

「國家標準(CNS)網路服務系統」 103年滿意度問卷調查結果



主辦單位：經濟部標準檢驗局資料中心

委託調查機構：中華電信數據通信分公司

中華民國 103 年 12 月

內容

內容.....	2
1 調查目的：.....	3
2 調查方式.....	3
3 抽樣方法.....	3
4 主要調查內容（衡量指標）.....	3
5 調查結果.....	3
6 結論.....	17

1 調查目的：

瞭解本系統對民眾提供服務之滿意程度及期望，作為未來持續改進之努力目標，以提供更佳服務，提升客戶滿意度，達到經濟部標準檢驗局服務品質目標要求。

2 調查方式

一般民眾由系統入口網站連結調查網頁填寫。有電子報訂戶、年繳客戶、經濟部標準檢驗局內部使用者透過電子郵件郵寄調查網頁連結與連結調查網頁後填寫。

3 抽樣方法

- 電子報訂戶
- 年繳客戶全選
- 經濟部標準檢驗局內部使用者由甲方提供
- 一般民眾自由意願

4 主要調查內容（衡量指標）

- 一、本系統所提供各項功能及櫃台環境之滿意情形
- 二、服務人員服務禮貌及回應品質之滿意情形
- 三、服務行政效率之滿意情形
- 四、其他建議事項

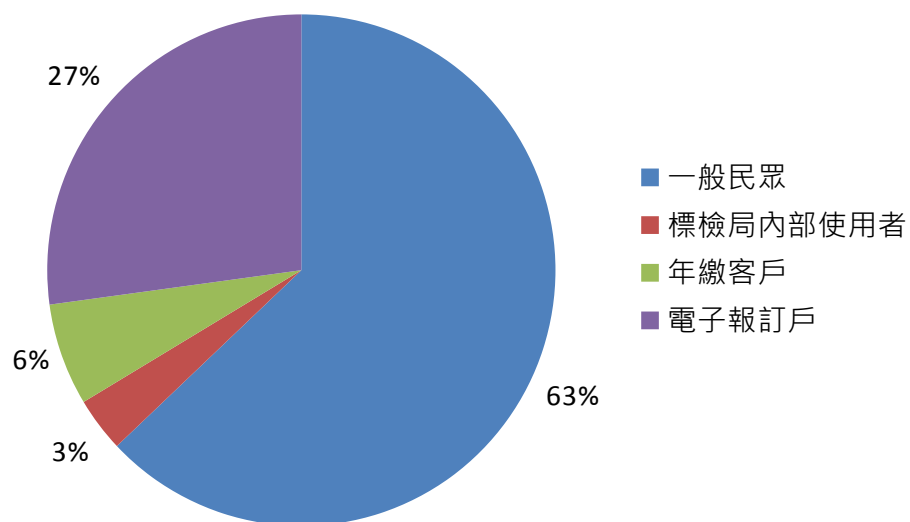
5 調查結果

回收問卷總共：234 份，有效問卷 230 份。

問卷調查之期間：103 年 10 月 8 日至 103 年 12 月 2 日

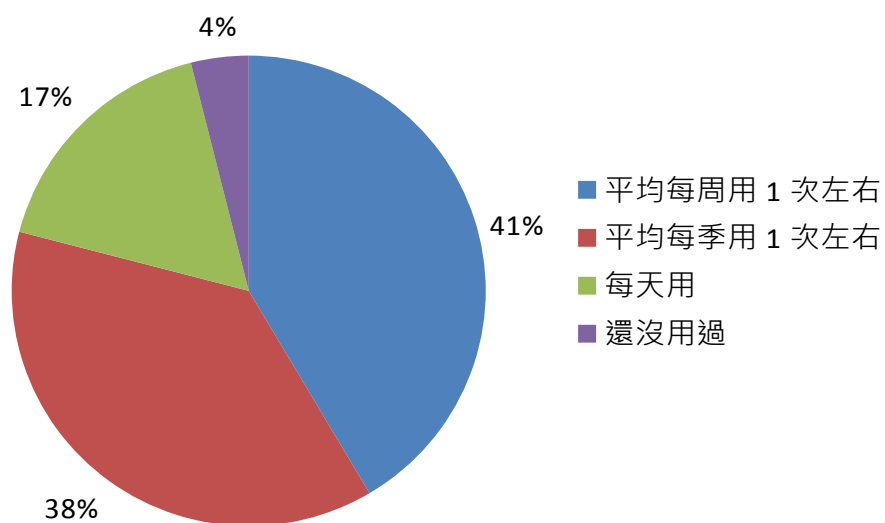
5.1 請問您與本系統的關係是?

