

表1 顧客與本局業務往來是否透過代辦公司/實驗室申辦

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	是	否	本身即為代辦公 司/實驗室
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>53.30</b>	<b>41.43</b>	<b>5.27</b>
<b>按業務類別分</b>	a				
代辦公司	13	100.00	-	-	100.00
正字標記	34	100.00	20.59	73.53	5.88
受託試驗	39	100.00	7.69	92.31	-
型式認可	84	100.00	67.86	29.76	2.38
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	21.92	75.34	2.74
驗證登錄	288	100.00	69.10	27.08	3.82
<b>性別</b>					
男性	238	100.00	52.10	43.28	4.62
女性	293	100.00	54.27	39.93	5.80
<b>年齡</b>					
20~29歲	64	100.00	57.81	34.38	7.81
30~39歲	207	100.00	58.45	36.71	4.83
40~49歲	149	100.00	53.02	42.28	4.70
50~59歲	90	100.00	41.11	52.22	6.67
60歲以上	21	100.00	42.86	57.14	-
<b>教育程度</b>	a				
研究所以上	46	100.00	54.35	43.48	2.17
大學(專)	398	100.00	57.29	36.68	6.03
高中(職)	81	100.00	34.57	61.73	3.70
國(初)中	4	100.00	25.00	75.00	-
國小以下	2	100.00	50.00	50.00	-
<b>身分類別</b>					
負責人/公司代表	52	100.00	50.00	46.15	3.85
中高階主管人員	139	100.00	55.40	41.01	3.60
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	53.51	37.84	8.65
行政類人員	155	100.00	52.26	44.52	3.23
<b>辦理相關業務時間</b>					
未滿1年	81	100.00	49.38	45.68	4.94
滿1年~未滿3年	194	100.00	57.73	37.11	5.15
滿3年~未滿5年	74	100.00	56.76	37.84	5.41
滿5年以上	182	100.00	48.90	45.60	5.49

註：a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

表2 顧客與本局業務往來主要項目

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	進口商品 報驗	國內產製 商品報驗	型式認可	驗證登錄	受託試驗	正字標記	其他
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>43.31</b>	<b>25.61</b>	<b>33.52</b>	<b>54.99</b>	<b>16.57</b>	<b>7.16</b>	<b>1.13</b>
<b>按業務類別分</b>								
代辦公司	13	7.69	7.69	76.92	100.00	30.77	-	-
正字標記	34	5.88	29.41	17.65	67.65	29.41	85.29	-
受託試驗	39	33.33	23.08	7.69	10.26	51.28	5.13	5.13
型式認可	84	64.29	10.71	73.81	38.10	16.67	-	-
商品報驗(內銷+進口)	73	47.95	68.49	10.96	12.33	19.18	1.37	1.37
驗證登錄	288	43.40	19.79	30.90	73.26	9.03	2.08	1.04
<b>性別</b>								
男性	238	39.92	25.63	38.24	60.08	17.65	10.50	0.84
女性	293	46.08	25.60	29.69	50.85	15.70	4.44	1.37
<b>年齡</b>								
20~29歲	64	48.44	12.50	29.69	54.69	15.63	3.13	-
30~39歲	207	42.03	23.67	33.33	57.00	16.91	3.86	1.93
40~49歲	149	44.97	28.19	36.24	52.35	16.78	13.42	1.34
50~59歲	90	43.33	34.44	31.11	55.56	13.33	5.56	-
60歲以上	21	28.57	28.57	38.10	52.38	28.57	14.29	-
<b>教育程度</b>								
研究所以上	46	45.65	17.39	28.26	56.52	15.22	-	2.17
大學(專)	398	44.72	23.62	33.67	56.28	16.08	7.29	1.26
高中(職)	81	37.04	35.80	37.04	48.15	19.75	11.11	-
國(初)中	4	-	75.00	25.00	50.00	25.00	-	-
國小以下	2	50.00	100.00	-	50.00	-	-	-
<b>身分類別</b>								
負責人/公司代表	52	44.23	28.85	26.92	50.00	17.31	1.92	3.85
中高階主管人員	139	46.04	28.78	35.97	60.43	20.86	11.51	0.72
商品檢驗業務承辦人員	185	42.70	25.41	40.00	59.46	18.92	8.11	1.08
行政類人員	155	41.29	21.94	25.81	46.45	9.68	3.87	0.65
<b>辦理相關業務時間</b>								
未滿1年	81	45.68	19.75	25.93	43.21	12.35	7.41	2.47
滿1年~未滿3年	194	47.94	25.26	27.84	52.58	10.31	3.09	0.52
滿3年~未滿5年	74	32.43	29.73	39.19	62.16	14.86	6.76	2.70
滿5年以上	182	41.76	26.92	40.66	59.89	25.82	11.54	0.55
<b>業務往來時是否透過</b>								
是	283	52.30	18.02	40.64	65.02	8.83	3.89	0.35
否	220	32.73	35.00	21.36	39.09	25.91	11.36	2.27
本身即為代辦公司/實驗室	28	35.71	28.57	57.14	78.57	21.43	7.14	-

註：此題為複選題

表3 顧客與本局辦理商品檢驗業務的主要商品種類

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	化工類 (含玩具類)	機械類	電機類	電子類	其他
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>16.76</b>	<b>6.59</b>	<b>16.38</b>	<b>48.02</b>	<b>22.60</b>
<b>按業務類別分</b>						
代辦公司	13	-	-	53.85	92.31	7.69
正字標記	34	11.76	17.65	32.35	8.82	35.29
受託試驗	39	30.77	2.56	2.56	5.13	58.97
型式認可	84	10.71	11.90	20.24	48.81	25.00
商品報驗(內銷+進口)	73	57.53	8.22	1.37	9.59	27.40
驗證登錄	288	7.64	4.17	17.36	65.97	14.93
<b>性別</b>						
男性	238	13.87	7.98	19.75	47.06	20.59
女性	293	19.11	5.46	13.65	48.81	24.23
<b>年齡</b>						
20~29歲	64	21.88	3.13	14.06	56.25	23.44
30~39歲	207	14.49	5.80	17.39	52.66	17.39
40~49歲	149	17.45	8.05	14.09	46.31	26.85
50~59歲	90	15.56	8.89	21.11	37.78	24.44
60歲以上	21	23.81	4.76	9.52	33.33	33.33
<b>教育程度</b>						
研究所以上	46	21.74	4.35	8.70	45.65	26.09
大學(專)	398	14.57	6.03	18.34	52.01	21.11
高中(職)	81	23.46	9.88	12.35	30.86	28.40
國(初)中	4	50.00	25.00	-	25.00	-
國小以下	2	-	-	-	50.00	50.00
<b>身分類別</b>						
負責人/公司代表	52	26.92	3.85	13.46	40.38	19.23
中高階主管人員	139	15.83	10.79	14.39	47.48	22.30
商品檢驗業務承辦人員	185	17.30	8.11	23.24	47.57	20.00
行政類人員	155	13.55	1.94	10.97	51.61	27.10
<b>辦理相關業務時間</b>						
未滿1年	81	17.28	3.70	8.64	61.73	18.52
滿1年~未滿3年	194	14.95	6.19	13.92	47.42	24.74
滿3年~未滿5年	74	17.57	9.46	16.22	47.30	25.68
滿5年以上	182	18.13	7.14	22.53	42.86	20.88
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>						
是	283	8.48	3.89	18.37	64.66	17.31
否	220	28.18	10.00	10.91	22.27	31.36
本身即為代辦公司/實驗室	28	10.71	7.14	39.29	82.14	7.14

註：此題為複選題

表4 顧客是否曾親自至臺北總局臨櫃辦理商品檢驗事宜

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	不曾臨櫃辦理	曾臨櫃辦理
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>43.69</b>	<b>56.31</b>
<b>按業務類別分</b>				
代辦公司	13	100.00	15.38	84.62
正字標記	34	100.00	47.06	52.94
受託試驗	39	100.00	23.08	76.92
型式認可	84	100.00	42.86	57.14
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	20.55	79.45
驗證登錄	288	100.00	53.47	46.53
<b>性別</b>				
男性	238	100.00	42.44	57.56
女性	293	100.00	44.71	55.29
<b>年齡</b>				
20~29歲	64	100.00	50.00	50.00
30~39歲	207	100.00	49.76	50.24
40~49歲	149	100.00	40.27	59.73
50~59歲	90	100.00	34.44	65.56
60歲以上	21	100.00	28.57	71.43
<b>教育程度</b>				
研究所以上	46	100.00	52.17	47.83
大學(專)	398	100.00	46.23	53.77
高中(職)	81	100.00	27.16	72.84
國(初)中	4	100.00	50.00	50.00
國小以下	2	100.00	-	100.00
<b>身分類別</b>				
負責人/公司代表	52	100.00	44.23	55.77
中高階主管人員	139	100.00	41.73	58.27
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	38.92	61.08
行政類人員	155	100.00	50.97	49.03
<b>辦理相關業務時間</b>				
未滿1年	81	100.00	65.43	34.57
滿1年~未滿3年	194	100.00	47.94	52.06
滿3年~未滿5年	74	100.00	39.19	60.81
滿5年以上	182	100.00	31.32	68.68
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>				
是	283	100.00	54.06	45.94
否	220	100.00	32.73	67.27
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	25.00	75.00

