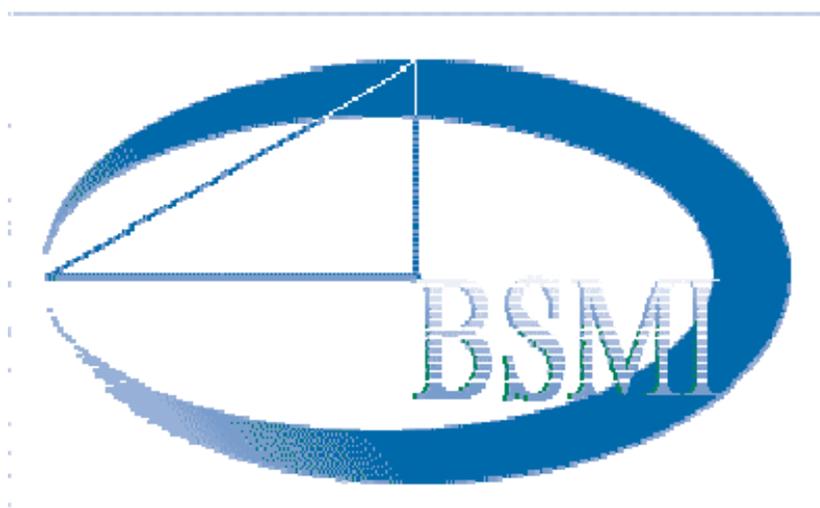


經濟部標準檢驗局臺中分局

櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺中分局第六課

中華民國 107 年 12 月

目錄

壹、前言	-----	1
貳、調查依據與目的	-----	1
參、調查過程與方法	-----	1
肆、取樣方法與分析方式	-----	3
伍、調查結果總體分析	-----	4
陸、滿意度變動分析	-----	17
柒、檢討與建議	-----	19
附件 1：滿意度調查表		

表目錄

表 1	問卷回收數量與回收率一覽表	3
表 2	問卷調查年齡分布表	4
表 3	問卷調查性別分布表	5
表 4	問卷調查職業分布表	5
表 5	總體滿意度	6
表 6	本分局在各題項之所得件數及百分比	6
表 7	本分局在各題項之所得分數及百分比	7
表 8	至本分局申辦業務類型分析表	8
表 9	本分局於第一題所得之分數百分比分析表	9
表 10	本分局於第二題所得之分數百分比分析表	10
表 11	本分局於第三題所得之分數百分比分析表	11
表 12	本分局於第四題所得之分數百分比分析表	12
表 13	本分局於第五題所得之分數百分比分析表	13
表 14	本分局於第六題所得之分數百分比分析表	14
表 15	本分局於第七題所得之分數百分比分析表	15
表 16	本分局於第八題所得之分數百分比分析表	16
表 17	105 年至 107 年本分局滿意度變動分析表	17

圖目錄

圖 1	問卷調查年齡分布圖	4
圖 2	問卷調查性別分布圖	5
圖 3	問卷調查職業分布圖	5
圖 4	本分局在各題項之所得分數百分比圖	7
圖 5	至本分局申辦業務類型分析圖	8
圖 6	本分局於第一題所得之分數百分比分析圖	9
圖 7	本分局於第二題所得之分數百分比分析圖	10
圖 8	本分局於第三題所得之分數百分比分析圖	11
圖 9	本分局於第四題所得之分數百分比分析圖	12
圖 10	本分局於第五題所得之分數百分比分析圖	13
圖 11	本分局於第六題所得之分數百分比分析圖	14
圖 12	本分局於第七題所得之分數百分比分析圖	15
圖 13	本分局於第八題所得之分數百分比分析圖	16
圖 14	105 年至 107 年本分局滿意度變動趨勢分析圖	17

壹、前言

本分局職司中部地區包括臺中市、彰化縣（市）、南投縣（市）及跨轄區之應施檢驗商品之檢驗、受託物品試驗及技術服務、特約檢驗、度量衡及原產地證明書之簽發等業務。

本分局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為持續提升及改善服務之品質，並瞭解廠商和民眾對本分局之需求與期望，本分局乃依據 107 年度提升服務效能執行計畫，辦理 107 年度為民服務問卷調查，希望蒐集顧客反映意見進行統計分析，以提供本分局改善服務之參考，針對缺失部分檢討改進，以提供洽公民眾更優質之環境、設施與專業性的服務。

貳、調查依據與目的

一、調查依據：

依據本分局 107 年度提升服務效能執行計畫辦理。

二、調查目的：

瞭解服務顧客需求、認知顧客期望、發現業務問題、解決顧客問題、超越顧客期望、健全業務體制。

參、調查過程與方法

一、調查主題

此次問卷調查設計，係以結合本分局辦理之各項業務，設計成彈性且多面向的題型，以瞭解服務顧客對本分局有關環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 8 題)，以總加量表法【李

克特(Likert) 量表】呈現，為五點量表，就信度而言為最佳量表方式。

二、調查母體及對象

- (一) 調查母體：以至本分局洽公民眾及與本分局有業務往來之業者等作為抽樣調查母體。
- (二) 調查對象：1. 問卷置於單一窗口櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予來本分局之洽公民眾填寫及回收。2. 從召開內銷檢驗登記廠商、經銷商暨報驗業者座談會中，以問卷予相關業者，再請業者填寫問卷結果，藉此回收問卷。3. 從與本分局有業務往來之業者中，以郵寄問卷予相關業者，再請業者以傳真方式或郵寄回傳問卷結果，藉此回收問卷。

三、調查方式與期間

- (一) 調查方式：採不記名書面問卷方式，希望能使洽公民眾及業者知無不言，確保問卷具客觀性。

- (二) 調查期間：

從民國 107 年 10 月 30 日起至 107 年 12 月 05 日止，為期約一個月，共發出 170 份問卷調查表，受限於填寫問卷之洽公民眾及業者重複之可能性，部分問卷未回收，故回收之有效問卷共有 88 件，回收率 51.8%，現場回收率 90%、郵寄回收率 25%，現場因同仁向業者表示為改善服務參考用，及努力請託業者填寫和表示意見，所以回收率高。郵寄一般業者不太願意填表，往年郵寄回收率 30% 以上，為增加回收率，郵寄問卷表時加附回郵信封及提供傳真電話等方式供業者選擇，然今年業者都採傳真擲回問卷，郵寄問卷限期 2 星期回收期間，今年因接收問卷回傳約 4 日時接收之

傳真機故障，業者無法傳送問卷，可能因此導致郵寄回收率偏低。

表 1：問卷回收數量與回收率一覽表

	現場分發：70 份	郵寄：100 份
回收	63 份	25 份
回收率(%)	90%	25%

肆、取樣方法與分析方式

一、取樣方法：

取樣對象為本分局洽公民眾、與本分局有業務往來之業者及於 107 年 10 月 31 日召開業者座談會參與之業者。考量本分局人力以及有限的預算經費下，此次問卷調查採 1. 非機率抽樣中之便利抽樣方式(現場分發問卷)辦理。2. 非機率抽樣中之配額取樣方式(郵寄問卷者)辦理。

