

財政部關務署臺北關
107 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 107 年 6 月

目 錄

表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iv
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	5
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	16
一、對本關洽公環境及設施之滿意度	16
二、對本關同仁各項服務之滿意度	24
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度	36
四、對本關所提出的具體意見及建議事項	56
肆、其他通關業者之調查結果分析	58
一、對本關同仁各項服務之滿意度	58
二、對本關各項作業及服務措施之滿意度	67
三、對本關所提出的具體意見及建議事項	85
伍、入出境旅客之調查結果分析	87
一、對本關洽公環境之滿意度	87
二、對本關同仁各項服務之滿意度	91
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度	106
四、對本關所提出的具體意見及建議事項	114

陸、民眾反映建議辦理情形	115
一、業者部分（報關業者及其他通關業者）	115
二、入出境旅客部分	131
柒、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較	138
一、業者部分（報關業者及其他通關業者）	138
二、入出境旅客部分	144
捌、結論與建議	147
一、主要發現	147
二、建議	154
附錄一：樣本結構表	159
附錄二：訪問之回應內容統計表	161
附錄三：交叉分析表	201
附錄四：信度與效度分析之結果	234
附錄五：問卷	248

表目錄

表 2.1	調查問卷之有效回收率一覽表	5
表 3.1	報關業者對「洽公環境」不滿意的處所	18
表 3.2	報關業者對「洽公環境」不滿意的項目	18
表 3.3	報關業者對「洽公環境」不滿意的原因	19
表 3.4	報關業者對「洽公設施」不滿意的處所	22
表 3.5	報關業者對「洽公設施」不滿意的項目	22
表 3.6	報關業者對「洽公設施」不滿意的原因	23
表 3.7	報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位	26
表 3.8	報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因	26
表 3.9	報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位	29
表 3.10	報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	29
表 3.11	報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位	32
表 3.12	報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因	32
表 3.13	報關業者對本關「整體服務」不滿意的原因	35
表 3.14	報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目	38
表 3.15	報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位	38
表 3.16	報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因	39
表 3.17	報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目	42
表 3.18	報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位	42
表 3.19	報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因	43
表 3.20	報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目	46
表 3.21	報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因	47
表 3.22	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	50
表 3.23	報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因	50
表 3.24	報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	51
表 3.25	報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位	54
表 3.26	報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	55
表 3.27	報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	56
表 3.28	報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位	57
表 4.1	其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位	60
表 4.2	其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	60
表 4.3	其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位	63
表 4.4	其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因	63
表 4.5	其他通關業者對本關「整體服務」不滿意的原因	66
表 4.6	其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目	69
表 4.7	其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位	69

表 4.8	其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因	70
表 4.9	其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目	73
表 4.10	其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位	73
表 4.11	其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因	74
表 4.12	其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目	77
表 4.13	其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因	77
表 4.14	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	80
表 4.15	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	80
表 4.16	其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	81
表 4.17	其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位	84
表 4.18	其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	84
表 4.19	其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	85
表 4.20	其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位	86
表 5.1	受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所	89
表 5.2	受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因	90
表 5.3	受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象	93
表 5.4	受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因	93
表 5.5	受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線	96
表 5.6	受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因	96
表 5.7	受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象	99
表 5.8	受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因	99
表 5.9	受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象	102
表 5.10	受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因	102
表 5.11	受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	105
表 5.12	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目	108
表 5.13	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	109
表 5.14	受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因	112
表 5.15	受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道	113
表 5.16	受訪旅客對本關所提出的具體意見及建議事項	114
表 6.1	臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】	115
表 6.2	臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【入出境旅客部分】	131
表 7.1	臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】	139
表 7.2	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】	142
表 7.3	臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】	145

圖目錄

圖 2.1	報關業者之成功樣本結構：公司成立時間	7
圖 2.2	報關業者之成功樣本結構：每月辦理報關次數	7
圖 2.3	報關業者之成功樣本結構：從事報關業務年資	8
圖 2.4	報關業者之成功樣本結構：最常洽辦業務地點	9
圖 2.5	其他通關業者之成功樣本結構：公司成立時間	10
圖 2.6	其他通關業者之成功樣本結構：每月辦理報關次數	10
圖 2.7	其他通關業者之成功樣本結構：從事報關業務年資	11
圖 2.8	其他通關業者之成功樣本結構：公司經營行業	11
圖 2.9	入出境旅客之成功樣本結構：最常出入境之機場	12
圖 2.10	入出境旅客之成功樣本結構：性別	12
圖 2.11	入出境旅客之成功樣本結構：年齡	13
圖 2.12	入出境旅客之成功樣本結構：教育程度	13
圖 2.13	入出境旅客之成功樣本結構：職業	14
圖 2.14	入出境旅客之成功樣本結構：國籍	15
圖 3.1	報關業者對「洽公環境」的滿意程度	16
圖 3.2	報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果	17
圖 3.3	報關業者對「洽公設施」的滿意程度	20
圖 3.4	報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果	21
圖 3.5	報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度	24
圖 3.6	報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	25
圖 3.7	報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	27
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	28
圖 3.9	報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度	30
圖 3.10	報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	31
圖 3.11	報關業者對本關「整體服務」的滿意程度	33
圖 3.12	報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果	34
圖 3.13	報關業者對「進口通關作業」的滿意程度	36
圖 3.14	報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果	37
圖 3.15	報關業者對「出口通關作業」的滿意程度	40
圖 3.16	報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果	41
圖 3.17	報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度	44
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	45
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	48
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	49
圖 3.21	報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	52
圖 3.22	報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」看法之交叉分析結果	53

圖 4.1	其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	58
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	59
圖 4.3	其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度	61
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	62
圖 4.5	其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度	64
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	65
圖 4.7	其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度	67
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	68
圖 4.9	其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度	71
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	72
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	75
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	76
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	78
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	79
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	82
圖 4.16	其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」看法之交叉分析結果	83
圖 5.1	受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	87
圖 5.2	「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果	88
圖 5.3	受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度	91
圖 5.4	「本關海關關員的服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	92
圖 5.5	受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	94
圖 5.6	「海關為民服務專線的電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果	95
圖 5.7	受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度	97
圖 5.8	「本關海關關員的服務專業性」滿意度之交叉分析結果	98
圖 5.9	受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	100
圖 5.10	「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」滿意度之交叉分析結果	101
圖 5.11	受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度	103
圖 5.12	本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果	104
圖 5.13	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	106
圖 5.14	「海關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果	107
圖 5.15	受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	110
圖 5.16	「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果	111

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。
- (三) 瞭解入出境旅客對於本關各項為民服務工作之滿意情形，如：
洽公環境、通關作業、關員服務禮儀及專業能力…等。此外，並瞭解旅客對入出境通關服務措施的評價及相關意見，以加強與商民間之雙向溝通。

(四) 比較各年度之調查結果，瞭解本關各項為民服務工作績效增減情形，以檢討、改進為民服務作業。

三、依據

依據行政院 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

共分三大類，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。第三是以桃園國際機場及臺北松山機場之「入出境旅客」為此次調查母體。

三、調查項目

本年度第一次的為民服務問卷調查，依受訪對象的性質可分為兩大類：通關業者（含報關業者）及入出境旅客。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、其他通關業者及入出境旅客三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 516 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 601 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。(3)入出境旅客方面，在調查日期派遣訪員至桃園國際機場及臺北松山機場進行訪問工作。抽樣方式為：隨機抽取當日在兩個機場入出境的若干班機，抽中該班機之旅客即為受訪對象，訪問人數預計為 1,068 人以上。

五、調查方式

在通關業者方面，是以「郵寄/自填問卷調查法」進行訪問，亦即透過寄發問卷及回郵信封給受訪業者，請受訪業者自行填妥後寄回。在入出境旅客方面，是以「面對面訪問方式」或將問卷交付受訪旅客以「直接填答方式」來進行調查，亦即在旅客登機前或下機後，由訪員當場詢問受訪旅客，或等待受訪旅客填畢問卷之後，再予以回收。

此外，在郵寄問卷方面，為了達到較高的回收率，本調查針對未寄回問卷的受訪業者進行兩次以上的催收程序。第一次催收在寄出郵件的 2 星期後，針對沒有回覆的業者，以電話催收及訪問的方式進行。第二次電話催收時間在寄出郵件後的 3 個星期後，除了拒絕接受訪問的廠商之外，針對其他未回覆的受訪者再進行最後一次的電話催收及訪問程序。經過上述的調查方式，可提高郵寄問卷的回收率。本次電話催收及訪問程序是採用「電腦輔助電話訪問系統」(Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI) 進行之。

六、調查時間

在報關業者及其他通關業者部分，於民國 107 年 6 月 1 日開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至 7 月 6 日完成所有的問卷回收作業，調查時間共約 5 個星期。在入出境旅客部分，於民國 107 年 5 月 20 日、5 月 26 日、5 月 27 日及 6 月 3 日，由全國公信力民意調查股份有限公司派遣訪員前往兩個機場進行問卷調查。

七、問卷回收情形

在報關業者方面，總計回收的有效成功問卷為 212 份（包括郵寄回覆的 87 份及電話訪問的 125 份），回收率為 41.1%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ±5.17 個百分點。在其他通關業者方面，總計回收的有效成功問卷為 250 份（包括郵寄回覆的 104 份及電話訪問的 146 份），回收率為 41.6%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ±4.74 個百分點。在入出境旅客方面，共發送 1,080 份問卷，完成有效成功問卷 1,070 份（桃園國際機場完成 712 份，臺北松山機場完成 358 份），回收率 99.1%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ±3.00 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 調查問卷之有效回收率一覽表

	發放份數	有效回收份數	有效回收率	95%信賴度之抽樣誤差
報關業者	516	212	41.1%	±5.17%
其他通關業者	601	250	41.6%	±4.74%
入出境旅客	1080	1070	99.1%	±3.00%

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，於問卷回收之後，由全國公信力民意調查股份有限公司進行「問卷輸入系統撰寫」之程序，輸入員只需依照電腦指示輸入（key-in）回收問卷答案之選項代號，該系統可自動進行選項輸入管制、自動跳題...等強大的輔助功能，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、其他通關業者及入出境旅客的樣本結構，分別描述如下：

【報關業者部分】

(一) 公司成立時間：0.5%的業者成立時間在 5 年以下，3.8%是在 6 ~10 年，25.0%是在 11~20 年，69.8%是在 21 年以上。另有 0.9% 是無反應（參見圖 2.1）。

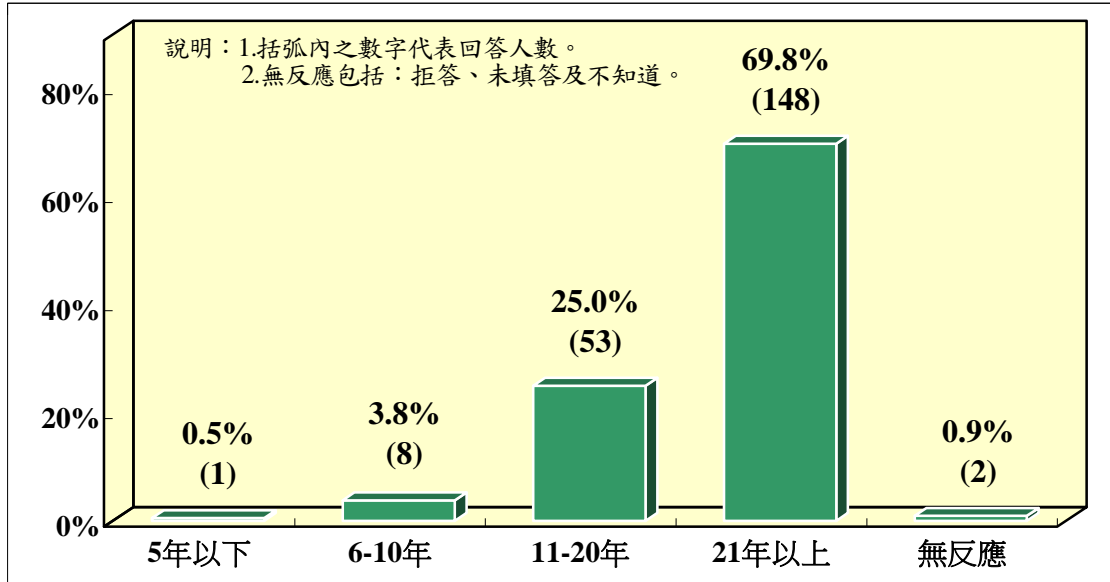


圖 2.1 報關業者之成功樣本結構：公司成立時間

(二) 每月辦理報關次數：27.4%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在 100 次以下，32.1%是在 101 次~300 次，38.2%是在 301 次以上。另有 2.4% 是無反應（參見圖 2.2）。

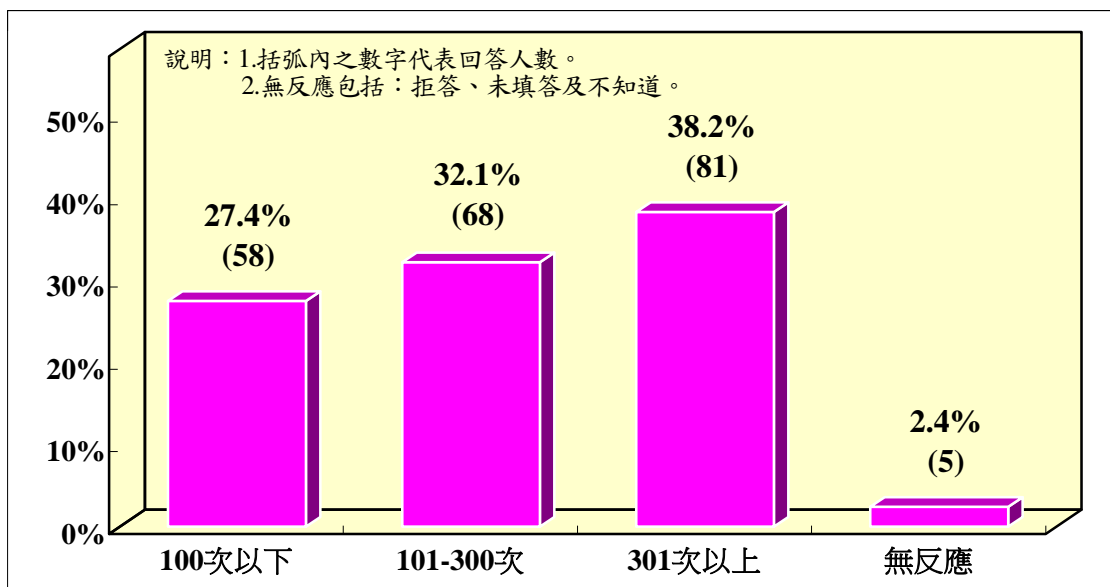


圖 2.2 報關業者之成功樣本結構：每月辦理報關次數

(三) 從事報關業務年資：有 6.6% 的受訪者年資在 2 年以下，有 8.5% 的年資在 3~5 年者，有 7.5% 的年資在 6~10 年，有 77.4% 的年資在 11 年以上（參見圖 2.3）。

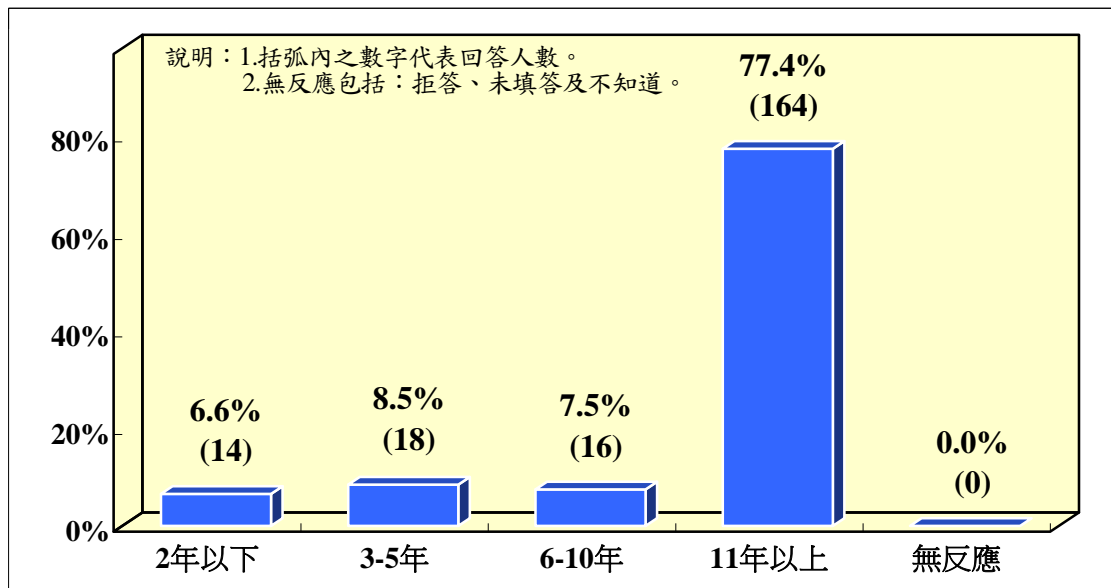


圖 2.3 報關業者之成功樣本結構：從事報關業務年資

(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，以「臺北關通關大樓」的 37.3% 為最高。其次依序為：「臺北關駐華儲公司辦公室」(26.9%)、「臺北關駐遠雄公司辦公室」(14.6%)、「臺北關駐永儲公司辦公室」(8.0%)、「臺北關駐長榮倉儲公司辦公室」(7.5%)、「臺北關業務二組新竹業務課」(0.9%)、「臺北關松山分關郵務課」(0.0%)。另有 4.7% 是無反應 (參見圖 2.4)。

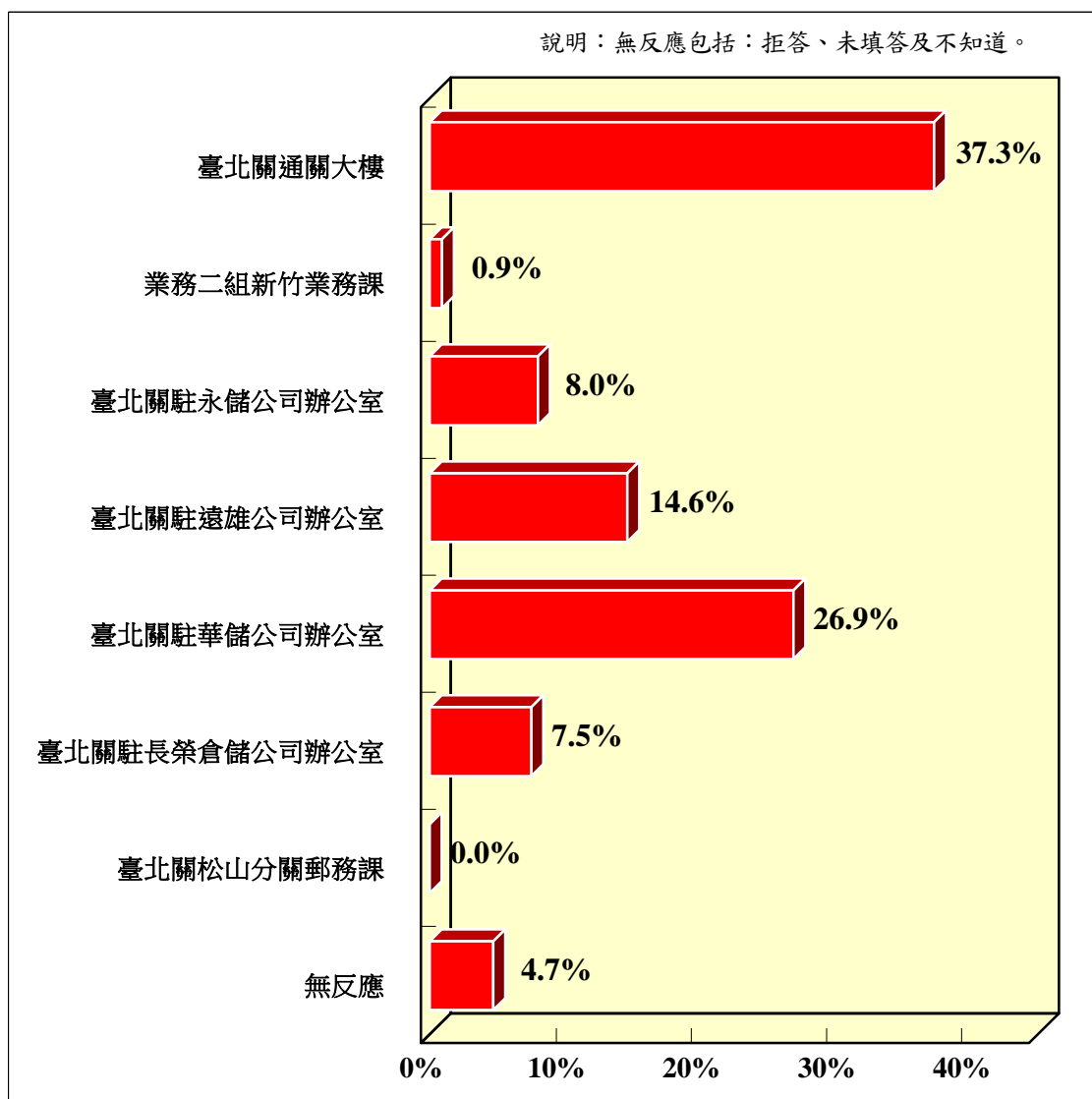


圖 2.4 報關業者之成功樣本結構：最常洽辦業務地點

【其他通關業者部分】

(一) 公司成立時間：4.0%的業者成立時間在5年以下，17.6%是在6~10年，31.2%是在11~20年，44.8%是在21年以上。另有2.4%是無反應（參見圖2.5）。

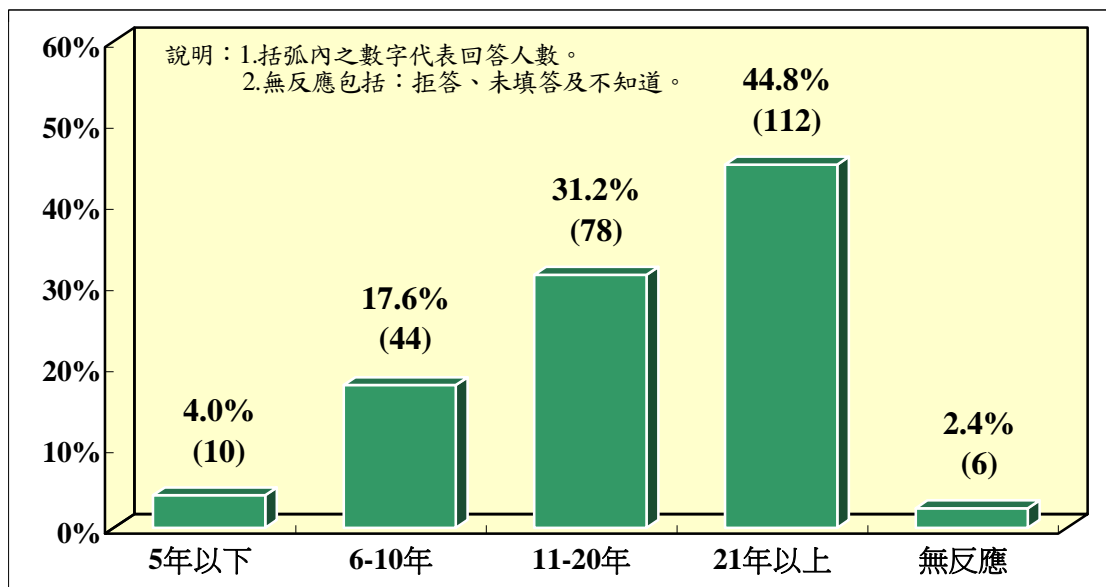


圖 2.5 其他通關業者之成功樣本結構：公司成立時間

(二) 每月辦理報關次數：53.2%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在100次以下，23.2%是在101次~300次，20.4%是在301次以上。另有3.2%是無反應（參見圖2.6）。

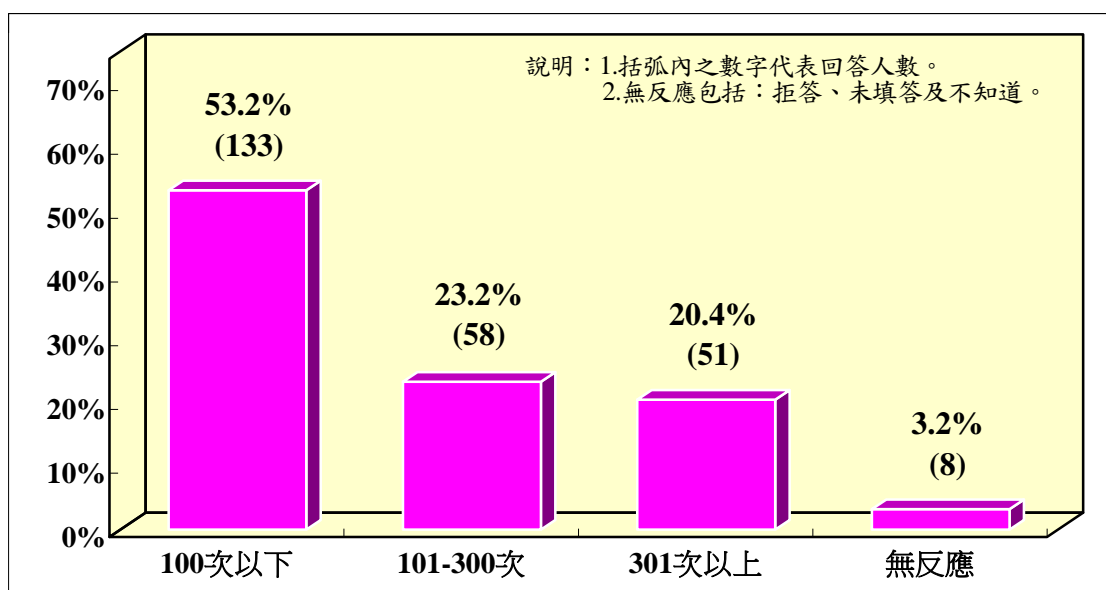


圖 2.6 其他通關業者之成功樣本結構：每月辦理報關次數

(三)從事報關業務年資：有 12.0%的受訪者年資在 2 年以下，有 16.0%的年資在 3~5 年者，有 20.8%的年資在 6~10 年，有 50.4%的年資在 11 年以上。另有 0.8%是無反應（參見圖 2.7）。

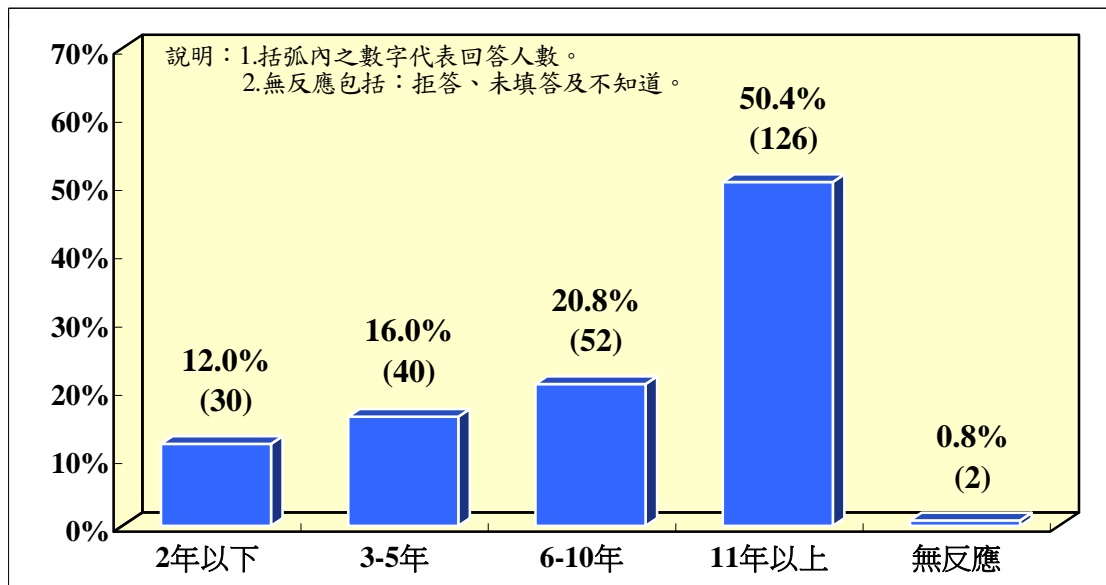


圖 2.7 其他通關業者之成功樣本結構：從事報關業務年資

(四)公司經營行業：有 28.4%是保稅業者，有 2.8%是快遞業者，有 47.6%是科學園區廠商，有 7.2%是自由貿易港區業者，有 14.0%是承攬業者。另有 0.0%是無反應（參見圖 2.8）。

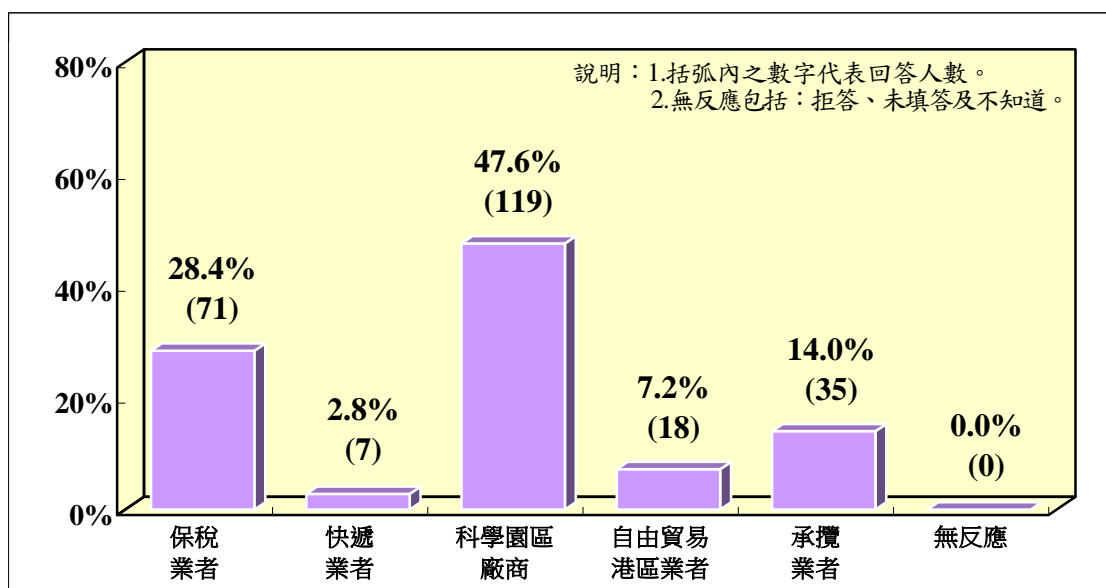


圖 2.8 其他通關業者之成功樣本結構：公司經營行業

【入出境旅客部分】

(一) 最常出入境之機場：在『可以複選』的情況下，有 39.2% 的受訪者是「桃園國際機場第一航廈」，有 47.1% 是「桃園國際機場第二航廈」，有 17.6% 是「臺北松山機場」。另有 4.4% 是無反應（參見圖 2.9）。

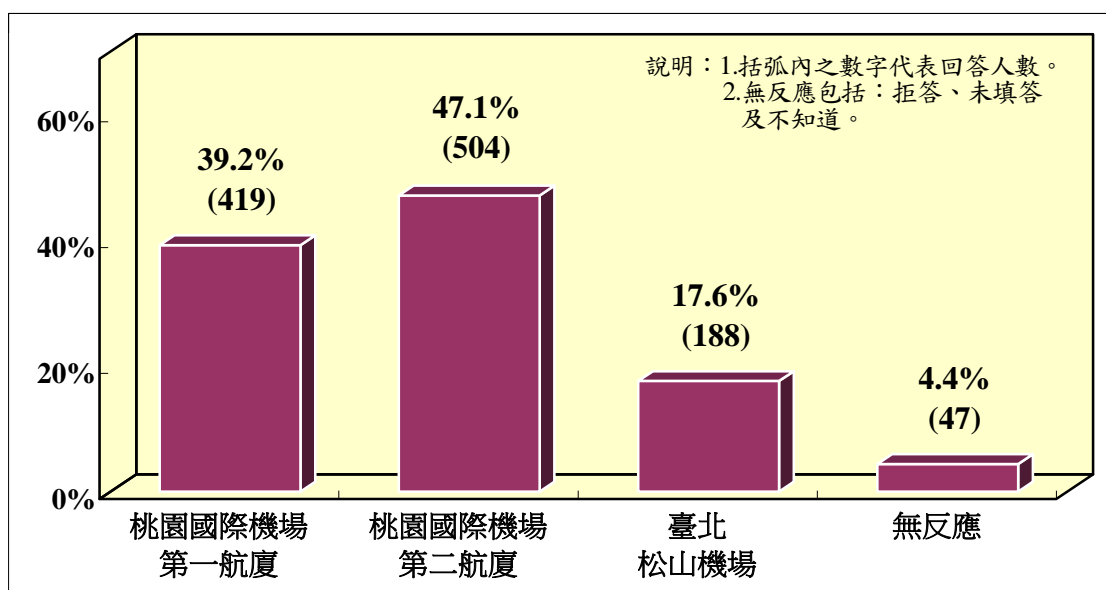


圖 2.9 入出境旅客之成功樣本結構：最常出入境之機場

(二) 性別：有 45.0% 的受訪者是男性，有 53.5% 是女性。另有 1.6% 是無反應（參見圖 2.10）。

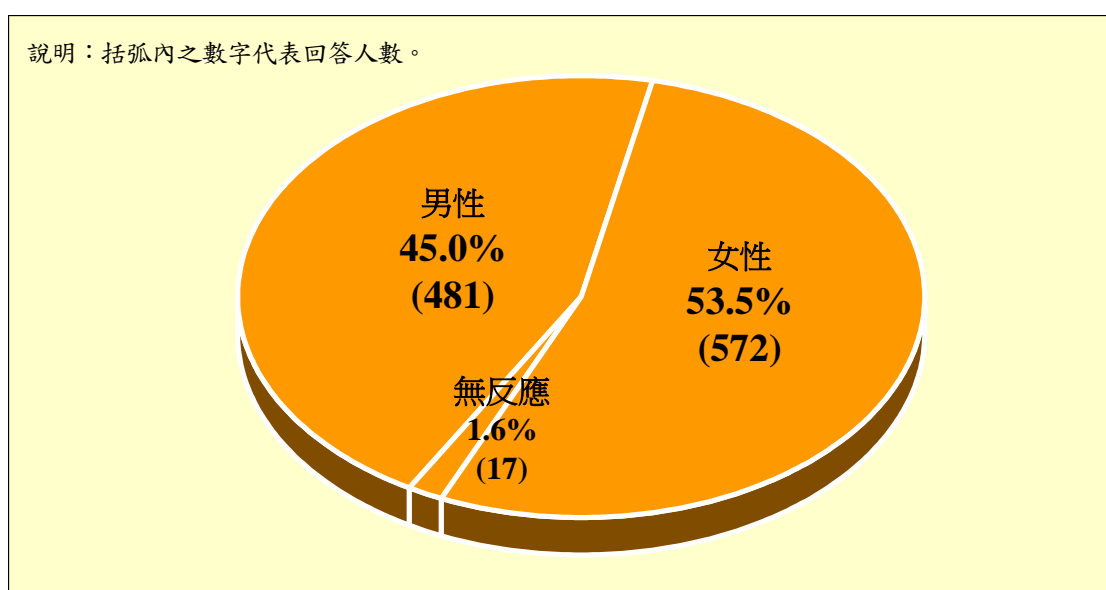


圖 2.10 入出境旅客之成功樣本結構：性別

(三) 年齡：有 6.6% 的受訪者是 20 歲以下，有 35.6% 是 21-30 歲，有 42.4% 是 31-50 歲，有 12.5% 是 51 歲以上。另有 2.8% 是無反應（參見圖 2.11）。

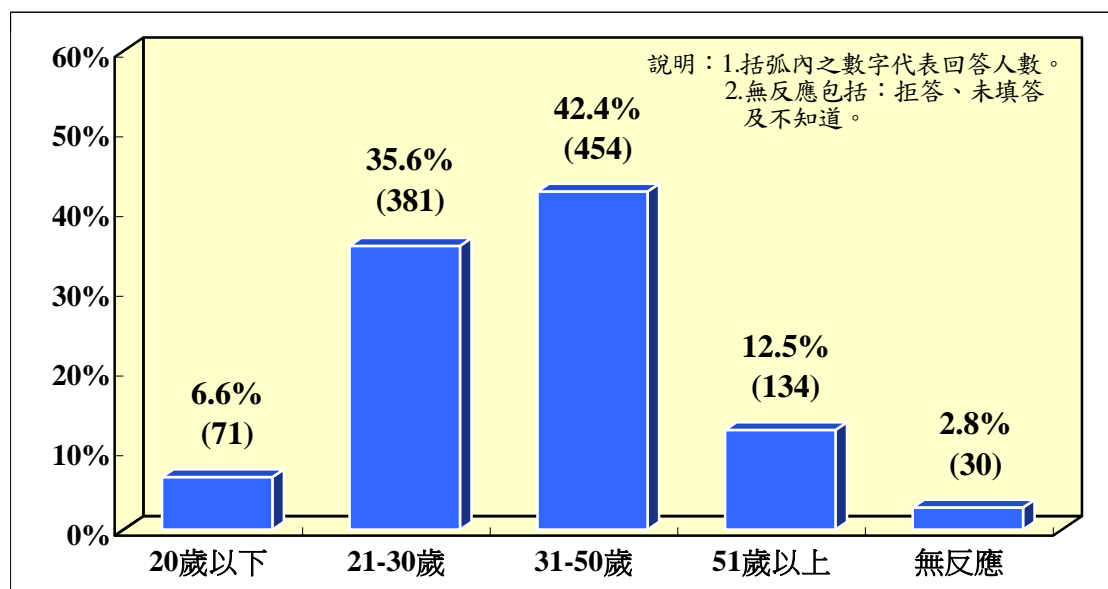


圖 2.11 入出境旅客之成功樣本結構：年齡

(四) 教育程度：有 2.1% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 13.0% 是高中，有 61.8% 是大專/大學，有 14.0% 是碩士以上。另有 9.2% 是無反應（參見圖 2.12）。

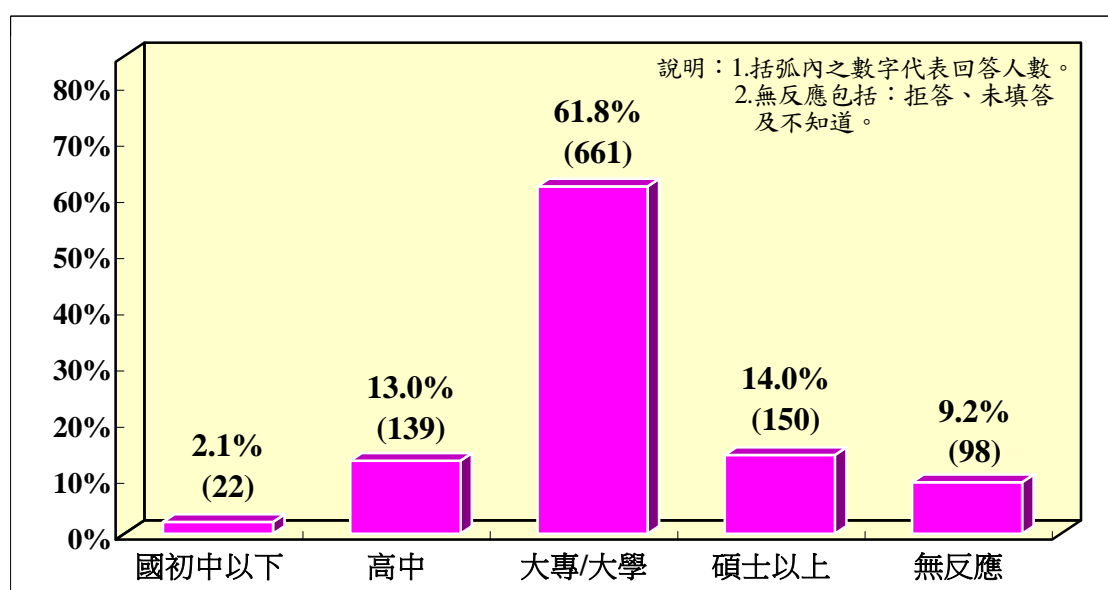


圖 2.12 入出境旅客之成功樣本結構：教育程度

(五) 職業：受訪者的職業以「服務業」為最多 (27.7%)，第二是「製造業」(13.0%)，第三是「學生」(12.2%)，第四是「軍公教」(7.5%)，第五是「金融業」(7.0%)，其餘的比例都較低。另有 11.2% 是無反應 (參見圖 2.13)。

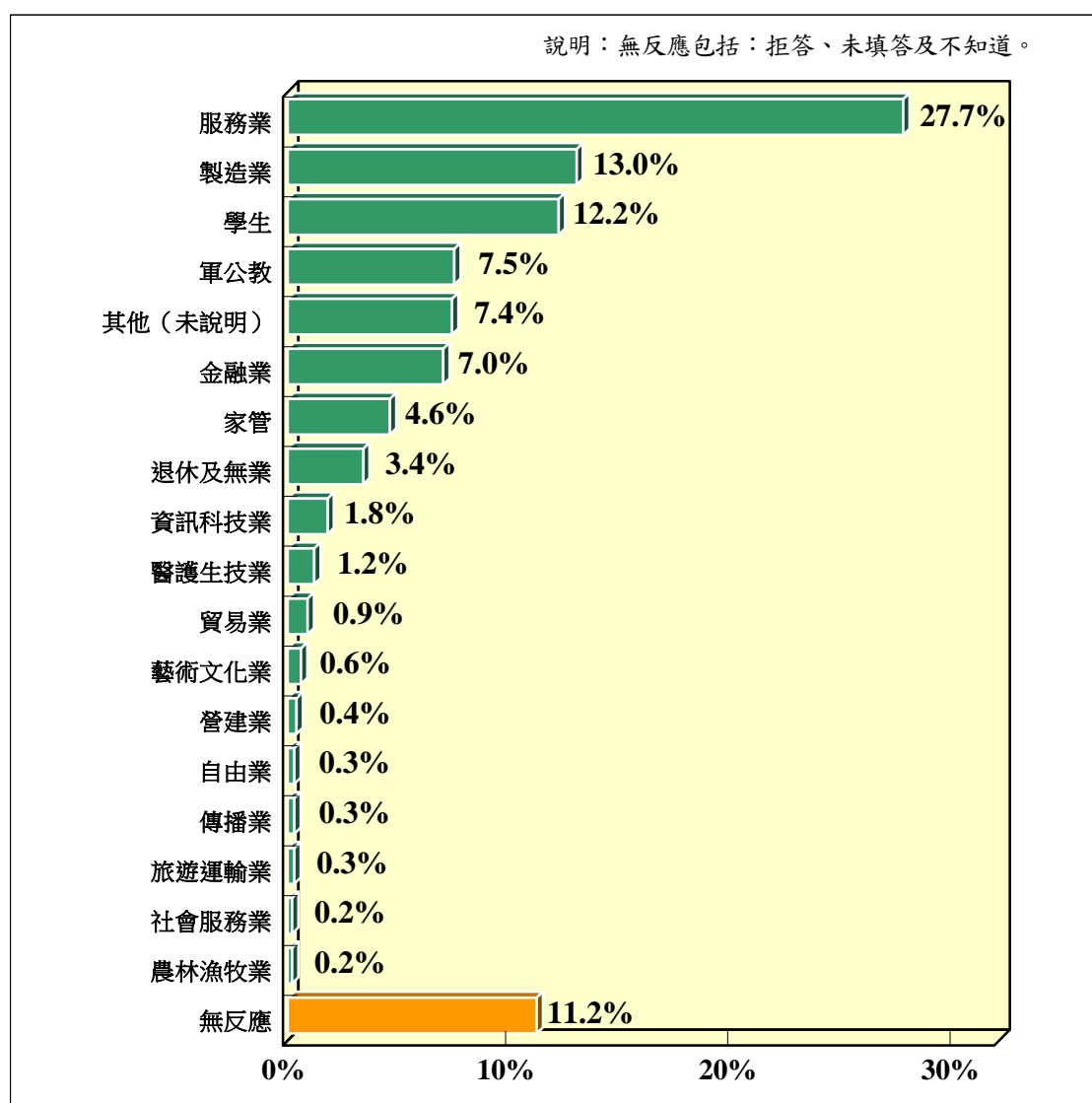


圖 2.13 入出境旅客之成功樣本結構：職業

(六) 國籍：受訪者的國籍以「中華民國」為最多 (69.0%)，第二是「中國大陸及港澳」(17.6%)，其餘的比例都較低。另有 3.7% 是無反應 (參見圖 2.14)。

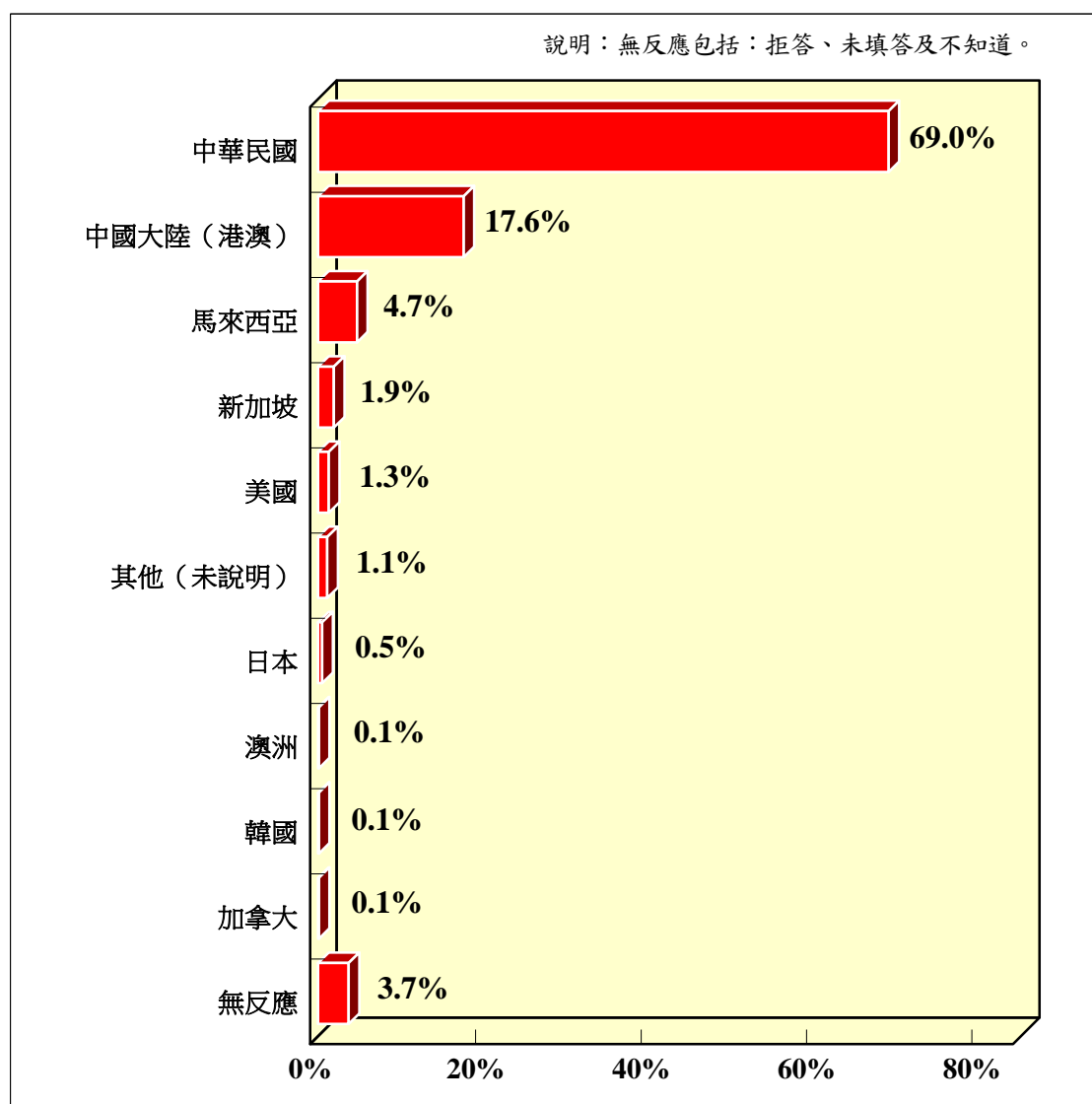


圖 2.14 入出境旅客之成功樣本結構：國籍

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 87 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，如圖 3.1 調查結果所示，有 95.2% 的業者對於本關洽公環境傾向滿意（9.6% 為非常滿意，85.6% 為還算滿意）；有 2.4% 的業者傾向不滿意（2.4% 為不太滿意）；另有 2.4% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

