



經濟部標準檢驗局

104 年度顧客滿意度調查 報告書

委託單位：經濟部標準檢驗局
執行單位：典通股份有限公司

中華民國 104 年 12 月

目 錄

第一章 研究目的與方法	1
一、調查目的	1
二、調查對象	1
三、母體清冊	2
四、抽樣方法	2
五、調查方法	4
六、調查內容	4
七、問卷信度與效度分析	5
(一)信度分析	5
(二)效度分析	6
八、樣本接觸狀況	7
九、樣本特性分析	8
第二章 調查結果分析	11
一、顧客對標檢局共通性項目之滿意度	11
(一)對於標準檢驗局「作業管制相關方面」的滿意度	11
(二)對於標準檢驗局「人員服務相關方面」的滿意度	16
(三)對於標準檢驗局「環境設施相關方面」的滿意度	20
(四)對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析	22
二、顧客臨櫃辦理業務之滿意度	24
(一)臨櫃辦理相關業務情形	24
(二)對於臨櫃辦理業務相關業務的滿意度	25
(三)臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析	28
三、顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度	30
(一)是否為商品檢驗相關業務顧客	30
(二)對於商品檢驗相關業務的滿意度	31
(三)商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	35
四、顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度	37
(一)是否為度量衡相關業務顧客	37

(二)對於度量衡相關業務的滿意度.....	38
(三)度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	41
五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度	43
(一)是否為標準相關業務顧客	43
(二)對於標準相關業務的滿意度.....	44
(三)標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	47
六、顧客對標檢局服務之整體滿意度.....	49
(一)對於網頁線上申辦業務的滿意度	49
(二)對標準檢驗局服務的整體滿意度	51
七、顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道	55
八、顧客對標檢局各項服務之建議事項	57
第三章 滿意度提升之策略方向.....	58
第四章 結論與建議	61
附錄一 顧客建議事項.....	附錄一-1
附錄二 調查問卷.....	附錄二-1
附錄三 統計表.....	附錄三-1

表 目 錄

表 1-1	各副母體業別及分局母體清查後顧客家數.....	2
表 1-2	各副母體業別及分局樣本配置情況.....	3
表 1-3	Cronbach alpha 值係數與可信程度.....	5
表 1-4	本調查問卷各題組之 Cronbach alpha 值.....	6
表 1-5	樣本接觸狀況表.....	7
表 1-6	加權推估前樣本特性-業務別與分局別情況.....	8
表 1-7	樣本特性分析表.....	10
表 2-1	顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度與基本資料交叉分析.....	12
表 2-2	顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度與基本資料交叉分析.....	14
表 2-3	顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度與基本資料交叉分析.....	18
表 2-4	對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整.....	23
表 2-5	臨櫃辦理相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整.....	29
表 2-6	顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度與基本資料交叉分析.....	32
表 2-7	顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度與基本資料交叉分析.....	34
表 2-8	商品檢驗相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整.....	36
表 2-9	度量衡相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整.....	42
表 2-10	標準業務服務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整.....	48
表 2-11	顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分.....	49

表 2-12	顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析	54
表 2-13	顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析.....	56
表 2-14	顧客對標檢局各項服務建議事項統計表	57
表 4-1	不同業務別及地區別未來改進策略彙整	63

圖 目 錄

圖 2-1	顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度.....	11
圖 2-2	顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度.....	13
圖 2-3	顧客「對服務品質及信任度」之滿意度.....	15
圖 2-4	顧客「對人員服務態度」之滿意度.....	16
圖 2-5	顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度.....	17
圖 2-6	顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度.....	19
圖 2-7	顧客「對環境硬體設備」之滿意度.....	20
圖 2-8	顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」之滿意度.....	21
圖 2-9	對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析.....	22
圖 2-10	顧客「臨櫃辦理相關業務」情形.....	24
圖 2-11	有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意情形.....	25
圖 2-12	有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意情形.....	26
圖 2-13	有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意情形.....	27
圖 2-14	臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析.....	28
圖 2-15	商品檢驗相關業務顧客比例.....	30
圖 2-16	商品檢驗相關業務顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意情形.....	31
圖 2-17	商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形.....	33
圖 2-18	商品檢驗相關業務顧客對「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意情形.....	34
圖 2-19	商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	35
圖 2-20	度量衡相關業務顧客比例.....	37

圖 2-21	度量衡相關業務顧客對「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意情形	38
圖 2-22	度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形	39
圖 2-23	度量衡相關業務顧客對「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意情形	40
圖 2-24	度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	41
圖 2-25	標準相關業務顧客比例	43
圖 2-26	標準相關業務顧客對「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意情形	44
圖 2-27	標準相關業務顧客對「申辦正字標記案件的處理時限」滿意情形	45
圖 2-28	標準相關業務顧客對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意情形	46
圖 2-29	標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	47
圖 2-30	顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」利用情形及提昇案件申辦效率看法	50
圖 2-31	顧客對標準檢驗局服務整體滿意度	51
圖 2-32	顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目	52
圖 2-33	顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目	53
圖 2-34	顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道	55
圖 3-1	滿意度-重要度矩陣結構	58
圖 3-2	滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形	60

第一章 研究目的與方法

一、調查目的

「標準檢驗局」(以下簡稱「標檢局」)係依據經濟部組織法成立之國家最高商品檢驗機關隸屬經濟部，主要任務為制定國家標準、執行商品檢驗、辦理度量衡事務及辦理產品驗證，主要業務包括標準業務(含國家標準、正字標記及標準資料服務等)、商品檢驗業務(含驗證登錄、型式認可、逐批檢驗、監視查驗、受託試驗或技術服務等)及度量衡業務(含度量衡器檢定、校正等)業務。標準檢驗局除由總局綜理各項業務外，另設有基隆分局、新竹分局、臺中分局、臺南分局、高雄分局及花蓮分局等6個分局執行各項相關業務。

過往有關顧客服務滿意度皆由各總局或各分局依照轄區內情形辦理，近年以來各分局致力辦理下，已經達成許多豐碩的成果，並能依照轄區內的調查結果來進行相對應的顧客服務改進措施，逐年提升顧客服務能量。但由於各分局執行調查時的不同考量，衍生調查方法、調查內容、報告呈現方式也有不同，在比較基礎的不同甚或完全不能比較，因而無法掌握顧客服務滿意情況的完整面貌。

本年度為瞭解總局及各分局服務顧客感受，特辦理本案，期望藉由問卷調查及顧客意見表達，瞭解目前各業務的整體實施情況，並且建立未來長期可行的調查規劃方案，進而發掘顧客潛在不滿原因與意見，形成長期的追蹤觀察依據，以作為未來標檢局各項業務規劃、推動及為民服務改進的參考依據，希冀提升業務服務品質。

二、調查對象

調查對象為標檢局總局及各分局(基隆、新竹、臺中、臺南、高雄、花蓮分局)業務往來顧客，區域範圍為臺灣省各直轄市、各縣市及金門、連江縣。

三、母體清冊

本次調查由標檢局提供符合調查對象之顧客名冊，排除無聯絡方式、重複顧客（即單一年度多次、多樣檢驗）後，依「標準業務」、「商品檢驗業務」（再分為「驗證登錄」、「受託試驗及技術服務」、「逐批檢驗及監視查驗」及「型式認可」四類）及「度量衡業務」（再分為「度量衡器檢定」及「度量衡器校正」二類）七大類主要業務性質，清理後共計 11,606 家顧客，如下表 1-1 所述。

表 1-1 各副母體業別及分局母體清查後顧客家數

單位：家

業務別		總計	臺北 總局	基隆 分局	新竹 分局	臺中 分局	臺南 分局	高雄 分局	花蓮 分局
標準業務		531	72	10	140	113	84	109	3
商品 檢驗 業務	驗證登錄	2,089	1,214	12	266	306	172	116	3
	受託試驗及 技術服務	271	104	11	62	19	21	23	31
	逐批檢驗及 監視查驗	3,579	2,035	41	263	501	355	373	11
	型式認可	486	179	4	42	201	15	43	2
	小計	6,425	3,532	68	633	1,027	563	555	47
度量 衡 業務	度量衡器檢定	4,076	1,259	189	1,314	423	287	479	125
	度量衡器校正	574	164	19	131	66	77	104	13
	小計	4,650	1,423	208	1,445	489	364	583	138
總計		11,606	5,027	286	2,218	1,629	1,011	1,247	188

資料來源：經濟部標準檢驗局提供母體資料清查後。

說明：表列之各分局度量衡校正業務，大多是送臺北總局進行校正，但上表係以顧客所在地區為分類依據，因此仍歸屬於各分局。

四、抽樣方法

考量標檢局不同業務屬性的外部顧客，所經歷之服務流程與內容有所差異，總局及各分局服務情況也有差異，故抽樣方式需考量業務別及分局別的因素。本研究之抽樣方法如下：

- 將母體區分為 3 個副母體(標準業務、商品檢驗業務、度量衡業務)。

考量業務分析穩定性及調查母體數之規模，母體數較大的「商品檢驗業務」及「度量衡業務」，控制抽出率於11%左右，樣本數預計為900及400份。而母體數較少的「標準業務」則控制在95%信心水準的情況下，抽樣誤差在±6%以內，樣本數為200份。

- ▶ 各副母體下採分層比例隨機抽樣法抽出所需的樣本，依局別及業務別進行分層，各層採用等比例配置法。商品檢驗業務之「受託試驗及技術服務」及「型式認可」分別增補至100份，其餘樣本配置到其他兩個細項業別。
- ▶ 配置後細格不足5份者增補至5份，若細格之母體數低於5筆則全查，並以50%成功率為目標。全查層樣本數未達預計樣本數時，優先以分局其他業務別樣本補足至1,500份有效樣本。
- ▶ 考量無回應率(拒訪、聯絡資訊錯誤...等)，預計抽出2套樣本(同結構)，共3,000家企業。配置結果如表1-2所示。

表1-2 各副母體業別及分局樣本配置情況

單位：家

業務別		總計	臺北 總局	基隆 分局	新竹 分局	臺中 分局	臺南 分局	高雄 分局	花蓮 分局
標準業務		200	27	5	52	42	31	40	3
商品 檢驗 業務	驗證登錄	258	146	5	32	37	21	14	3
	受託試驗及 技術服務	100	38	5	23	7	8	8	11
	逐批檢驗及 監視查驗	442	249	6	32	61	43	46	5
	型式認可	100	34	4	8	38	5	9	2
	小計	900	467	20	95	143	77	77	21
度量 衡 業務	度量衡器檢定	300	93	14	97	31	21	35	9
	度量衡器校正	100	27	5	22	11	13	17	5
	小計	400	120	19	119	42	34	52	14
總計		1,500	614	44	266	227	142	169	38

資料來源：經濟部標準檢驗局提供母體資料清查後。

說明：加網底細格為依照比例配置後增補至5份成功樣本。細格數小5份為全查層，也就是母體清查後顧客數低於5筆，並以50%成功率為目標。全查層樣本數未達預計完成樣本數時，則優先以分局其他業務別樣本補足至1,500份有效樣本。

五、調查方法

本次調查以電話訪問為主，亦透過傳真及電子郵件提供書面問卷供受訪者參考。問卷調查期間為民國 104 年 11 月 20 日至民國 104 年 12 月 4 日，完成有效樣本 1,545 份。

六、調查內容

本次調查內容依據調查目的，可分為以下六個面向：

- 顧客對標檢局共通性項目之滿意度
 - 業務相關程序及公開透明程度滿意度
 - 服務品質及信任度
 - 各項申辦案件處理期限規定滿意度
 - 解決問題的專業度及能力
 - 服務態度滿意度
 - 環境硬體設備滿意度
 - 網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫滿意程度
 - 執行業務之公正性
- 顧客對標檢局標準業務之滿意度
- 顧客對標檢局商品檢驗業務之滿意度
- 顧客對標檢局度量衡業務之滿意度
- 顧客對標檢局臨櫃辦理業務之滿意度
- 顧客對經濟部標準檢驗局服務之整體滿意度
- 顧客對經濟部標準檢驗局服務之建議事項

七、問卷信度與效度分析

(一)信度分析

「信度」是指一致性，即受訪者在相同條件下，在不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，一般最常用的信度考驗方式就是使用 Cronbach's α 係數來衡量。

對各問項按填達之分數，計算每一個構面之 Cronbach alpha 係數，alpha 係數越大表示信度越高。其公式如下：

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sum \alpha_t^2} \right)$$

k：尺度中項目的數目

α_i^2 ：所有訪問者在項目 i 之分數的變異數 (i=1,2,...k)

α_t^2 ：所有訪問者在總分的變異數 (t=1,2,...k)。總分是指該受訪者在各項目上分數的總合

Cronbach alpha 值為 0~1 之間的係數，係數越大表示信度越高，係數大於 0.5 以上即為「可信」。

表1-3 Cronbach alpha 值係數與可信程度

Cronbach alpha 值	可信程度的參考範圍
$\alpha \leq 0.3$	不可信
$0.3 < \alpha \leq 0.4$	初步研究，勉強可信
$0.4 < \alpha \leq 0.5$	稍微可信
$0.5 < \alpha \leq 0.7$	可信
$0.7 < \alpha \leq 0.9$	很可信
$0.9 < \alpha$	十分可信

本調查的信度衡量，調查結果 α 值均大於「0.5」，顯示各調查面項的可信程度是可以被接受的。

表1-4 本調查問卷各題組之 Cronbach alpha 值

題組		項目的個數	Cronbach alpha 值
顧客對標檢局共通性項目之滿意度	作業管制相關方面	3	0.680
	人員服務相關方面	3	
	環境設施相關方面	2	
顧客臨櫃辦理業務之滿意度		3	0.727
顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度		3	0.567
顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度		3	0.506
顧客對標檢局標準業務方面之滿意度		3	0.805

說明：網頁線上申辦業務滿意度及整體滿意度構面僅有單一問項，故無法進行信度檢測。

(二)效度分析

「效度」是指正確性，也就是問卷量表所能測出的受測對象的特質，一般常用的效度分析有「內容效度」與「建構效度」兩種。「內容效度」是指問卷量表內容的代表性與適切性，也就是問卷衡量項目的題意能夠適切衡量出所要測量的構念範圍，內容效度的判斷方法一般可由該領域專家對於量表题目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好的內容效度。「建構效度」是指問卷能否確實衡量所要表示的理論概念，也就是同時考慮理論與測量工具之配合。本調查使用「內容效度」來確認問卷的效度。

本次問卷經由標檢局負責業務主管及各分局同仁審視，並於調查執行前經過前測試訪確認，受訪者對於問卷各問項的題意可以清楚的理解所要詢問的意涵，因此本問卷具有「內容效度」。

八、樣本接觸狀況

本次調查共計發出 3,058 份樣本，成功完成 1,545 份有效問卷，成功率為 50.5%。經三次以上不同時間接觸後，無人接聽為 582 份占 19.0%、忙線 101 份占 3.3%。此外有 256 份拒訪或是中途拒訪，占 8.4%。詳細樣本接觸狀況見下表。

表1-5 樣本接觸狀況表

接觸狀況	次數	百分比
總計	3,058	100.0
成功	1,545	50.5
忙線(不同時間接觸三次以上)	101	3.3
無人接聽(不同時間接觸三次以上)	582	19.0
傳真機	34	1.1
空號	240	7.8
電話故障	42	1.4
受訪者約訪	124	4.1
停業	3	0.1
無此公司(統編、公司名稱都錯)	96	3.1
需傳真問卷	7	0.2
需 EMAIL 問卷	28	0.9
拒訪/中途拒訪	256	8.4

九、樣本特性分析

本次調查共完成有效樣本 1,545 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為±2.32 個百分點。計算公式如下：

$$\pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n-1} \left(\frac{N-n}{N} \right)}$$

n=樣本數

N=母體數

\hat{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

表1-6 加權推估前樣本特性-業務別與分局別情況

單位：家

業務別		總計	臺北 總局	基隆 分局	新竹 分局	臺中 分局	臺南 分局	高雄 分局	花蓮 分局
標準業務		203	27	6	52	42	32	42	2
商品 檢驗 業務	驗證登錄	263	146	6	33	39	21	16	2
	受託試驗及 技術服務	108	38	6	25	7	10	8	14
	逐批檢驗及 監視查驗	457	253	8	33	64	45	47	7
	型式認可	105	37	2	10	38	7	10	1
	小計	933	474	22	101	148	83	81	24
度量 衡 業務	度量衡器檢定	303	93	15	98	31	21	36	9
	度量衡器校正	106	29	6	23	11	15	17	5
	小計	409	122	21	121	42	36	53	14
總計		1,545	623	49	274	232	151	176	40

為了讓調查樣本具有母體代表性，針對樣本之業務別及分局別進行加權推估(事後分層)調整。加權後之樣本結構在業務別及分局別具有母體之代表性，後續皆以加權推估後的樣本結構進行各項分析及推估。

本次調查樣本以在「業務往來主要項目」¹上，以「計程車計費表檢定」為最高，占 34.9%；其次為「驗證登錄」，占 19.2%；再其次為「受託試驗」，占 15.9%及「商品報驗」占 15.7%。

顧客「登錄地址地區」以「臺北市、新北市」為最高，占 43.2%；其次是「桃園、新竹、苗栗」占 18.8%。

「行業別」以「計程車行業者」為最高，占 34.0%；其次是「其他非生產性行業」占 25.8%。

在「公司性質」方面，以「國內未上市/上櫃公司」為最高，占 89.6%。

在受訪人員的「身分類別」方面，以「業務承辦人員」及「負責人/公司代表」為最高，分別占 31.2%及 31.1%；再其次為「中高階主管人員」，占 21.3%。

在「辦理相關業務時間」方面，以「滿 5 年以上」為最高，占 52.4%；其次為「滿 1 年~未滿 3 年」，占 23.8%；再其次為「滿 3 年~未滿 5 年」占 14.1%，「未滿 1 年」則占 9.8%。

在「公司營運範疇」方面，以「內銷」為最高，占 74.0%；其次是「內外銷都有」占 25.1%。

顧客是否透過代辦公司或實驗室向標檢局申辦檢驗業務方面，「沒有透過代辦」占 61.5%，「透過代辦」占 32.6%，「本身即代辦公司/實驗室」則占 5.8%。

¹ 表 1-3 之業務別家數係依照「母體清冊」歸類統計，而表 1-7「業務往來主要項目」及第二章調查結果之「業務往來主要項目」則是受訪顧客主要業務項目。因顧客與標檢局可能有多項業務往來，因此依照主要業務項目較能反映顧客實際情況。

表1-7 樣本特性分析表

單位：家數、%

項目別	次數	百分比	項目別	次數	百分比
總和	1,545	100.0	總和	1,545	100.0
業務往來主要項目			公司性質		
商品報驗	243	15.7	國內股票上市/上櫃公司	82	5.3
驗證登錄	297	19.2	國內未上市/上櫃公司	1,384	89.6
型式認可	83	5.4	外資股票上市/上櫃公司	10	0.7
受託試驗	246	15.9	外資未上市/上櫃公司	59	3.9
正字標記	63	4.1	國營/政府部門/學校	9	0.6
計程車計費表檢定	540	34.9	身分類別		
校正業務	74	4.8	負責人/公司代表	480	31.1
登錄地址地區			中高階主管人員	328	21.3
臺北市、新北市	668	43.2	業務承辦人員	482	31.2
基隆、宜蘭	41	2.6	行政類人員	254	16.4
桃園、新竹、苗栗	291	18.8	辦理相關業務時間		
臺中、彰化、南投	218	14.1	未滿1年	151	9.8
雲林、嘉義、臺南	133	8.6	滿1年~未滿3年	367	23.8
高雄、屏東	164	10.6	滿3年~未滿5年	217	14.1
花蓮、臺東	24	1.6	滿5年以上	809	52.4
馬祖、澎湖、金門	7	0.4	公司營運範疇		
行業別			內銷	1,143	74.0
電機、電子業	155	10.0	外銷	14	0.9
機械業	151	9.7	內外銷都有	388	25.1
化工業(含玩具類)	232	15.0	委託代辦情形		
食品業業	17	1.1	透過代辦	504	32.6
計程車行業者	526	34.0	沒有透過代辦	951	61.5
檢驗機構	22	1.4	本身即代辦公司/實驗室	90	5.8
其他生產性行業	46	3.0			
其他非生產性行業	398	25.8			

第二章 調查結果分析

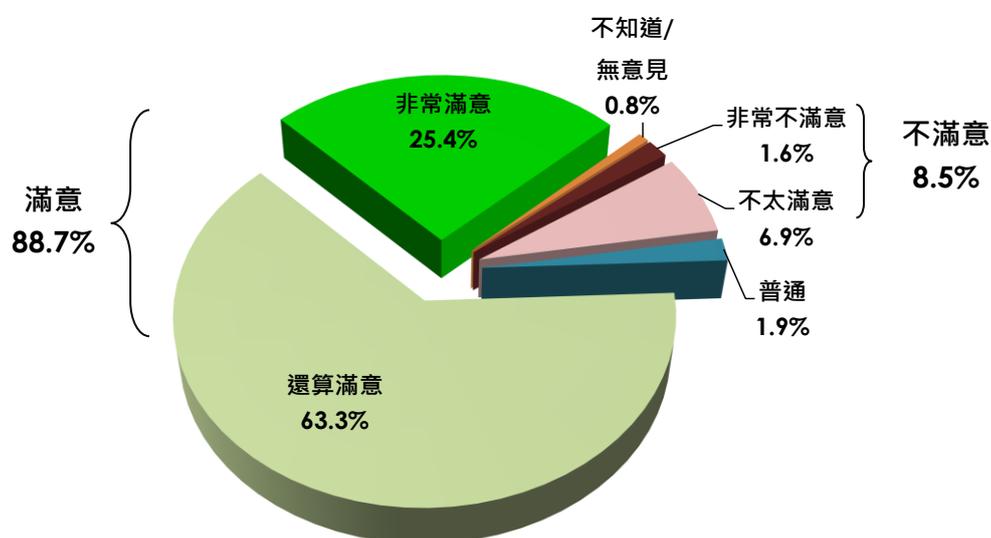
依據調查內容分為顧客「對標檢局共通性項目之滿意度」、「對標檢局臨櫃辦理業務之滿意度」、「對商品檢驗業務之滿意度」、「對度量衡業務之滿意度」、「對標準業務之滿意度」、「對標檢局服務之整體滿意度」及「對標檢局服務之建議事項」等七個面向來進行探討，分述如下：

一、顧客對標檢局共通性項目之滿意度

(一)對於標準檢驗局「作業管制相關方面」的滿意度

1. 「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度

受訪顧客中，有 88.7%「對各項申辦案件處理期限規定」表示滿意（非常滿意占 25.4%、還算滿意占 63.3%），僅有 8.5%表示不滿意（不太滿意占 6.9%、非常不滿意占 1.6%），1.9%認為普通，另有 0.8%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除39家「沒有接觸」者，分析樣本為1,506家。

圖2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目有顯著差異²。登錄地址地區及行業別有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同公司性质、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對各項申辦案件處理期限規定」的滿意度都在八成六以上，其中又以「正字標記」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，占 95.4%，其次是「計程車計費表檢定」的 90.9%及「型式認可」的 90.5%。

表2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

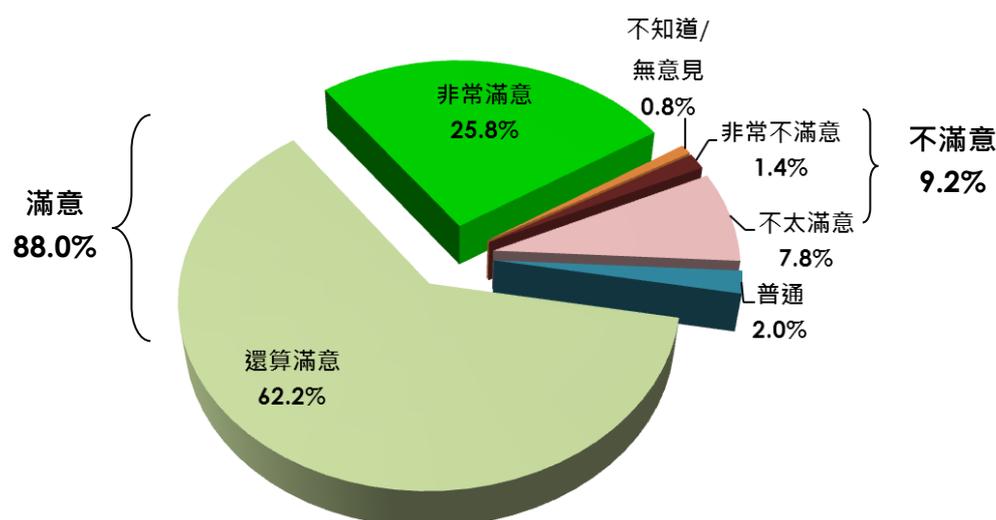
業務往來主要項目	家數		滿意			普通	不滿意			不知道/無意見
		%	非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,506	100.0	88.7	25.4	63.3	1.9	8.5	6.9	1.6	0.8
業務往來主要項目										
商品報驗	237	100.0	86.2	19.1	67.1	0.5	12.4	10.1	2.4	0.9
驗證登錄	285	100.0	86.3	24.0	62.3	4.0	9.3	8.3	1.0	0.4
型式認可	83	100.0	90.5	28.0	62.5	-	7.0	7.0	-	2.5
受託試驗	235	100.0	86.8	22.4	64.4	3.5	9.1	7.2	2.0	0.6
正字標記	62	100.0	95.4	39.7	55.7	0.6	4.0	3.5	0.6	-
計程車計費表檢定	533	100.0	90.9	26.4	64.4	1.4	6.7	4.7	2.0	1.0
校正業務	71	100.0	89.4	38.9	50.5	1.7	9.0	9.0	-	-

說明：樣本數1,545家，排除39家「沒有接觸」者，分析樣本為1,506家。

² 卡方獨立性檢定時以「滿意」（「非常滿意」及「還算滿意」）、「普通」、「不滿意」（「非常不滿意」及「不太滿意」進行檢定。以下各題處理原則相同。

2. 「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度

受訪顧客中，有 88.0%「對業務相關程序及公開透明程度」表示滿意（非常滿意占 25.8%、還算滿意占 62.2%），僅有 9.2% 表示不滿意（不太滿意占 7.8%、非常不滿意占 1.4%），2.0%認為普通，另有 0.8%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除44家「沒有接觸」者，分析樣本為1,501家。

圖2-2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、委託代辦情形有顯著差異。登錄地址地區、行業別、公司性質有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同受訪者身份類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對業務相關程序及公開透明程度」的滿意度都在八成五以上，其中又以「正字標記」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，占 95.4%，其次是「計程車計費表檢定」的 92.2%。
- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」公司/實驗室申辦業務的顧客，滿意的比例為 89.7%，相對較「有透過代辦」的

顧客滿意度 84.6%為高。「本身即代辦公司/實驗室」者滿意比例也達 88.4%。

表2-2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度與基本資料交叉分析

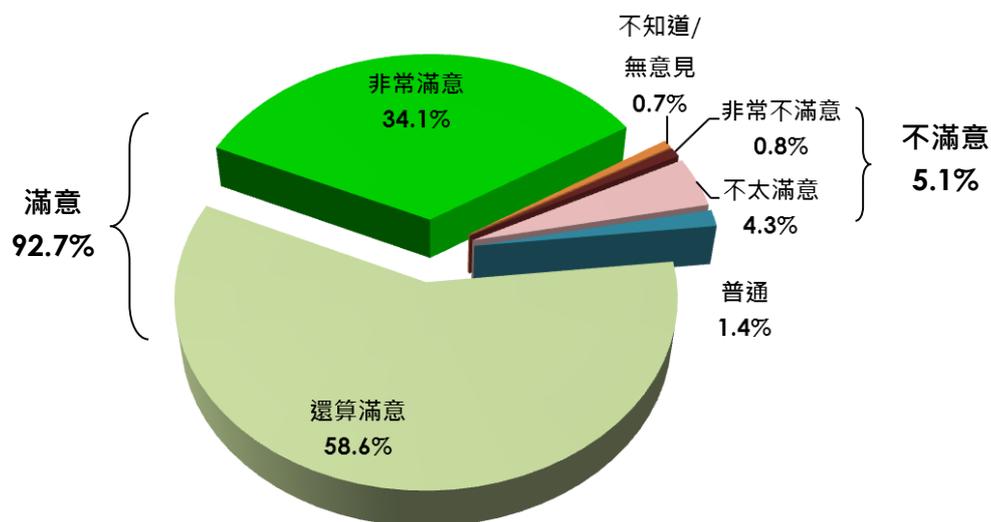
單位：家數、%

項目別	家數		滿意			普通	不滿意		不知道/無意見	
		%	非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,501	100.0	88.0	25.8	62.2	2.0	9.2	7.8	1.4	0.8
業務往來主要項目										
商品報驗	234	100.0	84.3	18.4	65.8	1.4	13.3	10.5	2.7	1.1
驗證登錄	287	100.0	85.3	25.8	59.5	1.7	12.3	11.4	0.9	0.6
型式認可	82	100.0	85.6	20.2	65.4	2.1	11.5	11.5	-	0.7
受託試驗	236	100.0	83.9	20.9	63.0	2.8	11.9	11.3	0.6	1.4
正字標記	62	100.0	95.4	39.7	55.6	-	4.6	2.4	2.3	-
計程車計費表檢定	531	100.0	92.2	28.9	63.3	2.0	5.1	3.4	1.7	0.7
校正業務	70	100.0	89.5	38.3	51.2	2.8	6.6	6.6	-	1.1
委託代辦情形										
透過代辦	476	100.0	84.6	20.5	64.1	2.5	11.8	10.9	0.9	1.0
沒有透過代辦	939	100.0	89.7	28.8	60.9	1.8	7.7	6.0	1.6	0.8
本身即代辦公司/實驗室	87	100.0	88.4	23.7	64.6	0.3	11.4	10.1	1.2	-

說明：樣本數1,545家，排除44家「沒有接觸」者，分析樣本為1,501家。

3. 「對服務品質及信任度」滿意度

受訪顧客中，有 92.7%「對服務品質及信任度」表示滿意（非常滿意占 34.1%、還算滿意占 58.6%），僅有 5.1%表示不滿意（不太滿意占 4.3%、非常不滿意占 0.8%），1.4%認為普通，另有 0.7%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除18家「沒有接觸」者，分析樣本為1,527家。

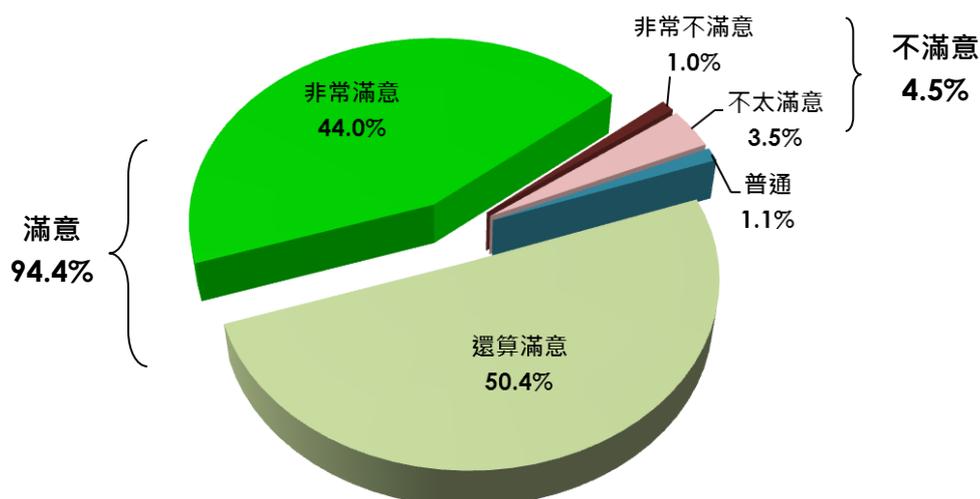
圖2-3 顧客「對服務品質及信任度」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對服務品質及信任度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、公司性質有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(二)對於標準檢驗局「人員服務相關方面」的滿意度

1. 「對人員服務態度」滿意度

受訪顧客中，有 94.4%「對人員服務態度」表示滿意（非常滿意占 44.0%、還算滿意占 50.4%），僅有 4.5%表示不滿意（不太滿意占 3.5%、非常不滿意占 1.0%），1.1%認為普通。



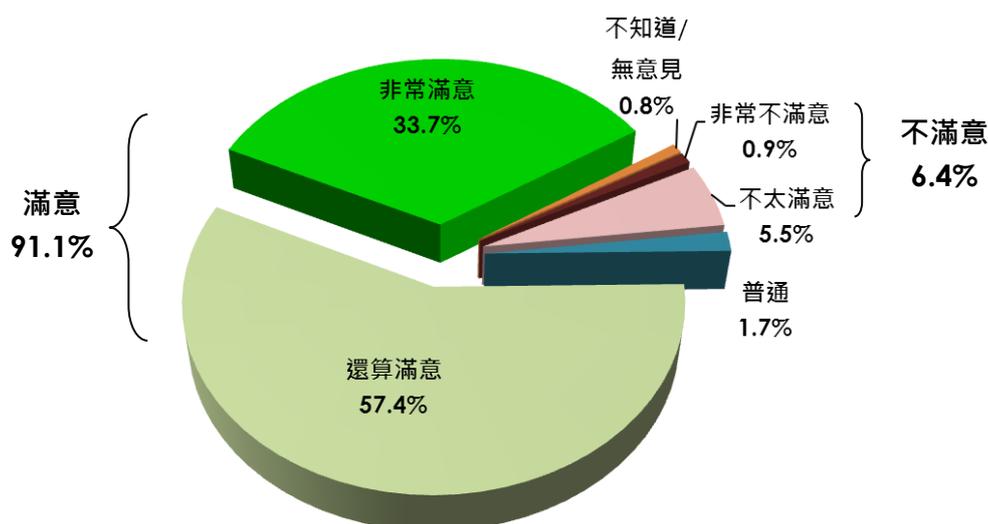
說明：樣本數1,545家，排除62家「沒有接觸」者，分析樣本為1,483家。

圖2-4 顧客「對人員服務態度」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對人員服務態度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、公司營運範疇有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、行業別、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

2. 「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度

受訪顧客中，有 91.1%「對人員解決問題的專業度及能力」表示滿意（非常滿意占 33.7%、還算滿意占 57.4%），僅有 6.4% 表示不滿意（不太滿意占 5.5%、非常不滿意占 0.9%），1.7%認為普通，另有 0.8%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除80家「沒有接觸」者，分析樣本為1,465家。

圖2-5 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同委託代辦情形有顯著差異。業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別及辦理相關業務時間有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同公司性質、受訪者身分類別、公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」公司/實驗室申辦業務的顧客，滿意的比例為 92.8%，相對較「有透過代辦」的顧客滿意度 87.4%為高。「本身即代辦公司/實驗室」者滿意比例也達 90.9%。

表2-3 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度與基本資料
交叉分析

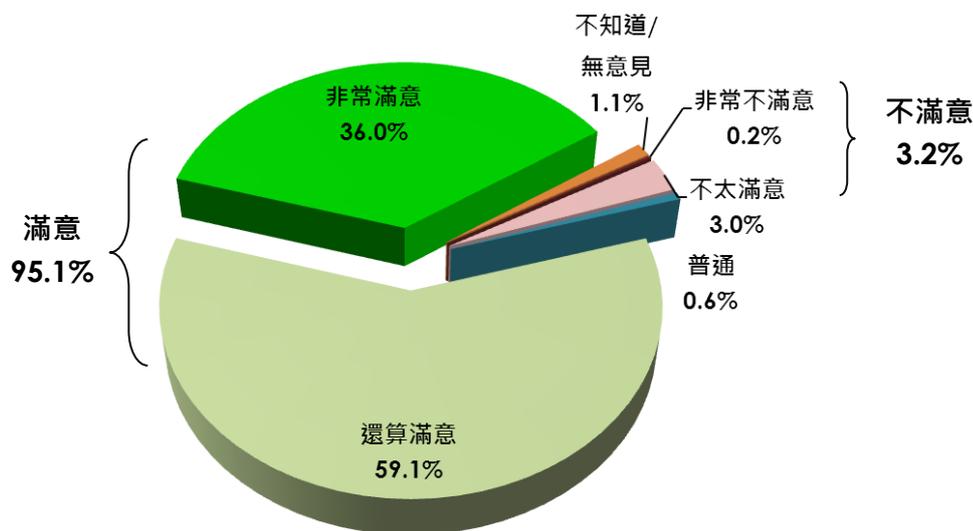
單位：家數、%

項目別	家數		滿意			普通	不滿意			不知 道/無 意見
		%	非常 滿意	還算 滿意			不太 滿意	非常 不滿意		
總計	1,465	100.0	91.1	33.7	57.4	1.7	6.4	5.5	0.9	0.8
委託代辦情形										
透過代辦	454	100.0	87.4	27.9	59.6	2.9	9.2	8.0	1.2	0.4
沒有透過代辦	932	100.0	92.8	36.2	56.6	1.1	5.1	4.2	0.9	1.0
本身即代辦公司/實 驗室	79	100.0	90.9	37.5	53.4	1.3	6.4	6.4	-	1.4

說明：樣本數1,545家，排除80家「沒有接觸」者，分析樣本為1,465家。

3. 「對人員執行業務之公正性」滿意度

受訪顧客中，有 95.1%「對人員執行業務之公正性」表示滿意（非常滿意占 36.0%、還算滿意占 59.1%），僅有 3.2%表示不滿意（不太滿意占 3.0%、非常不滿意占 0.2%），0.6%認為普通，另有 1.1%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除55家「沒有接觸」者，分析樣本為1,490家。

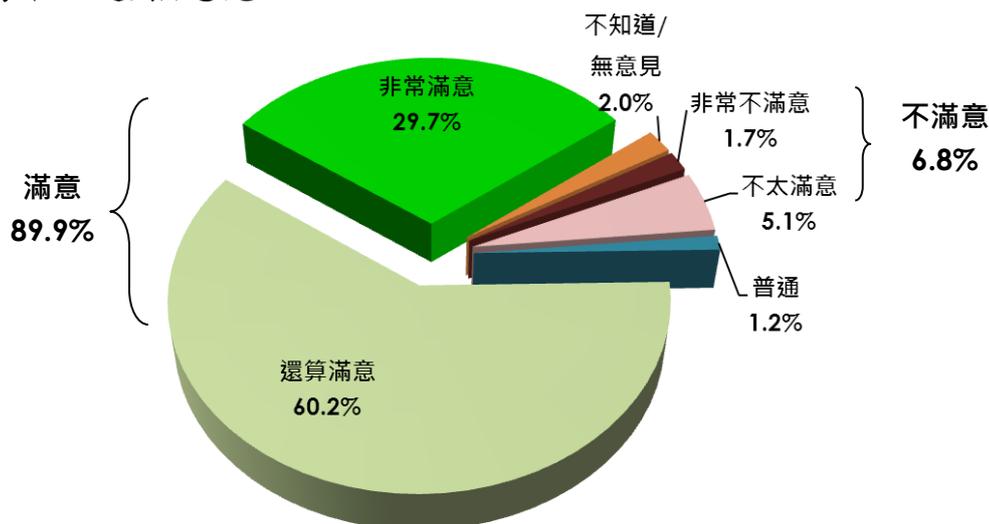
圖2-6 顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對人員執行業務之公正性」滿意度，經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。顯示不同類型的受訪顧客，對於人員執行業務公正性一致給予高度的肯定。

(三)對於標準檢驗局「環境設施相關方面」的滿意度

1.「對環境硬體設備」滿意度

受訪顧客中，有 89.9%「對環境硬體設備」表示滿意（非常滿意占 29.7%、還算滿意占 60.2%），僅有 6.8%表示不滿意（不太滿意占 5.1%、非常不滿意占 1.7%），1.2%認為普通，另有 2.0%為不知道/無意見。



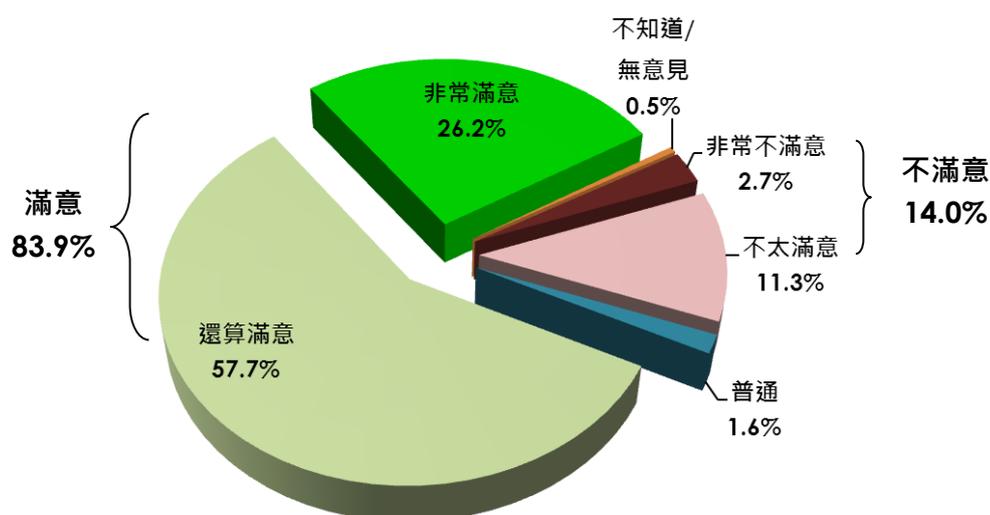
說明：樣本數1,545家，排除403家「沒有接觸」者，分析樣本為1,142家。

圖2-7 顧客「對環境硬體設備」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對環境硬體設備」滿意度，經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。顯示不同類型的受訪顧客，對於標檢局環境硬體設備給予相當一致的肯定。

2. 「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度

受訪顧客中，有 83.9%「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」表示滿意（非常滿意占 26.2%、還算滿意占 57.7%），有 14.0%表示不滿意（不太滿意占 11.3%、非常不滿意占 2.7%），1.6%認為普通，另有 0.5%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,545家，排除416家「沒有使用」者，分析樣本為1,129家。

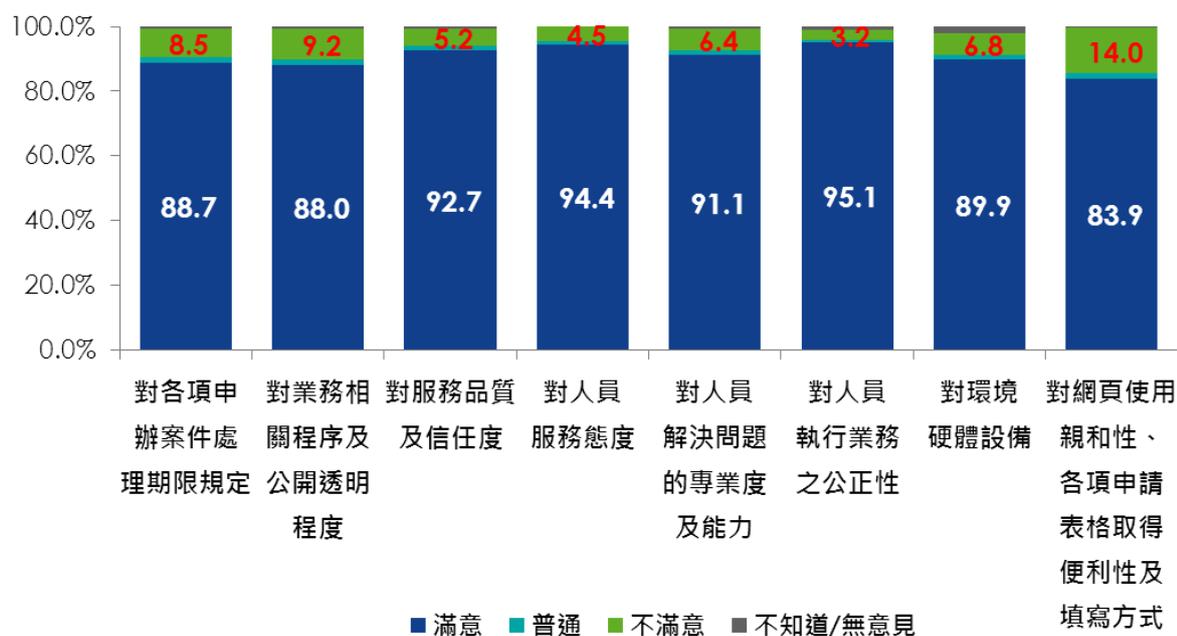
圖2-8 顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」之滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度，經卡方獨立性檢定在登錄地址地區、行業別有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同業務往來主要項目、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(四)對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析

