

財政部關務署臺北關
110 年度為民服務問卷調查
調查報告



中華民國 110 年 7 月

目 錄

表 目 錄.....	iii
圖 目 錄.....	vi
壹、調查主旨及依據	1
貳、調查過程與方法	3
一、問卷設計	3
二、調查對象	3
三、調查項目	3
四、抽樣設計	4
五、調查方式	4
六、調查時間	4
七、問卷回收情形	5
八、資料處理及分析方法	6
九、樣本結構	6
參、報關業者之調查結果分析	11
一、對本關洽公環境及設施之滿意度	11
二、對本關同仁各項服務之滿意度	19
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度	31
四、對本關所提出的具體意見及建議事項	51
肆、其他通關業者之調查結果分析	53
一、對本關同仁各項服務之滿意度	53
二、對本關各項作業及服務措施之滿意度	62
三、對本關所提出的具體意見及建議事項	80

伍、民眾反映建議辦理情形	83
業者部分（報關業者及其他通關業者）	83
陸、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較	91
業者部分（報關業者及其他通關業者）	91
柒、結論與建議	97
一、主要發現	97
二、建議	102
附錄一：樣本結構表	105
附錄二：訪問之回應內容統計表	107
附錄三：交叉分析表	135
附錄四：信度與效度分析之結果	159
附錄五：問卷	171

表 目 錄

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

表 3.25 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目	37
表 3.26 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）	37
表 3.27 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因	38
表 3.28 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度	39
表 3.29 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目	41
表 3.30 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因	41
表 3.31 報關業者對本關資訊網站之想取得的資訊	42
表 3.32 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	43
表 3.33 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱	45
表 3.34 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因	45
表 3.35 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	46
表 3.36 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	47
表 3.37 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）	49
表 3.38 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	50
表 3.39 報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	51
表 3.40 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）	52
表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度	53
表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組）	55
表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因	55
表 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度	56
表 4.5 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位	58
表 4.6 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因	58
表 4.7 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度	59
表 4.8 其他通關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因	61
表 4.9 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度	62
表 4.10 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目	64
表 4.11 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組）	64
表 4.12 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因	65
表 4.13 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度	66
表 4.14 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目	68
表 4.15 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）	68

表 4.16 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因	69
表 4.17 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度	70
表 4.18 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目	72
表 4.19 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因	72
表 4.20 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	73
表 4.21 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱	75
表 4.22 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因	75
表 4.23 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	76
表 4.24 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	77
表 4.25 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組） ..	79
表 4.26 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	79
表 4.27 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項	80
表 4.28 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）	81
表 5.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】	83
表 6.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】	92
表 6.2 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】	95

圖目錄

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

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

壹、調查主旨及依據

一、緣起

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

二、目的

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

¹ 本關原本除了業者之外，也會進行「入出境旅客」的意見調查。惟 109-110 年因新冠肺炎疫情之影響，導致入出境旅客數量銳減，故而 109-110 年並無執行「入出境旅客」部分之調查。

三、依據

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函修訂之「政府服務躍升方案」辦理。

貳、調查過程與方法

在調查過程與方法方面，茲將本次調查的問卷設計、調查對象、調查項目、抽樣設計、調查方法、調查時間、問卷回收情形、資料處理及分析方法、樣本結構，分別說明如下：

一、問卷設計

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

二、調查對象

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

三、調查項目

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

四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，在報關業者、其他通關業者兩大部分的抽樣過程如下：(1)可供調查的母體清冊為本關所建置的轄區內報關業者 493 家之業者名單，並採取全查的方式進行調查。(2)由本關所建置之轄區內的通關業者清冊中，列出可供調查的其他通關業者 576 家（含保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者、承攬業者…等），採取全查的方式進行調查。

五、調查方式

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

六、調查時間

本次調查在報關業者方面，於 110 年 6 月 21 日（週一）至 6 月 23 日（週三）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 210 份。在其他通關業者方面，則是於 110 年 6 月 22 日（週二）至 6 月 24 日（週四）的下午 13:00 至 17:00 間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 238 份

七、問卷回收情形

由本調查建構的調查母體清冊中，共有報關業者 493 家及其他通關業者 576 家的訪問樣本。在電話訪問調查過程，總計完成訪問的有效成功問卷為：報關業者 210 份，有效訪問率為 42.6%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 5.13 個百分點。其他通關業者 238 份，有效訪問率為 41.3%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.87 個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

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

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

表 2.1 調查問卷之訪問成功率一覽表

調查類別	訪問樣本數	有效成功份數	有效訪問率	95%信賴度之抽樣誤差
報關業者	493	210	42.6%	$\pm 5.13\%$
其他通關業者	576	238	41.3%	$\pm 4.87\%$

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

八、資料處理及分析方法

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

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

九、樣本結構

本次調查之報關業者、其他通關業者的樣本結構，分別描述如下：

【報關業者部分】

(一) 公司成立時間：4.3%的業者成立時間在5年以下，8.1%是在6-10年，19.5%是在11-20年，67.1%是在21年以上。另有1.0%是無反應（參見圖 2.1）。

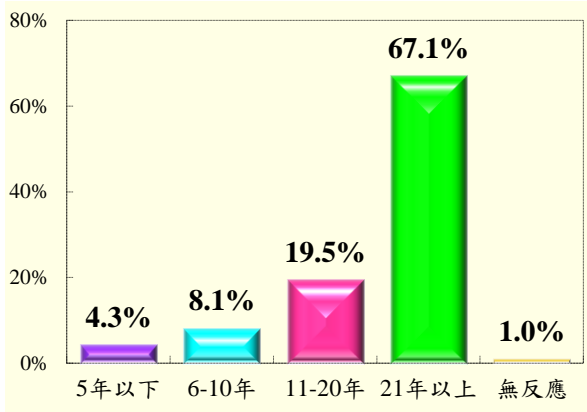


圖 2.1 報關業者-公司成立時間

表 2.2 報關業者-公司成立時間

項目	次數	百分比
5年以下	9	4.3
6-10年	17	8.1
11-20年	41	19.5
21年以上	141	67.1
無反應	2	1.0
總計	210	100.0

(二) 每月辦理報關次數：32.4%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在100次以下，31.0%是在101次-300次，32.9%是在301次以上。另有3.8%是無反應（參見圖 2.2）。

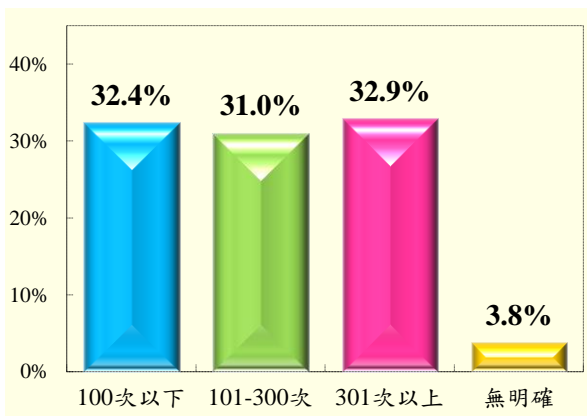


圖 2.2 報關業者-每月辦理報關次數

表 2.3 報關業者-每月辦理報關次數

項目	次數	百分比
100次以下	68	32.4
101-300次	65	31.0
301次以上	69	32.9
無反應	8	3.8
總計	210	100.0

(三)從事報關業務年資：有 4.3%的受訪者年資在 2 年以下，有 11.4%的年資在 3-5 年者，有 10.5%的年資在 6-0 年，有 72.9%的年資在 11 年以上。另有 1.0%是無反應（參見圖 2.3）。

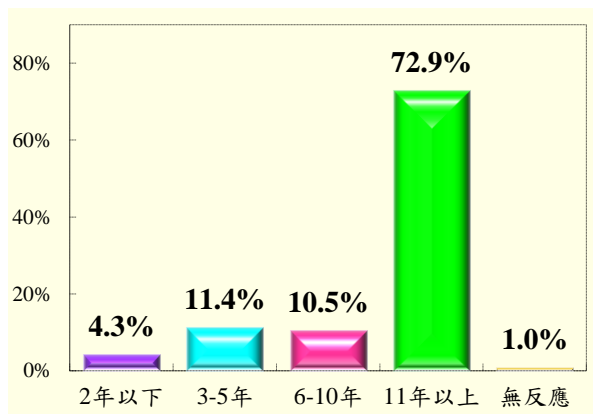


圖 2.3 報關業者-從事報關業務年資

表 2.4 報關業者-從事報關業務年資

項目	次數	百分比
2 年以下	9	4.3
3-5 年	24	11.4
6-10 年	22	10.5
11 年以上	153	72.9
無反應	2	1.0
總計	210	100.0

(四)最常洽辦業務地點：本次調查的受訪業者與臺北關最常洽辦業務地點，在『可以複選』的情況下，以「臺北關通關大樓」的 55.7%為最高。其次依序為：「臺北關駐華儲公司辦公室」(26.7%)、「臺北關駐永儲公司辦公室」(25.2%)、「臺北關駐遠雄公司辦公室」(23.3%)、「臺北關駐長榮倉儲公司辦公室」(11.4%)、「臺北關業務二組新竹業務課」(2.9%)、「臺北關松山分關郵務課」(1.0%)。另有 1.0%是無反應（參見圖 2.4）。

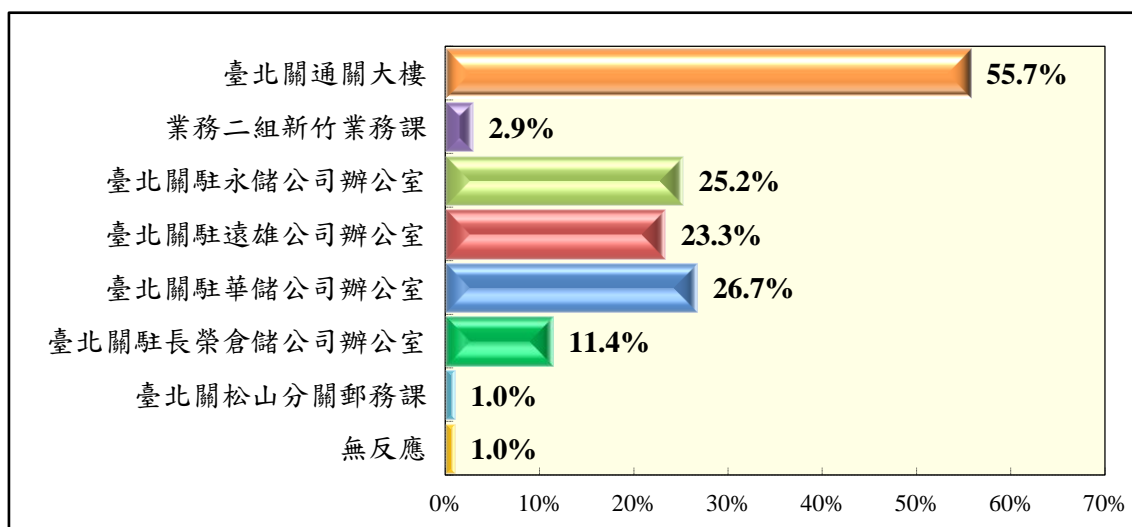


圖 2.4 報關業者-最常洽辦業務地點

【其他通關業者部分】

(一) 公司成立時間：2.1%的業者成立時間在 5 年以下，10.1%是在 6-10 年，31.5%是在 11-20 年，54.6%是在 21 年以上。另有 1.7% 是無反應（參見圖 2.5）。

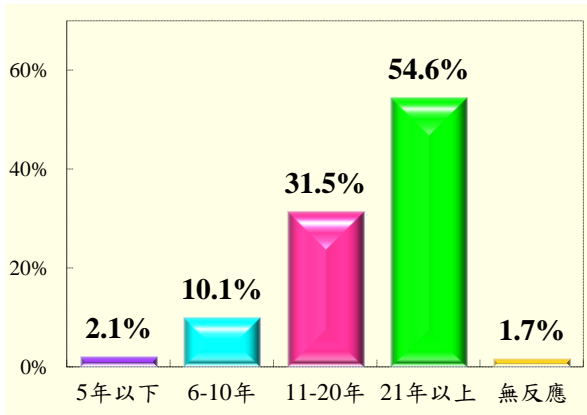


圖 2.5 其他通關業者-公司成立時間

表 2.5 其他通關業者-公司成立時間

項目	次數	百分比
5 年以下	5	2.1
6-10 年	24	10.1
11-20 年	75	31.5
21 年以上	130	54.6
無反應	4	1.7
總計	238	100.0

(二) 每月辦理報關次數：56.3%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在 100 次以下，20.2%是在 101 次-300 次，18.5%是在 301 次以上。另有 5.0% 是無反應（參見圖 2.6）。

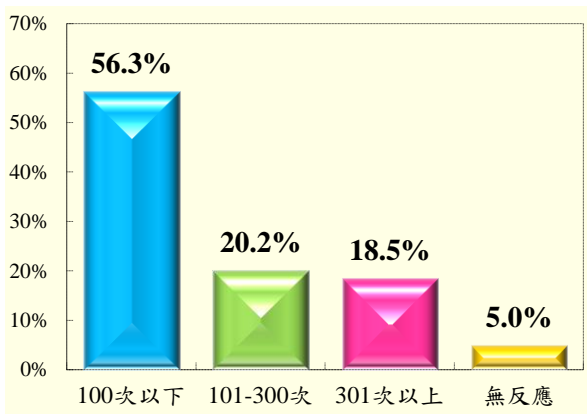


圖 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數

表 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數

項目	次數	百分比
100 次以下	134	56.3
101-300 次	48	20.2
301 次以上	44	18.5
無反應	12	5.0
總計	238	100.0

(三)從事報關業務年資：有 10.5%的受訪者年資在 2 年以下，有 17.6%的年資在 3-5 年者，有 18.9%的年資在 6-10 年，有 52.5%的年資在 11 年以上。另有 0.4%是無反應（參見圖 2.7）。

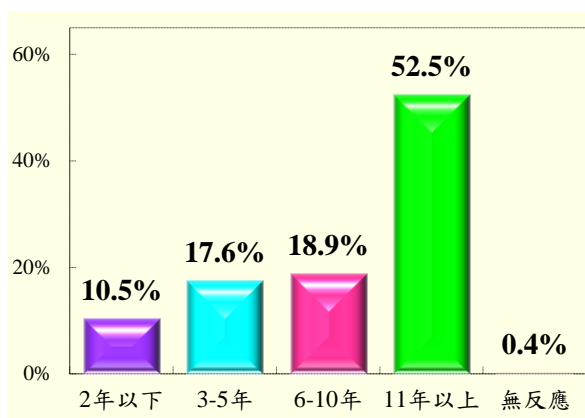


圖 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資

表 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資

項目	次數	百分比
2 年以下	25	10.5
3-5 年	42	17.6
6-10 年	45	18.9
11 年以上	125	52.5
無反應	1	0.4
總計	238	100.0

(四) 公司經營行業：有 37.4%是保稅業者，有 2.9%是快遞業者，有 42.4%是科學園區廠商，有 6.3%是自由貿易港區業者，有 10.5%是承攬業者。另有 0.4%是無反應（參見圖 2.8）。

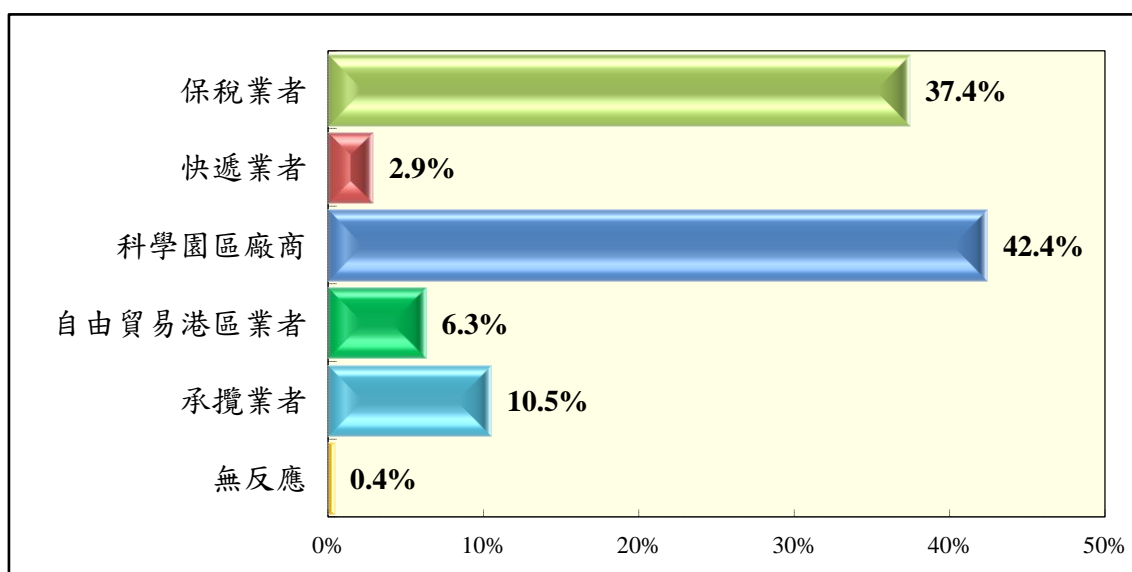


圖 2.8 其他通關業者-公司經營行業

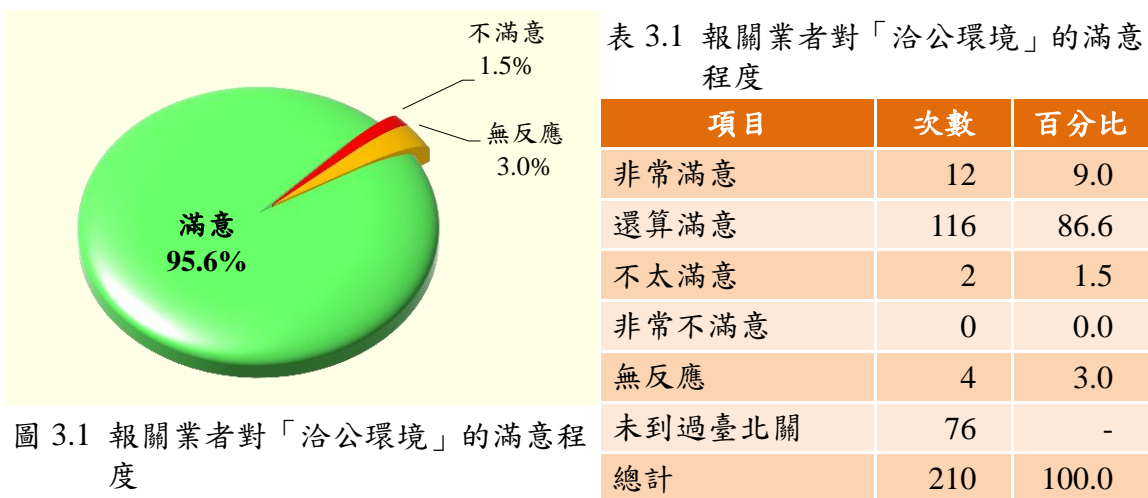
參、報關業者之調查結果分析

一、對本關洽公環境及設施之滿意度

(一)「洽公環境」方面

1. 調查分析結果：

除了 76 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 134 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 95.6% 的業者對於本關洽公環境傾向滿意（9.0% 為非常滿意，86.6% 為還算滿意）；有 1.5% 的業者傾向不滿意（1.5% 為不太滿意）；另有 3.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。



說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺北關」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.2 及附錄三表 C.1-1），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

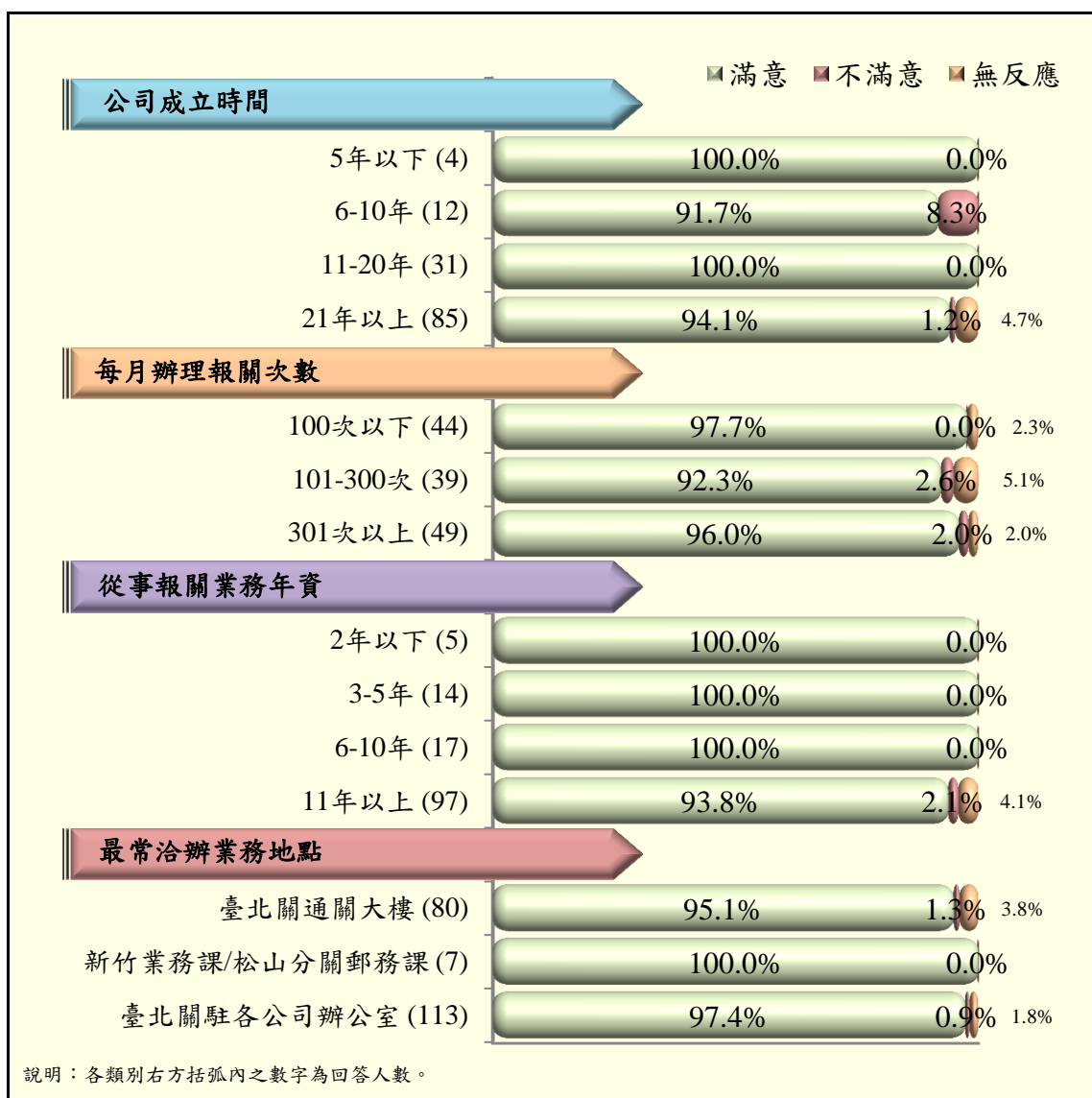


圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.2 所示。

受訪業者所提出的處所為：「臺北關駐永儲公司辦公室」及「臺北關通關大樓」。

表 3.2 報關業者對「洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
臺北關駐永儲公司辦公室	1	50.0
臺北關通關大樓	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意項目：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.3 所示。

受訪業者所提出的項目為：「整潔程度」及「明亮度程度」。

表 3.3 報關業者對「洽公環境」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度	1	50.0
明亮度程度	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

5. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.4 所示。

受訪業者所提出的原因為：「整體老舊」及「明亮度不足」。

表 3.4 報關業者對「洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整體老舊	1	50.0
明亮度不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(二)「洽公設施」方面

1. 調查分析結果：

除了 66 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 144 位受訪業者中，如表 3.5 及圖 3.3 的調查結果所示，有 95.1% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（9.0% 為非常滿意，86.1% 為還算滿意）；有 2.1% 的業者傾向不滿意（2.1% 為不太滿意）；另有 2.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

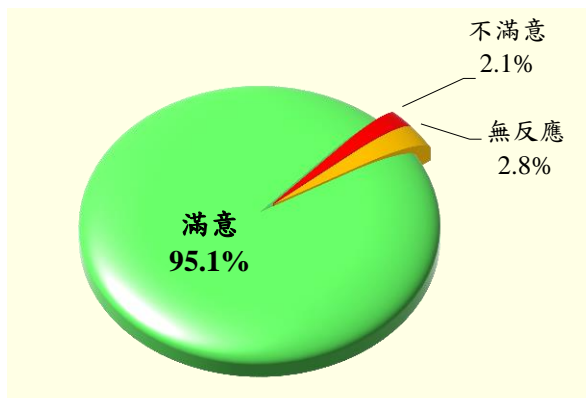


圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

表 3.5 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	13	9.0
還算滿意	124	86.1
不太滿意	3	2.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.8
未到過臺北關	66	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未到過臺北關」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.4 及附錄三表 C.1-2），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 3-5 年、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

