

財政部關務署臺北關  
109 年度為民服務問卷調查  
調查報告



中華民國 109 年 8 月

## 目 錄

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 調查摘要.....               | 8  |
| 第一章 調查主旨 .....          | 13 |
| 第二章 調查過程與方法 .....       | 14 |
| 第三章 資料分析方法 .....        | 16 |
| 第四章 訪問結果與樣本結構 .....     | 20 |
| 第五章 調查結果 .....          | 23 |
| 第一部分 報關業者 .....         | 24 |
| 壹、洽公環境及設施.....          | 24 |
| 一、洽公環境.....             | 24 |
| 二、洽公設施.....             | 27 |
| 貳、人員服務.....             | 30 |
| 一、洽公服務禮儀.....           | 30 |
| 二、處理案件專業性.....          | 33 |
| 三、電話服務禮儀.....           | 36 |
| 參、各項作業及服務措施.....        | 39 |
| 一、處理建議、申訴或問題.....       | 39 |
| 二、「進口通關」作業服務措施.....     | 43 |
| 三、「出口通關」作業服務措施.....     | 46 |
| 四、資訊網站服務措施.....         | 49 |
| 五、辦理各項講習、說明會、研討會.....   | 52 |
| 肆、整體滿意度及彙整.....         | 55 |
| 一、整體所提供之服務.....         | 55 |
| 二、其他意見、鼓勵或建議事項.....     | 58 |
| 三、各項服務滿意度彙整.....        | 59 |
| 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析..... | 66 |
| 第二部份 其他業者 .....         | 67 |
| 壹、各項作業及服務措施.....        | 67 |
| 一、「進口通關」作業服務措施.....     | 67 |
| 二、「出口通關」作業服務措施.....     | 70 |
| 三、資訊網站服務措施.....         | 73 |
| 四、辦理各項講習、說明會、研討會.....   | 76 |
| 五、處理建議、申訴或問題.....       | 79 |
| 貳、人員服務.....             | 83 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 一、處理案件專業性.....              | 83         |
| 二、電話服務禮儀.....               | 86         |
| <b>參、整體滿意度及彙整.....</b>      | <b>89</b>  |
| 一、整體所提供之服務.....             | 89         |
| 二、其他意見、鼓勵或建議事項.....         | 92         |
| 三、各項服務滿意度彙整.....            | 93         |
| 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析.....     | 100        |
| <b>第六章 發現與建議.....</b>       | <b>101</b> |
| <b>附錄一 民眾反映建議辦理情形表.....</b> | <b>114</b> |
| <b>附錄二 調查問卷.....</b>        | <b>124</b> |
| <b>附錄二 單題百分比.....</b>       | <b>129</b> |
| <b>附錄四 信效度分析.....</b>       | <b>144</b> |
| <b>附錄五 統計表.....</b>         | <b>149</b> |

## 表目錄

|   |    |
|---|----|
| 表 I 整體所提供之服務滿意度 .....                           | 8  |
| 表 II 洽公環境及設施滿意度 .....                           | 9  |
| 表 III 人員服務滿意度 .....                             | 9  |
| 表 IV 各項作業及服務措施滿意度 .....                         | 10 |
| 表 4-1 訪問接觸情形整理 .....                            | 20 |
| 表 4-2 報關業者樣本結構 .....                            | 21 |
| 表 4-3 其他業者樣本結構 .....                            | 22 |
| 表 5-1-1-1-1 不滿意處所、項目及原因 .....                   | 25 |
| 表 5-1-1-1-2 「洽公環境」滿意度—按年度別分 .....               | 26 |
| 表 5-1-1-2-1 不滿意處所、設施及原因 .....                   | 28 |
| 表 5-1-1-2-2 「洽公設施」滿意度—按年度別分 .....               | 29 |
| 表 5-1-2-1-1 不滿意單位及原因 .....                      | 31 |
| 表 5-1-2-1-2 「洽公服務禮儀」滿意度—按年度別分 .....             | 32 |
| 表 5-1-2-2-1 不滿意單位及原因 .....                      | 34 |
| 表 5-1-2-2-2 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分 .....            | 35 |
| 表 5-1-2-3-1 不滿意單位及原因 .....                      | 37 |
| 表 5-1-2-3-2 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分 .....             | 38 |
| 表 5-1-3-1-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題—按業者屬性分 ..... | 39 |
| 表 5-1-3-1-2 不滿意單位及原因 .....                      | 41 |
| 表 5-1-3-1-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分 .....         | 42 |
| 表 5-1-3-2-1 不滿意項目、單位及原因 .....                   | 44 |
| 表 5-1-3-2-2 「進口通關」作業服務措施—按年度別分 .....            | 45 |
| 表 5-1-3-3-1 不滿意項目、單位及原因 .....                   | 47 |
| 表 5-1-3-3-2 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分 .....         | 48 |
| 表 5-1-3-4-1 不滿意項目、原因及想取得的資訊 .....               | 50 |
| 表 5-1-3-4-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分 .....           | 51 |
| 表 5-1-3-5-1 不滿意場次名稱及原因 .....                    | 53 |
| 表 5-1-3-5-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分 .....     | 54 |
| 表 5-1-4-1-1 不滿意「整體所提供之服務」原因 .....               | 56 |
| 表 5-1-4-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分 .....           | 57 |
| 表 5-1-4-2 其他意見、鼓勵或建議事項—按單位別分 .....              | 58 |

|   |     |
|---|-----|
| 表 5-1-4-3-1 各項服務滿意度彙整 .....                     | 60  |
| 表 5-1-4-3-2 各項服務滿意度彙整—按公司成立時間分 .....            | 61  |
| 表 5-1-4-3-3 各項服務滿意度彙整—按每月辦理報關次數分 .....          | 62  |
| 表 5-1-4-3-4 各項服務滿意度彙整—按從事報關業務年資分 .....          | 63  |
| 表 5-1-4-3-5 各項服務滿意度彙整—按最常洽辦業務地點分 .....          | 64  |
| 表 5-1-4-3-6 各項服務滿意度彙整—按年度別分 .....               | 65  |
| 表 5-2-1-1-1 不滿意項目、單位及原因 .....                   | 68  |
| 表 5-2-1-1-2 「進口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分 .....         | 69  |
| 表 5-2-1-2-1 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分 .....         | 72  |
| 表 5-2-1-3-1 不滿意項目及原因 .....                      | 74  |
| 表 5-2-1-3-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分 .....           | 75  |
| 表 5-2-1-4-1 不滿意場次名稱及原因 .....                    | 77  |
| 表 5-2-1-4-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分 .....     | 78  |
| 表 5-2-1-5-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題—按業者屬性分 ..... | 79  |
| 表 5-2-1-5-2 不滿意單位及原因 .....                      | 81  |
| 表 5-2-1-5-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分 .....         | 82  |
| 表 5-2-2-1-1 不滿意單位及原因 .....                      | 84  |
| 表 5-2-2-1-2 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分 .....            | 85  |
| 表 5-2-2-2-1 不滿意單位及原因 .....                      | 87  |
| 表 5-2-2-2-2 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分 .....             | 88  |
| 表 5-2-3-1-1 不滿意「整體所提供之服務」原因 .....               | 90  |
| 表 5-2-3-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分 .....           | 91  |
| 表 5-2-3-2 其他意見、鼓勵或建議事項—按單位別分 .....              | 92  |
| 表 5-2-3-3-1 各項服務滿意度彙整 .....                     | 94  |
| 表 5-2-3-3-2 各項服務滿意度彙整—按公司成立時間分 .....            | 95  |
| 表 5-2-3-3-3 各項服務滿意度彙整—按每月辦理報關次數分 .....          | 96  |
| 表 5-2-3-3-4 各項服務滿意度彙整—按從事報關業務年資分 .....          | 97  |
| 表 5-2-3-3-5 各項服務滿意度彙整—按經營行業分 .....              | 98  |
| 表 5-2-3-3-6 各項服務滿意度彙整—按年度別分 .....               | 99  |
| 表 6-1-1 整體所提供服務滿意度彙整—按業者類別分 .....               | 101 |
| 表 6-1-2 整體所提供服務滿意度彙整—按年度別分 .....                | 101 |
| 表 6-2 洽公環境及設施滿意度彙整—按年度別分 .....                  | 102 |
| 表 6-3-1 人員服務滿意度彙整—按業者類別分 .....                  | 102 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 表 6-3-2 人員服務滿意度彙整—按年度別分.....       | 103 |
| 表 6-4-1 各項作業及服務措施滿意度彙整—按業者類別分..... | 104 |
| 表 6-4-2 各項作業及服務措施滿意度彙整—按年度別分.....  | 105 |
| 表 6-5 對本關所提出的具體意見及建議事項.....        | 106 |

## 圖目錄

|             |                                 |    |
|-------------|---------------------------------|----|
| 圖 5-1-1-1-1 | 「洽公環境」滿意度.....                  | 24 |
| 圖 5-1-1-1-2 | 「洽公環境」滿意度—按業者屬性分.....           | 25 |
| 圖 5-1-1-1-3 | 「洽公環境」滿意度—按年度別分.....            | 26 |
| 圖 5-1-1-2-1 | 「洽公設施」滿意度.....                  | 27 |
| 圖 5-1-1-2-2 | 「洽公設施」滿意度—按業者屬性分.....           | 28 |
| 圖 5-1-1-2-3 | 「洽公設施」滿意度—按年度別分.....            | 29 |
| 圖 5-1-2-1-1 | 「洽公服務禮儀」滿意度.....                | 30 |
| 圖 5-1-2-1-2 | 「洽公服務禮儀」滿意度—按業者屬性分.....         | 31 |
| 圖 5-1-2-1-3 | 「洽公服務禮儀」滿意度—按年度別分.....          | 32 |
| 圖 5-1-2-2-1 | 「處理案件專業性」滿意度.....               | 33 |
| 圖 5-1-2-2-2 | 「處理案件專業性」滿意度—按業者屬性分.....        | 34 |
| 圖 5-1-2-2-3 | 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分.....         | 35 |
| 圖 5-1-2-3-1 | 「電話服務禮儀」滿意度.....                | 36 |
| 圖 5-1-2-3-2 | 「電話服務禮儀」滿意度—按業者屬性分.....         | 37 |
| 圖 5-1-2-3-3 | 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分.....          | 38 |
| 圖 5-1-3-1-1 | 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題.....     | 39 |
| 圖 5-1-3-1-2 | 「處理建議、申訴或問題」滿意度.....            | 40 |
| 圖 5-1-3-1-3 | 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按業者屬性分.....     | 41 |
| 圖 5-1-3-1-4 | 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分.....      | 42 |
| 圖 5-1-3-2-1 | 「進口通關」作業服務措施滿意度.....            | 43 |
| 圖 5-1-3-2-2 | 「進口通關」作業服務措施—按業者屬性分.....        | 44 |
| 圖 5-1-3-2-3 | 「進口通關」作業服務措施—按年度別分.....         | 45 |
| 圖 5-1-3-3-1 | 「出口通關」作業服務措施滿意度.....            | 46 |
| 圖 5-1-3-3-2 | 「出口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分.....     | 47 |
| 圖 5-1-3-3-3 | 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分.....      | 48 |
| 圖 5-1-3-4-1 | 「資訊網站服務措施」滿意度.....              | 49 |
| 圖 5-1-3-4-2 | 「資訊網站服務措施」滿意度—按業者屬性分.....       | 50 |
| 圖 5-1-3-4-3 | 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分.....        | 51 |
| 圖 5-1-3-5-1 | 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度.....        | 52 |
| 圖 5-1-3-5-2 | 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按業者屬性分..... | 53 |
| 圖 5-1-3-5-3 | 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分.....  | 54 |
| 圖 5-1-4-1-1 | 「整體所提供之服務」滿意度.....              | 55 |

|   |     |
|---|-----|
| 圖 5-1-4-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按業者屬性分.....       | 56  |
| 圖 5-1-4-1-3 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分.....        | 57  |
| 圖 5-1-4-3-1 各項服務滿意度彙整.....                  | 59  |
| 圖 5-1-4-4 重要度-滿意度模型.....                    | 66  |
| 圖 5-2-1-1-1 「進口通關」作業服務措施滿意度.....            | 67  |
| 圖 5-2-1-1-2 「進口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分.....     | 68  |
| 圖 5-2-1-1-3 「進口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分.....      | 69  |
| 圖 5-2-1-2-1 「出口通關」作業服務措施滿意度.....            | 70  |
| 圖 5-2-1-2-2 「出口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分.....     | 71  |
| 圖 5-2-1-2-3 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分.....      | 72  |
| 圖 5-2-1-3-1 「資訊網站服務措施」滿意度.....              | 73  |
| 圖 5-2-1-3-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按業者屬性分.....       | 74  |
| 圖 5-2-1-3-3 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分.....        | 75  |
| 圖 5-2-1-4-1 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度.....        | 76  |
| 圖 5-2-1-4-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按業者屬性分..... | 77  |
| 圖 5-2-1-4-3 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分.....  | 78  |
| 圖 5-2-1-5-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題.....     | 79  |
| 圖 5-2-1-5-2 「處理建議、申訴或問題」滿意度.....            | 80  |
| 圖 5-2-1-5-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按業者屬性分.....     | 81  |
| 圖 5-2-1-5-4 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分.....      | 82  |
| 圖 5-2-2-1-1 「處理案件專業性」滿意度.....               | 83  |
| 圖 5-2-2-1-2 「處理案件專業性」滿意度—按業者屬性分.....        | 84  |
| 圖 5-2-2-1-3 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分.....         | 85  |
| 圖 5-2-2-2-1 「電話服務禮儀」滿意度.....                | 86  |
| 圖 5-2-2-2-2 「電話服務禮儀」滿意度—按業者屬性分.....         | 87  |
| 圖 5-2-2-2-3 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分.....          | 88  |
| 圖 5-2-3-1-1 「整體所提供之服務」滿意度.....              | 89  |
| 圖 5-2-3-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按業者屬性分.....       | 90  |
| 圖 5-2-3-1-3 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分.....        | 91  |
| 圖 5-2-3-3-1 各項服務滿意度彙整.....                  | 93  |
| 圖 5-2-3-4 重要度-滿意度模型.....                    | 100 |

## 調查摘要

為瞭解往來業者對財政部關務署臺北關所提供的各項服務滿意程度，以作為擬訂相關政策參考，臺北關特辦理「109年為民服務問卷調查」。本調查係以臺北關往來的報關業者及其他業者(保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者及承攬業者)為調查對象，委託全方位市場調查有限公司進行問卷調查，主要採CATI電話調查，輔以傳真及網路回收，調查時間自民國109年5月7日至6月11日止，報關業者及其他業者分別完成278及287份有效樣本，在95%信心水準下，最大抽樣誤差分別為±3.95%及±4.24%。重要調查結果摘述如下：

### 一、整體所提供之服務

報關業者及其他業者對於臺北關「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成8。

與去年調查結果比較，報關業者及其他業者滿意度分別上升1.8及5.1個百分點；卡方檢定顯示，報關業者及其他業者二年滿意度調查結果皆沒有顯著差異。

表 I 整體所提供之服務滿意度

單位：%

| 項目別      |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    |
|----------|------|-----|----------|---------|------------|----|
| 指標       | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |
| 整體所提供之服務 | 報關業者 | 滿意  | 96.4     | 98.2    | +1.8       |    |
|          |      | 不滿意 | 0.4      | 0.7     | +0.3       |    |
|          |      | 無意見 | 3.2      | 1.1     | -2.1       |    |
|          | 其他業者 | 滿意  | 94.2     | 99.3    | +5.1       |    |
|          |      | 不滿意 | 0.6      | 0.3     | -0.3       |    |
|          |      | 無意見 | 5.3      | 0.3     | -5.0       |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 二、洽公環境及設施

報關業者對於「洽公環境」及「洽公設施」滿意度皆高於9成8。

與去年調查結果比較，報關業者對於「洽公環境」及「洽公設施」滿意度分別上升1.7及2.5個百分點；卡方檢定顯示，「洽公環境」及「洽公設施」二年滿意度調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度-滿意度模型)分析，「洽公環境」及「洽公設施」對報關業者而言皆落在「維持區」，代表滿意度較高，但重要度較低。

表 II 洽公環境及設施滿意度

單位：%

| 項目別  |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    | IPA 分析 |
|------|------|-----|----------|---------|------------|----|--------|
| 指標   | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |        |
| 洽公環境 | 報關業者 | 滿意  | 96.9     | 98.6    | +1.7       |    | 維持區    |
|      |      | 不滿意 | 2.1      | 1.4     | -0.7       |    |        |
|      |      | 無意見 | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |        |
| 洽公設施 | 報關業者 | 滿意  | 96.5     | 99.0    | +2.5       |    | 維持區    |
|      |      | 不滿意 | 2.5      | 1.0     | -1.5       |    |        |
|      |      | 無意見 | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |        |

註：滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 三、人員服務

報關業者對於「洽公服務禮儀」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於 9 成 8，而對「處理案件專業性」滿意度略低但仍有 93.4%；其他業者對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於 9 成 8。

與去年調查結果比較，報關業者對於「洽公服務禮儀」滿意度維持不變，對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度則分別下降 2.3 及 1.1 個百分點；其他業者對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度則分別上升 1.9 及 2.0 個百分點。卡方檢定顯示，報關業者及其他業者對於各項服務二年滿意度調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度-滿意度模型)分析，「洽公服務禮儀」對報關業者而言落在「維持區」，「處理案件專業性」對報關業者及其他業者而言皆落在「次要改善區」，「電話服務禮儀」對報關業者及其他業者而言皆落在「優勢區」。

表 III 人員服務滿意度

單位：%

| 項目別     |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    | IPA 分析 |
|---------|------|-----|----------|---------|------------|----|--------|
| 指標      | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |        |
| 洽公服務禮儀  | 報關業者 | 滿意  | 98.5     | 98.5    | 0.0        |    | 維持區    |
|         |      | 不滿意 | 1.5      | 1.5     | 0.0        |    |        |
|         |      | 無意見 | 0.0      | 0.0     | 0.0        |    |        |
| 處理案件專業性 | 報關業者 | 滿意  | 95.7     | 93.4    | -2.3       |    | 次要改善區  |
|         |      | 不滿意 | 3.3      | 6.6     | +3.3       |    |        |
|         |      | 無意見 | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |        |
|         | 其他業者 | 滿意  | 97.6     | 99.5    | +1.9       |    | 次要改善區  |
|         |      | 不滿意 | 1.6      | 0.5     | -1.1       |    |        |
|         |      | 無意見 | 0.8      | 0.0     | -0.8       |    |        |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

表III 人員服務滿意度(續)

單位：%

| 項目別    |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    | IPA分析 |
|--------|------|-----|----------|---------|------------|----|-------|
| 指標     | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |       |
| 電話服務禮儀 | 報關業者 | 滿意  | 99.6     | 98.5    | -1.1       |    | 優勢區   |
|        |      | 不滿意 | 0.4      | 1.5     | +1.1       |    |       |
|        |      | 無意見 | 0.0      | 0.0     | 0.0        |    |       |
|        | 其他業者 | 滿意  | 96.9     | 98.9    | +2.0       |    | 優勢區   |
|        |      | 不滿意 | 2.4      | 1.1     | -1.3       |    |       |
|        |      | 無意見 | 0.7      | 0.0     | -0.7       |    |       |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

#### 四、各項作業及服務措施

報關業者對於「出口通關作業」、「辦理各項講習、說明會、研討會」、「資訊網站服務措施」、「進口通關作業」滿意度皆高於9成6，而對「處理建議、申訴或問題」滿意度略低但仍有94.2%；其他業者對於「出口通關作業」、「辦理各項講習、說明會、研討會」、「進口通關作業」、「資訊網站服務措施」及「處理建議、申訴或問題」滿意度皆高於9成6。

與去年調查結果比較，除報關業者對於「進口通關作業服務措施」滿意度維持不變以外，報關業者及其他業者對於對其他項目滿意度則上升0.3~4.0個百分點。卡方檢定顯示，報關業者對於「資訊網站服務措施」的滿意度則顯著上升。

IPA(重要度-滿意度模型)分析，對報關業者而言，「資訊網站服務措施」及「辦理各項講習、說明會、研討會」皆落在「優勢區」，而「進口通關作業服務措施」落在「優先改善區」，「處理建議、申訴或問題」落在「次要改善區」；對其他業者而言，「進口通關作業服務措施」及「出口通關作業服務措施」皆落在「優勢區」，而「處理建議、申訴或問題」及「資訊網站服務措施」皆落在「次要改善區」。

表IV 各項作業及服務措施滿意度

單位：%

| 項目別        |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    | IPA分析 |
|------------|------|-----|----------|---------|------------|----|-------|
| 指標         | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |       |
| 處理建議、申訴或問題 | 報關業者 | 滿意  | 93.9     | 94.2    | +0.3       |    | 次要改善區 |
|            |      | 不滿意 | 2.4      | 5.8     | +3.4       |    |       |
|            |      | 無意見 | 3.7      | 0.0     | -3.7       |    |       |
|            | 其他業者 | 滿意  | 92.2     | 96.4    | +4.2       |    | 次要改善區 |
|            |      | 不滿意 | 2.7      | 3.6     | +0.9       |    |       |
|            |      | 無意見 | 5.0      | 0.0     | -5.0       |    |       |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

表IV 各項作業及服務措施滿意度(續)

單位：%

| 項目別             |      |     | 108~109年 |         | 近二年調查比較    |    | IPA 分析 |
|-----------------|------|-----|----------|---------|------------|----|--------|
| 指標              | 業者別  | 選項  | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |        |
| 進關服務措施          | 報關業者 | 滿意  | 96.6     | 96.6    | 0.0        |    | 優先改善區  |
|                 |      | 不滿意 | 1.4      | 1.7     | +0.3       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 1.9      | 1.7     | -0.2       |    |        |
|                 | 其他業者 | 滿意  | 98.1     | 98.9    | +0.8       |    | 優勢區    |
|                 |      | 不滿意 | 1.3      | 1.1     | -0.2       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 0.6      | 0.0     | -0.6       |    |        |
| 出關服務措施          | 報關業者 | 滿意  | 96.3     | 98.5    | +2.2       |    | 維持區    |
|                 |      | 不滿意 | 1.1      | 1.0     | -0.1       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 2.6      | 0.5     | -2.1       |    |        |
|                 | 其他業者 | 滿意  | 98.7     | 99.6    | +0.9       |    | 優勢區    |
|                 |      | 不滿意 | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 0.3      | 0.4     | +0.1       |    |        |
| 資訊網站服務措施        | 報關業者 | 滿意  | 93.4     | 97.4    | +4.0       |    | 優勢區    |
|                 |      | 不滿意 | 5.8      | 2.2     | -3.6       | *  |        |
|                 |      | 無意見 | 0.8      | 0.4     | -0.4       |    |        |
|                 | 其他業者 | 滿意  | 95.8     | 98.5    | +2.7       |    | 次要改善區  |
|                 |      | 不滿意 | 3.6      | 1.1     | -2.5       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 0.7      | 0.4     | -0.3       |    |        |
| 辦理各項講習、說明、研討、研會 | 報關業者 | 滿意  | 95.7     | 97.7    | +2.0       |    | 優勢區    |
|                 |      | 不滿意 | 3.2      | 1.9     | -1.3       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 1.1      | 0.5     | -0.6       |    |        |
|                 | 其他業者 | 滿意  | 95.9     | 99.0    | +3.1       |    | 維持區    |
|                 |      | 不滿意 | 3.2      | 1.0     | -2.2       |    |        |
|                 |      | 無意見 | 0.9      | 0.0     | -0.9       |    |        |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

綜合以上調查資料，提出以下幾點建議供參考：

(一)今年業者對臺北關的滿意度仍維持在高點，宜持續保持。

(二)報關業者及其他業者對於臺北關「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成8；業者對於臺北關的服務表現給予肯定與正面評價，若說有改善空間則宜優先改

善「進口通關作業服務措施」，研擬相關因應措施以提高滿意度，對整體服務滿意度提升幫助大。

- (三)臺北關在「洽公環境及設施」方面的各項滿意度皆高於9成8；業者給予高度肯定，若說有改善空間則宜優先改善「綠美化」、「空調」及「桌椅不足或不舒適」。
- (四)臺北關在「人員服務」方面的各項滿意度皆高於9成3；業者有高滿意度，若說有改善空間則宜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。
- (五)臺北關在「各項作業及服務措施」方面的各項滿意度皆高於9成4；業者有很高的評價，若說有改善空間則宜針對不滿意度較高的「處理建議、申訴或問題」先做改善，加強海關人員處理問題的能力，即時解決業者的問題與需求；此外針對其他服務措施改善，則建議簡化驗貨、分類估價、報單簽證作業及稅費稽徵等作業流程，加強網站資訊提供及宣導。

## 第一章 調查主旨

### 一、專案名稱

財政部關務署臺北關 109 年度為民服務問卷調查。

### 二、調查緣起

為實現財政部關務署臺北關「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，臺北關為民服務工作向來注重往來業者之反映，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，探求往來業者對臺北關各項業務措施之滿意度及各項服務工作之績效，以作為臺北關施政之參考。

### 三、調查目的

- (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、對臺北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、自由貿易港區業者及承攬業者，以下皆同）對於臺北關各項為民服務工作之滿意情形，包括：對臺北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) 比較各年度之調查結果，瞭解臺北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。

### 四、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。

## 第二章 調查過程與方法

在調查過程與方法方面，茲將本次調查的調查對象、調查方法、抽樣方法、問卷設計、調查期間、樣本數及抽樣誤差，分別說明如下：

### 一、調查對象

共分兩大類，第一是以臺北關服務區之「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；第二是以臺北關服務區之「其他業者」（保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者及承攬業者）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。

### 二、調查方法

主要採用「電腦輔助電話訪問系統」(Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI)進行電話調查，若受訪業者無法直接透過電話訪問完成調查，將另行以傳真問卷方式進行，並告知設有網路問卷，受訪者可透過傳真回傳問卷或採取網路填答方式進行。

### 三、抽樣方法

分別以提供之母體清冊的 506 家報關業者及 619 家其他業者（保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者及承攬業者）為調查對象，分別進行普查。

### 四、問卷設計

為瞭解往來業者對臺北關所提供的各項服務是否滿意，期能提升服務品質。本調查以蒐集往來業者對目前臺北關所提供各項服務之滿意度看法，俾供作未來改進之參考。問卷設計由臺北關議定研究主題後，依據現行通關作業情形，並參酌近年往來業者意見而訂定。

本年度的為民服務問卷調查，報關業者及其他業者問卷，包含三大部分的意見測量：

- (一) 對於臺北關洽公環境及設施之滿意度。
- (二) 業者對於臺北關同仁各項服務之滿意度。
- (三) 對於臺北關各項作業及服務措施之滿意度。

## 五、調查期間

109年5月7日至6月11日。

## 六、樣本數及抽樣誤差

報關業者：訪問 506 家業者，成功訪問 278 份有效樣本，回收率為 54.9%，在 95%信心水準下，最大抽樣誤差為 $\pm 3.95\%$ ；其他業者：訪問 619 家業者，成功訪問 287 份有效樣本，回收率為 46.4%，在 95%信心水準下，最大抽樣誤差為 $\pm 4.24\%$ 。

## 第三章 資料分析方法

本計畫除採簡單百分比等描述性統計檢視調查結果外，並透過交叉分析檢視不同屬性受訪者意見。

### 一、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含調查資料審核、結果表之核對、研判與分析等；電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

### 二、統計分析

#### (一)信度分析

「信度」意指測量工具本身的準確程度、是否具有區別能力、測量結果是否穩定一致以及穩定一致的程度如何，亦即，受訪者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，其內涵亦可兼具測驗的可靠性、一致性、穩定性、精確性與預測性。

一致性指的是問卷量表中各構面問項間的一致性；穩定性指的是同一量表多次測量同一受測對象；均可獲得相同的結果，也就是再測信度；一般最常用的信度考驗方式就是 Cronbach's  $\alpha$  係數來衡量，其公式如下：

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

$s_i^2$ ：各題目的變異數       $s^2$ ：測驗分數的變異數       $k$ ：題數

若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach's  $\alpha$  高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。

#### (二)效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度的判斷方法一般可以由該領域的專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度是指心理學或社會學上，一種被假設存在的理論特質，用以解釋個人或團體的行為。構念泛指具體或抽象之概念，例如：性向、動機、社會性等，無法直接觀察，必須間接藉由若干變數衡量之。這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎，藉由相關或因素分析等方法，來探討變數與構念之間是否存在明顯的衡量關係。

### (三)百分比分析與次數分配

百分比分析是最讓人一目瞭然的統計分析方式，用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況，以及說明增加、減少程度，透過百分比的計算分析，可以呈現各項意見或表達態度的分布情形。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{y_i}{n} \quad y_i = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

### (四)抽樣誤差

以樣本比例  $p$  推估母體比例  $P$ ，在  $1-\alpha$  信賴水準下之信賴區間為：

$$\Pr(|p - P| \leq d) = 1 - \alpha \rightarrow \text{可推估抽樣誤差 } d = \pm Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

### (五)交叉分析與獨立性檢定

各題與基本資料的交叉表以分析不同屬性民眾的看法是否差異。

在 95% 的信賴水準下，若  $p$  檢定值小於 0.05，則認定兩變數間並非完全獨立。卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 20% 的 Cell 期望值少於 5 時，將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} \quad \text{其中 } k = \text{組數}$$

$f_i$  = 樣本觀察值中屬於第  $i$  組的次數，稱為觀察次數。

$e_i$  = 在  $H_0$  為真之下，屬於第  $i$  組的期望次數，稱為理論次數。

### (六)相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)主要是測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{xy} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

### (七)Ridit 分析

Ridit 分析是種關於等級資料分析的模式，原理是利用一組量表累積機率分數(Cumulative Probability Score)表示順序尺度中各順序等級(如：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)的強弱代替任意選擇順序等級中之百分比，並將此組量表設定為 R 值的期望值恆等於 0.5，因此若量表中的某一指標小於 0.5 即表示此一指標優於整體量表；若大於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。

其原理是透過一個標準組，考慮標準組 Y 之分配為 $\{\pi_i, i=1,2,3,\dots\}$ ，第 i 項之 ridit 值為 $r_i = 0.5\pi_i$ ， $r_i = \sum_{k=1}^{i-1} \pi_k + 0.5\pi_i, i=2,3,\dots$ ，而標準組中各順序等級的值 $R_i = \sum_{j=1}^i r_j \pi_j$ ，這些標準組 R 值的期望值恆等於 0.5。故計算各項滿意度時， $R < 0.5$  表示偏向非常滿意， $R > 0.5$  表示偏向非常不滿意。

### (八)Kruskal-Wallis 檢定

主要是針對 Ridit 分析的結果來檢定不同項目的意見等級有無差距。比較公式如下：

$W = 12 \sum n_i (R_i - 0.5)^2$  如果  $W >$  檢定值  $\chi_{n-1}^2(0.05)$  代表在 95% 的信賴水準下，施政項目的意見等級有差異。

### (九)IPA 分析(重要度-滿意度模型分析)

將「各題與整體滿意度的皮爾森相關係數」視為重要度，瞭解各項服務對整體滿意度的影響程度後，再納入各項服務之滿意度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各服務項目的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點。此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 滿意度 | <p><b>II：維持區</b><br/>(低重要度，高滿意度)</p>    | <p><b>I：優勢區</b><br/>(高重要度，高滿意度)</p>    |
|     | <p><b>III：次要改善區</b><br/>(低重要度，低滿意度)</p> | <p><b>IV：優先改善區</b><br/>(高重要度，低滿意度)</p> |
|     | 重要度                                     |  |

### 第一象限—優勢區(重要度高且滿意度高)

一般而言，對於業者重視的服務項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的服務項目，其重要度較高(高於各項平均)，滿意度也較高，表示對於這些業者關切且重視的服務項目，做得很好且獲得業者滿意，也是目前我們的優勢，因此稱此區域為「高服務品質項目區」，而落在此區域的服務項目為「高服務品質項目」。

### 第二象限—維持區(重要度低而滿意度高)

某些業者目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為業者重視的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在成本考量的情況下權衡是否繼續維持(或觀察)此一服務項目的品質，而如何讓業者對於此項滿意度更加重視，則有賴業者共識的提昇。因此落在這一區的服務項目，雖然重要度較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「服務品質繼續維持區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質繼續維持項目」。

### 第三象限—次要改善區(重要度低且滿意度低)

對於某些服務項目，業者不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦業者的重視程度提高，則必須立即提出改善策略，因此要注意觀察業者對此服務的重視度是否提昇，以提出改善策略。落在本區域的服務項目重要度較低，滿意度也較低，我們稱此區域為「服務品質尚待改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質尚待改善項目」。

### 第四象限—優先改善區(重要度高而滿意度低)

對於那些業者非常重視，但表現卻不好的項目(業者滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升業者滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的服務項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)，我們稱此區域為「服務品質急待改善項目區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質急待改善項目」。

## 第四章 訪問結果與樣本結構

### 一、訪問結果

調查執行時間自 109 年 5 月 7 日至 6 月 11 日，主要採電話調查，輔以傳真問卷及網路問卷進行。詳細訪問接觸情形如表 4-1 所示：

報關業者：訪問 506 家業者，成功訪問 278 份有效樣本，回收率為 54.9%，在 95% 信心水準下，最大抽樣誤差為 $\pm 3.95\%$ 。

其他業者：訪問 619 家業者，成功訪問 287 份有效樣本，回收率為 46.4%，在 95% 信心水準下，最大抽樣誤差為 $\pm 4.24\%$ 。

表 4-1 訪問接觸情形整理

| 撥號結果        |      |                 | 報關業者 |       | 其他業者 |       |      |
|-------------|------|-----------------|------|-------|------|-------|------|
|             |      |                 | 個數   | 百分比   | 個數   | 百分比   |      |
| 成功接觸        | 成功訪問 | 電話訪問            | 269  | 70.4  | 276  | 58.1  |      |
|             |      | 傳真問卷            | 7    | 1.8   | 9    | 1.9   |      |
|             |      | 網路問卷            | 2    | 0.5   | 2    | 0.4   |      |
|             | 拒訪   | 一開始拒訪           | 18   | 4.7   | 18   | 3.8   |      |
|             |      | 中途拒訪            | 3    | 0.8   | 3    | 0.6   |      |
|             | 未完訪問 | 一開始約訪           | 9    | 2.4   | 12   | 2.5   |      |
|             |      | 中途約訪            | 0    | 0.0   | 0    | 0.0   |      |
|             | 小計   |                 |      | 308   | 80.6 | 320   | 67.4 |
|             | 不能訪問 | 鈴響 8 次，無人接聽/講話中 |      | 30    | 7.9  | 71    | 14.9 |
|             |      | 電話答錄機/傳真機/數據機   |      | 3     | 0.8  | 3     | 0.6  |
| 空號          |      | 17              | 4.5  | 35    | 7.4  |       |      |
| 同樣的題目已經被訪問過 |      | 8               | 2.1  | 8     | 1.7  |       |      |
| 非名單公司       |      | 1               | 0.3  | 2     | 0.4  |       |      |
| 結束營業        |      | 1               | 0.3  | 4     | 0.8  |       |      |
| 未接觸到合格之受訪者  |      | 14              | 3.7  | 32    | 6.7  |       |      |
| 合計          |      |                 | 382  | 100.0 | 475  | 100.0 |      |

## 二、樣本結構分析

### (一)報關業者

**公司成立時間**：成立時間以 21 年以上(61.9%)居多，其次為 11-20 年(21.9%)，而成立 5 年以下(8.3%)及 6-10 年(7.2%)的占比皆未達一成。

**每月辦理報關次數**：每月報關次數以 100 次以下(37.1%)者居多，其次為 301 次以上(36.0%)，再其次為 101-300 次(24.5%)。

**從事報關業務年資**：受訪者從事報關業務年資以 11 年以上(64.7%)者居多，其次為 6-10 年(16.2%)及 3-5 年(14.0%)，以 2 年以下(4.7%)占比最低。

**最常洽辦業務地點**：以臺北關通關大樓(48.2%)為主，其次為駐華儲公司辦公室(34.9%)，至於其他地點除業務二組新竹業務課及臺北關松山分關郵務課未達 2%外，皆有 21%-24%去過。

表 4-2 報關業者樣本結構

| 受訪者屬性           | 樣本數 | 百分比(%) |
|-----------------|-----|--------|
| <b>全體</b>       | 278 | 100.0% |
| <b>公司成立時間</b>   |     |        |
| 5 年以下           | 23  | 8.3%   |
| 6-10 年          | 20  | 7.2%   |
| 11-20 年         | 61  | 21.9%  |
| 21 年以上          | 172 | 61.9%  |
| 未回答             | 2   | 0.7%   |
| <b>每月辦理報關次數</b> |     |        |
| 100 次以下         | 103 | 37.1%  |
| 101-300 次       | 68  | 24.5%  |
| 301 次以上         | 100 | 36.0%  |
| 未回答             | 7   | 2.5%   |
| <b>從事報關業務年資</b> |     |        |
| 2 年以下           | 13  | 4.7%   |
| 3-5 年           | 39  | 14.0%  |
| 6-10 年          | 45  | 16.2%  |
| 11 年以上          | 180 | 64.7%  |
| 未回答             | 1   | 0.4%   |
| <b>最常洽辦業務地點</b> |     |        |
| 臺北關通關大樓         | 134 | 48.2%  |
| 業務二組新竹業務課       | 5   | 1.8%   |
| 臺北關駐永儲公司辦公室     | 66  | 23.7%  |
| 臺北關駐遠雄公司辦公室     | 59  | 21.2%  |
| 臺北關駐華儲公司辦公室     | 97  | 34.9%  |
| 臺北關駐長榮倉儲公司辦公室   | 61  | 21.9%  |
| 臺北關松山分關郵務課      | 1   | 0.4%   |
| 未回答             | 2   | 0.7%   |

**(二)其他業者**

- 公司成立時間**：成立時間以 21 年以上(50.5%)居多，其次為 11-20 年(30.0%)，而成立 6-10 年(9.8%)及 5 年以下(8.0%)的占比皆未達一成。
- 每月辦理報關次數**：每月報關次數以 100 次以下(48.1%)者居多，其次為 301 次以上(28.2%)，再其次為 101-300 次(21.6%)。
- 從事報關業務年資**：受訪者從事報關業務年資以 11 年以上(51.9%)者居多，其次為 6-10 年(18.5%)及 3-5 年(15.3%)，以 2 年以下(13.9%)占比最低。
- 公司經營行業**：公司經營行業別以科學園區廠商(39.7%)居多，其次為保稅業者(23.7%)，再其次為承攬業者(14.6%)、快遞業者(11.1%)及自由貿易港區業者(10.8%)。

**表 4-3 其他業者樣本結構**

| 受訪者屬性           | 樣本數 | 百分比(%) |
|-----------------|-----|--------|
| <b>全體</b>       | 287 | 100.0% |
| <b>公司成立時間</b>   |     |        |
| 5 年以下           | 23  | 8.0%   |
| 6-10 年          | 28  | 9.8%   |
| 11-20 年         | 86  | 30.0%  |
| 21 年以上          | 145 | 50.5%  |
| 未回答             | 5   | 1.7%   |
| <b>每月辦理報關次數</b> |     |        |
| 100 次以下         | 138 | 48.1%  |
| 101-300 次       | 62  | 21.6%  |
| 301 次以上         | 81  | 28.2%  |
| 未回答             | 6   | 2.1%   |
| <b>從事報關業務年資</b> |     |        |
| 2 年以下           | 40  | 13.9%  |
| 3-5 年           | 44  | 15.3%  |
| 6-10 年          | 53  | 18.5%  |
| 11 年以上          | 149 | 51.9%  |
| 未回答             | 1   | 0.3%   |
| <b>公司經營行業</b>   |     |        |
| 保稅業者            | 68  | 23.7%  |
| 快遞業者            | 32  | 11.1%  |
| 科學園區廠商          | 114 | 39.7%  |
| 自由貿易港區業者        | 31  | 10.8%  |
| 承攬業者            | 42  | 14.6%  |

## 第五章 調查結果

報關業者調查內容分為三大主題，分別為「洽公環境及設施」、「人員服務」及「各項作業及服務措施」，而其他業者調查內容分為二大主題，分別為「各項作業及服務措施」及「人員服務」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

### 第一部份 報關業者

#### 壹、洽公環境及設施

- 一、洽公環境
- 二、洽公設施

#### 貳、人員服務

- 一、洽公服務禮儀
- 二、處理案件專業性
- 三、電話服務禮儀

#### 參、各項作業及服務措施

- 一、處理建議、申訴或問題
- 二、「進口通關」作業服務措施
- 三、「出口通關」作業服務措施
- 四、資訊網站服務措施
- 五、辦理各項講習、說明會、研討會

#### 肆、整體滿意度及彙整

- 一、整體所提供之服務
- 二、其他意見、鼓勵或建議事項
- 三、各項服務滿意度彙整
- 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析

### 第二部份 其他業者

#### 壹、各項作業及服務措施

- 一、「進口通關」作業服務措施
- 二、「出口通關」作業服務措施
- 三、資訊網站服務措施
- 四、辦理各項講習、說明會、研討會
- 五、處理建議、申訴或問題

#### 貳、人員服務

- 一、處理案件專業性
- 二、電話服務禮儀

#### 參、整體滿意度及彙整

- 一、整體所提供之服務
- 二、其他意見、鼓勵或建議事項
- 三、各項服務滿意度彙整
- 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析

## 第一部分 報關業者

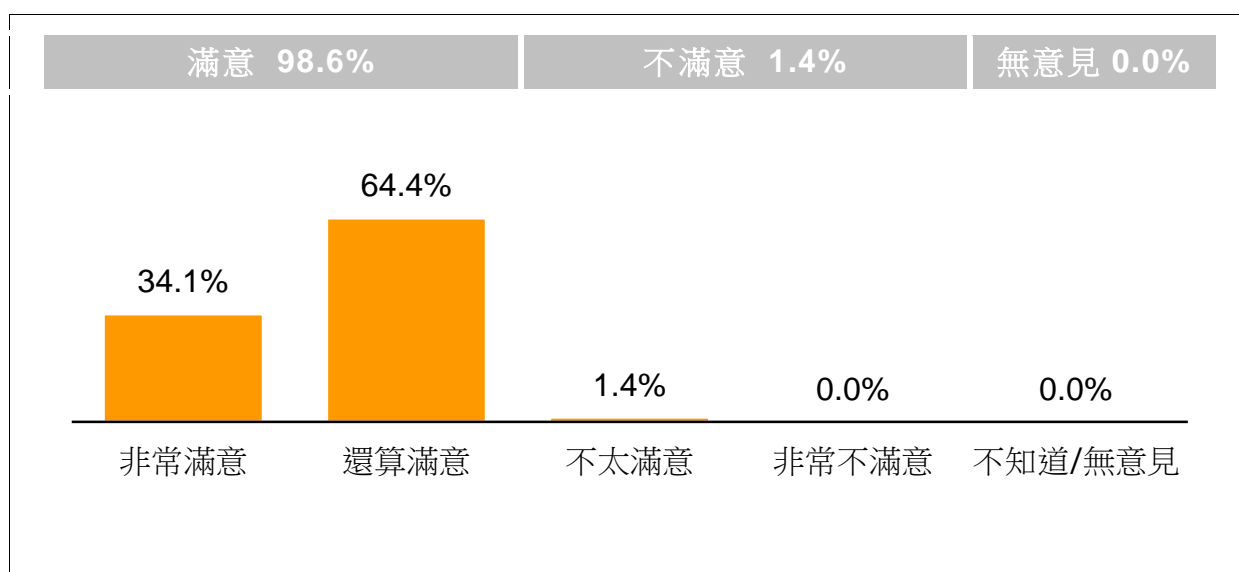
### 壹、洽公環境及設施

#### 一、洽公環境

##### (一)滿意度為 98.6%

##### 1.整體分析

有洽公經驗的受訪業者對於臺北關「洽公環境」的看法，有 98.6%表示滿意(非常滿意 34.1%，還算滿意 64.4%)，1.4%表示不滿意(不太滿意 1.4%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0%表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？(調查對象：到過臺北關者 n=208)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-1-1 「洽公環境」滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「洽公環境」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-1-1-2】

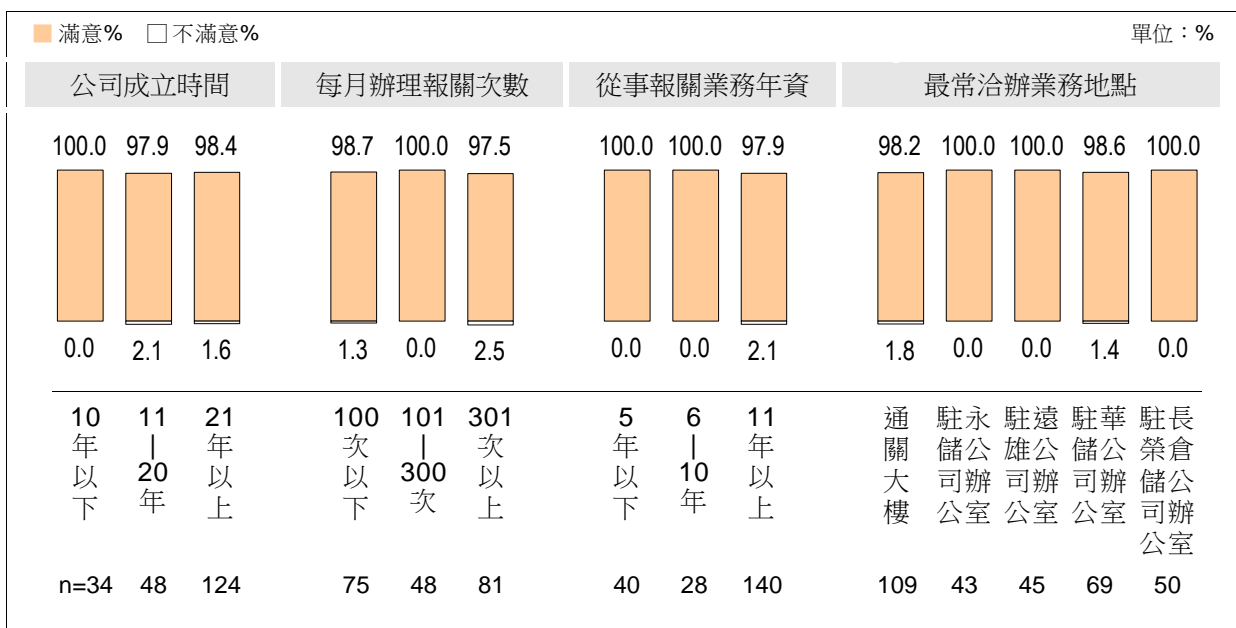
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中 10 年以下業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 5 年以下及 6-10 年者的滿意度皆為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中僅臺北關通關大樓及臺北關駐華儲公司辦公室滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「洽公環境」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-1-2 「洽公環境」滿意度—按業者屬性分

(二)不滿意處所、項目及原因

有洽公經驗的受訪業者有 1.4% (3 人)不滿意臺北關「洽公環境」。

不滿意「處所」以回答「臺北關通關大樓」(2 人)居多，其次有 1 人回答「華儲大樓」；不滿意的「項目」以回答「綠美化程度」(2 人)居多，其次有 1 人回答「空調」；不滿意的「原因」則分別各有 1 人回答「綠美化不好」及「冷氣不良」。