項目	筆數	百分比
一般民眾	146	63%
標檢局內部使用者	8	3%
年繳客戶	15	6%
電子報訂戶	63	27%
拒答	2	
合計	234	100%



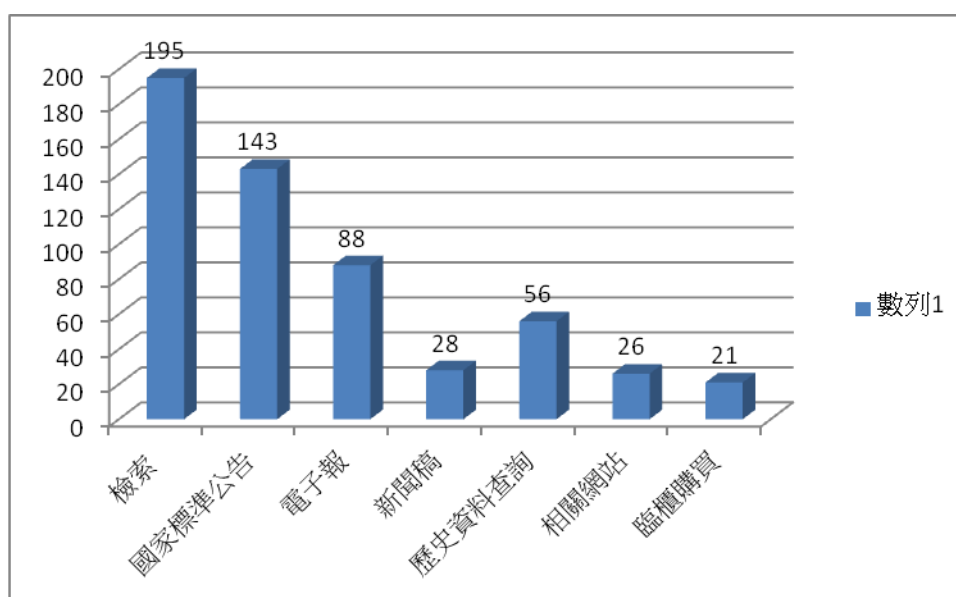
5.2 請問您使用本系統檢索的頻率

項目	筆數	百分比
平均每周用 1 次左右	95	41%
平均每季用 1 次左右	86	38%
每天用	39	17%
還沒用過	9	4%
拒答	5	
合計	234	100%



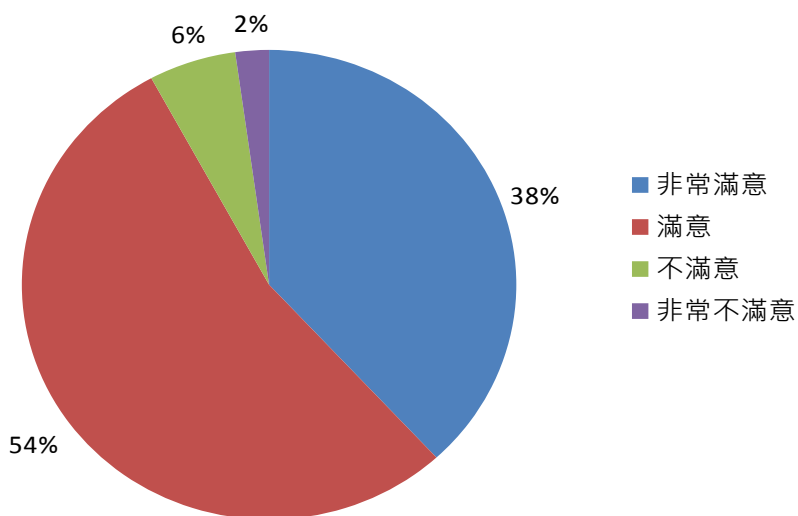
5.3 請問您常用的本系統功能有哪些？

項目	筆數
檢索	195
國家標準公告	143
電子報	88
新聞稿	28
歷史資料查詢	56
相關網站	26
臨櫃購買	21



5.4 請問是否滿意使用本系統的檢索效率?(意見分析詳見 P. 12)

