



經濟部標準檢驗局

105 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 105 年 11 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	19
(三)對於標準檢驗局「環境設施相關方面」的滿意度	23
(四)對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析	26
二、顧客臨櫃辦理業務之滿意度	29
(一)臨櫃辦理相關業務情形	29
(二)對於臨櫃辦理業務相關業務的滿意度	30
(三)臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析	34
三、顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度	36
(一)是否為商品檢驗相關業務顧客	36
(二)對於商品檢驗相關業務的滿意度	37
(三)商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	42
四、顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度	44
(一)是否為度量衡相關業務顧客	44
(二)對於度量衡相關業務的滿意度	45

(三)度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	48
五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度	50
(一)是否為國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客	50
(二)對於國家標準所實施正字標記驗證制度業務的滿意度	51
(三)是否為標準資料服務相關業務顧客	54
(四)對於標準資料服務相關業務顧客的滿意度	55
(五)標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	57
六、顧客對標檢局服務之整體滿意度	59
(一)對於網頁線上申辦業務的滿意度	59
(二)對標準檢驗局服務的整體滿意度	62
七、顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道	67
八、顧客對標檢局各項服務之建議事項	69
(一)顧客對標檢局各項服務之建議事項	69
(二)去年重要建議事項改善情形	70
第三章 滿意度提升之策略方向	72
(一)服務改善策略	72
(二)顧客服務差異化策略	77
第四章 結論與建議	79
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.....	14
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.....	16
表 2-3	顧客「對服務品質及信任度」滿意度與基本資料交叉分析.....	18
表 2-4	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.....	21
表 2-5	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」滿意度與基本資料交叉分析.....	25
表 2-7	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.....	28
表 2-8	有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意度與基本資料交叉分析.....	31
表 2-9	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」滿意度與基本資料交叉分析.....	32
表 2-10	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.....	35
表 2-11	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.....	38
表 2-12	顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度與基本資料交叉分析....	40

表 2-13	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	43
表 2-14	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	49
表 2-15	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	58
表 2-16	顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分	59
表 2-17	顧客標準檢驗局服務的整體滿意度與基本資料交叉分析	63
表 2-18	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	66
表 2-19	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	68
表 2-20	顧客對標檢局各項服務建議事項統計表	69
表 4-1	不同業務別及地區別未來改進策略彙整	81

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.....	15
圖 2-3	顧客「對服務品質及信任度」之滿意度.....	17
圖 2-4	顧客「對人員服務態度」之滿意度.....	19
圖 2-5	顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度.....	20
圖 2-6	顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度.....	21
圖 2-7	顧客「對環境硬體設備」之滿意度.....	23
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.....	24
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.....	26
圖 2-10	對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度二年度比較分析.....	27
圖 2-11	顧客「臨櫃辦理相關業務」情形.....	29
圖 2-12	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.....	30
圖 2-13	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.....	31
圖 2-14	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.....	33
圖 2-15	臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析.....	34
圖 2-16	臨櫃辦理相關業務滿意度二年度比較分析.....	34
圖 2-17	商品檢驗相關業務顧客比例.....	36
圖 2-18	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.....	37
圖 2-19	商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形....	39
圖 2-20	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.....	41

圖 2-21	商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	42
圖 2-22	商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析.....	43
圖 2-23	度量衡相關業務顧客比例.....	44
圖 2-24	度量衡相關業務顧客對「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」滿意情形.....	45
圖 2-25	度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形.....	46
圖 2-26	度量衡相關業務顧客對「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」滿意情形.....	47
圖 2-27	度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	48
圖 2-28	度量衡相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析.....	48
圖 2-29	國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客比例.....	50
圖 2-30	國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意情形.....	51
圖 2-31	國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「申辦正字標記案件的處理時限」滿意情形.....	52
圖 2-32	國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意情形.....	53
圖 2-33	標準資料服務相關業務顧客比例.....	54
圖 2-34	標準資料服務相關業務顧客對「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意情形.....	55
圖 2-35	標準資料服務相關業務顧客對「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」滿意情形.....	56
圖 2-36	標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	57
圖 2-37	標準相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析.....	57
圖 2-38	有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」滿意情形.....	60
圖 2-39	有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務容易使用」滿意情形.....	61

圖 2-40 顧客對標準檢驗局服務整體滿意度	62
圖 2-41 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目	64
圖 2-42 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目	65
圖 2-43 顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道.....	67
圖 2-44 顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形	70
圖 2-45 顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形	71
圖 3-1 滿意度-重要度矩陣結構	72
圖 3-2 滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形(積極型)	74
圖 3-3 滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形(監測型)	76
圖 3-4 顧客特性 CHAID 分析.....	78

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。

103 年前有關顧客服務滿意度係由各總局或各分局依照轄區內情形辦理，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。

104 年為瞭解總局及各分局服務顧客感受，開始統一辦理調查，105 年則延續 104 年作法，持續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」（再分為「正字標記」及「標準資料」二類）、「商品檢驗業務」（再分為「驗證登錄」、「受託試驗及技術服務」及「逐批檢驗及監視查驗」三類）及「度量衡業務」（再分為「計程車行業者」、「加油(氣)站業者」、「度量衡器檢定」及「度量衡器校正」四類）九大類主要業務性質，清理後共計 11,666 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	正字標記	669	99	11	176	139	116	123	5
	標準資料	184	100	1	34	19	15	14	1
	小計	853	199	12	210	158	131	137	6
商品 檢驗 業務	驗證登錄	4,468	2,542	33	572	682	372	262	5
	受託試驗及 技術服務	217	79	8	35	30	13	34	18
	逐批檢驗及 監視查驗	3,175	1,765	35	274	480	289	320	12
	小計	7,860	4,386	76	881	1,192	674	616	35
度量衡 業務	計程車行業者	1,035	343	66	175	186	130	101	34
	加油(氣)站業者	1,632	241	62	286	344	336	300	63
	度量衡器檢定	195	68	4	20	37	30	33	3
	度量衡器校正	91	19	4	25	13	10	18	2
	小計	2,953	671	136	506	580	506	452	102
總計		11,666	5,256	224	1,597	1,930	1,311	1,205	143

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%及 15%，樣本數預計為 850 及 450 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。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)，約共 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	正字標記	163	23	5	41	33	27	29	5
	標準資料	48	23	1	8	5	5	5	1
	小計	211	46	6	49	38	32	34	6
商品 檢驗 業務	驗證登錄	489	275	5	62	74	40	28	5
	受託試驗及 技術服務	39	9	5	5	5	5	5	5
	逐批檢驗及 監視查驗	349	191	5	30	52	31	35	5
	小計	877	475	15	97	131	76	68	15
度量衡 業務	計程車行業者	157	52	10	27	28	20	15	5
	加油(氣)站業者	249	37	9	44	52	51	46	10
	度量衡器檢定	38	10	4	5	6	5	5	3
	度量衡器校正	31	5	4	5	5	5	5	2
	小計	475	104	27	81	91	81	71	20
總計	1,563	625	48	227	260	189	173	41	

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 105 年 10 月 18 日至民國 105 年 11 月 4 日，完成有效樣本 1,609 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
 - 各項申辦案件處理期限規定滿意度
 - 業務相關程序及公開透明程度滿意度
 - 服務品質及信任度
 - 服務態度滿意度
 - 解決問題的專業度及能力
 - 執行業務之公正性
 - 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
- 顧客對標檢局臨櫃辦理業務之滿意度
- 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
- 顧客對標檢局標準業務之滿意度
- 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 a 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「0.7」，顯示各調查面項的可信程度是具有一定水準。

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	0.881
	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	0.820
顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度		3	0.777
顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度		3	0.826
顧客對標檢 局標準業務 之滿意度	正字標記檢驗制度業務方面	3	0.857
	標準資料服務相關業務方面	2	

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題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 3,337 份樣本，成功完成 1,609 份有效問卷，成功率為 48.2%。經三次以上不同時間接觸後，無人接聽為 761 份占 22.8%、忙線 139 份占 4.2%。此外有 258 份拒訪或是中途拒訪，占 7.7%。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	3,337	100.0
成功	1,609	48.2
忙線(不同時間接觸三次以上)	139	4.2
無人接聽(不同時間接觸三次以上)	761	22.8
傳真機	34	1.0
空號	130	3.9
電話故障	22	0.7
忙碌無法短時間無法回覆	256	7.7
停業	3	0.1
無此公司(統編、公司名稱都錯)	56	1.7
傳真後未回覆	43	1.3
EMAIL 未回覆	26	0.8
拒訪/中途拒訪	258	7.7

九、樣本特性分析

本次調查共完成有效樣本 1,609 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為±2.27 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	正字標記	170	25	6	42	35	28	30	4
	標準資料	49	24	0	8	5	5	6	1
	小計	219	49	6	50	40	33	36	5
商品 檢驗 業務	驗證登錄	492	279	5	63	74	41	28	2
	受託試驗及 技術服務	42	11	2	5	7	5	5	7
	逐批檢驗及 監視查驗	350	192	6	31	53	32	33	3
	小計	884	482	13	99	134	78	66	12
度量衡 業務	計程車行業者	158	53	13	26	19	22	19	6
	加油(氣)站業者	279	37	16	45	58	59	48	16
	度量衡器檢定	37	10	2	5	6	6	5	3
	度量衡器校正	32	6	3	5	5	6	7	0
	小計	506	106	34	81	88	93	79	25
總計		1,609	637	53	230	262	204	181	42

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「驗證登錄」為最高，占 40.1%；其次為「商品報驗」，占 23.3%；再其次為「油量計或液化石油流量計檢定」，占 11.2%。

顧客「登錄地址地區」以「臺北市、新北市」為最高，占 45.4%；其次是「臺中、彰化、南投」占 16.5%。

「行業別」以「其他生產性行業」為最高，占 17.8%；其次是「玩具及民生用品類」占 17.4%。

在「公司性質」方面，以「國內未上市/上櫃公司」為最高，占 82.6%。

在受訪人員的「身分類別」方面，以「業務承辦人員」及「中高階主管人員」為最高，分別占 33.8%及 31.7%；其次為「負責人/公司代表」及「行政類人員」，分別占 17.7%及 16.8%。

在「辦理相關業務時間」方面，以「滿 5 年以上」為最高，占 56.4%；其次為「滿 1 年~未滿 3 年」，占 19.7%；再其次為「滿 3 年~未滿 5 年」占 15.0%，「未滿 1 年」則占 8.8%。

在「公司營運範疇」方面，以「內銷」為最高，占 62.8%；其次是「內/外銷都有」占 35.9%。

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 59.1%，「透過代辦」占 36.2%，「本身即代辦公司/實驗室」則占 4.6%。

¹ 表 1-6 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
總計	1,609	100.0	總計	1,609	100.0
業務往來主要項目			公司性質		
商品報驗	375	23.3	國內股票上市/上櫃公司	157	9.8
驗證登錄	646	40.1	國內未上市/上櫃公司	1,329	82.6
受託試驗	55	3.4	外資股票上市/上櫃公司	5	0.3
正字標記	87	5.4	外資未上市/上櫃公司	26	1.6
標準資料服務	33	2.0	國營/政府部門	81	5.0
計程車計費表檢定	132	8.2	中外合資	12	0.7
油量計或液化石油流量計檢定	180	11.2			
其他度量衡器檢定	63	3.9	受訪者身分類別		
度量衡器校正業務	39	2.4	負責人/公司代表	284	17.7
登錄地址地區			中高階主管人員	510	31.7
臺北市、新北市	731	45.4	業務承辦人員	545	33.8
基隆、宜蘭、馬祖	31	1.9	行政類人員	270	16.8
桃園、新竹、苗栗	218	13.5			
臺中、彰化、南投	266	16.5	辦理相關業務時間		
雲林、嘉義、臺南	181	11.2	未滿1年	142	8.8
高雄、屏東、澎湖、金門	162	10.1	滿1年~未滿3年	317	19.7
花蓮、臺東	20	1.3	滿3年~未滿5年	242	15.0
行業別			滿5年以上	907	56.4
電機電器類	187	11.6			
電子影音資訊類	202	12.5	公司營運範疇		
機械類	59	3.6	內銷	1,010	62.8
化工類	23	1.4	外銷	22	1.4
玩具及民生用品類	280	17.4	內/外銷都有	577	35.9
食品類	10	0.6			
計程車行業者	141	8.8	委託代辦情形		
加油(氣)站業者	223	13.9	透過代辦	583	36.2
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	1.4	沒有透過代辦	951	59.1
度量衡器送校業者	4	0.2	本身即代辦公司/實驗室	75	4.6
其他生產性行業	286	17.8			
其他非生產性行業	171	10.6			

第二章 調查結果分析

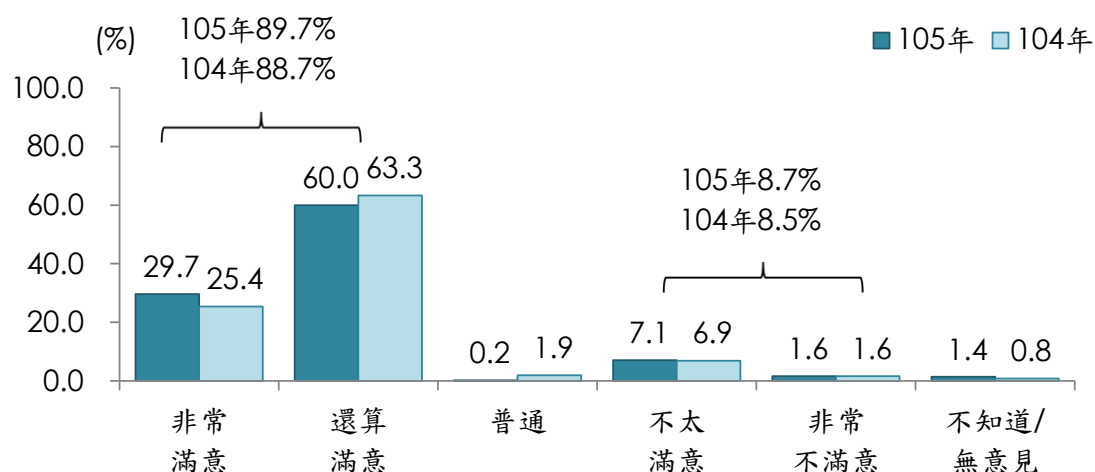
依據調查內容分為顧客「對標檢局共通性項目之滿意度」、「對標檢局臨櫃辦理業務之滿意度」、「對商品檢驗業務之滿意度」、「對度量衡業務之滿意度」、「對標準業務之滿意度」、「對標檢局服務之整體滿意度」及「對標檢局服務之建議事項」等七個面向來進行探討，分述如下：

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 89.7%「對各項申辦案件處理期限規定」表示滿意（非常滿意占 29.7%、還算滿意占 60.0%），僅有 8.7%表示不滿意（不太滿意占 7.1%、非常不滿意占 1.6%），0.2%認為普通，另有 1.4%為不知道/無意見，與 104 年比較滿意度提升 1 個百分點，經統計檢定²二年度無顯著差異。



說明：分析樣本105年為1,609家、104年為1,506。

圖2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度

² 歷年比較之統計檢定：係指針對兩年滿意度比例差的區間估計，估算 2 年滿意度之間是否有顯著差異。

歷年比較之統計檢定，係指透過比例差的區間估計，檢核兩年度的滿意度變化是否有顯著的差異。其公式如下：

$$Z = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n_1} + \frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n_2}}}$$

$$\hat{p} = \frac{\hat{p}_1 \times n_1 + \hat{p}_2 \times n_2}{n_1 + n_2} = \text{機率估計}$$

在95%信賴區間， $\alpha = 0.05$ ，臨界值 $Z_\alpha = 1.96$

$|Z| > 1.96 = Z_\alpha \rightarrow$ 超出臨界值，代表兩年滿意度有顯著差異

$\hat{p}_1 = 105$ 年滿意度； $\hat{p}_2 = 104$ 年滿意度

$n_1 = 105$ 年樣本數； $n_2 = 104$ 年樣本數

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、登錄地址地區、公司營運範疇、委託代辦情形有顯著差異³。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。不同公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間則是沒有顯著差異。

- ◆ 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「油量計或液化石油流量計檢定」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，為97.4%，其次是「其他度量衡器檢定」的95.7%及「正字標記」的94.7%。
- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為86.0%低於九成外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成。

³ 卡方獨立性檢定時以「滿意」（「非常滿意」及「還算滿意」）、「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。

- ◆ 公司營運範疇：「內/外銷都有」的顧客滿意度為 87.3%，較其他屬性來得低。單純只有內銷或外銷的顧客，其滿意度皆高於九成。
- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」直接與標檢局接觸的顧客，其滿意度 92.3%，高於其他方式者，「透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客，滿意度分別為 86.0% 及 85.9%，相對較低。

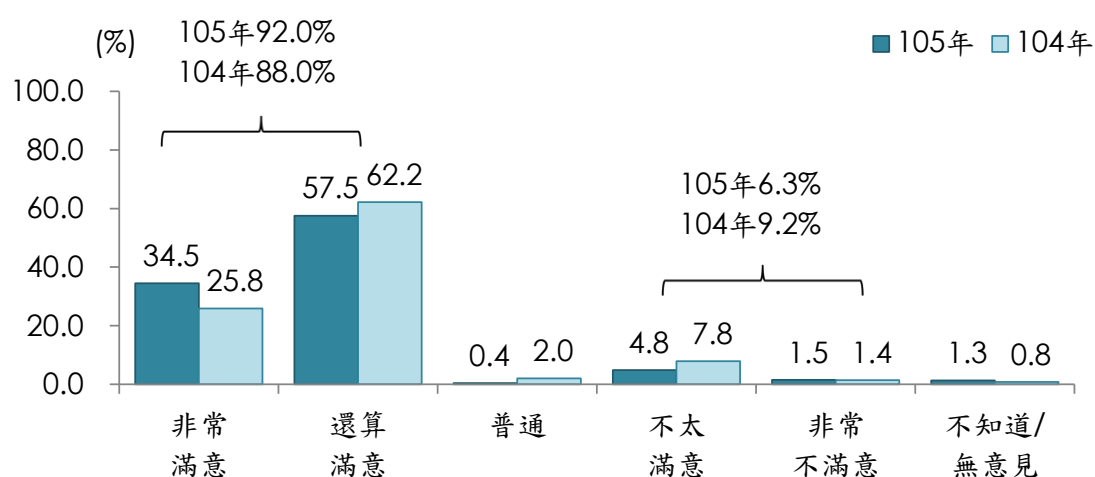
表2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

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	1,609	100.0	89.7	29.7	60.0	0.2	8.7	7.1	1.6	1.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	375	100.0	89.0	24.2	64.8	-	10.3	8.6	1.7	0.7
驗證登錄	646	100.0	86.6	25.2	61.4	0.2	12.2	10.2	2.0	1.0
受託試驗	55	100.0	89.0	22.2	66.8	2.3	8.7	6.4	2.3	-
正字標記	87	100.0	94.7	41.6	53.1	1.3	2.7	2.7	-	1.3
標準資料服務	33	100.0	88.7	14.0	74.7	-	7.8	3.9	3.9	3.6
計程車計費表檢定	132	100.0	91.9	29.7	62.2	-	4.5	2.6	1.9	3.6
油量計或液化石油流 量計檢定	180	100.0	97.4	47.8	49.6	-	0.5	0.5	-	2.1
其他度量衡器檢定	63	100.0	95.7	45.0	50.8	-	3.0	1.5	1.5	1.3
度量衡器校正業務	39	100.0	86.4	44.5	41.9	-	9.3	8.3	1.0	4.3
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	86.0	23.7	62.3	-	13.1	10.8	2.3	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	93.7	37.0	56.7	-	6.3	4.1	2.2	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	93.6	37.8	55.8	-	5.0	5.0	-	1.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	91.7	26.8	64.9	0.9	5.2	3.8	1.4	2.2
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	95.0	36.2	58.8	0.7	2.8	1.4	1.4	1.5
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	90.9	39.2	51.7	-	7.2	6.1	1.1	1.9
花蓮、臺東	20	100.0	94.6	50.9	43.7	-	2.7	2.7	-	2.7
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	91.0	31.4	59.6	0.4	6.7	5.3	1.4	1.9
外銷	22	100.0	94.4	56.9	37.5	-	5.6	-	5.6	-
內/外銷都有	577	100.0	87.3	25.5	61.8	-	12.1	10.5	1.7	0.5
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	86.0	24.7	61.3	-	12.6	10.0	2.6	1.4
沒有透過代辦	951	100.0	92.3	33.3	59.0	0.4	5.9	4.9	1.1	1.4
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	85.9	21.9	64.1	-	12.4	12.4	-	1.7

2. 「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度

受訪顧客中，有 92.0%「對業務相關程序及公開透明程度」表示滿意（非常滿意占 34.5%、還算滿意占 57.5%），僅有 6.3% 表示不滿意（不太滿意占 4.8%、非常不滿意占 1.5%），0.4%認為普通，另有 1.3%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 4 個百分點。



說明：分析樣本105年為1,609家、104年為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、登錄地址地區、委託代辦情形有顯著差異。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「其他度量衡器檢定」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，為 98.2%，其次是「正記標記」的 98.1%。

- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 88.3% 低於九成外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成四。
- ◆ 委託代辦情形：「透過代辦」申辦業務的顧客，滿意的比例為 87.6%，相對較「沒有透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客滿意度低。

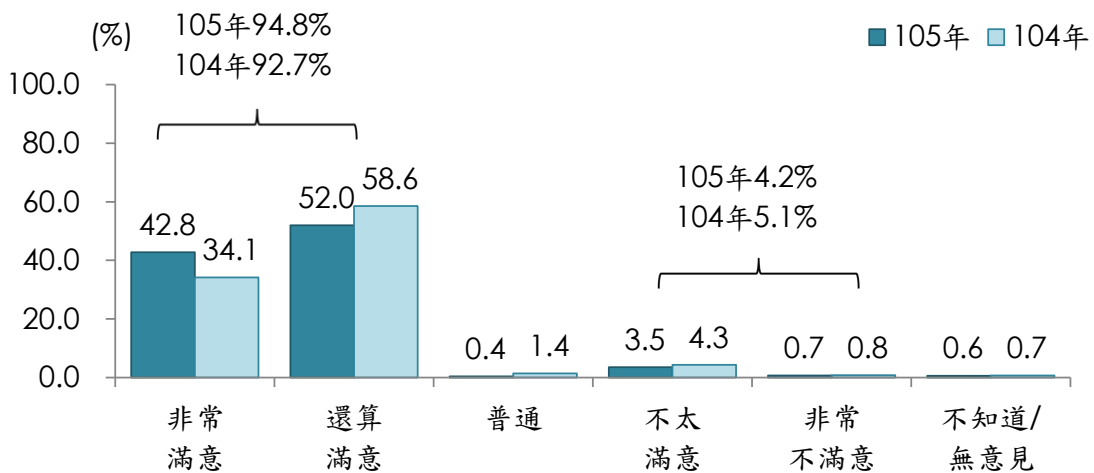
表2-2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

項目	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	1,609	100.0	92.0	34.5	57.5	0.4	6.3	4.8	1.5	1.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	375	100.0	91.0	25.0	66.0	0.3	7.4	5.0	2.4	1.3
驗證登錄	646	100.0	90.1	29.9	60.2	0.6	7.9	6.3	1.6	1.4
受託試驗	55	100.0	85.4	25.2	60.2	2.3	10.0	7.7	2.3	2.3
正字標記	87	100.0	98.1	48.4	49.6	0.6	0.6	0.6	-	0.7
標準資料服務	33	100.0	95.1	29.5	65.7	-	3.9	3.9	-	1.0
計程車計費表檢定	132	100.0	91.1	29.8	61.3	-	7.6	6.2	1.4	1.3
油量計或液化石油流 量計檢定	180	100.0	97.0	60.8	36.1	-	1.8	1.8	-	1.2
其他度量衡器檢定	63	100.0	98.2	55.7	42.5	-	1.8	0.4	1.5	-
度量衡器校正業務	39	100.0	96.8	47.7	49.1	-	1.0	-	1.0	2.2
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	88.3	25.5	62.9	0.9	9.6	7.3	2.3	1.2
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	96.0	31.9	64.2	-	2.2	2.2	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	94.6	42.4	52.2	-	4.3	3.3	1.0	1.1
臺中、彰化、南投	266	100.0	94.0	35.7	58.2	0.2	3.4	3.0	0.5	2.4
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	97.4	45.5	51.9	-	1.8	1.8	-	0.8
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	94.5	46.7	47.8	-	4.5	2.6	1.9	1.0
花蓮、臺東	20	100.0	96.1	66.2	29.9	-	3.9	3.9	-	-
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	87.6	29.0	58.7	0.2	10.4	8.0	2.4	1.7
沒有透過代辦	951	100.0	94.3	38.9	55.4	0.6	3.9	2.9	1.0	1.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	96.6	21.0	75.6	-	3.4	3.4	-	-

3. 「對服務品質及信任度」滿意度

受訪顧客中，有 94.8%「對服務品質及信任度」表示滿意（非常滿意占 42.8%、還算滿意占 52.0%），僅有 4.2%表示不滿意（不太滿意占 3.5%、非常不滿意占 0.7%），0.4%認為普通，另有 0.6%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 2.1 個百分點。



說明：分析樣本105年為1,609家、104年為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委託代辦情形有顯著差異。業務往來主要項目、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、公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 委託代辦情形：「透過代辦」申辦業務的顧客，滿意的比例為 91.8%，相對較「沒有透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客滿意度低。

表2-3 顧客「對服務品質及信任度」滿意度與基本資料交叉分析

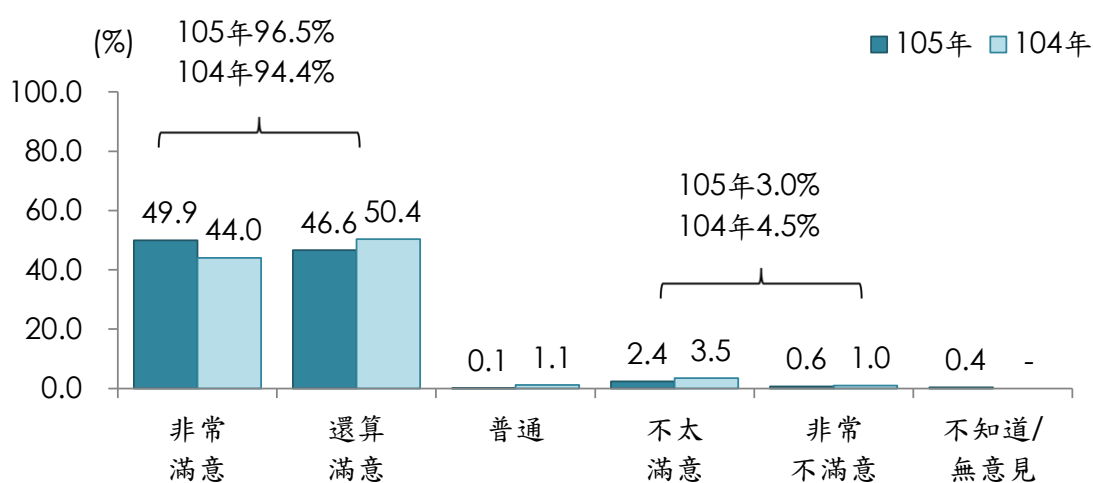
單位：家數、%

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	1,609	100.0	94.8	42.8	52.0	0.4	4.2	3.5	0.7	0.6
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	91.8	37.9	54.0	0.4	6.8	5.5	1.3	0.9
沒有透過代辦	951	100.0	96.6	46.7	49.9	0.3	2.5	2.1	0.4	0.6
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	94.9	32.0	63.0	-	5.1	5.1	-	-

(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 96.5%「對人員服務態度」表示滿意（非常滿意占 49.9%、還算滿意占 46.6%），僅有 3.0%表示不滿意（不太滿意占 2.4%、非常不滿意占 0.6%），0.1%認為普通，0.4 為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 2.1 個百分點。



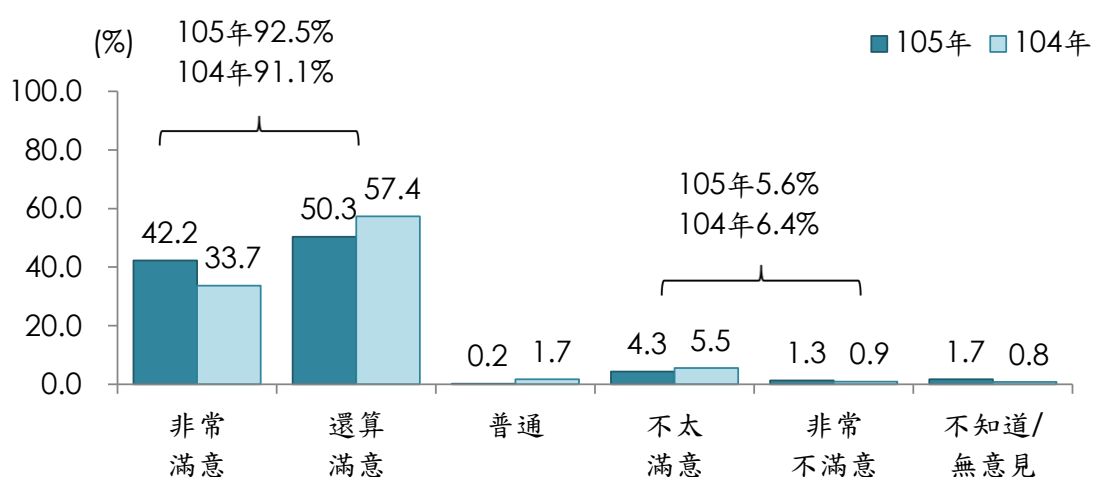
說明：分析樣本105年為1,609家、104年為1,483家。

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、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 92.5%「對人員解決問題的專業度及能力」表示滿意（非常滿意占 42.2%、還算滿意占 50.3%），僅有 5.6% 表示不滿意（不太滿意占 4.3%、非常不滿意占 1.3%），0.2%認為普通，另有 1.7%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 1.4 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本105年為1,609家、104年為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登錄地址地區有顯著差異。業務往來主要項目、行業別及公司性質有 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。

- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」及「基隆、宜蘭、馬祖」的顧客，滿意的比例為 88.7%及 89.5%，不到九成，相對較其他縣市的顧客滿意度低。

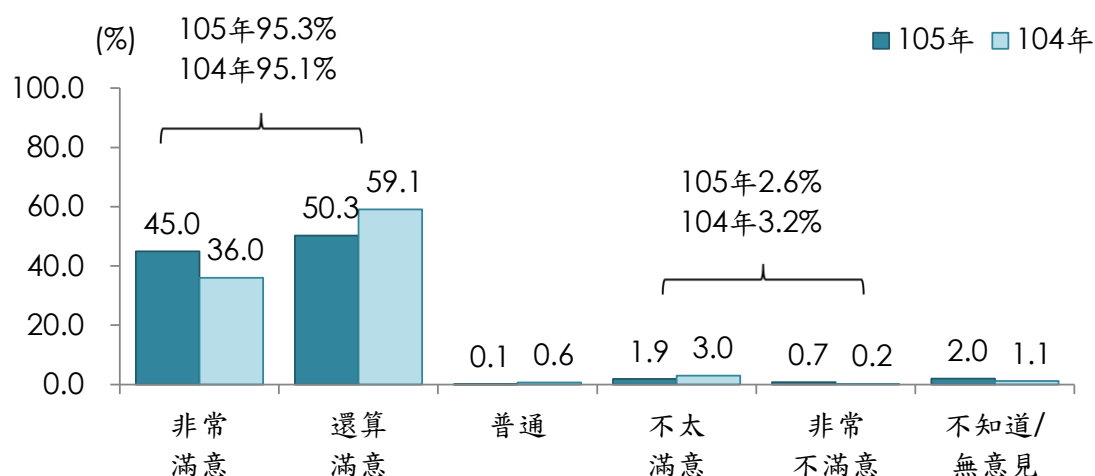
表2-4 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,609	100.0	92.5	42.2	50.3	0.2	5.6	4.3	1.3	1.7
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	88.7	33.7	55.0	0.2	8.4	6.2	2.2	2.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	89.5	45.7	43.8	-	6.5	6.5	-	4.0
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	94.8	50.2	44.5	0.6	4.2	4.2	-	0.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	94.9	45.8	49.2	-	3.3	2.8	0.5	1.7
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	98.6	52.7	45.9	-	0.7	0.7	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	95.9	49.4	46.5	-	4.1	2.4	1.7	-
花蓮、臺東	20	100.0	98.9	62.5	36.4	-	-	-	-	1.1

3. 「對人員執行業務之公正性」滿意度

受訪顧客中，有 95.3%「對人員執行業務之公正性」表示滿意（非常滿意占 45.0%、還算滿意占 50.3%），僅有 2.6%表示不滿意（不太滿意占 1.9%、非常不滿意占 0.7%），0.1%認為普通，另有 2.0%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 0.2 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本105年為1,609家、104年為1,490家。

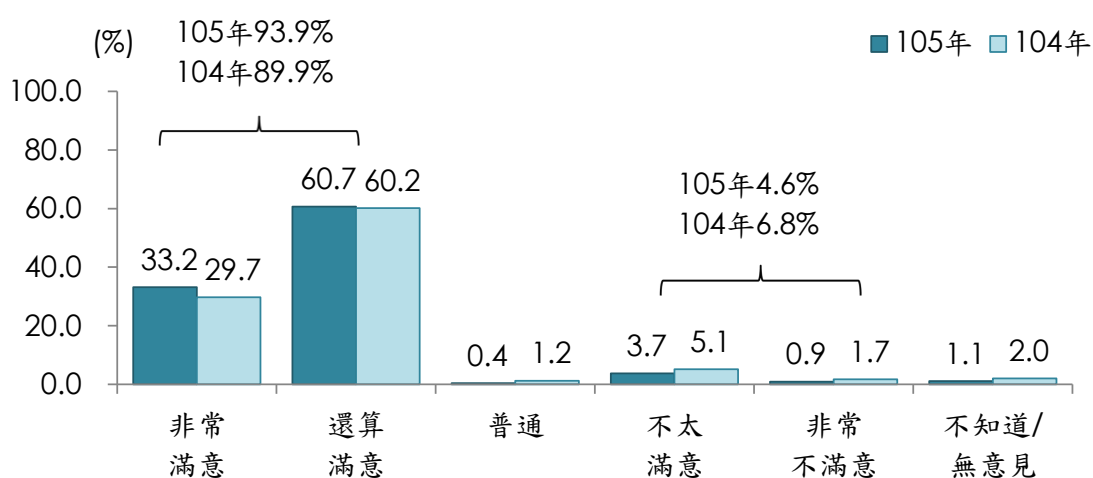
圖2-6 顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度

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 93.9%「對環境硬體設備」表示滿意（非常滿意占 33.2%、還算滿意占 60.7%），僅有 4.6%表示不滿意（不太滿意占 3.7%、非常不滿意占 0.9%），0.4%認為普通，另有 1.1%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 4 個百分點。



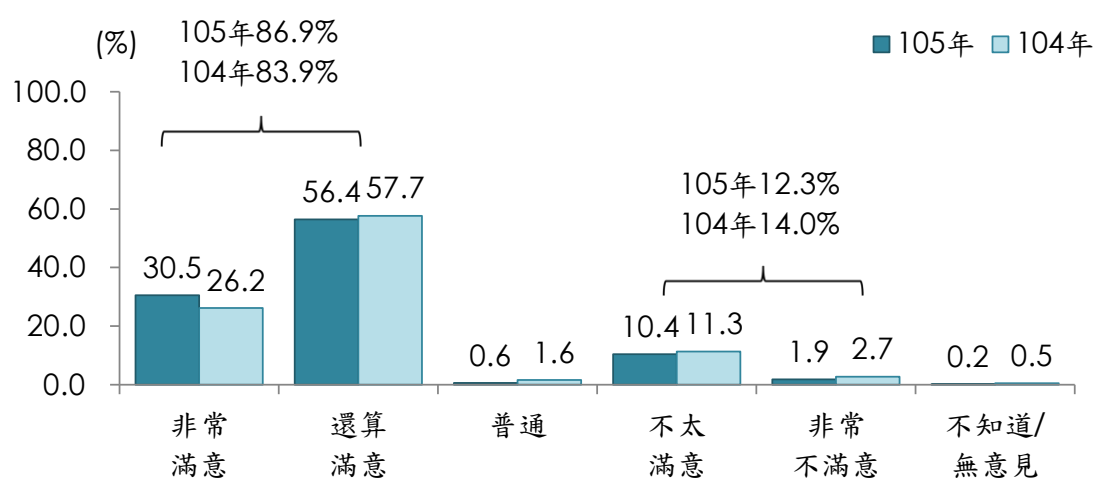
說明：分析樣本105年為1,065家、104年為1,142家。

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 86.9%「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 30.5%、還算滿意占 56.4%），有 12.3%表示不滿意（不太滿意占 10.4%、非常不滿意占 1.9%），0.6%認為普通，另有 0.2%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 3.0 個百分點。



說明：分析樣本105年為1,211家、104年為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不同業務往來主要項目、登錄地址地區及委託代辦情形有顯著差異。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、公司營運範疇情形則沒有顯著差異。

- ◆ 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」的滿意度都在八成二以上，其中又以「油量計或液化石油流量計檢定」業務的顧客表示滿意的比例相對較

高，為 96.6%，其次是「標準資料服務」的 95.5%及「正字標記」的 94.1%。

- ◆ 登錄地址地區：「花蓮、臺東」、「高雄、屏東、澎湖、金門」「臺中、彰化、南投」的顧客滿意度為高於九成，其他地區的顧客滿意度則低於九成，以「基隆、宜蘭、馬祖」顧客滿意度最低，為 81.0%。
- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」直接與標檢局接觸的顧客，其滿意度 91.1%，高於其他方式者，「透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客，滿意度分別為 80.6% 及 86.7%，相對較低。

表2-5 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」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

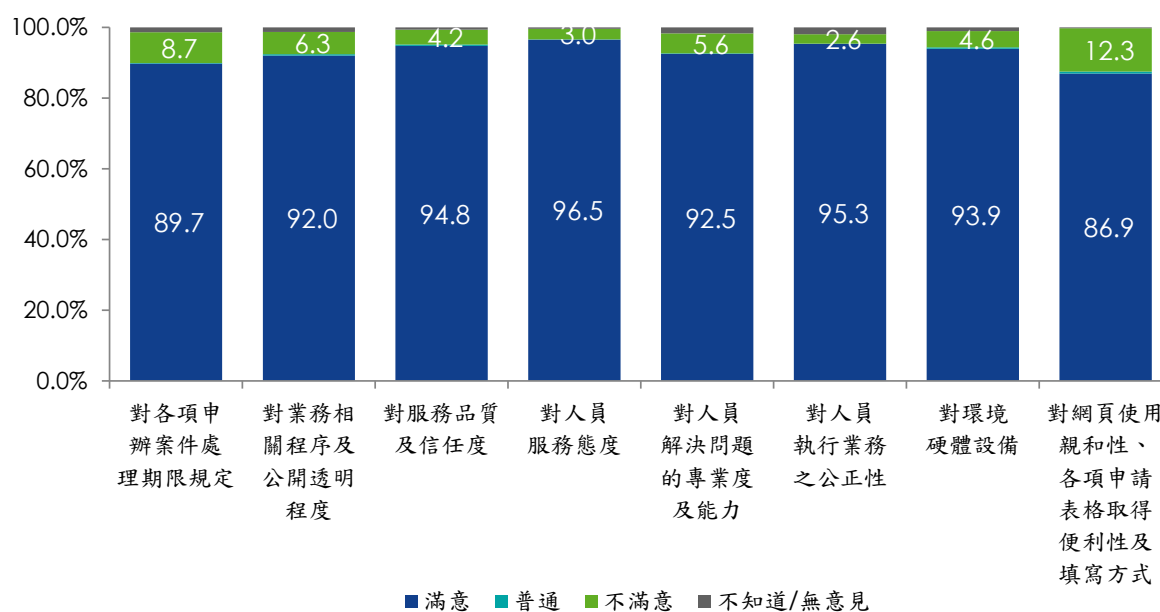
項目	家數		滿意			普通	不滿意			不知道 / 無意見
		%	非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意		
總計	1,211	100.0	86.9	30.5	56.4	0.6	12.3	10.4	1.9	0.2
按業務往來主要項目分										
商品報驗	265	100.0	86.5	27.3	59.2	-	13.5	12.5	1.0	-
驗證登錄	541	100.0	82.5	27.6	54.9	1.2	16.3	13.3	3.0	-
受託試驗	44	100.0	85.0	27.1	57.9	-	15.0	13.2	1.8	-
正字標記	72	100.0	94.1	37.3	56.8	-	5.6	5.6	-	0.2
標準資料服務	26	100.0	95.5	20.1	75.4	-	4.5	2.2	2.2	-
計程車計費表檢定	57	100.0	89.9	27.0	62.9	-	8.5	6.9	1.6	1.6
油量計或液化石油流量計檢定	126	100.0	96.6	38.6	58.1	0.7	2.7	2.7	-	-
其他度量衡器檢定	50	100.0	93.4	45.8	47.6	-	3.8	3.8	-	2.7
度量衡器校正業務	30	100.0	91.3	58.1	33.2	-	8.7	4.5	4.2	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	573	100.0	83.2	24.0	59.2	0.7	16.1	13.2	2.9	-
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	81.0	41.6	39.4	-	19.0	14.9	4.1	-
桃園、新竹、苗栗	169	100.0	88.4	28.1	60.3	0.5	10.5	10.5	-	0.6
臺中、彰化、南投	186	100.0	91.7	35.1	56.6	0.7	6.9	5.5	1.4	0.7
雲林、嘉義、臺南	134	100.0	89.9	41.9	48.0	0.9	9.2	8.2	0.9	-
高雄、屏東、澎湖、金門	117	100.0	91.8	43.2	48.6	-	8.2	7.1	1.1	-
花蓮、臺東	13	100.0	98.6	36.7	61.9	-	-	-	-	1.4
委託代辦情形										
透過代辦	456	100.0	80.6	30.2	50.3	0.8	18.6	15.5	3.0	-
沒有透過代辦	698	100.0	91.1	31.5	59.6	0.5	8.1	6.8	1.2	0.4
本身即代辦公司/實驗室	57	100.0	86.7	21.4	65.3	-	13.3	13.3	-	-

