

經濟部標準檢驗局  
102 年度檢驗及報驗發證作業  
廉政民意問卷調查報告書

委託單位： 經 濟 部 標 準 檢 驗 局

調查單位： 全國公信力民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 0 2 年 9 月



# 目次

圖次 .....	III
表次 .....	V
<b>第一章 研究目的與方法 .....</b>	<b>1</b>
一、調查目的 .....	1
二、調查對象 .....	1
三、母體清冊 .....	1
四、抽樣誤差 .....	1
五、調查方法 .....	2
六、調查內容 .....	2
七、統計方法 .....	2
八、樣本特性分析 .....	3
<b>第二章 綜合分析 .....</b>	<b>11</b>
一、業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序滿意度 .....	11
二、業者對經濟部標準檢驗局人員取樣作業與樣本處理之意見 .....	24
三、業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法 .....	30
四、業者對經濟部標準檢驗局「為民服務」項目之滿意度 .....	32
五、業者對經濟部標準檢驗局人員操守之滿意情形與相關看法 .....	38
六、業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見 .....	47
<b>第三章 結論與建議 .....</b>	<b>53</b>
<b>附錄一 樣本結構表 .....</b>	<b>63</b>
<b>附錄二 次數分配表 .....</b>	<b>65</b>
<b>附錄三 交叉分析表 .....</b>	<b>73</b>
<b>附錄四 業者建議事項 .....</b>	<b>95</b>
<b>附錄五 調查問卷 .....</b>	<b>101</b>



# 圖 次

圖 1.1	樣本特性分析-性別 .....	3
圖 1.2	樣本特性分析-年齡 .....	4
圖 1.3	樣本特性分析-教育程度 .....	5
圖 1.4	樣本特性分析-身分類別 .....	6
圖 1.5	樣本特性分析-檢驗項目 .....	7
圖 1.6	樣本特性分析-商品種類 .....	8
圖 2.1	業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度 .....	12
圖 2.2	業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較 .....	13
圖 2.3	業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度 .....	14
圖 2.4	業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較 .....	15
圖 2.5	業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度 .....	16
圖 2.6	業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較 .....	18
圖 2.7	業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度 .....	19
圖 2.8	業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較 .....	20
圖 2.9	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度 .....	21
圖 2.10	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較 .....	22
圖 2.11	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度 .....	23
圖 2.12	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定辦理 .....	24
圖 2.13	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定程序辦理-跨年度比較 .....	25
圖 2.14	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照程序辦理 .....	26
圖 2.15	經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形 .....	27
圖 2.16	經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較 .....	29
圖 2.17	業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法 .....	30
圖 2.18	業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法跨年度比較 .....	31
圖 2.19	業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目 .....	33
圖 2.20	業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目-跨年度比較 .....	35
圖 2.21	業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意的「為民服務」項目 .....	37
圖 2.22	經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況-跨年度比較 .....	39
圖 2.23	業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價 .....	40
圖 2.24	業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較 .....	41
圖 2.25	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：紅包文化 .....	42
圖 2.26	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：關說文化 .....	43
圖 2.27	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：應酬文化 .....	44
圖 2.28	業者對於採取不當手段效果之評價 .....	45
圖 2.29	業者過往曾採取過之不當手段 .....	46



# 表次

表 1.1	樣本特性分析-性別	3
表 1.2	樣本特性分析-年齡	4
表 1.3	樣本特性分析-教育程度	5
表 1.4	樣本特性分析-身分類別	6
表 1.5	樣本特性分析-檢驗項目	7
表 1.6	樣本特性分析-商品種類	8
表 1.7	樣本特性分析-報驗機關	9
表 2.1	業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度	11
表 2.2	業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較 (1)	13
表 2.3	業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較 (2)	13
表 2.4	業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度	14
表 2.5	業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較 (1)	15
表 2.6	業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較 (2)	15
表 2.7	業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度	16
表 2.8	業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較 (1)	18
表 2.9	業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較 (2)	18
表 2.10	業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度	19
表 2.11	業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較 (1)	20
表 2.12	業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較 (2)	20
表 2.13	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度	21
表 2.14	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較 (1)	22
表 2.15	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較 (2)	22
表 2.16	業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度	23
表 2.17	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定辦理	24
表 2.18	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定程序辦理-跨年度比較	25
表 2.19	經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照程序辦理	26
表 2.20	經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形	27
表 2.21	經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較 (1)	28
表 2.22	經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較 (2)	28
表 2.23	業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法	30
表 2.24	業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法-跨年度比較	31
表 2.25	業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目	32
表 2.26	業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目-跨年度比較	34
表 2.27	業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意的「為民服務」項目	36
表 2.28	經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況	38

表 2.29	經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況-跨年度比較 .....	38
表 2.30	業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價 .....	40
表 2.31	業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較 (1) .....	41
表 2.32	業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較 (2) .....	41
表 2.33	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：紅包文化 .....	42
表 2.34	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：關說文化 .....	43
表 2.35	業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：應酬文化 .....	44
表 2.36	業者對於採取不當手段效果之評價 .....	45
表 2.37	業者認為之有效不當手段 .....	46
表 2.38	業者對於經濟部標準檢驗局優秀同仁推薦內容 .....	47
表 2.39	業者對於經濟部標準檢驗局檢驗業務建議事項統計表 .....	51

# 第一章 研究目的與方法

## 一、調查目的

為瞭解業者對於經濟部標準檢驗局檢驗行政業務之滿意度、政風狀況之觀感與興革意見，經濟部標準檢驗局特辦理本次「102 年度檢驗及報驗發證作業廉政民意問卷調查」。藉由業者意見的充分表達，瞭解各項施政的良窳得失，以作為規畫和施政的參考與依據。

## 二、調查對象

本專案之調查對象為過去一年內曾向經濟部標準檢驗局洽辦業務之廠商，調查名單由經濟部標準檢驗局提供。

## 三、母體清冊

本次調查由經濟部標準檢驗局提供 3,534 筆廠商名單，去除無聯絡方式（地址、電話或電子郵件帳號）後，以系統抽樣法抽取 1,024 筆廠商名單進行調查。

## 四、抽樣誤差

本次調查共計完成有效樣本 437 份，以 95%信賴度之估計，最大抽樣誤差不大於±4.69%。計算公式如下：

$$\pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

$n$ =樣本數

$P$  以 1/2(最大可能機率)代入

95%信賴區間， $\alpha=0.05$ ，查表後，其值等於 1.96

## 五、調查方法

本次調查以郵寄問卷調查為主，並輔以傳真問卷、網路調查、電話催收與電話訪問之方式進行，由全國公信力民意調查股份有限公司於民國 102 年 8 月 13 日（星期二）寄發出 1,024 份調查問卷，至民國 102 年 9 月 3 日（星期二）截止，其間輔以電話催收、傳真與電話訪問之方式，共計完成有效樣本 437 份（包括郵寄回收 96 份、網路調查回收 30 份、電話訪問 311 份），訪問成功率為 42.68%。

## 六、調查內容

本次調查內容依據調查目的共分為六個面向，如下所述：

- （一）業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序滿意度。
- （二）業者對經濟部標準檢驗局人員取樣作業與樣本處理之意見。
- （三）業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法。
- （四）業者對經濟部標準檢驗局「為民服務」項目之滿意情形。
- （五）業者對經濟部標準檢驗局人員操守之滿意情形與相關看法。
- （六）業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見。

## 七、統計方法

在統計軟體與統計方法之應用方面，本次調查採用 SPSS 12.0 版作為統計處理之應用工具。統計方法則採用次數分配分析與交叉分析，前者以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況；後者則進一步探究不同類別受訪者是否與全體受訪結果有所差異。由於本次調查部分受訪者之基本資料為複選題型（商品種類、報驗機關），不適用卡方檢定，故在類別差異之比較均以「該類別百分比與全體百分比之差異是否超過兩倍抽樣誤差」作為是否達到顯著差異之判斷依據。

在統計計算方式方面，本次調查分析之百分比計算方式為：各選項回答人數除以總回答人數，計算至百分比之小數點後三位，再四捨五入至百分比之小數點後兩位；兩個選項百分比相加的計算方式亦為相加、減後，計算至百分比之小數點後三位，至百分比之小數點後兩位，而非直接將已四捨五入至百分比之小數點後兩位之數字直接相加。

## 八、樣本特性分析

本次調查所得之樣本特性在性別分佈方面，男性的比例為 37.3%，女性為 62.47%。

表 1.1 樣本特性分析-性別

	個數	%
男	163	37.30
女	273	62.47
未填答	1	0.23
總和	437	100.00

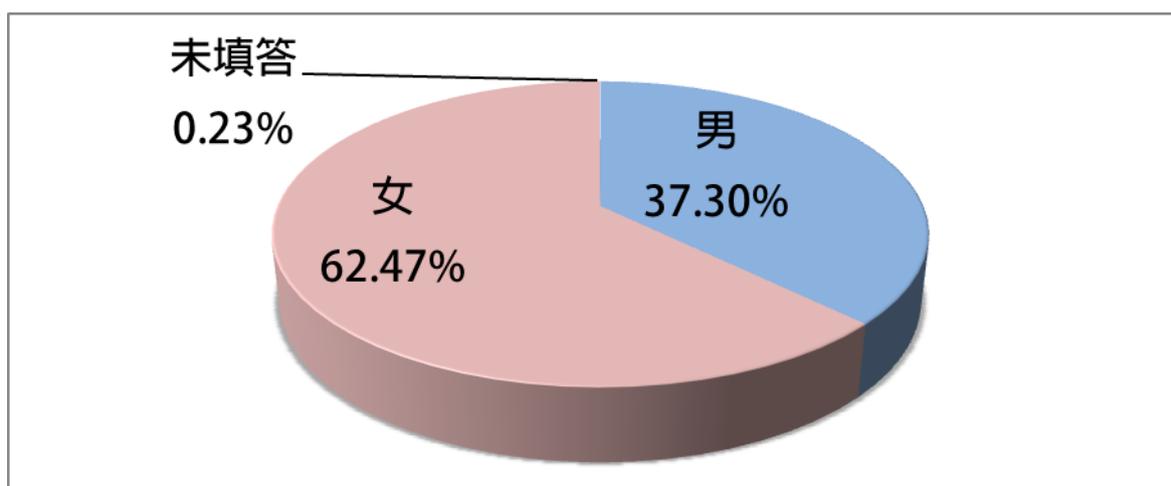


圖 1.1 樣本特性分析-性別

年齡分佈方面，20 至 29 歲為 9.15%、30 至 39 歲為 35.93%、40 至 49 歲為 32.27%、50 至 59 歲 19.68%、60 歲以上為 2.52%。

表 1.2 樣本特性分析-年齡

	個數	%
20~29 歲	40	9.15
30~39 歲	157	35.93
40~49 歲	141	32.27
50~59 歲	86	19.68
60 歲以上	11	2.52
未填答	2	0.46
總和	437	100.00

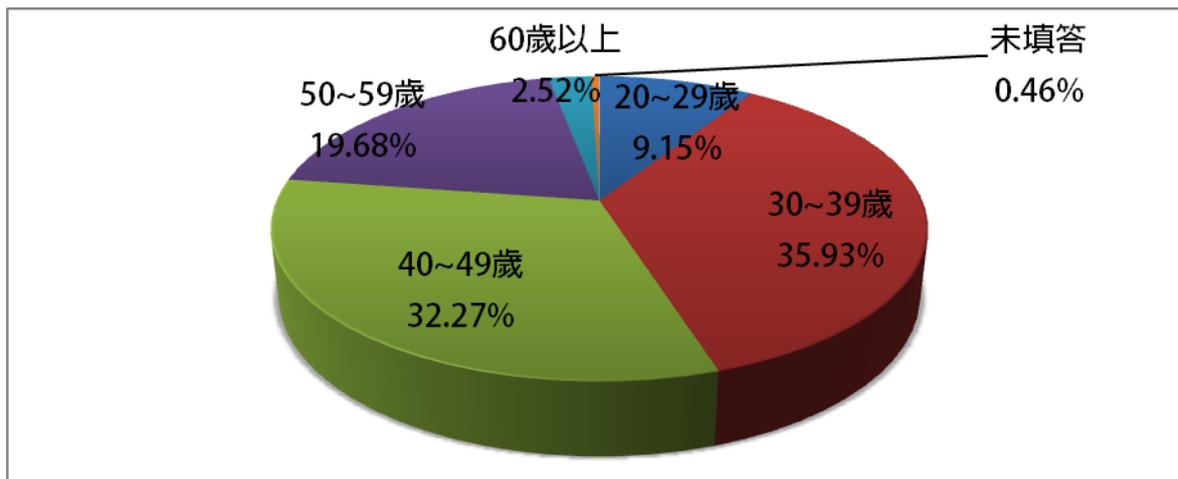


圖 1.2 樣本特性分析-年齡

教育程度分佈方面，研究所以上的有 7.55%、大專（學）教育程度者有 68.88%、高中（職）有 21.05%、國（初）中為 1.6%、國小以下為 0.23%。

表 1.3 樣本特性分析-教育程度

	個數	%
研究所以上	33	7.55
大專（學）	301	68.88
高中（職）	92	21.05
國（初）中	7	1.60
國小以下	1	0.23
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

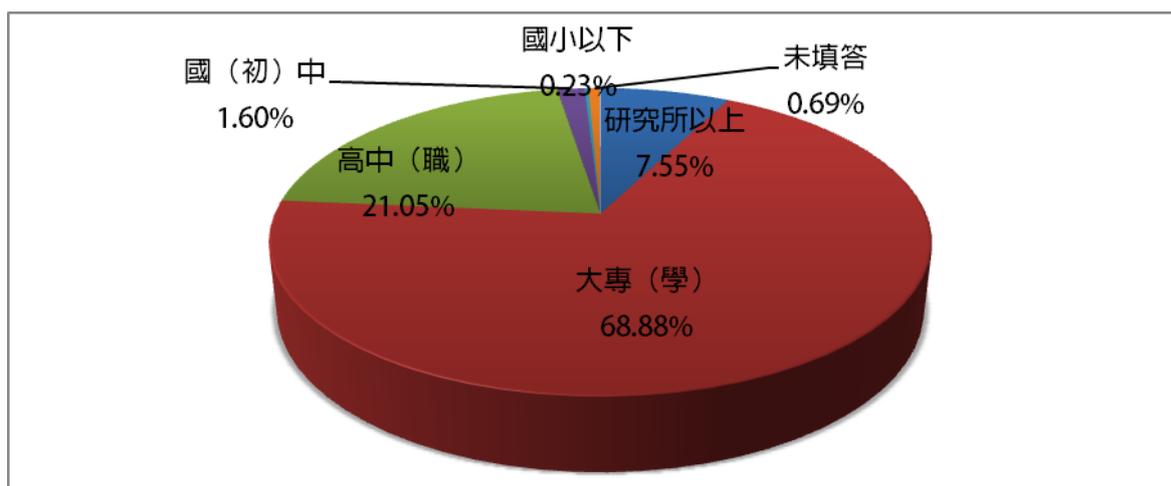


圖 1.3 樣本特性分析-教育程度

身分類別方面，調查所得樣本為負責人的比例為 16.93%、公司商品檢驗業務承辦人員的比例為 57.44%、其他人員的比例為 24.94%。

表 1.4 樣本特性分析-身分類別

	個數	%
負責人	74	16.93
檢驗業人員	251	57.44
其他人員	109	24.94
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

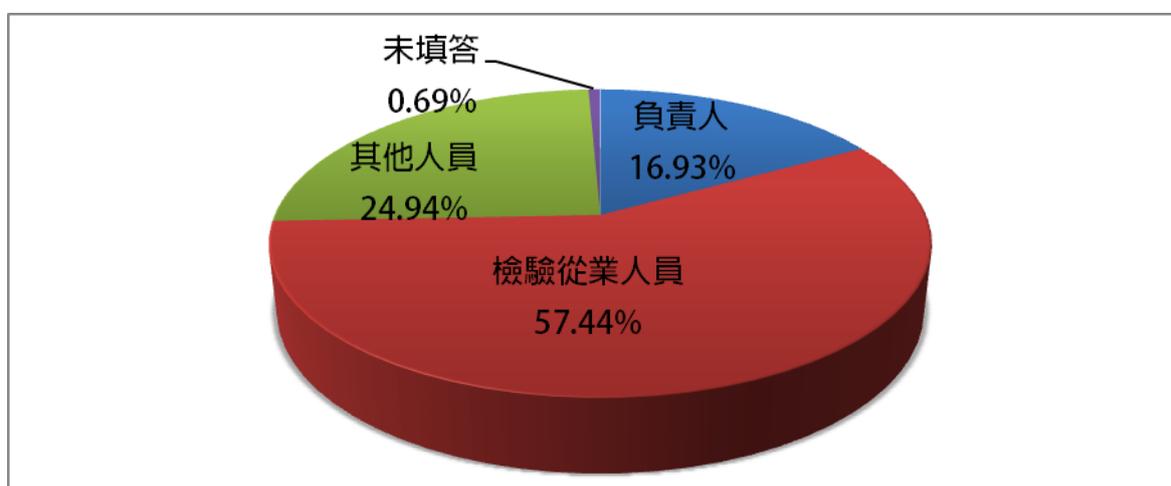


圖 1.4 樣本特性分析-身分類別

調查對象與經濟部標準檢驗局主要業務往來之項目方面，其中有54.69%與經濟部標準檢驗局主要業務往來之項目為進口商品檢驗，23.34%與經濟部標準檢驗局主要業務往來之項目為國內產製商品檢驗，21.28%則為兩者皆有。

表 1.5 樣本特性分析-檢驗項目

	個數	%
進口商品檢驗	239	54.69
國內產製商品檢驗	102	23.34
兩者皆有	93	21.28
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

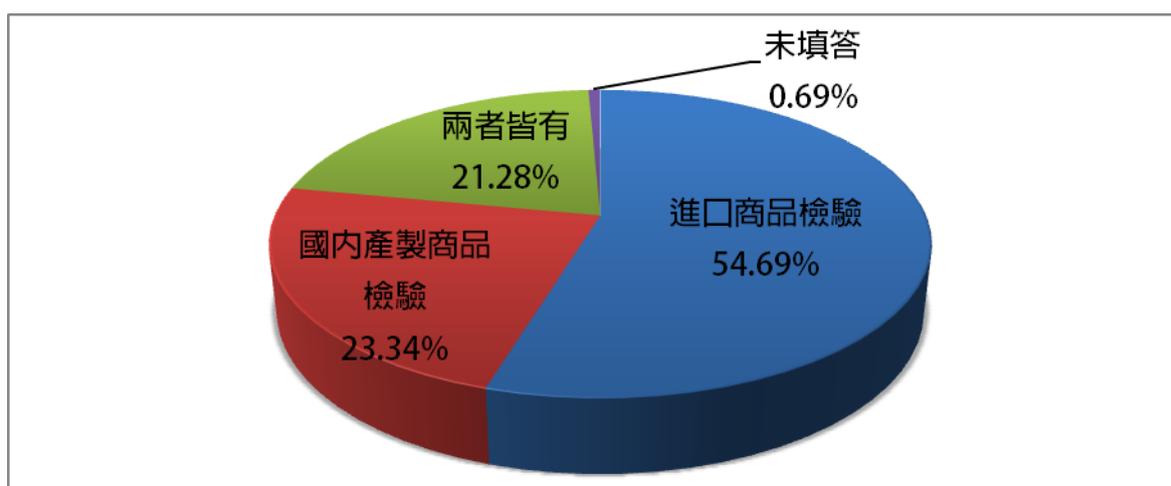


圖 1.5 樣本特性分析-檢驗項目

調查對象向經濟部標準檢驗局報驗的商品種類方面，化工類的比例 56.06%、機械類的比例為 15.1%、電機類為 6.64%、電子類為 13.73%，食品類為 12.81%。

表 1.6 樣本特性分析-商品種類

	回答次數	%
化工類	245	56.06
機械類	66	15.10
電機類	29	6.64
電子類	60	13.73
食品類	56	12.81
未填答	10	2.29
總和	466	106.64

- 說明：
1. 本題有效回答人數為 437 人。
  2. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。
  3. 本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

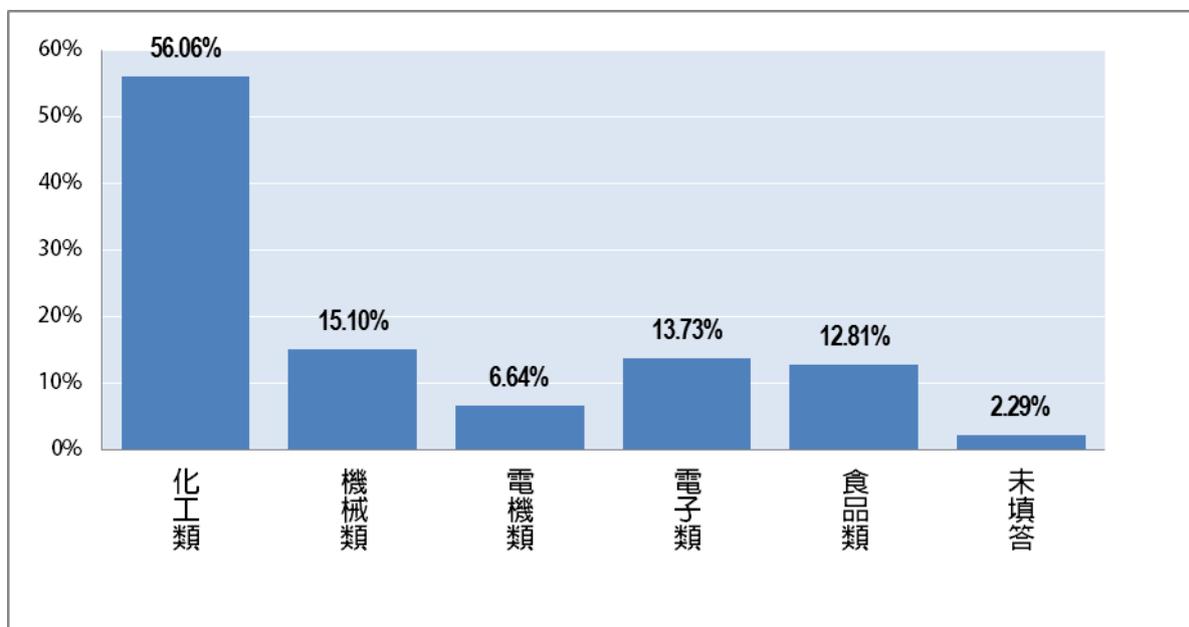


圖 1.6 樣本特性分析-商品種類

調查對象報驗的機關方面，有 30.5% 主要是向總局第六組報驗，26.83% 為基隆分局、9.17% 為新竹分局、18.58% 為台中分局、11.24% 為台南分局、16.74% 為高雄分局、花蓮分局為 0.69%。

表 1.7 樣本特性分析-報驗機關

	回答次數	%
總局第六組	133	30.50
基隆分局	117	26.83
新竹分局	40	9.17
台中分局	81	18.58
台南分局	49	11.24
高雄分局	73	16.74
花蓮分局	3	0.69
未填答	13	2.98
總和	509	116.74

- 說明：
1. 本題有效回答人數為 437 人。
  2. 本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。
  3. 本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

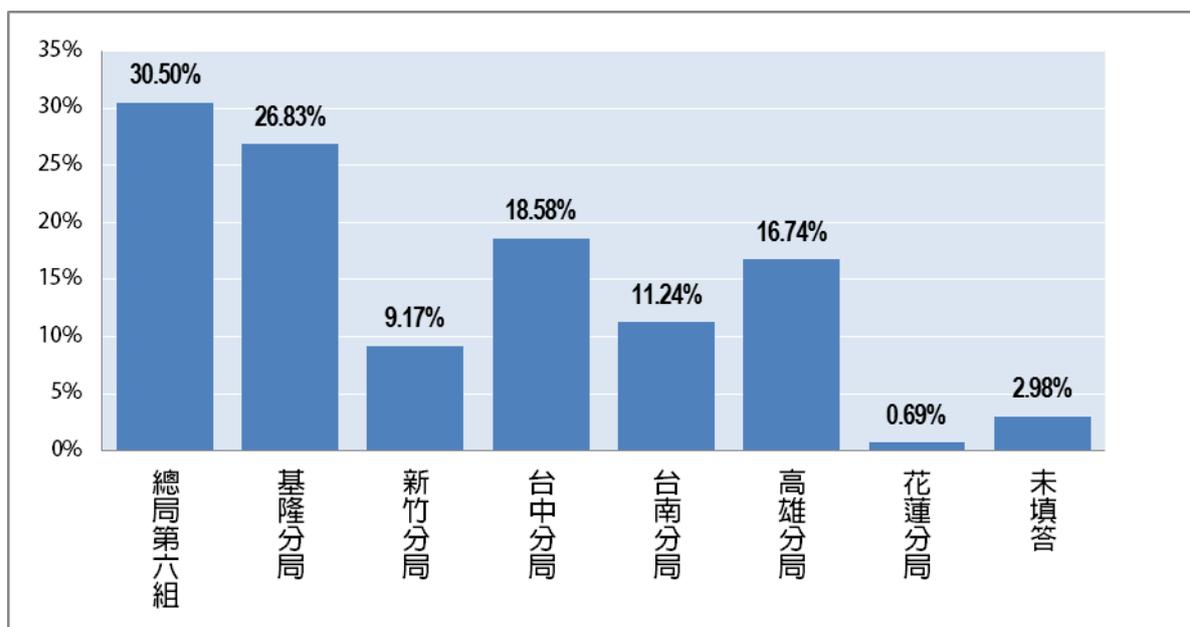


圖 1.1 樣本特性分析-報驗機關



## 第二章 綜合分析

調查分析方面，將依據調查內容分為「業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序滿意度」、「業者對經濟部標準檢驗局人員取樣作業與樣本處理之意見」、「業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法」、「業者對經濟部標準檢驗局『為民服務』項目之滿意情形」、「業者對經濟部標準檢驗局人員操守之滿意情形與相關看法」以及「業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見」等六個面向來進行探討，分述如下：

### 一、業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序滿意度

#### (一)業者對經濟部標準檢驗局人員服務態度的看法

在詢問受訪業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度的評價時，其中有 91.07% 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度抱持正面評價（包括非常滿意 11.21%、滿意 72.31%、尚可 7.55%），負面評價的比例有 4.58%（包括非常不滿意 1.83%、不滿意 2.75%），此外，有 4.35% 的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.1 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	49	11.21	正面評價	398	91.07
滿意	316	72.31			
尚可	33	7.55			
不滿意	12	2.75	負面評價	20	4.58
非常不滿意	8	1.83			
不知道/沒意見	19	4.35	無反應	19	4.35
總和	437	100.00	總和	437	100.00

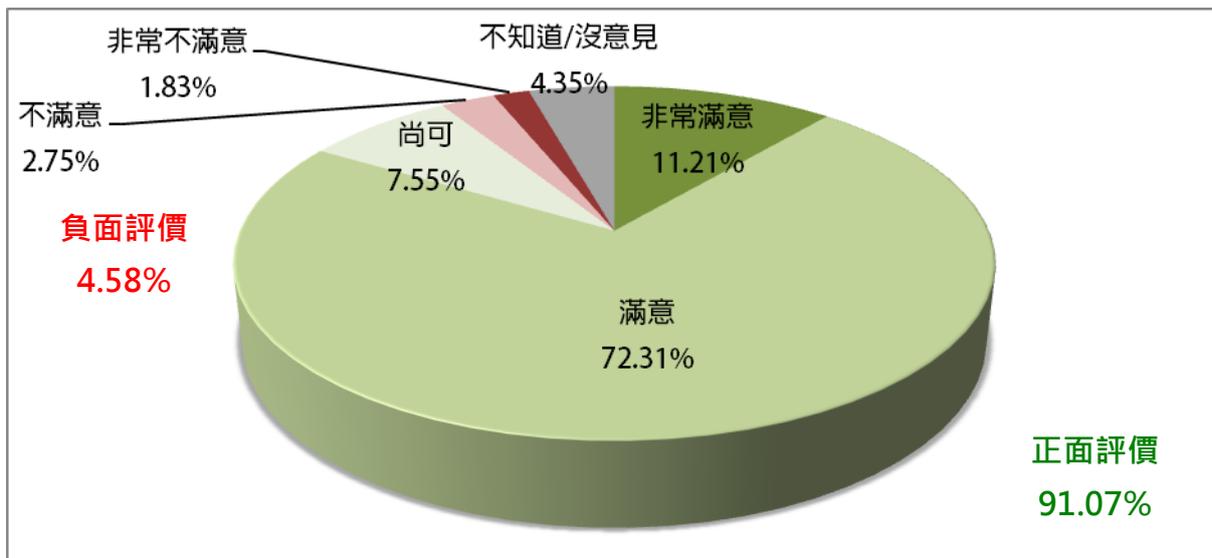


圖 2.1 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度

透過附錄三表 C.1 交叉數據來看，在業者的各項特徵中，對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度，正面評價的比例均遠高於負面評價。其中，國（初）中教育程度受訪者不滿意的比例顯著高於其他教育程度者。<sup>1</sup>