註：此題為複選題

表5 顧客對臨櫃辦理商品檢驗業務之等候及辦理時間滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>299</b>	<b>100.00</b>	<b>76.92</b>	<b>32.78</b>	<b>44.15</b>	<b>18.39</b>	<b>4.68</b>	<b>4.35</b>	<b>0.33</b>	-
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	11	100.00	100.00	72.73	27.27	-	-	-	-	-
正字標記	18	100.00	83.33	50.00	33.33	11.11	5.56	5.56	-	-
受託試驗	30	100.00	80.00	33.33	46.67	20.00	-	-	-	-
型式認可	48	100.00	85.42	27.08	58.33	14.58	-	-	-	-
商品報驗(內銷+進口)	58	100.00	65.52	27.59	37.93	27.59	6.90	6.90	-	-
驗證登錄	134	100.00	75.37	31.34	44.03	17.91	6.72	5.97	0.75	-
<b>性別</b>	*									
男性	137	100.00	83.94	43.07	40.88	13.14	2.92	2.19	0.73	-
女性	162	100.00	70.99	24.07	46.91	22.84	6.17	6.17	-	-
<b>年齡</b>										
20~29歲	32	100.00	75.00	25.00	50.00	18.75	6.25	6.25	-	-
30~39歲	104	100.00	76.92	34.62	42.31	19.23	3.85	3.85	-	-
40~49歲	89	100.00	79.78	38.20	41.57	16.85	3.37	3.37	-	-
50~59歲	59	100.00	71.19	28.81	42.37	20.34	8.47	6.78	1.69	-
60歲以上	15	100.00	86.67	20.00	66.67	13.33	-	-	-	-
<b>教育程度</b>	a									
研究所以上	22	100.00	77.27	13.64	63.64	18.18	4.55	-	4.55	-
大學(專)	214	100.00	77.57	35.98	41.59	20.56	1.87	1.87	-	-
高中(職)	59	100.00	72.88	28.81	44.07	11.86	15.25	15.25	-	-
國(初)中	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	29	100.00	89.66	41.38	48.28	6.90	3.45	3.45	-	-
中高階主管人員	81	100.00	74.07	29.63	44.44	18.52	7.41	6.17	1.23	-
商品檢驗業務承辦人員	113	100.00	74.34	38.05	36.28	23.01	2.65	2.65	-	-
行政類人員	76	100.00	78.95	25.00	53.95	15.79	5.26	5.26	-	-
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	28	100.00	60.71	28.57	32.14	35.71	3.57	3.57	-	-
滿1年~未滿3年	101	100.00	82.18	32.67	49.50	11.88	5.94	5.94	-	-
滿3年~未滿5年	45	100.00	71.11	31.11	40.00	22.22	6.67	6.67	-	-
滿5年以上	125	100.00	78.40	34.40	44.00	18.40	3.20	2.40	0.80	-
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	130	100.00	77.69	37.69	40.00	20.77	1.54	1.54	-	-
否	148	100.00	75.00	27.03	47.97	16.89	8.11	7.43	0.68	-
本身即為代辦公司/實驗室	21	100.00	85.71	42.86	42.86	14.29	-	-	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表6 顧客對臨櫃辦理商品檢驗業務時櫃檯服務人員答覆詢問完整性之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>299</b>	<b>100.00</b>	<b>74.58</b>	<b>30.77</b>	<b>43.81</b>	<b>20.07</b>	<b>5.02</b>	<b>3.01</b>	<b>2.01</b>	<b>0.33</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	11	100.00	90.91	45.45	45.45	9.09	-	-	-	-
正字標記	18	100.00	66.67	55.56	11.11	33.33	-	-	-	-
受託試驗	30	100.00	83.33	43.33	40.00	16.67	-	-	-	-
型式認可	48	100.00	70.83	25.00	45.83	27.08	2.08	2.08	-	-
商品報驗(內銷+進口)	58	100.00	63.79	18.97	44.83	24.14	12.07	6.90	5.17	-
驗證登錄	134	100.00	78.36	30.60	47.76	15.67	5.22	2.99	2.24	0.75
<b>性別</b>	a									
男性	137	100.00	80.29	40.88	39.42	16.79	2.19	0.73	1.46	0.73
女性	162	100.00	69.75	22.22	47.53	22.84	7.41	4.94	2.47	-
<b>年齡</b>										
20~29歲	32	100.00	59.38	15.63	43.75	34.38	6.25	-	6.25	-
30~39歲	104	100.00	75.96	30.77	45.19	19.23	3.85	1.92	1.92	0.96
40~49歲	89	100.00	76.40	33.71	42.70	17.98	5.62	5.62	-	-
50~59歲	59	100.00	74.58	37.29	37.29	18.64	6.78	3.39	3.39	-
60歲以上	15	100.00	86.67	20.00	66.67	13.33	-	-	-	-
<b>教育程度</b>										
研究所以上	22	100.00	77.27	22.73	54.55	9.09	13.64	9.09	4.55	-
大學(專)	214	100.00	75.70	30.84	44.86	21.03	2.80	0.93	1.87	0.47
高中(職)	59	100.00	71.19	33.90	37.29	18.64	10.17	8.47	1.69	-
國(初)中	2	100.00	50.00	50.00	-	50.00	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	29	100.00	72.41	31.03	41.38	24.14	3.45	3.45	-	-
中高階主管人員	81	100.00	72.84	30.86	41.98	18.52	7.41	4.94	2.47	1.23
商品檢驗業務承辦人員	113	100.00	73.45	37.17	36.28	20.35	6.19	3.54	2.65	-
行政類人員	76	100.00	78.95	21.05	57.89	19.74	1.32	-	1.32	-
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	28	100.00	67.86	25.00	42.86	21.43	10.71	-	10.71	-
滿1年~未滿3年	101	100.00	77.23	34.65	42.57	19.80	2.97	1.98	0.99	-
滿3年~未滿5年	45	100.00	64.44	28.89	35.56	26.67	8.89	6.67	2.22	-
滿5年以上	125	100.00	77.60	29.60	48.00	17.60	4.00	3.20	0.80	0.80
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	130	100.00	77.69	34.62	43.08	17.69	3.85	2.31	1.54	0.77
否	148	100.00	70.95	27.03	43.92	22.30	6.76	4.05	2.70	-
本身即為代辦公司/實驗室	21	100.00	80.95	33.33	47.62	19.05	-	-	-	-

註：a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

表7 顧客對臨櫃辦理商品檢驗業務時櫃檯服務人員服務熱忱及親和性之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>299</b>	<b>100.00</b>	<b>71.91</b>	<b>32.11</b>	<b>39.80</b>	<b>21.07</b>	<b>7.02</b>	<b>5.35</b>	<b>1.67</b>	-
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	11	100.00	81.82	63.64	18.18	18.18	-	-	-	-
正字標記	18	100.00	83.33	55.56	27.78	16.67	-	-	-	-
受託試驗	30	100.00	90.00	46.67	43.33	10.00	-	-	-	-
型式認可	48	100.00	66.67	29.17	37.50	27.08	6.25	6.25	-	-
商品報驗(內銷+進口)	58	100.00	60.34	15.52	44.83	24.14	15.52	10.34	5.17	-
驗證登錄	134	100.00	72.39	31.34	41.04	20.90	6.72	5.22	1.49	-
<b>性別</b>	*									
男性	137	100.00	82.48	43.80	38.69	13.87	3.65	2.19	1.46	-
女性	162	100.00	62.96	22.22	40.74	27.16	9.88	8.02	1.85	-
<b>年齡</b>										
20~29歲	32	100.00	50.00	12.50	37.50	37.50	12.50	6.25	6.25	-
30~39歲	104	100.00	71.15	28.85	42.31	23.08	5.77	4.81	0.96	-
40~49歲	89	100.00	75.28	35.96	39.33	16.85	7.87	7.87	-	-
50~59歲	59	100.00	76.27	40.68	35.59	16.95	6.78	3.39	3.39	-
60歲以上	15	100.00	86.67	40.00	46.67	13.33	-	-	-	-
<b>教育程度</b>										
研究所以上	22	100.00	72.73	27.27	45.45	13.64	13.64	9.09	4.55	-
大學(專)	214	100.00	71.96	31.78	40.19	21.96	6.07	4.21	1.87	-
高中(職)	59	100.00	69.49	33.90	35.59	22.03	8.47	8.47	-	-
國(初)中	2	100.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	29	100.00	79.31	37.93	41.38	17.24	3.45	3.45	-	-
中高階主管人員	81	100.00	70.37	30.86	39.51	19.75	9.88	8.64	1.23	-
商品檢驗業務承辦人員	113	100.00	73.45	40.71	32.74	17.70	8.85	6.19	2.65	-
行政類人員	76	100.00	68.42	18.42	50.00	28.95	2.63	1.32	1.32	-
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	28	100.00	67.86	25.00	42.86	21.43	10.71	3.57	7.14	-
滿1年~未滿3年	101	100.00	71.29	35.64	35.64	24.75	3.96	2.97	0.99	-
滿3年~未滿5年	45	100.00	62.22	24.44	37.78	20.00	17.78	15.56	2.22	-
滿5年以上	125	100.00	76.80	33.60	43.20	18.40	4.80	4.00	0.80	-
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	130	100.00	71.54	34.62	36.92	20.77	7.69	6.92	0.77	-
否	148	100.00	72.97	29.05	43.92	19.59	7.43	4.73	2.70	-
本身即為代辦公司/實驗室	21	100.00	66.67	38.10	28.57	33.33	-	-	-	-

