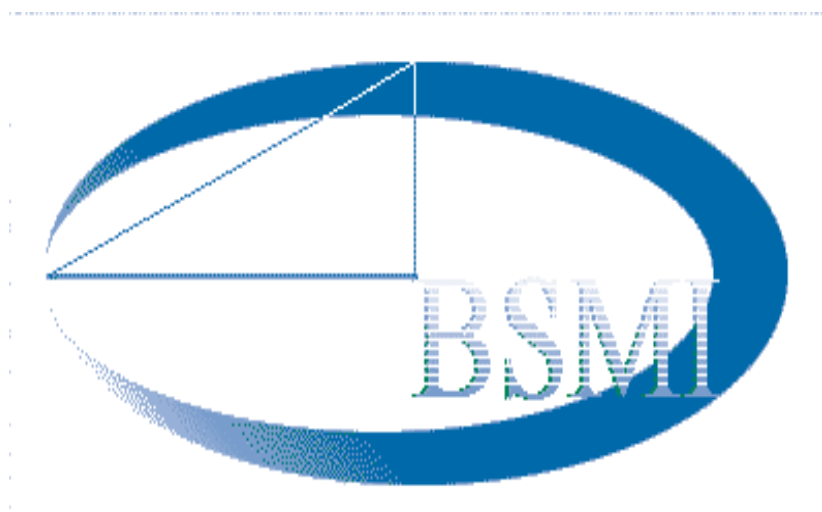


經濟部標準檢驗局臺中分局

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 108 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	-----	18
附件：櫃檯服務暨商品檢驗業務滿意度調查表		

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	106 年至 108 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	106 年至 108 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，依據本分局服務滿意度調查作業程序，辦理108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：

依據本分局服務滿意度調查作業程序辦理。

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 108 年 9 月 20 日起至 108 年 12 月 31 日止，為期約 3 個多月，為收集更廣泛，今年調查現場大型說明會增加一場，郵寄份數加倍及回收期間增加兩星期，共發出 348 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 181 份，回收率 52.01%，現場回收率 89.19%、郵寄回收率 24.5%，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，歷年郵寄回收率很低，今年雖增加郵寄份數及加長回收期間，回收率依然低，請業者盡量表示意見及填問卷，業者回無意見，相關意見於洽辦業務時反應或各者說明會中提出，為廣泛搜集意

見，郵寄問卷回收雖低還是有需要且給業者增加一個表達意見管道，今年業者大多採傳真擲回問卷表。

表 1：問卷回收數量與回收率一覽表

	現場分發：148 份	郵寄：200 份
回收	132 份	49 份
回收率(%)	89.19%	24.5%

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 108 年 9 月 20 日召開認識應施檢驗商品說明會及 11 月 13 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

滿意度調查目的之一，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	29.28%	42.54%	28.18%
人數	53	77	51

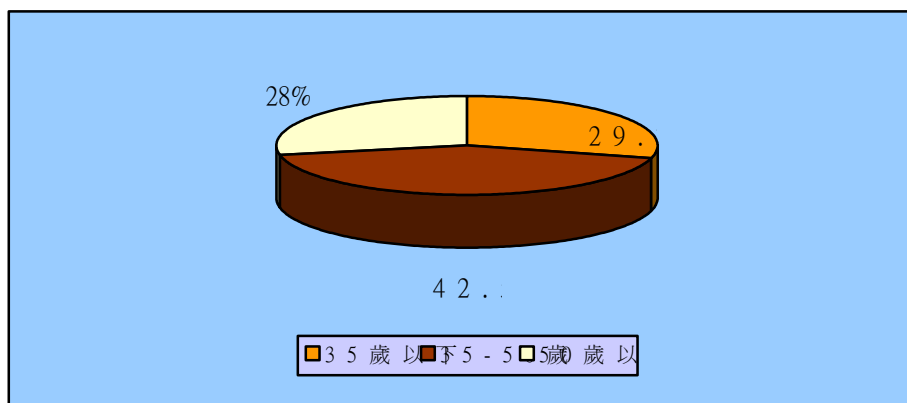


圖 1：問卷調查年齡分布圖

分析：本次問卷調查之對象以35~50歲者為最大宗，占42.54%，其次為35歲以下，占29.28%，最少為50歲以上，占28.18%。與往年相同中低年歲者為最多，高年歲者最低，與低年紀相近(相差1.1%)，分析可能洽公民眾以基層員工為主，參見圖3。