從顧客對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」等共通性滿意度項目彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在八成三以上，其中在「對人員執行業務之公正性」上給予最高度的 95.1%滿意評價，「對人員服務態度」的滿意度評價也在 94.4%，顯示顧客對於標檢局提供的各項服務都呈現高度滿意的情況。且從不同顧客基本特性交叉分析也發現，顧客的滿意度看法是相當一致的，較少特定的顧客特性群體有顯著的差異看法。

而顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」的滿意度稍低，雖然滿意度仍達 83.9%，則是未來可以努力改進的項目。



說明：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。

圖2-9 對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析

再與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整可以發現，「驗證登錄」及「臺北市、新北市」的顧客，在共通性項目各項服務滿意度相對較低。

表2-4 對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	對各項申辦案件處理期限規定	對業務相關程序及公開透明程度	對服務品質及信任度	對人員服務態度	對人員解決問題的專業度及能力	對人員執行業務之公正性	對環境硬體設備	對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式
整體	88.7	88.0	92.7	94.4	91.1	95.1	89.9	83.9
業務往來主要項目								
商品報驗	86.2	84.3	89.4	94.4	91.0	94.5	87.9	84.5
驗證登錄	86.3	85.3	89.1	90.5	86.6	93.9	87.2	77.8
型式認可	90.5	85.6	94.7	96.7	89.8	96.2	92.6	78.2
受託試驗	86.8	83.9	91.8	93.8	88.9	95.6	91.6	84.1
正字標記	95.4	95.4	99.4	100.0	98.8	99.4	93.3	90.5
計程車計費表檢定	90.9	92.2	94.6	95.6	93.5	94.6	90.2	88.2
校正業務	89.4	89.5	98.6	94.4	93.0	97.8	94.6	86.9
按登錄地址地區分								
臺北市、新北市	86.1	83.3	89.4	92.0	88.4	94.8	88.7	80.3
基隆、宜蘭	91.4	93.2	92.9	98.8	95.5	92.2	90.8	88.8
桃園、新竹、苗栗	93.8	94.7	97.2	96.8	95.5	94.6	87.9	84.2
臺中、彰化、南投	91.2	88.9	94.8	95.3	92.1	95.4	94.3	90.3
雲林、嘉義、臺南	87.4	91.4	96.0	95.8	91.7	97.6	92.6	86.0
高雄、屏東	87.6	88.7	92.6	94.7	91.3	94.3	89.4	86.0
花蓮、臺東	91.5	97.1	99.1	100.0	92.3	99.1	91.0	93.4
馬祖、澎湖、金門	74.3	74.3	74.3	100.0	74.3	100.0	100.0	74.3

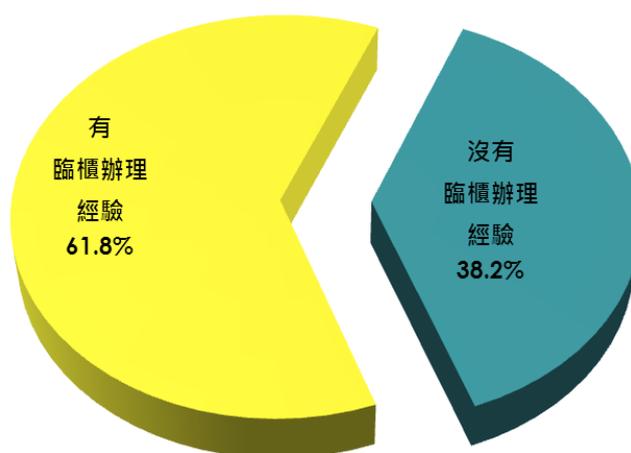
說明：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。

二、顧客臨櫃辦理業務之滿意度

針對顧客臨櫃辦理業務滿意度方面，先詢問「親自至標準檢驗局總局或各分局臨櫃辦理相關業務」經驗，再針對有經驗者詢問對於臨櫃辦理業務「等候及辦理時間」、「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」及「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」之滿意度。

(一)臨櫃辦理相關業務情形

調查顯示，在所有受訪顧客中，有六成以上（61.8%）有到過臺北總局或是各分局臨櫃辦理相關業務的經驗，另有 38.2%則是沒有臨櫃辦理經驗。



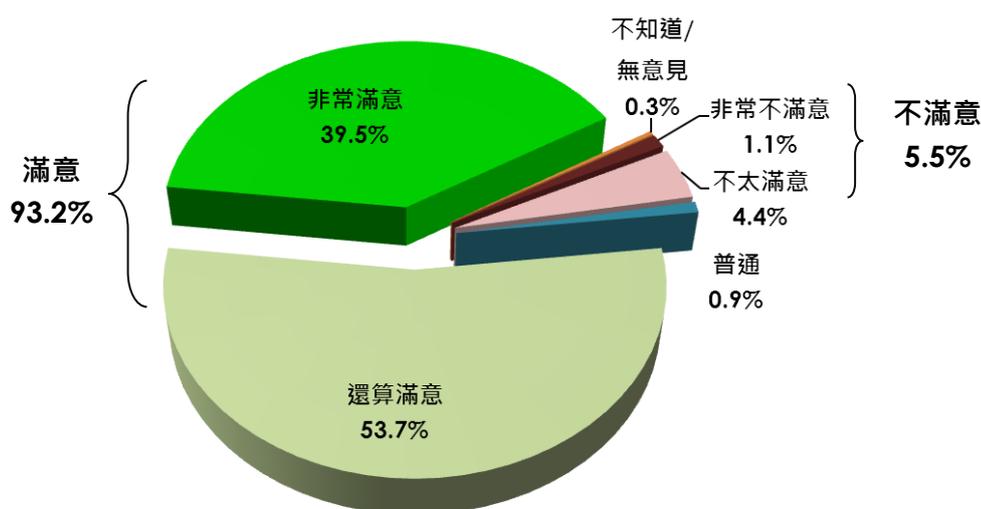
說明：樣本數1,545家。

圖2-10 顧客「臨櫃辦理相關業務」情形

(二)對於臨櫃辦理業務相關業務的滿意度

1.對於臨櫃辦理業務「等候及辦理時間」滿意度

受訪顧客中，有 93.2%對「等候及辦理時間」表示滿意（非常滿意占 39.5%、還算滿意占 53.7%），僅有 5.5%表示不滿意（不太滿意占 4.4%、非常不滿意占 1.1%），0.9%認為普通，另有 0.3%為不知道/無意見。



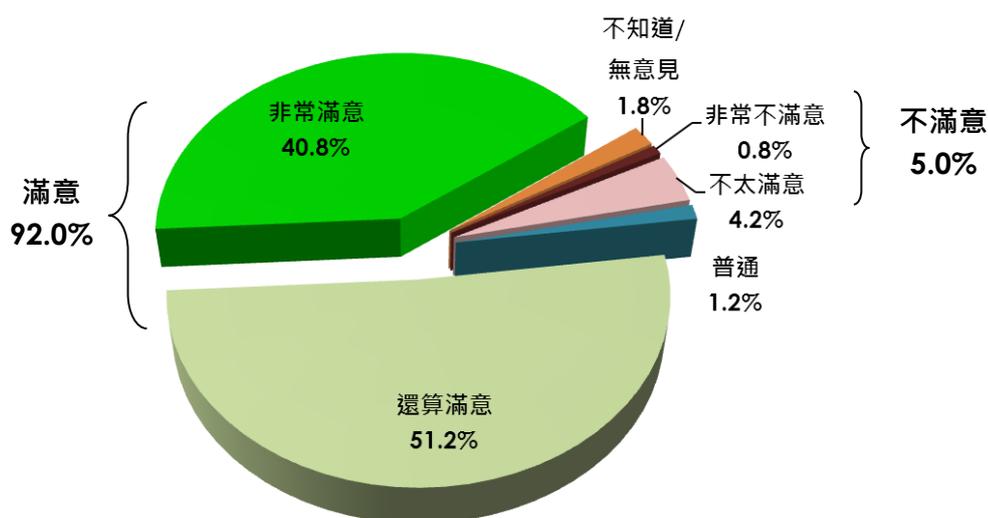
說明：樣本數954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-11 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，有臨櫃辦理相關業務經驗者對「等候及辦理時間」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同行業別、受訪者身分類別有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同業務往來主要項目、登錄地址地區、公司性質、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

2.對於臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度

受訪顧客中，有 92.0%對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性(能完整回答相關業務問題)」表示滿意（非常滿意占 40.8%、還算滿意占 51.2%），僅有 5.0%表示不滿意（不太滿意占 4.2%、非常不滿意占 0.8%），1.2%認為普通，另有 1.8%為不知道/無意見。



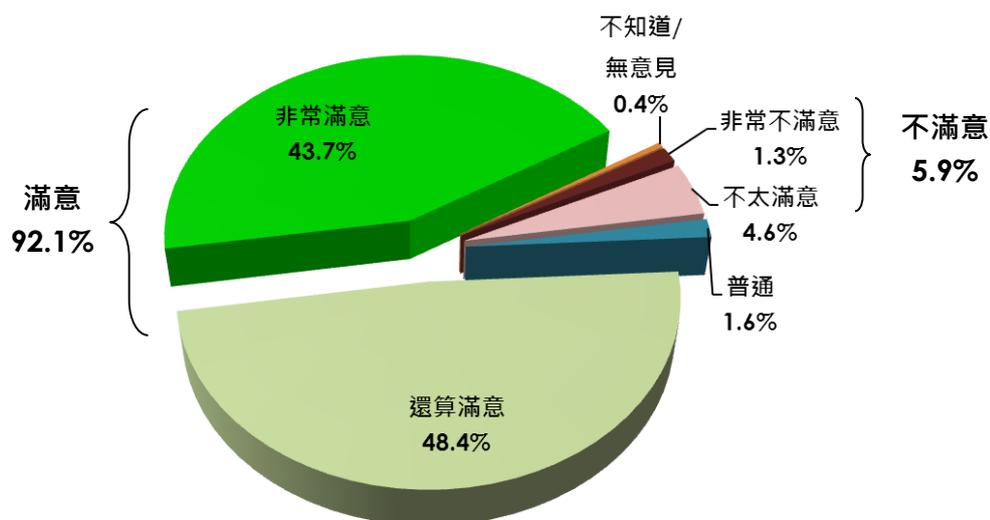
說明：樣本數954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-12 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，有臨櫃辦理相關業務經驗者對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、辦理相關業務時間有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同公司性質、受訪者身分類別、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

3.對臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度

受訪顧客中，有 92.1%對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」表示滿意（非常滿意占 43.7%、還算滿意占 48.4%），僅有 5.9%表示不滿意（不太滿意占 4.6%、非常不滿意占 1.3%），1.6%認為普通，另有 0.4%為不知道/無意見。



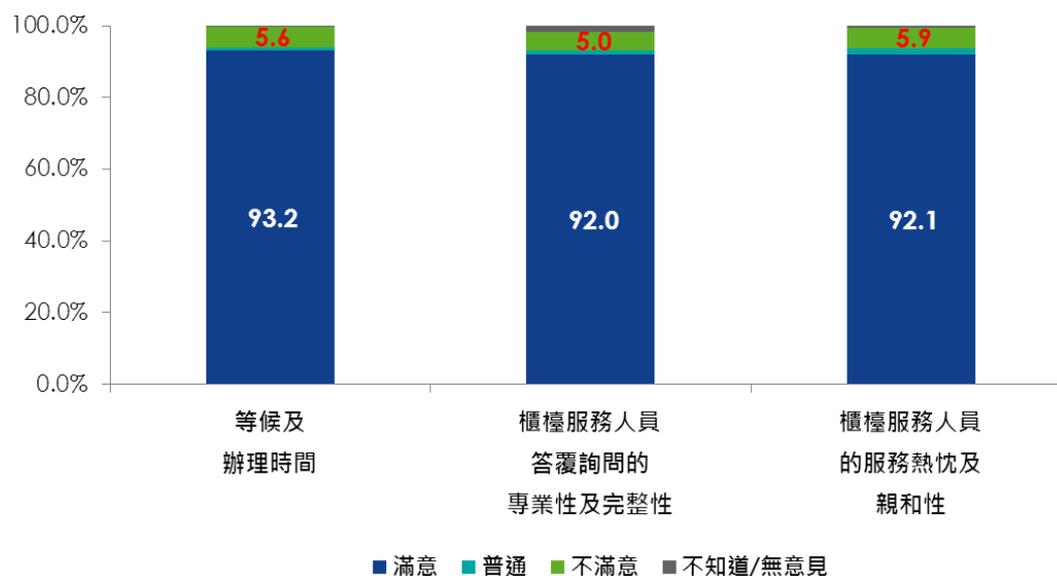
說明：樣本數954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-13 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，有臨櫃辦理相關業務經驗者對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同登錄地址地區、行業別有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同業務往來主要項目、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(三)臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析

從顧客臨櫃辦理相關業務滿意度項目彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在高標的九成二以上，不滿意的比例都低於一成以下，顧客對臨櫃辦理相關業務的經驗非常的肯定。



說明：樣本數954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-14 臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析

再與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整可以發現，「驗證登錄」及「高雄、屏東」的顧客，在臨櫃辦理業務服務滿意度較低。「臺北市、新北市」的顧客在「等候及辦理時間」的滿意度也較低。

表2-5 臨櫃辦理相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	等候及 辦理時間	櫃檯服務人員 答覆詢問的 專業性及完整性	櫃檯服務人員 的服務熱忱及 親和性
整體	93.2	92.0	92.1
業務往來主要項目			
商品報驗	90.4	89.1	90.7
驗證登錄	88.9	91.1	89.8
型式認可	93.8	91.7	94.7
受託試驗	92.2	89.0	90.3
正字標記	92.1	96.1	97.4
計程車計費表檢定	95.9	93.3	92.8
校正業務	97.7	100.0	97.5
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	90.7	91.1	90.3
基隆、宜蘭	99.3	100.0	92.6
桃園、新竹、苗栗	92.4	92.2	93.9
臺中、彰化、南投	97.8	94.9	97.3
雲林、嘉義、臺南	96.3	92.6	94.6
高雄、屏東	91.6	87.7	86.3
花蓮、臺東	100.0	100.0	100.0
馬祖、澎湖、金門	100.0	65.4	65.4

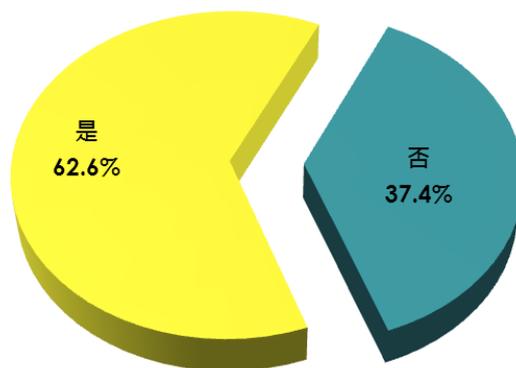
說明：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。

三、顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度

針對標準檢驗局商品檢驗相關業務（驗證登錄、逐批檢驗、監視查驗、型式認可、受託試驗及技術服務）顧客，詢問對於「技術人員執行檢驗業務之專業程度」、「申辦案件的處理時限」及「提供商品檢驗品質之信賴程度」之滿意度。

(一)是否為商品檢驗相關業務顧客

調查顯示，在所有受訪顧客中，有六成二以上（62.6%）是標準檢驗局商品檢驗相關業務（驗證登錄、逐批檢驗、監視查驗、型式認可、受託試驗及技術服務）顧客，另有 37.4%則不是。



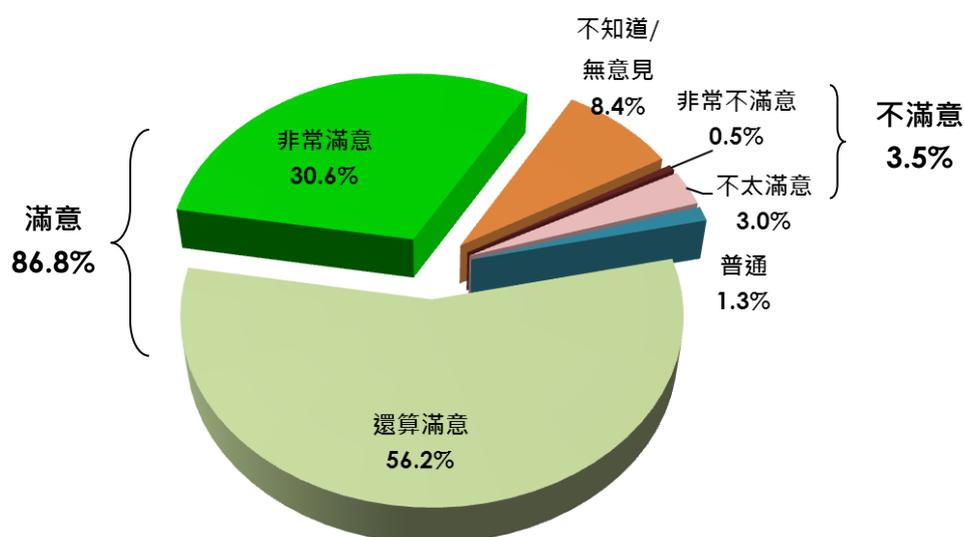
說明：樣本數1,545家。

圖2-15 商品檢驗相關業務顧客比例

(二)對於商品檢驗相關業務的滿意度

1.對於商品檢驗相關業務「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度

商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 86.8%對標檢局「技術人員執行檢驗業務之專業程度」表示滿意(非常滿意占 30.6%、還算滿意占 56.2%)，僅有 3.5%表示不滿意(不太滿意占 3.0%、非常不滿意占 0.5%)，1.3%認為普通，另有 8.4%為不知道/無意見。



說明：樣本數967家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-16 商品檢驗相關業務顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，商品檢驗相關業務顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同委託代辦情形有顯著差異。不同業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」公司/實驗室申辦業務的顧客，滿意的比例為 90.6%，相對較「有透過代辦」的顧客滿意度 83.1%為高。「本身即代辦公司/實驗室」者滿意比例也達 86.0%。

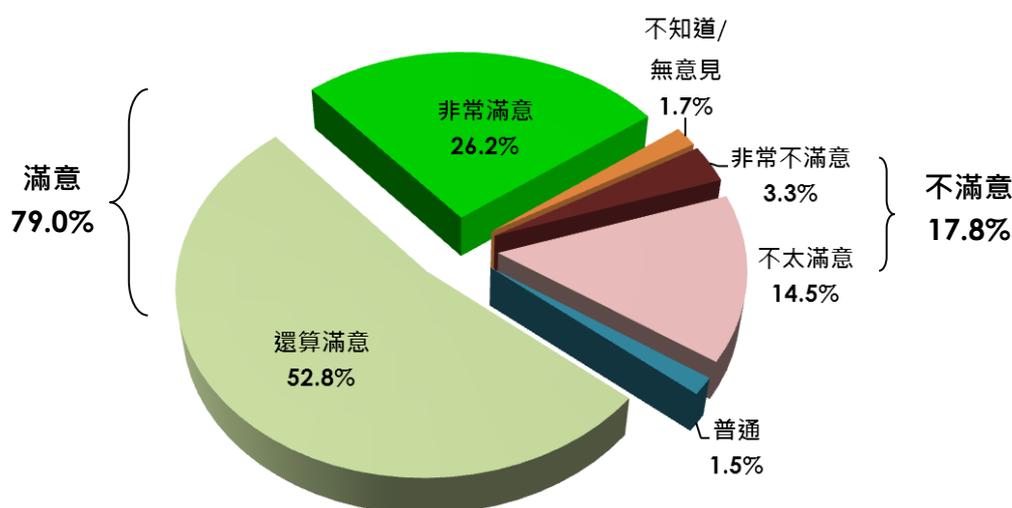
表2-6 顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

項目別	家數		滿意			普通	不滿意		不知道/無意見	
		%	非常滿意	還算滿意	不太滿意		非常不滿意			
總計	967	100.0	86.8	30.6	56.2	1.3	3.5	3.0	0.5	8.4
委託代辦情形										
透過代辦	447	100.0	83.1	23.0	60.1	1.9	3.7	3.5	0.2	11.3
沒有透過代辦	454	100.0	90.6	38.5	52.1	0.5	3.7	2.8	0.9	5.2
本身即代辦公司/實驗室	67	100.0	86.0	27.9	58.0	2.0	1.6	1.6	-	10.4

2.對於商品檢驗相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 79.0%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 26.2%、還算滿意占 52.8%)，有 17.8%表示不滿意(不太滿意占 14.5%、非常不滿意占 3.3%)，1.5%認為普通，另有 1.7%為不知道/無意見。



說明：樣本數967家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-17 商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同委託代辦情形有顯著差異。在不同業務往來主要項目及行業別有 25% 以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」公司/實驗室申辦業務的顧客，滿意的比例為 84.0%，相對較「有透過代辦」的顧客滿意度 74.5%為高，「本身即代辦公司/實驗室」者滿意比例為 75.1%。

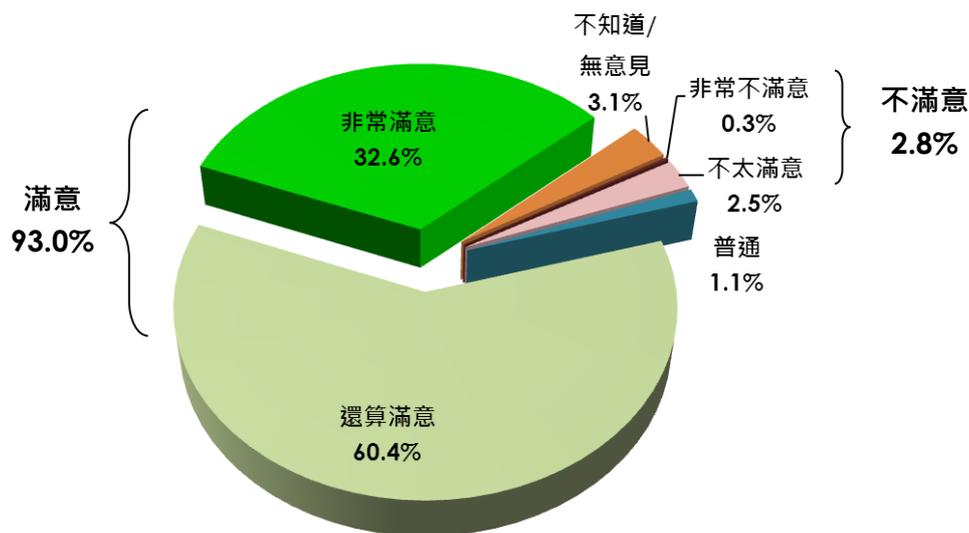
表2-7 顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

項目別	家數		滿意			普通	不滿意			不知道/無意見
		%	非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	967	100.0	79.0	26.2	52.8	1.5	17.8	14.5	3.3	1.7
委託代辦情形										
透過代辦	447	100.0	74.5	19.6	54.9	2.1	21.0	17.2	3.9	2.4
沒有透過代辦	454	100.0	84.0	33.7	50.3	0.9	13.8	11.3	2.4	1.3
本身即代辦公司/實驗室	67	100.0	75.1	19.8	55.3	1.6	23.3	18.6	4.7	-

3.對商品檢驗相關業務「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度

商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 93.0%對「提供商品檢驗品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 32.6%、還算滿意占 60.4%），僅有 2.8%表示不滿意（不太滿意占 2.5%、非常不滿意占 0.3%），1.1%認為普通，另有 3.1%為不知道/無意見。



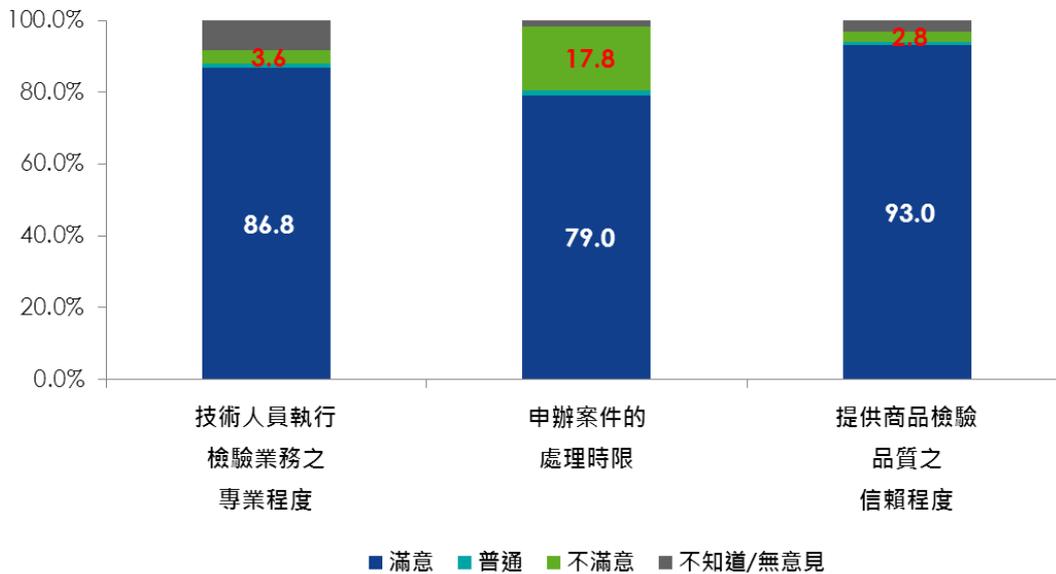
說明：樣本數967家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-18 商品檢驗相關業務顧客對「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度，經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。顯示不同類型的受訪顧客，對於商品檢驗品質信賴程度的滿意度相當的一致肯定。

(三)商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在近八成，而對「申辦案件的處理時限」滿意度相對較低、不滿意比例相對較高，顯示顧客對於案件處理時限的期待較高，此種預期時限與實際業務辦理時限的落差，常見於各類型以提供勞務服務為主的機關單位。除了於申辦初期明確告知申辦所需的確切時間之外，期間的跟催、聯繫也是縮小此項落差，提升顧客對服務滿意的方法之一。



說明：樣本數967家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-19 商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

再與顧客「業務往來主要項目」及「登錄地址地區」交叉分析彙整可以發現，「驗證登錄」及「基隆、宜蘭」的顧客，在商品檢驗相關業務服務滿意度較低。「臺北市、新北市」的顧客在「申辦案件的處理時限」的滿意度也較低。

表2-8 商品檢驗相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	技術人員執行 檢驗業務之 專業程度	申辦案件的 處理時限	提供商品檢驗 品質之信賴程度
業務往來主要項目			
商品報驗	87.9	74.6	92.6
驗證登錄	82.5	73.6	90.9
型式認可	89.7	82.0	93.5
受託試驗	85.2	82.3	93.2
正字標記	95.8	94.2	98.4
計程車計費表檢定	100.0	100.0	100.0
校正業務	97.7	78.6	97.7
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	81.8	75.3	90.5
基隆、宜蘭	83.4	87.7	93.4
桃園、新竹、苗栗	85.9	76.4	94.1
臺中、彰化、南投	91.4	81.4	92.9
雲林、嘉義、臺南	90.8	78.2	98.6
高雄、屏東	90.8	78.4	92.4
花蓮、臺東	89.2	87.3	100.0
馬祖、澎湖、金門	-	-	-

說明1：本表僅針對967家商品檢驗相關業務顧客中，業務往來主要項目為「商品檢驗相關業務」之顧客（869家）進行分析。完整分析請見附表14~附表16。

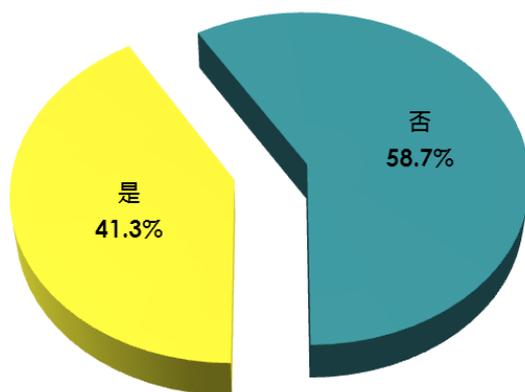
說明2：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。

四、顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度

針對標準檢驗局度量衡相關業務（計程車計費表檢定、校正）顧客，詢問對於「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」、「申辦案件的處理時限」及「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」之滿意度。

(一)是否為度量衡相關業務顧客

調查顯示，在所有受訪顧客中，有四成一（41.3%）是標準檢驗局度量衡相關業務（計程車計費表檢定、校正）顧客，另有 58.7% 則不是。



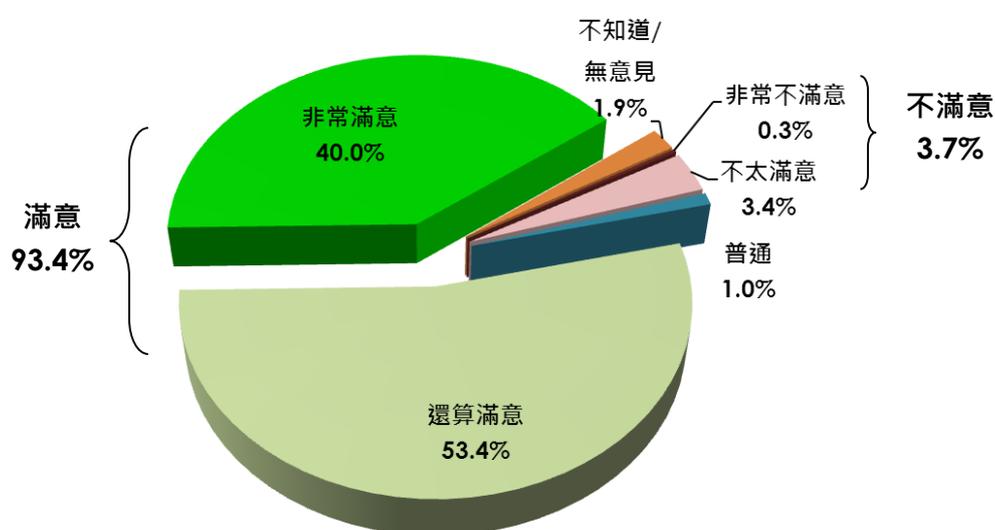
說明：樣本數1,545家。

圖2-20 度量衡相關業務顧客比例

(二)對於度量衡相關業務的滿意度

1.對於度量衡相關業務「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意度

度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 93.4%對標檢局「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」表示滿意（非常滿意占 40.0%、還算滿意占 53.4%），僅有 3.7%表示不滿意（不太滿意占 3.4%、非常不滿意占 0.3%），1.0%認為普通，另有 1.9%為不知道/無意見。



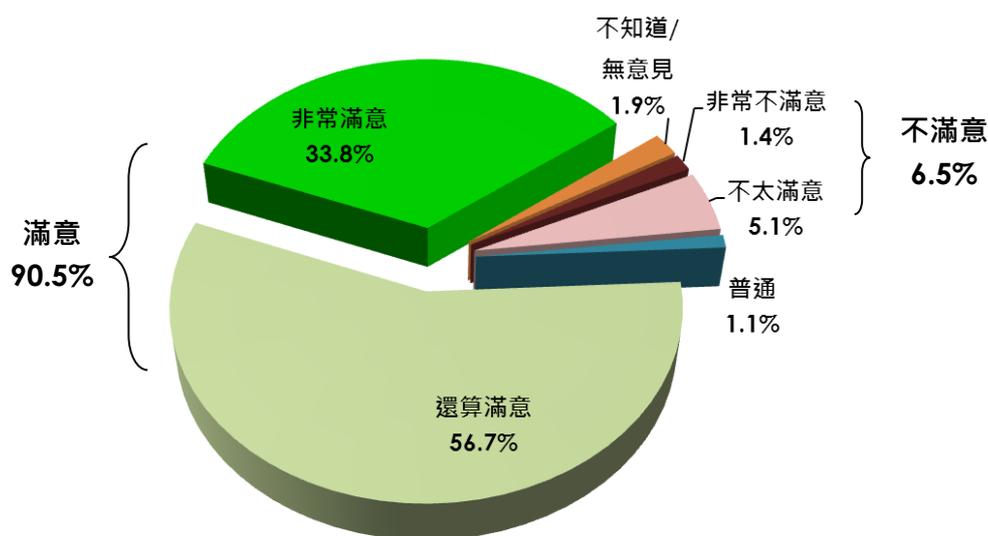
說明：樣本數639家度量衡相關業務顧客。

圖2-21 度量衡相關業務顧客對「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，度量衡相關業務顧客對「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、公司性質及委託代辦情形有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同受訪者身分類別、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

2.對於度量衡相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 90.5%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 33.8%、還算滿意占 56.7%)，有 6.5%表示不滿意(不太滿意占 5.1%、非常不滿意占 1.4%)，1.1%認為普通，另有 1.9%為不知道/無意見。



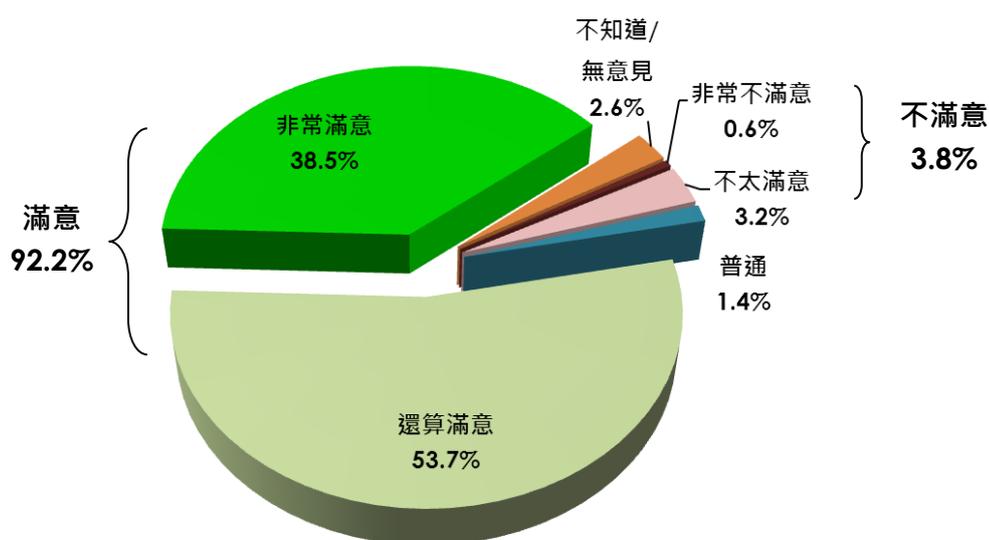
說明：樣本數639家度量衡相關業務顧客。

圖2-22 度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同登錄地址地區、行業別及辦理相關業務時間有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同業務往來主要項目、公司性質、受訪者身分類別、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

3.對於度量衡相關業務「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意度

度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 92.2%對「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 38.5%、還算滿意占 53.7%），僅有 3.8%表示不滿意（不太滿意占 3.2%、非常不滿意占 0.6%），1.4%認為普通，另有 2.6%為不知道/無意見。



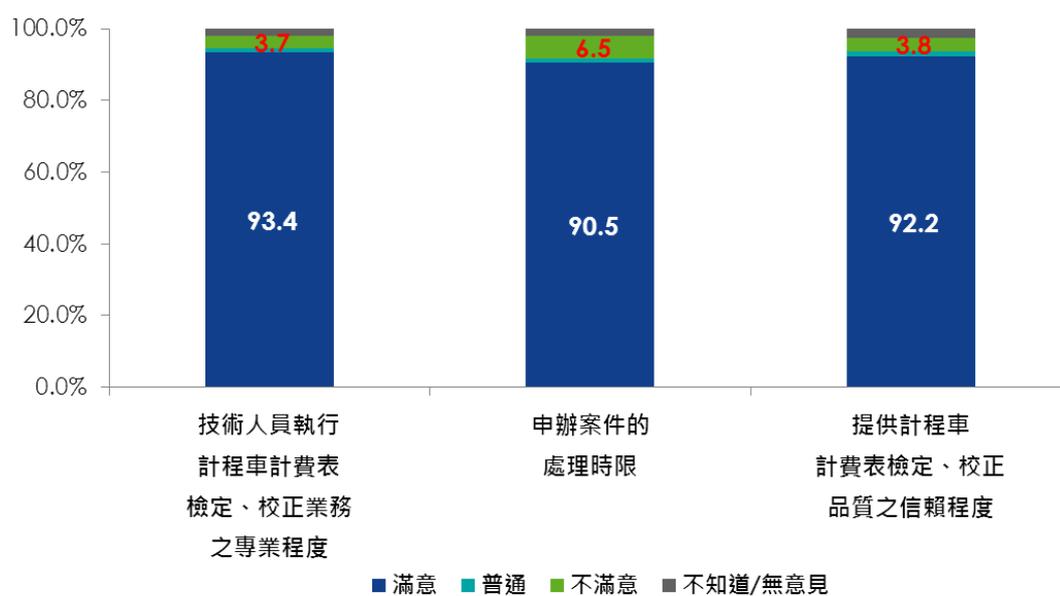
說明：樣本數639家度量衡相關業務顧客。

圖2-23 度量衡相關業務顧客對「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，度量衡相關業務顧客對「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目及行業別公司性質有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(三)度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在九成以上，不滿意比例都在一成以下，顯示顧客對度量衡相關業務的評價相當的高。



說明：樣本數639家度量衡相關業務顧客。

圖2-24 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

再與顧客「業務往來主要項目」及「登錄地址地區」交叉分析彙整可以發現，「校正業務」及「雲林、嘉義、臺南」的顧客，在度量衡相關業務服務滿意度較低。「臺中、彰化、南投」的顧客在「申辦案件的處理時限」的滿意度也較低。

表2-9 度量衡相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度	申辦案件的處理時限	提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度
業務往來主要項目			
計程車計費表檢定	94.2	91.6	93.0
校正業務	89.7	80.0	86.4
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	92.4	89.0	90.9
基隆、宜蘭	93.7	98.5	93.7
桃園、新竹、苗栗	98.1	95.9	93.8
臺中、彰化、南投	91.7	79.7	93.3
雲林、嘉義、臺南	90.6	87.6	89.1
高雄、屏東	92.2	86.4	92.2
花蓮、臺東	89.7	89.7	100.0
馬祖、澎湖、金門	74.3	100.0	74.3

說明1：本表僅針對639家度量衡相關業務顧客中，業務往來主要項目為「度量衡相關業務」之顧客（614家）進行分析。完整分析請見附表18~附表20。

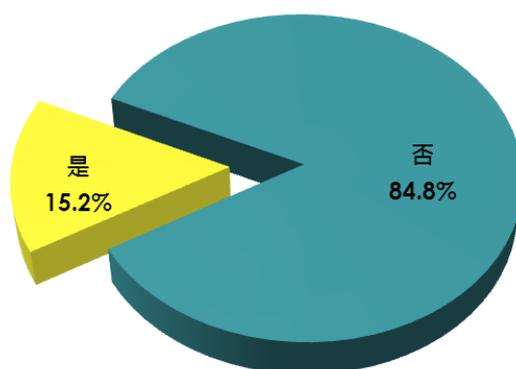
說明2：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。

五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度

針對標準檢驗局標準相關業務（正字標記）顧客，詢問對於「同仁執行正字標記業務(如：產品抽樣檢驗、工廠查核)之專業程度」、「申辦正字標記案件的處理時限」及「正字標記驗證制度品質之信賴程度」之滿意度。

(一)是否為標準相關業務顧客

調查顯示，在所有受訪顧客中，有一成五（15.2%）是標準檢驗局標準相關業務（正字標記）顧客，另有 84.8%則不是。



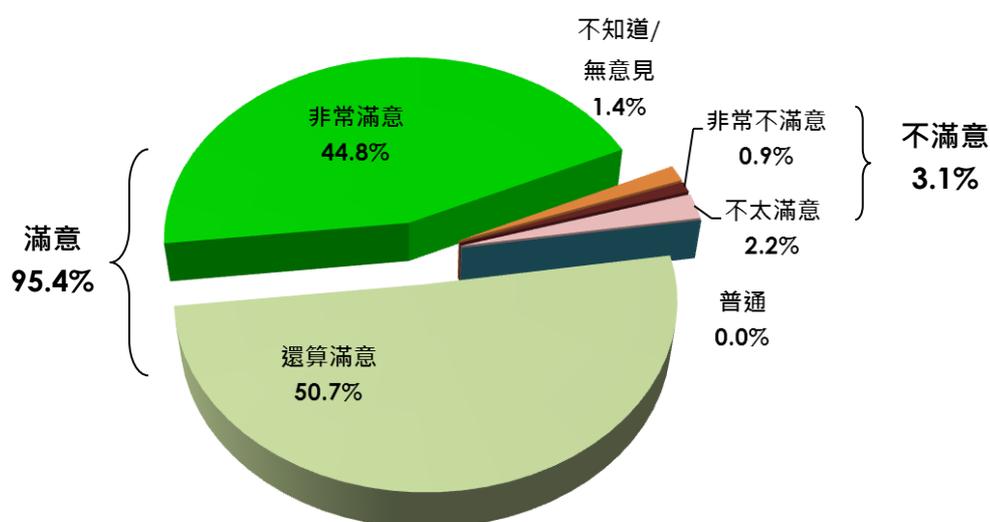
說明：樣本數1,545家。

圖2-25 標準相關業務顧客比例

(二)對於標準相關業務的滿意度

1.對標準相關業務「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意度

標準相關業務顧客的受訪顧客中，有 95.4%對標檢局「同仁執行正字標記業務(如：產品抽樣檢驗、工廠查核)之專業程度」表示滿意(非常滿意占 44.8%、還算滿意占 50.6%)，僅有 3.1%表示不滿意(不太滿意占 2.2%、非常不滿意占 0.9%)，另有 1.4%為不知道/無意見。



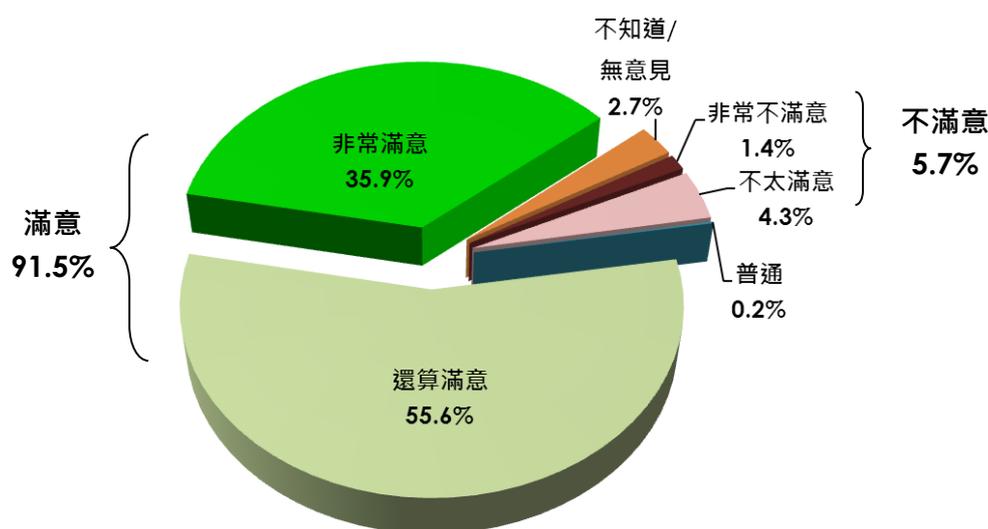
說明：樣本數235家標準相關業務顧客。

圖2-26 標準相關業務顧客對「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，標準相關業務顧客對「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、行業別、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

2.對於標準相關業務「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度

標準相關業務顧客的受訪顧客中，有 91.5%對「申辦正字標記案件的處理時限」表示滿意（非常滿意占 35.9%、還算滿意占 55.6%），有 5.7%表示不滿意（不太滿意占 4.3%、非常不滿意占 1.4%），0.2%認為普通，另有 2.7%為不知道/無意見。



