

財政部關務署基隆關
110 年度為民服務問卷調查

調查報告



中華民國 110 年 6 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	51
四、對本關提出之建議事項或意見	72
五、對本關提出之建議事項或意見	73
肆、通關業者之調查結果分析	77
一、對本關服務場所及各項設施之滿意度	77
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度	87
三、對本關同仁各項服務之滿意度	118
四、對本關提出之建議事項或意見	142
五、對本關提出之建議事項或意見	143

伍、進出口業者及通關業者之調查結果比較	148
一、對本關服務場所及各項設施之滿意度	148
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施之滿意度	149
三、對本關同仁各項服務之滿意度	150
陸、結論與建議	152
一、主要發現	152
二、建議	158
附錄一：樣本結構表	162
附錄二：訪問之回應內容統計表	164
附錄三：交叉分析表	210
附錄四：信度與效度分析之結果	246
附錄五：問卷	260

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	29
表 3.17 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度	30
表 3.18 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因	32
表 3.19 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因	32
表 3.20 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度	33
表 3.21 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因	35
表 3.22 進出口業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因	36
表 3.23 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度	37
表 3.24 進出口業者對「走動式服務」滿意的原因	39
表 3.25 進出口業者對「走動式服務」不滿意的原因	40
表 3.26 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度	41
表 3.27 進出口業者對「線上申辦服務」滿意的原因	43
表 3.28 進出口業者對「線上申辦服務」不滿意的原因	43

表 3.29	進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度	44
表 3.30	進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意的原因	46
表 3.31	進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」不滿意的原因	46
表 3.32	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度	47
表 3.33	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意的原因	49
表 3.34	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」不滿意的原因	49
表 3.35	進出口業者對本關各項通關服務措施之使用情形	50
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	51
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	53
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	53
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	54
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	56
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	56
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	57
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	59
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	59
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	60
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	62
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	62
表 3.48	進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度	63
表 3.49	進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因	65
表 3.50	進出口業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因	65
表 3.51	進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度	66
表 3.52	進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因	68
表 3.53	進出口業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因	68
表 3.54	進出口業者對「整體服務」的滿意程度	69
表 3.55	進出口業者對「整體服務」滿意的原因	71
表 3.56	進出口業者對「整體服務」不滿意的原因	71
表 3.57	進出口業者對本關所提出的具體意見及建議事項	72
表 3.58	100 年至 110 年之年度調查結果比較分析【進出口業者】	73
表 4.1	通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度	77
表 4.2	通關業者對「服務場所內外環境」滿意的原因	79
表 4.3	通關業者對「服務場所內外環境」不滿意的原因	79

表 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度	80
表 4.5 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因	82
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	82
表 4.7 通關業者會使用的本關各項便民服務設施之項目	83
表 4.8 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度	84
表 4.9 通關業者對「便民服務設施」滿意的原因	86
表 4.10 通關業者對「便民服務設施」不滿意的原因	86
表 4.11 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度	87
表 4.12 通關業者對「進口通關作業」滿意的原因	89
表 4.13 通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因	90
表 4.14 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度	91
表 4.15 通關業者對「出口通關作業」滿意的原因	93
表 4.16 通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因	93
表 4.17 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度	94
表 4.18 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因	96
表 4.19 通關業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因	97
表 4.20 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度	98
表 4.21 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因	100
表 4.22 通關業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因	101
表 4.23 通關業者對「走動式服務」的滿意程度	102
表 4.24 通關業者對「走動式服務」滿意的原因	104
表 4.25 通關業者對「走動式服務」不滿意的原因	105
表 4.26 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度	106
表 4.27 通關業者對「線上申辦服務」滿意的原因	108
表 4.28 通關業者對「線上申辦服務」不滿意的原因	109
表 4.29 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度	110
表 4.30 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意的原因	112
表 4.31 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」不滿意的原因	112
表 4.32 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度	113
表 4.33 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意的原因	115
表 4.34 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」不滿意的原因	116
表 4.35 通關業者對本關各項通關服務措施之使用情形	117
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	118

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	120
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	120
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	121
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	123
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	123
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	125
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	127
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	127
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	128
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	130
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	131
表 4.48 通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度	132
表 4.49 通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意的原因	134
表 4.50 通關業者對「民眾意見之處理時效」不滿意的原因	134
表 4.51 通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度	135
表 4.52 通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意的原因	137
表 4.53 通關業者對「民眾意見之處理結果」不滿意的原因	137
表 4.54 通關業者對「整體服務」的滿意程度	138
表 4.55 通關業者對「整體服務」滿意的原因	140
表 4.56 通關業者對「整體服務」不滿意的原因	141
表 4.57 通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	142
表 4.58 98 年至 110 年之年度調查結果比較分析【通關業者】	143
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	148
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	149
表 5.3 兩類業者對本關同仁各項服務的滿意度之比較	150

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	30
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	31
圖 3.13 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度	33
圖 3.14 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意度之交叉分析結果	34
圖 3.15 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度	37
圖 3.16 進出口業者對「走動式服務」滿意度之交叉分析結果	38
圖 3.17 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度	41
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	42
圖 3.19 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度	44
圖 3.20 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度之交叉分析結果	45
圖 3.21 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度	47
圖 3.22 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度之交叉分析結果	48
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	51
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	52
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	54
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	55

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	57
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	58
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	60
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	61
圖 3.31 進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度	63
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	64
圖 3.33 進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度	66
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	67
圖 3.35 進出口業者對「整體服務」的滿意程度	69
圖 3.36 進出口業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果	70
圖 4.1 通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度	77
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	78
圖 4.3 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度	80
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	81
圖 4.5 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度	84
圖 4.6 通關業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果	85
圖 4.7 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度	87
圖 4.8 通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果	88
圖 4.9 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度	91
圖 4.10 通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果	92
圖 4.11 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度	94
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	95
圖 4.13 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度	98
圖 4.14 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意度之交叉分析結果	99
圖 4.15 通關業者對「走動式服務」的滿意程度	102
圖 4.16 通關業者對「走動式服務」滿意度之交叉分析結果	103
圖 4.17 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度	106
圖 4.18 通關業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果	107
圖 4.19 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度	110
圖 4.20 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度之交叉分析結果	111
圖 4.21 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度	113
圖 4.22 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度之交叉分析結果	114
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	118

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.....	119
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.....	121
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....	122
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.....	125
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....	126
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.....	128
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....	129
圖 4.31 通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度.....	132
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.....	133
圖 4.33 通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度.....	135
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.....	136
圖 4.35 通關業者對「整體服務」的滿意程度.....	138
圖 4.36 通關業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果.....	139

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」辦理及行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」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 840 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 110 年 5 月 24 日(週一)至 5 月 27 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 361 份。在通關業者方面，則是於 110 年 5 月 25 日(週二)至 5 月 27 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 255 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 840 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 361 份，有效訪問率為 36.1%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.13 個百分點。通關業者 255 份，有效訪問率為 30.4%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.12 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	361	36.1%	$\pm 4.13\%$
通關業者	840	255	30.4%	$\pm 5.12\%$

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 10.0% 的年資在 2 年以下；有 19.1% 的年資在 3-5 年；有 25.8% 的年資在 6-10 年；有 44.6% 的年資在 11 年以上。另有 0.6% 是無反應（參見表 2.2 及圖 2.1）。

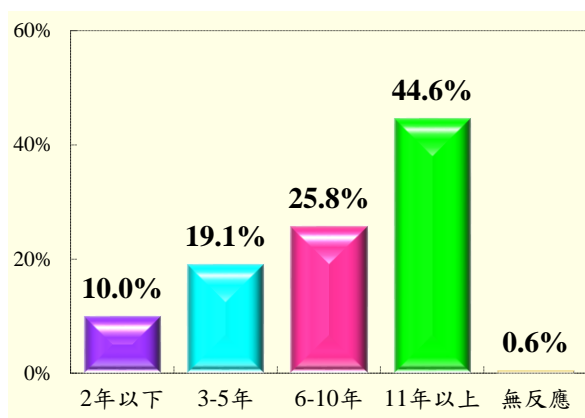


圖 2.1 進出口業者：從事通關業務年資

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	36	10.0
3-5 年	69	19.1
6-10 年	93	25.8
11 年以上	161	44.6
無反應	2	0.6
總計	361	100.0

(二) 每月臨櫃洽公次數：有 93.1% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 5.5% 是在 5 次以下；有 0.3% 是在 6-10 次；有 0.6% 是在 11 次以上。另有 0.6% 是無反應（參見表 2.3 及圖 2.2）。

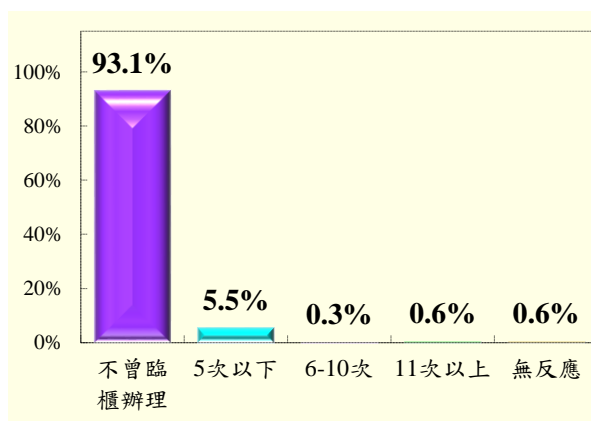


圖 2.2 進出口業者：每月臨櫃洽公次數

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	336	93.1
5 次以下	20	5.5
6-10 次	1	0.3
11 次以上	2	0.6
無反應	2	0.6
總計	361	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¹，以「五堵分關」的 36.3% 為最高。其次依序為：「關本部」(32.7%)、「桃園分關(貿聯)」(19.4%)、「八里分關」(10.2%)、「桃園分關(南崁)」(7.5%)。另有 31.0% 是無反應(參見圖 2.3)。

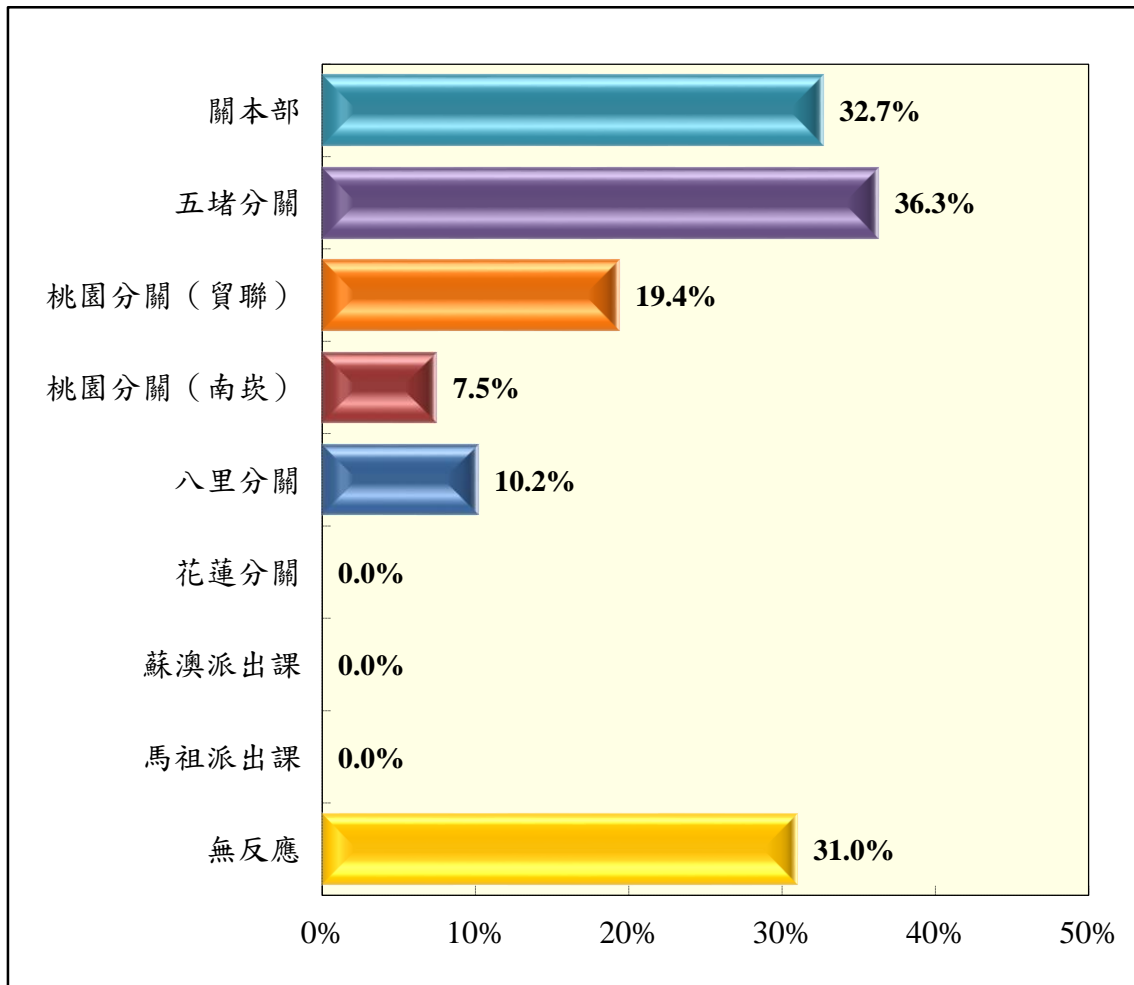


圖 2.3 進出口業者：經常洽公單位

¹ 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 361 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(78.8%)，其次依序為：運輸業(10.2%)、貨櫃集散站業(4.7%)、保稅相關事業(3.5%)、自由港區事業(1.2%)、承攬業(1.2%) (參見圖 2.4)。

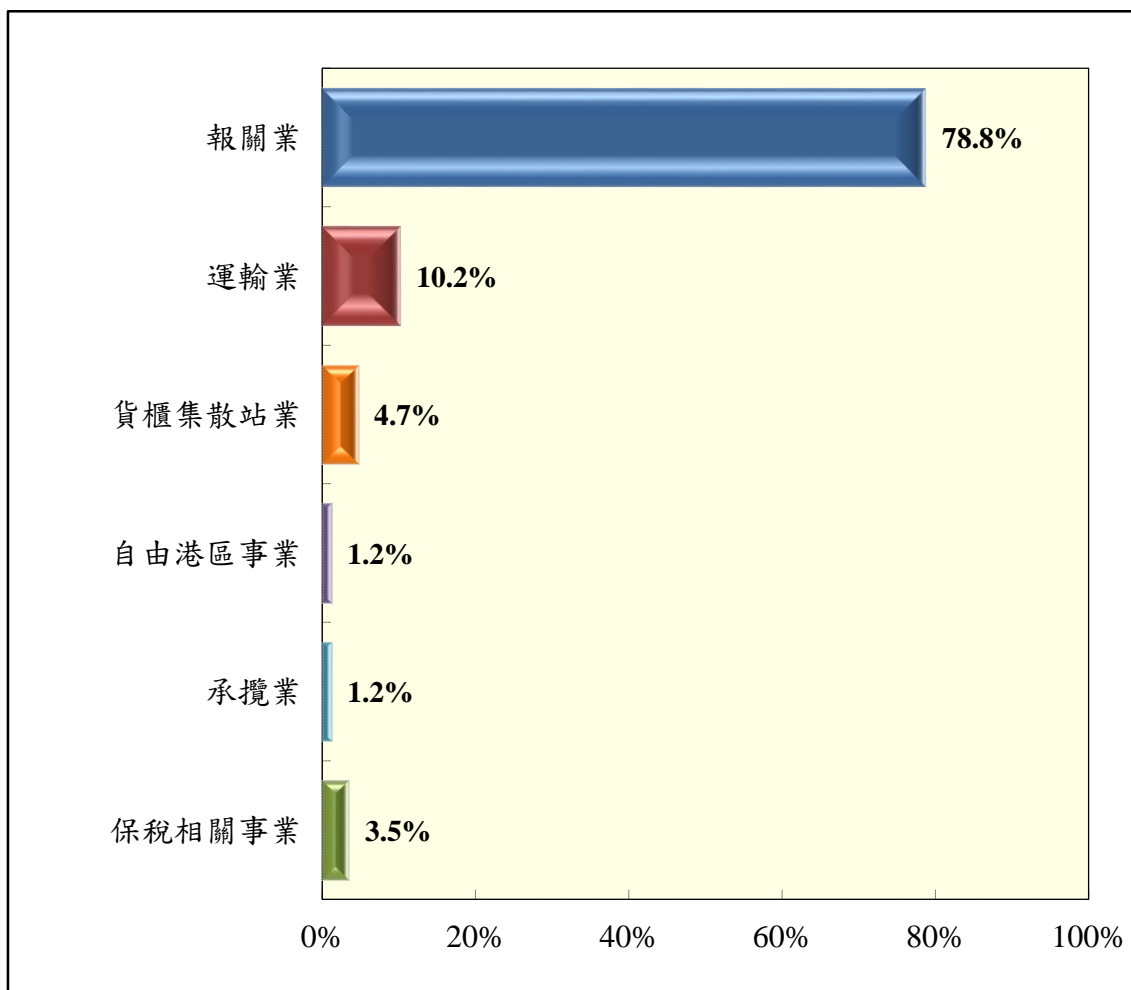


圖 2.4 通關業者：公司經營業別

(二) 個人從事通關業務年資：有 5.9% 的年資在 2 年以下；有 8.6% 的年資在 3-5 年；有 12.5% 的年資在 6-10 年；有 72.5% 的年資在 11 年以上。另有 0.4% 是無反應（參見表 2.4 及圖 2.5）。

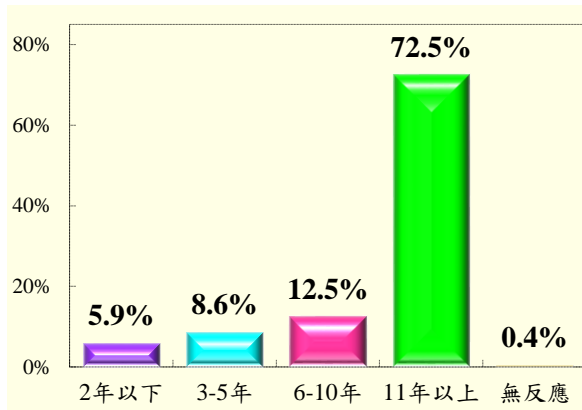


圖 2.5 通關業者：從事通關業務年資

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	15	5.9
3-5 年	22	8.6
6-10 年	32	12.5
11 年以上	185	72.5
無反應	1	0.4
總計	255	100.0

(三) 每月臨櫃洽公次數：有 25.5% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 31.4% 是在 5 次以下；有 9.8% 是在 6-10 次；有 32.9% 是在 11 次以上。另有 0.4% 是無反應（參見表 2.5 及圖 2.6）。

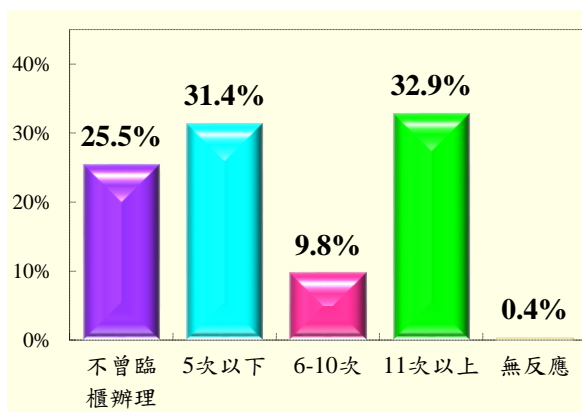


圖 2.6 通關業者：每月臨櫃洽公次數

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	65	25.5
5 次以下	80	31.4
6-10 次	25	9.8
11 次以上	84	32.9
無反應	1	0.4
總計	255	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²，以「關本部」的 82.7% 為最高。其次依序為：「五堵分關」(44.7%)、「八里分關」(20.4%)、「桃園分關(貿聯)」(17.3%)、「桃園分關(南崁)」(15.7%)、「花蓮分關」(3.1%)、「蘇澳派出課」(2.4%)、「馬祖派出課」(0.0%)。另有 1.2% 是無反應(參見圖 2.7)。

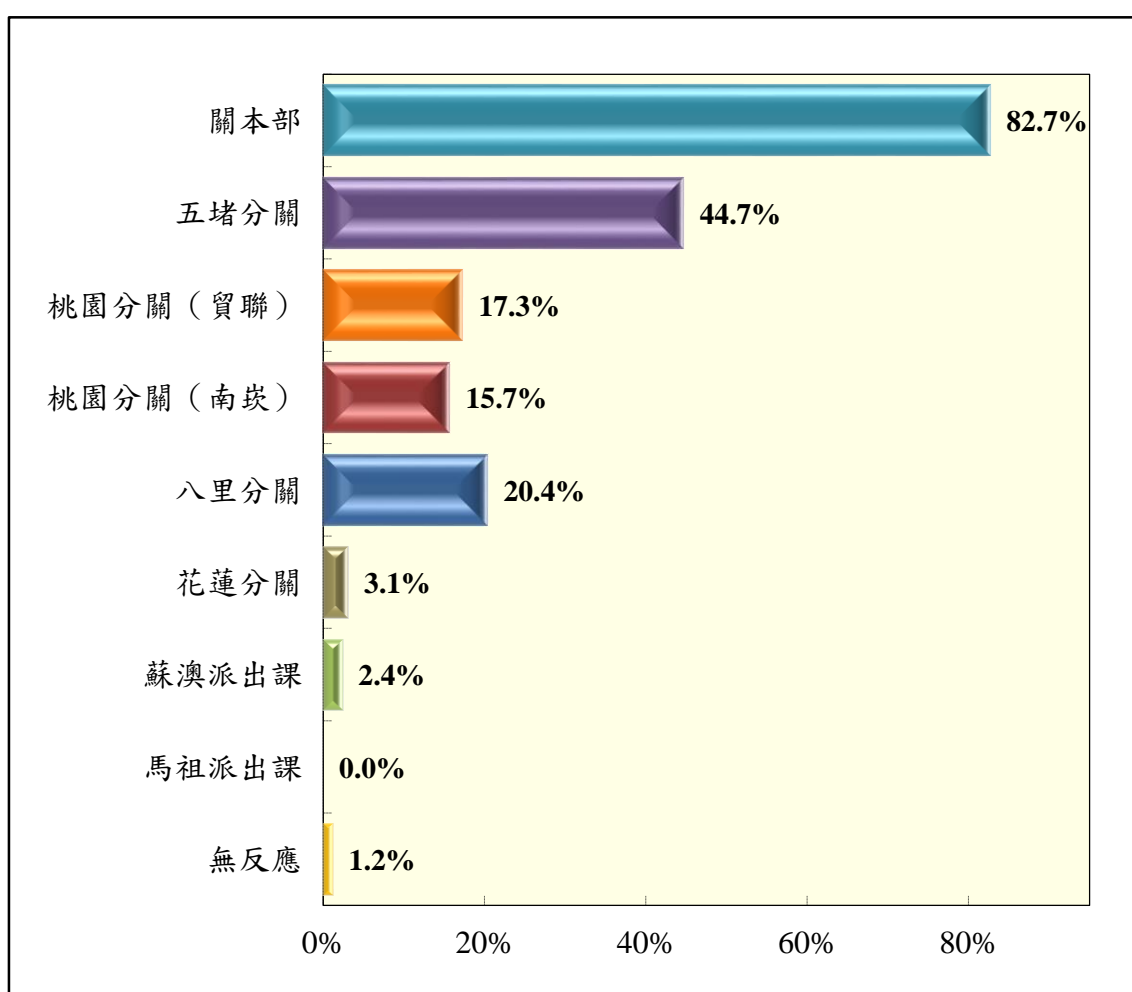


圖 2.7 通關業者：經常洽公單位

² 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 255 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 335 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 26 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 96.2% 的業者對於本關服務場所內外環境方面傾向滿意（15.4% 為非常滿意，80.8% 為滿意）；有 3.8% 的業者傾向不滿意（3.8% 為不滿意）。

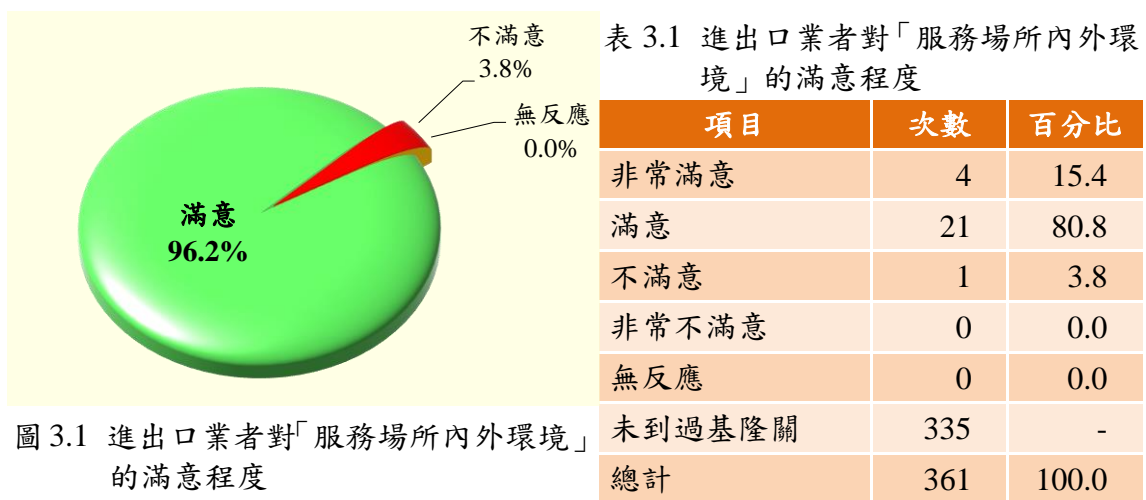


圖 3.1 進出口業者對「服務場所內外環境」的滿意程度

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、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。

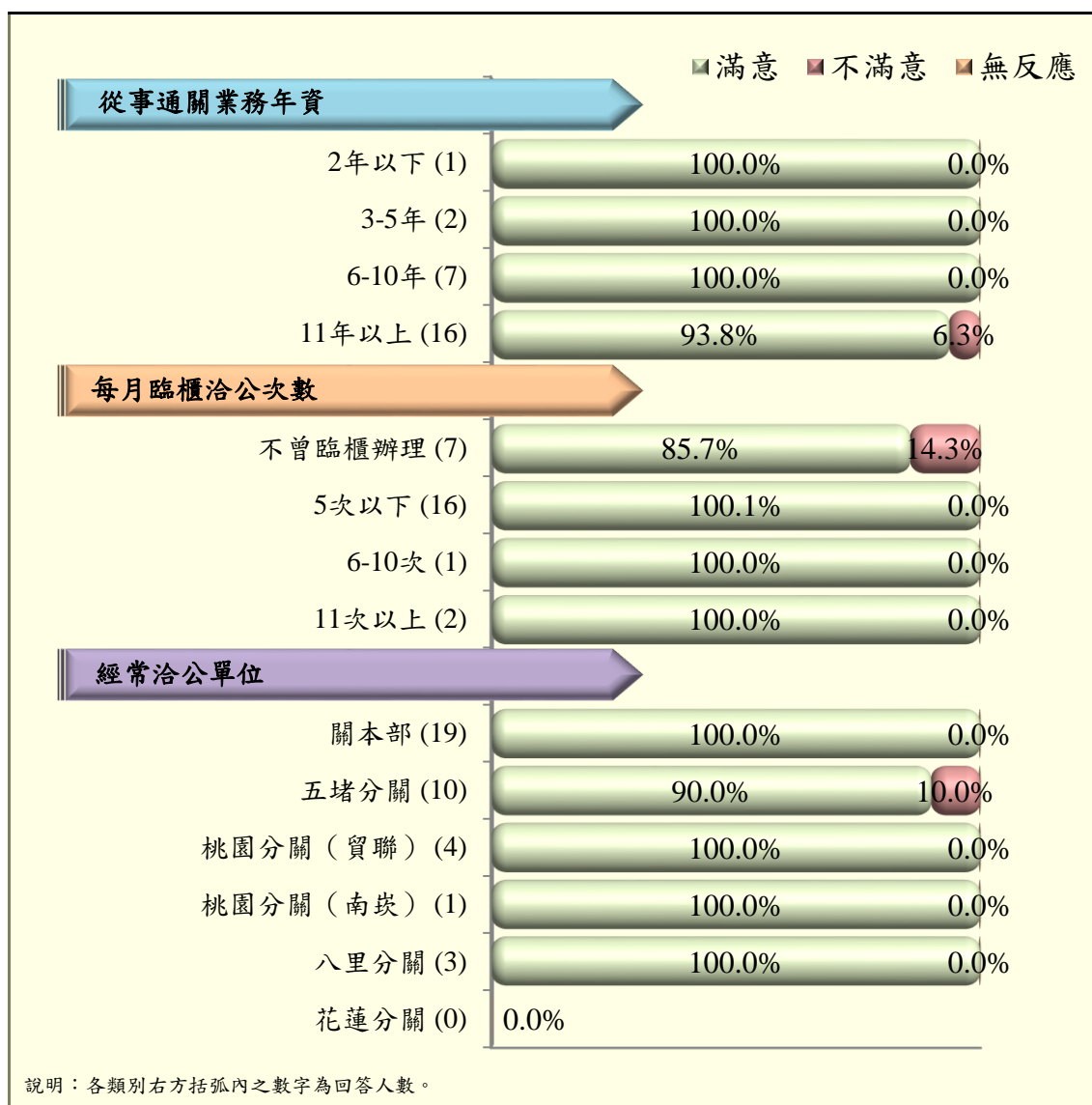


圖 3.2 進出口業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果

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：「整潔程度佳」及「整體環境佳/整體很好」。

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
整潔程度佳	20	80.0
整體環境佳/整體很好	4	16.0
無反應	1	4.0
總計	25	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 25 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：「燈光亮度不足」。

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
燈光亮度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 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 335 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 26 位受訪業者中，如表 3.4 及圖 3.3 的調查結果所示，有 84.6% 的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意（15.4% 為非常滿意，69.2% 為滿意）；有 15.4% 的業者傾向不滿意（15.4% 為不滿意）。

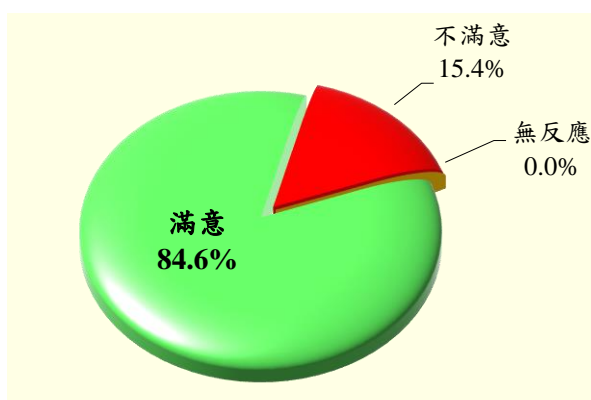


表 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	4	15.4
滿意	18	69.2
不滿意	4	15.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未到過基隆關	335	-
總計	361	100.0

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

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，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 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。

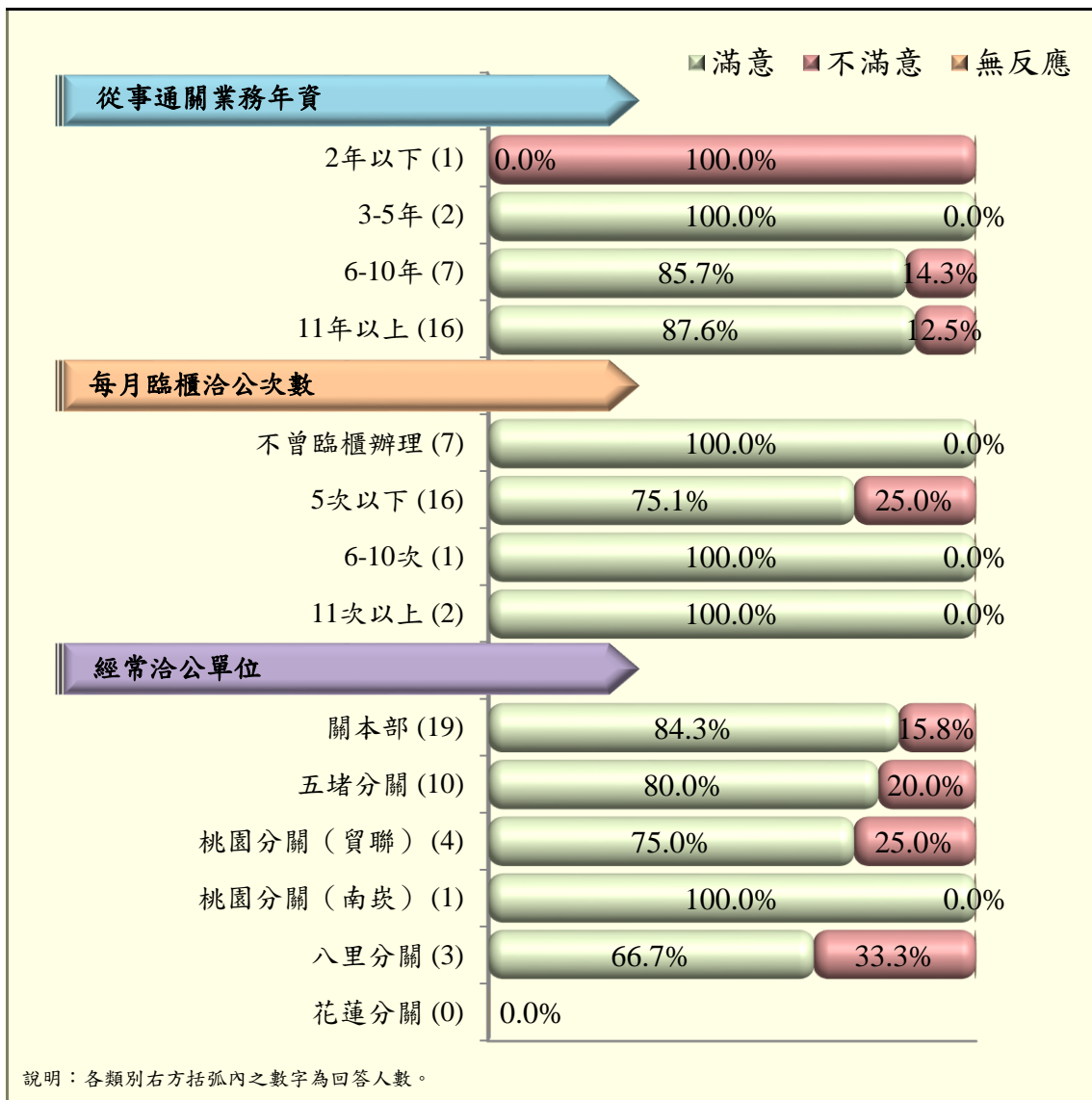


圖 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果

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：「標示清楚明瞭」及「動線清楚且規劃佳」。

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
標示清楚明瞭	14	63.6
動線清楚且規劃佳	6	27.3
無反應	2	9.1
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 339 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，只有一個為：「指標及標示不夠清楚」。

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
指標及標示不夠清楚	4	100.0
總計	4	100.0

說明：有 357 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 335 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 26 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 5 項依序為：1.「通關查詢電腦」(42.3%)，2.「EZ WAY 易利委」(11.5%)，3.「老花眼鏡」(7.7%)，4.「愛心傘」(7.7%)，5.「飲水機」(7.7%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 1 以下，百分比在 4% 以下。最後，有較多的比例 53.8%，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	42.3
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	3	11.5
老花眼鏡	2	7.7
愛心傘	2	7.7
飲水機	2	7.7
血壓量測	1	3.8
書報雜誌閱覽	1	3.8
手機充電站	1	3.8
均不曾使用	14	53.8
未到過基隆關	335	-
無反應	0	0.0
總計	372	142.3

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 335 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 26 人。

4.本題是複選題，故回答次數 37 會超過有效回答人數的 26 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 26 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 355 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗、14 位表示均不曾使用過便民服務設施之外，其餘 12 位受訪業者中，如表 3.8 及圖 3.5 的調查結果所示，100%的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（25.0%為非常滿意，75.0%為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意。

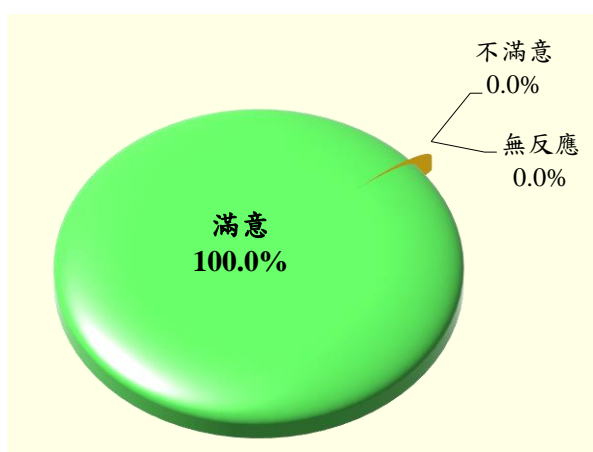


圖 3.5 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度

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	3	25.0
滿意	9	75.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
均不曾使用	14	-
未到過基隆關	335	-
總計	361	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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

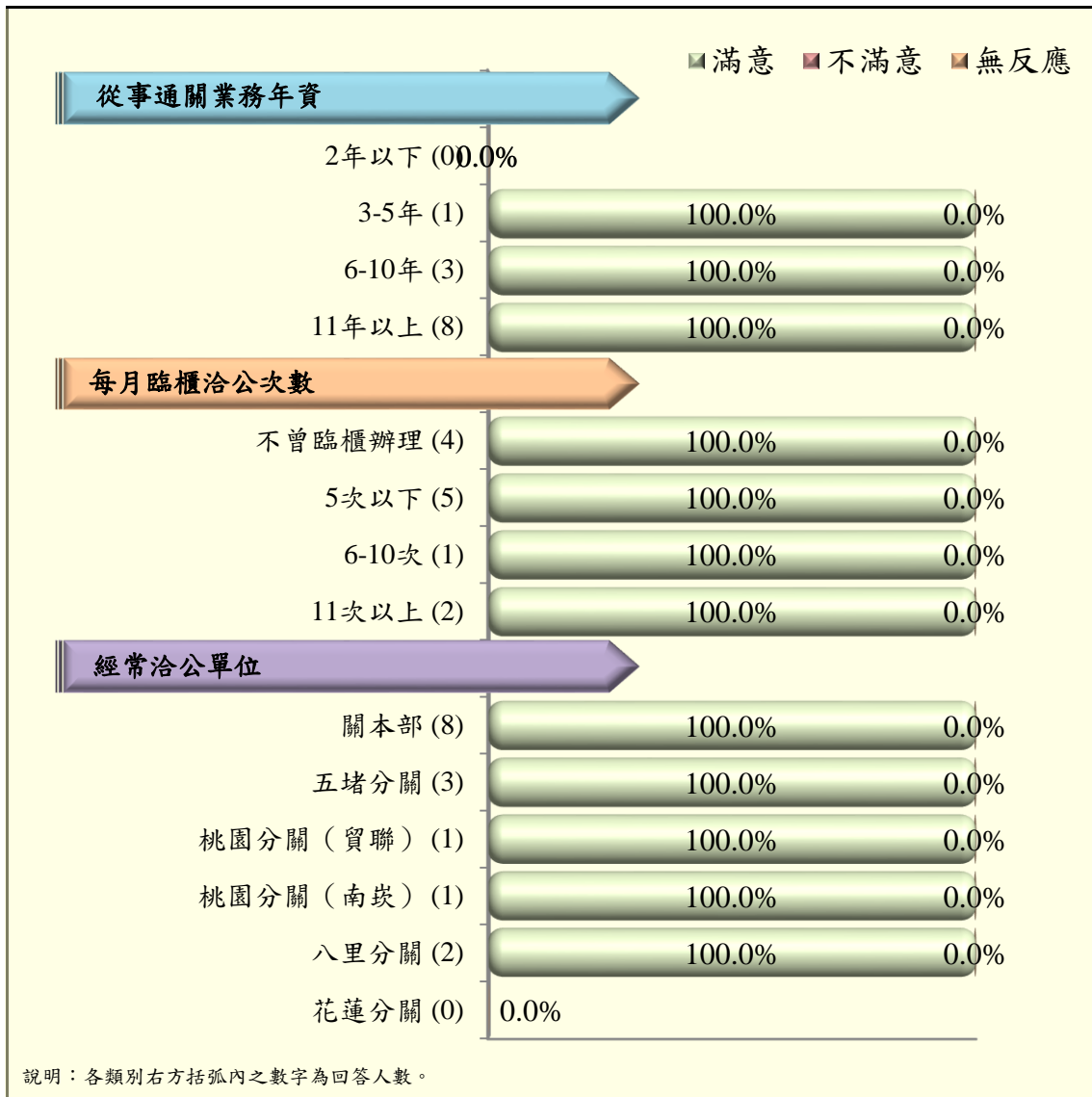


圖 3.6 進出口業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果

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」及「非常貼心，很完善」。

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	10	83.3
非常貼心，很完善	1	8.3
無反應	1	8.3
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 349 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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，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 3.10 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
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