(二) 性別

表3：問卷調查性別分布表

	男	女
百分比	56.35%	43.65%
人數	102	79

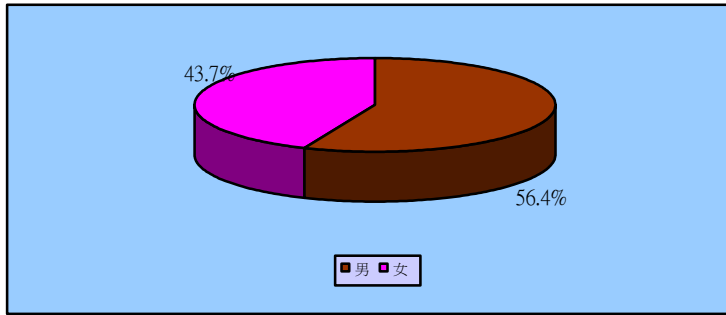


圖 2：問卷調查性別分布圖

分析：本次問卷調查之對象，男性占比率較高，女性約4成3，已慢慢拉近差距，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	55.80%	29.83%	14.36%
人數	101	54	26

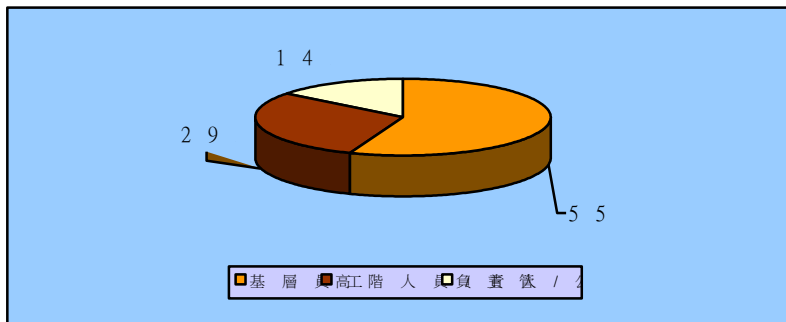


圖 3：問卷調查職業分布圖

分析： 本次調查對象以基層員工最多，已超過半數(55.8%)，其次為高階人員為29.83%，再其次為負責人占14.36%，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，顯示本次協助本分局填寫問卷之民眾具有多元化的背景，對於本分局服務滿意度之調查更具代表性。

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
總次數 (百分比)	965 (66.64%)	463 (31.98%)	13 (0.90%)	7 (0.48%)	0 (0%)
總體滿意度	【(965*5 + 463*4 + 13*3 + 7*2) / 5 * (965 + 463 + 13 + 7) * 100%】 = 92.96%				

表 6：本分局在各題項之所得份數及百分比

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	總份數
第一題	121	59	180	1	0	0	181
第二題	131	50	181	0	0	0	181
第三題	134	47	181	0	0	0	181
第四題	121	58	179	0	2	0	181
第五題	108	65	173	4	4	0	181
第六題	114	64	178	2	1	0	181
第七題	116	61	177	4	0	0	181
第八題	120	59	179	2	0	0	181

百分比表

編號	非常滿意%	滿意%	滿意合計%	尚可%	不滿意%	非常不滿意%	不滿意合計%	合計%
第一題	66.85	32.60	99.45	0.55	0	0	0	100
第二題	72.38	27.62	100	0	0	0	0	100
第三題	74.03	25.97	100	0	0	0	0	100
第四題	66.85	32.04	98.89	0	1.10	0	1.10	100
第五題	59.67	35.91	95.58	2.21	2.21	0	2.21	100
第六題	62.98	35.36	98.34	1.10	0.55	0	0.55	100
第七題	64.88	33.70	97.79	2.21	0	0.0	0	100
第八題	66.30	32.60	98.90	1.10	0	0.0	0	100
滿意、尚可、不滿意合計平均值			98.62	0.9			0.48	