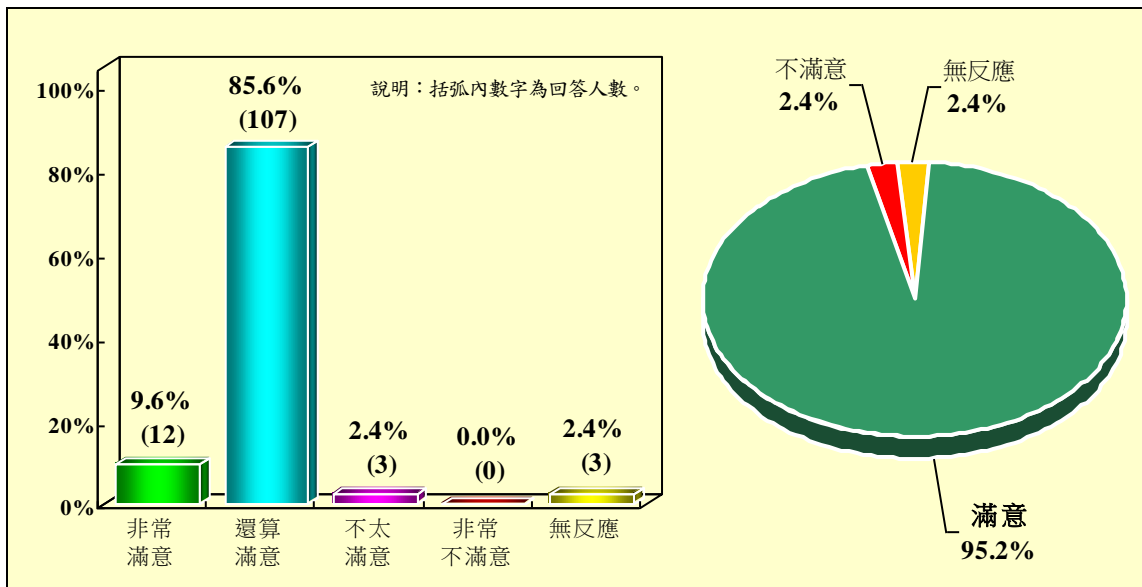


圖 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度

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 11-20 年、每月辦理報關次數為 100 次以下、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。

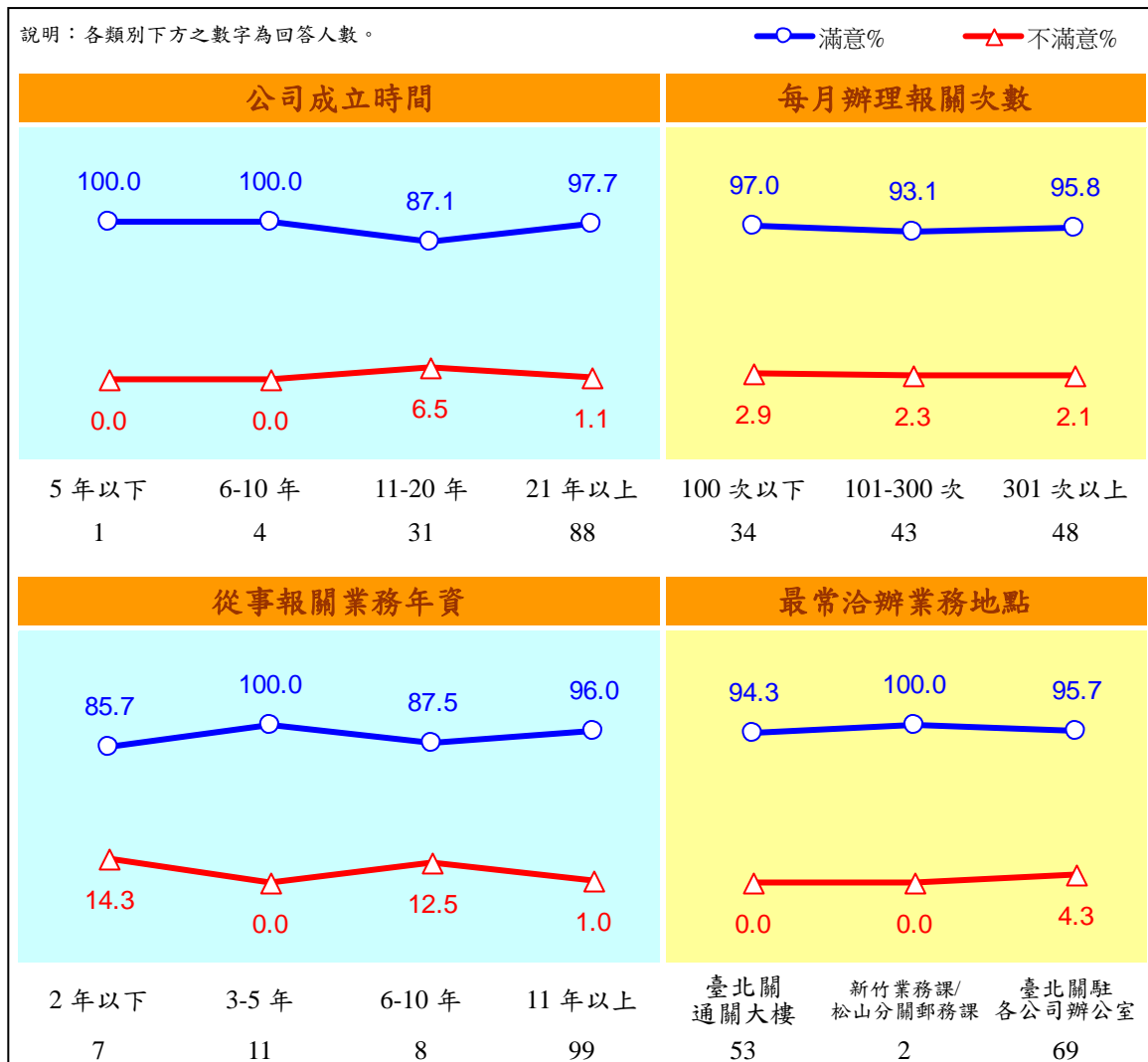


圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果

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 3.1 所示。

受訪業者所提出的處所，只有一個為：「臺北關駐華儲公司辦公室」。

表 3.1 報關業者對「洽公環境」不滿意的處所

	回答人數	百分比
臺北關駐華儲公司辦公室	2	66.7
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 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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 3.2 所示。

受訪業者所提出的項目，只有一個為：「明亮度程度」。

表 3.2 報關業者對「洽公環境」不滿意的項目

	回答人數	百分比
明亮度程度	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 209 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：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的原因為：「比較老舊」、「明亮度不夠」及「華儲舊大樓的設備太舊」。

表 3.3 報關業者對「洽公環境」不滿意的原因

	回答人數	百分比
比較老舊	1	33.3
明亮度不夠	1	33.3
華儲舊大樓的設備太舊	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

除了 83 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 129 位受訪業者中，如圖 3.3 調查結果所示，有 89.9% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（7.0% 為非常滿意，82.9% 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 8.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

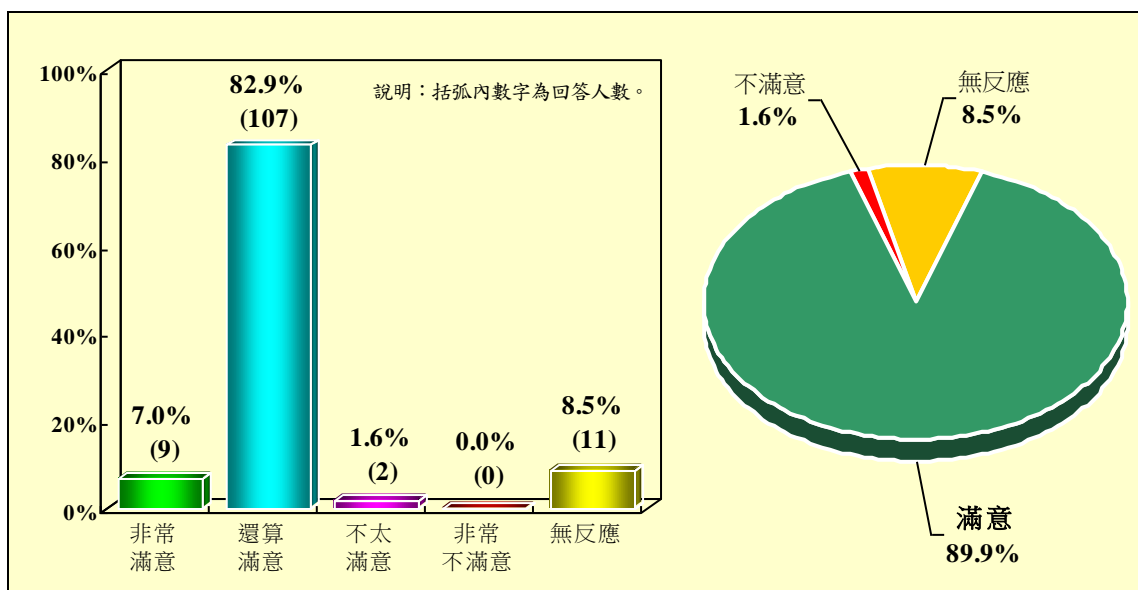


圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

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，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 100 次以下、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。

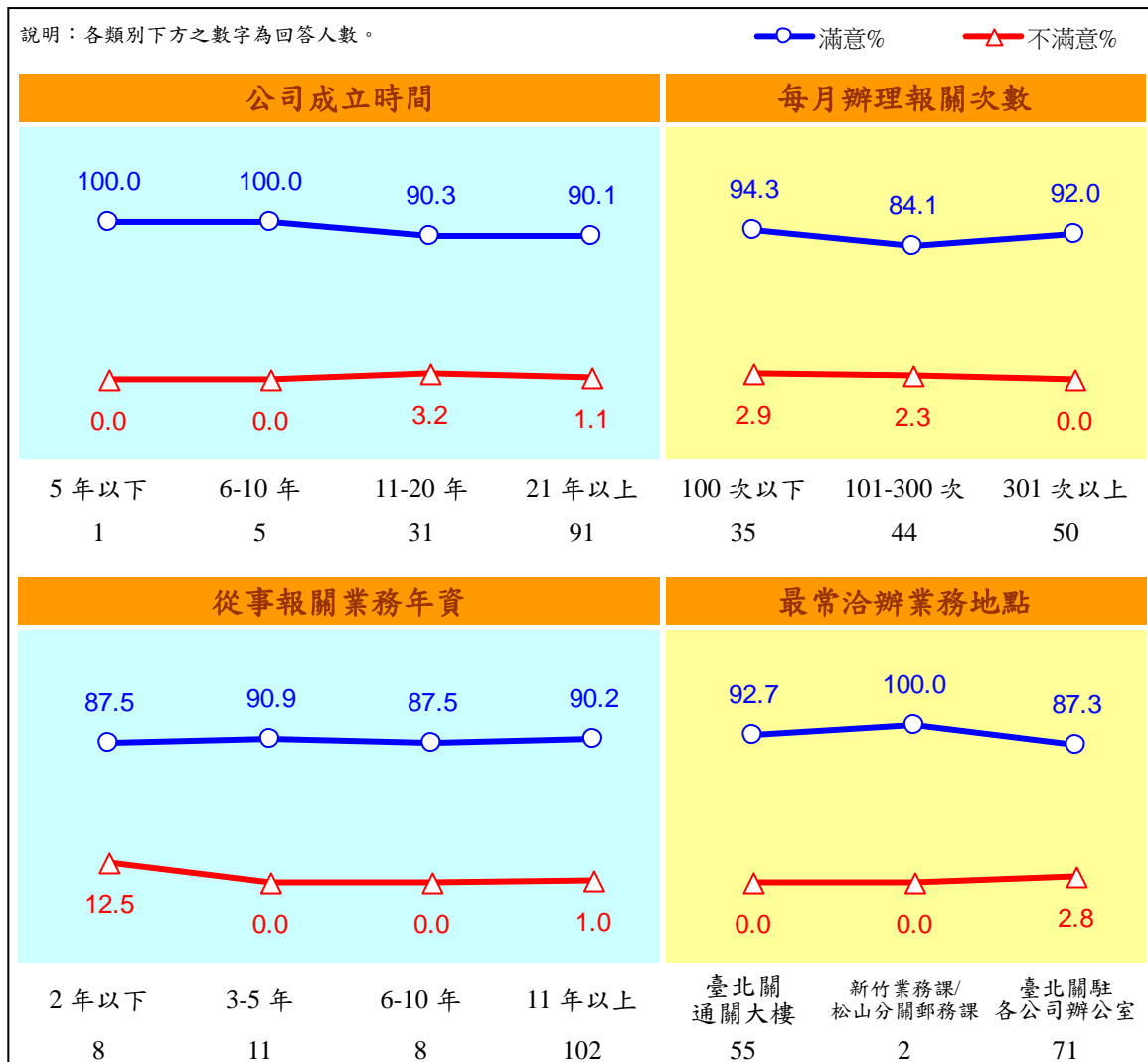


圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果

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 3.4 所示。

受訪業者所提出的處所，只有一個為：「臺北關駐長榮倉儲公司辦公室」。

表 3.4 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所

	回答人數	百分比
臺北關駐長榮倉儲公司辦公室	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 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 3.5 所示。

受訪業者所提出的項目，只有一個為：「電腦查詢機」。

表 3.5 報關業者對「洽公設施」不滿意的項目

	回答人數	百分比
電腦查詢機	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 3.6 所示。

受訪業者所提出的原因為：「資訊不明確，常常查不到資料」及「電腦設備老舊，跑得太慢」。

表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
資訊不明確，常常查不到資料	1	50.0
電腦設備老舊，跑得太慢	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 82 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 130 位受訪業者中，如圖 3.5 調查結果所示，有 97.7% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀傾向滿意（7.7% 為非常滿意，90.0% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

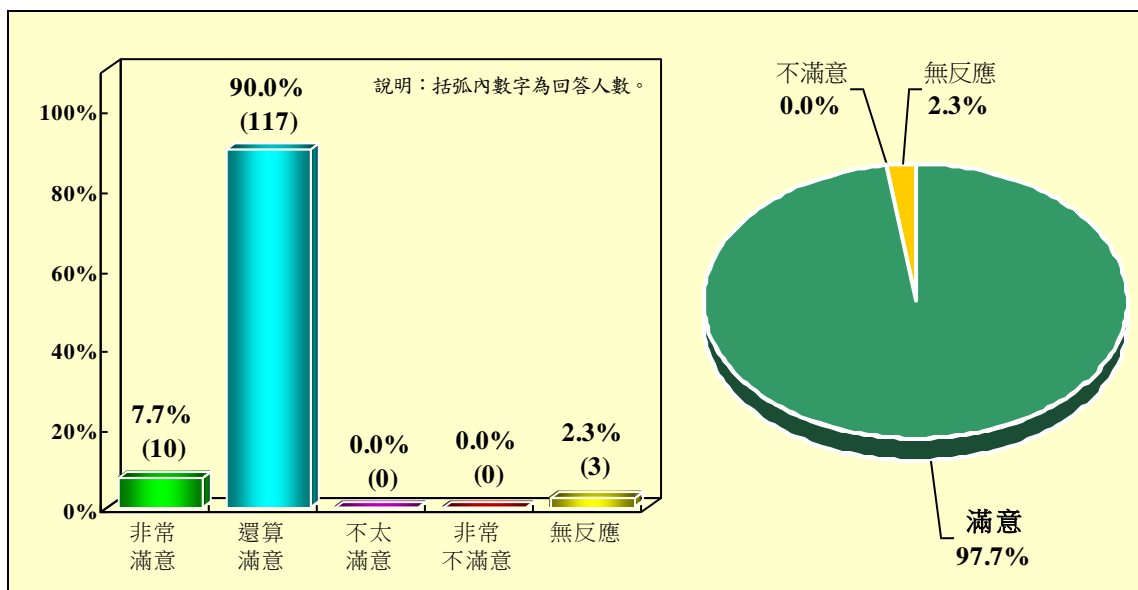


圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

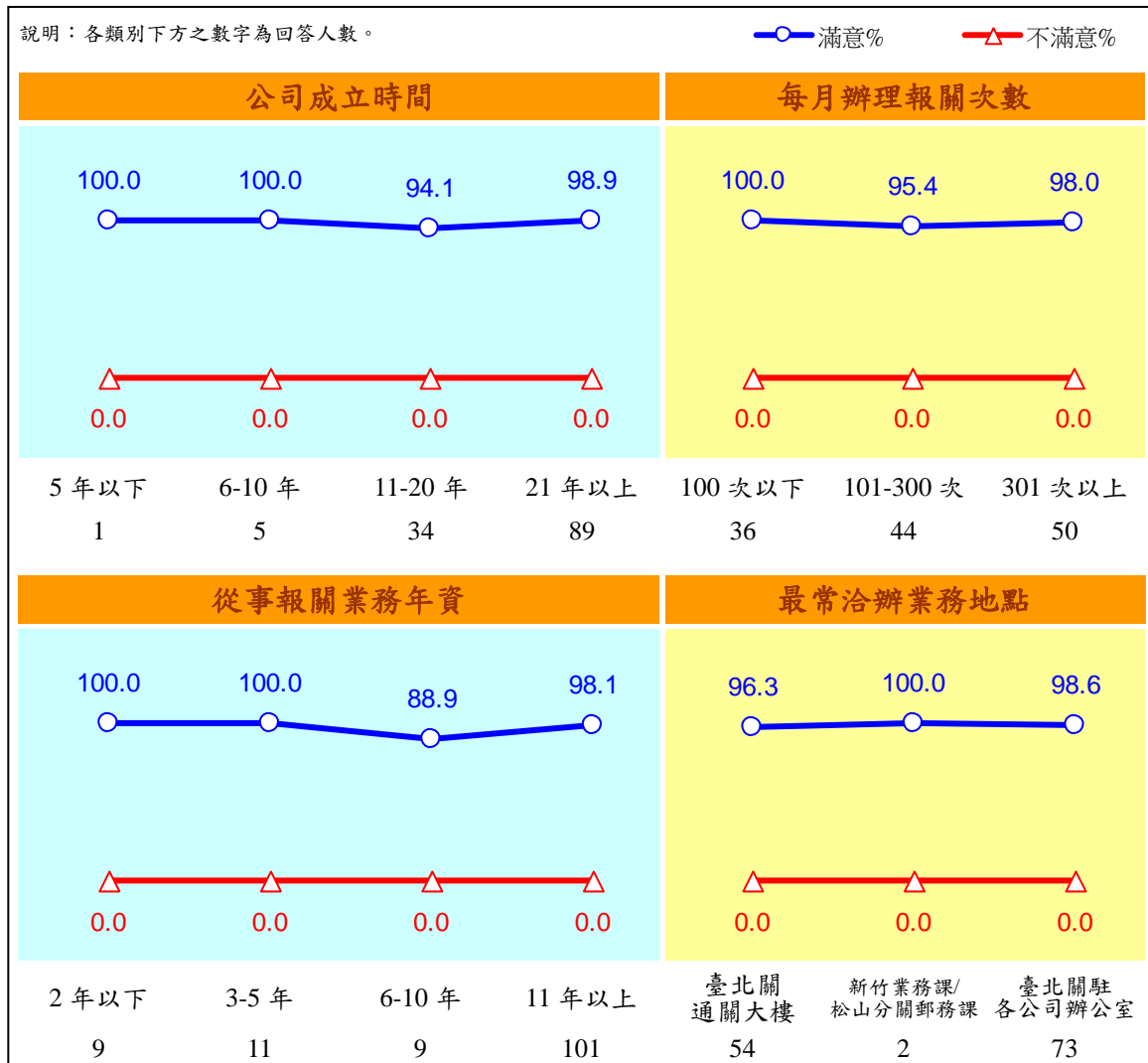


圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

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，如表 3.7 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 3.7 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位

	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 3.8 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 3.8 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因

	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)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 73 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 139 位受訪業者中，如圖 3.7 調查結果所示，有 91.4% 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（5.8% 為非常滿意，85.6% 為還算滿意）；有 2.2% 的業者傾向不滿意（2.2% 為不太滿意）；另有 6.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

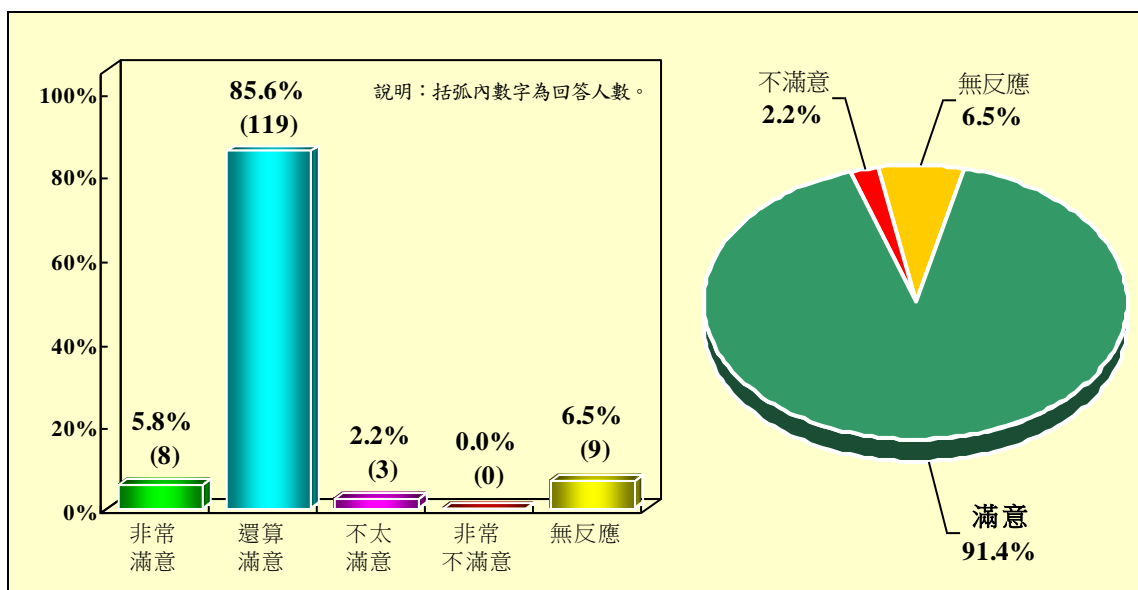


圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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 21 年以上、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、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。

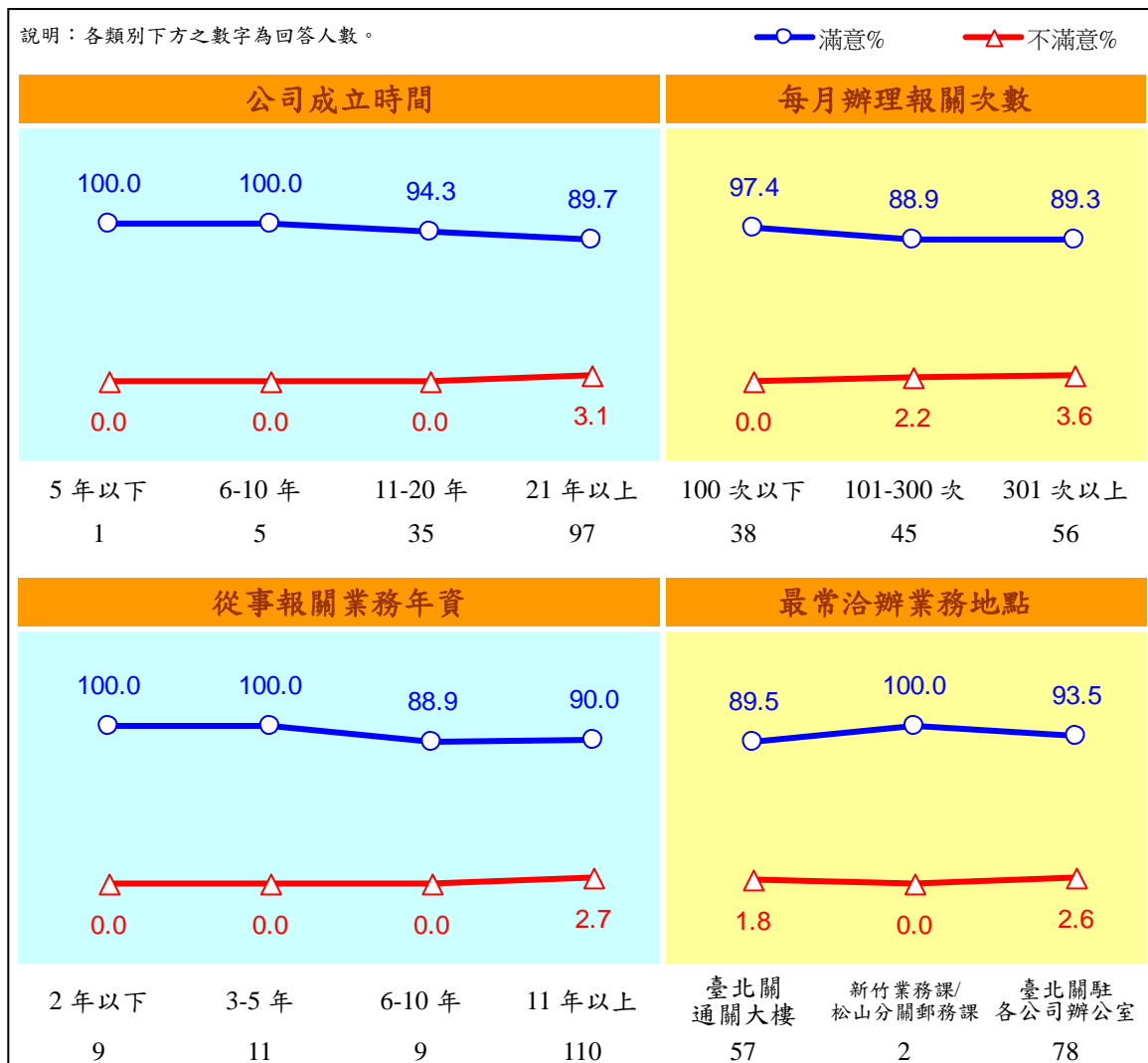


圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

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，如表 3.9 所示。受訪業者所提出的單位為：「快遞機放組」及「竹圍分關」。

表 3.9 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位

	回答人數	百分比
快遞機放組	1	33.3
竹圍分關	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 209 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 3.10 所示。受訪業者所提出的原因為：「新進關員的專業性不足」、「進口通關的進口證明文件發放太慢」及「新進人員對於法規不瞭解」。

表 3.10 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

	回答人數	百分比
新進關員的專業性不足	1	33.3
進口通關的進口證明文件發放太慢	1	33.3
新進人員對於法規不瞭解	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 209 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 26 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 186 位受訪業者中，如圖 3.9 調查結果所示，有 96.3% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（5.4% 為非常滿意，90.9% 為還算滿意）；有 3.8% 的業者傾向不滿意（3.8% 為不太滿意）。

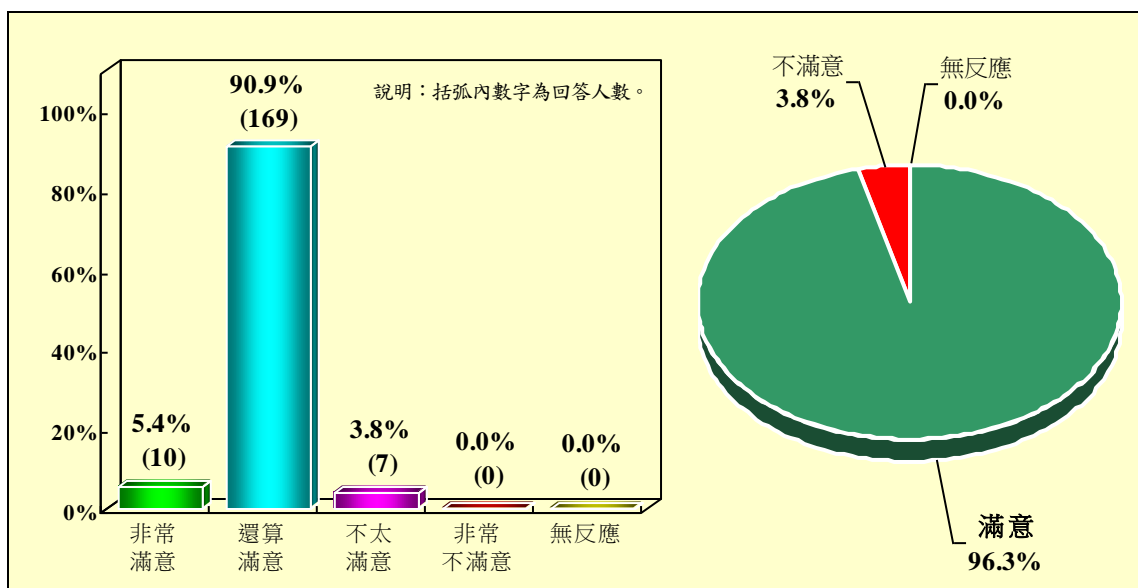


圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

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 11-20 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。

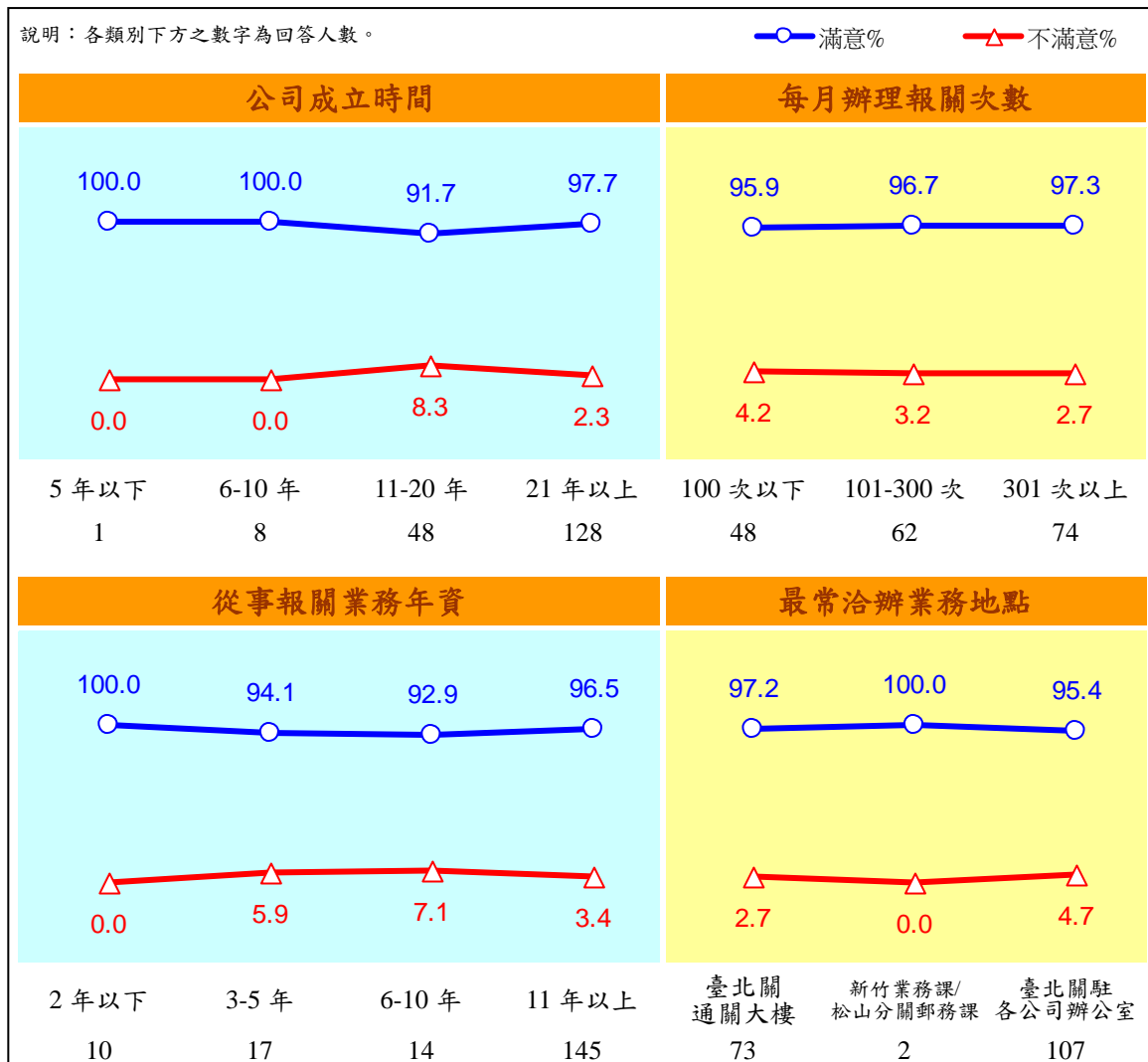


圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

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，如表 3.11 所示。受訪業者所提出的單位為：「竹圍分關」及「臺北關總機人員」。

表 3.11 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

	回答人數	百分比
竹圍分關	2	28.6
臺北關總機人員	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」、「電話常轉接」及「專業性不足」。

表 3.12 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	42.9
電話常轉接	3	42.9
專業性不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(四)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 3.11 調查結果所示，有 91.5%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（4.2%為非常滿意，87.3%為還算滿意）；有 1.9%的業者傾向不滿意（1.9%為不太滿意）；另有 6.6%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

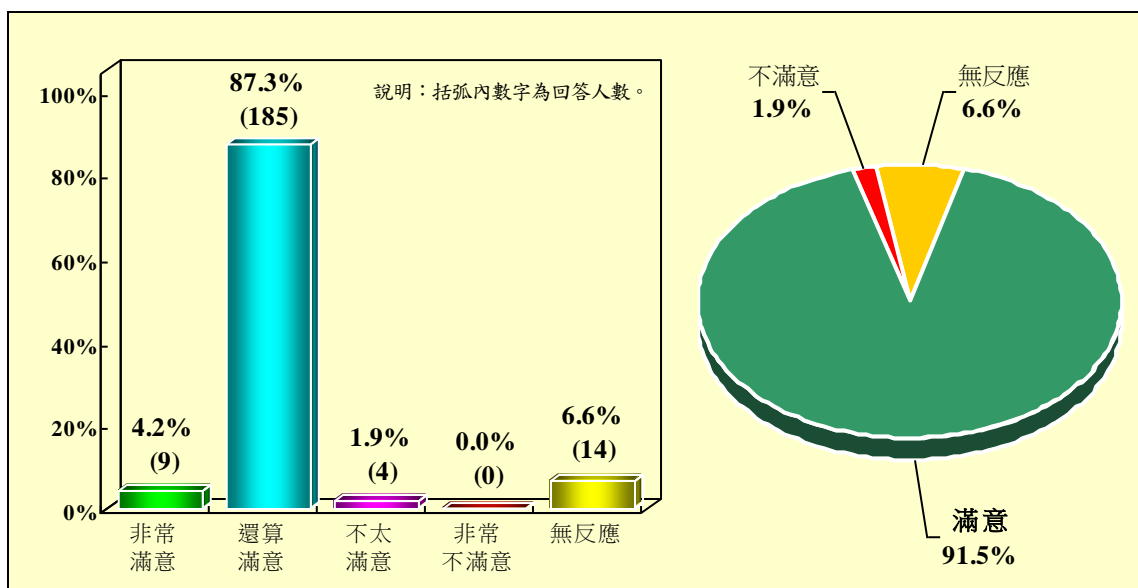


圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

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），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 301 次以上、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。

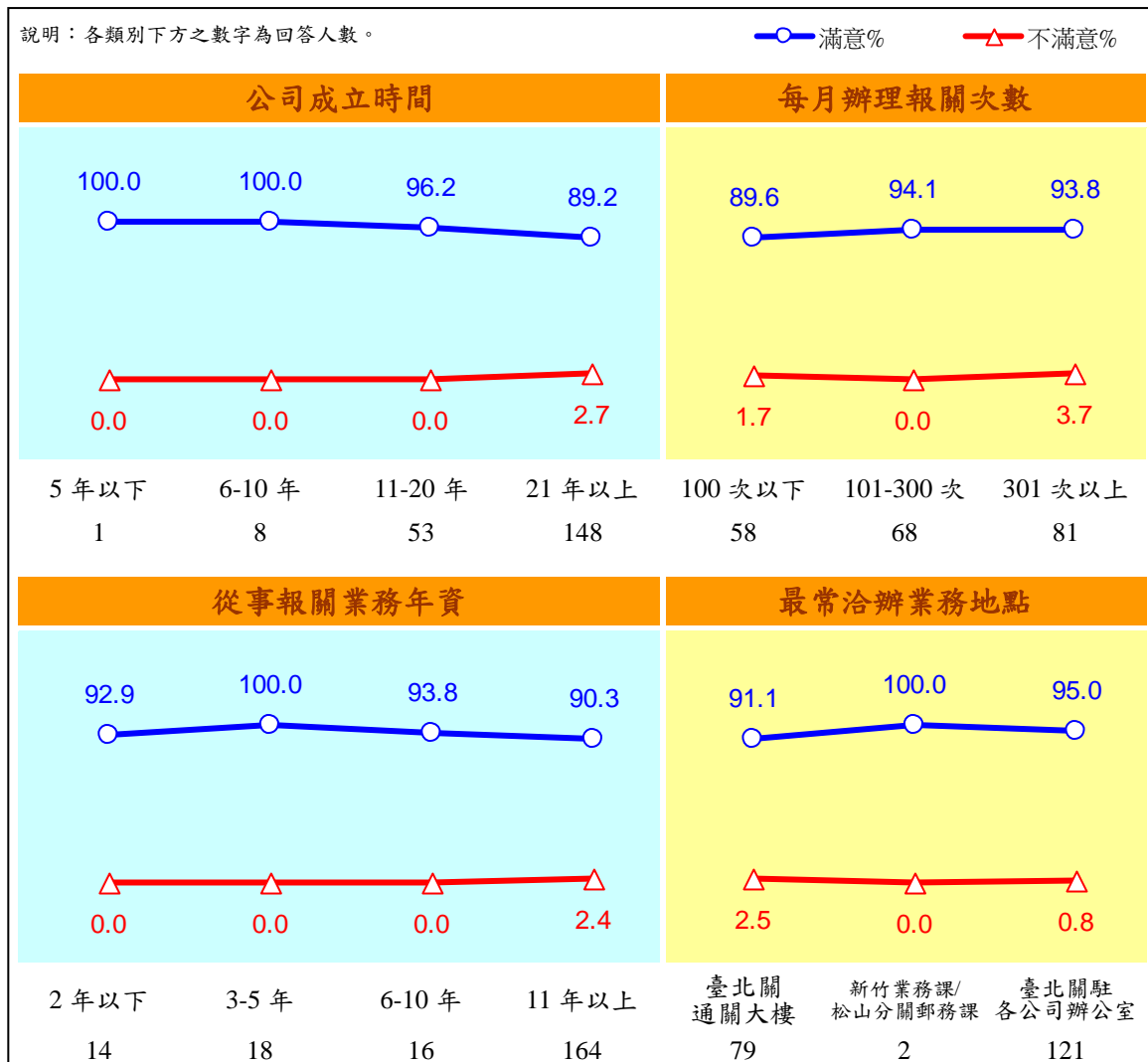


圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

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 3.13 所示。受訪業者所提出的原因為：「不同關員對報單簽證的說法不一致」及「部分新進人員不願接急件」。

表 3.13 報關業者對本關「整體服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
不同關員對報單簽證的說法不一致	1	25.0
部分新進人員不願接急件	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 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

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 42 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，如圖 3.13 調查結果所示，有 94.1% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（4.1% 為非常滿意，90.0% 為還算滿意）；有 4.1% 的業者傾向不滿意（4.1% 為不太滿意）；另有 1.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

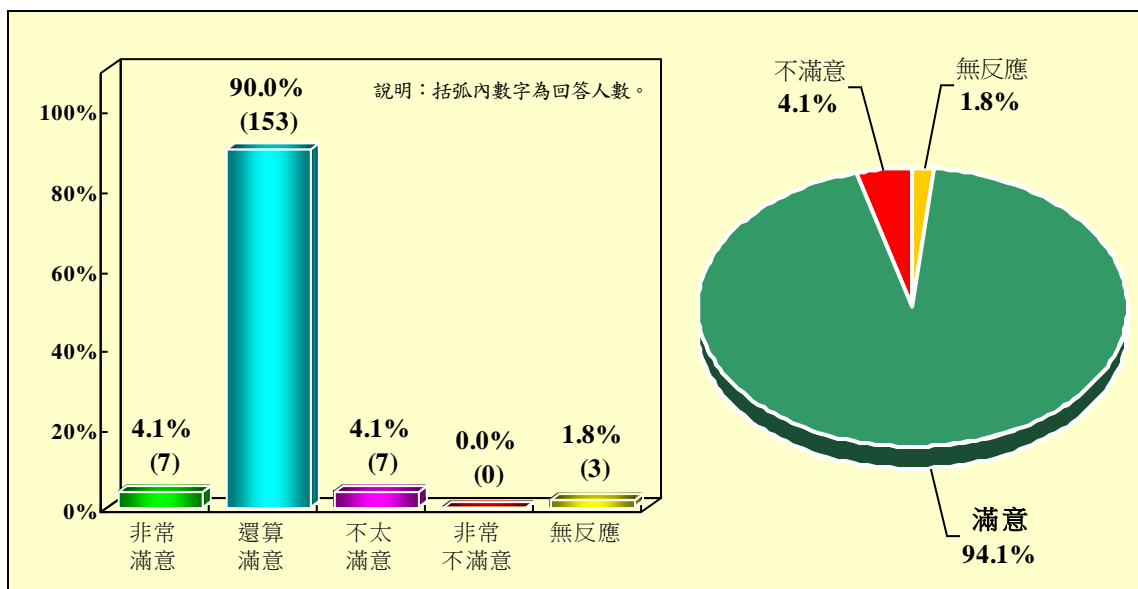


圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

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 21 年以上、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通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

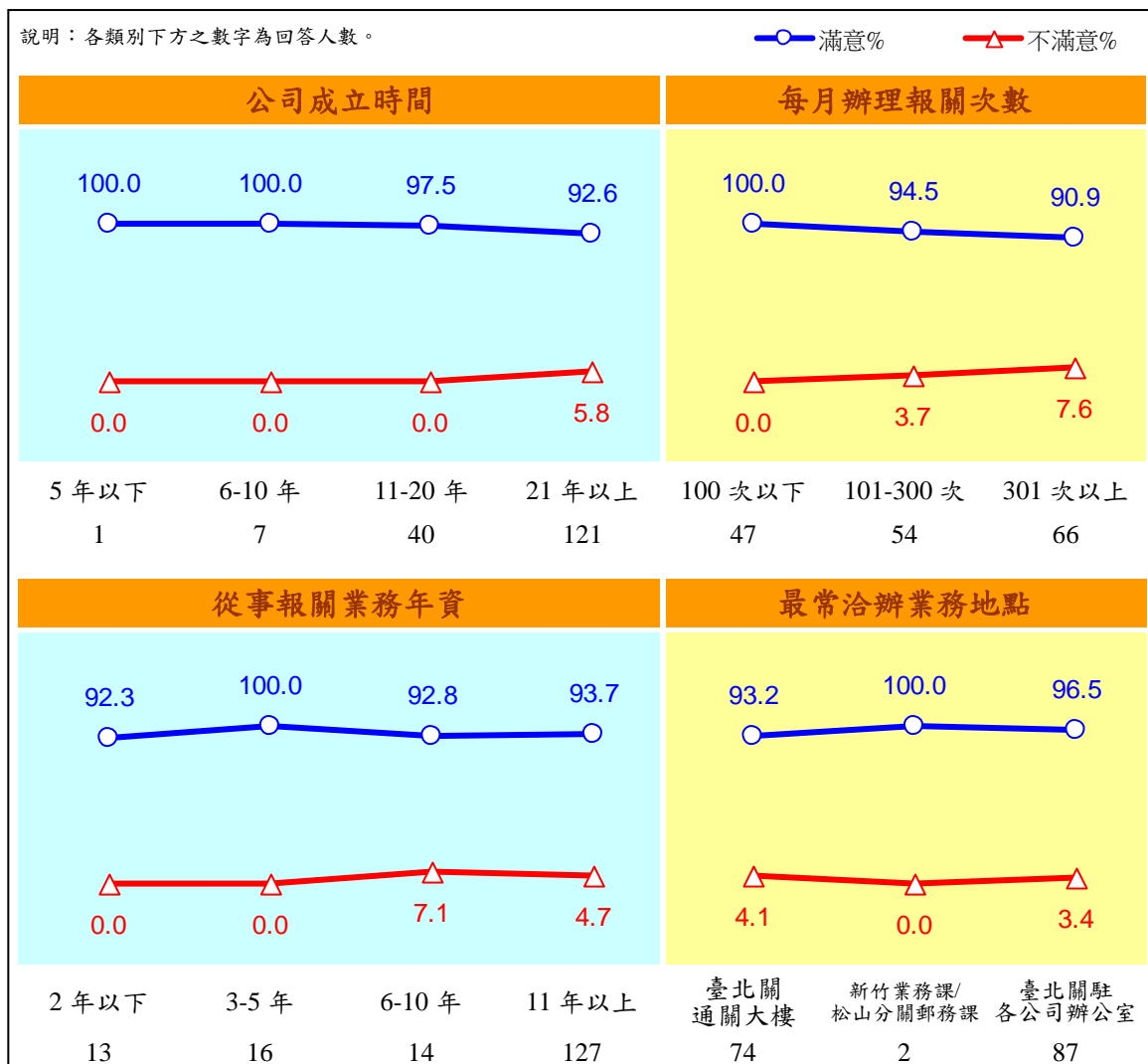


圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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 3.14 所示。受訪業者所提出的項目為：「稅費稽徵」、「報單簽證作業」、「驗貨」及「分估核價」。