項目	筆數	百分比
非常滿意	87	38%
滿意	123	54%
不滿意	13	6%
非常不滿意	5	2%
拒答	6	
合計	234	100%



不滿意之建議事項 (3筆) :

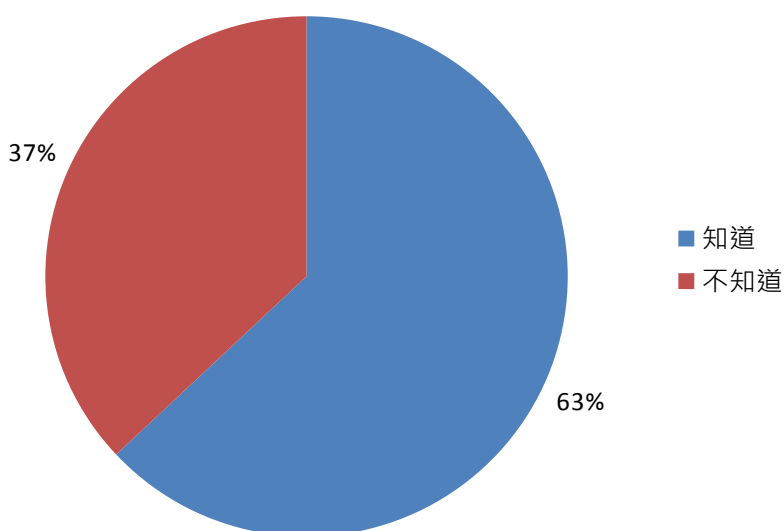
建議事項	現況說明
9點了怎沒人接電話	人員皆準時上班，可能是當時忙線或撥錯號碼。
為何沒有標準局的相關連結，不是標準局的相關網站嗎?	本系統非標檢局網站，但首頁即有提供 相關網站 詳細資訊。推論用戶沒找到想前往的相關網站。
內部取得公告更新資料有點慢	內部取得公告更新資料不在本系統服務範圍。

非常不滿意之建議事項 (3筆) :

建議事項	現況說明
建議貴機關裁撤	不理性客戶，不與回應。
所有的名稱與業界 常常都是兜不攏的 每次找個資料都是找到半小死，也不知道是那些出了名的人來命名。好想罵粗話。爛到暴的系統、爛到暴的名稱。	系統檢索文字本來就是模糊檢索，推論應該是用字與標準用法有誤差，轉請第一組提供更多對照表與關鍵字。
幹嘛付費下載???	基於使用者付費的原則，仍需付費。費用已經遠較國外標準為低，無法再降價或免費。

5.5 請問本系統的櫃台位置位於標檢局資料中心(台北市濟南路一段4號)?

