?

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	6	22.2
滿意	16	59.3
不滿意	1	3.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	14.8
不曾使用	325	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.1-30 對「洽公動線管制及量測體溫措施」之滿意原因?

項目內容	回答人數	百分比
配合防疫政策，讓商民很安心	4	18.2
提升洽公過程的防疫安全	2	9.1
有確實執行/控管嚴謹	2	9.1
整體管制的規劃佳	1	4.5
動線清楚且規劃佳	1	4.5
無反應	12	54.5
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

## B.1-31 對「洽公動線管制及量測體溫措施」之不滿意原因?

項目內容	回答人數	百分比
動線規劃不夠順暢	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-32 請問本關資訊網站(<https://keelung.customs.gov.tw/>)服務措施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	20	13.7
滿意	114	78.1
不滿意	5	3.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	7	4.8
不曾使用	206	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。  
2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

B.1-33 對「資訊網站服務措施」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網站資料清楚齊全/資料都查的到	33	24.6
網站有清楚而明確的指引	12	9.0
查詢資料很簡單且方便	12	9.0
能立即查詢到所要的資訊內容	10	7.5
整體功能有提升/整體性佳	7	5.2
能瞭解通關作業過程的進度	2	1.5
非常便民	2	1.5
關鍵字查詢功能佳	1	0.7
公告事項很清楚	1	0.7
資訊公開且透明	1	0.7
無反應	53	39.6
總計	134	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 218 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 134 人。

## B.1-34 對「資訊網站服務措施」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網站速度慢	1	20.0
網站內容需要再加強	1	20.0
查不到所需要的資料	1	20.0
資料更新速度需要再加強	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 345 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## B.1-35 請問本關承辦人員「電話服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	38	20.4
滿意	135	72.6
不滿意	8	4.3
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	2.2
無此經驗或瞭解	166	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-36 對「電話服務之禮儀及態度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度好/禮貌佳/服務佳	56	32.4
詢問問題都能得到解答	10	5.8
親切有耐心	9	5.2
解說清楚明瞭	5	2.9
對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳	4	2.3
關員溝通性佳	3	1.7
關員很細心	1	0.6
都能找到業務窗口	1	0.6
轉接服務佳	1	0.6
無反應	83	48.0
總計	173	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 179 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 173 人。

## B.1-37 對「電話服務之禮儀及態度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	5	55.6
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	2	22.2
轉接服務不佳/一直轉接	1	11.1
無法解決問題	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.1-38 請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	29	16.7
滿意	125	71.8
不滿意	16	9.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	178	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-39 對「電話服務之專業性」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
回覆問題很專業/專業性佳	37	24.0
詢問問題都能得到解答	23	14.9
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	5	3.2
整體服務佳	5	3.2
回覆問題的速度很快/回覆效率佳	4	2.6
關員會提供適當的建議	2	1.3
無反應	78	50.6
總計	154	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 198 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 154 人。

## B.1-40 對「電話服務之專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	3	18.8
問題無法獲得解決	2	12.5
關員溝通性不佳	2	12.5
關員專業程度不足	2	12.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	6.3
服務態度及口氣需加強	1	6.3
問題答覆不完整	1	6.3
轉接服務不佳/一直轉接	1	6.3
解決問題效率不佳	1	6.3
無反應	2	12.5
總計	16	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

## B.1-41 請問本關承辦人員「臨櫃服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	7	20.6
滿意	25	73.5
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	5.9
無此經驗或瞭解	318	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-42 對「臨櫃服務之禮儀及態度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有禮貌	5	15.6
態度佳	5	15.6
處理速度佳/處理效率佳	2	6.3
整體服務佳	1	3.1
無反應	19	59.4
總計	32	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 320 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 人。

## B.1-43 對「臨櫃服務之禮儀及態度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

## B.1-44 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	5	20.0
滿意	16	64.0
不滿意	2	8.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	8.0
無此經驗或瞭解	327	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-45 對「臨櫃服務之專業性」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員專業性佳	4	19.0
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	3	14.3
無反應	14	66.7
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 331 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

## B.1-46 對「臨櫃服務之專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.1-47 請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	5	5.1
滿意	66	66.7
不滿意	13	13.1
非常不滿意	1	1.0
無反應	14	14.1
無此經驗或瞭解	253	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-48 對「民眾意見處理時效」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
可以很迅速的解決/處理時效佳	30	42.3
問題有獲得解決	4	5.6
在稅則方面意見的處理速度快	1	1.4
無反應	36	50.7
總計	71	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 281 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 71 人。

## B.1-49 對「民眾意見處理時效」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	12	85.7
問題沒有獲得解決	1	7.1
無反應	1	7.1
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## B.1-50 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	8	8.6
滿意	62	66.7
不滿意	9	9.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	14	15.1
無此經驗或瞭解	259	-
總計	352	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.1-51 對「民眾意見處理結果」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
問題有獲得解決/處理結果佳	23	32.9
效率佳/很快就能獲得答案	2	2.9
溝通順暢/能聽商民的意見	2	2.9
會主動告知處理進度及結果	1	1.4
無反應	42	60.0
總計	70	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 282 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 70 人。

## B.1-52 對「民眾意見處理結果」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	2	22.2
不夠人性化/缺乏彈性	2	22.2
態度被動且不願溝通	2	22.2
官僚化的處理結果	1	11.1
處理人員的專業度不足	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## B.1-53 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	32	9.1
滿意	263	74.7
不滿意	9	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	48	13.6
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.1-54 對「整體服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程快速且順利/通關效率佳	63	21.4
整體服務佳/整體都不錯	18	6.1
對問題詢問能即時回答	9	3.1
問題處理的很完善	5	1.7
都在預期之中解決問題	4	1.4
各項資訊之提供及查詢的服務佳	4	1.4
電子化及線上服務的相關作業佳且便民	4	1.4
一直都有在進步及改善	3	1.0
關員專業度佳	3	1.0
關員服務態度佳	3	1.0
網站架構清楚/網站服務整體佳	2	0.7
電話服務人員態度良好	1	0.3
電話服務人員的專業度佳	1	0.3
作業透明化，公正公開	1	0.3
各項宣導作業的處理佳	1	0.3
無反應	173	58.6
總計	295	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 57 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 295 人。

B.1-55 對「整體服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員缺乏同理心	1	11.1
打電話找不到想找的關員	1	11.1
整體服務不佳/應再求進步及改善	1	11.1
通關效率不佳/業務處理速度慢	1	11.1
對業務若有疑問，應一次說清楚	1	11.1
對稅費方面的處理不太滿意	1	11.1
常找不到關員/職務代理人制度不完善	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## B.1-56 請問您對於本關是否有建議事項或意見？

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	9	2.6
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
通關作業要更便民	2	0.6
提供並開放參訪團讓商民參加	2	0.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.3
ECFA 產證用 QR CODE 掃描即可，不用提供正本	1	0.3
加強落實無紙化相關作業	1	0.3
網站的速度太慢	1	0.3
電腦查詢作業應與關貿總部一致化	1	0.3
加強各項通關作業的處理效率	1	0.3
稅則方面打電話都忙線，建議提供電子郵件資訊	1	0.3
貨物查驗後應恢復原先的貨品包裝狀態	1	0.3
應加強稅則即時線上諮詢的宣傳工作	1	0.3
無紙化作業的速度較慢，希望改善	1	0.3
機械使用費需累積金額後才扣款，宜改善	1	0.3
應主動協助廠商及業主在國外能順利通關	1	0.3
希望稅則預審的速度可以加快	1	0.3
績優廠商的表格申請能夠電腦化	1	0.3
關員不要太理論化，應該再實務性一些	1	0.3
都很好，沒有建議	235	66.8
無反應	85	24.1
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## B.1-57 請問 貴公司的經營業別？

項目內容	回答人數	百分比
一般進出口廠商	352	100.0
總計	352	100.0

## B.1-58 請問您從事通關業務的時間？

項目內容	回答人數	百分比
2 年以下	31	8.8
3-5 年	47	13.4
6-10 年	96	27.3
11 年以上	171	48.6
無反應	7	2.0
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.1-59 請問您每月至本關臨櫃洽公次數？

項目內容	回答人數	百分比
不曾臨櫃辦理	331	94.0
5 次以下	18	5.1
6-10 次	1	0.3
11 次以上	2	0.6
無反應	0	0.0
總計	352	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.1-60 請問您最常向本關何通關單位洽公？

項目內容	回答次數	百分比
關本部	88	25.0
五堵分關	78	22.2
桃園分關（貿聯）	43	12.2
桃園分關（南崁）	17	4.8
八里分關	16	4.5
花蓮分關	0	0.0
蘇澳派出課	0	0.0
馬祖派出課	0	0.0
無反應	197	56.0
總計	439	124.7

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 439 會超過有效回答人數的 352 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 352 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## 【經常洽公單位—選項合併後】

項目內容	回答次數	百分比
關本部	88	25.0
五堵分關	78	22.2
桃園分關（貿聯）	43	12.2
桃園分關（南崁）	17	4.8
八里分關	16	4.5
花蓮分關	0	0.0
無反應	197	56.0
總計	439	124.7

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 439 會超過有效回答人數的 352 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 352 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## 【通關業者部分】

B.2-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	21	11.7
滿意	149	82.8
不滿意	7	3.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	1.7
未到過基隆關	72	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

B.2-2 對「環境美化及整潔程度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
整潔乾淨	58	34.1
整體很整齊/整體環境佳	10	5.9
環境明亮	2	1.2
新建廁所佳	1	0.6
空調功能佳	1	0.6
無反應	98	57.6
總計	170	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 82 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 170 人。

B.2-3 對「環境美化及整潔程度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	2	28.6
關本部大樓老舊	2	28.6
環境控管不嚴謹	2	28.6
空調功能不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-4 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	17	9.4
滿意	138	76.7
不滿意	19	10.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.3
未到過基隆關	72	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

## B.2-5 對「動線規劃及標示」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
標示很清楚明瞭	42	27.1
動線清楚且規劃佳	17	11.0
整體便利性佳	1	0.6
無反應	95	61.3
總計	155	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 97 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 155 人。

## B.2-6 對「動線規劃及標示」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
指標及標示不夠清楚	11	57.9
疫情期間的動線規劃不佳	7	36.8
動線不清楚	1	5.3
總計	19	100.0

說明：有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

## B.2-7 請問本關各項便民服務設施，您會使用的有哪幾項？

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	72	40.0
影印傳真	39	21.7
飲水機	39	21.7
血壓量測	20	11.1
手機充電站	18	10.0
書報雜誌閱覽	14	7.8
24 小時服務中心	9	5.0
老花眼鏡	7	3.9
愛心傘	5	2.8
哺(集)乳室	1	0.6
均不曾使用	80	44.4
未到過基隆關	72	-
總計	376	168.9

