

財政部關務署臺中關
103 年度為民服務問卷調查
第一次調查報告



中華民國 103 年 5 月

摘要

財政部關務署臺中關為落實以民意為依歸之服務理念，乃規劃透過辦理為民服務問卷調查，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，希望藉由商民之意見反映，俾作為本關持續推動提升服務品質之參據。

本次調查（103 年度第一次調查）以轄區內之報關業、運輸業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅工廠、保稅倉庫、加工出口區區內事業、科學工業園區區內事業、自由貿易港區事業、經由臺中關辦理海運、空運通關之其他一般進、出口廠商為調查對象，調查方式採用「郵寄問卷調查法」，並輔以電話催收及訪問程序之方法，於 103 年 3 月 18 日起至 103 年 4 月 22 日間執行，共寄發 651 份問卷，有效回收樣本 281 份（包括郵寄回覆的 168 份及電話訪問的 113 份），實際回收率為 43.2%，在 95%信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.41 個百分點。本次調查所得主要的調查內容摘要如下：

1. 「業務流程資訊公開程度」之滿意度為 71.8%，不滿意比例為 3.6%。
2. 「處理案件專業性」之滿意度為 87.9%，不滿意比例為 9.1%。
3. 「電話服務禮貌」之滿意度為 95.0%，不滿意比例為 4.0%。

4. 「申辦業務的行政效率」之滿意度為 79.7%，不滿意比例為 5.7%。
5. 「整體服務態度」之滿意度為 84.7%，不滿意比例為 2.1%。
6. 「服務場所內外環境」之滿意度為 95.4%，不滿意比例為 2.3%。
7. 「方向引導及雙語標示服務設施」之滿意度為 88.7%，不滿意比例為 2.2%。
8. 「服務場所申辦動線規劃」之滿意度為 93.3%，不滿意比例為 3.4%。
9. 「進口通關作業品質」之滿意度為 90.5%，不滿意比例為 1.8%。
10. 「出口通關作業品質」之滿意度為 92.0%，不滿意比例為 0.9%。
11. 「本關網頁之線上服務」之滿意度為 90.5%，不滿意比例為 2.6%。
12. 受訪業者認為「單一窗口」對「加速各項通關作業」有幫助的比例為 71.9%，認為沒有幫助的比例為 6.4%。
13. 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道，前 3 項依序為：
 1. 「親自至本關協談」(17.1%)，
 2. 「本關電話」(16.4%)，
 3. 「E-mail 電子信箱」(7.5%)。此外，有較多的比例 59.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

14. 「本關處理建議、申訴或問題」之滿意度為 82.5%，不滿意比例為 7.3%。
15. 有 59.1%的業者與海關業務往來的方式是「透過報關行」，有 37.0%的業者是「自行辦理」。
16. 有 29.2%的受訪業者表示已經訂閱本關建置的電子報，尚有 57.6%的業者沒有訂閱。此外，有 21.7%的受訪業者表示願意訂閱電子報。

目 錄

摘 要.....	I
表 目 錄.....	ii
圖 目 錄.....	iii
壹、調查主旨及依據.....	1
貳、調查過程與方法.....	2
一、問卷設計.....	2
二、調查對象.....	2
三、調查項目.....	2
四、抽樣設計.....	3
五、調查方式.....	3
六、調查時間.....	3
七、問卷回收情形.....	4
八、樣本結構.....	4
九、資料處理及分析方法.....	9
參、受訪業者之滿意度分析.....	10
一、對本關同仁各項服務之滿意度.....	10
二、對本關服務場所及各項設施之滿意度.....	25
三、對本關各項作業及服務措施之滿意度.....	34
四、對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道.....	47
五、對提升本關服務品質的具體建議.....	55
肆、受訪業者建議事項及本關處理意見.....	56
伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較.....	59
陸、結論與建議.....	62
一、主要發現.....	62
二、建議.....	65
附錄一：樣本結構表.....	67
附錄二：訪問之回應內容統計表.....	68
附錄三：交叉分析表.....	81
附錄四：問卷.....	98

表 目 錄

表 2.1	郵寄問卷與電話訪問之訪問成功率一覽表	4
表 3.1	受訪業者對「業務流程資訊公開程度」不滿意的原因或建議	12
表 3.2	受訪業者對「處理案件專業性」不滿意的項目或原因	15
表 3.3	受訪業者對「電話服務禮貌」不滿意的項目或原因	18
表 3.4	受訪業者對「申辦業務的行政效率」不滿意的原因或建議	21
表 3.5	受訪業者對「整體服務態度」不滿意的原因或建議	24
表 3.6	受訪業者對「服務場所內外環境」不滿意的項目或原因	27
表 3.7	受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」不滿意的項目或原因	30
表 3.8	受訪業者對「服務場所申辦動線規劃」不滿意的原因或建議	33
表 3.9	受訪業者對「進口通關作業品質」最滿意的項目	36
表 3.10	受訪業者對「進口通關作業品質」最不滿意的項目	37
表 3.11	受訪業者對「出口通關作業品質」最滿意的項目	40
表 3.12	受訪業者對「出口通關作業品質」最不滿意的項目	41
表 3.13	受訪業者對「本關網頁之線上服務」不滿意的原因	44
表 3.14	受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道	47
表 3.15	受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因	50
表 3.16	受訪業者對提升本關服務品質的具體建議	55
表 4.1	臺中關對於受訪業者各項反映意見之處理情形一覽表	56
表 5.1	臺中關歷年「為民服務問卷調查」各項滿意度之趨勢分析	59

圖目錄

圖 2.1	成功樣本結構：公司經營行業	5
圖 2.2	成功樣本結構：公司成立時間	6
圖 2.3	成功樣本結構：每月臨櫃洽辦次數	6
圖 2.4	成功樣本結構：性別	7
圖 2.5	成功樣本結構：年齡	7
圖 2.6	成功樣本結構：職位	8
圖 2.7	成功樣本結構：辦理通關業務年資	8
圖 3.1	受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度	10
圖 3.2	「業務流程資訊公開程度」滿意度之交叉分析結果	11
圖 3.3	受訪業者對「處理案件專業性」的滿意程度	13
圖 3.4	「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果	14
圖 3.5	受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度	16
圖 3.6	「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果	17
圖 3.7	受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度	19
圖 3.8	「申辦業務的行政效率」滿意度之交叉分析結果	20
圖 3.9	受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度	22
圖 3.10	「整體服務態度」滿意度之交叉分析結果	23
圖 3.11	受訪業者對「服務場所內外環境」方面的滿意程度	25
圖 3.12	「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果	26
圖 3.13	受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」方面的滿意程度	28
圖 3.14	「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度之交叉分析結果	29
圖 3.15	受訪業者對「服務場所申辦動線規劃」方面的滿意程度	31
圖 3.16	「服務場所申辦動線規劃」滿意度之交叉分析結果	32
圖 3.17	受訪業者對「進口通關作業品質」方面的滿意程度	34
圖 3.18	「進口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果	35
圖 3.19	受訪業者對「出口通關作業品質」方面的滿意程度	38
圖 3.20	「出口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果	39
圖 3.21	受訪業者對「本關網頁之線上服務」方面的滿意程度	42
圖 3.22	「本關網頁之線上服務」滿意度之交叉分析結果	43
圖 3.23	受訪業者對「單一窗口」成效的評價	45
圖 3.24	「單一窗口」成效評價之交叉分析結果	46
圖 3.25	受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度	48
圖 3.26	「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果	49
圖 3.27	受訪業者與海關業務之往來方式	51
圖 3.28	「受訪業者與海關業務之往來方式」之交叉分析結果	52
圖 3.29	受訪業者在「電子報服務」之訂閱情形	53

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兩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，以作為本關推動提升服務品質施政之參考。

二、目的

- (一) 瞭解相關業者對於本關各項為民服務工作之滿意度，包括對本關洽公環境、服務場所設施、本關業務流程資訊公開程度、本關同仁處理案件專業性、電話服務禮貌、本關申辦業務行政效率、本關整體服務態度之滿意情形。
- (二) 瞭解相關業者對於本關部分重要措施之滿意情形，如：進出口通關作業品質、本關網站所提供之線上服務、單一窗口服務成效...等。此外，並瞭解相關業者向本關提出建議、申訴或問題之管道及滿意情形、與本關業務往來方式、對電子報服務之訂閱情形...等，以加強與商民間之雙向溝通。

三、依據

依據行政院研究發展考核委員會 100 年 12 月 20 日行政院院授研展字第 1001026753 號函，訂定之「政府服務創新精進方案」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、調查方式、調查時間、問卷回收情形、樣本結構、資料處理及分析方法，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由本關議定調查主題後，延請相關專家與研究單位人員共同設計，確定問卷題目無誤，再經由本關審核之後，方才定稿並施行之。

二、調查對象

以本關轄區內之報關業、運輸業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅工廠、保稅倉庫、加工出口區區內事業、科學工業園區區內事業、自由貿易港區事業、經由本關辦理海運、空運通關之其他一般進、出口廠商，為此次調查母體，受訪對象為上述相關業者負責或熟悉該公司通關業務之人員。

三、調查項目

本年度第一次的為民服務問卷調查，包含四大部分的意見測量：第一部分、業者對於本關同仁各項服務之滿意度；第二部分、業者對於本關服務場所及各項設施之滿意度；第三部分、業者對於本關各項作業及服務措施之滿意度；第四部分、業者對於本關及海關服務之意見溝通及資訊管道。

四、抽樣設計

本次調查可供抽樣之母體清冊為本關提供的相關業者之名單，以「簡單隨機抽樣法」抽出共 651 名受訪業者。

五、調查方式

本調查主要是以「郵寄問卷調查法」進行訪問，經由郵遞系統寄發問卷及回郵信封給受訪之相關業者，請受訪業者自行填妥後寄回。

為了達到較高的回收率，本調查針對未寄回問卷的業者進行兩次以上的催收程序。第一次催收在寄出郵件的兩星期後，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三個星期後，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 Interview System, CATI System)進行之。

六、調查時間

此次調查於民國 103 年 3 月 18 日開始寄發郵寄問卷給受訪廠商，至民國 103 年 4 月 22 日完成所有的問卷回收作業，調查時間共約四個星期，並於這段調查時期之中，由全國公信力民意調查股份有限公司對於每一受訪業者進行兩次以上的電話催收。

七、問卷回收情形

由本調查建構的調查抽樣名單中，共有 651 家相關業者的訪問樣本。在四個星期的調查期間中，總計回收的有效成功問卷為 281 份（包括郵寄回覆的 168 份及電話訪問的 113 份），回收率為 43.2%，在 95% 信賴度下，抽樣誤差為 ± 4.41 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 郵寄問卷與電話訪問之訪問成功率一覽表

	訪問份數	成功份數	成功率	95%信賴度之抽樣誤差
郵寄	651	168	25.8%	—
電訪	483	113	23.4%	—
總體	651	281	43.2%	$\pm 4.41\%$

說明：本調查之調查結果，「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、樣本結構

本次調查之相關業者的樣本結構，分別描述如下：

(一) 公司經營行業：本次調查的受訪業者之行業別¹，以「一般進出口廠商」的 32.0% 為最多，第二是「報關業」的 29.9%，第三是「保稅工廠」的 23.5%，第四是「加工出口區廠商」的 15.7%，第五是「運輸業」的 9.6%。其餘行業類別的百分比皆在 9% 以下（參見圖 2.1）。

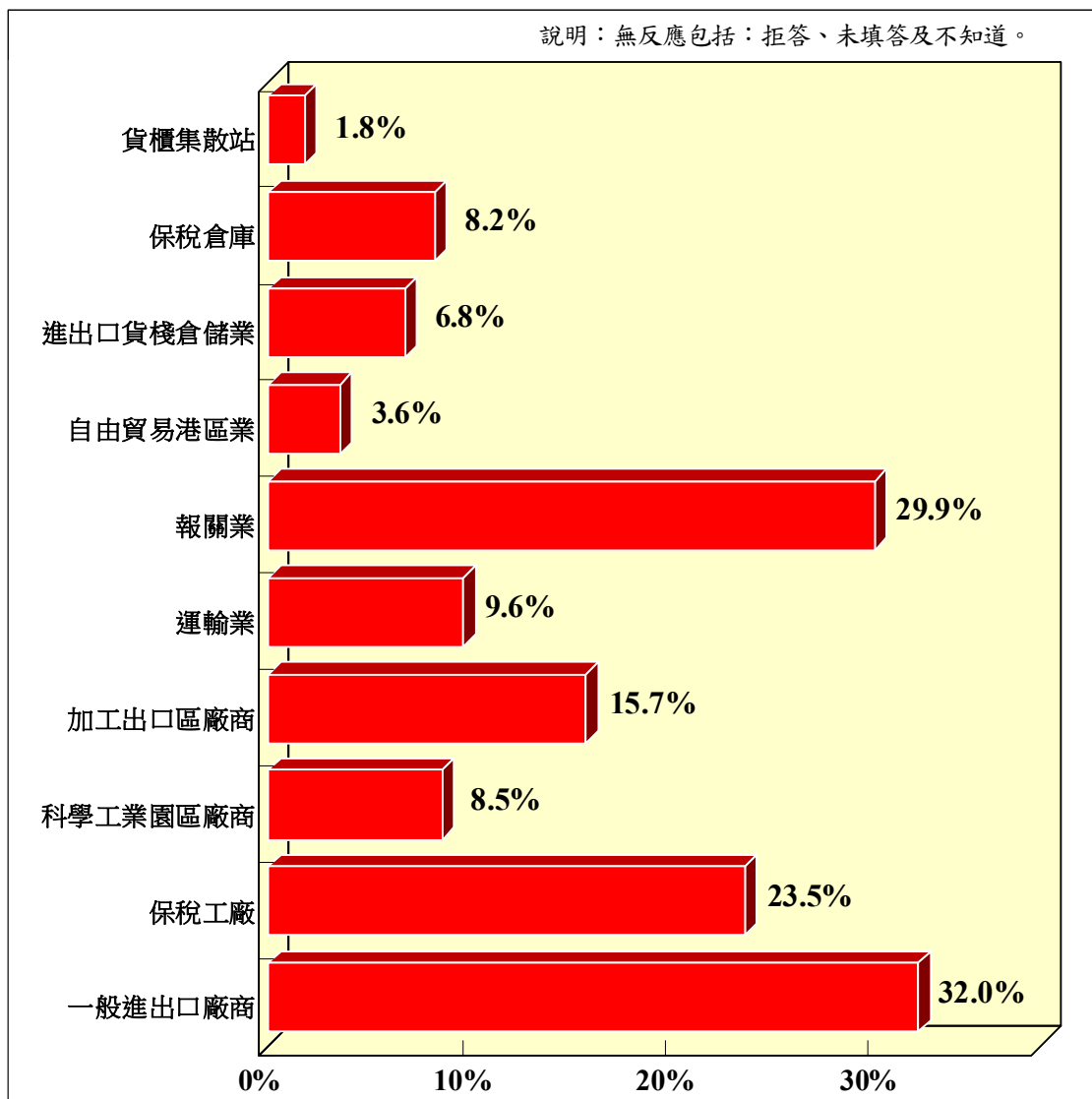


圖 2.1 成功樣本結構：公司經營行業

¹ 因為受訪業者所經營的行業，可能不只一個，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 281 人為計算的分母，故而百分比的加總會超過 100%。

(二) 公司成立時間：0.0%的業者成立時間在1年以下；17.4%是在1~10年；26.3%是在11~20年；53.4%是在21年以上。另有2.8%是無反應（參見圖2.2）。

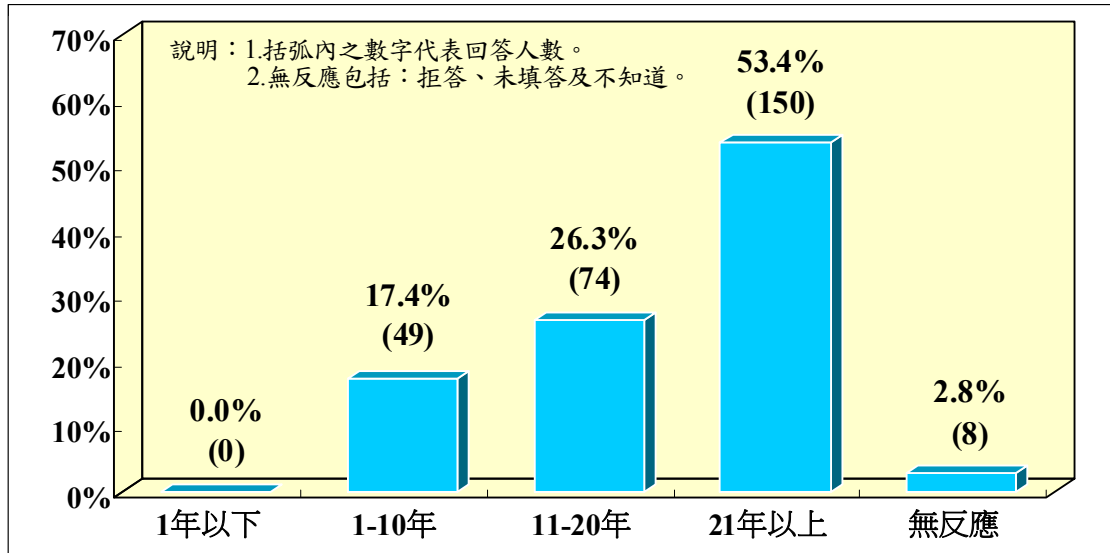


圖 2.2 成功樣本結構：公司成立時間

(三) 每月臨櫃洽辦次數：40.6%的業者每月臨櫃洽辦次數是在10次以下；9.6%是在11次~20次；11.4%是在21次~30次；32.0%是在31次以上。另有6.4%是無反應（參見圖2.3）。

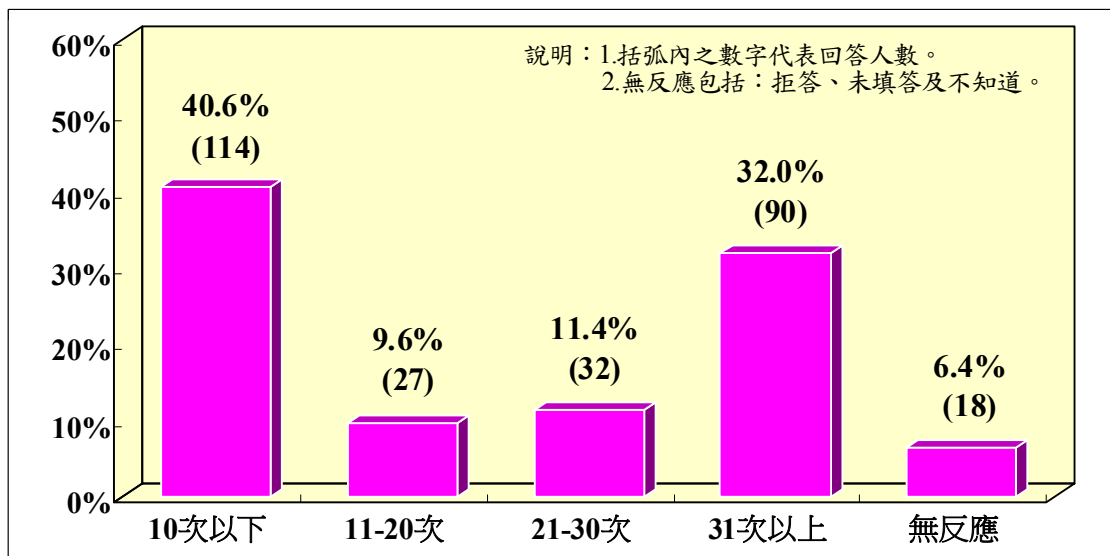


圖 2.3 成功樣本結構：每月臨櫃洽辦次數

(四) 性別：有 25.6% 的受訪者是男性；有 74.4% 的受訪者是女性（參見圖 2.4）。

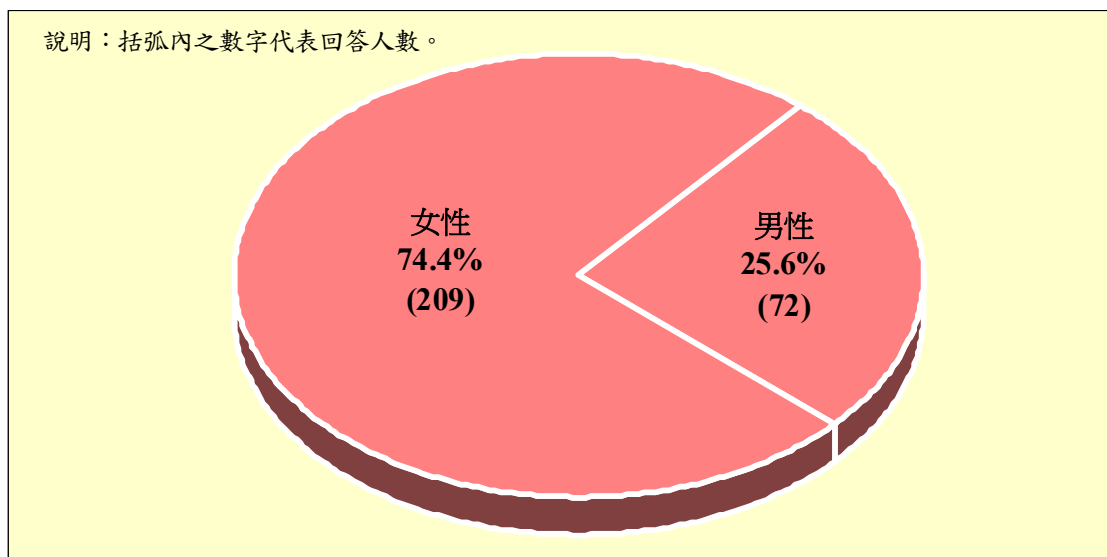


圖 2.4 成功樣本結構：性別

(五) 年齡：有 7.5% 的受訪者是 20-29 歲；有 42.0% 的受訪者是 30-39 歲；有 33.8% 的受訪者是 40-49 歲；有 16.4% 的受訪者是 50 歲以上。另有 0.4% 是無反應（參見圖 2.5）。

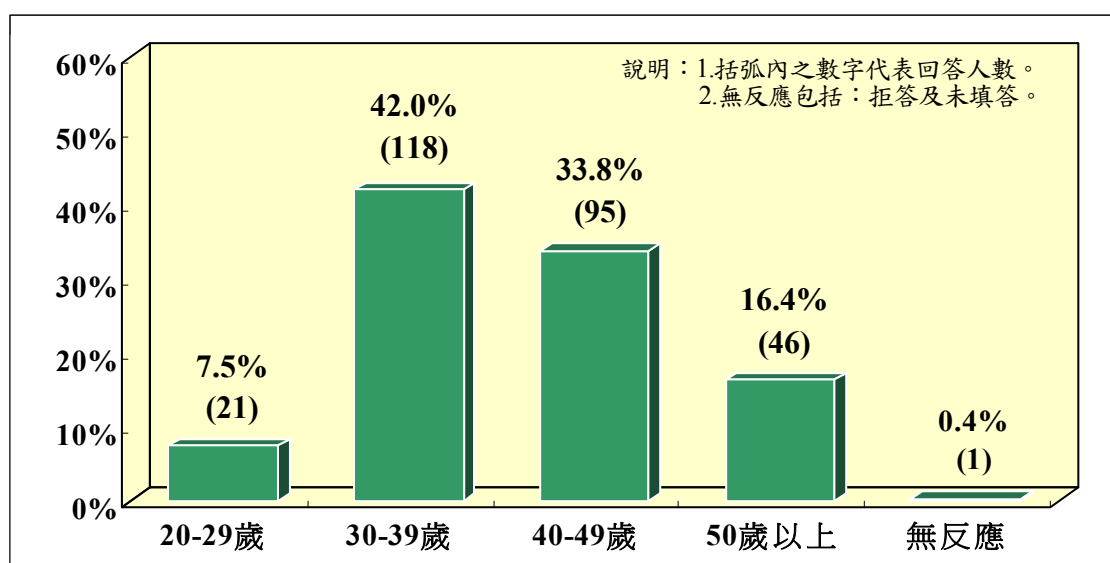


圖 2.5 成功樣本結構：年齡

(六) 職位：受訪者的職位是職員階級有 71.9%；職位是業務主管（課長級以上）職位者有 17.1%，職位是負責人或經理級以上職位者有 11.0%。另有 0.0% 是無反應（參見圖 2.6）。

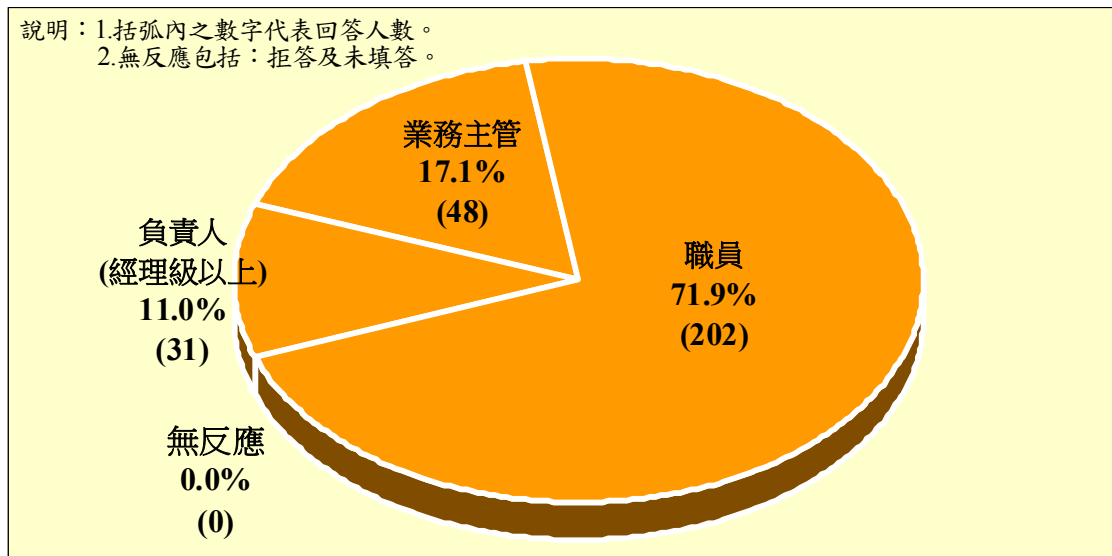


圖 2.6 成功樣本結構：職位

(七) 個人在該公司中辦理通關業務之年資：有 4.3% 的年資在 1 年以下；有 23.1% 的年資在 1~5 年者；有 26.0% 的年資在 6~10 年；有 45.2% 的年資在 11 年以上。另有 1.4% 是無反應（參見圖 2.7）。