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 67.6%的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（11.4%為非常滿意，56.2%為滿意）；有 5.0%的業者傾向不滿意（0.8%為非常不滿意，4.2%為不滿意）；另有 27.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

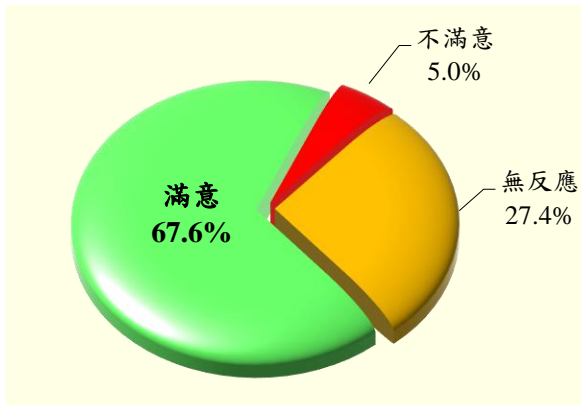


圖 3.7 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度

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	41	11.4
滿意	203	56.2
不滿意	15	4.2
非常不滿意	3	0.8
無反應	99	27.4
總計	361	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，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。

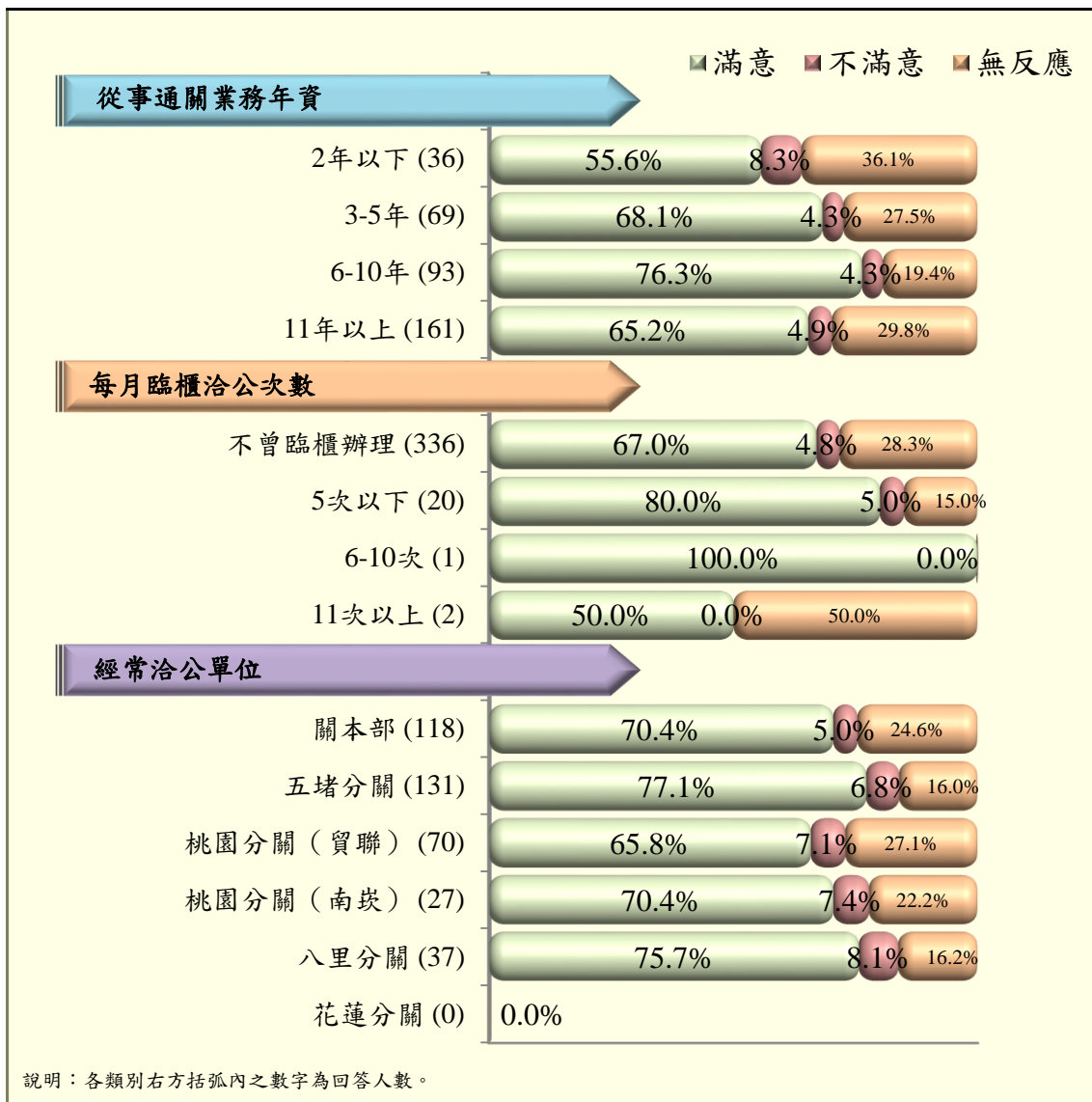


圖 3.8 進出口業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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：「通關過程都很順利」、「進口通關速度快」、「作業過程很流暢」、「關員專業度佳」及「進口驗貨嚴謹」。

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
通關過程都很順利	98	40.2
進口通關速度快	93	38.1
作業過程很流暢	34	13.9
關員專業度佳	2	0.8
進口驗貨嚴謹	1	0.4
無反應	16	6.6
總計	244	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 117 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 244 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」、「關員的專業度不足」、「進口文件審查需要正本，不夠便利」及「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

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	13	72.2
關員的專業度不足	2	11.1
進口文件審查需要正本，不夠便利	2	11.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.6
總計	18	100.0

說明：有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 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 70.4% 的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（14.4% 為非常滿意，56.0% 為滿意）；有 1.9% 的業者傾向不滿意（1.9% 為不滿意）；另有 27.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

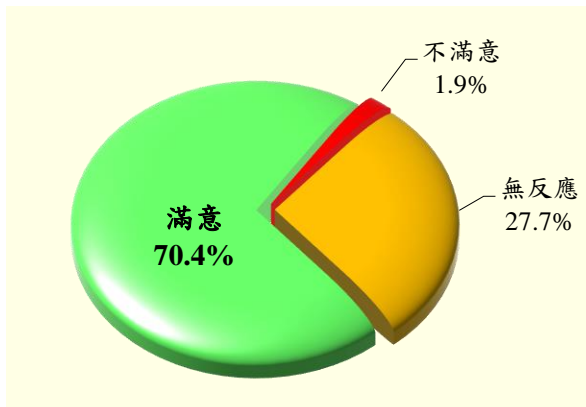


圖 3.9 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度

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	52	14.4
滿意	202	56.0
不滿意	7	1.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	100	27.7
總計	361	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 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（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

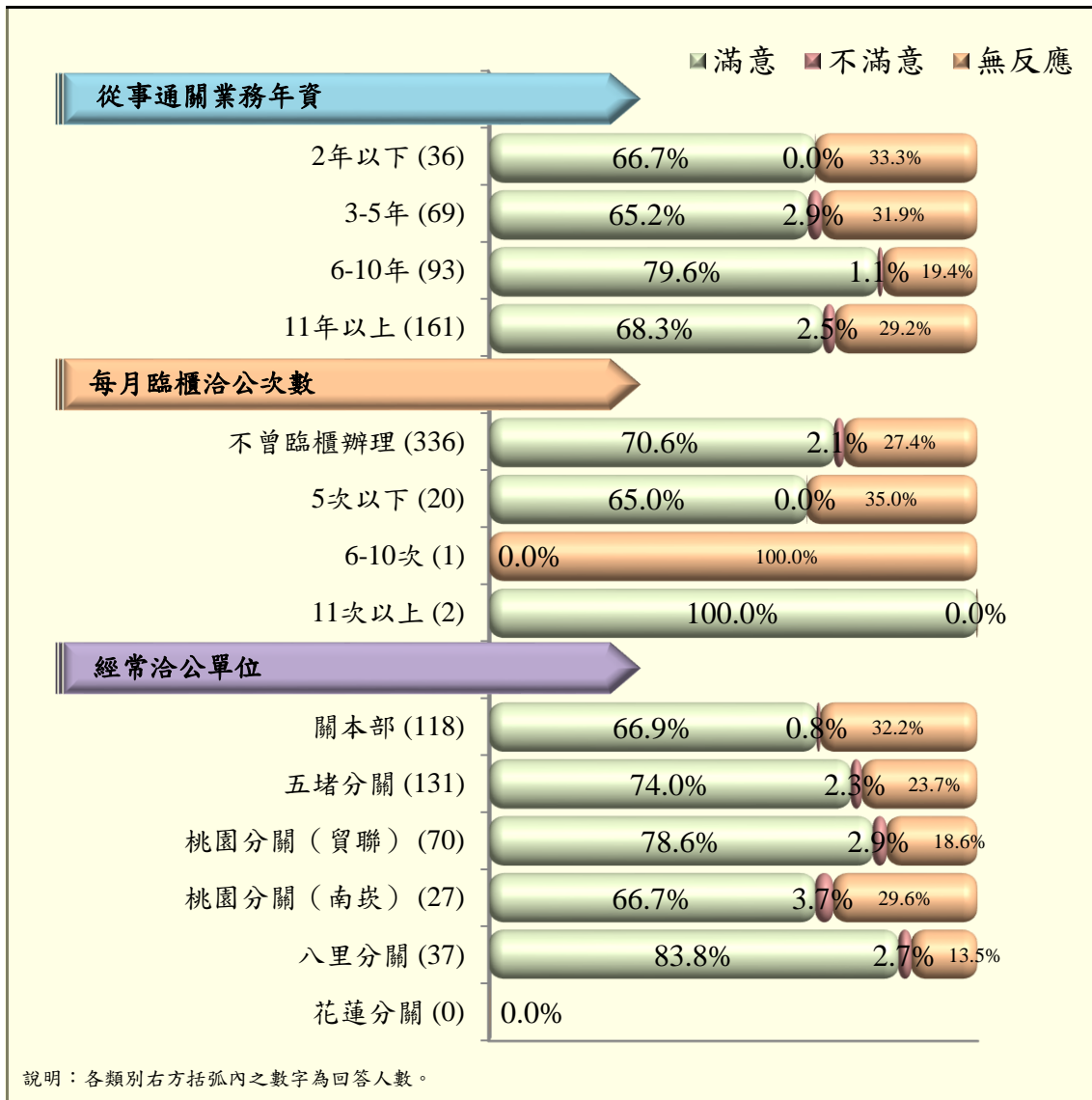


圖 3.10 進出口業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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：「通關過程都很順利」、「出口通關速度快」、「作業過程很流暢」及「關員專業度佳」。

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
通關過程都很順利	125	49.2
出口通關速度快	81	31.9
作業過程很流暢	37	14.6
關員專業度佳	1	0.4
無反應	10	3.9
總計	254	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 254 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：「效率不佳/通關速度慢」、「關員的專業度不足」、「審核文件太嚴格」及「希望降低抽驗機率」。

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
效率不佳/通關速度慢	4	57.1
關員的專業度不足	1	14.3
審核文件太嚴格	1	14.3
希望降低抽驗機率	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 354 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(三)「進出口 C2 無紙化」方面**1. 調查分析結果：**

除了 221 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 3.17 及圖 3.11 的調查結果所示，有 92.8% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意（25.7% 為非常滿意，67.1% 為滿意）；有 5.0% 的業者傾向不滿意（0.7% 為非常不滿意，4.3% 為不滿意）；另有 2.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

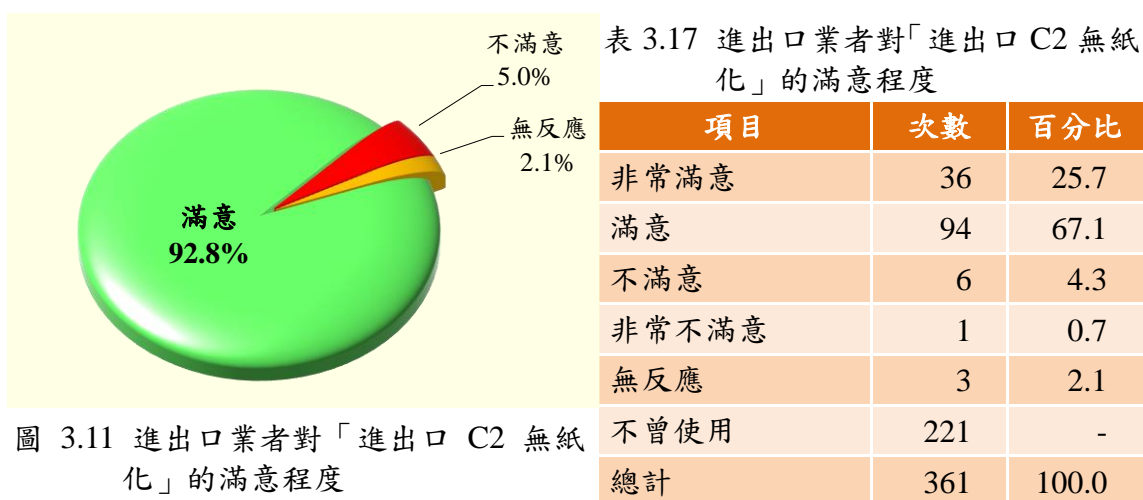


圖 3.11 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

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 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。

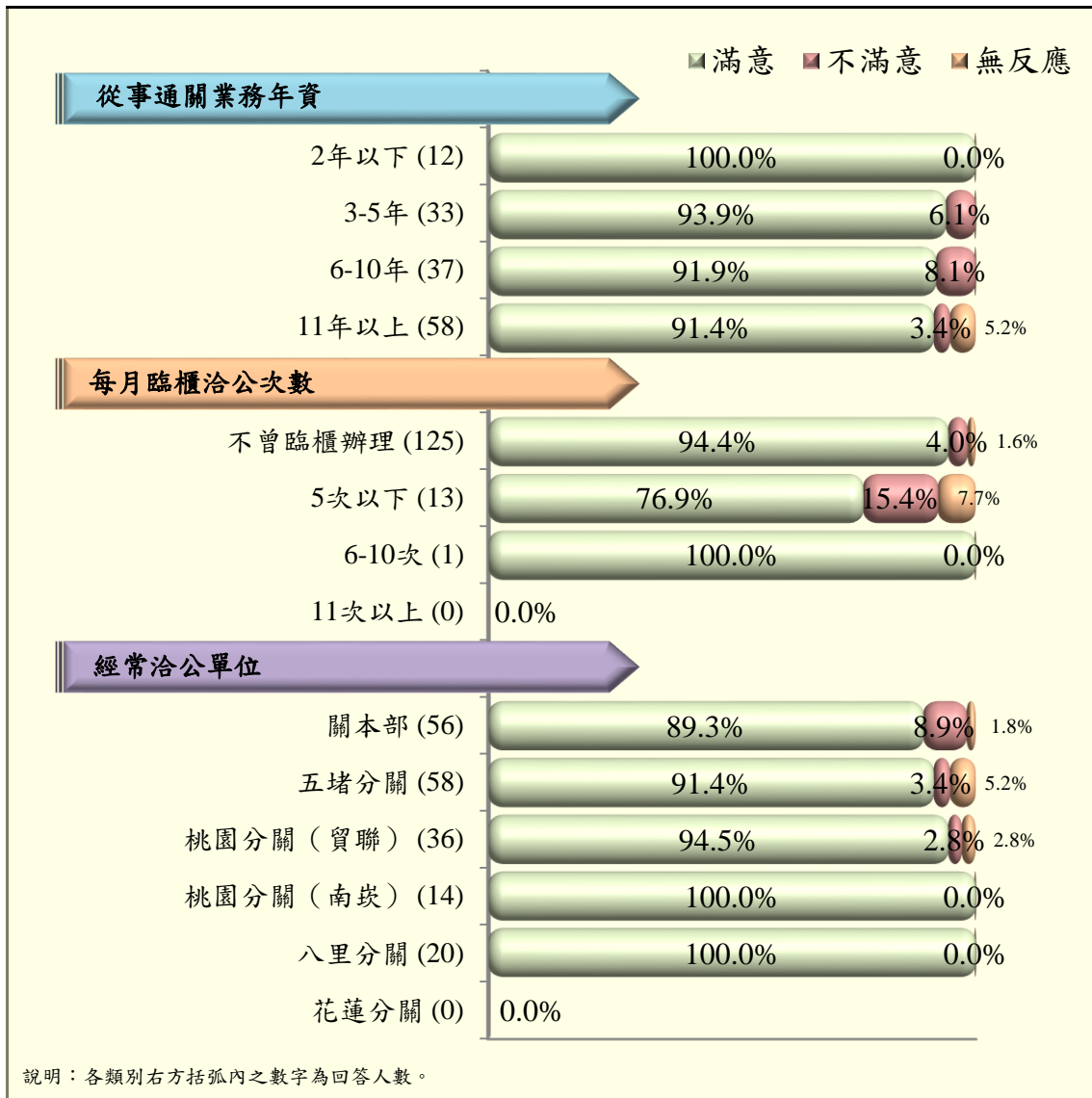


圖 3.12 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果

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：「更方便/便利性佳」、「有助於處理效率/更為快速」、「對於環保工作很有助益」及「可節省紙張/可用電子檔案替代」。

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
更方便/便利性佳	46	35.4
有助於處理效率/更為快速	40	30.8
對於環保工作很有助益	21	16.2
可節省紙張/可用電子檔案替代	20	15.4
無反應	3	2.3
總計	130	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 130 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」及「效率需要再提升/速度反而更慢」。

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	4	57.1
效率需要再提升/速度反而更慢	3	42.9
總計	7	100.0

說明：有 354 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(四)「進口稅則預先審核」方面

1. 調查分析結果：

除了位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘位受訪業者中，如表 3.20 及圖 3.13 的調查結果所示，有 77.4%的業者對於本關辦理進口稅則預先審核方面傾向滿意（20.8%為非常滿意，56.6%為滿意）；有 18.8%的業者傾向不滿意（0.9%為非常不滿意，17.9%為不滿意）；另有 3.8%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

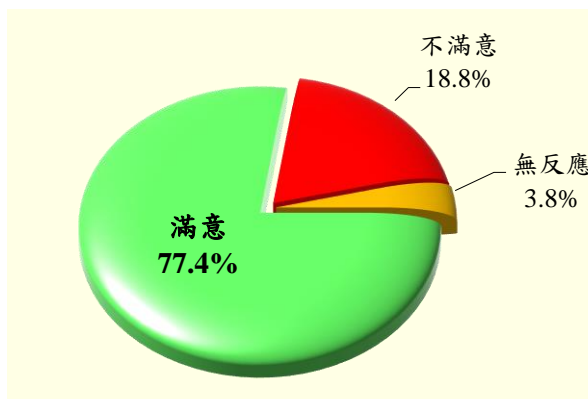


圖 3.13 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

表 3.20 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	22	20.8
滿意	60	56.6
不滿意	19	17.9
非常不滿意	1	0.9
無反應	4	3.8
不曾使用	255	-
總計	361	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），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 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。

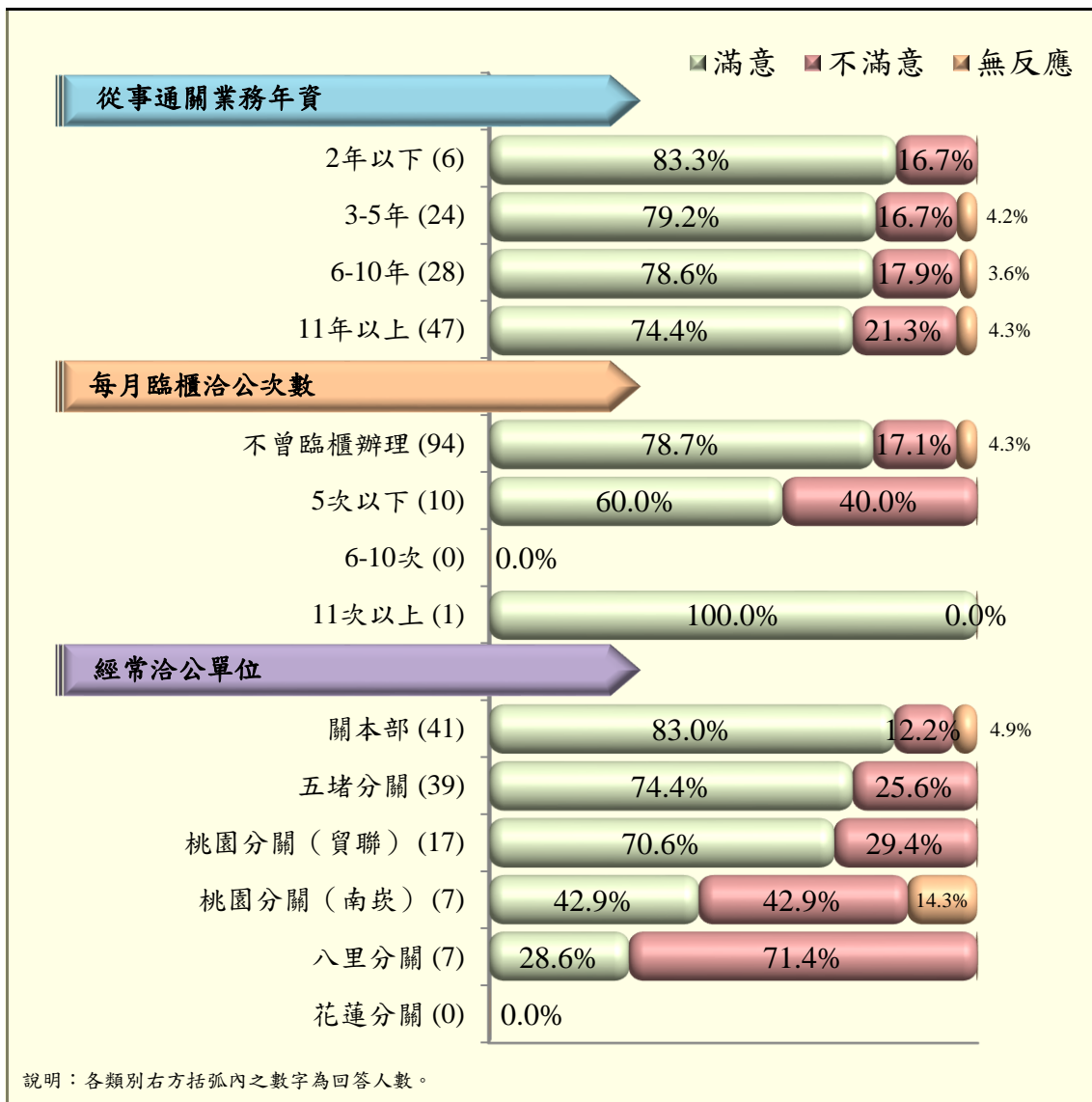


圖 3.14 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理進口稅則預先審核方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.21 所示，依序分別為：「審核快速/效率佳」、「可以避免卡關/有助於提升通關速度」、「可以事先得知相關稅則，有利提前作業」、「預審結果及講解很清楚及正確」、「審核過程流暢」、「措施很便民/很方便」、「可以節省時間」、「都有答覆所詢問的相關稅則問題」、「減少爭議」及「整體服務佳」。

表 3.21 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
審核快速/效率佳	13	15.9
可以避免卡關/有助於提升通關速度	13	15.9
可以事先得知相關稅則，有利提前作業	11	13.4
預審結果及講解很清楚及正確	11	13.4
審核過程流暢	8	9.8
措施很便民/很方便	3	3.7
可以節省時間	3	3.7
都有答覆所詢問的相關稅則問題	2	2.4
減少爭議	1	1.2
整體服務佳	1	1.2
無反應	16	19.5
總計	82	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 279 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 82 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進口稅則預先審核方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.22 所示，依序分別為：「審核速度慢/效率不佳」、「關員審核文件沒有一致的認定標準」、「補件後所押日期太晚」、「詢問未即時回答，電話常被轉來轉去」、「專業度不足」、「詢問與審核結果有出入」、「要重新適應相關規定」及「規定要求過於嚴格」。

表 3.22 進出口業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
審核速度慢/效率不佳	10	50.0
關員審核文件沒有一致的認定標準	4	20.0
補件後所押日期太晚	1	5.0
詢問未即時回答，電話常被轉來轉去	1	5.0
專業度不足	1	5.0
詢問與審核結果有出入	1	5.0
要重新適應相關規定	1	5.0
規定要求過於嚴格	1	5.0
總計	20	100.0

說明：有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 人。

(五)「走動式服務」方面

1. 調查分析結果：

除了 339 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 22 位受訪業者中，如表 3.23 及圖 3.15 的調查結果所示，有 90.9% 的業者對於本關辦理走動式服務方面傾向滿意（22.7% 為非常滿意，68.2% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 9.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

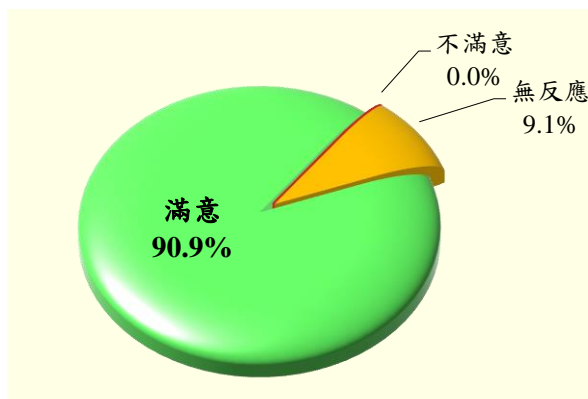


圖 3.15 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度

表 3.23 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	22.7
滿意	15	68.2
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	9.1
不曾使用	339	-
總計	361	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 3.16 及附錄三表 C.1-8），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

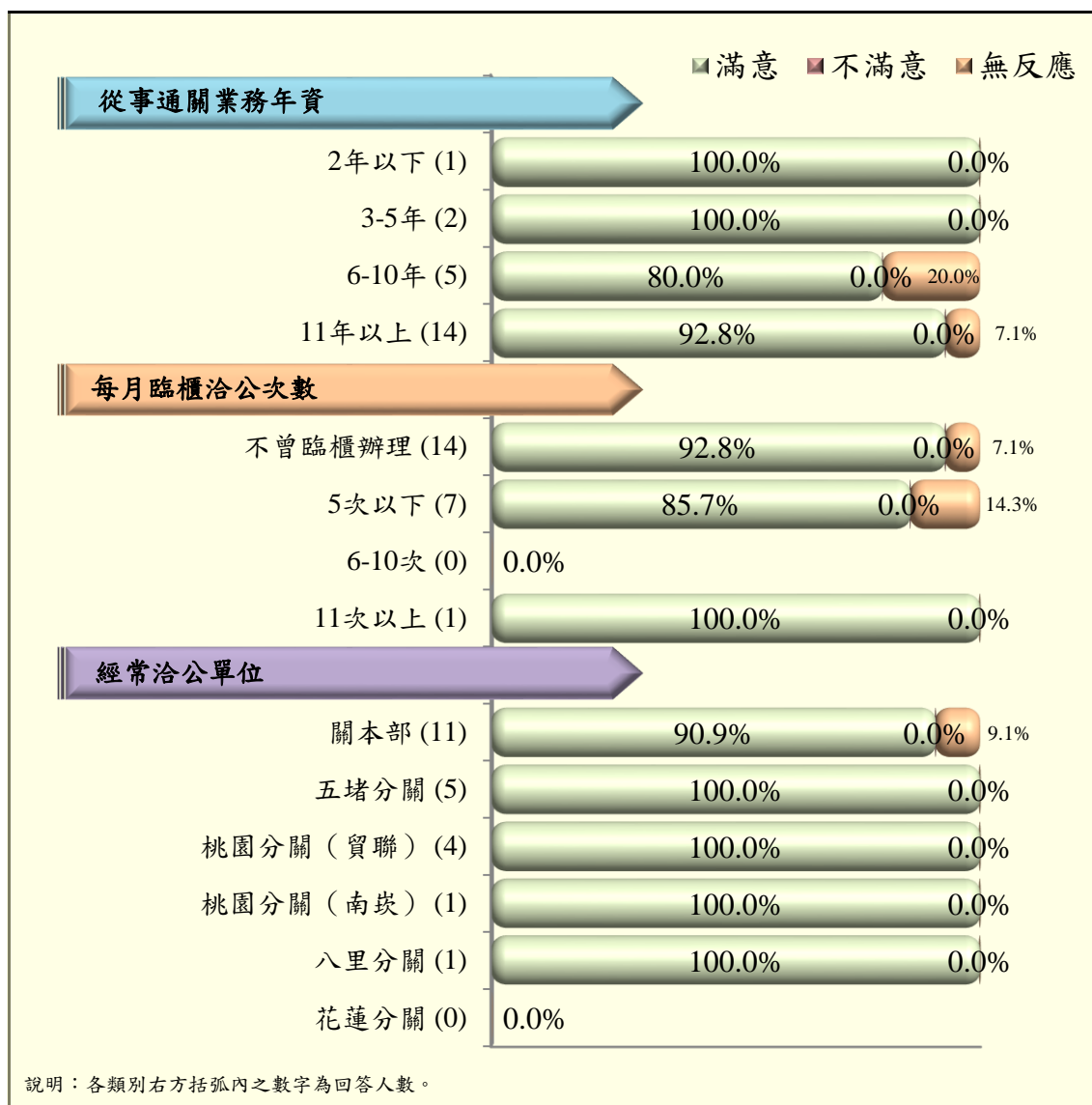


圖 3.16 進出口業者對「走動式服務」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理走動式服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.24 所示，依序分別為：「官民合作對業者處理關務較便利/很便民」、「宣導及講說都很用心及清楚」、「業者可以討論及分享彼此間的資訊」、「可即時處理及解決問題」、「整體服務佳及完善」、「可以即時獲得重要的資訊」及「有助於宣導其服務內容」。

表 3.24 進出口業者對「走動式服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
官民合作對業者處理關務較便利/很便民	4	20.0
宣導及講說都很用心及清楚	2	10.0
業者可以討論及分享彼此間的資訊	2	10.0
可即時處理及解決問題	2	10.0
整體服務佳及完善	1	5.0
可以即時獲得重要的資訊	1	5.0
有助於宣導其服務內容	1	5.0
無反應	7	35.0
總計	20	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理走動式服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.25 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 3.25 進出口業者對「走動式服務」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。

(六)「線上申辦服務」方面

1. 調查分析結果：

除了 253 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 108 位受訪業者中，如表 3.26 及圖 3.17 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（28.7%為非常滿意，69.4%為滿意）；有 1.9%的業者傾向不滿意（1.9%為不滿意）。

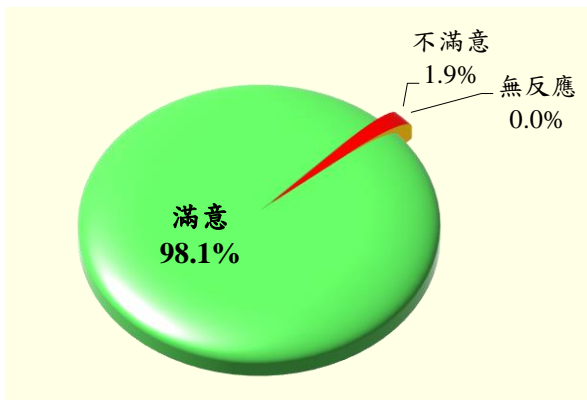


表 3.26 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	31	28.7
滿意	75	69.4
不滿意	2	1.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	253	-
總計	361	100.0

圖 3.17 進出口業者對「線上申辦服務」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 3.18 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 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。

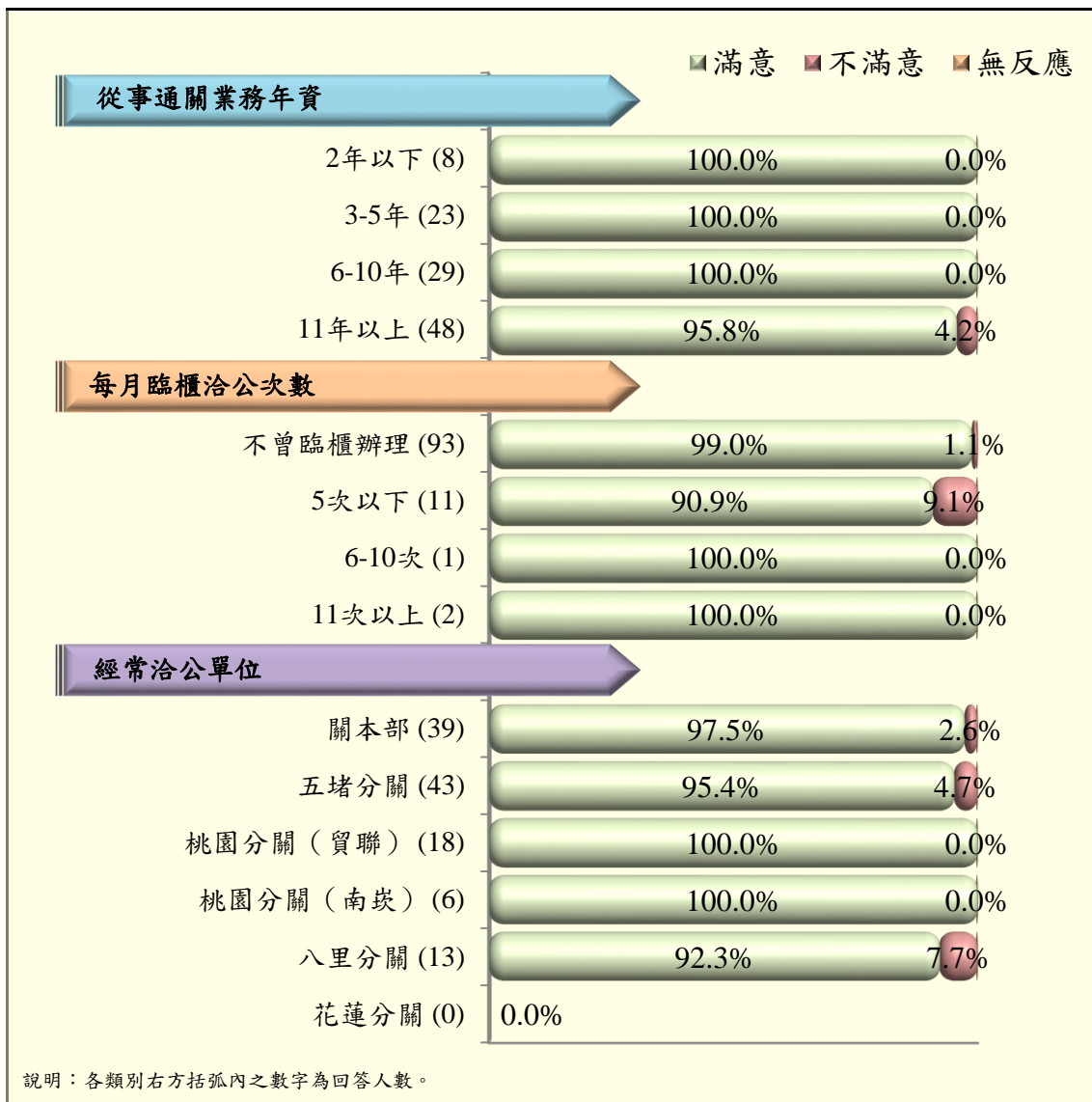


圖 3.18 進出口業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果

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」、「不用臨櫃辦理/可以節省時間」及「有助於提升通關速度」。

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	69	65.1
線上作業效率好	20	18.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	10	9.4
有助於提升通關速度	5	4.7
無反應	2	1.9
總計	106	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 255 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 106 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：「表單比較難搜尋」及「便利度不足」。

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
表單比較難搜尋	1	50.0
便利度不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(七)「量測體溫措施及防疫用品設置」方面

1. 調查分析結果：

除了 342 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 19 位受訪業者中，如表 3.29 及圖 3.19 的調查結果所示，有 94.7% 的業者對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面傾向滿意（52.6% 為非常滿意，42.1% 為滿意）；有 5.3% 的業者傾向不滿意（5.3% 為不滿意）。

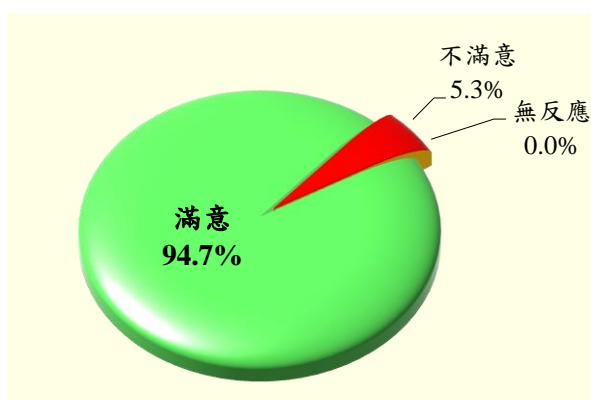


圖 3.19 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度

表 3.29 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	10	52.6
滿意	8	42.1
不滿意	1	5.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	342	-
總計	361	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 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。

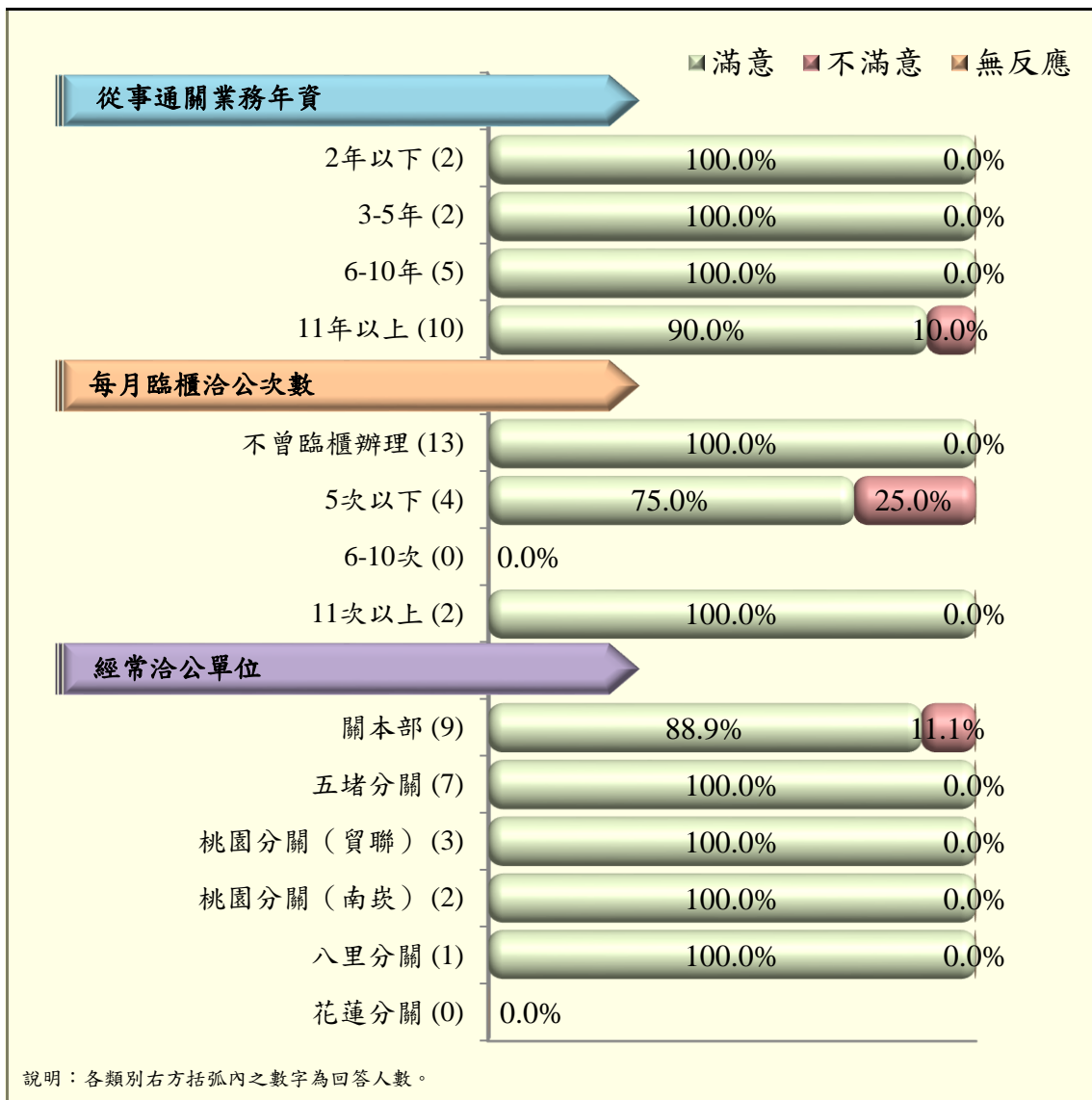


圖 3.20 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.30 所示，依序分別為：「有確實執行/控管嚴謹」及「提升洽公過程的防疫安全」。