註：\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表8 顧客對臨櫃辦理商品檢驗業務若手續不符規定時，  
櫃檯服務人員能一次告知需要補正事項之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>299</b>	<b>100.00</b>	<b>72.58</b>	<b>29.43</b>	<b>43.14</b>	<b>17.39</b>	<b>7.02</b>	<b>5.35</b>	<b>1.67</b>	<b>3.01</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	11	100.00	90.91	45.45	45.45	-	9.09	9.09	-	-
正字標記	18	100.00	66.67	50.00	16.67	33.33	-	-	-	-
受託試驗	30	100.00	90.00	40.00	50.00	10.00	-	-	-	-
型式認可	48	100.00	70.83	29.17	41.67	16.67	10.42	10.42	-	2.08
商品報驗(內銷+進口)	58	100.00	60.34	13.79	46.55	20.69	12.07	8.62	3.45	6.90
驗證登錄	134	100.00	73.88	29.85	44.03	17.16	5.97	3.73	2.24	2.99
<b>性別</b>	*									
男性	137	100.00	79.56	37.96	41.61	15.33	3.65	1.46	2.19	1.46
女性	162	100.00	66.67	22.22	44.44	19.14	9.88	8.64	1.23	4.32
<b>年齡</b>										
20~29歲	32	100.00	75.00	18.75	56.25	12.50	9.38	9.38	-	3.13
30~39歲	104	100.00	71.15	28.85	42.31	17.31	8.65	6.73	1.92	2.88
40~49歲	89	100.00	71.91	32.58	39.33	22.47	3.37	2.25	1.12	2.25
50~59歲	59	100.00	72.88	35.59	37.29	13.56	8.47	5.08	3.39	5.08
60歲以上	15	100.00	80.00	13.33	66.67	13.33	6.67	6.67	-	-
<b>教育程度</b>										
研究所以上	22	100.00	72.73	18.18	54.55	13.64	9.09	-	9.09	4.55
大學(專)	214	100.00	73.36	29.44	43.93	16.82	7.01	5.61	1.40	2.80
高中(職)	59	100.00	69.49	33.90	35.59	20.34	6.78	6.78	-	3.39
國(初)中	2	100.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>	a									
負責人/公司代表	29	100.00	86.21	31.03	55.17	13.79	-	-	-	-
中高階主管人員	81	100.00	64.20	25.93	38.27	20.99	12.35	11.11	1.23	2.47
商品檢驗業務承辦人員	113	100.00	71.68	38.05	33.63	17.70	7.08	3.54	3.54	3.54
行政類人員	76	100.00	77.63	19.74	57.89	14.47	3.95	3.95	-	3.95
<b>辦理相關業務時間</b>	a									
未滿1年	28	100.00	67.86	28.57	39.29	21.43	7.14	3.57	3.57	3.57
滿1年~未滿3年	101	100.00	76.24	33.66	42.57	13.86	7.92	5.94	1.98	1.98
滿3年~未滿5年	45	100.00	60.00	22.22	37.78	24.44	13.33	11.11	2.22	2.22
滿5年以上	125	100.00	75.20	28.80	46.40	16.80	4.00	3.20	0.80	4.00
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>	a									
是	130	100.00	71.54	33.85	37.69	16.92	7.69	6.92	0.77	3.85
否	148	100.00	71.62	25.68	45.95	18.24	7.43	4.73	2.70	2.70
本身即為代辦公司/實驗室	21	100.00	85.71	28.57	57.14	14.29	-	-	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表9 顧客對臨櫃辦理商品檢驗業務時服務場所硬體設備與環境整潔之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>299</b>	<b>100.00</b>	<b>82.61</b>	<b>27.76</b>	<b>54.85</b>	<b>14.38</b>	<b>1.67</b>	<b>1.00</b>	<b>0.67</b>	<b>1.34</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	11	100.00	90.91	45.45	45.45	9.09	-	-	-	-
正字標記	18	100.00	94.44	55.56	38.89	5.56	-	-	-	-
受託試驗	30	100.00	73.33	20.00	53.33	23.33	3.33	3.33	-	-
型式認可	48	100.00	81.25	22.92	58.33	18.75	-	-	-	-
商品報驗(內銷+進口)	58	100.00	81.03	20.69	60.34	15.52	-	-	-	3.45
驗證登錄	134	100.00	83.58	29.10	54.48	11.94	2.99	1.49	1.49	1.49
<b>性別</b>	a									
男性	137	100.00	83.94	41.61	42.34	14.60	1.46	-	1.46	-
女性	162	100.00	81.48	16.05	65.43	14.20	1.85	1.85	-	2.47
<b>年齡</b>										
20~29歲	32	100.00	81.25	15.63	65.63	18.75	-	-	-	-
30~39歲	104	100.00	82.69	22.12	60.58	14.42	1.92	0.96	0.96	0.96
40~49歲	89	100.00	87.64	37.08	50.56	7.87	2.25	2.25	-	2.25
50~59歲	59	100.00	79.66	33.90	45.76	16.95	1.69	-	1.69	1.69
60歲以上	15	100.00	66.67	13.33	53.33	33.33	-	-	-	-
<b>教育程度</b>	a									
研究所以上	22	100.00	59.09	4.55	54.55	27.27	13.64	4.55	9.09	-
大學(專)	214	100.00	83.64	28.04	55.61	14.49	0.47	0.47	-	1.40
高中(職)	59	100.00	86.44	35.59	50.85	10.17	1.69	1.69	-	1.69
國(初)中	2	100.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	29	100.00	75.86	31.03	44.83	24.14	-	-	-	-
中高階主管人員	81	100.00	81.48	29.63	51.85	14.81	2.47	1.23	1.23	1.23
商品檢驗業務承辦人員	113	100.00	84.07	34.51	49.56	13.27	1.77	0.88	0.88	0.88
行政類人員	76	100.00	84.21	14.47	69.74	11.84	1.32	1.32	-	2.63
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	28	100.00	75.00	14.29	60.71	21.43	-	-	-	3.57
滿1年~未滿3年	101	100.00	88.12	30.69	57.43	9.90	1.98	0.99	0.99	-
滿3年~未滿5年	45	100.00	77.78	22.22	55.56	20.00	-	-	-	2.22
滿5年以上	125	100.00	81.60	30.40	51.20	14.40	2.40	1.60	0.80	1.60
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	130	100.00	81.54	30.00	51.54	16.92	-	-	-	1.54
否	148	100.00	82.43	24.32	58.11	12.84	3.38	2.03	1.35	1.35
本身即為代辦公司/實驗室	21	100.00	90.48	38.10	52.38	9.52	-	-	-	-

註：a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

表10 顧客透過本局網頁查詢相關規定便利性(網頁設計友善度)之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>52.73</b>	<b>11.86</b>	<b>40.87</b>	<b>25.99</b>	<b>8.85</b>	<b>7.34</b>	<b>1.51</b>	<b>12.43</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	61.54	15.38	46.15	23.08	15.38	15.38	-	-
正字標記	34	100.00	79.41	29.41	50.00	20.59	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	46.15	10.26	35.90	28.21	7.69	7.69	-	17.95
型式認可	84	100.00	50.00	14.29	35.71	25.00	11.90	10.71	1.19	13.10
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	47.95	8.22	39.73	26.03	13.70	10.96	2.74	12.33
驗證登錄	288	100.00	52.08	10.07	42.01	26.74	7.64	5.90	1.74	13.54
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	60.08	17.23	42.86	22.69	6.72	5.46	1.26	10.50
女性	293	100.00	46.76	7.51	39.25	28.67	10.58	8.87	1.71	13.99
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	42.19	6.25	35.94	35.94	7.81	6.25	1.56	14.06
30~39歲	207	100.00	51.69	10.63	41.06	26.57	10.14	8.21	1.93	11.59
40~49歲	149	100.00	55.70	12.08	43.62	22.82	8.05	6.71	1.34	13.42
50~59歲	90	100.00	56.67	17.78	38.89	24.44	8.89	7.78	1.11	10.00
60歲以上	21	100.00	57.14	14.29	42.86	19.05	4.76	4.76	-	19.05
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	39.13	6.52	32.61	30.43	15.22	8.70	6.52	15.22
大學(專)	398	100.00	52.76	11.81	40.95	27.14	9.05	7.79	1.26	11.06
高中(職)	81	100.00	61.73	16.05	45.68	16.05	4.94	4.94	-	17.28
國(初)中	4	100.00	25.00	-	25.00	50.00	-	-	-	25.00
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	53.85	19.23	34.62	21.15	13.46	11.54	1.92	11.54
中高階主管人員	139	100.00	53.24	11.51	41.73	24.46	8.63	7.91	0.72	13.67
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	51.89	12.43	39.46	29.19	10.81	8.11	2.70	8.11
行政類人員	155	100.00	52.90	9.03	43.87	25.16	5.16	4.52	0.65	16.77
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	46.91	9.88	37.04	25.93	4.94	4.94	-	22.22
滿1年~未滿3年	194	100.00	52.58	9.79	42.78	29.38	7.22	5.67	1.55	10.82
滿3年~未滿5年	74	100.00	48.65	13.51	35.14	27.03	14.86	10.81	4.05	9.46
滿5年以上	182	100.00	57.14	14.29	42.86	21.98	9.89	8.79	1.10	10.99
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	51.59	13.07	38.52	24.03	10.25	8.48	1.77	14.13
否	220	100.00	52.73	10.00	42.73	28.64	7.27	5.91	1.36	11.36
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	64.29	14.29	50.00	25.00	7.14	7.14	-	3.57