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「未到過基隆關」後的計算結果。

3. 有 72 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 180 人。

4. 本題是複選題，故回答次數 304 會超過有效回答人數的 180 人。

5. 本表百分比的計算，是以回答人數 180 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## B.2-8 請問上述便民服務設施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	15	15.0
滿意	78	78.0
不滿意	4	4.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.0
均不曾使用	80	-
未到過基隆關	72	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過基隆關」及「均不曾使用」後的計算結果。

## B.2-9 對「便民服務設施」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
相當便民/很方便	27	29.0
服務周到/服務多樣化	4	4.3
各項設施齊全	3	3.2
非常貼心，很完善	1	1.1
效率佳	1	1.1
24小時都可查詢	1	1.1
無反應	56	60.2
總計	93	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 159 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 93 人。

## B.2-10 對「便民服務設施」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
授權不足，有些服務無法使用	1	25.0
關員會抱怨報關業者使用傳真機次數太多	1	25.0
便利性不足	1	25.0
有些設備沒有做到位	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-11 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	18	7.1
滿意	186	73.8
不滿意	23	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	25	9.9
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-12 對「進口通關作業」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
進口通關速度快	38	18.6
關員服務態度佳	14	6.9
通關過程都很順利	10	4.9
電子化及無紙化作業很方便	8	3.9
作業過程很流暢	3	1.5
回覆及處理問題很迅速	2	1.0
問題能獲得解決	2	1.0
關員處理及要求很嚴謹	1	0.5
無反應	126	61.8
總計	204	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 48 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 204 人。

## B.2-13 對「進口通關作業」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	7	30.4
關員的專業度不足	5	21.7
關員的態度不佳	5	21.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	8.7
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	4.3
新進關員的專業度不足	1	4.3
無反應	2	8.7
總計	23	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 229 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

## B.2-14 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	20	7.9
滿意	175	69.4
不滿意	4	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	53	21.0
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-15 對「出口通關作業」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
出口通關速度快	35	17.9
關員服務態度佳	8	4.1
電子化及無紙化作業很方便	8	4.1
通關過程都很順利	7	3.6
作業過程很流暢	4	2.1
回覆及處理問題很迅速	3	1.5
關員處理及要求很嚴謹	2	1.0
無反應	128	65.6
總計	195	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 57 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 195 人。

## B.2-16 對「出口通關作業」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	2	50.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	25.0
關員對通關作業的要求太細	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-17 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	17	11.0
滿意	102	65.8
不滿意	33	21.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	2	1.3
不曾使用	97	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-18 對「進出口 C2 無紙化」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
更為方便/便利性佳	29	24.4
有助於處理效率/更為快速	23	19.3
作業更簡化/可線上作業	4	3.4
對於環保工作很有助益	3	2.5
可節省紙張/可用電子檔案替代	2	1.7
讓通關過程更順利	1	0.8
省去許多紙本申報手續	1	0.8
節省人力資源	1	0.8
無反應	55	46.2
總計	119	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 133 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 119 人。

## B.2-19 對「進出口 C2 無紙化」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率需要再提升/速度反而更慢	15	44.1
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	12	35.3
無紙化很不好用，很麻煩	2	5.9
投單常找不到人處理	1	2.9
驗證碼只能用一次，不方便	1	2.9
進口無紙化尚未落實	1	2.9
無反應	2	5.9
總計	34	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 218 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 34 人。

## B.2-20 請問本關新建軌道式貨櫃檢查儀，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	9	9.8
滿意	77	83.7
不滿意	3	3.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.3
不曾使用	160	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-21 對「新建軌道式貨櫃檢查儀」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有助於提升通關速度	19	22.1
覺得方便、很好用	9	10.5
可節省人力	3	3.5
不需開櫃拆櫃檢查/降低開櫃風險	2	2.3
查驗效率佳	1	1.2
無反應	52	60.5
總計	86	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 166 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 86 人。

## B.2-22 對「新建軌道式貨櫃檢查儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
會拖延通關速度	2	66.7
儀檢誤判改由人工查驗費用不應由業者負擔	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.2-23 請問本關辦理稅則即時線上諮詢，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	17	13.3
滿意	87	68.0
不滿意	20	15.6
非常不滿意	2	1.6
無反應	2	1.6
不曾使用	124	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-24 對「稅則即時線上諮詢」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
問題能夠獲得解答	14	13.5
效率佳/能快速獲得解決	6	5.8
解說詳盡/回答內容很清楚	6	5.8
資訊清楚且齊全/資料都查的到	6	5.8
方便/很便利	5	4.8
可即時查詢到所要的稅則資訊	4	3.8
查詢很容易	2	1.9
服務態度佳	2	1.9
無反應	59	56.7
總計	104	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 148 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 104 人。

## B.2-25 對「稅則即時線上諮詢」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
對貨品及稅則的認定不一致	5	22.7
無法清楚回答問題	4	18.2
沒有即時回答問題/效率不佳	4	18.2
服務態度需要再加強	4	18.2
規定太多/程序繁雜/很難查	3	13.6
時常找不到人	1	4.5
查不到所需的資料	1	4.5
總計	22	100.0

說明：有 230 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

B.2-26 請問本關辦理線上申辦服務（含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等）是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	29	18.0
滿意	129	80.1
不滿意	2	1.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
不曾使用	91	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。  
2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

B.2-27 對「線上申辦服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
非常便民/方便	33	20.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	8	5.1
線上作業效率好	7	4.4
有助於提升通關速度	4	2.5
資料齊全/資料都查的到	4	2.5
介面操作很清楚/操作簡便	4	2.5
網路順暢速度快/下載速度快	3	1.9
能達到預期的結果	2	1.3
書表下載方便	1	0.6
隨時都可辦理，不受時間限制	1	0.6
無反應	91	57.6
總計	158	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 94 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 158 人。

B.2-28 對「線上申辦服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
需要的表單找不到	1	50.0
資料更新速度需要再加強	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 252 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.2-29 請問辦理洽公動線管制及量測體溫措施(新冠肺炎疫情期間), 是否令您滿意?

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	25	15.3
滿意	134	82.2
不滿意	2	1.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.2
不曾使用	89	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-30 對「洽公動線管制及量測體溫措施」之滿意原因?

項目內容	回答人數	百分比
有確實執行/控管嚴謹	25	15.7
提升洽公過程的防疫安全	21	13.2
整體管制的規劃佳	14	8.8
配合防疫政策，讓商民很安心	5	3.1
動線清楚且規劃佳	3	1.9
一天只會量測一次，不擾民	1	0.6
無反應	90	56.6
總計	159	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 93 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 159 人。

## B.2-31 對「洽公動線管制及量測體溫措施」之不滿意原因?

項目內容	回答人數	百分比
動線規劃不夠順暢	1	50.0
要帶身份證件，有點擾民	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 252 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-32 請問本關資訊網站(<https://keelung.customs.gov.tw/>)服務措施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	21	15.0
滿意	110	78.6
不滿意	4	2.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	3.6
不曾使用	112	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。  
2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

B.2-33 對「資訊網站服務措施」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網站資料清楚齊全/資料都查的到	25	19.1
網站有清楚而明確的指引	7	5.3
非常便民	7	5.3
能立即查詢到所要的資訊內容	6	4.6
查詢資料很簡單且方便	6	4.6
整體功能有提升/整體性佳	4	3.1
能瞭解通關作業過程的進度	2	1.5
資訊公開且透明	1	0.8
無反應	73	55.7
總計	131	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 121 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 131 人。

B.2-34 對「資訊網站服務措施」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
查不到所需要的資料	2	50.0
網站速度慢	1	25.0
網站內容需要再加強	1	25.0
查不到所需要的資料	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-35 請問本關承辦人員「電話服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	26	11.2
滿意	198	85.3
不滿意	7	3.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.4
無此經驗或瞭解	20	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-36 對「電話服務之禮儀及態度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度好/禮貌佳/服務佳	82	36.6
親切有耐心	16	7.1
詢問問題都能得到解答	7	3.1
解說清楚明瞭	4	1.8
轉接服務佳	4	1.8
對於詢問能夠快速回覆/回覆效率佳	2	0.9
關員溝通性佳	1	0.4
無反應	108	48.2
總計	224	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 28 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 224 人。

## B.2-37 對「電話服務之禮儀及態度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	4	57.1
無法解決問題	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-38 請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	19	8.4
滿意	187	82.7
不滿意	17	7.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	26	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-39 對「電話服務之專業性」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
詢問問題都能得到解答	39	18.9
回覆問題很專業/專業性佳	36	17.5
整體服務佳	6	2.9
回覆問題的速度很快/回覆效率佳	4	1.9
無反應	121	58.7
總計	206	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 46 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 206 人。

## B.2-40 對「電話服務之專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	7	41.2
問題無法獲得解決	3	17.6
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	5.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.9
轉接服務不佳/一直轉接	1	5.9
無反應	4	23.5
總計	17	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

## B.2-41 請問本關承辦人員「臨櫃服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	13	7.7
滿意	146	86.9
不滿意	8	4.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
無此經驗或瞭解	84	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-42 對「臨櫃服務之禮儀及態度」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度佳	41	25.8
有禮貌	13	8.2
整體服務佳	5	3.1
處理速度佳/處理效率佳	3	1.9
詢問問題都能得到解答	2	1.3
回覆效率佳	1	0.6
問題有獲得解決	1	0.6
具服務熱忱	1	0.6
無反應	92	57.9
總計	159	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 93 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 159 人。

## B.2-43 對「臨櫃服務之禮儀及態度」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
服務態度不佳	4	50.0
關員素質不整齊	1	12.5
有遲到早退的現象	1	12.5
常換關員，找不到人問	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## B.2-44 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	16	9.9
滿意	129	79.6
不滿意	11	6.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
無此經驗或瞭解	90	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-45 對「臨櫃服務之專業性」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員專業性佳	26	17.9
詢問問題都能得到解答	13	9.0
整體服務佳	5	3.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	4	2.8
問題有獲得解決	2	1.4
具服務熱忱	1	0.7
關員溝通性佳	1	0.7
照章處理業務	1	0.7
無反應	92	63.4
總計	145	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 107 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 145 人。

## B.2-46 對「臨櫃服務之專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員專業程度不足	4	36.4
關員素質不整齊	2	18.2
整體服務有待改進	1	9.1
新進關員的專業度不足	1	9.1
關員的服務熱忱不足	1	9.1
所需文件不一次說明，造成補件困擾	1	9.1
無反應	1	9.1
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 241 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.2-47 請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	4	4.4
滿意	70	77.8
不滿意	13	14.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.3
無此經驗或瞭解	162	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-48 對「民眾意見處理時效」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
可以很迅速的解決/處理時效佳	16	21.6
問題有獲得解決	4	5.4
無反應	54	73.0
總計	74	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 178 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 74 人。