表 3.30 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」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	11	61.1
提升洽公過程的防疫安全	6	33.3
無反應	1	5.6
總計	18	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 18 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.31 所示，只有一個為：「沒有確實執行」。

表 3.31 進出口業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
沒有確實執行	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(八)「資訊網站或臉書服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 265 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 96 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.21 的調查結果所示，有 95.8%的業者對於本關資訊網站或臉書服務措施方面傾向滿意（25.0%為非常滿意，70.8%為滿意）；有 4.2%的業者傾向不滿意（4.2%為不滿意）。

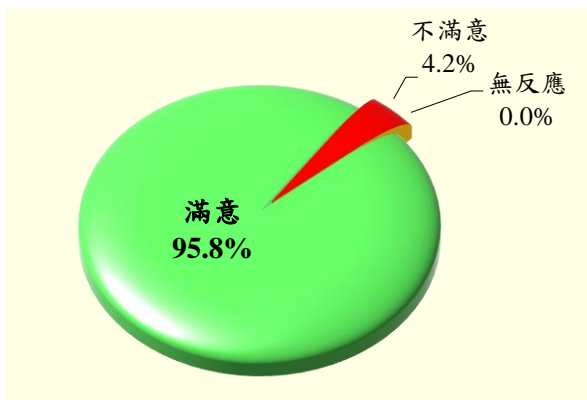


表 3.32 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	24	25.0
滿意	68	70.8
不滿意	4	4.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	265	-
總計	361	100.0

圖 3.21 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」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 3.22 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 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。

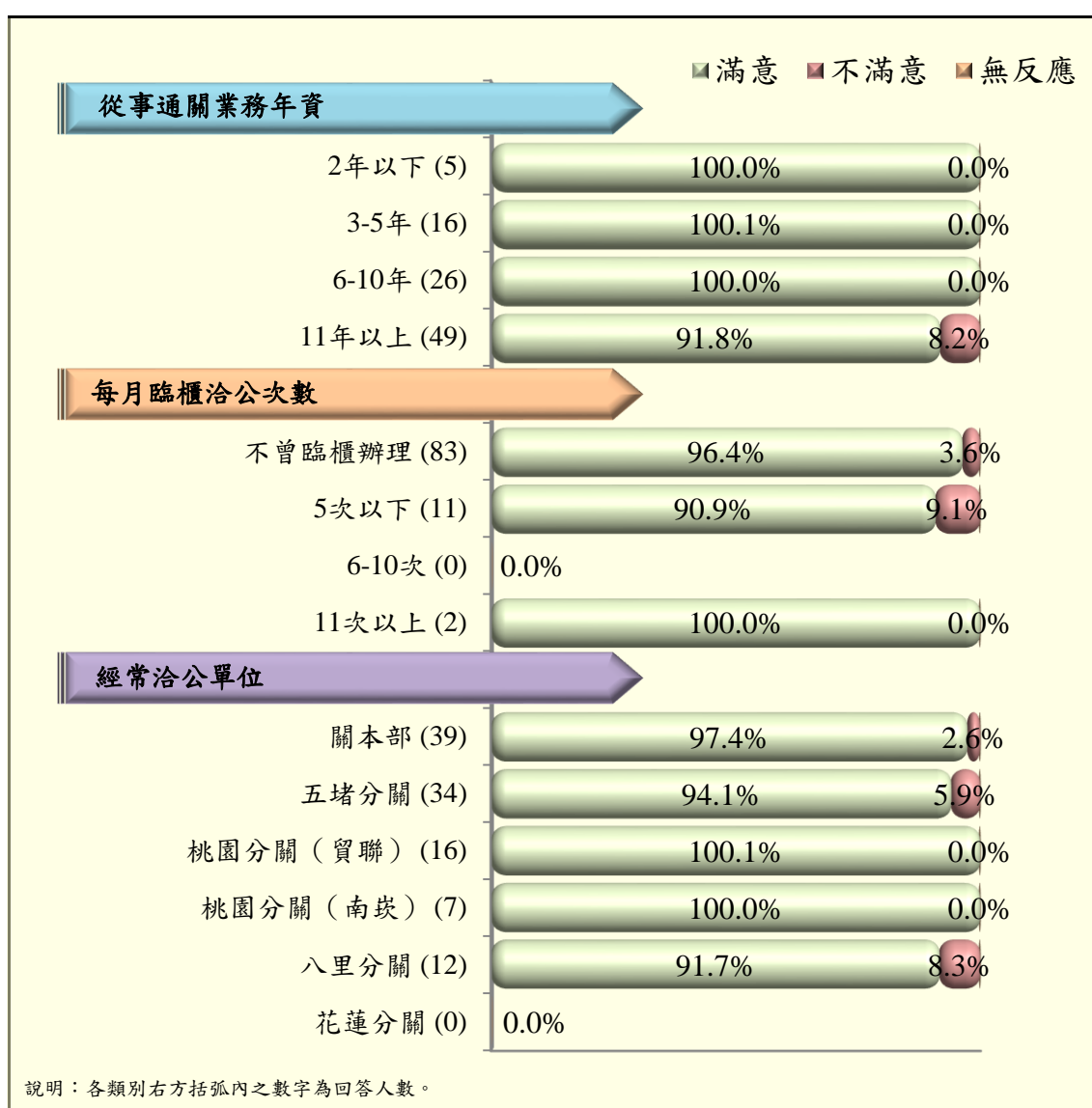


圖 3.22 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關資訊網站或臉書服務措施方面，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」、「非常便民」及「能立即查詢到所要的資訊內容」。

表 3.33 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」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	71	77.2
網站有清楚而明確的指引	6	6.5
非常便民	6	6.5
能立即查詢到所要的資訊內容	5	5.4
無反應	4	4.3
總計	92	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 269 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 92 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關資訊網站或臉書服務措施方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.34 所示，依序分別為：「查不到所需要的資料」及「網站資料經常更改，不易查詢」。

表 3.34 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」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	3	75.0
網站資料經常更改，不易查詢	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 357 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 3.35 的分析結果所示。使用率以「進出口 C2 無紙化」的 38.8% 為最高，其次是「線上申辦服務」(29.9%)、「進口稅則預先審核」(29.4%)、「資訊網站或臉書服務措施」(26.6%)。而使用率相對較低的是「走動式服務」(6.1%) 及「量測體溫措施及防疫用品設置」(5.3%)。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	38.8%
線上申辦服務	29.9%
進口稅則預先審核	29.4%
資訊網站或臉書服務措施	26.6%
走動式服務	6.1%
量測體溫措施及防疫用品設置	5.3%

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 216 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 145 位受訪業者中，如表 3.36 及圖 3.23 的調查結果所示，有 93.7% 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（23.4% 為非常滿意，70.3% 為滿意）；有 6.2% 的業者傾向不滿意（0.7% 為非常不滿意，5.5% 為不滿意）。

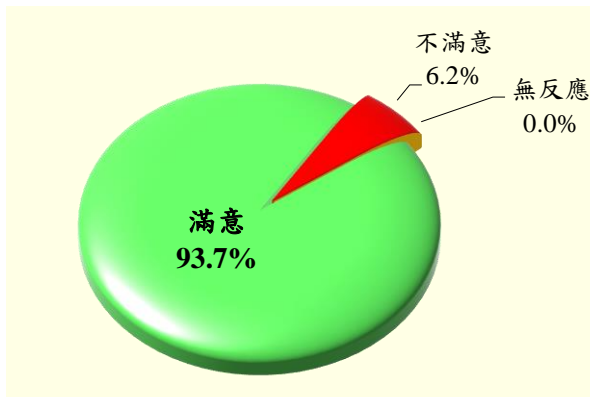


表 3.36 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	34	23.4
滿意	102	70.3
不滿意	8	5.5
非常不滿意	1	0.7
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	216	-
總計	361	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、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

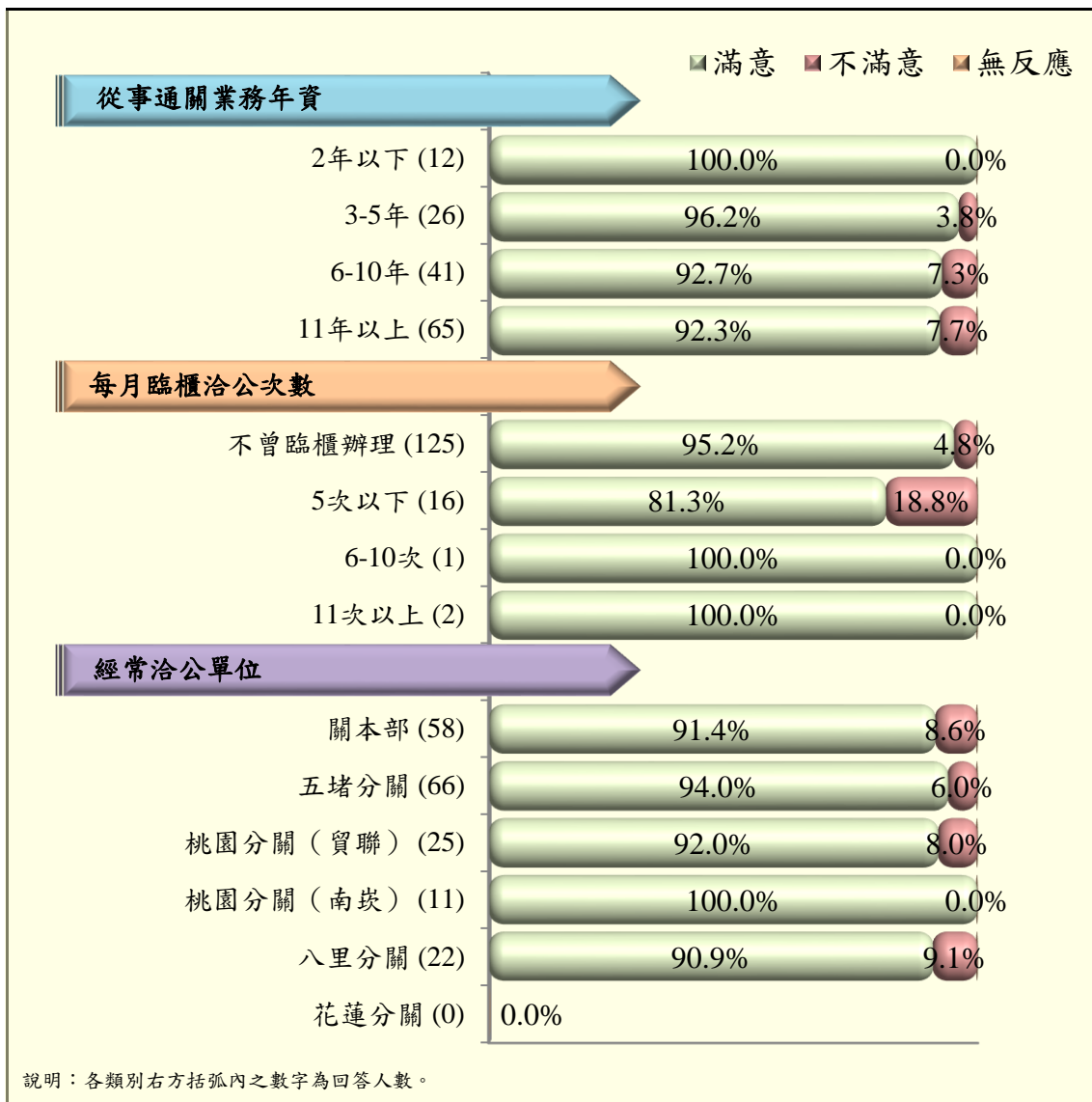


圖 3.24 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

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」及「親切有耐心」。

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	117	86.0
親切有耐心	14	10.3
無反應	5	3.7
總計	136	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 136 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」及「轉接服務不佳/一直轉接」。

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	6	66.7
轉接服務不佳/一直轉接	3	33.3
總計	9	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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 233 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 128 位受訪業者中，如表 3.39 及圖 3.25 的調查結果所示，有 91.4% 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（21.9% 為非常滿意，69.5% 為滿意）；有 7.8% 的業者傾向不滿意（0.8% 為非常不滿意，7.0% 為不滿意）；另有 0.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

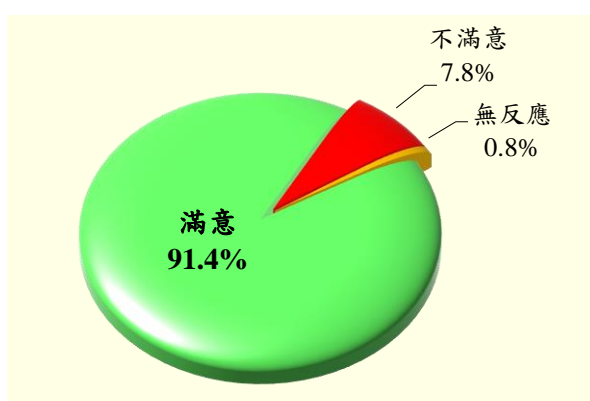


表 3.39 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	28	21.9
滿意	89	69.5
不滿意	9	7.0
非常不滿意	1	0.8
無反應	1	0.8
無此經驗或瞭解	233	-
總計	361	100.0

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

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、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

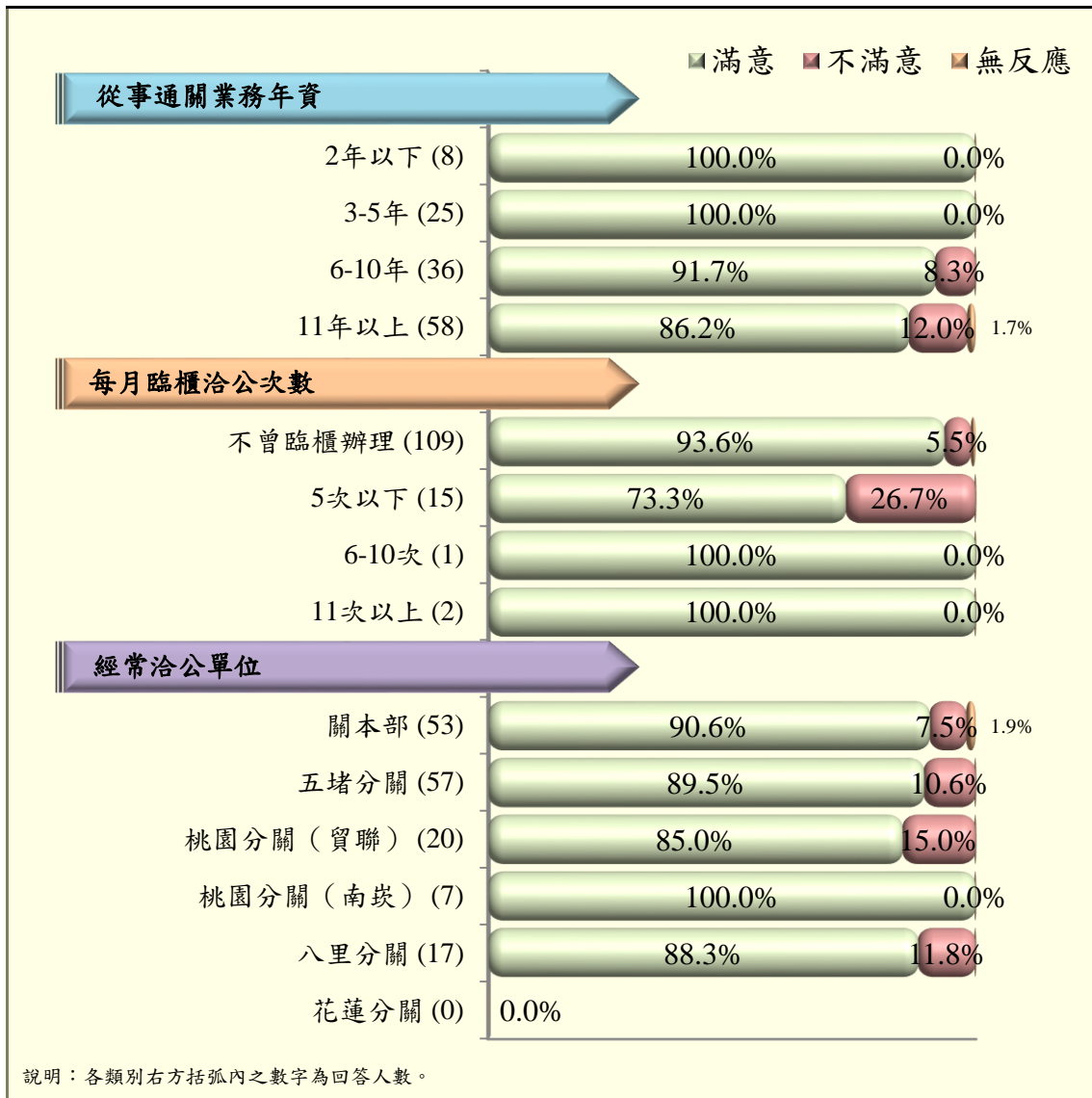


圖 3.26 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果

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：「詢問問題都能得到解答」、「回覆問題很專業/專業性佳」及「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」。

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
詢問問題都能得到解答	59	50.4
回覆問題很專業/專業性佳	43	36.8
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	11	9.4
無反應	4	3.4
總計	117	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 117 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：「專業程度不足」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」及「問題無法獲得解決」。

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
專業程度不足	6	60.0
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	3	30.0
問題無法獲得解決	1	10.0
總計	10	100.0

說明：有 351 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 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 339 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 22 位受訪業者中，如表 3.42 及圖 3.27 的調查結果所示，有 90.9%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（27.3%為非常滿意，63.6%為滿意）；有 9.1%的業者傾向不滿意（9.1%為不滿意）。

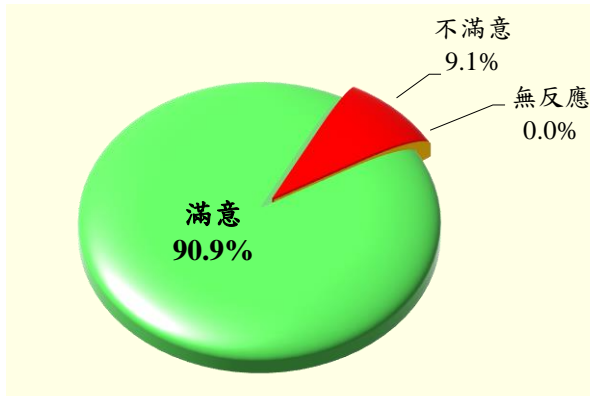


表 3.42 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	6	27.3
滿意	14	63.6
不滿意	2	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	339	-
總計	361	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），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。

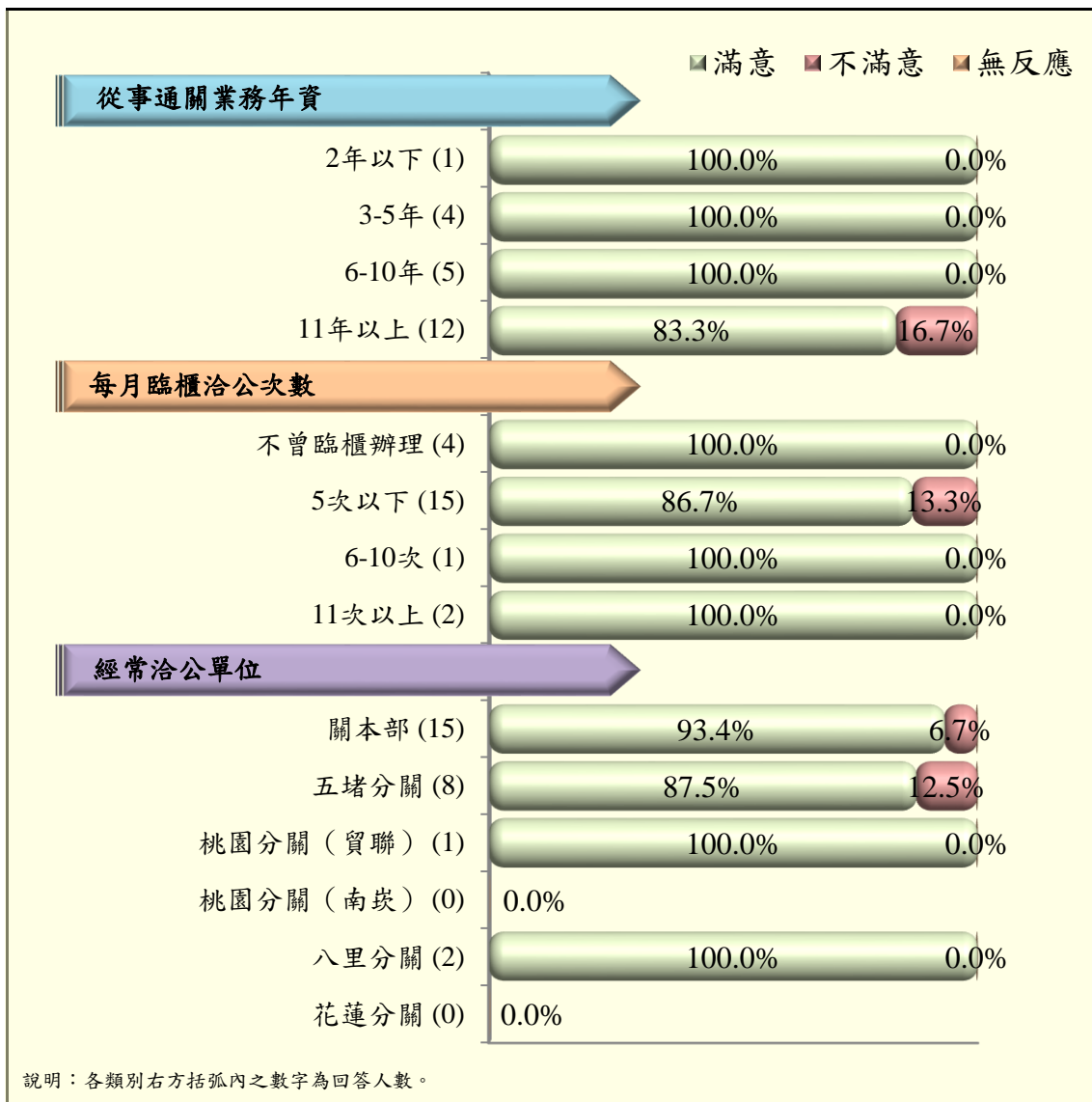


圖 3.28 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

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：「態度好/禮貌佳/服務佳」、「親切有耐心」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
態度好/禮貌佳/服務佳	15	75.0
親切有耐心	2	10.0
整體服務佳	1	5.0
無反應	2	10.0
總計	20	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 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，只有一個為：「服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳」。

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
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 341 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 20 位受訪業者中，如表 3.45 及圖 3.29 的調查結果所示，有 95.0%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（25.0%為非常滿意，70.0%為滿意）；有 5.0%的業者傾向不滿意（5.0%為非常不滿意）。

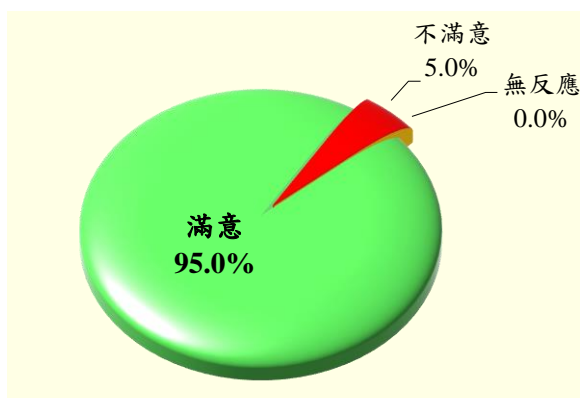


表 3.45 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	25.0
滿意	14	70.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	1	5.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	341	-
總計	361	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 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。

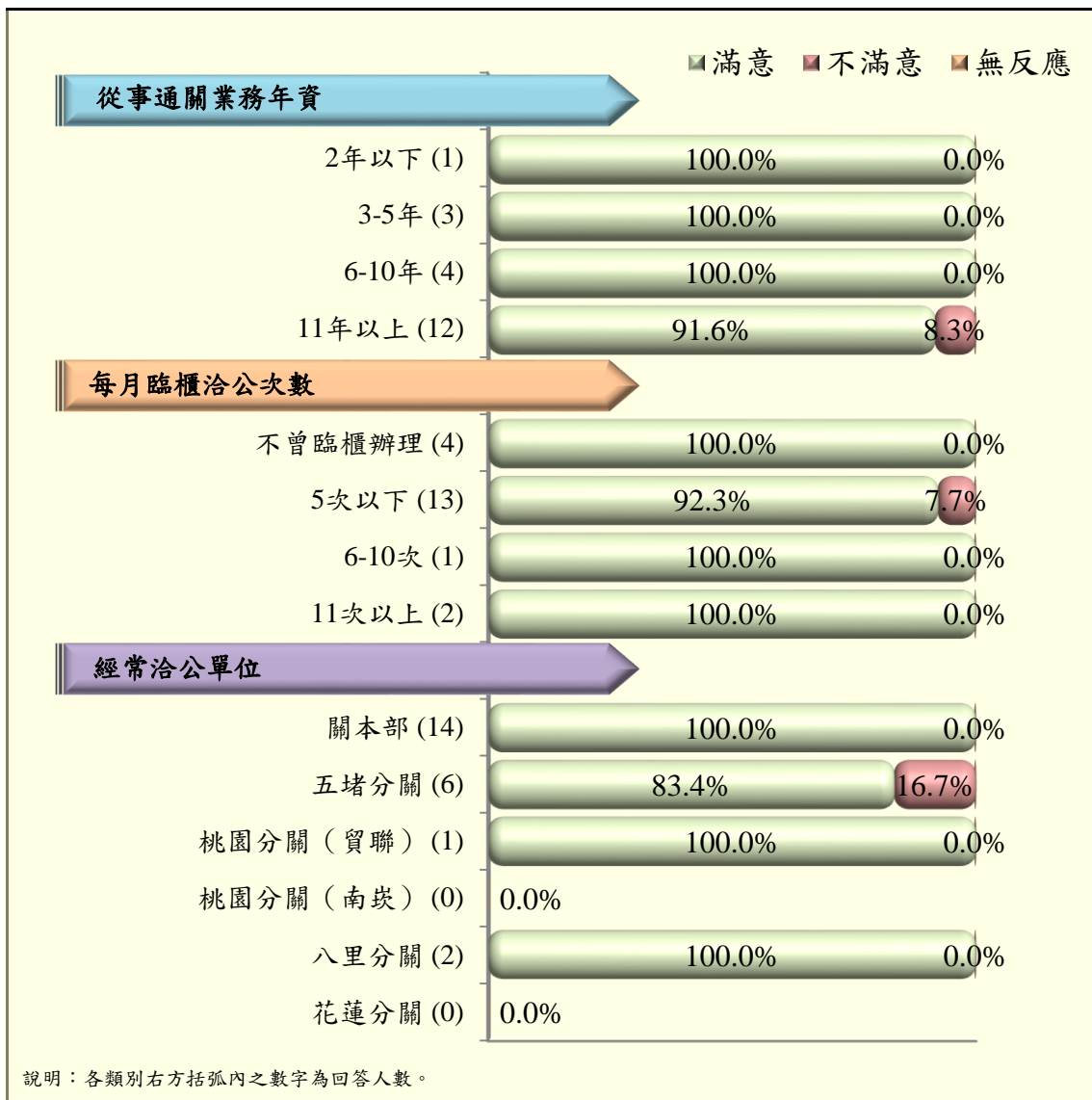


圖 3.30 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果

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：「回覆問題很專業/專業性佳」、「詢問問題都能得到解答」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
回覆問題很專業/專業性佳	10	52.6
詢問問題都能得到解答	6	31.6
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	2	10.5
無反應	1	5.3
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 342 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 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：「問題無法獲得解決」。

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
問題無法獲得解決	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(五)「民眾意見之處理時效」方面

1. 調查分析結果：

除了 272 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 89 位受訪業者中，如表 3.48 及圖 3.31 的調查結果所示，有 79.8%的業者對於本關在民眾意見之處理時效方面傾向滿意（20.2%為非常滿意，59.6%為滿意）；有 19.1%的業者傾向不滿意（2.2%為非常不滿意，16.9%為不滿意）；另有 1.1%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

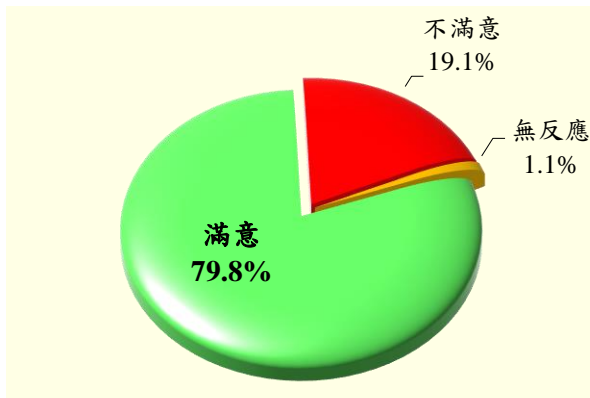


表 3.48 進出口業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	18	20.2
滿意	53	59.6
不滿意	15	16.9
非常不滿意	2	2.2
無反應	1	1.1
無此經驗或瞭解	272	-
總計	361	100.0

圖 3.31 進出口業者對「民眾意見之處理時效」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 3.32 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 11 年以上、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。

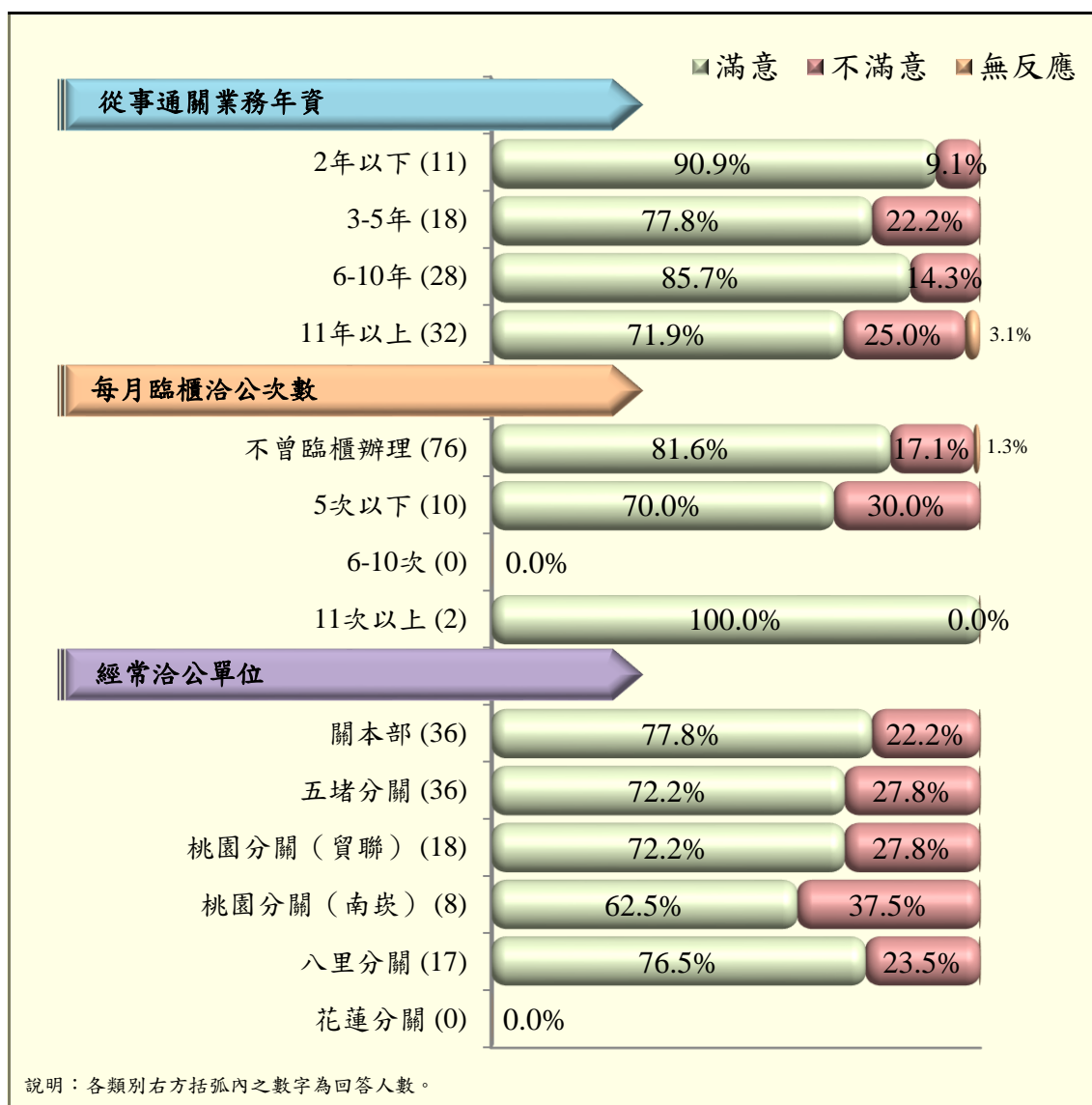


圖 3.32 進出口業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果

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，只有一個為：「處理時效佳」。

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
處理時效佳	70	98.6
無反應	1	1.4
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 290 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，只有一個為：「處理時效不佳」。

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	17	100.0
總計	17	100.0

說明：有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

(六)「民眾意見之處理結果」方面

1. 調查分析結果：

除了位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘位受訪業者中，如表 3.51 及圖 3.33 的調查結果所示，有 87.2%的業者對於本關在民眾意見之處理結果方面傾向滿意（24.4%為非常滿意，62.8%為滿意）；有 10.5%的業者傾向不滿意（3.5%為非常不滿意，7.0%為不滿意）；另有 2.3%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

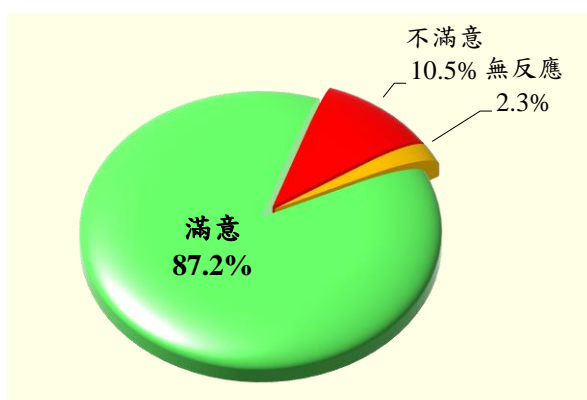


圖 3.33 進出口業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

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	21	24.4
滿意	54	62.8
不滿意	6	7.0
非常不滿意	3	3.5
無反應	2	2.3
無此經驗或瞭解	275	-
總計	361	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 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。

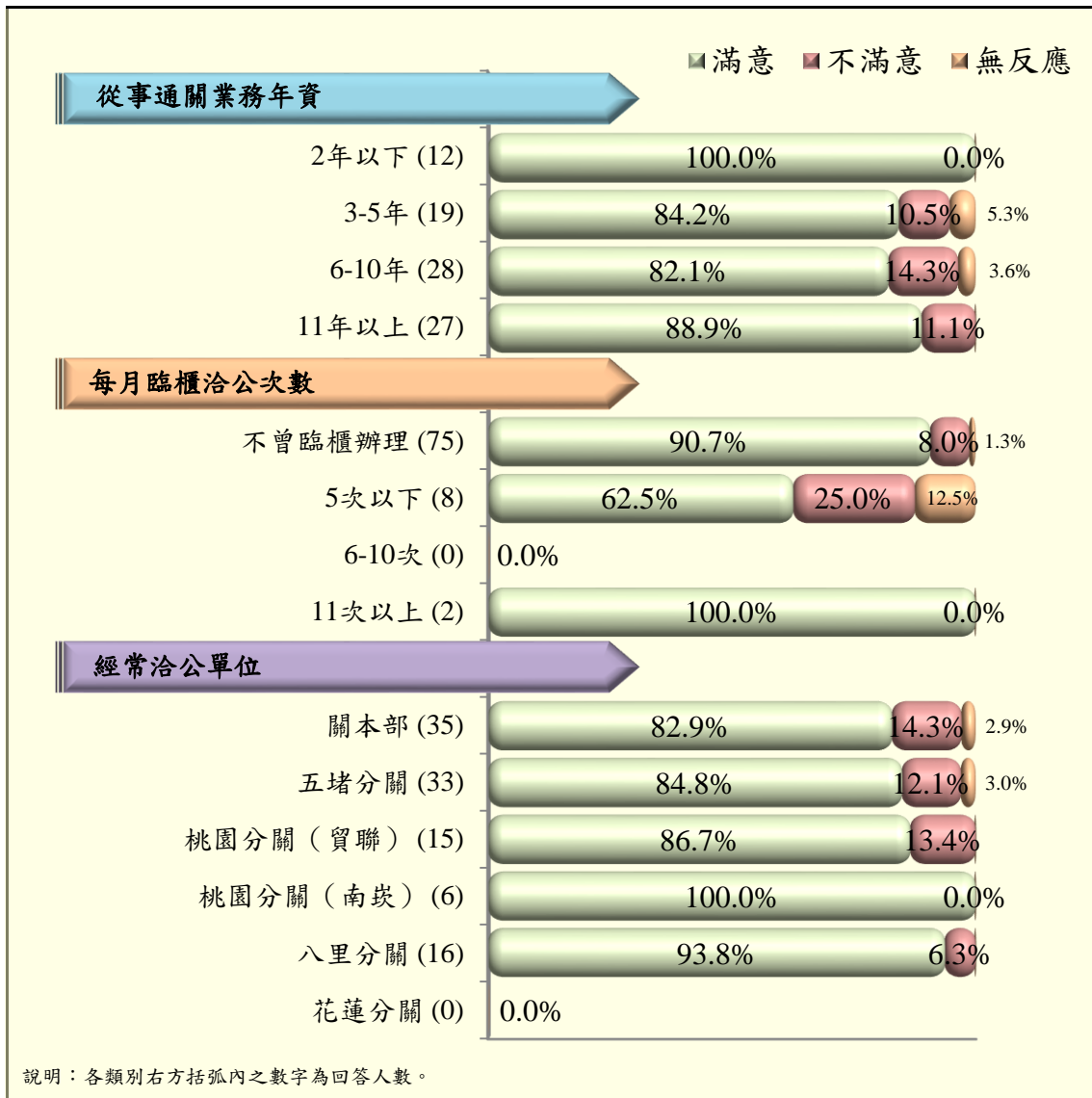


圖 3.34 進出口業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果

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」及「溝通順暢/能聽商民的意見」。

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	51	68.0
效率佳/很快就能獲得答案	21	28.0
溝通順暢/能聽商民的意見	1	1.3
無反應	2	2.7
總計	75	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 286 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 75 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：「問題沒有解決/沒有獲得滿意結果」及「解答內容正確度不足/回覆內容不完整」。

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
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	8	88.9
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 352 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 83.3%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(15.2%為非常滿意，68.1%為滿意)；有 3.6%的業者傾向不滿意(0.6%為非常不滿意，3.0%為不滿意)；另有 13.0%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

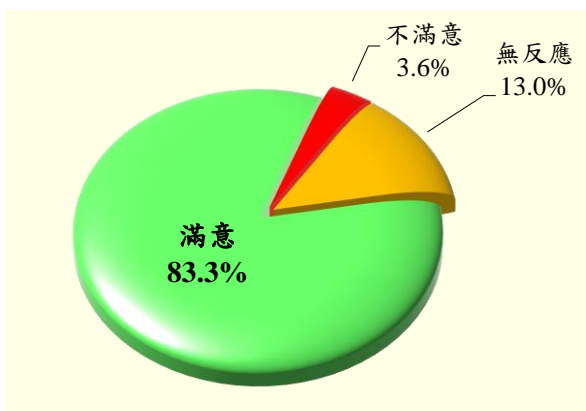


圖 3.35 進出口業者對「整體服務」的滿意程度

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	55	15.2
滿意	246	68.1
不滿意	11	3.0
非常不滿意	2	0.6
無反應	47	13.0
總計	361	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 6-10 年、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。