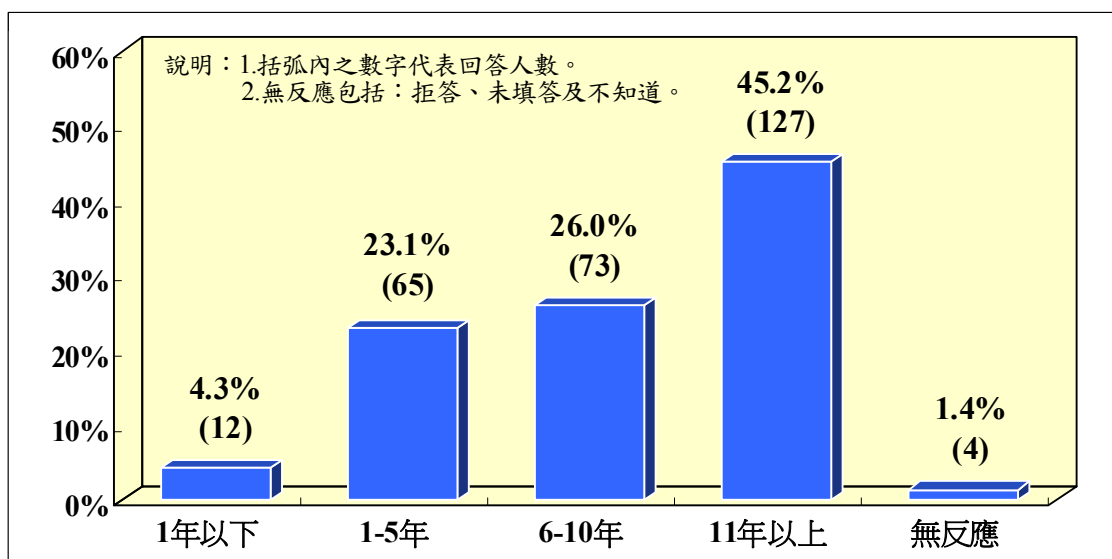


圖 2.7 成功樣本結構：辦理通關業務年資

九、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立即進行「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，仍然能翔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）。

參、受訪業者之滿意度分析

一、對本關同仁各項服務之滿意度

(一)「業務流程資訊公開程度」滿意度

1. 調查分析結果：

如圖 3.1 調查結果所示，有 71.8%的業者對於本關業務流程資訊公開程度傾向滿意（6.0%為很滿意，65.8%為滿意）；有 3.6%的業者傾向不滿意（3.6%為不滿意）；另有較高比例的 24.6%業者沒有表達明確的意見（無反應）。

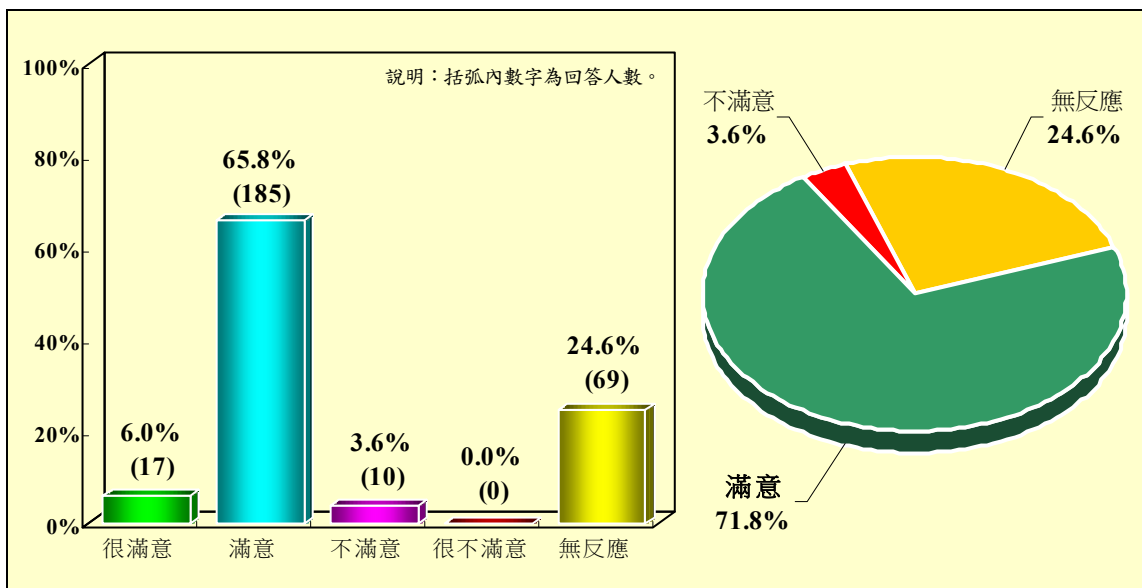


圖 3.1 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」的滿意程度

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.4），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 30-39 歲、職位為業務主管、辦理報關業務年資為 6~10 年者²，不滿意比例有較高的現象。

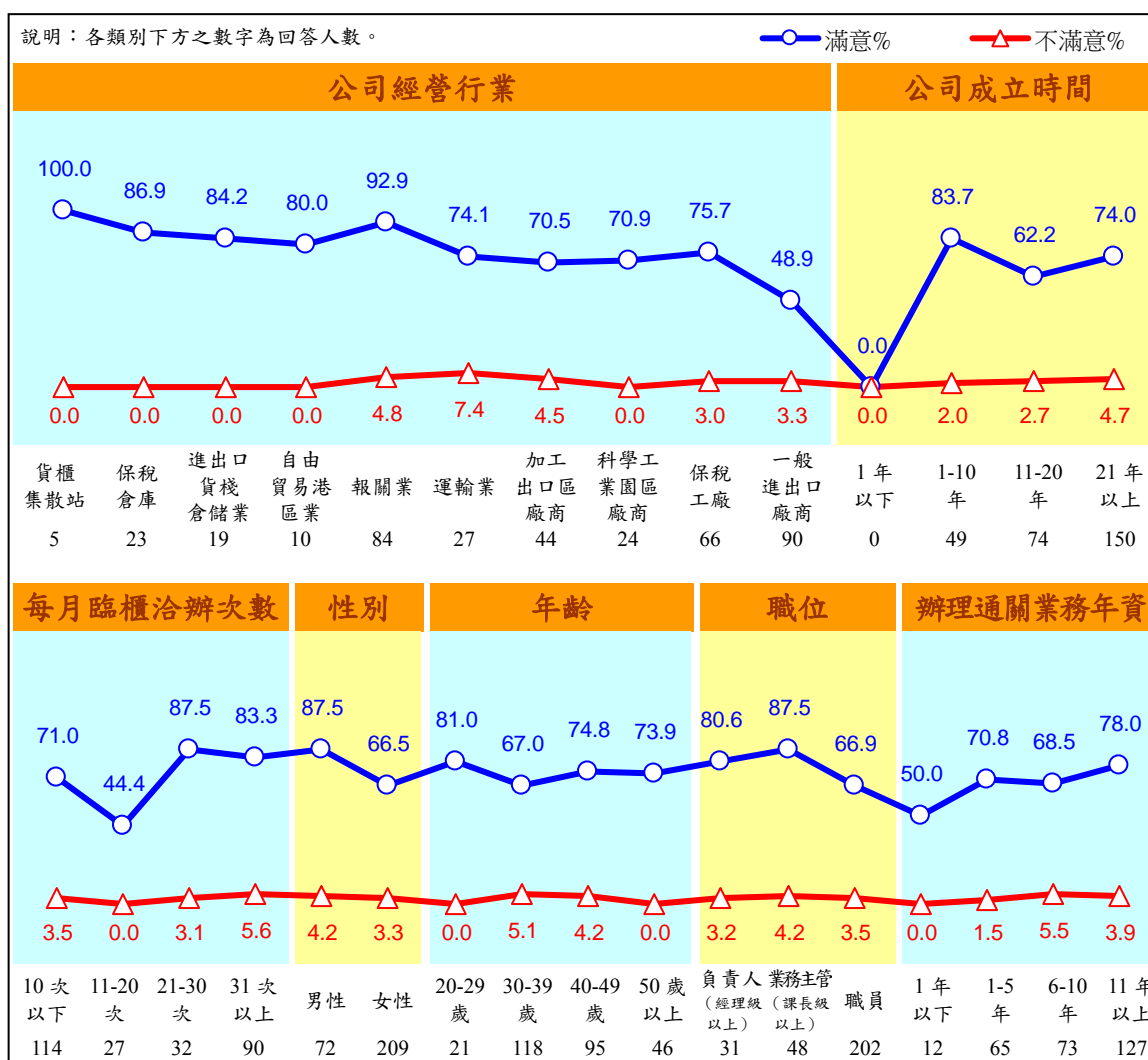


圖 3.2 「業務流程資訊公開程度」滿意度之交叉分析結果

²在交叉分析結果中，行業為「貨櫃集散站」及「自由貿易港區業」、公司成立時間為「1 年以下」，這些類別的樣本數太少（小於 10），不適合進行交叉分析，所以不列入說明，僅供參考。以下皆同，故不予贅述。

3. 不滿意原因或建議：

在本關業務流程資訊公開程度方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.1 所示，依序為：「通關流程資訊的公開不夠即時化」、「應該將稅則相關的疑義予以公開」、「作業流程及相關資訊不夠透明化」、「流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度」、「部分流程資訊不夠簡潔，太過冗長，不易看懂」及「申辦程序相關文件的公開程度應該再加強」。

表 3.1 受訪業者對「業務流程資訊公開程度」不滿意的原因或建議

	回答人數	百分比
通關流程資訊的公開不夠即時化	4	40.0
應該將稅則相關的疑義予以公開	2	20.0
作業流程及相關資訊不夠透明化	1	10.0
流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度	1	10.0
部分流程資訊不夠簡潔，太過冗長，不易看懂	1	10.0
申辦程序相關文件的公開程度應該再加強	1	10.0
總計	10	100.0

說明：本題共有 271 人跳過不答，有效回答人數為 10 人。

(二)「處理案件專業性」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 83 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 198 位受訪業者中，如圖 3.3 調查結果所示，有 87.9%的業者對於本關人員的處理案件專業性傾向滿意（9.6%為很滿意，78.3%為滿意）；有 9.1%的業者傾向不滿意（0.5%為很不滿意，8.6%為不滿意）；另有 3.0%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

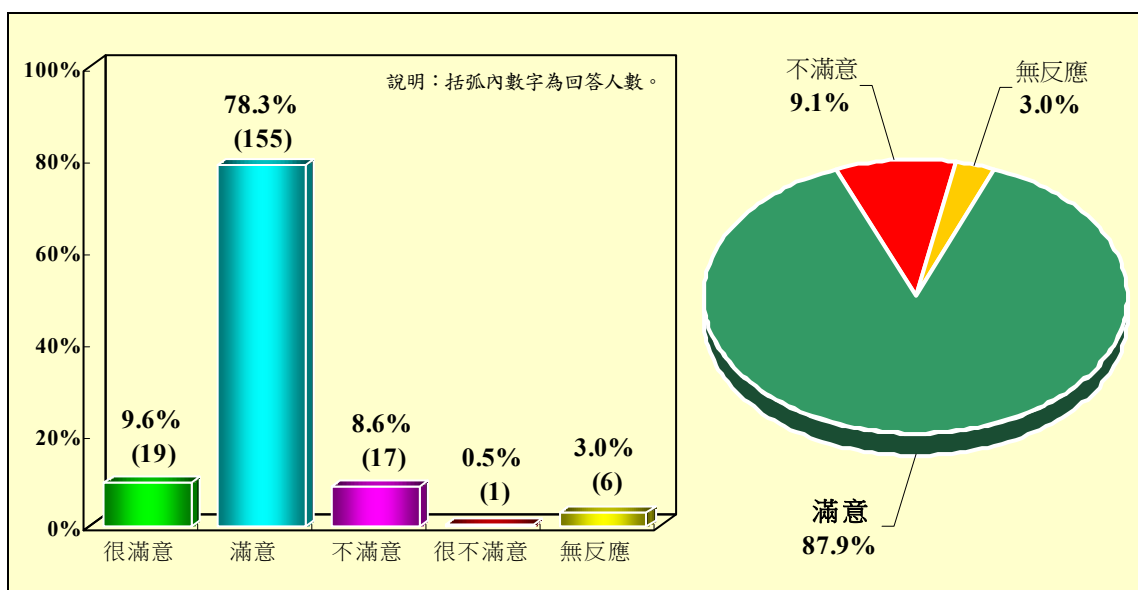


圖 3.3 受訪業者對「處理案件專業性」的滿意程度

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.5），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40 歲以上、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

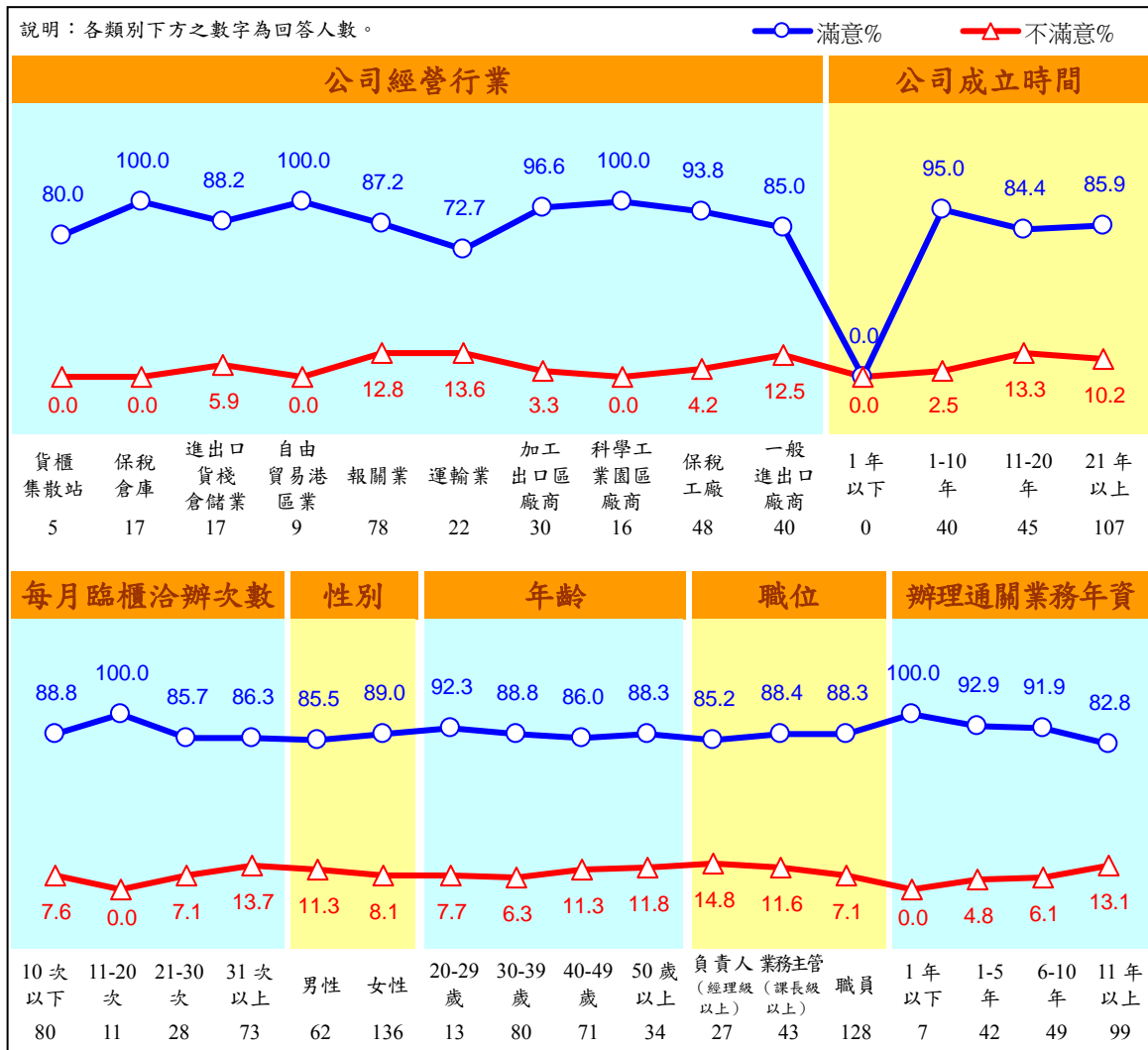


圖 3.4 「處理案件專業性」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關人員處理案件專業性的方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.2 所示，依序為：「專業知識不足」、「缺乏服務熱忱」、「口氣態度不佳」及「會推卸責任，將問題推給業者」。

表 3.2 受訪業者對「處理案件專業性」不滿意的項目或原因

	回答人數	百分比
專業知識不足	12	66.7
缺乏服務熱忱	3	16.7
口氣態度不佳	2	11.1
會推卸責任，將問題推給業者	1	5.6
總計	18	100.0

說明：本題共有 263 人跳過不答，有效回答人數為 18 人。

(三)「電話服務禮貌」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 79 位受訪業者表示沒有相關的接觸經驗之外，其餘 202 位受訪業者中，如圖 3.5 調查結果所示，有 95.0%的業者對於本關人員電話服務禮貌的傾向滿意(15.8%為很滿意,79.2%為滿意);有 4.0%的業者傾向不滿意(4.0%為不滿意);另有 1.0%的業者沒有表達明確的意見(無反應)。

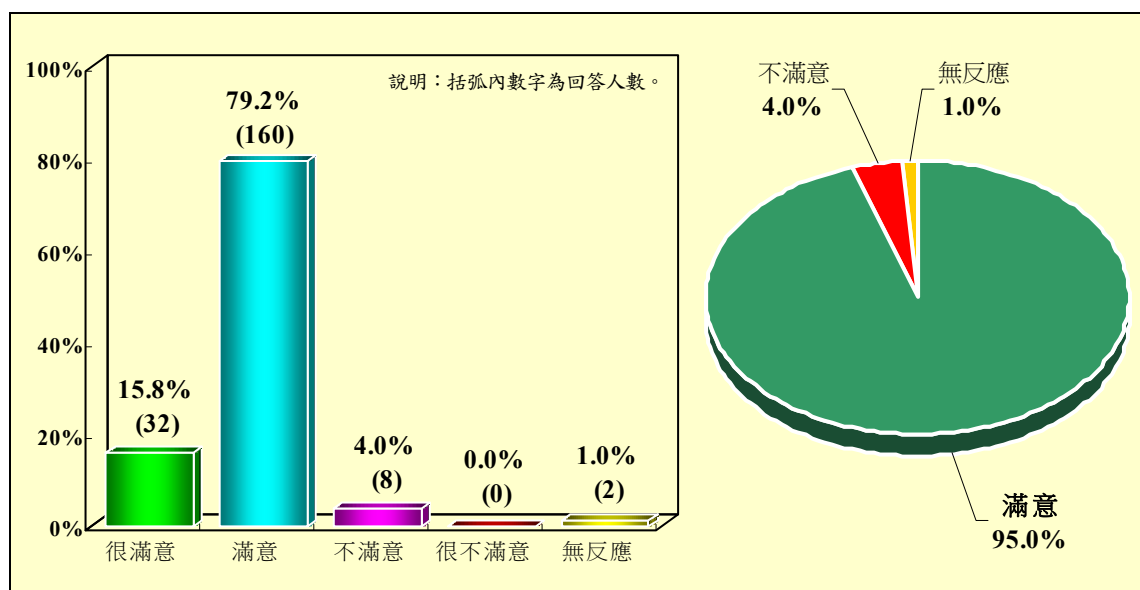


圖 3.5 受訪業者對「電話服務禮貌」的滿意程度

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.6），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為一般進出口廠商、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 11~20 次、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為職員、辦理報關業務年資為 6~10 年者，不滿意比例有較高的現象。

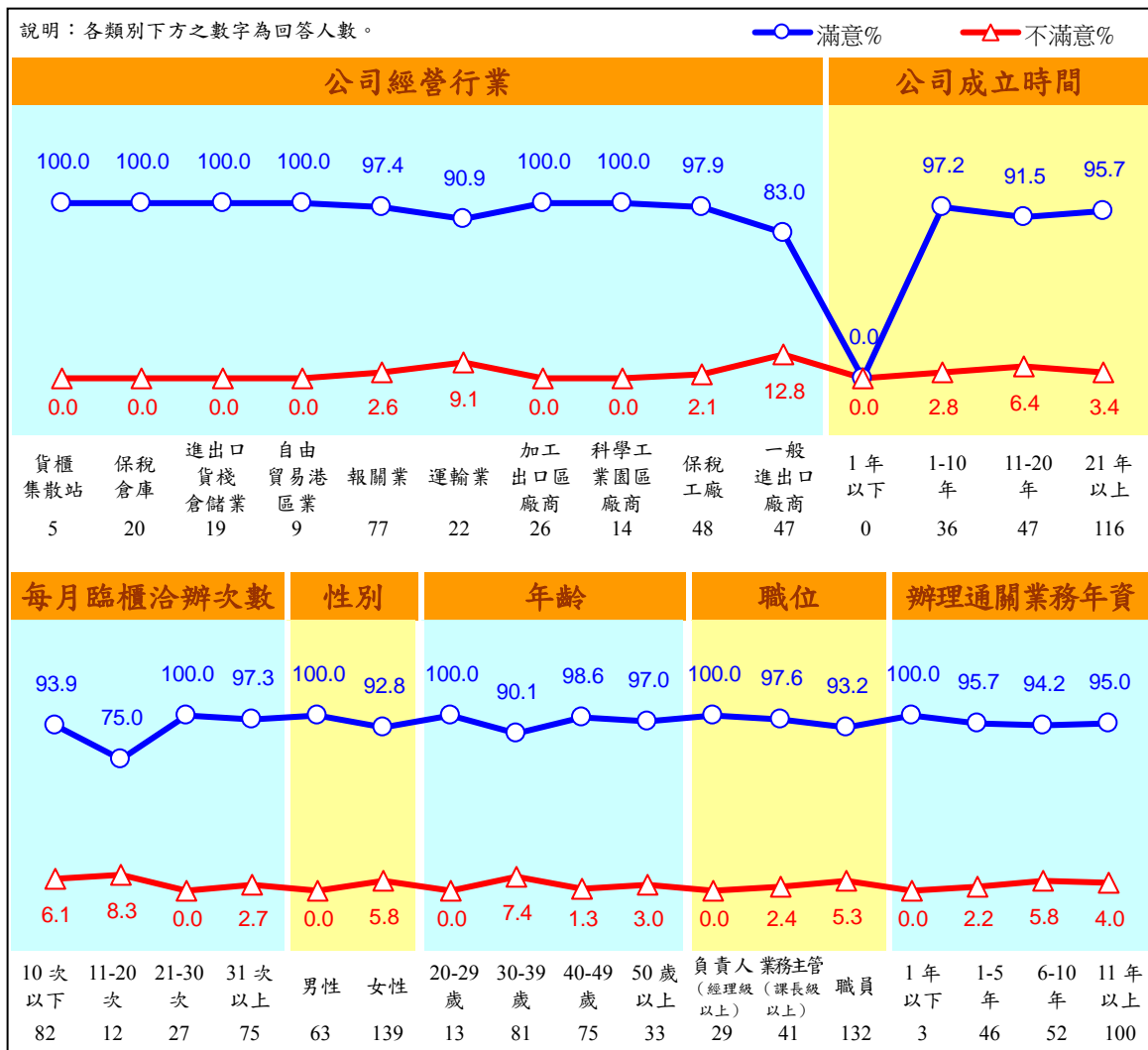


圖 3.6 「電話服務禮貌」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關人員電話服務禮貌的方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.3 所示，依序為：「口氣態度不佳」、「電話常轉接」及「缺乏服務熱忱」。

表 3.3 受訪業者對「電話服務禮貌」不滿意的項目或原因

	回答人數	百分比
口氣態度不佳	4	50.0
電話常轉接	3	37.5
缺乏服務熱忱	1	12.5
總計	8	100.0

說明：本題共有 273 人跳過不答，有效回答人數為 8 人。

(四) 「申辦業務的行政效率」滿意度

1. 調查分析結果：

如圖 3.7 調查結果所示，有 79.7%的業者對於本關申辦業務的行政效率傾向滿意（5.7%為很滿意，74.0%為滿意）；有 5.7%的業者傾向不滿意（1.1%為很不滿意，4.6%為不滿意）；另有 14.6%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

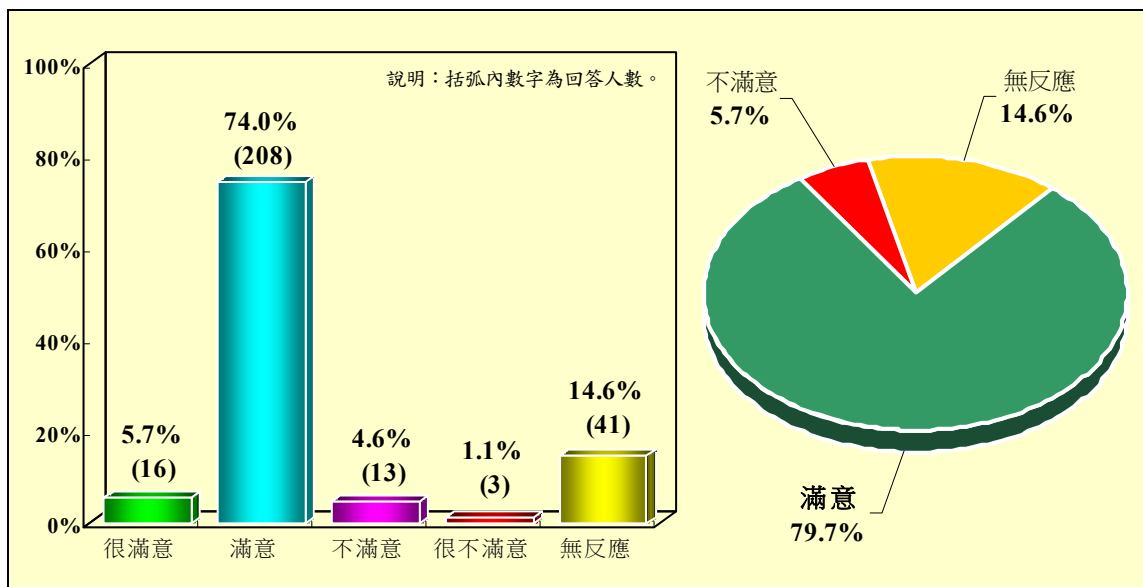


圖 3.7 受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意程度

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.7），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40-49 歲、職位為業務主管及職員、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