## B.2-49 對「民眾意見處理時效」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	12	92.3
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 239 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

## B.2-50 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	4	4.5
滿意	72	81.8
不滿意	8	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	4.5
無此經驗或瞭解	164	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-51 對「民眾意見處理結果」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
問題有獲得解決/處理結果佳	11	14.5
效率佳/很快就能獲得答案	3	3.9
溝通順暢/能聽商民的意見	2	2.6
會主動告知處理進度及結果	1	1.3
無反應	59	77.6
總計	76	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 176 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 76 人。

## B.2-52 對「民眾意見處理結果」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	5	62.5
官僚化的處理結果	1	12.5
態度被動且不願溝通	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## B.2-53 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	19	7.5
滿意	218	86.5
不滿意	5	2.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	10	4.0
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-54 對「整體服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程快速且順利/通關效率佳	13	5.5
關員服務態度佳	13	5.5
問題處理的很完善	10	4.2
整體服務佳/整體都不錯	10	4.2
對問題詢問能即時回答	6	2.5
各項資訊之提供及查詢的服務佳	5	2.1
關員專業度佳	4	1.7
一直都有在進步及改善	2	0.8
電子化及線上服務的相關作業佳且便民	2	0.8
都在預期之中解決問題	1	0.4
網站架構清楚/網站服務整體佳	1	0.4
女性關員多、做事較細心	1	0.4
舉辦座談會及課程的內容豐富實用	1	0.4
無反應	168	70.9
總計	237	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 15 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 237 人。

## B.2-55 對「整體服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
部分關員的專業度及經驗較為不足	3	60.0
關員的服務態度應該再加強	1	20.0
服務場所的整體環境要再加強	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## B.2-56 請問您對於本關是否有建議事項或意見？

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	7	2.8
加強新進關員的專業知識及訓練	5	2.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	5	2.0
加強各項通關作業的處理效率	5	2.0
加強關員的服務態度	2	0.8
增加服務場所的停車空間	2	0.8
加強關員的專業知識及訓練	1	0.4
通關作業要更便民	1	0.4
無紙化作業的速度較慢，希望改善	1	0.4
增加稅則方面搜尋的關鍵字數量，以利查詢	1	0.4
處理關務時應該彈性一點，不要一板一眼	1	0.4
增設可讓商民諮詢的專用窗口	1	0.4
加強關員之間的經驗傳承	1	0.4
加強與其他部會在關務方面的連繫速度	1	0.4
都很好，沒有建議	180	71.4
無反應	38	15.1
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## B.2-57 請問 貴公司的經營業別？

項目內容	回答人數	百分比
報關業	195	77.4
運輸業	26	10.3
貨櫃集散站業	15	6.0
自由港區事業	5	2.0
承攬業	3	1.2
保稅相關事業	8	3.2
總計	252	100.0

## B.2-58 請問您從事通關業務的時間？

項目內容	回答人數	百分比
2 年以下	21	8.3
3-5 年	25	9.9
6-10 年	36	14.3
11 年以上	168	66.7
無反應	2	0.8
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.2-59 請問您每月至本關臨櫃洽公次數？

項目內容	回答人數	百分比
不曾臨櫃辦理	89	35.3
5 次以下	76	30.2
6-10 次	31	12.3
11 次以上	55	21.8
無反應	1	0.4
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.2-60 請問您最常向本關何通關單位洽公？

項目內容	回答次數	百分比
關本部	186	73.8
五堵分關	74	29.4
桃園分關（貿聯）	27	10.7
桃園分關（南崁）	21	8.3
八里分關	17	6.7
花蓮分關	7	2.8
蘇澳派出課	6	2.4
馬祖派出課	2	0.8
無反應	21	8.3
總計	361	143.3

說明：1. 「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2. 本題是複選題，故回答次數 361 會超過有效回答人數的 252 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 252 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## 【經常洽公單位—選項合併後】

項目內容	回答次數	百分比
關本部	186	73.8
五堵分關	74	29.4
桃園分關（貿聯）	27	10.7
桃園分關（南崁）	21	8.3
八里分關	19	7.5
花蓮分關	13	5.2
無反應	21	8.3
總計	361	143.3

說明：1. 「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2. 本題是複選題，故回答次數 361 會超過有效回答人數的 252 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 252 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