二、分析方式：

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得本次問卷調查書面報告，此報告可作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來提升及改善服務品質之依據。

三、問卷滿意度統計方式：

滿意度計算公式如下：

$$\left[\frac{(A \times 5 + B \times 4 + C \times 3 + D \times 2 + E \times 1)}{5 \times (A + B + C + D + E)} \right] \times 100\%$$

A：勾選非常滿意（5 分）次數

B：勾選滿意（4 分）次數

C：勾選尚可（3 分）次數

D：勾選不滿意（2 分）次數

E：勾選非常不滿意（1 分）次數

伍、調查結果總體分析

民意調查目的之一，係為了瞭解公眾對服務品質問題的意見和態度的調查，而問卷調查法即是被廣泛採用的一種調查方法，根據調查目的所設計之「問卷」是問卷調查法獲取訊息的工具，運用統計分析方法將問卷所收集到的相關資料提供決策作為參考的資訊。

一、基本資料分析

(一) 年齡

表2：問卷調查年齡分布表

	35歲以下	35~50歲	50歲以上
百分比	21.2%	47.0%	31.8%
人數	18	40	27

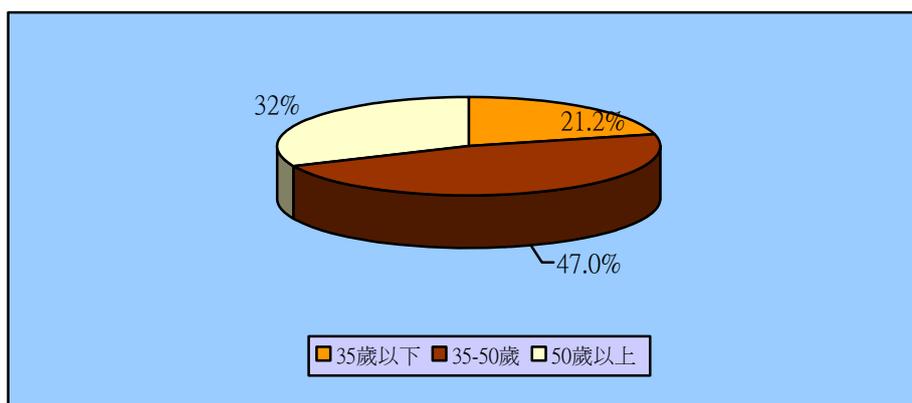


圖 1：問卷調查年齡分布圖

分析：本次問卷調查之對象以35~50歲者為最大宗，占47.0%，其次為50歲以上，占31.8%，最少為35歲以下，占21.2%。往年中低年歲者為最多，今年則中高年歲者最多，分析可能洽公民眾以高階主管為主參見圖3，係因最近標準修訂公告較多，主管親自至分局向審查人員查詢時一併辦理業務所致。

(二) 性別

表3：問卷調查性別分布表

	男	女
百分比	68.2%	31.8%
人數	60	28

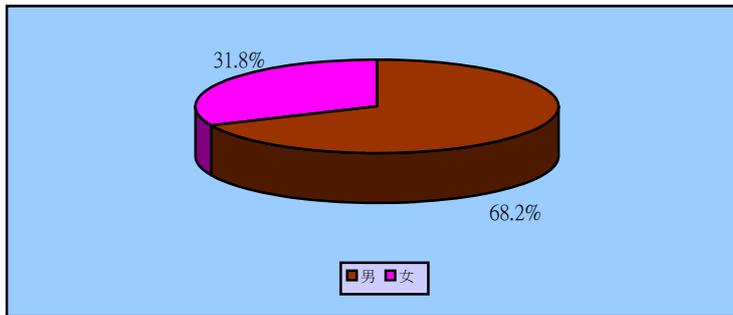


圖 2：問卷調查性別分布圖

分析：本次問卷調查之對象，男性占比率較多將近7成，女性約3成2，男女差距大(36%)，本問卷綜合不同性別對於本分局各項設施與作業流程等不同感受，對於本分局未來改進之方向具有相當之助益。

(三) 職業

表 4：問卷調查職業分布表

	基層員工	高階人員/主管	負責人/公司代表
百分比	31.3%	48.2%	20.5%
人數	26	40	17

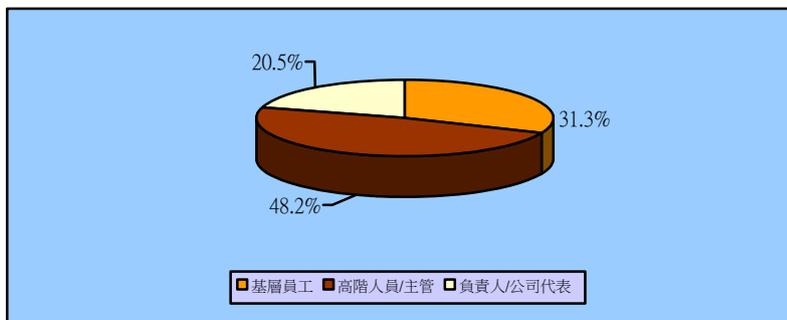


圖 3：問卷調查職業分布圖

分析：本次調查對象以高階人員/主管人最多將近半數(48.2%)，其次為基層員工為31.3%，再其次為負責人占20.5%，調查對象由上得知從基層員工、主管、高階人員及負責人分布各階層(相差於1~2成內)，顯示本次協助本分局填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

二、總體滿意度分析

表 5：總體滿意度

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數 (百分比)	354 (50.28%)	319 (45.31%)	26 (3.69%)	5 (0.70%)	0 (0%)
總體滿意度	$\frac{(354*5 + 319*4 + 26*3 + 5*2)}{5 \times (354 + 319 + 26)} \times 100\% = 89.03\%$				

表 6：本分局在各題項之所得件數及百分比

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	總件數
第一題	43	39	82	6	0	0	88
第二題	51	36	87	1	0	0	88
第三題	53	34	87	1	0	0	88
第四題	39	44	83	4	1	0	88
第五題	35	47	82	4	2	0	88
第六題	42	42	84	3	1	0	88
第七題	47	39	86	2	0	0	88
第八題	44	38	82	5	1	0	88

百分比表

編號	非常滿意%	滿意%	滿意小計%	尚可%	不滿意%	非常不滿意%	不滿意合計	合計%
第一題	48.86	44.32	93.18	6.82	0	0	0	100
第二題	57.95	40.91	98.86	1.14	0	0	0	100
第三題	60.23	38.64	98.86	1.14	0	0	0	100
第四題	44.32	50.0	94.32	4.54	1.14	0	1.14	100
第五題	39.77	53.41	93.18	4.55	2.27	0	2.27	100
第六題	47.73	47.73	95.45	3.41	1.14	0	1.14	100
第七題	53.41	44.32	97.73	2.27	0	0.0	0	100
第八題	50.0	43.18	93.18	5.68	1.14	0.0	1.14	100
非常滿意及滿意平均值			95.60					

