

財政部關務署臺北關  
108 年度為民服務問卷調查  
調查報告



中華民國 108 年 6 月



## 目 錄

表 目 錄.....	iii
圖 目 錄.....	vii
壹、調查主旨及依據 .....	1
貳、調查過程與方法 .....	3
一、問卷設計 .....	3
二、調查對象 .....	3
三、調查項目 .....	3
四、抽樣設計 .....	4
五、調查方式 .....	4
六、調查時間 .....	5
七、問卷回收情形 .....	5
八、資料處理及分析方法 .....	6
九、樣本結構 .....	6
參、報關業者之調查結果分析 .....	15
一、對本關洽公環境及設施之滿意度 .....	15
二、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	23
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度 .....	37
四、對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	58
肆、其他通關業者之調查結果分析 .....	61
一、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	61
二、對本關各項作業及服務措施之滿意度 .....	71
三、對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	93
伍、入出境旅客之調查結果分析 .....	95
一、對本關洽公環境之滿意度 .....	95
二、對本關同仁各項服務之滿意度 .....	99
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度 .....	114
四、對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	122

<b>陸、民眾反映建議辦理情形 .....</b>	<b>123</b>
一、業者部分（報關業者及其他通關業者） .....	123
二、入出境旅客部分 .....	137
<b>柒、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較 .....</b>	<b>143</b>
一、業者部分（報關業者及其他通關業者） .....	143
二、入出境旅客部分 .....	149
<b>捌、結論與建議 .....</b>	<b>153</b>
一、主要發現 .....	153
二、建議 .....	160
<b>附錄一：樣本結構表 .....</b>	<b>165</b>
<b>附錄二：訪問之回應內容統計表 .....</b>	<b>167</b>
<b>附錄三：交叉分析表 .....</b>	<b>213</b>
<b>附錄四：信度與效度分析之結果 .....</b>	<b>247</b>
<b>附錄五：問卷 .....</b>	<b>261</b>

## 表 目 錄

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表 .....	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 2.8 入出境旅客-最常出入境之機場 .....	11
表 2.9 入出境旅客-性別 .....	11
表 2.10 入出境旅客-年齡 .....	12
表 2.11 入出境旅客-教育程度 .....	12
表 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度 .....	15
表 3.2 報關業者對「洽公環境」不滿意的處所 .....	17
表 3.3 報關業者對「洽公環境」不滿意的項目 .....	17
表 3.4 報關業者對「洽公環境」不滿意的原因 .....	18
表 3.5 報關業者對「洽公設施」的滿意程度 .....	19
表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所 .....	21
表 3.7 報關業者對「洽公設施」不滿意的項目 .....	21
表 3.8 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因 .....	22
表 3.9 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度 .....	23
表 3.10 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位(組) .....	25
表 3.11 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位(課或股) .....	25
表 3.12 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的原因 .....	26
表 3.13 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	27
表 3.14 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位(組) .....	29
表 3.15 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位(課或股) .....	29
表 3.16 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 .....	30
表 3.17 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度 .....	31
表 3.18 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位 .....	33
表 3.19 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因 .....	33
表 3.20 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	34
表 3.21 報關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因 .....	36
表 3.22 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	37
表 3.23 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目 .....	39
表 3.24 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位(組) .....	39

表 3.25 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（課或股） .....	40
表 3.26 報關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 .....	40
表 3.27 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	41
表 3.28 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目 .....	43
表 3.29 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組） .....	43
表 3.30 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（課或股） .....	44
表 3.31 報關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	44
表 3.32 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	45
表 3.33 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目 .....	47
表 3.34 報關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因 .....	48
表 3.35 報關業者對本關資訊網站之想取得的資訊 .....	49
表 3.36 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 .....	50
表 3.37 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 .....	52
表 3.38 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的原因 .....	52
表 3.39 報關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 .....	53
表 3.40 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	54
表 3.41 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組） .....	56
表 3.42 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（課或股） .....	56
表 3.43 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 .....	57
表 3.44 報關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	58
表 3.45 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組） .....	59
表 3.46 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（課或股） .....	59
表 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度 .....	61
表 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（組） .....	63
表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（課或股） .....	63
表 4.4 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的原因 .....	64
表 4.5 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度 .....	65
表 4.6 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位 .....	67
表 4.7 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因 .....	67
表 4.8 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度 .....	68
表 4.9 其他通關業者對對本關「整體服務」不滿意的原因 .....	70
表 4.10 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度 .....	71
表 4.11 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的項目 .....	73
表 4.12 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（組） .....	73
表 4.13 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（課或股） .....	74

表 4.14 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的原因 .....	74
表 4.15 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度 .....	75
表 4.16 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的項目 .....	77
表 4.17 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（組） .....	77
表 4.18 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（課或股） .....	78
表 4.19 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的原因 .....	78
表 4.20 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度 .....	79
表 4.21 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的項目 .....	81
表 4.22 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」不滿意的原因 .....	82
表 4.23 其他通關業者對本關資訊網站之想取得的資訊 .....	83
表 4.24 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度 .....	84
表 4.25 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 .....	86
表 4.26 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 .....	87
表 4.27 其他通關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道 .....	88
表 4.28 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度 .....	89
表 4.29 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） ..	91
表 4.30 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（課或股） ..	91
表 4.31 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因 .....	92
表 4.32 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項 .....	93
表 4.33 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） .....	94
表 4.34 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（課或股） .....	94
表 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度 .....	95
表 5.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所 .....	97
表 5.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因 .....	98
表 5.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度 .....	99
表 5.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象 .....	101
表 5.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因 .....	101
表 5.7 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度 .....	102
表 5.8 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線 .....	104
表 5.9 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因 .....	104
表 5.10 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度 .....	105
表 5.11 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象 .....	107
表 5.12 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因 .....	107
表 5.13 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度 ....	108
表 5.14 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象 ....	110

表 5.15	受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因	110
表 5.16	受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度	111
表 5.17	受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因	113
表 5.18	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	114
表 5.19	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目	116
表 5.20	受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的原因	117
表 5.21	受訪旅客對海關資訊網站之想取得的資訊	117
表 5.22	受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	118
表 5.23	受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因	120
表 5.24	受訪旅客對海關提供通關資訊之想詢問的問題	120
表 5.25	受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道	121
表 5.26	受訪旅客對本關所提出的具體意見及建議事項	122
表 6.1	臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】	123
表 6.2	臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【入出境旅客部分】	137
表 7.1	臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】	144
表 7.2	臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】	147
表 7.3	臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】	150

## 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 2.9 入出境旅客-最常出入境之機場.....	11
圖 2.10 入出境旅客-性別.....	11
圖 2.11 入出境旅客-年齡.....	12
圖 2.12 入出境旅客-教育程度.....	12
圖 2.13 入出境旅客-職業.....	13
圖 2.14 入出境旅客-國籍.....	14
圖 3.1 報關業者對「洽公環境」的滿意程度.....	15
圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果.....	16
圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度.....	19
圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果.....	20
圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度.....	23
圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果.....	24
圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度.....	27
圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果.....	28
圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度.....	31
圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果.....	32
圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度.....	34
圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果.....	35
圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度.....	37
圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果.....	38
圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度.....	41
圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果.....	42
圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度.....	45
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.....	46
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.....	50
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.....	51
圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度.....	54

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.....	55
圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度.....	61
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.....	62
圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度.....	65
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.....	66
圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度.....	68
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.....	69
圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度.....	71
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.....	72
圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度.....	75
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.....	76
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.....	79
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.....	80
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.....	84
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...	85
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.....	89
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.....	90
圖 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度.....	95
圖 5.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果.....	96
圖 5.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度.....	99
圖 5.4 「本關海關關員的服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果.....	100
圖 5.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度.....	102
圖 5.6 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果.....	103
圖 5.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度.....	105
圖 5.8 「本關海關關員的服務專業性」的滿意度之交叉分析結果.....	106
圖 5.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度....	108
圖 5.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意度之交叉分析結果....	109
圖 5.11 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度.....	111
圖 5.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果.....	112
圖 5.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度.....	114
圖 5.14 「海關資訊網站服務措施」的滿意度之交叉分析結果.....	115
圖 5.15 受訪旅客受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度.....	118
圖 5.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果.....	119

## 壹、調查主旨及依據

### 一、緣起

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

### 二、目的

- (一) 瞭解報關業者對於本關各項為民服務工作之滿意情形，包括：  
對本關洽公環境、硬體服務設施、對本關同仁服務禮儀及專業性、通關作業流程、各項服務措施之滿意度。
- (二) 瞭解其他通關業者（包含保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等，以下皆同）對於本關各項為民服務工作之滿意情形，包括：對本關同仁服務禮儀及專業性、通關作業流程、各項服務措施之滿意度。
- (三) 瞭解入出境旅客對於本關各項為民服務工作之滿意情形，如：洽公環境、通關作業、關員服務禮儀及專業能力…等。此外，並瞭解旅客對入出境通關服務措施的評價及相關意見，以加強與商民間之雙向溝通。

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

### 三、依據

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

## 貳、調查過程與方法

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

### 一、問卷設計

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

### 二、調查對象

共分三大類，第一是以本關服務區之「報關業者」為此次調查母體，受訪對象為上述業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。第二是以本關服務區之保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等「其他通關業者」為此次調查母體，受訪對象為上述業者及廠商負責或熟悉該公司通關業務之人員。第三是以桃園國際機場及臺北松山機場之「入出境旅客」為此次調查母體。

### 三、調查項目

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

#### 四、抽樣設計

依據本次調查的研究需求，在報關業者、其他通關業者及入出境旅客三大部分的抽樣過程如下：(1)可供調查的母體清冊為本關所建置的轄區內報關業者 514 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 623 家（含保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者、承攬業者…等），採取全查的方式進行調查。(3)入出境旅客方面，在調查日期派遣訪員至桃園國際機場及臺北松山機場進行訪問工作。抽樣方式為：隨機抽取當日在兩個機場入出境的若干班機，抽中該班機之旅客即為受訪對象，訪問人數預計為 1,068 人以上。

#### 五、調查方式

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

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

## 六、調查時間

在報關業者及其他通關業者部分，於民國 108 年 8 月 26 日開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至 9 月 20 日完成所有的問卷回收作業，調查時間共約 3 個星期。在入出境旅客部分，於民國 108 年 5 月 25 日、5 月 26 日、6 月 1 日及 6 月 2 日，由全國公信力民意調查股份有限公司派遣訪員前往兩個機場進行問卷調查。

## 七、問卷回收情形

在報關業者方面，總計回收的有效成功問卷為 251 份（包括郵寄回覆的 78 份及電話訪問的 173 份），回收率為 48.8%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 4.43$  個百分點。在其他通關業者方面，總計回收的有效成功問卷為 340 份（包括郵寄回覆的 142 份及電話訪問的 198 份），回收率為 54.6%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 3.58$  個百分點。在入出境旅客方面，共發送 1,080 份問卷，完成有效成功問卷 1,079 份（桃園國際機場完成 723 份，臺北松山機場完成 356 份），回收率 99.9%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為  $\pm 2.98$  個百分點。訪問成功率及抽樣誤差請參見表 2.1。

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

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

表 2.1 調查問卷之有效成功及回收率一覽表

調查類別	樣本數及發放份數	有效成功份數	有效成功及回收率	95%信賴度之抽樣誤差
報關業者	514	251	48.8%	$\pm 4.43\%$
其他通關業者	623	340	54.6%	$\pm 3.58\%$
入出境旅客	1080	1079	99.9%	$\pm 2.98\%$

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

## 八、資料處理及分析方法

在資料處理方面，於問卷回收之後，由全國公信力民意調查股份有限公司進行「問卷輸入系統撰寫」之程序，輸入員只需依照電腦指示輸入（key-in）回收問卷答案之選項代號，該系統可自動進行選項輸入管制、自動跳題...等強大的輔助功能，能有效提高資料處理效率，降低人工錯誤。此外，針對受訪廠商所填答之開放性的特殊答案，執行單位研究人員亦會進行「編碼」（coding）的工作，使得受訪廠商所回答的特殊答案，仍然能詳實而完整地記錄在最後結果之中，以提供最完整的調查資訊。

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

## 九、樣本結構

本次調查之報關業者、其他通關業者及入出境旅客的樣本結構，分別描述如下：

## 【報關業者部分】

(一) 公司成立時間：5.2%的業者成立時間在 5 年以下，10.8%是在 6-10 年，27.1%是在 11-20 年，55.4%是在 21 年以上。另有 1.6% 是無反應（參見圖 2.1）。

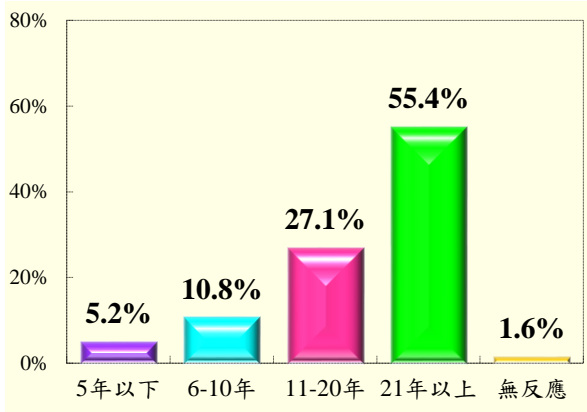


圖 2.1 報關業者-公司成立時間

表 2.2 報關業者-公司成立時間

項目	次數	百分比
5 年以下	13	5.2
6-10 年	27	10.8
11-20 年	68	27.1
21 年以上	139	55.4
無反應	4	1.6
總計	251	100.0

(二) 每月辦理報關次數：31.1%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在 100 次以下，27.5%是在 101 次-300 次，34.7%是在 301 次以上。另有 6.8% 是無反應（參見圖 2.2）。

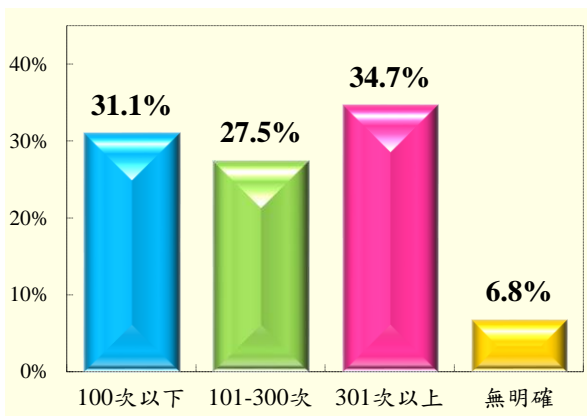


圖 2.2 報關業者-每月辦理報關次數

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	78	31.1
101-300 次	69	27.5
301 次以上	87	34.7
無反應	17	6.8
總計	251	100.0

(三) 從事報關業務年資：有 5.6% 的受訪者年資在 2 年以下，有 8.4% 的年資在 3-5 年者，有 15.5% 的年資在 6-10 年，有 68.5% 的年資在 11 年以上。另有 2.0% 是無反應（參見圖 2.3）。

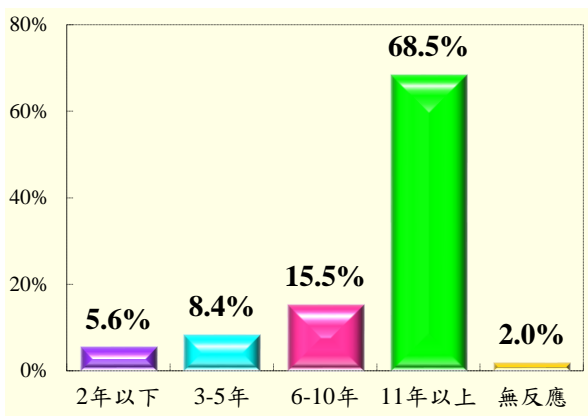


圖 2.3 報關業者-從事報關業務年資

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	14	5.6
3-5 年	21	8.4
6-10 年	39	15.5
11 年以上	172	68.5
無反應	5	2.0
總計	251	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 58.6% 為最高。其次依序為：「臺北關駐華儲公司辦公室」(25.9%)、「臺北關駐永儲公司辦公室」(25.5%)、「臺北關駐遠雄公司辦公室」(19.5%)、「臺北關駐長榮倉儲公司辦公室」(10.8%)、「臺北關業務二組新竹業務課」(0.8%)、「臺北關松山分關郵務課」(0.0%)。另有 2.4% 是無反應（參見圖 2.4）。

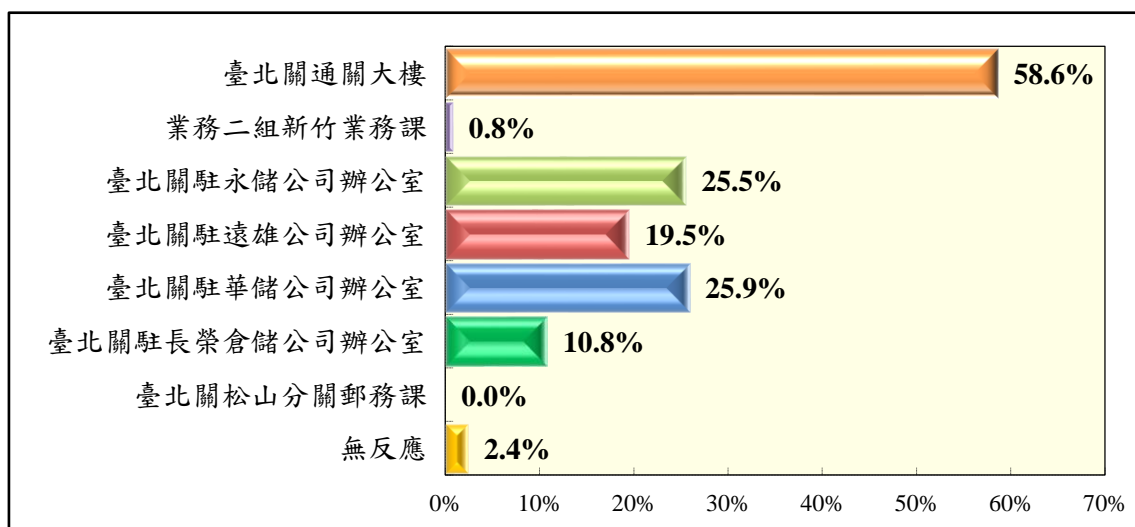


圖 2.4 報關業者-最常洽辦業務地點

【其他通關業者部分】

(一) 公司成立時間：7.6%的業者成立時間在 5 年以下，11.2%是在 6-10 年，31.2%是在 11-20 年，49.7%是在 21 年以上。另有 0.3% 是無反應（參見圖 2.5）。

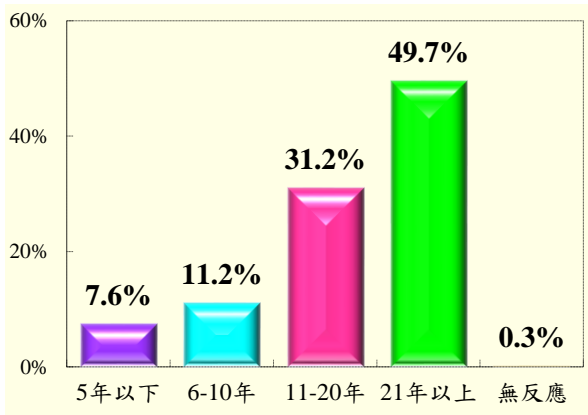


圖 2.5 其他通關業者-公司成立時間

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	26	7.6
6-10 年	38	11.2
11-20 年	106	31.2
21 年以上	169	49.7
無反應	1	0.3
總計	340	100.0

(二) 每月辦理報關次數：53.2%的業者每月在臺北關辦理進出口報關次數是在 100 次以下，18.8%是在 101 次-300 次，24.7%是在 301 次以上。另有 3.2% 是無反應（參見圖 2.6）。

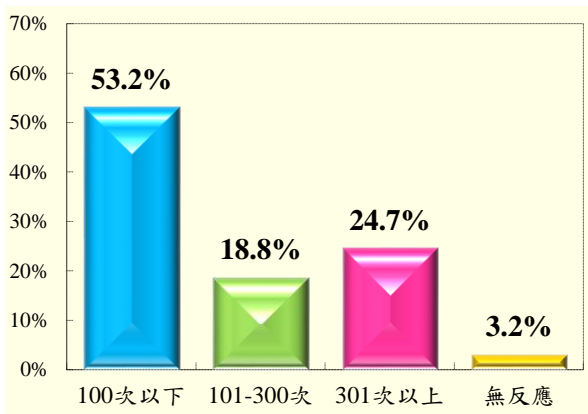


圖 2.6 其他通關業者-每月辦理報關次數

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	181	53.2
101-300 次	64	18.8
301 次以上	84	24.7
無反應	11	3.2
總計	340	100.0

(三)從事報關業務年資：有 13.8%的受訪者年資在 2 年以下，有 18.2%的年資在 3-5 年者，有 17.1%的年資在 6-10 年，有 49.1%的年資在 11 年以上。另有 1.8%是無反應（參見圖 2.7）。

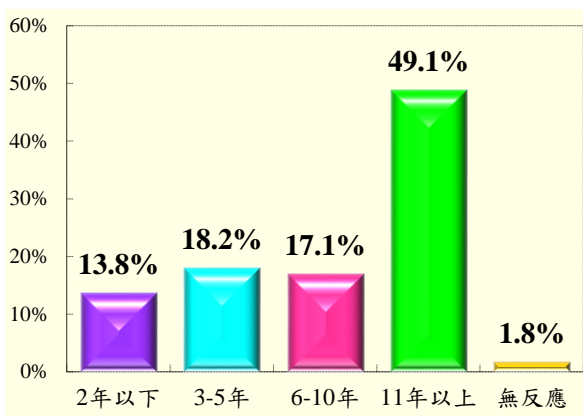


圖 2.7 其他通關業者-從事報關業務年資

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	47	13.8
3-5 年	62	18.2
6-10 年	58	17.1
11 年以上	167	49.1
無反應	6	1.8
總計	340	100.0

(四) 公司經營行業：有 31.2%是保稅業者，有 1.5%是快遞業者，有 42.6%是科學園區廠商，有 5.0%是自由貿易港區業者，有 19.7%是承攬業者（參見圖 2.8）。

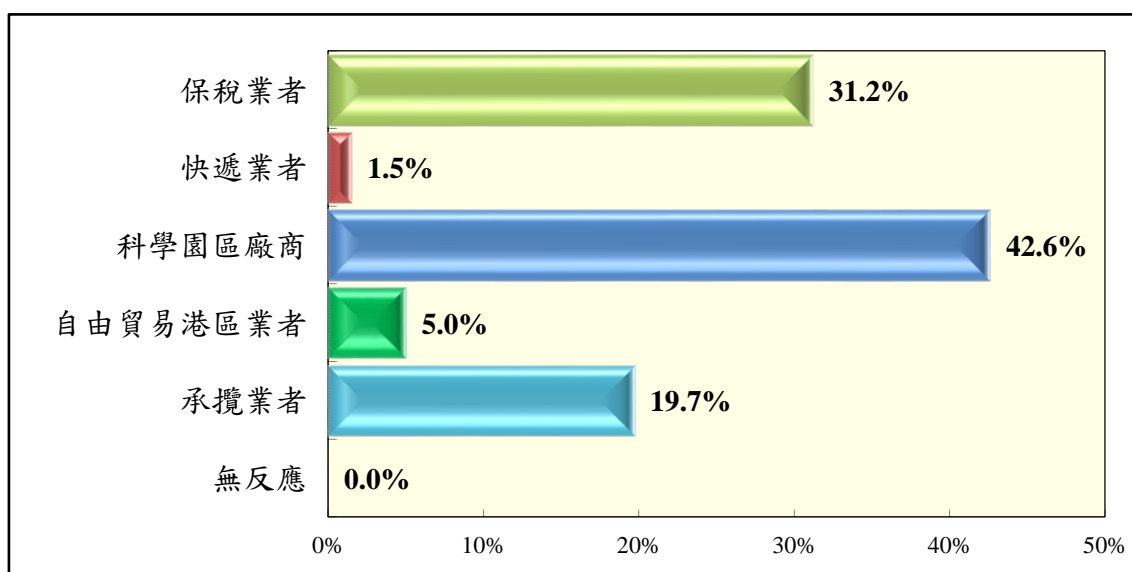


圖 2.8 其他通關業者-公司經營行業

【入出境旅客部分】

(一) 最常出入境之機場：在『可以複選』的情況下，有 35.4% 的受訪者是「桃園國際機場第一航廈」，有 48.7% 是「桃園國際機場第二航廈」，有 15.8% 是「臺北松山機場」。另有 6.1% 是無反應（參見圖 2.9）。

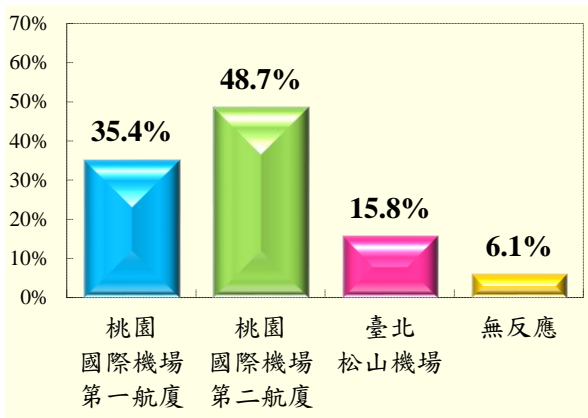


圖 2.9 入出境旅客-最常出入境之機場

表 2.8 入出境旅客-最常出入境之機場

項目	次數	百分比
桃園國際機場第一航廈	382	35.4
桃園國際機場第二航廈	526	48.7
臺北松山機場	171	15.8
無反應	66	6.1
總計	1145	106.1

(二) 性別：有 43.0% 的受訪者是男性，有 56.0% 是女性。另有 1.0% 是無反應（參見圖 2.10）。

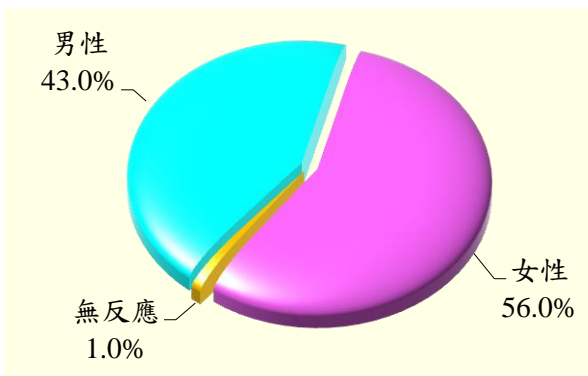


圖 2.10 入出境旅客-性別

表 2.9 入出境旅客-性別

項目	次數	百分比
男性	464	43.0
女性	604	56.0
無反應	11	1.0
總計	1079	100.0

(三) 年齡：有 9.5% 的受訪者是 20 歲以下，有 37.4% 是 21-30 歲，有 38.4% 是 31-50 歲，有 12.0% 是 51 歲以上。另有 2.7% 是無反應（參見圖 2.11）。

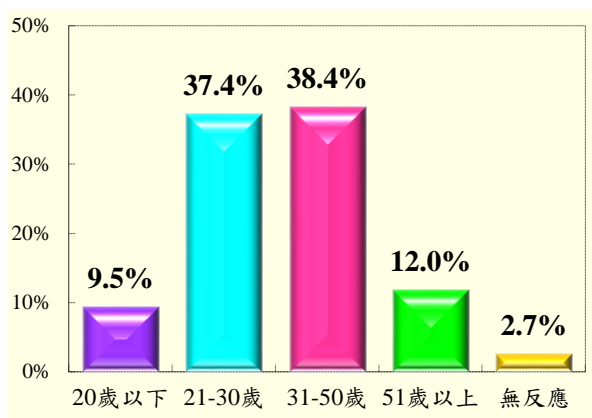


圖 2.11 入出境旅客-年齡

表 2.10 入出境旅客-年齡

項目	次數	百分比
20 歲以下	102	9.5
21-30 歲	404	37.4
31-50 歲	414	38.4
51 歲以上	130	12.0
無反應	29	2.7
總計	1079	100.0

(四) 教育程度：有 2.5% 的受訪者是國初中以下教育程度，有 13.6% 是高中，有 60.6% 是大專/大學，有 14.9% 是碩士以上。另有 8.3% 是無反應（參見圖 2.12）。

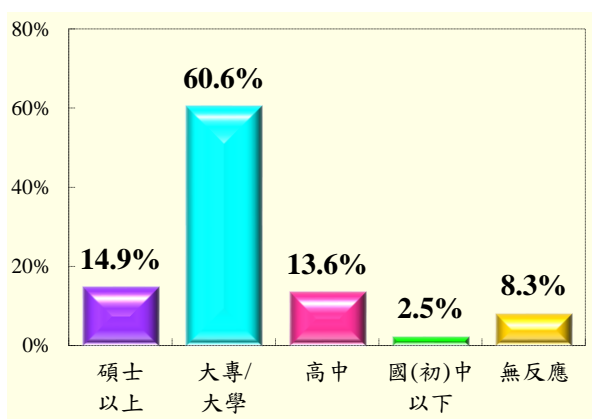


圖 2.12 入出境旅客-教育程度

表 2.11 入出境旅客-教育程度

項目	次數	百分比
碩士以上	161	14.9
大專/大學	654	60.6
高中	147	13.6
國(初)中以下	27	2.5
無反應	90	8.3
總計	1079	100.0

(五) 職業：受訪者的職業以「服務業」為最多 (24.5%)，第二是「學生」(17.8%)，第三是「製造業」(14.9%)，第四是「金融業」(7.0%)，第五是「軍公教」(4.9%)，其餘的比例都較低。另有 12.6% 是無反應 (參見圖 2.13)。

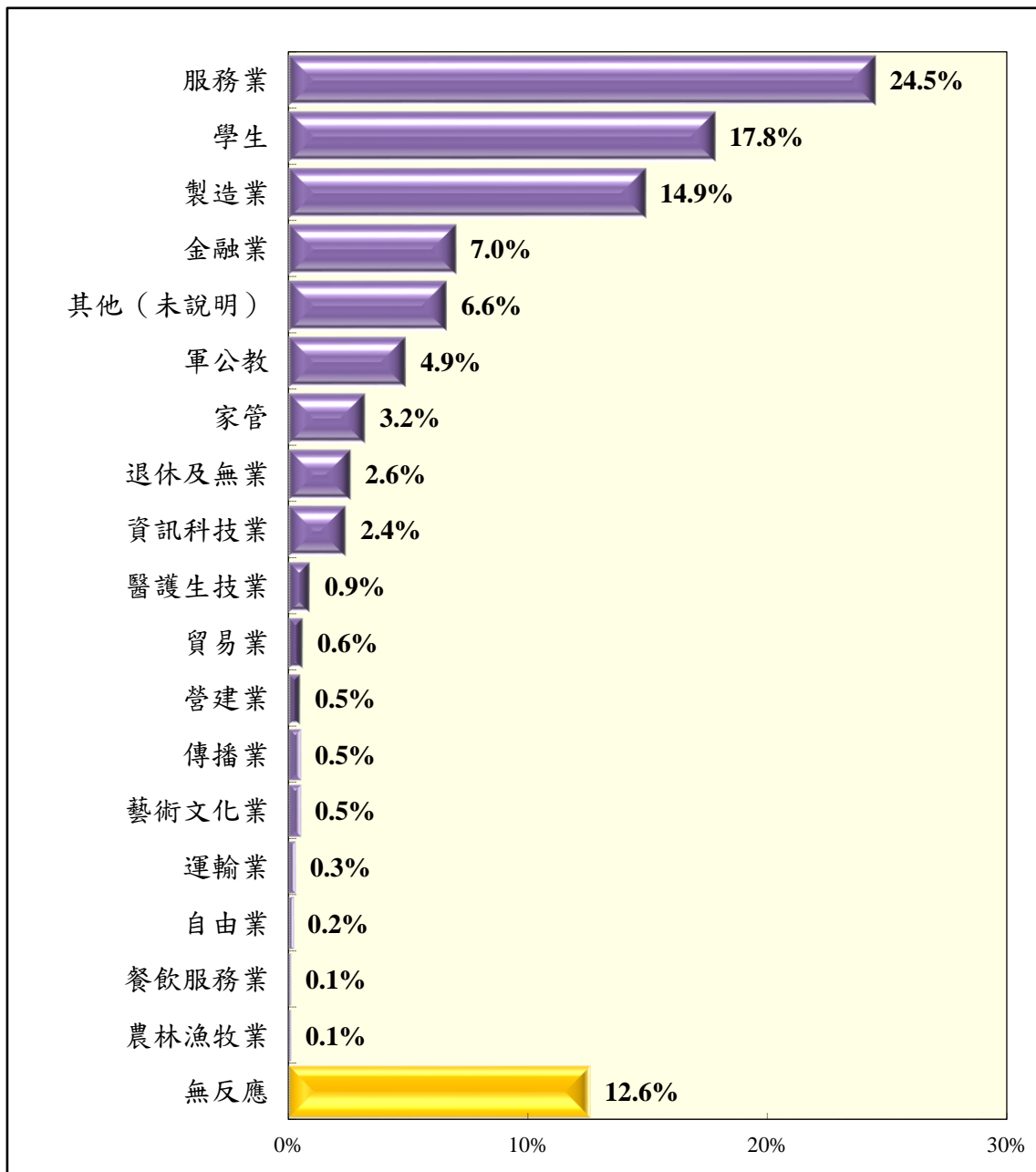


圖 2.13 入出境旅客-職業

(六) 國籍：受訪者的國籍以「中華民國」為最多 (69.0%)，第二是「中國大陸及港澳」(22.8%)，其餘的比例都較低。另有 3.3% 是無反應 (參見圖 2.14)。

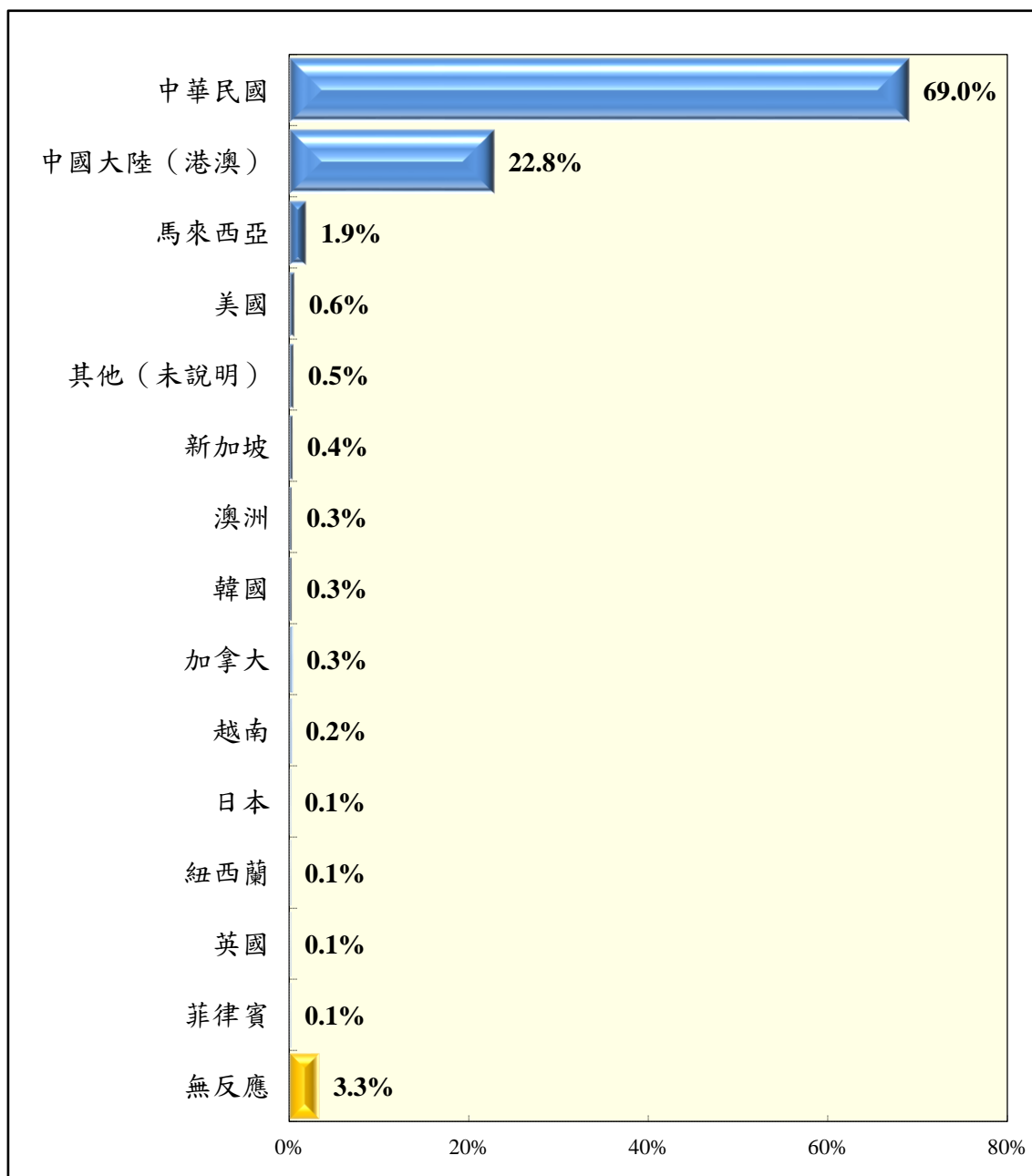


圖 2.14 入出境旅客-國籍

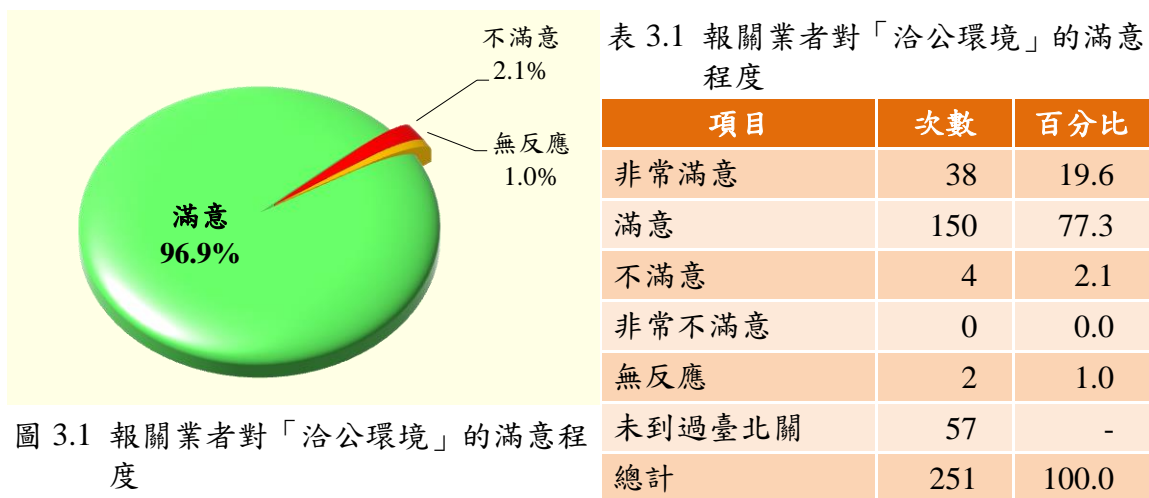
## 參、報關業者之調查結果分析

### 一、對本關洽公環境及設施之滿意度

#### (一)「洽公環境」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 57 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 194 位受訪業者中，如表 3.1 及圖 3.1 的調查結果所示，有 96.9% 的業者對於本關洽公環境傾向滿意（19.6% 為非常滿意，77.3% 為還算滿意）；有 2.1% 的業者傾向不滿意（2.1% 為不太滿意）；另有 1.0% 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 100 次以下、從事報關業務年資為 6-10 年、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

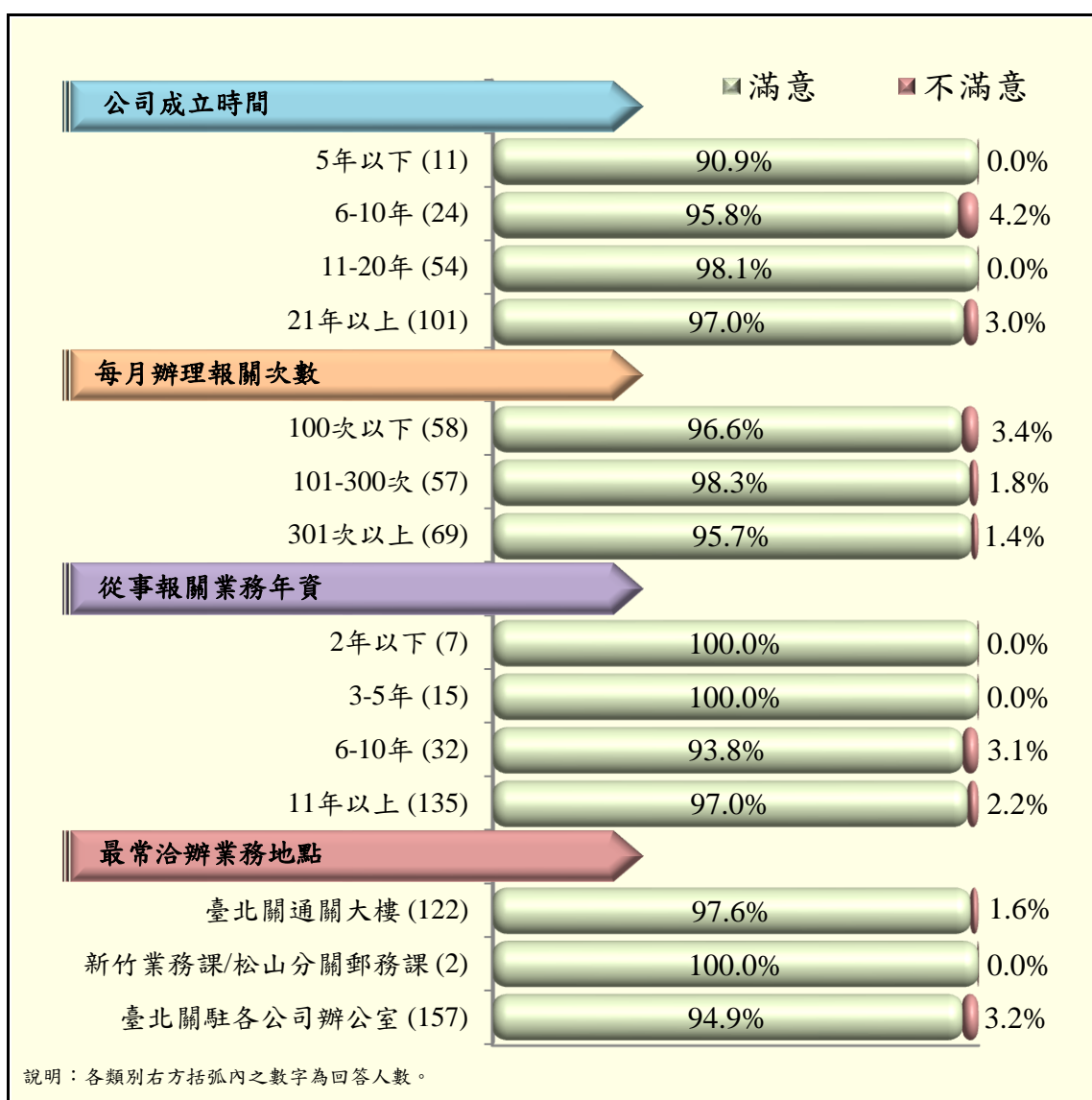


圖 3.2 報關業者對「洽公環境」滿意度之交叉分析結果

### 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：「臺北關通關大樓」及「臺北關通關大樓一樓大廳」。

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
臺北關通關大樓	2	50.0
臺北關通關大樓一樓大廳	2	50.0
總計	4	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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：「明亮度程度」及「明亮度及通風方面」。

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
明亮度程度	3	75.0
明亮度及通風方面	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

### 5. 不滿意原因：

對於本關的洽公環境，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：「辦公室空間太小」及「大廳燈光比較暗」。

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
辦公室空間太小	1	25.0
大廳燈光比較暗	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## (二)「洽公設施」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 48 位受訪業者表示沒有到過臺北關的相關經驗之外，其餘 203 位受訪業者中，如表 3.5 及圖 3.3 的調查結果所示，有 96.5% 的業者對於本關洽公設施傾向滿意（17.2% 為非常滿意，79.3% 為還算滿意）；有 2.5% 的業者傾向不滿意（2.5% 為不太滿意）；另有 1.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

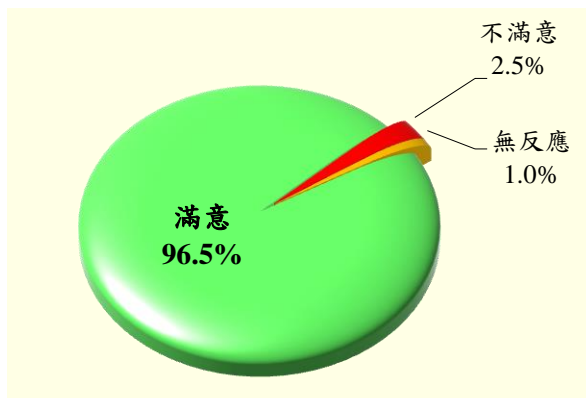


圖 3.3 報關業者對「洽公設施」的滿意程度

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	35	17.2
滿意	161	79.3
不滿意	5	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未到過臺北關	48	-
總計	251	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 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。