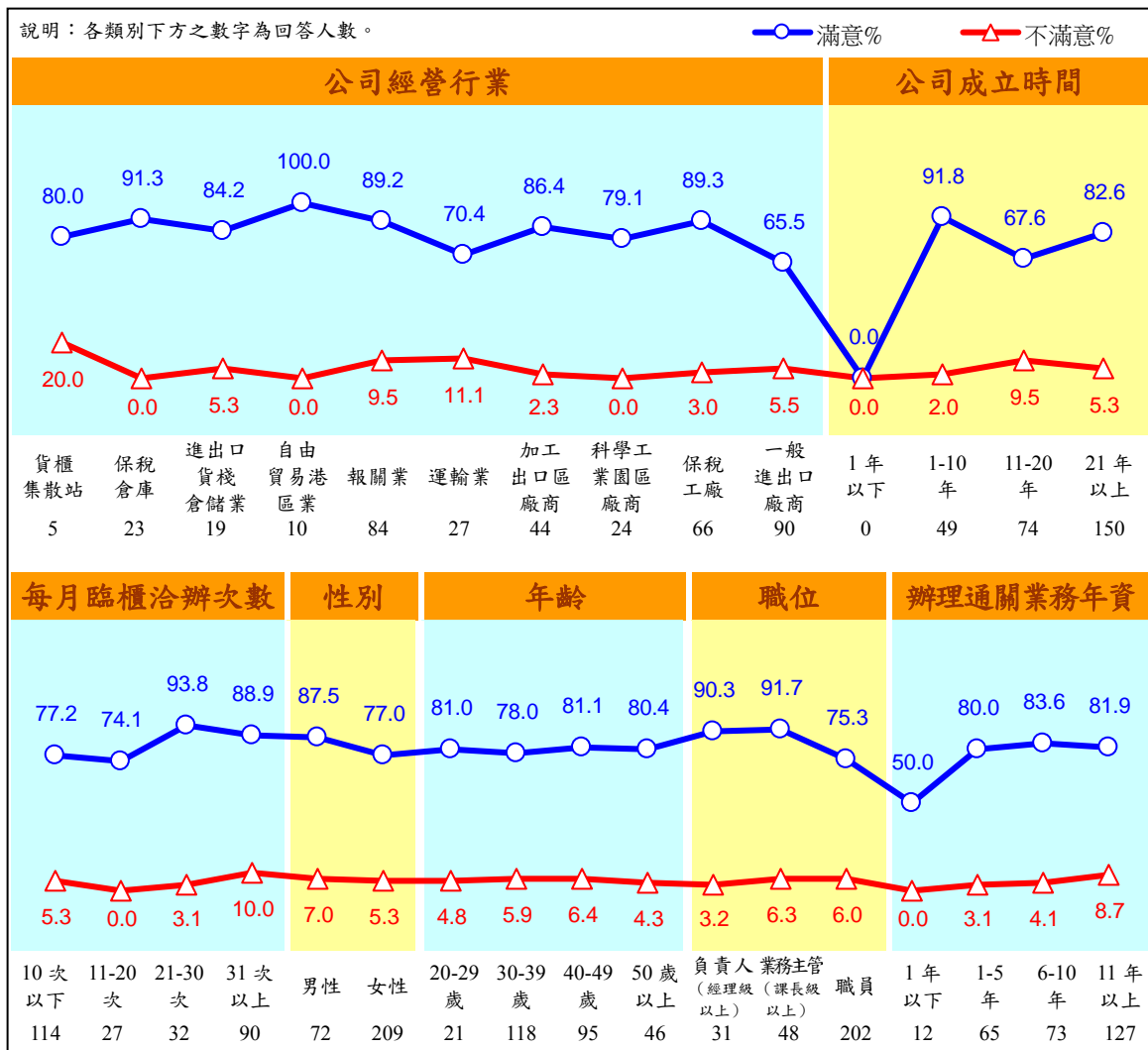


圖 3.8 「申辦業務的行政效率」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關申辦業務的行政效率的方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.4 所示，依序為：「部分人員處理事務的態度不夠積極」、「沒有落實職務代理人制度，以致影響時效」、「修改報單方面的效率太慢」、「新進關員的專業知識不足，易延誤時效」、「關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準」及「處理押款問題的效率太慢」。

表 3.4 受訪業者對「申辦業務的行政效率」不滿意的原因或建議

	回答人數	百分比
部分人員處理事務的態度不夠積極	3	18.8
沒有落實職務代理人制度，以致影響時效	2	12.5
修改報單方面的效率太慢	2	12.5
新進關員的專業知識不足，易延誤時效	1	6.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	6.3
處理押款問題的效率太慢	1	6.3
無反應	6	37.5
總計	16	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題共有 265 人跳過不答，有效回答人數為 16 人。

(五)「整體服務態度」滿意度

1. 調查分析結果：

如圖 3.9 調查結果所示，有 84.7%的業者對於本關整體服務態度傾向滿意（6.8%為很滿意，77.9%為滿意）；有 2.1%的業者傾向不滿意（2.1%為不滿意）；另有 13.2%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

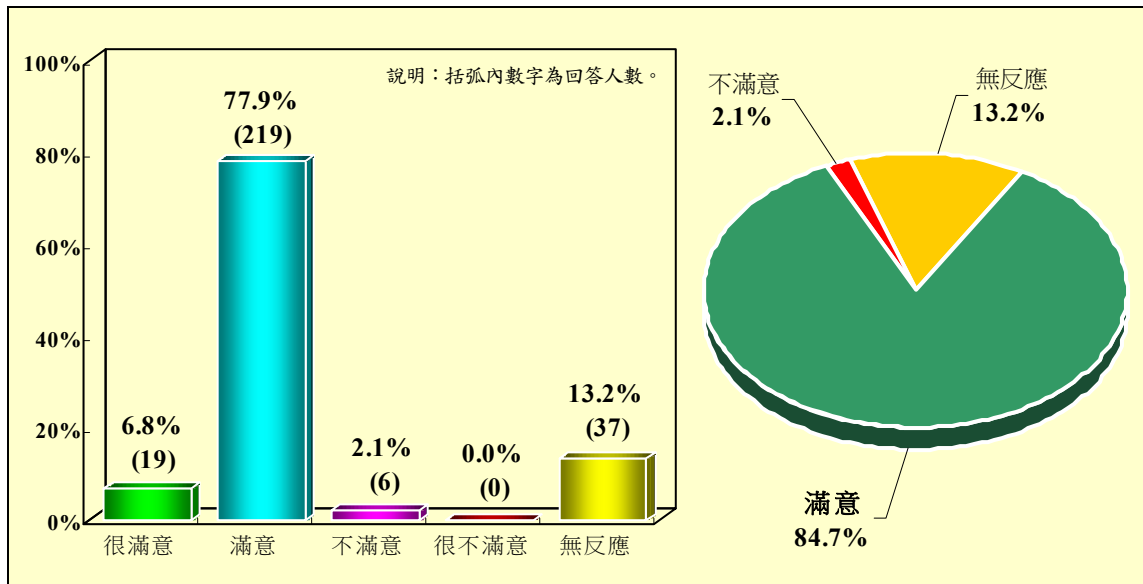


圖 3.9 受訪業者對「整體服務態度」的滿意程度

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.16），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為報關業、公司成立時間為 11 年以上、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40 歲以上、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

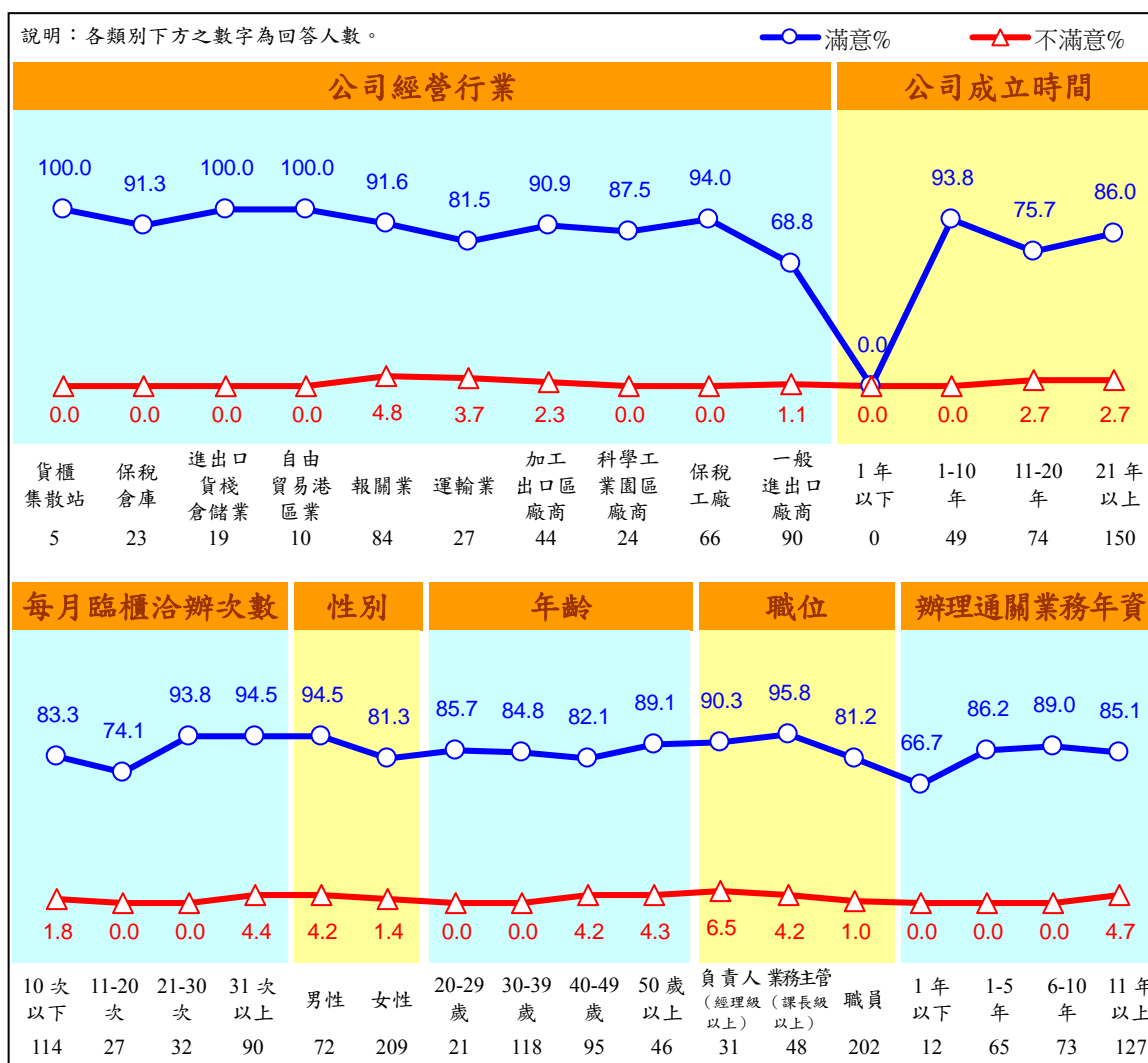


圖 3.10 「整體服務態度」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關整體服務態度的方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.5 所示，依序為：「關員的服務態度不佳」、「關員處理事務的態度不夠積極」、「關員有官僚心態，過於高傲」及「關員處理業務的專業性不足」。

表 3.5 受訪業者對「整體服務態度」不滿意的原因或建議

	回答人數	百分比
關員的服務態度不佳	2	33.3
關員處理事務的態度不夠積極	1	16.7
關員有官僚心態，過於高傲	1	16.7
關員處理業務的專業性不足	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. 本題共有 275 人跳過不答，有效回答人數為 6 人。

二、對本關服務場所及各項設施之滿意度

(一)「服務場所內外環境」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 105 位受訪業者表示沒有到過臺中關的相關經驗之外，其餘 176 位受訪業者中，如圖 3.11 調查結果所示，有 95.4% 的業者對於本關服務場所內外環境傾向滿意（11.9% 為很滿意，83.5% 為滿意）；有 2.3% 的業者傾向不滿意（2.3% 為不滿意）；另有 2.3% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

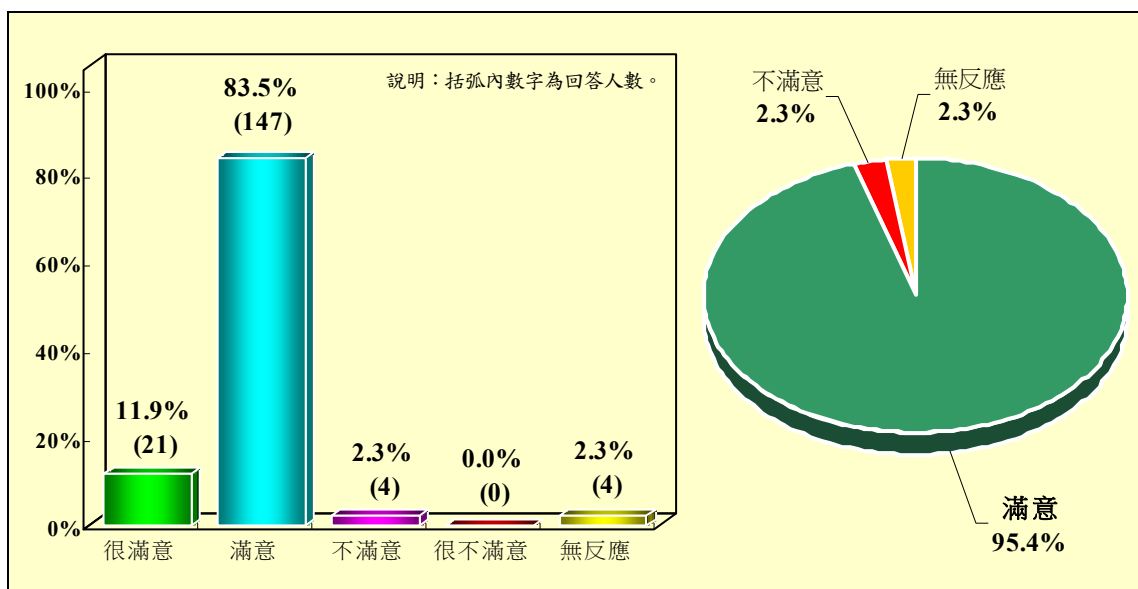


圖 3.11 受訪業者對「服務場所內外環境」方面的滿意程度

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），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業及加工出口區廠商、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以下、性別為男性、年齡為 20-29 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

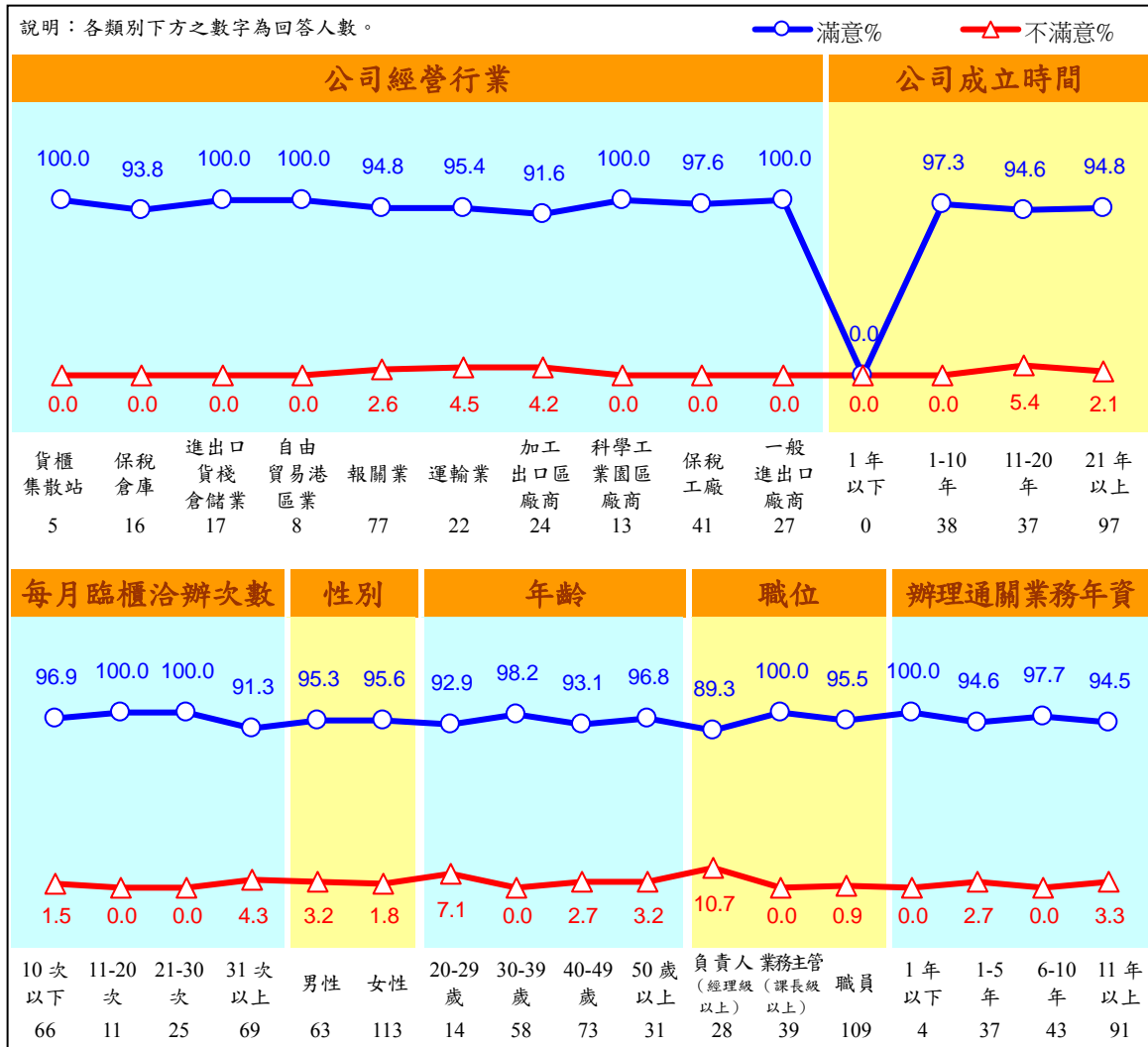


圖 3.12 「服務場所內外環境」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關服務場所內外環境方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.6 所示，有兩個原因分別為：「明亮程度」及「空氣不流通太悶，空調宜改善」。

表 3.6 受訪業者對「服務場所內外環境」不滿意的項目或原因

	回答人數	百分比
明亮程度	2	50.0
空氣不流通太悶，空調宜改善	2	50.0
總計	4	100.0

說明：本題共有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

(二)「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 103 位受訪業者表示沒有到過臺中關的相關經驗之外，其餘 178 位受訪業者中，如圖 3.13 調查結果所示，有 88.7%的業者對於本關的方向引導及雙語標示服務設施傾向滿意（6.7%為很滿意，82.0%為滿意）；有 2.2%的業者傾向不滿意（2.2%為不滿意）；另有 9.0%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

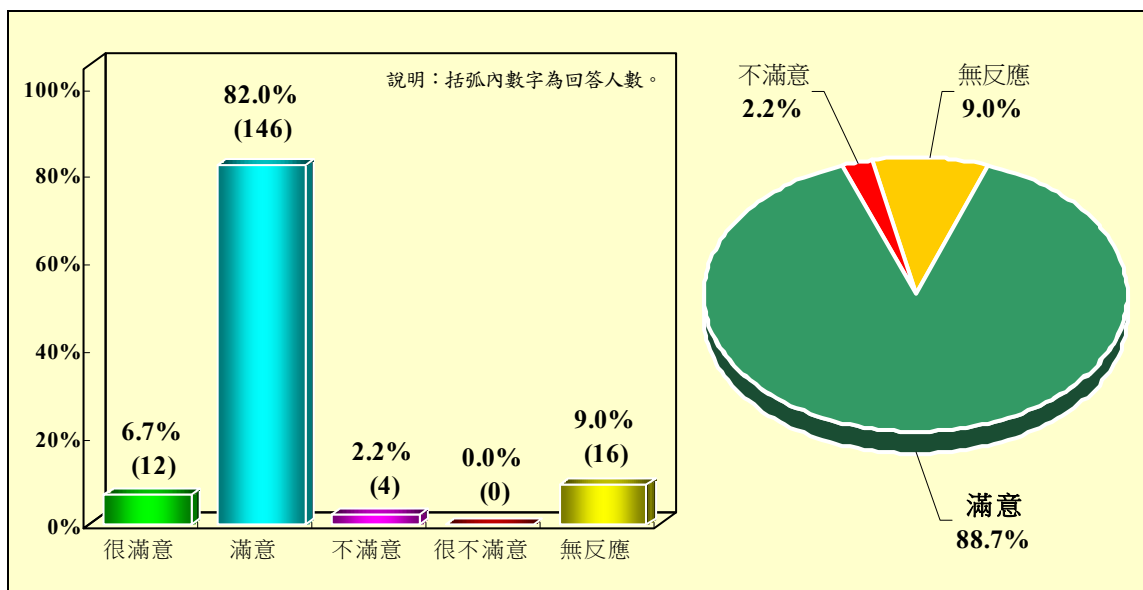


圖 3.13 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」方面的滿意程度

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.2），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，大都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為科學工業園區廠商、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽辦次數為 21~30 次、性別為男性、年齡為 30-39 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 6~10 年者，不滿意比例有較高的現象。

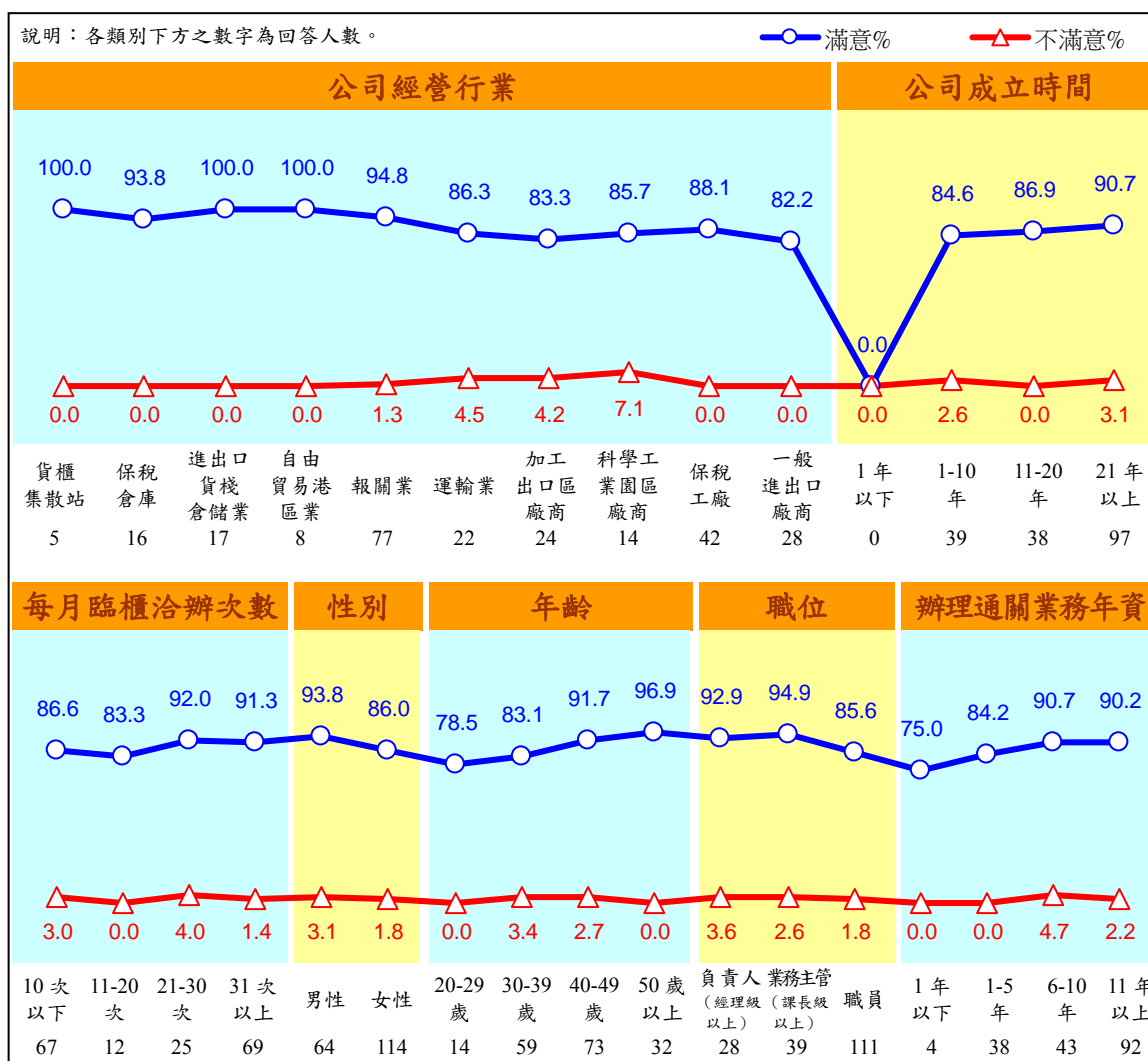


圖 3.14 「方向引導及雙語標示服務設施」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意項目或原因：

在本關的方向引導及雙語標示服務設施方面，受訪業者表示不滿意的項目或原因，如表 3.7 所示，有兩個原因分別為：「方向引導」及「雙語標示」。

表 3.7 受訪業者對「方向引導及雙語標示服務設施」不滿意的項目或原因

	回答次數	百分比
方向引導	2	50.0
雙語標示	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. 本題共有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

(三)「服務場所申辦動線規劃」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 102 位受訪業者表示沒有到過臺中關的相關經驗之外，其餘 179 位受訪業者中，如圖 3.15 調查結果所示，有 93.3%的業者對於本關服務場所申辦動線規劃傾向滿意（8.9%為很滿意，84.4%為滿意）；有 3.4%的業者傾向不滿意（3.4%為不滿意）；另有 3.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

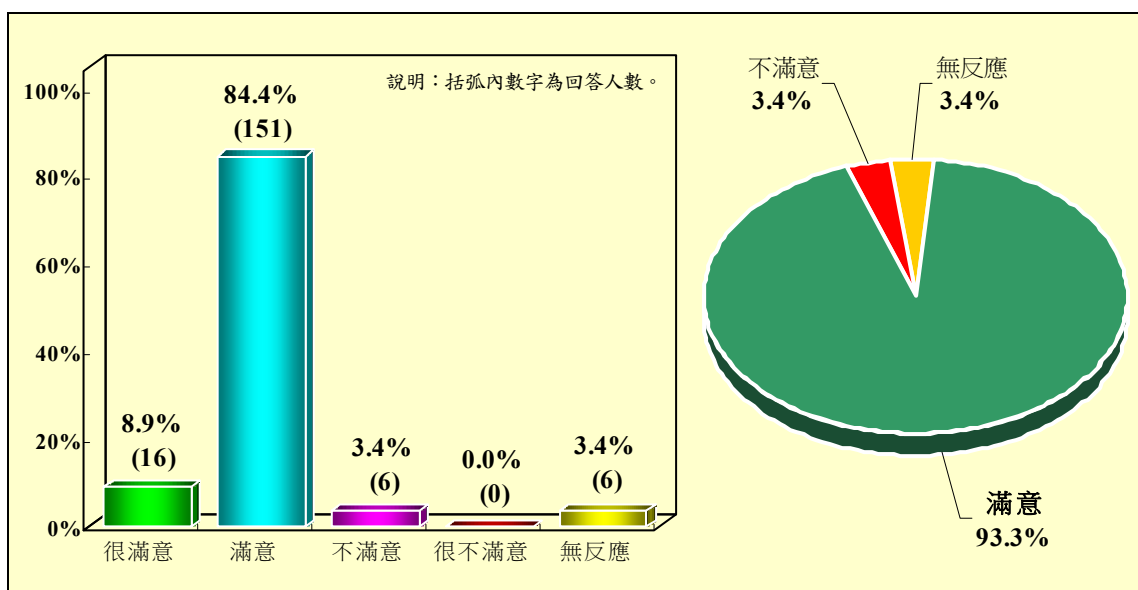


圖 3.15 受訪業者對「服務場所申辦動線規劃」方面的滿意程度

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.3），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 20-29 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