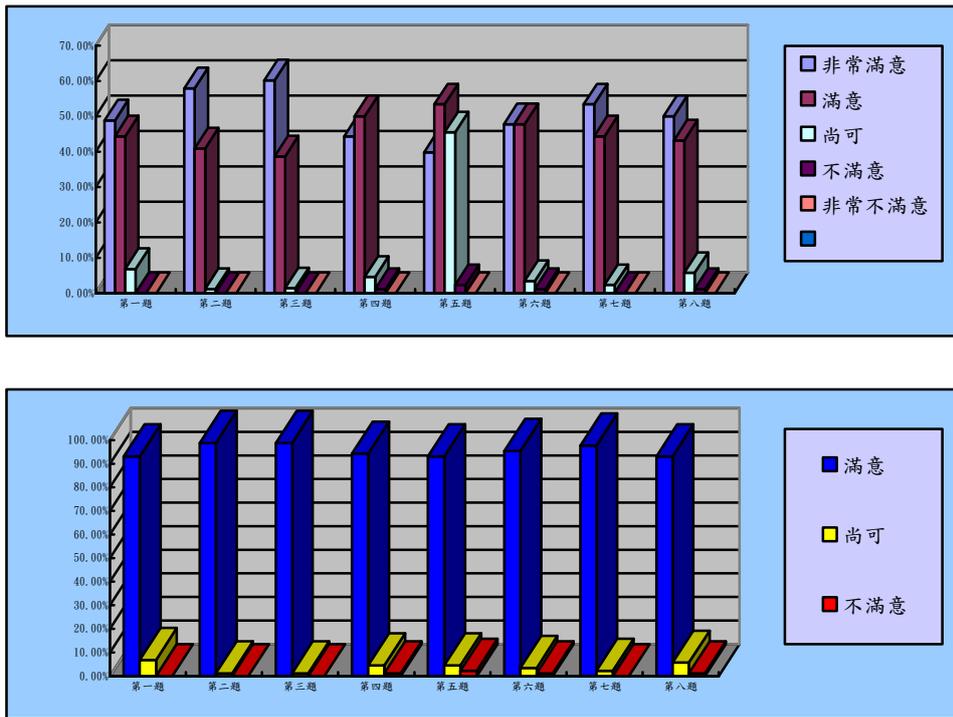


圖 4：本分局在各題項之所得分數百分比圖

表 7:本分局在各題項之所得分數及百分比

編號	題目內容	平均得分	滿意度%
第一題	您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意	4.42	88.41
第二題	您對本分局櫃台服務人員答復詢問情形是否滿意	4.57	91.36
第三題	您對於本分局人員的服務態度是否滿意	4.59	91.82
第四題	您對於檢驗（驗證）品質是否滿意	4.36	87.27
第五題	您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意	4.28	85.68
第六題	您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形是否滿意	4.41	88.18
第七題	您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意	4.51	90.23
第八題	您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？	4.41	88.18

分析：為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一至第八題之滿意程度，整理如表6所示。而從表6中可以發現獲得「非常滿意」之肯定的人數最多其次為「滿意」（二項合計平均值百分比達95.60%），較去年上升3%，尚可3.69%較去年下降3%，下降回饋於滿意項目，不滿意為0.7%較去年上升0.4%，不滿意合計0.7%低於1%

應是個案問題所致。由表6得知本分局在第二題、第三題獲得「滿意」之肯定最多合計百分比將近99%，其中第二、三、七及八題獲得非常滿意超過50%；第五題雖獲得「非常滿意」為最少之題項，由表7得其滿意度百分比也不錯合計超過8成5(85.68%)。

三、調查項目分析

表 8：至本分局申辦業務類型分析表(可複選)

申辦業務類型	件數	百分比
型式認可/逐批檢驗	42	38.89%
受託試驗及技術服務	8	7.41%
驗證登錄	56	51.85%
度量衡	1	0.93%
其他業務(產證等)	1	0.93%
小計	108	100.0%

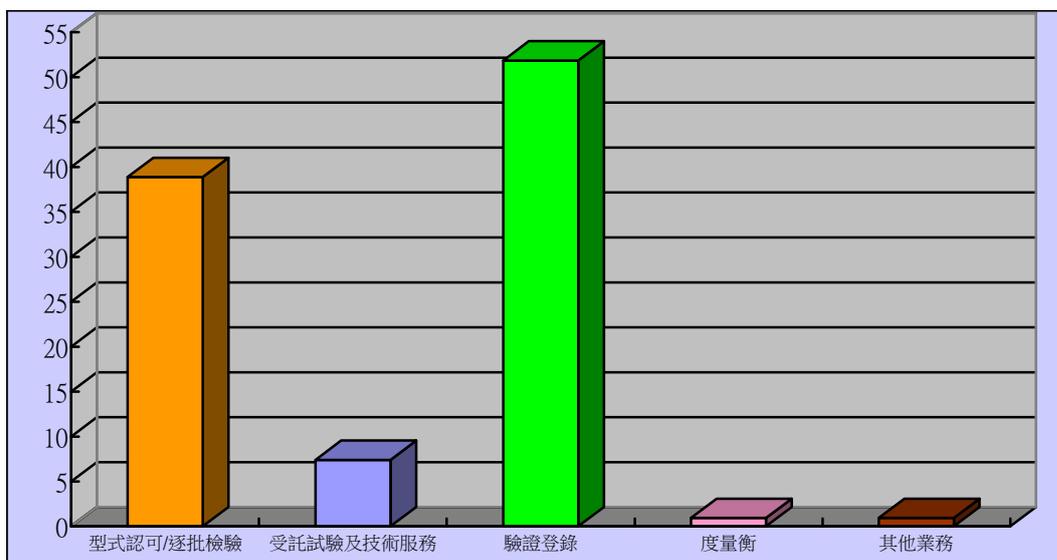


圖 5：至本分局申辦業務類型分析圖

分析：業務往來項目之調查採計可複選，其中未填寫者不列入計算，本次調查合計108件，只有一件度政，來自多重業務業者填寫，度政滿意度調查另案辦理。本次調查採隨機抽樣，但比較有回應的民眾大都是來本分局

申辦驗證登錄業務超過半數51.85%，其次為申請型式認可/逐批檢驗業務的民眾有38.89%（認可登錄類業務回應達90.74%），登錄類業務與民眾接觸較頻繁者多為第一課、第二課、第三課及第六課同仁。

四、問卷各題次分析

以下是問卷 8 個題目在各種選項中之次數、比例分配及說明，其中未填寫者不列入計算。

(一) 您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意？

表 9：本分局於第一題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	43	39	6	0	0
(百分比)	(48.86%)	(44.32%)	(6.82%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(43×5 + 39×4 + 6×3)/5×(43+39+6)×100%】 = 88.41%				