## 附錄三：交叉分析表

## 【進出口業者部分】

C.1-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>86.5</b>	<b>10.8</b>	<b>75.7</b>	<b>2.7</b>	<b>2.7</b>	<b>0.0</b>	<b>10.8</b>	<b>37</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10年	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	13
11年以上	76.2	4.8	71.4	4.8	4.8	0.0	19.0	21
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	80.0	10.0	70.0	5.0	5.0	0.0	15.0	20
5次以下	93.8	12.5	81.3	0.0	0.0	0.0	6.3	16
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	94.5	16.7	77.8	0.0	0.0	0.0	5.6	18
五堵分關	91.7	0.0	91.7	0.0	0.0	0.0	8.3	12
桃園分關(貿聯)	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
桃園分關(南崁)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
八里分關	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-2 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>59.5</b>	<b>5.4</b>	<b>54.1</b>	<b>10.8</b>	<b>10.8</b>	<b>0.0</b>	<b>29.7</b>	<b>37</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5 年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10 年	76.9	7.7	69.2	15.4	15.4	0.0	7.7	13
11 年以上	42.9	4.8	38.1	9.5	9.5	0.0	47.6	21
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	35.0	0.0	35.0	10.0	10.0	0.0	55.0	20
5 次以下	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	16
6-10 次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	66.7	5.6	61.1	11.1	11.1	0.0	22.2	18
五堵分關	75.0	8.3	66.7	0.0	0.0	0.0	25.0	12
桃園分關（貿聯）	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3
桃園分關（南崁）	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
八里分關	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-3 請問本關各項便民服務設施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>76.4</b>	<b>23.5</b>	<b>52.9</b>	<b>5.9</b>	<b>5.9</b>	<b>0.0</b>	<b>17.6</b>	<b>17</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
6-10年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6
11年以上	60.0	20.0	40.0	10.0	10.0	0.0	30.0	10
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	57.2	28.6	28.6	0.0	0.0	0.0	42.9	7
5次以下	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	77.7	33.3	44.4	11.1	11.1	0.0	11.1	9
五堵分關	80.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
桃園分關(貿聯)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1
桃園分關(南崁)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1
八里分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-4 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>68.7</b>	<b>6.5</b>	<b>62.2</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>0.0</b>	<b>27.0</b>	<b>352</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	64.5	0.0	64.5	0.0	0.0	0.0	35.5	31
3-5 年	61.7	4.3	57.4	8.5	8.5	0.0	29.8	47
6-10 年	71.8	8.3	63.5	3.1	3.1	0.0	25.0	96
11 年以上	70.8	7.6	63.2	4.7	4.7	0.0	24.6	171
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	68.5	6.6	61.9	3.9	3.9	0.0	27.5	331
5 次以下	72.3	5.6	66.7	5.6	5.6	0.0	22.2	18
6-10 次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	67.0	4.5	62.5	4.5	4.5	0.0	28.4	88
五堵分關	73.1	6.4	66.7	6.4	6.4	0.0	20.5	78
桃園分關（貿聯）	62.8	2.3	60.5	4.7	4.7	0.0	32.6	43
桃園分關（南崁）	41.2	0.0	41.2	5.9	5.9	0.0	52.9	17
八里分關	50.1	6.3	43.8	12.5	12.5	0.0	37.5	16
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-5 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>67.6</b>	<b>9.4</b>	<b>58.2</b>	<b>1.1</b>	<b>1.1</b>	<b>0.0</b>	<b>31.3</b>	<b>352</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	54.9	9.7	45.2	0.0	0.0	0.0	45.2	31
3-5年	61.7	4.3	57.4	0.0	0.0	0.0	38.3	47
6-10年	78.2	11.5	66.7	2.1	2.1	0.0	19.8	96
11年以上	67.8	9.9	57.9	1.2	1.2	0.0	31.0	171
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	68.9	9.4	59.5	1.2	1.2	0.0	29.9	331
5次以下	50.0	11.1	38.9	0.0	0.0	0.0	50.0	18
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1
11次以上	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	67.1	8.0	59.1	2.3	2.3	0.0	30.7	88
五堵分關	70.5	7.7	62.8	2.6	2.6	0.0	26.9	78
桃園分關(貿聯)	69.8	4.7	65.1	2.3	2.3	0.0	27.9	43
桃園分關(南崁)	64.7	0.0	64.7	5.9	5.9	0.0	29.4	17
八里分關	62.6	6.3	56.3	0.0	0.0	0.0	37.5	16
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-6 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>85.3</b>	<b>17.5</b>	<b>67.8</b>	<b>2.9</b>	<b>2.9</b>	<b>0.0</b>	<b>11.7</b>	<b>171</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>92.3</b>	30.8	61.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	7.7	13
3-5 年	<b>80.8</b>	7.7	73.1	<b>3.8</b>	3.8	0.0	15.4	26
6-10 年	<b>88.5</b>	21.2	67.3	<b>1.9</b>	1.9	0.0	9.6	52
11 年以上	<b>83.4</b>	16.7	66.7	<b>3.8</b>	3.8	0.0	12.8	78
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>85.4</b>	17.2	68.2	<b>3.2</b>	3.2	0.0	11.5	157
5 次以下	<b>84.6</b>	15.4	69.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	15.4	13
6-10 次	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>91.1</b>	22.2	68.9	<b>4.4</b>	4.4	0.0	4.4	45
五堵分關	<b>89.5</b>	18.4	71.1	<b>5.3</b>	5.3	0.0	5.3	38
桃園分關(貿聯)	<b>95.3</b>	4.8	90.5	<b>4.8</b>	4.8	0.0	0.0	21
桃園分關(南崁)	<b>83.3</b>	0.0	83.3	<b>16.7</b>	16.7	0.0	0.0	6
八里分關	<b>66.7</b>	16.7	50.0	<b>16.7</b>	16.7	0.0	16.7	6
花蓮分關	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-7 請問本關新建軌道式貨櫃檢查儀，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>52.2</b>	<b>2.9</b>	<b>49.3</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>47.8</b>	<b>69</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
3-5 年	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	12
6-10 年	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	16
11 年以上	57.1	5.7	51.4	0.0	0.0	0.0	42.9	35
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	49.1	1.6	47.5	0.0	0.0	0.0	50.8	61
5 次以下	83.4	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	6
6-10 次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1
11 次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	81.0	4.8	76.2	0.0	0.0	0.0	19.0	21
五堵分關	73.3	0.0	73.3	0.0	0.0	0.0	26.7	15
桃園分關 (貿聯)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
桃園分關 (南崁)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
八里分關	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少 (小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-8 請問本關辦理稅則即時線上諮詢，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>88.3</b>	<b>19.7</b>	<b>68.6</b>	<b>5.1</b>	<b>4.4</b>	<b>0.7</b>	<b>6.6</b>	<b>137</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>83.4</b>	16.7	66.7	<b>5.6</b>	5.6	0.0	11.1	18
3-5 年	<b>75.0</b>	8.3	66.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	25.0	12
6-10 年	<b>92.3</b>	23.1	69.2	<b>7.7</b>	7.7	0.0	0.0	39
11 年以上	<b>90.8</b>	20.0	70.8	<b>4.6</b>	3.1	1.5	4.6	65
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>90.4</b>	20.6	69.8	<b>3.2</b>	2.4	0.8	6.3	126
5 次以下	<b>50.0</b>	12.5	37.5	<b>37.5</b>	37.5	0.0	12.5	8
6-10 次	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>88.9</b>	13.9	75.0	<b>5.6</b>	5.6	0.0	5.6	36
五堵分關	<b>90.3</b>	29.0	61.3	<b>6.5</b>	6.5	0.0	3.2	31
桃園分關（貿聯）	<b>92.3</b>	23.1	69.2	<b>7.7</b>	7.7	0.0	0.0	13
桃園分關（南崁）	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	4
八里分關	<b>100.0</b>	16.7	83.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	6
花蓮分關	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-9 請問本關辦理線上申辦服務（含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>91.0</b>	<b>16.2</b>	<b>74.8</b>	<b>6.3</b>	<b>6.3</b>	<b>0.0</b>	<b>2.7</b>	<b>111</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5年	93.4	6.7	86.7	0.0	0.0	0.0	6.7	15
6-10年	91.9	18.9	73.0	5.4	5.4	0.0	2.7	37
11年以上	88.7	17.0	71.7	9.4	9.4	0.0	1.9	53
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	89.7	17.5	72.2	7.2	7.2	0.0	3.1	97
5次以下	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	91.5	8.6	82.9	8.6	8.6	0.0	0.0	35
五堵分關	88.0	20.0	68.0	12.0	12.0	0.0	0.0	25
桃園分關（貿聯）	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0	9
桃園分關（南崁）	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
八里分關	83.4	16.7	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	6
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-10 請問本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施（新冠肺炎疫情期間），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>81.5</b>	<b>22.2</b>	<b>59.3</b>	<b>3.7</b>	<b>3.7</b>	<b>0.0</b>	<b>14.8</b>	<b>27</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
3-5 年	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10 年	80.0	30.0	50.0	10.0	10.0	0.0	10.0	10
11 年以上	81.3	12.5	68.8	0.0	0.0	0.0	18.8	16
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	86.7	20.0	66.7	0.0	0.0	0.0	13.3	15
5 次以下	72.7	18.2	54.5	9.1	9.1	0.0	18.2	11
6-10 次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	78.5	21.4	57.1	7.1	7.1	0.0	14.3	14
五堵分關	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
桃園分關（貿聯）	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
桃園分關（南崁）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
八里分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-11 請問本關資訊網站 (<https://keelung.customs.gov.tw/>) 服務措施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>91.8</b>	<b>13.7</b>	<b>78.1</b>	<b>3.4</b>	<b>3.4</b>	<b>0.0</b>	<b>4.8</b>	<b>146</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	90.0	30.0	60.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
3-5年	85.0	5.0	80.0	0.0	0.0	0.0	15.0	20
6-10年	92.8	9.5	83.3	4.8	4.8	0.0	2.4	42
11年以上	93.0	16.9	76.1	2.8	2.8	0.0	4.2	71
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	93.1	14.5	78.6	2.3	2.3	0.0	4.6	131
5次以下	76.9	7.7	69.2	15.4	15.4	0.0	7.7	13
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	90.7	9.4	81.3	9.4	9.4	0.0	0.0	32
五堵分關	92.6	22.2	70.4	3.7	3.7	0.0	3.7	27
桃園分關(貿聯)	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0	14
桃園分關(南崁)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
八里分關	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-12 請問本關承辦人員「電話服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>93.0</b>	<b>20.4</b>	<b>72.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4.3</b>	<b>0.5</b>	<b>2.2</b>	<b>186</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	100.1	43.8	56.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16
3-5 年	90.9	9.1	81.8	4.5	4.5	0.0	4.5	22
6-10 年	96.2	17.0	79.2	3.8	3.8	0.0	0.0	53
11 年以上	90.3	21.5	68.8	6.5	5.4	1.1	3.2	93
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	93.5	20.7	72.8	4.2	3.6	0.6	2.4	169
5 次以下	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	14
6-10 次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	94.6	18.2	76.4	5.5	5.5	0.0	0.0	55
五堵分關	93.0	25.6	67.4	7.0	7.0	0.0	0.0	43
桃園分關（貿聯）	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	21
桃園分關（南崁）	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	7
八里分關	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-13 請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>88.5</b>	<b>16.7</b>	<b>71.8</b>	<b>9.2</b>	<b>9.2</b>	<b>0.0</b>	<b>2.3</b>	<b>174</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0	14
3-5年	95.0	0.0	95.0	5.0	5.0	0.0	0.0	20
6-10年	90.4	19.2	71.2	9.6	9.6	0.0	0.0	52
11年以上	83.7	16.3	67.4	11.6	11.6	0.0	4.7	86
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	89.3	17.1	72.2	8.2	8.2	0.0	2.5	158
5次以下	78.6	14.3	64.3	21.4	21.4	0.0	0.0	14
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	88.7	11.3	77.4	9.4	9.4	0.0	1.9	53
五堵分關	87.8	12.2	75.6	9.8	9.8	0.0	2.4	41
桃園分關(貿聯)	95.0	25.0	70.0	0.0	0.0	0.0	5.0	20
桃園分關(南崁)	85.7	14.3	71.4	0.0	0.0	0.0	14.3	7
八里分關	83.4	16.7	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	6
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-14 請問本關承辦人員「臨櫃服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.1</b>	<b>20.6</b>	<b>73.5</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>5.9</b>	<b>34</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5 年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10 年	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14
11 年以上	88.2	17.6	70.6	0.0	0.0	0.0	11.8	17
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	95.0	20.0	75.0	0.0	0.0	0.0	5.0	20
5 次以下	92.3	23.1	69.2	0.0	0.0	0.0	7.7	13
6-10 次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11 次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
五堵分關	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
桃園分關(貿聯)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
桃園分關(南崁)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
八里分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-15 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>84.0</b>	<b>20.0</b>	<b>64.0</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>	<b>0.0</b>	<b>8.0</b>	<b>25</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	0.0	0.0	11
11年以上	75.0	16.7	58.3	8.3	8.3	0.0	16.7	12
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	92.3	23.1	69.2	0.0	0.0	0.0	7.7	13
5次以下	72.7	18.2	54.5	18.2	18.2	0.0	9.1	11
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	81.8	9.1	72.7	18.2	18.2	0.0	0.0	11
五堵分關	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
桃園分關(貿聯)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
桃園分關(南崁)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
八里分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-16 請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>71.8</b>	<b>5.1</b>	<b>66.7</b>	<b>14.1</b>	<b>13.1</b>	<b>1.0</b>	<b>14.1</b>	<b>99</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	71.4	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	14.3	7
3-5 年	84.6	0.0	84.6	7.7	7.7	0.0	7.7	13
6-10 年	71.5	3.6	67.9	21.5	17.9	3.6	7.1	28
11 年以上	70.0	8.0	62.0	12.0	12.0	0.0	18.0	50
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	72.9	3.5	69.4	10.6	9.4	1.2	16.5	85
5 次以下	69.2	15.4	53.8	30.8	30.8	0.0	0.0	13
6-10 次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11 次以上	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	86.4	0.0	86.4	9.1	9.1	0.0	4.5	22
五堵分關	90.5	4.8	85.7	9.5	9.5	0.0	0.0	21
桃園分關（貿聯）	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
桃園分關（南崁）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
八里分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.1-17 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>75.3</b>	<b>8.6</b>	<b>66.7</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>	<b>0.0</b>	<b>15.1</b>	<b>93</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	75.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	8
3-5年	85.7	0.0	85.7	7.1	7.1	0.0	7.1	14
6-10年	79.2	12.5	66.7	8.3	8.3	0.0	12.5	24
11年以上	71.7	6.5	65.2	13.0	13.0	0.0	15.2	46
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	75.6	8.5	67.1	7.3	7.3	0.0	17.1	82
5次以下	80.0	10.0	70.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	89.5	5.3	84.2	10.5	10.5	0.0	0.0	19
五堵分關	88.9	5.6	83.3	11.1	11.1	0.0	0.0	18
桃園分關(貿聯)	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
桃園分關(南崁)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
八里分關	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-18 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>83.8</b>	<b>9.1</b>	<b>74.7</b>	<b>2.6</b>	<b>2.6</b>	<b>0.0</b>	<b>13.6</b>	<b>352</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>83.9</b>	12.9	71.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	16.1	31
3-5年	<b>78.8</b>	4.3	74.5	<b>6.4</b>	6.4	0.0	14.9	47
6-10年	<b>94.8</b>	10.4	84.4	<b>1.0</b>	1.0	0.0	4.2	96
11年以上	<b>80.7</b>	9.4	71.3	<b>2.9</b>	2.9	0.0	16.4	171
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>83.4</b>	9.4	74.0	<b>2.4</b>	2.4	0.0	14.2	331
5次以下	<b>94.5</b>	5.6	88.9	<b>5.6</b>	5.6	0.0	0.0	18
6-10次	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	<b>50.0</b>	0.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	50.0	2
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>85.2</b>	3.4	81.8	<b>3.4</b>	3.4	0.0	11.4	88
五堵分關	<b>85.9</b>	7.7	78.2	<b>3.8</b>	3.8	0.0	10.3	78
桃園分關(貿聯)	<b>81.4</b>	7.0	74.4	<b>2.3</b>	2.3	0.0	16.3	43
桃園分關(南崁)	<b>70.6</b>	0.0	70.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	29.4	17
八里分關	<b>75.1</b>	6.3	68.8	<b>6.3</b>	6.3	0.0	18.8	16
花蓮分關	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## 【通關業者部分】