註：\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表11 顧客透過本局網頁查詢各項業務主管單位聯絡方式明確性之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>53.86</b>	<b>13.94</b>	<b>39.92</b>	<b>25.05</b>	<b>7.91</b>	<b>6.03</b>	<b>1.88</b>	<b>13.18</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	61.54	23.08	38.46	23.08	15.38	15.38	-	-
正字標記	34	100.00	79.41	32.35	47.06	20.59	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	53.85	10.26	43.59	20.51	7.69	7.69	-	17.95
型式認可	84	100.00	47.62	11.90	35.71	23.81	13.10	10.71	2.38	15.48
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	47.95	12.33	35.62	31.51	9.59	5.48	4.11	10.96
驗證登錄	288	100.00	53.82	12.85	40.97	25.00	6.60	4.86	1.74	14.58
<b>性別</b> *										
男性	238	100.00	62.18	20.17	42.02	19.33	6.30	5.04	1.26	12.18
女性	293	100.00	47.10	8.87	38.23	29.69	9.22	6.83	2.39	13.99
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	45.31	9.38	35.94	28.13	10.94	7.81	3.13	15.63
30~39歲	207	100.00	49.76	12.08	37.68	29.95	7.73	4.83	2.90	12.56
40~49歲	149	100.00	59.73	14.09	45.64	20.13	6.04	5.37	0.67	14.09
50~59歲	90	100.00	57.78	20.00	37.78	23.33	8.89	7.78	1.11	10.00
60歲以上	21	100.00	61.90	19.05	42.86	9.52	9.52	9.52	-	19.05
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	34.78	8.70	26.09	36.96	13.04	8.70	4.35	15.22
大學(專)	398	100.00	55.53	14.07	41.46	25.38	7.04	5.03	2.01	12.06
高中(職)	81	100.00	58.02	17.28	40.74	14.81	9.88	9.88	-	17.28
國(初)中	4	100.00	25.00	-	25.00	50.00	-	-	-	25.00
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b> a										
負責人/公司代表	52	100.00	51.92	23.08	28.85	19.23	17.31	15.38	1.92	11.54
中高階主管人員	139	100.00	56.83	12.95	43.88	20.86	7.19	5.76	1.44	15.11
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	53.51	16.22	37.30	29.19	8.11	5.95	2.16	9.19
行政類人員	155	100.00	52.26	9.03	43.23	25.81	5.16	3.23	1.94	16.77
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	48.15	12.35	35.80	17.28	9.88	9.88	-	24.69
滿1年~未滿3年	194	100.00	56.19	11.86	44.33	28.35	5.67	3.61	2.06	9.79
滿3年~未滿5年	74	100.00	48.65	14.86	33.78	29.73	8.11	5.41	2.70	13.51
滿5年以上	182	100.00	56.04	16.48	39.56	23.08	9.34	7.14	2.20	11.54
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	51.24	16.61	34.63	25.09	8.13	5.65	2.47	15.55
否	220	100.00	55.91	10.00	45.91	24.09	8.18	6.82	1.36	11.82
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	64.29	17.86	46.43	32.14	3.57	3.57	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表12 顧客對本局各項申請表格取得便利性之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>62.52</b>	<b>18.83</b>	<b>43.69</b>	<b>22.03</b>	<b>5.65</b>	<b>4.14</b>	<b>1.51</b>	<b>9.79</b>
<b>按業務類別分</b>	a									
代辦公司	13	100.00	61.54	30.77	30.77	38.46	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	85.29	50.00	35.29	14.71	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	69.23	15.38	53.85	25.64	5.13	5.13	-	-
型式認可	84	100.00	51.19	15.48	35.71	29.76	5.95	4.76	1.19	13.10
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	67.12	12.33	54.79	23.29	2.74	1.37	1.37	6.85
驗證登錄	288	100.00	61.11	17.71	43.40	19.10	7.29	5.21	2.08	12.50
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	69.33	27.73	41.60	17.65	5.46	3.78	1.68	7.56
女性	293	100.00	57.00	11.60	45.39	25.60	5.80	4.44	1.37	11.60
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	53.13	17.19	35.94	31.25	6.25	4.69	1.56	9.38
30~39歲	207	100.00	62.32	17.39	44.93	22.71	5.80	4.35	1.45	9.18
40~49歲	149	100.00	65.10	19.46	45.64	19.46	4.70	3.36	1.34	10.74
50~59歲	90	100.00	63.33	23.33	40.00	18.89	6.67	5.56	1.11	11.11
60歲以上	21	100.00	71.43	14.29	57.14	19.05	4.76	-	4.76	4.76
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	58.70	13.04	45.65	30.43	6.52	2.17	4.35	4.35
大學(專)	398	100.00	62.06	20.10	41.96	22.61	5.53	4.02	1.51	9.80
高中(職)	81	100.00	67.90	17.28	50.62	14.81	6.17	6.17	-	11.11
國(初)中	4	100.00	50.00	-	50.00	-	-	-	-	50.00
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	65.38	21.15	44.23	23.08	9.62	7.69	1.92	1.92
中高階主管人員	139	100.00	65.47	19.42	46.04	17.27	5.04	2.88	2.16	12.23
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	58.38	21.08	37.30	26.49	6.49	4.86	1.62	8.65
行政類人員	155	100.00	63.87	14.84	49.03	20.65	3.87	3.23	0.65	11.61
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	60.49	17.28	43.21	20.99	6.17	6.17	-	12.35
滿1年~未滿3年	194	100.00	63.92	20.10	43.81	22.16	4.64	3.61	1.03	9.28
滿3年~未滿5年	74	100.00	55.41	17.57	37.84	27.03	6.76	2.70	4.05	10.81
滿5年以上	182	100.00	64.84	18.68	46.15	20.33	6.04	4.40	1.65	8.79
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	57.95	19.08	38.87	21.20	6.36	3.89	2.47	14.49
否	220	100.00	67.73	18.18	49.55	22.73	4.55	4.09	0.45	5.00
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	67.86	21.43	46.43	25.00	7.14	7.14	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表13 顧客對本局各項表格設計簡明易填程度之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意		普通	不滿意		不知道、 無意見		
			計	非常 滿意		還算 滿意	計		不太 滿意	非常 不滿意
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>57.82</b>	<b>13.37</b>	<b>44.44</b>	<b>26.93</b>	<b>6.21</b>	<b>5.46</b>	<b>0.75</b>	<b>9.04</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	61.54	30.77	30.77	30.77	7.69	7.69	-	-
正字標記	34	100.00	76.47	38.24	38.24	20.59	-	-	-	2.94
受託試驗	39	100.00	66.67	12.82	53.85	25.64	7.69	7.69	-	-
型式認可	84	100.00	52.38	14.29	38.10	27.38	8.33	8.33	-	11.90
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	61.64	12.33	49.32	26.03	8.22	5.48	2.74	4.11
驗證登錄	288	100.00	54.86	9.72	45.14	27.78	5.56	4.86	0.69	11.81
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	66.39	18.91	47.48	18.91	5.88	5.46	0.42	8.82
女性	293	100.00	50.85	8.87	41.98	33.45	6.48	5.46	1.02	9.22
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	51.56	7.81	43.75	31.25	6.25	6.25	-	10.94
30~39歲	207	100.00	54.11	12.08	42.03	30.43	7.25	6.76	0.48	8.21
40~49歲	149	100.00	63.09	13.42	49.66	20.81	4.70	4.03	0.67	11.41
50~59歲	90	100.00	61.11	21.11	40.00	25.56	6.67	4.44	2.22	6.67
60歲以上	21	100.00	61.90	9.52	52.38	28.57	4.76	4.76	-	4.76
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	60.87	8.70	52.17	26.09	8.70	6.52	2.17	4.35
大學(專)	398	100.00	56.03	14.07	41.96	28.89	5.53	4.77	0.75	9.55
高中(職)	81	100.00	64.20	13.58	50.62	18.52	8.64	8.64	-	8.64
國(初)中	4	100.00	75.00	-	75.00	-	-	-	-	25.00
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	61.54	17.31	44.23	25.00	9.62	7.69	1.92	3.85
中高階主管人員	139	100.00	58.99	15.11	43.88	20.86	7.19	6.47	0.72	12.95
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	54.05	14.59	39.46	31.89	6.49	5.95	0.54	7.57
行政類人員	155	100.00	60.00	9.03	50.97	27.10	3.87	3.23	0.65	9.03
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	53.09	8.64	44.44	24.69	6.17	4.94	1.23	16.05
滿1年~未滿3年	194	100.00	58.25	13.40	44.85	29.90	5.67	5.15	0.52	6.19
滿3年~未滿5年	74	100.00	51.35	17.57	33.78	31.08	6.76	6.76	-	10.81
滿5年以上	182	100.00	62.09	13.74	48.35	23.08	6.59	5.49	1.10	8.24
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	53.71	13.43	40.28	26.86	7.07	6.36	0.71	12.37
否	220	100.00	62.27	12.27	50.00	26.36	5.91	5.00	0.91	5.45
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	64.29	21.43	42.86	32.14	-	-	-	3.57

註：\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表14 顧客是否曾致電本局洽詢商品檢驗相關業務

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	不曾致電	曾致電
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>25.05</b>	<b>74.95</b>
<b>按業務類別分</b>				
代辦公司	13	100.00	-	100.00
正字標記	34	100.00	17.65	82.35
受託試驗	39	100.00	23.08	76.92
型式認可	84	100.00	29.76	70.24
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	17.81	82.19
驗證登錄	288	100.00	27.78	72.22
<b>性別</b>				
男性	238	100.00	26.05	73.95
女性	293	100.00	24.23	75.77
<b>年齡</b>				
20~29歲	64	100.00	28.13	71.88
30~39歲	207	100.00	26.57	73.43
40~49歲	149	100.00	21.48	78.52
50~59歲	90	100.00	23.33	76.67
60歲以上	21	100.00	33.33	66.67
<b>教育程度</b>				
研究所以上	46	100.00	26.09	73.91
大學(專)	398	100.00	25.63	74.37
高中(職)	81	100.00	20.99	79.01
國(初)中	4	100.00	50.00	50.00
國小以下	2	100.00	-	100.00
<b>身分類別</b>	*			
負責人/公司代表	52	100.00	38.46	61.54
中高階主管人員	139	100.00	21.58	78.42
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	20.54	79.46
行政類人員	155	100.00	29.03	70.97
<b>辦理相關業務時間</b>	*			
未滿1年	81	100.00	39.51	60.49
滿1年~未滿3年	194	100.00	19.59	80.41
滿3年~未滿5年	74	100.00	22.97	77.03
滿5年以上	182	100.00	25.27	74.73
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>	*			
是	283	100.00	29.68	70.32
否	220	100.00	21.82	78.18
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	3.57	96.43