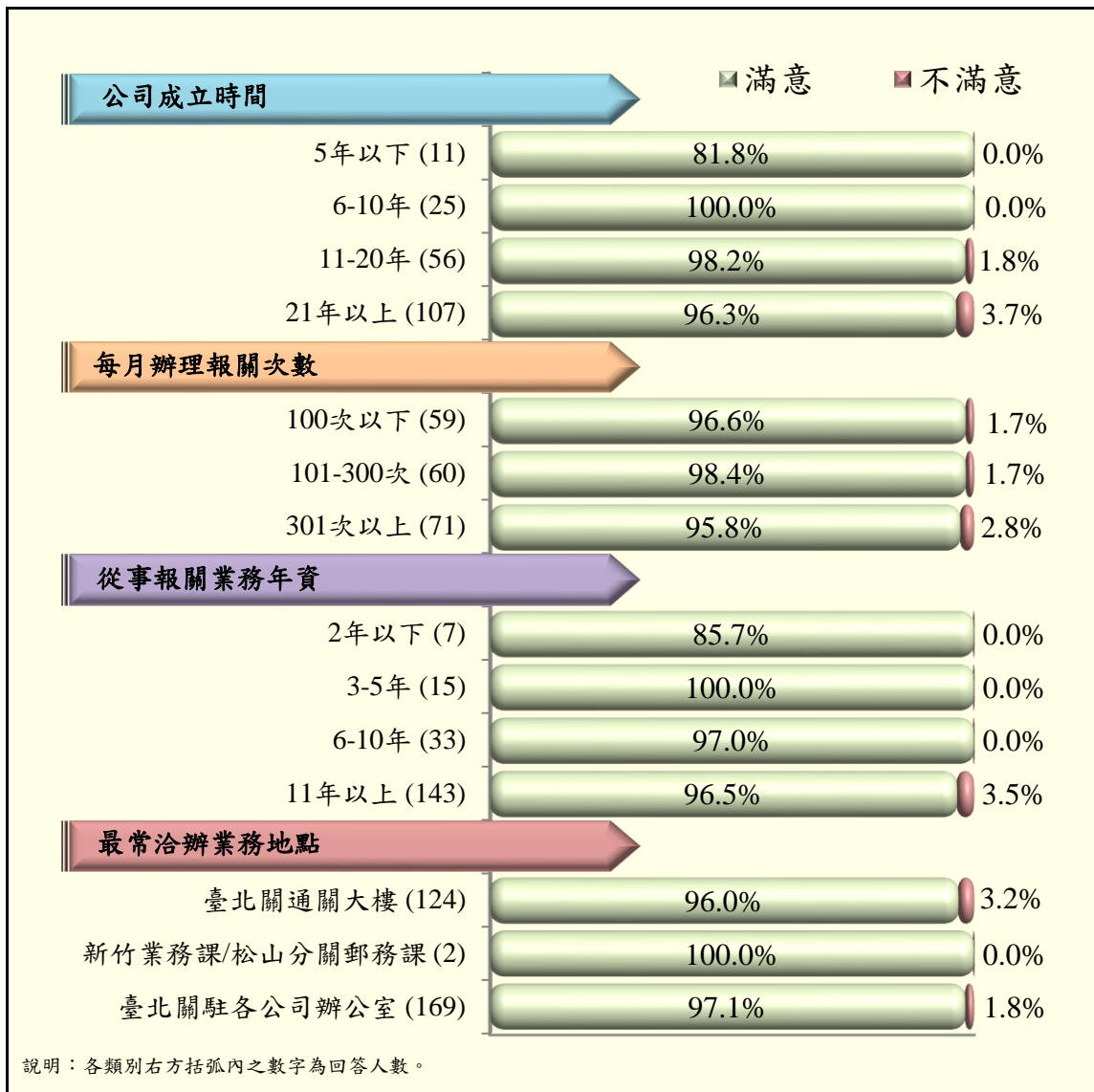


圖 3.4 報關業者對「洽公設施」滿意度之交叉分析結果

### 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。

受訪業者並沒有提出明確的處所。

表 3.6 報關業者對「洽公設施」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
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 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

### 4. 不滿意項目：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.7 所示。

受訪業者所提出的項目為：「電腦查詢機」及「引導指示牌」。

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	60.0
引導指示牌	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

### 5. 不滿意原因：

對於本關的洽公設施，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.8 所示。

受訪業者所提出的原因為：「電腦常當機」及「冷氣空調不夠冷」。

表 3.8 報關業者對「洽公設施」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
電腦常當機	1	20.0
冷氣空調不夠冷	1	20.0
無反應	3	60.0
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 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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 51 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 200 位受訪業者中，如表 3.9 及圖 3.5 的調查結果所示，有 98.5% 的業者對於本關臨櫃承辦人員的洽公服務禮儀傾向滿意(22.5% 為非常滿意，76.0% 為還算滿意)；有 1.5% 的業者傾向不滿意（1.5% 為不太滿意）。

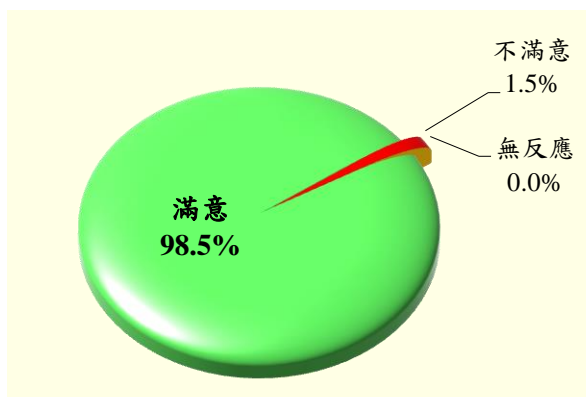


圖 3.5 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

表 3.9 報關業者對「洽公服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	45	22.5
滿意	152	76.0
不滿意	3	1.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未與臺北關人員接觸過	51	-
總計	251	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 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 6-10 年、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

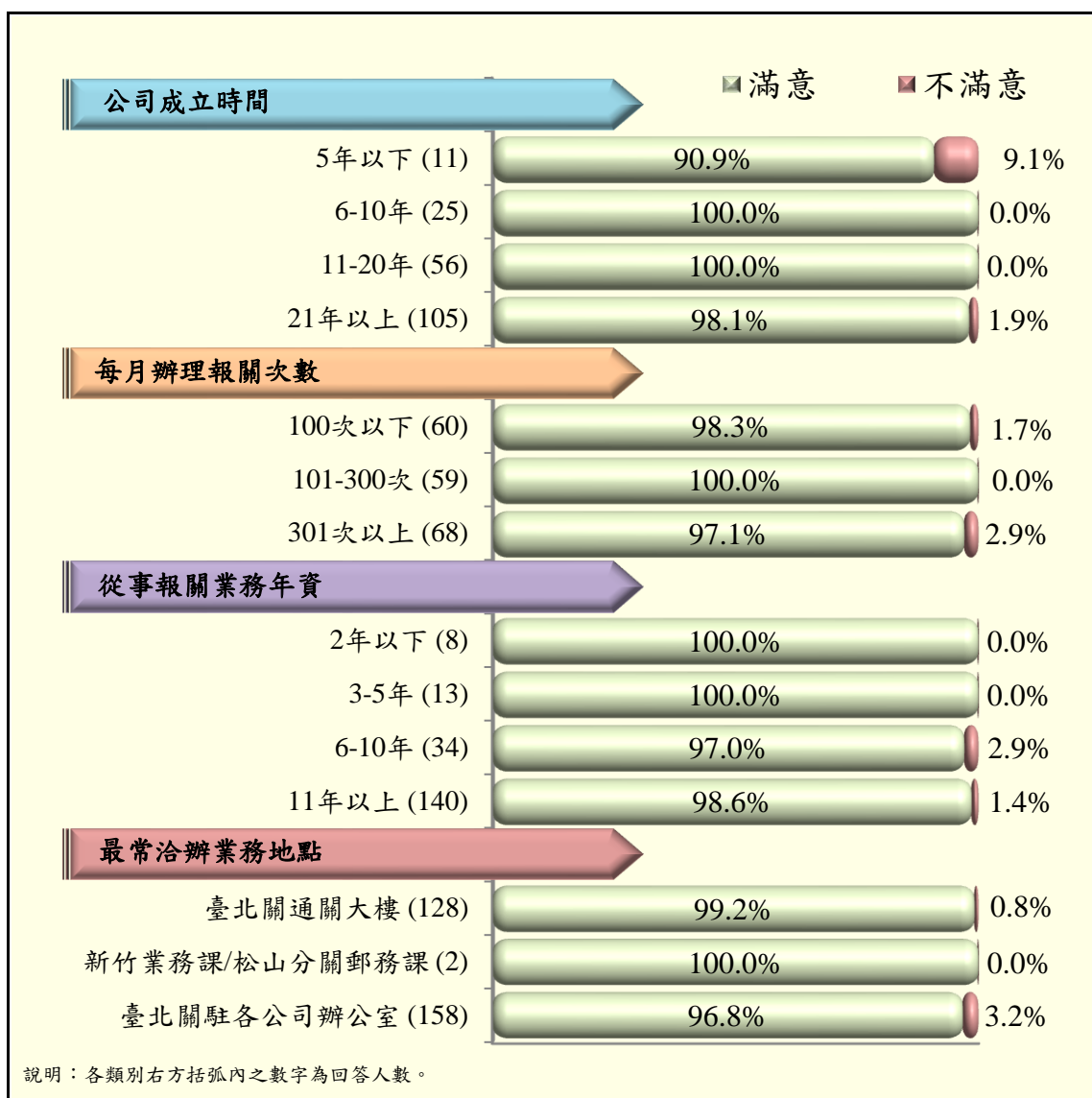


圖 3.6 報關業者對「洽公服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

### 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。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「竹圍分關」。

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
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 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.11 所示。受訪業者所提出的單位為：「放行股」及「業務二課」。

表 3.11 報關業者對「洽公服務禮儀」不滿意的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
放行股	1	33.3
業務二課	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 248 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洽公服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.12 所示。受訪業者所提出的原因為：「效率需要再加強」、「詢問問題時，態度冷淡、愛理不理」及「驗貨送報單速度慢」。

表 3.12 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
效率需要再加強	1	33.3
詢問問題時，態度冷淡、愛理不理	1	33.3
驗貨送報單速度慢	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## (二)「處理案件專業性」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 42 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 209 位受訪業者中，如表 3.13 及圖 3.7 的調查結果所示，有 95.7% 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（17.7% 為非常滿意，78.0% 為還算滿意）；有 3.3% 的業者傾向不滿意（3.3% 為不太滿意）；另有 1.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

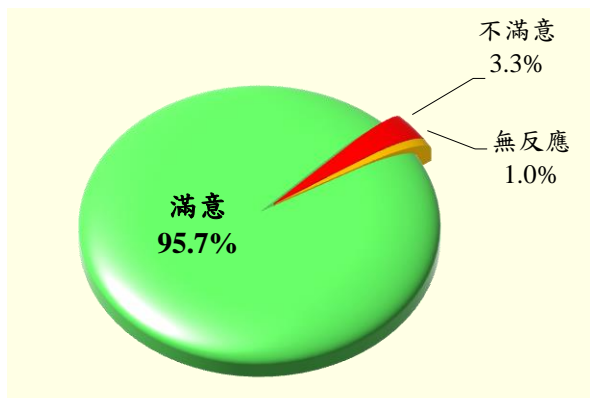


圖 3.7 報關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

表 3.13 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	37	17.7
滿意	163	78.0
不滿意	7	3.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未與臺北關人員接觸過	42	-
總計	251	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 5 年以下、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 3-5 年、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

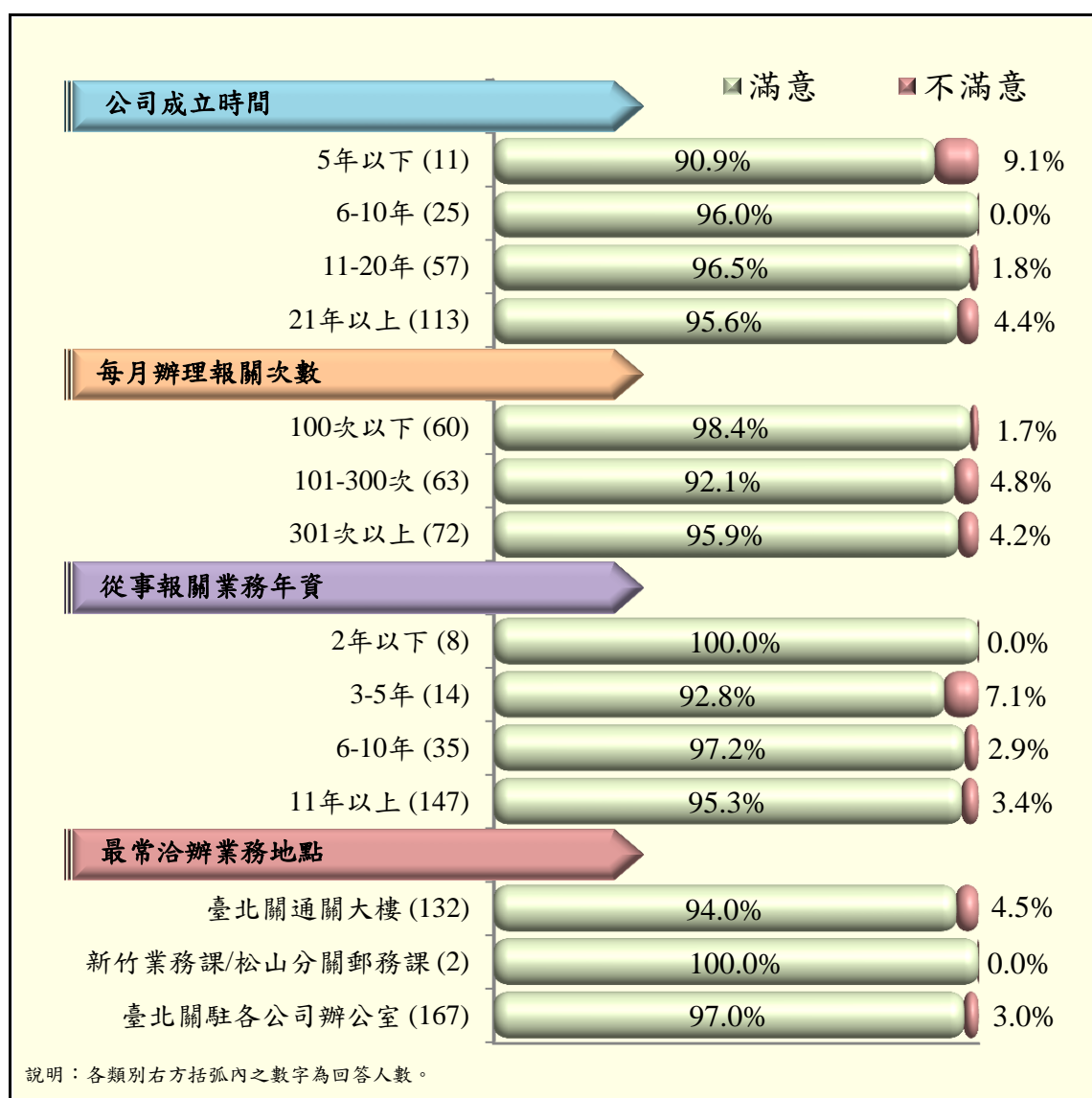


圖 3.8 報關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

### 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 3.14 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」、「業務二組」、「業務二組新竹業務課」及「緝私組」。

表 3.14 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
業務一組	1	14.3
業務二組	1	14.3
業務二組新竹業務課	1	14.3
緝私組	1	14.3
無反應	3	42.9
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 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.15 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「七股」。

表 3.15 報關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
七股	1	14.3
無反應	6	85.7
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 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

#### 4. 不滿意原因：

對於本關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 3.16 所示。受訪業者所提出的原因為：「新人較多，專業知識不足」、「對稅則認定太死板，處理不符時宜」、「對法令的專業度不足，無法即時處理問題」、「關員的專業程度不一致」、「不同承辦人員要求的進口文件都不一樣」、「驗貨完，後續還要補件提供目錄文件」及「查緝人員專業度不足，跟業者解釋不清楚」。

表 3.16 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
新人較多，專業知識不足	1	14.3
對稅則認定太死板，處理不符時宜	1	14.3
對法令的專業度不足，無法即時處理問題	1	14.3
關員的專業程度不一致	1	14.3
不同承辦人員要求的進口文件都不一樣	1	14.3
驗貨完，後續還要補件提供目錄文件	1	14.3
查緝人員專業度不足，跟業者解釋不清楚	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 234 位受訪業者中，如表 3.17 及圖 3.9 的調查結果所示，有 99.6% 的業者對於本關人員的電話服務禮儀傾向滿意（22.2% 為非常滿意，77.4% 為還算滿意）；有 0.4% 的業者傾向不滿意（0.4% 為不太滿意）。

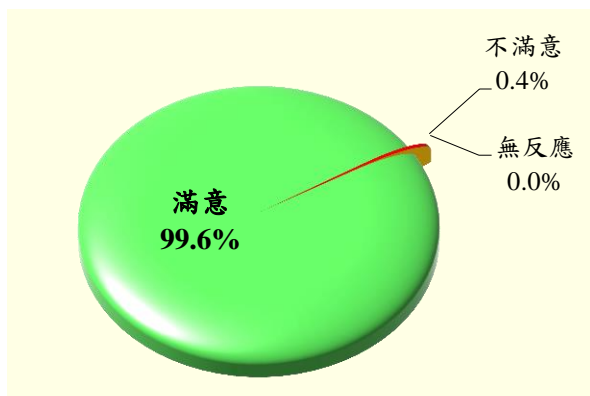


圖 3.9 報關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 3.17 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	52	22.2
滿意	181	77.4
不滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗	17	-
總計	251	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 11-20 年、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

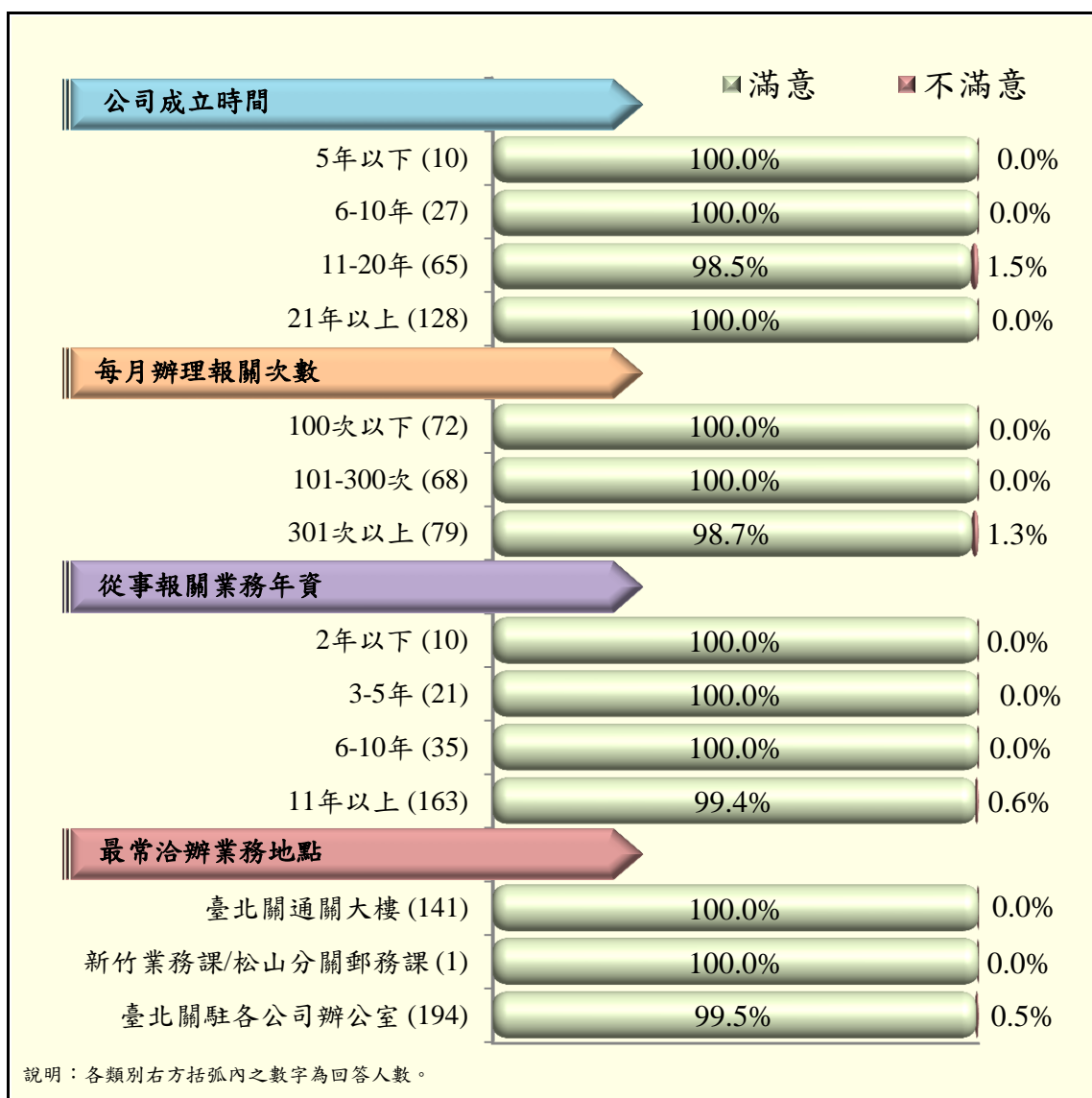


圖 3.10 報關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意單位：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的單位，如表 3.18 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.18 報關業者對「電話服務禮儀」不滿意的單位

項目內容	回答人數	百分比
無反應	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 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

### 4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，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，只有一個為：「電話常轉接」。

表 3.19 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
電話常轉接	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

#### (四)「整體服務」方面

##### 1. 調查分析結果：

如表 3.20 及圖 3.11 的調查結果所示，有 96.4%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意(13.5%為非常滿意，82.9%為還算滿意)；有 0.4%的業者傾向不滿意(0.4%為不太滿意)；另有 3.2%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

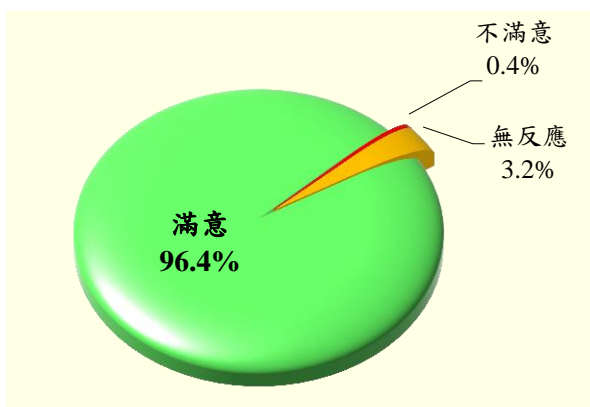


圖 3.11 報關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 3.20 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	34	13.5
滿意	208	82.9
不滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	8	3.2
總計	251	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 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

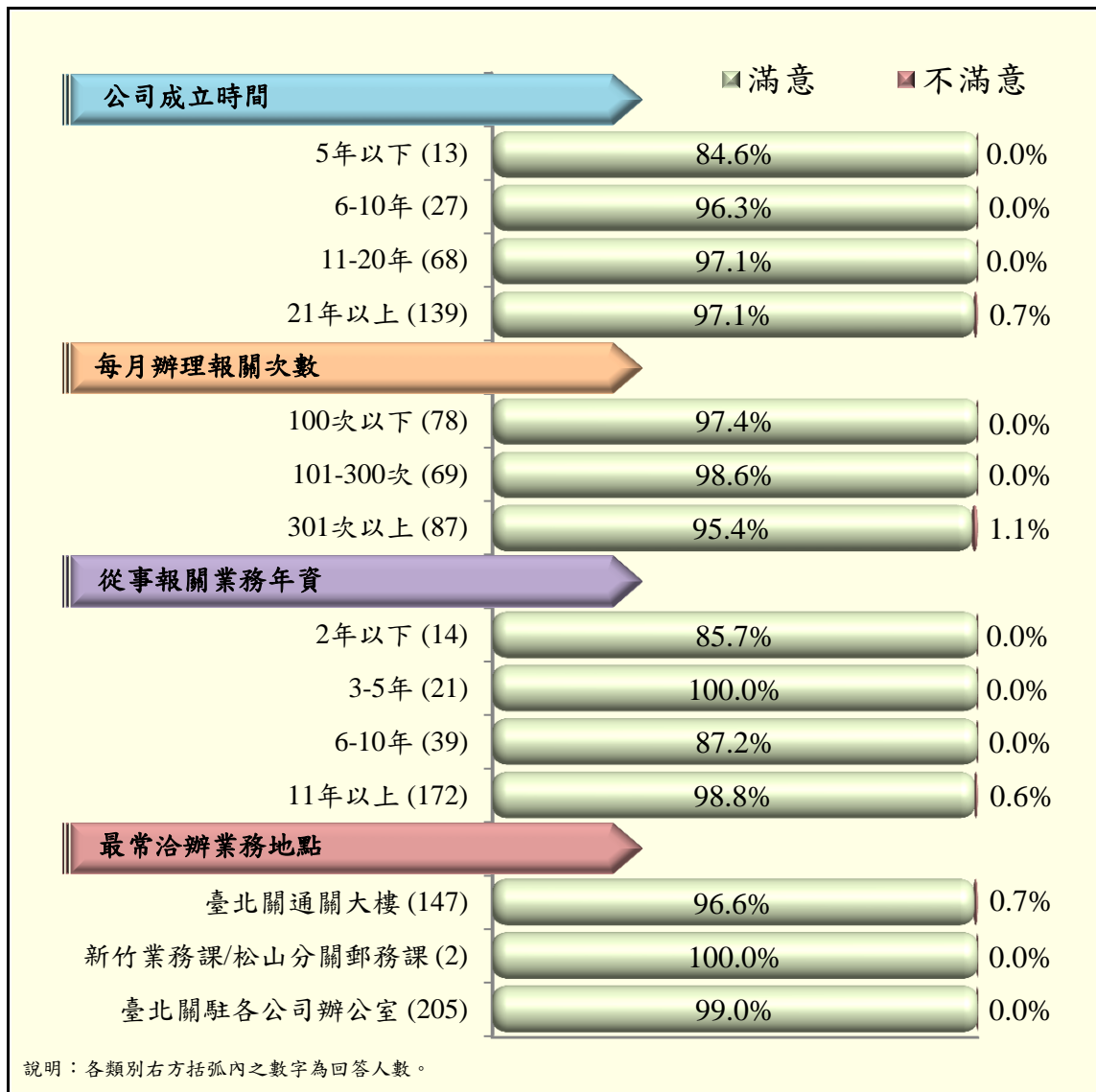


圖 3.12 報關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.21 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」。

表 3.21 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
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 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 40 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 211 位受訪業者中，如表 3.22 及圖 3.13 的調查結果所示，有 96.6% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（17.5% 為非常滿意，79.1% 為還算滿意）；有 1.4% 的業者傾向不滿意（0.5% 為非常不滿意，0.9% 為不太滿意）；另有 1.9% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

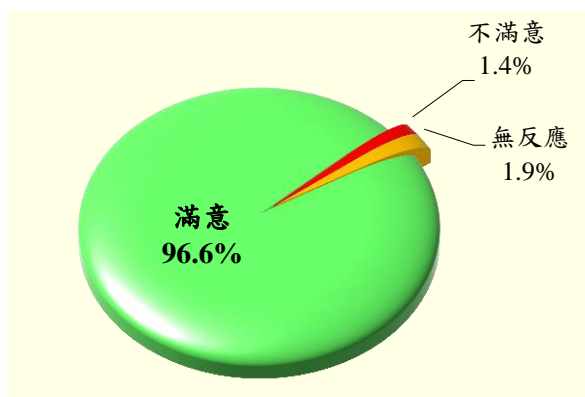


圖 3.13 報關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 3.22 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	37	17.5
滿意	167	79.1
不滿意	2	0.9
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	1.9
無此經驗	40	-
總計	251	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 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、最常洽辦業務地點為臺北關通關大樓者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

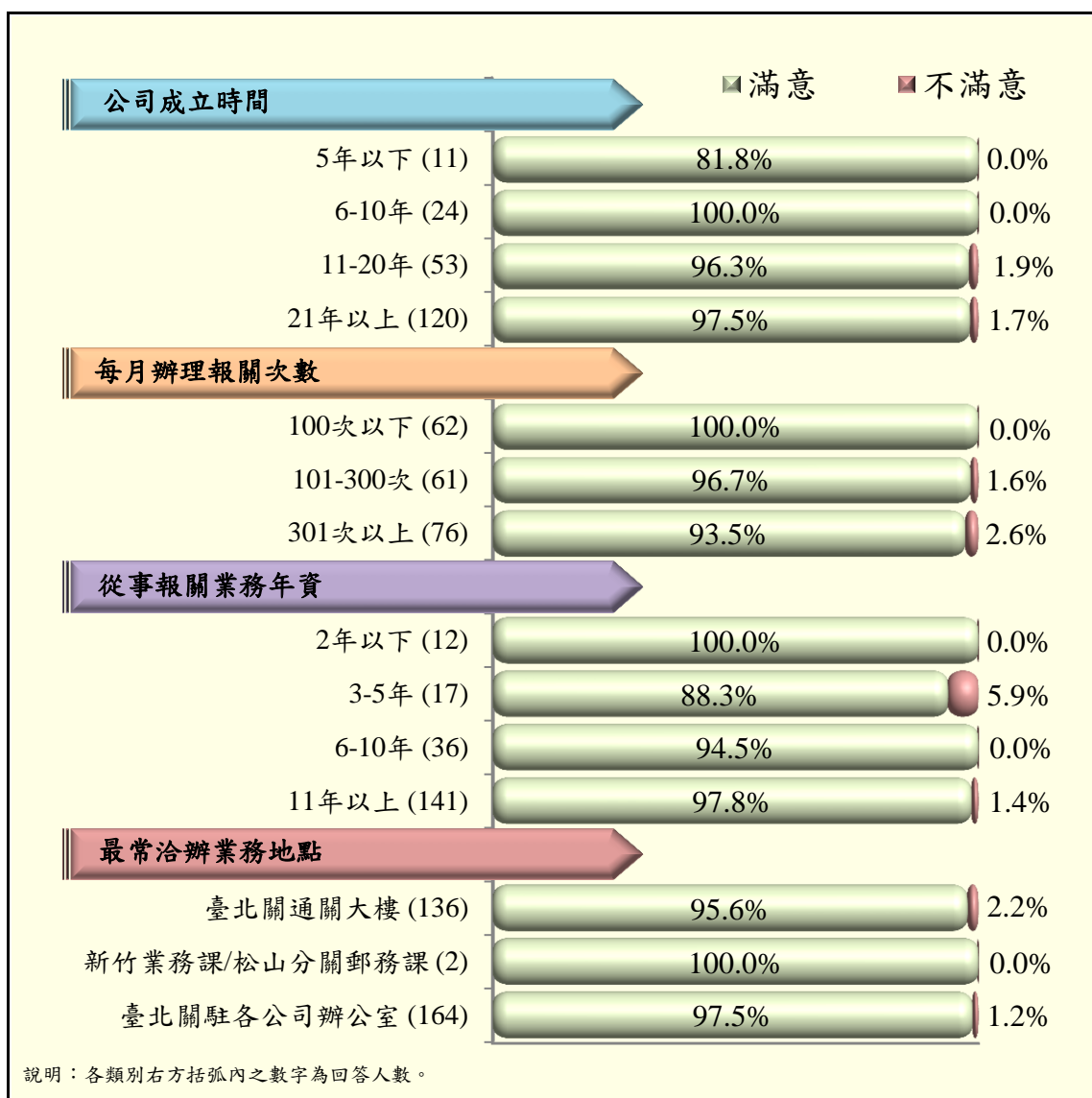


圖 3.14 報關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意項目：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.23 所示。受訪業者所提出的項目為：「驗貨」、「分估核價」及「稅費稽徵」。

表 3.23 報關業者對「進口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
驗貨	1	33.3
分估核價	1	33.3
稅費稽徵	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 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 3.24 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」、「快遞機放組」及「竹圍分關」。

表 3.24 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	33.3
快遞機放組	1	33.3
竹圍分關	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.25 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.25 報關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（課或股）

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 248 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 3.26 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「C3 驗貨比例及稅金愈來愈高」。

表 3.26 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
C3 驗貨比例及稅金愈來愈高	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 248 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 62 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 189 位受訪業者中，如表 3.27 及圖 3.15 的調查結果所示，有 96.3% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（16.9% 為非常滿意，79.4% 為還算滿意）；有 1.1% 的業者傾向不滿意（1.1% 為不太滿意）；另有 2.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

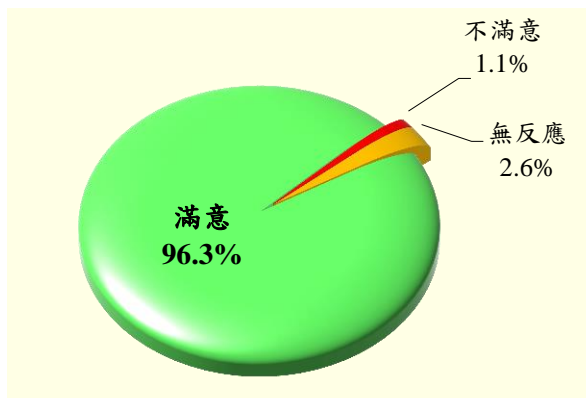


圖 3.15 報關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 3.27 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	32	16.9
滿意	150	79.4
不滿意	2	1.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	2.6
無此經驗	62	-
總計	251	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 301 次以上、從事報關業務年資為 11 年以上、最常洽辦業務地點為臺北關駐各公司辦公室者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

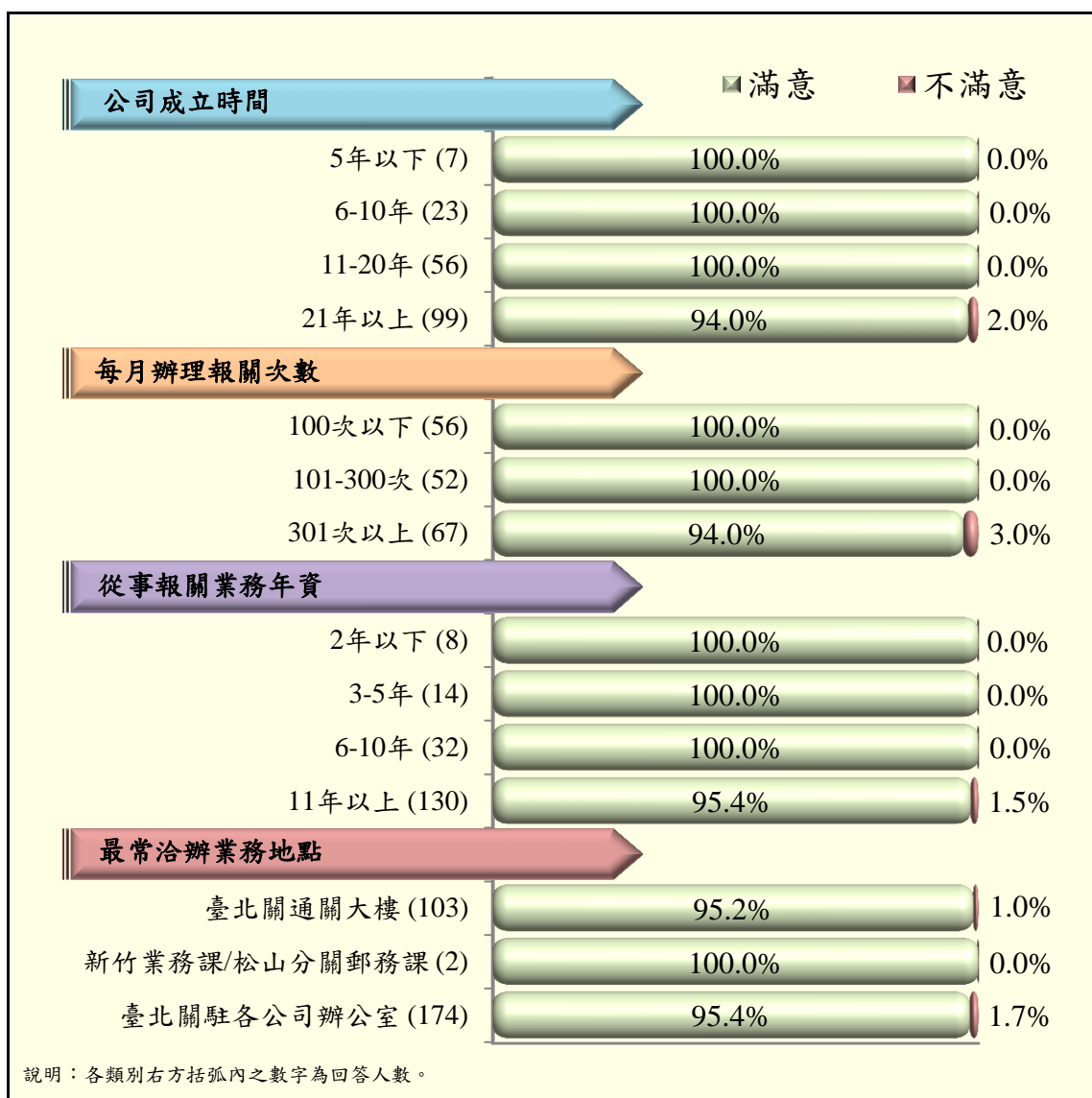


圖 3.16 報關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意項目：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 3.28 所示。受訪業者所提出的項目為：「分估核價」及「放行修改審核速度快一點」。

表 3.28 報關業者對「出口通關作業」不滿意的項目

項目內容	回答人數	百分比
分估核價	1	50.0
放行修改審核速度快一點	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 3.29 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「快遞機放組」。

表 3.29 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
快遞機放組	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.30 所示。受訪業者所提出的單位為：「放行股」及「空運一股」。

表 3.30 報關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
放行股	1	50.0
空運一股	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 249 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「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.31 所示。受訪業者所提出的原因，只有一個為：「快遞方面的處理程序太慢」。

表 3.31 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
快遞方面的處理程序太慢	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

### (三)「本關資訊網站服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 11 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 240 位受訪業者中，如表 3.32 及圖 3.17 的調查結果所示，有 93.4% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（18.8% 為非常滿意，74.6% 為還算滿意）；有 5.8% 的業者傾向不滿意（5.8% 為不太滿意）；另有 0.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

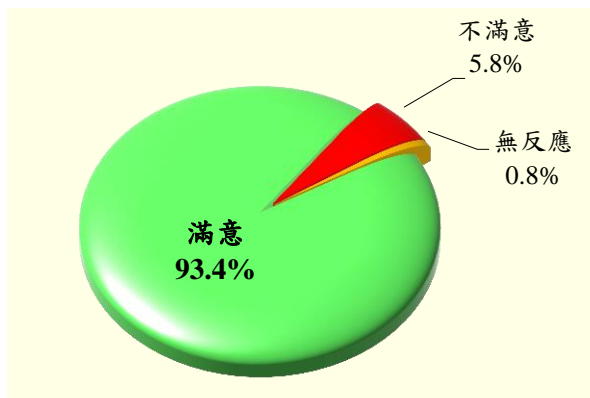


圖 3.17 報關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 3.32 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	45	18.8
滿意	179	74.6
不滿意	14	5.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.8
從未使用	11	-
總計	251	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 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 3-5 年、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。

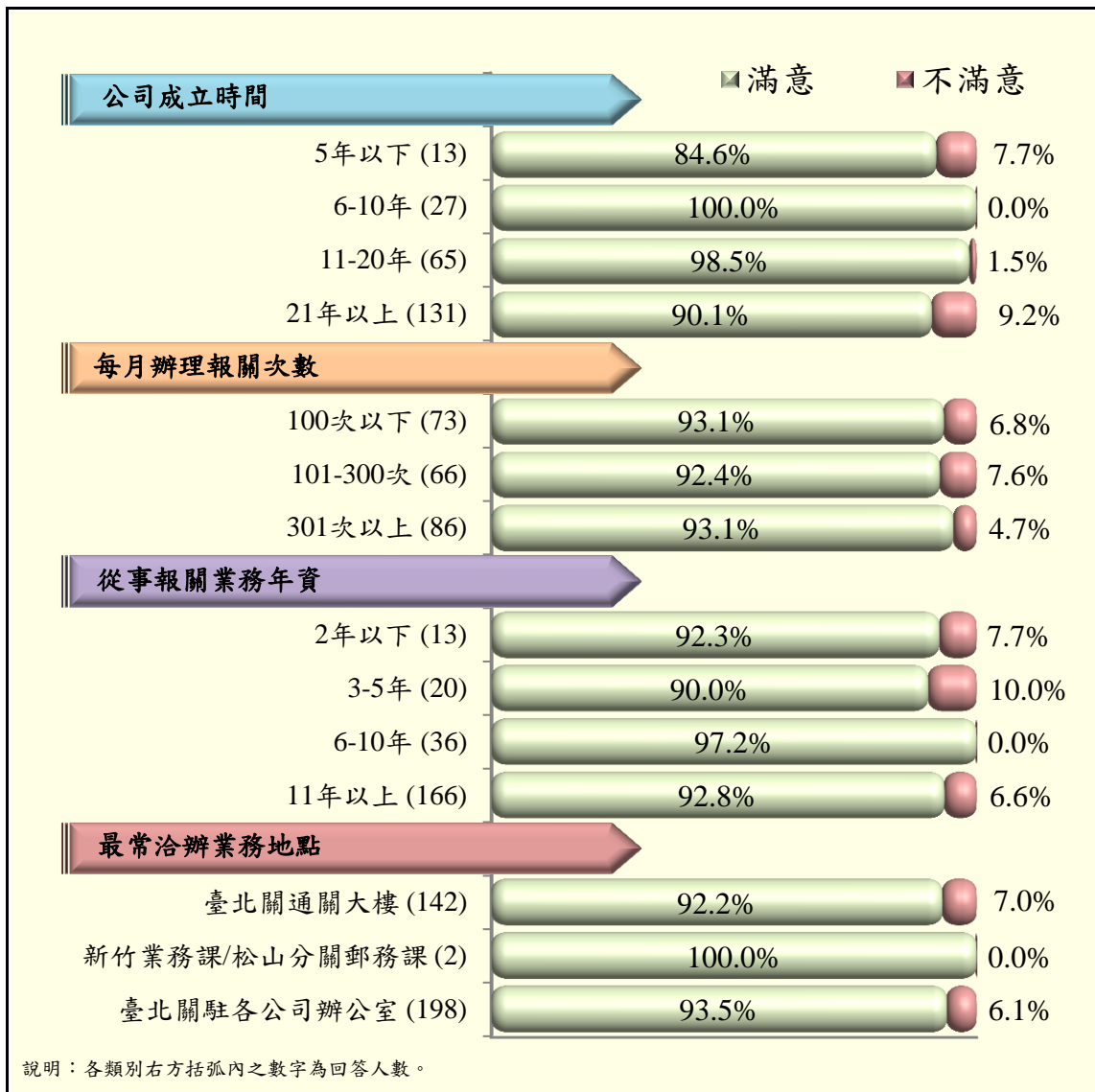


圖 3.18 報關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

### 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 3.33 所示。受訪業者所提出的項目為：「貨物通關資訊」、「網站搜尋功能」、「資訊公開」、「稅則查詢資訊」及「系統穩定性不足，常當機」。

表 3.33 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
貨物通關資訊	6	42.9
網站搜尋功能	5	35.7
資訊公開	1	7.1
稅則查詢資訊	1	7.1
系統穩定性不足，常當機	1	7.1
總計	14	100.0

說明：有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 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 3.34 所示。受訪業者所提出的原因為：「未能第一時間收到資訊通知」、「網站搜尋不到，影響進口時間」、「對進口品項目前放行進度的連結很複雜」、「新的資訊收不到」、「貨物進度跳不出來」、「有些訊息不易查詢」、「簽審規定網頁很難進入」、「稅則查詢的專業性不足」、「網站太複雜，不好搜尋」、「系統查詢常當機」、「縮短修復當機的時間」、「要有電腦當機時的配套作業」及「網路很慢」。

表 3.34 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
未能第一時間收到資訊通知	1	7.1
網站搜尋不到，影響進口時間	1	7.1
對進口品項目前放行進度的連結很複雜	1	7.1
新的資訊收不到	1	7.1
貨物進度跳不出來	1	7.1
有些訊息不易查詢	1	7.1
簽審規定網頁很難進入	1	7.1
稅則查詢的專業性不足	1	7.1
網站太複雜，不好搜尋	1	7.1
系統查詢常當機	1	7.1
縮短修復當機的時間	1	7.1
要有電腦當機時的配套作業	1	7.1
網路很慢	1	7.1
無反應	1	7.1
總計	14	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 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 3.35 所示。受訪業者所提出的資訊為：「希望有客服可以解決當下問題」、「資訊更新的內容」、「通關的特殊情況」、「稅則網頁不易進入查詢」及「提供有效的解決方法」。

表 3.35 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
希望有客服可以解決當下問題	1	7.1
資訊更新的內容	1	7.1
通關的特殊情況	1	7.1
稅則網頁不易進入查詢	1	7.1
提供有效的解決方法	1	7.1
無反應	9	64.3
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 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 64 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 187 位受訪業者中，如表 3.36 及圖 3.19 的調查結果所示，有 95.7%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（16.0%為非常滿意，79.7%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 1.1%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

