

財政部關務署臺北關
111 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 111 年 7 月

目 錄

| | |
|--------------------------|-----|
| 表 目 錄..... | iii |
| 圖 目 錄..... | vi |
| 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、問卷回收情形 | 5 |
| 八、資料處理及分析方法 | 6 |
| 九、樣本結構 | 6 |
| 參、報關業者之調查結果分析 | 11 |
| 一、對本關洽公環境及設施之滿意度 | 11 |
| 二、對本關同仁各項服務之滿意度 | 19 |
| 三、對本關各項作業及服務措施之滿意度 | 31 |
| 四、對本關所提出的具體意見及建議事項 | 50 |
| 肆、其他通關業者之調查結果分析 | 53 |
| 一、對本關同仁各項服務之滿意度 | 53 |
| 二、對本關各項作業及服務措施之滿意度 | 62 |
| 三、對本關所提出的具體意見及建議事項 | 80 |

| | |
|----------------------------|-----|
| 伍、民眾反映建議辦理情形 | 83 |
| 業者部分（報關業者及其他通關業者） | 83 |
| 陸、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較 | 95 |
| 業者部分（報關業者及其他通關業者） | 95 |
| 柒、結論與建議 | 101 |
| 一、主要發現 | 101 |
| 二、建議 | 106 |
| 附錄一：樣本結構表 | 109 |
| 附錄二：訪問之回應內容統計表 | 111 |
| 附錄三：交叉分析表 | 139 |
| 附錄四：信度與效度分析之結果 | 163 |
| 附錄五：問卷 | 175 |

表 目 錄

| | |
|--------------------------------------|----|
| 表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表 | 5 |
| 表 2.2 報關業者-公司成立時間 | 7 |
| 表 2.3 報關業者-每月辦理報關次數 | 7 |
| 表 2.4 報關業者-從事報關業務年資 | 8 |
| 表 2.5 其他通關業者-公司成立時間 | 9 |
| 表 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數 | 9 |
| 表 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資 | 10 |
| 表 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度 | 11 |
| 表 3.2 報關業者對「洽公環境」不滿意的處所 | 13 |
| 表 3.3 報關業者對「洽公環境」不滿意的項目 | 13 |
| 表 3.4 報關業者對「洽公環境」不滿意的原因 | 14 |
| 表 3.5 報關業者對「洽公設施」的滿意程度 | 15 |
| 表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所 | 17 |
| 表 3.7 報關業者對「洽公設施」不滿意的項目 | 17 |
| 表 3.8 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因 | 18 |
| 表 3.9 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度 | 19 |
| 表 3.10 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位(組) | 21 |
| 表 3.11 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因 | 21 |
| 表 3.12 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 | 22 |
| 表 3.13 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位(組) | 24 |
| 表 3.14 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 | 24 |
| 表 3.15 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度 | 25 |
| 表 3.16 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位 | 27 |
| 表 3.17 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因 | 27 |
| 表 3.18 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度 | 28 |
| 表 3.19 報關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因 | 30 |
| 表 3.20 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度 | 31 |
| 表 3.21 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目 | 33 |
| 表 3.22 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位(組) | 33 |
| 表 3.23 報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 | 34 |
| 表 3.24 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度 | 35 |

| | |
|--|----|
| 表 3.25 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目 | 37 |
| 表 3.26 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組） | 37 |
| 表 3.27 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 | 38 |
| 表 3.28 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 39 |
| 表 3.29 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目 | 41 |
| 表 3.30 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因 | 42 |
| 表 3.31 報關業者對本關資訊網站之想取得的資訊 | 42 |
| 表 3.32 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 43 |
| 表 3.33 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱 | 45 |
| 表 3.34 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因 | 45 |
| 表 3.35 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 | 46 |
| 表 3.36 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 47 |
| 表 3.37 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組） | 49 |
| 表 3.38 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 | 49 |
| 表 3.39 報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 | 50 |
| 表 3.40 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組） | 51 |
| 表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 | 53 |
| 表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組） | 55 |
| 表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 | 55 |
| 表 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度 | 56 |
| 表 4.5 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位 | 58 |
| 表 4.6 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因 | 58 |
| 表 4.7 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度 | 59 |
| 表 4.8 其他通關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因 | 61 |
| 表 4.9 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 | 62 |
| 表 4.10 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目 | 64 |
| 表 4.11 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組） | 64 |
| 表 4.12 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 | 65 |
| 表 4.13 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 | 66 |
| 表 4.14 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目 | 68 |
| 表 4.15 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組） | 68 |

| | |
|---|----|
| 表 4.16 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 | 69 |
| 表 4.17 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 70 |
| 表 4.18 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目 | 72 |
| 表 4.19 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因 | 72 |
| 表 4.20 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 73 |
| 表 4.21 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱 | 75 |
| 表 4.22 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因 | 75 |
| 表 4.23 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 | 76 |
| 表 4.24 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 77 |
| 表 4.25 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組） .. | 79 |
| 表 4.26 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 | 79 |
| 表 4.27 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 | 80 |
| 表 4.28 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組） | 81 |
| 表 5.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】 | 83 |
| 表 6.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】 | 96 |
| 表 6.2 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】 | 99 |

圖目錄

| | |
|---|----|
| 圖 2.1 報關業者-公司成立時間..... | 7 |
| 圖 2.2 報關業者-每月辦理報關次數..... | 7 |
| 圖 2.3 報關業者-從事報關業務年資..... | 8 |
| 圖 2.4 報關業者-最常洽辦業務地點..... | 8 |
| 圖 2.5 其他通關業者-公司成立時間..... | 9 |
| 圖 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數..... | 9 |
| 圖 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資..... | 10 |
| 圖 2.8 其他通關業者-公司經營行業..... | 10 |
| 圖 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度..... | 11 |
| 圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果..... | 12 |
| 圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度..... | 15 |
| 圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果..... | 16 |
| 圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度..... | 19 |
| 圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果..... | 20 |
| 圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度..... | 22 |
| 圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果..... | 23 |
| 圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度..... | 25 |
| 圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果..... | 26 |
| 圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度..... | 28 |
| 圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果..... | 29 |
| 圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度..... | 31 |
| 圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果..... | 32 |
| 圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度..... | 35 |
| 圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果..... | 36 |
| 圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度..... | 39 |
| 圖 3.18 報關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果..... | 40 |
| 圖 3.19 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度..... | 43 |
| 圖 3.20 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果..... | 44 |
| 圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度..... | 47 |
| 圖 3.22 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果..... | 48 |
| 圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 圖 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果 | 54 |
| 圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度 | 56 |
| 圖 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果 | 57 |
| 圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度 | 59 |
| 圖 4.6 其他通關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果 | 60 |
| 圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 | 62 |
| 圖 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果 | 63 |
| 圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 | 66 |
| 圖 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果 | 67 |
| 圖 4.11 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度 | 70 |
| 圖 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果 | 71 |
| 圖 4.13 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 73 |
| 圖 4.14 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果 ... | 74 |
| 圖 4.15 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度 | 77 |
| 圖 4.16 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果 | 78 |

壹、調查主旨及依據

一、緣起

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

二、目的

- (一) 瞭解報關業者對於本關各項為民服務工作之滿意情形，包括：
對本關洽公環境、硬體服務設施、對本關同仁服務禮儀及專業性、通關作業流程、各項服務措施之滿意度。
- (二) 瞭解其他通關業者（包含保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等，以下皆同）對於本關各項為民服務工作之滿意情形，包括：對本關同仁服務禮儀及專業性、通關作業流程、各項服務措施之滿意度¹。
- (三) 比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

¹ 本關原本除了業者之外，也會進行「入出境旅客」的意見調查。惟 109-111 年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而 109-111 年並無執行「入出境旅客」部分之調查。

三、依據

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函修訂之「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、問卷回收情形、資料處理及分析方法、樣本結構，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由本關議定研究主題後，依據現行通關作業情形，並參酌近年民眾意見而訂定。

二、調查對象

共分兩大類，第一是以本關服務區之「報關業者」為此次調查母體，受訪對象為上述業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。第二是以本關服務區之保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等「其他通關業者」為此次調查母體，受訪對象為上述業者及廠商負責或熟悉該公司通關業務之人員。

三、調查項目

本年度的為民服務問卷調查，依受訪對象的性質可分為兩大類：報關業者及其他通關業者。兩者大致都包含三大部分的意見測量：第一部分、對於本關洽公環境及設施之滿意度；第二部分、業者對於本關同仁各項服務之滿意度；第三部分、對於本關各項作業及服務措施之滿意度。

四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，在報關業者、其他通關業者兩大部分的抽樣過程如下：(1)可供調查的母體清冊為本關所建置的轄區內報關業者 494 家之業者名單，並採取全查的方式進行調查。(2)由本關所建置之轄區內的通關業者清冊中，列出可供調查的其他通關業者 547 家（含保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者、承攬業者…等），採取全查的方式進行調查。

五、調查方式

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

六、調查時間

本次調查在報關業者方面，於 111 年 7 月 5 日（週二）至 7 月 6 日（週三）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 203 份。在其他通關業者方面，則是於 111 年 7 月 6 日（週三）至 7 月 8 日（週四）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 226 份

七、問卷回收情形

由本調查建構的調查母體清冊中，共有報關業者 494 家及其他通關業者 547 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：報關業者 203 份，有效訪問率為 41.1%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.28 個百分點。其他通關業者 226 份，有效訪問率為 41.2%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.00 個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

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

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

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表

| 調查類別 | 訪問樣本數 | 有效成功份數 | 有效訪問率 | 95%信賴度之抽樣誤差 |
|--------|-------|--------|-------|--------------|
| 報關業者 | 494 | 203 | 41.1% | $\pm 5.28\%$ |
| 其他通關業者 | 547 | 226 | 41.3% | $\pm 5.00\%$ |

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

八、資料處理及分析方法

在資料處理方面，於調查完成之後，由全國公信力民意調查股份有限公司進行資料處理之程序，即利用 CATI 系統轉出調查資料，能有效提高資料處理效率，降低人工錯誤。此外，針對受訪廠商所填答之開放性的特殊答案，執行單位研究人員亦會進行「編碼」(coding) 的工作，使得受訪廠商所回答的特殊答案，仍然能詳實而完整地記錄在最後結果之中，以提供最完整的調查資訊。

在資料分析方面，本調查於訪問完畢後，旋即以電腦進行除錯、過錄、統計等資料處理工作，所使用的電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。

九、樣本結構

本次調查之報關業者、其他通關業者的樣本結構，分別描述如下：

【報關業者部分】

(一) 公司成立時間：5.4%的業者成立時間在5年以下，8.9%是在6-10年，21.7%是在11-20年，61.6%是在21年以上。另有2.5%是無反應（參見圖2.1）。

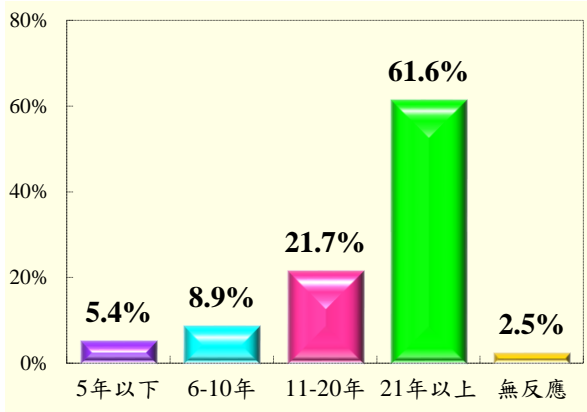


圖 2.1 報關業者-公司成立時間

表 2.2 報關業者-公司成立時間

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|-------|
| 5 年以下 | 11 | 5.4 |
| 6-10 年 | 18 | 8.9 |
| 11-20 年 | 44 | 21.7 |
| 21 年以上 | 125 | 61.6 |
| 無反應 | 5 | 2.5 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

(二) 每月辦理報關次數：31.0%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在100次以下，35.0%是在101次-300次，30.5%是在301次以上。另有3.4%是無反應（參見圖2.2）。

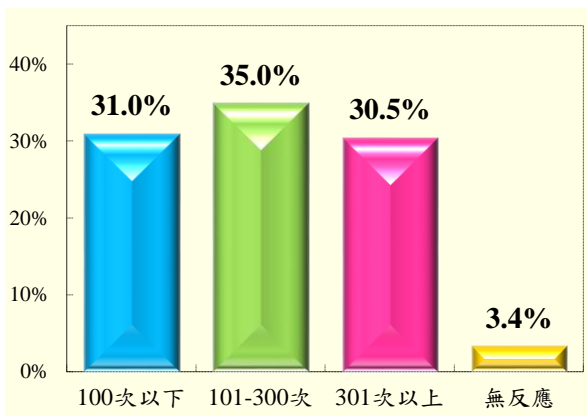


圖 2.2 報關業者-每月辦理報關次數

表 2.3 報關業者-每月辦理報關次數

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|-------|
| 100 次以下 | 63 | 31.0 |
| 101-300 次 | 71 | 35.0 |
| 301 次以上 | 62 | 30.5 |
| 無反應 | 7 | 3.4 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

(三)從事報關業務年資：有 5.9%的受訪者年資在 2 年以下，有 10.8%的年資在 3-5 年者，有 13.3%的年資在 6-0 年，有 69.5%的年資在 11 年以上。另有 0.5%是無反應（參見圖 2.3）。

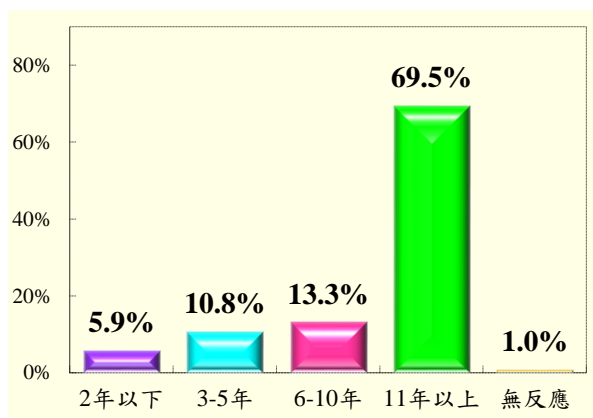


圖 2.3 報關業者-從事報關業務年資

表 2.4 報關業者-從事報關業務年資

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|-------|
| 2 年以下 | 12 | 5.9 |
| 3-5 年 | 22 | 10.8 |
| 6-10 年 | 27 | 13.3 |
| 11 年以上 | 141 | 69.5 |
| 無反應 | 1 | 0.5 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

(四)最常洽辦業務地點：本次調查的受訪業者與臺北關最常洽辦業務地點，在『可以複選』的情況下，以「臺北關通關大樓」的 65.0%為最高。其次依序為：「臺北關駐遠雄公司辦公室」(39.9%)、「臺北關駐華儲公司辦公室」(32.0%)、「臺北關駐長榮倉儲公司辦公室」(9.9%)、「臺北關業務二組新竹業務課」(1.5%)、「臺北關松山分關郵務課」(0.5%)。另有 1.5%是無反應（參見圖 2.4）。

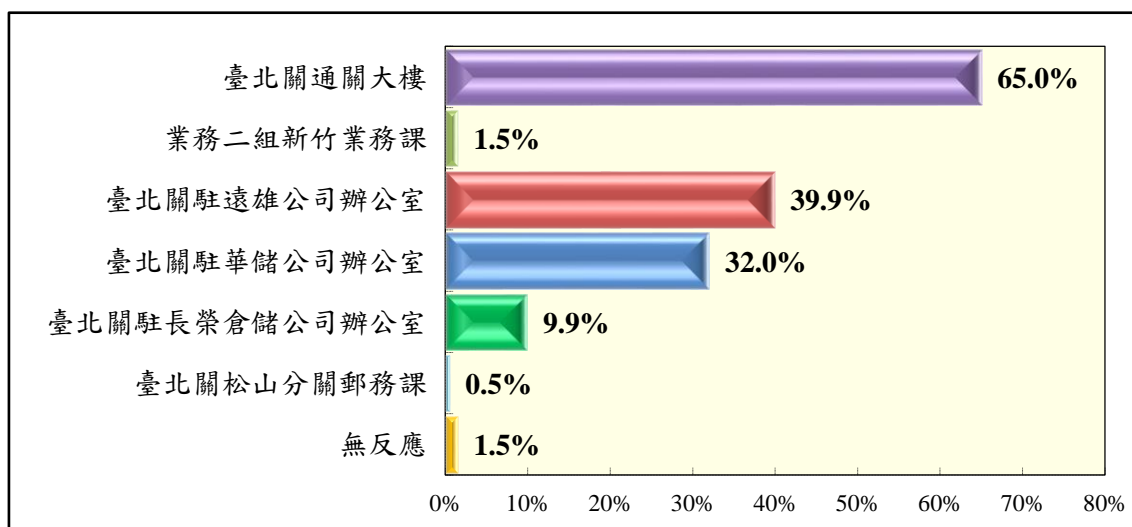


圖 2.4 報關業者-最常洽辦業務地點

【其他通關業者部分】

(一) 公司成立時間：2.7%的業者成立時間在 5 年以下，10.2%是在 6-10 年，27.9%是在 11-20 年，58.4%是在 21 年以上。另有 0.9% 是無反應（參見圖 2.5）。

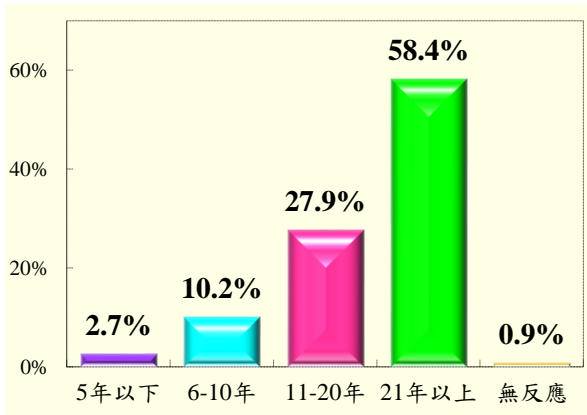


圖 2.5 其他通關業者-公司成立時間

表 2.5 其他通關業者-公司成立時間

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|-------|
| 5 年以下 | 6 | 2.7 |
| 6-10 年 | 23 | 10.2 |
| 11-20 年 | 63 | 27.9 |
| 21 年以上 | 132 | 58.4 |
| 無反應 | 2 | 0.9 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

(二) 每月辦理報關次數：57.5%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在 100 次以下，21.7%是在 101 次-300 次，17.3%是在 301 次以上。另有 3.5% 是無反應（參見圖 2.6）。

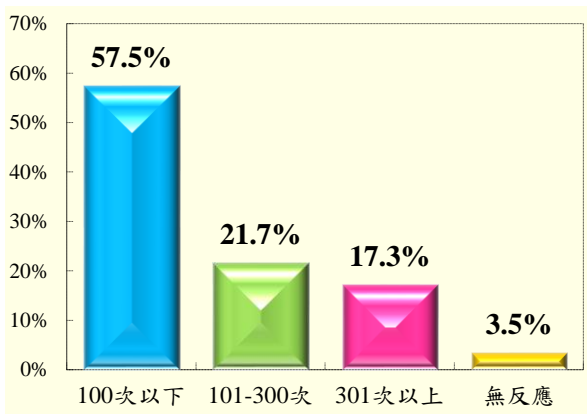


圖 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數

表 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|-------|
| 100 次以下 | 130 | 57.5 |
| 101-300 次 | 49 | 21.7 |
| 301 次以上 | 39 | 17.3 |
| 無反應 | 8 | 3.5 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

(三) 從事報關業務年資：有 8.8% 的受訪者年資在 2 年以下，有 19.0% 的年資在 3-5 年者，有 18.6% 的年資在 6-10 年，有 53.5% 的年資在 11 年以上（參見圖 2.7）。

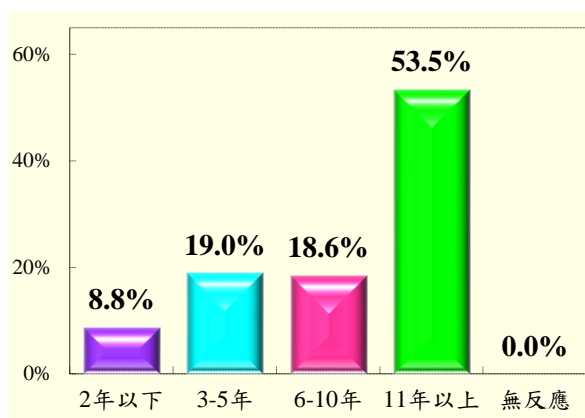


圖 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資

表 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|-------|
| 2 年以下 | 20 | 8.8 |
| 3-5 年 | 43 | 19.0 |
| 6-10 年 | 42 | 18.6 |
| 11 年以上 | 121 | 53.5 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

(四) 公司經營行業：有 35.0% 是保稅業者，有 2.7% 是快遞業者，有 40.3% 是科學園區廠商，有 8.4% 是自由貿易港區業者，有 13.7% 是承攬業者（參見圖 2.8）。

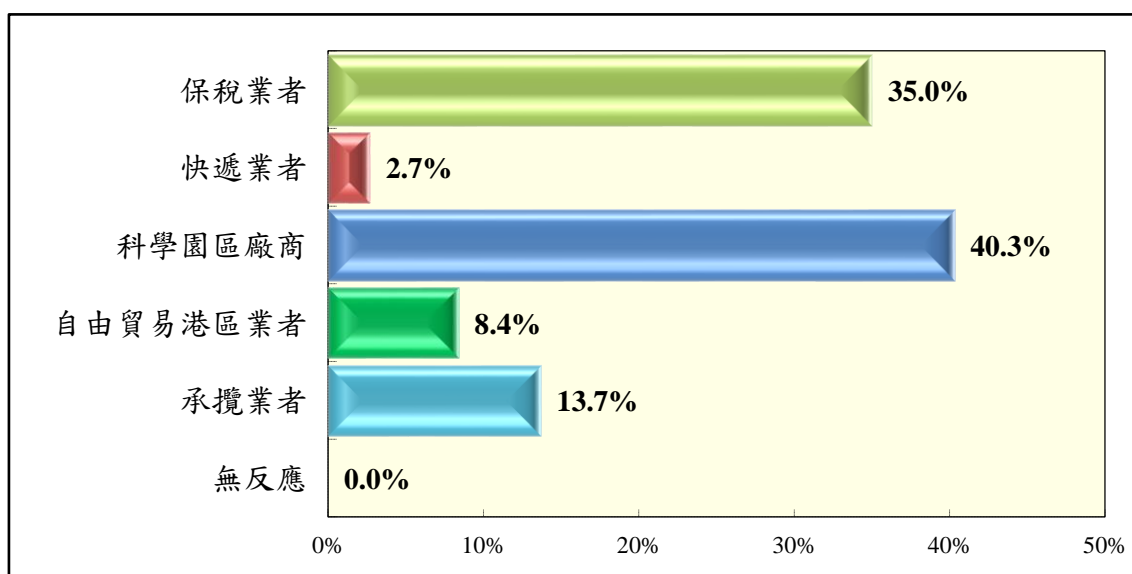


圖 2.8 其他通關業者-公司經營行業

參、報關業者之調查結果分析

一、對本關洽公環境及設施之滿意度

(一)「洽公環境」方面

1. 調查分析結果：

除了 78 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 125 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 99.2% 的業者對於本關洽公環境傾向滿意（17.6% 為非常滿意，81.6% 為還算滿意）；有 0.8% 的業者傾向不滿意（0.8% 為不太滿意）。

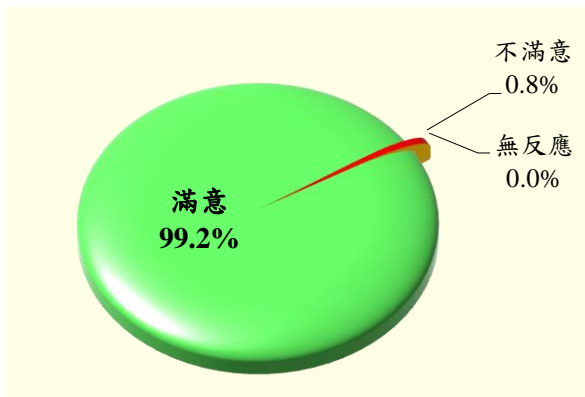


表 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|-------|
| 非常滿意 | 22 | 17.6 |
| 還算滿意 | 102 | 81.6 |
| 不太滿意 | 1 | 0.8 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未到過臺北關 | 78 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

圖 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺北關」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），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 6-10 年、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

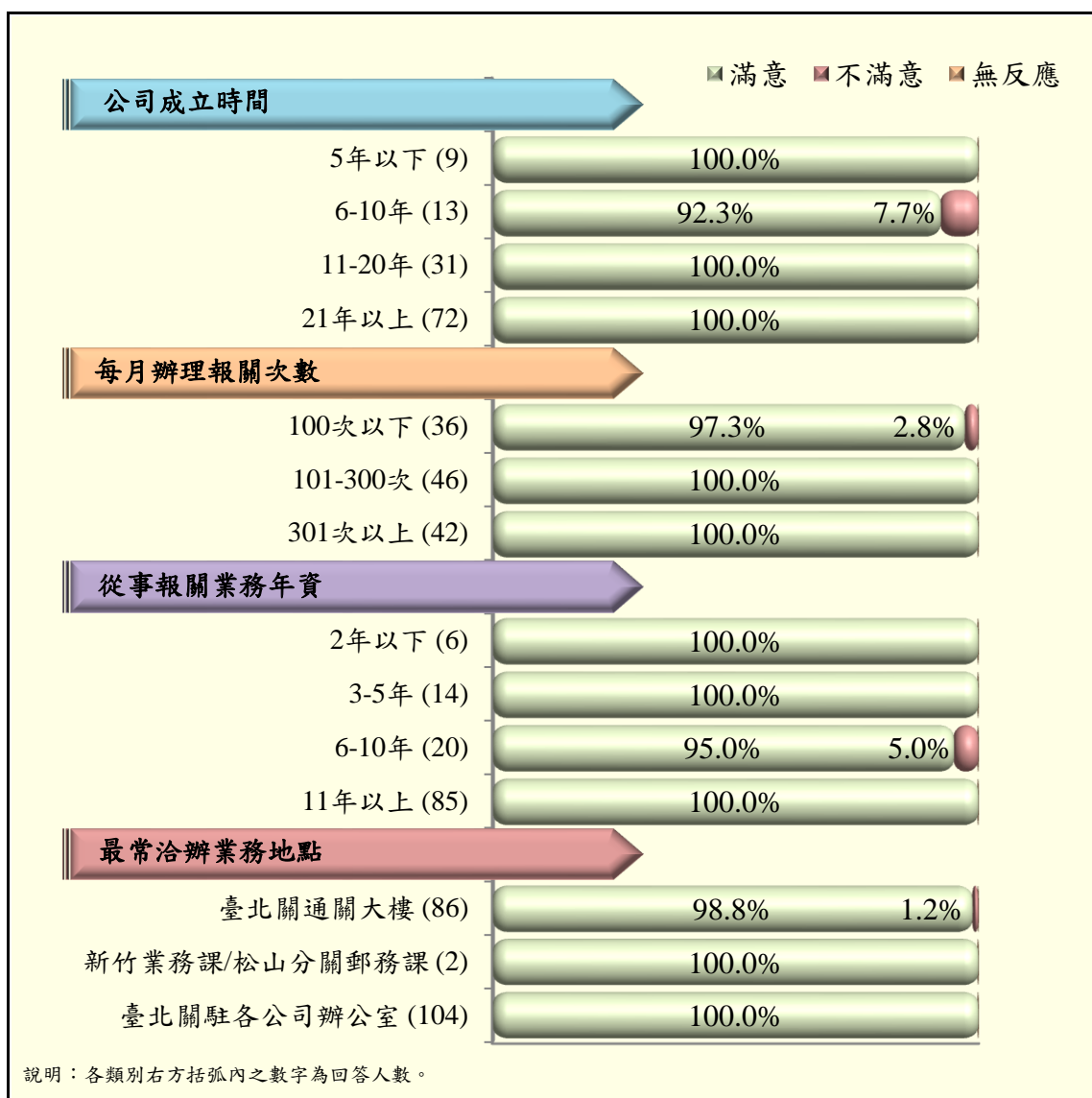


圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。

受訪業者所提出的處所，只有一個為：「貨運站」。

表 3.2 報關業者對「洽公環境」不滿意的處所

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 貨運站 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

4. 不滿意項目：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的項目，只有一個為：「綠美化程度」。

表 3.3 報關業者對「洽公環境」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 綠美化程度 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

5. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.4 所示。

受訪業者所提出的原因，只有一個為：「完全沒有綠美化的環境」。

表 3.4 報關業者對「洽公環境」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 完全沒有綠美化的環境 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

除了 69 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 134 位受訪業者中，如表 3.5 及圖 3.3 的調查結果所示，有 91.8% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（13.4% 為非常滿意，78.4% 為還算滿意）；有 4.5% 的業者傾向不滿意（4.5% 為不太滿意）；另有 3.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

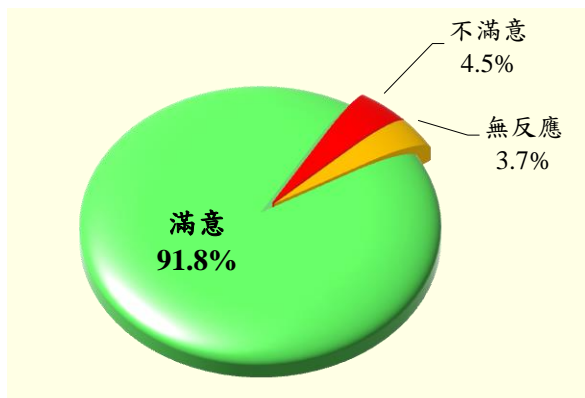


圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

表 3.5 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|-------|
| 非常滿意 | 18 | 13.4 |
| 還算滿意 | 105 | 78.4 |
| 不太滿意 | 6 | 4.5 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 5 | 3.7 |
| 未到過臺北關 | 69 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺北關」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），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 2 年以下、最常洽辦業務地點為新竹業務課/松山分關郵務課者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