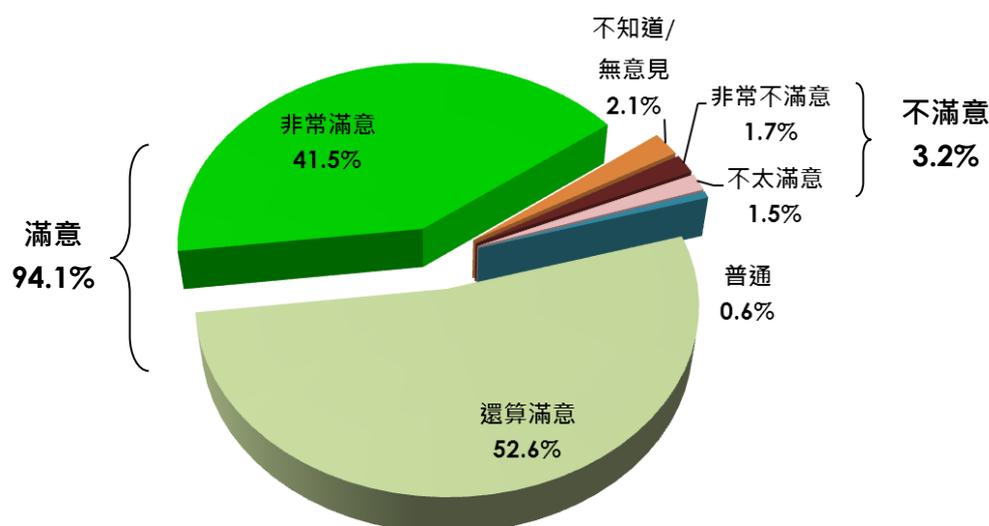
說明：樣本數235家標準相關業務顧客。

圖2-27 標準相關業務顧客對「申辦正字標記案件的處理時限」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，標準相關業務顧客對「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度，經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。顯示不同類型的受訪顧客，對於此項服務的滿意度相當的一致肯定。

3.對標準相關業務「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意度

標準相關業務顧客的受訪顧客中，有 94.1%對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 41.5%、還算滿意占 52.6%），僅有 3.2%表示不滿意（不太滿意占 1.5%、非常不滿意占 1.7%），0.6%認為普通，另有 2.1%為不知道/無意見。



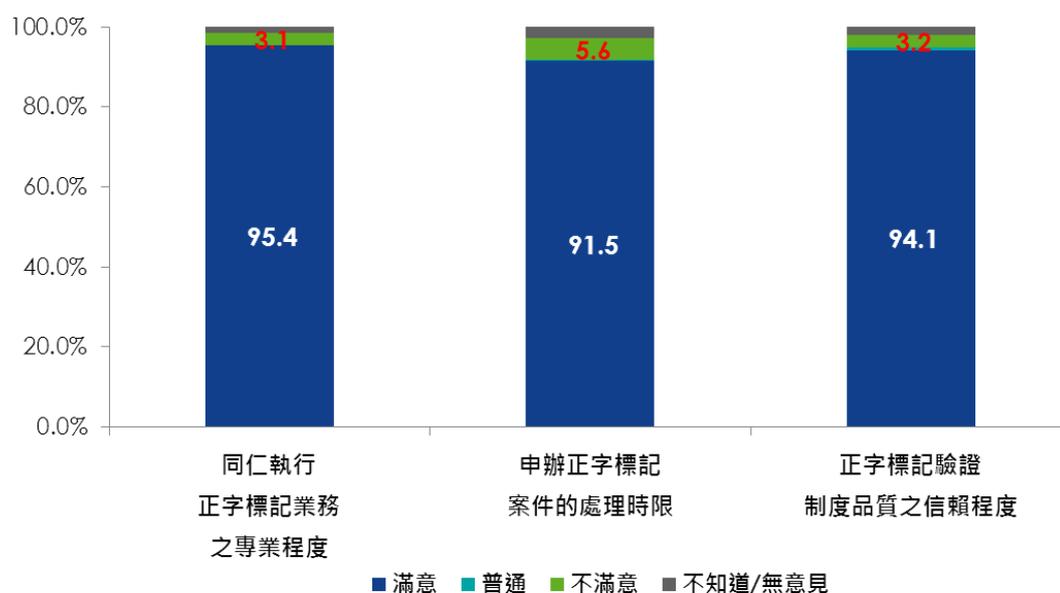
說明：樣本數235家標準相關業務顧客。

圖2-28 標準相關業務顧客對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，標準相關業務顧客對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、行業別、公司營運範疇有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、公司性质、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(三)標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在九成以上，不滿意比例都在一成以下，顯示顧客對標準相關業務的評價相當的高。



說明：樣本數235家標準相關業務顧客。

圖2-29 標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

再與顧客「業務往來主要項目」及「登錄地址地區」交叉分析彙整可以發現，「高雄、屏東」的顧客，在標準業務服務滿意度較低。「花蓮、臺東」及「雲林、嘉義、臺南」的顧客在「申辦正字標記案件的處理時限」的滿意度也較低。

表2-10 標準業務服務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	同仁執行 正字標記業務 之專業程度	申辦正字標記 案件的處理時限	正字標記驗證 制度品質之 信賴程度
業務往來主要項目 正字標記	99.4	95.1	96.6
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	100.0	97.3	97.3
基隆、宜蘭	100.0	100.0	100.0
桃園、新竹、苗栗	100.0	94.7	100.0
臺中、彰化、南投	100.0	97.4	97.4
雲林、嘉義、臺南	100.0	89.9	94.9
高雄、屏東	97.5	94.9	92.4
花蓮、臺東	100.0	70.3	100.0
馬祖、澎湖、金門	-	-	-

說明1：本表僅針對235家標準業務顧客中，業務往來主要項目為「標準業務」（正字標記）之顧客（63家）進行分析。完整分析請見附表22~附表24。

說明2：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。

六、顧客對標檢局服務之整體滿意度

(一)對於網頁線上申辦業務的滿意度

調查顯示，有 16.8%的顧客曾利用標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」，沒有申辦經驗的比例為 83.2%。

與顧客業務往來主要項目交叉分析發現，以「驗證登錄」及「型式認可」業務顧客有申辦經驗的比例，相對較其他業務別高，分別為 31.6%及 30.2%。部分業務雖不提供網頁線上申辦業務，如「受託試驗」，而調查對「網頁線上申辦業務」採廣義認定，受訪顧客如有線上申辦、文件下載、進度查詢也視為有申辦經驗。

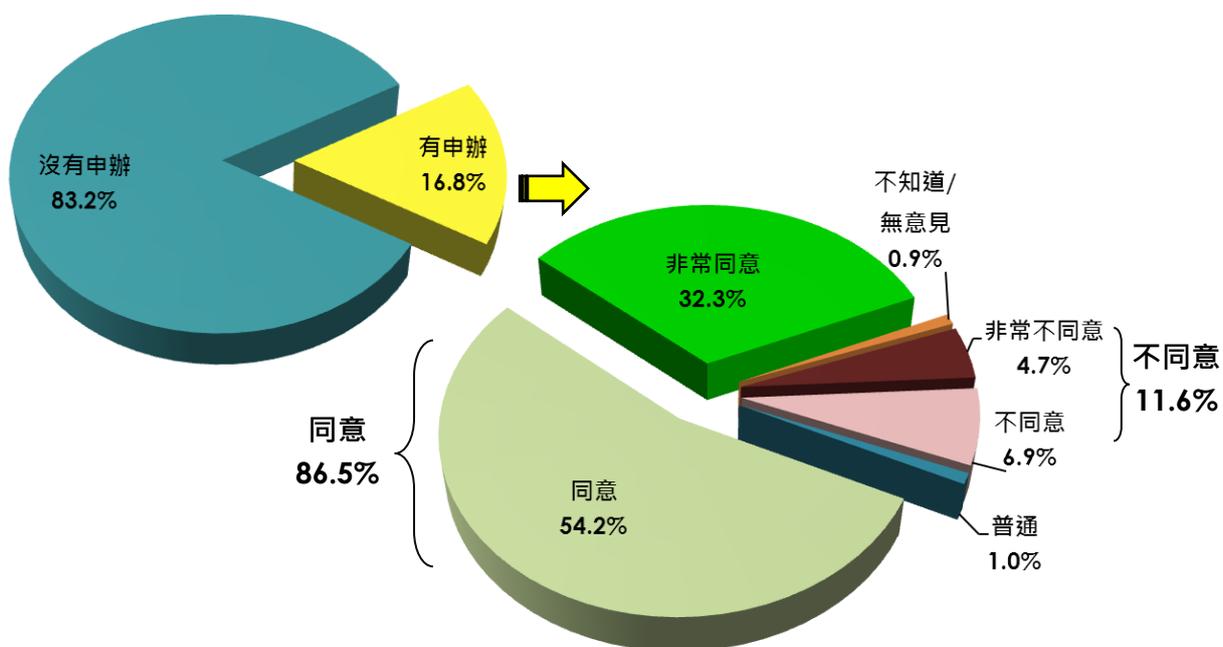
表2-11 顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分

單位：家數、%

業務往來主要項目	樣本數		有 申辦	沒有 申辦
	家數	百分比		
總計	1,545	100.0	16.8	83.2
商品報驗	243	100.0	24.4	75.6
驗證登錄	297	100.0	31.6	68.4
型式認可	83	100.0	30.2	69.8
受託試驗	246	100.0	15.9	84.1
正字標記	63	100.0	20.1	79.9
計程車計費表檢定	540	100.0	2.3	97.7
校正業務	74	100.0	23.4	76.6

說明：部分業務雖不提供網頁線上申辦業務，如「受託試驗」，而調查對「網頁線上申辦業務」採廣義認定，受訪顧客如有線上申辦、文件下載、進度查詢也視為有申辦經驗。

有申辦經驗者中，86.5%同意使用標準檢驗局線上申辦功能，有效提升案件申辦效率（非常同意占 32.3%、還算同意占 54.2%），僅有 11.6%表示不同意（不同意占 6.9%、非常不同意占 4.7%），1.0%認為普通，另有 0.9%為不知道/無意見。



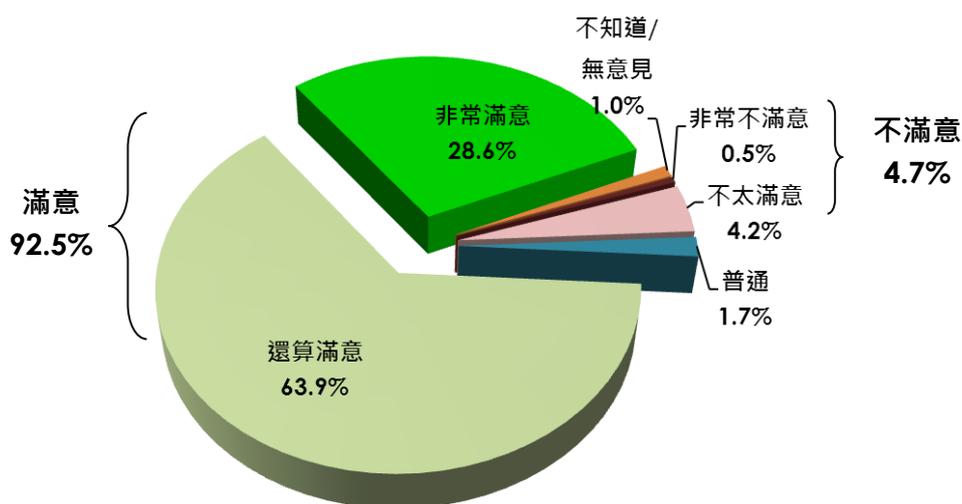
說明：樣本數1,545家，其中259家有利用網頁線上申辦業務經驗。

圖2-30 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」利用情形及提昇案件申辦效率看法

依顧客各項基本資料屬性來看，有利用網頁線上申辦業務經驗的顧客對「網頁線上申辦業務」的滿意度，經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。

(二)對標準檢驗局服務的整體滿意度

對於標準檢驗局服務整體滿意度方面，有 92.5%表示滿意（非常滿意占 28.6%、還算滿意占 63.9%），僅有 4.7%表示不滿意（不太滿意占 4.2%、非常不滿意占 0.5%），1.7%認為普通，另有 1.0%為不知道/無意見。



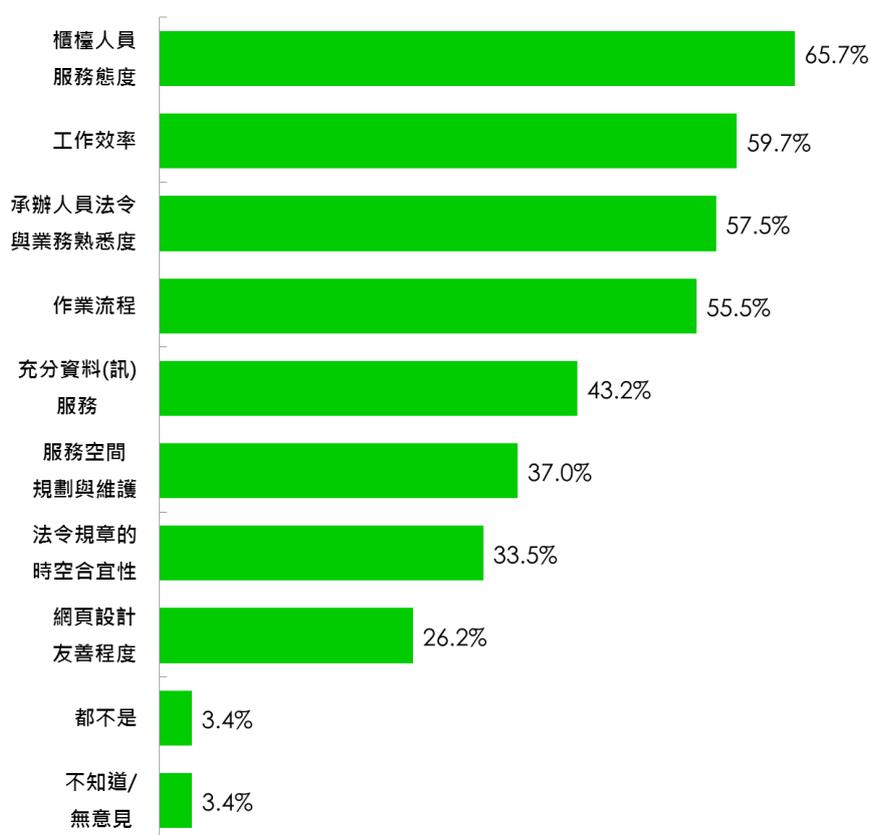
說明：樣本數1,545家。

圖2-31 顧客對標準檢驗局服務整體滿意度

依顧客各項基本資料屬性來看，對標準檢驗局「服務整體滿意度」，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、行業別及委託代辦情形有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同登錄地址地區、公司性质、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

1. 整體表現以「櫃檯人員服務態度」最受客戶肯定

顧客對於標檢局為民服務整體表現感到滿意的項目，以「櫃檯人員服務態度」的比例最高，占 65.7%，其次是「工作效率」的表現，占 59.7%，再其次是「承辦人員法令與業務熟悉度」及「作業流程」，分別占 57.5%及 55.5%。「充分資料(訊)服務」、「服務空間規劃與維護」、「法令規章的時空合宜性」等比例也在四成三到三成三之間。「網頁設計友善程度」則是相對較低(26.2%)。

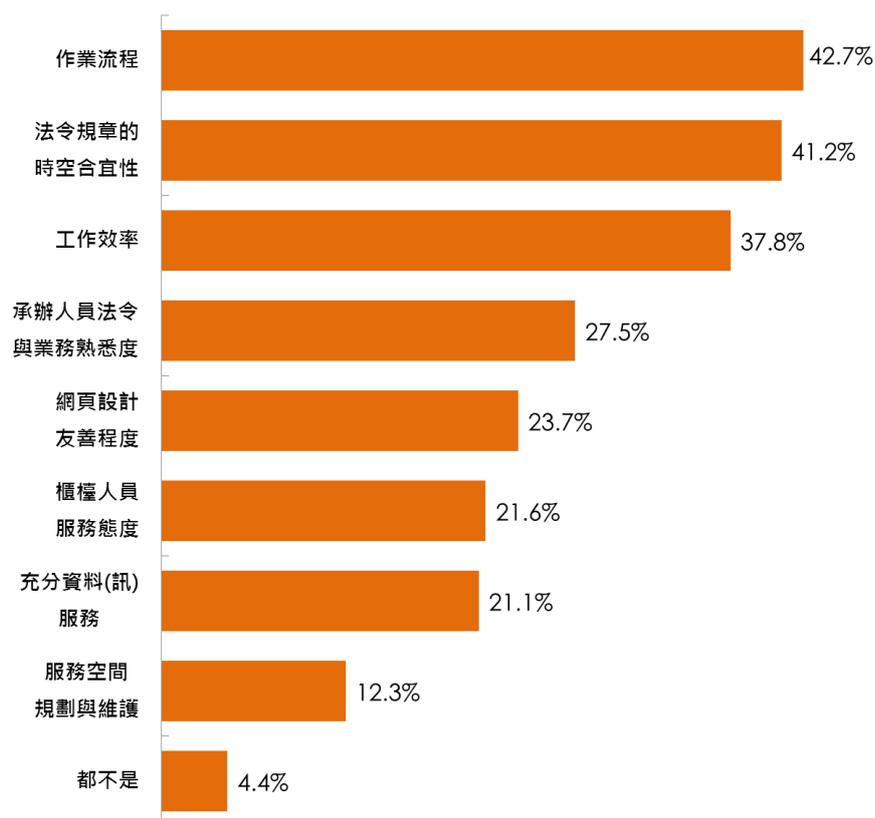


說明：樣本數1,429家對標準檢驗局整體服務表示滿意之顧客。

圖2-32 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目

2. 「作業流程」及「法令規章的時空合宜性」是客戶不滿意項目

顧客對整體表現感到不滿意的項目，則以「作業流程」及「法令規章的時空合宜性」比例較高，分別占 42.7%及 41.2%，其次是「工作效率」的表現，占 37.8%，再其次是「承辦人員法令與業務熟悉度」、「網頁設計友善程度」、「櫃檯人員服務態度」及「充分資料（訊）服務」等比例也在二成左右。「服務空間規劃與維護」占 12.3%。



說明：樣本數73家對標準檢驗局整體服務表示不滿意之顧客。

圖2-33 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目

有 73 家顧客對整體服務不滿意，再與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析可以發現，以「驗證登錄」及「計程車計費表檢定」不滿意家數較多；「臺北市、新北市」顧客偏向對「作業流程」、「工作效率」與「法令規章的時空合宜性」不滿意。

表2-12 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析

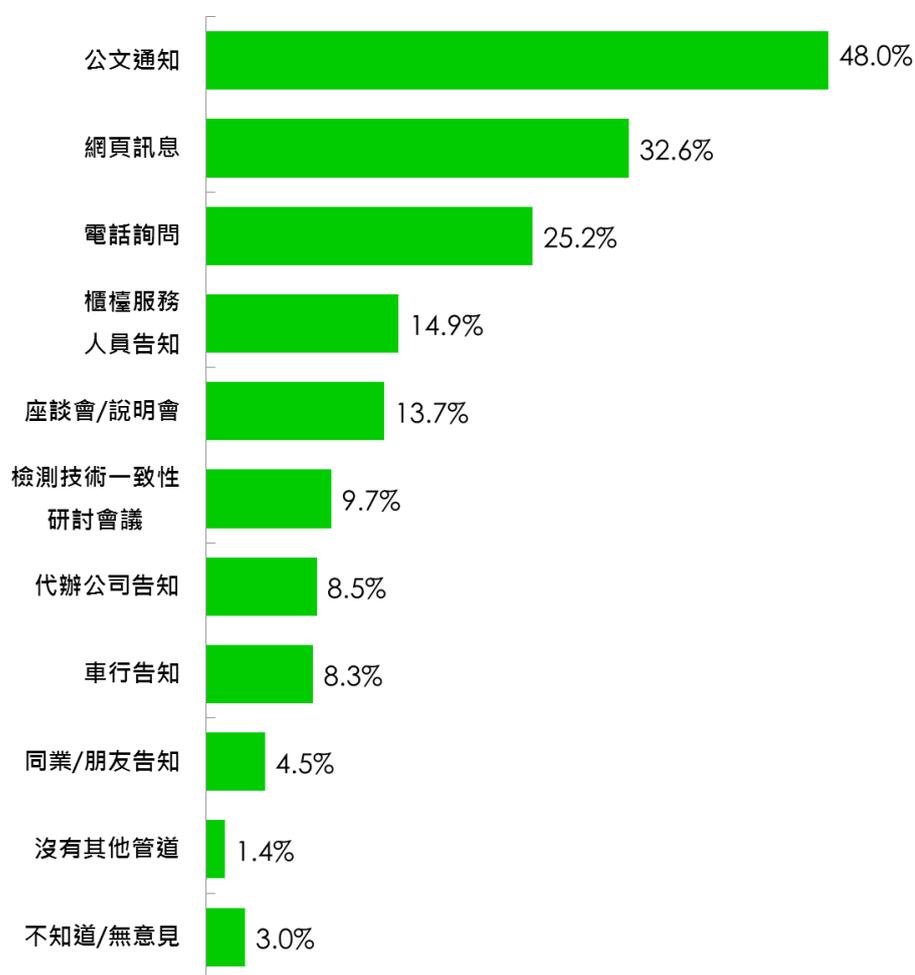
單位：家數

項目別	不滿意家數	作業流程	法令規章的時空合宜性	工作效率	承辦人員法令與業務熟悉度	網頁設計友善程度	櫃檯人員服務態度	充分資料(訊)服務
整體	73	31	30	28	20	17	16	15
業務往來主要項目								
商品報驗	12	8	8	5	4	2	1	3
驗證登錄	21	9	7	10	4	11	4	4
型式認可	4	1	2	1	1	1	2	2
受託試驗	12	4	6	5	6	1	1	5
正字標記	1	1	0	1	0	0	-	0
計程車計費表檢定	20	5	7	2	4	2	7	2
校正業務	3	2	-	3	-	-	-	-
按登錄地址地區分								
臺北市、新北市	39	18	17	18	8	9	8	10
基隆、宜蘭	1	1	-	-	-	0	-	-
桃園、新竹、苗栗	9	2	4	2	2	2	2	1
臺中、彰化、南投	9	6	-	0	1	2	3	0
雲林、嘉義、臺南	4	-	2	3	3	2	2	-
高雄、屏東	12	4	7	5	6	2	1	3
花蓮、臺東	0	0	-	-	-	-	-	0
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-

說明：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。「0」代表加權推估後低於0.5，「-」代表加權推估後無樣本數。

七、顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道

在顧客獲得標檢局相關業務訊息管道方面，以經由「公文通知」的比例相對較高，為 48.0%，其次是從「網頁訊息」獲得，占 32.6%、主動以「電話詢問」的也占 25.2%，其他如「櫃檯服務人員告知」、「參加「座談會/說明會」等比例也在一成以上。「檢測技術一致性研討會議」、「代辦公司告知」、「車行告知」及「同業/朋友告知」等也是顧客獲得相關訊息的管道。



說明：樣本數1,545家。

圖2-34 顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道

再與顧客「業務往來主要項目」及「登錄地址地區」交叉分析可以發現，「臺北市、新北市」顧客偏向以「網頁訊息」、「電話詢問」取得標檢局相關業務訊息，尤其是「網頁訊息」的比例在各地區中最高。中南部顧客則是以「公文通知」比例較高，「臺中、彰化、南投」的顧客對各項管道的接受度都相對較其他地區顧客高。

表2-13 顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析

單位：家數、%

登錄地址地區	樣本數	公文通知	網頁訊息	電話詢問	櫃檯服務人員告知	座談會/說明會	檢測技術一致性研討會議
整體	1,545	48.0	32.6	25.2	14.9	13.7	9.7
按登錄地址地區分							
臺北市、新北市	668	45.7	38.4	28.1	15.6	15.1	10.0
基隆、宜蘭	41	60.1	14.7	23.7	4.5	7.9	2.2
桃園、新竹、苗栗	291	40.2	24.0	17.2	12.3	9.6	7.4
臺中、彰化、南投	218	55.7	35.4	29.8	16.2	17.2	15.3
雲林、嘉義、臺南	133	51.6	32.1	26.6	15.6	10.4	6.5
高雄、屏東	164	53.5	29.4	24.0	15.2	15.3	11.2
花蓮、臺東	24	49.6	9.9	9.3	14.5	14.2	-
馬祖、澎湖、金門	7	75.7	24.3	-	50.0	-	-

說明：「馬祖、澎湖、金門」因樣本數較少，不列入比較。訊息管道為複選，因此百分比總計超過100.0%。

八、顧客對標檢局各項服務之建議事項

彙整顧客對於標檢局各項服務建議事項，由共有 508 家顧客提出 592 項建議，再彙整為 17 個類別，統整如下表所示（詳細建議內容可參考附錄一）。

其中以「檢驗時程過長」的反應意見為最高，占 21.5%；其次為「加強人員態度及教育訓練」占 12.2%、「持續修訂檢驗程序」占 10.3%、「改善法令合宜性」占 9.0%、「改善網頁申辦系統」占 8.8%。

表2-14 顧客對標檢局各項服務建議事項統計表

單位：次數、%

建議事項歸類	次數	百分比
總計	592	100.0
檢驗時程過長	127	21.5
加強人員態度及教育訓練	72	12.2
持續修訂檢驗程序	61	10.3
改善法令合宜性	53	9.0
改善網頁申辦系統	52	8.8
提供完整檢驗規章資訊	44	7.4
印象良好服務事項	43	7.3
持續修訂檢驗標準	38	6.4
各窗口回應不一致	29	4.9
增進查驗工作效率	18	3.0
降低檢驗規費	16	2.7
改善環境設備	15	2.5
檢討委外業務	12	2.0
改善軟體設計	4	0.7
改善問卷設計	4	0.7
快速建立資訊	3	0.5
增設申訴窗口	1	0.2

說明：建議事項最多接受 2 個項目，總計有 508 家顧客提出 592 項建議事項。

第三章 滿意度提升之策略方向

以整體滿意度為準，計算各題目與整體滿意度間相關性，可得出各題滿意度與整體滿意度之相關係數，該係數即為該項目之重要性。換言之，當某滿意度題目與整體滿意度的相關係數愈高，意即其重要性愈高，當客戶愈滿意該項目，整體滿意度也會愈高。因此，各項目的重要性為橫軸，滿意度為縱軸，可交織出如下一個具有四個象限之矩陣圖：



圖3-1 滿意度-重要度矩陣結構

矩陣圖右半部為重要性高區域，左半部為重要性低之區域，上半部為滿意度高之區域，下半部為滿意度低區域。在滿意度高且重要性高之右上角區域，為目前服務的優勢所在；滿意度高且重要性低的左上角區域，為可維持現狀的項目；在滿意度低且重要性高的右下角區域，為重要但目前顧客的滿意度仍不足，故必須列為優先改善項目；滿意度低且重要性低的左下角區域，雖然重要性較低，但滿意度也不夠高，故可列為次要改善的項目。

此分析方法在於求出提升滿意度的優先順序，故即使單題項表現佳，仍可以此找出其與整體滿意度相對應關係。以下分別從各題來檢視標準檢驗局顧客對各項服務滿意度的策略矩陣。

本次調查中，共 20 題滿意度項目之滿意度平均分數及對整體滿意度相關係數，相互作用下，定位 20 項滿意度項目服務狀況之相對關係，以作為未來服務改善順序、資源投注之參考。

在 20 個滿意度項目的策略矩陣中，有 8 項屬於「**服務優勢**」的項目，包括「服務品質及信任度」、「人員服務態度」、「人員解決問題的專業度及能力」、「等候及辦理時間」、「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」、「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」、「商品檢驗:提供商品檢驗品質之信賴程度」、「標準業務:同仁執行正字標記業務之專業程度」。

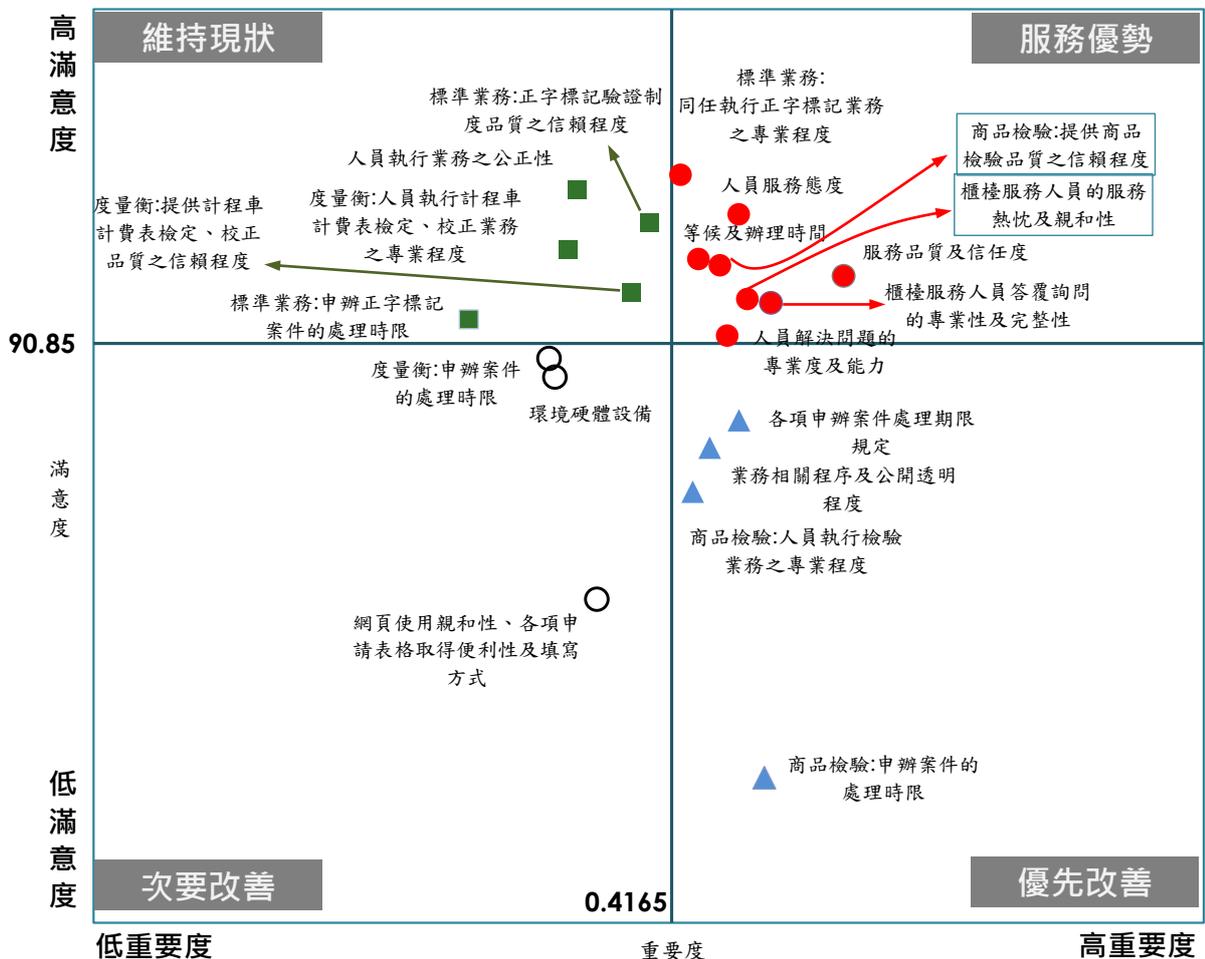
屬於「**維持現狀**」共計 5 項，分別為「人員執行業務之公正性」、「度量衡:人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」、「度量衡:提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」、「標準業務:正字標記驗證制度品質之信賴程度」、「標準業務:申辦正字標記案件的處理時限」。

屬於「**優先改善**」的項目有 4 項，包括「各項申辦案件處理期限規定」、「業務相關程序及公開透明程度」、「商品檢驗:人員執行檢驗業務之專業程度」、「商品檢驗:申辦案件的處理時限」。

屬於「**次要改善**」的項目有 3 項，包括「度量衡:申辦案件的處理時限」、「環境硬體設備」、「網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」。

整體來看，「服務優勢」及「維持現狀」的項目多為人員服務及顧客臨櫃辦理的服務情形，或顧客對相關業務品質的信賴。顯示標檢局的服務品質深獲顧客肯定，且相關業務檢驗品質也能提供給顧客最專業、具公信力的服務。

「優先改善」及「次要改善」的項目則主要為網頁使用、處理時限、解決問題的專業度與完整性。這些項目顧客申辦服務時相關，未來應更注意網頁設計的友善性，以及人員的業務訓練、接待禮儀的加強，並能清楚的讓顧客掌握各項檢驗流程需要的時程，避免顧客預期心理與實際時程的落差，降低可能的誤解，此外提供更為完整的資訊，以使業務過程更貼近顧客需求。



說明：滿意度平均為 90.85%、重要性係數平均數為 0.4165。

圖3-2 滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形

第四章 結論與建議

一、各項服務滿意度受顧客肯定

從顧客對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」等共通性滿意度項目彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度多在九成以上，最低的滿意項目也在八成三以上，顯示顧客對於標檢局提供的各項服務都呈現高度滿意的情況。

其中在「對人員執行業務之公正性」上給予最高度的 95.1%滿意評價，「對人員服務態度」的滿意度評價也在 94.4%。且從不同顧客基本特性交叉分析也發現，顧客的滿意度看法是相當一致的，較少特定的顧客特性群體有顯著的差異看法。

而顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」的滿意度在各項服務中相對較低，但是滿意度仍達 83.9%，則是未來可以努力改進的項目。

二、顧客臨櫃辦理相關業務滿意度都在九成二以上

顧客在臨櫃辦理相關業務滿意度各項服務的滿意度都在高標的九成二以上，不滿意的比例都低於一成以下，顯示出顧客對臨櫃辦理相關業務的經驗非常的肯定。且服務人員提供的服務項目多屬「服務優勢」項目，說明了人員服務具有足夠的重要性，且與顧客整體滿意度有較高程度相關。

在顧客建議事項彙整中，許多顧客提出櫃檯服務人員專業熱心服務的具體感受，但是仍不免發生少數顧客反映櫃檯服務人員態度不佳的情事，建議第一線服務人員的教育訓練除專業知識以外，可以增加禮貌禮儀課程，加強與臨櫃顧客的互動，以主動服務的態度協助臨櫃顧客排除各項問題困難。

此外，顧客建議事項中，也出現反映發生臨櫃詢問業務內容時，各管道提供的答案不一致情形，影響顧客業務推展的事件，則應以強調標準作業流程與對外回應的一致性，以減少此類情況的發生。

三、顧客對縮短申辦案件處理時限期待最高

無論是「商品檢驗」、「度量衡」或「標準」相關業務顧客的服務內容評價來看，顧客在各項服務的滿意度都在近八成，顯示顧客對標準相關業務的評價相當的高。

而顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度相對較低、不滿意比例相對較高，由建議事項彙整中也發現，部分顧客反映檢驗時程過長而導致接續程序有所延誤的情況，且在滿意度提升策略方向中，此處理時限屬「優先改善」項目，顧客整體滿意度相對偏低，顯示顧客對於案件處理時限的期待較高，此種預期時限與實際業務辦理時限的落差，常見於各類型以提供勞務服務為主的機關單位。除了於申辦初期明確告知申辦所需的確切時間之外，等待審驗結果期間的跟催、聯繫也是縮小此項落差，提升顧客對服務滿意的的方法之一。

四、網頁線上申辦業務滿意度達八成六，應持續推廣鼓勵線上申辦

本年度調查中，僅 16.8%的顧客使用過標準檢驗局網頁線上申辦商品檢驗業務，其中有 86.5%使用過的顧客對網頁線上申辦功能可有效提升案件申辦效率表示同意。

在滿意度提升策略方向中，此項服務屬於「次要改善」項目，也就是顧客認為的重要度與滿意度都在整體平均以下，而從顧客建議事項也反映出，部分顧客對於網頁使用的方便性、提供的內容仍有許多的期待。考量網路是政府各項業務推展不可或缺的一環，仍建議持續推廣網頁線上申辦商品檢驗業務，以提高顧客的整體使用率及進一步提升整體滿意度。

五、顧客對標準檢驗局整體服務滿意度達92.5%高標

本年度調查中，顧客對標準檢驗局總局及各分局的服務整體滿意度達 92.5%的高水準，僅有 4.7%的顧客不滿意，未來可依循各題項顯示的優點維持，對缺點及顧客提出的建議項目改善，定可更加貼近

顧客需求，進而提升整體滿意度。

顧客對整體表現感到不滿意的項目，則以「作業流程」及「法令規章的時空合宜性」比例較高，其次是「工作效率」的表現、「承辦人員法令與業務熟悉度」、「網頁設計友善程度」、「櫃檯人員服務態度」及「充分資料（訊）服務」等。

下表彙整不同業務別及地區別未來改進策略，提供參考。

表4-1 不同業務別及地區別未來改進策略彙整

項目別	改進策略
業務往來主要項目	
商品報驗	改善各類申辦案件處理期限
驗證登錄	改善申辦案件處理期限、縮短臨櫃辦理等候時間、提升人員服務熱忱及專業能力，改善改善網頁設計友善程度
受託試驗	提升櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性
按登錄地址地區分	
臺北市、新北市	改善申辦案件處理期限、縮短櫃檯辦理等候時間、研擬法令規章的時空合宜性、提升人員服務態度與專業能力提升、改善環境硬體設備
基隆、宜蘭	提升人員執行業務之公正性形象及專業能力
桃園、新竹、苗栗	改善環境硬體設備
臺中、彰化、南投	改善申辦案件的處理時限
雲林、嘉義、臺南	執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度及申辦正字標記案件的處理時限
高雄、屏東	研擬法令規章的時空合宜性、提升櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性
花蓮、臺東	提升執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度

六、未來研究建議

(一) 定期（每年）追蹤各項服務項目滿意度改變

本次調查首次整合總局及各分局執行顧客滿意度調查，調查結果顯示顧客對各業別服務給予高度的肯定，且總局及各分局的滿意度亦呈現高水準表現，建議未來定期（每年）追蹤各項服務滿意度

的變化，並及早發現顧客對服務感受的動向，以維持並再精進整體滿意度的提升。

(二) 不同業別滿意度評核項目修訂，以呈現滿意度全貌

本次調查也發現，各業別的滿意度雖然很高，然而部分評核問項的信度分析結果也顯示出部分值得改善的空間，因此建議針對未來的顧客滿意度調查問卷內容，逐年檢討、修訂評核項目，以更完整的呈現顧客對標檢局整體滿意度的全貌。

(三) 以神秘客調查方式檢視SOP或重點改善項目落實情形

本次調查顯示顧客對標檢局服務整體滿意度相當高，而顧客也針對服務項目提出許多良善的改善建議，顧客的建議事項可能需以改善服務流程、服務規範等來回應顧客，這些細緻的改變勢必無法全部經由顧客意見反映出來。

未來調查方式可以考慮以「神秘客」(或稱「秘密客」)訪查方式，由專業訪員扮演顧客角色，體驗各項服務內容情況，再搭配顧客滿意度調查結果，以達到檢視服務流程或重點改善項目的具體落實情形。

附錄一 顧客建議事項

附錄一、顧客建議事項

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
1	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	各窗口回應不一致	檢驗時限希望能縮短及能設立單一窗口並加強人員的專業性
2	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	水貨要依法處理、取締
3	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	整件檢驗，分裝還要再檢驗一次，包裝印刷排列方式不一樣要重印
4	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	處理時間太久
5	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	各窗口回應不一致	法規不合理的要修正，及透過電話諮詢需接觸 3~4 位人員能真正解決問題
6	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	送檢後的規範經常改變，又不知從何查詢
7	商品報驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	檢驗局人員到公司的服務態度都很好
8	商品報驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網路上不夠完整性，要可查詢到需要的資訊
9	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	加強人員態度及教育訓練	法令及服務人員態度不好
10	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	檢驗人員專業度要加強，委外單位中南部檢驗人員不足
11	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	標檢局送回的檢驗報告單，有些內容及文字敘述有誤，不正確
12	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	申請表格的格子大一點以利書寫
13	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	持續修訂檢驗程序	檢驗人員時間較久，取樣商品勿惡意破壞
14	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	線材產品檢驗時間太長，廠商得多付商品在倉儲上的費用，希望加快檢驗的時間
15	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	檢驗人員太制式化，對於法規都選用同一標準，不符合實際現況與需求，造成行政資源浪費，無專業性判斷及臨場反應機制，實際無任何幫助
16	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	櫃檯人員服務差

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
17	商品報驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	不夠透明公開，案件處理速度太慢，應簡化作業流程且告知目前處理狀況，可透過 mail 或電話知會進度
18	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	提供完整檢驗規章資訊	第一分流時間，清楚告知作業流程與規章較好辦事
19	商品報驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	法規宣導不夠普及
20	商品報驗	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	加強人員態度及教育訓練	實驗室與櫃檯人員所認知有差異，應加強櫃檯人員專業度
21	商品報驗	臺北市、新北市	改善環境設備	-	沒有公務車很麻煩
22	商品報驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	臨櫃報驗相較網路申請速度快
23	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望可直接透過網路線上作業，不須跑總局或分局
24	商品報驗	臺北市、新北市	降低檢驗規費	-	一樣的文件處理，為何每年要付高額五千多
25	商品報驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	臺北濟南路三組服務很好，協助處理工作非常熱心
26	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	作業流程太慢
27	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	檢驗時程過長	要求的標籤品質差，應朝向國際才能進步。檢驗時間太久
28	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	檢驗時限太久應改進
29	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	詢問人員服務不夠周詳
30	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	進口的商品檢驗時，未通知本公司把產品破壞
31	商品報驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	服務人員熱忱令人印象深刻
32	商品報驗	臺北市、新北市	增進查驗工作效率	-	是否可提供急件服務
33	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	櫃檯人員不清楚作業流程，效率有待加強，服務全部都不 OK

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
34	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	機場檢驗局人員少，工作量大，需增加人力
35	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	送檢驗產品被破壞，造成困擾
36	商品報驗	臺北市、新北市	檢討委外業務	降低檢驗規費	把 CNS 的標準都轉發給民間代辦公司，讓民間規費都無標準性，隨意調漲，非常不滿意
37	商品報驗	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	商檢局跟玩具中心互踢皮球，法令規章(北部中部)不一致
38	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	申請案件時間拖太久，又要再補件
39	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	檢驗時間可以再快一點
40	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	檢驗辦理時間可再快一點
41	商品報驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	持續修訂檢驗標準	網頁介面太複雜，不好操作。進口熱水器檢驗僅一家，不具公正性
42	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	服務人員分太細，需轉接很多層，有些流程還須透過 ETC 才得知
43	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	不要取消新竹、花蓮分局檢驗的項目
44	商品報驗	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	不同人不同答案，請提供「正確標準」答案
45	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	檢驗時程過長	法令規章不明確，作業流程超過時限
46	商品報驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	有產品要引進國際都認可，臺灣不認可，所以無法引進，無法解釋
47	商品報驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	商品檢驗完成時可否來電告知，都等很久
48	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	玩具的檢驗要五天，加上其他的申辦程序，要約半個月才能完成，太久了
49	商品報驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	各窗口回應不一致	高雄分局承辦速度太慢，效率有待加強。總局和分局要做好溝通及聯繫相關事項，查詢事項有些分局都不清楚也無法決定
50	商品報驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	產品檢驗有效期可延長時間，短時間無太大異動，所以無需一直重複檢驗
51	商品報驗	臺北市、	檢驗時程	-	時間可再縮短

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		新北市	過長		
52	商品報驗	基隆、宜蘭	印象良好服務事項	-	文件出錯，服務人員會告知，服務態度非常親切
53	商品報驗	基隆、宜蘭	印象良好服務事項	檢驗時程過長	服務人員專業度很好，但等候時間拖太久
54	商品報驗	基隆、宜蘭	檢討委外業務	-	102 年前都到公司取件去檢驗，現在都要親自辦理，只好委託代辦公司
55	商品報驗	基隆、宜蘭	改善網頁申辦系統	-	建議標準檢驗局內部頻寬可以更快速
56	商品報驗	基隆、宜蘭	提供完整檢驗規章資訊	-	花蓮分局法規改變會有辦理說明會讓廠商更加清楚，希望各分局也可以辦理研討會
57	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	降低檢驗規費	-	複檢費用過高(1000 元)
58	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	檢驗時程過長	檢驗項目多樣化及時限要縮短
59	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	改善問卷設計	-	相關滿意度問卷可以 E-mail 處理
60	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	作業流程再快一點
61	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	改善網頁申辦系統	希望能增加機場辦事處人力。希望電腦網頁設計要快速
62	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	-	總局承辦人員電話口氣希望好一點
63	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	縮短作業的時間
64	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	改善問卷設計	送件檢驗時間太長，希望一星期內能完成。希望此次問卷能不記公司的名義
65	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善網頁申辦系統	-	網頁下載表單規格不太清楚，更新法規能通知業者
66	商品報驗	臺中、彰化、南投	加強人員態度及教育訓練	檢驗時程過長	商品檢驗過量，導致人力受限，時間等太久
67	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	希望檢驗時間縮短為 1~2 天
68	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	取樣時間太久，建議在 3 個工作天內
69	商品報驗	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	-	國內的電容器有通過標準檢驗局的檢驗，希望政府單位能推廣公家機關多多使用國內