說明：樣本數1,609家，排除398家「沒有接觸」者，分析樣本為1,211家。

(四)對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析

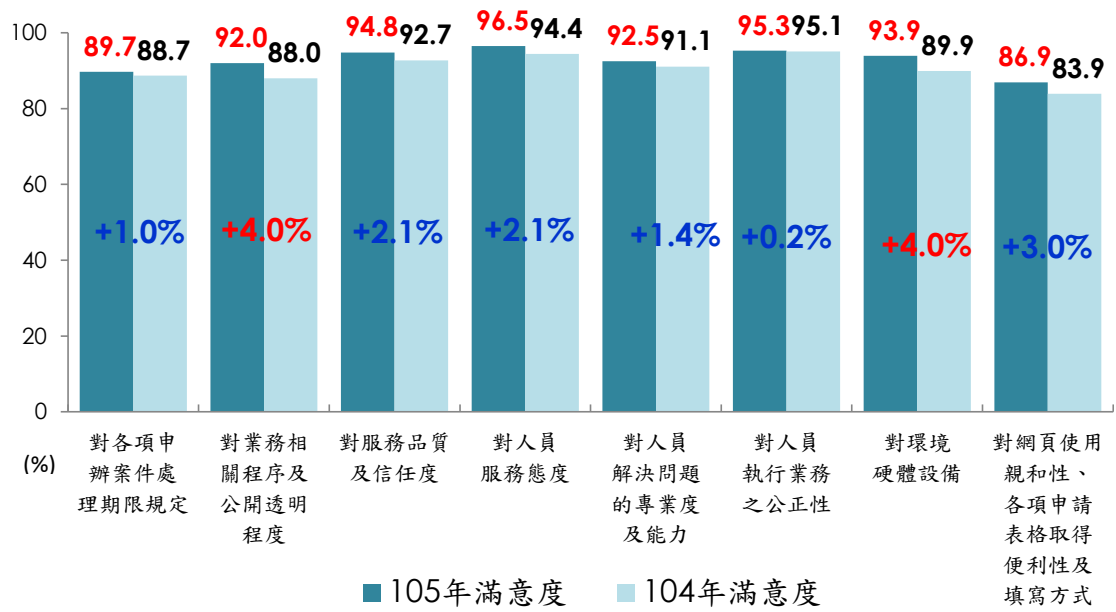
從顧客對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」等共通性滿意度項目彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在八成七以上，其中在「對人員服務態度」上給予最高度的 96.5%滿意評價，「對人員執行業務之公正性」的滿意度評價也在 95.3%，顯示顧客對於標檢局提供的各項服務都呈現高度滿意的情況，且整體而言，各項滿意度皆正向提升。

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 86.9%，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



說明1：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。
 說明2：滿意度係指「非常滿意」及「還算滿意」之比例加總。

圖2-10 對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度二年度比較分析

在與顧客「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，「驗證登錄或受託試驗」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2-7 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：%

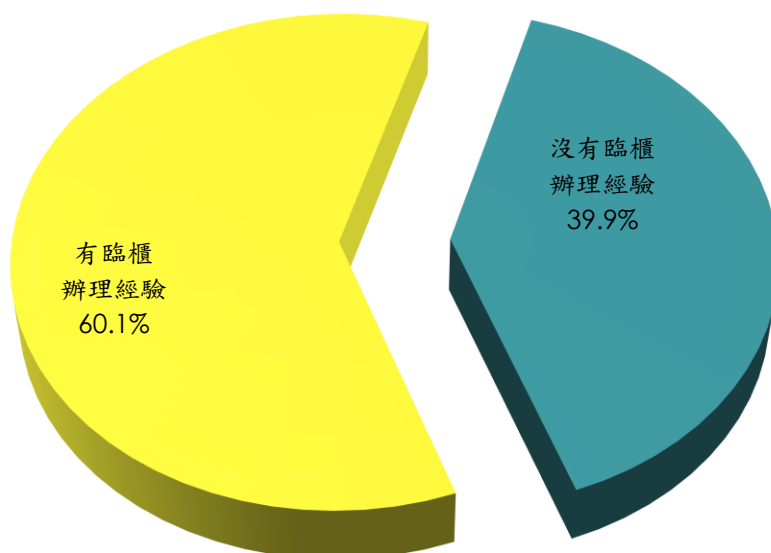
項目別	對各項 申辦案 件處理 期限 規定	對業務 相關程 序及公 開透明 程度	對服務 品質及 信任度	對人員 服務 態度	對人員 解決問 題的專 業度及 能力	對人員 執行業 務之公 正性	對環境 硬體 設備	對網頁使 用親和性 、各項申 請表格取 得便利性 及填寫 方式
整體	89.7	92.0	94.8	96.5	92.5	95.3	93.9	86.9
業務往來主要項目								
商品報驗	89.0	91.0	93.2	95.9	91.7	93.6	92.3	86.5
驗證登錄	86.6	90.1	93.0	96.1	90.0	94.7	93.0	82.5
受託試驗	89.0	85.4	97.7	93.1	89.0	94.1	96.4	85.0
正字標記	94.7	98.1	100.0	100.0	97.9	98.7	96.6	94.1
標準資料服務	88.7	95.1	92.2	98.2	98.2	94.7	94.3	95.5
計程車計費表檢定	91.9	91.1	94.2	95.2	91.4	92.9	93.4	89.9
油量計或液化石油流 量計檢定	97.4	97.0	99.2	98.8	98.8	100.0	95.9	96.6
其他度量衡器檢定	95.7	98.2	100.0	98.5	96.2	98.2	96.7	93.4
度量衡器校正業務	86.4	96.8	100.0	96.0	100.0	100.0	98.4	91.3
登錄地址地區								
臺北市、新北市	86.0	88.3	92.1	94.8	88.7	93.7	92.3	83.2
基隆、宜蘭、馬祖	93.7	96.0	96.0	96.0	89.5	100.0	100.0	81.0
桃園、新竹、苗栗	93.6	94.6	97.3	95.9	94.8	96.7	94.0	88.4
臺中、彰化、南投	91.7	94.0	96.4	99.0	94.9	95.7	96.2	91.7
雲林、嘉義、臺南	95.0	97.4	97.5	99.6	98.6	96.9	95.5	89.9
高雄、屏東、澎湖、金門	90.9	94.5	97.1	97.4	95.9	97.6	93.3	91.8
花蓮、臺東	94.6	96.1	100.0	100.0	98.9	98.9	100.0	98.6

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（60.1%）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 39.9%則是沒有臨櫃辦理經驗。比例與 104 年相近(有臨櫃辦理經驗 61.8%)。



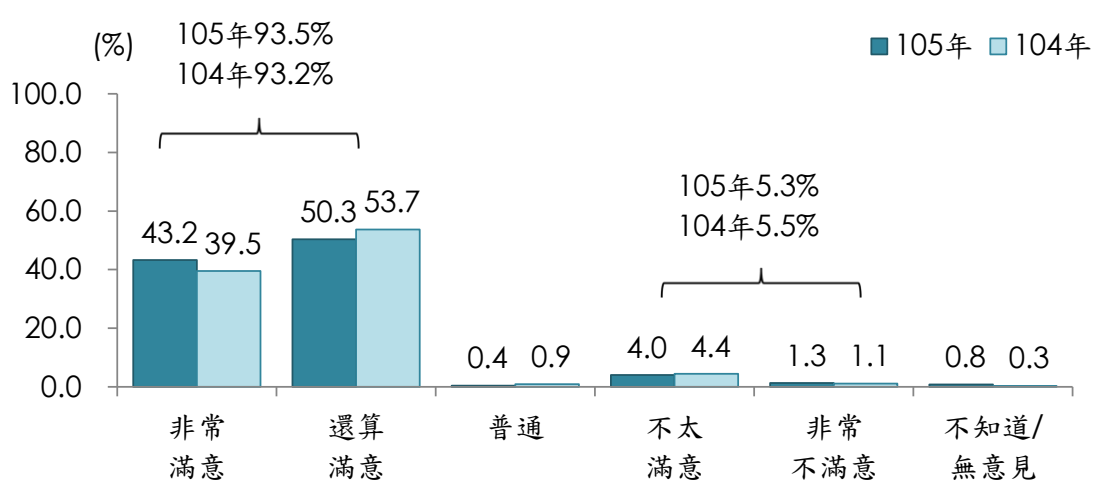
說明：樣本數1,609家。

圖2-11 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 93.5%對「等候及辦理時間」表示滿意（非常滿意占 43.2%、還算滿意占 50.3%），僅有 5.3%表示不滿意（不太滿意占 4.0%、非常不滿意占 1.3%），0.4%認為普通，另有 0.8%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 0.3 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：樣本數967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「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登錄地址地區有顯著差異。不同業務往來主要項目、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。

- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 89.6% 低於九成外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成。

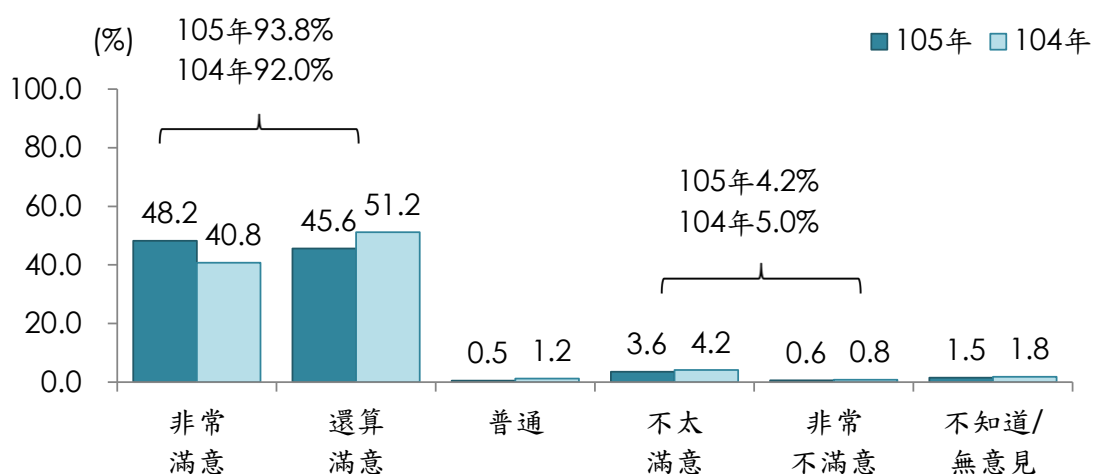
表2-8 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

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	967	100.0	93.5	43.2	50.3	0.4	5.3	4.0	1.3	0.8
登錄地址地區										
臺北市、新北市	425	100.0	89.6	32.7	56.9	0.6	9.0	6.6	2.4	0.8
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	93.6	60.9	32.7	-	6.4	6.4	-	-
桃園、新竹、苗栗	149	100.0	96.0	50.4	45.6	-	4.0	4.0	-	-
臺中、彰化、南投	142	100.0	96.4	48.1	48.3	0.9	0.9	-	0.9	1.8
雲林、嘉義、臺南	120	100.0	98.7	55.0	43.7	-	1.3	1.3	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	96	100.0	95.5	47.9	47.6	-	3.1	2.3	0.8	1.4
花蓮、臺東	16	100.0	100.0	74.8	25.2	-	-	-	-	-

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 93.8%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 48.2%、還算滿意占 45.6%），僅有 4.2%表示不滿意（不太滿意占 3.6%、非常不滿意占 0.6%），0.5%認為普通，另有 1.5%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 1.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：樣本數967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登錄地址地區有顯著差異。在不同行業別有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。

- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」的顧客滿意度為90.0%較其他地區的顧客滿意度略低。

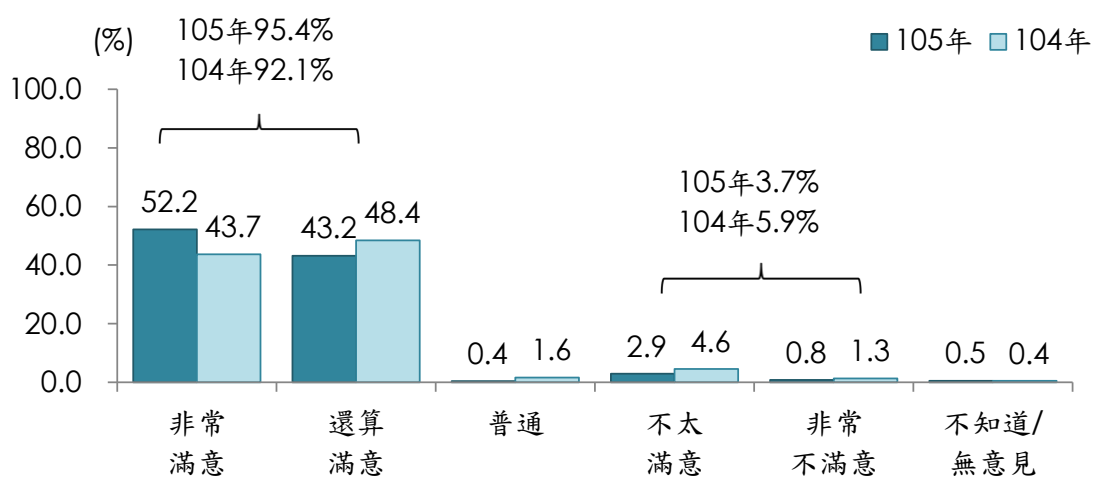
表2-9 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

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	967	100.0	93.8	48.2	45.6	0.5	4.2	3.6	0.6	1.5
登錄地址地區										
臺北市、新北市	425	100.0	90.0	35.2	54.8	0.9	7.4	5.9	1.4	1.8
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	100.0	54.8	45.2	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	149	100.0	96.6	57.6	39.0	-	3.4	3.4	-	-
臺中、彰化、南投	142	100.0	95.5	65.1	30.4	-	1.8	1.8	-	2.8
雲林、嘉義、臺南	120	100.0	98.8	56.2	42.6	-	0.6	0.6	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	96	100.0	96.9	52.3	44.6	-	0.9	0.9	-	2.2
花蓮、臺東	16	100.0	93.4	66.7	26.7	3.3	-	-	-	3.3

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 95.4%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 52.2%、還算滿意占 43.2%），僅有 3.7%表示不滿意（不太滿意占 2.9%、非常不滿意占 0.8%），0.4%認為普通，另有 0.5%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 3.3 個百分點。而 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性滿意度有所提升。



說明：樣本數967家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-14 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、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、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三以上，且皆較去年有所提升，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。

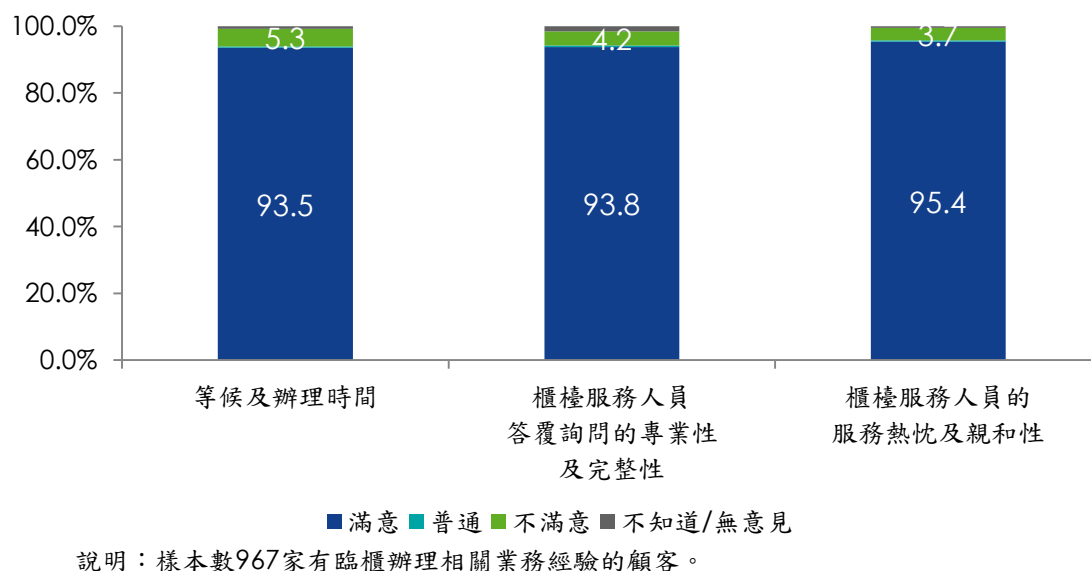


圖2-15 臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析

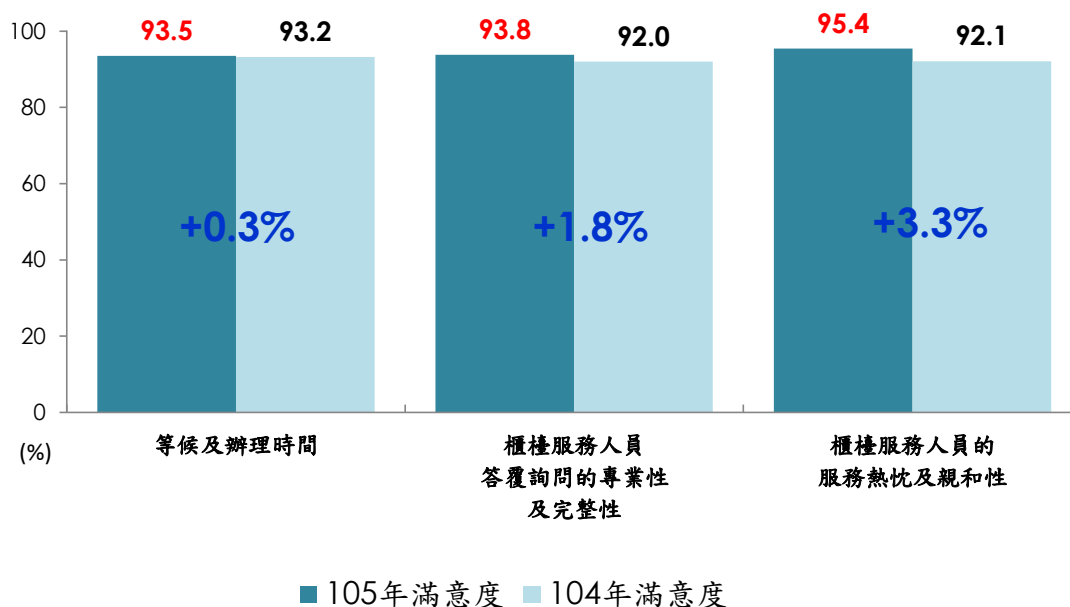


圖2-16 臨櫃辦理相關業務滿意度二年度比較分析

在與顧客「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，「度量衡器校正業務」及「臺北市、新北市」的顧客，在臨櫃辦理業務服務滿意度較低。

表2-10 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	93.5	93.8	95.4
業務往來主要項目			
商品報驗	92.3	92.3	93.5
驗證登錄	92.0	92.6	94.9
受託試驗	92.5	96.2	96.2
正字標記	94.1	96.9	96.9
標準資料服務	100.0	100.0	100.0
計程車計費表檢定	93.6	94.8	98.4
油量計或液化石油流量計 檢定	99.3	98.0	97.8
其他度量衡器檢定	100.0	94.1	95.7
度量衡器校正業務	90.6	92.1	90.6
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	89.6	90.0	92.6
基隆、宜蘭、馬祖	93.6	100.0	100.0
桃園、新竹、苗栗	96.0	96.6	96.2
臺中、彰化、南投	96.4	95.5	98.2
雲林、嘉義、臺南	98.7	98.8	98.1
高雄、屏東、澎湖、金門	95.5	96.9	97.4
花蓮、臺東	100.0	93.4	98.6

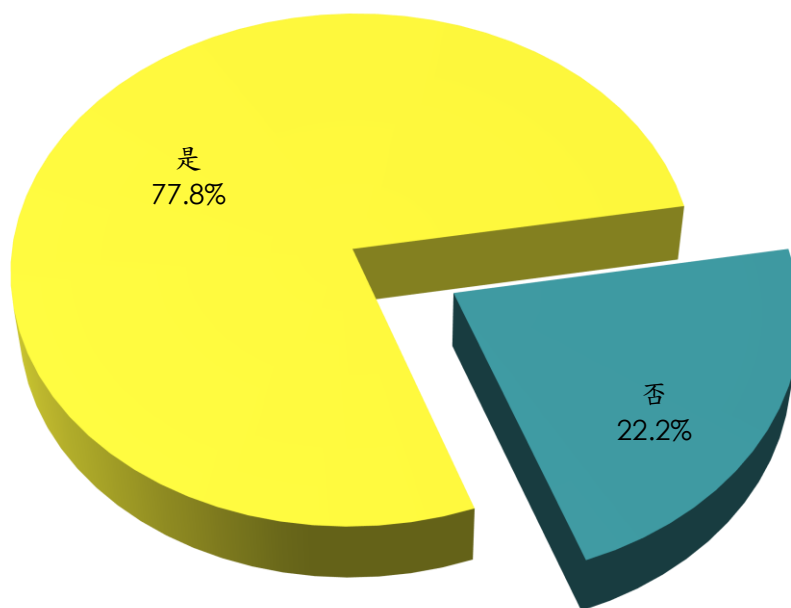
說明：樣本數967家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

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，有七成七以上（77.8%）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 22.2%則不是。



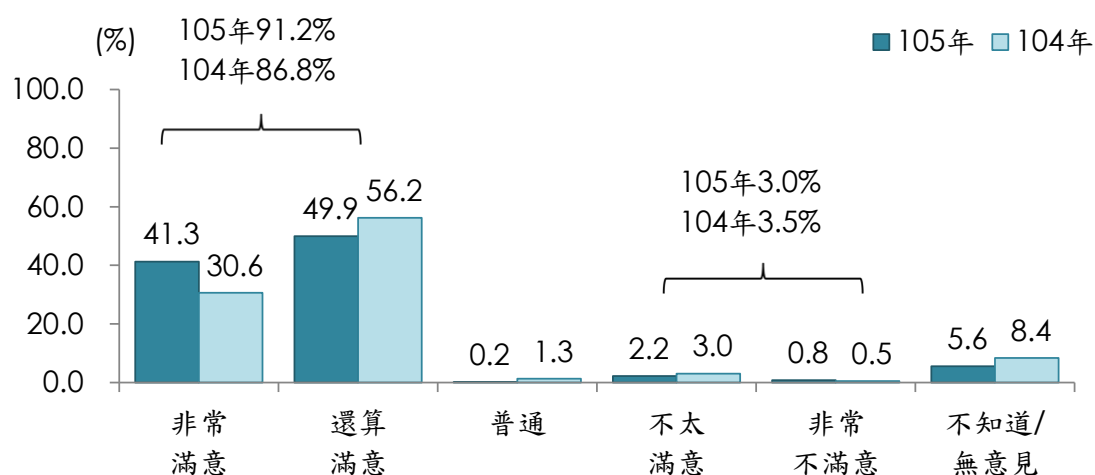
說明：樣本數1,609家。

圖2-17 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 91.2%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 41.3%、還算滿意占 49.9%)，僅有 3.0%表示不滿意(不太滿意占 2.2%、非常不滿意占 0.8%)，0.2%認為普通，另有 5.6%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 4.4 個百分點。



說明：樣本數1,252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「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受訪者身分類別、委託代辦情形有顯著差異。在不同登錄地址地區、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。不同業務往來主要項目、行業別、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 受訪者身分類別：「負責人/公司代表」顧客，滿意的比例為 85.8%，相對較其他身分的顧客滿意度低。其餘身分者滿意度皆高於九成。
- ◆ 委託代辦情形：「沒有透過代辦」的顧客，滿意的比例為 94.0%，相對較「透過代辦」及「本身即代辦公司/實驗室」的顧客來得高，其滿意度分別為 88.2%及 87.4%。

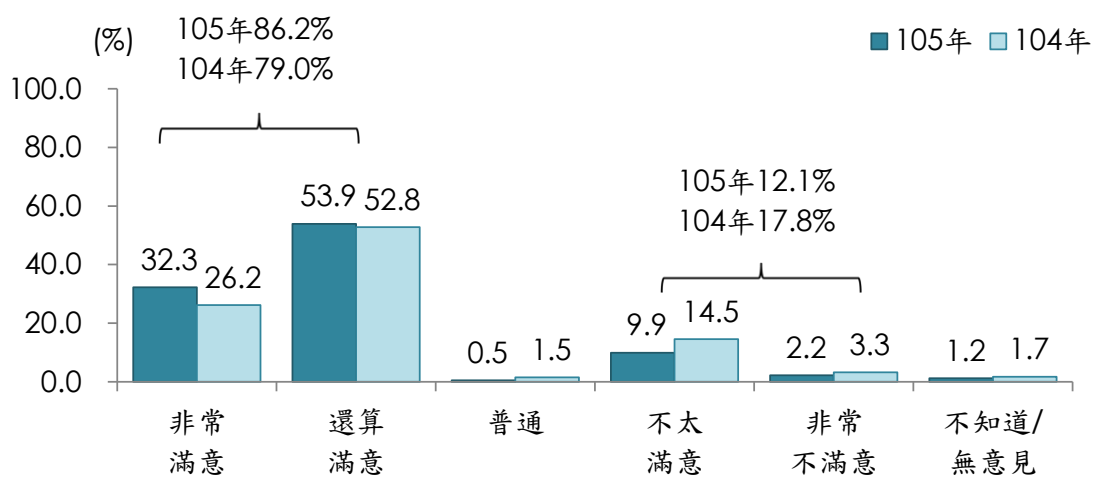
表2-11 顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,252	100.0	91.2	41.3	49.9	0.2	3.0	2.2	0.8	5.6
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	196	100.0	85.8	42.5	43.3	-	5.9	2.4	3.5	8.3
中高階主管人員	373	100.0	93.7	41.9	51.8	-	1.4	1.1	0.4	4.9
業務承辦人員	453	100.0	90.9	42.0	48.9	0.6	2.4	2.4	-	6.2
行政類人員	230	100.0	92.3	37.8	54.5	-	4.4	3.8	0.6	3.3
委託代辦情形										
透過代辦	538	100.0	88.2	36.5	51.8	-	5.0	4.3	0.7	6.8
沒有透過代辦	643	100.0	94.0	46.2	47.9	0.4	1.7	0.9	0.9	3.8
本身即代辦公司/實驗室	71	100.0	87.4	33.0	54.4	-	-	-	-	12.6

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 86.2%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 32.3%、還算滿意占 53.9%)，有 12.1%表示不滿意(不太滿意占 9.9%、非常不滿意占 2.2%)，0.5%認為普通，另有 1.2%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 7.2 個百分點。



說明：樣本數1,252家有接觸商品檢驗相關業務經驗顧客。

圖2-19 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業務往來主要項目及委託代辦情形有顯著差異。在不同登錄地址地區、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、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：「油量計或液化石油流量計檢定」及「正字標記」的顧客，滿意的比例為 97.4%及 97.3%，高於九成，其餘業務往來顧客滿意度皆低於九成，其中以「受託試驗」顧客滿意度最低，為 78.0%，另「其他

度量衡器檢定」及「度量衡器校正業務」顧客之滿意度，亦不到八成。

- ◆ 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 89.5%，相對較「透過代辦」的顧客滿意度 83.3%為高，「本身即代辦公司/實驗室」者滿意比例為 77.6%。

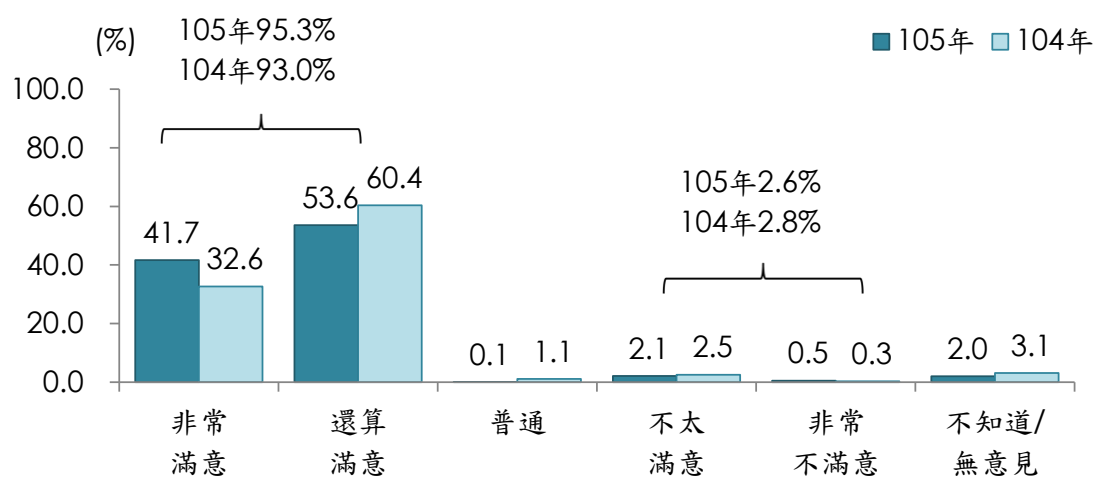
表2-12 顧客對「申辦案件的處理時限」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,252	100.0	86.2	32.3	53.9	0.5	12.1	9.9	2.2	1.2
按業務往來主要項目分										
商品報驗	374	100.0	84.8	28.1	56.7	0.3	14.4	12.0	2.4	0.5
驗證登錄	637	100.0	85.8	29.0	56.8	0.6	12.1	10.1	2.0	1.5
受託試驗	55	100.0	78.0	29.8	48.2	2.3	19.1	11.7	7.4	0.6
正字標記	61	100.0	97.3	52.9	44.3	-	2.7	1.9	0.9	-
標準資料服務	15	100.0	83.5	37.7	45.8	-	16.5	16.5	-	-
計程車計費表檢定	13	100.0	88.9	34.1	54.8	-	-	-	-	11.1
油量計或液化石油流量計檢定	66	100.0	97.4	64.1	33.2	-	-	-	-	2.6
其他度量衡器檢定	12	100.0	79.1	38.9	40.2	-	14.4	6.8	7.5	6.6
度量衡器校正業務	19	100.0	79.8	43.4	36.4	-	20.2	18.1	2.0	-
委託代辦情形										
透過代辦	538	100.0	83.3	26.8	56.5	0.7	14.7	11.7	3.0	1.3
沒有透過代辦	643	100.0	89.5	37.9	51.7	0.4	8.9	7.3	1.6	1.2
本身即代辦公司/實驗室	71	100.0	77.6	22.9	54.7	-	21.5	19.8	1.8	0.8

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 95.3%對「提供商品檢驗品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 41.7%、還算滿意占 53.6%），僅有 2.6%表示不滿意（不太滿意占 2.1%、非常不滿意占 0.5%），0.1%認為普通，另有 2.0%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 2.3 個百分點。另 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示商品檢驗相關業務「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度有所提升。



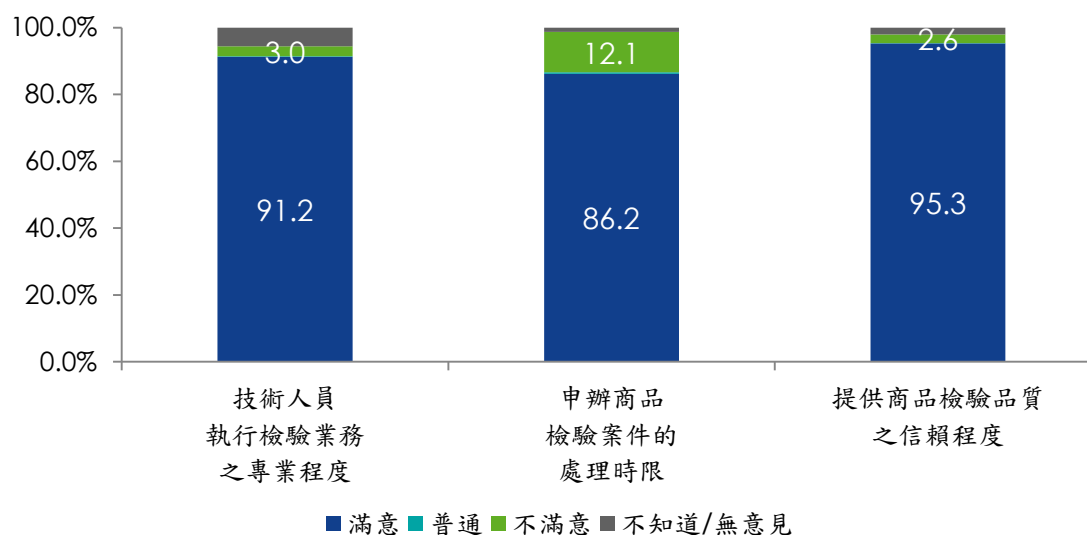
說明：樣本數1,252家有接觸商品檢驗相關業務經驗顧客。

圖2-20 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，商品檢驗相關業務顧客對「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同行業別有 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。其餘屬性經卡方獨立性檢定皆沒有顯著差異。

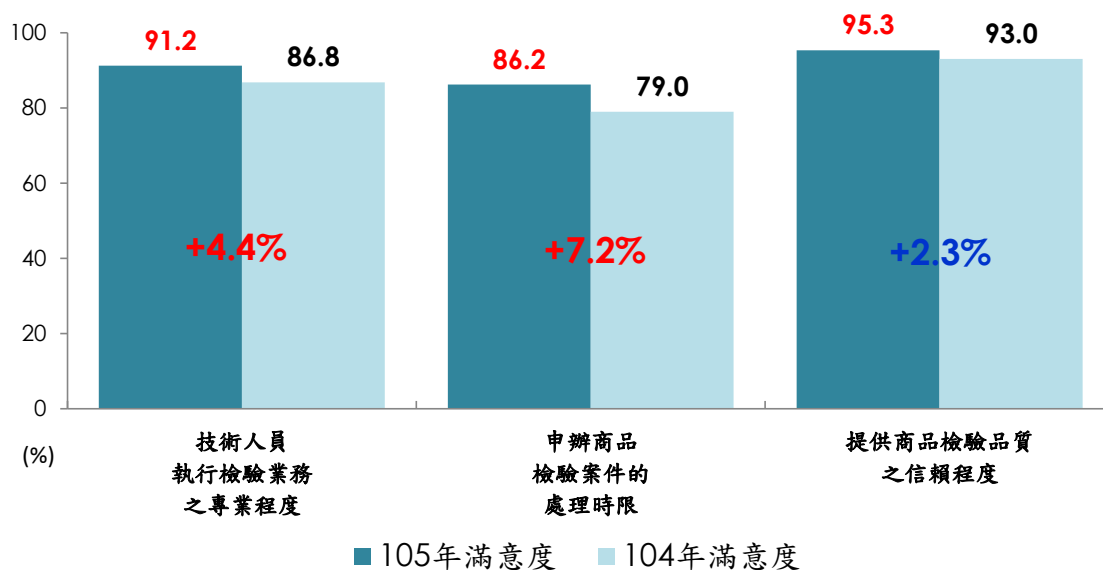
(三)商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

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八成五以上，且皆較去年有所提升。整體而言，對「申辦商品檢驗案件的處理時限」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1,252家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-21 商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析



說明1：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。

說明2：滿意度係指「非常滿意」及「還算滿意」之比例加總。

圖2-22 商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析

在與顧客「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，「商品報驗」及「臺北市、新北市、基隆、宜蘭、馬祖」的顧客，在商品檢驗相關業務服務滿意度較低。

表2-13 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

項目別	單位：%		
	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	89.1	84.8	94.3
驗證登錄	90.0	85.8	94.7
受託試驗	97.0	78.0	98.2
登錄地址地區			
臺北市、新北市	87.2	82.4	94.2
基隆、宜蘭、馬祖	93.3	61.2	93.3
桃園、新竹、苗栗	94.6	90.4	96.8
臺中、彰化、南投	92.1	89.1	92.8
雲林、嘉義、臺南	97.4	93.0	98.7
高雄、屏東、澎湖、金門	90.6	82.4	95.1
花蓮、臺東	92.7	92.7	100.0

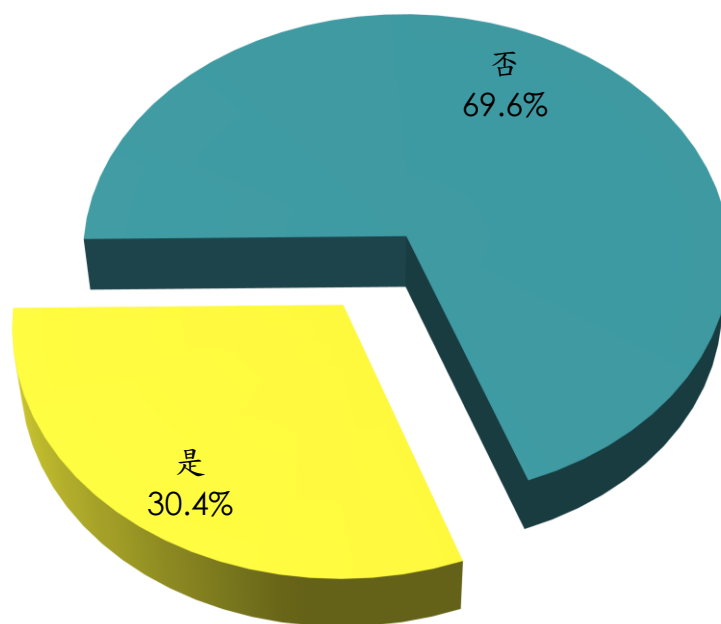
說明：本表僅針對1,252家商品檢驗相關業務顧客中，業務往來主要項目為「商品檢驗相關業務」之顧客（1,065家）進行分析。完整分析請見附表14~附表16。

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、油量計或液化石油氣流量計檢定、其他度量衡器檢定、度量衡器校正）顧客，詢問對於「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」、「申辦案件的處理時限」及「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」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，有三成（30.4%）是標準檢驗局度量衡相關業務（計程車計費表檢定、油量計或液化石油氣流量計檢定、其他度量衡器檢定、度量衡器校正）顧客，另有 69.6%則不是。



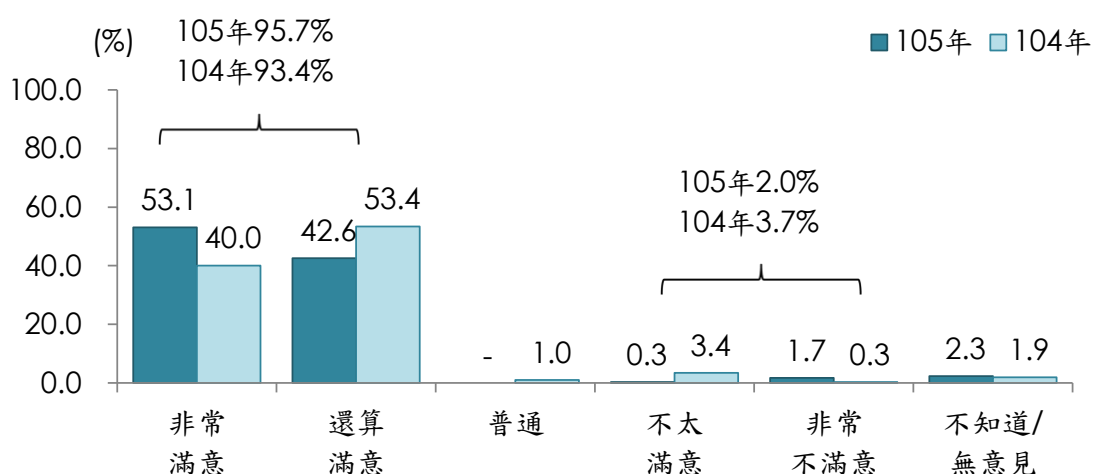
說明：樣本數1,609家。

圖2-23 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「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」滿意度

度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 95.7%對標檢局「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」表示滿意（非常滿意占 53.1%、還算滿意占 42.6%），僅有 2.0%表示不滿意（不太滿意占 0.3%、非常不滿意占 1.7%），另有 2.3%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 2.3 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。另 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示度量衡相關業務「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」滿意度有所提升。



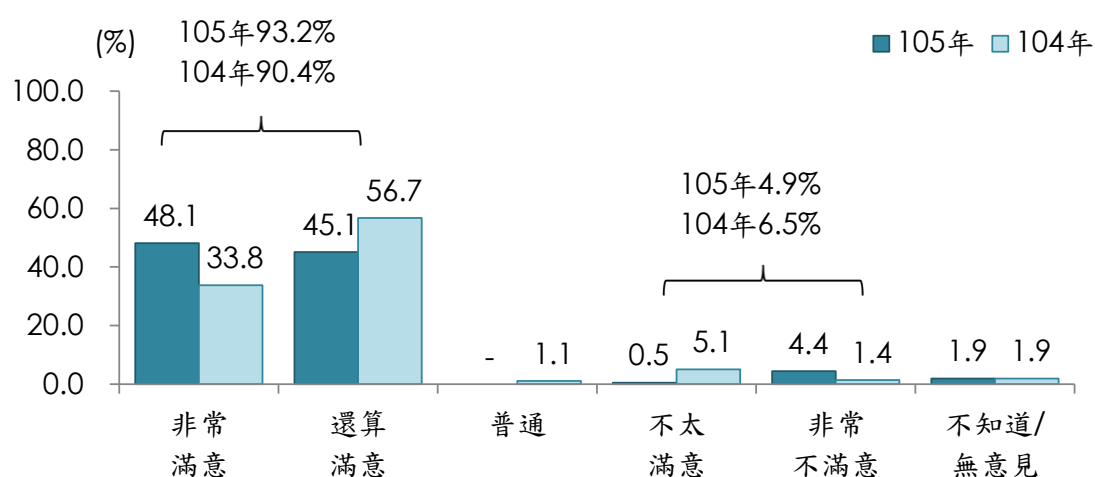
說明：樣本數489家度量衡相關業務顧客。

圖2-24 度量衡相關業務顧客對「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」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，對於標檢局技術人員執行度量衡相關業務之專業程度給予相當一致的肯定。

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 93.2%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 48.1%、還算滿意占 45.1%)，有 4.9%表示不滿意(不太滿意占 0.5%、非常不滿意占 4.4%)，另有 1.9%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 2.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。另 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示度量衡相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度有所提升。