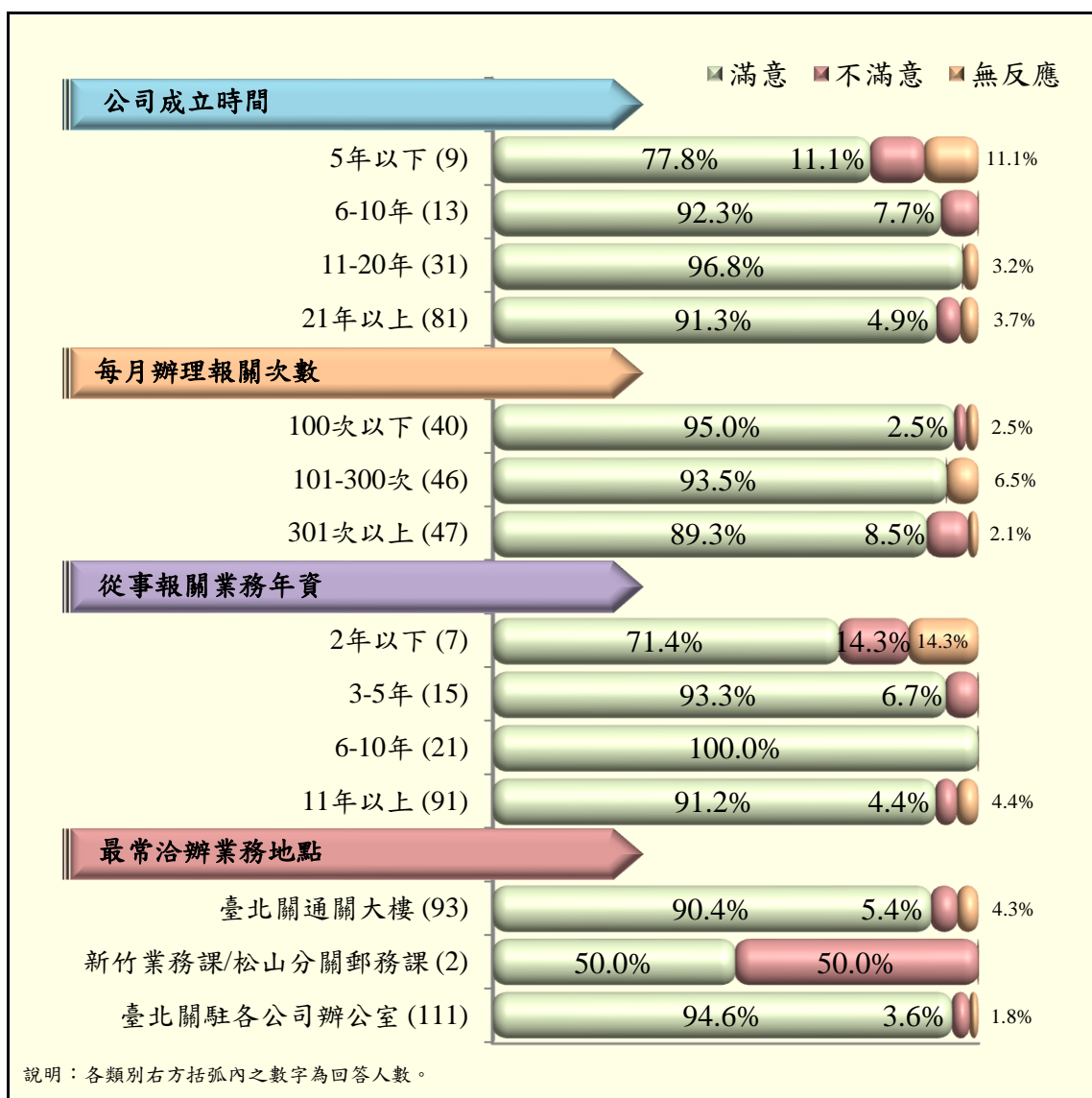


圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.6 所示。

受訪業者所提出的處所為：「臺北關駐遠雄公司辦公室」及「廁所」。

表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 臺北關駐遠雄公司辦公室 | 2 | 33.3 |
| 廁所 | 1 | 16.7 |
| 無反應 | 3 | 50.0 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

4. 不滿意項目：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.7 所示。

受訪業者所提出的項目為：「電腦查詢機」、「傳真機設備」及「燈光設備」。

表 3.7 報關業者對「洽公設施」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 電腦查詢機 | 4 | 66.7 |
| 傳真機設備 | 1 | 16.7 |
| 燈光設備 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

5. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。

受訪業者所提出的原因為：「電腦設備老舊」、「傳真機常忙線或故障」、「廁所明亮度不足，太昏暗」及「資料傳輸會塞車」。

表 3.8 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 電腦設備老舊 | 3 | 50.0 |
| 傳真機常忙線或故障 | 1 | 16.7 |
| 廁所明亮度不足，太昏暗 | 1 | 16.7 |
| 資料傳輸會塞車 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「洽公服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 71 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 132 位受訪業者中，如表 3.9 及圖 3.5 的調查結果所示，有 98.5% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀傾向滿意(23.5% 為非常滿意，75.0% 為還算滿意)；有 1.5% 的業者傾向不滿意（1.5% 為不太滿意）。

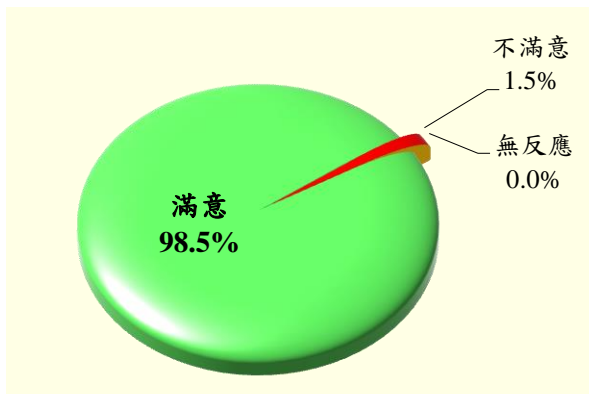


圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

表 3.9 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|-------|
| 非常滿意 | 31 | 23.5 |
| 還算滿意 | 99 | 75.0 |
| 不太滿意 | 2 | 1.5 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 71 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.1-3），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

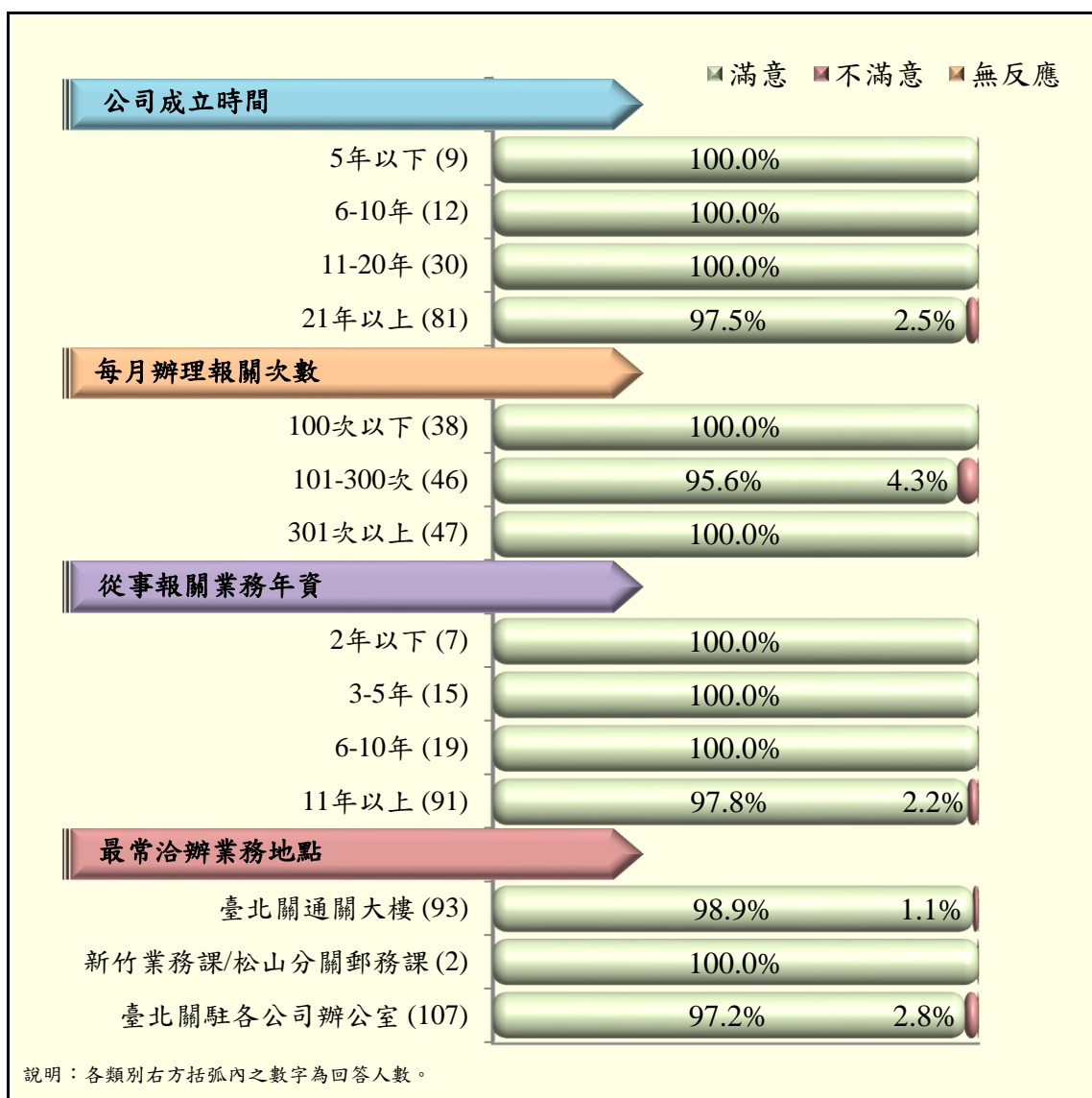


圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.10 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.10 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.11 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」及「服務態度不佳」。

表 3.11 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 口氣不佳 | 1 | 50.0 |
| 服務態度不佳 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(二)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 68 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 135 位受訪業者中，如表 3.12 及圖 3.7 的調查結果所示，有 97.8% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（20.0% 為非常滿意，77.8% 為還算滿意）；有 2.2% 的業者傾向不滿意（2.2% 為不太滿意）。

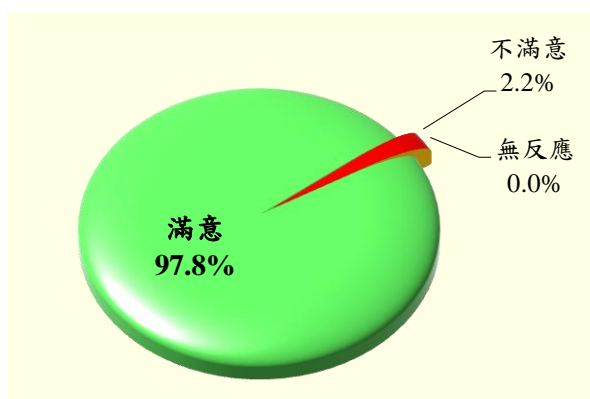


圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 3.12 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|-------|
| 非常滿意 | 27 | 20.0 |
| 還算滿意 | 105 | 77.8 |
| 不太滿意 | 3 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 68 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.8 及附錄三表 C.1-4），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

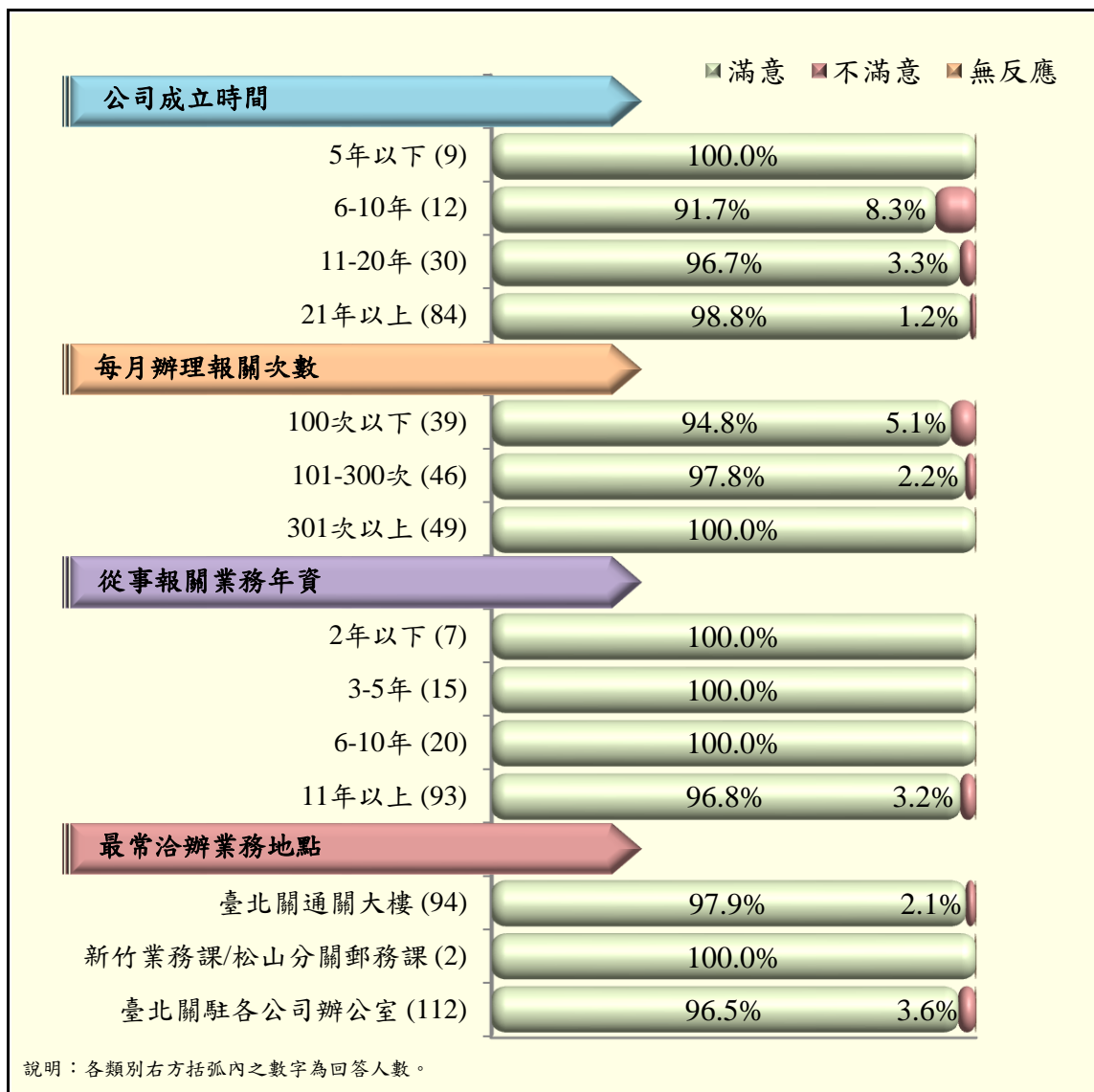


圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.13 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「航空組」。

表 3.13 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 航空組 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意原因：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員的專業度不足」及「關員對稅則及核銷的認定不一致」。

表 3.14 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------|------|-------|
| 關員的專業度不足 | 2 | 66.7 |
| 關員對稅則及核銷的認定不一致 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(三)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 15 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 188 位受訪業者中，如表 3.15 及圖 3.9 的調查結果所示，有 97.8% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（20.7% 為非常滿意，77.1% 為還算滿意）；有 1.6% 的業者傾向不滿意（1.6% 為不太滿意）；另有 0.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

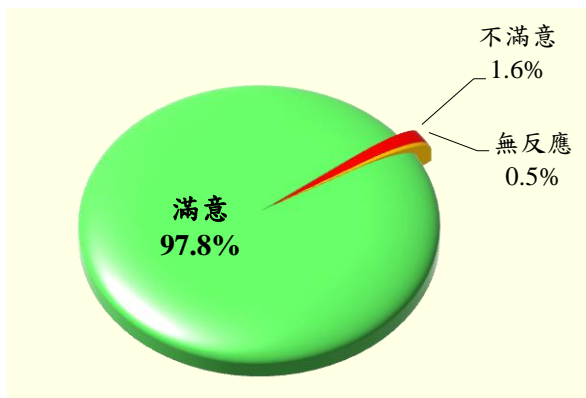


圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 3.15 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 39 | 20.7 |
| 還算滿意 | 145 | 77.1 |
| 不太滿意 | 3 | 1.6 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 1 | 0.5 |
| 無此經驗 | 15 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.10 及附錄三表 C.1-5），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 2 年以下、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

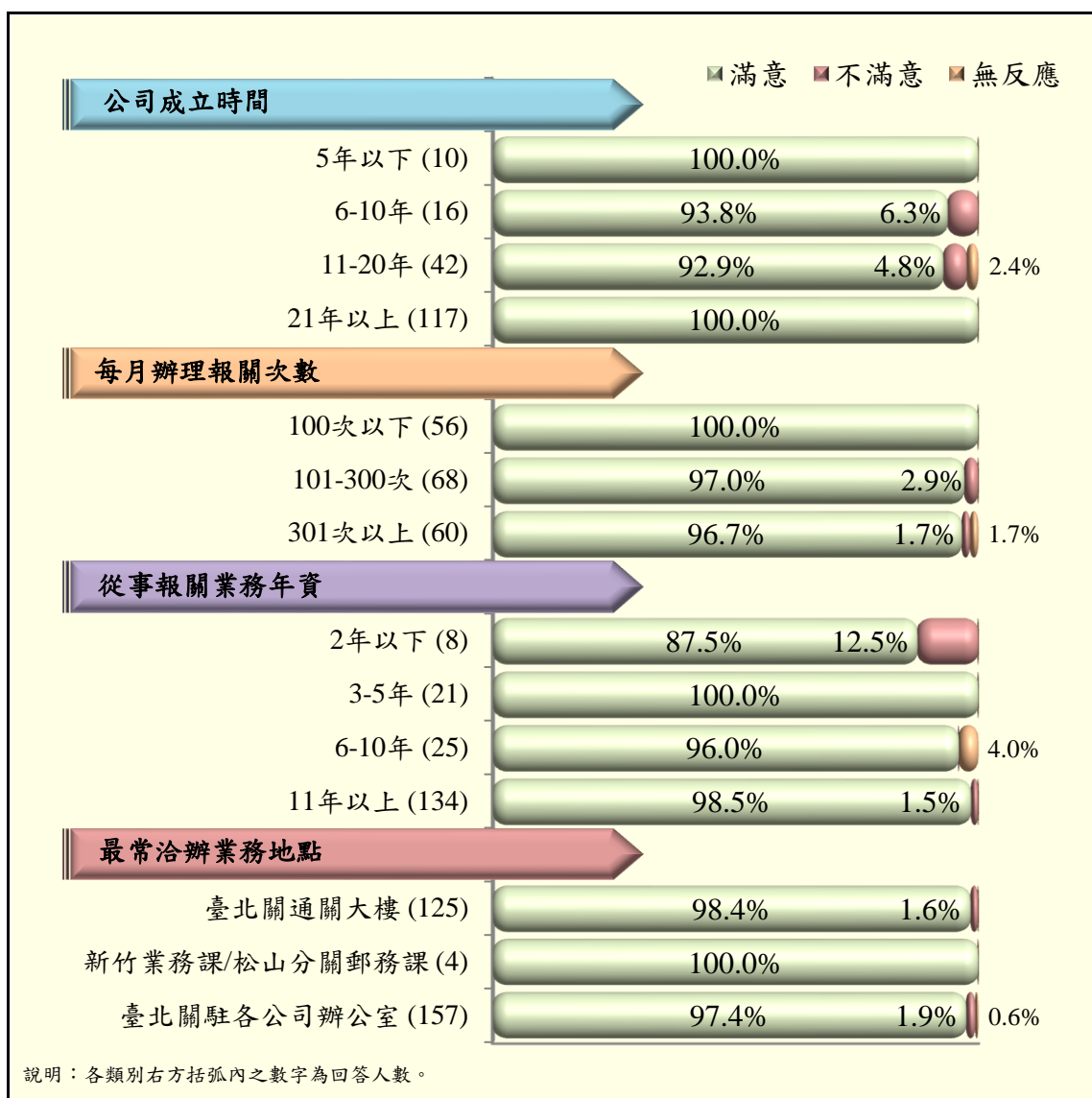


圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.16 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.16 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 3 | 100.0 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.17 所示。受訪業者所提出的原因為：「接聽速度過慢」及「電話常轉接」。

表 3.17 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 接聽速度過慢 | 2 | 66.7 |
| 電話常轉接 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(四)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.18 及圖 3.11 的調查結果所示，有 97.0%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（11.8%為非常滿意，85.2%為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 3.0%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

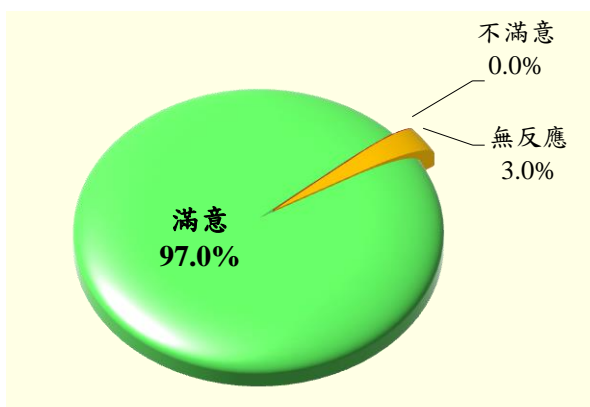


圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.18 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 24 | 11.8 |
| 還算滿意 | 173 | 85.2 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 6 | 3.0 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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.1-12），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

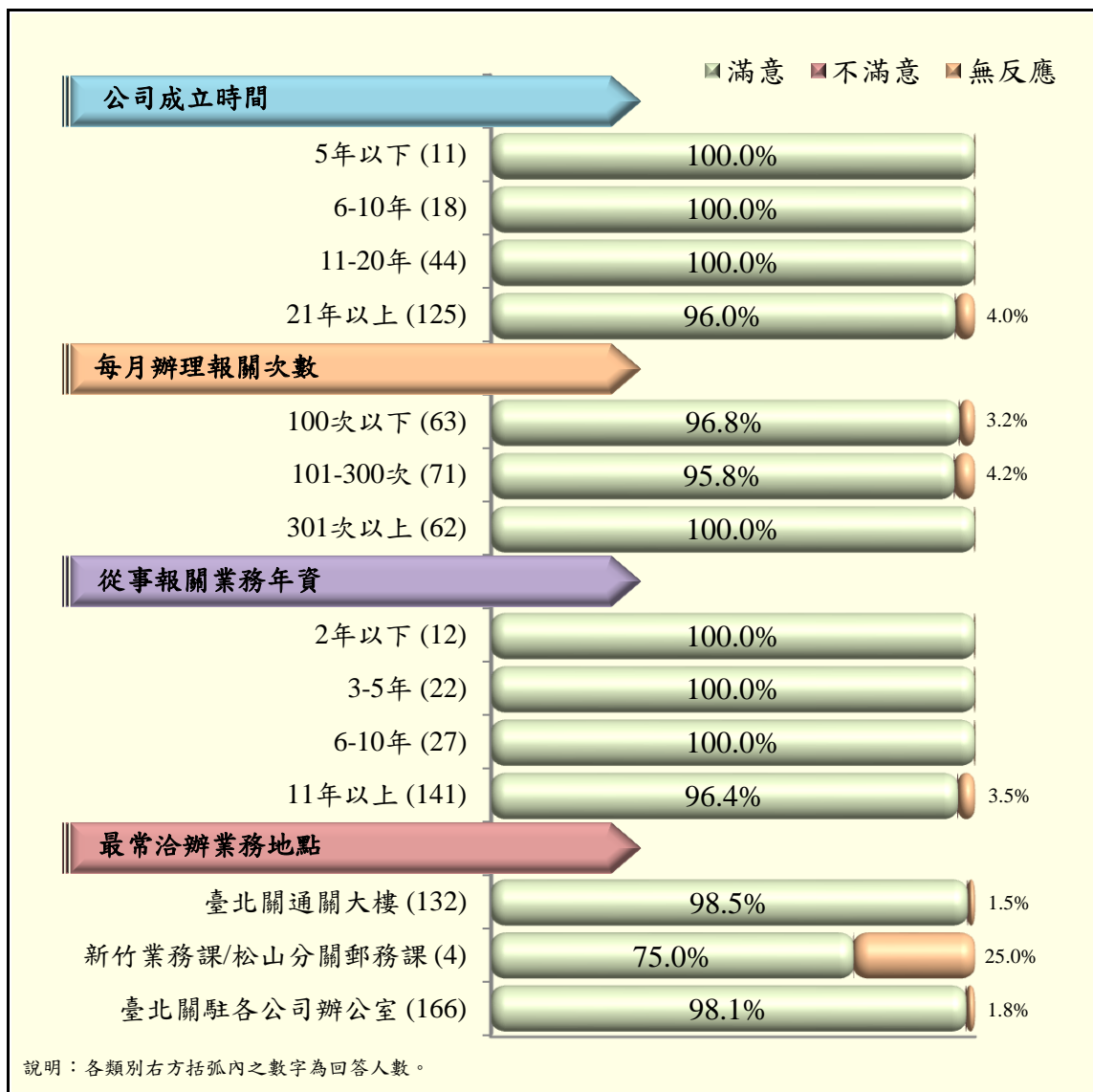


圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.19 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 3.19 報關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 無 | — | — |
| 總計 | — | — |

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 33 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 170 位受訪業者中，如表 3.20 及圖 3.13 的調查結果所示，有 97.7% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（11.8% 為非常滿意，85.9% 為還算滿意）；有 2.4% 的業者傾向不滿意（2.4% 為不太滿意）。

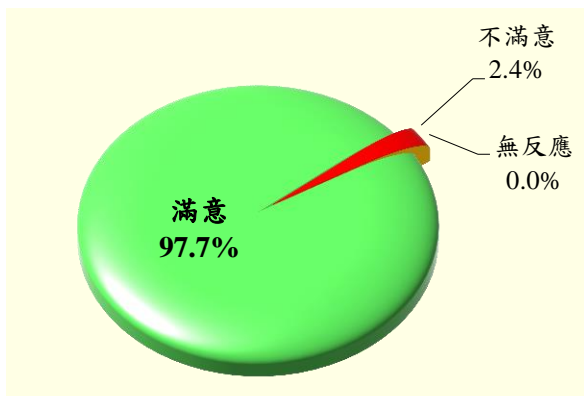


圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 3.20 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 20 | 11.8 |
| 還算滿意 | 146 | 85.9 |
| 不太滿意 | 4 | 2.4 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 33 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.1-8），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 6-10 年、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

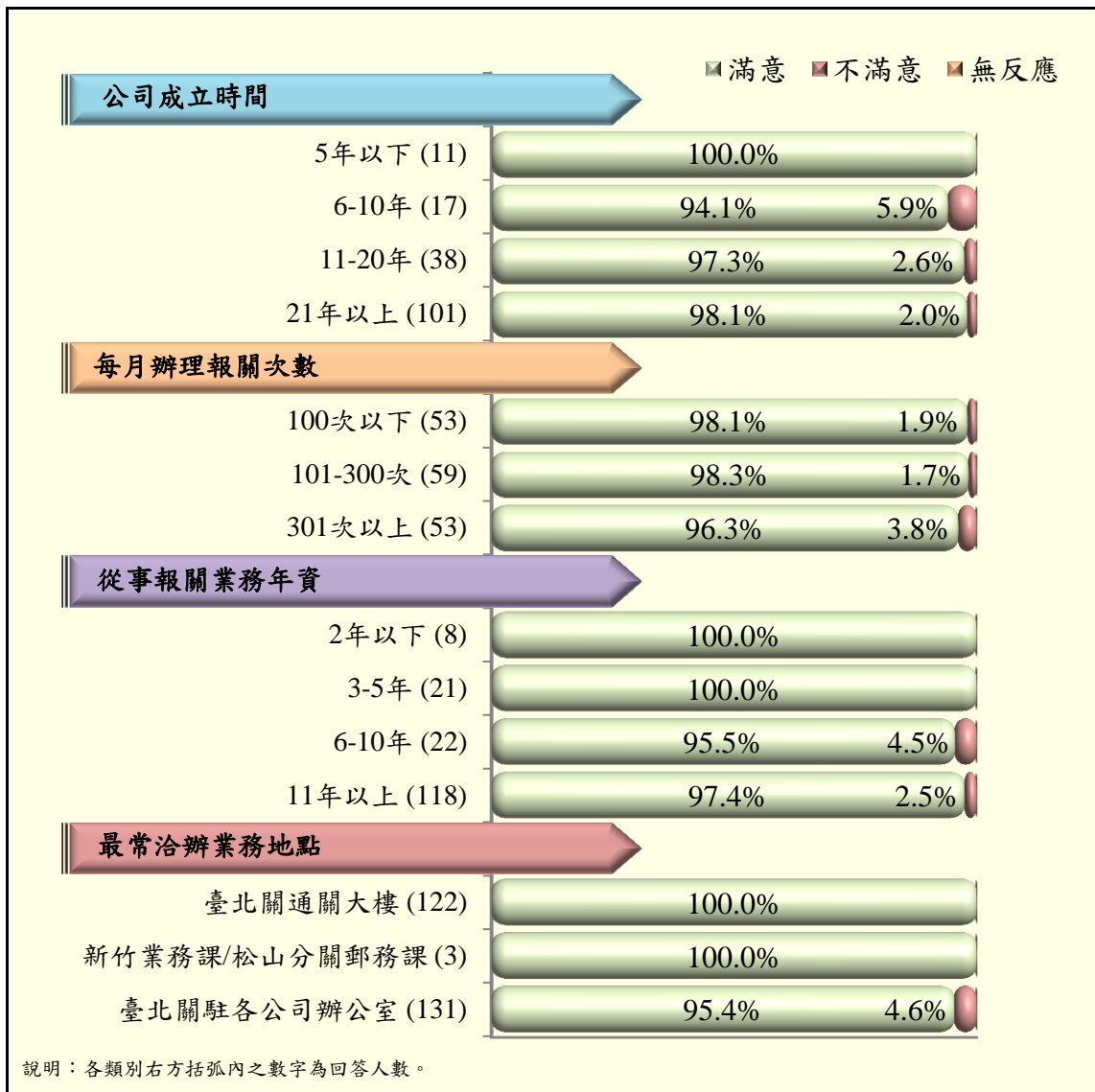


圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.21 所示。受訪業者所提出的項目為：「驗貨」、「分類估價」、「稅費稽徵」及「報單簽證作業」。