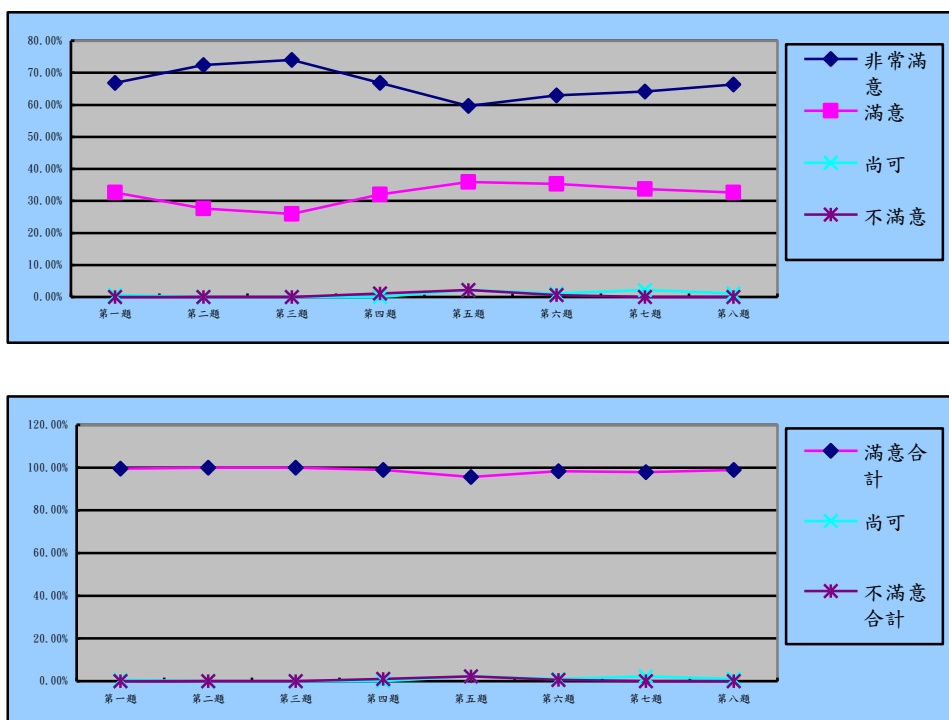


圖 4：本分局在各題項之所得分數百分比圖

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	滿意小計
第一題	您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意	4.97	99.45
第二題	您對本分局櫃台服務人員答復詢問情形是否滿意	5.0	100
第三題	您對於本分局人員的服務態度是否滿意	5.0	100
第四題	您對於檢驗（驗證）品質是否滿意	4.94	98.90
第五題	您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意	4.78	95.58
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	4.92	98.34
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	4.89	97.79
第八題	您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？	4.94	98.90

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98.62%），較去年上升3%，「尚可」0.90%較去年下降2.8%，下降回饋於非常滿意項目，不滿意為0.48%較去年下降0.23%，不滿意合計0.48%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100%，第一~八題平均獲得非常滿意66.64%；第五題雖獲得「非常滿意」為最少之題項，但也將近6成(59.67%)，由表6得其滿意度百分比也不錯合計超過9成8(98.6%)。

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
驗證登錄	85	40.67%
型式認可/逐批檢驗	67	32.05%
其他業務(產證、機關等)	42	20.10%
受託試驗及技術服務	14	6.70%
度量衡	1	0.48%
小計	209	100.0%