在跨年度比較方面，為避免無反應的比例（包括不知道/無意見與未填答者）影響跨年度比較的基準點，本研究將無反應樣本扣除、並重新計算各答項比例後再加以比較，結果如表 2.2、表 2.3 與圖 2.2 所示。透過比較圖表可以看出，業者本年度對於經濟部標準檢驗局人員服務態度的滿意度評價從 99 年高點下降後出現相當的回昇，不滿意的評價亦出現相當比例的下降。整體來說，業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度的滿意度評價在歷次調查皆呈現穩定的狀態，扣除掉無反應比例後，今年的正面評價比例回昇至往年的良好水準、負面評價比例亦有所下降，顯示相關單位本年度在人員服務態度上的精進有所收效。

<sup>1</sup> 交叉列表中，教育程度為國小以下、報驗機關為花蓮分局等特徵類別，因其樣本個數皆未達 5 個，為避免過度推論，故不予納入交叉分析，以下各題之交叉分析皆同，不予贅述。

表 2.2 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較 (1)<sup>2</sup>

	94 年調查		95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比										
非常滿意	32	28.07	36	23.23	52	18.77	54	21.43	31	10.65	58	17.90	51	15.42	67	18.31	49	11.72
滿意	77	67.54	112	72.26	171	61.73	145	57.54	222	76.29	213	65.74	227	68.97	238	65.03	316	75.60
尚可	0	0.00	0	0.00	41	14.80	39	15.48	27	9.28	41	12.65	30	9.27	35	9.56	33	7.89
不滿意	5	4.39	5	3.23	11	3.97	9	3.57	9	3.09	8	2.47	19	5.70	22	6.01	12	2.87
非常不滿意	0	0.00	2	1.29	2	0.72	5	1.98	2	0.69	4	1.23	2	0.65	4	1.09	8	1.91
總和	114	100.00	155	100.00	277	100.00	252	100.00	291	100.00	324	100.00	329	100.00	366	100.00	418	100.00

表 2.3 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較 (2)

	94 年調查		95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比										
正面評價	109	95.61	148	95.48	264	95.31	238	94.44	280	96.22	312	96.30	308	93.66	340	92.90	398	95.22
負面評價	5	4.39	7	4.52	13	4.69	14	5.56	11	3.78	12	3.70	21	6.35	26	7.10	20	4.78
總和	114	100.00	155	100.00	277	100.00	252	100.00	291	100.00	324	100.00	329	100.00	366	100.00	418	100.00

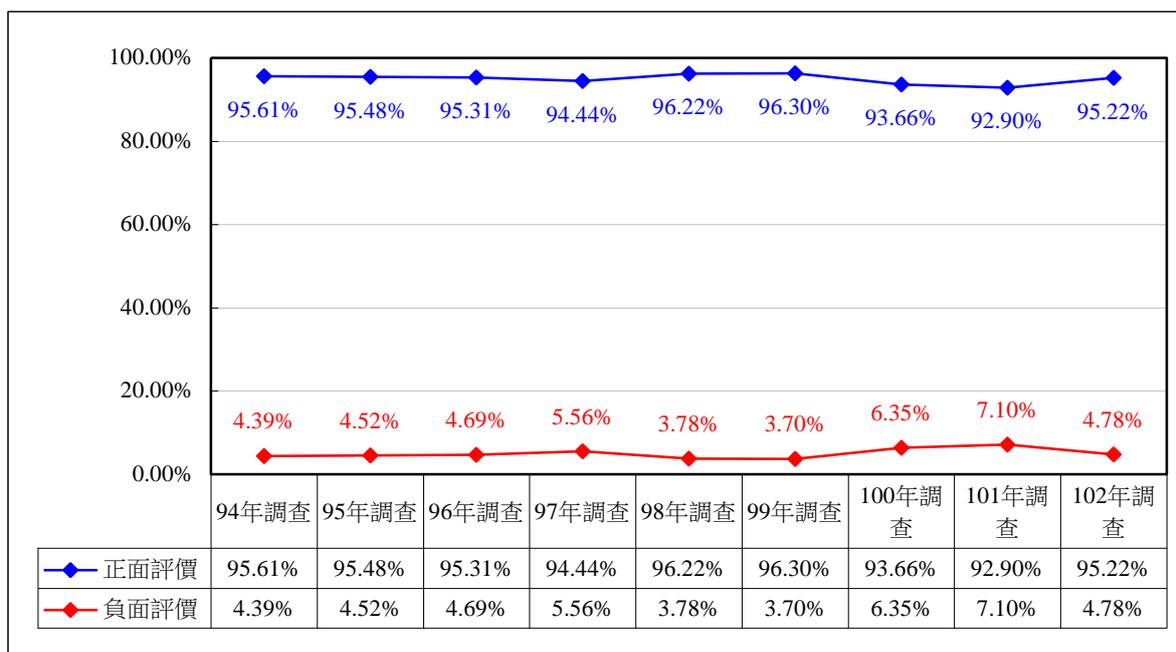


圖 2.2 業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度滿意度-跨年度比較

<sup>2</sup> 94 年調查與 95 年調查之選項為「非常好」、「良好」、「不好」、「很差」、「不知道/沒意見」；96 年與 97 年調查之選項為「非常滿意」、「還算滿意」、「尚可」、「有點不滿意」、「非常不滿意」、「不知道/沒意見」；98 年調查選項為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「非常不滿意」、「不知道/沒意見」。

## (二)業者對經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度

業者對經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度看法方面，有 87.18% 業者對此抱持正面評價（包括非常滿意 9.61%、滿意 70.02%、尚可 7.55%），負面評價的比例有 2.98%（包括非常不滿意 0.46%、不滿意 2.52%），此外，有 9.84% 的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.4 業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	42	9.61	正面評價	381	87.18
滿意	306	70.02			
尚可	33	7.55			
不滿意	11	2.52	負面評價	13	2.98
非常不滿意	2	0.46			
不知道/沒意見	42	9.61	無反應	43	9.84
未填答	1	0.23			
總和	437	100.00	總和	437	100.00

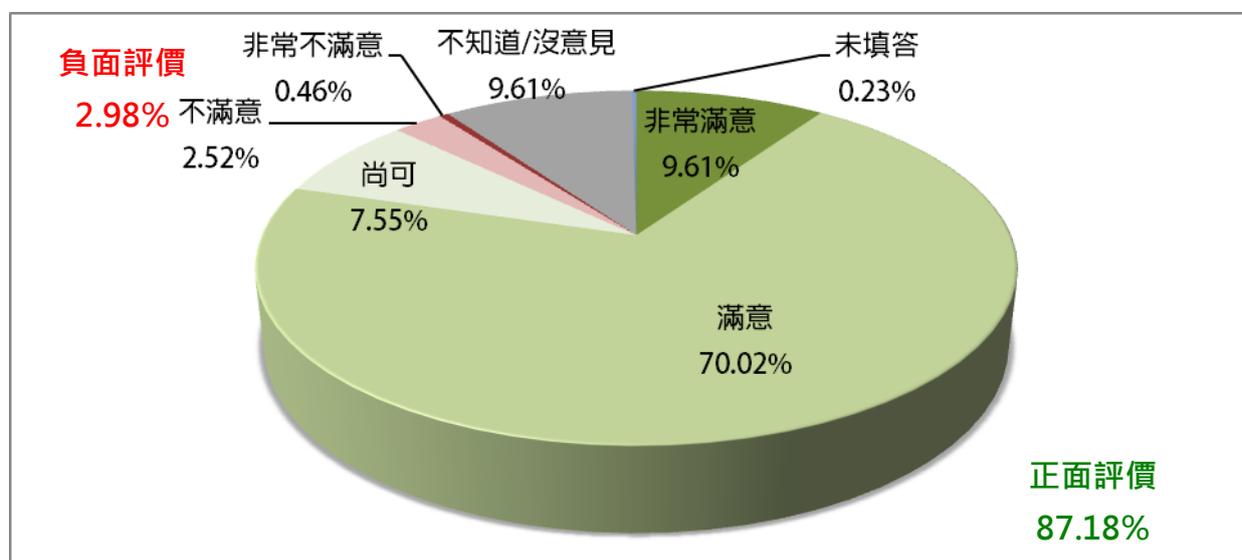


圖 2.3 業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度

透過附錄三表 C.8 交叉數據來看，在業者的各項特徵中，對經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度，正面評價的比例均遠高於負面評價。其中，60 歲以上受訪者不滿意的比例顯著高於其他年齡者，國（初）中教育程度者不滿意的比例顯著高於其他教育程度者。

跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度評價滿意度仍呈現高度滿意的狀況，評價上升至本題項歷年以來的最高點，不滿意的比例亦降至歷年最低點，整體來說，業者對於經濟部標準檢驗局人員執行檢驗業務專業程度的滿意度評價呈現高度滿意。

表 2.5 業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較 (1)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
非常滿意	42	13.21	49	13.88	42	10.66
滿意	226	71.07	245	69.41	306	77.66
尚可	33	10.38	33	9.35	33	8.38
不滿意	15	4.72	23	6.52	11	2.79
非常不滿意	2	0.63	3	0.85	2	0.51
總和	318	100.00	353	100.00	394	100.00

表 2.6 業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較 (2)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
正面評價	301	94.65	327	92.63	381	96.70
負面評價	17	5.35	26	7.37	13	3.30
總和	318	100.00	353	100.00	394	100.00

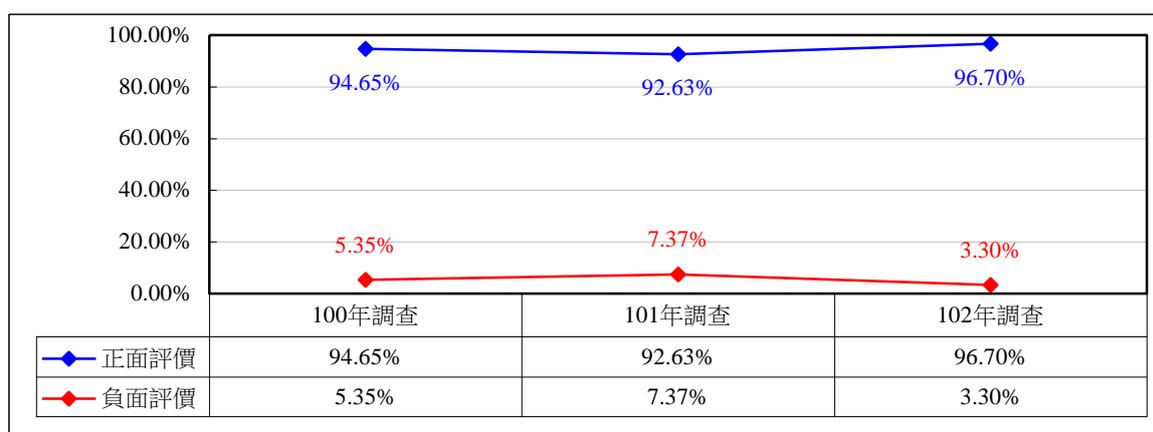


圖 2.4 業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度-跨年度比較

### (三)業者對經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度

業者對經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性看法方面，有 81.7% 業者對此抱持正面評價（包括非常滿意 8.24%、滿意 62.93%、尚可 10.53%），負面評價的比例有 4.8%（包括非常不滿意 1.37%、不滿意 3.43%），此外，有 13.5% 的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.7 業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	36	8.24	正面評價	357	81.70
滿意	275	62.93			
尚可	46	10.53			
不滿意	15	3.43	負面評價	21	4.80
非常不滿意	6	1.37			
不知道/沒意見	59	13.50	無反應	59	13.50
總和	437	100.00	總和	437	100.00

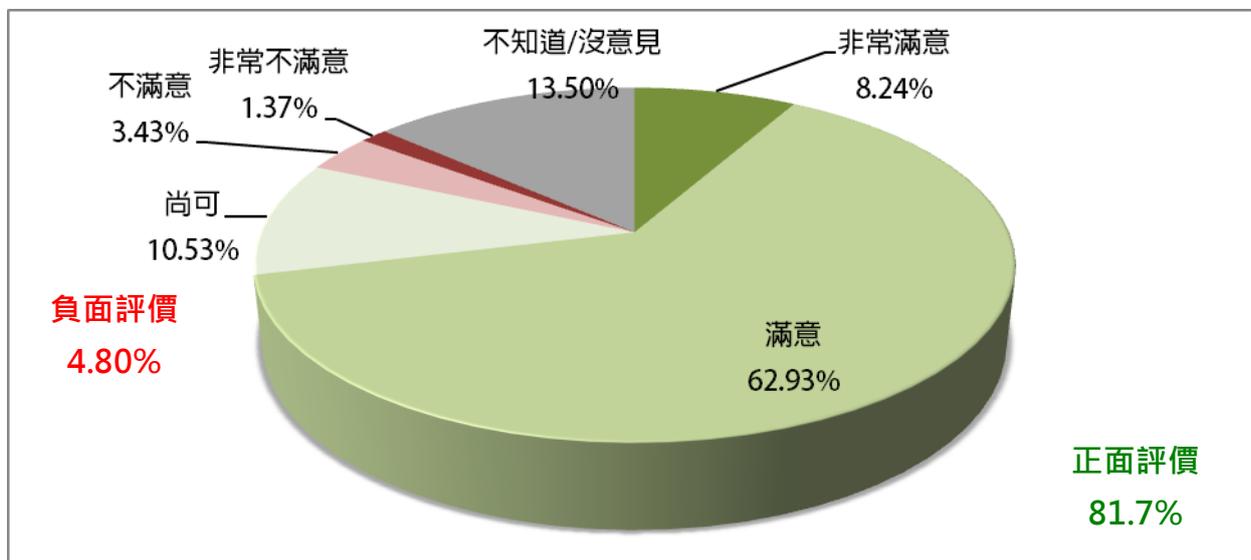


圖 2.5 業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度

透過附錄三表 C.2 交叉數據來看，在業者的各項特徵中，對經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度，正面評價的比例同樣均遠高於負面評價。其中，在滿意程度方面，受訪對象為公司負責人者，滿意

程度高於其他職位者，業務項目為兩者皆有（進口商品檢驗與國內產製商品檢驗，下文略）者高於其他業務項目者，台中分局、台南分局高於其他報驗機關；在不滿意程度方面，國（初）中教育程度受訪者不滿意的比例顯著高於其他教育程度者。

跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性呈高度滿意的狀況，由去年的滿意度下滑回到高點，不滿意的評價也下降回以往的低點，顯示相關單位人員的努力成果有所展現。

表 2.8 業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較 (1)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
非常滿意	40	12.86	48	15.19	36	9.52
滿意	209	67.20	200	63.29	275	72.75
尚可	44	14.15	34	10.76	46	12.17
不滿意	9	2.89	28	8.86	15	3.97
非常不滿意	9	2.89	6	1.90	6	1.59
總和	311	100.00	316	100.00	378	100.00

表 2.9 業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較 (2)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
正面評價	293	94.21	282	89.24	357	94.44
負面評價	18	5.79	34	10.76	21	5.56
總和	311	100.00	316	100.00	378	100.00

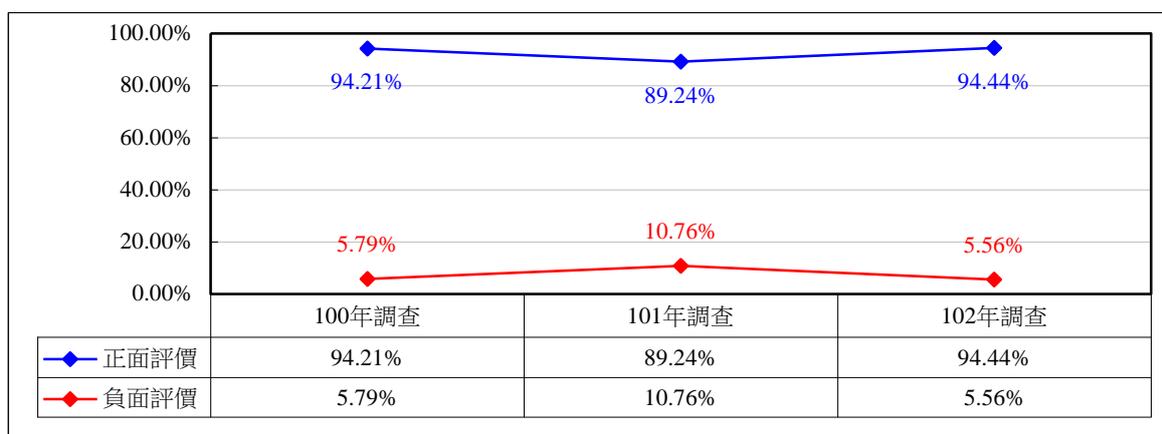


圖 2.6 業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度-跨年度比較

#### (四)業者對經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度

業者對經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性看法方面，有 83.98%業者對此抱持正面評價（包括非常滿意 6.18%、滿意 64.76%、尚可 13.04%），負面評價的比例有 5.72%（包括非常不滿意 1.37%、不滿意 4.35%），此外，有 10.3%的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.10 業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	27	6.18	正面評價	367	83.98
滿意	283	64.76			
尚可	57	13.04			
不滿意	19	4.35	負面評價	25	5.72
非常不滿意	6	1.37			
不知道/沒意見	44	10.07	無反應	45	10.30
未填答	1	0.23			
總和	437	100.00	總和	437	100.00

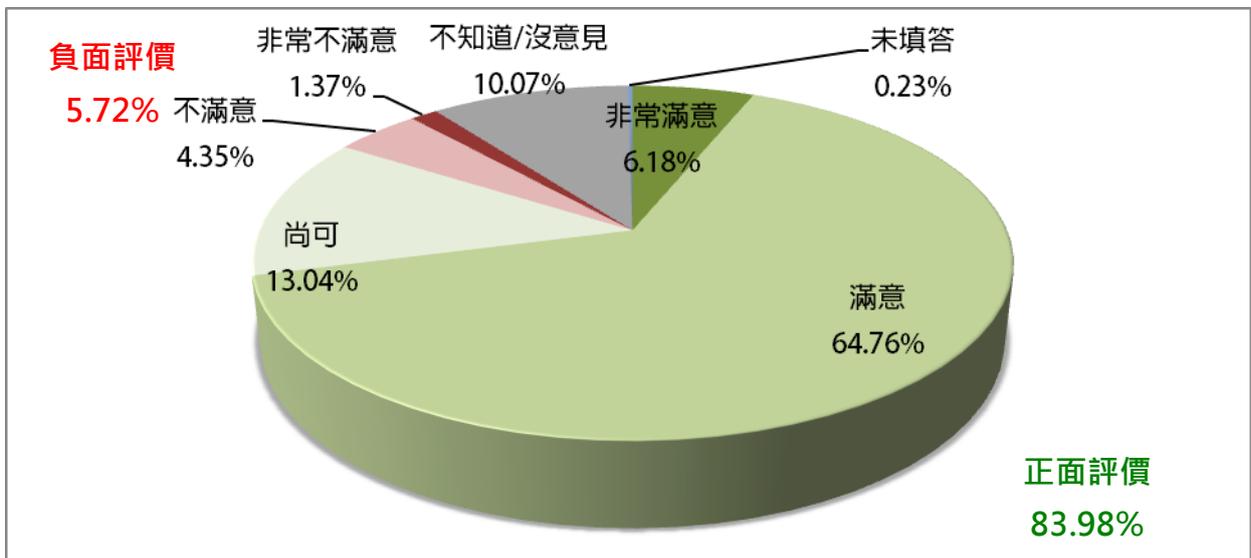


圖 2.7 業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度

透過附錄三表 C.4 交叉數據來看，在業者的各項特徵中，對經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度，正面評價的比例同樣均遠高於負面評價。

跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性仍呈現高度滿意的狀況，與往年比較沒有較大的變化。

表 2.11 業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較 (1)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
非常滿意	21	6.60	33	9.82	27	6.89
滿意	228	71.70	243	72.32	283	72.19
尚可	45	14.15	40	11.90	57	14.54
不滿意	21	6.60	17	5.06	19	4.85
非常不滿意	3	0.94	3	0.89	6	1.53
總和	318	100.00	336	100.00	392	100.00

表 2.12 業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較 (2)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
正面評價	294	92.45	316	94.05	367	93.62
負面評價	24	7.55	20	5.95	25	6.38
總和	318	100.00	336	100.00	392	100.00

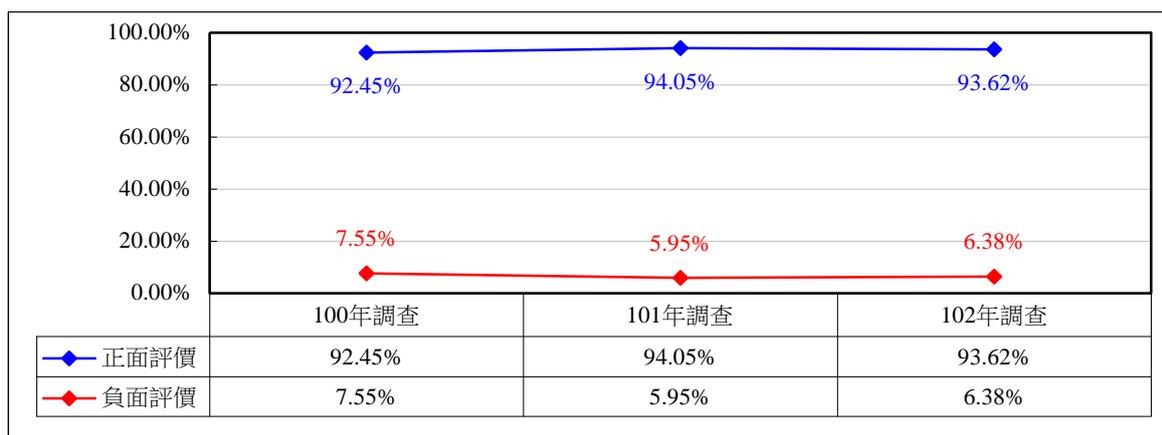


圖 2.8 業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度-跨年度比較

### (五)業者對經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度

業者對經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定看法方面，有82.15%業者對此抱持正面評價（包括非常滿意4.35%、滿意62.01%、尚可15.79%），負面評價的比例有15.1%（包括非常不滿意2.06%、不滿意13.04%），此外，有2.75%的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.13 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	19	4.35	正面評價	359	82.15
滿意	271	62.01			
尚可	69	15.79			
不滿意	57	13.04	負面評價	66	15.10
非常不滿意	9	2.06			
不知道/沒意見	11	2.52	無反應	12	2.75
未填答	1	0.23			
總和	437	100.00	總和	437	100.00

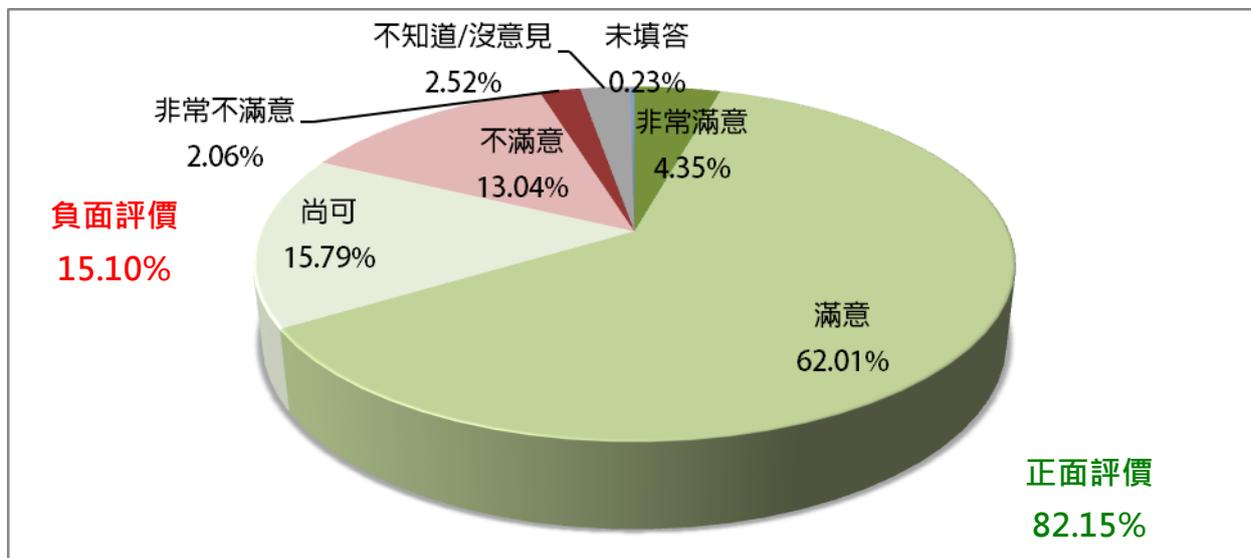


圖 2.9 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度

透過附錄三表 C.5 交叉數據來看，在業者的各項特徵中，對經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度，正面評價的比例同樣均遠高於負面評價。其中，60 歲以上受訪者不滿意的比例顯著高於其他年齡者，國（初）中教育程度者不滿意的比例顯著高於其他教育程度者。

跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定的滿意狀況出現高度成長、不滿意度也出現大幅下降，為歷年來最佳成績。

表 2.14 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較 (1)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
非常滿意	20	6.19	30	7.89	19	4.47
滿意	184	56.97	225	59.21	271	63.76
尚可	51	15.79	41	10.79	69	16.24
不滿意	52	16.10	77	20.26	57	13.41
非常不滿意	16	4.95	7	1.84	9	2.12
總和	323	100.00	380	100.00	425	100.00

表 2.15 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較 (2)

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
正面評價	255	78.95	296	77.89	359	84.47
負面評價	68	21.05	84	22.11	66	15.53
總和	323	100.00	380	100.00	425	100.00

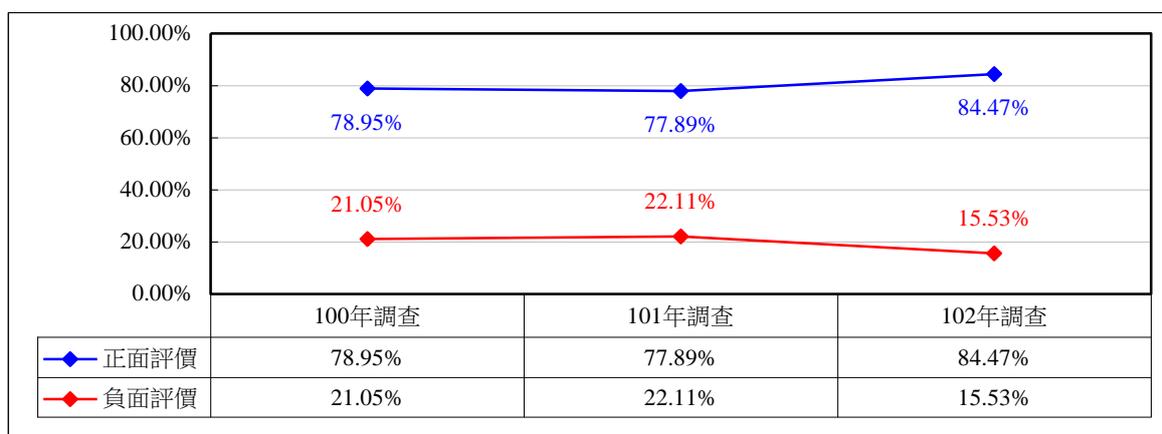


圖 2.10 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度-跨年度比較

### (六)經濟部標準檢驗局服務人員一次告知需補正事項情形

如接洽業務時遇有手續不符規定情形時，業者對經濟部標準檢驗局服務人員能否一次告知需補正事項結果方面，有 68.42%業者對此抱持正面評價（包括每次都可以 43.71%、經常可以 24.71%），負面評價的比例有 11.9%（包括每次都不行 2.06%、有時可以 9.84%），此外，有 19.68%的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.16 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度

	個數	%		個數	%
每次都可以	191	43.71	正面評價	299	68.42
經常可以	108	24.71			
有時可以	43	9.84	負面評價	52	11.90
每次都不行	9	2.06			
不知道/沒意見	82	18.76	無反應	86	19.68
未填答	4	0.92			
總和	437	100.00	總和	437	100.00