表 5-1-1-1 不滿意處所、項目及原因

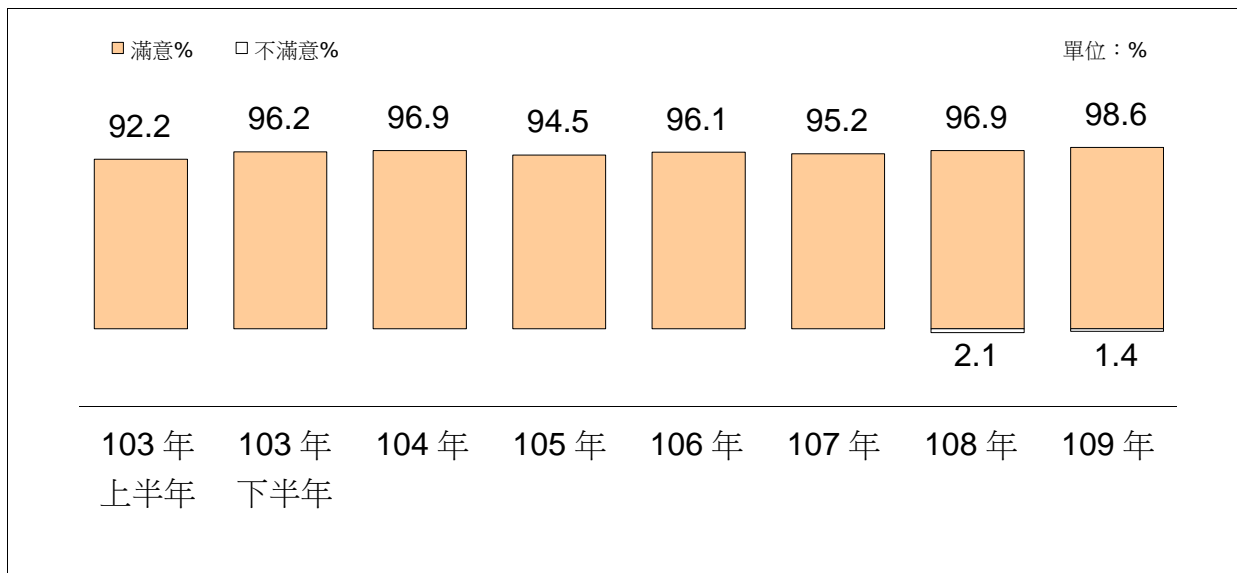
| 不滿意處所   |     | 不滿意項目 |     | 不滿意原因 |     |
|---------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 項目      | 回答數 | 項目    | 回答數 | 項目    | 回答數 |
| 臺北關通關大樓 | 2   | 綠美化程度 | 2   | 綠美化不好 | 1   |
| 華儲大樓    | 1   | 空調    | 1   | 冷氣不良  | 1   |
|         |     | 無反應   | 1   | 無反應   | 1   |
| 總訪問人數   | 3   | 總訪問人數 | 3   | 總訪問人數 | 3   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年臺北關「洽公環境」滿意度皆高於9成2，近4年滿意度皆高於9成5，而以今(109)年滿意度98.6%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-1-1-3 「洽公環境」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升1.7個百分點，不滿意度下降0.7個百分點，而無意見下降1.0個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-1-1-2】

表5-1-1-1-2 「洽公環境」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較      |    |
|-------|-------------|----------|---------|------------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距=(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 194      | 208     | —          |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.9     | 98.6    | +1.7       |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 2.1      | 1.4     | -0.7       |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 19.6     | 34.1    | +14.5      |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 77.3     | 64.4    | -12.9      |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.1      | 1.4     | -0.7       | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0        |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0       |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

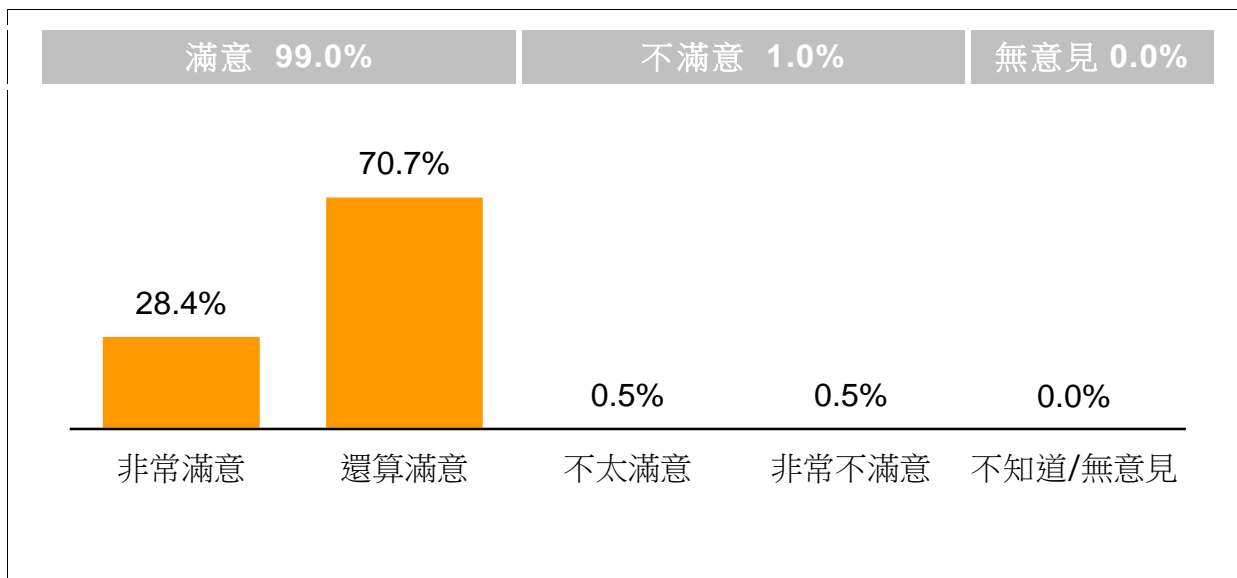
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、洽公設施

### (一)滿意度為 99.0%

#### 1.整體分析

有洽公經驗的受訪業者對於臺北關「洽公設施」的看法，有 99.0% 表示滿意（非常滿意 28.4%，還算滿意 70.7%），1.0% 表示不滿意（不太滿意 0.5%，非常不滿意 0.5%），另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？（調查對象：到過臺北關者 n=208）  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-2-1 「洽公設施」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「洽公設施」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-1-2-2】

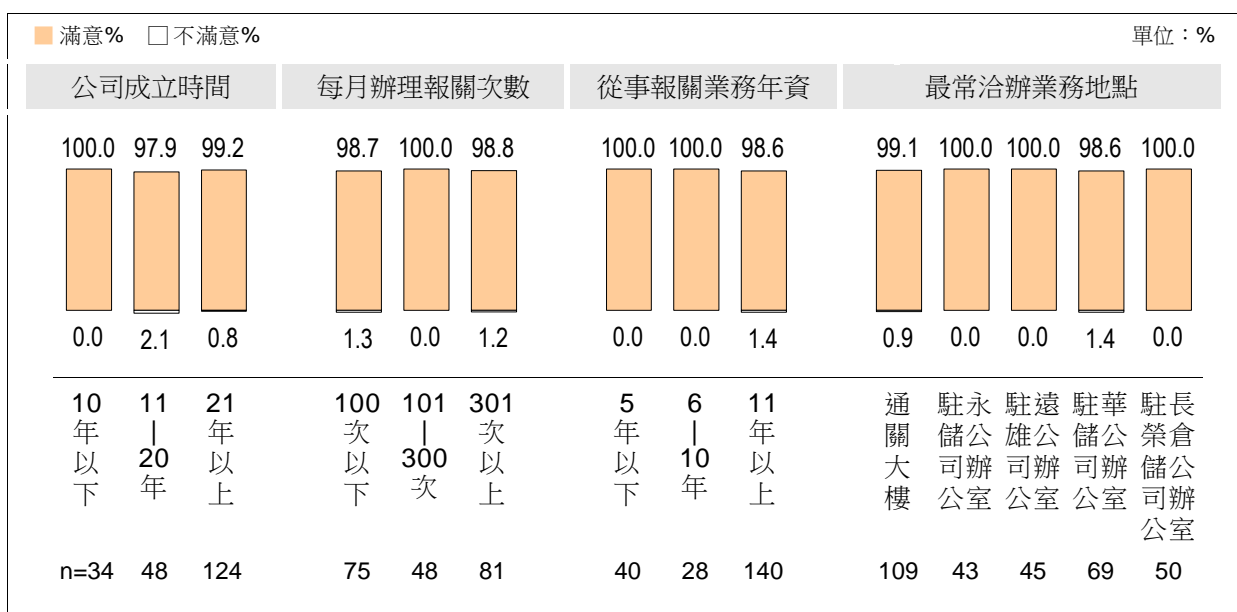
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中 10 年以下業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中年資在 5 年以下及 6-10 年者的滿意度為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中僅臺北關通關大樓和臺北關駐華儲公司辦公室滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「洽公設施」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-1-2-2 「洽公設施」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意處所、項目及原因

有洽公經驗的受訪業者有 1.0% (2 人) 不滿意臺北關「洽公設施」。

不滿意「處所」分別有 1 人回答「華儲大樓」及「通關大樓休息區」；不滿意的「設施」以回答「電腦查詢機」(2 人)及「桌椅」(2 人)居多，其次為「電風扇」(1 人)及「垃圾桶」(1 人)；不滿意的「原因」分別各有 1 人回答「設備不足」、「桌椅不舒適」及「休息區桌椅太少」。

表 5-1-1-2-1 不滿意處所、設施及原因

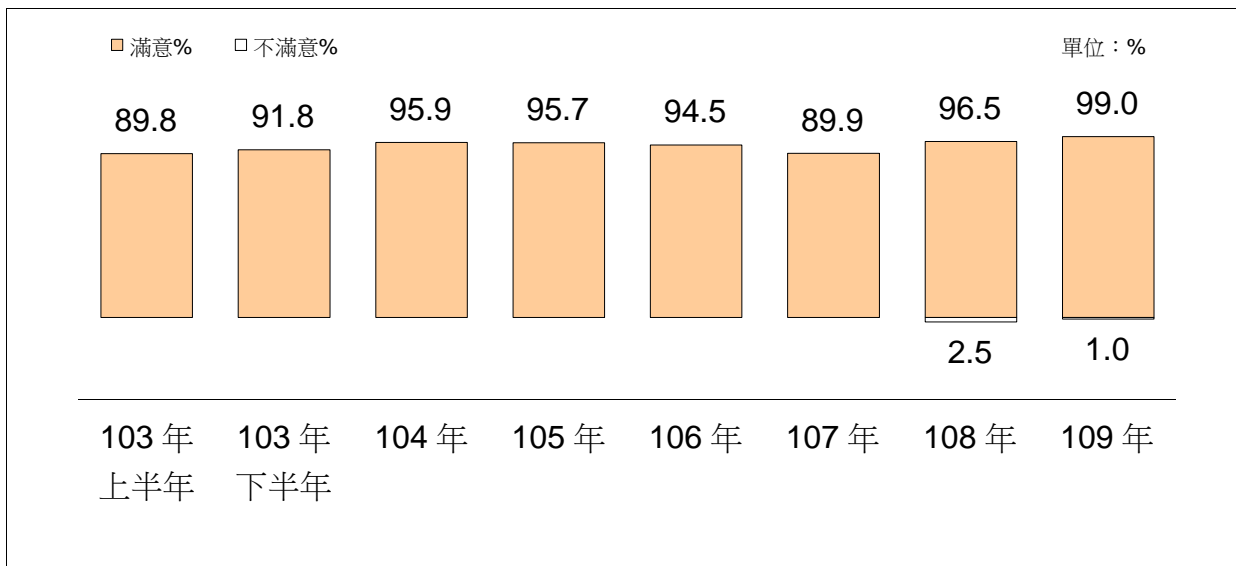
| 不滿意處所   |     | 不滿意設施 |     | 不滿意原因   |     |
|---------|-----|-------|-----|---------|-----|
| 項目      | 回答數 | 項目    | 回答數 | 項目      | 回答數 |
| 華儲大樓    | 1   | 電腦查詢機 | 2   | 設備不足    | 1   |
| 通關大樓休息區 | 1   | 桌椅    | 2   | 桌椅不舒適   | 1   |
|         |     | 電風扇   | 1   | 休息區桌椅太少 | 1   |
|         |     | 垃圾桶   | 1   |         |     |
| 總訪問人數   | 2   | 總訪問人數 | 2   | 總訪問人數   | 2   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「洽公設施」滿意度皆高於8成9，近2年滿意度皆高於9成6，而以今(109)年滿意度99.0%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-1-2-3 「洽公設施」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升2.5個百分點，不滿意度下降1.5個百分點，而無意見下降1.0個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-1-2-2】

表5-1-1-2-2 「洽公設施」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 203      | 208     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.5     | 99.0    | +2.5      | —  |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 2.5      | 1.0     | -1.5      |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 17.2     | 28.4    | +11.2     | —  |
|       | 還算滿意 (2)    | 79.3     | 70.7    | -8.6      |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.5      | 0.5     | -2.0      |    |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.5     | +0.5      |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

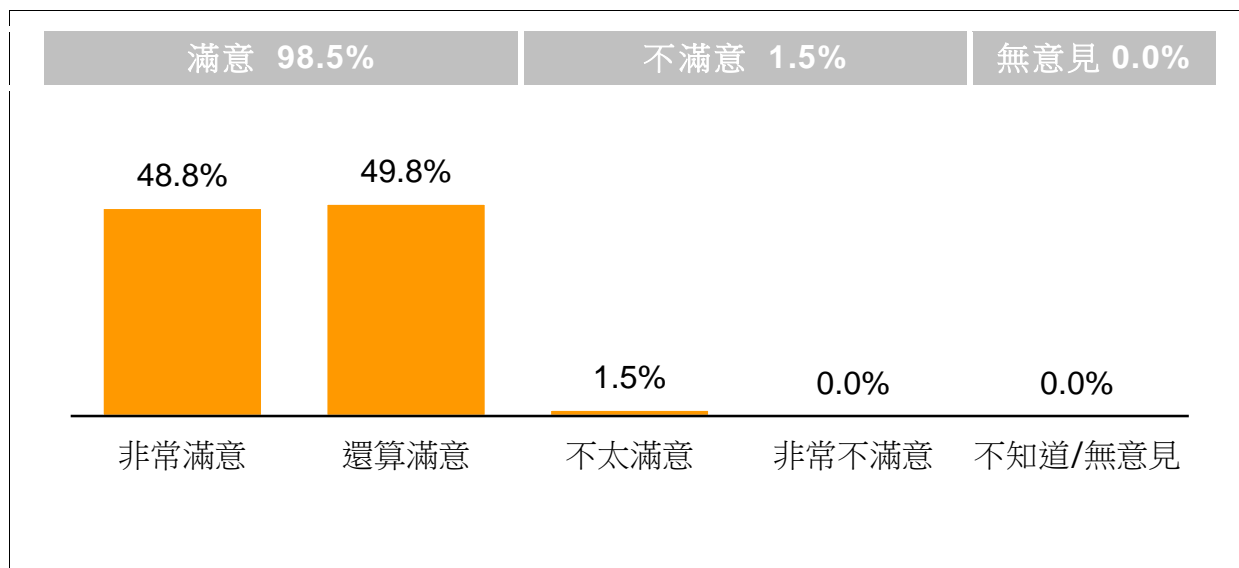
## 貳、人員服務

### 一、洽公服務禮儀

#### (一)滿意度為 98.5%

##### 1. 整體分析

有接觸經驗的受訪業者對於臺北關承辦人員「洽公服務禮儀」的看法，有 98.5% 表示滿意(非常滿意 48.8%，還算滿意 49.8%)，1.5% 表示不滿意(不太滿意 1.5%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 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？(調查對象：有接觸臺北關人員者 n=201)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-1-1 「洽公服務禮儀」滿意度

##### 2. 按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於承辦人員「洽公服務禮儀」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-2-1-2】

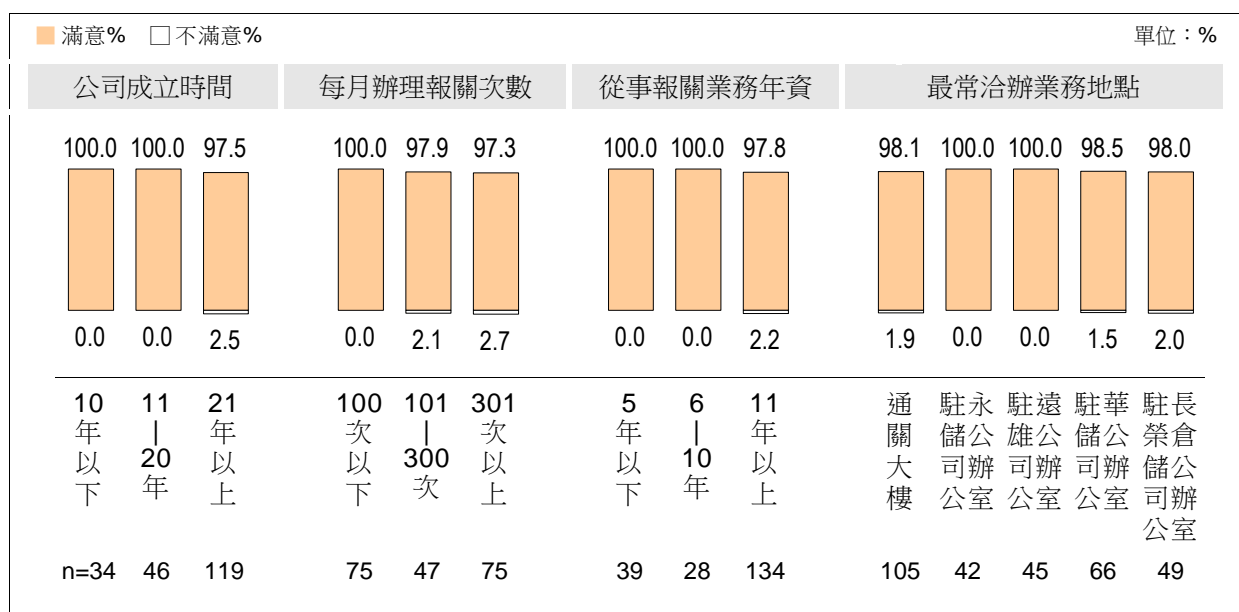
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中成立 10 年以下及 11-20 年業者滿意度皆為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中報關次數 100 次以下業者的滿意度為 100%。

**年 資：**不同報關業務年資者滿意度皆高 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 5 年以下及 6-10 年者的滿意度皆為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，其中僅臺北關通關大樓和臺北關駐華儲公司辦公室滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於承辦人員「洽公服務禮儀」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-2-1-2 「洽公服務禮儀」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意單位及原因

有接觸經驗的受訪業者有 1.5% (3 人) 不滿意臺北關承辦人員「洽公服務禮儀」。

不滿意「單位」分別有 1 人回答「業務一組」、「竹圍分關」及「松山分關」；不滿意的「原因」以回答「呼叫人員，卻當作沒聽到」(2 人) 居多，其次有 1 人回答「人員回覆語氣不好」。

表 5-1-2-1-1 不滿意單位及原因

單位：人次

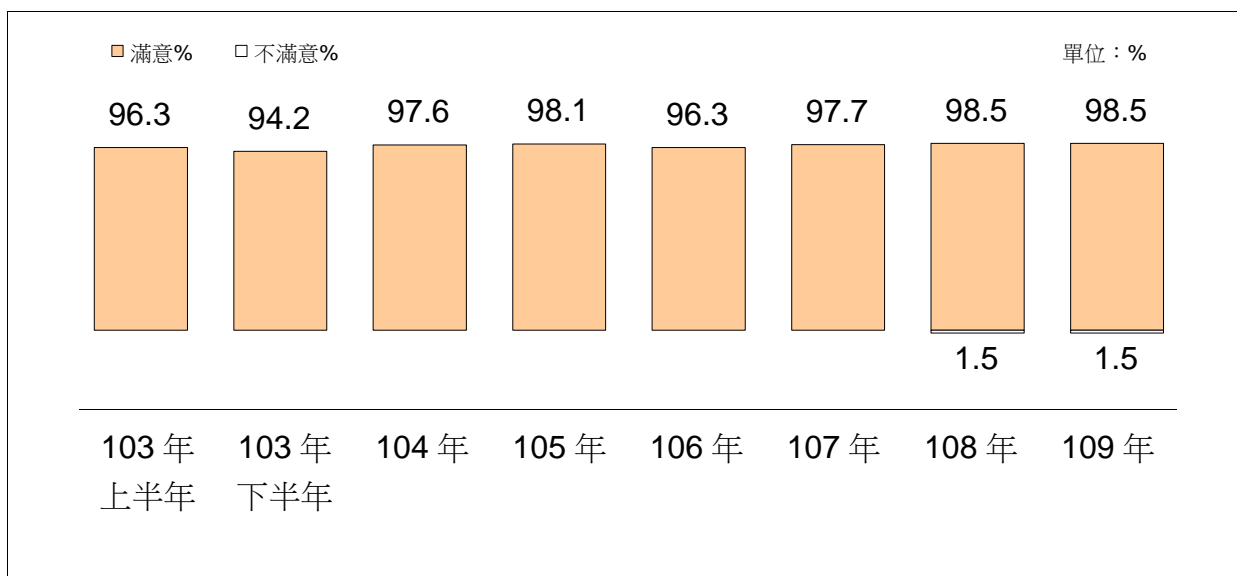
| 不滿意單位 |   |     |   | 不滿意原因 |   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|-----|---|-------|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 項目    |   | 回答數 |   | 項目    |   | 回答數 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 業     | 務 | 一   | 組 | 1     | 呼 | 叫   | 人 | 員 | ， | 卻 | 當 | 作 | 沒 | 聽 | 到 | 2 |
| 竹     | 圍 | 分   | 關 | 1     | 人 | 員   | 回 | 覆 | 語 | 氣 | 不 | 好 | 1 |   |   |   |
| 松     | 山 | 分   | 關 | 1     |   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 無     | 反 | 應   | 1 |       |   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 總     | 訪 | 問   | 人 | 數     | 3 | 總   | 訪 | 問 | 人 | 數 | 3 |   |   |   |   |   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「洽公服務禮儀」滿意度皆高於9成4，而今(109)年及108年的滿意度較高，皆高於9成8。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-2-1-3 「洽公服務禮儀」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度維持不變，不滿意度維持不變，而無意見也維持不變。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-2-1-2】

表5-1-2-1-2 「洽公服務禮儀」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 200      | 201     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 98.5     | 98.5    | 0.0       |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.5      | 1.5     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 22.5     | 48.8    | +26.3     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 76.0     | 49.8    | -26.2     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 1.5      | 1.5     | 0.0       | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

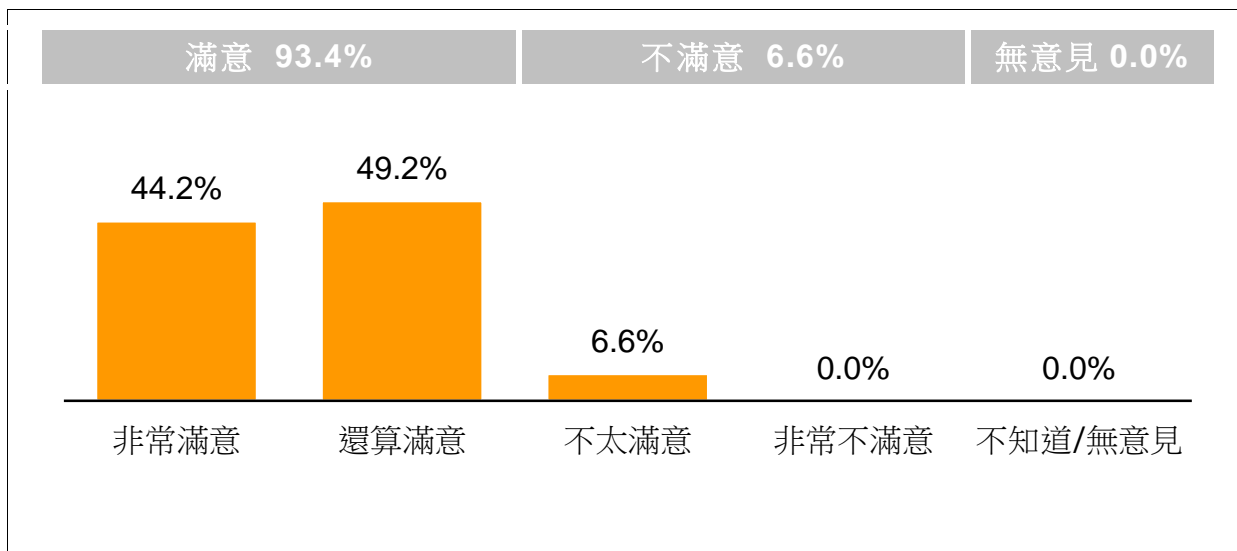
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、處理案件專業性

### (一)滿意度為 93.4%

#### 1.整體分析

有接觸經驗的受訪業者對於臺北關承辦人員「處理案件專業性」的看法，有 93.4% 表示滿意(非常滿意 44.2%，還算滿意 49.2%)，6.6% 表示不滿意(不太滿意 6.6%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 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？(調查對象：有接觸臺北關人員者 n=197)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-2-1 「處理案件專業性」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「處理案件專業性」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-2-2-2】

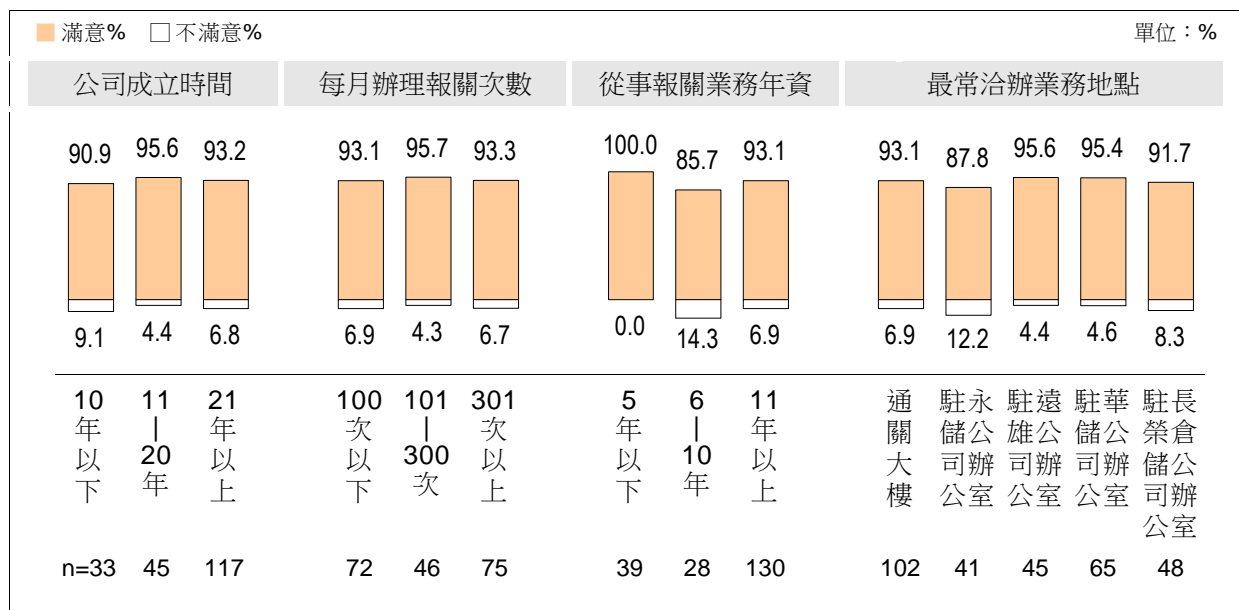
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成，不滿意度皆介於 4~10%，其中成立 11-20 年業者滿意度最高有 95.6%，而成立 10 年以下業者有較高的不滿意度為 9.1%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度皆介於 4~7%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度最高有 95.7%。

**年資：**除報關業務年資 6-10 年者滿意度為 85.7% 以外，其他年資者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度皆介於 0~15%，其中年資在 5 年以下者的滿意度最高為 100%，而年資 6-10 年者有較高的不滿意度為 14.3%。

**洽辦地點：**除常在臺北關駐永儲公司辦公室洽辦業者滿意度為 87.8% 以外，常在其他洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 1。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於承辦人員「處理案件專業性」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-2-2-2 「處理案件專業性」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意單位及原因

有接觸經驗的受訪業者 6.6% (13 人) 不滿意臺北關「處理案件專業性」。

不滿意「單位」以回答「業務一組」(3 人) 居多，其次為「竹圍分關」(2 人)，再其次分別各有 1 人回答「業務二組」、「快遞機放組」及「松山分關」；不滿意的「項目」以回答「專業知識不足」(4 人) 居多，其次分別各有 1 人回答「沒有彈性」、「對業務不熟悉」、「未提供明確答案」及「同樣問題不同人回答不一」。

表 5-1-2-2-1 不滿意單位及原因

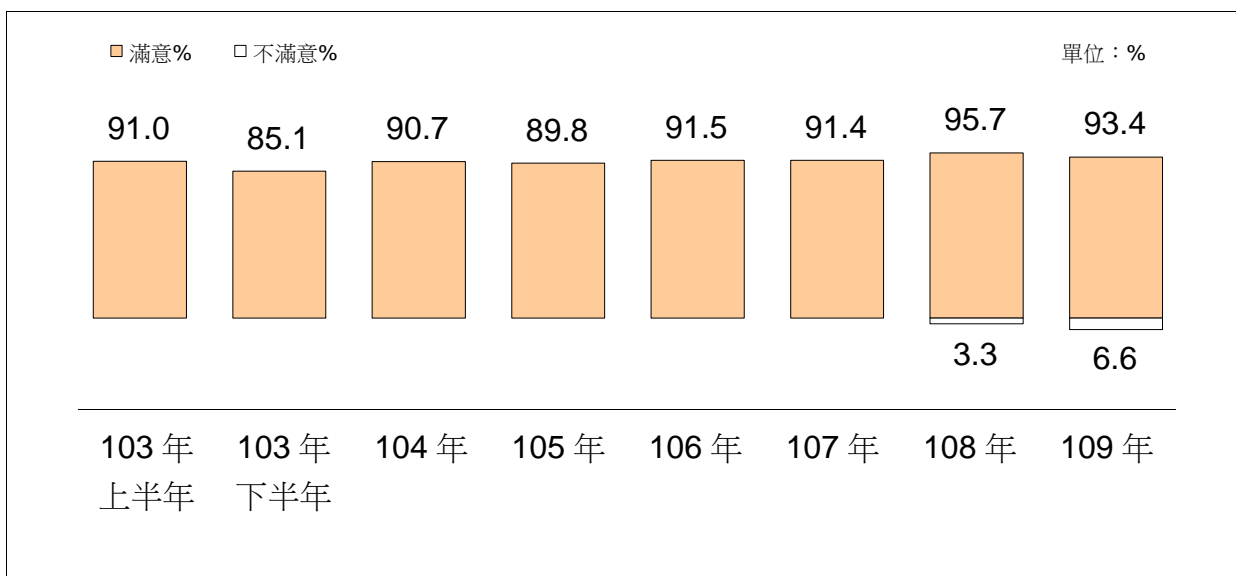
| 不滿意單位 |   |     |   | 不滿意原因 |    |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
|-------|---|-----|---|-------|----|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 項目    |   | 回答數 |   | 項目    |    | 回答數 |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |
| 業     | 務 | 一   | 組 | 3     | 專  | 業   | 知 | 識 | 不 | 足 | 4  |   |   |   |   |   |
| 竹     | 圍 | 分   | 關 | 2     | 沒  | 有   | 彈 | 性 |   |   | 2  |   |   |   |   |   |
| 業     | 務 | 二   | 組 | 1     | 對  | 業   | 務 | 不 | 熟 | 悉 | 2  |   |   |   |   |   |
| 快     | 遞 | 機   | 放 | 組     | 1  | 未   | 提 | 供 | 明 | 確 | 答  | 案 | 2 |   |   |   |
| 松     | 山 | 分   | 關 | 1     | 同  | 樣   | 問 | 題 | 不 | 同 | 人  | 回 | 答 | 不 | 一 | 2 |
| 無     | 反 | 應   |   | 6     | 無  | 反   | 應 |   |   |   | 2  |   |   |   |   |   |
| 總     | 訪 | 問   | 人 | 數     | 13 | 總   | 訪 | 問 | 人 | 數 | 13 |   |   |   |   |   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「處理案件專業性」滿意度皆高於8成5，近2年滿意度皆高於9成3，而以108年的95.7%最高，今(109)年的93.4%居次。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-2-2-3 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度下降2.3個百分點，不滿意度上升3.3個百分點，而無意見下降1.0個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-2-2-2】

表5-1-2-2-2 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 209      | 197     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 95.7     | 93.4    | -2.3      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 3.3      | 6.6     | +3.3      |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 17.7     | 44.2    | +26.5     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 78.0     | 49.2    | -28.8     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 3.3      | 6.6     | +3.3      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 1.0      | 0.0     | -1.0      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

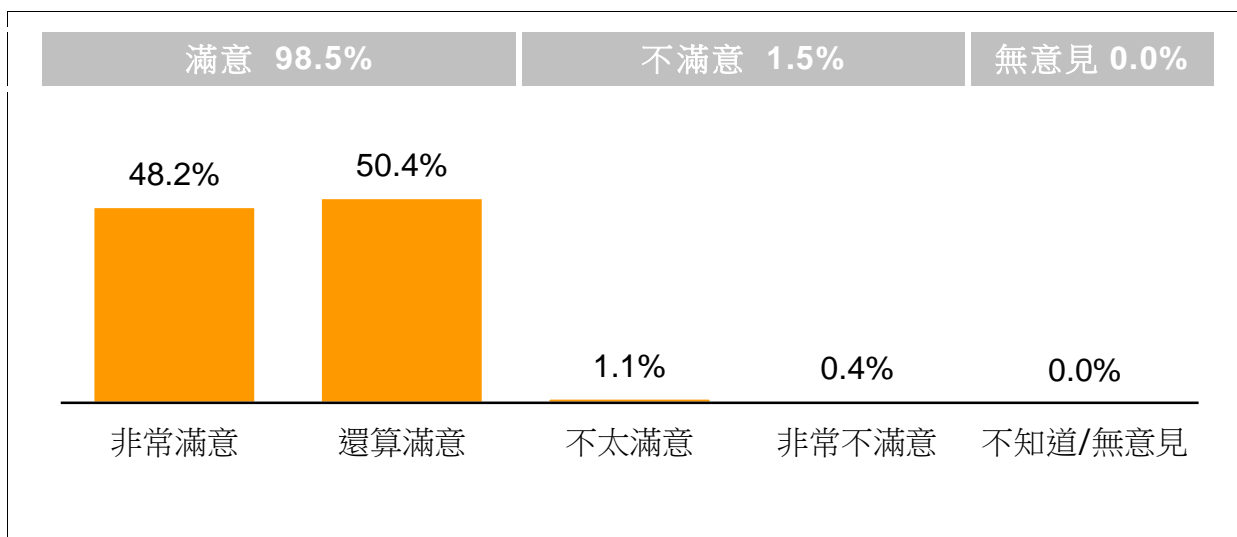
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 三、電話服務禮儀

#### (一)滿意度為 98.5%

##### 1.整體分析

有接觸經驗的受訪業者對於臺北關人員「電話服務禮儀」的看法，有 98.5% 表示滿意(非常滿意 48.2%，還算滿意 50.4%)，1.5% 表示不滿意(不太滿意 1.1%，非常不滿意 0.4%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？(調查對象：有接觸臺北關「人員電話服務禮儀」者 n=272)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-3-1 「電話服務禮儀」滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「電話服務禮儀」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-2-3-2】

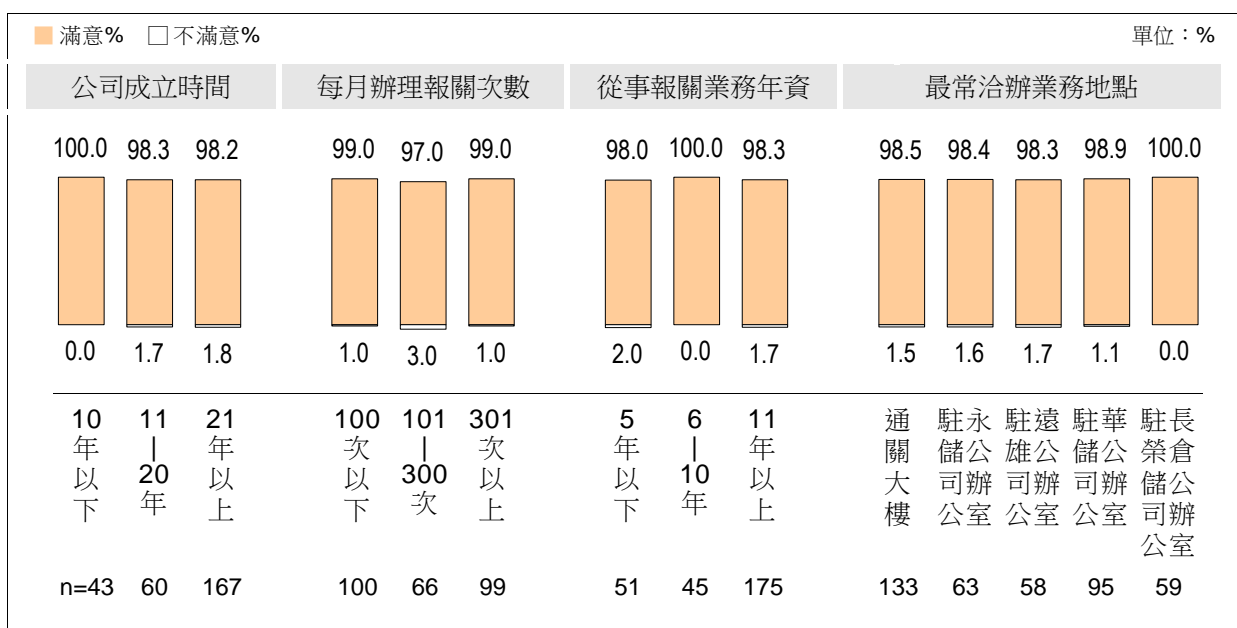
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中 10 年以下業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆在 9 成 7 以上，不滿意度皆介於 1~3%，其中報關次數 100 次以下及 301 次以上業者的滿意度皆達 9 成 9。

**年 資：**不同報關業務年資者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 6-10 年者的滿意度為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 8，其中臺北關駐長榮倉儲公司辦公室的滿意度為 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「電話服務禮儀」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-2-3-2 「電話服務禮儀」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意單位及原因

有接觸經驗的受訪業者有 1.5% (4 人) 不滿意臺北關人員「電話服務禮儀」。

不滿意「單位」以回答「業務一組」(2 人) 居多，其次為「業務二組」(1 人)；不滿意的「原因」以回答「專業性不足」(2 人) 及「電話轉接次數太多」(2 人) 居多，其次有 1 人回答「接聽速度過久」(1 人)。

表 5-1-2-3-1 不滿意單位及原因

單位：人次

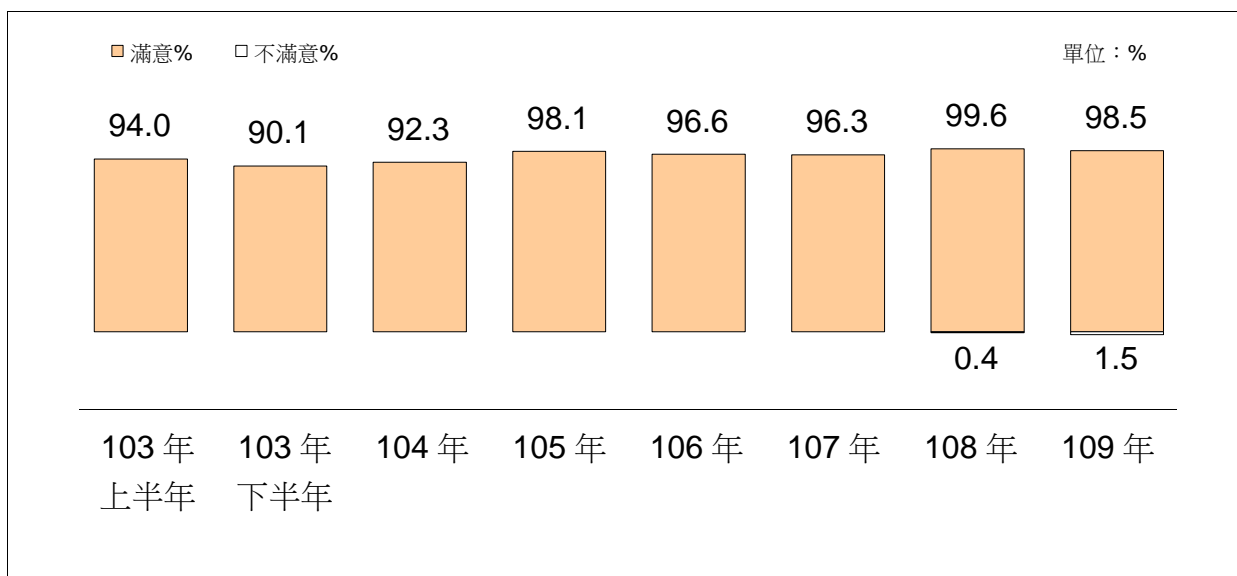
| 不滿意單位 |     | 不滿意原因    |     |
|-------|-----|----------|-----|
| 項目    | 回答數 | 項目       | 回答數 |
| 業務一組  | 2   | 專業性不足    | 2   |
| 業務二組  | 1   | 電話轉接次數太多 | 2   |
| 無反應   | 2   | 接聽速度過久   | 1   |
| 總訪問人數 | 4   | 總訪問人數    | 4   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年人員「電話服務禮儀」滿意度皆高於9成，近5年滿意度皆高於9成6，而以108年的99.6%最高，今(109)年的98.5%居次。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-2-3-3 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度下降1.1個百分點，不滿意度上升1.1個百分點，而無意見維持不變。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-2-3-2】

表5-1-2-3-2 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 234      | 272     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 99.6     | 98.5    | -1.1      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 0.4      | 1.5     | +1.1      |    |
|       | 無意見         | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 22.2     | 48.2    | +26.0     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 77.4     | 50.4    | -27.0     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 0.4      | 1.1     | +0.7      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.4     | +0.4      |    |
|       | 無意見         | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

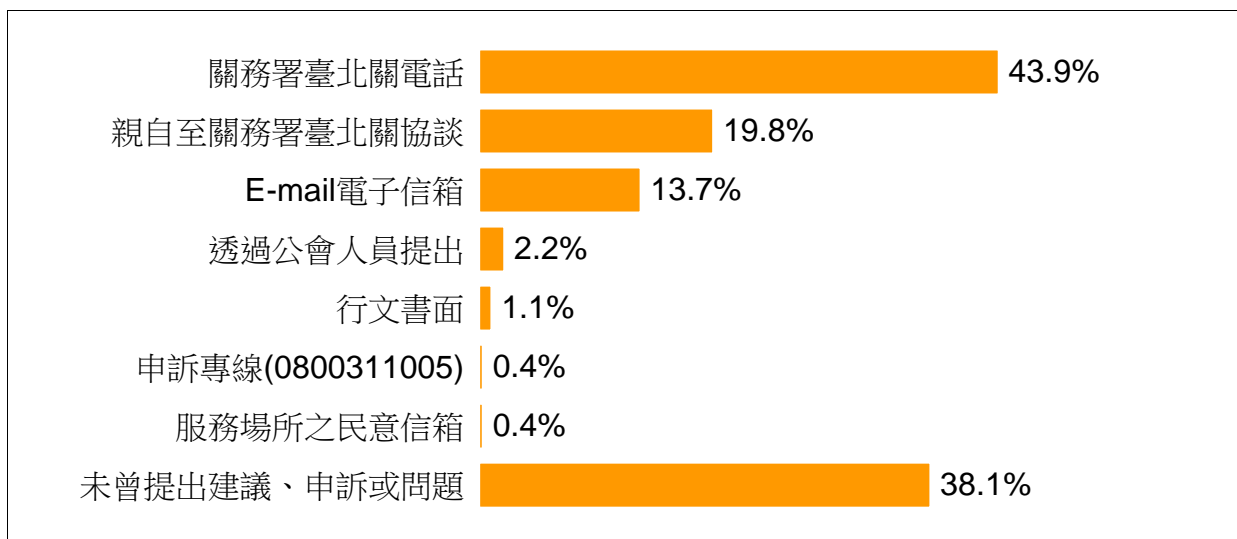
## 參、各項作業及服務措施

## 一、處理建議、申訴或問題

## (一)提出建議、申訴或問題的管道

## 1. 整體分析

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向臺北關提出建議、申訴或問題。調查顯示前3項依序為「關務署臺北關電話」(43.9%)、「親自至關務署臺北關協談」(19.8%)及「E-mail 電子信箱」(13.7%)。其餘項目回答比率皆在3%以下。另有38.1%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。



Q 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】(調查對象：全體受訪者 n=278)

圖5-1-3-1-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題

## 2. 按業者屬性分

每月辦理報關少100次、從事報關業務2年以下及11年以上的業者有較高比率未曾提出建議、申訴或問題。無論辦理報關多寡或從事報關業務年資長短，業者皆是最多透過「關務署臺北關電話」，而每月辦理報關少301次以上及從事報關業務6-10年業者也有3成左右透過「親自至關務署臺北關協談」。

表5-1-3-1-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題—按業者屬性分

單位：人；%

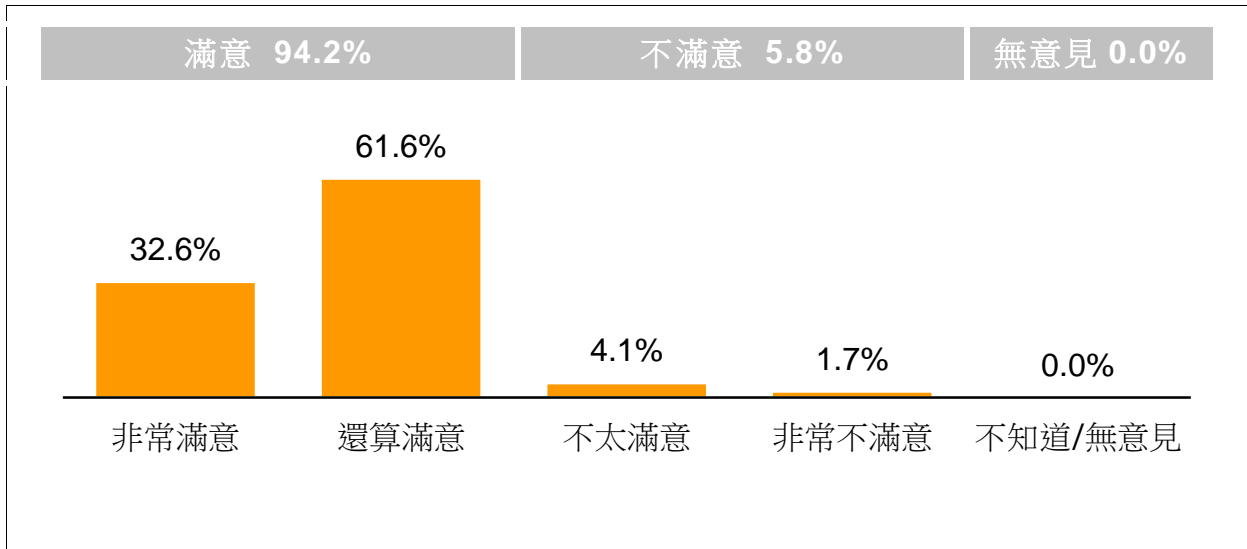
| 業者屬性                 |          | 樣本數 | 關務署<br>臺北關<br>電話 | 親自至<br>關務署<br>臺北關<br>協談 | E-mail<br>電子信<br>箱 | 透過公<br>會人員<br>提出 | 行文書<br>面 | 申訴專<br>線<br>(080031<br>1005) | 服務場<br>所之民<br>意信箱 | 未曾提<br>出建<br>議、申<br>訴或<br>問題 |
|----------------------|----------|-----|------------------|-------------------------|--------------------|------------------|----------|------------------------------|-------------------|------------------------------|
| 每月<br>辦理<br>報關<br>次數 | 100次以下   | 103 | 38.8             | 8.7                     | 15.5               | 1.9              | 1.9      | -                            | -                 | 45.6                         |
|                      | 101-300次 | 68  | 42.6             | 14.7                    | 10.3               | 4.4              | 1.5      | -                            | -                 | 33.8                         |
|                      | 301次以上   | 100 | 50.0             | 35.0                    | 14.0               | 1.0              | -        | 1.0                          | 1.0               | 32.0                         |
| 從事<br>報關<br>業務<br>年資 | 2年以下     | 13  | 46.2             | 7.7                     | 7.7                | -                | -        | -                            | -                 | 46.2                         |
|                      | 3-5年     | 39  | 59.0             | 17.9                    | 23.1               | -                | 2.6      | -                            | -                 | 15.4                         |
|                      | 6-10年    | 45  | 51.1             | 28.9                    | 15.6               | -                | 2.2      | 2.2                          | -                 | 31.1                         |
|                      | 11年以上    | 180 | 38.9             | 18.9                    | 11.7               | 3.3              | 0.6      | -                            | 0.6               | 43.9                         |

註：此問項為複選題。

## (二)滿意度為 94.2%

### 1. 整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關「處理建議、申訴或問題」的看法，有 94.2% 表示滿意(非常滿意 32.6%，還算滿意 61.6%)，5.8% 表示不滿意(不太滿意 4.1%，非常不滿意 1.7%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？(調查對象：有提出建議、申訴或問題者 n=172)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖 5-1-3-1-2 「處理建議、申訴或問題」滿意度