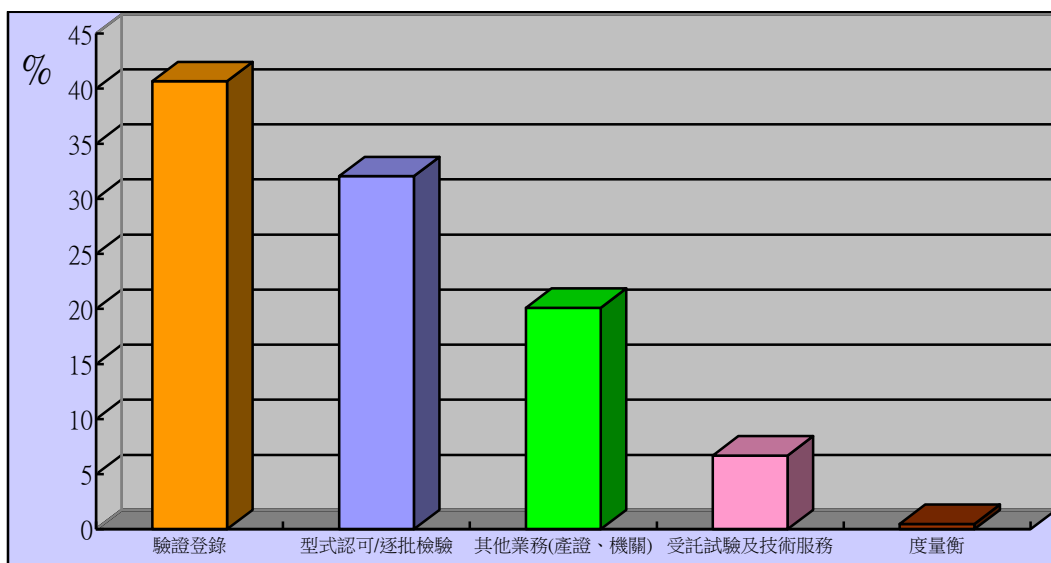


圖 5：至本分局申辦業務類型分析圖

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209件，只有一件度量衡，度量衡滿意度調查另案辦理。本次調查採隨機抽樣，但比較願意填表的業者大都是來本分局申辦驗證登錄業務40.67%，

其次為申請型式認可/逐批檢驗業務的業者有32.05%（認可登錄類業務回應達72.72%），登錄類業務與業者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	121	59	1	0	0
(百分比)	(66.85%)	(32.60%)	(0.55%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(121×5 + 59×4 + 1×3)/5×(121+59+1)×100%】 = 93.26%				

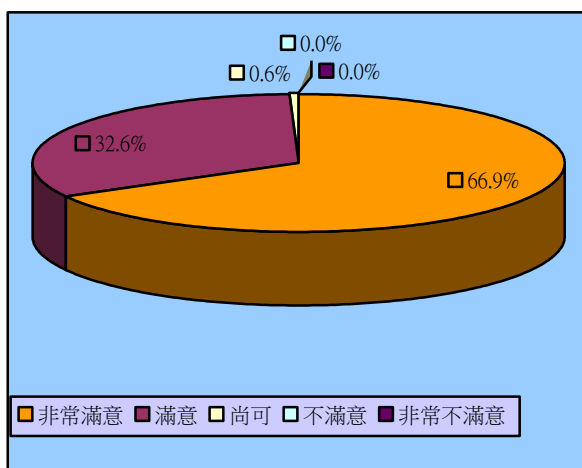


圖 6：本分局於第一題所得之分數百分比分析圖

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 99.45%，選擇尚可之比例很低(0.55%)，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。本分局會議場所設有 3 個，能容納超出百人之會場 1 個，會場只設置椅子沒有桌子以增加容量，108 年舉辦 2 場大型廠商說明會，每一場有一位業者認為沒有桌子不方便書寫，2 場因人數眾多只能在大禮堂舉辦

(無桌子)，且每年在大禮堂開會場次亦不多，經向業者說明後也同意本分局說明，且本項問卷都選滿意，只有一位選尚可而已，對設施雖有意見，但還算滿意。

(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	131	50	0	0	0
(百分比)	(72.38%)	(27.62%)	(0%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(131×5 + 50×4) / 5×(131+50)×100%】 = 94.48%				

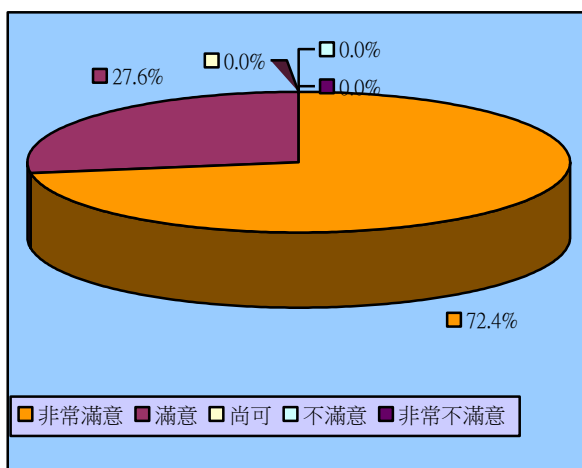


圖7：本分局於第二題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 72.38%，對櫃檯服務人員答復選取滿意項目以上合計高達 100%，今年尚及不滿意者無選取，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，同仁仍需持續檢討改善服務，維持優質服務為目的。