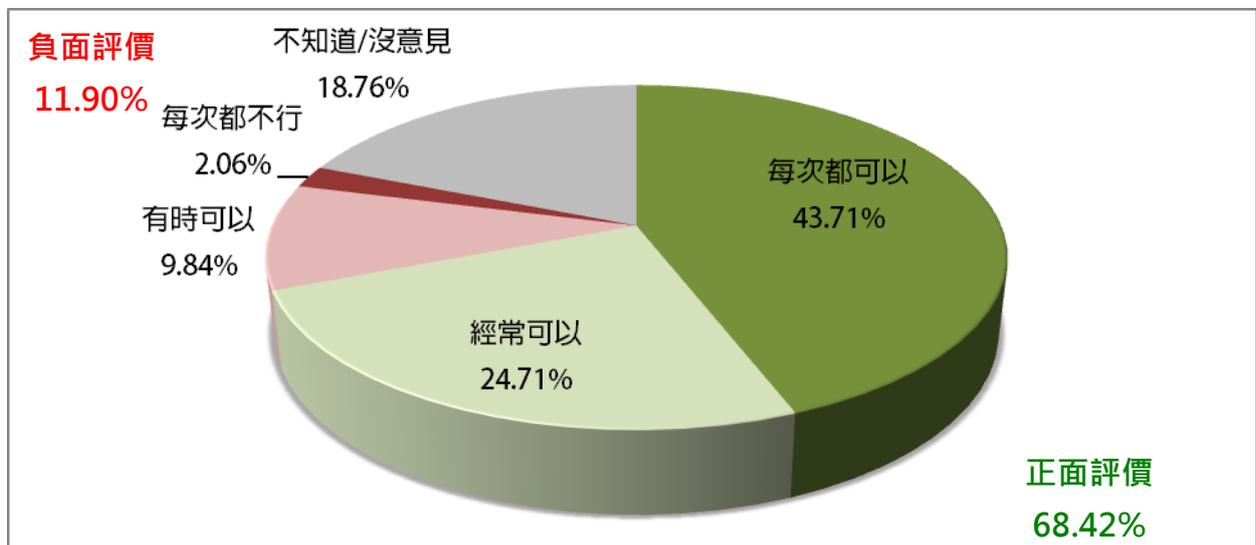


圖 2.11 業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度

透過附錄三表 C.3 交叉數據來看，各類業者均以認為經濟部標準檢驗局有做到一次告知需補正事項者比例較高。其中，男性受訪者認為可以的比例高於女性，60 歲以上受訪者高於其他年齡者，國（初）中教育程度者高於其他教育程度者。

## 二、業者對經濟部標準檢驗局人員取樣作業與樣本處理之意見

### (一)取樣作業與規定之差異

業者認為經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定辦理方面，95.19%表示依規定辦理，0.23%表示未填發取樣憑單，0.69%表示有多取樣本的情況。此外，有3.89%的受訪業者對此議題未明確表示意見。

表 2.17 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定辦理

	個數	%
依規定辦理	416	95.19
未填發取樣憑單	1	0.23
多取樣品	3	0.69
未填答	2	0.46
拒答／不知道	15	3.43
總和	437	100.00

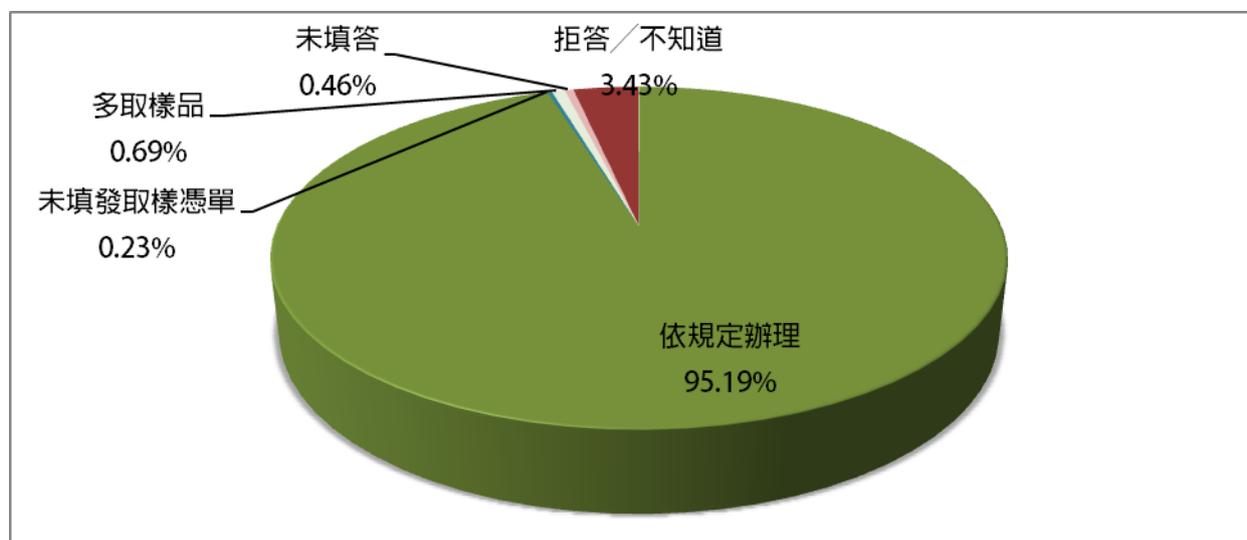


圖 2.12 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定辦理

透過附錄三表 C.6 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是表示經濟部標準檢驗局人員取樣作業有「依規定辦理」的比例較高。

跨年度比較方面，扣除無反應樣本重新計算之結果如表 2.18 與圖 2.12 所示，透過比較圖表可以看出依規定程序辦理的比例，自 94 年調查的 98.08% 下降至 95 年調查的低點 92.22%，往後逐年上升至 98 年的 99.12%。101 年雖略為下降至 98.68%，但本年度隨即回升至 99.05%。整體而言，在有明確回應的受訪業者中，經濟部標準檢驗局人員取樣作業近年以來均能獲得九成九相關業者的肯定，值得嘉許與維持。

表 2.18 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定程序辦理-跨年度比較

	94 年調查		95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比										
依規定程序辦理	102	98.08	154	92.22	294	96.71	263	95.64	339	99.12	327	97.90	315	99.06	375	98.68	416	99.05
多取樣品	1	0.96	5	2.99	7	2.30	9	3.27	1	0.29	4	1.20	1	0.31	1	0.26	3	0.71
未填發取樣憑單	0	0.00	3	1.80	3	0.99	3	1.09	2	0.58	2	0.60	1	0.31	4	1.05	1	0.24
其他	1	0.96	5	2.99	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.30	1	0.31	0	0.00	0	0.00
總和	104	100.00	167	100.00	304	100.00	275	100.00	342	100.00	334	100.00	318	100.00	380	100.00	420	100.00

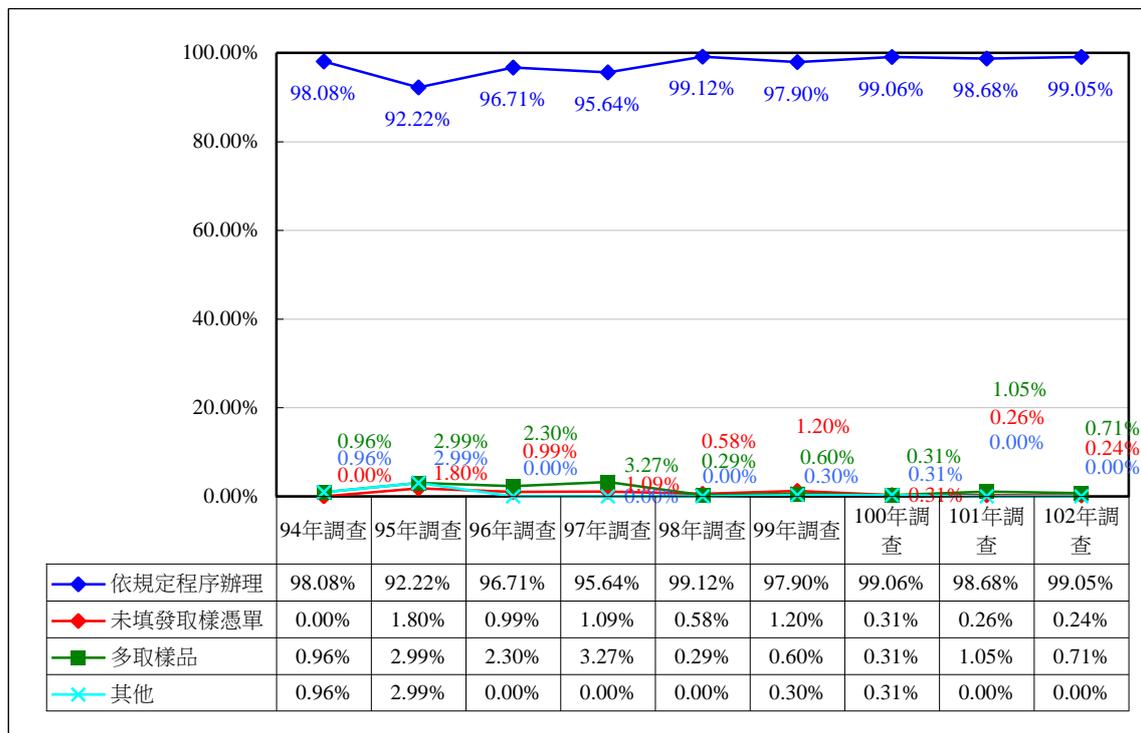


圖 2.13 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照規定程序辦理-跨年度比較

## (二)取樣作業與程序之差異

業者認為經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照程序辦理方面，93.82%表示依程序辦理，0.69%表示未出示識別證，0.23%表示未作成檢查紀錄表。此外，有 5.27%的受訪業者對此議題未明確表示意見。

表 2.19 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照程序辦理

	個數	%
依程序辦理	410	93.82
未出示識別證	3	0.69
未作成檢查紀錄表	1	0.23
未填答	4	0.92
拒答/不知道	19	4.35
總和	437	100.00

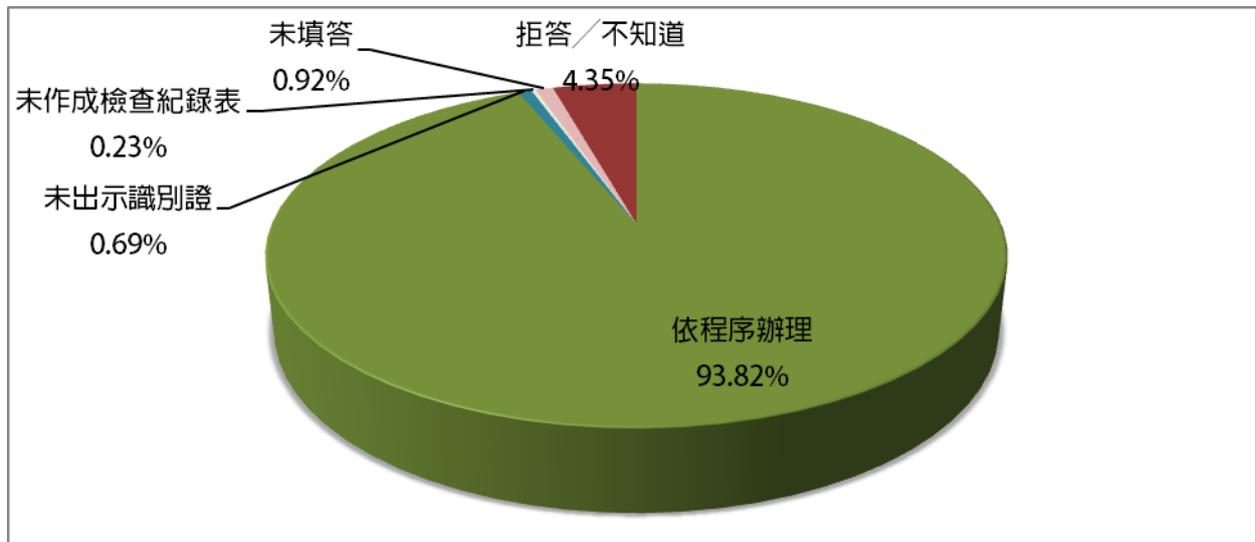


圖 2.14 經濟部標準檢驗局人員取樣作業是否有依照程序辦理

透過附錄三表 C.7 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是表示經濟部標準檢驗局人員取樣作業有「依程序辦理」的比例較高。

### (三)檢驗完成後樣本處理情形

經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形方面，有 52.86% 表示經濟部標準檢驗局有通知領回，25.86% 表示消耗品不需退回，7.78% 表示未通知領回亦未退回，2.97% 表示未通知逕行寄回，2.29% 表示未經通知自行前來領回。整體來說，包括「通知領回」、「消耗品不需退回」、「未經通知逕行寄回」、「未經通知自行前來領回」、「通知並代寄回」、「蒞廠檢驗」、「經提醒後寄回」者占 86.49%，「未通知領回亦未退回」、「退回時有短少」情形者占 8.47%。

表 2.20 經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形

	個數	%
通知領回	231	52.86
未經通知自行前來領回	10	2.29
消耗品不需退回	113	25.86
退回時有短少	3	0.69
未通知領回亦未退回	34	7.78
通知並代寄回	5	1.14
蒞廠檢驗	5	1.14
經提醒後寄回	1	0.23
未通知逕行寄回	13	2.97
未填答	10	2.29
拒答／不知道	12	2.75
總和	437	100.00

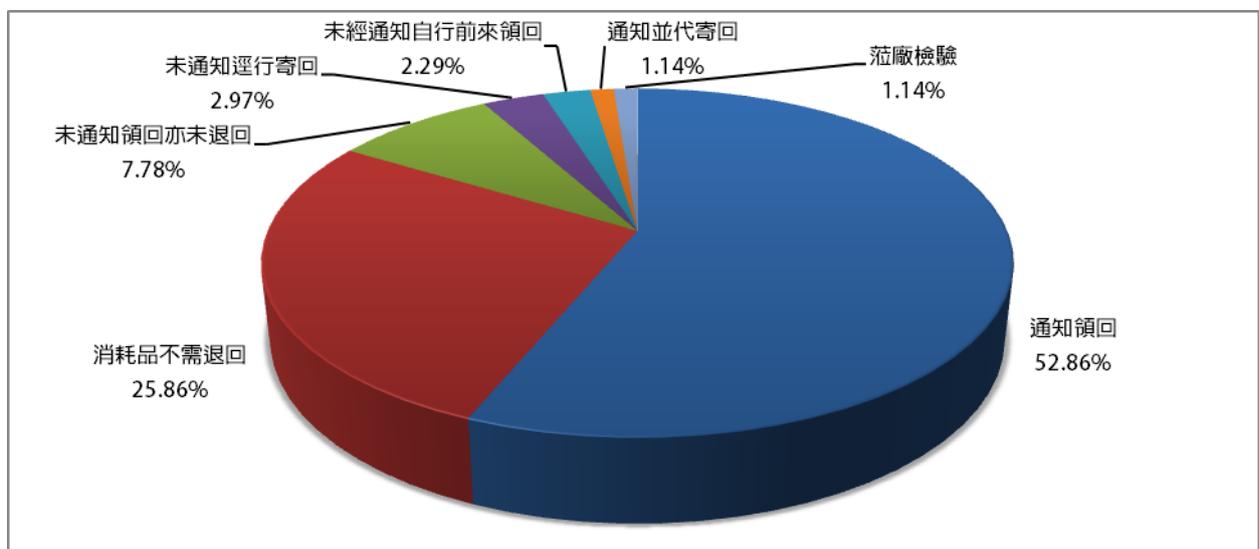


圖 2.15 經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形

透過附錄三表 C.9 交叉數據得知，各報驗機關中，總局第六組、基隆分局、新竹分局、台中分局、台南分局以「通知領回」比例較高；高雄分局以及花蓮分局則以「消耗品不需退回」比例較高。

跨年度比較方面，扣除無反應樣本後，如表 2.21、表 2.22 與圖 2.16 所示，今年度調查發現包括「通知領回」、「消耗品不需退回」、「未經通知逕行寄回」、「未經通知自行前來領回」、「通知並代寄回」、「蒞廠檢驗」、「經提醒後寄回」等歸類為「領回或不需領回」的比例為 91.08%，雖略低於前兩年結果，但在歷年結果中仍屬較佳者。整體而言，在有明確回應的受訪業者中，經濟部標準檢驗局人員在檢驗完成後依規定處理樣本方面，近幾年均穩定維持獲得受訪業者高度評價。

表 2.21 經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較 (1)

	94 年調查		95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比										
通知領回	60	61.86	66	40.24	146	49.66	96	34.66	113	34.66	175	55.56	131	44.26	185	50.96	231	55.66
消耗品不需退回	12	12.37	53	32.32	82	27.89	96	34.66	167	51.23	88	27.94	126	42.57	140	38.57	113	27.23
未通知領回亦未退回	0	0.00	23	14.02	39	13.27	53	19.13	36	11.04	29	9.21	22	7.43	22	6.06	34	8.19
未經通知自行前來領回	25	25.77	7	4.27	19	6.46	15	5.42	9	2.76	18	5.71	13	4.39	15	4.13	10	2.41
退回時有短少	0	0.00	3	1.83	1	0.34	3	1.08	1	0.31	1	0.32	1	0.34	1	0.28	3	0.72
其他	0	0.00	12	7.32	7	2.38	14	5.05	0	0.00	4	1.27	4	1.36	0	0.00	24	5.78
總和	97	100.00	164	100.00	294	100.00	277	100.00	326	100.00	315	100.00	296	100.00	363	100.00	415	100.00

表 2.22 經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較 (2)

	94 年調查		95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比										
領回或不需領回 <sup>3</sup>	97	100.00	126	76.83	247	84.01	207	74.73	289	88.65	281	89.21	272	91.58	340	93.66	378	91.08
退回短少或未領回 <sup>4</sup>	0	0.00	26	15.85	40	13.61	56	20.22	37	11.35	30	9.52	24	8.08	23	6.34	37	8.92
其他	0	0.00	12	7.32	7	2.38	14	5.05	0	0.00	4	1.27	1	0.34	0	0.00	0	0.00
總和	97	100.00	164	100.00	294	100.00	277	100.00	326	100.00	315	100.00	297	100.00	363	100.00	415	100.00

<sup>3</sup> 「領回或不需領回」包括「通知領回」、「消耗品不需退回」、「未經通知逕行寄回」、「未經通知自行前來領回」、「通知並代寄回」、「蒞廠檢驗」、「經提醒後寄回」。

<sup>4</sup> 「退回短少或未領回」包括「未通知領回亦未退回」、「退回時有短少」。

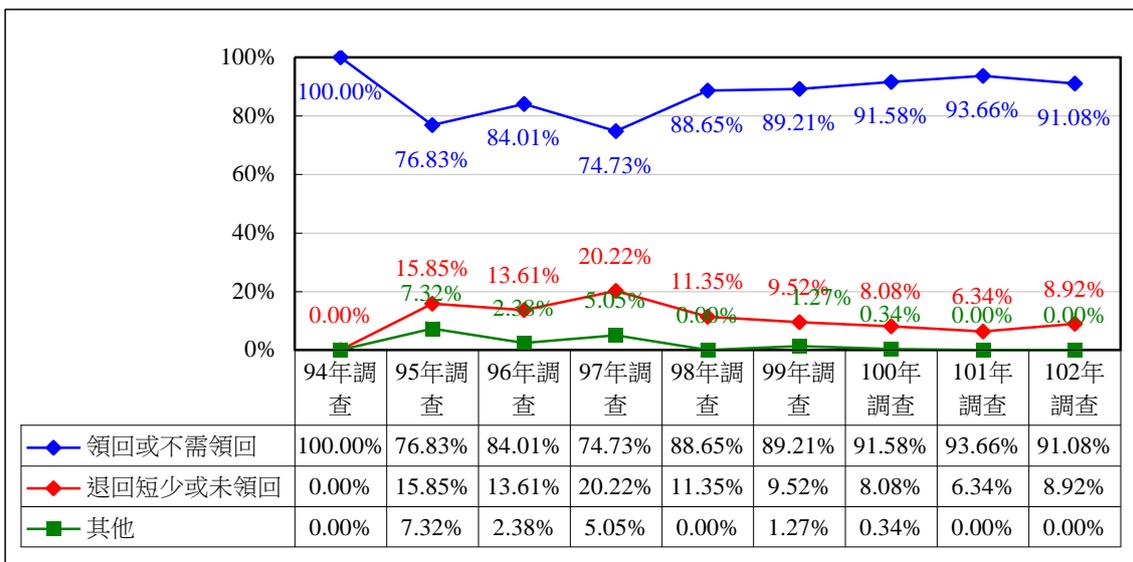


圖 2.16 經濟部標準檢驗局檢驗完成後之樣本處理情形-跨年度比較

### 三、業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法

業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法方面，有 64.3% 業者對此抱持同意的態度，偏向不同意者比例有 20.37%，此外，有 15.33% 的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.23 業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法

	個數	%
同意	281	64.30
不同意	89	20.37
不知道/沒意見	65	14.87
未填答	2	0.46
總和	437	100.00

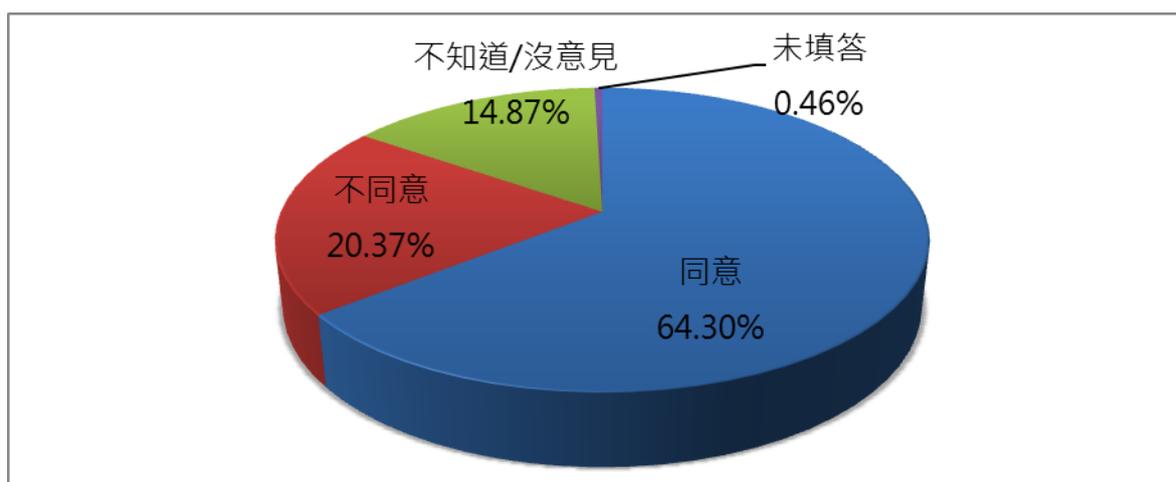


圖 2.17 業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法

透過附錄三表 C.10 交叉數據來看，各類業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法，均以同意的比例高於不同意者。<sup>5</sup>

跨年度比較方面，業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法，偏向同意者比例出現顯著回升、同意度達到最高點，偏向不同意者比例亦顯著下降。

<sup>5</sup> 100 年、101 年調查題目為「基於政府不與民爭利的精神，請問您是否贊成檢驗業務應盡量委由合格的民間試驗機構執行？」，同時選項亦有強弱度區分（非常贊成、贊成、普通、不贊成、非常不贊成）。

表 2.24 業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法-跨年度比較

	100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
偏向贊成 <sup>6</sup>	201	73.36	200	66.45	281	75.95
偏向反對 <sup>7</sup>	73	26.64	101	33.55	89	24.05
總和	274	100.00	301	100.00	370	100.00

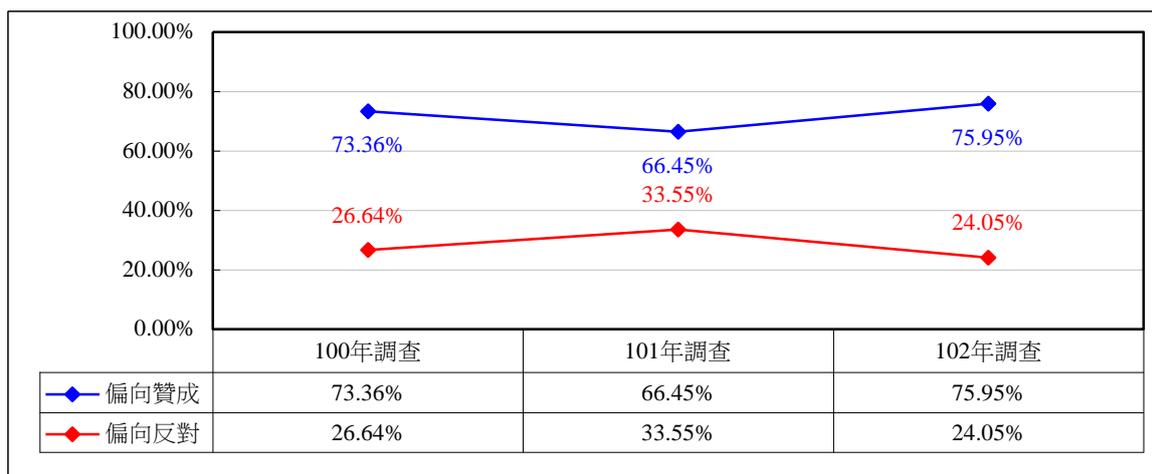


圖 2.18 業者對於檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法跨年度比較

<sup>6</sup> 100 年、101 年調查中，「偏向贊成」者包括非常贊成、贊成、普通。

<sup>7</sup> 100 年、101 年調查中，「偏向不贊成」者包括不贊成、非常不贊成。

#### 四、業者對經濟部標準檢驗局「為民服務」項目之滿意度

##### (一)業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意之「為民服務」項目

業者對於經濟部標準檢驗局「為民服務」業務內容感到滿意的項目方面，各項目之中，以承辦人員服務態度比例最高(51.72%)，其他依序為：單一窗口作業(32.04%)、工作效率(22.65%)、承辦人法令與業務熟悉度(22.43%)、環境整潔(21.28%)、服務空間規劃良好(18.31%)、充分資訊服務(18.31%)、服務空間硬體設備充足(14.65%)。此外，有 9.15%的受訪業者對此議題未表示明確意見。

表 2.25 業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目

	回答次數	%
承辦人員服務態度	226	51.72
單一窗口作業	140	32.04
工作效率	99	22.65
承辦人法令與業務熟悉度	98	22.43
環境整潔	93	21.28
服務空間規劃良好	80	18.31
充分資訊服務	80	18.31
服務空間硬體設備充足	64	14.65
都沒有	81	18.54
未填答	9	2.06
拒答／不知道	31	7.09
總和	1001	229.06

說明： 1.本題有效回答人數為 437 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

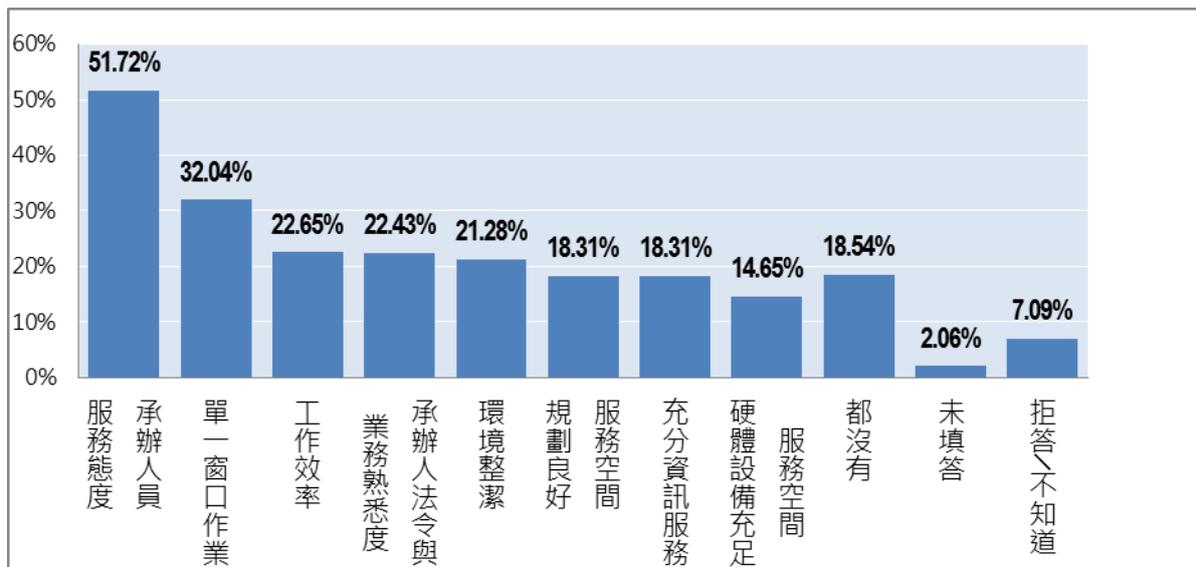


圖 2.19 業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目

透過附錄三表 C.11 交叉數據來看，業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目方面，除了 60 歲以上者認為都沒有滿意的比例較高外，其他業者均是以「承辦人員服務態度」比例較高。新竹分局、台南分局接洽業者滿意「承辦人員服務態度」的比例高於台北總局第六組及其他分局，台南分局接洽業者滿意「單一窗口作業」、「服務空間規劃良好」、「承辦人法令與業務熟悉度」的比例也都高於台北總局第六組及其他分局，台中分局、台南分局接洽業者滿意「環境整潔」、「工作效率」的比例高於台北總局第六組及其他分局。

跨年度比較方面，扣除無反應樣本後，與去年各項排名比較，本年度各項次序位與去年度調查結果大致相同。整體來說，業者肯定經濟部標準檢驗局的「為民服務」項目方面，歷次調查皆以「承辦人員服務態度」比例最高，其次為「單一窗口作業」，此二者皆為歷次調查的比例最高項目。