### 2. 按業者屬性分

不同「公司成立時間」、「每月辦理報關次數」、「從事報關業務年資」、「最常洽辦業務地點」及「提出建議、申訴或問題的方式」受訪業者對於「處理建議、申訴或問題」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-3-1-3】

**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度皆介於 4~7%。業者滿意度隨公司成立愈短而愈高，而業者不滿意度則反之。

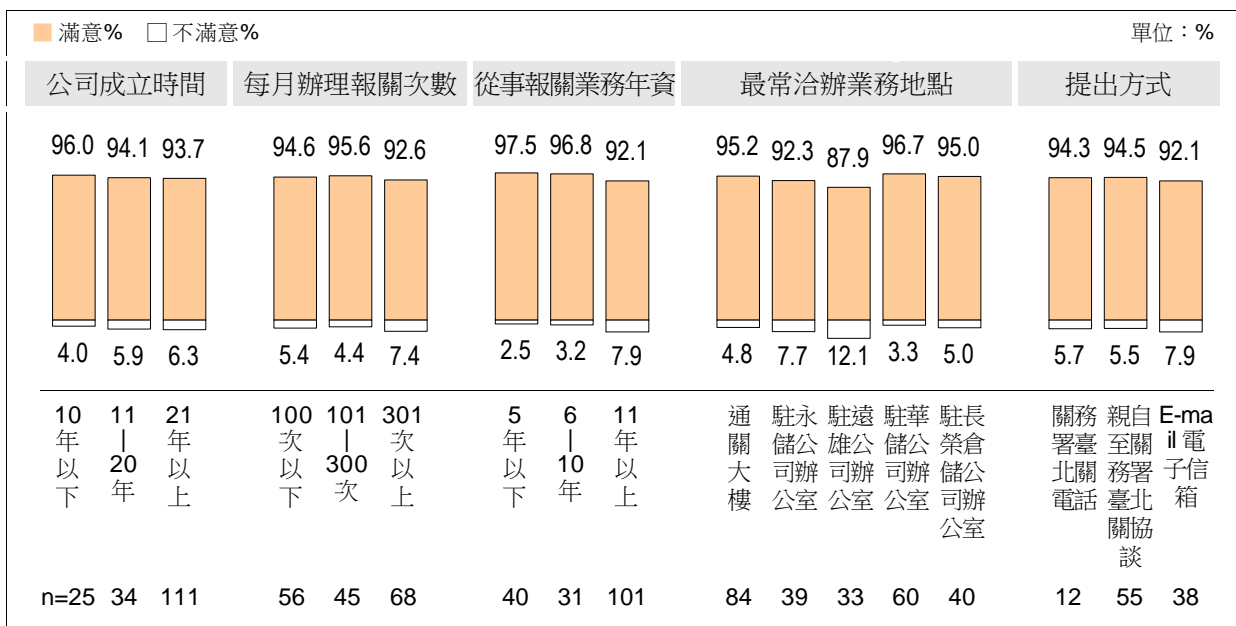
**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 2，不滿意度皆介於 4~8%，其中報關 101-300 次業者的滿意度最高有 95.6%，而報關 301 次以上業者有較高的不滿意度有 7.4%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 2，不滿意度皆介於 2~8%。業者滿意度隨從事報關業務年資愈短而愈高，而業者不滿意度則反之。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 8 成 7，不滿意度皆介於 3~13%。除臺北關駐遠雄公司辦公室以外，其他洽辦地點滿意度皆高於 9 成 2。

**提出方式：**不同提出方式業者滿意度皆高於 9 成 2，不滿意度皆介於 5~8%，其中透過 E-mail 電子信箱提出者有較高的不滿意度約 7.9%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「處理建議、申訴或問題」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-3-1-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按業者屬性分

(三)不滿意單位及原因

有經驗的受訪業者有 5.8% (10 人)不滿意臺北關「處理建議、申訴或問題」。

不滿意「單位」以回答「業務一組」(3 人)及「竹圍分關」(3 人)居多，其次為「業務二組」(1 人)；不滿意的「原因」以回答「沒有針對提問進行處理解決」(3 人)居多，其次各有 2 人回答「回覆速度太慢」、「電話轉接次數多」及「提出建議卻沒做改變」，再其次各有 1 人回答「回答不夠明確」、「電話接聽等待過久」、「問題回覆不正確」及「無法解決問題」。

表 5-1-3-1-2 不滿意單位及原因

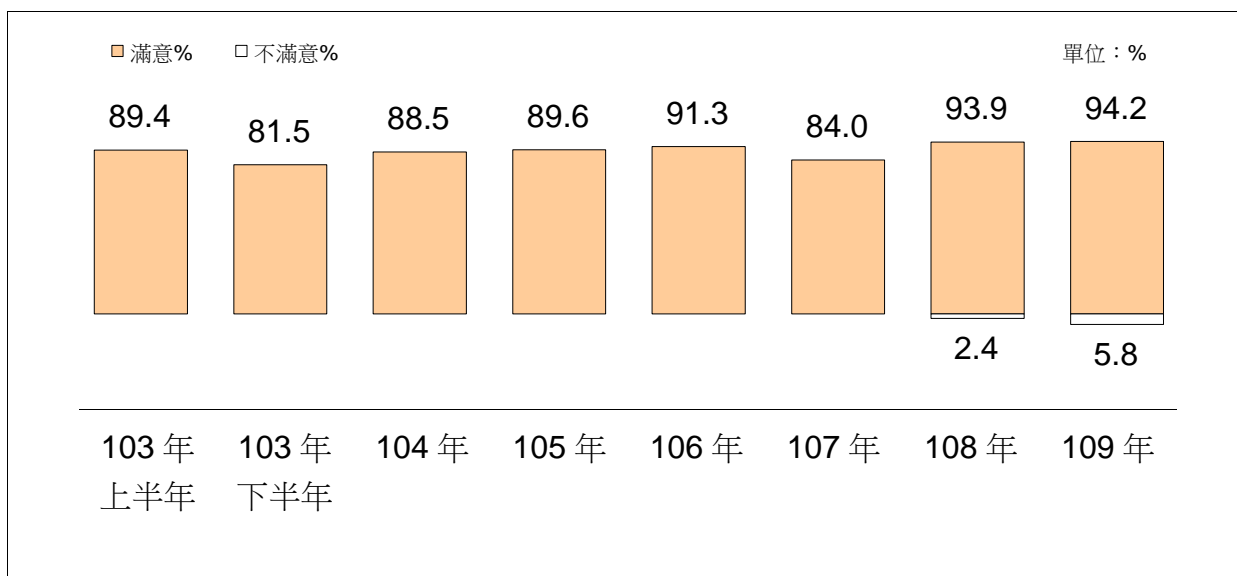
| 不滿意單位 |   |     |   | 不滿意原因 |              |     |    |
|-------|---|-----|---|-------|--------------|-----|----|
| 項目    |   | 回答數 |   | 項目    |              | 回答數 |    |
| 業     | 務 | 一   | 組 | 3     | 沒有針對提問進行處理解決 | 3   |    |
| 竹     | 圍 | 分   | 關 | 3     | 回覆速度太慢       | 2   |    |
| 業     | 務 | 二   | 組 | 1     | 電話轉接次數多      | 2   |    |
| 無     | 反 | 應   |   | 3     | 提出建議卻沒做改變    | 2   |    |
|       |   |     |   |       | 回答不夠明確       | 1   |    |
|       |   |     |   |       | 電話接聽等待過久     | 1   |    |
|       |   |     |   |       | 問題回覆不正確      | 1   |    |
|       |   |     |   |       | 無法解決問題       | 1   |    |
| 總訪問人數 |   |     |   | 10    | 總訪問人數        |     | 10 |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

## (四)年度比較

### 1.趨勢分析

歷年「處理建議、申訴或問題」滿意度皆高於8成1，近2年滿意度皆高於9成3，而以今(109)年滿意度94.2%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-3-1-4 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分

### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升0.3個百分點，不滿意度上升3.4個百分點，而無意見下降3.7個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-3-1-3】

表5-1-3-1-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 164      | 172     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 93.9     | 94.2    | +0.3      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 2.4      | 5.8     | +3.4      |    |
|       | 無意見         | 3.7      | 0.0     | -3.7      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 17.1     | 32.6    | +15.5     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 76.8     | 61.6    | -15.2     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.4      | 4.1     | +1.7      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 1.7     | +1.7      |    |
|       | 無意見         | 3.7      | 0.0     | -3.7      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

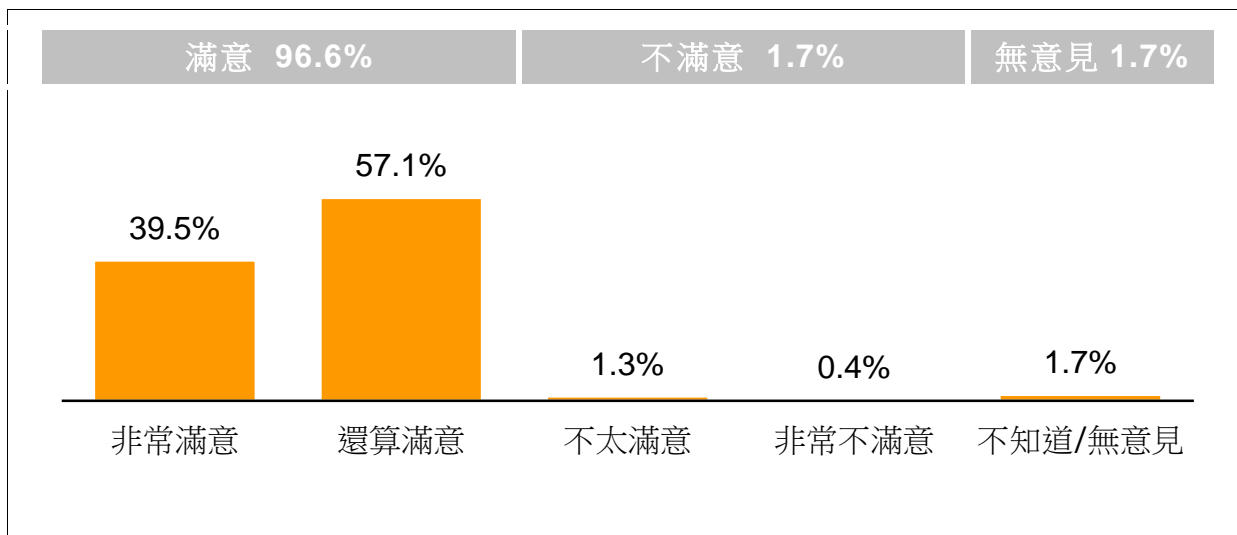
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、「進口通關」作業服務措施

### (一)滿意度為 96.6%

#### 1.整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關「進口通關」作業之服務措施的看法，有 96.6% 表示滿意(非常滿意 39.5%，還算滿意 57.1%)，1.7% 表示不滿意(不太滿意 1.3%，非常不滿意 0.4%)，另有 1.7% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：有辦理「進口通關」業者 n=238)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-2-1 「進口通關」作業服務措施滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「進口通關作業」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-3-2-2】

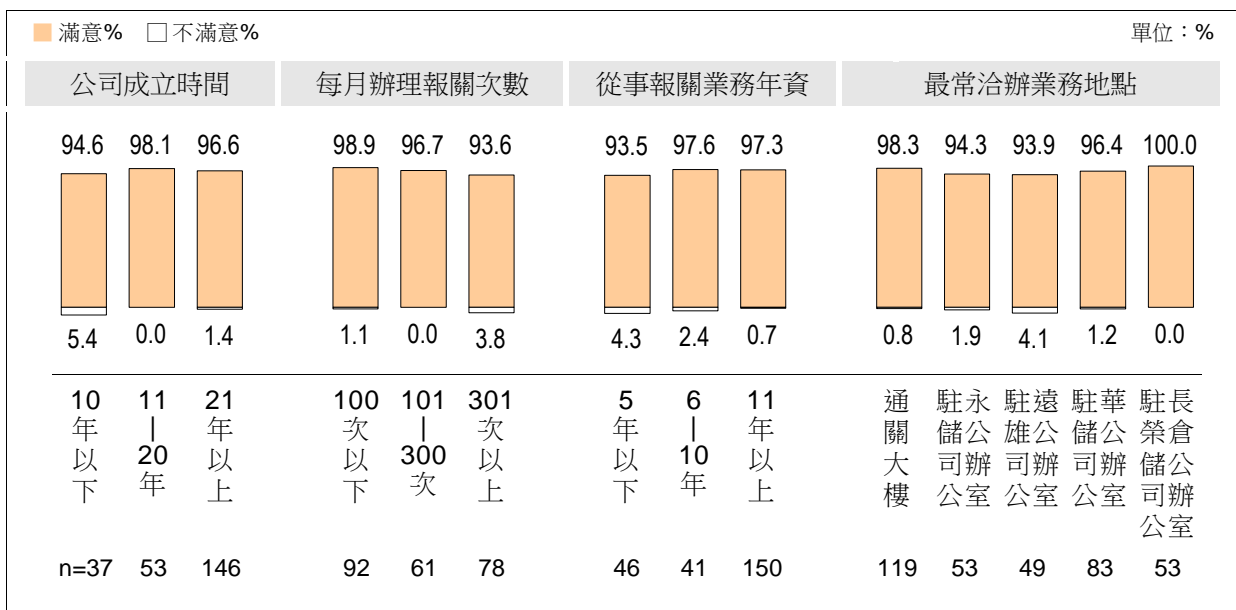
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 4，不滿意度皆介於 0~6%，其中 11-20 年業者滿意度最高有 98.1%，而 10 年以下業者有較高的不滿意度約 5.4%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度高於 9 成 3，不滿意度皆介於 0~4%，業者滿意度隨著報關次數愈多而愈低。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度皆介於 0~5%，其中年資在 5 年以下者的滿意度較低，不滿意度較高。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度皆介於 0~5%，其中以臺北關駐長榮倉儲公司辦公室(100%)滿意度最高，其次為臺北關通關大樓(9 成 8)，常在臺北關駐長榮倉儲公司辦公室洽辦者有較高的不滿意度約 4.1%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「進口通關作業」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-3-2-2 「進口通關」作業服務措施—按業者屬性分

## (二) 不滿意項目、單位及原因

有經驗的受訪業者有 1.7% (4 人) 不滿意臺北關「進口通關」作業服務措施。

不滿意「項目」以回答「驗貨」(2 人) 及「實名制認證 APP 有問題」(2 人) 居多，其次分別有 1 人回答「分類估價」、「報單簽證作業」及「新政策宣導」；不滿意的「單位」有 1 人回答「業務一組」；不滿意的「原因」各有 1 回答「可以簡化流程」、「宣導不足」、「APP 資料不一致也能通過」及「APP 資料正確卻無法放行」。

表 5-1-3-2-1 不滿意項目、單位及原因

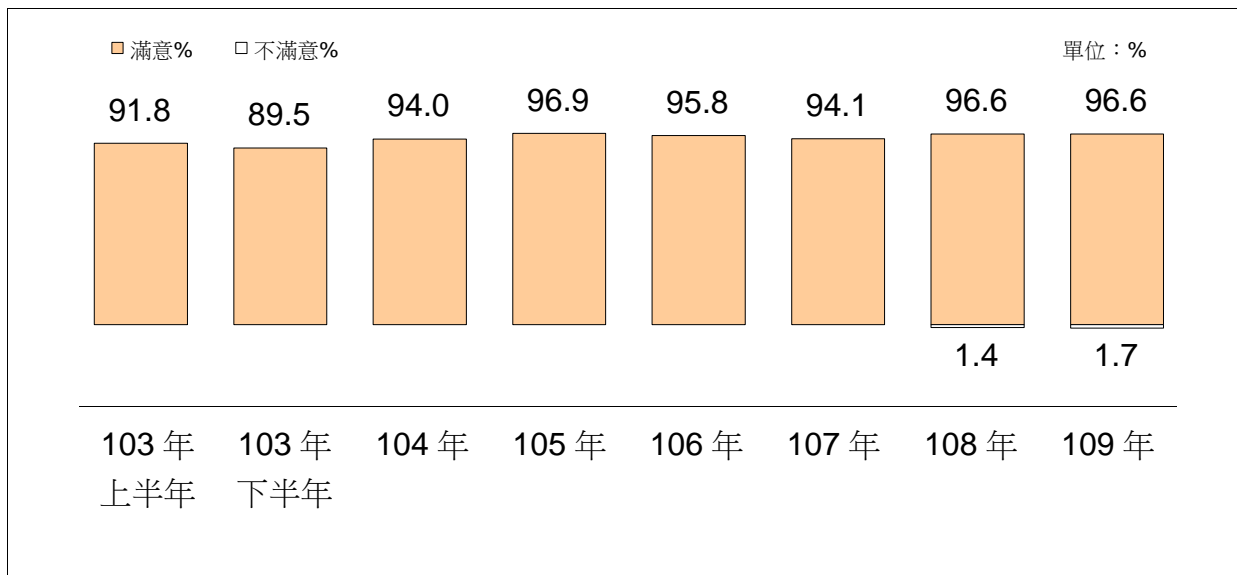
| 不滿意項目       |     | 不滿意單位 |     | 不滿意原因         |     |
|-------------|-----|-------|-----|---------------|-----|
| 項目          | 回答數 | 項目    | 回答數 | 項目            | 回答數 |
| 驗貨          | 2   | 業務一組  | 1   | 可以簡化流程        | 1   |
| 實名制認證APP有問題 | 2   | 無反應   | 3   | 宣導不足          | 1   |
| 分類估價        | 1   |       |     | APP 資料不一致也能通過 | 1   |
| 報單簽證作業      | 1   |       |     | APP 資料正確卻無法放行 | 1   |
| 新政策宣導       | 1   |       |     |               |     |
| 總訪問人數       | 4   | 總訪問人數 | 4   | 總訪問人數         | 4   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「進口通關」作業之服務措施滿意度皆高於8成9，而105年、108年及今(109)年的滿意度皆近9成7。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-3-2-3 「進口通關」作業服務措施—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度維持不變，不滿意度上升0.3個百分點，而無意見下降0.2個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-3-2-2】

表5-1-3-2-2 「進口通關」作業服務措施—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 211      | 238     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.6     | 96.6    | 0.0       |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.4      | 1.7     | +0.3      |    |
|       | 無意見         | 1.9      | 1.7     | -0.2      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 17.5     | 39.5    | +22.0     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 79.1     | 57.1    | -22.0     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 0.9      | 1.3     | +0.4      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.5      | 0.4     | -0.1      |    |
|       | 無意見         | 1.9      | 1.7     | -0.2      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

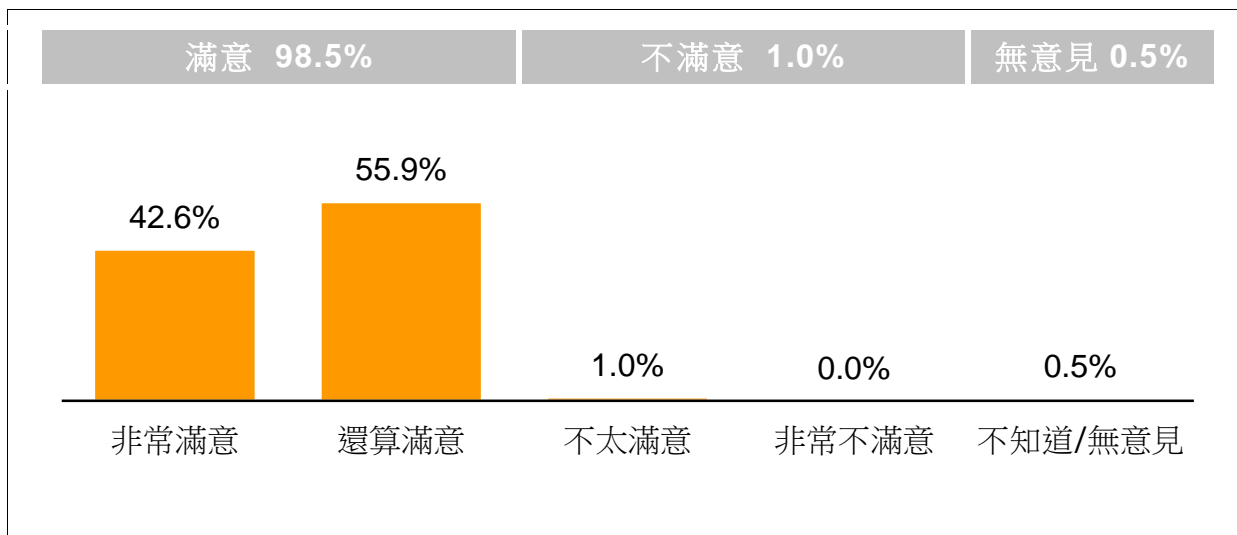
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 三、「出口通關」作業服務措施

#### (一)滿意度為 98.5%

##### 1.整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關「出口通關」作業之服務措施的看法，有 98.5% 表示滿意(非常滿意 42.6%，還算滿意 55.9%)，1.0% 表示不滿意(不太滿意 1.0%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.5% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：有辦理「出口通關」者 n=204)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-3-1 「出口通關」作業服務措施滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「出口通關作業」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-3-3-2】

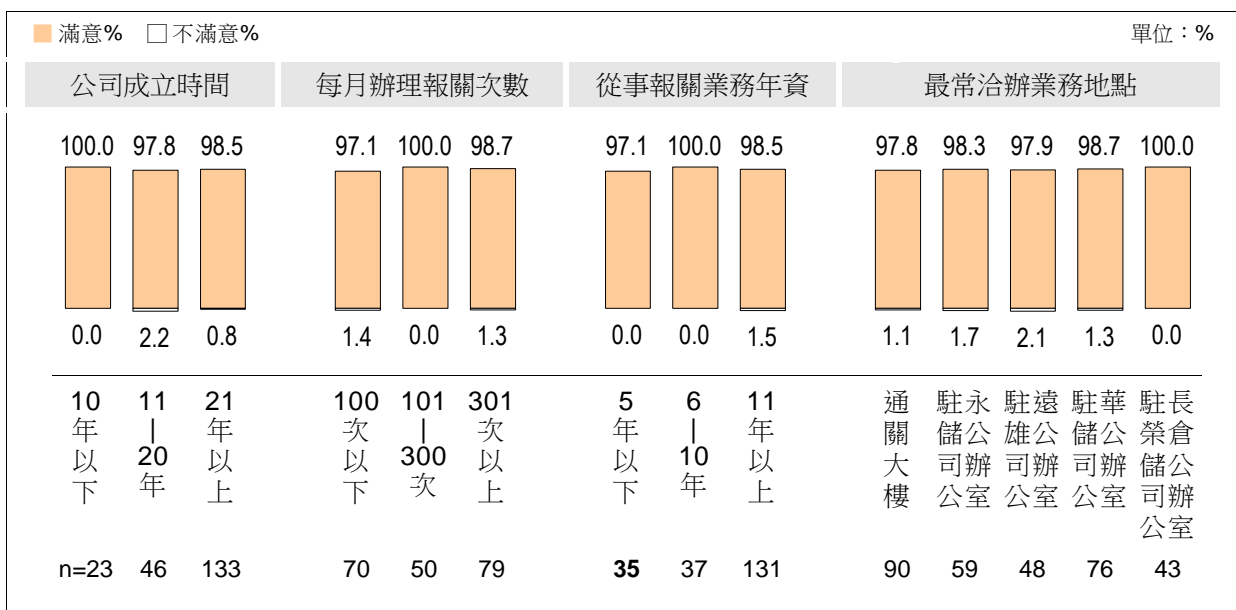
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中 10 年以下業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 2%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 2%，其中年資 6-10 年者的滿意度為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中臺北關駐長榮倉儲公司辦公室的滿意度為 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「出口通關作業」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖 5-1-3-3-2 「出口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意項目、單位及原因

有經驗的受訪業者有 1.0% (2 人) 不滿意臺北關「出口通關」作業之服務措施。

不滿意的「項目」各有 1 人回答「分類估價」及「報單簽證作業」；不滿意的「單位」有 1 人回答「竹圍分關」；不滿意的「原因」各有 1 人回答「不同人回答問題的答案不一」及「單子電腦篩選後，找不到聯絡窗口」。

表 5-1-3-3-1 不滿意項目、單位及原因

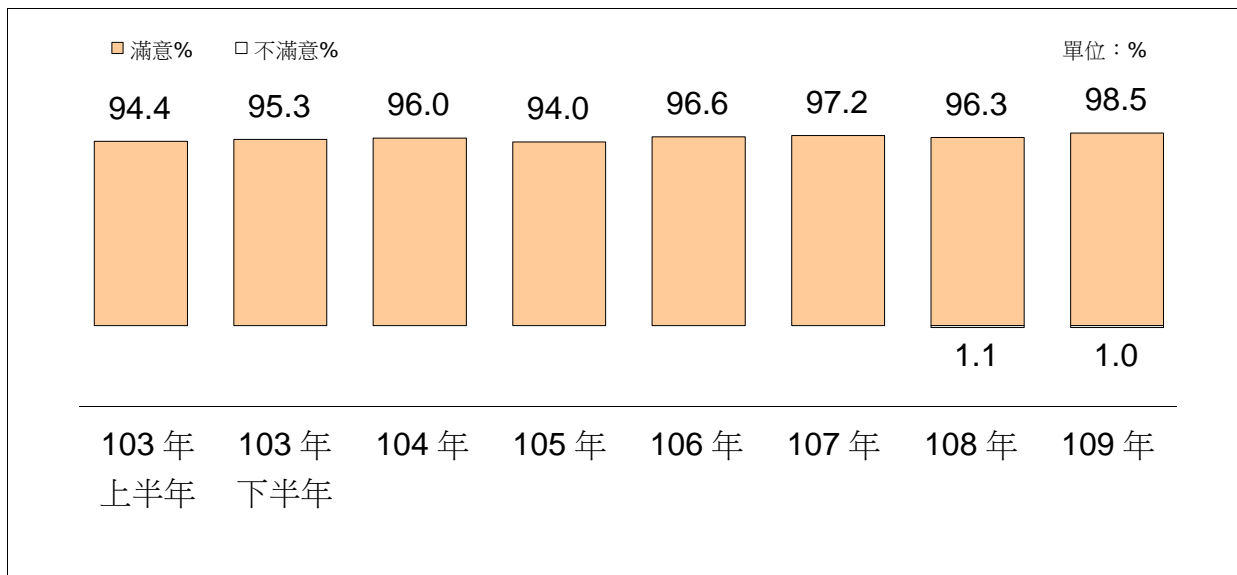
| 不滿意項目  |     | 不滿意單位 |     | 不滿意原因           |     |
|--------|-----|-------|-----|-----------------|-----|
| 項目     | 回答數 | 項目    | 回答數 | 項目              | 回答數 |
| 分類估價   | 1   | 竹圍分關  | 1   | 不同人回答問題的答案不一    | 1   |
| 報單簽證作業 | 1   | 無反應   | 1   | 單子電腦篩選後，找不到聯絡窗口 | 1   |
| 總訪問人數  | 2   | 總訪問人數 | 2   | 總訪問人數           | 2   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「出口通關」作業服務措施滿意度皆高於9成4，近四年滿意度皆高於9成6，而以今(109)年滿意度98.5%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-3-3 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升2.2個百分點，不滿意度下降0.1個百分點，而無意見下降2.1個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-3-3-2】

表5-1-3-3-2 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 189      | 204     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.3     | 98.5    | +2.2      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.1      | 1.0     | -0.1      |    |
|       | 無意見         | 2.6      | 0.5     | -2.1      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 16.9     | 42.6    | +25.7     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 79.4     | 55.9    | -23.5     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 1.1      | 1.0     | -0.1      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 2.6      | 0.5     | -2.1      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

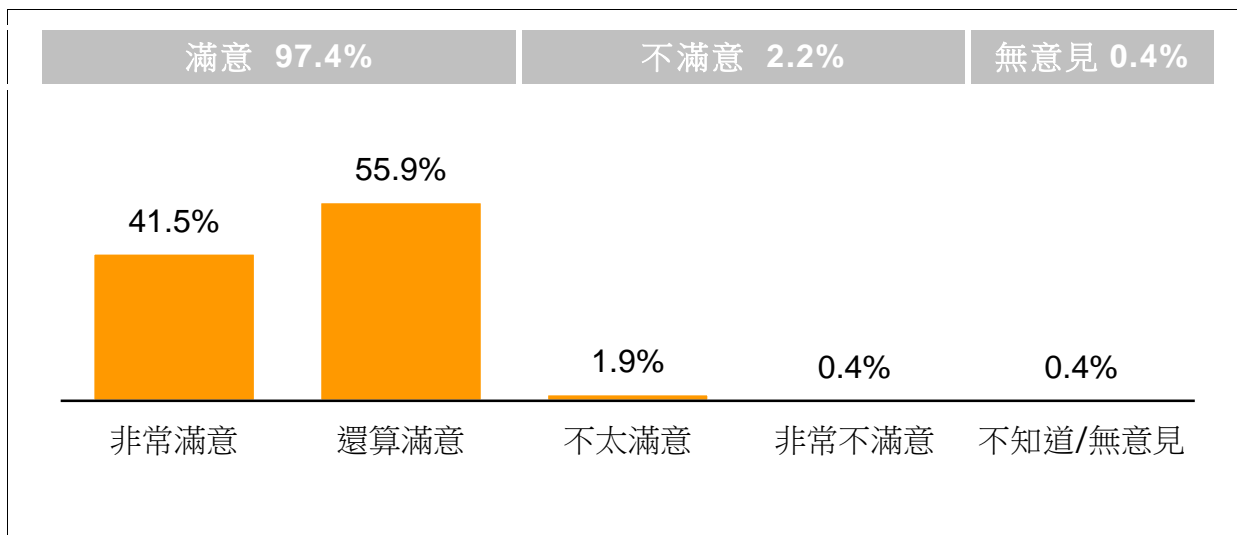
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 四、資訊網站服務措施

### (一)滿意度為 97.4%

#### 1.整體分析

有瀏覽經驗的受訪業者對於臺北關「資訊網站服務措施」的看法，有 97.4% 表示滿意(非常滿意 41.5%，還算滿意 55.9%)，2.2% 表示不滿意(不太滿意 1.9%，非常不滿意 0.4%)，另有 0.4% 表示不知道/無意見。



Q. 您對本關資訊網站(<http://taipei.customs.gov.tw/>)服務措施是否滿意？(調查對象：有瀏覽臺北關資訊網站者 n=270)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-4-1 「資訊網站服務措施」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「資訊網站服務措施」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-3-4-2】

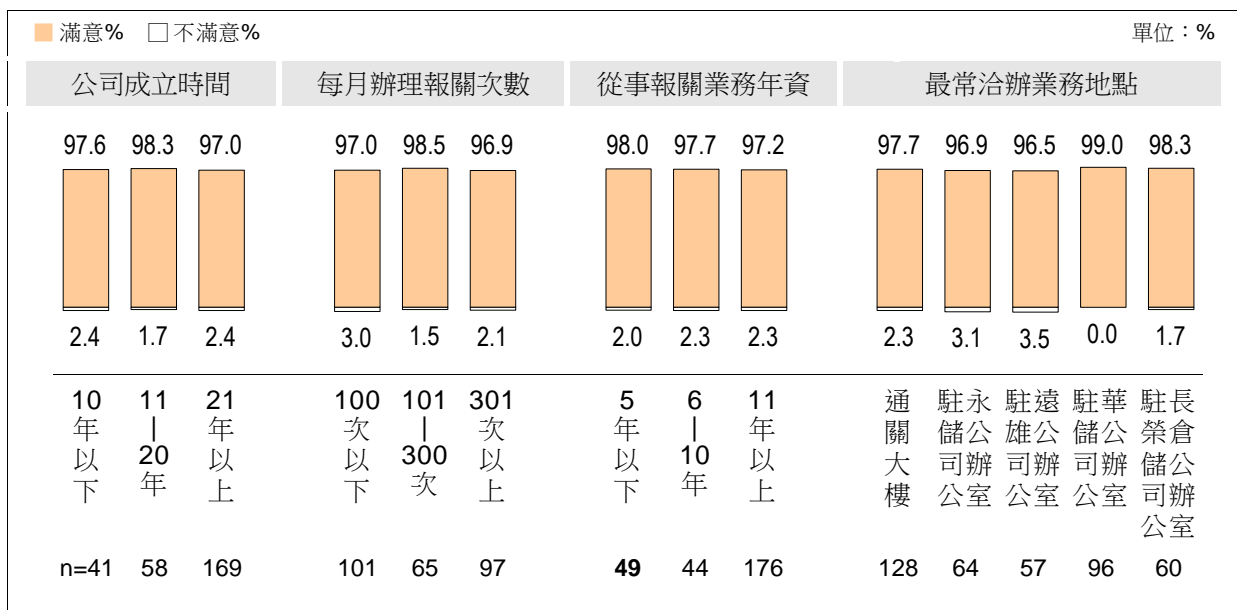
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆在 9 成 7 以上，不滿意度皆低於 3%，其中公司成立 11-20 年業者滿意度最高有 98.3%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆在 9 成 7 以上，不滿意度皆低於 4%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度最高有 98.5%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 5 年以下者的滿意度最高有 98.0%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意度皆低於 4%，以臺北關駐華儲公司辦公室的滿意度最高有 99.0%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「資訊網站服務措施」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-3-4-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意項目、原因及想取得的資訊

有瀏覽經驗的受訪業者有 2.2% (6 人) 不滿意臺北關「資訊網站服務措施」。

不滿意「項目」以回答「貨物通關資訊」(4 人) 居多，其次為「資訊公開」(1 人)，再其次分別有 1 人回答「便民服務」及「網站搜尋功能」；不滿意的「原因」以回答「查無所要資訊」(3 人) 居多，其次分別有 2 人回答「資訊不夠公開」及「資訊不夠詳細」，再其次為「新的訊息沒出來」(1 人)；想取得的「資訊」分別有 1 人回答「致電業者提醒所需表單」、「通關問題」、「報關問題」、「稅務問題」及「網站更新項目」。

表 5-1-3-4-1 不滿意項目、原因及想取得的資訊

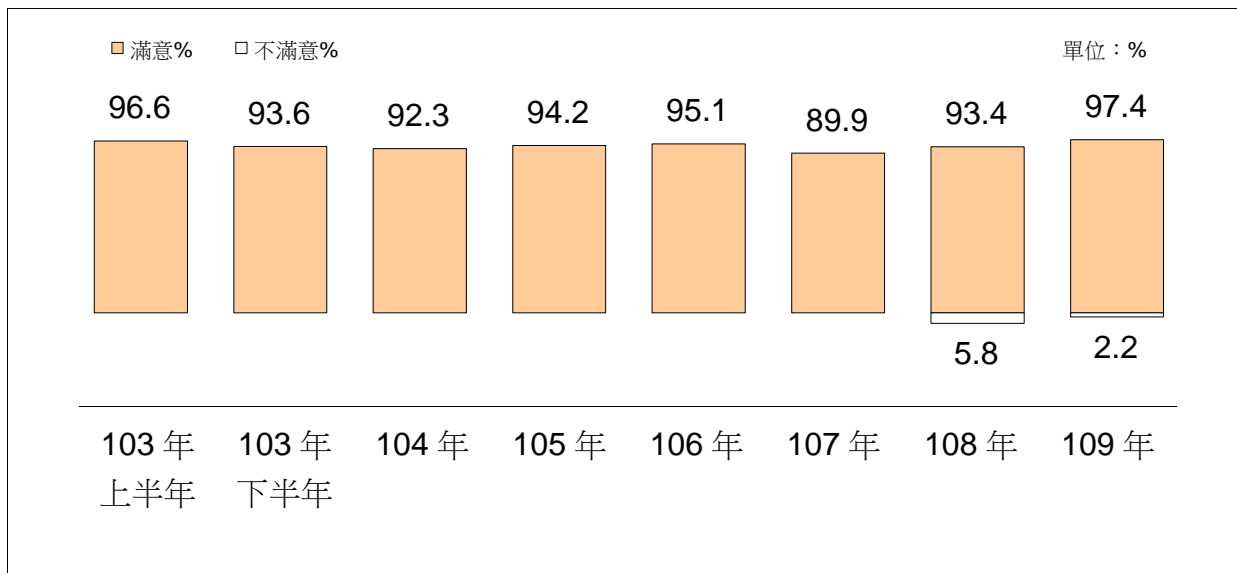
| 不滿意項目  |     | 不滿意原因   |     | 想取得的資訊     |     |
|--------|-----|---------|-----|------------|-----|
| 項目     | 回答數 | 項目      | 回答數 | 項目         | 回答數 |
| 貨物通關資訊 | 4   | 查無所要資訊  | 3   | 致電業者提醒所需表單 | 1   |
| 資訊公開   | 3   | 資訊不夠公開  | 2   | 通關問題       | 1   |
| 便民服務   | 1   | 資訊不夠詳細  | 2   | 報關問題       | 1   |
| 網站搜尋功能 | 1   | 新的訊息沒出來 | 1   | 稅務問題       | 1   |
|        |     |         |     | 網站更新項目     | 1   |
|        |     |         |     | 無反應        | 3   |
| 總訪問人數  | 6   | 總訪問人數   | 6   | 總訪問人數      | 6   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年臺北關「資訊網站服務措施」滿意度皆高於 8 成 9，而以今(109)年滿意度 97.4% 最高。



註：108 年調查報告只保留 107 年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此 107 年及之前調查只呈現滿意%。

圖 5-1-3-4-3 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與 108 年比較來看，滿意度上升 4.0 個百分點，不滿意度下降 3.6 個百分點，而無意見下降 0.4 個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查有顯著差異。

【參閱表 5-1-3-4-2】

表 5-1-3-4-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109 年 |          | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|-----------|----------|-----------|----|
|       |             | 108 年(1)  | 109 年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 240       | 270      | -         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 93.4      | 97.4     | +4.0      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 5.8       | 2.2      | -3.6      | *  |
|       | 無意見         | 0.8       | 0.4      | -0.4      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 18.8      | 41.5     | +22.7     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 74.6      | 55.9     | -18.7     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 5.8       | 1.9      | -3.9      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0       | 0.4      | +0.4      |    |
|       | 無意見         | 0.8       | 0.4      | -0.4      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

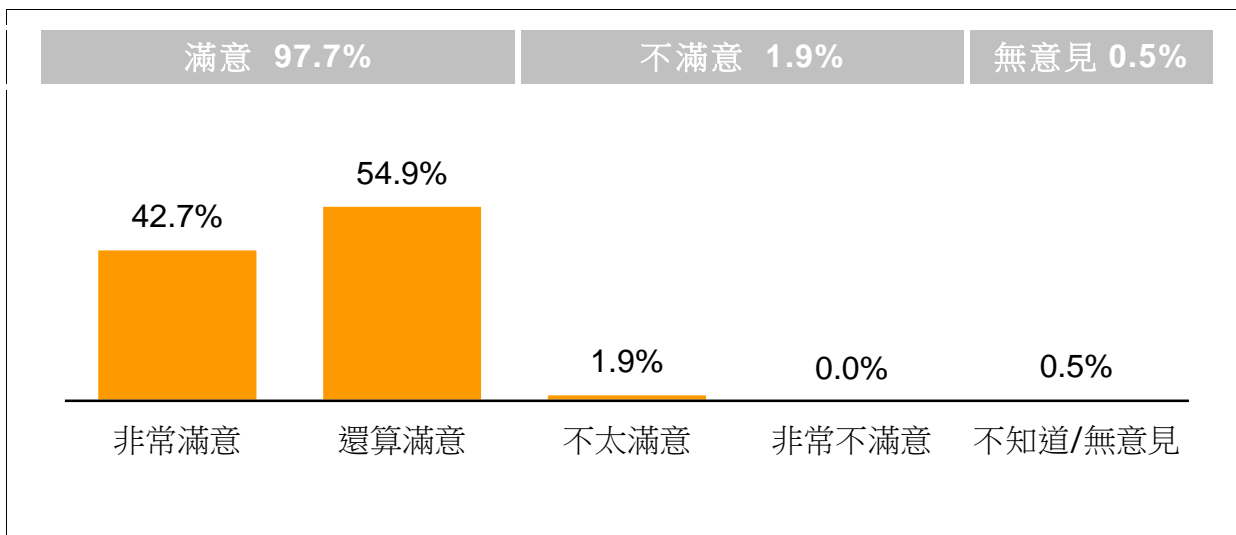
2.「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 五、辦理各項講習、說明會、研討會

### (一)滿意度為 97.7%

#### 1.整體分析

有參加經驗的受訪業者對於臺北關辦理各項講習、說明會、研討會的看法，有 97.7% 表示滿意(非常滿意 42.7%，還算滿意 54.9%)，1.9% 表示不滿意(不太滿意 1.9%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.5% 表示不知道/無意見。



Q. 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？(調查對象：有參加過臺北關辦理的各項講習、說明會、研討會者 n=213)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-5-1 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「辦理各項講習、說明會、研討會」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-3-5-2】

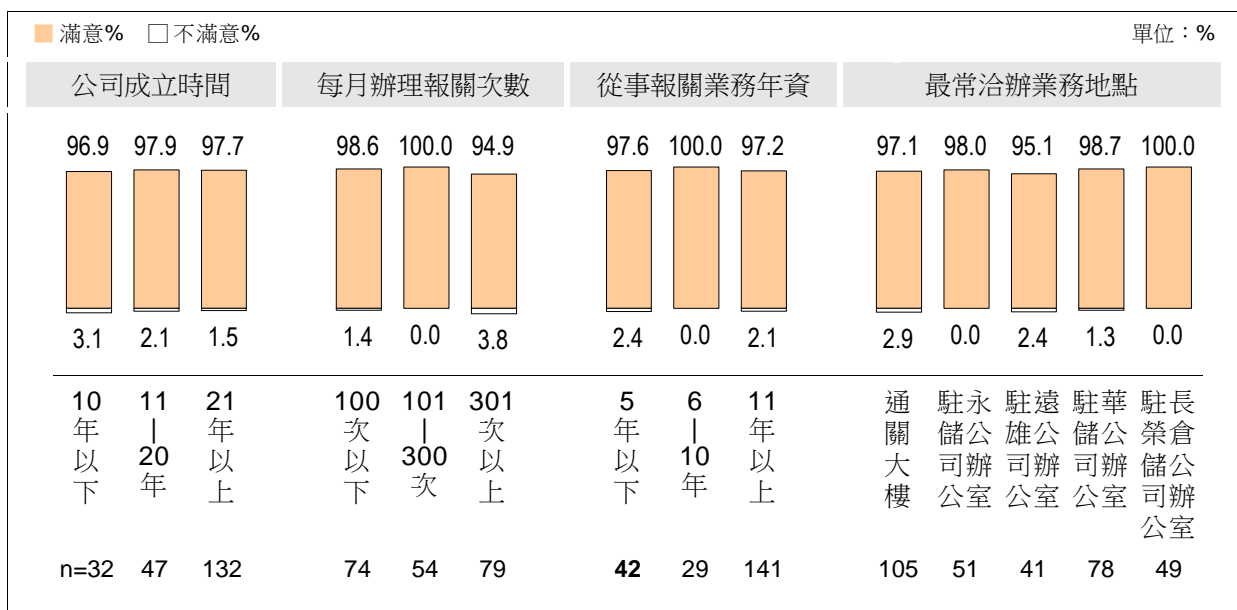
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意度皆低於 4%，其中以成立 11-20 年業者滿意度最高有 97.9%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 4，不滿意度皆低於 4%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 6-10 年者的滿意度為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 5，不滿意度皆低於 3%，其中臺北關駐長榮倉儲公司辦公室的滿意度為 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「辦理各項講習、說明會、研討會」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-3-5-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按業者屬性分

## (二)不滿意場次名稱及原因

有參加經驗的受訪業者有 1.9% (4 人)不滿意臺北關辦理各項講習、說明會、研討會。

不滿意的「場次名稱」有 1 人回答「關於通關是否要貼封條的場次」；不滿意的「原因」分別各有 1 人回答「資訊沒有很清楚」、「內容不符合需求」、「沒告知內容是進口或出口」及「人員各說各話」。

表 5-1-3-5-1 不滿意場次名稱及原因

單位：人次

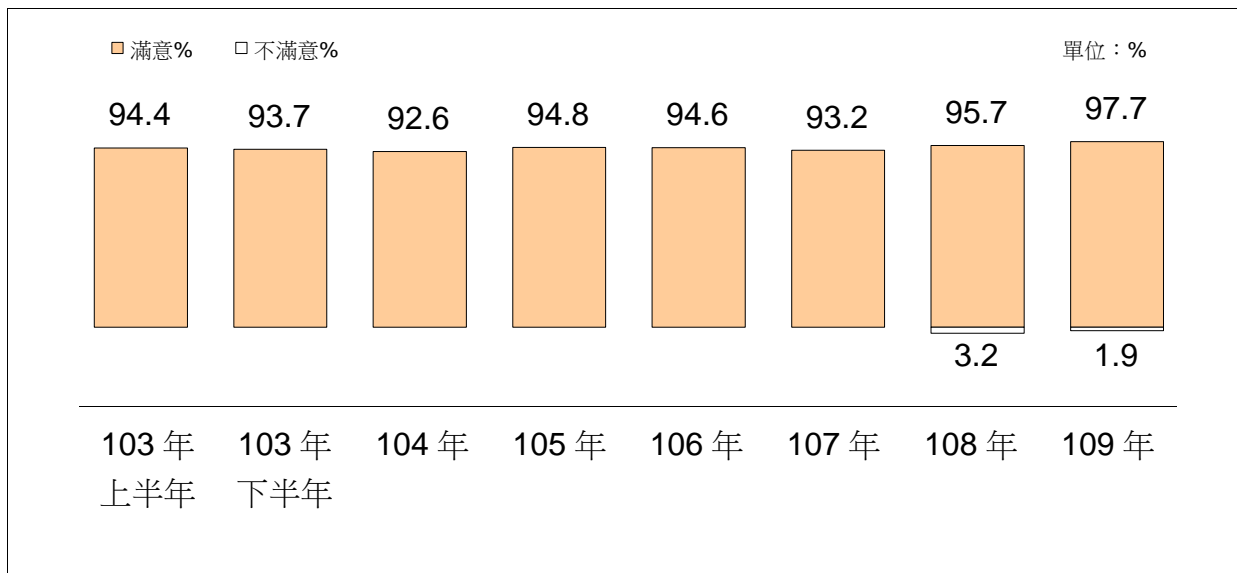
| 不滿意場次名稱       |     | 不滿意原因                 |     |
|---------------|-----|-----------------------|-----|
| 項目            | 回答數 | 項目                    | 回答數 |
| 關於通關是否要貼封條的場次 | 1   | 資 訊 沒 有 很 清 楚         | 1   |
| 無 反 應         | 3   | 內 容 不 符 合 需 求         | 1   |
|               |     | 沒 告 知 內 容 是 進 口 或 出 口 | 1   |
|               |     | 人 員 各 說 各 話           | 1   |
| 總 訪 問 人 數     | 4   | 總 訪 問 人 數             | 4   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度皆高於9成2，近兩年滿意度皆高於9成5，而以今(109)年滿意度97.7%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-3-5-3 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升2.0個百分點，不滿意度下降1.3個百分點，而無意見下降0.6個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-3-5-2】

表5-1-3-5-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 187      | 213     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 95.7     | 97.7    | +2.0      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 3.2      | 1.9     | -1.3      |    |
|       | 無意見         | 1.1      | 0.5     | -0.6      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 16.0     | 42.7    | +26.7     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 79.7     | 54.9    | -24.8     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.7      | 1.9     | -0.8      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.5      | 0.0     | -0.5      |    |
|       | 無意見         | 1.1      | 0.5     | -0.6      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