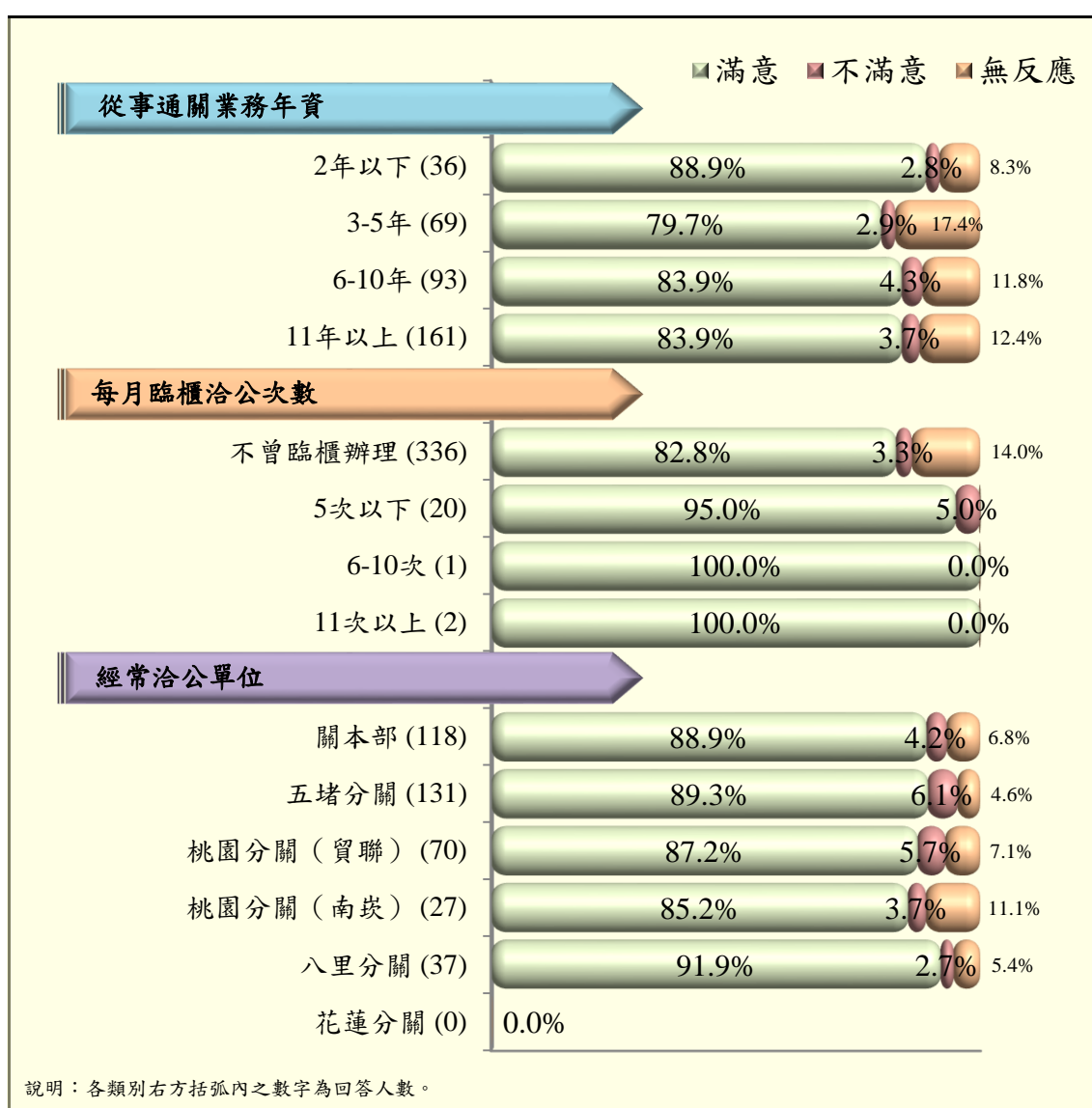


圖 3.36 進出口業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果

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」及「可以解決所想要詢問的問題」。

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	198	65.8
整體服務佳/整體都不錯	76	25.2
可以解決所想要詢問的問題	2	0.7
無反應	25	8.3
總計	301	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 60 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 301 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：「通關效率不佳/業務處理速度慢」、「整體服務不佳/應再求進步及改善」、「輪調人員的專業度不足」、「應該取消商港服務等費用」及「處理關務太過制式及嚴格」。

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
通關效率不佳/業務處理速度慢	6	46.2
整體服務不佳/應再求進步及改善	4	30.8
輪調人員的專業度不足	1	7.7
應該取消商港服務等費用	1	7.7
處理關務太過制式及嚴格	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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 82.0% 的受訪者表示「都很好，沒有建議」，有 9.7% 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：「加強各項通關作業的處理效率」。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
加強各項通關作業的處理效率	4	1.1
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	0.6
文件審核速度太慢	2	0.6
關員回覆問題的速度應加快	2	0.6
希望商港費能夠月結，或是直接取消	2	0.6
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.3
加強關員的服務態度	1	0.3
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.3
進口相同貨物，應不用每次都附型錄及規格等文件	1	0.3
疫情時期通關速度較慢，應延長時間	1	0.3
加強進出口 C2 無紙化的宣導工作	1	0.3
稅則審核及回覆的時間應該加快	1	0.3
加強落實無紙化相關作業	1	0.3
加快人工處理速度	1	0.3
修改報單的時效性太久	1	0.3
加強宣導服務內容及相關措施	1	0.3
希望延長服務時間至晚間 7 點	1	0.3
提供優良廠商更多便利通關方案	1	0.3
網路查詢回覆速度太慢	1	0.3
線上申辦經常因系統疏失而重覆扣費	1	0.3
希望多提供關務方面的專業課程	1	0.3
都很好，沒有建議	296	82.0
無反應	35	9.7
總計	361	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 110 年之年度調查結果比較分析

表 3.58 100 年至 110 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><td>110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><td>96.2</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	110年	滿意度 (%)							81.3	73.7	83.4	86.5	96.2
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							81.3	73.7	83.4	86.5	96.2														
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><td>110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><td>84.6</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	110年	滿意度 (%)							75.0	76.3	91.7	59.5	84.6
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							75.0	76.3	91.7	59.5	84.6														
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><td>110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><td>100.0</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	110年	滿意度 (%)							100.0	88.9	100.0	76.4	100.0
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							100.0	88.9	100.0	76.4	100.0														
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><td>110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><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	110年	滿意度 (%)	75.0	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7	67.6
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	75.0	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7	67.6														

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><td>110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><td>70.4</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	110年	滿意度 (%)	70.3	76.8	87.8	83.1	83.8	85.8	74.0	79.7	75.8	67.6	70.4
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	70.3	76.8	87.8	83.1	83.8	85.8	74.0	79.7	75.8	67.6	70.4														
進出口C2無紙化	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.0</td><td>86.6</td><td>92.8</td><td>85.3</td><td>92.8</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	96.0	86.6	92.8	85.3	92.8												
年份	106年	107年	108年	109年	110年																				
滿意度 (%)	96.0	86.6	92.8	85.3	92.8																				
進口稅則預先審核	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>77.4</td></tr> </table>	年份	110年	滿意度 (%)	77.4																				
年份	110年																								
滿意度 (%)	77.4																								
走動式服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>90.9</td></tr> </table>	年份	110年	滿意度 (%)	90.9																				
年份	110年																								
滿意度 (%)	90.9																								
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><td>110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><td>98.1</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	110年	滿意度 (%)	92.2	94.4	93.8	90.7	91.5	90.1	95.1	95.8	88.9	91.0	98.1
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	92.2	94.4	93.8	90.7	91.5	90.1	95.1	95.8	88.9	91.0	98.1														

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)																								
量測體溫措施及防疫用品設置	<p>100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p> <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><td>110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></td><td></td><td>94.7</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	110年	滿意度 (%)											94.7
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)											94.7														
資訊網站或驗書服務措施	<p>100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p> <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><td>110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></td><td></td><td>95.8</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	110年	滿意度 (%)											95.8
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)											95.8														
承辦人員的電話服務禮儀及態度	<p>100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p> <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><td>110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><td>93.7</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	110年	滿意度 (%)	78.9	86.4	90.5	90.3	90.9	88.6	89.9	88.5	93.8	93.0	93.7
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	78.9	86.4	90.5	90.3	90.9	88.6	89.9	88.5	93.8	93.0	93.7														
承辦人員的電話服務專業性	<p>100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p> <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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>82.4</td><td>79.2</td><td>86.7</td><td>88.5</td><td>91.4</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	110年	滿意度 (%)							82.4	79.2	86.7	88.5	91.4
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							82.4	79.2	86.7	88.5	91.4														
承辦人員的服務禮儀及態度臨櫃	<p>100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p> <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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>84.9</td><td>88.2</td><td>97.1</td><td>94.1</td><td>90.9</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	110年	滿意度 (%)							84.9	88.2	97.1	94.1	90.9
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							84.9	88.2	97.1	94.1	90.9														

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"> <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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>85.1</td><td>80.8</td><td>91.4</td><td>84.0</td><td>95.0</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	110年	滿意度 (%)							85.1	80.8	91.4	84.0	95.0
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)							85.1	80.8	91.4	84.0	95.0														
民眾意見之處理時效	<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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>73.3</td><td>78.2</td><td>84.9</td><td>82.2</td><td>85.3</td><td>90.1</td><td>79.7</td><td>77.7</td><td>86.8</td><td>71.8</td><td>79.8</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	110年	滿意度 (%)	73.3	78.2	84.9	82.2	85.3	90.1	79.7	77.7	86.8	71.8	79.8
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	73.3	78.2	84.9	82.2	85.3	90.1	79.7	77.7	86.8	71.8	79.8														
民眾意見之處理結果	<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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>68.2</td><td>79.7</td><td>84.9</td><td>79.4</td><td>81.8</td><td>86.9</td><td>87.7</td><td>83.0</td><td>75.7</td><td>75.3</td><td>87.2</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	110年	滿意度 (%)	68.2	79.7	84.9	79.4	81.8	86.9	87.7	83.0	75.7	75.3	87.2
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	68.2	79.7	84.9	79.4	81.8	86.9	87.7	83.0	75.7	75.3	87.2														
整體服務	<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><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>83.6</td><td>88.2</td><td>88.3</td><td>85.1</td><td>90.9</td><td>91.3</td><td>82.8</td><td>72.6</td><td>81.4</td><td>83.8</td><td>83.3</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	110年	滿意度 (%)	83.6	88.2	88.3	85.1	90.9	91.3	82.8	72.6	81.4	83.8	83.3
年份	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年														
滿意度 (%)	83.6	88.2	88.3	85.1	90.9	91.3	82.8	72.6	81.4	83.8	83.3														

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 62 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 193 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 96.3% 的業者對於本關服務場所內外環境方面傾向滿意（9.3% 為非常滿意，87.0% 為滿意）；有 2.6% 的業者傾向不滿意（2.6% 為不滿意）；另有 1.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

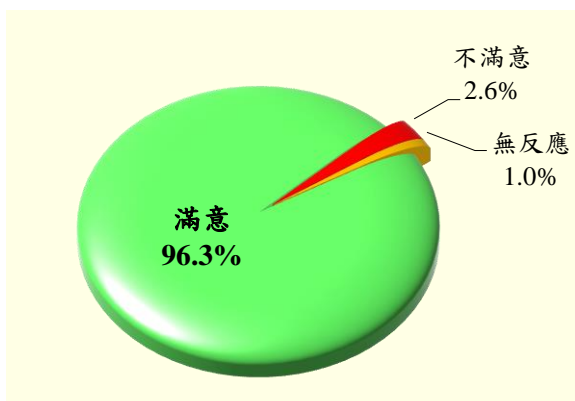


圖 4.1 通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度

表 4.1 通關業者對「服務場所內外環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	18	9.3
滿意	168	87.0
不滿意	5	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未到過基隆關	62	-
總計	255	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 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，公司經營業別為保稅相關事業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

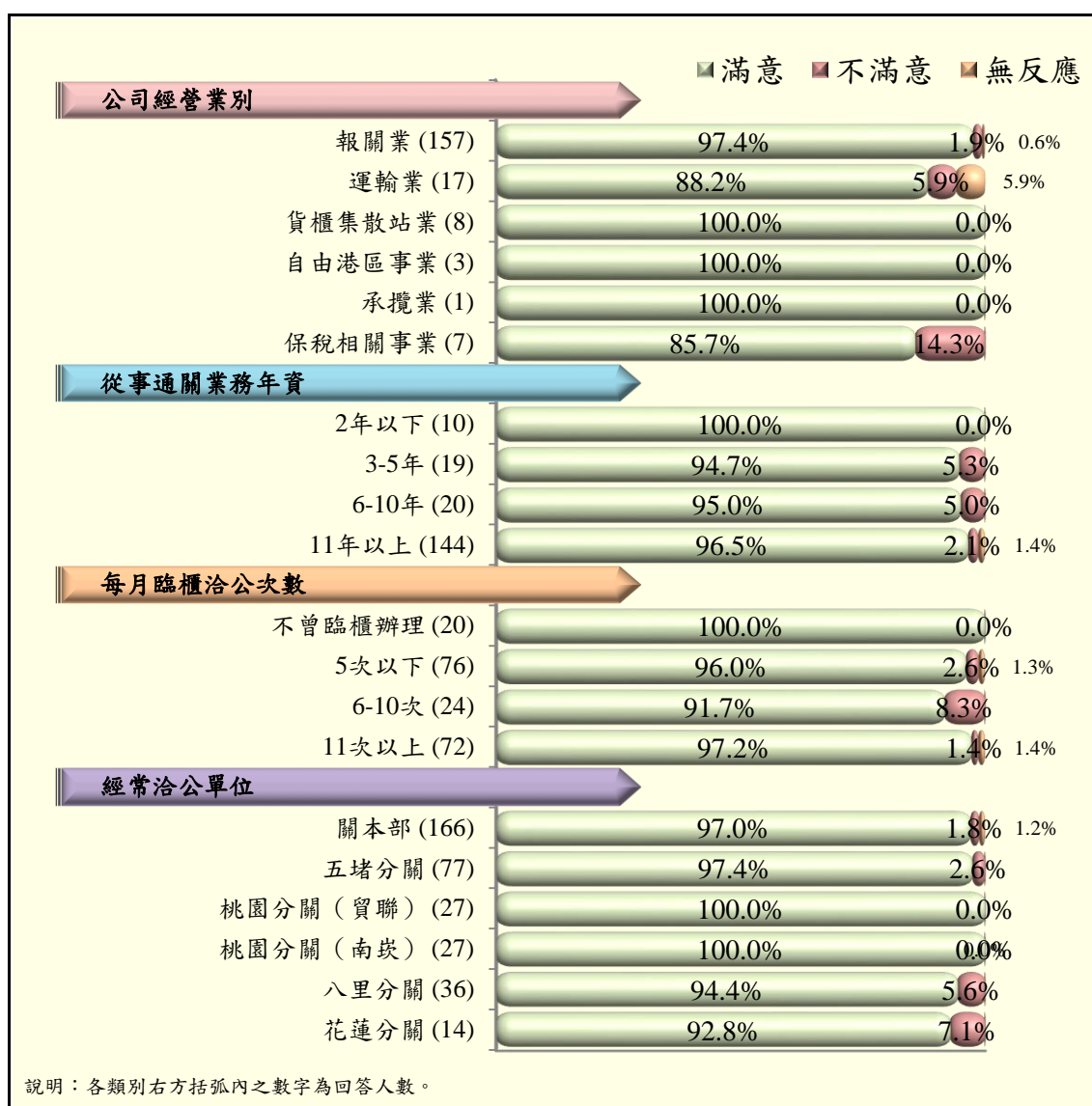


圖 4.2 通關業者對「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果

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：「整潔程度佳」、「整體環境佳/整體很好」及「美化程度佳」。

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
整潔程度佳	93	50.0
整體環境佳/整體很好	78	41.9
美化程度佳	13	7.0
無反應	2	1.1
總計	186	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 69 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 186 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：「整潔程度不足」及「美化程度不足」。

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
整潔程度不足	2	40.0
美化程度不足	2	40.0
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 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(二)「服務場所動線規劃及標示」方面

1. 調查分析結果：

除了 62 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 193 位受訪業者中，如表 4.4 及圖 4.3 的調查結果所示，有 89.1% 的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意(8.3% 為非常滿意，80.8% 為滿意)；有 6.7% 的業者傾向不滿意(6.7% 為不滿意)；另有 4.1% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

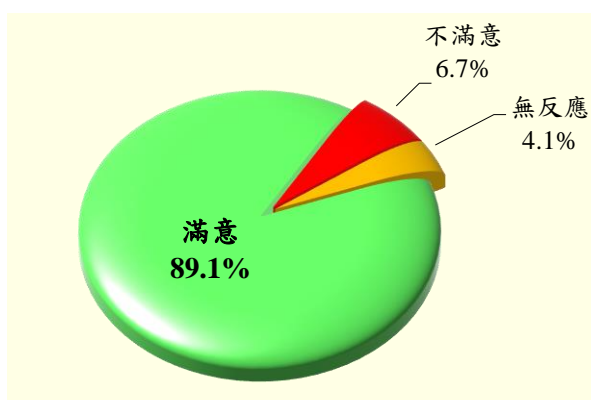


表 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	16	8.3
滿意	156	80.8
不滿意	13	6.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	8	4.1
未到過基隆關	62	-
總計	255	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 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

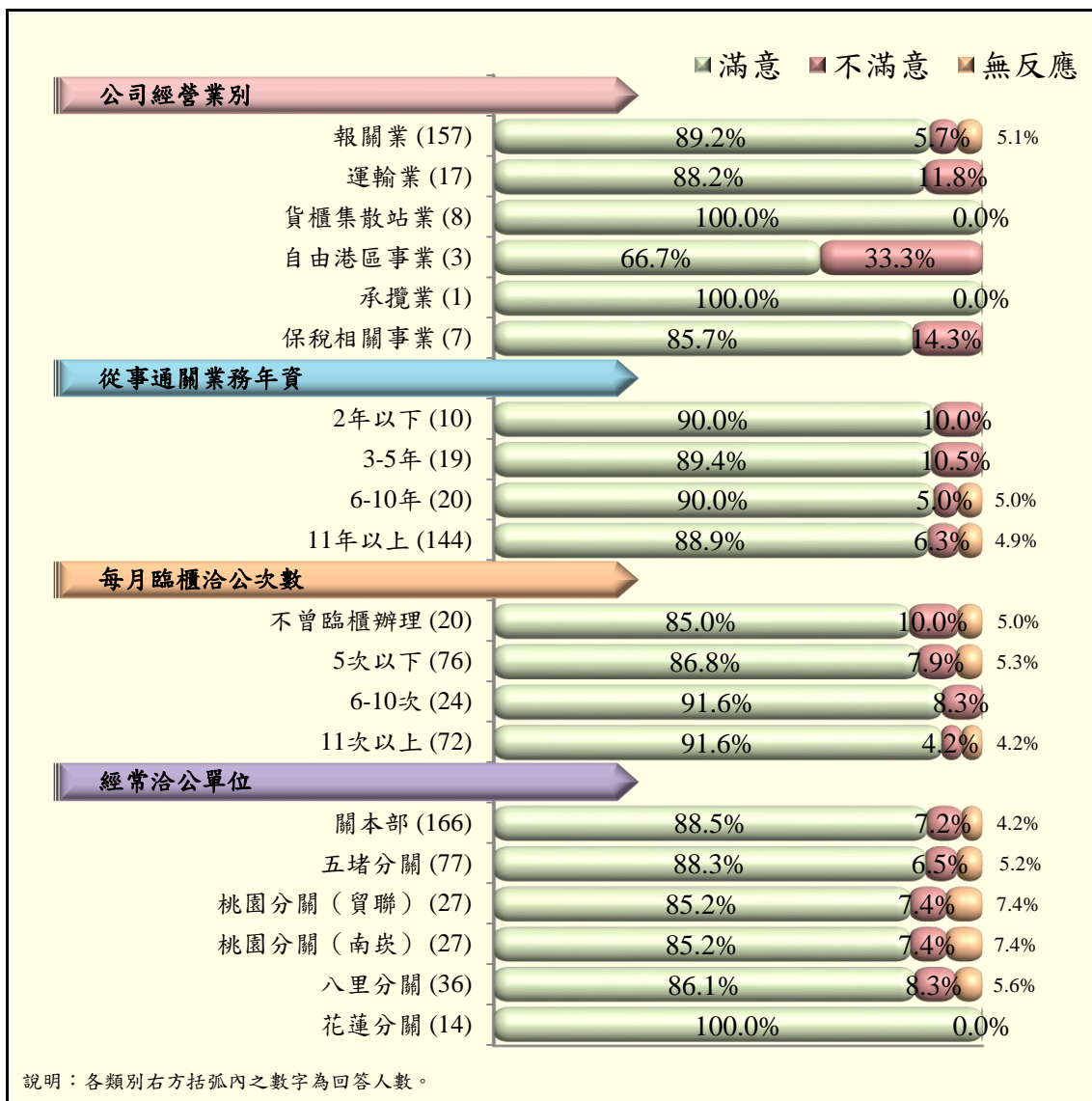


圖 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度之交叉分析結果

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：「標示清楚明瞭」及「動線清楚且規劃佳」。

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
標示清楚明瞭	92	53.5
動線清楚且規劃佳	78	45.3
無反應	2	1.2
總計	172	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 83 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 172 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」及「動線不清楚且規劃不佳」。

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	9	69.2
動線不清楚且規劃不佳	4	30.8
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

(三)「便民服務措施」方面

1. 調查分析結果【使用情形】：

除了 62 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗之外，其餘 193 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」(41.5%)，2.「飲水機」(13.0%)，3.「手機充電站」(7.8%)，4.「書報雜誌閱覽」(7.3%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 12 以下，百分比在 6% 以下。最後，有較多的比例 47.7%，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	80	41.5
飲水機	25	13.0
手機充電站	15	7.8
書報雜誌閱覽	14	7.3
24 小時服務中心	11	5.7
血壓量測	10	5.2
老花眼鏡	8	4.1
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	4	2.1
愛心傘	3	1.6
納保協談室	2	1.0
均不曾使用	92	47.7
未到過基隆關	62	-
無反應	0	0.0
總計	326	136.8

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 62 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 193 人。

4.本題是複選題，故回答次數 264 會超過有效回答人數的 193 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 193 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 62 位受訪業者表示沒有到過基隆關的相關經驗、92 位表示均不曾使用過便民服務設施之外，其餘 101 位受訪業者中，如表 4.8 及圖 4.5 的調查結果所示，有 96.1% 的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（12.9% 為非常滿意，83.2% 為滿意）；有 2.0% 的業者傾向不滿意（2.0% 為不滿意）；另有 2.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

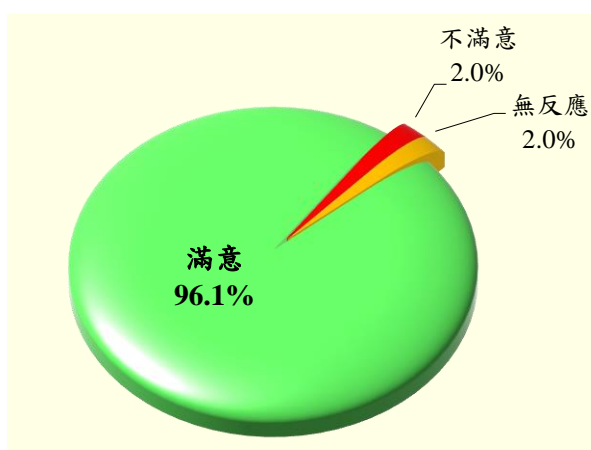


圖 4.5 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度

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	13	12.9
滿意	84	83.2
不滿意	2	2.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	2.0
均不曾使用	92	-
未到過基隆關	62	-
總計	255	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，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 2 年以下、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。

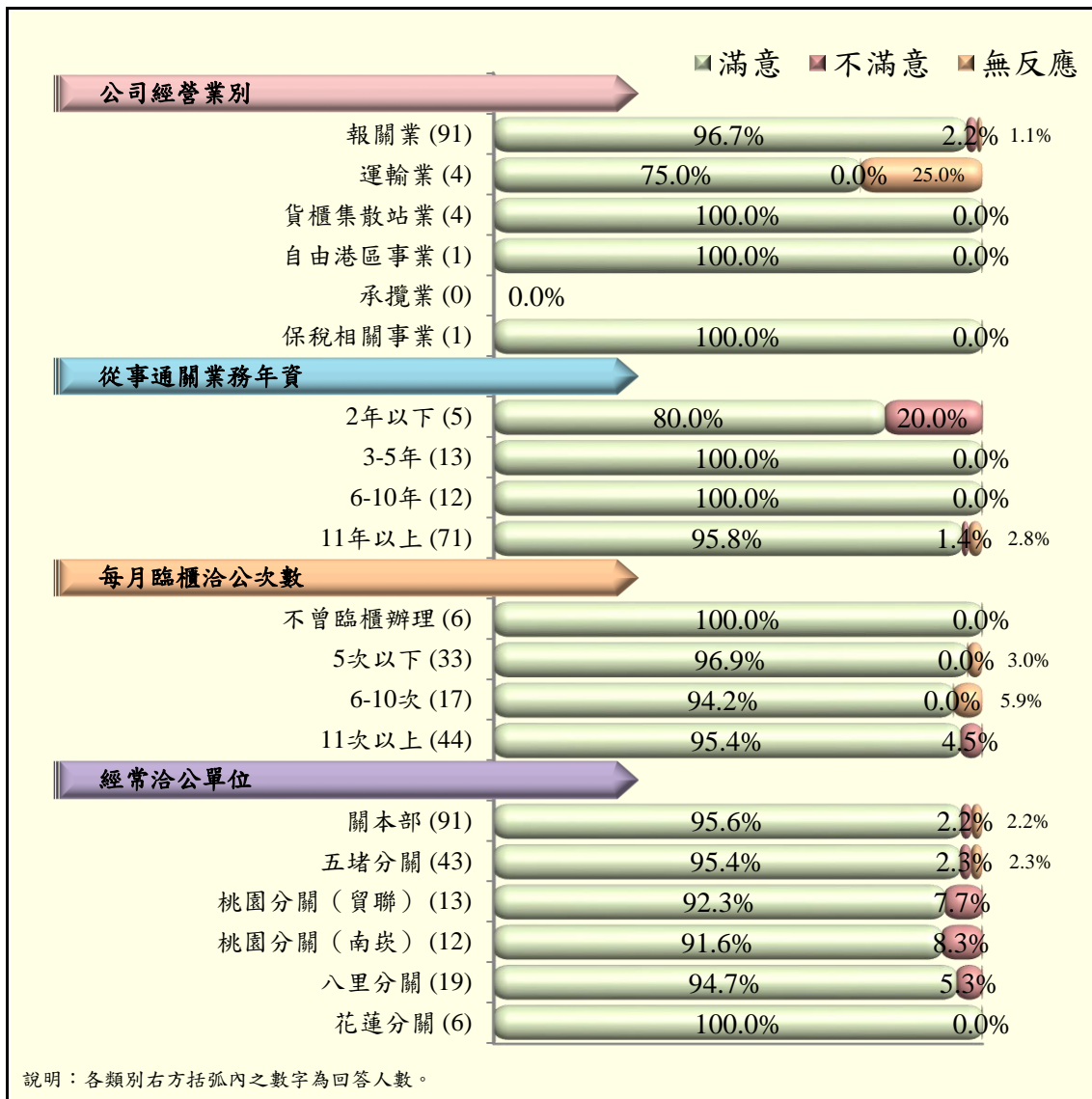


圖 4.6 通關業者對「便民服務設施」滿意度之交叉分析結果

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」及「非常貼心，很完善」。

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	72	74.2
服務周到/服務多樣化	19	19.6
非常貼心，很完善	3	3.1
無反應	3	3.1
總計	97	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 158 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 97 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：「APP 設計不夠完善」及「通關查詢電腦數量不足」。

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
APP 設計不夠完善	1	50.0
通關查詢電腦數量不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 253 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 72.6% 的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（6.7% 為非常滿意，65.9% 為滿意）；有 16.9% 的業者傾向不滿意（0.8% 為非常不滿意，16.1% 為不滿意）；另有 10.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

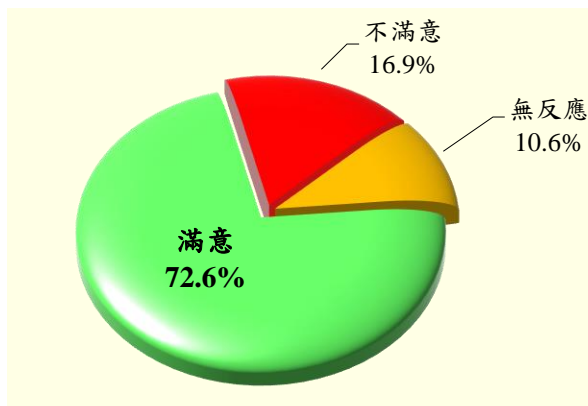


圖 4.7 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

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	17	6.7
滿意	168	65.9
不滿意	41	16.1
非常不滿意	2	0.8
無反應	27	10.6
總計	255	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、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

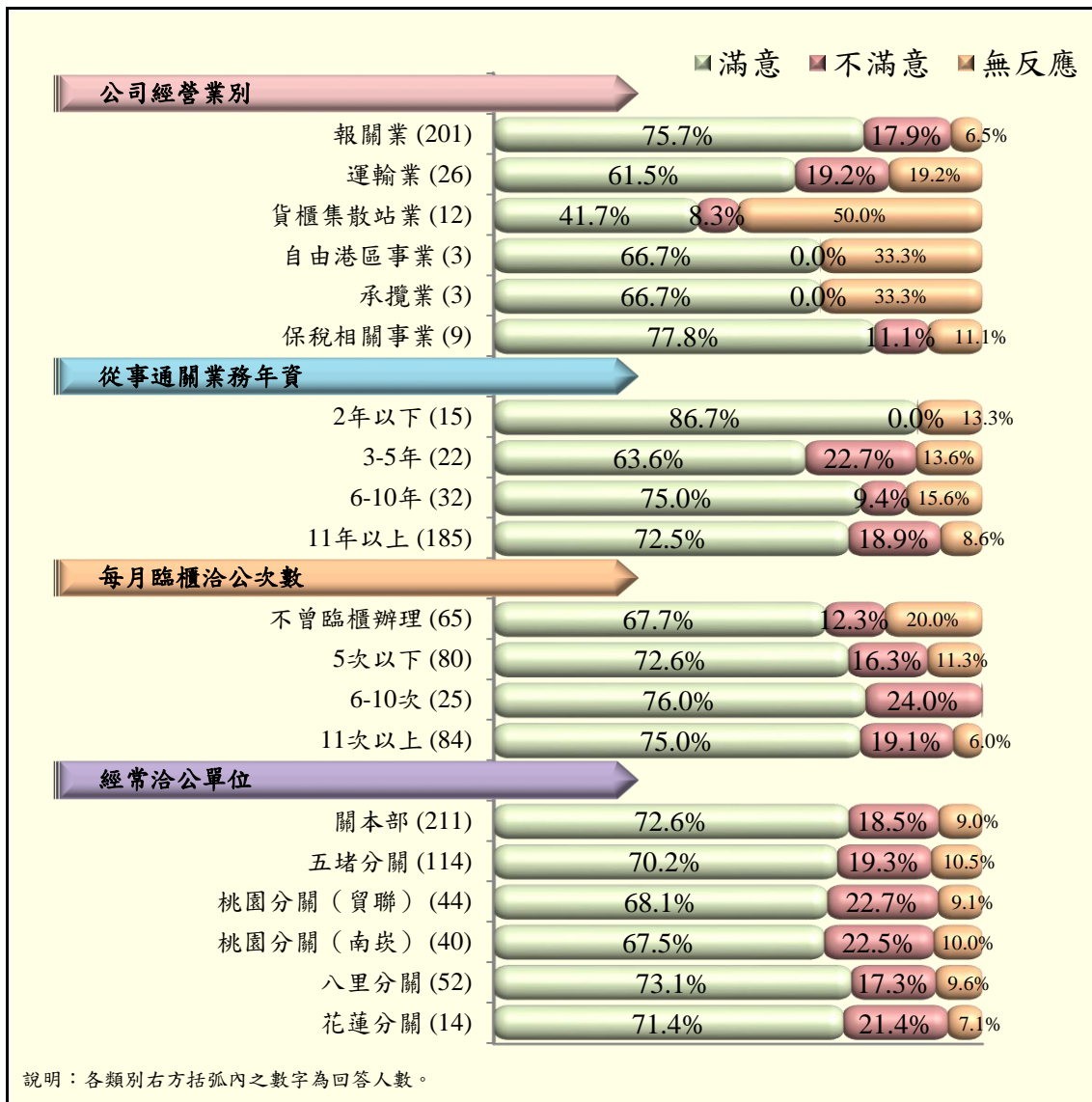


圖 4.8 通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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」、「通關過程都很順利」、「作業過程很流暢」及「關員服務態度佳」。

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	64	34.6
通關過程都很順利	62	33.5
作業過程很流暢	54	29.2
關員服務態度佳	1	0.5
無反應	4	2.2
總計	185	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 70 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 185 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」、「關員會推卸責任」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「進口文件審查需要正本，不夠便利」、「進口倉單審核太慢」及「人工投單有錯誤，無法在線上更改」。

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	28	65.1
關員的專業度不足	7	16.3
關員的態度不佳	3	7.0
關員會推卸責任	1	2.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	2.3
進口文件審查需要正本，不夠便利	1	2.3
進口倉單審核太慢	1	2.3
人工投單有錯誤，無法在線上更改	1	2.3
總計	43	100.0

說明：有 212 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 43 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 76.9% 的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（6.7% 為非常滿意，70.2% 為滿意）；有 5.1% 的業者傾向不滿意（0.4% 為非常不滿意，4.7% 為不滿意）；另有 18.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

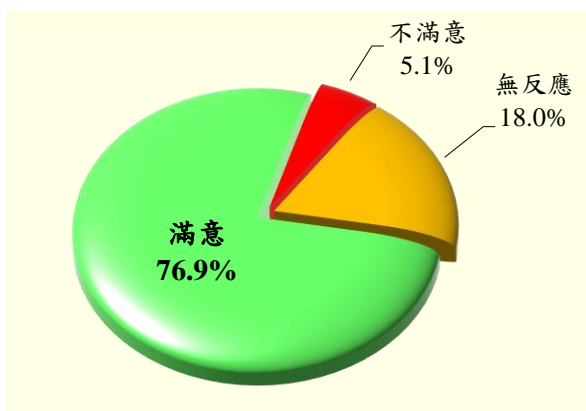


圖 4.9 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

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	17	6.7
滿意	179	70.2
不滿意	12	4.7
非常不滿意	1	0.4
無反應	46	18.0
總計	255	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（貿聯）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

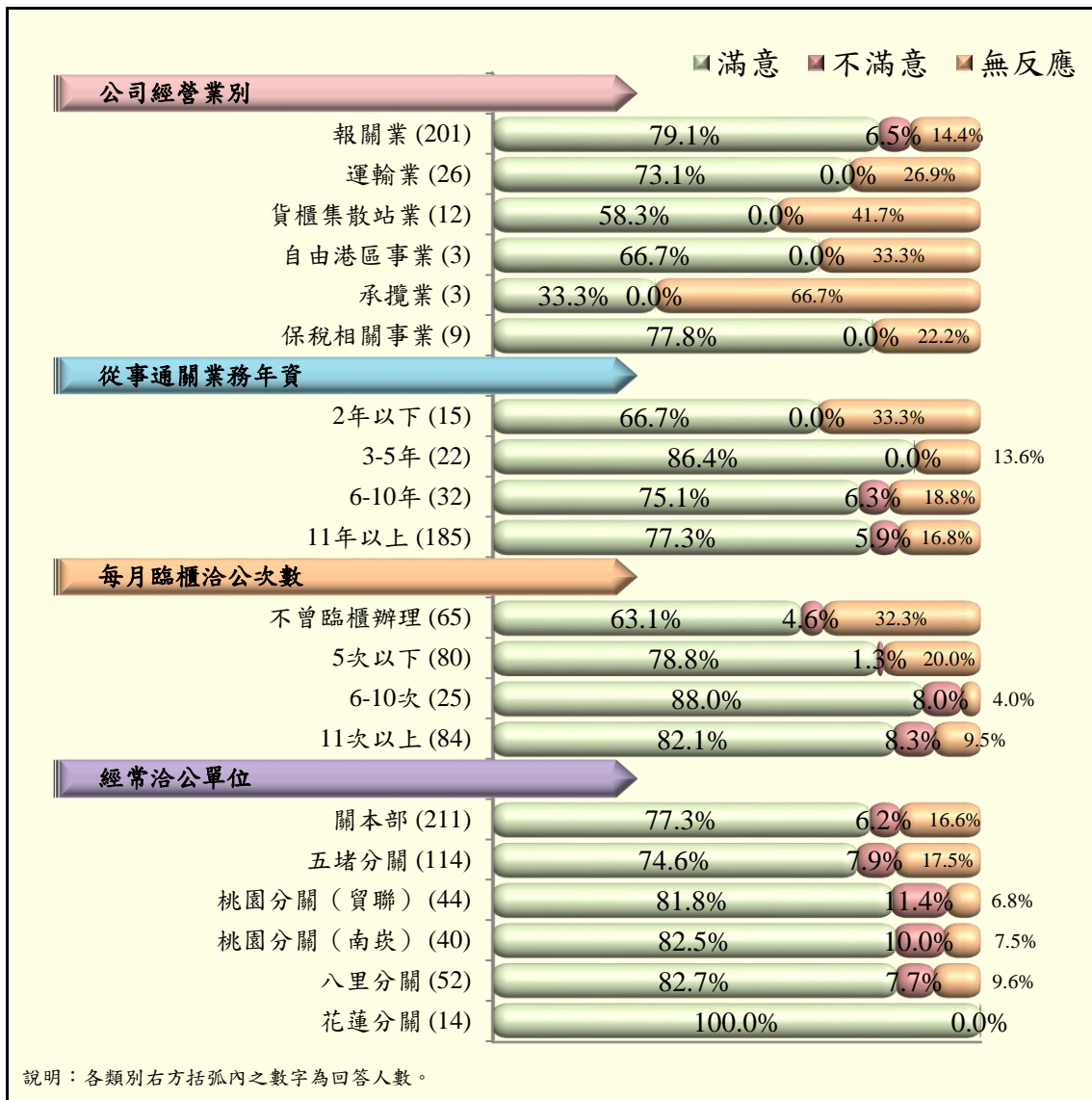


圖 4.10 通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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」、「通關過程都很順利」、「作業過程很流暢」及「關員服務態度佳」。

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	75	38.3
通關過程都很順利	72	36.7
作業過程很流暢	46	23.5
關員服務態度佳	1	0.5
無反應	2	1.0
總計	196	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 59 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 196 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」、「關員的專業度不足」及「關員處理關務太過嚴苛」。

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	10	76.9
關員的專業度不足	2	15.4
關員處理關務太過嚴苛	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

(三)「進出口 C2 無紙化」方面

1. 調查分析結果：

除了 116 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 139 位受訪業者中，如表 4.17 及圖 4.11 的調查結果所示，有 80.6% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意（10.8% 為非常滿意，69.8% 為滿意）；有 17.9% 的業者傾向不滿意（1.4% 為非常不滿意，16.5% 為不滿意）；另有 1.4% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

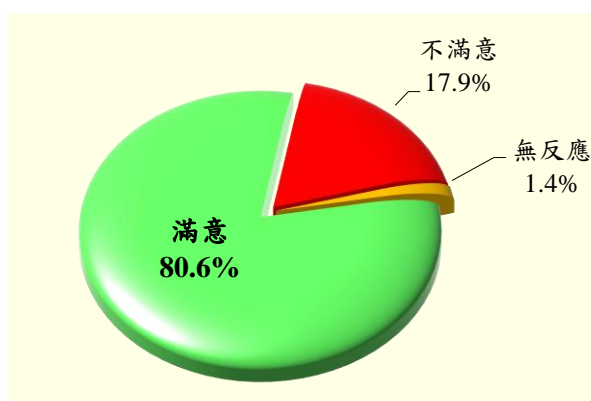


圖 4.11 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

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	15	10.8
滿意	97	69.8
不滿意	23	16.5
非常不滿意	2	1.4
無反應	2	1.4
不曾使用	116	-
總計	255	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，公司經營業別為保稅相關事業、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。