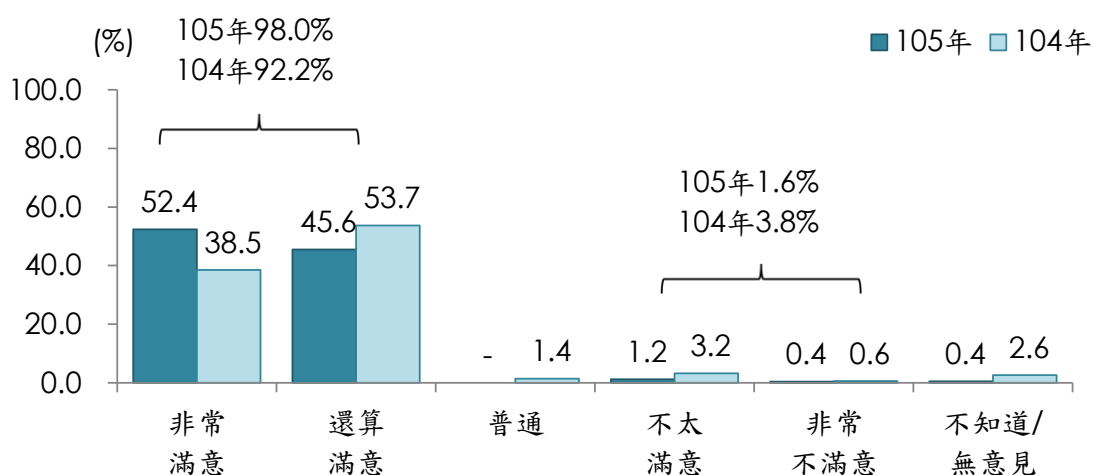
說明：樣本數489家度量衡相關業務顧客。

圖2-25 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、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、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「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」滿意度

度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 98.0%對「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」表示滿意（非常滿意占 52.4%、還算滿意占 45.6%），僅有 1.6%表示不滿意（不太滿意占 1.2%、非常不滿意占 0.4%），另有 0.4%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 5.8 個百分點。



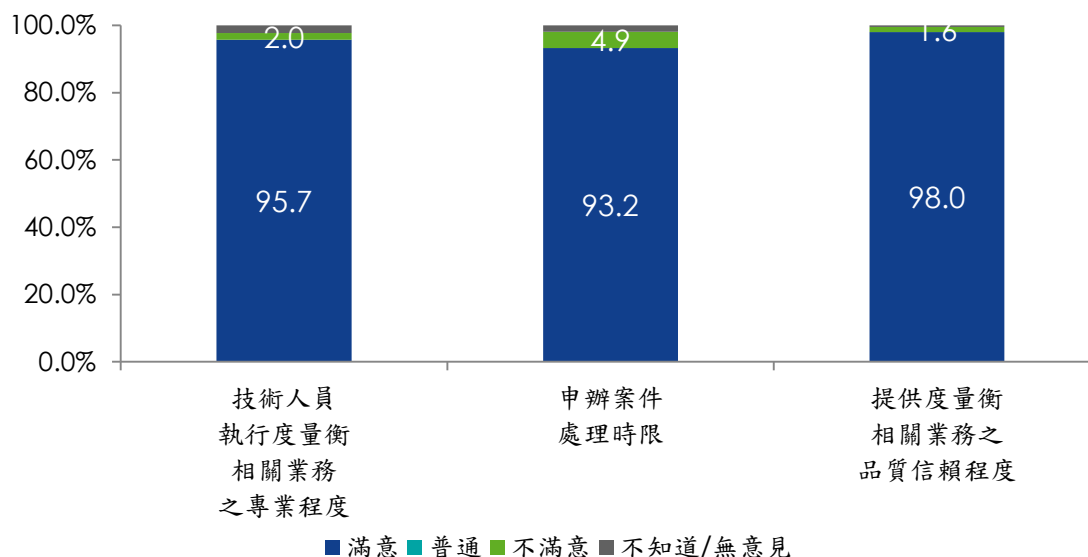
說明：樣本數489家度量衡相關業務顧客。

圖2-26 度量衡相關業務顧客對「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」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，對於標檢局提供度量衡相關業務之品質信賴程度給予相當一致的肯定。

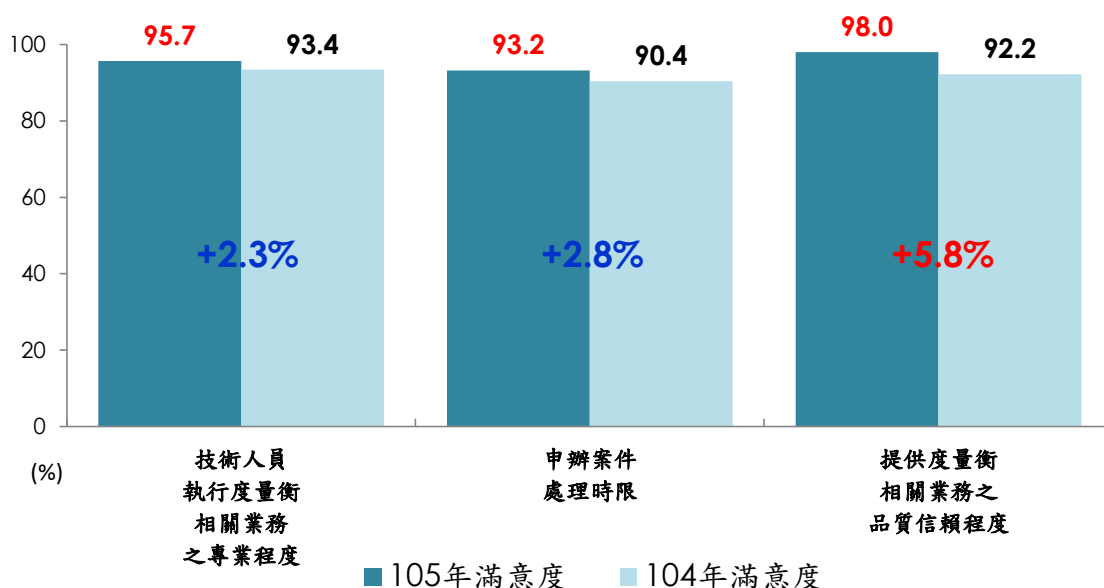
(三) 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

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 5% 以下，滿意度皆較去年來得高，顯示顧客對度量衡相關業務的評價相當的高。



說明：樣本數489家度量衡相關業務顧客。

圖2-27 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析



說明1：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。

說明2：滿意度係指「非常滿意」及「還算滿意」之比例加總。

圖2-28 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析

在與顧客「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，「度量衡器校正業務」的顧客，在度量衡相關業務申辦案件處理時限滿意度較低。

表2-14 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	技術人員執行度量衡相關業務之專業程度	申辦案件處理時限	提供度量衡相關業務之品質信賴程度
業務往來主要項目			
計程車計費表檢定	95.9	92.7	95.0
油量計或液化石油流量計檢定	96.6	93.8	99.1
其他度量衡器檢定	95.7	94.4	97.4
度量衡器校正業務	100.0	89.7	100.0
登錄地址地區			
臺北市、新北市	93.5	90.6	97.3
基隆、宜蘭、馬祖	96.9	95.9	91.8
桃園、新竹、苗栗	98.9	96.5	96.6
臺中、彰化、南投	94.0	93.8	98.4
雲林、嘉義、臺南	93.1	91.1	99.0
高雄、屏東、澎湖、金門	100.0	94.9	100.0
花蓮、臺東	100.0	96.5	100.0

說明：本表僅針對489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（410家）進行分析。完整分析請見附表18~附表20。

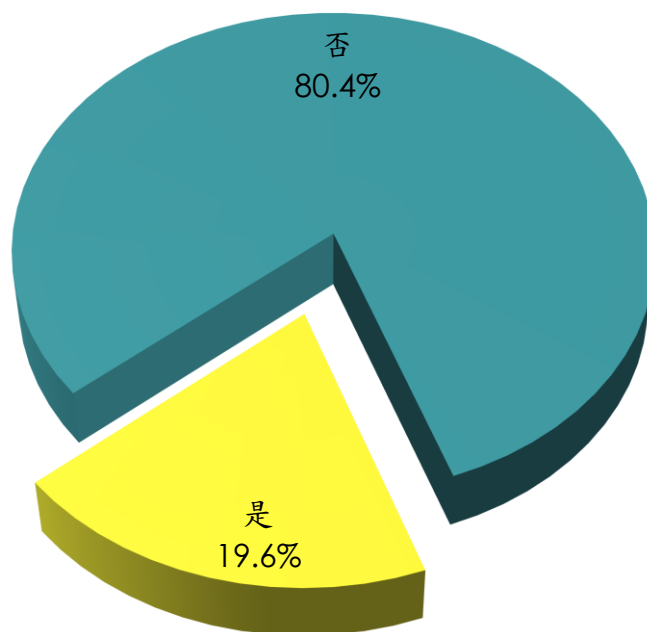
五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度

針對標準檢驗局標準業務區分「國家標準所實施正字標記驗證制度業務」及「標準資料服務相關業務顧客」。

「國家標準所實施正字標記驗證制度業務」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。「標準資料服務相關業務」顧客，詢問對於「提供國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」及「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」之滿意度。

(一)是否為國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客

調查顯示，在所有受訪顧客中，有二成(19.6%)是標準檢驗局國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客，另有80.4%不是。



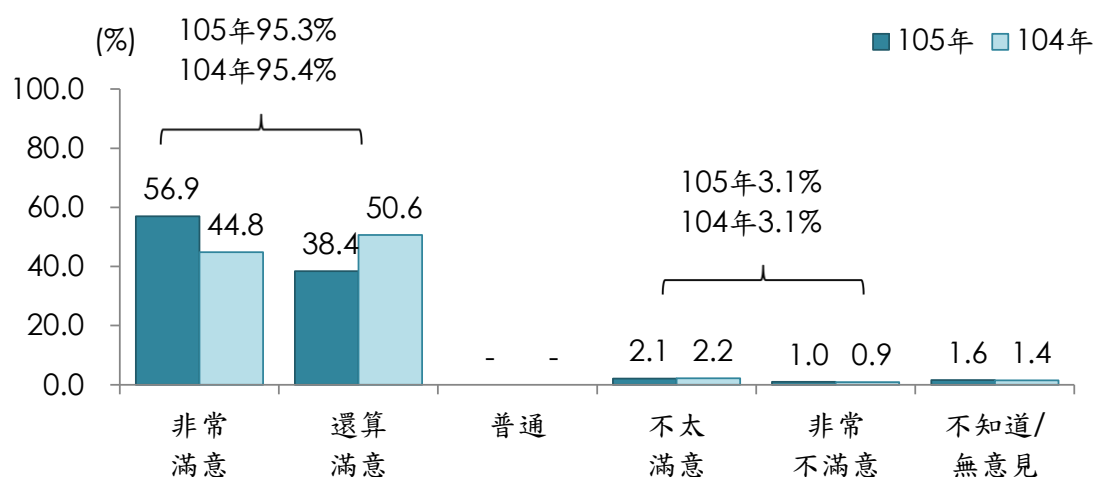
說明：樣本數1,609家。

圖2-29 國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客比例

(二)對於國家標準所實施正字標記驗證制度業務的滿意度

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

國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 95.3%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 56.9%、還算滿意占 38.4%)，僅有 3.1%表示不滿意(不太滿意占 2.1%、非常不滿意占 1.0%)，另有 1.6%為不知道/無意見。整體滿意度與 104 年比較持平，經統計檢定二年度無顯著差異。但 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示對標準相關業務「同仁執行正字標記業務之專業程度」滿意度有所提升。



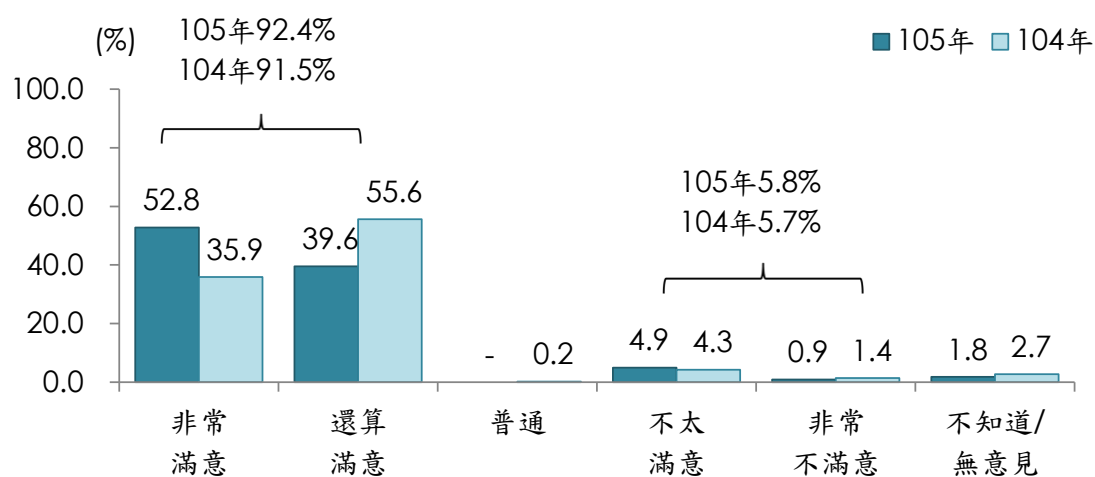
說明：樣本數315家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-30 國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「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

國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 92.4%對「申辦正字標記案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 52.8%、還算滿意占 39.6%)，有 5.8%表示不滿意(不太滿意占 4.9%、非常不滿意占 0.9%)，另有 1.8%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 0.9 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。另 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示標準相關業務「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度有所提升。



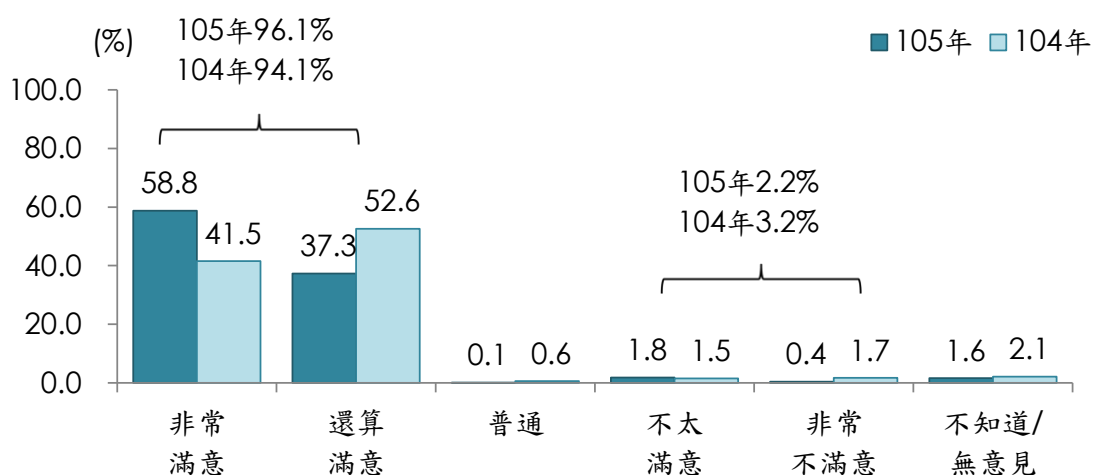
說明：樣本數315家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-31 國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「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，經卡方獨立性檢定在不同登錄地址地區、公司營運範疇及委託代辦情形有 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。不同業務往來主要項目、行業別、公司性質、受訪者身分類別、辦理相關業務時間則是沒有顯著差異。

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

國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 96.1%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 58.8%、還算滿意占 37.3%），僅有 2.2%表示不滿意（不太滿意占 1.8%、非常不滿意占 0.4%），0.1%認為普通，另有 1.6%為不知道/無意見。與 104 年比較滿意度提升 2.0 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。另 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示標準相關業務「正字標記驗證制度品質之信賴程度」滿意度有所提升。



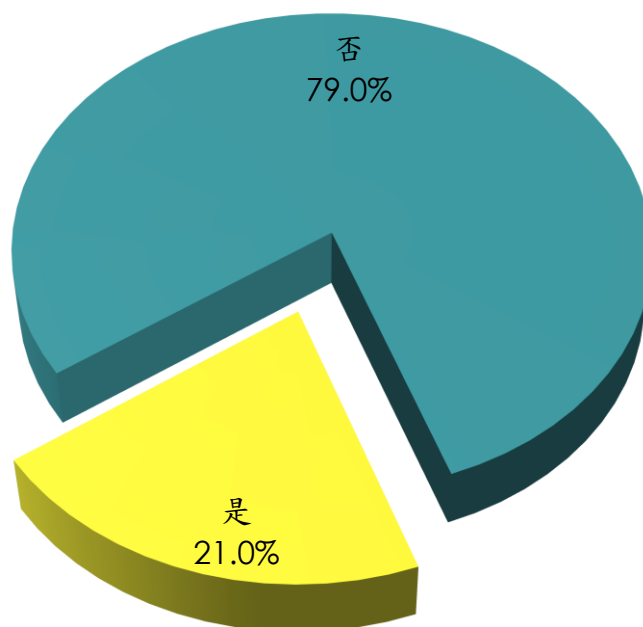
說明：樣本數315家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-32 國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客對「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、公司營運範疇、辦理相關業務時間及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

(三)是否為標準資料服務相關業務顧客

調查顯示，在所有受訪顧客中，有二成一（21.0%）是標準檢驗局標準資料服務相關業務顧客，另有 79.0%則不是。



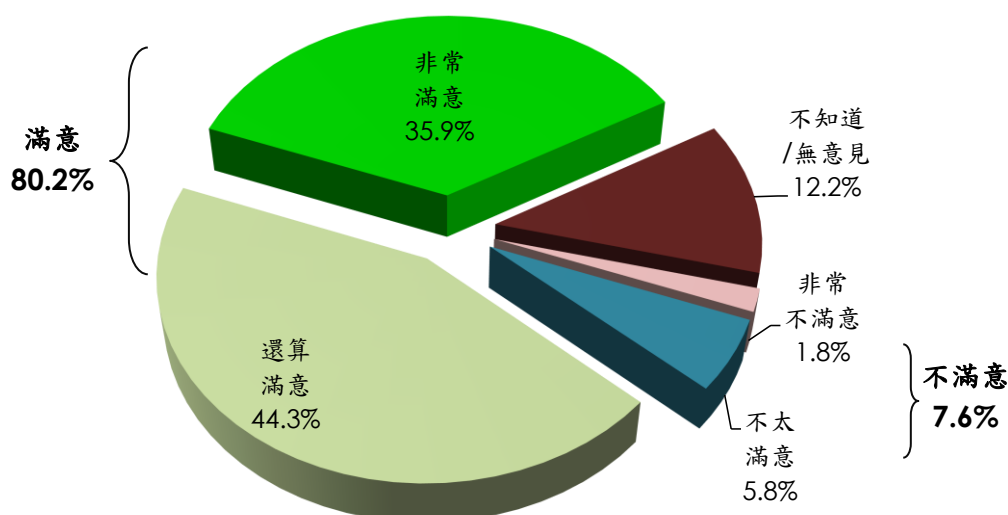
說明：樣本數1,609家。

圖2-33 標準資料服務相關業務顧客比例

(四)對於標準資料服務相關業務顧客的滿意度

1.對標準相關業務「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意度

標準資料服務相關業務顧客的受訪顧客中，有 80.2%對標檢局「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」表示滿意（非常滿意占 35.9%、還算滿意占 44.3%），僅有 7.6%表示不滿意（不太滿意占 5.8%、非常不滿意占 1.8%），另有 12.2%為不知道/無意見。



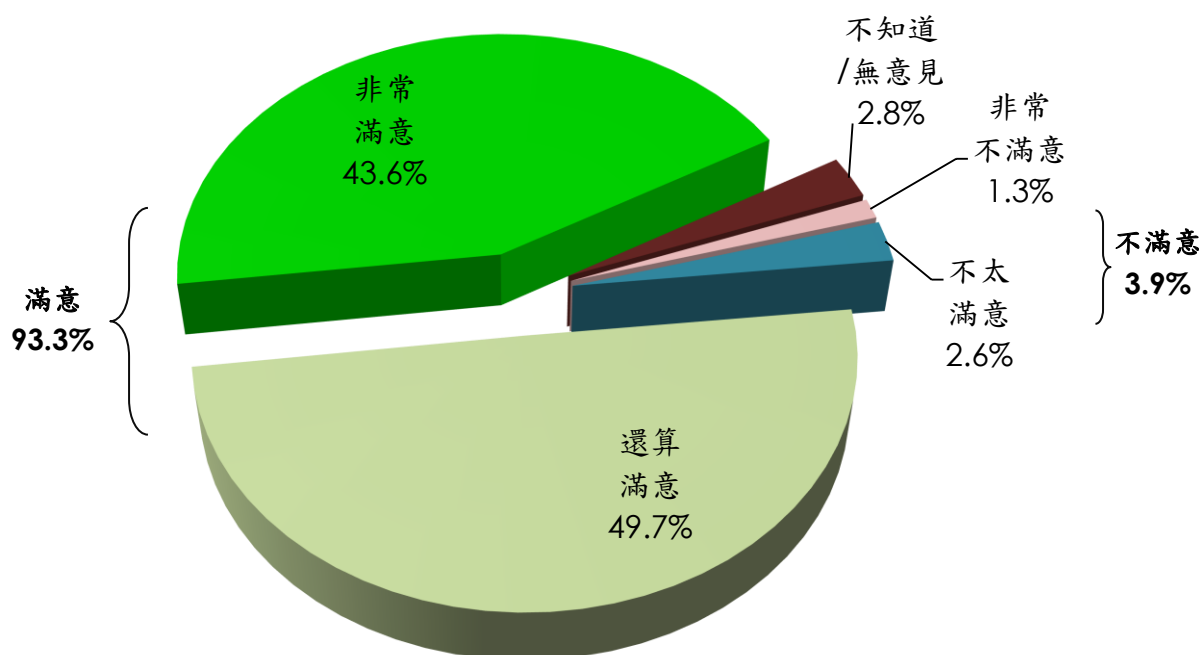
說明：樣本數337家標準資料服務相關業務顧客。

圖2-34 標準資料服務相關業務顧客對「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」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，對於標檢局國家標準網路檢索服務系統的檢索效率具一致評價。

2.對於標準相關業務「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」滿意度

標準資料服務相關業務顧客的受訪顧客中，有 93.3%對「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」表示滿意(非常滿意占 43.6%、還算滿意占 49.7%)，有 3.9%表示不滿意(不太滿意占 2.6%、非常不滿意占 1.3%)，另有 2.8%為不知道/無意見。



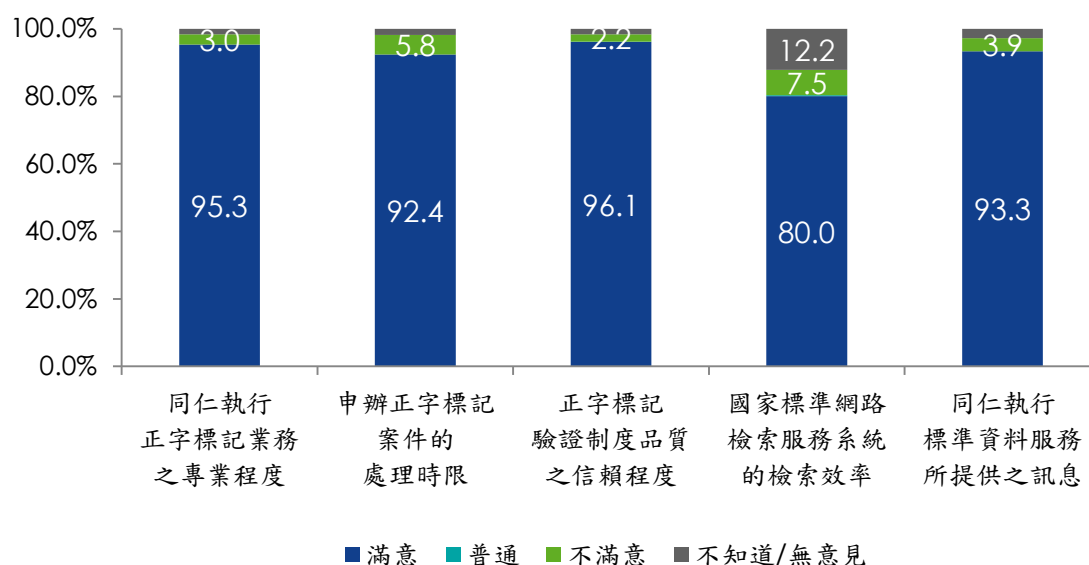
說明：樣本數337家標準資料服務相關業務顧客。

圖2-35 標準資料服務相關業務顧客對「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」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，對於標檢局同仁執行標準資料服務所提供之訊息具一致評價。

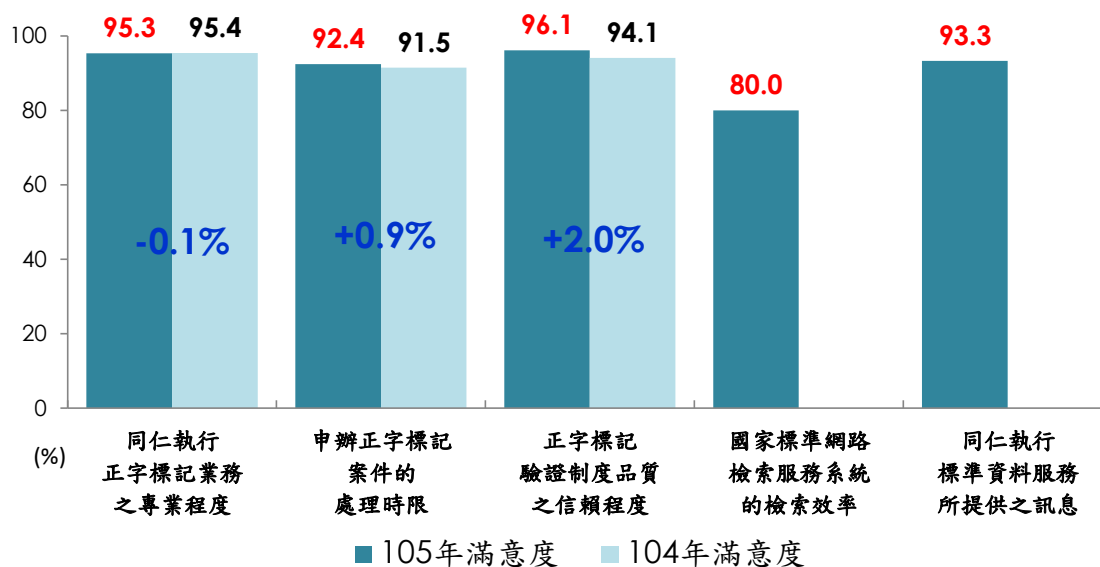
(五)標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務除「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」的滿意度為八成外，其餘項目滿意度皆於九成以上，不滿意比例都在一成以下。顯示「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意度仍有提升之空間。



說明：國家標準所實施正字標記驗證制度業務(前三項)樣本數315家，標準資料服務相關業務(後二項)樣本數337家。

圖2-36 標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析



說明1：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。

說明2：滿意度係指「非常滿意」及「還算滿意」之比例加總。

圖2-37 標準相關業務顧客服務內容滿意度二年度比較分析

在與顧客「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，「臺北市、新北市」及「基隆、宜蘭、馬祖」的顧客，在國家標準網路檢索服務系統的檢索效率滿意度較低。

表2-15 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	國家標準網路檢索服務系統的檢索效率	同仁執行標準資料服務所提供之訊息
整體	95.3	92.4	96.1	80.0	93.3
登錄地址地區					
臺北市、新北市	90.1	80.9	91.0	73.3	89.2
基隆、宜蘭、馬祖	100.0	100.0	100.0	69.0	83.4
桃園、新竹、苗栗	98.9	100.0	98.9	82.6	95.7
臺中、彰化、南投	96.2	94.7	98.9	86.5	100.0
雲林、嘉義、臺南	95.3	97.9	95.3	90.3	95.9
高雄、屏東、澎湖、金門	100.0	99.0	100.0	81.4	94.7
花蓮、臺東	100.0	100.0	100.0	84.8	74.8

說明：本表僅針對業務往來主要項目為正字標記及標準資料服務之顧客（63家）進行分析。完整分析請見附表22~附表27。

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 27.3%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 72.7%。

與顧客業務往來主要項目交叉分析發現，以「其他度量衡器檢定」及「標準資料服務」業務顧客有申辦經驗的比例，相對較其他業務別高，分別為 39.9%及 36.6%。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2-16 顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分

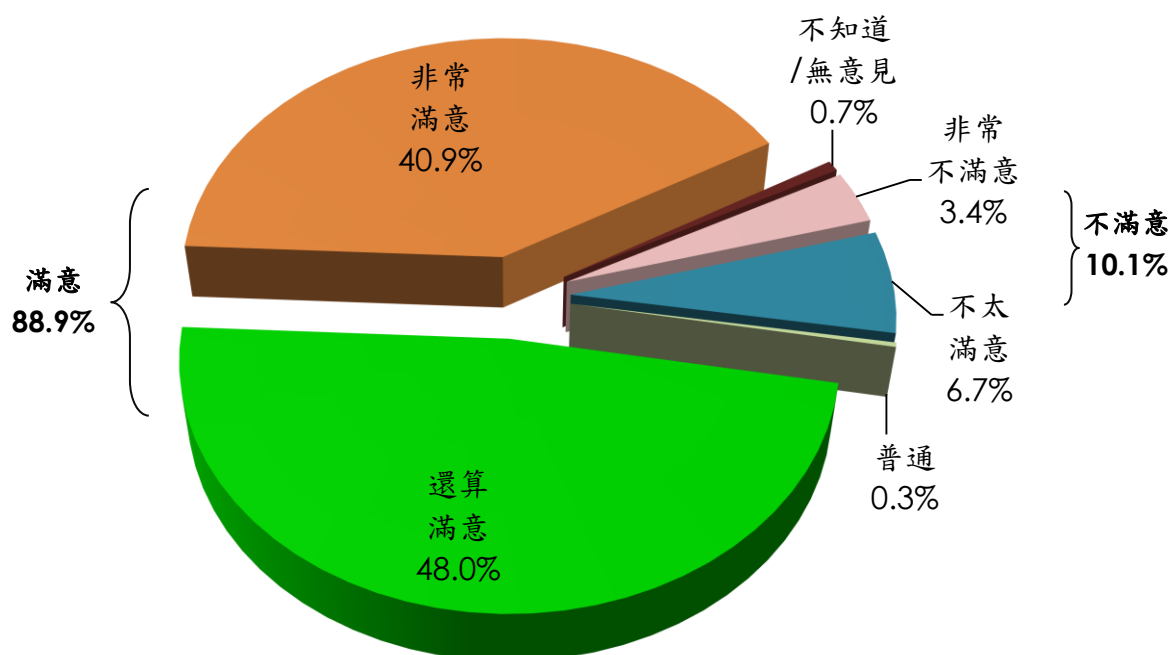
單位：家數、%

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	1,609	100.0	27.3	72.7
商品報驗	375	100.0	24.5	75.5
驗證登錄	646	100.0	31.8	68.2
受託試驗	55	100.0	18.5	81.5
正字標記	87	100.0	25.5	74.5
標準資料服務	33	100.0	36.6	63.4
計程車計費表檢定	132	100.0	4.5	95.5
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	31.2	68.8
其他度量衡器檢定	63	100.0	39.9	60.1
度量衡器校正業務	39	100.0	27.1	72.9

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。

1.對網頁線上申辦業務提升案件申辦效率滿意度

在有網頁線上申辦業務經驗的受訪顧客中，有 88.9%對標檢局「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」表示滿意（非常滿意占 40.9%、還算滿意占 48.0%），僅有 10.1%表示不滿意（不太滿意占 6.7%、非常不滿意占 3.4%），另有 0.7%為不知道/無意見。



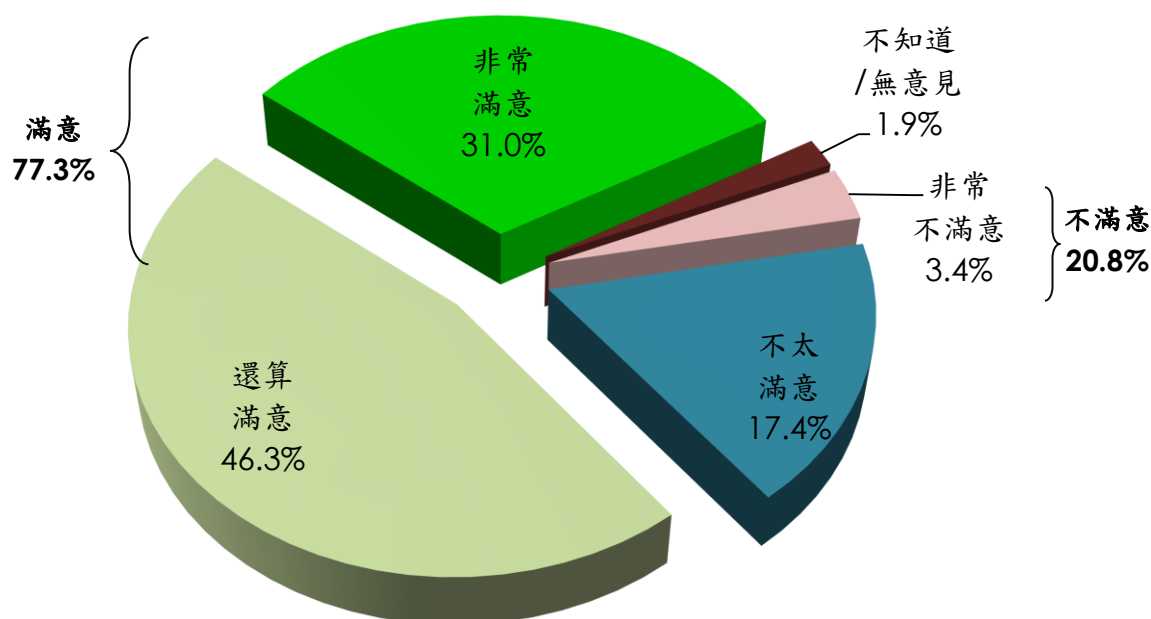
說明：樣本數439家網頁線上申辦業務經驗之顧客。

圖2-38 有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」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 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、公司營運範疇則是沒有顯著差異。

2.對網頁線上申辦業務容易使用之滿意度

在有網頁線上申辦業務經驗的受訪顧客中，有 77.3%對「網頁線上申辦業務容易使用」表示滿意（非常滿意占 31.0%、還算滿意占 46.3%），有 20.8%表示不滿意（不太滿意占 17.4%、非常不滿意占 3.4%），另有 1.9%為不知道/無意見。



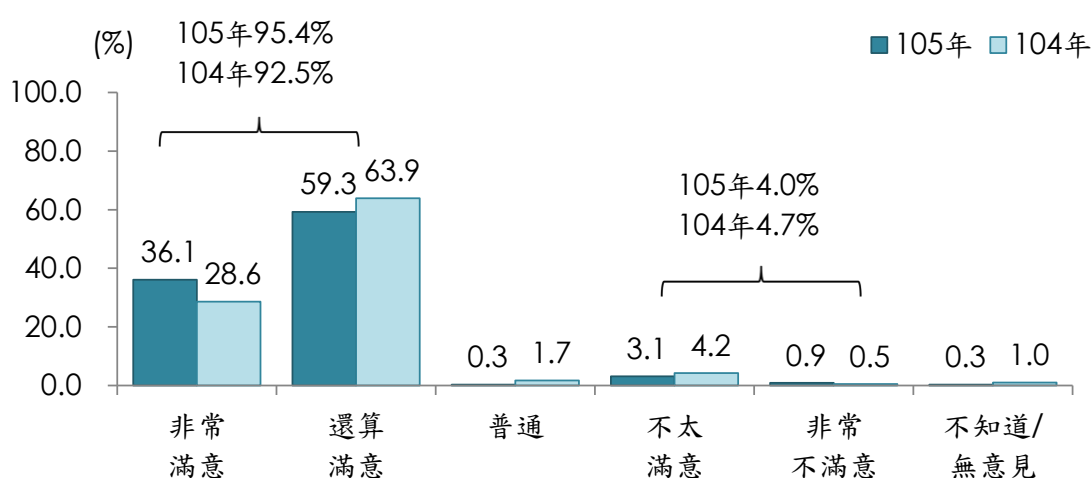
說明：樣本數439家網頁線上申辦業務經驗之顧客。

圖2-39 有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務容易使用」滿意情形

依顧客各項基本資料屬性來看，有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務容易使用」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、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。不同行業別、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇則是沒有顯著差異。

(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 95.4%表示滿意（非常滿意占 36.1%、還算滿意占 59.3%），僅有 4.0%表示不滿意（不太滿意占 3.1%、非常不滿意占 0.9%），0.3%認為普通，另有 0.3%為不知道/無意見。經統計檢定 105 年與 104 年滿意度有顯著差異，提升 2.9 個百分點。但 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示標檢局整體滿意度有所提升。



說明：樣本數1,609家。

圖2-40 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登錄地址地區、受訪者身分類別及委託代辦情形具顯著差異。在行業別有 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、辦理相關業務時間及公司營運範疇則是沒有顯著差異。

- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 93.1%略低其他地區的顧客滿意度，但亦已高於九成。
- ◆ 受訪者身分類別：「行政類人員」的顧客滿意度為 92.5%，較其他屬性來得低，但亦已高於九成。
- ◆ 委託代辦情形：「透過代辦」的顧客，其滿意度 93.3%，略低於其他方式者，「沒有透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客，滿意度分別為 96.5%及 98.3%，整體而言，滿意度皆高於九成。

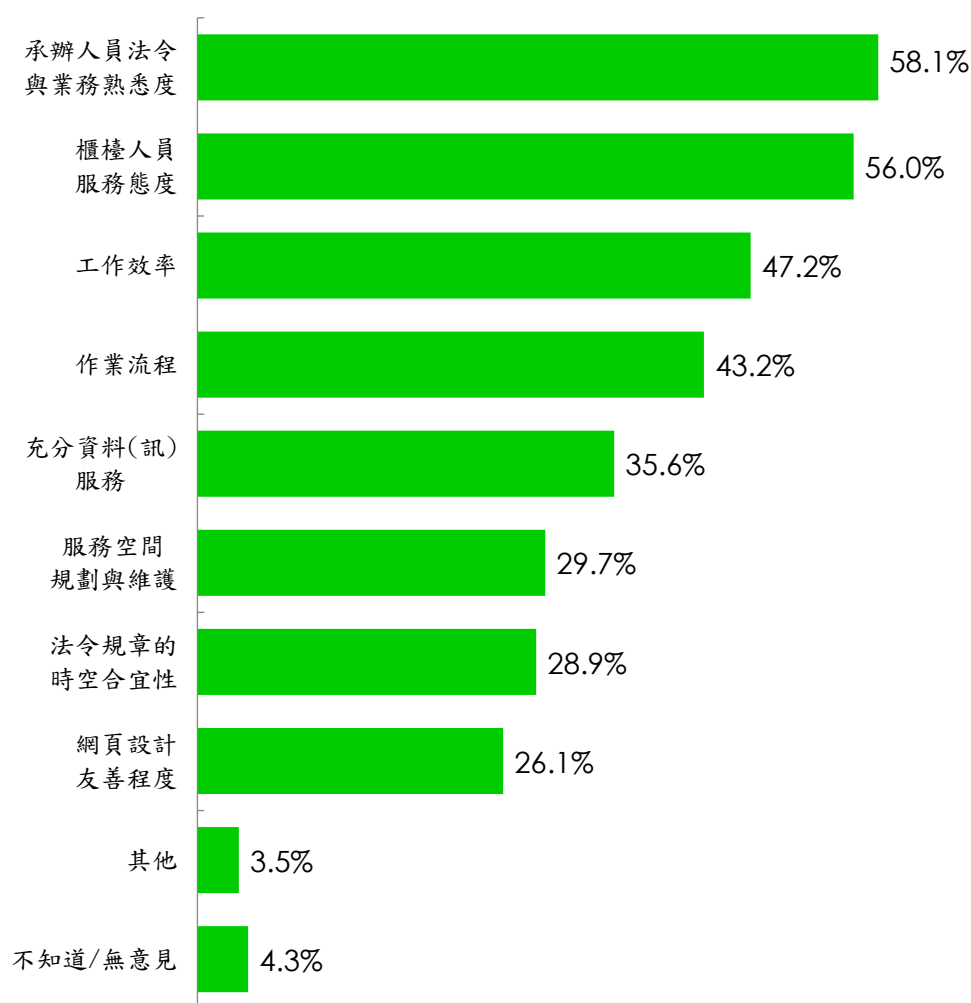
表2-17 顧客標準檢驗局服務的整體滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

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	1,609	100.0	95.4	36.1	59.3	0.3	4.0	3.1	0.9	0.3
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	93.1	26.5	66.6	0.3	5.9	4.7	1.2	0.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	98.3	47.0	51.3	-	1.7	1.7	-	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	97.3	46.2	51.1	0.4	2.3	1.9	0.4	-
臺中、彰化、南投	266	100.0	96.8	39.4	57.3	0.3	2.9	2.5	0.5	-
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	97.7	48.5	49.2	-	2.3	1.8	0.5	-
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	97.6	41.9	55.6	-	2.4	0.8	1.6	-
花蓮、臺東	20	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	94.1	38.7	55.4	-	5.9	3.9	1.9	-
中高階主管人員	510	100.0	96.6	39.0	57.6	-	2.9	2.0	0.9	0.5
業務承辦人員	545	100.0	96.5	35.2	61.3	0.6	2.6	2.2	0.5	0.2
行政類人員	270	100.0	92.5	30.1	62.3	0.3	6.7	6.3	0.5	0.5
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	93.3	29.2	64.1	0.2	5.8	4.6	1.2	0.6
沒有透過代辦	951	100.0	96.5	41.4	55.1	0.3	3.1	2.3	0.7	0.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	98.3	23.9	74.4	-	1.7	1.7	-	-

1. 整體表現以「承辦人員法令與業務熟悉度」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「承辦人員法令與業務熟悉度」的比例最高，占 58.1%，其次是「櫃檯人員服務態度」的表現，占 56.0%，再其次是「工作效率」及「作業流程」，分別占 47.2% 及 43.2%。其次依序為「充分資料(訊)服務(35.6%)」、「服務空間規劃與維護(29.7%)」、「法令規章的時空合宜性(28.9%)」、「網頁設計友善程度(26.1%)」。