表 3.14 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

	回答人數	百分比
稅費稽徵	2	28.6
報單簽證作業	2	28.6
驗貨	1	14.3
分估核價	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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，如表 3.15 所示。受訪業者所提出的單位為：「快遞機放組」、「竹圍分關」及「都有」。

表 3.15 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位

	回答人數	百分比
快遞機放組	1	14.3
竹圍分關	1	14.3
都有	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 3.16 所示。受訪業者所提出的原因為：「報單簽證的處理時間太久」、「關員常調動，同樣事情只要換人都要重新說明」、「驗貨通關要求文件變多，速度變慢」、「辦理窗口不知道是哪一個」及「關員不同、稅則就不同，申訴還是一樣，造成困擾」。

表 3.16 報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

	回答人數	百分比
報單簽證的處理時間太久	1	14.3
關員常調動，同樣事情只要換人都要重新說明	1	14.3
驗貨通關要求文件變多，速度變慢	1	14.3
辦理窗口不知道是哪一個	1	14.3
關員不同、稅則就不同，申訴還是一樣，造成 困擾	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(二)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 70 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 142 位受訪業者中，如圖 3.15 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（4.9% 為非常滿意，92.3% 為還算滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為不太滿意）；另有 2.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

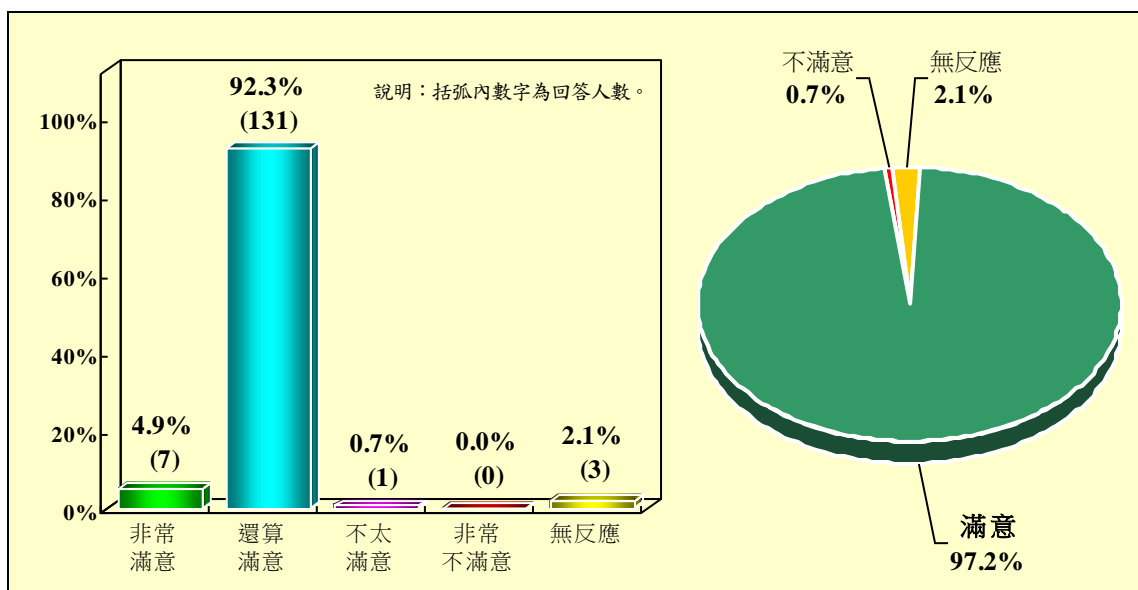


圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

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 301 次以上、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。

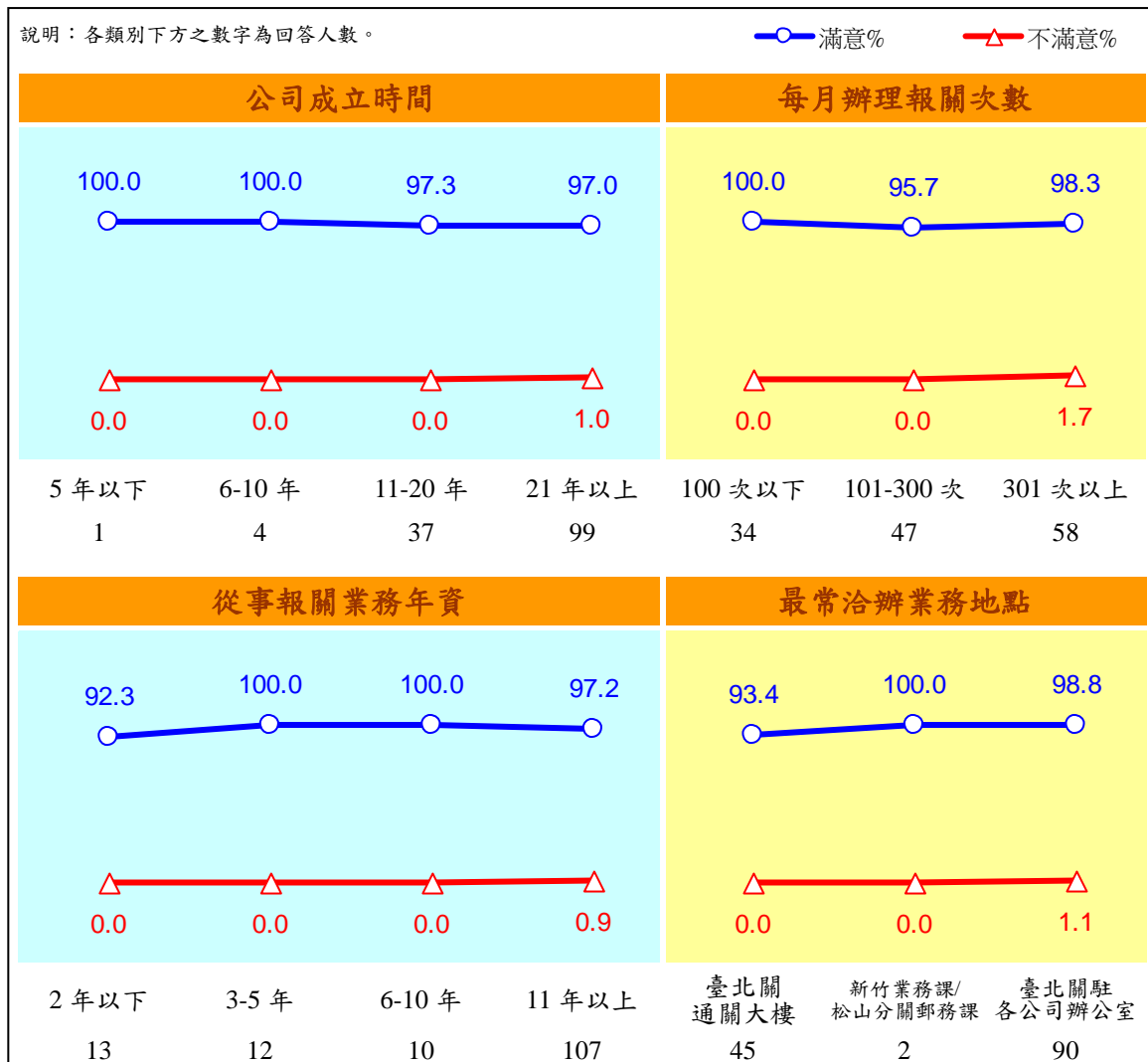


圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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 3.17 所示。受訪業者並沒有提出明確的項目內容。

表 3.17 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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，如表 3.18 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.18 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 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「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.19 所示。受訪業者並沒有提出明確的原因。

表 3.19 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 33 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 179 位受訪業者中，如圖 3.17 調查結果所示，有 89.9% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（6.1% 為非常滿意，83.8% 為還算滿意）；有 5.6% 的業者傾向不滿意（0.6% 為非常不滿意，5.0% 為不太滿意）；另有 4.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

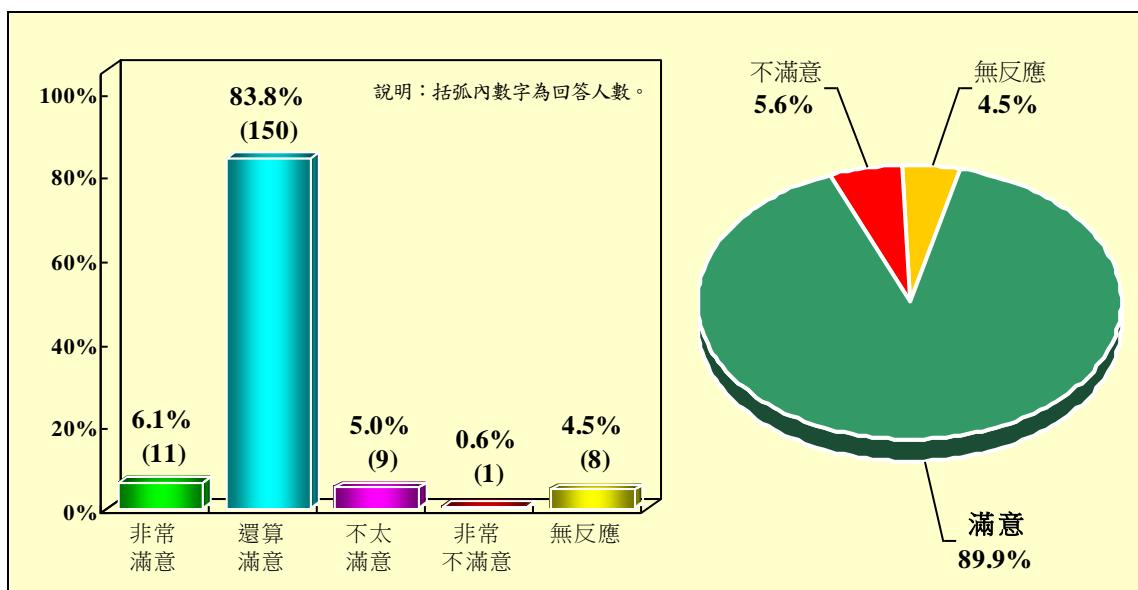


圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

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 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 6-10 年、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。

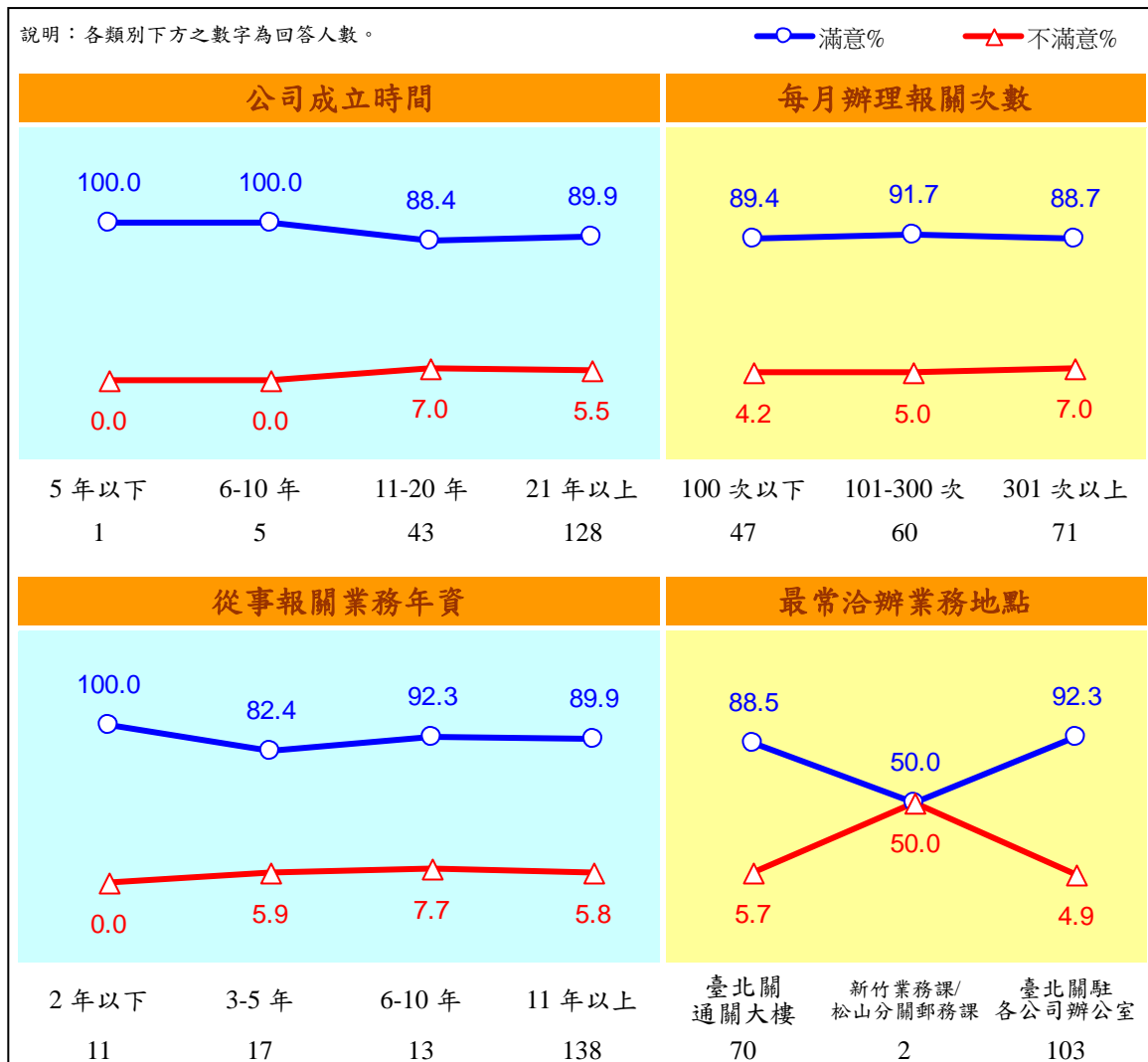


圖 3.18 報關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

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 3.20 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「便民服務」。

表 3.20 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

	回答人數	百分比
網站搜尋功能	7	70.0
貨物通關資訊	2	20.0
便民服務	1	10.0
總計	10	100.0

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 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 3.21 所示。受訪業者所提出的原因為：「點選介面不好使用/介面點選不易」、「搜尋功能的關鍵字功能應加強」、「資訊分散不集中」、「分類做的不好，資料不好找」、「常常找不到資料」、「查詢通關流程時，系統很不順暢」、「貿易條件更改的實施日期要提醒」及「需要表單下載時，網頁太繁雜不明確，不易搜尋」。

表 3.21 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
點選介面不好使用/介面點選不易	2	20.0
搜尋功能的關鍵字功能應加強	2	20.0
資訊分散不集中	1	10.0
分類做的不好，資料不好找	1	10.0
常常找不到資料	1	10.0
查詢通關流程時，系統很不順暢	1	10.0
貿易條件更改的實施日期要提醒	1	10.0
需要表單下載時，網頁太繁雜不明確，不易搜尋	1	10.0
總計	10	100.0

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 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 94 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 118 位受訪業者中，如圖 3.19 調查結果所示，有 93.2%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（5.9%為非常滿意，87.3%為還算滿意）；有 3.4%的業者傾向不滿意（3.4%為不太滿意）；另有 3.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

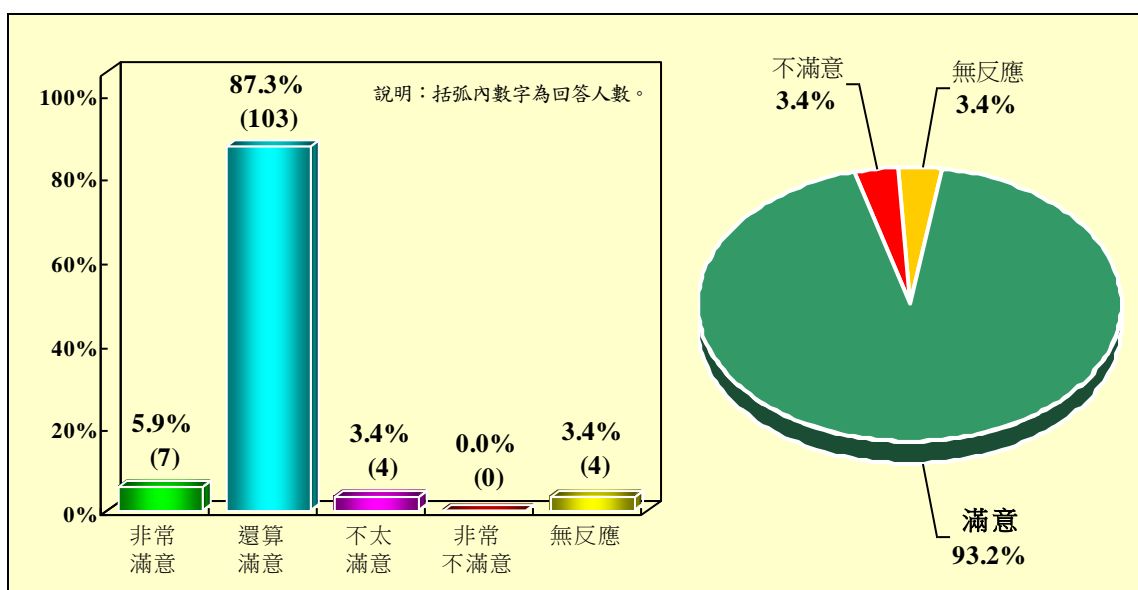


圖 3.19 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

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 301 次以上、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。

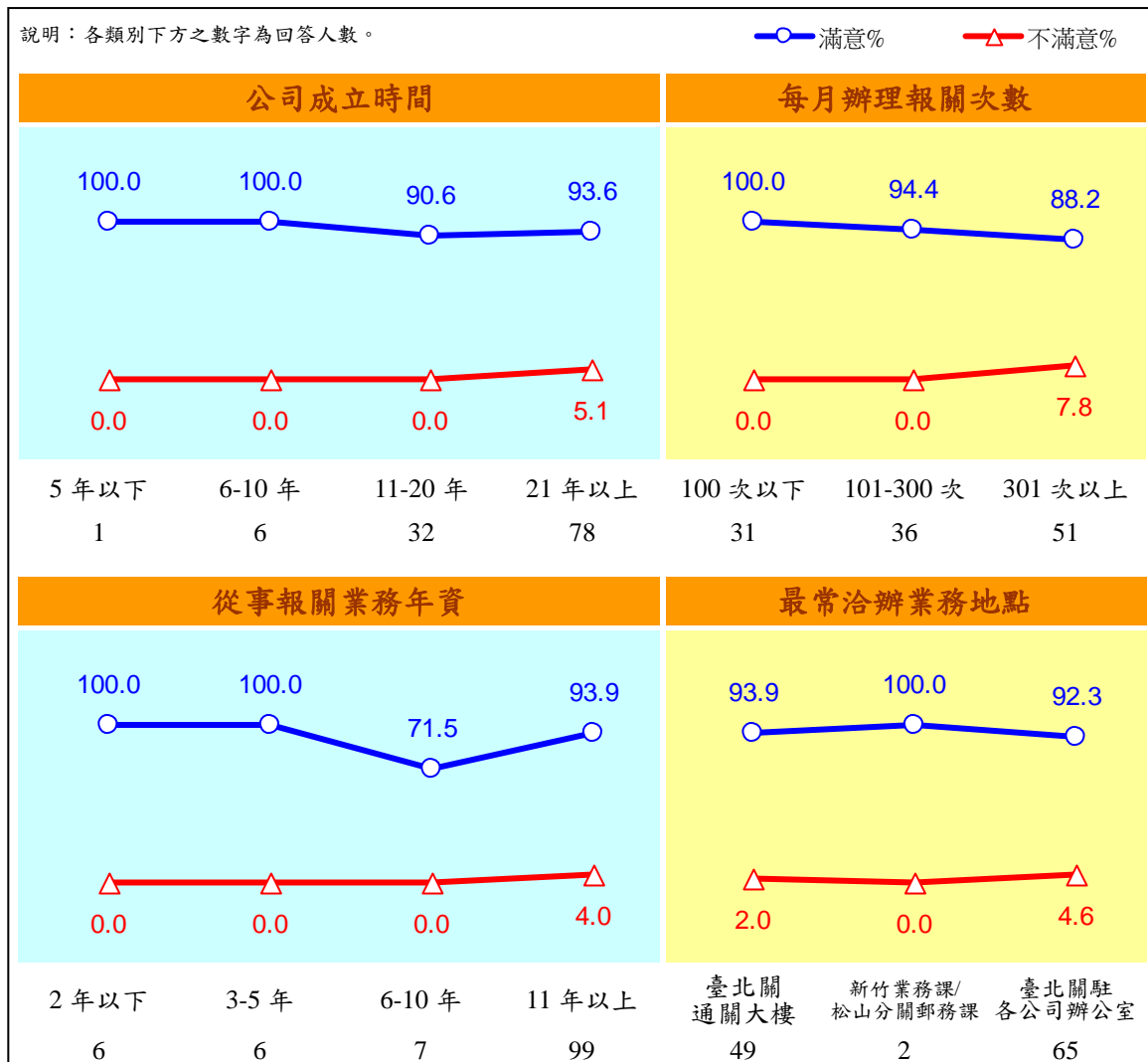


圖 3.20 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

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 3.22 所示。受訪業者所提出的場次名稱，只有一個為：「空運進出口貨物申報應注意及相關規定」。

表 3.22 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

	回答人數	百分比
空運進出口貨物申報應注意及相關規定	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 208 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 3.23 所示。受訪業者所提出的原因為：「講習時間都在早上、又是在週三週五，都是最忙時段。舉辦地點在桃園，交通不便」、「地點太遠」、「辦座談會地點希望在臺北，桃園太遠無法參加」及「座談講習會的公告時間及方式不明確，無法讓業者即時參加」。

表 3.23 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

	回答人數	百分比
講習時間都在早上、又是在週三週五，都是最忙時段。舉辦地點在桃園，交通不便	1	25.0
地點太遠	1	25.0
辦座談會地點希望在臺北，桃園太遠無法參加	1	25.0
座談講習會的公告時間及方式不明確，無法讓業者即時參加	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 208 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 3.24 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(26.9%)，2.「親自至本關協談」(17.5%)，3.「E-mail 電子信箱」(10.8%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 4% 以下。最後，有較多的比例 56.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.24 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

	回答次數	百分比
本關電話	57	26.9
親自至本關協談	37	17.5
E-mail 電子信箱	23	10.8
透過公會提出	7	3.3
直接發函或行文	6	2.8
透過座談會提出	3	1.4
服務場所之民意信箱	1	0.5
透過為民服務問卷調查提出	1	0.5
未曾提出建議、申訴或問題	119	56.1
無反應	0	0.0
總計	254	119.8

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 254 會超過有效回答人數的 212 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 212 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 124 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 88 位受訪業者中，如圖 3.21 調查結果所示，有 84.0%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（4.5%為非常滿意，79.5%為還算滿意）；有 9.1%的業者傾向不滿意（9.1%為不太滿意）；另有 6.8%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

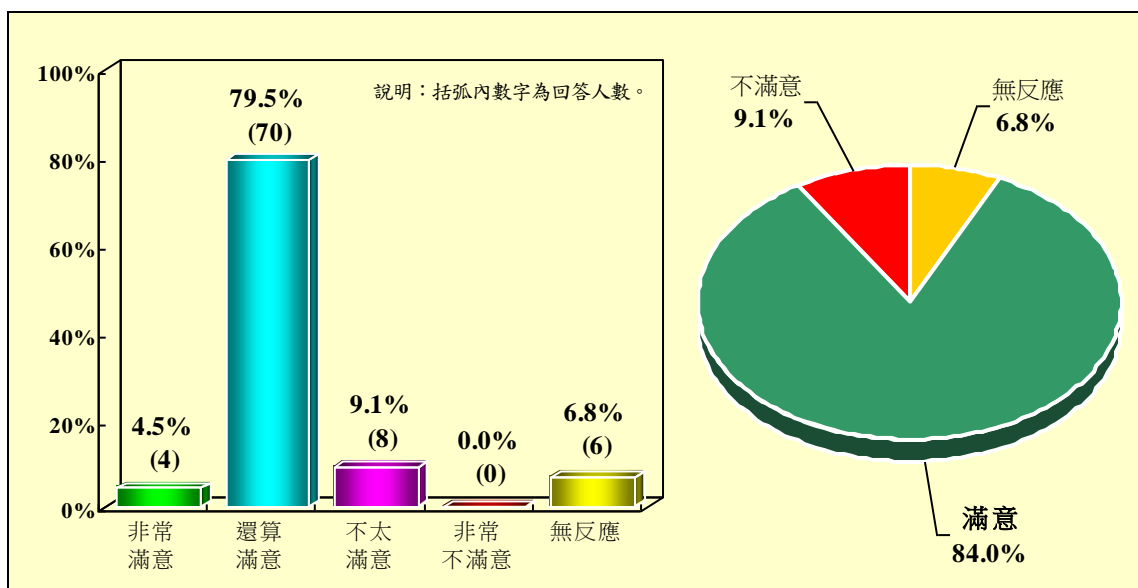


圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

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 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 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。

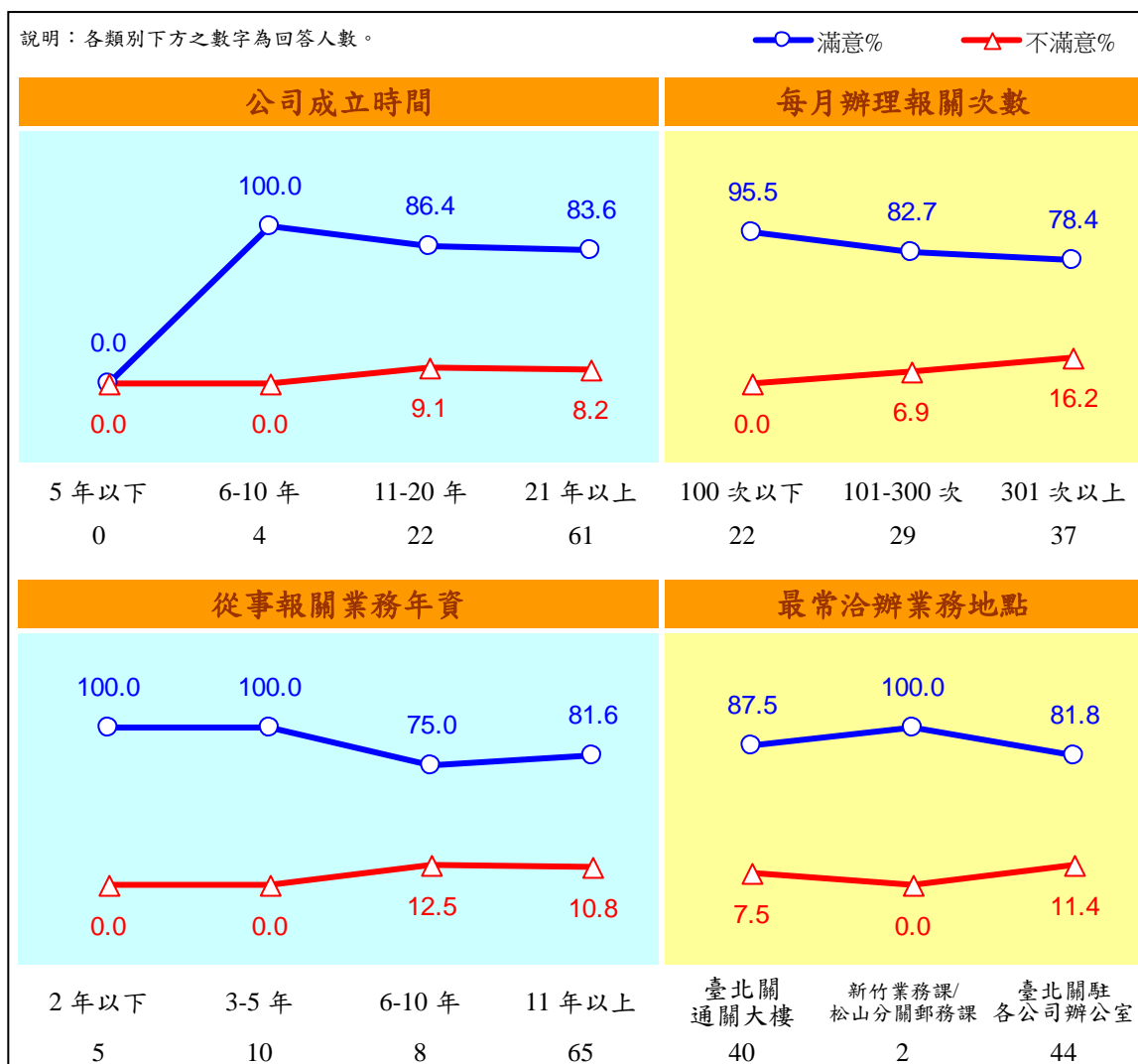


圖 3.22 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」看法之交叉分析結果

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，如表 3.25 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」及「快遞機放組」。

表 3.25 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位

	回答人數	百分比
業務一組	1	12.5
快遞機放組	1	12.5
無反應	6	75.0
總計	8	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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 3.26 所示。受訪業者所提出的原因為：「回覆問題拖延太久，最後可能沒消息」、「沒有明確答覆，很含糊帶過」、「詢問分估方面的報單問題，人員不清楚，電話也轉來轉去，就不了了之」、「提出建議之後，事情又重複再發生一次」、「在認證新制度方面不考慮業者執行面有困難」、「未針對業者的問題回覆，不是業者要的答案」及「對於進出口的貨物案件，在法律見解上不是讓人很信服」。

表 3.26 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

	回答人數	百分比
回覆問題拖延太久，最後可能沒消息	2	25.0
沒有明確答覆，很含糊帶過	1	12.5
詢問分估方面的報單問題，人員不清楚，電話也轉來轉去，就不了了之	1	12.5
提出建議之後，事情又重複再發生一次	1	12.5
在認證新制度方面不考慮業者執行面有困難	1	12.5
未針對業者的問題回覆，不是業者要的答案	1	12.5
對於進出口的貨物案件，在法律見解上不是讓人很信服	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「加強關員的專業知識及訓練」。其他的意見如表 3.27 所列。

表 3.27 報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	4	1.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	4	1.9
加強關員的專業知識及訓練	3	1.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.9
建議座談會、講習及說明會的舉辦地點可以設在臺北市	2	0.9
電話常轉接，未有明確的諮詢人員	1	0.5
加強業務行政效率	1	0.5
是否可以增加進出口的相關課程	1	0.5
設置一個單一窗口，供業者客訴之用	1	0.5
通關大樓的停車位太少	1	0.5
關員收單後應馬上電腦登錄，以免客戶查不到	1	0.5
重要事項更改，除了公告外，要提醒實施日期	1	0.5
通關補件時，能提供承辦人員的傳真及 EMAIL	1	0.5
進口通關無紙化之後，審核文件速度比傳真慢	1	0.5
提升關員的工作效率及積極態度	1	0.5
之前通關軟體有提供補助，現在要業者自行負擔更換新軟體費用	1	0.5
要從業者立場著想，處理關務時不要太嚴苛	1	0.5
加強無紙化宣導，並配合網路指導或教學	1	0.5
海關人員下午四點就下班找不到人，希望能改進	1	0.5
冷氣不夠強，而且開的時間很短	1	0.5
單一窗口遇上當機無法使用，也無法人工放行。關員太準時下班，常找不到人	1	0.5
關買一筆收費、無紙化上傳也一筆費用，增加業者負擔	1	0.5
都很好，不用改善	107	50.5
無反應	73	34.4
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？如表 3.28 所示。受訪業者所提出的單位為：「竹圍分關」、「業務一組」、「業務二組新竹業務課」、「快遞機放組及松山分關都常調動，專業不足」及「每個單位都一樣，調動頻繁」。

表 3.28 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位

	回答人數	百分比
竹圍分關	3	9.4
業務一組	1	3.1
業務二組新竹業務課	1	3.1
快遞機放組及松山分關都常調動，專業不足	1	3.1
每個單位都一樣，調動頻繁	1	3.1
無針對特定單位	20	62.5
無反應	5	15.6
總計	32	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 180 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 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 124 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 126 位受訪業者中，如圖 4.1 調查結果所示，有 94.4% 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（10.3% 為非常滿意，84.1% 為還算滿意）；有 2.4% 的業者傾向不滿意（2.4% 為不太滿意）；另有 3.2% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

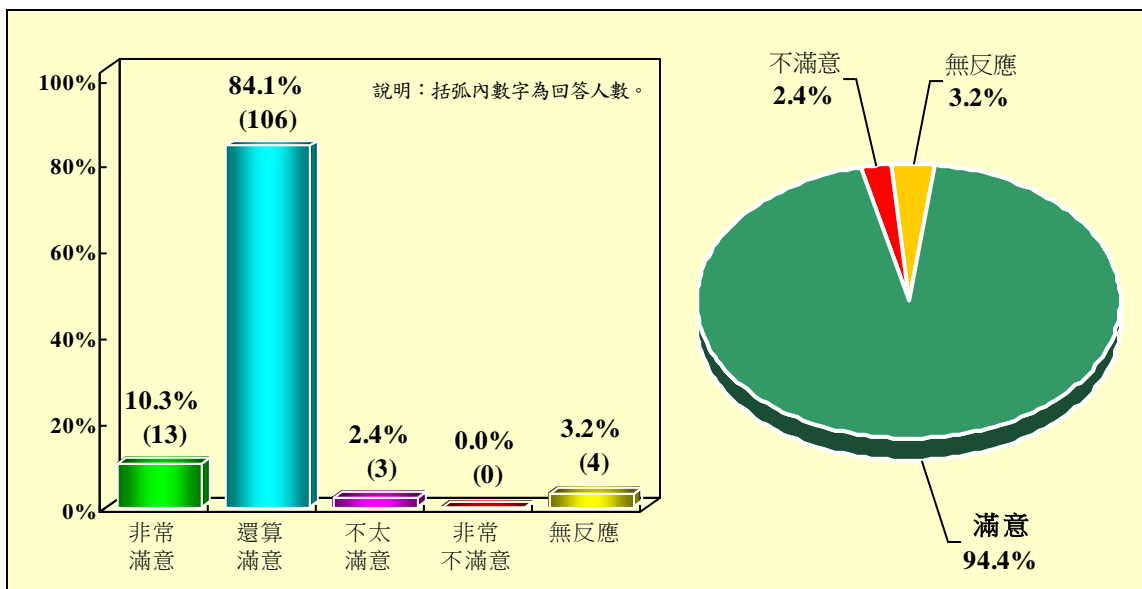


圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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 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。

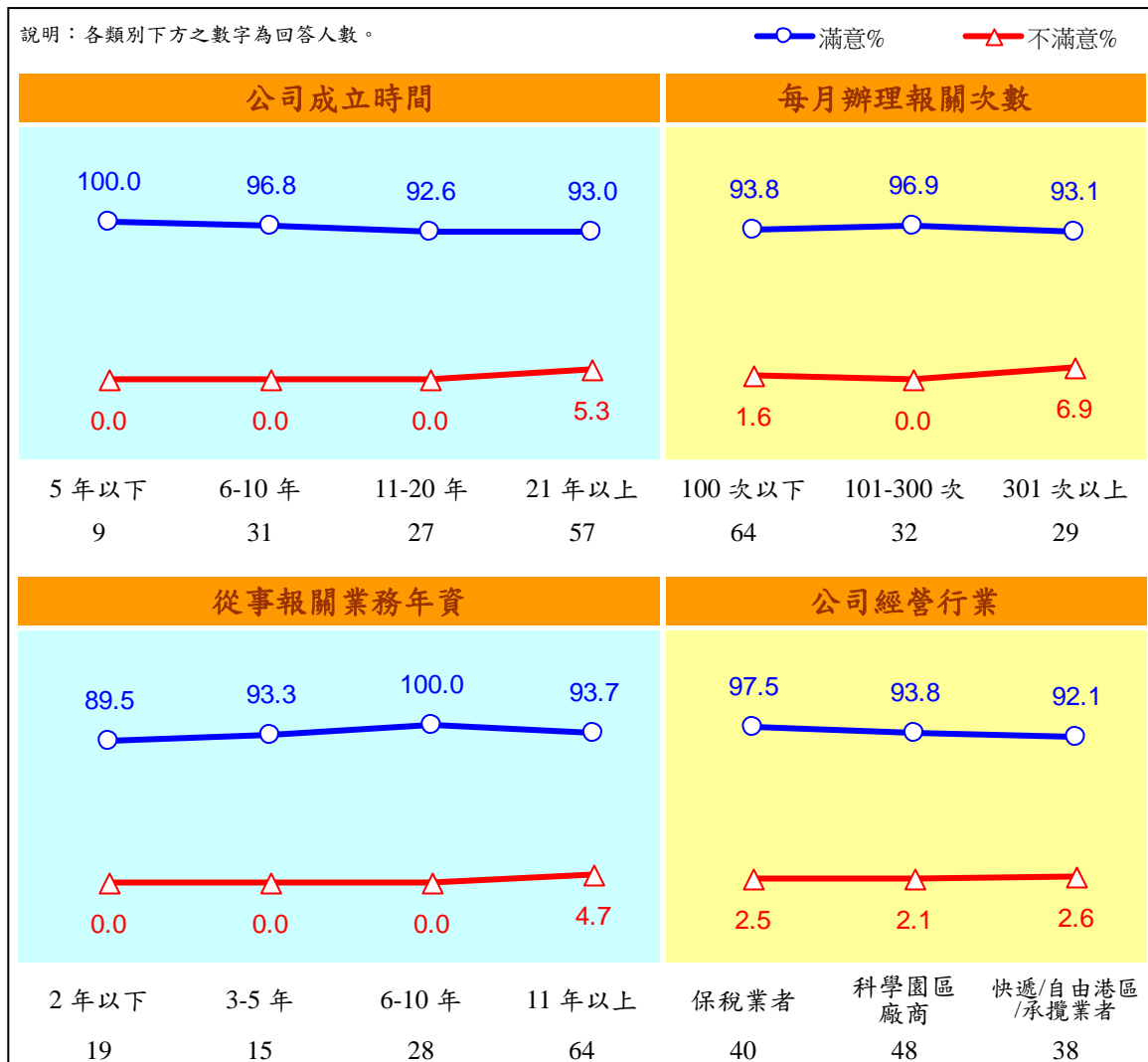


圖 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

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，如表 4.1 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」及「快遞機放組」。

表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位

	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
快遞機放組	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 247 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 4.2 所示。受訪業者所提出的原因為：「新進關員對出口文件審核的標準不一致」、「緩衝期太短，都用口頭說，到期就直接開罰」及「進口時押款金額沒有一定標準」。

表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

	回答人數	百分比
新進關員對出口文件審核的標準不一致	1	33.3
緩衝期太短，都用口頭說，到期就直接開罰	1	33.3
進口時押款金額沒有一定標準	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 62 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，如圖 4.3 調查結果所示，有 96.8% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（12.2% 為非常滿意，84.6% 為還算滿意）；有 2.7% 的業者傾向不滿意（2.7% 為不太滿意）；另有 0.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

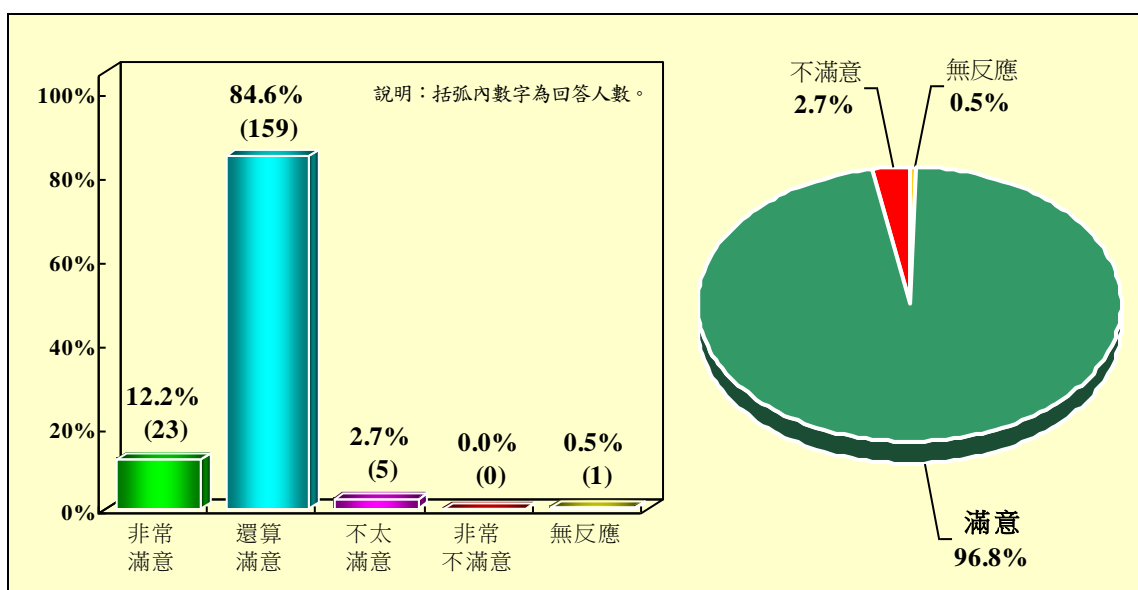


圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

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 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。

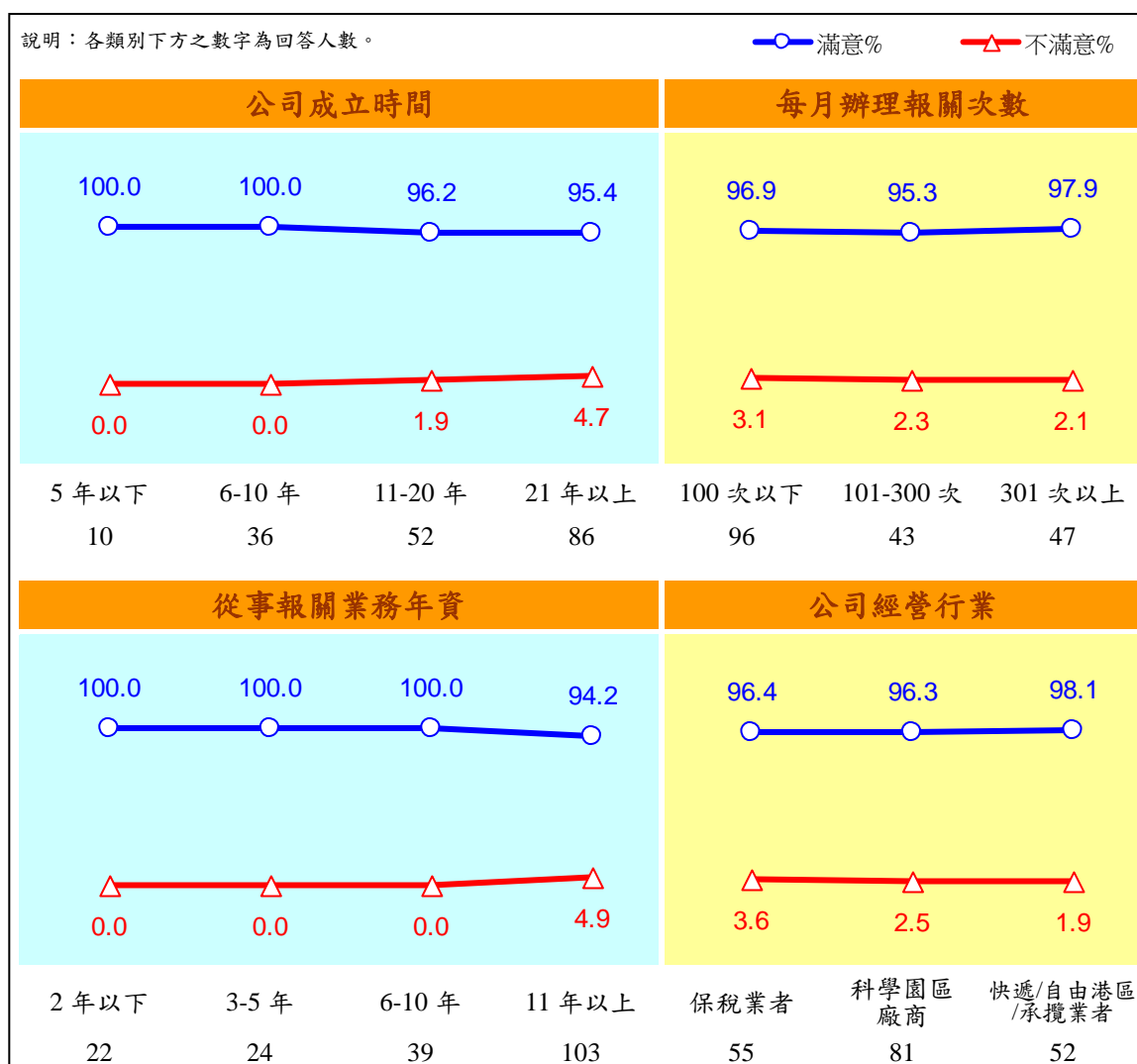


圖 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

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，如表 4.3 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務二組」。

表 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

	回答人數	百分比
業務二組	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 4.4 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」及「電話常轉接」。

表 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	60.0
電話常轉接	2	40.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(三)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 4.5 調查結果所示，有 92.0%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意（8.0%為非常滿意，84.0%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 7.6%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

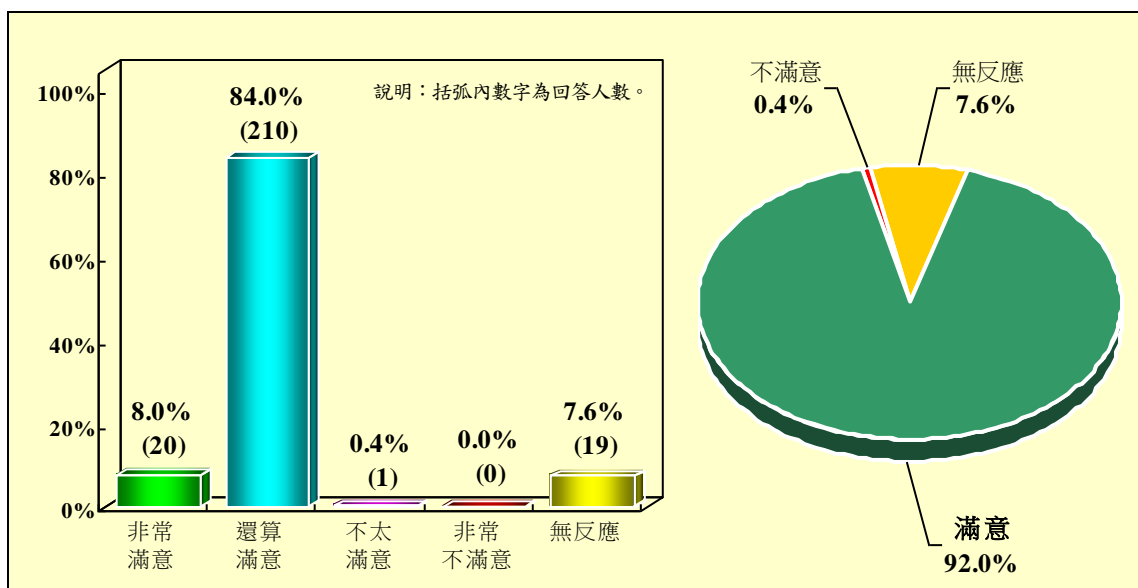


圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

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、公司經營行業為保稅業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