表 3.21 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 驗貨 | 1 | 25.0 |
| 分類估價 | 1 | 25.0 |
| 稅費稽徵 | 1 | 25.0 |
| 報單簽證作業 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意單位：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.22 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「駐遠雄及華儲辦公室」。

表 3.22 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 駐遠雄及華儲辦公室 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 3 | 75.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

5. 不滿意原因：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.23 所示。受訪業者所提出的原因為：「辦理通關速度慢」及「進口通關檢驗應更便民」。

表 3.23 報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 辦理通關速度慢 | 1 | 25.0 |
| 進口通關檢驗應更便民 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 2 | 50.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(二)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 58 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 145 位受訪業者中，如表 3.24 及圖 3.15 的調查結果所示，有 97.2% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（17.9% 為非常滿意，79.3% 為還算滿意）；有 2.1% 的業者傾向不滿意（2.1% 為不太滿意）；另有 0.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

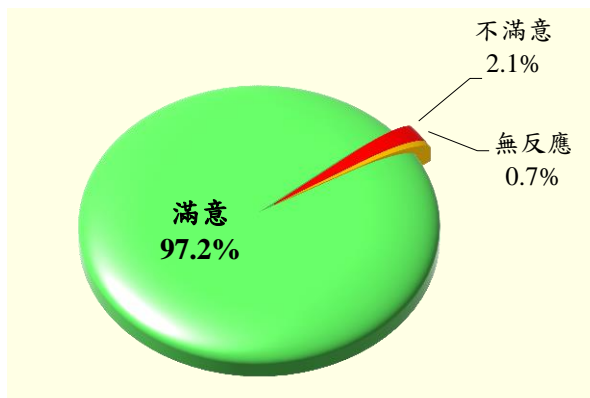


圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 3.24 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 26 | 17.9 |
| 還算滿意 | 115 | 79.3 |
| 不太滿意 | 3 | 2.1 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 1 | 0.7 |
| 無此經驗 | 58 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.1-9），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

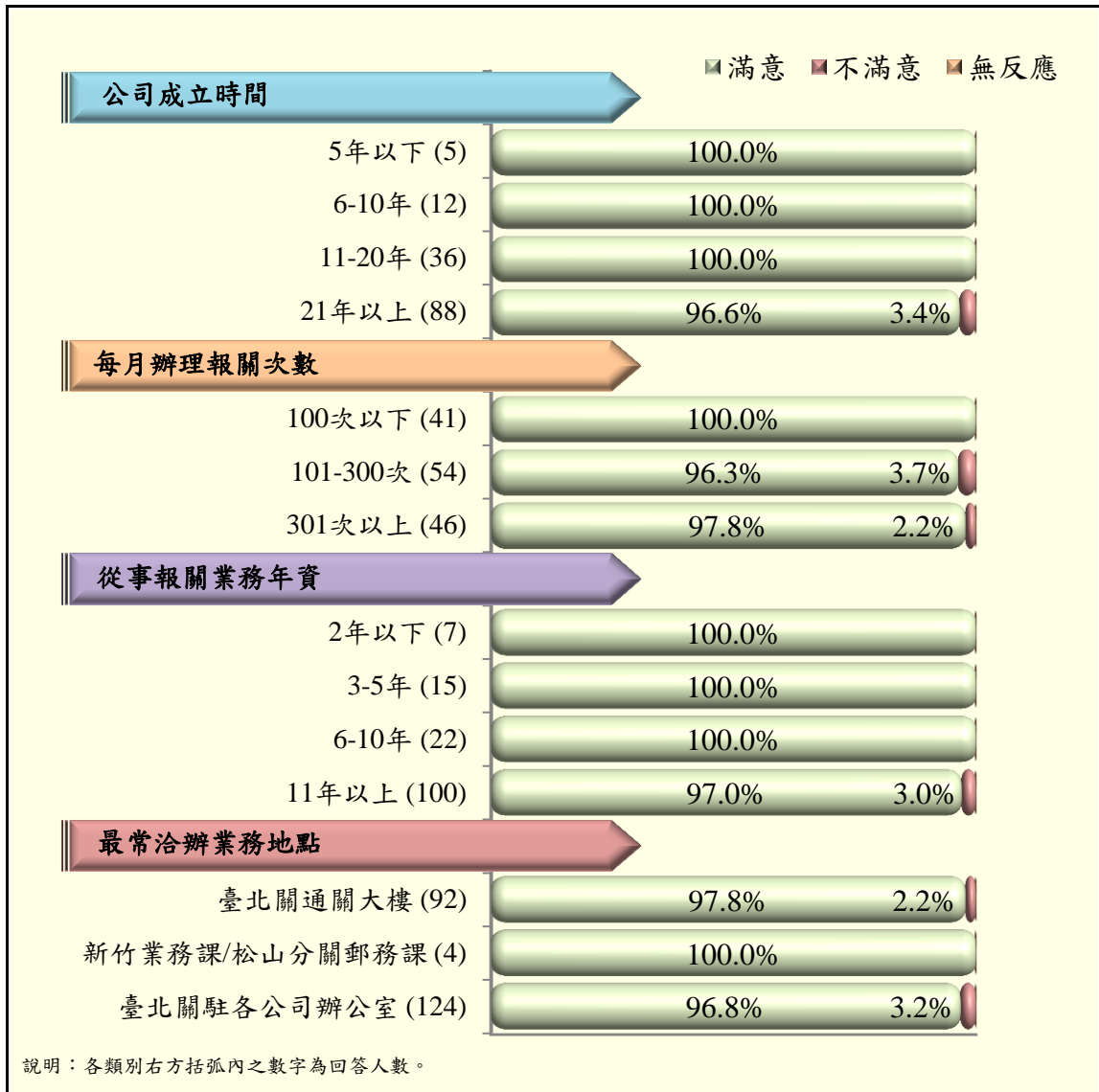


圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.25 所示。受訪業者所提出的項目為：「分類估價」及「驗貨」。

表 3.25 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 分類估價 | 2 | 66.7 |
| 驗貨 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意單位：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.26 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「竹圍分關」。

表 3.26 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 竹圍分關 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

5. 不滿意原因：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.27 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員態度強勢，無法溝通」及「關員的服務熱忱不足」。

表 3.27 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 關員態度強勢，無法溝通 | 1 | 33.3 |
| 關員的服務熱忱不足 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 21 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 182 位受訪業者中，如表 3.28 及圖 3.17 的調查結果所示，有 94.0% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（15.4% 為非常滿意，78.6% 為還算滿意）；有 4.9% 的業者傾向不滿意（4.9% 為不太滿意）；另有 1.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

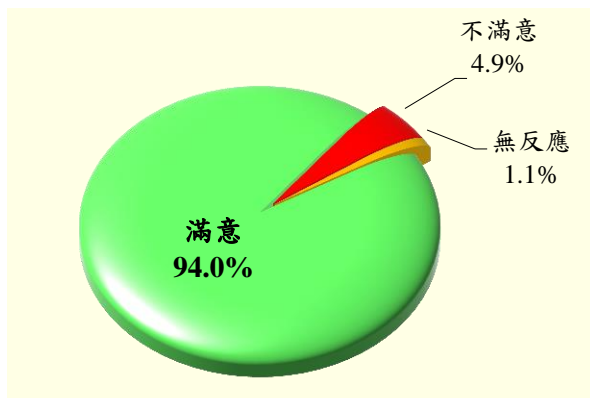


圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 3.28 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 28 | 15.4 |
| 還算滿意 | 143 | 78.6 |
| 不太滿意 | 9 | 4.9 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 2 | 1.1 |
| 從未使用 | 21 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」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.1-10），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 3-5 年、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

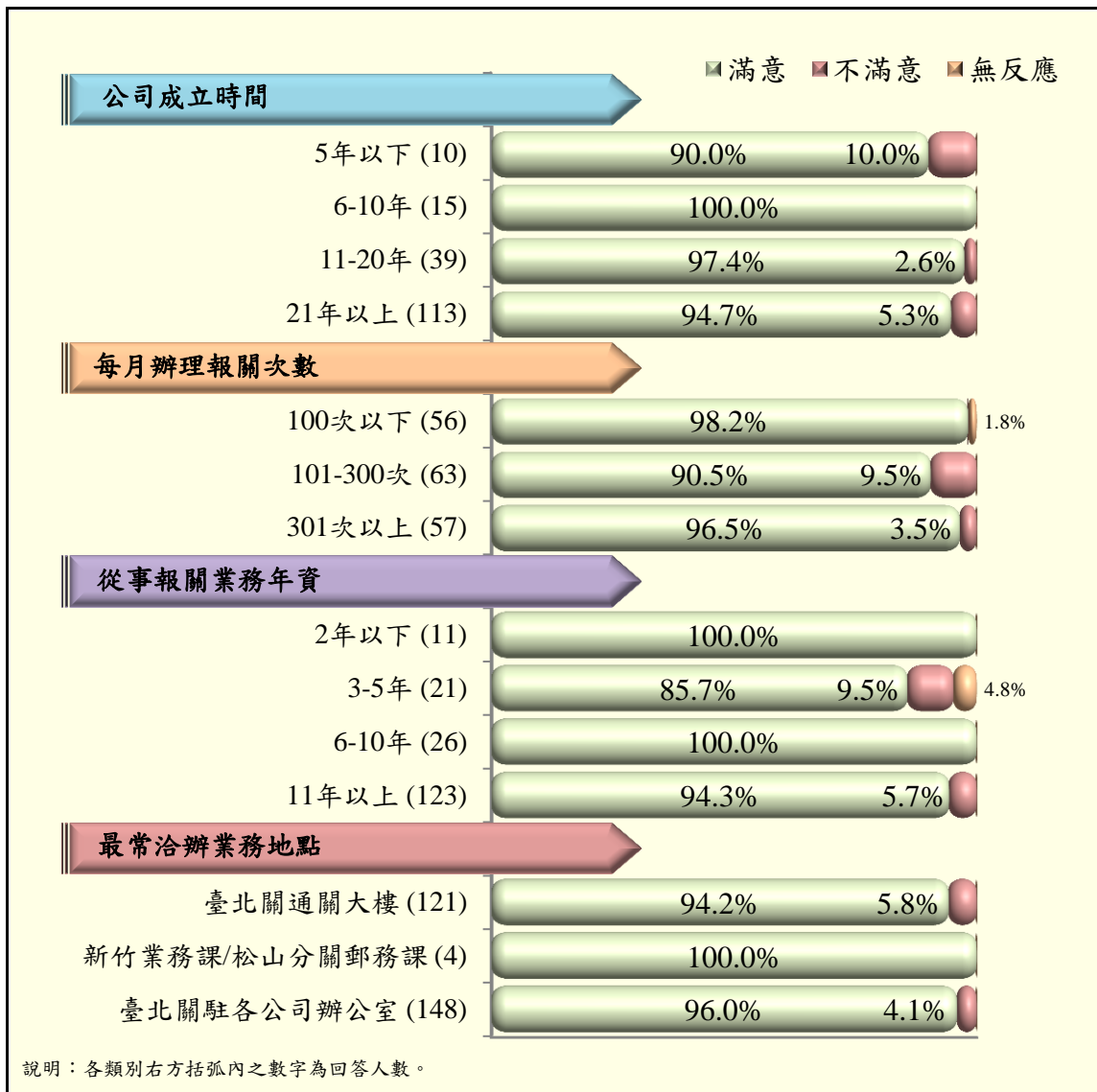


圖 3.18 報關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.29 所示。受訪業者所提出的項目為：「網站搜尋功能」、「貨物通關資訊」及「使用介面」。

表 3.29 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 網站搜尋功能 | 4 | 44.4 |
| 貨物通關資訊 | 3 | 33.3 |
| 使用介面 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 1 | 11.1 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

4. 不滿意原因：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.30 所示。受訪業者所提出的原因為：「介面複雜使用不便」、「貨物通關資訊變更太頻繁」、「資訊內容不夠詳細」、「資料傳輸塞單」、「資料的即時性及完整性不足」及「網站常當機」。

表 3.30 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------------|------|-------|
| 介面複雜使用不便 | 3 | 33.3 |
| 貨物通關資訊變更太頻繁 | 1 | 11.1 |
| 資訊內容不夠詳細 | 1 | 11.1 |
| 資料傳輸塞單 | 1 | 11.1 |
| 資料的即時性及完整性不足 | 1 | 11.1 |
| 網站常當機 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 1 | 11.1 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

5. 想取得的資訊：

對於本關資訊網站，受訪業者想取得的資訊，如表 3.31 所示。受訪業者所提出的資訊，只有一個為：「貨物是否有禁止或限制進口的資訊」。

表 3.31 報關業者對本關資訊網站之想取得的資訊

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 貨物是否有禁止或限制進口的資訊 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 8 | 88.9 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

(四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

1. 調查分析結果：

除了 91 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 112 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.19 的調查結果所示，有 96.5% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（17.9% 為非常滿意，78.6% 為還算滿意）；有 3.6% 的業者傾向不滿意（3.6% 為不太滿意）。

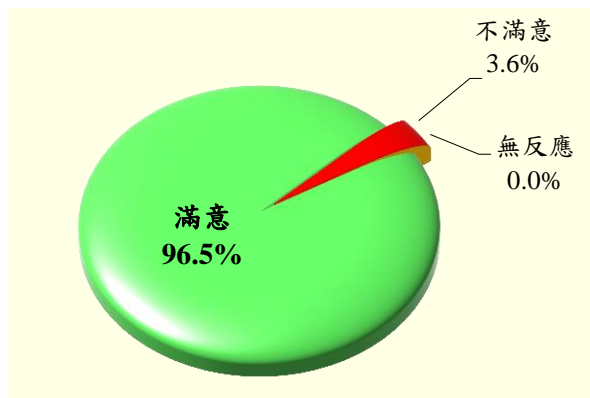


表 3.32 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 20 | 17.9 |
| 還算滿意 | 88 | 78.6 |
| 不太滿意 | 4 | 3.6 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 91 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

圖 3.19 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.1-11），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

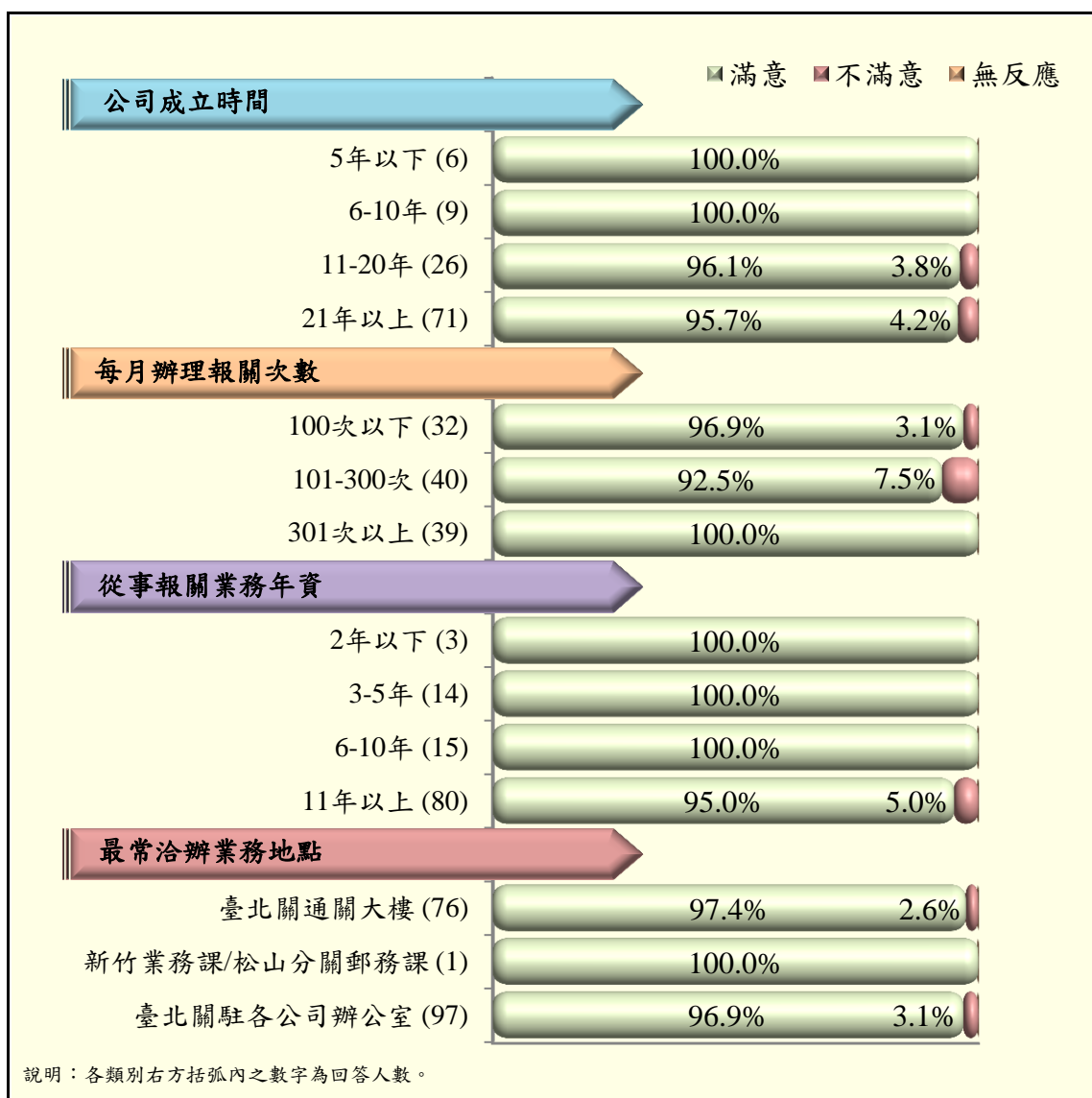


圖 3.20 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意場次名稱：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的場次名稱，如表 3.33 所示。受訪業者並沒有提出明確的場次名稱。

表 3.33 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 4 | 100.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.34 所示。受訪業者所提出的原因為：「內容對於實務方面沒有幫助」、「內容與心中所想的有落差」、「通關規則已確定，無討論意義」及「針對規模較小的業者，會限制參加人數」。

表 3.34 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 內容對於實務方面沒有幫助 | 1 | 25.0 |
| 內容與心中所想的有落差 | 1 | 25.0 |
| 通關規則已確定，無討論意義 | 1 | 25.0 |
| 針對規模較小的業者，會限制參加人數 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(五)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面**調查分析結果：**

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 3.35 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(58.6%)，2.「親自至本關協談」(28.1%)，3.「E-mail 電子信箱」(18.2%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 5 以下，百分比在 2% 以下。最後，有較多的比例 25.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.35 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 本關電話 | 119 | 58.6 |
| 親自至本關協談 | 57 | 28.1 |
| E-mail 電子信箱 | 37 | 18.2 |
| 服務場所之民意信箱 | 3 | 1.5 |
| 透過公會提出 | 3 | 1.5 |
| 申訴專線 (0800311005) | 2 | 1.0 |
| 直接發函或行文 | 1 | 0.5 |
| 透過座談會提出 | 1 | 0.5 |
| 線上文字聯繫 | 1 | 0.5 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 51 | 25.1 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 275 | 135.5 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本題是複選題，故回答次數 275 會超過有效回答人數的 203 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 203 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(六)「本關處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

除了 66 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 137 位受訪業者中，如表 3.36 及圖 3.21 的調查結果所示，有 93.4% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意(15.3%為非常滿意，78.1%為還算滿意)；有 2.9% 的業者傾向不滿意(0.7%為非常不滿意，2.2%為不太滿意)；另有 3.6% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

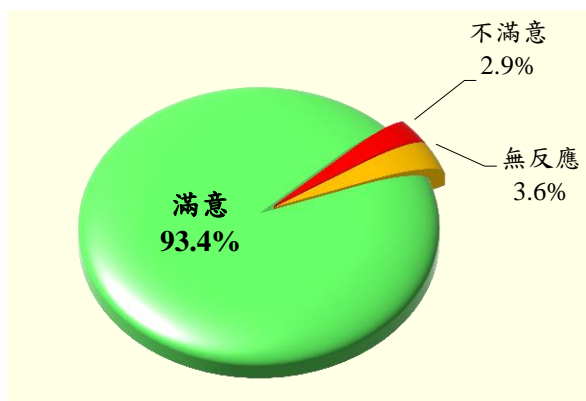


表 3.36 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|-------|
| 非常滿意 | 21 | 15.3 |
| 還算滿意 | 107 | 78.1 |
| 不太滿意 | 3 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.7 |
| 無反應 | 5 | 3.6 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 66 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.1-7），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

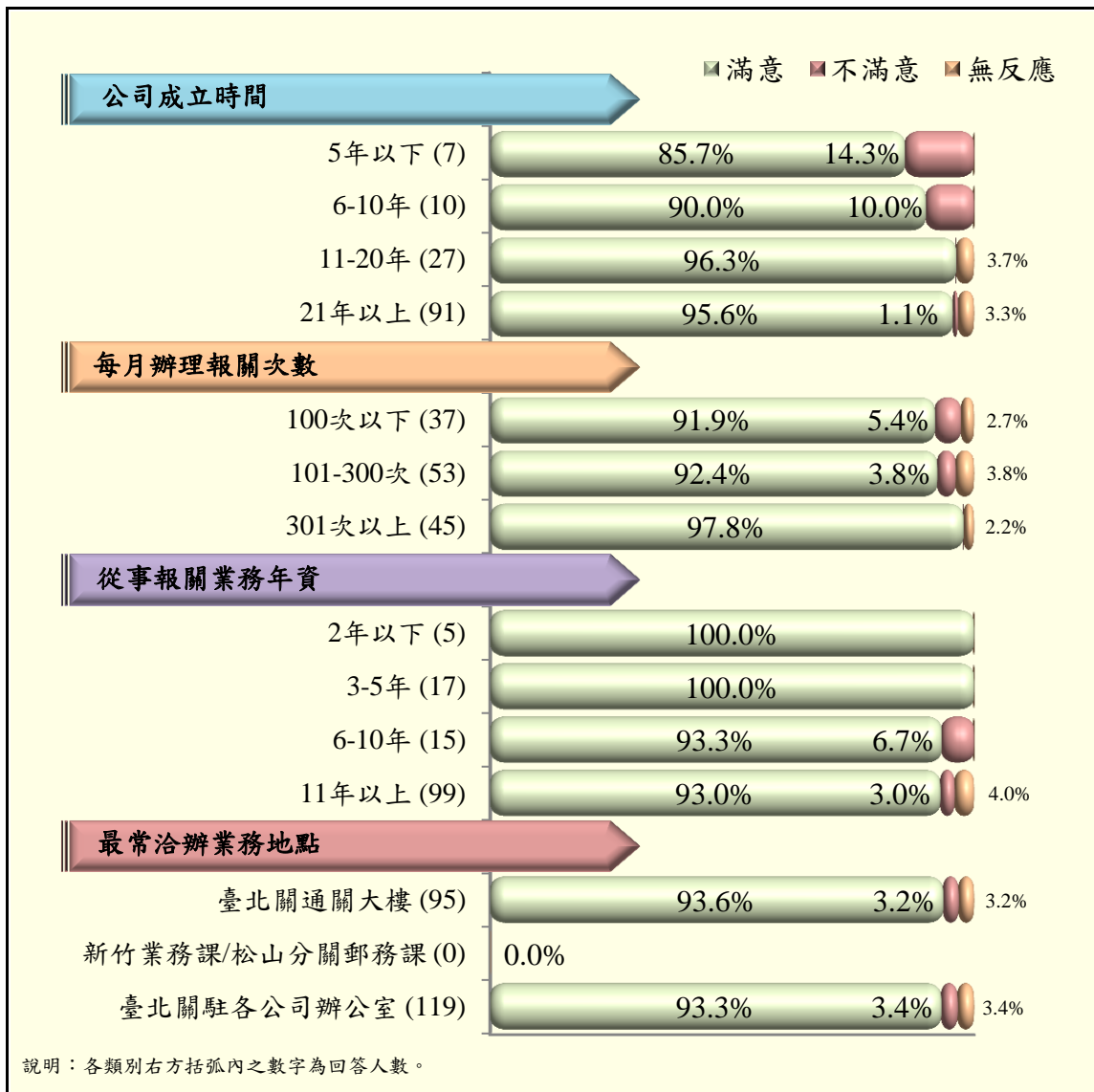


圖 3.22 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.37 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務二組」。

表 3.37 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 業務二組 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 3 | 75.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.38 所示。受訪業者所提出的原因為：「稅則提問沒有明確的答案」及「處理的效率不佳」。

表 3.38 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 稅則提問沒有明確的答案 | 1 | 25.0 |
| 處理的效率不佳 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 2 | 50.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

1. 調查分析結果：

報關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「加強新進關員的專業知識及訓練」。其他的意見如表 3.39 所列。

表 3.39 報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 |
|-----------------------|------|-------|
| 加強新進關員的專業知識及訓練 | 3 | 1.5 |
| 加強各項通關作業的處理速度 | 2 | 1.0 |
| 加強關員的專業知識及訓練 | 1 | 0.5 |
| 加強關員的服務態度 | 1 | 0.5 |
| 課程及座談會僅由公會通知，臺北關應直接告知 | 1 | 0.5 |
| 洽公場所附近用餐地點少，致使洽公時間拉長 | 1 | 0.5 |
| 多舉辦各項講習活動，使業者增加受益 | 1 | 0.5 |
| 總機無法轉接到可以解決問題的單位 | 1 | 0.5 |
| 應開放用網路來辦理業者許可證的校正事項 | 1 | 0.5 |
| 都很好，不用改善 | 139 | 68.5 |
| 無反應 | 52 | 25.6 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 提出意見及建議事項所針對的單位：

報關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，是針對哪一個特定單位提出？在「組」級別的單位方面，如表 3.40 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」、「進口課押金股」及「駐遠雄及華儲辦公室」。

表 3.40 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 業務一組 | 1 | 8.3 |
| 進口課押金股 | 1 | 8.3 |
| 駐遠雄及華儲辦公室 | 1 | 8.3 |
| 無針對特定單位 | 8 | 66.7 |
| 無反應 | 1 | 8.3 |
| 總計 | 12 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 191 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

肆、其他通關業者之調查結果分析

一、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 126 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 132 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 99.0% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（35.0% 為非常滿意，64.0% 為還算滿意）；有 1.0% 的業者傾向不滿意（1.0% 為不太滿意）。

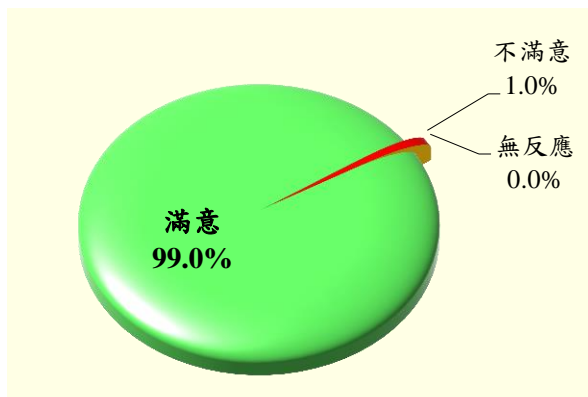


圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|-------|
| 非常滿意 | 35 | 35.0 |
| 還算滿意 | 64 | 64.0 |
| 不太滿意 | 1 | 1.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 126 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」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.2-7），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 11 年以上、公司經營行業為保稅業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

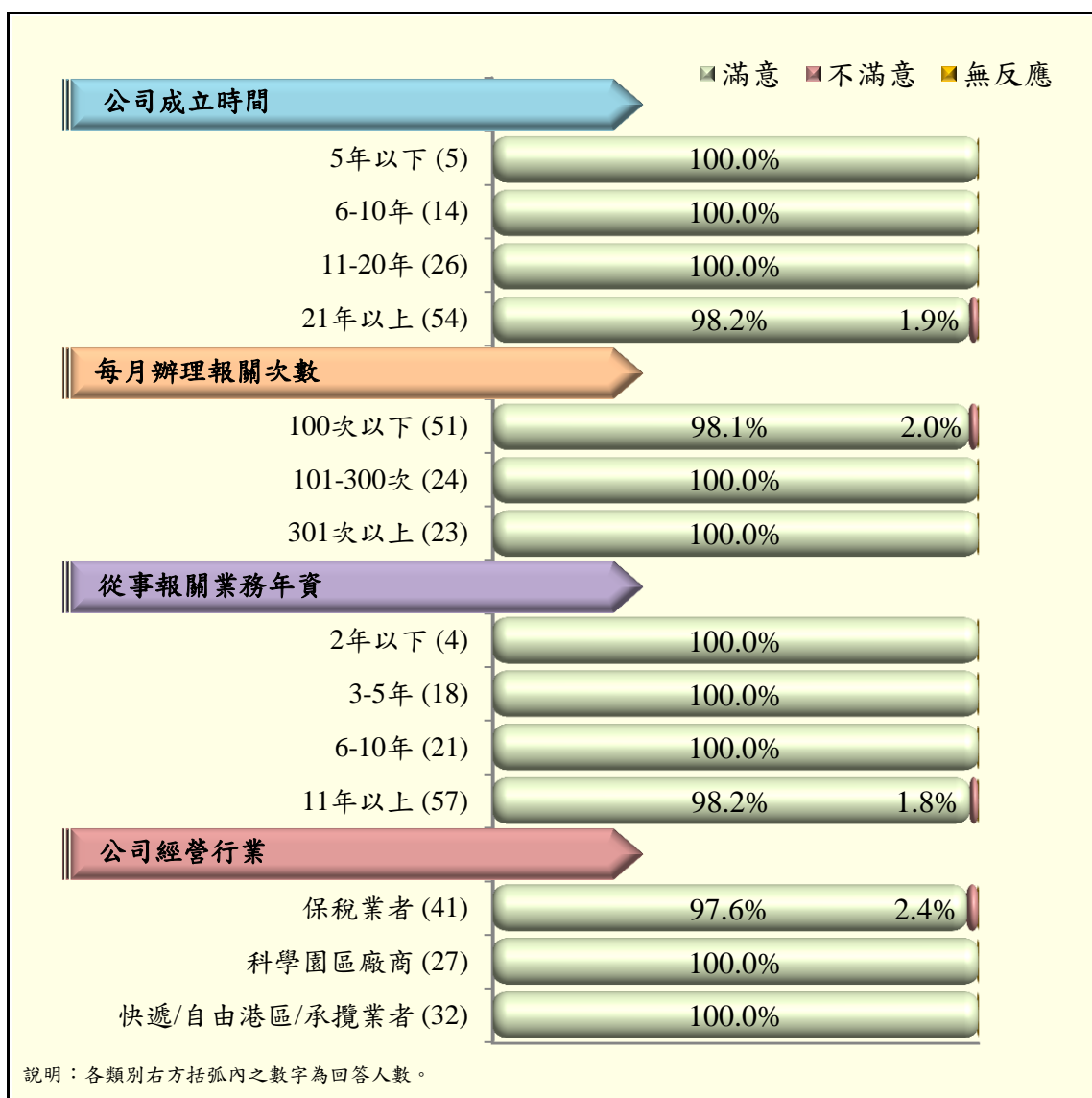


圖 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.2 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