表 2.26 業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目-跨年度比較<sup>8</sup>

	95年調查		96年調查		97年調查		98年調查		99年調查		100年調查		101年調查		102年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比								
承辦人員服務態度	100	67.57	182	72.80	145	66.82	156	60.94	229	78.69	176	65.43	196	66.44	226	71.50
單一窗口作業	69	46.62	138	55.20	100	46.08	92	35.94	123	42.27	129	47.96	138	46.78	140	44.30
工作效率	48	32.43	122	48.80	58	26.73	79	30.86	101	34.71	83	30.86	107	36.27	99	31.30
承辦人法令與業務熟悉度	46	31.08	118	47.20	61	28.11	65	25.39	100	34.36	85	31.60	107	36.27	98	31.00
環境整潔															93	29.40
服務空間規劃良好	28	18.92	100	40.00	41	18.89	36	14.06	76	26.12	60	22.30	65	22.03	80	25.30
充分資料(訊)服務	27	18.24	87	34.80	50	23.04	37	14.45	86	29.55	61	22.68	92	31.19	80	25.30
其他	3	2.03	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	64	20.30
總計	321	216.89	747	298.80	455	209.68	465	181.64	715	245.70	594	220.82	806	238.98	880	278.50

<sup>8</sup> 此題為複選題，95年調查扣除無反應之有效回答人數為148人，96年調查扣除無反應之有效回答人數為250人，97年調查扣除無反應之有效回答人數為217人，98年調查扣除無反應之有效回答人數為256人，99年調查扣除無反應之有效回答人數為291人，100年調查扣除無反應之有效回答人數為269人，101年調查扣除無反應之有效回答人數為295人，102年調查扣除無反應之有效回答人數為316人。

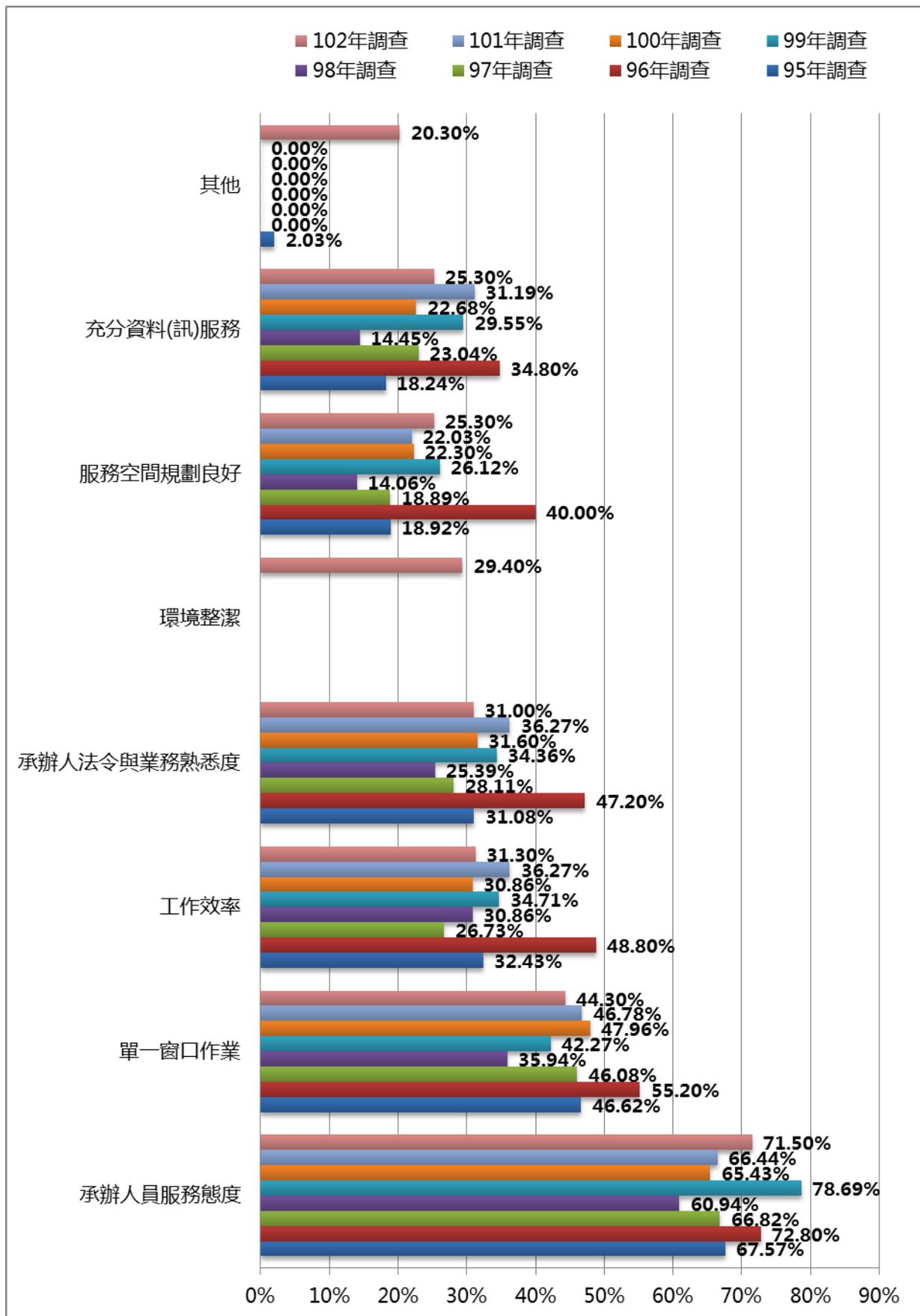


圖 2.20 業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意的「為民服務」項目-跨年度比較

## (二)業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意之「為民服務」項目

業者對於經濟部標準檢驗局「為民服務」業務內容感到不滿意的項目方面，各項目之中，以工作效率比例最高(12.81%)，其他依序為：承辦人法令與業務熟悉度(8.92%)、充分資訊服務(7.55%)、承辦人員服務態度(4.35%)、單一窗口作業(3.2%)、服務空間規劃(2.29%)、服務空間硬體設備(1.6%)等，其他原因者比例則較低。此外，有 54%的受訪業者未對此議題表示有不滿意的項目。

表 2.27 業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意的「為民服務」項目

	回答次數	%
工作效率	56	12.81
承辦人法令與業務熟悉度	39	8.92
充分資訊服務	33	7.55
承辦人員服務態度	19	4.35
單一窗口作業	14	3.20
服務空間規劃	10	2.29
服務空間硬體設備	7	1.60
環境整潔	1	0.23
更新作業流程	1	0.23
統一法令與標準	1	0.23
適當解釋法規	1	0.23
增加人力調配	1	0.23
標準一致	1	0.23
落實職務代理	1	0.23
精簡作業流程	1	0.23
網站不易登入	1	0.23
都沒有	236	54.00
未填答	50	11.44
拒答／不知道	23	5.26
總和	496	113.50

說明：1.本題有效回答人數為 437 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

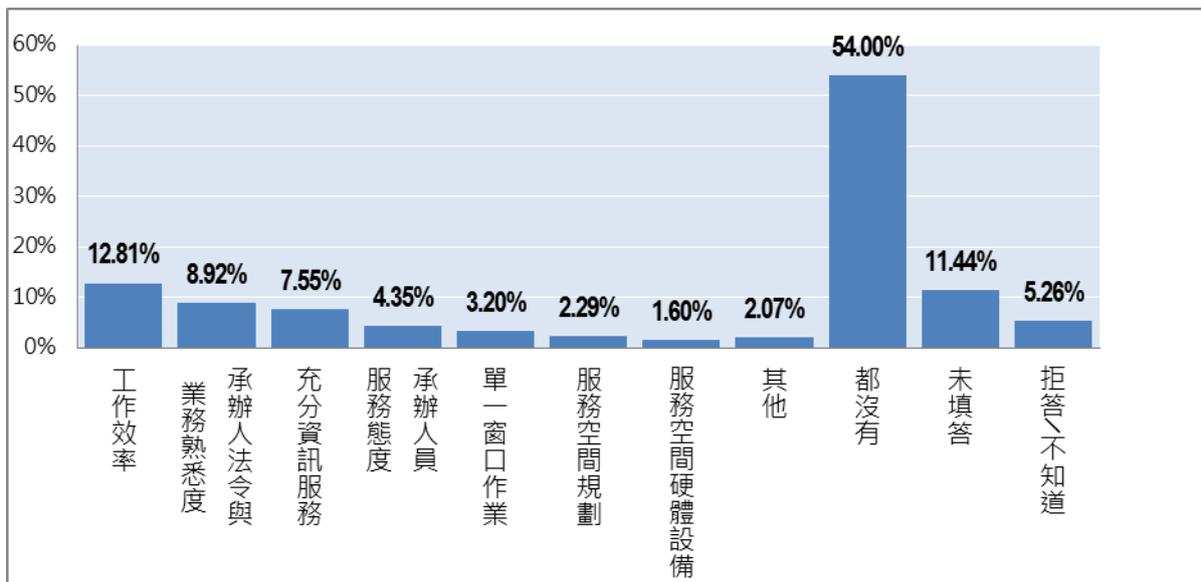


圖 2.21 業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意的「為民服務」項目

透過附錄三表 C.12 交叉數據來看，業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意的「為民服務」項目方面，除了受訪者送驗商品種類為電機類、食品類以承辦人員服務態度較高，男性、30~39 歲者以承辦人法令與業務熟悉度較高，男性、送驗商品種類為電機類者以充分資訊服務較高，送驗商品種類為電子類者以服務空間規劃較高，國（初）中教育程度者以服務空間硬體設備較高外，其他各類業者皆是以工作效率比例較高。

## 五、業者對經濟部標準檢驗局人員操守之滿意情形與相關看法

### (一)經濟部標準檢驗局人員違反政風情事之狀況

在本次調查中，詢問受訪業者認為經濟部標準檢驗局人員是否有「要求或收受金錢」、「要求或接受飲宴、招待」、「要求或收受餽贈」、「要求或收受上述以外之其他利益」或是「與受訪業者公司人員有借貸情形」等違反政風情事之狀況。調查結果顯示，無任何受訪業者表示曾有「要求或收受金錢」情事出現。

表 2.28 經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況

	回答次數	%
都沒有/未填答	437	100.00
總和	437	100.00

跨年比較方面，95 年調查時，受訪業者認為經濟部標準檢驗局人員有違反政風情事狀況的人數比例有 4.00%，96 年受訪業者未表示有此類情況，97 年有 0.65% 受訪業者表示有此類情況，98 年度與 99 年度受訪業者則未表示有此類情況，100 年有 0.27% 受訪業者表示有此類情況，今年則未有受訪業者表示有此類情況。整體來說，受訪業者認為經濟部標準檢驗局人員之政風仍維持一貫之良好之水準。

表 2.29 經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況-跨年度比較

	95 年調查		96 年調查		97 年調查		98 年調查		99 年調查		100 年調查		101 年調查		102 年調查	
	回答 次數	百分 比														
要求或收受金錢	2	1.14	0	0.00	1	0.33	0	0.00	0	0.00	1	0.27	0	0.00	0	0.00
要求或接受飲宴、招待	1	0.57	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
要求或收受餽贈	4	2.29	0	0.00	2	0.65	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
要求或收受上述以外之其他利益	1	0.57	0	0.00	1	0.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
與貴公司人員有借貸情形	3	1.71	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
未填答	168	96.00	325	100.00	304	99.35	364	100.00	346	100.00	335	99.73	396	100.00	437	100.00
總計	179	102.29	325	100.00	308	100.65	364	100.00	346	100.00	336	100.00	396	100.00	437	100.00

說明：1.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

2.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

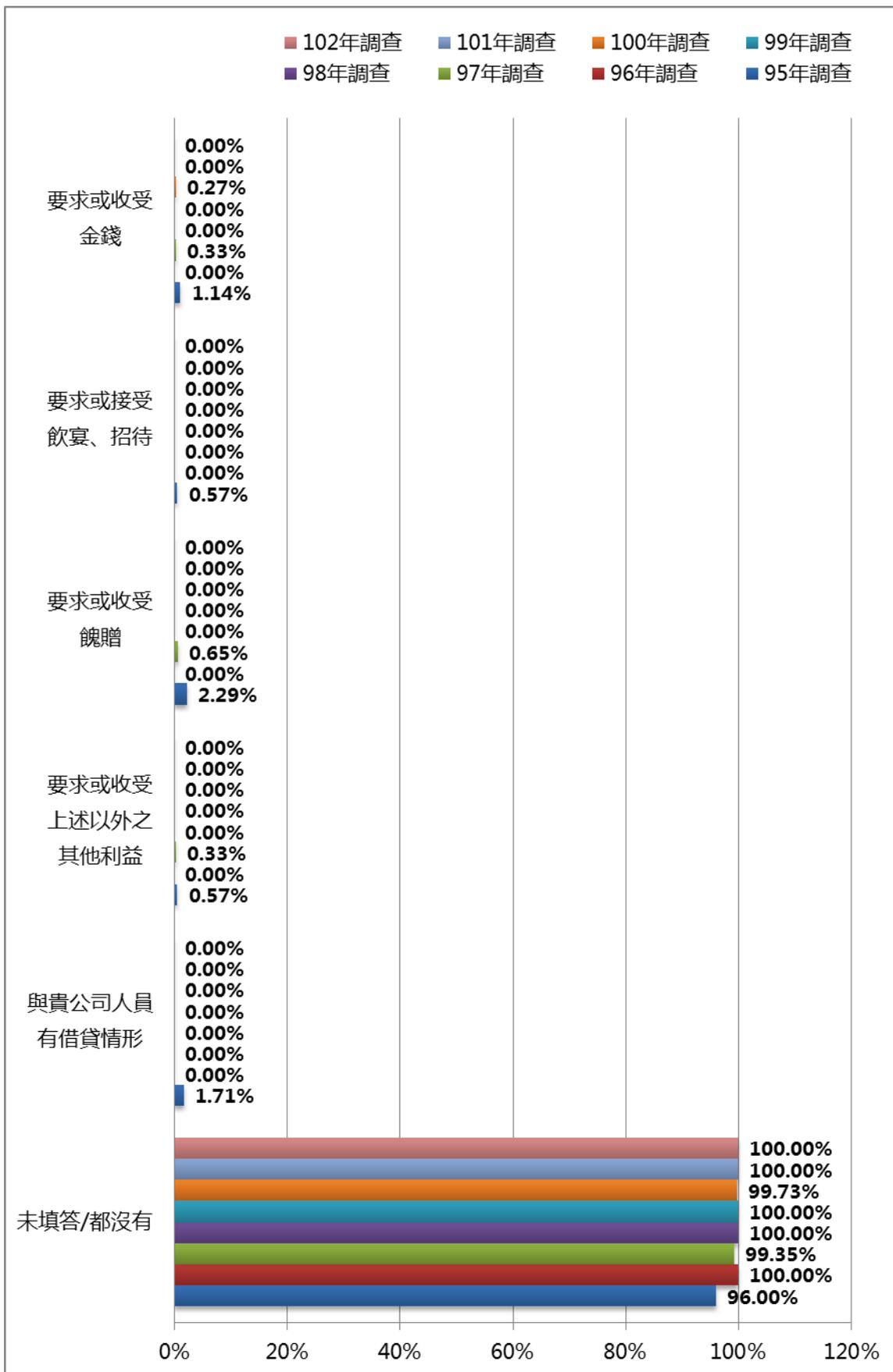


圖 2.22 經濟部標準檢驗局人員是否有違反政風情事之狀況-跨年度比較

## (二)經濟部標準檢驗局人員清廉度評價

受訪業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價方面，持正面評價的比例有 87.19%（包括非常良好 26.32%、良好 56.52%、尚可 4.35%），負面評價的有 0.46%（全為非常不好），此外，有 12.36%的受訪業者對此議題未明確表示意見。

表 2.30 業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價

	個數	%		個數	%
非常良好	115	26.32	正面評價	381	87.19
良好	247	56.52			
尚可	19	4.35			
非常不好	3	0.76	負面評價	2	0.46
不知道/沒意見	45	11.36	無反應	54	12.36
未填答	2	0.46			
總和	437	100.00	總和	437	100.00

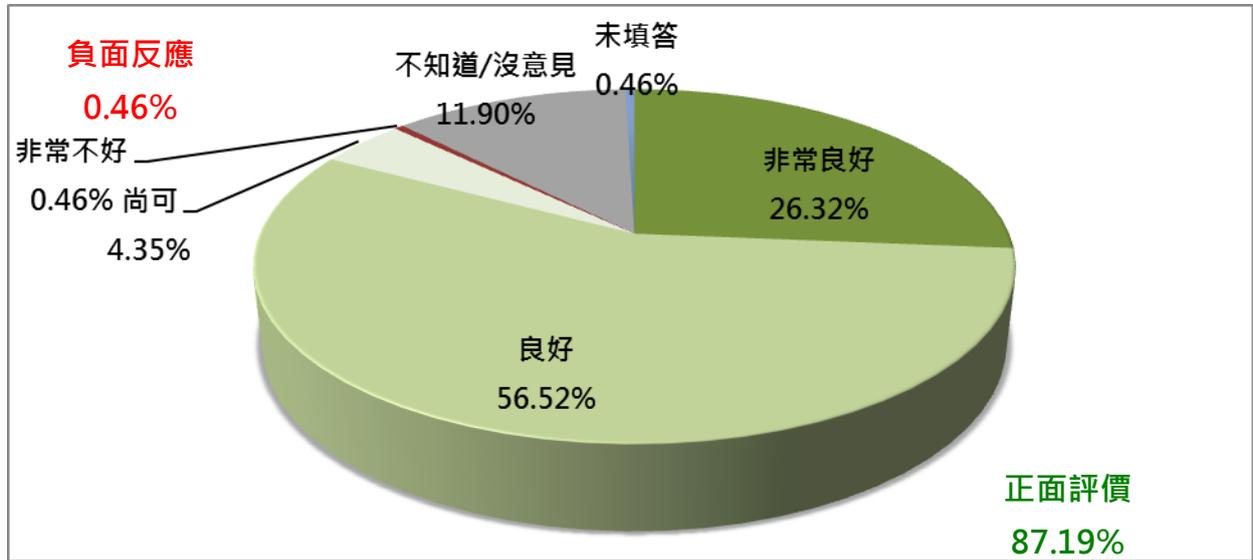


圖 2.23 業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價

透過附錄三表 C.14 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是對於經濟部標準檢驗局人員清廉度持正面評價的比例高於負面評價的比例。

跨年度比較方面，扣除無反應樣本重新計算後發現，在歷次調查中，業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度仍持續抱持非常高的正面評價，而今年度正面評價比例(99.48%)也持續維持 98 年以來的高度評價。

表 2.31 業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較 (1)<sup>9</sup>

	95年調查		96年調查		97年調查		98年調查		99年調查		100年調查		101年調查		102年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	個數	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
非常良好	33	20.25	79	26.69	72	28.69	46	74	74	22.01	48	15.29	74	21.08	115	30.03
良好	87	53.37	182	61.49	147	58.57	255	238	238	68.87	245	78.03	238	67.81	247	64.49
尚可	41	25.15	32	10.81	25	9.96	12	36	36	8.81	19	6.05	36	10.26	19	4.96
不好	1	0.61	3	1.01	5	1.99	1	3	3	0.31	2	0.64	3	0.85	0	0.00
非常不好	1	0.61	0	0.00	2	0.80	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.52
總計	163	100.00	296	100.00	251	100.00	314	351	351	100.00	314	100.00	351	100.00	383	100.00

表 2.32 業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較 (2)

	95年調查		96年調查		97年調查		98年調查		99年調查		100年調查		101年調查		102年調查	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	個數	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
正面評價	161	98.77	293	98.99	244	97.21	313	99.68	317	99.69	312	99.36	348	99.15	381	99.48
負面評價	2	1.23	3	1.01	7	2.79	1	0.32	1	0.31	2	0.64	3	0.85	2	0.52
總計	163	100.00	296	100.00	251	100.00	314	351	351	100.00	314	100.00	351	100.00	383	100.00

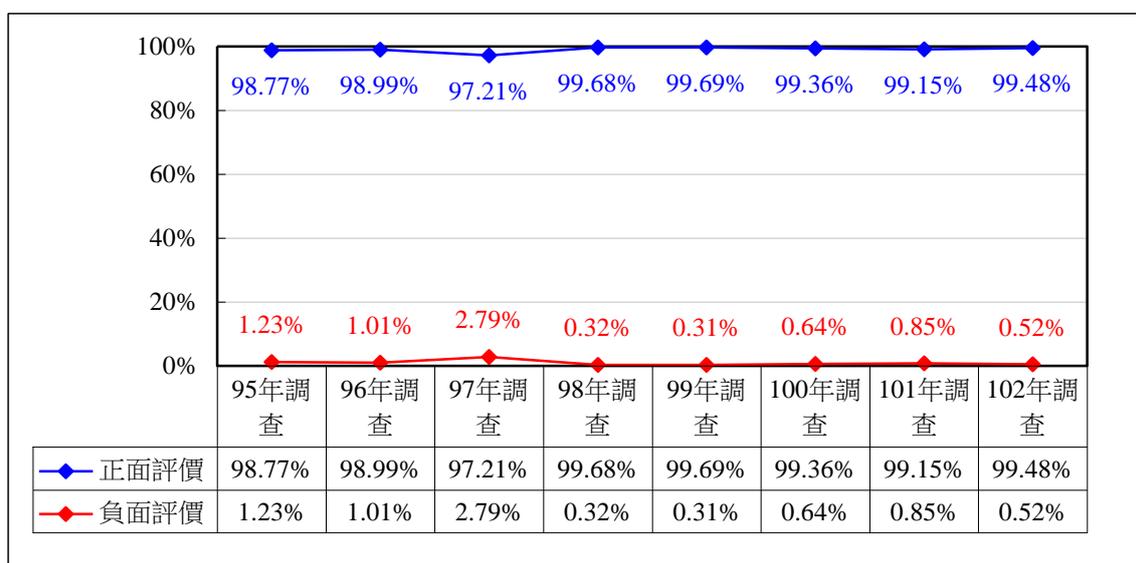


圖 2.24 業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度評價-跨年度比較

<sup>9</sup> 97 年以前之調查選項為「非常滿意」、「還算滿意」、「尚可」、「有點不滿意」、「非常不滿意」、「不知道/沒意見」。98 年與 99 年調查選項為「非常良好」、「良好」、「尚可」、「不好」、「非常不好」、「不知道/沒意見」。

### (三)經濟部標準檢驗局廉政文化現況

在受訪業者對於經濟部標準檢驗局當前各種廉政文化現況方面，本次調查分別詢問受訪業者對於經濟部標準檢驗局過去一年在「紅包文化」、「關說文化」與「應酬文化」等表現的經歷或聽聞情形。

首先，在受訪業者對於經濟部標準檢驗局紅包文化的的經歷或聽聞情形方面，有 84.67%受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在包文化，只有 3.66%沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.23%有親身見聞。此外，有 11.44%的受訪業者對此議題未明確表示意見（包括不知道/沒意見 10.3%、未填答 1.14%）。

表 2.33 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：紅包文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	370	84.67
沒有親身見聞，但曾聽聞	16	3.66
有親身見聞	1	0.23
不知道/沒意見	45	10.30
未填答	5	1.14
總和	437	100.00

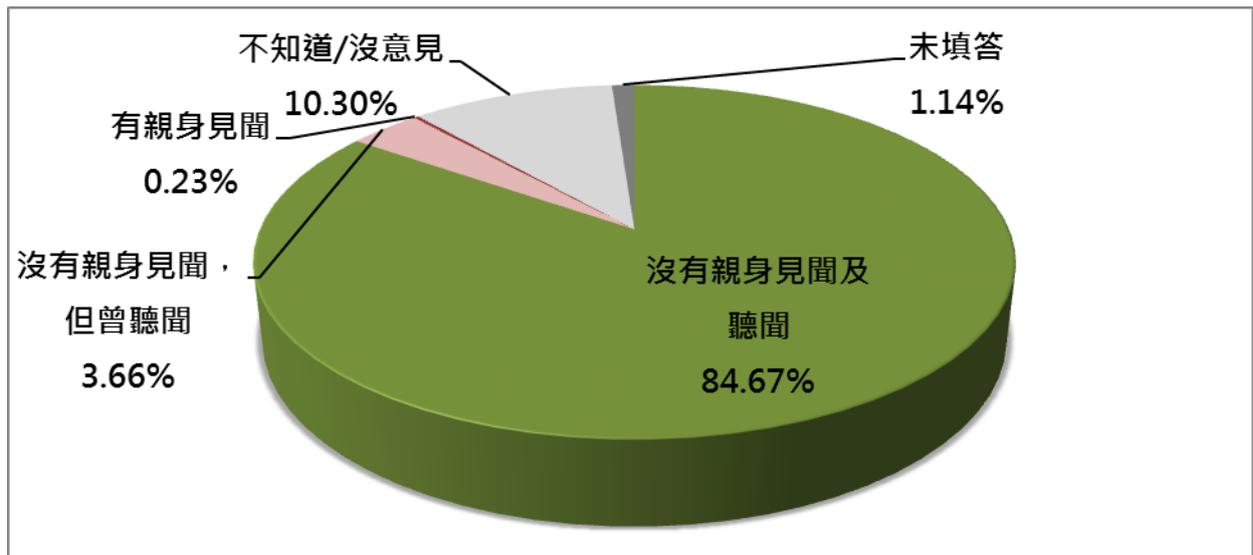


圖 2.25 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：紅包文化

透過附錄三表 C.15 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是以完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局紅包文化者比例最高。

其次，在受訪業者對於經濟部標準檢驗局關說文化的的經歷或聽聞情形方面，有 83.3% 受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在關說文化，只有 4.81% 沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.46% 有親身見聞。此外，有 11.44% 的受訪業者對此議題未明確表示意見（包括不知道/沒意見 10.3%、未填答 1.14%）。

表 2.34 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：關說文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	364	83.30
沒有親身見聞，但曾聽聞	21	4.81
有親身見聞	2	0.46
不知道/沒意見	45	10.30
未填答	5	1.14
總和	437	100.00

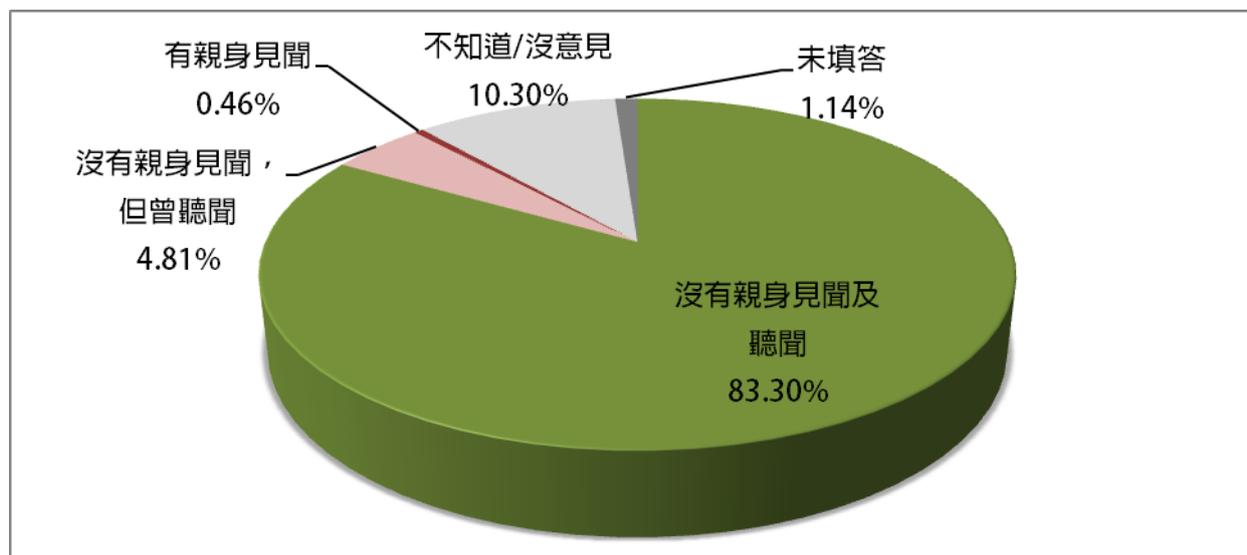


圖 2.26 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：關說文化

透過附錄三表 C.16 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是以完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局紅包文化者比例最高。

最後，在受訪業者對於經濟部標準檢驗局應酬文化的的經歷或聽聞情形方面，有 84.44%受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在應酬文化，只有 3.43%沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.23%有親身見聞。此外，有 11.9%的受訪業者對此議題未明確表示意見（包括不知道/沒意見 10.53%、未填答 1.37%）。

表 2.35 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：應酬文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	369	84.44
沒有親身見聞，但曾聽聞	15	3.43
有親身見聞	1	0.23
不知道/沒意見	46	10.53
未填答	6	1.37
總和	437	100.00