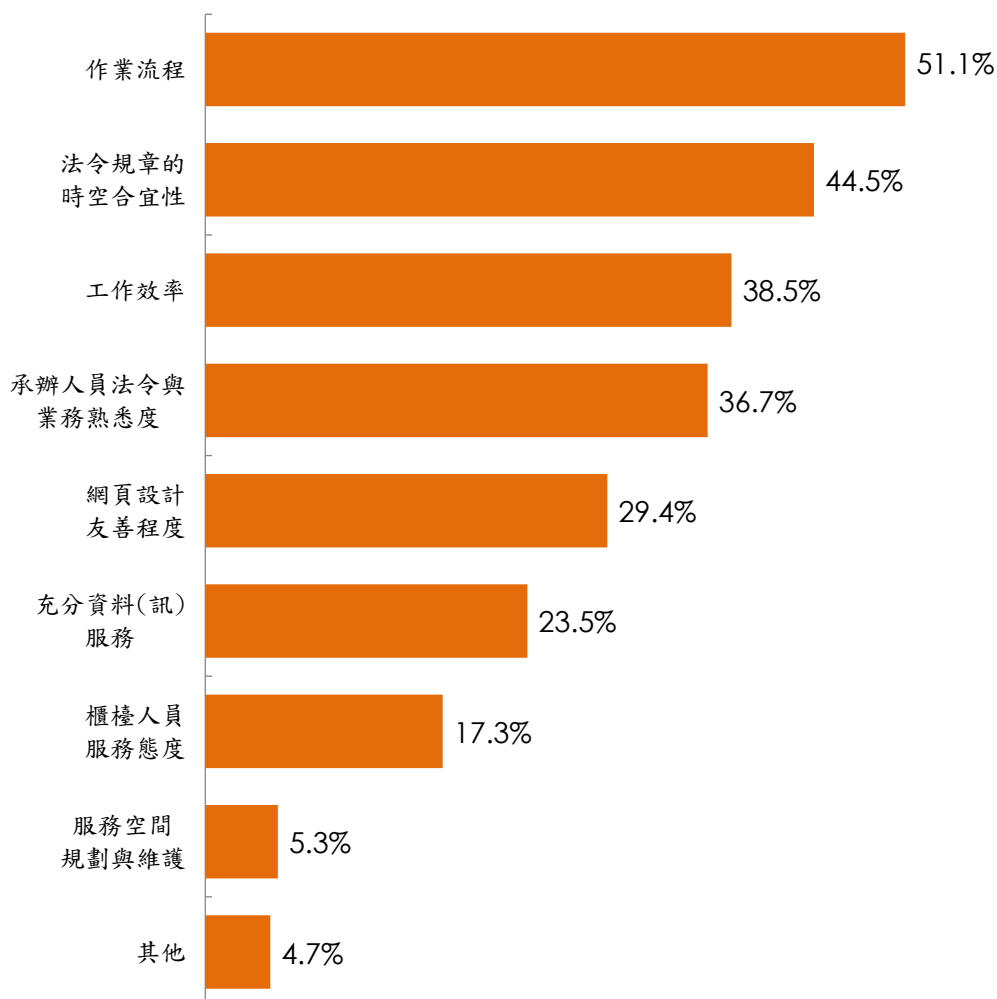
說明1：樣本數1,534家對標準檢驗局整體服務表示滿意之顧客。

說明2：本題為複選題，故選項合計大於100%。

圖2-41 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 51.1%及 44.5%，其次是「工作效率」及「承辦人員法令與業務熟悉度」的表現，占 38.5%及 36.7%，再其次是「網頁設計友善程度」及「充分資料（訊）服務」等比例在二成至三成之間。



說明1：樣本數64家對標準檢驗局整體服務表示不滿意之顧客。

說明2：本題為複選題，故選項合計大於100%。

圖2-42 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目

有 64 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「商品報驗」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2-18 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

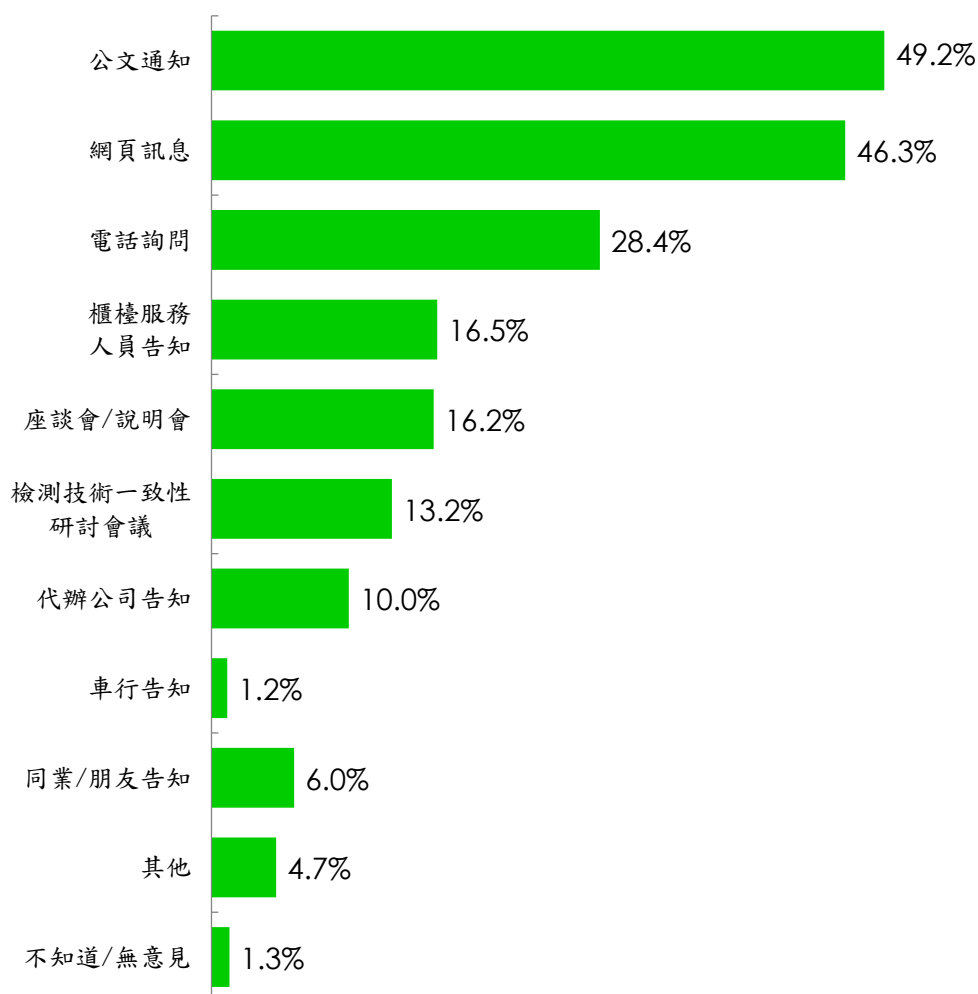
單位：家數

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	充分資料(訊)服務	櫃檯人員服務態度
整體	64	33	29	25	24	19	15	11
業務往來主要項目								
商品報驗	19	11	14	6	10	1	5	3
驗證登錄	28	14	11	13	13	18	10	5
受託試驗	3	1	1	1	-	-	-	-
正字標記	-	-	-	-	-	-	-	-
標準資料服務	1	-	-	1	-	-	-	-
計程車計費表檢定	9	5	2	1	1	-	-	3
油量計或液化石油流量計檢定	1	1	-	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	2	1	1	2	-	-	-	1
度量衡器校正業務	1	1	-	1	-	-	-	-
登錄地址地區								
臺北市、新北市	43	22	20	19	17	16	15	9
基隆、宜蘭、馬祖	1	1	-	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	5	3	1	1	3	1	-	1
臺中、彰化、南投	8	5	3	5	1	-	-	1
雲林、嘉義、臺南	4	1	2	1	1	-	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	4	1	3	-	1	1	-	-
花蓮、臺東	-	-	-	-	-	-	-	-

說明：「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 49.2%，其次是從「網頁訊息」獲得，占 46.3%、主動以「電話詢問」的也占 28.4%，其他如「櫃檯服務人員告知」、「參加「座談會/說明會」、「檢測技術一致性研討會議」、「代辦公司告知」等比例也在一成以上。「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1：樣本數1,609家。

說明2：本題為複選題，故選項合計大於100%。

圖2-43 顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道

與顧客「登錄地址地區」交叉分析可以發現，「臺北市、新北市」及「桃園、新竹、苗栗」顧客偏向以「網頁訊息」取得標檢局相關業務訊息。中南部顧客則是以「公文通知」比例較高。

表2-19 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	1,609	49.2	46.3	28.4	16.5	16.2	13.2
登錄地址地區							
臺北市、新北市	731	43.8	49.7	28.2	14.6	14.1	11.1
基隆、宜蘭、馬祖	31	47.3	19.2	22.1	15.2	8.2	7.9
桃園、新竹、苗栗	218	47.0	51.3	28.2	17.1	17.8	13.5
臺中、彰化、南投	266	55.6	36.5	24.3	13.3	14.9	10.1
雲林、嘉義、臺南	181	57.5	43.0	35.5	25.5	20.7	18.5
高雄、屏東、澎湖、金門	162	56.4	51.1	29.6	19.5	22.7	23.9
花蓮、臺東	20	51.3	30.8	27.5	16.9	14.3	0.9

說明：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

(一)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 339 家顧客提出 359 項建議，再彙整為 21 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 18.3%；其次為「改善法令合宜性」占 14.7%、「改善網頁申辦系統」占 13.3%、「加強人員態度及教育訓練」占 13.0%。104 年度反映「檢驗時程過長」的顧客有 127 家，105 年已降低為 62 家，顯示針對「檢驗時程過長」問題具一定程度的改善。

表2-20 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	359	100.0
檢驗時程過長	62	18.3
改善法令合宜性	50	14.7
改善網頁申辦系統	45	13.3
加強人員態度及教育訓練	44	13.0
印象良好服務事項	30	8.8
改善資訊傳遞確實	24	7.1
持續修訂檢驗程序	21	6.2
據點/服務人員/業務擴增	12	3.5
派車接送困擾	11	3.2
降低檢驗規費	10	2.9
加強民眾宣導	9	2.7
持續修訂檢驗標準	8	2.4
改善環境設備	8	2.4
檢討委外業務	6	1.8
規範更動頻繁	5	1.5
增進查驗工作效率	4	1.2
提供影印/掃描設備	3	0.9
提供完整檢驗規章資訊	2	0.6
各窗口回應不一致	2	0.6
快速建立資訊	2	0.6
提高臨櫃窗口服務時效	1	0.3

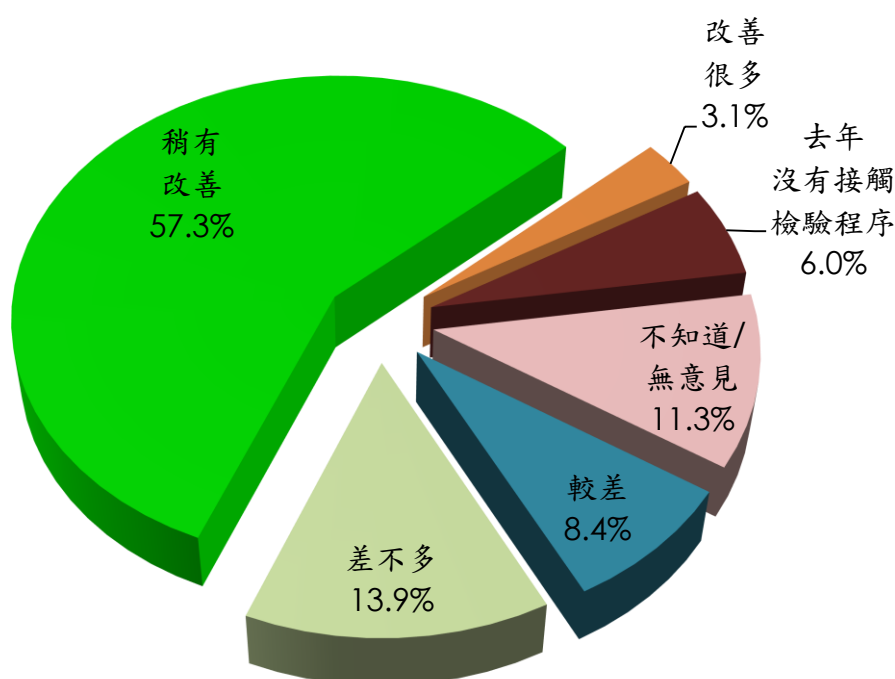
說明：建議事項最多接受 2 個項目，總計有 339 家顧客提出 359 項建議事項。

(二)去年重要建議事項改善情形

針對去年調查結果受訪顧客所提出的重要建議事項，列入本年度調查項目，並詢問受訪客戶感受改善情形。

1.對標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形

受訪顧客中，有 60.4%認為標檢局在「持續修訂檢驗程序」方面較去年有所改善（改善很多占 3.1%、稍有改善占 57.3%），僅有 8.4%表示較去年差，13.9%認為差不多，另有 11.3%為不知道/無意見。



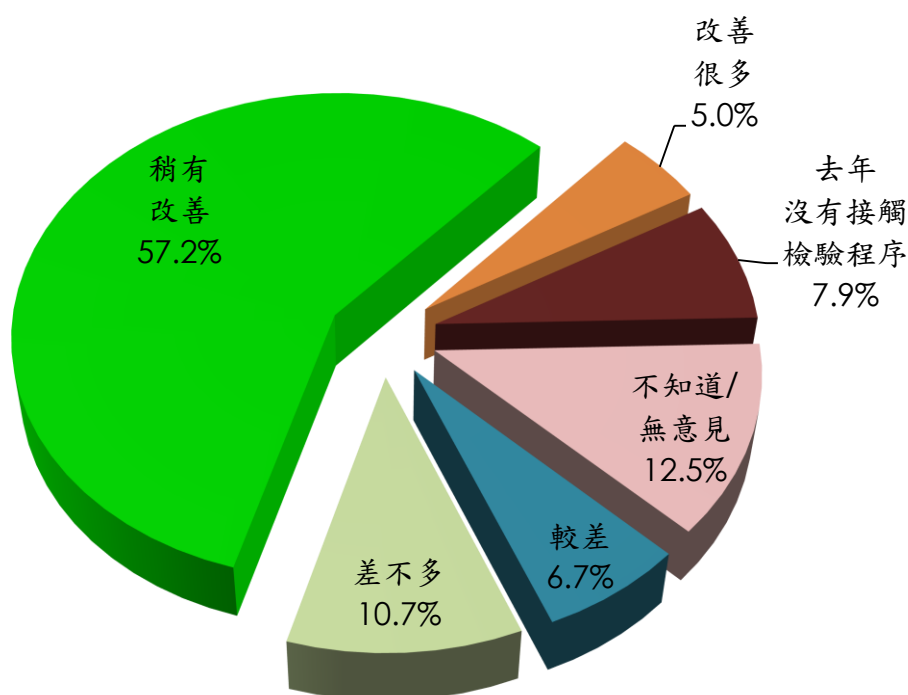
說明：樣本數1,609家。

圖2-44 顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形

依顧客各項基本資料屬性來看，顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形，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、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、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。不同公司營運範疇則是沒有顯著差異。

2.對標準檢驗局在「改善法令合宜性」與去年比較情形

受訪顧客中，有 62.2%認為標檢局在「改善法令合宜性」方面較去年有所改善（改善很多占 5.0%、稍有改善占 57.2%），僅有 6.7%表示較去年差，10.7%認為差不多，另有 12.5%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,609家。

圖2-45 顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形

依顧客各項基本資料屬性來看，顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形，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、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、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。不同公司營運範疇則是沒有顯著差異。

第三章 滿意度提升之策略方向

(一)服務改善策略

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 22 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 22 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。後續分為積極型及監測型模型，所謂積極型模型係以各項服務項目滿意度的平均數為參考點，分析各項服務項目的相對滿意度，積極挖掘需改善之項目。監測型模型則以滿意度 90%作為各項服務表現標竿，低於 90%則視為相對較低的服務項目，應即時關注與改善。

1.積極型模型

在 22 個滿意度項目的策略矩陣中，有 7 項屬於「**服務優勢**」的項目，包括「商品檢驗:提供商品檢驗品質之信賴程度」、「度量衡:技術人員執行專業程度」、「度量衡:申辦案件的處理時限」、「度量衡:品質信賴程度」、「標準業務:同仁執行正字標記業務之專業程度」、「標準業務:正字標記驗證制度品質之信賴程度」、「標準業務:同仁執行標準資料服務所提供之訊息」。

屬於「**維持現狀**」共計 7 項，分別為「服務品質及信任度」、「人員服務態度」、「人員執行業務之公正性」、「環境硬體設備」、「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」。

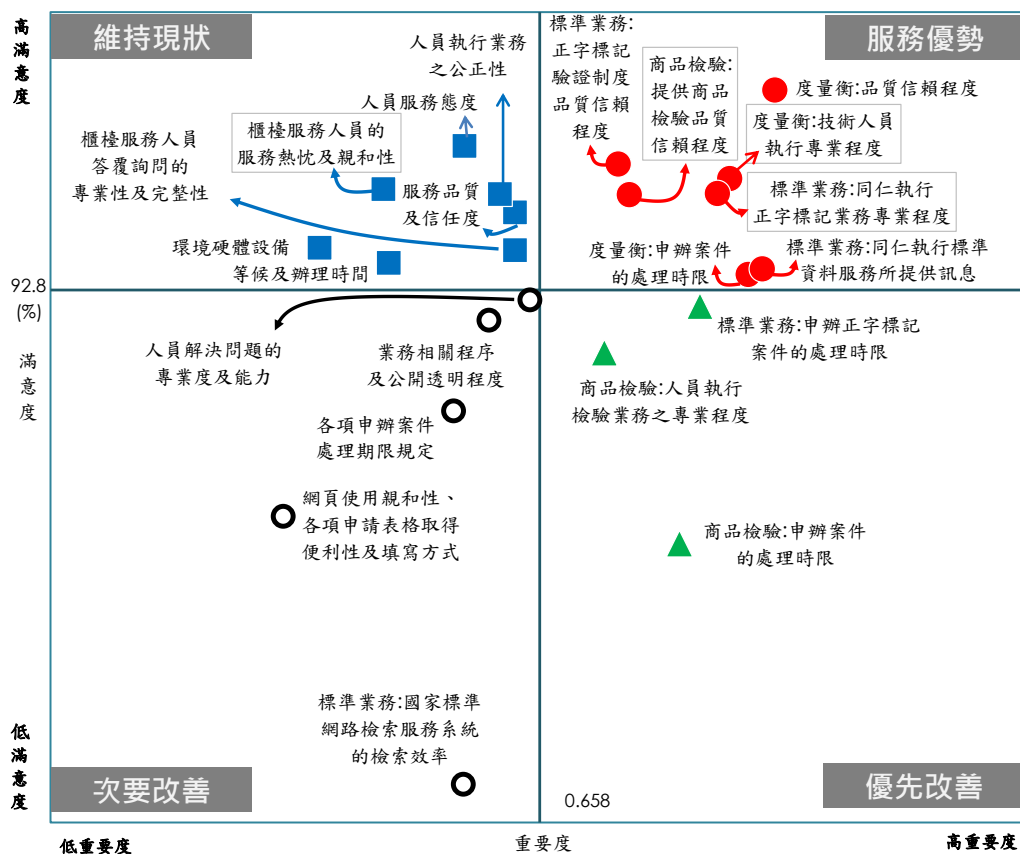
屬於「**優先改善**」的項目有 3 項，包括「商品檢驗:人員執行檢驗業務之專業程度」、「商品檢驗:申辦案件的處理時限」、「標準業務:申辦正字標記案件的處理時限」。

屬於「**次要改善**」的項目有 5 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」、「人員解決問題的專業度及能力」、「網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」、「標準業務:國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」。

整體來看，「服務優勢」及「維持現狀」的項目多為人員服務、

顧客臨櫃辦理、度量衡的服務情形，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 92.77%、重要性係數平均數為 0.658。

圖3-2 滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形(積極型)

2. 監測型模型

105 年標檢局整體滿意度為 95.4%，八成以上的服務項目，滿意度皆高於 90%，因此建議以 90% 作為服務滿意度基本門檻，若以 90% 作為監測水平。在 22 個滿意度項目的策略矩陣中，有 9 項屬於「服務優勢」的項目，包括「商品檢驗:提供商品檢驗品質之信賴程度」、「度量衡:技術人員執行專業程度」、「度量衡:申辦案件的處理時限」、「度量衡:品質信賴程度」、「標準業務:同仁執行正字標記業務之專業程度」、「標準業務:正字標記驗證制度品質之信賴程度」、「標準業務:同仁執行標準資料服務所提供之訊息」、「商品檢驗:人員執行檢驗業務之專業程度」、「標準業務:申辦正字標記案件的處理時限」。

屬於「維持現狀」共計 9 項，分別為「服務品質及信任度」、「人員服務態度」、「人員執行業務之公正性」、「環境硬體設備」、「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」、「業務相關程序及公開透明程度」、「人員解決問題的專業度及能力」。

屬於「優先改善」的項目有 1 項，包括「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「各項申辦案件處理期限規定」、「網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」、「標準業務:國家標準網路檢索服務系統的檢索效率。若以滿意度 90% 作為各項服務表現標竿，可發現「優先改善」及「次要改善」的項目則主要為申辦業務處理時限及網頁使用便利性。

(二)顧客服務差異化策略

以決策樹分析的卡方自動交互檢視法(Chi-Square Automatic Interaction Detector，以下簡稱 CHAID 分析法)，即是利用卡方檢定(Chi_Squared TEST)做進一步的延伸與運用，對於整體滿意度來說，以整體服務「滿意」之顧客為目標族群，利用此方法分析該族群特性，可就不同特性顧客擬訂不同的滿意度改進策略，讓資源發揮最大效益。運用決策樹分析進行區辨的方式如下：

1. 研究者投入數個預測變數(Predictor or Independent Variable)並設定依變數(Dependent Variable)，將依變數與預測變數逐一做配對比較的卡方檢定(Pairwise Chi_Squares)，進而找出具有顯著差異的變數(依據 P_value 值的大小來決定，如果 P_value 值愈小則該變數就愈顯著，變數是否顯著，其標準可由使用者決定，系統內定 P_value 為 0.05)。
2. 以「整體滿意度」設為依變數，並投入「業務往來主要項目」、「登錄地址所在地」、「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」、「委託辦理情形」等變項為預測變數，將顧客特性劃分為幾個不同的類型區隔。

分析結果發現，不同「登錄地址所在地」顧客之整體滿意度感受差異最為明顯，雙北地區顧客滿意度較其他縣市來得低。針對雙北地區顧客，會因其身分類別差異，對標準檢驗局整體滿意度有所差異，中高階主管或業務承辦人員對標準檢驗局整體滿意度較高，負責人/公司代表或行政人員對標準檢驗局整體滿意度較低。而在受訪對象為負責人/公司代表或行政人員的顧客中，透過代辦的顧客滿意度明顯較低，僅有 82.0%，顯示雙北地區且透過代辦的負責人/公司代表或行政人員是目前對標準檢驗局滿意度最低的族群，顯示未來應進一步觀察其服務期待與其他族群之差異點，進而提升整體滿意度。

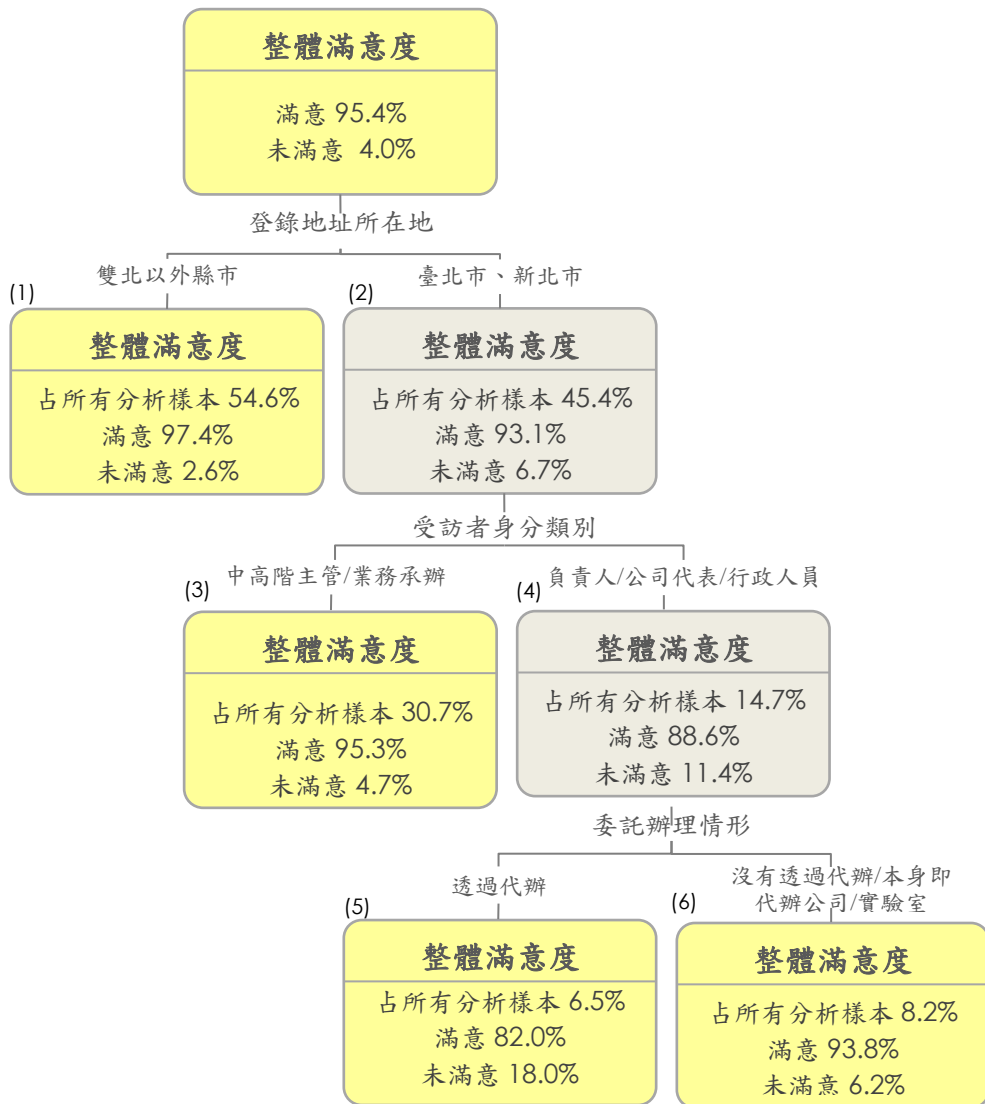


圖3-4 顧客特性 CHAID 分析

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七以上，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

其中對業務相關程序及公開透明程度，105 年較 104 年提升 4 個百分點，滿意度已達 92.0%。對環境硬體設備方面，則有 93.9%表示滿意，滿意度較 104 年提升 4 個百分點。

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 86.9%(與 104 年 83.9%無顯著差異)，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三以上

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三以上，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。其中答覆詢問的專業性、服務熱忱及親和性顧客雖整體滿意度與 104 年比較持平，但 105 年顧客非常滿意比例明顯高於 104 年，顯示臨櫃人員服務品質亦有所提升。

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人員人力不足，導致顧客等待時間過程，建議觀察服務提供尖離峰時段，適當調整人力配置。

三、顧客對縮短申辦案件處理時限期期待最高

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九成，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。於度量衡及標準相關業務方面 105 年整體滿意度為 93.2% 及 92.4%，皆與 104 年滿意度持平，商品檢驗相關業務方面，105 年整體滿意度為 86.2% 較 104 年提升 7.2 個百分點，但相對於其他服務項目，商品檢驗相關業務申辦案件的處理時限仍有提升空間。

由建議事項彙整中發現，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、聯繫亦能有效縮小時間認知落差。此外，提高顧客對品項檢驗所需的流程與步驟的理解，亦是提升顧客對服務滿意的方法之一。

四、網頁線上申辦業務滿意度達八成九，應持續推廣鼓勵線上申辦

本年度調查中，僅 27.3% 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 88.9% 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滿意。

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。然於科技應用技術普及的環境，訊息公布、專業資訊查詢、線上申辦等線上服務，已成為不可或缺服務之一。目前顧客對網頁線上申辦業務容易使用的滿意度僅有 77.3%，從顧客建議事項亦能察覺，部分顧客對於網頁使用的優使性、方便性、提供的內容正確性、豐富度仍有許多的期待，亦為明年度服務改善的方向之一。

五、顧客對標準檢驗局整體服務滿意度達95.4%高標

標準檢驗局根據 104 年顧客滿意度調查之顧客建議，逐條檢視並提供相關部門回應與改善。然本年度顧客對標準檢驗局總局及各分局的服務整體滿意度，較去年有所提升，達 95.4% 的高水準，僅有 4.0% 的顧客不滿意。另 105 年約有 339 家顧客提出建議，相較於 104 年的 508 家大幅減少，顯示從質量化的資訊，皆呈現標準檢驗局顧客滿意度朝正面發展。

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	改善申辦案件處理期限、對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式
驗證登錄	改善申辦案件處理期限、對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式
受託試驗	改善申辦案件處理期限、對業務相關程序及公開透明程度、對人員解決問題的專業度及能力
按登錄地址地區分	
臺北市、新北市	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、對人員解決問題的專業度及能力、對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式、臨櫃辦理業務等候及辦理時間、網頁線上申辦業務容易使用
基隆、宜蘭、馬祖	對人員解決問題的專業度及能力、對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式、申辦商品檢驗案件的處理時限、國家標準網路檢索服務務系統的檢索效率
桃園、新竹、苗栗	對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式、網頁線上申辦業務容易使用
臺中、彰化、南投	網頁線上申辦業務容易使用
雲林、嘉義、臺南	對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式、網頁線上申辦業務容易使用
高雄、屏東、澎湖、金門	網頁線上申辦業務提升案件申辦效率
花蓮、臺東	網頁線上申辦業務提升案件申辦效率、網頁線上申辦業務容易使用、同仁執行標準資料服務所提供之訊息

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。就顧客關係管理的觀點，當服務品質滿意度達到高標，下一階段目標，除持續調查顧客滿意度外，更因觀測不滿意顧客對服務的建議，在小問題尚未擴大時，即時處理因應，以利持續維持顧客高滿意。

由 CHAID 分析法可發現雙北地區且透過代辦的負責人/公司代表或行政人員對於標準檢驗局滿意度相對較低。顯示透過代辦公司的顧客對業務服務感受，與直接接觸標準檢驗局顧客有所不同，意指代辦公司對顧客服務模式有別於標準檢驗局。鑒於標準檢驗局對於代辦公司服務品質並無法源約束力，建議未來可針對代辦公司進行顧客服務的宣導，推廣顧客服務品質有利於業務永續經營之觀念，期盼代辦公司共同朝向高服務品質發展。此外，透過代辦公司的顧客，多半係因對標檢局業務不熟悉而尋求代辦公司協助，標準檢驗局可主動宣導與說明申辦業務流程，並強化線上申辦內容與流程，可使代辦公司的顧客轉為直接透過標準檢驗局申辦，進而提升顧客滿意度。

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，並即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) 推廣網頁線上申辦業務系統及逐步滿意度評核項目

整體而言，顧客對網頁線上申辦業務容易使用的滿意度僅有 77.3%，且顧客建議事項亦可發現顧客對網頁的期許已提高，因此建議應持續推廣網頁線上業務申辦，並逐步建構網頁線上申辦業務系統相關的滿意度評核項目，以利未來網頁使用率逐步提升後，網頁內容與操作能滿足顧客需求。

(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		驗證時間太慢
2	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		總機、櫃檯說話可以再柔軟
3	商品報驗	臺北市、 新北市	改善環境 設備		環境空間大一點
4	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		檢驗時間不要久
5	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		檢驗的速度再快些，例如 3~4 天內完成
6	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		應該廢除沒有實質意義的正字標記
7	商品報驗	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁操作不順暢
8	商品報驗	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁填寫不容易
9	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		檢驗期限再縮短
10	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		曾有進口貨物在商品報驗時有驗證的問題，用電話或公文請示標準局，拖了很久才處理完畢
11	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		商檢要快，客機無法起飛
12	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		商檢再快一點
13	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		送檢驗時間太長，影響公司營運的績效
14	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		需檢驗的週期應該延長
15	商品報驗	臺北市、 新北市	規範更動 頻繁		法規不要變來變去，造成困擾
16	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法律規章不符現實，對進口商造成非常大的麻煩

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
17	商品報驗	臺北市、 新北市	改善資訊 傳遞確實		法令規章或作業程序如果有修訂應該 公告業者，有作業程序就可以配合
18	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法令規章沒有修訂，與國際標準不合
19	商品報驗	臺北市、 新北市	改善資訊 傳遞確實		法令修改時，應該以 email 或其他方 式，告知使用者
20	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法令已變更，但實務檢驗設備未照新法 令來檢驗，如護目鏡。(台北總局)
21	商品報驗	臺北市、 新北市	各窗口回 應不一致		同樣的問題，每次電話詢問的答案，都 不一樣，造成困擾
22	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		希望產品驗驗時限縮短
23	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		希望產品驗驗時限縮短
24	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		希望產品驗驗時限縮短
25	商品報驗	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		有幾次產品送驗時，被要求更正材質名 稱，造成麻煩。有些產品的材質說明已 印刷完成，為了一個字要全部重印刷
26	商品報驗	臺北市、 新北市	改善資訊 傳遞確實		有任何措施改變，請提早告知，例如透 過說明會、研討會議告知
27	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		總局第一線查核人員素質與教育訓練 應再加強，服務不應分大小公司，標準 應該要一致，才合理
28	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		在總局申辦逐批檢驗項目，速度可再快 一點
29	商品報驗	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		在商品檢驗時，主體不要破壞太多
30	商品報驗	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		事前在台北總局網路下載變更資料，但 到現場才被告知準備文件不齊全
31	商品報驗	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗標準		各局處驗證標準，應該統一
32	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局檢驗時間應該再迅速
33	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	台北總局檢驗人員對法規及作業流程 認知不一致

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
				育訓練	
34	商品報驗	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		台北總局第 6 組商品報驗，郵局繳款、 提貨作業程序不明確，往返多趟不親民
35	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局送檢驗最好縮短流程為 7 天
36	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局作業流程、等待時間太長
37	商品報驗	臺北市、 新北市	改善環境 設備		到台北總局現場，找不到要找的窗口櫃 檯，現場標示不清
38	商品報驗	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		應比照海關把客戶分級，設定不同的時 效檢驗，才不會耽誤廠商的交貨期
39	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		技術員檢驗業務專業度不夠
40	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	改善環境 設備	1.改善臨櫃服務態度及親和力；2.顧客 停車位不足
41	商品報驗	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		1.網頁設計可更簡單清楚；2.同種業務 內容在不同頁面出現，會讓使用者覺得 重覆性太高；3.服務專線應在網頁明顯 處，讓使用者好搜尋
42	商品報驗	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	改善資訊 傳遞確實	1.曾將申請資料交由承辦員，但後續無 法得知去向，詢問承辦員，說東西已向 上呈送，不願協助追蹤，電話詢問亦無 法提供正確資訊；2.現場辦理雖未到上 班時間，但現場已有人在等待，只見櫃 檯員相互聊天，卻不願提早替現場等待 的民眾辦理業務，建議提供專用的員工 休息區，以免讓民眾觀感差
43	商品報驗	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局商品檢驗時程太久
44	商品報驗	基隆、宜 蘭、馬祖	檢驗時程 過長		感覺測試員人手不夠，檢驗時間過長， 希望可縮短
45	商品報驗	基隆、宜 蘭、馬祖	改善法令 合宜性		法規應該修正，鋼索檢測不能停留在 30 年前的標準
46	商品報驗	基隆、宜	檢驗時程		台北總局鋼索檢驗申請案件到完成，經

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
		蘭、馬祖	過長		歷 2~3 個月，希望作業速度能加快
47	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	改善網頁 申辦系統		網路速度太慢，連不上
48	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	改善網頁 申辦系統		網頁使用很複雜
49	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	降低檢驗 規費		新竹分局檢驗費用太貴
50	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂 檢驗程序		現在很多業務都可用線上申辦，但檢驗標籤仍至現場，希望可以改為線上申辦
51	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	改善法令 合宜性		法規規範太多，未考慮商家利益
52	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂 檢驗程序		希望檢驗完成報告改為郵寄，不要親自領取
53	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂 檢驗程序		希望鋼瓶容器的報廢品監督費能接受轉帳或匯款，目前只能臨櫃繳費，太浪費時間
54	商品報驗	桃園、新竹、苗栗	加強人員 態度及教育訓練		中壢檢驗完成請主動通知，曾耽擱 3 個月
55	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善資訊 傳遞確實		開會時，要針對主題商品進行討論，不要過於發散，會導致廠商無法吸收訊息
56	商品報驗	臺中、彰化、南投	持續修訂 檢驗程序		1.進口裝在氣體容器的安全把，一年進貨 2、3 次，希望不要每進貨就驗一次，一年整體驗 1 次就好；2.台中分局檢驗員不要經常出差，會導致時間拖延 1~2 個禮拜；3.逐批檢驗及監視查驗會影響廠商銷售產品的時間
57	商品報驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長		檢驗時程太久
58	商品報驗	臺中、彰化、南投	增進查驗 工作效率		政府應嚴格稽查所有實體或線上販售的玩具廠商，不要只針對某幾家守規矩的廠商百般刁難
59	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善法令 合宜性		非食品類的產品，應該設定年限，不必常跑台中分局辦理
60	商品報驗	臺中、彰化、南投	加強民眾 宣導		法令的修改宣導不足，以致在跑件時會有遺漏，造成困擾

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
61	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善環境設備		希望商品檢驗可以 7 天完成, 但不要因縮短時間增加費用
62	商品報驗	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項		遇到問題, 台中分局第 3 第 6 課服務人員態度都非常好, 很樂意解答
63	商品報驗	臺中、彰化、南投	增進查驗工作效率		市場電器類成品抽驗沒有徹底執行, 以至於大陸貨很多
64	商品報驗	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性		去年 10 月規定輪胎規格型號, 半年內不得重覆進口, 造成申辦業務不便
65	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	印象良好服務事項		新竹分局桃園機場辦事處吳技正服務態度很好, 答覆詢問有耐心、專業
66	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	印象良好服務事項		曾致電台南檢驗所詢問安全帽檢驗事宜, 服務人員態度很好, 非常樂意解決問題
67	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	改善法令合宜性		兒童汽車座椅有許多國家均認可歐盟檢測, 為何台灣仍須再做檢測? 再檢測的結果, 造成售價提高, 而無法與其他未經安全檢驗的通路商品競爭。按照規定花費時間、金錢通過檢測, 卻沒人願意買, 請改善此問題, 或准許認可歐盟檢測
68	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	加強人員態度及教育訓練		有些商品已經過標驗局確認, 不必再報驗, 但市場上稽查人員仍至店家查驗, 台南分局對法令已修改不知情, 造成業者營業困擾
69	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	改善資訊傳遞確實		法令修改, 未即時通知業者, 當業者申辦時, 才知道法令修改, 造成不便
70	商品報驗	雲林、嘉義、臺南	加強人員態度及教育訓練		台南分局櫃檯服務員效率佳
71	商品報驗	高雄、屏東、澎湖、金門	檢驗時程過長		高雄分局第二課作業流程時間太長, 人力不夠
72	商品報驗	高雄、屏東、澎湖、金門	印象良好服務事項		高雄分局人員會主動連絡客戶, 讓客戶有時間做準備
73	商品報驗	高雄、屏	改善法令		時限長一點

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、澎湖、金門	合宜性		
74	商品報驗	高雄、屏東、澎湖、金門	改善法令 合宜性	加強人員 態度及教 育訓練	法令有問題及技術人員專業不足
75	商品報驗	高雄、屏東、澎湖、金門	持續修訂 檢驗標準		任何檢驗單位的人都應該了解法令或程序，才不會耽誤時效及留有錯誤紀錄。事件發生在高雄四課，同批報驗第一批未過，但同樣的商品第二次通過，會有第一批未過的紀錄
76	商品報驗	花蓮、臺東	改善資訊 傳遞確實		法令更改時，希望可以招開說明會
77	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		驗證登錄審查時間比較長，建議縮短為兩個星期
78	驗證登錄	臺北市、新北市	降低檢驗 規費	增進查驗 工作效率	驗證登錄收費太高，市場查驗不力充斥未檢驗商品
79	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		驗證登錄太慢，加強時效性
80	驗證登錄	臺北市、新北市	改善資訊 傳遞確實		驗證年費繳費單，希望可透過電子檔下載，因實體繳費單經常因郵寄而漏收
81	驗證登錄	臺北市、新北市	加強人員 態度及教 育訓練		建議應依照客戶人數多寡調整臨櫃服務員人數，客戶多時，不應僅有 2 位服務員，等候時間要 40 分。客戶少時，人員卻互相觀看
82	驗證登錄	臺北市、新北市	改善網頁 申辦系統		總局網頁要更新
83	驗證登錄	臺北市、新北市	印象良好 服務事項		致電總局第五組詢問問題，人員服務確實、快速
84	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		總局第三組送檢申請至報告出來作業流程太長，建議縮短為一星期
85	驗證登錄	臺北市、新北市	改善資訊 傳遞確實		總局第 6 組領證與收據，請用掛號信
86	驗證登錄	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		檢驗報告時間請加快(以前一周現在要一個月)
87	驗證登錄	臺北市、新北市	改善法令 合宜性		檢驗規格走歐盟規格，將造成產業的衝擊

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
88	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		檢驗流程時間太長
89	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		檔案上傳有困難，希望網頁改善
90	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		廠商與局處的 QA 問答結論，應公開於網站，方便大家碰到相同狀況時參考
91	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網路線上申辦系統不易操作，各類業務應有詳細項目，提升便利性效率
92	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網路申請資料可再更便利
93	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網站很難找尋到業者驗證項目細部法規
94	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁操作不順暢
95	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁複雜，專有名詞太多，系統申辦不便利
96	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁設計複雜，不易操作
97	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁設計太複雜，一般人不容易上手
98	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁很專業但民眾不熟悉，對初次使用者而言，連查驗證登錄都不知如何使用
99	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁內容不易找到表格下載處
100	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁不夠人性化、不便民，資料程序要簡化務實
101	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁不易查詢，不同瀏覽器查資料經常變亂碼
102	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		網頁上不同檢驗項目要使用何種表格，敘述不夠詳細，不容易找到需要的表格
103	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		電話詢問自身產品是否需送檢時，得不到答案，承辦員只會把法令唸一次，要顧客自行判斷
104	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		電腦網頁上傳資料時常中斷