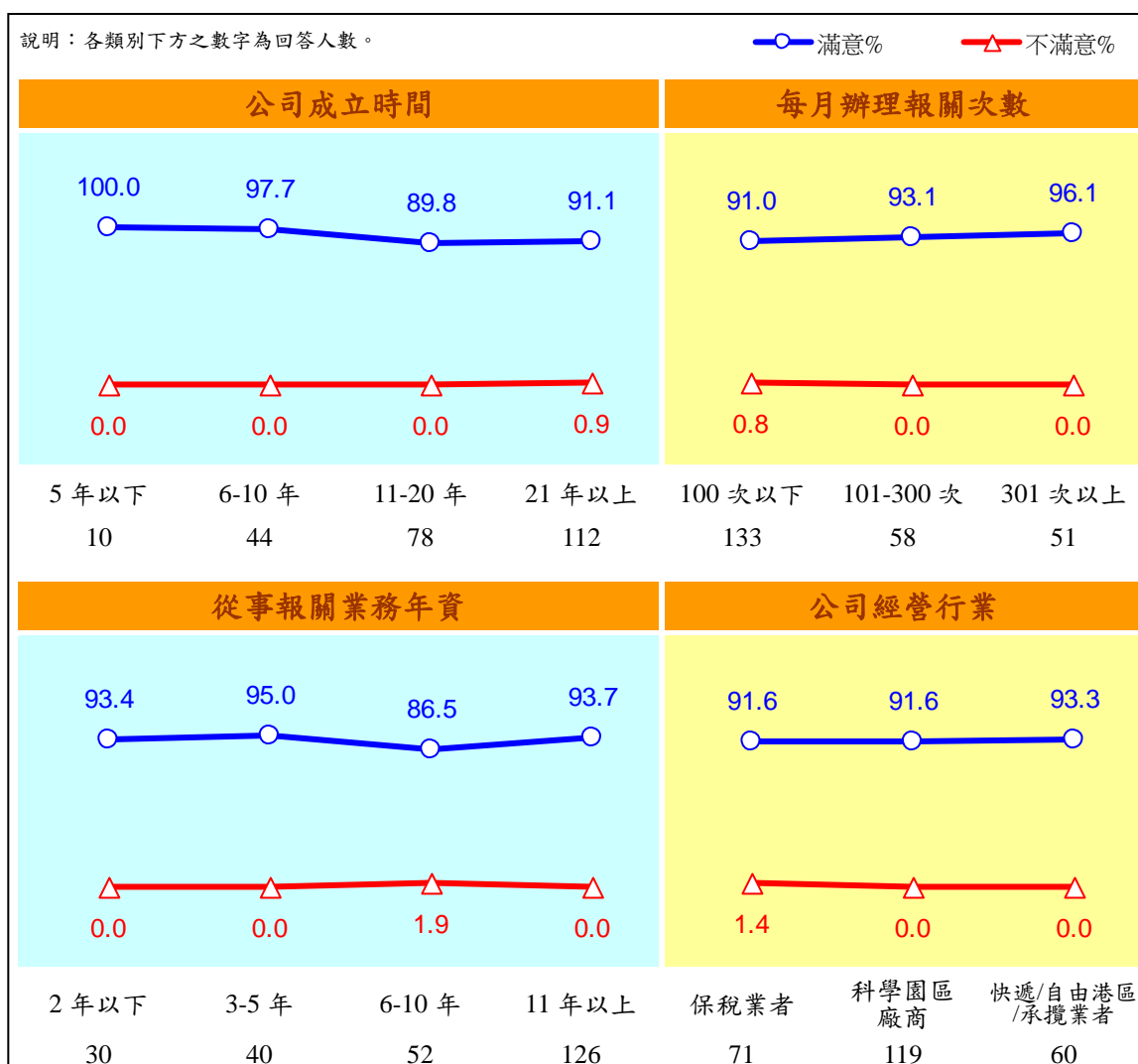


圖 4.6 其他通關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

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 4.5 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「關員對於稅則、法令的認定都不一致」。

表 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
關員對於稅則、法令的認定都不一致	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 249 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 225 位受訪業者中，如圖 4.7 調查結果所示，有 96.4% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（12.0% 為非常滿意，84.4% 為還算滿意）；有 2.2% 的業者傾向不滿意（2.2% 為不太滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

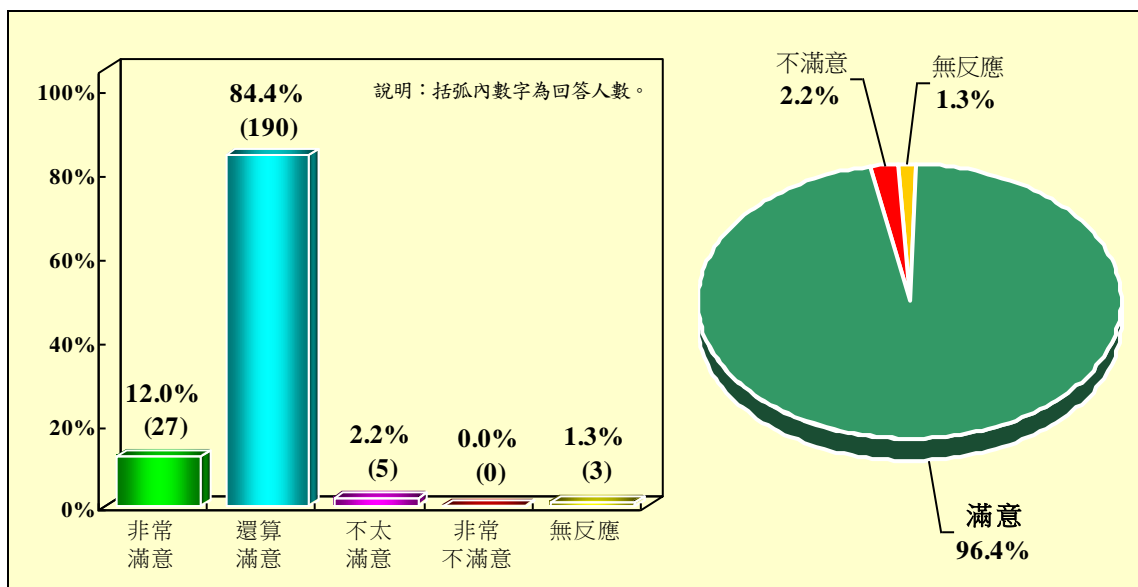


圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

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），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。

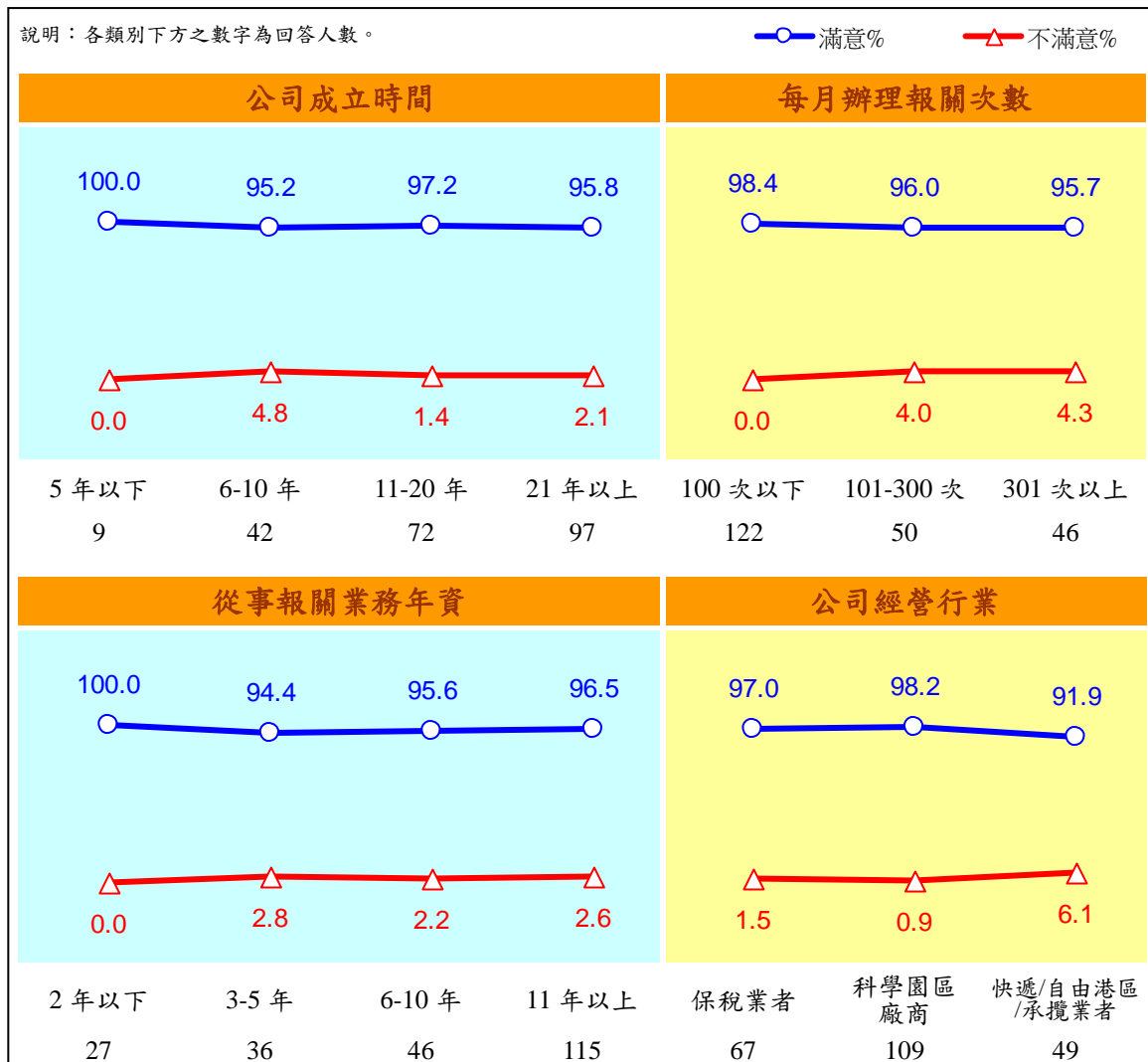


圖 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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 4.6 所示。受訪業者所提出的項目為：「稅費稽徵」、「報單簽證作業」及「分估核價」。

表 4.6 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

	回答人數	百分比
稅費稽徵	2	40.0
報單簽證作業	2	40.0
分估核價	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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，如表 4.7 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「網路報單」。

表 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位

	回答人數	百分比
網路報單	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 4.8 所示。受訪業者所提出的原因為：「型號規定有 3 個欄位是多餘的，但沒填，交易出單無法完成」、「進口申報金額 2 千元以下免稅，沒有做足夠的宣導」、「稅額太高」及「分估時間拖太久」。

表 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

	回答人數	百分比
型號規定有 3 個欄位是多餘的，但沒填，交易出單無法完成	1	20.0
進口申報金額 2 千元以下免稅，沒有做足夠的宣導	1	20.0
稅額太高	1	20.0
分估時間拖太久	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

(二)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 23 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 227 位受訪業者中，如圖 4.9 調查結果所示，有 97.4% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（10.6% 為非常滿意，86.8% 為還算滿意）；有 1.8% 的業者傾向不滿意（1.8% 為不太滿意）；另有 0.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

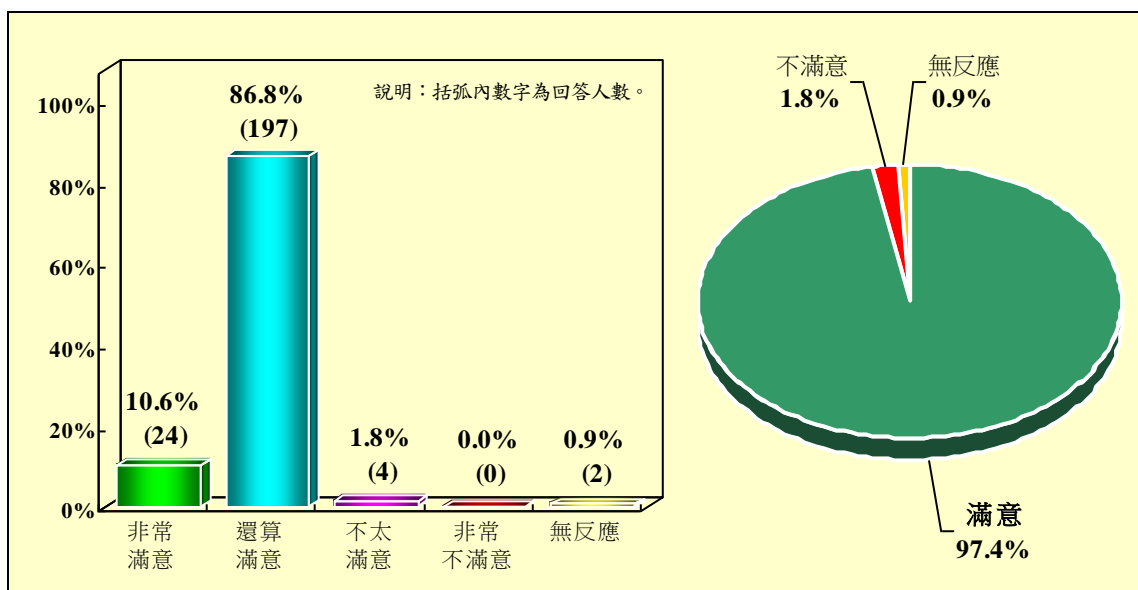


圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

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），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 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。

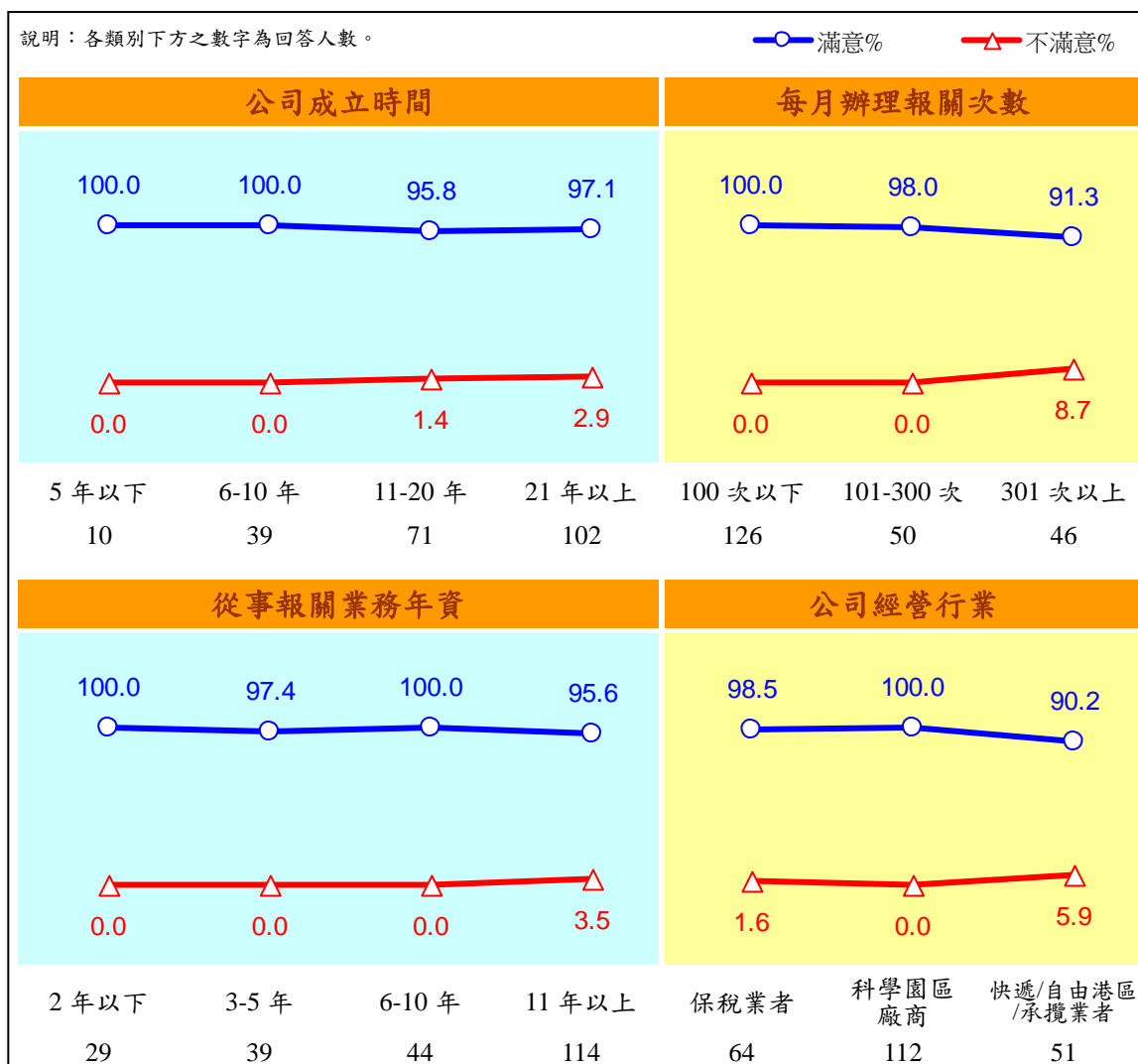


圖 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

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 4.9 所示。受訪業者所提出的項目為：「分估核價」及「驗貨」。

表 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

	回答人數	百分比
分估核價	2	50.0
驗貨	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 246 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「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，如表 4.10 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 246 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「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.11 所示。受訪業者所提出的原因為：「出口通關的相同品項，遇到某一承辦人員都會被刁難，無法放行」、「假日報關系統會停機，不是當機」、「新進關員對出口文件審核的標準不一致」及「海運關員如處理空運方面，認定標準的差異性很大」。

表 4.11 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

	回答人數	百分比
出口通關的相同品項，遇到某一承辦人員都會被刁難，無法放行	1	25.0
假日報關系統會停機，不是當機	1	25.0
新進關員對出口文件審核的標準不一致	1	25.0
海運關員如處理空運方面，認定標準的差異性很大	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 53 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 197 位受訪業者中，如圖 4.11 調查結果所示，有 94.5% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（10.7% 為非常滿意，83.8% 為還算滿意）；有 2.5% 的業者傾向不滿意（2.5% 為不太滿意）；另有 3.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

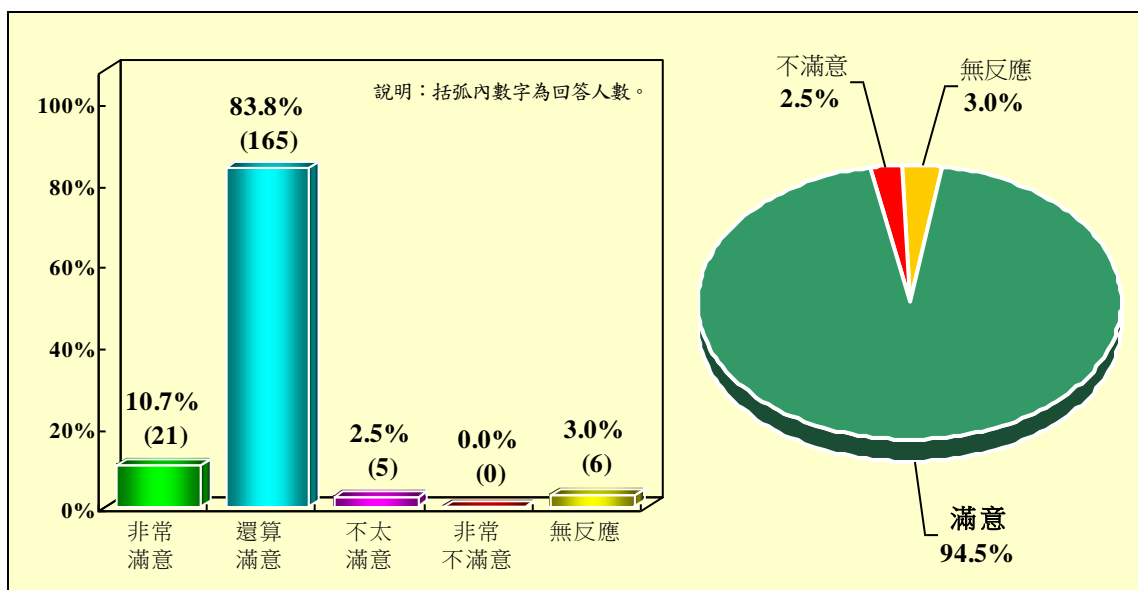


圖 4.11 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

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 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 3-5 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。

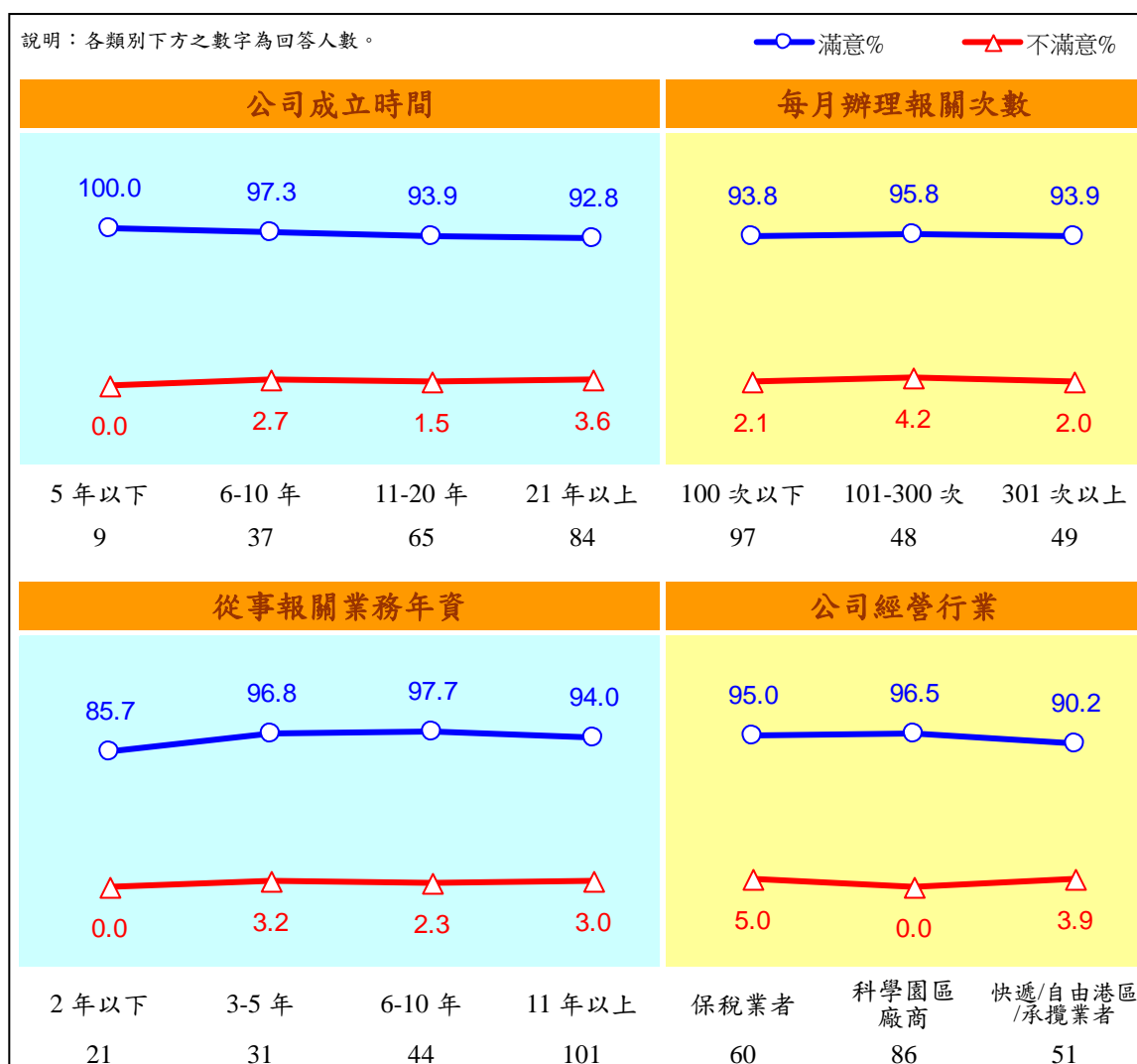


圖 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

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 4.12 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「資訊公開」。

表 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

	回答人數	百分比
網站搜尋功能	3	60.0
貨物通關資訊	1	20.0
資訊公開	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 4.13 所示。受訪業者所提出的原因為：「頁面常會當掉」、「改版後，網頁設計不人性化，希望加強設計內容」、「介面點選不易，稅則分太散了」、「介面點選不易操作」及「資訊不足。其他關的網頁都可找到」。

表 4.13 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
頁面常會當掉	1	20.0
改版後，網頁設計不人性化，希望加強設計內容	1	20.0
介面點選不易，稅則分太散了	1	20.0
介面點選不易操作	1	20.0
資訊不足。其他關的網頁都可找到	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 124 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 126 位受訪業者中，如圖 4.13 調查結果所示，有 99.2% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（11.1% 為非常滿意，88.1% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 0.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

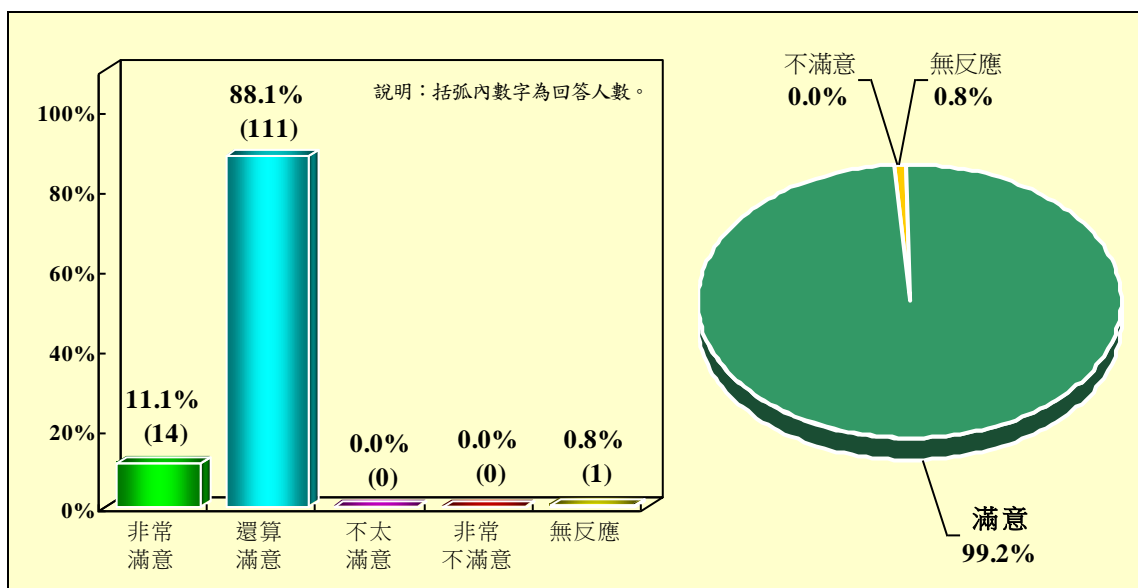


圖 4.13 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

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），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

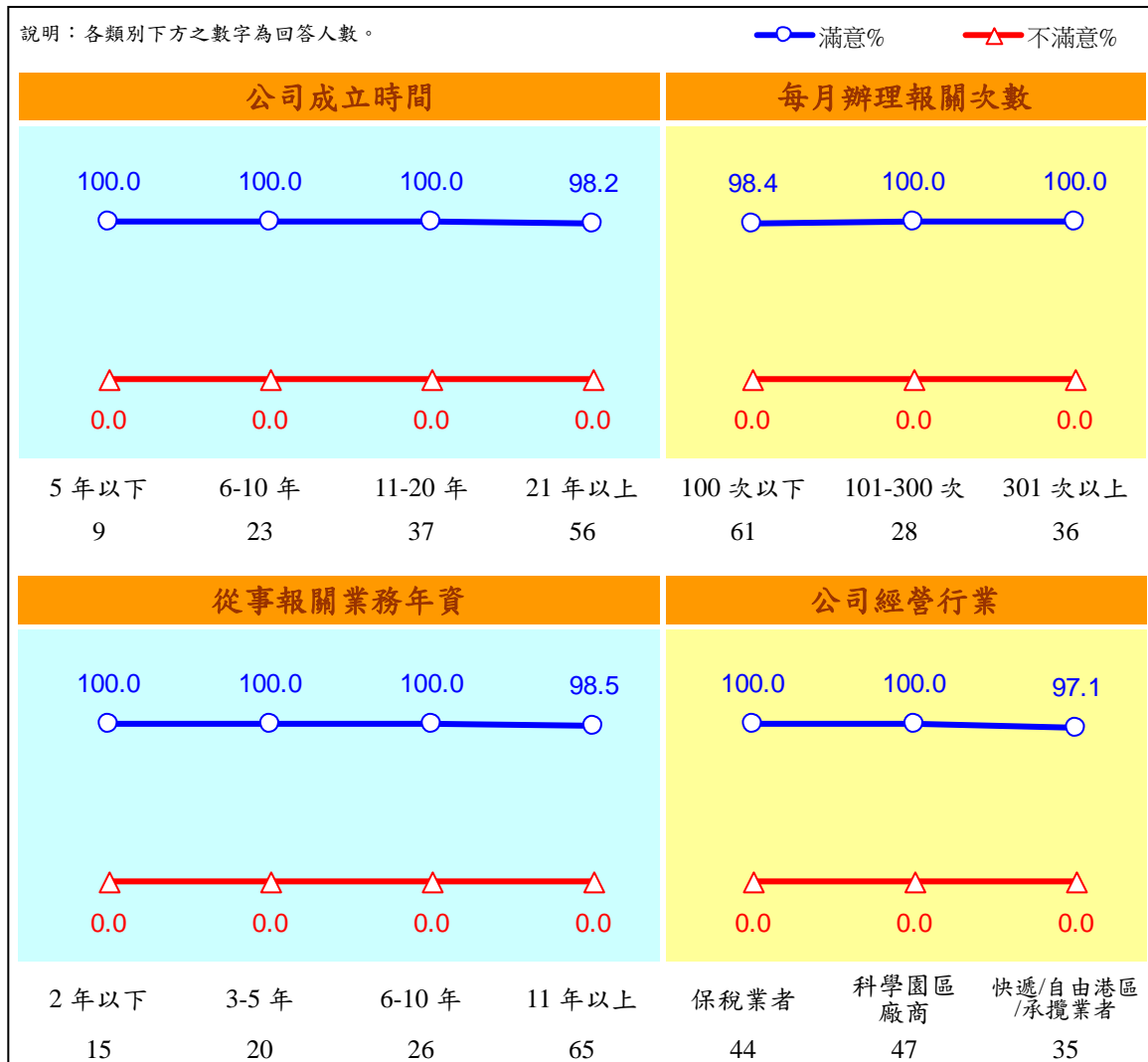


圖 4.14 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

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 4.14 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意場次可供分析。

表 4.14 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

	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 4.15 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 4.15 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

	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

(五)「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 4.16 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(24.4%)，2.「E-mail 電子信箱」(14.8%)，3.「親自至本關協談」(6.4%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 4% 以下。最後，有較多的比例 60.0%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 4.16 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

	回答次數	百分比
本關電話	61	24.4
E-mail 電子信箱	37	14.8
親自至本關協談	16	6.4
委託報關業者提出	9	3.6
向監管海關提出	9	3.6
直接發函或行文	6	2.4
透過座談會提出	5	2.0
透過公會提出	2	0.8
申訴專線 (0800311005)	1	0.4
服務場所之民意信箱	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	150	60.0
無反應	1	0.4
總計	298	119.2

- 說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 2.本題是複選題，故回答次數 298 會超過有效回答人數的 250 人。
- 3.本表百分比的計算，是以回答人數 250 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 156 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 94 位受訪業者中，如圖 4.15 調查結果所示，有 92.6% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（6.4% 為非常滿意，86.2% 為還算滿意）；有 3.2% 的業者傾向不滿意（3.2% 為不太滿意）；另有 4.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

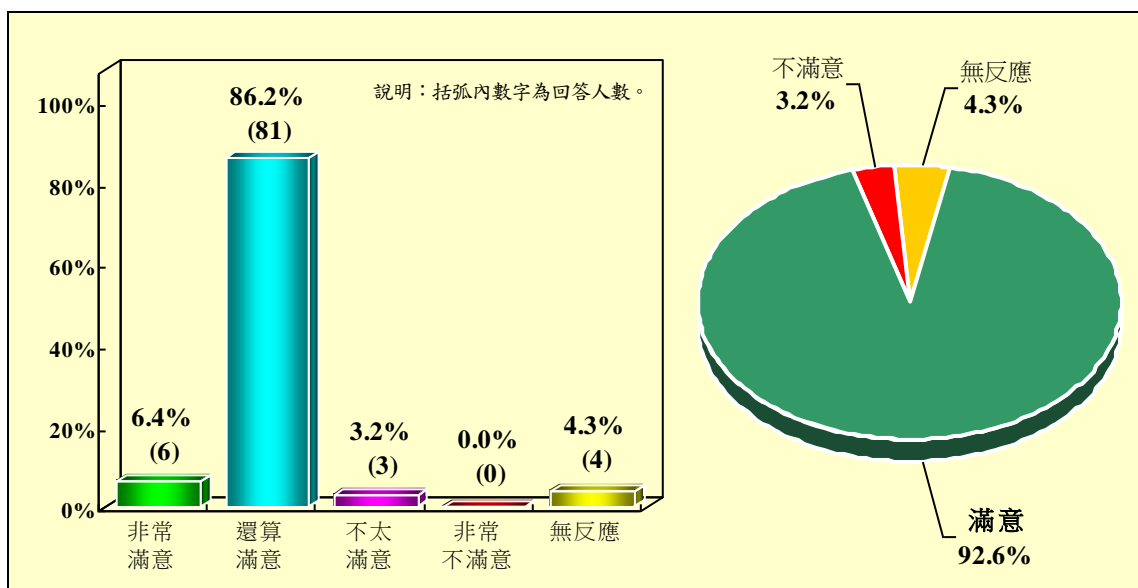


圖 4.15 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

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 301 次以上、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。

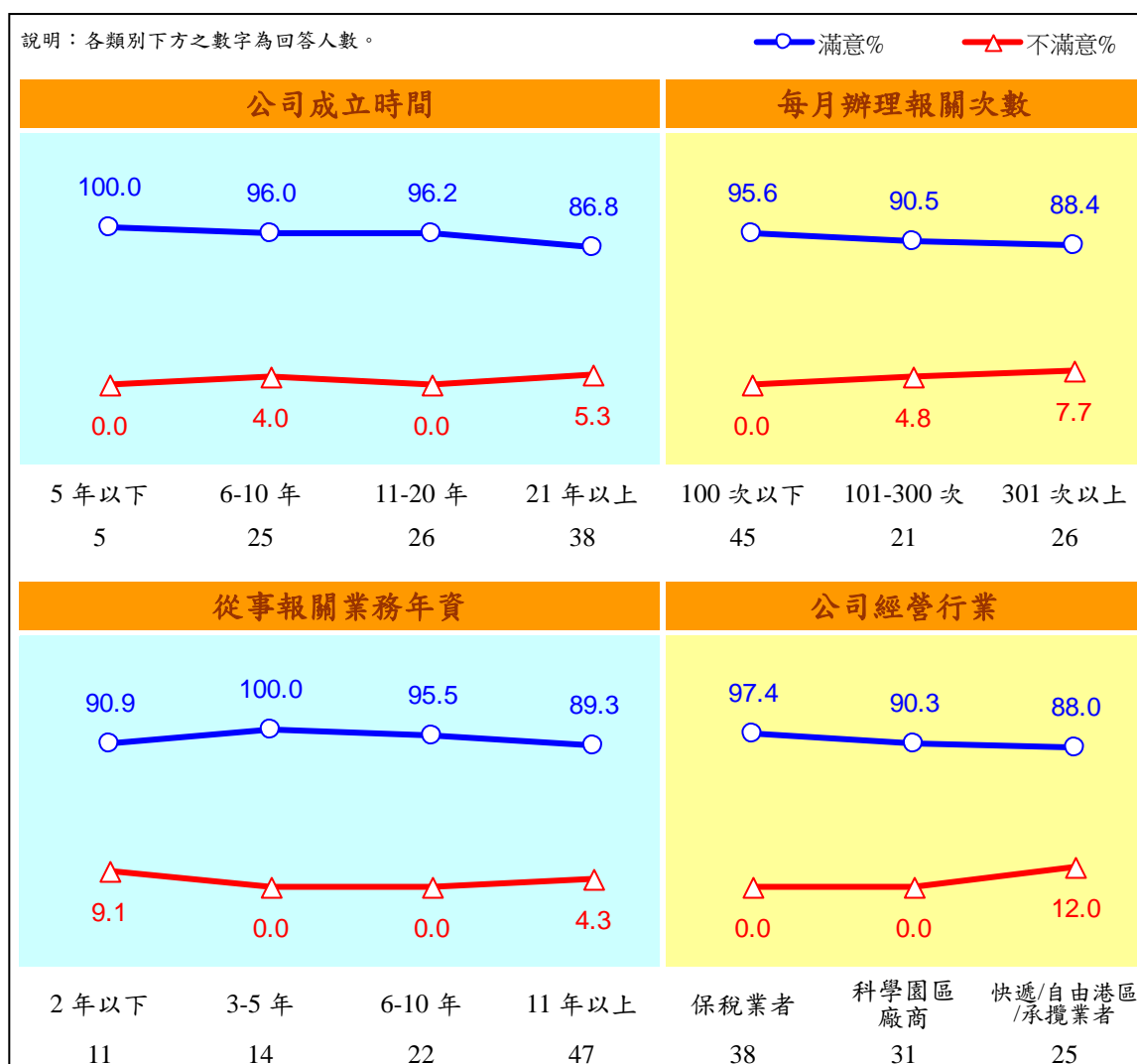


圖 4.16 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」看法之交叉分析結果

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，如表 4.17 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」及「竹圍分關」。

表 4.17 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位

	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
竹圍分關	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 247 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：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.18 所示。受訪業者所提出的原因為：「回覆問題不要用電話，要用 EMAIL 回覆才有依據，否則下次換人又有不同見解」及「申訴的案件未處理，又丟回原申訴業者之後，再找機會刁難」。

表 4.18 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

	回答人數	百分比
回覆問題不要用電話，要用 EMAIL 回覆才有依據，否則下次換人又有不同見解	1	33.3
申訴的案件未處理，又丟回原申訴業者之後，再找機會刁難	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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

三、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

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：「加強新進關員的專業知識及訓練」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。其他的意見如表 4.19 所列。

表 4.19 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	7	2.8
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	7	2.8
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
假日報關不要常停機，一個月會發生一次	1	0.4
資訊網站搜尋資料不易，轉口貨務法令要在不同入口收集資料	1	0.4
驗貨時間快一點	1	0.4
新的法令政策宣導不夠	1	0.4
出口報關傳輸文件時，網頁會當掉	1	0.4
日後有研討會座談會的消息，要通知業者參加	1	0.4
網路查詢稅則的介面不好使用，應該更人性化一點	1	0.4
在通關連結性方面，希望資料處理問題可快速些	1	0.4
電詢進出口問題時，電話常轉來轉去，希望能夠有單一窗口可諮詢	1	0.4
各項講習不見得每季都會辦，在旺季舉辦的時間不要間隔太長	1	0.4
有些報單可以無紙化，盡量採用可提高效率	1	0.4
通關手冊有更新時，能告知業者或公布	1	0.4
臺北關的資訊網站能否再簡化一點，這樣比較好找	1	0.4
都很好，不用改善	166	66.4
無反應	51	20.4
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？如表 4.20 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」、「竹圍分關」及「松山分關」。

表 4.20 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位

	回答人數	百分比
業務二組	2	6.1
竹圍分關	1	3.0
松山分關	1	3.0
無針對特定單位	27	81.8
無反應	2	6.1
總計	33	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 217 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 33 人。

伍、入出境旅客之調查結果分析

一、對本關洽公環境之滿意度

1. 調查分析結果：

除了 23 位受訪旅客表示沒有印象之外，其餘 1,047 位受訪旅客中，如圖 5.1 調查結果所示，有 97.8% 的旅客對於本關海關服務櫃檯「洽公環境」（如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處）傾向滿意（39.5% 為非常滿意，58.3% 為還算滿意）；有 2.2% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為非常不滿意，1.8% 為不太滿意）。

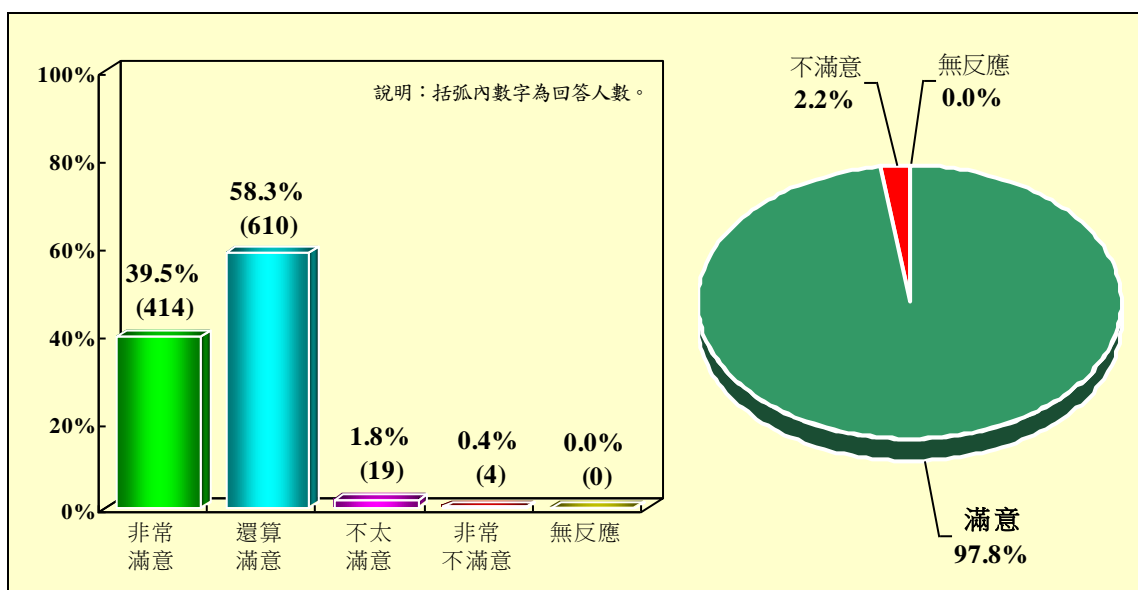


圖 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 5.2 及附錄三表 C.3-1)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 31-50 歲、教育程度為研究所以以上、職業為金融業、國籍為大陸港澳、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

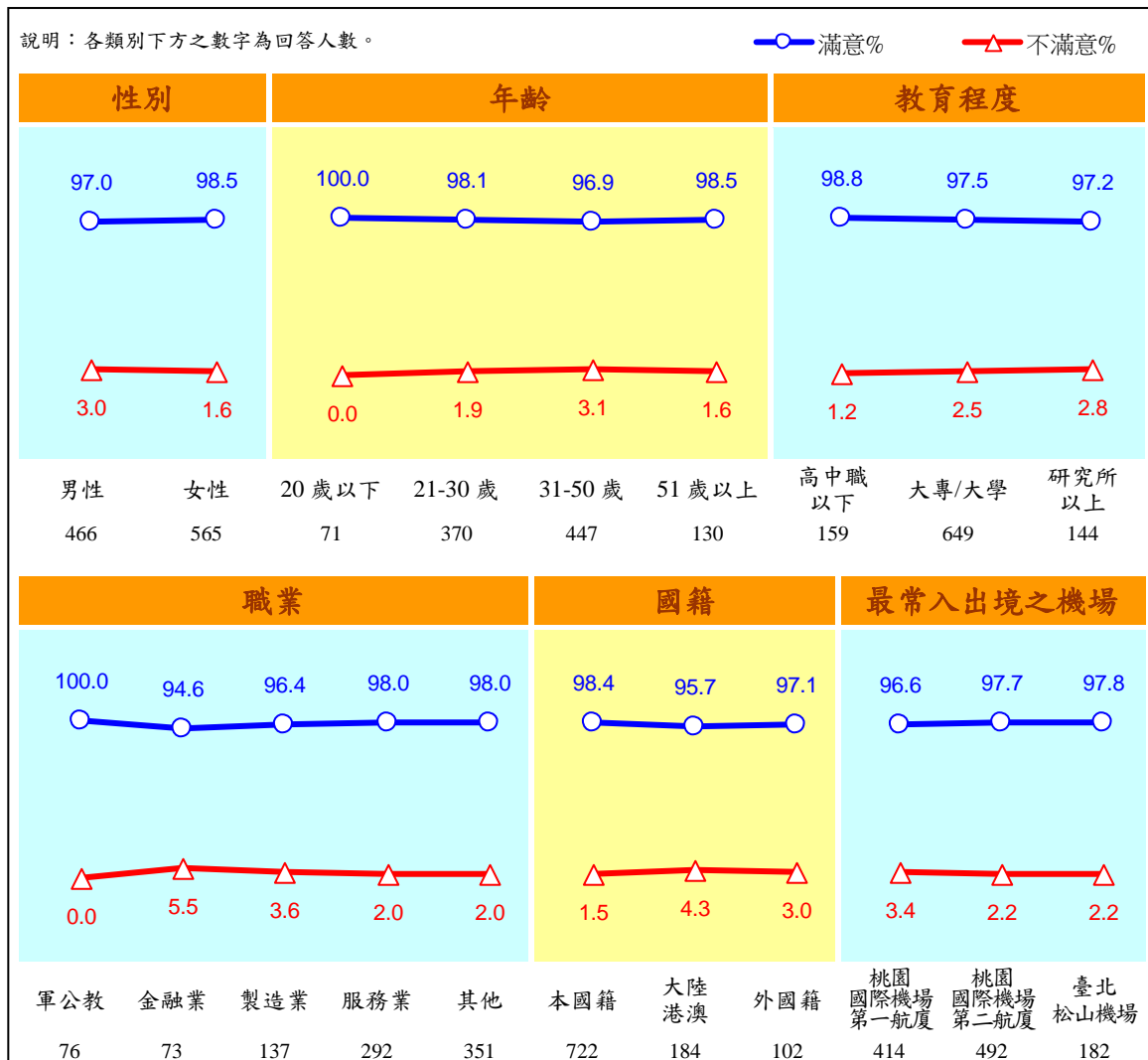


圖 5.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的處所，如表 5.1 所示。受訪旅客所提出的處所為：「出境服務檯」、「入境行李檢查檯」及「海關課稅處」。

表 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

	回答人數	百分比
出境服務檯	8	34.8
入境行李檢查檯	7	30.4
海關課稅處	1	4.3
無反應	7	30.4
總計	23	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,047 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

4. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.2 所示。受訪旅客所提出的原因為：「速度太慢；入關太慢」、「整潔程度」、「提早到，卻不能辦理通關登機」、「人太多、太慢」、「服務檯不夠、人手不足」及「出境行李檢查」。