4. 不滿意原因：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.3 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「關員調動頻繁，致使分估認知的標準不一致」。

表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------------------|------|-------|
| 關員調動頻繁，致使分估認知的標準不一致 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(二)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 56 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 170 位受訪業者中，如表 4.4 及圖 4.3 的調查結果所示，有 98.8%的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（29.4%為非常滿意，69.4%為還算滿意）；有 1.2%的業者傾向不滿意（1.2%為不太滿意）。

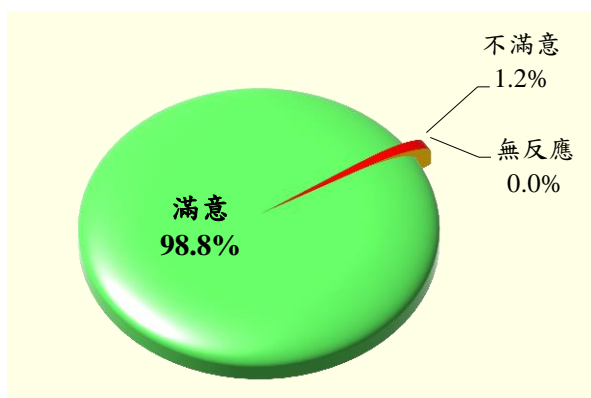


圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 50 | 29.4 |
| 還算滿意 | 118 | 69.4 |
| 不太滿意 | 2 | 1.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 56 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.2-8），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 11-20 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

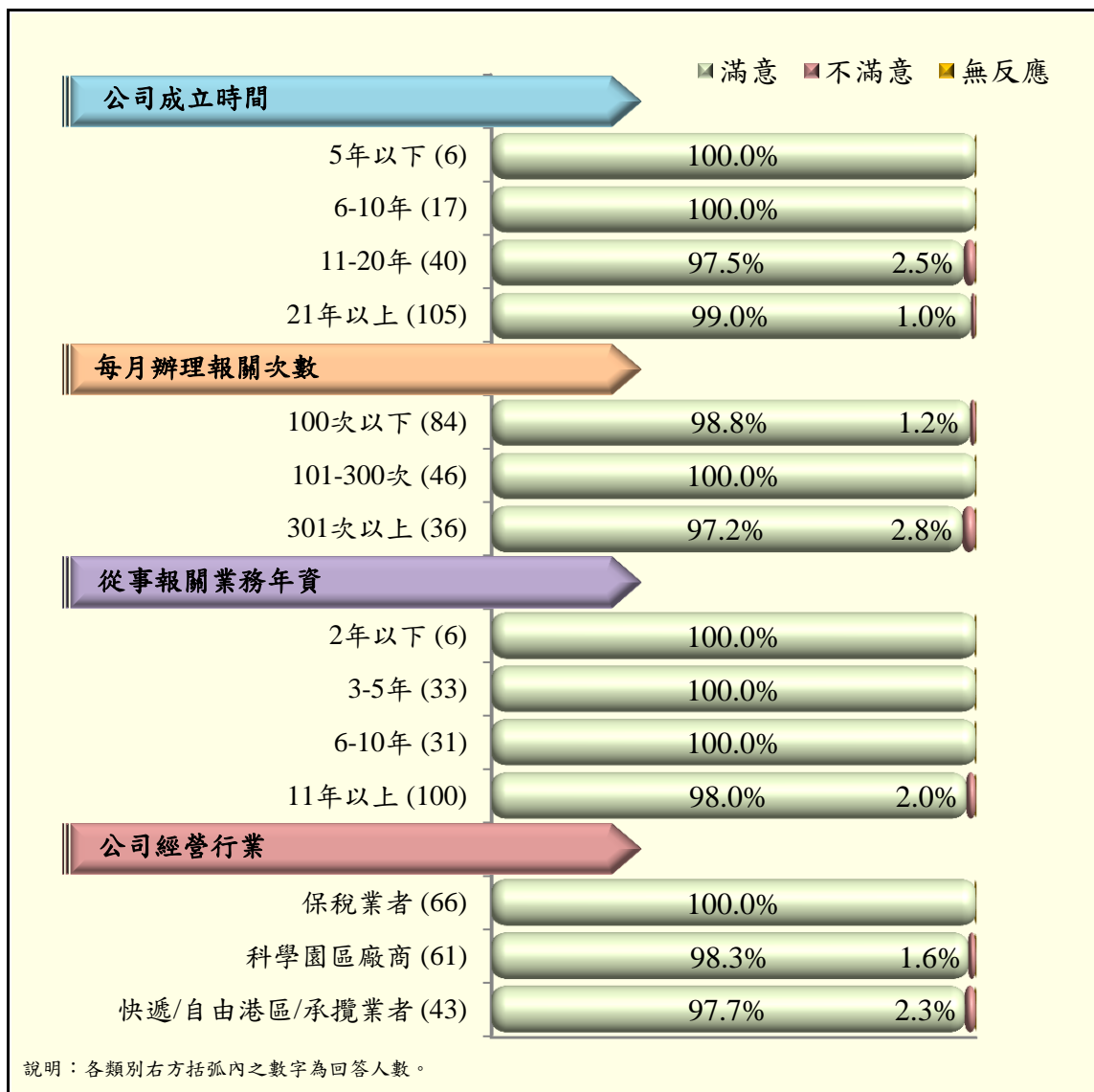


圖 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.5 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.5 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「電話常轉接」。

表 4.6 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 電話常轉接 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(三)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.7 及圖 4.5 的調查結果所示，有 96.4%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意(24.3%為非常滿意,72.1%為還算滿意);有 0.4%的業者傾向不滿意(0.4%為不太滿意);另有 3.1%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

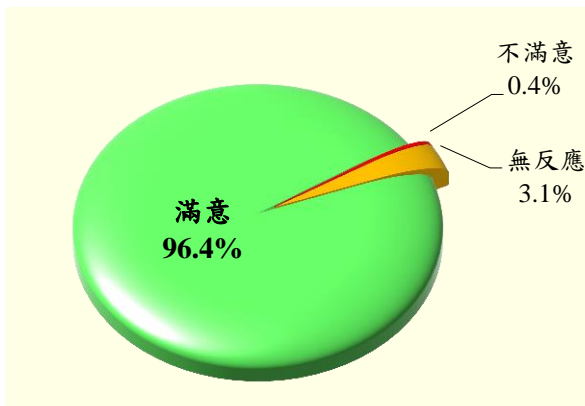


圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 4.7 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 55 | 24.3 |
| 還算滿意 | 163 | 72.1 |
| 不太滿意 | 1 | 0.4 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 7 | 3.1 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

2. 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.2-9），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 6-10 年、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

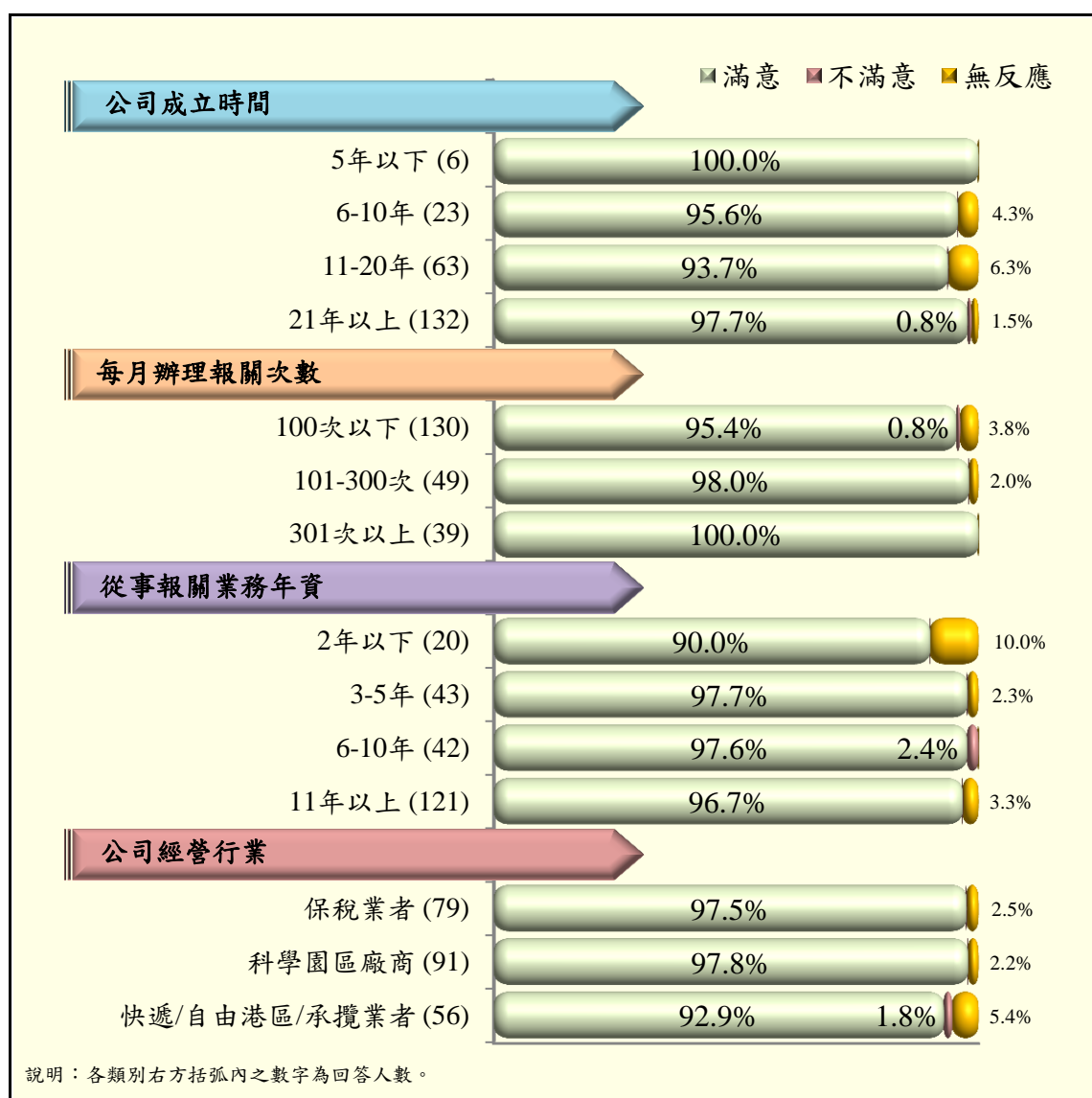


圖 4.6 其他通關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.8 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「放行業務的資訊流程不夠公開透明」。

表 4.8 其他通關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 放行業務的資訊流程不夠公開透明 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

二、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 25 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 201 位受訪業者中，如表 4.9 及圖 4.7 的調查結果所示，有 98.0% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（26.9% 為非常滿意，71.1% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 2.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

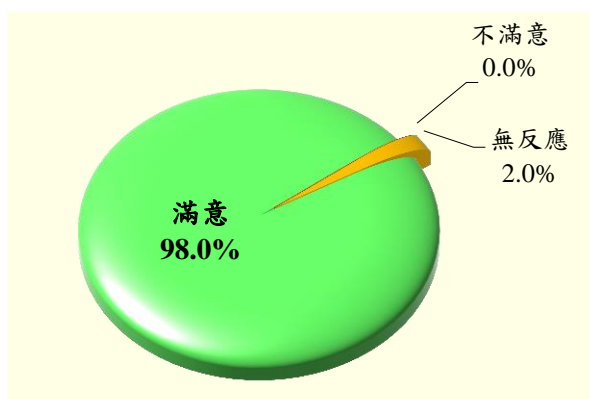


圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 4.9 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 54 | 26.9 |
| 還算滿意 | 143 | 71.1 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 4 | 2.0 |
| 無此經驗 | 25 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.8 及附錄三表 C.2-1），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

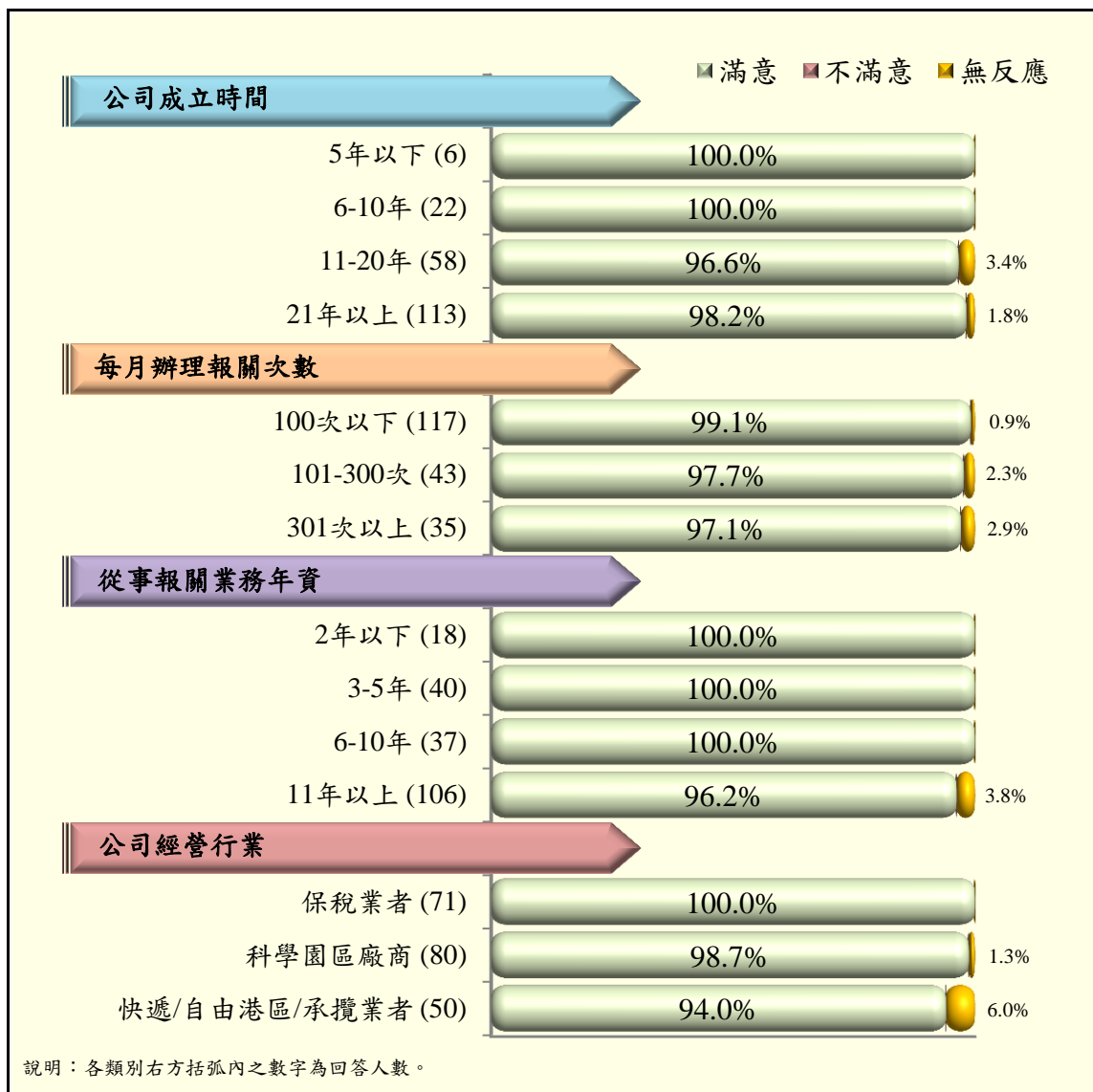


圖 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 4.10 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意項目可供分析。

表 4.10 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

| 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。

4. 不滿意單位：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.11 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意單位可供分析。

表 4.11 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組）

| 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。

5. 不滿意原因：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.12 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 4.12 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 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)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 27 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 199 位受訪業者中，如表 4.13 及圖 4.9 的調查結果所示，有 97.9% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（28.6% 為非常滿意，69.3% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 2.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

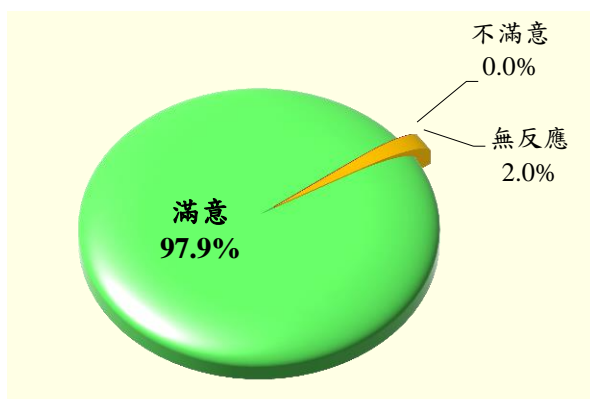


圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 4.13 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 57 | 28.6 |
| 還算滿意 | 138 | 69.3 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 4 | 2.0 |
| 無此經驗 | 27 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.10 及附錄三表 C.2-2），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

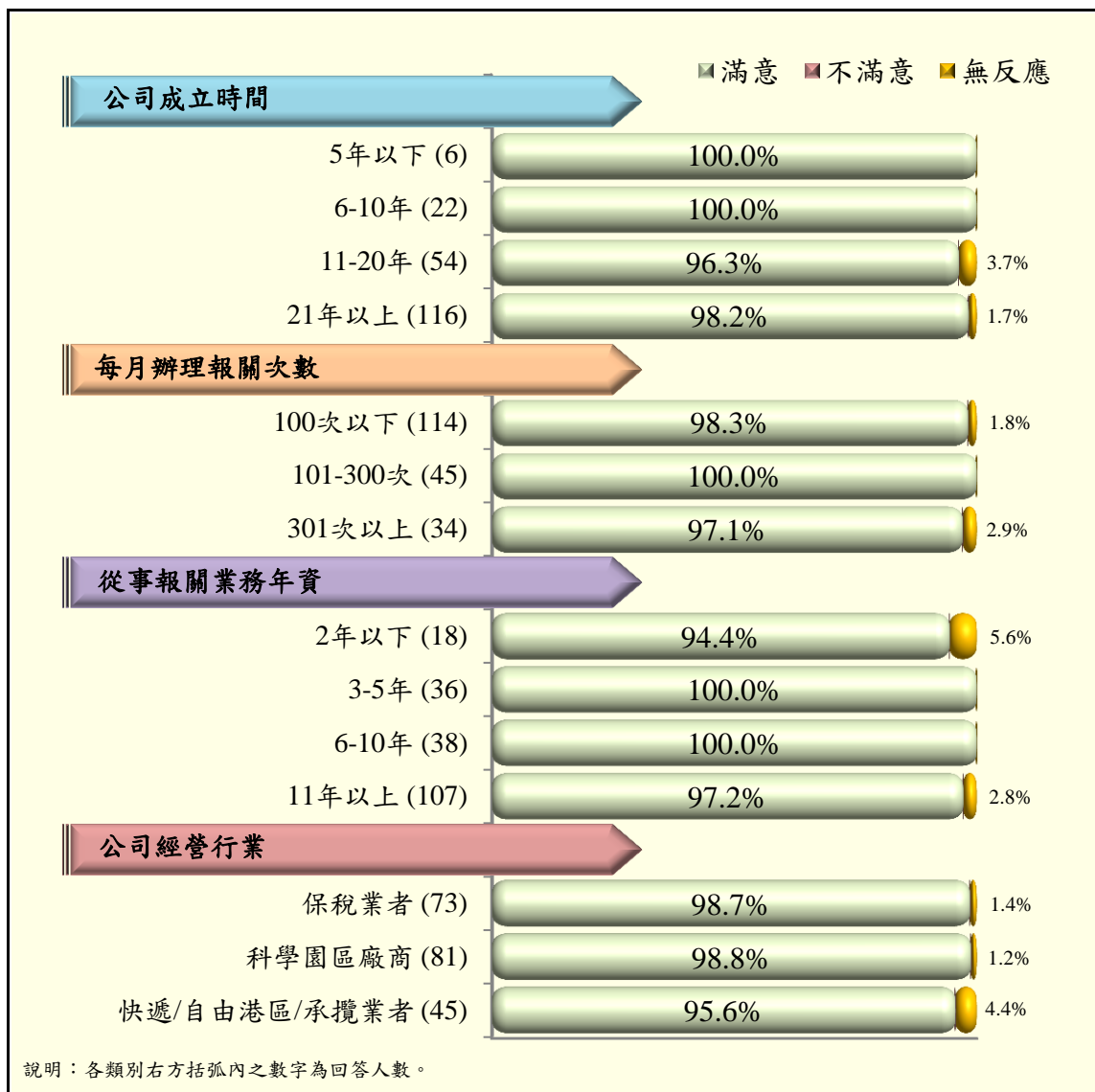


圖 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 4.14 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意項目可供分析。

表 4.14 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

| 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。

4. 不滿意單位：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.15 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意單位可供分析。

表 4.15 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）

| 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。

5. 不滿意原因：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.16 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 4.16 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 無 | — | — |
| 總計 | — | — |

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 40 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 186 位受訪業者中，如表 4.17 及圖 4.11 的調查結果所示，有 96.8%的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（25.8%為非常滿意，71.0%為還算滿意）；有 3.2%的業者傾向不滿意（3.2%為不太滿意）。

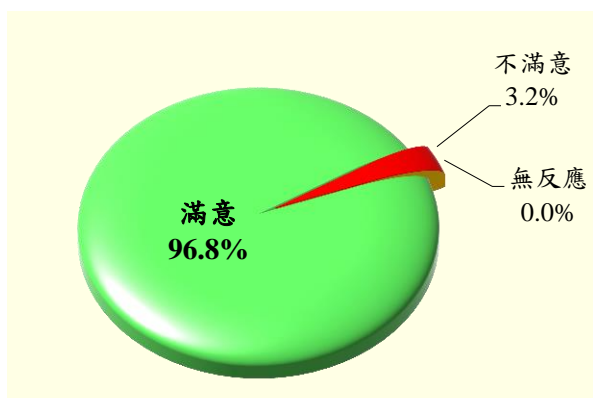


圖 4.11 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 4.17 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 48 | 25.8 |
| 還算滿意 | 132 | 71.0 |
| 不太滿意 | 6 | 3.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 從未使用 | 40 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」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.2-3），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 3-5 年、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

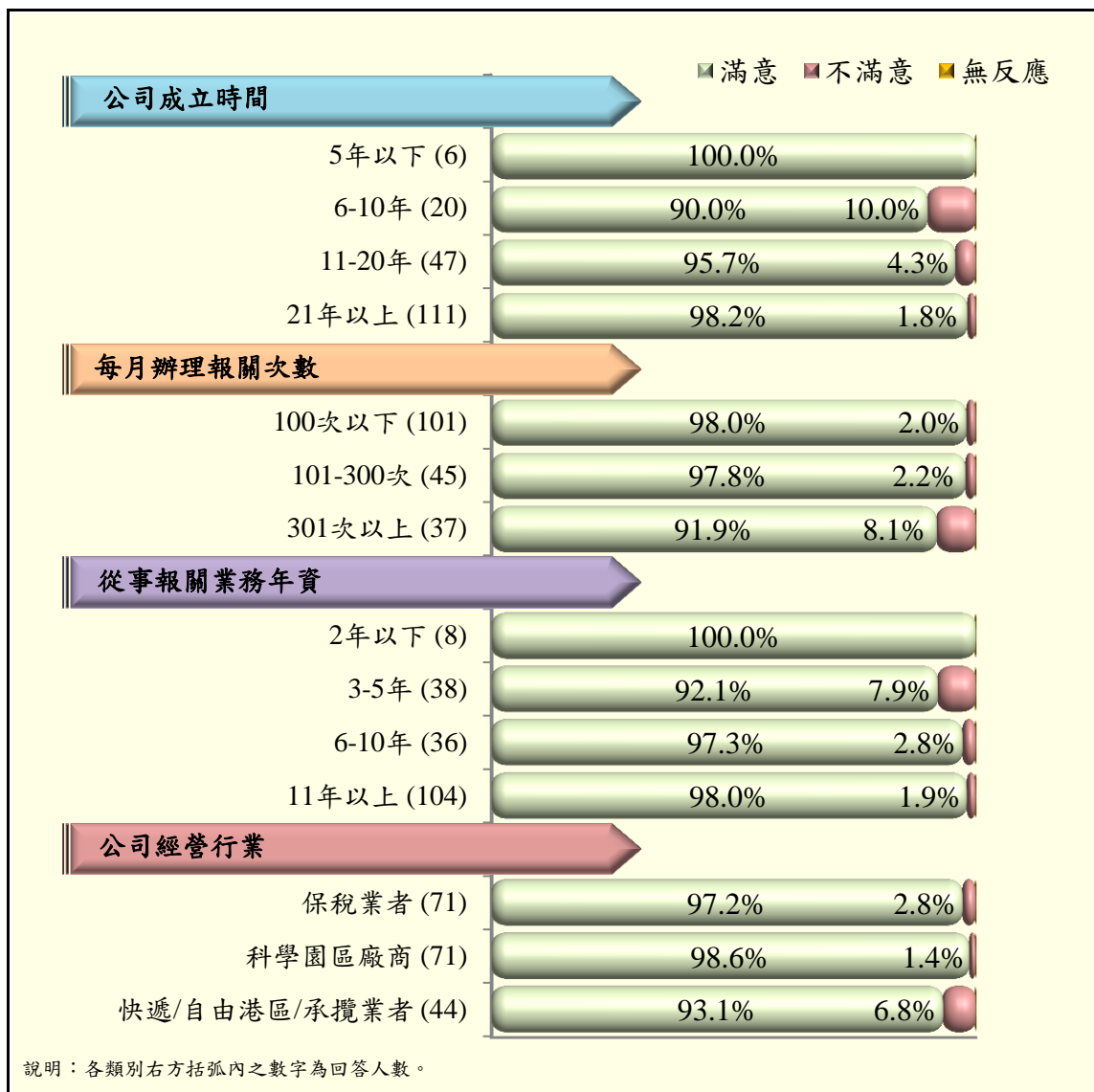


圖 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的項目，如表 4.18 所示。受訪業者所提出的項目為：「網站搜尋功能」、「貨物通關資訊」、「便民服務」及「通關申辦作業」。

表 4.18 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 網站搜尋功能 | 3 | 50.0 |
| 貨物通關資訊 | 1 | 16.7 |
| 便民服務 | 1 | 16.7 |
| 通關申辦作業 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 220 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

4. 不滿意原因：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.19 所示。受訪業者所提出的原因為：「介面複雜使用不便」、「查詢放行通關狀況的功能不好查」、「搜尋功能慢，不方便/有些找不到」、「不能在同網頁搜尋完整貨物資訊」及「網站申請資料的流程步驟不明確」。

表 4.19 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 介面複雜使用不便 | 1 | 16.7 |
| 查詢放行通關狀況的功能不好查 | 1 | 16.7 |
| 搜尋功能慢，不方便/有些找不到 | 1 | 16.7 |
| 不能在同網頁搜尋完整貨物資訊 | 1 | 16.7 |
| 網站申請資料的流程步驟不明確 | 1 | 16.7 |
| 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 220 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

1. 調查分析結果：

除了 114 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 112 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.13 的調查結果所示，有 98.2% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（25.9% 為非常滿意，72.3% 為還算滿意）；有 1.8% 的業者傾向不滿意（1.8% 為不太滿意）。

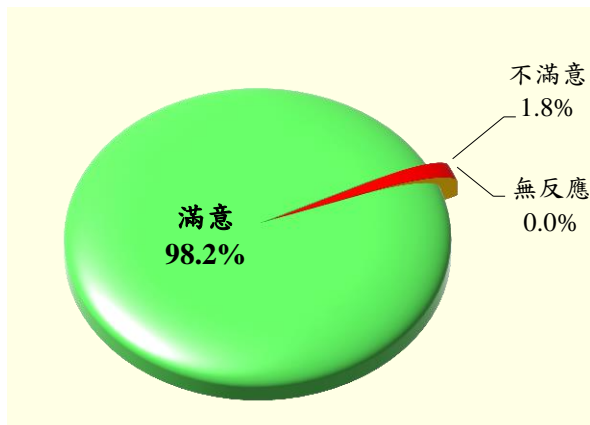


圖 4.13 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

表 4.20 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 29 | 25.9 |
| 還算滿意 | 81 | 72.3 |
| 不太滿意 | 2 | 1.8 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 114 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.2-4），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 6-10 年、公司經營行業為保稅業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