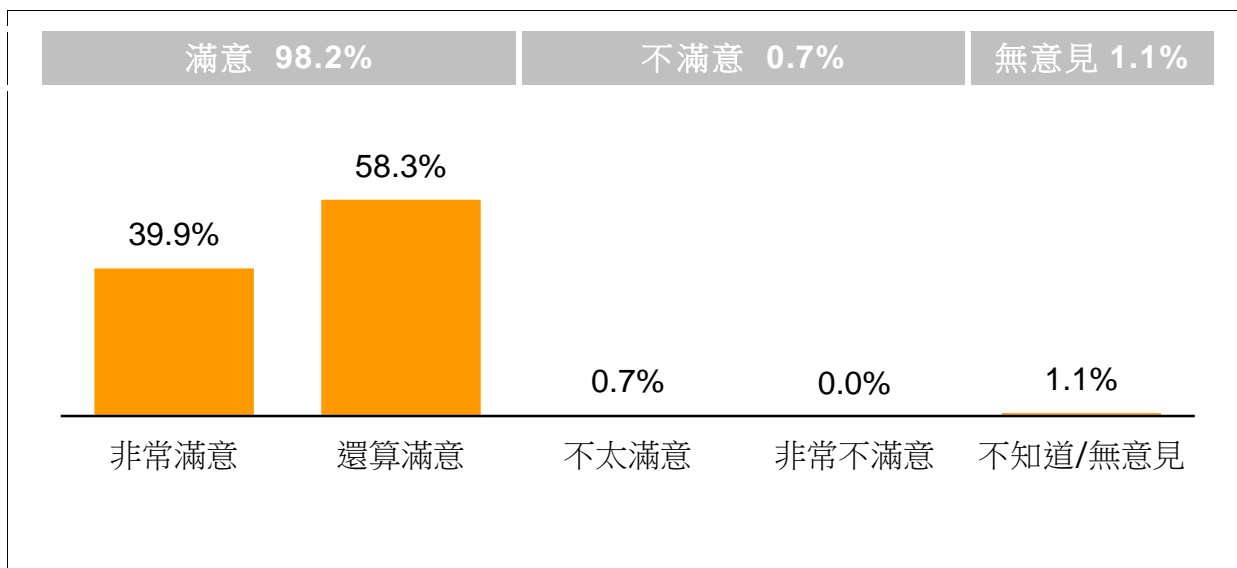
## 肆、整體滿意度及彙整

## 一、整體所提供之服務

## (一)滿意度為 98.2%

## 1. 整體分析

受訪業者對於臺北關整體所提供之服務的看法，有 98.2% 表示滿意(非常滿意 39.9%，還算滿意 58.3%)，0.7% 表示不滿意(不太滿意 0.7%，非常不滿意 0.0%)，另有 1.1% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-4-1-1 「整體所提供之服務」滿意度

## 2. 按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「整體服務」的看法說明如下。【參閱圖 5-1-4-1-2】

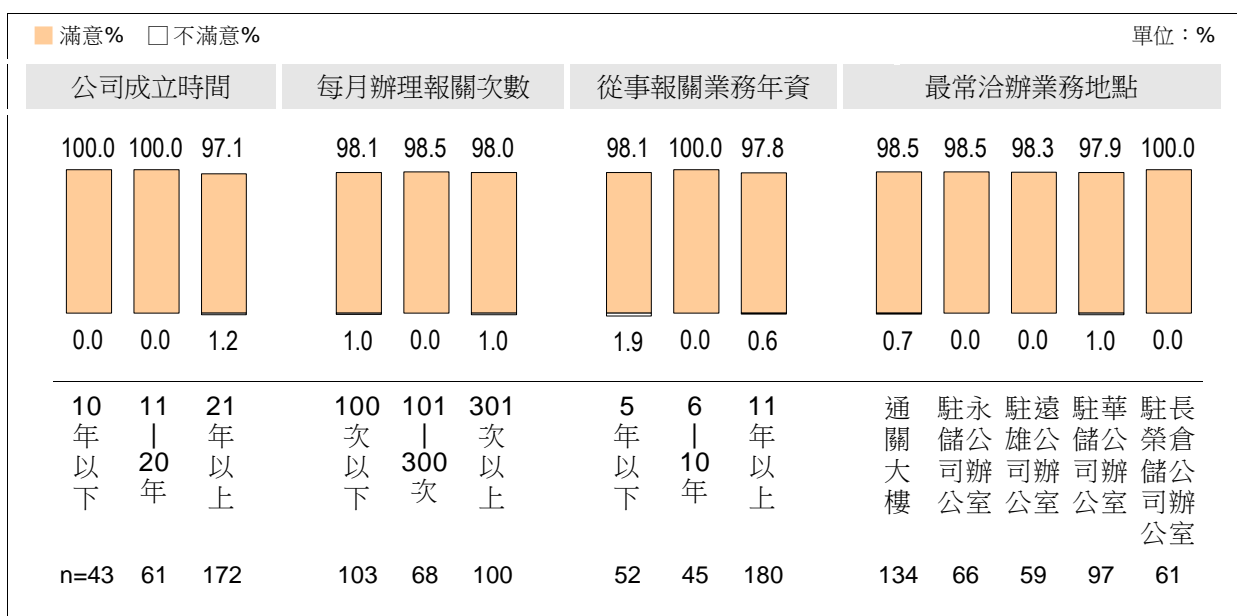
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 2%，其中成立 10 年以下及 11-20 年業者的滿意度皆為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 2%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度最高有 98.5%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 2%，其中年資在 6-10 年者的滿意度為 100%。

**洽辦地點：**不同洽辦地點業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 2%，其中臺北關駐長榮倉儲公司辦公室的滿意度為 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「整體服務」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-1-4-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按業者屬性分

## (二)不滿意「整體所提供之服務」的原因

受訪業者有 0.7% (2 人)不滿意「整體所提供之服務」。

不滿意「原因」分別各有 1 人回答「整理效率不佳」和「無法得到想要的資訊」。

表 5-1-4-1-1 不滿意「整體所提供之服務」原因

單位：人；百分比

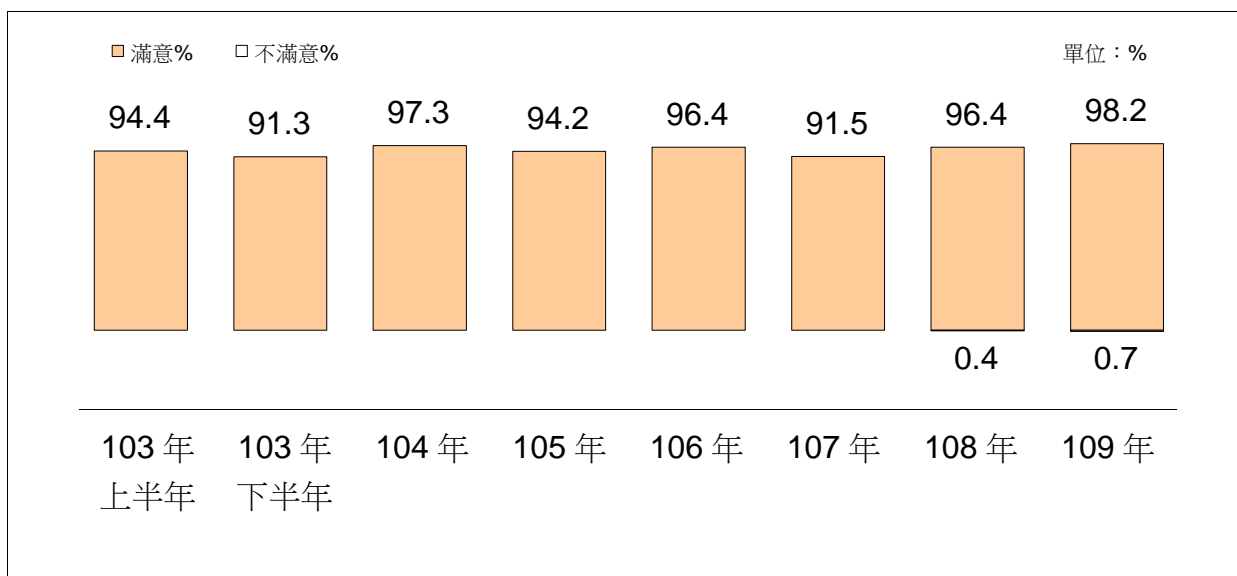
| 項目        | 回答數 |
|-----------|-----|
| 整理效率不佳    | 1   |
| 無法得到想要的資訊 | 1   |
| 總計        | 2   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成1，近2年滿意度皆高於9成6，以今(109)年滿意度98.2%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-1-4-1-3 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升1.8個百分點，不滿意度上升0.3個百分點，而無意見下降2.1個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-1-4-1-2】

表5-1-4-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 251      | 278     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.4     | 98.2    | +1.8      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 0.4      | 0.7     | +0.3      |    |
|       | 無意見         | 3.2      | 1.1     | -2.1      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 13.5     | 39.9    | +26.4     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 82.9     | 58.3    | -24.6     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 0.4      | 0.7     | +0.3      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 3.2      | 1.1     | -2.1      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、其他意見、鼓勵或建議事項

有 23 位受訪業者提出其他意見、鼓勵或建議事項。其中有 5 位是針對「業務一組」，2 位是針對「業務二組」，分別各有 1 位是針對「快遞機放組」及「竹圍分關」，有 17 位所提內容並非針對特定單位。各單位別之其他意見、鼓勵或建議事項，如下表 5-1-11-3 所示。

表 5-1-4-2 其他意見、鼓勵或建議事項－按單位別分

單位：人；%

| 單位別                               | 建議                         | 按單位及內容分 |     | 按單位別分 |      |
|-----------------------------------|----------------------------|---------|-----|-------|------|
|                                   |                            | 樣本數     | 百分比 | 樣本數   | 百分比  |
| 業務一組                              | 關別之間對於稅則認知要一致              | 1       | 4.3 | 5     | 21.7 |
|                                   | 態度良好，繼續保持                  | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 人員專業性待加強                   | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 傳真機用 110 當分機，會誤撥到警察        | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 單一窗口資訊網常當機                 | 1       | 4.3 |       |      |
| 業務二組                              | 關別之間對於稅則認知要一致              | 1       | 4.3 | 2     | 8.7  |
|                                   | 態度良好，繼續保持                  | 1       | 4.3 |       |      |
| 竹圍分關                              | 關別之間對於稅則認知要一致              | 1       | 4.3 | 1     | 4.3  |
| 快遞機放組                             | 驗貨等待時間過久                   | 1       | 4.3 | 1     | 4.3  |
| 無針對特定單位                           | 服務臺傳真機不暢通                  | 1       | 4.3 | 17    | 73.9 |
|                                   | 有新資訊或規定要儘早以公文通知或網路公告       | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 進出口報關關於品名、金額儘量配合業者，不要太吹毛求疵 | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 無紙化；文件上傳收單速度要快             | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 海關聯繫窗口的分機表在網站改版後找不到        | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 臺北關新人多，對流程和資料的核實業務熟悉度不佳    | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 總機在轉接人員的精度要提升              | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 提出問題，希望可以得到答覆              | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 放行的網頁查詢很容易當掉               | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 希望同樣問題的答案一致                | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 希望網站資訊夠透明                  | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 詢問事情人員推托                   | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 加工費訊息應直接估價，而非轉給總務          | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 對於專業性的問題，應提供正確窗口，不要電話轉來轉去  | 1       | 4.3 |       |      |
|                                   | 出口座談會偏少                    | 1       | 4.3 |       |      |
| 海關人員不易找到，是否有明確聯絡資訊                | 1                          | 4.3     |     |       |      |
| 職務代理沒有落實；投單收件或處理進度希望有諮詢窗口；人員服務態度差 | 1                          | 4.3     |     |       |      |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

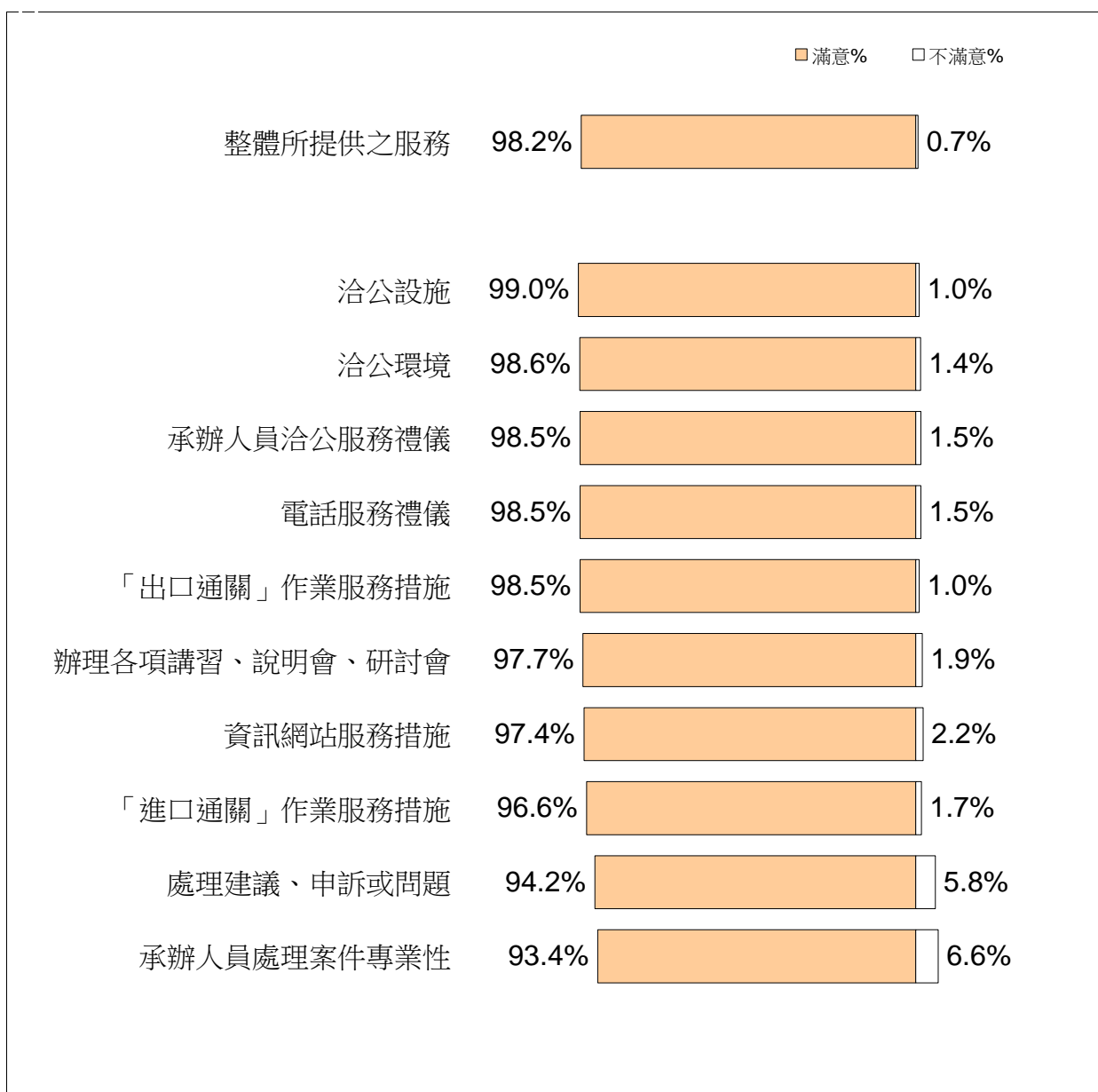
### 三、各項服務滿意度彙整

#### 1. 整體分析

受訪業者有 98.2% 滿意臺北關「整體所提供之服務」，僅 0.7% 不滿意。

就各項服務滿意度而言，除「處理案件專業性」(93.4%)及「處理建議、申訴或問題」(94.2%)以外，其他服務滿意度皆高於 9 成 6，其中以「洽公設施」滿意度最高(99.0%)。

就各項服務不滿意度而言，除「處理案件專業性」(6.6%)及「處理建議、申訴或問題」(5.8%)高於 5% 以外，其他服務不滿意度皆低於 3%，且多數低於 2%。



註：依服務滿意度高低排序。

圖5-1-4-3-1 各項服務滿意度彙整

就 Ridit 值排名(考量滿意程度差異)而言，以「洽公服務禮儀」表現最佳，其次為「人員電話服務禮儀」，再次為「出口通關作業」。

「洽公環境」及「洽公設施」在滿意度排名上名列前茅，但業者大多給予「還算滿意」的評價，也因此以考量滿意程度差異計算的 Ridit 值反而排名屬於後半段班。

表 5-1-4-3-1 各項服務滿意度彙整

單位：%

| 項目別       |                | 滿意度  |      |      |     |      |       | Ridit 分析 |         |    |
|-----------|----------------|------|------|------|-----|------|-------|----------|---------|----|
|           |                | 滿意   | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見      | Ridit 值 | 排名 |
| 整體所提供之服務  |                | 98.2 | 39.9 | 58.3 | 0.7 | 0.7  | 0.0   | 1.1      | —       | —  |
| 洽公環境及設施   | 洽公環境           | 98.6 | 34.1 | 64.4 | 1.4 | 1.4  | 0.0   | 0.0      | 0.528   | 8  |
|           | 洽公設施           | 99.0 | 28.4 | 70.7 | 1.0 | 0.5  | 0.5   | 0.0      | 0.555   | 10 |
| 人員服務      | 洽公服務禮儀         | 98.5 | 48.8 | 49.8 | 1.5 | 1.5  | 0.0   | 0.0      | 0.457   | 1  |
|           | 處理案件專業性        | 93.4 | 44.2 | 49.2 | 6.6 | 6.6  | 0.0   | 0.0      | 0.494   | 5  |
|           | 人員電話服務禮儀       | 98.5 | 48.2 | 50.4 | 1.5 | 1.1  | 0.4   | 0.0      | 0.460   | 2  |
| 各項作業及服務措施 | 處理建議、申訴或問題     | 94.2 | 32.6 | 61.6 | 5.8 | 4.1  | 1.7   | 0.0      | 0.549   | 9  |
|           | 進口通關作業服務措施     | 96.6 | 39.5 | 57.1 | 1.7 | 1.3  | 0.4   | 1.7      | 0.507   | 7  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 98.5 | 42.6 | 55.9 | 1.0 | 1.0  | 0.0   | 0.5      | 0.486   | 3  |
|           | 資訊網站服務措施       | 97.4 | 41.5 | 55.9 | 2.2 | 1.9  | 0.4   | 0.4      | 0.495   | 6  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 97.7 | 42.7 | 54.9 | 1.9 | 1.9  | 0.0   | 0.5      | 0.489   | 4  |

## 2.按業者屬性分

## (1)按公司成立時間分

卡方檢定顯示，公司成立時間不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-1-4-3-2 各項服務滿意度彙整—按公司成立時間分

單位：%

| 項目別                    |                | 公司成立時間 |        |       | 檢定結果 |
|------------------------|----------------|--------|--------|-------|------|
|                        |                | 10年以下  | 11-20年 | 21年以上 |      |
| 整體所提<br>供之服務           |                | 滿意     | 100.0  | 100.0 | 97.1 |
|                        |                | 不滿意    | 0.0    | 0.0   | 1.2  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 1.7  |
| 洽公環境<br>及設施            | 洽公環境           | 滿意     | 100.0  | 97.9  | 98.4 |
|                        |                | 不滿意    | 0.0    | 2.1   | 1.6  |
|                        | 洽公設施           | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.0  |
|                        |                | 滿意     | 100.0  | 97.9  | 99.2 |
|                        |                | 不滿意    | 0.0    | 2.1   | 0.8  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.0  |
| 人員服務                   | 洽公禮儀           | 滿意     | 100.0  | 100.0 | 97.5 |
|                        |                | 不滿意    | 0.0    | 0.0   | 2.5  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.0  |
|                        | 處理案件<br>專業性    | 滿意     | 90.9   | 95.6  | 93.2 |
|                        |                | 不滿意    | 9.1    | 4.4   | 6.8  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.0  |
| 人員電話<br>服務禮儀           | 滿意             | 100.0  | 98.3   | 98.2  |      |
|                        | 不滿意            | 0.0    | 1.7    | 1.8   |      |
|                        | 無意見            | 0.0    | 0.0    | 0.0   |      |
| 各項作業<br>及服務措施          | 處理建議、<br>申訴或問題 | 滿意     | 96.0   | 94.1  | 93.7 |
|                        |                | 不滿意    | 4.0    | 5.9   | 6.3  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.0  |
|                        | 進口通關作<br>業服務措施 | 滿意     | 94.6   | 98.1  | 96.6 |
|                        |                | 不滿意    | 5.4    | 0.0   | 1.4  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 1.9   | 2.1  |
|                        | 出口通關作<br>業服務措施 | 滿意     | 100.0  | 97.8  | 98.5 |
|                        |                | 不滿意    | 0.0    | 2.2   | 0.8  |
|                        |                | 無意見    | 0.0    | 0.0   | 0.8  |
|                        | 資訊網站<br>服務措施   | 滿意     | 97.6   | 98.3  | 97.0 |
| 不滿意                    |                | 2.4    | 1.7    | 2.4   |      |
| 無意見                    |                | 0.0    | 0.0    | 0.6   |      |
| 辦理各項講<br>習、說明會、<br>研討會 | 滿意             | 96.9   | 97.9   | 97.7  |      |
|                        | 不滿意            | 3.1    | 2.1    | 1.5   |      |
|                        | 無意見            | 0.0    | 0.0    | 0.8   |      |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同公司成立時間調查結果有顯著差異。

## (2)按每月辦理報關次數分

卡方檢定顯示，每月辦理報關次數不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-1-4-3-3 各項服務滿意度彙整—按每月辦理報關次數分

單位：%

| 項目別            |                  | 公司成立時間  |           |         | 檢定結果 |
|----------------|------------------|---------|-----------|---------|------|
|                |                  | 100 次以下 | 101-300 次 | 301 次以上 |      |
| 整體所提服務         | 滿意<br>不滿意<br>無意見 | 滿意      | 98.1      | 98.5    | 98.0 |
|                |                  | 不滿意     | 1.0       | 0.0     | 1.0  |
|                |                  | 無意見     | 1.0       | 1.5     | 1.0  |
| 洽公環境及設施        | 洽公環境             | 滿意      | 98.7      | 100.0   | 97.5 |
|                |                  | 不滿意     | 1.3       | 0.0     | 2.5  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0  |
|                | 洽公設施             | 滿意      | 98.7      | 100.0   | 98.8 |
|                |                  | 不滿意     | 1.3       | 0.0     | 1.2  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0  |
| 人員服務           | 洽公服務禮儀           | 滿意      | 100.0     | 97.9    | 97.3 |
|                |                  | 不滿意     | 0.0       | 2.1     | 2.7  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0  |
|                | 處理案件專業性          | 滿意      | 93.1      | 95.7    | 93.3 |
|                |                  | 不滿意     | 6.9       | 4.3     | 6.7  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0  |
| 人員電話服務禮儀       | 滿意               | 99.0    | 97.0      | 99.0    |      |
|                | 不滿意              | 1.0     | 3.0       | 1.0     |      |
|                | 無意見              | 0.0     | 0.0       | 0.0     |      |
| 各項作業及服務措施      | 處理建議、申訴或問題       | 滿意      | 94.6      | 95.6    | 92.6 |
|                |                  | 不滿意     | 5.4       | 4.4     | 7.4  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0  |
|                | 進口通關作業服務措施       | 滿意      | 98.9      | 96.7    | 93.6 |
|                |                  | 不滿意     | 1.1       | 0.0     | 3.8  |
|                |                  | 無意見     | 0.0       | 3.3     | 2.6  |
|                | 出口通關作業服務措施       | 滿意      | 97.1      | 100.0   | 98.7 |
| 不滿意            |                  | 1.4     | 0.0       | 1.3     |      |
| 無意見            |                  | 1.4     | 0.0       | 0.0     |      |
| 資訊網站服務措施       | 滿意               | 97.0    | 98.5      | 96.9    |      |
|                | 不滿意              | 3.0     | 1.5       | 2.1     |      |
|                | 無意見              | 0.0     | 0.0       | 1.0     |      |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意               | 98.6    | 100.0     | 94.9    |      |
|                | 不滿意              | 1.4     | 0.0       | 3.8     |      |
|                | 無意見              | 0.0     | 0.0       | 1.3     |      |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同每月辦理報關次數調查結果有顯著差異。

## (3)按從事報關業務年資分

卡方檢定顯示，從事報關業務年資不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-1-4-3-4 各項服務滿意度彙整—按從事報關業務年資分

單位：%

| 項目別            |            | 從事報關業務年資 |       |       | 檢定結果 |
|----------------|------------|----------|-------|-------|------|
| 指標             | 選項         | 5年以下     | 6-10年 | 11年以上 |      |
| 整體所提服務         | 滿意         | 98.1     | 100.0 | 97.8  |      |
|                | 不滿意        | 1.9      | 0.0   | 0.6   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 1.7   |      |
| 洽公環境及設施        | 滿意         | 100.0    | 100.0 | 97.9  |      |
|                | 不滿意        | 0.0      | 0.0   | 2.1   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 滿意         | 100.0    | 100.0 | 98.6  |      |
| 人員服務           | 洽公設施       | 0.0      | 0.0   | 1.4   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 洽服務禮儀      | 100.0    | 100.0 | 97.8  |      |
|                | 不滿意        | 0.0      | 0.0   | 2.2   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 處理案件專業性    | 100.0    | 85.7  | 93.1  |      |
| 各項作業及服務措施      | 不滿意        | 0.0      | 14.3  | 6.9   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 人員電話服務禮儀   | 98.0     | 100.0 | 98.3  |      |
|                | 不滿意        | 2.0      | 0.0   | 1.7   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 處理建議、申訴或問題 | 97.5     | 96.8  | 92.1  |      |
|                | 不滿意        | 2.5      | 3.2   | 7.9   |      |
|                | 無意見        | 0.0      | 0.0   | 0.0   |      |
|                | 進口通關作業服務措施 | 93.5     | 97.6  | 97.3  |      |
|                | 不滿意        | 4.3      | 2.4   | 0.7   |      |
| 無意見            | 2.2        | 0.0      | 2.0   |       |      |
| 出口通關作業服務措施     | 97.1       | 100.0    | 98.5  |       |      |
| 不滿意            | 0.0        | 0.0      | 1.5   |       |      |
| 無意見            | 2.9        | 0.0      | 0.0   |       |      |
| 資訊網站服務措施       | 98.0       | 97.7     | 97.2  |       |      |
| 不滿意            | 2.0        | 2.3      | 2.3   |       |      |
| 無意見            | 0.0        | 0.0      | 0.6   |       |      |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 97.6       | 100.0    | 97.2  |       |      |
| 不滿意            | 2.4        | 0.0      | 2.1   |       |      |
| 無意見            | 0.0        | 0.0      | 0.7   |       |      |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同從事報關業務年資調查結果有顯著差異。

## (4)按最常洽辦業務地點分

卡方檢定顯示，最常洽辦業務地點不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-1-4-3-5 各項服務滿意度彙整—按最常洽辦業務地點分

單位：%

| 項目別            |                  | 最常洽辦業務地點 |          |          |          |            | 檢定結果 |
|----------------|------------------|----------|----------|----------|----------|------------|------|
| 指標             | 選項               | 通關大樓     | 駐永儲公司辦公室 | 駐遠雄公司辦公室 | 駐華儲公司辦公室 | 駐長榮倉儲公司辦公室 |      |
| 整體所提供之服務       | 滿意<br>不滿意<br>無意見 | 98.5     | 98.5     | 98.3     | 97.9     | 100.0      |      |
|                |                  | 0.7      | 0.0      | 0.0      | 1.0      | 0.0        |      |
|                |                  | 0.7      | 1.5      | 1.7      | 1.0      | 0.0        |      |
| 洽公環境及設施        | 洽公環境             | 98.2     | 100.0    | 100.0    | 98.6     | 100.0      |      |
|                |                  | 1.8      | 0.0      | 0.0      | 1.4      | 0.0        |      |
|                |                  | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0        |      |
|                | 洽公設施             | 99.1     | 100.0    | 100.0    | 98.6     | 100.0      |      |
|                |                  | 0.9      | 0.0      | 0.0      | 1.4      | 0.0        |      |
|                |                  | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0        |      |
| 人員服務           | 洽公服務禮儀           | 98.1     | 100.0    | 100.0    | 98.5     | 98.0       |      |
|                |                  | 1.9      | 0.0      | 0.0      | 1.5      | 2.0        |      |
|                |                  | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0        |      |
|                | 處理案件專業性          | 93.1     | 87.8     | 95.6     | 95.4     | 91.7       |      |
|                |                  | 6.9      | 12.2     | 4.4      | 4.6      | 8.3        |      |
|                |                  | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0        |      |
| 人員電話服務禮儀       | 98.5             | 98.4     | 98.3     | 98.9     | 100.0    |            |      |
|                | 1.5              | 1.6      | 1.7      | 1.1      | 0.0      |            |      |
|                | 0.0              | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      |            |      |
| 各項作業及服務措施      | 處理建議、申訴或問題       | 95.2     | 92.3     | 87.9     | 96.7     | 95.0       |      |
|                |                  | 4.8      | 7.7      | 12.1     | 3.3      | 5.0        |      |
|                |                  | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0        |      |
|                | 進口通關作業服務措施       | 98.3     | 94.3     | 93.9     | 96.4     | 100.0      |      |
|                |                  | 0.8      | 1.9      | 4.1      | 1.2      | 0.0        |      |
|                |                  | 0.8      | 3.8      | 2.0      | 2.4      | 0.0        |      |
| 出口通關作業服務措施     | 97.8             | 98.3     | 97.9     | 98.7     | 100.0    |            |      |
|                | 1.1              | 1.7      | 2.1      | 1.3      | 0.0      |            |      |
|                | 1.1              | 0.0      | 0.0      | 0.0      | 0.0      |            |      |
| 資訊網站服務措施       | 97.7             | 96.9     | 96.5     | 99.0     | 98.3     |            |      |
|                | 2.3              | 3.1      | 3.5      | 0.0      | 1.7      |            |      |
|                | 0.0              | 0.0      | 0.0      | 1.0      | 0.0      |            |      |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 97.1             | 98.0     | 95.1     | 98.7     | 100.0    |            |      |
|                | 2.9              | 0.0      | 2.4      | 1.3      | 0.0      |            |      |
|                | 0.0              | 2.0      | 2.4      | 0.0      | 0.0      |            |      |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同最常洽辦業務地點調查結果有顯著差異。

## 3.按年度別分

今(109)年與 108 年比較來看，除「洽公服務禮儀」和「進口通關作業」滿意度維持不變，「處理案件專業性」和「電話服務禮儀」滿意度較去年下降外，其他項目滿意度皆上升，卡方檢定顯示「資訊網站服務措施」滿意度明顯上升。

表 5-1-4-3-6 各項服務滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別            |            | 年度別          |              | 近二年比較          |      |  |
|----------------|------------|--------------|--------------|----------------|------|--|
| 指標             | 選項         | 108 年<br>(1) | 109 年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定   |  |
| 整體所提服務         | 滿意         | 96.4         | 98.2         | +1.8           |      |  |
|                | 不滿意        | 0.4          | 0.7          | +0.3           |      |  |
|                | 無意見        | 3.2          | 1.1          | -2.1           |      |  |
| 洽公環境及設施        | 滿意         | 96.9         | 98.6         | +1.7           |      |  |
|                | 不滿意        | 2.1          | 1.4          | -0.7           |      |  |
|                | 無意見        | 1.0          | 0.0          | -1.0           |      |  |
|                | 洽公設施       | 滿意           | 96.5         | 99.0           | +2.5 |  |
|                | 不滿意        | 2.5          | 1.0          | -1.5           |      |  |
|                | 無意見        | 1.0          | 0.0          | -1.0           |      |  |
| 人員服務           | 洽公禮儀       | 滿意           | 98.5         | 98.5           | 0.0  |  |
|                |            | 不滿意          | 1.5          | 1.5            | 0.0  |  |
|                |            | 無意見          | 0.0          | 0.0            | 0.0  |  |
|                | 處理案件專業性    | 滿意           | 95.7         | 93.4           | -2.3 |  |
|                |            | 不滿意          | 3.3          | 6.6            | +3.3 |  |
|                |            | 無意見          | 1.0          | 0.0            | -1.0 |  |
| 各項作業及服務措施      | 人員電話服務禮儀   | 滿意           | 99.6         | 98.5           | -1.1 |  |
|                |            | 不滿意          | 0.4          | 1.5            | +1.1 |  |
|                |            | 無意見          | 0.0          | 0.0            | 0.0  |  |
|                | 處理建議、申訴或問題 | 滿意           | 93.9         | 94.2           | +0.3 |  |
|                |            | 不滿意          | 2.4          | 5.8            | +3.4 |  |
|                |            | 無意見          | 3.7          | 0.0            | -3.7 |  |
|                | 進口通關作業服務措施 | 滿意           | 96.6         | 96.6           | 0.0  |  |
|                |            | 不滿意          | 1.4          | 1.7            | +0.3 |  |
|                |            | 無意見          | 1.9          | 1.7            | -0.2 |  |
|                | 出口通關作業服務措施 | 滿意           | 96.3         | 98.5           | +2.2 |  |
|                | 不滿意        | 1.1          | 1.0          | -0.1           |      |  |
|                | 無意見        | 2.6          | 0.5          | -2.1           |      |  |
| 資訊網站服務措施       | 滿意         | 93.4         | 97.4         | +4.0           | *    |  |
|                | 不滿意        | 5.8          | 2.2          | -3.6           |      |  |
|                | 無意見        | 0.8          | 0.4          | -0.4           |      |  |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意         | 95.7         | 97.7         | +2.0           |      |  |
|                | 不滿意        | 3.2          | 1.9          | -1.3           |      |  |
|                | 無意見        | 1.1          | 0.5          | -0.6           |      |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

#### 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析

將「各項服務與整體滿意度之皮爾森相關值」視為重要度，再納入各服務項目滿意度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各服務項目的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點。

各服務項目在四象限之分布如下：

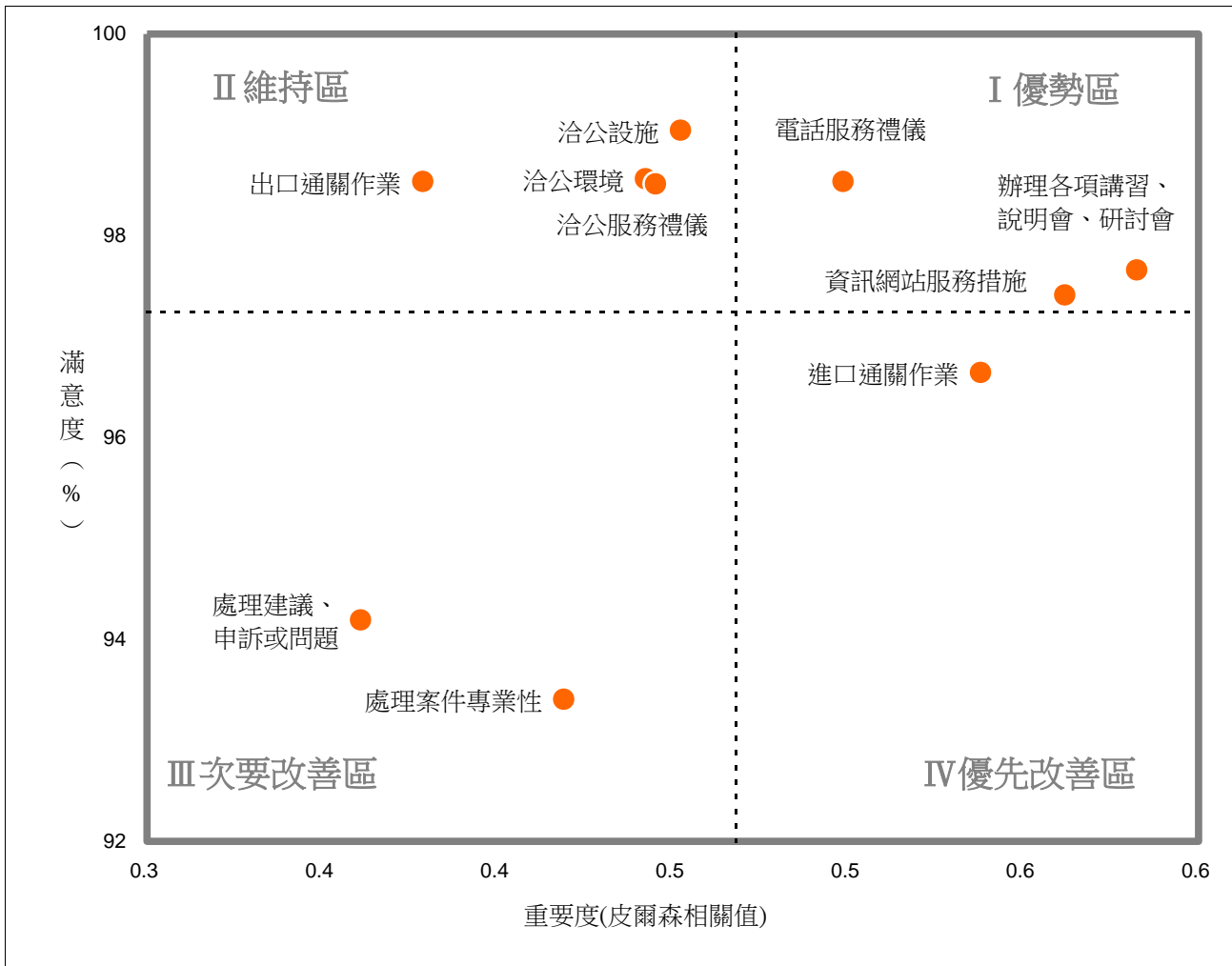


圖5-1-4-4 重要度-滿意度模型

其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

資料分析發現：「進口通關作業」宜優先改善。

## 第二部份 其他業者

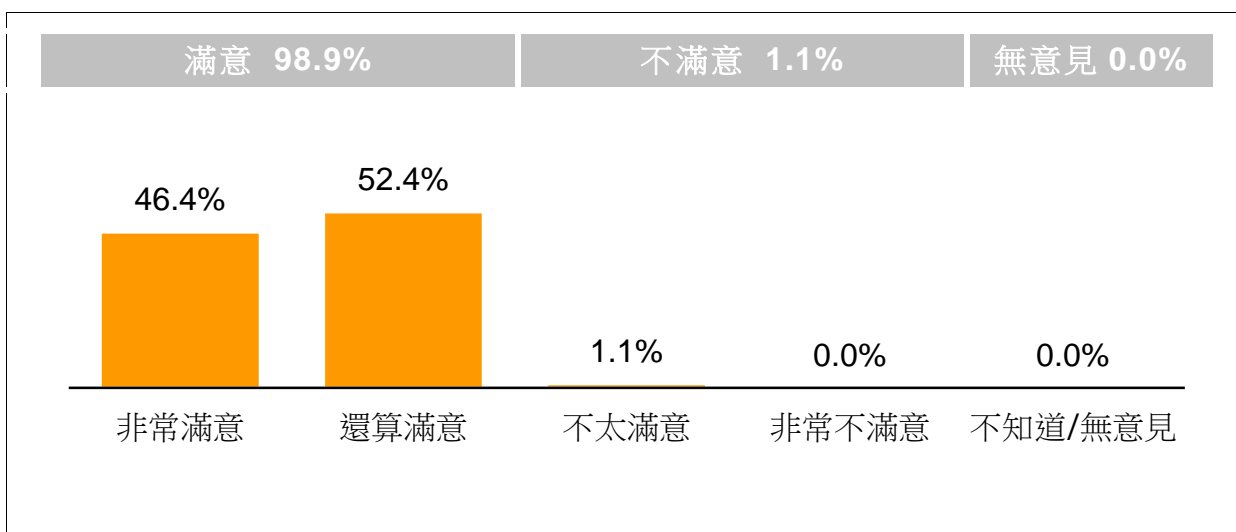
### 壹、各項作業及服務措施

#### 一、「進口通關」作業服務措施

##### (一)滿意度為 98.9%

##### 1.整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關辦理「進口通關」作業之服務措施的看法，有 98.9%表示滿意(非常滿意 46.4%，還算滿意 52.4%)，1.1%表示不滿意(不太滿意 1.1%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0%表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：有辦理「進口通關」者 n=267)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-1-1 「進口通關」作業服務措施滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於進口通關作業服務措施的看法說明如下。【參閱圖 5-2-1-1-2】

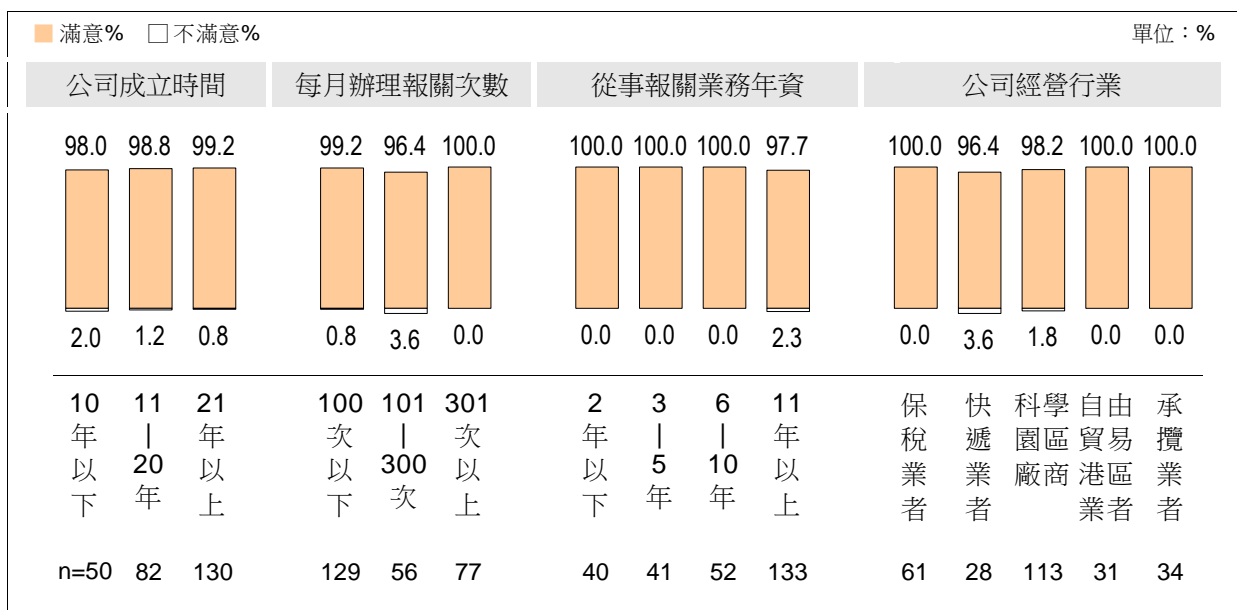
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意皆低於 3%，其中成立 21 年以上業者滿意度最高有 99.2%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意皆低於 4%，其中報關次數 301 次以上業者的滿意度為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意皆低於 3%，年資 10 年以下業者滿意度皆為 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意皆低於 4%，僅快遞業及科學園區廠商滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「進口通關作業」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-1-1-2 「進口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意項目、單位及原因

有經驗的受訪業者有 1.1% (3 人) 不滿意臺北關「進口通關」作業服務措施。

不滿意「項目」以回答「驗貨」(2 人) 及「稅費稽徵」(2 人) 居多，其次分別有 1 人回答「分類估價」及「報單簽證作業」；不滿意的「單位」有 1 人回答「業務一組」；不滿意的「原因」有 1 回答「政策反覆」。

表 5-2-1-1-1 不滿意項目、單位及原因

單位：人次

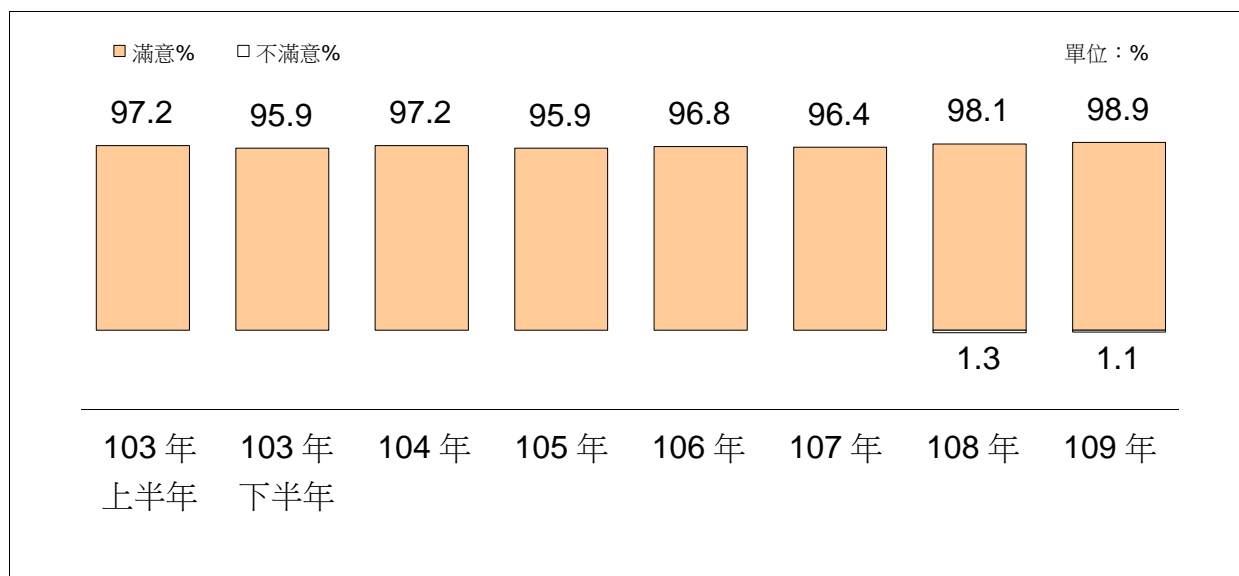
| 不滿意項目       |     | 不滿意單位     |     | 不滿意原因     |     |
|-------------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| 項目          | 回答數 | 項目        | 回答數 | 項目        | 回答數 |
| 驗 貨         | 2   | 業 務 一 組   | 1   | 政 策 反 覆   | 1   |
| 稅 費 稽 徵     | 2   | 無 反 應     | 2   | 無 反 應     | 2   |
| 分 類 估 價     | 1   |           |     |           |     |
| 報 單 簽 證 作 業 | 1   |           |     |           |     |
| 總 訪 問 人 數   | 3   | 總 訪 問 人 數 | 3   | 總 訪 問 人 數 | 3   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「進口通關」作業之服務措施滿意度皆高於9成5，近兩年滿意度皆高於9成8，以今(109)年滿意度98.9%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-1-1-3 「進口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升0.8，不滿意度下降0.2個百分點，而無意見下降0.6個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-1-1-2】

表5-2-1-1-2 「進口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 310      | 267     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 98.1     | 98.9    | +0.8      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.3      | 1.1     | -0.2      |    |
|       | 無意見         | 0.6      | 0.0     | -0.6      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 28.1     | 46.4    | +18.3     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 70.0     | 52.4    | -17.6     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 1.3      | 1.1     | -0.2      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.6      | 0.0     | -0.6      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

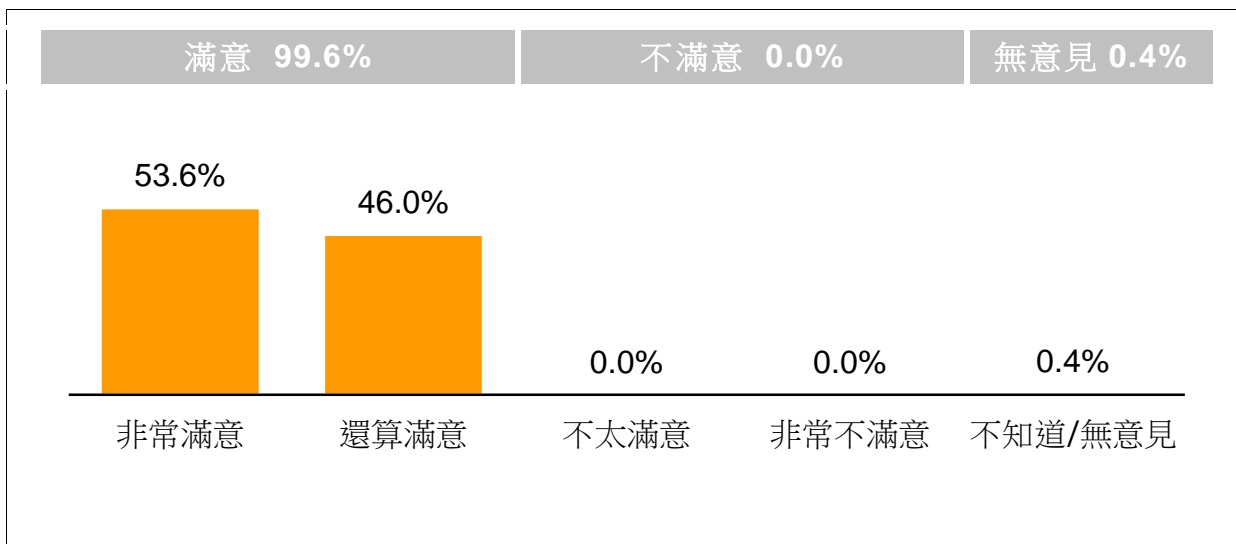
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、「出口通關」作業服務措施