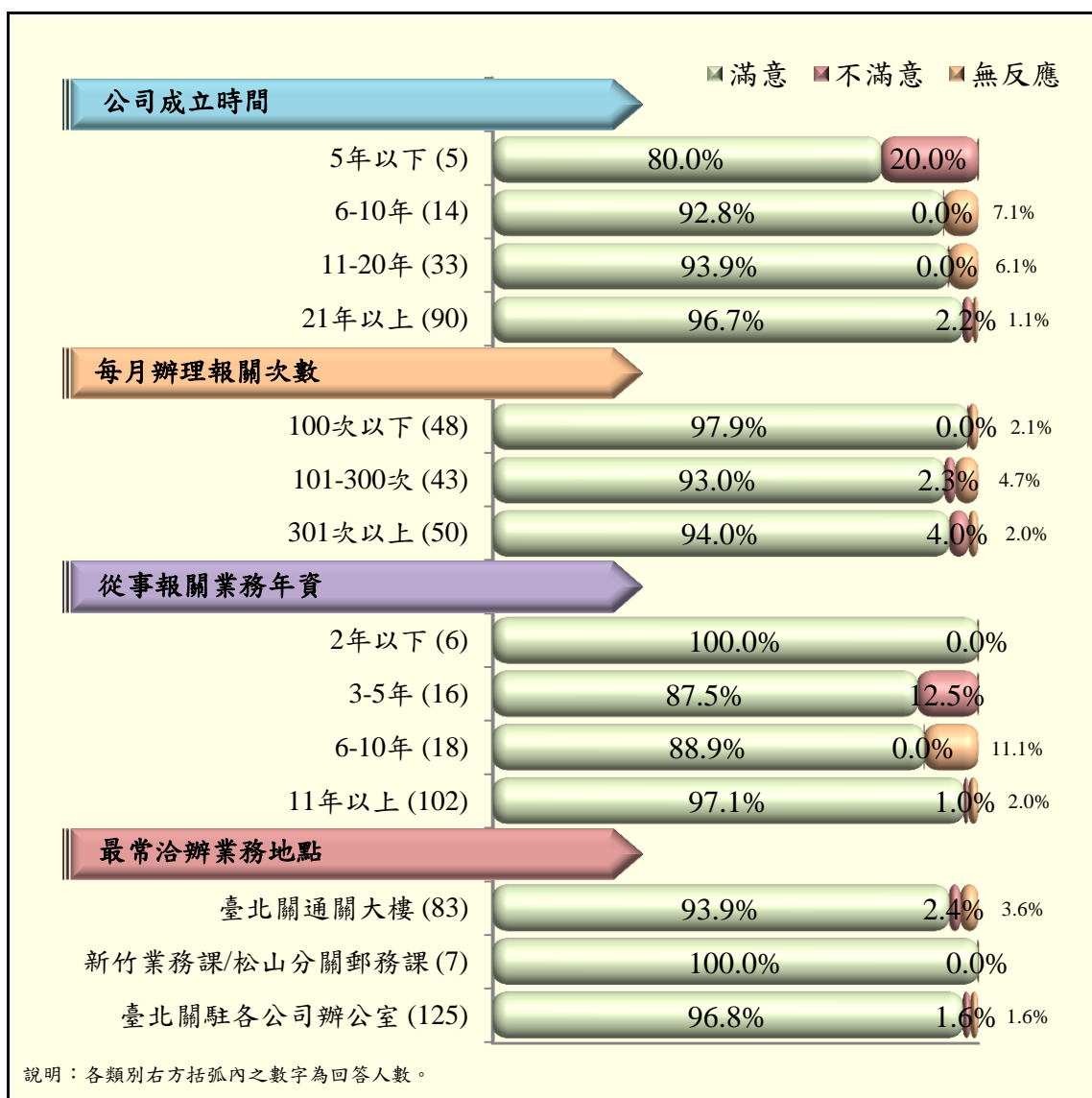


圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意處所：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的處所，如表 3.6 所示。

受訪業者所提出的處所為：「竹圍分關」、「臺北關駐永儲公司辦公室」及「臺北關通關大樓」。

表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
竹圍分關	1	33.3
臺北關駐永儲公司辦公室	1	33.3
臺北關通關大樓	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意項目：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.7 所示。

受訪業者所提出的項目，只有一個為：「電腦查詢機」。

表 3.7 報關業者對「洽公設施」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
電腦查詢機	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

5. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。

受訪業者所提出的原因為：「網路傳輸速度太慢」、「應更新老舊電腦設備」及「設施及設備數量不足」。

表 3.8 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
網路傳輸速度太慢	1	33.3
應更新老舊電腦設備	1	33.3
設施及設備數量不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

二、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「洽公服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 73 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 137 位受訪業者中，如表 3.9 及圖 3.5 的調查結果所示，有 97.8% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀傾向滿意(24.1%為非常滿意，73.7%為還算滿意)；有 1.4% 的業者傾向不滿意(0.7%為非常不滿意，0.7%為不太滿意)；另有 0.7% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

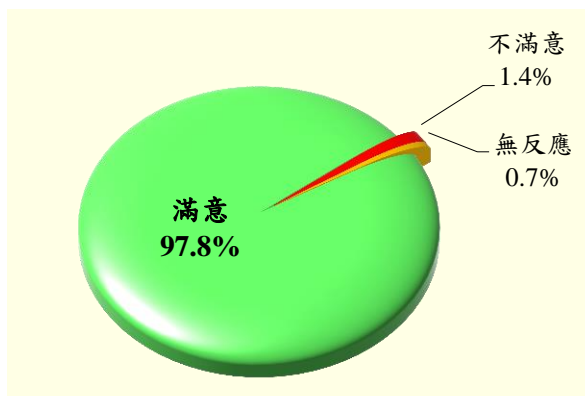


圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

表 3.9 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	33	24.1
還算滿意	101	73.7
不太滿意	1	0.7
非常不滿意	1	0.7
無反應	1	0.7
未與臺北關人員接觸過	73	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.6 及附錄三表 C.1-3），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 2 年以下、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

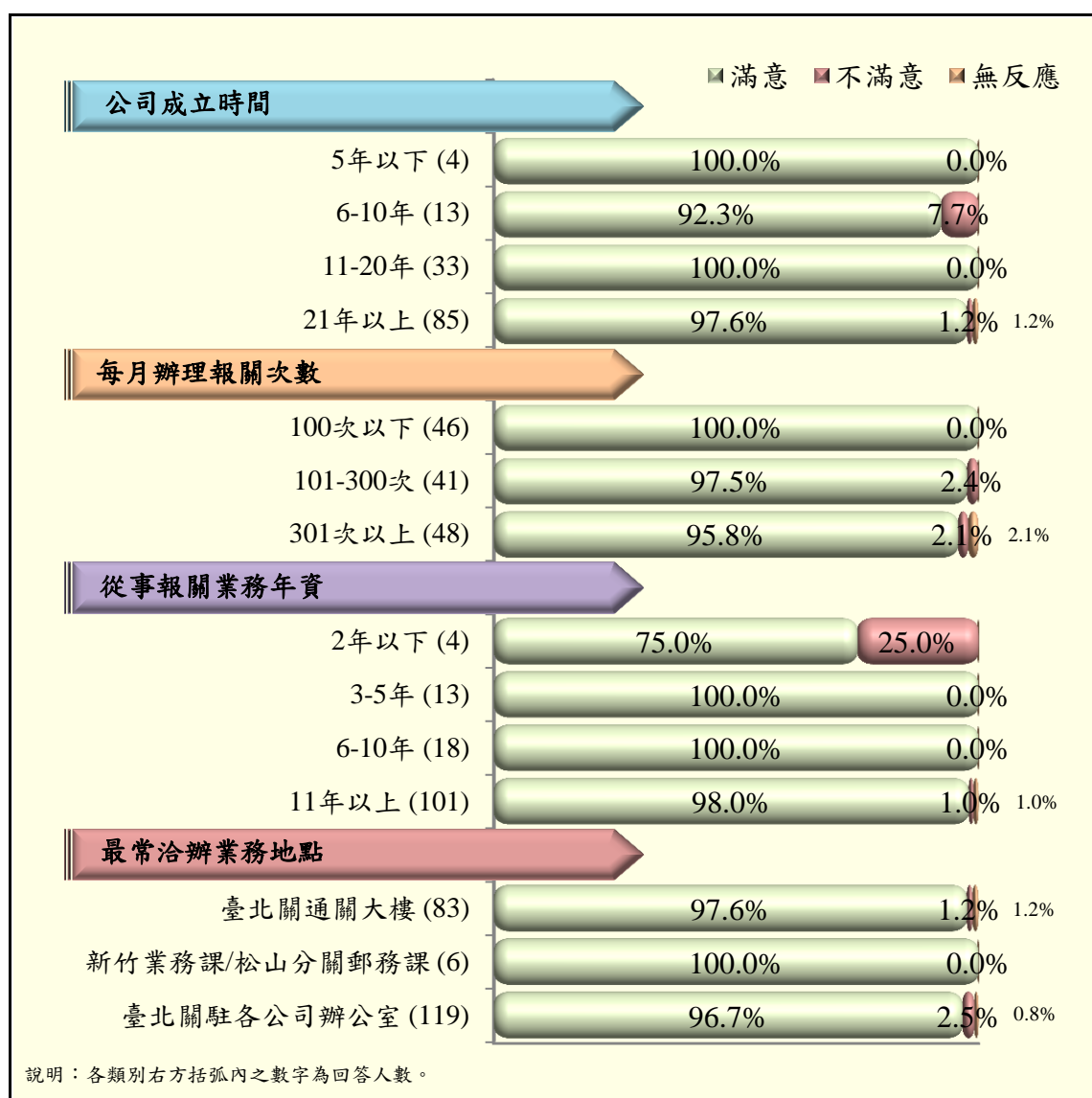


圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

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

表 3.10 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

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

表 3.11 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度不佳、愛理不理	1	50.0
口氣不佳	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(二)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 66 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 144 位受訪業者中，如表 3.12 及圖 3.7 的調查結果所示，有 95.8% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（20.1% 為非常滿意，75.7% 為還算滿意）；有 2.1% 的業者傾向不滿意（0.7% 為非常不滿意，1.4% 為不太滿意）；另有 2.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

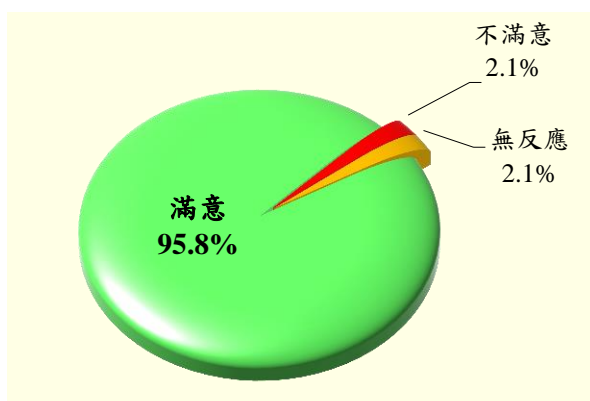


圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 3.12 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	29	20.1
還算滿意	109	75.7
不太滿意	2	1.4
非常不滿意	1	0.7
無反應	3	2.1
未與臺北關人員接觸過	66	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.8 及附錄三表 C.1-4），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓及臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

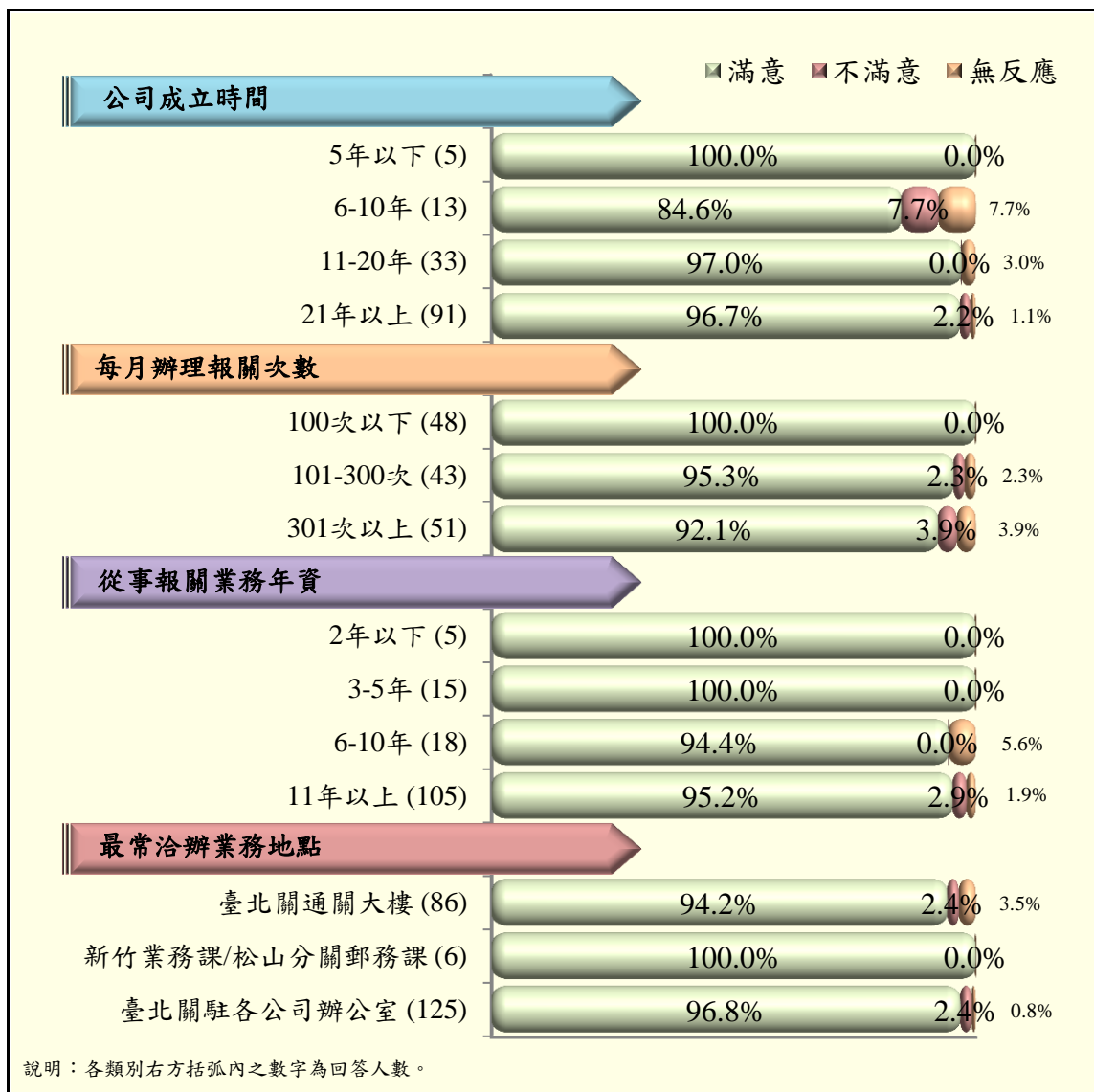


圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

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

表 3.13 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組）

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

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意原因：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員的專業度不足」及「用舊思維處理新事物」。

表 3.14 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不足	2	66.7
用舊思維處理新事物	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(三)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 17 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 193 位受訪業者中，如表 3.15 及圖 3.9 的調查結果所示，有 96.9% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（22.3% 為非常滿意，74.6% 為還算滿意）；有 3.1% 的業者傾向不滿意（0.5% 為非常不滿意，2.6% 為不太滿意）。

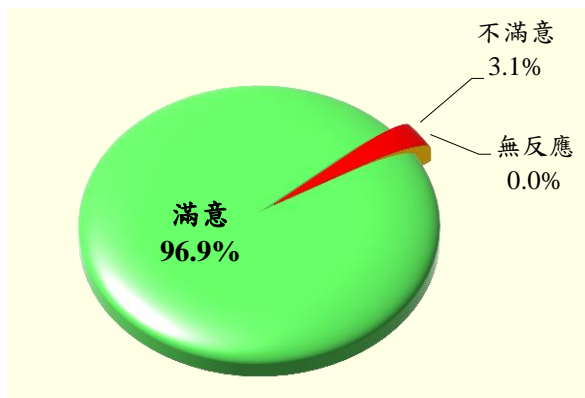


圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 3.15 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	43	22.3
還算滿意	144	74.6
不太滿意	5	2.6
非常不滿意	1	0.5
無反應	0	0.0
無此經驗	17	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.10 及附錄三表 C.1-5），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 300 次以下、從事報關業務年資為 6-10 年、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

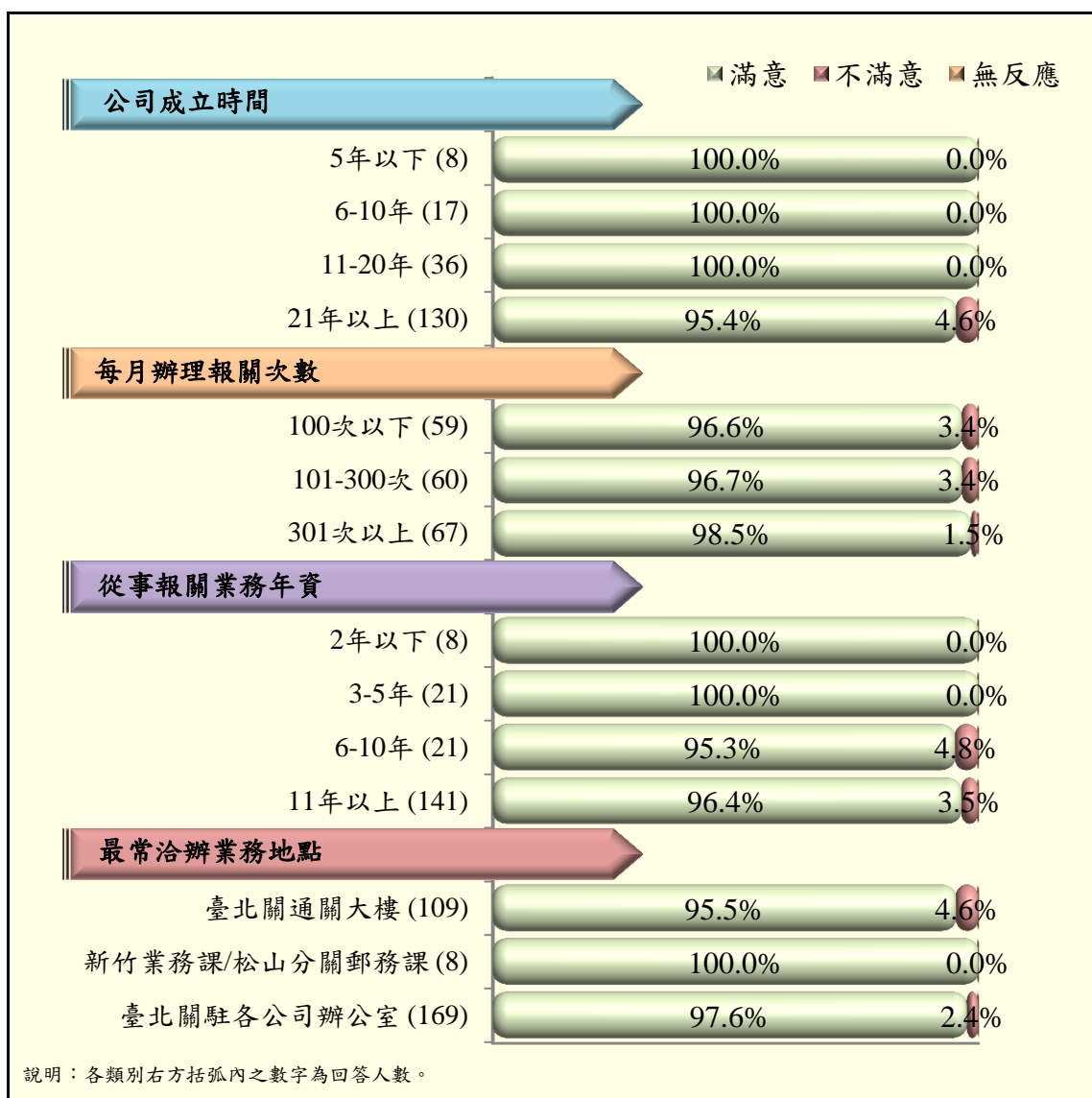


圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，如表 3.16 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」、「業務二組」、「臺北關駐永儲公司辦公室」及「總機人員」。

表 3.16 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	1	16.7
業務二組	1	16.7
臺北關駐永儲公司辦公室	1	16.7
總機人員	1	16.7
無反應	2	33.3
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.17 所示。受訪業者所提出的原因為：「口氣不佳」、「專業性不足」及「常找不到人」。

表 3.17 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	4	66.7
專業性不足	1	16.7
常找不到人	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(四)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 3.18 及圖 3.11 的調查結果所示，有 97.2%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意(14.3%為非常滿意，82.9%為還算滿意)；有 1.0%的業者傾向不滿意(0.5%為非常不滿意，0.5%為不太滿意)；另有 1.9%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

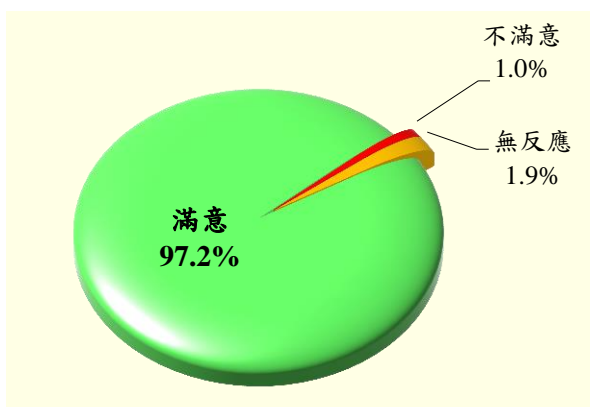


圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.18 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	30	14.3
還算滿意	174	82.9
不太滿意	1	0.5
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	1.9
總計	210	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.12 及附錄三表 C.1-12），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

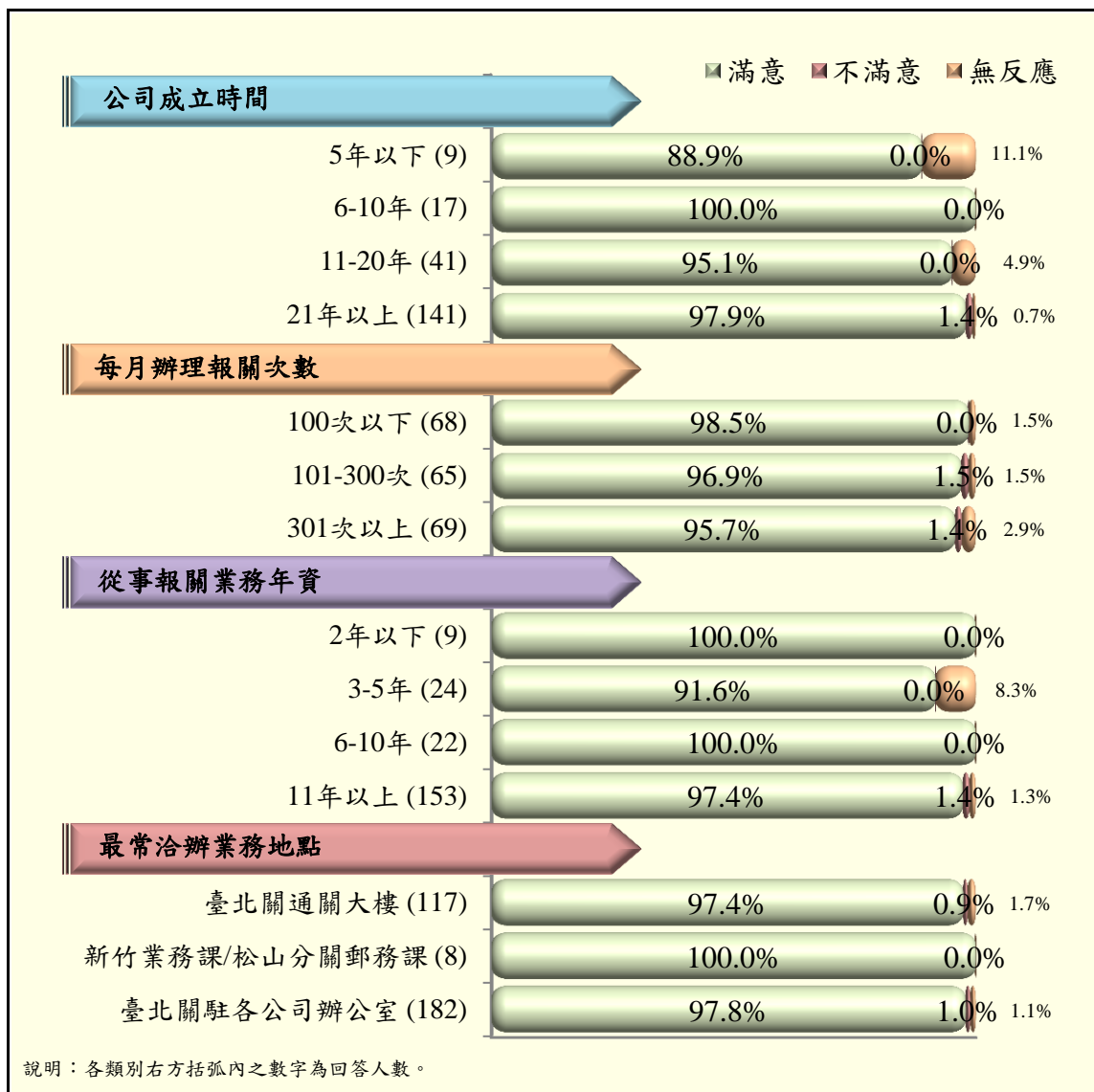


圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.19 所示。受訪業者所提出的原因為：「應立即更新及公布相關公告消息」及「進口通關單位常找不到人」。