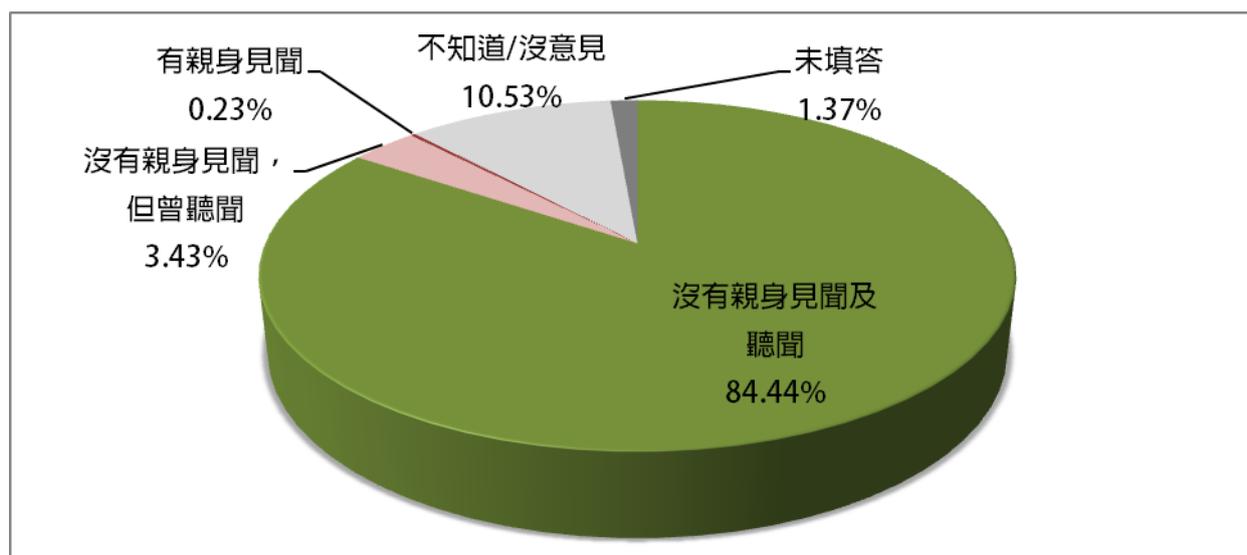


圖 2.27 業者對於經濟部標準檢驗局廉政文化經歷：應酬文化

透過附錄三表 C.17 交叉數據來看，在各項特徵中，皆是以完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局應酬文化者比例最高。

#### (四)業者對採取不當手段效果之經驗

在詢及業者在過去長久以來是否曾對經濟部標準檢驗局人員採取不當手段來加速取得檢驗結果，有 0.23% 表示曾經採取不當行為，93.36% 表示沒有採取過。此外，有 6.4% 的受訪業者對此議題未明確表示意見（包括不知道/沒意見 2.97% 以及未填答的 3.43%）。顯示就業者的經驗出發來看，經濟部標準檢驗局人員的政風表現可說相當經得起考驗。

表 2.36 業者對於採取不當手段效果之評價

	個數	%
有	1	0.23
沒有	408	93.36
不知道/沒意見	13	2.97
未填答	15	3.43
總和	437	100.00

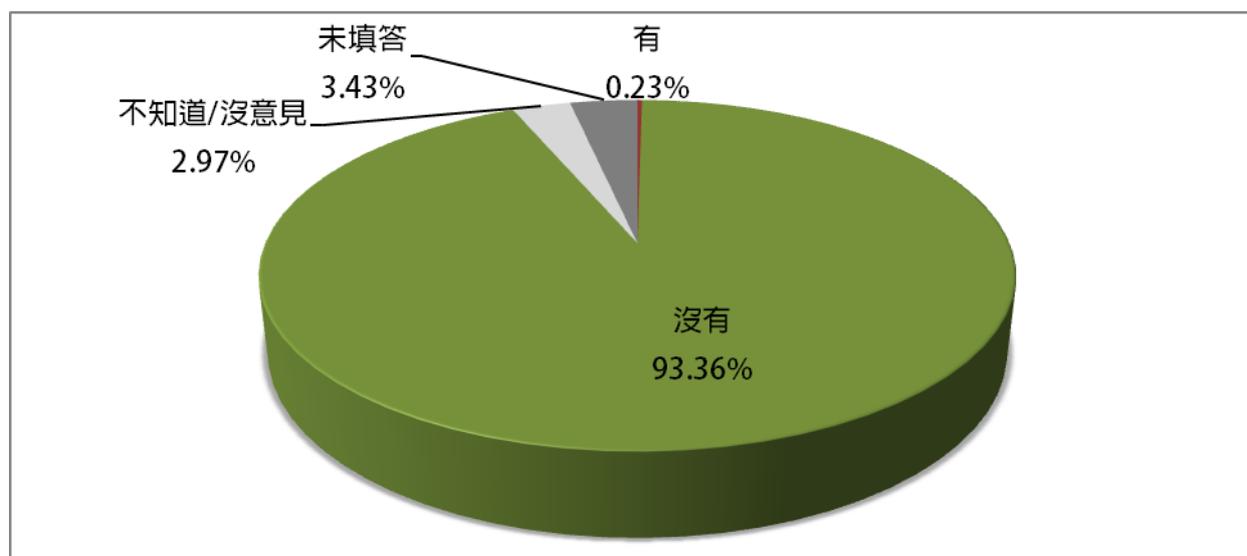


圖 2.28 業者對於採取不當手段效果之評價

透過附錄三表 C.18 交叉數據得知，各類業者均以認為沒有採取過不當行為者居多。

至於其所採取不當行為為何，則如表 2.35 所示，分別為「飲宴應酬」與「請託關說」。

表 2.37 業者認為之有效不當手段

	回答次數	%
飲宴應酬	1	100.00
請託關說	1	100.00
總和	2	200.00

說明： 1.本題有效回答人數為 1 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

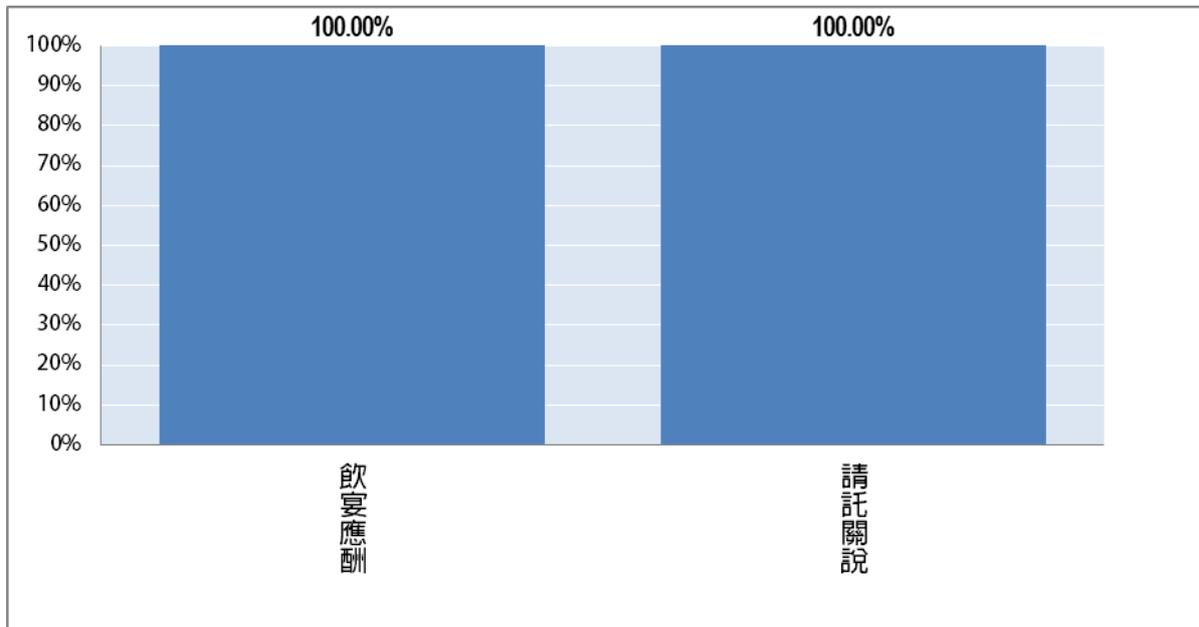


圖 2.29 業者過往曾採取過之不當手段

## 六、業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見

### (一)業者對於經濟部標準檢驗局優秀同仁推薦內容

彙整業者對於經濟部標準檢驗局優秀同仁推薦內容如表 2.36 所示，可提供相關單位平時考核之參考：

表 2.38 業者對於經濟部標準檢驗局優秀同仁推薦內容

	報驗機關	組室別	姓名	內容
1	台北總局	第二組	鄭慶弘科長 閻延妹	專業回答、親切熱心，都能得到詳細的解答。
2	高雄分局	第四課	歐陽瑞芬 廖淑娟	
3	台南分局		沈輝雄 龔美惠	
4	台中分局	第六課 第二課	全體同仁	
5	總局第六組 基隆分局		一樓申辦檢驗之 工作人員及單位 課長(忘記姓名)	非常熱心協助辦理，令我對公務人員刮目相看
6	台南分局		沈輝雄	服務熱忱常為外銷廠商解決難題，深值推崇
7	高雄分局		高雄分局全體	熱心、認真，值得推薦
8	總局第二組	二科	翁先生	
9	台中分局		曾素津 黃仁聰	
10	高雄分局	六課 二課	蔡昇諺 王允誠	深諳作業，熱心主動解答
11	台南分局	一課 六課		
12	台南分局		沈輝雄技士	
13	台中分局		#638 林先生	
14	總局第六組		鄭力賓	
15	台中分局	台中港商檢 局	蔡先生、蔡小姐 蔡細惠	
16	高雄分局		曾孟偉	
17	台中分局		臨櫃一般執勤人 員	態度親切
18	台中分局	台中港	李旭鴻	熱心主動，不厭其煩解釋
19	台南分局 高雄分局	二課 六課	陳妍淑(玩具事務) 龔小姐(臨櫃事務)	
20	基隆分局		蕭明潭	

	報驗機關	組室別	姓名	內容
21	新竹分局	二課 六課	林進祥 陳忠古、呂清文	
22	花蓮分局		詹益恭	
23	台中分局		一樓的業務小姐 們都很好	
24	台中分局		一樓的業務小姐 們都很好	
25	總局第六組	材料科	謝孟傑科長	
26	高雄分局		1.檢驗電子資訊的 姜國祥先生 2.送件櫃檯李小姐 (負責收件的)	1.服務態度很好，請教問題都很 樂意回答 2.態度很好親切
27	台南分局	二課	鄭課長	服務良好，專業知識夠
28	新竹分局		吳俊忠	有提問題會非常熱心回答
29	總局第六組	機械科	高立中科長	專業度夠，熱心協助業者處理問 題
30	新竹分局		分機 532 蔡佳昭	打電話詢問回答的很認真
31	新竹分局		張桂瑜	不論法規程序上有不了解的地 方，都會給予協助且態度客氣
32	總局第六組		黃乙福	服務態度良好，專業知識夠。
33	台南分局 高雄分局		林美岑	專業知識夠
34	台中分局	經辦壓力鍋 檢驗業務	余耀邦先生	態度很好、速度快，都能告知完 整的訊息。
35	台中分局	檢驗組三課	郭明源	耐心仔細教一些不懂的法規，檢 驗品會幫忙詢問。
36	新竹分局	四組	薛美珠	法規解釋清楚、熱心輔導廠商。
37	台南分局	檢驗員	王黎麗(財團法人 台灣玩具暨兒童 用品研發中心派 駐台南地區代 表，協助台南分局 檢驗及回應廠商 詢問之問題)	服務態度良好、效率佳、專業知 識充足、解答問題詳盡。
38	總局第六組	報驗發證科	閻延妹	解答熱心、說明清楚。
39	總局第六組	報驗發證科	一位年輕先生	熱心幫忙解決問題
40	高雄分局	六課	陸素雲	細心熱心、專業解決問題。
41	新竹分局		劉先生	幫忙解決問題、熱心專業
42	高雄分局	四課	蔡朝彥	熱心專業解決問題
43	台中分局	經辦壓力鍋 檢驗業務	余耀邦	非常熱心，對業者不清楚的地方 均詳加說明。
44	總局第六組	五組	高先生(負責收塑 膠擦檢驗文件)	態度很好且解說詳細

	報驗機關	組室別	姓名	內容
45	台南分局		沈輝雄	態度很好且解說詳細
46	高雄分局		張秋惠秘書	服務態度親切，不瞭解的地方都能解釋得很清楚。
47	台南分局	二課	金先生(分機 422)	專業度夠
48	高雄分局		鍾進男	檢驗嚴謹
49	台中分局 台南分局	嘉義辦事處 第六課	許霏 龔小姐	服務態度熱忱
50	台中分局	櫃台	徐小姐 楊小姐	服務態度熱忱、積極協助廠商解決問題。
51	總局第六組		許先生	態度良好、熱心
52	總局第六組		王課長(分機 222)	服務熱忱、工作效率良好
53	台中分局		王小姐 (0933664601)	服務態度好、專業知識夠
54	台南分局		王黎麗 (財團法人台灣玩具暨兒童用品研發中心派駐台南地區代表，協助台南分局檢驗及回應廠商詢問之問題)	專業知識夠
55	總局第六組 台南分局 高雄分局		郭啟田 龔美惠	服務態度好、專業知識夠
56	台中分局		黃昭貴 曾素津	服務態度好、專業知識夠
57	台中分局	二課	黃仁聰	服務態度好、專業知識夠
58	基隆分局	六課	王健福課長	對法規熱心說明、協助業者電腦連線作業
59	總局第六組		林佩璇	對於不清楚不懂會很有耐心講解
60	新竹分局	桃園辦事處 第六課	吳俊忠技正	法規、需要補正文件都熱心解說
61	台中分局	六課	黃惠芬 曾素津	辦件態度親切熱心
62	新竹分局	機場辦事處 第三課	陳青江	處事細心，對不懂的事情認真耐心解說
63	新竹分局	二課	林進祥	作業流程均依程序，若有急件林先生也樂意配合彈性調度、優先處理。
64	總局第六組	申請標準檢驗的送件窗口		專業、效率
65	台中分局			之前到敝公司進行進口玩具抽

	報驗機關	組室別	姓名	內容
				驗的,一位白小姐(敝公司位於台中市南區忠孝路),工作認真確實守時,態度親民,不走後門,誠懇地給我們協助並給予作業上的建議.且能很快速地回報我們需要的資訊.非常值得表揚.
66	台南分局	第二課 第六課	承辦窗口人員	接待業務及態度都表現的很好 謝謝
67	台中分局	報驗發證課	黃惠芬	服務親切又有熱忱.我曾問過驗證登錄與其他型式認可的相關事項,她都能迅速的回答,或積極地詢問其他的同仁,讓我感到感覺很良好.謝謝!
68			皆服務熱心	
69	基隆分局		櫃員及主管	很優!
70	新竹分局	櫃檯	陳宗谷	待人和氣熱心,很熱心的解決相關的問題
71	新竹分局	機場辦事處	陳青江	工作相當認真,如遇有問題,請教陳先生,他都非常有耐心解說.
72			蔡佳恆	
73	總局第六組	技術開發六組	高慶煌	很有耐心,不厭其煩說的很清楚

## (二)業者對於經濟部標準檢驗局檢驗業務建議事項

彙整業者對於經濟部標準檢驗局檢驗業務建議事項，統整如表 2.37 所示（詳細建議內容可參考附錄四），主要集中在提升效率，以及改善流程、提升服務、以及明確規範、簡化流程等建議。故可針對業者所提之意見，研提具體改進措施及解決辦法。

表 2.39 業者對於經濟部標準檢驗局檢驗業務建議事項統計表

	個數	%
提升效率	28	6.41
改善流程	16	3.66
提升服務	13	2.97
明確規範	11	2.52
簡化流程	10	2.29
革新法規	7	1.60
加強專業	6	1.37
增加便民	5	1.14
加強查察	2	0.46
降低費用	2	0.46
檢討委外	2	0.46
未填答	335	76.66
總和	437	100.00



## 第三章 結論與建議

### 一、業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序滿意度

#### (一)業者對經濟部標準檢驗局人員服務態度的看法

有 91.07% 業者抱持正面評價，負面評價的比例有 4.58%，4.35% 未表示明確意見。在跨年比較方面，可發現業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度的滿意度評價從 99 年高點下降後出現相當的回昇，不滿意的評價亦出現相當比例的下降。整體來說，業者對於經濟部標準檢驗局人員服務態度的滿意度評價在歷次調查皆呈現穩定的狀態，扣除掉無反應比例後，今年的正面評價比例回昇至往年的良好水準、負面評價比例亦有所下降，顯示相關單位本年度在人員服務態度上的精進有所收效。

#### (二)業者對經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度滿意度

有 87.18% 業者對此抱持正面評價，負面評價的比例有 2.98%，同樣 9.84% 未表示明確意見。跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局技術人員執行檢驗業務專業程度評價滿意度仍呈現高度滿意的狀況，評價上升至本題項歷年以來的最高點，不滿意的比例亦降至歷年最低點，整體來說，業者對於經濟部標準檢驗局人員執行檢驗業務專業程度的滿意度評價呈現高度滿意。

#### (三)業者對經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性滿意度

有 81.7% 業者對此抱持正面評價，負面評價的比例有 4.8%，13.5% 未表示明確意見。跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局櫃台服務人員答覆詢問完整性呈高度滿意的狀況，由去年的滿意度下

滑回到高點，不滿意的評價也下降回以往的低點，顯示相關單位人員的努力成果有所展現。

#### **(四)業者對經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性滿意度**

有 83.98%業者對此抱持正面評價，負面評價的比例有 5.72%，10.3%未表示明確意見。跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局各項申請表格填寫簡易性仍呈現高度滿意的狀況，與往年比較沒有較大的變化，值得加以肯定。

#### **(五)業者對經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定滿意度**

82.15%業者對此抱持正面評價，負面評價的比例有 15.1%，2.75%未表示明確意見。跨年度比較方面，業者對於經濟部標準檢驗局各項申辦案件處理期限規定的滿意狀況出現高度成長、不滿意度也出現大幅下降，為歷年來最佳成績。

#### **(六)業者對經濟部標準檢驗局服務人員可否一次告知需補正事項看法**

如接洽業務時遇有手續不符規定情形時，有 68.42%業者認為經濟部標準檢驗局服務人員能一次告知需補正事項，11.9%認為不能，19.68%未表示明確意見。

**建議事項：**在業者對經濟部標準檢驗局人員服務品質與相關程序的評價方面，整體而言均維持如同以往所給予的高度肯定，尤其在技術人員執行檢驗業務專業程度與各項申辦案件處理期限規定的滿意度上更有所提升、並雙雙躍升至歷年以來的新高。如與去年結果相較，可以看出今年各項滿意情形均有提昇，尤在去年較

為下滑的項目亦能有補強，甚至創下新高，但在遇業者手續不符規定能一次告知需補正事項上的比例則未達七成。建議往後除了強化業務標準程序並儘量公開透明、減少業者可能發生的洽辦事項時手續不符的現象外，加強相關業務人員對業務流程的熟悉度、以及職務代理交接的完整性，將可有效提昇業務人員一次告知的能力。

## 二、業者對經濟部標準檢驗局人員取樣作業與樣本處理之意見

### (一)取樣作業與規定之差異

有 95.19% 業者表示經濟部標準檢驗局人員取樣作業確實依規定辦理，但仍有 0.23% 表示未填發取樣憑單、0.69% 表示有多取樣本的情況、3.89% 未明確表示意見。跨年度比較方面，自 94 年調查的 98.08% 下降至 95 年調查的低點 92.22%，往後逐年上升至 98 年的 99.12%。101 年雖略為下降至 98.68%，但本年度隨即回升至 99.05%。整體而言，在有明確回應的受訪業者中，經濟部標準檢驗局人員取樣作業近年以來均能獲得九成九相關業者的肯定，值得嘉許與維持。

### (二)取樣作業與程序之差異

有 93.82% 業者表示經濟部標準檢驗局人員取樣作業確實依程序辦理，但仍有 0.69% 表示未出示識別證，0.23% 表示未作成檢查紀錄表、5.27% 未明確表示意見。整體而言，經濟部標準檢驗局人員依照標準程序取樣作業已得到九成四相關業者的肯定，值得嘉許與維持。

### (三)檢驗完成後樣本處理情形

有 52.86% 表示經濟部標準檢驗局有通知領回，25.86% 表示消耗品不需退回，7.78% 表示未通知領回亦未退回，2.97% 表示未通知逕行寄回，2.29% 表示未經通知自行前來領回。整體來說，包括「通知領回」、「消耗品不需退回」、「未經通知逕行寄回」、「未經通知自行前來領回」、「通知並代寄回」、「蒞廠檢驗」、「經提醒後寄回」者占

86.49%，「未通知領回亦未退回」、「退回時有短少」情形者占 8.47%。跨年度比較方面，扣除無反應樣本後，今年度調查發現「領回或不需領回」的比例為 91.08%，雖略低於前兩年結果，但在歷年結果中仍屬較佳者。整體而言，在有明確回應的受訪業者中，經濟部標準檢驗局人員在檢驗完成後依規定處理樣本方面，近幾年均穩定維持獲得受訪業者高度評價。

**建議事項：**本年度調查結果顯示經濟部標準檢驗局人員取樣作業確實依規定與程序辦理，應持續保持精進作為。建議在檢驗完成後樣本的處理上研議並建立各種主動告知的機制，透過各種資訊服務（如各種電腦或行動通訊設備上的應用軟體）讓業者能隨時掌握檢驗進度，並主動配合送驗後物品的處理，當可有效減少「退回短少或未領回」之比例，提高業者的滿意度與競爭力。

### 三、業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法

有 64.3% 業者贊成檢驗業務委由合格民間試驗機構執行，不贊成的比例有 20.37%，14.87% 未表示明確意見。跨年度比較方面，業者對檢驗業務委由合格民間試驗機構執行之看法，偏向同意者比例出現顯著回升、同意度達到最高點，偏向不同意者比例亦顯著下降。

**建議事項：**在檢驗業務是否委由本局認可或合格民間試驗機構執行的看法方面，贊成與反對者的比例已由去年的二比一增加至今年的三比一左右，贊成之業者大幅增加。受限於經濟部標準檢驗局之有限人力，在檢驗效率上較無法滿足業者的龐大需求，然或仍有對民間試驗機構信心不足之疑慮。建議相關單位可將精簡化、標準化檢驗流程授予經過標準檢驗局認證之民間機構進行檢驗，以分散部分一般性、簡易性的檢驗需求，以提高標準檢驗局整體檢驗容量，提高檢驗效率。

#### 四、業者對經濟部標準檢驗局「為民服務」項目之滿意度

##### (一)業者對於經濟部標準檢驗局感到滿意之「為民服務」項目

業者對於經濟部標準檢驗局「為民服務」業務內容感到滿意的項目方面，以承辦人員服務態度比例最高(51.72%)，其他尚有單一窗口作業(32.04%)、工作效率(22.65%)、承辦人法令與業務熟悉度(22.43%)、環境整潔(21.28%)、服務空間規劃良好(18.31%)、充分資訊服務(18.31%)、服務空間硬體設備充足(14.65%)。此外，有 9.15% 未表示明確意見。跨年度比較方面，本年度各項次序位與去年度調查結果相同。整體來說，業者肯定經濟部標準檢驗局的「為民服務」項目方面，歷次調查皆以「承辦人員服務態度」比例最高，其次為「單一窗口作業」，此二者皆為歷次調查的比例最高項目。

##### (二)業者對於經濟部標準檢驗局感到不滿意之「為民服務」項目

在不滿意的項目方面，則以工作效率比例最高(12.81%)，其他依序為：承辦人法令與業務熟悉度(8.92%)、充分資訊服務(7.55%)、承辦人員服務態度(4.35%)、單一窗口作業(3.2%)、服務空間規劃(2.29%)、服務空間硬體設備(1.6%)等，其他原因者比例則較低。此外，有 54% 的受訪業者未對此議題表示有不滿意的項目。

**建議事項：**報驗過程的效率問題，以及承辦人專業能力較易為業者接觸與評價、若有不滿亦較易發酵負面觀感。因此，不斷地對業務辦理程序加以時時檢討，在統一事權、主動服務方面不斷精進，以及針對不合時宜之法令規章進行研修，在在都可以讓業者產生日新又新的革新感受，達到立竿見影的立即效果。

## 五、業者對經濟部標準檢驗局人員操守之滿意情形與相關看法

### (一)經濟部標準檢驗局人員違反政風情事之狀況

在受訪業者認為經濟部標準檢驗局人員是否違反政風情事之狀況方面，調查結果顯示，無任何受訪業者表示曾有「要求或收受金錢」情事出現。跨年比較方面，除了 100 年有 0.27% 受訪業者表示有此類情況外，98 年度以後至今均未有此類情況。整體來說，受訪業者認為經濟部標準檢驗局人員之政風仍維持一貫之良好之水準。

### (二)經濟部標準檢驗局人員清廉度評價

受訪業者持正面評價的比例有 87.19%，負面評價的有 0.46%，有 12.36% 未明確表示意見。跨年度比較方面，扣除無反應樣本重新計算後發現，在歷次調查中，業者對於經濟部標準檢驗局人員的清廉度仍持續抱持非常高的正面評價，而今年度正面評價比例(99.48%)也持續維持 98 年以來的高度評價。

### (三)經濟部標準檢驗局廉政文化現況

在紅包文化方面，有 84.67% 受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在紅包文化，只有 3.66% 沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.23% 有親身見聞，11.44% 未明確表示意見。

在關說文化方面，有 83.3% 受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在關說文化，只有 4.81% 沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.46% 有親身見聞，11.44% 未明確表示意見。

在應酬文化方面，有 84.44%受訪者完全沒有聽聞或親身見聞經濟部標準檢驗局存在應酬文化，只有 3.43%沒有親身見聞、但曾聽聞，另有 0.23%有親身見聞，11.9%未明確表示意見。

#### **(四)業者對採取不當手段之經驗**

在詢及業者在過去長久以來是否曾對經濟部標準檢驗局人員採取不當手段來加速取得檢驗結果，有 0.23%表示曾經採取不當行為，93.36%表示沒有採取過。此外，有 6.4%未明確表示意見。至於其所採取不當行為，則分別為「飲宴應酬」與「請託關說」。

**建議事項：**今年度受訪業者對經濟部標準檢驗局人員操守仍如同以往，持續維持長期以來高度肯定的優良表現。建議可將經濟部各單位政風狀況加以統一評比並適當公佈，讓部內各單位產生見賢思齊的良性競爭，並提高對優良表現單位之各種獎勵，當可有效養廉肅貪、維繫政風。

## 六、業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見

有關受訪業者提出的建議方面，有 102 位受訪業者提出相關建議，主要集中在提升效率，以及改善流程、提升服務、以及明確規範、簡化流程等建議。故可針對業者所提之意見，研提具體改進措施及解決辦法。

**建議事項：**業者對經濟部標準檢驗局檢驗業務之興革意見，主要仍集中在檢驗效率上，其次是改善流程。目前，在經濟部標準檢驗局身兼檢驗管理與檢驗執行的雙重角色下，需要相當龐大的建制與資源方能滿足國內日新又新的各種多元化檢驗需求。建議經濟部標準檢驗局或可採取漸進式的作法，由檢驗執行單位轉型為單一的檢驗管理機關，進一步將各類商品檢驗規範與流程加以標準化，並對各民間試驗機構加以認證、成為專責的檢驗業務機構，同時對不同的需求設立單一窗口或快速窗口，並提高各項業務自動化（包括網路化或電子化）的程度、減少人力配置需求與人為因素介入的可能性。如此一來，相信均可立竿見影、長期有效地提昇經濟部標準檢驗局之檢驗效率與服務品質，維繫良好政風。

## 附錄一 樣本結構表

表 A.1 樣本結構表

		個數	%
性別	男	163	37.39
	女	273	62.61
年齡	20~29 歲	40	9.20
	30~39 歲	157	36.09
	40~49 歲	141	32.41
	50~59 歲	86	19.77
	60 歲以上	11	2.53
教育程度	研究所以上	33	7.60
	大專（學）	301	69.35
	高中（職）	92	21.20
	國（初）中	7	1.61
	國小以下	1	0.23
職位	負責人	74	17.05
	檢驗業人員	251	57.83
	其他人員	109	25.12
檢驗項目	進口商品檢驗	239	55.07
	國內產製商品檢驗	102	23.50
	都有	93	21.43
報驗商品種類	化工類	245	57.38
	機械類	66	15.46
	電機類	29	6.79
	電子類	60	14.05
	食品類	56	13.11
報驗機關	總局第六組	133	31.44
	基隆分局	117	27.66
	新竹分局	40	9.46
	台中分局	81	19.15
	台南分局	49	11.58
	高雄分局	73	17.26
	花蓮分局	3	0.71

說明：此處樣本結構表已扣除各項未明確回答者



## 附錄二 次數分配表

表B.1 在您與本局接洽業務時，請問您對本局人員的服務態度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	49	11.21
滿意	316	72.31
尚可	33	7.55
不滿意	12	2.75
非常不滿意	8	1.83
不知道/沒意見	19	4.35
總和	437	100.00