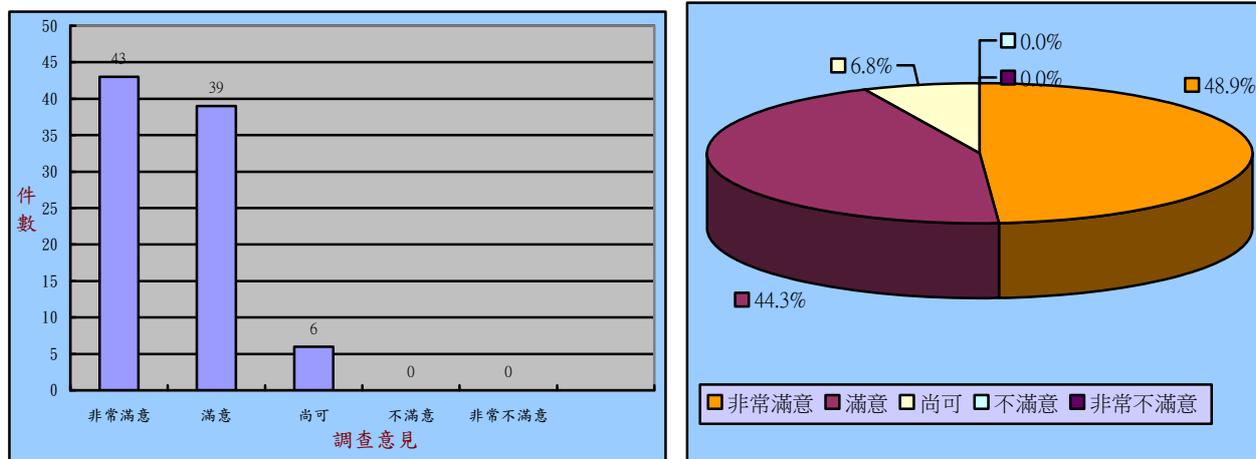


圖 6：本分局於第一題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意最高再來為滿意項目，本題選滿意項目以上合計達 93.18%，選擇尚可之比例很低(6.82%)，選不滿意者無。顯示本分局作業環境的努力已得到大多數業者的肯定。本分局會議會場有 3 處，其中最大會場為能容納超出百人之會場，所以會場只設置椅子沒有桌子以增加容量，有一位業者認為沒有桌子不方

便書寫，本分局因受環境限制大禮堂無法設置桌子，且每年在大禮堂開會場次亦不多，多年來只有一件建議，經向業者說明也同意。

(二) 您對本分局櫃台服務人員答復詢問情形是否滿意？

表 10：本分局於第二題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	51	36	1	0	0
(百分比)	(57.95%)	(40.91%)	(1.14%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(51×5 + 36×4 + 1×3) / 5 × (51 + 36 + 1) × 100%】 = 91.36%				

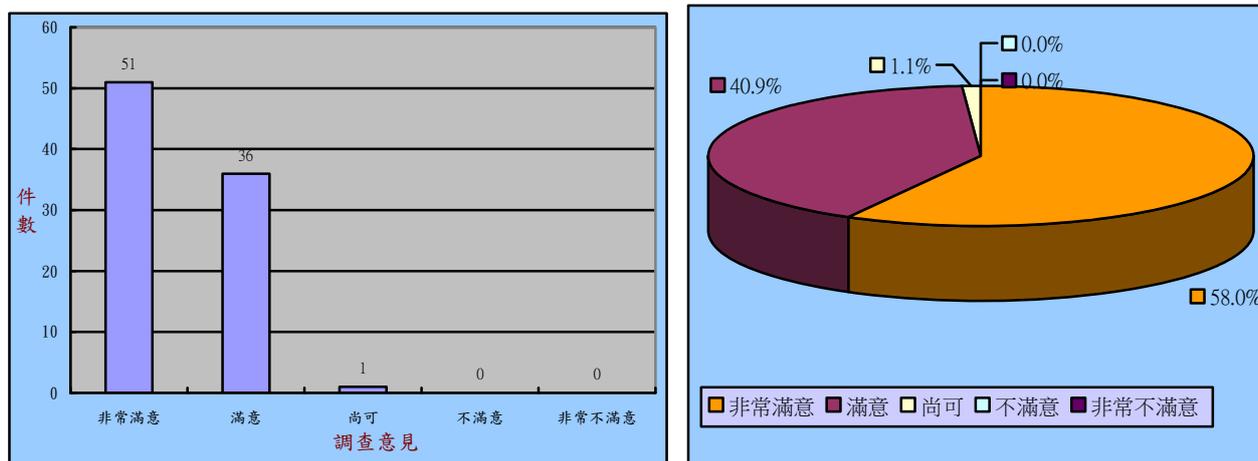


圖7：本分局於第二題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 57.95%，對櫃檯服務人員答復選取滿意以上合計高達 98.86%、滿意度得分超過 9 成 (91.36%)，選不滿意者無，且選尚可只有 1 件，去年有 6 件。今年只有一件選尚可其餘選滿意，此項之表現業者非常滿意，顯示第一線櫃台人員的努力得到回饋已得到廠商認同。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 11：本分局於第三題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	53	34	1	0	0
(百分比)	(60.23%)	(38.63%)	(1.14%)	(0%)	(0%)
滿意度	【53x5 + 34x4 + 1x3】 / 5x(53+34+1)x100%】 = 91.82%				

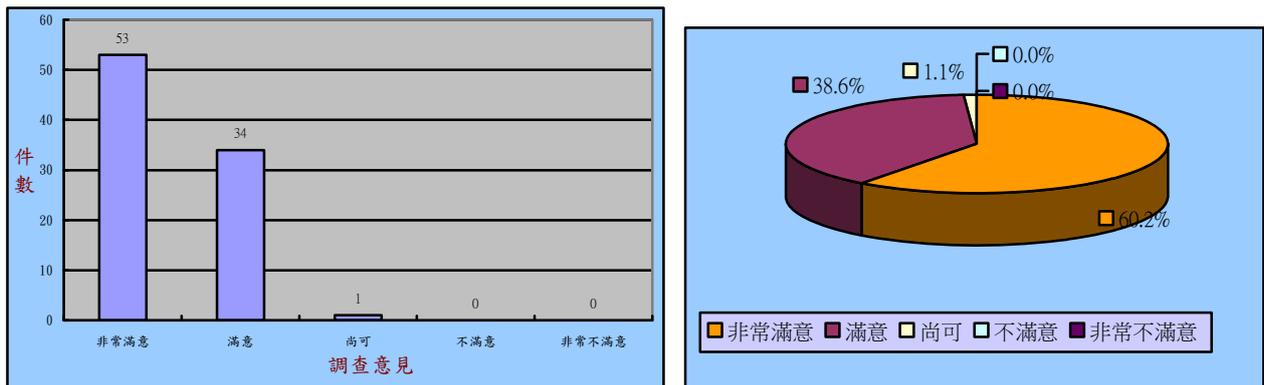


圖 8：本分局於第三題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例非常高高達 6 成 (60.23%)，對本分局人員服務態度答復選取滿意以上合計高達 98.86%、滿意度得分超越 9 成(91.82%)。顯示本分局人員在面對業者時，多保持耐心及同理心，站在業者立場著想，儘量滿足其需求，回復滿意非常高，合計高達 98.86%顯示本分局人員服務及改善已受到業者認同。