表 3.19 報關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
應立即更新及公布相關公告消息	1	50.0
進口通關單位常找不到人	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 37 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 173 位受訪業者中，如表 3.20 及圖 3.13 的調查結果所示，有 98.9% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（14.5% 為非常滿意，84.4% 為還算滿意）；有 0.6% 的業者傾向不滿意（0.6% 為不太滿意）；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

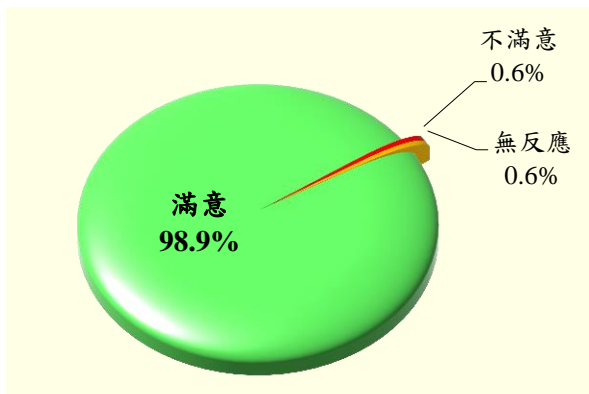


圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 3.20 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	25	14.5
還算滿意	146	84.4
不太滿意	1	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
無此經驗	37	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.14 及附錄三表 C.1-8），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

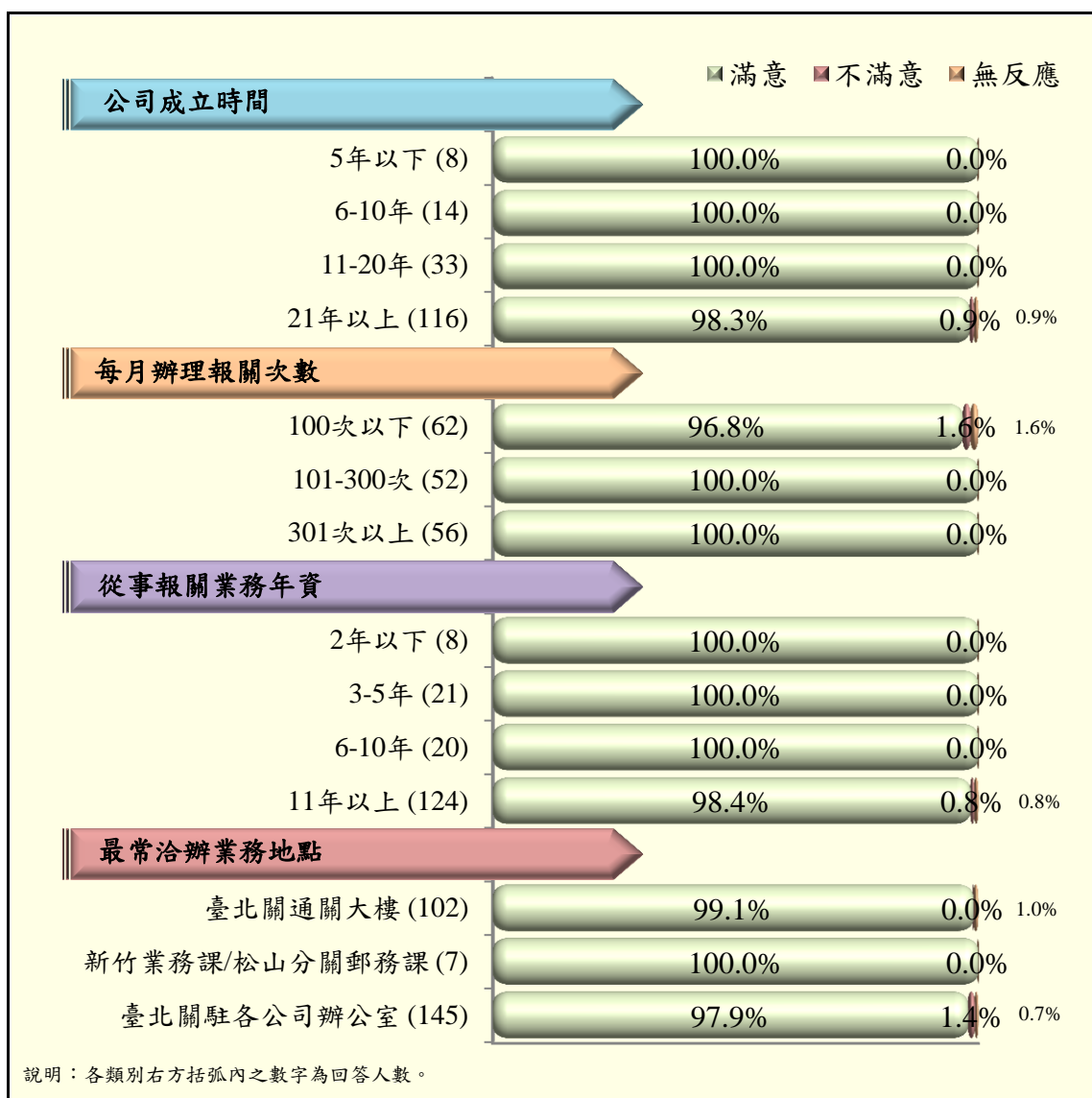


圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.21 所示。受訪業者所提出的項目，只有一個為：「分類估價」。

表 3.21 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
分類估價	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

4. 不滿意單位：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.22 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務一組」。

表 3.22 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

5. 不滿意原因：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.23 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「會刁難業者」。

表 3.23 報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
會刁難業者	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(二)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 61 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 149 位受訪業者中，如表 3.24 及圖 3.15 的調查結果所示，有 98.0% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（14.8% 為非常滿意，83.2% 為還算滿意）；有 0.7% 的業者傾向不滿意（0.7% 為非常不滿意）；另有 1.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

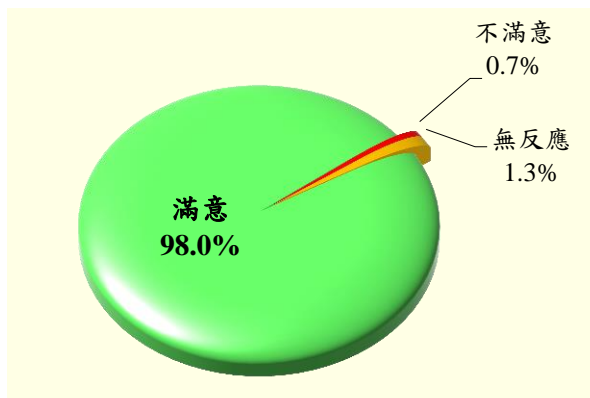


圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 3.24 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	22	14.8
還算滿意	124	83.2
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	1	0.7
無反應	2	1.3
無此經驗	61	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.16 及附錄三表 C.1-9），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

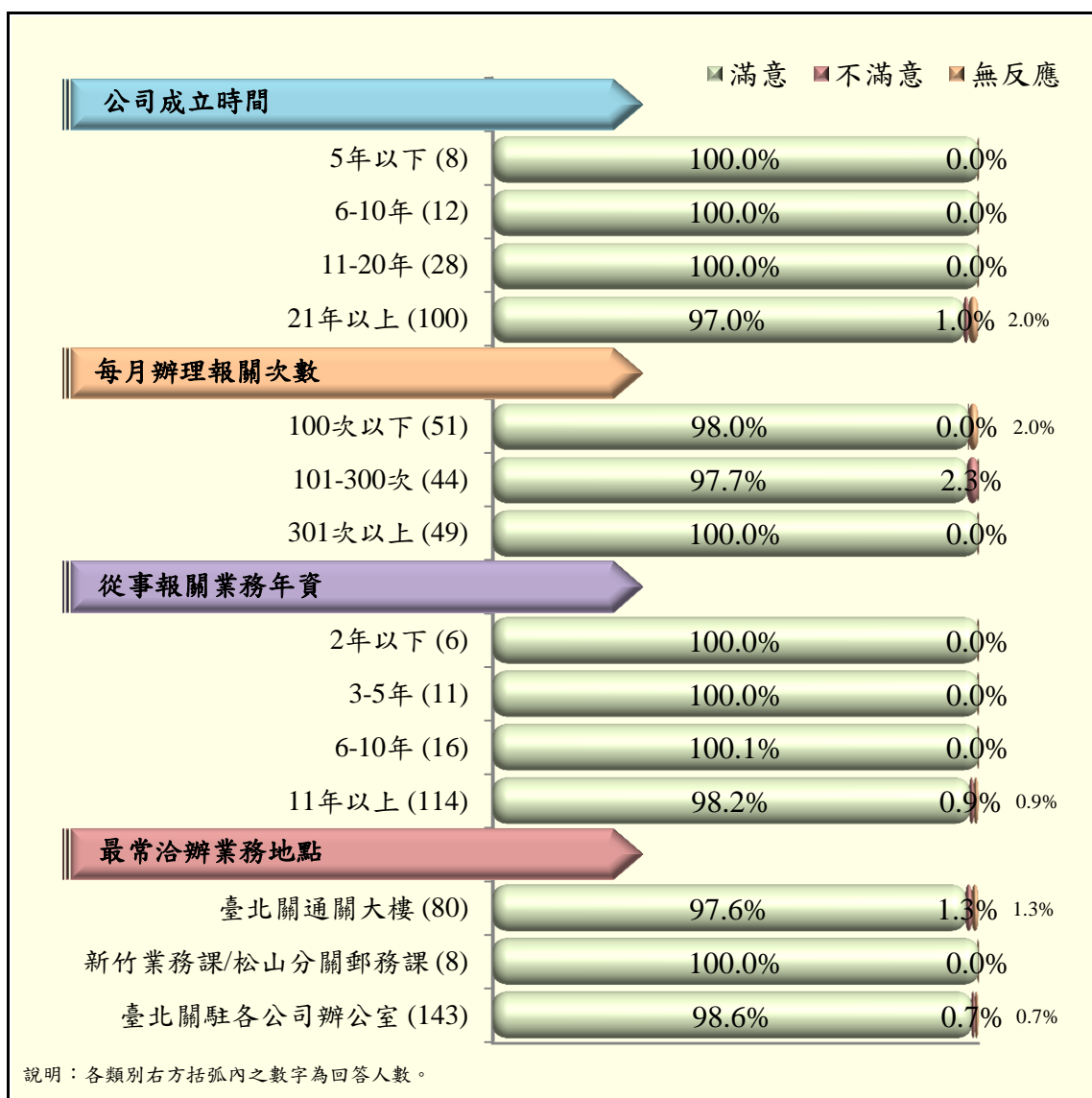


圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.25 所示。受訪業者所提出的項目，只有一個為：「驗貨」。

表 3.25 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
驗貨	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

4. 不滿意單位：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.26 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.26 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

5. 不滿意原因：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.27 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「關員的專業程度不足」。

表 3.27 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業程度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 31 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 179 位受訪業者中，如表 3.28 及圖 3.17 的調查結果所示，有 97.8% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（19.0% 為非常滿意，78.8% 為還算滿意）；有 1.7% 的業者傾向不滿意（1.7% 為不太滿意）；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

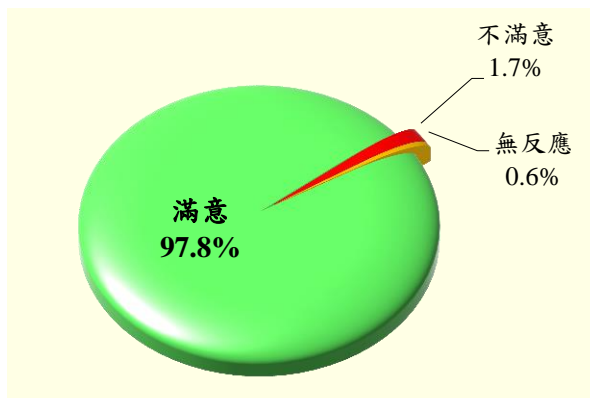


圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 3.28 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	34	19.0
還算滿意	141	78.8
不太滿意	3	1.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
從未使用	31	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.18 及附錄三表 C.1-10），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 2 年以下、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

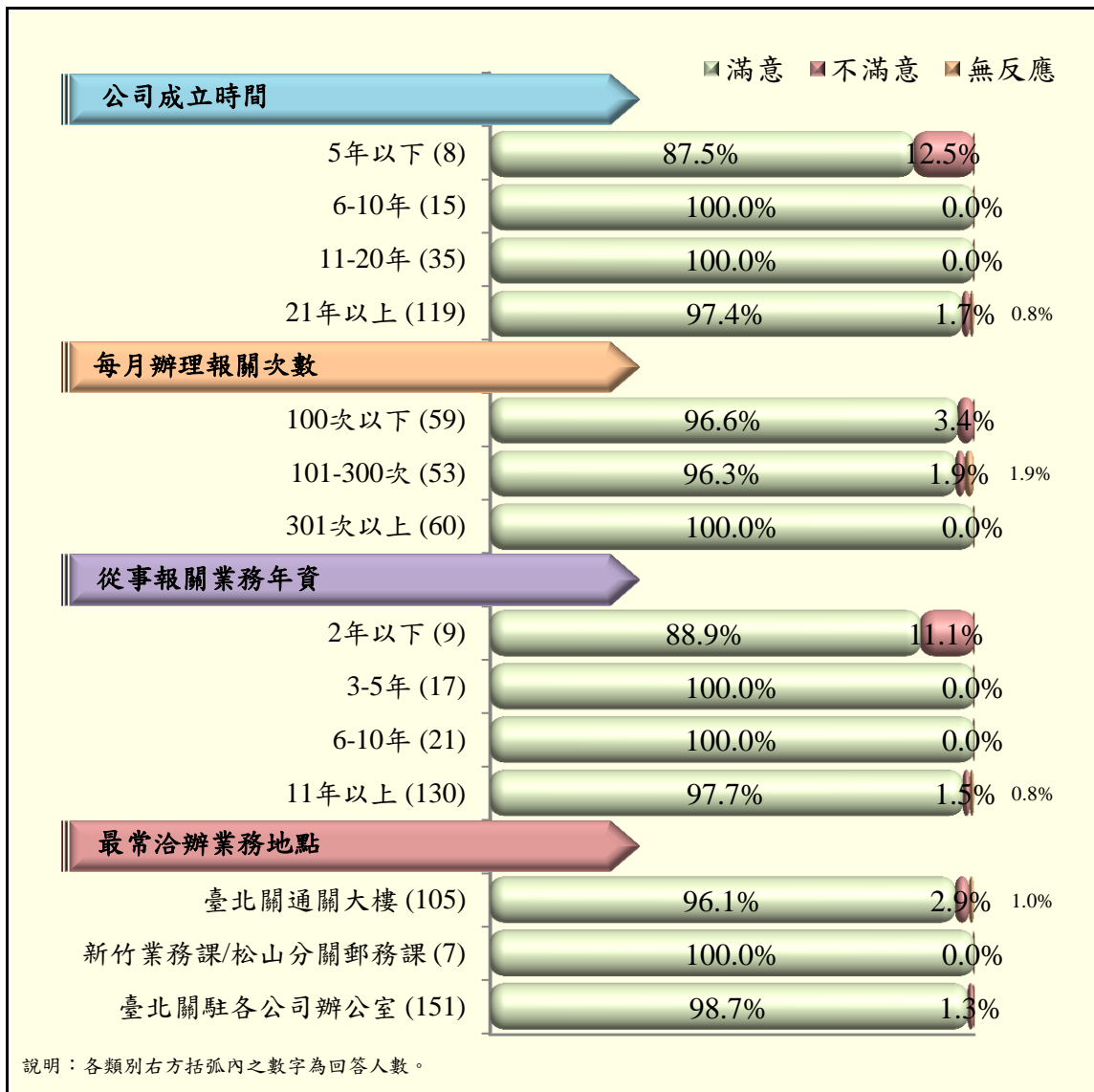


圖 3.18 報關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

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

表 3.29 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
網站搜尋功能	2	66.7
貨物通關資訊	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意原因：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.30 所示。受訪業者所提出的原因為：「搜尋資料過舊，無立即更新」及「網站資料太過複雜」。

表 3.30 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
搜尋資料過舊，無立即更新	1	33.3
網站資料太過複雜	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

5. 想取得的資訊：

對於本關資訊網站，受訪業者想取得的資訊，如表 3.31 所示。受訪業者並沒有提出明確的資訊。

表 3.31 報關業者對本關資訊網站之想取得的資訊

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

1. 調查分析結果：

除了 92 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 118 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.19 的調查結果所示，有 94.9% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（17.8% 為非常滿意，77.1% 為還算滿意）；有 3.4% 的業者傾向不滿意（3.4% 為不太滿意）；另有 1.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

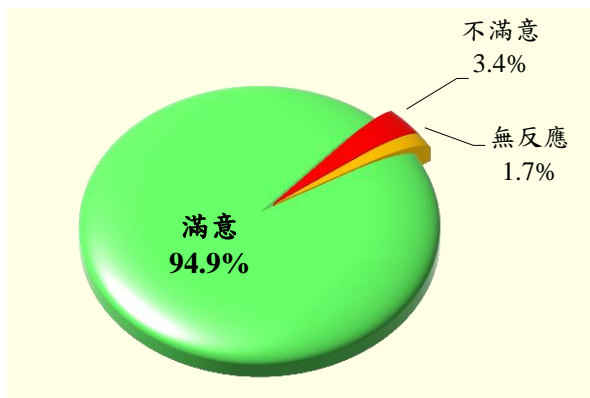


圖 3.19 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

表 3.32 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	21	17.8
還算滿意	91	77.1
不太滿意	4	3.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.7
無此經驗	92	-
總計	210	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.20 及附錄三表 C.1-11），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

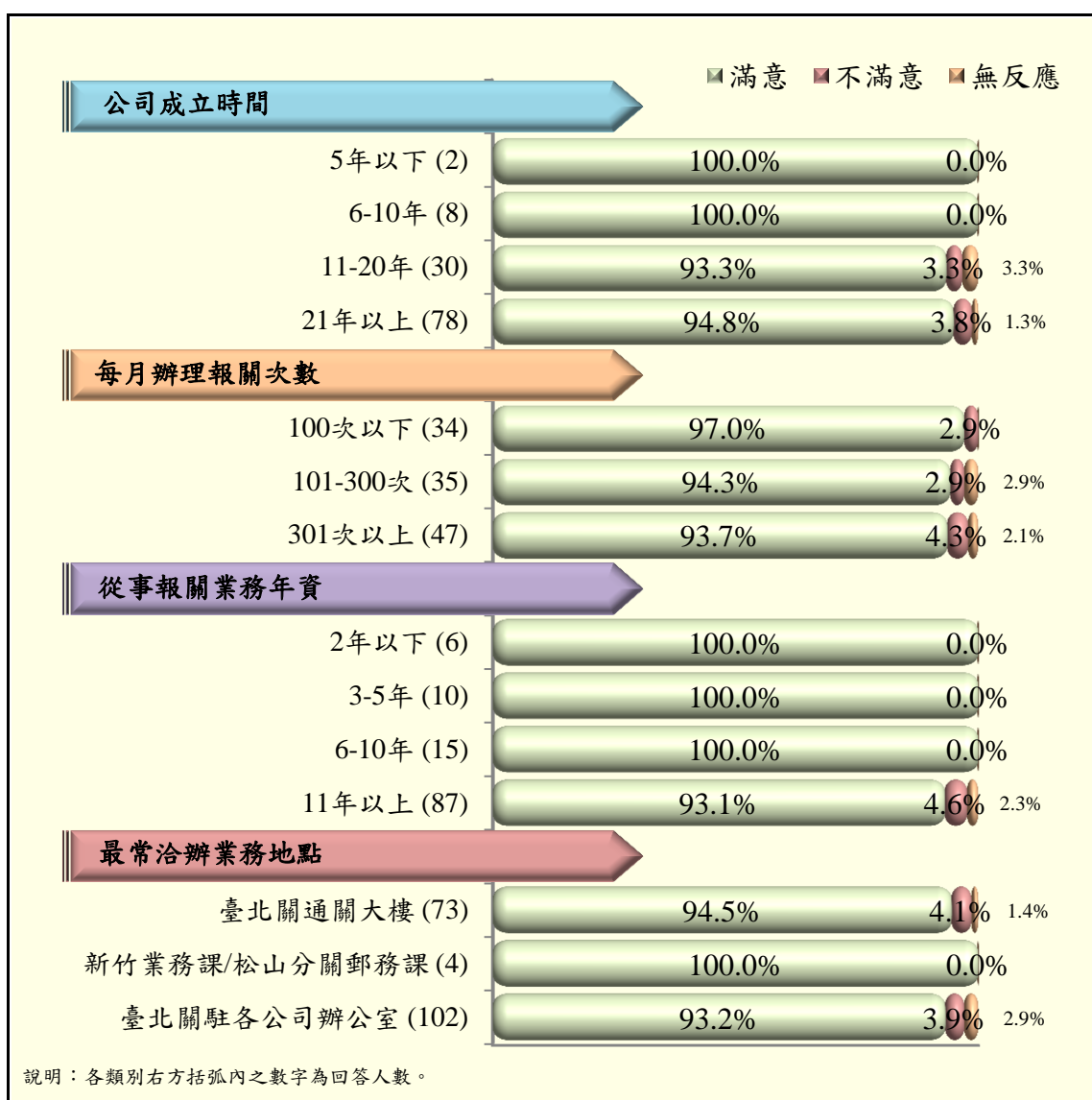


圖 3.20 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意場次名稱：

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

表 3.33 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱

項目內容	回答人數	百分比
無反應	4	100.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

4. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.34 所示。受訪業者所提出的原因為：「討論 C2 無紙化沒有結果」、「官員沒有講到重點」、「開會結果沒有明確的公告訊息」及「應先提供討論議題給業者」。

表 3.34 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
討論 C2 無紙化沒有結果	1	25.0
官員沒有講到重點	1	25.0
開會結果沒有明確的公告訊息	1	25.0
應先提供討論議題給業者	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

(五)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面**調查分析結果：**

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 3.35 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(45.2%)，2.「親自至本關協談」(25.2%)，3.「E-mail 電子信箱」(20.0%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 12 以下，百分比在 6% 以下。最後，有較多的比例 23.8%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.35 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	95	45.2
親自至本關協談	53	25.2
E-mail 電子信箱	42	20.0
透過公會提出	12	5.7
服務場所之民意信箱	7	3.3
申訴專線 (0800311005)	3	1.4
直接發函或行文	3	1.4
透過座談會提出	3	1.4
未曾提出建議、申訴或問題	50	23.8
無反應	0	0.0
總計	268	127.6

- 說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
 2.本題是複選題，故回答次數 268 會超過有效回答人數的 210 人。
 3.本表百分比的計算，是以回答人數 210 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(六)「本關處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

除了 69 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 141 位受訪業者中，如表 3.36 及圖 3.21 的調查結果所示，有 91.5% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意(13.5%為非常滿意，78.0%為還算滿意)；有 6.4% 的業者傾向不滿意(0.7%為非常不滿意，5.7%為不太滿意)；另有 2.1% 的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

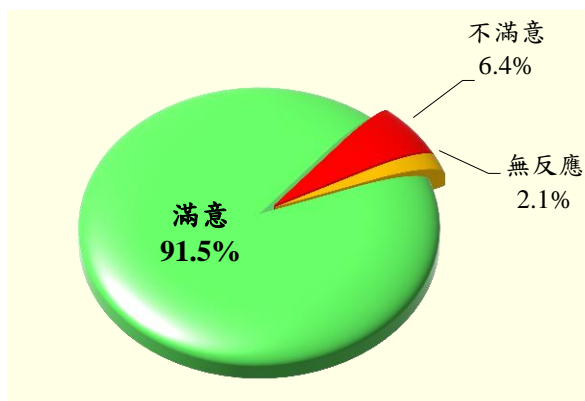


表 3.36 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	19	13.5
還算滿意	110	78.0
不太滿意	8	5.7
非常不滿意	1	0.7
無反應	3	2.1
未曾提出建議、申訴或問題	69	-
總計	210	100.0

圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.22 及附錄三表 C.1-7），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