### (一)滿意度為 99.6%

#### 1.整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關「出口通關」作業之服務措施的看法，有 99.6% 表示滿意(非常滿意 53.6%，還算滿意 46.0%)，沒有業者表示不滿意，另有 0.4% 表示不知道/無意見。



Q.請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：有辦理「出口通關」者 n=265)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-2-1 「出口通關」作業服務措施滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於出口通關作業服務措施的看法說明如下。【參閱圖 5-2-1-2-2】

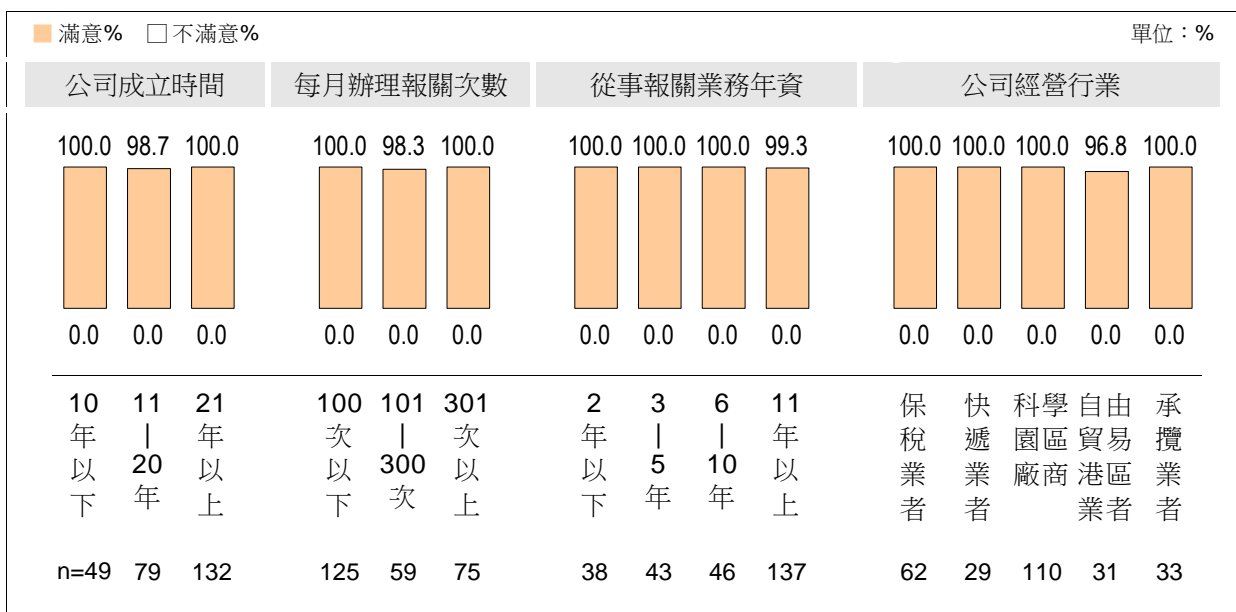
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆為 0%，僅成立 11-20 年業者的滿意度未達 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆為 0%，僅報關次數 101-300 次業者的滿意度未達 100%。

**年 資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 9，不滿意度皆為 0%，僅年資 11 年以上業者的滿意度未達 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意度皆為 0%，僅自由貿易港區業者業者的滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「出口通關作業」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-1-2-2 「出口通關」作業服務措施滿意度—按業者屬性分

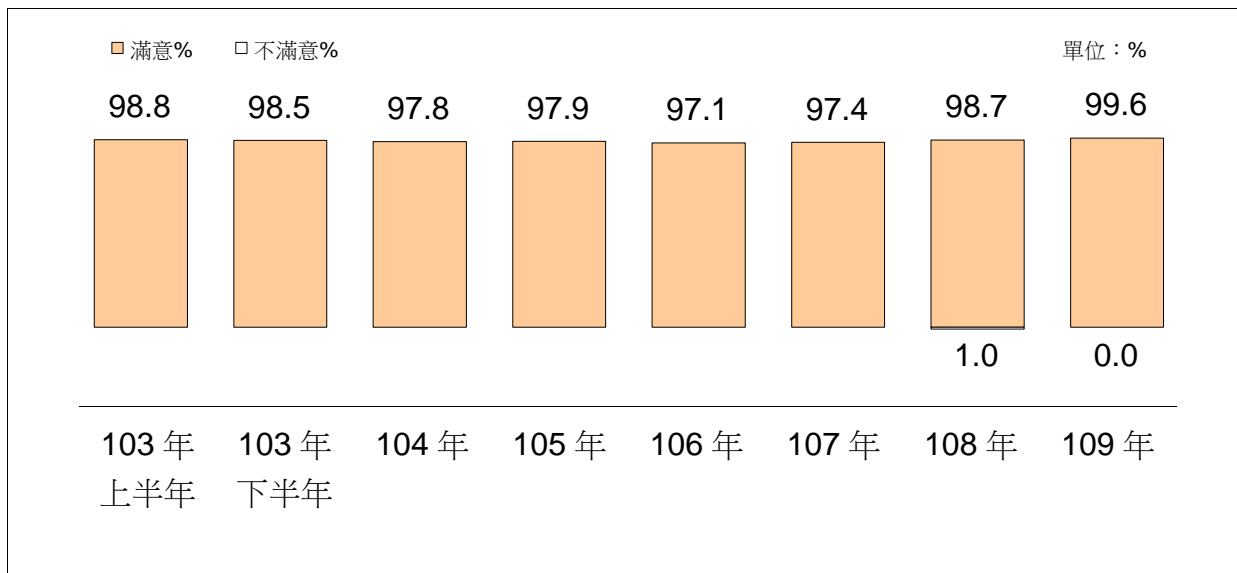
(二)不滿意項目、單位及原因

有經驗的受訪業者並沒有任何人表示不滿意臺北關「出口通關」作業服務措施。

## (二)年度比較

### 1.趨勢分析

歷年「出口通關」作業服務措施滿意度皆高於9成7，而以今(109)年滿意度99.6%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-1-2-3 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升0.9個百分點，不滿意度下降1.0個百分點，而無意見上升0.1個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-1-2-1】

表5-2-1-2-1 「出口通關」作業服務措施滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 308      | 265     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 98.7     | 99.6    | +0.9      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.0      | 0.0     | -1.0      |    |
|       | 無意見         | 0.3      | 0.4     | +0.1      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 30.2     | 53.6    | +23.4     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 68.5     | 46.0    | -22.5     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 1.0      | 0.0     | -1.0      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.3      | 0.4     | +0.1      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

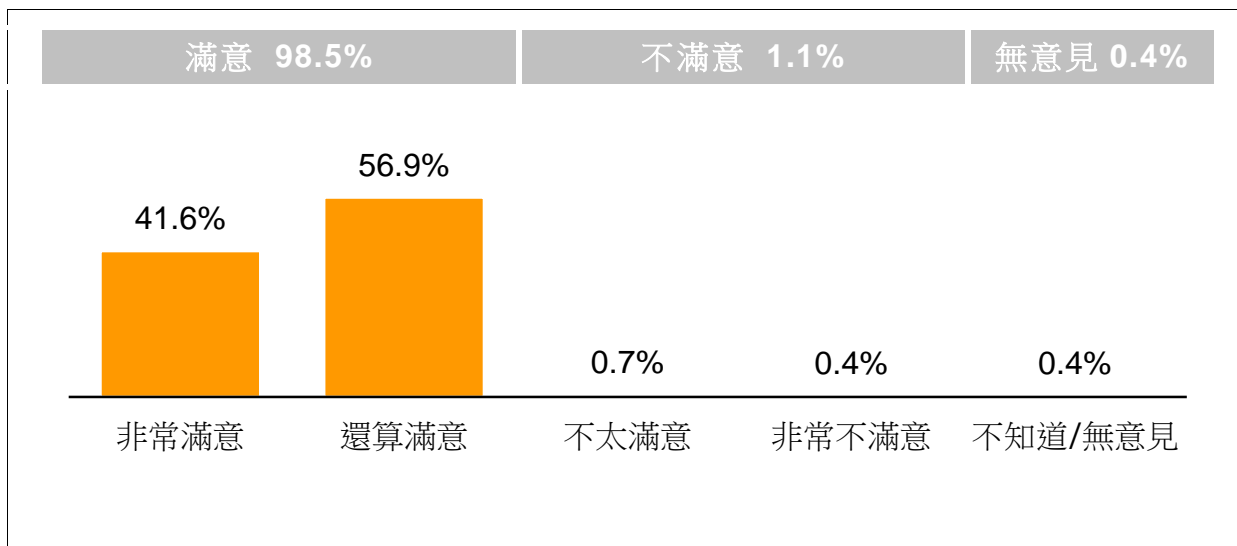
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 三、資訊網站服務措施

#### (一)滿意度為 98.5%

##### 1. 整體分析

有瀏覽經驗的受訪業者對於臺北關「資訊網站服務措施」的看法，有 98.5% 表示滿意(非常滿意 41.6%，還算滿意 56.9%)，1.1% 表示不滿意(不太滿意 0.7%，非常不滿意 0.4%)，另有 0.4% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您對本關資訊網站(<http://taipei.customs.gov.tw/>)服務措施是否滿意？(調查對象：有瀏覽臺北關資訊網站者 n=267)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-3-1 「資訊網站服務措施」滿意度

##### 2. 按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「資訊網站服務措施」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-1-3-2】

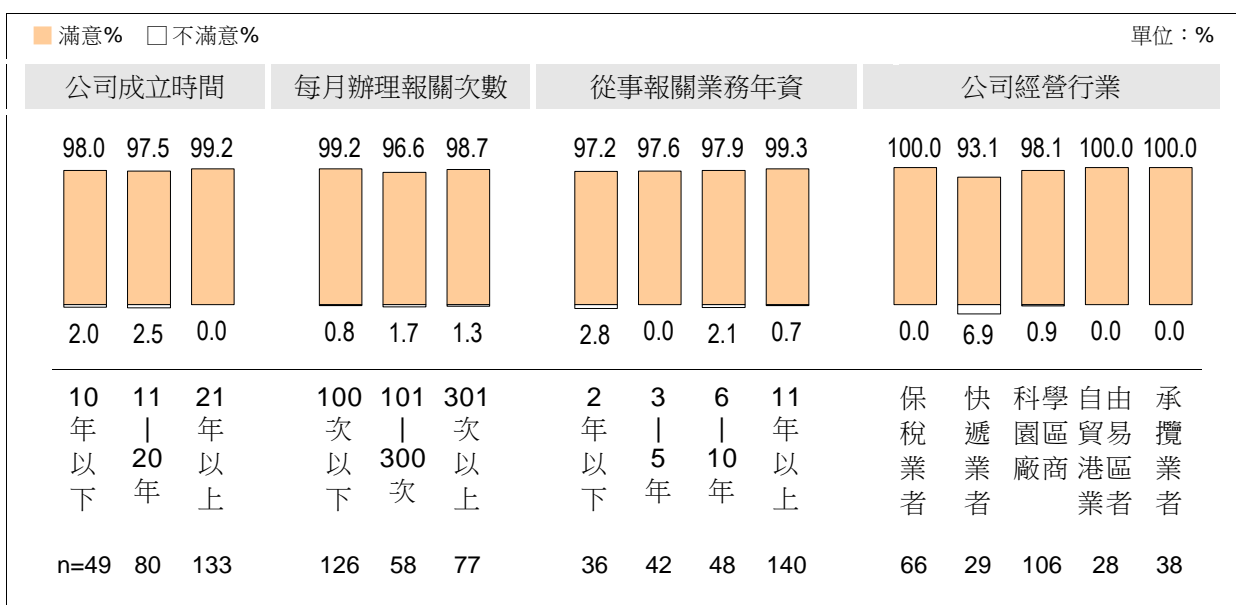
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中 21 年以上業者滿意度最高有 99.2%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 6，不滿意度皆低於 2%，其中報關次數 100 次以下業者的滿意度最高有 99.2%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 11 年以上者的滿意度最高有 99.3%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度介於 0~7%，僅快遞業者及科學園區廠商滿意度未達 100%，而快遞業者有較高不滿意度約 6.9%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「資訊網站服務措施」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-1-3-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意項目及原因

有瀏覽經驗的受訪業者有 1.1% (3 人) 不滿意臺北關「資訊網站服務措施」。

不滿意「項目」以回答「網站搜尋功能」(2 人) 居多，其次分別有 1 人回答「貨物通關資訊」及「旅客通關資訊」；不滿意的「原因」以回答「查無所要資訊」(3 人)。

表 5-2-1-3-1 不滿意項目及原因

單位：人次

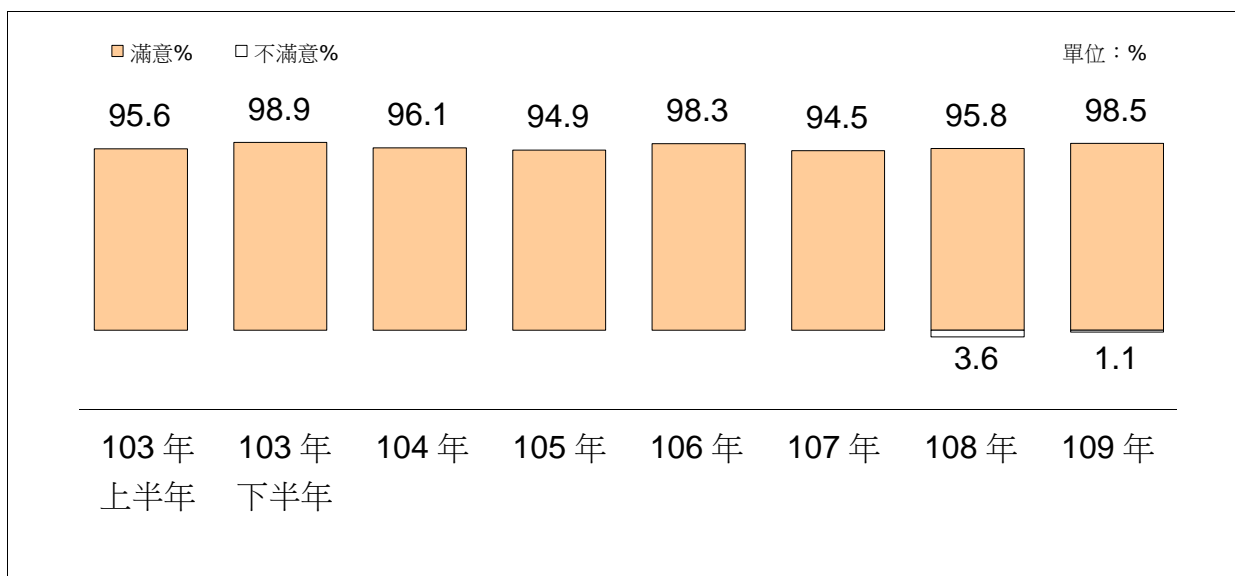
| 不滿意項目       |     | 不滿意原因       |     |
|-------------|-----|-------------|-----|
| 項目          | 回答數 | 項目          | 回答數 |
| 網 站 搜 尋 功 能 | 2   | 查 無 所 要 資 訊 | 3   |
| 貨 物 通 關 資 訊 | 1   |             |     |
| 旅 客 通 關 資 訊 | 1   |             |     |
| 總 訪 問 人 數   | 3   | 總 訪 問 人 數   | 3   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「資訊網站服務措施」滿意度皆高於9成4，今(109)年滿意度98.5%，僅次於103年下半年的98.9%。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-1-3-3 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升2.7個百分點，不滿意度下降2.5個百分點，而無意見下降0.3個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-1-3-2】

表5-2-1-3-2 「資訊網站服務措施」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 304      | 267     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 95.8     | 98.5    | +2.7      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 3.6      | 1.1     | -2.5      |    |
|       | 無意見         | 0.7      | 0.4     | -0.3      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 24.7     | 41.6    | +16.9     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 71.1     | 56.9    | -14.2     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 3.6      | 0.7     | -2.9      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.4     | +0.4      |    |
|       | 無意見         | 0.7      | 0.4     | -0.3      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

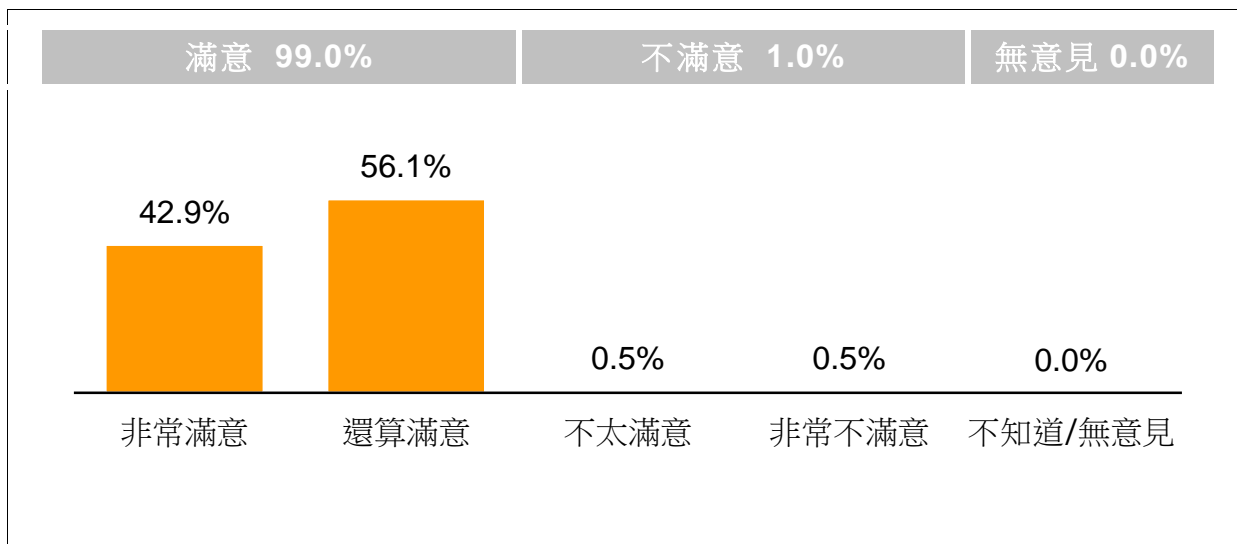
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 四、辦理各項講習、說明會、研討會

### (一)滿意度為 99.0%

#### 1.整體分析

有參加經驗的受訪業者對於臺北關辦理各項講習、說明會、研討會的看法，有 99.0%表示滿意(非常滿意 42.9%，還算滿意 56.1%)，1.0%表示不滿意(不太滿意 0.5%，非常不滿意 0.5%)，另有 0.0%表示不知道/無意見。



Q.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?(調查對象：有參加過臺北關辦理的各項講習、說明會、研討會者 n=205)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-4-1 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「辦理各項講習、說明會、研討會」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-1-4-2】

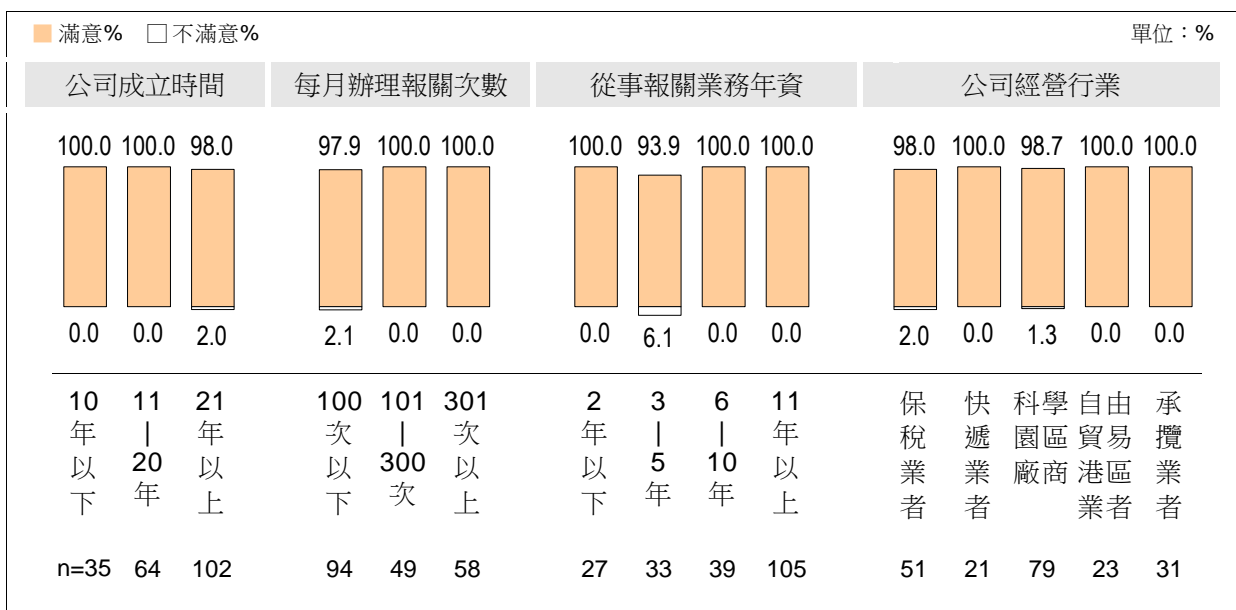
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，其中成立 10 年以下及 11-20 年業者滿意度皆為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中報關 101~300 次及 301 次以上業者的滿意度皆為 100%。

**年 資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度介於 0~7%，其中年資在 2 年以下及 6 年以上者的滿意度皆為 100%，年資在 3-5 年者有較高的不滿意度約 6.1%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，僅保稅業者及科學園區廠商的滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「辦理各項講習、說明會、研討會」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-1-4-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按業者屬性分

(二)不滿意場次名稱及原因

有參加經驗的受訪業者有 1.0% (2 人)不滿意臺北關辦理各項講習、說明會、研討會。

不滿意「場次名稱」皆未反應；不滿意的「原因」分別各有 1 人回答「資訊沒有很清楚」及「場次都在臺北辦，竹科沒有」。

表 5-2-1-4-1 不滿意場次名稱及原因

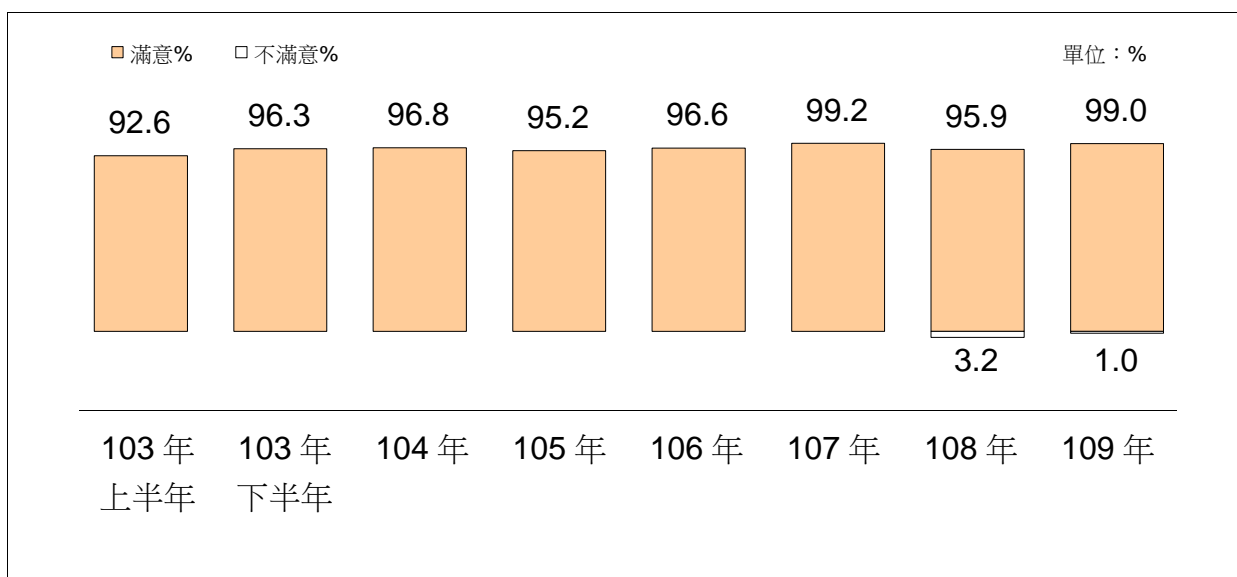
| 不滿意場次名稱 |     | 不滿意原因        |     |
|---------|-----|--------------|-----|
| 項目      | 回答數 | 項目           | 回答數 |
| 無反應     | 2   | 資訊沒有很清楚      | 1   |
|         |     | 場次都在臺北辦，竹科沒有 | 1   |
| 總訪問人數   | 2   | 總訪問人數        | 2   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

## (三)年度比較

## 1.趨勢分析

歷年「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度皆高於9成2，以107年滿意度99.2%最高，今(109)年滿意度99.0%居次。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-1-4-3 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分

## 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升3.1個百分點，不滿意度下降2.2個百分點，而無意見下降0.9個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-1-4-2】

表5-2-1-4-2 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 222      | 205     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 95.9     | 99.0    | +3.1      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 3.2      | 1.0     | -2.2      |    |
|       | 無意見         | 0.9      | 0.0     | -0.9      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 25.2     | 42.9    | +17.7     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 70.7     | 56.1    | -14.6     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.7      | 0.5     | -2.2      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.5      | 0.5     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.9      | 0.0     | -0.9      |    |

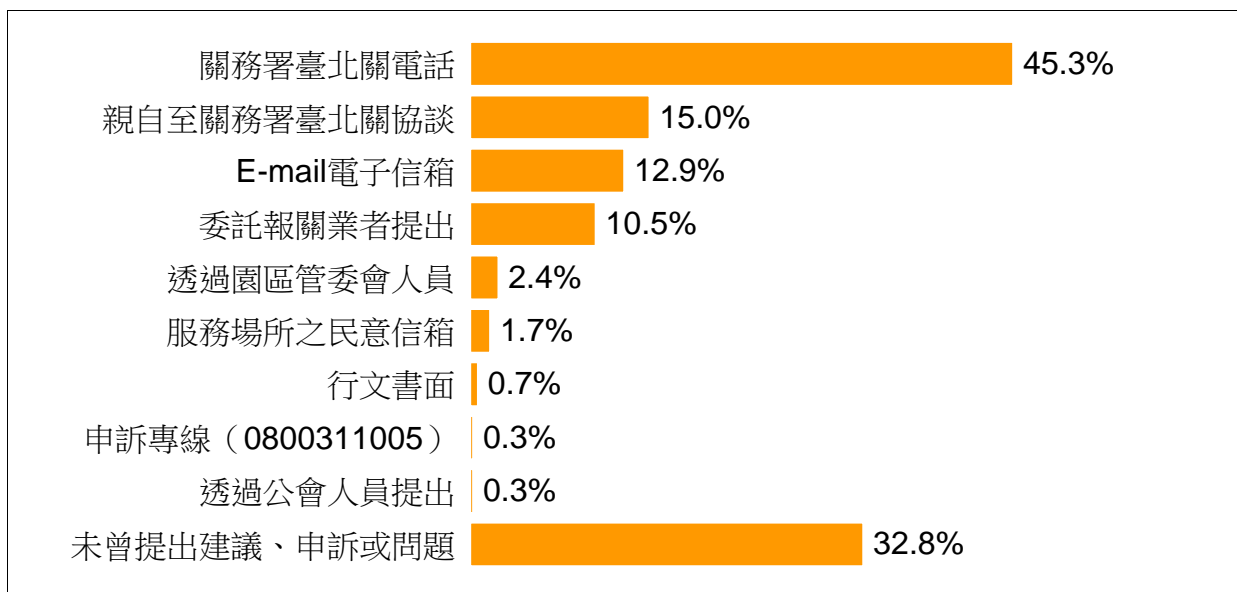
註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 五、處理建議、申訴或問題

### (一)提出建議、申訴或問題的管道

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向臺北關提出建議、申訴或問題。調查顯示，前3項依序為「關務署臺北關電話」(45.3%)、「親自至關務署臺北關協談」(15.0%)、「E-mail 電子信箱」(12.9%)及「委託報關業者提出」(10.5%)。其餘項目回答比率皆在3%以下。另有32.8%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。



Q.請問您通常以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題？【可複選】(調查對象：全體受訪者 n=287)

圖5-2-1-5-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題

### 2.按業者屬性分

從事報關業務2年以下的業者有較高比率未曾提出建議、申訴或問題。無論辦理報關多寡或從事報關業務年資長短，業者皆是最多透過「關務署臺北關電話」，而保稅業者也有2成5透過「親自至關務署臺北關協談」。

表5-2-1-5-1 以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題—按業者屬性分

單位：人；%

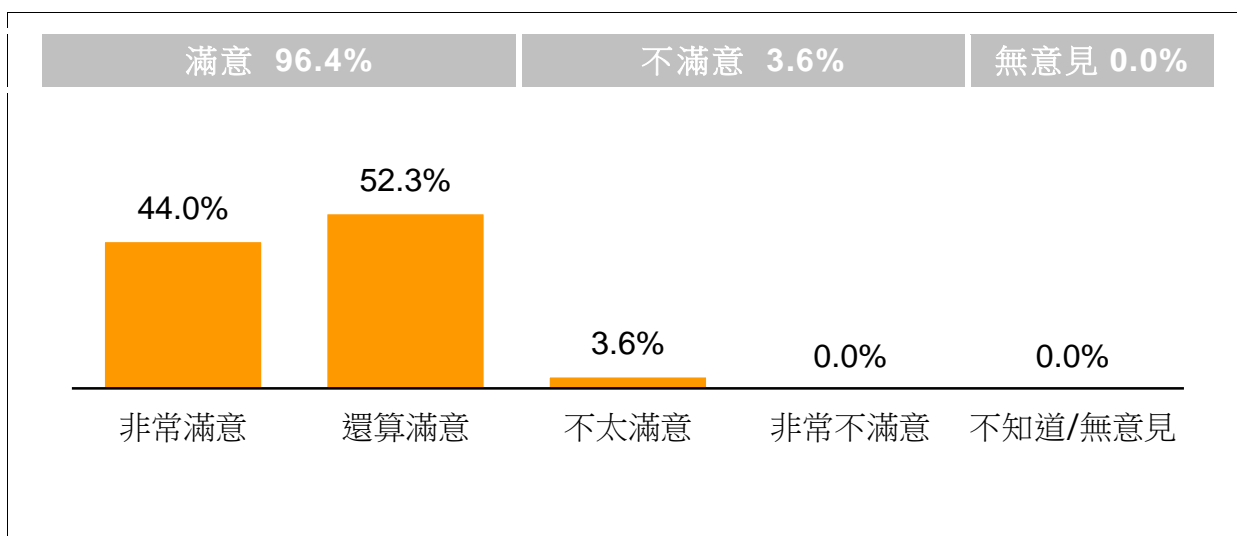
| 業者屬性                 |          | 樣本數 | 關務署<br>臺北關<br>電話 | 親自至<br>關務署<br>臺北關<br>協談 | E-mail<br>電子信<br>箱 | 委託報<br>關業者<br>提出 | 透過園<br>區管委<br>會人員 | 服務場<br>所之民<br>意信箱 | 行文書<br>面 | 申訴專<br>線 | 透過公<br>會人員<br>提出 | 未曾<br>提出 |
|----------------------|----------|-----|------------------|-------------------------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------|----------|------------------|----------|
| 從事<br>報關<br>業務<br>年資 | 2年以下     | 40  | 32.5             | 10.0                    | 15.0               | 2.5              | 2.5               | 0.0               | 0.0      | 0.0      | 0.0              | 52.5     |
|                      | 3-5年     | 44  | 47.7             | 9.1                     | 13.6               | 13.6             | 0.0               | 2.3               | 2.3      | 0.0      | 0.0              | 29.5     |
|                      | 6-10年    | 53  | 37.7             | 17.0                    | 11.3               | 15.1             | 0.0               | 0.0               | 0.0      | 0.0      | 0.0              | 34.0     |
|                      | 11年以上    | 149 | 51.0             | 17.4                    | 12.1               | 10.1             | 4.0               | 2.7               | 0.7      | 0.7      | 0.7              | 28.2     |
| 經營<br>行業             | 保稅業者     | 68  | 51.5             | 25.0                    | 17.6               | 8.8              | 0.0               | 1.5               | 0.0      | 0.0      | 0.0              | 30.9     |
|                      | 快遞業者     | 32  | 56.3             | 18.8                    | 12.5               | 3.1              | 0.0               | 0.0               | 3.1      | 0.0      | 0.0              | 31.3     |
|                      | 科學園區廠商   | 114 | 31.6             | 8.8                     | 8.8                | 19.3             | 6.1               | 1.8               | 0.0      | 0.0      | 0.9              | 36.8     |
|                      | 自由貿易港區業者 | 31  | 45.2             | 12.9                    | 19.4               | 0.0              | 0.0               | 6.5               | 0.0      | 3.2      | 0.0              | 38.7     |
|                      | 承攬業者     | 42  | 64.3             | 14.3                    | 11.9               | 2.4              | 0.0               | 0.0               | 2.4      | 0.0      | 0.0              | 21.4     |

註：此問項為複選題。

## (二)滿意度為 96.4%

### 1.整體分析

有經驗的受訪業者對於臺北關「處理建議、申訴或問題」的看法，有 96.4% 表示滿意(非常滿意 44.0%，還算滿意 52.3%)，3.6% 表示不滿意(不太滿意 3.6%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q.請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？(調查對象：有提出建議、申訴或問題者 n=193)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-5-2 「處理建議、申訴或問題」滿意度

### 2.按業者屬性分

不同「公司成立時間」、「每月辦理報關次數」、「從事報關業務年資」、「公司經營行業」及「提出建議、申訴或問題的方式」受訪業者對於「處理建議、申訴或問題」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-1-5-3】

**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆在 9 成 5 以上，不滿意度介於 3~5%，其中以成立 21 年以上業者滿意度最高有 97.0%，而成立 10 年以上業者有較高不滿意度約 5%。

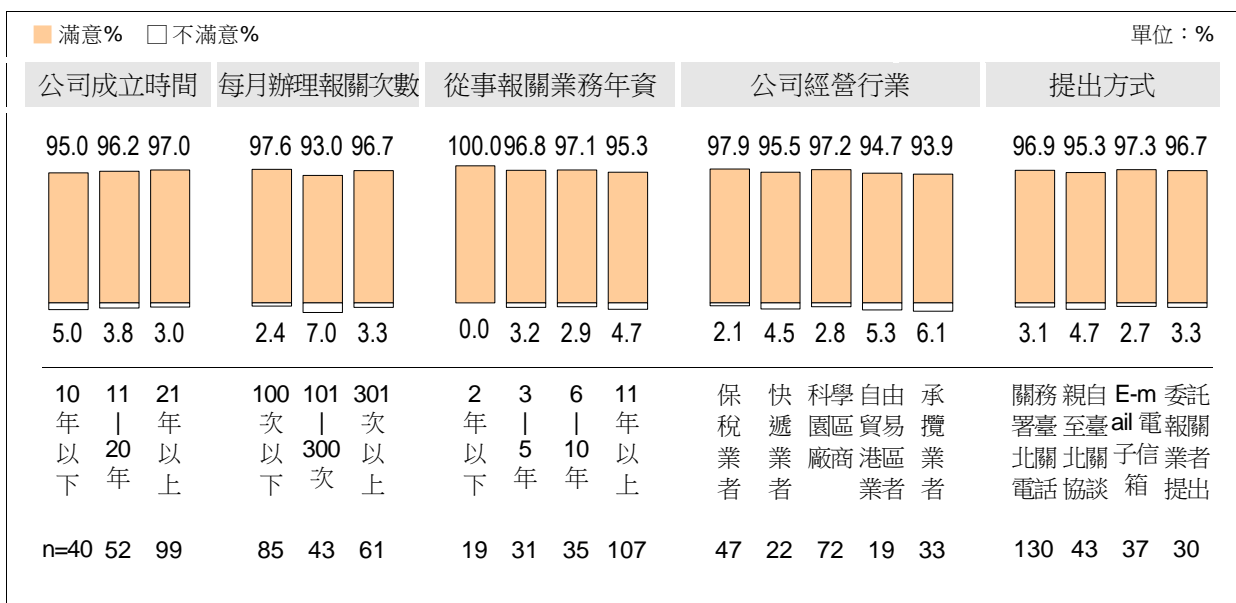
**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆在 9 成 3 以上，不滿意度介於 2~7%，其中報關 100 次以下業者的滿意度最高有 97.6%，而報關 101-300 次業者有較高不滿意度約 7%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 5，不滿意度介於 0~5%，其中年資在 2 年以下者的滿意度為 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆高於 9 成 3，不滿意度介於 2~7%，其中保稅業者滿意度最高有 97.9%，而承攬業者有較高不滿意度約 6.1%。

**提出方式：**不同提出方式業者滿意度皆高於 9 成 5，不滿意度介於 2~5%，其中以透過 E-mail 電子信箱提出者的滿意度最高有 97.3%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「處理建議、申訴或問題」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-1-5-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按業者屬性分

(三)不滿意單位及原因

有經驗的受訪業者有 3.6% (7 人)不滿意「處理建議、申訴或問題」。

不滿意單位分別各有 1 人回答「業務一組」、「竹圍分關」及「業務二組新竹業務課」；不滿意的原因以回答「提出問題都沒有回覆」(2 人)居多，其次分別各有 1 人回答「電話轉接次數多」、「無法解決問題」、「專業知識不足」及「退稅清表不接受紙本，只線上」。

表 5-2-1-5-2 不滿意單位及原因

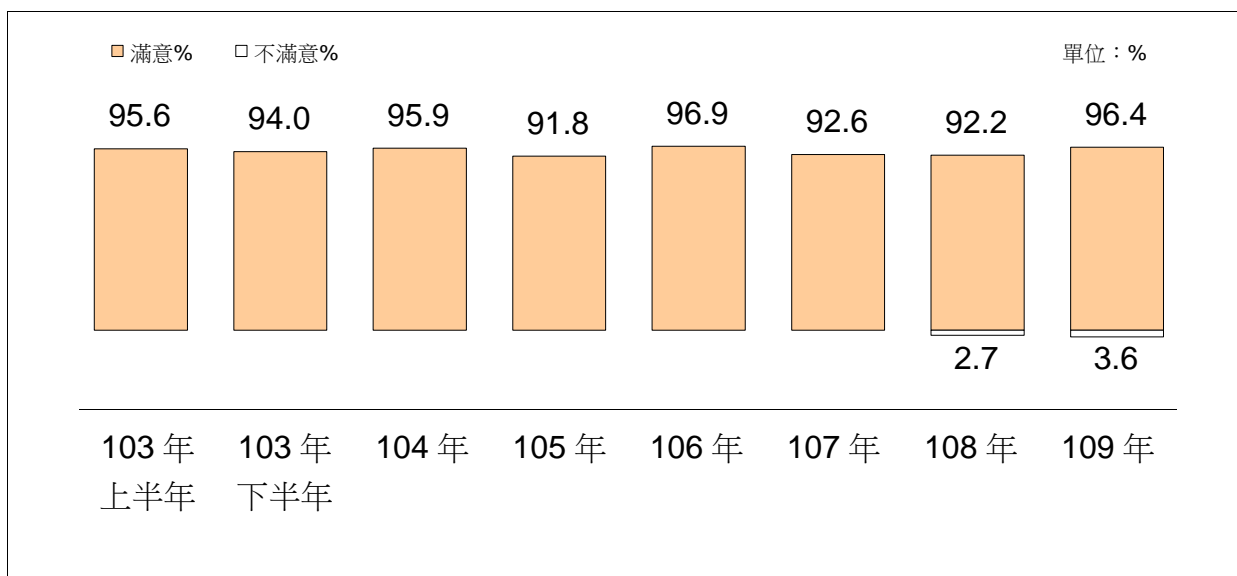
| 不滿意單位     |     | 不滿意原因         |     |
|-----------|-----|---------------|-----|
| 項目        | 回答數 | 項目            | 回答數 |
| 業務一組      | 1   | 提出問題都沒有回覆     | 2   |
| 竹圍分關      | 1   | 電話轉接次數多       | 1   |
| 業務二組新竹業務課 | 1   | 無法解決問題        | 1   |
| 無反應       | 4   | 專業知識不足        | 1   |
|           |     | 退稅清表不接受紙本，只線上 | 1   |
|           |     | 無反應           | 1   |
| 總訪問人數     | 7   | 總訪問人數         | 7   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

## (四)年度比較

### 1.趨勢分析

歷年「處理建議、申訴或問題」滿意度皆高於9成1，以106年滿意度96.9%最高，今(109)年滿意度96.4%居次。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-1-5-4 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分

### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升4.2個百分點，不滿意度上升0.9個百分點，而無意見下降5.0個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-1-5-3】

表5-2-1-5-3 「處理建議、申訴或問題」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 220      | 193     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 92.2     | 96.4    | +4.2      | —  |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 2.7      | 3.6     | +0.9      |    |
|       | 無意見         | 5.0      | 0.0     | -5.0      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 17.7     | 44.0    | +26.3     | —  |
|       | 還算滿意 (2)    | 74.5     | 52.3    | -22.2     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.7      | 3.6     | +0.9      |    |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 5.0      | 0.0     | -5.0      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

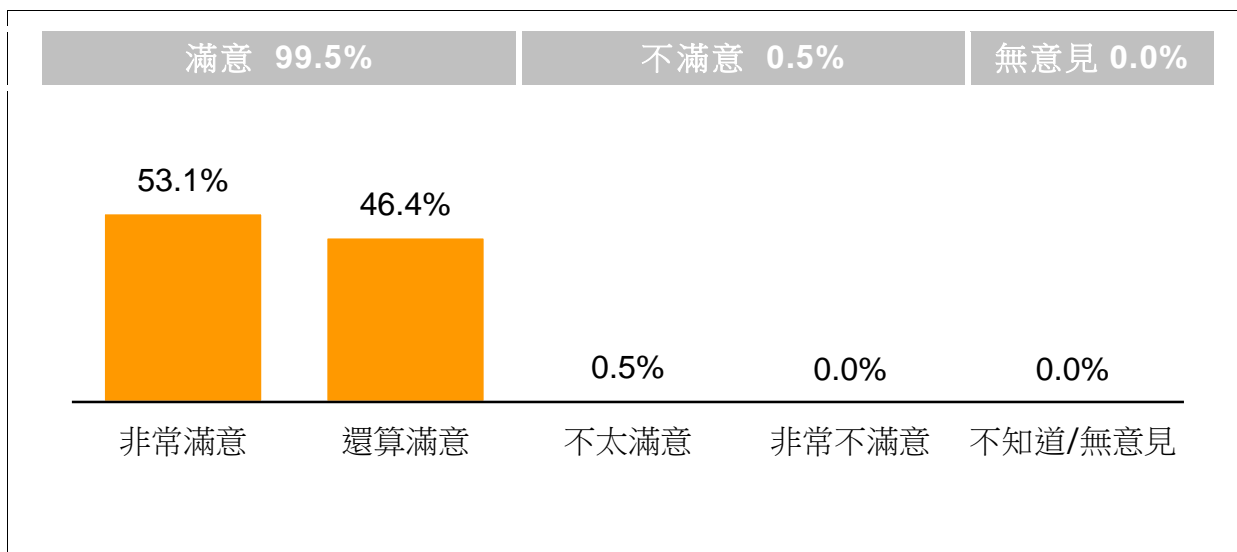
## 貳、人員服務

### 一、處理案件專業性

#### (一)滿意度為 99.5%

##### 1.整體分析

有接觸經驗的受訪業者對於臺北關「處理案件專業性」的看法，有 99.5% 表示滿意(非常滿意 53.1%，還算滿意 46.4%)，0.5% 表示不滿意(不太滿意 0.5%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q. 請問您至關務署臺北關臨櫃接洽業務時，對關務署臺北關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？(調查對象：有接觸臺北關人員「處理案件專業性」者 n=209)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-1-1 「處理案件專業性」滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「處理案件專業性」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-2-1-2】

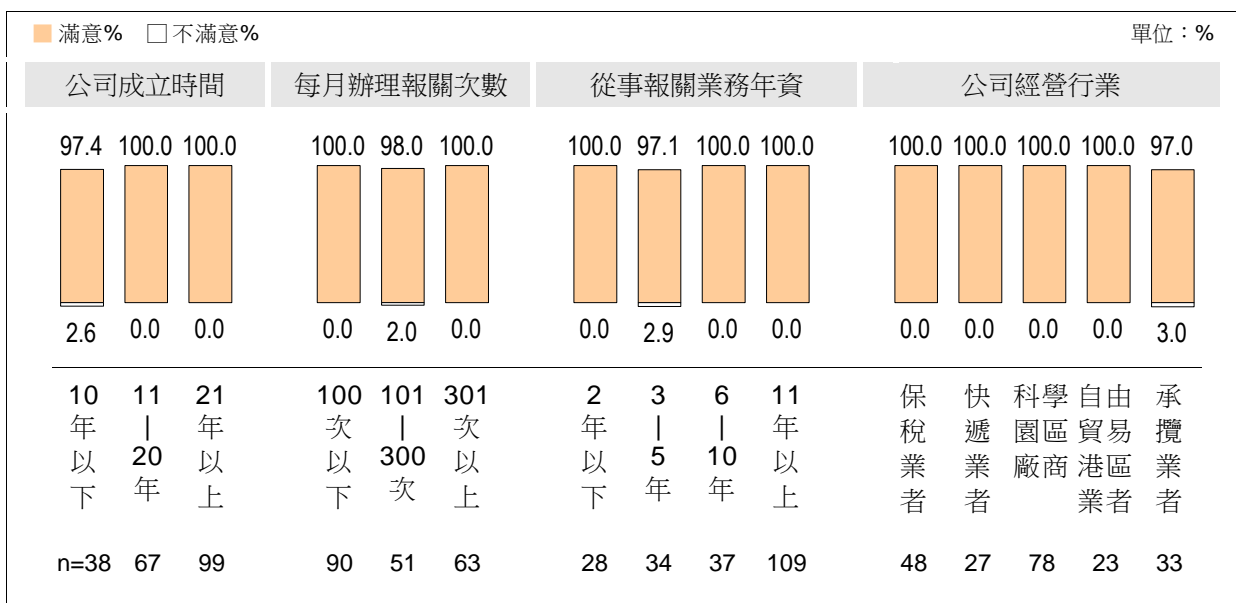
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中成立 11 年以上業者滿意度皆為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，其中報關次數 100 次以下和 301 次以上業者的滿意度皆為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，其中年資在 2 年以下及 6 年以上者的滿意度皆為 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆在 9 成 7 以上，不滿意度皆低於 4%，除承攬業者外，其他行業業者滿意度皆為 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「處理案件專業性」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-2-1-2 「處理案件專業性」滿意度—按業者屬性分

## (二)不滿意單位及原因

有接觸經驗的受訪業者有 0.5% (1 人)不滿意臺北關「處理案件專業性」。

不滿意「單位」為「業務一組」及「業務二組」；不滿意的「項目」則是「未提供明確答案」。

表 5-2-2-1-1 不滿意單位及原因

單位：人次

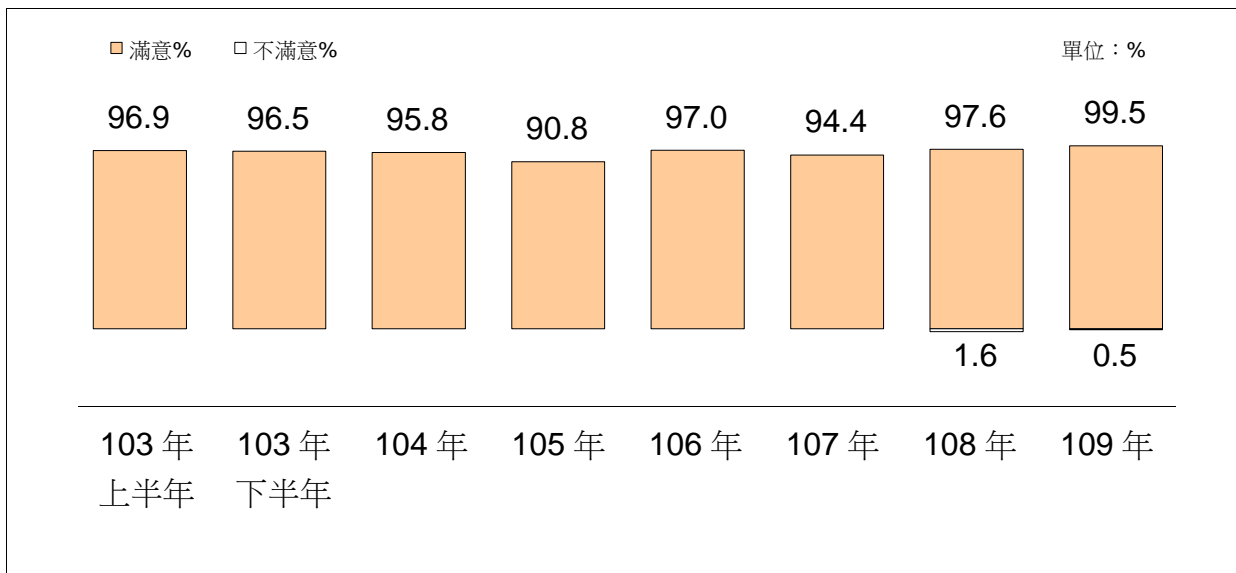
| 不滿意單位     |     | 不滿意原因         |     |
|-----------|-----|---------------|-----|
| 項目        | 回答數 | 項目            | 回答數 |
| 業 務 一 組   | 1   | 未 提 供 明 確 答 案 | 1   |
| 業 務 二 組   | 1   |               |     |
| 總 訪 問 人 數 | 1   | 總 訪 問 人 數     | 1   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「處理案件專業性」滿意度皆高於9成，近兩年滿意度皆高於9成7，而以今(109)年滿意度99.5%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-2-1-3 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升1.9個百分點，不滿意度下降1.1個百分點，而無意見下降0.8個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-2-1-2】

