

財政部關務署基隆關  
114 年度為民服務問卷調查

調查報告



中華民國 114 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、進出口業者調查結果分析 .....	13
一、對本關服務場所及各項設施滿意度 .....	13
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度 .....	23
三、對本關同仁各項服務滿意度 .....	54
四、對本關提出之建議事項或意見 .....	76
五、近 14 年相關服務滿意度統計資料比較 .....	77
肆、通關業者調查結果分析 .....	81
一、對本關服務場所及各項設施滿意度 .....	81
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度 .....	91
三、對本關同仁各項服務滿意度 .....	124
四、對本關提出之建議事項或意見 .....	145
五、近 14 年相關服務滿意度統計資料比較 .....	146

伍、進出口業者及通關業者調查結果比較 .....	151
一、對本關服務場所及各項設施滿意度 .....	151
二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度 .....	152
三、對本關同仁各項服務滿意度 .....	153
陸、結論與建議 .....	155
一、主要發現 .....	155
二、建議 .....	161
附錄一：樣本結構表 .....	165
附錄二：訪問之回應內容統計表 .....	167
附錄三：交叉分析表 .....	215
附錄四：信度與效度分析結果 .....	253
附錄五：問卷 .....	267

## 表 目 錄

表 2.1 調查問卷訪問成功率一覽表 .....	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「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度 .....	13
表 3.2 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因 .....	15
表 3.3 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」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 .....	25
表 3.14 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	26
表 3.15 進出口業者對「出口通關作業」滿意的原因 .....	28
表 3.16 進出口業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	28
表 3.17 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	29
表 3.18 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因 .....	31
表 3.19 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因 .....	31
表 3.20 進出口業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度 .....	32
表 3.21 進出口業者對「海運快遞貨物通關」滿意的原因 .....	34
表 3.22 進出口業者對「海運快遞貨物通關」不滿意的原因 .....	34
表 3.23 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度 .....	35
表 3.24 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因 .....	37
表 3.25 進出口業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因 .....	38
表 3.26 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度 .....	39
表 3.27 進出口業者對「走動式服務」滿意的原因 .....	41
表 3.28 進出口業者對「走動式服務」不滿意的原因 .....	42

表 3.29	進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度	43
表 3.30	進出口業者對「線上申辦服務」滿意的原因	45
表 3.31	進出口業者對「線上申辦服務」不滿意的原因	45
表 3.32	進出口業者對「客製化服務」的滿意程度	46
表 3.33	進出口業者對「客製化服務」滿意的原因	48
表 3.34	進出口業者對「客製化服務」不滿意的原因	49
表 3.35	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度	50
表 3.36	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意的原因	52
表 3.37	進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」不滿意的原因	52
表 3.38	進出口業者對本關各項通關服務措施使用情形	53
表 3.39	進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度	54
表 3.40	進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因	56
表 3.41	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	56
表 3.42	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度	57
表 3.43	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因	59
表 3.44	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」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禮儀及態度」的滿意程度	60
表 3.46	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	62
表 3.47	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	62
表 3.48	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度	63
表 3.49	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因	65
表 3.50	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因	65
表 3.51	進出口業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度	66
表 3.52	進出口業者對「民眾意見處理時效」滿意的原因	68
表 3.53	進出口業者對「民眾意見處理時效」不滿意的原因	68
表 3.54	進出口業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度	69
表 3.55	進出口業者對「民眾意見處理結果」滿意的原因	71
表 3.56	進出口業者對「民眾意見處理結果」不滿意的原因	71
表 3.57	進出口業者對「整體服務」的滿意程度	72
表 3.58	進出口業者對「整體服務」滿意的原因	74
表 3.59	進出口業者對「整體服務」不滿意的原因	75
表 3.60	進出口業者對本關所提出的具體意見及建議事項	76
表 3.61	101 年至 114 年之年度調查結果比較分析【進出口業者】	77

表 4.1 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度 .....	81
表 4.2 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因 .....	83
表 4.3 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」不滿意的原因 .....	83
表 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度 .....	84
表 4.5 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意的原因 .....	86
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 .....	86
表 4.7 通關業者會使用的本關各項便民服務設施項目 .....	87
表 4.8 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度 .....	88
表 4.9 通關業者對「便民服務設施」滿意的原因 .....	90
表 4.10 通關業者對「便民服務設施」不滿意的原因 .....	90
表 4.11 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	91
表 4.12 通關業者對「進口通關作業」滿意的原因 .....	93
表 4.13 通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 .....	94
表 4.14 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	95
表 4.15 通關業者對「出口通關作業」滿意的原因 .....	97
表 4.16 通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	98
表 4.17 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	99
表 4.18 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因 .....	101
表 4.19 通關業者對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因 .....	101
表 4.20 通關業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度 .....	102
表 4.21 通關業者對「海運快遞貨物通關」滿意的原因 .....	104
表 4.22 通關業者對「海運快遞貨物通關」不滿意的原因 .....	104
表 4.23 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度 .....	105
表 4.24 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意的原因 .....	107
表 4.25 通關業者對「進口稅則預先審核」不滿意的原因 .....	108
表 4.26 通關業者對「走動式服務」的滿意程度 .....	109
表 4.27 通關業者對「走動式服務」滿意的原因 .....	111
表 4.28 通關業者對「走動式服務」不滿意的原因 .....	112
表 4.29 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	113
表 4.30 通關業者對「線上申辦服務」滿意的原因 .....	115
表 4.31 通關業者對「線上申辦服務」不滿意的原因 .....	115
表 4.32 通關業者對「客製化服務」的滿意程度 .....	116
表 4.33 通關業者對「客製化服務」滿意的原因 .....	118

表 4.34 通關業者對「客製化服務」不滿意的原因 .....	119
表 4.35 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度 .....	120
表 4.36 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意的原因 .....	122
表 4.37 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」不滿意的原因 .....	122
表 4.38 通關業者對本關各項通關服務措施使用情形 .....	123
表 4.39 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	124
表 4.40 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意的原因 .....	126
表 4.41 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 .....	126
表 4.42 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度 .....	127
表 4.43 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因 .....	129
表 4.44 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」不滿意的原因 .....	129
表 4.45 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	130
表 4.46 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意的原因 .....	132
表 4.47 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 .....	132
表 4.48 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度 .....	133
表 4.49 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意的原因 .....	135
表 4.50 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」不滿意的原因 .....	135
表 4.51 通關業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度 .....	136
表 4.52 通關業者對「民眾意見處理時效」滿意的原因 .....	138
表 4.53 通關業者對「民眾意見處理時效」不滿意的原因 .....	138
表 4.54 通關業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度 .....	139
表 4.55 通關業者對「民眾意見處理結果」滿意的原因 .....	141
表 4.56 通關業者對「民眾意見處理結果」不滿意的原因 .....	141
表 4.57 通關業者對「整體服務」的滿意程度 .....	142
表 4.58 通關業者對「整體服務」滿意的原因 .....	144
表 4.59 通關業者對「整體服務」不滿意的原因 .....	144
表 4.60 通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	145
表 4.61 101 年至 114 年之年度調查結果比較分析【通關業者】 .....	146
表 5.1 兩類業者對本關服務場所及各項設施滿意度比較 .....	151
表 5.2 兩類業者對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度比較 .....	152
表 5.3 兩類業者對本關同仁各項服務滿意度比較 .....	153

## 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「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度 .....	13
圖 3.2 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意度交叉分析結果 .....	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 .....	26
圖 3.10 進出口業者對「出口通關作業」滿意度交叉分析結果 .....	27
圖 3.11 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度 .....	29
圖 3.12 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度交叉分析結果 .....	30
圖 3.13 進出口業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度 .....	32
圖 3.14 進出口業者對「海運快遞貨物通關」滿意度交叉分析結果 .....	33
圖 3.15 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度 .....	35
圖 3.16 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意度交叉分析結果 .....	36
圖 3.17 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度 .....	39
圖 3.18 進出口業者對「走動式服務」滿意度交叉分析結果 .....	40
圖 3.19 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度 .....	43
圖 3.20 進出口業者對「線上申辦服務」滿意度交叉分析結果 .....	44
圖 3.21 進出口業者對「客製化服務」的滿意程度 .....	46
圖 3.22 進出口業者對「客製化服務」滿意度交叉分析結果 .....	47
圖 3.23 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度 .....	50
圖 3.24 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度交叉分析結果 .....	51
圖 3.25 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	54
圖 3.26 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果 .....	55

圖 3.27	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度	57
圖 3.28	進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度交叉分析結果	58
圖 3.29	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度	60
圖 3.30	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果	61
圖 3.31	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度	63
圖 3.32	進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度交叉分析結果	64
圖 3.33	進出口業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度	66
圖 3.34	進出口業者對「民眾意見處理時效」滿意度交叉分析結果	67
圖 3.35	進出口業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度	69
圖 3.36	進出口業者對「民眾意見處理結果」滿意度交叉分析結果	70
圖 3.37	進出口業者對「整體服務」的滿意程度	72
圖 3.38	進出口業者對「整體服務」滿意度交叉分析結果	73
圖 4.1	通關業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度	81
圖 4.2	通關業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意度交叉分析結果	82
圖 4.3	通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度	84
圖 4.4	通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度交叉分析結果	85
圖 4.5	通關業者對「便民服務設施」的滿意程度	88
圖 4.6	通關業者對「便民服務設施」滿意度交叉分析結果	89
圖 4.7	通關業者對「進口通關作業」的滿意程度	91
圖 4.8	通關業者對「進口通關作業」滿意度交叉分析結果	92
圖 4.9	通關業者對「出口通關作業」的滿意程度	95
圖 4.10	通關業者對「出口通關作業」滿意度交叉分析結果	96
圖 4.11	通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度	99
圖 4.12	通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度交叉分析結果	100
圖 4.13	通關業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度	102
圖 4.14	通關業者對「海運快遞貨物通關」滿意度交叉分析結果	103
圖 4.15	通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度	105
圖 4.16	通關業者對「進口稅則預先審核」滿意度交叉分析結果	106
圖 4.17	通關業者對「走動式服務」的滿意程度	109
圖 4.18	通關業者對「走動式服務」滿意度交叉分析結果	110
圖 4.19	通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度	113
圖 4.20	通關業者對「線上申辦服務」滿意度交叉分析結果	114
圖 4.21	通關業者對「客製化服務」的滿意程度	116

圖 4.22 通關業者對「客製化服務」滿意度交叉分析結果 .....	117
圖 4.23 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度 .....	120
圖 4.24 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度交叉分析結果 .....	121
圖 4.25 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	124
圖 4.26 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果 .....	125
圖 4.27 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度 .....	127
圖 4.28 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度交叉分析結果 .....	128
圖 4.29 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度 .....	130
圖 4.30 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果 .....	131
圖 4.31 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度 .....	133
圖 4.32 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度交叉分析結果 .....	134
圖 4.33 通關業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度 .....	136
圖 4.34 通關業者對「民眾意見處理時效」滿意度交叉分析結果 .....	137
圖 4.35 通關業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度 .....	139
圖 4.36 通關業者對「民眾意見處理結果」滿意度交叉分析結果 .....	140
圖 4.37 通關業者對「整體服務」的滿意程度 .....	142
圖 4.38 通關業者對「整體服務」滿意度交叉分析結果 .....	143



## 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」目標，落實以民意為依歸服務理念，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為民服務問卷調查（進出口業者執行1次，通關業者執行1次），探求商民對本關各項業務措施滿意度及各項服務工作績效，以作為本關施政參考。

### 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滿意情形，如：進出口通關作業、對民眾意見處理、本關線上申辦服務、進出口 C2 無紙化……等。
- （三）比較各年度調查結果，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 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設計，經由本關審核及確定問卷題目無誤後，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人員。本關轄區內通關業者（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人員。

### 三、調查項目

本年度為民服務問卷調查，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滿意度；第三部分、業者對於本關同仁各項服務滿意度；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

本次調查可供抽樣母體清冊為本關提供的進出口業者 1,000 家及通關業者 710 家名單。

#### 五、調查方式

本調查案是以電話訪問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 114 年 5 月 20 日（週二）至 5 月 26 日（週一）下午 1 點至 5 點間進行電話訪問調查，共完成有效樣本 353 份。在通關業者方面，則是於 114 年 5 月 26 日（週一）至 5 月 28 日（週三）下午 1 點至 5 點間進行電話訪問調查，共完成有效樣本 252 份。

## 七、問卷完成情形

由本調查建構的調查母體清冊中，共有進出口業者 1,000 家及通關業者 710 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 353 份，有效訪問率為 35.3%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.20$  個百分點。通關業者 252 份，有效訪問率為 35.5%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.96$  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%信賴度抽樣誤差
進出口業者	1,000	353	35.3%	$\pm 4.20\%$
通關業者	710	252	35.5%	$\pm 4.96\%$

說明：本研究調查結果，「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 11.0% 的年資在 2 年以下；有 18.4% 的年資在 3-5 年；有 18.1% 的年資在 6-10 年；有 52.1% 的年資在 11 年以上。另有 0.3% 是無反應（參見表 2.2 及圖 2.1）。

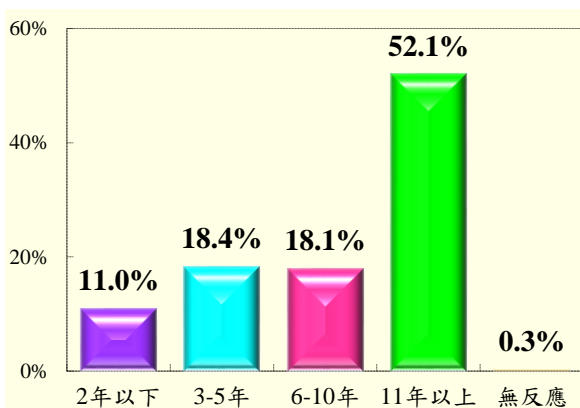


圖 2.1 進出口業者：從事通關業務年資

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	39	11.0
3-5 年	65	18.4
6-10 年	64	18.1
11 年以上	184	52.1
無反應	1	0.3
總計	353	100.0

(二) 每月臨櫃洽公次數：有 88.1% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 4.0% 是在 5 次以下；有 0.0% 是在 6-10 次；有 0.0% 是在 11 次以上。另有 7.9% 是無反應（參見表 2.3 及圖 2.2）。

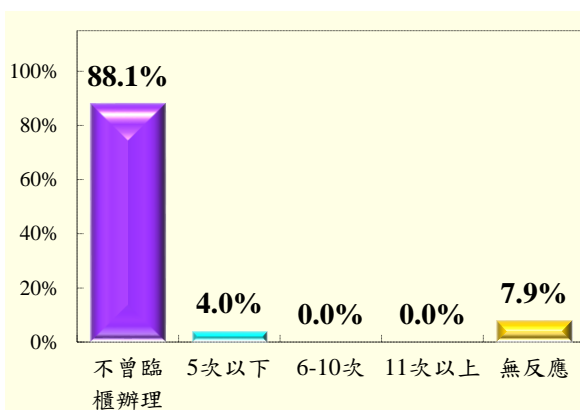


圖 2.2 進出口業者：每月臨櫃洽公次數

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	311	88.1
5 次以下	14	4.0
6-10 次	0	0.0
11 次以上	0	0.0
無反應	28	7.9
總計	353	100.0

(三) 最常向本關洽公之單位：本次調查的受訪業者最常向本關洽公的單位<sup>1</sup>，以「關本部」的 51.8% 為最高。其次依序為：「五堵分關」(38.0%)、「八里分關」(19.5%)、「桃園分關」(16.7%)。另有 22.7% 是無反應 (參見圖 2.3)。

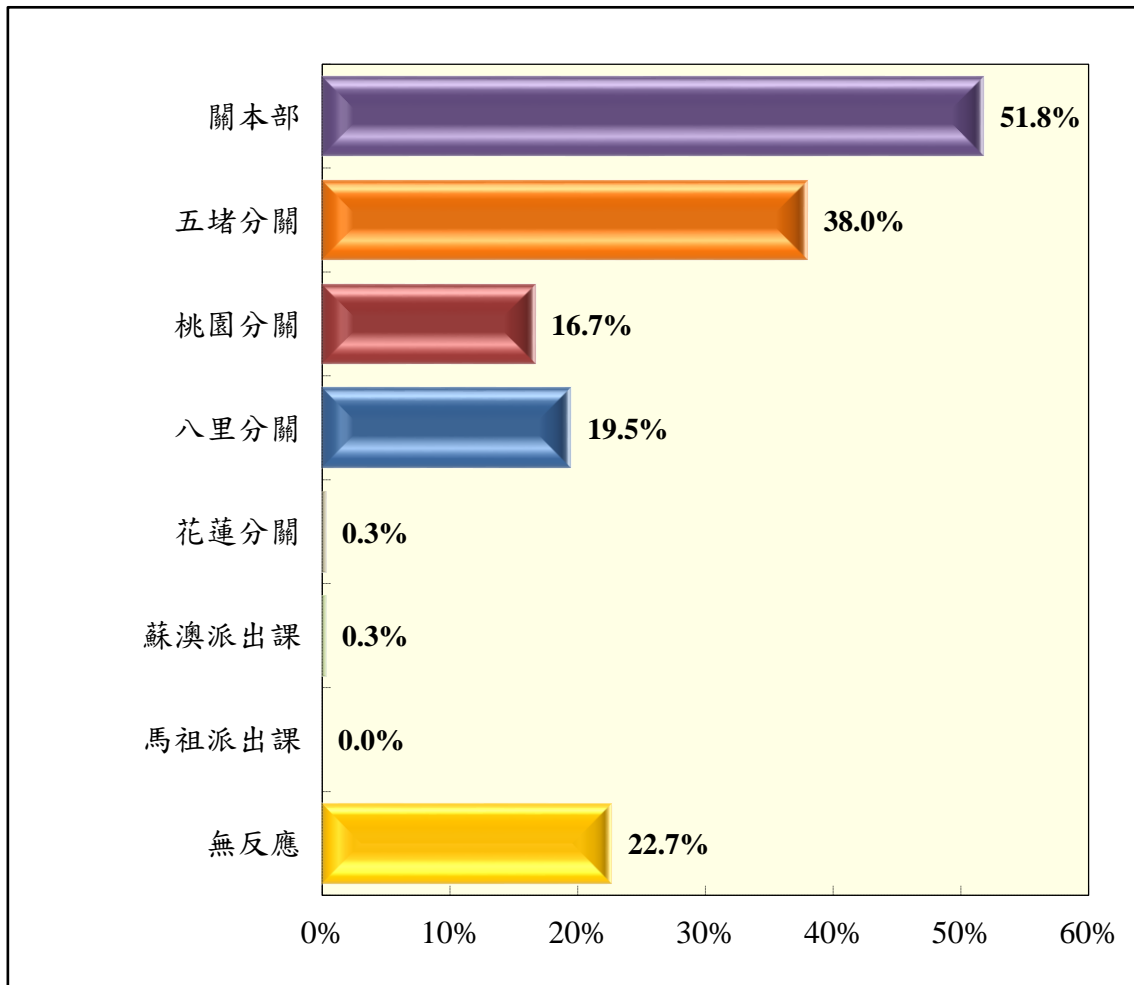


圖 2.3 進出口業者：經常洽公單位

<sup>1</sup> 因為受訪業者最常向本關洽公的單位，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 353 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 (80.6%)，其次依序為：運輸業 (8.3%)、貨櫃集散站業 (6.3%)、承攬業 (2.4%)、保稅相關事業 (1.6%)、自由港區事業 (0.8%) (參見圖 2.4)。

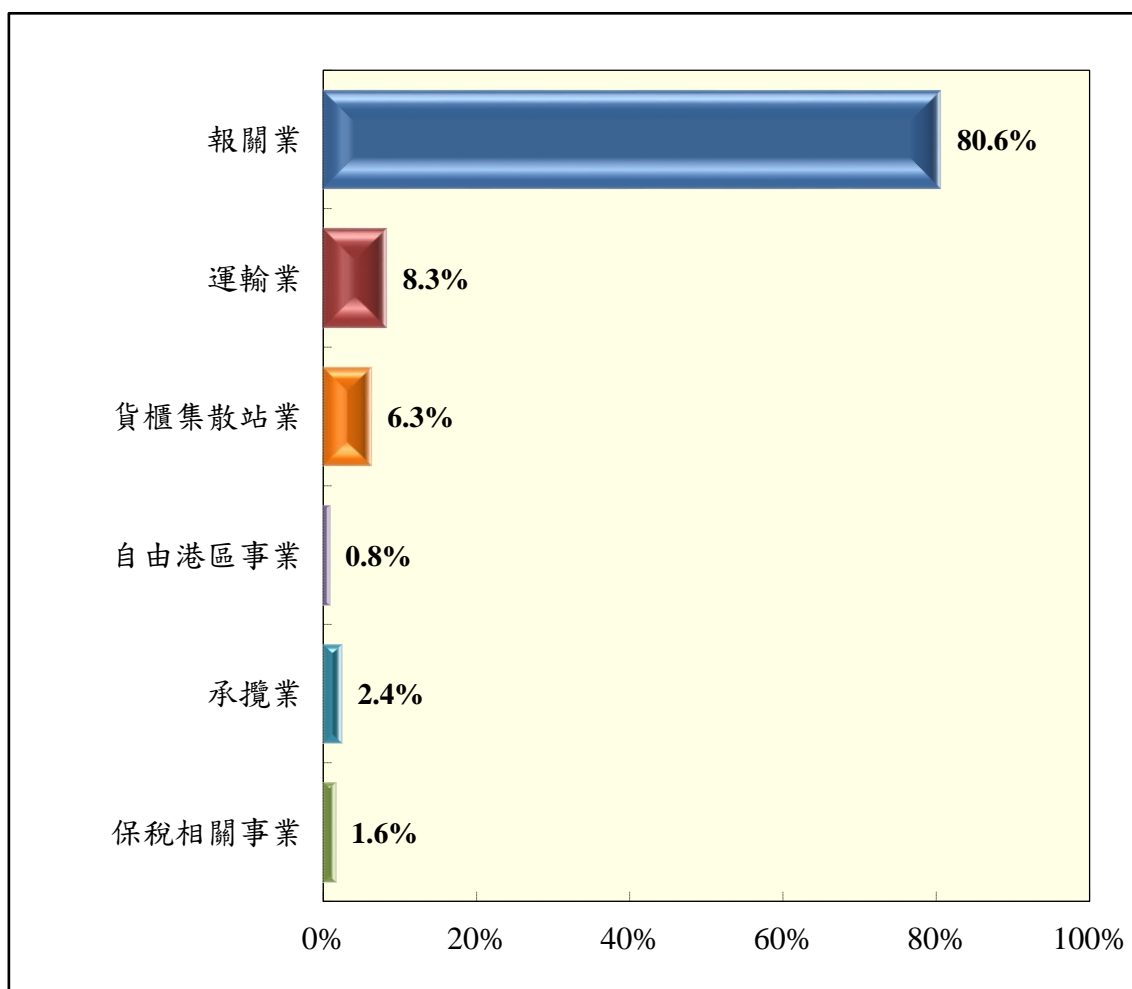


圖 2.4 通關業者：公司經營業別

(二) 個人從事通關業務年資：有 7.1% 的年資在 2 年以下；有 9.9% 的年資在 3-5 年；有 13.1% 的年資在 6-10 年；有 69.0% 的年資在 11 年以上。另有 0.8% 是無反應（參見表 2.4 及圖 2.5）。

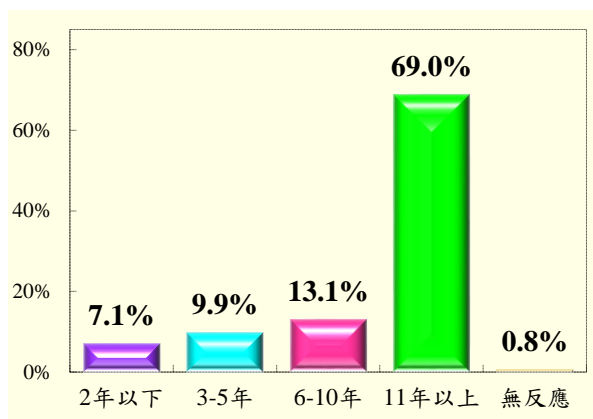


圖 2.5 通關業者：從事通關業務年資

表 2.4 通關業者：從事通關業務年資

項目	次數	百分比
2 年以下	18	7.1
3-5 年	25	9.9
6-10 年	33	13.1
11 年以上	174	69.0
無反應	2	0.8
總計	252	100.0

(三) 每月臨櫃洽公次數：有 35.7% 的受訪業者表示不曾臨櫃辦理；有 36.1% 是在 5 次以下；有 11.9% 是在 6-10 次；有 16.3% 是在 11 次以上（參見表 2.5 及圖 2.6）。

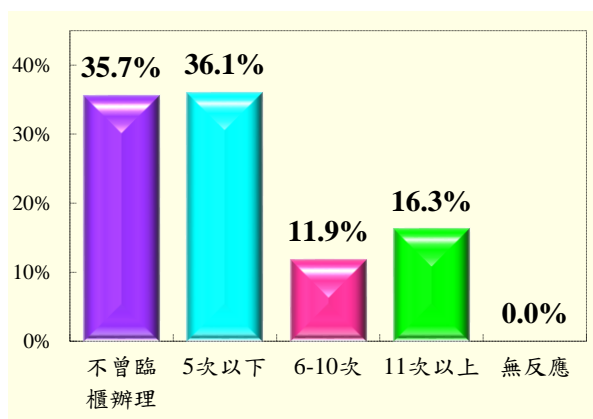


圖 2.6 通關業者：每月臨櫃洽公次數

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	90	35.7
5 次以下	91	36.1
6-10 次	30	11.9
11 次以上	41	16.3
無反應	0	0.0
總計	252	100.0

(四) 最常向本關洽公之單位：本次調查的受訪業者最常向本關洽公的單位<sup>2</sup>，以「關本部」的 81.3% 為最高。其次依序為：「五堵分關」(40.5%)、「八里分關」(23.4%)、「桃園分關」(12.7%)、「花蓮分關」(3.2%)、「蘇澳派出課」(2.0%)、「馬祖派出課」(0.8%)。另有 0.8% 是無反應 (參見圖 2.7)。

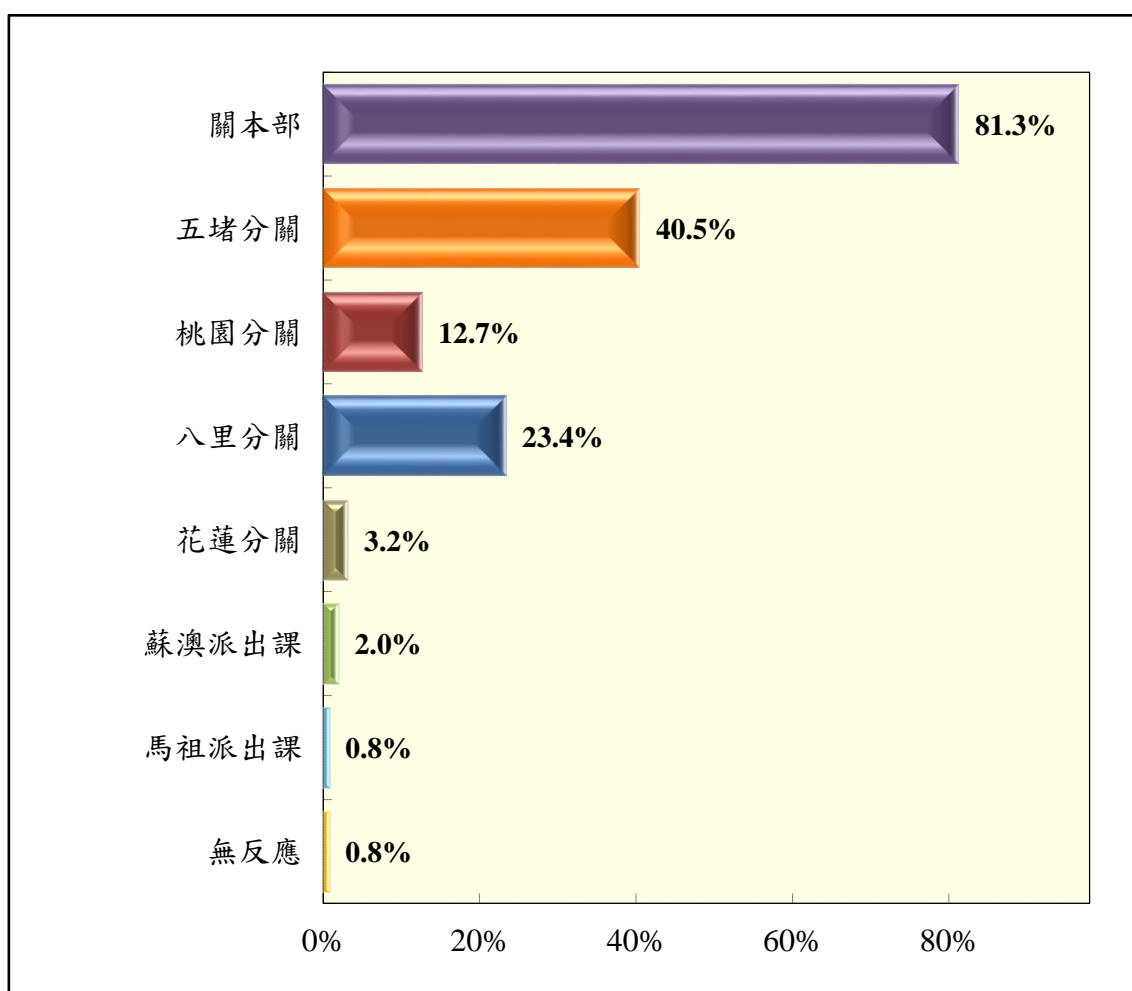


圖 2.7 通關業者：經常洽公單位

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

## 九、資料處理及分析方法

本調查所使用的統計電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。針對本次調查主題、各題目類型、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占全體的百分比，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、進出口業者調查結果分析

### 一、對本關服務場所及各項設施滿意度

#### (一)「服務場所美化及整潔程度」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 326 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 27 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 85.2% 的業者對於本關服務場所美化及整潔程度方面傾向滿意(3.7%為非常滿意，81.5%為滿意)；有 3.7% 的業者傾向不滿意(3.7%為不滿意)；另有 11.1% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

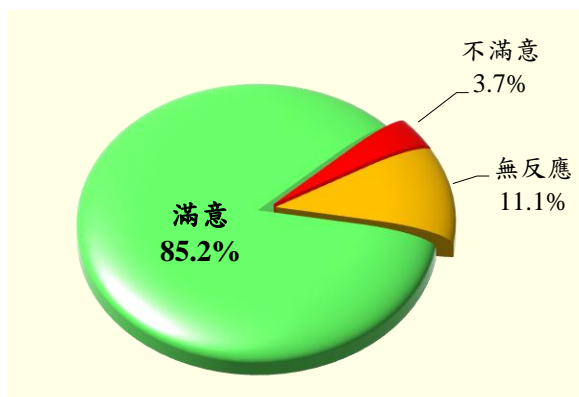


圖 3.1 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度

表 3.1 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	1	3.7
滿意	22	81.5
不滿意	1	3.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	11.1
未到過本關	326	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

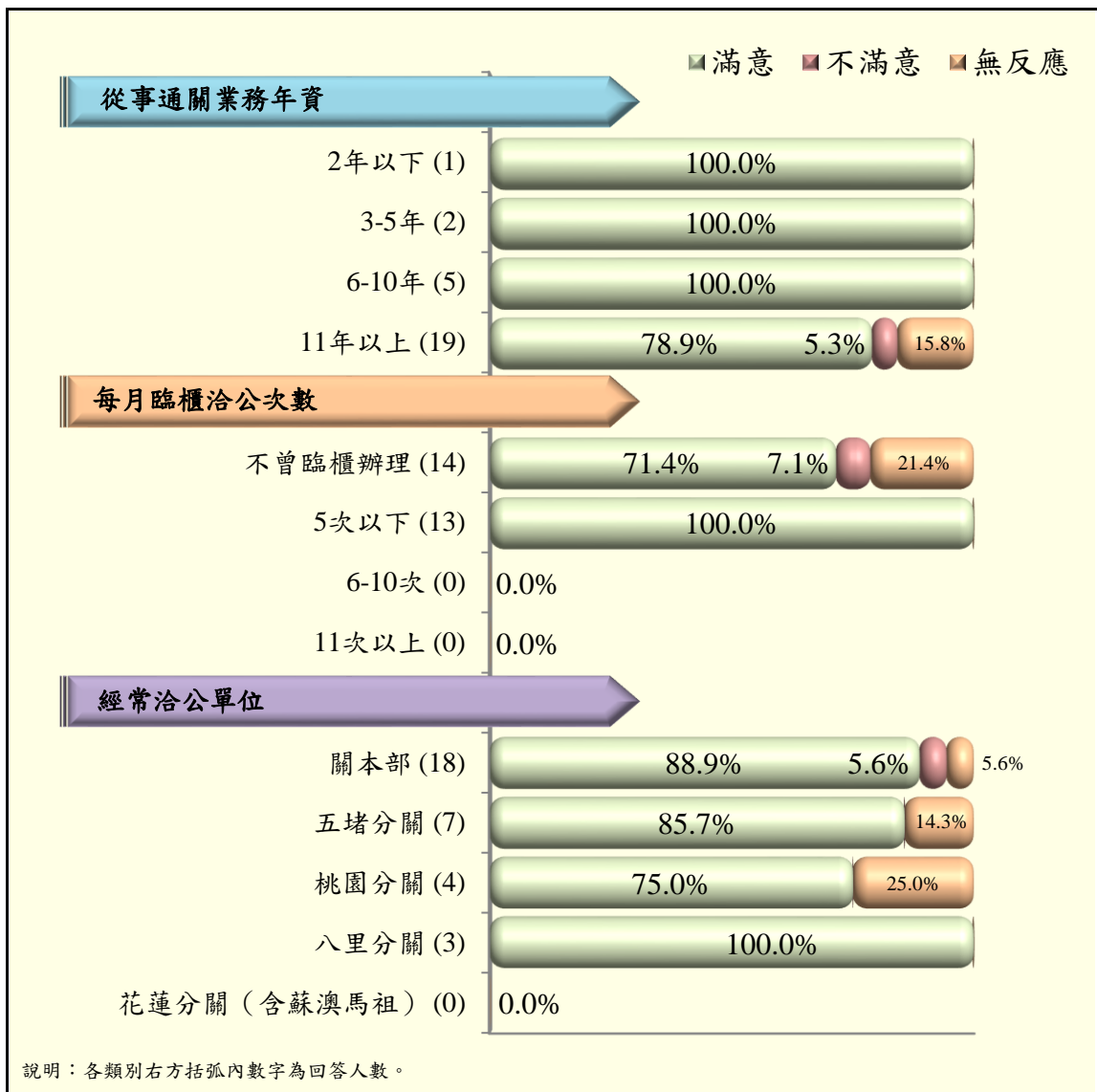


圖 3.2 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所美化及整潔程度方面，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「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度佳	12	52.2
整體環境佳/整體很好	11	47.8
總計	23	100.0

說明：有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所美化及整潔程度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示，只有一個為：「美化程度不足」。

表 3.3 進出口業者對「服務場所美化及整潔程度」不滿意的原因

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

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## (二)「服務場所動線規劃及標示」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 326 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 27 位受訪業者中，如表 3.4 及圖 3.3 的調查結果所示，有 55.6%的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意(3.7%為非常滿意，51.9%為滿意)；有 22.2%的業者傾向不滿意(22.2%為不滿意)；另有 22.2%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

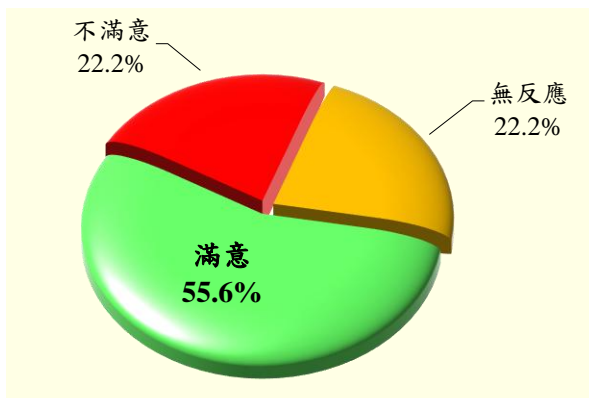


圖 3.3 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

表 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	1	3.7
滿意	14	51.9
不滿意	6	22.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	22.2
未到過本關	326	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.4 及附錄三表 C.1-2），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

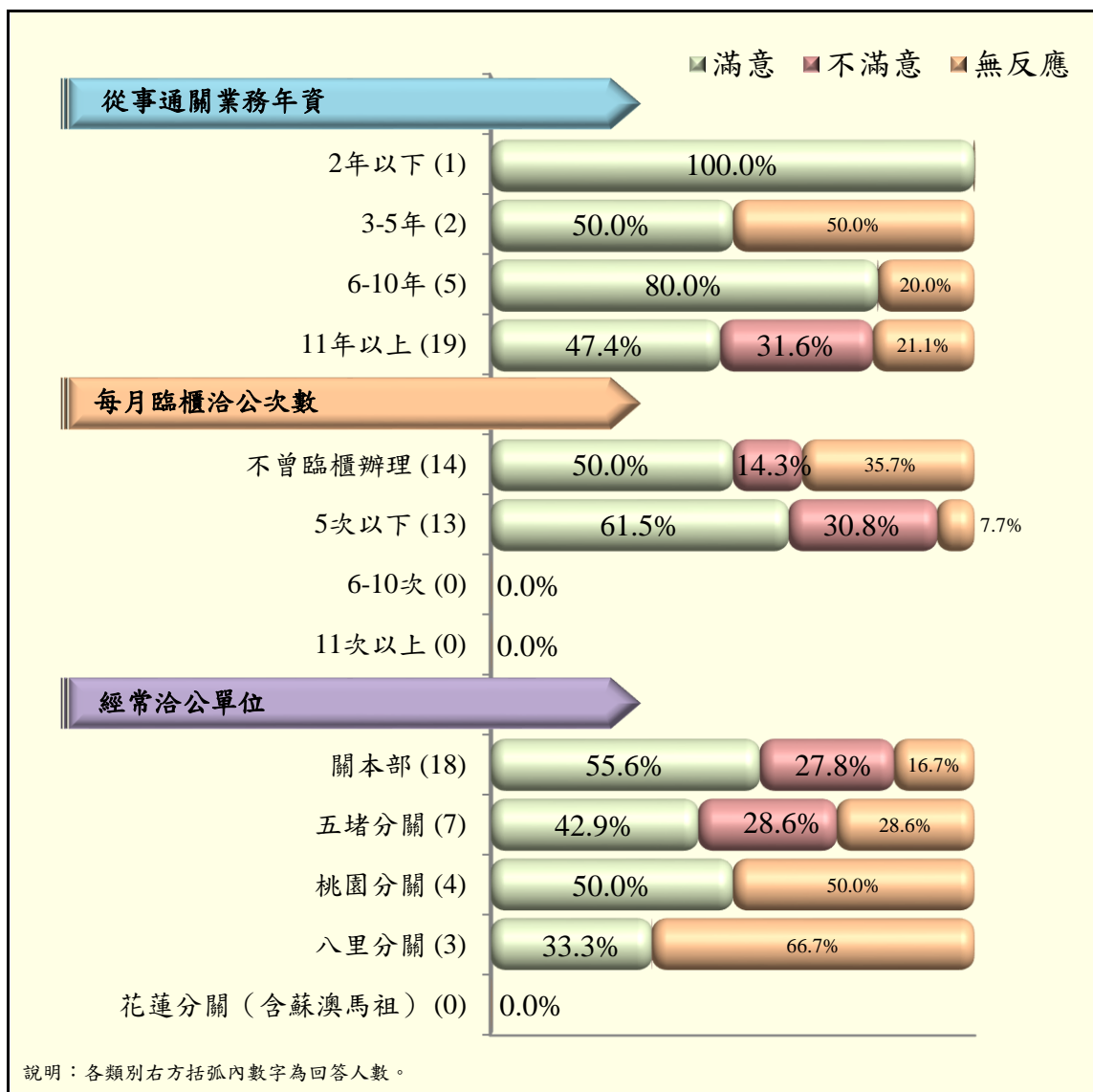


圖 3.4 進出口業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度交叉分析結果

### 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	9	60.0
動線清楚且規劃佳	5	33.3
無反應	1	6.7
總計	15	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 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	5	83.3
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

### (三)「便民服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果【使用情形】：

除了 326 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 27 位受訪業者表示在本關各項便民服務設施中，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 3 項依序為：1.「通關查詢電腦」(29.6%)，2.「EZ WAY 易利委」(22.2%)，3.「飲水機」及「手機充電站」(18.5%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 3 以下，百分比在 8% 以下。最後，有較多的比率 48.1%，表示「均不曾使用」。

表 3.7 進出口業者會使用的本關各項便民服務設施項目

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	8	29.6
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	6	22.2
飲水機	5	18.5
手機充電站	5	18.5
24 小時服務中心	2	7.4
書報雜誌閱覽	2	7.4
血壓量測	1	3.7
哺(集)乳室	1	3.7
老花眼鏡	1	3.7
愛心傘	1	3.7
雙語環境	1	3.7
均不曾使用	13	48.1
未到過本關	326	-
無反應	0	0.0
總計	372	170.4

- 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「未到過本關」後的計算結果。  
 3.有 326 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 27 人。  
 4.本題是複選題，故回答次數 46 會超過有效回答人數的 27 人。  
 5.本表百分比的計算，是以回答人數 27 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 326 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗、13 位表示均不曾使用過便民服務設施外，其餘 14 位受訪業者中，如表 3.8 及圖 3.5 的調查結果所示，100.0%的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（14.3%為非常滿意，85.7%為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意。

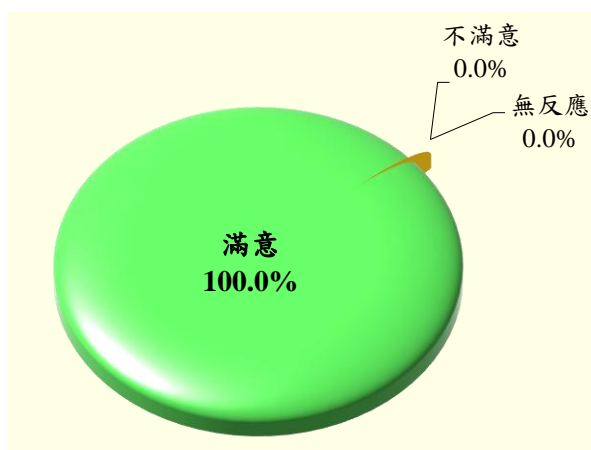


圖 3.5 進出口業者對「便民服務設施」的滿意程度

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	2	14.3
滿意	12	85.7
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	13	-
未到過本關	326	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」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。

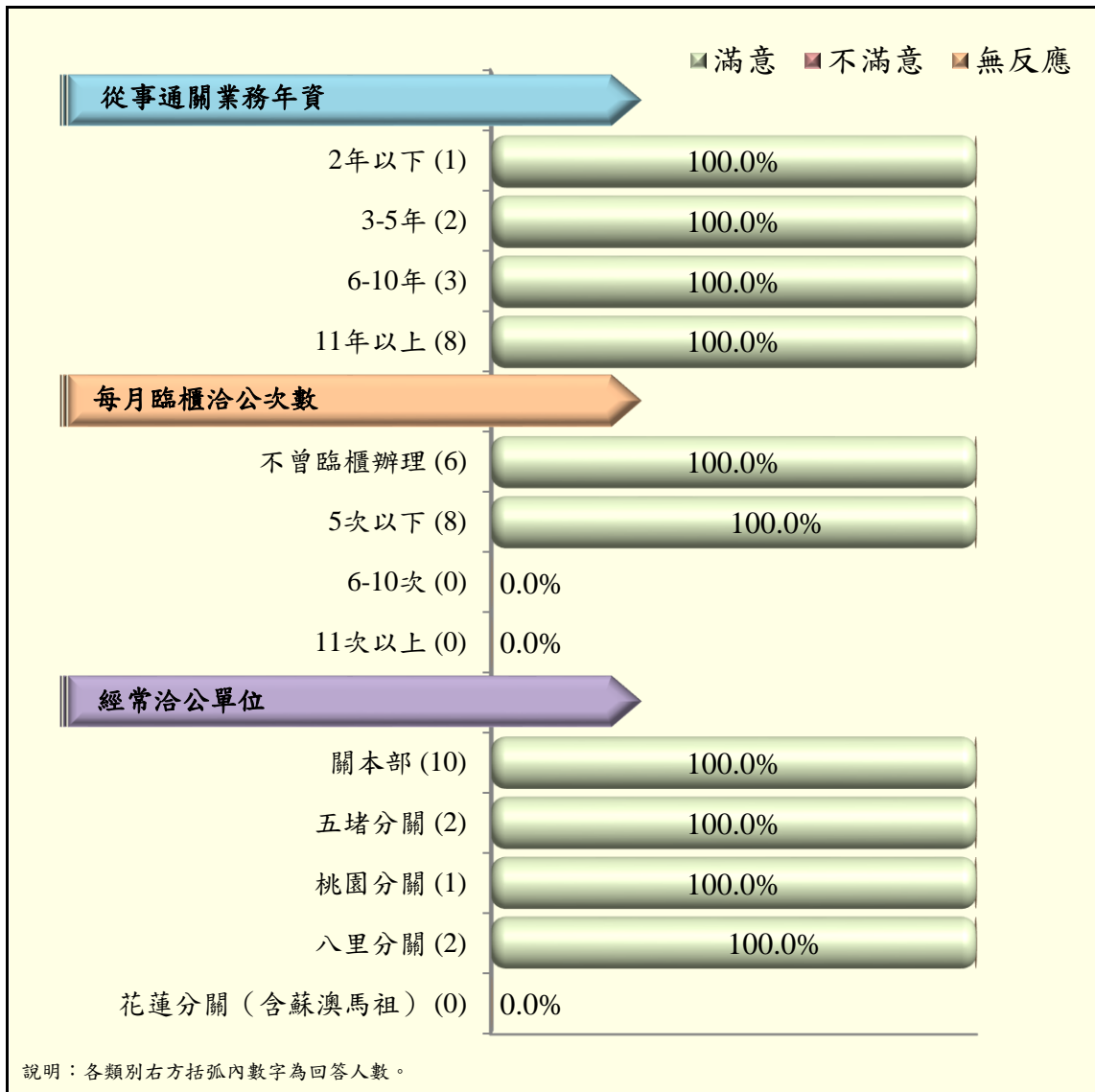


圖 3.6 進出口業者對「便民服務設施」滿意度交叉分析結果

#### 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「服務周到/服務多樣化」。

表 3.9 進出口業者對「便民服務設施」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
相當便民/很方便	10	71.4
服務周到/服務多樣化	4	28.6
總計	14	100.0