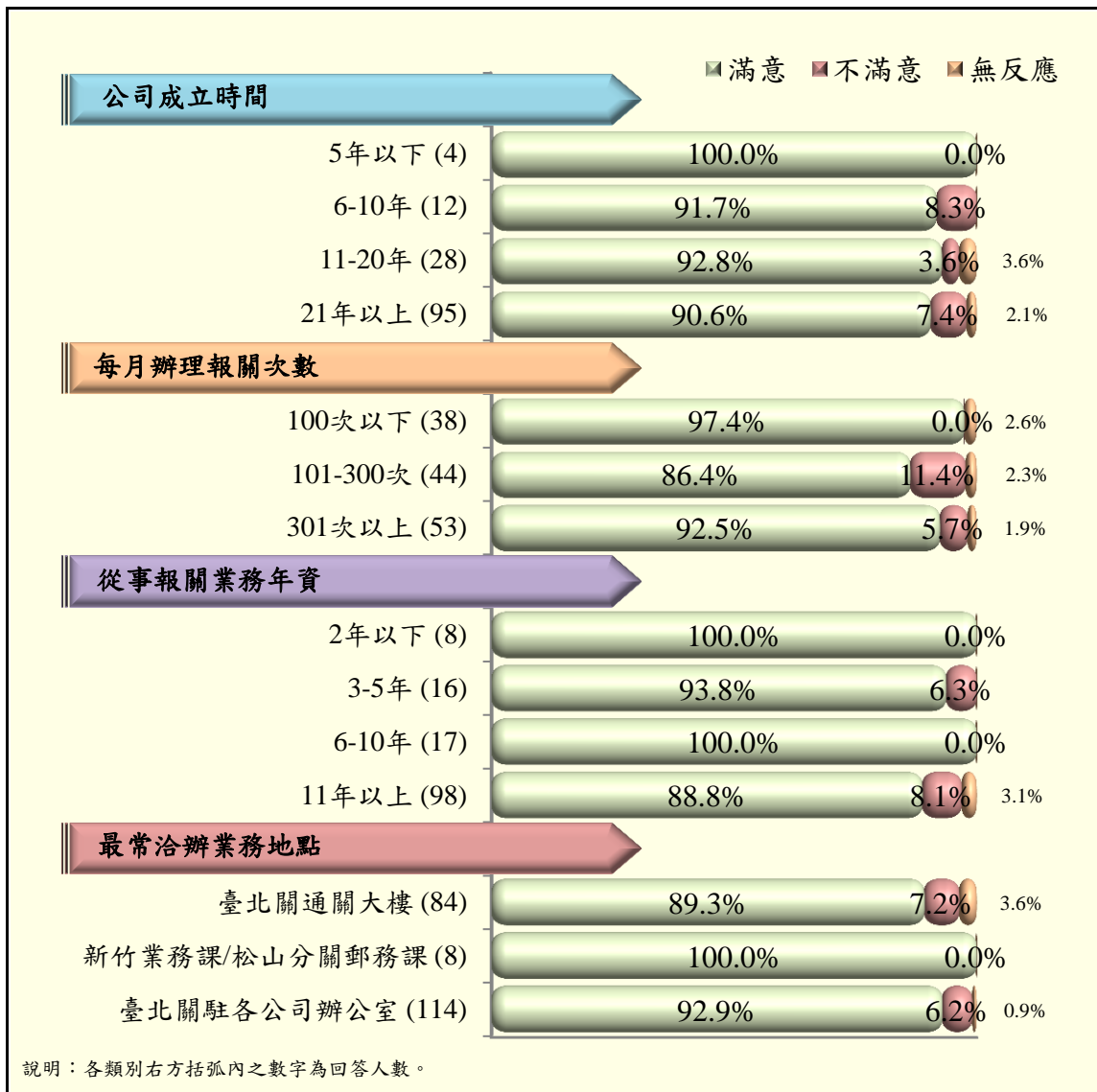


圖 3.22 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 3.37 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」、「業務一組」及「臺北關駐華儲公司辦公室」。

表 3.37 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	2	22.2
業務一組	1	11.1
臺北關駐華儲公司辦公室	1	11.1
無反應	5	55.6
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

4. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.38 所示。受訪業者所提出的原因為：「沒有針對問題回答」、「處理的效率不佳」、「沒有達到預期的結果」、「不接納報關業者的意見」、「稅則沒有明確的答案」、「處理的專業度不佳」及「未能得到一致認定的標準」。

表 3.38 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
沒有針對問題回答	2	22.2
處理的效率不佳	1	11.1
沒有達到預期的結果	1	11.1
不接納報關業者的意見	1	11.1
稅則沒有明確的答案	1	11.1
處理的專業度不佳	1	11.1
未能得到一致認定的標準	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

四、對本關所提出的具體意見及建議事項

1. 調查分析結果：

報關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。其他的意見如表 3.39 所列。

表 3.39 報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	4	1.9
加強關員的服務態度	1	0.5
應設立專門的單一窗口	1	0.5
簡化通關手續及程序	1	0.5
驗貨及押款案件應該用 C2 無紙化	1	0.5
處理關務應有彈性空間	1	0.5
線上申請常會有傳輸不順的情形	1	0.5
加強各項通關作業的處理速度	1	0.5
定期在網站上更新承辦人員的姓名及電話	1	0.5
疫情期間的通關作業流程變緩慢	1	0.5
都很好，不用改善	156	74.3
無反應	41	19.5
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 提出意見及建議事項所針對的單位：

報關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，是針對哪一個特定單位提出？在「組」級別的單位方面，如表 3.40 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務二組」。

表 3.40 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	7.7
無針對特定單位	11	84.6
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

肆、其他通關業者之調查結果分析

一、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「處理案件專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 106 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 132 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 95.4% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性傾向滿意（31.8% 為非常滿意，63.6% 為還算滿意）；有 2.3% 的業者傾向不滿意（2.3% 為不太滿意）；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

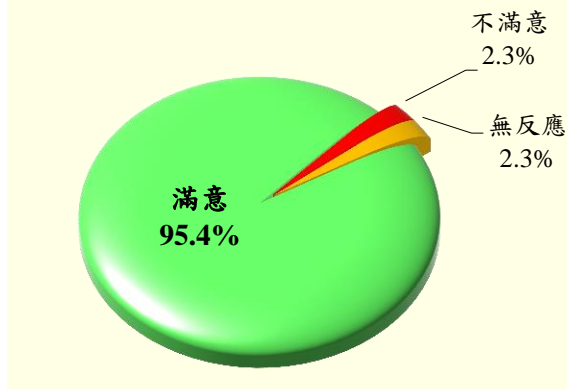


圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	42	31.8
還算滿意	84	63.6
不太滿意	3	2.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.3
未與臺北關人員接觸過	106	-
總計	238	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.2 及附錄三表 C.2-7），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、公司經營行業為保稅業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

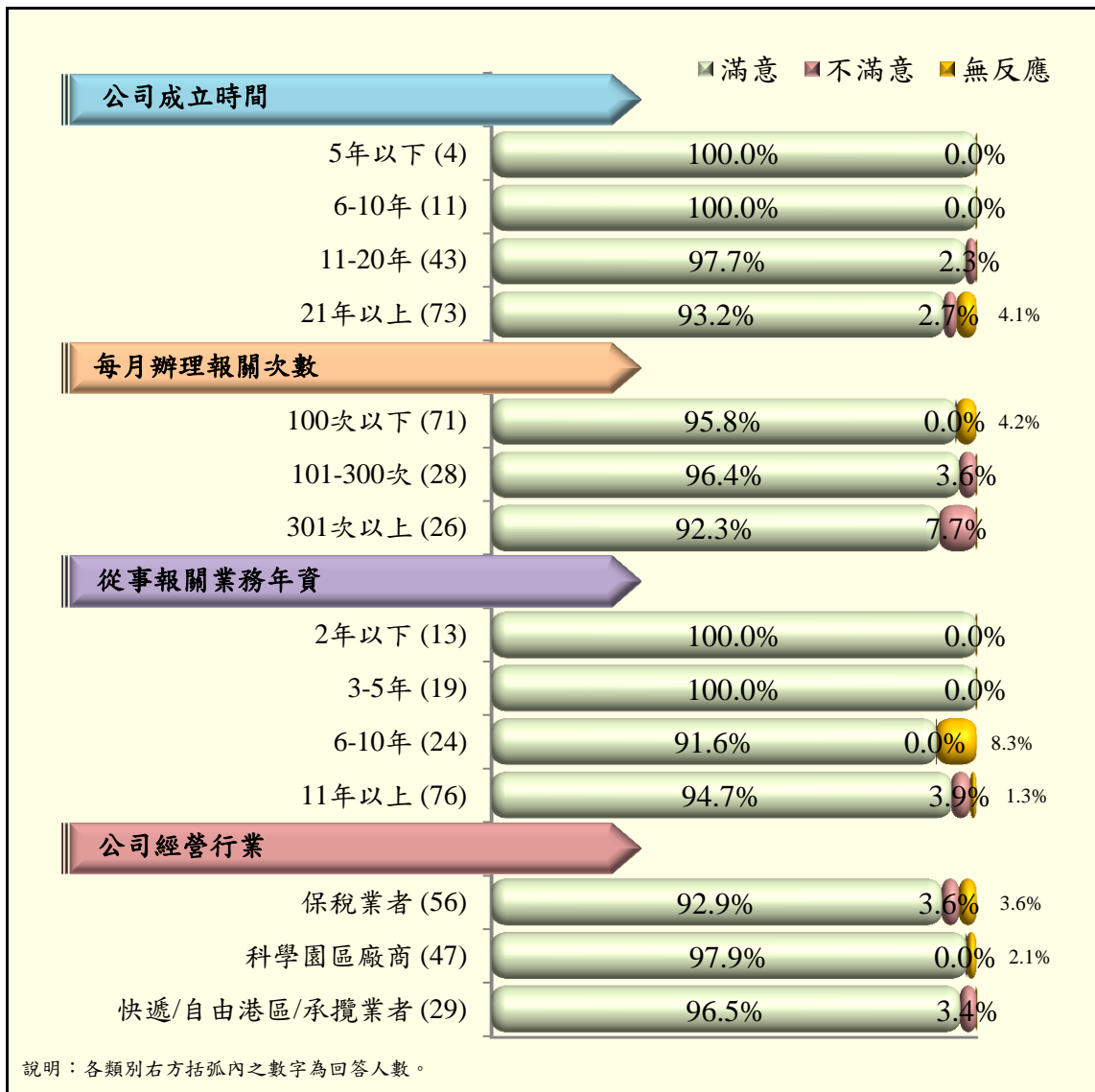


圖 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.2 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務二組」。

表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意原因：

對於本關臨櫃承辦人員的處理案件專業性，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.3 所示。受訪業者所提出的原因為：「遇到問題，轉好幾個人才問到」、「關員的專業度不足」及「關員常輪調，致使專業度不足」。

表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
遇到問題，轉好幾個人才問到	1	33.3
關員的專業度不足	1	33.3
關員常輪調，致使專業度不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

(二)「電話服務禮儀」方面

1. 調查分析結果：

除了 53 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 185 位受訪業者中，如表 4.4 及圖 4.3 的調查結果所示，有 99.5% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（31.4% 為非常滿意，68.1% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 0.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

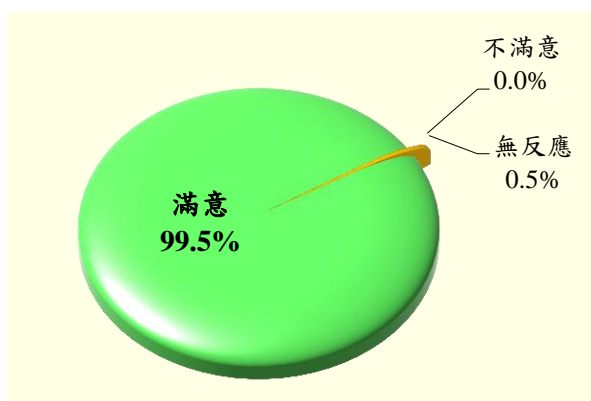


圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	58	31.4
還算滿意	126	68.1
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.5
無此經驗	53	-
總計	238	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.4 及附錄三表 C.2-8），沒有任何一位的受訪業者是持不滿意的態度。

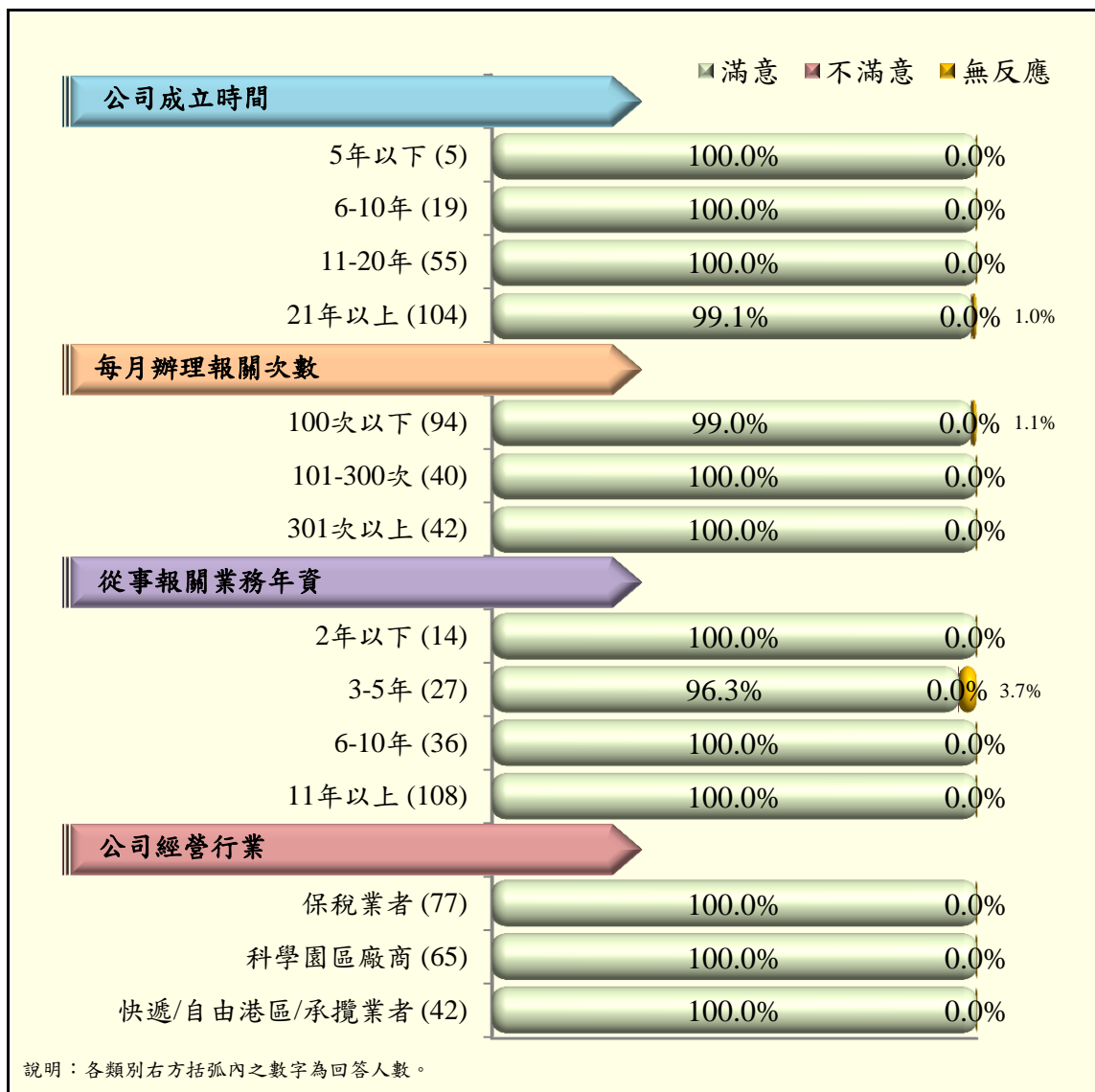


圖 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，如表 4.5 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意單位可供分析。

表 4.5 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.6 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 4.6 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

(三)「整體服務」方面

1. 調查分析結果：

如表 4.7 及圖 4.5 的調查結果所示，有 94.9%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意(23.5%為非常滿意，71.4%為還算滿意)；有 0.4%的業者傾向不滿意(0.4%為不太滿意)；另有 4.6%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

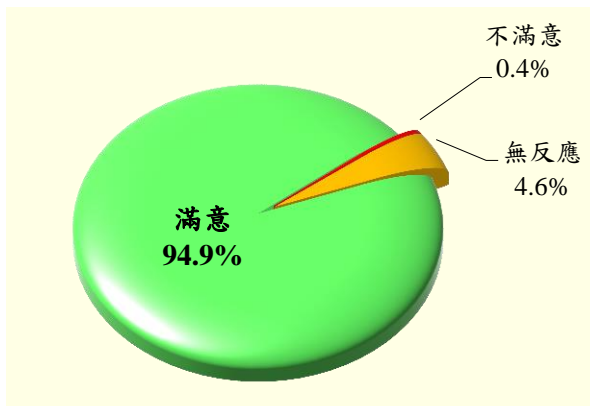


圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 4.7 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	56	23.5
還算滿意	170	71.4
不太滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	4.6
總計	238	100.0

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.6 及附錄三表 C.2-9），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 11-20 年、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 3-5 年、公司經營行業為科學園區廠商者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

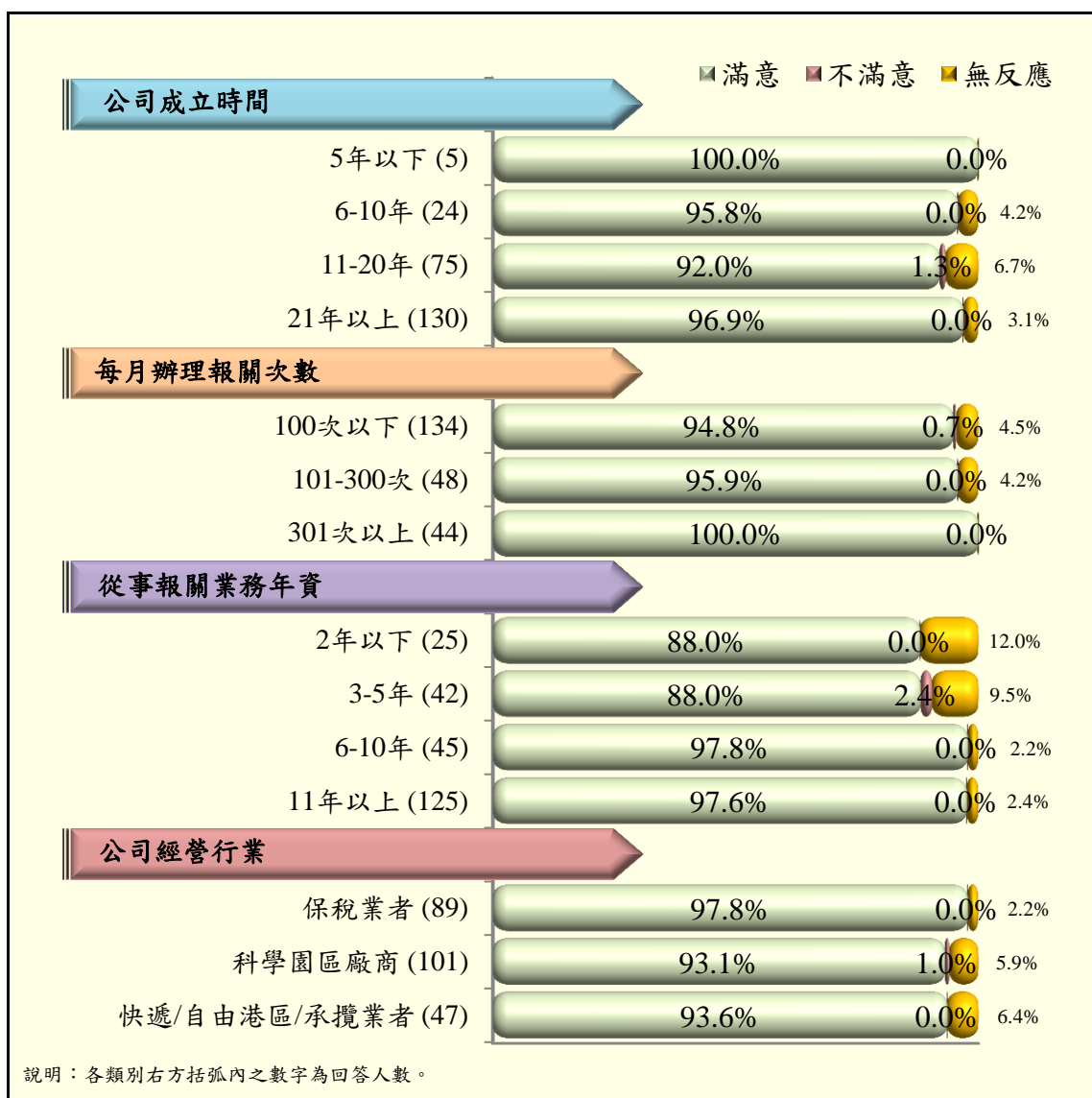


圖 4.6 其他通關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.8 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「都沒收到講習通知」。

表 4.8 其他通關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
都沒收到講習通知	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

二、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 24 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 214 位受訪業者中，如表 4.9 及圖 4.7 的調查結果所示，有 97.6% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（25.2% 為非常滿意，72.4% 為還算滿意）；有 1.4% 的業者傾向不滿意（1.4% 為不太滿意）；另有 0.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

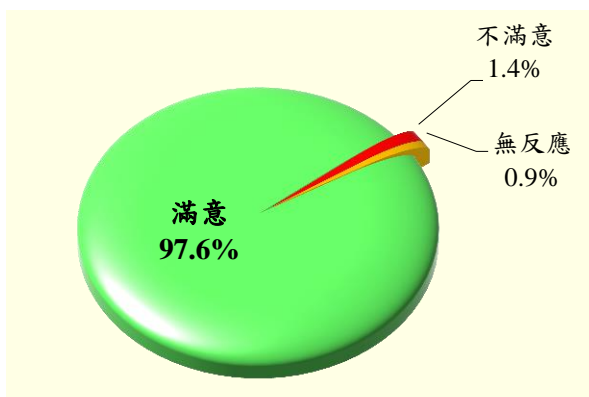


圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 4.9 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	54	25.2
還算滿意	155	72.4
不太滿意	3	1.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.9
無此經驗	24	-
總計	238	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.8 及附錄三表 C.2-1），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 11-20 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 3-5 年、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

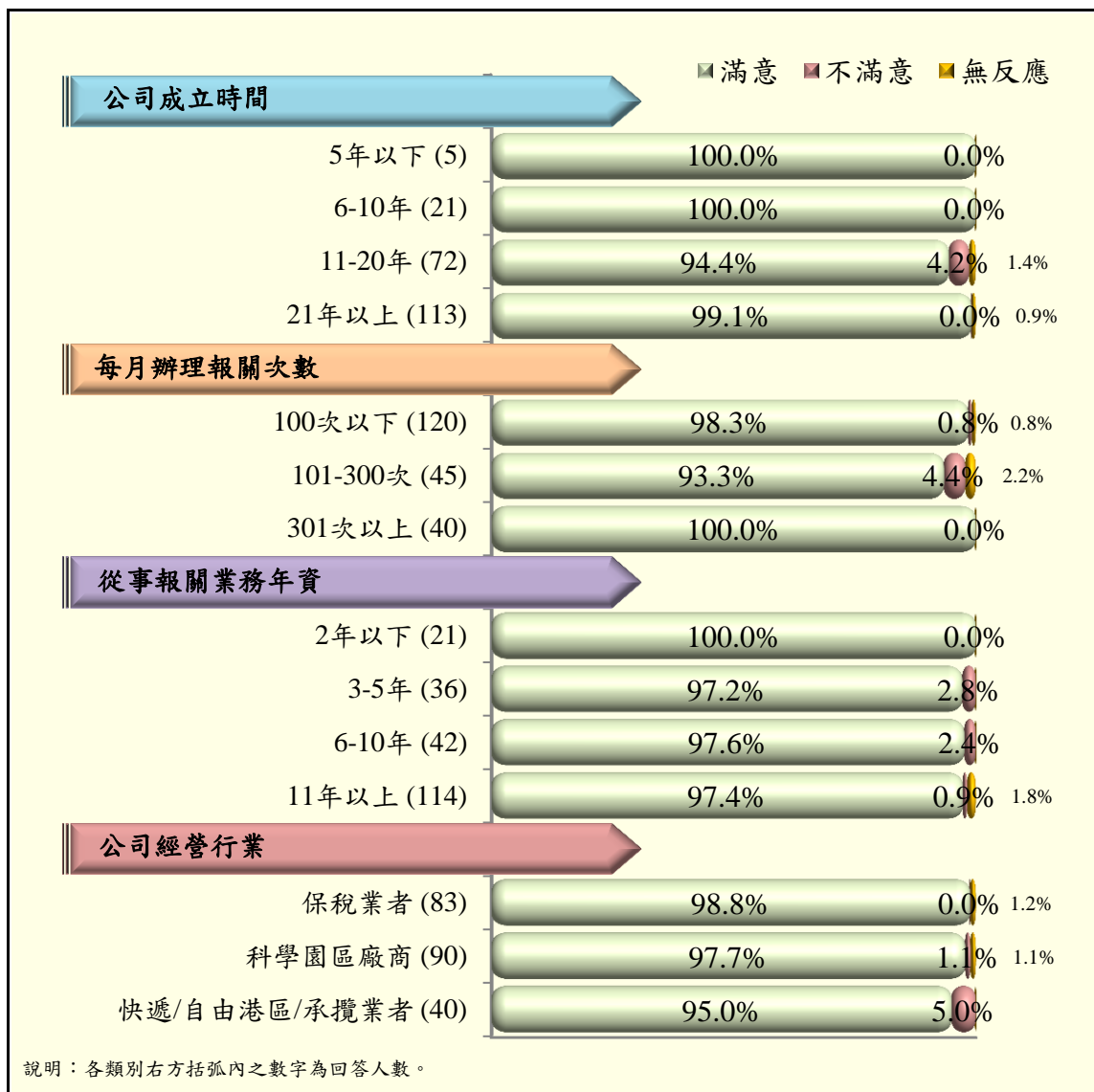


圖 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 4.10 所示。受訪業者所提出的項目為：「報單簽證作業」及「稅費稽徵」。