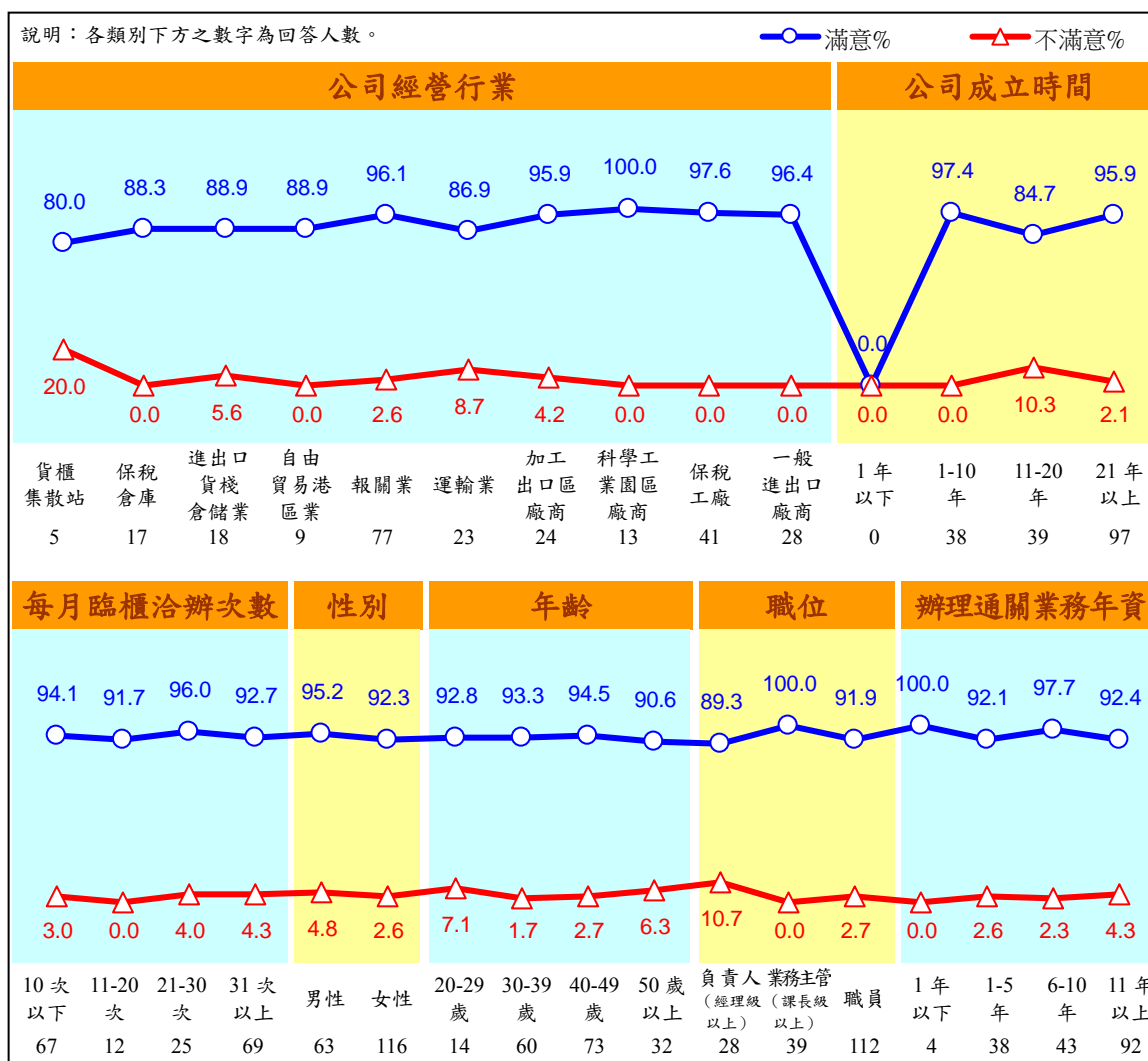


圖 3.16 「服務場所申辦動線規劃」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因或建議：

在本關服務場所申辦動線規劃方面，受訪業者表示不滿意的原因或建議，如表 3.8 所示，依序為：「辦理業務分散太多樓層，應予集中」、「部分櫃檯空間狹窄，應增加空間或增設櫃檯」及「登記掛號及承辦業務在不同出口」。

表 3.8 受訪業者對「服務場所申辦動線規劃」不滿意的原因或建議

	回答人數	百分比
辦理業務分散太多樓層，應予集中	2	33.3
部分櫃檯空間狹窄，應增加空間或增設櫃檯	1	16.7
登記掛號及承辦業務在不同出口	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. 本題共有 275 人跳過不答，有效回答人數為 6 人。

三、對本關各項作業及服務措施之滿意度

(一)「進口通關作業品質」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 60 位受訪業者表示沒有在臺中關辦理貨物進口之外，其餘 221 位受訪業者中，如圖 3.17 調查結果所示，有 90.5% 的業者對於本關進口通關作業品質傾向滿意（6.8% 為很滿意，83.7% 為滿意）；有 1.8% 的業者傾向不滿意（1.8% 為不滿意）；另有 7.7% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

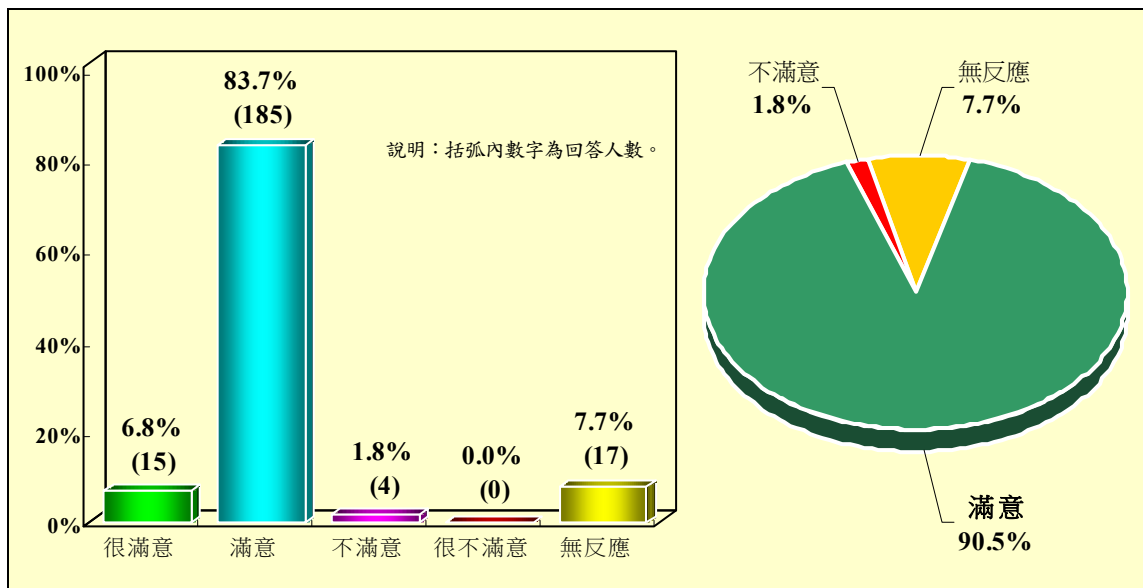


圖 3.17 受訪業者對「進口通關作業品質」方面的滿意程度

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.8），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為進出口貨棧倉儲業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 21~30 次、性別為女性、年齡為 50 歲以上、職位為業務主管、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

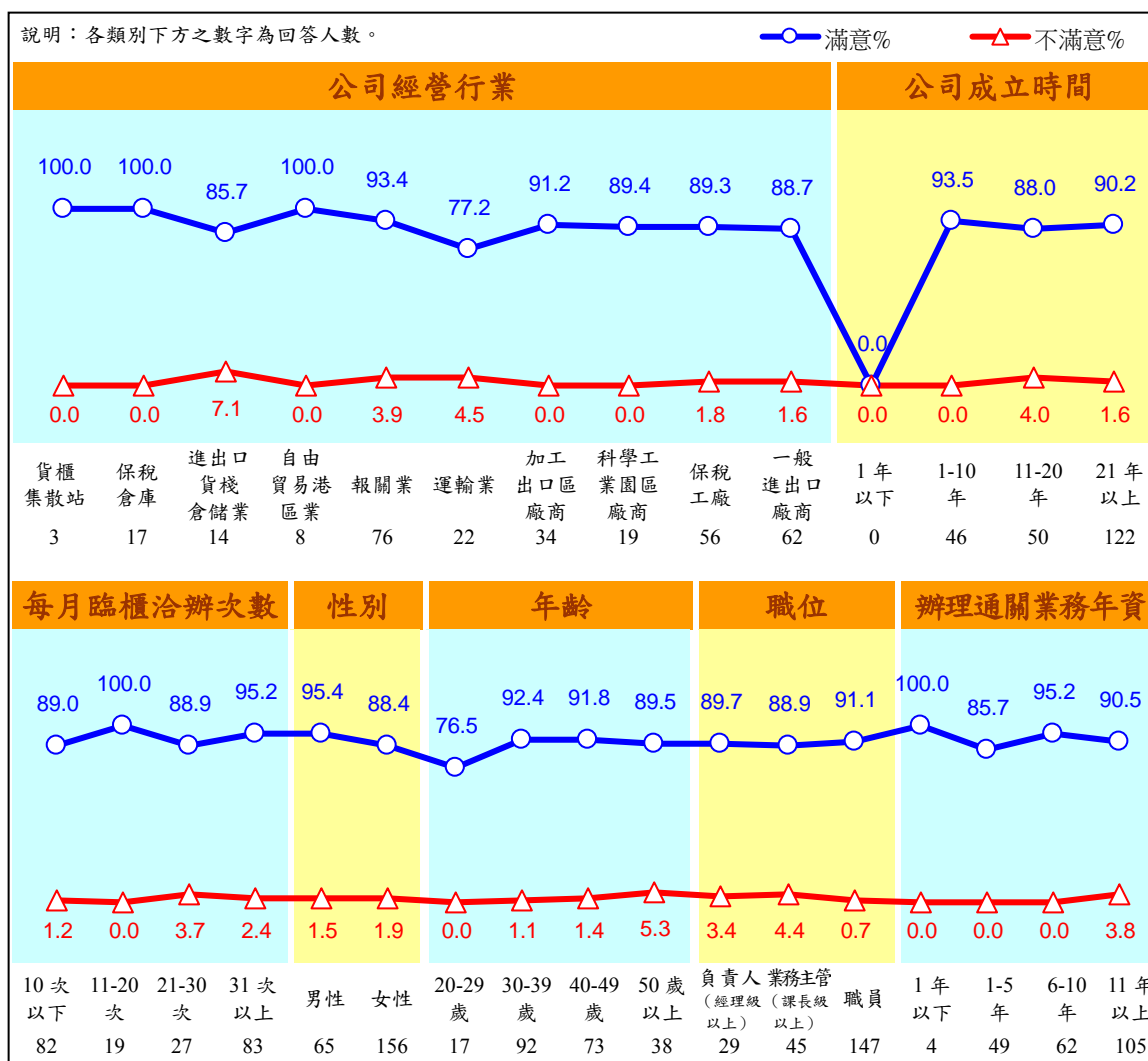


圖 3.18 「進口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果

3. 最滿意的項目：

在本關進口通關作業品質方面，受訪業者表示最滿意的項目，如表 3.9 所示，依序為：「貨物儀器查驗」、「分估核價」、「貨物人工查驗」、「倉儲作業」、「簽證作業」、「稅費稽徵」及「通關速度」。

表 3.9 受訪業者對「進口通關作業品質」最滿意的項目

	回答人數	百分比
貨物儀器查驗	38	13.5
分估核價	24	8.5
貨物人工查驗	11	3.9
倉儲作業	10	3.6
簽證作業	8	2.8
稅費稽徵	6	2.1
通關速度	1	0.4
都很滿意	39	13.9
都不滿意	5	1.8
無反應	139	49.5
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

4. 最不滿意的項目：

在本關進口通關作業品質方面，受訪業者表示最不滿意的項目，如表 3.10 所示，依序為：「分估核價」、「貨物人工查驗」、「貨物儀器查驗」、「稅費稽徵」、「倉儲作業」及「簽證作業」。

表 3.10 受訪業者對「進口通關作業品質」最不滿意的項目

	回答人數	百分比
分估核價	12	4.3
貨物人工查驗	7	2.5
貨物儀器查驗	5	1.8
稅費稽徵	4	1.4
倉儲作業	4	1.4
簽證作業	2	0.7
都很滿意	114	40.6
都不滿意	4	1.4
無反應	129	45.9
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(二)「出口通關作業品質」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 57 位受訪業者表示沒有在臺中關辦理貨物出口之外，其餘 224 位受訪業者中，如圖 3.19 調查結果所示，有 92.0% 的業者對於本關出口通關作業品質傾向滿意（4.5% 為很滿意，87.5% 為滿意）；有 0.9% 的業者傾向不滿意（0.9% 為不滿意）；另有 7.1% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

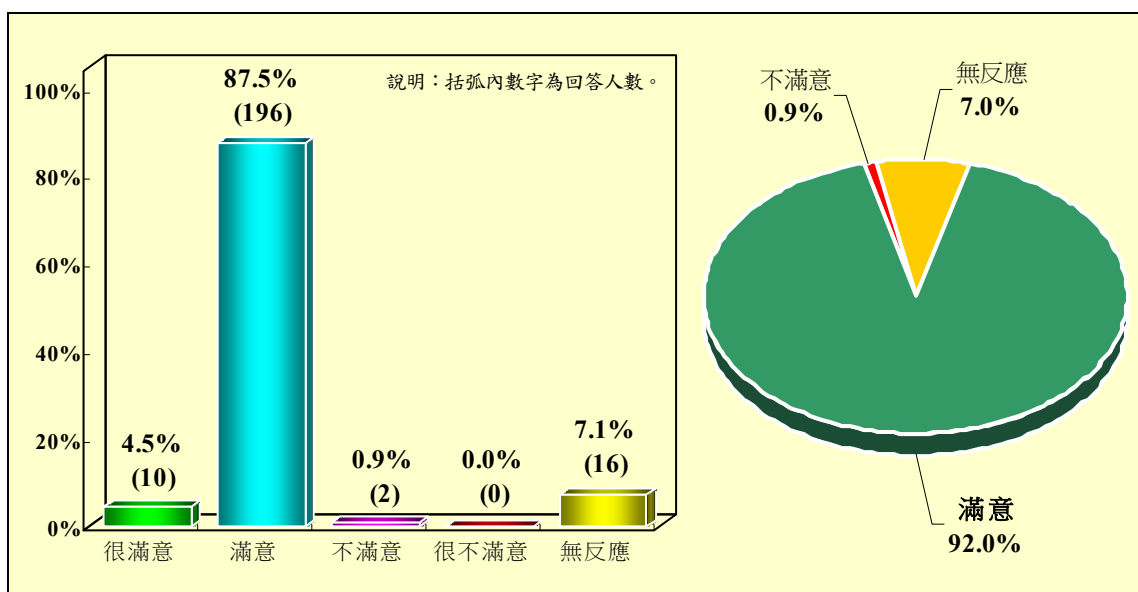


圖 3.19 受訪業者對「出口通關作業品質」方面的滿意程度

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.9），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40-49 歲、職位為業務主管、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

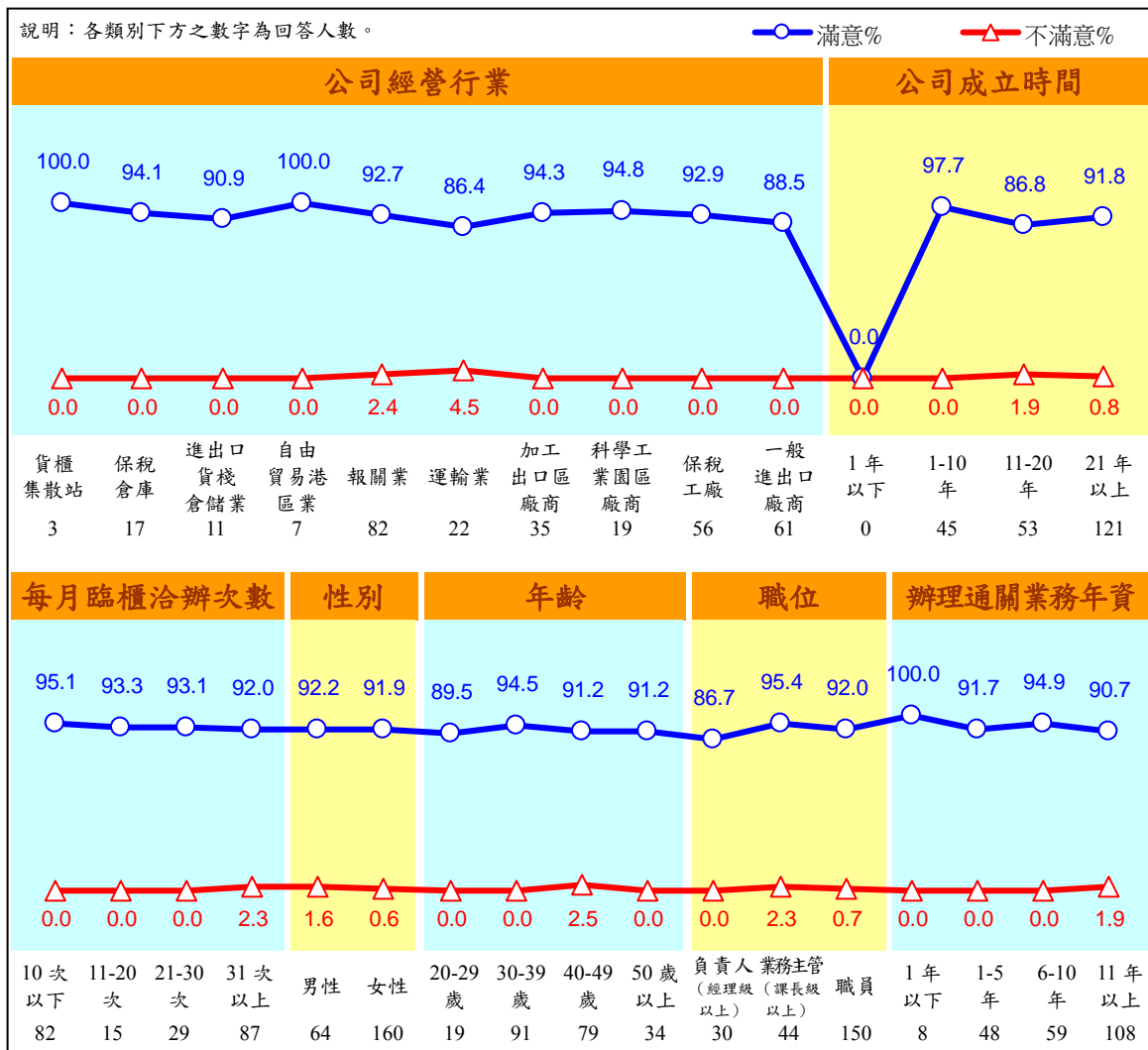


圖 3.20 「出口通關作業品質」滿意度之交叉分析結果

3. 最滿意的項目：

在本關出口通關作業品質方面，受訪業者表示最滿意的項目，如表 3.11 所示，依序為：「分估放行」、「審核作業」、「貨物查驗」、「倉儲作業」、「簽證作業」及「單一窗口的設立」。

表 3.11 受訪業者對「出口通關作業品質」最滿意的項目

	回答人數	百分比
分估放行	60	21.4
審核作業	12	4.3
貨物查驗	11	3.9
倉儲作業	7	2.5
簽證作業	6	2.1
單一窗口的設立	1	0.4
都很滿意	54	19.2
都不滿意	4	1.4
無反應	126	44.8
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

4. 最不滿意的項目：

在本關出口通關作業品質方面，受訪業者表示最不滿意的項目，如表 3.12 所示，依序為：「審核作業」、「倉儲作業」、「貨物查驗」、「分估放行」、「簽證作業」及「需另收機具使用費」。

表 3.12 受訪業者對「出口通關作業品質」最不滿意的項目

	回答人數	百分比
審核作業	10	3.6
倉儲作業	6	2.1
貨物查驗	3	1.1
分估放行	3	1.1
簽證作業	1	0.4
需另收機具使用費	1	0.4
都很滿意	128	45.6
都不滿意	3	1.1
無反應	126	44.8
總計	281	100.0

明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

(三)「本關網頁之線上服務」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 92 位受訪業者表示從未使用這項服務之外，其餘 189 位受訪業者中，如圖 3.21 調查結果所示，有 90.5%的業者對於本關網頁之線上服務傾向滿意（9.0%為很滿意，81.5%為滿意）；有 2.6%的業者傾向不滿意（2.6%為不滿意）；另有 6.9%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

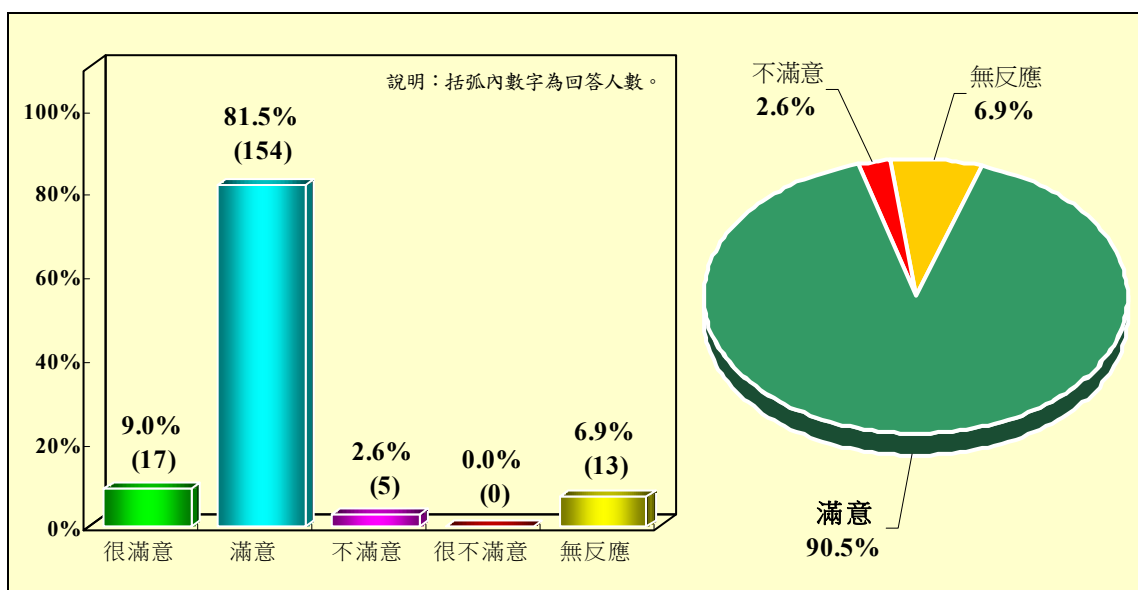


圖 3.21 受訪業者對「本關網頁之線上服務」方面的滿意程度

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.10），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽辦次數為 21~30 次、性別為女性、年齡為 40-49 歲、職位為職員、辦理報關業務年資為 6~10 年者，不滿意比例有較高的現象。

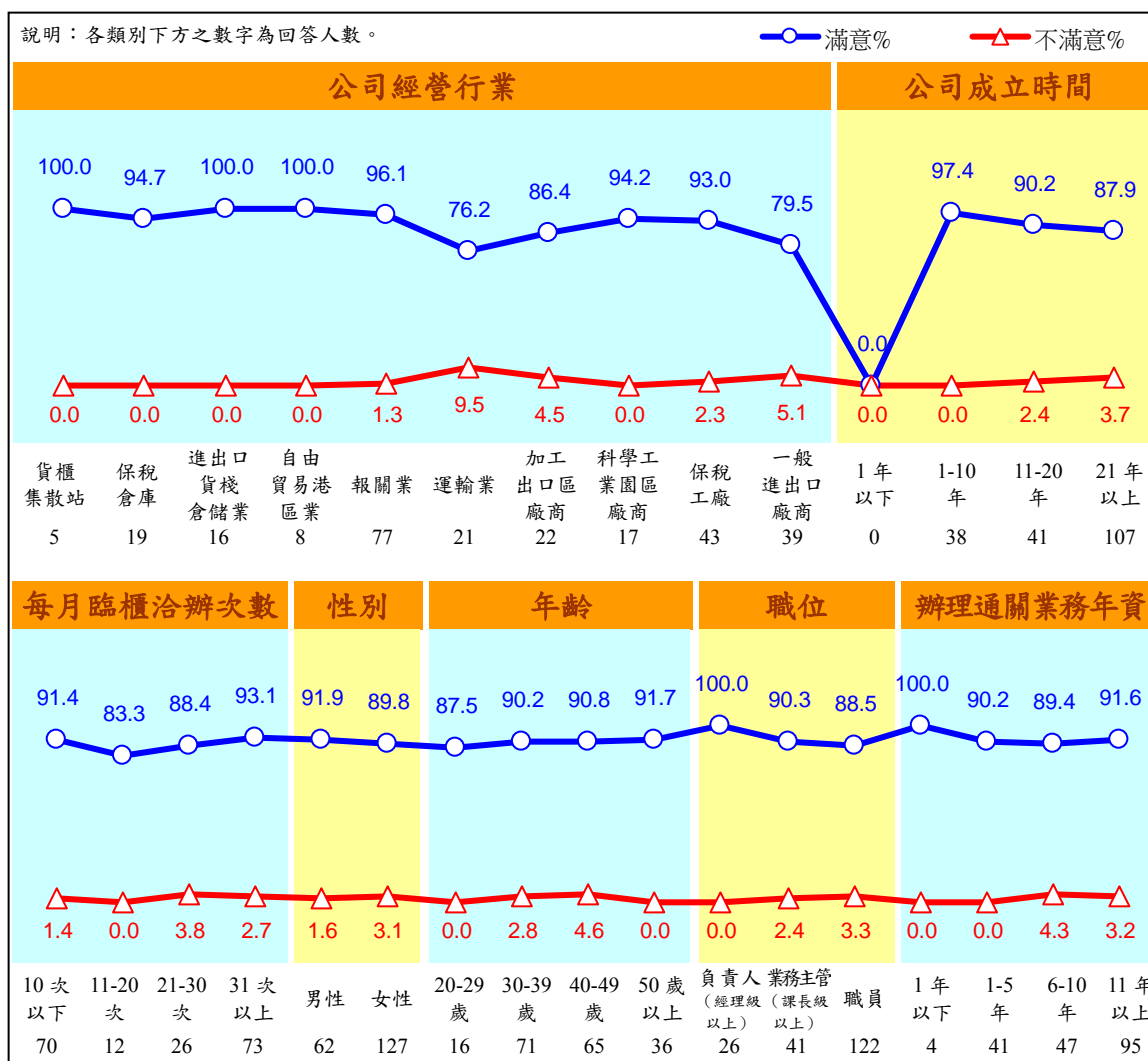


圖 3.22 「本關網頁之線上服務」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

在本關網頁之線上服務方面，受訪業者表示不滿意的原因，如表 3.13 所示，依序為：「網站連線速度很慢」、「線上查詢的設定條件太嚴格，宜改進」、「要加強表單下載的功能及內容正確性」及「出口空櫃准單作業只有臺中關無法線上申請」。

表 3.13 受訪業者對「本關網頁之線上服務」不滿意的原因

	回答人數	百分比
網站連線速度很慢	2	40.0
線上查詢的設定條件太嚴格，宜改進	1	20.0
要加強表單下載的功能及內容正確性	1	20.0
出口空櫃准單作業只有臺中關無法線上申請	1	20.0
總計	5	100.0