編號	業務往來 主要項目	登錄地址 地區	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	建議事項
					的電容器。國外進口的電容器沒有經過國內認證檢驗，對其品質有疑慮。
70	商品報驗	臺中、彰化、南投	印象良好 服務事項	-	服務人員態度不好
71	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長	-	時限(檢驗)能縮短
72	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善網頁 申辦系統	-	網頁內容不夠簡化明瞭
73	商品報驗	臺中、彰化、南投	持續修訂 檢驗程序	-	希望申請檢驗可用抽檢，數量太大成本重，很麻煩
74	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長	-	縮短檢驗時間，最好 2~3 天就有結果
75	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長	-	申辦案件速度可再加快
76	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長	-	抽中化驗程序時效要加快
77	商品報驗	臺中、彰化、南投	增進查驗 工作效率	檢驗時程 過長	工作效率、送檢驗可以再快一點
78	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長	-	檢驗時間太久
79	商品報驗	臺中、彰化、南投	持續修訂 檢驗程序	增進查驗 工作效率	檢驗局內部失誤，還怪罪公司，且重新付手續費。檢驗局服務不佳效率極差
80	商品報驗	臺中、彰化、南投	增進查驗 工作效率	-	工作效率
81	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	持續修訂 檢驗程序	-	希望能單一窗口作業
82	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程 過長	-	作業流程可以再快一點
83	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程 過長	-	檢驗時間太長
84	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程 過長	-	檢驗時間長，公文流程長
85	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程 過長	-	檢驗時間可以再縮短
86	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	提供完整 檢驗規章 資訊	-	規格有更改，是否可提前告知
87	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	改善環境 設備	-	臺南檢驗局的停車不夠完整
88	商品報驗	雲林、嘉	各窗口回	-	各分局檢驗認定不一

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		義、臺南	應不一致		
89	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	提供完整檢驗規章資訊	-	辦說明會或座談會讓各廠商了解申請項目及流程及注意事項、手續、加強宣導部分
90	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	有新一點的設備，跟國際接軌，不要自己一個規章。送驗時間太長，對 VPS、DHL 要課稅
91	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	改善環境設備	-	臺南分局停車不便，公共工程用 CNS 規範就好
92	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	各窗口回應不一致	檢驗時間過長，一樣產品北中南標準不一，有的能過有的不能過，條例改來改去很困擾
93	商品報驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	五堵歐r督導，服務態度極差及協助民眾能力欠佳
94	商品報驗	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	法規應公告給各單位公司，並非讓公司自己查時間，造成時間已過時效及不便之處
95	商品報驗	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	檢驗速度太慢
96	商品報驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	各窗口回應不一致	櫃檯人員服務方面分太細，需詢問許多櫃檯，浪費很多時間
97	商品報驗	高雄、屏東	增進查驗工作效率	-	檢驗只單一作業窗口，人員很不足，若人員請假會造成不便
98	商品報驗	高雄、屏東	印象良好服務事項		電話詢問相關業務資訊可獲滿意答覆
99	商品報驗	高雄、屏東	改善問卷設計	-	覺得每次都被抽到，感覺很差
100	商品報驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	少數人員有待溝通，通情達理，不要刻板
101	商品報驗	高雄、屏東	改善網頁申辦系統	-	網站無法下載取得查驗證明文件
102	商品報驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	承辦人無法判斷商品檢驗問題，專業度不夠，服務態度不友善，規章標準不一，沒有時空合宜性
103	商品報驗	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	新的規範要實施前先通知業者
104	商品報驗	高雄、屏東	改善網頁	提供完整	網路報驗系統不好用。法令規章不夠完整

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		東	申辦系統	檢驗規章資訊	性，需經常更改
105	商品報驗	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	檢驗時限能縮短，抽樣次數不要那麼頻繁
106	商品報驗	高雄、屏東	改善網頁申辦系統	-	希望先有個信箱過目(MAIL)。網頁上本局與外面連線不太一樣
107	商品報驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	檢討委外業務	檢驗設備不足，委託同業(臺泥、亞泥)辦理比較不信任
108	商品報驗	高雄、屏東	改善法令合宜性	-	法令不合時宜，新產品不斷推出，沒有可對應的標準，廠商送驗常要提供他國的標準很累
109	商品報驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗標準	-	地方登記有落差，希望能統一
110	商品報驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	-	輪胎中心服務人員太少，希望能增加工作人員
111	商品報驗	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	商品檢驗時間可否再快一點
112	商品報驗	花蓮、臺東	印象良好服務事項	-	服務人員都很親切，有效率、專業
113	商品報驗	花蓮、臺東	降低檢驗規費	-	檢驗費用逐項增加未提前告知，也因此事被解雇
114	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	各窗口回應不一致	針對臺南分局希望檢測時間的工作天期限能有標準。送測時審核人員看法不同、主張不同，而造成困擾
115	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	接電話效率太慢，缺少耐心。公部門態度都不太好
116	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	希望能加快發件速度
117	驗證登錄	臺北市、新北市	檢討委外業務	-	檢驗廠增加
118	驗證登錄	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	比照國際性法規去訂規範
119	驗證登錄	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	檢驗時程過長	國內法規與國際有落差，技術無法同步接軌。審驗送檢的時間可再縮短，加快作業程序
120	驗證登錄	臺北市、新北市	改善法令合宜性	加強人員態度及教育訓練	法律時空合宜性沒有與現實同步。第六組樓上班公室內部人員上班穿拖鞋，不雅觀，服儀有待加強。稽核的對象除了實體通路更應該注意網拍市場賣家私自進口的商品，無商品檢驗、免稅，對企業主和消費者都沒有保

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
					障(商品真偽保固)
121	驗證登錄	臺北市、新北市	改善軟體設計	-	線上申辦作業程序複雜且常常當機
122	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	案件處理時間要再快一點
123	驗證登錄	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	提供完整檢驗規章資訊	網站上有時看不到會議大綱，業者要參與都無法接觸。一致性研討會議要提早公佈
124	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	各窗口回應不一致	工作劃分要清，不要問題轉來轉去都找不到對的人員
125	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	送審時限到發送取件太過長
126	驗證登錄	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法規進展太慢，無法跟上產品
127	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	櫃檯人員冷漠，電話詢問轉接過多，詢問項目較多就感不耐煩
128	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	商品檢驗流程希望取件時間縮短為 4~5 天
129	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	申請年費服務人員態度欠佳
130	驗證登錄	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	要多推廣可臨櫃辦理，因曾經臨櫃辦理，但去辦理的人不多，很浪費空間及服務人員
131	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	櫃檯服務人員的專業度、服務態度、工作熱忱有待加強
132	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	增進查驗工作效率	辦理櫃檯人員需要積極互相協助，或是增加櫃檯人員，以免客戶等待時間過長
133	驗證登錄	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁速度太慢
134	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	少數人員有待教育
135	驗證登錄	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	少一點檢驗需求
136	驗證登錄	臺北市、	持續修訂	-	不希望 ISO 退場

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		新北市	檢驗標準		
137	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	-	對於電話諮詢人員的服務熱忱感到不滿，沒有直接回覆問題和管道，反而請受訪者撥打105查號臺
138	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統	-	用網頁申請認證時，很難找、不好使用
139	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	加強人員 態度及教 育訓練	審驗速度要加快，標準要明確，服務人員專業性要加強
140	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序	加強人員 態度及教 育訓練	趕案子時，檢驗時間可彈性調整，致電關心案件時，負責人員別有負面情緒
141	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統	各窗口回 應不一致	網頁很難找，打電話詢問法規或問題時，總機轉接到數個不知道的窗口，是否可在網上查詢相關資訊及負責窗口及分機
142	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	改善網頁 申辦系統	作業時間縮短、簡化。網頁要簡單操作，如文件設定要簡化
143	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗標準	-	國內檢驗規章要認可國際的檢驗
144	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗標準	-	行動電源出入管制不夠嚴格
145	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢討委外 業務	-	希望繼續保持委託業務，勿有刪除的規劃
146	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢討委外 業務	降低檢驗 規費	商品檢驗透過代辦公司同產品報價都不同，檢驗時間也不同，非常奇怪
147	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項	-	櫃檯服務人員的熱忱跟專業性
148	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	-	作業再快一點
149	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	各窗口回 應不一致	打電話詢問時，接電人員並沒有回答詢問的問題，反而推給其他相關人員，為何沒主動告知如何處理及管道，客服不夠專業
150	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	-	驗證登錄時間 7~28 天太久，大概 7~14 天就夠了
151	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	-	審件人員的審案速度能快速
152	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	-	電話詢問時對方人員不耐煩
153	驗證登錄	臺北市、	提供完整	檢驗時程	檢驗標準規定公佈後，沒辦法用硬體做檢

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		新北市	檢驗規章資訊	過長	驗。覺得時效可以快一點
154	驗證登錄	臺北市、 新北市	各窗口回應不一致	-	如果透過電話詢問常常轉來轉去不太有效率，希望有單一窗口可以詢問
155	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程過長	-	案件送審程序效率不好
156	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員態度及教育訓練	檢驗時程過長	不能直接和標準檢驗局的負責人員接觸。檢驗商品的時間過久，差不多要半年
157	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程過長	-	商品審驗時間希望加快
158	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好服務事項	-	服務很熱心，有幾次急件都有幫忙趕
159	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程過長	-	期限再縮短為 25 天效率
160	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁線上申辦能再簡單化，也不要只有一種系統
161	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員態度及教育訓練	改善網頁申辦系統	臨櫃處理每個人員要互相幫忙，不要讓客人等太久。補件後要重算申辦順序不太合理。網站太多專有名詞，不太懂，請簡化。打電話詢問時轉接人員轉太多次
162	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員態度及教育訓練	-	不滿意總局的臨櫃服務人員缺乏耐心
163	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁系統不好用
164	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程過長	-	商品進口抽驗品質速度要加快，希望在規定的四天內
165	驗證登錄	臺北市、 新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	法令有更動可主動告知，法令的時空合宜性
166	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程過長	-	審核時間過慢。在商品檢驗的版次已作變更，證照有展延，卻沒告知及變更還補辦理
167	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂檢驗程序	-	法規要檢測，標檢局沒設備請檢測機構檢測，標檢局又不背書認可，廠商很難適從。A 跟 B 為不同產品，各有不同測驗方法，標檢局竟認定同一方式檢驗後，AB 產品可以相同品項銷售
168	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂檢驗程序	-	資料不齊全，不能補件，只能退件

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
169	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	之前常常審核時間太久，最近比較改善了
170	驗證登錄	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	有困難諮詢很快專業回答
171	驗證登錄	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網路不穩，無法連線
172	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	作業流程時間太長，希望縮短
173	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	送審速度太慢(3 星期)，希望兩星期能完成
174	驗證登錄	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	新的法令要實施時能有緩衝時效或可以更早公佈
175	驗證登錄	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	電話詢問時一直轉來轉去，總機要能轉給正確窗口
176	驗證登錄	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法規希望能跟得上國際法規
177	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	審驗時間可再快一點
178	驗證登錄	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	服務態度很好，專業度夠
179	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	承辦人員專業度不夠，業務沒有熟悉
180	驗證登錄	臺北市、新北市	快速建立資訊	-	應有單一窗口來提升服務效率並請可否縮短時限
181	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	希望能夠縮短時限，辦理展延業務的手續簡化
182	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	加強人員態度及教育訓練	效率、速度快點。熱心回答問題、專業度夠
183	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	審查時間要快速，不要太久，提升效率
184	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程過長	加強人員態度及教育訓練	問題能快速回答。打電話詢問時，口氣態度不要不耐煩，請熱忱些
185	驗證登錄	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	電話一直轉來轉去，要有確切詢問窗口。現場人員蠻積極處理。檢驗作業流程模糊不清又太久，請主動告知問題、提升效率
186	驗證登錄	臺北市、	改善法令	-	認證年限加長

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		新北市	合宜性		
187	驗證登錄	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	檢驗流程不清楚，轉接多人找不到窗口。希望有專人或是能指示作業流程
188	驗證登錄	基隆、宜蘭	檢驗時程過長	-	申請流程到證書下來的時間太久
189	驗證登錄	基隆、宜蘭	檢驗時程過長	-	產品檢驗時間太長
190	驗證登錄	基隆、宜蘭	檢驗時程過長	各窗口回應不一致	檢驗時間太長，繳費問題詢問人員轉來轉去。政策部分加強
191	驗證登錄	基隆、宜蘭	加強人員態度及教育訓練	-	基隆分局離中午休息還 10~15 分鐘就不辦理，叫我下午再來。基隆分局設備壞了，委託新竹辦理，報告拖了半年以上，造成不便
192	驗證登錄	基隆、宜蘭	印象良好服務事項	-	臺北楊先生服務態度及專業程度都很好
193	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善軟體設計	改善環境設備	希望硬體設備能更新，設備都太老舊
194	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	各窗口回應不一致	-	總機、內部人員協助轉接的清楚性有待加強
195	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統	-	線上申辦系統需再修正，再輸入資料常有錯誤產生導致無法繼續輸入，且輸入完成要傳送檔案常要傳送好幾次才能成功
196	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統	改善法令合宜性	許多公司有防火牆，要將公司資訊上網申請有困難。必須請 MIS 處理，因此無法配合實施線上申請。有些法令已不合時宜
197	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	作業流程時間太久
198	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	申辦案件的積極度要加強
199	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	改善網頁申辦系統	職務代理人制度要做好，以免有事找不到人。很多作業可電子化，以便縮短申辦時間
200	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	作業流程比較久
201	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	-	人員的專業性不足
202	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	品號申請後具永久性
203	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	提供完整檢驗規章	改善網頁申辦系統	公開性不夠，無法找到對的人。網頁文字不夠簡化

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
			資訊		
204	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	增進查驗工作效率	-	辦理時間及作業時過久，要再加強速度
205	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	文件送審到發證等待時間過久，有待加強改善
206	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	產品證明期限可延長
207	驗證登錄	臺中、彰化、南投	增進查驗工作效率	檢驗時程過長	臺北機械所(汐止)作業流程、效率差，說人力不足、出差，送檢商品等 3~4 個月
208	驗證登錄	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	對於沒有通過核可的公文，只有表列參閱網頁說明，希望可增加通過驗證的具體說明事項
209	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢討委外業務	-	標準檢驗局認可的實驗室專業能力需再加強，例如法令熟悉度
210	驗證登錄	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	-	生產 LED 燈，都有 BSMI 認證，成本拉高至少 120 元以上。國內有從中國進來的 LED 燈賣 49 元，已向檢驗局檢舉，但相關單位說沒經費可取締，因此造成劣幣驅逐良幣
211	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	法令或規章的設立不符合實際市場的需求，例如嬰兒用品以歐規檢驗，但國外不認同又不可外銷，將產品拿到國外檢測國內又不認同，設立歐規的意義何在
212	驗證登錄	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	各窗口回應不一致	規範(資訊)希望能更明確揭露，不同承辦員會有不同解釋，希望能統一揭露清楚
213	驗證登錄	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	公司產品防火門有申請正字標記，但政府宣傳很少在使用已有正字標記的防火門，未能普及化
214	驗證登錄	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	要以網頁申辦時，若有簡易方法請 Email 告知
215	驗證登錄	臺中、彰化、南投	加強人員態度及教育訓練	-	商品檢驗人員工作態度消極
216	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	確定公佈新的法令時，應等確定要實施新法令再停止舊法令，不要一下要用新法令一下要用舊法令
217	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網路上傳速度慢
218	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網路資訊不完整，與國外檢驗不同，領證要親領，比較麻煩

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
219	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網路繁瑣最後還要紙本郵寄比較麻煩
220	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	加強人員態度及教育訓練	-	資淺人員，專業部分不足
221	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	印象良好服務事項	-	櫃檯人員服務不錯，會教如何辦理
222	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	各窗口回應不一致	-	每個分局規定條文標準不一樣，例如，把東西拿去臺南檢驗比較嚴不會過，拿到臺中就會過
223	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	檢驗時間太長
224	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	臺灣 CNS 或 BSMI 標準應該可以設定臺灣自己的標準。執行檢驗時與公司人員互動，發訊息即可
225	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	處理時間要再快一點
226	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	希望財團法人的檢驗標準可以與經濟部同步一概的標準，以及檢驗報告可以主動寄出
227	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	加強人員態度及教育訓練	改善網頁申辦系統	實驗的標準檢驗程序，可以交流，人員有耐心一點，網頁可以簡易
228	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	希望網路設計能更便民、人性化
229	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	處理程序時間太長
230	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	檢討委外業務	降低檢驗規費	實驗室申請費用太高，小公司不能承受。歐美 UL、CE 認可我們要重驗。BSMI 標準太吹毛求疵
231	驗證登錄	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	法規一有更改，應即刻有效方式通知廠商，不應此罰款，造成下架困擾
232	驗證登錄	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	在業務詢問時服務人員應加強專業度，非一般公式化的回覆
233	驗證登錄	高雄、屏東	改善問卷設計	-	訪問太過冗長，建議發函作訪
234	驗證登錄	高雄、屏東	各窗口回應不一致	-	不滿意有時實驗室檢驗有通過，但是送到檢驗局卻又審核不過，白白浪費時間。希望二方溝通好，審核的標準能夠一致

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
235	驗證登錄	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	-	年費通知要主動電話通知，建議寄掛號
236	驗證登錄	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	臨櫃服務員詢問時很好。年費快到期會計小姐會主動通知
237	驗證登錄	高雄、屏東	增進查驗工作效率	-	證書是否用寄的
238	驗證登錄	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	希望資訊更公開透明
239	驗證登錄	花蓮、臺東	改善法令合宜性	-	法令要合宜，作業時效流程要縮短
240	驗證登錄	花蓮、臺東	降低檢驗規費	-	收費太高
241	型式認可	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網路申請服務後，就近到郵局繳費，郵局收據不能直接至標檢局辦理相關工作，還要上網申請證明才可，偏偏相關的程式又很難處理，使得大家作業很痛苦(貴局人員都說不好用)
242	型式認可	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	太多商品要檢驗，但是市場規模無法擔負龐大檢驗費用，以致很多有市場需求的商品無法合法引進上市
243	型式認可	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	服務人員會從旁協助，會讓申請者比較容易進入狀況
244	型式認可	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	去臨櫃辦理業務前先下載電子檔申辦服務，但網頁及表單沒特別著名要蓋章等事項，又舟車往返再次辦理。希望改善網頁及表單之完備度
245	型式認可	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	應開放其他分局辦理所有業務項目，而非指定單一分局辦理部分檢定項目如 RPC，造成相關人員業務太多，期限較久
246	型式認可	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	人員專業度不足，電話詢問所須文件跟到現場人員講的都不一樣，要多跑一趟
247	型式認可	臺北市、新北市	檢驗時程過長	提供完整檢驗規章資訊	整個作業時間處理程序拖太久，須備文件不一次說清楚，一直被退回補件
248	型式認可	臺北市、新北市	增進查驗工作效率	-	工作效率差，一關經一關找不到經手人
249	型式認可	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	進口商品的節能標章、效能分級、進口檢查證明要分別送三個不同單位，明明是同一件事為何不能一次完成。不但麻煩，還要被收

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
					三次規費。
250	型式認可	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	審核的時間太長了，希望可以縮短
251	型式認可	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	化驗人員公務繁忙，人手似乎不夠，等待時間稍久，6 組服務尚待提升
252	型式認可	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	辦理檢驗工作希望有流程指示或說明，以免發生檢驗要完成了才知道有某些程序未完成
253	型式認可	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	申辦期限過久
254	型式認可	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	希望檢驗法規發公告給廠商
255	型式認可	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	現場提供電腦公查詢時，希望有服務人員協助查詢。以方便不會使用電腦的人
256	型式認可	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	服務人員專業能力須加強
257	型式認可	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	總局與分局審核標準不一，無固定標準
258	型式認可	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	臨櫃人員不清楚承辦業務
259	型式認可	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望領證可採用郵寄方式，還是檢驗取證一次完成
260	型式認可	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	降低檢驗規費	送件時間要縮短，檢驗費用太貴
261	型式認可	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	-	希望臨櫃人員能夠機動性的調整
262	型式認可	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	作業流程速度很快
263	型式認可	桃園、新竹、苗栗	提供完整檢驗規章資訊	改善網頁申辦系統	法規調整速度太慢，網頁沒有親和性，報告結果沒有原文版，要給國外商就是一種困擾
264	型式認可	桃園、新竹、苗栗	提供完整檢驗規章資訊	-	法規如有更新可以主動告知如 EMAIL

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
265	型式認可	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	服務態度主動，說明詳細
266	型式認可	臺中、彰化、南投	改善網頁申辦系統	-	希望網頁推出行動板，可以透過手機申請各項業務更便利。也希望主動寄送電子報或是最新消息到電子信箱中
267	型式認可	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	國內法令太多，會互相抵制，通常是外行人立法，不懂事。業者才是走在前面的人，現在法令太多了
268	型式認可	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	作業處理時間可再縮短
269	型式認可	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	應該告知檢驗流程的時間，完成檢驗應告知受驗顧客
270	型式認可	臺中、彰化、南投	各窗口回應不一致	-	對於客戶詢問的回答欠缺統一性
271	型式認可	臺中、彰化、南投	加強人員態度及教育訓練	-	經電話詢問相關業務轉接到相關人員，回答時不熱忱，令人會想與其他機構辦理。其他機構回答時快速及熱忱。
272	型式認可	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	持續修訂檢驗標準	海關與標檢局審核項目不一，常在海關那被擋住。事後還要請標檢局修改項目才能過關，法令及相關規定都沒宣導
273	型式認可	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項	-	一年有辦理 2~3 次的座談會很用心
274	型式認可	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網頁表格字體太小，不知道下載哪種表格，網頁下載標示不清，都要打電話問服務人員。服務人員態度很好，會幫顧客解決問題，告知專業知識，會馬上處理
275	型式認可	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	希望流程加快，不要太繁瑣，便民一點
276	型式認可	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	做檢驗時提供有效等候時間
277	型式認可	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	檢驗時間拖太久
278	型式認可	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網頁導覽不夠清楚
279	型式認可	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	臨櫃人員服務都很好很親切
280	型式認可	高雄、屏東	改善網頁申辦系統	-	網頁速度太慢
281	型式認可	花蓮、臺東	持續修訂檢驗程序	檢驗時程過長	進口樣品抽檢，造成困擾耽誤時間

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
282	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	進出口業務→已有拿證書→抽查時標檢局還要重驗，怪怪的
283	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	檢驗人員要求提出的資料與商業機密(配方、比例)抵觸
284	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	加強人員態度及教育訓練	網路上各項檢驗的法規很難查。業務承辦人員很難找(電洽)。商品是否免驗資訊不清楚，常常忙的一頭亂
285	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法規要多研究，最近進口一些小玩偶的東西，等了一些時間，建議小型的，沒有危害的東西可以不用送檢，或更簡化程序
286	受託試驗	臺北市、新北市	降低檢驗規費	-	商品檢驗流程，希望檢驗項目委外價格不要落差太多，一差差 3 倍
287	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁版面設計不良，不易尋找及使用
288	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	客服專線服務人員態度要改進
289	受託試驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	法規如有更新請以 EMAIL 或座談會來告知
290	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	臨櫃檢驗人員親合度有待加強，規令異動應有公告，資訊不夠透明
291	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	檢驗時程過長	制度應該更多元化及彈性，速度快點
292	受託試驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	提供相關課程及更新法規的課程
293	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	辦理檢驗電話詢問時，客服人員專業性差，服務人員服務差，很難找到適合的窗口，要再加強及教育
294	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	改善法令合宜性	公文請再白話(現代人好了解)一點。法規太死板，標示文字跟規定不一樣，但意思相同卻被退回修改成跟規定一模一樣，希望能更有彈性
295	受託試驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	服務人員都很耐心的解答疑問
296	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	檢驗沒標準可追循，說法不一
297	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法令規章要統一，高雄與臺中版本不同

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
298	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	時限能縮短
299	受託試驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	效率還不錯，隨時會報告辦理進度
300	受託試驗	臺北市、新北市	快速建立資訊	增設申訴窗口	轉接電話太多次，有點困擾
301	受託試驗	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	缺文件時有位服務人員說可先收件，下次來再補，很不錯
302	受託試驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	改善網頁申辦系統	希望開放更多業務都可以透過網頁線上申請，還有繳費方面也可以透過線上繳費
303	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	判斷標準不合理，缺乏公正性
304	受託試驗	臺北市、新北市	各窗口回應不一致	-	分工太細，電話一直被轉來轉去，要有單一窗口回覆問題
305	受託試驗	臺北市、新北市	改善環境設備	-	臺北總局臨時停車位希望能增加
306	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	檢驗時程過長	承辦人員應該增加，作業流程的時間應該縮短
307	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁設計更白話一些
308	受託試驗	臺北市、新北市	改善軟體設計	-	臨櫃時使用電腦，系統很爛，會當機，速度很慢
309	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁比較生硬、不親民
310	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網路申辦的流程太複雜
311	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁設計操作指引要簡化
312	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	上網申請搜尋困難，不好使用，不容易查的到資料
313	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法規的規定很奇怪，希望能行改革
314	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	雜貨部門送驗的時間希望加快
315	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	不滿意臨櫃辦理的等候時間太長，希望迅速一些
316	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	法規規定太過老舊，要定期修改，合乎年代

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
317	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	執行作業時間太長
318	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	檢驗時程過長	同樣品質、成分，不需要每次都抽驗，會影響出貨 7~10 天
319	受託試驗	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	提供完整檢驗規章資訊	希望送驗業務也可以透過線上申請，還有繳費也可以透過 ATM 來轉帳付款不用再跑一趟，資訊也可透過 Email 通知
320	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	貼紙、橡皮擦檢驗要求過高，比日本還高
321	受託試驗	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	公司在臺北，送貨點在高雄，申請文件不知要寄何處(臺北高雄都推來推去)每年被告知都不同地點，請確定流程標準承辦單位
322	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	承辦時效要縮短
323	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	審核的時間太久，希望能夠快一點
324	受託試驗	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	不滿意審核時間太久，因為商品有季節性。希望能視狀況優先通過才不會影響銷售
325	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	承辦人員對法令及業務熟悉度不夠
326	受託試驗	基隆、宜蘭	加強人員態度及教育訓練	-	說會通知結果沒有主動通知，細節部分無法回答
327	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	法規不合時宜
328	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	檢驗時間太過慢，影響整批出貨時間(感覺很差)
329	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	服務人員答覆詢問沒有完整性
330	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	人員很專業、服務很好
331	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	作業流程希望簡化
332	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	標檢局設定了標準，就要有能力把關處理
333	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	-	新竹分局承辦人不專業沒有熱忱應該改進
334	受託試驗	臺中、彰	印象良好	改善法令	臺中分局六課人員服務非常熱忱。商品上公

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		化、南投	服務事項	合宜性	司資料、規格等盒上的字體標示的標準一直改，造成廠商很麻煩，無謂的時間及成本浪費
335	受託試驗	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	-	大陸塑膠不抓，偏抓守法人
336	受託試驗	臺中、彰化、南投	改善網頁申辦系統	-	網頁要再親民一點，太複雜，希望用選單 or 其他方式呈現
337	受託試驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	處理時間希望更快
338	受託試驗	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	法規有些落後，例如沒有消防防火鞋的相關規章及沒有複合材質相關規章，跟不上時代
339	受託試驗	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	印象良好服務事項	稅則 ccccode 爭議，電檢中心干擾(海關、商檢局都通過)。櫃檯人員熱心主動告知。技術開發科總局高 r 服務很好
340	受託試驗	臺中、彰化、南投	加強人員態度及教育訓練	-	臨櫃人員未詳細說明，讓公司人員跑 3 趟沒效率
341	受託試驗	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	-	不滿意法規要求警告標示要非常大，會造成玩具包裝上的困難，會遮蓋到商品
342	受託試驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	不滿意審核的時間太長，而且寄送商品的運費須由顧客負擔不太合理
343	受託試驗	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	提供完整檢驗規章資訊	國家標準更改網路上的資料沒更新。標準法規的文字紀錄很老舊，尤其規範數據不清(網路商看不清去分局影印購買，一張 5 元，還是不清楚，標準不清)
344	受託試驗	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	持續修訂檢驗標準	海關，標檢局標準不一樣，廠商執行困擾，北中南標檢局標準也不一樣，因人而異，要統一標準規定清楚
345	受託試驗	臺中、彰化、南投	各窗口回應不一致	-	不滿意海關方面說不必檢驗，但標準檢驗局卻又要求送驗才行，兩邊法規不同很困擾
346	受託試驗	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	對品目判斷很困擾，要上網查詢還要發文到商業司之後才知道歸類
347	受託試驗	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	個人自國外夾帶的貨品，沒有限制，造成合法進口檢驗的商品成本太高，無法競爭
348	受託試驗	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性	-	省水標章期限希望延長(因產品生命長)
349	受託試驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	時限希望能縮短
350	受託試驗	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	案件處理時間太慢

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
351	受託試驗	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	大陸進口商品數量多，要二度包裝加強標誌，全部拆封會佔一半空間與時間，可否作業前先來檢驗 or 部分檢驗？
352	受託試驗	雲林、嘉義、臺南	各窗口回應不一致	-	送檢品項(安全帽)全臺只有臺南有在驗，雖然在其他地區也可詢問相關資訊，但回覆沒有現場(臺南)人員清楚。希望檢驗品項不要只能特定某地才能檢驗，或是能提供視訊服務跟當地檢驗場所
353	受託試驗	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗程序	-	只有貼紙、商品名稱等標示使用方面有點繁瑣、疑惑、需否檢驗很不懂
354	受託試驗	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	系統檢驗到合格證發下來太慢了
355	受託試驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	臨櫃人員專業度要提升
356	受託試驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	前段查詢的承辦人員服務態度不好
357	受託試驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	改善法令合宜性	檢驗的太過嚴格很難通過檢驗，法令規章太多，這樣只會導致小企業難以生存
358	受託試驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗標準	-	標準認證只有一般品，特殊商品如焊接器、切割器都無法認證，在市場推展沒有專業認證背書，很無力
359	受託試驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	-	玩具進口 3 次後可申請標籤，有號碼。希望標檢局前三次只有電腦檔案資料。是否主動通知業者，補之前沒有的資料，送件，而不是重新將前三次的資料重新再送，希望簡化程序
360	受託試驗	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	-	油品靠行，應提供彈性的作業流程，更能方便做事
361	受託試驗	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	有錯會主動通知修改
362	受託試驗	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	增進查驗工作效率	專業度不夠、希望效率能提升
363	受託試驗	花蓮、臺東	持續修訂檢驗標準	-	度量橫檢測相關資訊，希望能提供表格。無菌袋希望能寄送達
364	正字標記	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	會打電話到總局詢問，也都獲得良好協助
365	正字標記	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章	-	申請條文的金額與網上寫的金額不一樣

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
			資訊		
366	正字標記	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	服務人員可以處理各項業務，不要讓民眾要跑來跑去
367	正字標記	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望檢驗局能在提供受託試驗的服務，較有公信力
368	正字標記	臺北市、新北市	檢討委外業務	-	標準檢驗局現在不做驗證業務，都轉給民間做。希望標準檢驗局可以繼續做驗證業務。
369	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統	-	對檢驗的標準會跟其他同業做比較，認為也應該跟他們一樣，但其實是根據標準來做
370	正字標記	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	到公司來檢驗的人員，工作有效率、服務好
371	正字標記	桃園、新竹、苗栗	提供完整檢驗規章資訊	-	要訂定新標準希望能請業者一起討論
372	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統	-	網頁設計不容易查
373	正字標記	桃園、新竹、苗栗	檢討委外業務	-	標檢局將檢驗轉發代辦公司受理，規章不一致，雖開幾次座談會還是很害怕，現今詐騙也很多。是否有 SOP 跟保障
374	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	標準法規跟不上國際，修訂時效太慢
375	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善環境設備	-	停車位不足
376	正字標記	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	案件處理要講求效率，速度要加快
377	正字標記	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	增進查驗工作效率	作業流程，工作效率
378	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	現行鋁窗加工已經很少用電鍍(10%~20%)，80%以上是粉體烤漆，但是正字標記的認證上還是電鍍，沒有粉體烤漆，很不合市場的狀況要改
379	正字標記	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	提供完整檢驗規章資訊	檢驗品項多增加，如成品材料分析檢驗
380	正字標記	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項	-	標檢局人員的專業性跟效率都很好
381	正字標記	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	-	國家標準太落後，無法和國際接軌
382	正字標記	臺中、彰	檢驗時程	-	檢驗時間過久

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		化、南投	過長		
383	正字標記	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準	提供完整檢驗規章資訊	試驗標準不要每次都以大公司(南亞.台塑)的規格為標準。開會不要透明化(個資外洩)。之前有人員參加會議被拍到，個人姓名及任職公司被在網路上發布。以上兩點在之前滿意度調查反應過多次都不見改善。
384	正字標記	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	時限能再縮短，正字標記的檢驗請再加強
385	正字標記	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項	-	服務人員態度很好
386	正字標記	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統	-	網頁太複雜，沒操作流程
387	正字標記	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	增加檢驗商品時，技術指導跟效率很快
388	正字標記	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	ISO 退場比較可惜
389	正字標記	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	商品送檢取回時間不要在假日前，都很忙，可順延到週一
390	正字標記	高雄、屏東	改善法令合宜性	-	法規時空合宜性與國際落差太大
391	正字標記	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	直接連絡後會有人員來公司取樣很好
392	正字標記	高雄、屏東	改善法令合宜性	-	因法規不完整，許多工會抵制，讓我們產品無法上市
393	正字標記	高雄、屏東	改善環境設備	-	諮詢業務時沒冷氣吹，很熱
394	正字標記	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	服務人員親切，問題都能清楚回答
395	正字標記	高雄、屏東	改善法令合宜性	-	法令規定與實務很困擾，廠商執行困難
396	正字標記	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	希望能把優良廠商掛在網頁上，提供顧客或其他廠商參考
397	正字標記	高雄、屏東	改善法令合宜性	檢討委外業務	正字標記推行不利，導致在國內沒有權威性。更不該把型式認可給民間檢驗，造成公信力可議。加強正字標記的宣導
398	正字標記	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	請問申請正字標記有何作用
399	正字標記	高雄、屏東	改善法令	-	法令規章要合宜性，因為有些法令都是很久

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
		東	合宜性		前訂的，沒有更動
400	正字標記	高雄、屏東	印象良好服務事項	-	貴局臺北總局及高雄分局的人員服務非常熱心主動
401	正字標記	高雄、屏東	持續修訂檢驗標準	持續修訂檢驗程序	國外標準更新要加速加快。對不符合標準的廠商，多派員市調舉發不良廠商，取締取消正字標記或其認可
402	正字標記	高雄、屏東	檢驗時程過長	持續修訂檢驗程序	時限太久(驗證)，證書的傳遞時間太長，希望能夠縮短，校正流程再簡化
403	正字標記	花蓮、臺東	加強人員態度及教育訓練	-	請教資訊服務人員不耐煩 吳 S
404	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	持續修訂檢驗程序	不需網路掛號，複雜。匯票已寄出且傳真給檢驗局，但不讓掛號(要收到錢才處理)
405	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望增加檢定的地點
406	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	這次新表檢驗太久，效率太差，兩個多月了都認證不出來，顧客非常生氣
407	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	降低檢驗規費	-	送檢逾期罰 15000 元太貴了
408	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	申請新的計程車表的檢驗一切造法規辦理，但一直未核准。人員服務態度很好，但是有被拖延的感覺，別人晚送件都已核可，十分困擾
409	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	提供完整檢驗規章資訊	-	單位搬遷沒有資訊公告，應及時提供資訊告知
410	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望地點多一點
411	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	計程車計費表盡快申請更換
412	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善網頁申辦系統	-	網頁太簡陋
413	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	服務態度很熱忱
414	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善環境設備	-	希望能增加服務處的據點
415	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	服務差
416	計程車計費表檢定	臺北市、	改善環境	-	檢驗局搬遷，目前無地址且交通動向不方

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
	費表檢定	新北市	設備		便，是否可改回原地點或監理站附近，較便利
417	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	印象良好服務事項	-	工作流程時間很快
418	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	定期檢驗的部分，不需要每年作檢驗，沒有必要
419	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	增進查驗工作效率	-	檢驗分局應該多設幾個點
420	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	新表檢測及法規方面不太滿意
421	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	新表有的通過有的不過，不知是否要裝
422	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	增進查驗工作效率	-	最近有計費表補助的方案推出，希望能盡快提供補助金下來不要拖太久
423	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善法令合宜性	檢驗時程過長	希望立法讓計費表能統一規格，比較方便選購機器也不會有不合格的問題產生。另外也希望改善驗表速度，多增加檢驗地點比較便民。另有關政府的補助方案希望申請可以簡便，撥款
424	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	希望櫃檯服務人員態度親合力要提高
425	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練	-	職代要做好，不然承辦人員不在時其他人都了解
426	計程車計費表檢定	臺北市、新北市	改善環境設備	-	靠近後門、側後門能一直保持開放
427	計程車計費表檢定	基隆、宜蘭	降低檢驗規費	-	兩年換一次表，時間未到還要收一次錢
428	計程車計費表檢定	基隆、宜蘭	印象良好服務事項	-	標檢局親自到宜蘭來辦理，節省我的時間
429	計程車計費表檢定	基隆、宜蘭	持續修訂檢驗程序	-	針對換新表，不能跨區辦理
430	計程車計費表檢定	基隆、宜蘭	降低檢驗規費	-	太貴(新的檢定表)
431	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	希望檢定及校正時效能延長
432	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	快速建立資訊	-	辦檢驗時，要提前通知，太倉促了
433	計程車計費表檢定	桃園、新	印象良好	-	服務親切主動

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
	費表檢定	竹、苗栗	服務事項		
434	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	希望在桃園設據點，因為北桃業者較多
435	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	櫃檯人員親切提醒計程車計費表即將換新，可晚點更換，替客戶省下 200 元更換費，很謝謝他們
436	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練	-	有些檢驗人員解說不夠詳細耐心
437	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	動線規劃不太方便
438	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項	-	送檢時服務人員很細心、客氣，態度極佳
439	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	作業流程時限再縮短點
440	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	希望分局多設一些
441	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	縮短為一年，不然有人一定會搞鬼
442	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	檢討委外業務	-	計程車計費表的檢測申請，希望可維持可由代辦公司或實驗室申請，勿限制只能到分局辦理
443	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	桃園檢驗局太少可增加多一點
444	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	希望度量衡器檢定可以由 3 年延至 5 年
445	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	檢定時限望能改成前後各 2 個月及希望審驗時相片無須要近三個月的照片
446	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗標準	-	自用車(臺灣行旅遊)黑色休息車，以桃園及機場很多，希望政府能取締保障守法者
447	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序	-	計程車表太爛、品質太差、不太準
448	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性	-	中壢機器驗跳表不過，說是輪胎問題，改回桃園人工驗就過了。認為標準希望是區間而不是定額數字，不然很難應對
449	計程車計費表檢定	桃園、新竹、苗栗	增進查驗工作效率	-	臨櫃辦理時間要開放晚上時間
450	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	以前的流程是先驗車再驗表這樣比較好也方便，但是現在改成先驗表再驗車非常不便民，因為沒有車號註記，容易找尋不到相對

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
					的計程車，希望改回原流程。
451	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	偏遠地區設固定點和固定時間去偏遠地區服務
452	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	計程車計費表檢定，希望能統一作業，不要監理站也要做計費表的檢定
453	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	提供完整檢驗規章資訊	-	臺中過去加價宣導不夠，造成消費者打架
454	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	加強人員態度及教育訓練	-	臨櫃人員比較沒耐心
455	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	希望檢驗局續來彰化集體巡迴檢驗
456	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	降低檢驗規費	-	驗表費太貴 200 改 100 元
457	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	北屯附近可否新設檢驗局，每次檢驗都要去很遠的地點，很不方便
458	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項	-	服務人員服務的很好
459	計程車計費表檢定	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗程序	-	驗表滾輪會破壞車的微電腦，故滾輪儀器要改善
460	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	持續修訂檢驗標準	-	臺北檢測方式是由機器檢測，中南部檢測方式是在當地畫一個標準場地，由檢查員乘坐需測試的車輛做測試，雖然這樣比較標準，但還是希望中南部可引進機器來檢驗
461	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	改善法令合宜性	-	驗表時間可再放寬，三年驗收一次
462	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	改善環境設備	-	停車不易，希望能增加停車位
463	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	改善環境設備	加強人員態度及教育訓練	檢驗地點在地下室不適合，空氣不好。人員調換太快，不夠專業
464	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	降低檢驗規費	改善環境設備	檢驗費降價，地下室不方便
465	計程車計費表檢定	雲林、嘉義、臺南	改善法令合宜性	-	計費表檢定可以再延長
466	計程車計費表檢定	高雄、屏東	降低檢驗規費	-	貼紙檢驗人員未貼好掉了，收費一樣 200 元，可否少收 ex.10 元。taxi 計費表逾期罰 1500 元，可否依逾期日數按比例罰
467	計程車計費表檢定	高雄、屏東	改善法令	-	檢定一定要在指定當月辦理不便民，如逾期

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
	費表檢定	東	合宜性		罰款太重。有司機反應在檢定後，表跳的比較慢
468	計程車計費表檢定	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	-	檢驗單位中午有空班休息時間，希望可以輪班輪休方式
469	計程車計費表檢定	高雄、屏東	改善法令合宜性	-	驗車和驗表的時間要一樣
470	計程車計費表檢定	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	驗表縮短一年一次，車子常變更，更新領牌，因此一年多付費
471	計程車計費表檢定	高雄、屏東	提供完整檢驗規章資訊	-	希望當月受檢驗人員，提供全部受檢名單給車行，這樣方便告知人員日期及時間，才不會延誤受驗
472	計程車計費表檢定	高雄、屏東	持續修訂檢驗標準	-	早期車子檢驗機上空檔就可測計程車表，現在新型的車子有的要踩油門到 30 公里才能測，希望機器能更新
473	計程車計費表檢定	高雄、屏東	持續修訂檢驗程序	增進查驗工作效率	希望驗車和驗車可同時辦理
474	計程車計費表檢定	花蓮、臺東	降低檢驗規費	-	5 人與 7 人座休旅車沒有跑機器功能，各縣費率不同，無法統一
475	計程車計費表檢定	花蓮、臺東	檢驗時程過長	-	檢驗輪胎比較慢，計表跑到別的不準，還要去別的地方重用
476	計程車計費表檢定	花蓮、臺東	增進查驗工作效率	檢驗時程過長	檢定人員不足，檢定時效放寬
477	校正業務	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	加強人員態度及教育訓練	校正後的物品希望能提供宅配送回的服務，士林第七實驗室應增加校正服務的次數，士林第七實驗室有一位總機小姐超級兇
478	校正業務	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望能提供上門取件校正的服務
479	校正業務	臺北市、新北市	改善環境設備	改善網頁申辦系統	檢定設備老舊要更新。網頁希望更親切。乙級技術士的課程上課地點太遠不適合臺北地區的人員，可開假日班
480	校正業務	臺北市、新北市	檢驗時程過長	增進查驗工作效率	希望加速流程，建議為一星期完成
481	校正業務	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	TAF 部分只有臺北，地點有點少，要增加
482	校正業務	臺北市、新北市	持續修訂檢驗標準	-	一般 SGS 已替代國家標準檢驗局的公正性，一般民眾較知道 SGS，比較不知道標準檢驗局。標檢局被自己埋沒，民眾比較沒聽過標檢局。公司名稱正確為文榮(股)有限公司
483	校正業務	臺北市、新北市	改善法令合宜性	-	同樣商品有數個，檢驗局只願意檢查一個，但廠商要求數個都要檢查。這點不符合實際