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
105	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		新竹分局的桃園辦事處網路傳輸速度 很慢
106	驗證登錄	臺北市、 新北市	快速建立 資訊		發公文詢問，等一週後才會收到回覆
107	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項		幾年前台北總局櫃檯員的服務態度非 常差，現在已經改善很多，但還是需要 加強，可以更好一點
108	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		逐批檢驗檢查時間太久了
109	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		處理案件要依法令規定，但請有彈性處 理
110	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		從送件到完成，時間可以縮短至 7 天
111	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		專業度不夠
112	驗證登錄	臺北市、 新北市	增進查驗 工作效率		國外郵購進口商品應該強制檢驗
113	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		商品驗證應該依產品用途及數量評 估，以時限為依據會增加業者負擔
114	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		商品檢驗業務處理的時間希望能縮短
115	驗證登錄	臺北市、 新北市	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		配線檢驗只剩高雄實驗室，希望台北增 加實驗室
116	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢討委外 業務		送驗應該由標準局檢驗
117	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		原本傳真相關資料給總局修改，結果一 年後發現網頁資料上，公司地址只改一 半，電話詢問櫃檯都無解，只好臨櫃辦 理
118	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		原本三年一次檢驗，但法令一改就要重 新檢驗
119	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		度量衡器法規要放寬
120	驗證登錄	臺北市、	加強民眾		法規說明不夠明白

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	宣導		
121	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性	持續修訂 檢驗標準	法規訂定抄襲國外，不符合國內情況，相關單位對各產業不夠了解，應請教專業人士，訂定合理法規政策，或與廠商溝通制定合理標準政策
122	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法規要屬本國專利，不要套用國外方案
123	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法令規範修改新制定應該普及
124	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		法令規章不符合國內產業實際情況，造成很大的困擾
125	驗證登錄	臺北市、 新北市	規範更動 頻繁		法令規定常改變，對業者不方便
126	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	檢討委外 業務	林口 ETC 電子通訊組人員更動，造成時效拉長，文件送了 5 次，要能協助顧客一次填寫申請表格
127	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		服務員在小細節上不夠詳情
128	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		抽油煙機外型有點變化，其內部零件相同卻要再次收費檢驗，有點太嚴格
129	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		使用網路申辦系統覺得太過複雜不好操作，而且上傳資料有時會當掉
130	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		系統操作流程生疏，證書展延無法用郵寄申辦，須親臨辦理，造成不便
131	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		改版期間，應讓廠商有充足時間準備
132	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		希望縮短查核報告時間，另建議加強專業能力
133	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		希望台北總局作業時間能縮短
134	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		作業流程時間縮短
135	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		在台北總局辦理，作業時程很久

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
136	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		在台北總局辦理驗證登錄，希望時間可以再快點
137	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		台北總局承辦人對延展流程不更理解，欠缺專業，應該加強程序熟悉度
138	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		因資料有缺件，台北總局人員無法變通處理
139	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		申辦檢驗案件處理時間太長
140	驗證登錄	臺北市、 新北市	快速建立 資訊		申辦業務流程，如有問題，希望能發訊息告知
141	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		申辦時限太長，建議縮短
142	驗證登錄	臺北市、 新北市	降低檢驗 規費		正字標記及驗證登錄，有些重複且要分開收費，很不合理。
143	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		本公司進口日本樂器時，海關人員給的稅責號碼錯誤，但台北總局未發現核發證書是錯的稅責號碼，以致報關時，又必須重新修正
144	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		市售電池合格標準及測試比國外嚴格，法令規章方面，應參考國外標準
145	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		台南分局辦理效率不佳
146	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		台北總局驗證登錄程序規定應簡化
147	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		台北總局櫃檯員服務不好
148	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項		台北總局臨櫃員服務態度，要再更好、更有耐心
149	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練		台北總局第六組櫃檯服務員答覆態度不熱忱、不親民
150	驗證登錄	臺北市、	加強人員		台北總局第六組執行人員法令及業務

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	態度及教育訓練		不熟悉，服務態度很差，貨物置放海關多一個月，造成很大損失
151	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局第六組展延驗證登錄，從申請到檢驗室花一個月時間，太久了
152	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教育訓練		台北總局第三組濟南路櫃檯員，承辦員只顧聊天怠慢服務，讓顧客等(應為第六組)
153	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局送檢商品處理太久，希望能縮短期限
154	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局取樣的時間盡量縮短
155	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	1.台北總局櫃檯服務員口氣不好不親切；2.網頁使用沒有連結要自備 USB，不便民不友善
156	驗證登錄	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		台北總局作業流程繁雜需一一查詢
157	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		台北總局六組送檢業務天數太多
158	驗證登錄	臺北市、 新北市	提供影印 / 掃描設備		台北總局有些辦理業務透過網路下載資料填寫至 USB，還要本人帶資料及印章去辦，既然本人來了，應該可通融辦理或補件，不應讓人一次次跑
159	驗證登錄	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	台北濟南路第 6 組停車格少，電腦不便民，詢問態度不好
160	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項		去電台南分局，電話中服務很好，會教導如何在網路中下載相關表單辦理
161	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善資訊 傳遞確實		今年公司被抽驗，引用條文及消費者保護法，通知公司標誌不正確要改善，新竹分局卻未回覆，不了了之
162	驗證登錄	臺北市、 新北市	提供影印 / 掃描設備		之前到台北總局臨櫃辦理，遭櫃檯員拒印 USB 資料，再多跑一趟回去列印，感到很麻煩
163	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善資訊 傳遞確實		中華國家標準販售若不列印一週內就消失
164	驗證登錄	臺北市、	改善法令		大家都同意標檢局更改法規，但修法過

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		程只有實驗室資訊、行政執法人員及學者委員參與，希望能有優良廠商參與修法提供實務意見
165	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		3 個月以上期限太久，申請速度太慢
166	驗證登錄	臺北市、 新北市	提高臨櫃 窗口服務 時效		1.櫃檯人員太少，處理速度有點慢；2.台北總局沒有單一處理窗口，無法在一個窗口統一辦完所有程序，很不便
167	驗證登錄	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項		1.總局櫃檯服務態度很好 2.基隆七堵的家用電器認證檢測承辦人周先生說明清楚、態度又好
168	驗證登錄	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	改善網頁 申辦系統	1.辦理過程太冗長；2.網路操作不便；3.總局櫃檯人員有時不耐煩；4.單機板有問題；5.總局承辦員業務熟悉度不夠；6.證書延展不順
169	驗證登錄	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	1.網頁上應提供業務教學流程；2.臨櫃員可再加強效率
170	驗證登錄	臺北市、 新北市	改善法令 合宜性		消防國家標準法規多年未改，國外德、日幾乎每兩年都會修正，現今法規還不如中國
171	驗證登錄	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教 育訓練	改善資訊 傳遞確實	1.太倚重實驗室，總局臨櫃詢問 BSMI 標誌，得不到清楚的細項作業流程，例如證明加名稱或地址變更都要託實驗室辦理。希望設立專業諮詢櫃檯對流程檢附資料、作業天數、規費、範本能清楚說明；2.實驗室報價落差大，無法比價，因不了解申辦流程，往往作業天數冗長又要花錢
172	驗證登錄	基隆、宜 蘭、馬祖	改善網頁 申辦系統		網頁不好使用，常常找不到需要的頁面
173	驗證登錄	基隆、宜 蘭、馬祖	改善法令 合宜性		基隆分局汽車零件送檢、驗證登錄法令規章老舊、不合時宜
174	驗證登錄	桃園、新 竹、苗栗	改善網頁 申辦系統		總局網頁申請變更案與延展案系統會改變原先 KEYIN 資料(地址會跑掉)，原本可一起申辦變成辦完變更再辦展延

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
175	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序		建議送件環節缺少小部分可以用email聯絡，曾經發生總局第六組承辦人不受理，讓顧客要再跑一趟
176	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統		網頁不方便使用
177	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善資訊傳遞確實		新法令修改，沒收到紙本文件通知，無法即時得知法令修改。曾經詢問過桃園分局，其回答是台北總局沒有寄送處理
178	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	據點/服務人員/業務擴增		新竹業務櫃檯需增加
179	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長		新竹分局驗證登錄審查的時效太慢，希望能盡快核發家電產品合格證書
180	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	提供影印/掃描設備		新竹分局資料檔較大時，掃描時間會很久，建議可更新電腦設備，減少等候時間
181	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練		新竹分局承辦員官僚作風，不熟悉法規與業務
182	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	檢驗時程過長		新竹分局(桃園辦事處)驗證審查時間太久
183	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	加強人員態度及教育訓練		想透過電話詢問找承辦人，但總機都不知道要找誰
184	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	印象良好服務事項		基隆分局臨櫃服務態度好
185	驗證登錄	桃園、新竹、苗栗	改善法令合宜性		法規更新太慢
186	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長		驗證登錄判定需兩個星期，時間太久。另外台北總局線上查詢回覆拖太久
187	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢討委外業務		檢驗局委託的實驗室資格不見得符合轉換法規，沒有通融的空間，有限定在年底前要完成，業者還要跑其他單位的程序，造成時間上不便，以致產品在市場不易販賣
188	驗證登錄	臺中、彰	改善網頁		網路表格下載不易取得

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	申辦系統		
189	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善資訊傳遞確實		新的法令通知廠商，台中也要有座談會
190	驗證登錄	臺中、彰化、南投	持續修訂檢驗標準		南北部檢驗標準不一
191	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性		法規作業流程是否應該隔一段時間，找學者、業者來檢討才跟得上市場需求
192	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性		法令規章時效不一致
193	驗證登錄	臺中、彰化、南投	規範更動頻繁		法令常改不方便
194	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性		技術員執行檢測業務，對於修訂法規的合宜性不熟悉
195	驗證登錄	臺中、彰化、南投	加強民眾宣導		希望能擴大宣導對消費者的保護性
196	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善法令合宜性		台中分局 103 年已公文告知法令修訂，為何至今未能實行？
197	驗證登錄	臺中、彰化、南投	改善資訊傳遞確實		在電器新修改法令中，透過實驗室所收到訊息，對修改地方很模糊不明確
198	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長		台南分局防火門驗證登錄流程冗長
199	驗證登錄	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項		台中分局第六課接待人員親切主動
200	驗證登錄	臺中、彰化、南投	印象良好服務事項		台中分局第二課及第六課人員專業度夠，態度也親切。
201	驗證登錄	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長		公司是由代辦公司辦理，以前 2 到 3 星期就能通過，105 年發現商品審核時間要一個月，希望改善，不要拖太久
202	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善資訊傳遞確實		在台南分局需通知顧客，驗證登錄的稅別編號法令變更，曾因未收到告知，拖延到進口時間
203	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善法令合宜性		驗證商品的規章標準，落後國際標準，沒有接軌
204	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁申辦系統		電腦網頁申辦業務複雜、不便民
205	驗證登錄	雲林、嘉	改善法令		產品認證、作業流程等法規標準太高，

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	合宜性		檢驗與量產很難同步
206	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善法令 合宜性		商品小零件不應要求太嚴格，只要符合規範即可
207	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	降低檢驗 規費		收費太貴
208	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	檢驗時程 過長		台南分局文件審核時間建議縮短
209	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	印象良好 服務事項		台南分局一課會主動通知繳費、換證
210	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	印象良好 服務事項		台南、新竹分局急件樂於配合
211	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	改善網頁 申辦系統		之前使用網頁申請都不成功，因為有安全性的設定，
212	驗證登錄	雲林、嘉義、臺南	印象良好 服務事項	改善網頁 申辦系統	1.參加總局的檢測方法制定會議，擔任聯絡紀錄的陳淑惠非常積極認真；2.總局的搜尋引擎查不到正字標記檢驗費，花了 10 分鐘查看，希望強化搜尋以便快速查到答案
213	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	檢討委外 業務		一個產品驗證程序，可能法規上沒有公告，在 A 實驗室可通過，但在 B 實驗室不能通過，完全由工程師來判定，自由心證
214	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	改善網頁 申辦系統		商品分類表網路查不到要專人 mail 給公司，希望改為網頁查詢或下載，減少承辦人工作量
215	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	改善環境 設備		停車不方便
216	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	改善資訊 傳遞確實		法令規章要即時告知，尤其電話通知
217	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	改善法令 合宜性		希望檢驗規定與國外接軌
218	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖	提供完整 檢驗規章		希望政令的公告、公開，讓民眾可以透過平台查詢

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
		湖、金門	資訊		
219	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	提供完整檢驗規章資訊	加強人員態度及教育訓練	1.請提供汽車噪音 CNS5799 英文版； 2.隨時檢驗與一般檢驗對象(應施檢驗法規)業者難分辨，請明確規範；3.總局哺乳室飲水機太久未汰換，當場人員態度差，無同理心
220	驗證登錄	高雄、屏東、澎湖、金門	據點 / 服務人員 / 業務擴增	加強人員態度及教育訓練	1.希望甲醛檢驗儀器設備能增加，每次去高雄分局送驗都要等 2 天以上；2.這 2 年的檢驗員都很好溝通也很公正
221	受託試驗	臺北市、新北市	加強人員態度及教育訓練		最近一次審核是台北總局負責，抽檢員服務態度不太好，說的好像是我們故意這樣做的！公司願意配合規定修改錯誤，希望檢驗時能給時間去訂正，又要求重新送審會浪費太多時間。
222	受託試驗	臺北市、新北市	改善法令合宜性		法規和檢驗標準不同，無所適從
223	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序		希望基隆分局委託相關的報告應檢附照片
224	受託試驗	臺北市、新北市	持續修訂檢驗程序		希望取樣次數可以減少，或是選擇低單價商品取樣，在台北總局送檢每次取樣都會破壞商品，業者損失不少
225	受託試驗	臺北市、新北市	改善資訊傳遞確實		台北總局資料未使用掛號信件，因而未收到
226	受託試驗	臺北市、新北市	改善資訊傳遞確實		台北總局 2 組如有會議請提早通知，業者才不會措手不及
227	受託試驗	臺北市、新北市	據點 / 服務人員 / 業務擴增		1.臨櫃服務員太少；2.台北總局今年七月人員退休後，原有檢驗業務說不做了要業者另送五股 SGS 檢驗，很麻煩
228	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	改善網頁申辦系統		使用網頁申請業務時，資料檔案上傳到一半常常會當掉，都要試很多次才成功
229	受託試驗	桃園、新竹、苗栗	持續修訂檢驗程序		ISO9001 一些商品檢驗等都在取消，希望可以同時進行檢驗，不要只能在實驗室檢驗，會比較公正，對其他檢驗所較有約束力
230	受託試驗	臺中、彰化、南投	檢驗時程過長		申請至檢測完成作業流程時間太長，沒有工作效率

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
231	受託試驗	雲林、嘉義、臺南	持續修訂 檢驗標準		台南分局送驗商品法規越來越嚴格、罰則罰款也增加。
232	受託試驗	高雄、屏東、澎湖、金門	改善環境 設備		希望辦理程序更簡便，高雄分局手續辦理繁複，不應跑不同樓層
233	受託試驗	高雄、屏東、澎湖、金門	加強民眾 宣導		多加強宣導政策制度，以免上次檢驗合格，這次結果卻不同
234	正字標記	臺北市、新北市	印象良好 服務事項		總局檢驗人員服務親切
235	正字標記	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		辦理時間速度太慢
236	正字標記	臺北市、新北市	檢討委外 業務		對於過去可以申請受託試驗業務，希望可以重新執行
237	正字標記	臺北市、新北市	檢驗時程 過長		花蓮分局產品檢驗在「家庭用紙製品」的檢驗，一般件檢驗時間比較久
238	正字標記	臺北市、新北市	改善法令 合宜性		正字標記驗證標準之條文需更新，才能配合目前新進的機器
239	正字標記	臺北市、新北市	印象良好 服務事項		正字標記認證產品國家標準有更改新的版本，會自動告知
240	正字標記	臺北市、新北市	印象良好 服務事項		台北總局服務員很親切
241	正字標記	桃園、新竹、苗栗	持續修訂 檢驗標準		請教總局王先生衛浴電腦有沒有驗證相關問題，馬上回拒沒有商討之餘
242	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善法令 合宜性		新竹分局第一課法令太老舊，不合現代
243	正字標記	桃園、新竹、苗栗	印象良好 服務事項		新竹分局中壢辦事處的課長或檢驗員吳先生或葉先生，客戶辦理有不懂的地方，都會不厭其詳的解說
244	正字標記	桃園、新竹、苗栗	印象良好 服務事項		很滿意新竹分局櫃檯員專業服務態度、效率
245	正字標記	桃園、新竹、苗栗	加強民眾 宣導		法規制定後應盡快公佈實施
246	正字標記	桃園、新竹、苗栗	檢討委外 業務		希望標檢局能恢復 ISO 管理系統的驗證，不要改由財團法人辦理驗證。因為客戶對管理系統可信度會降低，且廠商

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
					在送檢費用上也較高
247	正字標記	桃園、新竹、苗栗	改善法令 合宜性		希望法規在修定前多開討論會，使廠商得知新標準的資料
248	正字標記	桃園、新竹、苗栗	加強人員 態度及教育訓練		中壢分局櫃檯輪派，對作業流程不熟
249	正字標記	臺中、彰化、南投	改善網頁 申辦系統		有新的網址應該把舊有的網址刪除，因為會使業者用到舊的資料表單
250	正字標記	臺中、彰化、南投	檢驗時程 過長		向台北總局申請經標準局委外驗證到發證時間太久
251	正字標記	臺中、彰化、南投	加強民眾 宣導		正字標記其意義欠宣導也無推廣，大陸進口商品低劣，政府無人把關，衝擊產業
252	正字標記	臺中、彰化、南投	改善網頁 申辦系統	加強民眾 宣導	1.希望網頁分類更清楚容易查詢；2.台中分局之前辦的公聽會說明和實際申請狀況有出入，下次說明清楚一點
253	正字標記	雲林、嘉義、臺南	印象良好 服務事項		打電話詢問台南分局，服務人員非常熱忱解決問題，若非業務範圍也會告知屬於哪個相關單位
254	正字標記	雲林、嘉義、臺南	印象良好 服務事項		台南分局電話詢問便利及時與親切
255	正字標記	高雄、屏東、澎湖、金門	印象良好 服務事項		高雄分局檢驗員服務態度好，專業度不錯且能提供相關資訊
256	正字標記	花蓮、臺東	改善法令 合宜性		希望法規改為一年審核一次，因為客戶端常要求提供商品最新檢驗報告，現在送花蓮分局兩年審一次，隔太久了
257	標準資料 服務	臺北市、 新北市	改善網頁 申辦系統		國家標準網路檢索服務系統在右上方的搜尋服務不好用，一定要輸入精確才找得到，無法輸入關鍵字或字串，功能性不足
258	標準資料 服務	臺北市、 新北市	印象良好 服務事項		基隆分局合格證流程有改善
259	標準資料 服務	臺北市、 新北市	加強人員 態度及教育訓練	改善法令 合宜性	1.專業程度要加強(總局)；2.CNS規格要用適合國情的標準；3.總局停車場人員態度差

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
260	標準資料 服務	臺中、彰 化、南投	改善法令 合宜性		三年重新申請許可證，法規不便民
261	標準資料 服務	雲林、嘉 義、臺南	改善資訊 傳遞確實		ISO10018 資料無中文版，建議有中文 版可購買(總局網頁查不到)
262	標準資料 服務	高雄、屏 東、澎 湖、金門	改善網頁 申辦系統		檢索資料的電子檔不夠清楚、解析度較 低
263	計程車計 費表檢定	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		路途遙遠，可否先到監理所領牌再檢驗
264	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		業務承辦常有疏漏需要再補資料，且台 北總局服務員態度不佳
265	計程車計 費表檢定	臺北市、 新北市	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		新北市度量衡驗表業務都要跑到總 局，能否能恢復在新北市據點承辦業務
266	計程車計 費表檢定	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	加強人員 態度及教 育訓練	計程車驗表時，等待時間太久，檢驗只 開放 2~3 個車道檢驗，而未全開放， 窗口小姐對程序要求都不一樣，未能確 實告知補件資料，造成多次來回，檢驗 很不方便
267	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		請加強承辦人填寫資料速度及正確性
268	計程車計 費表檢定	臺北市、 新北市	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		多設幾個計程車表檢驗點，集中在少數 幾個點檢驗，會塞在一塊
269	計程車計 費表檢定	臺北市、 新北市	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		去年度量衡的檢測中，因為標準局人員 不足及安排上有瑕疵，造成作業嚴重錯 誤，而且計程車司機必須跑 2 次才能完 成作業
270	計程車計 費表檢定	基隆、宜 蘭、馬祖	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		基隆分局蘇澳港分局檢驗局，離我們有 點太遠
271	計程車計 費表檢定	基隆、宜 蘭、馬祖	降低檢驗 規費		以前每年檢定規費 100 元。改為兩年 檢定一次規費 200 元，同樣檢定一次 收費不合理

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
272	計程車計 費表檢定	桃園、新 竹、苗栗	降低檢驗 規費		新竹分局驗計程車表不要收檢驗費
273	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		新竹分局檢驗員到場檢定時間匆促
274	計程車計 費表檢定	桃園、新 竹、苗栗	改善環境 設備		新竹分局計程車計費表檢定動線不清楚，作業流程沒有指示引導的標示
275	計程車計 費表檢定	桃園、新 竹、苗栗	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		新竹分局只做路測，應像桃園辦事處有標準儀器檢測
276	計程車計 費表檢定	桃園、新 竹、苗栗	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		原本新竹分局人員會每個月到苗栗驗 2 次計程車計費表，但因為換新的計費表要等很久才能驗，很不方便，希望每個月新竹分局的人員能增加驗表次數
277	計程車計 費表檢定	桃園、新 竹、苗栗	規範更動 頻繁		政策變化無常
278	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		人員對核准功能要熟練，按錯功能鍵(6 個縣市)應告知開關改回即可(新竹至桃園)，在中壢辦卻說不能驗，還要再重來(問了當初裝表的公司才了解)
279	計程車計 費表檢定	臺中、彰 化、南投	檢驗時程 過長		作業程序加快
280	計程車計 費表檢定	臺中、彰 化、南投	持續修訂 檢驗標準		向廠商購買的計費表檢定品質已不準確，造成受訪者須自行作重複檢驗，但員林分處驗後的品貨與實際數字仍然有落差
281	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		台中分局(台中工學路)驗表人員回答問題態度不耐煩
282	計程車計 費表檢定	臺中、彰 化、南投	持續修訂 檢驗程序		可否改進計程車計費表度量衡時因空轉檢驗導致故障。建議改為直接上路檢驗，避免造成車行車主的機器故障及損失
283	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	據點 / 服 務人員 / 業務擴增		雲林斗六分局人手不足，現場等待時間較久，櫃檯服務員資料寫錯

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
284	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	加強人員 態度及教 育訓練		登錄計程表卡上的數字有時會出錯，例 如多零少零，希望台南分局登錄人員盡 量不要出錯
285	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善資訊 傳遞確實		換表要提早通知免得重覆再檢驗，而且 還要再多付費一次
286	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善資訊 傳遞確實		現在用 LINE 很方便，可以設計群組， 只要有任何法令修改或新訊息直接通 知
287	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善資訊 傳遞確實		法令修改或與計程車業相關的事情也 可用手機通知
288	計程車計 費表檢定	雲林、嘉 義、臺南	規範更動 頻繁		法令不要一直改，而且要全國一致
289	計程車計 費表檢定	高雄、屏 東、澎 湖、金門	加強人員 態度及教 育訓練		高雄分局櫃檯人員態度差
290	計程車計 費表檢定	高雄、屏 東、澎 湖、金門	持續修訂 檢驗程序		要每年都驗表，不要 2 年一次
291	計程車計 費表檢定	高雄、屏 東、澎 湖、金門	檢驗時程 過長		工作速度太慢
292	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗標準		統油量標準法令規定 5%與檢定者 3% 不一樣
293	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		台北總局第七組流量計兩年定期複檢 時，如有短發情形，是否能讓業者調為 零或超發
294	油量計或 液化石油 流量計檢 定	基隆、宜 蘭、馬祖	派車接送 困擾		業者要派專車去基隆分局載承辦員及 量桶到現場檢定，事後再回標檢局造成 作業流程不便
295	油量計或 液化石油 流量計檢	基隆、宜 蘭、馬祖	持續修訂 檢驗程序		重複檢驗太多，疊床架屋

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
	定				
296	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	派車接送 困擾		檢驗局來檢驗時，要我們派車來回接送，有點困擾
297	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	派車接送 困擾		對於新竹分局每次要業者備車去接送很麻煩，他們有公務車可以自行處理嗎？
298	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	派車接送 困擾		新竹分局到加油站公司都要專車接送或支付來回計程車車費
299	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	派車接送 困擾		業者需往返載負責檢驗局技術員，增加業者交通人力負擔
300	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	檢驗時程 過長		1.每三年一次的檢測，需要受限「臨櫃繳費」方式；2.到加油站檢測，需往返載送檢測人員，太浪費時間；3.繳費和檢測方式上應更省時省力
301	油量計或 液化石油 流量計檢 定	桃園、新 竹、苗栗	派車接送 困擾		希望檢驗人員自行前來檢驗，不需往返接送
302	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺中、彰 化、南投	派車接送 困擾	降低檢驗 規費	臺中分局員林辦事處檢查人員需要接送，很困擾，目前收費太貴
303	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺中、彰 化、南投	加強民眾 宣導		抽查後，希望檢驗局能提供認證合格標張，讓業者貼在牆壁
304	油量計或 液化石油 流量計檢	臺中、彰 化、南投	派車接送 困擾		需到臨櫃去辦理，且等候人員一起回到加油站檢測，之後還要送他們回去(彰化員林/台中)

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
	定				
305	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺中、彰 化、南投	據點/服 務人員/ 業務擴增		在台中分局的雲林分站只有 3、4 人， 所以工作量重
306	油量計或 液化石油 流量計檢 定	臺中、彰 化、南投	改善法令 合宜性		加油氣站業者無法自行去檢驗，需要再 委外公司代辦(法令規定較不合理)
307	油量計或 液化石油 流量計檢 定	雲林、嘉 義、臺南	派車接送 困擾		檢驗局來檢驗時，都需要公司派車來回 接送，是否無公務車及人手不足狀況， 各分局都是這種情況，需改善
308	油量計或 液化石油 流量計檢 定	雲林、嘉 義、臺南	改善網頁 申辦系統		網頁要簡易
309	油量計或 液化石油 流量計檢 定	雲林、嘉 義、臺南	派車接送 困擾		雲林斗六分局要來加油站檢驗時可否 派車給檢驗人員，不需加油站再開車接 送
310	油量計或 液化石油 流量計檢 定	雲林、嘉 義、臺南	加強人員 態度及教 育訓練		嘉義櫃檯員服務態度不好，時間等太久
311	油量計或 液化石油 流量計檢 定	高雄、屏 東、澎 湖、金門	印象良好 服務事項		服務態度非常好
312	油量計或 液化石油 流量計檢 定	花蓮、臺 東	派車接送 困擾		前來做度量衡檢定時，希望承辦員自行 處理交通問題
313	其他度量 衡器檢定	臺北市、 新北市	持續修訂 檢驗程序		不要透過櫃檯繳費，時限太久，甚至有 久到 1 個月
314	其他度量	基隆、宜	印象良好		網頁申請地磅檢驗很便民

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
	衡器檢定	蘭、馬祖	服務事項		
315	其他度量 衡器檢定	桃園、新 竹、苗栗	改善環境 設備		機器應適時更新
316	其他度量 衡器檢定	桃園、新 竹、苗栗	檢驗時程 過長		各分局的作業流程各有其做法，例如網路申請案件約 3~5 天可完成，但高雄分局卻需要更多時間，甚至兩星期方可完成，請統一作業流程
317	其他度量 衡器檢定	臺中、彰 化、南投	持續修訂 檢驗程序		台中分局檢驗條文太繁瑣，執行人員希望能尊重業者，當業者提出意見時體諒業者的執行困難度
318	其他度量 衡器檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善法令 合宜性		標檢局規定每 5 年，人員可受訓考證照，但證照考取又不能由有證照的人去監督內部人員執行檢定，很不滿意一定要由外部公司來檢定，後來公司人員也不去考證照了
319	其他度量 衡器檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善網頁 申辦系統		網路搜尋找過去檢定案件時，只顯示案號，必須點進去才能看到廠商名稱，找尋上很麻煩。
320	其他度量 衡器檢定	雲林、嘉 義、臺南	改善法令 合宜性		建議法規上應該加強針對度量衡使用者，購買者也需年年依法做度量衡校正才不會等到故障修理時才發現儀器有誤差
321	其他度量 衡器檢定	花蓮、臺 東	改善法令 合宜性		度量衡的維修要執照，但有些店家沒有執照也維修，有向花蓮分局反應法令不公平，該有處罰罰則
322	其他度量 衡器檢定	花蓮、臺 東	改善法令 合宜性		在度量衡有一個文字盤(自動彈簧秤)損壞，業者有修理執照但不能修理，一定要寄到工廠
323	其他度量 衡器檢定	花蓮、臺 東	改善法令 合宜性		小磅秤法令仍依傳統機械式，但現今電子磅秤使用廣泛，目前法規已不合時宜應予以修訂
324	度量衡器 校正業務	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長		度量衡器校正處理時效過長
325	度量衡器 校正業務	臺北市、 新北市	降低檢驗 規費		如捲尺校正收費要付現，有困擾
326	度量衡器	臺北市、	降低檢驗		加氣槍檢驗費 1 支槍 2000 元，每年費

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
	校正業務	新北市	規費		用過高建議酌降 50%。
327	度量衡器 校正業務	臺北市、 新北市	檢驗時程 過長	改善網頁 申辦系統	1.辦理時間可加快；2.網頁操作複雜
328	度量衡器 校正業務	桃園、新 竹、苗栗	改善網頁 申辦系統		對全省分局建議線上申辦業務範圍應 全面化，不要只有部分分局
329	度量衡器 校正業務	桃園、新 竹、苗栗	印象良好 服務事項		新竹分局校正技術員的專業度很夠，櫃 檯員的態度親切
330	度量衡器 校正業務	桃園、新 竹、苗栗	改善資訊 傳遞確實		送檢度量衡器校正時檢驗局裡的檢驗 儀器故障導致廠商白跑一趟，應事先發 函或在網頁上告知廠商，以免耽誤廠商 的時間及行事安排
331	度量衡器 校正業務	臺中、彰 化、南投	改善法令 合宜性		政府已經三年放任大陸進口未經認證 的磅秤，總局第 4 組無法拿出魄力解決
332	度量衡器 校正業務	臺中、彰 化、南投	降低檢驗 規費		度量衡校正價格可否降低
333	度量衡器 校正業務	雲林、嘉 義、臺南	印象良好 服務事項		在斗六辦事處，不確定是哪個單位的人 員，可配合客戶時間辦理
334	度量衡器 校正業務	雲林、嘉 義、臺南	印象良好 服務事項		台南分局工作人員到公司做檢測，工作 態度、專業度、效率均很滿意
335	度量衡器 校正業務	雲林、嘉 義、臺南	檢驗時程 過長		台北總局度量衡的驗證/校正時間要縮 短
336	度量衡器 校正業務	高雄、屏 東、澎 湖、金門	檢驗時程 過長		高雄分局送檢業務天數太長，希望縮短 為 7 天
337	度量衡器 校正業務	高雄、屏 東、澎 湖、金門	檢驗時程 過長		送去檢驗後報告出來的時間拖太久
338	度量衡器 校正業務	花蓮、臺 東	加強民眾 宣導		商品品質認定多些資訊、宣導
339	度量衡器 校正業務	花蓮、臺 東	印象良好 服務事項		花蓮分局 2、4 課服務態度良好

附錄二 調查問卷

105 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

以下問項，請依據您於 104 或 105 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／無意見	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q2. 對業務相關程序及公開透明程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q3. 對服務品質及信任度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
您對於標準檢驗局人員服務相關方面的滿意度	5	4	3	2	1	9	
Q4. 對人員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q5. 對人員解決問題的專業度及能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q6. 對人員執行業務之公正性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
您對於環境設施相關方面的滿意度	5	4	3	2	1	9	8
Q7. 對環境硬體設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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／無意見
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q12. 櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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、逐批檢驗及監視查驗、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	5	4	3	2	1	9
Q14. 標準檢驗局技術人員執行檢驗業務之專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q15. 申辦 商品檢驗 案件的處理時限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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、油量計或液化石油氣流量計檢定、其他度量衡器檢定、度量衡器校正）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	5	4	3	2	1	9
Q18. 標準檢驗局技術人員執行 度量衡相關業務 之專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q19. 申辦 度量衡相關業務 案件的處理時限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q20. 您對標準檢驗局提供 度量衡相關業務 之品質信賴程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分：標準業務方面

Q21. 您是否為標準檢驗局推行國家標準所實施正字標記驗證制度業務之顧客？

1. 否(請跳答 Q28) 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正字標記業務的滿意度	5	4	3	2	1	9
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q23. 申辦正字標記案件的處理時限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q24. 您對標準檢驗局正字標記驗證制度品質之信賴程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q25. 您是否為標準檢驗局標準資料服務相關業務顧客?

1. 否(請跳答 Q28) 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
您對於標準檢驗局所提供標準資料服務的滿意度	5	4	3	2	1	9
Q26. 您對於標準檢驗局所提供國家標準網路檢索服務系統的檢索效率滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q27. 您是否滿意標準檢驗局同仁執行標準資料服務所提供之訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q28. 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(跳答 Q30)

2. 有，網路線上申辦系統對貴公司提升申辦效率是否感到滿意?

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

Q29. 您對於網路線上申辦系統容易使用是否感到滿意?

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

Q30. 整體而言，您對標準檢驗局服務的滿意度?(選 1、2 者續問 Q31，選 4、5 者跳問 Q32，選 3、6 者跳問 Q33)

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

Q31. 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_____

Q32. 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_____

Q33. 請問您認為目前標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較是比較好?比較差?還是差不多?(若回答比較好，一定要追問程度)

1. 改善很多 2. 稍有改善 3. 差不多
4. 較差 5. 不知道/無意見
6. 去年沒有接觸檢驗程序

Q34. 請問您認為目前標準檢驗局在「改善法令合宜性」與去年比較是比較好?比較差?還是差不多?(若回答比較好一定要追問程度)

1. 改善很多 2. 稍有改善 3. 差不多
4. 較差 5. 不知道/無意見
6. 去年沒有接觸

Q35. 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，感受印象深刻的服務或值得嘉許的事項?或上述任何問項，您感到不滿意之原因 (若您需要回復辦理或改善情形，請留下聯絡方式):

第六部分：基本資料

S1. 貴公司主要所屬行業別：

1. 電機電器類 2. 電子影音資訊類 3. 機械類
4. 化工類 5. 玩具及民生用品類 6. 食品類

7. 計程車行業者 8. 加油(氣)站業者
9. 度量衡器之製造、修理或輸入業者
10. 度量衡器送校業者 11. 其他生產性行業
12. 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、馬祖
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、澎湖、金門
7. 花蓮、臺東

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. 受託試驗
4. 正字標記 5. 標準資料服務
6. 計程車計費表檢定 7. 油量計或液化石油氣流量計檢定
8. 其他度量衡器檢定 9. 度量衡器校正業務
10. 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. 中外合資
8. 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. 「代辦公司告知」 8. 「車行告知」 9. 「同業/朋友告知」
10. 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。

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			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	1,609	100.0	89.7	29.7	60.0	0.2	8.7	7.1	1.6	1.4
按業務往來主要項目分	***									
商品報驗	375	100.0	89.0	24.2	64.8	-	10.3	8.6	1.7	0.7
驗證登錄	646	100.0	86.6	25.2	61.4	0.2	12.2	10.2	2.0	1.0
受託試驗	55	100.0	89.0	22.2	66.8	2.3	8.7	6.4	2.3	-
正字標記	87	100.0	94.7	41.6	53.1	1.3	2.7	2.7	-	1.3
標準資料服務	33	100.0	88.7	14.0	74.7	-	7.8	3.9	3.9	3.6
計程車計費表檢定	132	100.0	91.9	29.7	62.2	-	4.5	2.6	1.9	3.6
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	97.4	47.8	49.6	-	0.5	0.5	-	2.1
其他度量衡器檢定	63	100.0	95.7	45.0	50.8	-	3.0	1.5	1.5	1.3
度量衡器校正業務	39	100.0	86.4	44.5	41.9	-	9.3	8.3	1.0	4.3
登錄地址地區	***									
臺北市、新北市	731	100.0	86.0	23.7	62.3	-	13.1	10.8	2.3	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	93.7	37.0	56.7	-	6.3	4.1	2.2	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	93.6	37.8	55.8	-	5.0	5.0	-	1.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	91.7	26.8	64.9	0.9	5.2	3.8	1.4	2.2
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	95.0	36.2	58.8	0.7	2.8	1.4	1.4	1.5
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	90.9	39.2	51.7	-	7.2	6.1	1.1	1.9
花蓮、臺東	20	100.0	94.6	50.9	43.7	-	2.7	2.7	-	2.7
行業別	#									
電機電器類	187	100.0	89.0	23.8	65.2	-	10.6	9.3	1.3	0.3
電子影音資訊類	202	100.0	84.4	26.7	57.7	-	14.4	12.5	1.9	1.2
機械類	59	100.0	84.4	37.7	46.8	-	15.6	9.1	6.5	-
化工類	23	100.0	87.2	11.7	75.4	4.8	5.6	5.6	-	2.5
玩具及民生用品類	280	100.0	89.3	22.6	66.7	0.4	8.9	7.6	1.4	1.3
食品類	10	100.0	100.0	28.2	71.8	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	92.4	30.1	62.3	-	4.2	2.4	1.8	3.4
加油(氣)站業者	223	100.0	96.8	48.9	47.9	-	0.4	0.4	-	2.8
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	95.9	38.3	57.6	-	4.1	4.1	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	69.5	5.0	64.5	-	30.5	30.5	-	-
其他生產性行業	286	100.0	90.7	29.4	61.3	0.4	7.6	6.9	0.8	1.3
其他非生產性行業	171	100.0	85.7	25.3	60.4	-	14.3	10.4	3.9	-

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p<0.001,即在99.9%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

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	1,609	100.0	89.7	29.7	60.0	0.2	8.7	7.1	1.6	1.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	89.9	29.8	60.1	-	9.2	9.2	-	0.9
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	89.0	27.3	61.7	0.3	9.4	7.4	1.9	1.3
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	97.7	15.2	82.6	-	2.3	2.3	-	-
國營/政府部門	81	100.0	96.3	69.2	27.1	-	-	-	-	3.7
中外合資	12	100.0	100.0	35.5	64.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	92.6	32.3	60.3	-	5.9	2.9	3.0	1.6
中高階主管人員	510	100.0	89.2	32.7	56.5	0.2	9.1	8.0	1.0	1.5
業務承辦人員	545	100.0	89.7	28.0	61.7	-	9.1	8.1	1.1	1.2
行政類人員	270	100.0	87.9	24.5	63.4	0.9	9.9	7.7	2.2	1.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	87.2	24.5	62.7	-	11.0	8.9	2.1	1.8
滿1年~未滿3年	317	100.0	92.1	24.6	67.5	0.4	7.5	6.7	0.8	-
滿3年~未滿5年	242	100.0	86.8	27.2	59.6	0.5	10.8	9.2	1.6	2.0
滿5年以上	907	100.0	90.1	32.9	57.2	0.1	8.1	6.4	1.8	1.6
公司營運範疇 **										
內銷	1,010	100.0	91.0	31.4	59.6	0.4	6.7	5.3	1.4	1.9
外銷	22	100.0	94.4	56.9	37.5	-	5.6	-	5.6	-
內/外銷都有	577	100.0	87.3	25.5	61.8	-	12.1	10.5	1.7	0.5
委託代辦情形 ***										
透過代辦	583	100.0	86.0	24.7	61.3	-	12.6	10.0	2.6	1.4
沒有透過代辦	951	100.0	92.3	33.3	59.0	0.4	5.9	4.9	1.1	1.4
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	85.9	21.9	64.1	-	12.4	12.4	-	1.7

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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	92.0	34.5	57.5	0.4	6.3	4.8	1.5	1.3
按業務往來主要項目分 **										
商品報驗	375	100.0	91.0	25.0	66.0	0.3	7.4	5.0	2.4	1.3
驗證登錄	646	100.0	90.1	29.9	60.2	0.6	7.9	6.3	1.6	1.4
受託試驗	55	100.0	85.4	25.2	60.2	2.3	10.0	7.7	2.3	2.3
正字標記	87	100.0	98.1	48.4	49.6	0.6	0.6	0.6	-	0.7
標準資料服務	33	100.0	95.1	29.5	65.7	-	3.9	3.9	-	1.0
計程車計費表檢定	132	100.0	91.1	29.8	61.3	-	7.6	6.2	1.4	1.3
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	97.0	60.8	36.1	-	1.8	1.8	-	1.2
其他度量衡器檢定	63	100.0	98.2	55.7	42.5	-	1.8	0.4	1.5	-
度量衡器校正業務	39	100.0	96.8	47.7	49.1	-	1.0	-	1.0	2.2
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	731	100.0	88.3	25.5	62.9	0.9	9.6	7.3	2.3	1.2
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	96.0	31.9	64.2	-	2.2	2.2	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	94.6	42.4	52.2	-	4.3	3.3	1.0	1.1
臺中、彰化、南投	266	100.0	94.0	35.7	58.2	0.2	3.4	3.0	0.5	2.4
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	97.4	45.5	51.9	-	1.8	1.8	-	0.8
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	94.5	46.7	47.8	-	4.5	2.6	1.9	1.0
花蓮、臺東	20	100.0	96.1	66.2	29.9	-	3.9	3.9	-	-
行業別 #										
電機電器類	187	100.0	93.6	34.2	59.5	0.7	5.0	3.7	1.3	0.7
電子影音資訊類	202	100.0	87.5	27.6	59.9	0.6	9.4	7.5	1.9	2.5
機械類	59	100.0	93.5	34.4	59.2	-	6.5	2.1	4.3	-
化工類	23	100.0	92.0	32.9	59.1	8.0	-	-	-	-
玩具及民生用品類	280	100.0	88.5	24.1	64.4	0.9	9.0	7.2	1.8	1.5
食品類	10	100.0	100.0	22.7	77.3	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	91.7	29.6	62.1	-	7.1	5.8	1.3	1.2
加油(氣)站業者	223	100.0	97.6	62.5	35.1	-	1.5	1.5	-	1.0
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	89.8	42.6	47.2	-	6.5	6.5	-	3.7
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	33.4	66.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	286	100.0	93.0	35.0	58.0	-	5.6	4.4	1.2	1.5
其他非生產性行業	171	100.0	91.8	26.5	65.3	-	7.5	5.0	2.5	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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	92.0	34.5	57.5	0.4	6.3	4.8	1.5	1.3
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	95.9	47.5	48.4	-	2.0	1.2	0.8	2.1
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	91.3	30.4	60.9	0.5	7.0	5.3	1.7	1.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	60.1	39.9	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	80.2	15.6	64.7	-	19.8	19.8	-	-
國營/政府部門	81	100.0	98.3	80.3	18.0	-	-	-	-	1.7
中外合資	12	100.0	100.0	34.4	65.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	91.3	34.2	57.1	-	7.7	4.2	3.4	1.0
中高階主管人員	510	100.0	92.5	38.9	53.6	0.6	5.9	4.4	1.5	1.1
業務承辦人員	545	100.0	92.6	33.5	59.1	0.5	5.2	4.6	0.6	1.7
行政類人員	270	100.0	90.8	28.6	62.3	0.5	7.7	6.7	0.9	1.1
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	88.8	24.7	64.1	-	8.3	5.4	2.9	2.9
滿1年~未滿3年	317	100.0	94.5	28.6	65.9	0.4	5.1	4.7	0.4	-
滿3年~未滿5年	242	100.0	91.8	29.0	62.8	1.3	5.0	3.4	1.6	1.9
滿5年以上	907	100.0	91.7	39.5	52.2	0.3	6.7	5.1	1.6	1.3
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	92.5	36.5	56.0	0.3	5.7	4.6	1.1	1.5
外銷	22	100.0	88.7	48.3	40.4	-	5.6	-	5.6	5.7
內/外銷都有	577	100.0	91.2	30.4	60.8	0.7	7.3	5.4	1.9	0.8
委託代辦情形 ***										
透過代辦	583	100.0	87.6	29.0	58.7	0.2	10.4	8.0	2.4	1.7
沒有透過代辦	951	100.0	94.3	38.9	55.4	0.6	3.9	2.9	1.0	1.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	96.6	21.0	75.6	-	3.4	3.4	-	-