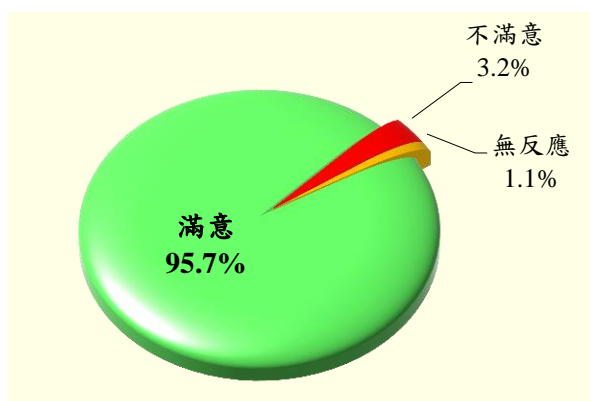


表 3.36 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	30	16.0
滿意	149	79.7
不滿意	5	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	2	1.1
無此經驗	64	-
總計	251	100.0

圖 3.19 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.20 及附錄三表 C.1-11），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及最常洽辦業務地點的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 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 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。

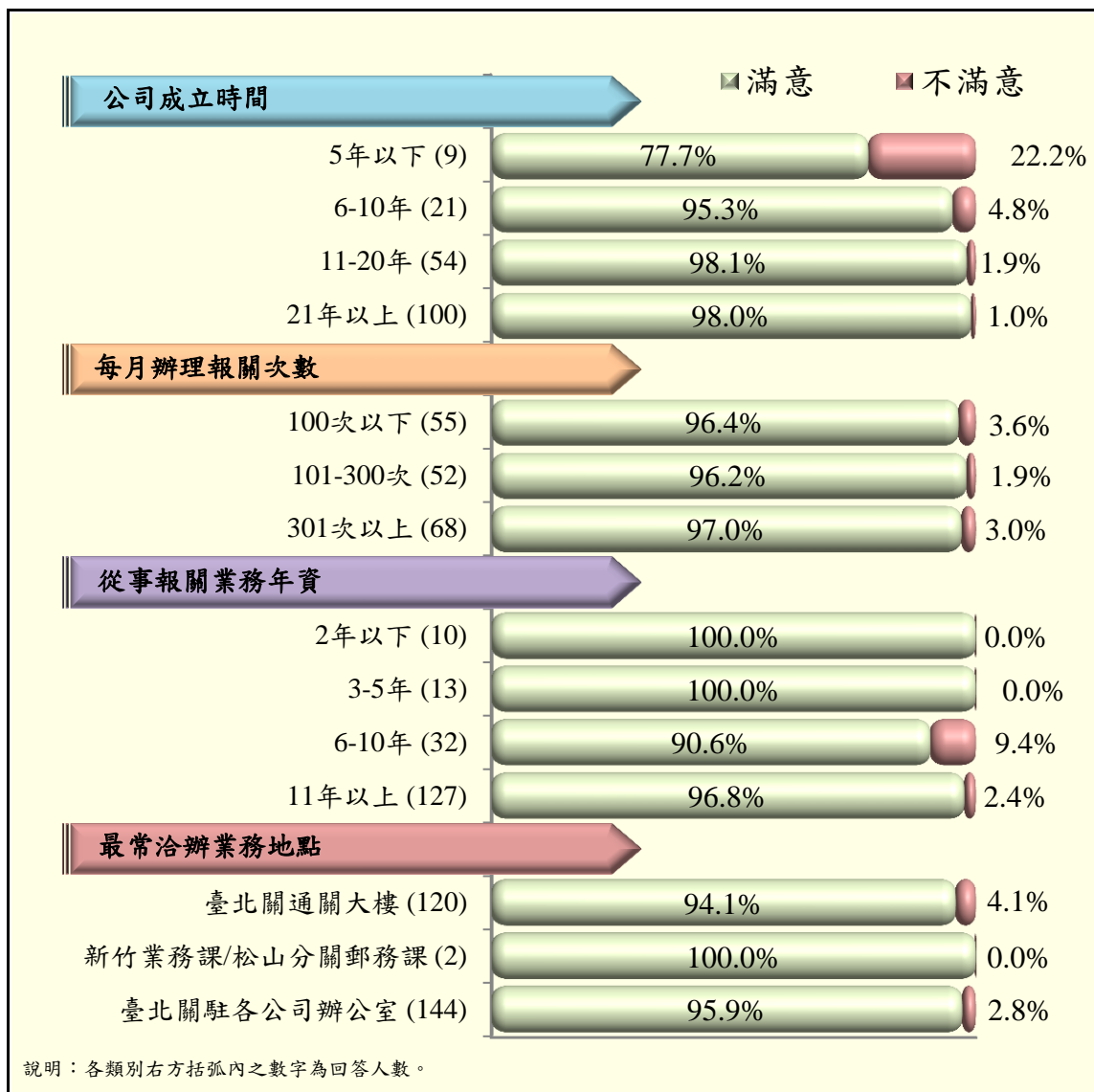


圖 3.20 報關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

### 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 3.37 所示。受訪業者所提出的場次名稱，只有一個為：「全部都是」。

表 3.37 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
全部都是	1	16.7
無反應	5	83.3
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 245 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 3.38 所示。受訪業者所提出的原因為：「上課內容大同小異，應提供常見問題的解決實例較好」、「講習及座談會應由強制改為自由參加，並改為電郵通知」、「講習會的會後討論及提問都沒有答覆」及「沒有意義；無實質意義」。

表 3.38 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
上課內容大同小異，應提供常見問題的解決實例較好	1	16.7
講習及座談會應由強制改為自由參加，並改為電郵通知	1	16.7
講習會的會後討論及提問都沒有答覆	1	16.7
沒有意義；無實質意義	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 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 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 3.39 所示。前 3 項依序為：1.「本關電話」(42.2%)，2.「親自至本關協談」(27.5%)，3.「E-mail 電子信箱」(12.0%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 4% 以下。最後，有較多的比例 31.5%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.39 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	106	42.2
親自至本關協談	69	27.5
E-mail 電子信箱	30	12.0
透過公會提出	9	3.6
申訴專線 (0800311005)	5	2.0
透過為民服務問卷調查提出	2	0.8
服務場所之民意信箱	1	0.4
直接發函或行文	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	79	31.5
無反應	2	0.8
總計	304	121.1

- 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 304 會超過有效回答人數的 251 人。  
 3.本表百分比的計算，是以回答人數 251 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 87 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 164 位受訪業者中，如表 3.40 及圖 3.21 的調查結果所示，有 93.9% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意(17.1%為非常滿意，76.8%為還算滿意)；有 2.4% 的業者傾向不滿意(2.4%為不太滿意)；另有 3.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

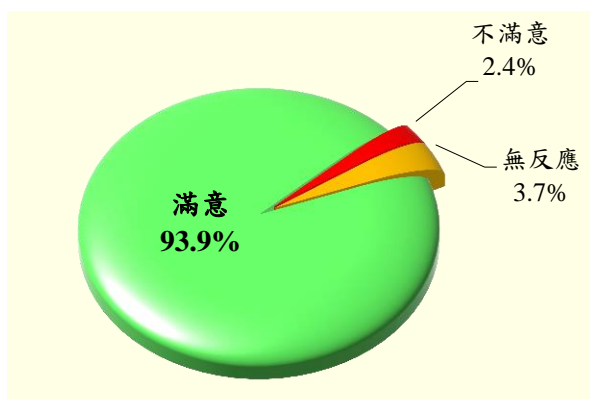


圖 3.21 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

表 3.40 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	28	17.1
滿意	126	76.8
不滿意	4	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
未曾提出建議、申訴或問題	87	-
總計	251	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 3.22 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 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 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。

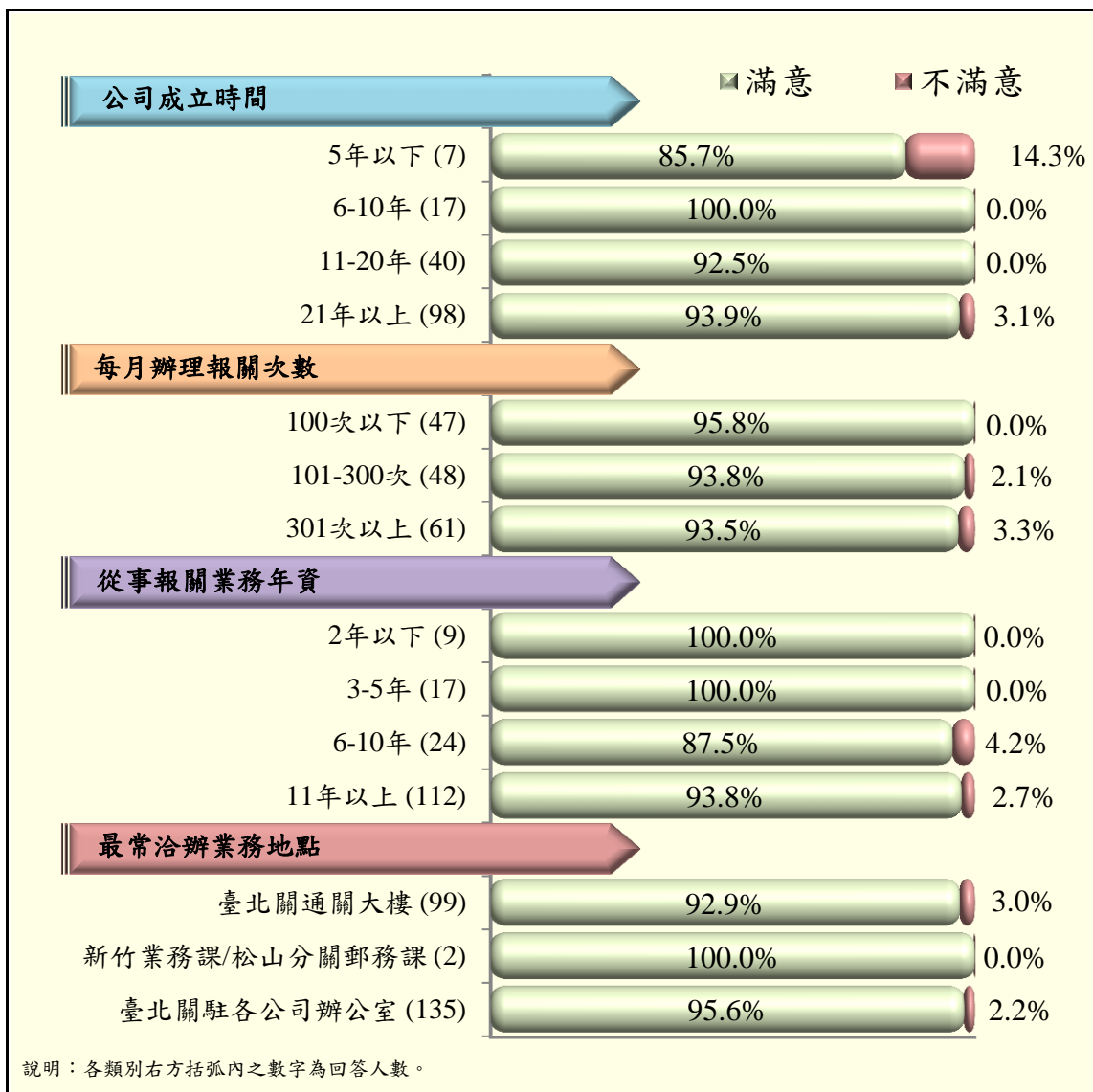


圖 3.22 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

### 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 3.41 所示。受訪業者所提出的單位為：「快遞機放組」及「業務三組」。

表 3.41 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
快遞機放組	1	25.0
業務三組	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.42 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 3.42 報關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（課或股）

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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

#### 4. 不滿意原因：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 3.43 所示。受訪業者所提出的原因為：「電話轉來轉去，轉到斷線」、「申訴都沒有回覆」、「反映的放行速度一直沒改善」及「實名認證制度使驗貨比例及收費的成本都提高」。

表 3.43 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
電話轉來轉去，轉到斷線	1	16.7
申訴都沒有回覆	1	16.7
反映的放行速度一直沒改善	1	16.7
實名認證制度使驗貨比例及收費的成本都提高	1	16.7
無反應	1	16.7
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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

#### 四、對本關所提出的具體意見及建議事項

##### 1. 調查分析結果：

報關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「加強關員的專業知識及訓練」。其他的意見如表 3.44 所列。

表 3.44 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	5	2.0
加強關員的專業知識及訓練	2	0.8
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
加快分估放行的速度	1	0.4
臺北關配合單一窗口網站常當機	1	0.4
希望各項座談可以在關務署舉辦	1	0.4
對進口藥品規劃出低溫無菌的驗貨區	1	0.4
提供相對應窗口的名單，方便洽詢及獲得解答	1	0.4
有問題反應時，能得到立即明確的解答	1	0.4
已提供型錄，驗貨關員又要求解說型錄細項	1	0.4
通關速度加強，尤其是無紙化作業太慢	1	0.4
都很好，不用改善	100	39.8
無反應	134	53.4
總計	251	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 3.45 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務一組」、「業務二組」及「網站設置的外包單位」。

表 3.45 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	2	11.8
業務二組	1	5.9
網站設置的外包單位	1	5.9
無針對特定單位	10	58.8
無反應	3	17.6
總計	17	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 234 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 3.46 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「一課一股」。

表 3.46 報關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
一課一股	1	5.9
無反應	16	94.1
總計	17	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 234 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 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 94 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 246 位受訪業者中，如表 4.1 及圖 4.1 的調查結果所示，有 97.6% 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（28.5% 為非常滿意，69.1% 為還算滿意）；有 1.6% 的業者傾向不滿意（1.6% 為不太滿意）；另有 0.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

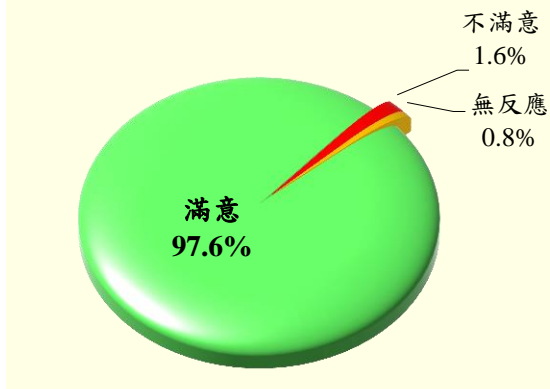


圖 4.1 其他通關業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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	70	28.5
滿意	170	69.1
不滿意	4	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.8
未與臺北關人員接觸過	94	-
總計	340	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、公司經營行業為科學園區廠商者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

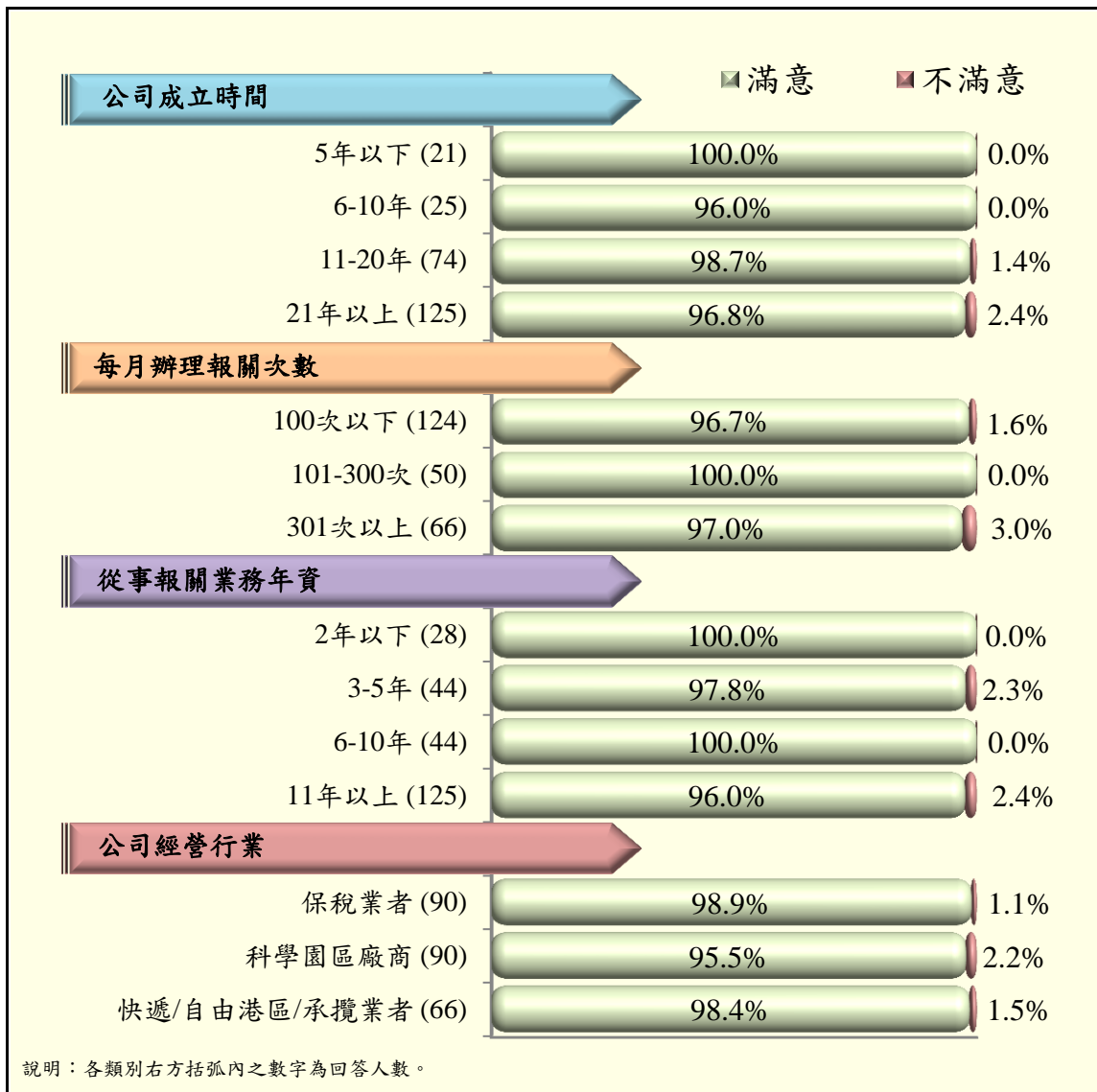


圖 4.2 其他通關業者對「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

### 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	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 4.3 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.3 其他通關業者對「處理案件專業性」不滿意的單位（課或股）

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 336 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 4.4 所示。受訪業者所提出的原因為：「職務代理人不夠專業」、「關員知識太老舊，跟不上時代」及「加強關員的專業知識及訓練」。

表 4.4 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
職務代理人不夠專業	1	25.0
關員知識太老舊，跟不上時代	1	25.0
加強關員的專業知識及訓練	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## (二)「電話服務禮儀」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 51 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 289 位受訪業者中，如表 4.5 及圖 4.3 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（28.4% 為非常滿意，68.5% 為還算滿意）；有 2.4% 的業者傾向不滿意（2.4% 為不太滿意）；另有 0.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

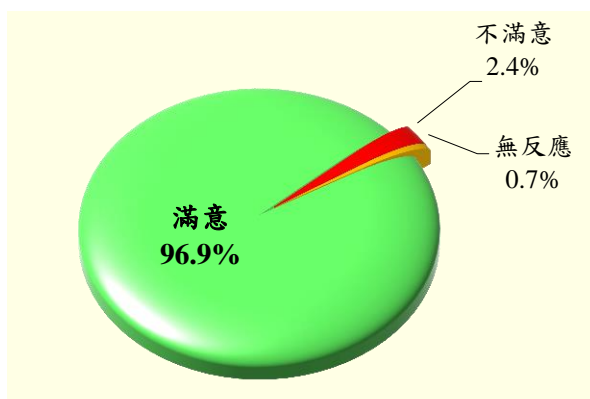


圖 4.3 其他通關業者對「電話服務禮儀」的滿意程度

表 4.5 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	82	28.4
滿意	198	68.5
不滿意	7	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.7
無此經驗	51	-
總計	340	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.4 及附錄三表 C.2-8），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 6-10 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。

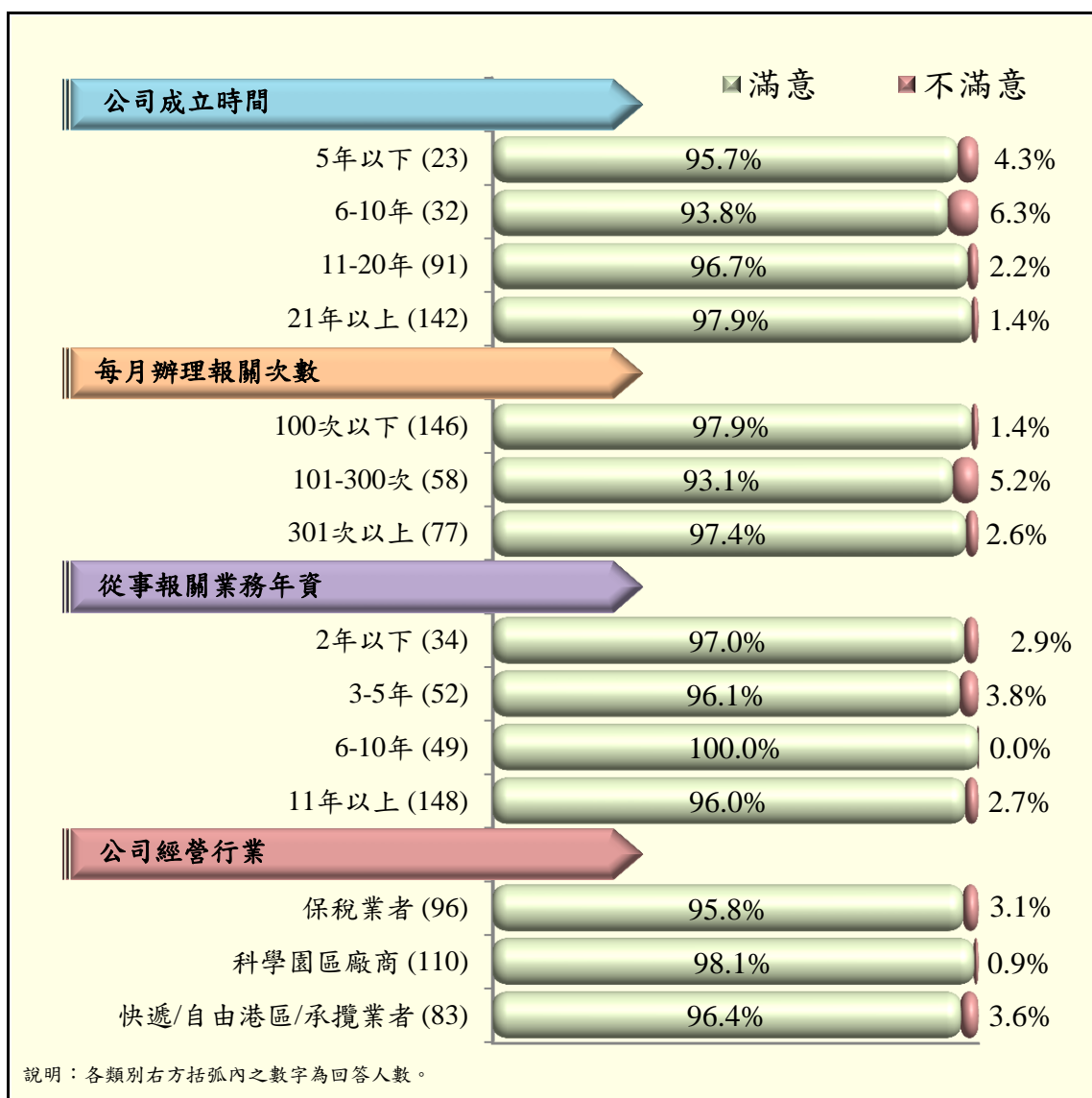


圖 4.4 其他通關業者對「電話服務禮儀」滿意度之交叉分析結果

### 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 4.6 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「總機單位」。

表 4.6 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
總機單位	2	28.6
無反應	5	71.4
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 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### 4. 不滿意原因：

對於本關人員的電話服務禮儀，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.7 所示。受訪業者所提出的原因為：「電話常轉接」、「專業性不足」及「總機常在通話中」。

表 4.7 其他通關業者對「電話服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
電話常轉接	4	57.1
專業性不足	2	28.6
總機常在通話中	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### (三)「整體服務」方面

#### 1. 調查分析結果：

如表 4.8 及圖 4.5 的調查結果所示，有 94.2%的業者對於本關「整體服務」傾向滿意(22.1%為非常滿意，72.1%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 5.3%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

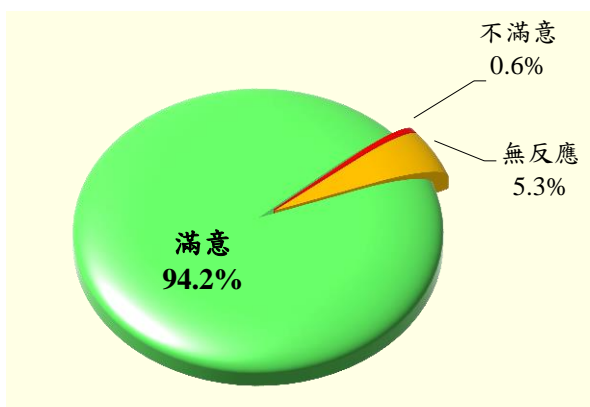


圖 4.5 其他通關業者對本關「整體服務」的滿意程度

表 4.8 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	75	22.1
滿意	245	72.1
不滿意	2	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	18	5.3
總計	340	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.6 及附錄三表 C.2-9），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 301 次以上、從事報關業務年資為 3-5 年、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

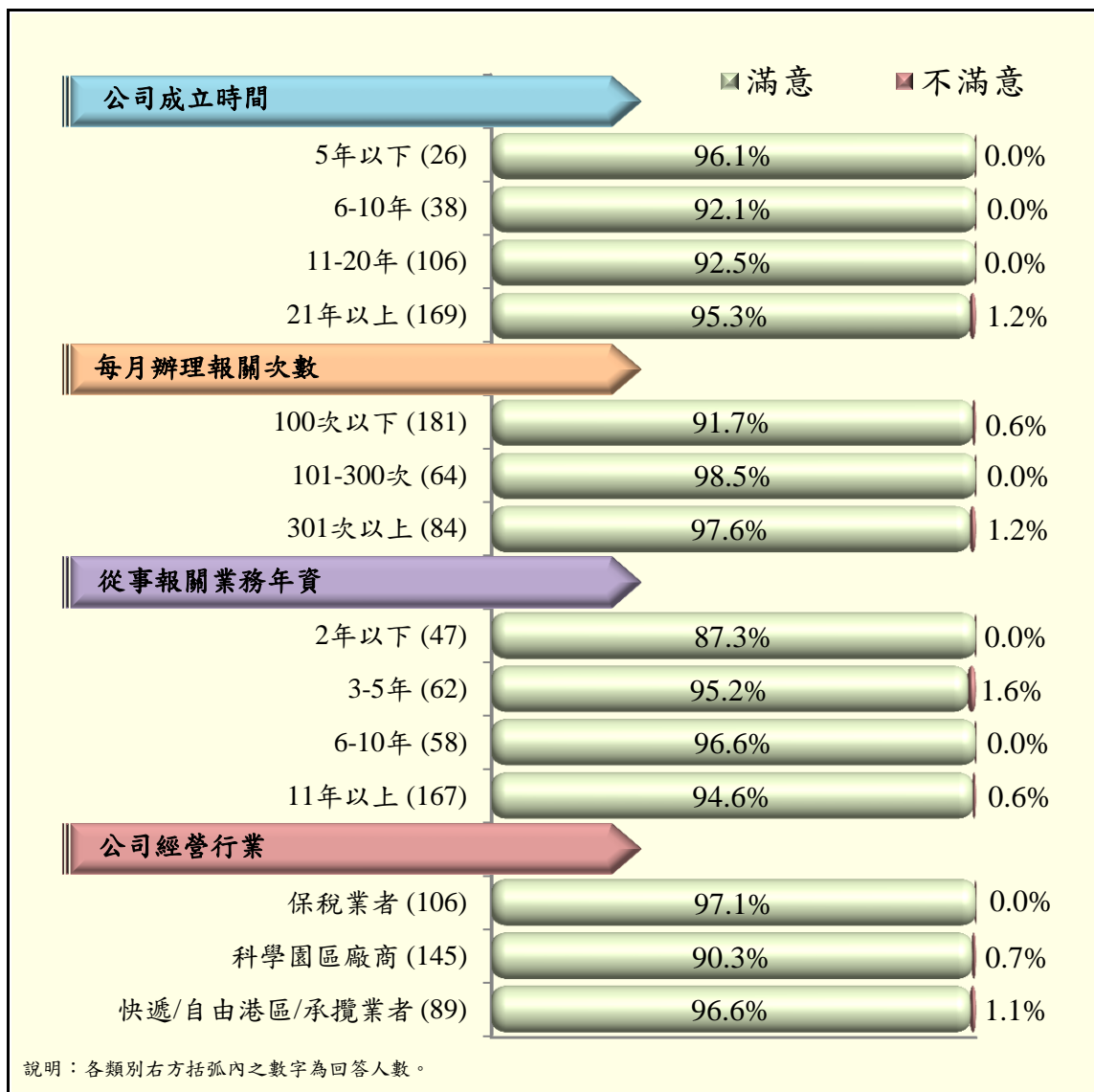


圖 4.6 其他通關業者對本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

### 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 4.9 所示。受訪業者所提出的原因為：「打電話至臺北關查詢航空班機常無人接」及「新竹與台北舉辦研習會場次不均等」。

表 4.9 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
打電話至臺北關查詢航空班機常無人接	1	50.0
新竹與台北舉辦研習會場次不均等	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 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 30 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 310 位受訪業者中，如表 4.10 及圖 4.7 的調查結果所示，有 98.1% 的業者對於本關「進口通關作業」傾向滿意（28.1% 為非常滿意，70.0% 為還算滿意）；有 1.3% 的業者傾向不滿意（1.3% 為不太滿意）；另有 0.6% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

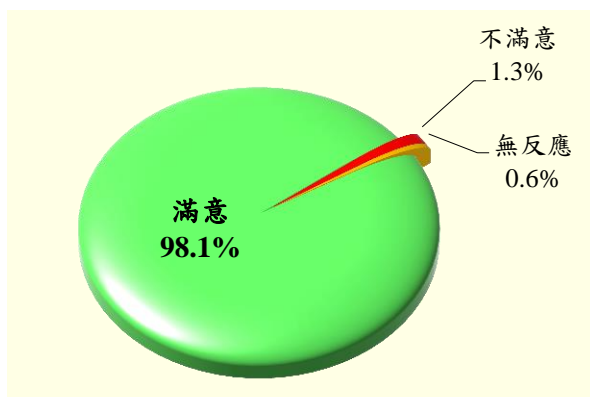


圖 4.7 其他通關業者對「進口通關作業」的滿意程度

表 4.10 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	87	28.1
滿意	217	70.0
不滿意	4	1.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.6
無此經驗	30	-
總計	340	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 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、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。

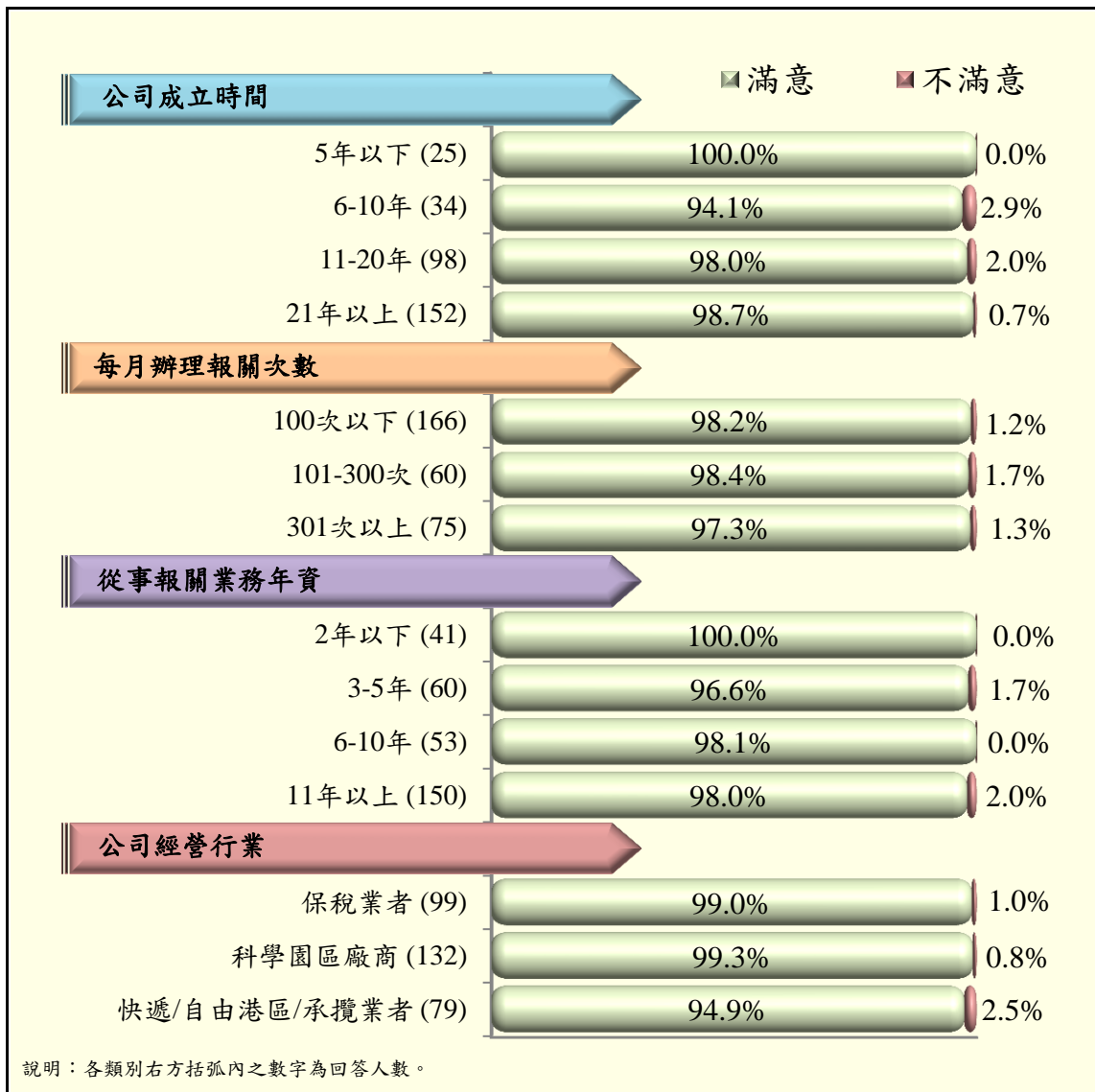


圖 4.8 其他通關業者對「進口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 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 4.11 所示。受訪業者所提出的項目為：「分估核價」、「驗貨」及「稅費稽徵」。

表 4.11 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
分估核價	2	50.0
驗貨	1	25.0
稅費稽徵	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

### 4. 不滿意單位：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.12 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「快遞機放組」。

表 4.12 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
快遞機放組	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 4.13 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.13 其他通關業者對「進口通關作業」不滿意的單位（課或股）

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 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## 5. 不滿意原因：

對於「進口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.14 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員常輪調，專業知識不足」、「同品項進口稅則會因不同海關認定而修改」及「刁難」。

表 4.14 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
關員常輪調，專業知識不足	1	25.0
同品項進口稅則會因不同海關認定而修改	1	25.0
刁難	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## (二)「出口通關作業」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 32 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 308 位受訪業者中，如表 4.15 及圖 4.9 的調查結果所示，有 98.7% 的業者對於本關「出口通關作業」傾向滿意（30.2% 為非常滿意，68.5% 為還算滿意）；有 1.0% 的業者傾向不滿意（1.0% 為不太滿意）；另有 0.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

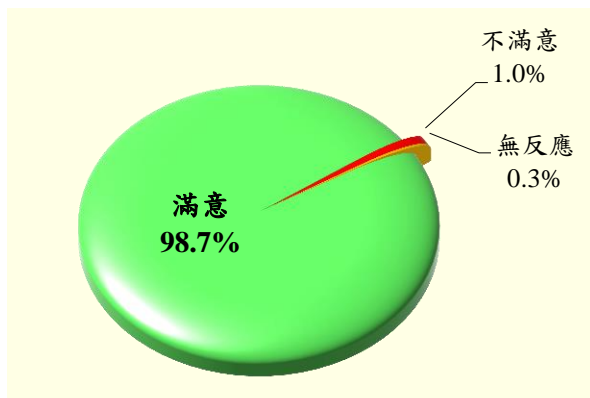


圖 4.9 其他通關業者對「出口通關作業」的滿意程度

表 4.15 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	93	30.2
滿意	211	68.5
不滿意	3	1.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.3
無此經驗	32	-
總計	340	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），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 21 年以上、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 11 年以上、公司經營行業為快遞/自由港區/承攬業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

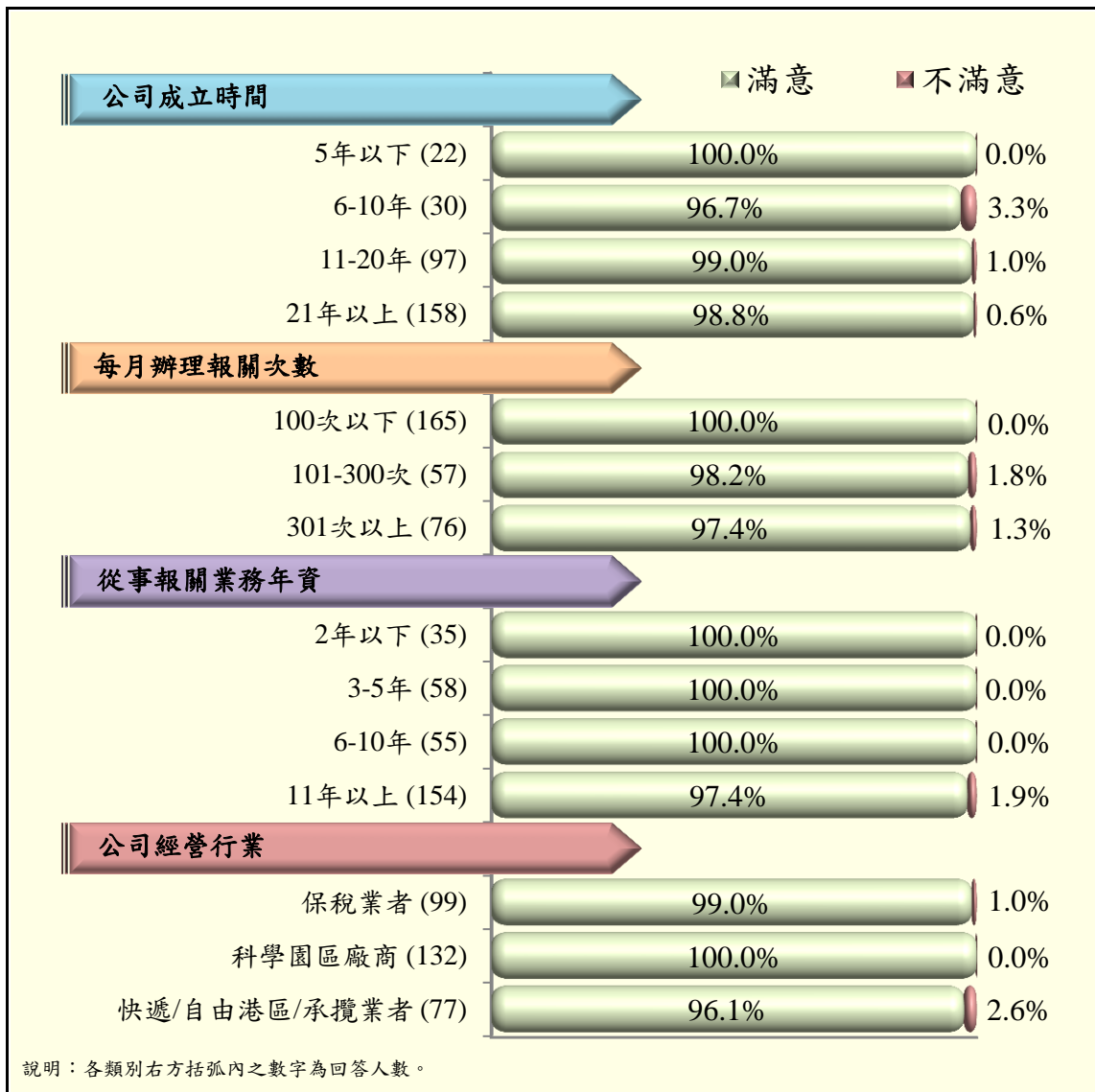


圖 4.10 其他通關業者對「出口通關作業」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意項目：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的項目，如表 4.16 所示。受訪業者所提出的項目為：「驗貨」及「驗貨及分估方面」。

表 4.16 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
驗貨	2	66.7
驗貨及分估方面	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

### 4. 不滿意單位：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的單位，在「組」級別的單位方面，如表 4.17 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為：「駐永儲公司辦公室」。

表 4.17 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
駐永儲公司辦公室	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 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 4.18 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.18 其他通關業者對「出口通關作業」不滿意的單位（課或股）

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 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

### 5. 不滿意原因：

對於「出口通關作業」，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.19 所示。受訪業者所提出的原因為：「關員對出口報單價格的認知與廠商的差異太大」及「加強出口驗貨人員的專業知識」。

表 4.19 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
關員對出口報單價格的認知與廠商的差異太大	2	66.7
加強出口驗貨人員的專業知識	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

### (三)「本關資訊網站服務措施」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 36 位受訪業者表示從未使用此項服務措施之外，其餘 304 位受訪業者中，如表 4.20 及圖 4.11 的調查結果所示，有 95.8% 的業者對於本關資訊網站服務措施傾向滿意（24.7% 為非常滿意，71.1% 為還算滿意）；有 3.6% 的業者傾向不滿意（3.6% 為不太滿意）；另有 0.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

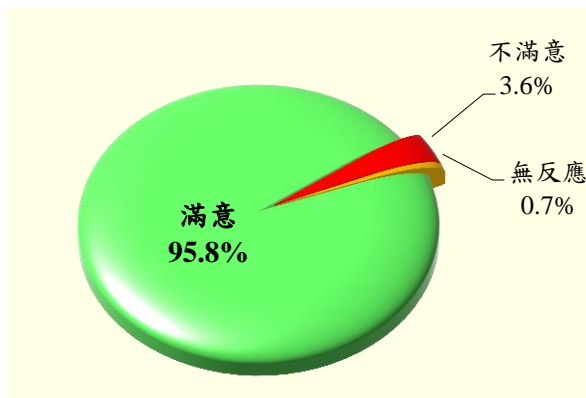


圖 4.11 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 4.20 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	75	24.7
滿意	216	71.1
不滿意	11	3.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.7
從未使用	36	-
總計	340	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「從未使用」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 4.12 及附錄三表 C.2-3），無論是在公司成立時間、每月辦理報關次數、從事報關業務年資及公司經營行業的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，公司成立時間為 5 年以下、每月辦理報關次數為 101-300 次、從事報關業務年資為 6-10 年、公司經營行業為保稅業者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

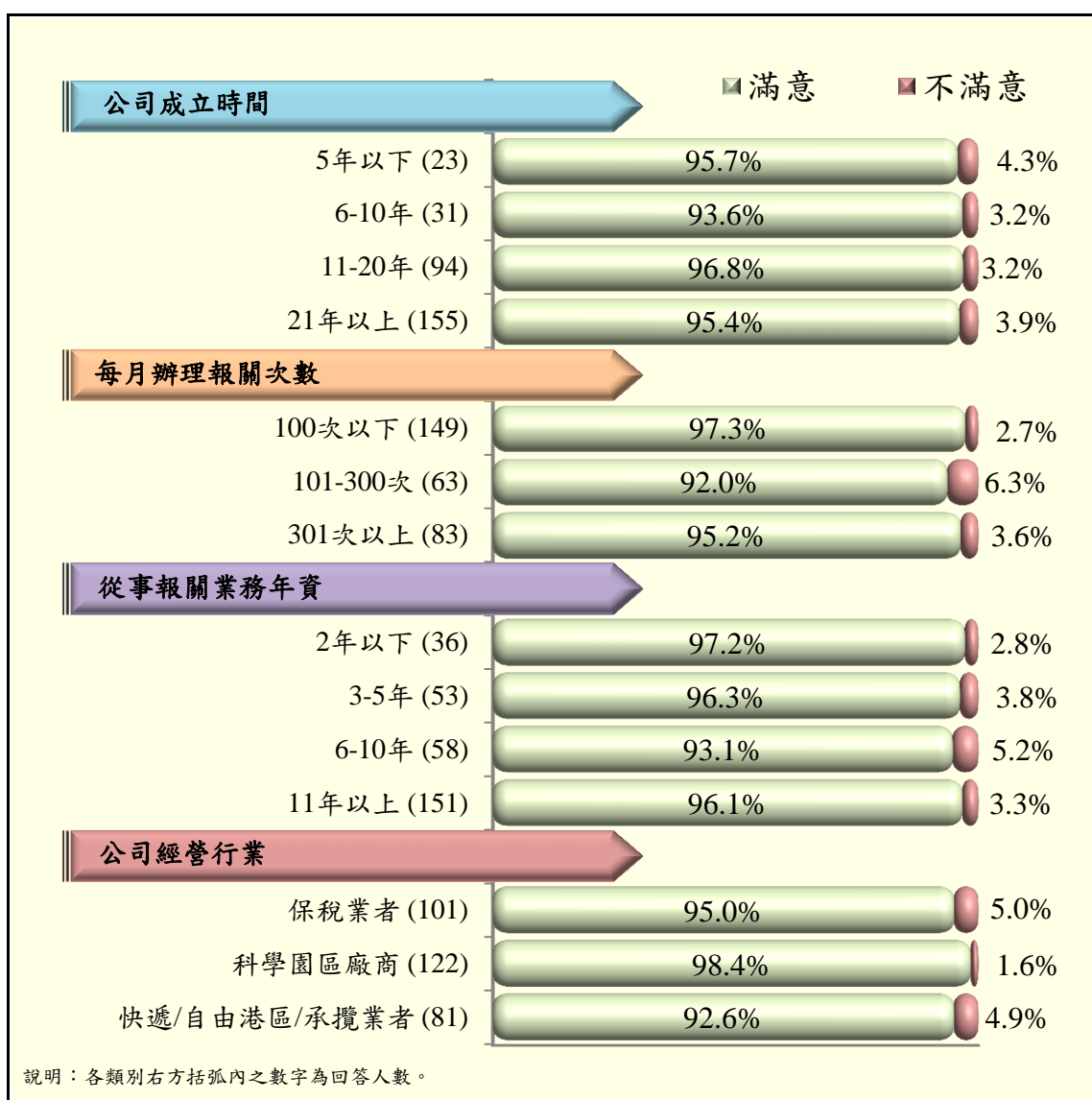


圖 4.12 其他通關業者對「本關資訊網站服務措施」滿意度之交叉分析結果

### 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 4.21 所示。受訪業者所提出的項目為：「網站搜尋功能」、「便民服務」及「稅則稅率資訊」。

表 4.21 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	5	45.5
便民服務	3	27.3
稅則稅率資訊	1	9.1
無反應	2	18.2
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 4.22 所示。受訪業者所提出的原因為：「網站頁面常換編排，導致找不到資料」、「頁面點選不易，難以搜尋」、「部分行政命令內容不公開，想查詢也查不到」、「網路常當機、速度不穩定」、「臺北關推行無紙化，事實上還是要用紙，更麻煩」、「網頁介面不好用」及「網站搜尋的關鍵字功能不佳，導致不易搜尋」。