註：\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表15 顧客對致電本局時人員解決問題的專業度及完整性之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>	<b>71.11</b>	<b>22.36</b>	<b>48.74</b>	<b>18.84</b>	<b>8.04</b>	<b>5.53</b>	<b>2.51</b>	<b>2.01</b>
<b>按業務類別分</b>	a									
代辦公司	13	100.00	84.62	38.46	46.15	7.69	7.69	7.69	-	-
正字標記	28	100.00	82.14	39.29	42.86	7.14	3.57	3.57	-	7.14
受託試驗	30	100.00	73.33	23.33	50.00	20.00	3.33	-	3.33	3.33
型式認可	59	100.00	74.58	27.12	47.46	15.25	10.17	5.08	5.08	-
商品報驗(內銷+進口)	60	100.00	51.67	10.00	41.67	31.67	15.00	8.33	6.67	1.67
驗證登錄	208	100.00	73.08	21.15	51.92	18.27	6.73	5.77	0.96	1.92
<b>性別</b>	*									
男性	176	100.00	79.55	29.55	50.00	13.64	4.55	3.98	0.57	2.27
女性	222	100.00	64.41	16.67	47.75	22.97	10.81	6.76	4.05	1.80
<b>年齡</b>										
20~29歲	46	100.00	63.04	10.87	52.17	19.57	17.39	13.04	4.35	-
30~39歲	152	100.00	67.76	21.71	46.05	20.39	9.87	7.24	2.63	1.97
40~49歲	117	100.00	75.21	23.93	51.28	17.09	4.27	2.56	1.71	3.42
50~59歲	69	100.00	76.81	30.43	46.38	17.39	5.80	2.90	2.90	-
60歲以上	14	100.00	71.43	14.29	57.14	21.43	-	-	-	7.14
<b>教育程度</b>										
研究所以上	34	100.00	73.53	26.47	47.06	11.76	11.76	8.82	2.94	2.94
大學(專)	296	100.00	69.93	22.97	46.96	20.27	7.77	5.07	2.70	2.03
高中(職)	64	100.00	73.44	18.75	54.69	17.19	7.81	6.25	1.56	1.56
國(初)中	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	32	100.00	81.25	31.25	50.00	3.13	9.38	6.25	3.13	6.25
中高階主管人員	109	100.00	67.89	22.94	44.95	22.94	7.34	5.50	1.83	1.83
商品檢驗業務承辦人員	147	100.00	70.07	24.49	45.58	21.09	6.80	4.08	2.72	2.04
行政類人員	110	100.00	72.73	16.36	56.36	16.36	10.00	7.27	2.73	0.91
<b>辦理相關業務時間</b>	a									
未滿1年	49	100.00	71.43	18.37	53.06	16.33	12.24	6.12	6.12	-
滿1年~未滿3年	156	100.00	73.08	21.15	51.92	14.74	10.26	8.97	1.28	1.92
滿3年~未滿5年	57	100.00	61.40	22.81	38.60	31.58	7.02	1.75	5.26	-
滿5年以上	136	100.00	72.79	25.00	47.79	19.12	4.41	2.94	1.47	3.68
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	199	100.00	67.34	23.62	43.72	20.60	10.05	7.54	2.51	2.01
否	172	100.00	74.42	20.35	54.07	17.44	6.40	3.49	2.91	1.74
本身即為代辦公司/實驗室	27	100.00	77.78	25.93	51.85	14.81	3.70	3.70	-	3.70

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表16 顧客對致電本局時人員電話說明服務熱忱度之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>398</b>	<b>100.00</b>	<b>70.10</b>	<b>26.63</b>	<b>43.47</b>	<b>21.61</b>	<b>5.28</b>	<b>4.02</b>	<b>1.26</b>	<b>3.02</b>
<b>按業務類別分</b>	a									
代辦公司	13	100.00	92.31	61.54	30.77	7.69	-	-	-	-
正字標記	28	100.00	82.14	57.14	25.00	10.71	-	-	-	7.14
受託試驗	30	100.00	80.00	30.00	50.00	10.00	6.67	6.67	-	3.33
型式認可	59	100.00	61.02	25.42	35.59	32.20	3.39	-	3.39	3.39
商品報驗(內銷+進口)	60	100.00	58.33	11.67	46.67	25.00	11.67	10.00	1.67	5.00
驗證登錄	208	100.00	71.63	24.52	47.12	21.63	4.81	3.85	0.96	1.92
<b>性別</b>	*									
男性	176	100.00	77.84	35.80	42.05	18.18	1.14	0.57	0.57	2.84
女性	222	100.00	63.96	19.37	44.59	24.32	8.56	6.76	1.80	3.15
<b>年齡</b>	a									
20~29歲	46	100.00	60.87	10.87	50.00	23.91	15.22	10.87	4.35	-
30~39歲	152	100.00	68.42	23.68	44.74	22.37	6.58	5.92	0.66	2.63
40~49歲	117	100.00	74.36	30.77	43.59	20.51	-	-	-	5.13
50~59歲	69	100.00	72.46	36.23	36.23	20.29	5.80	2.90	2.90	1.45
60歲以上	14	100.00	71.43	28.57	42.86	21.43	-	-	-	7.14
<b>教育程度</b>										
研究所以上	34	100.00	70.59	35.29	35.29	17.65	5.88	2.94	2.94	5.88
大學(專)	296	100.00	68.24	24.32	43.92	23.99	5.41	4.05	1.35	2.36
高中(職)	64	100.00	76.56	34.38	42.19	14.06	4.69	4.69	-	4.69
國(初)中	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	32	100.00	84.38	37.50	46.88	6.25	3.13	3.13	-	6.25
中高階主管人員	109	100.00	66.06	29.36	36.70	27.52	3.67	2.75	0.92	2.75
商品檢驗業務承辦人員	147	100.00	71.43	25.85	45.58	21.09	4.08	2.72	1.36	3.40
行政類人員	110	100.00	68.18	21.82	46.36	20.91	9.09	7.27	1.82	1.82
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	49	100.00	71.43	20.41	51.02	16.33	8.16	6.12	2.04	4.08
滿1年~未滿3年	156	100.00	71.15	23.08	48.08	19.23	7.05	6.41	0.64	2.56
滿3年~未滿5年	57	100.00	61.40	24.56	36.84	33.33	5.26	3.51	1.75	-
滿5年以上	136	100.00	72.06	33.82	38.24	21.32	2.21	0.74	1.47	4.41
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	199	100.00	66.33	26.63	39.70	23.62	6.03	4.52	1.51	4.02
否	172	100.00	74.42	25.00	49.42	19.77	4.07	2.91	1.16	1.74
本身即為代辦公司/實驗室	27	100.00	70.37	37.04	33.33	18.52	7.41	7.41	-	3.70

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表17 顧客對本局檢驗程序的公開、透明程度之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>70.24</b>	<b>22.60</b>	<b>47.65</b>	<b>19.59</b>	<b>4.71</b>	<b>4.14</b>	<b>0.56</b>	<b>5.46</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	84.62	53.85	30.77	15.38	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	88.24	44.12	44.12	8.82	2.94	2.94	-	-
受託試驗	39	100.00	79.49	30.77	48.72	20.51	-	-	-	-
型式認可	84	100.00	59.52	20.24	39.29	28.57	5.95	5.95	-	5.95
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	72.60	19.18	53.42	20.55	4.11	4.11	-	2.74
驗證登錄	288	100.00	68.75	19.10	49.65	18.06	5.56	4.51	1.04	7.64
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	76.89	30.25	46.64	15.97	3.78	2.94	0.84	3.36
女性	293	100.00	64.85	16.38	48.46	22.53	5.46	5.12	0.34	7.17
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	62.50	18.75	43.75	28.13	6.25	4.69	1.56	3.13
30~39歲	207	100.00	68.12	20.29	47.83	22.22	4.83	4.35	0.48	4.83
40~49歲	149	100.00	70.47	23.49	46.98	17.45	4.03	4.03	-	8.05
50~59歲	90	100.00	76.67	28.89	47.78	13.33	5.56	4.44	1.11	4.44
60歲以上	21	100.00	85.71	23.81	61.90	9.52	-	-	-	4.76
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	60.87	17.39	43.48	26.09	10.87	6.52	4.35	2.17
大學(專)	398	100.00	69.60	22.61	46.98	20.85	4.52	4.27	0.25	5.03
高中(職)	81	100.00	77.78	27.16	50.62	11.11	2.47	2.47	-	8.64
國(初)中	4	100.00	75.00	-	75.00	-	-	-	-	25.00
國小以下	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	73.08	25.00	48.08	21.15	5.77	3.85	1.92	-
中高階主管人員	139	100.00	69.78	21.58	48.20	15.83	8.63	7.91	0.72	5.76
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	70.81	27.57	43.24	22.16	2.70	2.70	-	4.32
行政類人員	155	100.00	69.03	16.77	52.26	19.35	3.23	2.58	0.65	8.39
<b>辦理相關業務時間</b>	a									
未滿1年	81	100.00	66.67	18.52	48.15	19.75	3.70	3.70	-	9.88
滿1年~未滿3年	194	100.00	71.13	19.07	52.06	20.62	3.61	2.58	1.03	4.64
滿3年~未滿5年	74	100.00	60.81	24.32	36.49	22.97	12.16	12.16	-	4.05
滿5年以上	182	100.00	74.73	27.47	47.25	17.03	3.30	2.75	0.55	4.95
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	65.02	21.20	43.82	21.20	6.01	5.65	0.35	7.77
否	220	100.00	75.45	22.73	52.73	18.18	3.64	2.73	0.91	2.73
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	82.14	35.71	46.43	14.29	-	-	-	3.57

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表18 顧客對本局技術人員執行檢驗業務專業程度之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>69.87</b>	<b>23.73</b>	<b>46.14</b>	<b>17.14</b>	<b>4.52</b>	<b>3.77</b>	<b>0.75</b>	<b>8.47</b>
<b>按業務類別分</b>	a									
代辦公司	13	100.00	92.31	53.85	38.46	7.69	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	88.24	50.00	38.24	11.76	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	87.18	41.03	46.15	12.82	-	-	-	-
型式認可	84	100.00	65.48	25.00	40.48	22.62	5.95	4.76	1.19	5.95
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	68.49	16.44	52.05	21.92	6.85	5.48	1.37	2.74
驗證登錄	288	100.00	65.97	18.40	47.57	15.97	4.86	4.17	0.69	13.19
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	73.53	33.61	39.92	15.13	3.36	2.94	0.42	7.98
女性	293	100.00	66.89	15.70	51.19	18.77	5.46	4.44	1.02	8.87
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	70.31	18.75	51.56	21.88	3.13	3.13	-	4.69
30~39歲	207	100.00	69.08	22.22	46.86	17.87	4.35	3.38	0.97	8.70
40~49歲	149	100.00	70.47	22.82	47.65	14.77	3.36	3.36	-	11.41
50~59歲	90	100.00	70.00	32.22	37.78	16.67	7.78	5.56	2.22	5.56
60歲以上	21	100.00	71.43	23.81	47.62	14.29	4.76	4.76	-	9.52
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	71.74	23.91	47.83	10.87	8.70	4.35	4.35	8.70
大學(專)	398	100.00	68.59	22.86	45.73	18.84	4.02	3.52	0.50	8.54
高中(職)	81	100.00	74.07	29.63	44.44	13.58	4.94	4.94	-	7.41
國(初)中	4	100.00	75.00	-	75.00	-	-	-	-	25.00
國小以下	2	100.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	76.92	26.92	50.00	17.31	5.77	5.77	-	-
中高階主管人員	139	100.00	64.75	27.34	37.41	15.83	7.91	6.47	1.44	11.51
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	72.97	27.03	45.95	17.84	2.16	1.08	1.08	7.03
行政類人員	155	100.00	68.39	15.48	52.90	17.42	3.87	3.87	-	10.32
<b>辦理相關業務時間</b>	a									
未滿1年	81	100.00	75.31	20.99	54.32	14.81	1.23	-	1.23	8.64
滿1年~未滿3年	194	100.00	71.13	20.10	51.03	15.98	4.12	4.12	-	8.76
滿3年~未滿5年	74	100.00	58.11	24.32	33.78	20.27	13.51	10.81	2.70	8.11
滿5年以上	182	100.00	70.88	28.57	42.31	18.13	2.75	2.20	0.55	8.24
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	62.19	20.85	41.34	19.43	5.30	4.59	0.71	13.07
否	220	100.00	77.73	25.45	52.27	15.00	4.09	3.18	0.91	3.18
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	85.71	39.29	46.43	10.71	-	-	-	3.57