表 4.10 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
報單簽證作業	2	66.7
稅費稽徵	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

4. 不滿意單位：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.11 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「業務二組新竹業務課」。

表 4.11 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組新竹業務課	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

5. 不滿意原因：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「遇到問題不能變通，太堅持己見」、「審單速度慢」及「稅費太高」。

表 4.12 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
遇到問題不能變通，太堅持己見	1	33.3
審單速度慢	1	33.3
稅費太高	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人

(二)「出口通關作業」方面

1. 調查分析結果：

除了 23 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 215 位受訪業者中，如表 4.13 及圖 4.9 的調查結果所示，有 99.5% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（25.1% 為非常滿意，74.4% 為還算滿意）；沒有任何一位業者傾向不滿意；另有 0.5% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

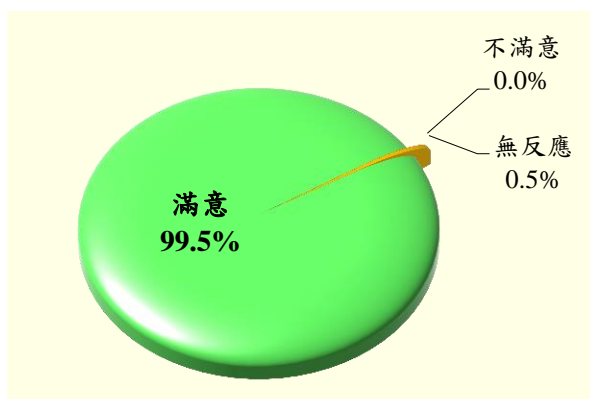


圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 4.13 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	54	25.1
還算滿意	160	74.4
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.5
無此經驗	23	-
總計	238	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

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

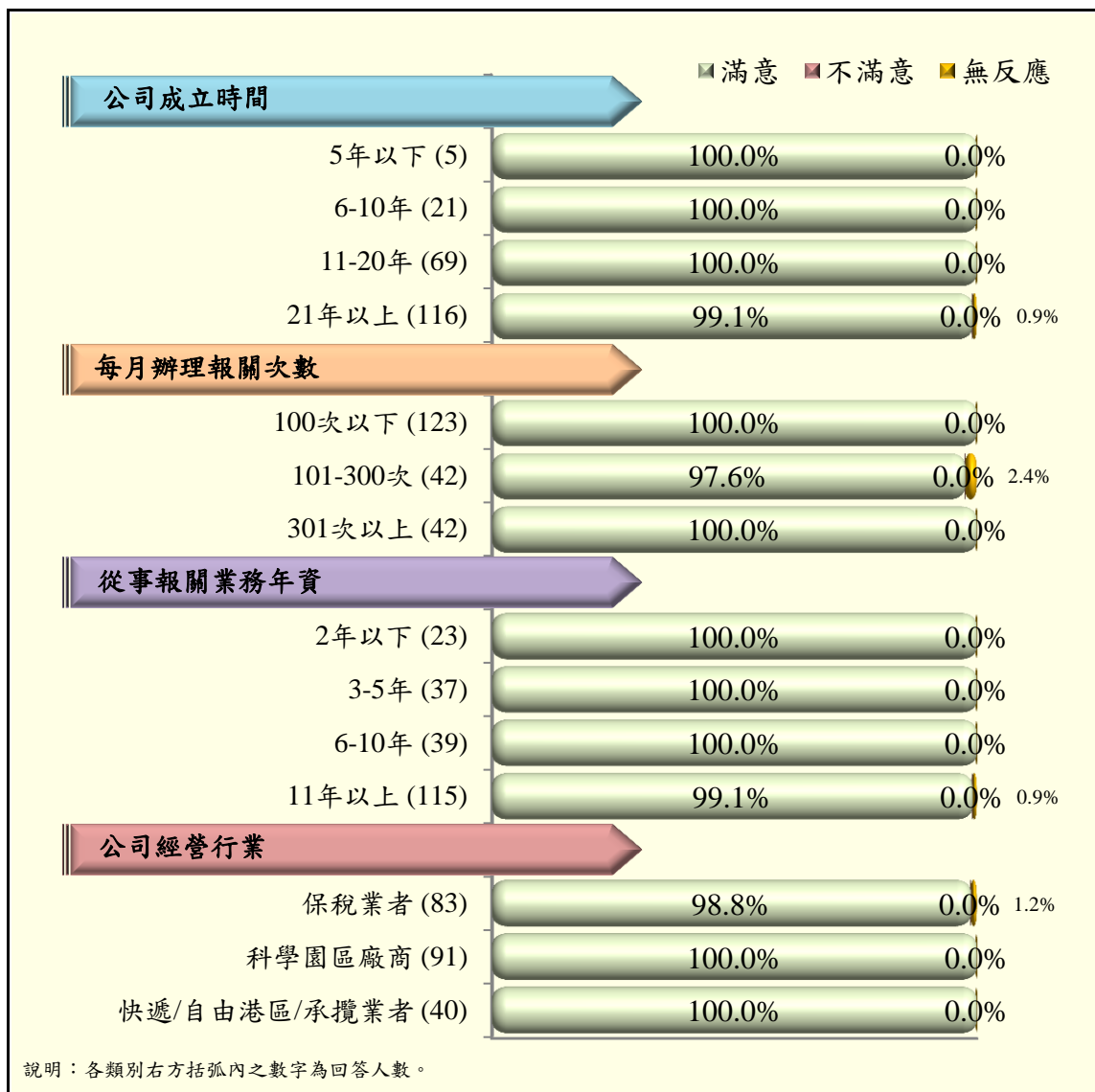


圖 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

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

表 4.14 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

4. 不滿意單位：

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

表 4.15 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

5. 不滿意原因：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.16 所示。因為沒有任何一位受訪業者感到不滿意，所以也就無不滿意原因可供分析。

表 4.16 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

(三)「本關資訊網站服務措施」方面

1. 調查分析結果：

除了 51 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 187 位受訪業者中，如表 4.17 及圖 4.11 的調查結果所示，有 96.3%的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（21.4%為非常滿意，74.9%為還算滿意）；有 3.2%的業者傾向不滿意（0.5%為非常不滿意，2.7%為不太滿意）；另有 0.5%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

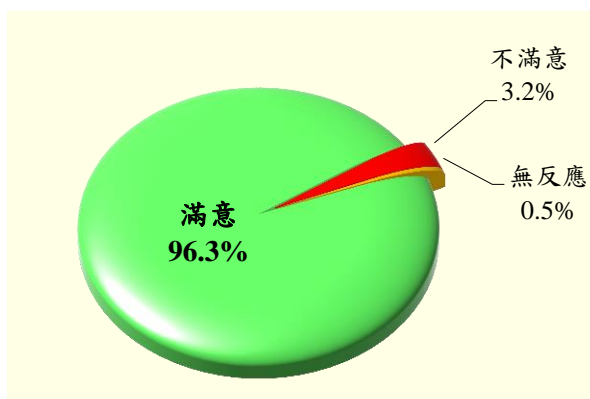


表 4.17 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	40	21.4
還算滿意	140	74.9
不太滿意	5	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	1	0.5
從未使用	51	-
總計	238	100.0

圖 4.11 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.12 及附錄三表 C.2-3），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 年、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 2 年以下、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

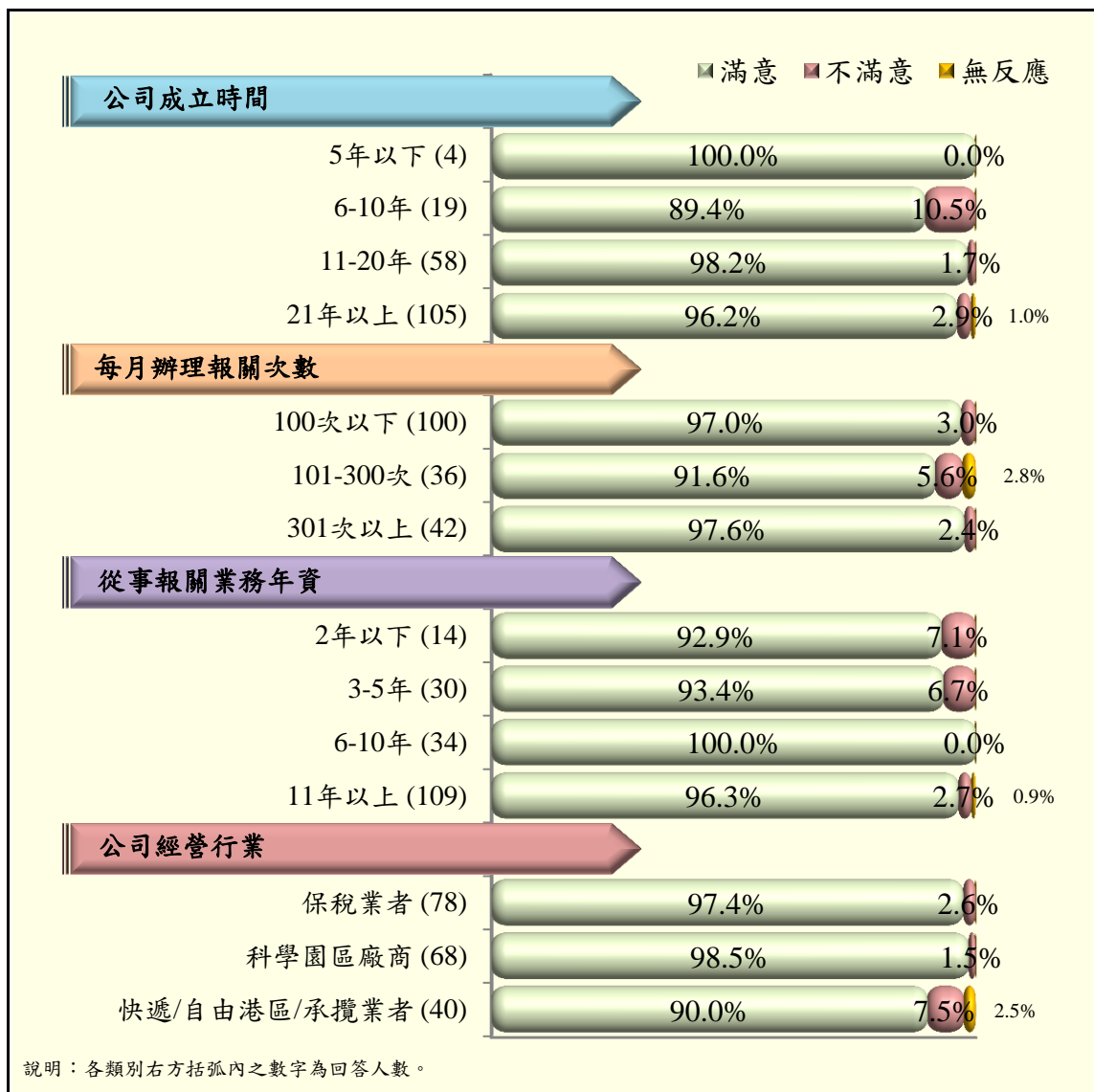


圖 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目：

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

表 4.18 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
網站搜尋功能	3	50.0
貨物通關資訊	1	16.7
便民服務	1	16.7
常見問答	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

4. 不滿意原因：

對於本關資訊網站服務措施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.19 所示。受訪業者所提出的原因為：「不夠簡單明瞭」、「有些資料查不到」、「搜尋不方便、不好找」、「常見問答的內容不夠清楚易懂」及「稅則資料的認定沒有一致性」。

表 4.19 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
不夠簡單明瞭	1	16.7
有些資料查不到	1	16.7
搜尋不方便、不好找	1	16.7
常見問答的內容不夠清楚易懂	1	16.7
稅則資料的認定沒有一致性	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

(四)「辦理各項講習、說明會、研討會」方面

1. 調查分析結果：

除了 109 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 129 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.13 的調查結果所示，有 98.4% 的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（33.3% 為非常滿意，65.1% 為還算滿意）；有 1.6% 的業者傾向不滿意（1.6% 為不太滿意）。

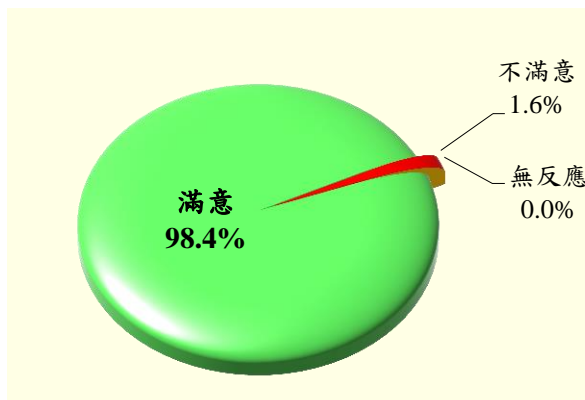


表 4.20 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	43	33.3
還算滿意	84	65.1
不太滿意	2	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗	109	-
總計	238	100.0

圖 4.13 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.14 及附錄三表 C.2-4），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 11-20 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 3-5 年、公司經營行業為科學園區廠商者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

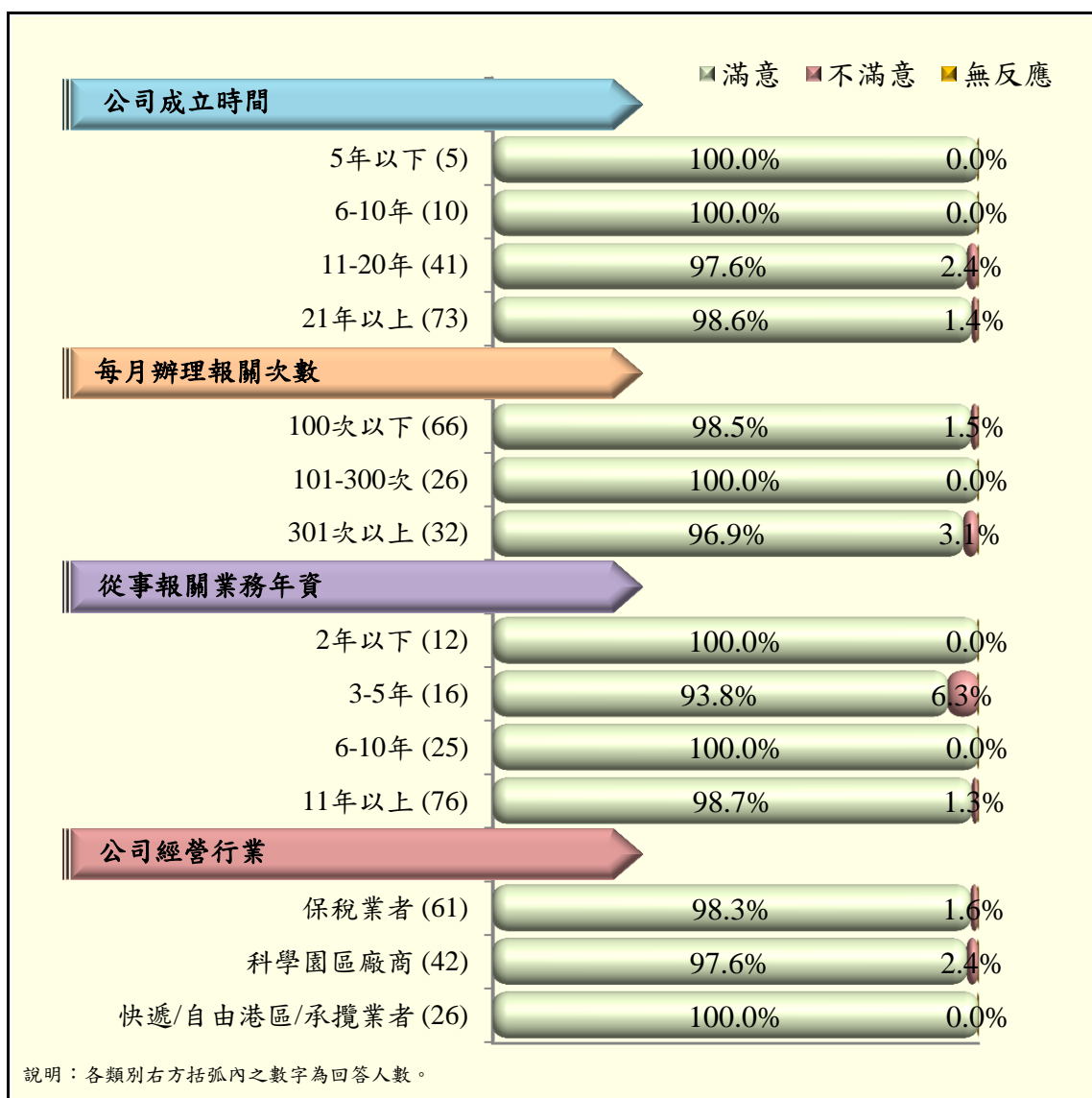


圖 4.14 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意場次名稱：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的場次名稱，如表 4.21 所示。受訪業者並沒有提出明確的場次名稱。

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

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

4. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.22 所示。受訪業者所提出的原因為：「課程內容沒有變化」及「都沒收到講習通知」。

表 4.22 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
課程內容沒有變化	1	50.0
都沒收到講習通知	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

(五)「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面

調查分析結果：

受訪業者主要是透過哪些方式和管道來向本關提出建議、申訴或問題？調查結果如表 4.23 所示。前 4 項依序為：1.「本關電話」(37.4%)，2.「E-mail 電子信箱」(17.6%)，3.「委託報關業者提出」(12.2%)，4.「親自至本關協談」(8.4%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 3% 以下。最後，有較多的比例 42.4%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 4.23 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	89	37.4
E-mail 電子信箱	42	17.6
委託報關業者提出	29	12.2
親自至本關協談	20	8.4
透過座談會提出	6	2.5
向監管海關提出	6	2.5
直接發函或行文	4	1.7
透過公會提出	4	1.7
服務場所之民意信箱	3	1.3
申訴專線 (0800311005)	2	0.8
未曾提出建議、申訴或問題	101	42.4
無反應	2	0.8
總計	308	129.4

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 308 會超過有效回答人數的 238 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 238 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(六)「本關處理建議、申訴或問題」方面

1. 調查分析結果：

除了 111 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 127 位受訪業者中，如表 4.24 及圖 4.15 的調查結果所示，有 94.5% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（31.5% 為非常滿意，63.0% 為還算滿意）；有 3.9% 的業者傾向不滿意（3.9% 為不太滿意）；另有 1.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

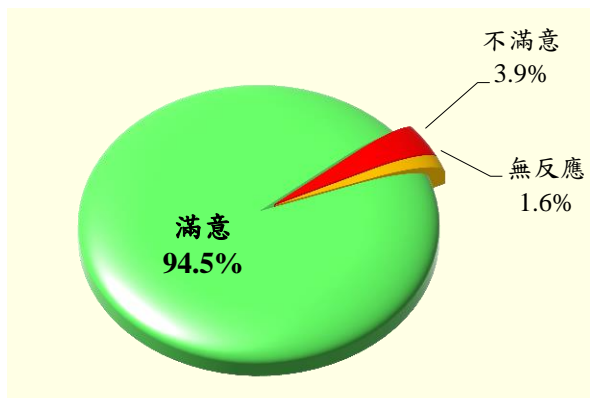


表 4.24 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	40	31.5
還算滿意	80	63.0
不太滿意	5	3.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.6
未曾提出建議、申訴或問題	111	-
總計	238	100.0

圖 4.15 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.16 及附錄三表 C.2-6），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 6-10 年、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

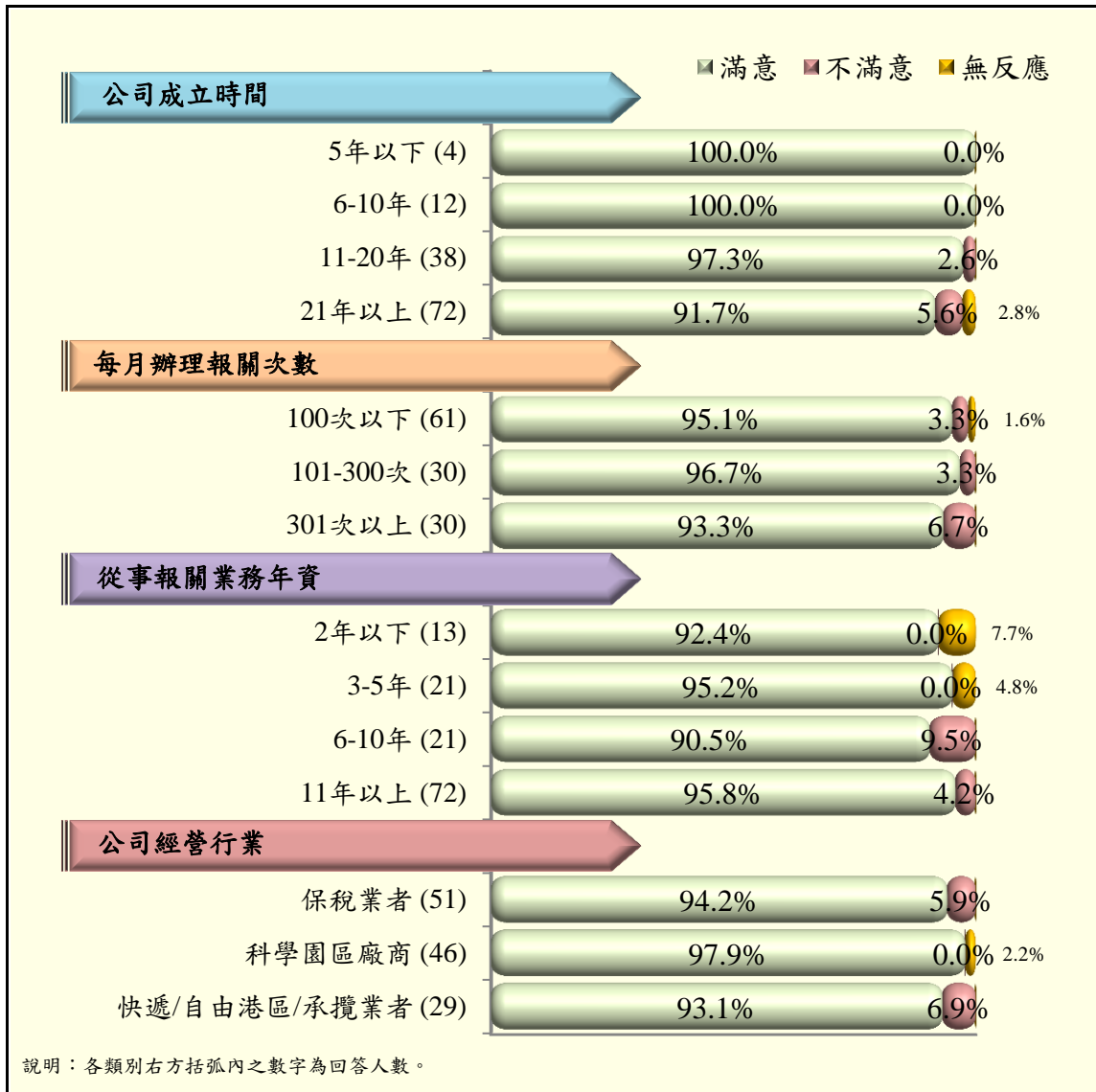


圖 4.16 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意單位：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.25 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.25 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
無反應	5	100.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

4. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.26 所示。受訪業者所提出的原因為：「是關員的疏失，卻責怪業者」、「同樣的問題，不同關員的答覆卻不同」、「回覆速度慢」、「托詞說礙於法規，無法改變」及「關員著重於法規文字，無法溝通」。

表 4.26 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
是關員的疏失，卻責怪業者	1	20.0
同樣的問題，不同關員的答覆卻不同	1	20.0
回覆速度慢	1	20.0
托詞說礙於法規，無法改變	1	20.0
關員著重於法規文字，無法溝通	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

三、對本關所提出的具體意見及建議事項

1. 調查分析結果：

其他通關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，共有 7 項，內容如表 4.27 所列。

表 4.27 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
分估報單稅則問題能直接回覆，不要推給監管海關	1	0.4
進口線上報稅不要限制 500 萬以內	1	0.4
網站常見問答可用實際案例說明，且應淺顯易懂	1	0.4
希望能將講習通知確實告知業者	1	0.4
都很好，不用改善	157	66.0
無反應	74	31.1
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 提出意見及建議事項所針對的單位：