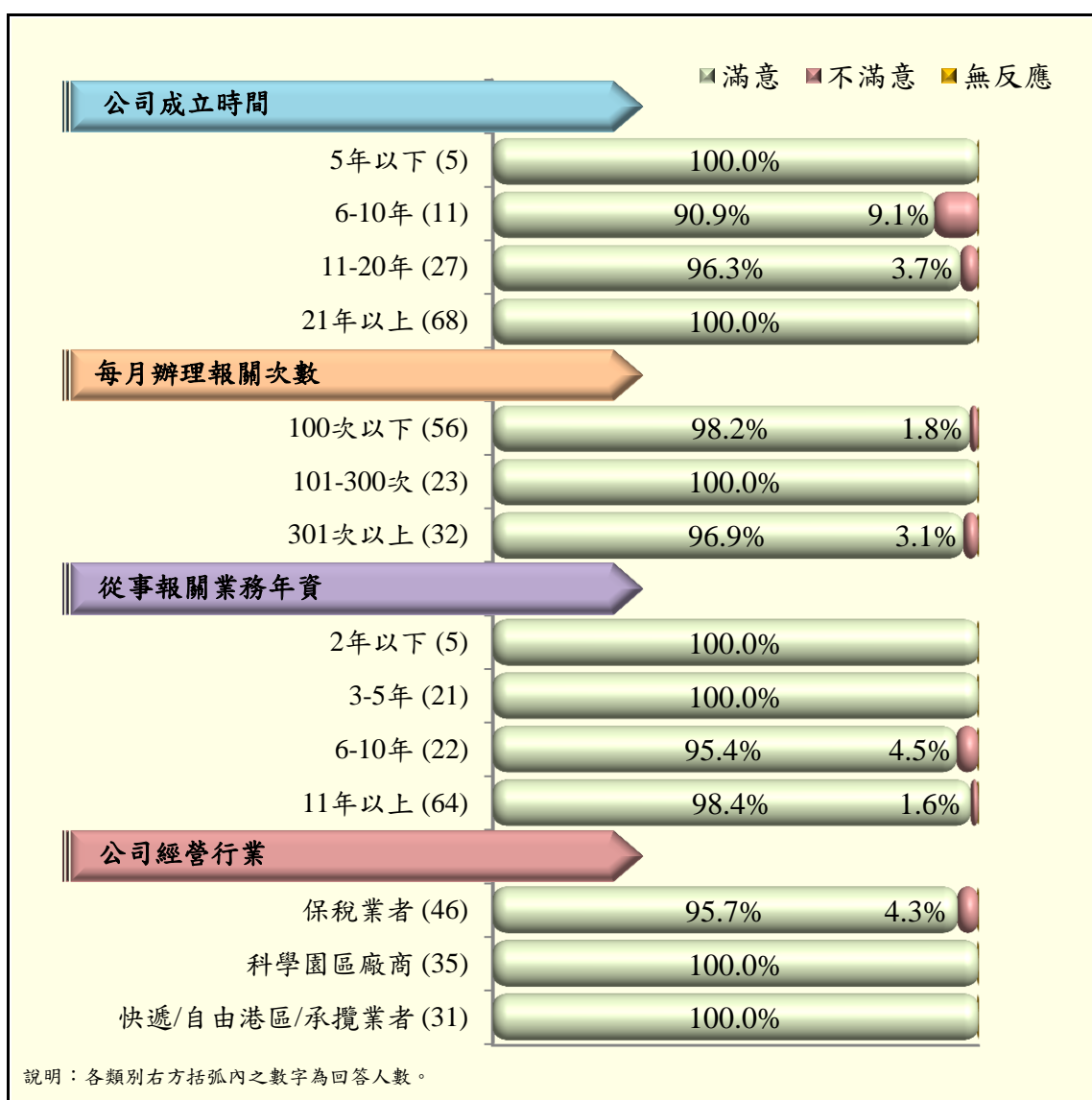


圖 4.14 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意場次名稱：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的場次名稱，如表 4.21 所示。受訪業者所提出的場次名稱，只有一個為：「保稅人員的課程」。

表 4.21 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 保稅人員的課程 | 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」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.22 所示。受訪業者所提出的原因為：「課程主題及案例不夠多元化」及「提問時只會回應：依據法條辦理」。

表 4.22 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------|------|-------|
| 課程主題及案例不夠多元化 | 1 | 50.0 |
| 提問時只會回應：依據法條辦理 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(五)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面**調查分析結果：**

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 4.23 所示。前 4 項依序為：1.「本關電話」(42.9%)，2.「E-mail 電子信箱」(24.8%)，3.「委託報關業者提出」(17.7%)，4.「親自至本關協談」(10.2%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 12 以下，百分比在 5% 以下。最後，有較多的比例 22.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 4.23 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 本關電話 | 97 | 42.9 |
| E-mail 電子信箱 | 56 | 24.8 |
| 委託報關業者提出 | 40 | 17.7 |
| 親自至本關協談 | 23 | 10.2 |
| 向監管海關提出 | 11 | 4.9 |
| 服務場所之民意信箱 | 3 | 1.3 |
| 直接發函或行文 | 3 | 1.3 |
| 透過公會提出 | 2 | 0.9 |
| 透過座談會提出 | 2 | 0.9 |
| 申訴專線 (0800311005) | 1 | 0.4 |
| 透過為民服務問卷調查提出 | 1 | 0.4 |
| 臺北關資訊網站之留言區 | 1 | 0.4 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 50 | 22.1 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 290 | 128.3 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本題是複選題，故回答次數 290 會超過有效回答人數的 226 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 226 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(六)「本關處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

除了 86 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 140 位受訪業者中，如表 4.24 及圖 4.15 的調查結果所示，有 95.0% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意(25.7%為非常滿意，69.3%為還算滿意)；有 2.8% 的業者傾向不滿意(0.7%為非常不滿意，2.1%為不太滿意)；另有 2.1% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

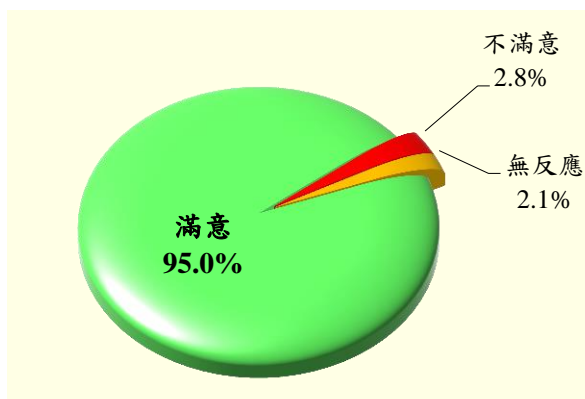


表 4.24 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

| 項目 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|-------|
| 非常滿意 | 36 | 25.7 |
| 還算滿意 | 97 | 69.3 |
| 不太滿意 | 3 | 2.1 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.7 |
| 無反應 | 3 | 2.1 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 86 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

圖 4.15 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」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.2-6），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 2 年以下、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

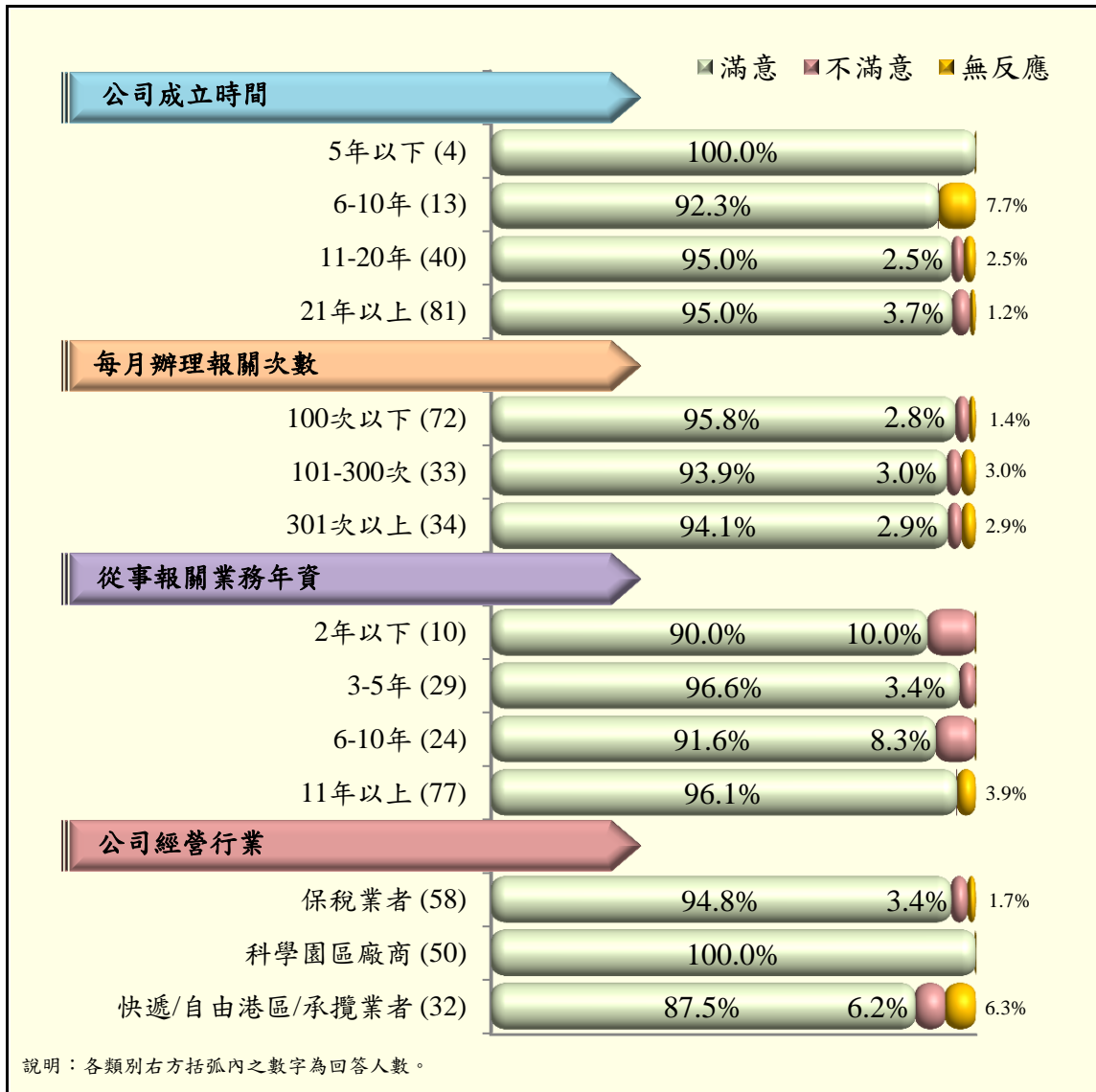


圖 4.16 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.25 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」及「業務一組」。

表 4.25 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 業務二組 | 2 | 50.0 |
| 業務一組 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.26 所示。受訪業者所提出的原因為：「報關軟體的修正申訴，被告知是公用軟體無法修改」、「涉及兩個單位以上的事務就會互相推諉」、「承辦人員處理問題專業度不足」及「托詞說礙於法規，無法改變」。

表 4.26 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 報關軟體的修正申訴，被告知是公用軟體無法修改 | 1 | 25.0 |
| 涉及兩個單位以上的事務就會互相推諉 | 1 | 25.0 |
| 承辦人員處理問題專業度不足 | 1 | 25.0 |
| 托詞說礙於法規，無法改變 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

三、對本關所提出的具體意見及建議事項

1. 調查分析結果：

其他通關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

其他的意見如表如表 4.27 所列。

表 4.27 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------------------|------|-------|
| 關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準 | 4 | 1.8 |
| 關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足 | 1 | 0.4 |
| 參考香港模式，進出口可由業者自行申報 | 1 | 0.4 |
| 稅則號列沒有跟國際接軌，還需等立院三讀通過 | 1 | 0.4 |
| 出口應比照進口，可在線上扣繳稅費 | 1 | 0.4 |
| 網站應標示辦理業務事項的對應窗口 | 1 | 0.4 |
| 推廣貿易服務費應開放可在超商繳費 | 1 | 0.4 |
| 法令及政策的變易，沒有即時性的宣導 | 1 | 0.4 |
| 甲級保稅業者申請假日盤點，應毋需海關同意 | 1 | 0.4 |
| 關員在中午 11 點多就提早休息 | 1 | 0.4 |
| 網站導引不夠明確，想找的資料不易尋找 | 1 | 0.4 |
| 加強各項通關作業的處理速度 | 1 | 0.4 |
| 海關應協助解決「需使用對岸同意的地名稱謂」問題 | 1 | 0.4 |
| 都很好，不用改善 | 149 | 65.9 |
| 無反應 | 61 | 27.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 提出意見及建議事項所針對的單位：

其他通關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，是針對哪一個特定單位提出？在「組」級別的單位方面，如表 4.28 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」、「竹圍分關」、「業務二組新竹業務課」及「保稅組」。

表 4.28 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 業務二組 | 2 | 12.5 |
| 竹圍分關 | 1 | 6.3 |
| 業務二組新竹業務課 | 1 | 6.3 |
| 保稅組 | 1 | 6.3 |
| 無針對特定單位 | 9 | 56.3 |
| 無反應 | 2 | 12.5 |
| 總計 | 16 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

伍、民眾反映建議辦理情形

業者部分（報關業者及其他通關業者）

表 5.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|--------------------------------------|--|---|---|
| 1 | 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？ | <p>◎不滿意處所： 通關大樓</p> <p>◎不滿意原因： 綠美化程度不足。</p> | 業務一組 業務二組 快遞機放組 法務緝案組 機動稽核組 秘書室 (事務營繕股) | 本關於辦公場域、櫃檯及鐵櫃上擺有盆栽數盆供同仁及業者欣賞，將持續定期照顧，以維持美綠化環境，並鼓勵同仁適度擺置綠色植栽，加強綠美化程度，以提升機關形象。 |
| 2 | 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？ | <p>◎不滿意處所： 竹圍分關</p> <p>◎不滿意原因： 電腦查詢機：電腦設備老舊、資料傳輸會塞車。</p> | 竹圍分關 | 本關竹圍分關之電腦查詢機為遠雄公司提供之便民設備，將請該公司協助更換老舊電腦並提升網路傳輸速度。 |
| | | <p>◎不滿意處所： 通關大樓</p> <p>◎不滿意原因： 廁所：明亮度不足，太昏暗。</p> | 秘書室 (事務營繕股) | 經查本關通關大樓部分燈具仍為舊式螢光燈管，擬編列預算汰換為LED燈具，可增加照度並節省用電。 |
| 3 | 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意？ | 服務態度不佳。 | 業務一組 業務二組 快遞機放組 (華儲) 竹圍分關 | 1.本關將持續宣導同仁注意與商民接洽之應對態度及禮貌，並設身處地為對方著想；如遇不理性溝通之商民，亦請主管協調，避免正面衝突，並廣續辦理服務禮貌教育訓練，以提升為民服務品質。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|--|--------------------------|---|---|
| | | | | <p>2.另定期舉辦教育訓練，加強服務人員法令教育及服務禮儀，以精進為民服務之品質；民眾如遇執勤關員態度不佳，建議立即向當班主管反映。</p> |
| 4 | <p>請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？</p> | <p>1.關員專業度不足。</p> | <p>業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關</p> | <p>本關鼓勵同仁參與專業教育訓練並辦理多場教育訓練、型塑學習，並透過同仁間經驗交流，提升業務專業度及熟悉度。如遇業務上問題，應提出與長官討論，尋求解決之道。以確保處理案件之正確性與一致性。</p> |
| | | <p>2.關員對稅則及核銷的認定不一致。</p> | <p>業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關</p> | <p>1.本關定期辦理教育訓練及型塑學習課程等稅則分類相關課程，以確保處理案件之正確性與一致性。</p> <p>2.每月關務知識文章中發布常見易產生爭議之案例，如遇特殊個案，因稅則分類牽涉面廣，建議備齊相關文件（型錄、用途、材質、成分說明等），避免徵納雙方有所爭議。</p> |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|---|
| 5 | 請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？ | 1.電話常轉接。 2.接聽速度過慢。 | 業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關 | 持續強化同仁電話服務禮貌，依照「臺北關推行電話禮貌實施要領」，電話鈴響馬上接聽、落實代理人制度及代接電話回答技巧，宣導接聽電話禮貌，應秉持「一通電話服務到底」精神，先有耐心傾聽問題，再詳細回答，以服務商民需求；非個人所能解答時，應明確說明原因，並儘可能告知渠等權責單位及電話或轉請其他熟諳業務人員答覆。 |
| 6 | 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？ | 1.稅則提問沒有明確的答案。 | 業務二組 | 針對提問之稅則答案，因產品之規格、成分、材質、製程、用途、主要功能、特性等皆會影響稅則之歸列，建請提供詳細資料，以利判定。如仍有疑義，建議可以依據「進口貨物稅則預先審核實施辦法」辦理稅則預先審核。 |
| | | 2.報關軟體的修正申訴，被告知是公用軟體無法修改。 | 業務二組 | 報關軟體應係指資訊服務業者提供報關行報關使用之軟體，若海關通關訊息格式與欄位未變，其設計與修改應由資訊服務業者負責。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|-----------------------------|-----------------------|--|--|
| | | 3. 託詞說礙於法規，無法改變。 | 業務一組 | 關員依循法規及工作手冊辦理業務，發生執行疑義時，先搜尋相關資料並諮詢資深同仁，待釐清確認後再行回答，如未能有效解決商民問題，將逐層反應予主管，並適時開會尋求解決方案，以提供優質服務，如遇特殊個案，將積極協助處理。 |
| | | 4. 涉及兩個單位以上的事務就會互相推諉。 | 業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關 松山分關 稽查組 | 有關兩個單位以上之事務，因涉及多方業務之專業度，非可獨立作業，爰由雙方主管就業務內容進行協調分工及順序，以利業務進行；如仍未能解決分歧，將逐層反應予主管，並適時開會尋求解決方案，以提供優質服務。 |
| 7 | 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？ | 分估關員辦理通關速度慢。 | 快遞機放組 (華儲) 竹圍分關 | 1. 本關將加強內部宣導，主動告知相關流程如等待簽審等，並預估時程避免久候。 2. 另將加強分估關員教育訓練，並請現場主管隨時注意並提供協助。 |
| 8 | 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？ | 1. 分估關員態度強勢，無法溝通。 | 竹圍分關 | 倘關員依法行政，惟溝通或應對不當，易造成商民的誤解，本關將於定期教育訓練中適時加入相關技巧或文章，以提升關員的溝通協調能力。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|----------------------|---------------------------|--------------|--|
| | | 2.分估關員服務熱忱不足。 | 業務一組 業務二組 | 本關同仁皆隨時注意是否有商民需要協助，惟如專心檢視報單或整理相關文件等公務繁忙之際，或有疏漏產生誤解。將持續宣導請同仁注意、彼此互相提醒，並賡續辦理服務禮貌教育訓練，加強服務人員法令教育及服務禮儀訓練，以精進為民服務之品質。 |
| 9 | 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？ | 1.網站常當機。 | 資訊室 | 本關網站近期除定期設備維護停機外，應無當機情形。 如民眾遇旨揭問題建議立即聯絡本關俾利修復。 |
| | | 2.介面複雜使用不便。 | 資訊室 | 關務署與各關外部網站使用介面皆由財政部財政資訊中心統一設計，建議反映時提供精進建議，俾利本關向財政資訊中心提出修改建議。 |
| | | 3.搜尋功能不佳，產出之搜尋結果資訊內容不夠詳細。 | 資訊室 | 本關外網搜尋功能係比照財政部及所屬機關使用 Google 公司內嵌搜尋服務。 如搜尋結果不夠詳細，建議可聯繫該資訊內容維護單位或致電本關資訊室(03-3834265分機463)俾利釐清相關問題。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|------|---------------------------|-------------------------------|--|
| | | 4.「便民服務」項下之申請文件未提供明確流程步驟。 | 業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關 | 1.本關網站「便民服務」項下設有「線上申辦」(免憑證)及「書表下載」,「線上申辦」(免憑證)部分,關港貿單一窗口提供線上文件申請,直覺式操作介面,流程簡易,並佐以狀態列、申辦案件進度查詢等功能。若民眾對流程步驟尚有疑義,網站亦提供線上申辦業務聯絡窗口可供聯絡。 2.另「書表下載」部分,因涉及業務面眾多,若對個別申辦有疑問建議可電洽負責業務單位。 |
| | | 5.貨物通關資訊變更太頻繁。 | 秘書室 (企劃考核股) | 1.本關配合相關法令規定之修正予以變更相關通關資訊,戮力提供商民正確資訊。此外,更依循國家發展委員會最新頒布之「政府網頁服務管理規範」,定期檢測網站功能並匯集商民經由各式管道回饋之常見疑義或建議,綜合檢討並予以調整網站資訊。 |
| | | 6.貨物通關資訊的即時性及完整性不足。 | | |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|---|------------------------|--|--|
| | | | | <p>2.本關網頁就貨物通關分別以「法令規定及必要資訊」及「民眾常見疑義」為基礎，分別設置「貨物通關」及「常見問答」(網頁右上角)，自不同角度出發提供說明，另設置「通關查詢」提供各式查詢網頁連結；倘屬特殊個案，商民亦可利用網頁頁尾之電子郵件信箱來信諮詢，本關將於6個工作日內回覆。</p> |
| 10 | <p>請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會(如：通關業務座談會、空運進口貨物申報應注意事項及相關規定講習等)是否感到滿意?</p> | <p>1.內容對於實務方面沒有幫助。</p> | <p>業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組</p> | <p>1.本關舉辦對外講習、宣導會均事先發送開會通知單及提案表予相關公會，針對業者可能反映議題內部討論後，於會議中言簡意賅傳遞正確訊息並解決業者疑慮。另將各單位實務執行上常見的情況及法規應注意之處，進行宣導說明。</p> <p>2.另會後亦會將講習資料置於本關網站「便民服務/文宣資料/宣導資料下載」，供商民下載利用。對於業者提案均審慎研討其可行性，並視案情需要會其他關意見或報上級機關核示。提案如獲採行，當對實務有所助益。</p> |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|------|----------------------|---------------------------------------|---|
| | | 2.通關規則已確定，無討論意義。 | 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組 | 1.本關舉辦對外講習、宣導會均事先發送開會通知單及提案表予相關公會，會後亦會將講習資料置於本關網站「便民服務/文宣資料/宣導資料下載」，供商民下載利用，並歡迎與會民眾於各項講習、說明會、研討會中提出討論，以利即時回應。 2.另通關規則雖法有明文，然相關見解或規定多不定期滾動式修正，仍須透過講習之提出與業者相互討論，如業者有實務上操作之問題亦可當場提出，以供未來法規修正。 |
| | | 3.提問時只會回應：依據法條辦理。 | 業務二組 | 為維護通關秩序，公務均應依法辦理，會議上業者所提出之各項問題，本關均協助尋求適用之法規，並與業者多解釋溝通，以提供解決方案。 |
| | | 4.保稅人員的課程主題及案例不夠多元化。 | 業務二組 | 本關將針對業者所提希望增加之主題課程及案例，新增於未來課程中，以提供更多元化之知識內容。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------------------|-------------------------|---|---|
| 11 | 請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？ | 貨物放行業務的資訊流程不夠公開透明。 | 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組 | 貨物通關狀態、海關訊息及承辦人聯絡電話等資訊，可透過本關網站「通關查詢」或至「關港貿單一窗口」查詢，或詢問所委任之報關業者，亦可直接洽詢承辦關員。 |
| 12 | 請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？ | 1.甲級保稅業者申請假日盤點，應毋需海關同意。 | 業務二組 | 1.依海關管理保稅工廠辦法第20條第7項及保稅工廠辦理盤存注意事項第19點之規定，保稅業者申請假日盤點，海關得就實際情形及海關人力酌予考量是否准予假日盤點。 2.另保稅業者若有假日盤點需求，可先與其監管關員互相溝通協調，以達成共識。 |
| | | 2.法令及政策的變易，沒有即時性的宣導。 | 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組 | 1.本關法令、政策規定之變更及重大訊息、公告等，均可於關務署網站「法令規章」及本關網站「最新消息」項下查詢。 2.配合新訂政策實施教育訓練，積極配合發布相關業務之新聞稿，並於櫃檯放置告示立牌宣導或於通關業務座談會中宣達，如有法規修正，會透過各種形式(如函請公會轉知、講習宣導、現場查核宣導及定期電子郵件通知等等)進行政令宣導，以利業務推行。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|------|---------------------------|--|---|
| | | 3.關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準。 | 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組 機動稽核組 | 1.本關均依據關稅法及相關法規、主管機關公告及工作手冊等辦理各項通關業務，如遇有法令或文件認定不一致情形，得逐層反映予所屬主管並協請出面協調溝通，以統一認定標準供商民遵循。 2.透過每月定期舉辦教育訓練，強化關員對法令及相關文件之瞭解，以提升其專業度。 |
| | | 4.推廣貿易服務費應開放可在超商繳費。 | 業務一組 | 因超商非銀行系統，無法及時將推貿費解繳國庫，海關電腦亦無法與其連線勾稽是否繳納；如於超商繳納，業者需自行負擔手續費，另亦涉及繳納證欄位印製與個資安全等問題，影響層面甚廣。 |
| | | 5.出口應比照進口，可在線上扣繳稅費。 | 業務一組 | 出口通關稅款繳納已提供線上辦理，業者如有需求得以此方式繳納。 |
| | | 6.關員中午 11 點多就休息了。 | 業務二組 | 本關將責成各級主管，督導所屬人員依照辦公時間處理公務。 |
| | | 7.應開放用網路來辦理業者許可證的校正事項。 | 業務二組 | 該反映事項將列為未來辦理之參考方向。 |

| 項次 | 問卷項目 | 民眾反映事項 | 經辦單位 | 辦理情形 |
|----|------|--------------------------|---|--|
| | | 8.加強新進關員的專業知識及訓練。 | 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組 機動稽核組 法務緝案組 | 本關鼓勵關員參與專業教育訓練並辦理多場教育訓練及型塑學習，亦宣導多利用業務空檔點閱查看本關內部網站「關務知識分享」等線上學習資源，並透過資深關員經驗交流與傳承以精進新進關員業務知能，提升業務專業度及熟悉度。 |
| | | 9.課程及座談會僅由公會通知，臺北關應直接告知。 | 業務二組 | 本關相關課程均由該承辦單位以電子郵件或正式函文等方式通知與會人員。 |
| | | 10.總機無法轉接到可以解決問題的單位。 | 秘書室 (事務營繕股) | 減少來電轉接次數一直是本關總機人員的工作準則，惟實務情況樣態複雜，如目標分機忙線中或無人接聽，系統會自動跳轉下一序位分機，又或來電商民在欠缺相關資訊的情況下無法完整描述問題致使總機人員難以精確判斷該業務承辦窗口，本室將賡續提升總機人員服務品質。 |
| | | 11.建議多舉辦各項講習活動，使業者增加受益 | 業務一組 | 本關於每季舉辦「通關服務宣導團」，本組亦於每年上、下半年各舉辦1次「空運進口貨物申報應注意事項及相關規定座談會」，並不定期走動式服務。 |

陸、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

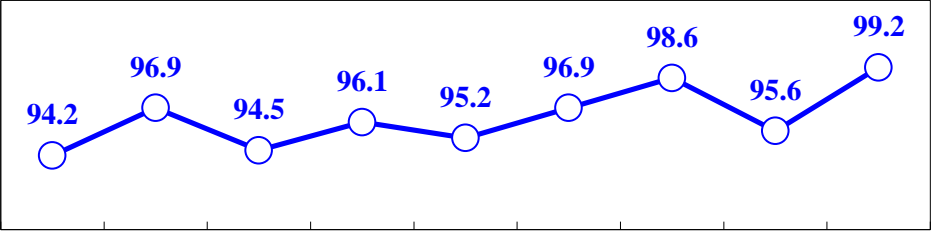
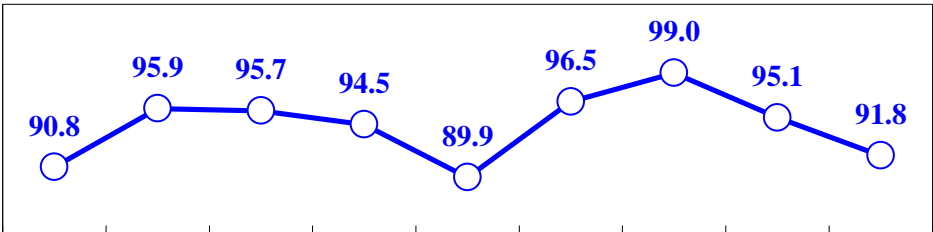
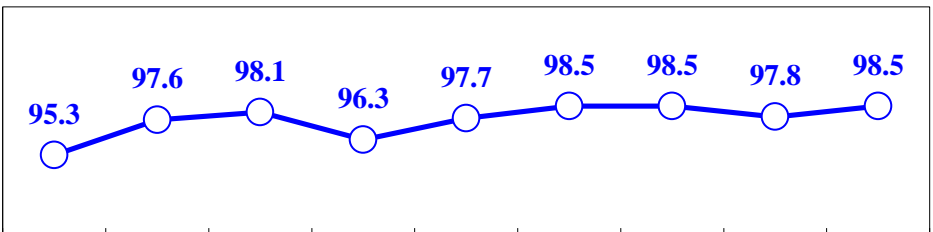
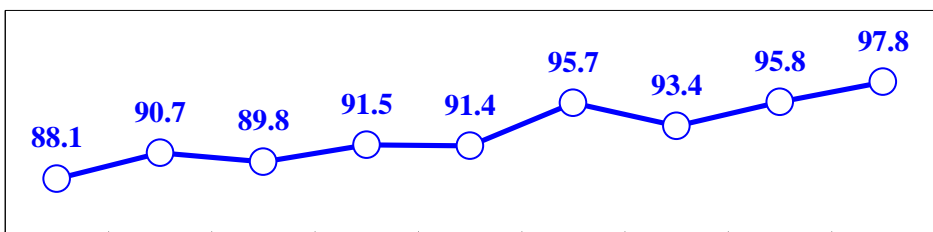
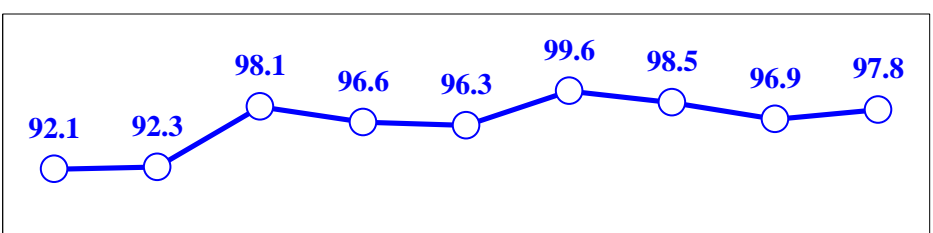
業者部分（報關業者及其他通關業者）