(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	134	47	0	0	0
(百分比)	(74.03%)	(25.97%)	(0%)	(0%)	(0%)
滿意度	【134×5 + 47×4】 / 5×(134+47)×100%】 = 94.81%				

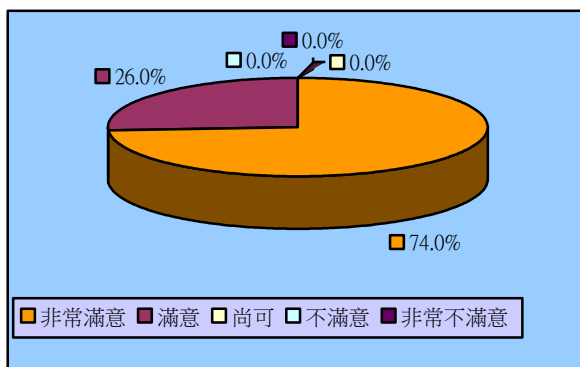


圖8：本分局於第三題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高達 7 成 4 (74.03%)，對本分局人員服務態度答復選取滿意項目以上合計高達 100%。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，顯示本分局人員服務及改善已受到業者認同，為了提供優良服務品質，仍持續改善服務。

(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	121	58	0	2	0
(百分比)	(66.85%)	(32.04%)	(0%)	(1.11%)	(0.0%)
滿意度	【 $(129 \times 5 + 58 \times 4 + 0 + 2 \times 2) / 5 \times (129 + 58 + 2) \times 100\%$ 】 = 92.93%				

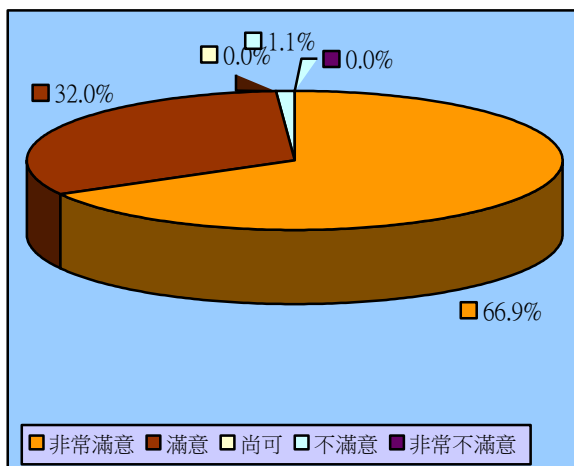


圖9：本分局於第四題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高 66.85%，滿意度為 92.93% 比去年高，回復滿意項目以上合計有 98.89% 較去年高 4%，雖然答復滿意提高，惟不滿意卻有 2 件比去年多 1 件，顯示本分局在檢驗(驗證)品質還有極少部分未受業者肯定，填寫不滿意業務類型為型式認可/逐批檢驗類，最近幾年因修訂標準有換證業務，可能同仁要審核大量換證案件又要檢驗，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	108	65	4	4	0
(百分比)	(59.67%)	(35.91%)	(2.21%)	(2.21%)	(0%)
滿意度	【 $(108 \times 5 + 65 \times 4 + 4 \times 3 + 4 \times 2) / 5 \times (108 + 65 + 4 + 4) \times 100\%$ 】 = 90.61%				

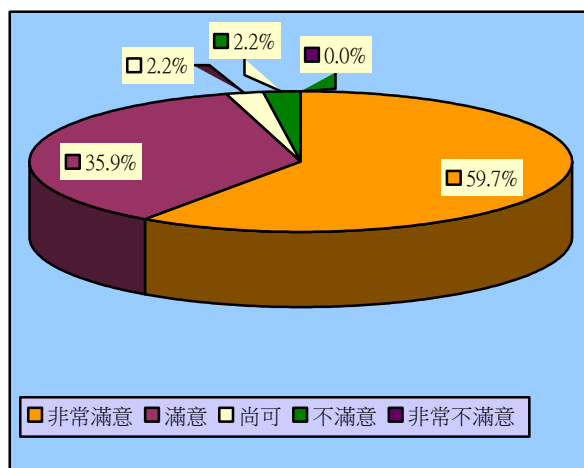


圖10：本分局於第五題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高超過半數（59.67%），答復滿意項目以上合計 95.58%，此項之表現比去年上升 2.4%（由 93.18% 提升至 95.58%），滿意度百分率比去年提升近 5%（由 85.68% 提升至 90.61%），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 4 件較去年增 2 件，經查 106 年因業者集中提出申辦換證，而致審核壅塞逾期情形，107 年之後經檢討改善及同仁輔導、提醒業者並請分散時段辦理換證，全部案件於期限內審核完成。可能是業者為換證需要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不滿意，本分局受理時發現 109 年 1 月 1 日凌晨還有實驗室在線上投件，109 年初有業者反映 2 年前申辦技術文件，至今還未取得技術文件而致無法辦理換證，故業者對實驗室無法及時完成技術文件而對檢驗時效不滿意，業者