表B.2 請問您對本局櫃台服務人員答覆詢問的完整性(能完整回答相關業務問題)是否滿意？

	個數	%
非常滿意	36	8.24
滿意	275	62.93
尚可	46	10.53
不滿意	15	3.43
非常不滿意	6	1.37
不知道/沒意見	59	13.50
總和	437	100.00

表B.3 在您與本局接洽業務時，如遇有手續不符規定情形時，請問本局櫃台服務人員能否一次告知需補正事項？

	個數	%
每次都可以	191	43.71
經常可以	108	24.71
有時可以	43	9.84
每次都不行	9	2.06
不知道/沒意見	82	18.76
未填答	4	0.92
總和	437	100.00

表B.4 請問您對本局各項申請表格簡明易填的程度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	27	6.18
滿意	283	64.76
尚可	57	13.04
不滿意	19	4.35
非常不滿意	6	1.37
不知道/沒意見	44	10.07
未填答	1	0.23
總和	437	100.00

表B.5 請問您對本局各項申辦案件的處理期限規定是否滿意？

	個數	%
非常滿意	19	4.35
滿意	271	62.01
尚可	69	15.79
不滿意	57	13.04
非常不滿意	9	2.06
不知道/沒意見	11	2.52
未填答	1	0.23
總和	437	100.00

表B.6 請問本局人員辦理取樣作業時，是否有依規定辦理？

	個數	%
依規定程序辦理	416	95.19
未填發取樣憑單	1	0.23
多取樣品	3	0.69
未填答	2	0.46
拒答/不知道	15	3.43
總和	437	100.00

表B.7 請問本局人員執行檢查時，是否有依相關程序辦理？

	個數	%
依規定程式辦理	410	93.82
未出示識別證	3	0.69
未作成檢查紀錄表	1	0.23
未填答	4	0.92
拒答/不知道	19	4.35
總和	437	100.00

表B.8 請問您對本局技術人員執行檢驗業務之專業程度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	42	9.61
滿意	306	70.02
尚可	33	7.55
不滿意	11	2.52
非常不滿意	2	0.46
不知道/沒意見	42	9.61
未填答	1	0.23
總和	437	100.00

表B.9 請問本局對檢驗完成後樣品之處理情形為何？

	個數	%
通知領回	231	52.86
未經通知自行前來領回	10	2.29
消耗品不需退回	113	25.86
退回時有短少	3	0.69
未通知領回亦未退回	34	7.78
通知並代寄回	5	1.14
蒞廠檢驗	5	1.14
經提醒後寄回	1	0.23
未通知逕行寄回	13	2.97
未填答	10	2.29
拒答/不知道	12	2.75
總和	437	100.00

表B.10 基於政府不與民爭利的精神、同時受限於本局檢驗人力不足，請問您是否同意檢驗業務應盡量委由經本局指定或認可之試驗機構執行？

	個數	%
同意	281	64.30
不同意	89	20.37
不知道/沒意見	65	14.87
未填答	2	0.46
總和	437	100.00

表B.11 請問您對本局那些「為民服務」項目感到滿意?(可複選)

	回答次數	%
承辦人員服務態度	226	51.72
單一窗口作業	140	32.04
服務空間規劃良好	80	18.31
服務空間硬體設備充足	64	14.65
環境整潔	93	21.28
工作效率	99	22.65
承辦人法令與業務熟悉度	98	22.43
充分資訊服務	80	18.31
都沒有	81	18.54
未填答	9	2.06
拒答/不知道	31	7.09
總和	1001	229.06

說明： 1.本題有效回答人數為 437 人。  
 2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。  
 3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表B.12 請問您對本局哪些「為民服務」項目感到不滿意?(可複選)

	回答次數	%
承辦人員服務態度	19	4.35
單一窗口作業	14	3.20
服務空間規劃	10	2.29
服務空間硬體設備	7	1.60
環境整潔	1	0.23
工作效率	56	12.81
承辦人法令與業務熟悉度	39	8.92
充分資訊服務	33	7.55
更新作業流程	1	0.23
統一法令與標準	1	0.23
適當解釋法規	1	0.23
增加人力調配	1	0.23
標準一致	1	0.23
落實職務代理	1	0.23
精簡作業流程	1	0.23
網站不易登入	1	0.23
都沒有	236	54.00
未填答	50	11.44
拒答/不知道	23	5.26
總和	496	113.50

說明： 1.本題有效回答人數為 437 人。  
 2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。  
 3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表B.13 就您所知，本局人員有無以下不當行為？（可複選）

	回答次數	%
都沒有/未填答	437	100.00
總和	437	100.00

表B.14 整體而言，您認為本局人員品德操守(清廉度)如何？

	個數	%
非常良好	115	26.32
良好	247	56.52
尚可	19	4.35
非常不好	2	0.46
不知道/沒意見	52	11.90
未填答	2	0.46
總和	437	100.00

表B.15 本局施政向來注重廉潔、效率、便民，並且戮力防止「紅包文化」、「關說文化」與「應酬文化」。請問您過去一年來，是否親身見聞或聽聞本局人員有下列情形？（一）紅包文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	370	84.67
沒有親身見聞，但曾聽聞	16	3.66
有親身見聞	1	0.23
不知道/沒意見	45	10.30
未填答	5	1.14
總和	437	100.00

表B.16 （二）關說文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	364	83.30
沒有親身見聞，但曾聽聞	21	4.81
有親身見聞	2	0.46
不知道/沒意見	45	10.30
未填答	5	1.14
總和	437	100.00

表B.17 （三）應酬文化

	個數	%
沒有親身見聞及聽聞	369	84.44
沒有親身見聞，但曾聽聞	15	3.43
有親身見聞	1	0.23
不知道/沒意見	46	10.53
未填答	6	1.37
總和	437	100.00

表B.18 請問您是否曾採取「餽贈物品」、「飲宴應酬」或「請託關說」等手段，以有利於申請檢驗商品獲取快速之檢驗結果？（回答「有」者，請接續作答第十七題，回答「沒有」者，則接續作答第十八題）

	個數	%
有	1	0.23
沒有	408	93.36
不知道/沒意見	13	2.97
未填答	15	3.43
總和	437	100.00

表B.19 請問是採取何種手段？(可複選)

	回答次數	%
飲宴應酬	1	100.00
請託關說	1	100.00
總和	2	200.00

說明： 1.本題有效回答人數為 1 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表B.20 在您與本局接洽業務時，遇有服務熱心、工作認真、公正廉潔同仁，讓您印象特別深刻，值得您推薦、表揚的人員及其具體事蹟【自由作答】：

	個數	%
有填答	79	18.99
未填答	337	81.01
總和	416	100.00

表B.21 請問您對於本局檢驗業務，在法規、作業流程或實際執行上之具體建議事項【請說明】：

	個數	%
提升效率	28	6.41
改善流程	16	3.66
提升服務	13	2.97
明確規範	11	2.52
簡化流程	10	2.29
革新法規	7	1.6
加強專業	6	1.37
增加便民	5	1.14
加強查察	2	0.46
降低費用	2	0.46
檢討委外	2	0.46
未填答	335	76.66
總和	437	100.00

表B.22 受訪者資料：(一) 性別

	個數	%
男	163	37.30
女	273	62.47
未填答	1	0.23
總和	437	100.00

表B.23 受訪者資料：(二) 年齡

	個數	%
20~29 歲	40	9.15
30~39 歲	157	35.93
40~49 歲	141	32.27
50~59 歲	86	19.68
60 歲以上	11	2.52
未填答	2	0.46
總和	437	100.00

表B.24 受訪者資料：(三) 教育程度

	個數	%
研究所以上	33	7.55
大專(學)	301	68.88
高中(職)	92	21.05
國(初)中	7	1.60
國小以下	1	0.23
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

表B.25 受訪者資料：(四) 身分類別

	個數	%
負責人	74	16.93
檢驗業人員	251	57.44
其他人員	109	24.94
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

表B.26 受訪者資料：(五) 業務往來主要項目：

	個數	%
進口商品檢驗	239	54.69
國內產製商品檢驗	102	23.34
兩者皆有	93	21.28
未填答	3	0.69
總和	437	100.00

表B.27 受訪者資料：(六) 報驗商品主要種類 (可複選)

	回答次數	%
化工類	245	56.06
機械類	66	15.10
電機類	29	6.64
電子類	60	13.73
食品類	56	12.81
未填答	10	2.29
總和	466	106.64

說明：1.本題有效回答人數為 437 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表B.28 (七) 主要辦理報驗之機關 (可複選)

	回答次數	%
總局第六組	133	30.50
基隆分局	117	26.83
新竹分局	40	9.17
台中分局	81	18.58
台南分局	49	11.24
高雄分局	73	16.74
花蓮分局	3	0.69
未填答	13	2.98
總和	509	116.74

說明：1.本題有效回答人數為 1 人。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。

3.本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

### 附錄三 交叉分析表

表C.1 在您與本局接洽業務時，請問您對本局人員的服務態度是否滿意？

		非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>11.21</b>	<b>72.31</b>	<b>7.55</b>	<b>2.75</b>	<b>1.83</b>	<b>4.35</b>	<b>437</b>
性別	男	17.79	70.55	6.75	0.61	2.45	1.84	163
	女	7.33	73.26	8.06	4.03	1.47	5.86	273
年齡	20~29 歲	2.50	77.50	10.00	2.50	5.00	2.50	40
	30~39 歲	8.92	73.25	8.92	3.18	0.64	5.10	157
	40~49 歲	17.73	65.25	7.09	2.84	2.84	4.26	141
	50~59 歲	9.30	80.23	4.65	2.33	1.16	2.33	86
	60 歲以上	9.09	72.73	9.09	0.00	0.00	9.09	11
教育程度	研究所以上	15.15	66.67	6.06	3.03	0.00	9.09	33
	大專（學）	10.63	73.09	8.31	2.99	1.99	2.99	301
	高中（職）	11.96	72.83	6.52	1.09	1.09	6.52	92
	國（初）中	14.29	57.14	0.00	14.29	14.29	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	18.92	67.57	6.76	0.00	4.05	2.70	74
	檢驗業人員	11.55	70.52	8.37	3.98	1.59	3.98	251
	其他人員	4.59	79.82	6.42	1.83	0.92	6.42	109
業務項目	進口商品檢驗	8.79	73.22	7.11	3.77	1.67	5.44	239
	國內產製商品檢驗	14.71	71.57	5.88	0.98	3.92	2.94	102
	兩者皆有	13.98	70.97	10.75	2.15	0.00	2.15	93
商品種類	化工類	12.24	71.02	8.16	2.45	1.22	4.90	245
	機械類	16.67	74.24	4.55	1.52	1.52	1.52	66
	電機類	10.34	75.86	10.34	3.45	0.00	0.00	29
	電子類	13.33	70.00	6.67	6.67	1.67	1.67	60
	食品類	7.14	76.79	5.36	1.79	3.57	5.36	56
報驗機關	總局第六組	7.52	72.18	10.53	4.51	3.01	2.26	133
	基隆分局	9.40	68.38	10.26	3.42	1.71	6.84	117
	新竹分局	10.00	80.00	2.50	5.00	0.00	2.50	40
	台中分局	19.75	69.14	6.17	1.23	3.70	0.00	81
	台南分局	12.24	77.55	6.12	2.04	0.00	2.04	49
	高雄分局	8.22	73.97	9.59	1.37	2.74	4.11	73
	花蓮分局	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.2 請問您對本局櫃台服務人員答覆詢問的完整性(能完整回答相關業務問題)是否滿意?

		非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>8.24</b>	<b>62.93</b>	<b>10.53</b>	<b>3.43</b>	<b>1.37</b>	<b>13.50</b>	<b>437</b>
性別	男	11.66	68.71	7.98	2.45	0.61	8.59	163
	女	6.23	59.34	12.09	4.03	1.83	16.48	273
年齡	20~29 歲	7.50	65.00	12.50	2.50	5.00	7.50	40
	30~39 歲	5.10	61.15	14.65	4.46	1.91	12.74	157
	40~49 歲	12.77	58.87	4.96	4.26	0.71	18.44	141
	50~59 歲	8.14	70.93	10.47	1.16	0.00	9.30	86
	60 歲以上	0.00	72.73	18.18	0.00	0.00	9.09	11
教育程度	研究所以上	3.03	54.55	18.18	3.03	0.00	21.21	33
	大專(學)	8.97	63.46	10.30	3.99	1.99	11.30	301
	高中(職)	8.70	63.04	9.78	1.09	0.00	17.39	92
	國(初)中	0.00	85.71	0.00	14.29	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	14.86	70.27	8.11	2.70	0.00	4.05	74
	檢驗業人員	7.97	58.17	10.76	3.98	1.59	17.53	251
	其他人員	4.59	67.89	11.93	2.75	1.83	11.01	109
業務項目	進口商品檢驗	6.28	60.25	7.95	5.02	1.67	18.83	239
	國內產製商品檢驗	13.73	64.71	10.78	1.96	1.96	6.86	102
	兩者皆有	7.53	67.74	17.20	1.08	0.00	6.45	93
商品種類	化工類	8.98	62.04	11.84	3.27	0.41	13.47	245
	機械類	15.15	66.67	4.55	3.03	3.03	7.58	66
	電機類	13.79	65.52	6.90	6.90	0.00	6.90	29
	電子類	10.00	55.00	11.67	8.33	1.67	13.33	60
	食品類	3.57	66.07	8.93	3.57	1.79	16.07	56
報驗機關	總局第六組	8.27	57.89	16.54	5.26	3.76	8.27	133
	基隆分局	5.13	59.83	11.11	2.56	1.71	19.66	117
	新竹分局	5.00	62.50	10.00	2.50	0.00	20.00	40
	台中分局	16.05	64.20	11.11	4.94	0.00	3.70	81
	台南分局	8.16	71.43	12.24	0.00	0.00	8.16	49
	高雄分局	4.11	65.75	6.85	5.48	1.37	16.44	73
	花蓮分局	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.3 在您與本局接洽業務時，如遇有手續不符規定情形時，請問本局櫃台服務人員能否一次告知需補正事項？

		每次 都可以	經常 可以	有時 可以	每次 都不行	不知道 /沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>43.71</b>	<b>24.71</b>	<b>9.84</b>	<b>2.06</b>	<b>18.76</b>	<b>0.92</b>	<b>437</b>
性別	男	52.15	25.77	3.68	3.07	13.50	1.84	163
	女	38.83	24.18	13.19	1.47	21.98	0.37	273
年齡	20~29 歲	45.00	27.50	12.50	2.50	12.50	0.00	40
	30~39 歲	35.03	29.30	12.10	1.91	21.66	0.00	157
	40~49 歲	48.23	22.70	6.38	3.55	17.73	1.42	141
	50~59 歲	51.16	17.44	11.63	0.00	17.44	2.33	86
	60 歲以上	54.55	27.27	0.00	0.00	18.18	0.00	11
教育程度	研究所以上	33.33	33.33	15.15	0.00	18.18	0.00	33
	大專（學）	43.19	26.91	9.63	2.33	17.28	0.66	301
	高中（職）	46.74	17.39	8.70	2.17	22.83	2.17	92
	國（初）中	85.71	0.00	0.00	0.00	14.29	0.00	7
	國小以下	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	1
職位	負責人	52.70	22.97	5.41	1.35	13.51	4.05	74
	檢驗業人員	43.43	23.90	9.56	2.39	20.32	0.40	251
	其他人員	37.61	28.44	12.84	1.83	19.27	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	36.82	25.52	10.46	2.93	23.01	1.26	239
	國內產製商品檢驗	58.82	18.63	7.84	0.00	13.73	0.98	102
	兩者皆有	45.16	30.11	10.75	2.15	11.83	0.00	93
商品種類	化工類	44.90	24.90	9.39	1.63	18.78	0.41	245
	機械類	48.48	18.18	10.61	4.55	16.67	1.52	66
	電機類	44.83	31.03	13.79	0.00	10.34	0.00	29
	電子類	48.33	23.33	11.67	1.67	15.00	0.00	60
	食品類	42.86	25.00	8.93	0.00	21.43	1.79	56
報驗機關	總局第六組	42.11	24.06	13.53	3.01	17.29	0.00	133
	基隆分局	38.46	25.64	9.40	1.71	23.08	1.71	117
	新竹分局	45.00	27.50	12.50	2.50	12.50	0.00	40
	台中分局	49.38	25.93	9.88	1.23	12.35	1.23	81
	台南分局	55.10	22.45	4.08	4.08	14.29	0.00	49
	高雄分局	41.10	26.03	9.59	2.74	19.18	1.37	73
	花蓮分局	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.4 請問您對本局各項申請表格簡明易填的程度是否滿意？

		非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>6.18</b>	<b>64.76</b>	<b>13.04</b>	<b>4.35</b>	<b>1.37</b>	<b>10.07</b>	<b>0.23</b>	<b>437</b>
性別	男	9.20	69.94	12.27	2.45	1.84	4.29	0.00	163
	女	4.40	61.90	13.19	5.49	1.10	13.55	0.37	273
年齡	20~29 歲	0.00	72.50	17.50	5.00	0.00	5.00	0.00	40
	30~39 歲	5.10	61.78	14.65	3.82	1.27	13.38	0.00	157
	40~49 歲	9.93	60.28	12.77	4.96	2.13	9.22	0.71	141
	50~59 歲	5.81	72.09	9.30	4.65	1.16	6.98	0.00	86
	60 歲以上	0.00	81.82	9.09	0.00	0.00	9.09	0.00	11
教育程度	研究所以上	3.03	57.58	24.24	0.00	0.00	15.15	0.00	33
	大專(學)	5.98	65.12	13.29	4.32	1.99	9.30	0.00	301
	高中(職)	8.70	65.22	8.70	6.52	0.00	9.78	1.09	92
	國(初)中	0.00	85.71	0.00	0.00	0.00	14.29	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	12.16	63.51	13.51	2.70	2.70	5.41	0.00	74
	檢驗業人員	4.78	66.93	9.96	5.98	1.59	10.36	0.40	251
	其他人員	5.50	60.55	19.27	1.83	0.00	12.84	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	3.35	60.67	15.48	5.02	1.67	13.81	0.00	239
	國內產製商品檢驗	12.75	70.59	8.82	0.98	0.98	5.88	0.00	102
	兩者皆有	6.45	68.82	11.83	6.45	1.08	5.38	0.00	93
商品種類	化工類	7.35	62.04	14.69	4.90	0.82	10.20	0.00	245
	機械類	4.55	72.73	9.09	3.03	1.52	9.09	0.00	66
	電機類	6.90	72.41	6.90	3.45	3.45	6.90	0.00	29
	電子類	5.00	65.00	16.67	5.00	3.33	5.00	0.00	60
	食品類	3.57	73.21	7.14	1.79	0.00	14.29	0.00	56
報驗機關	總局第六組	4.51	62.41	15.04	4.51	3.76	9.77	0.00	133
	基隆分局	4.27	59.83	15.38	5.13	1.71	13.68	0.00	117
	新竹分局	2.50	80.00	7.50	2.50	0.00	7.50	0.00	40
	台中分局	8.64	64.20	17.28	4.94	1.23	3.70	0.00	81
	台南分局	10.20	69.39	12.24	4.08	0.00	4.08	0.00	49
	高雄分局	6.85	63.01	13.70	4.11	1.37	10.96	0.00	73
	花蓮分局	0.00	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.5 請問您對本局各項申辦案件的處理期限規定是否滿意？

		非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>4.35</b>	<b>62.01</b>	<b>15.79</b>	<b>13.04</b>	<b>2.06</b>	<b>2.52</b>	<b>0.23</b>	<b>437</b>
性別	男	7.98	65.03	14.72	8.59	2.45	1.23	0.00	163
	女	2.20	60.44	16.12	15.75	1.83	3.30	0.37	273
年齡	20~29 歲	0.00	65.00	22.50	10.00	0.00	2.50	0.00	40
	30~39 歲	2.55	62.42	18.47	12.74	1.27	2.55	0.00	157
	40~49 歲	7.09	63.83	11.35	11.35	2.13	3.55	0.71	141
	50~59 歲	5.81	56.98	15.12	17.44	3.49	1.16	0.00	86
	60 歲以上	0.00	63.64	9.09	18.18	9.09	0.00	0.00	11
教育程度	研究所以上	3.03	72.73	12.12	6.06	3.03	3.03	0.00	33
	大專(學)	4.32	62.13	17.28	12.62	1.33	2.33	0.00	301
	高中(職)	5.43	59.78	10.87	17.39	2.17	3.26	1.09	92
	國(初)中	0.00	57.14	14.29	0.00	28.57	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	10.81	63.51	9.46	13.51	2.70	0.00	0.00	74
	檢驗業人員	3.19	59.76	15.14	15.14	2.79	3.59	0.40	251
	其他人員	2.75	66.06	21.10	8.26	0.00	1.83	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	2.09	61.51	15.90	15.06	2.09	3.35	0.00	239
	國內產製商品檢驗	9.80	65.69	12.75	7.84	2.94	0.98	0.00	102
	兩者皆有	4.30	59.14	19.35	13.98	1.08	2.15	0.00	93
商品種類	化工類	4.90	60.00	17.96	13.88	1.22	2.04	0.00	245
	機械類	6.06	59.09	10.61	18.18	3.03	3.03	0.00	66
	電機類	3.45	65.52	17.24	10.34	3.45	0.00	0.00	29
	電子類	5.00	63.33	13.33	13.33	1.67	3.33	0.00	60
	食品類	0.00	78.57	7.14	8.93	3.57	1.79	0.00	56
報驗機關	總局第六組	3.01	62.41	19.55	11.28	1.50	2.26	0.00	133
	基隆分局	0.85	54.70	17.09	21.37	2.56	3.42	0.00	117
	新竹分局	5.00	60.00	12.50	20.00	0.00	2.50	0.00	40
	台中分局	9.88	62.96	14.81	7.41	4.94	0.00	0.00	81
	台南分局	6.12	59.18	12.24	18.37	2.04	2.04	0.00	49
	高雄分局	2.74	67.12	12.33	16.44	1.37	0.00	0.00	73
	花蓮分局	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.6 請問本局人員辦理取樣作業時，是否有依規定辦理？

		依規定程 序辦理	未填發取 樣憑單	多取樣品	未填答	拒答/ 不知道	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>95.19</b>	<b>0.23</b>	<b>0.69</b>	<b>0.46</b>	<b>3.43</b>	<b>437</b>
性別	男	99.39	0.00	0.00	0.00	0.61	<b>163</b>
	女	92.67	0.37	1.10	0.73	5.13	<b>273</b>
年齡	20~29 歲	97.50	0.00	0.00	0.00	2.50	<b>40</b>
	30~39 歲	94.90	0.00	0.64	0.64	3.82	<b>157</b>
	40~49 歲	96.45	0.00	0.71	0.71	2.13	<b>141</b>
	50~59 歲	94.19	1.16	0.00	0.00	4.65	<b>86</b>
	60 歲以上	81.82	0.00	9.09	0.00	9.09	<b>11</b>
教育程度	研究所以上	93.94	0.00	3.03	0.00	3.03	<b>33</b>
	大專(學)	95.68	0.00	0.66	0.33	3.32	<b>301</b>
	高中(職)	93.48	1.09	0.00	1.09	4.35	<b>92</b>
	國(初)中	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>7</b>
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>1</b>
職位	負責人	91.89	1.35	2.70	0.00	4.05	<b>74</b>
	檢驗業人員	96.81	0.00	0.00	0.40	2.79	<b>251</b>
	其他人員	93.58	0.00	0.92	0.92	4.59	<b>109</b>
業務項目	進口商品檢驗	94.14	0.42	1.26	0.42	3.77	<b>239</b>
	國內產製商品檢驗	98.04	0.00	0.00	0.00	1.96	<b>102</b>
	兩者皆有	95.70	0.00	0.00	0.00	4.30	<b>93</b>
商品種類	化工類	96.73	0.41	1.22	0.41	1.22	<b>245</b>
	機械類	98.48	0.00	0.00	0.00	1.52	<b>66</b>
	電機類	96.55	0.00	0.00	0.00	3.45	<b>29</b>
	電子類	98.33	0.00	0.00	0.00	1.67	<b>60</b>
	食品類	85.71	0.00	0.00	0.00	14.29	<b>56</b>
報驗機關	總局第六組	94.74	0.00	1.50	0.00	3.76	<b>133</b>
	基隆分局	96.58	0.00	0.00	0.85	2.56	<b>117</b>
	新竹分局	95.00	0.00	2.50	0.00	2.50	<b>40</b>
	台中分局	98.77	0.00	0.00	0.00	1.23	<b>81</b>
	台南分局	97.96	0.00	0.00	0.00	2.04	<b>49</b>
	高雄分局	93.15	1.37	0.00	0.00	5.48	<b>73</b>
	花蓮分局	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>3</b>

表C.7 請問本局人員執行檢查時，是否有依相關程序辦理？

		依規定程 序辦理	未出示識 別證	未作成檢 查紀錄表	未填答	拒答/ 不知道	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>93.82</b>	<b>0.69</b>	<b>0.23</b>	<b>0.92</b>	<b>4.35</b>	<b>437</b>
性別	男	95.71	0.61	0.00	0.00	3.68	163
	女	92.67	0.73	0.37	1.47	4.76	273
年齡	20~29 歲	97.50	0.00	0.00	0.00	2.50	40
	30~39 歲	94.90	0.64	0.64	1.27	2.55	157
	40~49 歲	93.62	0.71	0.00	1.42	4.26	141
	50~59 歲	93.02	1.16	0.00	0.00	5.81	86
	60 歲以上	81.82	0.00	0.00	0.00	18.18	11
教育程度	研究所以上	93.94	3.03	0.00	0.00	3.03	33
	大專(學)	95.68	0.33	0.33	1.00	2.66	301
	高中(職)	90.22	1.09	0.00	1.09	7.61	92
	國(初)中	85.71	0.00	0.00	0.00	14.29	7
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	89.19	1.35	1.35	0.00	8.11	74
	檢驗業人員	94.82	0.80	0.00	0.80	3.59	251
	其他人員	94.50	0.00	0.00	1.83	3.67	109
業務項目	進口商品檢驗	91.63	1.26	0.00	1.26	5.86	239
	國內產製商品檢驗	97.06	0.00	0.00	0.00	2.94	102
	兩者皆有	96.77	0.00	1.08	0.00	2.15	93
商品種類	化工類	95.92	0.00	0.00	0.41	3.67	245
	機械類	93.94	1.52	0.00	3.03	1.52	66
	電機類	96.55	0.00	0.00	0.00	3.45	29
	電子類	91.67	1.67	1.67	0.00	5.00	60
	食品類	92.86	0.00	0.00	0.00	7.14	56
報驗機關	總局第六組	96.24	0.75	0.75	0.00	2.26	133
	基隆分局	92.31	1.71	0.85	1.71	3.42	117
	新竹分局	95.00	0.00	0.00	0.00	5.00	40
	台中分局	93.83	0.00	0.00	1.23	4.94	81
	台南分局	95.92	2.04	0.00	0.00	2.04	49
	高雄分局	98.63	0.00	0.00	0.00	1.37	73
	花蓮分局	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.8 請問您對本局技術人員執行檢驗業務之專業程度是否滿意？

		非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	不知道 /沒意見	個數	
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %		
<b>合計</b>		<b>9.61</b>	<b>70.02</b>	<b>7.55</b>	<b>2.52</b>	<b>0.46</b>	<b>9.61</b>	<b>0.23</b>	<b>437</b>
性別	男	12.88	70.55	7.98	1.84	1.23	5.52	0.00	163
	女	7.33	69.96	7.33	2.93	0.00	12.09	0.37	273
年齡	20~29 歲	0.00	80.00	7.50	2.50	0.00	10.00	0.00	40
	30~39 歲	9.55	71.97	6.37	1.27	0.64	10.19	0.00	157
	40~49 歲	12.77	68.09	8.51	2.84	0.00	7.09	0.71	141
	50~59 歲	10.47	66.28	9.30	2.33	1.16	10.47	0.00	86
	60 歲以上	0.00	63.64	0.00	18.18	0.00	18.18	0.00	11
教育程度	研究所以上	15.15	57.58	12.12	0.00	0.00	15.15	0.00	33
	大專(學)	7.97	72.43	6.64	2.99	0.33	9.63	0.00	301
	高中(職)	13.04	68.48	9.78	2.17	0.00	5.43	1.09	92
	國(初)中	0.00	57.14	0.00	0.00	14.29	28.57	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	16.22	62.16	9.46	5.41	1.35	5.41	0.00	74
	檢驗業人員	8.76	71.31	5.98	2.79	0.00	10.76	0.40	251
	其他人員	6.42	72.48	10.09	0.00	0.92	10.09	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	8.37	69.46	8.37	2.93	0.42	10.46	0.00	239
	國內產製商品檢驗	13.73	75.49	2.94	0.98	0.98	5.88	0.00	102
	兩者皆有	8.60	65.59	10.75	3.23	0.00	11.83	0.00	93
商品種類	化工類	8.98	71.02	8.57	2.04	0.41	8.98	0.00	245
	機械類	12.12	65.15	3.03	6.06	1.52	12.12	0.00	66
	電機類	3.45	82.76	3.45	3.45	0.00	6.90	0.00	29
	電子類	10.00	73.33	6.67	1.67	0.00	8.33	0.00	60
	食品類	10.71	64.29	7.14	0.00	0.00	17.86	0.00	56
報驗機關	總局第六組	3.76	79.70	8.27	2.26	0.75	5.26	0.00	133
	基隆分局	8.55	66.67	9.40	2.56	0.00	12.82	0.00	117
	新竹分局	7.50	67.50	7.50	2.50	0.00	15.00	0.00	40
	台中分局	11.11	72.84	6.17	1.23	1.23	7.41	0.00	81
	台南分局	10.20	67.35	8.16	8.16	0.00	6.12	0.00	49
	高雄分局	13.70	64.38	4.11	5.48	0.00	12.33	0.00	73
	花蓮分局	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.9 請問本局對檢驗完成後樣品之處理情形為何？