(四) 您對於檢驗（驗證）品質是否滿意？

表 12：本分局於第四題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	39	44	4	1	0
(百分比)	(44.32%)	(50.0%)	(4.54%)	(1.14%)	(0.0%)
滿意度	【(39×5 + 44×4 + 4×3 + 1×2) / 5×(39+44+4+1)×100%】 = 87.27%				

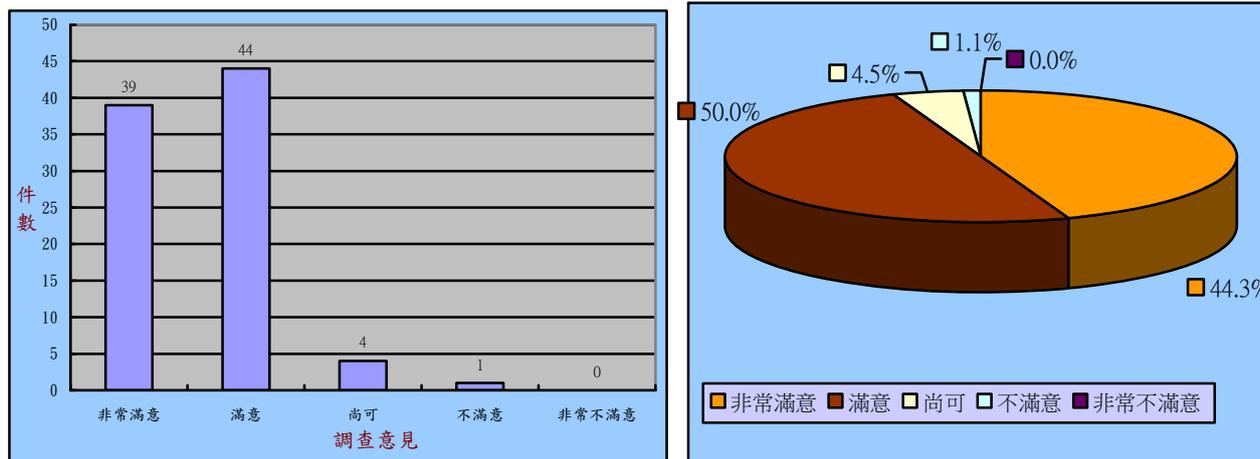


圖9：本分局於第四題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇滿意者比例最高 50.0%，滿意度為 87.27%與去年相同，回復滿意以上合計有 94.32%較去年高 2%，雖然答復滿意提高，惟不滿意卻有 1 件去年則無，顯示本分局在檢驗（驗證）品質極少部分努力未受業者肯定，不滿意填寫業者為驗證登錄類產品，可能修訂標準換證一時湧入大量變更案，造成部分案件無法符合業者要求，今後仍需持續辦理檢驗品質訓練，以達精益求精的目的。

(五) 您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？

表 13：本分局於第五題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	35	47	4	2	0
(百分比)	(39.77%)	(53.41%)	(4.54%)	(2.27%)	(0%)
滿意度	【(35×5 + 47×4 + 4×3 + 2×2) / 5×(35+47+4+2)×100%】 = 85.68%				

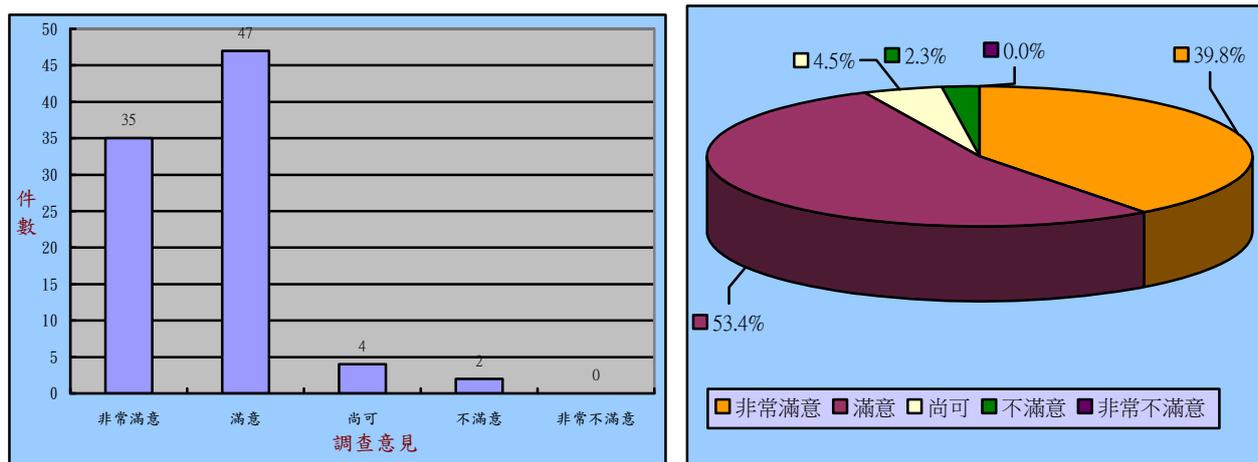


圖10：本分局於第五題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（53.41%），答復滿意以上合計93.18%，此項之表現比去年上升12%（由81.10%提升至93.18%），滿意度百分率比去年提升近2%（由83.77%提升至85.68%），選滿意上升部分主要來自尚可之回饋，顯示在行政作業改善已能滿足多數業者之需求。但回答不滿意有2件較去年增1件，其中1件並指名對本局指定實驗室不滿意（金屬工業發展中心），應是業者為換證需求而向實驗室申請技術文件，實驗室無法及時完成一時湧入大量案件而造成其不滿意，業者對時效迫切的需要尚有少部分未獲滿足，本分局此部分仍應積極加強改善，及適時協助業者解決問題。

(六) 您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形是否滿意？

表 14：本分局於第六題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	42	42	3	1	0
(百分比)	(47.73%)	(47.73%)	(3.41%)	(1.14%)	(0%)
滿意度	【(42×5 + 42×4 + 3×3 + 1×2) / 5 × (42 + 42 + 3 + 1) × 100%】 = 88.18%				