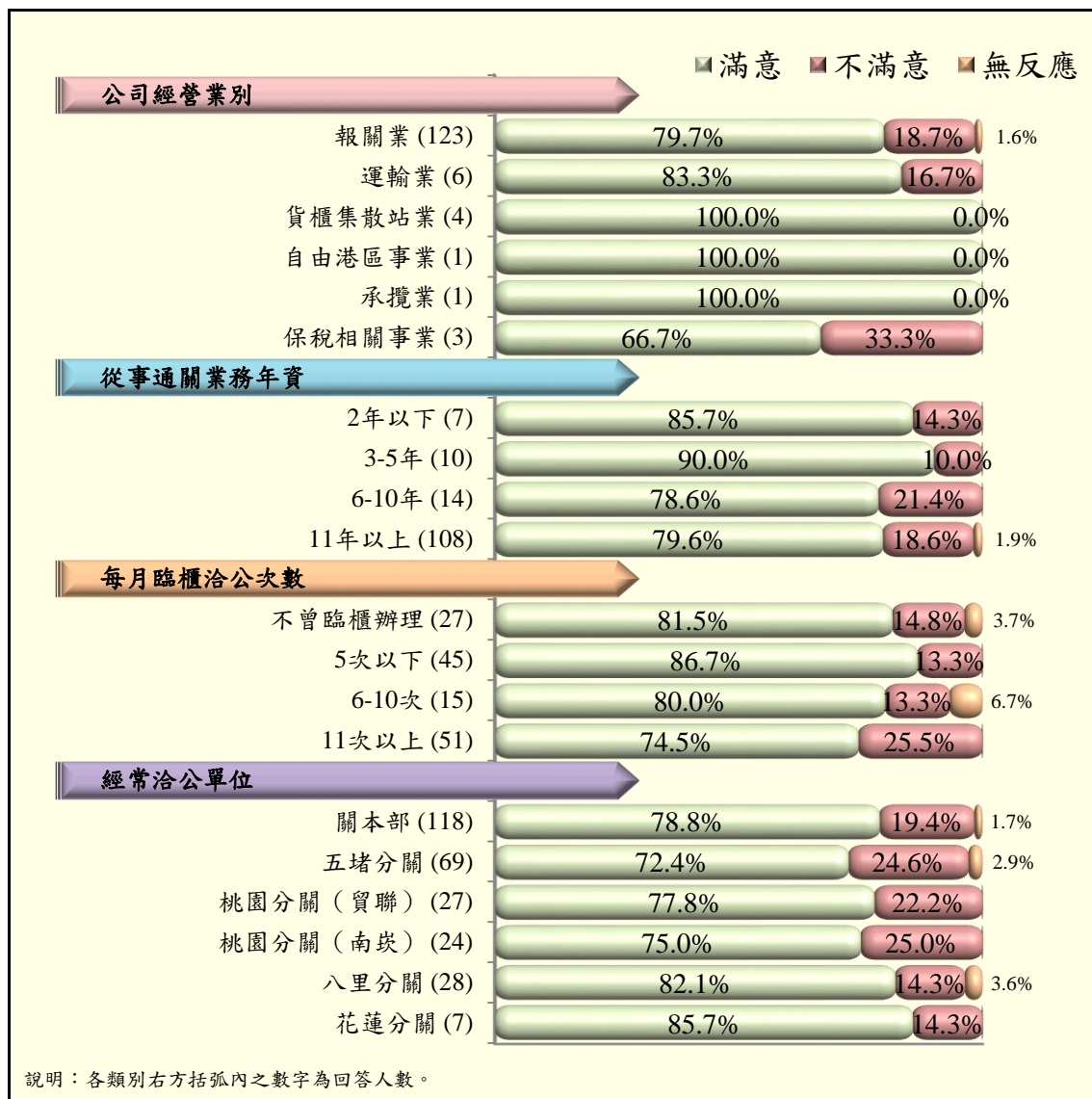


圖 4.12 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度之交叉分析結果

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：「更方便/便利性佳」、「有助於處理效率/更為快速」、「可節省紙張/可用電子檔案替代」及「對於環保工作很有助益」。

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
更方便/便利性佳	76	67.9
有助於處理效率/更為快速	26	23.2
可節省紙張/可用電子檔案替代	6	5.4
對於環保工作很有助益	4	3.6
總計	112	100.0

說明：有 143 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 112 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」、「條數不夠多，要再開放」、「每筆都要費用，報關業者負擔重」、「希望有專員處理上傳業務」及「傳送過去無人理會，要再打電話詢問」。

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	60.0
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	6	24.0
條數不夠多，要再開放	1	4.0
每筆都要費用，報關業者負擔重	1	4.0
希望有專員處理上傳業務	1	4.0
傳送過去無人理會，要再打電話詢問	1	4.0
總計	25	100.0

說明：有 230 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 25 人。

(四)「進口稅則預先審核」方面**1. 調查分析結果：**

除了 136 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 119 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.13 的調查結果所示，有 68.0% 的業者對於本關辦理進口稅則預先審核方面傾向滿意（5.0% 為非常滿意，63.0% 為滿意）；有 30.2% 的業者傾向不滿意（2.5% 為非常不滿意，27.7% 為不滿意）；另有 1.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

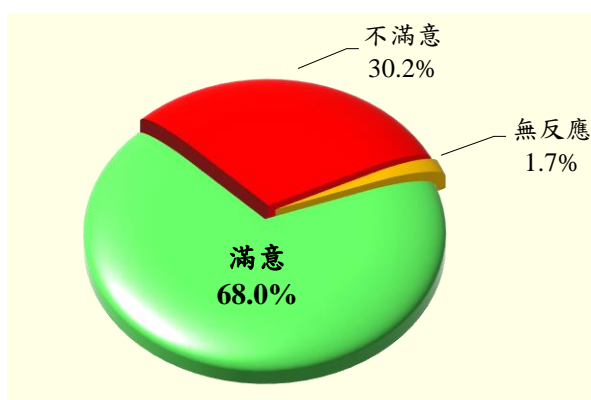


圖 4.13 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

表 4.20 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	6	5.0
滿意	75	63.0
不滿意	33	27.7
非常不滿意	3	2.5
無反應	2	1.7
不曾使用	136	-
總計	255	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 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。

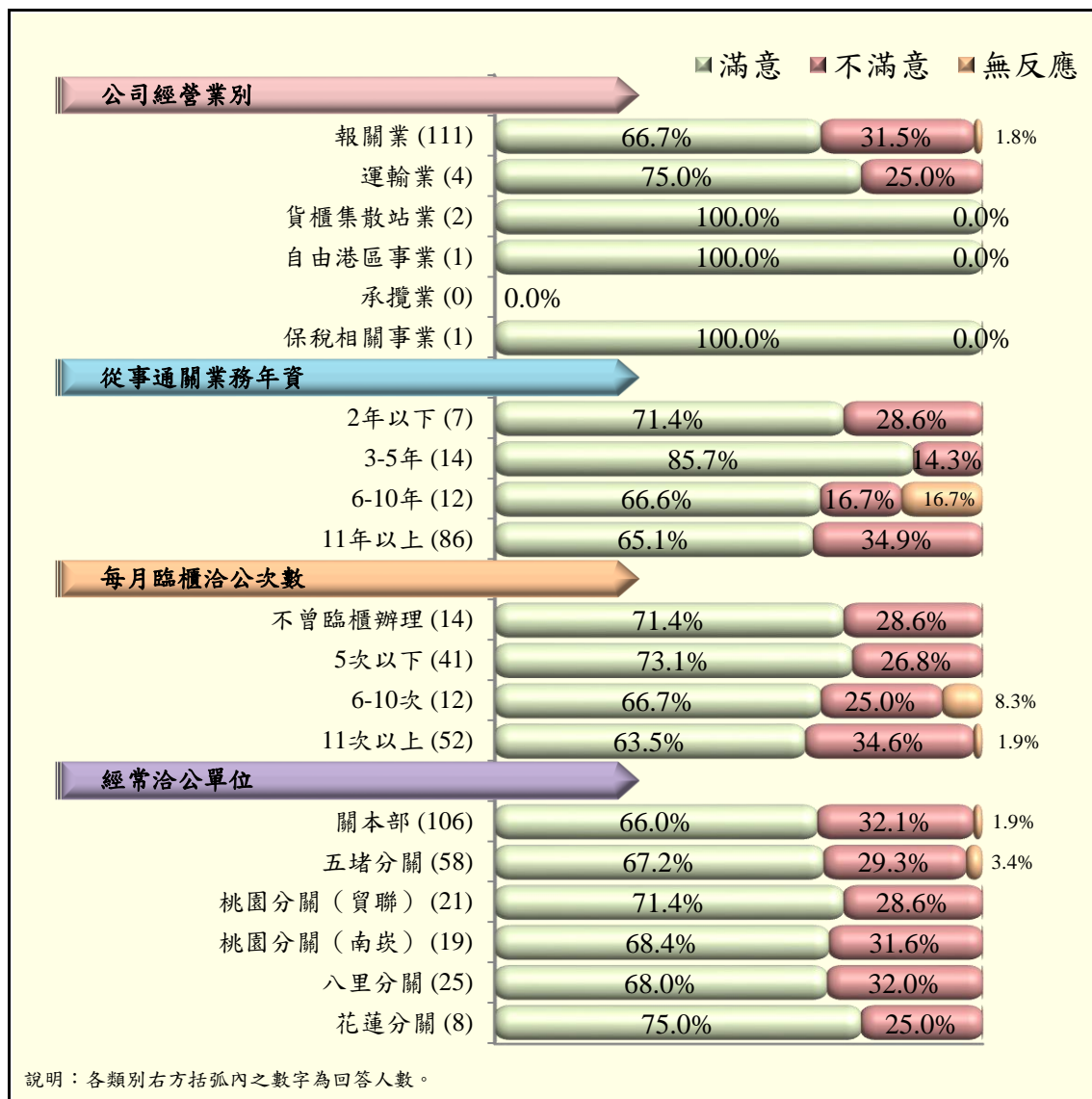


圖 4.14 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理進口稅則預先審核方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.21 所示，依序分別為：「審核快速/效率佳」、「可以避免卡關/有助於提升通關速度」、「措施很便民/很方便」、「預審結果及講解很清楚及正確」、「可以事先得知相關稅則，有利提前作業」、「都有答覆所詢問的相關稅則問題」、「審核過程流暢」及「減少爭議」。

表 4.21 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
審核快速/效率佳	14	17.3
可以避免卡關/有助於提升通關速度	13	16.0
措施很便民/很方便	13	16.0
預審結果及講解很清楚及正確	10	12.3
可以事先得知相關稅則，有利提前作業	8	9.9
都有答覆所詢問的相關稅則問題	5	6.2
審核過程流暢	1	1.2
減少爭議	1	1.2
無反應	16	19.8
總計	81	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 174 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 81 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理進口稅則預先審核方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.22 所示，依序分別為：「審核速度慢/效率不佳」、「關員審核文件沒有一致的認定標準」、「對提問相關稅務問題都不回答」、「補件後所押日期太晚」、「投單的時間要更長」、「詢問未即時回答，電話常被轉來轉去」及「規定要求過於嚴格」。

表 4.22 通關業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
審核速度慢/效率不佳	26	72.2
關員審核文件沒有一致的認定標準	3	8.3
對提問相關稅務問題都不回答	2	5.6
補件後所押日期太晚	1	2.8
投單的時間要更長	1	2.8
詢問未即時回答，電話常被轉來轉去	1	2.8
規定要求過於嚴格	1	2.8
無反應	1	2.8
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 219 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 36 人。

(五)「走動式服務」方面**1. 調查分析結果：**

除了 190 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 65 位受訪業者中，如表 4.23 及圖 4.15 的調查結果所示，有 87.7% 的業者對於本關辦理走動式服務方面傾向滿意（7.7% 為非常滿意，80.0% 為滿意）；有 10.7% 的業者傾向不滿意（1.5% 為非常不滿意，9.2% 為不滿意）；另有 1.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

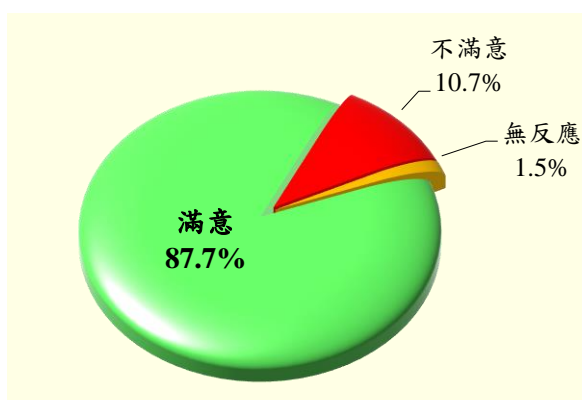


圖 4.15 通關業者對「走動式服務」的滿意程度

表 4.23 通關業者對「走動式服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	7.7
滿意	52	80.0
不滿意	6	9.2
非常不滿意	1	1.5
無反應	1	1.5
不曾使用	190	-
總計	255	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，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 2 年以下、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。

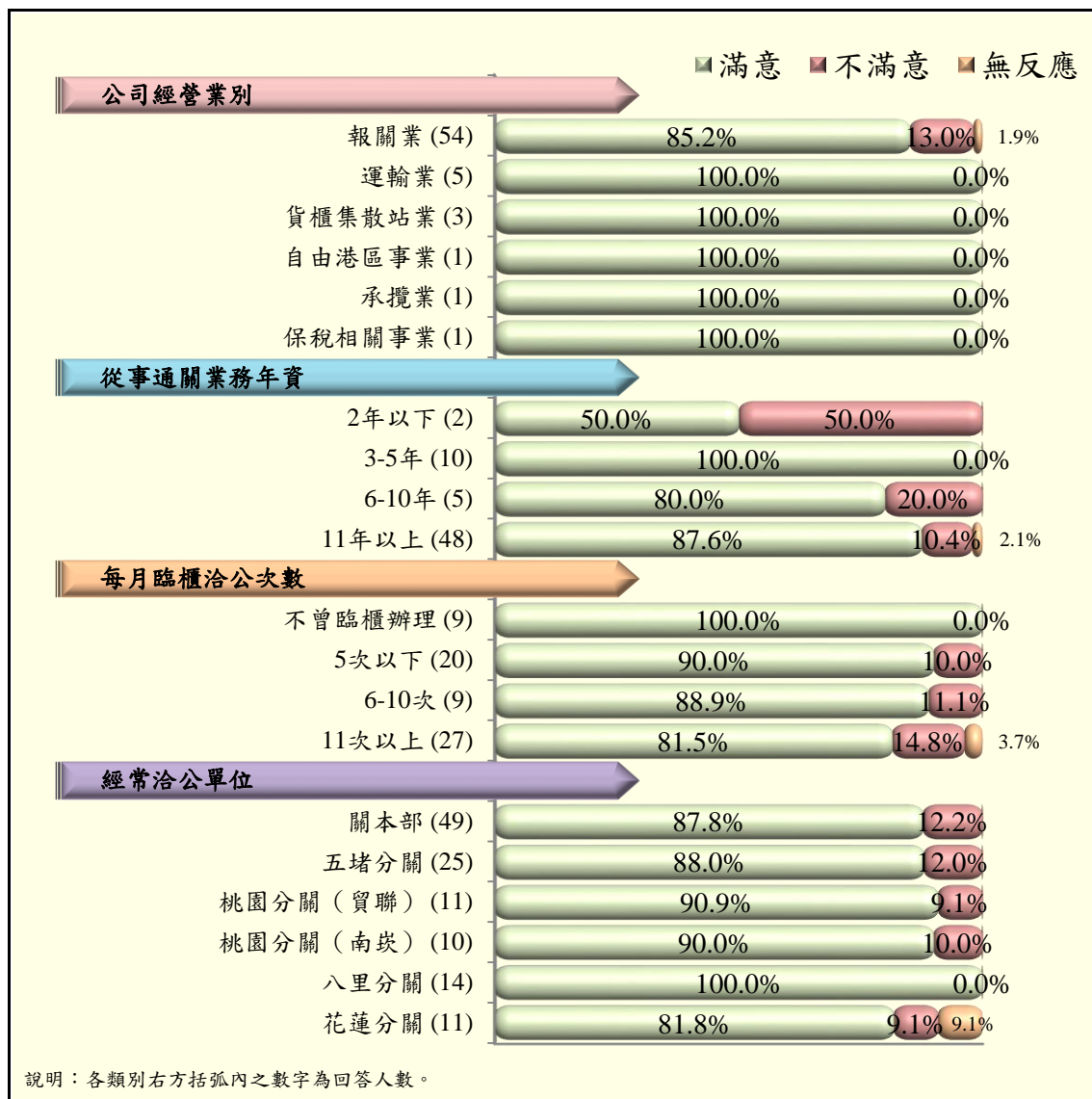


圖 4.16 通關業者對「走動式服務」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理走動式服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.24 所示，依序分別為：「有利於海關及業者達成共識」、「宣導及講說都很用心及清楚」、「官民合作對業者處理關務較便利/很便民」、「各項訊息都會確實且清楚的告知」、「業者可以討論及分享彼此間的資訊」、「可即時處理及解決問題」、「對問題的解答很快速清楚」、「宣導及措施都有落實執行」、「對參與人員提出的意見都能接受」、「整體服務佳及完善」、「座談會有利於聯絡感情」、「可以即時獲得重要的資訊」、「有助於宣導其服務內容」及「場地寬廣，會場提供的服務及資料完善」。

表 4.24 通關業者對「走動式服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
有利於海關及業者達成共識	6	10.5
宣導及講說都很用心及清楚	5	8.8
官民合作對業者處理關務較便利/很便民	4	7.0
各項訊息都會確實且清楚的告知	4	7.0
業者可以討論及分享彼此間的資訊	4	7.0
可即時處理及解決問題	4	7.0
對問題的解答很快速清楚	3	5.3
宣導及措施都有落實執行	2	3.5
對參與人員提出的意見都能接受	2	3.5
整體服務佳及完善	2	3.5
座談會有利於聯絡感情	1	1.8
可以即時獲得重要的資訊	1	1.8
有助於宣導其服務內容	1	1.8
場地寬廣，會場提供的服務及資料完善	1	1.8
無反應	17	29.8
總計	57	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 57 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理走動式服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.25 所示，依序分別為：「只是形式，不理會業者所提意見」、「座談會多安排一些充實的課程內容」、「提出意見得不到回覆，沒有下文」、「座談會簡報資料不完善」、「公告內容常常修改，業者難以適從」及「座談會舉辦次數太少，宣導不足」。

表 4.25 通關業者對「走動式服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
只是形式，不理會業者所提意見	2	28.6
座談會多安排一些充實的課程內容	1	14.3
提出意見得不到回覆，沒有下文	1	14.3
座談會簡報資料不完善	1	14.3
公告內容常常修改，業者難以適從	1	14.3
座談會舉辦次數太少，宣導不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 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 89 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 166 位受訪業者中，如表 4.26 及圖 4.17 的調查結果所示，有 95.7% 的業者對於本關辦理線上申辦服務方面傾向滿意（11.4% 為非常滿意，84.3% 為滿意）；有 3.6% 的業者傾向不滿意（3.6% 為不滿意）；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

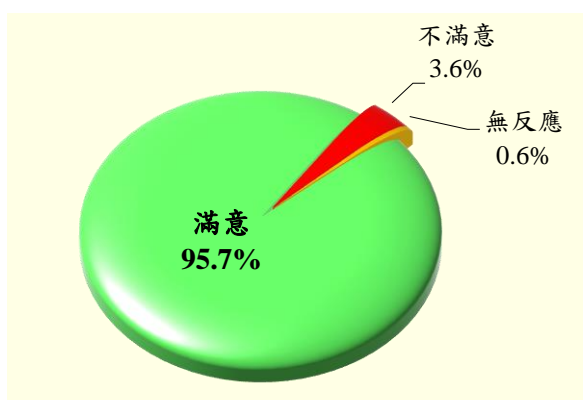


圖 4.17 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度

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	19	11.4
滿意	140	84.3
不滿意	6	3.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
不曾使用	89	-
總計	255	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，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 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、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。

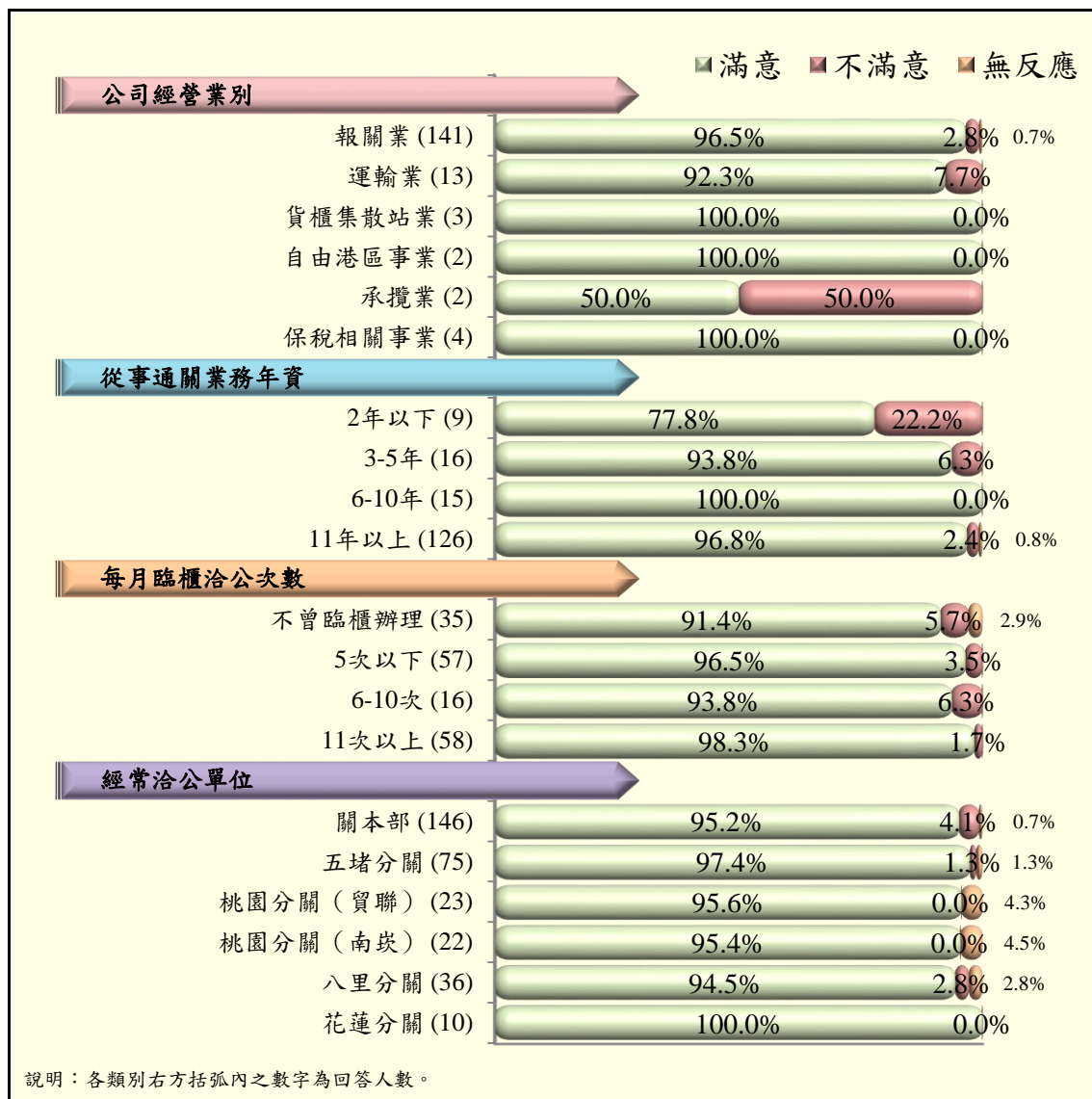


圖 4.18 通關業者對「線上申辦服務」滿意度之交叉分析結果

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」及「表格下載的資料都很詳細」。

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	103	64.8
不用臨櫃辦理/可以節省時間	33	20.8
線上作業效率好	15	9.4
有助於提升通關速度	6	3.8
表格下載的資料都很詳細	1	0.6
無反應	1	0.6
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 96 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：「網路不穩，影響系統操作」、「資訊更新的速度不夠快」、「新系統操作不方便」及「線上繳稅費希望能延後半小時」。

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
網路不穩，影響系統操作	2	33.3
資訊更新的速度不夠快	2	33.3
新系統操作不方便	1	16.7
線上繳稅費希望能延後半小時	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(七)「量測體溫措施及防疫用品設置」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 143 位受訪業者中，如表 4.29 及圖 4.19 的調查結果所示，有 99.3%的業者對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面傾向滿意（15.4%為非常滿意，83.9%為滿意）；有 0.7%的業者傾向不滿意（0.7%為不滿意）。

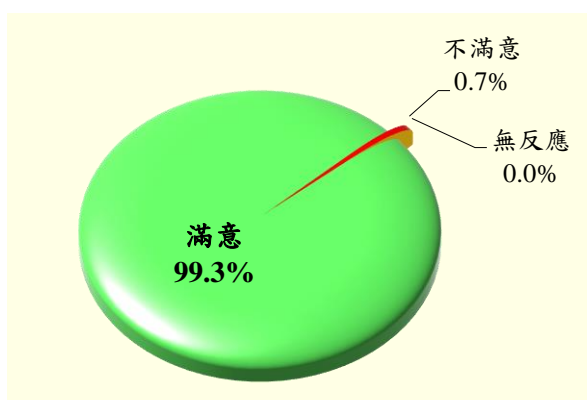


圖 4.19 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度

表 4.29 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	22	15.4
滿意	120	83.9
不滿意	1	0.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	112	-
總計	255	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 11 次以上、經常洽公單位為桃園分關（貿聯）及桃園分關（南崁）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

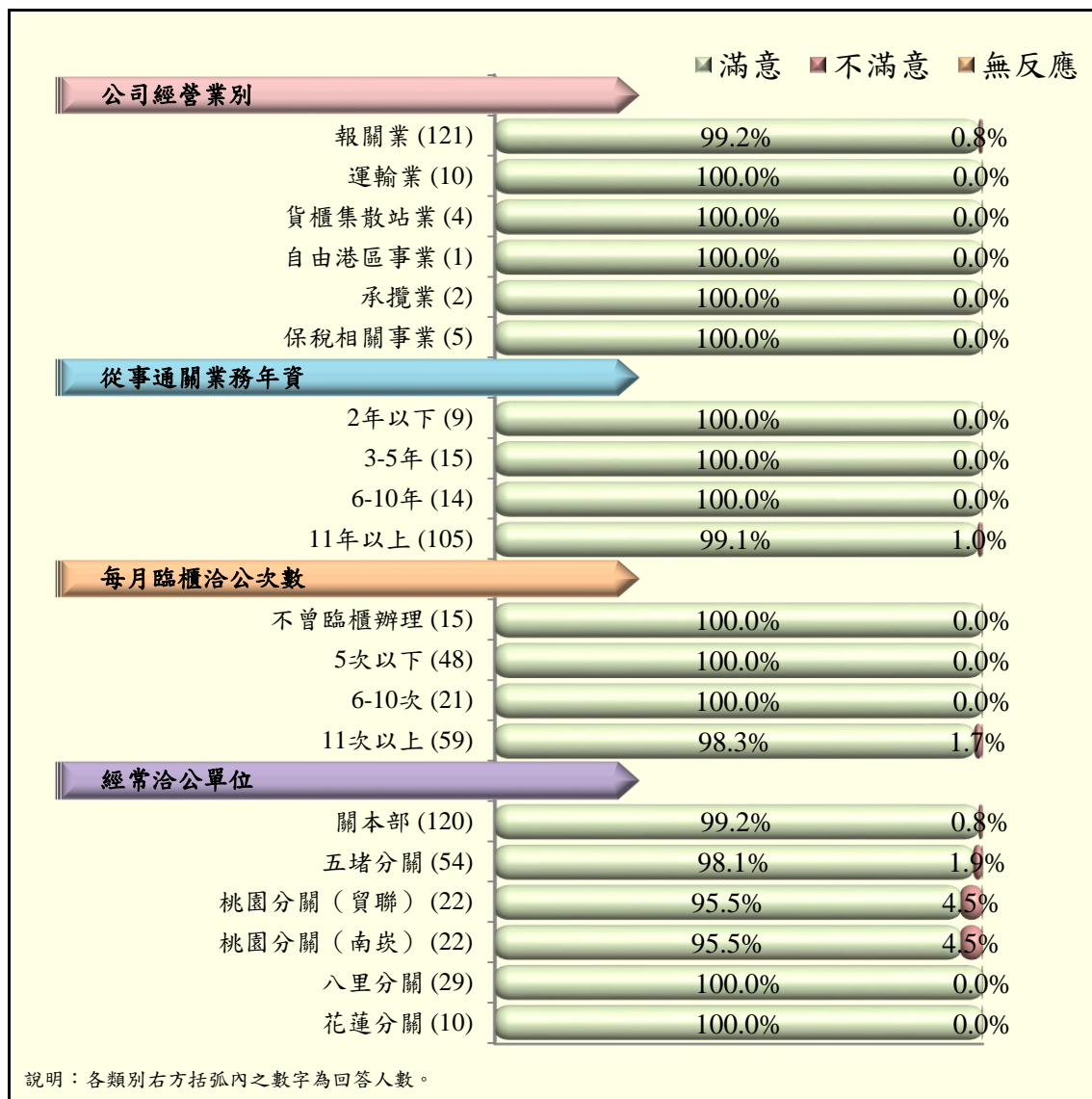


圖 4.20 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面，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」及「提升洽公過程的防疫安全」。

表 4.30 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」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	114	80.3
提升洽公過程的防疫安全	28	19.7
總計	142	100.0

說明：有 113 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 142 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.31 所示，只有一個為：「口罩提供數量不足」。

表 4.31 通關業者對「量測體溫措施及防疫用品設置」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
口罩提供數量不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 254 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(八) 「資訊網站或臉書服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 134 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施之外，其餘 121 位受訪業者中，如表 4.32 及圖 4.21 的調查結果所示，有 94.2% 的業者對於本關資訊網站或臉書服務措施方面傾向滿意(6.6% 為非常滿意，87.6% 為滿意)；有 5.8% 的業者傾向不滿意(5.8% 為不滿意)。

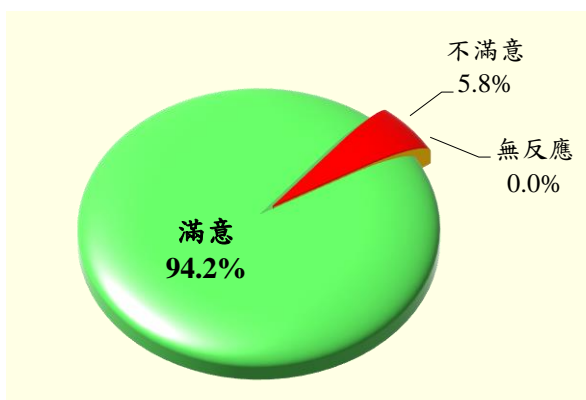


圖 4.21 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度

表 4.32 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	8	6.6
滿意	106	87.6
不滿意	7	5.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	134	-
總計	255	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，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、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。

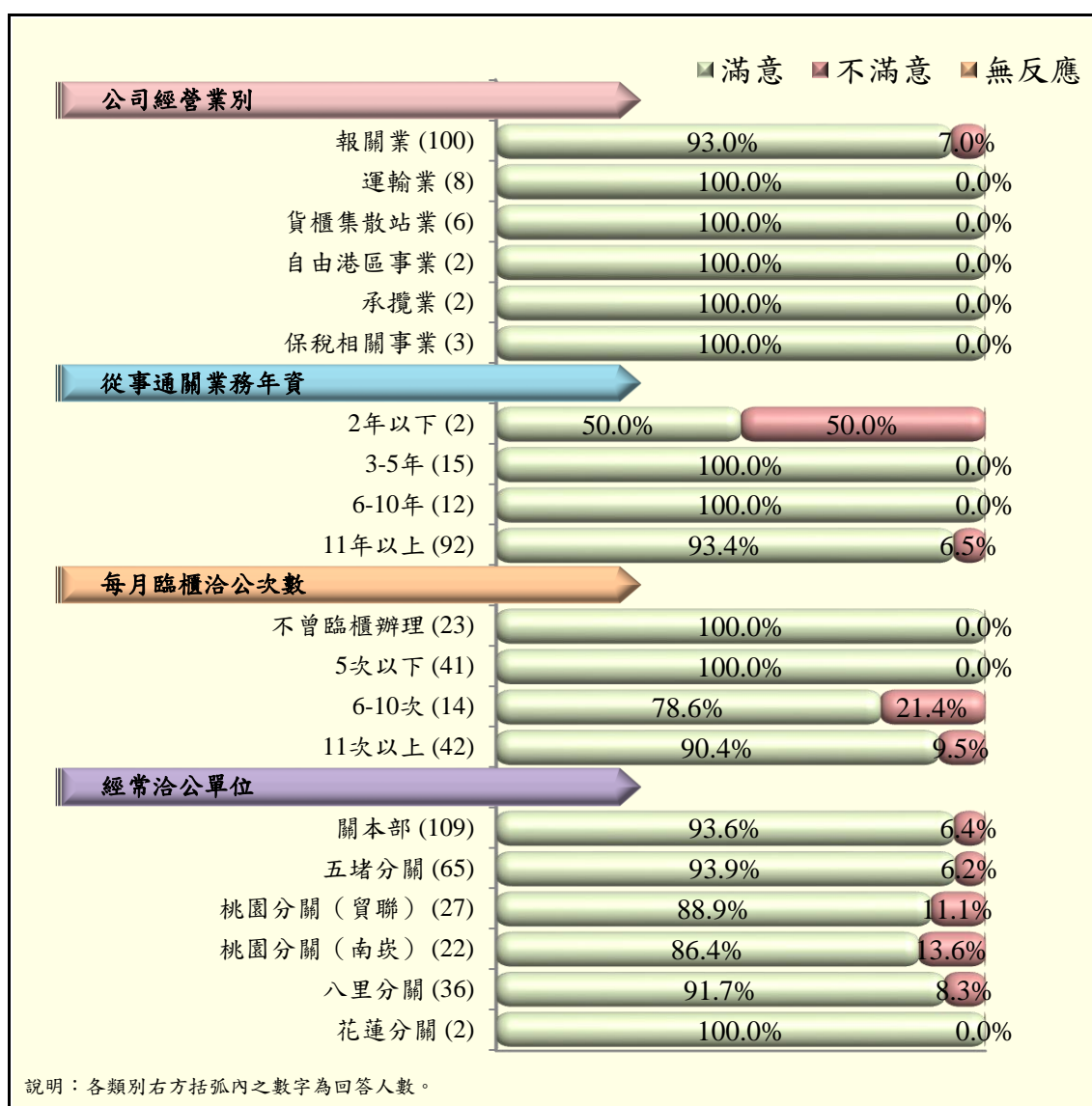


圖 4.22 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 滿意的原因：

對於本關資訊網站或臉書服務措施方面，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」、「非常便民」、「網站有清楚而明確的指引」及「能立即查詢到所要的資訊內容」。

表 4.33 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」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	89	78.1
非常便民	17	14.9
網站有清楚而明確的指引	4	3.5
能立即查詢到所要的資訊內容	3	2.6
無反應	1	0.9
總計	114	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 141 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 114 人。

4. 不滿意的原因：

對於本關資訊網站或臉書服務措施方面，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」、「應註明關員的聯絡資料以便聯絡」及「資訊內容不易閱讀及瞭解」。

表 4.34 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」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	4	57.1
網站速度慢	1	14.3
應註明關員的聯絡資料以便聯絡	1	14.3
資訊內容不易閱讀及瞭解	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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「線上申辦服務」的 64.7% 為最高，其次是「量測體溫措施及防疫用品設置」(56.1%) 及「進出口 C2 無紙化」(54.5%)。而使用率相對較低的是「走動式服務」(25.5%)。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
線上申辦服務	65.1%
量測體溫措施及防疫用品設置	56.1%
進出口 C2 無紙化	54.5%
資訊網站或臉書服務措施	47.5%
進口稅則預先審核	46.7%
走動式服務	25.5%

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 18 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 237 位受訪業者中，如表 4.36 及圖 4.23 的調查結果所示，有 90.3% 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（13.5% 為非常滿意，76.8% 為滿意）；有 8.4% 的業者傾向不滿意（0.4% 為非常不滿意，8.0% 為不滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

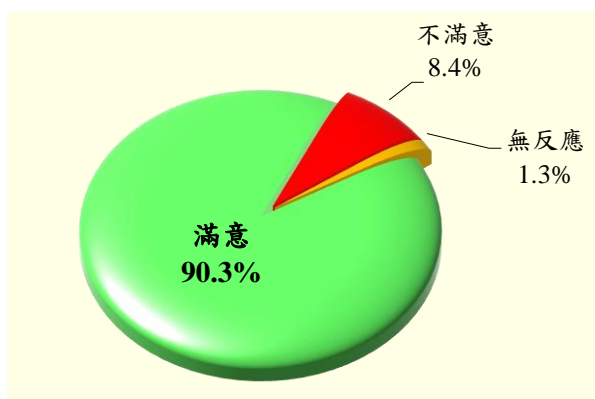


表 4.36 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	32	13.5
滿意	182	76.8
不滿意	19	8.0
非常不滿意	1	0.4
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	18	-
總計	255	100.0

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

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，公司經營業別為自由港區事業及承攬業、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、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

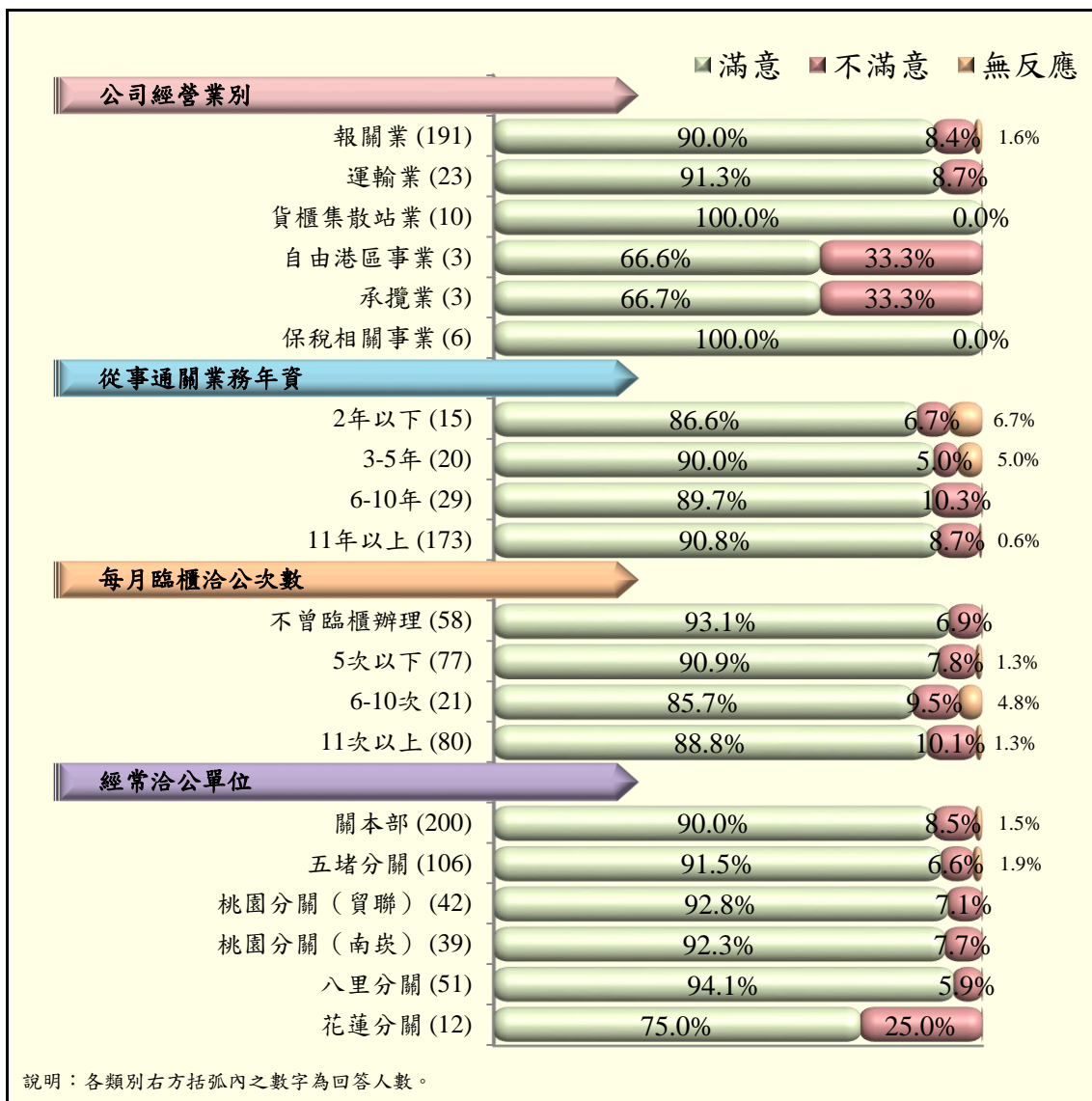


圖 4.24 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

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」及「親切有耐心」。

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	187	87.4
親切有耐心	26	12.1
無反應	1	0.5
總計	214	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 41 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 214 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」、「轉接服務不佳/一直轉接」及「難以溝通/溝通性不佳」。