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

表 4.28 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	2	28.6
業務二組新竹業務課	1	14.3
進出口分估單位	1	14.3
稽查組	1	14.3
無針對特定單位	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 231 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

伍、民眾反映建議辦理情形

業者部分（報關業者及其他通關業者）

表 5.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
1	請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？	<input type="radio"/> 不滿意處所： 通關大樓 <input type="radio"/> 不滿意原因： 1. 明亮度不足。	業務一組 業務二組 快遞機放組 法務緝案組 機動稽核組 秘書室 （事務營繕股）	本關通關大樓1樓已於6/4完成燈具增設，並考慮增設臨時防疫桌具之照明；大樓2至4樓已於5/17完成燈具更換，並調整燈管數及燈具數量以提升整體亮度。
		<input type="radio"/> 不滿意處所： 臺北關駐永儲公司辦公室 <input type="radio"/> 不滿意原因： 1. 整體環境老舊，整潔程度待改善。	竹圍分關	本關駐永儲辦公室為永儲公司提供，建築物雖較為老舊但清潔人員每日均按時進行環境清理，已宣導同仁隨時注意周遭環境整潔，未來持續配合檢視，並將反映事項洽請該公司改善。
2	請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？	<input type="radio"/> 不滿意處所： 通關大樓 <input type="radio"/> 不滿意原因： 1. 電腦查詢機：設施及設備數量不足。	資訊室	考量辦公空間及使用需求，本關已於通關大樓各樓層設置電腦查詢機（1樓3台，2樓6台，3樓4台，4樓2台），且定期檢視電腦查詢機狀態，功能一切正常。
		<input type="radio"/> 不滿意處所： 竹圍分關 <input type="radio"/> 不滿意原因： 1. 電腦查詢機：網路傳輸速度太慢、應更新老舊電腦設備。	竹圍分關	查詢通關流程之電腦設備係由永儲及遠雄資訊部門提供，就網路傳輸速度太慢、應更新老舊電腦設備部分，將轉達貨棧業者。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	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？	1.態度不佳、愛理不理。	業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關	本關為因應疫情，目前辦公處以隔板、透明隔絕布簾等設施分隔，可能影響同仁臨櫃反應之敏銳度，或因專心檢視報單及整理相關文件等公務繁忙，而有疏漏以致產生誤解，將持續宣導請同仁注意彼此互相提醒，並廣續辦理服務禮貌教育訓練，以提升為民服務品質。
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？	1.關員專業度不足。	業務二組 竹圍分關	本關各單位均定期舉辦在職訓練與型塑學習，並鼓勵同仁點閱內部知識分享之文章、參加線上專業課程及各項實體課程，以增進同仁處理業務之專業知能。另亦鼓勵同仁如遇業務上問題，應提出與長官討論，尋求解決之道。
		2.以舊思維處理新事物。	業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關	業務法規及相關作業要點、規定等為公務人員辦理業務之遵行依據，惟為令海關業務之執行方式與時俱進、貼近民眾需求，涉及法規修訂之事項，本關內部有法規合理化之建議制度設計，同仁處理公務倘遇有新型態之模式或事物，將配合於法規面提出建議，再循相關程序配合辦理法規之修正。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
5	請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？	1.口氣不佳。 ◎不滿意單位： 秘書室—請就總機人員部分回覆	業務一組 業務二組 竹圍分關 (永儲) 秘書室 (事務營繕股)	將辦理教育訓練加強總機人員服務禮儀，並口頭提醒注意語氣及表達方式。另將持續向關員加強宣導重視電話禮儀，注意語氣及用詞，避免造成溝通上之誤會，並落實代理人制度及代接電話回答技巧，秉持「一通電話服務到底」精神，先耐心傾聽問題，再詳細回答，以符商民需求。
		2.常找不到人。	快遞機放組 (榮儲)	因屬輪班單位，將加強提醒當班同仁應代為接聽電話或回復。
		3.專業性不足。	業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關 松山分關	因應輪調頻繁，本關均持續辦理在職訓練，並由資深關員指導協助新進人員辦理臨櫃業務，各單位亦定期提供專業素材及作業流程分享，以提升同仁專業職能。 本關亦定期舉辦電話禮貌測試，宣導電話應答技巧，教育同仁如遇無法解答問題，應請示主管後回復，或適時轉接業務相關人員。
6	請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？	1.處理效率不佳。	快遞機放組 (華儲)	將加強教育訓練，提升同仁專業能力及處理效率。
		2.沒有針對問題回答。	業務二組 竹圍分關 (永儲)	將持續加強同仁溝通能力及問題解析之訓練，以期能快速針對商民之提問進行正確分析及專業回應。
		3.稅則沒有明確答案。	業務一組	因稅則分類牽涉面廣，建議備齊相關文件申請稅則預先審核。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
		4.關員著重於法規文字，無法溝通，不接納報關業者意見。	業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關	法規係公務人員執行業務之依據，將宣導同仁應採淺顯易懂方式與業者溝通並獲得共識。 另請同仁倘遇無法溝通之情形時，應及時向值班主管反映，避免發生溝通不良情況。
		5.同樣的問題，不同關員的答覆卻不同，未能得到一致的認定標準。	業務二組	本關將加強向同仁宣導對外說明各項業務政策時，應有一致之標準，對於無法立即提供明確答案的問題，應告知回覆期限，洽由專責單位人員答覆。
		6.專業度不佳。	竹圍分關 (永儲)	鑒於海關通關業務層面廣泛，同仁需於釐清商民問題點後，請相關權責單位詳細答覆，避免誤解情事。 溝通過程中或因業務態樣複雜致有專業度不足之觀感，本關將持續關員之教育精進，力求改善。
7	請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？	1.分類估價人員會刁難業者。	業務一組	由於來貨常未有完整型錄說明書，容易造成認定不一致，請業者配合提供完整資料，以利分估人員後續核估，進而加速整體驗估流程，將向同仁宣導應更詳盡說明相關要求之原因，避免誤會。
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.驗貨關員的專業程度不足。	業務一組 業務二組 竹圍分關	本關向由資深關員指導新進人員驗貨技巧，遇不同驗貨案例亦請同仁相互分享工作經驗，以彌補驗貨專業性不足問題；另為強化驗貨員專業知能，辦理多場教育訓練、型塑學習及經驗交流，鼓勵同仁參與，以提升業務專業度及熟悉度，期使通關業務順暢。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形	
9	請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？	1.網站搜尋功能不好用，有些資料查不到、所搜尋到之資料過舊，未即時更新。	資訊室	本關外網搜尋功能係比照財政部及所屬機關使用Google公司內嵌搜尋服務。 如查無資料，建議可變更其他關鍵字組合再次嘗試；另有資料過舊或上述情事請聯繫相關權責單位或致電本關資訊室(03-3834265分機463)俾利釐清問題。	
		2.網站關於貨物通關資訊之資料太過複雜。	秘書室	本關網站因貨物通關類型及流程不同，所需文件各有所異，故通關資訊需詳細分類、說明，以符合不同使用者需求。	
		3.網站常見問答可用實際案例說明，且應淺顯易懂。	業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組	本關網站首頁右上方之「常見問答」提供共309筆不同性質之通關、保稅及旅客等常見疑義諮詢，以通案為主，並依其業務性質分類以利商民搜尋；倘屬特殊個案，無法於「常見問答」查得相關資訊，建議洽業務窗口專線較為妥適，爾後如有合適之具體案例，將更新網站資訊。	
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？	1.開會結果沒有明確的公告訊息。	業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組	本關舉辦對外講習、宣導會均事先發送開會通知單及提案表予相關公會，會後亦會將講習資料置於「本關外網/便民服務/文宣資料/宣導資料下載」，供商民下載利用，並歡迎與會民眾於各項講習、說明會、研討會中提出討論，以利即時回應。	
		2.應先提供討論議題給業者。			
		3.關員沒有講到重點。			
		4.課程內容沒有變化。	業務二組		除法規宣導外，將加強實務案例解說，以活化教材內容，吸引業者興趣。
		5.未收到講習通知，希望能將講習通知確實告知業者。	業務二組 (新竹業務課)		

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
11	請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？	1.進口通關單位常找不到人。	快遞機放組 (榮儲)	本關快遞機放組服務櫃台皆有同仁留守，並落實代理人制度。
		2.應立即更新及公布相關公告消息。	業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組	本關外網首頁之最新消息區，可提供民眾閱覽各項更新資訊，於本關及關務署網站發布重大訊息及公告等新聞，各單位亦配合更新外網資料，適時發布新聞稿，並同時於業務執行時以口頭或書面資料方式宣導。
12	請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？	1.定期在網站上更新承辦人員的姓名及電話。	秘書室 (企劃考核股)	本關每年定期依提升服務品質執行計畫相關規定辦理網頁檢核更新，各網頁均已註明負責單位及相關聯絡電話，民眾來電僅需說明欲詢問之內容，即可獲得相關資訊；承辦人員因職務輪調頻繁，考量姓名亦屬個資法保障範疇尚難提供。
		2.線上申請常會有傳輸不順的情形。	資訊室	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110年度1至6月回應速度及頻寬均達服務水準，建議民眾如有所述情形時來電詢問(臺北關03-3834265分機461或單一窗口客服0800-299-889)，俾利釐清系統或硬體環境相關問題。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
		3.關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準。	業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組	將加強向關員宣導辦理業務須依循法規及工作手冊，發生執行疑義時，應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，可逐層反應予主管，並適時召開會議與相關單位共同尋求解決方案，以 建立一致標準 。
		4.驗貨及押款案件應該用 C2 無紙化。	業務一組 業務二組 竹圍分關 快遞機放組	無紙化通關立意良好，惟 C3 驗貨過程中常需廠商、倉儲業者陸續補附文件、圖照等資料，如需轉為電子化，反致繁複費時，不利通關，故目前驗貨實務仍於驗貨區以紙本報單辦理驗貨。 另押款案件無紙化刻由關務署與各關研議可行性。
		5.處理關務應有彈性空間。	快遞機放組 (榮儲)	本關執行業務均力求合乎法規，並考量行政法之一般性法理原則，針對不同個案予以彈性處理。
		6.加強新進關員的專業知識及訓練。	業務二組	本關新進關員人數眾多，其專業養成向為本關所注重，除例行教育訓練外，更強調同儕學習及經驗傳授，並於新進人員實務訓練期間指派專人擔任輔導員，部分課程亦以未曾參訓之人員優先報名，均係為強化新進人員之專業能力。

項次	問卷項目	民眾反映事項	經辦單位	辦理情形
		7.疫情期間通關作業流程變緩慢。	業務一組 業務二組 竹圍分關 快遞機放組	因應疫情嚴峻，防疫警戒提升，本關配合防疫政策實施異地辦公，但針對報單處理仍採隨到隨辦，應無延宕之情事；惟為降低人員接觸風險，暫時取消洽公民眾換發臨時證進入關員辦公區域，致通關流程稍緩，尚請共體時艱，防疫優先。 各項防疫措施是否延續，尚待本關防疫緊急應變工作小組會議決定，並適時研議流程簡化方案。
		8.加強關員的服務態度。	稽查組 業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 法務緝案組 快遞機放組 機動稽核組	本關均定期辦理禮儀教育訓練，提醒關員注意維持良好服務態度，除主動協助商民或旅客外，辦理臨櫃業務時，更應本於同理心，詳細回答民眾問題並予以協助，於堅守海關公正執法之同時，兼顧服務禮儀。
		9.希望分估報單稅則問題能直接回覆，不要推給監管海關。	業務二組 竹圍分關	將針對報單稅則問題之答覆技巧納入加強訓練項目，並提醒同仁應善盡職責。
		10.進口線上報稅不要限制 500 萬以內。	業務一組 業務二組 松山分關 竹圍分關 快遞機放組	如需提高繳費限額 500 萬，請依「海關網際網路稅費繳納作業須知」重新填寫「全國性繳費（稅）業務授權轉帳繳款申請書」辦理約定作業，惟繳納限額為銀行轉帳服務之限制，若無適用時，請改用「臨櫃匯款」繳納稅費。

陸、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

業者部分（報關業者及其他通關業者）

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

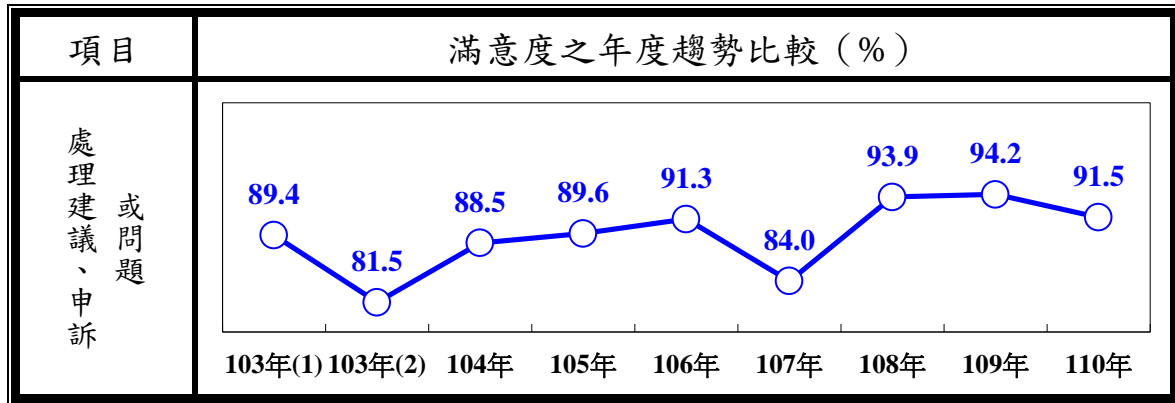
因此，自 103 年開始，在「通關業者」部分，就分成「報關業者」與其「其他通關業者」（包括：保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等）兩類，分別進行獨立性調查，本年度調查亦是如此。在這樣的情況之下，「通關業者」部分僅能將 103 年以後之調查結果予以比較，而無法與 102 年以前的歷次調查結果進行趨勢分析。

最後，103 年在「通關業者」部分的調查，是一年執行兩次調查，104 年以後則是一年執行一次調查，這也是必須先加以說明的。

表 6.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																				
洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>92.2</td><td>96.2</td><td>96.9</td><td>94.5</td><td>96.1</td><td>95.2</td><td>96.9</td><td>98.6</td><td>95.6</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2	96.9	98.6	95.6
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2	96.9	98.6	95.6												
洽公設施	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>89.8</td><td>91.8</td><td>95.9</td><td>95.7</td><td>94.5</td><td>89.9</td><td>96.5</td><td>99.0</td><td>95.1</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9	96.5	99.0	95.1
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9	96.5	99.0	95.1												
洽公服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.3</td><td>94.2</td><td>97.6</td><td>98.1</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>98.5</td><td>98.5</td><td>97.8</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7	98.5	98.5	97.8
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7	98.5	98.5	97.8												
處理案件專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>91.0</td><td>85.1</td><td>90.7</td><td>89.8</td><td>91.5</td><td>91.4</td><td>95.7</td><td>93.4</td><td>95.8</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4	95.7	93.4	95.8
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4	95.7	93.4	95.8												
電話服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>94.0</td><td>90.1</td><td>92.3</td><td>98.1</td><td>96.6</td><td>96.3</td><td>99.6</td><td>98.5</td><td>96.9</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3	99.6	98.5	96.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3	99.6	98.5	96.9												

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																				
<p>整體服務</p>	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>94.4</td> <td>91.3</td> <td>97.3</td> <td>94.2</td> <td>96.4</td> <td>91.5</td> <td>96.4</td> <td>98.2</td> <td>97.2</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5	96.4	98.2	97.2
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5	96.4	98.2	97.2												
<p>進口通關作業</p>	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>91.8</td> <td>89.5</td> <td>94.0</td> <td>96.9</td> <td>95.8</td> <td>94.1</td> <td>96.6</td> <td>96.6</td> <td>98.9</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1	96.6	96.6	98.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1	96.6	96.6	98.9												
<p>出口通關作業</p>	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>94.4</td> <td>95.3</td> <td>96.0</td> <td>94.0</td> <td>96.6</td> <td>97.2</td> <td>96.3</td> <td>98.5</td> <td>98.0</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2	96.3	98.5	98.0
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2	96.3	98.5	98.0												
<p>資訊網站服務措施</p>	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>96.6</td> <td>93.6</td> <td>92.3</td> <td>94.2</td> <td>95.1</td> <td>89.9</td> <td>93.4</td> <td>97.4</td> <td>97.8</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9	93.4	97.4	97.8
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9	93.4	97.4	97.8												
<p>辦理各項講習、說明會、研討會</p>	<table border="1"> <tr> <th>年份</th> <td>103年(1)</td> <td>103年(2)</td> <td>104年</td> <td>105年</td> <td>106年</td> <td>107年</td> <td>108年</td> <td>109年</td> <td>110年</td> </tr> <tr> <th>滿意度 (%)</th> <td>94.4</td> <td>93.7</td> <td>92.6</td> <td>94.8</td> <td>94.6</td> <td>93.2</td> <td>95.7</td> <td>97.7</td> <td>94.9</td> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2	95.7	97.7	94.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2	95.7	97.7	94.9												



說明：103年執行2次調查，104年以後改為一年執行1次調查。

表 6.2 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																				
處理案件專業性	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>96.9</td><td>96.5</td><td>95.8</td><td>90.8</td><td>97.0</td><td>94.4</td><td>97.6</td><td>99.5</td><td>95.4</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	96.9	96.5	95.8	90.8	97.0	94.4	97.6	99.5	95.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	96.9	96.5	95.8	90.8	97.0	94.4	97.6	99.5	95.4												
電話服務禮儀	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.9</td><td>96.1</td><td>96.7</td><td>95.0</td><td>97.2</td><td>96.8</td><td>96.9</td><td>98.9</td><td>99.5</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	95.9	96.1	96.7	95.0	97.2	96.8	96.9	98.9	99.5
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	95.9	96.1	96.7	95.0	97.2	96.8	96.9	98.9	99.5												
整體服務	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>97.4</td><td>100.0</td><td>98.4</td><td>97.3</td><td>95.0</td><td>92.0</td><td>94.2</td><td>99.3</td><td>94.9</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	97.4	100.0	98.4	97.3	95.0	92.0	94.2	99.3	94.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	97.4	100.0	98.4	97.3	95.0	92.0	94.2	99.3	94.9												
進口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>97.2</td><td>95.9</td><td>97.2</td><td>95.9</td><td>96.8</td><td>96.4</td><td>98.1</td><td>98.9</td><td>97.6</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	97.2	95.9	97.2	95.9	96.8	96.4	98.1	98.9	97.6
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	97.2	95.9	97.2	95.9	96.8	96.4	98.1	98.9	97.6												
出口通關作業	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td><td>109年</td><td>110年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>98.8</td><td>98.5</td><td>97.8</td><td>97.9</td><td>97.1</td><td>97.4</td><td>98.7</td><td>99.6</td><td>99.5</td></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	滿意度 (%)	98.8	98.5	97.8	97.9	97.1	97.4	98.7	99.6	99.5
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年												
滿意度 (%)	98.8	98.5	97.8	97.9	97.1	97.4	98.7	99.6	99.5												

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																				
資訊網站服務措施	<table border="1"> <caption>資訊網站服務措施滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年(1)</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>103年(2)</td><td>98.9</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.1</td></tr> <tr><td>105年</td><td>94.9</td></tr> <tr><td>106年</td><td>98.3</td></tr> <tr><td>107年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>108年</td><td>95.8</td></tr> <tr><td>109年</td><td>98.5</td></tr> <tr><td>110年</td><td>96.3</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	103年(1)	95.6	103年(2)	98.9	104年	96.1	105年	94.9	106年	98.3	107年	94.5	108年	95.8	109年	98.5	110年	96.3
年份	滿意度 (%)																				
103年(1)	95.6																				
103年(2)	98.9																				
104年	96.1																				
105年	94.9																				
106年	98.3																				
107年	94.5																				
108年	95.8																				
109年	98.5																				
110年	96.3																				
辦理說明會、研討會、各項講習、	<table border="1"> <caption>辦理說明會、研討會、各項講習滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年(1)</td><td>92.6</td></tr> <tr><td>103年(2)</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>104年</td><td>96.8</td></tr> <tr><td>105年</td><td>95.2</td></tr> <tr><td>106年</td><td>96.6</td></tr> <tr><td>107年</td><td>99.2</td></tr> <tr><td>108年</td><td>95.9</td></tr> <tr><td>109年</td><td>99.0</td></tr> <tr><td>110年</td><td>98.4</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	103年(1)	92.6	103年(2)	96.3	104年	96.8	105年	95.2	106年	96.6	107年	99.2	108年	95.9	109年	99.0	110年	98.4
年份	滿意度 (%)																				
103年(1)	92.6																				
103年(2)	96.3																				
104年	96.8																				
105年	95.2																				
106年	96.6																				
107年	99.2																				
108年	95.9																				
109年	99.0																				
110年	98.4																				
處理或問題、建議、申訴	<table border="1"> <caption>處理或問題、建議、申訴滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>103年(1)</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>103年(2)</td><td>94.0</td></tr> <tr><td>104年</td><td>95.9</td></tr> <tr><td>105年</td><td>91.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>96.9</td></tr> <tr><td>107年</td><td>92.6</td></tr> <tr><td>108年</td><td>92.2</td></tr> <tr><td>109年</td><td>96.4</td></tr> <tr><td>110年</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	103年(1)	95.6	103年(2)	94.0	104年	95.9	105年	91.8	106年	96.9	107年	92.6	108年	92.2	109年	96.4	110年	94.5
年份	滿意度 (%)																				
103年(1)	95.6																				
103年(2)	94.0																				
104年	95.9																				
105年	91.8																				
106年	96.9																				
107年	92.6																				
108年	92.2																				
109年	96.4																				
110年	94.5																				

說明：103年執行2次調查，104年以後改為一年執行1次調查。

柒、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

一、主要發現

【報關業者及其他通關業者部分】

(一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：報關業者的滿意度為 95.6%，不滿意比例為 1.5%，無反應比例為 3.0%。
2. 「洽公設施」方面：報關業者的滿意度為 95.1%，不滿意比例為 2.1%，無反應比例為 2.8%。

(二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「洽公服務禮儀」方面：報關業者的滿意度為 97.8%，不滿意比例為 1.4%，無反應比例為 0.7%。
2. 「處理案件專業性」方面：
 - (1) 報關業者的滿意度為 95.8%，不滿意比例為 2.1%，無反應比例為 2.1%。
 - (2) 其他通關業者的滿意度為 95.4%，不滿意比例為 2.3%，無反應比例為 2.3%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	95.8%	2.1%	2.1%
其他通關業者	95.4%	2.3%	2.3%

3. 「電話服務禮儀」方面：

(1)報關業者的滿意度為 96.9%，不滿意比例為 3.1%，無反應比例為 0.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 99.5%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 0.5%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	96.9%	3.1%	0.0%
其他通關業者	99.5%	0.0%	0.5%

4. 「整體服務」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.2%，不滿意比例為 1.0%，無反應比例為 1.9%。

(2)其他通關業者的滿意度為 94.9%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 4.6%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	97.2%	1.0%	1.9%
其他通關業者	94.9%	0.4%	4.6%

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「進口通關作業」方面：

(1)報關業者的滿意度為 98.9%，不滿意比例為 0.6%，無反應比例為 0.6%。

(2)其他通關業者的滿意度為 97.6%，不滿意比例為 1.4%，無反應比例為 0.9%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	98.9%	0.6%	0.6%
其他通關業者	97.6%	1.4%	0.9%

2. 「出口通關作業」方面：

(1)報關業者的滿意度為 98.0%，不滿意比例為 0.7%，無反應比例為 1.3%。

(2)其他通關業者的滿意度為 99.5%，不滿意比例為 0.0%，無反應比例為 0.5%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	98.0%	0.7%	1.3%
其他通關業者	99.5%	0.0%	0.5%

3. 「本關資訊網站服務措施」方面：

(1)報關業者的滿意度為 97.8%，不滿意比例為 1.7%，無反應比例為 0.6%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.3%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 0.5%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	97.8%	1.7%	0.6%
其他通關業者	96.3%	3.2%	0.5%

4. 「辦理各項講習、說明會、研討會」方面：

(1)報關業者的滿意度為 94.9%，不滿意比例為 3.4%，無反應比例為 1.7%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.4%，不滿意比例為 1.6%，無反應比例為 0.0%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	94.9%	3.4%	1.7%
其他通關業者	98.4%	1.6%	0.0%

5. 「向本關提出建議、申訴或問題之管道」方面：

(1)報關業者的前3項方式和管道，依序為：1.「本關電話」(45.2%)，
2.「親自至本關協談」(25.2%)，3.「E-mail 電子信箱」(20.0%)。
此外，有 23.8%表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

(2)其他通關業者的前 4 項方式和管道，依序為：1.「本關電話」
(37.4%)，2.「E-mail 電子信箱」(17.6%)，3.「委託報關業者
提出」(12.2%)，4.「親自至本關協談」(8.4%)。此外，有 42.4%
表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