表 5.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

	回答人數	百分比
速度太慢；入關太慢	5	21.7
整潔程度	3	13.0
提早到，卻不能辦理通關登機	2	8.7
人太多、太慢	1	4.3
服務檯不夠、人手不足	1	4.3
出境行李檢查	1	4.3
無反應	10	43.5
總計	23	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,047 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 17 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 1,053 位受訪旅客中，如圖 5.3 調查結果所示，有 97.7% 的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（43.4% 為非常滿意，54.3% 為還算滿意）；有 2.0% 的旅客傾向不滿意（0.4% 為非常不滿意，1.6% 為不太滿意）；另有 0.3% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

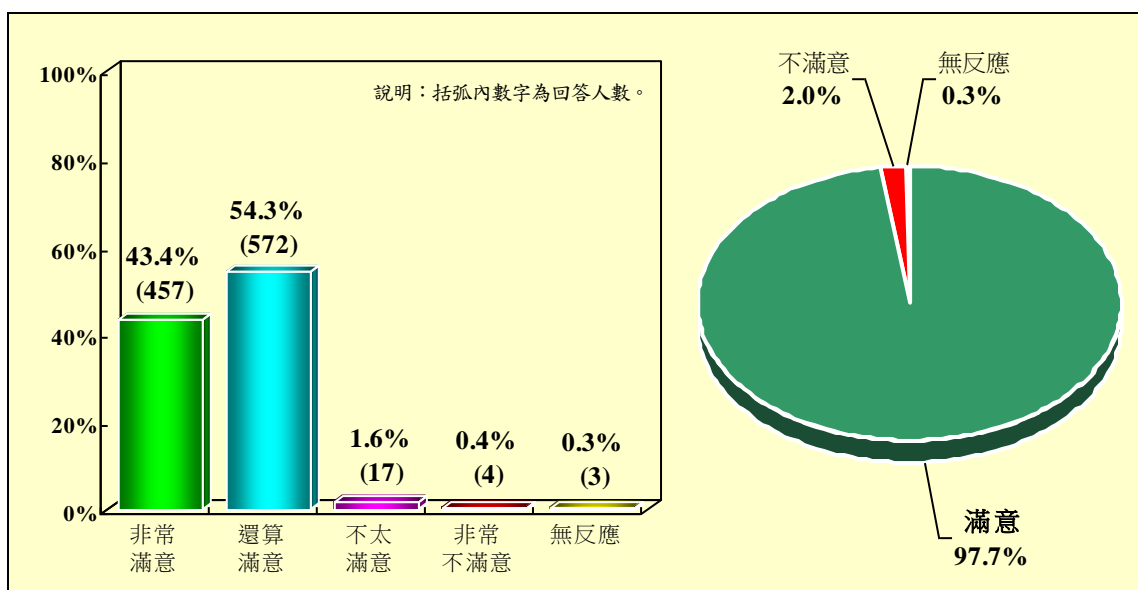


圖 5.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 5.4 及附錄三表 C.3-2)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 31-50 歲、教育程度為研究所以以上、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

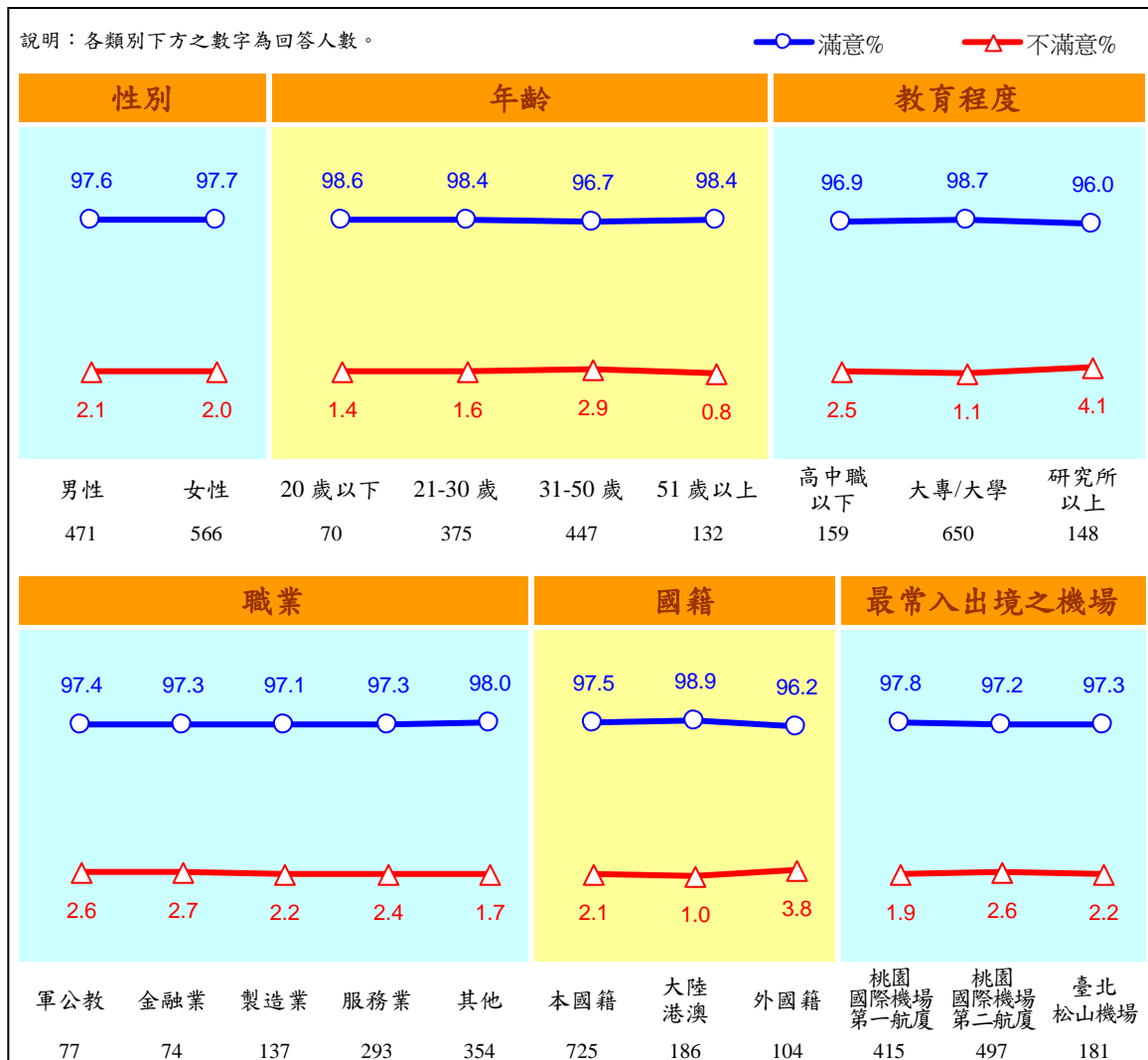


圖 5.4 「本關海關關員的服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.3 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關出境服務檯關員」、「入境行李檢查關員」及「海關課稅處關員」。

表 5.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	9	42.9
入境行李檢查關員	3	14.3
海關課稅處關員	1	4.8
無反應	8	38.1
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,049 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

4. 不滿意原因：

對於「本關海關關員的服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.4 所示。受訪旅客所提出的原因為：「關員動作粗魯、態度隨便」、「有疑問時，關員未能耐心解說」、「臉色不佳、表情不友善」、「沒有表情、沒有精神」及「沒有問候語」。

表 5.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
關員動作粗魯、態度隨便	9	42.9
有疑問時，關員未能耐心解說	4	19.0
臉色不佳、表情不友善	2	9.5
沒有表情、沒有精神	1	4.8
沒有問候語	1	4.8
無反應	4	19.0
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,049 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

(二)「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 333 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 737 位受訪旅客中，如圖 5.5 調查結果所示，有 98.5% 的旅客對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀傾向滿意（41.8% 為非常滿意，56.7% 為還算滿意）；有 0.9% 的旅客傾向不滿意（0.9% 為不太滿意）；另有 0.5% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

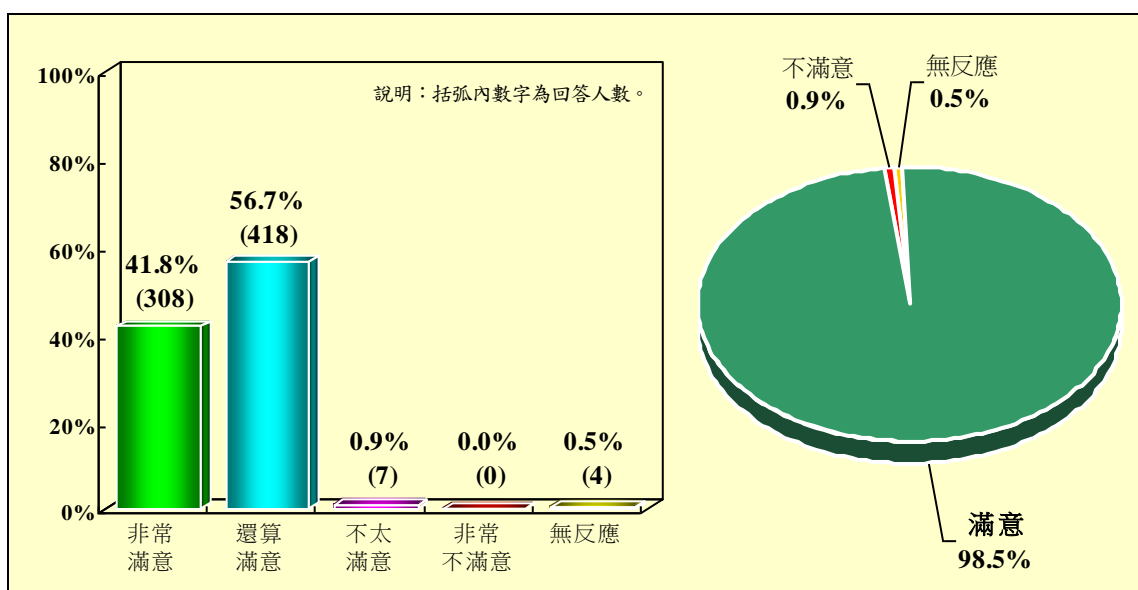


圖 5.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 5.6 及附錄三表 C.3-3)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 31-50 歲、教育程度為大專/大學、職業為金融業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

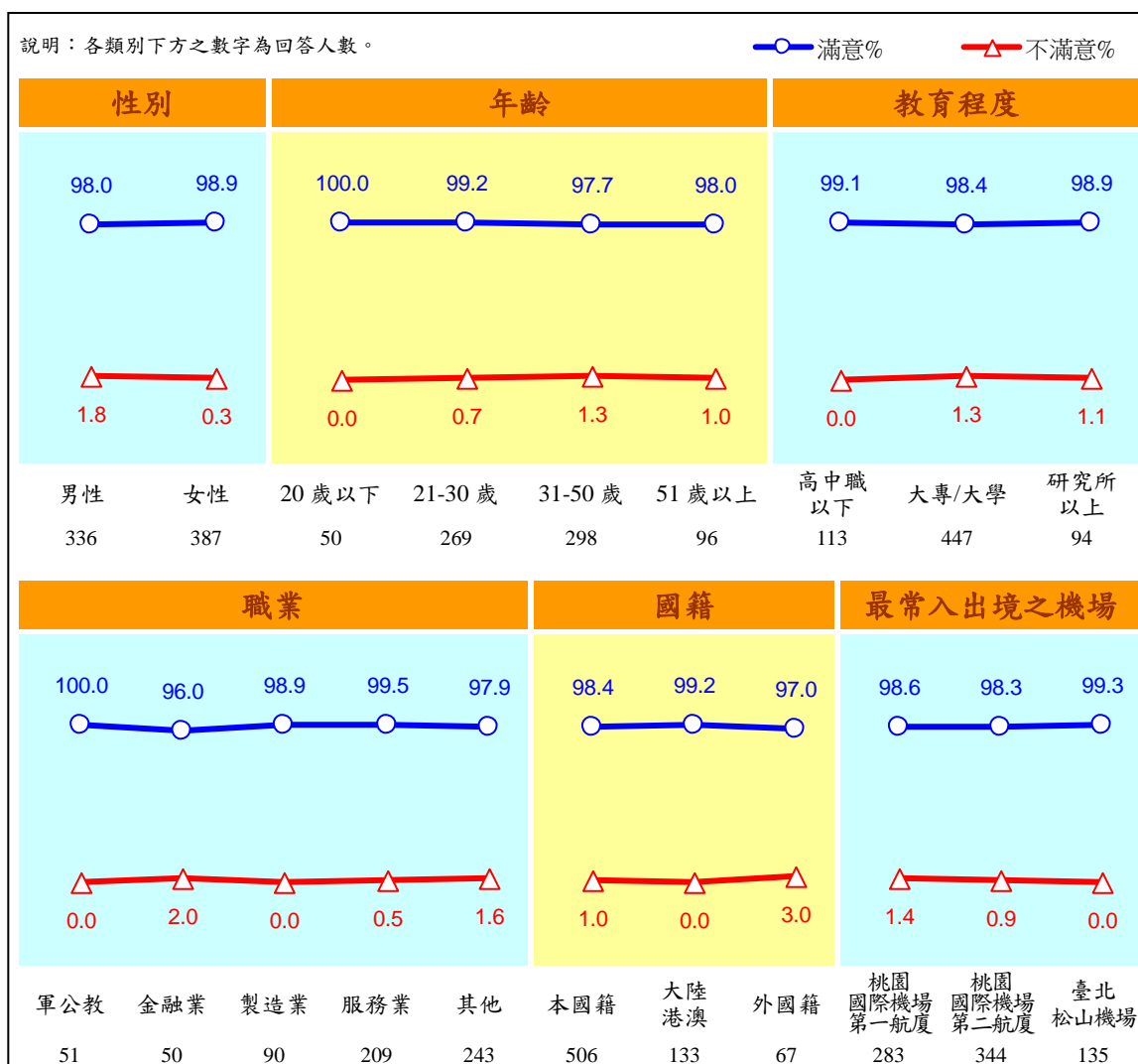


圖 5.6 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意專線：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的專線，如表 5.5 所示。受訪旅客所提出的專線為：「桃園國際機場第一航廈」及「桃園國際機場第二航廈」。

表 5.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線

	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	3	42.9
桃園國際機場第二航廈	2	28.6
不確定位置	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,063 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

4. 不滿意原因：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.6 所示。受訪旅客所提出的原因為：「專業性不足」、「電話常轉接」及「口氣不佳」。

表 5.6 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因

	回答人數	百分比
專業性不足	3	42.9
電話常轉接	2	28.6
口氣不佳	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,063 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(三)「服務專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 67 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 1,003 位受訪旅客中，如圖 5.7 調查結果所示，有 98.8% 的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意（41.8% 為非常滿意，57.0% 為還算滿意）；有 0.9% 的旅客傾向不滿意（0.9% 為不太滿意）；另有 0.3% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

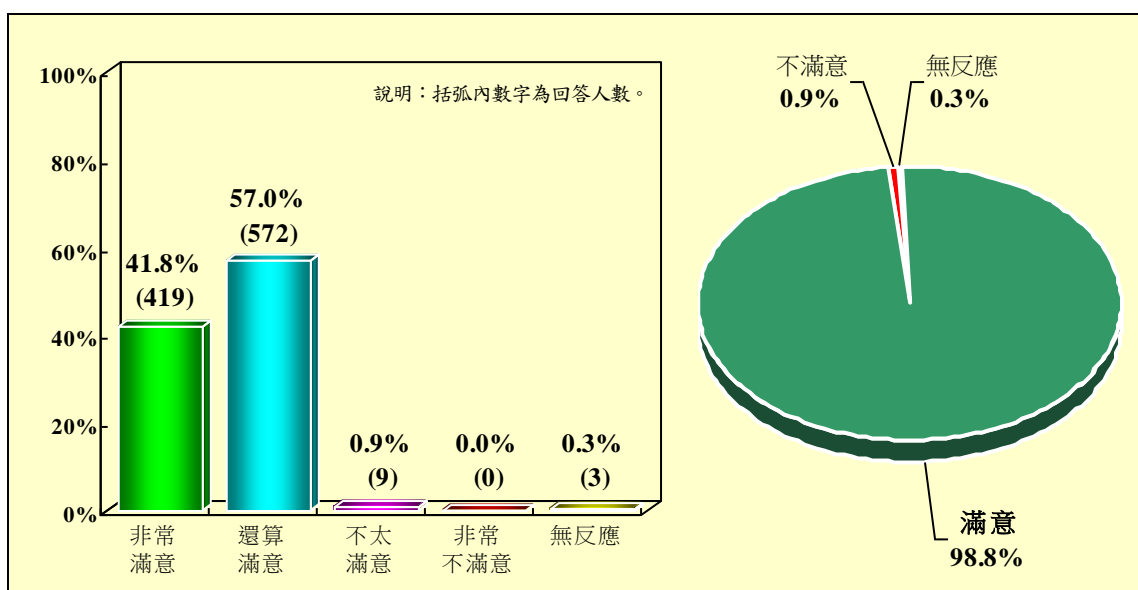


圖 5.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 5.8 及附錄三表 C.3-4)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為製造業、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

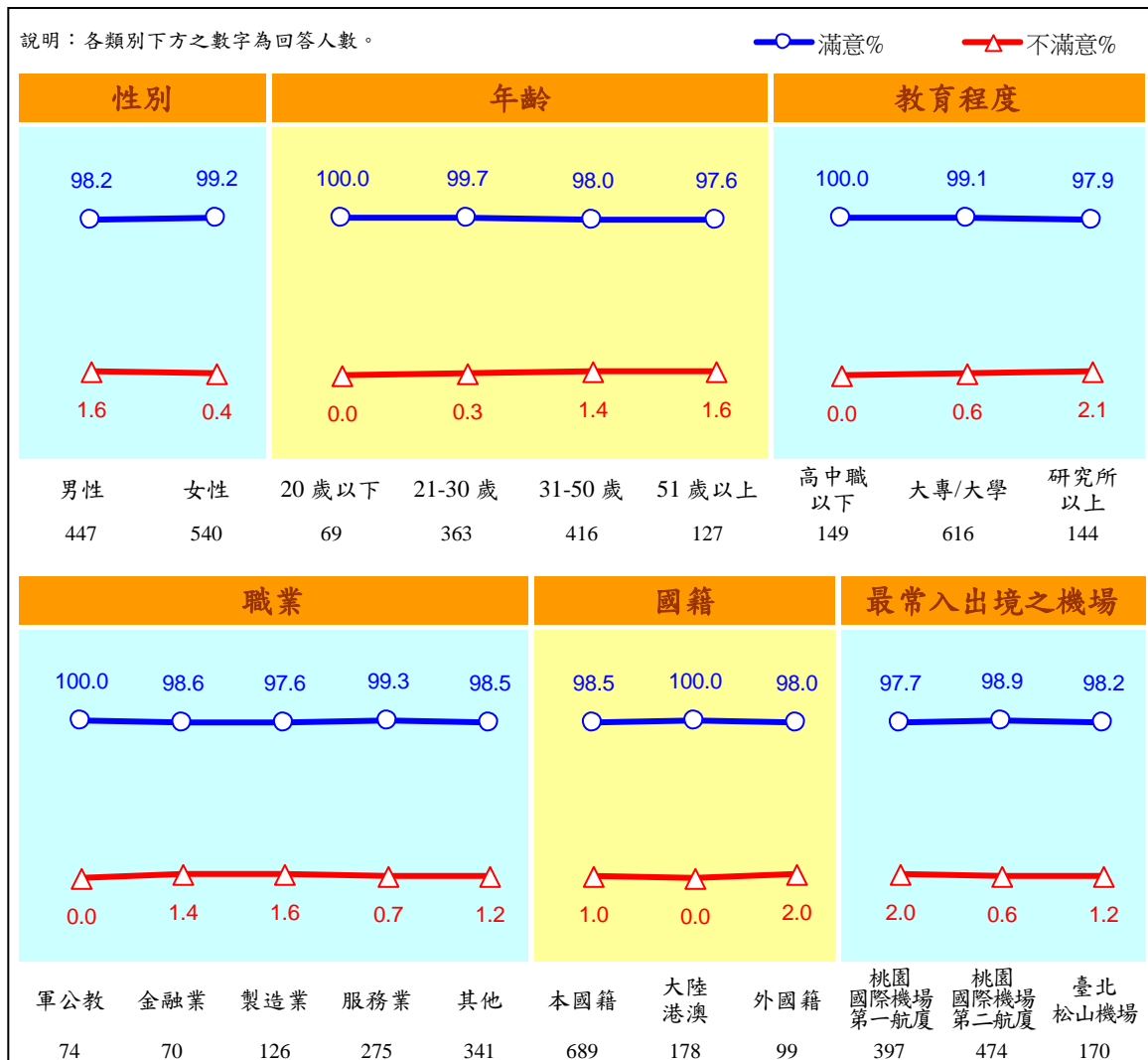


圖 5.8 「本關海關關員的服務專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.7 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關出境服務檯關員」、「入境行李檢查關員」及「入境行李檢查關員及海關課稅處關員」。

表 5.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	4	44.4
入境行李檢查關員	2	22.2
入境行李檢查關員及海關課稅處關員	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,061 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「本關海關關員的服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.8 所示。受訪旅客所提出的原因為：「態度不太友善」、「自助出關處人多時，關員不會主動出面協助」、「速度太慢」及「外語能力方面應加強」。

表 5.8 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因

	回答人數	百分比
態度不太友善	1	11.1
自助出關處人多時，關員不會主動出面協助	1	11.1
速度太慢	1	11.1
外語能力方面應加強	1	11.1
無反應	5	55.6
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 1,061 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

(四)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

1. 調查分析結果：

除了 246 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 824 位受訪旅客中，如圖 5.9 調查結果所示，有 97.6% 的旅客對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」傾向滿意（40.2% 為非常滿意，57.4% 為還算滿意）；有 1.2% 的旅客傾向不滿意（1.2% 為不太滿意）；另有 1.2% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

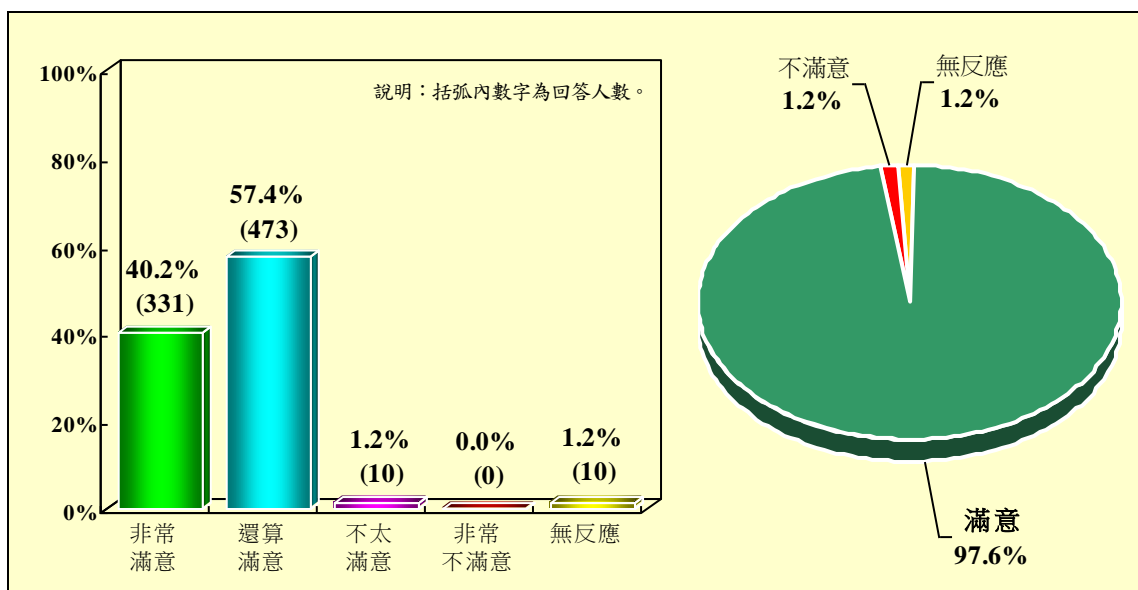


圖 5.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.10 及附錄三表 C.3-5），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為服務業及其他、國籍為本國籍、最常在臺北松山機場入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

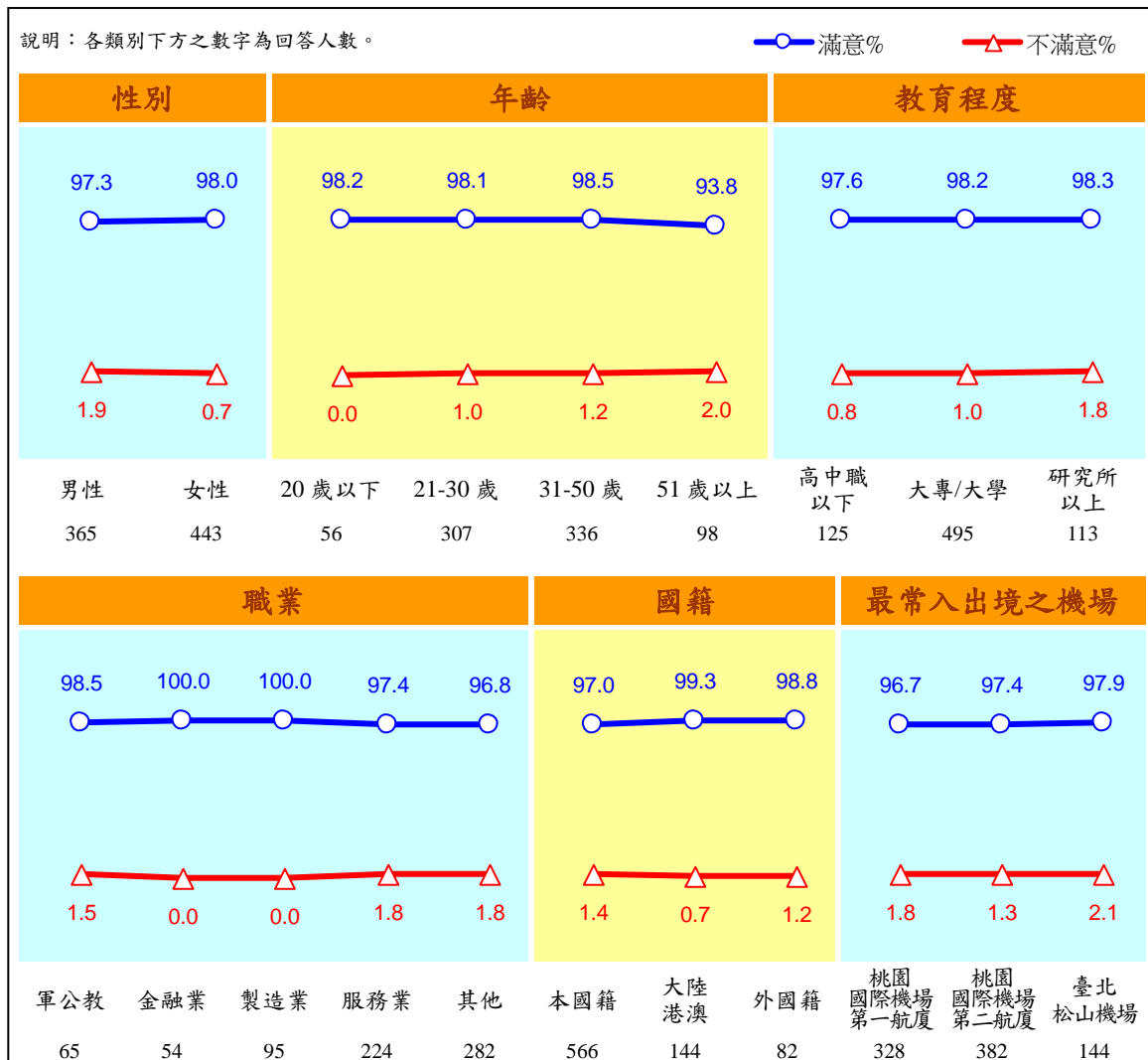


圖 5.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意對象：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.9 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關出境服務檯關員」、「入境行李檢查關員」及「海關課稅處關員」。

表 5.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	5	50.0
入境行李檢查關員	2	20.0
海關課稅處關員	1	10.0
無反應	2	20.0
總計	10	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,060 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

4. 不滿意原因：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.10 所示。受訪旅客所提出的原因為：「在松山機場詢問快速通關事宜，回覆態度不耐煩」、「態度不佳」及「不夠積極主動、少做少錯心態」。

表 5.10 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因

	回答人數	百分比
在松山機場詢問快速通關事宜，回覆態度不耐煩	1	10.0
態度不佳	1	10.0
不夠積極主動、少做少錯心態	1	10.0
無反應	7	70.0
總計	10	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,060 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

(五)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如圖 5.11 調查結果所示，有 97.3%的旅客對於本關所提供的旅客行李入出境通關服務之「整體服務」傾向滿意（35.0%為非常滿意，62.3%為還算滿意）；有 1.8%的旅客傾向不滿意（1.8%為不太滿意）；另有 0.8%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

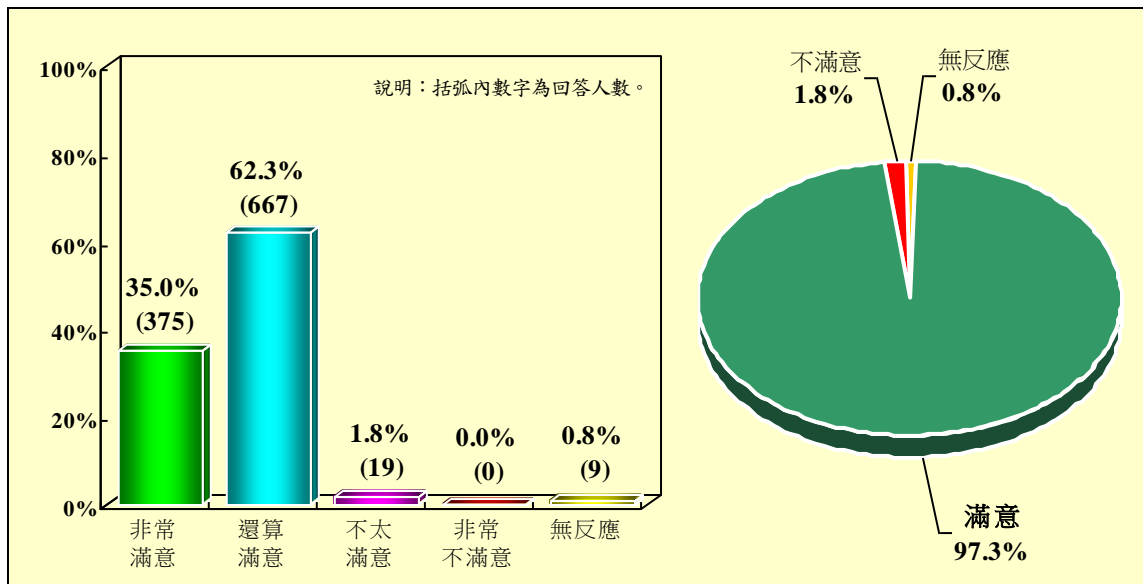


圖 5.11 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.12 及附錄三表 C.3-9），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 31-50 歲、教育程度為大專/大學、職業為製造業、國籍為外國籍、最常在臺北松山機場入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

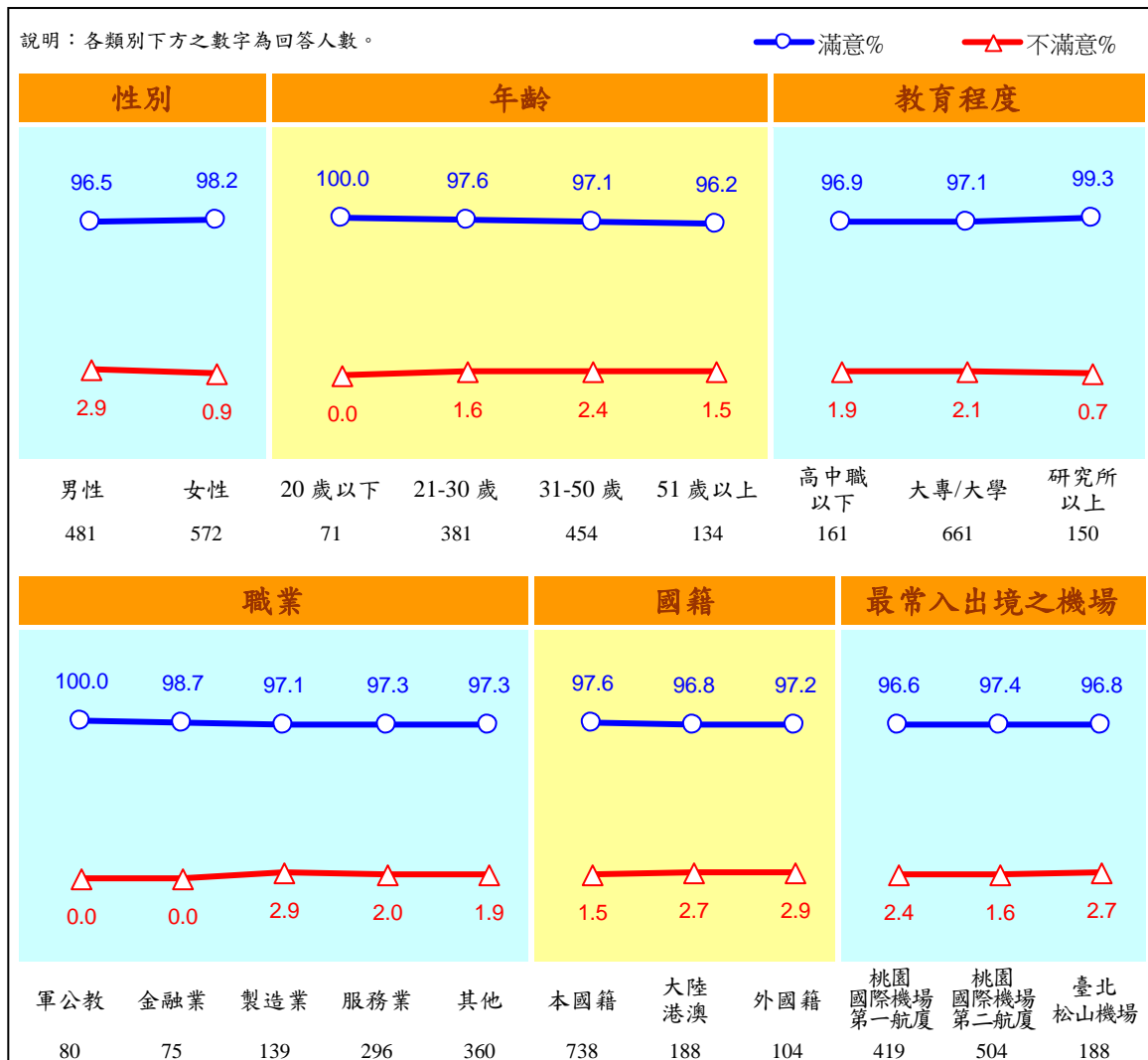


圖 5.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.11 所示。受訪旅客所提出的原因為：「速度太慢；等待時間太久」、「簡陋；加強機場裝潢的環境」、「範圍太小；人都擠在一起，行李易撞到人」、「無法提早辦理登機牌；不能提前通關」、「松山機場有點太小了」、「動線設計可以再好一點」及「出境檢查太鬆散」。

表 5.11 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
速度太慢；等待時間太久	6	31.6
簡陋；加強機場裝潢的環境	2	10.5
範圍太小；人都擠在一起，行李易撞到人	2	10.5
無法提早辦理登機牌；不能提前通關	2	10.5
松山機場有點太小了	1	5.3
動線設計可以再好一點	1	5.3
出境檢查太鬆散	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,051 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「海關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 347 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 723 位受訪旅客中，如圖 5.13 調查結果所示，有 94.4% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（30.8% 為非常滿意，63.6% 為還算滿意）；有 1.5% 的旅客傾向不滿意（1.5% 為不太滿意）；另有 4.0% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

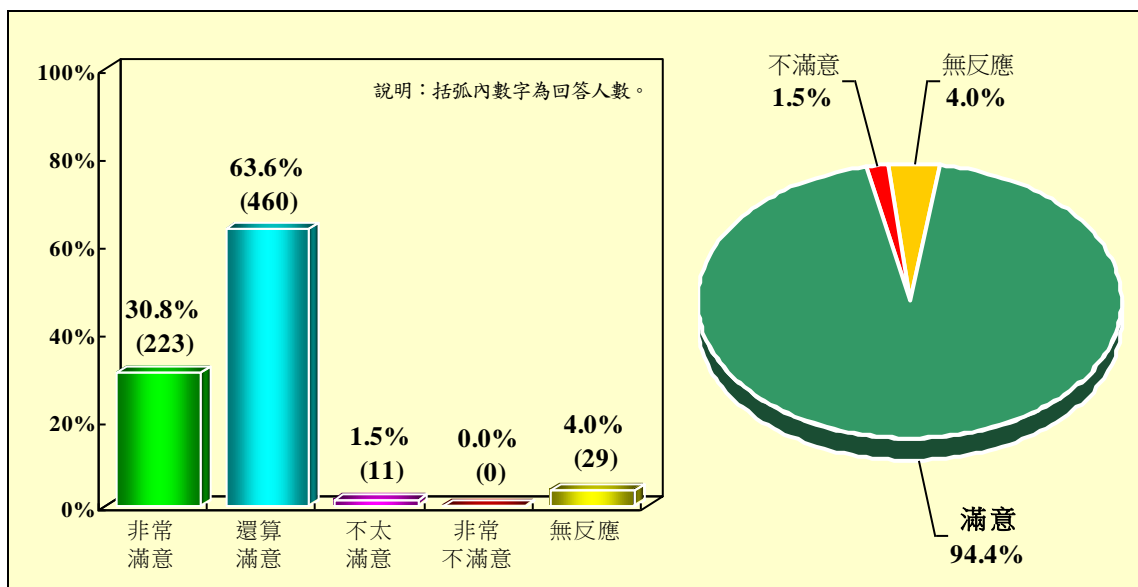


圖 5.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.14 及附錄三表 C.3-7），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為女性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為服務業、國籍為外國籍、最常入出境的機場無差異，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

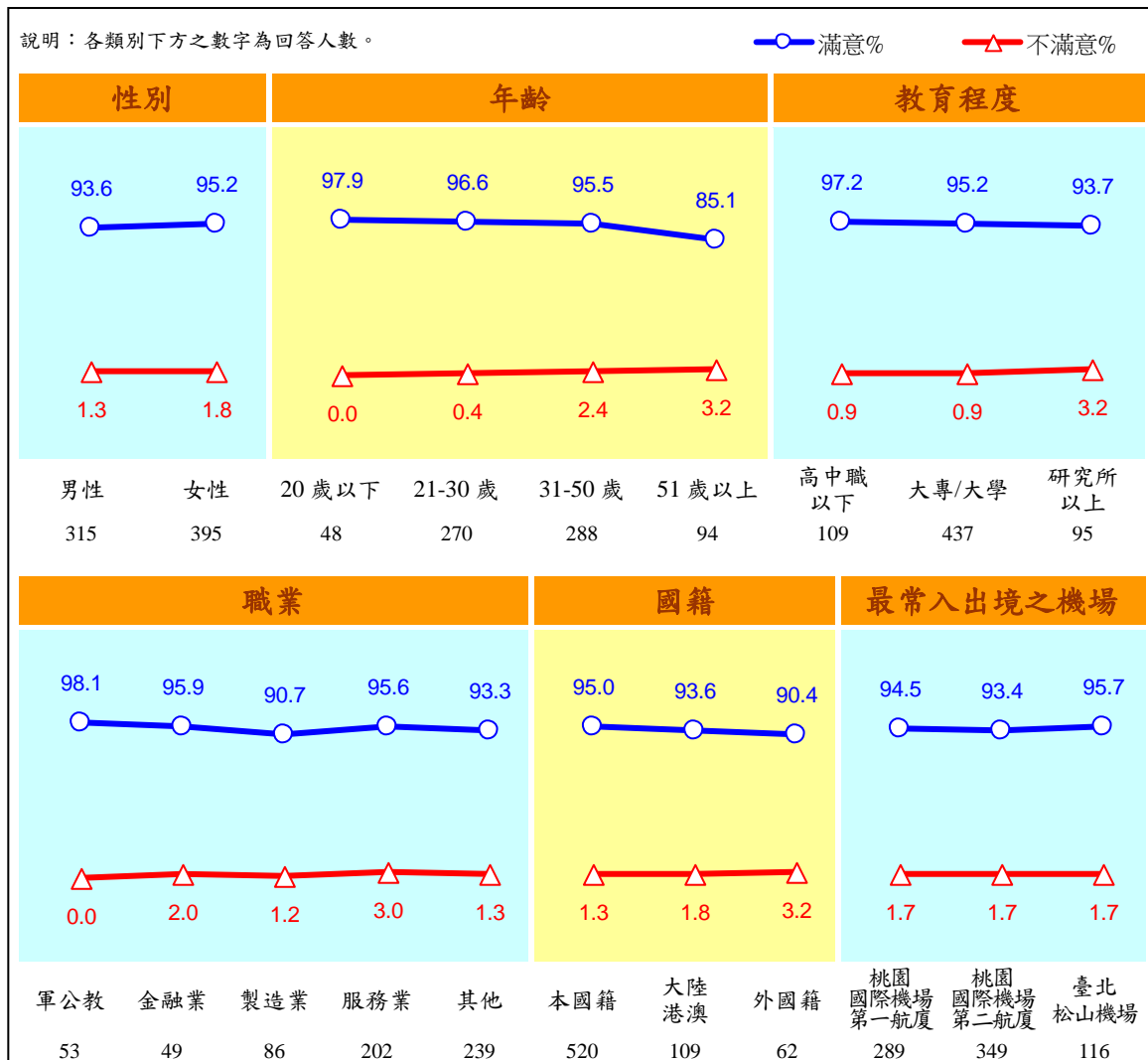


圖 5.14 「海關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的項目，如表 5.12 所示。受訪旅客所提出的原因為：「網站搜尋功能」、「貨物通關資訊」、「便民服務」、「旅客通關資訊」及「資訊公開」。

表 5.12 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目

	回答人數	百分比
網站搜尋功能	5	45.5
貨物通關資訊	4	36.4
便民服務	4	36.4
旅客通關資訊	1	9.1
資訊公開	1	9.1
無反應	1	9.1
總計	16	145.5

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,059 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

3. 本題是複選題，故回答次數 16 會超過有效回答人數的 11 人。

4. 本表百分比的計算，是以回答人數 11 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

4. 不滿意原因：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.13 所示。受訪旅客所提出的原因為：「資訊不清楚」及「不夠人性化，無法立即查詢到所需資訊」。

表 5.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因

	回答人數	百分比
資訊不清楚	1	9.1
不夠人性化，無法立即查詢到所需資訊	1	9.1
無反應	9	81.8
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,059 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

(二)「海關提供之通關資訊」方面

1. 調查分析結果：

除了 135 位受訪旅客表示不知道有這些通關資訊之外，其餘 935 位受訪旅客中，如圖 5.15 調查結果所示，有 96.2% 的旅客傾向認為海關提供之通關資訊對於通關是有幫助的（40.4% 為非常有幫助，55.8% 為還算有幫助）；有 2.0% 的旅客傾向認為沒有幫助（0.4% 為完全沒幫助，1.6% 為不太有幫助）；另有 1.7% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

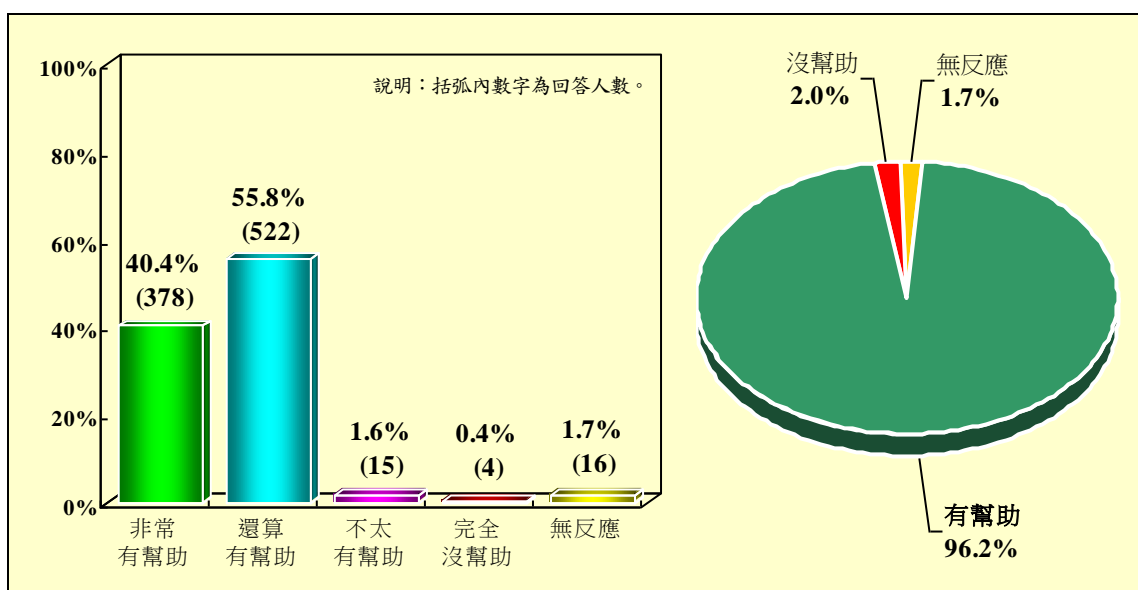


圖 5.15 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.16 及附錄三表 C.3-8），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為高中職以下、職業為製造業、國籍為本國籍、最常在臺北松山機場入出境者，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