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	15	75.0
轉接服務不佳/一直轉接	4	20.0
難以溝通/溝通性不佳	1	5.0
總計	20	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 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 20 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 235 位受訪業者中，如表 4.39 及圖 4.25 的調查結果所示，有 84.7% 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(9.4%為非常滿意，75.3%為滿意)；有 14.1% 的業者傾向不滿意(0.9%為非常不滿意，13.2%為不滿意)；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

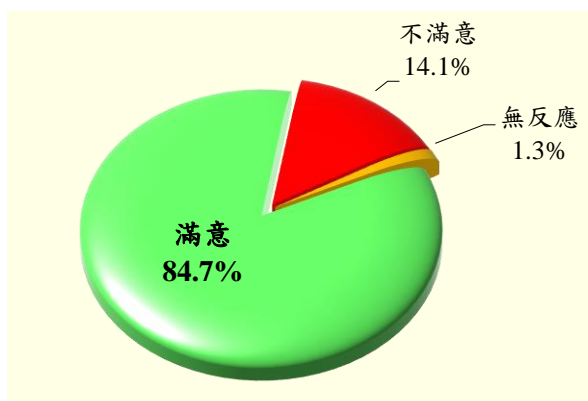


圖 4.25 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

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	22	9.4
滿意	177	75.3
不滿意	31	13.2
非常不滿意	2	0.9
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	20	-
總計	255	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，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 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

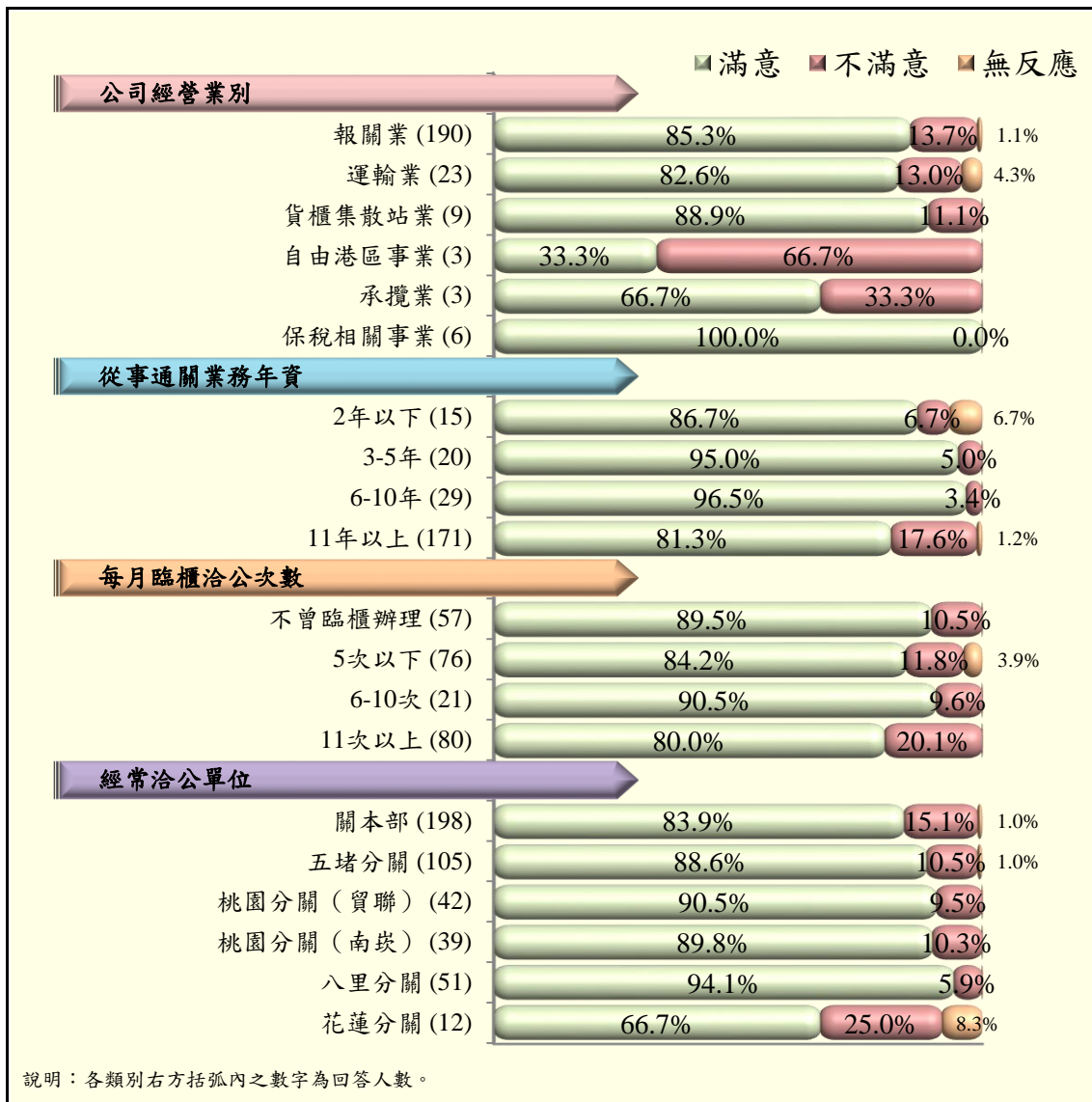


圖 4.26 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度之交叉分析結果

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：「回覆問題很專業/專業性佳」、「詢問問題都能得到解答」及「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」。

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
回覆問題很專業/專業性佳	93	46.7
詢問問題都能得到解答	85	42.7
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	20	10.1
無反應	1	0.5
總計	199	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 56 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 199 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：「專業程度不足」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」、「問題無法獲得解決」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
專業程度不足	16	48.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	8	24.2
問題無法獲得解決	6	18.2
轉接服務不佳/一直轉接	3	9.1

總計	33	100.0
----	----	-------

說明：有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 33 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 78 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 177 位受訪業者中，如表 4.42 及圖 4.27 的調查結果所示，有 91.0% 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(9.6% 為非常滿意，81.4% 為滿意)；有 6.8% 的業者傾向不滿意(0.6% 為非常不滿意，6.2% 為不滿意)；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

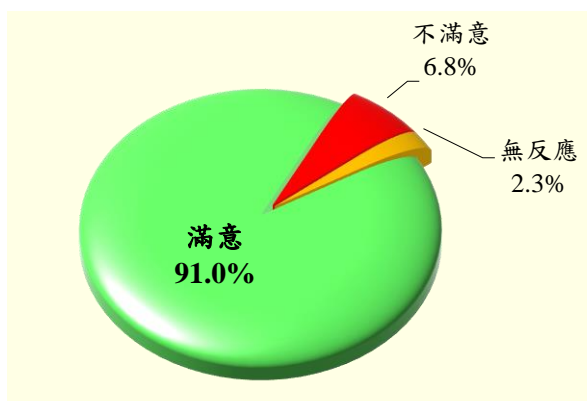


表 4.42 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	17	9.6
滿意	144	81.4
不滿意	11	6.2
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	78	-
總計	255	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 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

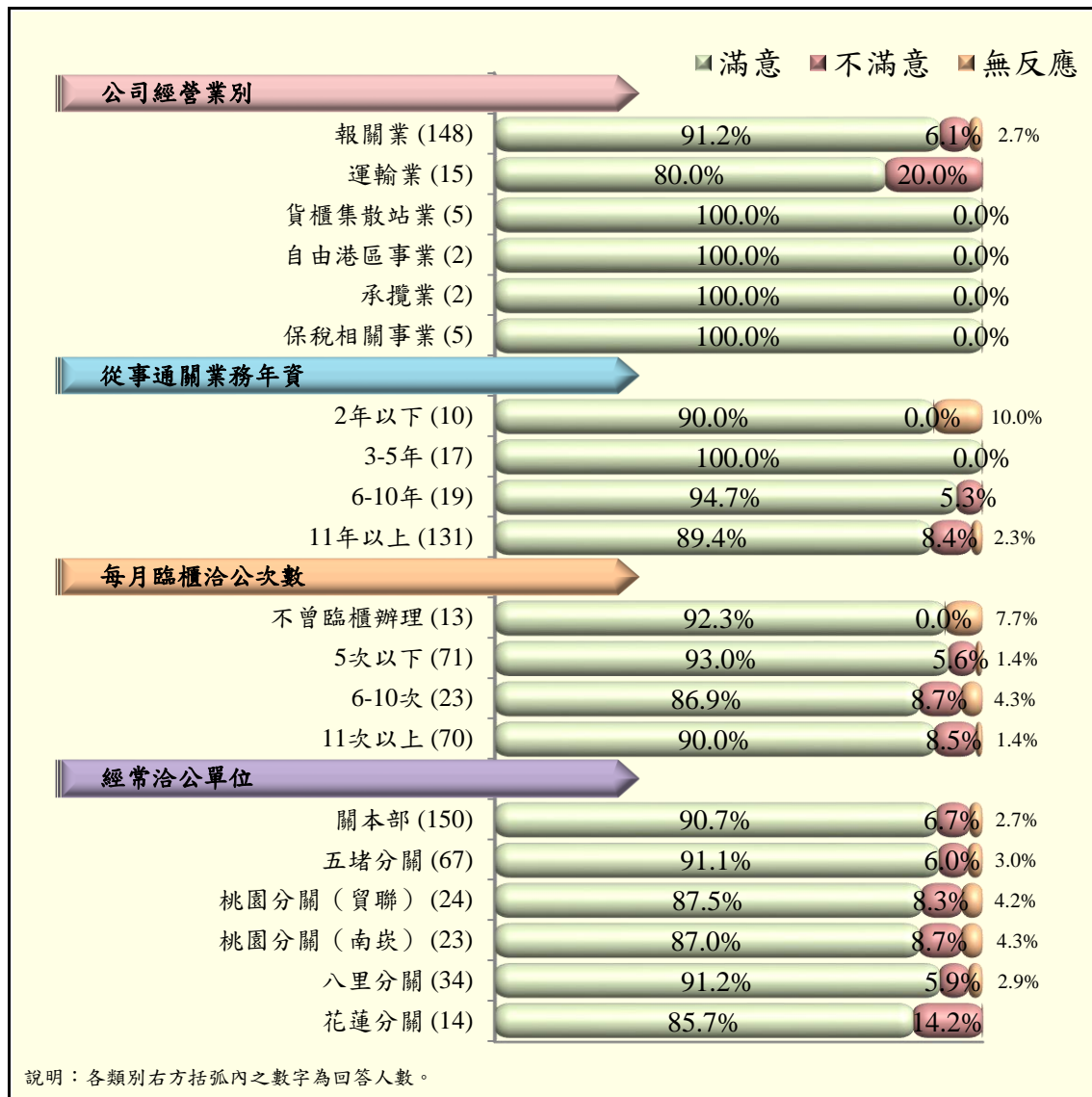


圖 4.28 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度之交叉分析結果

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：「態度好/禮貌佳/服務佳」、「親切有耐心」及「整體服務佳」。

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
態度好/禮貌佳/服務佳	114	70.8
親切有耐心	24	14.9
整體服務佳	21	13.0
無反應	2	1.2
總計	161	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 161 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，只有一個為：「服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳」。

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
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	12	100.0
總計	12	100.0

說明：有 243 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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 82 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 173 位受訪業者中，如表 4.45 及圖 4.29 的調查結果所示，有 83.8% 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（11.0% 為非常滿意，72.8% 為滿意）；有 13.9% 的業者傾向不滿意（0.6% 為非常不滿意，13.3% 為不滿意）；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

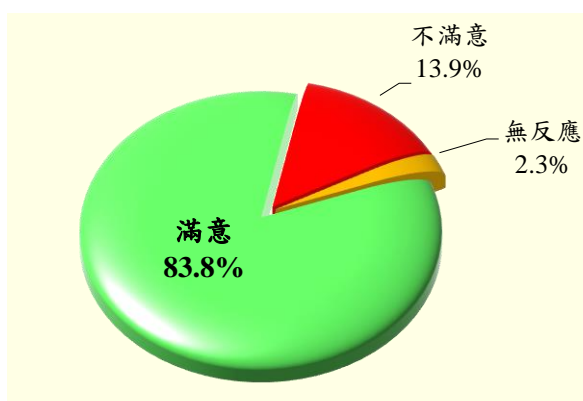


表 4.45 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	19	11.0
滿意	126	72.8
不滿意	23	13.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	82	-
總計	255	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，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 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

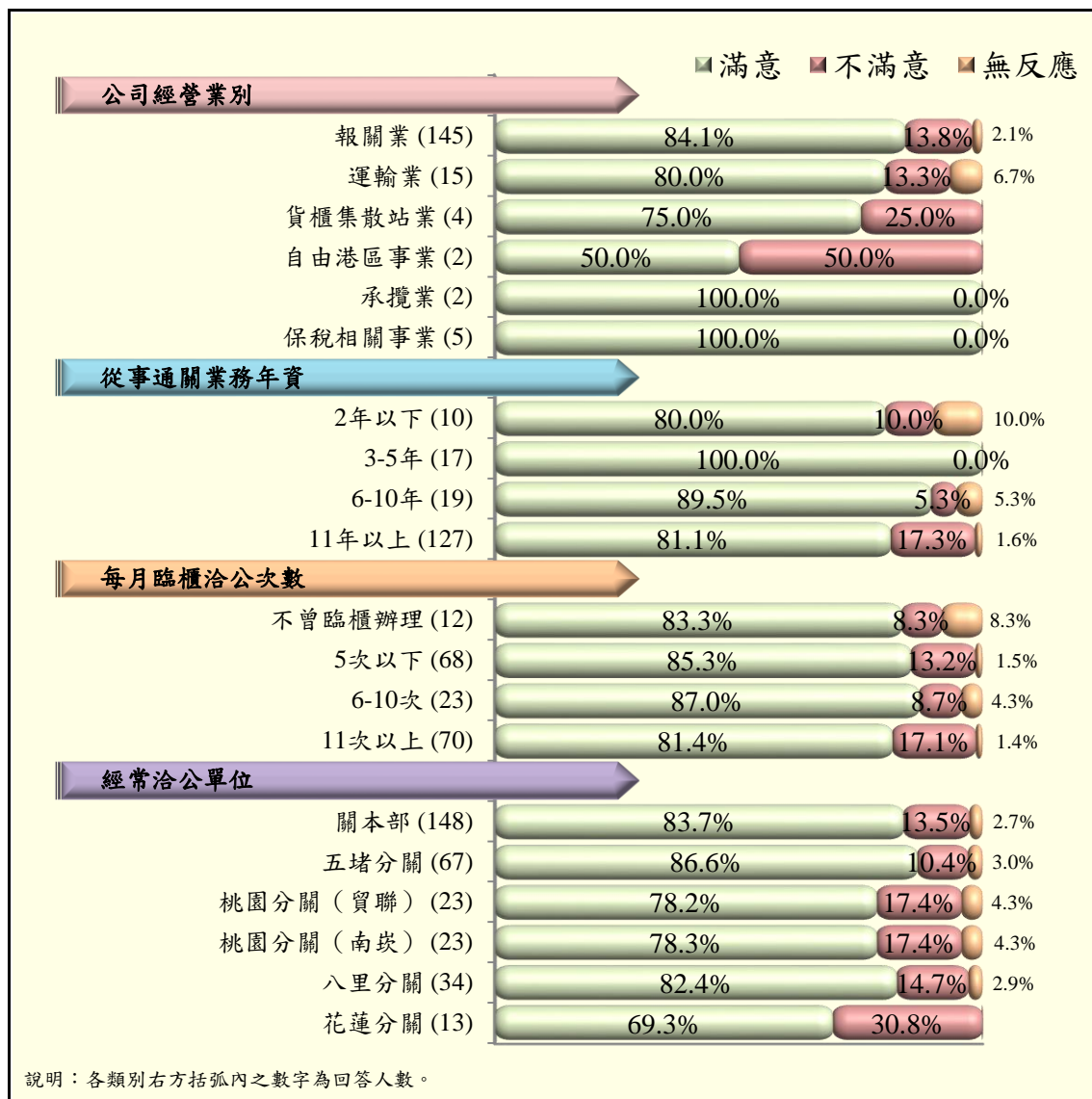


圖 4.30 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度之交叉分析結果

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：「回覆問題很專業/專業性佳」、「詢問問題都能得到解答」及「能夠即時的處理及解決/處理效率佳」。

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
回覆問題很專業/專業性佳	83	57.2
詢問問題都能得到解答	47	32.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	14	9.7
無反應	1	0.7
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 110 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：「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」及「代理關員不會即時處理代理業務」。

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
專業程度不足	12	50.0
問題無法獲得解決	5	20.8
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	5	20.8
代理關員不會即時處理代理業務	1	4.2
無反應	1	4.2
總計	24	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 24 人。

(五)「民眾意見之處理時效」方面

1. 調查分析結果：

除了 163 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解之外，其餘 92 位受訪業者中，如表 4.48 及圖 4.31 的調查結果所示，有 79.3%的業者對於本關在民眾意見之處理時效方面傾向滿意（6.5%為非常滿意，72.8%為滿意）；有 20.7%的業者傾向不滿意（1.1%為非常不滿意，19.6%為不滿意）。

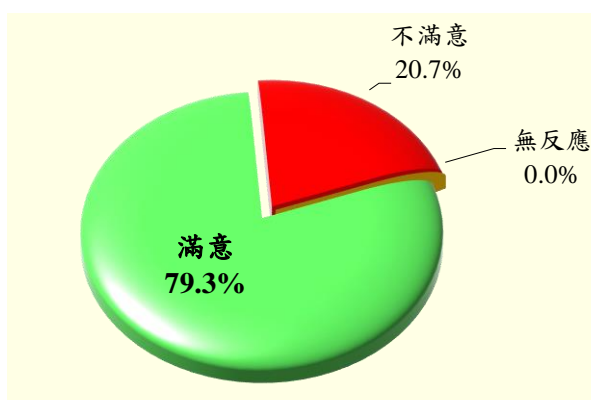


圖 4.31 通關業者對「民眾意見之處理時效」的滿意程度

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	6	6.5
滿意	67	72.8
不滿意	18	19.6
非常不滿意	1	1.1
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	163	-
總計	255	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，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 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

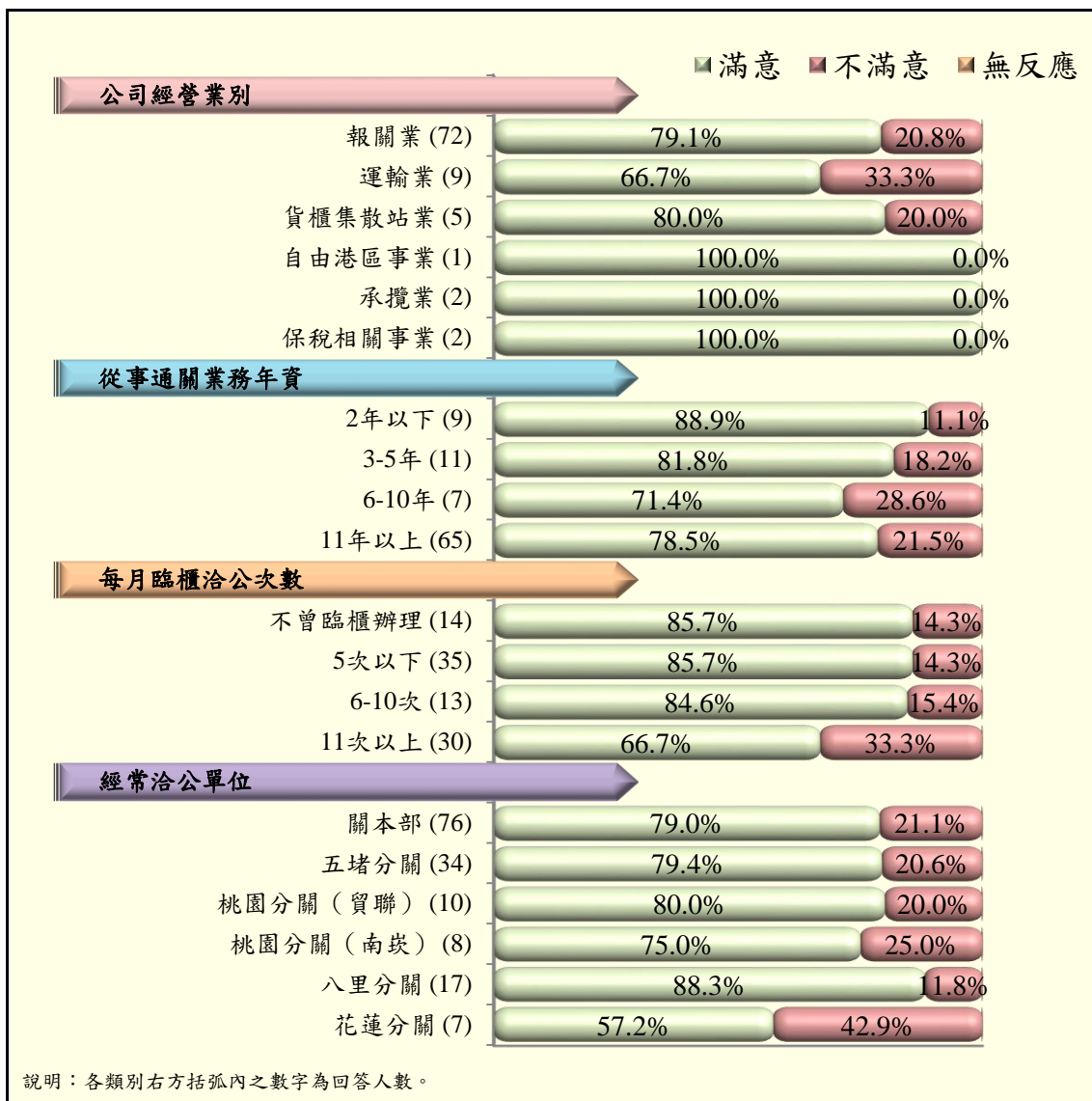


圖 4.32 通關業者對「民眾意見之處理時效」滿意度之交叉分析結果

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，只有一個為：「處理時效佳」。

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
處理時效佳	70	95.9
無反應	3	4.1
總計	73	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 182 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 73 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，依序分別為：「處理時效不佳」及「關員人力不足，影響處理時效」。

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	18	94.7
關員人力不足，影響處理時效	1	5.3
總計	19	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

(六)「民眾意見之處理結果」方面

1. 調查分析結果：

除了 167 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 81.8% 的業者對於本關在民眾意見之處理結果方面傾向滿意（5.7% 為非常滿意，76.1% 為滿意）；有 14.7% 的業者傾向不滿意（1.1% 為非常不滿意，13.6% 為不滿意）；另有 3.4% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

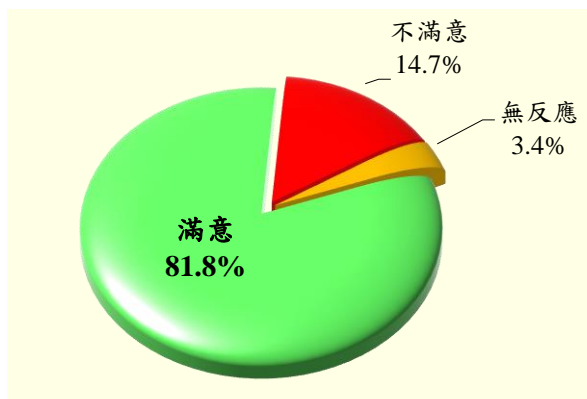


表 4.51 通關業者對「民眾意見之處理結果」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	5	5.7
滿意	67	76.1
不滿意	12	13.6
非常不滿意	1	1.1
無反應	3	3.4
無此經驗或瞭解	167	-
總計	255	100.0

圖 4.33 通關業者對「民眾意見之處理結果」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 4.34 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，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、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

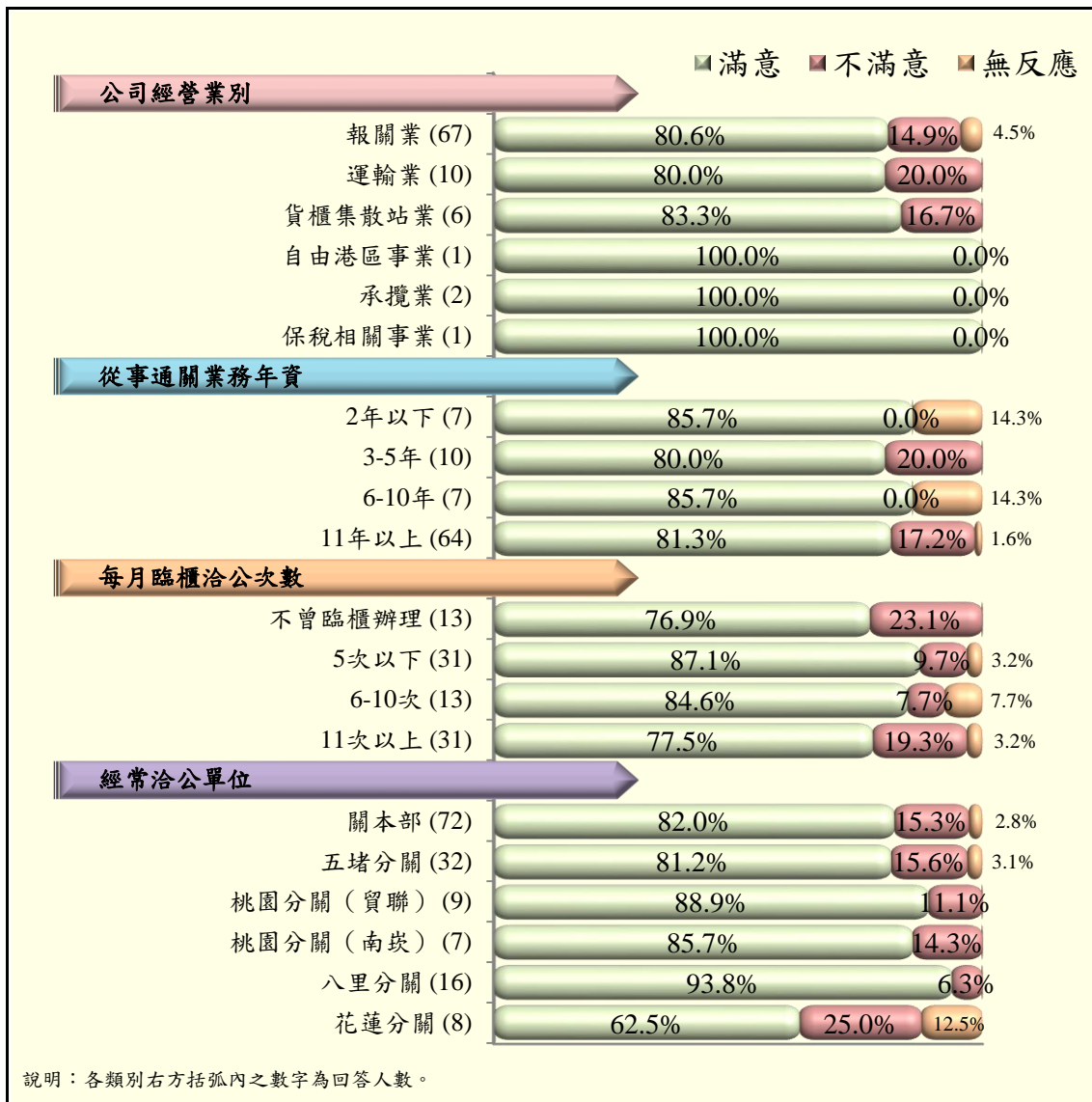


圖 4.34 通關業者對「民眾意見之處理結果」滿意度之交叉分析結果

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」及「溝通順暢/能聽商民的意見」。

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	54	75.0
效率佳/很快就能獲得答案	13	18.1
溝通順暢/能聽商民的意見	4	5.6
無反應	1	1.4
總計	72	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 有 183 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 72 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」、「解答內容正確度不足/回覆內容不完整」及「不理會業者的意見」。

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	11	84.6
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	1	7.7
不理會業者的意見	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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 89.8%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(8.6%為非常滿意，81.2%為滿意)；有 2.8%的業者傾向不滿意(0.4%為非常不滿意，2.4%為不滿意)；另有 7.5%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

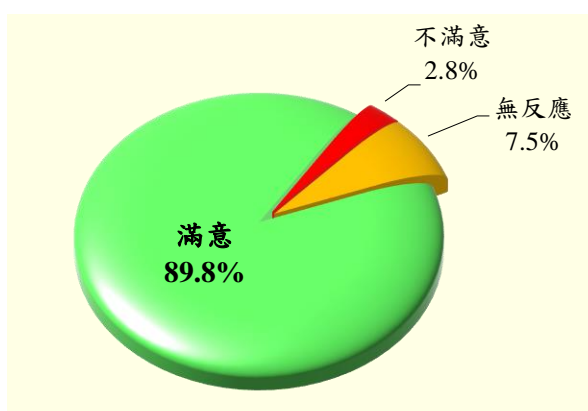


圖 4.35 通關業者對「整體服務」的滿意程度

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	22	8.6
滿意	207	81.2
不滿意	6	2.4
非常不滿意	1	0.4
無反應	19	7.5
總計	255	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、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳）者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

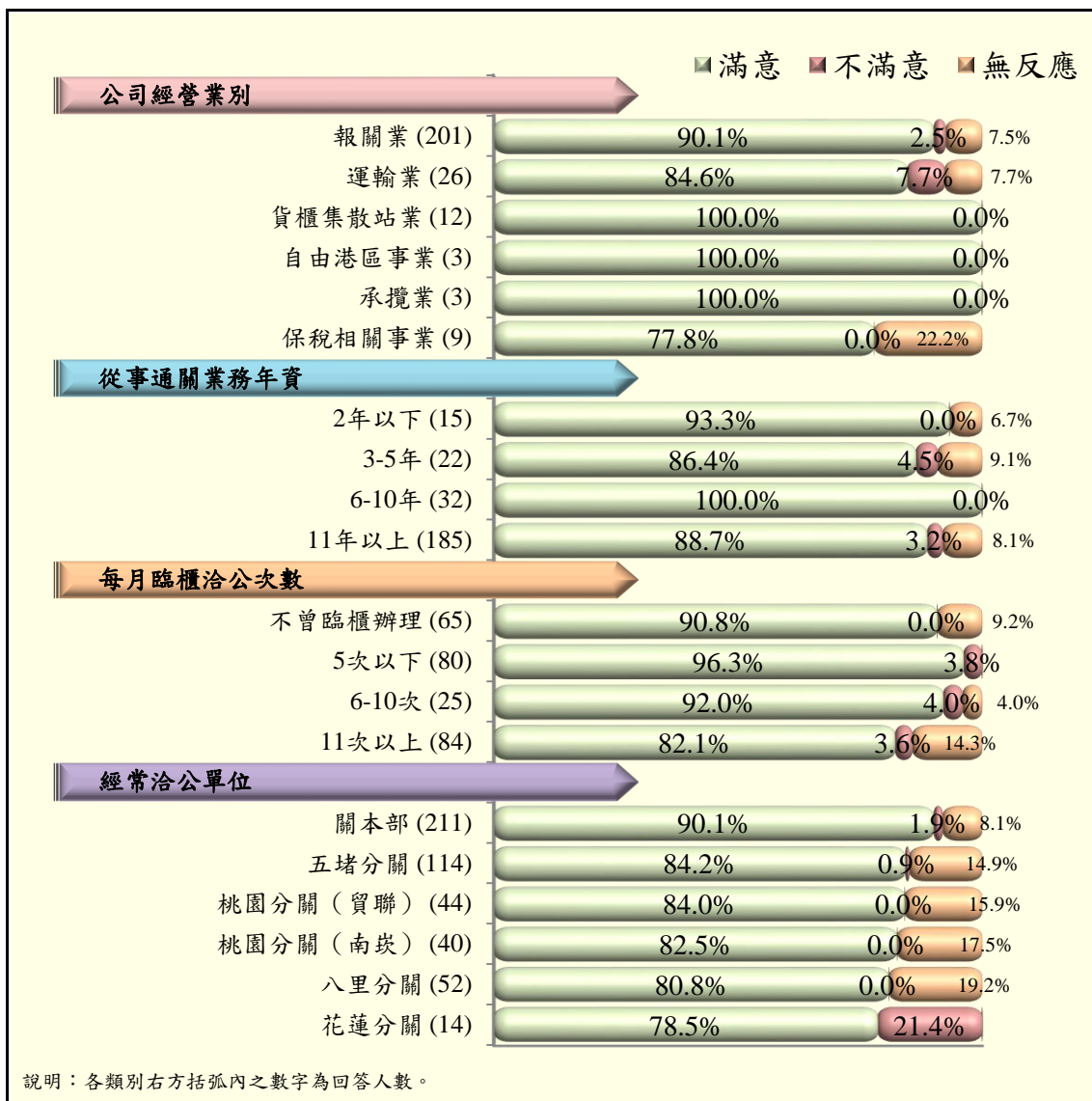


圖 4.36 通關業者對「整體服務」滿意度之交叉分析結果

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」、「整體服務佳/整體都不錯」、「有問題詢問都能獲得解答」及「線上申辦速度很快」。

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	112	48.9
整體服務佳/整體都不錯	111	48.5
有問題詢問都能獲得解答	2	0.9
線上申辦速度很快	1	0.4
無反應	3	1.3
總計	229	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.有 26 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 229 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：「通關效率不佳/業務處理速度慢」、「整體服務不佳/應再求進步及改善」、「關員不接受業者意見，溝通性不佳」、「關員專業度不足」及「關員的電話禮貌不佳」。

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
通關效率不佳/業務處理速度慢	2	28.6
整體服務不佳/應再求進步及改善	2	28.6
關員不接受業者意見，溝通性不佳	1	14.3
關員專業度不足	1	14.3
關員的電話禮貌不佳	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 12.2% 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」、「加強關員的服務態度」、「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

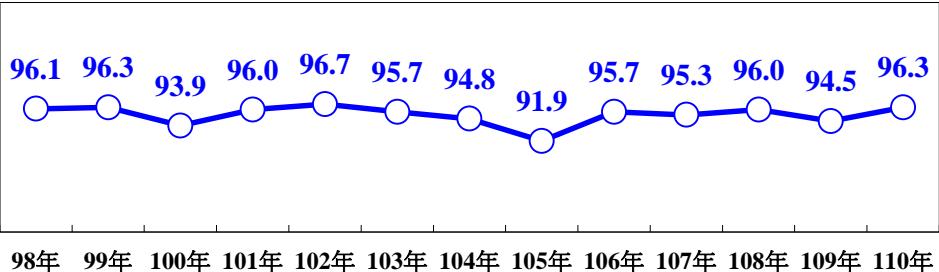
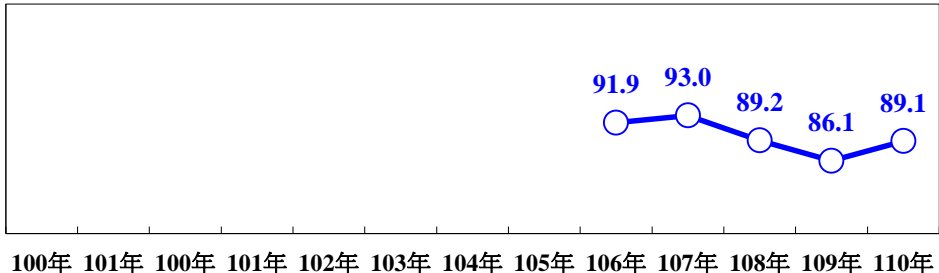
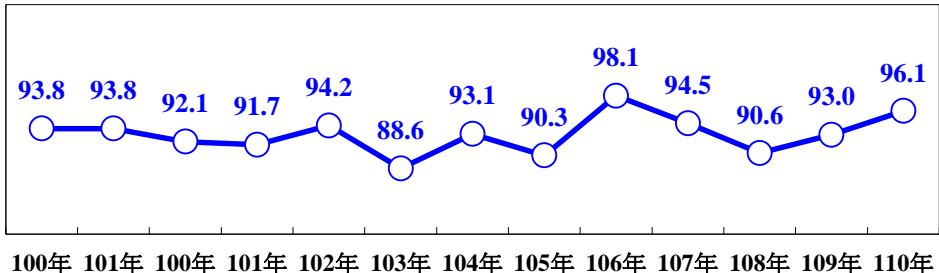
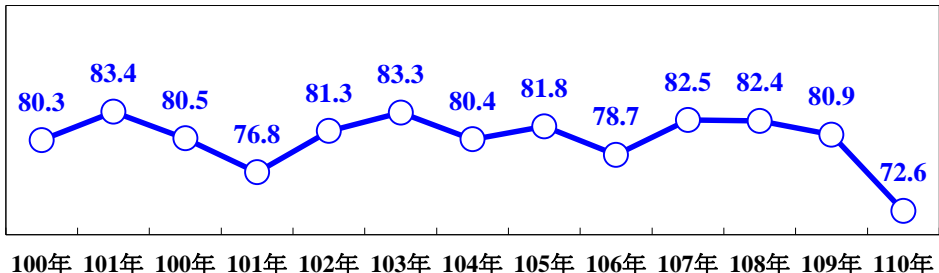
項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	8	3.1
加強關員的服務態度	6	2.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.6
加強各項通關作業的處理效率	4	1.6
加強新進關員的專業知識及訓練	3	1.2
放行速度太慢	3	1.2
稅則審核及回覆的時間應該加快	3	1.2
落實職務代理人制度，尤其是防疫期間	3	1.2
加強關員的專業知識及訓練	2	0.8
加強線上申辦軟體系統的順暢度	1	0.4
人力不足，增加關員數量	1	0.4
文件審核速度太慢	1	0.4
加強網站的更新速度及內容	1	0.4
應提供傳真機給洽公商民使用	1	0.4
增加服務場所的停車空間	1	0.4
都很好，沒有建議	182	71.4
無反應	31	12.2
總計	255	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 110 年之年度調查結果比較分析

表 4.58 98 年至 110 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	 <p>98年 99年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
服務場所 動線規劃及標示	 <p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
便民服務措施	 <p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
進口通關作業	 <p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>

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趨勢</caption> <thead> <tr><th>年份</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> <tr><td>110年</td><td>76.9</td></tr> </tbody> </table>	年份	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	110年	76.9
年份	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																												
110年	76.9																												
進出口C2無紙化	<table border="1"> <caption>進出口C2無紙化滿意度趨勢</caption> <thead> <tr><th>年份</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> <tr><td>110年</td><td>80.6</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	73.1	107年	77.6	108年	82.7	109年	76.8	110年	80.6																
年份	滿意度 (%)																												
106年	73.1																												
107年	77.6																												
108年	82.7																												
109年	76.8																												
110年	80.6																												
進口稅則預先審核	<table border="1"> <caption>進口稅則預先審核滿意度</caption> <thead> <tr><th>年份</th><th>滿意度 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>110年</td><td>68.0</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	110年	68.0																								
年份	滿意度 (%)																												
110年	68.0																												
走動式服務	<table border="1"> <caption>走動式服務滿意度</caption> <thead> <tr><th>年份</th><th>滿意度 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>110年</td><td>87.7</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	110年	87.7																								
年份	滿意度 (%)																												
110年	87.7																												
線上申辦服務	<table border="1"> <caption>線上申辦服務滿意度趨勢</caption> <thead> <tr><th>年份</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> <tr><td>110年</td><td>95.7</td></tr> </tbody> </table>	年份	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	110年	95.7						
年份	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																												
110年	95.7																												

項目	滿意度或正面評價之年度趨勢比較 (%)
量測體溫措施及防疫用品設置	<p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
資訊網站或驗書服務措施	<p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
承辦人員的電話服務禮儀及態度	<p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
承辦人員的電話服務專業性	<p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>
承辦人員的服務禮儀及態度臨櫃	<p>100年 101年 100年 101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年</p>