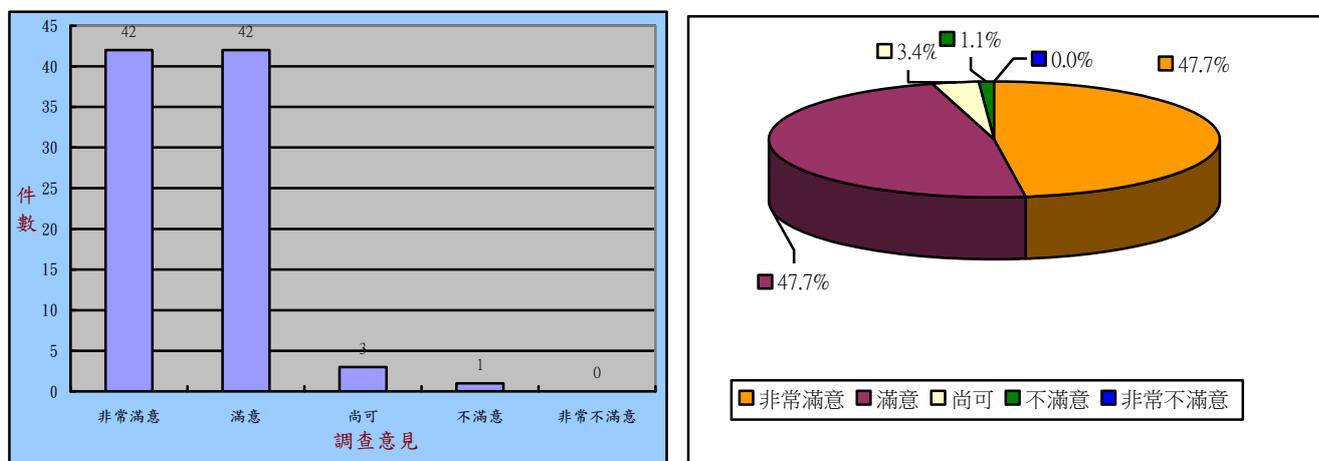


圖11：本分局於第六題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意或是滿意者比例最高且相同(47.73%)，選滿意以上合計高達 95.46%，本分局業務單位此項改善結果，自 104 年起至今，皆超過 9 成滿意回饋，顯示承辦人員告知補正之服務品質已能滿足業者之要求。今年卻有 1 件選擇不滿意，去年選滿意百分比雖比較低但未有不滿意反映，比較 105~107 年選滿意及滿意度 3 年結果持平(1%內異動)，1 件選不滿意應是個案，綜上業者於申辦案件，仍希望案件承辦人員能發揮同理心及耐心處理補正案件。

(七) 您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意？

表 15：本分局於第七題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	47	39	2	0	0
(百分比)	(53.41%)	(44.31%)	(2.27%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(47×5 + 39×4 + 2×3) / 5×(47+39+2)×100%】 = 90.23%				

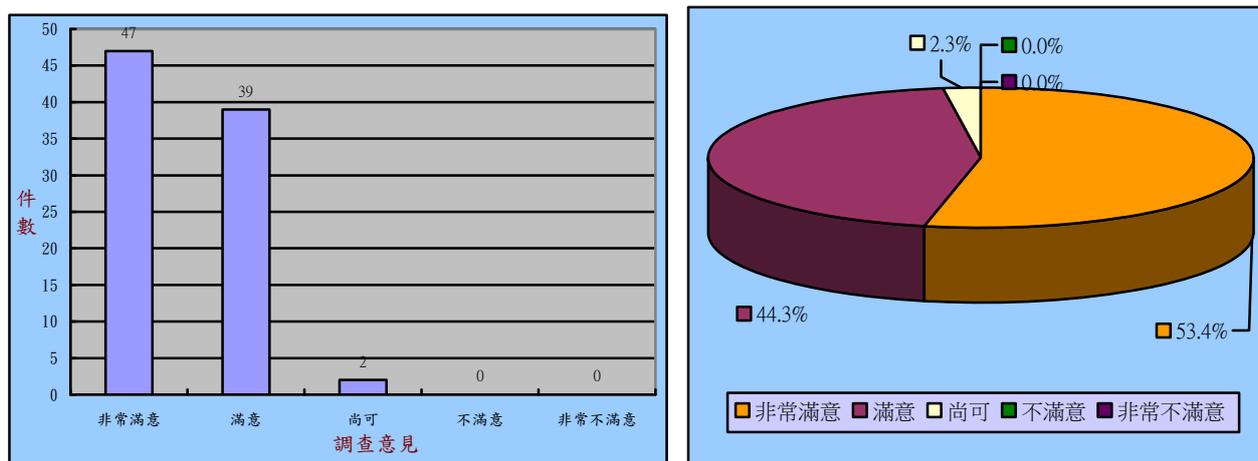


圖12：本分局於第七題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 53.41%，此項回復滿意以上之表現達 97.72%；近 3 年此項之表現逐年上升(每年上升超過 3%)，且不滿意選項 0%，顯示同仁在專業、能力的努力，已得到業者的肯定。基於優質服務理念，檢驗人員專業訓練仍需持續辦理，以達精益求精的目的。

(八) 您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？

表 16：本分局於第八題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	44	38	5	1	0
(百分比)	(50.00%)	(43.18%)	(5.68%)	(1.14%)	(0%)
滿意度	【(44×5 + 38×4 + 5×3 + 1×2) / 5 × (44 + 38 + 5 + 1) × 100%】 = 88.18%				

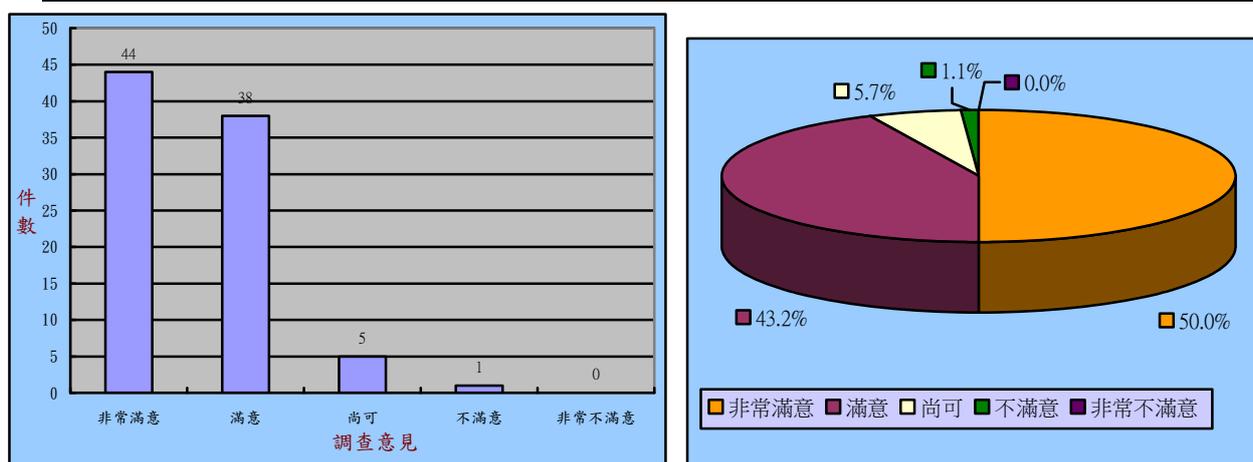


圖 13：本分局於第八題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高已達半數 50.0%，選擇滿意以上比例達 93.18%。選擇尚可之比例為 5.68%，選不滿意有 1 件為登錄類業者，此業者同時在品質方面也選不滿意，品質及流程這兩題各自只有 1 件不滿意選項且同 1 人選擇故研判應是個案，但在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟仍有改善空間，本分局同仁應積極尋求可簡化部分以達簡化流程目的。