表 4.22 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
網站頁面常換編排，導致找不到資料	1	10.0
頁面點選不易，難以搜尋	1	10.0
部分行政命令內容不公開，想查詢也查不到	1	10.0
網路常當機、速度不穩定	1	10.0
臺北關推行無紙化，事實上還是要用紙，更麻煩	1	10.0
網頁介面不好用	1	10.0
網站搜尋的關鍵字功能不佳，導致不易搜尋	1	10.0
無反應	1	10.0
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 4.23 所示。受訪業者所提出的資訊：「盤點時不知道在哪裡可找到資訊」、「可以增加查到申請案件的查詢進度」、「法規及施行細則」、「海關與業者開會的會議紀錄」及「稅則稅率查詢」。

表 4.23 其他通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
盤點時不知道在哪裡可找到資訊	1	9.1
可以增加查到申請案件的查詢進度	1	9.1
法規及施行細則	1	9.1
海關與業者開會的會議紀錄	1	9.1
稅則稅率查詢	1	9.1
無反應	6	54.5
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 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 118 位受訪業者表示沒有參加此類活動之外，其餘 222 位受訪業者中，如表 4.24 及圖 4.13 的調查結果所示，有 95.9%的業者對於本關辦理各項講習、說明會、研討會傾向滿意（25.2%為非常滿意，70.7%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 0.9%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

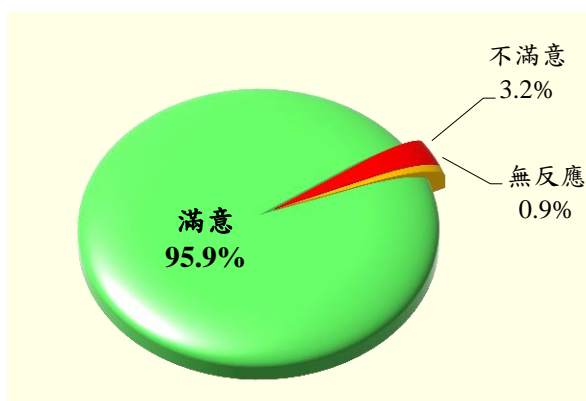


表 4.24 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	56	25.2
滿意	157	70.7
不滿意	6	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	2	0.9
無此經驗	118	-
總計	340	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 6-10 年、每月辦理報關次數為 100 次以下、從事報關業務年資為 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。

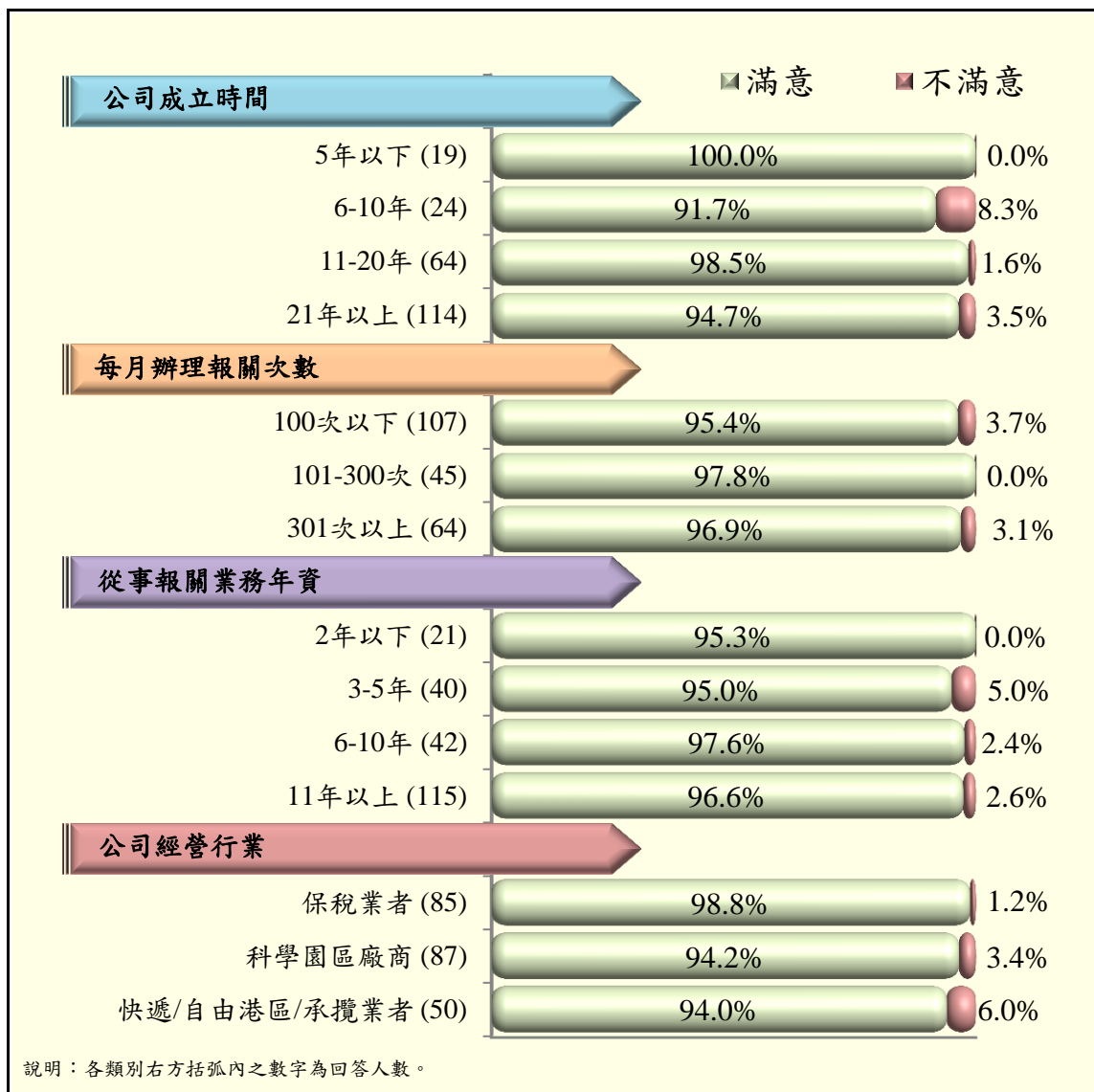


圖 4.14 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」滿意度之交叉分析結果

### 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 4.25 所示。受訪業者所提出的場次名稱，只有一個為：「保稅專則複訓」。

表 4.25 其他通關業者對「辦理各項講習、說明會、研討會」不滿意的場次名稱

項目內容	回答人數	百分比
保稅專則複訓	1	14.3
無反應	6	85.7
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 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

#### 4. 不滿意原因：

對於本關辦理各項講習、說明會、研討會，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.26 所示。受訪業者所提出的原因為：「都請一些年輕講師照法條上課，沒太大幫助」、「研習會都辦在臺北地區，希望辦一些場次在新竹市」、「內容制式化，照表講課、了無新意，不會進步」、「有時候海關人員講的內容不夠詳細」、「收費愈來愈貴」及「辦理之活動，宣導不夠」。

表 4.26 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
都請一些年輕講師照法條上課，沒太大幫助	1	14.3
研習會都辦在臺北地區，希望辦一些場次在新竹市	1	14.3
內容制式化，照表講課、了無新意，不會進步	1	14.3
有時候海關人員講的內容不夠詳細	1	14.3
收費愈來愈貴	1	14.3
辦理之活動，宣導不夠	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 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 4.27 所示。前 4 項依序為：1.「本關電話」(45.0%)，2.「E-mail 電子信箱」(18.2%)，3.「委託報關業者提出」(15.9%)，4.「親自至本關協談」(14.4%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 10 以下，百分比在 2% 以下。最後，有較多的比例 33.5%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 4.27 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	153	45.0
E-mail 電子信箱	62	18.2
委託報關業者提出	54	15.9
親自至本關協談	49	14.4
申訴專線 (0800311005)	6	1.8
透過座談會提出	6	1.8
透過公會提出	4	1.2
向監管海關提出	3	0.9
服務場所之民意信箱	2	0.6
未曾提出建議、申訴或問題	114	33.5
無反應	1	0.3
總計	454	133.5

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 454 會超過有效回答人數的 340 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 340 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 120 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 220 位受訪業者中，如表 4.28 及圖 4.15 的調查結果所示，有 92.2% 的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（17.7% 為非常滿意，74.5% 為還算滿意）；有 2.7% 的業者傾向不滿意（2.7% 為不太滿意）；另有 5.0% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

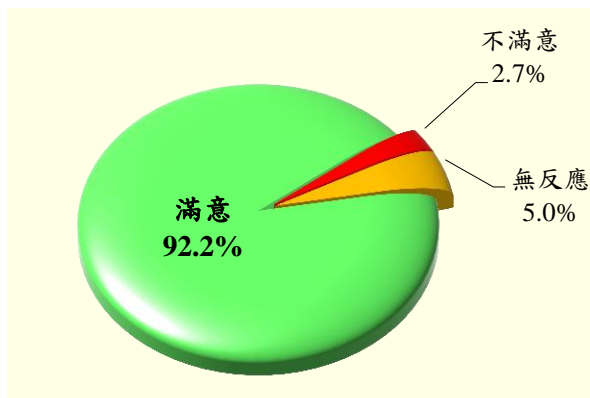


圖 4.15 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

表 4.28 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	39	17.7
滿意	164	74.5
不滿意	6	2.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	5.0
未曾提出建議、申訴或問題	120	-
總計	340	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 4.16 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 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、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。

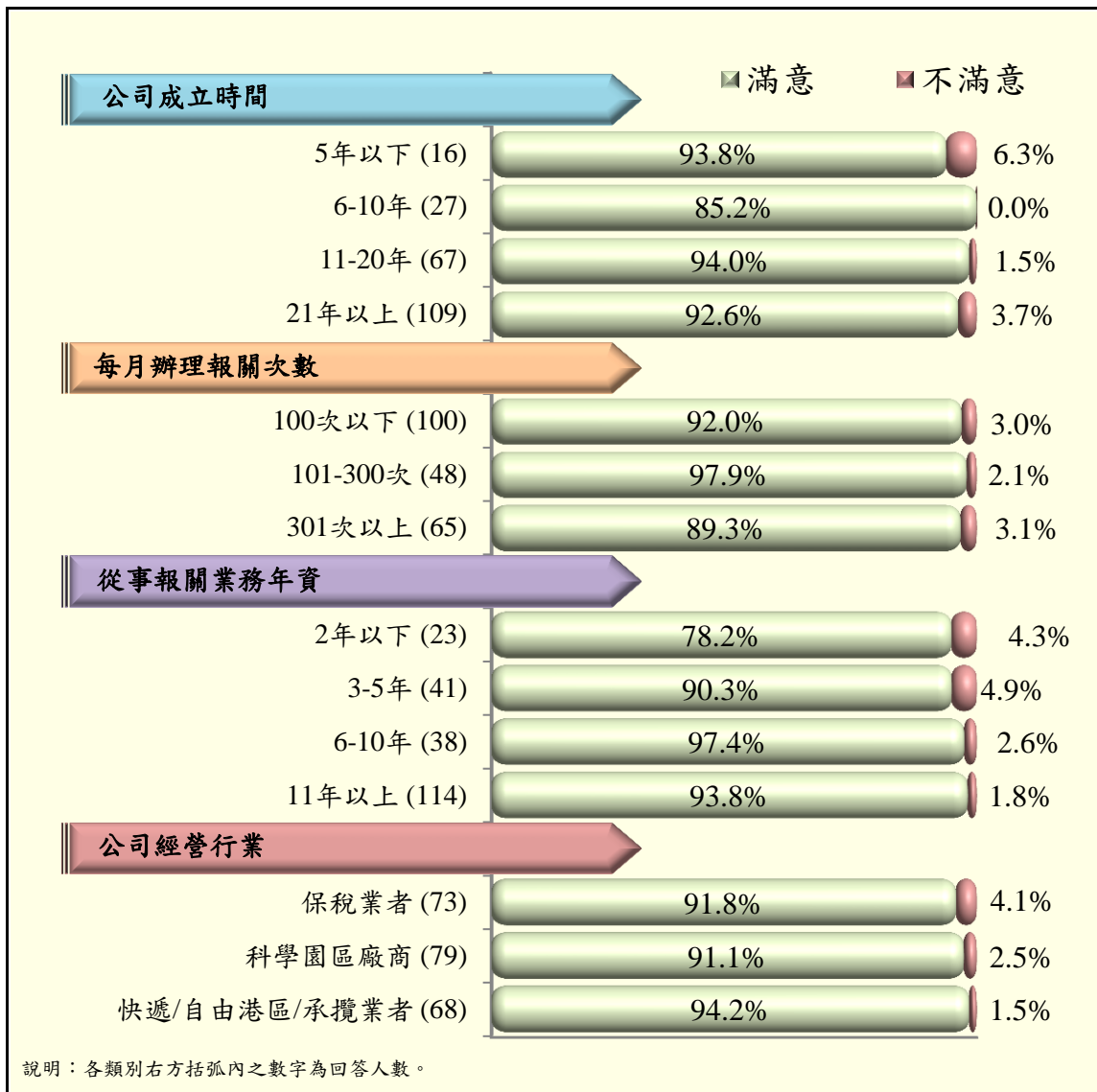


圖 4.16 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

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

表 4.29 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（組）

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	16.7
竹圍分關	1	16.7
松山分關	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 4.30 所示。受訪業者所提出的單位，只有一個為「驗估單位」。

表 4.30 其他通關業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
驗估單位	1	16.7
無反應	5	83.3
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 334 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：

對於本關處理建議、申訴或問題，受訪業者感到不滿意的原因，如表 4.31 所示。受訪業者所提出的原因為：「遇到問題，關員推給總署、總署再推回給關員」、「提出食品藥物方面的問題，但是沒有解決」、「關於退稅系統的回覆，有不一致的現象」、「對於稅則方面的認定不一致」及「提出新竹舉辦研習場次太少，未獲改善」。

表 4.31 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
遇到問題，關員推給總署、總署再推回給關員	1	16.7
提出食品藥物方面的問題，但是沒有解決	1	16.7
關於退稅系統的回覆，有不一致的現象	1	16.7
對於稅則方面的認定不一致	1	16.7
提出新竹舉辦研習場次太少，未獲改善	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 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

### 三、對本關所提出的具體意見及建議事項

#### 1. 調查分析結果：

其他通關業者對於臺北關所提出之具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。其他的意見如表 4.32 所列。

表 4.32 其他通關業者對本關所提出的具體意見及建議事項

項目內容	回答人數	百分比
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.3
加強關員的服務態度	1	0.3
進出口資料網站接收必須跟臺北關貿購買系統，無法承擔費用	1	0.3
報單修改流程會拖很久，希望加快速度	1	0.3
申訴管道不夠透明	1	0.3
希望出口驗貨的速度能再加快	1	0.3
承攬案校正申請書所載需備齊文件不夠詳細，以致遭到退件	1	0.3
出口的推廣貿易費，希望比照進口，也能夠線上扣繳	1	0.3
將報關業者繕打錯誤的補正流程予以合理簡化	1	0.3
網站盡量簡單明瞭	1	0.3
加快通關速度及效率	1	0.3
報關案件如有出錯情形，希望可以有人協助處理	1	0.3
多在新竹地區舉辦研習會場次	1	0.3
驗估單位詢問的問題已涉及公司商業機密	1	0.3
良好服務可帶來進出口的順暢，讓台灣更有競爭力	1	0.3
建議增開交通車或巡迴巴士的班次	1	0.3
進口稅金金額 1 元，是否可以不徵收	1	0.3
都很好，不用改善	121	35.6
無反應	198	58.2
總計	340	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 4.33 所示。受訪業者所提出的單位為：「業務二組」、「快遞機放組」、「竹圍分關」、「松山分關」及「業務二組新竹業務課」。

表 4.33 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	9.5
快遞機放組	1	4.8
竹圍分關	1	4.8
松山分關	1	4.8
業務二組新竹業務課	1	4.8
無針對特定單位	10	47.6
無反應	5	23.8
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

其次，在「課或股」級別的單位方面，如表 4.34 所示。受訪業者並沒有提出明確的單位。

表 4.34 其他通關業者對本關提出意見及建議事項所針對的單位（課或股）

項目內容	回答人數	百分比
無反應	21	100.0
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

## 伍、入出境旅客之調查結果分析

### 一、對本關洽公環境之滿意度

#### 1. 調查分析結果：

除了 34 位受訪旅客表示沒有印象之外，其餘 1,045 位受訪旅客中，如表 5.1 及圖 5.1 的調查結果所示，有 97.5% 的旅客對於本關海關服務櫃檯「洽公環境」（如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處）傾向滿意（46.7% 為非常滿意，50.8% 為還算滿意）；有 2.3% 的旅客傾向不滿意（0.2% 為非常不滿意，2.1% 為不太滿意）；另有 0.2% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

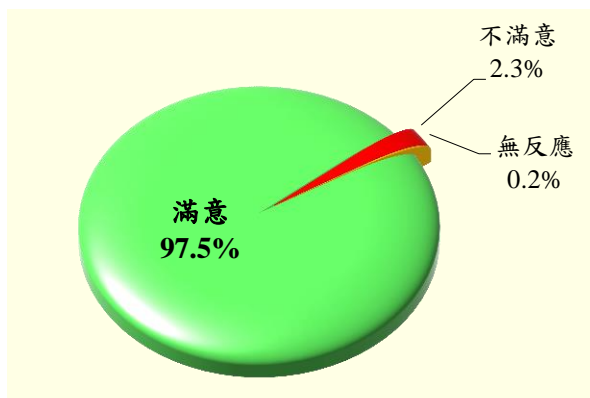


圖 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

表 5.1 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	488	46.7
滿意	531	50.8
不滿意	22	2.1
非常不滿意	2	0.2
無反應	2	0.2
無印象	34	-
總計	1079	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無印象」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見圖 5.2 及附錄三表 C.3-1)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

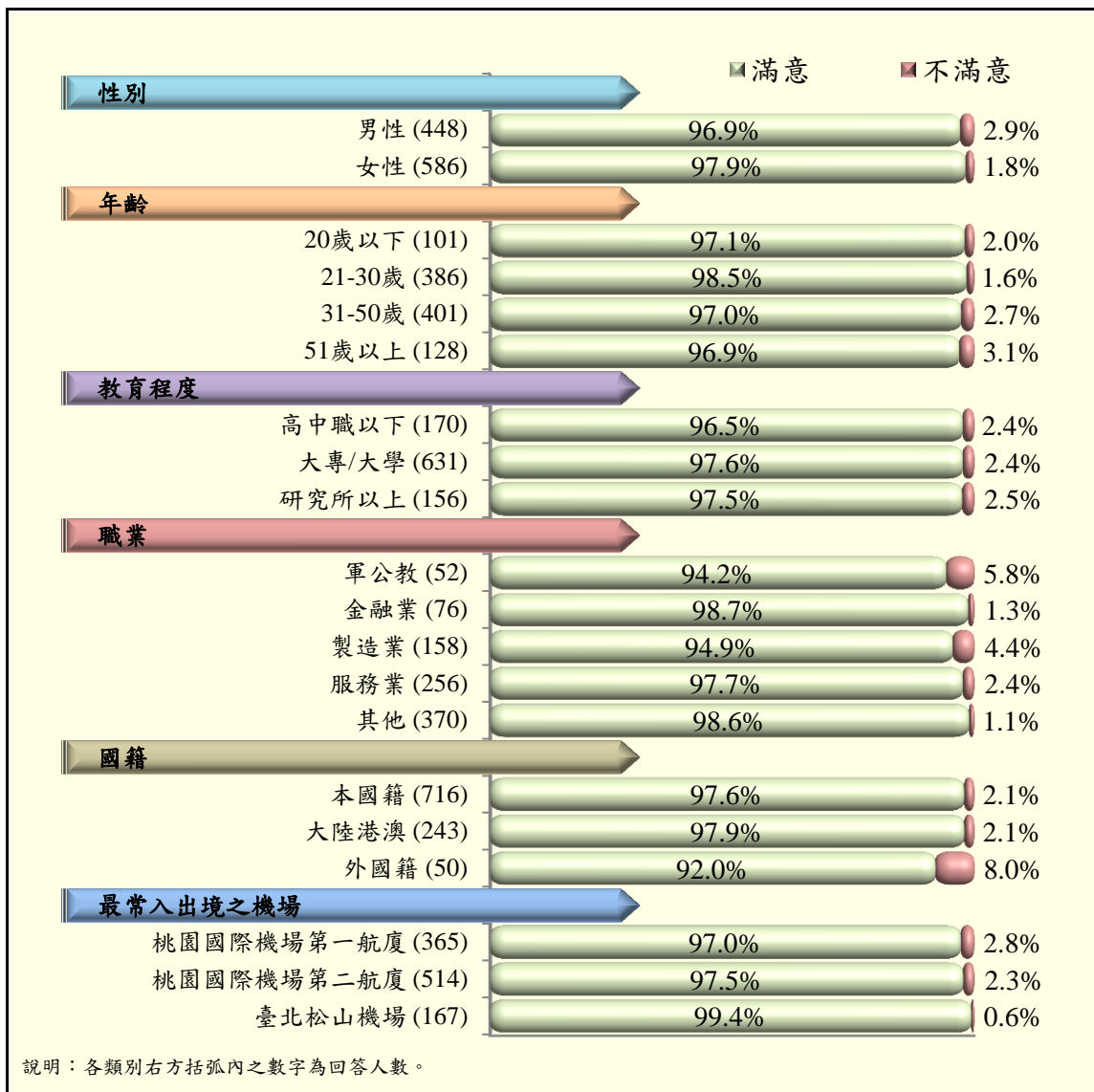


圖 5.2 「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意處所：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的處所，如表 5.2 所示。受訪旅客所提出的處所為：「出境服務檯」、「入境行李檢查檯」及「海關課稅處」。

表 5.2 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的處所

項目內容	回答人數	百分比
出境服務檯	8	33.3
入境行李檢查檯	7	29.2
海關課稅處	2	8.3
無反應	7	29.2
總計	24	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,055 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 24 人。

#### 4. 不滿意原因：

對於「海關服務櫃檯的洽公環境」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.3 所示。受訪旅客所提出的原因為：「整潔程度」、「速度慢；時間太長」、「硬體設備可再加強」、「混亂」、「標示不清」、「沒有公用電話可使用」、「肉品檢查排隊人多，未有效規劃」及「漏蓋章」。

表 5.3 受訪旅客對「海關服務櫃檯的洽公環境」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度	4	16.7
速度慢；時間太長	2	8.3
硬體設備可再加強	1	4.2
混亂	1	4.2
標示不清	1	4.2
沒有公用電話可使用	1	4.2
肉品檢查排隊人多，未有效規劃	1	4.2
漏蓋章	1	4.2
無反應	12	50.0
總計	24	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,055 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 24 人。

## 二、對本關同仁各項服務之滿意度

### (一)「服務禮儀」方面

#### 1. 調查分析結果：

除了 16 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 1,063 位受訪旅客中，如表 5.4 及圖 5.3 的調查結果所示，有 98.3% 的旅客對於本關海關關員的「服務禮儀」傾向滿意（49.6% 為非常滿意，48.7% 為還算滿意）；有 1.4% 的旅客傾向不滿意（0.3% 為非常不滿意，1.1% 為不太滿意）；另有 0.3% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

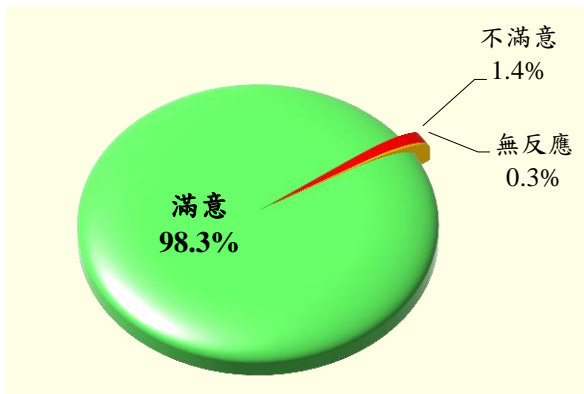


圖 5.3 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

表 5.4 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	527	49.6
滿意	518	48.7
不滿意	12	1.1
非常不滿意	3	0.3
無反應	3	0.3
無此經驗	16	-
總計	1079	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 5.4 及附錄三表 C.3-2)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為女性、年齡為 51 歲以上、教育程度為無差異、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

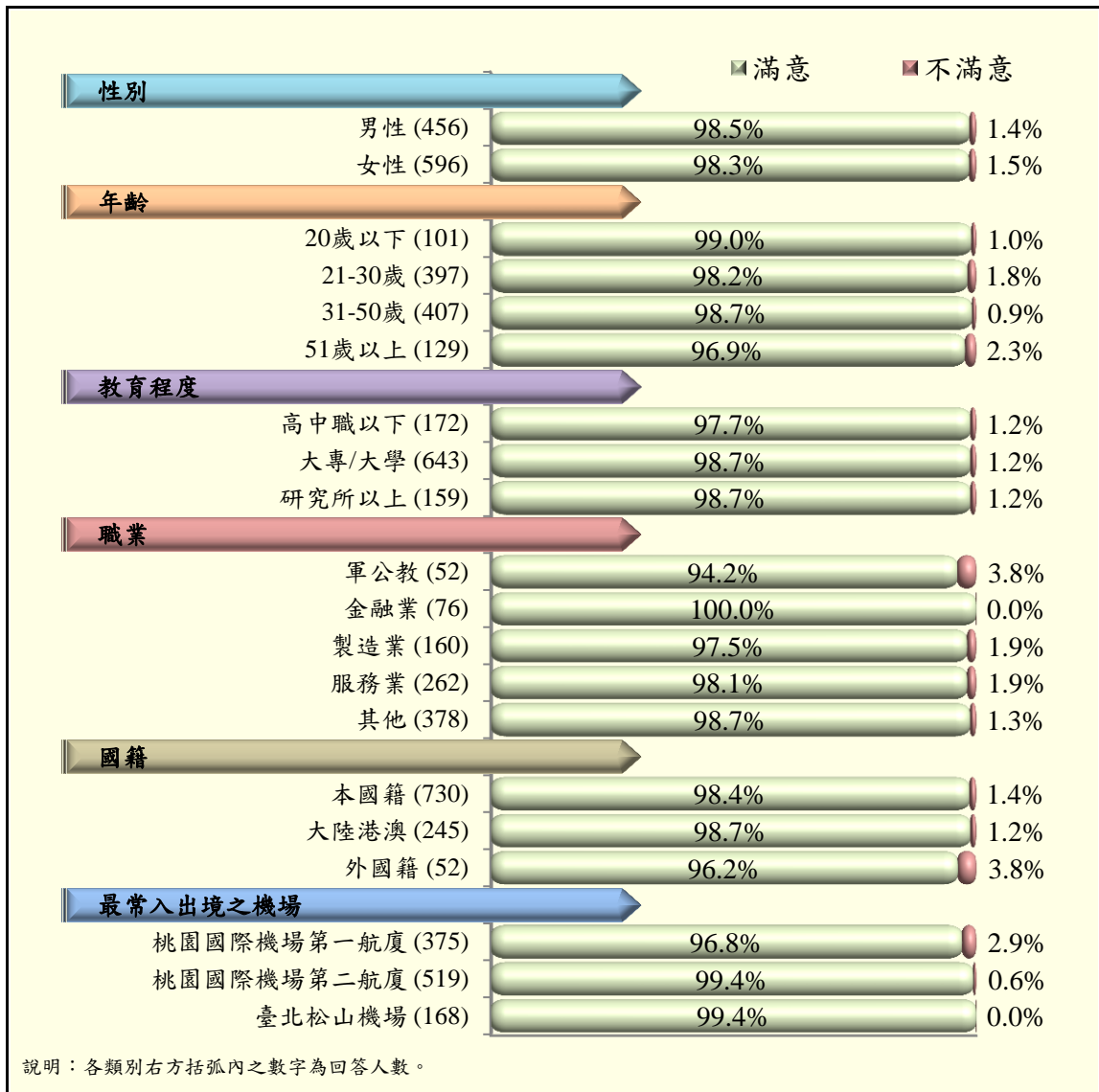


圖 5.4 「本關海關關員的服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.5 所示。受訪旅客所提出的對象為：「入境行李檢查關員」、「海關出境服務檯關員」及「海關課稅處關員」。

表 5.5 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	3	20.0
海關出境服務檯關員	2	13.3
海關課稅處關員	1	6.7
無反應	9	60.0
總計	15	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,064 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

### 4. 不滿意原因：

對於「本關海關關員的服務禮儀」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.6 所示。受訪旅客所提出的原因為：「關員動作粗魯、態度隨便」、「有疑問時，關員未能耐心解說」、「沒笑臉、少問候」及「態度可再親切一點，多點微笑」。

表 5.6 受訪旅客對「本關海關關員的服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
關員動作粗魯、態度隨便	6	40.0
有疑問時，關員未能耐心解說	4	26.7
沒笑臉、少問候	1	6.7
態度可再親切一點，多點微笑	1	6.7
無反應	3	20.0
總計	15	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,064 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

## (二)「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面

### 1. 調查分析結果：

除了 303 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 776 位受訪旅客中，如表 5.7 及圖 5.5 的調查結果所示，有 98.5%的旅客對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀傾向滿意（49.7%為非常滿意，48.8%為還算滿意）；有 0.9%的旅客傾向不滿意（0.9%為不太滿意）；另有 0.5%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

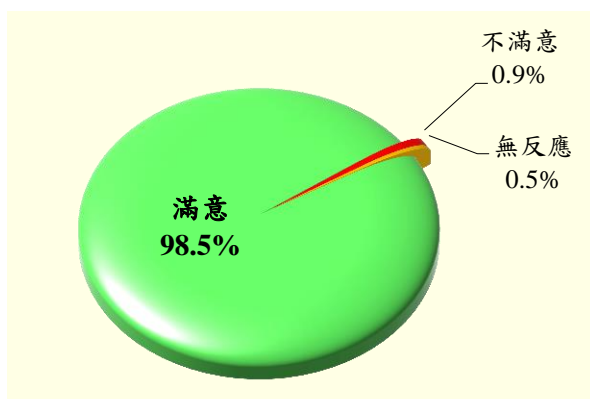


圖 5.5 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度

表 5.7 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	386	49.7
滿意	379	48.8
不滿意	7	0.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	0.5
無此經驗	303	-
總計	1079	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 5.6 及附錄三表 C.3-3)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為無差異、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以以上、職業為軍公教、國籍為本國籍、最常在臺北松山機場入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

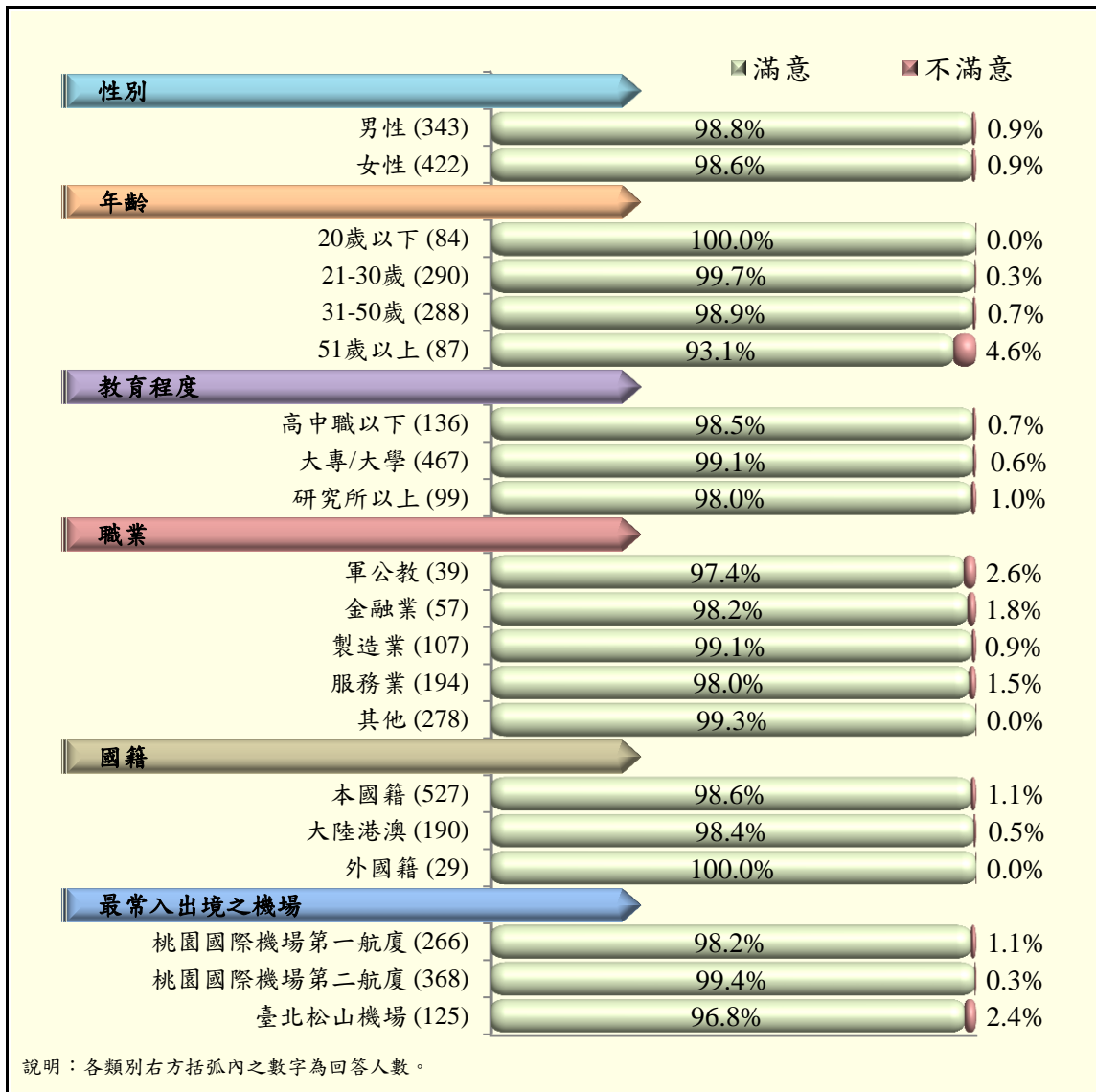


圖 5.6 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意專線：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的專線，如表 5.8 所示。受訪旅客所提出的專線為：「桃園國際機場第一航廈」、「臺北松山機場」及「桃園國際機場第二航廈」。

表 5.8 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的專線

項目內容	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	2	28.6
臺北松山機場	2	28.6
桃園國際機場第二航廈	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### 4. 不滿意原因：

對於「海關為民服務專線」的電話服務禮儀，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.9 所示。受訪旅客所提出的原因為：「電話常轉接」及「口氣不佳」。

表 5.9 受訪旅客對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
電話常轉接	4	57.1
口氣不佳	3	42.9
總計	7	100.0

說明：有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(三)「服務專業性」方面

1. 調查分析結果：

除了 78 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 1,001 位受訪旅客中，如表 5.10 及圖 5.7 的調查結果所示，有 98.8% 的旅客對於本關海關關員的「服務專業性」傾向滿意(48.6%為非常滿意，50.2%為還算滿意);有 0.7% 的旅客傾向不滿意(0.7%為不太滿意);另有 0.5% 的旅客沒有表達明確的意見(無反應)。

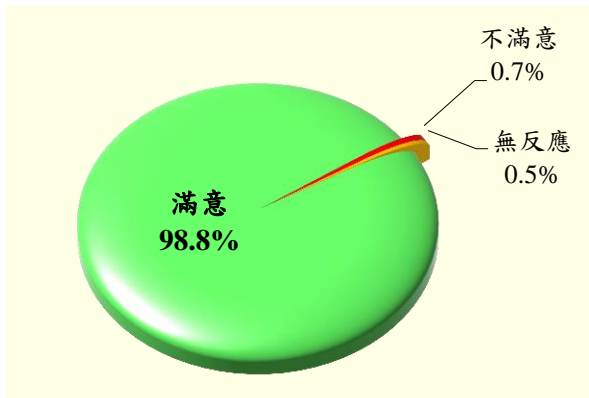


表 5.10 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	486	48.6
滿意	503	50.2
不滿意	7	0.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	0.5
無此經驗	78	-
總計	1079	100.0

圖 5.7 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」的滿意程度

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 5.8 及附錄三表 C.3-4)，無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為無差異、年齡為 51 歲以上、教育程度為大專/大學及研究所以上、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

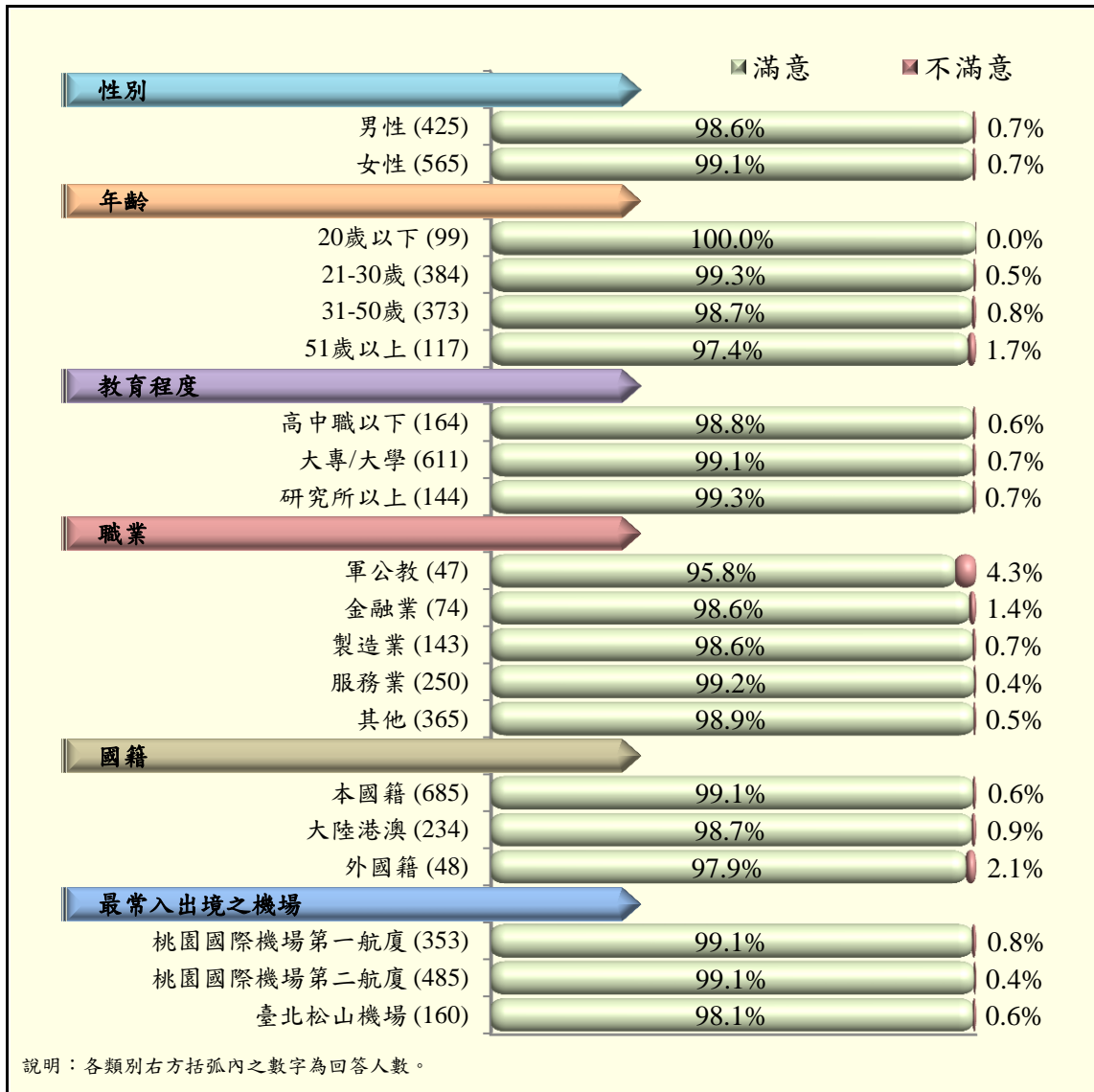


圖 5.8 「本關海關關員的服務專業性」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意對象：

對於「本關海關關員的服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.11 所示。受訪旅客所提出的對象為：「海關出境服務檯關員」、「入境行李檢查關員」及「海關課稅處關員」。

表 5.11 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	3	42.9
入境行李檢查關員	1	14.3
海關課稅處關員	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### 4. 不滿意原因：

對於「本關海關關員的服務專業性」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.12 所示。受訪旅客所提出的原因為：「態度不耐煩」及「有點鬆散」。

表 5.12 受訪旅客對「本關海關關員的服務專業性」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
態度不耐煩	1	14.3
有點鬆散	1	14.3
無反應	5	71.4
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

(四)「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面

1. 調查分析結果：

除了 194 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 885 位受訪旅客中，如表 5.13 及圖 5.9 的調查結果所示，有 98.5%的旅客對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」傾向滿意（47.3%為非常滿意，51.2%為還算滿意）；有 0.8%的旅客傾向不滿意（0.8%為不太滿意）；另有 0.7%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

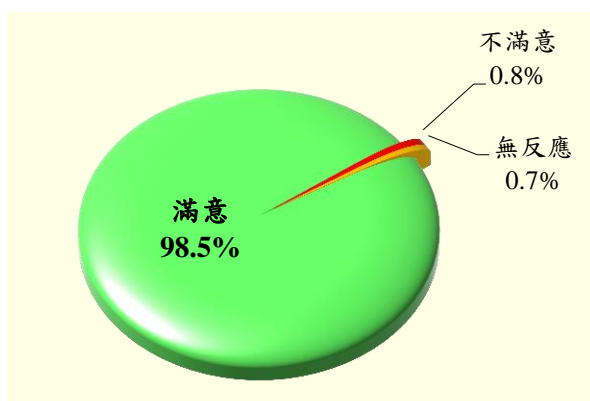


表 5.13 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	419	47.3
滿意	453	51.2
不滿意	7	0.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	0.7
未曾提出問題	194	-
總計	1079	100.0

圖 5.9 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度

說明：本圖表之百分比是扣除「未曾提出問題」後的計算結果。

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.10 及附錄三表 C.3-5），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為無差異、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