說明：有 339 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 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 64.3% 的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（8.5% 為非常滿意，55.8% 為滿意）；有 3.1% 的業者傾向不滿意（0.3% 為非常不滿意，2.8% 為不滿意）；另有 32.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

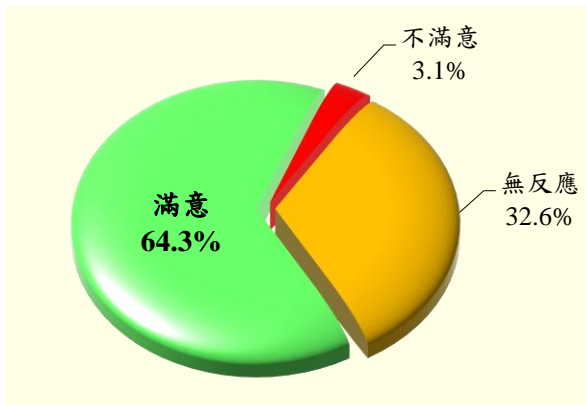


圖 3.7 進出口業者對「進口通關作業」的滿意程度

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	30	8.5
滿意	197	55.8
不滿意	10	2.8
非常不滿意	1	0.3
無反應	115	32.6
總計	353	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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

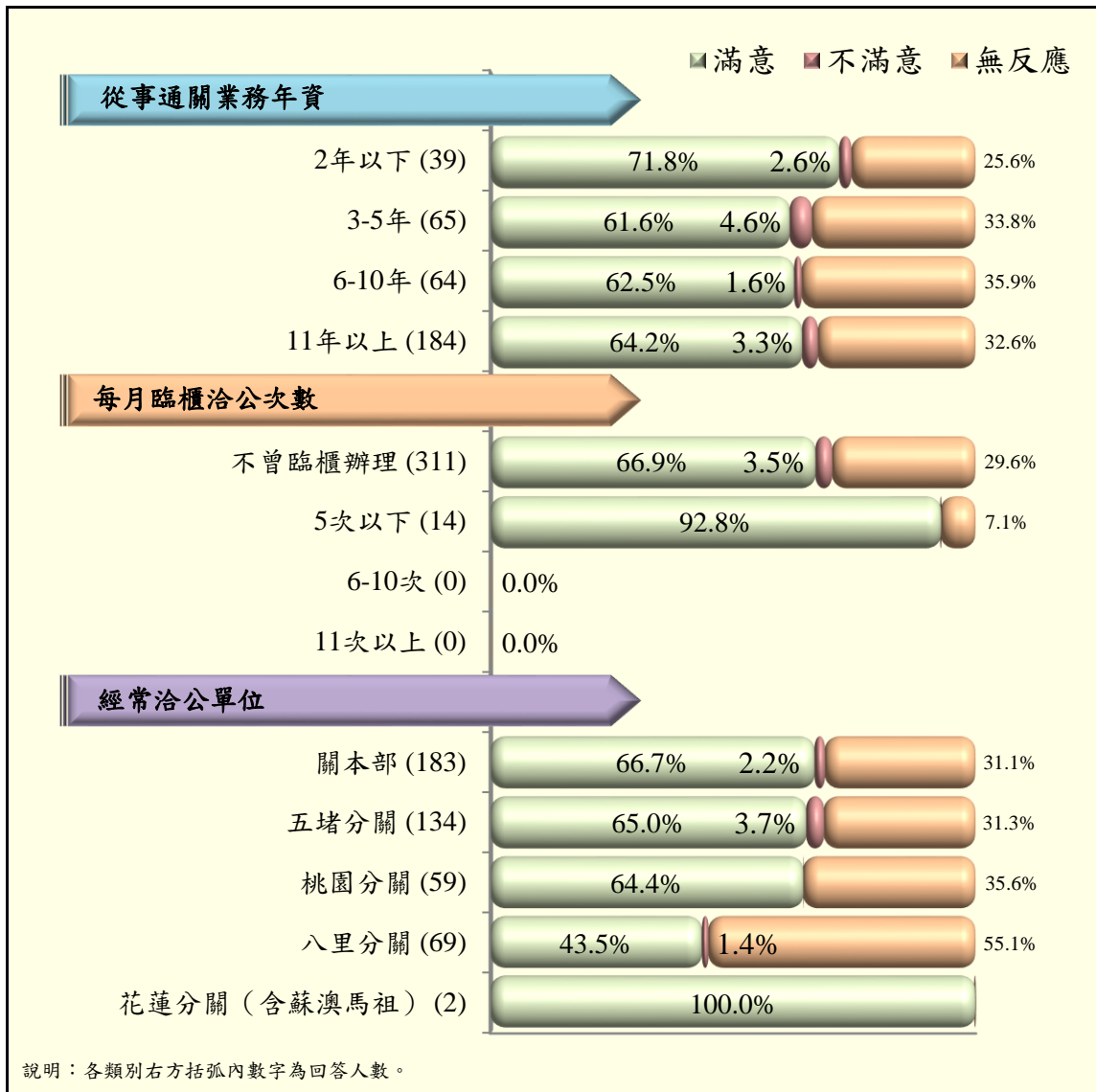


圖 3.8 進出口業者對「進口通關作業」滿意度交叉分析結果

### 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」、「關員服務態度佳」及「可線上查詢並即時處理」。

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	139	61.2
進口通關速度快	55	24.2
作業過程很流暢	25	11.0
關員服務態度佳	1	0.4
可線上查詢並即時處理	1	0.4
無反應	6	2.6
總計	227	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 126 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 227 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」、「關員的態度不佳/態度官僚」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	9	81.8
關員的態度不佳/態度官僚	1	9.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 342 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 66.6%的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（7.4%為非常滿意，59.2%為滿意）；有 1.7%的業者傾向不滿意（1.7%為不滿意）；另有 31.7%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

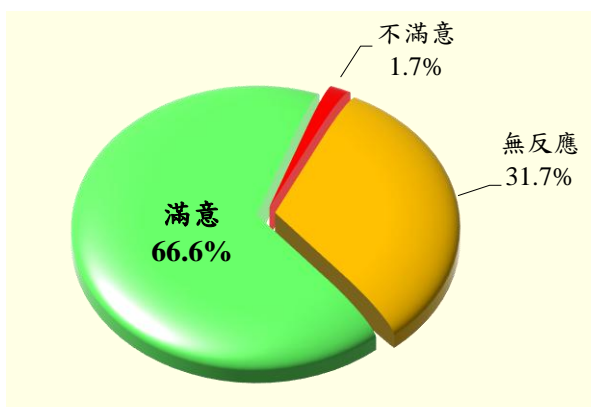


圖 3.9 進出口業者對「出口通關作業」的滿意程度

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	26	7.4
滿意	209	59.2
不滿意	6	1.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	112	31.7
總計	353	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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為 5 次以下、經常洽公單位為桃園分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

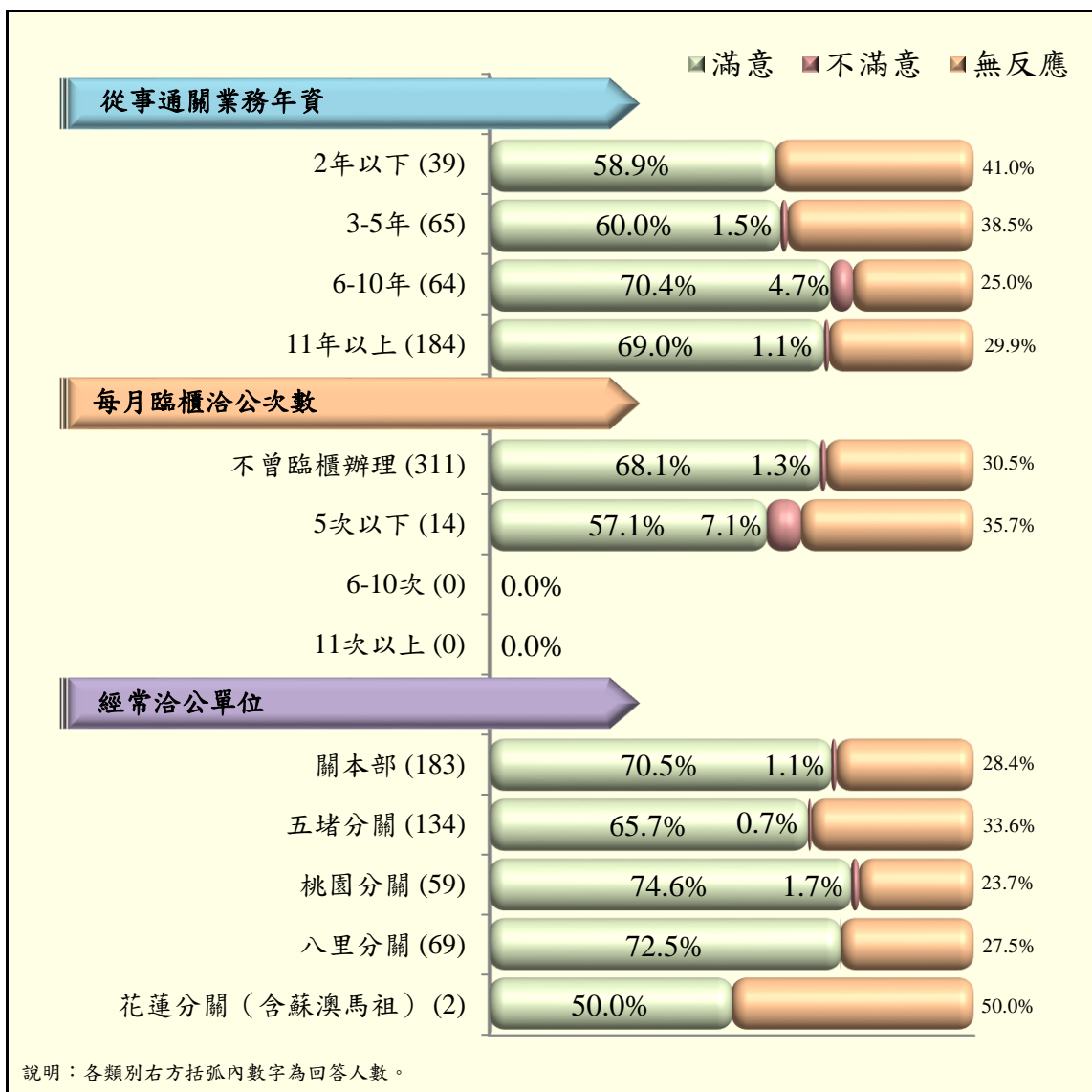


圖 3.10 進出口業者對「出口通關作業」滿意度交叉分析結果

### 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」及「作業過程很流暢」。

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	159	67.7
出口通關速度快	46	19.6
作業過程很流暢	26	11.1
無反應	4	1.7
總計	235	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 118 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 235 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」、「關員的態度不佳/態度官僚」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「退押款憑證太晚收到」及「被抽檢的比例太高」。

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	2	33.3
關員的態度不佳/態度官僚	1	16.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	16.7
退押款憑證太晚收到	1	16.7
被抽檢的比例太高	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

### (三)「進出口 C2 無紙化」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 234 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 119 位受訪業者中，如表 3.17 及圖 3.11 的調查結果所示，有 92.4% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意(16.8% 為非常滿意，75.6% 為滿意)；有 2.5% 的業者傾向不滿意(2.5% 為不滿意)；另有 5.0% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

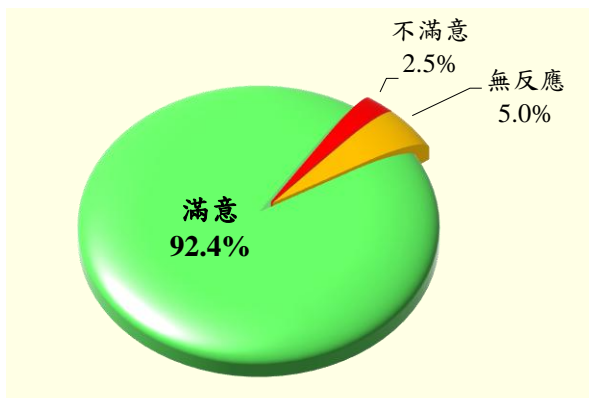


圖 3.11 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

表 3.17 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	20	16.8
滿意	90	75.6
不滿意	3	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	5.0
不曾使用	234	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比率高於其他同類特徵為高。

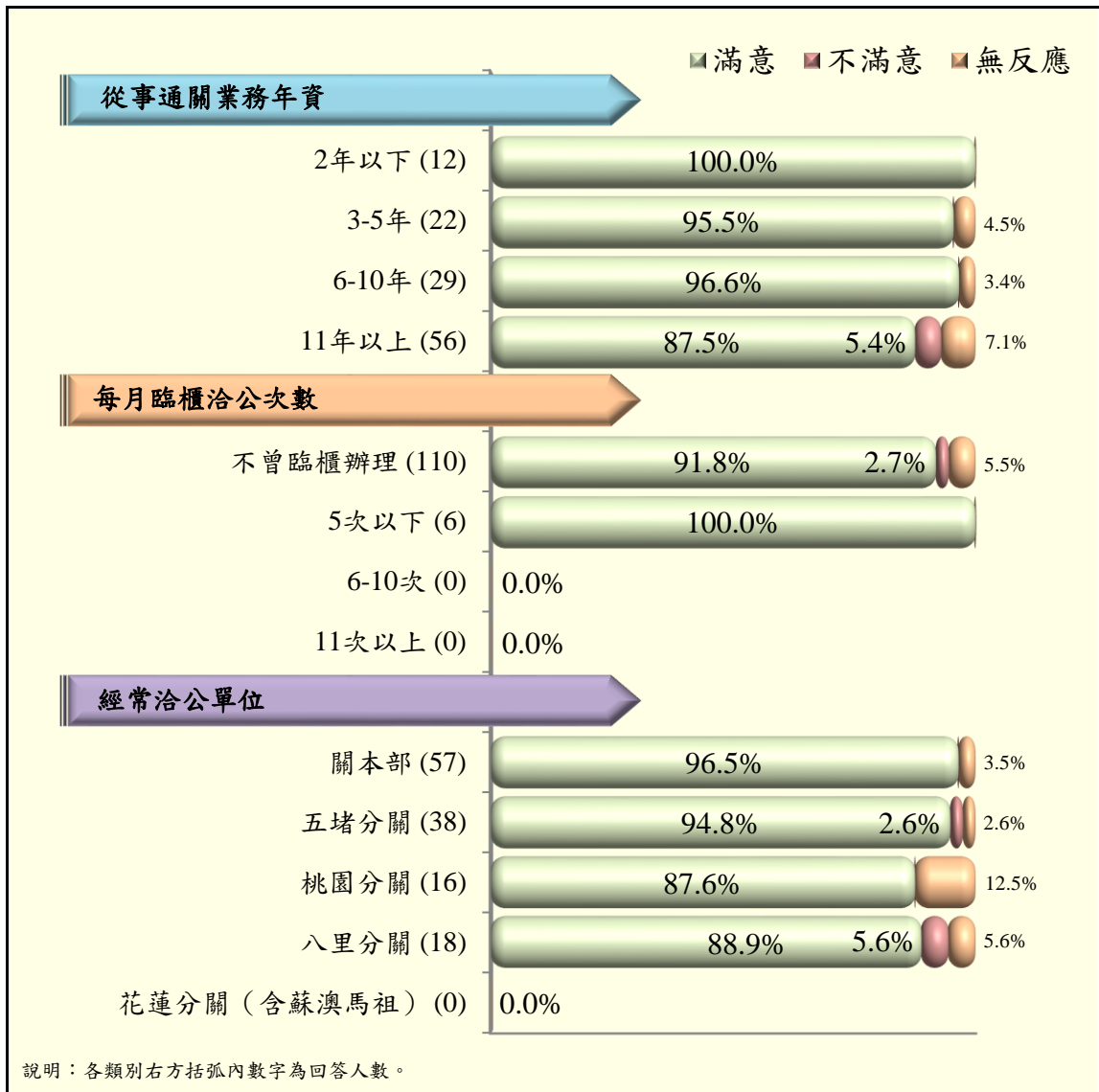


圖 3.12 進出口業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度交叉分析結果

### 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」、「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 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	39	35.5
有助於處理效率/更為快速	29	26.4
可節省紙張/可用電子檔案替代	22	20.0
對於環保工作很有助益	16	14.5
無反應	4	3.6
總計	110	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 110 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	2	66.7
效率需要再提升/速度反而更慢	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 350 跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

**(四)「海運快遞貨物通關」方面****1. 調查分析結果：**

除了 274 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 79 位受訪業者中，如表 3.20 及圖 3.13 的調查結果所示，有 95.0%的業者對於本關辦理海運快遞貨物通關方面傾向滿意(12.7%為非常滿意，82.3%為滿意)；有 3.8%的業者傾向不滿意(1.3%為非常不滿意，2.5%為不滿意)；另有 1.3%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

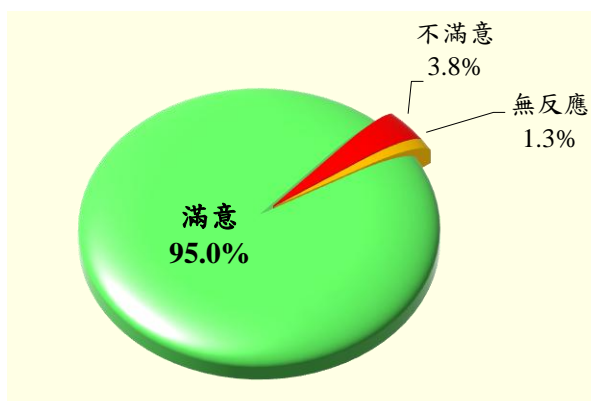


圖 3.13 進出口業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度

表 3.20 進出口業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	10	12.7
滿意	65	82.3
不滿意	2	2.5
非常不滿意	1	1.3
無反應	1	1.3
不曾使用	274	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比率高於其他同類特徵為高。

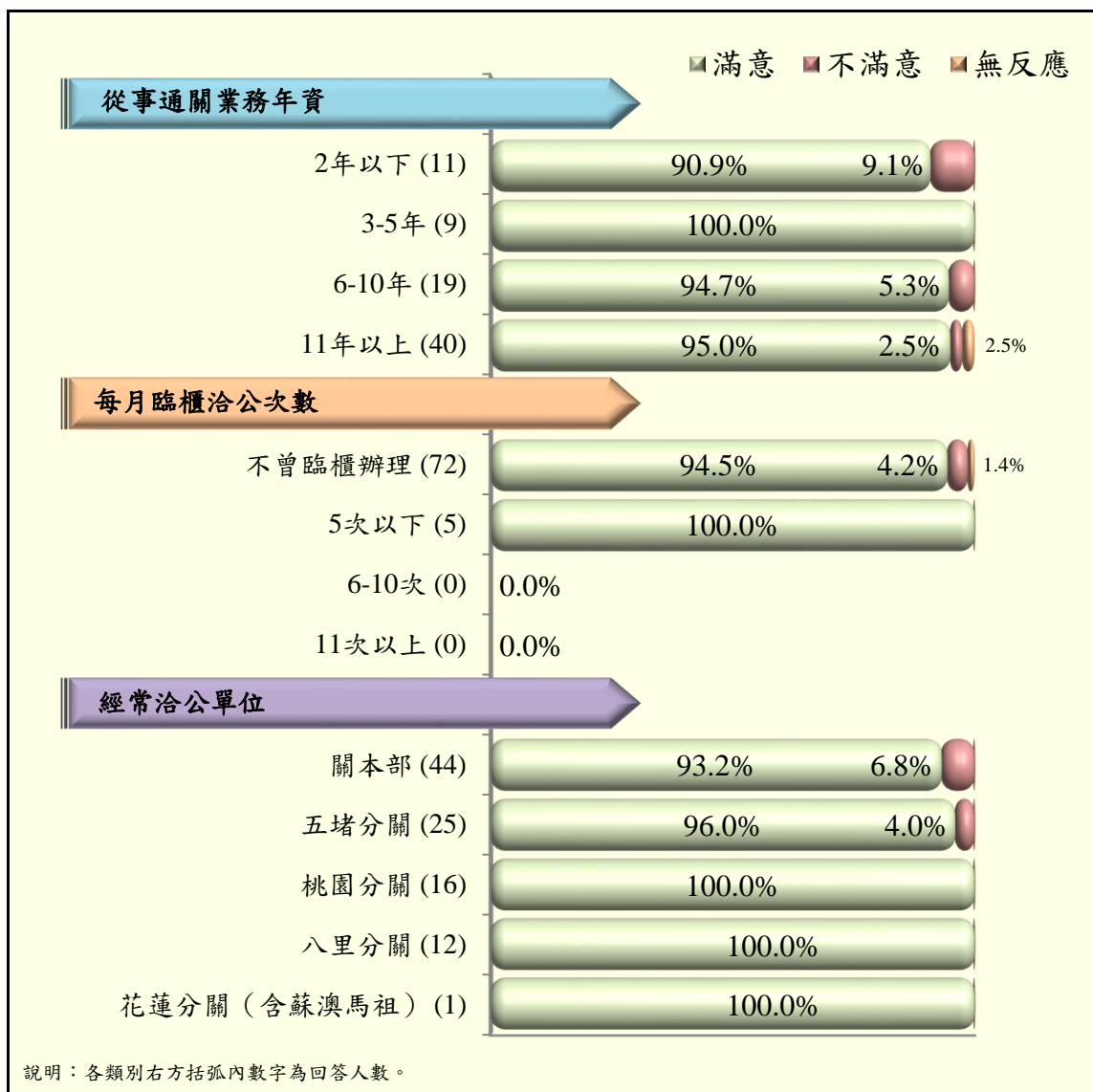


圖 3.14 進出口業者對「海運快遞貨物通關」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理海運快遞貨物通關方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.21 所示，依序分別為：「通關快速/通關順利」、「整體有進步」、「效率佳」及「有提供正確稅則資訊」。

表 3.21 進出口業者對「海運快遞貨物通關」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
通關快速/通關順利	68	90.7
整體有進步	1	1.3
效率佳	1	1.3
有提供正確稅則資訊	1	1.3
無反應	4	5.3
總計	75	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 278 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：

對於本關辦理海運快遞貨物通關方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.22 所示，依序分別為：「通關速度慢」及「作業進度不夠透明化」。

表 3.22 進出口業者對「海運快遞貨物通關」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
通關速度慢	2	66.7
作業進度不夠透明化	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (五)「進口稅則預先審核」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 260 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 93 位受訪業者中，如表 3.23 及圖 3.15 的調查結果所示，有 90.3% 的業者對於本關辦理進口稅則預先審核方面傾向滿意(5.4%為非常滿意，84.9%為滿意)；有 6.5% 的業者傾向不滿意(6.5%為不滿意)；另有 3.2% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

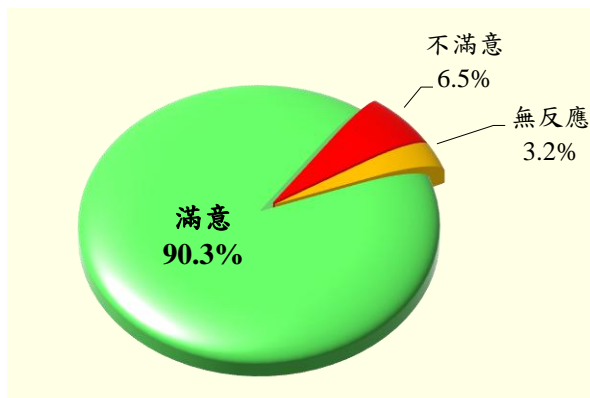


圖 3.15 進出口業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

表 3.23 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	5	5.4
滿意	79	84.9
不滿意	6	6.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.2
不曾使用	260	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.1-8），無論是在從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率高於其他同類特徵為高。

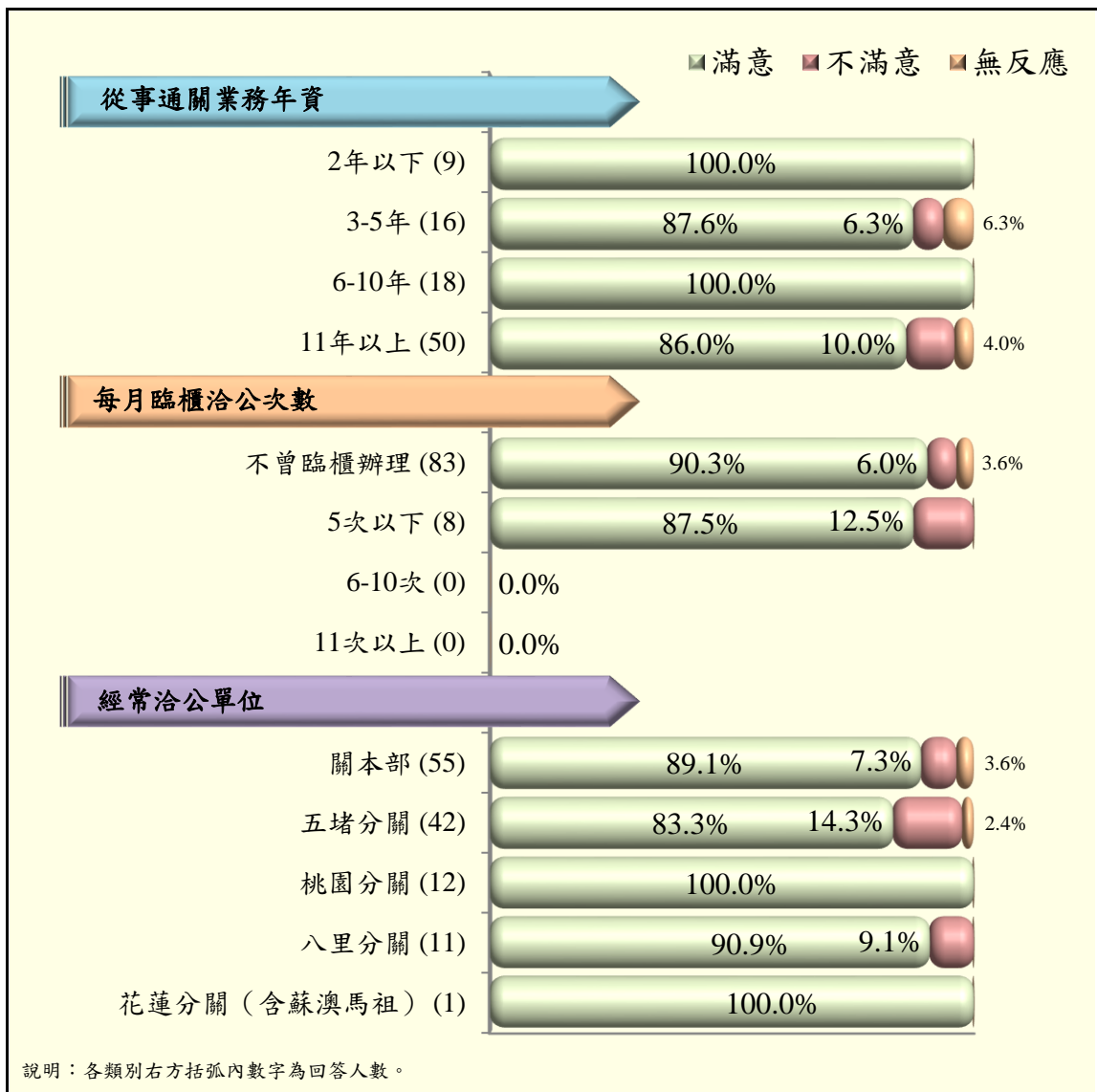


圖 3.16 進出口業者對「進口稅則預先審核」滿意度交叉分析結果

### 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 3.24 所示，依序分別為：「可以避免卡關/有助於提升通關速度」、「可以避免錯誤」、「減少爭議」、「答覆稅則問題方面表現佳」、「可以事先查詢相關稅則，有利提前作業」、「審核快速/效率佳」、「審核過程流暢/順利」、「可以節省時間」、「措施很便民/很方便」、「溝通及討論很流暢」、「資訊明確/提供資訊清楚」及「關員會主動告知處理進度」。

表 3.24 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
可以避免卡關/有助於提升通關速度	15	17.9
可以避免錯誤	2	2.4
減少爭議	1	1.2
答覆稅則問題方面表現佳	13	15.5
可以事先查詢相關稅則，有利提前作業	8	9.5
審核快速/效率佳	11	13.1
審核過程流暢/順利	15	17.9
可以節省時間	1	1.2
措施很便民/很方便	4	4.8
溝通及討論很流暢	3	3.6
資訊明確/提供資訊清楚	4	4.8
關員會主動告知處理進度	1	1.2
無反應	6	7.1
總計	84	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 84 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 3.25 所示，依序分別為：「審核速度慢/效率不佳」、「有刁難情事」及「處理關員態度不佳」。

表 3.25 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	4	66.7
有刁難情事	1	16.7
處理關員態度不佳	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## (六)「走動式服務」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 341 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 12 位受訪業者中，如表 3.26 及圖 3.17 的調查結果所示，有 75.0% 的業者對於本關辦理走動式服務方面傾向滿意（8.3% 為非常滿意，66.7% 為滿意）；有 16.7% 的業者傾向不滿意（16.7% 為不滿意）；另有 8.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

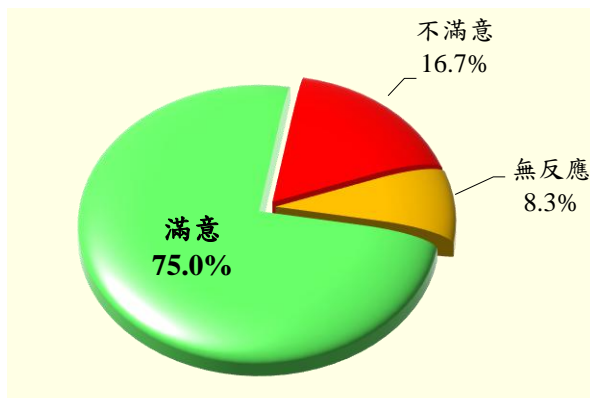


圖 3.17 進出口業者對「走動式服務」的滿意程度

表 3.26 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	1	8.3
滿意	8	66.7
不滿意	2	16.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	8.3
不曾使用	341	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，大都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

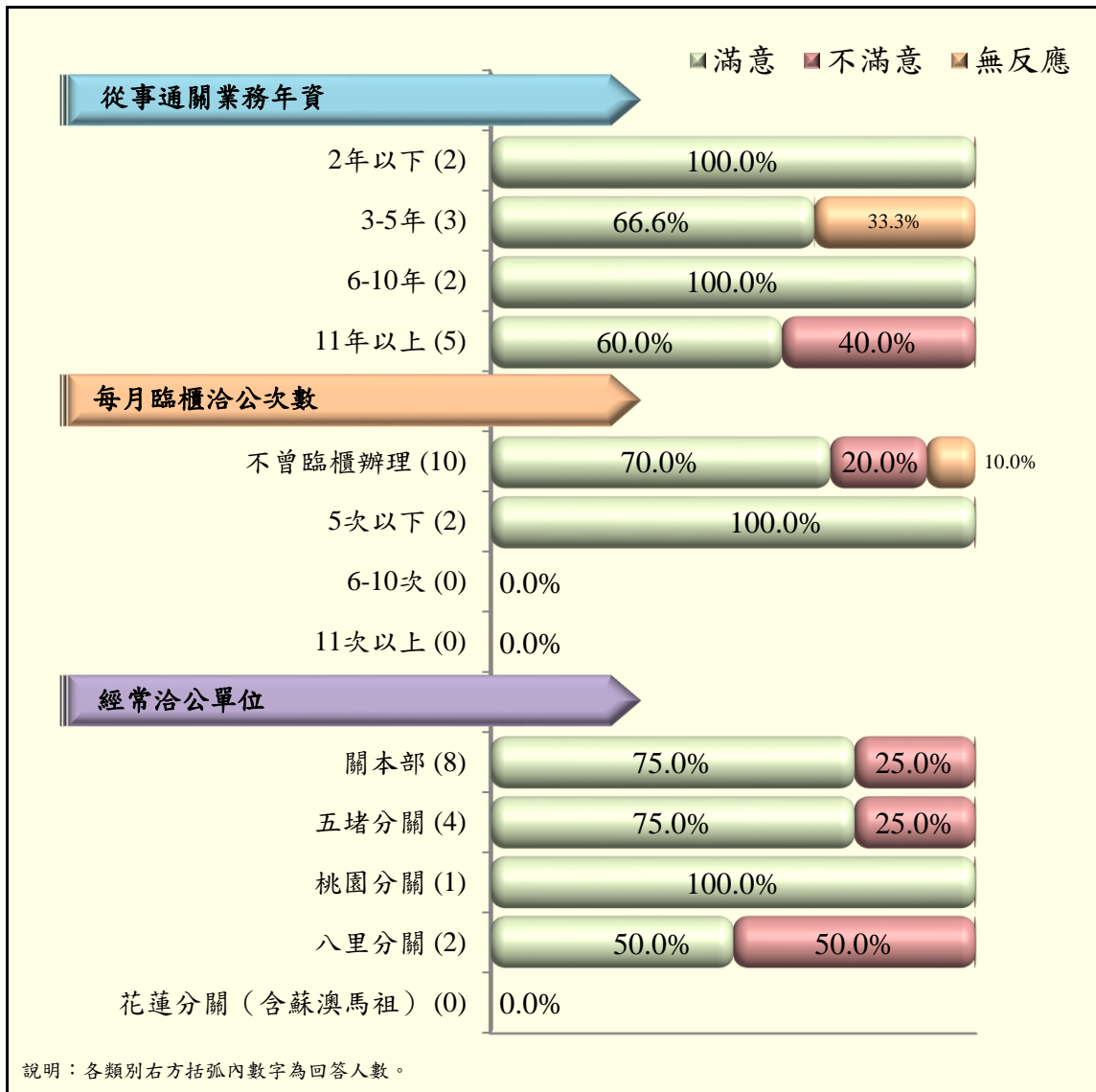


圖 3.18 進出口業者對「走動式服務」滿意度交叉分析結果

### 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 3.27 所示，依序分別為：「有利於資訊的提供及獲得」、「座談會有利於業者提出意見及建議，且能得到回覆」、「有利於雙向溝通及意見交流」、「對業者在業務上有幫助」、「走動式服務辦理成效佳」、「座談會內容豐富/講解清楚」及「便民/貼心」。

表 3.27 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
有利於資訊的提供及獲得	2	22.2
座談會有利於業者提出意見及建議，且能得到回覆	2	22.2
有利於雙向溝通及意見交流	1	11.1
對業者在業務上有幫助	1	11.1
走動式服務辦理成效佳	1	11.1
座談會內容豐富/講解清楚	1	11.1
便民/貼心	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 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 3.28 所示，依序分別為：「實務資訊提供不足」及「相關的宣導不足」。

表 3.28 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
實務資訊提供不足	1	50.0
相關的宣導不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 351 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## (七)「線上申辦服務」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 277 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 76 位受訪業者中，如表 3.29 及圖 3.19 的調查結果所示，有 89.5% 的業者對於本關辦理線上申辦服務方面傾向滿意（13.2% 為非常滿意，76.3% 為滿意）；有 7.9% 的業者傾向不滿意（7.9% 為不滿意）；另有 2.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

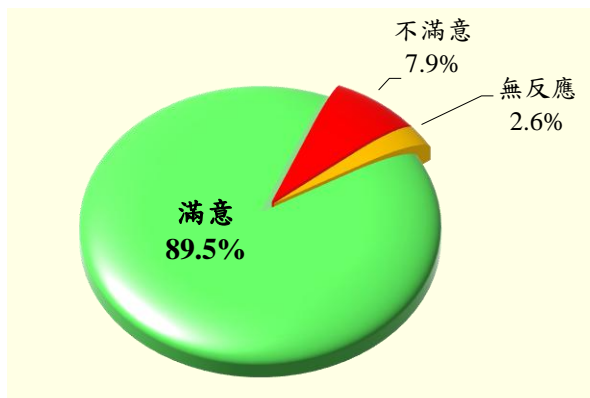


圖 3.19 進出口業者對「線上申辦服務」的滿意程度

表 3.29 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	10	13.2
滿意	58	76.3
不滿意	6	7.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	2.6
不曾使用	277	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

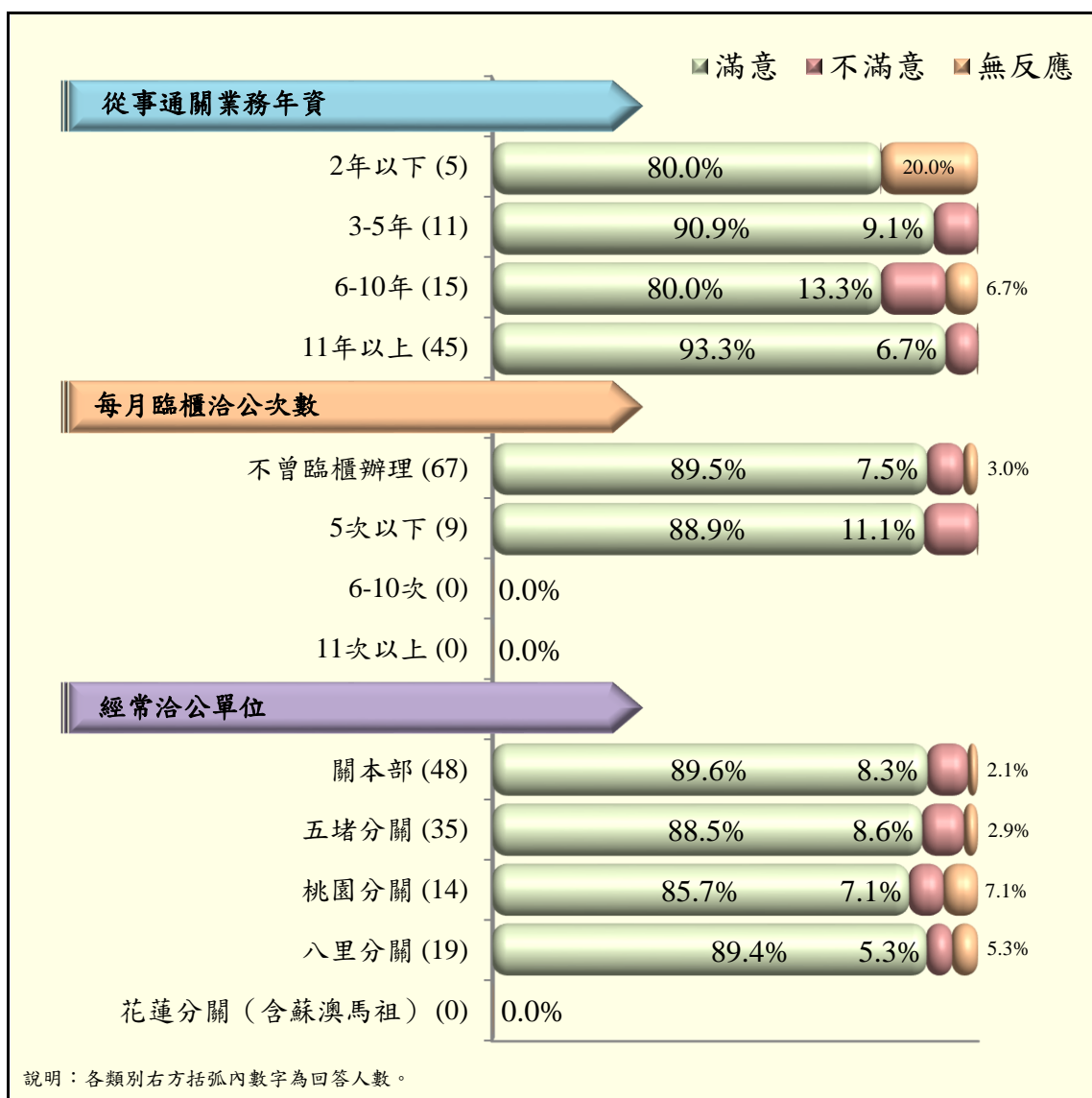


圖 3.20 進出口業者對「線上申辦服務」滿意度交叉分析結果

### 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 3.30 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」、「有助於提升通關速度」及「介面清楚」。

表 3.30 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	40	58.8
線上作業效率好	14	20.6
不用臨櫃辦理/可以節省時間	10	14.7
有助於提升通關速度	3	4.4
介面清楚	1	1.5
總計	68	100.0

說明：有 285 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 68 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 3.31 所示，依序分別為：「查詢系統不佳」、「網站索引不夠清楚」、「登入系統有時會有問題」及「線上表單不夠完整」。

表 3.31 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
查詢系統不佳	2	33.3
網站索引不夠清楚	2	33.3
登入系統有時會有問題	1	16.7
線上表單不夠完整	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## (八)「客製化服務」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 330 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 23 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.21 的調查結果所示，有 82.6% 的業者對於本關提供客製化服務方面傾向滿意（8.7% 為非常滿意，73.9% 為滿意）；有 8.7% 的業者傾向不滿意（8.7% 為不滿意）；另有 8.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

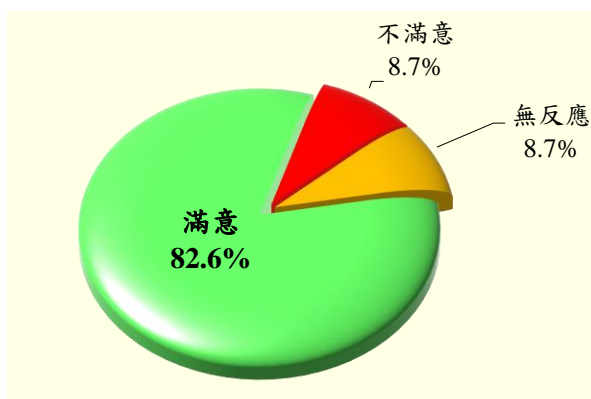


圖 3.21 進出口業者對「客製化服務」的滿意程度

表 3.32 進出口業者對「客製化服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	8.7
滿意	17	73.9
不滿意	2	8.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	8.7
不曾使用	330	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

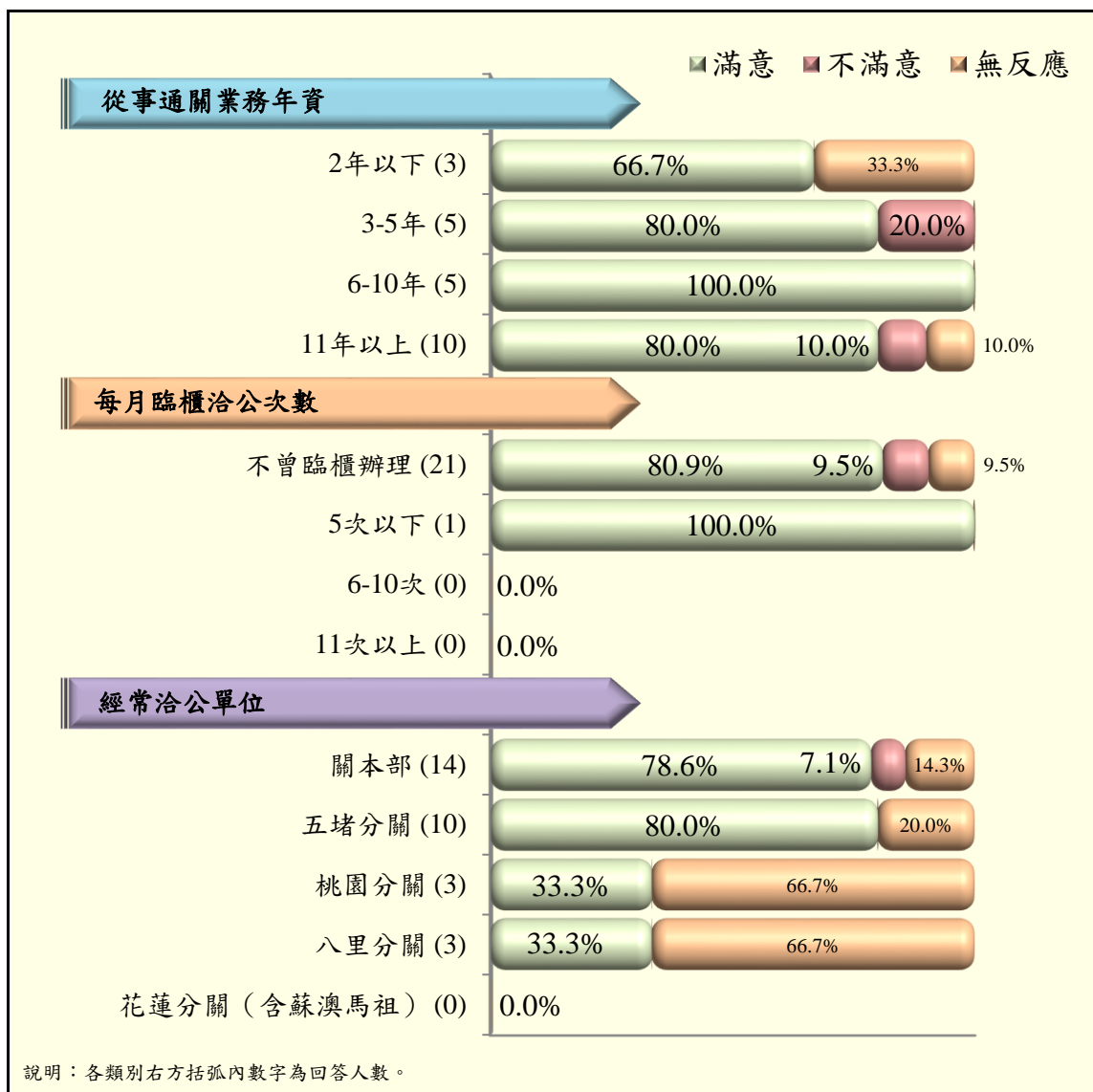


圖 3.22 進出口業者對「客製化服務」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關提供客製化服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.33 所示，依序分別為：「很便民/很方便」、「快速通關的效率佳」、「相關配套措施很完整」、「問題能得到答案及解決」、「過程流暢/順利」、「可以滿足業者需求」、「單一窗口設有許多可查詢的資料」及「服務好，會溝通及提醒」。

表 3.33 進出口業者對「客製化服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
很便民/很方便	3	15.8
快速通關的效率佳	3	15.8
相關配套措施很完整	2	10.5
問題能得到答案及解決	2	10.5
過程流暢/順利	2	10.5
可以滿足業者需求	1	5.3
單一窗口設有許多可查詢的資料	1	5.3
服務好，會溝通及提醒	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 334 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：