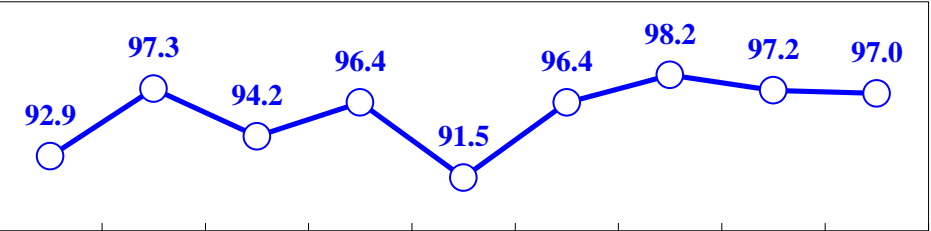
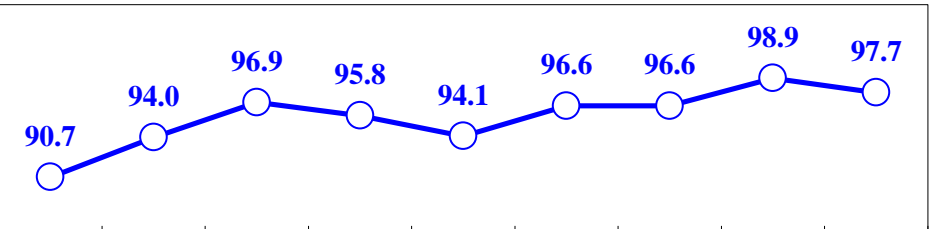
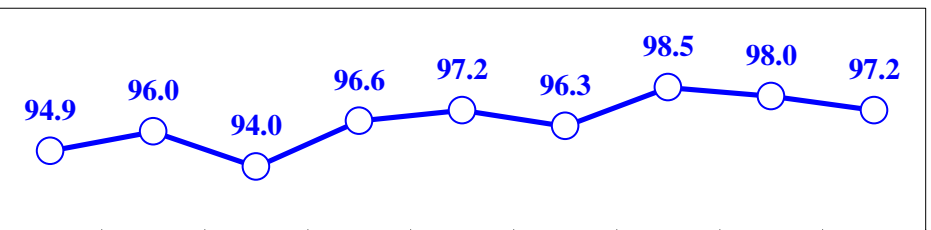
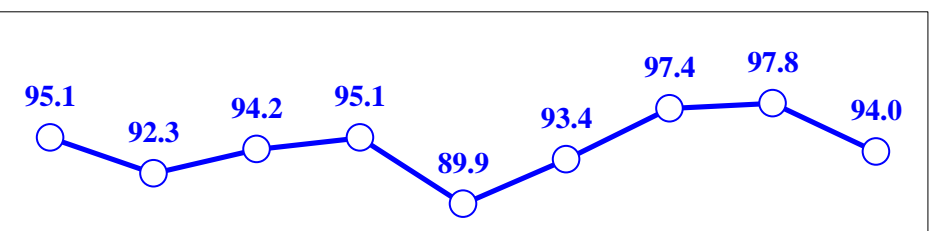
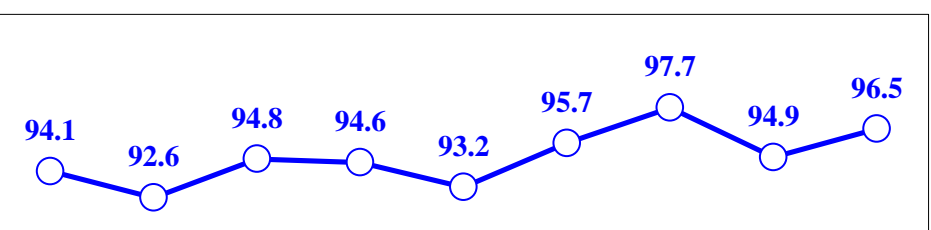
本關「為民服務問卷調查」自 98 年開始，在「通關業者」部分的調查，是以本關服務區之保稅業者、自由貿易港區業者、報關業者、新竹科學園區廠商、快遞業者…等，為每一年度調查的調查母體。然而，考量到報關業者與其他通關業者有較大的差異性，包括：報關業者與海關接觸業務的頻率較高、報關業者對於海關相關業務的接觸範圍較大、報關業者對於海關相關業務較為熟悉…等，所以有必要將報關業者與其他通關業者予以分開調查。

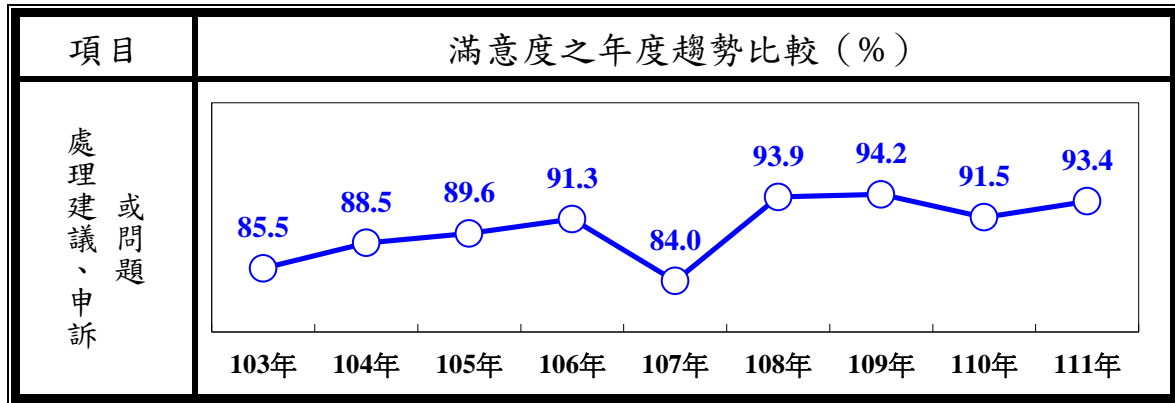
因此，自 103 年開始，在「通關業者」部分，就分成「報關業者」與其「其他通關業者」（包括：保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等）兩類，分別進行獨立性調查，本年度調查亦是如此。在這樣的情況之下，「通關業者」部分僅能將 103 年以後之調查結果予以比較，而無法與 102 年以前的歷次調查結果進行趨勢分析。

最後，103 年在「通關業者」部分的調查，是一年執行兩次調查（該年度的數值是將兩次調查結果計算其平均值之後，再予呈現），104 年以後則是一年執行一次調查，這也是必須先加以說明的。

表 6.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】

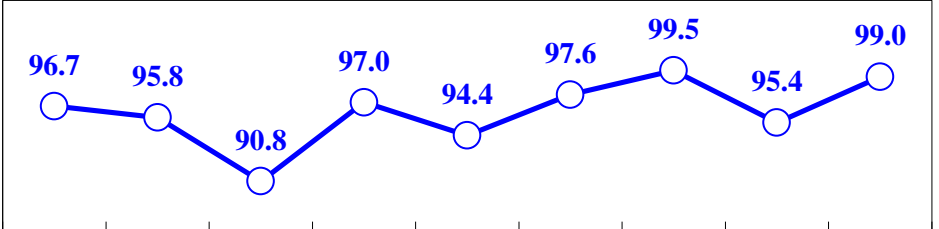
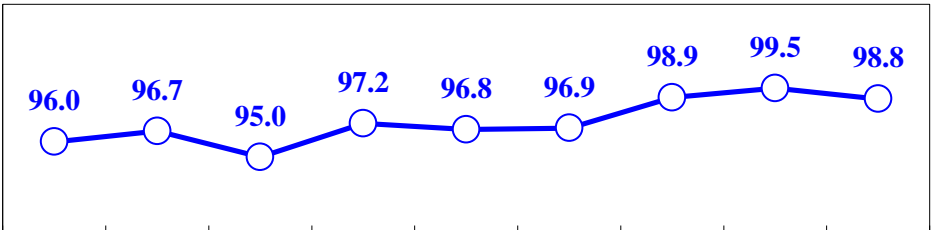
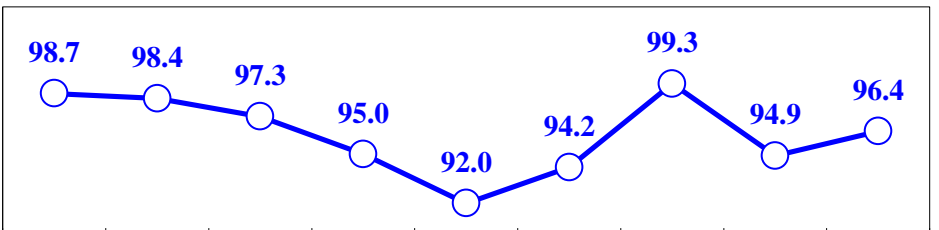
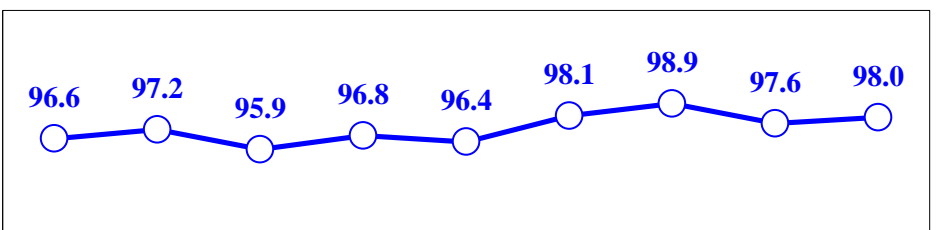
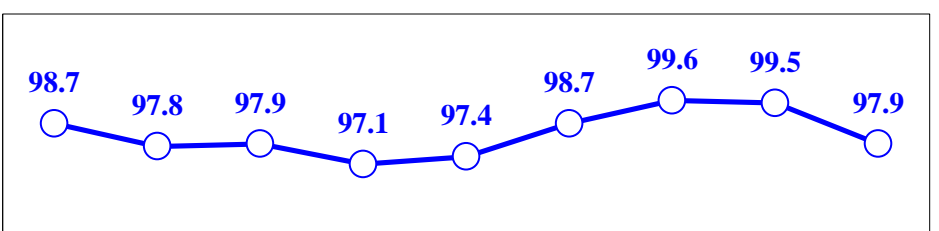
| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 洽公環境 |  <table border="1" data-bbox="411 376 1347 607"> <tr><th>年份</th><td>103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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.2</td><td>96.9</td><td>94.5</td><td>96.1</td><td>95.2</td><td>96.9</td><td>98.6</td><td>95.6</td><td>99.2</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 94.2 | 96.9 | 94.5 | 96.1 | 95.2 | 96.9 | 98.6 | 95.6 | 99.2 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 94.2 | 96.9 | 94.5 | 96.1 | 95.2 | 96.9 | 98.6 | 95.6 | 99.2 | | | | | | | | | | | | |
| 洽公設施 |  <table border="1" data-bbox="411 689 1347 920"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>90.8</td><td>95.9</td><td>95.7</td><td>94.5</td><td>89.9</td><td>96.5</td><td>99.0</td><td>95.1</td><td>91.8</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 90.8 | 95.9 | 95.7 | 94.5 | 89.9 | 96.5 | 99.0 | 95.1 | 91.8 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 90.8 | 95.9 | 95.7 | 94.5 | 89.9 | 96.5 | 99.0 | 95.1 | 91.8 | | | | | | | | | | | | |
| 洽公服務禮儀 |  <table border="1" data-bbox="411 1003 1347 1234"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.3</td><td>97.6</td><td>98.1</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>98.5</td><td>98.5</td><td>97.8</td><td>98.5</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 95.3 | 97.6 | 98.1 | 96.3 | 97.7 | 98.5 | 98.5 | 97.8 | 98.5 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 95.3 | 97.6 | 98.1 | 96.3 | 97.7 | 98.5 | 98.5 | 97.8 | 98.5 | | | | | | | | | | | | |
| 處理案件專業性 |  <table border="1" data-bbox="411 1317 1347 1547"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>88.1</td><td>90.7</td><td>89.8</td><td>91.5</td><td>91.4</td><td>95.7</td><td>93.4</td><td>95.8</td><td>97.8</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 88.1 | 90.7 | 89.8 | 91.5 | 91.4 | 95.7 | 93.4 | 95.8 | 97.8 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 88.1 | 90.7 | 89.8 | 91.5 | 91.4 | 95.7 | 93.4 | 95.8 | 97.8 | | | | | | | | | | | | |
| 電話服務禮儀 |  <table border="1" data-bbox="411 1630 1347 1861"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>92.1</td><td>92.3</td><td>98.1</td><td>96.6</td><td>96.3</td><td>99.6</td><td>98.5</td><td>96.9</td><td>97.8</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 92.1 | 92.3 | 98.1 | 96.6 | 96.3 | 99.6 | 98.5 | 96.9 | 97.8 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 92.1 | 92.3 | 98.1 | 96.6 | 96.3 | 99.6 | 98.5 | 96.9 | 97.8 | | | | | | | | | | | | |

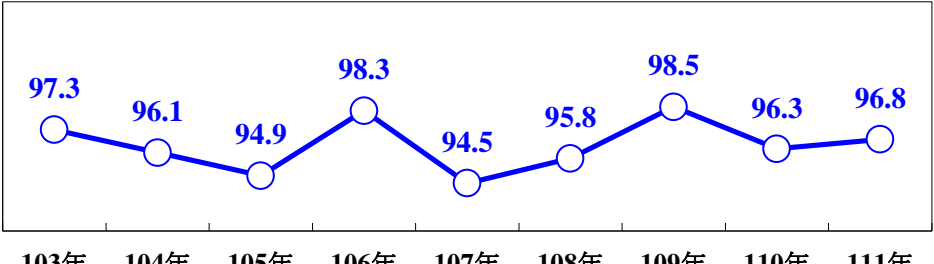
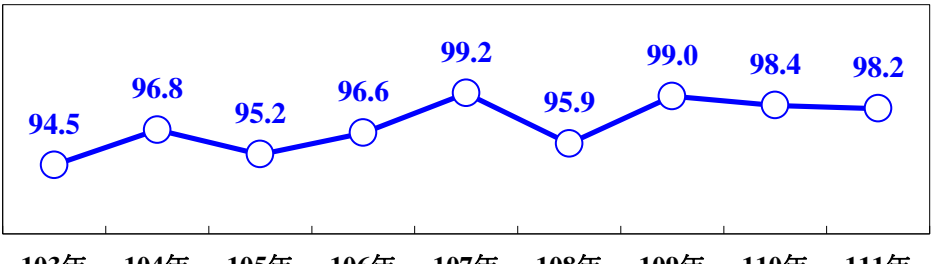
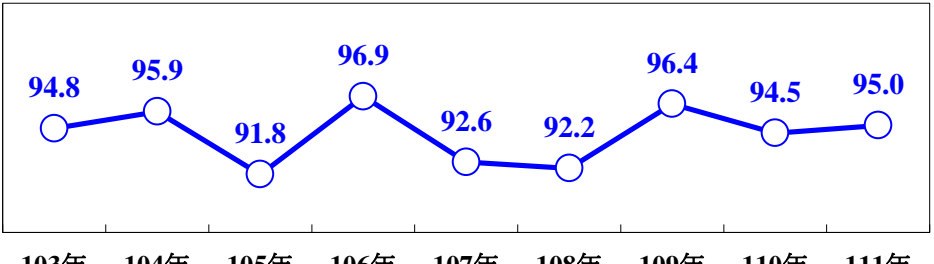
| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <p>整體服務</p> |  <table border="1" data-bbox="414 286 1348 515"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>92.9</td><td>97.3</td><td>94.2</td><td>96.4</td><td>91.5</td><td>96.4</td><td>98.2</td><td>97.2</td><td>97.0</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 92.9 | 97.3 | 94.2 | 96.4 | 91.5 | 96.4 | 98.2 | 97.2 | 97.0 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 92.9 | 97.3 | 94.2 | 96.4 | 91.5 | 96.4 | 98.2 | 97.2 | 97.0 | | | | | | | | | | | | |
| <p>進口通關作業</p> |  <table border="1" data-bbox="414 600 1348 828"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>90.7</td><td>94.0</td><td>96.9</td><td>95.8</td><td>94.1</td><td>96.6</td><td>96.6</td><td>98.9</td><td>97.7</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 90.7 | 94.0 | 96.9 | 95.8 | 94.1 | 96.6 | 96.6 | 98.9 | 97.7 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 90.7 | 94.0 | 96.9 | 95.8 | 94.1 | 96.6 | 96.6 | 98.9 | 97.7 | | | | | | | | | | | | |
| <p>出口通關作業</p> |  <table border="1" data-bbox="414 913 1348 1142"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.9</td><td>96.0</td><td>94.0</td><td>96.6</td><td>97.2</td><td>96.3</td><td>98.5</td><td>98.0</td><td>97.2</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 94.9 | 96.0 | 94.0 | 96.6 | 97.2 | 96.3 | 98.5 | 98.0 | 97.2 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 94.9 | 96.0 | 94.0 | 96.6 | 97.2 | 96.3 | 98.5 | 98.0 | 97.2 | | | | | | | | | | | | |
| <p>資訊網站服務措施</p> |  <table border="1" data-bbox="414 1227 1348 1456"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.1</td><td>92.3</td><td>94.2</td><td>95.1</td><td>89.9</td><td>93.4</td><td>97.4</td><td>97.8</td><td>94.0</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 95.1 | 92.3 | 94.2 | 95.1 | 89.9 | 93.4 | 97.4 | 97.8 | 94.0 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 95.1 | 92.3 | 94.2 | 95.1 | 89.9 | 93.4 | 97.4 | 97.8 | 94.0 | | | | | | | | | | | | |
| <p>辦理各項講習、說明會、研討會</p> |  <table border="1" data-bbox="414 1541 1348 1769"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.1</td><td>92.6</td><td>94.8</td><td>94.6</td><td>93.2</td><td>95.7</td><td>97.7</td><td>94.9</td><td>96.5</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 94.1 | 92.6 | 94.8 | 94.6 | 93.2 | 95.7 | 97.7 | 94.9 | 96.5 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 94.1 | 92.6 | 94.8 | 94.6 | 93.2 | 95.7 | 97.7 | 94.9 | 96.5 | | | | | | | | | | | | |



說明：103年執行2次調查（該年度的數值為2次調查結果之平均值），104年以後改為一年執行1次調查。

表 6.2 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】

| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 處理案件專業性 |  <table border="1" data-bbox="411 376 1353 604"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.7</td><td>95.8</td><td>90.8</td><td>97.0</td><td>94.4</td><td>97.6</td><td>99.5</td><td>95.4</td><td>99.0</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 96.7 | 95.8 | 90.8 | 97.0 | 94.4 | 97.6 | 99.5 | 95.4 | 99.0 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 96.7 | 95.8 | 90.8 | 97.0 | 94.4 | 97.6 | 99.5 | 95.4 | 99.0 | | | | | | | | | | | | |
| 電話服務禮儀 |  <table border="1" data-bbox="411 689 1353 918"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.0</td><td>96.7</td><td>95.0</td><td>97.2</td><td>96.8</td><td>96.9</td><td>98.9</td><td>99.5</td><td>98.8</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 96.0 | 96.7 | 95.0 | 97.2 | 96.8 | 96.9 | 98.9 | 99.5 | 98.8 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 96.0 | 96.7 | 95.0 | 97.2 | 96.8 | 96.9 | 98.9 | 99.5 | 98.8 | | | | | | | | | | | | |
| 整體服務 |  <table border="1" data-bbox="411 1003 1353 1232"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>98.7</td><td>98.4</td><td>97.3</td><td>95.0</td><td>92.0</td><td>94.2</td><td>99.3</td><td>94.9</td><td>96.4</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 98.7 | 98.4 | 97.3 | 95.0 | 92.0 | 94.2 | 99.3 | 94.9 | 96.4 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 98.7 | 98.4 | 97.3 | 95.0 | 92.0 | 94.2 | 99.3 | 94.9 | 96.4 | | | | | | | | | | | | |
| 進口通關作業 |  <table border="1" data-bbox="411 1317 1353 1545"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.6</td><td>97.2</td><td>95.9</td><td>96.8</td><td>96.4</td><td>98.1</td><td>98.9</td><td>97.6</td><td>98.0</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 96.6 | 97.2 | 95.9 | 96.8 | 96.4 | 98.1 | 98.9 | 97.6 | 98.0 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 96.6 | 97.2 | 95.9 | 96.8 | 96.4 | 98.1 | 98.9 | 97.6 | 98.0 | | | | | | | | | | | | |
| 出口通關作業 |  <table border="1" data-bbox="411 1630 1353 1859"> <tr><th>年份</th><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></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>98.7</td><td>97.8</td><td>97.9</td><td>97.1</td><td>97.4</td><td>98.7</td><td>99.6</td><td>99.5</td><td>97.9</td></tr> </table> | 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | 滿意度 (%) | 98.7 | 97.8 | 97.9 | 97.1 | 97.4 | 98.7 | 99.6 | 99.5 | 97.9 |
| 年份 | 103年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年 | 109年 | 110年 | 111年 | | | | | | | | | | | | |
| 滿意度 (%) | 98.7 | 97.8 | 97.9 | 97.1 | 97.4 | 98.7 | 99.6 | 99.5 | 97.9 | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 滿意度之年度趨勢比較 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 資訊網站服務措施 |  <table border="1" data-bbox="411 286 1348 548"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年</td><td>97.3</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.1</td></tr> <tr><td>105年</td><td>94.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.3</td></tr> <tr><td>107年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>108年</td><td>95.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>98.5</td></tr> <tr><td>110年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>111年</td><td>96.8</td></tr> </tbody> </table> | Year | Satisfaction (%) | 103年 | 97.3 | 104年 | 96.1 | 105年 | 94.9 | 106年 | 98.3 | 107年 | 94.5 | 108年 | 95.8 | 109年 | 98.5 | 110年 | 96.3 | 111年 | 96.8 |
| Year | Satisfaction (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103年 | 97.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104年 | 96.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105年 | 94.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106年 | 98.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107年 | 94.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108年 | 95.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 98.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 96.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 96.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 辦理說明會、研討會、各項講習、 |  <table border="1" data-bbox="411 600 1348 862"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.2</td></tr> <tr><td>106年</td><td>96.6</td></tr> <tr><td>107年</td><td>99.2</td></tr> <tr><td>108年</td><td>95.9</td></tr> <tr><td>109年</td><td>99.0</td></tr> <tr><td>110年</td><td>98.4</td></tr> <tr><td>111年</td><td>98.2</td></tr> </tbody> </table> | Year | Satisfaction (%) | 103年 | 94.5 | 104年 | 96.8 | 105年 | 95.2 | 106年 | 96.6 | 107年 | 99.2 | 108年 | 95.9 | 109年 | 99.0 | 110年 | 98.4 | 111年 | 98.2 |
| Year | Satisfaction (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103年 | 94.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104年 | 96.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105年 | 95.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106年 | 96.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107年 | 99.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108年 | 95.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 99.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 98.4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 98.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 處理建議、申訴或問題 |  <table border="1" data-bbox="411 918 1348 1180"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年</td><td>94.8</td></tr> <tr><td>104年</td><td>95.9</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>96.9</td></tr> <tr><td>107年</td><td>92.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>92.2</td></tr> <tr><td>109年</td><td>96.4</td></tr> <tr><td>110年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>111年</td><td>95.0</td></tr> </tbody> </table> | Year | Satisfaction (%) | 103年 | 94.8 | 104年 | 95.9 | 105年 | 91.8 | 106年 | 96.9 | 107年 | 92.6 | 108年 | 92.2 | 109年 | 96.4 | 110年 | 94.5 | 111年 | 95.0 |
| Year | Satisfaction (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103年 | 94.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104年 | 95.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105年 | 91.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106年 | 96.9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 107年 | 92.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 108年 | 92.2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 109年 | 96.4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 110年 | 94.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 111年 | 95.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

說明：103年執行2次調查（該年度的數值為2次調查結果之平均值），104年以後改為一年執行1次調查。

柒、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發現及建議：

一、主要發現

【報關業者及其他通關業者部分】

(一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：報關業者的滿意度為 99.2%，不滿意比例為 0.8%，無反應比例為 0.0%。
2. 「洽公設施」方面：報關業者的滿意度為 91.8%，不滿意比例為 4.5%，無反應比例為 3.7%。

(二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「洽公服務禮儀」方面：報關業者的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 1.5%，無反應比例為 0.0%。
2. 「處理案件專業性」方面：
 - (1) 報關業者的滿意度為 97.8%，不滿意比例為 2.2%，無反應比例為 0.0%。
 - (2) 其他通關業者的滿意度為 99.0%，不滿意比例為 1.0%，無反應比例為 0.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 97.8 | 2.2 | 0.0 |
| 其他通關業者 | 99.0 | 1.0 | 0.0 |

3. 「電話服務禮儀」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.8%，不滿意比例為 1.6%，無反應比例為 0.5%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.8%，不滿意比例為 1.2%，無反應比例為 0.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 97.8 | 1.6 | 0.5 |
| 其他通關業者 | 98.8 | 1.2 | 0.0 |

4. 「整體服務」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.0%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 3.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.4%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 3.1%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 97.0 | 0.0 | 3.0 |
| 其他通關業者 | 96.4 | 0.4 | 3.1 |

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「進口通關作業」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.7%，不滿意比例為 2.4%，無反應比例為 0.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.0%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 2.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 97.7 | 2.4 | 0.0 |
| 其他通關業者 | 98.0 | 0.0 | 2.0 |

2. 「出口通關作業」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.2%，不滿意比例為 2.1%，無反應比例為 0.7%。

(2)其他通關業者的滿意度為 97.9%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 2.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 97.2 | 2.1 | 0.7 |
| 其他通關業者 | 97.9 | 0.0 | 2.0 |

3. 「本關資訊網站服務措施」方面：

(1)報關業者的滿意度為 94.0%，不滿意比例為 4.9%，無反應比例為 1.1%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.8%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 0.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 94.0 | 4.9 | 1.1 |
| 其他通關業者 | 96.8 | 3.2 | 0.0 |

4. 「辦理各項講習、說明會、研討會」方面：

(1)報關業者的滿意度為 96.5%，不滿意比例為 3.6%，無反應比例為 0.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.2%，不滿意比例為 1.8%，無反應比例為 0.0%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 96.5 | 3.6 | 0.0 |
| 其他通關業者 | 98.2 | 1.8 | 0.0 |

5. 「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面：

(1)報關業者的前3項方式和管道，依序為：1.「本關電話」(58.6%)，
2.「親自至本關協談」(28.1%)，3.「E-mail 電子信箱」(18.2%)。
此外，有 25.1%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

(2)其他通關業者的前 4 項方式和管道，依序為：1.「本關電話」
(42.9%)，2.「E-mail 電子信箱」(24.8%)，3.「委託報關業者
提出」(17.7%)，4.「親自至本關協談」(10.2%)。此外，有 22.1%
表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

6. 「本關處理建議、申訴或問題」方面：

(1)報關業者的滿意度為 93.4%，不滿意比例為 2.9%，無反應比例
為 3.6%。

(2)其他通關業者的滿意度為 95.0%，不滿意比例為 2.8%，無反應
比例為 2.1%。

| 業者別 | 滿意 | 不滿意 | 無反應 |
|--------|------|-----|-----|
| 報關業者 | 93.4 | 2.9 | 3.6 |
| 其他通關業者 | 95.0 | 2.8 | 2.1 |

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

(1)有 12 位報關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「加強新進關員的專業知識及訓練」。

(2)有 16 位其他通關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

二、建議

【報關業者及其他通關業者部分】

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

調查結果發現，受訪的報關業者對於本關的洽公環境：「洽公環境」及「洽公設施」兩項，在本次調查的滿意度都在 9 成 1 以上，足證本關在整體的洽公環境及設施方面，可以滿足絕大多數受訪業者的需求。然而，為求提供更完善的服務場所，建議視未來業務發展應該妥為規劃辦公廳舍動線，除了持續延伸服務據點之外，現有辦公場所可以加強美化綠化等方式來改善洽公環境。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關「洽公服務禮儀」、「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」三項，在本次調查的滿意度都在 9 成 7 以上，對本關「整體服務」滿意度也在 9 成 6 以上，足證今年度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。

(三) 持續加強海關人員的教育訓練及專業知識，以滿足業者在關務處理之需求及期待

調查結果發現，受訪業者所表達的不滿意原因及建設性反映，部分與「海關人員專業程度」有關。由於目前所實施的關務人員職期調任互調或輪調制度，可能會發生關員才熟悉業務就要調動之情形，並造成對業務內涵生澀，業務熟悉度不如報關業者或洽公商民之情形，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辦理驗貨、分估等相關職務訓練，隨時提出研討，以經驗傳承方式加強關員處理公務之能力。並加強海關人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力訓練。

(四) 持續加強本關網站的各項功能，並充實網頁的資料庫內容，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「本關資訊網站服務措施」之滿意度高達9成4以上。然而，仍有部分受訪業者認為本關資訊網站所提供之服務，還是有不足之處，並提出需要增加項目之建言。因此，建議未來應建請資訊人員針對受訪業者所提出之建言，研議各項精進網頁資訊服務之改善措施，以持續強化本關網頁之各項功能。如此，除了可以提升網站的友善性與便利性之外，亦可同時增進網頁之生活化與活潑化，強化本關在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

(五) 報關業者對於本關各項滿意度，在部分的項目與其他通關業者有所差異。建議對於不同類型的受訪業者，深入瞭解其不滿意原因，並予以改善及精進各項為民服務措施，以收事半功倍之效

調查結果發現，報關業者在各調查項目的滿意度，在部分的項目與其他通關業者有所差異。因此，建議本關在研議各項為民服務工作的相關改善措施及作法時，應該將業者類別的差異也予以考慮，方能有效提升本關的滿意度。

此外，雖然報關業者及其他通關業者的滿意度有所差異，但是，兩者的評價差距並不大（以往是報關業者的滿意度較其他通關業者為低，然而這個現象已經愈有改善的趨勢）。這也可以說明，本關同仁在執行為民服務工作時，不會因為洽辦業務的商民之性質不同、洽辦業務的機會及頻率之高低，而提供差別性的服務態度及服務內容。因此，本調查將兩類樣本予以各自分析之作法，才能夠瞭解此一情形。也說明了這樣的分析方式，實有其必要性！