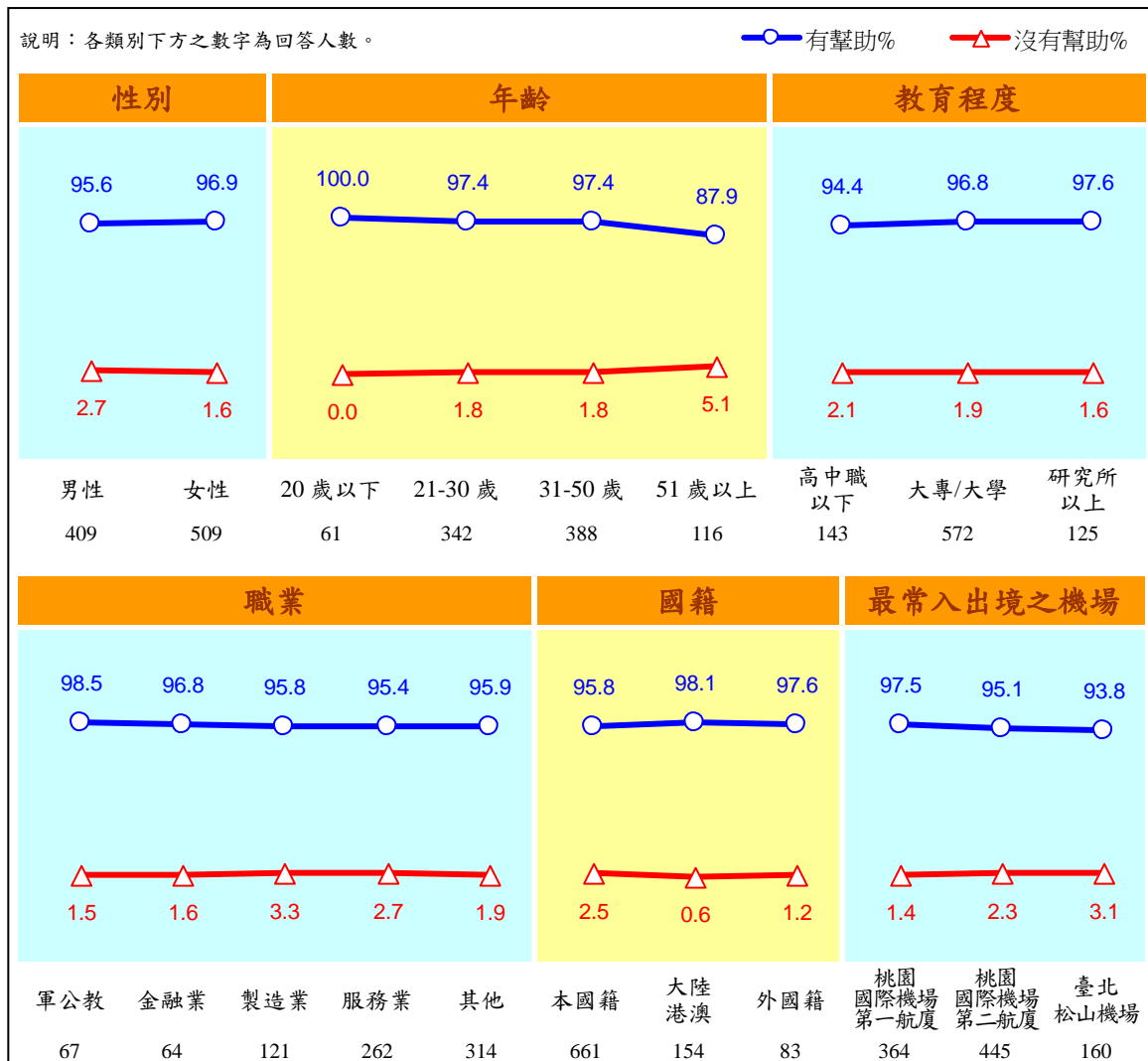


圖 5.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果

3. 認為沒有幫助的原因：

對於海關所提供之通關資訊，受訪旅客認為沒有幫助的原因，如表 5.14 所示。受訪旅客所提出的原因為：「內容未更新」、「解答不明確」及「問題未列於其上」。

表 5.14 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因

	回答人數	百分比
內容未更新	6	31.6
解答不明確	5	26.3
問題未列於其上	1	5.3
無反應	7	36.8
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,051 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

(三)「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面

調查分析結果：

對於入境所攜帶的物品，如果有任何疑問的時候，受訪旅客主要是透過哪些方式和管道來獲得解答或相關資訊？調查結果如表 5.15 所示。前 3 項依序為：1.「海關網站」(46.7%)，2.「詢問航空公司」(32.7%)，3.「其他網站」(25.0%)，4.「詢問旅行社領隊」(23.7%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 150 以下，百分比在 15% 以下。

表 5.15 受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道

	回答次數	百分比
海關網站	500	46.7
詢問航空公司	350	32.7
其他網站	268	25.0
詢問旅行社領隊	254	23.7
「中華民國海關申報單」上的說明	139	13.0
檢查檯前法令宣導板	123	11.5
海關印製宣導手冊	66	6.2
詢問親朋好友	3	0.3
詢問海關或機場人員	2	0.2
無反應	56	5.2
總計	1761	164.6

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 1,761 會超過有效回答人數的 1,070 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,070 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

調查分析結果：

受訪旅客對於臺北關在入出境通關方面所提出之具體意見及建議事項，這些的意見或建議的詳細內容如表 5.16 所列。

表 5.16 受訪旅客對本關所提出的具體意見及建議事項

	回答人數	百分比
加強並改善關員的服務態度	2	0.2
關員應多點笑容	2	0.2
提前登機牌辦理時間；建議可以提前通關	2	0.2
臺灣員工服務態度好且專業，就是排隊入關速度慢	1	0.1
若有事先申請退稅填寫，可更節省時間	1	0.1
無法攜帶物品的標示設施，應更明顯一些	1	0.1
建議及意見部分 行動快些，縮短通關時間	1	0.1
加強關員外語能力及美化網站頁面	1	0.1
第二航廈海關位置在樓下，非常不方便	1	0.1
希望提供線上 Check-in 及自助 Check-in 的服務	1	0.1
問卷或看板標示應有雙語服務	1	0.1
無法過關的物品，可由旅客本人委託他人寄回	1	0.1
增設標示板及休憩用座椅	1	0.1
希望提供 APP，供旅客使用	1	0.1
加強出境安檢工作，要求人員專業素質	1	0.1
行李檢查要更仔細	1	0.1
設置快速通關通道	1	0.1
很好；很棒；很滿意；不錯	13	1.2
辛苦了，謝謝服務	7	0.7
鼓勵部分 加油；繼續努力、繼續保持	7	0.7
感覺迅速專業、整體良好；流暢快速通關；很快很好	5	0.5
工作人員十分認真，令人滿意	1	0.1
非常詳細	1	0.1
各方面都很不錯，服務很貼心	1	0.1
機場不大，但服務設施都很齊全	1	0.1
無建議	144	13.5
無反應	870	81.3
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

陸、民眾反映建議辦理情形

一、業者部分（報關業者及其他通關業者）

表 6.1 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	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：駐華儲辦公室</p> <p>◎不滿意原因：華儲舊大樓的設備太舊、明亮度不夠。</p>	已連繫華儲公司協請工程部門檢視設備。如有其他相關改善建議，可即時向華儲公司反應。
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：駐榮儲辦公室</p> <p>◎不滿意項目：電腦查詢機</p> <p>◎不滿意原因：電腦設備老舊，跑得太慢</p>	<p>1. 榮儲辦公室電腦查詢機係由業者（榮儲）提供，已通知榮儲關務部，並請榮儲資訊部門定期檢查。建議報關業者如於使用電腦傳輸時發生問題，應即時向本關資訊單位反應，俾利問題即時處理。</p> <p>2. 有關電腦設備速度較慢之問題原因廣泛，為釐清問題所在，儘速解決業者問題，當有是類情形發生時，可即時向本關資訊室反應。</p>
3	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>1. 對新進關員專業性不滿意：</p> <p>(1) 專業性不足</p> <p>(2) 對於法規不瞭解</p>	<p>1. 本關於新進人員報到時，均辦理為期 3 天之「新進關員職前訓練」，以加強新進關員專業知識及經驗傳承。</p> <p>2. 新進關員分發至服務單位後均有資深關員擔任輔導員，每月並由單位自行辦理內部教育訓練，加強其專業性。</p> <p>3. 本關每年皆針對特定專業性較高之職務辦理短期密集訓練課程如「驗貨及分估人員專業養成班」、「海關行李檢查員班」等，亦規劃各類專業教育訓練如「智慧財產權邊境措施講習」、「真仿品辨識講習」等，藉以提升新進關員之專業與法規職能。</p>


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		2.進口通關的進口證明文件發放太慢。	於本年 6 月調整職務與人力配置，期能改善進口證明發放進度。
		3.緩衝期太短，都用口頭說，到期就直接開罰。	本關對業者宣導事項係依法令或會議決議辦理。現採先行紙本宣導之過渡期方式，嗣後如違反法規，才依法辦理。
		4.進口時押款金額沒有一定標準。	押款金額均依進口貨物歸列之稅則及價格計算，並充分通知進口人，於其同意下才進行押款。將向同仁宣導於押款時應與進口人充分溝通。
4	請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？	1.電話常轉接，未有明確的諮詢人員。	1.因海關通關業務繁雜，分工精細，各業務單位有其專業，針對部分問題，倘非屬業務承辦人尚無法明確回復。此外，本關代為執行邊境管制，部分非屬本關權責之業務，亦無法代替主管機關回答。為讓諮詢者得到最完整解答，電話有時需轉接至各業務接洽窗口或承辦人，敬請見諒。 2.為減少非必要之轉接次數，針對較為簡單之常見問題將加強教育訓練，使同仁能就民眾疑義提供簡要答覆，並已轉知同仁非必要勿轉接，如無法即時回答，可留下來電者聯絡方式，請專人或待查明後回復。
		2.口氣不佳。	將持續於在職訓練及勤前教育宣導服務禮貌。


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
5	請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？	1.回復問題拖延太久，最後可能沒消息。	1.對電郵或來文詢問事項，將加強控管並於限辦日期內回復，針對民眾問題均會儘速回復。如接獲民眾紙本建議，皆按公文流程於7個工作日內回復。 2.如業者之申訴係於座談會等場合提出，均於現場回復並做成紀錄，須待辦理完成方能回復之內容亦追蹤列管。
		2.沒有明確答復，很含糊帶過	本關在職訓練著重法規教育，指導同仁引用相關法據詳細回答業者提問，如遇無法給予明確答復之問題，均盡可能提供協助。若無法即時回答，將請詢問者留下聯絡方式。
		3.詢問分估方面的報單問題，人員不清楚，電話也轉來轉去，就不了了之	1.已向同仁宣導若接到非所轄業務之電話，均應確實瞭解來電者之疑問，並為其查詢並轉接至相關業務的承辦人，如所詢問題明確且具體應可即時處理。 2.如係報單已進入收單程序並由分估關員處理時，則由承辦分估關員親自溝通處理，尚無人員不清楚之情事。
		4.提出建議之後，事情又重複再發生一次	本關對於民眾建議事項，均會積極處理改進；倘有是類案件，歡迎向本關長官反映，必當竭誠處理。另單位已建立公用宣導資料夾，將相關資料留底並傳閱，避免重複發生情形。
		5.在認證新制度方面不考慮業者執行面有困難	1.快遞收貨人實名認證制度之推行，係配合關務署推動，於107年7月3日由關務署假榮儲貨運站5樓會議室舉辦業者宣導會，會中並與業者進行意見交流。 2.如遇系統操作相關問題，可向關務署及協辦單位關貿公司反應，以排除問題。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		6.未針對業者的問題回復，不是業者要的答案	建議業者詢問問題應具體明確，本關將責由承辦單位確實瞭解業者問題並給予明確答案。
		7.對於進出口的貨物案件，在法律見解上不是讓人很信服	1.民眾所提疑問多元，本關係就實務執行面提供進口人相關作法建議，關於法律見解部分，亦提供相關法令規章及函釋案例配合實務供進口人參考。 2.本關將賡續鼓勵同仁積極參加內、外部講習及善用內網知識平台，俾提升專業素養及認事用法能力。
		8.回復問題不要用電話，要用EMAIL回復才有依據，否則下次換人又有不同見解。	1.經查民眾電郵詢問事項，多於限辦日期儘速以電郵回復，僅有少數案件係以電話回復，並以電郵提供回復時間及承辦人聯絡資訊。 2.針對以電話回復之詢問案件，業者如需書面或E-MAIL回復，可提出需求，本關將竭誠解說。
		9.申訴的案件未處理，又丟回原申訴業者之後，再找機會刁難	將請主管確實督導處理申訴案件，並加強宣導處理案件須符合規定，而非隨興而為。
6	請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？	1.報單簽證的處理時間太久	1.依關務署統計資料顯示，本關107年1至6月平均每份C2進口報單之處理時間為0.489小時、C3進口報單為0.788小時，整體處理時間尚符合隨到隨辦之原則，惟部分報單處理時間較長，應屬須補充文件或須與簽審機關等第三方單位溝通之案件。 2.依「人民依關務法規申請事項處理期間表」規定，人工核發進口證明書(含電腦事後補申請者)自收到申請表之日起5個工作天內完成核發，相關案件皆依規定時限儘速處理。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		2.分估拖太久	分估關員依據規定審核報單，如有應補文件，皆依規定通知報關業者，將持續向同仁宣導加強與業者之聯繫溝通。
		3.關員常調動，同樣事情只要換人都要重新說明	1.海關人事調動制度係依「 <u>關務人員職期調任互調或輪調辦法</u> 」辦理，因此人員調動頻率較其他稅務機關頻繁，又海關業務繁雜，分類較多，剛調任之關員尚需時間熟悉業務，造成業者不便，敬請見諒。 2.為使關員儘速熟悉新任單位業務，將持續加強內部教育訓練及經驗傳承，並宣導同仁於調動時務必確實交接。
		4.驗貨通關要求文件變多，速度變慢	貨物通關時需協請業者補充文件之狀況，均依關稅法規定辦理，倘業者於通關時未能檢附完整文件，驗估關員要求提供完整資料為職責所需。為加速通關處理，建請報關業者如遇 C3 查驗報單，應事先備妥相關通關文件，本關同仁必儘速處理。
		5.網路報單型號規定有3個欄位是多餘的，但沒填，交易出單無法完成。	本案經電詢受訪業者，已無此情形。如有其他相關問題，可逕洽監管關員協助解決。
		6.進口申報金額2千元以下免稅，沒有做足夠的宣導。	本關已多次透過發布新聞稿及針對所轄業者進行宣導，並予緩衝時間供業者準備。此外，免稅額調降一案於各大線上媒體及電視新聞播送與不定期於本關 FB 進行宣導，本案將持續辦理。
		7.稅額太高	報單稅額核估皆依廠商申報金額及貨品規列之稅則計算，若於繳稅後認有稅額太高情形，可循行政救濟管道進行復查申請。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
7	請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？	1.出口通關的相同品項，遇到某一承辦人員都會被刁難，無法放行。	出口分估關員於審核報單時，均會利用網路蒐集資訊，必要時亦要求出口人提供型錄或說明，以期充分了解該貨物產品特性，進而核列正確之稅則分類及價格。報關業者如遇被刁難或有疑義爭執不下時，可即時向當班主管反映，將請主管主動了解詳細情形，檢視關員審核報單是否符合規定。
		2.假日報關系統會停機，不是當機(一個月會發生一次)	有關通關系統年度假日例行停機乙節，係配合「關港貿單一窗口及預報貨物資訊系統」異地備援演練及高低壓電力演練，截至 107 年 7 月底計 2 次(4 月異地備援演練，6 月高低壓電力演練)，演練前均於關務署網站發布停機公告。
		3.新進關員對出口文件審核的標準不一致	本關資深關員相繼離退，致初任業務人員相對增加，平時除對各簽審及報關文件審核之規定加強辦理教育訓練外，亦鼓勵同仁善用關務知識系統，發揮多問多學的精神，並請主管從旁督導，以期在文件審核時均能依照法規，依法行政，避免文件審核標準不一致之情形。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
8	請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？	<p>◎對搜尋功能不滿意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 搜尋功能的關鍵字功能應加強 2. 常常找不到資料 3. 需要表單下載時，網頁太繁雜不明確，不易搜尋 <p>◎對資訊提供不滿意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊不清楚 2. 常常找不到資料 3. 資訊分散不集中 4. 分類做的不好，資料不好找 5. 資訊不足，其他關的網頁都可找到 	<p>1. 本關搜尋功能已與 Google 搜尋結合，為進一步探究民眾不滿意原因，特於官網辦理網站使用滿意度調查，業者或民眾可於調查期間具體說明應改善部分，俾利據以改善。</p> <p>網址連結： https://taipei.customs.gov.tw/Questionnaire.aspx?n=31218F193CB4FD6E&sms=DF341D6DFCE6FAF3 </p> <p>頁面路徑：臺北關首頁／便民服務／互動專區連結／問卷調查</p> <p>2. 建議可利用本關搜尋功能或首頁上方「網站導覽」功能，可快速找到相關資料。</p> <p>3. 本關書表下載置於便民服務項下，共分 13 類表單並可使用關鍵字搜尋。</p> <p>1. 本關網站資訊豐富，建議可先利用首頁搜尋功能或首頁上方「網站導覽」功能，即可較快找到所需資料。</p> <p>2. 為進一步了解探究民眾不滿意原因，特於官網辦理網站使用滿意度調查，業者或民眾可於調查中具體說明應改善部分及需求資訊內容，俾據以改善。調查網址請參考項次 10 第 1 項反映事項。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎對介面設計不滿意： 1.點選介面不好使用/介面點選不易 2.改版後，網頁設計不人性化，希望加強設計內容 3.介面點選不易操作，稅則分太散 ◎其他不滿意原因： 1.查詢通關流程時，系統很不順暢 2.頁面常會當掉	本關網頁設計依循國家發展委員會頒布之「政府網站服務管理規範」，為進一步了解探究不滿意原因及資訊不足之部分，特於官網辦理網站使用滿意度調查，建請業者踴躍填寫並明確舉出介面不好使用、點選不易及不易操作的部分，俾據以改善。調查網址請參考項次10第1項反映事項。 經查通關流程查詢作業目前功能正常，為防範未然本關資訊單位將不定期抽查該作業功能。如有發現異狀時，可洽詢本關資訊室或關港貿單一窗口服務中心（電話0800-299-889）。
9	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？	◎不滿意項目： 空運進出口貨物申報應注意及相關規定 ◎不滿意原因： 太遠	1.礙於通關業務人力需求與預算限制，目前僅能於本關辦公場所之所在地（桃園）舉辦空運進出口貨物申報應注意及相關規定講習會，倘人力調度及預算支應許可，可配合業者於交通便利之場所舉辦，造成不便，敬請見諒。 2.前述講習會宣導資料已上傳於本關外部網站，歡迎多加參考利用。 https://taipei.customs.gov.tw/News.aspx?n=A0C431D4718F4A83&sms=A0B  網址連結： 頁面路徑： 臺北關首頁／便民服務／文宣資料／ <u>宣導資料下載</u>


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		<p>◎不滿意項目： 未具明</p> <p>◎不滿意原因：</p> <p>1. 講習時間都在早上、又是在週三週五，都是最忙時段。舉辦地點在桃園，交通不便。</p> <p>2. 辦座談會地點希望在臺北，桃園太遠無法參加。</p>	<p>1. 本關辦理保稅業務座談會係採問卷調查方式，以取得最多業者能參加之地點及時段舉辦。並已順應業者需求改至下午舉辦，惟因主要辦公場所在桃園，礙於通關業務人力需求與預算限制，不便於臺北辦理。</p> <p>2. 為符合業者需求，106年專責報關人員講習共舉辦臺北場及桃園場，同時臺北場另分上午場及下午場(107年場次時間刻正規劃中)。業者可配合需求致電向承辦人異動場次。</p> <p>3. 未來辦理講習時間將參考業者需求，盡量避免於週三、週五及上午舉行。</p>
		<p>3. 座談講習會的公告時間及方式不明確，無法讓業者即時參加；日後有研討會座談會的消息，要通知業者參加。</p>	<p>1. 本關每年舉辦之「空運進出口貨物申報應注意及相關規定」講習會，於舉辦前皆發函通知臺北市報關商業同業公會、臺北市進出口商業同業公會、新北市進出口商業同業公會、臺北市航空貨運承攬商業同業公會及臺灣科學工業園區科學工業同業公會等團體，並於臺北關外網發布新聞稿，相關業者可於6月及12月上旬注意上述團體或本關外網相關訊息。</p> <p>2. 關於專責報關人員講習舉辦資訊，本關皆於事前發函至報關業登記地址通知各家業者，並電話確認各家業者是否出席及參加場次，業者亦可於收到臺北關函後主動致電承辦人。</p> <p>3. 其他座談講習會舉辦前亦提前於本關外網公告時間及地點，並發函通知相關業者及公會。</p>


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
10	請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？	部分新進人員不願接急件。	本關對於民眾申請案件，不論急件或普通件，只要文件齊全，均予以收件。對於民眾投單之困擾，會再加強宣導不應予以差別待遇，只要申請符合規定均應予以受理，如有須補正文件亦應主動、一次性告知申請人。
11	請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？	<p>1. 加強新進關員的專業知識及訓練。</p> <p>2. 關員對於法令、稅則及文件，說法不一致、沒有一致的認定標準。</p>	<p>將持續加強新進關員的在職訓練，並落實新舊職務之交接及經驗傳承，達到經驗分享交流之目標。</p> <p>1. 海關執行業務為依法行政，均要求同仁對法令、稅則，按照法規進行一致認定標準之說明，並於每月教育訓練時討論工作上疑義事項，使同仁有一致認定，將持續加強關員的專業知識及在職訓練。</p> <p>2. 為便捷貨物通關，提升服務品質，本關設有「稅則預審案件單一窗口」，進口人收到海關之進口貨物稅則預先審核答復函對各關及申請人均具有拘束力，日後海關如對已預先審核之稅則號別有所變更時，會敘明理由，並以書面通知申請人，敬請善加利用。</p> <p>3. 稅則預審案件單一窗口諮詢電話：(03) 383-4265#205</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		3. 關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足。	<p>1.海關人事調動制度係依「<u>關務人員職期調任互調或輪調辦法</u>」辦理，因此人員調動頻率較其他稅務機關頻繁，又海關業務繁雜，分類較多，剛調任之關員尚需時間熟悉業務，造成民眾不便，敬請見諒。</p> <p>2.為使關員儘速熟悉新任單位之業務，將持續加強內部教育訓練及經驗傳承與務必確實交接。</p>
		4.加強業務行政效率。	<p>1.本關各項作業均依據各相關法規或工作手冊規定時限辦理。民眾申請時，如文件齊備，將儘速辦理；若有缺件亦主動追蹤並提出協助。另各單位就公文時效及通關報單處理皆由專人定期列印報表稽催管控。</p> <p>2.提升業務行政效率為海關重視之議題，將再督促同仁於應於期限屆滿前將案件結案，以達便捷通關之效。</p>
		5.加強關員服務態度。	將持續利用在職訓練及勤前教育加強關員服務態度。
		6.是否可以增加進出口的相關課程。	本關現針對進出口業務每年舉辦空運進出口貨物申報應注意及相關規定講習會、專責報關人員講習，建請業者提出具體課程內容需求，本關將於人力及預算許可之狀況下，盡力配合。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		7. 設置一個單一窗口，供業者客訴之用。	<p>因本關職掌業務種類繁雜，為利民眾與業者之申訴與疑問得以迅速解決，仍建議針對不滿意之業務單位各別客訴，本關並提供多元管道如電話、電子郵件或現場反映等方式供民眾表達意見：</p> <p>1. 電話</p> <p>本關設有多支服務專線，業者或民眾均能依單位直接進行接洽或申訴。如不清楚職掌之單位，亦可撥打通關大樓服務中心，將有專人服務。詳細內容可於本關外網首頁／認識臺北關／聯絡資訊取得。</p> <p>連結網址</p> <p>https://taipei.customs.gov.tw/cp.aspx?n=0C935F1D1BD2B5BA </p> <p>2. 電子郵件</p> <p>可透過本關提供之關務長電子信箱或民眾建言等方式表達意見。</p> <p>網頁路徑</p> <p>本關外網首頁／便民服務／互動專區連結／各類信箱</p> <p>連結網址</p> <p>https://taipei.customs.gov.tw/Content_List.aspx?n=FD4CAE493012714E </p> <p>3. 商民如遇有特殊個案，亦可於現場逕向主管反映，明確說明事發經過及相關關係人，以釐清事實並加以改善。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		8.通關大樓的停車位太少。	本關目前已提供 10 個停車位供洽公民眾使用，另通關大樓周邊嘟嘟房停車場有提供停車前 30 分鐘免費服務，歡迎多加利用。
		9.關員收單後應馬上電腦登錄，以免客戶查不到。	已將反映事項向同仁進行宣導，報關業者投單後，應立即進行收單作業，以便業者及日後追查。
		10.通關手冊有更新時，能告知業者或公布；重要事項更改，除了公告外，要提醒實施日期。	貨物通關自動化報關手冊之更新、相關政策規定之適用樣態、執行階段或寬限期等相關作業事項，皆由關務署公告；業者可定期關注關務署外網以取得相關資訊。相關資訊更新後，本關亦將透過講習會向業者宣導。
		11.通關補件時，能提供承辦人員的傳真及 EMAIL。	通關案件如需與承辦人聯繫補件，均會附上傳真機或 E-MAIL 資料，以便業者或民眾能快速聯繫。如因疏漏未即時提供，煩請向承辦人員或現場報關業者詢問。
		12.進口通關無紙化之後，審核文件速度比傳真慢。	考量「C2 進口報單檢附文件無紙化作業」之提示機制尚存「無效提示」問題，本關已於 107 年 7 月 24 日向關務署確認其改進可行性（尚待回復中），如本改進案可獲得落實，將有助於進口無紙化通關效率之提升。
		13.之前通關軟體有提供補助，現在要業者自行負擔更換新軟體費用。	旨揭補助案係依「財政部關務署推行關港貿單一窗口及預報貨物資訊上線獎勵作業要點」辦理，惟該獎勵作業已分階段實施完成，敬請見諒。
		14.要從業者立場著想，處理關務時不要太嚴苛。	海關本應依法行政，以落實行政透明。如遇特殊情事，將與業者溝通並適當給予協助。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		<p>15.加強無紙化宣導，並配合網路指導或教學；有些報單可以無紙化，盡量採用可提高效率。</p>	<p>1.於本關外網／主題專區／C2 無紙化專區有提供無紙化作業常見問與答、業務聯絡窗口及有關系統操作手冊等資訊，歡迎多加利用。</p> <p>連結網址 https://taipei.customs.gov.tw/cp.aspx?n=511576b18d9e29d9 </p> <p>2.為維持上開資料正確性及參考性，本關於近期新增 2 則進口常見問與答，並更新部分內容。</p>
		<p>16.海關人員太準時下班，下午四點就下班找不到人，希望能改進。</p>	<p>除 24 小時輪班單位全年無休外，本關通關大樓辦公時間為：星期一至星期五上午 08：30-12：30，下午 1：00-5：00，稽查組及竹圍分關因中午休息時間彈性調整為 12：30-12：50，故下班時間為下午 4：50 分。若須早退同仁皆須依規定辦理請假，如有請假情形，亦有代理人代為說明或處理，應無下午 4 點就無人可詢問之情事。對於有需延長通關之單位，亦會安排人力予以支援。</p>
		<p>17.冷氣不夠強，而且開的時間很短。</p>	<p>本關新竹業務課已配合改善冷氣強度，並延長至合理時間。</p>
		<p>18.單一窗口遇上當機無法使用，無法人工放行。</p>	<p>經查單一窗口遇當機時，均迅速轉換成人工放行模式，經緊急處理後，隨即恢復電腦連線辦理通關，未延誤相關通關流程，將向同仁宣導遇單一窗口當機時之處理方式。</p>


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		19. 關貿一筆收費、無紙化上傳也一筆費用，增加業者負擔。	<p>為避免造成商民負擔，並增加商民選擇性，目前無紙化附件上傳方式除有按訊息收費之通關業者平台（XML）外，尚有免費上傳之「關港貿單一窗口」（WEB）可供選用，使用方式及操作手冊等參考資料可至「本關外網／主題專區／C2 無紙化專區」查詢。</p> <p>連結網址</p> <p>https://taipei.customs.gov.tw/cp.aspx?n=511576b18d9e29d9</p> 
		20. 轉口貨物法令要在不同入口收集資料。	<p>為利民眾查詢相關法規，已於本關外網/貨物通關/轉運轉口貨物通關項目內，相關連結底下增加「轉運、轉口相關法規」之超連結，頁面連至「關務署/關務法規/貨物通關/轉口、轉運貨物」。</p>
		21. 驗貨時間快一點。	<p>C3 報單之驗貨均遵循隨到隨驗原則，因人力有限，如須驗貨量較多時廠商有急需驗貨情形，將儘量配合業者需求。</p>
		22. 出口報關傳輸文件時，網頁會當掉。	<p>網頁當掉原因可能有「電腦效能過載」、「瀏覽器快取不足」或檔案過大...等問題，為釐清問題所在，當發生是類情形，請電洽本關資訊室或關港貿單一窗口服務中心(0800-299-889)，俾利即時解決問題。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		23.網路查詢稅則的介面不好使用，應該更人性化一點。	本關網頁設計依循國家發展委員會頒布之「政府網站服務管理規範」，為進一步了解探究不滿意原因及資訊不足之部分，特於官網辦理網站使用滿意度調查，建請業者踴躍填寫並明確舉出介面不好使用、點選不易及不易操作的部分，俾據以改善。調查網址請參考項次 10 第 1 項反映事項。
		24.在通關連結性方面，希望資料處理問題可快速些。	經查業者所反映資料處理問題似屬關貿網路之傳輸問題。關貿網路傳輸系統有尖峰與離峰時間，建議業者明確說明，以利本關向關務署反映及瞭解資料處理相關問題。
		25.電詢進出口問題時，電話常轉來轉去，希望能夠有單一窗口可諮詢。	因各單位負責業務不同，需先確認問題內容，才能確認相關承辦業務人員。為避免電話經常轉接造成民眾不便，已請同仁先確認所詢業務之承辦人，並告知電話號碼再轉接，或留來電人員連絡方式，再轉知承辦人儘速回復。
		26.各項講習不見得每季都會辦，在旺季舉辦的時間不要間隔太長。	1.本關定期辦理相關課程，並於業者業務繁忙時，合併辦理相關講習，以免除業者舟車勞頓。 2.礙於人力及預算限制，本關於每年 4 月及 10 月辦理保稅業務座談會，6 月及 12 月各舉辦一次空運進出口貨物申報應注意及相關規定講習，專責報關人員講習則固定於每年 9 至 10 月舉辦，倘業者提出需求，本關於人力及預算許可下，將盡量配合增開場次。

二、入出境旅客部分




表 6.2 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【入出境旅客部分】


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
1	您對本關海關服務櫃檯(如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處)「洽公環境」是否滿意?	<p>◎不滿意處所：入境行李檢查檯</p> <p>◎不滿意原因：速度太慢。</p>	<p>海關為簡化並加速入境旅客行李物品之通關，已實施紅綠線通關制度，旅客如無其他應申報事項，得逕由綠線(免申報)檯通關，為更有效提升民眾通關速度，將按下列原則辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.紅線(應申報)檯：同時多位旅客擇以紅線檯主動申報查驗時，機動增派人員受理申報案件，以縮短旅客等候時間。 2.綠線(免申報)檯：於尖峰時段增開綠線通關櫃檯，俾使無應申報事項之旅客通關順暢。 3.檢查速度：定期教育訓練，使同仁熟稔法令規定及作業程序，培養敏銳判斷力，以提升檢查效率。
2	您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意?	<p>◎不滿意對象：出境服務檯關員</p> <p>◎不滿意原因：關員態度不太友善。</p>	<p>將持續宣導同仁於受理旅客辦理退稅、申報案件或諮詢通關疑問時，應語氣和緩有禮，減少使用生澀法律用語說明，以民眾角度設身處地提供服務及協助，以增進服務親和力。</p>
3	您對本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意?	<p>◎不滿意對象：未註明</p> <p>◎不滿意原因：外語能力方面應加強。</p> <p>◎不滿意對象：入境行李檢查關員</p> <p>◎不滿意原因：態度不友善。</p>	<p>本關持續鼓勵同仁參加公務員外語學習課程及語言鑑定認證，並協請精通外語之同仁製作常用通關詞彙對照表，以提升基本外語應對能力。針對需協助之東南亞籍旅客，則協請勞動部駐機場人員協助翻譯。</p> <p>本關極為重視關員態度及主動服務精神，為與民眾建立良好溝通以營造友善服務氣氛，定期研討法令規定及特殊案例，拓展關員專業知識，並告知同仁耐心傾聽旅客疑惑並嘗試多種溝通方式，從友善交流中消弭雙方誤解並得以傳播正確資訊。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
4	您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？	<p>1. 不夠積極主動、少做少錯心態。</p> <p>2. 態度不佳。</p>	<p>本關定期模擬演練民眾通關疑問，引導並鼓勵同仁以民眾角度設想，針對通關需求主動提供協助，如所詢非屬海關轄管業務或有其他注意事項，亦一併說明並指引相關諮詢櫃檯，協助旅客快速解決疑問。</p> <p>本關極為重視關員態度及主動服務精神，為與民眾建立良好溝通以營造友善服務氣氛，將自下列各方面提升整體服務品質：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期研討法規及特殊案例拓展關員知識，展現海關專業形象。 2. 鼓勵同仁耐心傾聽並嘗試多種溝通方式，語氣和緩有禮且減少使用生澀之法律用語，從友善交流中消弭雙方誤解，並得以傳播正確資訊。 3. 如旅客所詢非屬海關轄管業務或有其他應注意事項，應主動說明並指引相關業務櫃檯，協助旅客快速解決疑問。
5	您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？	網站不夠人性化，無法立即查詢到所需資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本關網頁設計依循國家發展委員會頒布之「政府網站服務管理規範」，建議可利用本關搜尋功能(已與 Google 搜尋結合)或首頁上方「網站導覽」功能，快速找到相關資料。 2. 為進一步了解不滿意原因及資訊不足之部分，特於官網辦理網站使用滿意度調查，建請民眾踴躍填寫並明確提供介面不好使用、點選不易及不易操作的部分，俾據以改善。 <p>網址連結：</p> <p>https://taipei.customs.gov.tw/Questionnaire.aspx?n=31218F193CB4FD6E&sms=DF341D6DFCE6FAF3 </p> <p>頁面路徑： 臺北關首頁／便民服務／互動專區連結／問卷調查。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
6	請問您對桃園國際機場機場/臺北松山機場海關整體所提供之「旅客行李入出境通關服務」是否滿意？	<p>1.動線設計可以再好一點。</p> <p>2.速度太慢。</p>	<p>針對入出境旅客通關服務動線說明如下：</p> <p>1.入境海關檢查檯：於入境檢查檯通關區域分別設立紅、綠顏色之圍欄柱區分紅線(應申報)、綠線(免申報)通道，以有效指引旅客通關，避免誤觸法令規定。</p> <p>2.海關課稅處：其業務因有行李貨物存儲空間需求而設置於地下 2 樓，地理位置相對隱密，為有效指引，海關開具之相關收據均印有海關課稅處路線圖及聯絡資訊，並請桃機公司於明顯處設置中英文指標。</p> <p>3.海關出境服務檯：分設於第一航廈南面長廊及第二航廈 2 樓伴手禮大街，經檢視確有出境旅客申報動線不佳之現象，惟機場整體空間運用及各邊境主管機關辦公區域之分配，係由機場公司統籌規劃，本關將持續與機場公司協商相關場域及動線設置，以提升國際機場之整體形象。</p> <p>1.關於入境旅客服務部分，請參考問卷項次 1 之辦理情形。</p> <p>2.關於出境旅客服務部分，將加強教育訓練，協助同仁熟稔退稅及各項申辦案件作業流程，以縮短旅客等候時間。</p>
7	您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？	<p>1.加強並改善關員的服務態度。</p> <p>2.關員應多點笑容。</p>	<p>請參閱問卷項次 4 之民眾反映事項第 2 點。</p> <p>海關辦理旅客行李物品查緝業務，因須隨時警戒突發事件，且相關法令規章細瑣且繁雜，表情不免嚴肅。本關將持續提醒同仁，受理民眾諮詢及主動申報案件時應柔和面部表情，並以平緩語氣，請旅客配合受檢，以維海關全力杜絕走私與親民形象。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		3. 無法攜帶物品的標示設施，應更明顯一些。	<p>針對無法攜帶物品的標示情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已於入境海關紅綠線通道旁設立大型燈箱條列式說明應申報事項，並擺放圖文海報宣導立牌，亦協請桃機公司於入出境大廳各類電子看版播放宣導影片及宣導海報。 2. 為更加強化宣導效果，將按常見入、出境攜帶物品規定分別製作圖文海報，協請桃機公司按入、出境宣導重點提高各類電子看版之播放頻率。
		4. 行動快些，縮短通關時間。	請參閱問卷項次 9 之民眾反映事項第 2 點。
		5. 第二航廈海關位置在樓下，非常不方便。	請參閱問卷項次 9 之民眾反映事項第 1 點之辦理情形第 3 點。
		6. 無法過關的物品，可由旅客本人委託他人寄回。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客於海關出境服務檯辦理申報業務，倘有無法攜帶出境之行李物品，除可託付送機親友攜回，亦得於桃園國際機場第一、二航廈之宅配通櫃檯，將前開物品宅配回家。 2. 旅客入境時主動向海關申報之行李物品，倘超逾相關法規限制，無法攜帶入境者，得暫存於機場倉庫，待旅客或其代理人出境時領取並攜帶出境。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
			<p>3.旅客於出境安全檢查若攜帶不得上機物品時，因事屬內政部航空警察局執掌，請參照下列航空警察局網址(或掃描 QRCode)循所述方式處理：</p> <p>https://www.apb.gov.tw/index.php/ch/menu-org-si-tw/28-introduction/securityinspection/202-a-si-team1</p> 
		7.增設標示板、行李秤及休憩用座椅。	關於入境海關行李檢查區域之標示部分，請參閱問卷項次 10 之民眾反映事項第 3 點之辦理情形；另關於便利出境旅客之行李秤、休憩用座椅等設施，係由桃機公司就機場整體動線統一規劃。
		8.希望提供 APP 供旅客使用。	<p>請多利用桃園機場公司提供 APP，查詢航班及航廈、機場停車及交通等資訊；另臺北關網頁採響應式網頁設計（畫面隨行動裝置自動調整畫面），可使用手機平板等載具查閱相關規定。</p> <p>桃園機場航班資訊手機 APP：</p> <p>https://www.taoyuan-airport.com/chinese/tiaapp</p>  <p>臺北關網頁（旅客通關）：</p> <p>https://taipei.customs.gov.tw/News.aspx?n=0739CBD756BF1C33&sms=136935199E5DFB22</p> 

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		9.加強關員外語能力。	請參閱問卷項次3之辦理情形。
		10.若有事先申請退稅填寫，可更節省時間。	<p>1.外籍旅客退稅服務委由中華電信代辦，已有條件開放於特約市區退稅服務櫃檯、機場辦理退稅手續，且部分商家開放現場小額退稅服務；外籍旅客如於特約商店購買之商品符合小額退稅條件，購物當天可於商店直接辦理退稅。</p> <p>2.非屬小額退稅範圍之其他可退稅貨物，均可於購物時向該商店申請開立退稅明細申請表，供旅客至機場辦理相關退稅手續，毋需填寫其他表單。此外，機場退稅採電子機具辦理，可節省不少時間；惟退稅案件若經機具篩選須查驗，則須由海關關員查核貨物是否相符。</p> <p>3.詳細退稅流程及注意事項，請參考外籍旅客 e 化退稅服務網頁進一步查詢。</p> <p>外籍旅客 e 化退稅服務網：</p> <p>https://www.taxrefund.net.tw/ttr/</p> 
		11.問卷或看板標示應有雙語服務。	1.為提升國際形象，本關一、二航廈海關出境服務檯、入境處之大型看板及機場公司統一設置之指引招牌，均以中英文標示，另於洽公櫃檯擺放中英文宣導摺頁供旅客閱覽；未來如就特殊事項製作宣傳海報，亦將以明顯圖案與中英文雙語標示為設計方向。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
			<p>2.查 107 年度 1 至 6 月桃園機場入出境旅客來臺統計資料顯示，旅客國籍屬臺港澳者占 75.6%（其中本國籍旅客佔 60.7%），其餘國家旅客僅占 24.4%。以往入出境旅客問卷調查之受訪者國籍比例依顧客屬性分布如下：本國籍旅客占約 70%、大陸港澳旅客約占 25%、其他國籍旅客約占 5%。據調查公司表示，訪問語言多以中文為主，如遇不諳中文之旅客，以英文訪談協助其填寫問卷尚無窒礙難行之處，因本關經費緊縮，於其他國籍旅客調查人數比例不變之情況下，其增加問卷語言版本之成本，除問卷題目翻譯費用外，尚有問卷回收後旅客填寫建議之翻譯費用，因成本效益之考量，尚無提供雙語問卷，敬請見諒。</p>

柒、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

一、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。

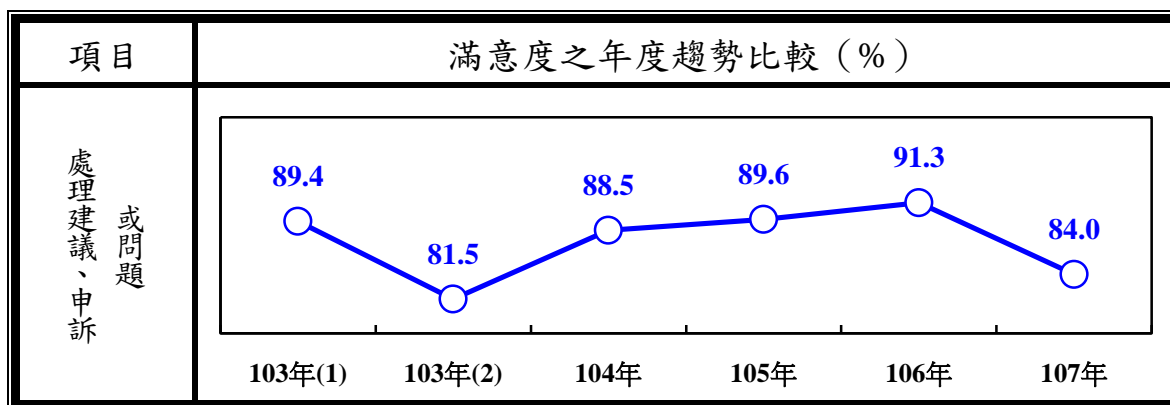
因此，自 103 年開始，在「通關業者」部分，就分成「報關業者」與其「其他通關業者」（包括：保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等）兩類，分別進行獨立性調查，本年度調查亦是如此。在這樣的情況之下，「通關業者」部分僅能將 103 年以後之調查結果予以比較，而無法與 102 年以前的歷次調查結果進行趨勢分析。

最後，103 年在「通關業者」部分的調查，是一年執行兩次調查，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 7.1 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"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>92.2</td> <td>96.2</td> <td>96.9</td> <td>94.5</td> <td>96.1</td> <td>95.2</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2									
洽公設施	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>89.8</td> <td>91.8</td> <td>95.9</td> <td>95.7</td> <td>94.5</td> <td>89.9</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9									
洽公服務禮儀	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>96.3</td> <td>94.2</td> <td>97.6</td> <td>98.1</td> <td>96.3</td> <td>97.7</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7									
處理案件專業性	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>91.0</td> <td>85.1</td> <td>90.7</td> <td>89.8</td> <td>91.5</td> <td>91.4</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4									
電話服務禮儀	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>94.0</td> <td>90.1</td> <td>92.3</td> <td>98.1</td> <td>96.6</td> <td>96.3</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3									

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)														
整體服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.4</td><td>91.3</td><td>97.3</td><td>94.2</td><td>96.4</td><td>91.5</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5									
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>91.8</td><td>89.5</td><td>94.0</td><td>96.9</td><td>95.8</td><td>94.1</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1									
出口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.4</td><td>95.3</td><td>96.0</td><td>94.0</td><td>96.6</td><td>97.2</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2									
資訊網站服務措施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.6</td><td>93.6</td><td>92.3</td><td>94.2</td><td>95.1</td><td>89.9</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9									
辦理各項講習、 說明會、研討會	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.4</td><td>93.7</td><td>92.6</td><td>94.8</td><td>94.6</td><td>93.2</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2									



說明：103 年執行 2 次調查，104 年以後改為一年執行 1 次調查。

表 7.2 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"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.9</td><td>96.5</td><td>95.8</td><td>90.8</td><td>97.0</td><td>94.4</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	96.9	96.5	95.8	90.8	97.0	94.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	96.9	96.5	95.8	90.8	97.0	94.4									
電話服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.9</td><td>96.1</td><td>96.7</td><td>95.0</td><td>97.2</td><td>96.8</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	95.9	96.1	96.7	95.0	97.2	96.8
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	95.9	96.1	96.7	95.0	97.2	96.8									
整體服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>97.4</td><td>100.0</td><td>98.4</td><td>97.3</td><td>95.0</td><td>92.0</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	97.4	100.0	98.4	97.3	95.0	92.0
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	97.4	100.0	98.4	97.3	95.0	92.0									
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>97.2</td><td>95.9</td><td>97.2</td><td>95.9</td><td>96.8</td><td>96.4</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	97.2	95.9	97.2	95.9	96.8	96.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	97.2	95.9	97.2	95.9	96.8	96.4									
出口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>98.8</td><td>98.5</td><td>97.8</td><td>97.9</td><td>97.1</td><td>97.4</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	98.8	98.5	97.8	97.9	97.1	97.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年									
滿意度 (%)	98.8	98.5	97.8	97.9	97.1	97.4									

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)														
資訊網站服務措施	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103年(1)</td> <td>95.6</td> </tr> <tr> <td>103年(2)</td> <td>98.9</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> </tbody> </table>	Year	Satisfaction (%)	103年(1)	95.6	103年(2)	98.9	104年	96.1	105年	94.9	106年	98.3	107年	94.5
Year	Satisfaction (%)														
103年(1)	95.6														
103年(2)	98.9														
104年	96.1														
105年	94.9														
106年	98.3														
107年	94.5														
辦理各項講習、說明會、研討會	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103年(1)</td> <td>92.6</td> </tr> <tr> <td>103年(2)</td> <td>96.3</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> </tbody> </table>	Year	Satisfaction (%)	103年(1)	92.6	103年(2)	96.3	104年	96.8	105年	95.2	106年	96.6	107年	99.2
Year	Satisfaction (%)														
103年(1)	92.6														
103年(2)	96.3														
104年	96.8														
105年	95.2														
106年	96.6														
107年	99.2														
處理建議、申訴或問題	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103年(1)</td> <td>95.6</td> </tr> <tr> <td>103年(2)</td> <td>94.0</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> </tbody> </table>	Year	Satisfaction (%)	103年(1)	95.6	103年(2)	94.0	104年	95.9	105年	91.8	106年	96.9	107年	92.6
Year	Satisfaction (%)														
103年(1)	95.6														
103年(2)	94.0														
104年	95.9														
105年	91.8														
106年	96.9														
107年	92.6														

說明：103 年執行 2 次調查，104 年以後改為一年執行 1 次調查。

二、入出境旅客部分

在「入出境旅客」部分，本關「為民服務問卷調查」自 99 年開始，是以每一年度執行兩次調查的方式進行，每一次調查預計完成有效成功問卷 400 份以上。但是從 103 年之後，在調查次數及完成問卷數目兩方面有所差異，其改變的內容如下所述。