對於本關提供客製化服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.34 所示，依序分別為：「效率不佳/無法即時完成」及「相關的宣導不足」。

表 3.34 進出口業者對「客製化服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/無法即時完成	1	50.0
相關的宣導不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 351 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

**(九)「資訊網站或臉書服務措施」方面****1. 調查分析結果：**

除了 274 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 79 位受訪業者中，如表 3.35 及圖 3.23 的調查結果所示，有 89.9% 的業者對於本關資訊網站或臉書服務措施方面傾向滿意（11.4% 為非常滿意，78.5% 為滿意）；有 8.9% 的業者傾向不滿意（8.9% 為不滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

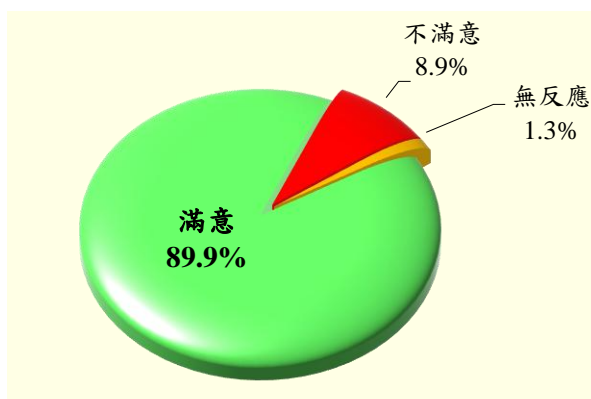


圖 3.23 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度

表 3.35 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	9	11.4
滿意	62	78.5
不滿意	7	8.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	1.3
不曾使用	274	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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 3.24 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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

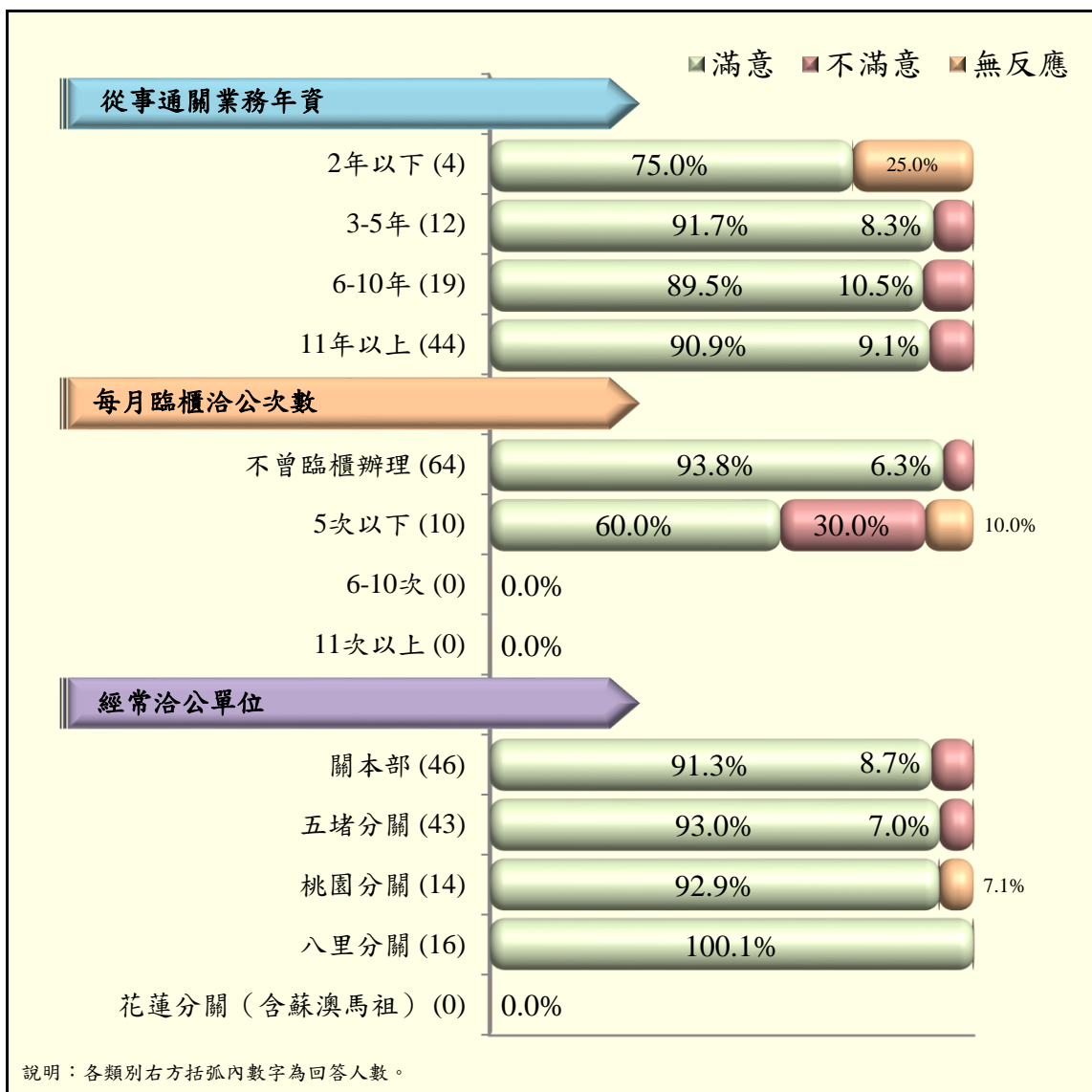


圖 3.24 進出口業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度交叉分析結果

### 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 3.36 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 3.36 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	52	73.2
網站有清楚而明確的指引	8	11.3
非常便民	7	9.9
能立即查詢到所要的資訊內容	4	5.6
總計	71	100.0

說明：有 282 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 3.37 所示，依序分別為：「查不到所需要的資料」及「服務內容的宣傳不足」。

表 3.37 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	6	85.7
服務內容的宣傳不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 346 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (十) 各項通關服務措施使用情形

### 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使用率，如表 3.38 的分析結果所示。使用率以「進出口 C2 無紙化」的 33.7% 為最高，其次是「進口稅則預先審核」(26.3%)、「海運快遞貨物通關」(22.4%)、「資訊網站或臉書服務措施」(22.4%)、「線上申辦服務」(21.5%)。而使用率相對較低的是「客製化服務」(6.5%) 及「走動式服務」(3.4%)。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 3.38 進出口業者對本關各項通關服務措施使用情形

通關服務措施	使用率
進出口 C2 無紙化	33.7%
進口稅則預先審核	26.3%
海運快遞貨物通關	22.4%
資訊網站或臉書服務措施	22.4%
線上申辦服務	21.5%
客製化服務	6.5%
走動式服務	3.4%

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率。

### 三、對本關同仁各項服務滿意度

#### (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 225 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，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 94.5% 的業者對於本關承辦人員的電話服務禮儀及態度方面傾向滿意（14.8% 為非常滿意，79.7% 為滿意）；有 4.7% 的業者傾向不滿意（4.7% 為不滿意）；另有 0.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

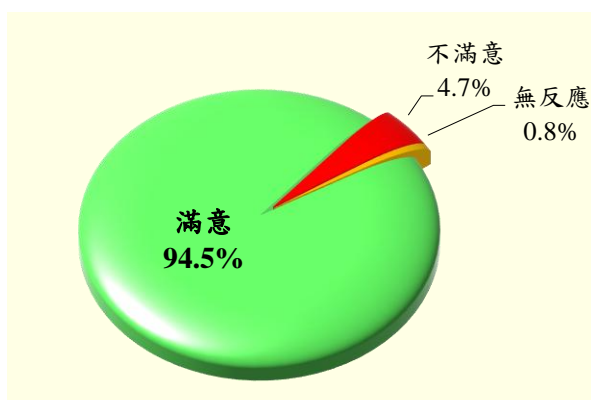


圖 3.25 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

表 3.39 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	19	14.8
滿意	102	79.7
不滿意	6	4.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.8
無此經驗或瞭解	225	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 2 年以下、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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

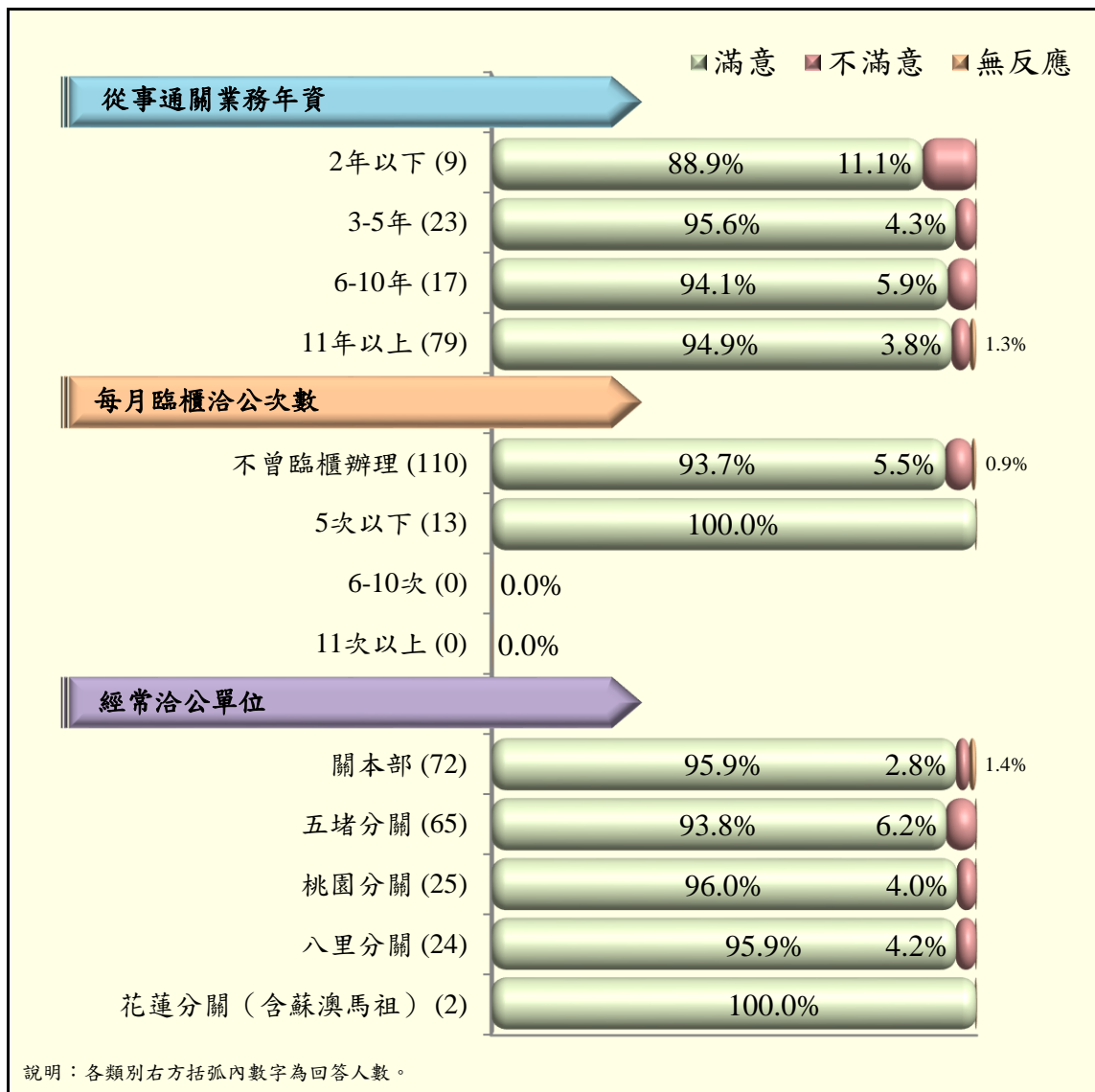


圖 3.26 進出口業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果

### 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 3.40 所示，依序分別為：「態度好/禮貌佳/服務佳」及「親切有耐心」。

表 3.40 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	110	90.9
親切有耐心	10	8.3
無反應	1	0.8
總計	121	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 121 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關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 3.41 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 3.41 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	4	66.7
轉接服務不佳/一直轉接	2	33.3
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## (二)「承辦人員的電話服務專業性」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 231 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 122 位受訪業者中，如表 3.42 及圖 3.27 的調查結果所示，有 90.2% 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（12.3% 為非常滿意，77.9% 為滿意）；有 9.8% 的業者傾向不滿意（9.8% 為不滿意）。

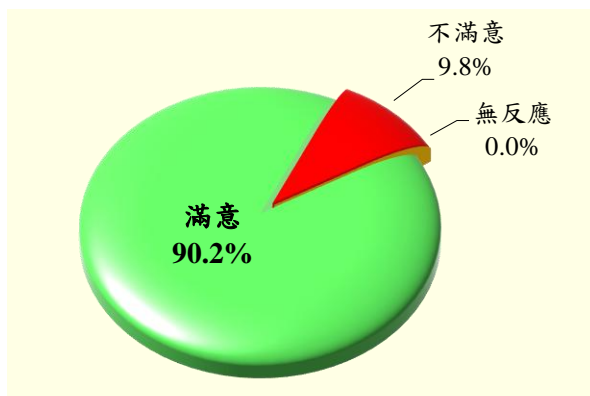


圖 3.27 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

表 3.42 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	15	12.3
滿意	95	77.9
不滿意	12	9.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	231	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

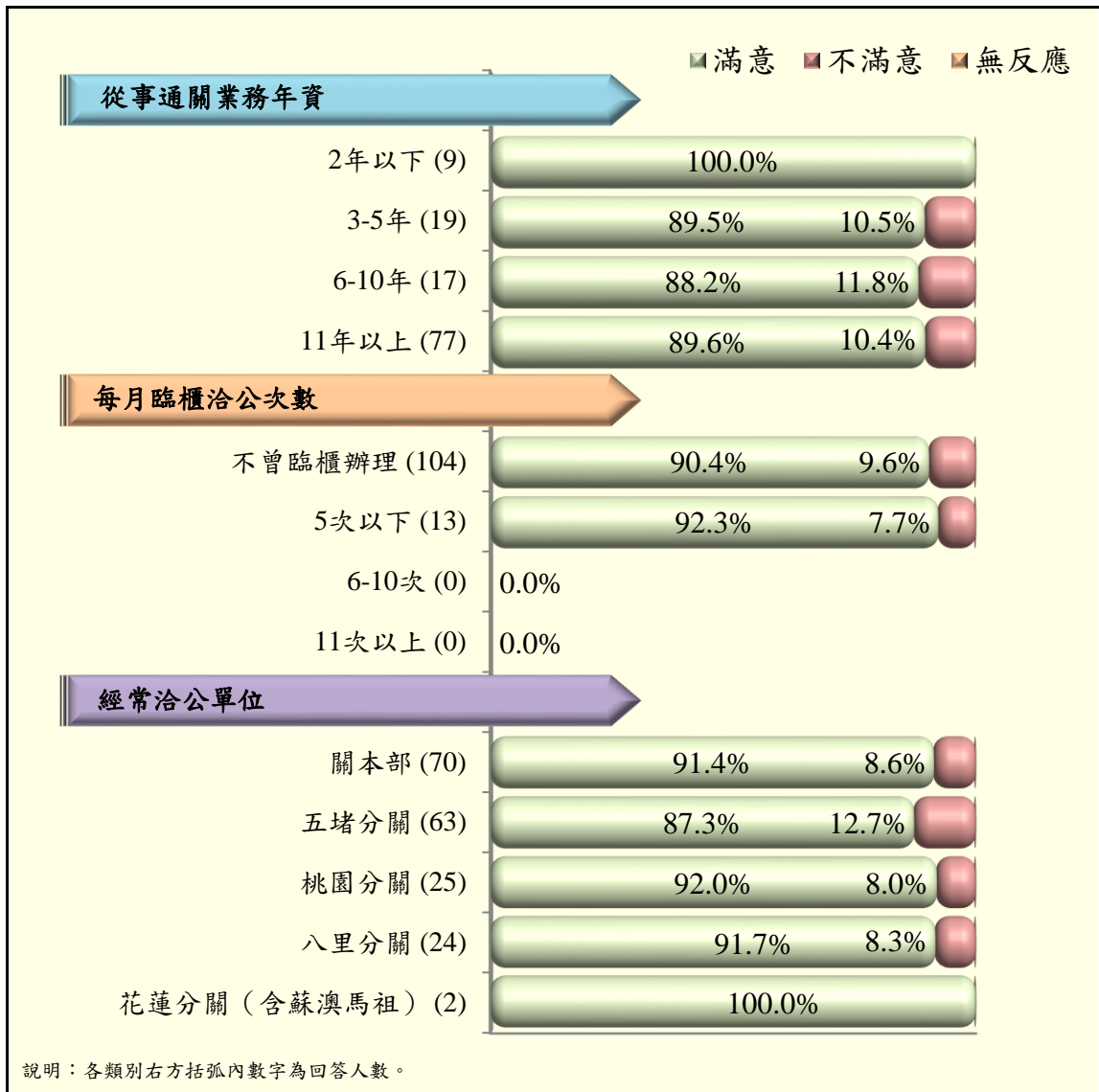


圖 3.28 進出口業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度交叉分析結果

### 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 3.43 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 3.43 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	64	58.2
回覆問題很專業/專業性佳	36	32.7
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	8	7.3
無反應	2	1.8
總計	110	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 110 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 3.44 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「轉接服務不佳/一直轉接」。

表 3.44 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	4	33.3
問題無法獲得解決	4	33.3
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	3	25.0
轉接服務不佳/一直轉接	1	8.3
總計	12	100.0

說明：有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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 331 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 22 位受訪業者中，如表 3.45 及圖 3.29 的調查結果所示，有 95.5% 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(9.1%為非常滿意，86.4%為滿意)；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 4.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

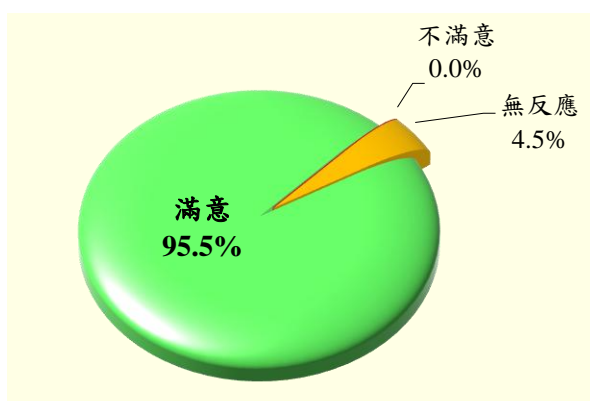


表 3.45 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	9.1
滿意	19	86.4
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	4.5
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	100.0

圖 3.29 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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

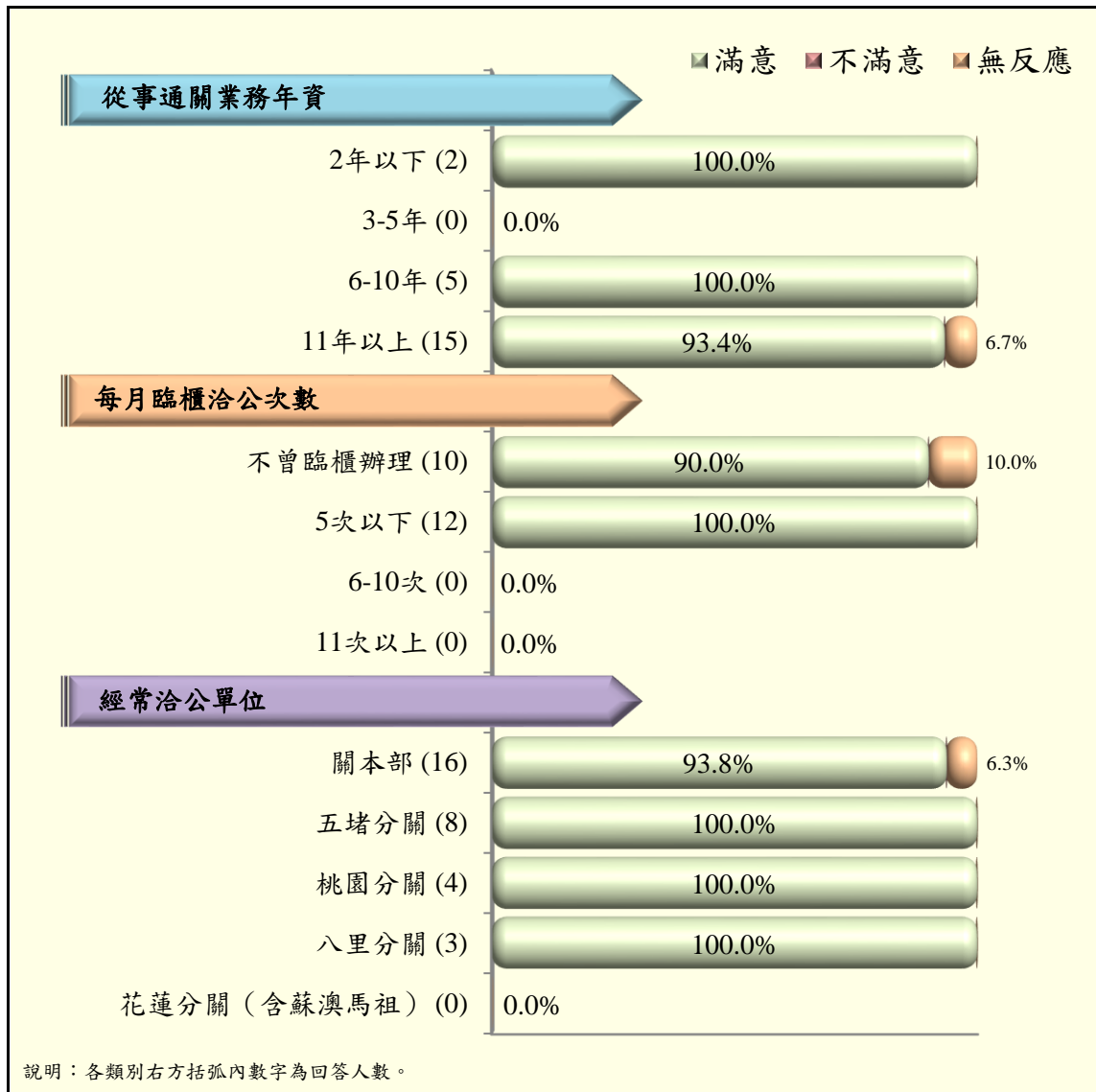


圖 3.30 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果

### 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 3.46 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 3.46 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	10	47.6
親切有耐心	7	33.3
整體服務佳	3	14.3
無反應	1	4.8
總計	21	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 21 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 3.47 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 3.47 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

#### (四)「承辦人員的臨櫃服務專業性」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 335 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 18 位受訪業者中，如表 3.48 及圖 3.31 的調查結果所示，有 94.5% 的業者對於本關承辦人員的臨櫃服務專業性方面傾向滿意（16.7% 為非常滿意，77.8% 為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 5.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

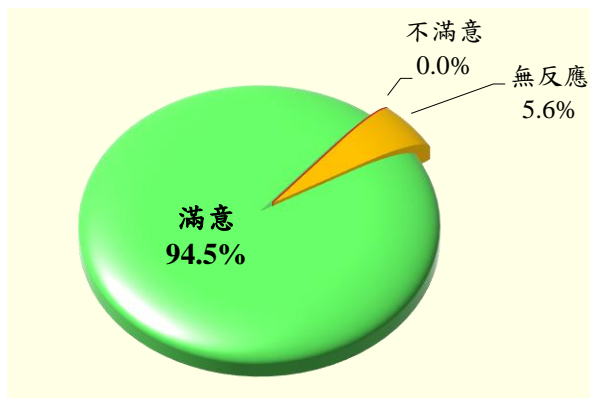


表 3.48 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	3	16.7
滿意	14	77.8
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	5.6
無此經驗或瞭解	335	-
總計	353	100.0

圖 3.31 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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

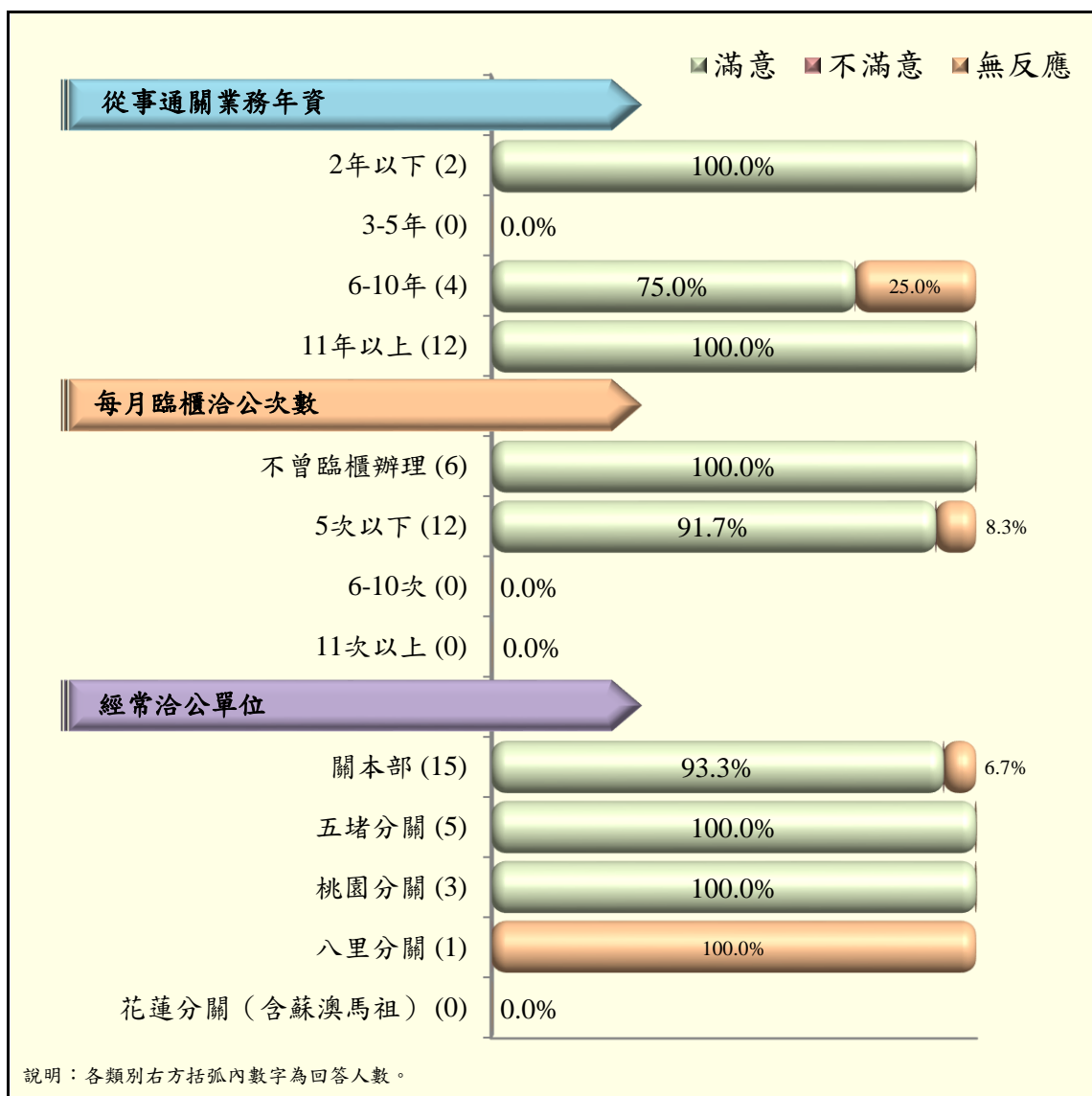


圖 3.32 進出口業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度交叉分析結果

### 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 3.49 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 3.49 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	58.8
詢問問題都能得到解答	5	29.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	2	11.8
總計	17	100.0

說明：有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 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 3.50 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 3.50 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
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

## (五)「民眾意見處理時效」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 331 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 22 位受訪業者中，如表 3.51 及圖 3.33 的調查結果所示，有 86.3% 的業者對於本關在民眾意見處理時效方面傾向滿意（4.5% 為非常滿意，81.8% 為滿意）；有 13.6% 的業者傾向不滿意（13.6% 為不滿意）。

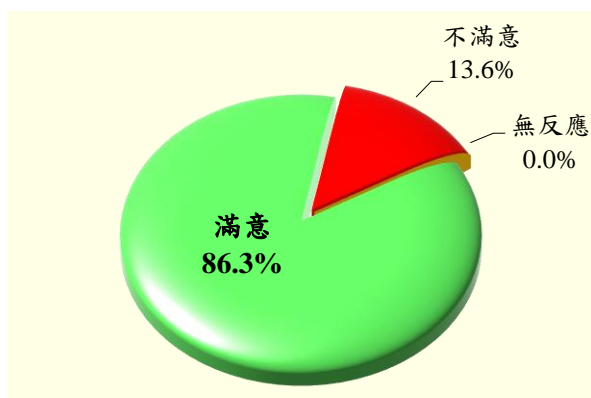


表 3.51 進出口業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	1	4.5
滿意	18	81.8
不滿意	3	13.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	100.0

圖 3.33 進出口業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 6-10 年、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

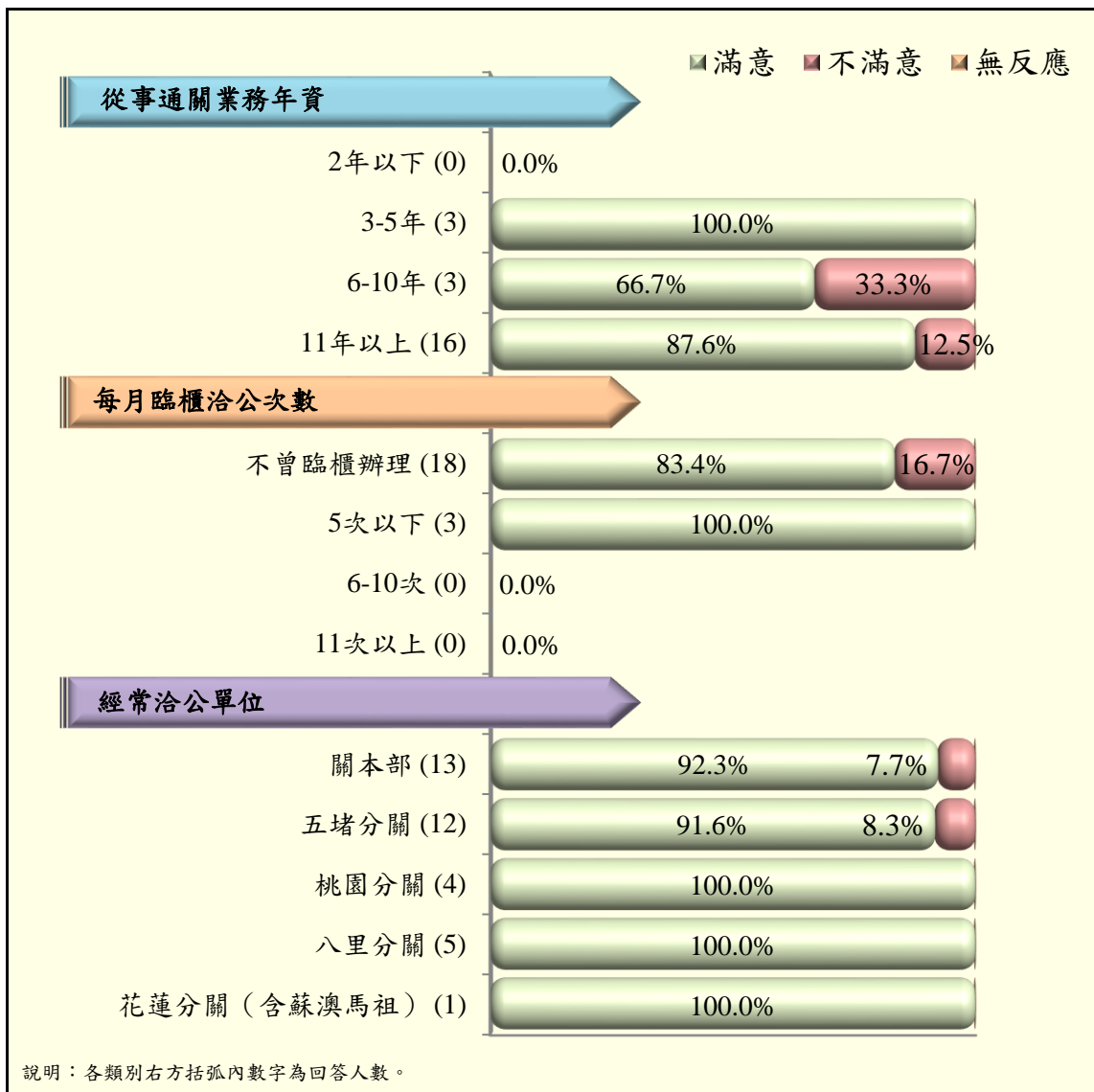


圖 3.34 進出口業者對「民眾意見處理時效」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理時效方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.52 所示，只有一個為：「處理時效佳」。

表 3.52 進出口業者對「民眾意見處理時效」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效佳	17	89.5
無反應	2	10.5
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 334 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：

對於本關在民眾意見處理時效方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.53 所示，只有一個為：「處理時效不佳」。

表 3.53 進出口業者對「民眾意見處理時效」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (六)「民眾意見處理結果」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 331 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 22 位受訪業者中，如表 3.54 及圖 3.35 的調查結果所示，有 81.8% 的業者對於本關在民眾意見處理結果方面傾向滿意（9.1% 為非常滿意，72.7% 為滿意）；有 13.6% 的業者傾向不滿意（9.1% 為非常不滿意，4.5% 為不滿意）；另有 4.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

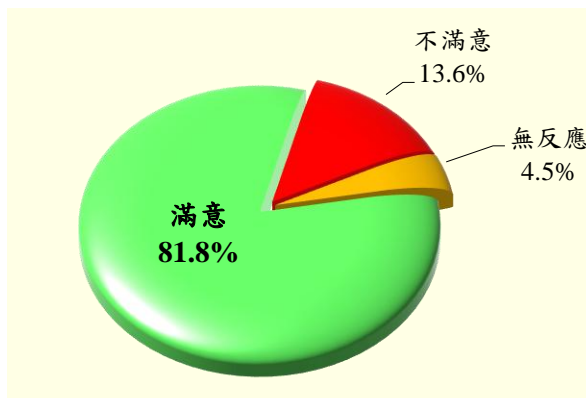


圖 3.35 進出口業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度

表 3.54 進出口業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	9.1
滿意	16	72.7
不滿意	1	4.5
非常不滿意	2	9.1
無反應	1	4.5
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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 3.36 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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，從事通關業務年資為 11 年以上、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比比較其他同類特徵為高。

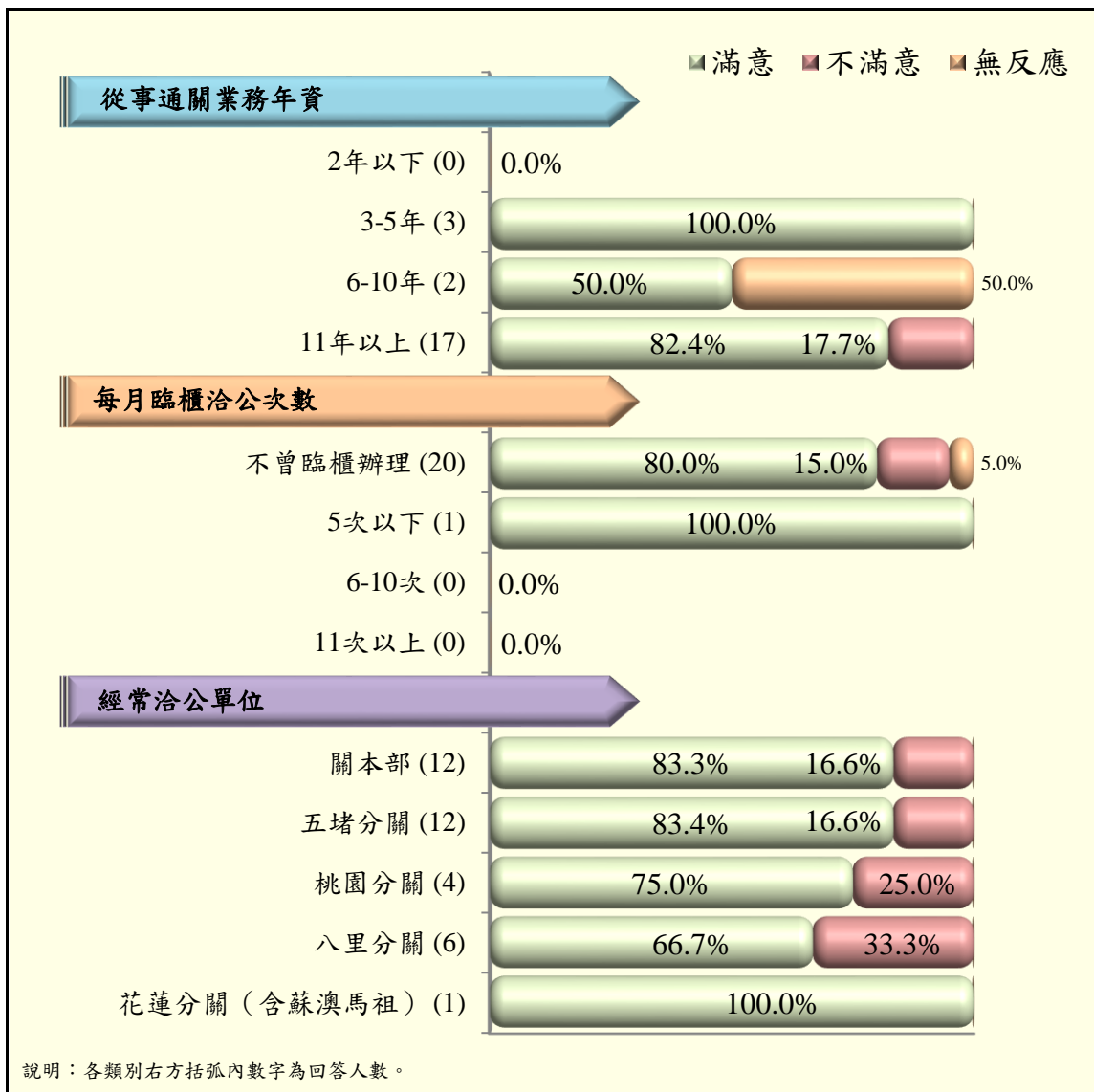


圖 3.36 進出口業者對「民眾意見處理結果」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理結果方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 3.55 所示，依序分別為：「問題有獲得解決/處理結果佳」及「效率佳/很快就能獲得答案」。

表 3.55 進出口業者對「民眾意見處理結果」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	13	72.2
效率佳/很快就能獲得答案	3	16.7
無反應	2	11.1
總計	18	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 335 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：

對於本關在民眾意見處理結果方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.56 所示，只有一個為：「問題沒有解決/沒有獲得滿意結果」。

表 3.56 進出口業者對「民眾意見處理結果」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	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (七)「整體服務」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 3.57 及圖 3.37 的調查結果所示，有 77.1%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(10.2%為非常滿意,66.9%為滿意);有 2.5%的業者傾向不滿意(2.5%為不滿意);另有 20.4%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

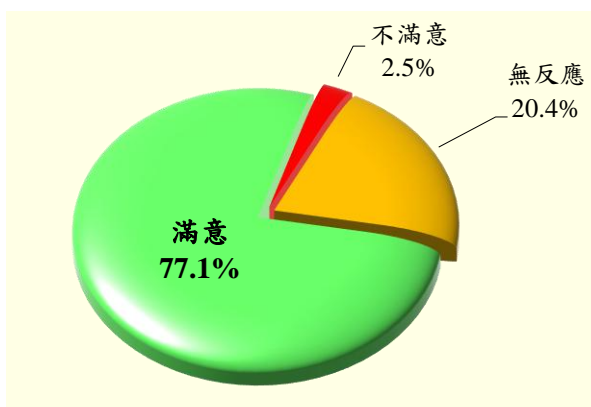


圖 3.37 進出口業者對「整體服務」的滿意程度

表 3.57 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	36	10.2
滿意	236	66.9
不滿意	9	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	72	20.4
總計	353	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.38 及附錄三表 C.1-19），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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

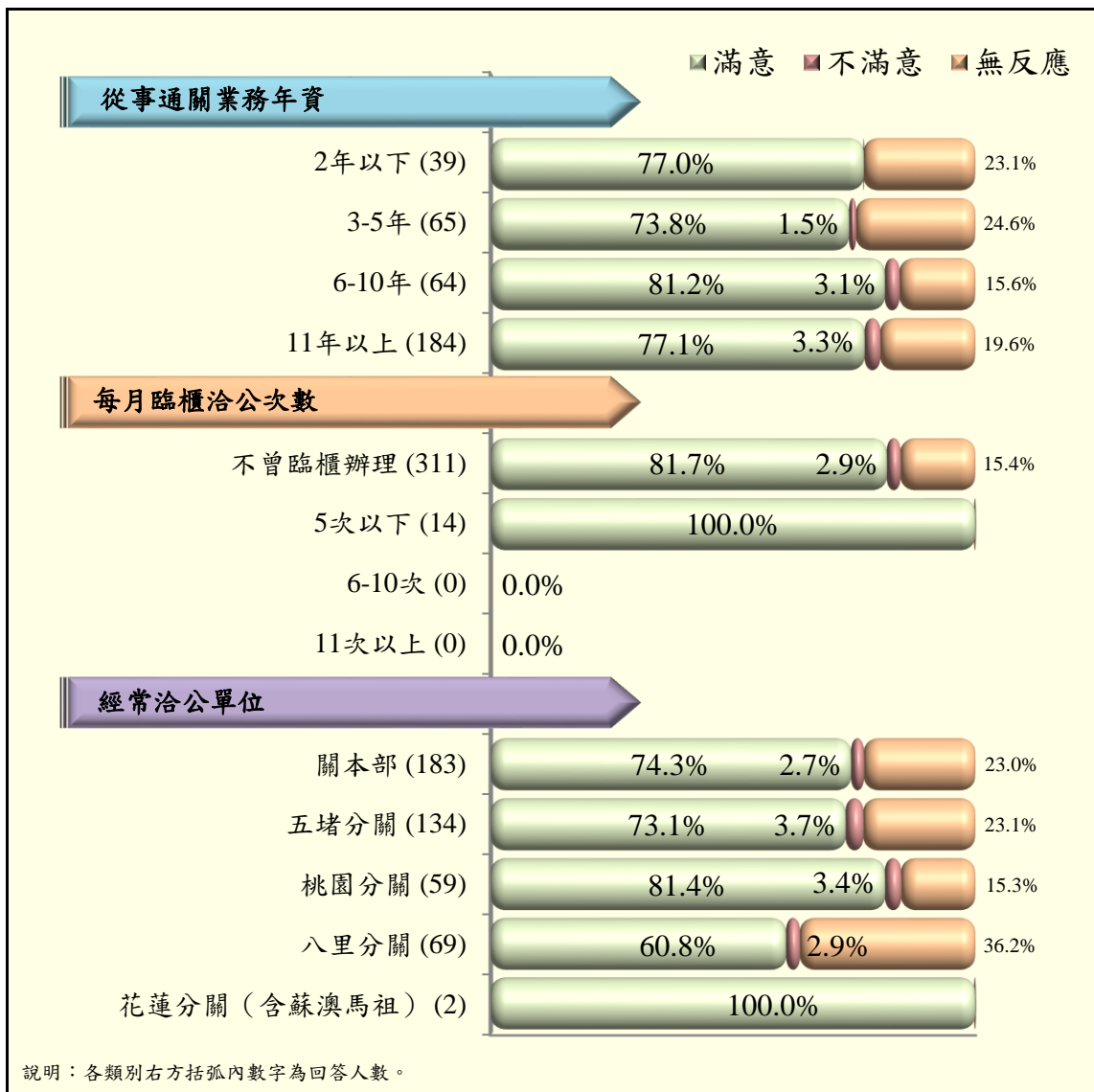


圖 3.38 進出口業者對「整體服務」滿意度交叉分析結果

### 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 3.58 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」、「能提供充足的通關資訊」、「可以答覆及解決所想要詢問的問題」及「無紙化的服務項目佳」。

表 3.58 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	187	68.8
整體服務佳/整體都不錯	74	27.2
能提供充足的通關資訊	1	0.4
可以答覆及解決所想要詢問的問題	1	0.4
無紙化的服務項目佳	1	0.4
無反應	8	2.9
總計	272	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 81 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 272 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 3.59 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」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「部分服務項目內容的宣傳不足」。

表 3.59 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	2	22.2
整體服務不佳/應再求進步及改善	2	22.2
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	11.1
部分服務項目內容的宣傳不足	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

#### 四、對本關提出之建議事項或意見

##### 調查分析結果：

受訪業者對於本關所提出之改進建議，有 86.1% 的受訪者表示「都很好，沒有建議」，有 4.2% 的受訪者沒有表達明確的意見。在提出的具體建議中，回答次數較多的前 3 項為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強各項通關作業的處理效率」及「落實無紙化及全面 E 化作業」。其他的建議及意見如表 3.60 所列。

表 3.60 進出口業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	5	1.4
加強各項通關作業的處理效率	5	1.4
落實無紙化及全面 E 化作業	4	1.1
驗貨次數或人工查驗太頻繁	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
加強送件修改的審核速度	1	0.3
實際狀況與法條不同，應多聽業者的說明	1	0.3
下班後或假日時希望有關員輪值處理關務	1	0.3
增加服務場所的停車空間	1	0.3
加強網站內指引的清楚程度	1	0.3
關員處理關務時應該更具彈性	1	0.3
產地說明說希望能以掃描檔代替正本	1	0.3
以電話詢問時，常被一直轉接	1	0.3
加強稅則審核及回覆的方面	1	0.3
通關作業要更加便捷	1	0.3
五堵分關的電話不好打，常轉接或打不進去	1	0.3
希望台北港有主管可直接簽核	1	0.3
希望驗貨後要維持貨物完整性並予以歸位	1	0.3
增加至基隆關參訪的業者名額	1	0.3
擴大單一窗口的服務範圍	1	0.3
縮短驗貨取樣的時間	1	0.3
都很好，沒有建議	304	86.1
無反應	15	4.2
總計	353	100.0