編號	業務往來主要項目	登錄地址地區	建議事項歸類 1	建議事項歸類 2	建議事項
					需求，造成不便
484	校正業務	臺北市、新北市	改善軟體設計	-	(7 組)電腦系統應有存檔功能，針對回籠的受點單能更便利、省時(不然每次校正都要重 KEY 資料)
485	校正業務	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	希望校正完成，可多次電話通知取件
486	校正業務	臺北市、新北市	檢驗時程過長	-	作業流程拖延，報告四個月才出來，以承辦人員休假為藉口
487	校正業務	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序	-	送表時，公平被質疑，覺得可能官商勾結。送表去，有的被擺在旁邊，有的會通過，送去的公司有二、三家通過，其他的放在那裡
488	校正業務	基隆、宜蘭	檢驗時程過長	-	檢驗時間太長
489	校正業務	基隆、宜蘭	檢驗時程過長	-	建議時效性應該大大縮短
490	校正業務	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	檢驗流程時間太長
491	校正業務	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	作業流程時間過久，等度量衡檢定校正快 2 個月，應縮短作業程序，提高效率
492	校正業務	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	送檢等待時間太久
493	校正業務	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長	-	交期易延遲，不知是太忙還是挑案件大小排序
494	校正業務	桃園、新竹、苗栗	提供完整檢驗規章資訊	-	標檢局在檢驗、校正的儀器人力等各方面有問題時，希望可及時通知，104 年就發生鋼卷尺要校正，結果儀器去校正維修，耽誤了時限。還有計程車校正案太多，所以其他儀器校正不收
495	校正業務	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	執行校正業務都要預約半個月以上的時間
496	校正業務	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長	-	檢驗速度快一點，不要有空窗期
497	校正業務	雲林、嘉義、臺南	各窗口回應不一致	改善網頁申辦系統	電話詢問要轉太多次，網頁不夠親民
498	校正業務	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	檢驗時間太長
499	校正業務	雲林、嘉義、臺南	印象良好服務事項	-	效率不錯，櫃檯人員服務態度
500	校正業務	雲林、嘉義、臺南	改善法令合宜性	-	填寫格式不合公司產品

編號	業務往來 主要項目	登錄地址 地區	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	建議事項
501	校正業務	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程過長	-	速度太慢，要再快一點
502	校正業務	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	作業流程應提高效率
503	校正業務	高雄、屏東	持續修訂檢驗標準	-	砝碼的檢定
504	校正業務	高雄、屏東	加強人員態度及教育訓練	-	工作可以再熱忱點
505	校正業務	高雄、屏東	檢驗時程過長	-	不滿意校正審核的時間很久，應該縮短
506	校正業務	高雄、屏東	各窗口回應不一致	加強人員態度及教育訓練	電話接洽常常一問三不知。電洽臺北總局度量衡人員常常被轉接多次找不到相關主事者
507	校正業務	高雄、屏東	改善環境設備	-	往實驗室應裝設電梯，砝碼 20 公斤搬運太吃力了
508	校正業務	花蓮、臺東	持續修訂檢驗標準	-	ISO 評核、稽核轉移到私人民間財團法人以利益為主，可能會收錢就放行，這是不行的

附錄二 調查問卷

104 年度標準檢驗局顧客滿意度調查

辦理單位：經濟部標準檢驗局

執行單位：典通股份有限公司

親愛的朋友 您好：

請問是 OOOOOO 公司嗎？

我是典通股份有限公司的電話訪問員，我們接受經濟部標準檢驗局的委託，正在進行一項滿意度調查，瞭解您對標準檢驗局各項業務服務之滿意度看法，作為未來推動業務及改進服務參考。

麻煩請貴公司負責標準業務、商品檢驗業務、度量衡業務的主管或同仁來接聽電話，我們想要請教一些簡單的問題。

請您放心您所填答的內容及意見僅作為標準局服務改善參考，個人資料絕不對外公開也不會進行其他利用。

非常感謝您的寶貴意見與支持！

填答過程中若有任何問題，歡迎逕洽 02-29601266 分機 805，
聯絡人：蕭錦炎。

以下問項，請依據您於 103 或 104 年度與標準檢驗局接洽業務時，針對標準、商品檢驗、度量衡各項服務環節及臨櫃辦理情形進行整體性評估，請依以下題目內容敘述，在適當的選項打✓，若需填寫文字，請具體扼要說明，謝謝您！

第一部分：共通性項目（作業管制、人員服務、環境設施）

	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道／無意	沒有接觸
您對於標準檢驗局作業管制相關方面的滿意度	5	4	3	2	1	9	
Q1. 對各項申辦案件處理期限規定	<input type="checkbox"/>						
Q2. 對業務相關程序及公開透明程度	<input type="checkbox"/>						
Q3. 對服務品質及信任度	<input type="checkbox"/>						
您對於標準檢驗局人員服務相關方面的滿意度							
Q4. 對人員服務態度	<input type="checkbox"/>						
Q5. 對人員解決問題的專業度及能力	<input type="checkbox"/>						
Q6. 對人員執行業務之公正性。	<input type="checkbox"/>						
您對於環境設施相關方面的滿意度							
Q7. 對環境硬體設備	<input type="checkbox"/>						
Q8. 對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式	<input type="checkbox"/>						

第二部分：臨櫃辦理業務方面

Q9. 您曾否親自至標準檢驗局總局或各分局臨櫃辦理相關業務？

1. 沒有(請跳答第三部分) 2. 有

	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道／無意
您對於臨櫃辦理業務的滿意度	5	4	3	2	1	9
Q10. 等候及辦理時間	<input type="checkbox"/>					
Q11. 櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性 (能完整回答相關業務問題)	<input type="checkbox"/>					
Q12. 櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性	<input type="checkbox"/>					

第三部分：商品檢驗業務方面

Q13. 您是否為標準檢驗局商品檢驗相關業務（驗證登錄、逐批檢驗、監視查驗、型式認可、受託試驗及技術服務）顧客？

1. 否(請跳答第四部分) 2. 是

	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道／無意見
您對於標準檢驗局執行商品檢驗業務的滿意度						
Q14. 標準檢驗局技術人員執行檢驗業務之專業程度	<input type="checkbox"/>					
Q15. 申辦案件的處理時限	<input type="checkbox"/>					
Q16. 您對標準檢驗局提供商品檢驗品質之信賴程度	<input type="checkbox"/>					

第四部分：度量衡業務方面

Q17. 您是否為標準檢驗局度量衡相關業務（計程車計費表檢定、校正）顧客？

1. 否(請跳答第五部分) 2. 是

	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道／無意見
您對於標準檢驗局執行度量衡業務的滿意度						
Q18. 標準檢驗局技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度	<input type="checkbox"/>					
Q19. 申辦案件的處理時限	<input type="checkbox"/>					
Q20. 您對標準檢驗局提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度	<input type="checkbox"/>					

第五部分：標準業務方面

Q21. 您是否為標準檢驗局標準相關業務（正字標記）顧客？

1. 否(請跳答 Q25) 2. 是

非常滿意 還算滿意 普通 不太滿意 非常不滿意 不知道／無意見

您對於標準檢驗局執行標準業務的滿意度

Q22. 標準檢驗局同仁執行正字標記業務(如:產品抽樣檢驗、工廠查核)之專業程度

Q23. 申辦正字標記案件的處理時限

Q24. 您對標準檢驗局正字標記驗證制度品質之信賴程度

Q25. 您是否曾利用標準檢驗局總局或各分局網頁線上申辦業務?

1. 沒有

2. 有，您是否同意使用標準檢驗局線上申辦功能，有效提昇案件申辦效率?

1. 非常同意 2. 同意 3. 普通 4. 不同意 5. 非常不同意

6. 不知道/無意見

Q26. 整體而言，您對標準檢驗局服務的滿意度?(選 1、2 者續問 Q27，選 4、5 者跳問 Q28，選 3、6 者跳問 Q29)

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通

4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 不知道/無意見

Q27. 您對標準檢驗局哪些「為民服務」項目感到滿意?(可複選)

1. 櫃檯人員服務態度 2. 服務空間規劃與維護 3. 作業流程

4. 工作效率 5. 承辦人員法令與業務熟悉度 6. 法令規章的時空合宜性

7. 網頁設計友善程度 8. 充分資料(訊)服務

9. 其他，請說明_____

Q28. 您對標準檢驗局哪些「為民服務」項目感到不滿意?(可複選)

1. 櫃檯人員服務態度 2. 服務空間規劃與維護 3. 作業流程

4. 工作效率 5. 承辦人員法令與業務熟悉度 6. 法令規章的時空合宜性

7. 網頁設計友善程度 8. 充分資料(訊)服務

9. 其他，請說明_____

Q29. 您對標準檢驗局之標準、商品檢驗、度量衡各項服務環節及臨櫃辦理，在法規、作業流程、人員服務或實際執行上是否有任何建議事項?或您與標準檢驗局業務接觸時，感受印象深刻服務事項?或上述任何問項，您感到不滿意之原因：

第六部分：基本資料

S1. 貴公司主要所屬行業別：

1. 電機及光學製品業 2. 電子業 3. 機械及設備業
4. 金屬及加工金屬製品業 5. 化工業 6. 水泥、非金屬礦物製品業
7. 造紙、文具、玩具業 8. 紡織業 9. 橡膠及塑膠製品業
10. 運輸、倉儲、通訊業 11. 醫療藥品業 12. 批發、零售、貿易、維修業
13. 皮革及其製品業 14. 食品業業 15. 計程車行業者
16. 檢驗機構 17. 其他生產性行業 18. 其他非生產性行業

S2. 貴公司主要登錄地址之所在地區為何：

1. 臺北市、新北市 2. 基隆、宜蘭 3. 桃園、新竹、苗栗
4. 臺中、彰化、南投 5. 雲林、嘉義、臺南 6. 高雄、屏東
7. 花蓮、臺東 8. 馬祖、澎湖、金門

S3. 貴公司與標準檢驗局業務往來主要項目：

1. 商品報驗 2. 驗證登錄 3. 型式認可
4. 受託試驗 5. 正字標記 6. 計程車計費表檢定
7. 校正業務 8. 其他，請說明_____

S4. 貴公司屬於何種性質企業：

1. 國內私人企業(股票上市/上櫃公司) 2. 國內私人企業(未上市/上櫃)
3. 外資企業(股票上市/上櫃公司) 4. 外資企業(未上市/上櫃)，
5. 國營事業 6. 政府部門，
7. 其他：_____。

S5. 身分類別：

1. 負責人/公司代表 2. 中高階主管人員 3. 業務承辦人員
4. 行政類人員

S6. 您辦理與標準檢驗局相關業務的時間大約有多久：

1. 未滿1年 2. 滿1年~未滿3年 3. 滿3年~未滿5年
4. 滿5年以上

S7. 貴公司營運範疇涵蓋：

1. 內銷 2. 外銷 3. 內/外銷

S8. 貴公司與標準檢驗局業務往來時，是否透過代辦公司/實驗室申辦：

1. 是 2. 否 3. 本身即代辦公司/實驗室

S9. 貴公司是經由下列哪些管道獲得標準檢驗局相關業務訊息？(可複選)

1. 公文通知 2. 網頁訊息 3. 座談會/說明會
4. 電話詢問 5. 檢測技術一致性研討會議
6. 櫃檯服務人員告知 7. 其他，請說明_____

附錄三 統計表

統計表說明

- 1.統計表是各題答案與基本資料之交叉分配表。
- 2.每一橫列的百分比加總應等於100.0%，有些不等於100.0%是因為四捨五入的關係。「—」表示該交叉格無資料。
- 3.行業別包含細項行業：
 - 電機、電子業：「電機及光學製品業」及「電子業」
 - 機械業：「機械及設備業」及「金屬及加工金屬製品業」
 - 化工業：「化工業」、「水泥、非金屬礦物製品業」、「造紙、文具、玩具業」、「紡織業」、「橡膠及塑膠製品業」及「皮革及其製品業」
 - 食品業：「食品業」
 - 計程車行業者：「計程車行業者」
 - 檢驗機構：「檢驗機構」
 - 其他生產性行業：「醫療藥品業」及「其他生產性行業」
 - 其他非生產性行業：「運輸、倉儲、通訊業」、「批發、零售、貿易、維修業」及「其他非生產性行業」

附表1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	86.5	24.8	61.7	1.9	8.3	6.7	1.6	2.5	0.8
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	84.3	18.7	65.7	0.4	12.2	9.8	2.3	2.2	0.9
驗證登錄	297	100.0	82.8	23.0	59.8	3.8	9.0	8.0	1.0	4.1	0.4
型式認可	83	100.0	89.8	27.8	62.0	-	7.0	7.0	-	0.8	2.4
受託試驗	246	100.0	82.9	21.4	61.5	3.3	8.7	6.9	1.9	4.5	0.6
正字標記	63	100.0	94.4	39.3	55.1	0.6	4.0	3.4	0.6	1.1	-
計程車計費表檢定	540	100.0	89.7	26.1	63.6	1.3	6.7	4.7	2.0	1.3	1.0
校正業務	74	100.0	86.7	37.8	49.0	1.6	8.7	8.7	-	3.0	-
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	83.3	19.4	63.9	2.9	9.7	7.7	1.9	3.3	0.8
基隆、宜蘭	41	100.0	89.8	30.0	59.9	1.6	6.2	6.2	-	1.7	0.7
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	91.9	32.2	59.6	0.6	4.7	3.8	0.8	2.1	0.7
臺中、彰化、南投	218	100.0	89.5	24.9	64.6	1.4	6.9	4.9	2.0	1.9	0.3
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	85.0	27.8	57.2	1.4	9.6	9.3	0.3	2.7	1.4
高雄、屏東	164	100.0	86.1	29.7	56.4	0.2	10.9	8.3	2.6	1.7	1.1
花蓮、臺東	24	100.0	91.5	30.3	61.2	-	8.5	8.5	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	86.2	27.2	59.0	1.4	7.0	6.1	0.9	5.2	0.2
機械業	151	100.0	90.3	33.8	56.5	0.9	5.7	5.4	0.2	1.6	1.4
化工業(含玩具類)	232	100.0	89.1	26.2	62.9	0.2	8.1	7.0	1.1	1.7	0.9
食品業	17	100.0	85.0	17.8	67.2	6.7	6.4	6.4	-	-	2.0
計程車行業者	526	100.0	90.1	26.2	63.9	1.0	6.5	4.8	1.7	1.4	1.0
檢驗機構	22	100.0	91.4	19.4	71.9	-	6.9	6.9	-	1.7	-
其他生產性行業	46	100.0	79.4	18.5	60.9	8.1	6.9	6.9	-	5.6	-
其他非生產性行業	398	100.0	79.5	18.9	60.6	3.8	12.6	9.8	2.8	3.7	0.4

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%·數值僅供參考。

附表1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	86.5	24.8	61.7	1.9	8.3	6.7	1.6	2.5	0.8
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	88.7	26.3	62.3	-	7.9	6.6	1.3	3.5	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	86.7	25.0	61.7	1.8	8.4	6.7	1.7	2.3	0.8
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	93.6	3.3	90.3	-	6.4	6.4	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	76.8	20.4	56.4	6.2	7.9	7.9	-	7.3	1.8
國營/政府部門/學校	9	100.0	93.4	26.6	66.8	2.7	-	-	-	3.9	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	480	100.0	87.9	25.1	62.8	1.0	8.4	6.5	1.9	1.3	1.4
中高階主管人員	328	100.0	85.2	24.4	60.8	2.4	9.7	8.4	1.3	2.7	-
業務承辦人員	482	100.0	85.2	25.6	59.7	2.3	8.5	6.8	1.7	3.1	0.9
行政類人員	254	100.0	88.0	23.2	64.8	2.1	6.0	4.8	1.1	3.5	0.4
辦理相關業務時間											
未滿1年	151	100.0	81.0	26.5	54.5	4.1	7.8	7.4	0.4	6.2	0.9
滿1年~未滿3年	367	100.0	87.1	20.1	67.0	1.7	9.4	8.5	0.9	1.8	-
滿3年~未滿5年	217	100.0	88.6	22.5	66.1	1.7	7.6	6.5	1.1	1.8	0.3
滿5年以上	809	100.0	86.7	27.2	59.5	1.6	8.1	5.9	2.2	2.4	1.2
公司營運範疇											
內銷	1,143	100.0	86.7	24.0	62.7	2.0	8.5	6.6	1.9	1.9	0.9
外銷	14	100.0	85.0	22.7	62.2	-	7.3	-	7.3	7.7	-
內/外銷都有	388	100.0	85.9	27.1	58.8	1.8	7.7	7.4	0.4	4.2	0.4
委託代辦情形 #											
透過代辦	504	100.0	81.7	18.7	63.0	3.1	9.0	7.4	1.5	5.3	0.9
沒有透過代辦	951	100.0	88.9	28.3	60.6	1.3	7.9	6.1	1.7	1.1	0.8
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	87.9	21.7	66.2	1.5	9.0	9.0	-	1.6	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表1-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,506	100.0	88.7	25.4	63.3	1.9	8.5	6.9	1.6	0.8
按業務往來主要項目分 *										
商品報驗	237	100.0	86.2	19.1	67.1	0.5	12.4	10.1	2.4	0.9
驗證登錄	285	100.0	86.3	24.0	62.3	4.0	9.3	8.3	1.0	0.4
型式認可	83	100.0	90.5	28.0	62.5	-	7.0	7.0	-	2.5
受託試驗	235	100.0	86.8	22.4	64.4	3.5	9.1	7.2	2.0	0.6
正字標記	62	100.0	95.4	39.7	55.7	0.6	4.0	3.5	0.6	-
計程車計費表檢定	533	100.0	90.9	26.4	64.4	1.4	6.7	4.7	2.0	1.0
校正業務	71	100.0	89.4	38.9	50.5	1.7	9.0	9.0	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	646	100.0	86.1	20.0	66.1	3.0	10.0	8.0	2.0	0.8
基隆、宜蘭	40	100.0	91.4	30.5	60.9	1.7	6.3	6.3	-	0.7
桃園、新竹、苗栗	285	100.0	93.8	32.9	60.9	0.6	4.8	3.9	0.9	0.7
臺中、彰化、南投	214	100.0	91.2	25.4	65.8	1.5	7.0	5.0	2.0	0.3
雲林、嘉義、臺南	130	100.0	87.4	28.6	58.8	1.4	9.8	9.6	0.3	1.4
高雄、屏東	161	100.0	87.6	30.2	57.4	0.2	11.1	8.4	2.6	1.1
花蓮、臺東	24	100.0	91.5	30.3	61.2	-	8.5	8.5	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	147	100.0	90.9	28.7	62.2	1.5	7.4	6.5	0.9	0.2
機械業	148	100.0	91.8	34.4	57.4	0.9	5.8	5.5	0.2	1.5
化工業(含玩具類)	228	100.0	90.6	26.6	64.0	0.2	8.3	7.2	1.1	0.9
食品業	17	100.0	85.0	17.8	67.2	6.7	6.4	6.4	-	2.0
計程車行業者	519	100.0	91.3	26.6	64.8	1.0	6.6	4.9	1.7	1.0
檢驗機構	21	100.0	92.9	19.8	73.2	-	7.1	7.1	-	-
其他生產性行業	43	100.0	84.1	19.6	64.5	8.6	7.4	7.4	-	-
其他非生產性行業	383	100.0	82.6	19.7	62.9	3.9	13.1	10.2	2.9	0.5

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表1-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,506	100.0	88.7	25.4	63.3	1.9	8.5	6.9	1.6	0.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	79	100.0	91.9	27.3	64.6	-	8.1	6.8	1.3	-
國內未上市/上櫃公司	1,352	100.0	88.7	25.6	63.1	1.9	8.6	6.9	1.7	0.8
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	93.6	3.3	90.3	-	6.4	6.4	-	-
外資未上市/上櫃公司	55	100.0	82.8	22.0	60.8	6.7	8.6	8.6	-	1.9
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.2	27.7	69.5	2.8	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	474	100.0	89.1	25.4	63.7	1.0	8.5	6.6	1.9	1.4
中高階主管人員	319	100.0	87.6	25.1	62.5	2.5	10.0	8.6	1.3	-
業務承辦人員	468	100.0	87.9	26.4	61.6	2.4	8.8	7.0	1.8	0.9
行政類人員	245	100.0	91.2	24.0	67.1	2.2	6.2	5.0	1.2	0.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	86.3	28.2	58.1	4.4	8.4	7.9	0.5	0.9
滿1年~未滿3年	361	100.0	88.7	20.5	68.2	1.8	9.6	8.7	0.9	-
滿3年~未滿5年	213	100.0	90.2	22.9	67.3	1.7	7.7	6.6	1.2	0.3
滿5年以上	790	100.0	88.8	27.8	61.0	1.6	8.3	6.0	2.3	1.3
公司營運範疇										
內銷	1,121	100.0	88.4	24.5	63.9	2.0	8.7	6.7	1.9	1.0
外銷	13	100.0	92.1	24.6	67.4	-	7.9	-	7.9	-
內/外銷都有	372	100.0	89.7	28.3	61.4	1.8	8.1	7.7	0.4	0.4
委託代辦情形	#									
透過代辦	477	100.0	86.3	19.7	66.5	3.3	9.5	7.9	1.6	1.0
沒有透過代辦	940	100.0	89.9	28.6	61.3	1.3	8.0	6.2	1.7	0.8
本身即代辦公司/實驗室	88	100.0	89.3	22.0	67.3	1.5	9.2	9.2	-	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	85.5	25.1	60.4	1.9	9.0	7.6	1.3	2.8	0.8
按業務往來主要項目分											
商品報驗	243	100.0	81.3	17.8	63.5	1.3	12.8	10.2	2.6	3.6	1.0
驗證登錄	297	100.0	82.5	25.0	57.6	1.7	11.9	11.0	0.9	3.3	0.6
型式認可	83	100.0	83.9	19.8	64.1	2.1	11.3	11.3	-	2.1	0.7
受託試驗	246	100.0	80.6	20.1	60.5	2.7	11.4	10.8	0.6	3.9	1.3
正字標記	63	100.0	93.8	39.1	54.7	-	4.5	2.3	2.2	1.7	-
計程車計費表檢定	540	100.0	90.7	28.5	62.2	2.0	5.0	3.3	1.7	1.7	0.7
校正業務	74	100.0	84.9	36.3	48.6	2.7	6.3	6.3	-	5.1	1.0
登錄地址地區	#										
臺北市、新北市	668	100.0	80.1	18.6	61.5	2.9	12.3	10.6	1.7	3.8	0.8
基隆、宜蘭	41	100.0	90.7	39.0	51.7	1.6	3.3	3.3	-	2.7	1.7
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	91.4	34.3	57.2	0.6	3.0	2.4	0.6	3.4	1.5
臺中、彰化、南投	218	100.0	87.2	24.2	62.9	1.4	9.3	7.3	2.0	2.0	0.2
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	90.7	33.1	57.5	1.4	6.3	6.3	-	0.8	0.8
高雄、屏東	164	100.0	88.0	24.5	63.5	0.5	10.3	8.1	2.2	0.9	0.3
花蓮、臺東	24	100.0	97.1	38.5	58.5	-	2.9	2.9	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	25.7	48.6	25.7	-	-	-	-	-
行業別	#										
電機、電子業	155	100.0	84.6	24.1	60.5	1.4	9.9	9.0	0.9	4.1	-
機械業	151	100.0	91.9	31.7	60.3	0.8	4.3	4.1	0.2	1.5	1.4
化工業(含玩具類)	232	100.0	83.6	25.2	58.3	1.4	11.3	9.8	1.5	3.1	0.6
食品業	17	100.0	74.3	9.7	64.5	-	19.4	19.4	-	6.4	-
計程車行業者	526	100.0	91.1	29.0	62.2	1.7	4.8	3.4	1.4	1.7	0.7
檢驗機構	22	100.0	96.2	25.4	70.8	-	3.8	3.8	-	-	-
其他生產性行業	46	100.0	72.7	22.6	50.1	5.5	19.4	19.4	-	2.4	-
其他非生產性行業	398	100.0	78.5	18.8	59.7	2.9	13.1	11.0	2.1	4.2	1.3

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	85.5	25.1	60.4	1.9	9.0	7.6	1.3	2.8	0.8
公司性質	#										
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	91.0	31.7	59.3	-	7.2	5.9	1.3	1.8	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	85.9	25.3	60.6	1.8	8.7	7.3	1.4	2.9	0.7
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	78.4	14.2	64.2	-	21.6	21.6	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	69.0	12.0	57.0	7.8	15.9	15.9	-	3.7	3.6
國營/政府部門/學校	9	100.0	94.1	31.6	62.5	2.7	3.2	3.2	-	-	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	480	100.0	88.9	25.6	63.3	1.3	7.5	5.7	1.9	1.6	0.6
中高階主管人員	328	100.0	86.1	28.5	57.5	1.2	9.9	8.5	1.4	2.6	0.2
業務承辦人員	482	100.0	84.6	23.8	60.8	1.8	9.6	8.3	1.3	3.1	0.9
行政類人員	254	100.0	80.1	22.3	57.9	4.1	9.2	8.8	0.4	4.8	1.7
辦理相關業務時間	#										
未滿1年	151	100.0	79.4	26.5	52.9	3.4	10.3	8.9	1.4	5.0	1.9
滿1年~未滿3年	367	100.0	81.6	19.9	61.7	2.5	12.1	10.5	1.6	2.4	1.4
滿3年~未滿5年	217	100.0	90.5	27.2	63.2	1.0	6.5	6.0	0.5	1.8	0.3
滿5年以上	809	100.0	87.1	26.6	60.5	1.6	8.0	6.5	1.5	2.9	0.5
公司營運範疇											
內銷	1,143	100.0	85.9	24.7	61.2	1.9	8.9	7.4	1.5	2.5	0.7
外銷	14	100.0	85.2	20.7	64.5	7.3	7.5	7.5	-	-	-
內/外銷都有	388	100.0	84.3	26.4	57.9	1.8	9.1	8.1	0.9	3.8	1.1
委託代辦情形	#										
透過代辦	504	100.0	79.8	19.3	60.5	2.4	11.2	10.3	0.9	5.7	1.0
沒有透過代辦	951	100.0	88.5	28.4	60.1	1.8	7.6	6.0	1.6	1.3	0.8
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	85.8	23.1	62.8	0.3	11.0	9.8	1.2	2.9	-

註：*表示 $p < 0.05$ ，即在95%信心水準下，基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$ ，即在99%信心水準下，基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%，數值僅供參考。

附表2-1 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,501	100.0	88.0	25.8	62.2	2.0	9.2	7.8	1.4	0.8
按業務往來主要項目分 *										
商品報驗	234	100.0	84.3	18.4	65.8	1.4	13.3	10.5	2.7	1.1
驗證登錄	287	100.0	85.3	25.8	59.5	1.7	12.3	11.4	0.9	0.6
型式認可	82	100.0	85.6	20.2	65.4	2.1	11.5	11.5	-	0.7
受託試驗	236	100.0	83.9	20.9	63.0	2.8	11.9	11.3	0.6	1.4
正字標記	62	100.0	95.4	39.7	55.6	-	4.6	2.4	2.3	-
計程車計費表檢定	531	100.0	92.2	28.9	63.3	2.0	5.1	3.4	1.7	0.7
校正業務	70	100.0	89.5	38.3	51.2	2.8	6.6	6.6	-	1.1
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	642	100.0	83.3	19.3	64.0	3.0	12.8	11.0	1.7	0.8
基隆、宜蘭	40	100.0	93.2	40.1	53.1	1.7	3.4	3.4	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	281	100.0	94.7	35.5	59.2	0.6	3.1	2.5	0.6	1.5
臺中、彰化、南投	213	100.0	88.9	24.7	64.2	1.5	9.5	7.5	2.0	0.2
雲林、嘉義、臺南	132	100.0	91.4	33.4	58.0	1.4	6.4	6.4	-	0.8
高雄、屏東	162	100.0	88.7	24.7	64.0	0.5	10.4	8.2	2.2	0.4
花蓮、臺東	24	100.0	97.1	38.5	58.5	-	2.9	2.9	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	25.7	48.6	25.7	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	148	100.0	88.2	25.1	63.1	1.4	10.4	9.4	1.0	-
機械業	148	100.0	93.4	32.2	61.2	0.8	4.4	4.1	0.2	1.5
化工業(含玩具類)	225	100.0	86.2	26.0	60.2	1.4	11.7	10.1	1.6	0.6
食品業	16	100.0	79.3	10.4	68.9	-	20.7	20.7	-	-
計程車行業者	517	100.0	92.7	29.5	63.2	1.7	4.9	3.5	1.4	0.7
檢驗機構	22	100.0	96.2	25.4	70.8	-	3.8	3.8	-	-
其他生產性行業	45	100.0	74.5	23.2	51.3	5.7	19.8	19.8	-	-
其他非生產性行業	381	100.0	82.0	19.6	62.4	3.0	13.7	11.5	2.2	1.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表2-1 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,501	100.0	88.0	25.8	62.2	2.0	9.2	7.8	1.4	0.8
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	81	100.0	92.7	32.3	60.4	-	7.3	6.0	1.3	-
國內未上市/上櫃公司	1,344	100.0	88.4	26.1	62.4	1.8	9.0	7.5	1.5	0.8
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	78.4	14.2	64.2	-	21.6	21.6	-	-
外資未上市/上櫃公司	57	100.0	71.6	12.4	59.2	8.1	16.5	16.5	-	3.8
國營/政府部門/學校	9	100.0	94.1	31.6	62.5	2.7	3.2	3.2	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	473	100.0	90.4	26.0	64.4	1.4	7.7	5.7	1.9	0.6
中高階主管人員	320	100.0	88.4	29.3	59.1	1.2	10.2	8.7	1.4	0.2
業務承辦人員	468	100.0	87.3	24.6	62.7	1.9	9.9	8.6	1.3	1.0
行政類人員	241	100.0	84.2	23.4	60.8	4.3	9.7	9.3	0.4	1.8
辦理相關業務時間										
未滿1年	144	100.0	83.6	27.9	55.7	3.5	10.8	9.3	1.5	2.0
滿1年~未滿3年	358	100.0	83.6	20.4	63.2	2.6	12.4	10.8	1.6	1.4
滿3年~未滿5年	213	100.0	92.1	27.7	64.4	1.0	6.6	6.1	0.5	0.3
滿5年以上	786	100.0	89.7	27.4	62.3	1.6	8.2	6.7	1.5	0.5
公司營運範疇										
內銷	1,114	100.0	88.2	25.4	62.8	1.9	9.2	7.6	1.5	0.7
外銷	14	100.0	85.2	20.7	64.5	7.3	7.5	7.5	-	-
內/外銷都有	373	100.0	87.6	27.4	60.2	1.8	9.4	8.5	1.0	1.2
委託代辦情形	*									
透過代辦	476	100.0	84.6	20.5	64.1	2.5	11.8	10.9	0.9	1.0
沒有透過代辦	939	100.0	89.7	28.8	60.9	1.8	7.7	6.0	1.6	0.8
本身即代辦公司/實驗室	87	100.0	88.4	23.7	64.6	0.3	11.4	10.1	1.2	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表3 顧客「對服務品質及信任度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	91.6	33.7	57.9	1.4	5.1	4.3	0.8	1.2	0.7
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	87.9	28.5	59.4	1.4	9.0	7.7	1.3	1.6	-
驗證登錄	297	100.0	87.7	34.6	53.1	1.9	8.0	6.4	1.6	1.6	0.7
型式認可	83	100.0	93.2	35.4	57.8	1.6	3.6	3.6	-	1.6	-
受託試驗	246	100.0	90.2	24.7	65.4	2.4	4.8	4.3	0.4	1.7	0.9
正字標記	63	100.0	99.4	61.7	37.8	-	0.6	0.6	-	-	-
計程車計費表檢定	540	100.0	94.0	33.7	60.3	1.0	3.3	2.7	0.7	0.7	1.0
校正業務	74	100.0	98.6	52.0	46.5	-	-	-	-	-	1.4
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	87.7	27.3	60.4	2.1	7.1	5.9	1.2	1.8	1.2
基隆、宜蘭	41	100.0	90.8	43.5	47.3	1.8	5.1	5.1	-	2.3	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	96.2	38.2	58.0	0.6	1.6	1.6	-	1.0	0.6
臺中、彰化、南投	218	100.0	94.0	33.9	60.2	1.4	3.7	3.1	0.6	0.8	-
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	96.0	52.3	43.7	-	4.0	4.0	-	-	-
高雄、屏東	164	100.0	92.6	33.5	59.1	0.2	6.5	4.8	1.7	-	0.6
花蓮、臺東	24	100.0	99.1	49.5	49.6	-	0.9	0.9	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	88.9	30.2	58.7	1.6	8.1	6.7	1.4	0.7	0.7
機械業	151	100.0	96.3	42.6	53.6	-	2.3	2.1	0.2	0.7	0.7
化工業(含玩具類)	232	100.0	91.6	39.3	52.3	0.7	6.0	5.5	0.5	1.7	-
食品業	17	100.0	80.7	30.6	50.1	12.9	-	-	-	-	6.4
計程車行業者	526	100.0	94.2	33.8	60.4	1.0	3.1	2.7	0.3	0.7	1.0
檢驗機構	22	100.0	89.9	50.4	39.5	-	10.1	10.1	-	-	-
其他生產性行業	46	100.0	88.3	28.3	60.0	4.6	4.7	2.3	2.4	2.4	-
其他非生產性行業	398	100.0	88.5	28.3	60.2	2.0	7.1	5.6	1.5	1.8	0.5

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表3 顧客「對服務品質及信任度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	91.6	33.7	57.9	1.4	5.1	4.3	0.8	1.2	0.7
公司性質 #											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	94.8	38.8	56.0	1.3	4.0	4.0	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	91.9	33.9	58.0	1.2	5.1	4.2	0.9	1.3	0.5
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.4	3.3	86.1	-	10.6	10.6	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	81.1	25.2	55.9	7.9	5.5	5.5	-	-	5.5
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	50.2	47.1	2.7	-	-	-	-	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	480	100.0	92.8	30.7	62.1	1.0	4.9	3.2	1.6	0.9	0.4
中高階主管人員	328	100.0	90.0	38.2	51.8	2.0	6.7	5.7	1.1	0.7	0.5
業務承辦人員	482	100.0	92.4	34.9	57.5	1.2	4.5	4.2	0.2	0.8	1.1
行政類人員	254	100.0	90.0	31.5	58.5	1.8	4.6	4.6	-	2.8	0.8
辦理相關業務時間											
未滿1年	151	100.0	88.5	32.0	56.6	3.0	5.1	4.4	0.7	2.6	0.7
滿1年~未滿3年	367	100.0	90.6	30.8	59.8	2.1	5.0	4.4	0.6	1.1	1.2
滿3年~未滿5年	217	100.0	90.1	33.2	56.9	1.8	7.6	6.6	1.0	0.5	-
滿5年以上	809	100.0	93.1	35.6	57.5	0.7	4.4	3.6	0.9	1.1	0.7
公司營運範疇											
內銷	1,143	100.0	91.9	32.9	59.0	1.5	5.0	4.3	0.7	1.0	0.7
外銷	14	100.0	83.1	28.3	54.8	-	15.0	7.7	7.3	1.9	-
內/外銷都有	388	100.0	91.3	36.6	54.7	1.2	5.0	4.1	0.9	1.7	0.8
委託代辦情形 #											
透過代辦	504	100.0	87.5	26.6	60.9	2.0	6.5	5.4	1.1	3.0	1.1
沒有透過代辦	951	100.0	93.8	37.7	56.1	1.1	4.2	3.5	0.8	0.3	0.6
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	91.9	32.1	59.8	1.5	6.6	6.6	-	-	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表3-1 顧客「對服務品質及信任度」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,527	100.0	92.7	34.1	58.6	1.4	5.1	4.3	0.8	0.7
按業務往來主要項目分	#									
商品報驗	239	100.0	89.4	29.0	60.4	1.4	9.2	7.8	1.3	-
驗證登錄	292	100.0	89.1	35.2	54.0	2.0	8.1	6.5	1.6	0.8
型式認可	82	100.0	94.7	36.0	58.7	1.7	3.6	3.6	-	-
受託試驗	242	100.0	91.8	25.2	66.6	2.5	4.9	4.4	0.4	0.9
正字標記	63	100.0	99.4	61.7	37.8	-	0.6	0.6	-	-
計程車計費表檢定	536	100.0	94.6	34.0	60.7	1.0	3.3	2.7	0.7	1.0
校正業務	74	100.0	98.6	52.0	46.5	-	-	-	-	1.4
登錄地址地區	#									
臺北市、新北市	655	100.0	89.4	27.8	61.5	2.2	7.3	6.0	1.3	1.2
基隆、宜蘭	40	100.0	92.9	44.5	48.4	1.9	5.2	5.2	-	-
桃園、新竹、苗栗	288	100.0	97.2	38.5	58.6	0.6	1.6	1.6	-	0.6
臺中、彰化、南投	216	100.0	94.8	34.2	60.6	1.4	3.8	3.1	0.7	-
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	96.0	52.3	43.7	-	4.0	4.0	-	-
高雄、屏東	164	100.0	92.6	33.5	59.1	0.2	6.5	4.8	1.7	0.6
花蓮、臺東	24	100.0	99.1	49.5	49.6	-	0.9	0.9	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-
行業別	#									
電機、電子業	154	100.0	89.5	30.4	59.1	1.6	8.1	6.7	1.4	0.7
機械業	150	100.0	96.9	43.0	54.0	-	2.3	2.1	0.2	0.7
化工業(含玩具類)	228	100.0	93.2	40.0	53.2	0.7	6.1	5.6	0.5	-
食品業	17	100.0	80.7	30.6	50.1	12.9	-	-	-	6.4
計程車行業者	522	100.0	94.8	34.0	60.8	1.0	3.1	2.8	0.3	1.0
檢驗機構	22	100.0	89.9	50.4	39.5	-	10.1	10.1	-	-
其他生產性行業	45	100.0	90.4	29.0	61.5	4.7	4.8	2.3	2.5	-
其他非生產性行業	391	100.0	90.1	28.9	61.2	2.1	7.3	5.7	1.6	0.5

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表3-1 顧客「對服務品質及信任度」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,527	100.0	92.7	34.1	58.6	1.4	5.1	4.3	0.8	0.7
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	94.8	38.8	56.0	1.3	4.0	4.0	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,366	100.0	93.1	34.4	58.7	1.2	5.2	4.3	0.9	0.6
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.4	3.3	86.1	-	10.6	10.6	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	81.1	25.2	55.9	7.9	5.5	5.5	-	5.5
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	50.2	47.1	2.7	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	476	100.0	93.7	31.0	62.7	1.1	4.9	3.3	1.7	0.4
中高階主管人員	326	100.0	90.7	38.5	52.2	2.0	6.8	5.7	1.1	0.6
業務承辦人員	478	100.0	93.2	35.2	58.0	1.2	4.5	4.3	0.2	1.1
行政類人員	247	100.0	92.6	32.4	60.2	1.8	4.7	4.7	-	0.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	147	100.0	90.9	32.8	58.1	3.1	5.3	4.5	0.8	0.7
滿1年~未滿3年	363	100.0	91.5	31.1	60.4	2.2	5.1	4.5	0.6	1.2
滿3年~未滿5年	216	100.0	90.6	33.4	57.2	1.8	7.7	6.6	1.0	-
滿5年以上	800	100.0	94.1	36.0	58.2	0.7	4.5	3.6	0.9	0.7
公司營運範疇										
內銷	1,132	100.0	92.8	33.2	59.6	1.5	5.0	4.4	0.7	0.7
外銷	14	100.0	84.7	28.9	55.8	-	15.3	7.9	7.4	-
內/外銷都有	381	100.0	92.8	37.2	55.6	1.3	5.1	4.1	1.0	0.9
委託代辦情形										
透過代辦	489	100.0	90.2	27.4	62.8	2.0	6.7	5.6	1.1	1.1
沒有透過代辦	948	100.0	94.1	37.8	56.3	1.1	4.2	3.5	0.8	0.6
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	91.9	32.1	59.8	1.5	6.6	6.6	-	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表4 顧客「對人員服務態度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	90.6	42.2	48.4	1.1	4.3	3.3	1.0	4.0	-
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	88.0	42.0	46.0	-	5.2	3.9	1.3	6.8	-
驗證登錄	297	100.0	84.6	40.8	43.8	2.6	6.3	5.4	0.8	6.5	-
型式認可	83	100.0	93.6	41.5	52.1	0.8	2.4	2.4	-	3.2	-
受託試驗	246	100.0	87.9	33.3	54.5	1.0	4.8	4.3	0.4	6.4	-
正字標記	63	100.0	98.2	63.3	34.9	-	-	-	-	1.8	-
計程車計費表檢定	540	100.0	95.0	44.4	50.6	1.0	3.3	2.0	1.3	0.7	-
校正業務	74	100.0	90.2	45.6	44.6	1.1	4.2	3.2	1.1	4.5	-
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	85.8	35.4	50.4	1.7	5.7	4.8	0.9	6.8	-
基隆、宜蘭	41	100.0	95.5	47.9	47.7	-	1.1	1.1	-	3.3	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	93.7	44.4	49.3	0.5	2.6	2.0	0.6	3.2	-
臺中、彰化、南投	218	100.0	93.8	46.9	46.8	1.2	3.4	2.4	1.0	1.6	-
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	95.5	58.7	36.8	-	4.2	2.9	1.4	0.2	-
高雄、屏東	164	100.0	93.5	40.1	53.4	1.1	4.2	2.4	1.7	1.3	-
花蓮、臺東	24	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	84.2	39.9	44.2	2.7	6.3	5.6	0.7	6.9	-
機械業	151	100.0	93.3	52.0	41.3	0.7	2.1	1.1	1.0	3.8	-
化工業(含玩具類)	232	100.0	94.6	53.6	40.9	-	3.5	3.0	0.5	2.0	-
食品業	17	100.0	91.7	30.6	61.0	2.0	-	-	-	6.4	-
計程車行業者	526	100.0	95.2	44.4	50.9	0.7	3.4	2.1	1.4	0.7	-
檢驗機構	22	100.0	77.3	40.7	36.5	-	21.0	17.3	3.7	1.7	-
其他生產性行業	46	100.0	82.2	33.4	48.8	2.3	5.2	5.2	-	10.3	-
其他非生產性行業	398	100.0	85.3	31.6	53.7	1.7	5.1	4.3	0.8	7.9	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表4 顧客「對人員服務態度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	90.6	42.2	48.4	1.1	4.3	3.3	1.0	4.0	-
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	92.9	47.9	45.0	1.3	1.3	1.3	-	4.4	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	90.8	42.5	48.3	1.1	4.4	3.5	1.0	3.7	-
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	13.9	86.1	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	81.2	34.4	46.8	1.8	6.1	4.3	1.9	10.9	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	96.1	36.4	59.6	-	-	-	-	3.9	-
受訪者身分類別	#										
負責人/公司代表	480	100.0	92.9	45.1	47.8	1.0	4.2	3.1	1.2	1.8	-
中高階主管人員	328	100.0	92.0	44.0	48.0	0.7	4.4	3.3	1.1	2.9	-
業務承辦人員	482	100.0	87.9	39.6	48.3	0.9	5.1	4.1	1.0	6.1	-
行政類人員	254	100.0	89.6	39.5	50.1	2.2	2.7	2.4	0.3	5.5	-
辦理相關業務時間	#										
未滿1年	151	100.0	89.7	40.8	48.9	0.7	2.7	2.7	-	6.9	-
滿1年~未滿3年	367	100.0	84.6	35.9	48.7	1.9	6.3	4.4	1.9	7.3	-
滿3年~未滿5年	217	100.0	93.8	40.6	53.2	0.3	4.4	4.4	-	1.5	-
滿5年以上	809	100.0	92.6	45.8	46.8	1.0	3.7	2.7	1.0	2.7	-
公司營運範疇	#										
內銷	1,143	100.0	91.8	41.7	50.1	1.1	3.9	2.8	1.1	3.3	-
外銷	14	100.0	77.2	35.7	41.5	-	22.8	15.5	7.3	-	-
內/外銷都有	388	100.0	87.6	44.2	43.4	1.3	4.8	4.4	0.4	6.4	-
委託代辦情形	**										
透過代辦	504	100.0	84.2	34.7	49.5	1.3	4.6	4.0	0.6	9.8	-
沒有透過代辦	951	100.0	94.5	46.8	47.7	0.9	3.7	2.7	1.0	0.8	-
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	84.5	35.8	48.7	2.1	8.1	6.1	2.1	5.2	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表4-1 顧客「對人員服務態度」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,483	100.0	94.4	44.0	50.4	1.1	4.5	3.5	1.0	-
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	226	100.0	94.4	45.0	49.4	-	5.6	4.2	1.4	-
驗證登錄	277	100.0	90.5	43.6	46.9	2.8	6.7	5.8	0.9	-
型式認可	81	100.0	96.7	42.8	53.8	0.8	2.5	2.5	-	-
受託試驗	230	100.0	93.8	35.6	58.2	1.1	5.1	4.6	0.5	-
正字標記	62	100.0	100.0	64.5	35.5	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	536	100.0	95.6	44.7	50.9	1.0	3.4	2.0	1.3	-
校正業務	70	100.0	94.4	47.7	46.7	1.1	4.4	3.3	1.1	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	622	100.0	92.0	38.0	54.1	1.8	6.2	5.2	1.0	-
基隆、宜蘭	39	100.0	98.8	49.5	49.3	-	1.2	1.2	-	-
桃園、新竹、苗栗	282	100.0	96.8	45.9	50.9	0.5	2.7	2.0	0.6	-
臺中、彰化、南投	214	100.0	95.3	47.7	47.6	1.2	3.5	2.4	1.0	-
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	95.8	58.8	36.9	-	4.2	2.9	1.4	-
高雄、屏東	161	100.0	94.7	40.6	54.1	1.1	4.2	2.5	1.8	-
花蓮、臺東	24	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	144	100.0	90.4	42.9	47.5	2.9	6.8	6.0	0.7	-
機械業	145	100.0	97.1	54.1	43.0	0.8	2.2	1.2	1.0	-
化工業(含玩具類)	227	100.0	96.5	54.7	41.8	-	3.5	3.1	0.5	-
食品業	16	100.0	97.9	32.7	65.2	2.1	-	-	-	-
計程車行業者	522	100.0	95.9	44.7	51.2	0.7	3.4	2.1	1.4	-
檢驗機構	21	100.0	78.6	41.4	37.2	-	21.4	17.6	3.8	-
其他生產性行業	41	100.0	91.6	37.2	54.4	2.6	5.8	5.8	-	-
其他非生產性行業	367	100.0	92.6	34.3	58.3	1.8	5.6	4.7	0.9	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表4-1 顧客「對人員服務態度」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,483	100.0	94.4	44.0	50.4	1.1	4.5	3.5	1.0	-
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	79	100.0	97.2	50.1	47.1	1.4	1.4	1.4	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,332	100.0	94.3	44.1	50.1	1.1	4.6	3.6	1.0	-
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	13.9	86.1	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	53	100.0	91.1	38.6	52.5	2.0	6.9	4.8	2.1	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	100.0	37.9	62.1	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	472	100.0	94.6	45.9	48.7	1.1	4.3	3.1	1.2	-
中高階主管人員	319	100.0	94.8	45.4	49.4	0.7	4.6	3.4	1.1	-
業務承辦人員	453	100.0	93.7	42.2	51.4	0.9	5.4	4.4	1.0	-
行政類人員	240	100.0	94.8	41.7	53.1	2.4	2.8	2.5	0.3	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	141	100.0	96.4	43.9	52.5	0.8	2.9	2.9	-	-
滿1年~未滿3年	340	100.0	91.2	38.7	52.5	2.0	6.7	4.7	2.0	-
滿3年~未滿5年	214	100.0	95.2	41.2	54.0	0.3	4.5	4.5	-	-
滿5年以上	788	100.0	95.2	47.1	48.1	1.1	3.8	2.8	1.0	-
公司營運範疇	#									
內銷	1,106	100.0	94.9	43.1	51.8	1.1	4.0	2.9	1.1	-
外銷	14	100.0	77.2	35.7	41.5	-	22.8	15.5	7.3	-
內/外銷都有	363	100.0	93.5	47.2	46.3	1.4	5.1	4.7	0.4	-
委託代辦情形										
透過代辦	455	100.0	93.4	38.5	54.9	1.4	5.2	4.4	0.7	-
沒有透過代辦	943	100.0	95.3	47.2	48.1	0.9	3.8	2.7	1.0	-
本身即代辦公司/實驗室	85	100.0	89.2	37.8	51.4	2.2	8.6	6.4	2.2	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表5 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	86.3	31.9	54.4	1.6	6.1	5.2	0.9	5.2	0.8
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	85.4	30.0	55.4	-	8.5	7.6	0.9	6.2	-
驗證登錄	297	100.0	81.1	30.3	50.8	2.7	8.8	7.3	1.5	6.4	1.1
型式認可	83	100.0	86.2	30.4	55.8	-	8.1	8.1	-	4.0	1.7
受託試驗	246	100.0	83.1	25.9	57.3	2.5	7.8	5.6	2.2	6.5	0.1
正字標記	63	100.0	96.0	50.2	45.8	0.6	0.6	0.6	-	2.9	-
計程車計費表檢定	540	100.0	90.4	33.5	56.9	1.7	3.3	3.0	0.3	3.3	1.3
校正業務	74	100.0	83.5	40.2	43.3	1.7	4.6	4.6	-	10.2	-
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	81.2	25.9	55.3	1.6	8.0	6.9	1.1	8.1	1.0
基隆、宜蘭	41	100.0	81.9	38.4	43.5	1.6	2.3	2.3	-	14.2	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	91.0	34.8	56.2	0.7	2.2	1.8	0.4	4.7	1.3
臺中、彰化、南投	218	100.0	91.1	32.4	58.7	2.5	4.7	4.2	0.5	1.1	0.6
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	90.8	44.6	46.1	1.4	6.9	6.9	-	1.0	-
高雄、屏東	164	100.0	89.7	38.4	51.3	1.1	7.5	4.9	2.6	1.8	-
花蓮、臺東	24	100.0	91.5	43.4	48.1	-	7.6	7.6	-	0.8	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	84.2	24.8	59.4	1.9	7.0	5.7	1.4	6.9	-
機械業	151	100.0	87.9	42.8	45.1	1.6	4.1	2.7	1.4	5.1	1.2
化工業(含玩具類)	232	100.0	92.1	41.4	50.6	0.6	4.5	3.6	0.9	2.3	0.5
食品業	17	100.0	85.0	16.1	68.9	6.7	-	-	-	6.4	2.0
計程車行業者	526	100.0	90.4	33.1	57.4	1.4	3.4	3.1	0.3	3.4	1.4
檢驗機構	22	100.0	84.2	18.6	65.6	-	8.9	8.9	-	7.0	-
其他生產性行業	46	100.0	80.4	33.9	46.5	3.3	7.6	7.6	-	8.7	-
其他非生產性行業	398	100.0	78.6	24.7	53.9	2.0	10.9	9.5	1.4	8.1	0.5