表5-2-2-1-2 「處理案件專業性」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 246      | 209     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 97.6     | 99.5    | +1.9      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 1.6      | 0.5     | -1.1      |    |
|       | 無意見         | 0.8      | 0.0     | -0.8      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 28.5     | 53.1    | +24.6     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 69.1     | 46.4    | -22.7     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 1.6      | 0.5     | -1.1      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.8      | 0.0     | -0.8      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

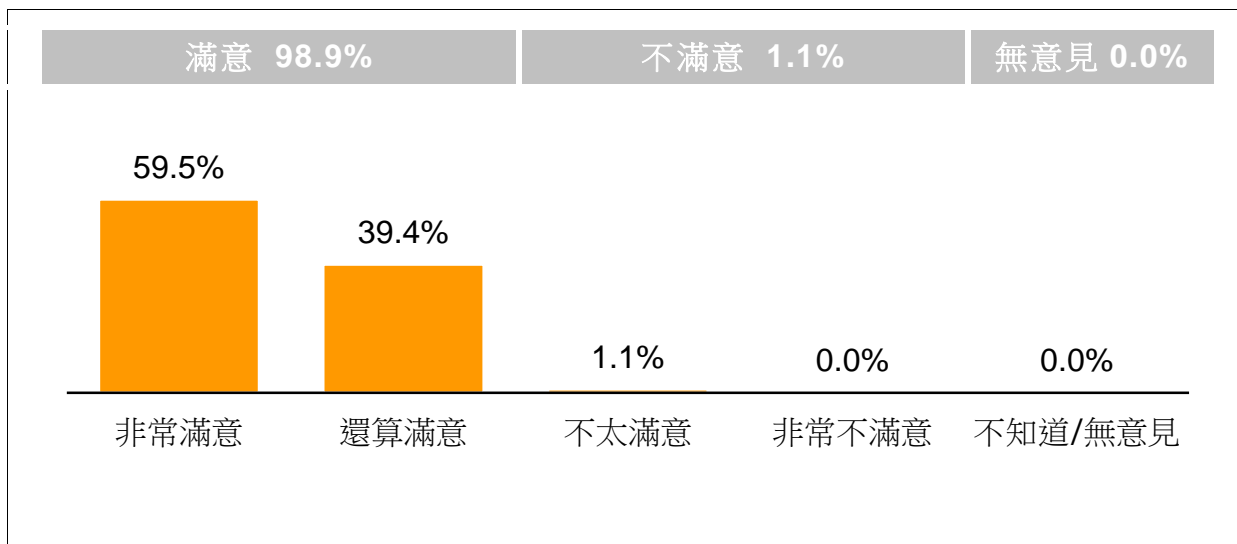
2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、電話服務禮儀

### (一)滿意度為 98.9%

#### 1.整體分析

有接觸經驗的受訪業者對於臺北關人員「電話服務禮儀」的看法，有 98.9% 表示滿意(非常滿意 59.5%，還算滿意 39.4%)，1.1% 表示不滿意(不太滿意 1.1%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.0% 表示不知道/無意見。



Q.請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？(調查對象：有接觸臺北關「人員電話服務禮儀」者 n=269)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-2-1 「電話服務禮儀」滿意度

#### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「人員電話服務禮儀」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-2-2-2】

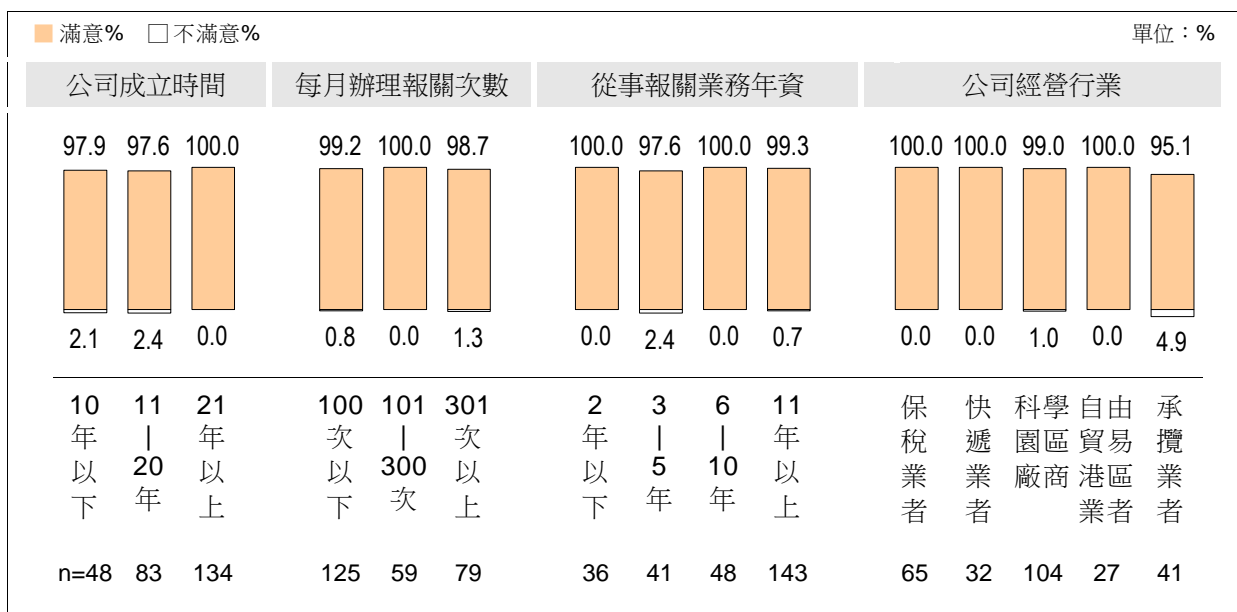
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中 21 年以上業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 8，不滿意度皆低於 2%，其中報關次數 101-300 次業者的滿意度為 100%。

**年 資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 7，不滿意度皆低於 3%，其中年資在 2 年以下及 6-10 年者的滿意度為 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆高於 9 成 5，不滿意度皆低於 5%，僅承攬業者及科學園區廠商的滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「人員電話服務禮儀」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-2-2-2 「電話服務禮儀」滿意度—按業者屬性分

## (二) 不滿意單位及原因

有接觸經驗的受訪業者有 1.1% (3 人) 不滿意「人員電話服務禮儀」。

不滿意「處所」分別有 1 人回答「業務二組」及「公關機要股」；不滿意的「原因」分別有 1 人回答「口氣不佳」、「接聽速度過久」及「電話轉接次數太多」。

表 5-2-2-2-1 不滿意單位及原因

單位：人次

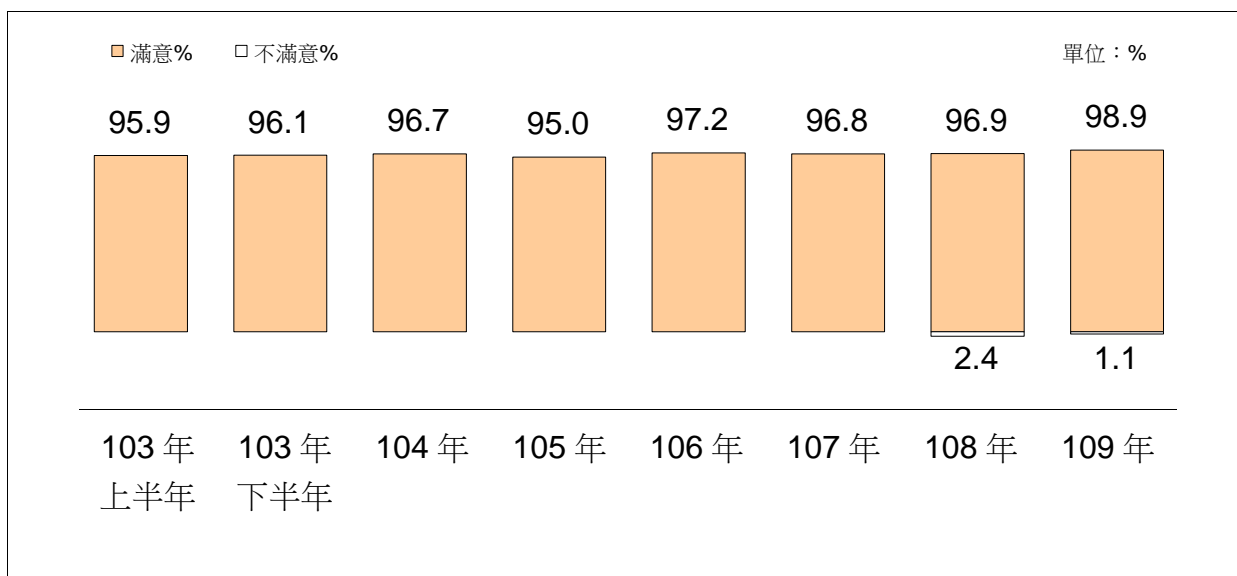
| 不滿意單位     |     | 不滿意原因           |     |
|-----------|-----|-----------------|-----|
| 項目        | 回答數 | 項目              | 回答數 |
| 業 務 二 組   | 1   | 口 氣 不 佳         | 1   |
| 公 關 機 要 股 | 1   | 接 聽 速 度 過 久     | 1   |
| 無 反 應     | 1   | 電 話 轉 接 次 數 太 多 | 1   |
| 總 訪 問 人 數 | 3   | 總 訪 問 人 數       | 3   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「電話服務禮儀」滿意度皆在9成5以上，而以今(109)年滿意度98.9%最高。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-2-2-3 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升2.0個百分點，不滿意度下降1.3個百分點，而無意見下降0.7個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-2-2-2】

表5-2-2-2-2 「電話服務禮儀」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 289      | 269     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 96.9     | 98.9    | +2.0      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 2.4      | 1.1     | -1.3      |    |
|       | 無意見         | 0.7      | 0.0     | -0.7      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 28.4     | 59.5    | +31.1     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 68.5     | 39.4    | -29.1     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 2.4      | 1.1     | -1.3      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 0.7      | 0.0     | -0.7      |    |

單位：人；%

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

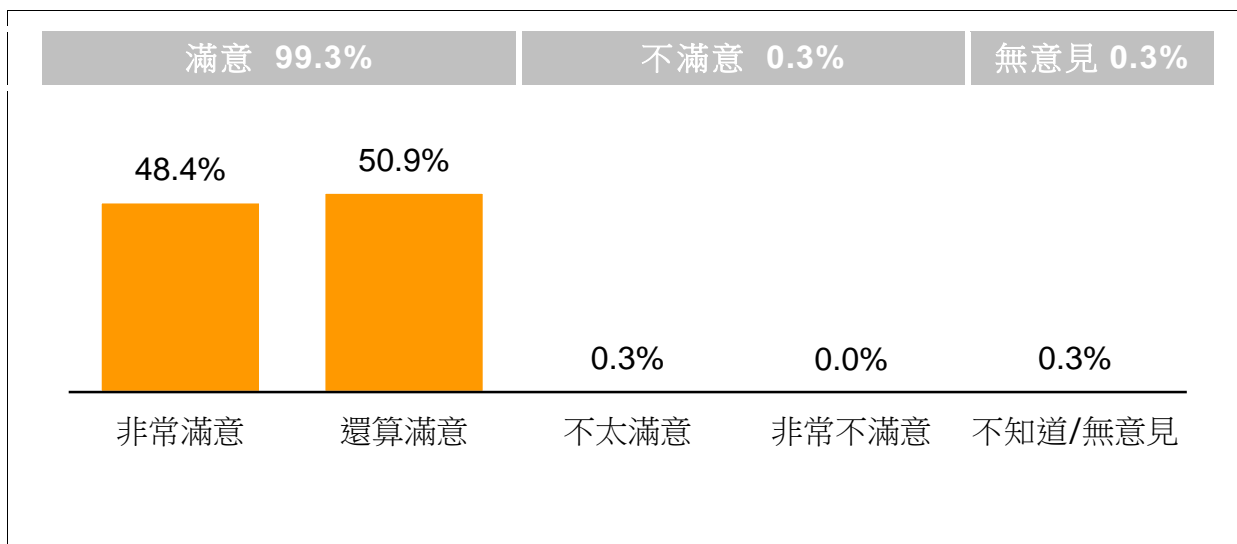
## 參、整體滿意度及彙整

### 一、整體所提供之服務

#### (一)滿意度為 99.3%

##### 1.整體分析

受訪業者對於臺北關「整體所提供之服務」的看法，有 99.3%表示滿意(非常滿意 48.4%，還算滿意 50.9%)，0.3%表示不滿意(不太滿意 0.3%，非常不滿意 0.0%)，另有 0.3%表示不知道/無意見。



Q.請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1-1 「整體所提供之服務」滿意度

##### 2.按業者屬性分

不同「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」受訪業者對於「整體服務」的看法說明如下。【參閱圖 5-2-3-1-2】

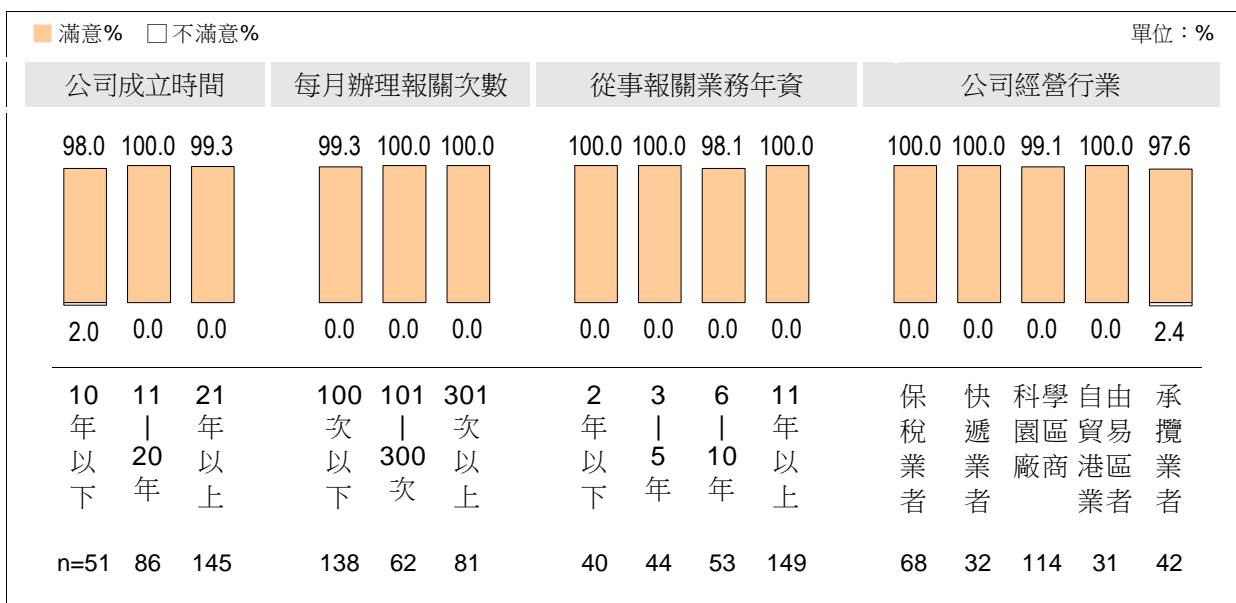
**成立時間：**不同成立時間業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，其中成立 11-20 年業者滿意度為 100%。

**報關次數：**不同報關次數業者滿意度皆高於 9 成 9，其中報關次數 101 次以上業者的滿意度皆為 100%。

**年資：**不同報關業務年資者滿意度皆高於 9 成 8，其中年資在 5 年以下及 11 年以上業者的滿意度皆為 100%。

**經營行業：**不同公司經營行業業者滿意度皆在 9 成 8 以上，不滿意度皆低於 3%，僅承攬業者及科學園區廠商的滿意度未達 100%。

卡方檢定顯示，不同「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」受訪業者對於「整體服務」的看法皆沒有顯著差異。



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信心水準下有顯著差異。

圖5-2-3-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按業者屬性分

## (二)不滿意「整體所提供之服務」的原因

受訪業者有 0.3% (1 人)不滿意「整體所提供之服務」。

不滿意的 1 位受訪業者並未回答不滿意原因。

表 5-2-3-1-1 不滿意「整體所提供之服務」原因

單位：人；百分比

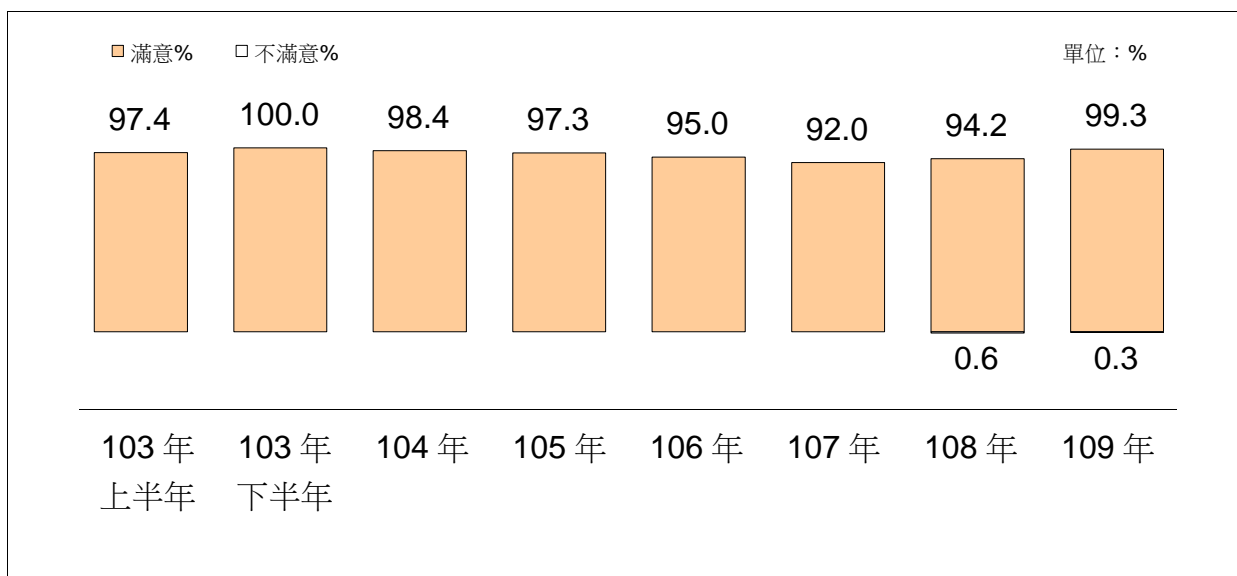
| 項目  | 回答數 |
|-----|-----|
| 無反應 | 1   |
| 總計  | 1   |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

### (三)年度比較

#### 1.趨勢分析

歷年「整體所提供之服務」滿意度皆在9成2以上，以103年下半年滿意度100%最高，今(109)年滿意度99.3%居次。



註：108年調查報告只保留107年及之前調查的滿意%，少了不滿意%資料，因此107年及之前調查只呈現滿意%。

圖5-2-3-1-3 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分

#### 2.近二年調查比較

今(109)年與108年比較來看，滿意度上升5.1個百分點，不滿意度下降0.3個百分點，而無意見下降5.0個百分點。卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-2-3-1-2】

表5-2-3-1-2 「整體所提供之服務」滿意度—按年度別分

| 項目    |             | 108~109年 |         | 近二年比較     |    |
|-------|-------------|----------|---------|-----------|----|
|       |             | 108年(1)  | 109年(2) | 差距(2)-(1) | 檢定 |
| 樣本數   |             | 340      | 287     | —         |    |
| 彙整    | 滿意 (1)+(2)  | 94.2     | 99.3    | +5.1      |    |
|       | 不滿意 (3)+(4) | 0.6      | 0.3     | -0.3      |    |
|       | 無意見         | 5.3      | 0.3     | -5.0      |    |
| 簡單百分比 | 非常滿意 (1)    | 22.1     | 48.4    | +26.3     |    |
|       | 還算滿意 (2)    | 72.1     | 50.9    | -21.2     |    |
|       | 不太滿意 (3)    | 0.6      | 0.3     | -0.3      | —  |
|       | 非常不滿意 (4)   | 0.0      | 0.0     | 0.0       |    |
|       | 無意見         | 5.3      | 0.3     | -5.0      |    |

註：1.滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

2.「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、其他意見、鼓勵或建議事項

有 22 位受訪業者提出其他意見、鼓勵或建議事項。其中有 3 位是針對「業務二組」，2 位是針對「業務一組」，分別各有 1 位是針對「快遞機放組」、「竹圍分關」及「業務二組新竹業務課」，有 16 位所提內容並非針對特定單位。各單位別之其他意見、鼓勵或建議事項，如下表 5-2-3-2 所示。

表 5-2-3-2 其他意見、鼓勵或建議事項－按單位別分

單位：人；%

| 單位別       | 建議                             | 按單位及內容分 |     | 按單位別分 |      |
|-----------|--------------------------------|---------|-----|-------|------|
|           |                                | 樣本數     | 百分比 | 樣本數   | 百分比  |
| 業務二組      | 增設傳真機                          | 1       | 4.5 | 3     | 13.6 |
|           | 疑供單一窗口操作介面                     | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 辦理研討活動內容流於形式                   | 1       | 4.5 |       |      |
| 業務一組      | 增設傳真機                          | 1       | 4.5 | 2     | 9.1  |
|           | 疑供單一窗口操作介面                     | 1       | 4.5 |       |      |
| 快遞機放組     | 新海關人員對事務流程不熟悉                  | 1       | 4.5 | 1     | 4.5  |
| 竹圍分關      | 專業知識不足                         | 1       | 4.5 | 1     | 4.5  |
| 業務二組新竹業務課 | 繳費申請單可以 E 化，上網列印即可             | 1       | 4.5 | 1     | 4.5  |
| 無針對特定單位   | 每個通關人員的認定標準不一                  | 1       | 4.5 | 16    | 72.7 |
|           | 出口表單流程繁複                       | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 驗關處增加人員                        | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 希望法規變更時，應即時通知                  | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 相關措施變更時應舉辦座談會宣導                | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 電話不要一直轉接                       | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 簡化通關程序                         | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 網站留言應儘速回覆                      | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 講習時希望有桌子                       | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 沒有收到講習通知                       | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 請增加不同關區稅費的繳納，可橫向登帳的服務          | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 增設客服人員線上立即回覆系統                 | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 稅率調降，原 3000 以下免稅，不要改成 2000     | 1       | 4.5 |       |      |
|           | 疫情關係沒有辦理講座，改成一等公務人員上課，但教材沒有通用性 | 1       | 4.5 |       |      |

註：業者可能不只回答 1 項，因此項目回答數加總可能大於總訪問人數。

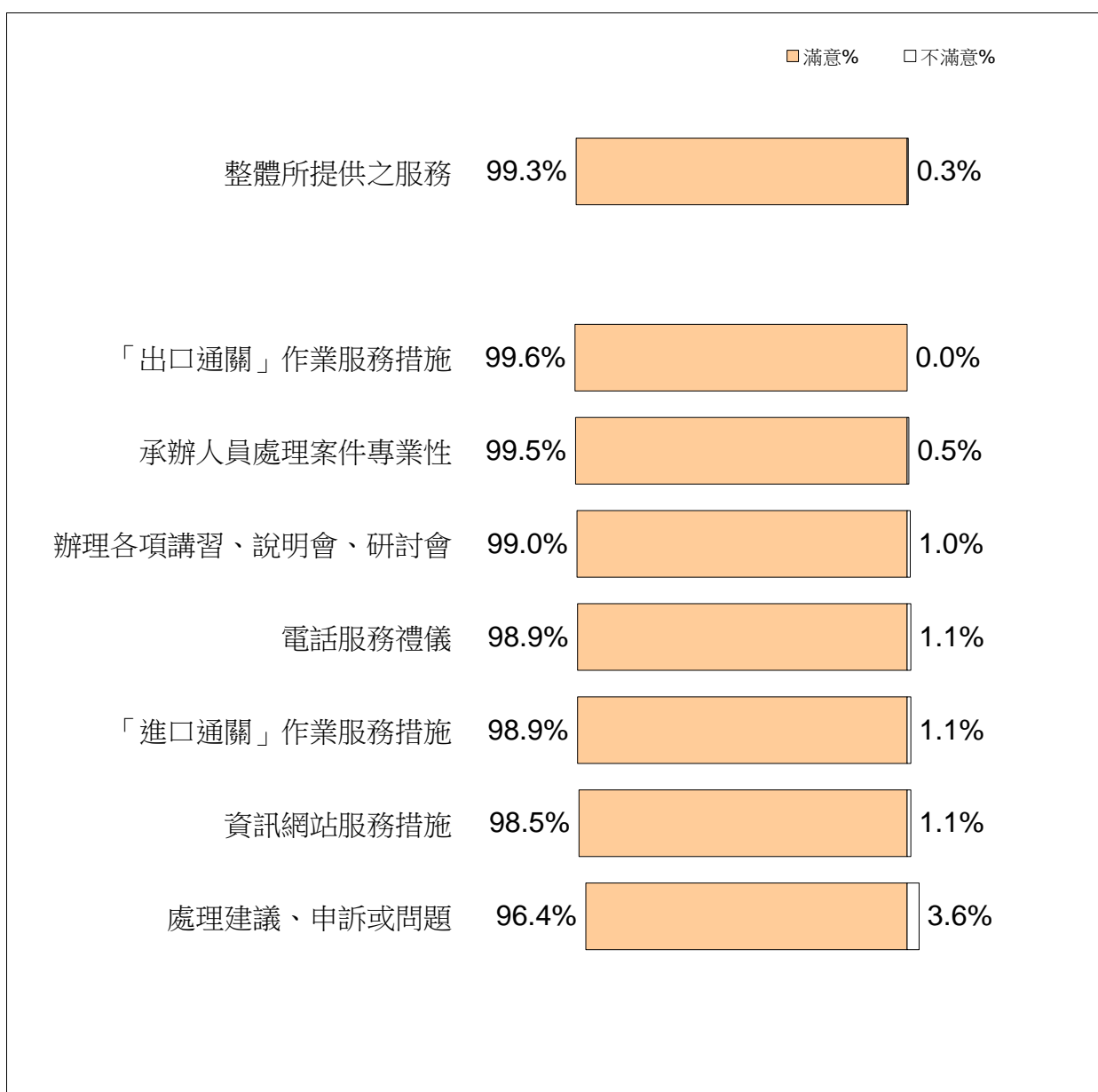
### 三、各項服務滿意度彙整

#### 1. 整體分析

受訪業者有 99.3% 滿意臺北關「整體所提供之服務」，僅 0.3% 不滿意。

就滿意度而言，除「處理建議、申訴或問題」(96.4%)以外，其他服務滿意度皆在 9 成 8 以上。

就各項服務不滿意度而言，除「處理建議、申訴或問題」(3.6%)以外，其他服務不滿意度皆低於 2%。



註：依服務滿意度高低排序。

圖5-2-3-3-1 各項服務滿意度彙整

就 Ridit 值排名(考量滿意程度差異)而言，以「人員電話服務禮儀」表現最佳，其次為「出口通關作業」，再次為「處理案件專業性」。

表 5-2-3-3-1 各項服務滿意度彙整

單位：%

| 項目別       |                | 滿意度  |      |      |     |      |       | Ridit 分析 |         |    |
|-----------|----------------|------|------|------|-----|------|-------|----------|---------|----|
|           |                | 滿意   | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見      | Ridit 值 | 排名 |
| 整體所提供之服務  |                | 99.3 | 48.4 | 50.9 | 0.3 | 0.3  | 0.0   | 0.3      | —       | —  |
| 各項作業及服務措施 | 進口通關作業服務措施     | 98.9 | 46.4 | 52.4 | 1.1 | 1.1  | 0.0   | 0.0      | 0.512   | 4  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 99.6 | 53.6 | 46.0 | 0.0 | 0.0  | 0.0   | 0.4      | 0.475   | 2  |
|           | 資訊網站服務措施       | 98.5 | 41.6 | 56.9 | 1.1 | 0.7  | 0.4   | 0.4      | 0.537   | 7  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 99.0 | 42.9 | 56.1 | 1.0 | 0.5  | 0.5   | 0.0      | 0.529   | 5  |
|           | 處理建議、申訴或問題     | 96.4 | 44.0 | 52.3 | 3.6 | 3.6  | 0.0   | 0.0      | 0.531   | 6  |
| 人員服務      | 處理案件專業性        | 99.5 | 53.1 | 46.4 | 0.5 | 0.5  | 0.0   | 0.0      | 0.478   | 3  |
|           | 人員電話服務禮儀       | 98.9 | 59.5 | 39.4 | 1.1 | 1.1  | 0.0   | 0.0      | 0.448   | 1  |

## 2.按業者屬性分

## (1)按公司成立時間分

卡方檢定顯示，公司成立時間不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-2-3-3-2 各項服務滿意度彙整—按公司成立時間分

單位：%

| 項目別       |                | 公司成立時間 |         |        | 檢定結果  |  |
|-----------|----------------|--------|---------|--------|-------|--|
|           |                | 10 年以下 | 11-20 年 | 21 年以上 |       |  |
| 整體所提服務    | 滿意             | 98.0   | 100.0   | 99.3   |       |  |
|           | 不滿意            | 2.0    | 0.0     | 0.0    |       |  |
|           | 無意見            | 0.0    | 0.0     | 0.7    |       |  |
| 各項作業及服務措施 | 進口通關作業服務措施     | 滿意     | 98.0    | 98.8   | 99.2  |  |
|           |                | 不滿意    | 2.0     | 1.2    | 0.8   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 滿意     | 100.0   | 98.7   | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 1.3    | 0.0   |  |
|           | 資訊網站服務措施       | 滿意     | 98.0    | 97.5   | 99.2  |  |
|           |                | 不滿意    | 2.0     | 2.5    | 0.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.8   |  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意     | 100.0   | 100.0  | 98.0  |  |
|           |                | 不滿意    | 0.0     | 0.0    | 2.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |
|           | 處理建議、申訴或問題     | 滿意     | 95.0    | 96.2   | 97.0  |  |
|           |                | 不滿意    | 5.0     | 3.8    | 3.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |
| 人員服務      | 處理案件專業性        | 滿意     | 97.4    | 100.0  | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意    | 2.6     | 0.0    | 0.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |
|           | 人員電話服務禮儀       | 滿意     | 97.9    | 97.6   | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意    | 2.1     | 2.4    | 0.0   |  |
|           |                | 無意見    | 0.0     | 0.0    | 0.0   |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同公司成立時間調查結果有顯著差異。

## (2)按每月辦理報關次數分

卡方檢定顯示，每月辦理報關次數不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-2-3-3 各項服務滿意度彙整—按每月辦理報關次數分

單位：%

| 項目別       |                | 公司成立時間  |           |         | 檢定結果  |       |  |
|-----------|----------------|---------|-----------|---------|-------|-------|--|
|           |                | 100 次以下 | 101-300 次 | 301 次以上 |       |       |  |
| 指標        | 選項             |         |           |         |       |       |  |
| 整體所提服務    | 滿意             | 99.3    | 100.0     | 100.0   |       |       |  |
|           | 不滿意            | 0.0     | 0.0       | 0.0     |       |       |  |
|           | 無意見            | 0.7     | 0.0       | 0.0     |       |       |  |
| 各項作業及服務措施 | 進口通關作業服務措施     | 滿意      | 99.2      | 96.4    | 100.0 |       |  |
|           |                | 不滿意     | 0.8       | 3.6     | 0.0   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0   |       |  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 滿意      | 100.0     | 98.3    | 100.0 |       |  |
|           |                | 不滿意     | 0.0       | 0.0     | 0.0   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 1.7     | 0.0   |       |  |
|           | 資訊網站服務措施       | 滿意      | 99.2      | 96.6    | 98.7  |       |  |
|           |                | 不滿意     | 0.8       | 1.7     | 1.3   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 1.7     | 0.0   |       |  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意      | 97.9      | 100.0   | 100.0 |       |  |
|           |                | 不滿意     | 2.1       | 0.0     | 0.0   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0   |       |  |
|           | 處理建議、申訴或問題     | 滿意      | 97.6      | 93.0    | 96.7  |       |  |
|           |                | 不滿意     | 2.4       | 7.0     | 3.3   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0   |       |  |
|           | 人員服務           | 處理案件專業性 | 滿意        | 100.0   | 98.0  | 100.0 |  |
|           |                |         | 不滿意       | 0.0     | 2.0   | 0.0   |  |
|           |                |         | 無意見       | 0.0     | 0.0   | 0.0   |  |
| 人員電話服務禮儀  |                | 滿意      | 99.2      | 100.0   | 98.7  |       |  |
|           |                | 不滿意     | 0.8       | 0.0     | 1.3   |       |  |
|           |                | 無意見     | 0.0       | 0.0     | 0.0   |       |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同每月辦理報關次數調查結果有顯著差異。

## (3)按從事報關業務年資分

卡方檢定顯示，從事報關業務年資不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-2-3-3-4 各項服務滿意度彙整—按從事報關業務年資分

單位：%

| 項目別       |                | 從事報關業務年資 |       |        |        | 檢定結果  |       |  |
|-----------|----------------|----------|-------|--------|--------|-------|-------|--|
| 指標        | 選項             | 2 年以下    | 3-5 年 | 6-10 年 | 11 年以上 |       |       |  |
| 整體所提供之服務  | 滿意             | 100.0    | 100.0 | 98.1   | 100.0  |       |       |  |
|           | 不滿意            | 0.0      | 0.0   | 0.0    | 0.0    |       |       |  |
|           | 無意見            | 0.0      | 0.0   | 1.9    | 0.0    |       |       |  |
| 各項作業及服務措施 | 進口通關作業服務措施     | 滿意       | 100.0 | 100.0  | 100.0  | 97.7  |       |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 2.3   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 滿意       | 100.0 | 100.0  | 100.0  | 99.3  |       |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.7   |       |  |
|           | 資訊網站服務措施       | 滿意       | 97.2  | 97.6   | 97.9   | 99.3  |       |  |
|           |                | 不滿意      | 2.8   | 0.0    | 2.1    | 0.7   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 2.4    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意       | 100.0 | 93.9   | 100.0  | 100.0 |       |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 6.1    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           | 處理建議、申訴或問題     | 滿意       | 100.0 | 96.8   | 97.1   | 95.3  |       |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 3.2    | 2.9    | 4.7   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.0   |       |  |
|           | 人員服務           | 處理案件專業性  | 滿意    | 100.0  | 97.1   | 100.0 | 100.0 |  |
|           |                |          | 不滿意   | 0.0    | 2.9    | 0.0   | 0.0   |  |
|           |                |          | 無意見   | 0.0    | 0.0    | 0.0   | 0.0   |  |
| 人員電話服務禮儀  |                | 滿意       | 100.0 | 97.6   | 100.0  | 99.3  |       |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 2.4    | 0.0    | 0.7   |       |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0    | 0.0   |       |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同從事報關業務年資調查結果有顯著差異。

## (4)按經營行業分

卡方檢定顯示，經營行業不同的業者在各項服務的滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-2-3-3-5 各項服務滿意度彙整—按經營行業分

單位：%

| 項目別       |                | 最常洽辦業務地點 |       |        |          |       | 檢定結果  |  |
|-----------|----------------|----------|-------|--------|----------|-------|-------|--|
| 指標        | 選項             | 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  |       |  |
| 整體所提服務    | 滿意             | 100.0    | 100.0 | 99.1   | 100.0    | 97.6  |       |  |
|           | 不滿意            | 0.0      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 2.4   |       |  |
|           | 無意見            | 0.0      | 0.0   | 0.9    | 0.0      | 0.0   |       |  |
| 各項作業及服務措施 | 進口通關作業服務措施     | 滿意       | 100.0 | 96.4   | 98.2     | 100.0 | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 3.6    | 1.8      | 0.0   | 0.0   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |
|           | 出口通關作業服務措施     | 滿意       | 100.0 | 100.0  | 100.0    | 96.8  | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 3.2   | 0.0   |  |
|           | 資訊網站服務措施       | 滿意       | 100.0 | 93.1   | 98.1     | 100.0 | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 6.9    | 0.9      | 0.0   | 0.0   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.9      | 0.0   | 0.0   |  |
|           | 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意       | 98.0  | 100.0  | 98.7     | 100.0 | 100.0 |  |
|           |                | 不滿意      | 2.0   | 0.0    | 1.3      | 0.0   | 0.0   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |
|           | 處理建議、申訴或問題     | 滿意       | 97.9  | 95.5   | 97.2     | 94.7  | 93.9  |  |
|           |                | 不滿意      | 2.1   | 4.5    | 2.8      | 5.3   | 6.1   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |
| 人員服務      | 處理案件專業性        | 滿意       | 100.0 | 100.0  | 100.0    | 100.0 | 97.0  |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 3.0   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |
|           | 人員電話服務禮儀       | 滿意       | 100.0 | 100.0  | 99.0     | 100.0 | 95.1  |  |
|           |                | 不滿意      | 0.0   | 0.0    | 1.0      | 0.0   | 4.9   |  |
|           |                | 無意見      | 0.0   | 0.0    | 0.0      | 0.0   | 0.0   |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，不同最常洽辦業務地點調查結果有顯著差異。

## 3.按年度別分

今(109)年與 108 年比較來看，各項服務滿意度皆較去年上升，卡方檢定顯示，各項服務滿意度皆沒有顯著差異。

表 5-2-3-3-6 各項服務滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別                       |                        | 年度別          |              | 近二年比較          |      |  |
|---------------------------|------------------------|--------------|--------------|----------------|------|--|
| 指標                        | 選項                     | 108 年<br>(1) | 109 年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定   |  |
| 整體所提<br>供之服務              | 滿意                     | 94.2         | 99.3         | +5.1           |      |  |
|                           | 不滿意                    | 0.6          | 0.3          | -0.3           |      |  |
|                           | 無意見                    | 5.3          | 0.3          | -5.0           |      |  |
| 各項<br>作業<br>及服<br>務措<br>施 | 進口通關作<br>業服務措施         | 滿意           | 98.1         | 98.9           | +0.8 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 1.3          | 1.1            | -0.2 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.6          | 0.0            | -0.6 |  |
|                           | 出口通關作<br>業服務措施         | 滿意           | 98.7         | 99.6           | +0.9 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 1.0          | 0.0            | -1.0 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.3          | 0.4            | +0.1 |  |
|                           | 資訊網站<br>服務措施           | 滿意           | 95.8         | 98.5           | +2.7 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 3.6          | 1.1            | -2.5 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.7          | 0.4            | -0.3 |  |
|                           | 辦理各項講<br>習、說明會、<br>研討會 | 滿意           | 95.9         | 99.0           | +3.1 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 3.2          | 1.0            | -2.2 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.9          | 0.0            | -0.9 |  |
|                           | 處理建議、申<br>訴或問題         | 滿意           | 92.2         | 96.4           | +4.2 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 2.7          | 3.6            | +0.9 |  |
|                           |                        | 無意見          | 5.0          | 0.0            | -5.0 |  |
| 人員<br>服務                  | 處理案件專<br>業性            | 滿意           | 97.6         | 99.5           | +1.9 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 1.6          | 0.5            | -1.1 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.8          | 0.0            | -0.8 |  |
|                           | 人員電話<br>服務禮儀           | 滿意           | 96.9         | 98.9           | +2.0 |  |
|                           |                        | 不滿意          | 2.4          | 1.1            | -1.3 |  |
|                           |                        | 無意見          | 0.7          | 0.0            | -0.7 |  |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定。

3.「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

#### 四、IPA(重要度—滿意度模型)分析

將「各項服務與整體滿意度之皮爾森相關值」視為重要度，再納入各服務項目滿意度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各服務項目的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點。

各服務項目在四象限之分布如下：

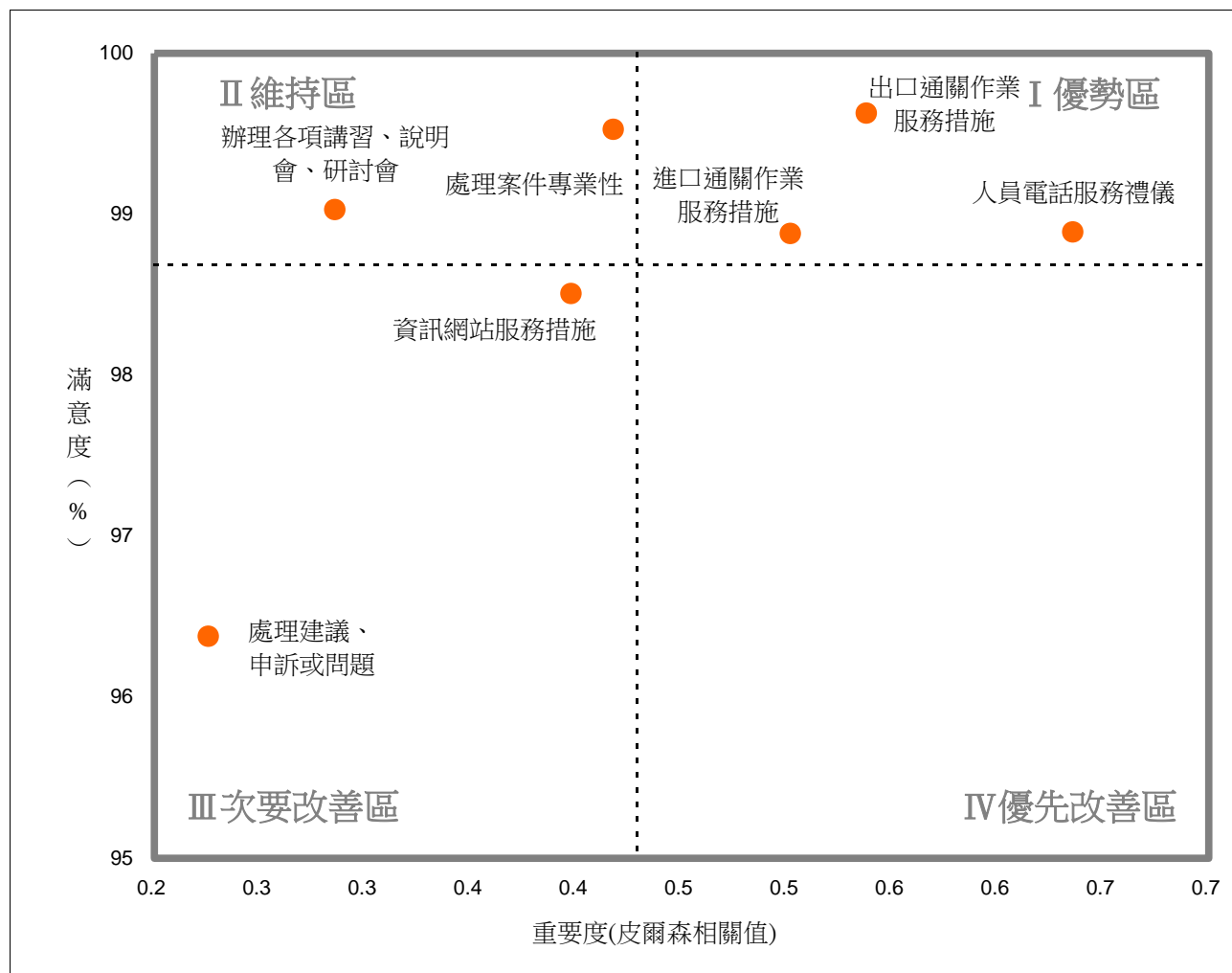


圖5-2-3-4 重要度-滿意度模型

其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「錦上添花項目」繼續保持。

資料分析發現：「資訊網站服務措施」及「處理建議、申訴或問題」屬於次要改善項目。

## 第六章 發現與建議

## 壹、主要發現

## 一、整體所提供之服務

## 1.業者比較

報關業者及其他業者對於臺北關「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成8，不滿意度皆低於1%。

報關業者對「整體所提供之服務」滿意度低於其他業者，卡方檢定顯示報關業者及其他業者的滿意度並沒有顯著差異。

表 6-1-1 整體所提供服務滿意度彙整—按業者類別分

單位：%

| 項目別      |     | 業者類別    |         | 業者差異比較     |    |
|----------|-----|---------|---------|------------|----|
| 指標       | 選項  | 報關業者(1) | 其他業者(2) | 差距=(1)-(2) | 檢定 |
| 整體所提供之服務 | 滿意  | 98.2    | 99.3    | -1.1       |    |
|          | 不滿意 | 0.7     | 0.3     | +0.4       |    |
|          | 無意見 | 1.1     | 0.3     | +0.8       |    |

註：滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，不同業者調查結果有顯著差異。

## 2.年度比較

報關業者歷年對於「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成1，以今(109)年滿意度最高。卡方檢定顯示近二年調查沒有顯著差異。

報關業者歷年對於「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成2，今(109)年滿意度為歷年調查排名第二。卡方檢定顯示近二年調查沒有顯著差異。

表 6-1-2 整體所提供服務滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別      |      |     | 103~107年    |             |      |      |      |      | 108~109年    |             | 近二年比較          |    |
|----------|------|-----|-------------|-------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------------|----|
| 指標       | 業者別  | 選項  | 103年<br>上半年 | 103年<br>下半年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年<br>(1) | 109年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定 |
| 整體所提供之服務 | 報關業者 | 滿意  | 94.4        | 91.3        | 97.3 | 94.2 | 96.4 | 91.5 | 96.4        | 98.2        | +1.8           |    |
|          |      | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.4         | 0.7         | +0.3           |    |
|          |      | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 3.2         | 1.1         | -2.1           |    |
|          | 其他業者 | 滿意  | 97.4        | 100.0       | 98.4 | 97.3 | 95.0 | 92.0 | 94.2        | 99.3        | +5.1           |    |
|          |      | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.6         | 0.3         | -0.3           |    |
|          |      | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 5.3         | 0.3         | -5.0           |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 二、洽公環境及設施

今(109)年報關業者對於「洽公環境」(98.6%)及「洽公設施」(99.0%)滿意度皆高於9成8，而不滿意度皆低於2%。

報關業者歷年對於「洽公環境」及「洽公設施」滿意度皆高於8成9，皆以今(109)年滿意度最高，而卡方檢定顯示2項滿意度近二年調查皆沒有顯著差異。

表 6-2 洽公環境及設施滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別  |      |     | 103~107年    |             |      |      |      |      | 108~109年    |             | 近二年比較          |    |
|------|------|-----|-------------|-------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------------|----|
| 指標   | 業者別  | 選項  | 103年<br>上半年 | 103年<br>下半年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年<br>(1) | 109年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定 |
| 洽公環境 | 報關業者 | 滿意  | 92.2        | 96.2        | 96.9 | 94.5 | 96.1 | 95.2 | 96.9        | 98.6        | +1.7           |    |
|      |      | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 2.1         | 1.4         | -0.7           |    |
|      |      | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 1.0         | 0.0         | -1.0           |    |
| 洽公設施 | 報關業者 | 滿意  | 89.8        | 91.8        | 95.9 | 95.7 | 94.5 | 89.9 | 96.5        | 99.0        | +2.5           |    |
|      |      | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 2.5         | 1.0         | -1.5           |    |
|      |      | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 1.0         | 0.0         | -1.0           |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

### 三、人員服務

#### 1.業者比較

報關業者今(109)年對於「洽公服務禮儀」(98.5%)及「電話服務禮儀」(98.5%)滿意度皆高於9成8，不滿意度皆低於2%，而對「處理案件專業性」滿意度略低但仍有93.4%，有6.6%不滿意。