C.2-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.5</b>	<b>11.7</b>	<b>82.8</b>	<b>3.9</b>	<b>3.9</b>	<b>0.0</b>	<b>1.7</b>	<b>180</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>95.8</b>	12.1	83.7	<b>2.8</b>	2.8	0.0	1.4	141
運輸業	<b>94.8</b>	5.3	89.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	5.3	19
貨櫃集散站業	<b>90.9</b>	9.1	81.8	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	11
自由港區事業	<b>100.0</b>	50.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>100.0</b>	100.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	<b>83.4</b>	16.7	66.7	<b>16.7</b>	16.7	0.0	0.0	6
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>92.9</b>	0.0	92.9	<b>7.1</b>	7.1	0.0	0.0	14
3-5年	<b>100.0</b>	12.5	87.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	16
6-10年	<b>88.0</b>	12.0	76.0	<b>12.0</b>	12.0	0.0	0.0	25
11年以上	<b>95.2</b>	12.1	83.1	<b>2.4</b>	2.4	0.0	2.4	124
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>89.2</b>	7.1	82.1	<b>3.6</b>	3.6	0.0	7.1	28
5次以下	<b>95.4</b>	10.6	84.8	<b>4.5</b>	4.5	0.0	0.0	66
6-10次	<b>93.5</b>	12.9	80.6	<b>3.2</b>	3.2	0.0	3.2	31
11次以上	<b>96.3</b>	14.8	81.5	<b>3.7</b>	3.7	0.0	0.0	54
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>95.8</b>	11.1	84.7	<b>3.5</b>	3.5	0.0	0.7	144
五堵分關	<b>91.7</b>	12.5	79.2	<b>8.3</b>	8.3	0.0	0.0	48
桃園分關(貿聯)	<b>89.4</b>	10.5	78.9	<b>10.5</b>	10.5	0.0	0.0	19
桃園分關(南崁)	<b>100.0</b>	7.1	92.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	14
八里分關	<b>91.7</b>	25.0	66.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	8.3	12
花蓮分關	<b>100.0</b>	7.7	92.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	13

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-2 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>86.1</b>	<b>9.4</b>	<b>76.7</b>	<b>10.6</b>	<b>10.6</b>	<b>0.0</b>	<b>3.3</b>	<b>180</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	86.5	10.6	75.9	10.6	10.6	0.0	2.8	141
運輸業	84.2	0.0	84.2	5.3	5.3	0.0	10.5	19
貨櫃集散站業	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11
自由港區事業	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	66.7	16.7	50.0	33.3	33.3	0.0	0.0	6
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	14
3-5 年	81.3	18.8	62.5	18.8	18.8	0.0	0.0	16
6-10 年	72.0	12.0	60.0	24.0	24.0	0.0	4.0	25
11 年以上	89.6	8.1	81.5	6.5	6.5	0.0	4.0	124
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	75.0	0.0	75.0	14.3	14.3	0.0	10.7	28
5 次以下	86.4	6.1	80.3	12.1	12.1	0.0	1.5	66
6-10 次	90.3	9.7	80.6	3.2	3.2	0.0	6.5	31
11 次以上	88.9	18.5	70.4	11.1	11.1	0.0	0.0	54
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	84.0	9.0	75.0	13.2	13.2	0.0	2.8	144
五堵分關	77.1	12.5	64.6	20.8	20.8	0.0	2.1	48
桃園分關（貿聯）	73.7	15.8	57.9	26.3	26.3	0.0	0.0	19
桃園分關（南崁）	78.6	14.3	64.3	21.4	21.4	0.0	0.0	14
八里分關	75.0	8.3	66.7	8.3	8.3	0.0	16.7	12
花蓮分關	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-3 請問本關各項便民服務設施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>93.0</b>	<b>15.0</b>	<b>78.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>0.0</b>	<b>3.0</b>	<b>100</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.4	15.7	78.7	3.4	3.4	0.0	2.2	89
運輸業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
貨櫃集散站業	80.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
3-5年	88.9	0.0	88.9	0.0	0.0	0.0	11.1	9
6-10年	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	13
11年以上	92.0	16.0	76.0	5.3	5.3	0.0	2.7	75
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	90.9	0.0	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	11
5次以下	100.0	24.1	75.9	0.0	0.0	0.0	0.0	29
6-10次	85.0	10.0	75.0	5.0	5.0	0.0	10.0	20
11次以上	92.3	15.4	76.9	7.7	7.7	0.0	0.0	39
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	93.8	16.0	77.8	4.9	4.9	0.0	1.2	81
五堵分關	90.9	12.1	78.8	3.0	3.0	0.0	6.1	33
桃園分關(貿聯)	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11
桃園分關(南崁)	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
八里分關	85.7	14.3	71.4	0.0	0.0	0.0	14.3	7
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-4 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>80.9</b>	<b>7.1</b>	<b>73.8</b>	<b>9.1</b>	<b>9.1</b>	<b>0.0</b>	<b>9.9</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>83.6</b>	7.7	75.9	<b>10.3</b>	10.3	0.0	6.2	195
運輸業	<b>88.5</b>	0.0	88.5	<b>3.8</b>	3.8	0.0	7.7	26
貨櫃集散站業	<b>60.0</b>	13.3	46.7	<b>6.7</b>	6.7	0.0	33.3	15
自由港區事業	<b>80.0</b>	0.0	80.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	20.0	5
承攬業	<b>33.3</b>	0.0	33.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	66.7	3
保稅相關事業	<b>50.0</b>	12.5	37.5	<b>12.5</b>	12.5	0.0	37.5	8
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>81.0</b>	4.8	76.2	<b>9.5</b>	9.5	0.0	9.5	21
3-5 年	<b>88.0</b>	12.0	76.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	12.0	25
6-10 年	<b>77.8</b>	11.1	66.7	<b>8.3</b>	8.3	0.0	13.9	36
11 年以上	<b>81.0</b>	5.4	75.6	<b>10.7</b>	10.7	0.0	8.3	168
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>77.5</b>	2.2	75.3	<b>4.5</b>	4.5	0.0	18.0	89
5 次以下	<b>82.9</b>	9.2	73.7	<b>6.6</b>	6.6	0.0	10.5	76
6-10 次	<b>90.3</b>	3.2	87.1	<b>9.7</b>	9.7	0.0	0.0	31
11 次以上	<b>78.1</b>	14.5	63.6	<b>20.0</b>	20.0	0.0	1.8	55
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>83.3</b>	7.5	75.8	<b>9.1</b>	9.1	0.0	7.5	186
五堵分關	<b>86.5</b>	9.5	77.0	<b>10.8</b>	10.8	0.0	2.7	74
桃園分關（貿聯）	<b>74.1</b>	18.5	55.6	<b>14.8</b>	14.8	0.0	11.1	27
桃園分關（南崁）	<b>76.2</b>	14.3	61.9	<b>14.3</b>	14.3	0.0	9.5	21
八里分關	<b>79.0</b>	5.3	73.7	<b>15.8</b>	15.8	0.0	5.3	19
花蓮分關	<b>92.3</b>	7.7	84.6	<b>7.7</b>	7.7	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-5 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>77.3</b>	<b>7.9</b>	<b>69.4</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>0.0</b>	<b>21.0</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	83.6	9.2	74.4	1.5	1.5	0.0	14.9	195
運輸業	57.7	0.0	57.7	3.8	3.8	0.0	38.5	26
貨櫃集散站業	60.0	6.7	53.3	0.0	0.0	0.0	40.0	15
自由港區事業	40.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	60.0	5
承攬業	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
保稅相關事業	50.0	12.5	37.5	0.0	0.0	0.0	50.0	8
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	66.7	4.8	61.9	0.0	0.0	0.0	33.3	21
3-5年	72.0	8.0	64.0	0.0	0.0	0.0	28.0	25
6-10年	75.0	13.9	61.1	0.0	0.0	0.0	25.0	36
11年以上	80.9	7.1	73.8	2.4	2.4	0.0	16.7	168
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	75.2	2.2	73.0	1.1	1.1	0.0	23.6	89
5次以下	71.0	11.8	59.2	1.3	1.3	0.0	27.6	76
6-10次	80.6	3.2	77.4	3.2	3.2	0.0	16.1	31
11次以上	87.2	14.5	72.7	1.8	1.8	0.0	10.9	55
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	80.1	9.1	71.0	1.6	1.6	0.0	18.3	186
五堵分關	83.8	8.1	75.7	1.4	1.4	0.0	14.9	74
桃園分關(貿聯)	85.2	14.8	70.4	3.7	3.7	0.0	11.1	27
桃園分關(南崁)	71.4	9.5	61.9	4.8	4.8	0.0	23.8	21
八里分關	79.0	5.3	73.7	5.3	5.3	0.0	15.8	19
花蓮分關	92.3	7.7	84.6	0.0	0.0	0.0	7.7	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-6 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>76.8</b>	<b>11.0</b>	<b>65.8</b>	<b>21.9</b>	<b>21.3</b>	<b>0.6</b>	<b>1.3</b>	<b>155</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	74.3	11.4	62.9	24.3	23.6	0.7	1.4	140
運輸業	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	91.6	8.3	83.3	0.0	0.0	0.0	8.3	12
3-5 年	87.6	18.8	68.8	12.5	12.5	0.0	0.0	16
6-10 年	70.8	12.5	58.3	29.2	29.2	0.0	0.0	24
11 年以上	74.7	9.7	65.0	24.3	23.3	1.0	1.0	103
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	81.7	8.2	73.5	16.3	16.3	0.0	2.0	49
5 次以下	78.2	15.2	63.0	19.6	17.4	2.2	2.2	46
6-10 次	77.3	9.1	68.2	22.7	22.7	0.0	0.0	22
11 次以上	68.4	10.5	57.9	31.6	31.6	0.0	0.0	38
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	73.1	10.9	62.2	26.9	26.1	0.8	0.0	119
五堵分關	74.0	10.0	64.0	26.0	26.0	0.0	0.0	50
桃園分關（貿聯）	83.4	16.7	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	18
桃園分關（南崁）	78.6	14.3	64.3	21.4	21.4	0.0	0.0	14
八里分關	72.7	18.2	54.5	18.2	18.2	0.0	9.1	11
花蓮分關	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	12