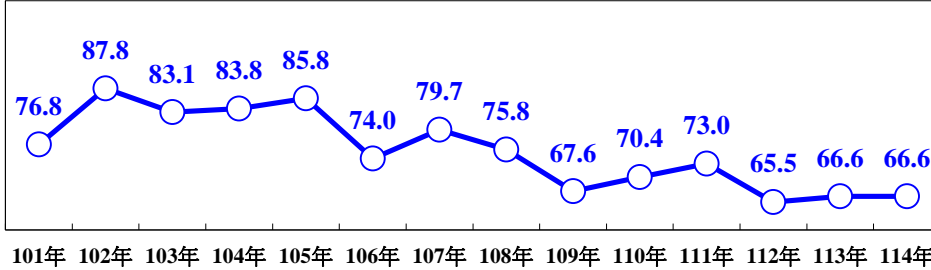
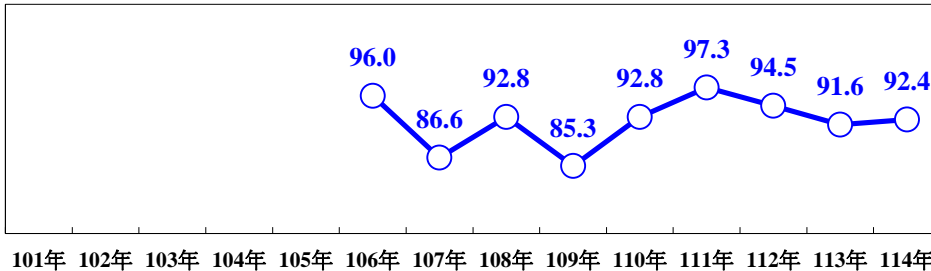
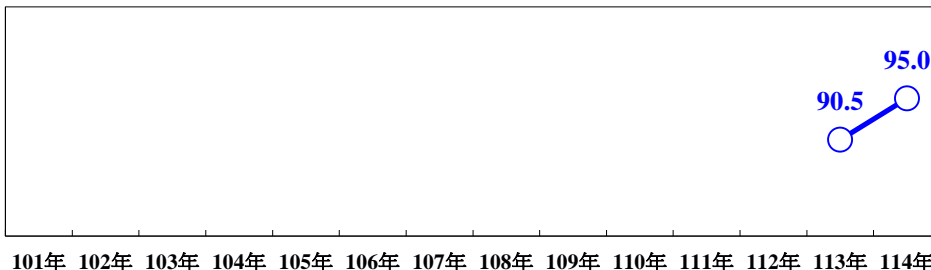
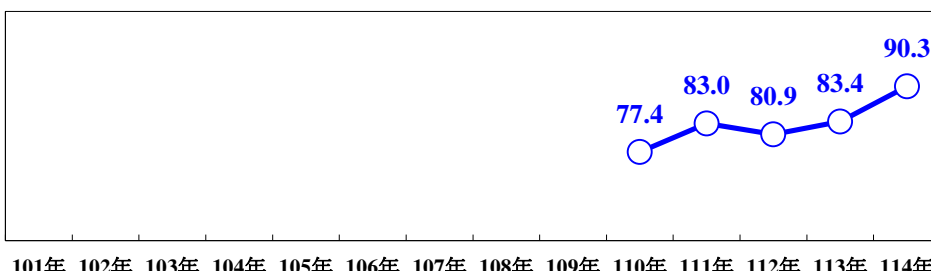
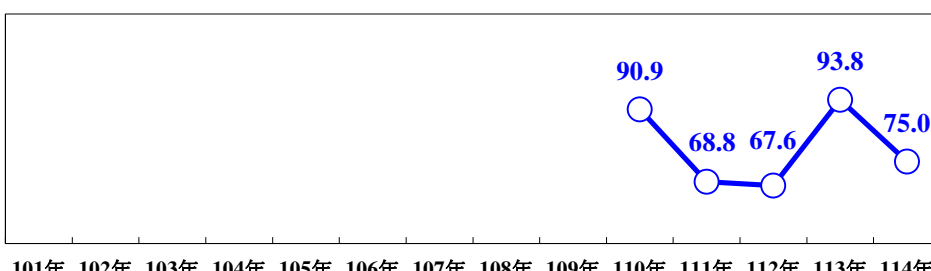
說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

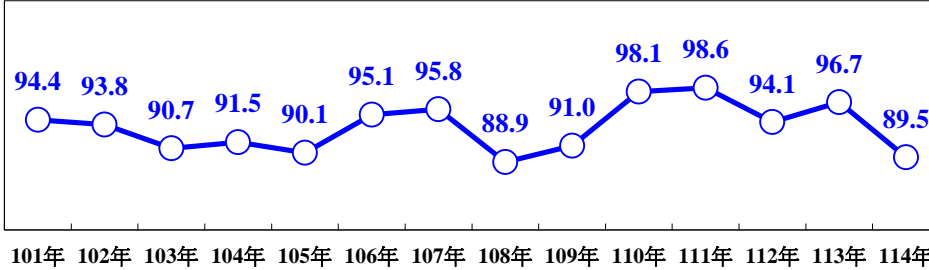
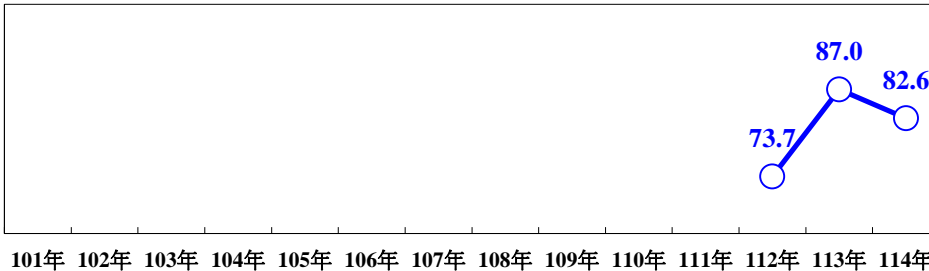
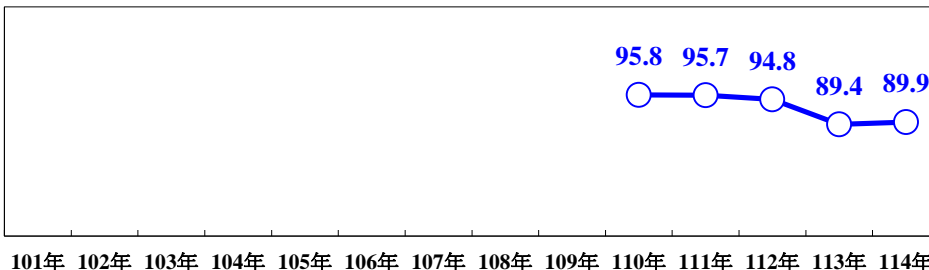
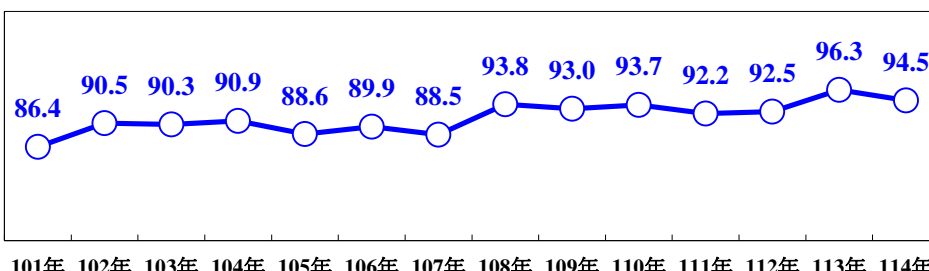
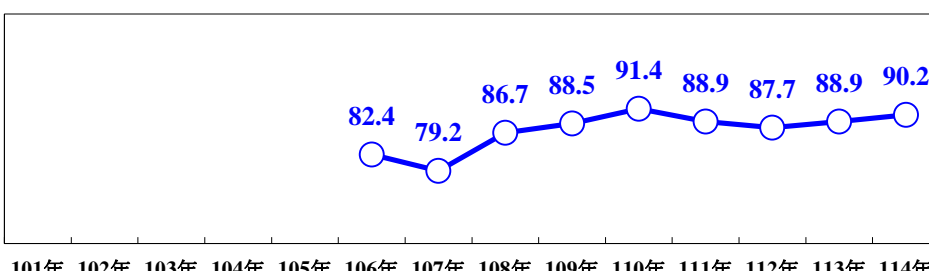
## 五、近 14 年相關服務滿意度統計資料比較

### 101 年至 114 年之年度調查結果比較分析

表 3.61 101 年至 114 年之年度調查結果比較分析【進出口業者】

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)																														
美化及整潔程度 服務場所	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td>81.3</td><td>73.7</td><td>83.4</td><td>86.5</td><td>96.2</td><td>86.9</td><td>73.7</td><td>76.5</td><td>85.2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)		81.3	73.7	83.4	86.5	96.2	86.9	73.7	76.5	85.2				
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)		81.3	73.7	83.4	86.5	96.2	86.9	73.7	76.5	85.2																					
動線規劃及標示 服務場所	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td>75.0</td><td>76.3</td><td>91.7</td><td>59.5</td><td>84.6</td><td>97.4</td><td>86.7</td><td>82.4</td><td>55.6</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)		75.0	76.3	91.7	59.5	84.6	97.4	86.7	82.4	55.6				
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)		75.0	76.3	91.7	59.5	84.6	97.4	86.7	82.4	55.6																					
便民服務措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td>100.0</td><td>88.9</td><td>100.0</td><td>76.4</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>70.0</td><td>100.0</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)		100.0	88.9	100.0	76.4	100.0	100.0	100.0	100.0	70.0	100.0			
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)		100.0	88.9	100.0	76.4	100.0	100.0	100.0	100.0	70.0	100.0																				
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><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><td>68.5</td><td>65.8</td><td>68.0</td><td>64.3</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7	67.6	68.5	65.8	68.0	64.3
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)	80.9	74.5	80.4	82.9	80.8	73.1	72.9	75.5	68.7	67.6	68.5	65.8	68.0	64.3																	

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)
出口通關作業	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
進出口C2無紙化	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
海運快遞貨物通關	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
進口稅則預先審核	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
走動式服務	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)																														
線上申辦服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>94.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>93.8</td></tr> <tr><td>103年</td><td>90.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>91.5</td></tr> <tr><td>105年</td><td>90.1</td></tr> <tr><td>106年</td><td>95.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>95.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>88.9</td></tr> <tr><td>109年</td><td>91.0</td></tr> <tr><td>110年</td><td>98.1</td></tr> <tr><td>111年</td><td>98.6</td></tr> <tr><td>112年</td><td>94.1</td></tr> <tr><td>113年</td><td>96.7</td></tr> <tr><td>114年</td><td>89.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	94.4	102年	93.8	103年	90.7	104年	91.5	105年	90.1	106年	95.1	107年	95.8	108年	88.9	109年	91.0	110年	98.1	111年	98.6	112年	94.1	113年	96.7	114年	89.5
年份	滿意度 (%)																														
101年	94.4																														
102年	93.8																														
103年	90.7																														
104年	91.5																														
105年	90.1																														
106年	95.1																														
107年	95.8																														
108年	88.9																														
109年	91.0																														
110年	98.1																														
111年	98.6																														
112年	94.1																														
113年	96.7																														
114年	89.5																														
客製化服務	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>102年</td><td>73.7</td></tr> <tr><td>103年</td><td>87.0</td></tr> <tr><td>104年</td><td>82.6</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	102年	73.7	103年	87.0	104年	82.6																						
年份	滿意度 (%)																														
102年	73.7																														
103年	87.0																														
104年	82.6																														
資訊網站或 臉書服務措施	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>110年</td><td>95.8</td></tr> <tr><td>111年</td><td>95.7</td></tr> <tr><td>112年</td><td>94.8</td></tr> <tr><td>113年</td><td>89.4</td></tr> <tr><td>114年</td><td>89.9</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	110年	95.8	111年	95.7	112年	94.8	113年	89.4	114年	89.9																		
年份	滿意度 (%)																														
110年	95.8																														
111年	95.7																														
112年	94.8																														
113年	89.4																														
114年	89.9																														
承辦人員的電話 服務禮儀及態度	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>86.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>90.5</td></tr> <tr><td>103年</td><td>90.3</td></tr> <tr><td>104年</td><td>90.9</td></tr> <tr><td>105年</td><td>88.6</td></tr> <tr><td>106年</td><td>89.9</td></tr> <tr><td>107年</td><td>88.5</td></tr> <tr><td>108年</td><td>93.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>93.0</td></tr> <tr><td>110年</td><td>93.7</td></tr> <tr><td>111年</td><td>92.2</td></tr> <tr><td>112年</td><td>92.5</td></tr> <tr><td>113年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>114年</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	86.4	102年	90.5	103年	90.3	104年	90.9	105年	88.6	106年	89.9	107年	88.5	108年	93.8	109年	93.0	110年	93.7	111年	92.2	112年	92.5	113年	96.3	114年	94.5
年份	滿意度 (%)																														
101年	86.4																														
102年	90.5																														
103年	90.3																														
104年	90.9																														
105年	88.6																														
106年	89.9																														
107年	88.5																														
108年	93.8																														
109年	93.0																														
110年	93.7																														
111年	92.2																														
112年	92.5																														
113年	96.3																														
114年	94.5																														
承辦人員的 電話服務專業性	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>106年</td><td>82.4</td></tr> <tr><td>107年</td><td>79.2</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>88.5</td></tr> <tr><td>110年</td><td>91.4</td></tr> <tr><td>111年</td><td>88.9</td></tr> <tr><td>112年</td><td>87.7</td></tr> <tr><td>113年</td><td>88.9</td></tr> <tr><td>114年</td><td>90.2</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	106年	82.4	107年	79.2	108年	86.7	109年	88.5	110年	91.4	111年	88.9	112年	87.7	113年	88.9	114年	90.2										
年份	滿意度 (%)																														
106年	82.4																														
107年	79.2																														
108年	86.7																														
109年	88.5																														
110年	91.4																														
111年	88.9																														
112年	87.7																														
113年	88.9																														
114年	90.2																														

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)																														
承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度	<table border="1"> <caption>承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>102年</td><td>88.2</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.1</td></tr> <tr><td>104年</td><td>94.1</td></tr> <tr><td>105年</td><td>90.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>90.9</td></tr> <tr><td>107年</td><td>80.9</td></tr> <tr><td>108年</td><td>92.3</td></tr> <tr><td>109年</td><td>95.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	84.9	102年	88.2	103年	97.1	104年	94.1	105年	90.9	106年	90.9	107年	80.9	108年	92.3	109年	95.5										
年份	滿意度 (%)																														
101年	84.9																														
102年	88.2																														
103年	97.1																														
104年	94.1																														
105年	90.9																														
106年	90.9																														
107年	80.9																														
108年	92.3																														
109年	95.5																														
承辦人員的臨櫃服務專業性	<table border="1"> <caption>承辦人員的臨櫃服務專業性</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>85.1</td></tr> <tr><td>102年</td><td>80.8</td></tr> <tr><td>103年</td><td>91.4</td></tr> <tr><td>104年</td><td>84.0</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.0</td></tr> <tr><td>106年</td><td>86.2</td></tr> <tr><td>107年</td><td>66.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>90.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	85.1	102年	80.8	103年	91.4	104年	84.0	105年	95.0	106年	86.2	107年	66.6	108年	90.0	109年	94.5										
年份	滿意度 (%)																														
101年	85.1																														
102年	80.8																														
103年	91.4																														
104年	84.0																														
105年	95.0																														
106年	86.2																														
107年	66.6																														
108年	90.0																														
109年	94.5																														
民眾意見處理時效	<table border="1"> <caption>民眾意見處理時效</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>78.2</td></tr> <tr><td>102年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>103年</td><td>82.2</td></tr> <tr><td>104年</td><td>85.3</td></tr> <tr><td>105年</td><td>90.1</td></tr> <tr><td>106年</td><td>79.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>77.7</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>71.8</td></tr> <tr><td>110年</td><td>79.8</td></tr> <tr><td>111年</td><td>86.5</td></tr> <tr><td>112年</td><td>81.4</td></tr> <tr><td>113年</td><td>84.3</td></tr> <tr><td>114年</td><td>86.3</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	78.2	102年	84.9	103年	82.2	104年	85.3	105年	90.1	106年	79.7	107年	77.7	108年	86.8	109年	71.8	110年	79.8	111年	86.5	112年	81.4	113年	84.3	114年	86.3
年份	滿意度 (%)																														
101年	78.2																														
102年	84.9																														
103年	82.2																														
104年	85.3																														
105年	90.1																														
106年	79.7																														
107年	77.7																														
108年	86.8																														
109年	71.8																														
110年	79.8																														
111年	86.5																														
112年	81.4																														
113年	84.3																														
114年	86.3																														
民眾意見處理結果	<table border="1"> <caption>民眾意見處理結果</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>79.7</td></tr> <tr><td>102年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>103年</td><td>79.4</td></tr> <tr><td>104年</td><td>81.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>86.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>87.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>83.0</td></tr> <tr><td>108年</td><td>75.7</td></tr> <tr><td>109年</td><td>75.3</td></tr> <tr><td>110年</td><td>87.2</td></tr> <tr><td>111年</td><td>87.8</td></tr> <tr><td>112年</td><td>79.3</td></tr> <tr><td>113年</td><td>81.4</td></tr> <tr><td>114年</td><td>81.8</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	79.7	102年	84.9	103年	79.4	104年	81.8	105年	86.9	106年	87.7	107年	83.0	108年	75.7	109年	75.3	110年	87.2	111年	87.8	112年	79.3	113年	81.4	114年	81.8
年份	滿意度 (%)																														
101年	79.7																														
102年	84.9																														
103年	79.4																														
104年	81.8																														
105年	86.9																														
106年	87.7																														
107年	83.0																														
108年	75.7																														
109年	75.3																														
110年	87.2																														
111年	87.8																														
112年	79.3																														
113年	81.4																														
114年	81.8																														
整體服務	<table border="1"> <caption>整體服務</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>88.2</td></tr> <tr><td>102年</td><td>88.3</td></tr> <tr><td>103年</td><td>85.1</td></tr> <tr><td>104年</td><td>90.9</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.3</td></tr> <tr><td>106年</td><td>82.8</td></tr> <tr><td>107年</td><td>72.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>81.4</td></tr> <tr><td>109年</td><td>83.8</td></tr> <tr><td>110年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>111年</td><td>83.8</td></tr> <tr><td>112年</td><td>80.8</td></tr> <tr><td>113年</td><td>78.2</td></tr> <tr><td>114年</td><td>77.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	88.2	102年	88.3	103年	85.1	104年	90.9	105年	91.3	106年	82.8	107年	72.6	108年	81.4	109年	83.8	110年	83.3	111年	83.8	112年	80.8	113年	78.2	114年	77.1
年份	滿意度 (%)																														
101年	88.2																														
102年	88.3																														
103年	85.1																														
104年	90.9																														
105年	91.3																														
106年	82.8																														
107年	72.6																														
108年	81.4																														
109年	83.8																														
110年	83.3																														
111年	83.8																														
112年	80.8																														
113年	78.2																														
114年	77.1																														

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、通關業者調查結果分析

### 一、對本關服務場所及各項設施滿意度

#### (一)「服務場所美化及整潔程度」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 94 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 158 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 96.2% 的業者對於本關服務場所美化及整潔程度方面傾向滿意（17.7% 為非常滿意，78.5% 為滿意）；有 2.5% 的業者傾向不滿意（2.5% 為不滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

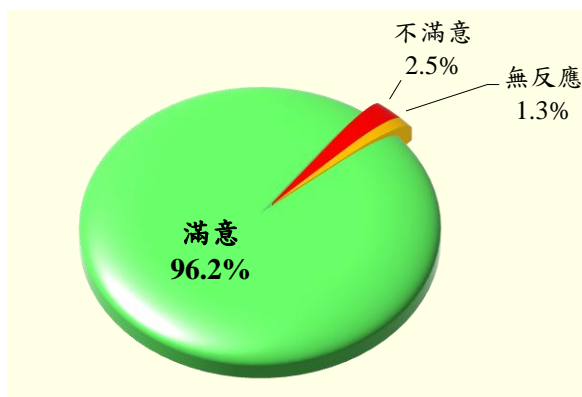


圖 4.1 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度

表 4.1 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	28	17.7
滿意	124	78.5
不滿意	4	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.3
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

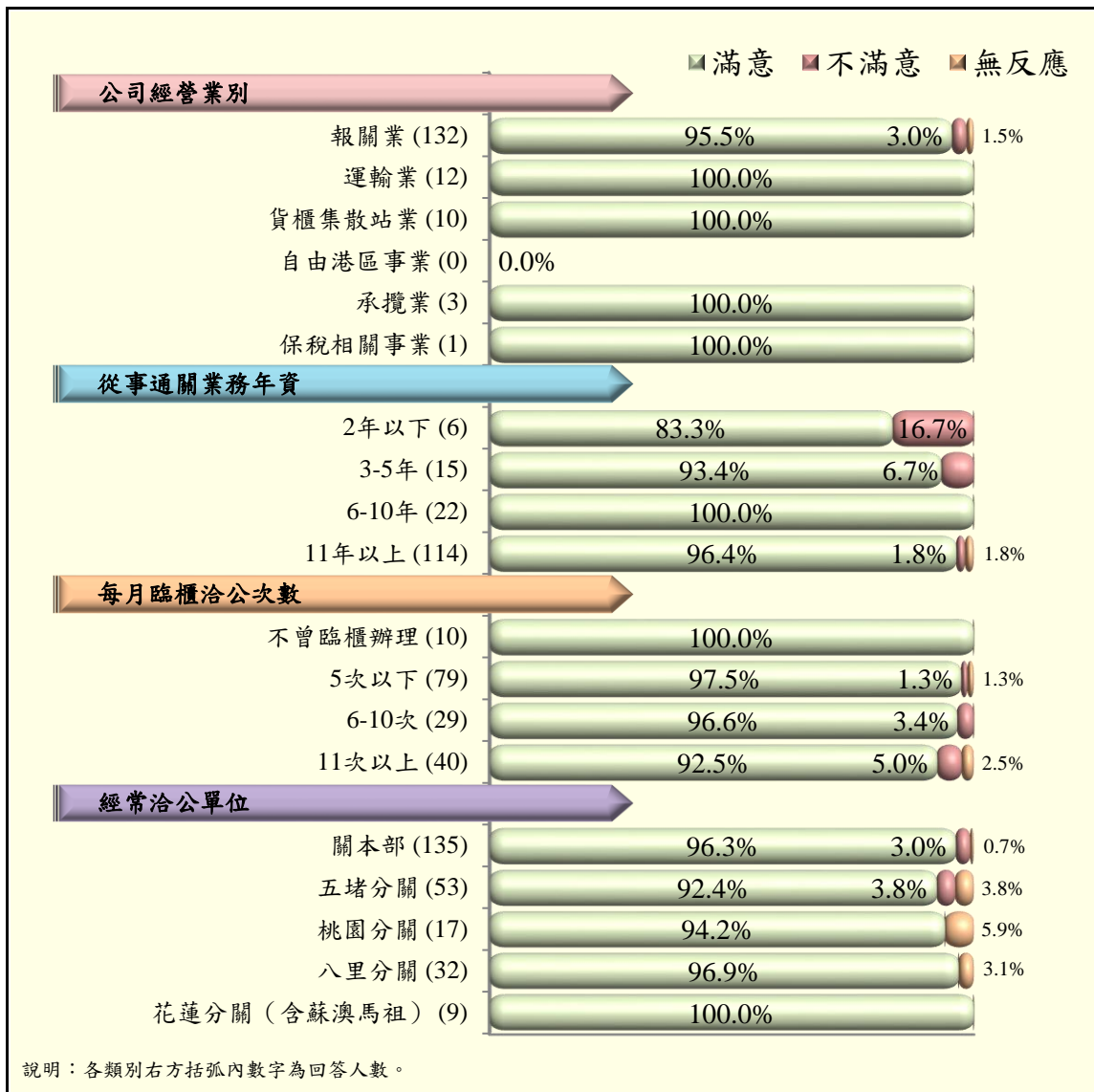


圖 4.2 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關服務場所美化及整潔程度方面，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「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度佳	85	55.9
整體環境佳/整體很好	60	39.5
美化程度佳	3	2.0
無反應	4	2.6
總計	152	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 100 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 152 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關服務場所美化及整潔程度方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.3 所示，依序分別為：「美化程度不足」及「整潔程度不足」。

表 4.3 通關業者對「服務場所美化及整潔程度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	3	75.0
整潔程度不足	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## (二)「服務場所動線規劃及標示」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 94 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 158 位受訪業者中，如表 4.4 及圖 4.3 的調查結果所示，有 89.9% 的業者對於本關服務場所動線規劃及標示方面傾向滿意（12.7% 為非常滿意，77.2% 為滿意）；有 7.6% 的業者傾向不滿意（7.6% 為不滿意）；另有 2.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

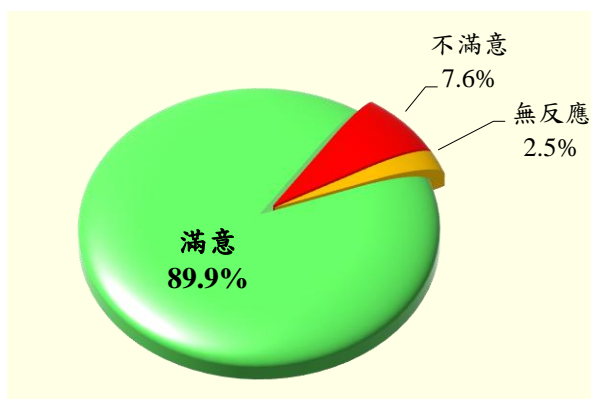


圖 4.3 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」的滿意程度

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	20	12.7
滿意	122	77.2
不滿意	12	7.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.5
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

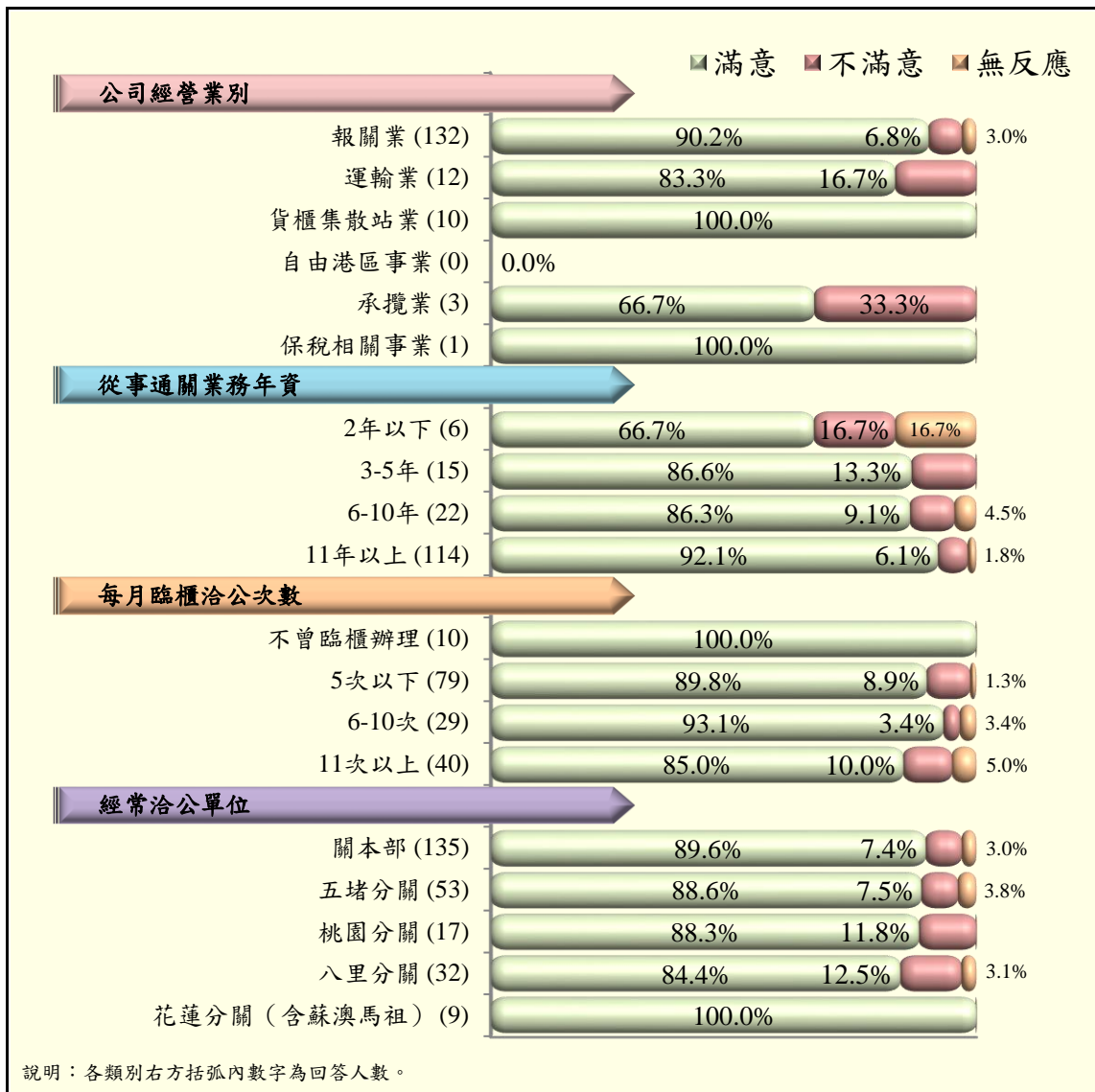


圖 4.4 通關業者對「服務場所動線規劃及標示」滿意度交叉分析結果

### 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	71	50.0
動線清楚且規劃佳	70	49.3
無反應	1	0.7
總計	142	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 142 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	7	58.3
動線不清楚且規劃不佳	5	41.7
總計	12	100.0

說明：有 240 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

### (三)「便民服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果【使用情形】：

除了 94 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗外，其餘 158 位受訪業者表示在本關各項便民服務設施中，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 3 項依序為：1.「通關查詢電腦」(54.4%)，2.「飲水機」(24.1%)，3.「手機充電站」(15.8%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 6% 以下。最後，有較多的比率 34.8%，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項目

項目內容	回答次數	百分比
通關查詢電腦	86	54.4
飲水機	38	24.1
手機充電站	25	15.8
書報雜誌閱覽	9	5.7
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	8	5.1
24 小時服務中心	7	4.4
血壓量測	6	3.8
愛心傘	5	3.2
納保協談室	3	1.9
老花眼鏡	2	1.3
雙語環境	2	1.3
均不曾使用	55	34.8
未到過本關	94	-
無反應	1	0.6
總計	341	156.3

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「未到過本關」後的計算結果。

3.有 94 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 158 人。

4.本題是複選題，故回答次數 247 會超過有效回答人數的 158 人。

5.本表百分比的計算，是以回答人數 158 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 94 位受訪業者表示沒有到過本關的相關經驗、55 位表示均不曾使用過便民服務設施外，其餘 103 位受訪業者中，如表 4.8 及圖 4.5 的調查結果所示，有 95.1% 的業者對於本關的便民服務設施方面傾向滿意（15.5% 為非常滿意，79.6% 為滿意）；有 2.0% 的業者傾向不滿意（1.0% 為非常不滿意，1.0% 為不滿意）；另有 2.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

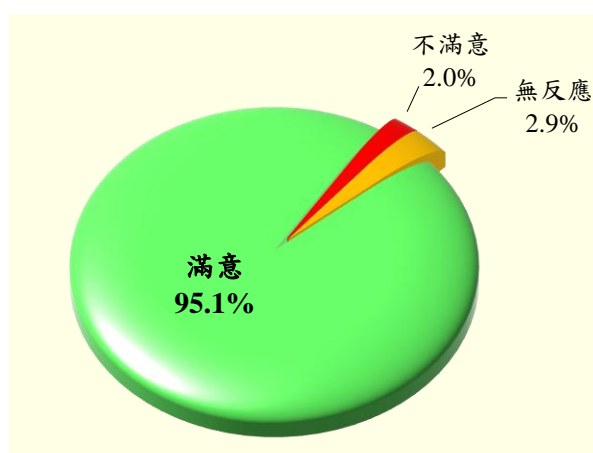


圖 4.5 通關業者對「便民服務設施」的滿意程度

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	16	15.5
滿意	82	79.6
不滿意	1	1.0
非常不滿意	1	1.0
無反應	3	2.9
均不曾使用	55	-
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「未到過本關」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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

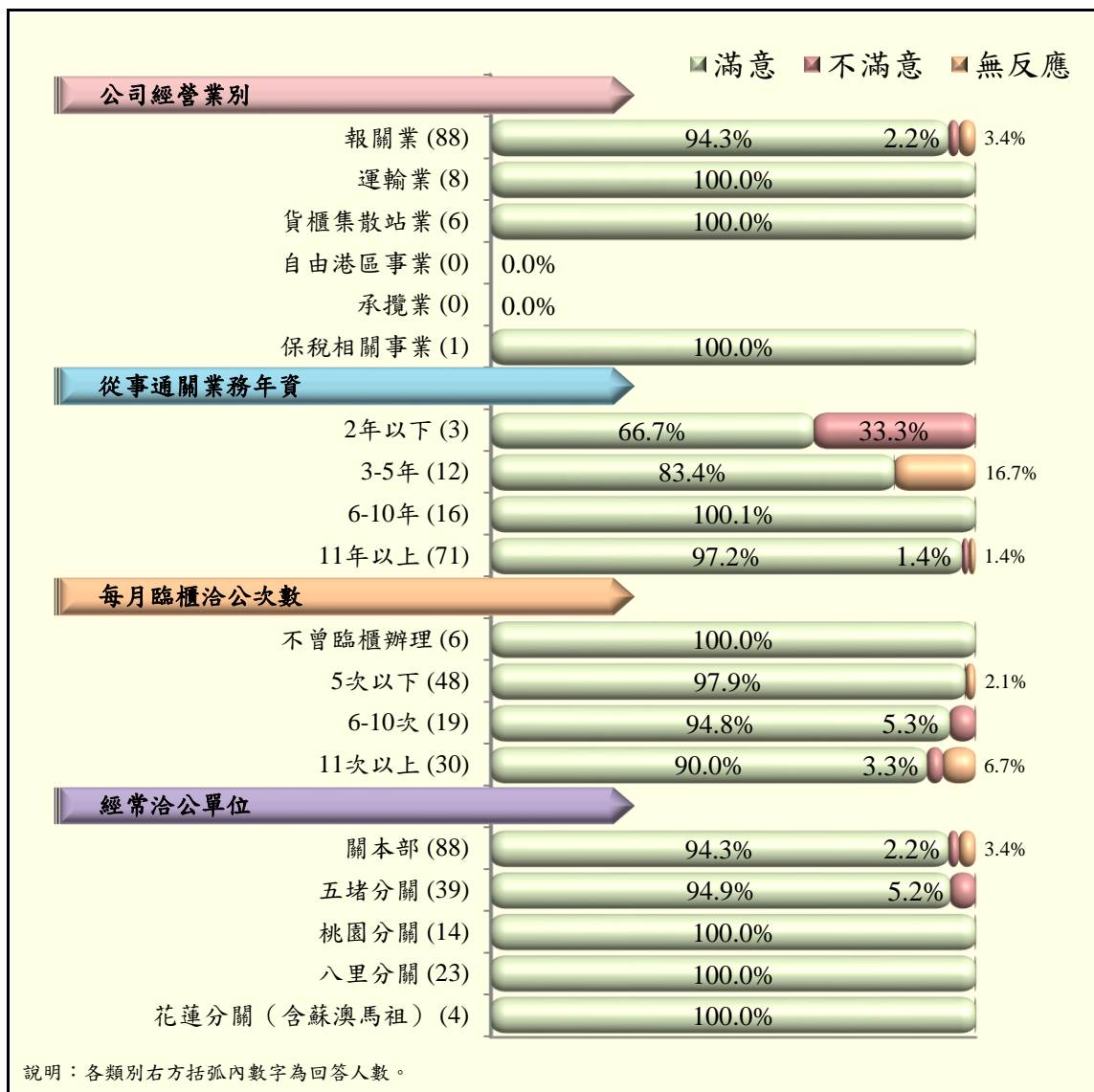


圖 4.6 通關業者對「便民服務設施」滿意度交叉分析結果

#### 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	86	87.8
服務周到/服務多樣化	8	8.2
非常貼心，很完善	4	4.1
總計	98	100.0

說明：有 154 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 98 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：「便民服務設施不齊全」及「易利委的功能不佳」。

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
便民服務設施不齊全	1	50.0
易利委的功能不佳	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## 二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度

### (一)「進口通關作業」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 4.11 及圖 4.7 的調查結果所示，有 80.6% 的業者對於本關辦理進口通關作業方面傾向滿意（11.9% 為非常滿意，68.7% 為滿意）；有 7.1% 的業者傾向不滿意（7.1% 為不滿意）；另有 12.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

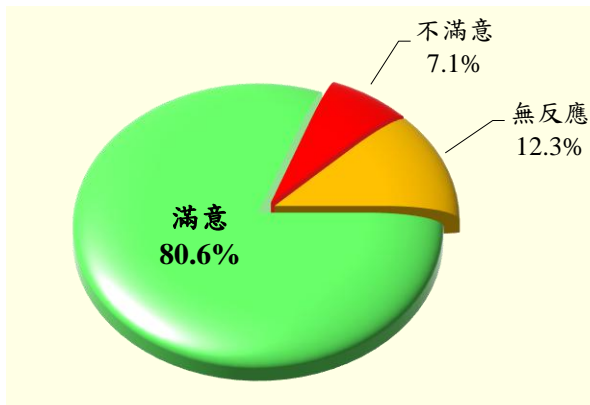


圖 4.7 通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

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	30	11.9
滿意	173	68.7
不滿意	18	7.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	31	12.3
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.8 及附錄三表 C.2-4），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

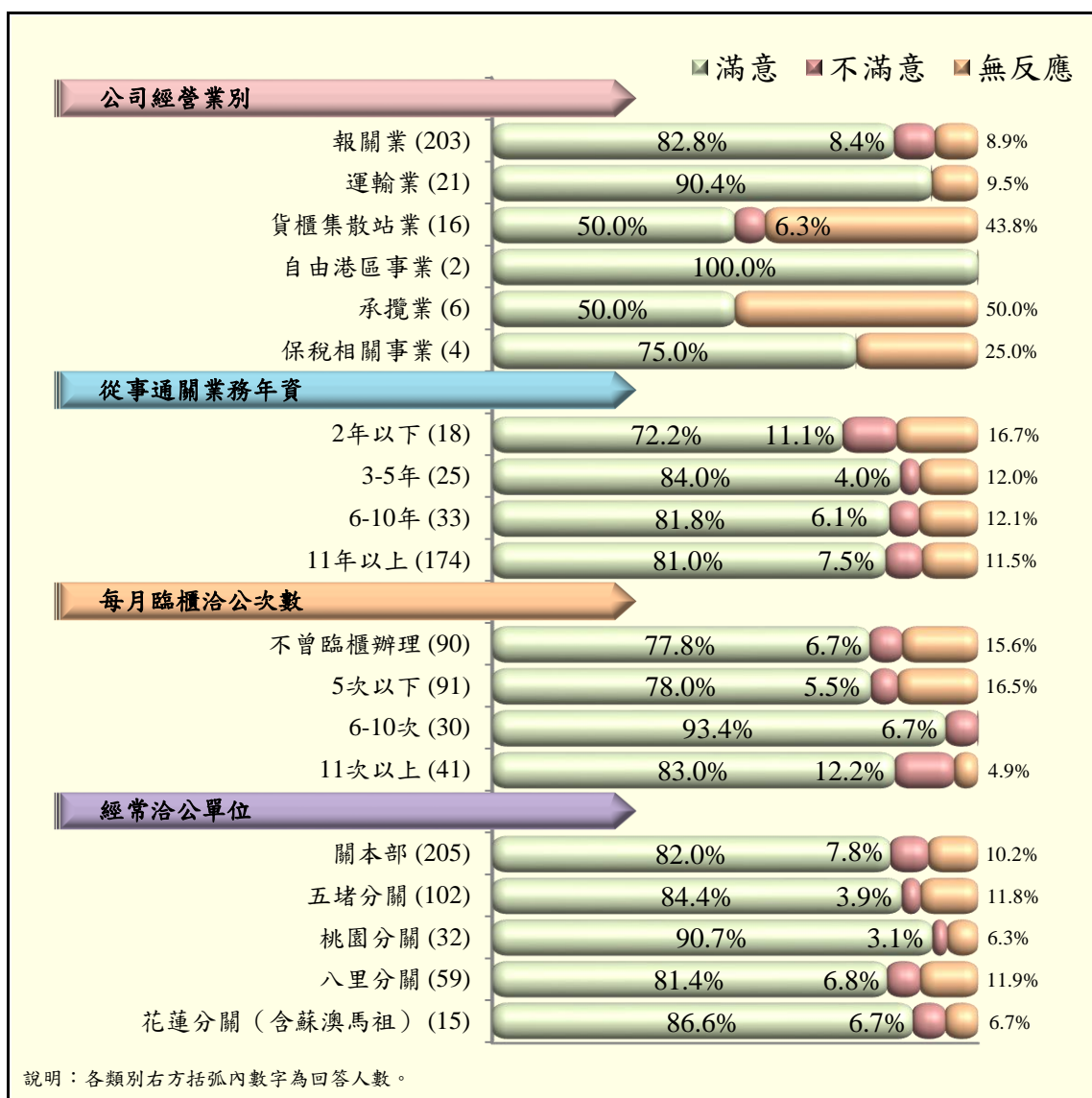


圖 4.8 通關業者對「進口通關作業」滿意度交叉分析結果

### 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：「通關過程都很順利」、「進口通關速度快」、「作業過程很流暢」、「關員服務態度佳」、「關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決」及「進口關員的專業度佳」。

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
通關過程都很順利	97	47.8
進口通關速度快	50	24.6
作業過程很流暢	46	22.7
關員服務態度佳	5	2.5
關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決	2	1.0
進口關員的專業度佳	1	0.5
無反應	2	1.0
總計	203	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 49 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 203 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」、「網路查詢單一窗口速度太慢」、「網站資訊有時會與實際狀況不符」及「職務代理人的工作效率不佳」。

表 4.13 通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	7	38.9
關員的專業度不足	6	33.3
網路查詢單一窗口速度太慢	3	16.7
網站資訊有時會與實際狀況不符	1	5.6
職務代理人的工作效率不佳	1	5.6
總計	18	100.0

說明：有 234 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 4.14 及圖 4.9 的調查結果所示，有 69.4%的業者對於本關辦理出口通關作業方面傾向滿意（7.1%為非常滿意，62.3%為滿意）；有 5.2%的業者傾向不滿意（0.4%為非常不滿意，4.8%為不滿意）；另有 25.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

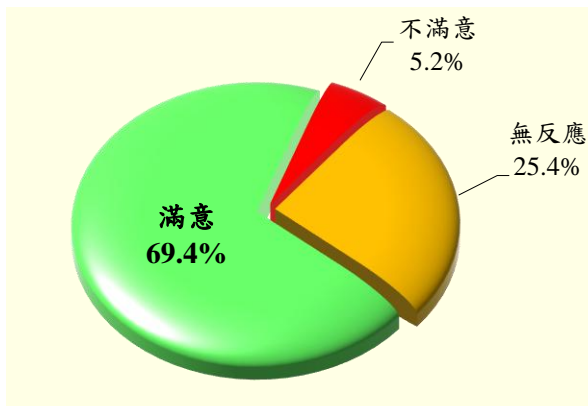


圖 4.9 通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

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	18	7.1
滿意	157	62.3
不滿意	12	4.8
非常不滿意	1	0.4
無反應	64	25.4
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.10 及附錄三表 C.2-5），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為報關業、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（含蘇澳馬祖）者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

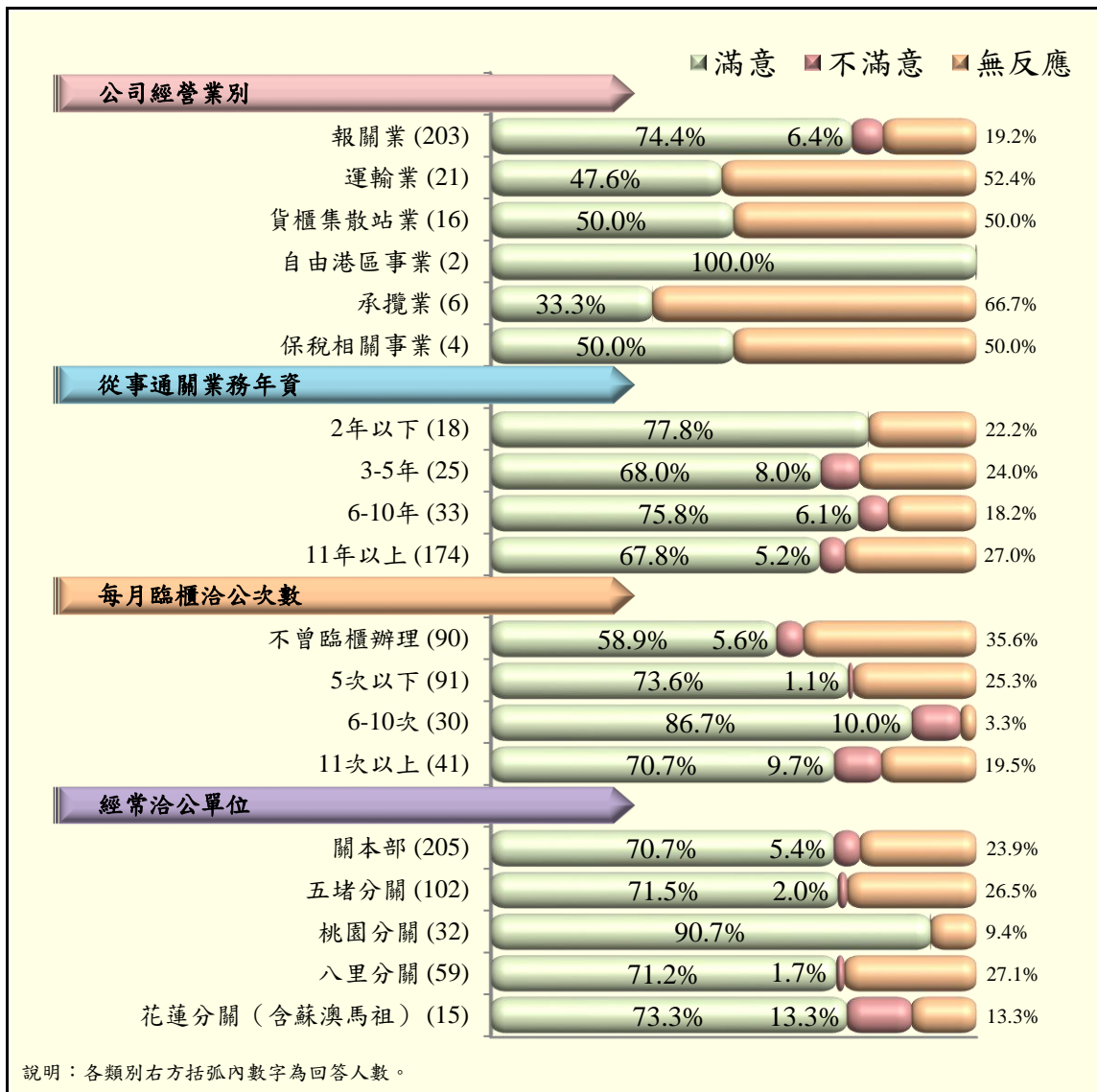


圖 4.10 通關業者對「出口通關作業」滿意度交叉分析結果

### 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：「通關過程都很順利」、「出口通關速度快」、「作業過程很流暢」、「關員服務態度佳」及「關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決」。