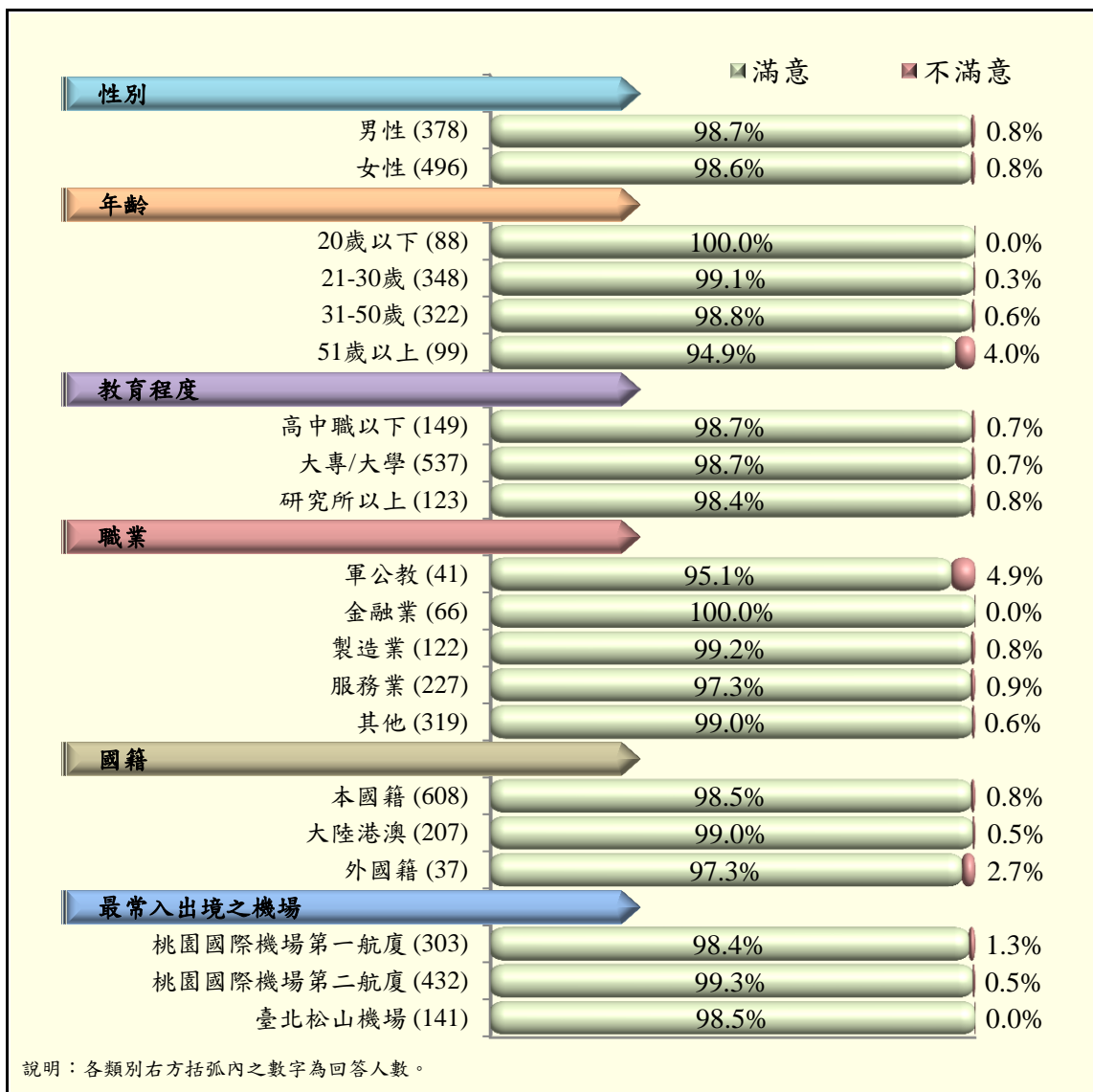


圖 5.10 「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意對象：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的對象，如表 5.14 所示。受訪旅客所提出的對象為：「入境行李檢查關員」、「海關出境服務檯關員」及「海關課稅處關員」。

表 5.14 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的對象

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	1	14.3
海關出境服務檯關員	1	14.3
海關課稅處關員	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### 4. 不滿意原因：

對於海關服務關員的「解決問題能力、意見回應與改善程度」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.15 所示。受訪旅客所提出的原因，只有一個為：「外語能力不足」。

表 5.15 受訪旅客對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
外語能力不足	1	14.3
無反應	6	85.7
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## (五)「整體服務」方面

## 1. 調查分析結果：

如表 5.16 及圖 5.11 的調查結果所示，有 98.5%的旅客對於本關所提供的旅客行李入出境通關服務之「整體服務」傾向滿意（43.7%為非常滿意，54.8%為還算滿意）；有 0.6%的旅客傾向不滿意（0.6%為不太滿意）；另有 0.9%的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

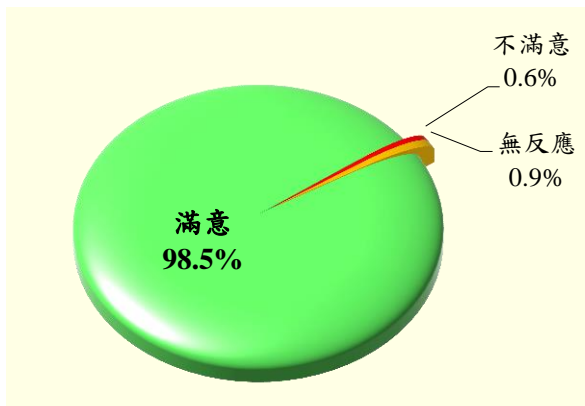


圖 5.11 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

表 5.16 受訪旅客對本關「整體服務」的滿意程度

項目	次數	百分比
非常滿意	471	43.7
滿意	591	54.8
不滿意	7	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	10	0.9
總計	1079	100.0

## 2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.12 及附錄三表 C.3-9），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為女性、年齡為 31-50 歲、教育程度為大專/大學、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

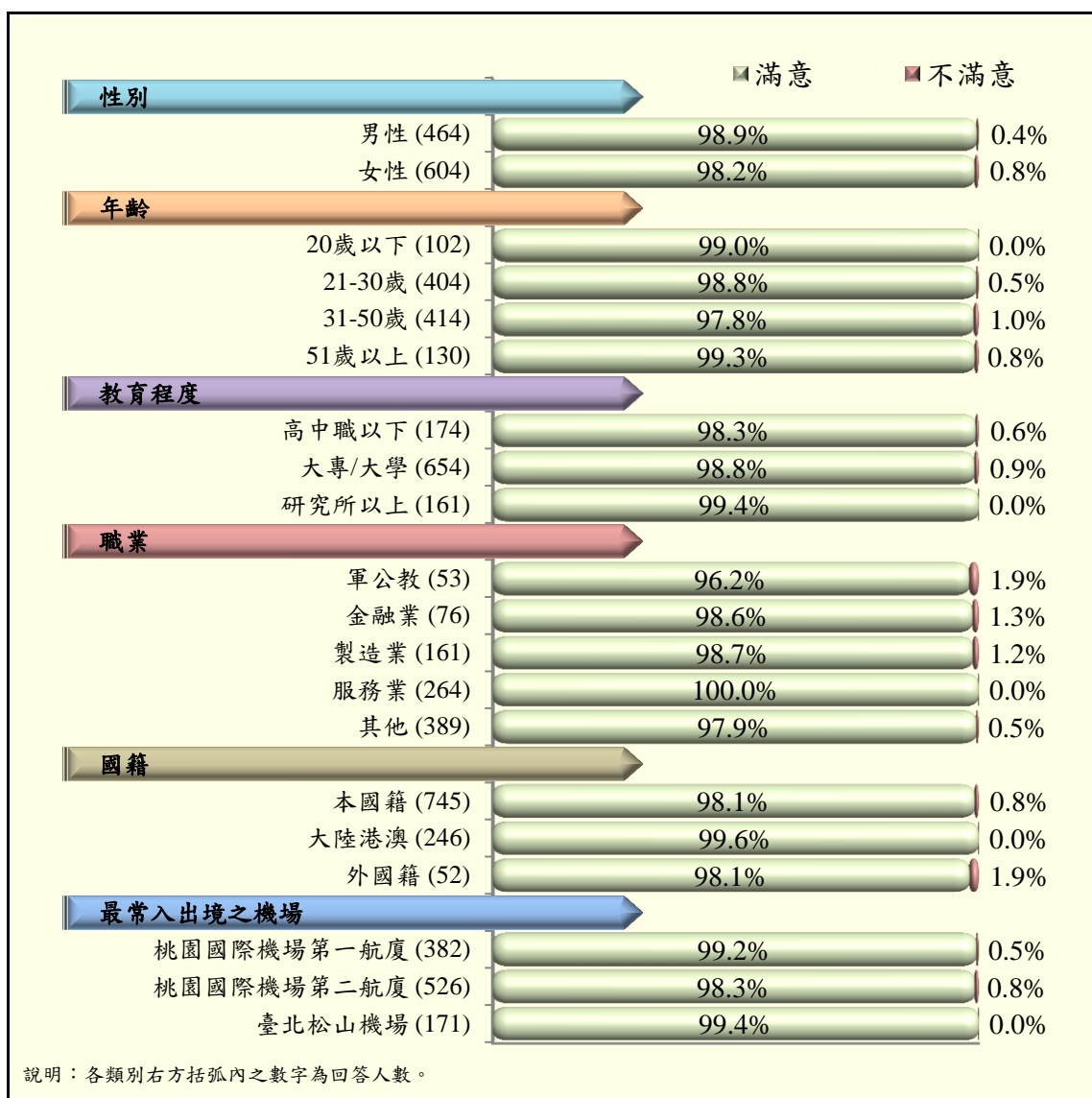


圖 5.12 本關「整體服務」滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意原因：

對於本關「整體服務」，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.17 所示。受訪旅客所提出的原因為：「遇到會摔行李的人員」、「動作太慢」、「太慢」、「態度不佳」及「服務態度及儀容方面」。

表 5.17 受訪旅客對本關「整體服務」不滿意的原因

項目內容	回答人數	百分比
遇到會摔行李的人員	1	14.3
動作太慢	1	14.3
太慢	1	14.3
態度不佳	1	14.3
服務態度及儀容方面	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

### 三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

#### (一)「海關資訊網站服務措施」方面

##### 1. 調查分析結果：

除了 320 位受訪旅客表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 759 位受訪旅客中，如表 5.18 及圖 5.13 的調查結果所示，有 94.1% 的旅客對於本關海關資訊網站服務措施傾向滿意（37.2% 為非常滿意，56.9% 為還算滿意）；有 1.4% 的旅客傾向不滿意（1.4% 為不太滿意）；另有 4.5% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

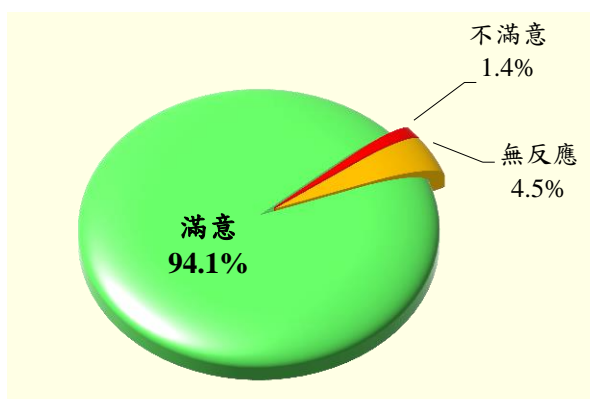


圖 5.13 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度

表 5.18 受訪旅客對「海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	282	37.2
滿意	432	56.9
不滿意	11	1.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	34	4.5
無使用經驗	320	-
總計	1079	100.0

說明：本圖表之百分比是扣除「無使用經驗」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.14 及附錄三表 C.3-7），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。此外，性別為男性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為軍公教、國籍為外國籍、最常在桃園國際機場第二航廈入出境者，不滿意的比例較其他同類特徵為高。

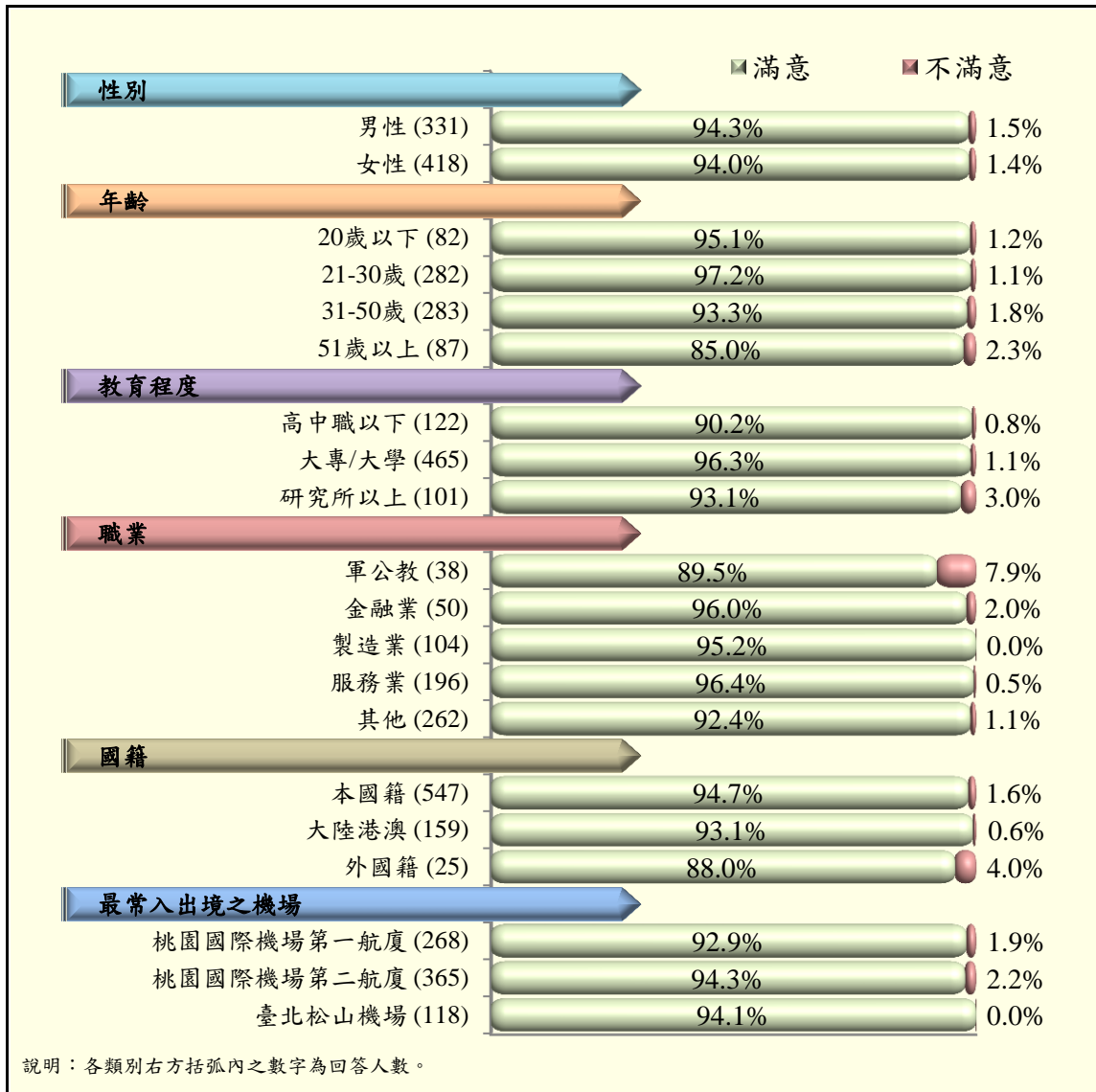


圖 5.14 「海關資訊網站服務措施」的滿意度之交叉分析結果

### 3. 不滿意項目：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的項目，如表 5.19 所示。受訪旅客所提出的原因為：「貨物通關資訊」、「網站搜尋功能」、「旅客通關資訊」、「資訊公開」及「常見問答」。

表 5.19 受訪旅客對「海關資訊網站服務措施」不滿意的項目

項目內容	回答次數	百分比
貨物通關資訊	4	36.4
網站搜尋功能	3	27.3
旅客通關資訊	2	18.2
資訊公開	1	9.1
常見問答	1	9.1
無反應	3	27.3
總計	14	127.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

3.本題是複選題，故回答次數 14 會超過有效回答人數的 11 人。

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

#### 4. 不滿意原因：

對於海關資訊網站服務措施，受訪旅客感到不滿意的原因，如表 5.20 所示。受訪旅客所提出的原因為：「不夠友善；不夠便利」、「能否攜帶入境的物品內容不夠詳細」、「流程說明太多專業術語」及「不夠淺顯易懂」。

表 5.20 受訪旅客對「海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
不夠友善；不夠便利	1	9.1
能否攜帶入境的物品內容不夠詳細	1	9.1
流程說明太多專業術語	1	9.1
不夠淺顯易懂	1	9.1
無反應	7	63.6
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

#### 5. 想取得的資訊：

對於海關資訊網站，受訪旅客想取得的資訊，如表 5.21 所示。受訪旅客所提出的資訊為：「希望網站增加專人答詢的服務」及「禁運品的相關資訊」。

表 5.21 受訪旅客對海關資訊網站之想取得的資訊

項目內容	回答人數	百分比
希望網站增加專人答詢的服務	1	9.1
禁運品的相關資訊	1	9.1
無反應	9	81.8
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## (二)「海關提供之通關資訊」方面

## 1. 調查分析結果：

除了 109 位受訪旅客表示不知道有這些通關資訊之外，其餘 970 位受訪旅客中，如表 5.22 及圖 5.15 的調查結果所示，有 97.2% 的旅客傾向認為海關提供之通關資訊對於通關是有幫助的（45.1% 為非常有幫助，52.1% 為還算有幫助）；有 2.3% 的旅客傾向認為沒有幫助（2.3% 為不太有幫助）；另有 0.6% 的旅客沒有表達明確的意見（無反應）。

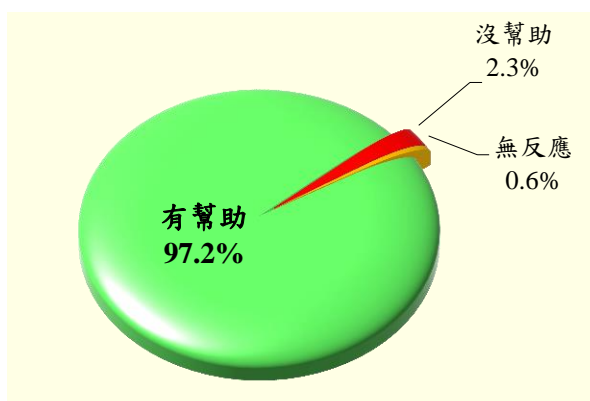


表 5.22 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

項目	次數	百分比
非常有幫助	437	45.1
還算有幫助	505	52.1
不太有幫助	22	2.3
完全沒幫助	0	0.0
無反應	6	0.6
不知有這些通關資訊	109	-
總計	1079	100.0

圖 5.15 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度

說明：本圖表之百分比是扣除「不知有這些通關資訊」後的計算結果。

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 5.16 及附錄三表 C.3-8），無論是在性別、年齡、教育程度、職業及國籍的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。此外，性別為女性、年齡為 51 歲以上、教育程度為研究所以上、職業為軍公教、國籍為本國籍、最常在桃園國際機場第一航廈入出境者，認為沒有幫助的比例較其他同類特徵為高。

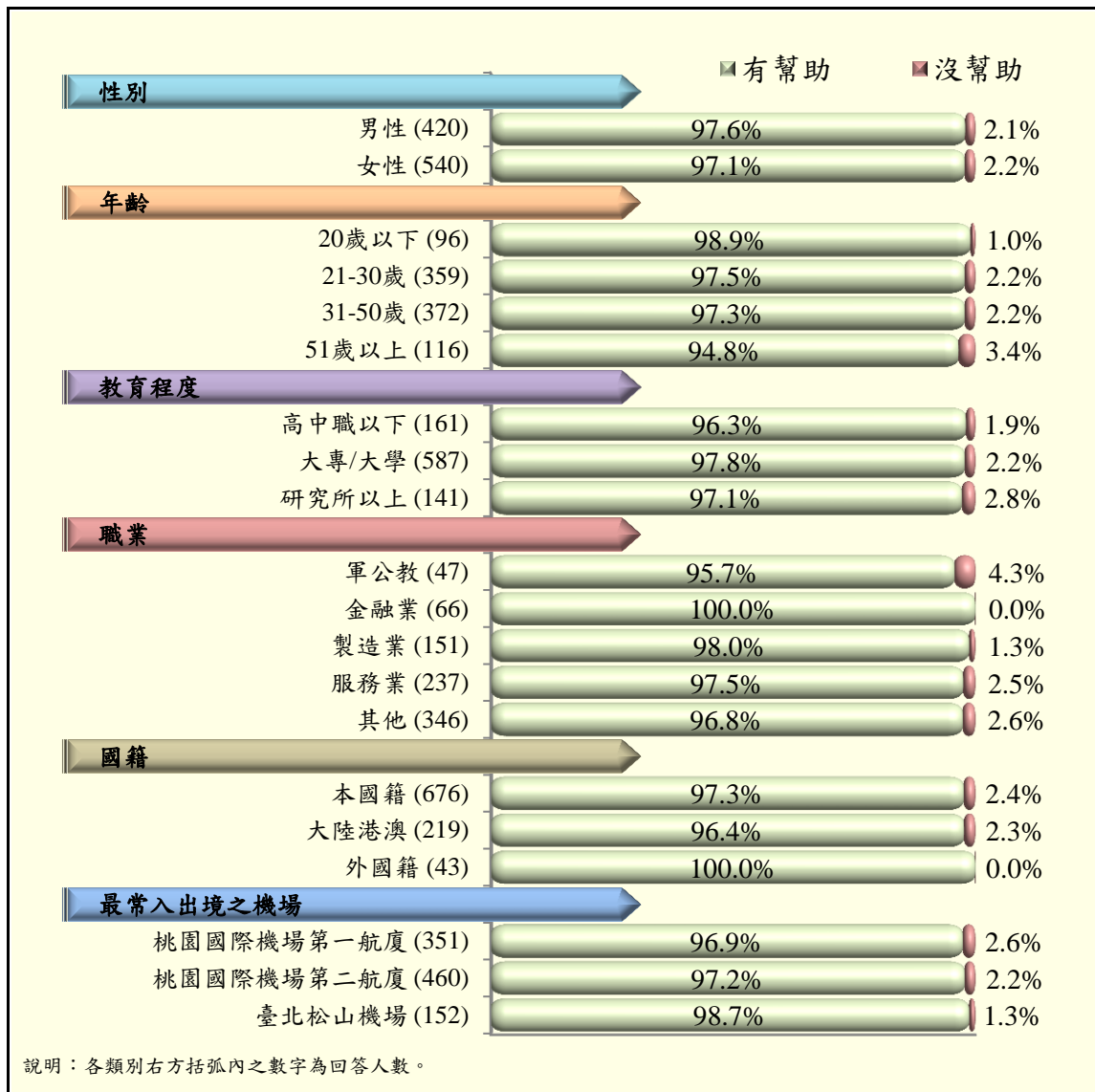


圖 5.16 「海關提供之通關資訊」對通關幫助程度之交叉分析結果

### 3. 認為沒有幫助的原因：

對於海關所提供之通關資訊，受訪旅客認為沒有幫助的原因，如表 5.23 所示。受訪旅客所提出的原因為：「解答不明確」、「內容未更新」、「字太小，不夠明顯」、「看不懂繁體中文」、「更明顯的圖及文字」、「出口至櫃檯沒有指示說明」、「稍微不明顯」、「多數人會把文宣資訊丟掉」及「沒找到要找的問題」。

表 5.23 受訪旅客認為「海關提供之通關資訊」沒有幫助的原因

項目內容	回答人數	百分比
解答不明確	8	36.4
內容未更新	1	4.5
字太小，不夠明顯	1	4.5
看不懂繁體中文	1	4.5
更明顯的圖及文字	1	4.5
出口至櫃檯沒有指示說明	1	4.5
稍微不明顯	1	4.5
多數人會把文宣資訊丟掉	1	4.5
沒找到要找的問題	1	4.5
無反應	6	27.3
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,057 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

### 4. 想詢問的問題：

對於海關所提供之通關資訊，受訪旅客想詢問的問題，如表 5.24 所示。受訪旅客並沒有提出明確的問題。

表 5.24 受訪旅客對海關提供通關資訊之想詢問的問題

項目內容	回答人數	百分比
無反應	22	100.0
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,057 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

## (三)「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面

調查分析結果：

對於入境所攜帶的物品，如果有任何疑問的時候，受訪旅客主要是透過哪些方式和管道來獲得解答或相關資訊？調查結果如表 5.25 所示。前 4 項依序為：1.「海關網站」(50.2%)，2.「其他網站」(30.0%)，3.「詢問航空公司」(27.1%)，4.「詢問旅行社領隊」(23.5%)。其餘的項目則較少，回答次數都在 140 以下，百分比在 13% 以下。

表 5.25 受訪旅客對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道

項目內容	回答次數	百分比
海關網站	542	50.2
其他網站	324	30.0
詢問航空公司	292	27.1
詢問旅行社領隊	254	23.5
「中華民國海關申報單」上的說明	136	12.6
檢查檯前法令宣導板	107	9.9
海關印製宣導手冊	79	7.3
詢問親朋好友	7	0.6
詢問海關或機場人員	2	0.2
無反應	50	4.6
總計	1793	166.2

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本題是複選題，故回答次數 1,793 會超過有效回答人數的 1,079 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,079 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

#### 四、對本關所提出的具體意見及建議事項

##### 調查分析結果：

受訪旅客對於臺北關在入出境通關方面所提出之具體意見及建議事項，這些的意見或建議的詳細內容如表 5.26 所列。

表 5.26 受訪旅客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
建議及意見部分	希望能加快速度以縮短時間；時間太長	3	0.3
	到達行李速度需加快；拿行李太慢；取行李時間久	3	0.3
	若有疑問行李，先與旅客說明再拿出東西重檢	2	0.2
	休憩用座椅不足	2	0.2
	可以多點微笑	1	0.1
	動作太慢	1	0.1
	多加指引	1	0.1
	服務人員不足，排隊時間長	1	0.1
	攜帶豬肉禁令的罰金過重，且相關宣傳不足	1	0.1
	對檢疫犬的態度好一點	1	0.1
	應在出境處提醒國人回國時要注意的事項	1	0.1
	退稅方面的指引可以更多些	1	0.1
	需加強檢驗，不要等某個國家爆出疫情才加強	1	0.1
	指示能再明白一點	1	0.1
	增加機場內 ATM 的設置數量	1	0.1
	效率可以再提升	1	0.1
	弄不清楚單一物件攜帶回國時，可以不用申報的數量	1	0.1
	如果可以在網路進行申報會更有效率	1	0.1
	機場內的書店難找	1	0.1
	更嚴格審查	1	0.1
	希望能提高申報金額	1	0.1
	提高檢測頻率	1	0.1
	入境處關員對機組人員的態度再友善一點	1	0.1
可以小心一點	1	0.1	
不知入出境不能攜帶超過一萬美金的申報制度	1	0.1	
行李檢查時設停止線以確實檢查	1	0.1	
鼓勵部分	很好；很棒；很滿意；不錯	28	2.6
	加油；繼續努力；繼續提升品質；要做的更棒	13	1.2
	辛苦了；謝謝服務	9	0.8
	快速通關很棒	1	0.1
	臺灣的海關服務與其他國家相比，是很有效率的	1	0.1
無建議	129	12.0	
無反應	866	80.3	
總計	1079	100.0	

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## 陸、民眾反映建議辦理情形

## 一、業者部分（報關業者及其他通關業者）

表 6.1 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【業者部分】

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
1	請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度）是否滿意？	<p>◎不滿意處所：通關大樓</p> <p>◎不滿意原因：一樓大廳燈光比較暗。</p>	經檢視目前服務檯、一樓快遞機放組徵稅課櫃檯、臺銀櫃檯 ATM，收發櫃檯均增有充足光線，其他區域為儘量達到政府節電需求故減少電燈數目。
2	請問您對本關洽公設施（即硬體服務設施）是否滿意？	<p>◎不滿意處所：通關大樓</p> <p>◎不滿意原因： 1. 電腦查詢經常當機。 2. 冷氣空調不夠冷。</p>	<p>1. 本關設有定期巡檢機制，檢查商民洽公使用電腦查詢機狀況，如發現問題均即排除。業者若使用電腦查詢時發現當機現象，可直接向本關資訊室反映，以即時排除故障。聯絡窗口電話：(03)3934265 分機 464 與 456。</p> <p>2. 依政府機關節約能源規定，空調溫度設定 26 ~ 28°C。</p>
3	請問您至本關臨櫃接洽業務時，對本關承辦人員的「洽公服務禮儀」，是否滿意？	<p>◎效率需要再加強。</p> <p>◎詢問問題時，態度冷淡、愛理不理。</p> <p>◎驗貨送報單速度慢。</p>	<p>本關已加強各種申請案件處理流程及案例分享，以充實同仁業務熟悉度，即時提供洽公商民正確服務。若民眾如遇值勤關員效率不佳，建請立即向當班主管反映。</p> <p>本關已加強同仁服務熱誠及禮貌教育，民眾如遇值勤關員態度不佳，建請立即向當班主管反映。</p> <p>本關已請同仁加強改進。</p>


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
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？	◎不同承辦人員要求的進口文件都不一樣。	本關目前均定期實施教育訓練，業務單位並利用內部研討會，分享資訊及案例研討，以強化屬員關務知識技能，以期縮小經驗差距，提供民眾更優質的服務。
		◎關員的專業程度不一致。	我國海關基於防弊考量，設有輪調制度，此一制度造成不同資歷經關員，對於業務熟悉度不一致。為提升關員專業度，本關將持續定期舉辦在職訓練及型塑學習課程，並鼓勵同仁運用知識共享平台，以增進關員知能及熟稔相關法令規定。
		◎對法令的專業度不足，無法即時處理問題。	各單位將持續辦理在職訓練、定期召開內部研討會，分享資訊及案例研討，以提升同仁對於法規之熟稔程度。
		◎對稅則認定太死板，處理不符時宜。	為提升關員對於稅則認定之專業知能，將持續辦理在職訓練，並利用型塑學習課程分享稅則歸列案例。
		◎驗貨完，後續還要補件提供目錄文件。	因部分貨物資訊於驗貨時尚無法判定，為正確歸列稅則號別及確保國課，尚需進口人檢附相關型錄以供審核，如造成不便，尚請見諒。
		◎新人較多，專業知識不足。	本關將持續要求新進人員熟讀法規及工作手冊，並鼓勵同仁參加各項訓練，業務執行尚有疑義時可多向資深關員請教。
		◎查緝人員專業度不足，跟業者解釋不清楚。	本關除定期舉辦在職訓練，加強查緝人員專業度訓練外，對新進人員則由資深關員進行輔導訓練，期能於最短期間了解相關業務。
		◎職務代理人不夠專業。	將持續藉由業務單位定期教育訓練及召開內部研討會，以分享資訊並增進同仁間職務代理專業性。



項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
5	請問您對本關人員電話服務禮儀是否滿意？	<p>◎電話常轉接。</p> <p>◎總機常在通話中。</p>	<p>本關所轄辦公室正常情況下都有同仁留守處理公務，電話常轉接可能因忙線所致，將持續加強電話服務禮儀，並向同仁宣導告知來電民眾承辦人目前不在或忙線，並留下電話，稍後由承辦人回電。</p> <p>總機常在電話中係因忙線所致，如遇忙線情形尚請民眾耐心等待。</p>
6	請問您對本關處理您的建議、申訴或問題，是否感到滿意？	<p>◎申訴都沒有回復。</p> <p>◎實名認證制度使驗貨比例及收費的成本都提高。</p> <p>◎反映的放行速度一直沒改善。</p>	<p>本關對於民眾申訴案件皆按相關規定辦理並儘速處理，對電郵或來文詢問事項，將持續控管並於限辦日期內回復。</p> <p>1.依現行報關委任規定，報關業者受委託報關，須取得進口人出具之報關委任書正本及身分證正反面影本。惟民眾擔心個資洩露，多不願提供報關委任文件，致海關因無法查證實際進口人，致貨物通關延滯或因報關業者無法提供委任書遭受處分。</p> <p>2.實名認證制度藉由行動數位身分驗證進行申報身分識別及報關委任，不僅保護民眾個資，亦可降低快遞報關業者取得及保存報關委任紙本文件成本，並降低受罰風險。</p> <p>3.目前實名認證委任抽核案件是於現行查驗比率所篩選為應驗(C3)貨物中進行抽核，並無驗貨比率提高之情形。</p> <p>本關辦理一般及快遞進口貨物通關，驗估人員均依各類報單簽審規定核估放行。為加速通關放行速度，將利用各類宣導會輔導報關業者注意稅則應申報要項，以提升申報正確性，並持續加強同仁教育訓練，提升稅則核估專業性。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎提出食品藥物方面的問題，但是沒有解決。	個人進口食品於限量範圍內，可用免證代碼通關，針對業者於通關時有疑慮情形，已請同仁屆時應儘速以 Q&A 答聯單詢問主管機關衛福部，或請進口人逕洽衛福部申請是否須憑輸入許可證進口，以儘速解決問題。
		◎關於退稅系統的回復，有不一致的現象。	本關將持續加強同仁實務及法規之訓練，增進同仁專業知識。
		◎提出新竹舉辦研習場次太少，未獲改善。	本關位於桃園機場並綜管臺灣北部空運通關業務，因經費及資源有限，於新竹辦理研習場次力有未逮，請業者可就近參加「台灣科學工業園區科學工業同業公會」辦理之相關訓練課程。
		◎遇到問題，驗估單位關員推給總署、總署再推回給關員。	1.關於所述反映事項，主要係因關務署與關區業務職掌不同，權責亦有劃分。關務署負責解決法令規定之疑義或政策規劃相關問題，關區承辦關員於辦理通關時遭遇上述疑義或問題應報署釋示。 2.其餘未涉及法令規定適用疑義問題，本關皆依職權自行處理。
8	請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？	◎C3 驗貨比例及稅金愈來愈高。	經查本關驗貨比例及稅費課徵均依相關作業原則及進口貨物稅則號別辦理，尚無所述情形。
		◎同品項貨品進口稅則會因不同海關認定而修改，致生困擾。	進口人若對進口貨物稅則號別之核定有疑義，可檢具相關型錄說明向海關反映，亦可提前申請稅則預審，以提升通關時效。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
9	請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？	◎放行修改審核速度快一點。	本關審核修改出口報單申報事項係依據「進出口報單申報事項更正作業辦法」及「出口報單申報錯誤情形及審核更正依據表」等相關規定辦理；已向承辦人宣導辦理前開案件，若遇有需進口人或報關業者提供審核所需相關文件之情形應儘速通知，以加速審核時效。
		◎快遞方面的處理程序太慢。	1.本關提醒，請報關業者查明所進出口快遞貨物是否涉有輸出入規定，如是則應事先取得各簽審主管機關輸出入同意文件，並依規定以一般報單確實申報各項資料，以利貨物快速完成通關程序。 2.本關已向同仁宣導應儘速通知進口人或報關業者提供審核所需相關文件。另對於單純為補附貨品型錄或規格文件審核案件，則請同仁先行上網查詢是否有原廠型錄、規格等資訊，以加速通關時效。
		◎關員對出口報單價格的認知與廠商的差異太大。	本關審核進出口貨物價格係依據關稅法等相關規定辦理，如對出口報單價格有疑義或遇有與廠商認知差異太大情形，皆會與廠商說明溝通並請廠商提供相關價格證明文件以供審核。
		◎加強出口驗貨人員的專業知識。	本關持續定期辦理相關教育訓練，另不定時辦理勤前教育或由資深同仁進行經驗及案例分享，以提升驗貨人員專業素養。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
10	請問您對本關資訊網頁服務措施，是否滿意？	◎簽審規定網頁很難進入、稅則網頁不易進入查詢，介面不好用。	為利即時排除問題與改進，建議可於問題發生當下提供實際案例，直接洽詢單一窗口服務中心，由專人提供協助。聯絡資訊：單一窗口服務中心 電話 0800-299-889，傳真(02)25508124 或 e-mail (cpt_helpdesk@mail.sw.nat.gov.tw)。
		◎通關系統穩定性不足，常常當機，希望縮短修復當機的時間，要有電腦當機時的配套作業。	經查通關系統網頁服務係由關務署建置，服務提供均符合資安要求，通關自動化系統服務達到全年 99.6% 以上之可用性。如發生當機時均可於一定時間內恢復，若無法恢復者則按「貨物通關自動化實施辦法」第 23 條規定，得改以書面人工作業方式辦理，相關配套行之有年，應符所需。
		◎對搜尋功能不滿意： 1. 網頁搜尋不到，影響進口時間，希望有客服可以解決當下問題。 2. 網頁太複雜，不好搜尋；有些訊息不易查詢。 3. 搜尋的關鍵字功能不佳，導致不易搜尋。	1. 本關網頁提供關鍵字搜尋功能，或可使用首頁上方「網頁導覽」功能可較快找到資料，首頁下方亦有提供服務電話，可直接向本關資訊室反映，聯絡窗口為(03)3934265 分機 461。 2. 找尋資料建議使用關鍵字搜尋功能或首頁上方「網頁導覽」功能，即可較快找到相關資料。 3. 本關網頁除提供關鍵字搜尋功能，亦提供進階搜尋功能，方便民眾進一步搜尋相關資料。如有使用上疑問及建議可直接來電洽詢提供實際案例，俾利本關資訊室改進及排除問題。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎對資訊提供功能不滿意： 1.法規用關鍵字常搜尋不到。 2.盤點時不知道在哪裡可找到資訊。	1.為利於資源向上集中，海關業務相關法規均公開於關務署網頁(路徑： <a href="#">首頁/法令規章/關務法規</a> )，民眾亦可利用全國法規資料庫查詢。 2.盤點相關資訊於本關網頁，請利用「盤點」或「盤存」關鍵字搜尋相關資料。 
		◎對通關資訊提供不滿意： 1.未能第一時間收到資訊通知。 2.新的資訊收不到，希望能收到資訊更新。 3.進口品項目前放行進度的連結很複雜。 4.貨物通關進度跳不出來，希望能取得貨物通關的特殊情況。	1.本關網頁現有即時訊息為「通關即時訊息」，可顯示待處理報關資料之筆數與記錄時間，經查該功能目前顯示正常。 2.除網頁之公示資料，如欲取得本關最新新聞稿等資訊，本關網頁亦提供「訂閱電子報」功能，歡迎多加利用。 3.另「放行進度」及「貨物通關進度」等報關即時回復訊息，現行皆由關港貿單一窗口處理，非屬本關資訊網頁服務措施範疇，建議可於問題發生當下撥打單一窗口服務中心電話(0800-299-889)，亦可傳真(02-25589601)或e-mail(cpt_helpdesk@mail.sw.nat.gov.tw)提供相關問題資料，將有專人負責處理。
		◎網頁頁面換編排，導致找不到資料。	本關網頁設計依循國家發展委員會頒布之「政府網頁服務管理規範」，建議可使用首頁上方「網頁導覽」功能，即可較快找到相關資料。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		<p>◎部分行政命令內容未公開，想查詢也查不到。</p>	<p>1.為利於資源向上集中，海關業務相關法規、行政命令及函釋均公開於關務署及財政部網頁，本關網頁並於首頁/資訊公開/其他資訊公開項下設有連結。</p> <p>2.考量該頁面連結設於網頁內層，過於隱密不利民眾使用，已將法規查詢連結設於網頁首頁明顯處，以利民眾點擊運用。</p> 
		<p>◎臺北關推行無紙化，事實上還是要用紙，更麻煩。</p>	<p>關於無紙化報單部分仍需紙本之情形，係因 CITES 及優惠關稅等案件尚須書面審核，至 C2 報單無法全面無紙化；另報關業者如未傳輸相關附件及委任書亦應補件，如遇前揭情形，本關均依相關規定通知業者補件，造成不便敬請見諒。</p>
		<p>◎海關與業者開會的會議紀錄能否放上網頁以供查詢。</p>	<p>1.本關舉辦之業務宣導會資料，內容皆上傳本關網頁（路徑：首頁/便民服務/文宣資料/通關業務文宣資料），供相關業者與民眾下載利用。</p> <p>2.關於會議紀錄能否上傳網頁一節，因考量與部分業者開會係依業者個案情形進行討論，且討論事項恐涉業者機密，不適宜上傳網頁週知，待研議可公開紀錄之會議類別後，將於網頁設置專區上傳。</p> 


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
11	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?	<p>◎不滿意項目：保稅專責複訓</p> <p>◎不滿意原因：都請一些年輕講師照法條上課，沒太大幫助。</p>	<p>1.本年度辦理之保稅專責複訓，其內容涵括宣導業者常見問題之相關法規、說明新修法規內容及配合宣導各項規定或措施，並分享近期違章案例。</p> <p>2.法規宣導實有必要性，惟未來課程規畫，將依建議加重案例之分享及邀請資深講師為原則。</p>
		◎講習會會後討論及提問都沒有答覆。	本關辦理講習會之討論及提問，於會上已由現場講師及主管直接回應，倘無法立即答覆，將請講師提供聯絡方式(海關電子信箱、電話號碼)，俾利後續提供解答。
		◎講習及座談會應由強制改為自由參加，並改為電郵通知。	<p>1.為利專責人員進修，本關每年皆辦理各類課程，以符報關業者管理辦法或貨棧貨櫃集散站保稅倉庫物流中心及海關指定業者實施自主管理辦法應遵行事項之規定。為落實通知之送達，本關皆於事前函送至各業者登記地址並告知課程資訊，經評估周知專責人員進修講習屬重要事項應以正式文件通知，不宜僅以電子郵件為之。</p> <p>2.其餘講習及座談會應無規定強制參加，未來相關會議通知，將視情形採書面通知及電郵通知並行方式作業。</p>
◎上課內容大同小異，應提供常見問題解決實例較好。	未來課程教材將針對業者常見之問題，增加實務案例分享及解析。		

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎內容制式化，照表講課、了無新意，不會進步。	未來課程教材將針對業者常見之問題，增加實務案例分享及解析。對於本關舉辦之講習會、座談會皆歡迎業者於會前提供建議，如經評估可行者，將於下次會議配合辦理。
		◎有時候海關人員講的內容不夠詳細。	未來講師於規劃課程時應保留提問時間已列入宣導，以利學員於課堂即時提問。
		◎辦理之活動，宣導不夠。	本關將持續利用電子郵件進行相關政令或活動宣導。
		◎研習會集中在臺北地區，造成許多不便，希望辦一些場次在新竹。	本關位於桃園機場並綜管臺灣北部空運通關業務，因經費及資源有限，於新竹辦理研習場次力有未逮，請業者就近參加「台灣科學工業園區科學工業同業公會」辦理之相關訓練課程。
12	請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？	◎關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準。	通關貨物日新月異，關員應與時俱進加強專業訓練，已責請業務單位加強教育訓練以提升通關服務，並鼓勵關員參加法令與稅則相關課程及利用關務知識系統、稅則預先審核或疑義案例等系統，以強化關員法規與稅則專業職能。
13	請問您或貴公司對本關是否有其他意見或建議事項？	◎關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足。 ◎加強關員的專業知識及訓練。	1.通關單位調動頻繁，核心業務人員因職務異動無法持續培養，已建議人事單位降低調動頻率，以利人才培育。 2.將持續定期舉辦在職訓練及型塑學習之各類分估驗貨課程，並將相關課程簡報上傳平臺促進知識共享，以增進關員知能及熟稔相關法令規定。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎加強關員的服務態度。	本關將持續提醒同仁留意服務態度並改進，並定期舉辦在職訓練及型塑學習，以增進關員服務態度。
		◎加快分估放行的速度。	實務上分估放行速度視個案不同有所差異，為增加申報正確率及稅則號別核估速度，將利用各類宣導會輔導報關業者注意稅則應申報要項及加強內部教育訓練，以利提升通關速度。
		◎希望各項座談可以在關務署舉辦。	本關各項座談應在何處舉行，係考量各項因素而決定，如均於關務署舉行，有時反而造成不便，將視座談會參加人員及性質研議在關務署舉辦之可行性。
		◎對進口藥品規劃出低溫無菌的驗貨區。	<p>1.進口藥品如需保持低溫，目前部分貨棧設有冷藏設備，以維持藥品品質，至於低溫無菌驗貨區之設置，則須配合貨棧業者成本考量，本關將持續與貨棧業者溝通。</p> <p>2.本關針對進口危險品、氣體、易受污染變質或受損之貨物，將輔導進口人或報關業者依據「進出口貨物查驗準則」第23條規定辦理。</p>
		◎提供相對應窗口名單，方便洽詢及獲得解答。	<p>1.本關網頁已設置各通關單位及單一窗口聯絡資訊（路徑：首頁/認識臺北關/聯絡資訊）。</p> <p>2.如係保稅業者，本關均配有其專屬監管海關，若有疑問可向監管關員洽詢，至於針對24小時輪值之通關單位如有疑問需詢問者可逕洽當班主管。</p>



項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎希望有問題反應時，能得到立即明確的解答。	1.本關對於民眾之意見均秉持專業、立即明確之服務態度辦理，惟因通關案件依個案複雜度有所差異，若屬較為簡單案件可立即回復；若牽涉外部單位等較複雜案件則需待 Q&A 疑義回復或函詢。 2.另本關設有諮詢電話及電子信箱可供洽詢，歡迎民眾多加利用。
		◎已提供型錄，驗貨關員又要求解說型錄細項。	如型錄資料如敘述過於簡易，驗貨關員有責任釐清貨品性質，要求針對已提供之型錄解說細項，係為就報單加註必要資訊，以利分估員後續核估，進而加速整體驗估流程，尚請進口人配合辦理。將請驗貨員更詳盡解釋相關要求之原因，避免誤會。
		◎通關速度加強，尤其是無紙化作業太慢。	1.本關分估同仁已配置雙螢幕配合無紙化作業，以縮短作業時間。 2.無紙化案件實務上常因報關業者未上傳附件時有耽擱，已加強對業者宣導。
		◎進出口資料網頁接收必須跟臺北關貿購買系統，無法承擔費用。	請配合通關流程中所需辦理之事項洽詢相關單位辦理。
		◎報單修改流程會拖很久，希望加快速度。	本關審核修改出口報單申報事項係依據「進出口報單申報事項更正作業辦法」及「出口報單申報錯誤情形及審核更正依據表」等相關規定辦理，請承辦人應加速處理時效；另已請同仁辦理前開案件，若遇有需進口人或報關業者提供審核所需相關文件者，應儘速通知，以加速通關時效。