陸、滿意度變動分析

對於民眾而言，來本分局洽公時，同仁之服務態度、作業時效、檢驗品質以及本分局之洽公環境等，對其感受占最重要之部分。故將105、106年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就服務態度、作業時效、檢驗品質以及洽公環境等四大構面進行變動及趨勢分析，希望藉由各年度之問卷調查之結果，找出本分局107年在這四大構面是否有所進步或須改進之地方。

表17 105年至107年之滿意度變動分析表

	105 年度	106 年度	107 年度
環境設施	89%	89%	88%
櫃台人員服務	92%	91%	91%
人員服務	92%	89%	92%
檢驗品質	87%	88%	87%
檢驗時效	84%	84%	86%
其他服務	88%	86%	88%
整體滿意度	88%	88%	89%

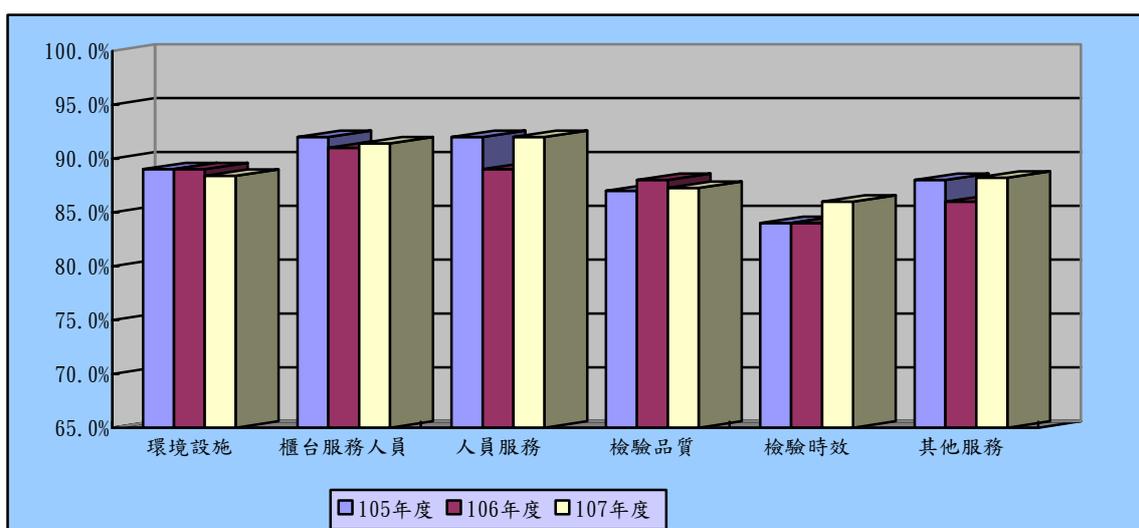


圖 14 105 年至 107 年本分局滿意度變動趨勢分析圖

整體滿意度與去年相比稍微提升（獲得滿意以上選項平均值95.60%），經分析得櫃台人員服務回復，今年與去年滿意度相比為持平現象，其中人員服務則提升3%，檢驗時效及其他服務則提升2%，顯示本分局服務之改善已得業者高度肯定，惟檢驗品質及環境設施則微下降(1%)，檢驗品質下降之回饋由滿意轉為不滿意，環境設施下降之回饋由滿意轉為尚可，整體對不滿意回饋由去年3件(3家)上升至今年5件(3家)，(比例由0.3%升至0.7%)，件數增加家數不變，今年5件分別表現在檢驗品質、檢驗時效、人員告知補正及作業流程等4項，該四項的表現例年來亦是本分局需要加強的部分，不滿意雖有增加但無非常不滿意，且選滿意以上平均值95.6%較105、106年高2~3%，選尚可相對下降3%全回饋至滿意及非常滿意。顯示少部分業者對檢驗時效有迫切的需要，對檢驗品質及作業流程有較高的期望，各題選取滿意以上全部超出93%，尤其櫃檯人員服務及人員服務達將近99%，故本分局同仁之服務努力成果，已符合民眾需求。

柒、檢討與建議：

一、抽樣比例是否完整

本次調查係由本分局第六課執行，第六課為本分局報驗發證單位，本次之調查區域包括中部地區【臺中市、彰化縣(市)、南投縣(市)】等地區之業者，抽樣比例尚稱完整。

二、業者表達意見或建議內容研析

在問卷下方設有空白處讓受訪者業者表達意見建議
顧客建議/意見事項

問卷編號	業務項目	意見或建議內容
21	A、C	對作業流程不滿意，認為太冗長，建議希望可以縮短
26	A、C	希望座談會分產業別辦理，認為相關性、相關問題較能理解(業者座談會)
42	A	作業環境及服務設施，沒有桌子不 OK
47	F	商品送檢時效造成困擾
63	A、C	建議標準由業界提出，不要再由不懂的學者訂定
勾選不滿意只有 3 份與往來業者情況		
編號	業務項目	勾選題號
12	C	選不滿意之題號 5 及 6(業者座談會)
17	B	選不滿意之題號 5(業者座談會)
21	A、C	選不滿意之題號 4 及 8(業者座談會)
		編號 17 指名對金屬中心作業時效不滿意

註：業務項目中，A 代表型式認可/逐批檢驗、B 代表受託試驗及技術服務、C 代表驗證登錄、D 代表度量衡、E 代表其他(如產證)、F 代表未勾選。

本問卷顧客建議/意見回應不熱絡只有 5 份並分散在各業務中，業務型式為認可/逐批檢驗、驗證登錄，業者意見大都是要求審核速度能儘速、流程縮短、另希望標準由業界提出不要學者訂定，較符合實際情況，座談會分產業別辦理、認為相關性、相關問題較能理解等反映意見，業者選不滿意項目有檢驗品質、檢驗時效、人員告知補正及作業流程等 4 項，由業務型式、不滿意事項及建議內容，應是標準修

訂，業者辦理換證所遇的問題之反應，因有 1 件受託試驗及技術服務業者，指名對金屬工業發展中心檢驗時效不滿意。

另有 1 份問卷業者為多重業務業者填寫(業者業務涵蓋受託試驗及技術服務和度量衡等業務)，由填寫日期得知為商檢年終業者座談會時填寫，度量衡滿意度調查另由第四課執行，本份問卷勾選內容只有非常滿意及滿意，沒有建議內容，105 年換計程車計費表一時湧入大量驗表之計程車檢定業務，經採分流措施 107 年來分局驗表只是偶而多一點情形，已無 105 年壅塞情形。