說明：本題共有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

(四)對「單一窗口」成效之評價

1. 調查分析結果：

由於一直以來，受訪業者都希望能夠加強本關目前的「各項通關業務的處理速度」。所以，在本次調查就詢問受訪業者，「單一窗口」對「加速各項通關作業」是否有幫助？

如圖 3.23 調查結果所示，有 71.9%的業者傾向認為「單一窗口」措施對「加速各項通關作業」有幫助（9.6%為很有幫助，62.3%為有幫助）；有 6.4%的業者傾向認為沒有幫助（1.4%為完全沒幫助，5.0%為沒有幫助）；另有較高比例的 21.7%業者沒有表達明確的意見（無反應）。

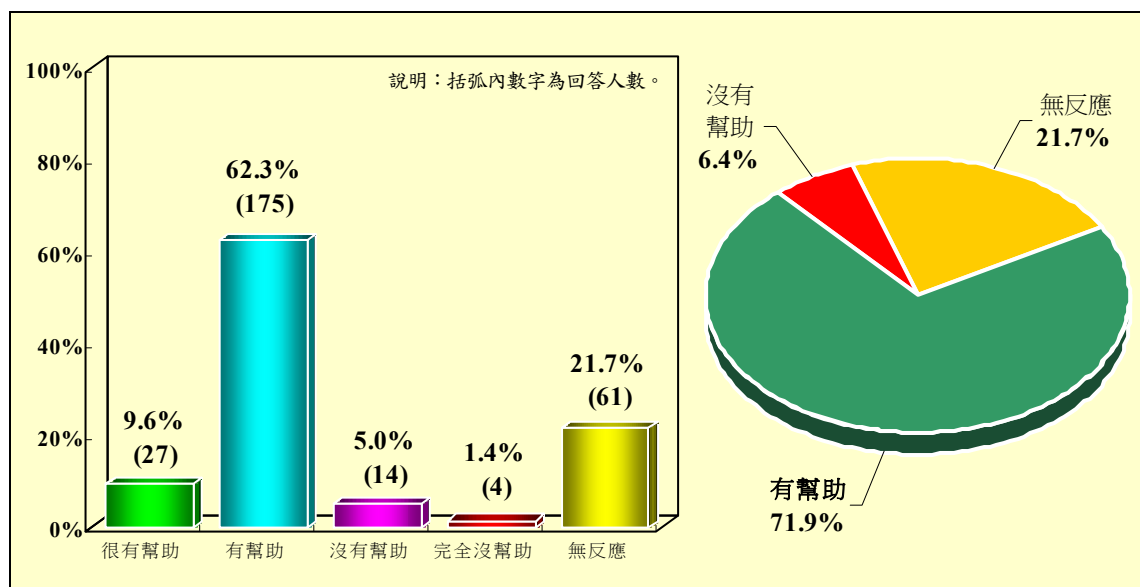


圖 3.23 受訪業者對「單一窗口」成效的評價

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.24 及附錄三表 C.15），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是認為有幫助的比例高於認為沒有幫助的比例。其中，行業為運輸業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40-49 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，認為沒有幫助的比例有較高的現象。

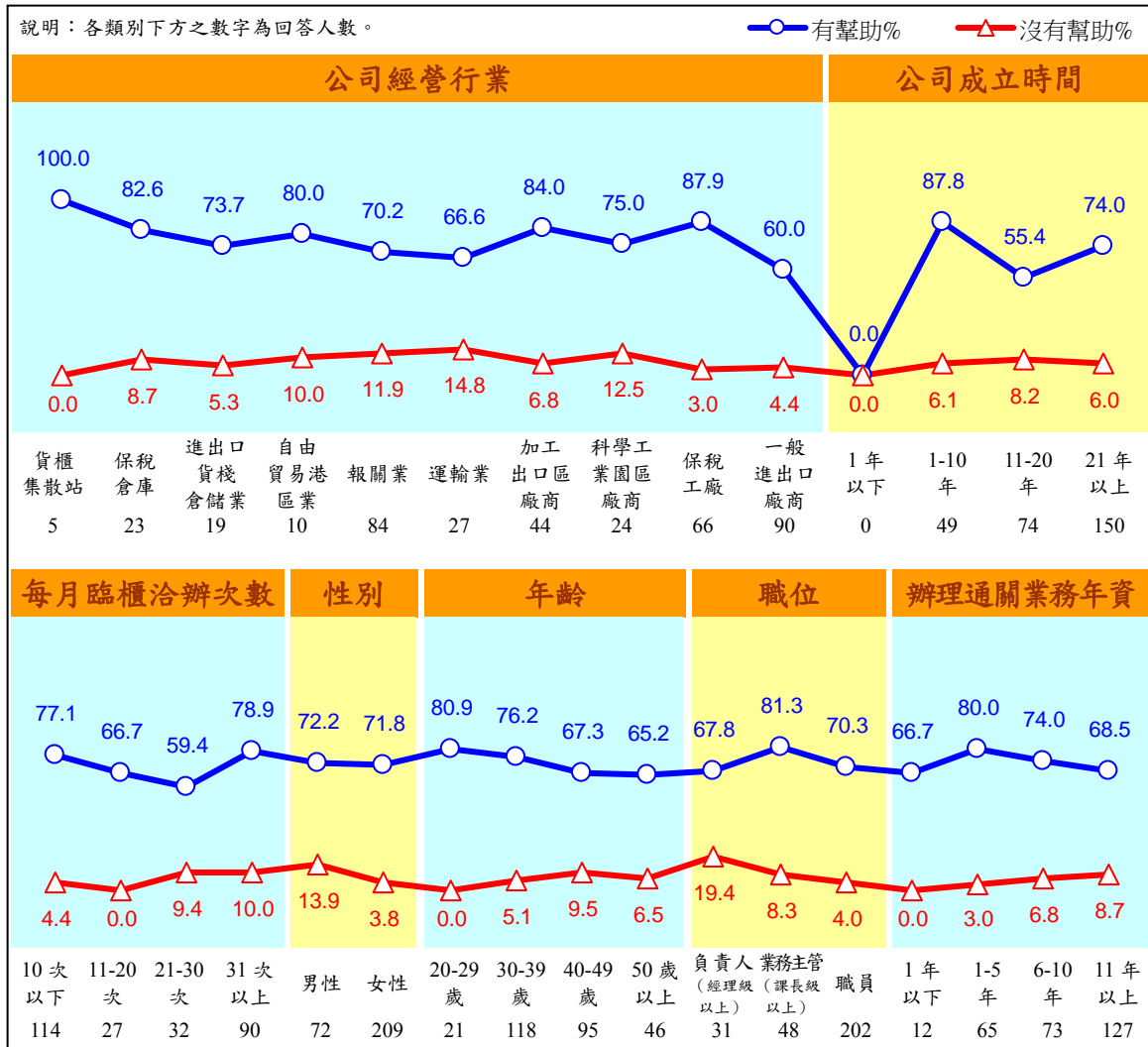


圖 3.24 「單一窗口」成效評價之交叉分析結果

四、對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道

(一) 向本關提出建議、申訴或問題之管道

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 3.14 所示。前 3 項依序為：1.「親自至本關協談」(17.1%)，2.「本關電話」(16.4%)，3.「E-mail 電子信箱」(7.5%)。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 59.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。

表 3.14 受訪業者向本關提出建議、申訴或問題之管道

	回答次數	百分比
親自至本關協談	48	17.1
本關電話	46	16.4
E-mail 電子信箱	21	7.5
透過報關業者提出	10	3.6
服務場所之民意信箱	6	2.1
透過座談會提出	6	2.1
申訴專線 (0800311005)	4	1.4
透過公會提出	3	1.1
寫申訴書或正式行文	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	166	59.1
無反應	4	1.4
總計	315	112.1

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 315 會超過有效回答人數的 281 人。
3.本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

(二)「本關處理建議、申訴或問題」滿意度

1. 調查分析結果：

除了 172 位受訪業者表示沒有提出建議、申訴或問題之外，其餘 109 位受訪業者中，如圖 3.25 調查結果所示，有 82.5%的業者對於本關處理建議、申訴或問題傾向滿意（7.3%為很滿意，75.2%為滿意）；有 7.3%的業者傾向不滿意（0.9%為很不滿意，6.4%為不滿意）；另有 10.1%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

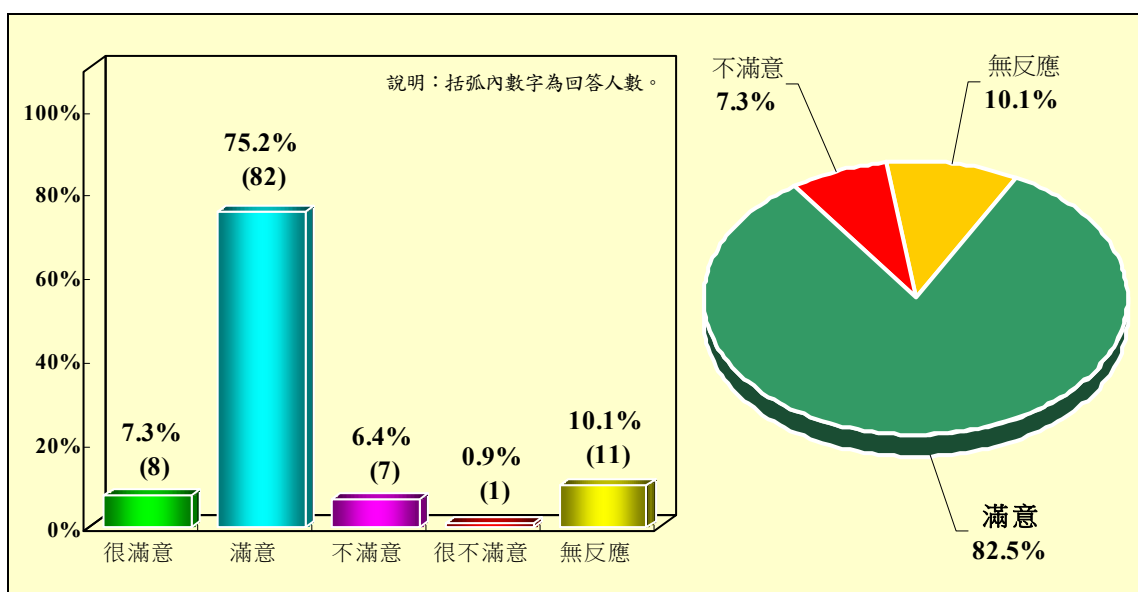


圖 3.25 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」的滿意程度

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.26 及附錄三表 C.12），無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，都是滿意的比例高於不滿意的比例。其中，行業為進出口貨棧倉儲業、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別為男性、年齡為 40-49 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者，不滿意比例有較高的現象。

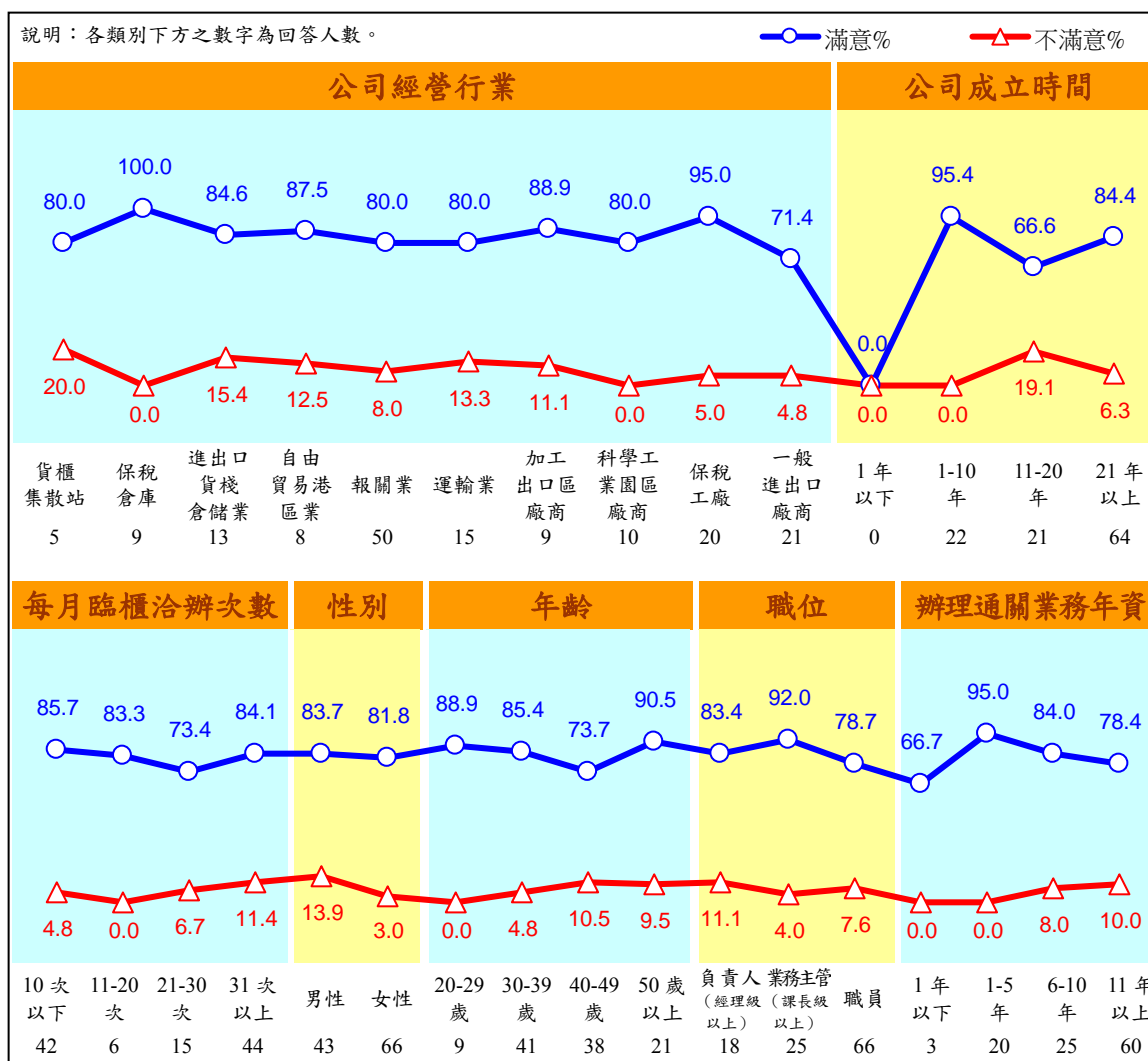


圖 3.26 「本關處理建議、申訴或問題」滿意度之交叉分析結果

3. 不滿意原因：

在本關處理建議、申訴或問題方面，受訪業者表示不滿意的原因，如表 3.15 所示，依序為：「未予以回覆」、「專業性不足，不同關員的認定也不同」、「回應以另法解釋，不符合業者作業模式及慣例」、「關員缺乏擔當，將責任推給業者」及「受限於法規，所以無法解決業者問題」。

表 3.15 受訪業者對「本關處理建議、申訴或問題」不滿意的原因

	回答人數	百分比
未予以回覆	2	25.0
專業性不足，不同關員的認定也不同	2	25.0
回應以另法解釋，不符合業者作業模式及慣例	1	12.5
關員缺乏擔當，將責任推給業者	1	12.5
受限於法規，所以無法解決業者問題	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題共有 273 人跳過不答，有效回答人數為 8 人。

(三)與海關業務之往來方式

1. 調查分析結果：

如圖 3.27 調查結果所示，有 59.1%的業者與海關業務往來的方式會「透過報關行」，有 37.0%的業者會「自行辦理」，有 2.5%的業者會「透過其他專業代理人」；另有 1.4%的業者沒有表達明確的意見（無反應）。

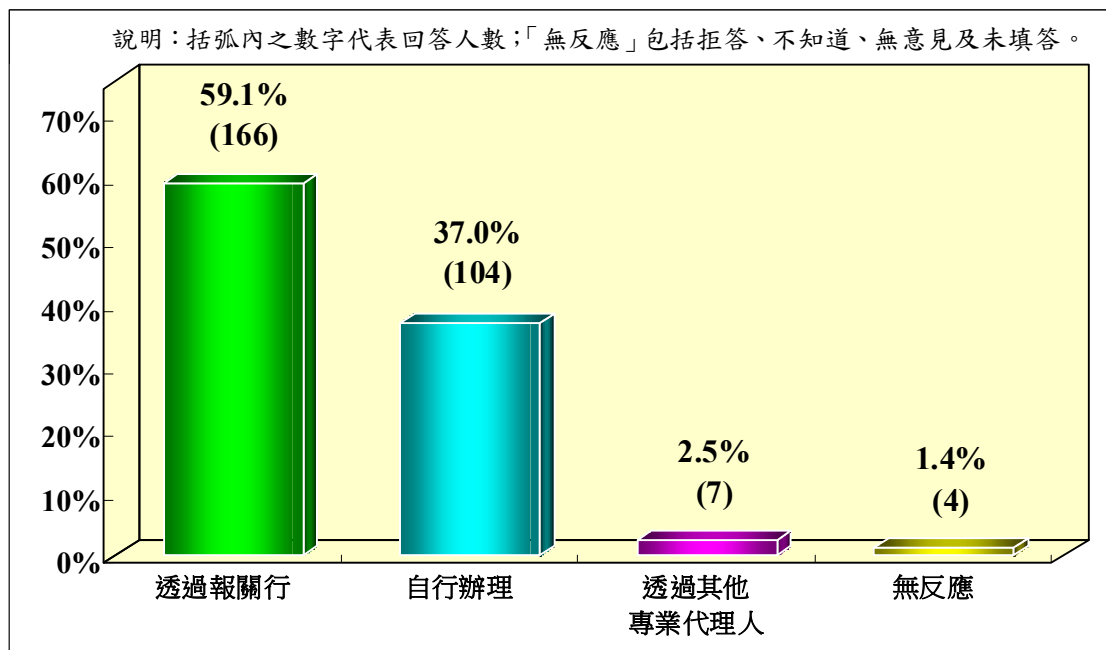


圖 3.27 受訪業者與海關業務之往來方式

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示（參見圖 3.28 及附錄三表 C.13），「透過報關行」比例較高的類別為：行業為加工出口區廠商、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 11~20 次、性別為女性、年齡為 30-39 歲、職位為職員、辦理報關業務年資為 1~5 年者。

「自行辦理」比例較高的類別為：行業為報關業、公司成立時間為 21 年以上、每月臨櫃洽辦次數為 21 次以上、性別為男性、年齡為 50 歲以上、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 11 年以上者。

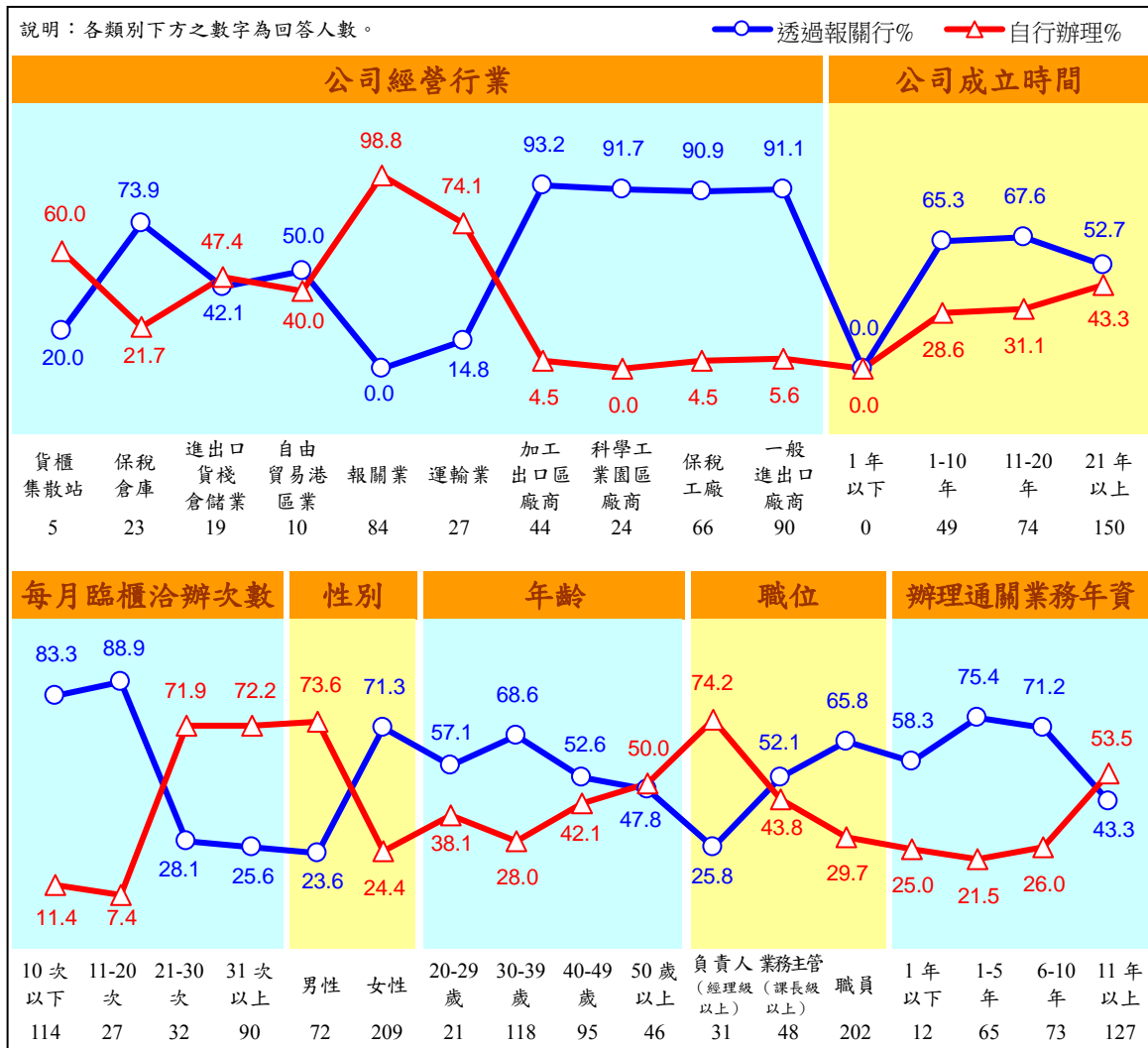


圖 3.28 「受訪業者與海關業務之往來方式」之交叉分析結果

(四)「電子報服務」之訂閱情形

1. 調查分析結果：

如圖 3.29 調查結果所示，有 29.2% 的受訪業者表示已經訂閱本關建置的電子報，尚有 57.6% 的業者沒有訂閱，顯示目前電子報的訂閱率有待提升。

其次，有 21.7% 的業者表示目前沒有訂閱，但願意自行上網訂閱，有 35.9% 的業者則表示不願意訂閱，另有 13.2% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。整體來說，有 2 成 2 左右的受訪業者表示願意訂閱電子報，顯示業者對於這項服務措施確實有其需求存在。

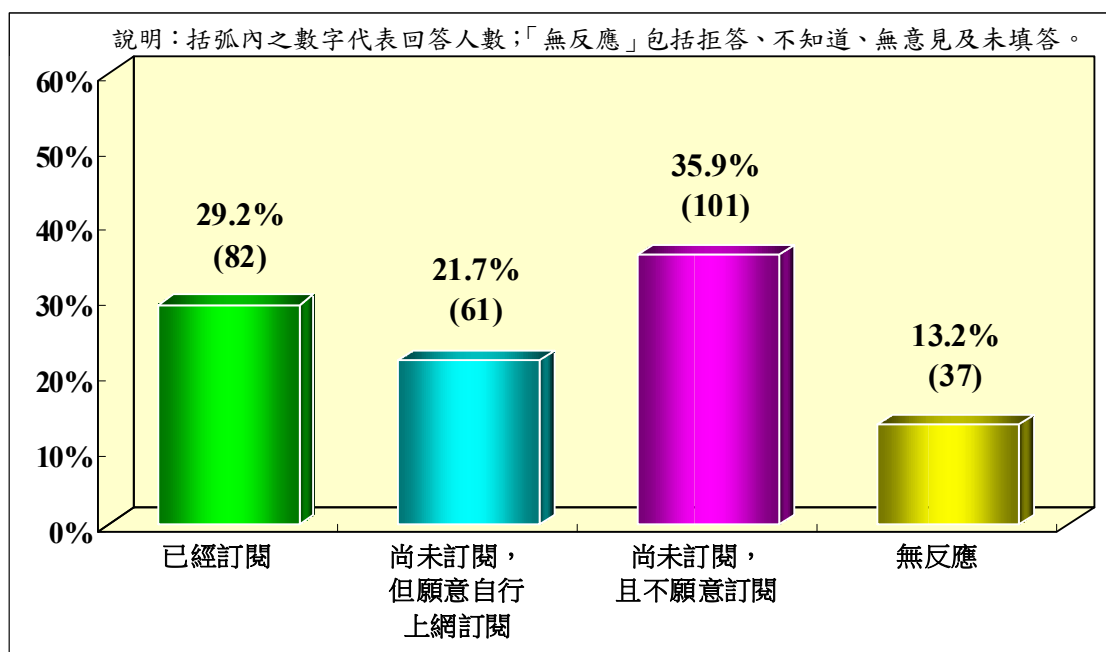


圖 3.29 受訪業者在「電子報服務」之訂閱情形

2. 交叉分析結果：

交叉分析結果顯示(參見附錄三表 C.14)，無論是在公司經營行業、公司成立時間、每月臨櫃洽辦次數、受訪者性別、受訪者年齡、擔任職位及個人從事通關業務年資的背景資料變數中，大都是尚未訂閱的比例高於已經訂閱的比例。

「已經訂閱」比例較高的類別為：行業為報關業、公司成立時間為 1~10 年、每月臨櫃洽辦次數為 31 次以上、性別無差異、年齡為 40-49 歲、職位為負責人或經理級以上及業務主管、辦理報關業務年資為 11 年以上者。

「尚未訂閱，但願意自行上網訂閱」比例較高的類別為：行業為加工出口區廠商、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 11~20 次、性別為女性、年齡為 20-29 歲、職位為負責人或經理級以上、辦理報關業務年資為 1~5 年者。

「尚未訂閱，且不願意訂閱」比例較高的類別為：行業為一般進出口廠商、公司成立時間為 11~20 年、每月臨櫃洽辦次數為 11~20 次、性別為男性、年齡為 50 歲以上、職位為職員、辦理報關業務年資為 1 年以下者。

五、對提升本關服務品質的具體建議

調查分析結果：

有關業者對於臺中關所提出之改進建議，次數比較多的項目為：「加強各項通關業務的處理速度」。其他的意見如表 3.16 所列。

表 3.16 受訪業者對提升本關服務品質的具體建議

	回答人數	百分比
加強各項通關業務的處理速度	19	6.8
簡化通關作業之流程及行政程序	9	3.2
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	6	2.1
加強承辦人員的專業知識及訓練	5	1.8
加強關員的服務態度	3	1.1
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.7
加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	2	0.7
網站的連線速度太慢，致使查詢及使用時不方便	2	0.7
定期或增加舉辦關務座談會或說明會	1	0.4
部分法令規章不合時宜，執行時應彈性及寬鬆處理	1	0.4
網站的部分資料說明不夠詳細，應予改善	1	0.4
申辦業務窗口的標示應該再明顯一點	1	0.4
線上申辦處理的時效應該再加快	1	0.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.4
流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度	1	0.4
增加假日排班審理的人力數量	1	0.4
臺中關有收取堆高機械相關費用，其他關沒有，應一致	1	0.4
增設能夠提供諮詢的服務櫃檯	1	0.4
增加網站的查詢功能及資料的完整性	1	0.4
驗貨有時會損害商品，有待改善	1	0.4
都很好，不用改善	129	45.9
無反應	92	32.7
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