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
通關過程都很順利	64	36.6
出口通關速度快	54	30.9
作業過程很流暢	51	29.1
關員服務態度佳	3	1.7
關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決	1	0.6
無反應	2	1.1
總計	175	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 77 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 175 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」、「關員的態度不佳/態度官僚」、「網路查詢單一窗口速度太慢」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員在上班時間會不在」。

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	5	38.5
關員的專業度不足	2	15.4
關員的態度不佳/態度官僚	2	15.4
網路查詢單一窗口速度太慢	2	15.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	7.7
關員在上班時間會不在	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 239 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 106 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 146 位受訪業者中，如表 4.17 及圖 4.11 的調查結果所示，有 83.6% 的業者對於本關辦理進出口 C2 無紙化方面傾向滿意(10.3% 為非常滿意，73.3% 為滿意)；有 15.8% 的業者傾向不滿意(0.7% 為非常不滿意，15.1% 為不滿意)；另有 0.7% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

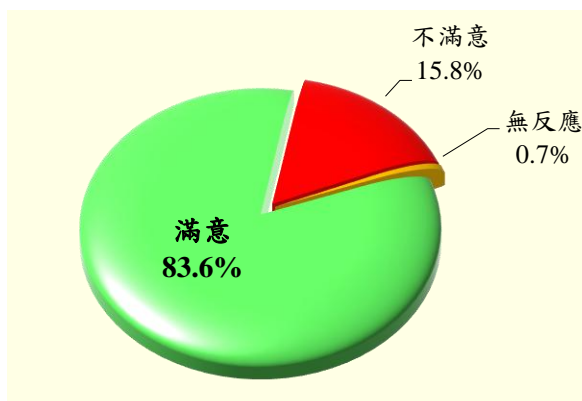


圖 4.11 通關業者對「進出口 C2 無紙化」的滿意程度

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	10.3
滿意	107	73.3
不滿意	22	15.1
非常不滿意	1	0.7
無反應	1	0.7
不曾使用	106	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為五堵分關及八里分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

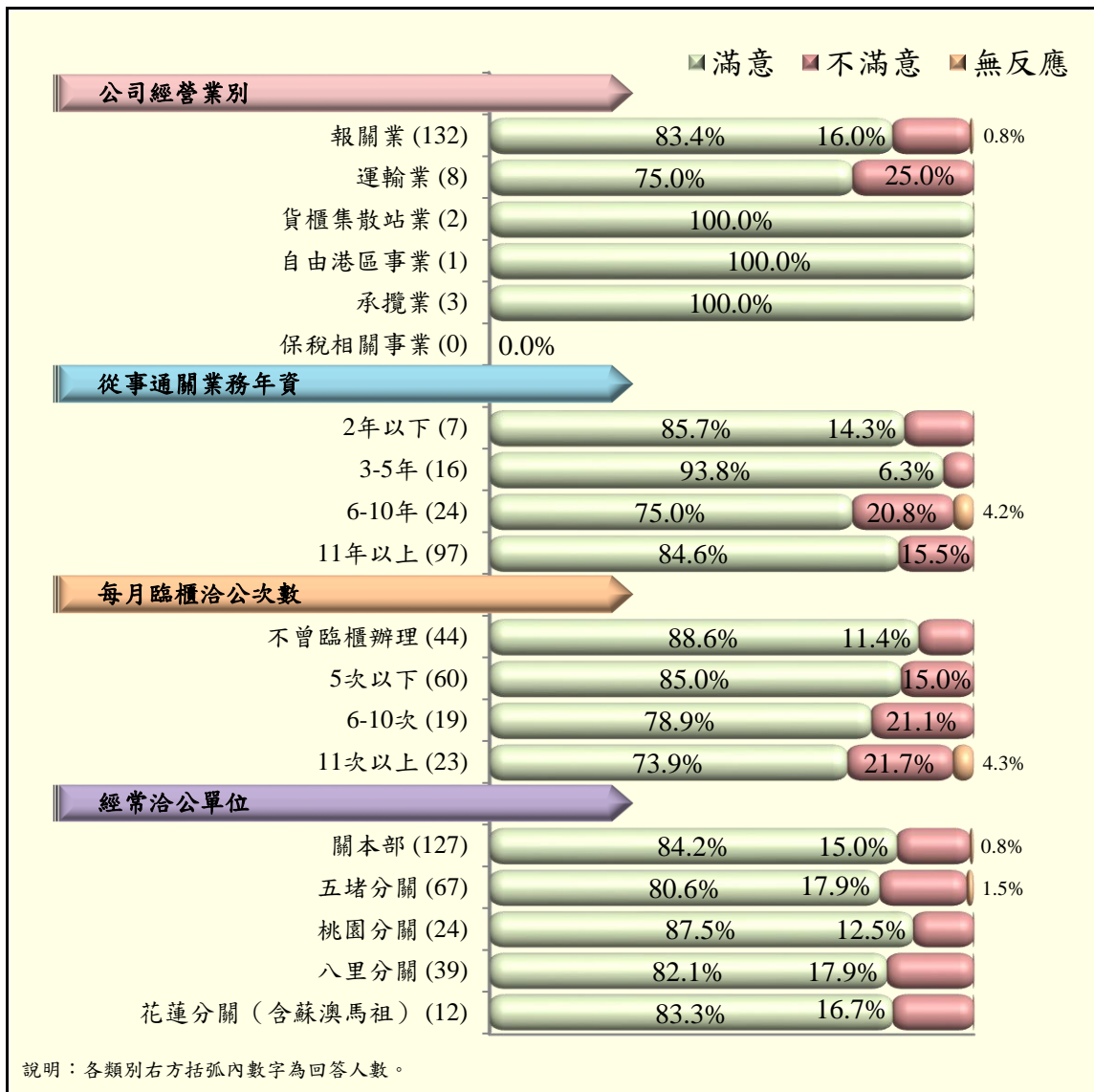


圖 4.12 通關業者對「進出口 C2 無紙化」滿意度交叉分析結果

### 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	71	58.2
有助於處理效率/更為快速	34	27.9
可節省紙張/可用電子檔案替代	12	9.8
對於環保工作很有助益	5	4.1
總計	122	100.0

說明：有 130 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 122 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：「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 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
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	14	60.9
效率需要再提升/速度反而更慢	9	39.1
總計	23	100.0

說明：有 229 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

#### (四)「海運快遞貨物通關」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外，其餘 31 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.13 的調查結果所示，100.0%的業者對於本關辦理海運快遞貨物通關方面傾向滿意（6.5%為非常滿意，93.5%為滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意。

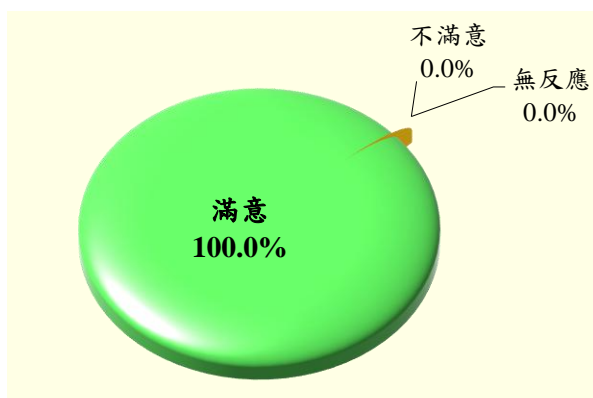


圖 4.13 通關業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度

表 4.20 通關業者對「海運快遞貨物通關」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	2	6.5
滿意	29	93.5
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	221	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

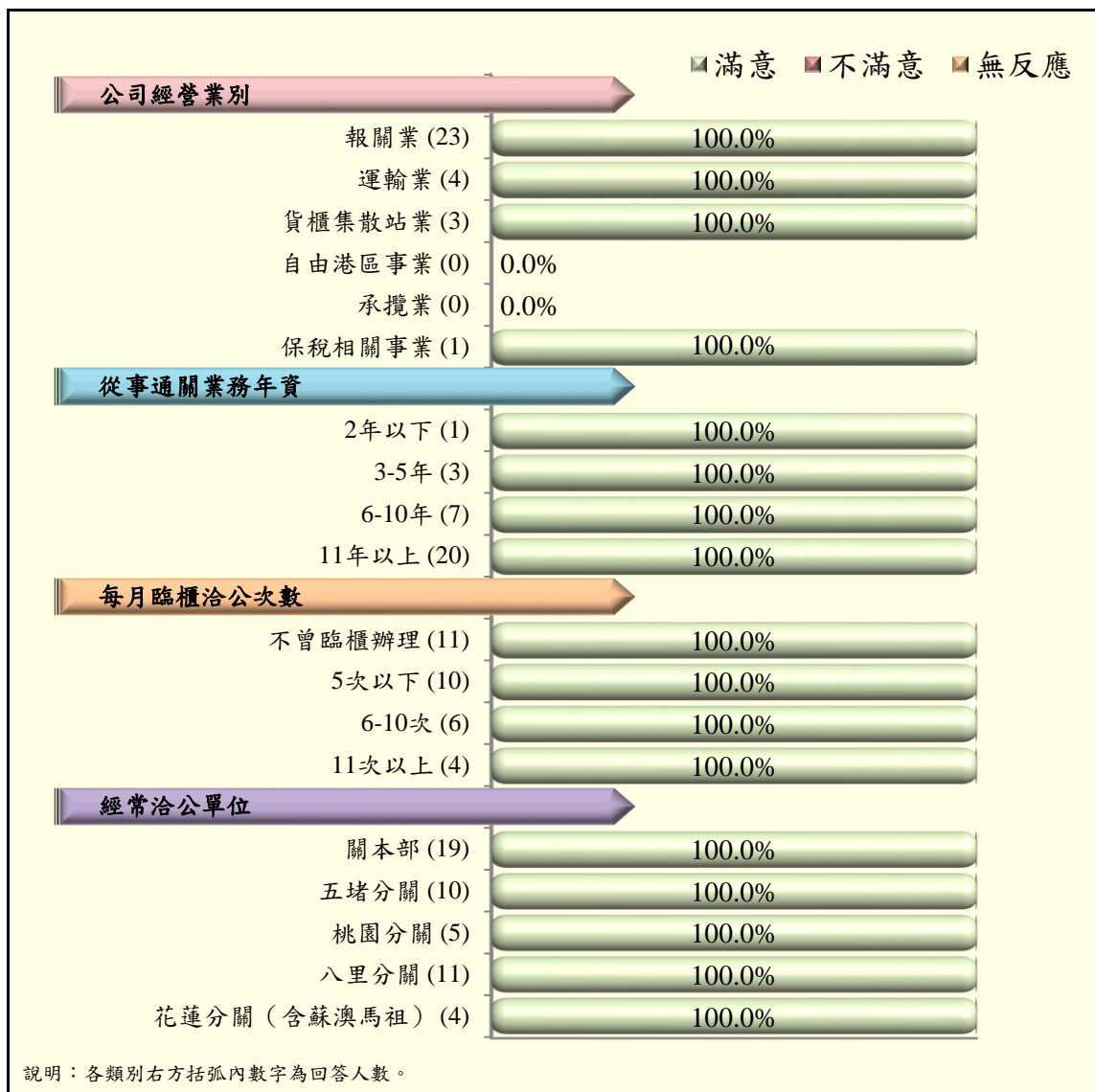


圖 4.14 通關業者對「海運快遞貨物通關」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關辦理海運快遞貨物通關方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.21 所示，依序分別為：「效率佳」、「通關快速/通關順利」、「很便民/很方便」及「反映問題有獲得解決」。

表 4.21 通關業者對「海運快遞貨物通關」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率佳	11	35.5
通關快速/通關順利	10	32.3
很便民/很方便	3	9.7
反映問題有獲得解決	1	3.2
無反應	6	19.4
總計	31	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 221 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 31 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關辦理海運快遞貨物通關方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.22 所示，因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以就無不滿意原因可供分析。

表 4.22 通關業者對「海運快遞貨物通關」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

## (五)「進口稅則預先審核」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 141 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 111 位受訪業者中，如表 4.23 及圖 4.15 的調查結果所示，有 75.7% 的業者對於本關辦理進口稅則預先審核方面傾向滿意(7.2%為非常滿意，68.5%為滿意)；有 23.4% 的業者傾向不滿意(0.9%為非常不滿意，22.5%為不滿意)；另有 0.9% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

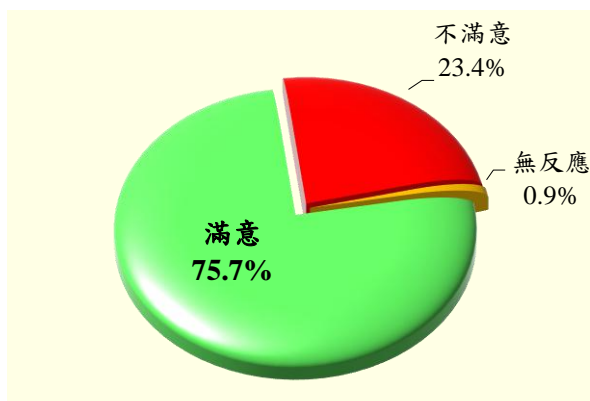


圖 4.15 通關業者對「進口稅則預先審核」的滿意程度

表 4.23 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	8	7.2
滿意	76	68.5
不滿意	25	22.5
非常不滿意	1	0.9
無反應	1	0.9
不曾使用	141	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.16 及附錄三表 C.2-8），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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 11 次以上、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

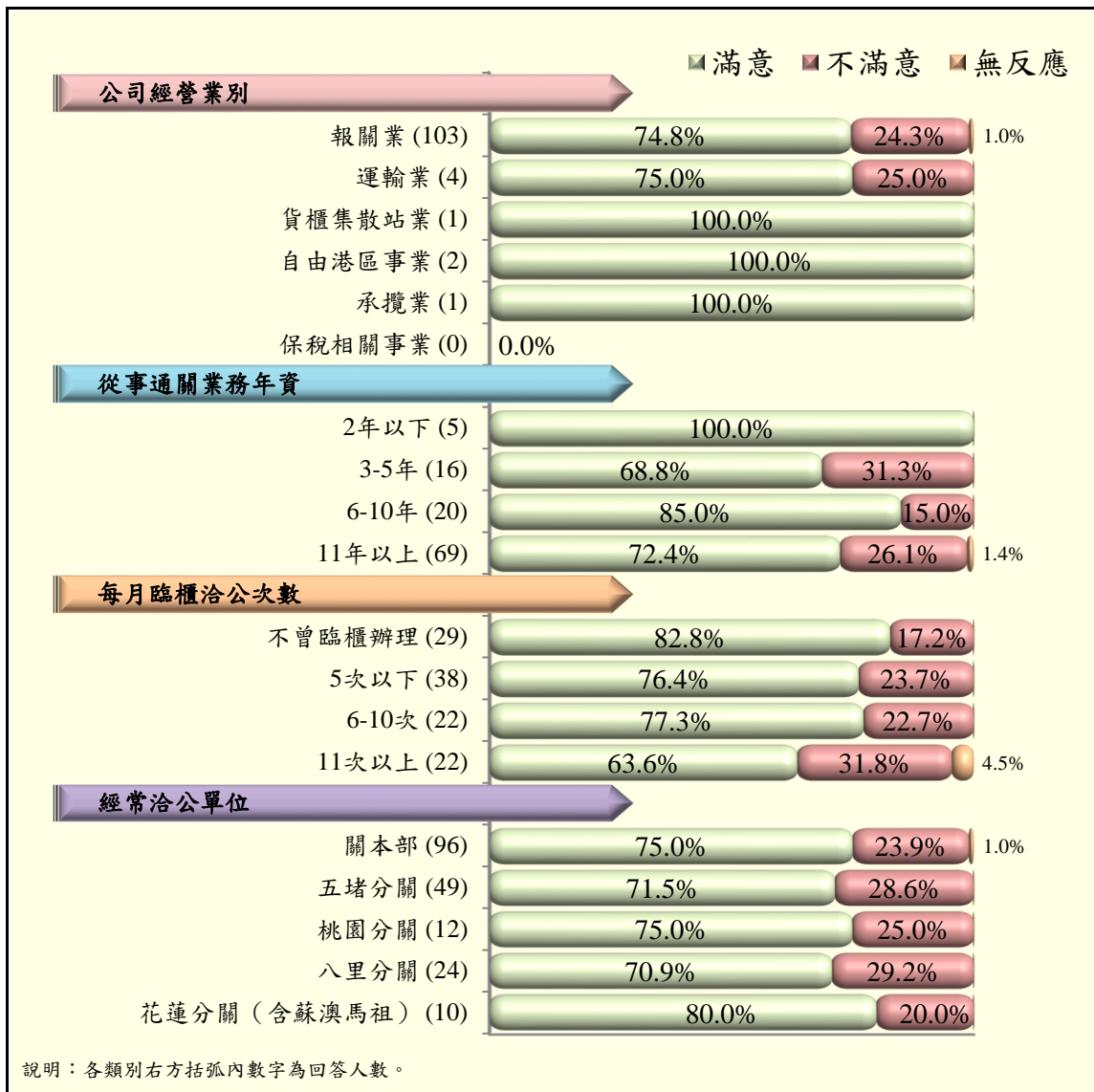


圖 4.16 通關業者對「進口稅則預先審核」滿意度交叉分析結果

### 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 4.24 所示，依序分別為：「答覆稅則問題方面表現佳」、「可以避免卡關/有助於提升通關速度」、「措施很便民/很方便」、「資訊明確/提供資訊清楚」、「可以事先查詢相關稅則，有利提前作業」、「審核過程流暢/順利」、「減少爭議」、「審核快速/效率佳」、「可以避免錯誤」及「可以節省時間」。

表 4.24 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
答覆稅則問題方面表現佳	15	17.9
可以避免卡關/有助於提升通關速度	14	16.7
措施很便民/很方便	10	11.9
資訊明確/提供資訊清楚	10	11.9
可以事先查詢相關稅則，有利提前作業	8	9.5
審核過程流暢/順利	8	9.5
減少爭議	5	6.0
審核快速/效率佳	4	4.8
可以避免錯誤	2	2.4
可以節省時間	2	2.4
無反應	6	7.1
總計	84	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 168 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 84 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 4.25 所示，依序分別為：「審核速度慢/效率不佳」、「需要業者提供的資訊太多，造成困擾」、「補件只能至現場處理，不能透過網路」、「稅則及審核沒有一致的認定標準」及「有刁難情事」。

表 4.25 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	19	73.1
需要業者提供的資訊太多，造成困擾	3	11.5
補件只能至現場處理，不能透過網路	2	7.7
稅則及審核沒有一致的認定標準	1	3.8
有刁難情事	1	3.8
總計	26	100.0

說明：有 226 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 26 人。

## (六)「走動式服務」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 188 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 64 位受訪業者中，如表 4.26 及圖 4.17 的調查結果所示，有 89.1% 的業者對於本關辦理走動式服務方面傾向滿意（12.5% 為非常滿意，76.6% 為滿意）；有 10.9% 的業者傾向不滿意（10.9% 為不滿意）。

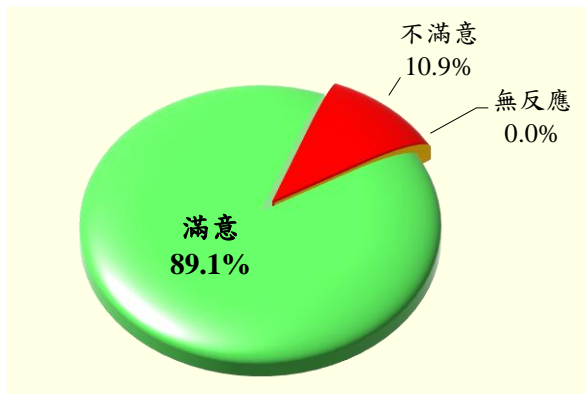


圖 4.17 通關業者對「走動式服務」的滿意程度

表 4.26 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	8	12.5
滿意	49	76.6
不滿意	7	10.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	188	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.18 及附錄三表 C.2-9），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為報關業、從事通關業務年資為 3-5 年、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

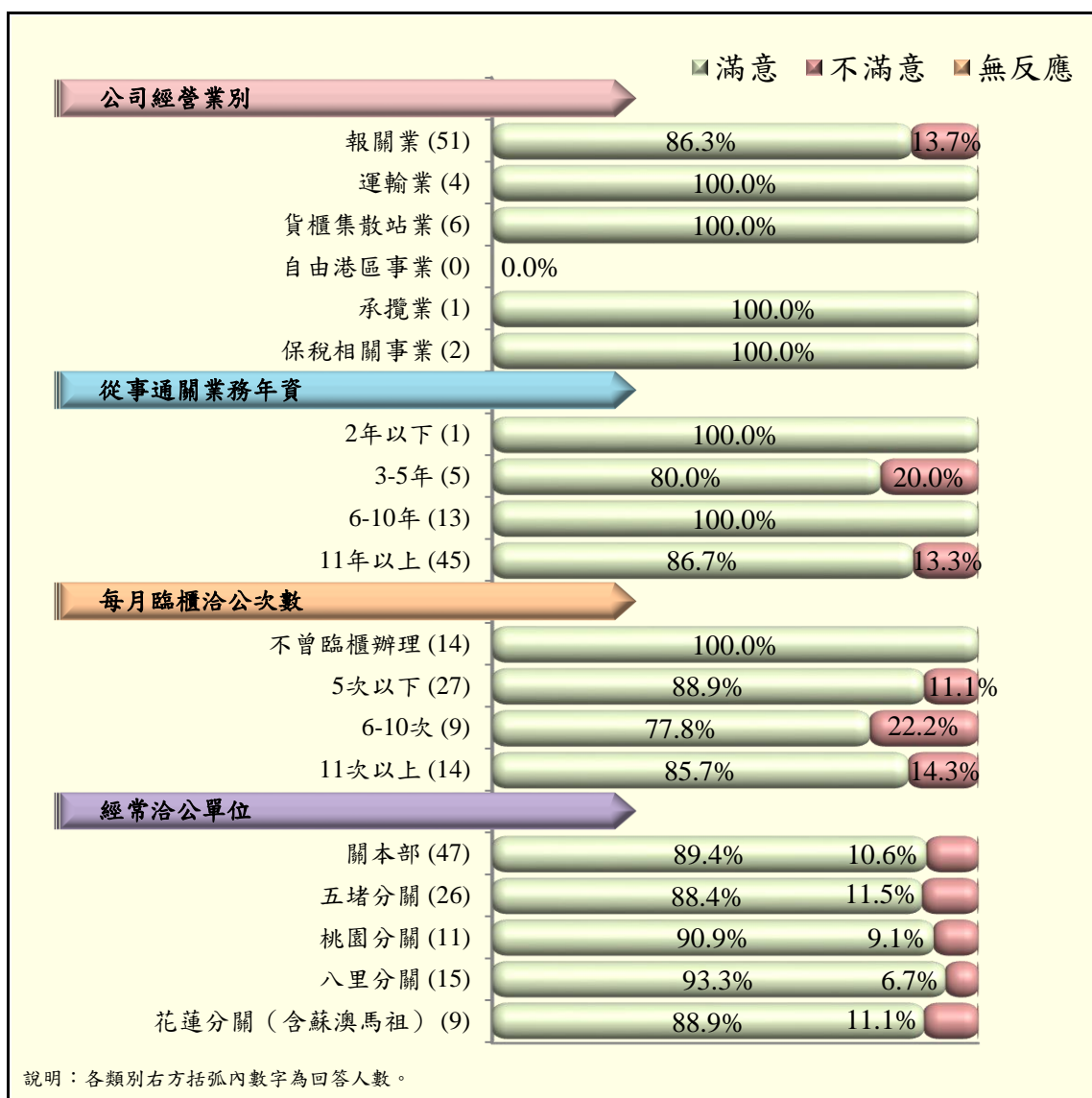


圖 4.18 通關業者對「走動式服務」滿意度交叉分析結果

### 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 4.27 所示，依序分別為：「座談會內容豐富/講解清楚」、「走動式服務辦理成效佳」、「有利於資訊的提供及獲得」、「便民/貼心」、「有利於雙向溝通及意見交流」、「對業者在業務上有幫助」及「座談會有利於業者提出意見及建議，且能得到回覆」。

表 4.27 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
座談會內容豐富/講解清楚	12	21.1
走動式服務辦理成效佳	10	17.5
有利於資訊的提供及獲得	7	12.3
便民/貼心	7	12.3
有利於雙向溝通及意見交流	6	10.5
對業者在業務上有幫助	5	8.8
座談會有利於業者提出意見及建議，且能得到回覆	4	7.0
無反應	6	10.5
總計	57	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 195 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 4.28 所示，只有一個為：「成效不佳」。

表 4.28 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
成效不佳	7	100.0
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (七)「線上申辦服務」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 96 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 156 位受訪業者中，如表 4.29 及圖 4.19 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（17.3% 為非常滿意，80.8% 為滿意）；有 1.9% 的業者傾向不滿意（0.6% 為非常不滿意，1.3% 為不滿意）。

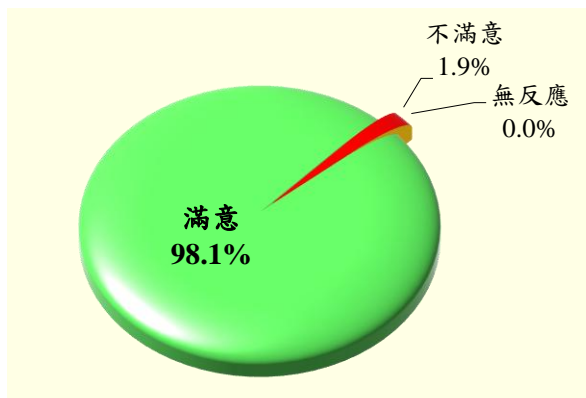


圖 4.19 通關業者對「線上申辦服務」的滿意程度

表 4.29 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	27	17.3
滿意	126	80.8
不滿意	2	1.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	0	0.0
不曾使用	96	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 6-10 次、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

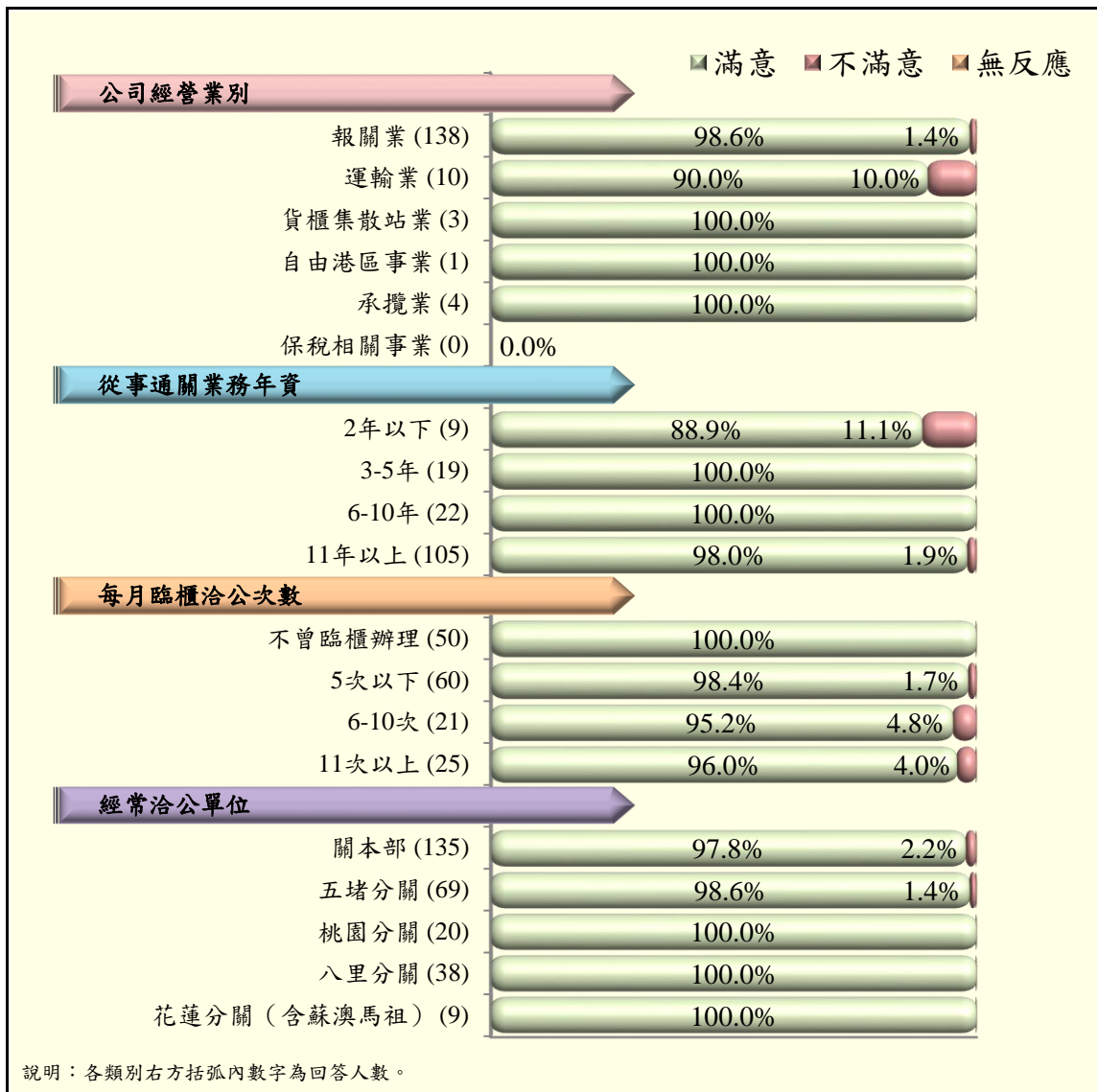


圖 4.20 通關業者對「線上申辦服務」滿意度交叉分析結果

### 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 4.30 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」及「有助於提升通關速度」。

表 4.30 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	107	69.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	21	13.7
線上作業效率好	20	13.1
有助於提升通關速度	4	2.6
無反應	1	0.7
總計	153	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 99 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 153 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 4.31 所示，依序分別為：「網站連線速度慢」、「線上表單不夠完整」及「表格下載格式很複雜」。

表 4.31 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
網站連線速度慢	1	33.3
線上表單不夠完整	1	33.3
表格下載格式很複雜	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (八)「客製化服務」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 175 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 77 位受訪業者中，如表 4.32 及圖 4.21 的調查結果所示，有 96.1%的業者對於本關提供客製化服務方面傾向滿意（13.0%為非常滿意，83.1%為滿意）；有 2.6%的業者傾向不滿意（2.6%為不滿意）；另有 1.3%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

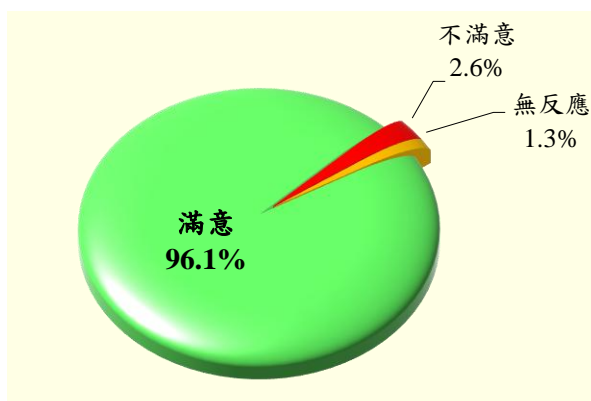


圖 4.21 通關業者對「客製化服務」的滿意程度

表 4.32 通關業者對「客製化服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	10	13.0
滿意	64	83.1
不滿意	2	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	1.3
不曾使用	175	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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 6-10 次、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

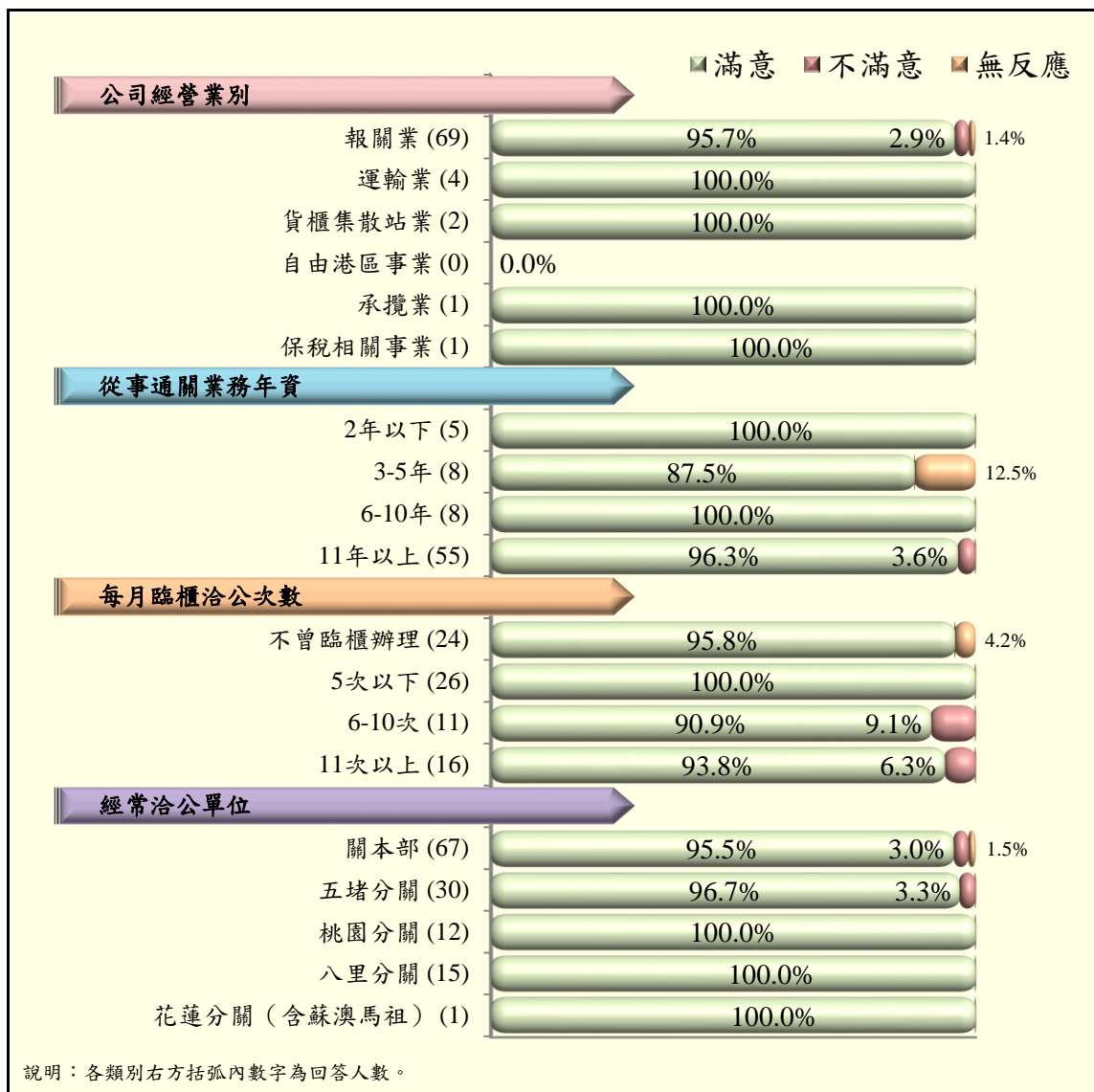


圖 4.22 通關業者對「客製化服務」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關提供客製化服務方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.33 所示，依序分別為：「很便民/很方便」、「快速通關的效率佳」、「問題能得到答案及解決」、「單一窗口設有許多可查詢的資料」、「可以滿足業者需求」、「服務好，會溝通及提醒」、「過程流暢/順利」及「相關配套措施很完整」。

表 4.33 通關業者對「客製化服務」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
很便民/很方便	31	41.9
快速通關的效率佳	11	14.9
問題能得到答案及解決	7	9.5
單一窗口設有許多可查詢的資料	7	9.5
可以滿足業者需求	3	4.1
服務好，會溝通及提醒	3	4.1
過程流暢/順利	3	4.1
相關配套措施很完整	2	2.7
無反應	7	9.5
總計	74	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 178 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 74 人。

#### 4. 不滿意的原因：

對於本關提供客製化服務方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.34 所示，只有一個為：「效率不佳/無法即時完成」。

表 4.34 通關業者對「客製化服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/無法即時完成	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

**(九)「資訊網站或臉書服務措施」方面****1. 調查分析結果：**

除了 127 位受訪業者表示不曾使用本項服務措施外，其餘 125 位受訪業者中，如表 4.35 及圖 4.23 的調查結果所示，有 92.8% 的業者對於本關資訊網站或臉書服務措施方面傾向滿意（12.8% 為非常滿意，80.0% 為滿意）；有 5.6% 的業者傾向不滿意（5.6% 為不滿意）；另有 1.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

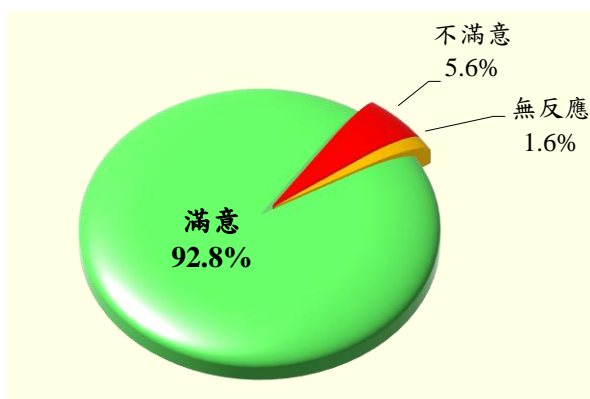


圖 4.23 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」的滿意程度

表 4.35 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	16	12.8
滿意	100	80.0
不滿意	7	5.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.6
不曾使用	127	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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 4.24 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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

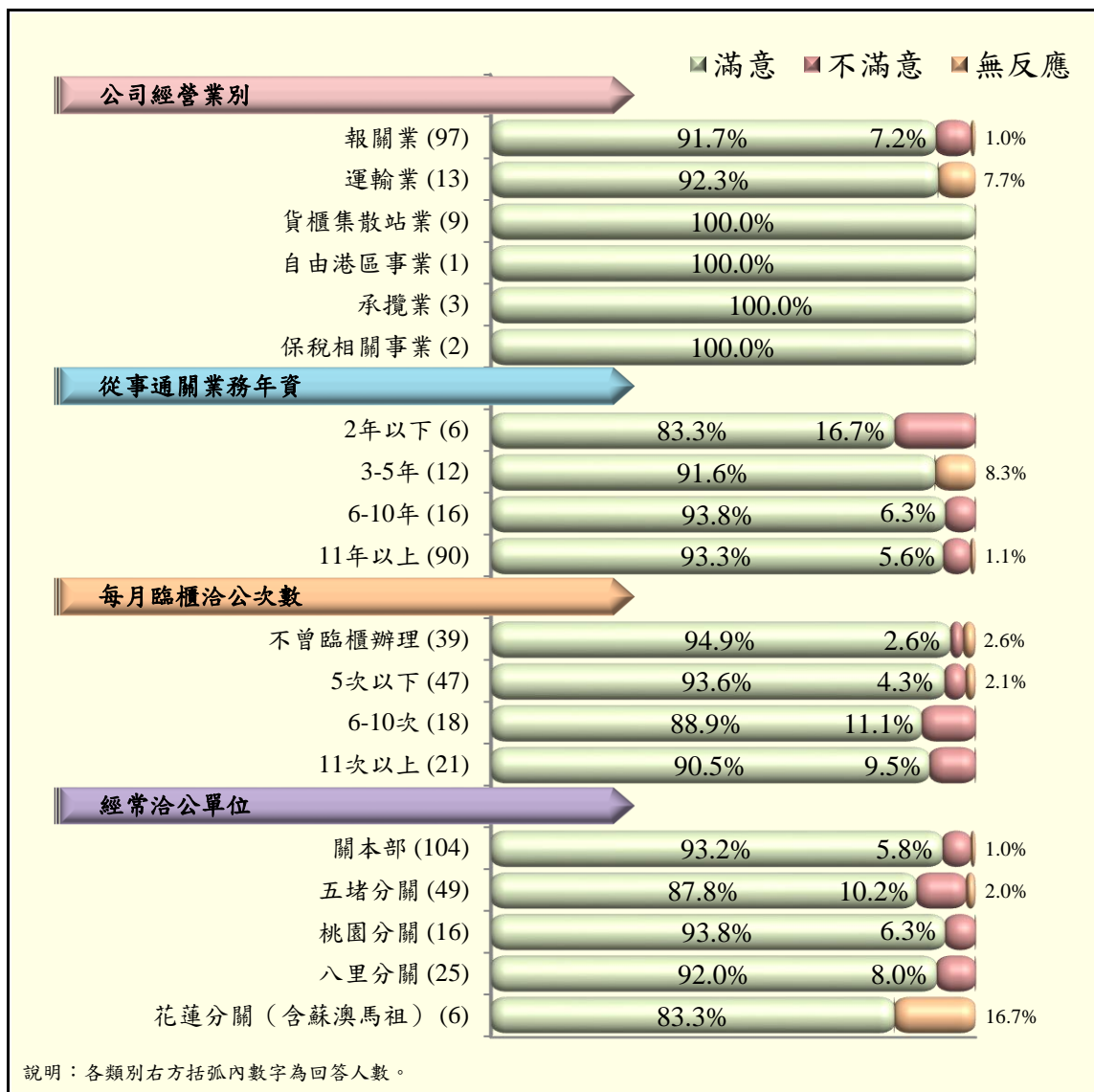


圖 4.24 通關業者對「資訊網站或臉書服務措施」滿意度交叉分析結果

### 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 4.36 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」、「能立即查詢到所要的資訊內容」及「網站有清楚而明確的指引」。

表 4.36 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	70	60.3
非常便民	18	15.5
能立即查詢到所要的資訊內容	16	13.8
網站有清楚而明確的指引	11	9.5
無反應	1	0.9
總計	116	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 136 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 116 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 4.37 所示，依序分別為：「網站速度慢」、「查不到所需要的資料」及「法令更新的內容沒有在網站上公告」。

表 4.37 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
網站速度慢	3	42.9
查不到所需要的資料	3	42.9
法令更新的內容沒有在網站上公告	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (十) 各項通關服務措施使用情形

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使用率，如表 4.38 的分析結果所示。使用率以「線上申辦服務」的 61.9% 為最高，其次是「進出口 C2 無紙化」(57.9%)。而使用率相對較低的是「海運快遞貨物通關」(12.3%)。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 4.38 通關業者對本關各項通關服務措施使用情形

通關服務措施	使用率
線上申辦服務	61.9%
進出口 C2 無紙化	57.9%
資訊網站或臉書服務措施	49.6%
進口稅則預先審核	44.0%
客製化服務	30.6%
走動式服務	25.4%
海運快遞貨物通關	12.3%

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率。

### 三、對本關同仁各項服務滿意度

#### (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 28 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 224 位受訪業者中，如表 4.39 及圖 4.25 的調查結果所示，有 94.7% 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（16.1% 為非常滿意，78.6% 為滿意）；有 4.9% 的業者傾向不滿意（4.9% 為不滿意）；另有 0.4% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

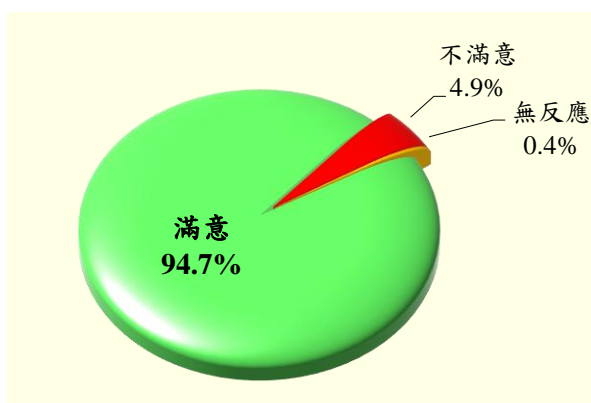


圖 4.25 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」的滿意程度

表 4.39 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	36	16.1
滿意	176	78.6
不滿意	11	4.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.4
無此經驗或瞭解	28	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.26 及附錄三表 C.2-13），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為關本部者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