對檢驗時效有迫切的需求卻未獲滿足產生不滿意，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	114	64	2	1	0
(百分比)	(62.98%)	(35.36%)	(1.10%)	(0.55%)	(0%)
滿意度	【 $(114 \times 5 + 64 \times 4 + 2 \times 3 + 1 \times 2) / 5 \times (114 + 64 + 2 + 1) \times 100\%$ 】 = 92.15%				

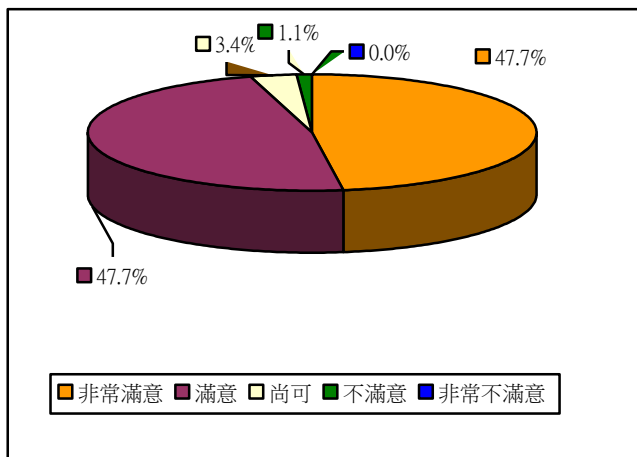


圖11：本分局於第六題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 (62.98%)，選滿意項目以上合計高達 98.35%，為業務單位努力改善結果，自 104 年起至今，選滿意以上皆超過 9 成回饋，顯示承辦人員告知補正之服務品質已能滿足業者之要求。但最近幾年仍有 1~2 件選不滿意項目，今年也有 1 件選擇不滿意，比較 105~107 年選滿意以上及滿意度 3 年結果皆有提升，故 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	116	61	4	0	0
(百分比)	(64.09%)	(33.70%)	(2.21%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(116×5 + 61×4 + 4×3)/5×(116+61+4)×100%】 = 92.38%				

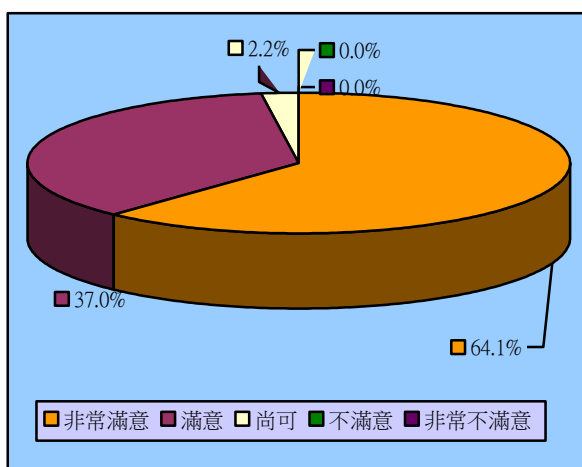


圖12：本分局於第七題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 64.09%，此項回復滿意項目以上之表現達 97.79%；近 3 年來此項之表現逐年上升，且不滿意選項 0%，顯示同仁在專業、能力的努力，已得到業者的肯定且維持在滿意中。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	120	59	2	0	0
(百分比)	(66.30%)	(32.60%)	(1.10%)	(0%)	(0%)
滿意度	【 $(120 \times 5 + 59 \times 4 + 2 \times 3) / 5 \times (120 + 59 + 2) \times 100\%$ 】 = 93.04%				