項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎申訴管道不夠透明。	本關設有電子信箱、服務電話等申訴管道，服務現場亦設有為民服務意見箱供民眾填寫申訴，於通關現場有任何疑義爭執亦可逕洽主管隨時提出，務求透明公開。
		◎希望出口驗貨的速度能再加快。	本關各單位辦理之教育訓練均提醒驗貨員須按相關法規及規定驗貨，辦理出口驗貨案件，應加速處理時效，避免無謂延宕貨物通關情事發生。 2.惟通關實務上常因報關業者未提供完整資料，導致通關速度受影響，已加強對業者宣導。
		◎承攬業校正申請書所載需備齊文件不夠詳細，以致遭到退件。	經檢視申請書均已詳載備齊文件。請參本關網頁之詳載資料(路徑:首頁/便民服務/書表下載/承攬業設置管理/承攬業校正變更申請書)。 
		◎出口的推廣貿易費，希望比照進口，也能夠線上扣繳。	為簡化稽徵作業程序，空運出口貨物推貿易費按季徵收之方式，每季將應繳費用按廠商、關別、彙總列印1份繳納證，併同清單明細(含報單號碼、收單日期、結案日期、報關箱號、離岸價格、推貿易費、補退費)以掛號郵件方式寄送繳費義務人，供出口廠商核對後繳納，有助出口廠商資金之靈活運用，又可節省政府、銀行及民間之人力、物力，綜合優勢目前尚無提供線上扣繳之規畫。


項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎將報關業者繕打錯誤補正流程予以合理簡化。	報關業者繕打錯誤補正需依法申請更正，本關審核修改進出口報單申報事項係依據「進出口報單申報事項更正作業辦法」等相關規定辦理，報關業者備齊所需文件提出修改申請後，本關承辦人均儘速處理。
		◎報關案件如有出錯情形，希望可以有人協助處理。	因報關錯誤情形個案有所差異，業者可就個案逕洽通關單位櫃檯或主管協助處理。
		◎最近驗估單位詢問問題已涉及公司商業機密。	海關驗估人員為審核進出口報單所需詢問廠商之問題，原則上應無涉商業機密，廠商如遇是類情形可即時反映，俾利釐清問題，以順暢溝通。
		◎建議增開接駁車或巡迴巴士的班次。	經查來往本關及各貨棧接駁車或機場巡迴巴士非本關所轄，若有相關建議，建請逕洽榮儲、遠雄自由貿易港區、永儲及桃園國際機場公司。
		◎進口稅金金額 1 元，是否可以不徵收。	進口稅金金額 1 元依法仍應徵收；惟若屬補徵進口稅，依財政部 93 年 12 月 24 日台財關字第 09300555200 號令規定，其金額在新臺幣 200 元以下者，免予徵收。

## 二、入出境旅客部分


表 6.2 臺北關對民眾反映建議之辦理情形一覽表【入出境旅客部分】

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
1	您對本關海關服務櫃檯(如：入境行李檢查檯、出境服務檯、海關課稅處)「洽公環境」是否滿意?	◎不滿意處所： 1.第2航廈海關課稅處 2.第2航廈出境服務檯 ◎不滿意原因： 1.標示不清。 2.因為沒有公用電話可使用，不能幫忙找到團體領隊。	考量國際機場公共區域之設備及指標均由機場公司統一規劃、建置，本關將持續於機場協調會議中，與機場公司商討改善方案。
		◎不滿意處所： 第2航廈入境檢查檯 ◎不滿意原因： 肉品檢查排隊人多，未有效規劃。	桃園國際機場肉品檢查站係由農業委員會動植物防疫檢疫局(下稱防檢局)轄管，非屬海關權責，惟為防範非洲豬瘟疫情入侵，機場各單位均密切聯繫、監控旅客流量以加速旅客行李檢查業務，如造成不便，尚祈見諒。
2	您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意?	◎不滿意對象： 未註明 ◎不滿意原因： 關員態度不夠友善，態度可再親切一點，多點微笑。	海關辦理旅客行李物品查緝業務，因相關法令規章細瑣且繁雜，並須隨時警戒突發事件，表情不免嚴肅，本關將持續向同仁宣導，辦理旅客行李查緝業務或受理申報業務時應柔和面部表情。
3	您對本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意?	◎不滿意對象： 入境行李檢查關員 ◎不滿意原因： 有點鬆散。	本關將持續定期模擬演練通關疑問及可能突發狀況，以提升同仁警覺性。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
4	您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？	◎不滿意對象：未註明 ◎不滿意原因：外語能力不足。	1.針對東南亞籍旅客之需求，本關目前係協請勞動部駐點人員予以協助翻譯。 2.將持續鼓勵同仁參加公務員外語學習課程及語言鑑定認證。
5	您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？	◎能否攜帶入境的物品網站內容寫的不夠詳細。 ◎流程說明太多專業術語，不夠淺顯易懂。 ◎禁運品的相關資訊不易取得。 ◎針對沒有標示在網站物品，希望能增加專人答詢服務。	本關將持續維護網站常見問題並重整選單目錄，以圖文並茂方式呈現旅客通關規定，提升查詢便利性。 本關設有 24 小時免付費服務專線(0800-311-005)，歡迎旅客多加利用。
6	海關提供之通關資訊(文宣、液晶螢幕動態顯示或看板標示等)服務措施對您通關是否有幫助？	◎解答不明確(想知道海鮮能否攜帶入境)。	1.關於農畜水產品是否符合檢疫規定而攜帶入境，係屬防檢局轄管業務。海關僅就該局認可農畜水產品類訂明入境旅客攜帶自用數量限制。 2.防檢局於各機場港口均設有檢疫櫃檯，提供諮詢服務；另該局亦就常見旅客攜帶物品製作「入境旅客攜帶常見動植物或其產品檢疫規定參考表」供民眾參閱。  3.旅客如就所攜物品得否攜帶入境仍有疑問時，均可向海關紅線檯(應申報/通關諮詢)諮詢；本關亦製作「 <u>旅客攜帶食品</u> 入出境規定」之專題並張貼於網站「旅客通關/常見攜帶物品規定」，請多加利用。 

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎希望以更明顯的圖及文字說明。 ◎字太小，標示稍微不明顯。	本關將持續檢討更新所提供入境紅綠線宣導品之文字及圖片。
		◎多數人會把文宣資訊丟掉。	為節能減碳，本關所提供通關宣導文宣張貼於網站「 <a href="#">便民服務/文宣資料</a> 」歡迎民眾多加利用。 
7	請問您對桃園國際機場、臺北松山機場海關整體所提供之「旅客行李入出境通關服務」是否滿意？	◎動作太慢。	海關為簡化並加速入境旅客行李物品通關，已實施紅綠線通關制度，旅客如無其他應申報事項，得逕由綠線(免申報)檯通關。本關並視旅客通關情況機動調整紅綠線檯之檢查人員，以有效提升民眾通關速度，縮短等候時間。
		◎對服務態度及儀容方面不滿意。	海關辦理旅客行李物品查緝業務，因相關法令規章細瑣且繁雜，並須隨時警戒突發事件，表情不免嚴肅，本關將持續宣導同仁，應柔和面部表情以受理民眾諮詢及主動申報案件，並注意服務儀容，維護國家公權力形象。
8	您對本關「旅客通關檢查及服務事項」是否有其他意見或建議事項？	◎不滿意處所：松山機場 ◎休憩用座椅不足。	由於主管單位為臺北國際航空站，本關將轉請評估增設座位可行性，以提高旅客服務品質。
		◎更嚴格審查；提高檢測頻率。	為防範非洲豬瘟入侵台灣，高風險地區手提行李已實施全面檢查，並提高行李抽檢率，本關將持續加強查緝效能。

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		<p>◎ 希望能加快速度以縮短行李提領時間；動作太慢，效率可以再提升。</p>	<p>1.海關為簡化並加速入境旅客行李物品之通關，已實施紅綠線通關制度，旅客如無其他應申報事項，得逕由綠線(免申報)檯通關，並機動調整紅綠線檯之檢查人員，以有效提升民眾通關速度，縮短旅客等候時間。</p> <p>2.旅客託運行李卸載作業係由各航空公司所屬之地勤公司辦理，如係託運行李卸載速度太慢，建議可逕向航空公司反映，或請旅客提供航空公司、航班次、入境日期等資訊，由本關於定期協調會議中反映。</p> <p>3.至於松山機場入境行李輸送帶周邊，因目前正進行圍籬整修，影響行李上盤速度，致有旅客行李提領延誤情事，待整修工程完竣，本關將轉達各航空公司地勤單位配合，期能加快速度，縮短旅客提領行李時間。</p>
		<p>◎ 入境處關員對機組人員的態度可以再友善一點。</p>	<p>海關辦理旅客行李物品查緝業務，因相關法令規章細瑣且繁雜，並須隨時警戒突發事件，表情不免嚴肅，本關將持續督導關員對旅客及機組人員均應保持和善之執檢態度。</p>
		<p>◎ 若有疑問行李，希望先與旅客說明不明確的位置再拿出東西重檢。</p>	<p>本關極為重視關員態度及主動服務精神，執檢單位擬將此建議列入定期法令研討及特殊案例會議中，供同仁參考並鼓勵同仁嘗試多種溝通方式，從友善交流中消弭雙方誤解並得以傳播正確資訊。</p>

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎ 服務人員不足，排隊時間長。	海關為簡化並加速入境旅客行李物品之通關，已實施紅綠線通關制度，旅客如無其他應申報事項，得逕由綠線(免申報)檯通關。本關並機動調整紅綠線檯之檢查人員，以有效提升民眾通關速度，縮短旅客等候時間。
		◎ 攜帶豬肉禁令的罰金過重，且相關宣傳不足。	關於肉製品禁令及宣傳統籌業務，係屬防檢局轄管業務；為協助宣導相關規定，海關已於紅綠線通關區域廣設海報架及語音輪播，協助提醒旅客切勿攜帶肉製品入境。
		◎ 應在出境處提醒國人回國時要注意的事項。	1. 機場出境處之公共區域電子看板均由機場公司統一規劃，其宣導內容以出境飛安宣導為首要目標，貼心提醒各國遊客切勿違反相關出境飛航安全規定。 2. 本關於出境服務檯均擺放旅客入出境通關文宣供旅客取閱；另將持續於機場公司協調會議中反映，請祈評估於出境區域增置入境時應行注意事項之相關資訊。
		◎ 退稅方面的指引可以更多些。 ◎ 指示能再明白一點。	考量國際機場公共區域之指標及各駐守單位之辦公區域，均由機場公司統一規劃、建置，本關將持續於協調會議中反映，以共同規劃更加明確之指引標示。
		◎ 弄不清楚單一物件攜帶回國時，可以不用申報的數量。	1. 本關網站「 <a href="#">旅客通關</a> 」下設有「 <a href="#">入出境須知</a> 」、「 <a href="#">常見攜帶物品規定</a> 」等目錄，均詳細說明攜帶各類物件之數量限制，請多加利用查詢。 2. 為詳盡網站資料，提升查詢便利性，本關將重整選單目錄，並以圖文並茂方式呈現旅客通關規定。 

項次	問卷項目	民眾反映事項	辦理情形
		◎如果可以在網路進行申報會更有效率。	本關將研擬旅客網路申報之可行性，以提升整體通關效率。
		◎希望能提高申報金額。	海關將持續參酌國際慣例、各國規定、國家管制目的及旅客服務便捷性，滾動研討提升旅客行李應申報金額之可行性。
		◎不知入出境不能攜帶超過一萬美金的申報制度。	<p>本關已協請桃園機場公司於旅客出入境公共區域電子看板輪播相關規定。</p> <p>另於本關網站設有洗錢防制宣導橫幅、「洗錢防制專區」及「旅客通關」，詳細說明各類現鈔之申報規定，並製作宣導摺頁擺放於通關處供民眾取閱，為維護自身權益，請多加利用本關網站查詢相關資訊。</p>
		◎建議行李檢查時設停止線以確實檢查。	考量國際機場公共區域之指標，均由機場公司統一規劃、建置，本關將持續於機場協調會議中反映，期與機場公司共同提升旅客通關服務。



## 柒、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

### 一、業者部分（報關業者及其他通關業者）

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

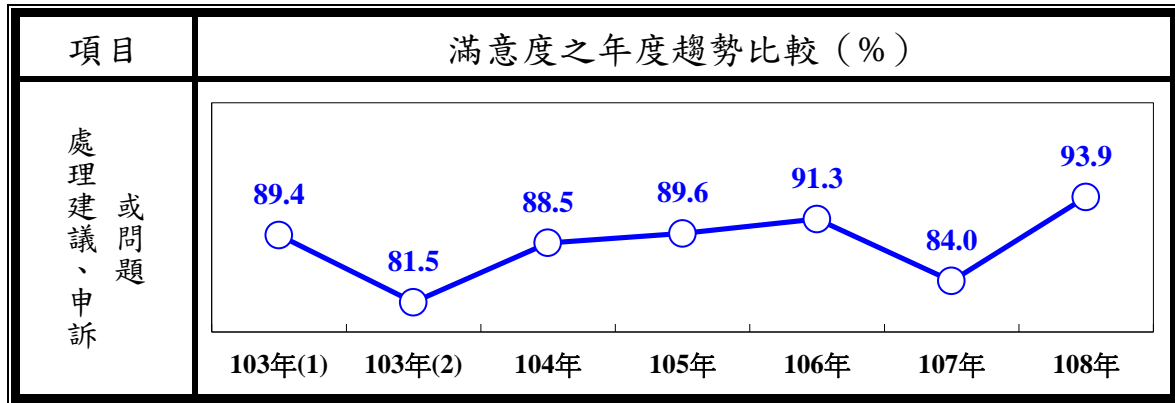
因此，自 103 年開始，在「通關業者」部分，就分成「報關業者」與其「其他通關業者」（包括：保稅業者、快遞業者、新竹科學園區廠商、自由貿易港區業者…等）兩類，分別進行獨立性調查，本年度調查亦是如此。在這樣的情況之下，「通關業者」部分僅能將 103 年以後之調查結果予以比較，而無法與 102 年以前的歷次調查結果進行趨勢分析。

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

表 7.1 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【報關業者】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																
洽公環境	<table border="1"> <tr><th>年份</th><td>103年(1)</td><td>103年(2)</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108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></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2	96.9
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	92.2	96.2	96.9	94.5	96.1	95.2	96.9										
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></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></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9	96.5
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	89.8	91.8	95.9	95.7	94.5	89.9	96.5										
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></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></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7	98.5
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	96.3	94.2	97.6	98.1	96.3	97.7	98.5										
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></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></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4	95.7
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	91.0	85.1	90.7	89.8	91.5	91.4	95.7										
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></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></tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3	99.6
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	94.0	90.1	92.3	98.1	96.6	96.3	99.6										

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> </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> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5	96.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	94.4	91.3	97.3	94.2	96.4	91.5	96.4										
<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> </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> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1	96.6
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	91.8	89.5	94.0	96.9	95.8	94.1	96.6										
<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> </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> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2	96.3
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	94.4	95.3	96.0	94.0	96.6	97.2	96.3										
<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> </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> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9	93.4
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	96.6	93.6	92.3	94.2	95.1	89.9	93.4										
<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> </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> </tr> </table>	年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2	95.7
年份	103年(1)	103年(2)	104年	105年	106年	107年	108年										
滿意度 (%)	94.4	93.7	92.6	94.8	94.6	93.2	95.7										



說明：103 年執行 2 次調查，104 年以後改為一年執行 1 次調查。

表 7.2 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【其他通關業者】

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

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> </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
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																
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> </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
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																
處理建議、或問題、申訴	<table border="1"> <caption>處理建議、或問題、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> </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
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																

說明：103 年執行 2 次調查，104 年以後改為一年執行 1 次調查。

## 二、入出境旅客部分

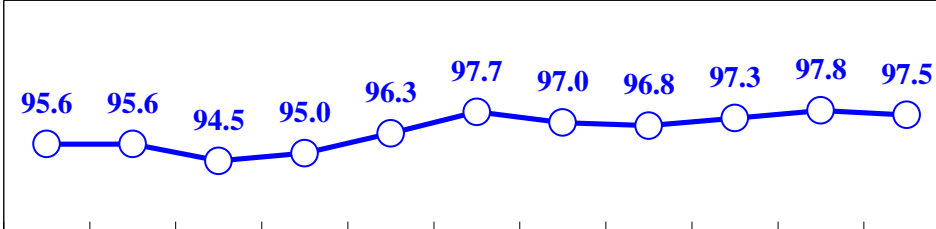
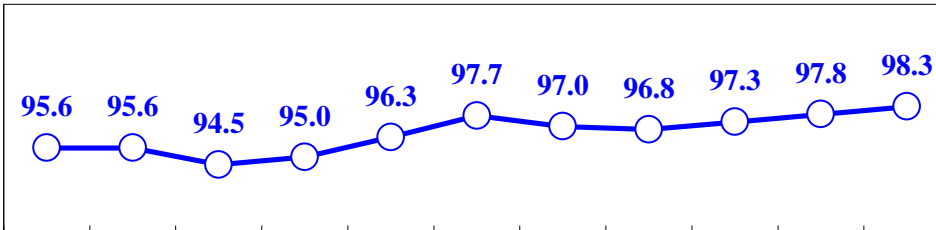
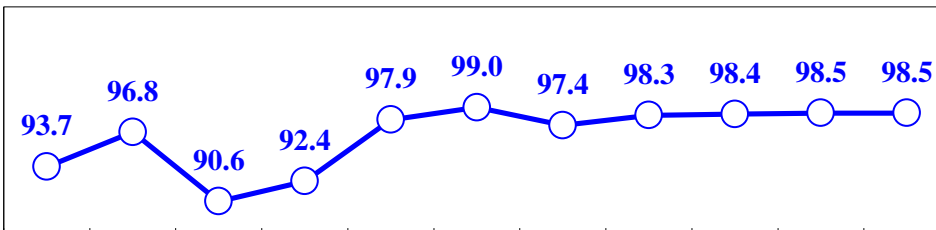
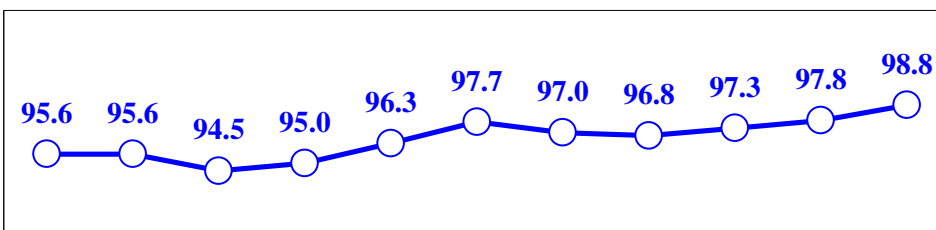
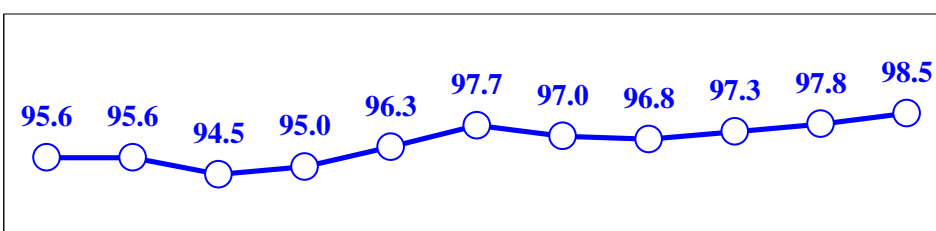
在「入出境旅客」部分，本關「為民服務問卷調查」自 99 年開始，是以每一年度執行兩次調查的方式進行，每一次調查預計完成有效成功問卷 400 份以上。但是從 103 年之後，在調查次數及完成問卷數目兩方面有所差異，其改變的內容如下所述。

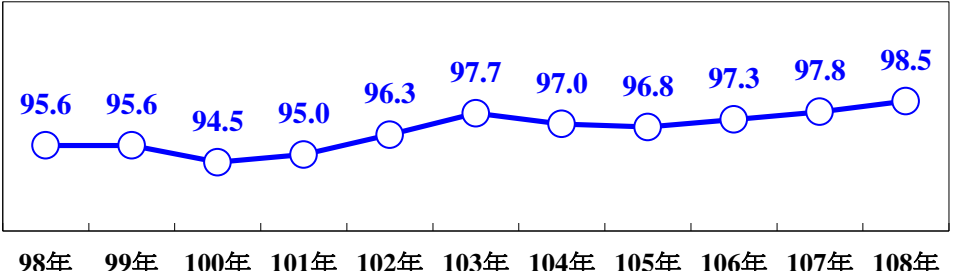
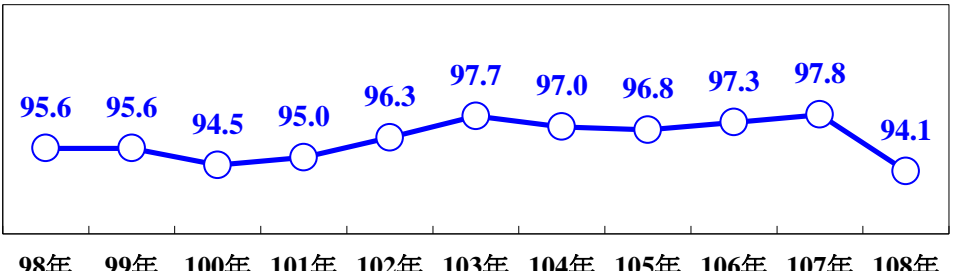
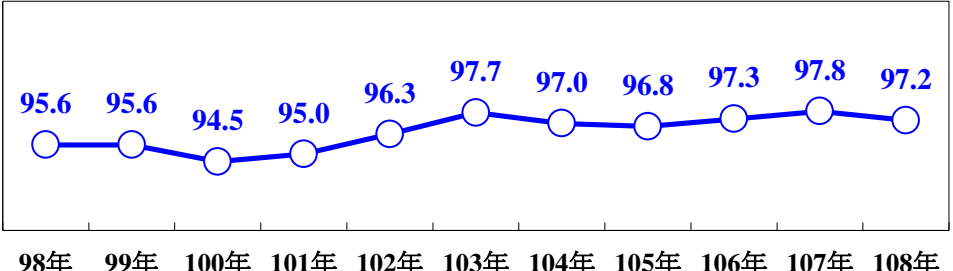
首先，在調查次數方面，自 103 年開始（包含今年度），將調查次數從一年執行兩次，改為一年執行一次。所以在進行年度調查結果的趨勢分析時，就必須將 102 年以前的調查結果，把每年兩次調查的滿意度予以計算其「平均值」，方能進行年度調查結果之比較。

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

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

表 7.3 臺北關各年度服務項目及措施之滿意度比較表【入出境旅客】

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																								
派駐機場海關 的洽公環境	 <table border="1" data-bbox="408 376 1347 604"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.6</td><td>95.6</td><td>94.5</td><td>95.0</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>97.0</td><td>96.8</td><td>97.3</td><td>97.8</td><td>97.5</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	97.5
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年														
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	97.5														
海關關員 的服務禮儀	 <table border="1" data-bbox="408 689 1347 918"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.6</td><td>95.6</td><td>94.5</td><td>95.0</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>97.0</td><td>96.8</td><td>97.3</td><td>97.8</td><td>98.3</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.3
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年														
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.3														
海關為民服務專線 的電話服務禮儀	 <table border="1" data-bbox="408 1003 1347 1232"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>93.7</td><td>96.8</td><td>90.6</td><td>92.4</td><td>97.9</td><td>99.0</td><td>97.4</td><td>98.3</td><td>98.4</td><td>98.5</td><td>98.5</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	93.7	96.8	90.6	92.4	97.9	99.0	97.4	98.3	98.4	98.5	98.5
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年														
滿意度 (%)	93.7	96.8	90.6	92.4	97.9	99.0	97.4	98.3	98.4	98.5	98.5														
海關關員 的服務專業性	 <table border="1" data-bbox="408 1317 1347 1545"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.6</td><td>95.6</td><td>94.5</td><td>95.0</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>97.0</td><td>96.8</td><td>97.3</td><td>97.8</td><td>98.8</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.8
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年														
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.8														
海關服務關員 (意見回應與改善程度) 的解決問題能力	 <table border="1" data-bbox="408 1630 1347 1859"> <tr><th>年份</th><td>98年</td><td>99年</td><td>100年</td><td>101年</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td><td>106年</td><td>107年</td><td>108年</td></tr> <tr><th>滿意度 (%)</th><td>95.6</td><td>95.6</td><td>94.5</td><td>95.0</td><td>96.3</td><td>97.7</td><td>97.0</td><td>96.8</td><td>97.3</td><td>97.8</td><td>98.5</td></tr> </table>	年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.5
年份	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年														
滿意度 (%)	95.6	95.6	94.5	95.0	96.3	97.7	97.0	96.8	97.3	97.8	98.5														

項目	滿意度之年度趨勢比較 (%)																								
整體服務	 <table border="1" data-bbox="408 286 1364 555"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>98年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>99年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>100年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>101年</td><td>95.0</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>97.0</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>97.3</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>98.5</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	98年	95.6	99年	95.6	100年	94.5	101年	95.0	102年	96.3	103年	97.7	104年	97.0	105年	96.8	106年	97.3	107年	97.8	108年	98.5
年份	滿意度 (%)																								
98年	95.6																								
99年	95.6																								
100年	94.5																								
101年	95.0																								
102年	96.3																								
103年	97.7																								
104年	97.0																								
105年	96.8																								
106年	97.3																								
107年	97.8																								
108年	98.5																								
海關服務措施 資訊網站	 <table border="1" data-bbox="408 600 1364 869"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>98年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>99年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>100年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>101年</td><td>95.0</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>97.0</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>97.3</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>94.1</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	98年	95.6	99年	95.6	100年	94.5	101年	95.0	102年	96.3	103年	97.7	104年	97.0	105年	96.8	106年	97.3	107年	97.8	108年	94.1
年份	滿意度 (%)																								
98年	95.6																								
99年	95.6																								
100年	94.5																								
101年	95.0																								
102年	96.3																								
103年	97.7																								
104年	97.0																								
105年	96.8																								
106年	97.3																								
107年	97.8																								
108年	94.1																								
對通關的幫助程度 提供之通關資訊/文宣	 <table border="1" data-bbox="408 920 1364 1189"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>98年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>99年</td><td>95.6</td></tr> <tr><td>100年</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>101年</td><td>95.0</td></tr> <tr><td>102年</td><td>96.3</td></tr> <tr><td>103年</td><td>97.7</td></tr> <tr><td>104年</td><td>97.0</td></tr> <tr><td>105年</td><td>96.8</td></tr> <tr><td>106年</td><td>97.3</td></tr> <tr><td>107年</td><td>97.8</td></tr> <tr><td>108年</td><td>97.2</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	98年	95.6	99年	95.6	100年	94.5	101年	95.0	102年	96.3	103年	97.7	104年	97.0	105年	96.8	106年	97.3	107年	97.8	108年	97.2
年份	滿意度 (%)																								
98年	95.6																								
99年	95.6																								
100年	94.5																								
101年	95.0																								
102年	96.3																								
103年	97.7																								
104年	97.0																								
105年	96.8																								
106年	97.3																								
107年	97.8																								
108年	97.2																								

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

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

3.資料為空白者，表示該次調查並無相同的題目可供比較。

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



## 捌、結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點發現及建議：

### 一、主要發現

#### 【報關業者及其他通關業者部分】

##### (一) 對本關洽公環境及設施之滿意度

1. 「洽公環境」方面：報關業者的滿意度為 96.9%，不滿意比例為 2.1%，無反應比例為 1.0%。
2. 「洽公設施」方面：報關業者的滿意度為 96.5%，不滿意比例為 2.5%，無反應比例為 1.0%。

##### (二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「洽公服務禮儀」方面：報關業者的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 1.5%，無反應比例為 0.0%。
2. 「處理案件專業性」方面：
  - (1) 報關業者的滿意度為 95.7%，不滿意比例為 3.3%，無反應比例為 1.0%。
  - (2) 其他通關業者的滿意度為 97.6%，不滿意比例為 1.6%，無反應比例為 0.8%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	95.7%	3.3%	1.0%
其他通關業者	97.6%	1.6%	0.8%

## 3. 「電話服務禮儀」方面：

(1)報關業者的滿意度為 99.6%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 0.0%。

(2)其他通關業者的滿意度為 96.9%，不滿意比例為 2.4%，無反應比例為 0.7%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	99.6%	0.4%	0.0%
其他通關業者	96.9%	2.4%	0.7%

## 4. 「整體服務」方面：

(1)報關業者的滿意度為 96.4%，不滿意比例為 0.4%，無反應比例為 3.2%。

(2)其他通關業者的滿意度為 94.2%，不滿意比例為 0.6%，無反應比例為 5.3%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	96.4%	0.4%	3.2%
其他通關業者	94.2%	0.6%	5.3%

## (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 96.6%，不滿意比例為 1.4%，無反應比例為 1.9%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.1%，不滿意比例為 1.3%，無反應比例為 0.6%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	96.6%	1.4%	1.9%
其他通關業者	98.1%	1.3%	0.6%

## 2. 「出口通關作業」方面：

(1)報關業者的滿意度為 96.3%，不滿意比例為 1.1%，無反應比例為 2.6%。

(2)其他通關業者的滿意度為 98.7%，不滿意比例為 1.0%，無反應比例為 0.3%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	96.3%	1.1%	2.6%
其他通關業者	98.7%	1.0%	0.3%

## 3. 「本關資訊網站服務措施」方面：

(1)報關業者的滿意度為 93.4%，不滿意比例為 5.8%，無反應比例為 0.8%。

(2)其他通關業者的滿意度為 95.8%，不滿意比例為 3.6%，無反應比例為 0.7%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	93.4%	5.8%	0.8%
其他通關業者	95.8%	3.6%	0.7%

## 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 95.7%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 1.1%。

(2)其他通關業者的滿意度為 95.9%，不滿意比例為 3.2%，無反應比例為 0.9%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	95.7%	3.2%	1.1%
其他通關業者	95.9%	3.2%	0.9%

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」(42.2%)，  
2.「親自至本關協談」(27.5%)，3.「E-mail 電子信箱」(12.0%)。

此外，有 31.5%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」  
(45.0%)，2.「E-mail 電子信箱」(18.2%)，3.「委託報關業者  
提出」(15.9%)，4.「親自至本關協談」(14.4%)。此外，有 33.5%  
表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

6. 「本關處理建議、申訴或問題」方面：

(1)報關業者的滿意度為 93.9%，不滿意比例為 2.4%，無反應比例  
為 3.7%。

(2)其他通關業者的滿意度為 92.2%，不滿意比例為 2.7%，無反應  
比例為 5.0%。

業者別	滿意	不滿意	無反應
報關業者	93.9%	2.4%	3.7%
其他通關業者	92.2%	2.7%	5.0%

#### (四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

(1)有 17 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」及「加強關員的專業知識及訓練」。

(2)有 21 位其他通關業者對於本關提出具體意見及建議事項，次數比較多的項目為：「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足」。

## 【入出境旅客部分】

### (一) 對本關洽公環境之滿意度

「派駐機場海關的洽公環境」方面：受訪旅客的滿意度為 97.5%，不滿意比例為 2.3%，無反應比例為 0.2%。

### (二) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 98.3%，不滿意比例為 1.4%，無反應比例為 0.3%。

2. 「海關為民服務專線的電話服務禮儀」方面：受訪旅客的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 0.9%，無反應比例為 0.5%。

3. 「服務專業性」方面：受訪旅客的滿意度為 98.8%，不滿意比例為 0.7%，無反應比例為 0.5%。

4. 「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」方面：受訪旅客的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 0.8%，無反應比例為 0.7%。

5. 「整體服務」方面：受訪旅客的滿意度為 98.5%，不滿意比例為 0.6%，無反應比例為 0.9%。

### (三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「海關資訊網站服務措施」方面：受訪旅客的滿意度為 94.1%，不滿意比例為 1.4%，無反應比例為 4.5%。
2. 「海關提供之通關資訊」方面：受訪旅客的正面評價為 97.2%，負面評價比例為 2.3%，無反應比例為 0.6%。
3. 「對入境攜帶物品的疑問之獲取解答管道」方面：對於入境所攜帶的物品，有任何疑問的時候，受訪旅客獲得解答或相關資訊的主要方式和管道，前 4 項依序為：1. 「海關網站」(50.2%)，2. 「其他網站」(30.0%)，3. 「詢問航空公司」(27.1%)，4. 「詢問旅行社領隊」(23.5%)。

### (四) 對本關所提出的具體意見及建議事項

有 84 位受訪旅客對於本關在入出境通關方面，提出具體意見及建議事項，與入出境通關作業較有關聯的項目為：「希望能加快速度以縮短時間；時間太長」、「若有疑問行李，先與旅客說明再拿出東西重檢」、「可以多點微笑」、「動作太慢」、「多加指引」、「服務人員不足，排隊時間長」、「應在出境處提醒國人回國時要注意的事項」、「退稅方面的指引可以更多些」、「指示能再明白一點」、「效率可以再提升」、「弄清楚單一物件攜帶回國時，可以不用申報的數量」、「如果可以在網路進行申報會更有效率」、「更嚴格審查」、「希望能提高申報金額」、「提高檢測頻率」、「不知入出境不能攜帶超過一萬美金的申報制度」及「行李檢查時設停止線以確實檢查」等。

## 二、建議

### 【報關業者及其他通關業者部分】

#### （一）本關在「整體洽公環境及設施」方面的各項滿意度都在 9 成 6 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 6 以上，足證本關在整體的洽公環境及設施方面，可以滿足絕大多數受訪業者的需求。然而，為求提供更完善的服務場所，建議視未來業務發展應該妥為規劃辦公廳舍動線，除了持續延伸服務據點之外，現有辦公場所可以加強美化綠化等方式來改善洽公環境。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關「洽公服務禮儀」、「處理案件專業性」及「電話服務禮儀」三項，在本次調查的滿意度都在 9 成 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3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！

## 【入出境旅客部分】

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

調查結果發現，受訪旅客對於「派駐機場海關的洽公環境」，在本次調查的滿意度達 9 成 7 以上，足證本關在整體的洽公環境方面，已經獲得旅客高度的正面肯定。然而，配合桃園國際機場第三航廈興建作業，建議本關應該及早因應配合，規劃出更為完善的通關環境及通關動線，以期滿足入出境旅客的服務需求。

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

調查結果發現，受訪業者對於本關同仁的「服務禮儀」、「海關為民服務專線的電話服務禮儀」、「服務專業性」及「海關服務關員的解決問題能力、意見回應與改善程度」四項，在本次調查的滿意度均在 9 成 8 以上，對本關「整體服務」滿意度也達到 9 成 8 以上，足以證明本關同仁執行職務時其效率與品質的進步已具明顯績效。

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

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

調查結果發現，受訪業者所表達的不滿意原因，部分為：「希望能加快速度以縮短時間；時間太長」、「動作太慢」、「服務人員不足，排隊時間長」、「效率可以再提升」…等。因此，建議本關在入境旅客通關檢查人力方面，應該視即將抵達航班密度及旅客人數，彈性運用值勤人力，靈活調派相互支援，俾利追求服務品質的提升，縮短通關時間並以人性化服務，以期能提供旅客更貼心細緻的優質服務。

## 附錄一：樣本結構表

### A.1 報關業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司成立時間	5 年以下	13	5.3
	6-10 年	27	10.9
	11-20 年	68	27.5
	21 年以上	139	56.3
每月辦理報關次數	100 次以下	78	33.3
	101-300 次	69	29.5
	301 次以上	87	37.2
從事報關業務年資	2 年以下	14	5.7
	3-5 年	21	8.5
	6-10 年	39	15.9
	11 年以上	172	69.9
最常洽辦業務地點	臺北關通關大樓	147	60.0
	新竹業務課/松山分關郵務課	2	0.8
	臺北關駐各公司辦公室	205	83.7

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	26	7.7
	6-10 年	38	11.2
	11-20 年	106	31.3
	21 年以上	169	49.9
每月辦理報關次數	100 次以下	181	55.0
	101-300 次	64	19.5
	301 次以上	84	25.5
從事報關業務年資	2 年以下	47	14.1
	3-5 年	62	18.6
	6-10 年	58	17.4
	11 年以上	167	50.0
公司經營行業	保稅業者	106	31.2
	科學園區廠商	145	42.6
	快遞/自由港區/承攬業者	89	26.2

說明：本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

## A.3 入出境旅客之樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	464	43.4
	女性	604	56.6
年齡	20 歲以下	102	9.7
	21-30 歲	404	38.5
	31-50 歲	414	39.4
	51 歲以上	130	12.4
教育程度	高中職以下	174	17.6
	大專/大學	654	66.1
	研究所以上	161	16.3
職業	軍公教	53	5.6
	金融業	76	8.1
	製造業	161	17.1
	服務業	264	28.0
	其他	389	41.3
國籍	本國籍	745	71.4
	大陸港澳	246	23.6
	外國籍	52	5.0
最常入出境之機場	桃園國際機場第一航廈	382	35.4
	桃園國際機場第二航廈	526	48.7
	臺北松山機場	171	15.8

說明：1.本表百分比是扣除各變項中「無反應」後所計算之結果。

2.「最常入出境之機場」是複選題，因此百分比的加總會超過 100%。

## 附錄二：訪問之回應內容統計表

### 【報關業者部分】

B.1-1 請問您對本關洽公環境（整潔、綠美化、明亮度），是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	38	19.6
還算滿意	150	77.3
不太滿意	4	2.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未到過臺北關	57	-
總計	251	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
臺北關通關大樓	2	50.0
臺北關通關大樓一樓大廳	2	50.0
總計	4	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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
明亮度程度	3	75.0
明亮度及通風方面	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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
辦公室空間太小	1	25.0
大廳燈光比較暗	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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	35	17.2
還算滿意	161	79.3
不太滿意	5	2.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未到過臺北關	48	-
總計	251	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
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 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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	60.0
引導指示牌	1	20.0
無反應	1	20.0
總計	5	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2.有 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 人。

## B.1-8 對本關洽公設施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
電腦常當機	1	20.0
冷氣空調不夠冷	1	20.0
無反應	3	60.0
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 246 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 5 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	45	22.5
還算滿意	152	76.0
不太滿意	3	1.5
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
未與臺北關人員接觸過	51	-
總計	251	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
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 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-11 對承辦人員「洽公服務禮儀」之不滿意單位（課或股）？

項目內容	回答人數	百分比
放行股	1	33.3
業務二課	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 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-12 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
效率需要再加強	1	33.3
詢問問題時，態度冷淡、愛理不理	1	33.3
驗貨送報單速度慢	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

B.1-13 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	37	17.7
還算滿意	163	78.0
不太滿意	7	3.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未與臺北關人員接觸過	42	-
總計	251	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.1-14 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
業務一組	1	14.3
業務二組	1	14.3
業務二組新竹業務課	1	14.3
緝私組	1	14.3
無反應	3	42.9
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 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.1-15 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（課或股）？

項目內容	回答人數	百分比
七股	1	14.3
無反應	6	85.7
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 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.1-16 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
新人較多，專業知識不足	1	14.3
對稅則認定太死板，處理不符時宜	1	14.3
對法令的專業度不足，無法即時處理問題	1	14.3
關員的專業程度不一致	1	14.3
不同承辦人員要求的進口文件都不一樣	1	14.3
驗貨完，後續還要補件提供目錄文件	1	14.3
查緝人員專業度不足，跟業者解釋不清楚	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 244 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.1-17 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	52	22.2
還算滿意	181	77.4
不太滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	0	0.0
無此經驗	17	-
總計	251	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.1-18 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意單位？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	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 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## B.1-19 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
電話常轉接	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## B.1-20 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	106	42.2
親自至本關協談	69	27.5
E-mail 電子信箱	30	12.0
透過公會提出	9	3.6
申訴專線 (0800311005)	5	2.0
透過為民服務問卷調查提出	2	0.8
服務場所之民意信箱	1	0.4
直接發函或行文	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	79	31.5
無反應	2	0.8
總計	304	121.1

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 304 會超過有效回答人數的 251 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 251 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## B.1-21 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	28	17.1
還算滿意	126	76.8
不太滿意	4	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	3.7
未曾提出建議、申訴或問題	87	-
總計	251	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.1-22 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
快遞機放組	1	25.0
業務三組	1	25.0
無反應	2	50.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.1-23 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（課或股）？

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 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.1-24 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
電話轉來轉去，轉到斷線	1	25.0
申訴都沒有回覆	1	25.0
反映的放行速度一直沒改善	1	25.0
實名認證制度使驗貨比例及收費的成本都提高	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 247 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.1-25 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	37	17.5
還算滿意	167	79.1
不太滿意	2	0.9
非常不滿意	1	0.5
無反應	4	1.9
無此經驗	40	-
總計	251	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.1-26 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
驗貨	1	33.3
分估核價	1	33.3
稅費稽徵	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-27 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	33.3
快遞機放組	1	33.3
竹圍分關	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-28 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位(課或股)？

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 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-29 對本關辦理「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
C3 驗貨比例及稅金愈來愈高	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 248 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.1-30 請問您對本關辦理「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	32	16.9
還算滿意	150	79.4
不太滿意	2	1.1
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	2.6
無此經驗	62	-
總計	251	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.1-31 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答人數	百分比
分估核價	1	50.0
放行修改審核速度快一點	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.1-32 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
快遞機放組	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.1-33 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位(課或股)？

項目內容	回答人數	百分比
放行股	1	50.0
空運一股	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.1-34 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
快遞方面的處理程序太慢	1	50.0
無反應	1	50.0
總計	2	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 249 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.1-35 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	45	18.8
還算滿意	179	74.6
不太滿意	14	5.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.8
從未使用	11	-
總計	251	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.1-36 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
貨物通關資訊	6	42.9
網站搜尋功能	5	35.7
資訊公開	1	7.1
稅則查詢資訊	1	7.1
系統穩定性不足，常當機	1	7.1
總計	14	100.0

說明：有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## B.1-37 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
未能第一時間收到資訊通知	1	7.1
網站搜尋不到，影響進口時間	1	7.1
對進口品項目前放行進度的連結很複雜	1	7.1
新的資訊收不到	1	7.1
貨物進度跳不出來	1	7.1
有些訊息不易查詢	1	7.1
簽審規定網頁很難進入	1	7.1
稅則查詢的專業性不足	1	7.1
網站太複雜，不好搜尋	1	7.1
系統查詢常當機	1	7.1
縮短修復當機的時間	1	7.1
要有電腦當機時的配套作業	1	7.1
網路很慢	1	7.1
無反應	1	7.1
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## B.1-38 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
希望有客服可以解決當下問題	1	7.1
資訊更新的內容	1	7.1
通關的特殊情況	1	7.1
稅則網頁不易進入查詢	1	7.1
提供有效的解決方法	1	7.1
無反應	9	64.3
總計	14	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 237 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 14 人。

## B.1-39 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	30	16.0
還算滿意	149	79.7
不太滿意	5	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	2	1.1
未曾參加此類活動	64	-
總計	251	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.1-40 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
全部都是	1	16.7
無反應	5	83.3
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 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.1-41 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
上課內容大同小異，應提供常見問題的解決實例較好	1	16.7
講習及座談會應由強制改為自由參加，並改為電郵通知	1	16.7
講習會的會後討論及提問都沒有答覆	1	16.7
沒有意義；無實質意義	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 245 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.1-42 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	34	13.5
還算滿意	208	82.9
不太滿意	1	0.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	8	3.2
總計	251	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## B.1-43 對本關整體服務之不滿意原因？

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	1	100.0
總計	1	100.0

說明：有 250 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 1 人。

## B.1-44 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	5	2.0
加強關員的專業知識及訓練	2	0.8
加強新進關員的專業知識及訓練	1	0.4
加強關員的服務態度	1	0.4
加快分估放行的速度	1	0.4
臺北關配合單一窗口網站常當機	1	0.4
希望各項座談可以在關務署舉辦	1	0.4
對進口藥品規劃出低溫無菌的驗貨區	1	0.4
提供相對應窗口的名單，方便洽詢及獲得解答	1	0.4
有問題反應時，能得到立即明確的解答	1	0.4
已提供型錄，驗貨關員又要求解說型錄細項	1	0.4
通關速度加強，尤其是無紙化作業太慢	1	0.4
都很好，不用改善	100	39.8
無反應	134	53.4
總計	251	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## B.1-45 以上意見是針對哪一個特定單位（組）提出？

項目內容	回答人數	百分比
業務一組	2	11.8
業務二組	1	5.9
網站設置的外包單位	1	5.9
無針對特定單位	10	58.8
無反應	3	17.6
總計	17	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 234 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

## B.1-46 以上意見是針對哪一個特定單位（課或股）提出？

項目內容	回答人數	百分比
一課一股	1	5.9
無反應	16	94.1
總計	17	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 234 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 17 人。

## B.1-47 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	147	58.6
業務二組新竹業務課（位新竹科學園區）	2	0.8
臺北關駐永儲公司辦公室	64	25.5
臺北關駐遠雄公司辦公室	49	19.5
臺北關駐華儲公司辦公室	65	25.9
臺北關駐長榮倉儲公司辦公室	27	10.8
臺北關松山分關郵務課	0	0.0
無反應	6	2.4
總計	360	143.4

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 360 會超過有效回答人數的 251 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 251 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	147	58.6
新竹業務課/松山分關郵務課	2	0.8
臺北關駐各公司辦公室	205	81.7
無反應	6	2.4
總計	360	143.4

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 360 會超過有效回答人數的 251 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 251 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## B.1-48 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	13	5.2
6-10 年	27	10.8
11-20 年	68	27.1
21 年以上	139	55.4
無反應	4	1.6
總計	251	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.1-49 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	78	31.1
101-300 次	69	27.5
301 次以上	87	34.7
無反應	17	6.8
總計	251	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.1-50 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	14	5.6
3-5 年	21	8.4
6-10 年	39	15.5
11 年以上	172	68.5
無反應	5	2.0
總計	251	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	87	28.1
還算滿意	217	70.0
不太滿意	4	1.3
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.6
無此經驗	30	-
總計	340	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
分估核價	2	50.0
驗貨	1	25.0
稅費稽徵	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 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
快遞機放組	1	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-4 對本關辦理「進口通關」作業服務措施之不滿意單位(課或股)？