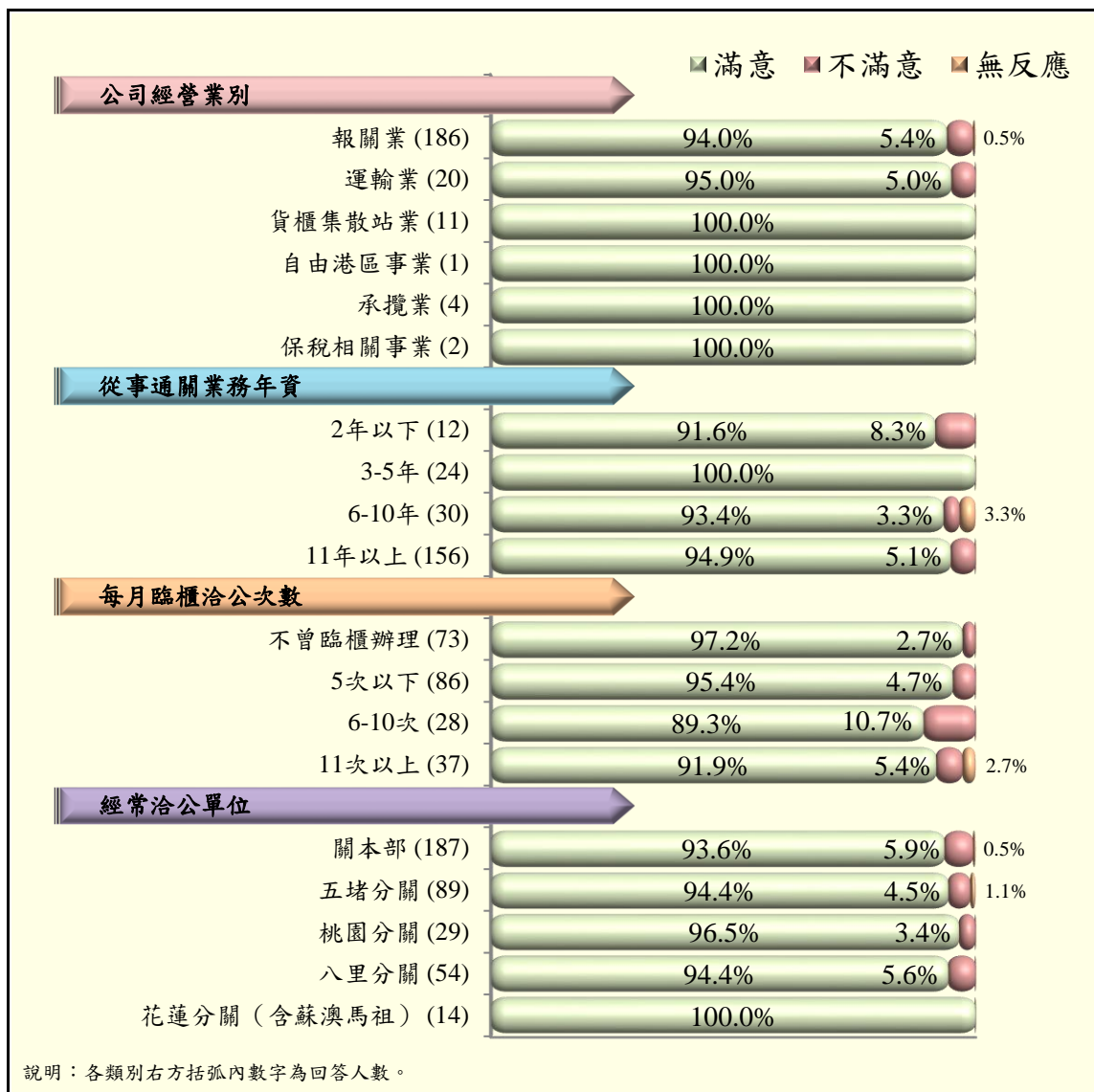


圖 4.26 通關業者對「承辦人員的電話服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果

### 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 4.40 所示，依序分別為：「態度好/禮貌佳/服務佳」及「親切有耐心」。

表 4.40 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	195	92.0
親切有耐心	17	8.0
總計	212	100.0

說明：有 40 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 212 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 4.41 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 4.41 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	9	81.8
轉接服務不佳/一直轉接	2	18.2
總計	11	100.0

說明：有 241 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 31 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 221 位受訪業者中，如表 4.42 及圖 4.27 的調查結果所示，有 90.9% 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（13.1% 為非常滿意，77.8% 為滿意）；有 7.2% 的業者傾向不滿意（7.2% 為不滿意）；另有 1.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

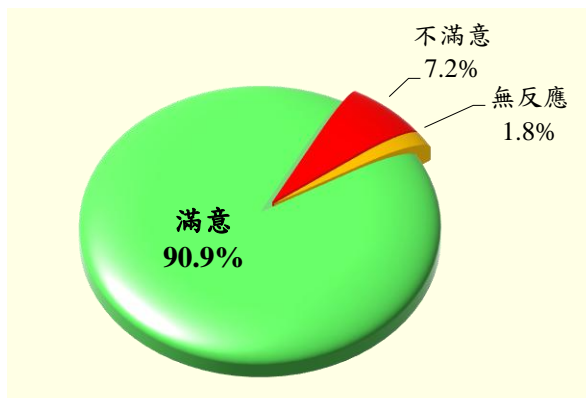


圖 4.27 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」的滿意程度

表 4.42 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	29	13.1
滿意	172	77.8
不滿意	16	7.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	1.8
無此經驗或瞭解	31	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為運輸業及貨櫃集散站業、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，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

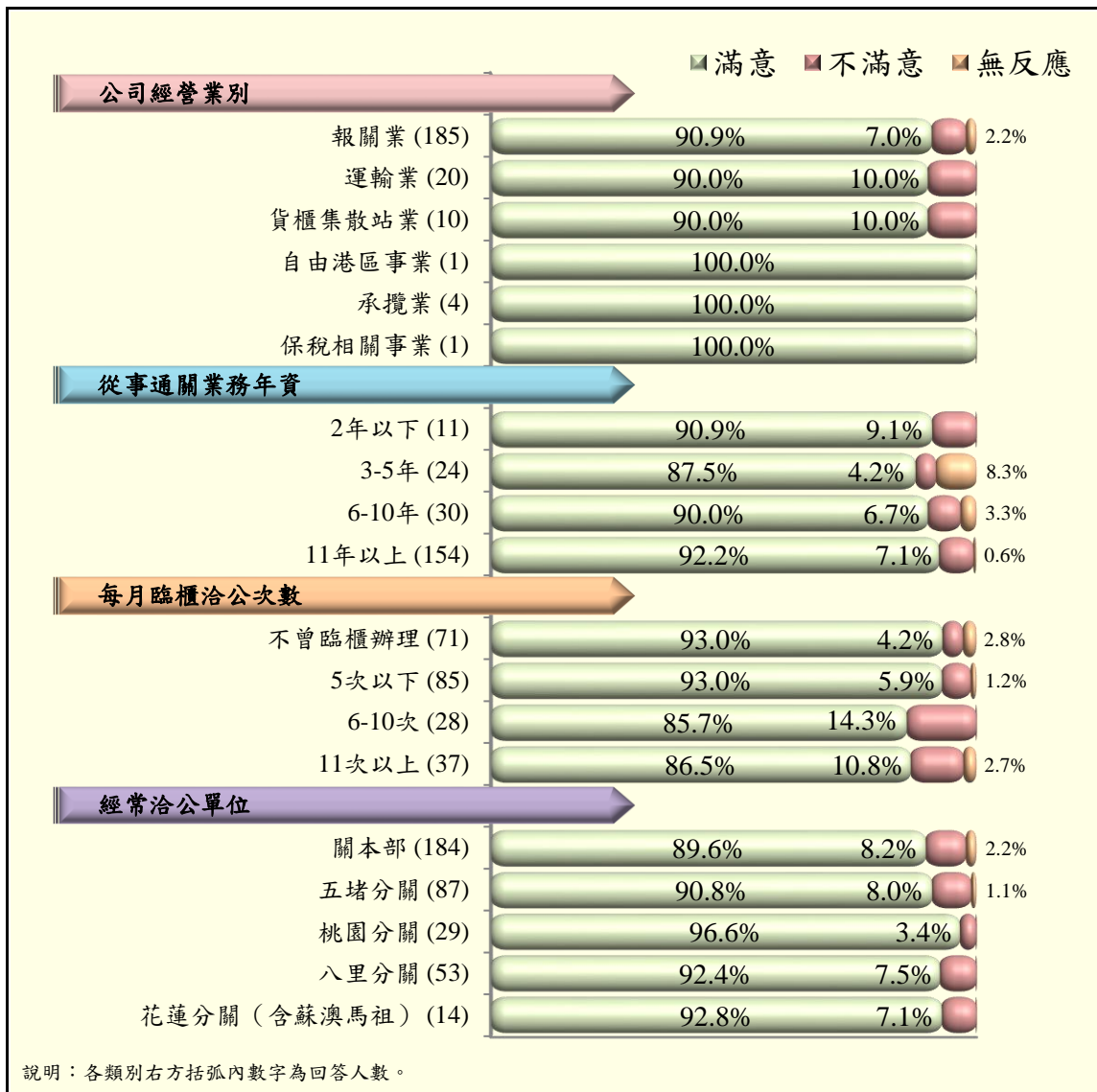


圖 4.28 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意度交叉分析結果

### 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 4.43 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 4.43 通關業者對「承辦人員的電話服務專業性」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
詢問問題都能得到解答	103	51.2
回覆問題很專業/專業性佳	79	39.3
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	19	9.5
總計	201	100.0

說明：有 51 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 201 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 4.44 所示，依序分別為：「問題無法獲得解決」、「專業程度不足」、「固執己見、難以溝通/溝通性不佳」及「轉接服務不佳/一直轉接」。

表 4.44 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
問題無法獲得解決	8	50.0
專業程度不足	6	37.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	6.3
轉接服務不佳/一直轉接	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

## (三)「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 92 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 160 位受訪業者中，如表 4.45 及圖 4.29 的調查結果所示，有 92.5% 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（14.4% 為非常滿意，78.1% 為滿意）；有 5.0% 的業者傾向不滿意（5.0% 為不滿意）；另有 2.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

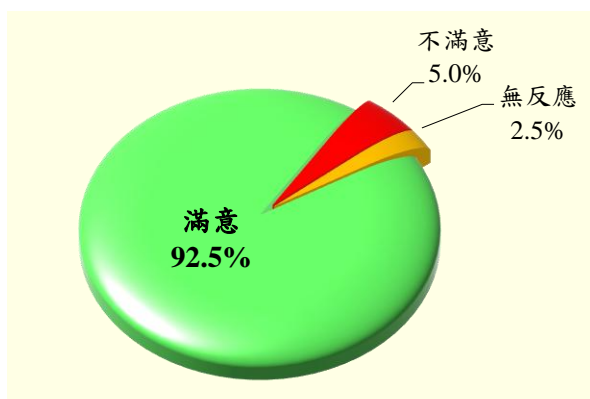


表 4.45 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	23	14.4
滿意	125	78.1
不滿意	8	5.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.5
無此經驗或瞭解	92	-
總計	252	100.0

圖 4.29 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：本圖表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.30 及附錄三表 C.2-15），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為不曾臨櫃辦理、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳馬祖）者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

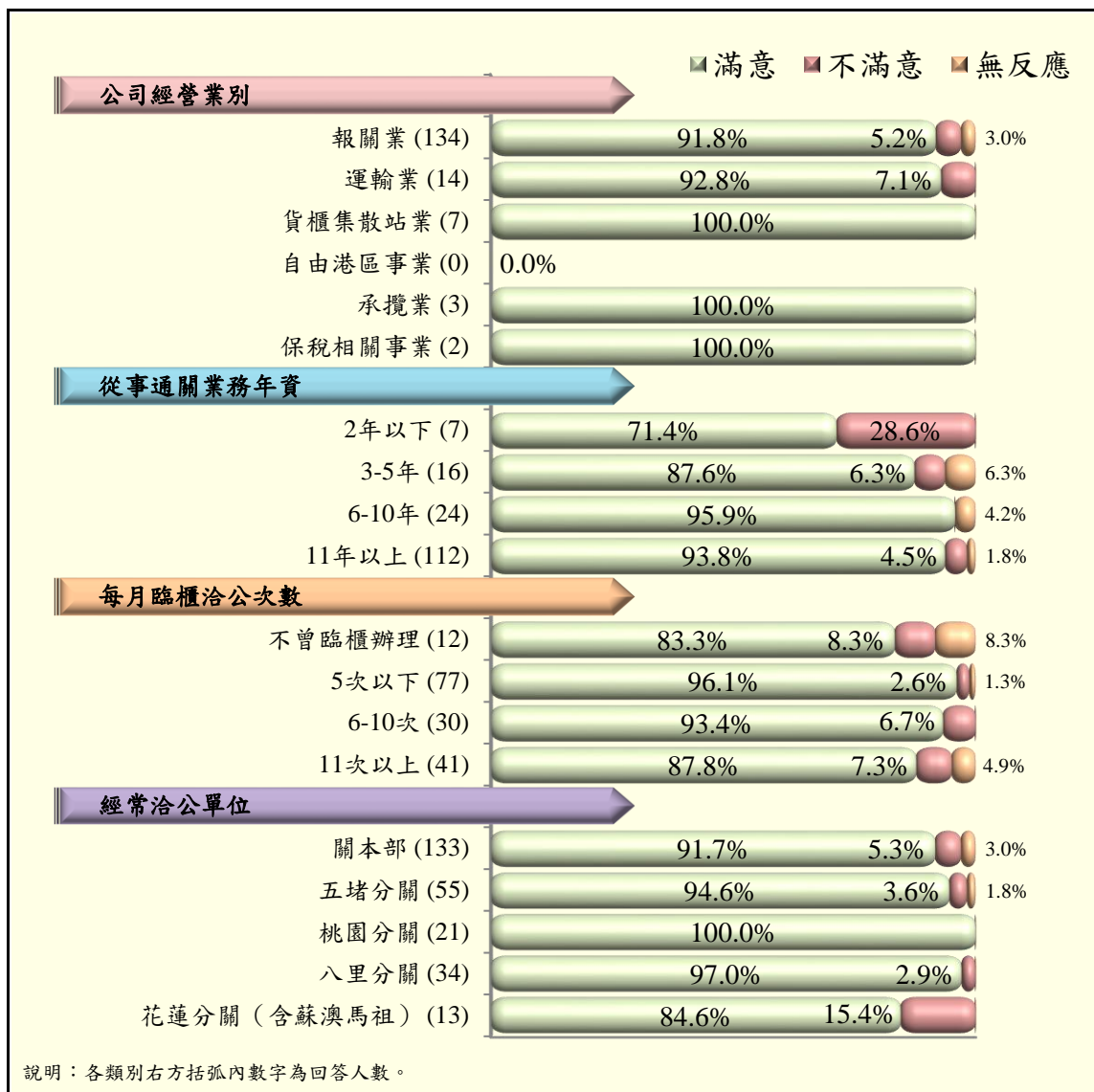


圖 4.30 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」滿意度交叉分析結果

### 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 4.46 所示，依序分別為：「態度好/禮貌佳/服務佳」、「整體服務佳」及「親切有耐心」。

表 4.46 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	122	82.4
整體服務佳	14	9.5
親切有耐心	11	7.4
無反應	1	0.7
總計	148	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 104 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 148 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 4.47 所示，只有一個為：「服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳」。

表 4.47 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	8	100.0
總計	8	100.0

說明：有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## (四)「承辦人員的臨櫃服務專業性」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 94 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 158 位受訪業者中，如表 4.48 及圖 4.31 的調查結果所示，有 89.3% 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（15.2% 為非常滿意，74.1% 為滿意）；有 8.2% 的業者傾向不滿意（0.6% 為非常不滿意，7.6% 為不滿意）；另有 2.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

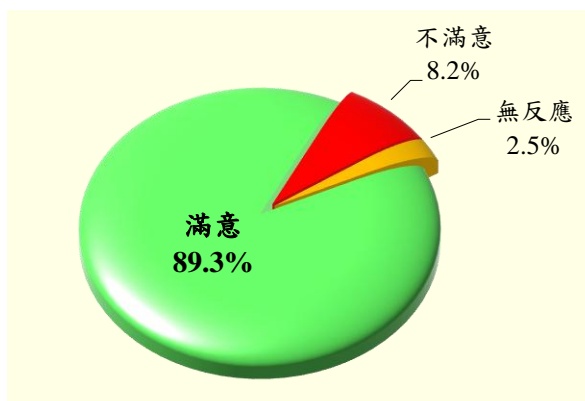


圖 4.31 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意程度

表 4.48 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	24	15.2
滿意	117	74.1
不滿意	12	7.6
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.5
無此經驗或瞭解	94	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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、經常洽公單位為八里分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

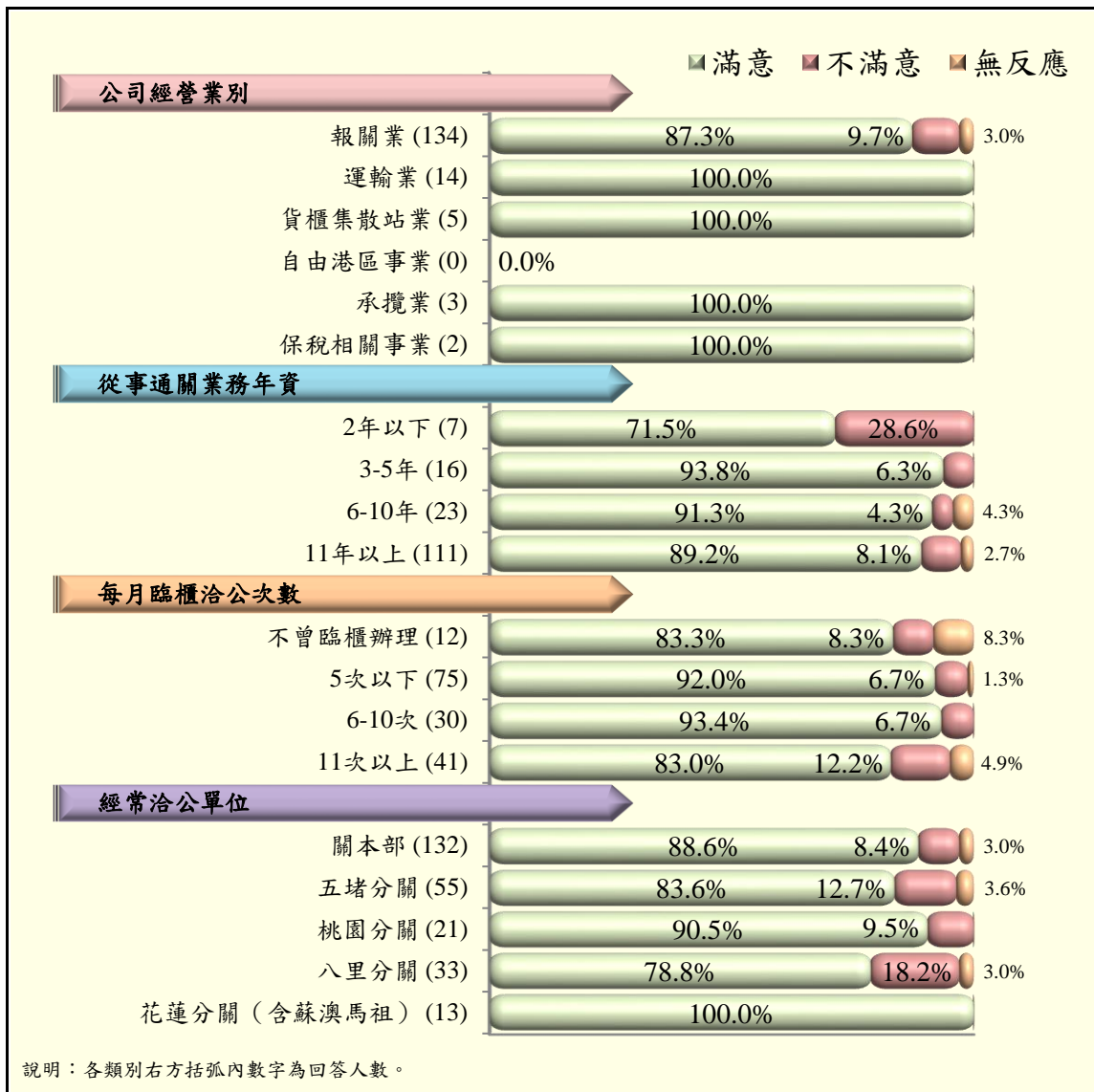


圖 4.32 通關業者對「承辦人員的臨櫃服務專業性」滿意度交叉分析結果

### 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 4.49 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 4.49 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	62	44.0
詢問問題都能得到解答	60	42.6
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	18	12.8
無反應	1	0.7
總計	141	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 111 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 141 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 4.50 所示，依序分別為：「專業程度不足」、「問題無法獲得解決」及「效率不佳」。

表 4.50 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	8	61.5
問題無法獲得解決	4	30.8
效率不佳	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 239 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

## (五)「民眾意見處理時效」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 206 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 46 位受訪業者中，如表 4.51 及圖 4.33 的調查結果所示，有 89.1% 的業者對於本關在民眾意見處理時效方面傾向滿意（17.4% 為非常滿意，71.7% 為滿意）；有 10.9% 的業者傾向不滿意（10.9% 為不滿意）。

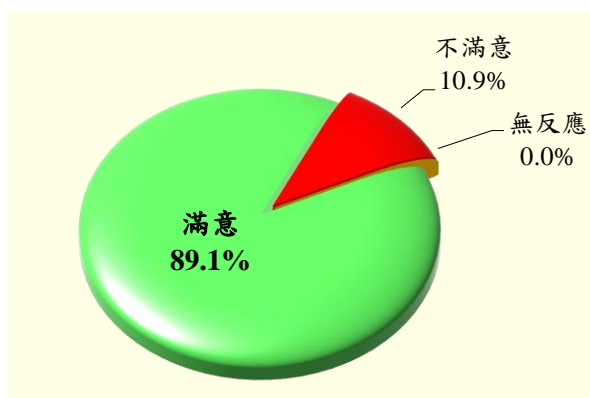


圖 4.33 通關業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度

表 4.51 通關業者對「民眾意見處理時效」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	8	17.4
滿意	33	71.7
不滿意	5	10.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	206	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.34 及附錄三表 C.2-17），無論是在公司經營業別、從事通關業務年資、每月臨櫃洽公次數、經常洽公單位的背景資料變數中，大都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為桃園分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

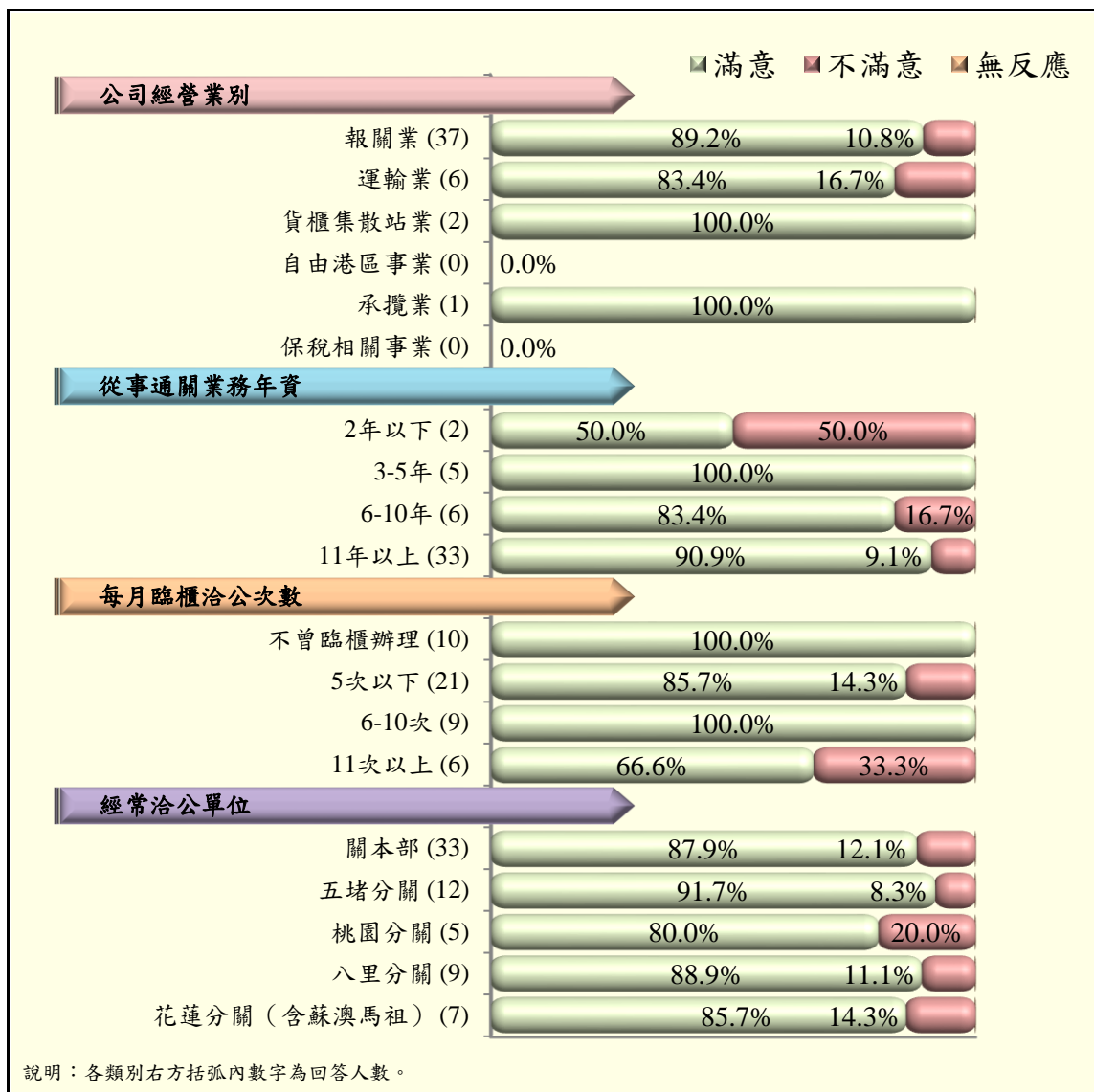


圖 4.34 通關業者對「民眾意見處理時效」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理時效方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.52 所示，只有一個為：「處理時效佳」。

表 4.52 通關業者對「民眾意見處理時效」滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效佳	41	100.0
總計	41	100.0

說明：有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 41 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理時效方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.53 所示，只有一個為：「處理時效不佳」。

表 4.53 通關業者對「民眾意見處理時效」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	5	100.0
總計	5	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## (六)「民眾意見處理結果」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 204 位受訪業者表示沒有相關的經驗或瞭解外，其餘 48 位受訪業者中，如表 4.54 及圖 4.35 的調查結果所示，有 85.4% 的業者對於本關在民眾意見處理結果方面傾向滿意（14.6% 為非常滿意，70.8% 為滿意）；有 14.6% 的業者傾向不滿意（14.6% 為不滿意）。

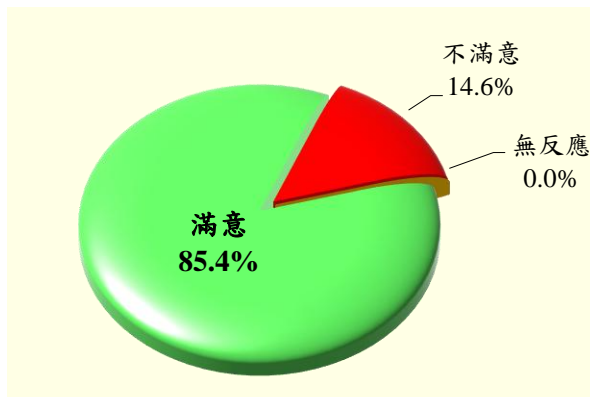


圖 4.35 通關業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度

表 4.54 通關業者對「民眾意見處理結果」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	7	14.6
滿意	34	70.8
不滿意	7	14.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	204	-
總計	252	100.0

說明：本圖表百分比是扣除「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 4.36 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，大都是滿意的比率高於不滿意的比率。此外，公司經營業別為運輸業、從事通關業務年資為 2 年以下、每月臨櫃洽公次數為 11 次以上、經常洽公單位為花蓮分關（含蘇澳馬祖）者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

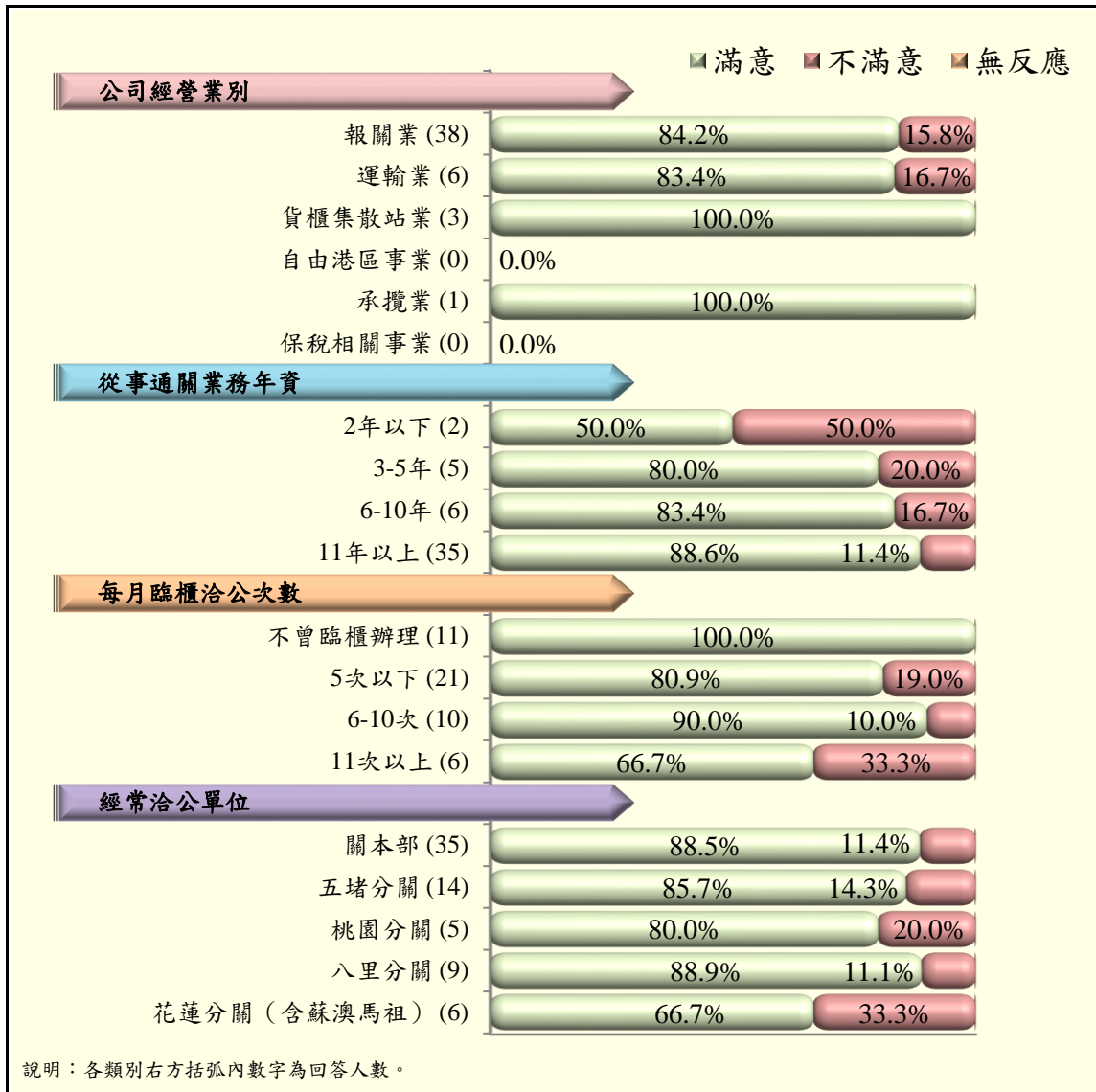


圖 4.36 通關業者對「民眾意見處理結果」滿意度交叉分析結果

### 3. 滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理結果方面，受訪業者感到滿意的原因，如表 4.55 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 4.55 通關業者對「民眾意見處理結果」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	33	80.5
效率佳/很快就能獲得答案	5	12.2
溝通順暢/能聽商民的意見	3	7.3
總計	41	100.0

說明：有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 41 人。

### 4. 不滿意的原因：

對於本關在民眾意見處理結果方面，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.56 所示，依序分別為：「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 4.56 通關業者對「民眾意見處理結果」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	5	71.4
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	2	28.6
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (七)「整體服務」方面

### 1. 調查分析結果：

如表 4.57 及圖 4.37 的調查結果所示，有 94.1%的業者對於本關的整體服務方面傾向滿意(13.1%為非常滿意,81.0%為滿意);有 2.4%的業者傾向不滿意(2.4%為不滿意);另有 3.6%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

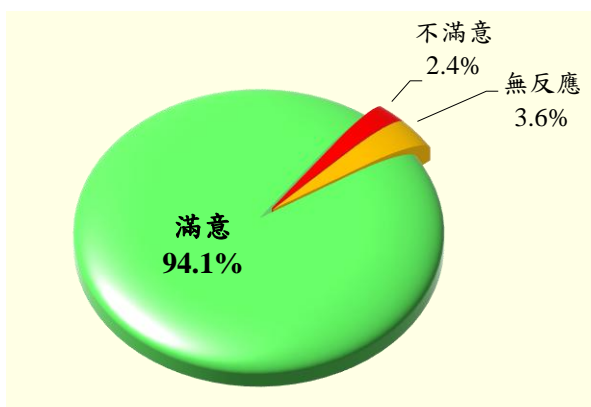


圖 4.37 通關業者對「整體服務」的滿意程度

表 4.57 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	33	13.1
滿意	204	81.0
不滿意	6	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	9	3.6
總計	252	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.38 及附錄三表 C.2-19），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，都是滿意的比率高於不滿意的比率。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及五堵分關者，不滿意的比率較其他同類特徵為高。

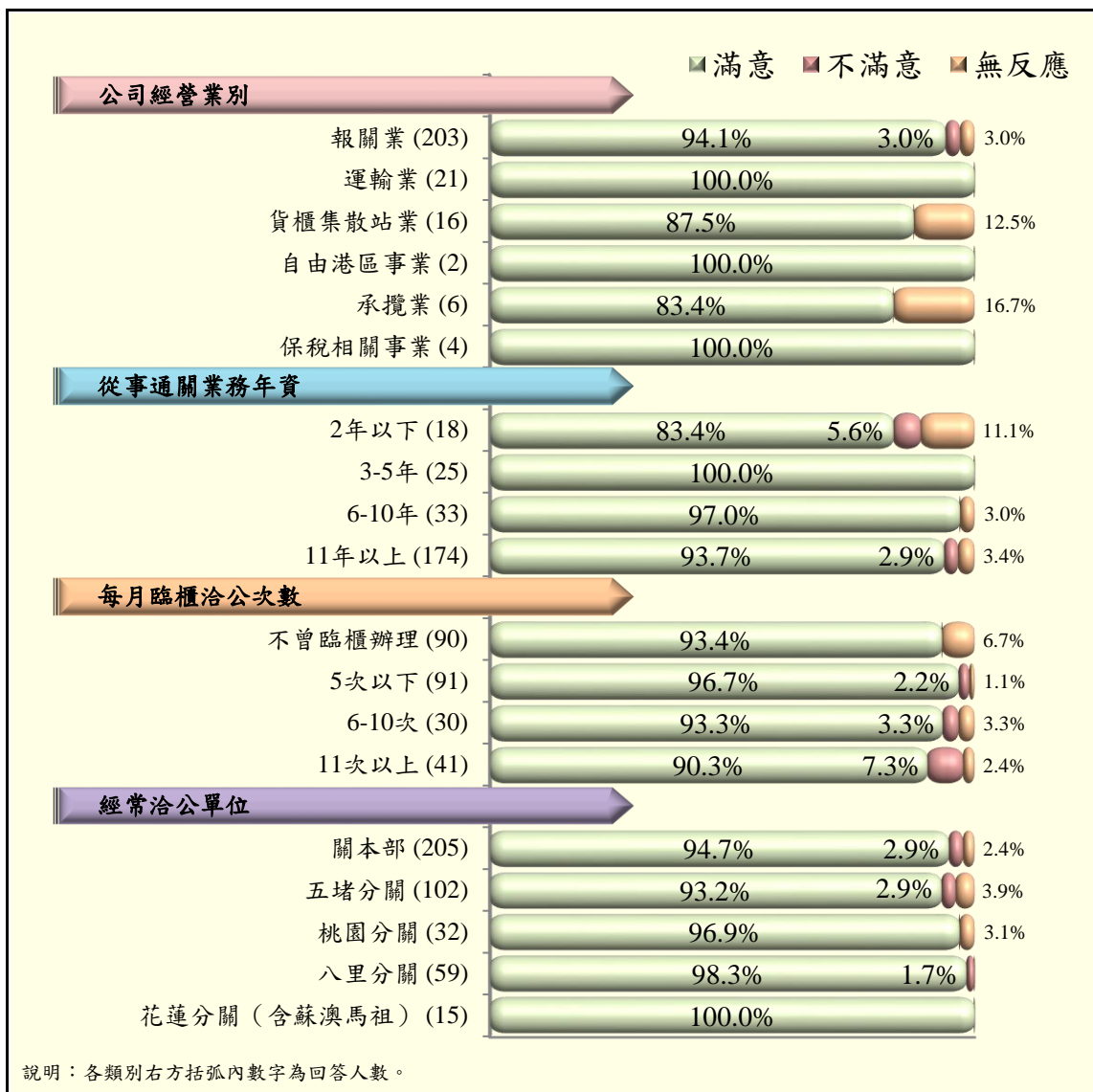


圖 4.38 通關業者對「整體服務」滿意度交叉分析結果

### 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 4.58 所示，依序分別為：「整體服務佳/整體都不錯」、「通關過程快速且順利/通關效率佳」、「可以答覆及解決所想要詢問的問題」及「關員態度很親切」。

表 4.58 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
整體服務佳/整體都不錯	146	61.6
通關過程快速且順利/通關效率佳	82	34.6
可以答覆及解決所想要詢問的問題	2	0.8
關員態度很親切	1	0.4
無反應	6	2.5
總計	237	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 15 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 237 人。

### 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 4.59 所示，依序分別為：「通關效率不佳/業務處理速度慢」及「整體服務不佳/應再求進步及改善」。

表 4.59 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	3	50.0
整體服務不佳/應再求進步及改善	3	50.0
總計	6	100.0

說明：有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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 79.8% 的受訪者表示「都很好，沒有建議」，有 1.6% 的受訪者沒有表達明確的意見。在提出的具體建議中，回答次數較多的前 3 項，依序為：「加強關員的專業知識及訓練」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。其他的建議及意見如表 4.60 所列。

表 4.60 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
加強關員的專業知識及訓練	6	2.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	5	2.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	5	2.0
加強各項通關作業的處理效率	5	2.0
加強關員的服務態度	3	1.2
加強職務代理人的工作效率	3	1.2
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.8
增加服務場所的停車空間	2	0.8
關員處理關務時應該更具彈性	2	0.8
五堵分關的電話不好打，常轉接或打不進去	2	0.8
增設傳真機及影印機設備	2	0.8
下班後或假日時希望有關員輪值處理關務	1	0.4
加強稅則審核及回覆的方面	1	0.4
通關作業要更加便捷	1	0.4
改善網站速度慢的問題	1	0.4
海關要控管貨櫃數量，以免影響提櫃時間	1	0.4
關本部二樓休息區的座位不足	1	0.4
講習課程希望能提供午餐、冷氣並改善座椅	1	0.4
希望關員能一次說清楚需要的文件內容	1	0.4
增加法令更新內容的公告管道	1	0.4
基隆關的天車故障已久，應儘速處理	1	0.4
都很好，沒有建議	201	79.8
無反應	4	1.6
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

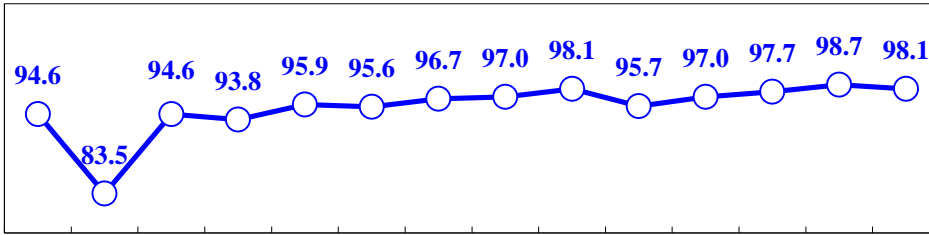


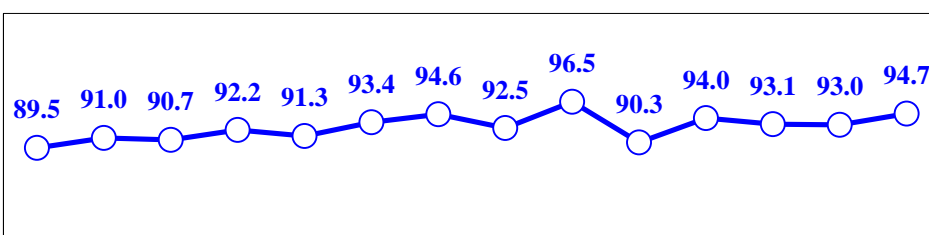
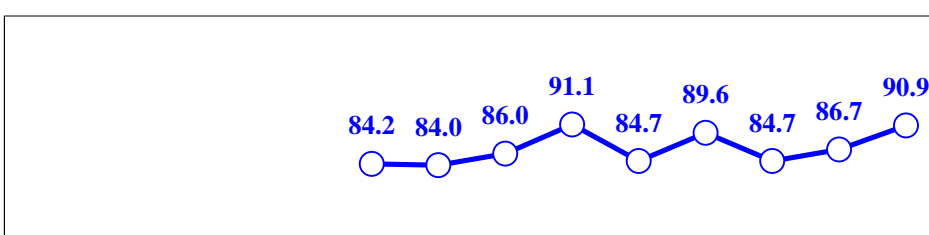
## 五、近 14 年相關服務滿意度統計資料比較

### 101 年至 114 年之年度調查結果比較分析

表 4.61 101 年至 114 年之年度調查結果比較分析【通關業者】

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)																														
美化及整潔程度 服務場所	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.0</td><td>96.7</td><td>95.7</td><td>94.8</td><td>91.9</td><td>95.7</td><td>95.3</td><td>96.0</td><td>94.5</td><td>96.3</td><td>90.9</td><td>92.9</td><td>100.0</td><td>96.2</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)	96.0	96.7	95.7	94.8	91.9	95.7	95.3	96.0	94.5	96.3	90.9	92.9	100.0	96.2
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)	96.0	96.7	95.7	94.8	91.9	95.7	95.3	96.0	94.5	96.3	90.9	92.9	100.0	96.2																	
動線規劃及標示 服務場所	<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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>91.9</td><td>93.0</td><td>89.2</td><td>86.1</td><td>89.1</td><td>85.4</td><td>89.5</td><td>92.8</td><td>89.9</td></tr> </table>	年份	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)	91.9	93.0	89.2	86.1	89.1	85.4	89.5	92.8	89.9										
年份	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																						
滿意度 (%)	91.9	93.0	89.2	86.1	89.1	85.4	89.5	92.8	89.9																						
便民服務措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>91.7</td><td>94.2</td><td>88.6</td><td>93.1</td><td>90.3</td><td>98.1</td><td>94.5</td><td>90.6</td><td>93.0</td><td>96.1</td><td>95.9</td><td>94.8</td><td>100.0</td><td>95.1</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)	91.7	94.2	88.6	93.1	90.3	98.1	94.5	90.6	93.0	96.1	95.9	94.8	100.0	95.1
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)	91.7	94.2	88.6	93.1	90.3	98.1	94.5	90.6	93.0	96.1	95.9	94.8	100.0	95.1																	
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><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><td>111年</td><td>112年</td><td>113年</td><td>114年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>76.8</td><td>81.3</td><td>83.3</td><td>80.4</td><td>81.8</td><td>78.7</td><td>82.5</td><td>82.4</td><td>80.9</td><td>72.6</td><td>76.2</td><td>70.8</td><td>71.3</td><td>80.6</td></tr> </table>	年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年	滿意度 (%)	76.8	81.3	83.3	80.4	81.8	78.7	82.5	82.4	80.9	72.6	76.2	70.8	71.3	80.6
年份	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113年	114年																	
滿意度 (%)	76.8	81.3	83.3	80.4	81.8	78.7	82.5	82.4	80.9	72.6	76.2	70.8	71.3	80.6																	

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)
出口通關作業	<p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
進出口C2無紙化	<p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
海運快遞貨物通關	<p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
進口稅則預先審核	<p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
走動式服務	<p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)
線上申辦服務	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
客製化服務	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
資訊網站或 臉書服務措施	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
承辦人員的電話 服務禮儀及態度	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>
承辦人員的 電話服務專業性	 <p>101年 102年 103年 104年 105年 106年 107年 108年 109年 110年 111年 112年 113年 114年</p>