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"> <tr> <th>年度</th> <td>100年</td><td>101年</td><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><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td></td><td>76.5</td><td>75.4</td><td></td><td></td><td>83.6</td><td>81.6</td><td>85.5</td><td>83.5</td><td>79.2</td><td>80.9</td><td>89.5</td><td>83.8</td> </tr> </table>	年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)		76.5	75.4			83.6	81.6	85.5	83.5	79.2	80.9	89.5	83.8
年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年																
滿意度 (%)		76.5	75.4			83.6	81.6	85.5	83.5	79.2	80.9	89.5	83.8																
民眾意見之處理時效	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <td>100年</td><td>101年</td><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><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>84.6</td><td>82.4</td><td>81.1</td><td>78.6</td><td>80.4</td><td>83.3</td><td>86.5</td><td>85.8</td><td>81.7</td><td>83.3</td><td>86.0</td><td>82.2</td><td>79.3</td> </tr> </table>	年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	84.6	82.4	81.1	78.6	80.4	83.3	86.5	85.8	81.7	83.3	86.0	82.2	79.3
年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年																
滿意度 (%)	84.6	82.4	81.1	78.6	80.4	83.3	86.5	85.8	81.7	83.3	86.0	82.2	79.3																
民眾意見之處理結果	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <td>100年</td><td>101年</td><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><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>85.0</td><td>83.9</td><td>76.8</td><td>78.4</td><td>78.6</td><td>84.9</td><td>83.5</td><td>82.1</td><td>80.7</td><td>77.1</td><td>89.4</td><td>86.3</td><td>81.8</td> </tr> </table>	年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	85.0	83.9	76.8	78.4	78.6	84.9	83.5	82.1	80.7	77.1	89.4	86.3	81.8
年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年																
滿意度 (%)	85.0	83.9	76.8	78.4	78.6	84.9	83.5	82.1	80.7	77.1	89.4	86.3	81.8																
整體服務	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <td>100年</td><td>101年</td><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><td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>91.6</td><td>92.6</td><td>91.8</td><td>92.4</td><td>93.4</td><td>93.0</td><td>93.2</td><td>91.2</td><td>86.5</td><td>90.5</td><td>94.4</td><td>94.0</td><td>89.8</td> </tr> </table>	年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	91.6	92.6	91.8	92.4	93.4	93.0	93.2	91.2	86.5	90.5	94.4	94.0	89.8
年度	100年	101年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年																
滿意度 (%)	91.6	92.6	91.8	92.4	93.4	93.0	93.2	91.2	86.5	90.5	94.4	94.0	89.8																

說明：資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

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 2 個項目高於進出口業者，只有在「便民服務設施」低於進出口業者。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	96.2	96.3	97.2
	不滿意	3.8	2.6	2.8
	無反應	0.0	1.0	—
服務場所動線規劃及標示	滿意	84.6	89.1	91.9
	不滿意	15.4	6.7	8.1
	無反應	0.0	4.1	—
便民服務設施	滿意	100.0	96.1	98.2
	不滿意	0.0	2.0	1.8
	無反應	0.0	2.0	—

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，可以發現進出口業者除了在「進口通關作業」、「出口通關作業」及「量測體溫措施及防疫用品設置」的滿意度低於通關業者之外，其餘項目的滿意度皆高於通關業者。其次，從全體業者來看，以「進口稅則預先審核」、「進出口 C2 無紙化」及「進口通關作業」的不滿意度為較高，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	67.6	72.6	87.6
	不滿意	5.0	16.9	12.4
	無反應	27.4	10.6	—
出口通關作業	滿意	70.4	76.9	95.7
	不滿意	1.9	5.1	4.3
	無反應	27.7	18.0	—
進出口 C2 無紙化	滿意	92.8	80.6	88.3
	不滿意	5.0	17.9	11.7
	無反應	2.1	1.4	—
進口稅則預先審核	滿意	77.4	68.0	74.4
	不滿意	18.8	30.2	25.6
	無反應	3.8	1.7	—
走動式服務	滿意	90.9	87.7	91.7
	不滿意	0.0	10.7	8.3
	無反應	9.1	1.5	—
線上申辦服務	滿意	98.1	95.7	97.1
	不滿意	1.9	3.6	2.9
	無反應	0.0	0.6	—
量測體溫措施 及防疫用品設置	滿意	94.7	99.3	98.8
	不滿意	5.3	0.7	1.2
	無反應	0.0	0.0	—
資訊網站或臉書服務措施	滿意	95.8	94.2	94.9
	不滿意	4.2	5.8	5.1
	無反應	0.0	0.0	—

三、對本關同仁各項服務之滿意度

在表 5.3 的比較結果，可以發現進出口業者除了在「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」及「整體服務」的滿意度低於通關業者之外，其餘項目的滿意度皆高於通關業者。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	93.7	90.3	92.3
	不滿意	6.2	8.4	7.7
	無反應	0.0	1.3	—
承辦人員的電話服務專業性	滿意	91.4	84.7	88.0
	不滿意	7.8	14.1	12.0
	無反應	0.8	1.3	—
承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度	滿意	90.9	91.0	92.8
	不滿意	9.1	6.8	7.2
	無反應	0.0	2.3	—
承辦人員的臨櫃服務專業性	滿意	95.0	83.8	86.8
	不滿意	5.0	13.9	13.2
	無反應	0.0	2.3	—
民眾意見之處理時效	滿意	79.8	79.3	80.0
	不滿意	19.1	20.7	20.0
	無反應	1.1	0.0	—
民眾意見之處理結果	滿意	87.2	81.8	87.0
	不滿意	10.5	14.7	13.0
	無反應	2.3	3.4	—
整體服務	滿意	83.3	89.8	96.4
	不滿意	3.6	2.8	3.6
	無反應	13.0	7.5	—

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 96.2%，不滿意比例為 3.8%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 96.3%，不滿意比例為 2.6%，無反應比例為 1.0%。

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 84.6%，不滿意比例為 15.4%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 89.1%，不滿意比例為 6.7%，無反應比例為 4.1%。

3. 「便民服務措施」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 100.0%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 96.1%，不滿意比例為 2.0%，無反應比例為 2.0%。

(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 67.6%，不滿意比例為 5.0%，無反應比例為 27.4%。

(2)通關業者的滿意度為 72.6%，不滿意比例為 16.9%，無反應比例為 10.6%。

2. 「出口通關作業」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 70.4%，不滿意比例為 1.9%，無反應比例為 27.7%。

(2)通關業者的滿意度為 76.9%，不滿意比例為 5.1%，無反應比例為 18.0%。

3. 「進出口 C2 無紙化」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 92.8%，不滿意比例為 5.0%，無反應比例為 2.1%。

(2)通關業者的滿意度為 80.6%，不滿意比例為 17.9%，無反應比例為 1.4%。

4. 「進口稅則預先審核」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 77.4%，不滿意比例為 18.8%，無反應比例為 3.8%。

(2)通關業者的滿意度為 68.0%，不滿意比例為 30.2%，無反應比例為 1.7%。

5. 「走動式服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 90.9%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 9.1%。

(2)通關業者的滿意度為 87.7%，不滿意比例為 10.7%，無反應比例為 1.5%。

6. 「線上申辦服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 98.1%，不滿意比例為 1.9%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 95.7%，不滿意比例為 3.6%，無反應比例為 0.6%。

7. 「量測體溫措施及防疫用品設置」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 94.7%，不滿意比例為 5.3%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 99.3%，不滿意比例為 0.7%，無反應比例為 0.0%。

8. 「資訊網站或臉書服務措施」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 95.8%，不滿意比例為 4.2%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 94.2%，不滿意比例為 5.8%，無反應比例為 0.0%。

(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 93.7%，不滿意比例為 6.2%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 90.3%，不滿意比例為 8.4%，無反應比例為 1.3%。

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 91.4%，不滿意比例為 7.8%，無反應比例為 0.8%。

(2)通關業者的滿意度為 84.7%，不滿意比例為 14.1%，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 90.9%，不滿意比例為 9.1%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 91.0%，不滿意比例為 6.8%，無反應比例為 2.3%。

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 95.0%，不滿意比例為 5.0%，無反應比例為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 83.8%，不滿意比例為 13.9%，無反應比例為 2.3%。

5. 「民眾意見之處理時效」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 79.8%，不滿意比例為 19.1%，無反應比例為 1.1%。

(2)通關業者的滿意度為 79.3%，不滿意比例為 20.7%，無反應比例為 0.0%。

6. 「民眾意見之處理結果」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 87.2%，不滿意比例為 10.5%，無反應比例為 2.3%。

(2)通關業者的滿意度為 81.8%，不滿意比例為 14.7%，無反應比例為 3.4%。

7. 「整體服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 83.3%，不滿意比例為 3.6%，無反應比例為 13.0%。

(2)通關業者的滿意度為 89.8%，不滿意比例為 2.8%，無反應比例為 7.5%。

(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：「加強各項通關作業的處理效率」。

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」、「加強關員的服務態度」、「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「效率和專業性」，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 成以上。其次，通關業者對本關「整體服務」滿意度也為近 9 成左右(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 8 成 4 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 9 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(近 8 成 5 左右)，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」，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。

最後，在疫情期間，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，建議應該加強辦公場所各項指標及標示的設立數量及內容清楚程度，如此方能降低洽公商民的不便及不滿的態度。

(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 3 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。

最後，在臨櫃人員及業務承辦人員方面，更應改善「處理案件專業性」的問題，建議除了加強人員的教育訓練、提高專業能力之外，對於最新政策或規定，應確實讓相關人員瞭解，強化同仁對外說明各項業務政策時，能有統一的說法；對於無法立即提供明確答案的問題，則可以告知期限內將由專責單位人員回覆。如此，應能有效型塑臺北關同仁在洽公商民心目中的專業形象。

（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、於入口處及臨櫃窗口設置文宣或標語立牌…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。

(五) 持續加強本關網站的各項功能，並充實網頁的資料庫內容；並研發及推出各種業務相關的 APP，以達到「服務便利」及「業務宣導」雙重功效

調查結果發現，受訪業者對於「本關資訊網站或臉書服務措施」之滿意度高達 9 成 4 以上。然而，仍有部分受訪業者認為本關資訊網站或臉書所提供之服務，還是有不足之處，並提出不滿意的原因及建言。因此，建議未來應建請資訊人員針對受訪業者所提出之不滿意項目及建言，研議各項精進網頁資訊服務之改善措施，以持續強化本關網頁之各項功能。

此外，由於疫情影響，若能透過網站、遠端互動程式或 APP…等方式，進行洽公業務的查詢與辦理，將有助於防疫工作的推展。因此，建議參考業者反映想取得資訊，彙整如何改善網站的各種方向，以提升網站的友善性與便利性。其次，也應努力研發及推出各種相關的 APP，以協助各項業務的辦理及推展。如此一來，除了能夠強化網站 e 化服務的便利性之外，也能透過開發 APP 及增進網頁之生活化與活潑化，強化本關在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

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	36	10.0
	3-5 年	69	19.2
	6-10 年	93	25.9
	11 年以上	161	44.8
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	336	93.6
	5 次以下	20	5.6
	6-10 次	1	0.3
	11 次以上	2	0.6
經常洽公單位	關本部	118	47.4
	五堵分關	131	52.6
	桃園分關（貿聯）	70	28.1
	桃園分關（南崁）	27	10.8
	八里分關	37	14.9
	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	15	5.9
	運輸業	22	8.7
	貨櫃集散站業	32	12.6
	自由港區事業	185	72.8
	承攬業	65	25.6
	保稅相關事業	80	31.5
從事通關業務年資	2 年以下	25	9.8
	3-5 年	84	33.1
	6-10 年	211	83.7
	11 年以上	114	45.2
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	44	17.5
	5 次以下	40	15.9
	6-10 次	52	20.6
	11 次以上	14	5.6
經常洽公單位	關本部	15	5.9
	五堵分關	22	8.7
	桃園分關（貿聯）	32	12.6
	桃園分關（南崁）	185	72.8
	八里分關	65	25.6
	花蓮分關	80	31.5

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	15.4
滿意	21	80.8
不滿意	1	3.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未到過基隆關	335	-
總計	361	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
整潔程度佳	20	80.0
整體環境佳/整體很好	4	16.0
無反應	1	4.0
總計	25	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 25 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
燈光亮度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 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	4	15.4
滿意	18	69.2
不滿意	4	15.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未到過基隆關	335	-
總計	361	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
標示清楚明瞭	14	63.6
動線清楚且規劃佳	6	27.3
無反應	2	9.1
總計	22	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 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
指標及標示不夠清楚	4	100.0
總計	4	100.0

說明：有 357 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	42.3
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	3	11.5
老花眼鏡	2	7.7
愛心傘	2	7.7
飲水機	2	7.7
血壓量測	1	3.8
書報雜誌閱覽	1	3.8
手機充電站	1	3.8
均不曾使用	14	53.8
未到過基隆關	335	-
無反應	0	0.0
總計	372	142.3

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 335 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 26 人。

4.本題是複選題，故回答次數 37 會超過有效回答人數的 26 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 26 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	3	25.0
滿意	9	75.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
均不曾使用	14	-
未到過基隆關	335	-
總計	361	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	10	83.3
非常貼心，很完善	1	8.3
無反應	1	8.3
總計	12	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 349 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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
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.1-11 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	41	11.4
滿意	203	56.2
不滿意	15	4.2
非常不滿意	3	0.8
無反應	99	27.4
總計	361	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
通關過程都很順利	98	40.2
進口通關速度快	93	38.1
作業過程很流暢	34	13.9
關員專業度佳	2	0.8
進口驗貨嚴謹	1	0.4
無反應	16	6.6
總計	244	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 117 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 244 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	13	72.2
關員的專業度不足	2	11.1
進口文件審查需要正本，不夠便利	2	11.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	5.6
總計	18	100.0

說明：有 343 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 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	52	14.4
滿意	202	56.0
不滿意	7	1.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	100	27.7
總計	361	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
通關過程都很順利	125	49.2
出口通關速度快	81	31.9
作業過程很流暢	37	14.6
關員專業度佳	1	0.4
無反應	10	3.9
總計	254	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 254 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
效率不佳/通關速度慢	4	57.1
關員的專業度不足	1	14.3
審核文件太嚴格	1	14.3
希望降低抽驗機率	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 354 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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	36	25.7
滿意	94	67.1
不滿意	6	4.3
非常不滿意	1	0.7
無反應	3	2.1
不曾使用	221	-
總計	361	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
更方便/便利性佳	46	35.4
有助於處理效率/更為快速	40	30.8
對於環保工作很有助益	21	16.2
可節省紙張/可用電子檔案替代	20	15.4
無反應	3	2.3
總計	130	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 130 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	4	57.1
效率需要再提升/速度反而更慢	3	42.9
總計	7	100.0

說明：有 354 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.1-20 請問本關辦理進口稅則預先審核，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	22	20.8
滿意	60	56.6
不滿意	19	17.9
非常不滿意	1	0.9
無反應	4	3.8
不曾使用	255	-
總計	361	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「進口稅則預先審核」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
審核快速/效率佳	13	15.9
可以避免卡關/有助於提升通關速度	13	15.9
可以事先得知相關稅則，有利提前作業	11	13.4
預審結果及講解很清楚及正確	11	13.4
審核過程流暢	8	9.8
措施很便民/很方便	3	3.7
可以節省時間	3	3.7
都有答覆所詢問的相關稅則問題	2	2.4
減少爭議	1	1.2
整體服務佳	1	1.2
無反應	16	19.5
總計	82	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 279 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 82 人。

B.1-22 對「進口稅則預先審核」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
審核速度慢/效率不佳	10	50.0
關員審核文件沒有一致的認定標準	4	20.0
補件後所押日期太晚	1	5.0
詢問未即時回答，電話常被轉來轉去	1	5.0
專業度不足	1	5.0
詢問與審核結果有出入	1	5.0
要重新適應相關規定	1	5.0
規定要求過於嚴格	1	5.0
總計	20	100.0

說明：有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 人。

B.1-23 請問本關辦理走動式服務（含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會、商民訪查、通關服務宣導團等），是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	5	22.7
滿意	15	68.2
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	9.1
不曾使用	339	-
總計	361	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「走動式服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
官民合作對業者處理關務較便利/很便民	4	20.0
宣導及講說都很用心及清楚	2	10.0
業者可以討論及分享彼此間的資訊	2	10.0
可即時處理及解決問題	2	10.0
整體服務佳及完善	1	5.0
可以即時獲得重要的資訊	1	5.0
有助於宣導其服務內容	1	5.0
無反應	7	35.0
總計	20	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 人。

B.1-25 對「走動式服務」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.1-26 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	31	28.7
滿意	75	69.4
不滿意	2	1.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	253	-
總計	361	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	69	65.1
線上作業效率好	20	18.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	10	9.4
有助於提升通關速度	5	4.7
無反應	2	1.9
總計	106	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 255 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 106 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
表單比較難搜尋	1	50.0
便利度不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-29 請問本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	10	52.6
滿意	8	42.1
不滿意	1	5.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	342	-
總計	361	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「量測體溫措施及防疫用品設置」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	11	61.1
提升洽公過程的防疫安全	6	33.3
無反應	1	5.6
總計	18	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 18 人。

B.1-31 對「量測體溫措施及防疫用品設置」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
沒有確實執行	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 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/>) 或臉書服務措施，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	24	25.0
滿意	68	70.8
不滿意	4	4.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	265	-
總計	361	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「資訊網站或臉書服務措施」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	71	77.2
網站有清楚而明確的指引	6	6.5
非常便民	6	6.5
能立即查詢到所要的資訊內容	5	5.4
無反應	4	4.3
總計	92	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 269 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 92 人。

B.1-34 對「資訊網站或臉書服務措施」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	3	75.0
網站資料經常更改，不易查詢	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 357 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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	34	23.4
滿意	102	70.3
不滿意	8	5.5
非常不滿意	1	0.7
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	216	-
總計	361	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	117	86.0
親切有耐心	14	10.3
無反應	5	3.7
總計	136	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 136 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	6	66.7
轉接服務不佳/一直轉接	3	33.3
總計	9	100.0

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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	28	21.9
滿意	89	69.5
不滿意	9	7.0
非常不滿意	1	0.8
無反應	1	0.8
無此經驗或瞭解	233	-
總計	361	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
詢問問題都能得到解答	59	50.4
回覆問題很專業/專業性佳	43	36.8
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	11	9.4
無反應	4	3.4
總計	117	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 117 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
專業程度不足	6	60.0
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	3	30.0
問題無法獲得解決	1	10.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 351 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 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	6	27.3
滿意	14	63.6
不滿意	2	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	339	-
總計	361	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
態度好/禮貌佳/服務佳	15	75.0
親切有耐心	2	10.0
整體服務佳	1	5.0
無反應	2	10.0
總計	20	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 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
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 359 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

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	25.0
滿意	14	70.0
不滿意	0	0.0
非常不滿意	1	5.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	341	-
總計	361	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
回覆問題很專業/專業性佳	10	52.6
詢問問題都能得到解答	6	31.6
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	2	10.5
無反應	1	5.3
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 342 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 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
問題無法獲得解決	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 360 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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	18	20.2
滿意	53	59.6
不滿意	15	16.9
非常不滿意	2	2.2
無反應	1	1.1
無此經驗或瞭解	272	-
總計	361	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
處理時效佳	70	98.6
無反應	1	1.4
總計	71	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 290 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	17	100.0
總計	17	100.0

說明：有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 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	21	24.4
滿意	54	62.8
不滿意	6	7.0
非常不滿意	3	3.5
無反應	2	2.3
無此經驗或瞭解	275	-
總計	361	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	51	68.0
效率佳/很快就能獲得答案	21	28.0
溝通順暢/能聽商民的意見	1	1.3
無反應	2	2.7
總計	75	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 286 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 75 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
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	8	88.9
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 352 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	55	15.2
滿意	246	68.1
不滿意	11	3.0
非常不滿意	2	0.6
無反應	47	13.0
總計	361	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	198	65.8
整體服務佳/整體都不錯	76	25.2
可以解決所想要詢問的問題	2	0.7
無反應	25	8.3
總計	301	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 60 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 301 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
通關效率不佳/業務處理速度慢	6	46.2
整體服務不佳/應再求進步及改善	4	30.8
輪調人員的專業度不足	1	7.7
應該取消商港服務等費用	1	7.7
處理關務太過制式及嚴格	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 348 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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
加強各項通關作業的處理效率	4	1.1
加強關員的專業知識及訓練	2	0.6
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	0.6
文件審核速度太慢	2	0.6
關員回覆問題的速度應加快	2	0.6
希望商港費能夠月結，或是直接取消	2	0.6
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.3
加強關員的服務態度	1	0.3
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.3
進口相同貨物，應不用每次都附型錄及規格等文件	1	0.3
疫情時期通關速度較慢，應延長時間	1	0.3
加強進出口 C2 無紙化的宣導工作	1	0.3
稅則審核及回覆的時間應該加快	1	0.3
加強落實無紙化相關作業	1	0.3
加快人工處理速度	1	0.3
修改報單的時效性太久	1	0.3
加強宣導服務內容及相關措施	1	0.3
希望延長服務時間至晚間 7 點	1	0.3
提供優良廠商更多便利通關方案	1	0.3
網路查詢回覆速度太慢	1	0.3
線上申辦經常因系統疏失而重覆扣費	1	0.3
希望多提供關務方面的專業課程	1	0.3
都很好，沒有建議	296	82.0
無反應	35	9.7
總計	361	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	361	100.0
總計	361	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	36	10.0
3-5 年	69	19.1
6-10 年	93	25.8
11 年以上	161	44.6
無反應	2	0.6
總計	361	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	336	93.1
5 次以下	20	5.5
6-10 次	1	0.3
11 次以上	2	0.6
無反應	2	0.6
總計	361	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	118	32.7
五堵分關	131	36.3
桃園分關（貿聯）	70	19.4
桃園分關（南崁）	27	7.5
八里分關	37	10.2
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	112	31.0
總計	495	137.1

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 495 會超過有效回答人數的 361 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 361 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	118	32.7
五堵分關	131	36.3
桃園分關（貿聯）	70	19.4
桃園分關（南崁）	27	7.5
八里分關	37	10.2
花蓮分關	0	0.0
無反應	112	31.0
總計	495	137.1

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 495 會超過有效回答人數的 361 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 361 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	18	9.3
滿意	168	87.0
不滿意	5	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未到過基隆關	62	-
總計	255	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
整潔程度佳	93	50.0
整體環境佳/整體很好	78	41.9
美化程度佳	13	7.0
無反應	2	1.1
總計	186	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 69 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 186 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
整潔程度不足	2	40.0
美化程度不足	2	40.0
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 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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	16	8.3
滿意	156	80.8
不滿意	13	6.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	8	4.1
未到過基隆關	62	-
總計	255	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
標示清楚明瞭	92	53.5
動線清楚且規劃佳	78	45.3
無反應	2	1.2
總計	172	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 83 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 172 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	9	69.2
動線不清楚且規劃不佳	4	30.8
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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	80	41.5
飲水機	25	13.0
手機充電站	15	7.8
書報雜誌閱覽	14	7.3
24 小時服務中心	11	5.7
血壓量測	10	5.2
老花眼鏡	8	4.1
EZ WAY 易利委（包裹實名認證 APP）	4	2.1
愛心傘	3	1.6
納保協談室	2	1.0
均不曾使用	92	47.7
未到過基隆關	62	-
無反應	0	0.0
總計	326	136.8

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 62 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 193 人。

4. 本題是複選題，故回答次數 264 會超過有效回答人數的 193 人。

5. 本表百分比的計算，是以回答人數 193 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	13	12.9
滿意	84	83.2
不滿意	2	2.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	2.0
均不曾使用	92	-
未到過基隆關	62	-
總計	255	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	72	74.2
服務周到/服務多樣化	19	19.6
非常貼心，很完善	3	3.1
無反應	3	3.1
總計	97	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 158 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 97 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
APP 設計不夠完善	1	50.0
通關查詢電腦數量不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 253 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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	17	6.7
滿意	168	65.9
不滿意	41	16.1
非常不滿意	2	0.8
無反應	27	10.6
總計	255	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	64	34.6
通關過程都很順利	62	33.5
作業過程很流暢	54	29.2
關員服務態度佳	1	0.5
無反應	4	2.2
總計	185	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 70 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 185 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	28	65.1
關員的專業度不足	7	16.3
關員的態度不佳	3	7.0
關員會推卸責任	1	2.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	2.3
進口文件審查需要正本，不夠便利	1	2.3
進口倉單審核太慢	1	2.3
人工投單有錯誤，無法在線上更改	1	2.3
總計	43	100.0

說明：有 212 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 43 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	17	6.7
滿意	179	70.2
不滿意	12	4.7
非常不滿意	1	0.4
無反應	46	18.0
總計	255	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	75	38.3
通關過程都很順利	72	36.7
作業過程很流暢	46	23.5
關員服務態度佳	1	0.5
無反應	2	1.0
總計	196	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 59 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 196 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	10	76.9
關員的專業度不足	2	15.4
關員處理關務太過嚴苛	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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	15	10.8
滿意	97	69.8
不滿意	23	16.5
非常不滿意	2	1.4
無反應	2	1.4
不曾使用	116	-
總計	255	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
更方便/便利性佳	76	67.9
有助於處理效率/更為快速	26	23.2
可節省紙張/可用電子檔案替代	6	5.4
對於環保工作很有助益	4	3.6
總計	112	100.0

說明：有 143 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 112 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	60.0
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	6	24.0
條數不夠多，要再開放	1	4.0
每筆都要費用，報關業者負擔重	1	4.0
希望有專員處理上傳業務	1	4.0
傳送過去無人理會，要再打電話詢問	1	4.0
總計	25	100.0

說明：有 230 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 25 人。

B.2-20 請問本關辦理進口稅則預先審核，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	6	5.0
滿意	75	63.0
不滿意	33	27.7
非常不滿意	3	2.5
無反應	2	1.7
不曾使用	136	-
總計	255	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「進口稅則預先審核」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
審核快速/效率佳	14	17.3
可以避免卡關/有助於提升通關速度	13	16.0
措施很便民/很方便	13	16.0
預審結果及講解很清楚及正確	10	12.3
可以事先得知相關稅則，有利提前作業	8	9.9
都有答覆所詢問的相關稅則問題	5	6.2
審核過程流暢	1	1.2
減少爭議	1	1.2
無反應	16	19.8
總計	81	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 174 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 81 人。

B.2-22 對「進口稅則預先審核」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
審核速度慢/效率不佳	26	72.2
關員審核文件沒有一致的認定標準	3	8.3
對提問相關稅務問題都不回答	2	5.6
補件後所押日期太晚	1	2.8
投單的時間要更長	1	2.8
詢問未即時回答，電話常被轉來轉去	1	2.8
規定要求過於嚴格	1	2.8
無反應	1	2.8
總計	36	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 219 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 36 人。

B.2-23 請問本關辦理走動式服務（含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會、商民訪查、通關服務宣導團等），是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	5	7.7
滿意	52	80.0
不滿意	6	9.2
非常不滿意	1	1.5
無反應	1	1.5
不曾使用	190	-
總計	255	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「走動式服務」之滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
有利於海關及業者達成共識	6	10.5
宣導及講說都很用心及清楚	5	8.8
官民合作對業者處理關務較便利/很便民	4	7.0
各項訊息都會確實且清楚的告知	4	7.0
業者可以討論及分享彼此間的資訊	4	7.0
可即時處理及解決問題	4	7.0
對問題的解答很快速清楚	3	5.3
宣導及措施都有落實執行	2	3.5
對參與人員提出的意見都能接受	2	3.5
整體服務佳及完善	2	3.5
座談會有利於聯絡感情	1	1.8
可以即時獲得重要的資訊	1	1.8
有助於宣導其服務內容	1	1.8
場地寬廣，會場提供的服務及資料完善	1	1.8
無反應	17	29.8
總計	57	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 57 人。

B.2-25 對「走動式服務」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
只是形式，不理會業者所提意見	2	28.6
座談會多安排一些充實的課程內容	1	14.3
提出意見得不到回覆，沒有下文	1	14.3
座談會簡報資料不完善	1	14.3
公告內容常常修改，業者難以適從	1	14.3
座談會舉辦次數太少，宣導不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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	19	11.4
滿意	140	84.3
不滿意	6	3.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
不曾使用	89	-
總計	255	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	103	64.8
不用臨櫃辦理/可以節省時間	33	20.8
線上作業效率好	15	9.4
有助於提升通關速度	6	3.8
表格下載的資料都很詳細	1	0.6
無反應	1	0.6
總計	159	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。
2.有 96 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 159 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
網路不穩，影響系統操作	2	33.3
資訊更新的速度不夠快	2	33.3
新系統操作不方便	1	16.7
線上繳稅費希望能延後半小時	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-29 請問本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	22	15.4
滿意	120	83.9
不滿意	1	0.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	112	-
總計	255	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「量測體溫措施及防疫用品設置」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	114	80.3
提升洽公過程的防疫安全	28	19.7
總計	142	100.0

說明：有 113 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 142 人。

B.2-31 對「量測體溫措施及防疫用品設置」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
口罩提供數量不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 254 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	8	6.6
滿意	106	87.6
不滿意	7	5.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	134	-
總計	255	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「資訊網站或臉書服務措施」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	89	78.1
非常便民	17	14.9
網站有清楚而明確的指引	4	3.5
能立即查詢到所要的資訊內容	3	2.6
無反應	1	0.9
總計	114	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。
2. 有 141 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 114 人。

B.2-34 對「資訊網站或臉書服務措施」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	4	57.1
網站速度慢	1	14.3
應註明關員的聯絡資料以便聯絡	1	14.3
資訊內容不易閱讀及瞭解	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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	32	13.5
滿意	182	76.8
不滿意	19	8.0
非常不滿意	1	0.4
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	18	-
總計	255	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	187	87.4
親切有耐心	26	12.1
無反應	1	0.5
總計	214	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 41 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 214 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	15	75.0
轉接服務不佳/一直轉接	4	20.0
難以溝通/溝通性不佳	1	5.0
總計	20	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 20 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	22	9.4
滿意	177	75.3
不滿意	31	13.2
非常不滿意	2	0.9
無反應	3	1.3
無此經驗或瞭解	20	-
總計	255	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
回覆問題很專業/專業性佳	93	46.7
詢問問題都能得到解答	85	42.7
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	20	10.1
無反應	1	0.5
總計	199	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 56 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 199 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
專業程度不足	16	48.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	8	24.2
問題無法獲得解決	6	18.2
轉接服務不佳/一直轉接	3	9.1
總計	33	100.0

說明：有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 33 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	17	9.6
滿意	144	81.4
不滿意	11	6.2
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	78	-
總計	255	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
態度好/禮貌佳/服務佳	114	70.8
親切有耐心	24	14.9
整體服務佳	21	13.0
無反應	2	1.2
總計	161	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 161 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
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	12	100.0
總計	12	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 243 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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	19	11.0
滿意	126	72.8
不滿意	23	13.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.3
無此經驗或瞭解	82	-
總計	255	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
回覆問題很專業/專業性佳	83	57.2
詢問問題都能得到解答	47	32.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	14	9.7
無反應	1	0.7
總計	145	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 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
專業程度不足	12	50.0
問題無法獲得解決	5	20.8
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	5	20.8
代理關員不會即時處理代理業務	1	4.2
無反應	1	4.2
總計	24	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 24 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	6	6.5
滿意	67	72.8
不滿意	18	19.6
非常不滿意	1	1.1
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	163	-
總計	255	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
處理時效佳	70	95.9
無反應	3	4.1
總計	73	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 182 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 73 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	18	94.7
關員人力不足，影響處理時效	1	5.3
總計	19	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 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	5	5.7
滿意	67	76.1
不滿意	12	13.6
非常不滿意	1	1.1
無反應	3	3.4
無此經驗或瞭解	167	-
總計	255	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	54	75.0
效率佳/很快就能獲得答案	13	18.1
溝通順暢/能聽商民的意見	4	5.6
無反應	1	1.4
總計	72	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 183 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 72 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	11	84.6
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	1	7.7
不理會業者的意見	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 242 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 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	22	8.6
滿意	207	81.2
不滿意	6	2.4
非常不滿意	1	0.4
無反應	19	7.5
總計	255	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	112	48.9
整體服務佳/整體都不錯	111	48.5
有問題詢問都能獲得解答	2	0.9
線上申辦速度很快	1	0.4
無反應	3	1.3
總計	229	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 26 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 229 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
通關效率不佳/業務處理速度慢	2	28.6
整體服務不佳/應再求進步及改善	2	28.6
關員不接受業者意見，溝通性不佳	1	14.3
關員專業度不足	1	14.3
關員的電話禮貌不佳	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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	8	3.1
加強關員的服務態度	6	2.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.6
加強各項通關作業的處理效率	4	1.6
加強新進關員的專業知識及訓練	3	1.2
放行速度太慢	3	1.2
稅則審核及回覆的時間應該加快	3	1.2
落實職務代理人制度，尤其是防疫期間	3	1.2
加強關員的專業知識及訓練	2	0.8
加強線上申辦軟體系統的順暢度	1	0.4
人力不足，增加關員數量	1	0.4
文件審核速度太慢	1	0.4
加強網站的更新速度及內容	1	0.4
應提供傳真機給洽公商民使用	1	0.4
增加服務場所的停車空間	1	0.4
都很好，沒有建議	182	71.4
無反應	31	12.2
總計	255	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	201	78.8
運輸業	26	10.2
貨櫃集散站業	12	4.7
自由港區事業	3	1.2
承攬業	3	1.2
保稅相關事業	9	3.5
無反應	1	0.4
總計	255	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

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	15	5.9
3-5 年	22	8.6
6-10 年	32	12.5
11 年以上	185	72.5
無反應	1	0.4
總計	255	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	65	25.5
5 次以下	80	31.4
6-10 次	25	9.8
11 次以上	84	32.9
無反應	1	0.4
總計	255	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	211	82.7
五堵分關	114	44.7
桃園分關（貿聯）	44	17.3
桃園分關（南崁）	40	15.7
八里分關	52	20.4
花蓮分關	8	3.1
蘇澳派出課	6	2.4
馬祖派出課	0	0.0
無反應	3	1.2
總計	478	187.5

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 478 會超過有效回答人數的 255 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 255 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	211	82.7
五堵分關	114	44.7
桃園分關（貿聯）	44	17.3
桃園分關（南崁）	40	15.7
八里分關	52	20.4
花蓮分關	14	5.5
無反應	3	1.2
總計	478	187.5

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 478 會超過有效回答人數的 255 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 255 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		
全體	96.2	15.4	80.8	3.8	3.8	0.0	0.0	26
從事通關業務年資								
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	7
11年以上	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	0.0	16
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	85.7	28.6	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0	7
5次以下	100.1	6.3	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
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
經常洽公單位								
關本部	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0	0.0	19
五堵分關	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
桃園分關(貿聯)	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
桃園分關(南崁)	100.0	100.0	0.0	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.1-2 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		
全體	84.6	15.4	69.2	15.4	15.4	0.0	0.0	26
從事通關業務年資								
2年以下	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	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	85.7	14.3	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	7
11年以上	87.6	18.8	68.8	12.5	12.5	0.0	0.0	16
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
5次以下	75.1	18.8	56.3	25.0	25.0	0.0	0.0	16
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
經常洽公單位								
關本部	84.3	21.1	63.2	15.8	15.8	0.0	0.0	19
五堵分關	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
桃園分關(貿聯)	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
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	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	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.1-3 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		
全體	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
從事通關業務年資								
2年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
11年以上	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
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
經常洽公單位								
關本部	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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.1-4 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		
全體	67.6	11.4	56.2	5.0	4.2	0.8	27.4	361
從事通關業務年資								
2年以下	55.6	13.9	41.7	8.3	8.3	0.0	36.1	36
3-5年	68.1	11.6	56.5	4.3	4.3	0.0	27.5	69
6-10年	76.3	8.6	67.7	4.3	3.2	1.1	19.4	93
11年以上	65.2	12.4	52.8	4.9	3.7	1.2	29.8	161
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	67.0	11.3	55.7	4.8	4.2	0.6	28.3	336
5次以下	80.0	10.0	70.0	5.0	0.0	5.0	15.0	20
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
經常洽公單位								
關本部	70.4	15.3	55.1	5.0	4.2	0.8	24.6	118
五堵分關	77.1	12.2	64.9	6.8	5.3	1.5	16.0	131
桃園分關(貿聯)	65.8	12.9	52.9	7.1	5.7	1.4	27.1	70
桃園分關(南崁)	70.4	14.8	55.6	7.4	7.4	0.0	22.2	27
八里分關	75.7	8.1	67.6	8.1	8.1	0.0	16.2	37
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		
全體	70.4	14.4	56.0	1.9	1.9	0.0	27.7	361
從事通關業務年資								
2年以下	66.7	16.7	50.0	0.0	0.0	0.0	33.3	36
3-5年	65.2	18.8	46.4	2.9	2.9	0.0	31.9	69
6-10年	79.6	8.6	71.0	1.1	1.1	0.0	19.4	93
11年以上	68.3	15.5	52.8	2.5	2.5	0.0	29.2	161
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	70.6	15.2	55.4	2.1	2.1	0.0	27.4	336
5次以下	65.0	5.0	60.0	0.0	0.0	0.0	35.0	20
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	2
經常洽公單位								
關本部	66.9	12.7	54.2	0.8	0.8	0.0	32.2	118
五堵分關	74.0	16.0	58.0	2.3	2.3	0.0	23.7	131
桃園分關(貿聯)	78.6	18.6	60.0	2.9	2.9	0.0	18.6	70
桃園分關(南崁)	66.7	14.8	51.9	3.7	3.7	0.0	29.6	27
八里分關	83.8	8.1	75.7	2.7	2.7	0.0	13.5	37
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		
全體	92.8	25.7	67.1	5.0	4.3	0.7	2.1	140
從事通關業務年資								
2 年以下	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12
3-5 年	93.9	21.2	72.7	6.1	6.1	0.0	0.0	33
6-10 年	91.9	18.9	73.0	8.1	5.4	2.7	0.0	37
11 年以上	91.4	29.3	62.1	3.4	3.4	0.0	5.2	58
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	94.4	25.6	68.8	4.0	3.2	0.8	1.6	125
5 次以下	76.9	23.1	53.8	15.4	15.4	0.0	7.7	13
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
經常洽公單位								
關本部	89.3	26.8	62.5	8.9	7.1	1.8	1.8	56
五堵分關	91.4	25.9	65.5	3.4	3.4	0.0	5.2	58
桃園分關 (貿聯)	94.5	41.7	52.8	2.8	2.8	0.0	2.8	36
桃園分關 (南崁)	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14
八里分關	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
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.1-7 請問本關辦理進口稅則預先審核，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		
全體	77.4	20.8	56.6	18.8	17.9	0.9	3.8	106
從事通關業務年資								
2年以下	83.3	33.3	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0	6
3-5年	79.2	25.0	54.2	16.7	12.5	4.2	4.2	24
6-10年	78.6	17.9	60.7	17.9	17.9	0.0	3.6	28
11年以上	74.4	19.1	55.3	21.3	21.3	0.0	4.3	47
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	78.7	23.4	55.3	17.1	16.0	1.1	4.3	94
5次以下	60.0	0.0	60.0	40.0	40.0	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	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
經常洽公單位								
關本部	83.0	22.0	61.0	12.2	12.2	0.0	4.9	41
五堵分關	74.4	15.4	59.0	25.6	25.6	0.0	0.0	39
桃園分關(貿聯)	70.6	35.3	35.3	29.4	29.4	0.0	0.0	17
桃園分關(南崁)	42.9	28.6	14.3	42.9	42.9	0.0	14.3	7
八里分關	28.6	0.0	28.6	71.4	57.1	14.3	0.0	7
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 請問本關辦理走動式服務（含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會、商民訪查、通關服務宣導團等），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		
全體	90.9	22.7	68.2	0.0	0.0	0.0	9.1	22
從事通關業務年資								
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	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
11年以上	92.8	21.4	71.4	0.0	0.0	0.0	7.1	14
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	92.8	35.7	57.1	0.0	0.0	0.0	7.1	14
5次以下	85.7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	7
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
經常洽公單位								
關本部	90.9	9.1	81.8	0.0	0.0	0.0	9.1	11
五堵分關	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
桃園分關（貿聯）	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
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.1-9 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		
全體	98.1	28.7	69.4	1.9	1.9	0.0	0.0	108
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	100.0	26.1	73.9	0.0	0.0	0.0	0.0	23
6-10年	100.0	17.2	82.8	0.0	0.0	0.0	0.0	29
11年以上	95.8	35.4	60.4	4.2	4.2	0.0	0.0	48
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	99.0	28.0	71.0	1.1	1.1	0.0	0.0	93
5次以下	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	0.0	0.0	11
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	97.5	23.1	74.4	2.6	2.6	0.0	0.0	39
五堵分關	95.4	25.6	69.8	4.7	4.7	0.0	0.0	43
桃園分關（貿聯）	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	18
桃園分關（南崁）	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
八里分關	92.3	23.1	69.2	7.7	7.7	0.0	0.0	13
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 請問本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置，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		
全體	94.7	52.6	42.1	5.3	5.3	0.0	0.0	19
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
3-5年	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10年	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11年以上	90.0	50.0	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0	0.0	13
5次以下	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0	9
五堵分關	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	7
桃園分關(貿聯)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
桃園分關(南崁)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
八里分關	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
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/>) 或臉書服務措施，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		
全體	95.8	25.0	70.8	4.2	4.2	0.0	0.0	96
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5年	100.1	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
6-10年	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	26
11年以上	91.8	20.4	71.4	8.2	8.2	0.0	0.0	49
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	96.4	27.7	68.7	3.6	3.6	0.0	0.0	83
5次以下	90.9	0.0	90.9	9.1	9.1	0.0	0.0	11
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	97.4	12.8	84.6	2.6	2.6	0.0	0.0	39
五堵分關	94.1	17.6	76.5	5.9	5.9	0.0	0.0	34
桃園分關(貿聯)	100.1	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
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	91.7	25.0	66.7	8.3	8.3	0.0	0.0	12
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		
全體	93.7	23.4	70.3	6.2	5.5	0.7	0.0	145
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
3-5年	96.2	30.8	65.4	3.8	3.8	0.0	0.0	26
6-10年	92.7	22.0	70.7	7.3	7.3	0.0	0.0	41
11年以上	92.3	21.5	70.8	7.7	6.2	1.5	0.0	65
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	95.2	24.0	71.2	4.8	4.8	0.0	0.0	125
5次以下	81.3	12.5	68.8	18.8	12.5	6.3	0.0	16
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	91.4	22.4	69.0	8.6	8.6	0.0	0.0	58
五堵分關	94.0	15.2	78.8	6.0	4.5	1.5	0.0	66
桃園分關(貿聯)	92.0	16.0	76.0	8.0	8.0	0.0	0.0	25
桃園分關(南崁)	100.0	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	0.0	11
八里分關	90.9	22.7	68.2	9.1	9.1	0.0	0.0	22
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		
全體	91.4	21.9	69.5	7.8	7.0	0.8	0.8	128
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	100.0	28.0	72.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
6-10年	91.7	16.7	75.0	8.3	8.3	0.0	0.0	36
11年以上	86.2	25.9	60.3	12.0	10.3	1.7	1.7	58
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	93.6	22.0	71.6	5.5	5.5	0.0	0.9	109
5次以下	73.3	13.3	60.0	26.7	20.0	6.7	0.0	15
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	90.6	20.8	69.8	7.5	7.5	0.0	1.9	53
五堵分關	89.5	12.3	77.2	10.6	8.8	1.8	0.0	57
桃園分關(貿聯)	85.0	15.0	70.0	15.0	15.0	0.0	0.0	20
桃園分關(南崁)	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7
八里分關	88.3	11.8	76.5	11.8	11.8	0.0	0.0	17
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		
全體	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	0.0	0.0	22
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11年以上	83.3	25.0	58.3	16.7	16.7	0.0	0.0	12
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
5次以下	86.7	20.0	66.7	13.3	13.3	0.0	0.0	15
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	93.4	26.7	66.7	6.7	6.7	0.0	0.0	15
五堵分關	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8
桃園分關(貿聯)	100.0	0.0	100.0	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	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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.1-15 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		
全體	95.0	25.0	70.0	5.0	0.0	5.0	0.0	20
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
11年以上	91.6	33.3	58.3	8.3	0.0	8.3	0.0	12
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
5次以下	92.3	15.4	76.9	7.7	0.0	7.7	0.0	13
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14
五堵分關	83.4	16.7	66.7	16.7	0.0	16.7	0.0	6
桃園分關(貿聯)	100.0	0.0	100.0	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	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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.1-16 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		
全體	79.8	20.2	59.6	19.1	16.9	2.2	1.1	89
從事通關業務年資								
2年以下	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	0.0	0.0	11
3-5年	77.8	22.2	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	18
6-10年	85.7	3.6	82.1	14.3	10.7	3.6	0.0	28
11年以上	71.9	31.3	40.6	25.0	21.9	3.1	3.1	32
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	81.6	22.4	59.2	17.1	15.8	1.3	1.3	76
5次以下	70.0	0.0	70.0	30.0	30.0	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	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	77.8	13.9	63.9	22.2	19.4	2.8	0.0	36
五堵分關	72.2	8.3	63.9	27.8	25.0	2.8	0.0	36
桃園分關(貿聯)	72.2	11.1	61.1	27.8	27.8	0.0	0.0	18
桃園分關(南崁)	62.5	12.5	50.0	37.5	37.5	0.0	0.0	8
八里分關	76.5	11.8	64.7	23.5	23.5	0.0	0.0	17
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		
全體	87.2	24.4	62.8	10.5	7.0	3.5	2.3	86
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
3-5年	84.2	26.3	57.9	10.5	10.5	0.0	5.3	19
6-10年	82.1	7.1	75.0	14.3	10.7	3.6	3.6	28
11年以上	88.9	29.6	59.3	11.1	3.7	7.4	0.0	27
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	90.7	26.7	64.0	8.0	6.7	1.3	1.3	75
5次以下	62.5	0.0	62.5	25.0	12.5	12.5	12.5	8
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	82.9	20.0	62.9	14.3	11.4	2.9	2.9	35
五堵分關	84.8	21.2	63.6	12.1	3.0	9.1	3.0	33
桃園分關(貿聯)	86.7	26.7	60.0	13.4	6.7	6.7	0.0	15
桃園分關(南崁)	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
八里分關	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	0.0	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.1-18 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		
全體	83.3	15.2	68.1	3.6	3.0	0.6	13.0	361
從事通關業務年資								
2年以下	88.9	16.7	72.2	2.8	2.8	0.0	8.3	36
3-5年	79.7	24.6	55.1	2.9	2.9	0.0	17.4	69
6-10年	83.9	10.8	73.1	4.3	4.3	0.0	11.8	93
11年以上	83.9	13.7	70.2	3.7	2.5	1.2	12.4	161
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	82.8	15.2	67.6	3.3	3.0	0.3	14.0	336
5次以下	95.0	10.0	85.0	5.0	0.0	5.0	0.0	20
6-10次	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
11次以上	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
經常洽公單位								
關本部	88.9	18.6	70.3	4.2	4.2	0.0	6.8	118
五堵分關	89.3	13.7	75.6	6.1	4.6	1.5	4.6	131
桃園分關(貿聯)	87.2	18.6	68.6	5.7	4.3	1.4	7.1	70
桃園分關(南崁)	85.2	18.5	66.7	3.7	3.7	0.0	11.1	27
八里分關	91.9	8.1	83.8	2.7	2.7	0.0	5.4	37
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。