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 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-5 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
關員常輪調，專業知識不足	1	25.0
同品項進口稅則會因不同海關認定而修改	1	25.0
刁難	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-6 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	93	30.2
還算滿意	211	68.5
不太滿意	3	1.0
非常不滿意	0	0.0
無反應	1	0.3
無此經驗	32	-
總計	340	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.2-7 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	2	66.7
驗貨及分估方面	1	33.3
總計	3	100.0

說明：有 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.2-8 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
駐永儲公司辦公室	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 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.2-9 對本關辦理「出口通關」作業服務措施之不滿意單位（課或股）？

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 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.2-10 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
關員對出口報單價格的認知與廠商的差異太大	2	66.7
加強出口驗貨人員的專業知識	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 337 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 3 人。

## B.2-11 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	75	24.7
還算滿意	216	71.1
不太滿意	11	3.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.7
從未使用	36	-
總計	340	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.2-12 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	5	45.5
便民服務	3	27.3
稅則稅率資訊	1	9.1
無反應	2	18.2
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.2-13 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
網站頁面常換編排，導致找不到資料	1	9.1
頁面點選不易，難以搜尋	1	9.1
部分行政命令內容不公開，想查詢也查不到	1	9.1
網路常當機、速度不穩定	1	9.1
臺北關推行無紙化，事實上還是要用紙，更麻煩	1	9.1
網頁介面不好用	1	9.1
網站搜尋的關鍵字功能不佳，導致不易搜尋	1	9.1
無反應	4	36.4
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.2-14 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
盤點時不知道在哪裡可找到資訊	1	9.1
可以增加查到申請案件的查詢進度	1	9.1
法規及施行細則	1	9.1
海關與業者開會的會議紀錄	1	9.1
稅則稅率查詢	1	9.1
無反應	6	54.5
總計	11	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 329 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.2-15 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	56	25.2
還算滿意	157	70.7
不太滿意	6	2.7
非常不滿意	1	0.5
無反應	2	0.9
未曾參加此類活動	118	-
總計	340	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.2-16 對本關辦理各項講習、說明會、研討會之不滿意場次名稱？

項目內容	回答人數	百分比
保稅專則複訓	1	14.3
無反應	6	85.7
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 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-17 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
都請一些年輕講師照法條上課，沒太大幫助	1	14.3
研習會都辦在臺北地區，希望辦一些場次在新竹市	1	14.3
內容制式化，照表講課、了無新意，不會進步	1	14.3
有時候海關人員講的內容不夠詳細	1	14.3
收費愈來愈貴	1	14.3
辦理之活動，宣導不夠	1	14.3
無反應	1	14.3
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-18 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	153	45.0
E-mail 電子信箱	62	18.2
委託報關業者提出	54	15.9
親自至本關協談	49	14.4
申訴專線 (0800311005)	6	1.8
透過座談會提出	6	1.8
透過公會提出	4	1.2
向監管海關提出	3	0.9
服務場所之民意信箱	2	0.6
未曾提出建議、申訴或問題	114	33.5
無反應	1	0.3
總計	454	133.5

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 454 會超過有效回答人數的 340 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 340 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

## B.2-19 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	39	17.7
還算滿意	164	74.5
不太滿意	6	2.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	11	5.0
未曾提出建議、申訴或問題	120	-
總計	340	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.2-20 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（組）？

項目內容	回答人數	百分比
業務二組	1	16.7
竹圍分關	1	16.7
松山分關	1	16.7
無反應	3	50.0
總計	6	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.2-21 對本關處理建議、申訴或問題之不滿意單位（課或股）？

項目內容	回答人數	百分比
驗估單位	1	16.7
無反應	5	83.3
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 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

## B.2-22 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
遇到問題，關員推給總署、總署再推回給關員	1	16.7
提出食品藥物方面的問題，但是沒有解決	1	16.7
關於退稅系統的回覆，有不一致的現象	1	16.7
對於稅則方面的認定不一致	1	16.7
提出新竹舉辦研習場次太少，未獲改善	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 334 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 6 人。

B.2-23 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	70	28.5
還算滿意	170	69.1
不太滿意	4	1.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.8
未與臺北關人員接觸過	94	-
總計	340	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.2-24 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	25.0
無反應	3	75.0
總計	4	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
2. 有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-25 對承辦人員「處理案件專業性」之不滿意單位（課或股）？

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 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

B.2-26 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
職務代理人不夠專業	1	25.0
關員知識太老舊，跟不上時代	1	25.0
加強關員的專業知識及訓練	1	25.0
無反應	1	25.0
總計	4	100.0

說明：有 336 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 4 人。

## B.2-27 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	82	28.4
還算滿意	198	68.5
不太滿意	7	2.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	2	0.7
無此經驗	51	-
總計	340	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.2-28 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
總機單位	2	28.6
無反應	5	71.4
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 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.2-29 對本關人員「電話服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
電話常轉接	4	57.1
專業性不足	2	28.6
總機常在通話中	1	14.3
總計	7	100.0

說明：有 333 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.2-30 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	75	22.1
還算滿意	245	72.1
不太滿意	2	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	18	5.3
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.2-31 對本關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
打電話至臺北關查詢航空班機常無人接	1	50.0
新竹與台北舉辦研習會場次不均等	1	50.0
總計	2	100.0

說明：有 338 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 2 人。

## B.2-32 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	2	0.6
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	2	0.6
加強關員的專業知識及訓練	1	0.3
加強關員的服務態度	1	0.3
進出口資料網站接收必須跟臺北關貿購買系統，無法承擔費用	1	0.3
報單修改流程會拖很久，希望加快速度	1	0.3
申訴管道不夠透明	1	0.3
希望出口驗貨的速度能再加快	1	0.3
承攬案校正申請書所載需備齊文件不夠詳細，以致遭到退件	1	0.3
出口的推廣貿易費，希望比照進口，也能夠線上扣繳	1	0.3
將報關業者繕打錯誤的補正流程予以合理簡化	1	0.3
網站盡量簡單明瞭	1	0.3
加快通關速度及效率	1	0.3
報關案件如有出錯情形，希望可以有人協助處理	1	0.3
多在新竹地區舉辦研習會場次	1	0.3
驗估單位詢問的問題已涉及公司商業機密	1	0.3
良好服務可帶來進出口的順暢，讓台灣更有競爭力	1	0.3
建議增開交通車或巡迴巴士的班次	1	0.3
進口稅金金額 1 元，是否可以不徵收	1	0.3
都很好，不用改善	121	35.6
無反應	198	58.2
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## B.2-33 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
業務二組新竹業務課	2	9.5
業務一組	1	4.8
快遞機放組	1	4.8
竹圍分關	1	4.8
松山分關	1	4.8
無針對特定單位	10	47.6
無反應	5	23.8
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

## B.2-34 以上意見是針對哪一個特定單位（課或股）提出？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	21	100.0
總計	21	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 319 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 21 人。

## B.2-35 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	106	31.2
快遞業者	5	1.5
科學園區廠商	145	42.6
自由貿易港區業者	17	5.0
承攬業者	67	19.7
無反應	0	0.0
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## 【一選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
保稅業者	106	31.2
科學園區廠商	145	42.6
快遞/自由港區/承攬業者	89	26.2
無反應	0	0.0
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## B.2-36 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	26	7.6
6-10 年	38	11.2
11-20 年	106	31.2
21 年以上	169	49.7
無反應	1	0.3
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.2-37 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	181	53.2
101-300 次	64	18.8
301 次以上	84	24.7
無反應	11	3.2
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.2-38 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	47	13.8
3-5 年	62	18.2
6-10 年	58	17.1
11 年以上	167	49.1
無反應	6	1.8
總計	340	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## 【入出境旅客部分】

### B.3-1 請問您最常入出境之機場？

項目內容	回答次數	百分比
桃園國際機場第一航廈	382	35.4
桃園國際機場第二航廈	526	48.7
臺北松山機場	171	15.8
無反應	66	6.1
總計	1145	106.1

- 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 1,145 會超過有效回答人數的 1,079 人。  
 3.本表百分比的計算，是以回答人數 1,079 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

### B.3-2 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	488	46.7
還算滿意	531	50.8
不太滿意	22	2.1
非常不滿意	2	0.2
無反應	2	0.2
無印象	34	-
總計	1079	100.0

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

### B.3-3 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意處所？

項目內容	回答人數	百分比
出境服務檯	8	33.3
入境行李檢查檯	7	29.2
海關課稅處	2	8.3
無反應	7	29.2
總計	24	100.0

- 說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。  
 2.有 1,055 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 24 人。

## B.3-4 對本關海關服務櫃檯「洽公環境」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
整潔程度	4	16.7
速度慢；時間太長	2	8.3
硬體設備可再加強	1	4.2
混亂	1	4.2
標示不清	1	4.2
沒有公用電話可使用	1	4.2
肉品檢查排隊人多，未有效規劃	1	4.2
漏蓋章	1	4.2
無反應	12	50.0
總計	24	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,055 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 24 人。

## B.3-5 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	527	49.6
還算滿意	518	48.7
不太滿意	12	1.1
非常不滿意	3	0.3
無反應	3	0.3
無此經驗	16	-
總計	1079	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

## B.3-6 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	3	20.0
海關出境服務檯關員	2	13.3
海關課稅處關員	1	6.7
無反應	9	60.0
總計	15	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,064 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

## B.3-7 對本關海關關員的「服務禮儀」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
關員動作粗魯、態度隨便	6	40.0
有疑問時，關員未能耐心解說	4	26.7
沒笑臉、少問候	1	6.7
態度可再親切一點，多點微笑	1	6.7
無反應	3	20.0
總計	15	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,064 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 15 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	386	49.7
還算滿意	379	48.8
不太滿意	7	0.9
非常不滿意	0	0.0
無反應	4	0.5
無此經驗	303	-
總計	1079	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

## B.3-9 對海關為民服務專線之不滿意專線？

項目內容	回答人數	百分比
桃園國際機場第一航廈	2	28.6
臺北松山機場	2	28.6
桃園國際機場第二航廈	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.3-10 對海關為民服務專線之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
電話常轉接	4	57.1
口氣不佳	3	42.9
總計	7	100.0

說明：有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.3-11 您本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	486	48.6
還算滿意	503	50.2
不太滿意	7	0.7
非常不滿意	0	0.0
無反應	5	0.5
無此經驗	78	-
總計	1079	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「無此經驗」後的計算結果。

## B.3-12 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意對象？

項目內容	回答人數	百分比
海關出境服務檯關員	3	42.9
入境行李檢查關員	1	14.3
海關課稅處關員	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.3-13 對本關海關關員的「服務專業性」之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
態度不耐煩	1	14.3
有點鬆散	1	14.3
無反應	5	71.4
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

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

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	419	47.3
還算滿意	453	51.2
不太滿意	7	0.8
非常不滿意	0	0.0
無反應	6	0.7
無此經驗	194	-
總計	1079	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「未曾提出問題」後的計算結果。

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

項目內容	回答人數	百分比
入境行李檢查關員	1	14.3
海關出境服務檯關員	1	14.3
海關課稅處關員	1	14.3
無反應	4	57.1
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.3-16 對海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
外語能力不足	1	14.3
無反應	6	85.7
總計	7	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

B.3-17 您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？

項目內容	回答次數	百分比
海關網站	542	50.2
其他網站	324	30.0
詢問航空公司	292	27.1
詢問旅行社領隊	254	23.5
「中華民國海關申報單」上的說明	136	12.6
檢查檯前法令宣導板	107	9.9
海關印製宣導手冊	79	7.3
詢問親朋好友	7	0.6
詢問海關或機場人員	2	0.2
無反應	50	4.6
總計	1793	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題是複選題，故回答次數 1,793 會超過有效回答人數的 1,079 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 1,079 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.3-18 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	282	37.2
還算滿意	432	56.9
不太滿意	11	1.4
非常不滿意	0	0.0
無反應	34	4.5
無使用經驗	320	-
總計	1079	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表百分比是扣除「無使用經驗」後的計算結果。

## B.3-19 對本關海關資訊網站服務措施之不滿意項目？

項目內容	回答次數	百分比
貨物通關資訊	4	36.4
網站搜尋功能	3	27.3
旅客通關資訊	2	18.2
資訊公開	1	9.1
常見問答	1	9.1
無反應	3	27.3
總計	14	127.3

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

3.本題是複選題，故回答次數 14 會超過有效回答人數的 11 人。

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

## B.3-20 對海關資訊網站服務措施之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
不夠友善；不夠便利	1	9.1
能否攜帶入境的物品內容不夠詳細	1	9.1
流程說明太多專業術語	1	9.1
不夠淺顯易懂	1	9.1
無反應	7	63.6
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.3-21 對海關資訊網站之想取得的資訊？

項目內容	回答人數	百分比
希望網站增加專人答詢的服務	1	9.1
禁運品的相關資訊	1	9.1
無反應	9	81.8
總計	11	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,068 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 11 人。

## B.3-22 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

項目內容	回答人數	百分比
非常有幫助	437	45.1
還算有幫助	505	52.1
不太有幫助	22	2.3
完全沒幫助	0	0.0
無反應	6	0.6
不知有這些通關資訊	109	-
總計	1079	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.本表百分比是扣除「不知有這些通關資訊」後的計算結果。

## B.3-23 認為海關提供通關資訊服務措施沒有幫助之原因？

項目內容	回答人數	百分比
解答不明確	8	36.4
內容未更新	1	4.5
字太小，不夠明顯	1	4.5
看不懂繁體中文	1	4.5
更明顯的圖及文字	1	4.5
出口至櫃檯沒有指示說明	1	4.5
稍微不明顯	1	4.5
多數人會把文宣資訊丟掉	1	4.5
沒找到要找的問題	1	4.5
無反應	6	27.3
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,057 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

## B.3-24 對海關提供通關資訊之想詢問的問題？

項目內容	回答人數	百分比
無反應	22	100.0
總計	22	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2.有 1,057 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 22 人。

B.3-25 請問您對海關於 桃園國際機場/臺北松山機場 所提供之「旅客行李入出境通關服務」，整體而言是否滿意？

項目內容	回答人數	百分比
非常滿意	471	43.7
還算滿意	591	54.8
不太滿意	7	0.6
非常不滿意	0	0.0
無反應	10	0.9
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.3-26 對機場海關整體服務之不滿意原因？

項目內容	回答人數	百分比
遇到會摔行李的人員	1	14.3
動作太慢	1	14.3
太慢	1	14.3
態度不佳	1	14.3
服務態度及儀容方面	1	14.3
無反應	2	28.6
總計	7	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 有 1,072 人跳過本題不答，故本題有效回答人數為 7 人。

## B.3-27 您對本關「旅客入境行李檢查、出境申報及退稅物品查驗服務」是否有其他意見、鼓勵或建議事項？

項目內容		回答人數	百分比
建議及意見部分	希望能加快速度以縮短時間；時間太長	3	0.3
	到達行李速度需加快；拿行李太慢；取行李時間久	3	0.3
	若有疑問行李，先與旅客說明再拿出東西重檢	2	0.2
	休憩用座椅不足	2	0.2
	可以多點微笑	1	0.1
	動作太慢	1	0.1
	多加指引	1	0.1
	服務人員不足，排隊時間長	1	0.1
	攜帶豬肉禁令的罰金過重，且相關宣傳不足	1	0.1
	對檢疫犬的態度好一點	1	0.1
	應在出境處提醒國人回國時要注意的事項	1	0.1
	退稅方面的指引可以更多些	1	0.1
	需加強檢驗，不要等某個國家爆出疫情才加強	1	0.1
	指示能再明白一點	1	0.1
	增加機場內 ATM 的設置數量	1	0.1
	效率可以再提升	1	0.1
	弄不清楚單一物件攜帶回國時，可以不用申報的數量	1	0.1
	如果可以在網路進行申報會更有效率	1	0.1
	機場內的書店難找	1	0.1
	更嚴格審查	1	0.1
希望能提高申報金額	1	0.1	
提高檢測頻率	1	0.1	
入境處關員對機組人員的態度再友善一點	1	0.1	
可以小心一點	1	0.1	
不知入出境不能攜帶超過一萬美金的申報制度	1	0.1	
行李檢查時設停止線以確實檢查	1	0.1	
鼓勵部分	很好；很棒；很滿意；不錯	28	2.6
	加油；繼續努力；繼續提升品質；要做的更棒	13	1.2
	辛苦了；謝謝服務	9	0.8
	快速通關很棒	1	0.1
	臺灣的海關服務與其他國家相比，是很有效率的	1	0.1
無建議	129	12.0	
無反應	866	80.3	
總計	1079	100.0	

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

## B.3-28 性別

項目內容	回答人數	百分比
男性	464	43.0
女性	604	56.0
無反應	11	1.0
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.3-29 國籍

項目內容	回答人數	百分比
中華民國	745	69.0
中國大陸（港澳）	246	22.8
馬來西亞	21	1.9
美國	7	0.6
其他（未說明）	5	0.5
新加坡	4	0.4
澳洲	3	0.3
韓國	3	0.3
加拿大	3	0.3
越南	2	0.2
日本	1	0.1
紐西蘭	1	0.1
英國	1	0.1
菲律賓	1	0.1
無反應	36	3.3
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## 【國籍—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
本國籍	745	69.0
大陸港澳	246	22.8
外國籍	52	4.8
無反應	36	3.3
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.3-30 年齡

項目內容	回答人數	百分比
20歲以下	102	9.5
21-30歲	404	37.4
31-50歲	414	38.4
51歲以上	130	12.0
無反應	29	2.7
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.3-31 教育程度

項目內容	回答人數	百分比
碩士以上	161	14.9
大專/大學	654	60.6
高中	147	13.6
國（初）中以下	27	2.5
無反應	90	8.3
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## 【教育程度—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
高中職以下	174	16.1
大專/大學	654	60.6
研究所以上	161	14.9
無反應	90	8.3
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## B.3-32 職業

項目內容	回答人數	百分比
服務業	264	24.5
學生	192	17.8
製造業	161	14.9
金融業	76	7.0
其他（未說明）	71	6.6
軍公教	53	4.9
家管	34	3.2
退休及無業	28	2.6
資訊科技業	26	2.4
醫護生技業	10	0.9
貿易業	6	0.6
營建業	5	0.5
傳播業	5	0.5
藝術文化業	5	0.5
運輸業	3	0.3
自由業	2	0.2
餐飲服務業	1	0.1
農林漁牧業	1	0.1
無反應	136	12.6
總計	1079	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

## 【職業—選項合併後】

項目內容	回答人數	百分比
軍公教	53	4.9
金融業	76	7.0
製造業	161	14.9
服務業	264	24.5
其他	389	36.1
無反應	136	12.6
總計	1079	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		
<b>整體</b>	<b>96.9</b>	<b>19.6</b>	<b>77.3</b>	<b>2.1</b>	<b>2.1</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>	<b>194</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	90.9	27.3	63.6	0.0	0.0	0.0	9.1	11
6-10年	95.8	20.8	75.0	4.2	4.2	0.0	0.0	24
11-20年	98.1	14.8	83.3	0.0	0.0	0.0	1.9	54
21年以上	97.0	20.8	76.2	3.0	3.0	0.0	0.0	101
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	96.6	20.7	75.9	3.4	3.4	0.0	0.0	58
101-300次	98.3	15.8	82.5	1.8	1.8	0.0	0.0	57
301次以上	95.7	20.3	75.4	1.4	1.4	0.0	2.9	69
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
3-5年	100.0	13.3	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15
6-10年	93.8	18.8	75.0	3.1	3.1	0.0	3.1	32
11年以上	97.0	20.0	77.0	2.2	2.2	0.0	0.7	135
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	97.6	23.8	73.8	1.6	1.6	0.0	0.8	122
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	94.9	16.6	78.3	3.2	3.2	0.0	1.9	157

- 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		
<b>整體</b>	<b>96.5</b>	<b>17.2</b>	<b>79.3</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>	<b>203</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>81.8</b>	27.3	54.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	18.2	11
6-10 年	<b>100.0</b>	20.0	80.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	25
11-20 年	<b>98.2</b>	12.5	85.7	<b>1.8</b>	1.8	0.0	0.0	56
21 年以上	<b>96.3</b>	17.8	78.5	<b>3.7</b>	3.7	0.0	0.0	107
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>96.6</b>	23.7	72.9	<b>1.7</b>	1.7	0.0	1.7	59
101-300 次	<b>98.4</b>	16.7	81.7	<b>1.7</b>	1.7	0.0	0.0	60
301 次以上	<b>95.8</b>	11.3	84.5	<b>2.8</b>	2.8	0.0	1.4	71
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>85.7</b>	0.0	85.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	14.3	7
3-5 年	<b>100.0</b>	13.3	86.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	15
6-10 年	<b>97.0</b>	15.2	81.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	3.0	33
11 年以上	<b>96.5</b>	17.5	79.0	<b>3.5</b>	3.5	0.0	0.0	143
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>96.0</b>	20.2	75.8	<b>3.2</b>	3.2	0.0	0.8	124
新竹業務課/松山分關郵務課	<b>100.0</b>	0.0	100.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>97.1</b>	15.4	81.7	<b>1.8</b>	1.8	0.0	1.2	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.1-3 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		
<b>整體</b>	<b>98.5</b>	<b>22.5</b>	<b>76.0</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>200</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	<b>90.9</b>	27.3	63.6	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	11
6-10年	<b>100.0</b>	32.0	68.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	25
11-20年	<b>100.0</b>	10.7	89.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	56
21年以上	<b>98.1</b>	25.7	72.4	<b>1.9</b>	1.9	0.0	0.0	105
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	<b>98.3</b>	25.0	73.3	<b>1.7</b>	1.7	0.0	0.0	60
101-300次	<b>100.0</b>	16.9	83.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	59
301次以上	<b>97.1</b>	25.0	72.1	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	68
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	<b>100.0</b>	25.0	75.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	8
3-5年	<b>100.0</b>	23.1	76.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	13
6-10年	<b>97.0</b>	23.5	73.5	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	34
11年以上	<b>98.6</b>	20.7	77.9	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.0	140
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>99.2</b>	25.0	74.2	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.0	128
新竹業務課/松山分關郵務課	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>96.8</b>	20.9	75.9	<b>3.2</b>	3.2	0.0	0.0	158

- 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		
<b>整體</b>	<b>95.7</b>	<b>17.7</b>	<b>78.0</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>	<b>209</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>90.9</b>	27.3	63.6	<b>9.1</b>	9.1	0.0	0.0	11
6-10 年	<b>96.0</b>	12.0	84.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	4.0	25
11-20 年	<b>96.5</b>	14.0	82.5	<b>1.8</b>	1.8	0.0	1.8	57
21 年以上	<b>95.6</b>	20.4	75.2	<b>4.4</b>	4.4	0.0	0.0	113
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>98.4</b>	26.7	71.7	<b>1.7</b>	1.7	0.0	0.0	60
101-300 次	<b>92.1</b>	11.1	81.0	<b>4.8</b>	4.8	0.0	3.2	63
301 次以上	<b>95.9</b>	16.7	79.2	<b>4.2</b>	4.2	0.0	0.0	72
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>100.0</b>	12.5	87.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	8
3-5 年	<b>92.8</b>	21.4	71.4	<b>7.1</b>	7.1	0.0	0.0	14
6-10 年	<b>97.2</b>	14.3	82.9	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	35
11 年以上	<b>95.3</b>	17.7	77.6	<b>3.4</b>	3.4	0.0	1.4	147
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>94.0</b>	20.5	73.5	<b>4.5</b>	4.5	0.0	1.5	132
新竹業務課/松山分關郵務課	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>97.0</b>	15.6	81.4	<b>3.0</b>	3.0	0.0	0.0	167

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		
<b>整體</b>	<b>99.6</b>	<b>22.2</b>	<b>77.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>234</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6-10年	100.0	18.5	81.5	0.0	0.0	0.0	0.0	27
11-20年	98.5	15.4	83.1	1.5	1.5	0.0	0.0	65
21年以上	100.0	26.6	73.4	0.0	0.0	0.0	0.0	128
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	100.0	26.4	73.6	0.0	0.0	0.0	0.0	72
101-300次	100.0	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0	68
301次以上	98.7	22.8	75.9	1.3	1.3	0.0	0.0	79
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
3-5年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	21
6-10年	100.0	22.9	77.1	0.0	0.0	0.0	0.0	35
11年以上	99.4	23.3	76.1	0.6	0.6	0.0	0.0	163
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	100.0	27.0	73.0	0.0	0.0	0.0	0.0	141
新竹業務課松山分關郵務課	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1
臺北關駐各公司辦公室	99.5	18.6	80.9	0.5	0.5	0.0	0.0	194

- 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 (%)	申訴 專線 (%)
<b>整體</b>	<b>42.2</b>	<b>27.5</b>	<b>12.0</b>	<b>3.6</b>	<b>2.0</b>
<b>公司成立時間</b>					
5年以下	23.1	23.1	7.7	7.7	0.0
6-10年	40.7	14.8	18.5	0.0	7.4
11-20年	41.2	20.6	19.1	0.0	1.5
21年以上	45.3	33.8	7.9	5.8	1.4
<b>每月辦理報關次數</b>					
100次以下	41.0	25.6	9.0	2.6	3.8
101-300次	50.7	24.6	17.4	4.3	1.4
301次以上	39.1	35.6	9.2	3.4	1.1
<b>從事報關業務年資</b>					
2年以下	57.1	7.1	28.6	0.0	0.0
3-5年	66.7	23.8	14.3	0.0	4.8
6-10年	30.8	30.8	7.7	2.6	2.6
11年以上	40.7	29.1	11.0	4.7	1.7
<b>最常洽辦業務地點</b>					
臺北關通關大樓	41.5	33.3	13.6	4.1	2.0
新竹業務課松山分關郵務課	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0
臺北關駐各公司辦公室	48.3	21.5	11.2	2.4	1.0

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

## C.1-6 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

	透過為民 服務問卷 調查提出 (%)	服務場 所之民 意信箱 (%)	直接發函 或行文 (%)	未曾提出 建議、申 訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
<b>整體</b>	<b>0.8</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>31.5</b>	<b>0.8</b>	<b>251</b>
<b>公司成立時間</b>						
5年以下	0.0	0.0	0.0	46.2	0.0	13
6-10年	0.0	0.0	0.0	44.4	0.0	27
11-20年	0.0	0.0	0.0	39.7	1.5	68
21年以上	1.4	0.7	0.7	23.0	0.7	139
<b>每月辦理報關次數</b>						
100次以下	0.0	0.0	1.3	35.9	0.0	78
101-300次	0.0	1.4	0.0	26.1	1.4	69
301次以上	2.3	0.0	0.0	27.6	0.0	87
<b>從事報關業務年資</b>						
2年以下	0.0	0.0	0.0	21.4	7.1	14
3-5年	0.0	0.0	0.0	19.0	0.0	21
6-10年	0.0	0.0	0.0	33.3	2.6	39
11年以上	1.2	0.6	0.6	32.6	0.0	172
<b>最常洽辦業務地點</b>						
臺北關通關大樓	0.7	0.0	0.7	28.6	0.7	147
新竹業務課松山分關郵務課	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	1.0	0.5	0.0	32.7	0.0	205

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		
<b>整體</b>	<b>93.9</b>	<b>17.1</b>	<b>76.8</b>	<b>2.4</b>	<b>2.4</b>	<b>0.0</b>	<b>3.7</b>	<b>164</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>85.7</b>	28.6	57.1	<b>14.3</b>	14.3	0.0	0.0	7
6-10 年	<b>100.0</b>	11.8	88.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	17
11-20 年	<b>92.5</b>	10.0	82.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	7.5	40
21 年以上	<b>93.9</b>	19.4	74.5	<b>3.1</b>	3.1	0.0	3.1	98
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>95.8</b>	27.7	68.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	4.3	47
101-300 次	<b>93.8</b>	12.5	81.3	<b>2.1</b>	2.1	0.0	4.2	48
301 次以上	<b>93.5</b>	11.5	82.0	<b>3.3</b>	3.3	0.0	3.3	61
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>100.0</b>	22.2	77.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	9
3-5 年	<b>100.0</b>	17.6	82.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	17
6-10 年	<b>87.5</b>	12.5	75.0	<b>4.2</b>	4.2	0.0	8.3	24
11 年以上	<b>93.8</b>	17.0	76.8	<b>2.7</b>	2.7	0.0	3.6	112
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>92.9</b>	18.2	74.7	<b>3.0</b>	3.0	0.0	4.0	99
新竹業務課/松山分關郵務課	<b>100.0</b>	50.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>95.6</b>	17.8	77.8	<b>2.2</b>	2.2	0.0	2.2	135

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

## C.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		
<b>整體</b>	<b>96.6</b>	<b>17.5</b>	<b>79.1</b>	<b>1.4</b>	<b>0.9</b>	<b>0.5</b>	<b>1.9</b>	<b>211</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	<b>81.8</b>	27.3	54.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	18.2	11
6-10年	<b>100.0</b>	8.3	91.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	24
11-20年	<b>96.3</b>	18.9	77.4	<b>1.9</b>	0.0	1.9	1.9	53
21年以上	<b>97.5</b>	17.5	80.0	<b>1.7</b>	1.7	0.0	0.8	120
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	<b>100.0</b>	27.4	72.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	62
101-300次	<b>96.7</b>	11.5	85.2	<b>1.6</b>	1.6	0.0	1.6	61
301次以上	<b>93.5</b>	13.2	80.3	<b>2.6</b>	1.3	1.3	3.9	76
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	<b>100.0</b>	8.3	91.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	12
3-5年	<b>88.3</b>	11.8	76.5	<b>5.9</b>	0.0	5.9	5.9	17
6-10年	<b>94.5</b>	13.9	80.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	5.6	36
11年以上	<b>97.8</b>	18.4	79.4	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.7	141
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>95.6</b>	22.1	73.5	<b>2.2</b>	1.5	0.7	2.2	136
新竹業務課松山分關郵務課	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>97.5</b>	14.0	83.5	<b>1.2</b>	0.6	0.6	1.2	164

- 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		
<b>整體</b>	<b>96.3</b>	<b>16.9</b>	<b>79.4</b>	<b>1.1</b>	<b>1.1</b>	<b>0.0</b>	<b>2.6</b>	<b>189</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	100.0	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7
6-10 年	100.0	8.7	91.3	0.0	0.0	0.0	0.0	23
11-20 年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	56
21 年以上	94.0	18.2	75.8	2.0	2.0	0.0	4.0	99
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	100.0	26.8	73.2	0.0	0.0	0.0	0.0	56
101-300 次	100.0	11.5	88.5	0.0	0.0	0.0	0.0	52
301 次以上	94.0	11.9	82.1	3.0	3.0	0.0	3.0	67
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
3-5 年	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14
6-10 年	100.0	15.6	84.4	0.0	0.0	0.0	0.0	32
11 年以上	95.4	15.4	80.0	1.5	1.5	0.0	3.1	130
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	95.2	21.4	73.8	1.0	1.0	0.0	3.9	103
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	95.4	13.2	82.2	1.7	1.7	0.0	2.9	174

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		
<b>整體</b>	<b>93.4</b>	<b>18.8</b>	<b>74.6</b>	<b>5.8</b>	<b>5.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>240</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	<b>84.6</b>	23.1	61.5	<b>7.7</b>	7.7	0.0	7.7	13
6-10年	<b>100.0</b>	11.1	88.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	27
11-20年	<b>98.5</b>	12.3	86.2	<b>1.5</b>	1.5	0.0	0.0	65
21年以上	<b>90.1</b>	22.9	67.2	<b>9.2</b>	9.2	0.0	0.8	131
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	<b>93.1</b>	31.5	61.6	<b>6.8</b>	6.8	0.0	0.0	73
101-300次	<b>92.4</b>	10.6	81.8	<b>7.6</b>	7.6	0.0	0.0	66
301次以上	<b>93.1</b>	14.0	79.1	<b>4.7</b>	4.7	0.0	2.3	86
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	<b>92.3</b>	7.7	84.6	<b>7.7</b>	7.7	0.0	0.0	13
3-5年	<b>90.0</b>	10.0	80.0	<b>10.0</b>	10.0	0.0	0.0	20
6-10年	<b>97.2</b>	25.0	72.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	2.8	36
11年以上	<b>92.8</b>	18.1	74.7	<b>6.6</b>	6.6	0.0	0.6	166
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>92.2</b>	23.2	69.0	<b>7.0</b>	7.0	0.0	0.7	142
新竹業務課松山分關郵務課	<b>100.0</b>	50.0	50.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>93.5</b>	15.7	77.8	<b>6.1</b>	6.1	0.0	0.5	198

- 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		
<b>整體</b>	<b>95.7</b>	<b>16.0</b>	<b>79.7</b>	<b>3.2</b>	<b>2.7</b>	<b>0.5</b>	<b>1.1</b>	<b>187</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	77.7	33.3	44.4	22.2	22.2	0.0	0.0	9
6-10 年	95.3	4.8	90.5	4.8	4.8	0.0	0.0	21
11-20 年	98.1	7.4	90.7	1.9	1.9	0.0	0.0	54
21 年以上	98.0	21.0	77.0	1.0	1.0	0.0	1.0	100
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	96.4	18.2	78.2	3.6	3.6	0.0	0.0	55
101-300 次	96.2	15.4	80.8	1.9	1.9	0.0	1.9	52
301 次以上	97.0	13.2	83.8	3.0	1.5	1.5	0.0	68
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
3-5 年	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13
6-10 年	90.6	15.6	75.0	9.4	9.4	0.0	0.0	32
11 年以上	96.8	15.7	81.1	2.4	1.6	0.8	0.8	127
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	94.1	18.3	75.8	4.1	3.3	0.8	1.7	120
新竹業務課/松山分關郵務課	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	95.9	15.3	80.6	2.8	2.1	0.7	1.4	144

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

## C.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		
<b>整體</b>	<b>96.4</b>	<b>13.5</b>	<b>82.9</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.0</b>	<b>3.2</b>	<b>251</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	<b>84.6</b>	23.1	61.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	15.4	13
6-10年	<b>96.3</b>	3.7	92.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	3.7	27
11-20年	<b>97.1</b>	11.8	85.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	2.9	68
21年以上	<b>97.1</b>	15.1	82.0	<b>0.7</b>	0.7	0.0	2.2	139
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	<b>97.4</b>	19.2	78.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	2.6	78
101-300次	<b>98.6</b>	11.6	87.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	1.4	69
301次以上	<b>95.4</b>	9.2	86.2	<b>1.1</b>	1.1	0.0	3.4	87
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	<b>85.7</b>	7.1	78.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	14.3	14
3-5年	<b>100.0</b>	4.8	95.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	21
6-10年	<b>87.2</b>	10.3	76.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	12.8	39
11年以上	<b>98.8</b>	14.5	84.3	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.6	172
<b>最常洽辦業務地點</b>								
臺北關通關大樓	<b>96.6</b>	15.6	81.0	<b>0.7</b>	0.7	0.0	2.7	147
新竹業務課/松山分關郵務課	<b>100.0</b>	100.0	0.0	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	2
臺北關駐各公司辦公室	<b>99.0</b>	12.2	86.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	1.0	205

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		
<b>整體</b>	<b>98.1</b>	<b>28.1</b>	<b>70.0</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>0.0</b>	<b>0.6</b>	<b>310</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	100.0	28.0	72.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
6-10 年	94.1	23.5	70.6	2.9	2.9	0.0	2.9	34
11-20 年	98.0	24.5	73.5	2.0	2.0	0.0	0.0	98
21 年以上	98.7	30.9	67.8	0.7	0.7	0.0	0.7	152
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	98.2	28.3	69.9	1.2	1.2	0.0	0.6	166
101-300 次	98.4	21.7	76.7	1.7	1.7	0.0	0.0	60
301 次以上	97.3	32.0	65.3	1.3	1.3	0.0	1.3	75
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	100.0	29.3	70.7	0.0	0.0	0.0	0.0	41
3-5 年	96.6	23.3	73.3	1.7	1.7	0.0	1.7	60
6-10 年	98.1	37.7	60.4	0.0	0.0	0.0	1.9	53
11 年以上	98.0	25.3	72.7	2.0	2.0	0.0	0.0	150
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	99.0	33.3	65.7	1.0	1.0	0.0	0.0	99
科學園區廠商	99.3	32.6	66.7	0.8	0.8	0.0	0.0	132
快遞/自由港區/承攬業者	94.9	13.9	81.0	2.5	2.5	0.0	2.5	79

- 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		
<b>整體</b>	<b>98.7</b>	<b>30.2</b>	<b>68.5</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.3</b>	<b>308</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	100.0	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	0.0	22
6-10年	96.7	30.0	66.7	3.3	3.3	0.0	0.0	30
11-20年	99.0	29.9	69.1	1.0	1.0	0.0	0.0	97
21年以上	98.8	30.4	68.4	0.6	0.6	0.0	0.6	158
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	100.0	30.3	69.7	0.0	0.0	0.0	0.0	165
101-300次	98.2	26.3	71.9	1.8	1.8	0.0	0.0	57
301次以上	97.4	32.9	64.5	1.3	1.3	0.0	1.3	76
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	100.0	31.4	68.6	0.0	0.0	0.0	0.0	35
3-5年	100.0	25.9	74.1	0.0	0.0	0.0	0.0	58
6-10年	100.0	32.7	67.3	0.0	0.0	0.0	0.0	55
11年以上	97.4	29.9	67.5	1.9	1.9	0.0	0.6	154
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	99.0	32.3	66.7	1.0	1.0	0.0	0.0	99
科學園區廠商	100.0	37.9	62.1	0.0	0.0	0.0	0.0	132
快遞/自由港區/承攬業者	96.1	14.3	81.8	2.6	2.6	0.0	1.3	77

- 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		
<b>整體</b>	<b>95.8</b>	<b>24.7</b>	<b>71.1</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>0.0</b>	<b>0.7</b>	<b>304</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>95.7</b>	26.1	69.6	<b>4.3</b>	4.3	0.0	0.0	23
6-10 年	<b>93.6</b>	19.4	74.2	<b>3.2</b>	3.2	0.0	3.2	31
11-20 年	<b>96.8</b>	20.2	76.6	<b>3.2</b>	3.2	0.0	0.0	94
21 年以上	<b>95.4</b>	27.7	67.7	<b>3.9</b>	3.9	0.0	0.6	155
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>97.3</b>	23.5	73.8	<b>2.7</b>	2.7	0.0	0.0	149
101-300 次	<b>92.0</b>	19.0	73.0	<b>6.3</b>	6.3	0.0	1.6	63
301 次以上	<b>95.2</b>	28.9	66.3	<b>3.6</b>	3.6	0.0	1.2	83
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>97.2</b>	27.8	69.4	<b>2.8</b>	2.8	0.0	0.0	36
3-5 年	<b>96.3</b>	18.9	77.4	<b>3.8</b>	3.8	0.0	0.0	53
6-10 年	<b>93.1</b>	36.2	56.9	<b>5.2</b>	5.2	0.0	1.7	58
11 年以上	<b>96.1</b>	19.9	76.2	<b>3.3</b>	3.3	0.0	0.7	151
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	<b>95.0</b>	28.7	66.3	<b>5.0</b>	5.0	0.0	0.0	101
科學園區廠商	<b>98.4</b>	28.7	69.7	<b>1.6</b>	1.6	0.0	0.0	122
快遞/自由港區/承攬業者	<b>92.6</b>	13.6	79.0	<b>4.9</b>	4.9	0.0	2.5	81

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		
<b>整體</b>	<b>95.9</b>	<b>25.2</b>	<b>70.7</b>	<b>3.2</b>	<b>2.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.9</b>	<b>222</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	100.0	26.3	73.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
6-10年	91.7	12.5	79.2	8.3	8.3	0.0	0.0	24
11-20年	98.5	21.9	76.6	1.6	1.6	0.0	0.0	64
21年以上	94.7	29.8	64.9	3.5	2.6	0.9	1.8	114
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	95.4	26.2	69.2	3.7	2.8	0.9	0.9	107
101-300次	97.8	15.6	82.2	0.0	0.0	0.0	2.2	45
301次以上	96.9	31.3	65.6	3.1	3.1	0.0	0.0	64
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	95.3	42.9	52.4	0.0	0.0	0.0	4.8	21
3-5年	95.0	25.0	70.0	5.0	2.5	2.5	0.0	40
6-10年	97.6	35.7	61.9	2.4	2.4	0.0	0.0	42
11年以上	96.6	18.3	78.3	2.6	2.6	0.0	0.9	115
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	98.8	29.4	69.4	1.2	1.2	0.0	0.0	85
科學園區廠商	94.2	28.7	65.5	3.4	2.3	1.1	2.3	87
快遞/自由港區/承攬業者	94.0	12.0	82.0	6.0	6.0	0.0	0.0	50

- 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 (%)	申訴 專線 (%)	透過 座談會 提出 (%)
<b>整體</b>	<b>45.0</b>	<b>18.2</b>	<b>15.9</b>	<b>14.4</b>	<b>1.8</b>	<b>1.8</b>
<b>公司成立時間</b>						
5年以下	42.3	15.4	7.7	11.5	0.0	3.8
6-10年	47.4	21.1	13.2	10.5	2.6	2.6
11-20年	42.5	17.9	18.9	11.3	0.9	0.9
21年以上	46.2	17.8	16.0	17.2	2.4	1.8
<b>每月辦理報關次數</b>						
100次以下	34.8	17.7	14.4	7.7	1.7	0.6
101-300次	59.4	18.8	18.8	21.9	1.6	3.1
301次以上	57.1	20.2	16.7	21.4	1.2	3.6
<b>從事報關業務年資</b>						
2年以下	27.7	23.4	10.6	6.4	4.3	2.1
3-5年	43.5	19.4	17.7	9.7	0.0	1.6
6-10年	50.0	17.2	15.5	15.5	1.7	0.0
11年以上	49.1	16.8	16.8	16.8	1.2	2.4
<b>公司經營行業</b>						
保稅業者	49.1	16.0	9.4	22.6	0.0	1.9
科學園區廠商	34.5	17.9	24.8	9.0	2.8	2.1
快遞/自由港區/承攬業者	57.3	21.3	9.0	13.5	2.2	1.1

- 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 (%)	向監管 海關 提出 (%)	服務場 所之民 意信箱 (%)	未曾提出 建議、申 訴或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
<b>整體</b>	<b>1.2</b>	<b>0.9</b>	<b>0.6</b>	<b>33.5</b>	<b>0.3</b>	<b>340</b>
<b>公司成立時間</b>						
5 年以下	0.0	0.0	0.0	42.3	0.0	26
6-10 年	0.0	0.0	2.6	28.9	0.0	38
11-20 年	0.9	0.0	0.9	35.8	0.9	106
21 年以上	1.8	1.8	0.0	32.0	0.0	169
<b>每月辦理報關次數</b>						
100 次以下	1.1	0.6	0.6	44.8	0.6	181
101-300 次	1.6	1.6	1.6	21.9	0.0	64
301 次以上	1.2	1.2	0.0	19.0	0.0	84
<b>從事報關業務年資</b>						
2 年以下	0.0	0.0	0.0	44.7	2.1	47
3-5 年	0.0	0.0	0.0	33.9	0.0	62
6-10 年	0.0	1.7	1.7	31.0	0.0	58
11 年以上	2.4	1.2	0.6	31.7	0.0	167
<b>公司經營行業</b>						
保稅業者	0.9	1.9	0.9	34.9	0.0	106
科學園區廠商	0.0	0.7	0.7	40.0	0.7	145
快遞/自由港區/承攬業者	3.4	0.0	0.0	21.3	0.0	89

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		
<b>整體</b>	<b>92.2</b>	<b>17.7</b>	<b>74.5</b>	<b>2.7</b>	<b>2.7</b>	<b>0.0</b>	<b>5.0</b>	<b>220</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>93.8</b>	12.5	81.3	<b>6.3</b>	6.3	0.0	0.0	16
6-10 年	<b>85.2</b>	14.8	70.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	14.8	27
11-20 年	<b>94.0</b>	19.4	74.6	<b>1.5</b>	1.5	0.0	4.5	67
21 年以上	<b>92.6</b>	17.4	75.2	<b>3.7</b>	3.7	0.0	3.7	109
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>92.0</b>	16.0	76.0	<b>3.0</b>	3.0	0.0	5.0	100
101-300 次	<b>97.9</b>	12.5	85.4	<b>2.1</b>	2.1	0.0	0.0	48
301 次以上	<b>89.3</b>	23.1	66.2	<b>3.1</b>	3.1	0.0	7.7	65
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>78.2</b>	21.7	56.5	<b>4.3</b>	4.3	0.0	17.4	23
3-5 年	<b>90.3</b>	17.1	73.2	<b>4.9</b>	4.9	0.0	4.9	41
6-10 年	<b>97.4</b>	34.2	63.2	<b>2.6</b>	2.6	0.0	0.0	38
11 年以上	<b>93.8</b>	9.6	84.2	<b>1.8</b>	1.8	0.0	4.4	114
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	<b>91.8</b>	23.3	68.5	<b>4.1</b>	4.1	0.0	4.1	73
科學園區廠商	<b>91.1</b>	21.5	69.6	<b>2.5</b>	2.5	0.0	6.3	79
快遞/自由港區/承攬業者	<b>94.2</b>	7.4	86.8	<b>1.5</b>	1.5	0.0	4.4	68