		通知領回	未經通知自行前來領回	消耗品不需退回	退回時有短少	未通知領回亦未退回	通知並代寄回	蒞廠檢驗	經提醒後寄回	未通知逕行寄回	未填答	拒答／不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
<b>合計</b>		<b>52.86</b>	<b>2.29</b>	<b>25.86</b>	<b>0.69</b>	<b>7.78</b>	<b>1.14</b>	<b>1.14</b>	<b>0.23</b>	<b>2.97</b>	<b>2.29</b>	<b>2.75</b>	<b>437</b>
性別	男	58.90	1.84	25.15	0.61	3.68	1.23	1.23	0.00	3.68	3.07	0.61	163
	女	49.08	2.56	26.37	0.73	10.26	1.10	1.10	0.37	2.56	1.83	4.03	273
年齡	20~29 歲	42.50	0.00	22.50	2.50	20.00	0.00	2.50	0.00	7.50	0.00	2.50	40
	30~39 歲	53.50	1.27	28.66	1.27	8.28	0.00	0.64	0.00	1.91	1.27	3.18	157
	40~49 歲	53.19	1.42	26.24	0.00	5.67	2.13	0.71	0.71	3.55	3.55	2.84	141
	50~59 歲	54.65	6.98	22.09	0.00	5.81	2.33	2.33	0.00	2.33	1.16	2.33	86
	60 歲以上	54.55	0.00	27.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.18	0.00	11
教育程度	研究所以上	33.33	3.03	36.36	3.03	6.06	0.00	3.03	0.00	9.09	3.03	3.03	33
	大專（學）	55.81	1.33	24.58	0.66	7.64	1.00	1.33	0.33	2.66	1.99	2.66	301
	高中（職）	47.83	5.43	26.09	0.00	9.78	2.17	0.00	0.00	2.17	3.26	3.26	92
	國（初）中	71.43	0.00	28.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	50.00	4.05	28.38	1.35	4.05	1.35	0.00	0.00	4.05	5.41	1.35	74
	檢驗業人員	53.39	2.39	26.29	0.00	9.16	0.80	1.20	0.40	2.79	1.20	2.39	251
	其他人員	53.21	0.92	23.85	1.83	7.34	1.83	1.83	0.00	2.75	1.83	4.59	109
業務項目	進口商品檢驗	55.23	2.51	21.34	0.84	7.95	1.67	0.84	0.42	4.18	2.09	2.93	239
	國內產製商品檢驗	44.12	2.94	41.18	0.00	4.90	0.98	0.98	0.00	1.96	0.98	1.96	102
	兩者皆有	56.99	1.08	21.51	1.08	10.75	0.00	1.08	0.00	1.08	3.23	3.23	93
商品種類	化工類	48.57	0.82	27.35	0.82	11.02	0.82	0.41	0.41	4.90	2.86	2.04	245
	機械類	69.70	4.55	10.61	1.52	1.52	3.03	1.52	0.00	1.52	1.52	4.55	66
	電機類	86.21	3.45	6.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.45	0.00	29
	電子類	78.33	6.67	5.00	0.00	0.00	1.67	3.33	0.00	0.00	1.67	3.33	60
	食品類	33.93	0.00	55.36	0.00	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.57	56
報驗機關	總局第六組	57.89	2.26	21.05	0.75	6.77	3.01	1.50	0.00	3.01	0.75	3.01	133
	基隆分局	56.41	1.71	21.37	0.85	7.69	1.71	0.00	0.00	5.98	1.71	2.56	117
	新竹分局	67.50	2.50	15.00	0.00	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	5.00	40
	台中分局	53.09	0.00	29.63	1.23	6.17	0.00	2.47	0.00	3.70	2.47	1.23	81
	台南分局	51.02	0.00	34.69	0.00	6.12	2.04	0.00	2.04	0.00	4.08	0.00	49
	高雄分局	34.25	5.48	42.47	0.00	10.96	0.00	0.00	1.37	1.37	0.00	4.11	73
	花蓮分局	0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.10 基於政府不與民爭利的精神、同時受限於本局檢驗人力不足，請問您是否同意檢驗業務應盡量委由經本局指定或認可之試驗機構執行？

		同意	不同意	不知道 /沒意見	未填答	
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	個數
<b>合計</b>		<b>64.30</b>	<b>20.37</b>	<b>14.87</b>	<b>0.46</b>	<b>437</b>
性別	男	69.33	17.18	13.50	0.00	163
	女	61.54	21.98	15.75	0.73	273
年齡	20~29 歲	65.00	22.50	12.50	0.00	40
	30~39 歲	70.70	17.83	11.46	0.00	157
	40~49 歲	58.16	20.57	19.86	1.42	141
	50~59 歲	67.44	23.26	9.30	0.00	86
	60 歲以上	27.27	27.27	45.45	0.00	11
教育程度	研究所以上	69.70	15.15	15.15	0.00	33
	大專（學）	67.11	18.94	13.95	0.00	301
	高中（職）	54.35	27.17	16.30	2.17	92
	國（初）中	57.14	14.29	28.57	0.00	7
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	60.81	25.68	13.51	0.00	74
	檢驗業人員	64.94	21.12	13.15	0.80	251
	其他人員	66.97	13.76	19.27	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	66.95	18.83	14.23	0.00	239
	國內產製商品檢驗	60.78	18.63	19.61	0.98	102
	兩者皆有	62.37	26.88	10.75	0.00	93
商品種類	化工類	66.94	17.96	15.10	0.00	245
	機械類	54.55	30.30	13.64	1.52	66
	電機類	79.31	17.24	3.45	0.00	29
	電子類	71.67	16.67	11.67	0.00	60
	食品類	57.14	23.21	19.64	0.00	56
報驗機關	總局第六組	68.42	17.29	14.29	0.00	133
	基隆分局	65.81	17.95	16.24	0.00	117
	新竹分局	75.00	15.00	10.00	0.00	40
	台中分局	62.96	28.40	7.41	1.23	81
	台南分局	61.22	24.49	14.29	0.00	49
	高雄分局	57.53	26.03	16.44	0.00	73
	花蓮分局	33.33	0.00	66.67	0.00	3

表C.11 請問您對本局那些「為民服務」項目感到滿意？(可複選)

		承辦人員 服務態度	單一窗口 作業	服務空間 規劃良好	服務空間 硬體設備 充足	環境整潔	工作效率	
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數
<b>合計</b>		<b>51.72</b>	<b>32.04</b>	<b>18.31</b>	<b>14.65</b>	<b>21.28</b>	<b>22.65</b>	<b>437</b>
性別	男	59.51	39.88	25.77	23.31	28.22	28.22	163
	女	46.89	27.47	13.92	9.52	16.85	19.41	273
年齡	20~29 歲	52.50	15.00	10.00	7.50	17.50	25.00	40
	30~39 歲	45.86	29.30	18.47	13.38	21.02	18.47	157
	40~49 歲	55.32	34.75	20.57	14.89	21.28	24.82	141
	50~59 歲	58.14	43.02	19.77	20.93	24.42	24.42	86
	60 歲以上	36.36	9.09	9.09	9.09	18.18	18.18	11
教育程度	研究所以上	48.48	33.33	15.15	18.18	27.27	24.24	33
	大專(學)	49.17	30.90	18.60	13.29	20.27	20.60	301
	高中(職)	61.96	35.87	18.48	17.39	21.74	28.26	92
	國(初)中	57.14	42.86	28.57	28.57	28.57	28.57	7
	國小以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	62.16	39.19	25.68	27.03	31.08	28.38	74
	檢驗業人員	47.81	31.87	17.93	12.35	20.72	23.11	251
	其他人員	52.29	27.52	13.76	11.01	14.68	17.43	109
業務項目	進口商品檢驗	47.70	26.78	14.23	10.46	15.90	17.57	239
	國內產製商品檢驗	64.71	43.14	28.43	25.49	34.31	30.39	102
	兩者皆有	48.39	33.33	18.28	13.98	21.51	27.96	93
商品種類	化工類	50.61	29.80	17.14	13.88	20.41	22.45	245
	機械類	57.58	37.88	19.70	15.15	27.27	24.24	66
	電機類	55.17	44.83	17.24	13.79	24.14	31.03	29
	電子類	51.67	33.33	28.33	21.67	23.33	26.67	60
	食品類	50.00	30.36	14.29	10.71	16.07	17.86	56
報驗機關	總局第六組	45.86	24.81	14.29	9.77	21.05	12.78	133
	基隆分局	49.57	26.50	17.09	12.82	11.97	17.09	117
	新竹分局	67.50	35.00	20.00	17.50	17.50	20.00	40
	台中分局	55.56	40.74	24.69	17.28	30.86	35.80	81
	台南分局	61.22	42.86	28.57	22.45	36.73	32.65	49
	高雄分局	50.68	38.36	15.07	15.07	19.18	23.29	73
	花蓮分局	66.67	0.00	0.00	33.33	0.00	33.33	3

【下接續一】

表 C.11 請問您對本局那些「為民服務」項目感到滿意?(可複選)【續一】

		承辦人法令與 業務熟悉度	充分資訊 服務	都沒有	未填答	拒答/ 不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
<b>合計</b>		<b>22.43</b>	<b>18.31</b>	<b>18.54</b>	<b>2.06</b>	<b>7.09</b>	<b>437</b>
性別	男	31.29	25.15	17.18	1.23	4.91	163
	女	17.22	14.29	19.41	2.56	8.42	273
年齡	20~29 歲	30.00	12.50	27.50	0.00	2.50	40
	30~39 歲	18.47	19.75	19.75	2.55	7.64	157
	40~49 歲	24.11	17.02	14.18	2.84	7.80	141
	50~59 歲	24.42	19.77	16.28	1.16	8.14	86
	60 歲以上	18.18	27.27	45.45	0.00	0.00	11
教育程度	研究所以上	21.21	24.24	15.15	0.00	18.18	33
	大專(學)	22.92	17.61	18.27	2.33	6.31	301
	高中(職)	22.83	19.57	19.57	2.17	6.52	92
	國(初)中	14.29	14.29	14.29	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	29.73	24.32	17.57	0.00	2.70	74
	檢驗業人員	21.51	15.94	19.52	2.39	7.57	251
	其他人員	19.27	18.35	17.43	2.75	9.17	109
業務項目	進口商品檢驗	15.06	14.64	19.25	2.93	9.21	239
	國內產製商品檢驗	39.22	28.43	11.76	0.00	5.88	102
	兩者皆有	23.66	17.20	23.66	1.08	3.23	93
商品種類	化工類	20.82	17.55	16.33	1.63	6.53	245
	機械類	24.24	22.73	18.18	3.03	4.55	66
	電機類	17.24	13.79	17.24	0.00	0.00	29
	電子類	30.00	23.33	21.67	1.67	10.00	60
	食品類	23.21	17.86	26.79	0.00	10.71	56
報驗機關	總局第六組	13.53	11.28	24.06	1.50	6.02	133
	基隆分局	16.24	19.66	14.53	5.98	11.97	117
	新竹分局	25.00	20.00	12.50	2.50	0.00	40
	台中分局	29.63	22.22	13.58	0.00	3.70	81
	台南分局	40.82	24.49	22.45	0.00	4.08	49
	高雄分局	24.66	19.18	20.55	0.00	8.22	73
	花蓮分局	66.67	33.33	33.33	0.00	0.00	3

【續完】

表C.12 請問您對本局哪些「為民服務」項目感到不滿意？(可複選)

		承辦人員服務態度	單一窗口作業	服務空間規劃	服務空間硬體設備	環境整潔	工作效率	承辦人法令與業務熟悉度	充分資訊服務	更新作業流程	統一法令與標準	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
<b>合計</b>		<b>4.35</b>	<b>3.20</b>	<b>2.29</b>	<b>1.60</b>	<b>0.23</b>	<b>12.81</b>	<b>8.92</b>	<b>7.55</b>	<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>437</b>
性別	男	1.84	2.45	3.07	0.61	0.00	6.75	8.59	8.59	0.00	0.00	163
	女	5.86	3.30	1.83	2.20	0.37	16.48	8.79	6.96	0.37	0.37	273
年齡	20~29 歲	10.00	2.50	0.00	0.00	0.00	12.50	10.00	5.00	0.00	0.00	40
	30~39 歲	6.37	5.10	1.27	1.27	0.64	10.83	10.83	7.01	0.64	0.00	157
	40~49 歲	3.55	2.13	4.26	1.42	0.00	15.60	7.80	8.51	0.00	0.00	141
	50~59 歲	0.00	2.33	2.33	3.49	0.00	11.63	5.81	8.14	0.00	1.16	86
	60 歲以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.18	9.09	9.09	0.00	0.00	11
教育程度	研究所以上	3.03	0.00	3.03	0.00	0.00	12.12	9.09	9.09	0.00	0.00	33
	大專(學)	5.98	4.32	2.99	1.33	0.33	12.29	9.63	7.97	0.33	0.33	301
	高中(職)	0.00	0.00	0.00	2.17	0.00	15.22	6.52	6.52	0.00	0.00	92
	國(初)中	0.00	0.00	0.00	14.29	0.00	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	1.35	1.35	1.35	0.00	0.00	13.51	8.11	10.81	0.00	0.00	74
	檢驗業人員	5.18	2.39	2.79	2.79	0.40	12.75	10.36	7.97	0.40	0.40	251
	其他人員	4.59	5.50	1.83	0.00	0.00	12.84	5.50	4.59	0.00	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	3.35	4.18	2.51	2.51	0.42	13.39	10.88	8.37	0.00	0.42	239
	國內產製商品檢驗	5.88	1.96	0.98	0.00	0.00	10.78	4.90	5.88	0.00	0.00	102
	兩者皆有	5.38	2.15	3.23	1.08	0.00	12.90	8.60	7.53	1.08	0.00	93
商品種類	化工類	2.86	2.86	0.41	0.82	0.00	14.69	9.80	7.35	0.41	0.41	245
	機械類	3.03	7.58	1.52	3.03	1.52	15.15	12.12	9.09	0.00	0.00	66
	電機類	10.34	3.45	6.90	3.45	0.00	10.34	3.45	10.34	0.00	0.00	29
	電子類	6.67	1.67	11.67	3.33	0.00	8.33	5.00	6.67	0.00	0.00	60
	食品類	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	3.57	1.79	1.79	0.00	0.00	56
報驗機關	總局第六組	8.27	5.26	5.26	4.51	0.75	17.29	15.04	9.77	0.75	0.00	133
	基隆分局	4.27	6.84	2.56	3.42	0.85	17.95	7.69	8.55	0.85	0.85	117
	新竹分局	2.50	10.00	2.50	0.00	0.00	15.00	10.00	10.00	0.00	2.50	40
	台中分局	3.70	2.47	0.00	1.23	0.00	13.58	7.41	6.17	0.00	0.00	81
	台南分局	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	12.24	8.16	4.08	0.00	0.00	49
	高雄分局	8.22	2.74	0.00	0.00	0.00	13.70	6.85	8.22	0.00	0.00	73
	花蓮分局	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	3

【下接續一】

表 C.12 請問您對本局哪些「為民服務」項目感到不滿意？(可複選)【續一】

		適當解釋法規	增加人力調配	標準一致	落實職務代理	精簡作業流程	網站不易登入	都沒有	未填答	拒答 不知道	個數
		橫%	橫%	橫%							
<b>合計</b>		<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>0.23</b>	<b>54.00</b>	<b>11.44</b>	<b>5.26</b>	<b>437</b>
性別	男	0.00	0.00	0.00	0.00	0.61	0.00	55.83	14.72	4.91	163
	女	0.37	0.37	0.37	0.37	0.00	0.37	53.11	9.52	5.49	273
年齡	20~29 歲	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	65.00	7.50	2.50	40
	30~39 歲	0.64	0.64	0.00	0.00	0.00	0.00	54.14	10.19	5.10	157
	40~49 歲	0.00	0.00	0.00	0.71	0.00	0.71	51.77	12.77	5.67	141
	50~59 歲	0.00	0.00	1.16	0.00	1.16	0.00	52.33	13.95	5.81	86
	60 歲以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	63.64	9.09	0.00	11
教育程度	研究所以上	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	45.45	18.18	12.12	33
	大專(學)	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.00	53.82	10.96	3.65	301
	高中(職)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	55.43	11.96	7.61	92
	國(初)中	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	85.71	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	0.00	0.00	0.00	0.00	1.35	0.00	54.05	17.57	1.35	74
	檢驗業人員	0.40	0.40	0.40	0.40	0.00	0.40	54.18	9.16	5.18	251
	其他人員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	54.13	11.93	8.26	109
業務項目	進口商品檢驗	0.00	0.42	0.00	0.42	0.42	0.00	53.14	11.30	5.86	239
	國內產製商品檢驗	0.00	0.00	0.98	0.00	0.00	0.00	58.82	15.69	4.90	102
	兩者皆有	1.08	0.00	0.00	0.00	0.00	1.08	51.61	6.45	4.30	93
商品種類	化工類	0.00	0.00	0.00	0.00	0.41	0.41	55.10	10.61	4.90	245
	機械類	1.52	1.52	0.00	1.52	0.00	0.00	51.52	9.09	4.55	66
	電機類	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	55.17	6.90	3.45	29
	電子類	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	8.33	3.33	60
	食品類	0.00	0.00	1.79	0.00	0.00	0.00	62.50	16.07	7.14	56
報驗機關	總局第六組	0.75	0.75	0.00	0.00	0.00	0.00	48.87	5.26	3.01	133
	基隆分局	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85	0.00	52.14	8.55	5.98	117
	新竹分局	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	2.50	40
	台中分局	0.00	0.00	0.00	1.23	0.00	0.00	49.38	18.52	4.94	81
	台南分局	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.04	61.22	16.33	2.04	49
	高雄分局	0.00	0.00	1.37	0.00	0.00	0.00	54.79	10.96	5.48	73
	花蓮分局	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	3

【續完】

表C.13 就您所知，本局人員有無以下不當行為？（可複選）

		都沒有/未填答	
		橫 %	個數
合計		100.00	437
性別	男	100.00	163
	女	100.00	273
年齡	20~29 歲	100.00	40
	30~39 歲	100.00	157
	40~49 歲	100.00	141
	50~59 歲	100.00	86
	60 歲以上	100.00	11
教育程度	研究所以上	100.00	33
	大專（學）	100.00	301
	高中（職）	100.00	92
	國（初）中	100.00	7
	國小以下	100.00	1
職位	負責人	100.00	74
	檢驗業人員	100.00	251
	其他人員	100.00	109
業務項目	進口商品檢驗	100.00	239
	國內產製商品檢驗	100.00	102
	兩者皆有	100.00	93
商品種類	化工類	100.00	245
	機械類	100.00	66
	電機類	100.00	29
	電子類	100.00	60
	食品類	100.00	56
報驗機關	總局第六組	100.00	133
	基隆分局	100.00	117
	新竹分局	100.00	40
	台中分局	100.00	81
	台南分局	100.00	49
	高雄分局	100.00	73
	花蓮分局	100.00	3

表C.14 整體而言，您認為本局人員品德操守(清廉度)如何？

		非常良好	良好	尚可	非常不好	不知道/ 沒意見	未填答	
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	個數
<b>合計</b>		<b>26.32</b>	<b>56.52</b>	<b>4.35</b>	<b>0.46</b>	<b>11.90</b>	<b>0.46</b>	<b>437</b>
性別	男	34.36	59.51	1.23	0.61	4.29	0.00	163
	女	21.61	54.58	6.23	0.37	16.48	0.73	273
年齡	20~29 歲	12.50	62.50	12.50	0.00	12.50	0.00	40
	30~39 歲	24.84	55.41	5.10	0.00	14.65	0.00	157
	40~49 歲	30.50	58.87	1.42	0.71	7.80	0.71	141
	50~59 歲	30.23	52.33	3.49	1.16	11.63	1.16	86
	60 歲以上	18.18	63.64	9.09	0.00	9.09	0.00	11
教育程度	研究所以上	30.30	42.42	3.03	0.00	24.24	0.00	33
	大專(學)	25.58	57.48	5.32	0.33	11.30	0.00	301
	高中(職)	27.17	58.70	2.17	1.09	8.70	2.17	92
	國(初)中	42.86	42.86	0.00	0.00	14.29	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	35.14	54.05	4.05	0.00	6.76	0.00	74
	檢驗業人員	27.09	55.38	3.19	0.80	12.75	0.80	251
	其他人員	17.43	61.47	7.34	0.00	13.76	0.00	109
業務項目	進口商品檢驗	21.76	60.67	2.93	0.42	13.81	0.42	239
	國內產製商品檢驗	38.24	48.04	3.92	0.00	9.80	0.00	102
	兩者皆有	24.73	55.91	8.60	1.08	9.68	0.00	93
商品種類	化工類	25.71	60.82	3.27	0.00	10.20	0.00	245
	機械類	25.76	59.09	6.06	0.00	9.09	0.00	66
	電機類	27.59	55.17	0.00	0.00	13.79	3.45	29
	電子類	33.33	43.33	5.00	0.00	18.33	0.00	60
	食品類	21.43	57.14	7.14	0.00	14.29	0.00	56
報驗機關	總局第六組	24.06	55.64	3.01	0.75	15.79	0.75	133
	基隆分局	22.22	56.41	4.27	0.85	15.38	0.85	117
	新竹分局	27.50	55.00	7.50	0.00	10.00	0.00	40
	台中分局	34.57	50.62	7.41	0.00	7.41	0.00	81
	台南分局	26.53	61.22	4.08	0.00	8.16	0.00	49
	高雄分局	19.18	65.75	8.22	0.00	6.85	0.00	73
	花蓮分局	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	3

表C.15 本局施政向來注重廉潔、效率、便民，並且戮力防止「紅包文化」、「關說文化」與「應酬文化」。請問您過去一年來，是否親身見聞或聽聞本局人員有下列情形？（一）紅包文化

		沒有親身見聞 及聽聞	沒有親身見 聞，但曾聽聞	有親身 見聞	不知道/ 沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>84.67</b>	<b>3.66</b>	<b>0.23</b>	<b>10.30</b>	<b>1.14</b>	<b>437</b>
性別	男	84.66	4.91	0.61	8.59	1.23	163
	女	84.98	2.93	0.00	10.99	1.10	273
年齡	20~29 歲	82.50	5.00	0.00	12.50	0.00	40
	30~39 歲	84.71	3.18	0.00	11.46	0.64	157
	40~49 歲	87.94	4.26	0.00	5.67	2.13	141
	50~59 歲	81.40	3.49	1.16	13.95	0.00	86
	60 歲以上	72.73	0.00	0.00	18.18	9.09	11
教育程度	研究所以上	84.85	0.00	0.00	15.15	0.00	33
	大專（學）	84.72	4.65	0.00	10.30	0.33	301
	高中（職）	84.78	1.09	1.09	8.70	4.35	92
	國（初）中	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	7
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	82.43	4.05	0.00	12.16	1.35	74
	檢驗業人員	88.84	3.19	0.40	6.77	0.80	251
	其他人員	77.98	4.59	0.00	16.51	0.92	109
業務項目	進口商品檢驗	87.03	4.60	0.00	7.95	0.42	239
	國內產製商品檢驗	85.29	1.96	0.00	10.78	1.96	102
	兩者皆有	79.57	3.23	1.08	15.05	1.08	93
商品種類	化工類	85.31	4.08	0.00	9.80	0.82	245
	機械類	87.88	3.03	0.00	7.58	1.52	66
	電機類	86.21	10.34	0.00	0.00	3.45	29
	電子類	85.00	1.67	0.00	11.67	1.67	60
	食品類	85.71	1.79	0.00	12.50	0.00	56
報驗機關	總局第六組	81.20	5.26	0.00	12.78	0.75	133
	基隆分局	82.91	3.42	0.00	13.68	0.00	117
	新竹分局	77.50	2.50	0.00	17.50	2.50	40
	台中分局	92.59	3.70	0.00	2.47	1.23	81
	台南分局	85.71	4.08	0.00	8.16	2.04	49
	高雄分局	86.30	6.85	0.00	6.85	0.00	73
	花蓮分局	33.33	0.00	0.00	66.67	0.00	3

表C.16 (二) 關說文化

		沒有親身見聞及 聽聞	沒有親身見聞， 但曾聽聞	有親身 見聞	不知道/ 沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>83.30</b>	<b>4.81</b>	<b>0.46</b>	<b>10.30</b>	<b>1.14</b>	<b>437</b>
性別	男	84.05	5.52	0.61	8.59	1.23	163
	女	83.15	4.40	0.37	10.99	1.10	273
年齡	20~29 歲	80.00	7.50	0.00	12.50	0.00	40
	30~39 歲	82.80	5.10	0.00	11.46	0.64	157
	40~49 歲	85.82	5.67	0.00	6.38	2.13	141
	50~59 歲	83.72	2.33	1.16	12.79	0.00	86
	60 歲以上	72.73	0.00	9.09	9.09	9.09	11
教育程度	研究所以上	81.82	3.03	0.00	15.15	0.00	33
	大專(學)	83.72	5.98	0.33	9.63	0.33	301
	高中(職)	82.61	2.17	1.09	9.78	4.35	92
	國(初)中	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	81.08	5.41	1.35	10.81	1.35	74
	檢驗業人員	87.25	4.38	0.40	7.17	0.80	251
	其他人員	77.06	5.50	0.00	16.51	0.92	109
業務項目	進口商品檢驗	85.77	5.44	0.42	7.95	0.42	239
	國內產製商品檢驗	85.29	1.96	0.00	10.78	1.96	102
	兩者皆有	76.34	6.45	1.08	15.05	1.08	93
商品種類	化工類	82.86	5.71	0.41	10.20	0.82	245
	機械類	90.91	1.52	0.00	6.06	1.52	66
	電機類	86.21	10.34	0.00	0.00	3.45	29
	電子類	81.67	5.00	0.00	11.67	1.67	60
	食品類	85.71	1.79	0.00	12.50	0.00	56
報驗機關	總局第六組	78.95	7.52	0.00	12.78	0.75	133
	基隆分局	79.49	7.69	0.00	12.82	0.00	117
	新竹分局	75.00	2.50	2.50	17.50	2.50	40
	台中分局	92.59	3.70	0.00	2.47	1.23	81
	台南分局	85.71	4.08	0.00	8.16	2.04	49
	高雄分局	87.67	5.48	0.00	6.85	0.00	73
	花蓮分局	33.33	0.00	0.00	66.67	0.00	3

表C.17 (三) 應酬文化

		沒有親身見聞 及聽聞	沒有親身見 聞，但曾聽聞	有親身 見聞	不知道/ 沒意見	未填答	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
<b>合計</b>		<b>84.44</b>	<b>3.43</b>	<b>0.23</b>	<b>10.53</b>	<b>1.37</b>	<b>437</b>
性別	男	85.89	3.07	0.61	9.20	1.23	163
	女	83.88	3.66	0.00	10.99	1.47	273
年齡	20~29 歲	85.00	5.00	0.00	10.00	0.00	40
	30~39 歲	84.08	3.82	0.00	11.46	0.64	157
	40~49 歲	85.82	4.26	0.00	7.09	2.84	141
	50~59 歲	84.88	1.16	1.16	12.79	0.00	86
	60 歲以上	72.73	0.00	0.00	18.18	9.09	11
教育程度	研究所以上	81.82	3.03	0.00	15.15	0.00	33
	大專(學)	85.38	3.99	0.00	9.97	0.66	301
	高中(職)	82.61	2.17	1.09	9.78	4.35	92
	國(初)中	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7
	國小以下	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	83.78	2.70	0.00	12.16	1.35	74
	檢驗業人員	87.25	3.59	0.40	7.57	1.20	251
	其他人員	79.82	3.67	0.00	15.60	0.92	109
業務項目	進口商品檢驗	85.77	4.60	0.00	8.79	0.84	239
	國內產製商品檢驗	86.27	0.98	0.00	10.78	1.96	102
	兩者皆有	80.65	3.23	1.08	13.98	1.08	93
商品種類	化工類	84.90	3.67	0.00	10.61	0.82	245
	機械類	90.91	3.03	0.00	4.55	1.52	66
	電機類	89.66	6.90	0.00	0.00	3.45	29
	電子類	83.33	3.33	0.00	11.67	1.67	60
	食品類	83.93	1.79	0.00	14.29	0.00	56
報驗機關	總局第六組	81.95	5.26	0.00	11.28	1.50	133
	基隆分局	81.20	3.42	0.00	14.53	0.85	117
	新竹分局	77.50	0.00	0.00	20.00	2.50	40
	台中分局	92.59	2.47	0.00	3.70	1.23	81
	台南分局	87.76	2.04	0.00	8.16	2.04	49
	高雄分局	87.67	4.11	0.00	8.22	0.00	73
	花蓮分局	33.33	0.00	0.00	66.67	0.00	3