【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		
全體	96.3	9.3	87.0	2.6	2.6	0.0	1.0	193
公司經營業別								
報關業	97.4	10.8	86.6	1.9	1.9	0.0	0.6	157
運輸業	88.2	0.0	88.2	5.9	5.9	0.0	5.9	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	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	7
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
3-5年	94.7	15.8	78.9	5.3	5.3	0.0	0.0	19
6-10年	95.0	10.0	85.0	5.0	5.0	0.0	0.0	20
11年以上	96.5	8.3	88.2	2.1	2.1	0.0	1.4	144
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
5次以下	96.0	11.8	84.2	2.6	2.6	0.0	1.3	76
6-10次	91.7	0.0	91.7	8.3	8.3	0.0	0.0	24
11次以上	97.2	12.5	84.7	1.4	1.4	0.0	1.4	72
經常洽公單位								
關本部	97.0	8.4	88.6	1.8	1.8	0.0	1.2	166
五堵分關	97.4	7.8	89.6	2.6	2.6	0.0	0.0	77
桃園分關(貿聯)	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0	27
桃園分關(南崁)	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	27
八里分關	94.4	8.3	86.1	5.6	5.6	0.0	0.0	36
花蓮分關	92.8	21.4	71.4	7.1	7.1	0.0	0.0	14

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		
全體	89.1	8.3	80.8	6.7	6.7	0.0	4.1	193
公司經營業別								
報關業	89.2	10.2	79.0	5.7	5.7	0.0	5.1	157
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	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	7
從事通關業務年資								
2年以下	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
3-5年	89.4	10.5	78.9	10.5	10.5	0.0	0.0	19
6-10年	90.0	5.0	85.0	5.0	5.0	0.0	5.0	20
11年以上	88.9	8.3	80.6	6.3	6.3	0.0	4.9	144
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	85.0	0.0	85.0	10.0	10.0	0.0	5.0	20
5次以下	86.8	9.2	77.6	7.9	7.9	0.0	5.3	76
6-10次	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	24
11次以上	91.6	9.7	81.9	4.2	4.2	0.0	4.2	72
經常洽公單位								
關本部	88.5	6.6	81.9	7.2	7.2	0.0	4.2	166
五堵分關	88.3	5.2	83.1	6.5	6.5	0.0	5.2	77
桃園分關(貿聯)	85.2	7.4	77.8	7.4	7.4	0.0	7.4	27
桃園分關(南崁)	85.2	7.4	77.8	7.4	7.4	0.0	7.4	27
八里分關	86.1	0.0	86.1	8.3	8.3	0.0	5.6	36
花蓮分關	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14

- 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		
全體	96.1	12.9	83.2	2.0	2.0	0.0	2.0	101
公司經營業別								
報關業	96.7	13.2	83.5	2.2	2.2	0.0	1.1	91
運輸業	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
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	100.0	0.0	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	1
從事通關業務年資								
2年以下	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
3-5年	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11年以上	95.8	11.3	84.5	1.4	1.4	0.0	2.8	71
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
5次以下	96.9	12.1	84.8	0.0	0.0	0.0	3.0	33
6-10次	94.2	11.8	82.4	0.0	0.0	0.0	5.9	17
11次以上	95.4	13.6	81.8	4.5	4.5	0.0	0.0	44
經常洽公單位								
關本部	95.6	14.3	81.3	2.2	2.2	0.0	2.2	91
五堵分關	95.4	7.0	88.4	2.3	2.3	0.0	2.3	43
桃園分關(貿聯)	92.3	7.7	84.6	7.7	7.7	0.0	0.0	13
桃園分關(南崁)	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	12
八里分關	94.7	15.8	78.9	5.3	5.3	0.0	0.0	19
花蓮分關	100.0	16.7	83.3	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		
全體	72.6	6.7	65.9	16.9	16.1	0.8	10.6	255
公司經營業別								
報關業	75.7	8.5	67.2	17.9	16.9	1.0	6.5	201
運輸業	61.5	0.0	61.5	19.2	19.2	0.0	19.2	26
貨櫃集散站業	41.7	0.0	41.7	8.3	8.3	0.0	50.0	12
自由港區事業	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
承攬業	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
保稅相關事業	77.8	0.0	77.8	11.1	11.1	0.0	11.1	9
從事通關業務年資								
2年以下	86.7	6.7	80.0	0.0	0.0	0.0	13.3	15
3-5年	63.6	4.5	59.1	22.7	22.7	0.0	13.6	22
6-10年	75.0	3.1	71.9	9.4	9.4	0.0	15.6	32
11年以上	72.5	7.6	64.9	18.9	17.8	1.1	8.6	185
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	67.7	3.1	64.6	12.3	12.3	0.0	20.0	65
5次以下	72.6	6.3	66.3	16.3	16.3	0.0	11.3	80
6-10次	76.0	8.0	68.0	24.0	20.0	4.0	0.0	25
11次以上	75.0	9.5	65.5	19.1	17.9	1.2	6.0	84
經常洽公單位								
關本部	72.6	6.2	66.4	18.5	18.0	0.5	9.0	211
五堵分關	70.2	5.3	64.9	19.3	18.4	0.9	10.5	114
桃園分關(貿聯)	68.1	4.5	63.6	22.7	22.7	0.0	9.1	44
桃園分關(南崁)	67.5	5.0	62.5	22.5	22.5	0.0	10.0	40
八里分關	73.1	1.9	71.2	17.3	17.3	0.0	9.6	52
花蓮分關	71.4	14.3	57.1	21.4	14.3	7.1	7.1	14

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		
全體	76.9	6.7	70.2	5.1	4.7	0.4	18.0	255
公司經營業別								
報關業	79.1	8.0	71.1	6.5	6.0	0.5	14.4	201
運輸業	73.1	0.0	73.1	0.0	0.0	0.0	26.9	26
貨櫃集散站業	58.3	8.3	50.0	0.0	0.0	0.0	41.7	12
自由港區事業	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
承攬業	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3
保稅相關事業	77.8	0.0	77.8	0.0	0.0	0.0	22.2	9
從事通關業務年資								
2年以下	66.7	6.7	60.0	0.0	0.0	0.0	33.3	15
3-5年	86.4	0.0	86.4	0.0	0.0	0.0	13.6	22
6-10年	75.1	6.3	68.8	6.3	6.3	0.0	18.8	32
11年以上	77.3	7.6	69.7	5.9	5.4	0.5	16.8	185
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	63.1	4.6	58.5	4.6	4.6	0.0	32.3	65
5次以下	78.8	5.0	73.8	1.3	1.3	0.0	20.0	80
6-10次	88.0	16.0	72.0	8.0	4.0	4.0	4.0	25
11次以上	82.1	7.1	75.0	8.3	8.3	0.0	9.5	84
經常洽公單位								
關本部	77.3	5.7	71.6	6.2	5.7	0.5	16.6	211
五堵分關	74.6	4.4	70.2	7.9	7.0	0.9	17.5	114
桃園分關(貿聯)	81.8	6.8	75.0	11.4	11.4	0.0	6.8	44
桃園分關(南崁)	82.5	5.0	77.5	10.0	10.0	0.0	7.5	40
八里分關	82.7	1.9	80.8	7.7	7.7	0.0	9.6	52
花蓮分關	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14

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		
全體	80.6	10.8	69.8	17.9	16.5	1.4	1.4	139
公司經營業別								
報關業	79.7	11.4	68.3	18.7	17.1	1.6	1.6	123
運輸業	83.3	0.0	83.3	16.7	16.7	0.0	0.0	6
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	100.0	0.0	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	1
保稅相關事業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
從事通關業務年資								
2 年以下	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	7
3-5 年	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
6-10 年	78.6	14.3	64.3	21.4	21.4	0.0	0.0	14
11 年以上	79.6	11.1	68.5	18.6	16.7	1.9	1.9	108
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	81.5	11.1	70.4	14.8	14.8	0.0	3.7	27
5 次以下	86.7	11.1	75.6	13.3	13.3	0.0	0.0	45
6-10 次	80.0	0.0	80.0	13.3	13.3	0.0	6.7	15
11 次以上	74.5	13.7	60.8	25.5	21.6	3.9	0.0	51
經常洽公單位								
關本部	78.8	11.9	66.9	19.4	18.6	0.8	1.7	118
五堵分關	72.4	10.1	62.3	24.6	24.6	0.0	2.9	69
桃園分關（貿聯）	77.8	11.1	66.7	22.2	22.2	0.0	0.0	27
桃園分關（南崁）	75.0	12.5	62.5	25.0	25.0	0.0	0.0	24
八里分關	82.1	7.1	75.0	14.3	14.3	0.0	3.6	28
花蓮分關	85.7	14.3	71.4	14.3	0.0	14.3	0.0	7

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 請問本關辦理進口稅則預先審核，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		
全體	68.0	5.0	63.0	30.2	27.7	2.5	1.7	119
公司經營業別								
報關業	66.7	5.4	61.3	31.5	28.8	2.7	1.8	111
運輸業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
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	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	1
從事通關業務年資								
2年以下	71.4	0.0	71.4	28.6	28.6	0.0	0.0	7
3-5年	85.7	21.4	64.3	14.3	14.3	0.0	0.0	14
6-10年	66.6	8.3	58.3	16.7	16.7	0.0	16.7	12
11年以上	65.1	2.3	62.8	34.9	31.4	3.5	0.0	86
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	71.4	7.1	64.3	28.6	28.6	0.0	0.0	14
5次以下	73.1	2.4	70.7	26.8	24.4	2.4	0.0	41
6-10次	66.7	0.0	66.7	25.0	16.7	8.3	8.3	12
11次以上	63.5	7.7	55.8	34.6	32.7	1.9	1.9	52
經常洽公單位								
關本部	66.0	4.7	61.3	32.1	30.2	1.9	1.9	106
五堵分關	67.2	3.4	63.8	29.3	27.6	1.7	3.4	58
桃園分關(貿聯)	71.4	0.0	71.4	28.6	28.6	0.0	0.0	21
桃園分關(南崁)	68.4	0.0	68.4	31.6	31.6	0.0	0.0	19
八里分關	68.0	0.0	68.0	32.0	32.0	0.0	0.0	25
花蓮分關	75.0	12.5	62.5	25.0	12.5	12.5	0.0	8

- 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 請問本關辦理走動式服務(含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會、商民訪查、通關服務宣導團等)，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		
全體	87.7	7.7	80.0	10.7	9.2	1.5	1.5	65
公司經營業別								
報關業	85.2	9.3	75.9	13.0	11.1	1.9	1.9	54
運輸業	100.0	0.0	100.0	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	3
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	1
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
從事通關業務年資								
2年以下	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
3-5年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
11年以上	87.6	6.3	81.3	10.4	8.3	2.1	2.1	48
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
5次以下	90.0	5.0	85.0	10.0	10.0	0.0	0.0	20
6-10次	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	9
11次以上	81.5	11.1	70.4	14.8	11.1	3.7	3.7	27
經常洽公單位								
關本部	87.8	4.1	83.7	12.2	12.2	0.0	0.0	49
五堵分關	88.0	4.0	84.0	12.0	12.0	0.0	0.0	25
桃園分關(貿聯)	90.9	0.0	90.9	9.1	9.1	0.0	0.0	11
桃園分關(南崁)	90.0	0.0	90.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
八里分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14
花蓮分關	81.8	27.3	54.5	9.1	0.0	9.1	9.1	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		
全體	95.7	11.4	84.3	3.6	3.6	0.0	0.6	166
公司經營業別								
報關業	96.5	13.5	83.0	2.8	2.8	0.0	0.7	141
運輸業	92.3	0.0	92.3	7.7	7.7	0.0	0.0	13
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
從事通關業務年資								
2年以下	77.8	22.2	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	9
3-5年	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
6-10年	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
11年以上	96.8	11.1	85.7	2.4	2.4	0.0	0.8	126
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	91.4	11.4	80.0	5.7	5.7	0.0	2.9	35
5次以下	96.5	7.0	89.5	3.5	3.5	0.0	0.0	57
6-10次	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	0.0	16
11次以上	98.3	15.5	82.8	1.7	1.7	0.0	0.0	58
經常洽公單位								
關本部	95.2	8.9	86.3	4.1	4.1	0.0	0.7	146
五堵分關	97.4	10.7	86.7	1.3	1.3	0.0	1.3	75
桃園分關(貿聯)	95.6	4.3	91.3	0.0	0.0	0.0	4.3	23
桃園分關(南崁)	95.4	4.5	90.9	0.0	0.0	0.0	4.5	22
八里分關	94.5	2.8	91.7	2.8	2.8	0.0	2.8	36
花蓮分關	100.0	40.0	60.0	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 請問本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置，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		
全體	99.3	15.4	83.9	0.7	0.7	0.0	0.0	143
公司經營業別								
報關業	99.2	18.2	81.0	0.8	0.8	0.0	0.0	121
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
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	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
從事通關業務年資								
2年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
6-10年	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14
11年以上	99.1	14.3	84.8	1.0	1.0	0.0	0.0	105
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
5次以下	100.0	10.4	89.6	0.0	0.0	0.0	0.0	48
6-10次	100.0	23.8	76.2	0.0	0.0	0.0	0.0	21
11次以上	98.3	20.3	78.0	1.7	1.7	0.0	0.0	59
經常洽公單位								
關本部	99.2	11.7	87.5	0.8	0.8	0.0	0.0	120
五堵分關	98.1	7.4	90.7	1.9	1.9	0.0	0.0	54
桃園分關(貿聯)	95.5	0.0	95.5	4.5	4.5	0.0	0.0	22
桃園分關(南崁)	95.5	0.0	95.5	4.5	4.5	0.0	0.0	22
八里分關	100.0	3.4	96.6	0.0	0.0	0.0	0.0	29
花蓮分關	100.0	60.0	40.0	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.2-11 請問本關資訊網站 (<https://keelung.customs.gov.tw/>) 或臉書服務措施，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		
全體	94.2	6.6	87.6	5.8	5.8	0.0	0.0	121
公司經營業別								
報關業	93.0	6.0	87.0	7.0	7.0	0.0	0.0	100
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
貨櫃集散站業	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
自由港區事業	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
從事通關業務年資								
2年以下	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
3-5年	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
6-10年	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11年以上	93.4	5.4	88.0	6.5	6.5	0.0	0.0	92
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	100.0	13.0	87.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23
5次以下	100.0	4.9	95.1	0.0	0.0	0.0	0.0	41
6-10次	78.6	0.0	78.6	21.4	21.4	0.0	0.0	14
11次以上	90.4	7.1	83.3	9.5	9.5	0.0	0.0	42
經常洽公單位								
關本部	93.6	6.4	87.2	6.4	6.4	0.0	0.0	109
五堵分關	93.9	3.1	90.8	6.2	6.2	0.0	0.0	65
桃園分關(貿聯)	88.9	3.7	85.2	11.1	11.1	0.0	0.0	27
桃園分關(南崁)	86.4	0.0	86.4	13.6	13.6	0.0	0.0	22
八里分關	91.7	2.8	88.9	8.3	8.3	0.0	0.0	36
花蓮分關	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2

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		
全體	90.3	13.5	76.8	8.4	8.0	0.4	1.3	237
公司經營業別								
報關業	90.0	15.7	74.3	8.4	7.9	0.5	1.6	191
運輸業	91.3	4.3	87.0	8.7	8.7	0.0	0.0	23
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
自由港區事業	66.6	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	3
承攬業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
從事通關業務年資								
2年以下	86.6	13.3	73.3	6.7	6.7	0.0	6.7	15
3-5年	90.0	15.0	75.0	5.0	5.0	0.0	5.0	20
6-10年	89.7	13.8	75.9	10.3	10.3	0.0	0.0	29
11年以上	90.8	13.3	77.5	8.7	8.1	0.6	0.6	173
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	93.1	8.6	84.5	6.9	6.9	0.0	0.0	58
5次以下	90.9	11.7	79.2	7.8	7.8	0.0	1.3	77
6-10次	85.7	19.0	66.7	9.5	9.5	0.0	4.8	21
11次以上	88.8	17.5	71.3	10.1	8.8	1.3	1.3	80
經常洽公單位								
關本部	90.0	14.0	76.0	8.5	8.5	0.0	1.5	200
五堵分關	91.5	7.5	84.0	6.6	6.6	0.0	1.9	106
桃園分關(貿聯)	92.8	7.1	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	42
桃園分關(南崁)	92.3	7.7	84.6	7.7	7.7	0.0	0.0	39
八里分關	94.1	7.8	86.3	5.9	5.9	0.0	0.0	51
花蓮分關	75.0	33.3	41.7	25.0	16.7	8.3	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.2-13 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		
全體	84.7	9.4	75.3	14.1	13.2	0.9	1.3	235
公司經營業別								
報關業	85.3	10.0	75.3	13.7	12.6	1.1	1.1	190
運輸業	82.6	8.7	73.9	13.0	13.0	0.0	4.3	23
貨櫃集散站業	88.9	0.0	88.9	11.1	11.1	0.0	0.0	9
自由港區事業	33.3	33.3	0.0	66.7	66.7	0.0	0.0	3
承攬業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
從事通關業務年資								
2年以下	86.7	6.7	80.0	6.7	6.7	0.0	6.7	15
3-5年	95.0	15.0	80.0	5.0	5.0	0.0	0.0	20
6-10年	96.5	10.3	86.2	3.4	3.4	0.0	0.0	29
11年以上	81.3	8.8	72.5	17.6	16.4	1.2	1.2	171
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	89.5	7.0	82.5	10.5	10.5	0.0	0.0	57
5次以下	84.2	6.6	77.6	11.8	11.8	0.0	3.9	76
6-10次	90.5	14.3	76.2	9.6	4.8	4.8	0.0	21
11次以上	80.0	12.5	67.5	20.1	18.8	1.3	0.0	80
經常洽公單位								
關本部	83.9	8.6	75.3	15.1	14.6	0.5	1.0	198
五堵分關	88.6	5.7	82.9	10.5	9.5	1.0	1.0	105
桃園分關(貿聯)	90.5	9.5	81.0	9.5	9.5	0.0	0.0	42
桃園分關(南崁)	89.8	7.7	82.1	10.3	10.3	0.0	0.0	39
八里分關	94.1	9.8	84.3	5.9	5.9	0.0	0.0	51
花蓮分關	66.7	25.0	41.7	25.0	16.7	8.3	8.3	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.2-14 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		
全體	91.0	9.6	81.4	6.8	6.2	0.6	2.3	177
公司經營業別								
報關業	91.2	10.8	80.4	6.1	5.4	0.7	2.7	148
運輸業	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	15
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	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
從事通關業務年資								
2年以下	90.0	10.0	80.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10
3-5年	100.0	23.5	76.5	0.0	0.0	0.0	0.0	17
6-10年	94.7	0.0	94.7	5.3	5.3	0.0	0.0	19
11年以上	89.4	9.2	80.2	8.4	7.6	0.8	2.3	131
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	92.3	0.0	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	13
5次以下	93.0	8.5	84.5	5.6	5.6	0.0	1.4	71
6-10次	86.9	13.0	73.9	8.7	8.7	0.0	4.3	23
11次以上	90.0	11.4	78.6	8.5	7.1	1.4	1.4	70
經常洽公單位								
關本部	90.7	8.0	82.7	6.7	6.7	0.0	2.7	150
五堵分關	91.1	4.5	86.6	6.0	6.0	0.0	3.0	67
桃園分關(貿聯)	87.5	4.2	83.3	8.3	8.3	0.0	4.2	24
桃園分關(南崁)	87.0	0.0	87.0	8.7	8.7	0.0	4.3	23
八里分關	91.2	5.9	85.3	5.9	5.9	0.0	2.9	34
花蓮分關	85.7	28.6	57.1	14.2	7.1	7.1	0.0	14

- 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		
全體	83.8	11.0	72.8	13.9	13.3	0.6	2.3	173
公司經營業別								
報關業	84.1	12.4	71.7	13.8	13.1	0.7	2.1	145
運輸業	80.0	0.0	80.0	13.3	13.3	0.0	6.7	15
貨櫃集散站業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
自由港區事業	50.0	50.0	0.0	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	2
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
從事通關業務年資								
2年以下	80.0	10.0	70.0	10.0	10.0	0.0	10.0	10
3-5年	100.0	29.4	70.6	0.0	0.0	0.0	0.0	17
6-10年	89.5	5.3	84.2	5.3	5.3	0.0	5.3	19
11年以上	81.1	9.4	71.7	17.3	16.5	0.8	1.6	127
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	83.3	0.0	83.3	8.3	8.3	0.0	8.3	12
5次以下	85.3	7.4	77.9	13.2	13.2	0.0	1.5	68
6-10次	87.0	17.4	69.6	8.7	8.7	0.0	4.3	23
11次以上	81.4	14.3	67.1	17.1	15.7	1.4	1.4	70
經常洽公單位								
關本部	83.7	10.1	73.6	13.5	13.5	0.0	2.7	148
五堵分關	86.6	3.0	83.6	10.4	10.4	0.0	3.0	67
桃園分關(貿聯)	78.2	4.3	73.9	17.4	17.4	0.0	4.3	23
桃園分關(南崁)	78.3	0.0	78.3	17.4	17.4	0.0	4.3	23
八里分關	82.4	5.9	76.5	14.7	14.7	0.0	2.9	34
花蓮分關	69.3	30.8	38.5	30.8	23.1	7.7	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		
全體	79.3	6.5	72.8	20.7	19.6	1.1	0.0	92
公司經營業別								
報關業	79.1	6.9	72.2	20.8	19.4	1.4	0.0	72
運輸業	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	9
貨櫃集散站業	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
自由港區事業	100.0	100.0	0.0	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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
從事通關業務年資								
2年以下	88.9	0.0	88.9	11.1	11.1	0.0	0.0	9
3-5年	81.8	9.1	72.7	18.2	18.2	0.0	0.0	11
6-10年	71.4	0.0	71.4	28.6	28.6	0.0	0.0	7
11年以上	78.5	7.7	70.8	21.5	20.0	1.5	0.0	65
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	14
5次以下	85.7	8.6	77.1	14.3	14.3	0.0	0.0	35
6-10次	84.6	7.7	76.9	15.4	15.4	0.0	0.0	13
11次以上	66.7	6.7	60.0	33.3	30.0	3.3	0.0	30
經常洽公單位								
關本部	79.0	5.3	73.7	21.1	21.1	0.0	0.0	76
五堵分關	79.4	2.9	76.5	20.6	20.6	0.0	0.0	34
桃園分關(貿聯)	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
桃園分關(南崁)	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	8
八里分關	88.3	5.9	82.4	11.8	11.8	0.0	0.0	17
花蓮分關	57.2	14.3	42.9	42.9	28.6	14.3	0.0	7

- 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		
全體	81.8	5.7	76.1	14.7	13.6	1.1	3.4	88
公司經營業別								
報關業	80.6	4.5	76.1	14.9	13.4	1.5	4.5	67
運輸業	80.0	10.0	70.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
貨櫃集散站業	83.3	0.0	83.3	16.7	16.7	0.0	0.0	6
自由港區事業	100.0	100.0	0.0	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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
從事通關業務年資								
2年以下	85.7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	7
3-5年	80.0	10.0	70.0	20.0	20.0	0.0	0.0	10
6-10年	85.7	14.3	71.4	0.0	0.0	0.0	14.3	7
11年以上	81.3	4.7	76.6	17.2	15.6	1.6	1.6	64
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	76.9	7.7	69.2	23.1	23.1	0.0	0.0	13
5次以下	87.1	3.2	83.9	9.7	9.7	0.0	3.2	31
6-10次	84.6	7.7	76.9	7.7	7.7	0.0	7.7	13
11次以上	77.5	6.5	71.0	19.3	16.1	3.2	3.2	31
經常洽公單位								
關本部	82.0	4.2	77.8	15.3	15.3	0.0	2.8	72
五堵分關	81.2	3.1	78.1	15.6	15.6	0.0	3.1	32
桃園分關(貿聯)	88.9	0.0	88.9	11.1	11.1	0.0	0.0	9
桃園分關(南崁)	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	7
八里分關	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
花蓮分關	62.5	12.5	50.0	25.0	12.5	12.5	12.5	8

- 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		
全體	89.8	8.6	81.2	2.8	2.4	0.4	7.5	255
公司經營業別								
報關業	90.1	9.5	80.6	2.5	2.0	0.5	7.5	201
運輸業	84.6	3.8	80.8	7.7	7.7	0.0	7.7	26
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	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅相關事業	77.8	0.0	77.8	0.0	0.0	0.0	22.2	9
從事通關業務年資								
2年以下	93.3	0.0	93.3	0.0	0.0	0.0	6.7	15
3-5年	86.4	18.2	68.2	4.5	4.5	0.0	9.1	22
6-10年	100.0	3.1	96.9	0.0	0.0	0.0	0.0	32
11年以上	88.7	9.2	79.5	3.2	2.7	0.5	8.1	185
每月臨櫃洽公次數								
不曾臨櫃辦理	90.8	6.2	84.6	0.0	0.0	0.0	9.2	65
5次以下	96.3	7.5	88.8	3.8	3.8	0.0	0.0	80
6-10次	92.0	12.0	80.0	4.0	4.0	0.0	4.0	25
11次以上	82.1	10.7	71.4	3.6	2.4	1.2	14.3	84
經常洽公單位								
關本部	90.1	7.6	82.5	1.9	1.9	0.0	8.1	211
五堵分關	84.2	7.0	77.2	0.9	0.9	0.0	14.9	114
桃園分關(貿聯)	84.0	4.5	79.5	0.0	0.0	0.0	15.9	44
桃園分關(南崁)	82.5	2.5	80.0	0.0	0.0	0.0	17.5	40
八里分關	80.8	5.8	75.0	0.0	0.0	0.0	19.2	52
花蓮分關	78.5	21.4	57.1	21.4	14.3	7.1	0.0	14

- 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 α 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
	「進口稅則預先審核」滿意度
	「走動式服務」滿意度
	「線上申辦服務」滿意度
	「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度
	「資訊網站或臉書服務措施」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 α 信度係數
【分量表一】進出口業者部分之滿意度			0.8378
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.2368	0.8374	
「動線規劃及標示」滿意度	0.2644	0.8367	
「便民服務措施」滿意度	0.2872	0.8366	
「進口通關作業」滿意度	0.4794	0.8280	
「出口通關作業」滿意度	0.3971	0.8326	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.4305	0.8307	
「進口稅則預先審核」滿意度	0.3690	0.8338	
「走動式服務」滿意度	0.2844	0.8362	
「線上申辦服務」滿意度	0.5312	0.8242	
「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度	0.3658	0.8334	
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度	0.4375	0.8296	
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	0.5786	0.8211	
「電話服務之專業性」滿意度	0.5886	0.8206	
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度	0.3943	0.8329	
「臨櫃服務之專業性」滿意度	0.3874	0.8332	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.5867	0.8212	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.5025	0.8260	
「整體服務」滿意度	0.6240	0.8183	

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 α 信度係數
【分量表二】通關業者部分之滿意度			0.8479
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.4289	0.8413	
「動線規劃及標示」滿意度	0.4715	0.8392	
「便民服務措施」滿意度	0.4325	0.8411	
「進口通關作業」滿意度	0.4926	0.8385	
「出口通關作業」滿意度	0.3713	0.8438	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.3416	0.8461	
「進口稅則預先審核」滿意度	0.4195	0.8418	
「走動式服務」滿意度	0.3424	0.8447	
「線上申辦服務」滿意度	0.2823	0.8476	
「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度	0.3864	0.8431	
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度	0.2275	0.8495	
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	0.5508	0.8351	
「電話服務之專業性」滿意度	0.4685	0.8396	
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度	0.6663	0.8296	
「臨櫃服務之專業性」滿意度	0.6713	0.8282	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.4704	0.8394	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.4514	0.8404	
「整體服務」滿意度	0.5886	0.8355	

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 0.8374，反而比未刪除前的 0.8378 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 0.8378 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

第四欄：「Cronbach's α 信度係數」：為各分量表所有題項的 Cronbach's α 信度係數值。通常，Cronbach's α 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 α 係數為：0.8378，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，所有的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低，顯示全部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，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 α 係數為：0.8479，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 α 信度係數值為低（只有「資訊網站或臉書服務措施」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	
「民眾意見處理時效」滿意度	27.84%	27.84%	0.793	0.049	-0.363	0.394	-0.065	0.694
「民眾意見處理結果」滿意度			0.743	-0.057	-0.305	0.380	-0.161	0.675
「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度			0.603	0.273	-0.214	0.091	0.270	0.479
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度			0.575	0.219	-0.182	0.355	0.403	0.511
「線上申辦服務」滿意度			0.554	0.223	-0.439	0.351	0.016	0.414
「走動式服務」滿意度			0.482	0.303	0.111	0.235	-0.068	0.356
「環境美化及整潔程度」滿意度	15.32%	43.17%	0.119	0.838	-0.049	0.065	-0.236	0.742
「便民服務措施」滿意度			0.201	0.827	-0.054	0.094	0.088	0.708
「動線規劃及標示」滿意度			0.139	0.817	-0.203	-0.008	-0.006	0.696
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度			0.336	0.650	-0.248	0.154	-0.605	0.810
「臨櫃服務之專業性」滿意度			0.314	0.608	-0.224	0.200	-0.546	0.808
「電話服務之專業性」滿意度	7.14%	50.31%	0.321	0.164	-0.931	0.333	0.018	0.878
「電話服務之禮儀及態度」滿意度			0.308	0.168	-0.924	0.334	0.003	0.864
「整體服務」滿意度	6.62%	56.93%	0.373	0.091	-0.385	0.836	-0.032	0.730
「進口通關作業」滿意度			0.191	0.123	-0.286	0.796	0.151	0.674
「出口通關作業」滿意度			0.286	-0.053	-0.086	0.763	-0.017	0.618
「進出口 C2 無紙化」滿意度			0.388	0.140	-0.306	0.449	0.165	0.301
「進口稅則預先審核」滿意度	6.23%	63.16%	0.304	0.140	-0.300	0.408	0.448	0.409
特徵值			5.012	2.758	1.286	1.191	1.121	

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：5.012、2.758、1.286、1.191 及 1.121 (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：27.84%、15.32%、7.14%、6.62% 及 6.23%。其次，這 5 個共同因素的累積解釋變異量為 63.16%。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 63.16% 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 6 項，其數值依序為：0.793、0.743、0.603、0.575、0.554、0.482。而這 6 個變項都是詢問「處理民眾意見反映、資訊網站和線上申辦服務、走動式服務及防疫措施」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對基隆關處理民眾意見反映、資訊網站和線上申辦服務、走動式服務及防疫措施方面的滿意度」。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「對基隆關處理民眾意見反映、資訊網站和線上申辦服務、走動式服務及防疫措施方面的滿意度」相關的 6 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 5 個題目；「因素 3」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 4」包含「對基隆關整體服務、進出口通關作業及辦理進出口 C2 無紙化方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 5」包含「對基隆關辦理進口稅則預先審核方面的滿意度」相關的 1 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	因素 6	
「電話服務之禮儀及態度」滿意度	29.25%	29.25%	0.821	0.192	0.243	0.126	0.150	-0.290	0.680
「電話服務之專業性」滿意度			0.820	0.083	0.249	0.078	0.166	-0.165	0.692
「整體服務」滿意度			0.720	0.307	0.367	0.227	0.199	-0.192	0.562
「臨櫃服務之專業性」滿意度			0.645	0.553	0.505	0.071	0.187	-0.250	0.669
「臨櫃服務之禮儀及態度」滿意度			0.623	0.522	0.415	0.097	0.321	-0.181	0.664
「進口通關作業」滿意度			0.614	0.166	0.293	0.298	-0.093	-0.524	0.593
「出口通關作業」滿意度			0.515	0.199	0.186	0.091	0.113	-0.440	0.729
「環境美化及整潔程度」滿意度	10.73%	39.98%	0.177	0.830	0.113	0.182	0.119	-0.077	0.695
「動線規劃及標示」滿意度			0.251	0.803	0.104	0.162	0.122	-0.192	0.673
「量測體溫措施及防疫用品設置」滿意度			0.076	0.660	0.357	0.304	-0.018	-0.114	0.550
「便民服務措施」滿意度			0.244	0.612	0.106	0.236	0.427	-0.066	0.495
「民眾意見處理結果」滿意度	6.92%	46.90%	0.341	0.180	0.892	0.207	0.055	-0.084	0.815
「民眾意見處理時效」滿意度			0.314	0.133	0.877	0.095	0.194	-0.298	0.807
「線上申辦服務」滿意度	6.45%	53.35%	0.114	0.345	0.027	0.808	0.273	0.102	0.783
「進出口 C2 無紙化」滿意度			0.238	0.065	0.323	0.742	-0.089	-0.381	0.704
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度	6.08%	59.44%	0.202	-0.030	0.089	0.000	0.764	-0.315	0.694
「走動式服務」滿意度			0.200	0.324	0.249	0.213	0.612	0.003	0.470
「進口稅則預先審核」滿意度	5.64%	65.08%	0.360	0.189	0.217	0.186	0.269	-0.590	0.441
特徵值			5.265	1.931	1.246	1.162	1.095	1.016	

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 6 個共同因素。這 6 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：5.265、1.931、1.246、1.162、1.095 及 1.016 (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 6 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：29.25%、10.73%、6.92%、6.45%、6.08% 及 5.64%。其次，這 6 個共同因素的累積解釋變異量為 65.08%。也就是說，只要依靠這 6 個因素，就可以解釋所有 18 個題項變數所測量結果的 65.08% 部份。
- 三、就 6 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 7 項，其數值依序為：0.821、0.820、0.720、0.645、0.623、0.614、0.515。而這 7 個變項都是詢問「基隆關人員臨櫃服務、電話服務、進出口通關作業及整體服務方面」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、電話服務、進出口通關作業及整體服務方面的滿意度」。其餘的 5 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 6 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「對基隆關人員臨櫃服務、電話服務、進出口通關作業及整體服務方面的滿意度」相關的 7 個題目；「因素 2」包含「對基隆關服務場所、便民服務措施及防疫措施方面的滿意度」相關的 4 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「對基隆關線上申辦服務及辦理進出口 C2 無紙化方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 5」包含「對基隆關資訊網站服務及走動式服務方面的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 6」包含「對基隆關辦理進口稅則預先審核方面的滿意度」相關的 1 個題目。因此，這 6 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，從問卷題目的效度來看，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」，亦即調查實施的題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 110 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 EZ WAY 易利委 哺(集)乳室
通關查詢電腦 老花眼鏡 愛心傘 納保協談室
書報雜誌閱覽 飲水機 手機充電站 雙語環境 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、請問本關辦理進口稅則預先審核，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、請問本關辦理走動式服務(含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會、商民訪查、通關服務宣導團等)，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：_____)

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、請問本關辦理量測體溫措施及防疫用品設置，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/>) 或臉書服務措施，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)