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-7 請問本關新建軌道式貨櫃檢查儀，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>93.5</b>	<b>9.8</b>	<b>83.7</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>0.0</b>	<b>3.3</b>	<b>92</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	95.1	11.0	84.1	3.7	3.7	0.0	1.2	82
運輸業	85.7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	7
貨櫃集散站業	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
3-5年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
6-10年	92.8	21.4	71.4	0.0	0.0	0.0	7.1	14
11年以上	94.3	7.0	87.3	4.2	4.2	0.0	1.4	71
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	96.1	3.8	92.3	0.0	0.0	0.0	3.8	26
5次以下	80.0	0.0	80.0	10.0	10.0	0.0	10.0	20
6-10次	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	16
11次以上	96.7	20.0	76.7	3.3	3.3	0.0	0.0	30
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	95.0	10.0	85.0	3.8	3.8	0.0	1.3	80
五堵分關	97.0	9.1	87.9	3.0	3.0	0.0	0.0	33
桃園分關(貿聯)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13
桃園分關(南崁)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
八里分關	90.0	0.0	90.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10
花蓮分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-8 請問本關辦理稅則即時線上諮詢，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>81.3</b>	<b>13.3</b>	<b>68.0</b>	<b>17.2</b>	<b>15.6</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>128</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	79.8	12.6	67.2	18.5	16.8	1.7	1.7	119
運輸業	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5 年	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11
6-10 年	72.2	22.2	50.0	22.2	22.2	0.0	5.6	18
11 年以上	78.9	12.2	66.7	20.0	17.8	2.2	1.1	90
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	82.5	7.5	75.0	15.0	15.0	0.0	2.5	40
5 次以下	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	36
6-10 次	94.1	29.4	64.7	5.9	5.9	0.0	0.0	17
11 次以上	64.7	14.7	50.0	32.4	26.5	5.9	2.9	34
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	76.5	12.2	64.3	22.4	20.4	2.0	1.0	98
五堵分關	75.0	5.6	69.4	25.0	25.0	0.0	0.0	36
桃園分關（貿聯）	72.2	0.0	72.2	27.8	27.8	0.0	0.0	18
桃園分關（南崁）	70.6	0.0	70.6	29.4	29.4	0.0	0.0	17
八里分關	72.7	0.0	72.7	27.3	27.3	0.0	0.0	11
花蓮分關	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-9 請問本關辦理線上申辦服務（含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>98.1</b>	<b>18.0</b>	<b>80.1</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.6</b>	<b>161</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	97.9	20.0	77.9	1.4	1.4	0.0	0.7	140
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
3-5年	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	100.0	24.0	76.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
11年以上	97.3	17.7	79.6	1.8	1.8	0.0	0.9	113
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	96.0	8.0	88.0	2.0	2.0	0.0	2.0	50
5次以下	97.8	25.5	72.3	2.1	2.1	0.0	0.0	47
6-10次	100.0	17.4	82.6	0.0	0.0	0.0	0.0	23
11次以上	100.0	22.5	77.5	0.0	0.0	0.0	0.0	40
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	99.2	19.7	79.5	0.8	0.8	0.0	0.0	122
五堵分關	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	52
桃園分關（貿聯）	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
桃園分關（南崁）	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
八里分關	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	13
花蓮分關	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-10 請問本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施（新冠肺炎疫情期間），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>97.5</b>	<b>15.3</b>	<b>82.2</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>0.0</b>	<b>1.2</b>	<b>163</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	97.7	16.3	81.4	0.8	0.8	0.0	1.6	129
運輸業	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
貨櫃集散站業	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
自由港區事業	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	92.8	7.1	85.7	0.0	0.0	0.0	7.1	14
3-5年	94.2	11.8	82.4	5.9	5.9	0.0	0.0	17
6-10年	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	22
11年以上	98.2	15.6	82.6	0.9	0.9	0.0	0.9	109
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	96.3	0.0	96.3	0.0	0.0	0.0	3.7	27
5次以下	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0	54
6-10次	93.1	13.8	79.3	6.9	6.9	0.0	0.0	29
11次以上	98.1	25.0	73.1	0.0	0.0	0.0	1.9	52
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	97.7	17.2	80.5	1.6	1.6	0.0	0.8	128
五堵分關	98.0	10.2	87.8	2.0	2.0	0.0	0.0	49
桃園分關（貿聯）	100.0	23.5	76.5	0.0	0.0	0.0	0.0	17
桃園分關（南崁）	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12
八里分關	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-11 請問本關資訊網站 (<https://keelung.customs.gov.tw/>) 服務措施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>93.6</b>	<b>15.0</b>	<b>78.6</b>	<b>2.9</b>	<b>2.9</b>	<b>0.0</b>	<b>3.6</b>	<b>140</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.0	15.7	78.3	1.7	1.7	0.0	4.3	115
運輸業	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
自由港區事業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
承攬業	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	66.6	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	3
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	92.3	0.0	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	13
3-5 年	83.4	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	12
6-10 年	86.9	21.7	65.2	8.7	8.7	0.0	4.3	23
11 年以上	96.7	15.2	81.5	2.2	2.2	0.0	1.1	92
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	87.2	10.6	76.6	4.3	4.3	0.0	8.5	47
5 次以下	95.0	20.0	75.0	2.5	2.5	0.0	2.5	40
6-10 次	100.1	6.3	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
11 次以上	97.3	18.9	78.4	2.7	2.7	0.0	0.0	37
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	97.1	15.7	81.4	2.0	2.0	0.0	1.0	102
五堵分關	97.4	7.9	89.5	2.6	2.6	0.0	0.0	38
桃園分關 (貿聯)	81.8	9.1	72.7	18.2	18.2	0.0	0.0	11
桃園分關 (南崁)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
八里分關	90.9	9.1	81.8	0.0	0.0	0.0	9.1	11
花蓮分關	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

3. 如果類別的樣本數太少 (小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-12 請問本關承辦人員「電話服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>96.5</b>	<b>11.2</b>	<b>85.3</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.4</b>	<b>232</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>96.3</b>	11.2	85.1	<b>3.2</b>	3.2	0.0	0.5	188
運輸業	<b>95.5</b>	9.1	86.4	<b>4.5</b>	4.5	0.0	0.0	22
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	11.1	88.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	9
自由港區事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	5
承攬業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	<b>100.0</b>	28.6	71.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	7
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>94.7</b>	0.0	94.7	<b>5.3</b>	5.3	0.0	0.0	19
3-5 年	<b>87.0</b>	8.7	78.3	<b>13.0</b>	13.0	0.0	0.0	23
6-10 年	<b>94.2</b>	11.8	82.4	<b>2.9</b>	2.9	0.0	2.9	34
11 年以上	<b>98.7</b>	12.8	85.9	<b>1.3</b>	1.3	0.0	0.0	156
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>95.1</b>	11.3	83.8	<b>3.8</b>	3.8	0.0	1.3	80
5 次以下	<b>97.1</b>	7.2	89.9	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	69
6-10 次	<b>100.0</b>	13.8	86.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	29
11 次以上	<b>96.2</b>	15.1	81.1	<b>3.8</b>	3.8	0.0	0.0	53
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>96.6</b>	11.5	85.1	<b>3.4</b>	3.4	0.0	0.0	174
五堵分關	<b>98.6</b>	8.6	90.0	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.0	70
桃園分關（貿聯）	<b>96.0</b>	12.0	84.0	<b>4.0</b>	4.0	0.0	0.0	25
桃園分關（南崁）	<b>95.2</b>	9.5	85.7	<b>4.8</b>	4.8	0.0	0.0	21
八里分關	<b>100.0</b>	5.6	94.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	18
花蓮分關	<b>100.0</b>	7.7	92.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-13 請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>91.1</b>	<b>8.4</b>	<b>82.7</b>	<b>7.5</b>	<b>7.5</b>	<b>0.0</b>	<b>1.3</b>	<b>226</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	90.8	9.8	81.0	7.6	7.6	0.0	1.6	184
運輸業	90.5	0.0	90.5	9.5	9.5	0.0	0.0	21
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
自由港區事業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19
3-5年	85.7	14.3	71.4	9.5	9.5	0.0	4.8	21
6-10年	94.1	14.7	79.4	2.9	2.9	0.0	2.9	34
11年以上	90.1	7.2	82.9	9.2	9.2	0.0	0.7	152
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	89.7	3.8	85.9	7.7	7.7	0.0	2.6	78
5次以下	93.9	9.1	84.8	4.5	4.5	0.0	1.5	66
6-10次	93.1	6.9	86.2	6.9	6.9	0.0	0.0	29
11次以上	88.5	15.4	73.1	11.5	11.5	0.0	0.0	52
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	92.9	9.4	83.5	7.1	7.1	0.0	0.0	170
五堵分關	95.7	8.7	87.0	2.9	2.9	0.0	1.4	69
桃園分關(貿聯)	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	24
桃園分關(南崁)	95.0	5.0	90.0	5.0	5.0	0.0	0.0	20
八里分關	88.9	5.6	83.3	11.1	11.1	0.0	0.0	18
花蓮分關	92.3	0.0	92.3	7.7	7.7	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-14 請問本關承辦人員「臨櫃服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.6</b>	<b>7.7</b>	<b>86.9</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.6</b>	<b>168</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.8	8.9	85.9	4.4	4.4	0.0	0.7	135
運輸業	88.2	0.0	88.2	11.8	11.8	0.0	0.0	17
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
保稅相關事業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	14
3-5 年	81.3	0.0	81.3	12.5	12.5	0.0	6.3	16
6-10 年	95.9	16.7	79.2	4.2	4.2	0.0	0.0	24
11 年以上	97.4	7.9	89.5	2.6	2.6	0.0	0.0	114
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	92.9	3.6	89.3	3.6	3.6	0.0	3.6	28
5 次以下	92.6	9.3	83.3	7.4	7.4	0.0	0.0	54
6-10 次	96.7	3.2	93.5	3.2	3.2	0.0	0.0	31
11 次以上	96.3	11.1	85.2	3.7	3.7	0.0	0.0	54
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	94.8	8.2	86.6	5.2	5.2	0.0	0.0	134
五堵分關	97.9	4.3	93.6	2.1	2.1	0.0	0.0	47
桃園分關（貿聯）	94.7	10.5	84.2	5.3	5.3	0.0	0.0	19
桃園分關（南崁）	92.8	7.1	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	14
八里分關	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-15 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>89.5</b>	<b>9.9</b>	<b>79.6</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>	<b>0.0</b>	<b>3.7</b>	<b>162</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>89.4</b>	11.4	78.0	<b>6.1</b>	6.1	0.0	4.5	132
運輸業	<b>81.3</b>	0.0	81.3	<b>18.8</b>	18.8	0.0	0.0	16
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	7
自由港區事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
承攬業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	<b>100.0</b>	20.0	80.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	5
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	13
3-5年	<b>80.0</b>	6.7	73.3	<b>13.3</b>	13.3	0.0	6.7	15
6-10年	<b>82.6</b>	17.4	65.2	<b>8.7</b>	8.7	0.0	8.7	23
11年以上	<b>91.0</b>	9.9	81.1	<b>6.3</b>	6.3	0.0	2.7	111
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>85.2</b>	3.7	81.5	<b>7.4</b>	7.4	0.0	7.4	27
5次以下	<b>87.8</b>	10.2	77.6	<b>6.1</b>	6.1	0.0	6.1	49
6-10次	<b>93.6</b>	9.7	83.9	<b>6.5</b>	6.5	0.0	0.0	31
11次以上	<b>90.8</b>	13.0	77.8	<b>7.4</b>	7.4	0.0	1.9	54
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>89.9</b>	10.1	79.8	<b>6.2</b>	6.2	0.0	3.9	129
五堵分關	<b>89.4</b>	6.4	83.0	<b>6.4</b>	6.4	0.0	4.3	47
桃園分關(貿聯)	<b>78.9</b>	10.5	68.4	<b>10.5</b>	10.5	0.0	10.5	19
桃園分關(南崁)	<b>71.4</b>	7.1	64.3	<b>14.3</b>	14.3	0.0	14.3	14
八里分關	<b>80.0</b>	6.7	73.3	<b>20.0</b>	20.0	0.0	0.0	15
花蓮分關	<b>92.3</b>	0.0	92.3	<b>7.7</b>	7.7	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-16 請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>82.2</b>	<b>4.4</b>	<b>77.8</b>	<b>14.4</b>	<b>14.4</b>	<b>0.0</b>	<b>3.3</b>	<b>90</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	83.8	5.4	78.4	13.5	13.5	0.0	2.7	74
運輸業	81.8	0.0	81.8	9.1	9.1	0.0	9.1	11
貨櫃集散站業	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	7
3-5 年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
6-10 年	78.5	7.1	71.4	21.4	21.4	0.0	0.0	14
11 年以上	80.6	3.2	77.4	14.5	14.5	0.0	4.8	62
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	81.8	4.5	77.3	13.6	13.6	0.0	4.5	22
5 次以下	76.9	3.8	73.1	23.1	23.1	0.0	0.0	26
6-10 次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14
11 次以上	77.8	7.4	70.4	14.8	14.8	0.0	7.4	27
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	80.0	3.1	76.9	16.9	16.9	0.0	3.1	65
五堵分關	86.3	4.5	81.8	13.6	13.6	0.0	0.0	22
桃園分關（貿聯）	90.0	0.0	90.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
桃園分關（南崁）	87.5	0.0	87.5	12.5	12.5	0.0	0.0	8
八里分關	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