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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	94.8	42.8	52.0	0.4	4.2	3.5	0.7	0.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	375	100.0	93.2	36.0	57.2	0.3	5.4	3.7	1.7	1.0
驗證登錄	646	100.0	93.0	38.7	54.2	0.2	6.0	5.5	0.6	0.8
受託試驗	55	100.0	97.7	32.1	65.6	-	2.3	-	2.3	-
正字標記	87	100.0	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-	-
標準資料服務	33	100.0	92.2	25.3	66.9	3.9	3.9	3.9	-	-
計程車計費表檢定	132	100.0	94.2	33.7	60.5	1.4	3.7	3.7	-	0.7
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	99.2	66.3	33.0	-	0.5	0.5	-	0.3
其他度量衡器檢定	63	100.0	100.0	61.4	38.6	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	39	100.0	100.0	57.5	42.5	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	92.1	33.8	58.4	0.8	6.1	4.8	1.2	1.0
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	96.0	60.1	36.0	-	2.2	2.2	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	97.3	49.4	47.9	-	2.3	2.3	-	0.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	96.4	45.3	51.1	-	3.6	3.1	0.5	-
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	97.5	54.4	43.1	-	2.5	2.5	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	97.1	52.3	44.8	-	2.1	1.3	0.8	0.8
花蓮、臺東	20	100.0	100.0	60.8	39.2	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	187	100.0	95.3	46.1	49.2	-	4.7	4.7	-	-
電子影音資訊類	202	100.0	93.8	35.3	58.4	0.6	5.6	4.4	1.3	-
機械類	59	100.0	91.4	42.7	48.7	-	8.6	4.3	4.3	-
化工類	23	100.0	94.4	27.5	67.0	-	5.6	-	5.6	-
玩具及民生用品類	280	100.0	92.8	33.3	59.5	0.9	5.4	5.0	0.5	0.9
食品類	10	100.0	100.0	42.0	58.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	95.2	34.9	60.3	0.6	3.5	3.5	-	0.7
加油(氣)站業者	223	100.0	99.4	68.0	31.4	-	0.4	0.4	-	0.2
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	90.6	39.8	50.8	3.9	5.5	5.5	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	49.6	50.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	286	100.0	96.5	43.5	53.0	-	2.2	2.2	-	1.3
其他非生產性行業	171	100.0	91.1	38.6	52.5	-	7.4	5.1	2.3	1.5

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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	94.8	42.8	52.0	0.4	4.2	3.5	0.7	0.6
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	99.2	54.8	44.4	-	0.8	0.8	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	93.8	38.9	54.9	0.4	5.0	4.1	0.9	0.8
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	100.0	37.9	62.1	-	-	-	-	-
國營/政府部門	81	100.0	100.0	82.0	18.0	-	-	-	-	-
中外合資	12	100.0	100.0	49.6	50.4	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	93.7	44.8	48.8	-	5.9	3.6	2.2	0.4
中高階主管人員	510	100.0	96.6	46.6	49.9	0.2	2.9	2.4	0.5	0.4
業務承辦人員	545	100.0	94.1	41.4	52.7	0.9	4.2	3.9	0.2	0.9
行政類人員	270	100.0	94.1	36.3	57.8	-	4.9	4.5	0.5	0.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	92.5	33.7	58.8	0.9	5.1	4.2	0.9	1.5
滿1年~未滿3年	317	100.0	95.6	38.0	57.6	-	3.6	3.2	0.4	0.8
滿3年~未滿5年	242	100.0	94.3	39.5	54.8	0.5	4.7	3.6	1.0	0.6
滿5年以上	907	100.0	95.0	46.8	48.2	0.3	4.2	3.5	0.7	0.5
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	95.1	43.9	51.2	0.3	4.2	3.4	0.8	0.4
外銷	22	100.0	100.0	63.5	36.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	577	100.0	94.1	40.2	53.9	0.4	4.4	3.7	0.7	1.1
委託代辦情形	***									
透過代辦	583	100.0	91.8	37.9	54.0	0.4	6.8	5.5	1.3	0.9
沒有透過代辦	951	100.0	96.6	46.7	49.9	0.3	2.5	2.1	0.4	0.6
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	94.9	32.0	63.0	-	5.1	5.1	-	-

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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	96.5	49.9	46.6	0.1	3.0	2.4	0.6	0.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	375	100.0	95.9	47.1	48.8	-	4.1	3.4	0.7	-
驗證登錄	646	100.0	96.1	43.5	52.6	0.2	2.9	2.1	0.8	0.8
受託試驗	55	100.0	93.1	51.5	41.6	-	6.9	4.6	2.3	-
正字標記	87	100.0	100.0	68.9	31.1	-	-	-	-	-
標準資料服務	33	100.0	98.2	47.7	50.5	-	-	-	-	1.8
計程車計費表檢定	132	100.0	95.2	38.9	56.3	-	4.3	3.3	1.0	0.5
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	98.8	71.3	27.5	-	1.2	1.2	-	-
其他度量衡器檢定	63	100.0	98.5	62.0	36.5	-	1.5	1.5	-	-
度量衡器校正業務	39	100.0	96.0	60.8	35.2	-	4.0	4.0	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	94.8	39.9	54.9	0.2	4.2	3.0	1.2	0.8
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	96.0	50.5	45.5	-	1.7	1.7	-	2.2
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	95.9	61.3	34.6	-	4.1	4.1	-	-
臺中、彰化、南投	266	100.0	99.0	52.2	46.8	-	1.0	0.5	0.5	-
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	99.6	65.2	34.4	-	0.4	0.4	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	97.4	57.1	40.3	-	2.6	2.6	-	-
花蓮、臺東	20	100.0	100.0	67.0	33.0	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	187	100.0	97.7	49.8	47.9	-	2.0	1.3	0.7	0.3
電子影音資訊類	202	100.0	96.3	40.4	55.9	-	1.9	1.2	0.6	1.9
機械類	59	100.0	93.5	53.4	40.1	-	6.5	2.2	4.3	-
化工類	23	100.0	94.4	32.7	61.8	-	5.6	-	5.6	-
玩具及民生用品類	280	100.0	96.0	38.4	57.5	-	4.0	3.6	0.5	-
食品類	10	100.0	100.0	46.5	53.5	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	95.5	39.2	56.3	-	4.0	3.1	1.0	0.5
加油(氣)站業者	223	100.0	98.6	71.8	26.8	-	1.4	1.4	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	100.0	57.0	43.0	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	81.3	24.7	56.7	-	18.7	18.7	-	-
其他生產性行業	286	100.0	97.0	55.7	41.3	-	2.6	2.6	-	0.4
其他非生產性行業	171	100.0	94.8	51.8	43.0	0.7	4.4	3.7	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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	96.5	49.9	46.6	0.1	3.0	2.4	0.6	0.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	96.4	61.4	34.9	-	1.2	1.2	-	2.4
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	96.2	46.4	49.9	0.1	3.5	2.7	0.8	0.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門	81	100.0	100.0	90.4	9.6	-	-	-	-	-
中外合資	12	100.0	100.0	35.5	64.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	96.4	51.4	45.0	-	3.6	2.3	1.4	-
中高階主管人員	510	100.0	97.1	53.1	44.0	-	2.5	2.2	0.2	0.4
業務承辦人員	545	100.0	96.1	50.3	45.7	-	3.1	2.2	0.9	0.8
行政類人員	270	100.0	96.4	41.6	54.8	0.5	3.1	3.1	-	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	95.8	44.8	51.0	-	4.2	4.2	-	-
滿1年~未滿3年	317	100.0	96.8	46.4	50.4	-	2.8	2.4	0.4	0.4
滿3年~未滿5年	242	100.0	96.3	46.1	50.2	-	3.4	2.9	0.5	0.2
滿5年以上	907	100.0	96.6	53.0	43.6	0.1	2.8	1.9	0.8	0.5
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	97.0	50.3	46.6	0.1	2.8	2.0	0.8	0.1
外銷	22	100.0	94.4	74.8	19.6	-	5.6	5.6	-	-
內/外銷都有	577	100.0	95.9	48.3	47.6	-	3.2	2.8	0.4	0.9
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	95.4	44.8	50.5	0.2	3.5	2.6	0.9	1.0
沒有透過代辦	951	100.0	97.2	54.1	43.1	-	2.7	2.1	0.5	0.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	96.6	36.8	59.9	-	3.4	3.4	-	-

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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	92.5	42.2	50.3	0.2	5.6	4.3	1.3	1.7
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	375	100.0	91.7	37.6	54.1	-	6.6	4.6	2.0	1.7
驗證登錄	646	100.0	90.0	36.3	53.7	0.2	7.6	5.9	1.8	2.1
受託試驗	55	100.0	89.0	33.8	55.2	2.3	8.7	8.7	-	-
正字標記	87	100.0	97.9	61.6	36.4	-	-	-	-	2.1
標準資料服務	33	100.0	98.2	35.9	62.3	-	1.8	1.8	-	-
計程車計費表檢定	132	100.0	91.4	34.4	57.0	-	6.0	6.0	-	2.6
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	98.8	62.6	36.2	-	0.8	0.8	-	0.5
其他度量衡器檢定	63	100.0	96.2	62.5	33.7	-	1.5	-	1.5	2.3
度量衡器校正業務	39	100.0	100.0	57.6	42.4	-	-	-	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	731	100.0	88.7	33.7	55.0	0.2	8.4	6.2	2.2	2.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	89.5	45.7	43.8	-	6.5	6.5	-	4.0
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	94.8	50.2	44.5	0.6	4.2	4.2	-	0.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	94.9	45.8	49.2	-	3.3	2.8	0.5	1.7
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	98.6	52.7	45.9	-	0.7	0.7	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	95.9	49.4	46.5	-	4.1	2.4	1.7	-
花蓮、臺東	20	100.0	98.9	62.5	36.4	-	-	-	-	1.1
行業別 #										
電機電器類	187	100.0	93.2	47.3	46.0	-	5.4	4.1	1.3	1.3
電子影音資訊類	202	100.0	89.4	26.0	63.4	-	8.7	6.9	1.9	1.9
機械類	59	100.0	87.1	44.3	42.8	-	12.9	12.9	-	-
化工類	23	100.0	94.4	28.0	66.4	-	5.6	5.6	-	-
玩具及民生用品類	280	100.0	90.6	30.6	60.1	0.4	7.6	5.3	2.3	1.4
食品類	10	100.0	100.0	34.7	65.3	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	92.0	34.1	57.9	-	5.6	5.6	-	2.4
加油(氣)站業者	223	100.0	98.8	66.4	32.4	-	0.6	0.6	-	0.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	97.0	49.2	47.8	-	-	-	-	3.0
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	47.7	52.3	-	-	-	-	-
其他生產性行業	286	100.0	92.3	46.8	45.6	0.4	4.4	3.6	0.8	2.9
其他非生產性行業	171	100.0	91.7	43.1	48.6	-	5.9	2.9	3.0	2.3

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 $p < 0.001$ ，即在99.9%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			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	1,609	100.0	92.5	42.2	50.3	0.2	5.6	4.3	1.3	1.7
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	97.0	55.0	42.0	-	1.4	1.4	-	1.6
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	91.4	38.5	52.9	0.2	6.5	5.0	1.5	1.9
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	60.1	39.9	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	100.0	38.9	61.1	-	-	-	-	-
國營/政府部門	81	100.0	100.0	79.3	20.7	-	-	-	-	-
中外合資	12	100.0	89.3	39.0	50.3	-	10.7	10.7	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	89.1	42.8	46.4	-	8.3	4.3	4.0	2.6
中高階主管人員	510	100.0	94.2	44.9	49.2	0.5	4.1	3.4	0.7	1.3
業務承辦人員	545	100.0	92.8	42.3	50.5	-	5.1	4.6	0.5	2.1
行政類人員	270	100.0	92.5	36.4	56.1	-	6.5	5.6	0.9	0.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	94.3	29.8	64.4	-	4.8	4.0	0.9	0.9
滿1年~未滿3年	317	100.0	94.0	38.6	55.4	0.8	4.0	3.6	0.4	1.2
滿3年~未滿5年	242	100.0	88.9	41.8	47.1	-	8.5	6.9	1.6	2.6
滿5年以上	907	100.0	92.7	45.5	47.2	-	5.5	4.0	1.5	1.8
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	92.9	43.8	49.1	0.1	5.4	4.1	1.3	1.6
外銷	22	100.0	94.4	65.2	29.2	-	5.6	5.6	-	-
內/外銷都有	577	100.0	91.8	38.5	53.3	0.2	5.9	4.6	1.3	2.1
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	89.6	35.5	54.1	0.4	7.1	5.3	1.7	2.9
沒有透過代辦	951	100.0	94.8	47.4	47.4	-	4.6	3.5	1.0	0.6
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	86.4	28.9	57.5	-	6.8	6.8	-	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 $p < 0.001$,即在99.9%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			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	1,609	100.0	95.3	45.0	50.3	0.1	2.6	1.9	0.7	2.0
按業務往來主要項目分										
商品報驗	375	100.0	93.6	39.6	54.0	-	3.4	2.0	1.4	3.0
驗證登錄	646	100.0	94.7	38.4	56.4	-	3.3	2.3	1.0	2.0
受託試驗	55	100.0	94.1	42.1	52.0	-	3.6	3.6	-	2.3
正字標記	87	100.0	98.7	64.7	34.0	-	0.7	0.7	-	0.6
標準資料服務	33	100.0	94.7	47.2	47.5	-	1.8	-	1.8	3.6
計程車計費表檢定	132	100.0	92.9	36.7	56.2	0.7	3.6	3.6	-	2.8
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	100.0	70.1	29.9	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	63	100.0	98.2	55.6	42.5	-	0.4	0.4	-	1.5
度量衡器校正業務	39	100.0	100.0	59.7	40.3	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	731	100.0	93.7	35.3	58.3	-	3.8	2.5	1.3	2.5
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	100.0	54.0	46.0	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	96.7	56.3	40.4	0.4	1.4	1.4	-	1.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	95.7	44.3	51.4	-	2.4	1.9	0.5	1.9
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	96.9	57.8	39.1	-	1.4	1.4	-	1.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	97.6	56.3	41.3	-	1.3	0.5	0.8	1.1
花蓮、臺東	20	100.0	98.9	61.6	37.3	-	1.1	1.1	-	-
行業別										
電機電器類	187	100.0	96.6	45.6	51.0	-	1.3	0.7	0.7	2.0
電子影音資訊類	202	100.0	93.4	33.4	60.0	-	4.4	3.1	1.3	2.2
機械類	59	100.0	95.7	47.9	47.8	-	4.3	2.2	2.2	-
化工類	23	100.0	100.0	37.2	62.8	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	280	100.0	93.4	33.1	60.3	-	4.3	3.0	1.4	2.3
食品類	10	100.0	100.0	34.3	65.7	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	93.4	36.5	56.9	0.7	3.4	3.4	-	2.6
加油(氣)站業者	223	100.0	100.0	69.5	30.5	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	94.9	50.2	44.8	-	1.0	1.0	-	4.1
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	26.5	73.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	286	100.0	95.2	48.2	47.1	-	1.7	1.5	0.2	3.0
其他非生產性行業	171	100.0	94.1	47.3	46.8	-	3.7	2.2	1.5	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p<0.001,即在99.9%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			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	1,609	100.0	95.3	45.0	50.3	0.1	2.6	1.9	0.7	2.0
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	98.1	57.2	40.9	-	-	-	-	1.9
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	94.6	41.2	53.4	0.1	3.2	2.3	0.9	2.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	100.0	38.1	61.9	-	-	-	-	-
國營/政府部門	81	100.0	100.0	86.3	13.7	-	-	-	-	-
中外合資	12	100.0	100.0	25.0	75.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	284	100.0	92.3	45.3	47.0	0.3	4.0	1.2	2.9	3.3
中高階主管人員	510	100.0	97.7	47.1	50.6	-	1.9	1.6	0.3	0.5
業務承辦人員	545	100.0	95.3	45.6	49.7	-	1.8	1.3	0.5	2.9
行政類人員	270	100.0	94.3	39.4	54.9	-	4.3	4.3	-	1.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	91.9	41.2	50.7	-	4.2	4.2	-	4.0
滿1年~未滿3年	317	100.0	95.9	40.3	55.6	-	2.7	2.3	0.4	1.4
滿3年~未滿5年	242	100.0	95.4	42.5	52.9	-	1.6	1.6	-	3.0
滿5年以上	907	100.0	95.7	47.9	47.8	0.1	2.6	1.4	1.2	1.6
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	95.9	46.7	49.2	0.1	2.3	1.7	0.6	1.6
外銷	22	100.0	100.0	48.3	51.7	-	-	-	-	-
內/外銷都有	577	100.0	94.2	41.8	52.4	-	3.2	2.2	1.0	2.6
委託代辦情形										
透過代辦	583	100.0	93.9	39.0	54.9	0.2	3.6	2.5	1.1	2.4
沒有透過代辦	951	100.0	96.2	49.9	46.3	-	2.3	1.7	0.6	1.6
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	96.6	29.7	66.9	-	-	-	-	3.4

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p<0.001,即在99.9%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	1,609	100.0	62.2	22.0	40.2	0.2	3.1	2.5	0.6	33.8	0.7
按業務往來主要項目分											
商品報驗	375	100.0	51.5	16.5	35.1	0.3	3.0	2.0	1.0	44.1	0.9
驗證登錄	646	100.0	63.9	19.1	44.8	0.4	3.4	2.8	0.6	31.3	1.0
受託試驗	55	100.0	65.2	18.1	47.1	-	2.5	0.7	1.8	32.4	-
正字標記	87	100.0	60.0	21.1	38.9	0.7	1.4	1.4	-	37.9	-
標準資料服務	33	100.0	59.5	5.7	53.8	-	1.8	1.8	-	37.0	1.8
計程車計費表檢定	132	100.0	69.7	27.5	42.2	-	4.9	4.3	0.6	25.4	-
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	67.0	37.2	29.8	-	2.4	2.4	-	30.2	0.5
其他度量衡器檢定	63	100.0	74.7	33.9	40.9	-	2.6	2.6	-	22.7	-
度量衡器校正業務	39	100.0	70.8	35.4	35.4	-	1.1	1.1	-	28.1	-
登錄地址地區											
臺北市、新北市	731	100.0	60.7	17.2	43.5	0.2	4.0	3.2	0.8	34.3	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	66.9	32.4	34.6	-	-	-	-	33.1	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	70.4	31.1	39.3	0.3	4.0	3.4	0.6	25.1	0.3
臺中、彰化、南投	266	100.0	57.5	19.4	38.2	0.5	1.3	1.3	-	40.2	0.5
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	64.7	26.2	38.5	-	2.4	1.9	0.5	32.3	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	59.9	26.4	33.5	0.8	2.4	1.6	0.8	35.8	1.1
花蓮、臺東	20	100.0	78.3	40.9	37.4	-	-	-	-	21.7	-
行業別											
電機電器類	187	100.0	71.3	19.6	51.7	0.7	5.3	5.3	-	22.0	0.7
電子影音資訊類	202	100.0	59.1	19.1	40.0	0.6	2.5	1.9	0.6	37.1	0.6
機械類	59	100.0	57.3	18.8	38.4	3.2	2.2	2.2	-	37.4	-
化工類	23	100.0	58.6	9.2	49.4	-	5.5	5.5	-	36.0	-
玩具及民生用品類	280	100.0	54.6	15.3	39.4	-	2.2	1.4	0.8	42.7	0.4
食品類	10	100.0	34.0	27.4	6.5	-	12.5	12.5	-	53.6	-
計程車行業者	141	100.0	71.3	28.2	43.1	-	4.0	3.4	0.6	24.7	-
加油(氣)站業者	223	100.0	70.5	39.3	31.2	-	1.9	1.9	-	27.2	0.4
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	61.7	21.4	40.3	-	10.9	10.9	-	27.4	-
度量衡器送校業者	4	100.0	49.6	32.8	16.8	-	-	-	-	50.4	-
其他生產性行業	286	100.0	60.9	18.6	42.3	-	3.2	1.9	1.3	34.1	1.8
其他非生產性行業	171	100.0	56.0	19.0	37.0	-	1.7	1.0	0.7	41.4	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p<0.001,即在99.9%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	1,609	100.0	62.2	22.0	40.2	0.2	3.1	2.5	0.6	33.8	0.7
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	65.0	27.7	37.4	-	1.6	0.8	0.8	33.4	-
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	60.9	19.2	41.7	0.3	3.2	2.7	0.5	34.8	0.8
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	25.1	25.1	-	-	-	-	-	74.9	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	67.5	8.0	59.5	-	9.6	4.5	5.0	22.9	-
國營/政府部門	81	100.0	78.7	61.5	17.2	-	1.0	1.0	-	19.2	1.1
中外合資	12	100.0	59.7	21.2	38.5	-	10.6	10.6	-	29.7	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	284	100.0	62.7	28.3	34.4	-	4.5	3.3	1.2	31.5	1.3
中高階主管人員	510	100.0	62.3	22.3	40.0	0.1	3.1	2.9	0.2	33.9	0.5
業務承辦人員	545	100.0	64.7	21.3	43.4	0.5	2.1	1.8	0.2	32.1	0.7
行政類人員	270	100.0	56.3	16.1	40.2	0.5	3.5	2.2	1.3	39.2	0.5
辦理相關業務時間											
未滿1年	142	100.0	50.6	15.9	34.7	0.9	1.8	0.9	0.9	46.7	-
滿1年~未滿3年	317	100.0	58.1	15.6	42.6	0.4	3.1	2.0	1.1	38.3	-
滿3年~未滿5年	242	100.0	57.0	15.7	41.3	-	4.4	3.9	0.5	38.0	0.5
滿5年以上	907	100.0	66.8	26.8	39.9	0.2	2.9	2.5	0.4	29.0	1.1
公司營運範疇											
內銷	1,010	100.0	61.7	22.7	39.0	0.1	3.2	2.7	0.5	34.6	0.4
外銷	22	100.0	63.9	31.6	32.2	-	-	-	-	36.1	-
內/外銷都有	577	100.0	62.9	20.3	42.6	0.7	3.1	2.2	0.8	32.2	1.2
委託代辦情形											
透過代辦	583	100.0	57.8	16.7	41.0	0.2	3.4	2.5	0.9	37.2	1.5
沒有透過代辦	951	100.0	64.8	25.9	39.0	0.3	3.0	2.5	0.5	31.7	0.2
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	62.5	13.3	49.2	-	1.7	1.7	-	34.1	1.7

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,065	100.0	93.9	33.2	60.7	0.4	4.6	3.7	0.9	1.1
按業務往來主要項目分										
商品報驗	209	100.0	92.3	29.5	62.8	0.6	5.5	3.6	1.8	1.6
驗證登錄	444	100.0	93.0	27.8	65.2	0.6	5.0	4.1	0.9	1.4
受託試驗	37	100.0	96.4	26.7	69.6	-	3.6	1.0	2.7	-
正字標記	54	100.0	96.6	34.0	62.6	1.1	2.3	2.3	-	-
標準資料服務	21	100.0	94.3	9.0	85.4	-	2.8	2.8	-	2.8
計程車計費表檢定	98	100.0	93.4	36.8	56.5	-	6.6	5.8	0.8	-
油量計或液化石油流量計檢定	126	100.0	95.9	53.3	42.6	-	3.4	3.4	-	0.7
其他度量衡器檢定	49	100.0	96.7	43.8	52.9	-	3.3	3.3	-	-
度量衡器校正業務	28	100.0	98.4	49.2	49.2	-	1.6	1.6	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	480	100.0	92.3	26.2	66.2	0.3	6.1	4.8	1.3	1.3
基隆、宜蘭、馬祖	21	100.0	100.0	48.4	51.6	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	163	100.0	94.0	41.5	52.4	0.4	5.3	4.5	0.8	0.4
臺中、彰化、南投	159	100.0	96.2	32.4	63.8	0.8	2.2	2.2	-	0.8
雲林、嘉義、臺南	122	100.0	95.5	38.7	56.8	-	3.5	2.8	0.7	1.0
高雄、屏東、澎湖、金門	104	100.0	93.3	41.1	52.2	1.2	3.7	2.5	1.2	1.7
花蓮、臺東	16	100.0	100.0	52.2	47.8	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	146	100.0	91.4	25.2	66.3	0.9	6.9	6.9	-	0.9
電子影音資訊類	127	100.0	94.0	30.4	63.6	1.0	4.0	3.0	1.0	1.0
機械類	37	100.0	91.5	30.1	61.4	5.0	3.5	3.5	-	-
化工類	15	100.0	91.4	14.4	77.1	-	8.6	8.6	-	-
玩具及民生用品類	160	100.0	95.4	26.6	68.8	-	3.8	2.4	1.4	0.8
食品類	5	100.0	73.2	59.1	14.1	-	26.8	26.8	-	-
計程車行業者	106	100.0	94.7	37.4	57.3	-	5.3	4.5	0.8	-
加油(氣)站業者	163	100.0	96.9	54.0	42.8	-	2.6	2.6	-	0.5
度量衡器之製造、修理或輸入業者	17	100.0	85.0	29.4	55.5	-	15.0	15.0	-	-
度量衡器送校業者	2	100.0	100.0	66.1	33.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	188	100.0	92.4	28.2	64.2	-	4.9	2.9	2.0	2.7
其他非生產性行業	100	100.0	95.5	32.4	63.2	-	3.0	1.7	1.3	1.5

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,065	100.0	93.9	33.2	60.7	0.4	4.6	3.7	0.9	1.1
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	105	100.0	97.6	41.5	56.1	-	2.4	1.2	1.2	-
國內未上市/上櫃公司	866	100.0	93.4	29.4	64.0	0.5	4.9	4.1	0.8	1.2
外資股票上市/上櫃公司	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	20	100.0	87.6	10.4	77.2	-	12.4	5.9	6.5	-
國營/政府部門	65	100.0	97.4	76.1	21.3	-	1.3	1.3	-	1.3
中外合資	8	100.0	84.9	30.2	54.8	-	15.1	15.1	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	195	100.0	91.5	41.3	50.2	-	6.6	4.9	1.7	1.9
中高階主管人員	337	100.0	94.3	33.7	60.6	0.2	4.7	4.4	0.4	0.7
業務承辦人員	370	100.0	95.3	31.4	63.9	0.7	3.0	2.7	0.3	1.0
行政類人員	164	100.0	92.7	26.5	66.2	0.8	5.8	3.6	2.2	0.8
辦理相關業務時間										
未滿1年	76	100.0	95.0	29.8	65.1	1.7	3.3	1.7	1.7	-
滿1年~未滿3年	196	100.0	94.3	25.2	69.0	0.6	5.1	3.3	1.8	-
滿3年~未滿5年	150	100.0	92.0	25.4	66.6	-	7.2	6.3	0.8	0.8
滿5年以上	644	100.0	94.1	37.8	56.3	0.3	4.1	3.6	0.5	1.5
公司營運範疇										
內銷	660	100.0	94.4	34.8	59.7	0.1	4.8	4.1	0.7	0.7
外銷	14	100.0	100.0	49.5	50.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	391	100.0	92.8	29.9	62.9	1.0	4.5	3.3	1.2	1.8
委託代辦情形										
透過代辦	366	100.0	92.0	26.6	65.3	0.3	5.4	4.0	1.4	2.3
沒有透過代辦	650	100.0	94.9	37.8	57.1	0.5	4.4	3.7	0.7	0.2
本身即代辦公司/實驗室	49	100.0	94.9	20.2	74.6	-	2.6	2.6	-	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p<0.001,即在99.9%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	1,609	100.0	65.4	23.0	42.4	0.5	9.2	7.8	1.4	24.7	0.2
按業務往來主要項目分 ***											
商品報驗	375	100.0	61.1	19.3	41.8	-	9.5	8.8	0.7	29.4	-
驗證登錄	646	100.0	69.2	23.1	46.1	1.0	13.7	11.1	2.5	16.2	-
受託試驗	55	100.0	67.7	21.6	46.2	-	12.0	10.5	1.5	20.3	-
正字標記	87	100.0	78.1	31.0	47.1	-	4.7	4.7	-	17.1	0.2
標準資料服務	33	100.0	76.7	16.1	60.5	-	3.6	1.8	1.8	19.8	-
計程車計費表檢定	132	100.0	39.1	11.8	27.4	-	3.7	3.0	0.7	56.5	0.7
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	67.5	27.0	40.5	0.5	1.9	1.9	-	30.2	-
其他度量衡器檢定	63	100.0	73.3	35.9	37.3	-	3.0	3.0	-	21.6	2.1
度量衡器校正業務	39	100.0	71.1	45.3	25.8	-	6.8	3.5	3.3	22.1	-
登錄地址地區 **											
臺北市、新北市	731	100.0	65.3	18.9	46.4	0.5	12.6	10.4	2.3	21.6	-
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	50.6	26.0	24.6	-	11.9	9.3	2.6	37.6	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	68.4	21.7	46.7	0.4	8.1	8.1	-	22.6	0.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	64.0	24.5	39.5	0.5	4.8	3.9	1.0	30.2	0.5
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	66.6	31.0	35.6	0.7	6.8	6.1	0.7	25.9	-
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	66.6	31.3	35.3	-	6.0	5.2	0.8	27.5	-
花蓮、臺東	20	100.0	61.2	22.8	38.4	-	-	-	-	38.0	0.9
行業別 **											
電機電器類	187	100.0	70.4	30.2	40.2	1.4	11.4	8.7	2.7	16.9	-
電子影音資訊類	202	100.0	67.4	20.2	47.2	0.6	14.6	11.2	3.4	17.3	-
機械類	59	100.0	66.7	24.1	42.6	-	12.3	10.1	2.2	21.0	-
化工類	23	100.0	54.4	18.8	35.6	-	16.3	16.3	-	29.3	-
玩具及民生用品類	280	100.0	59.3	15.7	43.6	0.4	9.1	7.5	1.6	31.1	0.1
食品類	10	100.0	71.9	9.1	62.8	-	12.5	12.5	-	15.7	-
計程車行業者	141	100.0	41.5	12.5	29.0	-	3.5	2.8	0.6	53.4	1.6
加油(氣)站業者	223	100.0	68.4	30.5	37.9	0.4	1.5	1.5	-	29.7	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	70.8	31.2	39.6	-	13.8	13.8	-	15.5	-
度量衡器送校業者	4	100.0	95.0	14.7	80.3	-	-	-	-	5.0	-
其他生產性行業	286	100.0	73.7	28.5	45.3	0.4	10.7	9.8	0.9	15.1	-
其他非生產性行業	171	100.0	69.0	20.0	48.9	-	10.5	9.8	0.7	20.5	-

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p<0.001,即在99.9%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	1,609	100.0	65.4	23.0	42.4	0.5	9.2	7.8	1.4	24.7	0.2
公司性質 #											
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	61.8	23.1	38.7	0.8	9.7	9.3	0.4	27.7	-
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	65.3	22.4	42.9	0.4	9.0	7.5	1.6	25.0	0.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	71.4	51.9	19.6	-	25.1	25.1	-	-	3.4
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	56.5	13.8	42.7	-	41.3	36.2	5.0	2.2	-
國營/政府部門	81	100.0	76.9	33.5	43.3	-	-	-	-	23.1	-
中外合資	12	100.0	68.1	18.9	49.1	-	10.7	10.7	-	21.3	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	284	100.0	57.8	27.1	30.7	-	6.6	4.1	2.5	35.5	-
中高階主管人員	510	100.0	63.6	21.0	42.7	0.4	9.9	9.2	0.6	26.1	0.0
業務承辦人員	545	100.0	68.6	22.4	46.1	0.9	9.7	8.6	1.1	20.6	0.2
行政類人員	270	100.0	70.5	23.5	47.0	-	9.8	7.5	2.3	19.2	0.5
辦理相關業務時間											
未滿1年	142	100.0	64.6	19.8	44.7	-	11.2	9.0	2.2	23.5	0.7
滿1年~未滿3年	317	100.0	67.8	19.0	48.8	0.8	8.9	7.8	1.1	22.0	0.5
滿3年~未滿5年	242	100.0	65.2	18.0	47.3	0.5	8.5	6.4	2.1	25.8	-
滿5年以上	907	100.0	64.8	26.2	38.6	0.4	9.2	8.0	1.2	25.6	-
公司營運範疇 **											
內銷	1,010	100.0	63.4	22.2	41.2	0.3	6.8	5.5	1.3	29.3	0.2
外銷	22	100.0	66.5	35.7	30.8	-	11.3	5.6	5.7	22.2	-
內/外銷都有	577	100.0	69.0	23.9	45.2	0.7	13.5	12.1	1.4	16.8	0.0
委託代辦情形 ***											
透過代辦	583	100.0	63.1	23.7	39.4	0.6	14.5	12.2	2.4	21.8	-
沒有透過代辦	951	100.0	66.8	23.1	43.7	0.4	5.9	5.0	0.9	26.6	0.3
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	66.0	16.3	49.7	-	10.1	10.1	-	23.9	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,211	100.0	86.9	30.5	56.4	0.6	12.3	10.4	1.9	0.2
按業務往來主要項目分 ***										
商品報驗	265	100.0	86.5	27.3	59.2	-	13.5	12.5	1.0	-
驗證登錄	541	100.0	82.5	27.6	54.9	1.2	16.3	13.3	3.0	-
受託試驗	44	100.0	85.0	27.1	57.9	-	15.0	13.2	1.8	-
正字標記	72	100.0	94.1	37.3	56.8	-	5.6	5.6	-	0.2
標準資料服務	26	100.0	95.5	20.1	75.4	-	4.5	2.2	2.2	-
計程車計費表檢定	57	100.0	89.9	27.0	62.9	-	8.5	6.9	1.6	1.6
油量計或液化石油流量計檢定	126	100.0	96.6	38.6	58.1	0.7	2.7	2.7	-	-
其他度量衡器檢定	50	100.0	93.4	45.8	47.6	-	3.8	3.8	-	2.7
度量衡器校正業務	30	100.0	91.3	58.1	33.2	-	8.7	4.5	4.2	-
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	573	100.0	83.2	24.0	59.2	0.7	16.1	13.2	2.9	-
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	81.0	41.6	39.4	-	19.0	14.9	4.1	-
桃園、新竹、苗栗	169	100.0	88.4	28.1	60.3	0.5	10.5	10.5	-	0.6
臺中、彰化、南投	186	100.0	91.7	35.1	56.6	0.7	6.9	5.5	1.4	0.7
雲林、嘉義、臺南	134	100.0	89.9	41.9	48.0	0.9	9.2	8.2	0.9	-
高雄、屏東、澎湖、金門	117	100.0	91.8	43.2	48.6	-	8.2	7.1	1.1	-
花蓮、臺東	13	100.0	98.6	36.7	61.9	-	-	-	-	1.4
行業別 #										
電機電器類	156	100.0	84.7	36.3	48.3	1.6	13.7	10.5	3.2	-
電子影音資訊類	167	100.0	81.5	24.5	57.1	0.8	17.7	13.6	4.1	-
機械類	46	100.0	84.4	30.5	53.9	-	15.6	12.8	2.7	-
化工類	16	100.0	76.9	26.6	50.3	-	23.1	23.1	-	-
玩具及民生用品類	193	100.0	86.0	22.8	63.2	0.7	13.2	10.8	2.4	0.1
食品類	9	100.0	85.2	10.8	74.5	-	14.8	14.8	-	-
計程車行業者	66	100.0	89.1	26.8	62.3	-	7.4	6.1	1.4	3.5
加油(氣)站業者	157	100.0	97.3	43.4	53.9	0.6	2.1	2.1	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	20	100.0	83.7	36.9	46.8	-	16.3	16.3	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	15.5	84.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	243	100.0	86.9	33.5	53.4	0.5	12.6	11.5	1.0	-
其他非生產性行業	136	100.0	86.8	25.2	61.6	-	13.2	12.3	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p<0.001,即在99.9%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	1,211	100.0	86.9	30.5	56.4	0.6	12.3	10.4	1.9	0.2
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	114	100.0	85.5	31.9	53.5	1.1	13.4	12.9	0.5	-
國內未上市/上櫃公司	996	100.0	87.1	29.9	57.2	0.6	12.1	10.0	2.1	0.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	71.4	51.9	19.6	-	25.1	25.1	-	3.4
外資未上市/上櫃公司	25	100.0	57.8	14.1	43.7	-	42.2	37.1	5.2	-
國營/政府部門	62	100.0	100.0	43.6	56.4	-	-	-	-	-
中外合資	9	100.0	86.4	24.0	62.4	-	13.6	13.6	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	183	100.0	89.7	42.1	47.6	-	10.3	6.4	3.9	-
中高階主管人員	377	100.0	86.1	28.4	57.7	0.6	13.3	12.5	0.8	0.0
業務承辦人員	432	100.0	86.4	28.3	58.1	1.2	12.2	10.9	1.4	0.2
行政類人員	219	100.0	87.2	29.1	58.1	-	12.2	9.3	2.9	0.6
辦理相關業務時間										
未滿1年	109	100.0	84.5	26.0	58.5	-	14.7	11.8	2.9	0.9
滿1年~未滿3年	248	100.0	87.0	24.4	62.6	1.0	11.4	10.0	1.4	0.6
滿3年~未滿5年	180	100.0	87.8	24.2	63.7	0.7	11.5	8.7	2.8	-
滿5年以上	675	100.0	87.1	35.2	51.9	0.5	12.4	10.8	1.6	-
公司營運範疇										
內銷	714	100.0	89.6	31.4	58.2	0.5	9.6	7.7	1.8	0.3
外銷	17	100.0	85.5	45.9	39.6	-	14.5	7.2	7.3	-
內/外銷都有	480	100.0	83.0	28.7	54.3	0.8	16.2	14.5	1.7	0.0
委託代辦情形 ***										
透過代辦	456	100.0	80.6	30.2	50.3	0.8	18.6	15.5	3.0	-
沒有透過代辦	698	100.0	91.1	31.5	59.6	0.5	8.1	6.8	1.2	0.4
本身即代辦公司/實驗室	57	100.0	86.7	21.4	65.3	-	13.3	13.3	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,609	100.0	60.1	39.9
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	375	100.0	56.7	43.3
驗證登錄	646	100.0	61.0	39.0
受託試驗	55	100.0	61.4	38.6
正字標記	87	100.0	46.3	53.7
標準資料服務	33	100.0	32.9	67.1
計程車計費表檢定	132	100.0	77.2	22.8
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	60.5	39.5
其他度量衡器檢定	63	100.0	69.1	30.9
度量衡器校正業務	39	100.0	55.2	44.8
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	731	100.0	58.2	41.8
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	61.3	38.7
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	68.2	31.8
臺中、彰化、南投	266	100.0	53.5	46.5
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	66.1	33.9
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	59.0	41.0
花蓮、臺東	20	100.0	80.8	19.2
行業別 ***				
電機電器類	187	100.0	70.9	29.1
電子影音資訊類	202	100.0	53.8	46.2
機械類	59	100.0	53.6	46.4
化工類	23	100.0	61.8	38.2
玩具及民生用品類	280	100.0	58.0	42.0
食品類	10	100.0	22.0	78.0
計程車行業者	141	100.0	75.9	24.1
加油(氣)站業者	223	100.0	61.9	38.1
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	67.8	32.2
度量衡器送校業者	4	100.0	51.4	48.6
其他生產性行業	286	100.0	57.2	42.8
其他非生產性行業	171	100.0	52.1	47.9

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,609	100.0	60.1	39.9
公司性質				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	64.1	35.9
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	59.0	41.0
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	51.9	48.1
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	51.7	48.3
國營/政府部門	81	100.0	72.7	27.3
中外合資	12	100.0	67.6	32.4
受訪者身分類別	***			
負責人/公司代表	284	100.0	73.4	26.6
中高階主管人員	510	100.0	62.6	37.4
業務承辦人員	545	100.0	62.3	37.7
行政類人員	270	100.0	37.1	62.9
辦理相關業務時間	***			
未滿1年	142	100.0	30.5	69.5
滿1年~未滿3年	317	100.0	48.5	51.5
滿3年~未滿5年	242	100.0	55.0	45.0
滿5年以上	907	100.0	70.2	29.8
公司營運範疇				
內銷	1,010	100.0	61.6	38.4
外銷	22	100.0	46.0	54.0
內/外銷都有	577	100.0	57.9	42.1
委託代辦情形	***			
透過代辦	583	100.0	52.1	47.9
沒有透過代辦	951	100.0	65.6	34.4
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	52.1	47.9