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value<0.05

表19 顧客對本局申辦案件處理時限規定之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>62.34</b>	<b>18.08</b>	<b>44.26</b>	<b>23.73</b>	<b>9.98</b>	<b>8.10</b>	<b>1.88</b>	<b>3.95</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	76.92	38.46	38.46	15.38	7.69	7.69	-	-
正字標記	34	100.00	82.35	38.24	44.12	11.76	2.94	-	2.94	2.94
受託試驗	39	100.00	56.41	12.82	43.59	30.77	12.82	12.82	-	-
型式認可	84	100.00	57.14	25.00	32.14	27.38	11.90	9.52	2.38	3.57
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	64.38	13.70	50.68	21.92	13.70	9.59	4.11	-
驗證登錄	288	100.00	61.11	14.58	46.53	23.96	9.03	7.64	1.39	5.90
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	66.81	24.37	42.44	21.43	7.98	6.72	1.26	3.78
女性	293	100.00	58.70	12.97	45.73	25.60	11.60	9.22	2.39	4.10
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	60.94	15.63	45.31	29.69	9.38	9.38	-	-
30~39歲	207	100.00	57.49	15.94	41.55	27.54	9.66	8.21	1.45	5.31
40~49歲	149	100.00	66.44	16.78	49.66	20.81	8.05	5.37	2.68	4.70
50~59歲	90	100.00	68.89	27.78	41.11	15.56	12.22	8.89	3.33	3.33
60歲以上	21	100.00	57.14	14.29	42.86	23.81	19.05	19.05	-	-
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	50.00	8.70	41.30	28.26	17.39	15.22	2.17	4.35
大學(專)	398	100.00	62.81	18.84	43.97	24.62	8.54	6.53	2.01	4.02
高中(職)	81	100.00	66.67	20.99	45.68	16.05	13.58	12.35	1.23	3.70
國(初)中	4	100.00	75.00	-	75.00	25.00	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>										
負責人/公司代表	52	100.00	69.23	25.00	44.23	21.15	7.69	7.69	-	1.92
中高階主管人員	139	100.00	58.99	17.27	41.73	19.42	16.55	12.95	3.60	5.04
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	62.70	19.46	43.24	25.41	8.11	6.49	1.62	3.78
行政類人員	155	100.00	62.58	14.84	47.74	26.45	7.10	5.81	1.29	3.87
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	65.43	11.11	54.32	19.75	9.88	8.64	1.23	4.94
滿1年~未滿3年	194	100.00	63.92	18.56	45.36	25.77	6.70	6.19	0.52	3.61
滿3年~未滿5年	74	100.00	50.00	18.92	31.08	31.08	13.51	10.81	2.70	5.41
滿5年以上	182	100.00	64.29	20.33	43.96	20.33	12.09	8.79	3.30	3.30
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	58.66	17.67	40.99	25.80	10.25	8.13	2.12	5.30
否	220	100.00	65.91	17.73	48.18	21.36	10.00	8.18	1.82	2.73
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	71.43	25.00	46.43	21.43	7.14	7.14	-	-

註：\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表20 顧客對本局提供商品檢驗品質信賴程度之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>75.71</b>	<b>26.18</b>	<b>49.53</b>	<b>18.64</b>	<b>3.39</b>	<b>3.01</b>	<b>0.38</b>	<b>2.26</b>
<b>按業務類別分</b>										
代辦公司	13	100.00	84.62	46.15	38.46	15.38	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	85.29	47.06	38.24	11.76	2.94	2.94	-	-
受託試驗	39	100.00	87.18	30.77	56.41	12.82	-	-	-	-
型式認可	84	100.00	71.43	28.57	42.86	22.62	4.76	4.76	-	1.19
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	73.97	19.18	54.79	20.55	5.48	4.11	1.37	-
驗證登錄	288	100.00	74.31	23.26	51.04	18.75	3.13	2.78	0.35	3.82
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	81.51	36.13	45.38	13.03	3.78	3.36	0.42	1.68
女性	293	100.00	70.99	18.09	52.90	23.21	3.07	2.73	0.34	2.73
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	71.88	21.88	50.00	25.00	3.13	3.13	-	-
30~39歲	207	100.00	74.40	23.67	50.72	20.29	3.38	3.38	-	1.93
40~49歲	149	100.00	75.84	26.85	48.99	16.78	2.68	2.01	0.67	4.70
50~59歲	90	100.00	78.89	34.44	44.44	14.44	5.56	4.44	1.11	1.11
60歲以上	21	100.00	85.71	23.81	61.90	14.29	-	-	-	-
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	76.09	17.39	58.70	19.57	2.17	-	2.17	2.17
大學(專)	398	100.00	74.87	26.38	48.49	19.60	3.52	3.52	-	2.01
高中(職)	81	100.00	79.01	30.86	48.15	13.58	3.70	2.47	1.23	3.70
國(初)中	4	100.00	100.00	25.00	75.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>	a									
負責人/公司代表	52	100.00	73.08	30.77	42.31	21.15	5.77	5.77	-	-
中高階主管人員	139	100.00	71.94	26.62	45.32	17.27	7.19	5.76	1.44	3.60
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	78.38	30.81	47.57	18.38	1.08	1.08	-	2.16
行政類人員	155	100.00	76.77	18.71	58.06	19.35	1.94	1.94	-	1.94
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	77.78	23.46	54.32	17.28	3.70	3.70	-	1.23
滿1年~未滿3年	194	100.00	76.29	23.20	53.09	18.56	2.06	2.06	-	3.09
滿3年~未滿5年	74	100.00	68.92	25.68	43.24	22.97	5.41	5.41	-	2.70
滿5年以上	182	100.00	76.92	30.77	46.15	17.58	3.85	2.75	1.10	1.65
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>										
是	283	100.00	71.73	23.67	48.06	20.49	4.24	4.24	-	3.53
否	220	100.00	81.36	27.73	53.64	15.00	2.73	1.82	0.91	0.91
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	71.43	39.29	32.14	28.57	-	-	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表21 顧客對本局多元繳納管道之了解情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	不知道	知道	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
					計	非常 同意	同意		計	不同意	非常 不同意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>38.61</b>	<b>61.39</b>	<b>88.04</b>	<b>36.20</b>	<b>51.84</b>	<b>6.13</b>	<b>2.15</b>	<b>2.15</b>	<b>-</b>	<b>3.68</b>
<b>按業務類別分</b>												
代辦公司	13	100.00	-	100.00	92.31	61.54	30.77	7.69	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	5.88	94.12	87.50	53.13	34.38	9.38	-	-	-	3.13
受託試驗	39	100.00	46.15	53.85	90.48	38.10	52.38	4.76	-	-	-	4.76
型式認可	84	100.00	52.38	47.62	87.50	42.50	45.00	7.50	2.50	2.50	-	2.50
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	58.90	41.10	86.67	23.33	63.33	6.67	-	-	-	6.67
驗證登錄	288	100.00	34.03	65.97	87.89	32.11	55.79	5.26	3.16	3.16	-	3.68
<b>性別</b>												
男性	238	100.00	39.08	60.92	87.59	40.69	46.90	5.52	2.76	2.76	-	4.14
女性	293	100.00	38.23	61.77	88.40	32.60	55.80	6.63	1.66	1.66	-	3.31
<b>年齡</b>												
20~29歲	64	100.00	46.88	53.13	91.18	38.24	52.94	2.94	2.94	2.94	-	2.94
30~39歲	207	100.00	41.06	58.94	85.25	32.79	52.46	5.74	3.28	3.28	-	5.74
40~49歲	149	100.00	37.58	62.42	89.25	35.48	53.76	7.53	-	-	-	3.23
50~59歲	90	100.00	30.00	70.00	90.48	42.86	47.62	4.76	3.17	3.17	-	1.59
60歲以上	21	100.00	33.33	66.67	85.71	35.71	50.00	14.29	-	-	-	-
<b>教育程度</b> a												
研究所以上	46	100.00	43.48	56.52	84.62	50.00	34.62	7.69	7.69	7.69	-	-
大學(專)	398	100.00	38.19	61.81	89.02	35.77	53.25	5.69	1.63	1.63	-	3.66
高中(職)	81	100.00	37.04	62.96	86.27	33.33	52.94	5.88	1.96	1.96	-	5.88
國(初)中	4	100.00	50.00	50.00	100.00	-	100.00	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	50.00	-	-	-	100.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>												
負責人/公司代表	52	100.00	50.00	50.00	80.77	26.92	53.85	7.69	3.85	3.85	-	7.69
中高階主管人員	139	100.00	39.57	60.43	89.29	33.33	55.95	9.52	-	-	-	1.19
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	35.14	64.86	86.67	38.33	48.33	5.00	5.00	5.00	-	3.33
行政類人員	155	100.00	38.06	61.94	90.63	38.54	52.08	4.17	-	-	-	5.21
<b>辦理相關業務時間</b>												
未滿1年	81	100.00	58.02	41.98	79.41	29.41	50.00	2.94	5.88	5.88	-	11.76
滿1年~未滿3年	194	100.00	38.14	61.86	90.00	41.67	48.33	4.17	2.50	2.50	-	3.33
滿3年~未滿5年	74	100.00	36.49	63.51	91.49	34.04	57.45	8.51	-	-	-	-
滿5年以上	182	100.00	31.32	68.68	87.20	33.60	53.60	8.00	1.60	1.60	-	3.20
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>												
是	283	100.00	38.87	61.13	87.86	34.10	53.76	5.20	2.31	2.31	-	4.62
否	220	100.00	40.91	59.09	88.46	37.69	50.77	6.92	1.54	1.54	-	3.08
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	17.86	82.14	86.96	43.48	43.48	8.70	4.35	4.35	-	-