C.2-17 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>86.3</b>	<b>4.5</b>	<b>81.8</b>	<b>9.1</b>	<b>9.1</b>	<b>0.0</b>	<b>4.5</b>	<b>88</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	87.3	4.2	83.1	8.5	8.5	0.0	4.2	71
運輸業	90.9	0.0	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	11
貨櫃集散站業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	1
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
6-10年	78.6	14.3	64.3	14.3	14.3	0.0	7.1	14
11年以上	84.8	3.4	81.4	10.2	10.2	0.0	5.1	59
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	85.7	0.0	85.7	4.8	4.8	0.0	9.5	21
5次以下	80.0	4.0	76.0	12.0	12.0	0.0	8.0	25
6-10次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
11次以上	84.6	11.5	73.1	15.4	15.4	0.0	0.0	26
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	85.7	3.2	82.5	11.1	11.1	0.0	3.2	63
五堵分關	81.8	4.5	77.3	18.2	18.2	0.0	0.0	22
桃園分關(貿聯)	72.7	9.1	63.6	18.2	18.2	0.0	9.1	11
桃園分關(南崁)	77.8	0.0	77.8	22.2	22.2	0.0	0.0	9
八里分關	83.3	0.0	83.3	16.7	16.7	0.0	0.0	6
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.2-18 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.0</b>	<b>7.5</b>	<b>86.5</b>	<b>2.0</b>	<b>2.0</b>	<b>0.0</b>	<b>4.0</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.3	9.2	85.1	1.5	1.5	0.0	4.1	195
運輸業	92.3	0.0	92.3	3.8	3.8	0.0	3.8	26
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
承攬業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
保稅相關事業	87.5	12.5	75.0	0.0	0.0	0.0	12.5	8
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	95.2	0.0	95.2	0.0	0.0	0.0	4.8	21
3-5 年	88.0	12.0	76.0	8.0	8.0	0.0	4.0	25
6-10 年	91.7	11.1	80.6	5.6	5.6	0.0	2.8	36
11 年以上	95.8	7.1	88.7	0.6	0.6	0.0	3.6	168
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	91.0	4.5	86.5	3.4	3.4	0.0	5.6	89
5 次以下	94.8	6.6	88.2	1.3	1.3	0.0	3.9	76
6-10 次	96.8	9.7	87.1	0.0	0.0	0.0	3.2	31
11 次以上	96.3	12.7	83.6	1.8	1.8	0.0	1.8	55
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	95.2	8.6	86.6	2.2	2.2	0.0	2.7	186
五堵分關	94.6	8.1	86.5	2.7	2.7	0.0	2.7	74
桃園分關（貿聯）	85.2	11.1	74.1	11.1	11.1	0.0	3.7	27
桃園分關（南崁）	90.5	9.5	81.0	9.5	9.5	0.0	0.0	21
八里分關	89.5	5.3	84.2	5.3	5.3	0.0	5.3	19
花蓮分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少（小於10），會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## 附錄四：信度與效度分析之結果

### 一、信度分析

首先，針對本次調查之量表題目進行信度分析，以瞭解該量表之可靠程度，亦即量表之一致性與穩定性之指標。所採用的信度計算方式為Cronbach's  $\alpha$  係數信度分析，以李克特式量表之型態的題目來進行「信度分析」(Reliability Analysis)。以下是本次問卷題目中能夠投入信度分析的問卷題目，同時也是本次調查的重點題目；其餘的題目型態，如：開放題、跳答題、通關業者資料題目...等，皆非李克特式量表型態。因此，無法進行「信度分析」。

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

調查對象	題目內容
進出口業者 及通關業者	「環境美化及整潔程度」滿意度
	「動線規劃及標示」滿意度
	「便民服務措施」滿意度
	「進口通關作業」滿意度
	「出口通關作業」滿意度
	「進出口 C2 無紙化」滿意度
	「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度
	「稅則即時線上諮詢」滿意度
	「線上申辦服務」滿意度
	「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度
	「資訊網站服務措施」滿意度
	「電話服務之禮儀及態度」滿意度
	「電話服務之專業性」滿意度
	「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度
	「臨櫃服務之專業性」滿意度
	「民眾意見處理時效」滿意度
「民眾意見處理結果」滿意度	
「整體服務」滿意度	

其次，在進行信度及效度分析之前，先就前述題目的選項予以重新過錄。目的是使所有的題目的方向（評價之正向及反向）都能一致，並且使「拒答、不知道、普通、無意見（即無反應）」及「無相關接觸經驗」的選項也能投入分析。因此，各題目選項重新過錄的方法如下：

「通關業者部分」滿意度類型題目之「非常滿意」定義為「2」、「滿意」定義為「1」、「不滿意」定義為「-1」、「非常不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「拒答、不知道、普通、無意見」、「未到過基隆關」、「不曾使用」、「無此經驗或瞭解」等，則定義為「0」。

因此，經過上述的選項重錄程序之後，所有要進行信度及效度檢測的題目，都成為正向的題目，也就是數字愈高、受訪業者的評價及看法也愈趨正面。

表 D.2 信度分析之結果（進出口業者部分）

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表一】進出口業者部分之滿意度</b>			<b>0.8249</b>
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.3397	0.8205	
「動線規劃及標示」滿意度	0.2855	0.8226	
「便民服務措施」滿意度	0.3005	0.8224	
「進口通關作業」滿意度	0.4026	0.8177	
「出口通關作業」滿意度	0.3875	0.8185	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.3972	0.8184	
「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度	0.1352	0.8273	
「稅則即時線上諮詢」滿意度	0.4317	0.8160	
「線上申辦服務」滿意度	0.4303	0.8155	
「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度	0.3705	0.8195	
「資訊網站服務措施」滿意度	0.4271	0.8159	
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	0.5637	0.8066	
「電話服務之專業性」滿意度	0.5795	0.8054	
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度	0.4914	0.8145	
「臨櫃服務之專業性」滿意度	0.4727	0.8163	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.4271	0.8157	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.4707	0.8134	
「整體服務」滿意度	0.5861	0.8061	

表 D.3 信度分析之結果（通關業者部分）

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表二】通關業者部分之滿意度</b>			<b>0.8378</b>
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.5130	0.8257	
「動線規劃及標示」滿意度	0.4676	0.8280	
「便民服務措施」滿意度	0.4873	0.8271	
「進口通關作業」滿意度	0.3883	0.8324	
「出口通關作業」滿意度	0.4481	0.8292	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.1539	0.8478	
「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度	0.3709	0.8327	
「稅則即時線上諮詢」滿意度	0.3870	0.8329	
「線上申辦服務」滿意度	0.4623	0.8283	
「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度	0.4836	0.8272	
「資訊網站服務措施」滿意度	0.3523	0.8339	
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	0.4427	0.8297	
「電話服務之專業性」滿意度	0.4775	0.8275	
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度	0.6179	0.8206	
「臨櫃服務之專業性」滿意度	0.6124	0.8202	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.3206	0.8349	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.4089	0.8311	
「整體服務」滿意度	0.5349	0.8274	

其次，就上面兩個表格的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

第二欄：「Corrected Item-Total Correlation」：為校正後該題項與分量表總分的相關，如果相關係數太低，可以考慮刪除。

第三欄：「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。

以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 17 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8205，反而比未刪除前的 0.8249 還要低，顯示第一題項有其保留的必要。反之，如果刪除該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.8249 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

第四欄：「Cronbach's  $\alpha$  信度係數」：為各分量表所有題項的 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值。通常，Cronbach's  $\alpha$  係數的接受度最好在 0.70 以上；0.60 以上在實務上也是可以接受的範圍。

在進出口業者部分，透過表 D.2 的信度分析結果，首先，在分量表一的 Cronbach's  $\alpha$  係數為：0.8249，信度係數值在 0.8 以上，顯示分量表一具有相當好的信度測量值。其次，在分量表一的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值為低（只有「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度是例外），顯示大多數題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目（前述 1 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

在通關業者部分，透過表 D.3 的信度分析結果，首先，在分量表二的 Cronbach's  $\alpha$  係數為：0.8378，信度係數值在 0.8 以上，顯示分量表二具有相當好的信度測量值。其次，在分量表二的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值為低（只有「進出口 C2 無紙化」滿意度是例外），顯示所有的題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目（前述 1 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

## 二、效度分析

「效度」(Validity)是指問卷調查題目所測結果的正確性，亦即一個題目能夠測量到它所想要測量的心理特質的程度。在行為及社會科學調查研究領域中，通常是使用「因素分析」(Factor Analysis)來求得量表的「建構效度」(Construct Validity)。