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	967	100.0	93.5	43.2	50.3	0.4	5.3	4.0	1.3	0.8
按業務往來主要項目分										
商品報驗	213	100.0	92.3	38.0	54.3	-	7.1	5.3	1.8	0.6
驗證登錄	394	100.0	92.0	37.7	54.3	0.6	6.1	4.8	1.3	1.3
受託試驗	34	100.0	92.5	62.8	29.7	-	7.5	3.8	3.8	-
正字標記	40	100.0	94.1	41.6	52.5	3.1	2.8	2.8	-	-
標準資料服務	11	100.0	100.0	39.5	60.5	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	102	100.0	93.6	41.6	52.0	-	5.5	3.5	2.0	0.9
油量計或液化石油流量計檢定	109	100.0	99.3	66.0	33.2	-	0.7	0.7	-	-
其他度量衡器檢定	44	100.0	100.0	51.3	48.7	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	21	100.0	90.6	47.5	43.2	-	9.4	9.4	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	425	100.0	89.6	32.7	56.9	0.6	9.0	6.6	2.4	0.8
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	93.6	60.9	32.7	-	6.4	6.4	-	-
桃園、新竹、苗栗	149	100.0	96.0	50.4	45.6	-	4.0	4.0	-	-
臺中、彰化、南投	142	100.0	96.4	48.1	48.3	0.9	0.9	-	0.9	1.8
雲林、嘉義、臺南	120	100.0	98.7	55.0	43.7	-	1.3	1.3	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	96	100.0	95.5	47.9	47.6	-	3.1	2.3	0.8	1.4
花蓮、臺東	16	100.0	100.0	74.8	25.2	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	133	100.0	93.4	41.7	51.7	-	5.7	4.8	0.9	0.9
電子影音資訊類	109	100.0	94.2	34.9	59.3	-	5.8	4.6	1.2	-
機械類	31	100.0	90.6	56.1	34.5	4.0	5.4	5.4	-	-
化工類	14	100.0	91.0	24.4	66.6	-	9.0	-	9.0	-
玩具及民生用品類	162	100.0	88.4	32.8	55.6	-	9.2	6.9	2.3	2.4
食品類	2	100.0	100.0	31.1	68.9	-	-	-	-	-
計程車行業者	107	100.0	94.8	41.7	53.0	-	4.4	2.5	1.9	0.8
加油(氣)站業者	138	100.0	98.8	64.4	34.4	-	1.2	1.2	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	16	100.0	94.3	41.9	52.4	-	5.7	5.7	-	-
度量衡器送校業者	2	100.0	63.7	-	63.7	-	36.3	36.3	-	-
其他生產性行業	163	100.0	93.8	41.5	52.3	0.8	5.4	4.6	0.8	-
其他非生產性行業	89	100.0	94.2	46.8	47.4	1.4	2.9	1.5	1.4	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 $p < 0.001$ ，即在99.9%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	967	100.0	93.5	43.2	50.3	0.4	5.3	4.0	1.3	0.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	101	100.0	97.5	49.5	48.0	-	2.5	2.5	-	-
國內未上市/上櫃公司	784	100.0	92.5	39.4	53.2	0.5	6.1	4.5	1.6	0.9
外資股票上市/上櫃公司	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	100.0	21.0	79.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門	59	100.0	100.0	90.7	9.3	-	-	-	-	-
中外合資	8	100.0	84.2	14.1	70.1	-	15.8	15.8	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	209	100.0	93.9	43.6	50.3	-	5.0	2.8	2.2	1.0
中高階主管人員	319	100.0	93.3	41.3	51.9	-	5.9	5.1	0.8	0.8
業務承辦人員	339	100.0	94.4	44.2	50.2	0.4	4.5	3.4	1.1	0.7
行政類人員	100	100.0	91.0	45.4	45.7	2.5	6.4	5.2	1.3	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	43	100.0	89.1	39.9	49.2	-	10.9	2.1	8.8	-
滿1年~未滿3年	154	100.0	92.2	34.6	57.6	0.8	6.9	5.2	1.7	-
滿3年~未滿5年	133	100.0	94.2	40.1	54.1	-	4.8	3.9	1.0	1.0
滿5年以上	637	100.0	94.1	46.2	47.8	0.4	4.6	3.9	0.7	0.9
公司營運範疇										
內銷	622	100.0	93.9	44.9	49.0	0.2	5.1	3.9	1.1	0.8
外銷	10	100.0	100.0	51.0	49.0	-	-	-	-	-
內/外銷都有	334	100.0	92.7	39.9	52.8	0.8	5.8	4.3	1.5	0.8
委託代辦情形										
透過代辦	304	100.0	92.1	37.9	54.2	0.4	6.2	4.3	1.9	1.3
沒有透過代辦	624	100.0	94.3	46.5	47.8	0.4	4.8	3.7	1.0	0.6
本身即代辦公司/實驗室	39	100.0	93.6	33.2	60.5	-	6.4	6.4	-	-

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p<0.001,即在99.9%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	967	100.0	93.8	48.2	45.6	0.5	4.2	3.6	0.6	1.5
按業務往來主要項目分										
商品報驗	213	100.0	92.3	40.2	52.1	0.6	4.2	3.6	0.6	3.0
驗證登錄	394	100.0	92.6	44.1	48.5	0.3	6.4	5.4	1.0	0.7
受託試驗	34	100.0	96.2	64.7	31.6	-	-	-	-	3.8
正字標記	40	100.0	96.9	54.4	42.5	3.1	-	-	-	-
標準資料服務	11	100.0	100.0	38.9	61.1	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	102	100.0	94.8	47.5	47.4	-	1.8	1.8	-	3.4
油量計或液化石油流量計檢定	109	100.0	98.0	62.2	35.8	-	0.8	0.8	-	1.2
其他度量衡器檢定	44	100.0	94.1	72.5	21.7	-	5.9	3.7	2.1	-
度量衡器校正業務	21	100.0	92.1	54.5	37.7	2.6	5.3	5.3	-	-
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	425	100.0	90.0	35.2	54.8	0.9	7.4	5.9	1.4	1.8
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	100.0	54.8	45.2	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	149	100.0	96.6	57.6	39.0	-	3.4	3.4	-	-
臺中、彰化、南投	142	100.0	95.5	65.1	30.4	-	1.8	1.8	-	2.8
雲林、嘉義、臺南	120	100.0	98.8	56.2	42.6	-	0.6	0.6	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	96	100.0	96.9	52.3	44.6	-	0.9	0.9	-	2.2
花蓮、臺東	16	100.0	93.4	66.7	26.7	3.3	-	-	-	3.3
行業別 #										
電機電器類	133	100.0	96.2	51.1	45.2	-	3.8	2.8	0.9	-
電子影音資訊類	109	100.0	91.9	40.8	51.1	-	8.1	5.8	2.3	-
機械類	31	100.0	96.0	61.9	34.1	-	4.0	4.0	-	-
化工類	14	100.0	91.0	28.5	62.5	-	-	-	-	9.0
玩具及民生用品類	162	100.0	88.3	33.9	54.4	-	9.3	8.5	0.8	2.4
食品類	2	100.0	100.0	31.1	68.9	-	-	-	-	-
計程車行業者	107	100.0	95.1	47.3	47.8	-	1.7	1.7	-	3.2
加油(氣)站業者	138	100.0	98.0	66.0	32.0	0.4	0.6	0.6	-	1.0
度量衡器之製造、修理或輸入業者	16	100.0	89.6	58.0	31.6	-	10.4	10.4	-	-
度量衡器送校業者	2	100.0	63.7	63.7	-	-	36.3	36.3	-	-
其他生產性行業	163	100.0	93.3	48.4	44.8	2.3	2.9	2.3	0.6	1.5
其他非生產性行業	89	100.0	96.7	49.1	47.6	-	0.5	0.5	-	2.8

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p<0.001,即在99.9%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	967	100.0	93.8	48.2	45.6	0.5	4.2	3.6	0.6	1.5
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	101	100.0	98.1	55.0	43.1	-	1.9	1.9	-	-
國內未上市/上櫃公司	784	100.0	92.7	45.0	47.7	0.5	4.9	4.1	0.8	1.9
外資股票上市/上櫃公司	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	100.0	15.8	84.2	-	-	-	-	-
國營/政府部門	59	100.0	99.1	88.8	10.3	0.9	-	-	-	-
中外合資	8	100.0	100.0	23.0	77.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	209	100.0	92.4	53.6	38.8	-	4.1	3.5	0.6	3.5
中高階主管人員	319	100.0	93.8	46.3	47.6	-	4.6	4.3	0.3	1.6
業務承辦人員	339	100.0	94.7	47.6	47.2	0.5	4.4	3.6	0.7	0.4
行政類人員	100	100.0	93.7	45.6	48.1	2.5	2.5	1.3	1.3	1.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	43	100.0	89.5	40.8	48.7	1.3	8.0	5.1	2.9	1.3
滿1年~未滿3年	154	100.0	95.1	37.8	57.3	0.8	3.3	3.3	-	0.8
滿3年~未滿5年	133	100.0	91.4	47.4	44.0	0.9	3.8	2.8	0.9	3.9
滿5年以上	637	100.0	94.3	51.5	42.9	0.2	4.2	3.7	0.5	1.2
公司營運範疇										
內銷	622	100.0	93.6	48.6	45.0	0.5	4.2	3.4	0.8	1.8
外銷	10	100.0	100.0	63.1	36.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	334	100.0	94.2	47.2	47.0	0.4	4.3	4.0	0.3	1.1
委託代辦情形										
透過代辦	304	100.0	90.8	42.1	48.7	0.6	6.2	5.4	0.8	2.4
沒有透過代辦	624	100.0	95.3	51.9	43.4	0.4	3.2	2.7	0.6	1.0
本身即代辦公司/實驗室	39	100.0	93.6	36.7	56.8	-	3.2	3.2	-	3.2

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p<0.001,即在99.9%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	967	100.0	95.4	52.2	43.2	0.4	3.7	2.9	0.8	0.5
按業務往來主要項目分										
商品報驗	213	100.0	93.5	47.6	45.9	1.2	3.5	2.3	1.2	1.8
驗證登錄	394	100.0	94.9	48.7	46.2	-	4.8	4.1	0.6	0.3
受託試驗	34	100.0	96.2	56.1	40.1	-	3.8	3.8	-	-
正字標記	40	100.0	96.9	57.5	39.4	3.1	-	-	-	-
標準資料服務	11	100.0	100.0	44.9	55.1	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	102	100.0	98.4	47.0	51.4	-	1.6	0.7	0.9	-
油量計或液化石油流量計檢定	109	100.0	97.8	70.1	27.6	-	2.2	1.4	0.8	-
其他度量衡器檢定	44	100.0	95.7	62.8	33.0	-	4.3	2.1	2.1	-
度量衡器校正業務	21	100.0	90.6	62.1	28.5	-	9.4	9.4	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	425	100.0	92.6	39.7	53.0	0.9	5.3	3.7	1.6	1.2
基隆、宜蘭、馬祖	19	100.0	100.0	63.2	36.8	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	149	100.0	96.2	63.1	33.1	-	3.8	3.8	-	-
臺中、彰化、南投	142	100.0	98.2	60.8	37.4	-	1.8	1.8	-	-
雲林、嘉義、臺南	120	100.0	98.1	62.8	35.3	-	1.9	1.9	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	96	100.0	97.4	59.6	37.8	-	2.6	1.7	0.9	-
花蓮、臺東	16	100.0	98.6	70.0	28.6	-	1.4	1.4	-	-
行業別 #										
電機電器類	133	100.0	98.1	52.6	45.5	-	1.9	0.9	0.9	-
電子影音資訊類	109	100.0	93.1	50.0	43.0	-	6.9	5.8	1.2	-
機械類	31	100.0	90.6	63.9	26.7	-	9.4	9.4	-	-
化工類	14	100.0	91.0	28.3	62.7	-	9.0	9.0	-	-
玩具及民生用品類	162	100.0	90.7	38.3	52.4	1.6	7.0	5.4	1.6	0.8
食品類	2	100.0	100.0	46.6	53.4	-	-	-	-	-
計程車行業者	107	100.0	98.5	46.9	51.5	-	1.5	0.7	0.8	-
加油(氣)站業者	138	100.0	97.6	68.1	29.5	-	2.4	1.8	0.6	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	16	100.0	94.1	77.9	16.2	-	5.9	5.9	-	-
度量衡器送校業者	2	100.0	63.7	63.7	-	-	36.3	36.3	-	-
其他生產性行業	163	100.0	95.6	54.8	40.8	0.8	2.1	1.5	0.6	1.5
其他非生產性行業	89	100.0	98.6	51.4	47.2	-	-	-	-	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 $p < 0.001$ ，即在99.9%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	967	100.0	95.4	52.2	43.2	0.4	3.7	2.9	0.8	0.5
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	101	100.0	96.9	57.9	38.9	-	3.1	3.1	-	-
國內未上市/上櫃公司	784	100.0	94.7	49.1	45.6	0.5	4.1	3.1	1.0	0.6
外資股票上市/上櫃公司	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	100.0	28.0	72.0	-	-	-	-	-
國營/政府部門	59	100.0	100.0	89.8	10.2	-	-	-	-	-
中外合資	8	100.0	100.0	30.2	69.8	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	209	100.0	96.0	54.9	41.1	0.6	2.8	2.2	0.6	0.6
中高階主管人員	319	100.0	95.6	48.4	47.2	-	4.4	3.6	0.8	-
業務承辦人員	339	100.0	94.9	52.9	42.0	0.4	4.0	3.2	0.7	0.7
行政類人員	100	100.0	95.4	56.3	39.1	1.3	2.1	0.9	1.3	1.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	43	100.0	94.2	45.6	48.6	-	5.8	-	5.8	-
滿1年~未滿3年	154	100.0	94.3	44.4	49.9	0.8	4.1	4.1	-	0.8
滿3年~未滿5年	133	100.0	94.2	48.5	45.7	1.0	4.9	4.9	-	-
滿5年以上	637	100.0	96.0	55.3	40.7	0.2	3.2	2.4	0.8	0.6
公司營運範疇										
內銷	622	100.0	96.3	51.4	44.8	0.2	3.3	2.2	1.1	0.2
外銷	10	100.0	100.0	75.3	24.7	-	-	-	-	-
內/外銷都有	334	100.0	93.7	52.9	40.8	0.8	4.4	4.1	0.3	1.1
委託代辦情形										
透過代辦	304	100.0	94.4	49.1	45.3	0.4	4.0	3.2	0.8	1.2
沒有透過代辦	624	100.0	95.8	54.6	41.2	0.4	3.5	2.7	0.8	0.2
本身即代辦公司/實驗室	39	100.0	96.8	37.9	58.9	-	3.2	3.2	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,609	100.0	77.8	22.2
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	375	100.0	99.7	0.3
驗證登錄	646	100.0	98.6	1.4
受託試驗	55	100.0	100.0	-
正字標記	87	100.0	69.8	30.2
標準資料服務	33	100.0	47.0	53.0
計程車計費表檢定	132	100.0	9.8	90.2
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	36.5	63.5
其他度量衡器檢定	63	100.0	19.7	80.3
度量衡器校正業務	39	100.0	50.4	49.6
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	731	100.0	87.2	12.8
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	52.7	47.3
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	76.6	23.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	74.0	26.0
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	64.8	35.2
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	67.6	32.4
花蓮、臺東	20	100.0	40.0	60.0
行業別 ***				
電機電器類	187	100.0	94.7	5.3
電子影音資訊類	202	100.0	97.7	2.3
機械類	59	100.0	89.6	10.4
化工類	23	100.0	76.6	23.4
玩具及民生用品類	280	100.0	98.3	1.7
食品類	10	100.0	94.3	5.7
計程車行業者	141	100.0	10.9	89.1
加油(氣)站業者	223	100.0	32.2	67.8
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	48.5	51.5
度量衡器送校業者	4	100.0	73.5	26.5
其他生產性行業	286	100.0	90.3	9.7
其他非生產性行業	171	100.0	95.4	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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,609	100.0	77.8	22.2
公司性質 ***				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	78.8	21.2
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	79.1	20.9
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	91.7	8.3
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	93.9	6.1
國營/政府部門	81	100.0	47.0	53.0
中外合資	12	100.0	92.4	7.6
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	284	100.0	69.1	30.9
中高階主管人員	510	100.0	73.1	26.9
業務承辦人員	545	100.0	83.3	16.7
行政類人員	270	100.0	85.0	15.0
辦理相關業務時間 ***				
未滿1年	142	100.0	81.4	18.6
滿1年~未滿3年	317	100.0	86.6	13.4
滿3年~未滿5年	242	100.0	81.2	18.8
滿5年以上	907	100.0	73.3	26.7
公司營運範疇 ***				
內銷	1,010	100.0	69.1	30.9
外銷	22	100.0	92.2	7.8
內/外銷都有	577	100.0	92.6	7.4
委託代辦情形 ***				
透過代辦	583	100.0	92.3	7.7
沒有透過代辦	951	100.0	67.6	32.4
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	94.9	5.1

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,252	100.0	91.2	41.3	49.9	0.2	3.0	2.2	0.8	5.6
按業務往來主要項目分										
商品報驗	374	100.0	89.1	36.6	52.5	0.7	4.0	2.3	1.7	6.2
驗證登錄	637	100.0	90.0	38.5	51.5	-	3.2	2.8	0.4	6.9
受託試驗	55	100.0	97.0	38.5	58.6	-	-	-	-	3.0
正字標記	61	100.0	100.0	70.7	29.3	-	-	-	-	-
標準資料服務	15	100.0	88.0	21.8	66.1	-	12.0	8.3	3.8	-
計程車計費表檢定	13	100.0	100.0	46.7	53.3	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	66	100.0	100.0	68.2	31.8	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	12	100.0	83.1	35.5	47.6	-	9.4	9.4	-	7.5
度量衡器校正業務	19	100.0	98.2	62.8	35.3	-	-	-	-	1.8
登錄地址地區	#									
臺北市、新北市	637	100.0	87.6	30.1	57.5	-	4.9	3.6	1.3	7.5
基隆、宜蘭、馬祖	16	100.0	94.5	57.4	37.1	-	-	-	-	5.5
桃園、新竹、苗栗	167	100.0	96.3	61.3	34.9	-	0.8	0.8	-	3.0
臺中、彰化、南投	197	100.0	93.1	44.0	49.1	0.6	0.9	0.9	-	5.3
雲林、嘉義、臺南	117	100.0	97.9	52.6	45.3	-	1.1	1.1	-	1.1
高雄、屏東、澎湖、金門	110	100.0	93.1	55.3	37.9	1.2	2.1	0.9	1.2	3.6
花蓮、臺東	8	100.0	92.8	56.1	36.6	-	2.8	2.8	-	4.4
行業別										
電機電器類	177	100.0	91.0	46.1	44.9	-	2.8	2.1	0.7	6.2
電子影音資訊類	197	100.0	87.2	34.8	52.4	0.7	3.8	3.8	-	8.3
機械類	53	100.0	90.3	46.1	44.1	-	7.2	4.8	2.4	2.5
化工類	17	100.0	92.7	29.1	63.6	-	7.3	7.3	-	-
玩具及民生用品類	275	100.0	91.3	31.5	59.8	0.5	2.3	1.8	0.5	6.0
食品類	10	100.0	96.4	45.7	50.7	-	-	-	-	3.6
計程車行業者	15	100.0	100.0	43.4	56.6	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	72	100.0	100.0	69.8	30.2	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	11	100.0	89.6	39.9	49.7	-	2.1	2.1	-	8.4
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	31.4	68.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	258	100.0	91.5	46.4	45.1	-	2.3	1.6	0.7	6.2
其他非生產性行業	163	100.0	90.5	39.2	51.3	-	4.9	2.5	2.4	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 $p < 0.001$ ，即在99.9%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	1,252	100.0	91.2	41.3	49.9	0.2	3.0	2.2	0.8	5.6
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	124	100.0	98.0	50.1	47.8	-	1.0	1.0	-	1.0
國內未上市/上櫃公司	1,051	100.0	89.8	38.3	51.5	0.2	3.4	2.5	0.9	6.5
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	72.6	56.5	16.1	-	27.4	27.4	-	-
外資未上市/上櫃公司	24	100.0	100.0	33.8	66.2	-	-	-	-	-
國營/政府部門	38	100.0	100.0	95.7	4.3	-	-	-	-	-
中外合資	11	100.0	100.0	42.4	57.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 **										
負責人/公司代表	196	100.0	85.8	42.5	43.3	-	5.9	2.4	3.5	8.3
中高階主管人員	373	100.0	93.7	41.9	51.8	-	1.4	1.1	0.4	4.9
業務承辦人員	453	100.0	90.9	42.0	48.9	0.6	2.4	2.4	-	6.2
行政類人員	230	100.0	92.3	37.8	54.5	-	4.4	3.8	0.6	3.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	116	100.0	89.7	39.7	50.0	1.1	4.9	3.8	1.1	4.3
滿1年~未滿3年	275	100.0	94.7	33.8	60.9	-	1.4	0.9	0.5	3.9
滿3年~未滿5年	196	100.0	87.3	39.2	48.2	-	2.0	2.0	-	10.6
滿5年以上	665	100.0	91.1	45.2	45.9	0.2	3.7	2.6	1.0	5.0
公司營運範疇										
內銷	698	100.0	90.8	40.5	50.3	0.2	3.1	2.7	0.4	6.0
外銷	21	100.0	100.0	59.0	41.0	-	-	-	-	-
內/外銷都有	534	100.0	91.4	41.6	49.8	0.2	3.1	1.8	1.3	5.3
委託代辦情形 **										
透過代辦	538	100.0	88.2	36.5	51.8	-	5.0	4.3	0.7	6.8
沒有透過代辦	643	100.0	94.0	46.2	47.9	0.4	1.7	0.9	0.9	3.8
本身即代辦公司/實驗室	71	100.0	87.4	33.0	54.4	-	-	-	-	12.6

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 $p < 0.001$,即在99.9%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「申辦商品檢驗案件的處理時限」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	1,252	100.0	86.2	32.3	53.9	0.5	12.1	9.9	2.2	1.2
按業務往來主要項目分 **										
商品報驗	374	100.0	84.8	28.1	56.7	0.3	14.4	12.0	2.4	0.5
驗證登錄	637	100.0	85.8	29.0	56.8	0.6	12.1	10.1	2.0	1.5
受託試驗	55	100.0	78.0	29.8	48.2	2.3	19.1	11.7	7.4	0.6
正字標記	61	100.0	97.3	52.9	44.3	-	2.7	1.9	0.9	-
標準資料服務	15	100.0	83.5	37.7	45.8	-	16.5	16.5	-	-
計程車計費表檢定	13	100.0	88.9	34.1	54.8	-	-	-	-	11.1
油量計或液化石油流量計檢定	66	100.0	97.4	64.1	33.2	-	-	-	-	2.6
其他度量衡器檢定	12	100.0	79.1	38.9	40.2	-	14.4	6.8	7.5	6.6
度量衡器校正業務	19	100.0	79.8	43.4	36.4	-	20.2	18.1	2.0	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	637	100.0	82.8	23.6	59.2	0.4	15.9	13.2	2.7	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	16	100.0	63.9	33.4	30.5	-	31.9	27.0	4.9	4.3
桃園、新竹、苗栗	167	100.0	91.6	45.7	45.9	-	6.7	6.7	-	1.6
臺中、彰化、南投	197	100.0	89.6	36.0	53.6	1.3	7.4	6.1	1.3	1.7
雲林、嘉義、臺南	117	100.0	94.4	41.1	53.3	-	4.6	2.4	2.1	1.1
高雄、屏東、澎湖、金門	110	100.0	85.3	44.2	41.1	1.2	12.1	8.1	3.9	1.5
花蓮、臺東	8	100.0	95.6	56.1	39.5	-	-	-	-	4.4
行業別 #										
電機電器類	177	100.0	84.8	34.6	50.2	0.7	12.4	9.6	2.9	2.0
電子影音資訊類	197	100.0	83.4	25.8	57.6	1.3	14.7	12.1	2.6	0.6
機械類	53	100.0	77.4	42.9	34.4	-	22.6	17.8	4.8	-
化工類	17	100.0	85.6	24.3	61.2	-	14.4	14.4	-	-
玩具及民生用品類	275	100.0	84.9	24.8	60.1	0.5	13.8	12.2	1.6	0.9
食品類	10	100.0	96.4	32.7	63.7	-	-	-	-	3.6
計程車行業者	15	100.0	90.7	32.8	57.9	-	-	-	-	9.3
加油(氣)站業者	72	100.0	96.4	66.1	30.4	-	-	-	-	3.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	11	100.0	100.0	42.8	57.2	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	43.2	-	43.2	-	56.8	56.8	-	-
其他生產性行業	258	100.0	88.2	32.4	55.8	-	10.8	9.7	1.1	1.0
其他非生產性行業	163	100.0	87.1	32.0	55.0	0.8	11.4	6.6	4.8	0.8

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 $p < 0.001$,即在99.9%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「申辦商品檢驗案件的處理時限」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	1,252	100.0	86.2	32.3	53.9	0.5	12.1	9.9	2.2	1.2
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	124	100.0	89.3	34.0	55.4	1.0	9.7	9.7	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,051	100.0	84.9	30.1	54.8	0.5	13.2	10.6	2.6	1.4
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	39.7	60.3	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	24	100.0	100.0	16.2	83.8	-	-	-	-	-
國營/政府部門	38	100.0	97.8	94.2	3.6	-	-	-	-	2.2
中外合資	11	100.0	94.7	37.1	57.6	-	5.3	5.3	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	196	100.0	87.4	37.5	49.9	-	10.7	6.2	4.5	1.9
中高階主管人員	373	100.0	87.0	32.1	54.9	-	12.3	10.8	1.5	0.7
業務承辦人員	453	100.0	84.5	31.6	52.9	0.8	13.0	11.7	1.2	1.6
行政類人員	230	100.0	87.1	29.2	57.8	1.1	11.1	7.9	3.2	0.8
辦理相關業務時間										
未滿1年	116	100.0	79.8	33.1	46.7	1.1	17.2	12.5	4.7	1.8
滿1年~未滿3年	275	100.0	87.7	24.5	63.2	0.9	10.6	8.7	1.9	0.8
滿3年~未滿5年	196	100.0	84.2	27.4	56.8	1.3	12.0	10.7	1.3	2.5
滿5年以上	665	100.0	87.2	36.7	50.5	-	11.8	9.7	2.1	1.0
公司營運範疇										
內銷	698	100.0	87.3	33.2	54.0	0.5	10.8	8.8	2.0	1.4
外銷	21	100.0	93.9	60.5	33.4	-	6.1	-	6.1	-
內/外銷都有	534	100.0	84.4	29.9	54.6	0.5	14.1	11.7	2.3	1.0
委託代辦情形	***									
透過代辦	538	100.0	83.3	26.8	56.5	0.7	14.7	11.7	3.0	1.3
沒有透過代辦	643	100.0	89.5	37.9	51.7	0.4	8.9	7.3	1.6	1.2
本身即代辦公司/實驗室	71	100.0	77.6	22.9	54.7	-	21.5	19.8	1.8	0.8

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,252	100.0	95.3	41.7	53.6	0.1	2.6	2.1	0.5	2.0
按業務往來主要項目分										
商品報驗	374	100.0	94.3	36.1	58.1	-	3.8	2.7	1.0	2.0
驗證登錄	637	100.0	94.7	37.4	57.3	0.2	2.5	2.1	0.4	2.6
受託試驗	55	100.0	98.2	42.3	55.9	-	1.8	1.8	-	-
正字標記	61	100.0	99.1	69.0	30.1	-	-	-	-	0.9
標準資料服務	15	100.0	97.3	34.7	62.6	-	-	-	-	2.7
計程車計費表檢定	13	100.0	94.6	46.9	47.7	-	5.4	5.4	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	66	100.0	100.0	81.8	18.2	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	12	100.0	88.0	39.8	48.2	-	7.5	7.5	-	4.4
度量衡器校正業務	19	100.0	100.0	68.6	31.4	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	637	100.0	94.5	32.3	62.1	0.2	2.9	2.3	0.6	2.5
基隆、宜蘭、馬祖	16	100.0	90.2	64.6	25.6	-	9.8	9.8	-	-
桃園、新竹、苗栗	167	100.0	97.4	55.7	41.7	-	0.8	0.8	-	1.8
臺中、彰化、南投	197	100.0	93.9	44.2	49.8	-	3.2	3.2	-	2.9
雲林、嘉義、臺南	117	100.0	98.6	52.8	45.7	-	1.1	1.1	-	0.4
高雄、屏東、澎湖、金門	110	100.0	95.9	52.8	43.1	-	3.6	1.2	2.4	0.5
花蓮、臺東	8	100.0	100.0	67.7	32.3	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	177	100.0	95.4	42.0	53.4	-	2.1	1.4	0.7	2.4
電子影音資訊類	197	100.0	97.4	34.8	62.7	0.6	-	-	-	1.9
機械類	53	100.0	85.2	48.5	36.7	-	8.9	6.5	2.4	5.8
化工類	17	100.0	97.6	22.0	75.7	-	-	-	-	2.4
玩具及民生用品類	275	100.0	94.4	32.2	62.2	-	4.1	4.1	-	1.6
食品類	10	100.0	100.0	57.5	42.5	-	-	-	-	-
計程車行業者	15	100.0	95.4	43.6	51.8	-	4.6	4.6	-	-
加油(氣)站業者	72	100.0	100.0	82.2	17.8	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	11	100.0	100.0	49.6	50.4	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	79.7	47.5	32.2	-	-	-	-	20.3
其他生產性行業	258	100.0	93.3	46.8	46.5	-	3.3	2.8	0.5	3.4
其他非生產性行業	163	100.0	97.6	37.7	59.9	-	2.4	0.8	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p<0.001,即在99.9%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	1,252	100.0	95.3	41.7	53.6	0.1	2.6	2.1	0.5	2.0
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	124	100.0	99.0	50.5	48.5	1.0	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,051	100.0	94.7	38.8	55.9	-	3.0	2.4	0.6	2.3
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	87.7	56.5	31.1	-	-	-	-	12.3
外資未上市/上櫃公司	24	100.0	94.7	38.0	56.7	-	5.3	5.3	-	-
國營/政府部門	38	100.0	100.0	95.7	4.3	-	-	-	-	-
中外合資	11	100.0	96.2	28.3	67.9	-	-	-	-	3.8
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	196	100.0	93.4	44.0	49.3	-	4.5	3.2	1.3	2.1
中高階主管人員	373	100.0	94.9	41.7	53.2	0.3	2.8	2.5	0.4	2.0
業務承辦人員	453	100.0	95.6	44.0	51.6	-	1.6	1.3	0.3	2.9
行政類人員	230	100.0	97.0	35.1	61.9	-	2.8	2.2	0.6	0.3
辦理相關業務時間										
未滿1年	116	100.0	94.2	39.4	54.8	-	2.2	1.1	1.1	3.6
滿1年~未滿3年	275	100.0	97.7	33.2	64.5	-	1.4	0.9	0.5	0.9
滿3年~未滿5年	196	100.0	96.8	41.5	55.3	-	1.9	1.9	-	1.3
滿5年以上	665	100.0	94.0	45.6	48.4	0.2	3.4	2.8	0.6	2.4
公司營運範疇										
內銷	698	100.0	95.9	42.8	53.2	-	2.6	2.6	-	1.5
外銷	21	100.0	100.0	57.2	42.8	-	-	-	-	-
內/外銷都有	534	100.0	94.2	39.7	54.6	0.2	2.8	1.6	1.2	2.8
委託代辦情形										
透過代辦	538	100.0	94.8	36.6	58.2	0.2	2.6	2.1	0.5	2.3
沒有透過代辦	643	100.0	95.7	46.8	48.9	-	2.5	1.9	0.6	1.8
本身即代辦公司/實驗室	71	100.0	94.7	33.8	60.9	-	3.6	3.6	-	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p<0.001,即在99.9%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	1,609	100.0	30.4	69.6
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	375	100.0	3.1	96.9
驗證登錄	646	100.0	7.4	92.6
受託試驗	55	100.0	4.1	95.9
正字標記	87	100.0	15.3	84.7
標準資料服務	33	100.0	13.1	86.9
計程車計費表檢定	132	100.0	99.0	1.0
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	98.6	1.4
其他度量衡器檢定	63	100.0	100.0	-
度量衡器校正業務	39	100.0	99.5	0.5
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	731	100.0	18.7	81.3
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	54.9	45.1
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	37.1	62.9
臺中、彰化、南投	266	100.0	32.7	67.3
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	44.3	55.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	44.2	55.8
花蓮、臺東	20	100.0	77.2	22.8
行業別 ***				
電機電器類	187	100.0	8.0	92.0
電子影音資訊類	202	100.0	10.2	89.8
機械類	59	100.0	19.6	80.4
化工類	23	100.0	3.7	96.3
玩具及民生用品類	280	100.0	5.6	94.4
食品類	10	100.0	5.7	94.3
計程車行業者	141	100.0	99.0	1.0
加油(氣)站業者	223	100.0	98.9	1.1
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	100.0	-
度量衡器送校業者	4	100.0	95.0	5.0
其他生產性行業	286	100.0	9.0	91.0
其他非生產性行業	171	100.0	6.7	93.3

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	1,609	100.0	30.4	69.6
公司性質 ***				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	32.7	67.3
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	26.6	73.4
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	3.4	96.6
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	18.5	81.5
國營/政府部門	81	100.0	95.0	5.0
中外合資	12	100.0	15.2	84.8
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	284	100.0	36.1	63.9
中高階主管人員	510	100.0	38.1	61.9
業務承辦人員	545	100.0	25.8	74.2
行政類人員	270	100.0	19.0	81.0
辦理相關業務時間 ***				
未滿1年	142	100.0	25.8	74.2
滿1年~未滿3年	317	100.0	17.6	82.4
滿3年~未滿5年	242	100.0	22.4	77.6
滿5年以上	907	100.0	37.7	62.3
公司營運範疇 ***				
內銷	1,010	100.0	41.2	58.8
外銷	22	100.0	24.9	75.1
內/外銷都有	577	100.0	11.6	88.4
委託代辦情形 ***				
透過代辦	583	100.0	13.3	86.7
沒有透過代辦	951	100.0	41.8	58.2
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	17.9	82.1

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	489	100.0	95.7	53.1	42.6	-	2.0	0.3	1.7	2.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	12	100.0	94.9	34.9	60.0	-	-	-	-	5.1
驗證登錄	48	100.0	89.3	34.5	54.8	-	5.3	2.6	2.7	5.3
受託試驗	2	100.0	100.0	42.0	58.0	-	-	-	-	-
正字標記	13	100.0	100.0	56.0	44.0	-	-	-	-	-
標準資料服務	4	100.0	70.3	43.1	27.2	-	-	-	-	29.7
計程車計費表檢定	130	100.0	95.9	40.1	55.8	-	4.1	-	4.1	-
油量計或液化石油流量計檢定	178	100.0	96.6	64.3	32.3	-	-	-	-	3.4
其他度量衡器檢定	63	100.0	95.7	60.2	35.4	-	2.8	-	2.8	1.5
度量衡器校正業務	38	100.0	100.0	63.3	36.7	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	136	100.0	93.5	45.5	48.0	-	4.9	0.9	4.0	1.6
基隆、宜蘭、馬祖	17	100.0	96.9	57.3	39.6	-	-	-	-	3.1
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	98.9	58.3	40.6	-	1.1	-	1.1	-
臺中、彰化、南投	87	100.0	94.0	49.1	44.8	-	2.4	-	2.4	3.6
雲林、嘉義、臺南	80	100.0	93.1	50.5	42.7	-	-	-	-	6.9
高雄、屏東、澎湖、金門	72	100.0	100.0	65.8	34.2	-	-	-	-	-
花蓮、臺東	16	100.0	100.0	65.8	34.2	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	15	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-	-
電子影音資訊類	20	100.0	87.6	38.4	49.2	-	-	-	-	12.4
機械類	12	100.0	100.0	53.6	46.4	-	-	-	-	-
化工類	1	100.0	100.0	32.8	67.2	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	88.2	37.4	50.7	-	-	-	-	11.8
食品類	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	140	100.0	96.1	40.6	55.5	-	3.9	-	3.9	-
加油(氣)站業者	221	100.0	97.3	66.7	30.6	-	-	-	-	2.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	86.7	43.0	43.7	-	9.2	-	9.2	4.1
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	29.5	70.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	26	100.0	91.5	49.3	42.2	-	8.5	4.9	3.6	-
其他非生產性行業	12	100.0	100.0	47.3	52.7	-	-	-	-	-

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p<0.001,即在99.9%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	489	100.0	95.7	53.1	42.6	-	2.0	0.3	1.7	2.3
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	51	100.0	98.3	47.6	50.6	-	1.7	-	1.7	-
國內未上市/上櫃公司	354	100.0	95.8	48.1	47.8	-	2.5	0.4	2.1	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	5	100.0	100.0	58.7	41.3	-	-	-	-	-
國營/政府部門	77	100.0	92.8	80.4	12.5	-	-	-	-	7.2
中外合資	2	100.0	100.0	30.5	69.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	103	100.0	98.8	44.8	53.9	-	1.2	1.2	-	-
中高階主管人員	194	100.0	97.0	59.3	37.8	-	2.1	-	2.1	0.9
業務承辦人員	140	100.0	91.0	50.7	40.3	-	2.6	-	2.6	6.4
行政類人員	51	100.0	97.2	53.0	44.2	-	1.7	-	1.7	1.1
辦理相關業務時間										
未滿1年	37	100.0	94.1	53.3	40.8	-	2.4	-	2.4	3.5
滿1年~未滿3年	56	100.0	98.3	47.2	51.1	-	-	-	-	1.7
滿3年~未滿5年	54	100.0	93.6	47.7	45.9	-	1.7	-	1.7	4.7
滿5年以上	342	100.0	95.8	54.9	40.8	-	2.3	0.4	1.9	1.9
公司營運範疇										
內銷	416	100.0	96.2	55.8	40.5	-	1.8	-	1.8	2.0
外銷	6	100.0	100.0	77.5	22.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	67	100.0	92.0	34.6	57.4	-	3.3	1.9	1.4	4.7
委託代辦情形										
透過代辦	78	100.0	95.6	54.2	41.4	-	1.1	-	1.1	3.3
沒有透過代辦	398	100.0	96.2	53.4	42.8	-	1.9	0.3	1.6	1.9
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	81.0	39.0	42.0	-	9.5	-	9.5	9.5

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	489	100.0	93.2	48.1	45.1	-	4.9	0.5	4.4	1.9
按業務往來主要項目分										
商品報驗	12	100.0	100.0	39.8	60.2	-	-	-	-	-
驗證登錄	48	100.0	89.4	34.5	54.9	-	7.9	-	7.9	2.7
受託試驗	2	100.0	100.0	42.0	58.0	-	-	-	-	-
正字標記	13	100.0	100.0	61.4	38.6	-	-	-	-	-
標準資料服務	4	100.0	100.0	29.5	70.5	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	130	100.0	92.7	30.0	62.7	-	5.5	0.7	4.8	1.8
油量計或液化石油流量計檢定	178	100.0	93.8	62.9	31.0	-	3.5	-	3.5	2.7
其他度量衡器檢定	63	100.0	94.4	52.1	42.3	-	4.3	1.5	2.8	1.3
度量衡器校正業務	38	100.0	89.7	51.9	37.8	-	10.3	1.0	9.3	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	136	100.0	90.6	42.7	47.9	-	8.7	0.7	8.1	0.7
基隆、宜蘭、馬祖	17	100.0	95.9	57.3	38.7	-	-	-	-	4.1
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	96.5	53.7	42.9	-	3.5	1.1	2.3	-
臺中、彰化、南投	87	100.0	93.8	33.8	60.0	-	1.0	-	1.0	5.2
雲林、嘉義、臺南	80	100.0	91.1	54.2	36.9	-	8.9	-	8.9	-
高雄、屏東、澎湖、金門	72	100.0	94.9	57.7	37.2	-	1.7	0.6	1.1	3.4
花蓮、臺東	16	100.0	96.5	60.8	35.7	-	-	-	-	3.5
行業別 #										
電機電器類	15	100.0	83.2	39.5	43.7	-	16.8	-	16.8	-
電子影音資訊類	20	100.0	93.8	41.7	52.1	-	-	-	-	6.2
機械類	12	100.0	78.4	41.7	36.6	-	21.6	-	21.6	-
化工類	1	100.0	100.0	32.8	67.2	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	92.0	42.1	49.8	-	8.0	-	8.0	-
食品類	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	140	100.0	93.9	30.3	63.6	-	4.5	0.7	3.8	1.7
加油(氣)站業者	221	100.0	94.6	63.2	31.5	-	2.8	-	2.8	2.5
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	92.1	48.4	43.7	-	7.9	-	7.9	-
度量衡器送校業者	4	100.0	58.1	-	58.1	-	41.9	-	41.9	-
其他生產性行業	26	100.0	96.4	42.0	54.3	-	3.6	3.6	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	92.8	38.1	54.7	-	7.2	3.4	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p<0.001,即在99.9%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	489	100.0	93.2	48.1	45.1	-	6.5	0.5	4.4	1.9
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	51	100.0	86.2	50.3	35.8	-	12.2	-	12.2	1.6
國內未上市/上櫃公司	354	100.0	93.5	40.4	53.1	-	5.0	0.6	4.3	1.5
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	5	100.0	100.0	58.7	41.3	-	-	-	-	-
國營/政府部門	77	100.0	96.1	81.8	14.3	-	-	-	-	3.9
中外合資	2	100.0	100.0	30.5	69.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	103	100.0	94.9	36.2	58.7	-	4.4	0.9	3.5	0.7
中高階主管人員	194	100.0	93.8	53.8	40.1	-	3.5	0.7	2.9	2.6
業務承辦人員	140	100.0	89.4	49.0	40.3	-	8.9	-	8.9	1.8
行政類人員	51	100.0	98.3	47.9	50.4	-	-	-	-	1.7
辦理相關業務時間										
未滿1年	37	100.0	95.2	52.4	42.8	-	1.1	1.1	-	3.7
滿1年~未滿3年	56	100.0	99.7	42.1	57.6	-	0.3	-	0.3	-
滿3年~未滿5年	54	100.0	86.7	36.3	50.4	-	4.7	-	4.7	8.6
滿5年以上	342	100.0	93.0	50.5	42.5	-	6.1	0.5	5.5	0.9
公司營運範疇										
內銷	416	100.0	93.5	49.9	43.6	-	4.6	0.3	4.3	1.9
外銷	6	100.0	100.0	77.5	22.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	67	100.0	90.9	34.1	56.8	-	7.2	1.4	5.8	1.9
委託代辦情形										
透過代辦	78	100.0	93.9	43.1	50.8	-	5.0	-	5.0	1.1
沒有透過代辦	398	100.0	93.6	49.1	44.5	-	4.6	0.6	4.0	1.8
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	77.8	46.7	31.1	-	12.7	-	12.7	9.5