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%·數值僅供參考。

附表5 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	86.3	31.9	54.4	1.6	6.1	5.2	0.9	5.2	0.8
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	85.9	37.5	48.4	1.7	7.1	7.1	-	5.3	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	86.8	32.3	54.5	1.4	5.9	5.0	0.9	4.9	0.9
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.0	13.9	75.1	-	11.0	11.0	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	73.1	16.7	56.4	4.9	9.2	7.3	1.9	12.8	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	43.8	53.5	2.7	-	-	-	-	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	480	100.0	89.5	31.4	58.0	1.1	4.5	3.7	0.8	3.8	1.1
中高階主管人員	328	100.0	86.9	32.3	54.6	1.1	7.8	6.8	1.0	4.0	0.2
業務承辦人員	482	100.0	83.9	32.2	51.6	1.7	7.4	6.1	1.3	6.3	0.7
行政類人員	254	100.0	84.3	31.9	52.4	3.0	4.4	4.4	-	7.2	1.1
辦理相關業務時間 #											
未滿1年	151	100.0	85.6	35.7	49.9	1.5	6.4	6.4	-	6.6	-
滿1年~未滿3年	367	100.0	80.7	26.8	53.9	2.9	7.5	6.3	1.2	8.1	0.8
滿3年~未滿5年	217	100.0	88.1	28.2	59.9	0.7	8.7	7.2	1.5	2.2	0.3
滿5年以上	809	100.0	88.5	34.6	53.9	1.2	4.7	4.0	0.8	4.5	1.1
公司營運範疇											
內銷	1,143	100.0	87.0	31.8	55.2	1.9	5.3	4.6	0.6	4.8	1.0
外銷	14	100.0	83.1	20.7	62.4	-	15.0	7.7	7.3	1.9	-
內/外銷都有	388	100.0	84.3	32.7	51.6	0.7	8.3	6.9	1.4	6.4	0.3
委託代辦情形 #											
透過代辦	504	100.0	78.7	25.1	53.6	2.6	8.3	7.2	1.1	10.0	0.4
沒有透過代辦	951	100.0	90.9	35.5	55.5	1.1	5.0	4.1	0.9	2.1	1.0
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	80.2	33.1	47.1	1.2	5.6	5.6	-	11.7	1.2

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表5-1 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,465	100.0	91.1	33.7	57.4	1.7	6.4	5.5	0.9	0.8
按業務往來主要項目分	#									
商品報驗	228	100.0	91.0	32.0	59.0	-	9.0	8.1	0.9	-
驗證登錄	278	100.0	86.6	32.4	54.2	2.8	9.4	7.8	1.6	1.2
型式認可	80	100.0	89.8	31.7	58.1	-	8.4	8.4	-	1.8
受託試驗	230	100.0	88.9	27.7	61.3	2.6	8.3	6.0	2.3	0.1
正字標記	61	100.0	98.8	51.7	47.1	0.6	0.6	0.6	-	-
計程車計費表檢定	522	100.0	93.5	34.6	58.9	1.7	3.5	3.1	0.3	1.4
校正業務	66	100.0	93.0	44.8	48.2	1.8	5.2	5.2	-	-
登錄地址地區	#									
臺北市、新北市	614	100.0	88.4	28.2	60.2	1.8	8.7	7.5	1.2	1.1
基隆、宜蘭	35	100.0	95.5	44.8	50.7	1.9	2.6	2.6	-	-
桃園、新竹、苗栗	277	100.0	95.5	36.5	59.0	0.8	2.3	1.9	0.4	1.4
臺中、彰化、南投	215	100.0	92.1	32.7	59.3	2.5	4.7	4.3	0.5	0.7
雲林、嘉義、臺南	132	100.0	91.7	45.1	46.6	1.4	6.9	6.9	-	-
高雄、屏東	161	100.0	91.3	39.1	52.2	1.1	7.6	5.0	2.6	-
花蓮、臺東	24	100.0	92.3	43.8	48.5	-	7.7	7.7	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	25.7	-	-	-	-
行業別	#									
電機、電子業	144	100.0	90.4	26.6	63.8	2.1	7.5	6.1	1.5	-
機械業	143	100.0	92.7	45.1	47.6	1.7	4.4	2.8	1.5	1.3
化工業(含玩具類)	226	100.0	94.3	42.4	51.9	0.6	4.6	3.7	0.9	0.5
食品業	16	100.0	90.8	17.2	73.6	7.1	-	-	-	2.1
計程車行業者	508	100.0	93.6	34.2	59.4	1.4	3.5	3.2	0.4	1.4
檢驗機構	20	100.0	90.5	20.0	70.5	-	9.5	9.5	-	-
其他生產性行業	42	100.0	88.1	37.1	50.9	3.7	8.3	8.3	-	-
其他非生產性行業	366	100.0	85.6	26.9	58.6	2.1	11.8	10.3	1.5	0.5

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表5-1 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,465	100.0	91.1	33.7	57.4	1.7	6.4	5.5	0.9	0.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	78	100.0	90.7	39.6	51.1	1.8	7.5	7.5	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,316	100.0	91.3	34.0	57.3	1.5	6.2	5.3	0.9	0.9
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.0	13.9	75.1	-	11.0	11.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	52	100.0	83.8	19.2	64.7	5.7	10.5	8.4	2.1	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	43.8	53.5	2.7	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	462	100.0	93.0	32.7	60.3	1.2	4.7	3.9	0.9	1.1
中高階主管人員	315	100.0	90.5	33.6	56.9	1.1	8.1	7.1	1.0	0.2
業務承辦人員	452	100.0	89.5	34.4	55.1	1.8	7.9	6.5	1.4	0.8
行政類人員	235	100.0	90.9	34.4	56.5	3.2	4.7	4.7	-	1.2
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	141	100.0	91.6	38.2	53.4	1.6	6.8	6.8	-	-
滿1年~未滿3年	337	100.0	87.8	29.2	58.7	3.2	8.1	6.9	1.3	0.8
滿3年~未滿5年	212	100.0	90.1	28.8	61.3	0.7	8.8	7.3	1.5	0.3
滿5年以上	773	100.0	92.6	36.2	56.5	1.3	4.9	4.2	0.8	1.1
公司營運範疇										
內銷	1,088	100.0	91.5	33.4	58.0	2.0	5.5	4.9	0.7	1.0
外銷	14	100.0	84.7	21.1	63.6	-	15.3	7.9	7.4	-
內/外銷都有	363	100.0	90.1	35.0	55.1	0.8	8.8	7.4	1.5	0.3
委託代辦情形 *										
透過代辦	454	100.0	87.4	27.9	59.6	2.9	9.2	8.0	1.2	0.4
沒有透過代辦	932	100.0	92.8	36.2	56.6	1.1	5.1	4.2	0.9	1.0
本身即代辦公司/實驗室	79	100.0	90.9	37.5	53.4	1.3	6.4	6.4	-	1.4

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表6 顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比	非常滿意	還算滿意	不太滿意		非常不滿意				
總計	1,545	100.0	91.7	34.7	57.0	0.6	3.1	2.8	0.2	3.6	1.1
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	89.1	33.0	56.0	-	5.1	4.6	0.4	5.7	0.2
驗證登錄	297	100.0	87.9	34.3	53.6	1.3	3.9	3.6	0.4	6.4	0.5
型式認可	83	100.0	94.2	32.4	61.8	-	2.9	2.1	0.8	2.0	0.8
受託試驗	246	100.0	90.2	26.8	63.3	0.1	3.2	3.0	0.2	5.6	0.9
正字標記	63	100.0	98.9	58.3	40.5	-	0.6	0.6	-	0.6	-
計程車計費表檢定	540	100.0	94.0	35.1	59.0	1.0	2.3	2.3	-	0.7	2.0
校正業務	74	100.0	94.2	48.1	46.1	-	-	-	-	3.6	2.1
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	88.5	29.4	59.1	0.7	3.1	2.6	0.4	6.6	1.1
基隆、宜蘭	41	100.0	89.7	42.9	46.8	0.6	7.0	7.0	-	2.7	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	92.7	36.6	56.1	0.6	1.9	1.9	-	2.0	2.8
臺中、彰化、南投	218	100.0	94.3	35.5	58.9	-	4.2	4.2	-	1.1	0.3
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	97.4	47.2	50.2	-	2.4	2.4	-	0.2	-
高雄、屏東	164	100.0	93.7	40.1	53.6	1.7	3.5	3.3	0.2	0.6	0.5
花蓮、臺東	24	100.0	98.3	42.7	55.6	-	0.9	0.9	-	0.8	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	90.2	32.4	57.8	0.7	2.7	2.0	0.7	6.4	-
機械業	151	100.0	95.3	44.2	51.1	0.2	0.6	0.6	-	3.1	0.8
化工業(含玩具類)	232	100.0	96.0	42.2	53.8	-	2.0	1.8	0.2	2.0	-
食品業	17	100.0	100.0	30.8	69.2	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	526	100.0	94.1	34.8	59.3	0.7	2.4	2.4	-	0.7	2.2
檢驗機構	22	100.0	100.0	39.0	61.0	-	-	-	-	-	-
其他生產性行業	46	100.0	84.3	34.3	50.0	2.4	3.7	3.7	-	9.6	-
其他非生產性行業	398	100.0	85.3	27.5	57.8	0.8	5.8	5.4	0.4	7.0	1.1

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%·數值僅供參考。

附表6 顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	91.7	34.7	57.0	0.6	3.1	2.8	0.2	3.6	1.1
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	98.4	40.9	57.5	-	0.7	0.7	-	0.9	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	91.7	34.7	56.9	0.6	3.1	2.9	0.2	3.3	1.2
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.0	14.2	74.8	-	11.0	11.0	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	82.5	25.9	56.6	0.6	3.6	3.6	-	13.3	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	54.2	43.2	2.7	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #											
負責人/公司代表	480	100.0	91.6	34.7	56.8	0.9	3.3	3.0	0.3	1.6	2.6
中高階主管人員	328	100.0	93.5	38.4	55.2	-	3.1	2.8	0.3	2.5	0.9
業務承辦人員	482	100.0	91.6	33.3	58.2	0.3	2.8	2.7	0.1	5.3	0.1
行政類人員	254	100.0	89.7	32.5	57.1	1.4	3.0	3.0	-	5.4	0.6
辦理相關業務時間 #											
未滿1年	151	100.0	89.8	34.5	55.4	-	3.7	3.7	-	6.5	-
滿1年~未滿3年	367	100.0	87.5	28.4	59.1	0.8	4.4	4.0	0.4	6.5	0.8
滿3年~未滿5年	217	100.0	93.7	35.1	58.6	1.3	3.2	2.9	0.3	0.5	1.3
滿5年以上	809	100.0	93.4	37.5	55.9	0.4	2.3	2.2	0.1	2.5	1.4
公司營運範疇											
內銷	1,143	100.0	92.0	32.7	59.3	0.7	2.9	2.7	0.2	3.0	1.3
外銷	14	100.0	100.0	35.7	64.3	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	388	100.0	90.3	40.4	49.9	0.3	3.7	3.4	0.3	5.2	0.5
委託代辦情形 #											
透過代辦	504	100.0	86.2	28.8	57.4	0.2	3.7	3.5	0.2	9.4	0.4
沒有透過代辦	951	100.0	94.4	37.8	56.6	0.9	2.8	2.6	0.2	0.4	1.4
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	93.3	34.7	58.6	0.3	1.5	1.5	-	3.7	1.2

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表6-1 顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,490	100.0	95.1	36.0	59.1	0.6	3.2	3.0	0.2	1.1
按業務往來主要項目分										
商品報驗	229	100.0	94.5	35.0	59.4	-	5.4	4.9	0.5	0.2
驗證登錄	278	100.0	93.9	36.6	57.3	1.4	4.2	3.8	0.4	0.5
型式認可	82	100.0	96.2	33.1	63.1	-	3.0	2.2	0.8	0.9
受託試驗	232	100.0	95.6	28.4	67.1	0.2	3.4	3.2	0.2	0.9
正字標記	62	100.0	99.4	58.7	40.8	-	0.6	0.6	-	-
計程車計費表檢定	536	100.0	94.6	35.3	59.4	1.0	2.3	2.3	-	2.0
校正業務	71	100.0	97.8	49.9	47.9	-	-	-	-	2.2
登錄地址地區										
臺北市、新北市	623	100.0	94.8	31.5	63.3	0.8	3.3	2.8	0.5	1.2
基隆、宜蘭	40	100.0	92.2	44.0	48.1	0.6	7.2	7.2	-	-
桃園、新竹、苗栗	285	100.0	94.6	37.4	57.2	0.6	1.9	1.9	-	2.9
臺中、彰化、南投	215	100.0	95.4	35.9	59.5	-	4.3	4.3	-	0.3
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	97.6	47.3	50.3	-	2.4	2.4	-	-
高雄、屏東	162	100.0	94.3	40.3	53.9	1.7	3.5	3.3	0.2	0.5
花蓮、臺東	24	100.0	99.1	43.0	56.1	-	0.9	0.9	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	145	100.0	96.3	34.6	61.7	0.8	2.9	2.1	0.8	-
機械業	146	100.0	98.3	45.6	52.7	0.2	0.6	0.6	-	0.8
化工業(含玩具類)	227	100.0	98.0	43.1	54.9	-	2.0	1.9	0.2	-
食品業	17	100.0	100.0	30.8	69.2	-	-	-	-	-
計程車行業者	522	100.0	94.7	35.0	59.7	0.7	2.4	2.4	-	2.2
檢驗機構	22	100.0	100.0	39.0	61.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	41	100.0	93.3	38.0	55.3	2.7	4.1	4.1	-	-
其他非生產性行業	370	100.0	91.7	29.6	62.1	0.9	6.3	5.8	0.5	1.2

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表6-1 顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,490	100.0	95.1	36.0	59.1	0.6	3.2	3.0	0.2	1.1
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	81	100.0	99.3	41.3	58.0	-	0.7	0.7	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,338	100.0	94.8	35.9	58.9	0.7	3.2	3.0	0.2	1.3
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	89.0	14.2	74.8	-	11.0	11.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	52	100.0	95.2	29.9	65.3	0.7	4.1	4.1	-	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	97.3	54.2	43.2	2.7	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	473	100.0	93.1	35.3	57.8	1.0	3.4	3.0	0.3	2.6
中高階主管人員	320	100.0	95.9	39.3	56.6	-	3.2	2.9	0.3	0.9
業務承辦人員	457	100.0	96.7	35.2	61.5	0.3	2.9	2.8	0.1	0.1
行政類人員	240	100.0	94.8	34.4	60.4	1.5	3.1	3.1	-	0.6
辦理相關業務時間										
未滿1年	141	100.0	96.1	36.9	59.2	-	3.9	3.9	-	-
滿1年~未滿3年	343	100.0	93.6	30.4	63.2	0.9	4.7	4.2	0.4	0.8
滿3年~未滿5年	216	100.0	94.1	35.2	58.9	1.3	3.2	2.9	0.3	1.3
滿5年以上	789	100.0	95.8	38.5	57.3	0.5	2.4	2.2	0.1	1.4
公司營運範疇										
內銷	1,108	100.0	94.9	33.8	61.1	0.8	3.0	2.8	0.2	1.4
外銷	14	100.0	100.0	35.7	64.3	-	-	-	-	-
內/外銷都有	368	100.0	95.3	42.7	52.6	0.3	3.9	3.6	0.3	0.5
委託代辦情形										
透過代辦	457	100.0	95.2	31.8	63.4	0.2	4.1	3.9	0.2	0.5
沒有透過代辦	947	100.0	94.8	38.0	56.8	0.9	2.9	2.6	0.2	1.5
本身即代辦公司/實驗室	87	100.0	96.9	36.0	60.9	0.3	1.5	1.5	-	1.3

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表7 顧客「對環境硬體設備」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	66.5	22.0	44.5	0.9	5.0	3.8	1.3	26.1	1.5
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	53.6	16.1	37.4	0.9	4.2	3.3	0.9	39.0	2.3
驗證登錄	297	100.0	61.9	24.2	37.7	1.2	6.1	5.1	1.0	28.9	1.8
型式認可	83	100.0	72.5	22.0	50.5	0.8	5.0	4.2	0.8	21.7	-
受託試驗	246	100.0	52.1	13.4	38.7	0.2	2.3	1.9	0.4	43.2	2.3
正字標記	63	100.0	63.3	20.1	43.3	-	4.0	4.0	-	32.1	0.6
計程車計費表檢定	540	100.0	82.3	27.1	55.2	1.3	6.6	4.3	2.3	8.7	1.0
校正業務	74	100.0	55.5	25.1	30.4	-	2.1	2.1	-	41.3	1.0
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	60.2	14.9	45.4	1.0	4.8	3.5	1.2	32.1	1.8
基隆、宜蘭	41	100.0	78.6	28.5	50.0	0.6	7.4	7.4	-	13.5	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	72.0	23.0	49.0	0.6	7.8	5.3	2.6	18.1	1.5
臺中、彰化、南投	218	100.0	70.2	30.7	39.5	-	2.8	2.8	-	25.5	1.4
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	67.7	30.3	37.4	-	5.4	2.7	2.7	26.9	-
高雄、屏東	164	100.0	69.0	25.7	43.3	3.0	3.0	3.0	-	22.8	2.2
花蓮、臺東	24	100.0	86.3	45.0	41.3	-	8.5	8.5	-	5.2	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	64.0	23.3	40.7	-	4.3	4.3	-	29.6	2.1
機械業	151	100.0	68.5	25.8	42.6	0.7	3.8	2.4	1.4	26.3	0.7
化工業(含玩具類)	232	100.0	63.0	20.7	42.3	0.6	2.0	2.0	-	32.9	1.4
食品業	17	100.0	46.9	17.9	29.0	-	6.3	6.3	-	44.8	2.0
計程車行業者	526	100.0	83.3	27.6	55.7	1.0	6.8	4.4	2.4	7.8	1.0
檢驗機構	22	100.0	55.2	15.4	39.8	-	-	-	-	44.8	-
其他生產性行業	46	100.0	58.0	21.4	36.6	-	4.0	4.0	-	35.7	2.3
其他非生產性行業	398	100.0	49.0	14.0	35.0	1.5	5.6	4.4	1.2	41.8	2.2

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%·數值僅供參考。

附表7 顧客「對環境硬體設備」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	66.5	22.0	44.5	0.9	5.0	3.8	1.3	26.1	1.5
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	62.1	18.9	43.2	-	9.6	9.6	-	25.7	2.7
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	67.7	22.8	44.9	0.9	4.9	3.5	1.4	25.1	1.4
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	35.8	-	35.8	-	11.0	11.0	-	53.2	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	53.3	10.2	43.1	1.9	2.4	2.4	-	40.5	1.9
國營/政府部門/學校	9	100.0	48.9	26.6	22.3	2.7	-	-	-	48.5	-
受訪者身分類別	#										
負責人/公司代表	480	100.0	77.0	25.8	51.2	1.4	6.5	5.0	1.5	13.9	1.3
中高階主管人員	328	100.0	64.6	19.9	44.7	-	5.3	4.1	1.2	27.2	2.9
業務承辦人員	482	100.0	62.3	20.1	42.2	0.9	4.2	3.1	1.1	31.6	1.0
行政類人員	254	100.0	57.1	21.1	36.0	1.1	3.7	2.5	1.1	37.1	1.0
辦理相關業務時間	**										
未滿1年	151	100.0	55.6	20.2	35.4	1.2	3.2	3.2	-	39.3	0.7
滿1年~未滿3年	367	100.0	60.3	17.5	42.8	1.3	2.4	1.2	1.3	35.3	0.7
滿3年~未滿5年	217	100.0	57.5	20.7	36.8	-	5.0	4.7	0.3	35.2	2.3
滿5年以上	809	100.0	73.8	24.7	49.0	0.9	6.6	4.9	1.7	16.9	1.8
公司營運範疇	#										
內銷	1,143	100.0	68.8	22.7	46.1	1.0	5.2	3.6	1.6	23.6	1.3
外銷	14	100.0	57.6	20.0	37.6	-	7.6	7.6	-	34.8	-
內/外銷都有	388	100.0	60.1	20.0	40.1	0.6	4.5	4.2	0.3	32.8	2.0
委託代辦情形	#										
透過代辦	504	100.0	54.0	17.4	36.6	0.7	3.1	2.9	0.2	40.9	1.3
沒有透過代辦	951	100.0	74.3	24.8	49.5	1.1	5.9	4.0	1.9	17.4	1.3
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	53.7	17.6	36.1	0.3	7.1	7.1	-	34.5	4.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表7-1 顧客「對環境硬體設備」滿意度-不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,142	100.0	89.9	29.7	60.2	1.2	6.8	5.1	1.7	2.0
按業務往來主要項目分										
商品報驗	148	100.0	87.9	26.5	61.4	1.5	6.8	5.4	1.4	3.8
驗證登錄	211	100.0	87.2	34.1	53.1	1.7	8.6	7.2	1.4	2.6
型式認可	65	100.0	92.6	28.1	64.5	1.0	6.4	5.4	1.0	-
受託試驗	140	100.0	91.6	23.5	68.1	0.3	4.1	3.3	0.8	4.0
正字標記	43	100.0	93.3	29.6	63.7	-	5.8	5.8	-	0.8
計程車計費表檢定	493	100.0	90.2	29.7	60.5	1.4	7.3	4.7	2.6	1.1
校正業務	43	100.0	94.6	42.8	51.8	-	3.6	3.6	-	1.8
登錄地址地區										
臺北市、新北市	453	100.0	88.7	21.9	66.8	1.5	7.0	5.2	1.8	2.7
基隆、宜蘭	35	100.0	90.8	32.9	57.8	0.7	8.5	8.5	-	-
桃園、新竹、苗栗	238	100.0	87.9	28.1	59.8	0.7	9.6	6.4	3.1	1.8
臺中、彰化、南投	162	100.0	94.3	41.3	53.1	-	3.8	3.8	-	1.9
雲林、嘉義、臺南	97	100.0	92.6	41.4	51.1	-	7.4	3.7	3.7	-
高雄、屏東	126	100.0	89.4	33.3	56.0	3.9	3.9	3.9	-	2.8
花蓮、臺東	23	100.0	91.0	47.5	43.5	-	9.0	9.0	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	109	100.0	90.9	33.1	57.8	-	6.2	6.2	-	3.0
機械業	111	100.0	92.9	35.0	57.8	1.0	5.2	3.2	2.0	1.0
化工業(含玩具類)	155	100.0	94.0	30.9	63.1	1.0	3.0	3.0	-	2.1
食品業	9	100.0	84.9	32.4	52.6	-	11.5	11.5	-	3.6
計程車行業者	485	100.0	90.4	30.0	60.4	1.1	7.4	4.8	2.6	1.1
檢驗機構	12	100.0	100.0	28.0	72.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	29	100.0	90.2	33.2	57.0	-	6.1	6.1	-	3.6
其他非生產性行業	232	100.0	84.0	24.0	60.1	2.6	9.6	7.6	2.0	3.8

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表7-1 顧客「對環境硬體設備」滿意度-不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,142	100.0	89.9	29.7	60.2	1.2	6.8	5.1	1.7	2.0
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	61	100.0	83.5	25.4	58.1	-	12.9	12.9	-	3.6
國內未上市/上櫃公司	1,037	100.0	90.4	30.5	59.9	1.2	6.5	4.6	1.9	1.9
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	76.6	-	76.6	-	23.4	23.4	-	-
外資未上市/上櫃公司	35	100.0	89.6	17.2	72.4	3.1	4.1	4.1	-	3.1
國營/政府部門/學校	5	100.0	94.8	51.7	43.2	5.2	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	414	100.0	89.4	30.0	59.4	1.6	7.5	5.8	1.7	1.5
中高階主管人員	239	100.0	88.7	27.4	61.4	-	7.2	5.6	1.7	4.0
業務承辦人員	330	100.0	91.1	29.4	61.7	1.3	6.1	4.5	1.6	1.5
行政類人員	160	100.0	90.8	33.6	57.2	1.8	5.9	4.0	1.8	1.6
辦理相關業務時間										
未滿1年	92	100.0	91.7	33.3	58.4	1.9	5.2	5.2	-	1.2
滿1年~未滿3年	237	100.0	93.2	27.1	66.2	2.0	3.7	1.8	2.0	1.1
滿3年~未滿5年	141	100.0	88.7	32.0	56.7	-	7.8	7.3	0.5	3.5
滿5年以上	672	100.0	88.8	29.7	59.0	1.1	7.9	5.8	2.1	2.2
公司營運範疇										
內銷	873	100.0	90.1	29.7	60.3	1.3	6.8	4.7	2.1	1.8
外銷	9	100.0	88.3	30.7	57.6	-	11.7	11.7	-	-
內/外銷都有	261	100.0	89.5	29.7	59.7	0.8	6.7	6.3	0.4	3.0
委託代辦情形										
透過代辦	298	100.0	91.4	29.5	61.9	1.1	5.3	4.9	0.4	2.2
沒有透過代辦	786	100.0	90.0	30.1	59.9	1.3	7.1	4.8	2.3	1.6
本身即代辦公司/實驗室	59	100.0	82.1	26.9	55.2	0.4	10.8	10.8	-	6.7

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表8 顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	61.3	19.1	42.2	1.2	10.2	8.2	2.0	26.9	0.4
按業務往來主要項目分 #											
商品報驗	243	100.0	66.9	19.0	47.8	0.4	11.2	8.3	2.9	20.9	0.6
驗證登錄	297	100.0	69.5	20.6	48.8	1.5	17.6	13.7	3.9	10.7	0.7
型式認可	83	100.0	71.7	17.3	54.4	2.4	17.6	14.7	2.8	8.3	-
受託試驗	246	100.0	62.4	15.1	47.3	0.9	10.0	9.6	0.4	25.9	0.9
正字標記	63	100.0	81.3	36.7	44.6	1.1	7.4	7.4	-	10.1	-
計程車計費表檢定	540	100.0	48.4	16.7	31.7	1.3	5.1	3.7	1.5	45.1	-
校正業務	74	100.0	71.6	32.0	39.5	1.1	9.6	8.5	1.1	17.7	-
登錄地址地區 #											
臺北市、新北市	668	100.0	60.3	15.0	45.3	1.2	12.9	10.2	2.7	24.8	0.6
基隆、宜蘭	41	100.0	51.2	27.4	23.9	0.7	5.8	5.8	-	42.3	-
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	57.5	22.5	35.0	1.2	9.5	7.1	2.5	31.8	-
臺中、彰化、南投	218	100.0	69.3	19.5	49.9	0.2	7.3	6.8	0.5	23.2	-
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	64.3	22.7	41.6	0.3	9.1	7.3	1.9	25.3	1.0
高雄、屏東	164	100.0	63.2	21.7	41.5	2.2	8.1	6.9	1.1	26.5	-
花蓮、臺東	24	100.0	43.9	36.5	7.3	-	3.1	3.1	-	53.0	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	25.7	48.6	25.7	-	-	-	-	-
行業別 #											
電機、電子業	155	100.0	73.2	20.4	52.9	2.3	11.5	10.8	0.7	11.5	1.4
機械業	151	100.0	74.9	31.5	43.3	0.7	11.7	10.0	1.7	12.7	-
化工業(含玩具類)	232	100.0	72.1	23.1	49.0	0.8	9.9	8.7	1.2	16.2	1.0
食品業	17	100.0	51.3	9.8	41.5	6.7	19.2	12.7	6.4	22.8	-
計程車行業者	526	100.0	49.2	17.5	31.7	1.0	4.8	3.8	1.0	45.0	-
檢驗機構	22	100.0	71.1	23.9	47.2	3.8	19.9	16.4	3.5	5.3	-
其他生產性行業	46	100.0	65.7	13.4	52.3	2.3	20.3	18.0	2.3	11.7	-
其他非生產性行業	398	100.0	60.5	14.6	46.0	0.9	14.6	10.5	4.1	23.7	0.3

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%·數值僅供參考。

附表8 顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			沒有接觸	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,545	100.0	61.3	19.1	42.2	1.2	10.2	8.2	2.0	26.9	0.4
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	73.0	21.3	51.8	-	14.5	11.4	3.1	12.5	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	61.0	19.6	41.4	1.1	9.8	7.8	2.0	27.8	0.4
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	50.4	-	50.4	-	17.4	17.4	-	32.2	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	52.3	7.2	45.1	5.6	14.5	12.7	1.9	27.6	-
國營/政府部門/學校	9	100.0	73.7	25.9	47.8	-	11.5	11.5	-	14.8	-
受訪者身分類別 #											
負責人/公司代表	480	100.0	53.8	18.8	34.9	1.7	8.1	6.6	1.4	36.3	0.2
中高階主管人員	328	100.0	67.1	22.5	44.6	1.4	9.2	8.0	1.2	22.3	-
業務承辦人員	482	100.0	64.5	18.1	46.4	0.8	13.8	10.6	3.2	20.7	0.2
行政類人員	254	100.0	61.8	17.3	44.6	0.7	9.0	7.1	1.9	27.1	1.4
辦理相關業務時間											
未滿1年	151	100.0	68.8	20.6	48.2	1.6	9.8	9.1	0.7	19.5	0.2
滿1年~未滿3年	367	100.0	59.4	14.0	45.3	1.2	12.2	8.9	3.2	26.3	0.9
滿3年~未滿5年	217	100.0	63.0	18.9	44.2	1.3	11.9	10.3	1.7	23.7	-
滿5年以上	809	100.0	60.2	21.2	39.0	1.1	9.0	7.2	1.8	29.4	0.3
公司營運範疇 #											
內銷	1,143	100.0	57.6	17.4	40.2	1.1	9.6	7.5	2.0	31.4	0.3
外銷	14	100.0	90.9	28.2	62.7	-	-	-	-	9.1	-
內/外銷都有	388	100.0	71.0	24.0	47.1	1.4	12.6	10.7	2.0	14.3	0.6
委託代辦情形											
透過代辦	504	100.0	63.4	17.3	46.0	1.4	11.8	9.7	2.1	23.1	0.3
沒有透過代辦	951	100.0	59.8	19.9	39.8	1.1	9.4	7.5	1.9	29.4	0.5
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	65.8	20.6	45.2	0.9	11.0	8.2	2.9	22.3	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表8-1 顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度-
不含沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,129	100.0	83.9	26.2	57.7	1.6	14.0	11.3	2.7	0.5
按業務往來主要項目分										
商品報驗	192	100.0	84.5	24.0	60.5	0.6	14.2	10.5	3.7	0.7
驗證登錄	265	100.0	77.8	23.1	54.7	1.7	19.7	15.3	4.4	0.8
型式認可	77	100.0	78.2	18.8	59.4	2.6	19.1	16.1	3.1	-
受託試驗	182	100.0	84.1	20.3	63.8	1.2	13.5	13.0	0.6	1.2
正字標記	56	100.0	90.5	40.8	49.7	1.3	8.3	8.3	-	-
計程車計費表檢定	296	100.0	88.2	30.4	57.8	2.4	9.4	6.7	2.7	-
校正業務	61	100.0	86.9	38.9	48.0	1.3	11.7	10.4	1.3	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	502	100.0	80.3	20.0	60.3	1.7	17.2	13.5	3.7	0.9
基隆、宜蘭	24	100.0	88.8	47.4	41.4	1.1	10.0	10.0	-	-
桃園、新竹、苗栗	198	100.0	84.2	33.0	51.3	1.8	14.0	10.4	3.6	-
臺中、彰化、南投	167	100.0	90.3	25.4	64.9	0.2	9.5	8.8	0.6	-
雲林、嘉義、臺南	100	100.0	86.0	30.3	55.7	0.4	12.2	9.7	2.5	1.4
高雄、屏東	120	100.0	86.0	29.5	56.4	3.0	11.0	9.4	1.6	-
花蓮、臺東	11	100.0	93.4	77.8	15.6	-	6.6	6.6	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	25.7	48.6	25.7	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	137	100.0	82.8	23.0	59.7	2.6	13.0	12.2	0.8	1.6
機械業	131	100.0	85.8	36.1	49.7	0.8	13.4	11.5	2.0	-
化工業(含玩具類)	194	100.0	86.0	27.5	58.4	0.9	11.8	10.4	1.5	1.2
食品業	13	100.0	66.5	12.7	53.8	8.6	24.8	16.5	8.4	-
計程車行業者	289	100.0	89.4	31.8	57.6	1.8	8.7	6.8	1.9	-
檢驗機構	20	100.0	75.1	25.2	49.8	4.0	21.0	17.3	3.7	-
其他生產性行業	40	100.0	74.4	15.2	59.2	2.6	22.9	20.4	2.6	-
其他非生產性行業	303	100.0	79.4	19.1	60.3	1.1	19.1	13.8	5.3	0.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表8-1 顧客「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」滿意度-
不含沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,129	100.0	83.9	26.2	57.7	1.6	14.0	11.3	2.7	0.5
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	72	100.0	83.4	24.3	59.1	-	16.6	13.1	3.5	-
國內未上市/上櫃公司	999	100.0	84.4	27.2	57.3	1.5	13.5	10.8	2.7	0.6
外資股票上市/上櫃公司	7	100.0	74.4	-	74.4	-	25.6	25.6	-	-
外資未上市/上櫃公司	43	100.0	72.2	9.9	62.3	7.7	20.1	17.5	2.6	-
國營/政府部門/學校	8	100.0	86.5	30.4	56.1	-	13.5	13.5	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	306	100.0	84.3	29.5	54.8	2.7	12.6	10.4	2.2	0.4
中高階主管人員	255	100.0	86.4	28.9	57.4	1.8	11.9	10.3	1.5	-
業務承辦人員	383	100.0	81.3	22.9	58.5	1.0	17.4	13.3	4.0	0.3
行政類人員	185	100.0	84.8	23.7	61.1	0.9	12.4	9.8	2.6	1.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	122	100.0	85.5	25.6	59.9	2.0	12.2	11.4	0.9	0.2
滿1年~未滿3年	270	100.0	80.6	19.1	61.6	1.6	16.5	12.1	4.4	1.2
滿3年~未滿5年	166	100.0	82.7	24.8	57.9	1.7	15.6	13.5	2.2	-
滿5年以上	571	100.0	85.4	30.1	55.3	1.5	12.7	10.2	2.5	0.4
公司營運範疇										
內銷	784	100.0	84.0	25.3	58.6	1.6	14.0	11.0	3.0	0.4
外銷	13	100.0	100.0	31.0	69.0	-	-	-	-	-
內/外銷都有	332	100.0	82.9	28.0	55.0	1.7	14.7	12.4	2.3	0.7
委託代辦情形										
透過代辦	387	100.0	82.4	22.5	59.9	1.9	15.3	12.7	2.7	0.4
沒有透過代辦	672	100.0	84.6	28.2	56.3	1.5	13.3	10.6	2.7	0.6
本身即代辦公司/實驗室	70	100.0	84.6	26.5	58.1	1.2	14.2	10.5	3.7	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表9 顧客臨櫃辦理相關業務情形

單位：人；%

項目	總計		有	沒有
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	61.8	38.2
按業務往來主要項目分 **				
商品報驗	243	100.0	58.1	41.9
驗證登錄	297	100.0	61.2	38.8
型式認可	83	100.0	76.1	23.9
受託試驗	246	100.0	44.7	55.3
正字標記	63	100.0	43.2	56.8
計程車計費表檢定	540	100.0	73.9	26.1
校正業務	74	100.0	43.5	56.5
登錄地址地區 *				
臺北市、新北市	668	100.0	58.7	41.3
基隆、宜蘭	41	100.0	74.7	25.3
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	62.7	37.3
臺中、彰化、南投	218	100.0	60.7	39.3
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	64.4	35.6
高雄、屏東	164	100.0	63.5	36.5
花蓮、臺東	24	100.0	91.7	8.3
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	25.7
行業別 **				
電機、電子業	155	100.0	57.5	42.5
機械業	151	100.0	61.4	38.6
化工業(含玩具類)	232	100.0	60.7	39.3
食品業	17	100.0	40.7	59.3
計程車行業者	526	100.0	73.9	26.1
檢驗機構	22	100.0	39.9	60.1
其他生產性行業	46	100.0	49.7	50.3
其他非生產性行業	398	100.0	51.5	48.5

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表9 顧客臨櫃辦理相關業務情形(續)

單位：人；%

項目	總計		有	沒有
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	61.8	38.2
公司性質 *				
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	60.1	39.9
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	62.9	37.1
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	35.8	64.2
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	44.0	56.0
國營/政府部門/學校	9	100.0	44.9	55.1
受訪者身分類別 **				
負責人/公司代表	480	100.0	72.0	28.0
中高階主管人員	328	100.0	62.7	37.3
業務承辦人員	482	100.0	58.4	41.6
行政類人員	254	100.0	47.4	52.6
辦理相關業務時間 **				
未滿1年	151	100.0	44.3	55.7
滿1年~未滿3年	367	100.0	49.5	50.5
滿3年~未滿5年	217	100.0	54.6	45.4
滿5年以上	809	100.0	72.5	27.5
公司營運範疇				
內銷	1,143	100.0	63.3	36.7
外銷	14	100.0	50.5	49.5
內/外銷都有	388	100.0	57.6	42.4
委託代辦情形 **				
透過代辦	504	100.0	46.9	53.1
沒有透過代辦	951	100.0	69.3	30.7
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	65.3	34.7