肆、受訪業者建議事項及本關處理意見

表 4.1 臺中關對於受訪業者各項反映意見之處理情形一覽表

編號	反映意見	處理意見
1	加強各項通關業務的處理速度	<p>一、要求各經辦關員提升工作效率、依工作手冊執行公務，落實推動 E 化通關作業，簡化作業流程。</p> <p>二、查海關自實施貨物通關自動化以來，對於海空運通關之簡化，不遺餘力，日後仍繼續向便捷及快速通關作業努力。</p>
2	簡化通關作業之流程及行政程序	<p>由於進出口通關業務法規規定繁細及其他主管機關委託海關代辦項目眾多，一般商民常因不諳貨物通關規定，致遇通關困難時，常誤認海關不便民或刻意刁難。海關將持續與其他主管機關建立溝通管道，研商簡化相關作業流程及行政程序。</p>
3	關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	<p>一、本關各通關單位對於稅則之歸列、法律見解之適用，遇有疑義即以縱向及橫向聯繫溝通，如不一致時即函報關務署釋示，以弭平紛爭；實務上，通關原則已達一致化，且海關對於稅則稅率及通關流程，已達公開化、公平化、透明化。另通關法規實務案件，除彙整本關各通關單位意見外，亦依需求徵詢其他各關意見後，再陳報上級釋示，以為遵循。</p> <p>二、本關定期舉辦在職訓練講習。各課股每月主持舉辦小型業務交流研討會，同仁業務經驗互相交流，以求通關原則一致化。</p>
4	加強承辦人員的專業知識及訓練	<p>本關將不定期舉辦各類講習訓練，邀請專業人員授課，以加強關員之專業知識及技能。</p>

編號	反映意見	處理意見
5	加強關員的服務態度	<p>一、於業務檢討會或在職專業訓練時，皆再三重申，請同仁在執行公務時，應注意言行、舉止、儀態、風度，務須時時提高警覺，避免一時疏忽，造成民眾誤解或不滿。</p> <p>二、鼓勵所屬參加本關所舉辦與服務禮儀相關訓練，如「服務禮儀專題演講」，亦指派關員參加財政人員訓練所舉辦之「服務禮儀人員培訓班」，激發關員服務熱忱，以提升為民服務品質。</p>
6	加強新進關員的專業知識及訓練	<p>一、新進人員於進海關服務前，均先於財訓所接受4週基礎訓練，每週35小時，共140小時，結訓後派到服務單位，另接受3個月實務訓練。</p> <p>二、本關對於新進及調職人員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及在職輔導以熟悉業務，並彙集重要法令、作業規定，經常更新工作手冊等供參閱，各級主管亦加強經驗傳承及督導，以利銜接業務。</p>
7	加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	<p>承辦人如有敷衍、推拖、認知偏差等延誤情事時，可直接向承辦人員之主管反映或以電子郵件、民意信箱等管道反映促其改進。</p>
8	網站的連線速度太慢，致使查詢及使用時不方便	<p>本關外網（含其他各關）皆由關務署通關資訊組統籌管理，網站有時無法連結或當機皆隨時反映關務署處理，關務署持續改善中。</p>
9	定期舉辦關務座談會或說明會	<p>本關為宣導施政作為，經常辦理相關座談、宣導會，並將各項講習、座談會及說明會…等之資訊，利用本關網站公告，並發佈新聞稿，邀請相關業者與會，並鼓勵業者參加。</p>

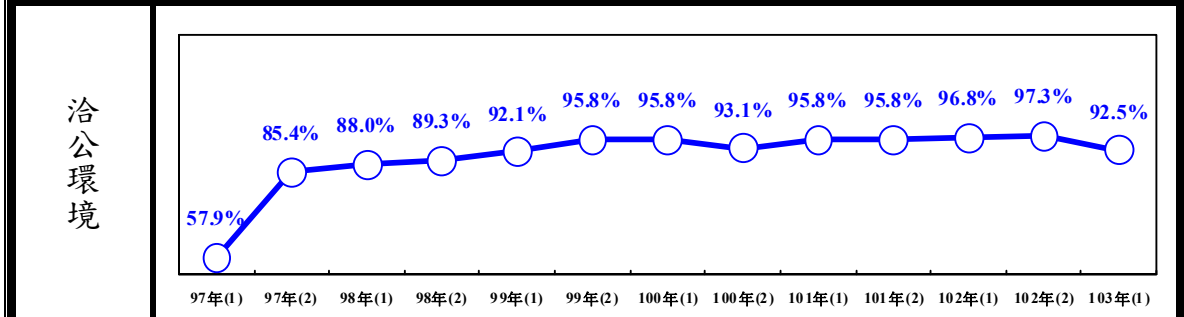
編號	反映意見	處理意見
10	部分法令規章不合時宜，執行時應彈性及寬鬆處理	<p>一、將持續加強同仁專業知識與實務經驗的累積，必要時報請主管決議，法令規章與業務執行顯有無法結合時，將適時報請修法。</p> <p>二、將透過落實法規鬆綁與流程簡化，積極檢討不合時宜法令與繁複作業流程。</p>
11	線上申辦處理的時效應該再加快	本關外網（含其他各關）線上申辦統一由關務署關務資訊組統籌管理，網站有時回應速度較慢或未回應，皆隨時反映關務署處理，關務署持續改善中。
12	關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	<p>一、海關業務種類繁雜、業務量高度不定量特性，人力須能機動靈活運用，且基於人才培育及防弊等考量，有實施職期輪調制度之事實需要，因此關員均需依據相關規定，辦理輪調作業。</p> <p>二、另辦理人員異動時，亦會就各員工作經歷及專長、服務單位人力需求等進行考量，降低輪調工作之影響。</p> <p>三、至所述業務熟悉度不足等情，將建請相關單位加強人員業務訓練與人力調度，以避免影響商民權益。</p>
13	流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度	對於各項人民申請案件，本關悉依關稅法及「人民依關務法規申請事項處理期間表」所列時限辦理，各項辦理期限並列載於本關外網/便民服務/人民依關務法規申請事項處理期間表項下，商民如有任何疑慮，歡迎隨時以電話向承辦人員洽詢。

伍、本關歷年相關服務滿意度統計資料之比較

表 5.1 臺中關歷年「為民服務問卷調查」各項滿意度之趨勢分析

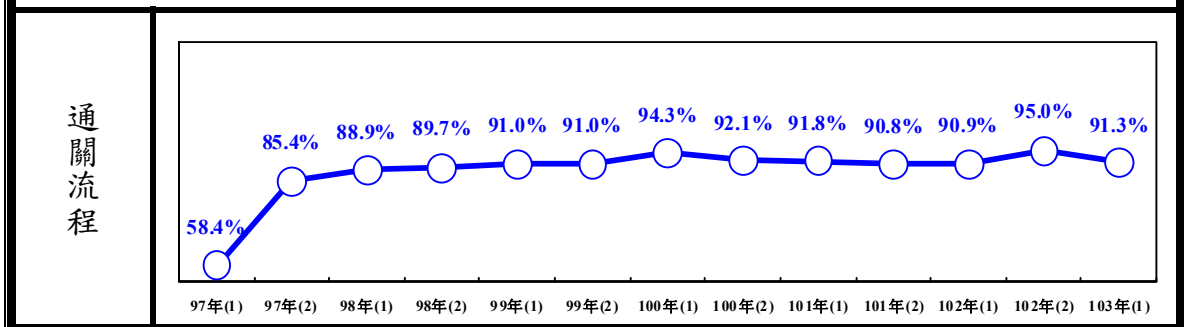
項目	滿意度之年度趨勢比較																												
資訊公開程度 業務流程	<table border="1"> <caption>資訊公開程度業務流程滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>97年(2)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>98年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>98年(2)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>99年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>99年(2)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>100年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>100年(2)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>101年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>101年(2)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>102年(1)</td><td>71.8%</td></tr> <tr><td>102年(2)</td><td>94.9%</td></tr> <tr><td>103年(1)</td><td>71.8%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年(1)	71.8%	97年(2)	71.8%	98年(1)	71.8%	98年(2)	71.8%	99年(1)	71.8%	99年(2)	71.8%	100年(1)	71.8%	100年(2)	71.8%	101年(1)	71.8%	101年(2)	71.8%	102年(1)	71.8%	102年(2)	94.9%	103年(1)	71.8%
年份	滿意度 (%)																												
97年(1)	71.8%																												
97年(2)	71.8%																												
98年(1)	71.8%																												
98年(2)	71.8%																												
99年(1)	71.8%																												
99年(2)	71.8%																												
100年(1)	71.8%																												
100年(2)	71.8%																												
101年(1)	71.8%																												
101年(2)	71.8%																												
102年(1)	71.8%																												
102年(2)	94.9%																												
103年(1)	71.8%																												
處理案件專業性 承辦人員的	<table border="1"> <caption>處理案件專業性承辦人員的滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>97年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>98年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>98年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>99年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>99年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>100年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>100年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>101年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>101年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>102年(1)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>102年(2)</td><td>88.8%</td></tr> <tr><td>103年(1)</td><td>87.9%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年(1)	87.9%	97年(2)	87.9%	98年(1)	87.9%	98年(2)	87.9%	99年(1)	87.9%	99年(2)	87.9%	100年(1)	87.9%	100年(2)	87.9%	101年(1)	87.9%	101年(2)	87.9%	102年(1)	87.9%	102年(2)	88.8%	103年(1)	87.9%
年份	滿意度 (%)																												
97年(1)	87.9%																												
97年(2)	87.9%																												
98年(1)	87.9%																												
98年(2)	87.9%																												
99年(1)	87.9%																												
99年(2)	87.9%																												
100年(1)	87.9%																												
100年(2)	87.9%																												
101年(1)	87.9%																												
101年(2)	87.9%																												
102年(1)	87.9%																												
102年(2)	88.8%																												
103年(1)	87.9%																												
電話服務禮貌	<table border="1"> <caption>電話服務禮貌滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年(1)</td><td>58.9%</td></tr> <tr><td>97年(2)</td><td>88.4%</td></tr> <tr><td>98年(1)</td><td>85.8%</td></tr> <tr><td>98年(2)</td><td>87.9%</td></tr> <tr><td>99年(1)</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>99年(2)</td><td>95.7%</td></tr> <tr><td>100年(1)</td><td>94.1%</td></tr> <tr><td>100年(2)</td><td>97.7%</td></tr> <tr><td>101年(1)</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>101年(2)</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>102年(1)</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>102年(2)</td><td>98.7%</td></tr> <tr><td>103年(1)</td><td>95.0%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年(1)	58.9%	97年(2)	88.4%	98年(1)	85.8%	98年(2)	87.9%	99年(1)	96.6%	99年(2)	95.7%	100年(1)	94.1%	100年(2)	97.7%	101年(1)	96.6%	101年(2)	97.0%	102年(1)	95.0%	102年(2)	98.7%	103年(1)	95.0%
年份	滿意度 (%)																												
97年(1)	58.9%																												
97年(2)	88.4%																												
98年(1)	85.8%																												
98年(2)	87.9%																												
99年(1)	96.6%																												
99年(2)	95.7%																												
100年(1)	94.1%																												
100年(2)	97.7%																												
101年(1)	96.6%																												
101年(2)	97.0%																												
102年(1)	95.0%																												
102年(2)	98.7%																												
103年(1)	95.0%																												
申辦業務的 行政效率	<table border="1"> <caption>申辦業務的行政效率滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>97年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>98年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>98年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>99年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>99年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>100年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>100年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>101年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>101年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>102年(1)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>102年(2)</td><td>79.7%</td></tr> <tr><td>103年(1)</td><td>79.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年(1)	79.7%	97年(2)	79.7%	98年(1)	79.7%	98年(2)	79.7%	99年(1)	79.7%	99年(2)	79.7%	100年(1)	79.7%	100年(2)	79.7%	101年(1)	79.7%	101年(2)	79.7%	102年(1)	79.7%	102年(2)	79.7%	103年(1)	79.7%
年份	滿意度 (%)																												
97年(1)	79.7%																												
97年(2)	79.7%																												
98年(1)	79.7%																												
98年(2)	79.7%																												
99年(1)	79.7%																												
99年(2)	79.7%																												
100年(1)	79.7%																												
100年(2)	79.7%																												
101年(1)	79.7%																												
101年(2)	79.7%																												
102年(1)	79.7%																												
102年(2)	79.7%																												
103年(1)	79.7%																												
整體服務態度	<table border="1"> <caption>整體服務態度滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>97年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>97年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>98年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>98年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>99年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>99年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>100年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>100年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>101年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>101年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>102年(1)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>102年(2)</td><td>84.7%</td></tr> <tr><td>103年(1)</td><td>84.7%</td></tr> </tbody> </table>	年份	滿意度 (%)	97年(1)	84.7%	97年(2)	84.7%	98年(1)	84.7%	98年(2)	84.7%	99年(1)	84.7%	99年(2)	84.7%	100年(1)	84.7%	100年(2)	84.7%	101年(1)	84.7%	101年(2)	84.7%	102年(1)	84.7%	102年(2)	84.7%	103年(1)	84.7%
年份	滿意度 (%)																												
97年(1)	84.7%																												
97年(2)	84.7%																												
98年(1)	84.7%																												
98年(2)	84.7%																												
99年(1)	84.7%																												
99年(2)	84.7%																												
100年(1)	84.7%																												
100年(2)	84.7%																												
101年(1)	84.7%																												
101年(2)	84.7%																												
102年(1)	84.7%																												
102年(2)	84.7%																												
103年(1)	84.7%																												

項目 滿意度之年度趨勢比較



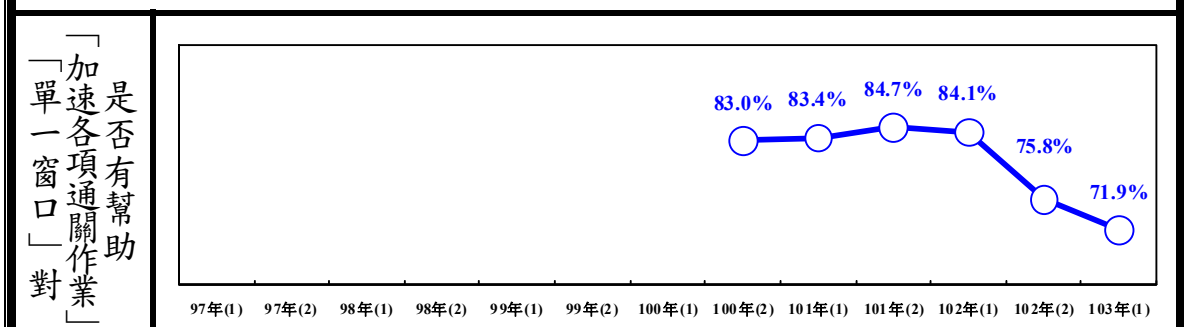
註：今（103）年的「洽公環境」滿意度，是將「服務場所內外環境」（95.4%）、「方向引導及雙語標示服務設施」（88.7%）、「服務場所申辦動線規劃」（93.3%）三項的滿意度，計算平均滿意度之後代入。計算結果如下所示：

服務場所 內外環境	方向引導及雙語 標示服務設施	服務場所 申辦動線規劃	「洽公環境」 之平均滿意度
95.4%	88.7%	93.3%	92.5%



註：今（103）年的「通關流程」滿意度，是將「進口通關作業」（90.5%）、「出口通關作業」（92.0%）兩項的滿意度，計算平均滿意度之後代入。計算結果如下所示：

進口通關作業品質	出口通關作業品質	「通關流程」 之平均滿意度
90.5%	92.0%	91.3%



項目	滿意度之年度趨勢比較						
線上服務	<table border="1"> <caption>線上服務滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>102年(2)</td> <td>97.5%</td> </tr> <tr> <td>103年(1)</td> <td>90.5%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	102年(2)	97.5%	103年(1)	90.5%
年度	滿意度 (%)						
102年(2)	97.5%						
103年(1)	90.5%						
處理建議、申訴或問題	<table border="1"> <caption>處理建議、申訴或問題滿意度趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>滿意度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>102年(2)</td> <td>90.4%</td> </tr> <tr> <td>103年(1)</td> <td>82.5%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	滿意度 (%)	102年(2)	90.4%	103年(1)	82.5%
年度	滿意度 (%)						
102年(2)	90.4%						
103年(1)	82.5%						

說明：1.資料為空白者，表示該年度並無相同的題目可供比較。

2.97-102 年度各執行兩次調查。

陸、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結論及建議：

一、主要發現

(一) 對本關同仁各項服務之滿意度

1. 「業務流程資訊公開程度」方面：受訪業者的滿意度為 71.8%，不滿意比例為 3.6%。
2. 「處理案件專業性」方面：受訪業者的滿意度為 87.9%，不滿意比例為 9.1%。
3. 「電話服務禮貌」方面：受訪業者的滿意度為 95.0%，不滿意比例為 4.0%。
4. 「申辦業務的行政效率」方面：受訪業者的滿意度為 79.7%，不滿意比例為 5.7%。
5. 「整體服務態度」方面：受訪業者的滿意度為 84.7%，不滿意比例為 2.1%。

(二) 對本關服務場所及各項設施之滿意度

1. 「服務場所內外環境」方面：受訪業者的滿意度為 95.4%，不滿意比例為 2.3%。

2. 「方向引導及雙語標示服務設施」方面：受訪業者的滿意度為 88.7%，不滿意比例為 2.2%。
3. 「服務場所申辦動線規劃」方面：受訪業者的滿意度為 93.3%，不滿意比例為 3.4%。

(三) 對本關各項作業及服務措施之滿意度

1. 「進口通關作業品質」方面：受訪業者的滿意度為 90.5%，不滿意比例為 1.8%。
2. 「出口通關作業品質」方面：受訪業者的滿意度為 92.0%，不滿意比例為 0.9%。
3. 「本關網頁之線上服務」方面：受訪業者的滿意度為 90.5%，不滿意比例為 2.6%。
4. 「單一窗口」對「加速各項通關作業」是否有幫助：受訪業者認為有幫助的比例為 71.9%，認為沒有幫助的比例為 6.4%。顯示有 7 成 2 左右的受訪業者對於「單一窗口」的成效持正面肯定的評價。

(四) 對本關及海關服務之意見溝通及資訊管道

- 1.向本關提出建議、申訴或問題之管道：前3項依序為：1.「親自至本關協談」(17.1%)，2.「本關電話」(16.4%)，3.「E-mail 電子信箱」(7.5%)。此外，有較多的比例 59.1%，表示「未曾提出建議、申訴或問題」。
- 2.「本關處理建議、申訴或問題」方面：受訪業者的滿意度為 82.5%，不滿意比例為 7.3%。
- 3.與海關業務之往來方式：有 59.1%的業者與海關業務往來的方式是「透過報關行」，有 37.0%的業者是「自行辦理」。
- 4.「電子報服務」之訂閱情形：有 29.2%的受訪業者表示已經訂閱本關建置的電子報，尚有 57.6%的業者沒有訂閱，顯示目前電子報的訂閱率有待提升。此外，有 21.7%的受訪業者表示願意訂閱電子報，顯示業者對於這項服務措施確實有其需求存在。

二、建議

(一) 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

調查結果發現，受訪業者對於本關「處理案件專業性」及「電話服務禮貌」兩項，在本次調查的滿意度都超過 8 成 7 以上，對本關「整體服務態度」滿意度也達到 8 成 5 左右，足證今年度上半年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，並要求同仁盡量減少轉接次數，針對承辦業務人員加強「電話禮貌」測試，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。

(二) 本關在「整體洽公環境」方面的滿意度都在九成五以上，且持續更新美化服務場所，以提供更完善的服務場所

調查結果發現，受訪業者對於本關的洽公環境：「服務場所內外環境」、「方向引導及雙語標示服務設施」及「服務場所申辦動線規劃」三項，在本次調查的滿意度均超過 8 成 8 以上，足證本關在整體的洽公環境方面，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，本關亦積極規劃多媒體宣導視頻、觸控電腦查詢區及文化藝廊等並配合組織改造更換樓面配置圖、路線指引等，輔以加強美化綠化等方式來改善洽公環境。

(三) 通關作業的「效率問題」是受訪業者所關切的重點項目，可透過「單一窗口」及其他配套措施，以滿足業者之需求及期待

調查結果發現，受訪業者對「申辦業務的行政效率」的滿意度有較低的現象（雖然可能是受到「無反應」比例偏高的影響）。此外，有近 7 成 2 左右的受訪業者認為「單一窗口」對「加速各項通關作業」是有幫助的。

由於一直以來，受訪業者都希望能夠加強本關目前的「各項通關業務的處理速度」。所以，在本次調查就詢問受訪業者，「單一窗口」對「加速各項通關作業」是否有幫助？調查結果發現，大多數的受訪業者對於「單一窗口」的成效，是給予正面肯定的評價。

因此，建議賡續「單一窗口」的服務，協助業者迅速完成案件處理，俾加速各項通關作業的處理速度，以符合業者之需求及期待。

(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「本關網頁之線上服務」的滿意度為 9 成以上。然而，還是有部分受訪業者對於本關網頁的連線速度及品質、查詢功能、資料完整性…等，認為還是有進步及改善的空間。因此，建議未來除持續加強本關網頁之各項功能，以提升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。

附錄一：樣本結構表

A.1 受訪業者之樣本結構表

		個數	百分比
公司經營行業	貨櫃集散站	5	1.8
	保稅倉庫	23	8.2
	進出口貨棧倉儲業	19	6.8
	自由貿易港區業	10	3.6
	報關業	84	29.9
	運輸業	27	9.6
	加工出口區廠商	44	15.7
	科學工業園區廠商	24	8.5
	保稅工廠	66	23.5
	一般進出口廠商	90	32.0
公司成立時間	1 年以下	0	0.0
	1~10 年	49	17.4
	11~20 年	74	26.3
	21 年以上	150	53.4
	無反應	8	2.8
每月臨櫃洽辦次數	10 次以下	114	40.6
	11~20 次	27	9.6
	21~30 次	32	11.4
	31 次以上	90	32.0
	無反應	18	6.4
性別	男性	72	25.6
	女性	209	74.4
年齡	20-29 歲	21	7.5
	30-39 歲	118	42.0
	40-49 歲	95	33.8
	50 歲以上	46	16.4
	無反應	1	0.4
擔任職位	負責人（經理級以上）	31	11.0
	業務主管（課長級以上）	48	17.1
	職員	202	71.9
	無反應	0	0.0
從事通關業務年資	1 年以下	12	4.3
	1~5 年	65	23.1
	6~10 年	73	26.0
	11 年以上	127	45.2
	無反應	4	1.4

附錄二：訪問之回應內容統計表

B.1 本關服務場所環境的美化、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	21	11.9
滿意	147	83.5
不滿意	4	2.3
很不滿意	0	0.0
無反應	4	2.3
未到過臺中關	105	-
總計	281	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「未到過臺中關」後的計算結果。

B.2 不滿意項目或原因？

	回答人數	百分比
明亮程度	2	50.0
空氣不流通太悶，空調宜改善	2	50.0
總計	4	100.0

說明：本題共有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

B.3 請問本關提供方向引導、雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	12	6.7
滿意	146	82.0
不滿意	4	2.2
很不滿意	0	0.0
無反應	16	9.0
未到過臺中關	103	-
總計	281	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「未到過臺中關」後的計算結果。

B.4 不滿意項目或原因？

	回答人數	百分比
方向引導	2	50.0
雙語標示	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.本題共有 277 人跳過不答，有效回答人數為 4 人。

B.5 請問您對本關服務場所申辦動線規劃方面，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	16	8.9
滿意	151	84.4
不滿意	6	3.4
很不滿意	0	0.0
無反應	6	3.4
未到過臺中關	102	-
總計	281	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「未到過臺中關」後的計算結果。

B.6 不滿意原因或建議？

	回答人數	百分比
辦理業務分散太多樓層，應予集中	2	33.3
部分櫃檯空間狹窄，應增加空間或增設櫃檯	1	16.7
登記掛號及承辦業務在不同出口	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.本題共有 275 人跳過不答，有效回答人數為 6 人。

B.7 請問 貴公司每月至本關臨櫃申辦次數？

	回答人數	百分比
10 次以下	114	40.6
11~20 次	27	9.6
21~30 次	32	11.4
31 次以上	90	32.0
無反應	18	6.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.8 整體來說，請問您對本關業務流程資訊公開程度，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	17	6.0
滿意	185	65.8
不滿意	10	3.6
很不滿意	0	0.0
無反應	69	24.6
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.9 不滿意原因或建議？

	回答人數	百分比
通關流程資訊的公開不夠即時化	4	40.0
應該將稅則相關的疑義予以公開	2	20.0
作業流程及相關資訊不夠透明化	1	10.0
流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度	1	10.0
部分流程資訊不夠簡潔，太過冗長，不易看懂	1	10.0
申辦程序相關文件的公開程度應該再加強	1	10.0
總計	10	100.0

說明：本題共有 271 人跳過不答，有效回答人數為 10 人。

B.10 請問您向本關申辦相關業務時，對承辦人員「處理案件專業性」，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	19	9.6
滿意	155	78.3
不滿意	17	8.6
很不滿意	1	0.5
無反應	6	3.0
未與臺中關人員接觸過	83	-
總計	281	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「未與臺中關人員接觸過」後的計算結果。

B.11 不滿意項目或原因？

	回答人數	百分比
專業知識不足	12	66.7
缺乏服務熱忱	3	16.7
口氣態度不佳	2	11.1
會推卸責任，將問題推給業者	1	5.6
總計	18	100.0

說明：本題共有 263 人跳過不答，有效回答人數為 18 人。

B.12 請問您以電話接洽業務時，對本關人員「電話服務禮貌」，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	32	15.8
滿意	160	79.2
不滿意	8	4.0
很不滿意	0	0.0
無反應	2	1.0
未打過電話	79	-
總計	281	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「未打過電話」後的計算結果。

B.13 不滿意項目或原因？

	回答人數	百分比
口氣態度不佳	4	50.0
電話常轉接	3	37.5
缺乏服務熱忱	1	12.5
總計	8	100.0

說明：本題共有 273 人跳過不答，有效回答人數為 8 人。

B.14 請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	16	5.7
滿意	208	74.0
不滿意	13	4.6
很不滿意	3	1.1
無反應	41	14.6
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.15 不滿意原因或建議？

	回答人數	百分比
部分人員處理事務的態度不夠積極	3	18.8
沒有落實職務代理人制度，以致影響時效	2	12.5
修改報單方面的效率太慢	2	12.5
新進關員的專業知識不足，易延誤時效	1	6.3
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	1	6.3
處理押款問題的效率太慢	1	6.3
無反應	6	37.5
總計	16	100.0

說明：1. 「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

2. 本題共有 265 人跳過不答，有效回答人數為 16 人。

B.16 請問您對本關辦理進口通關作業品質，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	15	6.8
滿意	185	83.7
不滿意	4	1.8
很不滿意	0	0.0
無反應	17	7.7
沒有在臺中關辦理貨物進口	60	-
總計	281	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「沒有在臺中關辦理貨物進口」後的計算結果。

B.17 您最滿意的項目是？

	回答人數	百分比
貨物儀器查驗	38	13.5
分估核價	24	8.5
貨物人工查驗	11	3.9
倉儲作業	10	3.6
簽證作業	8	2.8
稅費稽徵	6	2.1
通關速度	1	0.4
都很滿意	39	13.9
都不滿意	5	1.8
無反應	139	49.5
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.18 您最不滿意的項目是？

	回答人數	百分比
分估核價	12	4.3
貨物人工查驗	7	2.5
貨物儀器查驗	5	1.8
稅費稽徵	4	1.4
倉儲作業	4	1.4
簽證作業	2	0.7
都很滿意	114	40.6
都不滿意	4	1.4
無反應	129	45.9
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.19 請問您對本關辦理出口通關作業品質，是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	10	4.5
滿意	196	87.5
不滿意	2	0.9
很不滿意	0	0.0
無反應	16	7.1
沒有在臺中關辦理貨物出口	57	-
總計	281	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「沒有在臺中關辦理貨物出口」後的計算結果。

B.20 您最滿意的項目是？

	回答人數	百分比
分估放行	60	21.4
審核作業	12	4.3
貨物查驗	11	3.9
倉儲作業	7	2.5
簽證作業	6	2.1
單一窗口的設立	1	0.4
都很滿意	54	19.2
都不滿意	4	1.4
無反應	126	44.8
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.21 您最不滿意的項目是？

	回答人數	百分比
審核作業	10	3.6
倉儲作業	6	2.1
貨物查驗	3	1.1
分估放行	3	1.1
簽證作業	1	0.4
需另收機具使用費	1	0.4
都很滿意	128	45.6
都不滿意	3	1.1
無反應	126	44.8
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.22 您對本關網站所提供之線上服務(包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等)是否滿意?