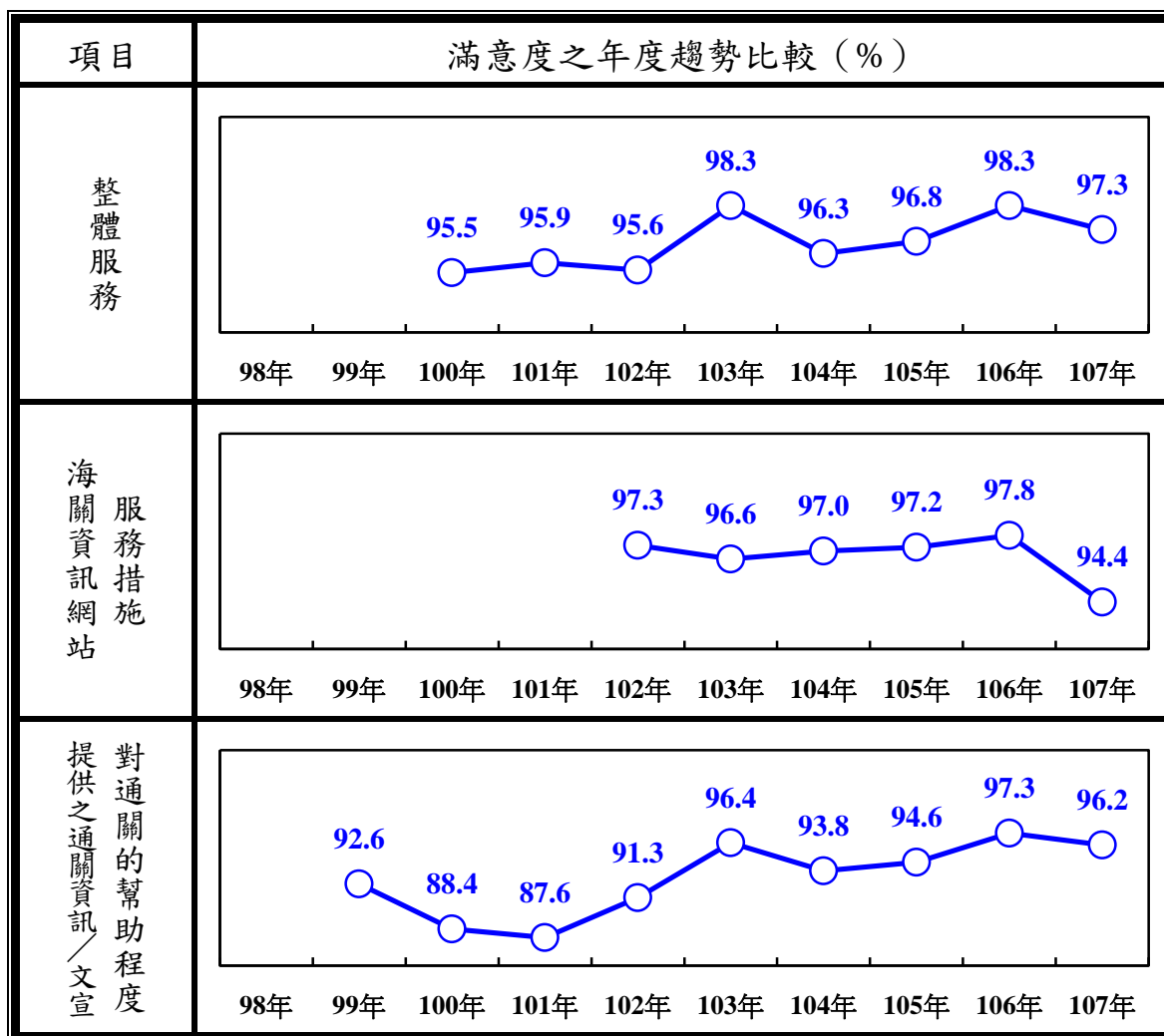
首先，在調查次數方面，自 103 年開始（包含今年度），將調查次數從一年執行兩次，改為一年執行一次。所以在進行年度調查結果的趨勢分析時，就必須將 102 年以前的調查結果，把每年兩次調查的滿意度予以計算其「平均值」，方能進行年度調查結果之比較。

其次，在完成問卷數目方面，102 年以前的調查，是一年執行兩次、每次預計完成有效成功問卷 400 份以上。而在 103 年的調查，則是一年執行一次，並將預計完成有效成功問卷改為 800 份以上，104 年以後則再將預計完成有效成功問卷增加至 1,068 份以上。

因此，以下的年度調查結果的趨勢分析，必須要瞭解從 103 年以後的調查在「調查次數」及「調查樣本數目」兩方面，與歷次調查是存有差異的事實。

表 7.3 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																						
派駐機場海關的洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.6</td><td>95.6</td><td>94.5</td><td>95.0</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>97.0</td><td>96.8</td><td>97.3</td><td>97.8</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8													
海關關員的服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>98.8</td><td>98.4</td><td>98.0</td><td>98.4</td><td>97.7</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)						98.8	98.4	98.0	98.4	97.7
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度 (%)						98.8	98.4	98.0	98.4	97.7													
海關為民服務專線 的電話服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>93.7</td><td>96.8</td><td>90.6</td><td>92.4</td><td>97.9</td><td>99.0</td><td>97.4</td><td>98.3</td><td>98.4</td><td>98.5</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)	93.7	96.8	90.6	92.4	97.9	99.0	97.4	98.3	98.4	98.5
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度 (%)	93.7	96.8	90.6	92.4	97.9	99.0	97.4	98.3	98.4	98.5													
海關關員的服務專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>98.6</td><td>98.3</td><td>97.9</td><td>99.0</td><td>98.8</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)						98.6	98.3	97.9	99.0	98.8
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度 (%)						98.6	98.3	97.9	99.0	98.8													
海關服務關員 (意見回應與改善程度) 的解決問題能力	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td></td><td></td><td>91.6</td><td>94.2</td><td>96.7</td><td>98.3</td><td>98.8</td><td>97.8</td><td>98.7</td><td>97.6</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	滿意度 (%)			91.6	94.2	96.7	98.3	98.8	97.8	98.7	97.6
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年													
滿意度 (%)			91.6	94.2	96.7	98.3	98.8	97.8	98.7	97.6													



說明：1.98 年度僅執行 1 次調查，99 年度至 102 年度皆執行 2 次調查，103 年度以後，再改為一年執行 1 次調查。

2.99 年度至 102 年度的滿意度數值，是將該年度兩次調查的滿意度予以計算平均值之後的「年度平均滿意度」。

3.資料為空白者，表示該次調查並無相同的題目可供比較。

4.98 年度至 99 年度調查是將「海關服務櫃檯的環境」及「海關服務櫃檯的洽公設施」兩題的滿意度平均值，與 100 年度調查以後的「海關服務櫃檯的洽公設施及環境」滿意度來進行比較。

捌、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 95.2%，不滿意比例為 2.4%，無反應比例為 2.4%。
2. 「洽公設施」方面：報關業者的滿意度為 89.9%，不滿意比例為 1.6%，無反應比例為 8.5%。

(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 97.7%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 2.3%。
2. 「處理案件專業性」方面：
 - (1)報關業者的滿意度為 91.4%，不滿意比例為 2.2%，無反應比例為 6.5%。
 - (2)其他通關業者的滿意度為 94.4%，不滿意比例為 2.4%，無反應比例為 3.2%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	91.4%	2.2%	6.5%
其他通關業者	94.4%	2.4%	3.2%

3. 「電話服務禮儀」方面：

(1)報關業者的滿意度為 96.3%，不滿意比例為 3.8%，無反應比例為 0.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.8%，不滿意比例為 2.7%，無反應比例為 0.5%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	96.3%	3.8%	0.0%
其他通關業者	96.8%	2.7%	0.5%

4. 「整體服務」方面：

(1)報關業者的滿意度為 91.5%，不滿意比例為 1.9%，無反應比例為 6.6%。

(2)其他通關業者的滿意度為 92.0%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 7.6%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	91.5%	1.9%	6.6%
其他通關業者	92.0%	0.4%	7.6%

(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 94.1%，不滿意比例為 4.1%，無反應比例為 1.8%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.4%，不滿意比例為 2.2%，無反應比例為 1.3%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	94.1%	4.1%	1.8%
其他通關業者	96.4%	2.2%	1.3%

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 0.7%，無反應比例為 2.1%。

(2)其他通關業者的滿意度為 97.4%，不滿意比例為 1.8%，無反應比例為 0.9%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	97.2%	0.7%	2.1%
其他通關業者	97.4%	1.8%	0.9%

3. 「本關資訊網站服務措施」方面：

(1)報關業者的滿意度為 89.9%，不滿意比例為 5.6%，無反應比例為 4.5%。

(2)其他通關業者的滿意度為 94.5%，不滿意比例為 2.5%，無反應比例為 3.0%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	89.9%	5.6%	4.5%
其他通關業者	94.5%	2.5%	3.0%

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 93.2%，不滿意比例為 3.4%，無反應比例為 3.4%。

(2)其他通關業者的滿意度為 99.2%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 0.8%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	93.2%	3.4%	3.4%
其他通關業者	99.2%	0.0%	0.8%

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」(26.9%)，2. 「親自至本關協談」(17.5%)，3. 「E-mail 電子信箱」(10.8%)。此外，有 56.1%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

(2)其他通關業者的前 3 項方式和管道，依序為：1. 「本關電話」(24.4%)，2. 「E-mail 電子信箱」(14.8%)，3. 「親自至本關協談」(6.4%)。此外，有 60.0%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 84.0%，不滿意比例為 9.1%，無反應比例為 6.8%。

(2)其他通關業者的滿意度為 92.6%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 4.3%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	84.0%	9.1%	6.8%
其他通關業者	92.6%	3.2%	4.3%

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

- (1)有 32 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」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「加強關員的專業知識及訓練」。
- (2)有 33 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：「加強新進關員的專業知識及訓練」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。

【入出境旅客部分】

（一）對本關洽公環境之滿意度

「派駐機場海關的洽公環境」方面：受訪旅客的滿意度為 97.8%，不滿意比例為 2.2%，無反應比例為 0.0%。

（二）對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 97.7%，不滿意比例為 2.0%，無反應比例為 0.3%。
2. 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 0.9%，無反應比例為 0.5%。
3. 「服務專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 98.8%，不滿意比例為 0.9%，無反應比例為 0.3%。
4. 「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：受訪旅客的滿意度為 97.6%，不滿意比例為 1.2%，無反應比例為 1.2%。
5. 「整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 97.3%，不滿意比例為 1.8%，無反應比例為 0.8%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「海關資訊網站服務措施」方面：受訪旅客的滿意度為 94.4%，不滿意比例為 1.5%，無反應比例為 4.0%。
2. 「海關提供之通關資訊」方面：受訪旅客的正面評價為 96.2%，負面評價比例為 2.0%，無反應比例為 1.7%。
3. 「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面：對於入境所攜帶的物品，有任何疑問的時候，受訪旅客獲得解答或相關資訊的主要方式和管道，前 4 項依序為：1. 「海關網站」(46.7%)，2. 「詢問航空公司」(32.7%)，3. 「其他網站」(25.0%)，4. 「詢問旅行社領隊」(23.7%)。

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 56 位受訪旅客對於本關在入出境通關方面，提出具體意見及建議事項，入出境通關作業較有關聯的項目為：「加強並改善關員的服務態度」、「關員應多點笑容」、「提前登機牌辦理時間；建議可以提前通關」、「臺灣員工服務態度好且專業，就是排隊入關速度慢」、「若有事先申請退稅填寫，可更節省時間」、「無法攜帶物品的標示設施，應更明顯一些」、「行動快些，縮短通關時間」、「加強關員外語能力及美化網站頁面」、「第二航廈海關位置在樓下，非常不方便」、「希望提供線上 Check-in 及自助 Check-in 的服務」、「問卷或看板標示應有雙語服務」、「無法過關的物品，可由旅客本人委託他人寄回」、「加強出境安檢工作，要求人員專業素質」、「行李檢查要更仔細」及「設置快速通關通道」等。

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 8 成 9 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 8 成 9 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，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 1 以上，對本關「整體服務」滿意度也在 9 成 1 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、學者辦理驗貨、分估等相關職務訓練及演講，加強海關人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力訓練。並隨時提出研討，以經驗傳承方式加強關員處理公務之能力。

(四) 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 8 成 9 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，大部分都比其他通關業者較低。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大部分都比其他通關業者要來的低。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。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！

【入出境旅客部分】

(一) 本關在「整體洽公環境」方面的滿意度在 9 成 7 以上，未來隨著機場航廈改建工程的陸續完成，應可提供更完善的服務場所

調查結果發現，受訪旅客對於「派駐機場海關的洽公環境」，在本次調查的滿意度達 9 成 7 以上，足證本關在整體的洽公環境方面，已經獲得旅客高度的正面肯定。然而，隨著機場航廈改建工程的陸續完成，建議本關應該及早因應配合，規劃出更為完善的通關環境及通關動線，以期滿足入出境旅客的服務需求。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關同仁的「服務禮儀」、「海關為民服務專線的電話服務禮儀」、「服務專業性」及「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」四項，在本次調查的滿意度均在 9 成 7 以上，對本關「整體服務」滿意度也達到 9 成 7 以上，足以證明本關同仁執行職務時其效率與品質的進步已具明顯績效。

未來建議持續加強「為民服務考核」、「服務禮貌訓練」，並獎勵及肯定服務態度優良的人員。此外，由於機場業務與進出口通關業務差異甚大，對於調任機場業務的同仁更應該做好尊重人權與專業教育訓練，以維持並提升入出境旅客對於本關同仁服務之滿意度。

(三) 彈性運用值勤人力，靈活調派相互支援，俾使加快行李檢查速度，以提供更為優質之入出境通關服務

調查結果發現，受訪業者所表達的不滿意原因，部分為：「速度太慢；等待時間太久」、「臺灣員工服務態度好且專業，就是排隊入關速度慢」、「行動快些，縮短通關時間」、「加強出境安檢工作，要求人員專業素質」等。因此，建議本關在入境旅客通關檢查人力方面，應該視即將抵達航班密度及旅客人數，彈性運用值勤人力，靈活調派相互支援，俾利追求服務品質的提升，縮短通關時間並以人性化服務，以期能提供旅客更貼心細緻的優質服務。

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	1	0.5
	6-10 年	8	3.8
	11-20 年	53	25.2
	21 年以上	148	70.5
每月辦理報關次數	100 次以下	58	28.0
	101-300 次	68	32.9
	301 次以上	81	39.1
從事報關業務年資	2 年以下	14	6.6
	3-5 年	18	8.5
	6-10 年	16	7.5
	11 年以上	164	77.4
最常洽辦業務地點	臺北關通關大樓	79	39.1
	新竹業務課/松山分關郵務課	2	1.0
	臺北關駐各公司辦公室	121	59.9

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	10	4.1
	6-10 年	44	18.0
	11-20 年	78	32.0
	21 年以上	112	45.9
每月辦理報關次數	100 次以下	133	55.0
	101-300 次	58	24.0
	301 次以上	51	21.1
從事報關業務年資	2 年以下	30	12.1
	3-5 年	40	16.1
	6-10 年	52	21.0
	11 年以上	126	50.8
公司經營行業	保稅業者	71	28.4
	科學園區廠商	119	47.6
	快遞/自由港區/承攬業者	60	24.0

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.3 入出境旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	481	45.7
	女性	572	54.3
年齡	20 歲以下	71	6.8
	21-30 歲	381	36.6
	31-50 歲	454	43.7
	51 歲以上	134	12.9
教育程度	高中職以下	161	16.6
	大專/大學	661	68.0
	研究所以上	150	15.4
職業	軍公教	80	8.4
	金融業	75	7.9
	製造業	139	14.6
	服務業	296	31.2
	其他	360	37.9
國籍	本國籍	738	71.7
	大陸港澳	188	18.3
	外國籍	104	10.1
最常入出境之機場	桃園國際機場第一航廈	419	41.0
	桃園國際機場第二航廈	504	49.3
	臺北松山機場	188	18.4

說明：1.本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

2.「最常入出境之機場」是複選題，因此百分比的加總會超過 100%。

附錄二：訪問之回應內容統計表

【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？

	回答人數	百分比
非常滿意	12	9.6
還算滿意	107	85.6
不太滿意	3	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.4
未到過臺北關	87	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
臺北關駐華儲公司辦公室	2	66.7
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 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-3 對本關洽公環境之不滿意項目？

	回答人數	百分比
明亮度程度	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-4 對本關洽公環境之不滿意原因？

	回答人數	百分比
比較老舊	1	33.3
明亮度不夠	1	33.3
華儲舊大樓的設備太舊	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	9	7.0
還算滿意	107	82.9
不太滿意	2	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	8.5
未到過臺北關	83	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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？

	回答人數	百分比
臺北關駐長榮倉儲公司辦公室	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 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-7 對本關洽公設施之不滿意項目？

	回答人數	百分比
電腦查詢機	2	100.0
總計	2	100.0

說明：有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-8 對本關洽公設施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
資訊不明確，常常查不到資料	1	50.0
電腦設備老舊，跑得太慢	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 210 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	10	7.7
還算滿意	117	90.0
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.3
未與臺北關人員接觸過	82	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.1-11 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意原因？

	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.1-12 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	8	5.8
還算滿意	119	85.6
不太滿意	3	2.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	9	6.5
未與臺北關人員接觸過	73	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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？

	回答人數	百分比
快遞機放組	1	33.3
竹圍分關	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 209 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？

	回答人數	百分比
新進關員的專業性不足	1	33.3
進口通關的進口證明文件發放太慢	1	33.3
新進人員對於法規不瞭解	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 209 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	10	5.4
還算滿意	169	90.9
不太滿意	7	3.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗	26	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
竹圍分關	2	28.6
臺北關總機人員	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.1-17 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	42.9
電話常轉接	3	42.9
專業性不足	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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？

	回答次數	百分比
本關電話	57	26.9
親自至本關協談	37	17.5
E-mail 電子信箱	23	10.8
透過公會提出	7	3.3
直接發函或行文	6	2.8
透過座談會提出	3	1.4
服務場所之民意信箱	1	0.5
透過為民服務問卷調查提出	1	0.5
未曾提出建議、申訴或問題	119	56.1
無反應	0	0.0
總計	254	119.8

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 254 會超過有效回答人數的 212 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 212 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	4	4.5
還算滿意	70	79.5
不太滿意	8	9.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	6.8
未曾提出建議、申訴或問題	124	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
業務一組	1	12.5
快遞機放組	1	12.5
無反應	6	75.0
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 人。

B.1-21 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

	回答人數	百分比
回覆問題拖延太久，最後可能沒消息	2	25.0
沒有明確答覆，很含糊帶過	1	12.5
詢問分估方面的報單問題，人員不清楚，電話也轉來轉去，就不了了之	1	12.5
提出建議之後，事情又重複再發生一次	1	12.5
在認證新制度方面不考慮業者執行面有困難	1	12.5
未針對業者的問題回覆，不是業者要的答案	1	12.5
對於進出口的貨物案件，在法律見解上不是讓人很信服	1	12.5
總計	8	100.0

說明：有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 8 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	7	4.1
還算滿意	153	90.0
不太滿意	7	4.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	1.8
無此經驗	42	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
稅費稽徵	2	28.6
報單簽證作業	2	28.6
驗貨	1	14.3
分估核價	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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？

	回答人數	百分比
快遞機放組	1	14.3
竹圍分關	1	14.3
都有	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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？

	回答人數	百分比
報單簽證的處理時間太久	1	14.3
關員常調動，同樣事情只要換人都要重新說明	1	14.3
驗貨通關要求文件變多，速度變慢	1	14.3
辦理窗口不知道是哪一個	1	14.3
關員不同、稅則就不同，申訴還是一樣，造成困擾	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 205 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	7	4.9
還算滿意	131	92.3
不太滿意	1	0.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.1
無此經驗	70	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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？

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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？

	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」、「無意見」及「未填答」。

2.有 211 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-30 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	11	6.1
還算滿意	150	83.8
不太滿意	9	5.0
非常不滿意	1	0.6
無反應	8	4.5
從未使用	33	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
網站搜尋功能	7	70.0
貨物通關資訊	2	20.0
便民服務	1	10.0
總計	10	100.0

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.1-32 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
點選介面不好使用/介面點選不易	2	20.0
搜尋功能的關鍵字功能應加強	2	20.0
資訊分散不集中	1	10.0
分類做的不好，資料不好找	1	10.0
常常找不到資料	1	10.0
查詢通關流程時，系統很不順暢	1	10.0
貿易條件更改的實施日期要提醒	1	10.0
需要表單下載時，網頁太繁雜不明確，不易搜尋	1	10.0
總計	10	100.0

說明：有 202 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.1-33 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	7	5.9
還算滿意	103	87.3
不太滿意	4	3.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	3.4
未曾參加此類活動	94	-
總計	212	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾參加此類活動」後的計算結果。

B.1-34 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

	回答人數	百分比
空運進出口貨物申報應注意及相關規定	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 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-35 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

	回答人數	百分比
講習時間都在早上、又是在週三週五，都是最忙時段。舉辦地點在桃園，交通不便	1	25.0
地點太遠	1	25.0
辦座談會地點希望在臺北，桃園太遠無法參加	1	25.0
座談講習會的公告時間及方式不明確，無法讓業者即時參加	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-36 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	9	4.2
還算滿意	185	87.3
不太滿意	4	1.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	14	6.6
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-37 對本關整體服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
不同關員對報單簽證的說法不一致	1	25.0
部分新進人員不願接急件	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 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-38 請問您或 貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？

	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	4	1.9
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	4	1.9
加強關員的專業知識及訓練	3	1.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.9
建議座談會、講習及說明會的舉辦地點可以設在臺北市	2	0.9
電話常轉接，未有明確的諮詢人員	1	0.5
加強業務行政效率	1	0.5
是否可以增加進出口的相關課程	1	0.5
設置一個單一窗口，供業者客訴之用	1	0.5
通關大樓的停車位太少	1	0.5
關員收單後應馬上電腦登錄，以免客戶查不到	1	0.5
重要事項更改，除了公告外，要提醒實施日期	1	0.5
通關補件時，能提供承辦人員的傳真及 EMAIL	1	0.5
進口通關無紙化之後，審核文件速度比傳真慢	1	0.5
提升關員的工作效率及積極態度	1	0.5
之前通關軟體有提供補助，現在要業者自行負擔更換新軟體費用	1	0.5
要從業者立場著想，處理關務時不要太嚴苛	1	0.5
加強無紙化宣導，並配合網路指導或教學	1	0.5
海關人員下午四點就下班找不到人，希望能改進	1	0.5
冷氣不夠強，而且開的時間很短	1	0.5
單一窗口遇上當機無法使用，也無法人工放行。關員太準時下班，常找不到人	1	0.5
關貿一筆收費、無紙化上傳也一筆費用，增加業者負擔	1	0.5
都很好，不用改善	107	50.5
無反應	73	34.4
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-39 以上意見是針對哪一個特定單位提出？

	回答人數	百分比
竹圍分關	3	9.4
業務一組	1	3.1
業務二組新竹業務課	1	3.1
快遞機放組及松山分關都常調動，專業不足	1	3.1
每個單位都一樣，調動頻繁	1	3.1
無針對特定單位	20	62.5
無反應	5	15.6
總計	32	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 180 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 32 人。

B.1-40 最常接洽業務地點？

	回答人數	百分比
臺北關通關大樓	79	37.3
業務二組新竹業務課	2	0.9
臺北關駐永儲公司辦公室	17	8.0
臺北關駐遠雄公司辦公室	31	14.6
臺北關駐華儲公司辦公室	57	26.9
臺北關駐長榮倉儲公司辦公室	16	7.5
臺北關松山分關郵務課	0	0.0
無反應	10	4.7
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【最常洽辦業務地點—選項合併後】

	回答人數	百分比
臺北關通關大樓	79	37.3
新竹業務課/松山分關郵務課	2	0.9
臺北關駐各公司辦公室	121	57.1
無反應	10	4.7
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-41 請問 貴公司成立的時間？

	回答人數	百分比
5 年以下	1	0.5
6-10 年	8	3.8
11-20 年	53	25.0
21 年以上	148	69.8
無反應	2	0.9
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-42 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數？

	回答人數	百分比
100 次以下	58	27.4
101-300 次	68	32.1
301 次以上	81	38.2
無反應	5	2.4
總計	212	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-43 請問您從事報關業務有多久？

	回答人數	百分比
2 年以下	14	6.6
3-5 年	18	8.5
6-10 年	16	7.5
11 年以上	164	77.4
無反應	0	0.0
總計	212	100.0

【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？

	回答人數	百分比
非常滿意	27	12.0
還算滿意	190	84.4
不太滿意	5	2.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	1.3
無此經驗	25	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
稅費稽徵	2	40.0
報單簽證作業	2	40.0
分估核價	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-3 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位？

	回答人數	百分比
網路報單	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-4 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
型號規定有 3 個欄位是多餘的，但沒填， 交易出單無法完成	1	20.0
進口申報金額 2 千元以下免稅，沒有做足 夠的宣導	1	20.0
稅額太高	1	20.0
分估時間拖太久	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

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？

	回答人數	百分比
非常滿意	24	10.6
還算滿意	197	86.8
不太滿意	4	1.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.9
無此經驗	23	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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？

	回答人數	百分比
分估核價	2	50.0
驗貨	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」、「無意見」及「未填答」。
2.有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-7 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位？

	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」、「無意見」及「未填答」。
2.有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-8 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
出口通關的相同品項，遇到某一承辦人員都會被刁難，無法放行	1	25.0
假日報關系統會停機，不是當機	1	25.0
新進關員對出口文件審核的標準不一致	1	25.0
海運關員如處理空運方面，認定標準的差異性很大	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-9 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	21	10.7
還算滿意	165	83.8
不太滿意	5	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.0
從未使用	53	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
網站搜尋功能	3	60.0
貨物通關資訊	1	20.0
資訊公開	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-11 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
頁面常會當掉	1	20.0
改版後，網頁設計不人性化，希望加強設計內容	1	20.0
介面點選不易，稅則分太散了	1	20.0
介面點選不易操作	1	20.0
資訊不足。其他關的網頁都可找到	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	14	11.1
還算滿意	111	88.1
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.8
未曾參加此類活動	124	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	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.2-14 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

	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.2-15 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

	回答次數	百分比
本關電話	61	24.4
E-mail 電子信箱	37	14.8
親自至本關協談	16	6.4
委託報關業者提出	9	3.6
向監管海關提出	9	3.6
直接發函或行文	6	2.4
透過座談會提出	5	2.0
透過公會提出	2	0.8
申訴專線 (0800311005)	1	0.4
服務場所之民意信箱	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	150	60.0
無反應	1	0.4
總計	298	119.2

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題是複選題，故回答次數 298 會超過有效回答人數的 250 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 250 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？

	回答人數	百分比
非常滿意	6	6.4
還算滿意	81	86.2
不太滿意	3	3.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	4.3
未曾提出建議、申訴或問題	156	-
總計	250	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
竹圍分關	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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-18 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

	回答人數	百分比
回覆問題不要用電話，要用 EMAIL 回覆 才有依據，否則下次換人又有不同見解	1	33.3
申訴的案件未處理，又丟回原申訴業者之 後，再找機會刁難	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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-19 請問您對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	13	10.3
還算滿意	106	84.1
不太滿意	3	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	3.2
未與臺北關人員接觸過	124	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
快遞機放組	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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-21 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
新進關員對出口文件審核的標準不一致	1	33.3
緩衝期太短，都用口頭說，到期就直接開罰	1	33.3
進口時押款金額沒有一定標準	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-22 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	23	12.2
還算滿意	159	84.6
不太滿意	5	2.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.5
無此經驗	62	-
總計	250	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
業務二組	1	20.0
無反應	4	80.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-24 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
口氣不佳	3	60.0
電話常轉接	2	40.0
總計	5	100.0

說明：有 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-25 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	20	8.0
還算滿意	210	84.0
不太滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	19	7.6
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-26 對本關整體服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
關員對於稅則、法令的認定都不一致	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 249 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？

	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	7	2.8
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	7	2.8
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	4	1.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
假日報關不要常停機，一個月會發生一次	1	0.4
資訊網站搜尋資料不易，轉口貨務法令要在不同入口收集資料	1	0.4
驗貨時間快一點	1	0.4
新的法令政策宣導不夠	1	0.4
出口報關傳輸文件時，網頁會當掉	1	0.4
日後有研討會座談會的消息，要通知業者參加	1	0.4
網路查詢稅則的介面不好使用，應該更人性化一點	1	0.4
在通關連結性方面，希望資料處理問題可快速些	1	0.4
電詢進出口問題時，電話常轉來轉去，希望能夠有單一窗口可諮詢	1	0.4
各項講習不見得每季都會辦，在旺季舉辦的時間不要間隔太長	1	0.4
有些報單可以無紙化，盡量採用可提高效率	1	0.4
通關手冊有更新時，能告知業者或公布	1	0.4
臺北關的資訊網站能否再簡化一點，這樣比較好找	1	0.4
都很好，不用改善	166	66.4
無反應	51	20.4
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-28 以上意見是針對哪一個特定單位提出？

	回答人數	百分比
業務二組	2	6.1
竹圍分關	1	3.0
松山分關	1	3.0
無針對特定單位	27	81.8
無反應	2	6.1
總計	33	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 217 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 33 人。

B.2-29 請問貴公司（行）的經營行業？

	回答人數	百分比
保稅業者	71	28.4
快遞業者	7	2.8
科學園區廠商	119	47.6
自由貿易港區業者	18	7.2
承攬業者	35	14.0
無反應	0	0.0
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【公司經營行業—選項合併後】

	回答人數	百分比
保稅業者	71	28.4
科學園區廠商	119	47.6
快遞/自由港區/承攬業者	60	24.0
無反應	0	0.0
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.2-30 請問 貴公司成立的時間？

	回答人數	百分比
5 年以下	10	4.0
6-10 年	44	17.6
11-20 年	78	31.2
21 年以上	112	44.8
無反應	6	2.4
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

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？

	回答人數	百分比
100 次以下	133	53.2
101-300 次	58	23.2
301 次以上	51	20.4
無反應	8	3.2
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.2-32 請問您從事報關業務有多久？

	回答人數	百分比
2 年以下	30	12.0
3-5 年	40	16.0
6-10 年	52	20.8
11 年以上	126	50.4
無反應	2	0.8
總計	250	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【入出境旅客部分】

B.3-1 請問您最常入出境之機場？

	回答次數	百分比
桃園國際機場第一航廈	419	39.2
桃園國際機場第二航廈	504	47.1
臺北松山機場	188	17.6
無反應	47	4.4
總計	1158	108.2

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 1,158 會超過有效回答人數的 1,070 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,070 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.3-2 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	414	39.5
還算滿意	610	58.3
不太滿意	19	1.8
非常不滿意	4	0.4
無反應	0	0.0
無印象	23	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無印象」後的計算結果。

B.3-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

	回答人數	百分比
出境服務檯	8	34.8
入境行李檢查檯	7	30.4
海關課稅處	1	4.3
無反應	7	30.4
總計	23	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,047 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

B.3-4 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
速度太慢；入關太慢	5	21.7
整潔程度	3	13.0
提早到，卻不能辦理通關登機	2	8.7
人太多、太慢	1	4.3
服務檯不夠、人手不足	1	4.3
出境行李檢查	1	4.3
無反應	10	43.5
總計	23	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,047 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 23 人。

B.3-5 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	457	43.4
還算滿意	572	54.3
不太滿意	17	1.6
非常不滿意	4	0.4
無反應	3	0.3
無此經驗	17	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.3-6 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意對象？

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	9	42.9
入境行李檢查關員	3	14.3
海關課稅處關員	1	4.8
無反應	8	38.1
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,049 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

B.3-7 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
關員動作粗魯、態度隨便	9	42.9
有疑問時，關員未能耐心解說	4	19.0
臉色不佳、表情不友善	2	9.5
沒有表情、沒有精神	1	4.8
沒有問候語	1	4.8
無反應	4	19.0
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,049 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

B.3-8 當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	308	41.8
還算滿意	418	56.7
不太滿意	7	0.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	0.5
無此經驗	333	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.3-9 對海關為民服務專線之不滿意專線？

	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	3	42.9
桃園國際機場第二航廈	2	28.6
不確定位置	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,063 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.3-10 對海關為民服務專線之不滿意原因？

	回答人數	百分比
專業性不足	3	42.9
電話常轉接	2	28.6
口氣不佳	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,063 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.3-11 您本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	419	41.8
還算滿意	572	57.0
不太滿意	9	0.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	0.3
無此經驗	67	-
總計	1070	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.3-12 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意對象？

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	4	44.4
入境行李檢查關員	2	22.2
入境行李檢查關員及海關課稅處關員	1	11.1
無反應	2	22.2
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,061 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.3-13 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意原因？

	回答人數	百分比
態度不太友善	1	11.1
自助出關處人多時，關員不會主動出面協助	1	11.1
速度太慢	1	11.1
外語能力方面應加強	1	11.1
無反應	5	55.6
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 1,061 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.3-14 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	331	40.2
還算滿意	473	57.4
不太滿意	10	1.2
非常不滿意	0	0.0
無反應	10	1.2
未曾提出問題	246	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾提出問題」後的計算結果。

B.3-15 對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意對象？

	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	5	50.0
入境行李檢查關員	2	20.0
海關課稅處關員	1	10.0
無反應	2	20.0
總計	10	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,060 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.3-16 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

	回答人數	百分比
在松山機場詢問快速通關事宜，回覆態度不耐煩	1	10.0
態度不佳	1	10.0
不夠積極主動、少做少錯心態	1	10.0
無反應	7	70.0
總計	10	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,060 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 10 人。

B.3-17 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？

	回答次數	百分比
海關網站	500	46.7
詢問航空公司	350	32.7
其他網站	268	25.0
詢問旅行社領隊	254	23.7
「中華民國海關申報單」上的說明	139	13.0
檢查檯前法令宣導板	123	11.5
海關印製宣導手冊	66	6.2
詢問親朋好友	3	0.3
詢問海關或機場人員	2	0.2
無反應	56	5.2
總計	1761	164.6

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題是複選題，故回答次數 1,761 會超過有效回答人數的 1,070 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 1,070 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.3-18 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	223	30.8
還算滿意	460	63.6
不太滿意	11	1.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	29	4.0
無使用經驗	347	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無使用經驗」後的計算結果。

B.3-19 對本關海關資訊網站服務措施之不滿意項目？

	回答次數	百分比
網站搜尋功能	5	45.5
貨物通關資訊	4	36.4
便民服務	4	36.4
旅客通關資訊	1	9.1
資訊公開	1	9.1
無反應	1	9.1
總計	16	145.5

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,059 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

3.本題是複選題，故回答次數 16 會超過有效回答人數的 11 人。

4.本表百分比的計算，是以回答人數 11 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.3-20 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
資訊不清楚	1	9.1
不夠人性化，無法立即查詢到所需資訊	1	9.1
無反應	9	81.8
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,059 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

B.3-21 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

	回答人數	百分比
非常有幫助	378	40.4
還算有幫助	522	55.8
不太有幫助	15	1.6
完全沒幫助	4	0.4
無反應	16	1.7
不知有這些通關資訊	135	-
總計	1070	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「不知有這些通關資訊」後的計算結果。

B.3-22 對海關提供通關資訊服務措施之不滿意原因？

	回答人數	百分比
內容未更新	6	31.6
解答不明確	5	26.3
問題未列於其上	1	5.3
無反應	7	36.8
總計	19	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,051 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

B.3-23 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	375	35.0
還算滿意	667	62.3
不太滿意	19	1.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	9	0.8
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.3-24 對機場海關整體服務之不滿意原因？

	回答人數	百分比
速度太慢；等待時間太久	6	31.6
簡陋；加強機場裝潢的環境	2	10.5
範圍太小；人都擠在一起，行李易撞到人	2	10.5
無法提早辦理登機牌；不能提前通關	2	10.5
松山機場有點太小了	1	5.3
動線設計可以再好一點	1	5.3
出境檢查太鬆散	1	5.3
無反應	4	21.1
總計	19	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,051 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 19 人。

B.3-25 您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

	回答人數	百分比
加強並改善關員的服務態度	2	0.2
關員應多點笑容	2	0.2
提前登機牌辦理時間；建議可以提前通關	2	0.2
臺灣員工服務態度好且專業，就是排隊入關速度慢	1	0.1
若有事先申請退稅填寫，可更節省時間	1	0.1
無法攜帶物品的標示設施，應更明顯一些	1	0.1
建議及意見部分 行動快些，縮短通關時間	1	0.1
加強關員外語能力及美化網站頁面	1	0.1
第二航廈海關位置在樓下，非常不方便	1	0.1
希望提供線上 Check-in 及自助 Check-in 的服務	1	0.1
問卷或看板標示應有雙語服務	1	0.1
無法過關的物品，可由旅客本人委託他人寄回	1	0.1
增設標示板及休憩用座椅	1	0.1
希望提供 APP，供旅客使用	1	0.1
加強出境安檢工作，要求人員專業素質	1	0.1
行李檢查要更仔細	1	0.1
設置快速通關通道	1	0.1
很好；很棒；很滿意；不錯	13	1.2
辛苦了，謝謝服務	7	0.7
鼓勵部分 加油；繼續努力、繼續保持	7	0.7
感覺迅速專業、整體良好；流暢快速通關；很快很好	5	0.5
工作人員十分認真，令人滿意	1	0.1
非常詳細	1	0.1
各方面都很不錯，服務很貼心	1	0.1
機場不大，但服務設施都很齊全	1	0.1
無建議	144	13.5
無反應	870	81.3
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.3-26 性別

	回答人數	百分比
男性	481	45.0
女性	572	53.5
無反應	17	1.6
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.3-27 國籍

	回答人數	百分比
中華民國	738	69.0
中國大陸（港澳）	188	17.6
馬來西亞	50	4.7
新加坡	20	1.9
美國	14	1.3
其他（未說明）	12	1.1
日本	5	0.5
澳洲	1	0.1
韓國	1	0.1
加拿大	1	0.1
無反應	40	3.7
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【國籍—選項合併後】

	回答人數	百分比
本國籍	738	69.0
大陸港澳	188	17.6
外國籍	104	9.7
無反應	40	3.7
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.3-28 年齡

	回答人數	百分比
20 歲以下	71	6.6
21-30 歲	381	35.6
31-50 歲	454	42.4
51 歲以上	134	12.5
無反應	30	2.8
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.3-29 教育程度

	回答人數	百分比
碩士以上	150	14.0
大專/大學	661	61.8
高中	139	13.0
國（初）中以下	22	2.1
無反應	98	9.2
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【教育程度—選項合併後】

	回答人數	百分比
高中職以下	161	15.0
大專/大學	661	61.8
研究所以上	150	14.0
無反應	98	9.2
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.3-30 職業

	回答人數	百分比
服務業	296	27.7
製造業	139	13.0
學生	131	12.2
軍公教	80	7.5
其他（未說明）	79	7.4
金融業	75	7.0
家管	49	4.6
退休及無業	36	3.4
資訊科技業	19	1.8
醫護生技業	13	1.2
貿易業	10	0.9
藝術文化業	6	0.6
營建業	4	0.4
自由業	3	0.3
傳播業	3	0.3
旅遊運輸業	3	0.3
社會服務業	2	0.2
農林漁牧業	2	0.2
無反應	120	11.2
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【職業—選項合併後】

	回答人數	百分比
軍公教	80	7.5
金融業	75	7.0
製造業	139	13.0
服務業	296	27.7
其他	360	33.6
無反應	120	11.2
總計	1070	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

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	95.2	9.6	85.6	2.4	2.4	0.0	2.4	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	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
11-20年	87.1	3.2	83.9	6.5	6.5	0.0	6.5	31
21年以上	97.7	12.5	85.2	1.1	1.1	0.0	1.1	88
每月辦理報關次數								
100次以下	97.0	2.9	94.1	2.9	2.9	0.0	0.0	34
101-300次	93.1	14.0	79.1	2.3	2.3	0.0	4.7	43
301次以上	95.8	10.4	85.4	2.1	2.1	0.0	2.1	48
從事報關業務年資								
2年以下	85.7	0.0	85.7	14.3	14.3	0.0	0.0	7
3-5年	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11
6-10年	87.5	37.5	50.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8
11年以上	96.0	7.1	88.9	1.0	1.0	0.0	3.0	99
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	94.3	11.3	83.0	0.0	0.0	0.0	5.7	53
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	95.7	8.7	87.0	4.3	4.3	0.0	0.0	69

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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	89.9	7.0	82.9	1.6	1.6	0.0	8.5	129
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11-20年	90.3	3.2	87.1	3.2	3.2	0.0	6.5	31
21年以上	90.1	8.8	81.3	1.1	1.1	0.0	8.8	91
每月辦理報關次數								
100次以下	94.3	2.9	91.4	2.9	2.9	0.0	2.9	35
101-300次	84.1	11.4	72.7	2.3	2.3	0.0	13.6	44
301次以上	92.0	6.0	86.0	0.0	0.0	0.0	8.0	50
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	90.9	9.1	81.8	0.0	0.0	0.0	9.1	11
6-10年	87.5	37.5	50.0	0.0	0.0	0.0	12.5	8
11年以上	90.2	4.9	85.3	1.0	1.0	0.0	8.8	102
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	92.7	9.1	83.6	0.0	0.0	0.0	7.3	55
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	87.3	5.6	81.7	2.8	2.8	0.0	9.9	71

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	97.7	7.7	90.0	0.0	0.0	0.0	2.3	130
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11-20年	94.1	2.9	91.2	0.0	0.0	0.0	5.9	34
21年以上	98.9	10.1	88.8	0.0	0.0	0.0	1.1	89
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	2.8	97.2	0.0	0.0	0.0	0.0	36
101-300次	95.4	13.6	81.8	0.0	0.0	0.0	4.5	44
301次以上	98.0	6.0	92.0	0.0	0.0	0.0	2.0	50
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5年	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	11
6-10年	88.9	33.3	55.6	0.0	0.0	0.0	11.1	9
11年以上	98.1	5.0	93.1	0.0	0.0	0.0	2.0	101
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	96.3	13.0	83.3	0.0	0.0	0.0	3.7	54
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	98.6	4.1	94.5	0.0	0.0	0.0	1.4	73

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	91.4	5.8	85.6	2.2	2.2	0.0	6.5	139
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11-20年	94.3	2.9	91.4	0.0	0.0	0.0	5.7	35
21年以上	89.7	7.2	82.5	3.1	3.1	0.0	7.2	97
每月辦理報關次數								
100次以下	97.4	0.0	97.4	0.0	0.0	0.0	2.6	38
101-300次	88.9	6.7	82.2	2.2	2.2	0.0	8.9	45
301次以上	89.3	8.9	80.4	3.6	3.6	0.0	7.1	56
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	9
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11
6-10年	88.9	22.2	66.7	0.0	0.0	0.0	11.1	9
11年以上	90.0	5.5	84.5	2.7	2.7	0.0	7.3	110
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	89.5	8.8	80.7	1.8	1.8	0.0	8.8	57
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	93.5	3.8	89.7	2.6	2.6	0.0	3.8	78

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	96.3	5.4	90.9	3.8	3.8	0.0	0.0	186
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
11-20年	91.7	4.2	87.5	8.3	8.3	0.0	0.0	48
21年以上	97.7	6.3	91.4	2.3	2.3	0.0	0.0	128
每月辦理報關次數								
100次以下	95.9	4.2	91.7	4.2	4.2	0.0	0.0	48
101-300次	96.7	4.8	91.9	3.2	3.2	0.0	0.0	62
301次以上	97.3	6.8	90.5	2.7	2.7	0.0	0.0	74
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	10
3-5年	94.1	0.0	94.1	5.9	5.9	0.0	0.0	17
6-10年	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0	14
11年以上	96.5	5.5	91.0	3.4	3.4	0.0	0.0	145
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	97.2	6.8	90.4	2.7	2.7	0.0	0.0	73
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	95.4	4.7	90.7	4.7	4.7	0.0	0.0	107

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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 (%)	透過公會 提出 (%)	直接發函 或行文 (%)
整體	26.9	17.5	10.8	3.3	2.8
公司成立時間					
5 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6-10 年	12.5	25.0	12.5	0.0	0.0
11-20 年	30.2	18.9	7.5	1.9	0.0
21 年以上	27.0	16.9	12.2	4.1	3.4
每月辦理報關次數					
100 次以下	22.4	10.3	15.5	5.2	0.0
101-300 次	33.8	20.6	7.4	4.4	2.9
301 次以上	24.7	21.0	11.1	1.2	4.9
從事報關業務年資					
2 年以下	35.7	7.1	7.1	0.0	0.0
3-5 年	38.9	27.8	11.1	0.0	0.0
6-10 年	25.0	18.8	12.5	6.3	6.3
11 年以上	25.0	17.1	11.0	3.7	3.0
最常洽辦業務地點					
臺北關通關大樓	31.6	24.1	16.5	5.1	3.8
新竹業務課/松山分關郵務課	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
臺北關駐各公司辦公室	26.4	14.0	6.6	2.5	1.7

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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】

	透過 座談會 提出 (%)	服務場 所之民 意信箱 (%)	透過為民 服務問卷 調查提出 (%)	未曾提出 建議、申 訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	1.4	0.5	0.5	56.1	0.0	212
公司成立時間						
5年以下	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1
6-10年	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	8
11-20年	3.8	1.9	0.0	56.6	0.0	53
21年以上	0.7	0.0	0.7	56.1	0.0	148
每月辦理報關次數						
100次以下	0.0	0.0	1.7	60.3	0.0	58
101-300次	1.5	0.0	0.0	54.4	0.0	68
301次以上	2.5	0.0	0.0	53.1	0.0	81
從事報關業務年資						
2年以下	0.0	7.1	0.0	57.1	0.0	14
3-5年	0.0	0.0	5.6	44.4	0.0	18
6-10年	6.3	0.0	0.0	50.0	0.0	16
11年以上	1.2	0.0	0.0	57.9	0.0	164
最常洽辦業務地點						
臺北關通關大樓	2.5	0.0	0.0	46.8	0.0	79
新竹業務課/松山分關郵務課	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	0.8	0.8	0.8	61.2	0.0	121

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	84.0	4.5	79.5	9.1	9.1	0.0	6.8	88
公司成立時間								
5年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
11-20年	86.4	0.0	86.4	9.1	9.1	0.0	4.5	22
21年以上	83.6	6.6	77.0	8.2	8.2	0.0	8.2	61
每月辦理報關次數								
100次以下	95.5	0.0	95.5	0.0	0.0	0.0	4.5	22
101-300次	82.7	10.3	72.4	6.9	6.9	0.0	10.3	29
301次以上	78.4	2.7	75.7	16.2	16.2	0.0	5.4	37
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	5
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	75.0	25.0	50.0	12.5	12.5	0.0	12.5	8
11年以上	81.6	3.1	78.5	10.8	10.8	0.0	7.7	65
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	87.5	5.0	82.5	7.5	7.5	0.0	5.0	40
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	81.8	4.5	77.3	11.4	11.4	0.0	6.8	44

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	94.1	4.1	90.0	4.1	4.1	0.0	1.8	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	1
6-10年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
11-20年	97.5	5.0	92.5	0.0	0.0	0.0	2.5	40
21年以上	92.6	3.3	89.3	5.8	5.8	0.0	1.7	121
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	47
101-300次	94.5	9.3	85.2	3.7	3.7	0.0	1.9	54
301次以上	90.9	3.0	87.9	7.6	7.6	0.0	1.5	66
從事報關業務年資								
2年以下	92.3	0.0	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	13
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16
6-10年	92.8	7.1	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	14
11年以上	93.7	4.7	89.0	4.7	4.7	0.0	1.6	127
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	93.2	2.7	90.5	4.1	4.1	0.0	2.7	74
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	96.5	5.7	90.8	3.4	3.4	0.0	0.0	87