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表10 顧客對於臨櫃辦理業務「等候及辦理時間」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	93.2	39.5	53.7	0.9	5.5	4.4	1.1	0.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	141	100.0	90.4	38.1	52.3	-	8.9	5.8	3.0	0.8
驗證登錄	182	100.0	88.9	47.0	41.9	1.8	8.7	7.4	1.3	0.6
型式認可	64	100.0	93.8	24.8	69.0	1.0	5.2	2.5	2.7	-
受託試驗	110	100.0	92.2	39.3	53.0	1.0	6.8	4.6	2.2	-
正字標記	27	100.0	92.1	51.7	40.4	1.3	2.6	2.6	-	4.0
計程車計費表檢定	399	100.0	95.9	37.7	58.3	0.9	3.2	3.2	-	-
校正業務	32	100.0	97.7	45.2	52.5	-	2.3	2.3	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	392	100.0	90.7	32.8	57.9	1.0	7.4	6.2	1.3	0.8
基隆、宜蘭	31	100.0	99.3	52.9	46.4	-	0.7	-	0.7	-
桃園、新竹、苗栗	182	100.0	92.4	44.1	48.3	0.8	6.9	6.1	0.8	-
臺中、彰化、南投	132	100.0	97.8	47.0	50.8	-	2.2	2.2	-	-
雲林、嘉義、臺南	86	100.0	96.3	51.6	44.6	2.1	1.6	0.3	1.3	-
高雄、屏東	104	100.0	91.6	35.4	56.2	1.7	6.7	3.7	3.0	-
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	37.9	62.1	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	5	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	89	100.0	89.6	43.6	46.0	1.2	9.1	7.9	1.2	-
機械業	92	100.0	96.2	44.7	51.5	-	3.8	2.3	1.4	-
化工業(含玩具類)	141	100.0	92.7	49.6	43.1	0.8	5.7	4.2	1.5	0.8
食品業	7	100.0	100.0	39.6	60.4	-	-	-	-	-
計程車行業者	389	100.0	96.8	38.7	58.1	-	3.2	3.2	-	-
檢驗機構	9	100.0	100.0	47.1	52.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	23	100.0	100.0	35.4	64.6	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	205	100.0	85.5	30.0	55.4	3.3	10.1	7.1	3.1	1.1

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表10 顧客對於臨櫃辦理業務「等候及辦理時間」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	93.2	39.5	53.7	0.9	5.5	4.4	1.1	0.3
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	49	100.0	95.5	36.6	58.9	-	2.2	2.2	-	2.2
國內未上市/上櫃公司	871	100.0	92.9	39.7	53.2	1.0	6.0	4.7	1.2	0.1
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	100.0	9.1	90.9	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	94.5	38.2	56.3	1.4	-	-	-	4.1
國營/政府部門/學校	4	100.0	100.0	59.2	40.8	-	-	-	-	-
受訪者身分類別	#									
負責人/公司代表	346	100.0	96.1	38.4	57.7	0.6	3.3	3.2	0.1	-
中高階主管人員	206	100.0	89.5	41.6	47.8	2.1	7.3	5.4	2.0	1.1
業務承辦人員	282	100.0	92.5	37.0	55.5	0.1	7.0	5.1	1.9	0.4
行政類人員	120	100.0	92.6	44.7	47.9	1.7	5.7	4.8	0.9	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	67	100.0	96.0	39.0	56.9	-	4.0	3.5	0.5	-
滿1年~未滿3年	182	100.0	91.6	37.8	53.8	1.4	7.0	5.2	1.8	-
滿3年~未滿5年	119	100.0	89.8	44.1	45.7	0.9	8.4	7.5	0.9	0.9
滿5年以上	587	100.0	94.0	39.1	54.9	0.9	4.7	3.7	1.1	0.4
公司營運範疇										
內銷	723	100.0	93.6	37.9	55.7	0.8	5.5	4.4	1.1	0.2
外銷	7	100.0	100.0	70.1	29.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	224	100.0	91.6	43.6	48.0	1.4	6.0	4.6	1.4	1.0
委託代辦情形										
透過代辦	237	100.0	90.3	38.0	52.3	1.5	7.7	6.2	1.5	0.5
沒有透過代辦	659	100.0	93.9	40.1	53.8	0.8	5.1	4.0	1.1	0.2
本身即代辦公司/實驗室	59	100.0	95.7	38.2	57.5	-	2.4	2.4	-	1.8

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表11 顧客對於臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	92.0	40.8	51.2	1.2	5.0	4.2	0.8	1.8
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	141	100.0	89.1	40.2	48.9	0.7	10.1	7.6	2.5	-
驗證登錄	182	100.0	91.1	44.4	46.8	2.0	6.2	5.6	0.6	0.6
型式認可	64	100.0	91.7	31.2	60.5	-	8.3	6.8	1.5	-
受託試驗	110	100.0	89.0	40.1	48.9	1.3	8.4	6.5	1.9	1.3
正字標記	27	100.0	96.1	53.0	43.1	1.3	1.3	1.3	-	1.3
計程車計費表檢定	399	100.0	93.3	39.2	54.0	1.4	1.8	1.8	-	3.6
校正業務	32	100.0	100.0	52.6	47.4	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	392	100.0	91.1	34.6	56.5	1.4	6.8	6.0	0.8	0.6
基隆、宜蘭	31	100.0	100.0	43.9	56.1	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	182	100.0	92.2	48.6	43.6	-	2.9	2.3	0.6	4.9
臺中、彰化、南投	132	100.0	94.9	41.2	53.6	1.1	2.7	2.7	-	1.4
雲林、嘉義、臺南	86	100.0	92.6	48.2	44.4	2.1	4.9	4.6	0.3	0.4
高雄、屏東	104	100.0	87.7	42.8	45.0	3.1	5.8	2.7	3.0	3.4
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	49.4	50.6	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	5	100.0	65.4	-	65.4	-	34.6	34.6	-	-
行業別 #										
電機、電子業	89	100.0	94.7	47.8	46.9	1.2	4.1	4.1	-	-
機械業	92	100.0	93.3	44.8	48.6	2.7	2.7	1.5	1.2	1.2
化工業(含玩具類)	141	100.0	91.7	46.7	45.0	0.3	7.8	6.3	1.5	0.2
食品業	7	100.0	84.6	39.6	44.9	15.4	-	-	-	-
計程車行業者	389	100.0	94.0	39.6	54.4	0.5	1.8	1.8	-	3.7
檢驗機構	9	100.0	100.0	50.4	49.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	23	100.0	95.9	39.5	56.5	-	4.1	2.8	1.3	-
其他非生產性行業	205	100.0	85.9	33.8	52.1	2.5	10.9	8.8	2.1	0.7

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表11 顧客對於臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	92.0	40.8	51.2	1.2	5.0	4.2	0.8	1.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	49	100.0	93.5	46.8	46.7	2.8	3.7	3.7	-	-
國內未上市/上櫃公司	871	100.0	91.6	40.5	51.1	1.2	5.2	4.3	0.9	2.0
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	100.0	38.8	61.2	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	98.6	31.7	66.9	-	1.4	1.4	-	-
國營/政府部門/學校	4	100.0	100.0	92.0	8.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	346	100.0	92.0	36.6	55.4	1.4	3.6	3.5	0.1	2.9
中高階主管人員	206	100.0	92.9	43.4	49.5	2.5	4.1	2.8	1.3	0.5
業務承辦人員	282	100.0	90.7	39.8	50.9	0.5	6.8	5.1	1.7	2.0
行政類人員	120	100.0	93.2	50.4	42.9	0.3	6.2	6.2	-	0.3
辦理相關業務時間 *										
未滿1年	67	100.0	95.8	51.1	44.7	-	4.2	4.2	-	-
滿1年~未滿3年	182	100.0	89.6	35.3	54.3	1.4	7.8	6.9	0.9	1.2
滿3年~未滿5年	119	100.0	86.6	45.3	41.3	0.3	8.6	7.7	0.9	4.5
滿5年以上	587	100.0	93.3	40.4	53.0	1.5	3.5	2.6	0.8	1.7
公司營運範疇										
內銷	723	100.0	92.4	39.1	53.3	1.1	4.3	3.6	0.7	2.2
外銷	7	100.0	100.0	54.7	45.3	-	-	-	-	-
內/外銷都有	224	100.0	90.4	45.7	44.6	1.8	7.4	6.3	1.1	0.5
委託代辦情形										
透過代辦	237	100.0	90.0	41.2	48.8	1.1	8.0	7.6	0.5	0.9
沒有透過代辦	659	100.0	92.3	40.6	51.7	1.4	4.0	3.0	1.0	2.3
本身即代辦公司/實驗室	59	100.0	95.8	40.5	55.3	-	4.2	3.7	0.5	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表12 顧客對於臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	92.1	43.7	48.4	1.6	5.9	4.6	1.3	0.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	141	100.0	90.7	48.9	41.8	3.0	6.3	4.7	1.5	-
驗證登錄	182	100.0	89.8	49.3	40.6	1.8	8.3	5.8	2.5	-
型式認可	64	100.0	94.7	42.4	52.4	-	5.3	4.8	0.4	-
受託試驗	110	100.0	90.3	35.2	55.1	0.3	9.0	7.1	1.9	0.3
正字標記	27	100.0	97.4	61.4	36.0	-	1.3	1.3	-	1.3
計程車計費表檢定	399	100.0	92.8	40.2	52.6	1.8	4.5	3.6	0.9	0.9
校正業務	32	100.0	97.5	48.6	48.9	-	2.5	2.5	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	392	100.0	90.3	37.0	53.2	2.2	7.4	6.6	0.8	0.1
基隆、宜蘭	31	100.0	92.6	42.5	50.1	-	7.4	6.7	0.7	-
桃園、新竹、苗栗	182	100.0	93.9	45.4	48.5	1.0	3.1	1.6	1.6	2.0
臺中、彰化、南投	132	100.0	97.3	53.4	43.9	-	2.7	1.9	0.8	-
雲林、嘉義、臺南	86	100.0	94.6	55.2	39.4	2.1	3.2	1.6	1.6	-
高雄、屏東	104	100.0	86.3	43.4	42.9	2.7	10.7	6.9	3.7	0.3
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	56.8	43.2	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	5	100.0	65.4	-	65.4	-	34.6	34.6	-	-
行業別										
電機、電子業	89	100.0	93.9	55.4	38.5	-	6.1	3.7	2.4	-
機械業	92	100.0	92.7	51.9	40.8	3.5	3.4	1.9	1.4	0.4
化工業(含玩具類)	141	100.0	92.4	50.9	41.5	1.0	6.6	5.8	0.8	-
食品業	7	100.0	100.0	39.6	60.4	-	-	-	-	-
計程車行業者	389	100.0	93.6	40.6	53.0	0.9	4.6	3.7	0.9	0.9
檢驗機構	9	100.0	87.2	50.4	36.8	-	12.8	-	12.8	-
其他生產性行業	23	100.0	91.1	40.0	51.0	4.9	4.1	2.8	1.3	-
其他非生產性行業	205	100.0	88.0	35.9	52.0	2.8	9.1	7.5	1.6	0.2

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表12 顧客對於臨櫃辦理業務「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	954	100.0	92.1	43.7	48.4	1.6	5.9	4.6	1.3	0.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	49	100.0	97.9	53.2	44.7	-	1.4	1.4	-	0.7
國內未上市/上櫃公司	871	100.0	91.5	43.1	48.4	1.7	6.3	4.9	1.5	0.5
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	100.0	38.8	61.2	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	98.6	44.9	53.8	-	1.4	1.4	-	-
國營/政府部門/學校	4	100.0	100.0	50.4	49.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	346	100.0	92.5	41.5	51.0	2.2	4.2	3.8	0.4	1.0
中高階主管人員	206	100.0	92.1	42.1	50.0	1.6	6.2	5.5	0.6	0.2
業務承辦人員	282	100.0	91.4	44.3	47.1	1.2	7.3	3.8	3.5	0.1
行政類人員	120	100.0	92.3	51.1	41.2	0.9	6.8	6.8	-	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	67	100.0	92.5	50.8	41.7	-	7.5	7.5	-	-
滿1年~未滿3年	182	100.0	93.1	40.9	52.1	0.6	6.3	3.4	2.9	-
滿3年~未滿5年	119	100.0	87.4	44.1	43.3	0.9	10.2	8.4	1.8	1.5
滿5年以上	587	100.0	92.7	43.6	49.1	2.2	4.7	3.8	0.9	0.4
公司營運範疇										
內銷	723	100.0	91.8	40.8	51.0	1.7	5.9	4.5	1.5	0.5
外銷	7	100.0	100.0	70.1	29.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	224	100.0	92.8	52.0	40.7	1.1	5.9	5.0	1.0	0.2
委託代辦情形										
透過代辦	237	100.0	91.5	42.9	48.6	0.9	7.6	6.2	1.4	-
沒有透過代辦	659	100.0	91.9	43.8	48.1	2.0	5.5	4.3	1.2	0.6
本身即代辦公司/實驗室	59	100.0	96.2	44.8	51.4	-	3.8	1.4	2.4	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表13 是否為商品檢驗相關業務顧客

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	62.6	37.4
按業務往來主要項目分 **				
商品報驗	243	100.0	99.3	0.7
驗證登錄	297	100.0	99.4	0.6
型式認可	83	100.0	97.5	2.5
受託試驗	246	100.0	99.2	0.8
正字標記	63	100.0	68.1	31.9
計程車計費表檢定	540	100.0	8.3	91.7
校正業務	74	100.0	25.2	74.8
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	668	100.0	75.1	24.9
基隆、宜蘭	41	100.0	28.3	71.7
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	37.9	62.1
臺中、彰化、南投	218	100.0	70.2	29.8
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	68.9	31.1
高雄、屏東	164	100.0	55.4	44.6
花蓮、臺東	24	100.0	33.7	66.3
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	-	100.0
行業別 **				
電機、電子業	155	100.0	93.9	6.1
機械業	151	100.0	81.0	19.0
化工業(含玩具類)	232	100.0	94.7	5.3
食品業	17	100.0	93.6	6.4
計程車行業者	526	100.0	7.5	92.5
檢驗機構	22	100.0	60.2	39.8
其他生產性行業	46	100.0	88.4	11.6
其他非生產性行業	398	100.0	93.4	6.6

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表13 是否為商品檢驗相關業務顧客(續)

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	62.6	37.4
公司性質 **				
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	85.3	14.7
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	59.7	40.3
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	92.6	7.4
國營/政府部門/學校	9	100.0	55.8	44.2
受訪者身分類別 **				
負責人/公司代表	480	100.0	31.5	68.5
中高階主管人員	328	100.0	79.1	20.9
業務承辦人員	482	100.0	73.6	26.4
行政類人員	254	100.0	79.1	20.9
辦理相關業務時間 **				
未滿1年	151	100.0	79.0	21.0
滿1年~未滿3年	367	100.0	73.1	26.9
滿3年~未滿5年	217	100.0	72.1	27.9
滿5年以上	809	100.0	52.2	47.8
公司營運範疇 **				
內銷	1,143	100.0	51.9	48.1
外銷	14	100.0	97.6	2.4
內/外銷都有	388	100.0	92.7	7.3
委託代辦情形 **				
透過代辦	504	100.0	88.6	11.4
沒有透過代辦	951	100.0	47.7	52.3
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	74.2	25.8

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表14 顧客對於商品檢驗相關業務「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	86.8	30.6	56.2	1.3	3.5	3.0	0.5	8.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	241	100.0	87.9	28.1	59.7	0.4	4.1	3.7	0.4	7.6
驗證登錄	295	100.0	82.5	28.4	54.0	2.7	3.6	3.1	0.5	11.3
型式認可	81	100.0	89.7	37.7	52.0	0.9	2.5	1.7	0.8	7.0
受託試驗	244	100.0	85.2	24.4	60.8	1.0	4.2	3.3	0.9	9.6
正字標記	43	100.0	95.8	57.6	38.1	-	4.2	4.2	-	-
計程車計費表檢定	45	100.0	100.0	47.8	52.2	-	-	-	-	-
校正業務	19	100.0	97.7	43.3	54.4	-	-	-	-	2.3
登錄地址地區										
臺北市、新北市	502	100.0	82.8	24.6	58.2	1.6	4.5	4.4	0.1	11.1
基隆、宜蘭	12	100.0	81.6	31.5	50.1	2.1	4.4	4.4	-	11.8
桃園、新竹、苗栗	110	100.0	88.5	34.8	53.8	-	3.7	2.8	1.0	7.7
臺中、彰化、南投	153	100.0	92.2	31.0	61.3	1.1	1.6	0.7	0.9	5.0
雲林、嘉義、臺南	92	100.0	92.3	42.1	50.2	2.4	1.5	1.5	-	3.8
高雄、屏東	91	100.0	92.1	43.1	49.0	-	3.8	1.4	2.3	4.1
花蓮、臺東	8	100.0	92.8	64.9	27.8	-	-	-	-	7.2
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	145	100.0	84.6	26.0	58.5	3.0	2.7	1.9	0.7	9.8
機械業	122	100.0	92.3	37.4	54.9	-	3.0	1.8	1.2	4.7
化工業(含玩具類)	220	100.0	88.4	38.7	49.7	0.8	3.4	2.9	0.5	7.4
食品業	16	100.0	84.5	26.0	58.6	-	-	-	-	15.5
計程車行業者	40	100.0	100.0	45.5	54.5	-	-	-	-	-
檢驗機構	13	100.0	91.8	29.5	62.3	-	8.2	8.2	-	-
其他生產性行業	40	100.0	87.4	26.3	61.1	2.7	2.7	2.7	-	7.1
其他非生產性行業	372	100.0	83.4	24.5	58.9	1.3	4.7	4.2	0.5	10.6

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表14 顧客對於商品檢驗相關業務「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	86.8	30.6	56.2	1.3	3.5	3.0	0.5	8.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	70	100.0	85.1	25.4	59.7	-	5.2	5.2	-	9.7
國內未上市/上櫃公司	827	100.0	87.4	32.5	54.9	1.3	3.5	2.8	0.6	7.9
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	13.9	86.1	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	55	100.0	77.1	12.3	64.8	2.7	4.0	4.0	-	16.2
國營/政府部門/學校	5	100.0	95.2	25.7	69.6	4.8	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	151	100.0	85.9	31.8	54.1	1.9	4.6	3.9	0.7	7.6
中高階主管人員	260	100.0	86.6	34.1	52.4	0.8	5.2	4.2	1.0	7.4
業務承辦人員	355	100.0	85.8	27.8	58.0	1.6	2.7	2.2	0.5	10.0
行政類人員	201	100.0	89.6	30.1	59.5	0.7	2.4	2.4	-	7.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	120	100.0	85.5	27.5	58.0	0.9	1.2	1.2	-	12.3
滿1年~未滿3年	268	100.0	83.0	27.7	55.3	2.4	3.9	3.5	0.4	10.8
滿3年~未滿5年	157	100.0	88.9	34.4	54.4	0.7	5.4	4.3	1.1	5.1
滿5年以上	423	100.0	88.8	31.9	56.9	0.9	3.4	2.8	0.6	6.9
公司營運範疇										
內銷	594	100.0	86.7	30.2	56.5	1.4	4.1	3.8	0.3	7.8
外銷	14	100.0	75.4	28.9	46.5	-	7.5	-	7.5	17.2
內/外銷都有	360	100.0	87.4	31.3	56.1	1.1	2.6	1.9	0.7	8.9
委託代辦情形 **										
透過代辦	447	100.0	83.1	23.0	60.1	1.9	3.7	3.5	0.2	11.3
沒有透過代辦	454	100.0	90.6	38.5	52.1	0.5	3.7	2.8	0.9	5.2
本身即代辦公司/實驗室	67	100.0	86.0	27.9	58.0	2.0	1.6	1.6	-	10.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表15 顧客對於商品檢驗相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	79.0	26.2	52.8	1.5	17.8	14.5	3.3	1.7
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	241	100.0	74.6	22.5	52.1	0.6	23.4	19.5	3.8	1.5
驗證登錄	295	100.0	73.6	24.6	49.0	2.0	22.1	17.4	4.7	2.3
型式認可	81	100.0	82.0	27.2	54.8	-	17.3	15.0	2.3	0.8
受託試驗	244	100.0	82.3	24.5	57.7	2.8	12.8	10.5	2.3	2.2
正字標記	43	100.0	94.2	45.4	48.8	-	4.1	4.1	-	1.7
計程車計費表檢定	45	100.0	100.0	45.3	54.7	-	-	-	-	-
校正業務	19	100.0	78.6	27.4	51.2	3.7	17.7	13.3	4.4	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	502	100.0	76.7	21.6	55.0	1.2	20.1	15.9	4.2	2.0
基隆、宜蘭	12	100.0	85.4	41.9	43.5	-	14.6	12.7	1.9	-
桃園、新竹、苗栗	110	100.0	81.0	28.6	52.4	3.2	15.8	12.7	3.1	-
臺中、彰化、南投	153	100.0	82.6	27.3	55.4	1.4	12.4	10.8	1.6	3.6
雲林、嘉義、臺南	92	100.0	79.8	36.6	43.2	1.9	18.3	16.7	1.6	-
高雄、屏東	91	100.0	80.4	33.4	47.0	1.2	17.3	14.0	3.2	1.2
花蓮、臺東	8	100.0	91.5	38.7	52.7	-	6.1	6.1	-	2.5
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	145	100.0	80.0	20.3	59.7	2.3	16.1	13.4	2.7	1.7
機械業	122	100.0	85.9	39.1	46.7	2.6	10.5	7.6	2.9	1.0
化工業(含玩具類)	220	100.0	83.4	32.5	51.0	1.6	13.4	11.3	2.1	1.6
食品業	16	100.0	79.3	23.9	55.4	6.9	7.1	-	7.1	6.7
計程車行業者	40	100.0	100.0	45.5	54.5	-	-	-	-	-
檢驗機構	13	100.0	69.6	13.5	56.1	-	30.4	23.0	7.4	-
其他生產性行業	40	100.0	70.7	18.7	52.0	-	26.5	21.1	5.4	2.7
其他非生產性行業	372	100.0	72.7	19.9	52.7	1.0	24.4	20.3	4.1	2.0

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表15 顧客對於商品檢驗相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	79.0	26.2	52.8	1.5	17.8	14.5	3.3	1.7
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	70	100.0	83.1	28.4	54.7	3.1	13.8	10.8	3.1	-
國內未上市/上櫃公司	827	100.0	79.8	27.1	52.6	1.2	17.0	14.2	2.8	2.0
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	78.4	3.3	75.1	-	21.6	11.0	10.6	-
外資未上市/上櫃公司	55	100.0	61.8	14.2	47.7	4.7	33.5	23.7	9.8	-
國營/政府部門/學校	5	100.0	79.4	24.7	54.7	-	20.6	20.6	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	151	100.0	85.3	34.0	51.3	0.7	12.7	9.6	3.1	1.2
中高階主管人員	260	100.0	78.3	28.2	50.2	1.7	19.3	16.2	3.1	0.7
業務承辦人員	355	100.0	77.2	22.3	54.9	1.7	19.0	15.4	3.6	2.1
行政類人員	201	100.0	78.1	24.7	53.4	1.6	17.4	14.4	3.0	2.8
辦理相關業務時間										
未滿1年	120	100.0	79.2	21.2	58.1	-	19.0	12.7	6.3	1.8
滿1年~未滿3年	268	100.0	78.5	22.8	55.7	2.8	17.2	13.8	3.4	1.5
滿3年~未滿5年	157	100.0	72.3	23.2	49.1	0.9	23.9	20.7	3.2	2.9
滿5年以上	423	100.0	81.6	30.9	50.7	1.3	15.5	13.2	2.3	1.5
公司營運範疇										
內銷	594	100.0	77.1	25.0	52.2	1.6	19.8	16.7	3.1	1.5
外銷	14	100.0	84.4	44.3	40.1	-	15.6	7.7	7.9	-
內/外銷都有	360	100.0	81.8	27.5	54.2	1.5	14.6	11.2	3.4	2.2
委託代辦情形	*									
透過代辦	447	100.0	74.5	19.6	54.9	2.1	21.0	17.2	3.9	2.4
沒有透過代辦	454	100.0	84.0	33.7	50.3	0.9	13.8	11.3	2.4	1.3
本身即代辦公司/實驗室	67	100.0	75.1	19.8	55.3	1.6	23.3	18.6	4.7	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表16 顧客對於商品檢驗相關業務「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	93.0	32.6	60.4	1.1	2.8	2.5	0.3	3.1
按業務往來主要項目分										
商品報驗	241	100.0	92.6	30.6	62.0	0.4	4.6	4.6	-	2.4
驗證登錄	295	100.0	90.9	32.7	58.2	2.4	2.7	2.6	0.1	4.0
型式認可	81	100.0	93.5	36.6	56.8	-	3.0	2.2	0.8	3.6
受託試驗	244	100.0	93.2	26.1	67.0	1.0	1.9	1.5	0.4	3.9
正字標記	43	100.0	98.4	58.6	39.7	-	1.6	0.8	0.8	-
計程車計費表檢定	45	100.0	100.0	41.1	58.9	-	-	-	-	-
校正業務	19	100.0	97.7	45.0	52.7	2.3	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	502	100.0	91.2	28.0	63.2	1.2	3.8	3.6	0.1	3.9
基隆、宜蘭	12	100.0	90.5	39.9	50.5	3.6	-	-	-	5.9
桃園、新竹、苗栗	110	100.0	95.3	32.4	62.9	1.3	1.9	1.0	1.0	1.5
臺中、彰化、南投	153	100.0	93.4	28.0	65.4	1.4	1.2	0.7	0.5	4.1
雲林、嘉義、臺南	92	100.0	98.9	51.2	47.7	-	1.1	1.1	-	-
高雄、屏東	91	100.0	93.4	45.6	47.7	1.2	3.2	3.2	-	2.2
花蓮、臺東	8	100.0	100.0	44.8	55.2	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	145	100.0	93.5	27.3	66.2	2.5	1.8	1.8	-	2.2
機械業	122	100.0	92.6	40.7	51.9	2.1	3.1	1.7	1.5	2.2
化工業(含玩具類)	220	100.0	95.2	39.8	55.4	0.5	1.6	1.6	-	2.8
食品業	16	100.0	93.3	39.8	53.5	-	-	-	-	6.7
計程車行業者	40	100.0	100.0	40.8	59.2	-	-	-	-	-
檢驗機構	13	100.0	100.0	43.9	56.1	-	-	-	-	-
其他生產性行業	40	100.0	92.1	27.9	64.2	5.3	2.6	2.6	-	-
其他非生產性行業	372	100.0	90.8	26.8	63.9	0.4	4.3	4.1	0.2	4.6

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表16 顧客對於商品檢驗相關業務「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	967	100.0	93.0	32.6	60.4	1.1	2.8	2.5	0.3	3.1
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	70	100.0	94.9	33.2	61.7	1.5	0.5	-	0.5	3.1
國內未上市/上櫃公司	827	100.0	92.8	33.8	59.1	1.0	3.1	2.8	0.2	3.1
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	9.7	90.3	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	55	100.0	91.5	19.0	72.5	2.7	2.0	2.0	-	3.8
國營/政府部門/學校	5	100.0	92.5	30.4	62.1	-	-	-	-	7.5
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	151	100.0	93.9	33.5	60.4	0.7	4.9	4.9	-	0.5
中高階主管人員	260	100.0	92.1	35.1	57.0	1.4	3.2	2.5	0.7	3.3
業務承辦人員	355	100.0	92.8	31.1	61.7	1.2	2.3	2.1	0.2	3.7
行政類人員	201	100.0	93.9	31.6	62.3	0.9	1.6	1.6	-	3.7
辦理相關業務時間										
未滿1年	120	100.0	93.5	28.7	64.8	0.4	1.2	1.2	-	5.0
滿1年~未滿3年	268	100.0	92.5	30.3	62.3	0.9	2.6	2.2	0.4	4.0
滿3年~未滿5年	157	100.0	92.1	32.5	59.5	1.4	3.5	3.1	0.4	3.1
滿5年以上	423	100.0	93.5	35.3	58.2	1.4	3.1	2.9	0.2	2.0
公司營運範疇										
內銷	594	100.0	92.3	30.9	61.4	1.1	3.2	3.0	0.1	3.5
外銷	14	100.0	92.5	28.9	63.6	-	-	-	-	7.5
內/外銷都有	360	100.0	94.1	35.6	58.5	1.3	2.3	1.8	0.5	2.3
委託代辦情形										
透過代辦	447	100.0	91.4	25.8	65.6	1.5	3.0	3.0	-	4.0
沒有透過代辦	454	100.0	94.8	39.8	55.0	0.8	2.2	1.7	0.5	2.2
本身即代辦公司/實驗室	67	100.0	91.2	29.5	61.7	0.6	4.8	4.8	-	3.3

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表17 是否為度量衡相關業務顧客

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	41.3	58.7
按業務往來主要項目分 **				
商品報驗	243	100.0	2.1	97.9
驗證登錄	297	100.0	3.5	96.5
型式認可	83	100.0	7.1	92.9
受託試驗	246	100.0	2.0	98.0
正字標記	63	100.0	13.9	86.1
計程車計費表檢定	540	100.0	99.7	0.3
校正業務	74	100.0	89.2	10.8
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	668	100.0	29.0	71.0
基隆、宜蘭	41	100.0	73.4	26.6
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	65.7	34.3
臺中、彰化、南投	218	100.0	31.4	68.6
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	37.4	62.6
高雄、屏東	164	100.0	49.1	50.9
花蓮、臺東	24	100.0	77.8	22.2
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	-
行業別 **				
電機、電子業	155	100.0	11.9	88.1
機械業	151	100.0	19.0	81.0
化工業(含玩具類)	232	100.0	8.5	91.5
食品業	17	100.0	6.4	93.6
計程車行業者	526	100.0	99.7	0.3
檢驗機構	22	100.0	44.5	55.5
其他生產性行業	46	100.0	6.3	93.7
其他非生產性行業	398	100.0	8.6	91.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表17 是否為度量衡相關業務顧客(續)

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	41.3	58.7
公司性質 **				
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	20.8	79.2
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	44.4	55.6
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	3.3	96.7
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	3.8	96.2
國營/政府部門/學校	9	100.0	51.0	49.0
受訪者身分類別 **				
負責人/公司代表	480	100.0	72.7	27.3
中高階主管人員	328	100.0	25.5	74.5
業務承辦人員	482	100.0	29.6	70.4
行政類人員	254	100.0	24.9	75.1
辦理相關業務時間 **				
未滿1年	151	100.0	21.8	78.2
滿1年~未滿3年	367	100.0	29.2	70.8
滿3年~未滿5年	217	100.0	33.0	67.0
滿5年以上	809	100.0	52.8	47.2
公司營運範疇 **				
內銷	1,143	100.0	52.6	47.4
外銷	14	100.0	5.3	94.7
內/外銷都有	388	100.0	9.5	90.5
委託代辦情形 **				
透過代辦	504	100.0	13.1	86.9
沒有透過代辦	951	100.0	57.3	42.7
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	30.6	69.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表18 顧客對於度量衡相關業務「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	93.4	40.0	53.4	1.0	3.7	3.4	0.3	1.9
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	5	100.0	79.2	33.7	45.5	-	20.8	20.8	-	-
驗證登錄	10	100.0	92.7	43.4	49.2	-	-	-	-	7.3
型式認可	6	100.0	73.0	22.2	50.9	-	-	-	-	27.0
受託試驗	5	100.0	100.0	49.8	50.2	-	-	-	-	-
正字標記	9	100.0	94.1	40.4	53.6	-	-	-	-	5.9
計程車計費表檢定	538	100.0	94.2	39.9	54.3	1.0	4.0	3.7	0.3	0.8
校正業務	66	100.0	89.7	42.0	47.7	1.6	1.1	1.1	-	7.5
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	194	100.0	92.5	32.4	60.1	-	5.0	4.1	0.9	2.5
基隆、宜蘭	30	100.0	92.4	36.0	56.4	-	6.0	6.0	-	1.6
桃園、新竹、苗栗	191	100.0	98.1	46.9	51.3	-	1.9	1.9	-	-
臺中、彰化、南投	68	100.0	92.3	39.0	53.3	-	5.3	5.3	-	2.3
雲林、嘉義、臺南	50	100.0	88.6	46.3	42.3	3.7	3.7	3.7	-	4.1
高雄、屏東	80	100.0	91.5	39.7	51.8	3.5	1.3	1.3	-	3.7
花蓮、臺東	19	100.0	88.6	59.1	29.5	9.8	-	-	-	1.6
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	-	25.7	25.7	-	-
行業別 #										
電機、電子業	18	100.0	90.5	42.6	47.9	-	-	-	-	9.5
機械業	29	100.0	94.5	38.0	56.5	-	-	-	-	5.5
化工業(含玩具類)	20	100.0	85.2	47.8	37.4	-	5.4	5.4	-	9.4
食品業	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
計程車行業者	524	100.0	94.8	40.4	54.5	0.4	4.1	3.8	0.3	0.7
檢驗機構	10	100.0	80.2	30.5	49.8	-	-	-	-	19.8
其他生產性行業	3	100.0	100.0	26.2	73.8	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	34	100.0	83.0	35.9	47.1	10.4	2.2	2.2	-	4.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表18 顧客對於度量衡相關業務「技術人員執行計程車計費表檢定、校正業務之專業程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	93.4	40.0	53.4	1.0	3.7	3.4	0.3	1.9
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	17	100.0	86.5	62.0	24.6	-	10.4	10.4	-	3.0
國內未上市/上櫃公司	614	100.0	93.7	39.3	54.4	1.1	3.5	3.2	0.3	1.7
外資股票上市/上櫃公司	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	2	100.0	51.6	15.8	35.8	-	-	-	-	48.4
國營/政府部門/學校	5	100.0	100.0	60.5	39.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	349	100.0	92.0	37.7	54.3	1.0	5.7	5.2	0.5	1.3
中高階主管人員	84	100.0	93.6	37.1	56.5	2.2	1.3	1.3	-	3.0
業務承辦人員	143	100.0	95.1	45.1	50.0	-	1.8	1.8	-	3.1
行政類人員	63	100.0	97.1	45.5	51.6	1.7	-	-	-	1.2
辦理相關業務時間										
未滿1年	33	100.0	86.8	51.4	35.4	-	13.2	13.2	-	-
滿1年~未滿3年	107	100.0	94.2	40.1	54.1	1.0	1.7	1.7	-	3.1
滿3年~未滿5年	72	100.0	96.9	51.1	45.8	-	-	-	-	3.1
滿5年以上	427	100.0	93.1	37.3	55.8	1.3	4.0	3.6	0.4	1.6
公司營運範疇										
內銷	601	100.0	93.6	39.3	54.3	1.1	3.7	3.4	0.3	1.6
外銷	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	37	100.0	90.6	51.5	39.1	-	2.9	2.9	-	6.5
委託代辦情形 #										
透過代辦	66	100.0	92.9	45.2	47.7	1.6	-	-	-	5.5
沒有透過代辦	545	100.0	93.9	39.8	54.1	0.7	4.3	4.0	0.3	1.1
本身即代辦公司/實驗室	28	100.0	84.9	33.1	51.8	6.7	-	-	-	8.4

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表19 顧客對於度量衡相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	90.4	33.8	56.7	1.1	6.5	5.1	1.4	1.9
按業務往來主要項目分										
商品報驗	5	100.0	70.9	27.9	43.0	-	29.1	29.1	-	-
驗證登錄	10	100.0	100.0	37.1	62.9	-	-	-	-	-
型式認可	6	100.0	77.8	15.3	62.5	-	22.2	22.2	-	-
受託試驗	5	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
正字標記	9	100.0	100.0	40.1	59.9	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	538	100.0	91.6	34.1	57.6	1.0	5.4	4.0	1.3	2.0
校正業務	66	100.0	80.0	30.8	49.2	2.3	15.4	11.9	3.4	2.4
登錄地址地區	#									
臺北市、新北市	194	100.0	89.7	31.7	58.0	1.9	6.2	3.1	3.2	2.2
基隆、宜蘭	30	100.0	96.3	55.3	41.0	-	3.7	3.7	-	-
桃園、新竹、苗栗	191	100.0	96.0	32.4	63.6	-	2.1	1.7	0.4	1.9
臺中、彰化、南投	68	100.0	81.4	32.0	49.4	-	13.3	13.3	-	5.3
雲林、嘉義、臺南	50	100.0	86.5	37.5	49.0	5.0	8.5	8.5	-	-
高雄、屏東	80	100.0	86.3	33.0	53.2	1.0	11.7	8.5	3.2	1.0
花蓮、臺東	19	100.0	90.2	36.6	53.6	-	9.8	9.8	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-
行業別	#									
電機、電子業	18	100.0	98.5	46.7	51.9	-	1.5	1.5	-	-
機械業	29	100.0	75.6	28.5	47.1	2.4	19.4	16.5	2.8	2.6
化工業(含玩具類)	20	100.0	85.8	32.2	53.7	-	14.2	14.2	-	-
食品業	1	100.0	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-
計程車行業者	524	100.0	92.1	33.9	58.2	0.7	5.2	4.1	1.0	2.1
檢驗機構	10	100.0	73.7	19.8	53.9	8.5	17.8	10.7	7.1	-
其他生產性行業	3	100.0	73.8	26.2	47.6	-	26.2	26.2	-	-
其他非生產性行業	34	100.0	85.0	35.5	49.5	5.3	7.3	-	7.3	2.4

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表19 顧客對於度量衡相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	90.5	33.8	56.7	1.1	6.5	5.1	1.4	1.9
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	17	100.0	100.0	33.4	66.6	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	614	100.0	90.1	33.7	56.4	1.1	6.7	5.2	1.5	2.0
外資股票上市/上櫃公司	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	2	100.0	84.8	33.1	51.6	-	15.2	15.2	-	-
國營/政府部門/學校	5	100.0	100.0	38.1	61.9	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	349	100.0	91.5	32.2	59.3	0.5	5.7	4.2	1.5	2.3
中高階主管人員	84	100.0	87.1	39.2	47.9	3.1	7.6	5.9	1.7	2.2
業務承辦人員	143	100.0	89.8	34.4	55.4	1.7	6.7	5.4	1.3	1.8
行政類人員	63	100.0	90.5	33.9	56.6	-	9.5	8.2	1.3	-
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	33	100.0	75.9	34.9	41.1	-	13.2	7.7	5.5	10.9
滿1年~未滿3年	107	100.0	92.8	29.6	63.2	-	6.5	6.5	-	0.7
滿3年~未滿5年	72	100.0	94.1	46.4	47.7	-	5.9	3.7	2.2	-
滿5年以上	427	100.0	90.4	32.6	57.8	1.6	6.1	4.7	1.4	1.9
公司營運範疇										
內銷	601	100.0	90.9	33.1	57.8	1.0	6.1	4.7	1.4	1.9
外銷	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	37	100.0	82.5	43.5	39.0	1.9	13.6	11.3	2.2	2.1
委託代辦情形										
透過代辦	66	100.0	93.8	39.1	54.7	1.0	5.2	5.2	-	-
沒有透過代辦	545	100.0	90.0	32.9	57.1	1.0	6.8	5.2	1.6	2.3
本身即代辦公司/實驗室	28	100.0	92.1	38.4	53.6	3.0	5.0	2.5	2.5	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表20 顧客對於度量衡相關業務「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	92.2	38.5	53.7	1.4	3.8	3.2	0.6	2.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	5	100.0	79.2	43.3	35.9	-	20.8	20.8	-	-
驗證登錄	10	100.0	100.0	29.5	70.5	-	-	-	-	-
型式認可	6	100.0	73.0	4.5	68.6	-	-	-	-	27.0
受託試驗	5	100.0	100.0	27.9	72.1	-	-	-	-	-
正字標記	9	100.0	97.4	49.7	47.7	-	-	-	-	2.6
計程車計費表檢定	538	100.0	93.0	37.9	55.1	1.7	3.7	3.0	0.7	1.7
校正業務	66	100.0	86.4	47.4	39.0	-	4.9	4.9	-	8.6
登錄地址地區										
臺北市、新北市	194	100.0	91.4	34.1	57.3	1.9	4.9	4.9	-	1.9
基隆、宜蘭	30	100.0	92.4	43.0	49.4	-	-	-	-	7.6
桃園、新竹、苗栗	191	100.0	94.0	44.4	49.6	1.9	1.9	0.9	0.9	2.3
臺中、彰化、南投	68	100.0	93.8	25.7	68.2	-	2.7	2.7	-	3.5
雲林、嘉義、臺南	50	100.0	87.3	41.9	45.3	3.7	3.7	3.7	-	5.4
高雄、屏東	80	100.0	91.5	43.4	48.1	-	7.0	4.8	2.2	1.4
花蓮、臺東	19	100.0	100.0	48.2	51.8	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	74.3	-	74.3	-	25.7	25.7	-	-
行業別 #										
電機、電子業	18	100.0	90.5	34.9	55.5	-	-	-	-	9.5
機械業	29	100.0	89.5	39.8	49.7	-	5.0	5.0	-	5.5
化工業(含玩具類)	20	100.0	79.2	38.7	40.4	-	5.4	5.4	-	15.5
食品業	1	100.0	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-
計程車行業者	524	100.0	93.3	38.3	55.1	1.4	3.6	3.2	0.3	1.7
檢驗機構	10	100.0	88.1	60.4	27.6	-	-	-	-	11.9
其他生產性行業	3	100.0	100.0	26.2	73.8	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	34	100.0	89.6	39.6	50.0	5.3	5.2	-	5.2	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表20 顧客對於度量衡相關業務「提供計程車計費表檢定、校正品質之信賴程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	639	100.0	92.2	38.5	53.7	1.4	3.8	3.2	0.6	2.6
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	17	100.0	88.3	46.6	41.7	-	10.4	-	10.4	1.3
國內未上市/上櫃公司	614	100.0	92.5	38.0	54.4	1.5	3.6	3.3	0.3	2.5
外資股票上市/上櫃公司	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	2	100.0	48.9	48.9	-	-	-	-	-	51.1
國營/政府部門/學校	5	100.0	100.0	70.4	29.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	349	100.0	91.7	35.8	55.8	1.5	4.5	3.5	1.0	2.3
中高階主管人員	84	100.0	91.9	39.8	52.1	2.2	3.4	3.4	-	2.6
業務承辦人員	143	100.0	96.1	43.9	52.2	-	2.5	2.5	-	1.4
行政類人員	63	100.0	87.3	39.7	47.5	2.9	2.9	2.9	-	7.0
辦理相關業務時間										
未滿1年	33	100.0	90.2	58.2	32.0	-	7.5	2.1	5.4	2.3
滿1年~未滿3年	107	100.0	96.6	33.1	63.4	1.7	1.0	1.0	-	0.8
滿3年~未滿5年	72	100.0	86.6	47.0	39.6	2.5	3.5	3.5	-	7.4
滿5年以上	427	100.0	92.3	37.0	55.3	1.3	4.2	3.8	0.4	2.2
公司營運範疇										
內銷	601	100.0	92.3	37.9	54.4	1.5	3.8	3.2	0.6	2.4
外銷	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	37	100.0	91.3	48.0	43.3	-	2.9	2.9	-	5.8
委託代辦情形										
透過代辦	66	100.0	92.2	36.7	55.5	-	2.6	2.6	-	5.2
沒有透過代辦	545	100.0	91.9	38.6	53.3	1.6	4.1	3.4	0.7	2.4
本身即代辦公司/實驗室	28	100.0	100.0	42.3	57.7	-	-	-	-	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表21 是否為標準相關業務顧客

單位：人；%

項目	總 計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	15.2	84.8
按業務往來主要項目分 **				
商品報驗	243	100.0	17.6	82.4
驗證登錄	297	100.0	16.1	83.9
型式認可	83	100.0	14.8	85.2
受託試驗	246	100.0	12.4	87.6
正字標記	63	100.0	98.9	1.1
計程車計費表檢定	540	100.0	6.2	93.8
校正業務	74	100.0	8.0	92.0
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	668	100.0	12.2	87.8
基隆、宜蘭	41	100.0	12.1	87.9
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	17.1	82.9
臺中、彰化、南投	218	100.0	17.5	82.5
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	22.1	77.9
高雄、屏東	164	100.0	16.8	83.2
花蓮、臺東	24	100.0	16.1	83.9
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	-	100.0
行業別 **				
電機、電子業	155	100.0	18.3	81.7
機械業	151	100.0	34.2	65.8
化工業(含玩具類)	232	100.0	32.4	67.6
食品業	17	100.0	19.0	81.0
計程車行業者	526	100.0	6.1	93.9
檢驗機構	22	100.0	10.0	90.0
其他生產性行業	46	100.0	15.3	84.7
其他非生產性行業	398	100.0	9.0	91.0

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表21 是否為標準相關業務顧客(續)

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	15.2	84.8
公司性質 **				
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	34.9	65.1
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	14.0	86.0
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	13.9	86.1
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	17.9	82.1
國營/政府部門/學校	9	100.0	3.2	96.8
受訪者身分類別 **				
負責人/公司代表	480	100.0	8.6	91.4
中高階主管人員	328	100.0	20.7	79.3
業務承辦人員	482	100.0	16.4	83.6
行政類人員	254	100.0	18.5	81.5
辦理相關業務時間				
未滿1年	151	100.0	17.2	82.8
滿1年~未滿3年	367	100.0	14.4	85.6
滿3年~未滿5年	217	100.0	13.7	86.3
滿5年以上	809	100.0	15.6	84.4
公司營運範疇 **				
內銷	1,143	100.0	11.4	88.6
外銷	14	100.0	15.4	84.6
內/外銷都有	388	100.0	26.5	73.5
委託代辦情形 *				
透過代辦	504	100.0	10.9	89.1
沒有透過代辦	951	100.0	17.5	82.5
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	14.9	85.1