項目	筆數	百分比
知道	87	63%
不知道	123	37%
拒答	24	
合計	234	100%

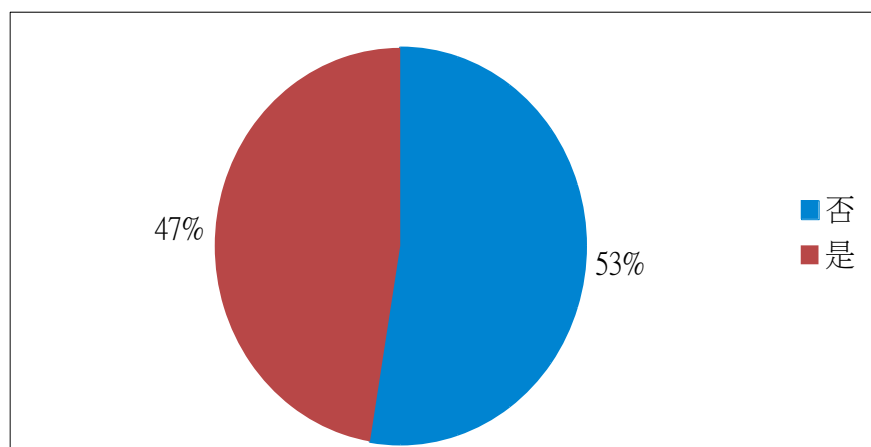


本系統的櫃台位置-在 CNS 首頁下方有一地理位置連結



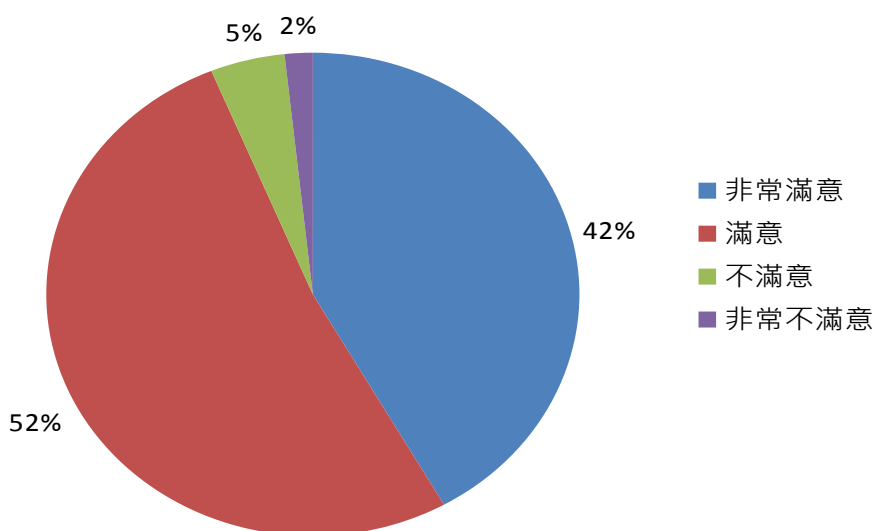
5.6 請問是否打電話到服務專線或臨櫃嗎?

項目	筆數	百分比
否	121	53%
是	109	47%
拒答	4	
合計	234	100%



5.7 請問是否滿意服務人員所提供訊息？

項目	筆數	百分比
非常滿意	74	42%
滿意	92	52%
不滿意	8	5%
非常不滿意	3	2%
拒答	57	
合計	234	100%



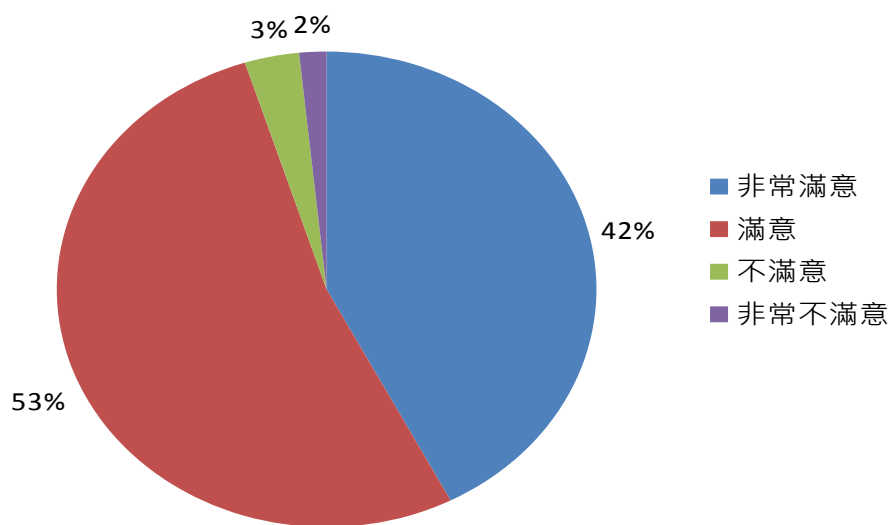
不滿意之建議事項 (1 筆) :