6. 「本關處理建議、申訴或問題」方面：

(1)報關業者的滿意度為 91.5%，不滿意比例為 6.4%，無反應比例
為 2.1%。

(2)其他通關業者的滿意度為 94.5%，不滿意比例為 3.9%，無反應
比例為 1.6%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	91.5%	6.4%	2.1%
其他通關業者	94.5%	3.9%	1.6%

(四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

- (1)有 13 位報關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。
- (2)有 7 位其他通關業者對於本關提出具體意見及建議事項，並無次數比較多的項目。

二、建議

【報關業者及其他通關業者部分】

（一）本關在「整體洽公環境及設施」方面的各項滿意度都在 9 成 5 以上，未來應致力提供更完善的服務場所

調查結果發現，受訪的報關業者對於本關的洽公環境：「洽公環境」及「洽公設施」兩項，在本次調查的滿意度都在 9 成 5 以上，足證本關在整體的洽公環境及設施方面，可以滿足絕大多數受訪業者的需求。然而，為求提供更完善的服務場所，建議視未來業務發展應該妥為規劃辦公廳舍動線，除了持續延伸服務據點之外，現有辦公場所可以加強美化綠化等方式來改善洽公環境。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關「洽公服務禮儀」、「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」三項，在本次調查的滿意度都在 9 成 5 以上，對本關「整體服務」滿意度也在 9 成 4 以上，足證今年度本關同仁全員齊心改善機關服務形象之努力成果。

建議未來應該持續加強本關人員的電話服務禮儀及態度，針對臨櫃承辦業務人員來推行「禮貌加強運動」，並落實「為民服務考核」藉此獎勵及肯定服務態度優良的人員。如此，將可有效維持並進一步提升業者對於本關為民服務工作的滿意度。

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

調查結果發現，受訪業者所表達的不滿意原因及建設性反映，部分與「海關人員專業程度」有關。由於目前所實施的關務人員職期調任互調或輪調制度，可能會發生關員才熟悉業務就要調動之情形，並造成對業務內涵生澀，業務熟悉度不如報關業者或洽公商民之情形，影響到海關人員的專業形象。

因此，建議對於新進及調職人員，應持續加強辦理各項教育訓練及業務研討；另安排資深關員實施職前訓練輔導熟悉業務，並彙集重要法令、作業規定，經常更新工作手冊等供參閱。其次，也應不定期邀請專家辦理驗貨、分估等相關職務訓練，隨時提出研討，以經驗傳承方式加強關員處理公務之能力。並加強海關人員政策溝通及宣導能力、執行力、應變力訓練。

(四) 持續加強本關網站的各項功能，並充實網頁的資料庫內容，以達到「服務便利」及「業務宣導」雙重功效

調查結果發現，受訪業者對於「本關資訊網站服務措施」之滿意度高達9成6以上。然而，仍有部分受訪業者認為本關資訊網站所提供之服務，還是有不足之處，並提出需要增加項目之建言。因此，建議未來應建請資訊人員針對受訪業者所提出之建言，研議各項精進網頁資訊服務之改善措施，以持續強化本關網頁之各項功能。如此，除了可以提升網站的友善性與便利性之外，亦可同時增進網頁之生活化與活潑化，強化本關在網際網路的宣導管道，以利公務行銷之推動。

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

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

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

附錄一：樣本結構表

A.1 報關業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司成立時間	5 年以下	9	4.3
	6-10 年	17	8.2
	11-20 年	41	19.7
	21 年以上	141	67.8
每月辦理報關次數	100 次以下	68	33.7
	101-300 次	65	32.2
	301 次以上	69	34.2
從事報關業務年資	2 年以下	9	4.3
	3-5 年	24	11.5
	6-10 年	22	10.6
	11 年以上	153	73.6
最常洽辦業務地點	臺北關通關大樓	117	56.3
	新竹業務課/松山分關郵務課	8	3.8
	臺北關駐各公司辦公室	182	87.5

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

A.2 其他通關業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司成立時間	5 年以下	5	2.1
	6-10 年	24	10.3
	11-20 年	75	32.1
	21 年以上	130	55.6
每月辦理報關次數	100 次以下	134	59.3
	101-300 次	48	21.2
	301 次以上	44	19.5
從事報關業務年資	2 年以下	25	10.5
	3-5 年	42	17.7
	6-10 年	45	19.0
	11 年以上	125	52.7
公司經營行業	保稅業者	89	37.6
	科學園區廠商	101	42.6
	快遞/自由港區/承攬業者	47	19.8

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

附錄二：訪問之回應內容統計表

【報關業者部分】

B.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度），是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	12	9.0
還算滿意	116	86.6
不太滿意	2	1.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	3.0
未到過臺北關	76	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未到過臺北關」後的計算結果。

B.1-2 對本關洽公環境之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
臺北關駐永儲公司辦公室	1	50.0
臺北關通關大樓	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-3 對本關洽公環境之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度	1	50.0
明亮度程度	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-4 對本關洽公環境之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
整體老舊	1	50.0
明亮度不足	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-5 請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	13	9.0
還算滿意	124	86.1
不太滿意	3	2.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	2.8
未到過臺北關	66	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「未到過臺北關」後的計算結果。

B.1-6 對本關洽公設施之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
竹圍分關	1	33.3
臺北關駐永儲公司辦公室	1	33.3
臺北關通關大樓	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-7 對本關洽公設施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
電腦查詢機	3	100.0
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-8 對本關洽公設施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
網路傳輸速度太慢	1	33.3
應更新老舊電腦設備	1	33.3
設施及設備數量不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	33	24.1
還算滿意	101	73.7
不太滿意	1	0.7
非常不滿意	1	0.7
無反應	1	0.7
未與臺北關人員接觸過	73	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.1-10 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-11 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度不佳、愛理不理	1	50.0
口氣不佳	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	29	20.1
還算滿意	109	75.7
不太滿意	2	1.4
非常不滿意	1	0.7
無反應	3	2.1
未與臺北關人員接觸過	66	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.1-13 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（組）？

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

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-14 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業度不足	2	66.7
用舊思維處理新事物	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-15 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	43	22.3
還算滿意	144	74.6
不太滿意	5	2.6
非常不滿意	1	0.5
無反應	0	0.0
無此經驗	17	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-16 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意單位？

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	1	16.7
業務二組	1	16.7
臺北關駐永儲公司辦公室	1	16.7
總機人員	1	16.7
無反應	2	33.3
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-17 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
口氣不佳	4	66.7
專業性不足	1	16.7
常找不到人	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 204 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.1-18 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	95	45.2
親自至本關協談	53	25.2
E-mail 電子信箱	42	20.0
透過公會提出	12	5.7
服務場所之民意信箱	7	3.3
申訴專線 (0800311005)	3	1.4
直接發函或行文	3	1.4
透過座談會提出	3	1.4
未曾提出建議、申訴或問題	50	23.8
無反應	0	0.0
總計	268	127.6

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 268 會超過有效回答人數的 210 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 210 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-19 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	19	13.5
還算滿意	110	78.0
不太滿意	8	5.7
非常不滿意	1	0.7
無反應	3	2.1
未曾提出建議、申訴或問題	69	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

B.1-20 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	2	22.2
業務一組	1	11.1
臺北關駐華儲公司辦公室	1	11.1
無反應	5	55.6
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-21 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
沒有針對問題回答	2	22.2
處理的效率不佳	1	11.1
沒有達到預期的結果	1	11.1
不接納報關業者的意見	1	11.1
稅則沒有明確的答案	1	11.1
處理的專業度不佳	1	11.1
未能得到一致認定的標準	1	11.1
無反應	1	11.1
總計	9	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 201 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 9 人。

B.1-22 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	25	14.5
還算滿意	146	84.4
不太滿意	1	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
無此經驗	37	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-23 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
分類估價	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-24 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-25 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
會刁難業者	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-26 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	22	14.8
還算滿意	124	83.2
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	1	0.7
無反應	2	1.3
無此經驗	61	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.1-27 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
驗貨	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-28 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	1	100.0
總計	1	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-29 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員的專業程度不足	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 209 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.1-30 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	34	19.0
還算滿意	141	78.8
不太滿意	3	1.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.6
從未使用	31	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

B.1-31 對本關資訊網站服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
網站搜尋功能	2	66.7
貨物通關資訊	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-32 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
搜尋資料過舊，無立即更新	1	33.3
網站資料太過複雜	1	33.3
無反應	1	33.3
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-33 對本關資訊網站之想取得的資訊？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	3	100.0
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 207 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-34 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	21	17.8
還算滿意	91	77.1
不太滿意	4	3.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.7
未曾參加此類活動	92	-
總計	210	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾參加此類活動」後的計算結果。

B.1-35 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	4	100.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-36 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
討論 C2 無紙化沒有結果	1	25.0
官員沒有講到重點	1	25.0
開會結果沒有明確的公告訊息	1	25.0
應先提供討論議題給業者	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 206 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.1-37 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	30	14.3
還算滿意	174	82.9
不太滿意	1	0.5
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	1.9
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-38 對本關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
應立即更新及公布相關公告消息	1	50.0
進口通關單位常找不到人	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 208 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.1-39 請問您或 貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	4	1.9
加強關員的服務態度	1	0.5
應設立專門的單一窗口	1	0.5
簡化通關手續及程序	1	0.5
驗貨及押款案件應該用 C2 無紙化	1	0.5
處理關務應有彈性空間	1	0.5
線上申請常會有傳輸不順的情形	1	0.5
加強各項通關作業的處理速度	1	0.5
定期在網站上更新承辦人員的姓名及電話	1	0.5
疫情期間的通關作業流程變緩慢	1	0.5
都很好，不用改善	156	74.3
無反應	41	19.5
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.1-40 以上意見是針對哪一個特定單位（組）提出？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	7.7
無針對特定單位	11	84.6
無反應	1	7.7
總計	13	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 197 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 13 人。

B.1-41 最常接洽業務地點？

項目內容	回答次數	百分比
臺北關通關大樓	117	55.7
業務二組新竹業務課（位新竹科學園區）	6	2.9
臺北關駐永儲公司辦公室	53	25.2
臺北關駐遠雄公司辦公室	49	23.3
臺北關駐華儲公司辦公室	56	26.7
臺北關駐長榮倉儲公司辦公室	24	11.4
臺北關松山分關郵務課	2	1.0
無反應	2	1.0
總計	309	147.1

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 309 會超過有效回答人數的 210 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 210 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

【最常洽辦業務地點—選項合併後】

項目內容	回答次數	百分比
臺北關通關大樓	117	55.7
新竹業務課/松山分關郵務課	8	3.8
臺北關駐各公司辦公室	182	86.7
無反應	2	1.0
總計	309	147.1

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 309 會超過有效回答人數的 210 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 210 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.1-42 請問 貴公司成立的時間？

項目內容	回答人數	百分比
5 年以下	9	4.3
6-10 年	17	8.1
11-20 年	41	19.5
21 年以上	141	67.1
無反應	2	1.0
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-43 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數？

項目內容	回答人數	百分比
100 次以下	68	32.4
101-300 次	65	31.0
301 次以上	69	32.9
無反應	8	3.8
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.1-44 請問您從事報關業務有多久？

項目內容	回答人數	百分比
2 年以下	9	4.3
3-5 年	24	11.4
6-10 年	22	10.5
11 年以上	153	72.9
無反應	2	1.0
總計	210	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

【其他通關業者部分】

B.2-1 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	54	25.2
還算滿意	155	72.4
不太滿意	3	1.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.9
無此經驗	24	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.2-2 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
報單簽證作業	2	66.7
稅費稽徵	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-3 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組新竹業務課	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-4 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
遇到問題不能變通，太堅持己見	1	33.3
審單速度慢	1	33.3
稅費太高	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-5 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	54	25.1
還算滿意	160	74.4
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.5
無此經驗	23	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.2-6 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-7 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-8 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-9 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	40	21.4
還算滿意	140	74.9
不太滿意	5	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	1	0.5
從未使用	51	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

B.2-10 對本關資訊網站服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
網站搜尋功能	3	50.0
貨物通關資訊	1	16.7
便民服務	1	16.7
常見問答	1	16.7
總計	6	100.0

說明：有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-11 對本關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
不夠簡單明瞭	1	16.7
有些資料查不到	1	16.7
搜尋不方便、不好找	1	16.7
常見問答的內容不夠清楚易懂	1	16.7
稅則資料的認定沒有一致性	1	16.7
無反應	1	16.7
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 232 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-12 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	43	33.3
還算滿意	84	65.1
不太滿意	2	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未曾參加此類活動	109	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾參加此類活動」後的計算結果。

B.2-13 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	2	100.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-14 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
課程內容沒有變化	1	50.0
都沒收到講習通知	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 236 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

B.2-15 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？

項目內容	回答次數	百分比
本關電話	89	37.4
E-mail 電子信箱	42	17.6
委託報關業者提出	29	12.2
親自至本關協談	20	8.4
透過座談會提出	6	2.5
向監管海關提出	6	2.5
直接發函或行文	4	1.7
透過公會提出	4	1.7
服務場所之民意信箱	3	1.3
申訴專線(0800311005)	2	0.8
未曾提出建議、申訴或問題	101	42.4
無反應	2	0.8
總計	308	129.4

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 308 會超過有效回答人數的 238 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 238 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.2-16 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	40	31.5
還算滿意	80	63.0
不太滿意	5	3.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.6
未曾提出建議、申訴或問題	111	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾提出建議、申訴或問題」後的計算結果。

B.2-17 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	5	100.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

B.2-18 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
是關員的疏失，卻責怪業者	1	20.0
同樣的問題，不同關員的答覆卻不同	1	20.0
回覆速度慢	1	20.0
托詞說礙於法規，無法改變	1	20.0
關員著重於法規文字，無法溝通	1	20.0
總計	5	100.0

說明：有 233 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	42	31.8
還算滿意	84	63.6
不太滿意	3	2.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	3	2.3
未與臺北關人員接觸過	106	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本表百分比是扣除「未與臺北關人員接觸過」後的計算結果。

B.2-20 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	33.3
無反應	2	66.7
總計	3	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-21 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
遇到問題，轉好幾個人才能問到	1	33.3
關員的專業度不足	1	33.3
關員常輪調，致使專業度不足	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 235 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.2-22 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	58	31.4
還算滿意	126	68.1
不太滿意	0	0.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.5
無此經驗	53	-
總計	238	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

B.2-23 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意單位？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-24 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
無	—	—
總計	—	—

說明：沒有不滿意的受訪者，故本題無有效回答人數。

B.2-25 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	56	23.5
還算滿意	170	71.4
不太滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	4.6
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-26 對本關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
都沒收到講習通知	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

B.2-27 請問您或 貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？

項目內容	回答人數	百分比
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
分估報單稅則問題能直接回覆，不要推給監管海關	1	0.4
進口線上報稅不要限制 500 萬以內	1	0.4
網站常見問答可用實際案例說明，且應淺顯易懂	1	0.4
希望能將講習通知確實告知業者	1	0.4
都很好，不用改善	157	66.0
無反應	74	31.1
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-28 以上意見是針對哪一個特定單位（組）提出？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	2	28.6
業務二組新竹業務課	1	14.3
進出口分估單位	1	14.3
稽查組	1	14.3
無針對特定單位	2	28.6
總計	7	100.0

說明：有 231 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.2-29 請問貴公司（行）的經營行業？

項目內容	回答人數	百分比
保稅業者	89	37.4
快遞業者	7	2.9
科學園區廠商	101	42.4
自由貿易港區業者	15	6.3
承攬業者	25	10.5
無反應	1	0.4
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

【公司經營行業—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
保稅業者	89	37.4
科學園區廠商	101	42.4
快遞/自由港區/承攬業者	47	19.7
無反應	1	0.4
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-30 請問 貴公司成立的時間？

項目內容	回答人數	百分比
5 年以下	5	2.1
6-10 年	24	10.1
11-20 年	75	31.5
21 年以上	130	54.6
無反應	4	1.7
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.2-31 請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數？

項目內容	回答人數	百分比
100 次以下	134	56.3
101-300 次	48	20.2
301 次以上	44	18.5
無反應	12	5.0
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.2-32 請問您從事報關業務有多久？

項目內容	回答人數	百分比
2 年以下	25	10.5
3-5 年	42	17.6
6-10 年	45	18.9
11 年以上	125	52.5
無反應	1	0.4
總計	238	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

附錄三：交叉分析表

【報關業者部分】

C.1-1 請問您對本關洽公環境是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	95.6	9.0	86.6	1.5	1.5	0.0	3.0	134
公司成立時間								
5年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	91.7	16.7	75.0	8.3	8.3	0.0	0.0	12
11-20年	100.0	16.1	83.9	0.0	0.0	0.0	0.0	31
21年以上	94.1	5.9	88.2	1.2	1.2	0.0	4.7	85
每月辦理報關次數								
100次以下	97.7	6.8	90.9	0.0	0.0	0.0	2.3	44
101-300次	92.3	12.8	79.5	2.6	2.6	0.0	5.1	39
301次以上	96.0	8.2	87.8	2.0	2.0	0.0	2.0	49
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5年	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14
6-10年	100.0	29.4	70.6	0.0	0.0	0.0	0.0	17
11年以上	93.8	6.2	87.6	2.1	2.1	0.0	4.1	97
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	95.1	11.3	83.8	1.3	1.3	0.0	3.8	80
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
臺北關駐各公司辦公室	97.4	6.2	91.2	0.9	0.9	0.0	1.8	113

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

C.1-2 請問您對本關洽公設施是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	95.1	9.0	86.1	2.1	2.1	0.0	2.8	144
公司成立時間								
5年以下	80.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
6-10年	92.8	21.4	71.4	0.0	0.0	0.0	7.1	14
11-20年	93.9	12.1	81.8	0.0	0.0	0.0	6.1	33
21年以上	96.7	5.6	91.1	2.2	2.2	0.0	1.1	90
每月辦理報關次數								
100次以下	97.9	10.4	87.5	0.0	0.0	0.0	2.1	48
101-300次	93.0	7.0	86.0	2.3	2.3	0.0	4.7	43
301次以上	94.0	10.0	84.0	4.0	4.0	0.0	2.0	50
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
3-5年	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	16
6-10年	88.9	22.2	66.7	0.0	0.0	0.0	11.1	18
11年以上	97.1	5.9	91.2	1.0	1.0	0.0	2.0	102
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	93.9	9.6	84.3	2.4	2.4	0.0	3.6	83
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
臺北關駐各公司辦公室	96.8	7.2	89.6	1.6	1.6	0.0	1.6	125

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

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	97.8	24.1	73.7	1.4	0.7	0.7	0.7	137
公司成立時間								
5年以下	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	92.3	30.8	61.5	7.7	7.7	0.0	0.0	13
11-20年	100.0	24.2	75.8	0.0	0.0	0.0	0.0	33
21年以上	97.6	20.0	77.6	1.2	0.0	1.2	1.2	85
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	28.3	71.7	0.0	0.0	0.0	0.0	46
101-300次	97.5	19.5	78.0	2.4	0.0	2.4	0.0	41
301次以上	95.8	20.8	75.0	2.1	2.1	0.0	2.1	48
從事報關業務年資								
2年以下	75.0	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	4
3-5年	100.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	100.0	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	18
11年以上	98.0	16.8	81.2	1.0	0.0	1.0	1.0	101
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	97.6	24.1	73.5	1.2	0.0	1.2	1.2	83
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
臺北關駐各公司辦公室	96.7	20.2	76.5	2.5	1.7	0.8	0.8	119

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

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	95.8	20.1	75.7	2.1	1.4	0.7	2.1	144
公司成立時間								
5 年以下	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10 年	84.6	30.8	53.8	7.7	7.7	0.0	7.7	13
11-20 年	97.0	18.2	78.8	0.0	0.0	0.0	3.0	33
21 年以上	96.7	19.8	76.9	2.2	1.1	1.1	1.1	91
每月辦理報關次數								
100 次以下	100.0	29.2	70.8	0.0	0.0	0.0	0.0	48
101-300 次	95.3	9.3	86.0	2.3	0.0	2.3	2.3	43
301 次以上	92.1	19.6	72.5	3.9	3.9	0.0	3.9	51
從事報關業務年資								
2 年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
3-5 年	100.0	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
6-10 年	94.4	44.4	50.0	0.0	0.0	0.0	5.6	18
11 年以上	95.2	13.3	81.9	2.9	1.9	1.0	1.9	105
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	94.2	20.9	73.3	2.4	1.2	1.2	3.5	86
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	6
臺北關駐各公司辦公室	96.8	16.0	80.8	2.4	1.6	0.8	0.8	125

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.1-5 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	96.9	22.3	74.6	3.1	2.6	0.5	0.0	193
公司成立時間								
5年以下	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
6-10年	100.0	35.3	64.7	0.0	0.0	0.0	0.0	17
11-20年	100.0	30.6	69.4	0.0	0.0	0.0	0.0	36
21年以上	95.4	19.2	76.2	4.6	3.8	0.8	0.0	130
每月辦理報關次數								
100次以下	96.6	27.1	69.5	3.4	3.4	0.0	0.0	59
101-300次	96.7	16.7	80.0	3.4	1.7	1.7	0.0	60
301次以上	98.5	23.9	74.6	1.5	1.5	0.0	0.0	67
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	100.0	19.0	81.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21
6-10年	95.3	42.9	52.4	4.8	4.8	0.0	0.0	21
11年以上	96.4	17.7	78.7	3.5	2.8	0.7	0.0	141
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	95.5	23.9	71.6	4.6	3.7	0.9	0.0	109
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
臺北關駐各公司辦公室	97.6	20.7	76.9	2.4	1.8	0.6	0.0	169

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

C.1-6 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續下頁】

	本關 電話 (%)	親自至 本關協談 (%)	E-mail 電子信箱 (%)	透過公會 提出 (%)	服務場 所之民 意信箱 (%)
整體	45.2	25.2	20.0	5.7	3.3
公司成立時間					
5年以下	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0
6-10年	52.9	23.5	23.5	0.0	11.8
11-20年	41.5	22.0	19.5	2.4	2.4
21年以上	46.8	27.0	21.3	7.1	2.8
每月辦理報關次數					
100次以下	41.2	13.2	19.1	5.9	2.9
101-300次	40.0	27.7	20.0	4.6	6.2
301次以上	55.1	36.2	21.7	5.8	1.4
從事報關業務年資					
2年以下	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
3-5年	41.7	29.2	29.2	0.0	0.0
6-10年	54.5	22.7	18.2	0.0	0.0
11年以上	41.8	26.8	19.6	7.8	4.6
最常洽辦業務地點					
臺北關通關大樓	41.9	32.5	21.4	6.0	4.3
新竹業務課松山分關郵務課	62.5	50.0	37.5	0.0	0.0
臺北關駐各公司辦公室	48.9	22.0	17.0	7.7	1.6

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

C.1-6 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

	申訴專線 (%)	直接發函或行文 (%)	透過座談會提出 (%)	未曾提出建議、申訴或問題 (%)	樣本數
整體	1.4	1.4	1.4	23.8	210
公司成立時間					
5 年以下	0.0	0.0	0.0	55.6	9
6-10 年	0.0	0.0	0.0	23.5	17
11-20 年	0.0	0.0	0.0	29.3	41
21 年以上	2.1	2.1	2.1	20.6	141
每月辦理報關次數					
100 次以下	1.5	4.4	1.5	30.9	68
101-300 次	1.5	0.0	0.0	21.5	65
301 次以上	1.4	0.0	1.4	17.4	69
從事報關業務年資					
2 年以下	0.0	0.0	0.0	22.2	9
3-5 年	4.2	0.0	0.0	29.2	24
6-10 年	9.1	4.5	0.0	13.6	22
11 年以上	0.0	1.3	2.0	24.8	153
最常洽辦業務地點					
臺北關通關大樓	0.9	2.6	2.6	21.4	117
新竹業務課松山分關郵務課	0.0	0.0	0.0	0.0	8
臺北關駐各公司辦公室	2.2	0.0	1.1	25.8	182

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

C.1-7 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	91.5	13.5	78.0	6.4	5.7	0.7	2.1	141
公司成立時間								
5年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	91.7	16.7	75.0	8.3	8.3	0.0	0.0	12
11-20年	92.8	21.4	71.4	3.6	3.6	0.0	3.6	28
21年以上	90.6	9.5	81.1	7.4	6.3	1.1	2.1	95
每月辦理報關次數								
100次以下	97.4	7.9	89.5	0.0	0.0	0.0	2.6	38
101-300次	86.4	11.4	75.0	11.4	9.1	2.3	2.3	44
301次以上	92.5	15.1	77.4	5.7	5.7	0.0	1.9	53
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	93.8	12.5	81.3	6.3	6.3	0.0	0.0	16
6-10年	100.0	41.2	58.8	0.0	0.0	0.0	0.0	17
11年以上	88.8	5.1	83.7	8.1	7.1	1.0	3.1	98
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	89.3	9.5	79.8	7.2	6.0	1.2	3.6	84
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
臺北關駐各公司辦公室	92.9	9.6	83.3	6.2	5.3	0.9	0.9	114