附錄一：樣本結構表

A.1 報關業者之樣本結構表

| | | 個數 | 百分比 |
|----------|---------------|-----|------|
| 公司成立時間 | 5 年以下 | 11 | 5.6 |
| | 6-10 年 | 18 | 9.1 |
| | 11-20 年 | 44 | 22.2 |
| | 21 年以上 | 125 | 63.1 |
| 每月辦理報關次數 | 100 次以下 | 63 | 32.1 |
| | 101-300 次 | 71 | 36.2 |
| | 301 次以上 | 62 | 31.6 |
| 從事報關業務年資 | 2 年以下 | 12 | 5.9 |
| | 3-5 年 | 22 | 10.9 |
| | 6-10 年 | 27 | 13.4 |
| | 11 年以上 | 141 | 69.8 |
| 最常洽辦業務地點 | 臺北關通關大樓 | 132 | 66.0 |
| | 新竹業務課/松山分關郵務課 | 4 | 2.0 |
| | 臺北關駐各公司辦公室 | 166 | 83.0 |

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

A.2 其他通關業者之樣本結構表

| | | 個數 | 百分比 |
|----------|--------------|-----|------|
| 公司成立時間 | 5 年以下 | 6 | 2.7 |
| | 6-10 年 | 23 | 10.3 |
| | 11-20 年 | 63 | 28.1 |
| | 21 年以上 | 132 | 58.9 |
| 每月辦理報關次數 | 100 次以下 | 130 | 59.6 |
| | 101-300 次 | 49 | 22.5 |
| | 301 次以上 | 39 | 17.9 |
| 從事報關業務年資 | 2 年以下 | 20 | 8.8 |
| | 3-5 年 | 43 | 19.0 |
| | 6-10 年 | 42 | 18.6 |
| | 11 年以上 | 121 | 53.5 |
| 公司經營行業 | 保稅業者 | 79 | 35.0 |
| | 科學園區廠商 | 91 | 40.3 |
| | 快遞/自由港區/承攬業者 | 56 | 24.8 |

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

附錄二：訪問之回應內容統計表

【報關業者部分】

B.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度），是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 非常滿意 | 22 | 17.6 |
| 還算滿意 | 102 | 81.6 |
| 不太滿意 | 1 | 0.8 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未到過臺北關 | 78 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未到過臺北關」後的計算結果。

B.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 貨運站 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-3 對本關洽公環境之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 綠美化程度 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-4 對本關洽公環境之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 完全沒有綠美化的環境 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-5 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 非常滿意 | 18 | 13.4 |
| 還算滿意 | 105 | 78.4 |
| 不太滿意 | 6 | 4.5 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 5 | 3.7 |
| 未到過臺北關 | 69 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未到過臺北關」後的計算結果。

B.1-6 對本關洽公設施之不滿意處所？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 臺北關駐遠雄公司辦公室 | 2 | 33.3 |
| 廁所 | 1 | 16.7 |
| 無反應 | 3 | 50.0 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。
2.有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-7 對本關洽公設施之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 電腦查詢機 | 4 | 66.7 |
| 傳真機設備 | 1 | 16.7 |
| 燈光設備 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-8 對本關洽公設施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 電腦設備老舊 | 3 | 50.0 |
| 傳真機常忙線或故障 | 1 | 16.7 |
| 廁所明亮度不足，太昏暗 | 1 | 16.7 |
| 資料傳輸會塞車 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-9 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 非常滿意 | 31 | 23.5 |
| 還算滿意 | 99 | 75.0 |
| 不太滿意 | 2 | 1.5 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 71 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.1-10 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-11 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 口氣不佳 | 1 | 50.0 |
| 服務態度不佳 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-12 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 非常滿意 | 27 | 20.0 |
| 還算滿意 | 105 | 77.8 |
| 不太滿意 | 3 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 68 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.1-13 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 航空組 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-14 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------|------|-------|
| 關員的專業度不足 | 2 | 66.7 |
| 關員對稅則及核銷的認定不一致 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-15 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 39 | 20.7 |
| 還算滿意 | 145 | 77.1 |
| 不太滿意 | 3 | 1.6 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 1 | 0.5 |
| 無此經驗 | 15 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.1-16 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意單位？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 3 | 100.0 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-17 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 接聽速度過慢 | 2 | 66.7 |
| 電話常轉接 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-18 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 本關電話 | 119 | 58.6 |
| 親自至本關協談 | 57 | 28.1 |
| E-mail 電子信箱 | 37 | 18.2 |
| 服務場所之民意信箱 | 3 | 1.5 |
| 透過公會提出 | 3 | 1.5 |
| 申訴專線 (0800311005) | 2 | 1.0 |
| 直接發函或行文 | 1 | 0.5 |
| 透過座談會提出 | 1 | 0.5 |
| 線上文字聯繫 | 1 | 0.5 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 51 | 25.1 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 275 | 135.5 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 本題是複選題，故回答次數 275 會超過有效回答人數的 203 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 203 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-19 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------------|------|-------|
| 非常滿意 | 21 | 15.3 |
| 還算滿意 | 107 | 78.1 |
| 不太滿意 | 3 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.7 |
| 無反應 | 5 | 3.6 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 66 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

B.1-20 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 業務二組 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 3 | 75.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-21 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 稅則提問沒有明確的答案 | 1 | 25.0 |
| 處理的效率不佳 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 2 | 50.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-22 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 20 | 11.8 |
| 還算滿意 | 146 | 85.9 |
| 不太滿意 | 4 | 2.4 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 33 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.1-23 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 驗貨 | 1 | 25.0 |
| 分類估價 | 1 | 25.0 |
| 稅費稽徵 | 1 | 25.0 |
| 報單簽證作業 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-24 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 駐遠雄及華儲辦公室 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 3 | 75.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-25 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 辦理通關速度慢 | 1 | 25.0 |
| 進口通關檢驗應更便民 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 2 | 50.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-26 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 26 | 17.9 |
| 還算滿意 | 115 | 79.3 |
| 不太滿意 | 3 | 2.1 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 1 | 0.7 |
| 無此經驗 | 58 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.1-27 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 分類估價 | 2 | 66.7 |
| 驗貨 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-28 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 竹圍分關 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 2 | 66.7 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-29 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------|------|-------|
| 關員態度強勢，無法溝通 | 1 | 33.3 |
| 關員的服務熱忱不足 | 1 | 33.3 |
| 無反應 | 1 | 33.3 |
| 總計 | 3 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 200 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-30 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 28 | 15.4 |
| 還算滿意 | 143 | 78.6 |
| 不太滿意 | 9 | 4.9 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 2 | 1.1 |
| 從未使用 | 21 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「從未使用」後的計算結果。

B.1-31 對本關資訊網站服務措施之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 網站搜尋功能 | 4 | 44.4 |
| 貨物通關資訊 | 3 | 33.3 |
| 使用介面 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 1 | 11.1 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-32 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------------|------|-------|
| 介面複雜使用不便 | 3 | 33.3 |
| 貨物通關資訊變更太頻繁 | 1 | 11.1 |
| 資訊內容不夠詳細 | 1 | 11.1 |
| 資料傳輸塞單 | 1 | 11.1 |
| 資料的即時性及完整性不足 | 1 | 11.1 |
| 網站常當機 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 1 | 11.1 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-33 對本關資訊網站之想取得的資訊？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 貨物是否有禁止或限制進口的資訊 | 1 | 11.1 |
| 無反應 | 8 | 88.9 |
| 總計 | 9 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 194 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-34 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------|------|-------|
| 非常滿意 | 20 | 17.9 |
| 還算滿意 | 88 | 78.6 |
| 不太滿意 | 4 | 3.6 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未曾參加此類活動 | 91 | - |
| 總計 | 203 | 100.0 |

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「未曾參加此類活動」後的計算結果。

B.1-35 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 4 | 100.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-36 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 內容對於實務方面沒有幫助 | 1 | 25.0 |
| 內容與心中所想的有落差 | 1 | 25.0 |
| 通關規則已確定，無討論意義 | 1 | 25.0 |
| 針對規模較小的業者，會限制參加人數 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 199 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-37 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 24 | 11.8 |
| 還算滿意 | 173 | 85.2 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 6 | 3.0 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

B.1-38 對本關整體服務之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 無 | — | — |
| 總計 | — | — |

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.1-39 請問您或 貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------------|------|-------|
| 加強新進關員的專業知識及訓練 | 3 | 1.5 |
| 加強各項通關作業的處理速度 | 2 | 1.0 |
| 加強關員的專業知識及訓練 | 1 | 0.5 |
| 加強關員的服務態度 | 1 | 0.5 |
| 課程及座談會僅由公會通知，臺北關應直接告知 | 1 | 0.5 |
| 洽公場所附近用餐地點少，致使洽公時間拉長 | 1 | 0.5 |
| 多舉辦各項講習活動，使業者增加受益 | 1 | 0.5 |
| 總機無法轉接到可以解決問題的單位 | 1 | 0.5 |
| 應開放用網路來辦理業者許可證的校正事項 | 1 | 0.5 |
| 都很好，不用改善 | 139 | 68.5 |
| 無反應 | 52 | 25.6 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

B.1-40 以上意見是針對哪一個特定單位（組）提出？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 業務一組 | 1 | 8.3 |
| 進口課押金股 | 1 | 8.3 |
| 駐遠雄及華儲辦公室 | 1 | 8.3 |
| 無針對特定單位 | 8 | 66.7 |
| 無反應 | 1 | 8.3 |
| 總計 | 12 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 191 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 12 人。

B.1-41 最常接洽業務地點？

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|--------------------|------|-------|
| 臺北關通關大樓 | 132 | 65.0 |
| 業務二組新竹業務課（位新竹科學園區） | 3 | 1.5 |
| 臺北關駐遠雄公司辦公室 | 81 | 39.9 |
| 臺北關駐華儲公司辦公室 | 65 | 32.0 |
| 臺北關駐長榮倉儲公司辦公室 | 20 | 9.9 |
| 臺北關松山分關郵務課（臺北郵局） | 1 | 0.5 |
| 無反應 | 3 | 1.5 |
| 總計 | 305 | 150.2 |

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 305 會超過有效回答人數的 203 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 203 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

【最常洽辦業務地點—選項合併後】

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|---------------|------|-------|
| 臺北關通關大樓 | 132 | 65.0 |
| 新竹業務課/松山分關郵務課 | 4 | 2.0 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 166 | 81.8 |
| 無反應 | 3 | 1.5 |
| 總計 | 305 | 150.2 |

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 309 會超過有效回答人數的 203 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 203 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-42 請問 貴公司成立的時間？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 5 年以下 | 11 | 5.4 |
| 6-10 年 | 18 | 8.9 |
| 11-20 年 | 44 | 21.7 |
| 21 年以上 | 125 | 61.6 |
| 無反應 | 5 | 2.5 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

B.1-43 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 100 次以下 | 63 | 31.0 |
| 101-300 次 | 71 | 35.0 |
| 301 次以上 | 62 | 30.5 |
| 無反應 | 7 | 3.4 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

B.1-44 請問您從事報關業務有多久？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 2 年以下 | 12 | 5.9 |
| 3-5 年 | 22 | 10.8 |
| 6-10 年 | 27 | 13.3 |
| 11 年以上 | 141 | 69.5 |
| 無反應 | 1 | 0.5 |
| 總計 | 203 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

【其他通關業者部分】

B.2-1 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 54 | 26.9 |
| 還算滿意 | 143 | 71.1 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 4 | 2.0 |
| 無此經驗 | 25 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.2-2 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意項目？

| 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.2-3 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

| 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.2-4 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 無 | — | — |
| 總計 | — | — |

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-5 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 57 | 28.6 |
| 還算滿意 | 138 | 69.3 |
| 不太滿意 | 0 | 0.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 4 | 2.0 |
| 無此經驗 | 27 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.2-6 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意項目？

| 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.2-7 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

| 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.2-8 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-----|
| 無 | — | — |
| 總計 | — | — |

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-9 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 48 | 25.8 |
| 還算滿意 | 132 | 71.0 |
| 不太滿意 | 6 | 3.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 從未使用 | 40 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「從未使用」後的計算結果。

B.2-10 對本關資訊網站服務措施之不滿意項目？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 網站搜尋功能 | 3 | 50.0 |
| 貨物通關資訊 | 1 | 16.7 |
| 便民服務 | 1 | 16.7 |
| 通關申辦作業 | 1 | 16.7 |
| 總計 | 6 | 100.0 |

說明：有 220 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-11 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 介面複雜使用不便 | 1 | 16.7 |
| 查詢放行通關狀況的功能不好查 | 1 | 16.7 |
| 搜尋功能慢，不方便/有些找不到 | 1 | 16.7 |
| 不能在同網頁搜尋完整貨物資訊 | 1 | 16.7 |
| 網站申請資料的流程步驟不明確 | 1 | 16.7 |
| 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 220 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-12 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------|------|-------|
| 非常滿意 | 29 | 25.9 |
| 還算滿意 | 81 | 72.3 |
| 不太滿意 | 2 | 1.8 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未曾參加此類活動 | 114 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「未曾參加此類活動」後的計算結果。

B.2-13 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 保稅人員的課程 | 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 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-14 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------------|------|-------|
| 課程主題及案例不夠多元化 | 1 | 50.0 |
| 提問時只會回應：依據法條辦理 | 1 | 50.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-15 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

| 項目內容 | 回答次數 | 百分比 |
|-------------------|------|-------|
| 本關電話 | 97 | 42.9 |
| E-mail 電子信箱 | 56 | 24.8 |
| 委託報關業者提出 | 40 | 17.7 |
| 親自至本關協談 | 23 | 10.2 |
| 向監管海關提出 | 11 | 4.9 |
| 服務場所之民意信箱 | 3 | 1.3 |
| 直接發函或行文 | 3 | 1.3 |
| 透過公會提出 | 2 | 0.9 |
| 透過座談會提出 | 2 | 0.9 |
| 申訴專線 (0800311005) | 1 | 0.4 |
| 透過為民服務問卷調查提出 | 1 | 0.4 |
| 臺北關資訊網站之留言區 | 1 | 0.4 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 290 | 128.3 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 本題是複選題，故回答次數 290 會超過有效回答人數的 226 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 226 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.2-16 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------------|------|-------|
| 非常滿意 | 36 | 25.7 |
| 還算滿意 | 97 | 69.3 |
| 不太滿意 | 3 | 2.1 |
| 非常不滿意 | 1 | 0.7 |
| 無反應 | 3 | 2.1 |
| 未曾提出建議、申訴或問題 | 86 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

B.2-17 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 業務二組 | 2 | 50.0 |
| 業務一組 | 1 | 25.0 |
| 無反應 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-18 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------------------|------|-------|
| 報關軟體的修正申訴，被告知是公用軟體無法修改 | 1 | 25.0 |
| 涉及兩個單位以上的事務就會互相推諉 | 1 | 25.0 |
| 承辦人員處理問題專業度不足 | 1 | 25.0 |
| 托詞說礙於法規，無法改變 | 1 | 25.0 |
| 總計 | 4 | 100.0 |

說明：有 222 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-19 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------------|------|-------|
| 非常滿意 | 35 | 35.0 |
| 還算滿意 | 64 | 64.0 |
| 不太滿意 | 1 | 1.0 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 未與臺北關人員接觸過 | 126 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.2-20 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（組）？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.2-21 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------------------|------|-------|
| 關員調動頻繁，致使分估認知的標準不一致 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.2-22 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 50 | 29.4 |
| 還算滿意 | 118 | 69.4 |
| 不太滿意 | 2 | 1.2 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 無此經驗 | 56 | - |
| 總計 | 226 | 100.0 |

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「無此經驗」後的計算結果。

B.2-23 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意單位？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|------|------|-------|
| 無反應 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-24 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 電話常轉接 | 2 | 100.0 |
| 總計 | 2 | 100.0 |

說明：有 224 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-25 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-------|------|-------|
| 非常滿意 | 55 | 24.3 |
| 還算滿意 | 163 | 72.1 |
| 不太滿意 | 1 | 0.4 |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0 |
| 無反應 | 7 | 3.1 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

B.2-26 對本關整體服務之不滿意原因？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------------|------|-------|
| 放行業務的資訊流程不夠公開透明 | 1 | 100.0 |
| 總計 | 1 | 100.0 |

說明：有 225 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.2-27 請問您或 貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？

| 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 | 4 | 1.8 |
| 關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足 | 1 | 0.4 |
| 參考香港模式，進出口可由業者自行申報 | 1 | 0.4 |
| 稅則號列沒有跟國際接軌，還需等立院三讀通過 | 1 | 0.4 |
| 出口應比照進口，可在線上扣繳稅費 | 1 | 0.4 |
| 網站應標示辦理業務事項的對應窗口 | 1 | 0.4 |
| 推廣貿易服務費應開放可在超商繳費 | 1 | 0.4 |
| 法令及政策的變易，沒有即時性的宣導 | 1 | 0.4 |
| 甲級保稅業者申請假日盤點，應毋需海關同意 | 1 | 0.4 |
| 關員在中午 11 點多就提早休息 | 1 | 0.4 |
| 網站導引不夠明確，想找的資料不易尋找 | 1 | 0.4 |
| 加強各項通關作業的處理速度 | 1 | 0.4 |
| 海關應協助解決「需使用對岸同意的地名稱謂」問題 | 1 | 0.4 |
| 都很好，不用改善 | 149 | 65.9 |
| 無反應 | 61 | 27.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

B.2-28 以上意見是針對哪一個特定單位（組）提出？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 業務二組 | 2 | 12.5 |
| 竹圍分關 | 1 | 6.3 |
| 業務二組新竹業務課 | 1 | 6.3 |
| 保稅組 | 1 | 6.3 |
| 無針對特定單位 | 9 | 56.3 |
| 無反應 | 2 | 12.5 |
| 總計 | 16 | 100.0 |

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 16 人。

B.2-29 請問貴公司（行）的經營行業？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|----------|------|-------|
| 保稅業者 | 79 | 35.0 |
| 快遞業者 | 6 | 2.7 |
| 科學園區廠商 | 91 | 40.3 |
| 自由貿易港區業者 | 19 | 8.4 |
| 承攬業者 | 31 | 13.7 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

【公司經營行業—選項合併後】

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------------|------|-------|
| 保稅業者 | 79 | 35.0 |
| 科學園區廠商 | 91 | 40.3 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 56 | 24.8 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

B.2-30 請問 貴公司成立的時間？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|---------|------|-------|
| 5 年以下 | 6 | 2.7 |
| 6-10 年 | 23 | 10.2 |
| 11-20 年 | 63 | 27.9 |
| 21 年以上 | 132 | 58.4 |
| 無反應 | 2 | 0.9 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

B.2-31 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|-----------|------|-------|
| 100 次以下 | 130 | 57.5 |
| 101-300 次 | 49 | 21.7 |
| 301 次以上 | 39 | 17.3 |
| 無反應 | 8 | 3.5 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

B.2-32 請問您從事報關業務有多久？

| 項目內容 | 回答人數 | 百分比 |
|--------|------|-------|
| 2 年以下 | 20 | 8.8 |
| 3-5 年 | 43 | 19.0 |
| 6-10 年 | 42 | 18.6 |
| 11 年以上 | 121 | 53.5 |
| 無反應 | 0 | 0.0 |
| 總計 | 226 | 100.0 |

說明：「無反應」包括「拒答」及「不知道」。

附錄三：交叉分析表

【報關業者部分】

C.1-1 請問您對本關洽公環境是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 99.2 | 17.6 | 81.6 | 0.8 | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 125 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9 |
| 6-10年 | 92.3 | 30.8 | 61.5 | 7.7 | 7.7 | 0.0 | 0.0 | 13 |
| 11-20年 | 100.0 | 9.7 | 90.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31 |
| 21年以上 | 100.0 | 20.8 | 79.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 72 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 97.3 | 16.7 | 80.6 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 | 36 |
| 101-300次 | 100.0 | 17.4 | 82.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 301次以上 | 100.0 | 19.0 | 81.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 42 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 3-5年 | 100.0 | 21.4 | 78.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14 |
| 6-10年 | 95.0 | 20.0 | 75.0 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 20 |
| 11年以上 | 100.0 | 17.6 | 82.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 85 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 98.8 | 22.1 | 76.7 | 1.2 | 1.2 | 0.0 | 0.0 | 86 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 100.0 | 14.4 | 85.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 104 |

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

C.1-2 請問您對本關洽公設施是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 91.8 | 13.4 | 78.4 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 3.7 | 134 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 77.8 | 0.0 | 77.8 | 11.1 | 11.1 | 0.0 | 11.1 | 9 |
| 6-10年 | 92.3 | 23.1 | 69.2 | 7.7 | 7.7 | 0.0 | 0.0 | 13 |
| 11-20年 | 96.8 | 9.7 | 87.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.2 | 31 |
| 21年以上 | 91.3 | 14.8 | 76.5 | 4.9 | 4.9 | 0.0 | 3.7 | 81 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 95.0 | 10.0 | 85.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 | 40 |
| 101-300次 | 93.5 | 19.6 | 73.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.5 | 46 |
| 301次以上 | 89.3 | 10.6 | 78.7 | 8.5 | 8.5 | 0.0 | 2.1 | 47 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 71.4 | 0.0 | 71.4 | 14.3 | 14.3 | 0.0 | 14.3 | 7 |
| 3-5年 | 93.3 | 20.0 | 73.3 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 6-10年 | 100.0 | 19.0 | 81.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21 |
| 11年以上 | 91.2 | 12.1 | 79.1 | 4.4 | 4.4 | 0.0 | 4.4 | 91 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 90.4 | 15.1 | 75.3 | 5.4 | 5.4 | 0.0 | 4.3 | 93 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 2 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 94.6 | 15.3 | 79.3 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | 1.8 | 111 |

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

C.1-3 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 98.5 | 23.5 | 75.0 | 1.5 | 1.5 | 0.0 | 0.0 | 132 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 22.2 | 77.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9 |
| 6-10年 | 100.0 | 41.7 | 58.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12 |
| 11-20年 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 30 |
| 21年以上 | 97.5 | 22.2 | 75.3 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 | 81 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 100.0 | 23.7 | 76.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 38 |
| 101-300次 | 95.6 | 23.9 | 71.7 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 301次以上 | 100.0 | 23.4 | 76.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 47 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7 |
| 3-5年 | 100.0 | 26.7 | 73.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 6-10年 | 100.0 | 21.1 | 78.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 19 |
| 11年以上 | 97.8 | 25.3 | 72.5 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 91 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 98.9 | 25.8 | 73.1 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 0.0 | 93 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 97.2 | 26.2 | 71.0 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 | 107 |

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

C.1-4 請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應 (%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常 滿意 | 還算 滿意 | 合計 | 不太 滿意 | 非常 不滿意 | | |
| 整體 | 97.8 | 20.0 | 77.8 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 135 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 22.2 | 77.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9 |
| 6-10年 | 91.7 | 41.7 | 50.0 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 12 |
| 11-20年 | 96.7 | 10.0 | 86.7 | 3.3 | 3.3 | 0.0 | 0.0 | 30 |
| 21年以上 | 98.8 | 20.2 | 78.6 | 1.2 | 1.2 | 0.0 | 0.0 | 84 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 94.8 | 17.9 | 76.9 | 5.1 | 5.1 | 0.0 | 0.0 | 39 |
| 101-300次 | 97.8 | 21.7 | 76.1 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 301次以上 | 100.0 | 20.4 | 79.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 49 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 14.3 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7 |
| 3-5年 | 100.0 | 26.7 | 73.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 6-10年 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20 |
| 11年以上 | 96.8 | 19.4 | 77.4 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 93 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 97.9 | 24.5 | 73.4 | 2.1 | 2.1 | 0.0 | 0.0 | 94 |
| 新竹業務課/松山分關郵務課 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 96.5 | 17.0 | 79.5 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 112 |

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

C.1-5 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 97.8 | 20.7 | 77.1 | 1.6 | 1.6 | 0.0 | 0.5 | 188 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10 |
| 6-10年 | 93.8 | 43.8 | 50.0 | 6.3 | 6.3 | 0.0 | 0.0 | 16 |
| 11-20年 | 92.9 | 11.9 | 81.0 | 4.8 | 4.8 | 0.0 | 2.4 | 42 |
| 21年以上 | 100.0 | 21.4 | 78.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 117 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 100.0 | 14.3 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 56 |
| 101-300次 | 97.0 | 23.5 | 73.5 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 0.0 | 68 |
| 301次以上 | 96.7 | 25.0 | 71.7 | 1.7 | 1.7 | 0.0 | 1.7 | 60 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 87.5 | 0.0 | 87.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 0.0 | 8 |
| 3-5年 | 100.0 | 19.0 | 81.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21 |
| 6-10年 | 96.0 | 28.0 | 68.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.0 | 25 |
| 11年以上 | 98.5 | 20.9 | 77.6 | 1.5 | 1.5 | 0.0 | 0.0 | 134 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 98.4 | 23.2 | 75.2 | 1.6 | 1.6 | 0.0 | 0.0 | 125 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 97.4 | 19.1 | 78.3 | 1.9 | 1.9 | 0.0 | 0.6 | 157 |

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

C.1-6 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續下頁】

| | 本關 電話 (%) | 親自至 本關協談 (%) | E-mail 電子信箱 (%) | 服務場 所之民 意信箱 (%) | 透過公會 提出 (%) |
|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| 整體 | 58.6 | 28.1 | 18.2 | 1.5 | 1.5 |
| 公司成立時間 | | | | | |
| 5年以下 | 63.6 | 36.4 | 18.2 | 0.0 | 0.0 |
| 6-10年 | 55.6 | 27.8 | 11.1 | 0.0 | 0.0 |
| 11-20年 | 54.5 | 22.7 | 18.2 | 2.3 | 0.0 |
| 21年以上 | 60.8 | 29.6 | 19.2 | 1.6 | 2.4 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | |
| 100次以下 | 57.1 | 15.9 | 14.3 | 0.0 | 3.2 |
| 101-300次 | 67.6 | 31.0 | 22.5 | 1.4 | 0.0 |
| 301次以上 | 53.2 | 37.1 | 17.7 | 3.2 | 1.6 |
| 從事報關業務年資 | | | | | |
| 2年以下 | 50.0 | 16.7 | 8.3 | 0.0 | 0.0 |
| 3-5年 | 86.4 | 22.7 | 22.7 | 0.0 | 0.0 |
| 6-10年 | 59.3 | 14.8 | 25.9 | 0.0 | 0.0 |
| 11年以上 | 55.3 | 31.9 | 17.0 | 2.1 | 2.1 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 59.8 | 29.5 | 22.0 | 1.5 | 2.3 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 63.3 | 31.9 | 18.7 | 1.8 | 0.6 |

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

C.1-6 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

| | 申訴專線 (%) | 直接發函或行文 (%) | 透過座談會提出 (%) | 線上文字聯繫 (%) | 未曾提出建議、申訴或問題 (%) | 樣本數 |
|-----------------|------------|-------------|-------------|------------|------------------|------------|
| 整體 | 1.0 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 25.1 | 203 |
| 公司成立時間 | | | | | | |
| 5 年以下 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27.3 | 11 |
| 6-10 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 18 |
| 11-20 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27.3 | 44 |
| 21 年以上 | 1.6 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 22.4 | 125 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | |
| 100 次以下 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 34.9 | 63 |
| 101-300 次 | 0.0 | 1.4 | 0.0 | 0.0 | 18.3 | 71 |
| 301 次以上 | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 1.6 | 21.0 | 62 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | |
| 2 年以下 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 12 |
| 3-5 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 13.6 | 22 |
| 6-10 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 27 |
| 11 年以上 | 1.4 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 23.4 | 141 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 0.0 | 0.0 | 0.8 | 0.0 | 22.7 | 132 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 4 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 2.4 | 1.2 | 0.6 | 1.2 | 21.1 | 166 |

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

C.1-7 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 93.4 | 15.3 | 78.1 | 2.9 | 2.2 | 0.7 | 3.6 | 137 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 85.7 | 14.3 | 71.4 | 14.3 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 7 |
| 6-10年 | 90.0 | 40.0 | 50.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 10 |
| 11-20年 | 96.3 | 3.7 | 92.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 27 |
| 21年以上 | 95.6 | 16.5 | 79.1 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 3.3 | 91 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 91.9 | 13.5 | 78.4 | 5.4 | 5.4 | 0.0 | 2.7 | 37 |
| 101-300次 | 92.4 | 13.2 | 79.2 | 3.8 | 1.9 | 1.9 | 3.8 | 53 |
| 301次以上 | 97.8 | 20.0 | 77.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.2 | 45 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5 |
| 3-5年 | 100.0 | 17.6 | 82.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 17 |
| 6-10年 | 93.3 | 13.3 | 80.0 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 11年以上 | 93.0 | 15.2 | 77.8 | 3.0 | 2.0 | 1.0 | 4.0 | 99 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 93.6 | 18.9 | 74.7 | 3.2 | 2.1 | 1.1 | 3.2 | 95 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 93.3 | 10.9 | 82.4 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 3.4 | 119 |

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.1-8 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 97.7 | 11.8 | 85.9 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 170 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 11 |
| 6-10年 | 94.1 | 29.4 | 64.7 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 17 |
| 11-20年 | 97.3 | 2.6 | 94.7 | 2.6 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 38 |
| 21年以上 | 98.1 | 13.9 | 84.2 | 2.0 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 101 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.1 | 9.4 | 88.7 | 1.9 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 53 |
| 101-300次 | 98.3 | 8.5 | 89.8 | 1.7 | 1.7 | 0.0 | 0.0 | 59 |
| 301次以上 | 96.3 | 18.9 | 77.4 | 3.8 | 3.8 | 0.0 | 0.0 | 53 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8 |
| 3-5年 | 100.0 | 14.3 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21 |
| 6-10年 | 95.5 | 9.1 | 86.4 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 0.0 | 22 |
| 11年以上 | 97.4 | 12.7 | 84.7 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 | 118 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 100.0 | 14.8 | 85.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 122 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 95.4 | 9.9 | 85.5 | 4.6 | 4.6 | 0.0 | 0.0 | 131 |