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	4.9	92.3	0.7	0.7	0.0	2.1	142
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
11-20年	97.3	5.4	91.9	0.0	0.0	0.0	2.7	37
21年以上	97.0	5.1	91.9	1.0	1.0	0.0	2.0	99
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	34
101-300次	95.7	8.5	87.2	0.0	0.0	0.0	4.3	47
301次以上	98.3	5.2	93.1	1.7	1.7	0.0	0.0	58
從事報關業務年資								
2年以下	92.3	0.0	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	13
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
6-10年	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
11年以上	97.2	3.7	93.5	0.9	0.9	0.0	1.9	107
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	93.4	6.7	86.7	0.0	0.0	0.0	6.7	45
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	98.8	4.4	94.4	1.1	1.1	0.0	0.0	90

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	89.9	6.1	83.8	5.6	5.0	0.6	4.5	179
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
11-20年	88.4	7.0	81.4	7.0	4.7	2.3	4.7	43
21年以上	89.9	6.3	83.6	5.5	5.5	0.0	4.7	128
每月辦理報關次數								
100次以下	89.4	0.0	89.4	4.2	2.1	2.1	6.4	47
101-300次	91.7	10.0	81.7	5.0	5.0	0.0	3.3	60
301次以上	88.7	7.0	81.7	7.0	7.0	0.0	4.2	71
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	82.4	0.0	82.4	5.9	5.9	0.0	11.8	17
6-10年	92.3	23.1	69.2	7.7	7.7	0.0	0.0	13
11年以上	89.9	5.8	84.1	5.8	5.1	0.7	4.3	138
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	88.5	7.1	81.4	5.7	4.3	1.4	5.7	70
新竹業務課/松山分關郵務課	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	92.3	4.9	87.4	4.9	4.9	0.0	2.9	103

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	93.2	5.9	87.3	3.4	3.4	0.0	3.4	118
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
11-20年	90.6	3.1	87.5	0.0	0.0	0.0	9.4	32
21年以上	93.6	7.7	85.9	5.1	5.1	0.0	1.3	78
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31
101-300次	94.4	8.3	86.1	0.0	0.0	0.0	5.6	36
301次以上	88.2	7.8	80.4	7.8	7.8	0.0	3.9	51
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	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6
6-10年	71.5	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0	28.6	7
11年以上	93.9	4.0	89.9	4.0	4.0	0.0	2.0	99
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	93.9	6.1	87.8	2.0	2.0	0.0	4.1	49
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	92.3	4.6	87.7	4.6	4.6	0.0	3.1	65

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	91.5	4.2	87.3	1.9	1.9	0.0	6.6	212
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
6-10年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
11-20年	96.2	1.9	94.3	0.0	0.0	0.0	3.8	53
21年以上	89.2	5.4	83.8	2.7	2.7	0.0	8.1	148
每月辦理報關次數								
100次以下	89.6	1.7	87.9	1.7	1.7	0.0	8.6	58
101-300次	94.1	5.9	88.2	0.0	0.0	0.0	5.9	68
301次以上	93.8	4.9	88.9	3.7	3.7	0.0	2.5	81
從事報關業務年資								
2年以下	92.9	0.0	92.9	0.0	0.0	0.0	7.1	14
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18
6-10年	93.8	18.8	75.0	0.0	0.0	0.0	6.3	16
11年以上	90.3	3.7	86.6	2.4	2.4	0.0	7.3	164
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	91.1	6.3	84.8	2.5	2.5	0.0	6.3	79
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	95.0	3.3	91.7	0.8	0.8	0.0	4.1	121

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	96.4	12.0	84.4	2.2	2.2	0.0	1.3	225
公司成立時間								
5年以下	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
6-10年	95.2	19.0	76.2	4.8	4.8	0.0	0.0	42
11-20年	97.2	9.7	87.5	1.4	1.4	0.0	1.4	72
21年以上	95.8	11.3	84.5	2.1	2.1	0.0	2.1	97
每月辦理報關次數								
100次以下	98.4	11.5	86.9	0.0	0.0	0.0	1.6	122
101-300次	96.0	14.0	82.0	4.0	4.0	0.0	0.0	50
301次以上	95.7	10.9	84.8	4.3	4.3	0.0	0.0	46
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	14.8	85.2	0.0	0.0	0.0	0.0	27
3-5年	94.4	19.4	75.0	2.8	2.8	0.0	2.8	36
6-10年	95.6	13.0	82.6	2.2	2.2	0.0	2.2	46
11年以上	96.5	8.7	87.8	2.6	2.6	0.0	0.9	115
公司經營行業								
保稅業者	97.0	11.9	85.1	1.5	1.5	0.0	1.5	67
科學園區廠商	98.2	13.8	84.4	0.9	0.9	0.0	0.9	109
快遞/自由港區/承攬業者	91.9	8.2	83.7	6.1	6.1	0.0	2.0	49

- 1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
- 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	97.4	10.6	86.8	1.8	1.8	0.0	0.9	227
公司成立時間								
5年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	39
11-20年	95.8	9.9	85.9	1.4	1.4	0.0	2.8	71
21年以上	97.1	9.8	87.3	2.9	2.9	0.0	0.0	102
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	126
101-300次	98.0	10.0	88.0	0.0	0.0	0.0	2.0	50
301次以上	91.3	8.7	82.6	8.7	8.7	0.0	0.0	46
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	13.8	86.2	0.0	0.0	0.0	0.0	29
3-5年	97.4	20.5	76.9	0.0	0.0	0.0	2.6	39
6-10年	100.0	9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	44
11年以上	95.6	7.0	88.6	3.5	3.5	0.0	0.9	114
公司經營行業								
保稅業者	98.5	9.4	89.1	1.6	1.6	0.0	0.0	64
科學園區廠商	100.0	13.4	86.6	0.0	0.0	0.0	0.0	112
快遞/自由港區/承攬業者	90.2	5.9	84.3	5.9	5.9	0.0	3.9	51

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	94.5	10.7	83.8	2.5	2.5	0.0	3.0	197
公司成立時間								
5年以下	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
6-10年	97.3	18.9	78.4	2.7	2.7	0.0	0.0	37
11-20年	93.9	7.7	86.2	1.5	1.5	0.0	4.6	65
21年以上	92.8	9.5	83.3	3.6	3.6	0.0	3.6	84
每月辦理報關次數								
100次以下	93.8	11.3	82.5	2.1	2.1	0.0	4.1	97
101-300次	95.8	10.4	85.4	4.2	4.2	0.0	0.0	48
301次以上	93.9	8.2	85.7	2.0	2.0	0.0	4.1	49
從事報關業務年資								
2年以下	85.7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	21
3-5年	96.8	25.8	71.0	3.2	3.2	0.0	0.0	31
6-10年	97.7	9.1	88.6	2.3	2.3	0.0	0.0	44
11年以上	94.0	8.9	85.1	3.0	3.0	0.0	3.0	101
公司經營行業								
保稅業者	95.0	10.0	85.0	5.0	5.0	0.0	0.0	60
科學園區廠商	96.5	12.8	83.7	0.0	0.0	0.0	3.5	86
快遞/自由港區/承攬業者	90.2	7.8	82.4	3.9	3.9	0.0	5.9	51

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	99.2	11.1	88.1	0.0	0.0	0.0	0.8	126
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	100.0	26.1	73.9	0.0	0.0	0.0	0.0	23
11-20年	100.0	8.1	91.9	0.0	0.0	0.0	0.0	37
21年以上	98.2	8.9	89.3	0.0	0.0	0.0	1.8	56
每月辦理報關次數								
100次以下	98.4	11.5	86.9	0.0	0.0	0.0	1.6	61
101-300次	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	28
301次以上	100.0	5.6	94.4	0.0	0.0	0.0	0.0	36
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	6.7	93.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
3-5年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
6-10年	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	26
11年以上	98.5	6.2	92.3	0.0	0.0	0.0	1.5	65
公司經營行業								
保稅業者	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	44
科學園區廠商	100.0	12.8	87.2	0.0	0.0	0.0	0.0	47
快遞/自由港區/承攬業者	97.1	0.0	97.1	0.0	0.0	0.0	2.9	35

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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 (%)	親自至 本關協談 (%)	委託 報關業者 提出 (%)	向監管 海關 提出 (%)	直接 發函或 行文 (%)
整體	24.4	14.8	6.4	3.6	3.6	2.4
公司成立時間						
5年以下	30.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6-10年	34.1	22.7	0.0	2.3	13.6	0.0
11-20年	20.5	14.1	9.0	5.1	1.3	2.6
21年以上	24.1	11.6	8.0	3.6	1.8	3.6
每月辦理報關次數						
100次以下	21.8	15.0	3.8	5.3	3.8	2.3
101-300次	25.9	12.1	8.6	0.0	1.7	3.4
301次以上	31.4	19.6	9.8	3.9	5.9	2.0
從事報關業務年資						
2年以下	13.3	26.7	0.0	3.3	6.7	0.0
3-5年	20.0	12.5	5.0	5.0	5.0	5.0
6-10年	25.0	17.3	5.8	1.9	7.7	1.9
11年以上	28.6	11.9	8.7	4.0	0.8	2.4
公司經營行業						
保稅業者	35.2	22.5	14.1	4.2	5.6	4.2
科學園區廠商	13.4	9.2	3.4	5.0	3.4	2.5
快遞/自由港區/承攬業者	33.3	16.7	3.3	0.0	1.7	0.0

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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 座談會 提出 (%)	透過 公會 提出 (%)	申訴 專線 (%)	服務場 所之民 意信箱 (%)	未曾提出 建議、申 訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	2.0	0.8	0.4	0.4	60.0	0.4	250
公司成立時間							
5年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	10
6-10年	4.5	2.3	0.0	2.3	43.2	0.0	44
11-20年	1.3	0.0	1.3	0.0	65.4	0.0	78
21年以上	1.8	0.9	0.0	0.0	62.5	0.0	112
每月辦理報關次數							
100次以下	0.8	0.8	0.8	0.0	64.7	0.0	133
101-300次	3.4	0.0	0.0	1.7	62.1	0.0	58
301次以上	3.9	2.0	0.0	0.0	45.1	0.0	51
從事報關業務年資							
2年以下	0.0	0.0	3.3	0.0	63.3	0.0	30
3-5年	0.0	0.0	0.0	2.5	62.5	0.0	40
6-10年	3.8	0.0	0.0	0.0	57.7	0.0	52
11年以上	2.4	1.6	0.0	0.0	58.7	0.8	126
公司經營行業							
保稅業者	4.2	0.0	0.0	1.4	45.1	0.0	71
科學園區廠商	0.0	0.8	0.8	0.0	73.1	0.0	119
快遞/自由港區/承攬業者	3.3	1.7	0.0	0.0	51.7	1.7	60

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	92.6	6.4	86.2	3.2	3.2	0.0	4.3	94
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	96.0	8.0	88.0	4.0	4.0	0.0	0.0	25
11-20年	96.2	0.0	96.2	0.0	0.0	0.0	3.8	26
21年以上	86.8	10.5	76.3	5.3	5.3	0.0	7.9	38
每月辦理報關次數								
100次以下	95.6	6.7	88.9	0.0	0.0	0.0	4.4	45
101-300次	90.5	9.5	81.0	4.8	4.8	0.0	4.8	21
301次以上	88.4	3.8	84.6	7.7	7.7	0.0	3.8	26
從事報關業務年資								
2年以下	90.9	18.2	72.7	9.1	9.1	0.0	0.0	11
3-5年	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14
6-10年	95.5	0.0	95.5	0.0	0.0	0.0	4.5	22
11年以上	89.3	2.1	87.2	4.3	4.3	0.0	6.4	47
公司經營行業								
保稅業者	97.4	7.9	89.5	0.0	0.0	0.0	2.6	38
科學園區廠商	90.3	9.7	80.6	0.0	0.0	0.0	9.7	31
快遞/自由港區/承攬業者	88.0	0.0	88.0	12.0	12.0	0.0	0.0	25

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	94.4	10.3	84.1	2.4	2.4	0.0	3.2	126
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	96.8	12.9	83.9	0.0	0.0	0.0	3.2	31
11-20年	92.6	7.4	85.2	0.0	0.0	0.0	7.4	27
21年以上	93.0	8.8	84.2	5.3	5.3	0.0	1.8	57
每月辦理報關次數								
100次以下	93.8	12.5	81.3	1.6	1.6	0.0	4.7	64
101-300次	96.9	6.3	90.6	0.0	0.0	0.0	3.1	32
301次以上	93.1	10.3	82.8	6.9	6.9	0.0	0.0	29
從事報關業務年資								
2年以下	89.5	15.8	73.7	0.0	0.0	0.0	10.5	19
3-5年	93.3	13.3	80.0	0.0	0.0	0.0	6.7	15
6-10年	100.0	10.7	89.3	0.0	0.0	0.0	0.0	28
11年以上	93.7	7.8	85.9	4.7	4.7	0.0	1.6	64
公司經營行業								
保稅業者	97.5	12.5	85.0	2.5	2.5	0.0	0.0	40
科學園區廠商	93.8	12.5	81.3	2.1	2.1	0.0	4.2	48
快遞/自由港區/承攬業者	92.1	5.3	86.8	2.6	2.6	0.0	5.3	38

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	96.8	12.2	84.6	2.7	2.7	0.0	0.5	188
公司成立時間								
5年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36
11-20年	96.2	7.7	88.5	1.9	1.9	0.0	1.9	52
21年以上	95.4	10.5	84.9	4.7	4.7	0.0	0.0	86
每月辦理報關次數								
100次以下	96.9	14.6	82.3	3.1	3.1	0.0	0.0	96
101-300次	95.3	11.6	83.7	2.3	2.3	0.0	2.3	43
301次以上	97.9	8.5	89.4	2.1	2.1	0.0	0.0	47
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	22
3-5年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	24
6-10年	100.0	12.8	87.2	0.0	0.0	0.0	0.0	39
11年以上	94.2	7.8	86.4	4.9	4.9	0.0	1.0	103
公司經營行業								
保稅業者	96.4	9.1	87.3	3.6	3.6	0.0	0.0	55
科學園區廠商	96.3	17.3	79.0	2.5	2.5	0.0	1.2	81
快遞/自由港區/承攬業者	98.1	7.7	90.4	1.9	1.9	0.0	0.0	52

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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	92.0	8.0	84.0	0.4	0.4	0.0	7.6	250
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	97.7	15.9	81.8	0.0	0.0	0.0	2.3	44
11-20年	89.8	7.7	82.1	0.0	0.0	0.0	10.3	78
21年以上	91.1	6.3	84.8	0.9	0.9	0.0	8.0	112
每月辦理報關次數								
100次以下	91.0	8.3	82.7	0.8	0.8	0.0	8.3	133
101-300次	93.1	5.2	87.9	0.0	0.0	0.0	6.9	58
301次以上	96.1	9.8	86.3	0.0	0.0	0.0	3.9	51
從事報關業務年資								
2年以下	93.4	6.7	86.7	0.0	0.0	0.0	6.7	30
3-5年	95.0	17.5	77.5	0.0	0.0	0.0	5.0	40
6-10年	86.5	9.6	76.9	1.9	1.9	0.0	11.5	52
11年以上	93.7	4.8	88.9	0.0	0.0	0.0	6.3	126
公司經營行業								
保稅業者	91.6	8.5	83.1	1.4	1.4	0.0	7.0	71
科學園區廠商	91.6	9.2	82.4	0.0	0.0	0.0	8.4	119
快遞/自由港區/承攬業者	93.3	5.0	88.3	0.0	0.0	0.0	6.7	60

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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。

【入出境旅客部分】

C.3-1 您對本關海關服務櫃檯「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	97.8	39.5	58.3	2.2	1.8	0.4	0.0	1047
性別								
男性	97.0	41.4	55.6	3.0	2.6	0.4	0.0	466
女性	98.5	38.1	60.4	1.6	1.2	0.4	0.0	565
年齡								
20歲以下	100.0	42.3	57.7	0.0	0.0	0.0	0.0	71
21-30歲	98.1	41.6	56.5	1.9	1.6	0.3	0.0	370
31-50歲	96.9	39.4	57.5	3.1	2.7	0.4	0.0	447
51歲以上	98.5	33.1	65.4	1.6	0.8	0.8	0.0	130
教育程度								
高中職以下	98.8	44.7	54.1	1.2	0.6	0.6	0.0	159
大專/大學	97.5	39.4	58.1	2.5	2.3	0.2	0.0	649
研究所以上	97.2	34.0	63.2	2.8	2.1	0.7	0.0	144
職業								
軍公教	100.0	36.8	63.2	0.0	0.0	0.0	0.0	76
金融業	94.6	38.4	56.2	5.5	4.1	1.4	0.0	73
製造業	96.4	35.8	60.6	3.6	3.6	0.0	0.0	137
服務業	98.0	41.8	56.2	2.0	1.0	1.0	0.0	292
其他	98.0	39.9	58.1	2.0	2.0	0.0	0.0	351
國籍								
本國籍	98.4	36.8	61.6	1.5	1.2	0.3	0.0	722
大陸港澳	95.7	52.2	43.5	4.3	3.8	0.5	0.0	184
外國籍	97.1	40.2	56.9	3.0	2.0	1.0	0.0	102
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	96.6	35.5	61.1	3.4	2.9	0.5	0.0	414
桃園國際機場第二航廈	97.7	39.4	58.3	2.2	1.8	0.4	0.0	492
臺北松山機場	97.8	44.5	53.3	2.2	2.2	0.0	0.0	182

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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.3-2 您對本關海關關員的「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	97.7	43.4	54.3	2.0	1.6	0.4	0.3	1053
性別								
男性	97.6	45.6	52.0	2.1	1.5	0.6	0.2	471
女性	97.7	42.0	55.7	2.0	1.8	0.2	0.4	566
年齡								
20歲以下	98.6	45.7	52.9	1.4	1.4	0.0	0.0	70
21-30歲	98.4	47.5	50.9	1.6	1.3	0.3	0.0	375
31-50歲	96.7	43.0	53.7	2.9	2.5	0.4	0.4	447
51歲以上	98.4	34.8	63.6	0.8	0.0	0.8	0.8	132
教育程度								
高中職以下	96.9	49.1	47.8	2.5	1.9	0.6	0.6	159
大專/大學	98.7	43.8	54.9	1.1	0.8	0.3	0.2	650
研究所以上	96.0	39.9	56.1	4.1	4.1	0.0	0.0	148
職業								
軍公教	97.4	41.6	55.8	2.6	2.6	0.0	0.0	77
金融業	97.3	45.9	51.4	2.7	2.7	0.0	0.0	74
製造業	97.1	38.0	59.1	2.2	2.2	0.0	0.7	137
服務業	97.3	45.1	52.2	2.4	1.0	1.4	0.3	293
其他	98.0	44.6	53.4	1.7	1.7	0.0	0.3	354
國籍								
本國籍	97.5	41.4	56.1	2.1	1.7	0.4	0.4	725
大陸港澳	98.9	57.5	41.4	1.0	0.5	0.5	0.0	186
外國籍	96.2	37.5	58.7	3.8	3.8	0.0	0.0	104
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	97.8	40.7	57.1	1.9	1.4	0.5	0.2	415
桃園國際機場第二航廈	97.2	44.3	52.9	2.6	2.0	0.6	0.2	497
臺北松山機場	97.3	47.0	50.3	2.2	2.2	0.0	0.6	181

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-3 當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之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	98.5	41.8	56.7	0.9	0.9	0.0	0.5	737
性別								
男性	98.0	42.9	55.1	1.8	1.8	0.0	0.3	336
女性	98.9	41.3	57.6	0.3	0.3	0.0	0.8	387
年齡								
20歲以下	100.0	54.0	46.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50
21-30歲	99.2	44.2	55.0	0.7	0.7	0.0	0.0	269
31-50歲	97.7	39.6	58.1	1.3	1.3	0.0	1.0	298
51歲以上	98.0	36.5	61.5	1.0	1.0	0.0	1.0	96
教育程度								
高中職以下	99.1	46.9	52.2	0.0	0.0	0.0	0.9	113
大專/大學	98.4	42.5	55.9	1.3	1.3	0.0	0.2	447
研究所以上	98.9	37.2	61.7	1.1	1.1	0.0	0.0	94
職業								
軍公教	100.0	39.2	60.8	0.0	0.0	0.0	0.0	51
金融業	96.0	42.0	54.0	2.0	2.0	0.0	2.0	50
製造業	98.9	35.6	63.3	0.0	0.0	0.0	1.1	90
服務業	99.5	42.1	57.4	0.5	0.5	0.0	0.0	209
其他	97.9	44.4	53.5	1.6	1.6	0.0	0.4	243
國籍								
本國籍	98.4	37.9	60.5	1.0	1.0	0.0	0.6	506
大陸港澳	99.2	62.4	36.8	0.0	0.0	0.0	0.8	133
外國籍	97.0	37.3	59.7	3.0	3.0	0.0	0.0	67
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	98.6	35.0	63.6	1.4	1.4	0.0	0.0	283
桃園國際機場第二航廈	98.3	44.2	54.1	0.9	0.9	0.0	0.9	344
臺北松山機場	99.3	45.2	54.1	0.0	0.0	0.0	0.7	135

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-4 您對本關海關關員的「服務專業性」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	98.8	41.8	57.0	0.9	0.9	0.0	0.3	1003
性別								
男性	98.2	44.5	53.7	1.6	1.6	0.0	0.2	447
女性	99.2	39.6	59.6	0.4	0.4	0.0	0.4	540
年齡								
20歲以下	100.0	39.1	60.9	0.0	0.0	0.0	0.0	69
21-30歲	99.7	46.3	53.4	0.3	0.3	0.0	0.0	363
31-50歲	98.0	40.1	57.9	1.4	1.4	0.0	0.5	416
51歲以上	97.6	36.2	61.4	1.6	1.6	0.0	0.8	127
教育程度								
高中職以下	100.0	46.3	53.7	0.0	0.0	0.0	0.0	149
大專/大學	99.1	43.3	55.8	0.6	0.6	0.0	0.2	616
研究所以上	97.9	34.7	63.2	2.1	2.1	0.0	0.0	144
職業								
軍公教	100.0	40.5	59.5	0.0	0.0	0.0	0.0	74
金融業	98.6	40.0	58.6	1.4	1.4	0.0	0.0	70
製造業	97.6	32.5	65.1	1.6	1.6	0.0	0.8	126
服務業	99.3	45.1	54.2	0.7	0.7	0.0	0.0	275
其他	98.5	44.0	54.5	1.2	1.2	0.0	0.3	341
國籍								
本國籍	98.5	37.4	61.1	1.0	1.0	0.0	0.4	689
大陸港澳	100.0	62.9	37.1	0.0	0.0	0.0	0.0	178
外國籍	98.0	38.4	59.6	2.0	2.0	0.0	0.0	99
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	97.7	39.3	58.4	2.0	2.0	0.0	0.3	397
桃園國際機場第二航廈	98.9	41.1	57.8	0.6	0.6	0.0	0.4	474
臺北松山機場	98.2	45.3	52.9	1.2	1.2	0.0	0.6	170

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-5 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

	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	97.6	40.2	57.4	1.2	1.2	0.0	1.2	824
性別								
男性	97.3	43.3	54.0	1.9	1.9	0.0	0.8	365
女性	98.0	38.4	59.6	0.7	0.7	0.0	1.4	443
年齡								
20歲以下	98.2	35.7	62.5	0.0	0.0	0.0	1.8	56
21-30歲	98.1	42.7	55.4	1.0	1.0	0.0	1.0	307
31-50歲	98.5	40.2	58.3	1.2	1.2	0.0	0.3	336
51歲以上	93.8	36.7	57.1	2.0	2.0	0.0	4.1	98
教育程度								
高中職以下	97.6	43.2	54.4	0.8	0.8	0.0	1.6	125
大專/大學	98.2	42.6	55.6	1.0	1.0	0.0	0.8	495
研究所以上	98.3	31.9	66.4	1.8	1.8	0.0	0.0	113
職業								
軍公教	98.5	35.4	63.1	1.5	1.5	0.0	0.0	65
金融業	100.0	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	54
製造業	100.0	34.7	65.3	0.0	0.0	0.0	0.0	95
服務業	97.4	43.8	53.6	1.8	1.8	0.0	0.9	224
其他	96.8	40.4	56.4	1.8	1.8	0.0	1.4	282
國籍								
本國籍	97.0	36.4	60.6	1.4	1.4	0.0	1.6	566
大陸港澳	99.3	58.3	41.0	0.7	0.7	0.0	0.0	144
外國籍	98.8	41.5	57.3	1.2	1.2	0.0	0.0	82
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	96.7	35.4	61.3	1.8	1.8	0.0	1.5	328
桃園國際機場第二航廈	97.4	41.4	56.0	1.3	1.3	0.0	1.3	382
臺北松山機場	97.9	47.2	50.7	2.1	2.1	0.0	0.0	144

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-6 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【續下頁】

	海關網站 (%)	詢問 航空公司 (%)	其他網站 (%)	詢問 旅行社 領隊 (%)	「中華民國 海關申報單」 上的說明 (%)	檢查檯前 法令宣導板 (%)
整體	46.7	32.7	25.0	23.7	13.0	11.5
性別						
男性	47.0	30.6	25.2	21.2	13.5	12.5
女性	46.5	34.8	25.5	25.5	12.8	10.7
年齡						
20歲以下	54.9	33.8	33.8	29.6	11.3	18.3
21-30歲	53.3	39.1	29.9	20.2	11.3	13.1
31-50歲	43.8	31.1	24.4	22.7	13.7	10.4
51歲以上	37.3	20.1	11.9	32.8	17.9	7.5
教育程度						
高中職以下	35.4	28.0	19.3	34.2	8.7	9.3
大專/大學	49.2	34.0	26.6	21.9	12.7	13.0
研究所以上	50.0	40.7	31.3	19.3	20.0	12.0
職業						
軍公教	51.2	33.8	25.0	25.0	10.0	20.0
金融業	42.7	33.3	29.3	20.0	13.3	10.7
製造業	48.2	29.5	30.9	17.3	13.7	9.4
服務業	44.3	34.1	25.0	23.3	12.5	8.8
其他	47.5	35.3	23.9	25.8	15.0	12.5
國籍						
本國籍	49.3	34.3	27.0	26.7	14.9	13.0
大陸港澳	37.8	34.0	18.6	20.7	9.6	8.0
外國籍	46.2	22.1	30.8	5.8	5.8	7.7
最常入出境之機場						
桃園國際機場第一航廈	51.3	33.2	27.7	20.5	12.6	12.9
桃園國際機場第二航廈	47.4	28.6	25.2	27.8	15.9	8.1
臺北松山機場	41.0	45.2	21.3	22.3	10.6	15.4

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-6 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【續完】

	海關印製 宣導手冊 (%)	詢問 親朋好友 (%)	詢問海關 或機場人員 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	6.2	0.3	0.2	5.2	1070
性別					
男性	5.2	0.0	0.0	5.6	481
女性	6.8	0.5	0.3	4.9	572
年齡					
20歲以下	9.9	1.4	0.0	2.8	71
21-30歲	5.2	0.5	0.0	2.6	381
31-50歲	6.4	0.0	0.2	5.9	454
51歲以上	6.0	0.0	0.7	9.0	134
教育程度					
高中職以下	11.8	0.6	0.0	8.1	161
大專/大學	4.7	0.3	0.3	3.9	661
研究所以上	7.3	0.0	0.0	3.3	150
職業					
軍公教	5.0	0.0	0.0	3.8	80
金融業	6.7	0.0	1.3	4.0	75
製造業	2.2	0.0	0.0	2.9	139
服務業	6.4	0.0	0.0	4.7	296
其他	8.3	0.8	0.3	6.9	360
國籍					
本國籍	6.4	0.1	0.1	4.6	738
大陸港澳	4.8	0.5	0.5	4.8	188
外國籍	6.7	1.0	0.0	8.7	104
最常入出境之機場					
桃園國際機場第一航廈	5.5	0.5	0.2	4.3	419
桃園國際機場第二航廈	6.0	0.2	0.2	5.6	504
臺北松山機場	7.4	0.0	0.5	4.3	188

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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.3-7 您對本關海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	94.4	30.8	63.6	1.5	1.5	0.0	4.0	723
性別								
男性	93.6	33.0	60.6	1.3	1.3	0.0	5.1	315
女性	95.2	29.9	65.3	1.8	1.8	0.0	3.0	395
年齡								
20歲以下	97.9	39.6	58.3	0.0	0.0	0.0	2.1	48
21-30歲	96.6	32.2	64.4	0.4	0.4	0.0	3.0	270
31-50歲	95.5	29.5	66.0	2.4	2.4	0.0	2.1	288
51歲以上	85.1	29.8	55.3	3.2	3.2	0.0	11.7	94
教育程度								
高中職以下	97.2	39.4	57.8	0.9	0.9	0.0	1.8	109
大專/大學	95.2	31.1	64.1	0.9	0.9	0.0	3.9	437
研究所以上	93.7	26.3	67.4	3.2	3.2	0.0	3.2	95
職業								
軍公教	98.1	22.6	75.5	0.0	0.0	0.0	1.9	53
金融業	95.9	28.6	67.3	2.0	2.0	0.0	2.0	49
製造業	90.7	24.4	66.3	1.2	1.2	0.0	8.1	86
服務業	95.6	33.7	61.9	3.0	3.0	0.0	1.5	202
其他	93.3	31.8	61.5	1.3	1.3	0.0	5.4	239
國籍								
本國籍	95.0	30.4	64.6	1.3	1.3	0.0	3.7	520
大陸港澳	93.6	42.2	51.4	1.8	1.8	0.0	4.6	109
外國籍	90.4	21.0	69.4	3.2	3.2	0.0	6.5	62
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	94.5	23.9	70.6	1.7	1.7	0.0	3.8	289
桃園國際機場第二航廈	93.4	33.8	59.6	1.7	1.7	0.0	4.9	349
臺北松山機場	95.7	37.9	57.8	1.7	1.7	0.0	2.6	116

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-8 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常有幫助	還算有幫助	合計	不太有幫助	完全沒幫助		
整體	96.2	40.4	55.8	2.0	1.6	0.4	1.7	935
性別								
男性	95.6	39.6	56.0	2.7	2.2	0.5	1.7	409
女性	96.9	41.7	55.2	1.6	1.2	0.4	1.6	509
年齡								
20歲以下	100.0	41.0	59.0	0.0	0.0	0.0	0.0	61
21-30歲	97.4	46.2	51.2	1.8	1.5	0.3	0.9	342
31-50歲	97.4	36.6	60.8	1.8	1.5	0.3	0.8	388
51歲以上	87.9	37.9	50.0	5.1	3.4	1.7	6.9	116
教育程度								
高中職以下	94.4	37.8	56.6	2.1	1.4	0.7	3.5	143
大專/大學	96.8	42.1	54.7	1.9	1.6	0.3	1.2	572
研究所以上	97.6	36.0	61.6	1.6	1.6	0.0	0.8	125
職業								
軍公教	98.5	35.8	62.7	1.5	1.5	0.0	0.0	67
金融業	96.8	48.4	48.4	1.6	1.6	0.0	1.6	64
製造業	95.8	38.8	57.0	3.3	2.5	0.8	0.8	121
服務業	95.4	40.8	54.6	2.7	2.3	0.4	1.9	262
其他	95.9	39.5	56.4	1.9	1.3	0.6	2.2	314
國籍								
本國籍	95.8	39.2	56.6	2.5	2.0	0.5	1.8	661
大陸港澳	98.1	51.3	46.8	0.6	0.6	0.0	1.3	154
外國籍	97.6	33.7	63.9	1.2	1.2	0.0	1.2	83
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	97.5	39.8	57.7	1.4	1.1	0.3	1.1	364
桃園國際機場第二航廈	95.1	41.8	53.3	2.3	1.6	0.7	2.7	445
臺北松山機場	93.8	36.3	57.5	3.1	3.1	0.0	3.1	160

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

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.3-9 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

	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	97.3	35.0	62.3	1.8	1.8	0.0	0.8	1070
性別								
男性	96.5	37.0	59.5	2.9	2.9	0.0	0.6	481
女性	98.2	33.9	64.3	0.9	0.9	0.0	0.9	572
年齡								
20歲以下	100.0	39.4	60.6	0.0	0.0	0.0	0.0	71
21-30歲	97.6	36.2	61.4	1.6	1.6	0.0	0.8	381
31-50歲	97.1	34.1	63.0	2.4	2.4	0.0	0.4	454
51歲以上	96.2	34.3	61.9	1.5	1.5	0.0	2.2	134
教育程度								
高中職以下	96.9	37.3	59.6	1.9	1.9	0.0	1.2	161
大專/大學	97.1	35.2	61.9	2.1	2.1	0.0	0.8	661
研究所以上	99.3	32.0	67.3	0.7	0.7	0.0	0.0	150
職業								
軍公教	100.1	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0	80
金融業	98.7	36.0	62.7	0.0	0.0	0.0	1.3	75
製造業	97.1	30.9	66.2	2.9	2.9	0.0	0.0	139
服務業	97.3	39.5	57.8	2.0	2.0	0.0	0.7	296
其他	97.3	34.2	63.1	1.9	1.9	0.0	0.8	360
國籍								
本國籍	97.6	32.8	64.8	1.5	1.5	0.0	0.9	738
大陸港澳	96.8	50.5	46.3	2.7	2.7	0.0	0.5	188
外國籍	97.2	26.0	71.2	2.9	2.9	0.0	0.0	104
最常入出境之機場								
桃園國際機場第一航廈	96.6	31.0	65.6	2.4	2.4	0.0	1.0	419
桃園國際機場第二航廈	97.4	37.3	60.1	1.6	1.6	0.0	1.0	504
臺北松山機場	96.8	37.8	59.0	2.7	2.7	0.0	0.5	188

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
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、通關業者資料及入出境旅客個人資料題目...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	

調查對象	題目內容
入出境旅客部分	對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度
	對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度
	對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度
	對「海關關員的服務專業性」的滿意程度
	對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度
	對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度
	認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度
	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「不知道、沒意見、未填答（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：

一、「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「不知道、無意見、拒答、未填答」、「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」。

二、「入出境旅客部分」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「不知道、無意見、拒答、未填答」、「無此經驗」、「未曾提出問題」、「未使用」、「不知有此資訊」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)	各分量表之 Cronbach's α 信度係數
【分量表 1】報關業者部分之滿意度			0.8526
對「洽公環境」的滿意程度	0.7100	0.8254	
對「洽公設施」的滿意程度	0.7568	0.8219	
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度	0.7335	0.8245	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.6512	0.8310	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.4444	0.8470	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.3952	0.8513	
對「進口通關作業」的滿意程度	0.4200	0.8492	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.2631	0.8600	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.4301	0.8498	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.5917	0.8358	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.5739	0.8396	
【分量表 2】其他通關業者部分之滿意度			0.7879
對「進口通關作業」的滿意程度	0.4278	0.7748	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.4676	0.7688	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5242	0.7595	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.4477	0.7727	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.4075	0.7780	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.5150	0.7613	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.5875	0.7481	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.6190	0.7529	
【分量表 3】入出境旅客部分之滿意度			0.8504
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.5699	0.8349	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.6141	0.8301	
對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	0.5994	0.8320	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.6922	0.8216	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.6611	0.8233	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5507	0.8379	
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	0.4917	0.8451	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.5740	0.8353	

在上表的信度分析結果，共可分為 3 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」及「入出境旅客」三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 0.8254，反而比未刪除前的 0.8526 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 0.8526 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，在三個分量表的 Cronbach's α 係數分別為：0.8526、0.7879 及 0.8504，信度係數值都大於 0.78 以上，顯示三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『出口通關作業』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 27 個題項（報關業者部分的 11 題、其他通關業者部分的 8 題、入出境旅客部分的 8 題）。同樣的，這 27 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）

通關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component (抽取的因素)				共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	
對「洽公設施」的滿意程度	42.55%	42.55%	0.908	0.398	0.140	0.347	0.833
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度			0.907	0.278	0.200	0.409	0.831
對「洽公環境」的滿意程度			0.878	0.397	0.168	0.272	0.785
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度			0.826	0.187	0.238	0.435	0.722
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.598	0.572	0.179	0.309	0.507
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	11.14%	53.69%	0.362	0.768	0.290	0.022	0.668
對「進口通關作業」的滿意程度			0.309	0.728	-0.021	0.365	0.596
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.353	0.668	0.409	0.597	0.719
對「出口通關作業」的滿意程度	8.49%	62.18%	0.201	0.148	0.968	0.151	0.938
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	7.99%	70.16%	0.372	0.318	0.094	0.734	0.565
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度			0.370	0.113	0.164	0.729	0.553
特徵值			4.681	1.225	0.934	0.878	

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 報關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、報關業者部分的因素分析共萃取出 4 個共同因素。這 4 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.681、1.225、0.934 及 0.878 (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 4 個因素)。
- 二、萃取出 4 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：42.55%、11.14%、8.49% 及 7.99%。其次，這 4 個共同因素的累積解釋變異量為 70.16%。也就是說，只要依靠這 4 個因素，就可以解釋所有 11 個題項變數所測量結果的 70.16% 部份。
- 三、就 4 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 5 項，其數值依序為：0.908、0.907、0.878、0.826、0.598。而這 5 個變項都是詢問「臺北關洽公環境和設施、承辦人員相關服務、辦理各項講習說明會研討會方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「報關業者對臺北關洽公環境和設施、承辦人員相關服務、辦理各項講習說明會研討會方面的滿意度」。其餘的 3 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 4 個共同因素與 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「對臺北關洽公環境和設施、承辦人員相關服務、辦理各項講習說明會研討會方面的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 2」包含「對臺北關資訊網站服務、進口作業及整體服務的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 3」包含「對臺北關出口通關作業的滿意度」相關的 1 個題目；「因素 4」包含「對臺北關人員電話服務禮儀及處理業者意見的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 4 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	41.32%	41.32%	0.815	-0.262	-0.400	0.671
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度			0.775	-0.205	-0.215	0.613
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度			0.698	-0.450	-0.496	0.582
對「進口通關作業」的滿意程度	14.44%	55.76%	0.242	-0.825	-0.177	0.691
對「出口通關作業」的滿意程度			0.248	-0.814	-0.269	0.663
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.412	-0.741	-0.523	0.647
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	10.30%	66.07%	0.290	-0.423	-0.836	0.731
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.417	-0.146	-0.810	0.688
特徵值			3.306	1.156	0.824	

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：3.306、1.156 及 0.824 (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：41.32%、14.44%及 10.30%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 66.07%。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 66.07% 部份。

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 3 項，其數值依序為：0.815、0.775、0.698。而這 3 個變項都是詢問「臺北關承辦人員相關服務及處理業者申訴意見建議方面」的題目。因此，所萃取出來的因素 1，可以定義為「其他通關業者對臺北關承辦人員相關服務及處理業者申訴意見建議的滿意度」。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出來的因素所包涵。亦即「因素 1」包含「對臺北關承辦人員相關服務及處理業者申訴意見建議的滿意度」相關的 3 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「對臺北關辦理各項講習、說明會、研討會及資訊網站服務的滿意度」相關的 2 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。

表 D.5 因素分析之結果（入出境旅客部分）

入出境旅客部分	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「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	49.81%	49.81%	0.848	0.324	0.245	0.721
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度			0.845	0.429	0.213	0.722
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度			0.768	0.657	0.210	0.732
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.740	0.320	0.466	0.619
對「海關為民服務專線的电话服務禮儀」的滿意程度	13.29%	63.10%	0.383	0.882	0.290	0.778
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.476	0.851	0.344	0.742
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	9.97%	73.08%	0.381	0.319	0.906	0.834
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度			0.294	0.644	0.708	0.698
特徵值			3.985	1.063	0.798	

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

就表 D.5 入出境旅客部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客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：3.985、1.063 及 0.798 (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，對於入出境旅客部分的 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：49.81%、13.29% 及 9.97%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 73.08%。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 73.08% 部份。
- 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 4 項，其數值依序為：0.848、0.845、0.768、0.740。而這 4 個變項都是詢問「臺北關海關整體服務滿意度、洽公環境滿意度、關員服務禮儀及專業性的滿意度」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對臺北關海關整體服務、洽公環境、關員服務禮儀及專業性的滿意度」。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「對臺北關海關整體服務、洽公環境、關員服務禮儀及專業性的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「對臺北關海關關員專業能力及為民服務專線電話服務態度的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「認為臺北關提供之通關資訊的幫助程度及資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客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」、「入出境旅客部分」所萃取出來的因素，是符合調查題目所欲建構的概念。也就是說，從問卷題目的效度來看，本次調查在「報關業者部分」、「其他通關業者部分」、「入出境旅客部分」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 107 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，特製作本問卷，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考。本問卷請您撥冗填答，無須具名也不用貼郵票，於1週內寄回，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 107年5月 敬啟

(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/> 免費申訴電話：0800311005)

填寫說明：請於適當的內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

A、請問 貴公司（行）最常接洽業務地點或單位：【單選，請選擇一個接洽次數最多的地點或單位】

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 臺北關通關大樓 | <input type="checkbox"/> 業務二組新竹業務課（位新竹科學園區） |
| <input type="checkbox"/> 臺北關駐永儲公司辦公室 | <input type="checkbox"/> 臺北關駐遠雄公司辦公室 |
| <input type="checkbox"/> 臺北關駐華儲公司辦公室 | <input type="checkbox"/> 臺北關駐長榮倉儲公司辦公室 |
| <input type="checkbox"/> 臺北關松山分關郵務課（臺北郵局） | <input type="checkbox"/> 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：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：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（沒打過電話）

5-1.不滿意單位：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_____

5-2.不滿意原因：口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 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】

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（_____） 未曾提出建議、申訴或問題

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：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 分估核價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

8-2.不滿意單位：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_____

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 分估核價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

9-2.不滿意單位：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_____

9-3.不滿意原因：_____

10、請問您對本關資訊網站（<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：_____

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？（如有需本關回覆者，請留下聯繫方式）

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_____

13-3.聯絡方式（如需本關回覆者請填寫）：

姓名：_____ 電話／電子郵件信箱：_____

※基本資料：（請於適當的內打✓）

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

填答後，請您將本問卷對折黏貼或裝釘，直接投郵寄回（郵資已付），謝謝您！

財政部關務署臺北關 107 年度為民服務問卷調查表【其他通關業者部分】

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，特製作本問卷，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考。本問卷無須具名也不用貼郵票，請於1週內寄回，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 107年5月 敬啟

(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/> 免費申訴電話：0800311005)

填寫說明：請於適當的內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

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 分估核價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

1-2. 不滿意單位：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_____

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 分估核價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

2-2. 不滿意單位：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_____

2-3. 不滿意原因：_____

3、請問您對本關資訊網站 (<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】

- 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 委託報關業者提出
其他 (_____) 未曾提出建議、申訴或問題

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：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 未與臺北關人員接觸過

- 7-1. 不滿意單位：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 _____
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 (沒打過電話)

- 8-1. 不滿意單位：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 _____
8-2. 不滿意原因：口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 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？(如有需本關回覆者，請留下聯繫方式)

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 _____

10-3. 聯絡方式 (如需本關回覆者請填寫)：

姓名： _____ 電話/電子郵件信箱： _____

※基本資料：(請於適當的內打✓)

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

填答後，請您將本問卷對折黏貼或裝釘，直接投郵寄回 (郵資已付)，謝謝您！

財政部關務署臺北關 107 年度為民服務問卷調查表【旅客部分】

您好！感謝您協助辦理本份問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進參考。謝謝您的協助與合作。敬祝您 身體健康，萬事如意！

財政部關務署臺北關 敬啟

網站：<http://taipei.customs.gov.tw/>

免費申訴電話：0800311005

填寫說明：

本關提供桃園國際機場及臺北松山機場旅客入境行李查驗、出境申報及退稅物品查驗等服務，請針對上述海關提供之服務勾選您認為最恰當的答案於內，若勾選不太滿意以下選項，建請您補充說明原因，俾利本關提升服務品質。

註：為確實根據您的寶貴意見進行改善，請您於填答時排除下列屬於其他機關管轄之旅客通關作業：

- 1.內政部移民署職掌之入、出境證照查驗作業
- 2.內政部警政署航空警察局職掌之出境行李安全檢查作業
- 3.財政部委託民營退稅業者及特定營業人辦理之退稅作業及相關退稅機台設備維護

A.請問您最常入出境之機場：1.桃園國際機場第一航廈 2.桃園國際機場第二航廈
3.臺北松山機場

1.您對本關海關服務櫃檯(如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處)「洽公環境」是否滿意？

1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無印象

1-1.不滿意處所：1.入境行李檢查檯 2.出境服務檯 3.海關課稅處
1-2.不滿意原因：1.整潔程度 2.其他_____

2.您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

2-1.不滿意對象：1.入境行李檢查關員 2.海關出境服務檯關員 3.海關課稅處關員
2-2.不滿意原因：1.您有疑問時，關員未能耐心解說 2.關員動作粗魯、態度隨便
3.其他_____

3.當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

3-1.不滿意專線：1.桃園國際機場第一航廈 2.桃園國際機場第二航廈 3.臺北松山機場
4.不確定位置
3-2.不滿意原因：1.口氣不佳 2.電話常轉接 3.專業性不足 4.其他_____

4.您對本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

4-1.不滿意對象：1.入境行李檢查關員 2.海關出境服務檯關員 3.海關課稅處關員
4-2.不滿意原因：_____

5. 您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 未曾提出問題

5-1. 不滿意對象：1. 入境行李檢查關員 2. 海關出境服務檯關員 3. 海關課稅處關員
5-2. 不滿意原因：_____

服務措施

6. 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【可複選】

1. 海關網站 2. 其他網站
3. 「中華民國海關申報單」上的說明 4. 檢查檯前法令宣導板
5. 海關印製宣導摺頁 6. 詢問航空公司 7. 詢問旅行社領隊 8. 其他_____

7. 您對本關海關資訊網站 (<http://taipei.customs.gov.tw/>) 服務措施是否滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 無使用經驗

7-1. 不滿意項目：1. 貨物通關資訊 2. 旅客通關資訊 3. 資訊公開 4. 便民服務
5. 常見問答 6. 網站搜尋功能 7. 其他_____

7-2. 不滿意原因：_____

8. 海關提供之通關資訊(文宣、液晶螢幕動態顯示或看板標示等)服務措施對您通關是否有幫助？

1. 非常有幫助 2. 還算有幫助 3. 不太有幫助 4. 完全沒幫助 5. 不知有此資訊

8-1. 不滿意原因：1. 解答不明確 2. 內容未更新
3. 您的問題未列於須知上，您想問的問題是_____

4. 其他_____

9. 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意

9-1. 不滿意原因：_____

10. 您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？(如需本關回覆者，請留下聯繫方式)

10-1. 意見、鼓勵或建議事項：

10-2. 聯絡方式(如需本關回覆者請填寫)：

姓名：_____ 電話/電子郵件信箱：_____

* 基於調查分析作業需要，請再協助詳填下列資料，謝謝！

- 性別：1. 男 2. 女
國籍：1. 中華民國(台灣) 2. 中國大陸(港澳) 3. 美國 4. 日本
5. 其他_____
- 年齡：1. 20歲以下 2. 21-30歲 3. 31-50歲 4. 51歲以上
- 教育程度：1. 碩士以上 2. 大專/大學 3. 高中 4. 國(初)中以下
- 職業：1. 軍公教 2. 金融業 3. 製造業 4. 服務業 5. 家庭主婦 6. 學生
7. 退休及無業 8. 其他_____