「因素分析」的目的是藉由共同因素的發現而確定觀念的結構成份，根據調查或量表所抽取的共同因素，可以瞭解調查或量表有效測量的特質或態度為何。易言之，因素分析可以抽取變項間的共同因素(Common Factor)，以較少的構念來代表原來較複雜的資料結構；並依此來瞭解調查所使用的題目，是否具有正確的效度。

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 18 個題項。同樣的，這 18 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.4 因素分析之結果（進出口業者部分）

進出口業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）					共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	
「整體服務」滿意度	26.93%	26.93%	<b>0.783</b>	0.147	-0.199	0.495	0.019	0.679
「進口通關作業」滿意度			<b>0.758</b>	0.169	-0.123	0.180	0.053	0.610
「出口通關作業」滿意度			<b>0.735</b>	0.061	-0.097	0.270	-0.140	0.552
「資訊網站服務措施」滿意度			<b>0.528</b>	0.176	-0.341	0.268	-0.221	0.359
「環境美化及整潔程度」滿意度	13.88%	40.81%	0.160	<b>0.818</b>	0.024	0.143	0.197	0.735
「便民服務措施」滿意度			0.123	<b>0.757</b>	0.113	0.164	0.069	0.640
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度			0.313	<b>0.742</b>	-0.451	0.101	-0.266	0.739
「動線規劃及標示」滿意度			-0.030	<b>0.739</b>	-0.101	0.159	0.198	0.624
「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度			0.195	<b>0.677</b>	-0.252	0.101	-0.152	0.499
「臨櫃服務之專業性」滿意度			0.286	<b>0.661</b>	-0.532	0.092	-0.355	0.738
「民眾意見處理時效」滿意度	7.79%	48.61%	0.246	0.163	<b>-0.818</b>	0.257	0.073	0.703
「民眾意見處理結果」滿意度			0.253	0.135	<b>-0.787</b>	0.385	0.003	0.685
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	6.62%	55.23%	0.301	0.158	-0.300	<b>0.856</b>	0.074	0.770
「電話服務之專業性」滿意度			0.312	0.149	-0.338	<b>0.853</b>	-0.055	0.764
「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度	5.93%	61.16%	0.111	0.148	-0.195	0.055	<b>0.741</b>	0.646
「進出口 C2 無紙化」滿意度			0.385	0.236	0.121	0.156	<b>0.593</b>	0.492
「稅則即時線上諮詢」滿意度			0.406	0.069	-0.236	0.423	<b>0.552</b>	0.502
「線上申辦服務」滿意度			0.346	0.340	-0.229	0.103	<b>0.384</b>	0.272
特徵值			4.847	2.499	1.403	1.192	1.068	

註：因素萃取方法—主成分分析；轉軸方法—含 Kaiser 常態化的 OBLIMIN 法。

就表 D.4 進出口業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、進出口業者部分的因素分析共萃取出 5 個共同因素。這 5 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.847、2.499、1.403、1.192 及 1.068 (一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入)。
- 二、萃取出 5 個共同因素，對於進出口業者部分的 18 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：26.93%、13.88%、7.79%、6.62% 及 5.93%。其次，這 5 個共同因素的累積解釋變異量為 61.16%。也就是說，只要依靠這 5 個因素，就可以解釋所有 18 個題項變數所測量結果的 61.16% 部份。
- 三、就 5 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 4 項，其數值依序為：0.783、0.758、0.735、0.528。而這 4 個變項都是詢問「基隆關整體服務、進出口通關作業及資訊網站服務措施」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對基隆關整體服務、進出口通關作業及資訊網站服務措施方面的滿意度」。其餘的 4 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 5 個共同因素與 18 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對基隆關整體服務、進出口通關作業及資訊網站服務措施方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「對基隆關人員臨櫃服務、服務場所及便民服務措施方面的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 3」包含「對基隆關處理民眾意見反映方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 4」包含「對基隆關人員電話服務方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 5」包含「對基隆關新建軌道式貨櫃檢查儀、辦理進出口 C2 無紙化、稅則即時線上諮詢及線上申辦服務方面的滿意度」相關的 4 個題目。因此，這 5 個萃取出來的因素，與進出口業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

表 D.5 因素分析之結果（通關業者部分）

通關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）					共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	
「動線規劃及標示」滿意度	28.69%	28.69%	<b>0.788</b>	0.070	-0.189	0.082	0.210	0.644
「環境美化及整潔程度」滿意度			<b>0.786</b>	0.063	-0.316	0.114	0.122	0.651
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度			<b>0.770</b>	0.273	-0.267	0.392	0.160	0.436
「臨櫃服務之專業性」滿意度			<b>0.743</b>	0.316	-0.324	0.306	0.198	0.407
「洽公動線管制及量測體溫措施」滿意度			<b>0.685</b>	0.146	-0.209	0.316	0.041	0.616
「便民服務措施」滿意度			<b>0.583</b>	-0.024	-0.409	0.309	0.179	0.671
「民眾意見處理時效」滿意度	9.74%	38.43%	0.093	<b>0.900</b>	-0.227	0.155	0.106	0.594
「民眾意見處理結果」滿意度			0.261	<b>0.873</b>	-0.214	0.106	0.197	0.453
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	8.31%	46.74%	0.239	0.225	<b>-0.792</b>	0.258	0.009	0.546
「整體服務」滿意度			0.376	0.192	<b>-0.779</b>	0.225	0.195	0.497
「電話服務之專業性」滿意度			0.294	0.192	<b>-0.763</b>	0.187	0.225	0.496
「新建軌道式貨櫃檢查儀」滿意度	6.64%	53.38%	0.306	0.182	-0.167	<b>0.732</b>	-0.090	0.660
「線上申辦服務」滿意度			0.319	0.162	-0.310	<b>0.719</b>	0.137	0.593
「出口通關作業」滿意度			0.258	0.064	-0.299	<b>0.660</b>	0.463	0.649
「資訊網站服務措施」滿意度			0.181	-0.072	-0.529	<b>0.553</b>	0.086	0.602
「進口通關作業」滿意度			0.206	0.317	-0.315	<b>0.530</b>	0.292	0.827
「進出口 C2 無紙化」滿意度	6.30%	59.69%	0.124	0.041	-0.006	-0.025	<b>0.800</b>	0.777
「稅則即時線上諮詢」滿意度			0.253	0.410	-0.410	-0.013	<b>0.488</b>	0.625
特徵值			5.164	1.754	1.496	1.196	1.135	

註：因素萃取方法—主成分分析；轉軸方法—含 Kaiser 常態化的 OBLIMIN 法。

就表 D.5 通關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、通關業者部分的因素分析共萃取出 5 個共同因素。這 5 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：5.164、1.754、1.496、1.196 及 1.135 (一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入)。
- 二、萃取出 5 個共同因素，對於通關業者部分的 18 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：28.69%、9.74%、8.31%、6.64% 及 6.30%。其次，這 5 個共同因素的累積解釋變異量為 59.69%。也就是說，只要依靠這 5 個因素，就可以解釋所有 18 個題項變數所測量結果的 59.69% 部份。
- 三、就 5 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 6 項，其數值依序為：0.788、0.786、0.770、0.743、0.685、0.583。而這 6 個變項都是詢問「基隆關人員臨櫃服務、服務場所及便民服務措施方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對基隆關人員臨櫃服務、服務場所及便民服務措施方面的滿意度」。其餘的 4 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 5 個共同因素與 18 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的题目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對基隆關人員臨櫃服務、服務場所及便民服務措施方面的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對基隆關處理民眾意見反映方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對基隆關整體服務及人員電話服務方面的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 4」包含「對基隆關進出口通關作業、新建軌道式貨櫃檢查儀、線上申辦服務及資訊網站服務措施方面的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 5」包含「對基隆關辦理進出口 C2 無紙化及稅則即時線上諮詢方面的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 5 個萃取出來的因素，與通關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

整體而言，經過上面兩個因素分析的結果，其所萃取出來的因素，是符合調查題目所欲建構的概念。也就是說，從問卷题目的效度來看，本次調查在「進出口業者部分」及「通關業者部分」的調查題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的题目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。



## 附錄五：問卷

### 財政部關務署基隆關 109 年度為民服務問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

本關為提升服務品質，持續推動相關改善作業，新增多項便民措施，服務禮儀上，積極加強電話禮貌測試、關員專業教育訓練，期能提供更優質的服務環境。

為瞭解實質改善效益，您的回答與建議，將作為我們研擬改進之參考，故請撥冗回答。謝謝您的協助與合作。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署基隆關

1、請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？【未到過本關者請從第5題開始作答】

非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

2、請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

3、請問本關各項便民服務設施，您會使用的有哪幾項？(可複選)

24小時服務中心    血壓量測    手機充電站    哺(集)乳室  
通關查詢電腦    老花眼鏡    影印傳真    愛心傘  
書報雜誌閱覽    飲水機    均不曾使用

4、請問上述便民服務設施，是否令您滿意？

非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

5、請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

6、請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

7、請問本關辦理進出口 C2無紙化，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

8、請問本關新建軌道式貨櫃檢查儀，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

9、請問本關辦理稅則即時線上諮詢，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

10、請問辦理線上申辦服務(含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等)是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

11、請問本關辦理洽公動線管制及量測體溫措施(新冠肺炎疫情期間)，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

12、請問本關資訊網站 (<https://keelung.customs.gov.tw/>) 服務措施，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 不曾使用

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

13、請問本關承辦人員「電話服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

14、請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

15、請問本關承辦人員「臨櫃服務」禮儀及態度，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

16、請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意 無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

## 17、請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

- 非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意    無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

## 18、請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

- 非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意    無此經驗或瞭解

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

## 19、請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

- 非常滿意    滿意    不滿意    非常不滿意

(滿意或不滿意原因：\_\_\_\_\_)

## 20、請問您對於本關是否有建議事項或意見？

\_\_\_\_\_ (請說明)

【基本資料】：(請於適當的內打✓)

## 1、請問 貴公司的經營業別 (單選，請選擇 1 個最主要的經營項目)：

- 報關業                      一般進出口廠商                      運輸業  
貨櫃集散站業              自由港區事業                      承攬業  
保稅相關事業              其他\_\_\_\_\_ (請說明)

## 2、請問您從事通關業務的時間：

- 2 年以下                      3-5 年                      6-10 年                      11 年以上

## 3、請問您每月至本關臨櫃洽公次數？

- 不曾臨櫃辦理              5 次以下                      6-10 次                      11 次以上

## 4、請問您最常向本關何通關單位洽公？(如有 2 個以上，請選擇次數最多的地點)

- 關本部                      五堵分關                      桃園分關(貿聯)                      桃園分關(南崁)  
八里分關                      花蓮分關                      蘇澳派出課                      馬祖派出課  
其他\_\_\_\_\_ (請說明)