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

C.1-9 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 97.2 | 17.9 | 79.3 | 2.1 | 2.1 | 0.0 | 0.7 | 145 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5 |
| 6-10年 | 100.0 | 25.0 | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12 |
| 11-20年 | 100.0 | 5.6 | 94.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36 |
| 21年以上 | 96.6 | 22.7 | 73.9 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 88 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 100.0 | 14.6 | 85.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 41 |
| 101-300次 | 96.3 | 16.7 | 79.6 | 3.7 | 3.7 | 0.0 | 0.0 | 54 |
| 301次以上 | 97.8 | 23.9 | 73.9 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7 |
| 3-5年 | 100.0 | 6.7 | 93.3 | 0.0 | 0.0 | 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 | 97.0 | 21.0 | 76.0 | 3.0 | 3.0 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 97.8 | 23.9 | 73.9 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 92 |
| 新竹業務課/松山分關郵務課 | 100.0 | 25.0 | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 96.8 | 15.3 | 81.5 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 124 |

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

C.1-10 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應 (%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常 滿意 | 還算 滿意 | 合計 | 不太 滿意 | 非常 不滿意 | | |
| 整體 | 94.0 | 15.4 | 78.6 | 4.9 | 4.9 | 0.0 | 1.1 | 182 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 90.0 | 10.0 | 80.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 10 |
| 6-10年 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 11-20年 | 97.4 | 7.7 | 89.7 | 2.6 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 39 |
| 21年以上 | 94.7 | 16.8 | 77.9 | 5.3 | 5.3 | 0.0 | 0.0 | 113 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.2 | 12.5 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 56 |
| 101-300次 | 90.5 | 15.9 | 74.6 | 9.5 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 63 |
| 301次以上 | 96.5 | 19.3 | 77.2 | 3.5 | 3.5 | 0.0 | 0.0 | 57 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 11 |
| 3-5年 | 85.7 | 14.3 | 71.4 | 9.5 | 9.5 | 0.0 | 4.8 | 21 |
| 6-10年 | 100.0 | 15.4 | 84.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 26 |
| 11年以上 | 94.3 | 17.1 | 77.2 | 5.7 | 5.7 | 0.0 | 0.0 | 123 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 94.2 | 19.8 | 74.4 | 5.8 | 5.8 | 0.0 | 0.0 | 121 |
| 新竹業務課松山分關郵務課 | 100.0 | 25.0 | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 96.0 | 11.5 | 84.5 | 4.1 | 4.1 | 0.0 | 0.0 | 148 |

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

C.1-11 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 96.5 | 17.9 | 78.6 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 112 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 16.7 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 100.0 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9 |
| 11-20年 | 96.1 | 3.8 | 92.3 | 3.8 | 3.8 | 0.0 | 0.0 | 26 |
| 21年以上 | 95.7 | 21.1 | 74.6 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 0.0 | 71 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 96.9 | 12.5 | 84.4 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 0.0 | 32 |
| 101-300次 | 92.5 | 15.0 | 77.5 | 7.5 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 40 |
| 301次以上 | 100.0 | 25.6 | 74.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 39 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3 |
| 3-5年 | 100.0 | 14.3 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14 |
| 6-10年 | 100.0 | 26.7 | 73.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15 |
| 11年以上 | 95.0 | 17.5 | 77.5 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 0.0 | 80 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 97.4 | 23.7 | 73.7 | 2.6 | 2.6 | 0.0 | 0.0 | 76 |
| 新竹業務課/松山分關郵務課 | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 96.9 | 14.4 | 82.5 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 0.0 | 97 |

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.1-12 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 97.0 | 11.8 | 85.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.0 | 203 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 11 |
| 6-10年 | 100.0 | 22.2 | 77.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18 |
| 11-20年 | 100.0 | 2.3 | 97.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 44 |
| 21年以上 | 96.0 | 15.2 | 80.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.0 | 125 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 96.8 | 7.9 | 88.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.2 | 63 |
| 101-300次 | 95.8 | 11.3 | 84.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.2 | 71 |
| 301次以上 | 100.0 | 17.7 | 82.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 62 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12 |
| 3-5年 | 100.0 | 13.6 | 86.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22 |
| 6-10年 | 100.0 | 18.5 | 81.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27 |
| 11年以上 | 96.4 | 11.3 | 85.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.5 | 141 |
| 最常洽辦業務地點 | | | | | | | | |
| 臺北關通關大樓 | 98.5 | 15.2 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.5 | 132 |
| 新竹業務課/松山分關郵務課 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 4 |
| 臺北關駐各公司辦公室 | 98.1 | 11.4 | 86.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 166 |

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

【其他通關業者部分】

C.2-1 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 98.0 | 26.9 | 71.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 201 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 16.7 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 100.0 | 27.3 | 72.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22 |
| 11-20年 | 96.6 | 27.6 | 69.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 | 58 |
| 21年以上 | 98.2 | 27.4 | 70.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 113 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 99.1 | 26.5 | 72.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.9 | 117 |
| 101-300次 | 97.7 | 23.3 | 74.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.3 | 43 |
| 301次以上 | 97.1 | 37.1 | 60.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 35 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 38.9 | 61.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18 |
| 3-5年 | 100.0 | 17.5 | 82.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 40 |
| 6-10年 | 100.0 | 37.8 | 62.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 37 |
| 11年以上 | 96.2 | 24.5 | 71.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.8 | 106 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 100.0 | 26.8 | 73.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 71 |
| 科學園區廠商 | 98.7 | 28.7 | 70.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.3 | 80 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 94.0 | 24.0 | 70.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.0 | 50 |

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

C.2-2 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 97.9 | 28.6 | 69.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 199 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 16.7 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 100.0 | 31.8 | 68.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22 |
| 11-20年 | 96.3 | 29.6 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 54 |
| 21年以上 | 98.2 | 28.4 | 69.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.7 | 116 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.3 | 28.1 | 70.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 114 |
| 101-300次 | 100.0 | 24.4 | 75.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 45 |
| 301次以上 | 97.1 | 35.3 | 61.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 34 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 94.4 | 44.4 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 18 |
| 3-5年 | 100.0 | 13.9 | 86.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36 |
| 6-10年 | 100.0 | 36.8 | 63.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 38 |
| 11年以上 | 97.2 | 28.0 | 69.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.8 | 107 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 98.7 | 28.8 | 69.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.4 | 73 |
| 科學園區廠商 | 98.8 | 28.4 | 70.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.2 | 81 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 95.6 | 28.9 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.4 | 45 |

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

C.2-3 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 96.8 | 25.8 | 71.0 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 186 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 90.0 | 25.0 | 65.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 20 |
| 11-20年 | 95.7 | 23.4 | 72.3 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 0.0 | 47 |
| 21年以上 | 98.2 | 25.2 | 73.0 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 111 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.0 | 20.8 | 77.2 | 2.0 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 101 |
| 101-300次 | 97.8 | 31.1 | 66.7 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 45 |
| 301次以上 | 91.9 | 32.4 | 59.5 | 8.1 | 8.1 | 0.0 | 0.0 | 37 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 62.5 | 37.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8 |
| 3-5年 | 92.1 | 5.3 | 86.8 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 0.0 | 38 |
| 6-10年 | 97.3 | 30.6 | 66.7 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 | 36 |
| 11年以上 | 98.0 | 28.8 | 69.2 | 1.9 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 104 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 97.2 | 26.8 | 70.4 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 | 71 |
| 科學園區廠商 | 98.6 | 22.5 | 76.1 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 0.0 | 71 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 93.1 | 29.5 | 63.6 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 0.0 | 44 |

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

C.2-4 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應 (%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常 滿意 | 還算 滿意 | 合計 | 不太 滿意 | 非常 不滿意 | | |
| 整體 | 98.2 | 25.9 | 72.3 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 112 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 40.0 | 60.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5 |
| 6-10年 | 90.9 | 27.3 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 | 11 |
| 11-20年 | 96.3 | 29.6 | 66.7 | 3.7 | 3.7 | 0.0 | 0.0 | 27 |
| 21年以上 | 100.0 | 23.5 | 76.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 68 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.2 | 28.6 | 69.6 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 56 |
| 101-300次 | 100.0 | 26.1 | 73.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 23 |
| 301次以上 | 96.9 | 21.9 | 75.0 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 0.0 | 32 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5 |
| 3-5年 | 100.0 | 14.3 | 85.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21 |
| 6-10年 | 95.4 | 40.9 | 54.5 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 0.0 | 22 |
| 11年以上 | 98.4 | 20.3 | 78.1 | 1.6 | 1.6 | 0.0 | 0.0 | 64 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 95.7 | 28.3 | 67.4 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 科學園區廠商 | 100.0 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 35 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 100.0 | 29.0 | 71.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31 |

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

C.2-5 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續下頁】

| | 本關 電話 (%) | E-mail 電子信箱 (%) | 委託 報關業者 提出 (%) | 親自至 本關 協談 (%) | 向監管 海關 提出 (%) | 服務場 所之民 意信箱 (%) | 直接發函 或行文 (%) |
|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| 整體 | 42.9 | 24.8 | 17.7 | 10.2 | 4.9 | 1.3 | 1.3 |
| 公司成立時間 | | | | | | | |
| 5年以下 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 16.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 6-10年 | 39.1 | 17.4 | 17.4 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 0.0 |
| 11-20年 | 46.0 | 34.9 | 15.9 | 9.5 | 3.2 | 0.0 | 1.6 |
| 21年以上 | 40.2 | 21.2 | 19.7 | 10.6 | 6.1 | 2.3 | 1.5 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | |
| 100次以下 | 43.1 | 26.2 | 22.3 | 3.8 | 3.8 | 0.8 | 1.5 |
| 101-300次 | 44.9 | 20.4 | 12.2 | 12.2 | 4.1 | 4.1 | 2.0 |
| 301次以上 | 43.6 | 30.8 | 12.8 | 30.8 | 10.3 | 0.0 | 0.0 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | |
| 2年以下 | 20.0 | 40.0 | 25.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 |
| 3-5年 | 48.8 | 37.2 | 14.0 | 4.7 | 4.7 | 0.0 | 0.0 |
| 6-10年 | 31.0 | 26.2 | 23.8 | 4.8 | 4.8 | 0.0 | 0.0 |
| 11年以上 | 48.8 | 17.4 | 15.7 | 15.7 | 4.1 | 2.5 | 2.5 |
| 公司經營行業 | | | | | | | |
| 保稅業者 | 48.1 | 31.6 | 16.5 | 15.2 | 8.9 | 2.5 | 0.0 |
| 科學園區廠商 | 36.3 | 20.9 | 26.4 | 2.2 | 1.1 | 0.0 | 2.2 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 46.4 | 21.4 | 5.4 | 16.1 | 5.4 | 1.8 | 1.8 |

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

C.2-5 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

| | 透過公會提出 (%) | 透過座談會提出 (%) | 申訴專線 (%) | 透過為民服務問卷調查提出 (%) | 臺北關資訊網站之留言區 (%) | 未曾提出建議、申訴或問題 (%) | 樣本數 |
|-----------------|------------|-------------|------------|------------------|-----------------|------------------|------------|
| 整體 | 0.9 | 0.9 | 0.4 | 0.4 | 0.4 | 22.1 | 226 |
| 公司成立時間 | | | | | | | |
| 5 年以下 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 | 6 |
| 6-10 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 30.4 | 23 |
| 11-20 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.6 | 1.6 | 15.9 | 63 |
| 21 年以上 | 1.5 | 1.5 | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 24.2 | 132 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | |
| 100 次以下 | 0.0 | 0.0 | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 20.8 | 130 |
| 101-300 次 | 0.0 | 2.0 | 0.0 | 2.0 | 2.0 | 26.5 | 49 |
| 301 次以上 | 5.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.8 | 39 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | |
| 2 年以下 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 20 |
| 3-5 年 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.9 | 43 |
| 6-10 年 | 0.0 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21.4 | 42 |
| 11 年以上 | 1.7 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 23.1 | 121 |
| 公司經營行業 | | | | | | | |
| 保稅業者 | 0.0 | 1.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 13.9 | 79 |
| 科學園區廠商 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 1.1 | 26.4 | 91 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 1.8 | 0.0 | 26.8 | 56 |

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

C.2-6 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 95.0 | 25.7 | 69.3 | 2.8 | 2.1 | 0.7 | 2.1 | 140 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4 |
| 6-10年 | 92.3 | 23.1 | 69.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 13 |
| 11-20年 | 95.0 | 25.0 | 70.0 | 2.5 | 0.0 | 2.5 | 2.5 | 40 |
| 21年以上 | 95.0 | 25.9 | 69.1 | 3.7 | 3.7 | 0.0 | 1.2 | 81 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 95.8 | 25.0 | 70.8 | 2.8 | 1.4 | 1.4 | 1.4 | 72 |
| 101-300次 | 93.9 | 24.2 | 69.7 | 3.0 | 3.0 | 0.0 | 3.0 | 33 |
| 301次以上 | 94.1 | 26.5 | 67.6 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 2.9 | 34 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 90.0 | 50.0 | 40.0 | 10.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 10 |
| 3-5年 | 96.6 | 13.8 | 82.8 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 29 |
| 6-10年 | 91.6 | 33.3 | 58.3 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 24 |
| 11年以上 | 96.1 | 24.7 | 71.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.9 | 77 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 94.8 | 29.3 | 65.5 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 1.7 | 58 |
| 科學園區廠商 | 100.0 | 22.0 | 78.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 87.5 | 25.0 | 62.5 | 6.2 | 3.1 | 3.1 | 6.3 | 32 |

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

C.2-7 請問您對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 99.0 | 35.0 | 64.0 | 1.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 40.0 | 60.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5 |
| 6-10年 | 100.0 | 21.4 | 78.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14 |
| 11-20年 | 100.0 | 34.6 | 65.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 26 |
| 21年以上 | 98.2 | 38.9 | 59.3 | 1.9 | 1.9 | 0.0 | 0.0 | 54 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.1 | 31.4 | 66.7 | 2.0 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 51 |
| 101-300次 | 100.0 | 37.5 | 62.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 24 |
| 301次以上 | 100.0 | 39.1 | 60.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 23 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4 |
| 3-5年 | 100.0 | 11.1 | 88.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18 |
| 6-10年 | 100.0 | 42.9 | 57.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21 |
| 11年以上 | 98.2 | 36.8 | 61.4 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 0.0 | 57 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 97.6 | 31.7 | 65.9 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 41 |
| 科學園區廠商 | 100.0 | 40.7 | 59.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 100.0 | 34.4 | 65.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 32 |

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.2-8 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應(%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常滿意 | 還算滿意 | 合計 | 不太滿意 | 非常不滿意 | | |
| 整體 | 98.8 | 29.4 | 69.4 | 1.2 | 1.2 | 0.0 | 0.0 | 170 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 16.7 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 100.0 | 29.4 | 70.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 17 |
| 11-20年 | 97.5 | 32.5 | 65.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 | 40 |
| 21年以上 | 99.0 | 29.5 | 69.5 | 1.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 105 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 98.8 | 26.2 | 72.6 | 1.2 | 1.2 | 0.0 | 0.0 | 84 |
| 101-300次 | 100.0 | 30.4 | 69.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 46 |
| 301次以上 | 97.2 | 33.3 | 63.9 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 | 36 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 3-5年 | 100.0 | 24.2 | 75.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33 |
| 6-10年 | 100.0 | 32.3 | 67.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31 |
| 11年以上 | 98.0 | 29.0 | 69.0 | 2.0 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 100 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 100.0 | 28.8 | 71.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 66 |
| 科學園區廠商 | 98.3 | 26.2 | 72.1 | 1.6 | 1.6 | 0.0 | 0.0 | 61 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 97.7 | 34.9 | 62.8 | 2.3 | 2.3 | 0.0 | 0.0 | 43 |

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「無意見」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.2-9 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

| | 滿意(%) | | | 不滿意(%) | | | 無反應 (%) | 樣本數 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 合計 | 非常 滿意 | 還算 滿意 | 合計 | 不太 滿意 | 非常 不滿意 | | |
| 整體 | 96.4 | 24.3 | 72.1 | 0.4 | 0.4 | 0.0 | 3.1 | 226 |
| 公司成立時間 | | | | | | | | |
| 5年以下 | 100.0 | 16.7 | 83.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6 |
| 6-10年 | 95.6 | 21.7 | 73.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.3 | 23 |
| 11-20年 | 93.7 | 27.0 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.3 | 63 |
| 21年以上 | 97.7 | 23.5 | 74.2 | 0.8 | 0.8 | 0.0 | 1.5 | 132 |
| 每月辦理報關次數 | | | | | | | | |
| 100次以下 | 95.4 | 20.0 | 75.4 | 0.8 | 0.8 | 0.0 | 3.8 | 130 |
| 101-300次 | 98.0 | 28.6 | 69.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.0 | 49 |
| 301次以上 | 100.0 | 35.9 | 64.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 39 |
| 從事報關業務年資 | | | | | | | | |
| 2年以下 | 90.0 | 25.0 | 65.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 20 |
| 3-5年 | 97.7 | 18.6 | 79.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.3 | 43 |
| 6-10年 | 97.6 | 33.3 | 64.3 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 0.0 | 42 |
| 11年以上 | 96.7 | 23.1 | 73.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.3 | 121 |
| 公司經營行業 | | | | | | | | |
| 保稅業者 | 97.5 | 25.3 | 72.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.5 | 79 |
| 科學園區廠商 | 97.8 | 19.8 | 78.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.2 | 91 |
| 快遞/自由港區/承攬業者 | 92.9 | 30.4 | 62.5 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 5.4 | 56 |

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

附錄四：信度與效度分析之結果

一、信度分析

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

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

| 調查對象 | 題目內容 |
|-----------------|------------------------|
| 報關業者部分 | 對「洽公環境」的滿意程度 |
| | 對「洽公設施」的滿意程度 |
| | 對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度 |
| | 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 |
| | 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 |
| | 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 |
| | 對「進口通關作業」的滿意程度 |
| | 對「出口通關作業」的滿意程度 |
| | 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 |
| | 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | |
| 其他通關業者部分 | 對「進口通關作業」的滿意程度 |
| | 對「出口通關作業」的滿意程度 |
| | 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 |
| | 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 |
| | 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 |
| | 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 |
| | 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | |

其次，在進行信度及效度分析之前，先就前述題目的選項予以重新過錄。目的是使所有的題目的方向（評價之正向及反向）都能一致，並且使「拒答、不知道、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：

「報關業者及其他通關業者部分」滿意度類型題目之「非常滿意」定義為「2」、「還算滿意」定義為「1」、「不太滿意」定義為「-1」、「非常不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「拒答、不知道、無意見」、「未到過臺北關」、「未與臺北關人員接觸過」、「無此經驗」、「未曾提出建議、申訴或問題」、「從未使用」、「未曾參加此類活動」則定義為「0」。

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

表 D.2 信度分析之結果

| 各分量表及其題項變數名稱 | 校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation) | 刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted) | 分量表之 Cronbach's α 信度係數 |
|----------------------------|---|---|-------------------------------|
| 【分量表 1】報關業者部分之滿意度 | | | 0.8764 |
| 對「洽公環境」的滿意程度 | 0.6712 | 0.8595 | |
| 對「洽公設施」的滿意程度 | 0.6350 | 0.8620 | |
| 對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度 | 0.7740 | 0.8514 | |
| 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 | 0.7938 | 0.8501 | |
| 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 | 0.5572 | 0.8675 | |
| 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 | 0.3691 | 0.8808 | |
| 對「進口通關作業」的滿意程度 | 0.4873 | 0.8716 | |
| 對「出口通關作業」的滿意程度 | 0.4449 | 0.8752 | |
| 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 | 0.5619 | 0.8671 | |
| 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 0.5654 | 0.8671 | |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | 0.6582 | 0.8665 | |
| 【分量表 2】其他通關業者部分之滿意度 | | | 0.880 |
| 對「進口通關作業」的滿意程度 | 0.589 | 0.870 | |
| 對「出口通關作業」的滿意程度 | 0.642 | 0.865 | |
| 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 | 0.671 | 0.862 | |
| 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 0.628 | 0.867 | |
| 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 | 0.645 | 0.865 | |
| 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 | 0.597 | 0.871 | |
| 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 | 0.693 | 0.860 | |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | 0.751 | 0.859 | |

在上表的信度分析結果，共可分為 2 個分量表，每個分量表下的題項所要測量的內容，分屬於「報關業者」、「其他通關業者」兩類受訪商民之滿意度。

其次，就上表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」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 10 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8595，反而比未刪除前的 0.8764 還要低，顯示第一題項有其保留的必要。反之，如果刪除該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.8764 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

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

透過信度分析的結果，首先，在兩個分量表的 Cronbach's α 係數分別為：0.8764 及 0.880，信度係數值都大於 0.85 以上，顯示兩個分量表都具有相當好的信度測量值。

其次，在各分量表的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's α 信度係數值為低（只有分量表 1 的「對『處理建議、申訴或問題』方面的滿意程度」是例外），顯示絕大多數題項與分量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目（前述 1 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

二、效度分析

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

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

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 19 個題項（報關業者部分的 11 題、其他通關業者部分的 8 題）。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」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果（報關業者部分）

| 報關業者部分 | 解釋變異量 | 累積解釋變異量 | Component（抽取的因素） | | | 共同性 |
|------------------------|--------|---------|------------------|---------------|--------------|-------|
| | | | 因素 1 | 因素 2 | 因素 3 | |
| 對「出口通關作業」的滿意程度 | 46.81% | 46.81% | 0.794 | -0.258 | 0.077 | 0.685 |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | | | 0.761 | -0.512 | 0.426 | 0.625 |
| 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 | | | 0.679 | -0.448 | 0.384 | 0.497 |
| 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | | | 0.643 | -0.519 | 0.224 | 0.463 |
| 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 | | | 0.599 | -0.504 | 0.417 | 0.446 |
| 對「進口通關作業」的滿意程度 | | | 0.598 | -0.400 | 0.352 | 0.391 |
| 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 | 10.75% | 57.56% | 0.555 | -0.899 | 0.391 | 0.824 |
| 對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度 | | | 0.560 | -0.899 | 0.278 | 0.824 |
| 對「洽公環境」的滿意程度 | | | 0.402 | -0.884 | 0.264 | 0.786 |
| 對「洽公設施」的滿意程度 | | | 0.383 | -0.835 | 0.280 | 0.700 |
| 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 | 7.54% | 65.10% | 0.299 | -0.277 | 0.957 | 0.919 |
| 特徵值 | | | 5.150 | 1.182 | 0.830 | |

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.3 的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、滿意度部分的因素分析萃取 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：5.150、1.182 及 0.830 (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。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出 3 個共同因素，對於報關業者部分的 11 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：46.81%、10.75% 及 7.54%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 65.10%。也就是說，只要依這 3 個因素，就可以解釋所有 11 個題項變數所測量結果的 65.10% 部分。
- 三、就 3 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間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 6 項，其數值依序為：0.794、0.761、0.679、0.643、0.599、0.598。而這 6 個變項都是詢問「臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會、人員電話服務禮儀及整體服務方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「報關業者對臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會、人員電話服務禮儀及整體服務方面的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 11 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會、人員電話服務禮儀及整體服務方面的滿意度」相關的 6 個題目；「因素 2」包含「對臺北關洽公環境和設施、承辦人員洽公服務禮儀及專業度方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對臺北關處理業者意見的滿意度」相關的 1 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與報關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

表 D.4 因素分析之結果（其他通關業者部分）

| 其他通關業者部分 | 解釋變異量 | 累積解釋變異量 | Component（抽取的因素） | | | 共同性 |
|------------------------|--------|---------|------------------|---------------|--------------|-------|
| | | | 因素 1 | 因素 2 | 因素 3 | |
| 對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度 | 55.60% | 55.60% | 0.888 | -0.358 | 0.476 | 0.789 |
| 對人員「電話服務禮儀」的滿意程度 | | | 0.846 | -0.492 | 0.580 | 0.751 |
| 對「出口通關作業」的滿意程度 | 11.18% | 66.78% | 0.465 | -0.896 | 0.424 | 0.819 |
| 對「進口通關作業」的滿意程度 | | | 0.272 | -0.861 | 0.510 | 0.768 |
| 對臺北關「整體服務」的滿意程度 | | | 0.649 | -0.791 | 0.570 | 0.753 |
| 對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 | 8.05% | 74.83% | 0.484 | -0.368 | 0.891 | 0.807 |
| 對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度 | | | 0.413 | -0.565 | 0.794 | 0.667 |
| 對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度 | | | 0.602 | -0.501 | 0.750 | 0.632 |
| 特徵值 | | | 4.448 | 0.894 | 0.644 | |

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 其他通關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、其他通關業者部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值（Eigen values）分別為：4.448、0.894 及 0.644（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。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 1 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素）。

二、萃取出來的 3 個共同因素，對於其他通關業者部分的 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：55.60%、11.18%及 8.05%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 74.83%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 74.83% 部分。

三、就 3 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 2 項，其數值依序為：0.888、0.846。而這 2 個變項都是詢問「臺北關承辦人員電話服務禮儀及專業度方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「其他通關業者對臺北關承辦人員相關服務的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 8 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對臺北關承辦人員相關服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 2」包含「對臺北關整體服務及進出口通關作業的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 3」包含「對臺北關資訊網站服務、處理業者申訴意見建議、辦理各項講習說明會研討會的滿意度」相關的 3 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與其他通關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

整體而言，經過因素分析的結果，「報關業者部分」、「其他通關業者部分」所萃取出的因素，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「報關業者部分」、「其他通關業者部分」的調查題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的題目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。

附錄五：問卷

財政部關務署臺北關 111 年度為民服務問卷調查表【報關業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，特進行本次問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考，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

財政部關務署臺北關
免費申訴電話：0800311005

(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/>)

A、請問 貴公司(行)最常接洽業務地點或單位：【可複選，最多2項】

- 臺北關通關大樓 業務二組新竹業務課(位新竹科學園區)
- 臺北關駐遠雄公司辦公室 臺北關駐華儲公司辦公室
- 臺北關駐長榮倉儲公司辦公室 臺北關松山分關郵務課(臺北郵局)
- 其他_____

1、請問您對本關洽公環境(整潔、綠美化、明亮度)是否滿意?

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未到過臺北關

- 1-1.不滿意處所：_____
- 1-2.不滿意項目：整潔程度 綠美化程度 明亮度程度 其他_____
- 1-3.不滿意原因：_____

2、請問您對本關洽公設施(即硬體服務設施)是否滿意?

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未到過臺北關

- 2-1.不滿意處所：_____
- 2-2.不滿意項目：引導指示牌 電腦查詢機 無障礙設施 其他_____
- 2-3.不滿意原因：_____

3、請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意?

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未與臺北關人員接觸過

- 3-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____
- 3-2.不滿意原因：_____

4、請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未與臺北關人員接觸過

4-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

4-2.不滿意原因：_____

5、請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

5-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

5-2.不滿意原因：接聽速度過慢（電話鈴響9聲以上或20秒以上）
口氣不佳 專業性不足 其他_____

6、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

未曾提出建議、申訴或問題 親自至本關協談 本關電話 E-mail 電子信箱
申訴專線（0800311005） 服務場所之民意信箱 其他_____

7、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

7-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

7-2.不滿意原因：_____

8、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

8-1.不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

8-2.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

8-3.不滿意原因：_____

9、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

9-1.不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

9-2.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

9-3.不滿意原因：_____

10、請問對本關資訊網站（<http://taipei.customs.gov.tw/>）服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 從未使用

10-1.不滿意項目：貨物通關資訊 旅客通關資訊 資訊公開 便民服務
常見問答 網站搜尋功能 其他_____

10-2.不滿意原因：_____

10-3.若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：_____

11、請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會（如：通關業務座談會、空運進口貨物申報應注意事項及相關規定講習等）是否感到滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾參加此類活動

11-1.不滿意場次名稱：_____

11-2.不滿意原因：_____

12、請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意

12-1.不滿意原因：_____

13、請問您或 貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

13-1.意見、鼓勵或建議事項：_____

13-2.以上意見是否針對特定單位提出：

無針對特定單位 業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

B.基本資料：（請於適當的內打勾）

1.請問 貴公司成立的時間：5年以下 6-10年 11-20年 21年以上

2.請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數：

100次以下 101-300次 301次以上

3.請問您從事報關業務有多久：2年以下 3-5年 6-10年 11年以上

財政部關務署臺北關 111 年度為民服務問卷調查表【其他業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，特進行本次問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考，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

財政部關務署臺北關
(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/> 免費申訴電話：0800311005)

A、請問 貴公司(行)的經營行業：【單選，請選擇一個最主要的經營項目】

- 保稅業者 快遞業者 科學園區廠商 自由貿易港區業者
承攬業者 其他_____

1、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

1-1. 不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

1-2. 不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

1-3. 不滿意原因：_____

2、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

2-1. 不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

2-2. 不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

2-3. 不滿意原因：_____

3、請問對本關資訊網站 (<http://taipei.customs.gov.tw/>) 服務措施，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 從未使用

3-1. 不滿意項目：貨物通關資訊 旅客通關資訊 資訊公開 便民服務
常見問答 網站搜尋功能 其他_____

3-2. 不滿意原因：_____

4、請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會（如：空運進口貨物申報應注意事項及相關規定講習、保稅業務座談會等）是否感到滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾參加此類活動



4-1.不滿意場次名稱：_____

4-2.不滿意原因：_____

5、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

- 未曾提出建議、申訴或問題 親自至本關協談 本關電話 E-mail 電子信箱
申訴專線（0800311005） 服務場所之民意信箱 其他_____

6、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾提出建議、申訴或問題



6-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

6-2.不滿意原因：_____

7、請問您對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗



7-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

7-2.不滿意原因：_____

8、請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗



8-1.不滿意單位(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

8-2.不滿意原因：接聽速度過慢（電話鈴響9聲以上或20秒以上）
口氣不佳 專業性不足 其他_____

9、請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意



9-1.不滿意原因：_____

10、請問您或 貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

10-1.意見、鼓勵或建議事項：_____

10-2.以上意見是否針對特定單位提出：

無針對特定單位 業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

B.基本資料：（請於適當的內打勾）

1.請問 貴公司成立的時間：5年以下 6-10年 11-20年 21年以上

2.請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數：

100次以下 101-300次 301次以上

3.請問您從事報關業務有多久：2年以下 3-5年 6-10年 11年以上