註：a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

表22 顧客對本局網頁線上申辦商品檢驗業務之滿意情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	不曾 使用	曾使用	滿意			普通	不滿意			不知道 、 無意見
					計	非常 同意	同意		計	不同意	非常 不同意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>74.95</b>	<b>25.05</b>	<b>77.44</b>	<b>30.08</b>	<b>47.37</b>	<b>15.79</b>	<b>3.01</b>	<b>3.01</b>	<b>-</b>	<b>3.76</b>
<b>按業務類別分</b>												
代辦公司	13	100.00	-	100.00	100.00	61.54	38.46	-	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	76.47	23.53	62.50	50.00	12.50	37.50	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	89.74	10.26	50.00	-	50.00	25.00	-	-	-	25.00
型式認可	84	100.00	75.00	25.00	76.19	28.57	47.62	19.05	4.76	4.76	-	-
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	87.67	12.33	77.78	-	77.78	-	-	-	-	22.22
驗證登錄	288	100.00	72.92	27.08	76.92	28.21	48.72	16.67	3.85	3.85	-	2.56
<b>性別</b>												
男性	238	100.00	74.37	25.63	77.05	34.43	42.62	13.11	4.92	4.92	-	4.92
女性	293	100.00	75.43	24.57	77.78	26.39	51.39	18.06	1.39	1.39	-	2.78
<b>年齡</b>												
20~29歲	64	100.00	75.00	25.00	81.25	43.75	37.50	12.50	-	-	-	6.25
30~39歲	207	100.00	74.40	25.60	77.36	20.75	56.60	16.98	3.77	3.77	-	1.89
40~49歲	149	100.00	75.84	24.16	77.78	36.11	41.67	16.67	-	-	-	5.56
50~59歲	90	100.00	74.44	25.56	78.26	39.13	39.13	13.04	4.35	4.35	-	4.35
60歲以上	21	100.00	76.19	23.81	60.00	-	60.00	20.00	20.00	20.00	-	-
<b>教育程度</b>												
研究所以上	46	100.00	67.39	32.61	60.00	26.67	33.33	20.00	13.33	13.33	-	6.67
大學(專)	398	100.00	75.13	24.87	81.82	31.31	50.51	13.13	2.02	2.02	-	3.03
高中(職)	81	100.00	77.78	22.22	66.67	22.22	44.44	27.78	-	-	-	5.56
國(初)中	4	100.00	75.00	25.00	100.00	100.00	-	-	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>身分類別</b>												
負責人/公司代表	52	100.00	80.77	19.23	90.00	40.00	50.00	10.00	-	-	-	-
中高階主管人員	139	100.00	72.66	27.34	65.79	18.42	47.37	18.42	7.89	7.89	-	7.89
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	68.65	31.35	77.59	32.76	44.83	18.97	1.72	1.72	-	1.72
行政類人員	155	100.00	82.58	17.42	88.89	37.04	51.85	7.41	-	-	-	3.70
<b>辦理相關業務時間</b>												
未滿1年	81	100.00	83.95	16.05	92.31	15.38	76.92	7.69	-	-	-	-
滿1年~未滿3年	194	100.00	77.84	22.16	83.72	32.56	51.16	11.63	2.33	2.33	-	2.33
滿3年~未滿5年	74	100.00	72.97	27.03	70.00	25.00	45.00	15.00	5.00	5.00	-	10.00
滿5年以上	182	100.00	68.68	31.32	71.93	33.33	38.60	21.05	3.51	3.51	-	3.51
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>												
是	283	100.00	74.91	25.09	81.69	32.39	49.30	14.08	1.41	1.41	-	2.82
否	220	100.00	79.55	20.45	66.67	20.00	46.67	20.00	6.67	6.67	-	6.67
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	39.29	60.71	88.24	47.06	41.18	11.76	-	-	-	-

表23 顧客對本局服務之整體滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	總計	滿意			普通	不滿意			不知道、 無意見
			計	非常 滿意	還算 滿意		計	不太 滿意	非常 不滿意	
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>100.00</b>	<b>68.17</b>	<b>15.25</b>	<b>52.92</b>	<b>24.86</b>	<b>3.39</b>	<b>2.45</b>	<b>0.94</b>	<b>3.58</b>
<b>按業務類別分</b>	a									
代辦公司	13	100.00	84.62	23.08	61.54	15.38	-	-	-	-
正字標記	34	100.00	91.18	38.24	52.94	8.82	-	-	-	-
受託試驗	39	100.00	84.62	20.51	64.10	10.26	5.13	2.56	2.56	-
型式認可	84	100.00	64.29	16.67	47.62	27.38	3.57	3.57	-	4.76
商品報驗(內銷+進口)	73	100.00	58.90	4.11	54.79	30.14	6.85	2.74	4.11	4.11
驗證登錄	288	100.00	65.97	13.89	52.08	27.08	2.78	2.43	0.35	4.17
<b>性別</b>	*									
男性	238	100.00	76.05	24.37	51.68	18.07	2.94	1.68	1.26	2.94
女性	293	100.00	61.77	7.85	53.92	30.38	3.75	3.07	0.68	4.10
<b>年齡</b>										
20~29歲	64	100.00	57.81	6.25	51.56	32.81	6.25	4.69	1.56	3.13
30~39歲	207	100.00	66.18	12.08	54.11	26.57	3.38	2.42	0.97	3.86
40~49歲	149	100.00	71.81	18.12	53.69	21.48	2.01	2.01	-	4.70
50~59歲	90	100.00	71.11	24.44	46.67	23.33	4.44	2.22	2.22	1.11
60歲以上	21	100.00	80.95	14.29	66.67	14.29	-	-	-	4.76
<b>教育程度</b>										
研究所以上	46	100.00	67.39	6.52	60.87	19.57	8.70	6.52	2.17	4.35
大學(專)	398	100.00	68.09	14.57	53.52	25.63	2.51	1.51	1.01	3.77
高中(職)	81	100.00	70.37	24.69	45.68	22.22	4.94	4.94	-	2.47
國(初)中	4	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
國小以下	2	100.00	50.00	-	50.00	50.00	-	-	-	-
<b>身分類別</b>	a									
負責人/公司代表	52	100.00	71.15	23.08	48.08	15.38	5.77	5.77	-	7.69
中高階主管人員	139	100.00	64.75	15.83	48.92	28.06	5.04	4.32	0.72	2.16
商品檢驗業務承辦人員	185	100.00	68.11	18.38	49.73	27.03	3.24	1.62	1.62	1.62
行政類人員	155	100.00	70.32	8.39	61.94	22.58	1.29	0.65	0.65	5.81
<b>辦理相關業務時間</b>										
未滿1年	81	100.00	70.37	9.88	60.49	18.52	4.94	2.47	2.47	6.17
滿1年~未滿3年	194	100.00	66.49	13.40	53.09	28.35	1.55	1.55	-	3.61
滿3年~未滿5年	74	100.00	58.11	13.51	44.59	32.43	6.76	4.05	2.70	2.70
滿5年以上	182	100.00	73.08	20.33	52.75	20.88	3.30	2.75	0.55	2.75
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>	a									
是	283	100.00	62.54	15.90	46.64	30.39	2.47	2.12	0.35	4.59
否	220	100.00	74.55	14.09	60.45	17.73	5.00	3.18	1.82	2.73
本身即為代辦公司/實驗室	28	100.00	75.00	17.86	57.14	25.00	-	-	-	-