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		
<b>整體</b>	<b>97.6</b>	<b>28.5</b>	<b>69.1</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>246</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	100.0	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	21
6-10年	96.0	24.0	72.0	0.0	0.0	0.0	4.0	25
11-20年	98.7	25.7	73.0	1.4	1.4	0.0	0.0	74
21年以上	96.8	30.4	66.4	2.4	2.4	0.0	0.8	125
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	96.7	28.2	68.5	1.6	1.6	0.0	1.6	124
101-300次	100.0	22.0	78.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50
301次以上	97.0	31.8	65.2	3.0	3.0	0.0	0.0	66
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	100.0	46.4	53.6	0.0	0.0	0.0	0.0	28
3-5年	97.8	27.3	70.5	2.3	2.3	0.0	0.0	44
6-10年	100.0	45.5	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0	44
11年以上	96.0	17.6	78.4	2.4	2.4	0.0	1.6	125
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	98.9	33.3	65.6	1.1	1.1	0.0	0.0	90
科學園區廠商	95.5	34.4	61.1	2.2	2.2	0.0	2.2	90
快遞/自由港區/承攬業者	98.4	13.6	84.8	1.5	1.5	0.0	0.0	66

- 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		
<b>整體</b>	<b>96.9</b>	<b>28.4</b>	<b>68.5</b>	<b>2.4</b>	<b>2.4</b>	<b>0.0</b>	<b>0.7</b>	<b>289</b>
<b>公司成立時間</b>								
5 年以下	<b>95.7</b>	34.8	60.9	<b>4.3</b>	4.3	0.0	0.0	23
6-10 年	<b>93.8</b>	18.8	75.0	<b>6.3</b>	6.3	0.0	0.0	32
11-20 年	<b>96.7</b>	28.6	68.1	<b>2.2</b>	2.2	0.0	1.1	91
21 年以上	<b>97.9</b>	29.6	68.3	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.7	142
<b>每月辦理報關次數</b>								
100 次以下	<b>97.9</b>	27.4	70.5	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.7	146
101-300 次	<b>93.1</b>	24.1	69.0	<b>5.2</b>	5.2	0.0	1.7	58
301 次以上	<b>97.4</b>	33.8	63.6	<b>2.6</b>	2.6	0.0	0.0	77
<b>從事報關業務年資</b>								
2 年以下	<b>97.0</b>	38.2	58.8	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.0	34
3-5 年	<b>96.1</b>	28.8	67.3	<b>3.8</b>	3.8	0.0	0.0	52
6-10 年	<b>100.0</b>	44.9	55.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	49
11 年以上	<b>96.0</b>	20.3	75.7	<b>2.7</b>	2.7	0.0	1.4	148
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	<b>95.8</b>	33.3	62.5	<b>3.1</b>	3.1	0.0	1.0	96
科學園區廠商	<b>98.1</b>	33.6	64.5	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.9	110
快遞/自由港區/承攬業者	<b>96.4</b>	15.7	80.7	<b>3.6</b>	3.6	0.0	0.0	83

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		
<b>整體</b>	<b>94.2</b>	<b>22.1</b>	<b>72.1</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.0</b>	<b>5.3</b>	<b>340</b>
<b>公司成立時間</b>								
5年以下	<b>96.1</b>	26.9	69.2	<b>0.0</b>	0.0	0.0	3.8	26
6-10年	<b>92.1</b>	18.4	73.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	7.9	38
11-20年	<b>92.5</b>	21.7	70.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	7.5	106
21年以上	<b>95.3</b>	22.5	72.8	<b>1.2</b>	1.2	0.0	3.6	169
<b>每月辦理報關次數</b>								
100次以下	<b>91.7</b>	21.5	70.2	<b>0.6</b>	0.6	0.0	7.7	181
101-300次	<b>98.5</b>	18.8	79.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	1.6	64
301次以上	<b>97.6</b>	26.2	71.4	<b>1.2</b>	1.2	0.0	1.2	84
<b>從事報關業務年資</b>								
2年以下	<b>87.3</b>	27.7	59.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	12.8	47
3-5年	<b>95.2</b>	22.6	72.6	<b>1.6</b>	1.6	0.0	3.2	62
6-10年	<b>96.6</b>	34.5	62.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	3.4	58
11年以上	<b>94.6</b>	15.6	79.0	<b>0.6</b>	0.6	0.0	4.8	167
<b>公司經營行業</b>								
保稅業者	<b>97.1</b>	29.2	67.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	2.8	106
科學園區廠商	<b>90.3</b>	23.4	66.9	<b>0.7</b>	0.7	0.0	9.0	145
快遞/自由港區/承攬業者	<b>96.6</b>	11.2	85.4	<b>1.1</b>	1.1	0.0	2.2	89

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

## 【入出境旅客部分】

C.3-1 您對本關海關服務櫃檯「洽公環境」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
<b>整體</b>	<b>97.5</b>	<b>46.7</b>	<b>50.8</b>	<b>2.3</b>	<b>2.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>1045</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>96.9</b>	50.9	46.0	<b>2.9</b>	2.9	0.0	0.2	448
女性	<b>97.9</b>	44.0	53.9	<b>1.8</b>	1.5	0.3	0.2	586
<b>年齡</b>								
20 歲以下	<b>97.1</b>	54.5	42.6	<b>2.0</b>	2.0	0.0	1.0	101
21-30 歲	<b>98.5</b>	49.5	49.0	<b>1.6</b>	1.6	0.0	0.0	386
31-50 歲	<b>97.0</b>	43.9	53.1	<b>2.7</b>	2.5	0.2	0.2	401
51 歲以上	<b>96.9</b>	42.2	54.7	<b>3.1</b>	3.1	0.0	0.0	128
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>96.5</b>	44.1	52.4	<b>2.4</b>	1.8	0.6	1.2	170
大專/大學	<b>97.6</b>	48.3	49.3	<b>2.4</b>	2.4	0.0	0.0	631
研究所以上	<b>97.5</b>	48.1	49.4	<b>2.5</b>	1.9	0.6	0.0	156
<b>職業</b>								
軍公教	<b>94.2</b>	44.2	50.0	<b>5.8</b>	5.8	0.0	0.0	52
金融業	<b>98.7</b>	52.6	46.1	<b>1.3</b>	1.3	0.0	0.0	76
製造業	<b>94.9</b>	50.6	44.3	<b>4.4</b>	4.4	0.0	0.6	158
服務業	<b>97.7</b>	39.5	58.2	<b>2.4</b>	2.0	0.4	0.0	256
其他	<b>98.6</b>	48.9	49.7	<b>1.1</b>	1.1	0.0	0.3	370
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>97.6</b>	44.4	53.2	<b>2.1</b>	1.8	0.3	0.3	716
大陸港澳	<b>97.9</b>	57.2	40.7	<b>2.1</b>	2.1	0.0	0.0	243
外國籍	<b>92.0</b>	44.0	48.0	<b>8.0</b>	8.0	0.0	0.0	50
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>97.0</b>	46.0	51.0	<b>2.8</b>	2.5	0.3	0.3	365
桃園國際機場第二航廈	<b>97.5</b>	44.6	52.9	<b>2.3</b>	2.3	0.0	0.2	514
臺北松山機場	<b>99.4</b>	47.3	52.1	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.0	167

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

## C.3-2 您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
<b>整體</b>	<b>98.3</b>	<b>49.6</b>	<b>48.7</b>	<b>1.4</b>	<b>1.1</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>1063</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>98.5</b>	53.3	45.2	<b>1.4</b>	0.7	0.7	0.2	456
女性	<b>98.3</b>	47.1	51.2	<b>1.5</b>	1.5	0.0	0.2	596
<b>年齡</b>								
20歲以下	<b>99.0</b>	55.4	43.6	<b>1.0</b>	1.0	0.0	0.0	101
21-30歲	<b>98.2</b>	51.1	47.1	<b>1.8</b>	1.3	0.5	0.0	397
31-50歲	<b>98.7</b>	48.6	50.1	<b>0.9</b>	0.7	0.2	0.2	407
51歲以上	<b>96.9</b>	43.4	53.5	<b>2.3</b>	2.3	0.0	0.8	129
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>97.7</b>	47.1	50.6	<b>1.2</b>	1.2	0.0	1.2	172
大專/大學	<b>98.7</b>	50.5	48.2	<b>1.2</b>	0.9	0.3	0.0	643
研究所以上	<b>98.7</b>	50.3	48.4	<b>1.2</b>	0.6	0.6	0.0	159
<b>職業</b>								
軍公教	<b>94.2</b>	36.5	57.7	<b>3.8</b>	3.8	0.0	1.9	52
金融業	<b>100.0</b>	53.9	46.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	76
製造業	<b>97.5</b>	55.0	42.5	<b>1.9</b>	1.9	0.0	0.6	160
服務業	<b>98.1</b>	42.0	56.1	<b>1.9</b>	1.9	0.0	0.0	262
其他	<b>98.7</b>	53.2	45.5	<b>1.3</b>	0.5	0.8	0.0	378
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>98.4</b>	44.8	53.6	<b>1.4</b>	1.1	0.3	0.3	730
大陸港澳	<b>98.7</b>	66.9	31.8	<b>1.2</b>	0.8	0.4	0.0	245
外國籍	<b>96.2</b>	48.1	48.1	<b>3.8</b>	3.8	0.0	0.0	52
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>96.8</b>	46.4	50.4	<b>2.9</b>	2.4	0.5	0.3	375
桃園國際機場第二航廈	<b>99.4</b>	49.3	50.1	<b>0.6</b>	0.4	0.2	0.0	519
臺北松山機場	<b>99.4</b>	50.6	48.8	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.6	168

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

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
<b>整體</b>	<b>98.5</b>	<b>49.7</b>	<b>48.8</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>0.0</b>	<b>0.5</b>	<b>776</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>98.8</b>	50.1	48.7	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.3	343
女性	<b>98.6</b>	49.8	48.8	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.5	422
<b>年齡</b>								
20 歲以下	<b>100.0</b>	59.5	40.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	84
21-30 歲	<b>99.7</b>	56.6	43.1	<b>0.3</b>	0.3	0.0	0.0	290
31-50 歲	<b>98.9</b>	45.1	53.8	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.3	288
51 歲以上	<b>93.1</b>	34.5	58.6	<b>4.6</b>	4.6	0.0	2.3	87
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>98.5</b>	47.8	50.7	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.7	136
大專/大學	<b>99.1</b>	51.8	47.3	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.2	467
研究所以上	<b>98.0</b>	51.5	46.5	<b>1.0</b>	1.0	0.0	1.0	99
<b>職業</b>								
軍公教	<b>97.4</b>	48.7	48.7	<b>2.6</b>	2.6	0.0	0.0	39
金融業	<b>98.2</b>	56.1	42.1	<b>1.8</b>	1.8	0.0	0.0	57
製造業	<b>99.1</b>	53.3	45.8	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.0	107
服務業	<b>98.0</b>	42.8	55.2	<b>1.5</b>	1.5	0.0	0.5	194
其他	<b>99.3</b>	54.0	45.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.7	278
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>98.6</b>	47.2	51.4	<b>1.1</b>	1.1	0.0	0.2	527
大陸港澳	<b>98.4</b>	59.5	38.9	<b>0.5</b>	0.5	0.0	1.1	190
外國籍	<b>100.0</b>	48.3	51.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	29
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>98.2</b>	50.8	47.4	<b>1.1</b>	1.1	0.0	0.8	266
桃園國際機場第二航廈	<b>99.4</b>	48.9	50.5	<b>0.3</b>	0.3	0.0	0.3	368
臺北松山機場	<b>96.8</b>	45.6	51.2	<b>2.4</b>	2.4	0.0	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.3-4 您對本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
<b>整體</b>	<b>98.8</b>	<b>48.6</b>	<b>50.2</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.5</b>	<b>1001</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>98.6</b>	49.9	48.7	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.7	425
女性	<b>99.1</b>	47.8	51.3	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.2	565
<b>年齡</b>								
20歲以下	<b>100.0</b>	57.6	42.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	99
21-30歲	<b>99.3</b>	54.2	45.1	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.3	384
31-50歲	<b>98.7</b>	45.3	53.4	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.5	373
51歲以上	<b>97.4</b>	33.3	64.1	<b>1.7</b>	1.7	0.0	0.9	117
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>98.8</b>	47.0	51.8	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.6	164
大專/大學	<b>99.1</b>	49.3	49.8	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.3	611
研究所以上	<b>99.3</b>	50.0	49.3	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.0	144
<b>職業</b>								
軍公教	<b>95.8</b>	42.6	53.2	<b>4.3</b>	4.3	0.0	0.0	47
金融業	<b>98.6</b>	52.7	45.9	<b>1.4</b>	1.4	0.0	0.0	74
製造業	<b>98.6</b>	57.3	41.3	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.7	143
服務業	<b>99.2</b>	39.6	59.6	<b>0.4</b>	0.4	0.0	0.4	250
其他	<b>98.9</b>	51.5	47.4	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.5	365
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>99.1</b>	45.8	53.3	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.3	685
大陸港澳	<b>98.7</b>	60.7	38.0	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.4	234
外國籍	<b>97.9</b>	37.5	60.4	<b>2.1</b>	2.1	0.0	0.0	48
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>99.1</b>	46.7	52.4	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.0	353
桃園國際機場第二航廈	<b>99.1</b>	48.2	50.9	<b>0.4</b>	0.4	0.0	0.4	485
臺北松山機場	<b>98.1</b>	45.0	53.1	<b>0.6</b>	0.6	0.0	1.3	160

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

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
<b>整體</b>	<b>98.5</b>	<b>47.3</b>	<b>51.2</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>0.0</b>	<b>0.7</b>	<b>885</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>98.7</b>	50.3	48.4	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.5	378
女性	<b>98.6</b>	45.8	52.8	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.6	496
<b>年齡</b>								
20 歲以下	<b>100.0</b>	61.4	38.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	88
21-30 歲	<b>99.1</b>	50.0	49.1	<b>0.3</b>	0.3	0.0	0.6	348
31-50 歲	<b>98.8</b>	45.7	53.1	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.6	322
51 歲以上	<b>94.9</b>	33.3	61.6	<b>4.0</b>	4.0	0.0	1.0	99
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>98.7</b>	51.7	47.0	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.7	149
大專/大學	<b>98.7</b>	46.6	52.1	<b>0.7</b>	0.7	0.0	0.6	537
研究所以上	<b>98.4</b>	50.4	48.0	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.8	123
<b>職業</b>								
軍公教	<b>95.1</b>	43.9	51.2	<b>4.9</b>	4.9	0.0	0.0	41
金融業	<b>100.0</b>	45.5	54.5	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	66
製造業	<b>99.2</b>	52.5	46.7	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.0	122
服務業	<b>97.3</b>	40.5	56.8	<b>0.9</b>	0.9	0.0	1.8	227
其他	<b>99.0</b>	51.4	47.6	<b>0.6</b>	0.6	0.0	0.3	319
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>98.5</b>	44.6	53.9	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.7	608
大陸港澳	<b>99.0</b>	56.5	42.5	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.5	207
外國籍	<b>97.3</b>	56.8	40.5	<b>2.7</b>	2.7	0.0	0.0	37
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>98.4</b>	47.2	51.2	<b>1.3</b>	1.3	0.0	0.3	303
桃園國際機場第二航廈	<b>99.3</b>	47.9	51.4	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.2	432
臺北松山機場	<b>98.5</b>	41.1	57.4	<b>0.0</b>	0.0	0.0	1.4	141

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

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

	海關網站 (%)	其他網站 (%)	詢問 航空公司 (%)	詢問 旅行社 領隊 (%)	「中華民國 海關申報單」 上的說明 (%)	檢查檯前 法令宣導板 (%)
<b>整體</b>	<b>50.2</b>	<b>30.0</b>	<b>27.1</b>	<b>23.5</b>	<b>12.6</b>	<b>9.9</b>
<b>性別</b>						
男性	51.1	25.9	28.7	23.5	14.7	13.6
女性	50.0	33.1	26.2	23.5	11.3	7.3
<b>年齡</b>						
20歲以下	61.8	27.5	32.4	24.5	12.7	6.9
21-30歲	52.7	36.1	32.4	19.3	10.1	10.6
31-50歲	48.6	28.5	23.9	27.1	14.3	10.4
51歲以上	39.2	20.0	17.7	24.6	15.4	9.2
<b>教育程度</b>						
高中職以下	44.3	22.4	24.7	28.2	8.6	9.2
大專/大學	52.3	31.8	29.8	24.3	12.8	9.9
研究所以上	56.5	36.0	23.0	13.7	16.8	11.8
<b>職業</b>						
軍公教	54.7	26.4	22.6	20.8	11.3	9.4
金融業	51.3	23.7	31.6	15.8	11.8	10.5
製造業	47.2	29.8	26.1	23.6	21.1	12.4
服務業	50.0	26.9	29.2	28.0	12.1	9.8
其他	51.7	35.5	28.3	21.9	12.1	10.0
<b>國籍</b>						
本國籍	54.8	32.5	27.4	26.0	12.5	11.3
大陸港澳	40.2	22.8	27.2	18.3	15.4	8.1
外國籍	36.5	36.5	28.8	5.8	7.7	3.8
<b>最常入出境之機場</b>						
桃園國際機場第一航廈	51.6	32.5	23.6	26.2	15.7	10.5
桃園國際機場第二航廈	51.3	31.2	28.7	24.1	11.2	7.8
臺北松山機場	49.7	25.1	34.5	22.2	8.8	13.5

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

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

	海關印製 宣導手冊 (%)	詢問 親朋好友 (%)	詢問海關 或機場人員 (%)	無反應 (%)	樣本數
<b>整體</b>	<b>7.3</b>	<b>0.6</b>	<b>0.2</b>	<b>4.6</b>	<b>1079</b>
<b>性別</b>					
男性	9.1	0.6	0.2	3.9	464
女性	6.1	0.7	0.2	5.0	604
<b>年齡</b>					
20 歲以下	8.8	1.0	0.0	1.0	102
21-30 歲	5.2	0.5	0.2	3.5	404
31-50 歲	8.5	0.7	0.2	5.1	414
51 歲以上	9.2	0.8	0.0	6.9	130
<b>教育程度</b>					
高中職以下	10.3	0.6	0.0	8.0	174
大專/大學	8.0	0.6	0.3	2.8	654
研究所以上	3.7	0.0	0.0	3.7	161
<b>職業</b>					
軍公教	7.5	0.0	0.0	0.0	53
金融業	5.3	0.0	0.0	5.3	76
製造業	8.7	1.2	0.6	4.3	161
服務業	8.0	1.5	0.0	6.1	264
其他	6.4	0.3	0.3	3.9	389
<b>國籍</b>					
本國籍	7.7	0.5	0.1	3.2	745
大陸港澳	6.9	1.2	0.4	6.5	246
外國籍	7.7	0.0	0.0	7.7	52
<b>最常入出境之機場</b>					
桃園國際機場第一航廈	6.8	1.0	0.0	3.9	382
桃園國際機場第二航廈	7.2	0.8	0.4	5.1	526
臺北松山機場	7.0	0.0	0.0	5.3	171

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

## C.3-7 您對本關海關資訊網站服務措施是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	非常 滿意	還算 滿意	合計	不太 滿意	非常 不滿意		
<b>整體</b>	<b>94.1</b>	<b>37.2</b>	<b>56.9</b>	<b>1.4</b>	<b>1.4</b>	<b>0.0</b>	<b>4.5</b>	<b>759</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>94.3</b>	39.9	54.4	<b>1.5</b>	1.5	0.0	4.2	331
女性	<b>94.0</b>	35.4	58.6	<b>1.4</b>	1.4	0.0	4.5	418
<b>年齡</b>								
20歲以下	<b>95.1</b>	48.8	46.3	<b>1.2</b>	1.2	0.0	3.7	82
21-30歲	<b>97.2</b>	41.5	55.7	<b>1.1</b>	1.1	0.0	1.8	282
31-50歲	<b>93.3</b>	33.6	59.7	<b>1.8</b>	1.8	0.0	4.9	283
51歲以上	<b>85.0</b>	26.4	58.6	<b>2.3</b>	2.3	0.0	12.6	87
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>90.2</b>	37.7	52.5	<b>0.8</b>	0.8	0.0	9.0	122
大專/大學	<b>96.3</b>	38.5	57.8	<b>1.1</b>	1.1	0.0	2.6	465
研究所以上	<b>93.1</b>	33.7	59.4	<b>3.0</b>	3.0	0.0	4.0	101
<b>職業</b>								
軍公教	<b>89.5</b>	39.5	50.0	<b>7.9</b>	7.9	0.0	2.6	38
金融業	<b>96.0</b>	40.0	56.0	<b>2.0</b>	2.0	0.0	2.0	50
製造業	<b>95.2</b>	42.3	52.9	<b>0.0</b>	0.0	0.0	4.8	104
服務業	<b>96.4</b>	31.6	64.8	<b>0.5</b>	0.5	0.0	3.1	196
其他	<b>92.4</b>	38.2	54.2	<b>1.1</b>	1.1	0.0	6.5	262
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>94.7</b>	36.2	58.5	<b>1.6</b>	1.6	0.0	3.7	547
大陸港澳	<b>93.1</b>	44.7	48.4	<b>0.6</b>	0.6	0.0	6.3	159
外國籍	<b>88.0</b>	28.0	60.0	<b>4.0</b>	4.0	0.0	8.0	25
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>92.9</b>	37.7	55.2	<b>1.9</b>	1.9	0.0	5.2	268
桃園國際機場第二航廈	<b>94.3</b>	35.1	59.2	<b>2.2</b>	2.2	0.0	3.6	365
臺北松山機場	<b>94.1</b>	39.0	55.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	5.9	118

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

## C.3-8 海關提供之通關資訊服務措施對您通關是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常有幫助	還算有幫助	合計	不太有幫助	完全沒幫助		
<b>整體</b>	<b>97.2</b>	<b>45.1</b>	<b>52.1</b>	<b>2.3</b>	<b>2.3</b>	<b>0.0</b>	<b>0.6</b>	<b>970</b>
<b>性別</b>								
男性	97.6	48.1	49.5	2.1	2.1	0.0	0.2	420
女性	97.1	43.0	54.1	2.2	2.2	0.0	0.7	540
<b>年齡</b>								
20 歲以下	98.9	53.1	45.8	1.0	1.0	0.0	0.0	96
21-30 歲	97.5	46.2	51.3	2.2	2.2	0.0	0.3	359
31-50 歲	97.3	43.0	54.3	2.2	2.2	0.0	0.5	372
51 歲以上	94.8	41.4	53.4	3.4	3.4	0.0	1.7	116
<b>教育程度</b>								
高中職以下	96.3	44.7	51.6	1.9	1.9	0.0	1.9	161
大專/大學	97.8	45.8	52.0	2.2	2.2	0.0	0.0	587
研究所以上	97.1	47.5	49.6	2.8	2.8	0.0	0.0	141
<b>職業</b>								
軍公教	95.7	40.4	55.3	4.3	4.3	0.0	0.0	47
金融業	100.0	43.9	56.1	0.0	0.0	0.0	0.0	66
製造業	98.0	55.6	42.4	1.3	1.3	0.0	0.7	151
服務業	97.5	40.1	57.4	2.5	2.5	0.0	0.0	237
其他	96.8	46.2	50.6	2.6	2.6	0.0	0.6	346
<b>國籍</b>								
本國籍	97.3	42.0	55.3	2.4	2.4	0.0	0.3	676
大陸港澳	96.4	57.1	39.3	2.3	2.3	0.0	1.4	219
外國籍	100.0	37.2	62.8	0.0	0.0	0.0	0.0	43
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	96.9	46.2	50.7	2.6	2.6	0.0	0.6	351
桃園國際機場第二航廈	97.2	43.7	53.5	2.2	2.2	0.0	0.7	460
臺北松山機場	98.7	42.1	56.6	1.3	1.3	0.0	0.0	152

1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本表的百分比計算已將受訪者基本資料的「無反應」之樣本排除。

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

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

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
<b>整體</b>	<b>98.5</b>	<b>43.7</b>	<b>54.8</b>	<b>0.6</b>	<b>0.6</b>	<b>0.0</b>	<b>0.9</b>	<b>1079</b>
<b>性別</b>								
男性	<b>98.9</b>	47.2	51.7	<b>0.4</b>	0.4	0.0	0.6	464
女性	<b>98.2</b>	41.2	57.0	<b>0.8</b>	0.8	0.0	1.0	604
<b>年齡</b>								
20歲以下	<b>99.0</b>	53.9	45.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	1.0	102
21-30歲	<b>98.8</b>	45.8	53.0	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.7	404
31-50歲	<b>97.8</b>	40.6	57.2	<b>1.0</b>	1.0	0.0	1.2	414
51歲以上	<b>99.3</b>	38.5	60.8	<b>0.8</b>	0.8	0.0	0.0	130
<b>教育程度</b>								
高中職以下	<b>98.3</b>	43.1	55.2	<b>0.6</b>	0.6	0.0	1.1	174
大專/大學	<b>98.8</b>	43.3	55.5	<b>0.9</b>	0.9	0.0	0.3	654
研究所以上	<b>99.4</b>	47.8	51.6	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.6	161
<b>職業</b>								
軍公教	<b>96.2</b>	39.6	56.6	<b>1.9</b>	1.9	0.0	1.9	53
金融業	<b>98.6</b>	44.7	53.9	<b>1.3</b>	1.3	0.0	0.0	76
製造業	<b>98.7</b>	53.4	45.3	<b>1.2</b>	1.2	0.0	0.0	161
服務業	<b>100.0</b>	37.9	62.1	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.0	264
其他	<b>97.9</b>	43.7	54.2	<b>0.5</b>	0.5	0.0	1.5	389
<b>國籍</b>								
本國籍	<b>98.1</b>	40.4	57.7	<b>0.8</b>	0.8	0.0	1.1	745
大陸港澳	<b>99.6</b>	55.3	44.3	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.4	246
外國籍	<b>98.1</b>	40.4	57.7	<b>1.9</b>	1.9	0.0	0.0	52
<b>最常入出境之機場</b>								
桃園國際機場第一航廈	<b>99.2</b>	42.1	57.1	<b>0.5</b>	0.5	0.0	0.3	382
桃園國際機場第二航廈	<b>98.3</b>	41.8	56.5	<b>0.8</b>	0.8	0.0	1.0	526
臺北松山機場	<b>99.4</b>	42.7	56.7	<b>0.0</b>	0.0	0.0	0.6	171

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  $\alpha$  係數信度分析，以李克特式量表之型態的題目來進行「信度分析」(Reliability Analysis)。以下是本次問卷題目中能夠投入信度分析的問卷題目，同時也是本次調查的重點題目；其餘的題目型態，如：開放題、跳答題、通關業者資料及入出境旅客個人資料題目...等，皆非李克特式量表型態。因此，無法進行「信度分析」。

表 D.1 調查題目之分組及問句內容

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

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

其次，在進行信度及效度分析之前，先就前述題目的選項予以重新過錄。目的是使所有的題目的方向（評價之正向及反向）都能一致，並且使「不知道、沒意見、未填答（即無反應）」及「無相關接觸經驗」的選項也能投入分析。因此，各題目選項重新過錄的方法如下：

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

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

二、「入出境旅客部分」滿意度類型題目之「非常滿意」定義為「2」、「還算滿意」定義為「1」、「不太滿意」定義為「-1」、「非常不滿意」定義為「-2」。

此外，各題的「不知道、無意見、拒答、未填答」、「無此經驗」、「未曾提出問題」、「未使用」、「不知有此資訊」則定義為「0」。

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

表 D.2 信度分析之結果

各分量表及其題項變數名稱	校正該題項後與分量表總分之相關 (Corrected Item-Total Correlation)	刪除該題項後分量表的 Alpha 係數 (Cronbach's Alpha if Item Deleted)	分量表之 Cronbach's $\alpha$ 信度係數
<b>【分量表 1】報關業者部分之滿意度</b>			<b>0.8865</b>
對「洽公環境」的滿意程度	0.6939	0.8706	
對「洽公設施」的滿意程度	0.7063	0.8699	
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度	0.7862	0.8644	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.7316	0.8681	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.6068	0.8770	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.5162	0.8826	
對「進口通關作業」的滿意程度	0.5033	0.8827	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.4002	0.8891	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5521	0.8802	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.5546	0.8800	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.6885	0.8754	
<b>【分量表 2】其他通關業者部分之滿意度</b>			<b>0.8822</b>
對「進口通關作業」的滿意程度	0.6812	0.8647	
對「出口通關作業」的滿意程度	0.6450	0.8681	
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	0.6549	0.8669	
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度	0.6550	0.8675	
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	0.4745	0.8855	
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度	0.7161	0.8603	
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度	0.6641	0.8660	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.7544	0.8609	
<b>【分量表 3】入出境旅客部分之滿意度</b>			<b>0.8717</b>
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度	0.6399	0.8547	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	0.6569	0.8537	
對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	0.6155	0.8586	
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度	0.7255	0.8462	
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度	0.7120	0.8462	
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度	0.5745	0.8630	
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	0.5179	0.8680	
對臺北關「整體服務」的滿意程度	0.6431	0.8566	

在上表的信度分析結果，共可分為 3 個分量表，每個分量表下的題項所要測量的內容，分屬於「報關業者」、「其他通關業者」及「入出境旅客」三類受訪商民之滿意度。

其次，就上表的各欄資料進行說明，如下所述：

第一欄：為各分量表及其題項變數名稱。

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

第三欄「Cronbach's Alpha if Item Deleted」：為刪除該題項後分量表的 Alpha 係數。此值如果變得較大，表示將該題刪除後，就可以提高量表的 Alpha 係數。此欄中各題項的係數變化，就是決定該題項是否應該保留或刪除的主要依據。以【分量表 1】的第一題為例，如果刪除此題題項後，其餘 10 個題項的 Alpha 係數就會變成 0.8706，反而比未刪除前的 0.8865 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 0.8865 還要高的話，就表示此選項有刪除的必要。

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

透過信度分析的結果，首先，在三個分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為：0.8865、0.8822 及 0.8717，信度係數值都大於 0.82 以上，顯示三個分量表都具有相當好的信度測量值。

其次，在各分量表的題項方面，大多數的題項均較未刪除前的分量表 Cronbach's  $\alpha$  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」及分量表 2 的「對『處理建議、申訴或問題』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 2 題是重要題目，所以也不建議刪除），這些題目都具有一定程度的可靠性及有效性，並可通過信度分析的檢驗。

## 二、效度分析

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

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

在進行檢測效度的「因素分析」時，所投入的題目變項，與「信度分析」一樣，都是前述的 27 個題項(報關業者部分的 11 題、其他通關業者部分的 8 題、入出境旅客部分的 8 題)。同樣的，這 27 個題項在進行「因素分析」時，也必須進行選項的重新過錄，其過錄的方法與「信度分析」相同。

以下就是「因素分析」的表格呈現之分析結果。

表 D.3 因素分析之結果（報關業者部分）

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「洽公環境」的滿意程度	48.74%	48.74%	<b>0.924</b>	0.360	0.472	0.855
對「洽公設施」的滿意程度			<b>0.898</b>	0.469	0.447	0.818
對承辦人員「洽公服務禮儀」的滿意程度			<b>0.890</b>	0.418	0.642	0.830
對「出口通關作業」的滿意程度	9.54%	58.28%	0.269	<b>0.835</b>	0.188	0.719
對臺北關「整體服務」的滿意程度			0.458	<b>0.711</b>	0.682	0.703
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度			0.490	<b>0.692</b>	0.397	0.527
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.446	<b>0.671</b>	0.457	0.504
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	8.07%	66.35%	0.360	0.288	<b>0.775</b>	0.605
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度			0.671	0.442	<b>0.762</b>	0.683
對「進口通關作業」的滿意程度			0.433	0.209	<b>0.733</b>	0.549
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度			0.541	0.437	<b>0.662</b>	0.506
特徵值			5.361	1.050	0.888	

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：5.361、1.050 及 0.888 (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：48.74%、9.54% 及 8.07%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 66.35%。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 66.35% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 3 項，其數值依序為：0.924、0.898、0.890。而這 3 個變項都是詢問「臺北關洽公環境和設施、承辦人員洽公服務禮儀方面」的題目。因此，所萃出的因素 1，可以定義為「報關業者對臺北關洽公環境和設施、承辦人員洽公服務禮儀方面的滿意度」。其餘的 3 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 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「對臺北關洽公環境和設施、承辦人員洽公服務禮儀方面的滿意度」相關的 3 個題目；「因素 2」包含「對臺北關資訊網站服務、辦理各項講習說明會研討會方面的滿意度、出口作業及整體服務的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 3」包含「對臺北關進口作業、人員專業度、人員電話服務禮儀及處理業者意見的滿意度」相關的 4 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「出口通關作業」的滿意程度	56.17%	56.17%	<b>0.890</b>	0.319	-0.413	0.812
對「進口通關作業」的滿意程度			<b>0.813</b>	0.236	-0.607	0.695
對臺北關「整體服務」的滿意程度			<b>0.766</b>	0.301	-0.756	0.736
對臺北關「資訊網站服務措施」的滿意程度	11.15%	67.32%	0.305	<b>0.809</b>	-0.525	0.660
對「辦理各項講習、說明會、研討會」的滿意程度			0.459	<b>0.618</b>	-0.673	0.564
對「處理建議、申訴或問題」方面的滿意程度	7.50%	74.82%	0.341	0.397	<b>-0.972</b>	0.946
對人員「電話服務禮儀」的滿意程度			0.510	0.299	<b>-0.891</b>	0.796
對承辦人員「處理案件專業性」的滿意程度			0.517	0.589	<b>-0.831</b>	0.777
特徵值			4.494	0.892	0.600	

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：4.494、0.892 及 0.600（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：56.17%、11.15%及 7.50%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 74.82%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 74.82% 部份。

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

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 3 項，其數值依序為：0.890、0.813、0.766。而這 3 個變項都是詢問「臺北關整體服務及進出口通關作業方面」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整體服務及進出口通關作業的滿意度」。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 2」包含「對臺北關辦理各項講習、說明會、研討會及資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「對臺北關承辦人員相關服務及處理業者申訴意見建議的滿意度」相關的 3 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與其他通關業者的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

表 D.5 因素分析之結果（入出境旅客部分）

入出境旅客部分	解釋變異量	累積解釋變異量	Component（抽取的因素）			共同性
			因素 1	因素 2	因素 3	
對「海關關員的服務禮儀」的滿意程度	54.03%	54.03%	<b>0.870</b>	0.432	0.221	0.761
對「海關服務櫃檯的洽公環境」的滿意程度			<b>0.843</b>	0.378	0.327	0.718
對「海關關員的服務專業性」的滿意程度			<b>0.781</b>	0.657	0.236	0.724
對臺北關「整體服務」的滿意程度			<b>0.730</b>	0.373	0.600	0.694
對「海關為民服務專線的電話服務禮儀」的滿意程度	10.89%	64.92%	0.463	<b>0.881</b>	0.168	0.790
對「關員解決問題能力、意見回應與改善程度」的滿意程度			0.651	<b>0.777</b>	0.264	0.712
認為「海關提供之通關資訊」對通關的幫助程度	10.03%	74.95%	0.418	0.360	<b>0.901</b>	0.838
對「海關資訊網站服務措施」的滿意程度			0.307	0.586	<b>0.772</b>	0.759
特徵值			4.322	0.871	0.803	

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

就表 D.5 入出境旅客部分的因素分析結果來進行說明，如下所述：

- 一、入出境旅客部分的因素分析共萃取出 3 個共同因素。這 3 個因素的特徵值 (Eigen values) 分別為：4.322、0.871 及 0.803 (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、萃取出的 3 個共同因素，對於入出境旅客部分的 8 個題項變數的個別解釋變異量，分別為：54.03%、10.89% 及 10.03%。其次，這 3 個共同因素的累積解釋變異量為 74.95%。也就是說，只要依靠這 3 個因素，就可以解釋所有 8 個題項變數所測量結果的 74.95% 部份。
- 三、就 3 個共同因素來看，每一個因素的因素成分 (Component)，亦即因素負荷量，是指每一個題項變數在每一個因素的負荷量，也就是說，這些數字可以反應出題目變項與因素成分之間的關係。在因素分析的結果表中，標明的數字是指個別變項在因素上有顯著的負荷量。

以因素 1 為例，它與所有變項的因素負荷量最高的前 4 項，其數值依序為：0.870、0.843、0.781、0.730。而這 4 個變項都是詢問「臺北關海關整體服務滿意度、洽公環境滿意度、關員服務禮儀及專業性的滿意度」的題目。因此，所萃取的因素 1，可以定義為「入出境旅客對臺北關海關整體服務、洽公環境、關員服務禮儀及專業性的滿意度」。其餘的 2 個因素，也可依此來加以說明及定義。

四、最後，在檢視 3 個共同因素與 8 個變項之間的因素負荷量之後，可以發現，指涉同一概念的題目變項都是被相同的萃取因素所包涵。亦即：「因素 1」包含「對臺北關海關整體服務、洽公環境、關員服務禮儀及專業性的滿意度」相關的 4 個題目；「因素 2」包含「對臺北關海關關員專業能力及為民服務專線電話服務態度的滿意度」相關的 2 個題目；「因素 3」包含「認為臺北關提供之通關資訊的幫助程度及資訊網站服務的滿意度」相關的 2 個題目。因此，這 3 個萃取出來的因素，與入出境旅客的調查問卷題目之主要內容及結構大致相符。

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

## 附錄五：問卷

### 財政部關務署臺北關 108 年度為民服務問卷調查表【報關業者部分】

親愛的女士、先生您好：

為提升服務品質，瞭解您對本關服務之需求，特製作本問卷，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考。本問卷無須具名也不用貼郵票，請於1週內寄回，謝謝您的協助與合作。

以下依據《個人資料保護法》(暨施行細則)，向您告知本問卷蒐集、處理及利用個人資料之事項：本關委託全國公信力民意調查股份有限公司依據個資法蒐集您的個人資料，包含個人姓名、電話、電子郵件地址等。上述個人資料之蒐集、處理及利用，將僅限本關提升為民服務業務需要使用，並遵守個資法之規定妥善保護您的個人資訊。依據個資法第3條規定，您可向本關行使查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除個資之權利，如有上述需求，可與本關秘書室聯繫(電洽03-3834265轉656)，本關將儘速處理與回覆您的請求。您亦可拒絕提供相關之個人資料，但若無完整的資料，將無法針對您的建議予以個別回覆。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署臺北關 108 年 5 月 敬啟

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

**填寫說明：請於適當的內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。**

#### A、請問 貴公司(行)最常接洽業務地點或單位：【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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 3-3. 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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 4-3. 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：口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 其他\_\_\_\_\_

6、請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【可複選】

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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 7-3. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

8、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

- 8-1. 不滿意項目：驗貨 分估核價 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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 8-4. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

**9、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？**

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無此經驗

9-1.不滿意項目：驗貨 分估核價 稅費稽徵 報單簽證作業 其他\_\_\_\_\_

9-2.不滿意單位(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.不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_

9-4.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？(如有需本關回覆者，請留下聯繫方式)**

13-1.意見、鼓勵或建議事項：\_\_\_\_\_

13-2.以上意見是否針對特定單位提出：  
組：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\_\_\_\_\_

課或股：\_\_\_\_\_

13-3.聯絡方式(如需本關回覆者請填寫)：姓名：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_；電子郵件信箱：\_\_\_\_\_

**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 108 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，特製作本問卷，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進之參考。本問卷無須具名也不用貼郵票，請於1週內寄回，謝謝您的協助與合作。

以下依據《個人資料保護法》(暨施行細則)，向您告知本問卷蒐集、處理及利用個人資料之事項：本關委託全國公信力民意調查股份有限公司依據個資法蒐集您的個人資料，包含個人姓名、電話、電子郵件地址等。上述個人資料之蒐集、處理及利用，將僅限本關提升為民服務業務需要使用，並遵守個資法之規定妥善保護您的個人資訊。依據個資法第3條規定，您可向本關行使查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除個資之權利，如有上述需求，可與本關秘書室聯繫(電洽03-3834265轉656)，本關將儘速處理與回覆您的請求。您亦可拒絕提供相關之個人資料，但若無完整的資料，將無法針對您的建議予以個別回覆。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署臺北關 108 年 5 月 敬啟

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

**填寫說明：請勾選您認為最恰當的答案於內，需要說明原因者，請具體敘述。**

**A、請問 貴公司(行)的經營行業：【單選，請選擇一個最主要的經營項目】**

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

**1、請問您對本關辦理「進口通關」作業之服務措施，是否滿意？**

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

- ↓
- 1-1. 不滿意項目：驗貨   分估核價   稅費稽徵   報單簽證作業   其他\_\_\_\_\_
- 1-2. 不滿意單位(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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 1-4. 不滿意原因：\_\_\_\_\_

**2、請問您對本關辦理「出口通關」作業之服務措施，是否滿意？**

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

- ↓
- 2-1. 不滿意項目：驗貨   分估核價   稅費稽徵   報單簽證作業   其他\_\_\_\_\_
- 2-2. 不滿意單位(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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_
- 2-4. 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：\_\_\_\_\_

3-3. 若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：\_\_\_\_\_

## 4、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

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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_

6-3. 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. 不滿意單位(課或股)：\_\_\_\_\_

7-3. 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：口氣不佳 專業性不足 電話常轉接 其他\_\_\_\_\_

9、請問您對本關整體所提供之服務，是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意

9-1.不滿意原因：\_\_\_\_\_

10、請問您或 貴公司對本關是否有其他意見、鼓勵或建議事項？(如有需本關回覆者，請留下聯繫方式)

10-1.意見、鼓勵或建議事項：\_\_\_\_\_

10-2.以上意見是否針對特定單位提出：

組：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\_\_\_\_\_

課或股：\_\_\_\_\_

10-3.聯絡方式(如需本關回覆者請填寫)：姓名：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_；電子郵件信箱：\_\_\_\_\_

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 108 年度為民服務問卷調查表【旅客部分】

您好！感謝您協助辦理本份問卷調查，您的寶貴意見將作為本關各項服務改進參考。以下依據《個人資料保護法》(暨施行細則)，向您告知本問卷蒐集、處理及利用個人資料之事項：

本關委託全國公信力民意調查股份有限公司依據個資法蒐集您的個人資料，包含個人姓名、電話、電子郵件地址等。上述個人資料之蒐集、處理及利用，將僅限本關提升為民服務業務需要使用，並遵守個資法之規定妥善保護您的個人資訊。依據個資法第3條規定，您可向本關行使查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除個資之權利，如有上述需求，可與本關秘書室聯繫(電洽03-3834265轉656)，本關將儘速處理與回覆您的請求。您亦可拒絕提供相關之個人資料，但若無完整的資料，將無法針對您的建議予以個別回覆。敬祝您 身體健康，萬事如意！

財政部關務署臺北關 敬啟

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

### 填寫說明：

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

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

1. 行政院農業委員會動植物防疫檢疫局主辦之肉品暨檢疫物品查驗作業
2. 內政部移民署職掌之入、出境證照查驗作業
3. 內政部警政署航空警察局職掌之出境行李安全檢查作業
4. 財政部委託民營退稅業者及特定營業人辦理之退稅作業及相關退稅機台設備維護

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

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

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 無印象

1-1. 不滿意處所：1. 入境行李檢查檯 2. 出境服務檯 3. 海關課稅處

1-2. 不滿意原因：1. 整潔程度 2. 其他\_\_\_\_\_

2、您對本關海關關員的「服務禮儀」是否滿意？

1. 非常滿意 2. 還算滿意 3. 不太滿意 4. 非常不滿意 5. 無此經驗

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

2-2. 不滿意原因：1. 您有疑問時，關員未能耐心解說 2. 關員動作粗魯、態度隨便  
3. 其他\_\_\_\_\_

3、當您利用海關為民服務專線洽詢業務時，對本關人員之電話服務禮儀是否滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

3-1.不滿意專線：1.桃園國際機場第一航廈 2.桃園國際機場第二航廈  
3.臺北松山機場 4.不確定位置

3-2.不滿意原因：1.口氣不佳 2.電話常轉接 3.專業性不足 4.其他\_\_\_\_\_

4、您對本關海關關員的「服務專業性」是否感到滿意？

- 1.非常滿意 2.還算滿意 3.不太滿意 4.非常不滿意 5.無此經驗

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

4-2.不滿意原因：\_\_\_\_\_

5、您對本關海關服務關員解決問題能力、意見回應與改善程度是否感到滿意？

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

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

5-2.不滿意原因：\_\_\_\_\_

6、您對入境所攜帶的物品，如有疑問時，您會以何種方式獲得解答？【可複選】

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

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

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

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

7-2.不滿意原因：\_\_\_\_\_

7-3.若您的問題未列於網站上，您想取得的資訊是：\_\_\_\_\_

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

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

8-1.沒幫助原因：\_\_\_\_\_

8-2.若您的問題未列於須知上，您想問的問題是：\_\_\_\_\_

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

- 1.非常滿意    2.還算滿意    3.不太滿意    4.非常不滿意

9-1.不滿意原因：\_\_\_\_\_

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

10-1.意見、鼓勵或建議事項：

10-2.聯絡方式（如需本關回覆者請填寫）：

姓名：\_\_\_\_\_電話／電子郵件信箱：\_\_\_\_\_

\*基於調查分析作業需要，請再協助詳填下列資料，謝謝！

性 別：1.男                      2.女

國 籍：1.中華民國(台灣)    2.中國大陸(港澳)    3.美國    4.日本  
5.其他\_\_\_\_\_

年 齡：1.20歲以下    2.21-30歲    3.31-50歲    4.51歲以上

教育程度：1.碩士以上    2.大專/大學    3.高中    4.國（初）中以下

職 業：1.軍公教    2.金融業    3.製造業    4.服務業    5.家庭主婦  
6.學生    7.退休及無業    8.其他\_\_\_\_\_