其他業者今(109)年對於「處理案件專業性」(99.5%)及「電話服務禮儀」(98.9%)滿意度皆高於9成8，而不滿意度皆低於2%。

報關業者對「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度皆低於其他業者，卡方檢定顯示，報關業者及其他業者對「處理案件專業性」滿意度有顯著差異。

表 6-3-1 人員服務滿意度彙整—按業者類別分

單位：%

| 項目別     |     | 業者類別    |         | 業者差異比較     |    |
|---------|-----|---------|---------|------------|----|
| 指標      | 選項  | 報關業者(1) | 其他業者(2) | 差距=(1)-(2) | 檢定 |
| 洽公服務禮儀  | 滿意  | 98.5    | -       | -          |    |
|         | 不滿意 | 1.5     | -       | -          |    |
|         | 無意見 | 0.0     | -       | -          |    |
| 處理案件專業性 | 滿意  | 93.4    | 99.5    | -6.1       |    |
|         | 不滿意 | 6.6     | 0.5     | +6.1       | *  |
|         | 無意見 | 0.0     | 0.0     | 0.0        |    |
| 電話服務禮儀  | 滿意  | 98.5    | 98.9    | -0.4       |    |
|         | 不滿意 | 1.5     | 1.1     | +0.4       |    |
|         | 無意見 | 0.0     | 0.0     | 0.0        |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，不同業者調查結果有顯著差異。

## 2.年度比較

報關業者歷年對於「洽公服務禮儀」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於9成，今(109)年滿意度皆是歷年調查前二名，而歷年對於「處理案件專業性」滿意度皆高於8成5，今(109)年滿意度僅次於108年調查。卡方檢定顯示3項服務滿意度近二年調查皆沒有顯著差異。

其他業者歷年對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於9成，皆以今(109)年滿意度最高。卡方檢定顯示2項服務滿意度近二年調查皆沒有顯著差異。

表 6-3-2 人員服務滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別                 |          |     | 103~107年    |             |      |      |      |      | 108~109年    |             | 近二年比較          |    |
|---------------------|----------|-----|-------------|-------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------------|----|
| 指標                  | 業者別      | 選項  | 103年<br>上半年 | 103年<br>下半年 | 104年 | 105年 | 106年 | 107年 | 108年<br>(1) | 109年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定 |
| 洽公<br>服務<br>禮儀      | 報關<br>業者 | 滿意  | 96.3        | 94.2        | 97.6 | 98.1 | 96.3 | 97.7 | 98.5        | 98.5        | 0.0            |    |
|                     |          | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 1.5         | 1.5         | 0.0            |    |
|                     |          | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.0         | 0.0         | 0.0            |    |
| 處理<br>案件<br>專業<br>性 | 報關<br>業者 | 滿意  | 91.0        | 85.1        | 90.7 | 89.8 | 91.5 | 91.4 | 95.7        | 93.4        | -2.3           |    |
|                     |          | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 3.3         | 6.6         | +3.3           |    |
|                     |          | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 1.0         | 0.0         | -1.0           |    |
|                     | 其他<br>業者 | 滿意  | 96.9        | 96.5        | 95.8 | 90.8 | 97.0 | 94.4 | 97.6        | 99.5        | +1.9           |    |
|                     |          | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 1.6         | 0.5         | -1.1           |    |
|                     |          | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.8         | 0.0         | -0.8           |    |
| 電話<br>服務<br>禮儀      | 報關<br>業者 | 滿意  | 94.0        | 90.1        | 92.3 | 98.1 | 96.6 | 96.3 | 99.6        | 98.5        | -1.1           |    |
|                     |          | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.4         | 1.5         | +1.1           |    |
|                     |          | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.0         | 0.0         | 0.0            |    |
|                     | 其他<br>業者 | 滿意  | 95.9        | 96.1        | 96.7 | 95.0 | 97.2 | 96.8 | 96.9        | 98.9        | +2.0           |    |
|                     |          | 不滿意 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 2.4         | 1.1         | -1.3           |    |
|                     |          | 無意見 | -           | -           | -    | -    | -    | -    | 0.7         | 0.0         | -0.7           |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 四、各項作業及服務措施

## 1.業者比較

報關業者今(109)年對於「出口通關作業服務措施」(98.5%)、「辦理各項講習、說明會、研討會」(97.7%)、「資訊網站服務措施」(97.4%)、「進口通關作業服務措施」(96.6%)滿意度皆高於9成6，不滿意度皆低於3%，而對「處理建議、申訴或問題」滿意度略低但仍有94.2%，有5.8%不滿意。

其他業者今(109)年對於「出口通關作業服務措施」(99.6%)、「辦理各項講習、說明會、研討會」(99.0%)、「進口通關作業服務措施」(98.9%)、「資訊網站服務

措施」(98.5%)及「處理建議、申訴或問題」(96.4%)滿意度皆高於9成6，而不滿意度皆低於4%。

5項作業及服務措施中，報關業者及其他業者對「出口通關作業服務措施」滿意度皆是最高，對「處理建議、申訴或問題」滿意度皆是最低。

報關業者對5項作業及服務措施滿意度皆低於其他業者，不過卡方檢定顯示，報關業者及其他業者對5項作業及服務措施滿意度皆沒有顯著差異。

表 6-4-1 各項作業及服務措施滿意度彙整—按業者類別分

單位：%

| 項目別            |     | 業者類別    |         | 業者差異比較     |    |
|----------------|-----|---------|---------|------------|----|
| 指標             | 選項  | 報關業者(1) | 其他業者(2) | 差距=(1)-(2) | 檢定 |
| 處理建議、申訴或問題     | 滿意  | 94.2    | 96.4    | -2.2       |    |
|                | 不滿意 | 5.8     | 3.6     | +2.2       |    |
|                | 無意見 | 0.0     | 0.0     | +0.0       |    |
| 進口通關作業服務措施     | 滿意  | 96.6    | 98.9    | -2.3       |    |
|                | 不滿意 | 1.7     | 1.1     | +0.6       |    |
|                | 無意見 | 1.7     | 0.0     | +1.7       |    |
| 出口通關作業服務措施     | 滿意  | 98.5    | 99.6    | -1.1       |    |
|                | 不滿意 | 1.0     | 0.0     | +1.0       |    |
|                | 無意見 | 0.5     | 0.4     | +0.1       |    |
| 資訊網站服務措施       | 滿意  | 97.4    | 98.5    | -1.1       |    |
|                | 不滿意 | 2.2     | 1.1     | +1.1       |    |
|                | 無意見 | 0.4     | 0.4     | +0.0       |    |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 滿意  | 97.7    | 99.0    | -1.3       |    |
|                | 不滿意 | 1.9     | 1.0     | +0.9       |    |
|                | 無意見 | 0.5     | 0.0     | +0.5       |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在95%信心水準下，不同業者調查結果有顯著差異。

## 2.年度比較

報關業者對於「出口通關作業服務措施」及「辦理各項講習、說明會、研討會」歷年滿意度皆高於9成2，皆以今(109)年滿意度最高；對於「進口通關作業服務措施」及「資訊網站服務措施」歷年滿意度皆高於8成9，其中「資訊網站服務措施」以今(109)年滿意度最高；對於「處理建議、申訴或問題」歷年滿意度皆高於8成1，以今(109)年滿意度最高。卡方檢定顯示今年「資訊網站服務措施」滿意度明顯高於去年調查，其他作業及服務措施則近二年調查皆沒有顯著差異。

其他業者對於「出口通關作業服務措施」及「進口通關作業服務措施」歷年滿意度皆高於9成5，皆以今(109)年滿意度最高；對於「辦理各項講習、說明會、研討會」、「資訊網站服務措施」及「處理建議、申訴或問題」歷年滿意度皆高於

9 成 1，今(109)年滿意度皆排名第二。卡方檢定顯示，5 項作業及服務措施近二年調查皆沒有顯著差異。

表 6-4-2 各項作業及服務措施滿意度彙整—按年度別分

單位：%

| 項目別  |                  |       | 103~107 年    |              |       |       |       |       | 108~109 年    |              | 近二年比較          |    |
|--|------------------|-------|--------------|--------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|----------------|----|
| 指標   | 業者別              | 選項    | 103 年<br>上半年 | 103 年<br>下半年 | 104 年 | 105 年 | 106 年 | 107 年 | 108 年<br>(1) | 109 年<br>(2) | 差距<br>=(2)-(1) | 檢定 |
| 處理<br>建議<br>、<br>訴<br>問                        | 報<br>關<br>業<br>者 | 滿 意   | 89.4         | 81.5         | 88.5  | 89.6  | 91.3  | 84.0  | 93.9         | 94.2         | +0.3           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 2.4          | 5.8          | +3.4           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 3.7          | 0.0          | -3.7           |    |
|  | 其<br>他<br>業<br>者 | 滿 意   | 95.6         | 94.0         | 95.9  | 91.8  | 96.9  | 92.6  | 92.2         | 96.4         | +4.2           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 2.7          | 3.6          | +0.9           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 5.0          | 0.0          | -5.0           |    |
| 進<br>口<br>通<br>關<br>作<br>業<br>服<br>務<br>措<br>施 | 報<br>關<br>業<br>者 | 滿 意   | 91.8         | 89.5         | 94.0  | 96.9  | 95.8  | 94.1  | 96.6         | 96.6         | 0.0            |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.4          | 1.7          | +0.3           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.9          | 1.7          | -0.2           |    |
|  | 其<br>他<br>業<br>者 | 滿 意   | 97.2         | 95.9         | 97.2  | 95.9  | 96.8  | 96.4  | 98.1         | 98.9         | +0.8           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.3          | 1.1          | -0.2           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 0.6          | 0.0          | -0.6           |    |
| 出<br>口<br>通<br>關<br>作<br>業<br>服<br>務<br>措<br>施 | 報<br>關<br>業<br>者 | 滿 意   | 94.4         | 95.3         | 96.0  | 94.0  | 96.6  | 97.2  | 96.3         | 98.5         | +2.2           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.1          | 1.0          | -0.1           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 2.6          | 0.5          | -2.1           |    |
|  | 其<br>他<br>業<br>者 | 滿 意   | 98.8         | 98.5         | 97.8  | 97.9  | 97.1  | 97.4  | 98.7         | 99.6         | +0.9           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.0          | 0.0          | -1.0           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 0.3          | 0.4          | +0.1           |    |
| 資<br>訊<br>網<br>站<br>服<br>務<br>措<br>施           | 報<br>關<br>業<br>者 | 滿 意   | 96.6         | 93.6         | 92.3  | 94.2  | 95.1  | 89.9  | 93.4         | 97.4         | +4.0           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 5.8          | 2.2          | -3.6           | *  |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 0.8          | 0.4          | -0.4           |    |
|  | 其<br>他<br>業<br>者 | 滿 意   | 95.6         | 98.9         | 96.1  | 94.9  | 98.3  | 94.5  | 95.8         | 98.5         | +2.7           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 3.6          | 1.1          | -2.5           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 0.7          | 0.4          | -0.3           |    |
| 辦<br>理<br>各<br>項<br>講<br>、<br>明<br>、<br>討<br>會 | 報<br>關<br>業<br>者 | 滿 意   | 94.4         | 93.7         | 92.6  | 94.8  | 94.6  | 93.2  | 95.7         | 97.7         | +2.0           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 3.2          | 1.9          | -1.3           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 1.1          | 0.5          | -0.6           |    |
|  | 其<br>他<br>業<br>者 | 滿 意   | 92.6         | 96.3         | 96.8  | 95.2  | 96.6  | 99.2  | 95.9         | 99.0         | +3.1           |    |
|  |                  | 不 滿 意 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 3.2          | 1.0          | -2.2           |    |
|  |                  | 無 意 見 | -            | -            | -     | -     | -     | -     | 0.9          | 0.0          | -0.9           |    |

註：1.滿意度評價為排除無接觸過者。

2.滿意度採卡方檢定，無意見選項列為遺漏值不予檢定，「\*」表示在 95%信心水準下，二年調查結果有顯著差異。

## 五、對臺北關所提出的具體意見及建議事項

報關業者對「處理案件專業性」及「處理建議、申訴或問題」不滿意度較高，分別有 6.6% 及 5.8% 不滿意，而其他業者對「處理建議、申訴或問題」不滿意度較高有 3.6%。報關業者及其他業者對於臺北關提出具體意見及建議事項皆以「各項作業及服務措施」方面居多，其次皆是「人員服務」方面，相較之下，報關業者提出與「洽公環境及設施」相關的建議則少很多。

「各項作業及服務措施」方面以提及「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」、「沒處理建議、申訴或問題或作業太慢」及「資訊網站查無所要資訊，或資訊不足」居多。

「人員服務」方面以提及「專業知識不足」、「電話轉接次數太多」及「服務態度不好」居多。

以下針對報關業者及其他業者對各項服務不滿意處所、不滿意單位、不滿意項目、不滿意原因、及對臺北關所提出的具體意見及建議事項，彙整如下表所示。

表 6-5 對本關所提出的具體意見及建議事項

單位：人次

| 項目       |        | 報關業者      |             | 其他業者 |     |     |
|----------|--------|-----------|-------------|------|-----|-----|
| 整體所提供之服務 | 不滿意%   | 0.7%      | n=2         | 0.3% | n=1 |     |
|          | 不滿意單位  | 整理效率不佳    | 1           | 無反應  | 1   |     |
|          |        | 無法得到想要的資訊 | 1           |      |     |     |
| 洽公環境及設施  | 不滿意%   | 1.4%      | n=3         |      |     |     |
|          | 不滿意處所  | 臺北關通關大樓   | 2           |      |     |     |
|          |        | 華儲大樓      | 1           |      |     |     |
|          | 不滿意項目  | 綠美化程度     | 2           |      |     |     |
|          |        | 空調        | 1           |      |     |     |
|          |        | 無反應       | 1           |      |     |     |
|          | 不滿意原因  | 綠美化不好     | 1           |      |     |     |
|          |        | 冷氣不良      | 1           |      |     |     |
|          |        | 無反應       | 1           |      |     |     |
|          | 洽公設施   | 不滿意%      | 1.0%        |      |     | n=2 |
|          |        | 不滿意處所     | 華儲大樓        |      |     | 1   |
|          |        |           | 通關大樓休息區     |      |     | 1   |
| 不滿意設施    |        | 電腦查詢機     | 2           |      |     |     |
|          |        | 桌椅        | 2           |      |     |     |
|          |        | 電風扇       | 1           |      |     |     |
| 不滿意原因    | 垃圾桶    | 1         |             |      |     |     |
|          | 設備不足   | 1         |             |      |     |     |
|          | 桌椅不舒適  | 1         |             |      |     |     |
| 人員服務     | 洽公服務禮儀 | 不滿意%      | 1.5%        | n=3  |     |     |
|          |        | 不滿意單位     | 業務一組        | 1    |     |     |
|          |        |           | 竹圍分關        | 1    |     |     |
|          |        |           | 松山分關        | 1    |     |     |
|          |        |           | 無反應         | 1    |     |     |
|          |        | 不滿意原因     | 呼叫人員，卻當作沒聽到 | 2    |     |     |
| 人員回覆語氣不好 | 1      |           |             |      |     |     |

表 6-5 對本關所提出的具體意見及建議事項

單位：人次

| 項目            |               | 報關業者        |             | 其他業者          |           |      |
|---------------|---------------|-------------|-------------|---------------|-----------|------|
| 人員服務          | 處理案件專業性       | 不滿意%        | 6.6%        | n=13          | 0.5%      | n=1  |
|               |               | 不滿意<br>單位   | 業務一組        | 3             | 業務一組      | 1    |
|               |               |             | 竹圍分關        | 2             | 業務二組      | 1    |
|               |               |             | 業務二組        | 1             |           |      |
|               |               |             | 快遞機放組       | 1             |           |      |
|               |               |             | 松山分關        | 1             |           |      |
|               |               |             | 無反應         | 6             |           |      |
|               | 不滿意<br>原因     | 專業知識不足      | 4           | 未提供明確答案       | 1         |      |
|               |               | 沒有彈性        | 2           |               |           |      |
|               |               | 對業務不熟悉      | 2           |               |           |      |
|               |               | 未提供明確答案     | 2           |               |           |      |
|               |               | 同樣問題不同人回答不一 | 2           |               |           |      |
|               |               | 無反應         | 2           |               |           |      |
|               | 電話服務禮儀        | 不滿意%        | 1.5%        | n=4           | 1.1%      | n=3  |
| 不滿意<br>單位     |               | 業務一組        | 2           | 業務二組          | 1         |      |
|               |               | 業務二組        | 1           | 公關機要股         | 1         |      |
|               |               | 無反應         | 2           | 無反應           | 1         |      |
| 不滿意<br>原因     |               | 專業性不足       | 2           | 口氣不佳          | 1         |      |
|               |               | 電話轉接次數太多    | 2           | 接聽速度過久        | 1         |      |
|               | 接聽速度過久        | 1           | 電話轉接次數太多    | 1             |           |      |
| 各項作業及服務措施     | 處理建議、申訴或問題    | 不滿意%        | 5.8%        | n=10          | 3.6%      | n=7  |
|               |               | 不滿意<br>單位   | 業務一組        | 3             | 業務一組      | 1    |
|               |               |             | 竹圍分關        | 3             | 竹圍分關      | 1    |
|               |               |             | 業務二組        | 1             | 業務二組新竹業務課 | 1    |
|               |               |             | 無反應         | 3             | 無反應       | 4    |
|               |               | 不滿意<br>原因   | 沒針對提問進行處理解決 | 3             | 提出問題都沒有回覆 | 2    |
|               |               |             | 回覆速度太慢      | 2             | 電話轉接次數多   | 1    |
|               | 電話轉接次數多       |             | 2           | 無法解決問題        | 1         |      |
|               | 提出建議卻沒做改變     |             | 2           | 專業知識不足        | 1         |      |
|               | 回答不夠明確        |             | 1           | 退稅清表不接受紙本，只線上 | 1         |      |
|               | 電話接聽等待過久      |             | 1           | 無反應           | 1         |      |
|               | 進口通關作業服務措施    | 不滿意<br>項目   | 問題回覆不正確     | 1             |           |      |
|               |               |             | 無法解決問題      | 1             |           |      |
|               |               |             | 不滿意%        | 1.7%          | n=4       | 1.1% |
| 驗貨            |               |             | 2           | 驗貨            | 2         |      |
| 實名制認證 APP 有問題 |               |             | 2           | 稅費稽徵          | 2         |      |
| 分類估價          |               | 1           | 分類估價        | 1             |           |      |
| 不滿意<br>單位     |               | 報單簽證作業      | 1           | 報單簽證作業        | 1         |      |
|               | 新政策宣導         | 1           |             |               |           |      |
| 不滿意<br>原因     | 業務一組          | 1           | 業務一組        | 1             |           |      |
|               | 無反應           | 3           | 無反應         | 2             |           |      |
|               | 可以簡化流程        | 1           | 政策反覆        | 1             |           |      |
|               | 宣導不足          | 1           | 無反應         | 2             |           |      |
|               | APP 資料不一致也能通過 | 1           |             |               |           |      |
|               | APP 資料正確卻無法放行 | 1           |             |               |           |      |

表 6-5 對本關所提出的具體意見及建議事項

單位：人次

| 項目             |            | 報關業者          |                           | 其他業者         |              |     |
|----------------|------------|---------------|---------------------------|--------------|--------------|-----|
| 各項作業及服務措施      | 出口通關作業服務措施 | 不滿意%          | 1.0%                      | n=2          | 0.0%         | n=0 |
|                |            | 不滿意項目         | 分類估價                      | 1            |              |     |
|                |            | 不滿意項目         | 報單簽證作業                    | 1            |              |     |
|                |            | 不滿意單位         | 竹圍分關                      | 1            |              |     |
|                | 資訊網站服務措施   | 不滿意原因         | 無反應                       | 1            |              |     |
|                |            | 不滿意原因         | 不同人回答問題的答案不一              | 1            |              |     |
|                |            | 不滿意原因         | 單子電腦篩選後，找不到聯絡窗口           | 1            |              |     |
|                |            | 不滿意%          | 2.2%                      | n=6          | 1.1%         | n=3 |
|                | 資訊網站服務措施   | 不滿意項目         | 貨物通關資訊                    | 4            | 網站搜尋功能       | 2   |
|                |            | 不滿意項目         | 資訊公開                      | 3            | 貨物通關資訊       | 1   |
|                |            | 不滿意項目         | 便民服務                      | 1            | 旅客通關資訊       | 1   |
|                |            | 不滿意項目         | 網站搜尋功能                    | 1            |              |     |
|                | 資訊網站服務措施   | 不滿意原因         | 查無所要資訊                    | 3            | 查無所要資訊       | 3   |
|                |            | 不滿意原因         | 資訊不夠公開                    | 2            |              |     |
|                |            | 不滿意原因         | 資訊不夠詳細                    | 2            |              |     |
| 不滿意原因          |            | 新的訊息沒出來       | 1                         |              |              |     |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 想取得的資訊     | 致電業者提醒所需表單    | 1                         |              |              |     |
|                | 想取得的資訊     | 通關問題          | 1                         |              |              |     |
|                | 想取得的資訊     | 報關問題          | 1                         |              |              |     |
|                | 想取得的資訊     | 稅務問題          | 1                         |              |              |     |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 想取得的資訊     | 網站更新項目        | 1                         |              |              |     |
|                | 想取得的資訊     | 無反應           | 3                         |              |              |     |
|                | 不滿意%       | 1.9%          | n=4                       | 1.0%         | n=2          |     |
|                | 不滿意場次名稱    | 關於通關是否要貼封條的場次 | 1                         | 無反應          | 2            |     |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 不滿意原因      | 無反應           | 3                         |              |              |     |
|                | 不滿意原因      | 資訊沒有很清楚       | 1                         | 資訊沒有很清楚      | 1            |     |
|                | 不滿意原因      | 內容不符合需求       | 1                         | 場次都在臺北辦，竹科沒有 | 1            |     |
|                | 不滿意原因      | 沒告知內容是進口或出口   | 1                         |              |              |     |
| 其他意見、鼓勵或建議事項   | 業務一組       | 反應數           | n=23                      |              | n=22         |     |
|                |            | 環境設施          | 傳真機用 110 當分機，會誤撥到警察       | 1            | 增設傳真機        | 1   |
|                |            | 人員服務          | 態度良好，繼續保持                 | 1            |              |     |
|                |            |               | 人員專業性待加強                  | 1            |              |     |
|                | 服務措施       | 關別之間對於稅則認知要一致 | 1                         | 疑供單一窗口操作介面   | 1            |     |
|                |            | 單一窗口資訊網常當機    | 1                         |              |              |     |
|                | 業務二組       | 環境設施          |                           |              | 增設傳真機        | 1   |
|                |            | 人員服務          | 態度良好，繼續保持                 | 1            |              |     |
|                |            | 服務措施          | 關別之間對於稅則認知要一致             | 1            | 疑供單一窗口操作介面   | 1   |
|                |            |               |                           |              | 辦理研討活動內容流於形式 | 1   |
|                |            |               | 繳費申請單可以 E 化，上網列印即可(新竹業務課) | 1            |              |     |

表 6-5 對本關所提出的具體意見及建議事項

單位：人次

| 項目                  |           | 報關業者                             | 其他業者                                |                  |
|---------------------|-----------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| 其他意見、鼓勵或建議事項        | 竹圍分關      | 人員服務                             | 專業知識不足 1                            |                  |
|                     |           | 服務措施                             | 關別之間對於稅則認知要一致 1                     |                  |
|                     | 快遞機放組     | 服務措施                             | 驗貨等待時間過久 1                          |                  |
|                     |           | 環境設施                             | 服務臺傳真機不暢通 1                         | 講習時希望有桌子 1       |
|                     | 無針對特定單位   | 人員服務                             | 臺北關新人多，對流程和資料的核實業務熟悉度不佳 1           | 每個通關人員的認定標準不一 1  |
|                     |           |                                  | 總機在轉接人員的精度要提升 1                     | 驗關處增加人員 1        |
|                     |           |                                  | 詢問事情人員推托 1                          | 電話不要一直轉接 1       |
|                     |           |                                  | 職務代理沒有落實；投單收件或處理進度希望有諮詢窗口；人員服務態度差 1 | 增設客服人員線上立即回覆系統 1 |
|                     |           |                                  | 海關人員不易找到，是否有明確聯絡資訊 1                | 網站留言應儘速回覆 1      |
|                     |           |                                  | 對於專業性的問題，應提供正確窗口，不要電話轉來轉去 1         | 沒有收到講習通知 1       |
|                     |           |                                  | 希望同樣問題的答案一致 1                       |                  |
|                     |           |                                  | 提出問題，希望可以得到答覆 1                     |                  |
|                     | 各項作業及服務措施 | 有新資訊或規定要儘早以公文通知或網路公告 1           | 出口表單流程繁複 1                          |                  |
|                     |           | 進出口報關關於品名、金額儘量配合業者，不要太吹毛求疵 1     | 希望法規變更時，應即時通知 1                     |                  |
|                     |           | 無紙化；文件上傳收單速度要快 1                 | 相關措施變更時應舉辦座談會宣導 1                   |                  |
|                     |           | 海關聯繫窗口的分機表在網站改版後找不到 1            | 簡化通關程序 1                            |                  |
| 放行的網頁查詢很容易當掉 1      |           | 請增加不同關區稅費的繳納，可橫向登帳的服務 1          |                                     |                  |
| 希望網站資訊夠透明 1         |           | 稅率調降，原 3000 以下免稅，不要改成 2000 1     |                                     |                  |
| 加工費訊息應直接估價，而非轉給總務 1 |           | 疫情關係沒有辦理講座，改成一等公務人員上課，但教材沒有通用性 1 |                                     |                  |
|                     | 出口座談會偏少 1 |                                  |                                     |                  |

## 貳、建議

- 一、報關業者及其他業者對於臺北關「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成8；業者對於臺北關的服務表現給予肯定與正面評價，若說有改善空間則宜優先改善「進口通關作業服務措施」，研擬相關因應措施以提高滿意度，對整體服務滿意度提升幫助大。

報關業者及其他業者對於臺北關「整體所提供之服務」滿意度皆高於9成8，不滿意度皆低於1%。與去年調查比較，報關業者滿意度上升1.8個百分點，而報關業者滿意度更上升5.1個百分點。

從IPA(重要度-滿意度模型)分析，報關業者對於「進口通關作業服務措施」滿意度高達96.6%，略低於平均，但對業者而言屬於重要度高的項目，因此落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升報關業者滿意度，探究不滿意項目有「驗貨」、「實名制認證APP有問題」、「分類估價」、「報單簽證作業」及「新政策宣導」，不滿意原因有「可以簡化流程」、「宣導不足」、「APP資料不一致也能通過」及「APP資料正確卻無法放行」。

綜合調查發現，業者對於臺北關的服務表現給予肯定與正面評價，若說有改善空間則宜優先改善「進口通關作業服務措施」，建議從「簡化流程」、「加強新政策宣導」及「APP改善」等方面著手。

- 二、臺北關在「洽公環境及設施」方面的各項滿意度皆高於9成8；業者給予高度肯定，若說有改善空間則宜優先改善「綠美化」、「空調」及「桌椅不足或不舒適」。

報關業者對於洽公環境及設施的「洽公環境」及「洽公設施」滿意度皆高於9成8，不滿意度皆低於2%。與去年調查比較，報關業者對於「洽公環境」及「洽公設施」滿意度分別上升1.7及2.5個百分點。

從IPA(重要度-滿意度模型)分析，「洽公環境」及「洽公設施」對報關業者而言皆落在「維持區」，代表滿意度較高，但重要度較低。

1.4%不滿意洽公環境，原因有「綠美化不好」及「冷氣不良」；1.0%不滿意洽公設施，原因有「設備不足」、「桌椅不舒適」及「休息區桌椅太少」。

綜合調查發現，業者對於臺北關的洽公環境及設施給予高度肯定，足證臺北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，若說有改善空間建議現有辦公場所加強美化綠化，檢視洽公環境的空調情形進行適度調整；瞭解各辦公場所的各時段洽公人數，評估電腦查詢機、桌椅、電風扇及垃圾桶等設備是否足夠，並加強提供給洽公人員的桌椅品質。

- 三、臺北關在「人員服務」方面的各項滿意度皆高於9成3；業者有高滿意度，若說有改善空間則宜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。

報關業者對於人員服務的「洽公服務禮儀」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於 9 成 8，而對「處理案件專業性」滿意度略低但仍有 93.4%；其他業者對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度皆高於 9 成 8。與去年調查比較，報關業者對於「洽公服務禮儀」滿意度維持不變，對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度則分別下降 2.3 及 1.1 個百分點；其他業者對於「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」滿意度則分別上升 1.9 及 2.0 個百分點。

IPA(重要度-滿意度模型)分析，「洽公服務禮儀」對報關業者而言落在「維持區」，「處理案件專業性」對報關業者及其他業者而言皆落在「次要改善區」，「電話服務禮儀」對報關業者及其他業者而言皆落在「優勢區」。

報關業者有 1.5% 不滿意承辦人員洽公服務禮儀，原因有「呼叫人員，卻當作沒聽到」及「人員回覆語氣不好」；報關業者及其他業者分別有 6.6% 及 0.5% 不滿意處理案件專業性，原因以「專業知識不足」，其次有「沒有彈性」、「對業務不熟悉」、「未提供明確答案」及「同樣問題不同人回答不一」；報關業者及其他業者分別有 1.5% 及 1.1% 不滿意人員電話服務禮儀，原因有「專業性不足」、「話轉接次數太多」、「接聽速度過久」及「口氣不佳」。

綜合調查發現，業者對於臺北關的人員服務給予高度肯定，足證臺北關同仁全員齊心改善機關服務形象之努力成果，若說有改善空間宜優先改善「處理案件專業性」，建議加強人員的教育訓練，提高專業能力，對於最新政策或規定應確實讓臺北關同仁瞭解，強化同仁對外說明各項業務政策時，能有統一的說法，對於無法立即提供明確答案的問題，可以告知期限內將由專責單位人員回覆。此外建議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及提升人員接聽電話速度，並確實瞭解來電民眾的需求，除協助轉接相關人員外，並告知單位人員及分機。如此，將可有效維持並進一步提升業者對於臺北關為民服務工作的滿意度。

**四、臺北關在「各項作業及服務措施」方面的各項滿意度皆高於 9 成 4；業者有很高的評價，若說有改善空間則宜針對不滿意度較高的「處理建議、申訴或問題」先做改善，加強海關人員處理問題的能力，即時解決業者的問題與需求；此外針對其他服務措施改善，則建議簡化驗貨、分類估價、報單簽證作業及稅費稽徵等作業流程，加強網站資訊提供及宣導。**

報關業者對於各項作業及服務措施的「出口通關作業」、「辦理各項講習、說明會、研討會」、「資訊網站服務措施」、「進口通關作業」滿意度皆高於 9 成 6，而對「處理建議、申訴或問題」滿意度略低但仍有 94.2%；其他業者對於「出口通關作業」、「辦理各項講習、說明會、研討會」、「進口通關作業」、「資訊網站服務措施」及「處理建議、申訴或問題」滿意度皆高於 9 成 6。與去年調查比較，除報關業者對於「進口通關作業服務措施」滿意度維持不變以外，報關業者及其他業者對於對其他項目滿意度則上升 0.3~4.0 個百分點，其中報關業者對於「資訊網站服務措施」的滿意度則顯著上升。

IPA(重要度-滿意度模型)分析，對報關業者而言，「資訊網站服務措施」及「辦理各項講習、說明會、研討會」皆落在「優勢區」，而「進口通關作業服務措施」落在「優先改善區」，「處理建議、申訴或問題」落在「次要改善區」；對其他業者而言，「進口通關作業服務措施」及「出口通關作業服務措施」皆落在「優勢區」，而「處理建議、申訴或問題」及「資訊網站服務措施」皆落在「次要改善區」。

報關業者及其他業者分別有 5.8% 及 3.6% 不滿意處理建議、申訴或問題，原因有「沒有針對提問進行處理解決」、「回覆速度太慢」、「電話轉接次數多」、「提出建議卻沒做改變」、「回答不夠明確」、「電話接聽等待過久」、「問題回覆不正確」、「無法解決問題」、「專業知識不足」及「退稅清表不接受紙本，只線上」。

報關業者及其他業者分別有 1.7% 及 1.1% 不滿意進口通關作業服務措施，原因有「可以簡化流程」、「宣導不足」、「APP 資料不一致也能通過」、「APP 資料正確卻無法放行」及「政策反覆」；報關業者有 1.0% 不滿意出口通關作業服務措施，原因有「不同人回答問題的答案不一」及「單子電腦篩選後，找不到聯絡窗口」。

報關業者及其他業者分別有 2.2% 及 1.1% 不滿意資訊網站服務措施，原因以「查無所要資訊」居多，其他原因有「資訊不夠公開」、「資訊不夠詳細」，及「新的訊息沒出來」。

報關業者及其他業者分別有 1.9% 及 1.0% 不滿意辦理各項講習、說明會、研討會，原因有「資訊沒有很清楚」、「內容不符合需求」、「沒告知內容是進口或出口」、「人員各說各話」及「場次都在臺北辦，竹科沒有」。

綜合調查發現，業者對於臺北關的各項作業及服務措施給予高度評價，「處理建議、申訴或問題」有較高的不滿意度，建議對於新進及調職人員，應持續加強辦理各項教育訓練及業務研討；另安排資深關員實施職前訓練輔導熟悉業務，並彙集重要法令、作業規定，經常更新工作手冊等供參閱。其次，也應不定期邀請專家辦理驗貨、分估等相關職務訓練，隨時提出研討，以經驗傳承方式加強關員處理公務之能力。並加強海關人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力訓練。此外，針對非當下能立即解決之建議或問題，提供受理成案通知，提供網址線上查詢進度，並要求相關單位同仁受理後，限期回報處理進度，以便讓反映業者或民眾能明確知曉處理進度。其他建議說明如下：

對於「進、出口通關作業」，簡化驗貨、分類估價、報單簽證作業及稅費稽徵等作業流程；新政策規定應確實宣導，可於入口處及臨櫃窗口設置文宣或標語立牌；有兩家報關業者實名制認證 APP 有問題，分別是「APP 資料不一致也能通過」及「APP 資料正確卻無法放行」，應再檢視實名制認證 APP 是否有此情形發生。

關於「資訊網站服務」，不滿意的原因皆是資訊不夠，除了優先針對不滿意項目重點改善並提升網站的友善性與便利性之外，參考業者反映想取得的

資訊，思考網站如何改善，同時增進網頁之生活化與活潑化，強化臺北關在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

關於「辦理各項講習、說明會、研討會」，建議透過文宣或網站進行宣導，讓業者或民眾瞭解各項講習、說明會、研討會詳細資訊與場次，另一方面，可以進行調查，瞭解業者或民眾需要哪方面的講習、說明會、研討會，在安排場次上，重視非台北地區業者或民眾的需求。

## 附錄一 民眾反映建議辦理情形表

| 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? | ◎ 不滿意處所:<br>通關大樓<br>◎ 不滿意原因:<br>1. 綠美化程度不足。<br>2. 冷氣不涼。                  | 1. 本關於辦公場域、櫃檯及鐵櫃上均適度擺置室內盆栽，提高環境濕度，達成降溫功能，並掛置藝術作品，供洽公商民及同仁欣賞，將持續加強維護，打造舒適宜人之洽公環境。<br>2. 本辦公場所空間溫度設定為適溫(攝氏 26~28 度)，遇有洽公商民反應冷氣不涼之情形，本關均立即處理。另在有限經費下，為期節能並提供舒適辦公環境，已適時啟動冰水主機運轉調節溫度，如有未善盡部分，將加強調整控管措施。 |
| 2  | 請問您對本關洽公設施(即硬體服務設施)是否滿意?    | ◎ 不滿意處所:<br>通關大樓<br>◎ 不滿意原因:<br>1. 電腦查詢機。                                | 本關已於各樓層設置電腦查詢機計 15 台(一樓 3 台，二樓 6 台，三樓 4 台，四樓 2 台)，設有定期巡檢機制，檢查商民洽公使用電腦查詢機狀況，如發現問題均即排除。業者若使用電腦查詢時發現當機現象，可直接向本關資訊室反映，即時排除故障。聯絡窗口電話:(03)3934265 分機 464 與 456。  |
|    |                             | 2. 休息區桌椅太少。  | 本關一樓已增加書報休息區座椅數量。<br>另 2 樓業務一組尚查無桌椅太少致業者或民眾無位可坐之情事，如確有需求，請逕向該組總務人員反應，俾利即時協助。   |
|    |                             | ◎ 不滿意處所:<br>駐華儲辦公室<br>◎ 不滿意原因:<br>1. 電腦查詢機、桌椅、電風扇、垃圾桶等設備不足。<br>2. 桌椅不舒適。 | 華儲辦公室電腦查詢機及辦公桌等傢俱設備係華儲所提供，經查華儲 1 樓辦公室目前設有 7 台電腦查詢機，本關已將反映事項洽請該公司配合改善。日後如有新增或改善設備之需求，亦可逕向華儲公司反映。  |

| 項次 | 問卷項目                                  | 民眾反映事項  | 辦理情形   |
|----|---------------------------------------|---|--|
| 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？  | <p>呼叫人員，卻當作沒聽到。</p> <p>◎ 不滿意處所：<br/>業務一組</p>  | <p>同仁皆隨時注意臨櫃是否有民眾或業者需要協助，惟如專心檢視報單或整理相關文件等公務繁忙之際，或有疏漏以致產生誤解，將請同仁注意彼此互相提醒。</p>   |
| 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？ | <p>回復語氣不好。</p> <p>◎ 不滿意處所：<br/>竹圍分關</p> <p>1. 專業知識不足。</p> <p>2. 未提供明確答案。</p> <p>3. 不同關員對相同問題之回答不一致。</p> <p>4. 處理方式沒有彈性。</p> | <p>已加強同仁服務熱誠及禮貌教育，若民眾如遇值勤關員態度不佳，建議立即向當班主管反映。</p> <p>本關因新進人員眾多，各單位均頻繁辦理各類業務專業教育訓練、型塑學習及同仁間經驗交流，內部網站則設有知識學習平台，亦鼓勵同仁參訓財政人員訓練所舉辦之關務、法律等相關課程，期能提升同仁專業能力。</p> <p>已要求同仁針對民眾問題依據相關法令規定予以肯定明確回答，並協助解決問題。倘案情特殊，須查詢相關規定或多方諮詢內部意見，應留下民眾聯絡方式，俟確認後再予回復。</p> <p>1. 本關外網建置有常見貨物報關及旅客通關問答集，係本關辦理各項業務之一致性原則，建議民眾多加利用。</p> <p>2. 各單位將持續辦理在職訓練、定期召開內部研討會，分享資訊及案例研討，提升同仁對於法規之熟稔程度。</p> <p>本關同仁秉持依法行政原則，遵循法規及工作手冊辦理業務，發生執行疑義時，先搜尋相關資料並諮詢資深同仁，待釐清確認後再行回答，如未能有效解決商民問題，將逐層反應予主管，並適時開會尋求解決方案，提供優質服務。</p> |

| 項次 | 問卷項目                       | 民眾反映事項   | 辦理情形  |
|----|----------------------------|--|---|
| 5  | 請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？        | <p>1.專業性不足。</p> <p>2.電話轉接次數太多。</p> <p>3.接聽速度過久（鈴響9聲以上或20秒以上）。</p> <p>◎ 不滿意處所：如右欄</p> <p>4.口氣不佳。</p> <p>◎ 不滿意處所：公關機要股</p> | <p>因海關業務種類繁雜，分工嚴謹細膩，本關接聽同仁或有可能未能通曉商民所洽詢之各類問題，將持續透過教育訓練、會議討論、案件交流及經驗分享等方式，增進關員專業知能，並要求關員對於負責之業務應熟悉相關法規及實務程序；另如遇對商民所詢業務未臻熟稔或非所轄範圍之情形，關員應先記下來電民眾聯絡方式，確實查明規定或承辦人員電話後再予回復。</p> <p>本關將向關員加強宣導遵守電話禮儀—接聽電話應有禮貌，並秉持「一通電話服務到底」精神，先耐心傾聽問題，再詳細回答；並落實代理人制度，承辦人員如休假或暫時離座，其代理人應代接電話。惟部分通關單位因業務種類龐雜、分工細膩，為使問題得到正確、專業之回復，專業問題仍以轉接至相關單位回復為宜。</p> <p>本關持續辦理內部同仁電話禮貌測試，加強宣導應盡力、耐心為商民解決問題，並注意語氣及用詞，避免造成溝通上之誤會。</p> |
| 6  | 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？ | <p>1.沒有針對提問進行處理解決。</p> <p>◎ 不滿意處所：如右欄</p> <p>2.回復速度太慢。</p> <p>◎ 不滿意處所：如右欄</p> <p>3.電話接聽等待過久。</p> <p>◎ 不滿意處所：竹圍分關</p>     | <p>本關對民眾所提問題均盡力明確回答，期使民眾明瞭；如未能有效解決問題，將逐層向主管反應，並適時開會尋求解決方案；如商民提問有窒礙難行之處，亦完整明確告知相關規定。</p> <p>本關持續辦理教育訓練、型塑學習及同仁間經驗交流，提升業務專業度及熟悉度，將可提升回復商民問題之速度。</p> <p>落實若承辦人員休假或離座，將由周圍同仁協助接聽並留下聯絡資訊，再由承辦人回電。</p>  |

| 項次 | 問卷項目                          | 民眾反映事項  | 辦理情形   |
|----|-------------------------------|---|--|
| 6  | 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？(續) | <p>5.退稅清表不接受紙本，只能線上申辦。</p> <p>◎不滿意處所：<br/>松山分關</p>      | <p>1.依據外銷品沖退稅原料辦法（下稱辦法）第27條第1項規定，廠商於報運貨物出口時可選擇以電子化方式或書面方式方式申請沖退稅，尚無退稅清表不接受紙本之情事。</p> <p>2.惟廠商於出口報關時如擇以電子化方式申請沖退稅並經電腦製作上傳清表資料，於清表傳送後因故須改為紙本辦理，依前揭辦法第27條第2項規定，應於出口報單通關方式產生前，透過外銷品沖退原料稅電子化作業系統註銷相關清表資料，始得辦理。為避免原以電子化方式申請沖退稅廠商發生無法改由紙本辦理之情事，請廠商於貨物出口報關前務必確認申報內容，並依規定於出口通關方式產生前註銷原申報資料清表。</p> |
|    |                               | 6.提出建議卻未做改變。  | <p>商民所提建議，若確屬明確可行，本關定審慎協助業者儘速處理；惟如建議涉及通關法規或作業規定異動，需更多時間妥善考量並研析內部流程修正必要，將彙整相關意見研商可行性再報署修法。</p>  |
|    |                               | 7.回答不夠明確。   | <p>本關定期舉辦在職訓練，加強人員專業度訓練外，並由資深關員對新進人員進行輔導訓練，期能於最短期間了解相關業務，提供專業答復。</p>   |
| 7  | 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？   | <p>1.希望驗貨、分類估價及報單簽證之流程可以簡化。</p> <p>◎不滿意處所：<br/>業務一組</p> | <p>本關持續定期修訂工作手冊並適時研議流程簡化方案。</p>  |
|    |                               | 2.政策反覆。   | <p>◎不滿意處所：<br/>如右欄</p> <p>新政策推行時，常須就所遇之問題進行滾動式修正，達到政策可執行且有效執行之目的。惟為減少執行措施反復調整造成民眾不便及困擾，本關採取邀集具實務經驗同仁及相關主管，內部先討論並統整一致做法後，透過宣導及溝通，待凝聚業者共識後再實施，避免作法前後不一。</p>  |

| 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「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？(續) | 3. 實名制認證 APP 有問題，如：APP 資料不一致(姓名有錯字)也能通過，或 APP 資料正確卻無法放行。 | 本關就個案情形提供協助，並持續將民眾所遭遇之問題及反映事項，適時提出意見轉達權責單位，並請關貿網路公司修正改善 APP。   |
|    |                                | 4. 新政策宣導不足。  | 為推動新政策本關係利用公告欄、函請同業公會轉知會員、舉辦講習及說明會、發布新聞稿及本關官網和臉書分享，並於每季辦理通關業務座談會向業者進行宣導。同時，本關亦加強辦理內部同仁教育宣導，並請同仁於執行業務時另以口頭或於櫃檯放置告示立牌向洽公商民宣達。    |
| 8  | 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？    | 1. 報單經電腦篩選為 C2、C3 後，找不到聯絡窗口。<br>◎不滿意處所：<br>竹圍分關          | 為利業者瞭解通關情形或需補送資料之聯絡窗口，本關已報修正程式，業者可於關港貿單一窗口/(GB309)出口報單通關流程查詢及新出口通關系統/(ED30)報單狀態查詢分估員代號，另亦宣導同仁協助業者查詢報單狀態，縮短報單傳遞時間，加強各通關環節之報單控管。 |
|    |                                | 2. 詢問報單簽證作業問題，不同關員之回答不一致。                                | 加強教育關員發生執行疑義時，應先搜尋相關規定並諮詢資深同仁，待釐清確認後依據法規再行回答。另透過教育訓練、知識學習平台提升同仁專業知識，由資深同仁協助新進同仁儘速熟悉業務。   |
| 9  | 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？           | 1. 網站搜尋功能無法查得所需資訊。                                       | 為提升本關網站搜尋功能，建議民眾於無法查得所需資訊時，致電本關資訊室(03-3834265 分機 463)，俾利本關釐清所需資訊係因本關未提供相關資料或搜尋功能異常。  |
|    |                                | 2. 海關聯繫窗口的分機表在網站改版後找不到。                                  | 本關網站首頁以下 2 處連結，點入即可查得各單位或特定業務諮詢窗口之聯絡方式：<br>1. 首頁上方「認識臺北關」項下之「聯絡資訊」。<br>2. 首頁下方服務電話及傳真電話右方之「聯絡資訊」。                              |

| 項次 | 問卷項目   | 民眾反映事項   | 辦理情形  |
|----|--|--|---|
| 9  | 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？(續)                                      | 3. 想知道網站更新了什麼。   | <p>1. 本關外網均即時更新最新消息，並將重要業務公告置頂。</p> <p>2. 本關另設有「訂閱電子報」服務，可即時了解最新消息及第一手業務公告，歡迎多加利用。</p>  |
| 10 | 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會(如：通關業務座談會、空運進口貨物申報應注意事項及相關規定講習等)是否感到滿意？ | <p>1. 資訊沒有很清楚。</p> <p>2. 內容不符合需求。</p> <p>3. 人員各說各話。</p> <p>4. 場次都在臺北辦，竹科沒有。</p> <p>5. 未收到講習通知。</p> | <p>本關舉辦之通關業務座談會、宣導會等資訊，置於「本關外網/便民服務/座(訪)談紀錄」或「便民服務/文宣資料/宣導資料下載」，歡迎多加利用。</p> <p>檢討改進宣講內容，未來舉辦相關研討活動前，將詢相關業者及廠商推薦「研討題目」在會議中討論，俾使活動內容更貼近參與者之期待。</p> <p>本關廣納各方意見，鼓勵與會民眾於各項講習、說明會、研討會時提問，共同釐清問題，以利即時回應。</p> <p>竹科針對園區事業於上下半年各舉辦 1 次保稅業座談會與業者雙向溝通，其他各項會議因涉及不同業者業務，考量行政效率及人力成本，講習及座談會仍以多數業者方便之桃園通關大樓及臺北關務署為主；日後評估經費成本、參加業者數後，再考量加開竹科場次。</p> <p>本關辦理講習均以發函及電話通知所有業者，尚請業者內部配合轉知。</p> |
| 11 | 請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？   | 1. 整體效率不佳。   | <p>1. 通關業務若涉及其他單位將加強橫向聯繫溝通提升效率。另除宣導提升業務承辦人積極度外，並鼓勵同仁參與專業教育訓練，提升業務專業度及熟悉度。</p> <p>2. 賡續促進作業流程制度化及定型化，以利依循辦事，並時時調整服務觀念，提高為民服務品質。</p>  |