項目	滿意度或正面評價年度趨勢比較 (%)																														
承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>89.7</td></tr> <tr><td>102年</td><td>90.2</td></tr> <tr><td>103年</td><td>92.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>90.7</td></tr> <tr><td>105年</td><td>94.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>92.1</td></tr> <tr><td>107年</td><td>89.9</td></tr> <tr><td>108年</td><td>90.6</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.6</td></tr> <tr><td>110年</td><td>91.0</td></tr> <tr><td>111年</td><td>91.0</td></tr> <tr><td>112年</td><td>92.1</td></tr> <tr><td>113年</td><td>93.0</td></tr> <tr><td>114年</td><td>92.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	89.7	102年	90.2	103年	92.7	104年	90.7	105年	94.9	106年	92.1	107年	89.9	108年	90.6	109年	94.6	110年	91.0	111年	91.0	112年	92.1	113年	93.0	114年	92.5
年份	滿意度 (%)																														
101年	89.7																														
102年	90.2																														
103年	92.7																														
104年	90.7																														
105年	94.9																														
106年	92.1																														
107年	89.9																														
108年	90.6																														
109年	94.6																														
110年	91.0																														
111年	91.0																														
112年	92.1																														
113年	93.0																														
114年	92.5																														
承辦人員的臨櫃服務專業性	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>76.5</td></tr> <tr><td>102年</td><td>75.4</td></tr> <tr><td>103年</td><td>83.6</td></tr> <tr><td>104年</td><td>81.6</td></tr> <tr><td>105年</td><td>85.5</td></tr> <tr><td>106年</td><td>83.5</td></tr> <tr><td>107年</td><td>79.2</td></tr> <tr><td>108年</td><td>80.9</td></tr> <tr><td>109年</td><td>89.5</td></tr> <tr><td>110年</td><td>83.8</td></tr> <tr><td>111年</td><td>89.0</td></tr> <tr><td>112年</td><td>84.0</td></tr> <tr><td>113年</td><td>85.2</td></tr> <tr><td>114年</td><td>89.3</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	76.5	102年	75.4	103年	83.6	104年	81.6	105年	85.5	106年	83.5	107年	79.2	108年	80.9	109年	89.5	110年	83.8	111年	89.0	112年	84.0	113年	85.2	114年	89.3
年份	滿意度 (%)																														
101年	76.5																														
102年	75.4																														
103年	83.6																														
104年	81.6																														
105年	85.5																														
106年	83.5																														
107年	79.2																														
108年	80.9																														
109年	89.5																														
110年	83.8																														
111年	89.0																														
112年	84.0																														
113年	85.2																														
114年	89.3																														
民眾意見處理時效	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>78.6</td></tr> <tr><td>102年</td><td>80.4</td></tr> <tr><td>103年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>104年</td><td>86.5</td></tr> <tr><td>105年</td><td>85.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>81.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>108年</td><td>86.0</td></tr> <tr><td>109年</td><td>82.2</td></tr> <tr><td>110年</td><td>79.3</td></tr> <tr><td>111年</td><td>78.3</td></tr> <tr><td>112年</td><td>76.5</td></tr> <tr><td>113年</td><td>83.3</td></tr> <tr><td>114年</td><td>89.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	78.6	102年	80.4	103年	83.3	104年	86.5	105年	85.8	106年	81.7	107年	83.3	108年	86.0	109年	82.2	110年	79.3	111年	78.3	112年	76.5	113年	83.3	114年	89.1
年份	滿意度 (%)																														
101年	78.6																														
102年	80.4																														
103年	83.3																														
104年	86.5																														
105年	85.8																														
106年	81.7																														
107年	83.3																														
108年	86.0																														
109年	82.2																														
110年	79.3																														
111年	78.3																														
112年	76.5																														
113年	83.3																														
114年	89.1																														
民眾意見處理結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>78.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>78.6</td></tr> <tr><td>103年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>104年</td><td>83.5</td></tr> <tr><td>105年</td><td>82.1</td></tr> <tr><td>106年</td><td>80.7</td></tr> <tr><td>107年</td><td>77.1</td></tr> <tr><td>108年</td><td>89.4</td></tr> <tr><td>109年</td><td>86.3</td></tr> <tr><td>110年</td><td>81.8</td></tr> <tr><td>111年</td><td>82.1</td></tr> <tr><td>112年</td><td>80.3</td></tr> <tr><td>113年</td><td>85.7</td></tr> <tr><td>114年</td><td>85.4</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	78.4	102年	78.6	103年	84.9	104年	83.5	105年	82.1	106年	80.7	107年	77.1	108年	89.4	109年	86.3	110年	81.8	111年	82.1	112年	80.3	113年	85.7	114年	85.4
年份	滿意度 (%)																														
101年	78.4																														
102年	78.6																														
103年	84.9																														
104年	83.5																														
105年	82.1																														
106年	80.7																														
107年	77.1																														
108年	89.4																														
109年	86.3																														
110年	81.8																														
111年	82.1																														
112年	80.3																														
113年	85.7																														
114年	85.4																														
整體服務	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101年</td><td>92.4</td></tr> <tr><td>102年</td><td>93.4</td></tr> <tr><td>103年</td><td>93.0</td></tr> <tr><td>104年</td><td>93.2</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.2</td></tr> <tr><td>106年</td><td>86.5</td></tr> <tr><td>107年</td><td>90.5</td></tr> <tr><td>108年</td><td>94.4</td></tr> <tr><td>109年</td><td>94.0</td></tr> <tr><td>110年</td><td>89.8</td></tr> <tr><td>111年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>112年</td><td>84.9</td></tr> <tr><td>113年</td><td>81.6</td></tr> <tr><td>114年</td><td>94.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	101年	92.4	102年	93.4	103年	93.0	104年	93.2	105年	91.2	106年	86.5	107年	90.5	108年	94.4	109年	94.0	110年	89.8	111年	94.5	112年	84.9	113年	81.6	114年	94.1
年份	滿意度 (%)																														
101年	92.4																														
102年	93.4																														
103年	93.0																														
104年	93.2																														
105年	91.2																														
106年	86.5																														
107年	90.5																														
108年	94.4																														
109年	94.0																														
110年	89.8																														
111年	94.5																														
112年	84.9																														
113年	81.6																														
114年	94.1																														

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調查結果比較

### 一、對本關服務場所及各項設施滿意度

在本章節中，除了列出進出口業者及通關業者在各個項目的滿意度外，也列出全體業者的滿意比率。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、無反應之比率，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」的比率，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參考。亦即「不滿意」比率愈高的項目，愈應列為優先改革及精進的項目。

在表 5.1 的比較結果，可以發現除了「便民服務設施」外，通關業者在另外 2 個項目高於進出口業者。其次，從全體業者來看，「服務場所動線規劃及標示」的滿意度較低，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比較

項目		進出口業者	通關業者	全體業者
服務場所美化及整潔程度	滿意	85.2	96.2	97.2
	不滿意	3.7	2.5	2.8
	無反應	11.1	1.3	—
服務場所動線規劃及標示	滿意	55.6	89.9	89.7
	不滿意	22.2	7.6	10.3
	無反應	22.2	2.5	—
便民服務設施	滿意	100.0	95.1	98.2
	不滿意	0.0	2.0	1.8
	無反應	0.0	2.9	—

## 二、對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度

在表 5.2 的比較結果，可以發現通關業者在「進出口 C2 無紙化」及「進口稅則預先審核」的滿意度低於進出口業者，其餘項目的滿意度皆高於進出口業者。其次，從全體業者來看，以「進口稅則預先審核」及「走動式服務」的不滿意度為較高，應列為優先加強的項目。

表 5.2 兩類業者對本關進出口通關作業及各項通關服務措施的滿意度比較

項目		進出口業者	通關業者	全體業者
進口通關作業	滿意	64.3	80.6	93.7
	不滿意	3.1	7.1	6.3
	無反應	32.6	12.3	—
出口通關作業	滿意	66.6	69.4	95.6
	不滿意	1.7	5.2	4.4
	無反應	31.7	25.4	—
進出口 C2 無紙化	滿意	92.4	83.6	89.9
	不滿意	2.5	15.8	10.1
	無反應	5.0	0.7	—
海運快遞貨物通關	滿意	95.0	100.0	97.2
	不滿意	3.8	0.0	2.8
	無反應	1.3	0.0	—
進口稅則預先審核	滿意	90.3	75.7	84.0
	不滿意	6.5	23.4	16.0
	無反應	3.2	0.9	—
走動式服務	滿意	75.0	89.1	88.0
	不滿意	16.7	10.9	12.0
	無反應	8.3	0.0	—
線上申辦服務	滿意	89.5	98.1	96.1
	不滿意	7.9	1.9	3.9
	無反應	2.6	0.0	—
客製化服務	滿意	82.6	96.1	95.9
	不滿意	8.7	2.6	4.1
	無反應	8.7	1.3	—
資訊網站或臉書服務措施	滿意	89.9	92.8	93.0
	不滿意	8.9	5.6	7.0
	無反應	1.3	1.6	—

### 三、對本關同仁各項服務滿意度

在表 5.3 的比較結果，可以發現通關業者除了在「承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度」及「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意度低於進出口業者外，其餘項目的滿意度皆高於進出口業者。其次，從全體業者來看，「民眾意見處理時效」及「民眾意見處理結果」的不滿意度較高，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	94.5	94.7	95.1
	不滿意	4.7	4.9	4.9
	無反應	0.8	0.4	—
承辦人員的電話服務專業性	滿意	90.2	90.9	91.7
	不滿意	9.8	7.2	8.3
	無反應	0.0	1.8	—
承辦人員的臨櫃服務禮儀及態度	滿意	95.5	92.5	95.5
	不滿意	0.0	5.0	4.5
	無反應	4.5	2.5	—
承辦人員的臨櫃服務專業性	滿意	94.5	89.3	92.4
	不滿意	0.0	8.2	7.6
	無反應	5.6	2.5	—
民眾意見處理時效	滿意	86.3	89.1	88.2
	不滿意	13.6	10.9	11.8
	無反應	0.0	0.0	—
民眾意見處理結果	滿意	81.8	85.4	85.5
	不滿意	13.6	14.6	14.5
	無反應	4.5	0.0	—
整體服務	滿意	77.1	94.1	97.1
	不滿意	2.5	2.4	2.9
	無反應	20.4	3.6	—



## 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滿意度

##### 1. 「服務場所美化及整潔程度」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 85.2%，不滿意比率為 3.7%，無反應比率為 11.1%。

(2)通關業者的滿意度為 96.2%，不滿意比率為 2.5%，無反應比率為 1.3%。

##### 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 55.6%，不滿意比率為 22.2%，無反應比率為 22.2%。

(2)通關業者的滿意度為 89.9%，不滿意比率為 7.6%，無反應比率為 2.5%。

##### 3. 「便民服務措施」方面：

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

(2)通關業者的滿意度為 95.1%，不滿意比率為 2.0%，無反應比率為 2.9%。

## (二) 對本關進出口通關作業及各項通關服務措施滿意度

### 1. 「進口通關作業」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 64.3%，不滿意比率為 3.1%，無反應比率為 32.6%。

(2)通關業者的滿意度為 80.6%，不滿意比率為 7.1%，無反應比率為 12.3%。

### 2. 「出口通關作業」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 66.6%，不滿意比率為 1.7%，無反應比率為 31.7%。

(2)通關業者的滿意度為 69.4%，不滿意比率為 5.2%，無反應比率為 25.4%。

### 3. 「進出口 C2 無紙化」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 92.4%，不滿意比率為 2.5%，無反應比率為 5.0%。

(2)通關業者的滿意度為 83.6%，不滿意比率為 15.8%，無反應比率為 0.7%。

### 4. 「海運快遞貨物通關」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 95.0%，不滿意比率為 3.8%，無反應比率為 1.3%。

(2)通關業者的滿意度為 100.0%，不滿意比率為 0.0%，無反應比率為 0.0%。

5. 「進口稅則預先審核」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 90.3%，不滿意比率為 6.5%，無反應比率為 3.2%。

(2)通關業者的滿意度為 75.7%，不滿意比率為 23.4%，無反應比率為 0.9%。

6. 「走動式服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 75.0%，不滿意比率為 16.7%，無反應比率為 8.3%。

(2)通關業者的滿意度為 89.1%，不滿意比率為 10.9%，無反應比率為 0.0%。

7. 「線上申辦服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 89.5%，不滿意比率為 7.9%，無反應比率為 2.6%。

(2)通關業者的滿意度為 98.1%，不滿意比率為 1.9%，無反應比率為 0.0%。

8. 「客製化服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 82.6%，不滿意比率為 8.7%，無反應比率為 8.7%。

(2)通關業者的滿意度為 96.1%，不滿意比率為 2.6%，無反應比率為 1.3%。

9. 「資訊網站或臉書服務措施」方面：

- (1)進出口業者的滿意度為 89.9%，不滿意比率為 8.9%，無反應比率為 1.3%。
- (2)通關業者的滿意度為 92.8%，不滿意比率為 5.6%，無反應比率為 1.6%。

(三) 對本關同仁各項服務滿意度

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 94.5%，不滿意比率為 4.7%，無反應比率為 0.8%。
- (2)通關業者的滿意度滿意度為 94.7%，不滿意比率為 4.9%，無反應比率為 0.4%。

2. 「承辦人員的電話服務專業性」方面：

- (1)進出口業者的滿意度為 90.2%，不滿意比率為 9.8%，無反應比率為 0.0%。
- (2)通關業者的滿意度為 90.9%，不滿意比率為 7.2%，無反應比率為 1.8%。

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 95.5%，不滿意比率為 0.0%，無反應比率為 4.5%。
- (2)通關業者的滿意度為 92.5%，不滿意比率為 5.0%，無反應比率為 2.5%。

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 94.5%，不滿意比率為 0.0%，無反應比率為 5.6%。

(2)通關業者的滿意度為 89.3%，不滿意比率為 8.2%，無反應比率為 2.5%。

5. 「民眾意見處理時效」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 86.3%，不滿意比率為 13.6%，無反應比率為 0.0%。

(2)通關業者的滿意度為 89.1%，不滿意比率為 10.9%，無反應比率為 0.0%。

6. 「民眾意見處理結果」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 81.8%，不滿意比率為 13.6%，無反應比率為 4.5%。

(2)通關業者的滿意度為 85.4%，不滿意比率為 14.6%，無反應比率為 0.0%。

7. 「整體服務」方面：

(1)進出口業者的滿意度為 77.1%，不滿意比率為 2.5%，無反應比率為 20.4%。

(2)通關業者的滿意度為 94.1%，不滿意比率為 2.4%，無反應比率為 3.6%。

#### (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，回答次數較多的前3項為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「加強各項通關作業的處理效率」及「落實無紙化及全面E化作業」。

在通關業者方面，回答次數較多的前3項，依序為：「加強關員的專業知識及訓練」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。

整體而言，本關同仁處理業務的「一致性」、「專業性」及「效率」，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工作成果

調查結果發現，兩類受訪業者對於本關承辦人員在「電話服務」及「櫃檯服務」的禮儀態度及專業性等項目，在本次調查的滿意度大都在 9 成以上。其次，通關業者對本關「整體服務」滿意度也為 9 成 4 以上（雖然進出口業者的滿意度較低，卻是因為無反應比率過高的原因所致），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」方面的各項滿意度大都在 8 成 5 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：「服務場所美化及整潔程度」、「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 以上；進出口業者則是在「服務場所動線規劃及標示」的滿意度明顯較低（近 5 成 6 左右），這或許是進出口業者較少進入本關，而沒有接觸本關服務動線及標示的相關經驗，導致不滿意及無反應的比率較高。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」及「手機充電站」，應維持足夠的數量及設施完善率，以滿足業者洽公時需求。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關「承辦人員的電話服務專業性」及「承辦人員的臨櫃服務專業性」的滿意度大都在 9 成以上；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，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，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，應能有效型塑本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 5 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」滿意度高達 8 成 9 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，建議未來應建請相關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改善措施，以持續強化本關網頁各項功能。

此外，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，將有助於提升通關作業處理便利性。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，也可朝向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 化服務的便利性外，也能透過開發 APP 及增進網頁生活化與活潑化，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 進出口業者樣本結構表

		個數	百分比
從事通關業務年資	2 年以下	39	11.1
	3-5 年	65	18.5
	6-10 年	64	18.2
	11 年以上	184	52.3
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	311	95.7
	5 次以下	14	4.3
	6-10 次	0	0.0
	11 次以上	0	0.0
經常洽公單位	關本部	183	67.0
	五堵分關	134	49.1
	桃園分關	59	21.6
	八里分關	69	25.3
	花蓮分關（含蘇澳馬祖）	2	0.7

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 通關業者樣本結構表

		個數	百分比
公司經營業別	報關業	203	80.6
	運輸業	21	8.3
	貨櫃集散站業	16	6.3
	自由港區事業	2	0.8
	承攬業	6	2.4
	保稅相關事業	4	1.6
從事通關業務年資	2 年以下	18	7.2
	3-5 年	25	10.0
	6-10 年	33	13.2
	11 年以上	174	69.6
每月臨櫃洽公次數	不曾臨櫃辦理	90	35.7
	5 次以下	91	36.1
	6-10 次	30	11.9
	11 次以上	41	16.3
經常洽公單位	關本部	205	82.0
	五堵分關	102	40.8
	桃園分關	32	12.8
	八里分關	59	23.6
	花蓮分關（含蘇澳馬祖）	15	6.0

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%。

## 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	1	3.7
滿意	22	81.5
不滿意	1	3.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	11.1
未到過本關	326	-
總計	353	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「未到過本關」後的計算結果。

B.1-2 對「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度佳	12	52.2
整體環境佳/整體很好	11	47.8
總計	23	100.0

說明：有 330 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

B.1-3 對「服務場所美化及整潔程度」不滿意的原因？

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

說明：有 352 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## 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	1	3.7
滿意	14	51.9
不滿意	6	22.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	22.2
未到過本關	326	-
總計	353	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「未到過本關」後的計算結果。

## B.1-5 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	9	60.0
動線清楚且規劃佳	5	33.3
無反應	1	6.7
總計	15	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

## B.1-6 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	5	83.3
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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	8	29.6
EZ WAY 易利委 (包裹實名認證 APP)	6	22.2
飲水機	5	18.5
手機充電站	5	18.5
24 小時服務中心	2	7.4
書報雜誌閱覽	2	7.4
血壓量測	1	3.7
哺 (集) 乳室	1	3.7
老花眼鏡	1	3.7
愛心傘	1	3.7
雙語環境	1	3.7
均不曾使用	13	48.1
未到過本關	326	-
無反應	0	0.0
總計	372	170.4

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「未到過本關」後的計算結果。

3. 有 326 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 27 人。

4. 本題是複選題，故回答次數 46 會超過有效回答人數的 27 人。

5. 本表百分比的計算，是以回答人數 27 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	2	14.3
滿意	12	85.7
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	13	-
未到過本關	326	-
總計	353	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「未到過本關」及「均不曾使用」後的計算結果。

## B.1-9 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	71.4
服務周到/服務多樣化	4	28.6
總計	14	100.0

說明：有 339 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## B.1-10 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。

## 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	30	8.5
滿意	197	55.8
不滿意	10	2.8
非常不滿意	1	0.3
無反應	115	32.6
總計	353	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」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程都很順利	139	61.2
進口通關速度快	55	24.2
作業過程很流暢	25	11.0
關員服務態度佳	1	0.4
可線上查詢並即時處理	1	0.4
無反應	6	2.6
總計	227	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 126 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 227 人。

## B.1-13 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	9	81.8
關員的態度不佳/態度官僚	1	9.1
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	9.1
總計	11	100.0

說明：有 342 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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	26	7.4
滿意	209	59.2
不滿意	6	1.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	112	31.7
總計	353	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」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程都很順利	159	67.7
出口通關速度快	46	19.6
作業過程很流暢	26	11.1
無反應	4	1.7
總計	235	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 118 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 235 人。

## B.1-16 對「出口通關作業」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	2	33.3
關員的態度不佳/態度官僚	1	16.7
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	16.7
退押款憑證太晚收到	1	16.7
被抽檢的比例太高	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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	20	16.8
滿意	90	75.6
不滿意	3	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	5.0
不曾使用	234	-
總計	353	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」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
更方便/便利性佳	39	35.5
有助於處理效率/更為快速	29	26.4
可節省紙張/可用電子檔案替代	22	20.0
對於環保工作很有助益	16	14.5
無反應	4	3.6
總計	110	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 110 人。

## B.1-19 對「進出口 C2 無紙化」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
未落實全面無紙化/仍需紙本作業	2	66.7
效率需要再提升/速度反而更慢	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 350 跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-20 請問本關辦理海運快遞貨物通關，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	10	12.7
滿意	65	82.3
不滿意	2	2.5
非常不滿意	1	1.3
無反應	1	1.3
不曾使用	274	-
總計	353	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「海運快遞貨物通關」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關快速/通關順利	68	90.7
整體有進步	1	1.3
效率佳	1	1.3
有提供正確稅則資訊	1	1.3
無反應	4	5.3
總計	75	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 278 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 75 人。

## B.1-22 對「海運快遞貨物通關」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關速度慢	2	66.7
作業進度不夠透明化	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-23 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	5	5.4
滿意	79	84.9
不滿意	6	6.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	3.2
不曾使用	260	-
總計	353	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「進口稅則預先審核」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
可以避免卡關/有助於提升通關速度	15	17.9
可以避免錯誤	2	2.4
減少爭議	1	1.2
答覆稅則問題方面表現佳	13	15.5
可以事先查詢相關稅則，有利提前作業	8	9.5
審核快速/效率佳	11	13.1
審核過程流暢/順利	15	17.9
可以節省時間	1	1.2
措施很便民/很方便	4	4.8
溝通及討論很流暢	3	3.6
資訊明確/提供資訊清楚	4	4.8
關員會主動告知處理進度	1	1.2
無反應	6	7.1
總計	84	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 84 人。

## B.1-25 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	4	66.7
有刁難情事	1	16.7
處理關員態度不佳	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.1-26 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紀錄、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	1	8.3
滿意	8	66.7
不滿意	2	16.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	8.3
不曾使用	341	-
總計	353	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「走動式服務」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
有利於資訊的提供及獲得	2	22.2
座談會有利於業者提出意見及建議，且能得到回覆	2	22.2
有利於雙向溝通及意見交流	1	11.1
對業者在業務上有幫助	1	11.1
走動式服務辦理成效佳	1	11.1
座談會內容豐富/講解清楚	1	11.1
便民/貼心	1	11.1
總計	9	100.0

說明：有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## B.1-28 對「走動式服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
實務資訊提供不足	1	50.0
相關的宣導不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 351 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	10	13.2
滿意	58	76.3
不滿意	6	7.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	2.6
不曾使用	277	-
總計	353	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「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	40	58.8
線上作業效率好	14	20.6
不用臨櫃辦理/可以節省時間	10	14.7
有助於提升通關速度	3	4.4
介面清楚	1	1.5
總計	68	100.0

說明：有 285 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 68 人。

B.1-31 對「線上申辦服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
查詢系統不佳	2	33.3
網站索引不夠清楚	2	33.3
登入系統有時會有問題	1	16.7
線上表單不夠完整	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-32 請問本關提供客製化服務(如欠繳關稅案件繳納及提供擔保諮詢等單一窗口)，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	2	8.7
滿意	17	73.9
不滿意	2	8.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	8.7
不曾使用	330	-
總計	353	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「客製化服務」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
很便民/很方便	3	15.8
快速通關的效率佳	3	15.8
相關配套措施很完整	2	10.5
問題能得到答案及解決	2	10.5
過程流暢/順利	2	10.5
可以滿足業者需求	1	5.3
單一窗口設有許多可查詢的資料	1	5.3
服務好，會溝通及提醒	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

B.1-34 對「客製化服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/無法即時完成	1	50.0
相關的宣導不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 351 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-35 請問本關資訊網站（<https://web.customs.gov.tw/keelung/>）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	9	11.4
滿意	62	78.5
不滿意	7	8.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	1.3
不曾使用	274	-
總計	353	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.1-36 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	52	73.2
網站有清楚而明確的指引	8	11.3
非常便民	7	9.9
能立即查詢到所要的資訊內容	4	5.6
總計	71	100.0

說明：有 282 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 71 人。

B.1-37 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	6	85.7
服務內容的宣傳不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 346 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.1-38 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	19	14.8
滿意	102	79.7
不滿意	6	4.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.8
無此經驗或瞭解	225	-
總計	353	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	110	90.9
親切有耐心	10	8.3
無反應	1	0.8
總計	121	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 121 人。

## B.1-40 對「電話服務禮儀及態度」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
服務態度需加強/態度口氣禮貌不佳	4	66.7
轉接服務不佳/一直轉接	2	33.3
總計	6	100.0

說明：有 347 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.1-41 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	15	12.3
滿意	95	77.9
不滿意	12	9.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	231	-
總計	353	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「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	64	58.2
回覆問題很專業/專業性佳	36	32.7
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	8	7.3
無反應	2	1.8
總計	110	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 110 人。

## B.1-43 對「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	4	33.3
問題無法獲得解決	4	33.3
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	3	25.0
轉接服務不佳/一直轉接	1	8.3
總計	12	100.0

說明：有 341 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

## B.1-44 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	2	9.1
滿意	19	86.4
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	4.5
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	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	10	47.6
親切有耐心	7	33.3
整體服務佳	3	14.3
無反應	1	4.8
總計	21	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 21 人。

## B.1-46 對「臨櫃服務禮儀及態度」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

## B.1-47 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	3	16.7
滿意	14	77.8
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	5.6
無此經驗或瞭解	335	-
總計	353	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「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	58.8
詢問問題都能得到解答	5	29.4
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	2	11.8
總計	17	100.0

說明：有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

## B.1-49 對「臨櫃服務專業性」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。

## B.1-50 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	1	4.5
滿意	18	81.8
不滿意	3	13.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	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「民眾意見處理時效」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效佳	17	89.5
無反應	2	10.5
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

## B.1-52 對「民眾意見處理時效」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-53 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	2	9.1
滿意	16	72.7
不滿意	1	4.5
非常不滿意	2	9.1
無反應	1	4.5
無此經驗或瞭解	331	-
總計	353	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.1-54 對「民眾意見處理結果」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	13	72.2
效率佳/很快就能獲得答案	3	16.7
無反應	2	11.1
總計	18	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 335 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 人。

## B.1-55 對「民眾意見處理結果」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	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 350 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-56 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	36	10.2
滿意	236	66.9
不滿意	9	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	72	20.4
總計	353	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.1-57 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	187	68.8
整體服務佳/整體都不錯	74	27.2
能提供充足的通關資訊	1	0.4
可以答覆及解決所想要詢問的問題	1	0.4
無紙化的服務項目佳	1	0.4
無反應	8	2.9
總計	272	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 81 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 272 人。

## B.1-58 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	22.2
整體服務不佳/應再求進步及改善	2	22.2
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	11.1
部分服務項目內容的宣傳不足	1	11.1
無反應	3	33.3
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 344 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

## B.1-59 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	5	1.4
加強各項通關作業的處理效率	5	1.4
落實無紙化及全面E化作業	4	1.1
驗貨次數或人工查驗太頻繁	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
加強送件修改的審核速度	1	0.3
實際狀況與法條不同，應多聽業者的說明	1	0.3
下班後或假日時希望有關員輪值處理關務	1	0.3
增加服務場所的停車空間	1	0.3
加強網站內指引的清楚程度	1	0.3
關員處理關務時應該更具彈性	1	0.3
產地說明說希望能以掃描檔代替正本	1	0.3
以電話詢問時，常被一直轉接	1	0.3
加強稅則審核及回覆的方面	1	0.3
通關作業要更加便捷	1	0.3
五堵分關的電話不好打，常轉接或打不進去	1	0.3
希望台北港有主管可直接簽核	1	0.3
希望驗貨後要維持貨物完整性並予以歸位	1	0.3
增加至基隆關參訪的業者名額	1	0.3
擴大單一窗口的服務範圍	1	0.3
縮短驗貨取樣的時間	1	0.3
都很好，沒有建議	304	86.1
無反應	15	4.2
總計	353	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## B.1-60 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	353	100.0
總計	353	100.0

## B.1-61 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	39	11.0
3-5 年	65	18.4
6-10 年	64	18.1
11 年以上	184	52.1
無反應	1	0.3
總計	353	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.1-62 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	311	88.1
5 次以下	14	4.0
6-10 次	0	0.0
11 次以上	0	0.0
無反應	28	7.9
總計	353	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.1-63 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	183	51.8
五堵分關	134	38.0
桃園分關	59	16.7
八里分關	69	19.5
花蓮分關	1	0.3
蘇澳派出課	1	0.3
馬祖派出課	0	0.0
無反應	80	22.7
總計	527	149.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 527 會超過有效回答人數的 353 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 353 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	183	51.8
五堵分關	134	38.0
桃園分關	59	16.7
八里分關	69	19.5
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	2	0.6
無反應	80	22.7
總計	527	149.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 527 會超過有效回答人數的 353 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 353 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	28	17.7
滿意	124	78.5
不滿意	4	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.3
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「未到過本關」後的計算結果。

B.2-2 對「服務場所美化及整潔程度」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度佳	85	55.9
整體環境佳/整體很好	60	39.5
美化程度佳	3	2.0
無反應	4	2.6
總計	152	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 100 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 152 人。

B.2-3 對「服務場所美化及整潔程度」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
美化程度不足	3	75.0
整潔程度不足	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-4 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	20	12.7
滿意	122	77.2
不滿意	12	7.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.5
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「未到過本關」後的計算結果。

## B.2-5 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	71	50.0
動線清楚且規劃佳	70	49.3
無反應	1	0.7
總計	142	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 142 人。

## B.2-6 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	7	58.3
動線不清楚且規劃不佳	5	41.7
總計	12	100.0

說明：有 240 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 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	86	54.4
飲水機	38	24.1
手機充電站	25	15.8
書報雜誌閱覽	9	5.7
EZ WAY 易利委（包裹實名認證 APP）	8	5.1
24 小時服務中心	7	4.4
血壓量測	6	3.8
愛心傘	5	3.2
納保協談室	3	1.9
老花眼鏡	2	1.3
雙語環境	2	1.3
均不曾使用	55	34.8
未到過本關	94	-
無反應	1	0.6
總計	341	156.3

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「未到過本關」後的計算結果。

3. 有 94 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 158 人。

4. 本題是複選題，故回答次數 247 會超過有效回答人數的 158 人。

5. 本表百分比的計算，是以回答人數 158 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	16	15.5
滿意	82	79.6
不滿意	1	1.0
非常不滿意	1	1.0
無反應	3	2.9
均不曾使用	55	-
未到過本關	94	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「未到過本關」及「均不曾使用」後的計算結果。

## B.2-9 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	86	87.8
服務周到/服務多樣化	8	8.2
非常貼心，很完善	4	4.1
總計	98	100.0

說明：有 154 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 98 人。

## B.2-10 對「便民服務設施」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
便民服務設施不齊全	1	50.0
易利委的功能不佳	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## 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	30	11.9
滿意	173	68.7
不滿意	18	7.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	31	12.3
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-12 對「進口通關作業」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程都很順利	97	47.8
進口通關速度快	50	24.6
作業過程很流暢	46	22.7
關員服務態度佳	5	2.5
關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決	2	1.0
進口關員的專業度佳	1	0.5
無反應	2	1.0
總計	203	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 49 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 203 人。

## B.2-13 對「進口通關作業」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/通關速度慢	7	38.9
關員的專業度不足	6	33.3
網路查詢單一窗口速度太慢	3	16.7
網站資訊有時會與實際狀況不符	1	5.6
職務代理人的工作效率不佳	1	5.6
總計	18	100.0

說明：有 234 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 18 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	18	7.1
滿意	157	62.3
不滿意	12	4.8
非常不滿意	1	0.4
無反應	64	25.4
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-15 對「出口通關作業」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
通關過程都很順利	64	36.6
出口通關速度快	54	30.9
作業過程很流暢	51	29.1
關員服務態度佳	3	1.7
關員在業者遇到問題時，會協助處理並解決	1	0.6
無反應	2	1.1
總計	175	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 77 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 175 人。

## B.2-16 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	5	38.5
關員的專業度不足	2	15.4
關員的態度不佳/態度官僚	2	15.4
網路查詢單一窗口速度太慢	2	15.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	7.7
關員在上班時間會不在	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 239 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	10.3
滿意	107	73.3
不滿意	22	15.1
非常不滿意	1	0.7
無反應	1	0.7
不曾使用	106	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-18 對「進出口 C2 無紙化」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
更方便/便利性佳	71	58.2
有助於處理效率/更為快速	34	27.9
可節省紙張/可用電子檔案替代	12	9.8
對於環保工作很有助益	5	4.1
總計	122	100.0

說明：有 130 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 122 人。

## B.2-19 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	14	60.9
效率需要再提升/速度反而更慢	9	39.1
總計	23	100.0

說明：有 229 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

## B.2-20 請問本關辦理海運快遞貨物通關，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	2	6.5
滿意	29	93.5
不滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	221	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-21 對「海運快遞貨物通關」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率佳	11	35.5
通關快速/通關順利	10	32.3
很便民/很方便	3	9.7
反映問題有獲得解決	1	3.2
無反應	6	19.4
總計	31	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 221 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 31 人。

## B.2-22 對「海運快遞貨物通關」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。

## B.2-23 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	8	7.2
滿意	76	68.5
不滿意	25	22.5
非常不滿意	1	0.9
無反應	1	0.9
不曾使用	141	-
總計	252	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2. 本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-24 對「進口稅則預先審核」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
答覆稅則問題方面表現佳	15	17.9
可以避免卡關/有助於提升通關速度	14	16.7
措施很便民/很方便	10	11.9
資訊明確/提供資訊清楚	10	11.9
可以事先查詢相關稅則，有利提前作業	8	9.5
審核過程流暢/順利	8	9.5
減少爭議	5	6.0
審核快速/效率佳	4	4.8
可以避免錯誤	2	2.4
可以節省時間	2	2.4
無反應	6	7.1
總計	84	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 168 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 84 人。

## B.2-25 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	19	73.1
需要業者提供的資訊太多，造成困擾	3	11.5
補件只能至現場處理，不能透過網路	2	7.7
稅則及審核沒有一致的認定標準	1	3.8
有刁難情事	1	3.8
總計	26	100.0

說明：有 226 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 26 人。

## B.2-26 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紀錄、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	8	12.5
滿意	49	76.6
不滿意	7	10.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
不曾使用	188	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

## B.2-27 對「走動式服務」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
座談會內容豐富/講解清楚	12	21.1
走動式服務辦理成效佳	10	17.5
有利於資訊的提供及獲得	7	12.3
便民/貼心	7	12.3
有利於雙向溝通及意見交流	6	10.5
對業者在業務上有幫助	5	8.8
座談會有利於業者提出意見及建議,且能得到回覆	4	7.0
無反應	6	10.5
總計	57	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 195 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 57 人。

## B.2-28 對「走動式服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
成效不佳	7	100.0
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.2-29 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	27	17.3
滿意	126	80.8
不滿意	2	1.3
非常不滿意	1	0.6
無反應	0	0.0
不曾使用	96	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「不曾使用」後的計算結果。

B.2-30 對「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	107	69.9
不用臨櫃辦理/可以節省時間	21	13.7
線上作業效率好	20	13.1
有助於提升通關速度	4	2.6
無反應	1	0.7
總計	153	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 99 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 153 人。

B.2-31 對「線上申辦服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
網站連線速度慢	1	33.3
線上表單不夠完整	1	33.3
表格下載格式很複雜	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-32 請問本關提供客製化服務(如欠繳關稅案件繳納及提供擔保諮詢等單一窗口)，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	10	13.0
滿意	64	83.1
不滿意	2	2.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	1.3
不曾使用	175	-
總計	252	100.0

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

B.2-33 對「客製化服務」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
很便民/很方便	31	41.9
快速通關的效率佳	11	14.9
問題能得到答案及解決	7	9.5
單一窗口設有許多可查詢的資料	7	9.5
可以滿足業者需求	3	4.1
服務好，會溝通及提醒	3	4.1
過程流暢/順利	3	4.1
相關配套措施很完整	2	2.7
無反應	7	9.5
總計	74	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 178 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 74 人。

B.2-34 對「客製化服務」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
效率不佳/無法即時完成	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2.有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-35 請問本關資訊網站（<https://web.customs.gov.tw/keelung/>）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	16	12.8
滿意	100	80.0
不滿意	7	5.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.6
不曾使用	127	-
總計	252	100.0

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

B.2-36 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	70	60.3
非常便民	18	15.5
能立即查詢到所要的資訊內容	16	13.8
網站有清楚而明確的指引	11	9.5
無反應	1	0.9
總計	116	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。  
2. 有 136 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 116 人。

B.2-37 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
網站速度慢	3	42.9
查不到所需要的資料	3	42.9
法令更新的內容沒有在網站上公告	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-38 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	36	16.1
滿意	176	78.6
不滿意	11	4.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.4
無此經驗或瞭解	28	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-39 對「電話服務禮儀及態度」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	195	92.0
親切有耐心	17	8.0
總計	212	100.0

說明：有 40 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 212 人。

## B.2-40 對「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	9	81.8
轉接服務不佳/一直轉接	2	18.2
總計	11	100.0

說明：有 241 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.2-41 請問本關承辦人員「電話服務」專業性，是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	29	13.1
滿意	172	77.8
不滿意	16	7.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	1.8
無此經驗或瞭解	31	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-42 對「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	103	51.2
回覆問題很專業/專業性佳	79	39.3
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	19	9.5
總計	201	100.0

說明：有 51 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 201 人。

## B.2-43 對「電話服務專業性」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	8	50.0
專業程度不足	6	37.5
固執己見、難以溝通/溝通性不佳	1	6.3
轉接服務不佳/一直轉接	1	6.3
總計	16	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

## B.2-44 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	23	14.4
滿意	125	78.1
不滿意	8	5.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.5
無此經驗或瞭解	92	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-45 對「臨櫃服務禮儀及態度」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	122	82.4
整體服務佳	14	9.5
親切有耐心	11	7.4
無反應	1	0.7
總計	148	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 104 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 148 人。

## B.2-46 對「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	8	100.0
總計	8	100.0

說明：有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

## B.2-47 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	24	15.2
滿意	117	74.1
不滿意	12	7.6
非常不滿意	1	0.6
無反應	4	2.5
無此經驗或瞭解	94	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-48 對「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	62	44.0
詢問問題都能得到解答	60	42.6
能夠即時的處理及解決/處理效率佳	18	12.8
無反應	1	0.7
總計	141	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 111 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 141 人。

## B.2-49 對「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	8	61.5
問題無法獲得解決	4	30.8
效率不佳	1	7.7
總計	13	100.0

說明：有 239 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

## B.2-50 請問本關處理民眾意見，處理時效是否令您滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	8	17.4
滿意	33	71.7
不滿意	5	10.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	206	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-51 對「民眾意見處理時效」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效佳	41	100.0
總計	41	100.0

說明：有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 41 人。

## B.2-52 對「民眾意見處理時效」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
處理時效不佳	5	100.0
總計	5	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## B.2-53 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	7	14.6
滿意	34	70.8
不滿意	7	14.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗或瞭解	204	-
總計	252	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗或瞭解」後的計算結果。

## B.2-54 對「民眾意見處理結果」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	33	80.5
效率佳/很快就能獲得答案	5	12.2
溝通順暢/能聽商民的意見	3	7.3
總計	41	100.0

說明：有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 41 人。

## B.2-55 對「民眾意見處理結果」不滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
問題沒有解決/沒有獲得滿意結果	5	71.4
解答內容正確度不足/回覆內容不完整	2	28.6
總計	7	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-56 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	33	13.1
滿意	204	81.0
不滿意	6	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	9	3.6
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

## B.2-57 對「整體服務」滿意的原因？

項目內容	回答人數	百分比
整體服務佳/整體都不錯	146	61.6
通關過程快速且順利/通關效率佳	82	34.6
可以答覆及解決所想要詢問的問題	2	0.8
關員態度很親切	1	0.4
無反應	6	2.5
總計	237	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 15 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 237 人。

## B.2-58 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	3	50.0
整體服務不佳/應再求進步及改善	3	50.0
總計	6	100.0

說明：有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.2-59 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
加強關員的專業知識及訓練	6	2.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	5	2.0
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	5	2.0
加強各項通關作業的處理效率	5	2.0
加強關員的服務態度	3	1.2
加強職務代理人的工作效率	3	1.2
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.8
增加服務場所的停車空間	2	0.8
關員處理關務時應該更具彈性	2	0.8
五堵分關的電話不好打，常轉接或打不進去	2	0.8
增設傳真機及影印機設備	2	0.8
下班後或假日時希望有關員輪值處理關務	1	0.4
加強稅則審核及回覆的方面	1	0.4
通關作業要更加便捷	1	0.4
改善網站速度慢的問題	1	0.4
海關要控管貨櫃數量，以免影響提櫃時間	1	0.4
關本部二樓休息區的座位不足	1	0.4
講習課程希望能提供午餐、冷氣並改善座椅	1	0.4
希望關員能一次說清楚需要的文件內容	1	0.4
增加法令更新內容的公告管道	1	0.4
基隆關的天車故障已久，應儘速處理	1	0.4
都很好，沒有建議	201	79.8
無反應	4	1.6
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

## B.2-60 請問貴公司的經營業別？

項目內容	回答人數	百分比
報關業	203	80.6
運輸業	21	8.3
貨櫃集散站業	16	6.3
自由港區事業	2	0.8
承攬業	6	2.4
保稅相關事業	4	1.6
無反應	0	0.0
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.2-61 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	18	7.1
3-5 年	25	9.9
6-10 年	33	13.1
11 年以上	174	69.0
無反應	2	0.8
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.2-62 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	90	35.7
5 次以下	91	36.1
6-10 次	30	11.9
11 次以上	41	16.3
無反應	0	0.0
總計	252	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

## B.2-63 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	205	81.3
五堵分關	102	40.5
桃園分關	32	12.7
八里分關	59	23.4
花蓮分關	8	3.2
蘇澳派出課	5	2.0
馬祖派出課	2	0.8
無反應	2	0.8
總計	415	164.7

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 415 會超過有效回答人數的 252 人。

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

## 【經常洽公單位—選項合併後】

項目內容	回答次數	百分比
關本部	205	81.3
五堵分關	102	40.5
桃園分關	32	12.7
八里分關	59	23.4
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	15	6.0
無反應	2	0.8
總計	415	164.7

說明：1.「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

2.本題是複選題，故回答次數 415 會超過有效回答人數的 252 人。

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

## 附錄三：交叉分析表

## 【進出口業者部分】

C.1-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>85.2</b>	<b>3.7</b>	<b>81.5</b>	<b>3.7</b>	<b>3.7</b>	<b>0.0</b>	<b>11.1</b>	<b>27</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11年以上	78.9	0.0	78.9	5.3	5.3	0.0	15.8	19
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	71.4	7.1	64.3	7.1	7.1	0.0	21.4	14
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	88.9	5.6	83.3	5.6	5.6	0.0	5.6	18
五堵分關	85.7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	7
桃園分關	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
八里分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-2 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>55.6</b>	<b>3.7</b>	<b>51.9</b>	<b>22.2</b>	<b>22.2</b>	<b>0.0</b>	<b>22.2</b>	<b>27</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
6-10年	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
11年以上	47.4	0.0	47.4	31.6	31.6	0.0	21.1	19
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	50.0	7.1	42.9	14.3	14.3	0.0	35.7	14
5次以下	61.5	0.0	61.5	30.8	30.8	0.0	7.7	13
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	55.6	5.6	50.0	27.8	27.8	0.0	16.7	18
五堵分關	42.9	0.0	42.9	28.6	28.6	0.0	28.6	7
桃園分關	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	4
八里分關	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-3 請問本關各項便民服務設施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>	<b>85.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>14</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10年	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
11年以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
五堵分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
桃園分關	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(含蘇澳馬祖)	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-4 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>64.3</b>	<b>8.5</b>	<b>55.8</b>	<b>3.1</b>	<b>2.8</b>	<b>0.3</b>	<b>32.6</b>	<b>353</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	71.8	7.7	64.1	2.6	2.6	0.0	25.6	39
3-5年	61.6	10.8	50.8	4.6	3.1	1.5	33.8	65
6-10年	62.5	10.9	51.6	1.6	1.6	0.0	35.9	64
11年以上	64.2	7.1	57.1	3.3	3.3	0.0	32.6	184
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	66.9	9.3	57.6	3.5	3.2	0.3	29.6	311
5次以下	92.8	7.1	85.7	0.0	0.0	0.0	7.1	14
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	66.7	8.2	58.5	2.2	2.2	0.0	31.1	183
五堵分關	65.0	9.0	56.0	3.7	3.0	0.7	31.3	134
桃園分關	64.4	5.1	59.3	0.0	0.0	0.0	35.6	59
八里分關	43.5	5.8	37.7	1.4	1.4	0.0	55.1	69
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-5 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>66.6</b>	<b>7.4</b>	<b>59.2</b>	<b>1.7</b>	<b>1.7</b>	<b>0.0</b>	<b>31.7</b>	<b>353</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>58.9</b>	5.1	53.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	41.0	39
3-5 年	<b>60.0</b>	7.7	52.3	<b>1.5</b>	1.5	0.0	38.5	65
6-10 年	<b>70.4</b>	14.1	56.3	<b>4.7</b>	4.7	0.0	25.0	64
11 年以上	<b>69.0</b>	5.4	63.6	<b>1.1</b>	1.1	0.0	29.9	184
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>68.1</b>	8.0	60.1	<b>1.3</b>	1.3	0.0	30.5	311
5 次以下	<b>57.1</b>	7.1	50.0	<b>7.1</b>	7.1	0.0	35.7	14
6-10 次	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
11 次以上	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>70.5</b>	6.6	63.9	<b>1.1</b>	1.1	0.0	28.4	183
五堵分關	<b>65.7</b>	4.5	61.2	<b>0.7</b>	0.7	0.0	33.6	134
桃園分關	<b>74.6</b>	5.1	69.5	<b>1.7</b>	1.7	0.0	23.7	59
八里分關	<b>72.5</b>	2.9	69.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	27.5	69
花蓮分關 (含蘇澳馬祖)	<b>50.0</b>	50.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	50.0	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## C.1-6 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>92.4</b>	<b>16.8</b>	<b>75.6</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>5.0</b>	<b>119</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
3-5年	95.5	9.1	86.4	0.0	0.0	0.0	4.5	22
6-10年	96.6	20.7	75.9	0.0	0.0	0.0	3.4	29
11年以上	87.5	16.1	71.4	5.4	5.4	0.0	7.1	56
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	91.8	18.2	73.6	2.7	2.7	0.0	5.5	110
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	96.5	14.0	82.5	0.0	0.0	0.0	3.5	57
五堵分關	94.8	13.2	81.6	2.6	2.6	0.0	2.6	38
桃園分關	87.6	6.3	81.3	0.0	0.0	0.0	12.5	16
八里分關	88.9	11.1	77.8	5.6	5.6	0.0	5.6	18
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」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 請問本關辦理海運快遞貨物通關，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>95.0</b>	<b>12.7</b>	<b>82.3</b>	<b>3.8</b>	<b>2.5</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>79</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>90.9</b>	9.1	81.8	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	11
3-5 年	<b>100.0</b>	22.2	77.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	9
6-10 年	<b>94.7</b>	10.5	84.2	<b>5.3</b>	5.3	0.0	0.0	19
11 年以上	<b>95.0</b>	12.5	82.5	<b>2.5</b>	0.0	2.5	2.5	40
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>94.5</b>	13.9	80.6	<b>4.2</b>	2.8	1.4	1.4	72
5 次以下	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	5
6-10 次	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
11 次以上	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>93.2</b>	6.8	86.4	<b>6.8</b>	4.5	2.3	0.0	44
五堵分關	<b>96.0</b>	12.0	84.0	<b>4.0</b>	4.0	0.0	0.0	25
桃園分關	<b>100.0</b>	12.5	87.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	16
八里分關	<b>100.0</b>	16.7	83.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	12
花蓮分關 (含蘇澳馬祖)	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1

- 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」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		
<b>全體</b>	<b>90.3</b>	<b>5.4</b>	<b>84.9</b>	<b>6.5</b>	<b>6.5</b>	<b>0.0</b>	<b>3.2</b>	<b>93</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5年	87.6	6.3	81.3	6.3	6.3	0.0	6.3	16
6-10年	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	18
11年以上	86.0	2.0	84.0	10.0	10.0	0.0	4.0	50
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	90.3	6.0	84.3	6.0	6.0	0.0	3.6	83
5次以下	87.5	0.0	87.5	12.5	12.5	0.0	0.0	8
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	89.1	7.3	81.8	7.3	7.3	0.0	3.6	55
五堵分關	83.3	0.0	83.3	14.3	14.3	0.0	2.4	42
桃園分關	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
八里分關	90.9	9.1	81.8	9.1	9.1	0.0	0.0	11
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1

- 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」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 請問本關辦理走動式服務（含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會紀錄、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		
<b>全體</b>	<b>75.0</b>	<b>8.3</b>	<b>66.7</b>	<b>16.7</b>	<b>16.7</b>	<b>0.0</b>	<b>8.3</b>	<b>12</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
3-5年	66.6	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	3
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
11年以上	60.0	0.0	60.0	40.0	40.0	0.0	0.0	5
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	70.0	10.0	60.0	20.0	20.0	0.0	10.0	10
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	75.0	12.5	62.5	25.0	25.0	0.0	0.0	8
五堵分關	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
桃園分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
八里分關	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	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」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 請問本關辦理線上申辦服務(含線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費等),是否令您滿意?