建議事項	現況說明
內部取得公告更新資料有點慢	內部取得公告更新資料不在本系統服務範圍。

非常不滿意之 (建議事項 0 筆) :

5.8 請問是否滿意服務人員回應的速度？

項目	筆數	百分比
非常滿意	78	42%
滿意	97	53%
不滿意	6	3%
非常不滿意	3	2%
拒答	50	
合計	234	100%



不滿意之（建議事項 0 筆）：

非常不滿意之（建議事項 0 筆）：

5.9 問卷所有建議事項

	建議事項	現況說明
1	CNS 客服解說很詳細與專業，讚！	謝謝對本系統服務的肯定。
2	希望檢索功能增加模糊檢索，亦即不必完全正確才能檢索到所需標準。	系統檢索文字本來就是模糊檢索，推論應該是用字與標準用法有誤差，轉請第一組提供更多對照表與關鍵字。
3	希望能檢索到過去版本之標準。	已提供歷史資料查詢。
4	檢索後之預覽，希望能一次全文顯示，不必逐頁查閱。	預覽全文顯示畫面反而看不清楚。本系統預覽功能全文皆可查閱，唯單頁顯示。推論用戶想方便下載預覽圖而不購買。
5	謝謝提供網路服務，給民眾很多方便。	謝謝對本系統服務的肯定。
6	建議把常用標準編一份快速查找目錄。	本系統已提供銷售排行標準跟熱門標準列表功能。
7	多項產業專業標準系統並未訂立或規劃對國內產業長遠發展，助益有限。	轉知會第一組。
8	國家標準是國家訂定的法規，為何下載時還要花錢購買？這是民眾所想了不通的。	基於使用者付費的原則，仍需付費。費用已經遠較國外標準為低，無法再降價或免費。
9	要購買的國外標準應改與各地區分局連線可以到各分局買到國外標準	非本系統服務範圍，意見轉知資料中心。
10	希望能很簡單就能查閱到每一家公司(廠商)有幾張認證書~如食品的 GMP.GHP.ISO9001.ISO22000.H ACCP.FSSC22000.等的證書圖檔資料.	非本系統服務範圍，意見轉知資料中心。

11	CNS 規範太久未更新，有些是 30 年前制修訂，雖有近期之確認，內容還是未能與國外規範一致。	轉知會第一組。
12	有些規範漏翻譯一部分，致使引用到該規範之其他規範無法執行，已建議數年仍未改善，請加油！	轉知會第一組。
13	有些規範草案之技術委員會審查，欠缺該草案中部份專業背景之委員，請廣納所需背景之技術委員，以使規範之制修訂能較完善。	轉知會第一組。
14	希望可以瀏覽摘要內容	標準並無摘要內容，轉知會一組。
15	國家標準為何不能開放免費查閱下載。	基於使用者付費的原則，仍需付費。費用已經遠較國外標準為低，無法再降價或免費。
16	建議能於網路查得歷史資料,比如像是全國法規資料庫的模式.	已提供歷史資料查詢。
17	國外標準或規範，建議能恢復到更早以前的狀況，即可以同國內標準一樣搜尋。	非本系統服務範圍，意見轉知資料中心。
18	櫃檯人員非常親切	謝謝對本系統服務的肯定。
19	9 點了怎沒人接電話	人員皆準時上班，可能是當時忙線或撥錯號碼。
20	CNS 的下載天數可否延展，七天很短，一項試驗研究大約從研讀、實作、到完成也要一段時間謝謝	一星期為印出來的期限，紙本使用是無限制的。用意是讓用戶保持使用最新的標準，避免用到舊標準而不自知。
21	為何沒有標準局的相關連結，不是標準局的相關網站嗎？	本系統非標檢局網站，但有提供相關網站。推論用戶沒找到想前往的相關網站。