三、檢討與改進

無論是「環境設施」、「人員服務」、「檢驗品質」、「檢驗時效」及「作業流程」等項目，顧客在各項服務選滿意比例平均值為 95.6%，較去年提升約 3%，選尚可及不滿意合計 4.4% 較去年下降 2.8%，顯示顧客對本分局同仁努力是肯定的。今年建議事項雖對時效及流程有抱怨內容，但櫃台人員及人員服務選滿意達 98.9%，選滿意最低有環境設施、檢驗時效及作業流程等三項，也有 93.18%，選滿意除了環境設施下滑，其餘各題全提升，尤其檢驗時效提升 12%(由 81.11% 提升至 93.18%)顯示建議內容可能在反映個案問題(辦理標準修訂換證)。

顧客感到不滿意的項目只有 3 位業者勾選 4 個項目，分別為「檢驗品質」、「檢驗時效」、「人員告知補正」及「作業流程」，106 年有 3 位業者感到不滿意情形勾選 2 個項目，勾選項目有「檢驗時效」及「作業流程」，而「檢驗時效」項目於 105、106 年及今年連續出現，今年有位業者表示對金屬工業發展中心之檢驗時效不滿意，而近幾年持續有標準變更換證業務，選尚可、不滿意合計自 105 年至 107 年分別為 6.75%、

7.19%、4.4%，106年最高、最低為107年，106年可能是來辦理修訂標準換證案時，因案件審核單位採用專業實驗室，一個實驗室審核人員要審核全局申請案件，一時無法完成湧入大批審核案，造成逾期所致，107年年初經同仁提醒業者分散報驗、每月持續稽催管控各項作業時效及檢驗員輔導業者辦理文件等各項持續改善措施，及配合總局於107年8月開始，每月統計跟催案件控制審核情況，107年下半年每日換證申請案已緩和，分局同仁皆能即時處理，107年月統計結果本分局無稽催逾期案件，檢驗時效不滿意對象應是為本局指定實驗室。

實施定期稽催逾期案件及以文件執行稽催之作業，可提升本分局作業時效之滿意度，為提升服務品質，本分局將持續進行檢驗業務逾期案件定期稽催及以文件執行稽催之作業；持續推行線上申辦、技術文件電子化，現場申辦提供全功能單一櫃台服務等便捷服務方式，線上申辦以採網路、傳真、通信等多媒體申辦服務方式，多媒體申辦服務可縮短業者等候時間及不用往返之勞累行程，對業者既省時又節能等效益，對同仁可方便編排工作之效益，為提升服務品質，列為優先推動業務；整體滿意度較去年提高1%(89%)，檢驗品質、檢驗作業時效及作業流程經改善雖得到業者普遍肯定，為提升本分局服務品質，有效之改善措施仍需持續辦理。

針對問卷分析結果顯示仍須持續改進之處，以下幾點列為持續辦理項目：

- 一、為維持服務品質，避免延滯或積壓案件，將依「驗證業務時效管制作業程序」加強管控各項作業流程，並廣續辦理定期稽催及文件稽催之作業，提升本分局服務品質。
- 二、為減少業者往返及等候辦理時間，持續實施單一窗口服務及持續推動多媒體線上網路申辦服務。

- 三、為提升專業能力，將針對最近修訂相關法規，辦理法規研習會或相關教育訓練。
- 四、人員服務滿意度較去年上升 3%，雖已得到業者普遍肯定，在品質及人員服務，仍應持續積極改善。
- 五、RoHS 換證分二階段實施，總局順應業者建議再順延 1 年換證期限，明年(108 年)持續執行 RoHS 檢驗換證，為預防出現某時段雍塞，陸續提醒廠商儘早辦換證，避開將到期前再次出現大量換證潮。
- 六、108 年規費系統將增加公務機關信用卡繳費平台，及增加列印虛擬條碼繳款單受理項目(度政、內銷、正字標記、違規罰鍰及隨時查驗)，業者可攜繳費單至超商或金融機構繳費等便民措施，解決業者繳費不便，將整理成懶人包適時向業者推廣。
- 七、陸續有標準修訂換證公告，俟總局公告時程，適時提醒輔導業者分散申請，避免再現大量換證潮，預防案件壅塞情況。

綜上所述，107 年度櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查整體滿意度較 106 年提升 1% 為 89%，人員服務、檢驗時效及其他服務滿意度較 106 年上升 2~3%，可能是分局同仁自動協助及解說，讓去年換證所遇問體大致已解決，表示同仁努力已受業者認同，環境設施及檢驗品質滿意度較 106 年下滑 1%，但選不滿意 105 年有 5 件、106 年有 3 件、107 年有 5 件，105 年~107 年選不滿意項目有檢驗時效、檢驗品質人員告知補正及作業流程，107 年 5 件不滿意是參加業者座談會中 3 家廠商提出，其中 1 位業者(受託試驗及技術服務)明確表示對金屬工業發展中心檢驗時效不滿意，可能是標準修訂，業者向本局指定實驗室申請為辦理換證用之技術文

件，實驗室一時無法完成湧入大批申請案，造成逾期所致，有鑒於 106 年某區段湧入大量換證案件，造成專業實驗室辦理審核、檢驗案件壅塞，而致逾期情況，為避免類似情形，今年分局同仁於年初請業者分散申辦換證、自動協助業者並解說疑惑及持續稽催管控案件時效，8 月並配合總局啟動檢驗、審核期限調查，管控案件時效，統計結果今年本分局未曾逾期案件，故業者不滿情緒應與分局服務無關，且今(107)年較 106 年總滿意度上升 1%，選滿意比例比前 2 年上升 2~3% (由 93.25%、92.81% 提升至 95.6%)，而勾選不滿意的廠商件數不多(3 家 5 件)，顯示本分局人員服務已得到業者高度肯定，惟仍須以持續提升本分局服務品質為努力目標。

今後仍持續輔導業者利用線上申辦或傳真報驗之網路服務，現場申辦則提供單一櫃台全功能服務、以使用者立場思維、以客為尊之作為，並以良好服務禮儀接待應對洽公民眾；用「真誠、效率、同理心」與額外服務之熱忱感動遇困民眾。本分局的努力普遍獲得廠商之認同。為達零缺點目標，全體同仁平日應持續加強與業者溝通之外，更應積極運用各種管道，針對有關本局相關業務，有效輔導業者解決其遭遇之困難，若本分局無法解決者，隨即向總局反映尋求解決對策，造福廠商。並用心服務顧客，保護業者權益，以獲得民眾信賴，營造民眾與政府雙贏之局面，型塑本分局優良形象。