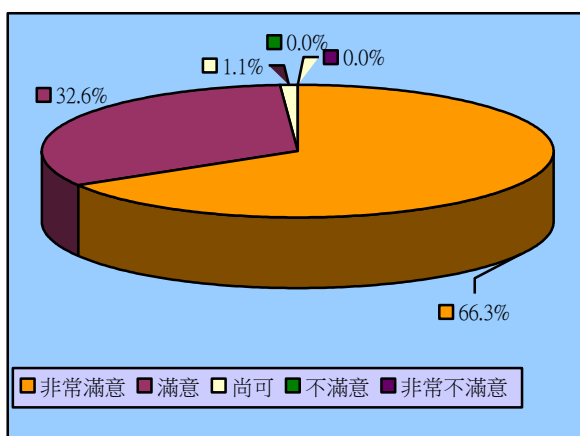


圖 13：本分局於第八題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意者比例最高達 66.30%，選擇滿意項目以上比例達 98.90%。選擇尚可之比例為 1.10%，選滿意將近 99%，顯示在行政作業配合上，已能滿足業者之需求，基於優質服務理念，仍應思是否有改善空間，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、檢驗時效、檢驗品質以及洽公環境設施等，對其感受占最重要之部分。故將106、107年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就人員服務、檢驗時效、檢驗品質以及環境設施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108年在這四大構面是否有所進步或須改進之地方。

表17 106年至108年之滿意度變動分析表

	106 年度	107 年度	108 年度
環境設施	89%	88%	93%
櫃台人員服務	91%	91%	94%
人員服務	89%	92%	95%
檢驗品質	88%	87%	93%
檢驗時效	84%	86%	91%
其他服務	86%	88%	93%
整體滿意度	88%	89%	93%

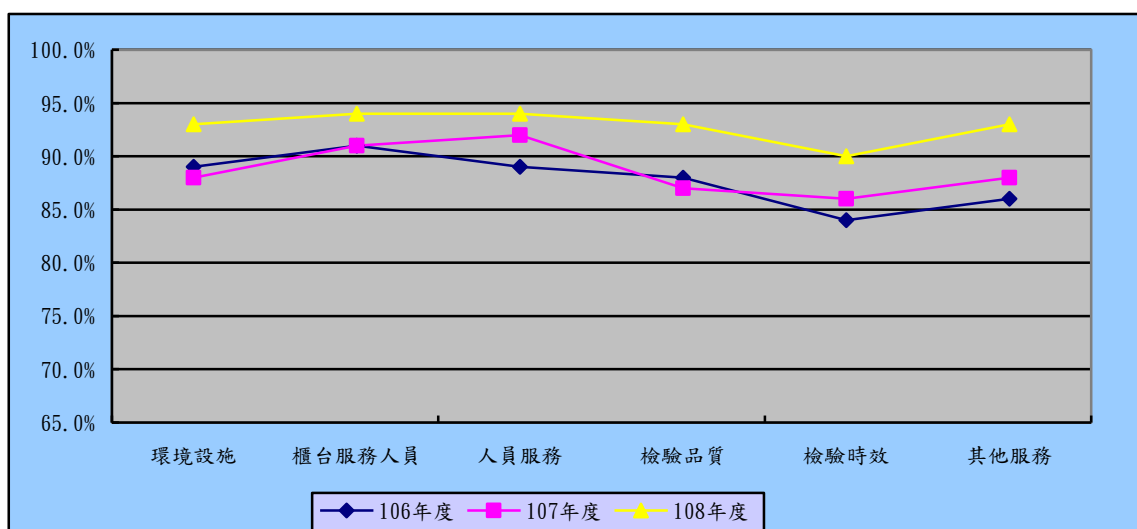


圖 14 106 年至 108 年本分局滿意度變動趨勢分析圖

整體滿意度與去年相比提升4% (由89%升至93%)，經分析各項得今年與去年滿意度全部都有提升現象，提升幅度不一，在2~5%間，顯示本分局服務之改善已得業者高度肯定，整體對不滿意回饋去年5個(3家)至今年7個(4家)，數字增加但比例下降(比例由0.71%下降至0.48%)，今年7個分別表現在檢驗品質、檢驗時效、人員告知補正等3項，該3項的表現例年來亦是本分局需要加強的部分，不滿意件數、家數雖有增加但占比例卻下降且無非常不滿意，顯示數量增加不滿意情況未加劇，且選滿意以上平均值98.62%較106年提升6%、比107年提升3%，選尚可、不滿意比例不到1%可算為個案。7個不滿意檢驗時效佔有4個超過半數，顯示少部分業者對檢驗時效有迫切的需要，對檢驗品質及人員告知補正則有較高的期望，然而各題選取滿意以上全部超出95%，尤其櫃檯人員服務及人員服務達100%，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	3份意見或建議內容
15	E	研習場地若提供桌子會便於紀錄。
69	C	希望日後舉辦座談會能有桌子方便書寫。
133	C	無建議，服務良好，業務申辦順暢。