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表22 顧客對於標準相關業務「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	95.4	44.8	50.6	-	3.1	2.2	0.9	1.4
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	43	100.0	92.0	40.0	52.0	-	7.2	4.8	2.5	0.8
驗證登錄	48	100.0	99.3	51.0	48.3	-	0.7	0.7	-	-
型式認可	12	100.0	84.8	36.3	48.5	-	2.2	2.2	-	13.0
受託試驗	30	100.0	86.0	29.4	56.5	-	10.5	7.0	3.5	3.5
正字標記	62	100.0	99.4	57.4	42.0	-	0.6	0.6	-	-
計程車計費表檢定	34	100.0	100.0	34.2	65.8	-	-	-	-	-
校正業務	6	100.0	94.1	55.9	38.2	-	-	-	-	5.9
登錄地址地區										
臺北市、新北市	81	100.0	93.4	34.0	59.4	-	5.3	3.9	1.3	1.3
基隆、宜蘭	5	100.0	94.6	85.2	9.4	-	5.4	5.4	-	-
桃園、新竹、苗栗	50	100.0	98.2	38.7	59.5	-	0.7	0.7	-	1.1
臺中、彰化、南投	38	100.0	100.0	50.1	49.9	-	-	-	-	-
雲林、嘉義、臺南	29	100.0	95.2	61.7	33.6	-	-	-	-	4.8
高雄、屏東	28	100.0	91.4	51.8	39.6	-	8.6	4.8	3.8	-
花蓮、臺東	4	100.0	91.1	70.6	20.5	-	-	-	-	8.9
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	28	100.0	94.4	35.0	59.4	-	5.6	5.6	-	-
機械業	52	100.0	97.6	51.4	46.2	-	0.7	0.7	-	1.8
化工業(含玩具類)	75	100.0	92.9	55.7	37.2	-	5.7	2.9	2.8	1.4
食品業	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	32	100.0	100.0	33.4	66.6	-	-	-	-	-
檢驗機構	2	100.0	84.0	49.4	34.7	-	-	-	-	16.0
其他生產性行業	7	100.0	100.0	50.2	49.8	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	36	100.0	94.0	33.3	60.7	-	3.0	3.0	-	3.0

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表22 顧客對於標準相關業務「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	95.4	44.8	50.6	-	3.1	2.2	0.9	1.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	29	100.0	98.8	60.4	38.4	-	-	-	-	1.2
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	94.7	44.3	50.4	-	3.7	2.7	1.1	1.6
外資股票上市/上櫃公司	1	100.0	100.0	23.6	76.4	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	11	100.0	100.0	16.0	84.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門/學校	0	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	41	100.0	91.4	34.5	56.9	-	5.2	2.6	2.6	3.4
中高階主管人員	68	100.0	95.1	49.5	45.5	-	3.4	1.8	1.6	1.6
業務承辦人員	79	100.0	99.6	49.4	50.1	-	-	-	-	0.4
行政類人員	47	100.0	92.7	39.3	53.4	-	6.1	6.1	-	1.2
辦理相關業務時間										
未滿1年	26	100.0	98.7	38.2	60.5	-	1.3	1.3	-	-
滿1年~未滿3年	53	100.0	96.6	42.7	54.0	-	2.7	2.7	-	0.7
滿3年~未滿5年	30	100.0	95.6	48.7	46.9	-	3.2	3.2	-	1.2
滿5年以上	126	100.0	94.3	46.2	48.1	-	3.6	1.9	1.7	2.1
公司營運範疇										
內銷	130	100.0	95.5	41.3	54.2	-	2.9	2.1	0.8	1.5
外銷	2	100.0	100.0	34.1	65.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	103	100.0	95.3	49.5	45.8	-	3.4	2.3	1.0	1.4
委託代辦情形										
透過代辦	55	100.0	95.5	42.5	53.0	-	2.6	0.7	1.9	1.9
沒有透過代辦	167	100.0	95.3	47.0	48.3	-	3.5	2.9	0.6	1.2
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	97.4	27.8	69.6	-	-	-	-	2.6

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表23 顧客對於標準相關業務「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	91.5	35.9	55.6	0.2	5.7	4.3	1.4	2.7
按業務往來主要項目分										
商品報驗	43	100.0	89.1	24.4	64.7	-	5.1	2.6	2.5	5.9
驗證登錄	48	100.0	97.8	41.8	56.0	0.7	1.5	-	1.5	-
型式認可	12	100.0	67.7	22.6	45.0	-	23.9	23.9	-	8.5
受託試驗	30	100.0	86.0	20.3	65.7	-	10.5	7.0	3.5	3.5
正字標記	62	100.0	95.1	49.5	45.7	-	3.8	3.2	0.6	1.1
計程車計費表檢定	34	100.0	94.6	37.1	57.5	-	5.4	5.4	-	-
校正業務	6	100.0	81.4	30.3	51.1	-	-	-	-	18.6
登錄地址地區										
臺北市、新北市	81	100.0	92.0	27.5	64.5	-	4.4	3.1	1.3	3.6
基隆、宜蘭	5	100.0	94.6	66.7	27.9	-	5.4	5.4	-	-
桃園、新竹、苗栗	50	100.0	92.4	35.0	57.5	0.7	6.8	6.8	-	-
臺中、彰化、南投	38	100.0	98.1	34.4	63.7	-	1.9	0.9	1.0	-
雲林、嘉義、臺南	29	100.0	78.2	43.5	34.7	-	12.1	9.8	2.4	9.7
高雄、屏東	28	100.0	93.7	45.8	47.8	-	5.1	1.3	3.8	1.3
花蓮、臺東	4	100.0	85.8	70.6	15.1	-	5.4	5.4	-	8.9
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	28	100.0	90.1	19.2	70.9	1.3	8.6	8.6	-	-
機械業	52	100.0	95.4	45.9	49.5	-	2.5	1.8	0.7	2.1
化工業(含玩具類)	75	100.0	87.9	44.4	43.6	-	8.3	4.5	3.8	3.8
食品業	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	32	100.0	94.3	38.9	55.4	-	5.7	5.7	-	-
檢驗機構	2	100.0	34.7	-	34.7	-	-	-	-	65.3
其他生產性行業	7	100.0	95.1	30.7	64.4	-	4.9	4.9	-	-
其他非生產性行業	36	100.0	94.0	20.5	73.5	-	3.0	3.0	-	3.0

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表23 顧客對於標準相關業務「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	91.5	35.9	55.6	0.2	5.7	4.3	1.4	2.7
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	29	100.0	95.0	46.9	48.1	-	-	-	-	5.0
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	91.6	36.0	55.5	0.2	6.2	4.6	1.6	2.0
外資股票上市/上櫃公司	1	100.0	100.0	23.6	76.4	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	11	100.0	79.8	5.9	73.9	-	10.1	10.1	-	10.1
國營/政府部門/學校	0	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	41	100.0	89.6	31.7	57.9	-	7.0	4.4	2.6	3.4
中高階主管人員	68	100.0	87.2	39.0	48.2	-	8.6	6.0	2.6	4.2
業務承辦人員	79	100.0	96.8	39.5	57.3	-	0.4	0.4	-	2.8
行政類人員	47	100.0	90.5	28.9	61.6	0.8	8.7	8.0	0.7	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	26	100.0	91.6	33.9	57.7	-	8.4	8.4	-	-
滿1年~未滿3年	53	100.0	92.8	34.3	58.5	0.7	4.4	3.8	0.7	2.1
滿3年~未滿5年	30	100.0	91.8	39.0	52.8	-	7.1	5.9	1.2	1.2
滿5年以上	126	100.0	90.9	36.2	54.7	-	5.2	3.2	2.0	3.9
公司營運範疇										
內銷	130	100.0	93.7	34.9	58.9	-	5.2	3.8	1.4	1.1
外銷	2	100.0	49.8	34.1	15.7	-	50.2	50.2	-	-
內/外銷都有	103	100.0	89.6	37.2	52.4	0.3	5.2	3.8	1.4	4.9
委託代辦情形										
透過代辦	55	100.0	90.9	30.1	60.8	0.7	5.9	4.0	1.9	2.5
沒有透過代辦	167	100.0	91.9	39.1	52.8	-	6.0	4.7	1.3	2.2
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	89.4	19.8	69.6	-	-	-	-	10.6

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表24 顧客對於標準相關業務「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	94.1	41.5	52.6	0.6	3.2	1.5	1.7	2.1
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	43	100.0	94.1	27.6	66.5	-	5.1	2.5	2.6	0.8
驗證登錄	48	100.0	96.3	54.1	42.3	0.7	2.9	2.9	-	-
型式認可	12	100.0	86.3	28.2	58.1	-	-	-	-	13.7
受託試驗	30	100.0	82.5	20.2	62.3	3.4	7.0	-	7.0	7.0
正字標記	62	100.0	96.6	54.4	42.2	-	2.8	1.7	1.1	0.6
計程車計費表檢定	34	100.0	100.0	39.5	60.5	-	-	-	-	-
校正業務	6	100.0	94.1	55.9	38.2	-	-	-	-	5.9
登錄地址地區										
臺北市、新北市	81	100.0	92.2	29.3	62.9	-	4.4	0.4	4.0	3.4
基隆、宜蘭	5	100.0	100.0	85.2	14.8	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	50	100.0	99.3	39.4	59.9	0.7	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	38	100.0	92.6	40.9	51.7	2.7	4.6	3.7	0.9	-
雲林、嘉義、臺南	29	100.0	94.0	62.1	32.0	-	-	-	-	6.0
高雄、屏東	28	100.0	92.4	48.4	44.0	-	7.6	6.3	1.3	-
花蓮、臺東	4	100.0	91.1	73.1	18.1	-	-	-	-	8.9
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	28	100.0	93.6	35.3	58.3	1.3	5.1	1.2	3.9	-
機械業	52	100.0	95.2	53.6	41.6	-	3.4	2.1	1.4	1.4
化工業(含玩具類)	75	100.0	95.8	46.0	49.8	-	2.8	1.4	1.4	1.4
食品業	3	100.0	67.0	-	67.0	33.0	-	-	-	-
計程車行業者	32	100.0	100.0	38.9	61.1	-	-	-	-	-
檢驗機構	2	100.0	84.0	-	84.0	-	-	-	-	16.0
其他生產性行業	7	100.0	85.1	41.2	43.9	-	14.9	14.9	-	-
其他非生產性行業	36	100.0	89.2	28.3	60.9	-	3.0	-	3.0	7.8

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表24 顧客對於標準相關業務「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	235	100.0	94.1	41.5	52.6	0.6	3.2	1.5	1.7	2.1
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	29	100.0	93.9	43.2	50.7	3.6	1.2	-	1.2	1.2
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	93.8	42.7	51.1	0.2	3.7	1.8	1.9	2.3
外資股票上市/上櫃公司	1	100.0	100.0	23.6	76.4	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	11	100.0	100.0	16.0	84.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門/學校	0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	41	100.0	92.5	31.1	61.3	-	2.6	-	2.6	4.9
中高階主管人員	68	100.0	89.5	45.3	44.2	1.5	5.3	2.6	2.7	3.7
業務承辦人員	79	100.0	97.8	48.6	49.2	-	1.8	1.8	-	0.4
行政類人員	47	100.0	96.2	33.3	62.9	0.8	3.0	0.7	2.3	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	26	100.0	93.1	39.8	53.3	-	6.9	2.7	4.3	-
滿1年~未滿3年	53	100.0	95.4	40.0	55.4	0.7	2.0	-	2.0	1.9
滿3年~未滿5年	30	100.0	97.7	46.9	50.8	-	-	-	-	2.3
滿5年以上	126	100.0	93.0	41.3	51.7	0.8	3.6	2.2	1.4	2.5
公司營運範疇 #										
內銷	130	100.0	95.2	38.1	57.0	0.8	2.4	0.5	1.9	1.6
外銷	2	100.0	49.8	34.1	15.7	-	50.2	-	50.2	-
內/外銷都有	103	100.0	93.8	46.0	47.8	0.3	3.1	2.7	0.3	2.7
委託代辦情形										
透過代辦	55	100.0	90.4	39.2	51.2	0.7	3.9	1.9	2.0	5.0
沒有透過代辦	167	100.0	95.1	44.1	51.1	0.6	3.2	1.5	1.7	1.1
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	97.4	19.8	77.6	-	-	-	-	2.6

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表25 利用標準檢驗局總局或各分局網頁線上申辦業務經驗

單位：人；%

項目	總計		有申辦	沒有申辦
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	16.8	83.2
按業務往來主要項目分 **				
商品報驗	243	100.0	24.4	75.6
驗證登錄	297	100.0	31.6	68.4
型式認可	83	100.0	30.2	69.8
受託試驗	246	100.0	15.9	84.1
正字標記	63	100.0	20.1	79.9
計程車計費表檢定	540	100.0	2.3	97.7
校正業務	74	100.0	23.4	76.6
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	668	100.0	16.2	83.8
基隆、宜蘭	41	100.0	7.7	92.3
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	14.3	85.7
臺中、彰化、南投	218	100.0	16.7	83.3
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	30.7	69.3
高雄、屏東	164	100.0	16.9	83.1
花蓮、臺東	24	100.0	5.2	94.8
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	-	100.0
行業別 **				
電機、電子業	155	100.0	25.9	74.1
機械業	151	100.0	30.4	69.6
化工業(含玩具類)	232	100.0	23.6	76.4
食品業	17	100.0	33.5	66.5
計程車行業者	526	100.0	2.2	97.8
檢驗機構	22	100.0	45.8	54.2
其他生產性行業	46	100.0	26.8	73.2
其他非生產性行業	398	100.0	20.0	80.0

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表25 利用標準檢驗局總局或各分局網頁線上申辦業務經驗(續)

單位：人；%

項目	總計		有申辦	沒有申辦
	樣本數	百分比		
總計	1,545	100.0	16.8	83.2
公司性質 *				
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	29.1	70.9
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	16.5	83.5
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	-	100.0
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	9.9	90.1
國營/政府部門/學校	9	100.0	15.5	84.5
受訪者身分類別 **				
負責人/公司代表	480	100.0	8.2	91.8
中高階主管人員	328	100.0	23.8	76.2
業務承辦人員	482	100.0	19.7	80.3
行政類人員	254	100.0	18.5	81.5
辦理相關業務時間 *				
未滿1年	151	100.0	9.8	90.2
滿1年~未滿3年	367	100.0	14.5	85.5
滿3年~未滿5年	217	100.0	19.9	80.1
滿5年以上	809	100.0	18.2	81.8
公司營運範疇 **				
內銷	1,143	100.0	13.2	86.8
外銷	14	100.0	38.3	61.7
內/外銷都有	388	100.0	26.6	73.4
委託代辦情形 **				
透過代辦	504	100.0	19.9	80.1
沒有透過代辦	951	100.0	13.9	86.1
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	29.9	70.1

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表25-1 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」提昇案件申辦效率看法

單位：人；%

項目	總計		同意			普通	不同意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常 同意	還算 同意			不太 同意	非常 不同意	
總計	259	100.0	86.5	32.3	54.2	1.0	11.6	6.9	4.7	0.9
按業務往來主要項目分										
商品報驗	59	100.0	86.8	32.8	54.0	-	9.7	2.5	7.2	3.6
驗證登錄	94	100.0	85.4	35.4	50.0	-	14.6	12.3	2.3	-
型式認可	25	100.0	85.0	34.8	50.2	4.3	10.7	6.4	4.3	-
受託試驗	39	100.0	88.2	33.9	54.4	2.7	9.1	3.6	5.5	-
正字標記	13	100.0	94.5	34.0	60.5	-	2.7	2.7	-	2.7
計程車計費表檢定	12	100.0	79.6	8.4	71.2	-	20.4	-	20.4	-
校正業務	17	100.0	88.8	22.6	66.3	2.4	8.7	8.7	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	108	100.0	90.0	35.0	55.0	-	10.0	5.4	4.7	-
基隆、宜蘭	3	100.0	78.1	-	78.1	13.4	8.5	8.5	-	-
桃園、新竹、苗栗	41	100.0	84.5	27.0	57.5	-	15.5	6.0	9.5	-
臺中、彰化、南投	36	100.0	91.3	43.3	48.0	-	8.7	5.8	2.9	-
雲林、嘉義、臺南	41	100.0	77.5	35.2	42.3	5.2	12.1	9.6	2.6	5.1
高雄、屏東	28	100.0	83.3	14.8	68.5	-	15.5	11.7	3.8	1.2
花蓮、臺東	1	100.0	100.0	32.5	67.5	-	-	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
行業別										
電機、電子業	40	100.0	87.6	35.7	51.9	-	12.4	9.7	2.7	-
機械業	46	100.0	93.0	48.3	44.7	2.3	4.8	4.8	-	-
化工業(含玩具類)	55	100.0	88.4	34.8	53.6	-	7.1	3.2	3.9	4.5
食品業	6	100.0	81.1	19.2	61.9	-	18.9	18.9	-	-
計程車行業者	11	100.0	84.3	6.6	77.7	-	15.7	-	15.7	-
檢驗機構	10	100.0	91.8	39.9	51.9	-	8.2	8.2	-	-
其他生產性行業	12	100.0	64.5	11.1	53.4	3.4	32.0	32.0	-	-
其他非生產性行業	80	100.0	84.3	26.6	57.8	1.4	14.3	5.3	9.0	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表25-1 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」提昇案件申辦效率看法(續)

單位：人；%

項目	總計		同意			普通	不同意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常同意	還算同意			不大同意	非常不同意	
總計	259	100.0	86.5	32.3	54.2	1.0	11.6	6.9	4.7	0.9
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	24	100.0	83.3	34.0	49.3	-	16.7	7.6	9.1	-
國內未上市/上櫃公司	228	100.0	86.4	31.4	55.0	1.1	11.4	7.0	4.4	1.1
外資股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	6	100.0	100.0	69.0	31.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門/學校	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	39	100.0	83.7	44.3	39.3	2.7	11.0	5.6	5.4	2.7
中高階主管人員	78	100.0	85.1	29.6	55.5	-	14.5	10.3	4.2	0.4
業務承辦人員	95	100.0	90.2	30.7	59.5	0.4	9.4	3.0	6.4	-
行政類人員	47	100.0	83.7	30.0	53.7	2.3	11.7	10.1	1.6	2.2
辦理相關業務時間										
未滿1年	15	100.0	78.5	26.6	51.9	-	21.5	2.3	19.2	-
滿1年~未滿3年	53	100.0	93.3	36.6	56.6	-	6.7	4.8	2.0	-
滿3年~未滿5年	43	100.0	97.4	45.7	51.7	1.0	1.6	1.6	-	-
滿5年以上	148	100.0	81.7	27.4	54.3	1.4	15.2	9.6	5.6	1.7
公司營運範疇										
內銷	151	100.0	85.3	30.2	55.1	1.7	12.1	6.2	5.9	0.9
外銷	5	100.0	100.0	20.2	79.8	-	-	-	-	-
內/外銷都有	103	100.0	87.6	36.1	51.5	-	11.4	8.3	3.1	1.0
委託代辦情形										
透過代辦	100	100.0	87.2	31.4	55.8	0.4	11.3	8.1	3.2	1.0
沒有透過代辦	132	100.0	86.9	34.8	52.1	1.6	10.4	5.1	5.4	1.1
本身即代辦公司/實驗室	27	100.0	82.0	23.4	58.6	-	18.0	11.2	6.7	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表26 顧客對標準檢驗局服務的整體滿意度

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,545	100.0	92.5	28.6	63.9	1.7	4.7	4.2	0.5	1.0
按業務往來主要項目分										
商品報驗	243	100.0	92.7	26.3	66.4	1.0	4.9	3.2	1.8	1.3
驗證登錄	297	100.0	88.5	27.3	61.2	2.5	7.2	6.8	0.4	1.8
型式認可	83	100.0	94.6	27.6	67.0	0.8	4.6	3.8	0.8	-
受託試驗	246	100.0	89.9	23.0	67.0	3.1	4.8	4.3	0.4	2.2
正字標記	63	100.0	97.7	44.7	53.0	-	2.3	2.3	-	-
計程車計費表檢定	540	100.0	94.7	29.9	64.8	1.3	3.7	3.7	-	0.3
校正業務	74	100.0	93.9	38.7	55.2	1.7	4.4	3.4	1.0	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	668	100.0	90.3	19.8	70.6	2.3	5.8	4.9	0.9	1.6
基隆、宜蘭	41	100.0	95.5	41.8	53.7	1.6	1.3	1.3	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	291	100.0	95.1	32.3	62.8	1.1	3.2	3.2	-	0.6
臺中、彰化、南投	218	100.0	93.2	32.4	60.8	2.2	4.1	3.6	0.5	0.5
雲林、嘉義、臺南	133	100.0	95.4	44.4	51.1	1.6	2.9	2.9	-	-
高雄、屏東	164	100.0	91.6	35.6	56.0	0.5	7.3	6.6	0.6	0.6
花蓮、臺東	24	100.0	98.3	39.4	58.9	-	0.9	0.9	-	0.8
馬祖、澎湖、金門	7	100.0	100.0	25.7	74.3	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機、電子業	155	100.0	92.4	25.0	67.3	1.7	6.0	5.3	0.7	-
機械業	151	100.0	94.7	37.7	57.0	0.7	3.0	3.0	-	1.6
化工業(含玩具類)	232	100.0	95.1	33.8	61.3	0.9	3.5	3.1	0.5	0.5
食品業	17	100.0	80.9	36.9	44.0	6.3	12.8	6.4	6.4	-
計程車行業者	526	100.0	95.2	30.3	64.9	1.0	3.4	3.4	-	0.3
檢驗機構	22	100.0	87.8	25.0	62.8	3.8	8.5	8.5	-	-
其他生產性行業	46	100.0	83.4	27.5	56.0	7.0	4.7	4.7	-	4.8
其他非生產性行業	398	100.0	88.4	21.4	67.0	2.7	6.8	5.7	1.2	2.1

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表26 顧客對標準檢驗局服務的整體滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意	
總計	1,545	100.0	92.5	28.6	63.9	1.7	4.7	4.2	0.5	1.0
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	82	100.0	94.7	29.0	65.7	1.7	3.6	3.6	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,384	100.0	92.9	29.4	63.4	1.7	4.5	3.9	0.6	1.0
外資股票上市/上櫃公司	10	100.0	100.0	3.3	96.7	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	59	100.0	78.8	12.0	66.7	4.3	13.4	13.4	-	3.6
國營/政府部門/學校	9	100.0	100.0	41.4	58.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	480	100.0	94.0	29.8	64.2	1.1	4.0	3.3	0.7	0.9
中高階主管人員	328	100.0	92.3	30.1	62.2	2.3	4.5	3.3	1.2	0.9
業務承辦人員	482	100.0	91.6	26.9	64.7	1.5	5.8	5.7	0.1	1.1
行政類人員	254	100.0	91.6	27.7	63.8	2.7	4.5	4.5	-	1.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	151	100.0	91.5	24.9	66.6	1.0	4.0	4.0	-	3.5
滿1年~未滿3年	367	100.0	91.2	23.7	67.5	2.2	6.0	5.4	0.6	0.6
滿3年~未滿5年	217	100.0	92.1	29.7	62.4	2.0	5.5	4.3	1.1	0.5
滿5年以上	809	100.0	93.4	31.3	62.1	1.6	4.1	3.7	0.4	0.8
公司營運範疇										
內銷	1,143	100.0	92.6	27.5	65.1	1.8	4.9	4.5	0.4	0.7
外銷	14	100.0	92.7	20.7	72.0	-	7.3	-	7.3	-
內/外銷都有	388	100.0	92.3	32.3	60.0	1.7	4.1	3.5	0.5	2.0
委託代辦情形 *										
透過代辦	504	100.0	90.9	21.9	69.0	2.0	4.3	3.9	0.4	2.7
沒有透過代辦	951	100.0	93.4	32.5	60.9	1.6	4.8	4.2	0.6	0.2
本身即代辦公司/實驗室	90	100.0	92.3	25.6	66.7	1.4	6.3	6.3	-	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；#表示該變項的組間期望值小於5的比例超過25%。數值僅供參考。

附表27 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目

單位：人；%

項目	樣本數	櫃檯人員 服務態度	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度	作業流程	充分資料(訊) 服務
總計	1,429	65.7	59.7	57.5	55.5	43.2
按業務往來主要項目分						
商品報驗	225	59.5	50.5	54.8	48.1	40.9
驗證登錄	262	59.7	49.7	58.1	43.1	39.8
型式認可	79	66.5	60.7	59.2	51.4	47.4
受託試驗	221	50.8	49.2	58.8	50.7	42.3
正字標記	61	51.8	63.2	61.9	51.8	44.0
計程車計費表檢定	511	80.4	74.0	58.9	68.1	44.9
校正業務	69	58.4	50.9	44.4	57.1	47.4
登錄地址地區						
臺北市、新北市	603	59.1	51.9	51.3	48.7	39.5
基隆、宜蘭	39	67.1	86.1	69.1	67.9	54.1
桃園、新竹、苗栗	277	69.2	66.0	59.8	60.5	40.7
臺中、彰化、南投	203	65.9	66.7	63.4	60.4	53.3
雲林、嘉義、臺南	127	73.3	57.3	58.3	58.0	36.5
高雄、屏東	150	73.7	62.0	66.4	57.4	49.4
花蓮、臺東	24	91.0	75.5	62.7	77.3	55.9
馬祖、澎湖、金門	7	74.3	74.3	50.0	75.7	50.0
行業別						
電機、電子業	143	56.2	53.9	61.2	50.0	45.2
機械業	143	63.6	56.3	60.9	48.5	42.5
化工業(含玩具類)	220	62.2	57.3	59.6	54.0	43.8
食品業	13	61.4	45.6	37.7	53.8	45.7
計程車行業者	501	81.0	74.2	58.4	67.8	45.6
檢驗機構	19	47.3	34.4	55.9	45.1	49.5
其他生產性行業	38	57.4	64.4	69.4	51.5	52.1
其他非生產性行業	352	52.7	45.7	51.7	45.2	37.4

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表27 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目(續1)

單位：人；%

項目	服務空間 規劃與維護	法令規章的 時空合宜性	網頁設計 友善程度	都不是	不知道/無意見
總計	37.0	33.5	26.2	3.4	3.4
按業務往來主要項目分					
商品報驗	28.2	29.2	29.0	6.4	1.9
驗證登錄	35.1	33.8	32.9	3.0	3.8
型式認可	41.0	27.7	31.1	0.8	2.2
受託試驗	32.6	26.4	26.6	4.0	7.5
正字標記	31.0	32.1	36.8	0.6	1.7
計程車計費表檢定	45.1	39.0	18.4	2.8	2.5
校正業務	28.5	36.1	33.5	2.3	3.2
登錄地址地區					
臺北市、新北市	29.8	29.0	24.1	4.8	4.1
基隆、宜蘭	50.7	49.2	21.9	-	-
桃園、新竹、苗栗	42.7	35.7	24.1	4.3	3.7
臺中、彰化、南投	45.2	39.2	31.0	1.5	1.4
雲林、嘉義、臺南	28.1	25.4	26.2	-	4.9
高雄、屏東	45.5	40.3	29.4	2.8	2.7
花蓮、臺東	47.8	43.4	42.8	1.2	-
馬祖、澎湖、金門	75.7	50.0	50.0	-	-
行業別					
電機、電子業	32.7	35.0	38.4	3.0	2.8
機械業	33.9	30.4	32.2	3.3	5.3
化工業(含玩具類)	36.1	32.1	30.5	3.6	2.7
食品業	38.3	12.0	33.4	-	10.4
計程車行業者	45.5	39.1	18.7	2.9	2.5
檢驗機構	18.5	35.8	21.0	-	-
其他生產性行業	40.8	27.2	31.8	-	-
其他非生產性行業	29.2	28.3	26.1	4.8	4.8

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表27 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目(續2)

單位：人；%

項目	樣本數	櫃檯人員 服務態度	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度	作業流程	充分資料(訊) 服務
總計	1,429	65.7	59.7	57.5	55.5	43.2
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	78	64.7	55.4	63.4	47.4	40.9
國內未上市/上櫃公司	1,285	66.8	60.8	57.6	56.6	43.7
外資股票上市/上櫃公司	10	35.8	46.5	47.2	46.8	32.6
外資未上市/上櫃公司	47	47.1	39.5	46.5	41.9	32.2
國營/政府部門/學校	9	40.8	53.7	72.2	49.2	54.4
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	452	77.3	71.8	63.4	66.2	48.0
中高階主管人員	303	62.8	55.6	56.7	53.9	42.2
業務承辦人員	442	58.0	52.0	51.4	46.6	34.8
行政類人員	232	61.3	56.2	58.9	54.0	51.0
辦理相關業務時間						
未滿1年	138	53.1	49.1	59.3	52.4	40.8
滿1年~未滿3年	335	54.7	54.6	56.1	51.3	40.0
滿3年~未滿5年	200	60.1	52.6	55.8	52.6	43.9
滿5年以上	756	74.3	65.8	58.3	58.7	44.8
公司營運範疇						
內銷	1,058	68.9	63.0	56.5	58.0	43.9
外銷	13	64.7	55.0	65.5	54.4	38.3
內/外銷都有	358	56.2	50.0	60.2	48.2	41.1
委託代辦情形						
透過代辦	458	50.5	52.8	56.1	49.4	43.0
沒有透過代辦	888	73.9	65.0	58.9	59.9	44.3
本身即代辦公司/實驗室	83	61.0	41.7	51.1	42.6	32.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表27 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目(續完)

單位：人；%

項目	服務空間 規劃與維護	法令規章的 時空合宜性	網頁設計 友善程度	都不是	不知道/無意見
總計	37.0	33.5	26.2	3.4	3.4
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	30.6	36.5	35.8	1.8	1.4
國內未上市/上櫃公司	38.0	33.7	25.9	3.3	3.4
外資股票上市/上櫃公司	11.0	31.9	11.0	10.6	-
外資未上市/上櫃公司	28.5	23.0	23.1	6.9	7.0
國營/政府部門/學校	36.8	34.9	15.4	3.2	4.2
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	48.8	40.7	24.7	3.3	2.3
中高階主管人員	34.7	31.7	30.6	2.0	3.3
業務承辦人員	27.4	26.7	23.9	4.5	4.6
行政類人員	35.7	34.5	27.7	3.1	3.2
辦理相關業務時間					
未滿1年	33.5	30.4	26.8	2.1	2.8
滿1年~未滿3年	31.6	31.0	22.7	4.6	4.4
滿3年~未滿5年	36.7	35.4	28.6	3.5	1.8
滿5年以上	40.2	34.7	27.0	3.0	3.5
公司營運範疇					
內銷	39.8	34.9	23.6	3.4	3.7
外銷	21.6	24.7	30.6	-	-
內/外銷都有	29.5	29.5	33.8	3.3	2.6
委託代辦情形					
透過代辦	32.0	33.0	29.2	5.4	4.8
沒有透過代辦	40.7	34.5	24.8	2.4	2.7
本身即代辦公司/實驗室	26.0	25.7	24.7	2.2	2.6

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表28 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目

單位：人；%

項目	樣本數	作業流程	法令規章的 時空合宜性	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度
總計	73	42.7	41.2	37.8	27.5
按業務往來主要項目分					
商品報驗	12	70.2	68.4	41.7	35.6
驗證登錄	21	44.1	30.9	48.0	20.1
型式認可	4	38.7	48.6	16.8	33.6
受託試驗	12	33.3	51.7	45.6	54.5
正字標記	1	76.2	23.8	100.0	23.8
計程車計費表檢定	20	27.6	36.2	9.2	18.2
校正業務	3	46.5	-	100.0	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	39	47.8	44.5	47.0	20.1
基隆、宜蘭	1	100.0	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	9	23.4	45.9	19.8	23.1
臺中、彰化、南投	9	65.0	-	4.0	11.7
雲林、嘉義、臺南	4	-	46.6	73.1	73.5
高雄、屏東	12	34.7	58.5	38.4	53.3
花蓮、臺東	0	100.0	-	-	-
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-
行業別					
電機、電子業	9	26.8	27.7	39.7	26.6
機械業	5	61.5	51.1	32.6	-
化工業(含玩具類)	8	61.2	35.2	51.6	52.0
食品業	2	-	50.3	49.7	-
計程車行業者	18	30.3	39.7	10.1	20.0
檢驗機構	2	58.8	-	100.0	-
其他生產性行業	2	51.5	51.5	51.5	48.5
其他非生產性行業	27	49.1	48.2	46.1	32.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表28 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目(續1)

單位：人；%

項目	網頁設計 友善程度	櫃檯人員 服務態度	充分資料(訊) 服務	服務空間 規劃與維護	都不是
總計	23.7	21.6	21.1	12.3	4.4
按業務往來主要項目分					
商品報驗	17.9	12.0	22.6	26.8	8.9
驗證登錄	49.5	20.6	17.3	5.2	10.1
型式認可	38.7	44.5	61.3	-	-
受託試驗	9.0	9.0	39.3	9.2	-
正字標記	23.8	-	23.8	-	-
計程車計費表檢定	9.2	36.6	9.0	18.2	-
校正業務	-	-	-	-	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	23.6	20.5	26.8	18.7	5.7
基隆、宜蘭	50.0	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	23.2	19.3	15.0	19.3	-
臺中、彰化、南投	23.4	36.0	4.0	-	11.7
雲林、嘉義、臺南	46.6	46.6	-	-	-
高雄、屏東	16.6	8.9	26.7	-	-
花蓮、臺東	-	-	100.0	-	-
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	-	-
行業別					
電機、電子業	29.9	23.3	15.7	-	11.3
機械業	36.9	15.9	38.5	24.3	-
化工業(含玩具類)	-	12.9	17.6	13.1	-
食品業	-	-	-	-	-
計程車行業者	10.1	40.2	-	19.9	-
檢驗機構	41.2	41.2	-	-	-
其他生產性行業	48.5	-	51.5	-	-
其他非生產性行業	34.2	14.3	35.7	11.8	8.0

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表28 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目(續2)

單位：人；%

項目	樣本數	作業流程	法令規章的 時空合宜性	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度
總計	73	42.7	41.2	37.8	27.5
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	3	37.3	-	62.7	-
國內未上市/上櫃公司	62	42.6	39.7	32.2	30.6
外資股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	8	45.4	68.2	72.8	13.3
國營/政府部門/學校	-	-	-	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	19	55.1	28.5	20.9	26.5
中高階主管人員	15	47.1	45.3	43.6	25.8
業務承辦人員	28	27.2	44.0	36.2	30.3
行政類人員	11	54.0	50.3	62.4	24.3
辦理相關業務時間					
未滿1年	6	75.8	59.9	73.2	5.8
滿1年~未滿3年	22	29.1	38.8	42.1	30.2
滿3年~未滿5年	12	38.2	46.0	36.3	44.8
滿5年以上	33	47.2	37.7	29.1	23.4
公司營運範疇					
內銷	56	44.2	39.9	33.9	23.4
外銷	1	-	-	-	-
內/外銷都有	16	40.0	48.6	54.2	44.0
委託代辦情形					
透過代辦	22	41.0	44.8	53.2	9.7
沒有透過代辦	46	42.7	43.8	31.2	34.7
本身即代辦公司/實驗室	6	48.4	6.4	32.1	38.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表28 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目(續完)

單位：人；%

項目	網頁設計 友善程度	櫃檯人員 服務態度	充分資料(訊) 服務	服務空間 規劃與維護	都不是
總計	23.7	21.6	21.1	12.3	4.4
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	62.7	25.4	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	24.9	24.1	21.2	14.4	5.2
外資股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	-	-	27.8	-	-
國營/政府部門/學校	-	-	-	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	9.5	28.5	20.9	5.6	5.5
中高階主管人員	24.0	21.5	33.4	7.2	7.2
業務承辦人員	31.2	16.6	19.6	20.5	4.0
行政類人員	28.7	22.1	9.3	9.7	-
辦理相關業務時間					
未滿1年	23.6	-	45.6	17.9	-
滿1年~未滿3年	13.3	26.1	14.5	8.1	9.9
滿3年~未滿5年	28.0	8.8	26.2	18.1	-
滿5年以上	29.1	27.0	19.3	11.9	3.1
公司營運範疇					
內銷	24.6	21.6	22.4	14.0	3.9
外銷	-	-	-	-	100.0
內/外銷都有	21.9	23.0	17.8	6.8	-
委託代辦情形					
透過代辦	34.6	14.7	19.9	-	9.7
沒有透過代辦	19.8	25.9	20.6	19.6	-
本身即代辦公司/實驗室	13.2	13.2	29.6	-	19.5

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表29 顧客獲得標準檢驗局相關業務訊息管道

單位：人；%

項目	樣本數	公文通知	網頁訊息	電話詢問	櫃檯服務人員告知	座談會/說明會
總計	1,545	48.0	32.6	25.2	14.9	13.7
按業務往來主要項目分						
商品報驗	243	44.4	37.9	32.1	13.4	16.0
驗證登錄	297	54.0	51.8	27.7	14.4	23.5
型式認可	83	51.2	49.5	34.0	17.8	15.5
受託試驗	246	38.9	41.8	32.1	12.6	16.5
正字標記	63	58.1	55.0	37.7	5.6	30.8
計程車計費表檢定	540	50.8	7.4	14.4	17.4	4.0
校正業務	74	32.8	53.5	27.3	15.0	12.0
登錄地址地區						
臺北市、新北市	668	45.7	38.4	28.1	15.6	15.1
基隆、宜蘭	41	60.1	14.7	23.7	4.5	7.9
桃園、新竹、苗栗	291	40.2	24.0	17.2	12.3	9.6
臺中、彰化、南投	218	55.7	35.4	29.8	16.2	17.2
雲林、嘉義、臺南	133	51.6	32.1	26.6	15.6	10.4
高雄、屏東	164	53.5	29.4	24.0	15.2	15.3
花蓮、臺東	24	49.6	9.9	9.3	14.5	14.2
馬祖、澎湖、金門	7	75.7	24.3	-	50.0	-
行業別						
電機、電子業	155	55.4	54.2	31.1	14.4	22.5
機械業	151	50.1	48.3	29.3	15.4	24.9
化工業(含玩具類)	232	47.4	41.6	31.7	13.3	22.5
食品業	17	69.3	39.9	20.7	8.1	20.6
計程車行業者	526	51.0	6.9	14.1	17.5	4.2
檢驗機構	22	42.5	72.8	28.9	10.3	21.7
其他生產性行業	46	38.0	53.6	20.0	11.3	8.2
其他非生產性行業	398	41.3	42.1	32.8	13.2	13.5

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表29 顧客獲得標準檢驗局相關業務訊息管道(續1)

單位：人；%

項目	檢測技術一致性 研討會議	代辦公司告知	車行告知	同業/朋友告知	沒有其他管道	不知道/無意見
總計	9.7	8.5	8.3	4.5	1.4	3.0
按業務往來主要項目分						
商品報驗	9.7	19.0	-	1.9	1.1	1.0
驗證登錄	18.7	15.9	-	3.0	2.2	1.4
型式認可	5.8	8.9	-	6.3	2.1	1.7
受託試驗	12.1	11.0	-	4.3	3.0	1.4
正字標記	21.0	-	-	2.2	0.9	2.8
計程車計費表檢定	3.2	0.3	23.7	6.3	-	5.6
校正業務	7.0	3.2	-	7.3	4.7	4.1
登錄地址地區						
臺北市、新北市	10.0	12.8	4.9	3.3	1.9	1.0
基隆、宜蘭	2.2	3.0	9.2	4.4	1.7	5.8
桃園、新竹、苗栗	7.4	2.4	20.9	7.3	0.4	6.9
臺中、彰化、南投	15.3	8.1	6.7	4.6	0.6	2.6
雲林、嘉義、臺南	6.5	4.2	1.4	5.5	1.9	4.8
高雄、屏東	11.2	8.7	4.3	3.2	2.2	3.1
花蓮、臺東	-	3.4	30.6	0.9	0.8	1.2
馬祖、澎湖、金門	-	-	-	25.7	-	-
行業別						
電機、電子業	18.0	14.0	-	2.6	2.1	1.4
機械業	17.5	15.4	-	3.3	2.8	1.2
化工業(含玩具類)	11.9	7.4	-	3.7	2.7	2.3
食品業	12.5	-	-	-	-	8.1
計程車行業者	3.2	0.3	23.9	6.5	-	5.8
檢驗機構	28.4	-	-	7.2	3.5	3.5
其他生產性行業	2.3	4.7	-	8.1	4.7	5.5
其他非生產性行業	10.3	16.6	0.4	3.3	1.5	0.6

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表29 顧客獲得標準檢驗局相關業務訊息管道(續2)

單位：人；%

項目	樣本數	公文通知	網頁訊息	電話詢問	櫃檯服務人員告知	座談會/說明會
總計	1,545	48.0	32.6	25.2	14.9	13.7
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	82	58.7	60.1	31.1	15.1	40.7
國內未上市/上櫃公司	1,384	47.2	30.0	24.6	15.1	11.5
外資股票上市/上櫃公司	10	35.5	57.2	28.0	3.3	3.3
外資未上市/上櫃公司	59	55.3	49.7	32.1	10.9	32.9
國營/政府部門/學校	9	37.8	50.3	15.5	14.7	-
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	480	49.8	17.8	17.5	15.7	8.7
中高階主管人員	328	49.7	47.5	27.6	13.7	17.3
業務承辦人員	482	46.1	37.2	29.6	14.2	15.6
行政類人員	254	45.8	32.8	28.1	15.9	15.0
辦理相關業務時間						
未滿1年	151	30.1	39.8	28.8	12.4	8.2
滿1年~未滿3年	367	39.4	40.5	26.2	11.5	10.3
滿3年~未滿5年	217	53.2	36.3	29.1	13.3	18.7
滿5年以上	809	53.8	26.7	23.0	17.3	15.0
公司營運範疇						
內銷	1,143	48.3	25.6	23.0	14.7	11.4
外銷	14	22.7	53.8	27.5	14.8	20.7
內/外銷都有	388	48.1	52.5	31.6	15.4	20.2
委託代辦情形						
透過代辦	504	42.4	43.3	26.7	12.6	15.0
沒有透過代辦	951	51.8	26.0	24.5	16.1	12.7
本身即代辦公司/實驗室	90	39.0	43.2	23.7	14.3	17.5

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表29 顧客獲得標準檢驗局相關業務訊息管道(續完)

單位：人；%

項目	檢測技術一致性 研討會議	代辦公司告知	車行告知	同業/朋友告知	沒有其他管道	不知道/無意見
總計	9.7	8.5	8.3	4.5	1.4	3.0
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	33.9	14.5	2.2	4.8	1.3	-
國內未上市/上櫃公司	7.7	7.7	9.1	4.6	1.4	3.3
外資股票上市/上櫃公司	25.6	21.6	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	21.2	18.8	-	3.1	3.6	0.6
國營/政府部門/學校	-	8.2	-	4.2	3.9	-
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	6.6	3.6	15.7	7.5	0.8	4.7
中高階主管人員	12.8	9.4	2.2	3.3	1.0	1.7
業務承辦人員	11.1	11.6	7.4	3.5	1.8	2.0
行政類人員	8.5	11.1	3.5	2.3	2.6	3.6
辦理相關業務時間						
未滿1年	8.3	11.8	10.6	2.2	1.6	0.5
滿1年~未滿3年	7.3	10.6	4.4	5.0	1.0	4.1
滿3年~未滿5年	12.1	8.5	2.5	6.7	2.3	2.0
滿5年以上	10.3	7.0	11.1	4.2	1.4	3.3
公司營運範疇						
內銷	7.5	6.4	11.2	5.1	1.1	3.5
外銷	7.7	22.4	-	7.6	-	7.3
內/外銷都有	16.1	14.3	-	2.7	2.6	1.6
委託代辦情形						
透過代辦	11.4	20.5	1.5	2.7	2.3	2.3
沒有透過代辦	8.1	2.0	11.5	5.8	0.9	3.5
本身即代辦公司/實驗室	16.4	11.0	12.0	1.7	2.4	2.5

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。