	回答人數	百分比
很滿意	17	9.0
滿意	154	81.5
不滿意	5	2.6
很不滿意	0	0.0
無反應	13	6.9
從未使用	92	-
總計	281	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.23 不滿意原因?

	回答人數	百分比
網站連線速度很慢	2	40.0
線上查詢的設定條件太嚴格,宜改進	1	20.0
要加強表單下載的功能及內容正確性	1	20.0
出口空櫃准單作業只有臺中關無法線上申請	1	20.0
總計	5	100.0

說明：本題共有 276 人跳過不答，有效回答人數為 5 人。

B.24 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題?

	回答次數	百分比
親自至本關協談	48	17.1
本關電話	46	16.4
E-mail 電子信箱	21	7.5
透過報關業者提出	10	3.6
服務場所之民意信箱	6	2.1
透過座談會提出	6	2.1
申訴專線(0800311005)	4	1.4
透過公會提出	3	1.1
寫申訴書或正式行文	1	0.4
未曾提出建議、申訴或問題	166	59.1
無反應	4	1.4
總計	315	112.1

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 315 會超過有效回答人數的 281 人。
3.本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.25 您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	8	7.3
滿意	82	75.2
不滿意	7	6.4
很不滿意	1	0.9
無反應	11	10.1
未曾提出建議、申訴或問題	172	-
總計	281	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.26 不滿意原因？

	回答人數	百分比
未予以回覆	2	25.0
專業性不足，不同關員的認定也不同	2	25.0
回應以另法解釋，不符合業者作業模式及慣例	1	12.5
關員缺乏擔當，將責任推給業者	1	12.5
受限於法規，所以無法解決業者問題	1	12.5
無反應	1	12.5
總計	8	100.0

說明：1.「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。
2.本題共有 273 人跳過不答，有效回答人數為 8 人。

B.27 請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

	回答人數	百分比
透過報關行	166	59.1
自行辦理	104	37.0
透過其他專業代理人	7	2.5
無反應	4	1.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.28 本關網站提供「訂閱電子報」服務，可免費傳送政令公告及新聞資料，請問您是否已訂閱？

	回答人數	百分比
已經訂閱	82	29.2
尚未訂閱，但願意自行上網訂閱	61	21.7
尚未訂閱，且不願意訂閱	101	35.9
無反應	37	13.2
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.29 請問本關設立「單一窗口」，在「加速各項通關作業」方面，對您是否有幫助？

	回答人數	百分比
很有幫助	27	9.6
有幫助	175	62.3
沒有幫助	14	5.0
完全沒幫助	4	1.4
無反應	61	21.7
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.30 您對本關整體的服務態度是否滿意？

	回答人數	百分比
很滿意	19	6.8
滿意	219	77.9
不滿意	6	2.1
很不滿意	0	0.0
無反應	37	13.2
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.31 不滿意原因或建議？

	回答人數	百分比
關員的服務態度不佳	2	33.3
關員處理事務的態度不夠積極	1	16.7
關員有官僚心態，過於高傲	1	16.7
關員處理業務的專業性不足	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.本題共有 275 人跳過不答，有效回答人數為 6 人。

B.32 請問本關應該進一步提供或改進哪一方面的便民服務措施？

	回答人數	百分比
加強各項通關業務的處理速度	19	6.8
簡化通關作業之流程及行政程序	9	3.2
關員對於法令、稅則及文件，沒有一致的認定標準	6	2.1
加強承辦人員的專業知識及訓練	5	1.8
加強關員的服務態度	3	1.1
加強新進關員的專業知識及訓練	2	0.7
加強關員的服務熱忱及處理事務的積極態度	2	0.7
網站的連線速度太慢，致使查詢及使用時不方便	2	0.7
定期或增加舉辦關務座談會或說明會	1	0.4
部分法令規章不合時宜，執行時應彈性及寬鬆處理	1	0.4
網站的部分資料說明不夠詳細，應予改善	1	0.4
申辦業務窗口的標示應該再明顯一點	1	0.4
線上申辦處理的時效應該再加快	1	0.4
關員調動頻繁，致使關員的專業知識不足	1	0.4
流程資訊常有延遲，無法反映真正的處理進度	1	0.4
增加假日排班審理的人力數量	1	0.4
臺中關有收取堆高機械相關費用，其他關沒有，應一致	1	0.4
增設能夠提供諮詢的服務櫃檯	1	0.4
增加網站的查詢功能及資料的完整性	1	0.4
驗貨有時會損害商品，有待改善	1	0.4
都很好，不用改善	129	45.9
無反應	92	32.7
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」、「無意見」及「未填答」。

B.33 請問貴公司（行）的經營行業？

	回答次數	百分比
貨櫃集散站	5	1.8
保稅倉庫	23	8.2
進出口貨棧倉儲業	19	6.8
自由貿易港區業	10	3.6
報關業	84	29.9
運輸業	27	9.6
加工出口區廠商	44	15.7
科學工業園區廠商	24	8.5
保稅工廠	66	23.5
一般進出口廠商	90	32.0
總計	392	139.5

說明：1.本題是複選題，故回答次數 392 會超過有效回答人數的 281 人。

2.本表百分比的計算，是以回答人數 281 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

B.34 請問 貴公司成立的時間？

	回答人數	百分比
1 年以下	0	0.0
1~10 年	49	17.4
11~20 年	74	26.3
21 年以上	150	53.4
無反應	8	2.8
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.35 請問您從事報關業務有多久？

	回答人數	百分比
1 年以下	12	4.3
1~5 年	65	23.1
6~10 年	73	26.0
11 年以上	127	45.2
無反應	4	1.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」、「不知道」及「未填答」。

B.36 請問您在 貴公司擔任的職位？

	回答人數	百分比
負責人（經理級以上）	31	11.0
業務主管（課長級以上）	48	17.1
職員	202	71.9
無反應	0	0.0
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.37 年齡

	回答人數	百分比
20-29 歲	21	7.5
30-39 歲	118	42.0
40-49 歲	95	33.8
50 歲以上	46	16.4
無反應	1	0.4
總計	281	100.0

說明：「無反應」包括「拒答」及「未填答」。

B.38 性別

	回答人數	百分比
男性	72	25.6
女性	209	74.4
總計	281	100.0

附錄三：交叉分析表

C.1 本關服務場所環境的美化、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	95.4	11.9	83.5	2.3	2.3	0.0	2.3	176
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	93.8	18.8	75.0	0.0	0.0	0.0	6.3	16
進出口貨棧倉儲業	100.0	29.4	70.6	0.0	0.0	0.0	0.0	17
自由貿易港區業	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	94.8	11.7	83.1	2.6	2.6	0.0	2.6	77
運輸業	95.4	4.5	90.9	4.5	4.5	0.0	0.0	22
加工出口區廠商	91.6	8.3	83.3	4.2	4.2	0.0	4.2	24
科學工業園區廠商	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13
保稅工廠	97.6	12.2	85.4	0.0	0.0	0.0	2.4	41
一般進出口廠商	100.0	3.7	96.3	0.0	0.0	0.0	0.0	27
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	97.3	10.5	86.8	0.0	0.0	0.0	2.6	38
11~20年	94.6	8.1	86.5	5.4	5.4	0.0	0.0	37
21年以上	94.8	13.4	81.4	2.1	2.1	0.0	3.1	97
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	96.9	12.1	84.8	1.5	1.5	0.0	1.5	66
11~20次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11
21~30次	100.0	8.0	92.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25
31次以上	91.3	14.5	76.8	4.3	4.3	0.0	4.3	69
性別								
男性	95.3	14.3	81.0	3.2	3.2	0.0	1.6	63
女性	95.6	10.6	85.0	1.8	1.8	0.0	2.7	113
年齡								
20-29歲	92.9	14.3	78.6	7.1	7.1	0.0	0.0	14
30-39歲	98.2	10.3	87.9	0.0	0.0	0.0	1.7	58
40-49歲	93.1	8.2	84.9	2.7	2.7	0.0	4.1	73
50歲以上	96.8	22.6	74.2	3.2	3.2	0.0	0.0	31
擔任職位								
負責人(經理級以上)	89.3	17.9	71.4	10.7	10.7	0.0	0.0	28
業務主管(課長級以上)	100.0	17.9	82.1	0.0	0.0	0.0	0.0	39
職員	95.5	8.3	87.2	0.9	0.9	0.0	3.7	109
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
1~5年	94.6	16.2	78.4	2.7	2.7	0.0	2.7	37
6~10年	97.7	9.3	88.4	0.0	0.0	0.0	2.3	43
11年以上	94.5	12.1	82.4	3.3	3.3	0.0	2.2	91

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. 部分類別的樣本數太少(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 請問本關提供方向引導、雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	88.7	6.7	82.0	2.2	2.2	0.0	9.0	178
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	93.8	6.3	87.5	0.0	0.0	0.0	6.3	16
進出口貨棧倉儲業	100.0	5.9	94.1	0.0	0.0	0.0	0.0	17
自由貿易港區業	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	94.8	7.8	87.0	1.3	1.3	0.0	3.9	77
運輸業	86.3	4.5	81.8	4.5	4.5	0.0	9.1	22
加工出口區廠商	83.3	8.3	75.0	4.2	4.2	0.0	12.5	24
科學工業園區廠商	85.7	7.1	78.6	7.1	7.1	0.0	7.1	14
保稅工廠	88.1	7.1	81.0	0.0	0.0	0.0	11.9	42
一般進出口廠商	82.2	3.6	78.6	0.0	0.0	0.0	17.9	28
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	84.6	7.7	76.9	2.6	2.6	0.0	12.8	39
11~20年	86.9	5.3	81.6	0.0	0.0	0.0	13.2	38
21年以上	90.7	7.2	83.5	3.1	3.1	0.0	6.2	97
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	86.6	6.0	80.6	3.0	3.0	0.0	10.4	67
11~20次	83.3	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	12
21~30次	92.0	8.0	84.0	4.0	4.0	0.0	4.0	25
31次以上	91.3	8.7	82.6	1.4	1.4	0.0	7.2	69
性別								
男性	93.8	9.4	84.4	3.1	3.1	0.0	3.1	64
女性	86.0	5.3	80.7	1.8	1.8	0.0	12.3	114
年齡								
20-29歲	78.5	7.1	71.4	0.0	0.0	0.0	21.4	14
30-39歲	83.1	5.1	78.0	3.4	3.4	0.0	13.6	59
40-49歲	91.7	6.8	84.9	2.7	2.7	0.0	5.5	73
50歲以上	96.9	9.4	87.5	0.0	0.0	0.0	3.1	32
擔任職位								
負責人(經理級以上)	92.9	17.9	75.0	3.6	3.6	0.0	3.6	28
業務主管(課長級以上)	94.9	7.7	87.2	2.6	2.6	0.0	2.6	39
職員	85.6	3.6	82.0	1.8	1.8	0.0	12.6	111
從事通關業務年資								
1年以下	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	4
1~5年	84.2	10.5	73.7	0.0	0.0	0.0	15.8	38
6~10年	90.7	4.7	86.0	4.7	4.7	0.0	4.7	43
11年以上	90.2	6.5	83.7	2.2	2.2	0.0	7.6	92

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.部分類別的樣本數太少(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 請問您對本關服務場所申辦動線規劃方面，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	93.3	8.9	84.4	3.4	3.4	0.0	3.4	179
公司經營行業								
貨櫃集散站	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	88.3	5.9	82.4	0.0	0.0	0.0	11.8	17
進出口貨棧倉儲業	88.9	16.7	72.2	5.6	5.6	0.0	5.6	18
自由貿易港區業	88.9	11.1	77.8	0.0	0.0	0.0	11.1	9
報關業	96.1	11.7	84.4	2.6	2.6	0.0	1.3	77
運輸業	86.9	4.3	82.6	8.7	8.7	0.0	4.3	23
加工出口區廠商	95.9	4.2	91.7	4.2	4.2	0.0	0.0	24
科學工業園區廠商	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	13
保稅工廠	97.6	4.9	92.7	0.0	0.0	0.0	2.4	41
一般進出口廠商	96.4	0.0	96.4	0.0	0.0	0.0	3.6	28
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	97.4	7.9	89.5	0.0	0.0	0.0	2.6	38
11~20年	84.7	2.6	82.1	10.3	10.3	0.0	5.1	39
21年以上	95.9	12.4	83.5	2.1	2.1	0.0	2.1	97
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	94.1	9.0	85.1	3.0	3.0	0.0	3.0	67
11~20次	91.7	0.0	91.7	0.0	0.0	0.0	8.3	12
21~30次	96.0	12.0	84.0	4.0	4.0	0.0	0.0	25
31次以上	92.7	10.1	82.6	4.3	4.3	0.0	2.9	69
性別								
男性	95.2	11.1	84.1	4.8	4.8	0.0	0.0	63
女性	92.3	7.8	84.5	2.6	2.6	0.0	5.2	116
年齡								
20-29歲	92.8	7.1	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	14
30-39歲	93.3	8.3	85.0	1.7	1.7	0.0	5.0	60
40-49歲	94.5	8.2	86.3	2.7	2.7	0.0	2.7	73
50歲以上	90.6	12.5	78.1	6.3	6.3	0.0	3.1	32
擔任職位								
負責人(經理級以上)	89.3	14.3	75.0	10.7	10.7	0.0	0.0	28
業務主管(課長級以上)	100.0	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0	39
職員	91.9	8.0	83.9	2.7	2.7	0.0	5.4	112
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
1~5年	92.1	10.5	81.6	2.6	2.6	0.0	5.3	38
6~10年	97.7	9.3	88.4	2.3	2.3	0.0	0.0	43
11年以上	92.4	8.7	83.7	4.3	4.3	0.0	3.3	92

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.部分類別的樣本數太少(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.4 整體來說，請問您對本關業務流程資訊公開程度，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	71.8	6.0	65.8	3.6	3.6	0.0	24.6	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	86.9	4.3	82.6	0.0	0.0	0.0	13.0	23
進出口貨棧倉儲業	84.2	5.3	78.9	0.0	0.0	0.0	15.8	19
自由貿易港區業	80.0	10.0	70.0	0.0	0.0	0.0	20.0	10
報關業	92.9	11.9	81.0	4.8	4.8	0.0	2.4	84
運輸業	74.1	7.4	66.7	7.4	7.4	0.0	18.5	27
加工出口區廠商	70.5	2.3	68.2	4.5	4.5	0.0	25.0	44
科學工業園區廠商	70.9	4.2	66.7	0.0	0.0	0.0	29.2	24
保稅工廠	75.7	3.0	72.7	3.0	3.0	0.0	21.2	66
一般進出口廠商	48.9	1.1	47.8	3.3	3.3	0.0	47.8	90
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	83.7	6.1	77.6	2.0	2.0	0.0	14.3	49
11~20年	62.2	2.7	59.5	2.7	2.7	0.0	35.1	74
21年以上	74.0	8.0	66.0	4.7	4.7	0.0	21.3	150
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	71.0	3.5	67.5	3.5	3.5	0.0	25.4	114
11~20次	44.4	0.0	44.4	0.0	0.0	0.0	55.6	27
21~30次	87.5	9.4	78.1	3.1	3.1	0.0	9.4	32
31次以上	83.3	11.1	72.2	5.6	5.6	0.0	11.1	90
性別								
男性	87.5	13.9	73.6	4.2	4.2	0.0	8.3	72
女性	66.5	3.3	63.2	3.3	3.3	0.0	30.1	209
年齡								
20-29歲	81.0	4.8	76.2	0.0	0.0	0.0	19.0	21
30-39歲	67.0	5.1	61.9	5.1	5.1	0.0	28.0	118
40-49歲	74.8	7.4	67.4	4.2	4.2	0.0	21.1	95
50歲以上	73.9	6.5	67.4	0.0	0.0	0.0	26.1	46
擔任職位								
負責人(經理級以上)	80.6	12.9	67.7	3.2	3.2	0.0	16.1	31
業務主管(課長級以上)	87.5	8.3	79.2	4.2	4.2	0.0	8.3	48
職員	66.9	4.5	62.4	3.5	3.5	0.0	29.7	202
從事通關業務年資								
1年以下	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	12
1~5年	70.8	6.2	64.6	1.5	1.5	0.0	27.7	65
6~10年	68.5	5.5	63.0	5.5	5.5	0.0	26.0	73
11年以上	78.0	7.1	70.9	3.9	3.9	0.0	18.1	127

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. 部分類別的樣本數太少(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.5 請問您向本關申辦相關業務時，對承辦人員「處理案件專業性」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	87.9	9.6	78.3	9.1	8.6	0.5	3.0	198
公司經營行業								
貨櫃集散站	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5
保稅倉庫	100.0	11.8	88.2	0.0	0.0	0.0	0.0	17
進出口貨棧倉儲業	88.2	23.5	64.7	5.9	5.9	0.0	5.9	17
自由貿易港區業	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	9
報關業	87.2	10.3	76.9	12.8	12.8	0.0	0.0	78
運輸業	72.7	4.5	68.2	13.6	13.6	0.0	13.6	22
加工出口區廠商	96.6	3.3	93.3	3.3	3.3	0.0	0.0	30
科學工業園區廠商	100.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	0.0	16
保稅工廠	93.8	4.2	89.6	4.2	2.1	2.1	2.1	48
一般進出口廠商	85.0	5.0	80.0	12.5	10.0	2.5	2.5	40
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	95.0	10.0	85.0	2.5	2.5	0.0	2.5	40
11~20年	84.4	4.4	80.0	13.3	13.3	0.0	2.2	45
21年以上	85.9	12.1	73.8	10.2	9.3	0.9	3.7	107
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	88.8	10.0	78.8	7.6	6.3	1.3	3.8	80
11~20次	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11
21~30次	85.7	10.7	75.0	7.1	7.1	0.0	7.1	28
31次以上	86.3	11.0	75.3	13.7	13.7	0.0	0.0	73
性別								
男性	85.5	12.9	72.6	11.3	11.3	0.0	3.2	62
女性	89.0	8.1	80.9	8.1	7.4	0.7	2.9	136
年齡								
20-29歲	92.3	30.8	61.5	7.7	7.7	0.0	0.0	13
30-39歲	88.8	5.0	83.8	6.3	5.0	1.3	5.0	80
40-49歲	86.0	9.9	76.1	11.3	11.3	0.0	2.8	71
50歲以上	88.3	11.8	76.5	11.8	11.8	0.0	0.0	34
擔任職位								
負責人(經理級以上)	85.2	14.8	70.4	14.8	14.8	0.0	0.0	27
業務主管(課長級以上)	88.4	9.3	79.1	11.6	11.6	0.0	0.0	43
職員	88.3	8.6	79.7	7.1	6.3	0.8	4.7	128
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7
1~5年	92.9	16.7	76.2	4.8	4.8	0.0	2.4	42
6~10年	91.9	4.1	87.8	6.1	6.1	0.0	2.0	49
11年以上	82.8	9.1	73.7	13.1	12.1	1.0	4.0	99

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.部分類別的樣本數太少(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.6 請問您以電話接洽業務時，對本關人員「電話服務禮貌」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	95.0	15.8	79.2	4.0	4.0	0.0	1.0	202
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.0	15.0	85.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20
進出口貨棧倉儲業	100.0	31.6	68.4	0.0	0.0	0.0	0.0	19
自由貿易港區業	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	9
報關業	97.4	19.5	77.9	2.6	2.6	0.0	0.0	77
運輸業	90.9	13.6	77.3	9.1	9.1	0.0	0.0	22
加工出口區廠商	100.0	11.5	88.5	0.0	0.0	0.0	0.0	26
科學工業園區廠商	100.0	21.4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14
保稅工廠	97.9	10.4	87.5	2.1	2.1	0.0	0.0	48
一般進出口廠商	83.0	4.3	78.7	12.8	12.8	0.0	4.3	47
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	97.2	11.1	86.1	2.8	2.8	0.0	0.0	36
11~20年	91.5	12.8	78.7	6.4	6.4	0.0	2.1	47
21年以上	95.7	19.0	76.7	3.4	3.4	0.0	0.9	116
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	93.9	14.6	79.3	6.1	6.1	0.0	0.0	82
11~20次	75.0	0.0	75.0	8.3	8.3	0.0	16.7	12
21~30次	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	27
31次以上	97.3	17.3	80.0	2.7	2.7	0.0	0.0	75
性別								
男性	100.0	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	63
女性	92.8	12.9	79.9	5.8	5.8	0.0	1.4	139
年齡								
20-29歲	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0	13
30-39歲	90.1	11.1	79.0	7.4	7.4	0.0	2.5	81
40-49歲	98.6	17.3	81.3	1.3	1.3	0.0	0.0	75
50歲以上	97.0	18.2	78.8	3.0	3.0	0.0	0.0	33
擔任職位								
負責人(經理級以上)	100.0	27.6	72.4	0.0	0.0	0.0	0.0	29
業務主管(課長級以上)	97.6	12.2	85.4	2.4	2.4	0.0	0.0	41
職員	93.2	14.4	78.8	5.3	5.3	0.0	1.5	132
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
1~5年	95.7	19.6	76.1	2.2	2.2	0.0	2.2	46
6~10年	94.2	11.5	82.7	5.8	5.8	0.0	0.0	52
11年以上	95.0	17.0	78.0	4.0	4.0	0.0	1.0	100

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.部分類別的樣本數太少(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.7 請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	79.7	5.7	74.0	5.7	4.6	1.1	14.6	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	91.3	4.3	87.0	0.0	0.0	0.0	8.7	23
進出口貨棧倉儲業	84.2	10.5	73.7	5.3	5.3	0.0	10.5	19
自由貿易港區業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
報關業	89.2	7.1	82.1	9.5	7.1	2.4	1.2	84
運輸業	70.4	3.7	66.7	11.1	11.1	0.0	18.5	27
加工出口區廠商	86.4	2.3	84.1	2.3	2.3	0.0	11.4	44
科學工業園區廠商	79.1	8.3	70.8	0.0	0.0	0.0	20.8	24
保稅工廠	89.3	4.5	84.8	3.0	3.0	0.0	7.6	66
一般進出口廠商	65.5	3.3	62.2	5.5	4.4	1.1	28.9	90
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	91.8	6.1	85.7	2.0	2.0	0.0	6.1	49
11~20年	67.6	2.7	64.9	9.5	8.1	1.4	23.0	74
21年以上	82.6	7.3	75.3	5.3	4.0	1.3	12.0	150
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	77.2	5.3	71.9	5.3	4.4	0.9	17.5	114
11~20次	74.1	3.7	70.4	0.0	0.0	0.0	25.9	27
21~30次	93.8	6.3	87.5	3.1	3.1	0.0	3.1	32
31次以上	88.9	7.8	81.1	10.0	7.8	2.2	1.1	90
性別								
男性	87.5	11.1	76.4	7.0	4.2	2.8	5.6	72
女性	77.0	3.8	73.2	5.3	4.8	0.5	17.7	209
年齡								
20-29歲	81.0	4.8	76.2	4.8	4.8	0.0	14.3	21
30-39歲	78.0	3.4	74.6	5.9	5.9	0.0	16.1	118
40-49歲	81.1	7.4	73.7	6.4	5.3	1.1	12.6	95
50歲以上	80.4	8.7	71.7	4.3	0.0	4.3	15.2	46
擔任職位								
負責人(經理級以上)	90.3	12.9	77.4	3.2	0.0	3.2	6.5	31
業務主管(課長級以上)	91.7	6.3	85.4	6.3	6.3	0.0	2.1	48
職員	75.3	4.5	70.8	6.0	5.0	1.0	18.8	202
從事通關業務年資								
1年以下	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	12
1~5年	80.0	7.7	72.3	3.1	3.1	0.0	16.9	65
6~10年	83.6	4.1	79.5	4.1	4.1	0.0	12.3	73
11年以上	81.9	6.3	75.6	8.7	6.3	2.4	9.4	127

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. 部分類別的樣本數太少(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.8 請問您對本關辦理進口通關作業品質，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	90.5	6.8	83.7	1.8	1.8	0.0	7.7	221
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅倉庫	100.0	5.9	94.1	0.0	0.0	0.0	0.0	17
進出口貨棧倉儲業	85.7	7.1	78.6	7.1	7.1	0.0	7.1	14
自由貿易港區業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	93.4	7.9	85.5	3.9	3.9	0.0	2.6	76
運輸業	77.2	4.5	72.7	4.5	4.5	0.0	18.2	22
加工出口區廠商	91.2	5.9	85.3	0.0	0.0	0.0	8.8	34
科學工業園區廠商	89.4	10.5	78.9	0.0	0.0	0.0	10.5	19
保稅工廠	89.3	5.4	83.9	1.8	1.8	0.0	8.9	56
一般進出口廠商	88.7	4.8	83.9	1.6	1.6	0.0	9.7	62
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	93.5	10.9	82.6	0.0	0.0	0.0	6.5	46
11~20年	88.0	2.0	86.0	4.0	4.0	0.0	8.0	50
21年以上	90.2	7.4	82.8	1.6	1.6	0.0	8.2	122
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	89.0	6.1	82.9	1.2	1.2	0.0	9.8	82
11~20次	100.0	10.5	89.5	0.0	0.0	0.0	0.0	19
21~30次	88.9	11.1	77.8	3.7	3.7	0.0	7.4	27
31次以上	95.2	6.0	89.2	2.4	2.4	0.0	2.4	83
性別								
男性	95.4	10.8	84.6	1.5	1.5	0.0	3.1	65
女性	88.4	5.1	83.3	1.9	1.9	0.0	9.6	156
年齡								
20-29歲	76.5	11.8	64.7	0.0	0.0	0.0	23.5	17
30-39歲	92.4	3.3	89.1	1.1	1.1	0.0	6.5	92
40-49歲	91.8	9.6	82.2	1.4	1.4	0.0	6.8	73
50歲以上	89.5	7.9	81.6	5.3	5.3	0.0	5.3	38
擔任職位								
負責人(經理級以上)	89.7	13.8	75.9	3.4	3.4	0.0	6.9	29
業務主管(課長級以上)	88.9	6.7	82.2	4.4	4.4	0.0	6.7	45
職員	91.1	5.4	85.7	0.7	0.7	0.0	8.2	147
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
1~5年	85.7	10.2	75.5	0.0	0.0	0.0	14.3	49
6~10年	95.2	6.5	88.7	0.0	0.0	0.0	4.8	62
11年以上	90.5	5.7	84.8	3.8	3.8	0.0	5.7	105