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

C.1-8 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	98.9	14.5	84.4	0.6	0.6	0.0	0.6	173
公司成立時間								
5年以下	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
6-10年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
11-20年	100.0	12.1	87.9	0.0	0.0	0.0	0.0	33
21年以上	98.3	15.5	82.8	0.9	0.9	0.0	0.9	116
每月辦理報關次數								
100次以下	96.8	21.0	75.8	1.6	1.6	0.0	1.6	62
101-300次	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	52
301次以上	100.0	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	56
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	100.0	4.8	95.2	0.0	0.0	0.0	0.0	21
6-10年	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
11年以上	98.4	10.5	87.9	0.8	0.8	0.0	0.8	124
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	99.1	16.7	82.4	0.0	0.0	0.0	1.0	102
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
臺北關駐各公司辦公室	97.9	10.3	87.6	1.4	1.4	0.0	0.7	145

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

C.1-9 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	98.0	14.8	83.2	0.7	0.0	0.7	1.3	149
公司成立時間								
5年以下	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
6-10年	100.0	8.3	91.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11-20年	100.0	17.9	82.1	0.0	0.0	0.0	0.0	28
21年以上	97.0	15.0	82.0	1.0	0.0	1.0	2.0	100
每月辦理報關次數								
100次以下	98.0	19.6	78.4	0.0	0.0	0.0	2.0	51
101-300次	97.7	18.2	79.5	2.3	0.0	2.3	0.0	44
301次以上	100.0	8.2	91.8	0.0	0.0	0.0	0.0	49
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11
6-10年	100.1	56.3	43.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16
11年以上	98.2	9.6	88.6	0.9	0.0	0.9	0.9	114
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	97.6	13.8	83.8	1.3	0.0	1.3	1.3	80
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
臺北關駐各公司辦公室	98.6	12.6	86.0	0.7	0.0	0.7	0.7	143

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

C.1-10 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	97.8	19.0	78.8	1.7	1.7	0.0	0.6	179
公司成立時間								
5年以下	87.5	12.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8
6-10年	100.0	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
11-20年	100.0	22.9	77.1	0.0	0.0	0.0	0.0	35
21年以上	97.4	17.6	79.8	1.7	1.7	0.0	0.8	119
每月辦理報關次數								
100次以下	96.6	25.4	71.2	3.4	3.4	0.0	0.0	59
101-300次	96.3	20.8	75.5	1.9	1.9	0.0	1.9	53
301次以上	100.0	11.7	88.3	0.0	0.0	0.0	0.0	60
從事報關業務年資								
2年以下	88.9	33.3	55.6	11.1	11.1	0.0	0.0	9
3-5年	100.0	11.8	88.2	0.0	0.0	0.0	0.0	17
6-10年	100.0	38.1	61.9	0.0	0.0	0.0	0.0	21
11年以上	97.7	16.2	81.5	1.5	1.5	0.0	0.8	130
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	96.1	17.1	79.0	2.9	2.9	0.0	1.0	105
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
臺北關駐各公司辦公室	98.7	19.2	79.5	1.3	1.3	0.0	0.0	151

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

C.1-11 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	94.9	17.8	77.1	3.4	3.4	0.0	1.7	118
公司成立時間								
5年以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
6-10年	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
11-20年	93.3	13.3	80.0	3.3	3.3	0.0	3.3	30
21年以上	94.8	19.2	75.6	3.8	3.8	0.0	1.3	78
每月辦理報關次數								
100次以下	97.0	17.6	79.4	2.9	2.9	0.0	0.0	34
101-300次	94.3	22.9	71.4	2.9	2.9	0.0	2.9	35
301次以上	93.7	12.8	80.9	4.3	4.3	0.0	2.1	47
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6
3-5年	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	100.0	46.7	53.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15
11年以上	93.1	13.8	79.3	4.6	4.6	0.0	2.3	87
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	94.5	20.5	74.0	4.1	4.1	0.0	1.4	73
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
臺北關駐各公司辦公室	93.2	10.8	82.4	3.9	3.9	0.0	2.9	102

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

C.1-12 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	97.2	14.3	82.9	1.0	0.5	0.5	1.9	210
公司成立時間								
5年以下	88.9	11.1	77.8	0.0	0.0	0.0	11.1	9
6-10年	100.0	11.8	88.2	0.0	0.0	0.0	0.0	17
11-20年	95.1	14.6	80.5	0.0	0.0	0.0	4.9	41
21年以上	97.9	14.2	83.7	1.4	0.7	0.7	0.7	141
每月辦理報關次數								
100次以下	98.5	17.6	80.9	0.0	0.0	0.0	1.5	68
101-300次	96.9	16.9	80.0	1.5	0.0	1.5	1.5	65
301次以上	95.7	8.7	87.0	1.4	1.4	0.0	2.9	69
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	9
3-5年	91.6	8.3	83.3	0.0	0.0	0.0	8.3	24
6-10年	100.0	31.8	68.2	0.0	0.0	0.0	0.0	22
11年以上	97.4	11.8	85.6	1.4	0.7	0.7	1.3	153
最常洽辦業務地點								
臺北關通關大樓	97.4	17.9	79.5	0.9	0.0	0.9	1.7	117
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
臺北關駐各公司辦公室	97.8	9.9	87.9	1.0	0.5	0.5	1.1	182

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

【其他通關業者部分】

C.2-1 請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	97.6	25.2	72.4	1.4	1.4	0.0	0.9	214
公司成立時間								
5年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	21
11-20年	94.4	23.6	70.8	4.2	4.2	0.0	1.4	72
21年以上	99.1	27.4	71.7	0.0	0.0	0.0	0.9	113
每月辦理報關次數								
100次以下	98.3	20.0	78.3	0.8	0.8	0.0	0.8	120
101-300次	93.3	31.1	62.2	4.4	4.4	0.0	2.2	45
301次以上	100.0	35.0	65.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	21
3-5年	97.2	22.2	75.0	2.8	2.8	0.0	0.0	36
6-10年	97.6	19.0	78.6	2.4	2.4	0.0	0.0	42
11年以上	97.4	27.2	70.2	0.9	0.9	0.0	1.8	114
公司經營行業								
保稅業者	98.8	28.9	69.9	0.0	0.0	0.0	1.2	83
科學園區廠商	97.7	23.3	74.4	1.1	1.1	0.0	1.1	90
快遞/自由港區/承攬業者	95.0	22.5	72.5	5.0	5.0	0.0	0.0	40

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

C.2-2 請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	99.5	25.1	74.4	0.0	0.0	0.0	0.5	215
公司成立時間								
5年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	21
11-20年	100.0	24.6	75.4	0.0	0.0	0.0	0.0	69
21年以上	99.1	26.7	72.4	0.0	0.0	0.0	0.9	116
每月辦理報關次數								
100次以下	100.0	22.8	77.2	0.0	0.0	0.0	0.0	123
101-300次	97.6	23.8	73.8	0.0	0.0	0.0	2.4	42
301次以上	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	42
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	26.1	73.9	0.0	0.0	0.0	0.0	23
3-5年	100.0	24.3	75.7	0.0	0.0	0.0	0.0	37
6-10年	100.0	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	39
11年以上	99.1	26.1	73.0	0.0	0.0	0.0	0.9	115
公司經營行業								
保稅業者	98.8	26.5	72.3	0.0	0.0	0.0	1.2	83
科學園區廠商	100.0	27.5	72.5	0.0	0.0	0.0	0.0	91
快遞/自由港區/承攬業者	100.0	17.5	82.5	0.0	0.0	0.0	0.0	40

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

C.2-3 請問您對本關資訊網站服務措施，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	96.3	21.4	74.9	3.2	2.7	0.5	0.5	187
公司成立時間								
5年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	89.4	10.5	78.9	10.5	10.5	0.0	0.0	19
11-20年	98.2	17.2	81.0	1.7	1.7	0.0	0.0	58
21年以上	96.2	25.7	70.5	2.9	1.9	1.0	1.0	105
每月辦理報關次數								
100次以下	97.0	21.0	76.0	3.0	2.0	1.0	0.0	100
101-300次	91.6	22.2	69.4	5.6	5.6	0.0	2.8	36
301次以上	97.6	26.2	71.4	2.4	2.4	0.0	0.0	42
從事報關業務年資								
2年以下	92.9	28.6	64.3	7.1	7.1	0.0	0.0	14
3-5年	93.4	16.7	76.7	6.7	6.7	0.0	0.0	30
6-10年	100.0	26.5	73.5	0.0	0.0	0.0	0.0	34
11年以上	96.3	20.2	76.1	2.7	1.8	0.9	0.9	109
公司經營行業								
保稅業者	97.4	19.2	78.2	2.6	1.3	1.3	0.0	78
科學園區廠商	98.5	27.9	70.6	1.5	1.5	0.0	0.0	68
快遞/自由港區/承攬業者	90.0	15.0	75.0	7.5	7.5	0.0	2.5	40

1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

C.2-4 請問您對本關辦理各項講習、說明會、研討會是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	98.4	33.3	65.1	1.6	1.6	0.0	0.0	129
公司成立時間								
5年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
11-20年	97.6	29.3	68.3	2.4	2.4	0.0	0.0	41
21年以上	98.6	35.6	63.0	1.4	1.4	0.0	0.0	73
每月辦理報關次數								
100次以下	98.5	31.8	66.7	1.5	1.5	0.0	0.0	66
101-300次	100.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0	0.0	26
301次以上	96.9	34.4	62.5	3.1	3.1	0.0	0.0	32
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12
3-5年	93.8	37.5	56.3	6.3	6.3	0.0	0.0	16
6-10年	100.0	36.0	64.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
11年以上	98.7	32.9	65.8	1.3	1.3	0.0	0.0	76
公司經營行業								
保稅業者	98.3	31.1	67.2	1.6	1.6	0.0	0.0	61
科學園區廠商	97.6	35.7	61.9	2.4	2.4	0.0	0.0	42
快遞/自由港區/承攬業者	100.0	34.6	65.4	0.0	0.0	0.0	0.0	26

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

C.2-5 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續下頁】

	本關 電話 (%)	E-mail 電子信箱 (%)	委託 報關業者 提出 (%)	親自至 本關 協談 (%)	透過 座談會 提出 (%)	向監管 海關 提出 (%)	直接發函 或行文 (%)
整體	37.4	17.6	12.2	8.4	2.5	2.5	1.7
公司成立時間							
5年以下	40.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0
6-10年	50.0	20.8	12.5	4.2	0.0	0.0	0.0
11-20年	37.3	18.7	10.7	8.0	0.0	0.0	0.0
21年以上	34.6	17.7	13.1	9.2	3.8	3.8	3.1
每月辦理報關次數							
100次以下	29.1	14.2	13.4	4.5	2.2	2.2	0.7
101-300次	56.3	16.7	14.6	8.3	4.2	4.2	4.2
301次以上	45.5	22.7	9.1	20.5	2.3	2.3	2.3
從事報關業務年資							
2年以下	32.0	20.0	12.0	8.0	4.0	0.0	4.0
3-5年	42.9	23.8	14.3	4.8	0.0	0.0	0.0
6-10年	31.1	6.7	15.6	4.4	0.0	2.2	2.2
11年以上	39.2	19.2	10.4	11.2	4.0	4.0	1.6
公司經營行業							
保稅業者	34.8	21.3	10.1	14.6	6.7	4.5	2.2
科學園區廠商	32.7	11.9	15.8	2.0	0.0	2.0	0.0
快遞/自由港區/承攬業者	53.2	21.3	8.5	10.6	0.0	0.0	4.3

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

C.2-5 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

	透過公會提出 (%)	服務場所之民意信箱 (%)	申訴專線 (%)	未曾提出建議、申訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	1.7	1.3	0.8	42.4	0.8	238
公司成立時間						
5 年以下	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	5
6-10 年	0.0	0.0	0.0	41.7	0.0	24
11-20 年	4.0	0.0	0.0	46.7	0.0	75
21 年以上	0.8	2.3	1.5	40.8	1.5	130
每月辦理報關次數						
100 次以下	2.2	0.0	0.0	50.7	0.0	134
101-300 次	0.0	0.0	0.0	31.3	0.0	48
301 次以上	2.3	6.8	4.5	29.5	2.3	44
從事報關業務年資						
2 年以下	4.0	0.0	0.0	44.0	4.0	25
3-5 年	0.0	0.0	0.0	35.7	2.4	42
6-10 年	2.2	2.2	0.0	48.9	0.0	45
11 年以上	1.6	1.6	1.6	41.6	0.0	125
公司經營行業						
保稅業者	0.0	1.1	2.2	39.3	1.1	89
科學園區廠商	4.0	1.0	0.0	49.5	1.0	101
快遞/自由港區/承攬業者	0.0	2.1	0.0	34.0	0.0	47

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

C.2-6 請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	94.5	31.5	63.0	3.9	3.9	0.0	1.6	127
公司成立時間								
5年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	100.0	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12
11-20年	97.3	28.9	68.4	2.6	2.6	0.0	0.0	38
21年以上	91.7	36.1	55.6	5.6	5.6	0.0	2.8	72
每月辦理報關次數								
100次以下	95.1	29.5	65.6	3.3	3.3	0.0	1.6	61
101-300次	96.7	36.7	60.0	3.3	3.3	0.0	0.0	30
301次以上	93.3	33.3	60.0	6.7	6.7	0.0	0.0	30
從事報關業務年資								
2年以下	92.4	46.2	46.2	0.0	0.0	0.0	7.7	13
3-5年	95.2	23.8	71.4	0.0	0.0	0.0	4.8	21
6-10年	90.5	23.8	66.7	9.5	9.5	0.0	0.0	21
11年以上	95.8	33.3	62.5	4.2	4.2	0.0	0.0	72
公司經營行業								
保稅業者	94.2	37.3	56.9	5.9	5.9	0.0	0.0	51
科學園區廠商	97.9	37.0	60.9	0.0	0.0	0.0	2.2	46
快遞/自由港區/承攬業者	93.1	13.8	79.3	6.9	6.9	0.0	0.0	29

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

C.2-7 請問您對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	95.4	31.8	63.6	2.3	2.3	0.0	2.3	132
公司成立時間								
5年以下	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
6-10年	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0	11
11-20年	97.7	32.6	65.1	2.3	2.3	0.0	0.0	43
21年以上	93.2	32.9	60.3	2.7	2.7	0.0	4.1	73
每月辦理報關次數								
100次以下	95.8	26.8	69.0	0.0	0.0	0.0	4.2	71
101-300次	96.4	39.3	57.1	3.6	3.6	0.0	0.0	28
301次以上	92.3	42.3	50.0	7.7	7.7	0.0	0.0	26
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0	13
3-5年	100.0	26.3	73.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
6-10年	91.6	33.3	58.3	0.0	0.0	0.0	8.3	24
11年以上	94.7	28.9	65.8	3.9	3.9	0.0	1.3	76
公司經營行業								
保稅業者	92.9	26.8	66.1	3.6	3.6	0.0	3.6	56
科學園區廠商	97.9	38.3	59.6	0.0	0.0	0.0	2.1	47
快遞/自由港區/承攬業者	96.5	31.0	65.5	3.4	3.4	0.0	0.0	29

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

C.2-8 請問您對本關人員「電話服務禮儀」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
整體	99.5	31.4	68.1	0.0	0.0	0.0	0.5	185
公司成立時間								
5年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	100.0	26.3	73.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
11-20年	100.0	25.5	74.5	0.0	0.0	0.0	0.0	55
21年以上	99.1	35.6	63.5	0.0	0.0	0.0	1.0	104
每月辦理報關次數								
100次以下	99.0	27.7	71.3	0.0	0.0	0.0	1.1	94
101-300次	100.0	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	40
301次以上	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	42
從事報關業務年資								
2年以下	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
3-5年	96.3	33.3	63.0	0.0	0.0	0.0	3.7	27
6-10年	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36
11年以上	100.0	28.7	71.3	0.0	0.0	0.0	0.0	108
公司經營行業								
保稅業者	100.0	31.2	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0	77
科學園區廠商	100.0	33.8	66.2	0.0	0.0	0.0	0.0	65
快遞/自由港區/承攬業者	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	42

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

C.2-9 請問您對本關整體所提供之服務是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
整體	94.9	23.5	71.4	0.4	0.4	0.0	4.6	238
公司成立時間								
5年以下	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
6-10年	95.8	12.5	83.3	0.0	0.0	0.0	4.2	24
11-20年	92.0	20.0	72.0	1.3	1.3	0.0	6.7	75
21年以上	96.9	27.7	69.2	0.0	0.0	0.0	3.1	130
每月辦理報關次數								
100次以下	94.8	19.4	75.4	0.7	0.7	0.0	4.5	134
101-300次	95.9	27.1	68.8	0.0	0.0	0.0	4.2	48
301次以上	100.0	31.8	68.2	0.0	0.0	0.0	0.0	44
從事報關業務年資								
2年以下	88.0	32.0	56.0	0.0	0.0	0.0	12.0	25
3-5年	88.0	19.0	69.0	2.4	2.4	0.0	9.5	42
6-10年	97.8	20.0	77.8	0.0	0.0	0.0	2.2	45
11年以上	97.6	24.8	72.8	0.0	0.0	0.0	2.4	125
公司經營行業								
保稅業者	97.8	28.1	69.7	0.0	0.0	0.0	2.2	89
科學園區廠商	93.1	22.8	70.3	1.0	1.0	0.0	5.9	101
快遞/自由港區/承攬業者	93.6	17.0	76.6	0.0	0.0	0.0	6.4	47

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

附錄四：信度與效度分析之結果

一、信度分析

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

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

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

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

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

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

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

表 D.2 信度分析之結果

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's α 信度係數
【分量表 1】報關業者部分之滿意度			0.8528
對「洽公環境」的滿意程度	0.6050	0.8356	
對「洽公設施」的滿意程度	0.6463	0.8325	
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度	0.6867	0.8275	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.7106	0.8255	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.4784	0.8452	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.4138	0.8516	
對「進口通關作業」的滿意程度	0.4651	0.8458	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.3589	0.8541	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5268	0.8414	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.5053	0.8434	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.5944	0.8391	
【分量表 2】其他通關業者部分之滿意度			0.8983
對「進口通關作業」的滿意程度	0.6720	0.8866	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.5973	0.8930	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.6019	0.8931	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.7465	0.8793	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.6758	0.8869	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.7308	0.8810	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.7331	0.8806	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.7649	0.8819	

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

其次，就上表的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

第二欄「Corrected Item-Total Correlation」：為校正後該題項與分量表總分的相關，如果相關係數太低，可以考慮刪除。

第三欄「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 10 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8356，反而比未刪除前的 0.8528 還要低，顯示第一題項有其保留的必要。反之，如果刪除該選項之後，Alpha 係數值會變得比 0.8528 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

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

透過信度分析的結果，首先，在兩個分量表的 Cronbach's α 係數分別為：0.8528 及 0.8983，信度係數值都大於 0.85 以上，顯示兩個分量表都具有相當好的信度測量值。

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

二、效度分析

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

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

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 19 個題項（報關業者部分的 11 題、其他通關業者部分的 8 題）。同樣的，這 19 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果（報關業者部分）

報關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	41.90%	41.90%	0.816	-0.331	0.437	0.705
對「進口通關作業」的滿意程度			0.770	-0.309	0.160	0.601
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度			0.754	-0.341	0.316	0.576
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.540	-0.459	0.330	0.371
對「出口通關作業」的滿意程度			0.494	-0.351	0.072	0.277
對「洽公環境」的滿意程度	13.24%	55.14%	0.360	-0.881	0.097	0.791
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度			0.386	-0.866	0.380	0.781
對「洽公設施」的滿意程度			0.428	-0.862	0.160	0.749
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度			0.453	-0.847	0.370	0.747
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	8.50%	63.65%	0.236	-0.298	0.871	0.773
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度			0.511	-0.265	0.738	0.631
特徵值			4.609	1.457	0.935	

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

就表 D.3 的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、滿意度部分的因素分析萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.609、1.457 及 0.935 (一般因素分析的因素萃取出數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 2 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素)。
- 二、萃取出 3 個共同因素，對於報關業者部分的 11 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：41.90%、13.24% 及 8.50%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 63.65%。也就是說，只要依這 3 個因素，就可以解釋所有 11 個題項變數所測量結果的 63.65% 部分。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 5 項，其數值依序為：0.816、0.770、0.754、0.540、0.494。而這 5 個變項都是詢問「臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會及整體服務方面」的題目。因此，所萃出的因素 1，可以定義為「報關業者對臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會及整體服務方面的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 11 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對臺北關進出口作業、資訊網站服務方面、辦理各項講習說明會研討會及整體服務方面的滿意度」相關的 5 個題目；「因素 2」包含「對臺北關洽公環境和設施、承辦人員洽公服務禮儀及專業度方面的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對臺北關人員電話服務禮儀及處理業者意見的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與報關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

表 D.4 因素分析之結果（其他通關業者部分）

其他通關業者部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	59.61%	59.61%	0.857	0.468	0.394	0.736
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.841	0.484	0.491	0.724
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度			0.822	0.448	0.570	0.729
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度			0.791	0.546	0.248	0.651
對「出口通關作業」的滿意程度	10.01%	69.63%	0.488	0.903	0.303	0.830
對「進口通關作業」的滿意程度			0.653	0.835	0.225	0.744
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.763	0.771	0.335	0.743
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	6.75%	76.38%	0.569	0.390	0.960	0.953
特徵值			4.769	0.801	0.540	

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

就表 D.4 其他通關業者部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、其他通關業者部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值（Eigen values）分別為：4.769、0.801 及 0.540（一般因素分析的因素萃取數目，是以 Eigen values 大於 1 的因素才予以納入。所以，從上表的結果來看，原本應該是只萃取出 1 個因素。但是，由於本研究之目的在於進行效度檢測，故決定為萃取出 3 個因素）。

二、萃取出來的 3 個共同因素，對於其他通關業者部分的 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：59.61%、10.01%及 6.75%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 76.38%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 76.38% 部分。

三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 4 項，其數值依序為：0.857、0.841、0.822、0.791。而這 4 個變項都是詢問「臺北關承辦人員相關服務、處理業者申訴意見建議、辦理各項講習說明會研討會方面」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「其他通關業者對臺北關承辦人員相關服務、處理業者申訴意見建議、辦理各項講習說明會研討會的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 8 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對臺北關承辦人員相關服務、處理業者申訴意見建議、辦理各項講習說明會研討會的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「對臺北關整體服務及進出口通關作業的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 3」包含「對臺北關資訊網站服務的滿意度」相關的 1 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與其他通關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

整體而言，經過因素分析的結果，「報關業者部分」、「其他通關業者部分」所萃取出的因素，是符合調查題目所欲建構的概念。也就是說，從問卷題目的效度來看，本次調查在「報關業者部分」、「其他通關業者部分」的調查題目具有相當高的「建構效度」，亦即調查實施的題目能夠測量出受訪對象正確的心理特質之態度。

附錄五：問卷

財政部關務署臺北關 110 年度為民服務問卷調查表【報關業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，特進行本次問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考，故請撥冗回答，謝謝您的協助與合作。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署臺北關
免費申訴電話：0800311005

(網站：<http://taipei.customs.gov.tw/>)

A、請問 貴公司(行)最常接洽業務地點或單位：【可複選，最多2項】

- | | |
|---|---|
| <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(組)：業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關
松山分關 業務二組新竹業務課 其他_____

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

6、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

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

7、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

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

7-2.不滿意原因：_____

8、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

8-1.不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

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

8-3.不滿意原因：_____

9、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

9-1.不滿意項目：驗貨 分類估價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他_____

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

9-3.不滿意原因：_____

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

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 從未使用

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

10-2.不滿意原因：_____

10-3.若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：_____

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

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾參加此類活動

11-1.不滿意場次名稱：_____

11-2.不滿意原因：_____

12、請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意

12-1.不滿意原因：_____

13、請問您或 貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

13-1.意見、鼓勵或建議事項：_____

13-2.以上意見是否針對特定單位提出：

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

B.基本資料：（請於適當的內打勾）

1.請問 貴公司成立的時間：5年以下 6-10年 11-20年 21年以上

2.請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數：

100次以下 101-300次 301次以上

3.請問您從事報關業務有多久：2年以下 3-5年 6-10年 11年以上

財政部關務署臺北關 110 年度為民服務問卷調查表【其他業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，特進行本次問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考，故請撥冗回答，謝謝您的協助與合作。

敬祝 生意興隆 萬事如意

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

A、請問 貴公司(行)的經營行業：【單選，請選擇一個最主要的經營項目】

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

1、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

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

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

1-3. 不滿意原因：_____

2、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

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

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

2-3. 不滿意原因：_____

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

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 從未使用

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

3-2. 不滿意原因：_____

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

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾參加此類活動

4-1.不滿意場次名稱：_____

4-2.不滿意原因：_____

5、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

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

6、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

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

6-2.不滿意原因：_____

7、請問您對本關承辦人員的「處理案件專業性」，是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

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

7-2.不滿意原因：_____

8、請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？

- 非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

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

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

9、請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意



9-1.不滿意原因：_____

10、請問您或 貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

10-1.意見、鼓勵或建議事項：_____

10-2.以上意見是否針對特定單位提出：

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

B.基本資料：（請於適當的內打勾）

1.請問 貴公司成立的時間：5年以下 6-10年 11-20年 21年以上

2.請問 貴公司平均每月在本關辦理進出口報關的次數：

100次以下 101-300次 301次以上

3.請問您從事報關業務有多久：2年以下 3-5年 6-10年 11年以上