註：1.a表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。

2.\*表示經卡方檢定p-value&lt;0.05

表24 顧客對本局各項「為民服務」項目的滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	櫃檯人員服務 態度	服務空間規劃 與維護	作業 流程	工作 效率	承辦人員法令 與業務 熟悉度	法令規 章的時 空合宜 性	網頁設 計友善 程度	充分資 料(訊) 服務	都沒有	不知道/ 拒答
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>48.59</b>	<b>33.33</b>	<b>34.46</b>	<b>30.89</b>	<b>38.04</b>	<b>16.38</b>	<b>23.54</b>	<b>28.25</b>	<b>4.33</b>	<b>3.95</b>
<b>按業務類別分</b>											
代辦公司	13	61.54	46.15	23.08	30.77	30.77	7.69	7.69	23.08	7.69	7.69
正字標記	34	50.00	38.24	44.12	32.35	61.76	17.65	29.41	17.65	-	-
受託試驗	39	69.23	43.59	43.59	35.90	30.77	12.82	15.38	28.21	2.56	2.56
型式認可	84	45.24	33.33	40.48	29.76	45.24	15.48	26.19	28.57	3.57	1.19
商品報驗(內銷+進口)	73	54.79	43.84	35.62	32.88	19.18	12.33	12.33	20.55	10.96	4.11
驗證登錄	288	44.44	28.13	30.56	29.86	39.24	18.40	26.74	31.60	3.47	5.21
<b>性別</b>											
男性	238	55.46	35.29	37.39	35.29	46.22	16.81	26.89	30.25	4.20	3.36
女性	293	43.00	31.74	32.08	27.30	31.40	16.04	20.82	26.62	4.44	4.44
<b>年齡</b>											
20~29歲	64	31.25	34.38	37.50	29.69	34.38	23.44	28.13	32.81	7.81	3.13
30~39歲	207	41.06	30.92	33.82	31.40	34.30	17.39	20.77	31.88	3.38	5.80
40~49歲	149	58.39	35.57	32.21	31.54	42.28	12.08	26.17	24.83	4.03	0.67
50~59歲	90	57.78	32.22	37.78	28.89	41.11	17.78	21.11	24.44	5.56	4.44
60歲以上	21	66.67	42.86	33.33	33.33	42.86	9.52	28.57	19.05	-	9.52
<b>教育程度</b>											
研究所以上	46	32.61	28.26	43.48	26.09	41.30	10.87	23.91	39.13	2.17	4.35
大學(專)	398	47.49	35.43	34.92	32.16	38.69	18.59	24.87	29.15	4.52	4.52
高中(職)	81	60.49	25.93	27.16	27.16	33.33	7.41	16.05	18.52	4.94	-
國(初)中	4	75.00	25.00	25.00	25.00	-	25.00	25.00	25.00	-	25.00
國小以下	2	100.00	50.00	50.00	50.00	100.00	50.00	50.00	-	-	-
<b>身分類別</b>											
負責人/公司代表	52	57.69	28.85	42.31	42.31	50.00	17.31	25.00	26.92	5.77	11.54
中高階主管人員	139	51.80	38.13	33.81	30.22	38.13	17.27	26.62	28.06	4.32	0.72
商品檢驗業務承辦人員	185	48.65	30.81	32.43	30.27	35.68	16.22	22.70	27.57	4.86	4.86
行政類人員	155	42.58	33.55	34.84	28.39	36.77	15.48	21.29	29.68	3.23	3.23
<b>辦理相關業務時間</b>											
未滿1年	81	34.57	25.93	27.16	29.63	35.80	20.99	30.86	30.86	2.47	8.64
滿1年~未滿3年	194	43.81	33.51	36.08	31.96	41.24	21.13	23.71	31.44	2.58	2.06
滿3年~未滿5年	74	45.95	33.78	35.14	29.73	29.73	10.81	24.32	29.73	8.11	4.05
滿5年以上	182	60.99	36.26	35.71	30.77	39.01	11.54	19.78	23.08	5.49	3.85
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>											
是	283	40.64	29.68	32.16	30.04	38.16	17.67	26.86	28.98	5.65	5.30
否	220	59.09	36.82	37.73	32.27	35.91	13.64	19.09	26.36	2.73	2.27
本身即為代辦公司/實驗室	28	46.43	42.86	32.14	28.57	53.57	25.00	25.00	35.71	3.57	3.57

註：此題為複選題

表25 顧客對本局各項「為民服務」項目的不滿意度

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	櫃檯人員服務 態度	服務空間規劃 與維護	作業 流程	工作 效率	承辦人員法令 與業務 熟悉度	法令規 章的時 空合宜 性	網頁設 計友善 程度	充分資 料(訊) 服務	未填答	不知道/ 拒答
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>5.08</b>	<b>2.64</b>	<b>14.31</b>	<b>15.25</b>	<b>10.36</b>	<b>21.85</b>	<b>14.69</b>	<b>11.49</b>	<b>39.17</b>	<b>3.95</b>
<b>按業務類別分</b>											
代辦公司	13	15.38	7.69	15.38	-	30.77	15.38	23.08	15.38	15.38	7.69
正字標記	34	2.94	-	5.88	17.65	8.82	26.47	2.94	2.94	52.94	-
受託試驗	39	5.13	7.69	7.69	28.21	7.69	20.51	17.95	-	33.33	2.56
型式認可	84	3.57	1.19	15.48	19.05	9.52	20.24	19.05	10.71	45.24	1.19
商品報驗(內銷+進口)	73	9.59	2.74	12.33	15.07	27.40	31.51	13.70	16.44	27.40	4.11
驗證登錄	288	4.17	2.43	16.32	12.85	5.90	19.79	14.24	12.85	40.63	5.21
<b>性別</b>											
男性	238	4.62	2.94	12.61	11.76	9.24	23.11	13.87	10.08	43.70	3.36
女性	293	5.46	2.39	15.70	18.09	11.26	20.82	15.36	12.63	35.49	4.44
<b>年齡</b>											
20~29歲	64	14.06	4.69	10.94	18.75	18.75	15.63	14.06	7.81	31.25	3.13
30~39歲	207	3.38	2.42	16.43	15.46	8.70	17.87	18.84	11.59	38.16	5.80
40~49歲	149	3.36	1.34	15.44	12.08	9.40	29.53	10.74	12.75	42.28	0.67
50~59歲	90	6.67	3.33	10.00	15.56	10.00	21.11	14.44	13.33	41.11	4.44
60歲以上	21	-	4.76	14.29	23.81	9.52	28.57	4.76	4.76	42.86	9.52
<b>教育程度</b>											
研究所以上	46	8.70	8.70	19.57	21.74	6.52	28.26	23.91	15.22	26.09	4.35
大學(專)	398	4.52	2.01	14.07	13.82	10.80	21.61	14.07	11.31	40.20	4.52
高中(職)	81	6.17	2.47	13.58	19.75	11.11	19.75	13.58	9.88	40.74	-
國(初)中	4	-	-	-	-	-	25.00	-	25.00	25.00	25.00
國小以下	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	-
<b>身分類別</b>											
負責人/公司代表	52	1.92	-	9.62	9.62	3.85	23.08	9.62	5.77	50.00	11.54
中高階主管人員	139	5.04	2.88	21.58	19.42	12.23	26.62	12.95	13.67	35.97	0.72
商品檢驗業務承辦人員	185	7.03	3.78	13.51	16.76	11.89	22.70	19.46	9.73	36.22	4.86
行政類人員	155	3.87	1.94	10.32	11.61	9.03	16.13	12.26	13.55	41.94	3.23
<b>辦理相關業務時間</b>											
未滿1年	81	6.17	4.94	18.52	14.81	8.64	12.35	6.17	7.41	44.44	8.64
滿1年~未滿3年	194	3.61	2.58	12.37	13.92	10.31	19.59	18.56	13.92	35.57	2.06
滿3年~未滿5年	74	9.46	2.70	18.92	20.27	14.86	33.78	12.16	13.51	31.08	4.05
滿5年以上	182	4.40	1.65	12.64	14.84	9.34	23.63	15.38	9.89	43.96	3.85
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>											
是	283	2.83	1.77	15.90	13.78	8.83	21.91	14.84	12.37	40.28	5.30
否	220	6.82	3.64	12.27	18.18	11.82	22.73	13.18	10.45	38.18	2.27
本身即為代辦公司/實驗室	28	14.29	3.57	14.29	7.14	14.29	14.29	25.00	10.71	35.71	3.57

註：此題為複選題

表26 顧客經由何種管道獲得本局相關商品檢驗業務訊息

單位：人、%

項目別	樣本數 (公司)	公文通知	網頁訊息	座談會/ 說明會	電話詢問	檢測技術一 致性研討會 議	櫃檯服務人 員告知	其他
<b>總計</b>	<b>531</b>	<b>44.82</b>	<b>40.49</b>	<b>15.25</b>	<b>25.24</b>	<b>15.25</b>	<b>8.66</b>	<b>13.94</b>
<b>按業務類別分</b>								
代辦公司	13	92.31	38.46	30.77	46.15	84.62	7.69	-
正字標記	34	82.35	38.24	47.06	20.59	2.94	11.76	2.94
受託試驗	39	53.85	30.77	7.69	10.26	5.13	15.38	7.69
型式認可	84	34.52	42.86	15.48	38.10	8.33	14.29	15.48
商品報驗(內銷+進口)	73	49.32	36.99	15.07	35.62	2.74	9.59	8.22
驗證登錄	288	38.89	42.36	11.81	20.49	20.14	5.56	17.71
<b>性別</b>								
男性	238	47.06	42.02	15.13	21.85	17.23	12.61	10.08
女性	293	43.00	39.25	15.36	27.99	13.65	5.46	17.06
<b>年齡</b>								
20~29歲	64	37.50	37.50	10.94	26.56	17.19	9.38	21.88
30~39歲	207	40.10	46.38	12.08	23.19	14.49	5.80	15.46
40~49歲	149	53.02	39.60	16.78	26.85	14.77	9.40	12.75
50~59歲	90	44.44	33.33	21.11	28.89	15.56	11.11	10.00
60歲以上	21	57.14	28.57	23.81	14.29	19.05	19.05	-
<b>教育程度</b>								
研究所以上	46	43.48	43.48	10.87	26.09	19.57	8.70	10.87
大學(專)	398	45.23	42.46	16.83	24.37	15.58	8.04	13.57
高中(職)	81	45.68	29.63	11.11	29.63	9.88	11.11	14.81
國(初)中	4	-	25.00	-	25.00	25.00	25.00	75.00
國小以下	2	50.00	50.00	-	-	50.00	-	-
<b>身分類別</b>								
負責人/公司代表	52	38.46	32.69	7.69	17.31	5.77	21.15	11.54
中高階主管人員	139	46.04	41.01	15.83	25.90	17.99	7.19	9.35
商品檢驗業務承辦人員	185	49.73	43.78	20.54	21.08	23.24	10.27	14.59
行政類人員	155	40.00	38.71	10.97	32.26	6.45	3.87	18.06
<b>辦理相關業務時間</b>								
未滿1年	81	34.57	34.57	3.70	24.69	9.88	4.94	20.99
滿1年~未滿3年	194	32.99	43.30	9.28	29.38	14.95	9.79	16.49
滿3年~未滿5年	74	55.41	43.24	17.57	20.27	16.22	2.70	6.76
滿5年以上	182	57.69	39.01	25.82	23.08	17.58	11.54	10.99
<b>業務往來時是否透過 代辦公司/實驗室</b>								
是	283	41.34	42.76	14.84	22.26	14.84	6.71	19.08
否	220	47.27	35.91	13.18	27.27	9.55	10.91	9.09
本身即為代辦公司/實驗室	28	60.71	53.57	35.71	39.29	64.29	10.71	-

註：此題為複選題