表C.18 請問您是否曾採取「餽贈物品」、「飲宴應酬」或「請託關說」等手段，以有利於申請檢驗商品獲取快速之檢驗結果？（回答「有」者，請接續作答第十七題，回答「沒有」者，則接續作答第十八題）

		有	沒有	不知道/沒意見	未填答	
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	個數
<b>合計</b>		<b>0.23</b>	<b>93.36</b>	<b>2.97</b>	<b>3.43</b>	<b>437</b>
性別	男	0.61	92.64	2.45	4.29	163
	女	0.00	94.14	2.93	2.93	273
年齡	20~29 歲	0.00	95.00	2.50	2.50	40
	30~39 歲	0.00	94.90	2.55	2.55	157
	40~49 歲	0.71	92.20	4.26	2.84	141
	50~59 歲	0.00	93.02	2.33	4.65	86
	60 歲以上	0.00	81.82	0.00	18.18	11
教育程度	研究所以上	0.00	100.00	0.00	0.00	33
	大專（學）	0.33	93.69	2.99	2.99	301
	高中（職）	0.00	90.22	3.26	6.52	92
	國（初）中	0.00	100.00	0.00	0.00	7
	國小以下	0.00	100.00	0.00	0.00	1
職位	負責人	0.00	94.59	1.35	4.05	74
	檢驗業人員	0.40	93.63	2.39	3.59	251
	其他人員	0.00	93.58	4.59	1.83	109
業務項目	進口商品檢驗	0.00	93.31	3.35	3.35	239
	國內產製商品檢驗	0.00	96.08	0.98	2.94	102
	兩者皆有	1.08	92.47	3.23	3.23	93
商品種類	化工類	0.41	95.10	2.04	2.45	245
	機械類	0.00	92.42	4.55	3.03	66
	電機類	0.00	89.66	0.00	10.34	29
	電子類	0.00	93.33	1.67	5.00	60
	食品類	0.00	94.64	3.57	1.79	56
報驗機關	總局第六組	0.75	93.23	2.26	3.76	133
	基隆分局	0.00	93.16	5.13	1.71	117
	新竹分局	0.00	87.50	7.50	5.00	40
	台中分局	0.00	96.30	0.00	3.70	81
	台南分局	0.00	95.92	0.00	4.08	49
	高雄分局	0.00	95.89	2.74	1.37	73
	花蓮分局	0.00	66.67	33.33	0.00	3

表C.19 請問是採取何種手段？(可複選)

		飲宴應酬	請託關說	
		橫 %	橫 %	個數
<b>合計</b>		<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>1</b>
性別	男	100.00	100.00	1
年齡	40~49 歲	100.00	100.00	1
教育程度	大專（學）	100.00	100.00	1
職位	檢驗業務人員	100.00	100.00	1
業務項目	兩者皆有	100.00	100.00	1
商品種類	化工類	100.00	100.00	1
報驗機關	總局第六組	100.00	100.00	1

表C.20 請問您對於本局檢驗業務，在法規、作業流程或實際執行上之具體建議事項【請說明】：

		提升效率	改善流程	提升服務	明確規範	簡化流程	革新法規	加強專業	增加便民	加強查察	降低費用	檢討委外	未填答	個數
		橫%												
<b>合計</b>		<b>6.41</b>	<b>3.66</b>	<b>2.97</b>	<b>2.52</b>	<b>2.29</b>	<b>1.60</b>	<b>1.37</b>	<b>1.14</b>	<b>0.46</b>	<b>0.46</b>	<b>0.46</b>	<b>76.66</b>	<b>437</b>
性別	男	6.13	3.07	2.45	1.84	2.45	2.45	1.23	0.61	1.23	0.61	0.61	77.30	163
	女	6.59	4.03	3.30	2.93	2.20	1.10	1.47	1.47	0.00	0.37	0.37	76.19	273
年齡	20~29 歲	5.00	5.00	2.50	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	85.00	40
	30~39 歲	3.82	6.37	1.91	3.82	1.27	1.91	2.55	0.64	0.00	1.27	0.00	76.43	157
	40~49 歲	9.93	2.84	4.26	1.42	2.84	0.00	0.71	2.13	1.42	0.00	1.42	73.05	141
	50~59 歲	4.65	0.00	2.33	3.49	4.65	3.49	1.16	1.16	0.00	0.00	0.00	79.07	86
	60 歲以上	18.18	0.00	9.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	72.73	11
教育程度	研究所以上	3.03	12.12	6.06	3.03	0.00	0.00	0.00	3.03	0.00	3.03	0.00	69.70	33
	大專（學）	5.65	3.99	3.32	2.33	2.33	1.99	1.33	1.33	0.00	0.33	0.33	77.08	301
	高中（職）	8.70	0.00	1.09	3.26	3.26	0.00	2.17	0.00	2.17	0.00	1.09	78.26	92
	國（初）中	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	71.43	7
	國小以下	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1
職位	負責人	9.46	2.70	1.35	5.41	1.35	1.35	1.35	1.35	2.70	0.00	1.35	71.62	74
	檢驗業人員	6.37	3.19	3.98	1.99	2.79	1.59	1.59	1.59	0.00	0.40	0.40	76.10	251
	其他人員	4.59	5.50	1.83	1.83	1.83	1.83	0.92	0.00	0.00	0.92	0.00	80.73	109
業務項目	進口商品檢驗	6.69	4.18	2.93	2.51	3.77	1.26	1.26	1.26	0.84	0.84	0.84	73.64	239
	國內產製商品檢驗	4.90	2.94	3.92	2.94	0.98	2.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	81.37	102
	兩者皆有	7.53	3.23	2.15	2.15	0.00	1.08	3.23	2.15	0.00	0.00	0.00	78.49	93
商品種類	化工類	6.94	4.90	2.45	2.45	2.45	2.04	1.63	0.82	0.82	0.82	0.41	74.29	245
	機械類	9.09	0.00	1.52	6.06	3.03	1.52	1.52	0.00	0.00	0.00	0.00	77.27	66
	電機類	6.90	3.45	3.45	3.45	10.34	0.00	0.00	3.45	0.00	0.00	3.45	65.52	29
	電子類	8.33	5.00	3.33	5.00	1.67	3.33	1.67	3.33	0.00	0.00	0.00	68.33	60
	食品類	5.36	1.79	3.57	0.00	1.79	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	87.50	56
報驗機關	總局第六組	3.76	5.26	3.01	3.76	3.01	0.75	2.26	3.01	0.00	0.00	0.00	75.19	133
	基隆分局	11.11	5.13	2.56	4.27	4.27	1.71	0.00	1.71	0.00	0.85	1.71	66.67	117
	新竹分局	5.00	0.00	0.00	2.50	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	82.50	40
	台中分局	4.94	3.70	2.47	2.47	2.47	2.47	0.00	0.00	2.47	1.23	0.00	77.78	81
	台南分局	8.16	0.00	6.12	0.00	4.08	4.08	4.08	0.00	0.00	0.00	0.00	73.47	49
	高雄分局	8.22	2.74	2.74	1.37	4.11	0.00	2.74	1.37	0.00	0.00	0.00	76.71	73
	花蓮分局	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	66.67	3

## 附錄四 業者建議事項

表 D.1 業者對於經濟部標準檢驗局檢驗業務建議事項

檢驗項目	商品種類	報驗機關	建議分類	建議內容	
1	兩者皆有	化工類	總局第六組	改善流程	請在中文標示的檢查項目上直接作放行後驗，不需明知不過還要檢查再覆驗，造成廠商多餘成本及不便，謝謝！
2	進口商品檢驗	機械類	台中分局	明確規範	可讓業者清楚哪些產品是否需要做哪些驗證，資訊更充足。
3	進口商品檢驗	化工類	高雄分局	改善流程	作業流程，因海關檢驗後放行，檢驗局應不需要再海關檢驗，影響相當大時間，應在倉庫進行檢驗與盤點。
4	進口商品檢驗	電子類	總局第六組	提升服務	大多業務人員回答態度不佳，無法詳細說明辦案流程和法規。
5	兩者皆有	機械類	高雄分局	加強專業	若有新法規、作業流程、行政命令，應當加強人員訓練，以免各有不同的解釋，令人無所適從。
6	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升效率	從報修.抽驗到核可，所需時間太長
7	進口商品檢驗	電機類	台南分局 高雄分局	簡化流程	作業流程可再簡化，加速審核流程作業時間。
8	進口商品檢驗	化工類	基隆分局 新竹分局	革新法規	CNS3669 過於嚴格，法規解釋不清，請再檢討。
9	進口商品檢驗	電子類	總局第六組	加強專業	請加強櫃檯人員服務及法規條文的熟悉度，以避免洽公人員不便。
10	兩者皆有	化工類	台中分局	提升服務	在實施抽驗的同時，針對業者施於課程教育及宣導。
11	兩者皆有	化工類	台南分局 高雄分局	加強專業	因各局或各課人員在法規上有落差，要問好幾次才有答案，能否定期對該業務的專業作自我檢測。
12	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	檢討委外	委任之檢驗機構不要只有單一家，對於測試費用是否合理無從比較，資訊要透明。
13	兩者皆有	化工類	總局第六組	增加便民	有修改規定或多數廠商都不符規定的狀況時，應重新公告規則，不應以之前不夠嚴謹作為不重新公告的藉口。
14	進口商品檢驗	化工類	台中分局	加強查察	需要在市面上多作抽驗，方便製造者或進口商不能投機的心態。
15	進口商品檢驗	機械類	基隆分局	提升效率	檢驗時間太過冗長。
16	進口商品檢驗		總局第六組 基隆分局	提升服務	櫃檯人員大部分都很閒聊天，遇到廠商送件洽公態度差，手續不符時又不能完整說明，常讓廠商不知所措，尤其對新手廠商更不耐煩的詳細說明流程，只知道退件，讓廠商花很多冤枉時間，為了趕快完成報驗，只有敢怒不敢言，條款常更改，臨櫃不提供表格。
17	進口商品檢驗	化工類	台中分局	加強查察	在市場上要加強各種物品的抽驗，以減少投機的廠商。
18	兩者皆有	化工類	總局第六組 基隆分局	提升效率	檢驗時間是否可縮短，以便商品儘速可出貨。
19	國內產製商品檢驗	食品類	台南分局	提升服務	法規公聽會之意見，請回饋當事人。
20	進口商品檢驗	電子類	總局第六組	增加便民	產品檢驗標準公佈後一兩年內實施，公司不知道施行時間到了，不知是否有類似的刊物可以查詢。

	檢驗項目	商品種類	報驗機關	建議分類	建議內容
21	進口商品檢驗	化工類 機械類	總局第六組	簡化流程	同樣的進口產品如玩具，不像是產品有時效性，不要每次都須檢驗，而且只認證一年，希望延長時效，期間可用抽驗方式，以減少成本。
22	國內產製商品檢驗	化工類	總局第六組	革新法規	泡棉玩具檢驗國內比國外還嚴格，希望能比較國際標準來檢查
23	國內產製商品檢驗	機械類	總局第六組	提升效率	技術檢驗時間兩個月希望縮短為一個月，商品檢驗希望縮短成三天。
24	進口商品檢驗	機械類 電子類	基隆分局 總局第六組	明確規範	條文規定需求文件寫的不清楚。
25	進口商品檢驗	電機類 電子類	總局第六組	明確規範	檢驗局規範的條件不合邏輯，配合的廠商無法作測試。
26	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	改善流程	貨櫃進口，報關行未報驗，也坦承疏失，但被標檢局查獲只罰業者不合理。
27	國內產製商品檢驗	機械類	基隆分局	明確規範	檢驗時規定與實際有出入時，希望能採納業者的意見參考。
28	國內產製商品檢驗	化工類	台中分局	簡化流程	同一產品同一公司生產 希望不要每次都要檢驗。
29	進口商品檢驗	機械類	高雄分局 台南分局	提升效率	檢驗後通常都要一個多月才能取得合格證書，希望能夠縮短期限以便出貨。
30	進口商品檢驗	化工類	台中分局	改善流程	公司檢驗商品是木板，標檢局人員要求提供60*60公分要6-7片，國外方面很難提供這麼大的且運費櫃，能否不要求規格與數量。
31	進口商品檢驗	機械類 電子類	基隆分局	提升效率	壓力錶檢驗效率太慢。
32	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	加強專業	櫃台服務人員專業知識不夠、有待加強。
33	進口商品檢驗	化工類	高雄分局 台南分局	提升服務	檢驗人員口氣不好，專業知識不夠、效率慢，檢驗人員沒有通知補正的事項延誤很長的時間。檢驗分局會推拖有待改進。
34	兩者皆有	電子類	基隆分局 新竹分局	提升效率	檢驗期間希由28個工作天縮短至7至10個工作天完成。
35	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升效率	作業流程可否縮短。
36	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	提升服務	櫃台服務人員態度不要那麼嚴肅。
37	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	明確規範	標準不一，造成很大困擾。
38	國內產製商品檢驗	化工類	台中分局	提升效率	檢驗時間更短一點。
39	國內產製商品檢驗	機械類	台中分局	革新法規	不要自我封閉，要求新求變。
40	進口商品檢驗	化工類	基隆分局 高雄分局	增加便民	加強網路搜尋資料能更簡單明瞭。
41	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升服務	發文的文字用語可否更白話易懂。
42	進口商品檢驗	電機類 電子類	總局第六組	改善流程	繳費方式不便利。最好能採取匯款方式、或便利商店繳費。
43	國內產製商品檢驗	化工類	總局第六組	明確規範	作業流程不知詢問哪個單位。
44	進口商品檢驗	化工類	台中分局	降低費用	同樣產品只有厚度不同就要加收費用顯不合理。
45	進口商品檢驗	電子類	新竹分局	革新法規	研發商品一年內受限5台抽驗，應放寬標準多幾台作檢驗。

	檢驗項目	商品種類	報驗機關	建議分類	建議內容
46	進口商品檢驗	化工類 機械類 電機類 電子類 食品類	基隆分局	提升效率	縮短檢驗天數。
47	兩者皆有	化工類	台南分局	加強專業	加強檢驗人員專業度。
48	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	改善流程	檢驗商品流程希望給紙本。
49	進口商品檢驗	化工類 機械類	高雄分局	明確規範	公司商品材質種類很多，標準檢驗局的分類無法得知哪些需送驗哪些不用，造成困擾。
50	進口商品檢驗	機械類	新竹分局	提升效率	檢驗時間更短一點。
51	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	提升效率	檢驗時間更短一點。
52	國內產製商品檢驗	化工類	台中分局 高雄分局	改善流程	作業流程要積極通知
53	兩者皆有	化工類	高雄分局 台中分局 基隆分局	提升效率	縮短檢驗流程，由 2~3 週縮至一週內。
54	進口商品檢驗	電子類	總局第六組	提升效率	檢驗時間希能縮短至十天內完成
55	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	改善流程	檢驗合格證下標示「有效期限三個月」當被民眾誤認為產品效期造成業者困擾，希望改善。
56	國內產製商品檢驗	食品類	總局第六組	改善流程	櫃台服務人員收件後數日才通知實驗室拒收，要業者和實驗室聯絡。這是貴局內部事應自行協調，怎可櫃台收件實驗室拒驗、前後不一。
57	兩者皆有	電子類	總局第六組 基隆分局	明確規範	規定檢驗的項目很難區隔。例如同一件物品，學校進口不需檢驗，而公司進口且學校出證明該校自用則需檢驗，希同一物品是否需檢驗能有一致規定。
58	進口商品檢驗	化工類	基隆分局 總局第六組	改善流程	希望開設急件處理服務，三天內完成。
59	國內產製商品檢驗	化工類	台南分局	提升服務	檢驗項目如有增加，請於網站公告。
60	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	降低費用	商品須檢驗比例高，希望降低費用以減少成本。
61	進口商品檢驗	機械類	台中分局	提升服務	永遠找不到承辦人，檢驗期都要一個多月，未有合格證商品不能上市，對公司營運影響很大。
62	國內產製商品檢驗	化工類	高雄分局	提升效率	檢驗期間希由三星期至一個月縮短至一星期至二星期內完成。
63	進口商品檢驗	化工類	台中分局	明確規範	初次進口的品項，檢驗局人員有的說進口後再報驗，有的說先檢驗及與海關有不同作業流程，造成困擾。
64	兩者皆有	化工類	基隆分局 新竹分局	明確規範	不同檢驗人員認定標準不同，法規解說不同。
65	兩者皆有	化工類	台中分局	改善流程	商品送驗拿一片就好不要都拿二片徒增成本。
66	國內產製商品檢驗	化工類	高雄分局	提升效率	送驗商品能縮短通知領回時間，不要等 15-30 天才通知領回，影響公司流程進度。
67	進口商品檢驗	電子類	基隆分局	提升效率	取樣查核放行時間應該縮短、不應拖太長。
68	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	改善流程	取樣樣品檢驗後未通知領回也未退回，希望能確切告知工作天數以利廠商領回。

	檢驗項目	商品種類	報驗機關	建議分類	建議內容
69	兩者皆有	電子類	花蓮分局	改善流程	要到公司檢驗時能先行文通知
70	進口商品檢驗	電子類	總局第六組	改善流程	同一商品海關檢驗後無須至標檢局再驗(如已檢驗100次以上或5%以上),在電腦系統上卻查詢不到,希望改進。
71	進口商品檢驗	電子類	新竹分局 總局第六組	增加便民	線上申辦網頁設計不好操作。
72	進口商品檢驗	電機類	基隆分局	簡化流程	若提供美國UL、加拿大CSA檢驗證明時是否可以縮短檢驗程序?
73	進口商品檢驗	電機類 電子類	總局第六組 高雄分局	簡化流程	簡化流程、服務態度要良好熱誠、苦民所苦。
74	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升服務	檢驗人員應該專心詳細檢查商品附的文件,不應該一直找廠商,這樣會影響通關時間。
75	兩者皆有	化工類	台中分局	提升效率	抽到取樣送檢時間希望能再縮短。
76	兩者皆有	化工類	台南分局	革新法規	檢驗法則應用勸導期,不應直接開罰。
77	兩者皆有	食品類	基隆分局	提升效率	送檢商品檢驗流程能縮短。
78	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升效率	檢驗繁瑣時間太長,效率太慢。
79	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	提升效率	檢驗繁瑣浪費時間人力,希望能改進。
80	進口商品檢驗	化工類	台南分局	提升效率	檢驗效率太慢。
81	國內產製商品 檢驗	電子類 化工類	台中分局	革新法規	檢驗商品有不合規定時應先勸導不應直接開罰20萬。
82	進口商品檢驗	電機類	基隆分局	檢討委外	委外單位太多。
83	兩者皆有	電機類	台中分局	提升效率	人員不足,審核速度太慢。
84	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	簡化流程	商品檢驗速度可以再簡化、效率再快一點。
85	進口商品檢驗	化工類 食品類	基隆分局	簡化流程	商品檢驗速度可以再簡化。
86	國內產製商品 檢驗	食品類	高雄分局	提升效率	檢驗完發證的速度可以快一點。
87	國內產製商品 檢驗	電機類	總局第六組	提升服務	希望能完全E化。
88	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	提升效率	檢驗時間約3-5工作天太長。
89	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	簡化流程	抽驗樣品數量太多、檢驗流程太繁複、可以再簡化。
90	國內產製商品 檢驗	食品類	高雄分局	提升服務	檢驗時每次都比預約時間晚一小時以上,還要廠商電詢何時會到。
91	進口商品檢驗	化工類	台南分局 基隆分局	革新法規	過時法令應修改、資訊提供不足。
92	進口商品檢驗	機械類	基隆分局	簡化流程	檢驗流程太繁複、盼能縮短時間便民。
93	進口商品檢驗	化工類	總局第六組	加強專業	充實專業。
94	進口商品檢驗	化工類	總局第六組 基隆分局 台中分局 台南分局 高雄分局	簡化流程	1) 希望申請案件的作業時間能夠再縮短 2) 部份同仁的回覆態度不是很好
95	國內產製商品 檢驗	化工類	總局第六組	改善流程	批號制定有一定的標準,但各個公司行號也有自己的編排方式,若與標準局相抵觸的話,是否尊重各公司?若一定要修改,作業流程可否不要再跑一趟檢驗局,直接用傳真或其他較快速方式?

	檢驗項目	商品種類	報驗機關	建議分類	建議內容
96	國內產製商品檢驗	化工類	總局第六組	明確規範	1.表單的填寫方式不一，台北總局連貴局的人員要求都不一樣。建議設計明確的表單，不是含糊的表單。 2.服務態度真的要改進，尤其主管的態度，這是民國的時代，不應該還有滿清的官僚態度，甚麼是我們找你們的麻煩，這種話還會從台北總局的主管口中說出，還哈哈的不屑嘲笑廠商，真得是很感慨，這樣的公務人員，還是主管級。
97	兩者皆有	化工類	台南分局	提升效率	檢驗流程請縮短。
98	進口商品檢驗	化工類	基隆分局	改善流程	很多流程都是商檢局規定，但是我們要自己跑整個流程，商檢局地位很被動。或是有的新規定，規定得太過多餘，反而增加我們困擾，而且進口數量越多的進口商越辛苦。
99	進口商品檢驗	化工類	基隆分局 台南分局	提升效率	進口商品逐批抽驗，並檢驗時間長達 7~14 天對進口商而言是一種人力/物力/時間/金錢的耗損，這也是商檢數量與業務高居不下的主因並不符合國際貿易常規請貴局實施變革措施以改善不適用的冗長流程，提升時效!!
100	兩者皆有	電子類		提升服務	儘可能的提供協助廠商，特別是遠地的廠商。
101	兩者皆有	電機類	總局第六組 基隆分局 新竹分局	增加便民	驗證登錄線上申辦系統的穩定性。
102	進口商品檢驗	化工類	高雄分局	提升效率	貨到港抽檢後檢驗時間過長。



## 附錄五 調查問卷

親愛的女士、先生您好：

為瞭解您對經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）檢驗行政業務之滿意度、政風狀況之觀感與興革意見，特別委託全國公信民意調查股份有限公司辦理本次問卷調查，做為本局推動業務及改進服務之參考。本調查統計結果採不具名方式，尚請您撥冗填寫後於 102 年 9 月 3 日前寄回，在此，我們衷心感謝您熱心的協助及參與。

您的意見將僅作為整體研究分析使用，身分絕對保密，請您填寫完畢後，將問卷反面對折寄回(不需黏貼郵票)。非常謝謝您的協助！如果您有任何關於問卷的疑問，可電洽承辦單位 02-82582108 蔡佳洵研究員。

順頌

鴻圖大展 萬事如意

局長 陳介山敬啟

廉政專線：0800868090

**填卷說明：請選擇適當選項打“V”，若需填寫文字，請簡明扼要具體。**

- 一、在您與本局接洽業務時，請問您對本局人員的服務態度是否滿意？  
1.非常滿意 2.滿意 3.尚可 4.不滿意 5.非常不滿意 6.不知道沒意見
- 二、請問您對本局櫃台服務人員答覆詢問的完整性(能完整回答相關業務問題)是否滿意？  
1.非常滿意 2.滿意 3.尚可 4.不滿意 5.非常不滿意 6.不知道沒意見
- 三、在您與本局接洽業務時，如遇有手續不符規定情形時，請問本局櫃台服務人員能否一次告知需補正事項？  
1.每次都可以 2.經常可以 3.有時可以 4.每次都不行 5.不知道/沒意見
- 四、請問您對本局各項申請表格簡明易填的程度是否滿意？  
1.非常滿意 2.滿意 3.尚可 4.不滿意 5.非常不滿意 6.不知道沒意見
- 五、請問您對本局各項申辦案件的處理期限規定是否滿意？  
1.非常滿意 2.滿意 3.尚可 4.不滿意 5.非常不滿意 6.不知道沒意見
- 六、請問本局人員辦理取樣作業時，是否有依規定辦理？  
1.依規定程序辦理 2.未填發取樣憑單 3.多取樣品  
4.其他【請說明】：\_\_\_\_\_
- 七、請問本局人員執行檢查時，是否有依相關程序辦理？  
1.依規定程序辦理 2.未出示識別證 3.未說明檢查目的  
4.未作成檢查紀錄表 5.檢查紀錄表未請受檢查者簽名或蓋章  
6.其他【請說明】：\_\_\_\_\_
- 八、請問您對本局技術人員執行檢驗業務之專業程度是否滿意？  
1.非常滿意 2.滿意 3.尚可 4.不滿意 5.非常不滿意 6.不知道沒意見

九、請問本局對檢驗完成後樣品之處理情形為何？

- 1.通知領回 2.未經通知自行前來領回 3.消耗品不需退回 4.退回時有短少  
5.未通知領回亦未退回 6.其他【請說明】：\_\_\_\_\_

十、基於政府不與民爭利的精神、同時受限於本局檢驗人力不足，請問您是否同意檢驗業務應盡量委由經本局指定或認可之試驗機構執行？

- 1.同意 2.不同意 3.不知道/沒意見

十一、請問您對本局那些「為民服務」項目感到滿意？(可複選)

- 1.承辦人員服務態度 2.單一窗口作業 3.服務空間規劃良好  
5.服務空間硬體設備充足 6.環境整潔 7.工作效率  
8.承辦人法令與業務熟悉度 9.充分資料(訊)服務  
10.其他【請說明】：\_\_\_\_\_

十二、請問您對本局哪些「為民服務」項目感到不滿意？(可複選)

- 1.承辦人員服務態度 2.單一窗口作業 3.服務空間規劃 5.服務空間硬體設備  
6.環境整潔 7.工作效率 8.承辦人法令與業務熟悉度  
9.充分資料(訊)服務 10.其他【請說明】：\_\_\_\_\_

十三、請問就您所知，本局人員有無以下不當行為？(可複選)

- 1.要求或收受金錢(紅包) 2.要求或接受飲宴、招待 3.要求或收受餽贈  
4.要求或收受上述以外之其他利益 5.與貴公司人員有借貸情形

如有上述各款情事，請惠予說明時間、地點等：

十四、整體而言，請問您認為本局人員品德操守(清廉度)如何？

- 1.非常好 2.還算好 3.尚可 4.不太好 5.非常不好 6.不知道/沒意見

十五、本局施政向來注重廉潔、效率、便民，並且戮力防止「紅包文化」、「關說文化」與「應酬文化」。請問您過去一年來，是否親身見聞或聽聞本局人員有下列情形？

(一) 紅包文化

- 1.沒有親身見聞及聽聞 2.沒有親身見聞，但曾聽聞  
3.有親身見聞 4.不知道/沒意見

(二) 關說文化

- 1.沒有親身見聞及聽聞 2.沒有親身見聞，但曾聽聞  
3.有親身見聞 4.不知道/沒意見

(三) 應酬文化

- 1.沒有親身見聞及聽聞 2.沒有親身見聞，但曾聽聞  
3.有親身見聞 4.不知道/沒意見

十六、請問您是否曾採取「餽贈物品」、「飲宴應酬」或「請託關說」等手段，以有利於申請檢驗商品獲取快速之檢驗結果？(回答「有」者，請接續作答第十七題，回答「沒有」者，則接續作答第十八題)

- 1.有  
2.沒有  
3.不知道/沒意見

→ 十七、請問是採取何種手段？(可複選)

- 1.餽贈財物 2.飲宴應酬 3.請託關說  
4.其他【請說明】：\_\_\_\_\_

十八、在您與本局接洽業務時，遇有服務熱心、工作認真、公正廉潔同仁，讓您印象特別深刻，值得您推薦、表揚的人員及其具體事蹟【自由作答，並請敘明：組(室)別、姓名、業務別等】：

---

十九、請問您對於本局檢驗業務，在法規、作業流程或實際執行上之具體建議事項【請說明】：

---

二十、請問您的基本資料：

(一) 性別 1.男 2.女

(二) 年齡 1.19 歲以下 2.20~29 歲 3.30~39 歲 4.40~49 歲 5.50~59 歲  
6.60 歲以上

(三) 教育程度 1.研究所以上 2.大專(學) 3.高中(職) 4.國(初)中 5.國小以下

(四) 身分類別 1.公司負責人 2.公司商品檢驗業務承辦人員  
3.公司其他人員

(五) 請問貴公司(廠)與本局業務往來主要項目：

1.進口商品檢驗 2.國內產製商品檢驗 3.兩者皆有

(六) 您向本局辦理報驗的商品主要種類為：(可複選)

1.化工類 2.機械類 3.電機類 4.電子類 5.食品類

6.其它【請說明】：\_\_\_\_\_.

(七) 請問貴公司主要辦理報驗之機關為：(可複選)

1.總局第六組 2.基隆分局 3.新竹分局 4.台中分局 5.台南分局

6.高雄分局 7.花蓮分局 8.其它【請說明】：\_\_\_\_\_.