| 項次 | 問卷項目                    | 民眾反映事項                                    | 辦理情形  |
|----|-------------------------|---|---|
| 12 | 請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？ | 1.通關時對產地證明及QR碼都要等廠商正本到才受理，業延誤通關作業時間。      | 產地證明係證明貨物產地或製造地的文件，為海關審核減免關稅或是否有管制規定之依據，因國貿局要求產地證明以正本通關，目前實務上，尚無法以副本核銷。現行作業如有請業者提供影本供參者，係為提前審核並縮短作業時間，先行收單審件，嗣貨主提供產地證明正本經核對無訛後，續行通關作業，尚請業者配合。 |
|    |                         | 2.人員專業性待加強。<br>3.臺北關新人多，對流程和資料的核實業務熟悉度不佳。 | 本關新進人員眾多，本關各單位每月均辦理多場次之教育訓練、型塑學習及勤前教育經驗分享，提升新進關員專業度，並指派資深關員從旁輔導，使其儘速熟稔業務，落實經驗傳承。  |
|    |                         | 4.職務代理沒有落實；投單收件或處理進度希望有諮詢窗口；人員服務態度差。      | 1.持續加強宣導同仁勿擅離職守及確實落實代理人制度，如遇特殊情況則請主管調配人力支援。<br>2.如需投單收件或查詢進度可向投單收件人員詢問。<br>3.本關賡續辦理服務禮貌之教育訓練，將加強宣導同仁應秉持同理心協助商民解決問題，提升服務品質。                    |
|    |                         | 5.每個通關人員的認定標準不一，希望同樣問題的答案一致。              | 1.本關外網建置有常見貨物報關及旅客通關問答集，係本關辦理各項業務之一致性原則，歡迎善加利用。<br>2.以課(股)為單位，盡量採單一窗口服務商民，如未能有效解決商民問題將逐層反應予主管，以圓滿處理商民洽辦業務，惟遵循法規仍為首要原則。                        |
|    |                         | 6.進出口報關關於品名、金額儘量配合業者，不要太吹毛求疵。             | 本關同仁辦理業務均以依法行政為前提，正確申報貨名與金額則為進出口人及通關業者應盡責任。進出口報關資料乃依據發票、訂單等文件，應要求正確，絕無模糊之空間，且貨物品名與金額涉及歸列之稅則、稅額及相關簽審規定，爰請務必詳實申報貨名及購買金額，以免觸法或導致通關時間拖延。          |

| 項次 | 問卷項目                        | 民眾反映事項                               | 辦理情形  |
|----|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| 12 | 請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項?(續1) | 7.報單無紙化文件上傳後，收單速度要快。                 | 目前C2進出口報單無紙化系統均設有自動提醒功能，當無紙化報單及附件備齊，分估人員的電腦視窗會自動跳出訊息，若無文件缺漏或錯單，均為優先處理；惟偶有報單量多、業務繁忙疏漏之際，如遇特殊個案，歡迎業者隨時提醒。               |
|    |                             | 8.加工費訊息應直接估價，而非轉給總務。                 | 以加工費計之進口報單，本關部分單位（業務一組及竹圍分關）係由總務人員先行計算並核銷加工費，再由分估人員計稅核估，係依作業流程辦理，反映事項尚待評估及視人力調派及運用而定。                                 |
|    |                             | 9.對於專業性的問題，應提供正確窗口，不要電話轉來轉去。         | 因本關業務繁雜，將持續辦理內部教育訓練及加強宣導電話服務禮儀，並要求同仁若不清楚業務承辦窗口，應先查詢確認後再轉接，或是留下來電民眾聯絡資訊再予回電。   |
|    |                             | 10.辦理研討活動內容流於形式。                     | 研討活動內容以實務為主，並歡迎與會民眾於各項講習、說明會、研討會時提出討論，以利即時回應。   |
|    |                             | 11.相關措施變更時應舉辦座談會宣導。                  | 本關係利用公告欄、函請同業公會轉知會員、舉辦講習及說明會、發布新聞稿及本關官網和臉書分享，並於每季辦理通關業務座談會向業者進行宣導。同時，本關亦加強辦理內部同仁教育宣導，並請同仁於執行業務時另以口頭或於櫃檯放置告示立牌向洽公商民宣達。 |
|    |                             | 12.各單位之間對於稅則認知要一致。<br>◎不滿意處所：<br>如右欄 | 請業者配合提供完整資料，以利歸列稅則。   |

| 項次 | 問卷項目                        | 民眾反映事項                            | 辦理情形  |
|----|-----------------------------|-----------------------------------|---|
| 12 | 請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項?(續2) | 13. 請業務一組及業務二組增設傳真機。              | 業務一組及業務二組均已置有公務用傳真機供本關同仁使用，增設一事將俟預算許可，再行辦理。   |
|    |                             | 14. 講習時希望有桌子。                     | 爾後辦理課程講習，將視參加人數並預留動線後，評估是否有擺放桌子空間，盡力提供妥適之硬體設施。  |
|    |                             | 15. 請增加不同關別稅費繳納可橫向登帳的服務。          | 海關人工登帳作業，係於系統畫面利用條碼掃瞄器讀取稅單相關資料(含稅款登錄關別)，即可快速完成登帳程序；倘依旨揭作法需另選橫向登帳關別，增加登帳人員操作不便。<br>另開放橫向登帳，將造成每日海關與銀行對帳發生金額或筆數不符時，易造成抓帳不易，以致延遲解繳國庫作業，造成不便敬請見諒。 |
|    |                             | 16. 網站留言應儘速回復。                    | 關務論壇為自由公開之討論空間，提供網友就關務行政、法令規章、或各項為民服務等事項進行意見交流，惟為確保個人資料及通關資訊安全，本關不會於公開網站回復並提供個人化資訊。<br>建議撥打免費服務電話(0800-311005)或來信(chief@customs.gov.tw)洽詢。    |
|    |                             | 17. 出口座談會偏少。                      | 本關上下半年各舉辦 1 次座談會，亦加強走動式服務，如有任何建議或諮詢歡迎洽詢通關主管。  |
|    |                             | 18. 驗貨等待時間過久。<br>◎不滿意處所：<br>快遞機放組 | 如遇貨量較多時，將視情況機動調派人力辦理通關事宜。   |
|    |                             | 19. 繳費申請單可E化，上網列印即可。              | 經向關務署洽詢，目前出口推廣貿易服務費繳費尚未E化。  |

| 項次 | 問卷項目                        | 民眾反映事項                                 | 辦理情形  |
|----|-----------------------------|--|---|
| 12 | 請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項?(續完) | 20. 單一窗口資訊網常當機。                        | 經查關務署「關港貿單一窗口及預報貨物資訊系統委外服務案」服務水準報告揭示本年度1至6月均達服務水準，尚無當機情形，建議民眾於無法查詢時來電詢問(臺北關03-3834265分機461)，俾利釐清系統或硬體環境相關問題。  |
|    |                             | 21. 放行的網頁查詢很容易當掉。                      |   |
|    |                             | 22. 服務檯傳真機用110當分機，會誤撥到警察局。             | 傳真機提供給外部使用，大部分業者習慣使用，為避免其他業者誤傳，目前尚無更改必要；誤撥至警察局情形或因業者所使用傳真機廠牌不同，分機撥號方式各異造成，建議參照傳真機使用說明書撥按。   |
|    |                             | 23. 服務檯傳真機不暢通。                         | 傳真機不暢通之問題，已於109年7月29日維修完成。  |
|    |                             | 24. 總機在轉接人員之精準度要提升。                    | 本關已提供常用聯絡資訊予總機人員參考，提升轉接速度及準確度；並請總機人員於應答過程中多加溝通了解民眾問題細節，以避免誤會並減少轉接次數。  |
|    |                             | 25. 增設客服人員線上立即回復系統。                    | 1.如屬關港貿單一窗口之網站系統問題，關務署關港貿單一窗口已設有客服專線：電話0800-299-889或(02)2550-6409。<br>2.如屬海關各類業務問題，因本關目前服務中心人力僅2名，且鑑於海關業務種類龐雜、分工明確細膩、商民貨物通關問題態樣眾多，建議逕洽業務承辦人員，以獲得最精確專業之回復。 |
|    |                             | 26. 因疫情關係沒有辦理講座，改成e等公務人員線上課程，但教材沒有通用性。 | e等公務人員線上課程係關務署建置之「自主管理專責人員進修訓練」組裝課程，另本關製作「保稅貨物通關事項宣導」講義供參，將俟疫情狀況辦理講習會。  |
|    |                             | 27. 稅率調降，原貨物完稅價格3,000元以下免稅，不要改成2,000元。 | 關於快遞貨物免稅額調整一節，係因跨境電商貨物進口享有完稅額度內免稅優惠，而國內零售貨物卻仍應徵營業稅及貨物稅，爰自107年1月1日起，將進口貨物免稅門檻調降到2,000元，以促進稅賦公平，並已考量通關時效及海關查緝成本，此為國家既定之政策，尚請配合辦理。                           |

## 附錄二 調查問卷

## 財政部關務署臺北關109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，瞭解貴公司（行）對本關各項服務之需求，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，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 109 年 5 月敬啟

網站：<http://taipei.customs.gov.tw/>

免費申訴電話：0800311005

**填寫說明：請選擇您認為最恰當的答案，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：【可複選，最多2項】**

- |   |   |
|---|---|
| <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(組)： 業務一組     業務二組     快遞機放組     竹圍分關

松山分關     業務二組新竹業務課     其他\_\_\_\_\_

3-2. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

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

- 非常滿意     還算滿意     不太滿意     非常不滿意     未與臺北關人員接觸過

4-1. 不滿意單位(組)： 業務一組     業務二組     快遞機放組     竹圍分關

松山分關     業務二組新竹業務課     其他\_\_\_\_\_

4-2. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

## 5. 請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

5-1. 不滿意單位：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  
接聽速度過久(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上) 其他 \_\_\_\_\_

## 6. 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

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

## 7. 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

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

7-3. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

## 8. 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

8-1. 不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他

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

8-3. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

## 9. 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

9-1. 不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他

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

9-3. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

10. 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： (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 \_\_\_\_\_

10.2 不滿意原因：\_\_\_\_\_

10.3 若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：\_\_\_\_\_

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

非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    未曾參加此類活動

11-1. 不滿意場次名稱：\_\_\_\_\_

11-2. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

12. 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意

12-1. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

13. 請問您或貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

13-1. 意見、鼓勵或建議事項：  
\_\_\_\_\_

13-2 以上意見是否針對特定單位提出：

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

B. 基本資料：（請於適當的內打勾）

1. 請問 貴公司成立的時間： 5年以下    6-10年    11-20年    21年以上

2. 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數：

100次以下    101-300次    301次以上

3. 請問您從事報關業務有多久：2年以下    3-5年    6-10年    11年以上

## 財政部關務署臺北關109年度為民服務問卷調查表【其他業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解貴公司（行）對本關各項服務之需求，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，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 109年5月 敬啟

網站：<http://taipei.customs.gov.tw/>

免費申訴電話：0800311005

**填寫說明：請選擇您認為最恰當的答案，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    分類估價    稅費稽徵    報單簽證作業    其他\_\_

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

1-3. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

**2、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？**

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    無此經驗

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

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

2-3. 不滿意原因\_\_\_\_\_

**3、您對本關網站(<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： (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\_\_\_\_\_

3-2 不滿意原因：\_\_\_\_\_

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

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    未曾參加此類活動

4-1. 不滿意場次名稱：\_\_\_\_\_

4-2. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

**5、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】**

- 未曾提出建議、申訴或問題    親自至本關協談    本關電話    E-mail 電子信箱

- 申訴專線 (0800311005)    服務場所之民意信箱    委託報關業者提出  
其他\_\_\_\_\_

6、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    未曾提出建議、申訴或問題

- 6-1. 不滿意單位：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「案件處理專業性」，是否滿意？

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    無此經驗

- 7-1. 不滿意單位：業務一組    業務二組    快遞機放組    竹圍分關  
松山分關    業務二組新竹業務課    其他 \_\_\_\_\_
- 7-2. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

8、請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意    無此經驗

- 8-1. 不滿意單位：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  
接聽速度過久(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)    其他 \_\_\_\_\_

9、請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

- 非常滿意    還算滿意    不太滿意    非常不滿意

- 9-1. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

10、請問您或貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

10-1. 意見、鼓勵或建議事項：

\_\_\_\_\_

10-2. 以上意見是否針對特定單位提出：

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

B. 基本資料：

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. 請問您從事進出口業務有多久：2年以下    3-5年    6-10年    11年以上

## 附錄二 單題百分比

## 【報關業者】單題百分比

## A. 請問貴公司(行)最常接洽業務地點或單位?(調查對象:全體受訪者 n=278)

|               |       |       |
|---------------|-------|-------|
| 臺北關通關大樓       | 48.2% | (134) |
| 臺北關駐華儲公司辦公室   | 34.9% | (97)  |
| 臺北關駐永儲公司辦公室   | 23.7% | (66)  |
| 臺北關駐長榮倉儲公司辦公室 | 21.9% | (61)  |
| 臺北關駐遠雄公司辦公室   | 21.2% | (59)  |
| 業務二組新竹業務課     | 1.8%  | (5)   |
| 臺北關松山分關郵務課    | 0.4%  | (1)   |
| 無反應           | 0.7%  | (2)   |

## A1. 請問您對本關洽公環境(整潔、綠美化、明亮度)是否滿意?(調查對象:全體受訪者 n=278)

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| 非常滿意   | 34.1% | (71)  |
| 還算滿意   | 64.4% | (134) |
| 不太滿意   | 1.4%  | (3)   |
| 非常不滿意  | 0.0%  | (0)   |
| 無反應    | 0.0%  | (0)   |
| 未到過臺北關 | —     | (70)  |

## A1-1. 不滿意哪些位置的環境?(調查對象:不滿意洽公環境(整潔、綠美化、明亮度)者 n=3)

|         |       |     |
|---------|-------|-----|
| 臺北關通關大樓 | 66.7% | (2) |
| 華儲大樓    | 33.3% | (1) |

## A1-2. 不滿意項目?(調查對象:不滿意洽公環境(整潔、綠美化、明亮度)者 n=3)

|       |       |     |
|-------|-------|-----|
| 綠美化程度 | 66.7% | (2) |
| 空調    | 33.3% | (1) |
| 無反應   | 33.3% | (1) |

## A1-3. 不滿意原因?(調查對象:不滿意洽公環境(整潔、綠美化、明亮度)者 n=3)

|       |       |     |
|-------|-------|-----|
| 綠美化不好 | 33.3% | (1) |
| 冷氣不良  | 33.3% | (1) |
| 無反應   | 33.3% | (1) |

**A2.請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？（調查對象：全體受訪者 n=278）**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| 非常滿意   | 28.4% | (59)  |
| 還算滿意   | 70.7% | (147) |
| 不太滿意   | 0.5%  | (1)   |
| 非常不滿意  | 0.5%  | (1)   |
| 無反應    | 0.0%  | (0)   |
| 未到過臺北關 | —     | (70)  |

**A2-1.不滿意處所？（調查對象：不滿意洽公設施（即硬體服務設施）者 n=2）**

|            |       |     |
|------------|-------|-----|
| 華儲大樓       | 50.0% | (1) |
| 臺北關通關大樓休息區 | 50.0% | (1) |

**A2-2.不滿意哪些設施？（調查對象：不滿意洽公設施（即硬體服務設施）者 n=2）**

|       |        |     |
|-------|--------|-----|
| 電腦查詢機 | 100.0% | (2) |
| 桌椅    | 100.0% | (2) |
| 電風扇   | 50.0%  | (1) |
| 垃圾桶   | 50.0%  | (1) |

**A2-3.不滿意原因？（調查對象：不滿意洽公設施（即硬體服務設施）者 n=2）**

|         |       |     |
|---------|-------|-----|
| 設備不足    | 50.0% | (1) |
| 桌椅不舒適   | 50.0% | (1) |
| 休息區桌椅太少 | 50.0% | (1) |

**A3.請問您至關務署臺北關臨櫃接洽業務時，對關務署臺北關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意？（調查對象：全體受訪者 n=278）**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| 非常滿意      | 48.8% | (98)  |
| 還算滿意      | 49.8% | (100) |
| 不太滿意      | 1.5%  | (3)   |
| 非常不滿意     | 0.0%  | (0)   |
| 無反應       | 0.0%  | (0)   |
| 未與臺北關人員接觸 | —     | (77)  |

**A3-1.不滿意單位(組)？（調查對象：不滿意洽公服務禮儀者 n=3）**

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 業務一組 | 33.3% | (1) |
| 竹圍分關 | 33.3% | (1) |
| 松山分關 | 33.3% | (1) |
| 無反應  | 33.3% | (1) |

**A3-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意洽公服務禮儀者 n=3)**

|             |       |     |
|-------------|-------|-----|
| 呼叫人員，卻當作沒聽到 | 66.7% | (2) |
| 人員回覆語氣不好    | 33.3% | (1) |

**A4.請問您至關務署臺北關臨櫃接洽業務時，對關務署臺北關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|           |       |      |
|-----------|-------|------|
| 非常滿意      | 44.2% | (87) |
| 還算滿意      | 49.2% | (97) |
| 不太滿意      | 6.6%  | (13) |
| 非常不滿意     | 0.0%  | (0)  |
| 無反應       | 0.0%  | (0)  |
| 未與臺北關人員接觸 | —     | (81) |

**A4-1.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意處理案件專業性者 n=13)**

|       |       |     |
|-------|-------|-----|
| 業務一組  | 23.1% | (3) |
| 竹圍分關  | 15.4% | (2) |
| 業務二組  | 7.7%  | (1) |
| 快遞機放組 | 7.7%  | (1) |
| 松山分關  | 7.7%  | (1) |
| 無反應   | 46.2% | (6) |

**A4-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意處理案件專業性者 n=13)**

|             |       |     |
|-------------|-------|-----|
| 專業知識不足      | 30.8% | (4) |
| 沒有彈性        | 15.4% | (2) |
| 對業務不熟悉      | 15.4% | (2) |
| 未提供明確答案     | 15.4% | (2) |
| 同樣問題不同人回答不一 | 15.4% | (2) |
| 無反應         | 15.4% | (2) |

**A5.請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 48.2% | (131) |
| 還算滿意  | 50.4% | (137) |
| 不太滿意  | 1.1%  | (3)   |
| 非常不滿意 | 0.4%  | (1)   |
| 無反應   | 0.0%  | (0)   |
| 無此經驗  | —     | (6)   |

|  |       |       |
|--|-------|-------|
| <b>A5-1.不滿意單位(組)?(調查對象：不滿意電話服務禮儀者 n=4)</b>                     |       |       |
| 業務一組   | 50.0% | (2)   |
| 業務二組   | 25.0% | (1)   |
| 無反應  | 50.0% | (2)   |
| <b>A5-2.不滿意原因?(調查對象：不滿意電話服務禮儀者 n=4)</b>                        |       |       |
| 專業性不足  | 50.0% | (2)   |
| 電話轉接次數太多   | 50.0% | (2)   |
| 接聽速度過久(鈴響9聲以上或20秒以上)   | 25.0% | (1)   |
| <b>A6.請問您通常以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題?【可複選】?(調查對象：全體受訪者 n=278)</b> |       |       |
| 關務署臺北關電話   | 43.9% | (122) |
| 親自至關務署臺北關協談  | 19.8% | (55)  |
| E-mail 電子信箱  | 13.7% | (38)  |
| 透過公會人員提出   | 2.2%  | (6)   |
| 行文書面   | 1.1%  | (3)   |
| 申訴專線(0800311005)   | 0.4%  | (1)   |
| 服務場所之民意信箱  | 0.4%  | (1)   |
| 未曾提出建議、申訴或問題   | 38.1% | (106) |
| <b>A7.請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意?(調查對象：全體受訪者 n=278)</b>          |       |       |
| ※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果   |       |       |
| 非常滿意   | 32.6% | (56)  |
| 還算滿意   | 61.6% | (106) |
| 不太滿意   | 4.1%  | (7)   |
| 非常不滿意  | 1.7%  | (3)   |
| 無反應  | 0.0%  | (0)   |
| 未曾提出建議、申訴或問題   | —     | (106) |
| <b>A7-1.不滿意單位(組)?(調查對象：不滿意處理建議、申訴或問題者 n=10)</b>                |       |       |
| 業務一組   | 30.0% | (3)   |
| 竹圍分關   | 30.0% | (3)   |
| 業務二組   | 10.0% | (1)   |
| 無反應  | 30.0% | (3)   |

**A7-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意處理建議、申訴或問題者 n=10)**

|              |       |     |
|--------------|-------|-----|
| 沒有針對提問進行處理解決 | 30.0% | (3) |
| 回覆速度太慢       | 20.0% | (2) |
| 電話轉接次數多      | 20.0% | (2) |
| 提出建議卻沒做改變    | 20.0% | (2) |
| 回答不夠明確       | 10.0% | (1) |
| 電話接聽等待過久     | 10.0% | (1) |
| 問題回覆不正確      | 10.0% | (1) |
| 無法解決問題       | 10.0% | (1) |

**A8.請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 39.5% | (94)  |
| 還算滿意  | 57.1% | (136) |
| 不太滿意  | 1.3%  | (3)   |
| 非常不滿意 | 0.4%  | (1)   |
| 無反應   | 1.7%  | (4)   |
| 無此經驗  | —     | (40)  |

**A8-1.不滿意項目？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=4)**

|               |       |     |
|---------------|-------|-----|
| 驗貨            | 50.0% | (2) |
| 實名制認證 APP 有問題 | 50.0% | (2) |
| 分類估價          | 25.0% | (1) |
| 報單簽證作業        | 25.0% | (1) |
| 新政策宣導         | 25.0% | (1) |

**A8-2.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=4)**

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 業務一組 | 25.0% | (1) |
| 無反應  | 75.0% | (3) |

**A8-3.不滿意原因？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=4)**

|                       |       |     |
|-----------------------|-------|-----|
| 可以簡化流程                | 25.0% | (1) |
| 宣導不足                  | 25.0% | (1) |
| APP 資料不一致也能通過，例如姓名字有錯 | 25.0% | (1) |
| APP 資料正確卻無法放行         | 25.0% | (1) |

**A9.請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 42.6% | (87)  |
| 還算滿意  | 55.9% | (114) |
| 不太滿意  | 1.0%  | (2)   |
| 非常不滿意 | 0.0%  | (0)   |
| 無反應   | 0.5%  | (1)   |
| 無此經驗  | —     | (74)  |

**A9-1.不滿意項目？(調查對象：不滿意「出口通關」作業之服務措施者 n=2)**

|        |       |     |
|--------|-------|-----|
| 分類估價   | 50.0% | (1) |
| 報單簽證作業 | 50.0% | (1) |

**A9-2.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意「出口通關」作業之服務措施者 n=2)**

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 竹圍分關 | 50.0% | (1) |
| 無反應  | 50.0% | (1) |

**A9-3.不滿意原因？(調查對象：不滿意「出口通關」作業之服務措施者 n=2)**

|                 |       |     |
|-----------------|-------|-----|
| 不同人回答問題的答案不一    | 50.0% | (1) |
| 單子電腦篩選後，找不到聯絡窗口 | 50.0% | (1) |

**A10.您對關務署臺北關資訊網站(<http://taipei.customs.gov.tw/>)服務措施是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 41.5% | (112) |
| 還算滿意  | 55.9% | (151) |
| 不太滿意  | 1.9%  | (5)   |
| 非常不滿意 | 0.4%  | (1)   |
| 無反應   | 0.4%  | (1)   |
| 從未使用  | —     | (8)   |

**A10-1.不滿意項目？(調查對象：不滿意資訊網站服務措施者 n=6)**

|        |       |     |
|--------|-------|-----|
| 貨物通關資訊 | 66.7% | (4) |
| 資訊公開   | 50.0% | (3) |
| 便民服務   | 16.7% | (1) |
| 網站搜尋功能 | 16.7% | (1) |

**A10-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意資訊網站服務措施者 n=6)**

|           |       |     |
|-----------|-------|-----|
| 查無所要資訊    | 50.0% | (3) |
| 資訊不夠公開    | 33.3% | (2) |
| 資訊不夠詳細    | 33.3% | (2) |
| 新的訊息一直沒出來 | 16.7% | (1) |

**A10-3.若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是？(調查對象：不滿意資訊網站服務措施者 n=6)**

|            |       |     |
|------------|-------|-----|
| 致電業者提醒所需表單 | 16.7% | (1) |
| 通關問題       | 16.7% | (1) |
| 報關問題       | 16.7% | (1) |
| 稅務問題       | 16.7% | (1) |
| 網站更新項目     | 16.7% | (1) |
| 無反應        | 50.0% | (3) |

**A11.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？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 非常滿意     | 42.7% | (91)  |
| 還算滿意     | 54.9% | (117) |
| 不太滿意     | 1.9%  | (4)   |
| 非常不滿意    | 0.0%  | (0)   |
| 無反應      | 0.5%  | (1)   |
| 未曾參加此類活動 | —     | (65)  |

**A11-1.不滿意場次名稱？(調查對象：不滿意辦理各項講習、說明會、研討會者 n=4)**

|               |       |     |
|---------------|-------|-----|
| 關於通關是否要貼封條的場次 | 25.0% | (1) |
| 無反應           | 75.0% | (3) |

**A11-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意辦理各項講習、說明會、研討會者 n=4)**

|             |       |     |
|-------------|-------|-----|
| 資訊沒有很清楚     | 25.0% | (1) |
| 內容不符合需求     | 25.0% | (1) |
| 沒告知內容是進口或出口 | 25.0% | (1) |
| 人員各說各話      | 25.0% | (1) |

**A12.請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 39.9% | (111) |
| 還算滿意  | 58.3% | (162) |
| 不太滿意  | 0.7%  | (2)   |
| 非常不滿意 | 0.0%  | (0)   |
| 無反應   | 1.1%  | (3)   |

**A12-1.不滿意原因？(調查對象：不滿意整體所提供之服務者 n=2)**

|           |       |     |
|-----------|-------|-----|
| 整理效率不佳    | 50.0% | (1) |
| 無法得到想要的資訊 | 50.0% | (1) |

**A13-1.請問您或貴公司對關務署臺北關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？(調查對象：有提供其他意見、鼓勵或建議事項者 n=23)**

|                              |      |     |
|------------------------------|------|-----|
| 人員專業性待加強                     | 4.3% | (1) |
| 出口座談會偏少                      | 4.3% | (1) |
| 加工費訊息應直接估價，而非轉給總務            | 4.3% | (1) |
| 有新資訊或規定要儘早以公文通知或網路公告         | 4.3% | (1) |
| 希望同樣問題的答案一致                  | 4.3% | (1) |
| 希望網站資訊夠透明                    | 4.3% | (1) |
| 放行的網頁查詢很容易當掉                 | 4.3% | (1) |
| 服務臺傳真機不暢通                    | 4.3% | (1) |
| 海關人員不易找到，是否有明確聯絡資訊           | 4.3% | (1) |
| 海關聯繫窗口的分機表在網站改版後找不到          | 4.3% | (1) |
| 單一窗口資訊網常當機                   | 4.3% | (1) |
| 提出問題，希望可以得到答覆                | 4.3% | (1) |
| 無紙化；文件上傳收單速度要快               | 4.3% | (1) |
| 進出口報關關於品名、金額儘量配合業者           | 4.3% | (1) |
| 傳真機用 110 當分機，會誤撥到警察          | 4.3% | (1) |
| 詢問事情人員推托                     | 4.3% | (1) |
| 專業性問題，應提供正確窗口，不要電話轉來轉去       | 4.3% | (1) |
| 態度良好，繼續保持                    | 4.3% | (1) |
| 臺北關新人多，流程和資料的核實業務熟悉度不佳       | 4.3% | (1) |
| 總機在轉接人員的精度要提升                | 4.3% | (1) |
| 關別之間對於稅則認知要一致                | 4.3% | (1) |
| 驗貨等待時間過久                     | 4.3% | (1) |
| 職務代理沒有落實；處理進度希望有查詢窗口；人員服務態度差 | 4.3% | (1) |

**A13-2.以上意見是否針對特定單位提出？(調查對象：有提供其他意見、鼓勵或建議事項者 n=23)**

|         |       |      |
|---------|-------|------|
| 業務一組    | 21.7% | (5)  |
| 業務二組    | 8.7%  | (2)  |
| 快遞機放組   | 4.3%  | (1)  |
| 竹圍分關    | 4.3%  | (1)  |
| 無針對特定單位 | 73.9% | (17) |

**A14.請問貴公司成立的時間？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 5 年以下   | 8.3%  | (23)  |
| 6-10 年  | 7.2%  | (20)  |
| 11-20 年 | 21.9% | (61)  |
| 21 年以上  | 61.9% | (172) |
| 未回答     | 0.7%  | (2)   |

**A15.請問貴公司平均每月在關務署臺北關辦理進出口報關的次數？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| 100 次以下   | 37.1% | (103) |
| 101-300 次 | 24.5% | (68)  |
| 301 次以上   | 36.0% | (100) |
| 未回答       | 2.5%  | (7)   |

**A16.請問您從事報關業務有多久？(調查對象：全體受訪者 n=278)**

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| 2 年以下  | 4.7%  | (13)  |
| 3-5 年  | 14.0% | (39)  |
| 6-10 年 | 16.2% | (45)  |
| 11 年以上 | 64.7% | (180) |
| 未回答    | 0.4%  | (1)   |

### 【其他業者】單題百分比

#### B.請問貴公司（行）的經營行業？(調查對象：全體受訪者 n=287)

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 科學園區廠商   | 39.7% | (114) |
| 保稅業者     | 23.7% | (68)  |
| 承攬業者     | 14.6% | (42)  |
| 快遞業者     | 11.1% | (32)  |
| 自由貿易港區業者 | 10.8% | (31)  |

#### B1.請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 46.4% | (124) |
| 還算滿意  | 52.4% | (140) |
| 不太滿意  | 1.1%  | (3)   |
| 非常不滿意 | 0.0%  | (0)   |
| 無反應   | 0.0%  | (0)   |
| 無此經驗  | —     | (20)  |

#### B1-1.不滿意項目？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=3)

|        |       |     |
|--------|-------|-----|
| 驗貨     | 66.7% | (2) |
| 稅費稽徵   | 66.7% | (2) |
| 分類估價   | 33.3% | (1) |
| 報單簽證作業 | 33.3% | (1) |

#### B1-2.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=3)

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 業務一組 | 33.3% | (1) |
| 無反應  | 66.7% | (2) |

#### B1-3.不滿意原因？(調查對象：不滿意「進口通關」作業之服務措施者 n=3)

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 政策反覆 | 33.3% | (1) |
| 無反應  | 66.7% | (2) |

**B2.請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 53.6% | (142) |
| 還算滿意  | 46.0% | (122) |
| 不太滿意  | 0.0%  | (0)   |
| 非常不滿意 | 0.0%  | (0)   |
| 無反應   | 0.4%  | (1)   |
| 無此經驗  | —     | (22)  |

**B3.您對關務署臺北關資訊網站(<http://taipei.customs.gov.tw/>)服務措施是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 41.6% | (111) |
| 還算滿意  | 56.9% | (152) |
| 不太滿意  | 0.7%  | (2)   |
| 非常不滿意 | 0.4%  | (1)   |
| 無反應   | 0.4%  | (1)   |
| 從未使用  | —     | (20)  |

**B3-1.不滿意項目？(調查對象：不滿意資訊網站服務措施者 n=3)**

|        |       |     |
|--------|-------|-----|
| 網站搜尋功能 | 66.7% | (2) |
| 貨物通關資訊 | 33.3% | (1) |
| 旅客通關資訊 | 33.3% | (1) |

**B3-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意資訊網站服務措施者 n=3)**

|        |        |     |
|--------|--------|-----|
| 查無所要資訊 | 100.0% | (3) |
|--------|--------|-----|

**B4.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？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 非常滿意     | 42.9% | (88)  |
| 還算滿意     | 56.1% | (115) |
| 不太滿意     | 0.5%  | (1)   |
| 非常不滿意    | 0.5%  | (1)   |
| 無反應      | 0.0%  | (0)   |
| 未曾參加此類活動 | —     | (82)  |

|  |        |       |
|--|--------|-------|
| <b>B4-1.不滿意場次名稱？(調查對象：不滿意辦理各項講習、說明會、研討會者 n=2)</b>              |        |       |
| 無反應  | 100.0% | (2)   |
| <b>B4-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意辦理各項講習、說明會、研討會者 n=2)</b>                |        |       |
| 資訊沒有很清楚  | 50.0%  | (1)   |
| 場次都在臺北辦，竹科沒有   | 50.0%  | (1)   |
| <b>B5.請問您通常以何種方式向關務署臺北關提出建議、申訴或問題？【可複選】？(調查對象：全體受訪者 n=287)</b> |        |       |
| 關務署臺北關電話   | 45.3%  | (130) |
| 親自至關務署臺北關協談  | 15.0%  | (43)  |
| E-mail 電子信箱  | 12.9%  | (37)  |
| 委託報關業者提出   | 10.5%  | (30)  |
| 透過園區管委會人員  | 2.4%   | (7)   |
| 服務場所之民意信箱  | 1.7%   | (5)   |
| 行文書面   | 0.7%   | (2)   |
| 申訴專線 (0800311005)  | 0.3%   | (1)   |
| 透過公會人員提出   | 0.3%   | (1)   |
| 未曾提出建議、申訴或問題   | 32.8%  | (94)  |
| <b>B6.請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)</b>          |        |       |
| ※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果   |        |       |
| 非常滿意   | 44.0%  | (85)  |
| 還算滿意   | 52.3%  | (101) |
| 不太滿意   | 3.6%   | (7)   |
| 非常不滿意  | 0.0%   | (0)   |
| 無反應  | 0.0%   | (0)   |
| 未曾提出建議、申訴或問題   | —      | (94)  |
| <b>B6-1.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意處理建議、申訴或問題者 n=7)</b>                 |        |       |
| 業務一組   | 14.3%  | (1)   |
| 竹圍分關   | 14.3%  | (1)   |
| 業務二組新竹業務課  | 14.3%  | (1)   |
| 無反應  | 57.1%  | (4)   |

**B6-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意處理建議、申訴或問題者 n=7)**

|               |       |     |
|---------------|-------|-----|
| 提出問題都沒有回覆     | 28.6% | (2) |
| 電話轉接次數多       | 14.3% | (1) |
| 無法解決問題        | 14.3% | (1) |
| 專業知識不足        | 14.3% | (1) |
| 退稅清表不接受紙本，只線上 | 14.3% | (1) |
| 無反應           | 14.3% | (1) |

**B7.請問您至關務署臺北關臨櫃接洽業務時，對關務署臺北關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| 非常滿意      | 53.1% | (111) |
| 還算滿意      | 46.4% | (97)  |
| 不太滿意      | 0.5%  | (1)   |
| 非常不滿意     | 0.0%  | (0)   |
| 無反應       | 0.0%  | (0)   |
| 未與臺北關人員接觸 | —     | (78)  |

**B7-1.不滿意單位(組)？(調查對象：不滿意處理案件專業性者 n=1)**

|      |        |     |
|------|--------|-----|
| 業務一組 | 100.0% | (1) |
| 業務二組 | 100.0% | (1) |

**B7-2.不滿意原因？(調查對象：不滿意處理案件專業性者 n=1)**

|         |        |     |
|---------|--------|-----|
| 未提供明確答案 | 100.0% | (1) |
|---------|--------|-----|

**B8.請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

※滿意度百分比是扣除「無反應」後所計算之結果

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 59.5% | (160) |
| 還算滿意  | 39.4% | (106) |
| 不太滿意  | 1.1%  | (3)   |
| 非常不滿意 | 0.0%  | (0)   |
| 無反應   | 0.0%  | (0)   |
| 無此經驗  | —     | (18)  |

|   |        |       |
|---|--------|-------|
| <b>B8-1.不滿意單位(組)?(調查對象：不滿意電話服務禮儀者 n=3)</b>                              |        |       |
| 業務二組  | 33.3%  | (1)   |
| 公關機要股   | 33.3%  | (1)   |
| 無反應   | 33.3%  | (1)   |
| <b>B8-2.不滿意原因?(調查對象：不滿意電話服務禮儀者 n=3)</b>                                 |        |       |
| 口氣不佳  | 33.3%  | (1)   |
| 接聽速度過久(鈴響9聲以上或20秒以上)  | 33.3%  | (1)   |
| 電話轉接次數太多  | 33.3%  | (1)   |
| <b>B9.請問您對本關整體所提供之服務是否滿意?(調查對象：全體受訪者 n=287)</b>                         |        |       |
| 非常滿意  | 48.4%  | (139) |
| 還算滿意  | 50.9%  | (146) |
| 不太滿意  | 0.3%   | (1)   |
| 非常不滿意   | 0.0%   | (0)   |
| 無反應   | 0.3%   | (1)   |
| <b>B9-1.不滿意原因?(調查對象：不滿意整體所提供之服務者 n=1)</b>                               |        |       |
| 無反應   | 100.0% | (1)   |
| <b>B10-1.請問您或貴公司對關務署臺北關是否有其他意見、鼓勵或建議事項?(調查對象：有提供其他意見、鼓勵或建議事項者 n=22)</b> |        |       |
| 出口表單流程繁複  | 4.5%   | (1)   |
| 希望法規變更時，應即時通知   | 4.5%   | (1)   |
| 每個通關人員的認定標準不一   | 4.5%   | (1)   |
| 沒有收到講習通知  | 4.5%   | (1)   |
| 相關措施變更時應舉辦座談會宣導   | 4.5%   | (1)   |
| 專業知識不足  | 4.5%   | (1)   |
| 現場工作人員服務態度差稅率調降，原3000以下   | 4.5%   | (1)   |
| 免稅，不要改成2000   | 4.5%   | (1)   |
| 新海關人員對事務流程不熟悉   | 4.5%   | (1)   |
| 電話不要一直轉接  | 4.5%   | (1)   |
| 疑供單一窗口操作介面  | 4.5%   | (1)   |
| 網站留言應儘速回覆   | 4.5%   | (1)   |
| 增設客服人員線上立即回覆系統  | 4.5%   | (1)   |
| 增設傳真機   | 4.5%   | (1)   |
| 請增加不同關區稅費的繳納，可橫向登帳的服務   | 4.5%   | (1)   |
| 辦理研討活動內容流於形式  | 4.5%   | (1)   |

**(承前頁)**

**B10-1.請問您或貴公司對關務署臺北關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？(調查對象：有提供其他意見、鼓勵或建議事項者 n=22)**

|                                  |      |     |
|----------------------------------|------|-----|
| 講習時希望有桌子                         | 4.5% | (1) |
| 簡化通關程序                           | 4.5% | (1) |
| 繳費申請單可以E化，上網列印即可                 | 4.5% | (1) |
| 驗關處增加人員                          | 4.5% | (1) |
| 因疫情沒辦理講座，改一等公務員上課，但教材沒有通用性       | 4.5% | (1) |
| 通關時對產地證明及QR碼都要等廠商正本到才受理，延誤通關作業時間 | 4.5% | (1) |

**B10-2.以上意見是否針對特定單位提出？(調查對象：有提供其他意見、鼓勵或建議事項者 n=22)**

|           |       |      |
|-----------|-------|------|
| 業務二組      | 13.6% | (3)  |
| 業務一組      | 9.1%  | (2)  |
| 快遞機放組     | 4.5%  | (1)  |
| 竹圍分關      | 4.5%  | (1)  |
| 業務二組新竹業務課 | 4.5%  | (1)  |
| 無針對特定單位   | 72.7% | (16) |

**B11.請問貴公司成立的時間？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| 5年以下   | 8.0%  | (23)  |
| 6-10年  | 9.8%  | (28)  |
| 11-20年 | 30.0% | (86)  |
| 21年以上  | 50.5% | (145) |
| 未回答    | 1.7%  | (5)   |

**B12.請問貴公司平均每月在關務署臺北關辦理進出口報關的次數？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 100次以下   | 48.1% | (138) |
| 101-300次 | 21.6% | (62)  |
| 301次以上   | 28.2% | (81)  |
| 未回答      | 2.1%  | (6)   |

**B13.請問您從事報關業務有多久？(調查對象：全體受訪者 n=287)**

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 2年以下  | 13.9% | (40)  |
| 3-5年  | 15.3% | (44)  |
| 6-10年 | 18.5% | (53)  |
| 11年以上 | 51.9% | (149) |
| 未回答   | 0.3%  | (1)   |

## 附錄四 信效度分析

以下將針對調查中滿意度問項資料進行信度與效度分析，以瞭解該量表之可靠程度，並做為未來修正問卷中各量表的題目的依據。

### 一、投入信效度分析之調查題目

表III-1 是本次問卷題目中能夠投入信效度分析的問卷題目，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，而跳答題、個人資料題目及其他非屬量表型態者，無法進行「信效度分析」。

表III-1 投入信效度分析之調查題目

| 問卷   | 問項   |
|------|--|
| 報關業者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「洽公環境」滿意度</li> <li>✓ 「洽公設施」滿意度</li> <li>✓ 「洽公服務禮儀」滿意度</li> <li>✓ 「處理案件專業性」滿意度</li> <li>✓ 「電話服務禮儀」滿意度</li> <li>✓ 「處理建議、申訴或問題」滿意度</li> <li>✓ 「進口通關作業」滿意度</li> <li>✓ 「出口通關作業」滿意度</li> <li>✓ 「資訊網站服務措施」滿意度</li> <li>✓ 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度</li> <li>✓ 「整體所提供之服務」滿意度</li> </ul> |
| 其他業者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「進口通關作業」滿意度</li> <li>✓ 「出口通關作業」滿意度</li> <li>✓ 「資訊網站服務措施」滿意度</li> <li>✓ 「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度</li> <li>✓ 「處理建議、申訴或問題」滿意度</li> <li>✓ 「處理案件專業性」滿意度</li> <li>✓ 「電話服務禮儀」滿意度</li> <li>✓ 「整體所提供之服務」滿意度</li> </ul>  |

在進行信度及效度分析之前，先針對題目選項予以重新過錄。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：

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」。

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。

## 二、信度分析

### (一)報關業者

Cronbach's  $\alpha$  結果可發現，《報關業者》11項調查題目在調查結果所得的 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.869，屬於高信度。調查結果顯示，若信度分析剔除「處理建議、申訴或問題」或「出口通關作業」，將提升 Cronbach's  $\alpha$  信度係數。惟，未刪除前該量表已屬高信度，未來調查可視需求決定是否保留該題項。

表 III-2 《報關業者》量表之信度分析結果

| 變項名稱                | 修正的項目總相關 | 項目刪除 Cronbach's $\alpha$ |
|---------------------|----------|--------------------------|
| 洽公環境                | 0.695    | 0.848                    |
| 洽公設施                | 0.703    | 0.848                    |
| 洽公服務禮儀              | 0.745    | 0.843                    |
| 處理案件專業性             | 0.667    | 0.850                    |
| 人員電話服務禮儀            | 0.542    | 0.859                    |
| 處理建議、申訴或問題          | 0.362    | 0.874                    |
| 進口通關作業              | 0.552    | 0.858                    |
| 出口通關作業              | 0.328    | 0.874                    |
| 資訊網站服務措施            | 0.524    | 0.860                    |
| 辦理各項講習、說明會、研討會      | 0.539    | 0.859                    |
| 整體所提供之服務            | 0.706    | 0.852                    |
| Cronbach's $\alpha$ | 0.869    |                          |

## (二)其他業者

Cronbach's  $\alpha$  結果可發現，《報關業者》8 項調查題目在調查結果所得的 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.761，屬於中信度。調查結果顯示，若信度分析剔除「處理建議、申訴或問題」，將提升 Cronbach's  $\alpha$  信度係數。惟，未刪除前該量表已屬中信度，未來調查可視需求決定是否保留該題項。

表 III-3 《其他業者》量表之信度分析結果

| 變項名稱                | 修正的項目總相關 | 項目刪除 Cronbach's $\alpha$ |
|---------------------|----------|--------------------------|
| 處理案件專業性             | 0.453    | 0.738                    |
| 人員電話服務禮儀            | 0.549    | 0.721                    |
| 處理建議、申訴或問題          | 0.246    | 0.782                    |
| 進口通關作業              | 0.509    | 0.728                    |
| 出口通關作業              | 0.554    | 0.721                    |
| 資訊網站服務措施            | 0.439    | 0.740                    |
| 辦理各項講習、說明會、研討會      | 0.399    | 0.749                    |
| 整體所提供之服務            | 0.687    | 0.708                    |
| Cronbach's $\alpha$ | 0.761    |                          |

## 二、效度分析

### (一)報關業者

#### 1.建構效度

以主成分分析法 (Principal Component Analysis) 抽取因素，以最大變異法進行直交轉軸，抽取特徵值大於 1.0 的共同因素，並選取因素負荷量大於 0.40 的題目。11 個題目可得兩個構面。其中第一個構面為「現場洽公環境及人員」因素內含 4 題，可解釋變異量為 31.36%，第二個因素為「非現場各項服務」因素內含 7 題，可解釋變異量為 27.78%。累積可解釋變異量為 59.13%。

表 III-4 《報關業者》量表之建構效度分析結果

| 問項      | 構面 1  | 構面 2  |
|---------|-------|-------|
| 洽公設施    | 0.905 | 0.191 |
| 洽公環境    | 0.899 | 0.191 |
| 洽公服務禮儀  | 0.889 | 0.257 |
| 處理案件專業性 | 0.782 | 0.271 |

表III-4 《報關業者》量表之建構效度分析結果

| 問項             | 構面 1   | 構面 2   |
|----------------|--------|--------|
| 整體所提供之服務       | 0.311  | 0.794  |
| 資訊網站服務措施       | 0.232  | 0.651  |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 0.260  | 0.648  |
| 人員電話服務禮儀       | 0.271  | 0.624  |
| 處理建議、申訴或問題     | 0.061  | 0.577  |
| 進口通關作業         | 0.353  | 0.573  |
| 出口通關作業         | 0.025  | 0.563  |
| 特徵值            | 3.45   | 3.06   |
| 解釋量            | 31.36% | 27.78% |
| 累積解釋量          | 31.36% | 59.13% |

## 2.效標關聯效度

以「整體所提供之服務」滿意度為效標，與各滿意度題目進行相關分析發現，各題目皆與「整體所提供之服務」滿意度的相關係數呈顯著正相關，顯示各題於現階段皆能有效預測「整體所提供之服務」滿意度。

表III-5 《報關業者》量表之「整體指標」效標關聯效度分析結果

| 項目             | N   | r 值   | Sig. (2-tailed) |
|----------------|-----|-------|-----------------|
| 洽公環境           | 278 | 0.442 | 0.000           |
| 洽公設施           | 278 | 0.452 | 0.000           |
| 洽公服務禮儀         | 278 | 0.445 | 0.000           |
| 處理案件專業性        | 278 | 0.419 | 0.000           |
| 人員電話服務禮儀       | 278 | 0.499 | 0.000           |
| 處理建議、申訴或問題     | 278 | 0.361 | 0.000           |
| 進口通關作業         | 278 | 0.538 | 0.000           |
| 出口通關作業         | 278 | 0.379 | 0.000           |
| 資訊網站服務措施       | 278 | 0.562 | 0.000           |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 278 | 0.583 | 0.000           |

## (二)其他業者

### 1.建構效度

以主成分分析法 (Principal Component Analysis) 抽取因素，以最大變異法進行直交轉軸，抽取特徵值大於 1.0 的共同因素，並選取因素負荷量大於 0.40 的題目。8 個題目僅得一個構面。

### 2.效標關聯效度

以「整體所提供之服務」滿意度為效標，與各滿意度題目進行相關分析發現，各題目皆與「整體所提供之服務」滿意度的相關係數呈顯著正相關，顯示各題於現階段皆能有效預測「整體所提供之服務」滿意度。

表III-5 《其他業者》量表之「整體指標」效標關聯效度分析結果

| 項目             | N   | r 值   | Sig. (2-tailed) |
|----------------|-----|-------|-----------------|
| 處理案件專業性        | 287 | 0.418 | 0.000           |
| 人員電話服務禮儀       | 287 | 0.636 | 0.000           |
| 處理建議、申訴或問題     | 287 | 0.226 | 0.000           |
| 進口通關作業         | 287 | 0.502 | 0.000           |
| 出口通關作業         | 287 | 0.538 | 0.000           |
| 資訊網站服務措施       | 287 | 0.398 | 0.000           |
| 辦理各項講習、說明會、研討會 | 287 | 0.286 | 0.000           |

## 附錄五 統計表

1. 橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100% 是因為四捨五入的關係。
2. 四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有  $\pm 0.1$  之誤差。
3. 滿意度採卡方檢定，將四分量表之選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，無意見選項列為遺漏值不予檢定。
4. 考量樣本數過少，卡方檢定將部份題項之選項進行合併處理。例如：公司成立時間將「5 年以下」及「6-10 年」歸為「10 年以下」；報關業者的從事報關業務年資將「2 年以下」及「3-5 年」歸為「5 年以下」。
5. 「\*」表示在 95% 信心水準下，調查結果有顯著差異。
6. 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，結果僅供參考。