22	建議貴機關裁撤	不理性客戶，不與回應。
23	所有的名稱與業界 常常都是兜不攏的 每次找個資料都是找到半小死，也不知道是那些出了名的人來命名。好想罵粗話。爛到暴的系統、爛到暴的名稱。	系統檢索文字本來就是模糊檢索，推論應該是用字與標準用法有誤差，轉請第一組提供更多對照表與關鍵字。
24	"本次檢索自來水不銹鋼管及配件規範經查不銹鋼水管有其規範例如 304 材質 315 或 316 材質但對於不銹鋼水管的配件檢例如彎頭接頭似未規範必須使用 304.315.316 規格材質生產之規範...茲以目前市售水用不鏽鋼彎頭 接頭似不受 CNS 規範生產尤其絞牙式的不銹鋼零件市面上一般材料行所售為非 304 規格材料以其價格優勢竟然將 304 材質驅逐...在材料行竟發生找不到 304 材質配件...而該項不銹鋼水管之零配件為 C SUS 廠牌....使用結果不久就發生穿孔腐蝕..漏水等問題經詢材料行其表達一樣是不銹鋼..但屬 202 不銹鋼而已....顯然政府監督管理單位爛掉了...任由劣質製造商橫行鑽取無良心錢...工人只知零件分為不銹鋼..銅..鐵件...哪知不銹鋼管只有 304 規格..而配件卻分為真 304 與非 304 規格.....建議貴局檢討一下相關規範...並取締非 304 非 315 非 316 的不銹鋼管件以免濫貨危害"	專業問題，轉知第一組。
25	"本次檢索自來水不銹鋼管及配件規範經查不銹鋼水管有其規	專業問題，轉知第一組。

	<p>範例如 304 材質 315 或 316 材質但對於不銹鋼水管的配件檢例如彎頭 接頭似未規範必須使用 304.315.316 規格材質生產之規範...茲以目前市售水用不鏽鋼彎頭接頭似不受 CNS 規範生產尤其絞牙式的不銹鋼零件市面上一般材料行所售為非 304 規格材料以其價格優勢竟然將 304 材質驅逐...在材料行竟發生找不到 304 材質配件...而該項不銹鋼水管之零配件為 C SUS 廠牌....使用結果不久就發生穿孔腐蝕..漏水等問題經詢材料行其表達一樣是不銹鋼..但屬 202 不銹鋼而已....顯然政府監督管理單位爛掉了...任由劣質製造商橫行鑽取無良心錢...工人只知零件分為不銹鋼..銅..鐵件...也知不銹鋼水管只有 304 規格..而不知配件卻分為真 304 與非 304 不銹鋼規格.....建議貴局檢討一下相關規範...並取締非 304 非 315 非 316 的不銹鋼水管管件以免濫貨危害台灣"</p>	
26	<p>瀏覽 http://www.cnsonline.com.tw/ 時，網頁一直在跑，我是用 google chrome，標籤那邊有一個圈圈，它就是呈現一直轉，轉不停，別的網頁不會這樣，載入好以後就停了，只有 CNS 那個站會，好像一直在載入東西，一直載入不完；應修正此軟體上之 BUG。</p>	<p>客戶個人電腦網路設定的問題，非本系統問題。</p>

27	幹嘛付費下載???	基於使用者付費的原則，仍需付費。費用已經遠較國外標準為低，無法再降價或免費。
28	內部取得公告更新資料有點慢	內部取得公告更新資料不在本系統服務範圍。
29	"網路訊息不理想 cns 法規無法網路購買"	非本系統服務範圍，意見轉知資料中心。

6 結論

本次調查結果顯示普遍客戶滿意度扣除不滿意與非常不滿意後的結果，滿意度都能在 9 成 4 左右。從建議事項中，大概可以歸納為 1.民眾想免費取得標準。2.非本系統的服務範圍的意見。3.不熟悉本服務已提供的功能與用意。從建議事項中，也瞭解本系統對民眾提供服務之滿意程度及期望，作為未來持續改進之努力目標。

本次調查結果，顯示我們過去的努力，已獲得大部分使用者的肯定，雖然有些建議不太理性，但也有部分值得參考改進的建議與期許，已轉請相關單位研議改進措施，對於往後的服務品質提升，多有助益。