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>89.5</b>	<b>13.2</b>	<b>76.3</b>	<b>7.9</b>	<b>7.9</b>	<b>0.0</b>	<b>2.6</b>	<b>76</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	80.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
3-5年	90.9	27.3	63.6	9.1	9.1	0.0	0.0	11
6-10年	80.0	20.0	60.0	13.3	13.3	0.0	6.7	15
11年以上	93.3	8.9	84.4	6.7	6.7	0.0	0.0	45
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	89.5	13.4	76.1	7.5	7.5	0.0	3.0	67
5次以下	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	9
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	89.6	12.5	77.1	8.3	8.3	0.0	2.1	48
五堵分關	88.5	11.4	77.1	8.6	8.6	0.0	2.9	35
桃園分關	85.7	7.1	78.6	7.1	7.1	0.0	7.1	14
八里分關	89.4	10.5	78.9	5.3	5.3	0.0	5.3	19
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」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 請問本關提供客製化服務（如欠繳關稅案件繳納及提供擔保諮詢等單一窗口），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>82.6</b>	<b>8.7</b>	<b>73.9</b>	<b>8.7</b>	<b>8.7</b>	<b>0.0</b>	<b>8.7</b>	<b>23</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
3-5年	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
6-10年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11年以上	80.0	0.0	80.0	10.0	10.0	0.0	10.0	10
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	80.9	9.5	71.4	9.5	9.5	0.0	9.5	21
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	78.6	0.0	78.6	7.1	7.1	0.0	14.3	14
五堵分關	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	10
桃園分關	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3
八里分關	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	3
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	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」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 請問本關資訊網站 (<https://web.customs.gov.tw/keelung/>) 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		
<b>全體</b>	<b>89.9</b>	<b>11.4</b>	<b>78.5</b>	<b>8.9</b>	<b>8.9</b>	<b>0.0</b>	<b>1.3</b>	<b>79</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>75.0</b>	25.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	25.0	4
3-5年	<b>91.7</b>	25.0	66.7	<b>8.3</b>	8.3	0.0	0.0	12
6-10年	<b>89.5</b>	5.3	84.2	<b>10.5</b>	10.5	0.0	0.0	19
11年以上	<b>90.9</b>	9.1	81.8	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	44
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>93.8</b>	14.1	79.7	<b>6.3</b>	6.3	0.0	0.0	64
5次以下	<b>60.0</b>	0.0	60.0	<b>30.0</b>	30.0	0.0	10.0	10
6-10次	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>91.3</b>	8.7	82.6	<b>8.7</b>	8.7	0.0	0.0	46
五堵分關	<b>93.0</b>	9.3	83.7	<b>7.0</b>	7.0	0.0	0.0	43
桃園分關	<b>92.9</b>	0.0	92.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	7.1	14
八里分關	<b>100.1</b>	18.8	81.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	16
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」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」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.5</b>	<b>14.8</b>	<b>79.7</b>	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>128</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	88.9	0.0	88.9	11.1	11.1	0.0	0.0	9
3-5年	95.6	13.0	82.6	4.3	4.3	0.0	0.0	23
6-10年	94.1	23.5	70.6	5.9	5.9	0.0	0.0	17
11年以上	94.9	15.2	79.7	3.8	3.8	0.0	1.3	79
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	93.7	17.3	76.4	5.5	5.5	0.0	0.9	110
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	95.9	18.1	77.8	2.8	2.8	0.0	1.4	72
五堵分關	93.8	13.8	80.0	6.2	6.2	0.0	0.0	65
桃園分關	96.0	20.0	76.0	4.0	4.0	0.0	0.0	25
八里分關	95.9	16.7	79.2	4.2	4.2	0.0	0.0	24
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	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」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「電話服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>90.2</b>	<b>12.3</b>	<b>77.9</b>	<b>9.8</b>	<b>9.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>122</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5年	89.5	15.8	73.7	10.5	10.5	0.0	0.0	19
6-10年	88.2	29.4	58.8	11.8	11.8	0.0	0.0	17
11年以上	89.6	9.1	80.5	10.4	10.4	0.0	0.0	77
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	90.4	13.5	76.9	9.6	9.6	0.0	0.0	104
5次以下	92.3	7.7	84.6	7.7	7.7	0.0	0.0	13
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	91.4	17.1	74.3	8.6	8.6	0.0	0.0	70
五堵分關	87.3	9.5	77.8	12.7	12.7	0.0	0.0	63
桃園分關	92.0	12.0	80.0	8.0	8.0	0.0	0.0	25
八里分關	91.7	12.5	79.2	8.3	8.3	0.0	0.0	24
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	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」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」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>95.5</b>	<b>9.1</b>	<b>86.4</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>4.5</b>	<b>22</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
3-5年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
6-10年	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11年以上	93.4	6.7	86.7	0.0	0.0	0.0	6.7	15
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	90.0	10.0	80.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10
5次以下	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	93.8	12.5	81.3	0.0	0.0	0.0	6.3	16
五堵分關	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
桃園分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
八里分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」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 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.5</b>	<b>16.7</b>	<b>77.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>5.6</b>	<b>18</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
3-5年	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
6-10年	75.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
11年以上	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
5次以下	91.7	16.7	75.0	0.0	0.0	0.0	8.3	12
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	93.3	20.0	73.3	0.0	0.0	0.0	6.7	15
五堵分關	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
桃園分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
八里分關	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	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」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，處理時效是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>86.3</b>	<b>4.5</b>	<b>81.8</b>	<b>13.6</b>	<b>13.6</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>22</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
6-10年	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	3
11年以上	87.6	6.3	81.3	12.5	12.5	0.0	0.0	16
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	83.4	5.6	77.8	16.7	16.7	0.0	0.0	18
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	92.3	7.7	84.6	7.7	7.7	0.0	0.0	13
五堵分關	91.6	8.3	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	12
桃園分關	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
八里分關	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1

- 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」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 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>81.8</b>	<b>9.1</b>	<b>72.7</b>	<b>13.6</b>	<b>4.5</b>	<b>9.1</b>	<b>4.5</b>	<b>22</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
6-10年	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2
11年以上	82.4	11.8	70.6	17.7	5.9	11.8	0.0	17
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	80.0	10.0	70.0	15.0	5.0	10.0	5.0	20
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	83.3	8.3	75.0	16.6	8.3	8.3	0.0	12
五堵分關	83.4	16.7	66.7	16.6	8.3	8.3	0.0	12
桃園分關	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	4
八里分關	66.7	16.7	50.0	33.3	0.0	33.3	0.0	6
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1

- 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」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.1-19 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>77.1</b>	<b>10.2</b>	<b>66.9</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>20.4</b>	<b>353</b>
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	77.0	10.3	66.7	0.0	0.0	0.0	23.1	39
3-5年	73.8	12.3	61.5	1.5	1.5	0.0	24.6	65
6-10年	81.2	10.9	70.3	3.1	3.1	0.0	15.6	64
11年以上	77.1	9.2	67.9	3.3	3.3	0.0	19.6	184
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	81.7	11.3	70.4	2.9	2.9	0.0	15.4	311
5次以下	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14
6-10次	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
11次以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	74.3	10.4	63.9	2.7	2.7	0.0	23.0	183
五堵分關	73.1	10.4	62.7	3.7	3.7	0.0	23.1	134
桃園分關	81.4	6.8	74.6	3.4	3.4	0.0	15.3	59
八里分關	60.8	10.1	50.7	2.9	2.9	0.0	36.2	69
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	100.0	0.0	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」樣本排除。
- 3.如果類別的樣本數太少(小於10)，會導致其百分比數字變動較大，為避免過度推論，僅供參考。

## 【通關業者部分】

C.2-1 請問本關服務場所的美化及整潔程度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>96.2</b>	<b>17.7</b>	<b>78.5</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>1.3</b>	<b>158</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	95.5	20.5	75.0	3.0	3.0	0.0	1.5	132
運輸業	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	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	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	83.3	0.0	83.3	16.7	16.7	0.0	0.0	6
3-5 年	93.4	26.7	66.7	6.7	6.7	0.0	0.0	15
6-10 年	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	22
11 年以上	96.4	17.5	78.9	1.8	1.8	0.0	1.8	114
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
5 次以下	97.5	12.7	84.8	1.3	1.3	0.0	1.3	79
6-10 次	96.6	13.8	82.8	3.4	3.4	0.0	0.0	29
11 次以上	92.5	32.5	60.0	5.0	5.0	0.0	2.5	40
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	96.3	17.8	78.5	3.0	3.0	0.0	0.7	135
五堵分關	92.4	13.2	79.2	3.8	3.8	0.0	3.8	53
桃園分關	94.2	11.8	82.4	0.0	0.0	0.0	5.9	17
八里分關	96.9	9.4	87.5	0.0	0.0	0.0	3.1	32
花蓮分關 (含蘇澳馬祖)	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9

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

## C.2-2 請問本關服務場所的動線規劃及標示，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	滿意	合計	不滿意	非常 不滿意		
<b>全體</b>	<b>89.9</b>	<b>12.7</b>	<b>77.2</b>	<b>7.6</b>	<b>7.6</b>	<b>0.0</b>	<b>2.5</b>	<b>158</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>90.2</b>	14.4	75.8	<b>6.8</b>	6.8	0.0	3.0	132
運輸業	<b>83.3</b>	8.3	75.0	<b>16.7</b>	16.7	0.0	0.0	12
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	10
自由港區事業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	<b>66.7</b>	0.0	66.7	<b>33.3</b>	33.3	0.0	0.0	3
保稅相關事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>66.7</b>	0.0	66.7	<b>16.7</b>	16.7	0.0	16.7	6
3-5年	<b>86.6</b>	13.3	73.3	<b>13.3</b>	13.3	0.0	0.0	15
6-10年	<b>86.3</b>	13.6	72.7	<b>9.1</b>	9.1	0.0	4.5	22
11年以上	<b>92.1</b>	13.2	78.9	<b>6.1</b>	6.1	0.0	1.8	114
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>100.0</b>	10.0	90.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	10
5次以下	<b>89.8</b>	6.3	83.5	<b>8.9</b>	8.9	0.0	1.3	79
6-10次	<b>93.1</b>	20.7	72.4	<b>3.4</b>	3.4	0.0	3.4	29
11次以上	<b>85.0</b>	20.0	65.0	<b>10.0</b>	10.0	0.0	5.0	40
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>89.6</b>	14.8	74.8	<b>7.4</b>	7.4	0.0	3.0	135
五堵分關	<b>88.6</b>	7.5	81.1	<b>7.5</b>	7.5	0.0	3.8	53
桃園分關	<b>88.3</b>	5.9	82.4	<b>11.8</b>	11.8	0.0	0.0	17
八里分關	<b>84.4</b>	3.1	81.3	<b>12.5</b>	12.5	0.0	3.1	32
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	9

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

C.2-3 請問本關各項便民服務設施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>95.1</b>	<b>15.5</b>	<b>79.6</b>	<b>2.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>2.9</b>	<b>103</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.3	14.8	79.5	2.2	1.1	1.1	3.4	88
運輸業	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0	3
3-5年	83.4	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	12
6-10年	100.1	6.3	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
11年以上	97.2	18.3	78.9	1.4	1.4	0.0	1.4	71
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6
5次以下	97.9	10.4	87.5	0.0	0.0	0.0	2.1	48
6-10次	94.8	21.1	73.7	5.3	5.3	0.0	0.0	19
11次以上	90.0	16.7	73.3	3.3	0.0	3.3	6.7	30
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	94.3	15.9	78.4	2.2	1.1	1.1	3.4	88
五堵分關	94.9	15.4	79.5	5.2	2.6	2.6	0.0	39
桃園分關	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
八里分關	100.0	17.4	82.6	0.0	0.0	0.0	0.0	23
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4

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」樣本排除。

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

## C.2-4 請問本關辦理進口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>80.6</b>	<b>11.9</b>	<b>68.7</b>	<b>7.1</b>	<b>7.1</b>	<b>0.0</b>	<b>12.3</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>82.8</b>	12.8	70.0	<b>8.4</b>	8.4	0.0	8.9	203
運輸業	<b>90.4</b>	19.0	71.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	9.5	21
貨櫃集散站業	<b>50.0</b>	0.0	50.0	<b>6.3</b>	6.3	0.0	43.8	16
自由港區事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	<b>50.0</b>	0.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	50.0	6
保稅相關事業	<b>75.0</b>	0.0	75.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	25.0	4
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>72.2</b>	0.0	72.2	<b>11.1</b>	11.1	0.0	16.7	18
3-5年	<b>84.0</b>	8.0	76.0	<b>4.0</b>	4.0	0.0	12.0	25
6-10年	<b>81.8</b>	18.2	63.6	<b>6.1</b>	6.1	0.0	12.1	33
11年以上	<b>81.0</b>	12.6	68.4	<b>7.5</b>	7.5	0.0	11.5	174
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>77.8</b>	8.9	68.9	<b>6.7</b>	6.7	0.0	15.6	90
5次以下	<b>78.0</b>	8.8	69.2	<b>5.5</b>	5.5	0.0	16.5	91
6-10次	<b>93.4</b>	16.7	76.7	<b>6.7</b>	6.7	0.0	0.0	30
11次以上	<b>83.0</b>	22.0	61.0	<b>12.2</b>	12.2	0.0	4.9	41
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>82.0</b>	13.2	68.8	<b>7.8</b>	7.8	0.0	10.2	205
五堵分關	<b>84.4</b>	6.9	77.5	<b>3.9</b>	3.9	0.0	11.8	102
桃園分關	<b>90.7</b>	9.4	81.3	<b>3.1</b>	3.1	0.0	6.3	32
八里分關	<b>81.4</b>	6.8	74.6	<b>6.8</b>	6.8	0.0	11.9	59
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>86.6</b>	13.3	73.3	<b>6.7</b>	6.7	0.0	6.7	15

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

## C.2-5 請問本關辦理出口通關作業，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>69.4</b>	<b>7.1</b>	<b>62.3</b>	<b>5.2</b>	<b>4.8</b>	<b>0.4</b>	<b>25.4</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	74.4	8.4	66.0	6.4	5.9	0.5	19.2	203
運輸業	47.6	0.0	47.6	0.0	0.0	0.0	52.4	21
貨櫃集散站業	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	16
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	6
保稅相關事業	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	4
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	77.8	5.6	72.2	0.0	0.0	0.0	22.2	18
3-5 年	68.0	8.0	60.0	8.0	8.0	0.0	24.0	25
6-10 年	75.8	6.1	69.7	6.1	6.1	0.0	18.2	33
11 年以上	67.8	7.5	60.3	5.2	4.6	0.6	27.0	174
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	58.9	5.6	53.3	5.6	5.6	0.0	35.6	90
5 次以下	73.6	5.5	68.1	1.1	1.1	0.0	25.3	91
6-10 次	86.7	6.7	80.0	10.0	10.0	0.0	3.3	30
11 次以上	70.7	14.6	56.1	9.7	7.3	2.4	19.5	41
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	70.7	8.3	62.4	5.4	4.9	0.5	23.9	205
五堵分關	71.5	3.9	67.6	2.0	2.0	0.0	26.5	102
桃園分關	90.7	9.4	81.3	0.0	0.0	0.0	9.4	32
八里分關	71.2	5.1	66.1	1.7	1.7	0.0	27.1	59
花蓮分關 (含蘇澳馬祖)	73.3	0.0	73.3	13.3	13.3	0.0	13.3	15

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」樣本排除。

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

## C.2-6 請問本關辦理進出口 C2 無紙化，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>83.6</b>	<b>10.3</b>	<b>73.3</b>	<b>15.8</b>	<b>15.1</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>146</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	83.4	11.4	72.0	16.0	15.2	0.8	0.8	132
運輸業	75.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0	8
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅相關事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	85.7	0.0	85.7	14.3	0.0	14.3	0.0	7
3-5 年	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	0.0	16
6-10 年	75.0	16.7	58.3	20.8	20.8	0.0	4.2	24
11 年以上	84.6	9.3	75.3	15.5	15.5	0.0	0.0	97
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	88.6	4.5	84.1	11.4	11.4	0.0	0.0	44
5 次以下	85.0	8.3	76.7	15.0	15.0	0.0	0.0	60
6-10 次	78.9	26.3	52.6	21.1	21.1	0.0	0.0	19
11 次以上	73.9	13.0	60.9	21.7	17.4	4.3	4.3	23
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	84.2	11.0	73.2	15.0	14.2	0.8	0.8	127
五堵分關	80.6	7.5	73.1	17.9	17.9	0.0	1.5	67
桃園分關	87.5	16.7	70.8	12.5	12.5	0.0	0.0	24
八里分關	82.1	7.7	74.4	17.9	17.9	0.0	0.0	39
花蓮分關 (含蘇澳馬祖)	83.3	8.3	75.0	16.7	16.7	0.0	0.0	12

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」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 請問本關辦理海運快遞貨物通關，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>100.0</b>	<b>6.5</b>	<b>93.5</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>31</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	100.0	8.7	91.3	0.0	0.0	0.0	0.0	23
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	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	3
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	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	3
6-10年	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	7
11年以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11
5次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10次	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
11次以上	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19
五堵分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
桃園分關	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
八里分關	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4

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」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		
<b>全體</b>	<b>75.7</b>	<b>7.2</b>	<b>68.5</b>	<b>23.4</b>	<b>22.5</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>111</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	74.8	7.8	67.0	24.3	23.3	1.0	1.0	103
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	1
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	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	1
保稅相關事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5年	68.8	12.5	56.3	31.3	25.0	6.3	0.0	16
6-10年	85.0	10.0	75.0	15.0	15.0	0.0	0.0	20
11年以上	72.4	4.3	68.1	26.1	26.1	0.0	1.4	69
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	82.8	6.9	75.9	17.2	17.2	0.0	0.0	29
5次以下	76.4	5.3	71.1	23.7	21.1	2.6	0.0	38
6-10次	77.3	9.1	68.2	22.7	22.7	0.0	0.0	22
11次以上	63.6	9.1	54.5	31.8	31.8	0.0	4.5	22
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	75.0	8.3	66.7	23.9	22.9	1.0	1.0	96
五堵分關	71.5	8.2	63.3	28.6	28.6	0.0	0.0	49
桃園分關	75.0	8.3	66.7	25.0	25.0	0.0	0.0	12
八里分關	70.9	4.2	66.7	29.2	29.2	0.0	0.0	24
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	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」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 請問本關辦理走動式服務(含運輸業、倉儲業、報關業暨承攬業聯合座談會紀錄、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		
<b>全體</b>	<b>89.1</b>	<b>12.5</b>	<b>76.6</b>	<b>10.9</b>	<b>10.9</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>64</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>86.3</b>	15.7	70.6	<b>13.7</b>	13.7	0.0	0.0	51
運輸業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	4
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	6
自由港區事業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
3-5年	<b>80.0</b>	20.0	60.0	<b>20.0</b>	20.0	0.0	0.0	5
6-10年	<b>100.0</b>	23.1	76.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	13
11年以上	<b>86.7</b>	8.9	77.8	<b>13.3</b>	13.3	0.0	0.0	45
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>100.0</b>	7.1	92.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	14
5次以下	<b>88.9</b>	7.4	81.5	<b>11.1</b>	11.1	0.0	0.0	27
6-10次	<b>77.8</b>	22.2	55.6	<b>22.2</b>	22.2	0.0	0.0	9
11次以上	<b>85.7</b>	21.4	64.3	<b>14.3</b>	14.3	0.0	0.0	14
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>89.4</b>	14.9	74.5	<b>10.6</b>	10.6	0.0	0.0	47
五堵分關	<b>88.4</b>	11.5	76.9	<b>11.5</b>	11.5	0.0	0.0	26
桃園分關	<b>90.9</b>	18.2	72.7	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	11
八里分關	<b>93.3</b>	13.3	80.0	<b>6.7</b>	6.7	0.0	0.0	15
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>88.9</b>	11.1	77.8	<b>11.1</b>	11.1	0.0	0.0	9

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>98.1</b>	<b>17.3</b>	<b>80.8</b>	<b>1.9</b>	<b>1.3</b>	<b>0.6</b>	<b>0.0</b>	<b>156</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	98.6	16.7	81.9	1.4	0.7	0.7	0.0	138
運輸業	90.0	30.0	60.0	10.0	10.0	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	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	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
保稅相關事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	88.9	11.1	77.8	11.1	0.0	11.1	0.0	9
3-5年	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0	0.0	19
6-10年	100.0	13.6	86.4	0.0	0.0	0.0	0.0	22
11年以上	98.0	19.0	79.0	1.9	1.9	0.0	0.0	105
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50
5次以下	98.4	16.7	81.7	1.7	1.7	0.0	0.0	60
6-10次	95.2	19.0	76.2	4.8	4.8	0.0	0.0	21
11次以上	96.0	32.0	64.0	4.0	0.0	4.0	0.0	25
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	97.8	18.5	79.3	2.2	1.5	0.7	0.0	135
五堵分關	98.6	11.6	87.0	1.4	1.4	0.0	0.0	69
桃園分關	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
八里分關	100.0	15.8	84.2	0.0	0.0	0.0	0.0	38
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9

- 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」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 請問本關提供客製化服務（如欠繳關稅案件繳納及提供擔保諮詢等單一窗口），是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>96.1</b>	<b>13.0</b>	<b>83.1</b>	<b>2.6</b>	<b>2.6</b>	<b>0.0</b>	<b>1.3</b>	<b>77</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	95.7	14.5	81.2	2.9	2.9	0.0	1.4	69
運輸業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
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
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5年	87.5	12.5	75.0	0.0	0.0	0.0	12.5	8
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
11年以上	96.3	14.5	81.8	3.6	3.6	0.0	0.0	55
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	95.8	8.3	87.5	0.0	0.0	0.0	4.2	24
5次以下	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	26
6-10次	90.9	18.2	72.7	9.1	9.1	0.0	0.0	11
11次以上	93.8	25.0	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0	16
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	95.5	14.9	80.6	3.0	3.0	0.0	1.5	67
五堵分關	96.7	10.0	86.7	3.3	3.3	0.0	0.0	30
桃園分關	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12
八里分關	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
花蓮分關（含蘇澳馬祖）	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1

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」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 請問本關資訊網站 (<https://web.customs.gov.tw/keelung/>) 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		
<b>全體</b>	<b>92.8</b>	<b>12.8</b>	<b>80.0</b>	<b>5.6</b>	<b>5.6</b>	<b>0.0</b>	<b>1.6</b>	<b>125</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	91.7	14.4	77.3	7.2	7.2	0.0	1.0	97
運輸業	92.3	15.4	76.9	0.0	0.0	0.0	7.7	13
貨櫃集散站業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
自由港區事業	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	3
保稅相關事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	83.3	0.0	83.3	16.7	16.7	0.0	0.0	6
3-5年	91.6	8.3	83.3	0.0	0.0	0.0	8.3	12
6-10年	93.8	25.0	68.8	6.3	6.3	0.0	0.0	16
11年以上	93.3	12.2	81.1	5.6	5.6	0.0	1.1	90
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	94.9	10.3	84.6	2.6	2.6	0.0	2.6	39
5次以下	93.6	8.5	85.1	4.3	4.3	0.0	2.1	47
6-10次	88.9	11.1	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	18
11次以上	90.5	28.6	61.9	9.5	9.5	0.0	0.0	21
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	93.2	14.4	78.8	5.8	5.8	0.0	1.0	104
五堵分關	87.8	4.1	83.7	10.2	10.2	0.0	2.0	49
桃園分關	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
八里分關	92.0	8.0	84.0	8.0	8.0	0.0	0.0	25
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	83.3	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	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」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」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.7</b>	<b>16.1</b>	<b>78.6</b>	<b>4.9</b>	<b>4.9</b>	<b>0.0</b>	<b>0.4</b>	<b>224</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>94.0</b>	17.7	76.3	<b>5.4</b>	5.4	0.0	0.5	186
運輸業	<b>95.0</b>	5.0	90.0	<b>5.0</b>	5.0	0.0	0.0	20
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	9.1	90.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	11
自由港區事業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
承攬業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	4
保稅相關事業	<b>100.0</b>	50.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2 年以下	<b>91.6</b>	8.3	83.3	<b>8.3</b>	8.3	0.0	0.0	12
3-5 年	<b>100.0</b>	12.5	87.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	24
6-10 年	<b>93.4</b>	16.7	76.7	<b>3.3</b>	3.3	0.0	3.3	30
11 年以上	<b>94.9</b>	17.3	77.6	<b>5.1</b>	5.1	0.0	0.0	156
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>97.2</b>	12.3	84.9	<b>2.7</b>	2.7	0.0	0.0	73
5 次以下	<b>95.4</b>	16.3	79.1	<b>4.7</b>	4.7	0.0	0.0	86
6-10 次	<b>89.3</b>	10.7	78.6	<b>10.7</b>	10.7	0.0	0.0	28
11 次以上	<b>91.9</b>	27.0	64.9	<b>5.4</b>	5.4	0.0	2.7	37
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>93.6</b>	16.6	77.0	<b>5.9</b>	5.9	0.0	0.5	187
五堵分關	<b>94.4</b>	13.5	80.9	<b>4.5</b>	4.5	0.0	1.1	89
桃園分關	<b>96.5</b>	24.1	72.4	<b>3.4</b>	3.4	0.0	0.0	29
八里分關	<b>94.4</b>	18.5	75.9	<b>5.6</b>	5.6	0.0	0.0	54
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	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」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「電話服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>90.9</b>	<b>13.1</b>	<b>77.8</b>	<b>7.2</b>	<b>7.2</b>	<b>0.0</b>	<b>1.8</b>	<b>221</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	90.9	14.1	76.8	7.0	7.0	0.0	2.2	185
運輸業	90.0	10.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	20
貨櫃集散站業	90.0	0.0	90.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
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	4
保稅相關事業	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	90.9	18.2	72.7	9.1	9.1	0.0	0.0	11
3-5年	87.5	8.3	79.2	4.2	4.2	0.0	8.3	24
6-10年	90.0	20.0	70.0	6.7	6.7	0.0	3.3	30
11年以上	92.2	12.3	79.9	7.1	7.1	0.0	0.6	154
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	93.0	15.5	77.5	4.2	4.2	0.0	2.8	71
5次以下	93.0	7.1	85.9	5.9	5.9	0.0	1.2	85
6-10次	85.7	10.7	75.0	14.3	14.3	0.0	0.0	28
11次以上	86.5	24.3	62.2	10.8	10.8	0.0	2.7	37
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	89.6	14.1	75.5	8.2	8.2	0.0	2.2	184
五堵分關	90.8	6.9	83.9	8.0	8.0	0.0	1.1	87
桃園分關	96.6	13.8	82.8	3.4	3.4	0.0	0.0	29
八里分關	92.4	11.3	81.1	7.5	7.5	0.0	0.0	53
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	92.8	7.1	85.7	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」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」禮儀及態度，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>92.5</b>	<b>14.4</b>	<b>78.1</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>0.0</b>	<b>2.5</b>	<b>160</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>91.8</b>	13.4	78.4	<b>5.2</b>	5.2	0.0	3.0	134
運輸業	<b>92.8</b>	21.4	71.4	<b>7.1</b>	7.1	0.0	0.0	14
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	7
自由港區事業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	<b>100.0</b>	33.3	66.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	3
保稅相關事業	<b>100.0</b>	50.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>71.4</b>	14.3	57.1	<b>28.6</b>	28.6	0.0	0.0	7
3-5年	<b>87.6</b>	6.3	81.3	<b>6.3</b>	6.3	0.0	6.3	16
6-10年	<b>95.9</b>	16.7	79.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	4.2	24
11年以上	<b>93.8</b>	15.2	78.6	<b>4.5</b>	4.5	0.0	1.8	112
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>83.3</b>	8.3	75.0	<b>8.3</b>	8.3	0.0	8.3	12
5次以下	<b>96.1</b>	13.0	83.1	<b>2.6</b>	2.6	0.0	1.3	77
6-10次	<b>93.4</b>	6.7	86.7	<b>6.7</b>	6.7	0.0	0.0	30
11次以上	<b>87.8</b>	24.4	63.4	<b>7.3</b>	7.3	0.0	4.9	41
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>91.7</b>	14.3	77.4	<b>5.3</b>	5.3	0.0	3.0	133
五堵分關	<b>94.6</b>	9.1	85.5	<b>3.6</b>	3.6	0.0	1.8	55
桃園分關	<b>100.0</b>	4.8	95.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	21
八里分關	<b>97.0</b>	8.8	88.2	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	34
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>84.6</b>	7.7	76.9	<b>15.4</b>	15.4	0.0	0.0	13

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」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 請問本關承辦人員「臨櫃服務」專業性，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>89.3</b>	<b>15.2</b>	<b>74.1</b>	<b>8.2</b>	<b>7.6</b>	<b>0.6</b>	<b>2.5</b>	<b>158</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	87.3	14.2	73.1	9.7	9.0	0.7	3.0	134
運輸業	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
貨櫃集散站業	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅相關事業	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	71.5	28.6	42.9	28.6	14.3	14.3	0.0	7
3-5年	93.8	6.3	87.5	6.3	6.3	0.0	0.0	16
6-10年	91.3	30.4	60.9	4.3	4.3	0.0	4.3	23
11年以上	89.2	12.6	76.6	8.1	8.1	0.0	2.7	111
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	83.3	8.3	75.0	8.3	8.3	0.0	8.3	12
5次以下	92.0	12.0	80.0	6.7	6.7	0.0	1.3	75
6-10次	93.4	16.7	76.7	6.7	6.7	0.0	0.0	30
11次以上	83.0	22.0	61.0	12.2	9.8	2.4	4.9	41
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	88.6	14.4	74.2	8.4	7.6	0.8	3.0	132
五堵分關	83.6	10.9	72.7	12.7	10.9	1.8	3.6	55
桃園分關	90.5	9.5	81.0	9.5	9.5	0.0	0.0	21
八里分關	78.8	12.1	66.7	18.2	18.2	0.0	3.0	33
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「普通」及「無意見」。
- 2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」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，處理時效是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>89.1</b>	<b>17.4</b>	<b>71.7</b>	<b>10.9</b>	<b>10.9</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>46</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	<b>89.2</b>	18.9	70.3	<b>10.8</b>	10.8	0.0	0.0	37
運輸業	<b>83.4</b>	16.7	66.7	<b>16.7</b>	16.7	0.0	0.0	6
貨櫃集散站業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
自由港區事業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	<b>0.0</b>	0.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	0
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	<b>50.0</b>	0.0	50.0	<b>50.0</b>	50.0	0.0	0.0	2
3-5年	<b>100.0</b>	20.0	80.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	<b>83.4</b>	16.7	66.7	<b>16.7</b>	16.7	0.0	0.0	6
11年以上	<b>90.9</b>	18.2	72.7	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	33
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	<b>100.0</b>	20.0	80.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	10
5次以下	<b>85.7</b>	19.0	66.7	<b>14.3</b>	14.3	0.0	0.0	21
6-10次	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	9
11次以上	<b>66.6</b>	33.3	33.3	<b>33.3</b>	33.3	0.0	0.0	6
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	<b>87.9</b>	21.2	66.7	<b>12.1</b>	12.1	0.0	0.0	33
五堵分關	<b>91.7</b>	16.7	75.0	<b>8.3</b>	8.3	0.0	0.0	12
桃園分關	<b>80.0</b>	20.0	60.0	<b>20.0</b>	20.0	0.0	0.0	5
八里分關	<b>88.9</b>	22.2	66.7	<b>11.1</b>	11.1	0.0	0.0	9
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	<b>85.7</b>	0.0	85.7	<b>14.3</b>	14.3	0.0	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」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 請問本關處理民眾意見，處理結果是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>85.4</b>	<b>14.6</b>	<b>70.8</b>	<b>14.6</b>	<b>14.6</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>48</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	84.2	15.8	68.4	15.8	15.8	0.0	0.0	38
運輸業	83.4	16.7	66.7	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	3
自由港區事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
承攬業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
保稅相關事業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
3-5年	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
6-10年	83.4	16.7	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	6
11年以上	88.6	14.3	74.3	11.4	11.4	0.0	0.0	35
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11
5次以下	80.9	19.0	61.9	19.0	19.0	0.0	0.0	21
6-10次	90.0	0.0	90.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10
11次以上	66.7	16.7	50.0	33.3	33.3	0.0	0.0	6
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	88.5	17.1	71.4	11.4	11.4	0.0	0.0	35
五堵分關	85.7	7.1	78.6	14.3	14.3	0.0	0.0	14
桃園分關	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
八里分關	88.9	22.2	66.7	11.1	11.1	0.0	0.0	9
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	66.7	0.0	66.7	33.3	33.3	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」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.2-19 請問本關「整體服務」，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	滿意	合計	不滿意	非常不滿意		
<b>全體</b>	<b>94.1</b>	<b>13.1</b>	<b>81.0</b>	<b>2.4</b>	<b>2.4</b>	<b>0.0</b>	<b>3.6</b>	<b>252</b>
<b>公司經營業別</b>								
報關業	94.1	14.3	79.8	3.0	3.0	0.0	3.0	203
運輸業	100.0	9.5	90.5	0.0	0.0	0.0	0.0	21
貨櫃集散站業	87.5	0.0	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	16
自由港區事業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
承攬業	83.4	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	6
保稅相關事業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
<b>從事通關業務年資</b>								
2年以下	83.4	5.6	77.8	5.6	5.6	0.0	11.1	18
3-5年	100.0	12.0	88.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
6-10年	97.0	15.2	81.8	0.0	0.0	0.0	3.0	33
11年以上	93.7	13.8	79.9	2.9	2.9	0.0	3.4	174
<b>每月臨櫃洽公次數</b>								
不曾臨櫃辦理	93.4	7.8	85.6	0.0	0.0	0.0	6.7	90
5次以下	96.7	11.0	85.7	2.2	2.2	0.0	1.1	91
6-10次	93.3	13.3	80.0	3.3	3.3	0.0	3.3	30
11次以上	90.3	29.3	61.0	7.3	7.3	0.0	2.4	41
<b>經常洽公單位</b>								
關本部	94.7	13.7	81.0	2.9	2.9	0.0	2.4	205
五堵分關	93.2	6.9	86.3	2.9	2.9	0.0	3.9	102
桃園分關	96.9	12.5	84.4	0.0	0.0	0.0	3.1	32
八里分關	98.3	8.5	89.8	1.7	1.7	0.0	0.0	59
花蓮分關(含蘇澳馬祖)	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15

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」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：信度與效度分析結果

### 一、信度分析

首先，針對本次調查量表題目進行信度分析，以瞭解該量表可靠程度，亦即量表之一致性與穩定性指標。所採用的信度計算方式為Cronbach's  $\alpha$  係數信度分析，以李克特式量表型態的題目來進行「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
	「海運快遞貨物通關」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
	「客製化服務」滿意度
	「資訊網站或臉書服務措施」滿意度
	「電話服務禮儀及態度」滿意度
	「電話服務專業性」滿意度
	「臨櫃服務禮儀及態度」滿意度
	「臨櫃服務專業性」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。目的是使所有題目的方向（評價正向及反向）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：

進出口業者部分及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」、「未到過本關」、「不曾使用」、「無此經驗或瞭解」等，則定義為「0」。

因此，經過上述選項重錄程序後，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 信度分析結果（進出口業者部分）

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表一】進出口業者部分滿意度</b>			<b>0.7161</b>
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.3059	0.7064	
「動線規劃及標示」滿意度	0.1263	0.7159	
「便民服務措施」滿意度	0.2063	0.7121	
「進口通關作業」滿意度	0.3764	0.6963	
「出口通關作業」滿意度	0.2335	0.7137	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.2084	0.7161	
「海運快遞貨物通關」滿意度	0.2967	0.7043	
「進口稅則預先審核」滿意度	0.2644	0.7074	
「走動式服務」滿意度	0.1451	0.7151	
「線上申辦服務」滿意度	0.3602	0.6977	
「客製化服務」滿意度	0.1945	0.7124	
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度	0.2368	0.7104	
「電話服務禮儀及態度」滿意度	0.4581	0.6849	
「電話服務專業性」滿意度	0.4675	0.6838	
「臨櫃服務禮儀及態度」滿意度	0.3535	0.7038	
「臨櫃服務專業性」滿意度	0.3339	0.7050	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.1921	0.7126	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.1720	0.7136	
「整體服務」滿意度	0.5560	0.6715	

表 D.3 信度分析結果（通關業者部分）

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表二】通關業者部分滿意度</b>			<b>0.8292</b>
「環境美化及整潔程度」滿意度	0.5318	0.8147	
「動線規劃及標示」滿意度	0.4489	0.8193	
「便民服務措施」滿意度	0.4624	0.8187	
「進口通關作業」滿意度	0.4725	0.8179	
「出口通關作業」滿意度	0.4077	0.8215	
「進出口 C2 無紙化」滿意度	0.3093	0.8277	
「海運快遞貨物通關」滿意度	0.1098	0.8318	
「進口稅則預先審核」滿意度	0.2124	0.8321	
「走動式服務」滿意度	0.3656	0.8235	
「線上申辦服務」滿意度	0.3300	0.8257	
「客製化服務」滿意度	0.2631	0.8280	
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度	0.3001	0.8270	
「電話服務禮儀及態度」滿意度	0.5409	0.8144	
「電話服務專業性」滿意度	0.5589	0.8130	
「臨櫃服務禮儀及態度」滿意度	0.5731	0.8123	
「臨櫃服務專業性」滿意度	0.5878	0.8109	
「民眾意見處理時效」滿意度	0.3594	0.8239	
「民眾意見處理結果」滿意度	0.3098	0.8258	
「整體服務」滿意度	0.5950	0.8142	

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【分量表一】的第 1 題為例，如果刪除此題題項後，其餘 18 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.7064，反而比未刪除前的 0.7161 還要低，顯示第 1 題項有其保留的必要。反之，如果保留該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.7161 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

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

在進出口業者部分，透過表 D.2 的信度分析結果，首先，在分量表一的 Cronbach's  $\alpha$  係數為：0.7161，信度係數值在 0.7 以上，顯示分量表一具有不錯的信度測量值。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  $\alpha$  信度係數值為低，顯示全部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，這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

在通關業者部分，透過表 D.3 的信度分析結果，首先，在分量表二的 Cronbach's  $\alpha$  係數為：0.8292，信度係數值在 0.8 以上，顯示分量表二具有相當好的信度測量值。其次，在分量表二的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's  $\alpha$  信度係數值為低（只有「海運快遞貨物通關」滿意度及「進口稅則預先審核」滿意度是例外），顯示大多數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 2 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 19 個題項。同樣的，這 19 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」表格呈現之分析結果。

表 D.4 因素分析結果（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	
「電話服務專業性」滿意度	18.43%	18.43%	<b>0.816</b>	0.011	-0.199	0.193	0.714
「電話服務禮儀及態度」滿意度			<b>0.805</b>	0.030	-0.265	0.181	0.729
「臨櫃服務專業性」滿意度			<b>0.615</b>	-0.601	0.199	-0.035	0.773
「臨櫃服務禮儀及態度」滿意度			<b>0.586</b>	-0.585	0.192	0.017	0.751
「進口稅則預先審核」滿意度			<b>0.341</b>	0.034	0.086	0.334	0.218
「環境美化及整潔程度」滿意度	11.78%	30.21%	0.223	<b>-0.834</b>	-0.097	0.054	0.734
「便民服務措施」滿意度			-0.055	<b>-0.800</b>	-0.118	0.094	0.660
「動線規劃及標示」滿意度			-0.102	<b>-0.533</b>	-0.055	0.099	0.307
「走動式服務」滿意度			-0.070	<b>-0.361</b>	-0.070	0.236	0.187
「民眾意見處理結果」滿意度	8.84%	39.04%	0.102	-0.068	<b>-0.802</b>	0.049	0.655
「民眾意見處理時效」滿意度			0.124	-0.123	<b>-0.766</b>	0.055	0.610
「整體服務」滿意度	8.06%	47.10%	0.404	-0.029	-0.120	<b>0.674</b>	0.565
「出口通關作業」滿意度			0.070	0.105	0.042	<b>0.544</b>	0.327
「進口通關作業」滿意度			0.224	-0.099	-0.184	<b>0.539</b>	0.339
「線上申辦服務」滿意度			0.292	-0.149	0.283	<b>0.516</b>	0.420
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度			-0.048	-0.135	-0.079	<b>0.496</b>	0.270
「進出口 C2 無紙化」滿意度			0.032	-0.087	0.149	<b>0.467</b>	0.251
「海運快遞貨物通關」滿意度			0.107	-0.126	-0.264	<b>0.429</b>	0.250
「客製化服務」滿意度	-0.021	-0.085	-0.051	<b>0.424</b>	0.189		
特徵值			3.501	2.238	1.679	1.531	

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 4 個共同因素。這 4 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：3.501、2.238、1.679 及 1.531 (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 4 個共同因素，對於進出口業者部分 19 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：18.43%、11.78%、8.84% 及 8.06%。其次，這 4 個共同因素的累積解釋變異量為 47.10%。也就是說，只要依靠這 4 個因素，就可以解釋所有 19 個題項變數所測量結果的 47.10% 部份。
- 三、就 4 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 5 項，其數值依序為：0.816、0.805、0.615、0.586、0.341。而這 5 個變項都是詢問「本關人員電話及臨櫃服務方面、進口稅則預先審核措施方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對本關人員電話及臨櫃服務方面、進口稅則預先審核措施方面的滿意度」。其餘 3 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 4 個共同因素與 19 個變項之間的因素負荷量後，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「對本關人員電話及臨櫃服務方面、進口稅則預先審核措施方面的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 2」包含「對本關服務場所及便民服務措施方面、走動式服務方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對本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「對本關整體服務、進出口通關作業、線上申辦服務、資訊網站服務、進出口通關相關措施方面的滿意度」相關的 8 個題目。因此，這 4 個萃取出來的因素，與進出口業者的調查問卷題目主要內容及結構大致相符。

表 D.5 因素分析結果（通關業者部分）

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	
「電話服務專業性」滿意度	26.17%	26.17%	<b>0.794</b>	-0.267	-0.150	0.198	0.655
「電話服務禮儀及態度」滿意度			<b>0.730</b>	-0.364	-0.132	0.096	0.608
「整體服務」滿意度			<b>0.636</b>	-0.463	-0.108	0.251	0.518
「進口通關作業」滿意度			<b>0.576</b>	-0.190	-0.092	0.426	0.406
「走動式服務」滿意度			<b>0.476</b>	-0.130	0.283	0.463	0.428
「出口通關作業」滿意度			<b>0.448</b>	-0.207	-0.114	0.411	0.298
「資訊網站或臉書服務措施」滿意度			<b>0.392</b>	-0.208	0.019	0.155	0.171
「海運快遞貨物通關」滿意度			<b>0.287</b>	0.096	-0.057	0.097	0.112
「環境美化及整潔程度」滿意度	10.53%	36.70%	0.141	<b>-0.876</b>	-0.068	0.201	0.777
「動線規劃及標示」滿意度			0.129	<b>-0.791</b>	-0.141	0.097	0.639
「臨櫃服務禮儀及態度」滿意度			0.394	<b>-0.759</b>	-0.042	0.128	0.633
「便民服務措施」滿意度			0.163	<b>-0.723</b>	0.058	0.249	0.552
「臨櫃服務專業性」滿意度			0.444	<b>-0.717</b>	0.018	0.175	0.603
「民眾意見處理時效」滿意度	8.45%	45.15%	0.348	-0.128	<b>-0.848</b>	0.217	0.829
「民眾意見處理結果」滿意度			0.327	-0.054	<b>-0.821</b>	0.226	0.780
「線上申辦服務」滿意度	6.46%	51.61%	0.173	-0.155	0.028	<b>0.763</b>	0.590
「客製化服務」滿意度			0.038	-0.181	-0.273	<b>0.604</b>	0.475
「進出口 C2 無紙化」滿意度			0.326	-0.084	0.079	<b>0.562</b>	0.351
「進口稅則預先審核」滿意度			0.380	-0.039	0.326	<b>0.411</b>	0.378
特徵值			4.972	2.001	1.606	1.227	

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 4 個共同因素。這 4 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.972、2.001、1.606 及 1.227 (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 4 個共同因素，對於通關業者部分 19 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：26.17%、10.53%、8.45%、6.46%。其次，這 4 個共同因素的累積解釋變異量為 51.61%。也就是說，只要依靠這 4 個因素，就可以解釋所有 19 個題項變數所測量結果的 51.61% 部份。
- 三、就 4 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 8 項，其數值依序為：0.794、0.730、0.636、0.576、0.476、0.448、0.392、0.287。而這 8 個變項都是詢問「本關整體服務、進出口通關作業、人員電話服務、資訊網站服務、走動式服務及海運快遞貨物通關措施方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「對本關整體服務、進出口通關作業、人員電話服務、資訊網站服務、走動式服務及海運快遞貨物通關措施方面的滿意度」。其餘 3 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 4 個共同因素與 19 個變項之間的因素負荷量後，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「對本關整體服務、進出口通關作業、人員電話服務、資訊網站服務、走動式服務及海運快遞貨物通關措施方面的滿意度」相關的 8 個題目；「因素 2」包含「對本關服務場所、便民服務措施、人員臨櫃服務方面的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 3」包含「對本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「對本關線上申辦服務、客製化服務、進出口通關相關措施方面的滿意度」相關的 4 個題目。因此，這 4 個萃取出來的因素，與通關業者的調查問卷題目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態度。



## 附錄五：問卷

### 財政部關務署基隆關 114 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、請問本關辦理海運快遞貨物通關，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：\_\_\_\_\_)

10、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紀錄、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：\_\_\_\_\_)

11、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：\_\_\_\_\_)

12、請問本關提供客製化服務(如欠繳關稅案件繳納及提供擔保諮詢等單一窗口)，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、請問本關資訊網站 (<https://web.customs.gov.tw/keelung/>) 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：\_\_\_\_\_)

14、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：\_\_\_\_\_)

15、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：\_\_\_\_\_)

## 16、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：\_\_\_\_\_)

## 17、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：\_\_\_\_\_)

## 18、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：\_\_\_\_\_)

## 19、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：\_\_\_\_\_)

## 20、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：\_\_\_\_\_)

## 21、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                      八里分關                      桃園分關  
花蓮分關                      蘇澳派出課                      馬祖派出課  
其他\_\_\_\_\_ (請說明)