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.部分類別的樣本數太少(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.9 請問您對本關辦理出口通關作業品質，是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	92.0	4.5	87.5	0.9	0.9	0.0	7.1	224
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3
保稅倉庫	94.1	0.0	94.1	0.0	0.0	0.0	5.9	17
進出口貨棧倉儲業	90.9	0.0	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	11
自由貿易港區業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7
報關業	92.7	7.3	85.4	2.4	2.4	0.0	4.9	82
運輸業	86.4	0.0	86.4	4.5	4.5	0.0	9.1	22
加工出口區廠商	94.3	2.9	91.4	0.0	0.0	0.0	5.7	35
科學工業園區廠商	94.8	5.3	89.5	0.0	0.0	0.0	5.3	19
保稅工廠	92.9	3.6	89.3	0.0	0.0	0.0	7.1	56
一般進出口廠商	88.5	1.6	86.9	0.0	0.0	0.0	11.5	61
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	97.7	4.4	93.3	0.0	0.0	0.0	2.2	45
11~20年	86.8	3.8	83.0	1.9	1.9	0.0	11.3	53
21年以上	91.8	5.0	86.8	0.8	0.8	0.0	7.4	121
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	95.1	2.4	92.7	0.0	0.0	0.0	4.9	82
11~20次	93.3	0.0	93.3	0.0	0.0	0.0	6.7	15
21~30次	93.1	6.9	86.2	0.0	0.0	0.0	6.9	29
31次以上	92.0	6.9	85.1	2.3	2.3	0.0	5.7	87
性別								
男性	92.2	9.4	82.8	1.6	1.6	0.0	6.3	64
女性	91.9	2.5	89.4	0.6	0.6	0.0	7.5	160
年齡								
20-29歲	89.5	5.3	84.2	0.0	0.0	0.0	10.5	19
30-39歲	94.5	5.5	89.0	0.0	0.0	0.0	5.5	91
40-49歲	91.2	5.1	86.1	2.5	2.5	0.0	6.3	79
50歲以上	91.2	0.0	91.2	0.0	0.0	0.0	8.8	34
擔任職位								
負責人(經理級以上)	86.7	6.7	80.0	0.0	0.0	0.0	13.3	30
業務主管(課長級以上)	95.4	4.5	90.9	2.3	2.3	0.0	2.3	44
職員	92.0	4.0	88.0	0.7	0.7	0.0	7.3	150
從事通關業務年資								
1年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
1~5年	91.7	6.3	85.4	0.0	0.0	0.0	8.3	48
6~10年	94.9	5.1	89.8	0.0	0.0	0.0	5.1	59
11年以上	90.7	3.7	87.0	1.9	1.9	0.0	7.4	108

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.部分類別的樣本數太少(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.10 您對本關網站所提供之線上服務（包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等）是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	90.5	9.0	81.5	2.6	2.6	0.0	6.9	189
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	94.7	0.0	94.7	0.0	0.0	0.0	5.3	19
進出口貨棧倉儲業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16
自由貿易港區業	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8
報關業	96.1	14.3	81.8	1.3	1.3	0.0	2.6	77
運輸業	76.2	4.8	71.4	9.5	9.5	0.0	14.3	21
加工出口區廠商	86.4	0.0	86.4	4.5	4.5	0.0	9.1	22
科學工業園區廠商	94.2	11.8	82.4	0.0	0.0	0.0	5.9	17
保稅工廠	93.0	7.0	86.0	2.3	2.3	0.0	4.7	43
一般進出口廠商	79.5	5.1	74.4	5.1	5.1	0.0	15.4	39
公司成立時間								
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10 年	97.4	7.9	89.5	0.0	0.0	0.0	2.6	38
11~20 年	90.2	7.3	82.9	2.4	2.4	0.0	7.3	41
21 年以上	87.9	10.3	77.6	3.7	3.7	0.0	8.4	107
每月臨櫃洽辦次數								
10 次以下	91.4	4.3	87.1	1.4	1.4	0.0	7.1	70
11~20 次	83.3	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	12
21~30 次	88.4	3.8	84.6	3.8	3.8	0.0	7.7	26
31 次以上	93.1	16.4	76.7	2.7	2.7	0.0	4.1	73
性別								
男性	91.9	12.9	79.0	1.6	1.6	0.0	6.5	62
女性	89.8	7.1	82.7	3.1	3.1	0.0	7.1	127
年齡								
20-29 歲	87.5	12.5	75.0	0.0	0.0	0.0	12.5	16
30-39 歲	90.2	9.9	80.3	2.8	2.8	0.0	7.0	71
40-49 歲	90.8	6.2	84.6	4.6	4.6	0.0	4.6	65
50 歲以上	91.7	11.1	80.6	0.0	0.0	0.0	8.3	36
擔任職位								
負責人（經理級以上）	100.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0	26
業務主管（課長級以上）	90.3	9.8	80.5	2.4	2.4	0.0	7.3	41
職員	88.5	7.4	81.1	3.3	3.3	0.0	8.2	122
從事通關業務年資								
1 年以下	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4
1~5 年	90.2	14.6	75.6	0.0	0.0	0.0	9.8	41
6~10 年	89.4	4.3	85.1	4.3	4.3	0.0	6.4	47
11 年以上	91.6	9.5	82.1	3.2	3.2	0.0	5.3	95

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. 部分類別的樣本數太少（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.11 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】

	親自至 本關協談 (%)	本關電話 (%)	E-mail 電子信箱 (%)	透過報關 業者提出 (%)	服務場所 之民意信箱 (%)	透過座談 會提出 (%)
整體	17.1	16.4	7.5	3.6	2.1	2.1
公司經營行業						
貨櫃集散站	80.0	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0
保稅倉庫	34.8	26.1	0.0	0.0	0.0	8.7
進出口貨棧倉儲業	52.6	36.8	5.3	0.0	0.0	15.8
自由貿易港區業	80.0	40.0	0.0	0.0	0.0	10.0
報關業	27.4	17.9	8.3	0.0	6.0	0.0
運輸業	37.0	18.5	11.1	0.0	3.7	0.0
加工出口區廠商	4.5	4.5	4.5	6.8	0.0	4.5
科學工業園區廠商	12.5	41.7	12.5	4.2	0.0	0.0
保稅工廠	7.6	16.7	6.1	7.6	0.0	3.0
一般進出口廠商	7.8	10.0	4.4	6.7	0.0	1.1
公司成立時間						
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1~10 年	14.3	28.6	8.2	2.0	2.0	0.0
11~20 年	10.8	12.2	8.1	4.1	2.7	0.0
21 年以上	22.0	14.0	6.7	4.0	2.0	4.0
每月臨櫃洽辦次數						
10 次以下	14.9	20.2	7.9	5.3	0.0	5.3
11~20 次	7.4	11.1	3.7	0.0	0.0	0.0
21~30 次	18.8	9.4	9.4	0.0	6.3	0.0
31 次以上	24.4	18.9	8.9	3.3	4.4	0.0
性別						
男性	43.1	18.1	9.7	1.4	4.2	1.4
女性	8.1	15.8	6.7	4.3	1.4	2.4
年齡						
20-29 歲	19.0	19.0	14.3	0.0	4.8	0.0
30-39 歲	11.0	16.1	7.6	7.6	2.5	0.8
40-49 歲	15.8	17.9	5.3	1.1	1.1	2.1
50 歲以上	34.8	13.0	8.7	0.0	2.2	6.5
擔任職位						
負責人（經理級以上）	48.4	16.1	3.2	0.0	3.2	0.0
業務主管（課長級以上）	31.3	25.0	16.7	0.0	6.3	4.2
職員	8.9	14.4	5.9	5.0	1.0	2.0
從事通關業務年資						
1 年以下	8.3	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0
1~5 年	15.4	16.9	7.7	1.5	1.5	0.0
6~10 年	9.6	19.2	6.8	6.8	1.4	2.7
11 年以上	22.8	15.7	8.7	2.4	3.1	3.1

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. 部分類別的樣本數太少（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.11 請問您通常以何種方式向本關提出建議、申訴或問題？【續完】

	申訴專線 (%)	透過 公會提出 (%)	寫申訴書 或正式行文 (%)	未曾提出 建議、申訴 或問題 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	1.4	1.1	0.4	59.1	1.4	281
公司經營行業						
貨櫃集散站	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	0.0	0.0	0.0	52.2	0.0	23
進出口貨棧倉儲業	0.0	0.0	0.0	26.3	0.0	19
自由貿易港區業	0.0	10.0	0.0	20.0	0.0	10
報關業	2.4	2.4	0.0	42.9	4.8	84
運輸業	7.4	7.4	0.0	51.9	0.0	27
加工出口區廠商	0.0	0.0	0.0	77.3	0.0	44
科學工業園區廠商	0.0	0.0	0.0	54.2	0.0	24
保稅工廠	0.0	0.0	1.5	62.1	0.0	66
一般進出口廠商	0.0	0.0	0.0	72.2	1.1	90
公司成立時間						
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	0.0	2.0	0.0	51.0	0.0	49
11~20年	0.0	0.0	0.0	67.6	0.0	74
21年以上	2.7	1.3	0.7	57.3	2.0	150
每月臨櫃洽辦次數						
10次以下	0.9	0.0	0.9	56.1	2.6	114
11~20次	0.0	0.0	0.0	81.5	0.0	27
21~30次	0.0	0.0	0.0	59.4	3.1	32
31次以上	3.3	3.3	0.0	50.0	0.0	90
性別						
男性	2.8	2.8	0.0	41.7	0.0	72
女性	1.0	0.5	0.5	65.1	1.9	209
年齡						
20-29歲	4.8	0.0	0.0	52.4	4.8	21
30-39歲	0.0	0.8	0.0	61.9	0.0	118
40-49歲	2.1	2.1	1.1	60.0	3.2	95
50歲以上	2.2	0.0	0.0	52.2	0.0	46
擔任職位						
負責人（經理級以上）	0.0	3.2	0.0	38.7	0.0	31
業務主管（課長級以上）	2.1	2.1	0.0	47.9	0.0	48
職員	1.5	0.5	0.5	64.9	2.0	202
從事通關業務年資						
1年以下	0.0	0.0	0.0	75.0	8.3	12
1~5年	1.5	0.0	0.0	66.2	0.0	65
6~10年	0.0	1.4	0.0	63.0	0.0	73
11年以上	2.4	1.6	0.8	51.2	2.4	127

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.部分類別的樣本數太少（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.12 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	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	82.5	7.3	75.2	7.3	6.4	0.9	10.1	109
公司經營行業								
貨櫃集散站	80.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9
進出口貨棧倉儲業	84.6	0.0	84.6	15.4	15.4	0.0	0.0	13
自由貿易港區業	87.5	0.0	87.5	12.5	12.5	0.0	0.0	8
報關業	80.0	10.0	70.0	8.0	8.0	0.0	12.0	50
運輸業	80.0	0.0	80.0	13.3	13.3	0.0	6.7	15
加工出口區廠商	88.9	11.1	77.8	11.1	0.0	11.1	0.0	9
科學工業園區廠商	80.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	10
保稅工廠	95.0	5.0	90.0	5.0	0.0	5.0	0.0	20
一般進出口廠商	71.4	0.0	71.4	4.8	4.8	0.0	23.8	21
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	95.4	13.6	81.8	0.0	0.0	0.0	4.5	22
11~20年	66.6	9.5	57.1	19.1	14.3	4.8	14.3	21
21年以上	84.4	4.7	79.7	6.3	6.3	0.0	9.4	64
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	85.7	7.1	78.6	4.8	4.8	0.0	9.5	42
11~20次	83.3	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	6
21~30次	73.4	6.7	66.7	6.7	6.7	0.0	20.0	15
31次以上	84.1	9.1	75.0	11.4	9.1	2.3	4.5	44
性別								
男性	83.7	7.0	76.7	13.9	11.6	2.3	2.3	43
女性	81.8	7.6	74.2	3.0	3.0	0.0	15.2	66
年齡								
20-29歲	88.9	11.1	77.8	0.0	0.0	0.0	11.1	9
30-39歲	85.4	4.9	80.5	4.8	2.4	2.4	9.8	41
40-49歲	73.7	13.2	60.5	10.5	10.5	0.0	15.8	38
50歲以上	90.5	0.0	90.5	9.5	9.5	0.0	0.0	21
擔任職位								
負責人(經理級以上)	83.4	16.7	66.7	11.1	11.1	0.0	5.6	18
業務主管(課長級以上)	92.0	8.0	84.0	4.0	4.0	0.0	4.0	25
職員	78.7	4.5	74.2	7.6	6.1	1.5	13.6	66
從事通關業務年資								
1年以下	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	3
1~5年	95.0	10.0	85.0	0.0	0.0	0.0	5.0	20
6~10年	84.0	8.0	76.0	8.0	4.0	4.0	8.0	25
11年以上	78.4	6.7	71.7	10.0	10.0	0.0	11.7	60

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. 部分類別的樣本數太少(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.13 請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

	透過 報關行 (%)	自行 辦理 (%)	透過其他 專業代理人 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	59.1	37.0	2.5	1.4	281
公司經營行業					
貨櫃集散站	20.0	60.0	20.0	0.0	5
保稅倉庫	73.9	21.7	4.3	0.0	23
進出口貨棧倉儲業	42.1	47.4	5.3	5.3	19
自由貿易港區業	50.0	40.0	10.0	0.0	10
報關業	0.0	98.8	0.0	1.2	84
運輸業	14.8	74.1	3.7	7.4	27
加工出口區廠商	93.2	4.5	2.3	0.0	44
科學工業園區廠商	91.7	0.0	8.3	0.0	24
保稅工廠	90.9	4.5	4.5	0.0	66
一般進出口廠商	91.1	5.6	2.2	1.1	90
公司成立時間					
1 年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10 年	65.3	28.6	6.1	0.0	49
11~20 年	67.6	31.1	1.4	0.0	74
21 年以上	52.7	43.3	2.0	2.0	150
每月臨櫃洽辦次數					
10 次以下	83.3	11.4	3.5	1.8	114
11~20 次	88.9	7.4	3.7	0.0	27
21~30 次	28.1	71.9	0.0	0.0	32
31 次以上	25.6	72.2	1.1	1.1	90
性別					
男性	23.6	73.6	1.4	1.4	72
女性	71.3	24.4	2.9	1.4	209
年齡					
20-29 歲	57.1	38.1	4.8	0.0	21
30-39 歲	68.6	28.0	2.5	0.8	118
40-49 歲	52.6	42.1	3.2	2.1	95
50 歲以上	47.8	50.0	0.0	2.2	46
擔任職位					
負責人（經理級以上）	25.8	74.2	0.0	0.0	31
業務主管（課長級以上）	52.1	43.8	4.2	0.0	48
職員	65.8	29.7	2.5	2.0	202
從事通關業務年資					
1 年以下	58.3	25.0	16.7	0.0	12
1~5 年	75.4	21.5	1.5	1.5	65
6~10 年	71.2	26.0	2.7	0.0	73
11 年以上	43.3	53.5	1.6	1.6	127

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. 部分類別的樣本數太少（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.14 本關網站提供「訂閱電子報」服務，可免費傳送政令公告及新聞資料，請問您是否已訂閱？

	已經訂閱 (%)	尚未訂閱，但願意自行上網訂閱 (%)	尚未訂閱，且不願意訂閱 (%)	無反應 (%)	樣本數
整體	29.2	21.7	35.9	13.2	281
公司經營行業					
貨櫃集散站	20.0	0.0	20.0	60.0	5
保稅倉庫	30.4	13.0	39.1	17.4	23
進出口貨棧倉儲業	26.3	5.3	42.1	26.3	19
自由貿易港區業	10.0	20.0	50.0	20.0	10
報關業	45.2	17.9	22.6	14.3	84
運輸業	29.6	14.8	48.1	7.4	27
加工出口區廠商	25.0	34.1	22.7	18.2	44
科學工業園區廠商	16.7	25.0	41.7	16.7	24
保稅工廠	37.9	31.8	18.2	12.1	66
一般進出口廠商	14.4	21.1	51.1	13.3	90
公司成立時間					
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	36.7	20.4	30.6	12.2	49
11~20年	16.2	29.7	39.2	14.9	74
21年以上	33.3	18.7	36.0	12.0	150
每月臨櫃洽辦次數					
10次以下	28.1	15.8	44.7	11.4	114
11~20次	11.1	40.7	48.1	0.0	27
21~30次	34.4	6.3	37.5	21.9	32
31次以上	35.6	31.1	21.1	12.2	90
性別					
男性	29.2	19.4	40.3	11.1	72
女性	29.2	22.5	34.4	13.9	209
年齡					
20-29歲	28.6	28.6	23.8	19.0	21
30-39歲	26.3	24.6	35.6	13.6	118
40-49歲	37.9	18.9	28.4	14.7	95
50歲以上	17.4	17.4	58.7	6.5	46
擔任職位					
負責人（經理級以上）	38.7	29.0	25.8	6.5	31
業務主管（課長級以上）	37.5	16.7	29.2	16.7	48
職員	25.7	21.8	39.1	13.4	202
從事通關業務年資					
1年以下	8.3	25.0	50.0	16.7	12
1~5年	20.0	26.2	33.8	20.0	65
6~10年	32.9	20.5	37.0	9.6	73
11年以上	34.6	20.5	34.6	10.2	127

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. 部分類別的樣本數太少（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.15 請問本關設立「單一窗口」，在「加速各項通關作業」方面，對您是否有幫助？

	有幫助(%)			沒有幫助(%)			無反應(%)	樣本數
	合計	很有幫助	有幫助	合計	沒有幫助	完全沒幫助		
整體	71.9	9.6	62.3	6.4	5.0	1.4	21.7	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	82.6	13.0	69.6	8.7	8.7	0.0	8.7	23
進出口貨棧倉儲業	73.7	10.5	63.2	5.3	5.3	0.0	21.1	19
自由貿易港區業	80.0	20.0	60.0	10.0	10.0	0.0	10.0	10
報關業	70.2	10.7	59.5	11.9	7.1	4.8	17.9	84
運輸業	66.6	18.5	48.1	14.8	7.4	7.4	18.5	27
加工出口區廠商	84.0	4.5	79.5	6.8	6.8	0.0	9.1	44
科學工業園區廠商	75.0	12.5	62.5	12.5	12.5	0.0	12.5	24
保稅工廠	87.9	7.6	80.3	3.0	3.0	0.0	9.1	66
一般進出口廠商	60.0	5.6	54.4	4.4	4.4	0.0	35.6	90
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	87.8	14.3	73.5	6.1	6.1	0.0	6.1	49
11~20年	55.4	5.4	50.0	8.2	6.8	1.4	36.5	74
21年以上	74.0	10.0	64.0	6.0	4.0	2.0	20.0	150
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	77.1	9.6	67.5	4.4	4.4	0.0	18.4	114
11~20次	66.7	3.7	63.0	0.0	0.0	0.0	33.3	27
21~30次	59.4	12.5	46.9	9.4	3.1	6.3	31.3	32
31次以上	78.9	10.0	68.9	10.0	7.8	2.2	11.1	90
性別								
男性	72.2	9.7	62.5	13.9	8.3	5.6	13.9	72
女性	71.8	9.6	62.2	3.8	3.8	0.0	24.4	209
年齡								
20-29歲	80.9	19.0	61.9	0.0	0.0	0.0	19.0	21
30-39歲	76.2	5.9	70.3	5.1	3.4	1.7	18.6	118
40-49歲	67.3	12.6	54.7	9.5	9.5	0.0	23.2	95
50歲以上	65.2	8.7	56.5	6.5	2.2	4.3	28.3	46
擔任職位								
負責人(經理級以上)	67.8	6.5	61.3	19.4	12.9	6.5	12.9	31
業務主管(課長級以上)	81.3	14.6	66.7	8.3	8.3	0.0	10.4	48
職員	70.3	8.9	61.4	4.0	3.0	1.0	25.7	202
從事通關業務年資								
1年以下	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	12
1~5年	80.0	12.3	67.7	3.0	1.5	1.5	16.9	65
6~10年	74.0	9.6	64.4	6.8	6.8	0.0	19.2	73
11年以上	68.5	9.4	59.1	8.7	6.3	2.4	22.8	127

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.部分類別的樣本數太少(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.16 您對本關整體的服務態度是否滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無反應 (%)	樣本數
	合計	很滿意	滿意	合計	不滿意	很不滿意		
整體	84.7	6.8	77.9	2.1	2.1	0.0	13.2	281
公司經營行業								
貨櫃集散站	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
保稅倉庫	91.3	4.3	87.0	0.0	0.0	0.0	8.7	23
進出口貨棧倉儲業	100.0	5.3	94.7	0.0	0.0	0.0	0.0	19
自由貿易港區業	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
報關業	91.6	8.3	83.3	4.8	4.8	0.0	3.6	84
運輸業	81.5	7.4	74.1	3.7	3.7	0.0	14.8	27
加工出口區廠商	90.9	4.5	86.4	2.3	2.3	0.0	6.8	44
科學工業園區廠商	87.5	12.5	75.0	0.0	0.0	0.0	12.5	24
保稅工廠	94.0	6.1	87.9	0.0	0.0	0.0	6.1	66
一般進出口廠商	68.8	4.4	64.4	1.1	1.1	0.0	30.0	90
公司成立時間								
1年以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0
1~10年	93.8	12.2	81.6	0.0	0.0	0.0	6.1	49
11~20年	75.7	2.7	73.0	2.7	2.7	0.0	21.6	74
21年以上	86.0	7.3	78.7	2.7	2.7	0.0	11.3	150
每月臨櫃洽辦次數								
10次以下	83.3	6.1	77.2	1.8	1.8	0.0	14.9	114
11~20次	74.1	0.0	74.1	0.0	0.0	0.0	25.9	27
21~30次	93.8	12.5	81.3	0.0	0.0	0.0	6.3	32
31次以上	94.5	8.9	85.6	4.4	4.4	0.0	1.1	90
性別								
男性	94.5	13.9	80.6	4.2	4.2	0.0	1.4	72
女性	81.3	4.3	77.0	1.4	1.4	0.0	17.2	209
年齡								
20-29歲	85.7	9.5	76.2	0.0	0.0	0.0	14.3	21
30-39歲	84.8	5.1	79.7	0.0	0.0	0.0	15.3	118
40-49歲	82.1	8.4	73.7	4.2	4.2	0.0	13.7	95
50歲以上	89.1	6.5	82.6	4.3	4.3	0.0	6.5	46
擔任職位								
負責人(經理級以上)	90.3	16.1	74.2	6.5	6.5	0.0	3.2	31
業務主管(課長級以上)	95.8	8.3	87.5	4.2	4.2	0.0	0.0	48
職員	81.2	5.0	76.2	1.0	1.0	0.0	17.8	202
從事通關業務年資								
1年以下	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	12
1~5年	86.2	10.8	75.4	0.0	0.0	0.0	13.8	65
6~10年	89.0	4.1	84.9	0.0	0.0	0.0	11.0	73
11年以上	85.1	7.1	78.0	4.7	4.7	0.0	10.2	127

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. 部分類別的樣本數太少(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：問卷

財政部關務署臺中關 103 年度為民服務問卷調查表

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，本次為 103 年的第 1 次問卷調查，以檢討改進相關措施。本問卷請您撥冗填答，無須具名也不用貼郵票，於 1 週內寄回，謝謝您的協助。

敬祝 生意興隆 萬事如意

財政部關務署臺中關 敬啟
103 年 3 月

填寫說明：請於適當的□內打✓，需要說明原因者，請具體敘述。

1、本關服務場所環境的美化、明亮及整潔程度，是否令您覺得舒適及滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未到過臺中關

(不滿意項目或原因：綠美化程度 明亮程度 清潔程度 其他_____)

2、請問本關提供方向引導、雙語標示服務等設施，是否令您滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未到過臺中關

(不滿意項目或原因：方向引導 雙語標示 其他_____)

3、請問您對本關服務場所申辦動線規劃方面，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未到過臺中關

(不滿意原因或建議：_____)

4、請問 貴公司每月至本關臨櫃申辦次數：

10 次以下 11-20 次 21-30 次 31 次以上

5、整體來說，請問您對本關業務流程資訊公開程度，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

6、請問您向本關申辦相關業務時，對承辦人員「處理案件專業性」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未與臺中關人員接觸過

(不滿意項目或原因：口氣態度不佳 缺乏服務熱忱 專業知識不足 其他_____)

7、請問您以電話接洽業務時，對本關人員「電話服務禮貌」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未打過電話

(不滿意項目或原因：口氣態度不佳 缺乏服務熱忱 電話常轉接 其他_____)

8、請問您對本關在申辦業務方面的「行政效率」，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

9、請問您對本關辦理進口通關作業品質，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 沒有在臺中關辦理貨物進口

(您最滿意的項目是：貨物人工查驗 貨物儀器查驗 分估核價 稅費稽徵 簽證作業 倉儲作業)

(您最不滿意的項目是：貨物人工查驗 貨物儀器查驗 分估核價 稅費稽徵 簽證作業 倉儲作業)

10、請問您對本關辦理出口通關作業品質，是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 沒有在臺中關辦理貨物出口

(您最滿意的項目是：貨物查驗 分估放行 審核作業 簽證作業 倉儲作業)

(您最不滿意的項目是：貨物查驗 分估放行 審核作業 簽證作業 倉儲作業)

11、您對本關網站所提供之線上服務（包括線上申辦、表單下載、線上扣繳稅費、AEO 專區及網路繳稅等）是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 從未使用

(不滿意原因：_____)

12、請問您通常以何種方式向本關提出建議、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 (_____)

未曾提出建議、申訴或問題

13、請問您對本關處理您的建議、申訴或問題是否感到滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意 未曾提出建議、申訴或問題

(不滿意原因：_____)

14、請問您或 貴公司與海關業務往來的方式為何？

透過報關業者 透過其他專業代理人 自行辦理 其他 (_____)

15、本關網站提供「訂閱電子報」服務，可免費傳送政令公告及新聞資料，請問您是否已訂閱？

已經訂閱 尚未訂閱，但願意自行上網訂閱 尚未訂閱，且不願意訂閱

16、請問本關設立「單一窗口」，在「加速各項通關作業」方面，對您是否有幫助？

很有幫助 有幫助 沒有幫助 完全沒幫助

17、您對本關整體的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

(不滿意原因或建議：_____)

18、請問本關應該進一步提供或改進哪一方面的便民服務措施？

基本資料：(請於適當的□內打✓)

1.請問貴公司(行)的經營行業：

貨櫃集散站 保稅倉庫 進出口貨棧倉儲業
自由貿易港區業 報關業 運輸業
加工出口區廠商 科學工業園區廠商
保稅工廠 一般進出口廠商

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

3.請問您從事報關業務有多久：1 年以下 1-5 年 6-10 年 11 年以上

4.請問您在 貴公司擔任的職位：

負責人(經理級以上) 業務主管(課長級以上) 職員

5.請問您的年齡：20 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上

6.請問您的性別：男性 女性