勾選不滿意有 4 份選取題號與業務項目之情況

編號	業務項目	勾選題號
109	C	選不滿意之題號 5 及 6(業者座談會)
112	A	選不滿意之題號 4 及 5(業者座談會)
114	C	選不滿意之題號 5(業者座談會)
122	A	選不滿意之題號 4 及 5(業者座談會)

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 3 份並分散在業務項目為驗證登錄、機關採購人員中，其中 2 份意見內容是要求研習場地能提供桌子便於紀錄，這 2 份來自於 2 場大型說明會之業者，因參加說明會人員眾多只能於大禮堂舉辦，礙於場地無法再容納桌子，若與會人員數目低於 80 人則能在訓練教室舉辦就有提供桌子，問卷調查環境設施這個項目只有一份勾選尚可，餘全勾選滿意以上，經向業者說明未提供桌子原因，業者表示能理解情況，另一份意見內容為「無建議、並認為業務申辦順暢、服務良好」是服務很滿意之回饋。

勾選不滿意 4 份 7 個中，選不滿意項目有檢驗品質、檢驗時效、人員告知補正等，而檢驗時效佔 4 個超過 5 成，檢驗品質、人員告知補正等只有 1~2 個不滿意，可算是偶發案，而檢驗時效，經檢視發現 106 年修標準換證有審核壅塞情形，經檢討改善分局同仁以輔導、提醒、勸導請業者盡早投件分散時段辦理換證等措施，及總局於修訂標準新公告採分散時段公告，107 年起修訂標準辦理換證之業務，檢視分局逾期稽催案件，本分局無逾期案；在勸導盡早申辦換證時，常有業者抱怨實驗室製不出技術文件無法提早投件及逾期未換證而致被廢證，感覺業者口氣不友善，故檢驗時效不滿意應是對實驗室無法及時完成技術文件之抱怨，非對本局人員不滿意。

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 98.62%，較去年提升約 3%，選尚可及不滿意合計 1.38%(尚可 0.9%、不滿意 0.48%)較去年下降 3%，顯示顧客對本分局同仁努力是肯定的。今年建議事項雖對環境設施再提建議，建議內容與去年相同，不再有往年對品質及時效有建議或抱怨內容，但此兩項目還是有 3 位業者勾選不滿意，表示改善措施有效，選滿意除了人員解決問題的專業及能力持平，其餘各題全提升，尤其櫃台人員及人員服務選滿意以上達 100%顯示今年本分局各項服務已能滿足業者要求。

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，並賡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申辦、多元繳費、電子收據及電子證書等服務。
- 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、檢驗品質、檢驗時效等滿意度較去年上升 2~6%，雖已得到業者普遍肯定，但檢驗品質、檢驗時效有 1~2 個勾選不滿意，在檢驗品質及檢驗時效服務，仍應持續積極改善。
- 五、本局陸續將有標準修訂換證公告，俟總局公告時程，適時提醒業者分散申請，避免再現大量換證潮，預防案件壅塞情況，近幾年改善措施有效預防審核雍塞情形賡續辦理。

綜上所述，108 年度櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查整體滿意度較 107 年提升 4% 為 93%，環境設施、人員服務、檢驗品質…等各項滿意度較 107 年上升 2~6% 之間，表示改善措施有效，櫃台人員及人員服務選滿意以上達 100%，顯示各項服務已能滿足業者要求；近幾年標準修訂換證案，除了 106 年業者集中屆期前申辦而致審核壅塞情形，經檢討改善後辦理換證業務於期限內圓滿完成，未來陸續辦理標準修訂換證業務，仍需持續積極改善措施，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辦理報驗業務，現場申辦則提供單一櫃台全功能服務，並以良好服務禮儀接待應對洽公民眾；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。