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 $p < 0.001$,即在99.9%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「品質信賴程度」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	489	100.0	98.0	52.4	45.6	-	1.6	1.2	0.4	0.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	12	100.0	100.0	39.8	60.2	-	-	-	-	-
驗證登錄	48	100.0	100.0	42.4	57.6	-	-	-	-	-
受託試驗	2	100.0	100.0	42.0	58.0	-	-	-	-	-
正字標記	13	100.0	100.0	72.9	27.1	-	-	-	-	-
標準資料服務	4	100.0	100.0	43.1	56.9	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	130	100.0	95.0	31.1	63.8	-	4.5	3.8	0.7	0.5
油量計或液化石油流量計檢定	178	100.0	99.1	65.5	33.6	-	0.5	0.5	-	0.4
其他度量衡器檢定	63	100.0	97.4	59.5	37.9	-	1.5	-	1.5	1.1
度量衡器校正業務	38	100.0	100.0	63.6	36.4	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	136	100.0	97.3	45.5	51.9	-	2.7	1.3	1.3	-
基隆、宜蘭、馬祖	17	100.0	91.8	53.2	38.7	-	-	-	-	8.2
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	96.6	57.8	38.8	-	3.4	3.4	-	-
臺中、彰化、南投	87	100.0	98.4	45.5	53.0	-	1.6	1.6	-	-
雲林、嘉義、臺南	80	100.0	99.0	56.7	42.3	-	-	-	-	1.0
高雄、屏東、澎湖、金門	72	100.0	100.0	60.9	39.1	-	-	-	-	-
花蓮、臺東	16	100.0	100.0	62.3	37.7	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	15	100.0	100.0	52.5	47.5	-	-	-	-	-
電子影音資訊類	20	100.0	100.0	46.1	53.9	-	-	-	-	-
機械類	12	100.0	100.0	53.6	46.4	-	-	-	-	-
化工類	1	100.0	100.0	32.8	67.2	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	100.0	47.6	52.4	-	-	-	-	-
食品類	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	140	100.0	95.4	30.8	64.6	-	3.6	3.6	-	1.0
加油(氣)站業者	221	100.0	99.2	67.9	31.3	-	0.4	0.4	-	0.4
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	96.1	43.6	52.5	-	3.9	-	3.9	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	29.5	70.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	26	100.0	96.4	57.0	39.3	-	3.6	-	3.6	-
其他非生產性行業	12	100.0	100.0	47.3	52.7	-	-	-	-	-

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 $p < 0.001$ ，即在99.9%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「品質信賴程度」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	489	100.0	98.0	52.4	45.6	-	1.6	1.2	0.4	0.4
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	51	100.0	100.0	52.6	47.4	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	354	100.0	97.2	44.2	53.0	-	2.2	1.7	0.5	0.6
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	5	100.0	100.0	70.9	29.1	-	-	-	-	-
國營/政府部門	77	100.0	100.0	89.6	10.4	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	30.5	69.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	103	100.0	98.2	34.9	63.4	-	1.8	1.8	-	-
中高階主管人員	194	100.0	98.2	59.1	39.1	-	1.4	0.5	0.9	0.4
業務承辦人員	140	100.0	97.7	56.6	41.1	-	1.3	1.3	-	1.0
行政類人員	51	100.0	97.4	51.0	46.4	-	2.6	2.6	-	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	37	100.0	96.3	52.0	44.3	-	3.7	3.7	-	-
滿1年~未滿3年	56	100.0	100.0	46.4	53.6	-	-	-	-	-
滿3年~未滿5年	54	100.0	93.9	40.0	53.9	-	3.3	3.3	-	2.7
滿5年以上	342	100.0	98.5	55.4	43.0	-	1.3	0.8	0.5	0.2
公司營運範疇										
內銷	416	100.0	97.9	53.6	44.3	-	1.6	1.4	0.2	0.5
外銷	6	100.0	100.0	77.5	22.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	67	100.0	98.6	43.2	55.4	-	1.4	-	1.4	-
委託代辦情形										
透過代辦	78	100.0	98.8	55.5	43.3	-	1.2	1.2	-	-
沒有透過代辦	398	100.0	97.7	52.0	45.8	-	1.7	1.2	0.5	0.5
本身即代辦公司/實驗室	13	100.0	100.0	48.4	51.6	-	-	-	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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 是否為正字標記驗證制度業務之顧客

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,609	100.0	19.6	80.4
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	375	100.0	8.9	91.1
驗證登錄	646	100.0	16.1	83.9
受託試驗	55	100.0	16.8	83.2
正字標記	87	100.0	98.7	1.3
標準資料服務	33	100.0	12.6	87.4
計程車計費表檢定	132	100.0	7.4	92.6
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	29.2	70.8
其他度量衡器檢定	63	100.0	5.9	94.1
度量衡器校正業務	39	100.0	32.5	67.5
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	731	100.0	14.7	85.3
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	24.9	75.1
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	37.1	62.9
臺中、彰化、南投	266	100.0	17.9	82.1
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	14.8	85.2
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	25.3	74.7
花蓮、臺東	20	100.0	16.9	83.1
行業別 ***				
電機電器類	187	100.0	26.0	74.0
電子影音資訊類	202	100.0	11.5	88.5
機械類	59	100.0	27.4	72.6
化工類	23	100.0	48.8	51.2
玩具及民生用品類	280	100.0	17.2	82.8
食品類	10	100.0	-	100.0
計程車行業者	141	100.0	9.2	90.8
加油(氣)站業者	223	100.0	25.3	74.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	17.5	82.5
度量衡器送校業者	4	100.0	18.7	81.3
其他生產性行業	286	100.0	28.9	71.1
其他非生產性行業	171	100.0	6.7	93.3

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 $p < 0.001$,即在99.9%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 是否為正字標記驗證制度業務之顧客(續)

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,609	100.0	19.6	80.4
公司性質 #				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	29.4	70.6
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	16.1	83.9
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	39.9	60.1
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	36.3	63.7
國營/政府部門	81	100.0	48.0	52.0
中外合資	12	100.0	41.3	58.7
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	284	100.0	10.0	90.0
中高階主管人員	510	100.0	24.2	75.8
業務承辦人員	545	100.0	20.6	79.4
行政類人員	270	100.0	19.1	80.9
辦理相關業務時間 ***				
未滿1年	142	100.0	13.2	86.8
滿1年~未滿3年	317	100.0	13.9	86.1
滿3年~未滿5年	242	100.0	16.3	83.7
滿5年以上	907	100.0	23.5	76.5
公司營運範疇				
內銷	1,010	100.0	18.2	81.8
外銷	22	100.0	12.1	87.9
內/外銷都有	577	100.0	22.3	77.7
委託代辦情形 ***				
透過代辦	583	100.0	12.7	87.3
沒有透過代辦	951	100.0	24.2	75.8
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	15.2	84.8

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 $p < 0.001$,即在99.9%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	315	100.0	95.3	56.9	38.4	-	3.0	2.1	1.0	1.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	34	100.0	79.6	38.2	41.4	-	16.7	12.9	3.8	3.7
驗證登錄	104	100.0	95.2	45.1	50.1	-	1.2	-	1.2	3.6
受託試驗	9	100.0	100.0	54.6	45.4	-	-	-	-	-
正字標記	86	100.0	97.9	64.7	33.2	-	2.1	1.5	0.6	-
標準資料服務	4	100.0	100.0	55.0	45.0	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	10	100.0	90.4	28.7	61.8	-	9.6	9.6	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	53	100.0	100.0	84.7	15.3	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	100.0	63.2	36.8	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	13	100.0	100.0	58.0	42.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	108	100.0	90.1	35.7	54.4	-	6.4	4.0	2.3	3.5
基隆、宜蘭、馬祖	8	100.0	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	98.9	68.9	29.9	-	1.1	1.1	-	-
臺中、彰化、南投	48	100.0	96.2	59.6	36.6	-	3.8	2.6	1.1	-
雲林、嘉義、臺南	27	100.0	95.3	64.3	31.1	-	-	-	-	4.7
高雄、屏東、澎湖、金門	41	100.0	100.0	82.3	17.7	-	-	-	-	-
花蓮、臺東	3	100.0	100.0	47.0	53.0	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	49	100.0	92.6	54.5	38.1	-	4.8	1.1	3.7	2.6
電子影音資訊類	23	100.0	89.1	34.6	54.5	-	-	-	-	10.9
機械類	16	100.0	92.1	67.6	24.6	-	7.9	7.9	-	-
化工類	11	100.0	100.0	33.9	66.1	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	48	100.0	92.1	36.1	56.0	-	7.9	5.2	2.6	-
食品類	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	13	100.0	92.8	26.9	65.9	-	7.2	7.2	-	-
加油(氣)站業者	57	100.0	100.0	84.3	15.7	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	4	100.0	100.0	35.8	64.2	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	83	100.0	98.5	63.6	34.9	-	-	-	-	1.5
其他非生產性行業	12	100.0	89.1	68.5	20.6	-	10.9	10.9	-	-

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p<0.001,即在99.9%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	315	100.0	95.3	56.9	38.4	-	3.0	2.1	1.0	1.6
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	100.0	70.7	29.3	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	214	100.0	94.4	46.5	47.9	-	3.9	2.4	1.4	1.8
外資股票上市/上櫃公司	2	100.0	37.0	28.4	8.6	-	-	-	-	63.0
外資未上市/上櫃公司	9	100.0	86.4	66.5	19.8	-	13.6	13.6	-	-
國營/政府部門	39	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
中外合資	5	100.0	100.0	36.8	63.2	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	28	100.0	89.2	50.1	39.1	-	6.3	-	6.3	4.4
中高階主管人員	124	100.0	95.9	56.8	39.2	-	2.0	2.0	-	2.0
業務承辦人員	112	100.0	97.3	66.5	30.8	-	1.6	1.6	-	1.1
行政類人員	52	100.0	93.3	40.3	53.0	-	6.7	4.3	2.5	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	19	100.0	93.3	57.0	36.2	-	6.7	6.7	-	-
滿1年~未滿3年	44	100.0	91.4	43.4	48.0	-	5.7	2.9	2.9	2.8
滿3年~未滿5年	39	100.0	94.5	45.7	48.7	-	5.5	5.5	-	-
滿5年以上	213	100.0	96.5	61.8	34.8	-	1.7	0.8	0.8	1.8
公司營運範疇										
內銷	184	100.0	95.8	58.2	37.5	-	3.5	2.6	1.0	0.7
外銷	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	129	100.0	94.7	54.1	40.5	-	2.4	1.4	1.0	2.9
委託代辦情形										
透過代辦	74	100.0	91.5	44.1	47.4	-	5.1	3.4	1.7	3.4
沒有透過代辦	230	100.0	96.9	62.2	34.7	-	2.5	1.7	0.8	0.5
本身即代辦公司/實驗室	11	100.0	89.0	33.7	55.2	-	-	-	-	11.0

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p<0.001,即在99.9%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	315	100.0	92.4	52.8	39.6	-	5.8	4.9	0.9	1.8
按業務往來主要項目分										
商品報驗	34	100.0	83.3	39.9	43.4	-	15.1	11.3	3.8	1.6
驗證登錄	104	100.0	87.9	40.7	47.2	-	8.5	7.3	1.2	3.6
受託試驗	9	100.0	100.0	54.6	45.4	-	-	-	-	-
正字標記	86	100.0	95.2	56.5	38.6	-	4.8	4.8	-	-
標準資料服務	4	100.0	69.2	28.2	41.0	-	-	-	-	30.8
計程車計費表檢定	10	100.0	100.0	30.3	69.7	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	53	100.0	100.0	83.2	16.8	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	100.0	69.5	30.5	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	13	100.0	96.9	54.8	42.0	-	3.1	-	3.1	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	108	100.0	80.9	29.7	51.3	-	15.0	12.7	2.3	4.0
基隆、宜蘭、馬祖	8	100.0	100.0	50.3	49.7	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	100.0	64.6	35.4	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	48	100.0	94.7	62.3	32.4	-	2.7	2.7	-	2.7
雲林、嘉義、臺南	27	100.0	97.9	66.4	31.4	-	2.1	2.1	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	41	100.0	99.0	70.8	28.2	-	1.0	-	1.0	-
花蓮、臺東	3	100.0	100.0	53.7	46.3	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	49	100.0	88.5	47.3	41.2	-	5.2	2.6	2.6	6.3
電子影音資訊類	23	100.0	78.2	23.7	54.5	-	16.4	16.4	-	5.4
機械類	16	100.0	92.1	71.1	21.0	-	7.9	-	7.9	-
化工類	11	100.0	100.0	24.1	75.9	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	48	100.0	84.5	29.1	55.4	-	12.8	12.8	-	2.6
食品類	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	13	100.0	100.0	28.2	71.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	57	100.0	100.0	82.9	17.1	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	4	100.0	100.0	58.5	41.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	83	100.0	96.3	61.3	35.0	-	3.7	3.7	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	85.7	55.9	29.8	-	14.3	10.9	3.4	-

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p<0.001,即在99.9%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	315	100.0	92.4	52.8	39.6	-	5.8	4.9	0.9	1.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	94.6	65.5	29.0	-	5.4	5.4	-	-
國內未上市/上櫃公司	214	100.0	90.5	42.6	47.9	-	7.4	6.1	1.4	2.0
外資股票上市/上櫃公司	2	100.0	37.0	28.4	8.6	-	-	-	-	63.0
外資未上市/上櫃公司	9	100.0	100.0	54.2	45.8	-	-	-	-	-
國營/政府部門	39	100.0	100.0	97.1	2.9	-	-	-	-	-
中外合資	5	100.0	100.0	36.8	63.2	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	28	100.0	95.6	55.1	40.5	-	4.4	-	4.4	-
中高階主管人員	124	100.0	91.1	52.5	38.6	-	8.9	8.6	0.3	-
業務承辦人員	112	100.0	92.2	60.0	32.3	-	2.8	2.8	-	5.0
行政類人員	52	100.0	94.0	36.7	57.3	-	6.0	3.5	2.5	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	19	100.0	84.4	46.0	38.4	-	8.8	-	8.8	6.7
滿1年~未滿3年	44	100.0	88.5	44.9	43.5	-	8.6	8.6	-	2.9
滿3年~未滿5年	39	100.0	96.8	44.3	52.5	-	-	-	-	3.2
滿5年以上	213	100.0	93.1	56.6	36.4	-	6.1	5.5	0.6	0.8
公司營運範疇 #										
內銷	184	100.0	96.4	56.0	40.3	-	3.0	2.7	0.2	0.7
外銷	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	129	100.0	86.5	47.2	39.3	-	10.1	8.1	2.0	3.4
委託代辦情形 #										
透過代辦	74	100.0	86.3	36.0	50.3	-	10.3	8.5	1.7	3.4
沒有透過代辦	230	100.0	95.6	59.2	36.4	-	3.1	2.4	0.7	1.3
本身即代辦公司/實驗室	11	100.0	66.9	33.7	33.2	-	33.1	33.1	-	-

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p<0.001,即在99.9%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	315	100.0	96.1	58.8	37.3	0.1	2.2	1.8	0.4	1.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	34	100.0	92.5	38.0	54.5	-	3.8	3.8	-	3.7
驗證登錄	104	100.0	92.8	48.2	44.5	-	3.6	2.4	1.2	3.6
受託試驗	9	100.0	100.0	68.4	31.6	-	-	-	-	-
正字標記	86	100.0	99.4	64.4	35.0	0.6	-	-	-	-
標準資料服務	4	100.0	100.0	40.9	59.1	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	10	100.0	81.3	47.4	33.9	-	18.7	18.7	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	53	100.0	100.0	84.9	15.1	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	100.0	69.3	30.7	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	13	100.0	100.0	58.0	42.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	108	100.0	91.0	38.7	52.3	-	5.5	4.3	1.2	3.5
基隆、宜蘭、馬祖	8	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	81	100.0	98.9	71.7	27.2	-	1.1	1.1	-	-
臺中、彰化、南投	48	100.0	98.9	62.6	36.3	1.1	-	-	-	-
雲林、嘉義、臺南	27	100.0	95.3	68.1	27.2	-	-	-	-	4.7
高雄、屏東、澎湖、金門	41	100.0	100.0	77.7	22.3	-	-	-	-	-
花蓮、臺東	3	100.0	100.0	53.7	46.3	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	49	100.0	89.7	52.2	37.5	-	7.8	5.2	2.6	2.6
電子影音資訊類	23	100.0	89.1	29.1	60.0	-	-	-	-	10.9
機械類	16	100.0	92.1	71.1	21.0	-	7.9	7.9	-	-
化工類	11	100.0	88.7	31.3	57.5	-	-	-	-	11.3
玩具及民生用品類	48	100.0	100.0	45.0	55.0	-	-	-	-	-
食品類	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	13	100.0	85.9	41.0	44.9	-	14.1	14.1	-	-
加油(氣)站業者	57	100.0	100.0	83.0	17.0	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	4	100.0	100.0	62.6	37.4	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	83	100.0	99.3	66.9	32.4	0.7	-	-	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	100.0	57.0	43.0	-	-	-	-	-

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p<0.001,即在99.9%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	315	100.0	96.1	58.8	37.3	0.1	2.2	1.8	0.4	1.6
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	100.0	67.6	32.4	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	214	100.0	94.8	50.5	44.3	0.3	3.2	2.6	0.6	1.8
外資股票上市/上櫃公司	2	100.0	37.0	-	37.0	-	-	-	-	63.0
外資未上市/上櫃公司	9	100.0	100.0	72.8	27.2	-	-	-	-	-
國營/政府部門	39	100.0	100.0	96.3	3.7	-	-	-	-	-
中外合資	5	100.0	100.0	36.8	63.2	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	28	100.0	88.0	60.7	27.3	-	7.6	7.6	-	4.4
中高階主管人員	124	100.0	96.9	57.9	39.1	-	2.0	1.0	1.0	1.0
業務承辦人員	112	100.0	97.6	63.6	34.0	0.5	0.8	0.8	-	1.1
行政類人員	52	100.0	95.1	49.4	45.7	-	2.5	2.5	-	2.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	19	100.0	86.6	60.8	25.8	-	6.7	6.7	-	6.7
滿1年~未滿3年	44	100.0	97.2	46.3	50.9	-	-	-	-	2.8
滿3年~未滿5年	39	100.0	97.6	57.9	39.7	-	2.4	2.4	-	-
滿5年以上	213	100.0	96.4	61.3	35.1	0.3	2.2	1.6	0.6	1.2
公司營運範疇										
內銷	184	100.0	98.0	61.0	37.0	0.3	1.7	1.0	0.7	-
外銷	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	129	100.0	93.2	54.6	38.6	-	2.9	2.9	-	3.9
委託代辦情形										
透過代辦	74	100.0	94.9	42.9	52.0	-	3.4	1.7	1.7	1.7
沒有透過代辦	230	100.0	96.8	64.5	32.2	0.2	1.9	1.9	-	1.1
本身即代辦公司/實驗室	11	100.0	89.0	44.8	44.2	-	-	-	-	11.0

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 $p < 0.001$,即在99.9%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 是否為標準資料服務相關業務顧客

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,609	100.0	21.0	79.0
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	375	100.0	17.1	82.9
驗證登錄	646	100.0	20.8	79.2
受託試驗	55	100.0	18.8	81.2
正字標記	87	100.0	38.9	61.1
標準資料服務	33	100.0	81.8	18.2
計程車計費表檢定	132	100.0	4.3	95.7
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	25.8	74.2
其他度量衡器檢定	63	100.0	10.5	89.5
度量衡器校正業務	39	100.0	24.4	75.6
登錄地址地區 **				
臺北市、新北市	731	100.0	18.3	81.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	15.5	84.5
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	32.4	67.6
臺中、彰化、南投	266	100.0	20.7	79.3
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	18.2	81.8
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	22.5	77.5
花蓮、臺東	20	100.0	17.6	82.4
行業別 ***				
電機電器類	187	100.0	30.0	70.0
電子影音資訊類	202	100.0	16.4	83.6
機械類	59	100.0	22.4	77.6
化工類	23	100.0	38.6	61.4
玩具及民生用品類	280	100.0	21.7	78.3
食品類	10	100.0	12.2	87.8
計程車行業者	141	100.0	5.0	95.0
加油(氣)站業者	223	100.0	22.9	77.1
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	27.0	73.0
度量衡器送校業者	4	100.0	33.6	66.4
其他生產性行業	286	100.0	24.8	75.2
其他非生產性行業	171	100.0	16.3	83.7

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 $p < 0.001$,即在99.9%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 是否為標準資料服務相關業務顧客(續)

單位：人；%

項目	總計		是	否
	樣本數	百分比		
總計	1,609	100.0	21.0	79.0
公司性質 ***				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	23.8	76.2
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	19.0	81.0
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	50.2	49.8
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	47.6	52.4
國營/政府部門	81	100.0	35.8	64.2
中外合資	12	100.0	32.3	67.7
受訪者身分類別				
負責人/公司代表	284	100.0	16.8	83.2
中高階主管人員	510	100.0	24.4	75.6
業務承辦人員	545	100.0	19.7	80.3
行政類人員	270	100.0	21.5	78.5
辦理相關業務時間 **				
未滿1年	142	100.0	14.8	85.2
滿1年~未滿3年	317	100.0	16.8	83.2
滿3年~未滿5年	242	100.0	16.8	83.2
滿5年以上	907	100.0	24.5	75.5
公司營運範疇				
內銷	1,010	100.0	20.2	79.8
外銷	22	100.0	20.4	79.6
內/外銷都有	577	100.0	22.4	77.6
委託代辦情形				
透過代辦	583	100.0	22.4	77.6
沒有透過代辦	951	100.0	19.9	80.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	24.5	75.5

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 $p < 0.001$,即在99.9%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 顧客對於標準資料服務相關業務「國家標準網路檢索服務務系統的檢索效率」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	337	100.0	80.0	35.8	44.2	0.3	7.5	5.7	1.8	12.2
按業務往來主要項目分										
商品報驗	64	100.0	79.2	26.7	52.4	-	7.8	7.8	-	13.0
驗證登錄	134	100.0	74.7	29.6	45.1	-	13.6	9.8	3.8	11.7
受託試驗	10	100.0	81.3	36.9	44.4	9.1	-	-	-	9.6
正字標記	34	100.0	86.8	42.8	44.1	-	1.7	1.7	-	11.5
標準資料服務	27	100.0	75.7	20.1	55.6	-	4.3	2.2	2.2	19.9
計程車計費表檢定	6	100.0	67.8	4.1	63.7	-	-	-	-	32.2
油量計或液化石油流量計檢定	46	100.0	89.6	69.6	20.0	-	1.2	-	1.2	9.2
其他度量衡器檢定	7	100.0	100.0	44.9	55.1	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	9	100.0	92.5	50.3	42.3	-	-	-	-	7.5
登錄地址地區										
臺北市、新北市	134	100.0	73.3	20.5	52.7	-	12.2	9.8	2.3	14.6
基隆、宜蘭、馬祖	5	100.0	69.0	39.4	29.6	-	-	-	-	31.0
桃園、新竹、苗栗	71	100.0	82.6	56.5	26.1	-	5.2	5.2	-	12.2
臺中、彰化、南投	55	100.0	86.5	27.9	58.6	-	6.9	2.3	4.6	6.6
雲林、嘉義、臺南	33	100.0	90.3	63.7	26.6	-	-	-	-	9.7
高雄、屏東、澎湖、金門	36	100.0	81.4	40.2	41.2	2.6	3.5	3.5	-	12.5
花蓮、臺東	4	100.0	84.8	15.2	69.6	-	15.2	-	15.2	-
行業別										
電機電器類	56	100.0	81.3	23.4	57.9	-	10.0	7.8	2.2	8.7
電子影音資訊類	33	100.0	75.1	20.9	54.3	-	9.5	7.7	1.8	15.4
機械類	13	100.0	86.2	36.3	49.9	-	9.7	9.7	-	4.2
化工類	9	100.0	50.9	30.1	20.8	-	14.2	14.2	-	34.9
玩具及民生用品類	61	100.0	79.5	26.2	53.3	-	9.3	7.2	2.1	11.2
食品類	1	100.0	100.0	46.4	53.6	-	-	-	-	-
計程車行業者	7	100.0	64.0	-	64.0	-	-	-	-	36.0
加油(氣)站業者	51	100.0	90.6	69.9	20.7	-	1.1	-	1.1	8.4
度量衡器之製造、修理或輸入業者	6	100.0	100.0	54.5	45.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	71	100.0	73.9	37.5	36.4	-	9.7	6.2	3.6	16.4
其他非生產性行業	28	100.0	84.2	40.2	44.1	3.4	4.4	4.4	-	8.0

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p<0.001,即在99.9%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 顧客對於標準資料服務相關業務「國家標準網路檢索服務務系統的檢索效率」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	337	100.0	80.0	35.8	44.2	0.3	7.5	5.7	1.8	12.2
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	37	100.0	79.9	41.6	38.2	-	9.8	8.3	1.6	10.3
國內未上市/上櫃公司	253	100.0	79.3	29.6	49.7	-	7.7	5.4	2.2	13.1
外資股票上市/上櫃公司	3	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	50.0
外資未上市/上櫃公司	12	100.0	50.7	13.9	36.8	7.7	20.8	20.8	-	20.8
國營/政府部門	29	100.0	100.0	94.3	5.7	-	-	-	-	-
中外合資	4	100.0	91.6	43.5	48.1	-	-	-	-	8.4
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	48	100.0	81.3	35.2	46.1	2.0	5.3	-	5.3	11.4
中高階主管人員	125	100.0	83.2	40.3	42.9	-	9.5	7.6	1.9	7.4
業務承辦人員	107	100.0	81.5	36.9	44.6	-	7.0	5.8	1.2	11.5
行政類人員	58	100.0	69.3	24.8	44.5	-	6.5	6.5	-	24.2
辦理相關業務時間										
未滿1年	21	100.0	67.3	33.5	33.8	-	11.6	8.9	2.8	21.1
滿1年~未滿3年	53	100.0	88.7	27.1	61.6	1.8	2.4	-	2.4	7.2
滿3年~未滿5年	41	100.0	73.4	19.2	54.2	-	6.1	3.0	3.1	20.5
滿5年以上	222	100.0	80.3	41.2	39.1	-	8.7	7.3	1.4	11.0
公司營運範疇										
內銷	204	100.0	80.0	34.3	45.7	0.5	6.5	6.2	0.3	13.0
外銷	5	100.0	72.1	59.2	12.9	-	27.9	-	27.9	-
內/外銷都有	129	100.0	80.2	37.4	42.8	-	8.6	5.2	3.4	11.2
委託代辦情形										
透過代辦	130	100.0	77.5	24.6	52.9	-	6.7	6.7	-	15.8
沒有透過代辦	189	100.0	82.5	45.0	37.5	0.5	6.9	3.6	3.3	10.1
本身即代辦公司/實驗室	18	100.0	72.4	21.1	51.3	-	20.8	20.8	-	6.9

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p<0.001,即在99.9%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 顧客對於標準資料服務相關業務「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」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	337	100.0	93.3	43.6	49.7	-	3.9	2.6	1.3	2.8
按業務往來主要項目分										
商品報驗	64	100.0	88.9	26.1	62.9	-	9.8	7.8	2.0	1.3
驗證登錄	134	100.0	91.6	37.4	54.2	-	4.7	2.8	1.9	3.7
受託試驗	10	100.0	96.6	58.4	38.2	-	-	-	-	3.4
正字標記	34	100.0	95.0	58.7	36.3	-	-	-	-	5.0
標準資料服務	27	100.0	94.6	19.1	75.5	-	-	-	-	5.4
計程車計費表檢定	6	100.0	100.0	32.8	67.2	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	46	100.0	98.8	80.6	18.2	-	1.2	-	1.2	-
其他度量衡器檢定	7	100.0	100.0	69.6	30.4	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	9	100.0	100.0	56.1	43.9	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	134	100.0	89.2	27.6	61.6	-	6.6	3.8	2.8	4.2
基隆、宜蘭、馬祖	5	100.0	83.4	17.1	66.3	-	-	-	-	16.6
桃園、新竹、苗栗	71	100.0	95.7	62.3	33.4	-	3.5	3.5	-	0.8
臺中、彰化、南投	55	100.0	100.0	52.5	47.5	-	-	-	-	-
雲林、嘉義、臺南	33	100.0	95.9	46.7	49.1	-	-	-	-	4.1
高雄、屏東、澎湖、金門	36	100.0	94.7	52.8	41.9	-	3.5	3.5	-	1.8
花蓮、臺東	4	100.0	74.8	50.7	24.2	-	15.2	-	15.2	9.9
行業別										
電機電器類	56	100.0	92.3	34.6	57.6	-	4.5	4.5	-	3.2
電子影音資訊類	33	100.0	96.2	31.4	64.8	-	-	-	-	3.8
機械類	13	100.0	90.3	49.2	41.2	-	9.7	-	9.7	-
化工類	9	100.0	93.4	28.9	64.5	-	-	-	-	6.6
玩具及民生用品類	61	100.0	91.7	31.2	60.5	-	8.3	6.2	2.1	-
食品類	1	100.0	100.0	74.5	25.5	-	-	-	-	-
計程車行業者	7	100.0	100.0	23.2	76.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	51	100.0	98.9	81.0	17.9	-	1.1	-	1.1	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	6	100.0	100.0	65.2	34.8	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	71	100.0	88.3	37.7	50.6	-	5.3	3.6	1.8	6.4
其他非生產性行業	28	100.0	95.9	52.3	43.5	-	-	-	-	4.1

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p<0.001,即在99.9%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 顧客對於標準資料服務相關業務「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」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	337	100.0	93.3	43.6	49.7	-	3.9	2.6	1.3	2.8
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	37	100.0	100.0	44.7	55.3	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	253	100.0	91.9	38.3	53.6	-	4.7	3.0	1.7	3.4
外資股票上市/上櫃公司	3	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	12	100.0	89.6	21.6	68.0	-	10.4	10.4	-	-
國營/政府部門	29	100.0	97.3	94.4	2.8	-	-	-	-	2.7
中外合資	4	100.0	100.0	65.5	34.5	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	48	100.0	92.2	54.1	38.0	-	5.2	2.6	2.6	2.6
中高階主管人員	125	100.0	90.8	44.1	46.8	-	5.5	5.1	0.4	3.6
業務承辦人員	107	100.0	97.3	49.0	48.3	-	2.4	1.2	1.2	0.3
行政類人員	58	100.0	92.4	24.1	68.3	-	2.2	-	2.2	5.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	21	100.0	92.5	37.7	54.8	-	-	-	-	7.5
滿1年~未滿3年	53	100.0	97.0	27.9	69.2	-	2.4	-	2.4	0.6
滿3年~未滿5年	41	100.0	93.1	32.4	60.7	-	6.1	6.1	-	0.9
滿5年以上	222	100.0	92.6	50.0	42.6	-	4.2	2.9	1.4	3.2
公司營運範疇										
內銷	204	100.0	93.7	44.3	49.4	-	3.4	1.8	1.5	3.0
外銷	5	100.0	100.0	87.1	12.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	129	100.0	92.6	40.9	51.6	-	4.9	3.9	1.0	2.5
委託代辦情形										
透過代辦	130	100.0	93.1	33.8	59.4	-	2.9	1.0	1.9	3.9
沒有透過代辦	189	100.0	94.2	51.6	42.6	-	3.6	2.7	1.0	2.2
本身即代辦公司/實驗室	18	100.0	86.2	31.2	55.0	-	13.8	13.8	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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28 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	1,609	100.0	27.3	72.7
按業務往來主要項目分 #				
商品報驗	375	100.0	24.5	75.5
驗證登錄	646	100.0	31.8	68.2
受託試驗	55	100.0	18.5	81.5
正字標記	87	100.0	25.5	74.5
標準資料服務	33	100.0	36.6	63.4
計程車計費表檢定	132	100.0	4.5	95.5
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	31.2	68.8
其他度量衡器檢定	63	100.0	39.9	60.1
度量衡器校正業務	39	100.0	27.1	72.9
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	731	100.0	27.3	72.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	17.8	82.2
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	34.4	65.6
臺中、彰化、南投	266	100.0	18.7	81.3
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	38.1	61.9
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	23.7	76.3
花蓮、臺東	20	100.0	12.4	87.6
行業別 #				
電機電器類	187	100.0	38.7	61.3
電子影音資訊類	202	100.0	26.8	73.2
機械類	59	100.0	35.4	64.6
化工類	23	100.0	13.4	86.6
玩具及民生用品類	280	100.0	25.2	74.8
食品類	10	100.0	45.0	55.0
計程車行業者	141	100.0	4.6	95.4
加油(氣)站業者	223	100.0	30.4	69.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	55.2	44.8
度量衡器送校業者	4	100.0	14.9	85.1
其他生產性行業	286	100.0	30.7	69.3
其他非生產性行業	171	100.0	22.4	77.6

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 $p < 0.001$,即在99.9%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28 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	1,609	100.0	27.3	72.7
公司性質 #				
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	28.6	71.4
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	25.2	74.8
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	33.4	66.6
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	33.1	66.9
國營/政府部門	81	100.0	57.0	43.0
中外合資	12	100.0	33.5	66.5
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	284	100.0	21.2	78.8
中高階主管人員	510	100.0	26.2	73.8
業務承辦人員	545	100.0	32.8	67.2
行政類人員	270	100.0	24.8	75.2
辦理相關業務時間 ***				
未滿1年	142	100.0	21.9	78.1
滿1年~未滿3年	317	100.0	21.5	78.5
滿3年~未滿5年	242	100.0	24.3	75.7
滿5年以上	907	100.0	31.0	69.0
公司營運範疇				
內銷	1,010	100.0	24.5	75.5
外銷	22	100.0	9.1	90.9
內/外銷都有	577	100.0	32.9	67.1
委託代辦情形 ***				
透過代辦	583	100.0	27.3	72.7
沒有透過代辦	951	100.0	26.7	73.3
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	34.6	65.4

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 $p < 0.001$,即在99.9%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28-1 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」提升案件申辦效率滿意度

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	439	100.0	88.9	40.9	48.0	0.3	10.1	6.7	3.4	0.7
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	92	100.0	94.9	39.7	55.2	-	3.7	3.7	-	1.4
驗證登錄	206	100.0	81.3	31.2	50.2	0.6	18.1	11.3	6.7	-
受託試驗	10	100.0	84.0	40.0	44.0	-	12.5	12.5	-	3.5
正字標記	22	100.0	97.5	31.1	66.4	-	-	-	-	2.5
標準資料服務	12	100.0	100.0	33.4	66.6	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	6	100.0	100.0	34.2	65.8	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	56	100.0	98.5	72.3	26.1	-	-	-	-	1.5
其他度量衡器檢定	25	100.0	95.1	61.9	33.2	-	4.9	4.9	-	-
度量衡器校正業務	10	100.0	87.8	59.6	28.3	-	12.2	-	12.2	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	199	100.0	85.5	30.7	54.7	0.6	13.3	6.3	7.0	0.6
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	100.0	34.0	66.0	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	75	100.0	90.9	56.4	34.5	-	9.1	9.1	-	-
臺中、彰化、南投	50	100.0	94.9	40.8	54.1	-	5.1	5.1	-	-
雲林、嘉義、臺南	69	100.0	92.7	43.5	49.2	-	7.3	5.5	1.8	-
高雄、屏東、澎湖、金門	38	100.0	87.1	57.6	29.5	-	9.2	9.2	-	3.7
花蓮、臺東	3	100.0	85.9	80.4	5.5	-	-	-	-	14.1
行業別										
電機電器類	72	100.0	84.3	37.6	46.7	1.7	14.0	10.5	3.5	-
電子影音資訊類	54	100.0	90.7	44.1	46.6	-	9.3	7.0	2.3	-
機械類	21	100.0	81.7	25.4	56.3	-	18.3	-	18.3	-
化工類	3	100.0	59.2	32.3	26.8	-	40.8	40.8	-	-
玩具及民生用品類	71	100.0	86.7	26.1	60.6	-	10.7	5.4	5.4	2.6
食品類	5	100.0	92.4	47.4	45.0	-	-	-	-	7.6
計程車行業者	7	100.0	100.0	40.9	59.1	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	68	100.0	98.7	75.8	22.9	-	-	-	-	1.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	13	100.0	90.3	44.0	46.2	-	9.7	9.7	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	88	100.0	86.5	31.8	54.7	-	13.5	9.2	4.3	-
其他非生產性行業	38	100.0	91.0	37.0	54.0	-	9.0	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p<0.001,即在99.9%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28-1 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」提升案件申辦效率滿意度(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	439	100.0	88.9	40.9	48.0	0.3	10.1	6.7	3.4	0.7
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	45	100.0	90.3	44.2	46.2	-	8.4	8.4	-	1.3
國內未上市/上櫃公司	334	100.0	87.4	35.0	52.4	0.4	11.7	7.2	4.5	0.5
外資股票上市/上櫃公司	2	100.0	100.0	75.2	24.8	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	8	100.0	85.2	28.6	56.6	-	14.8	14.8	-	-
國營/政府部門	46	100.0	98.1	84.5	13.6	-	-	-	-	1.9
中外合資	4	100.0	100.0	10.4	89.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	60	100.0	81.7	42.1	39.6	-	16.2	10.0	6.2	2.1
中高階主管人員	134	100.0	90.2	40.8	49.4	-	9.8	7.9	1.9	-
業務承辦人員	178	100.0	90.5	41.8	48.7	0.7	7.8	4.2	3.5	1.0
行政類人員	67	100.0	88.8	37.9	50.9	-	11.2	7.5	3.7	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	31	100.0	83.8	48.2	35.6	-	16.2	16.2	-	-
滿1年~未滿3年	68	100.0	91.8	27.2	64.6	1.8	6.4	4.5	1.8	-
滿3年~未滿5年	59	100.0	90.8	32.9	57.9	-	8.5	2.2	6.4	0.6
滿5年以上	281	100.0	88.4	45.2	43.3	-	10.6	7.0	3.6	1.0
公司營運範疇										
內銷	247	100.0	90.6	45.1	45.6	-	8.1	5.1	3.1	1.2
外銷	2	100.0	100.0	71.1	28.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	190	100.0	86.6	35.2	51.4	0.7	12.7	8.7	4.0	-
委託代辦情形 #										
透過代辦	159	100.0	84.4	27.3	57.1	-	14.8	9.3	5.5	0.8
沒有透過代辦	254	100.0	90.7	50.2	40.4	0.5	8.1	5.7	2.5	0.7
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	100.0	33.8	66.2	-	-	-	-	-

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p<0.001,即在99.9%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28-2 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」容易使用之滿意度

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	439	100.0	77.3	31.0	46.3	-	20.8	17.4	3.4	1.9
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	92	100.0	86.7	24.0	62.7	-	9.2	9.2	-	4.1
驗證登錄	206	100.0	71.2	23.8	47.3	-	27.6	20.9	6.7	1.2
受託試驗	10	100.0	71.7	36.4	35.3	-	24.8	24.8	-	3.5
正字標記	22	100.0	97.5	40.7	56.7	-	-	-	-	2.5
標準資料服務	12	100.0	95.1	33.4	61.7	-	-	-	-	4.9
計程車計費表檢定	6	100.0	100.0	34.2	65.8	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	56	100.0	62.7	47.7	15.0	-	37.3	37.3	-	-
其他度量衡器檢定	25	100.0	93.0	53.9	39.1	-	7.0	7.0	-	-
度量衡器校正業務	10	100.0	83.7	58.0	25.7	-	12.2	-	12.2	4.2
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	199	100.0	73.6	21.1	52.5	-	24.9	18.6	6.3	1.5
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	95.0	53.4	41.6	-	5.0	5.0	-	-
桃園、新竹、苗栗	75	100.0	64.1	26.2	37.9	-	35.9	35.9	-	-
臺中、彰化、南投	50	100.0	89.9	32.4	57.4	-	5.1	2.5	2.5	5.1
雲林、嘉義、臺南	69	100.0	82.7	45.9	36.8	-	14.7	12.8	1.8	2.7
高雄、屏東、澎湖、金門	38	100.0	92.7	57.6	35.1	-	5.8	5.8	-	1.5
花蓮、臺東	3	100.0	85.9	64.3	21.5	-	-	-	-	14.1
行業別										
電機電器類	72	100.0	78.6	30.7	47.9	-	19.0	15.5	3.5	2.3
電子影音資訊類	54	100.0	81.4	27.8	53.6	-	18.6	18.6	-	-
機械類	21	100.0	63.6	25.4	38.1	-	36.4	24.2	12.2	-
化工類	3	100.0	100.0	41.3	58.7	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	71	100.0	77.3	16.0	61.3	-	18.3	9.4	8.9	4.4
食品類	5	100.0	92.4	37.5	54.9	-	-	-	-	7.6
計程車行業者	7	100.0	100.0	40.9	59.1	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	68	100.0	69.2	55.5	13.7	-	30.8	30.8	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	13	100.0	86.2	33.6	52.5	-	13.8	13.8	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	88	100.0	78.7	27.6	51.1	-	19.2	15.0	4.3	2.1
其他非生產性行業	38	100.0	76.5	27.1	49.3	-	20.2	20.2	-	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 $p < 0.001$,即在99.9%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28-2 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」容易使用之滿意度(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	439	100.0	77.3	31.0	46.3	-	20.8	17.4	3.4	1.9
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	45	100.0	81.7	29.3	52.4	-	15.7	15.7	-	2.6
國內未上市/上櫃公司	334	100.0	79.0	28.2	50.7	-	18.9	14.4	4.5	2.1
外資股票上市/上櫃公司	2	100.0	100.0	75.2	24.8	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	8	100.0	93.2	13.6	79.6	-	6.8	6.8	-	-
國營/政府部門	46	100.0	56.2	56.2	-	-	43.8	43.8	-	-
中外合資	4	100.0	85.4	10.4	75.0	-	14.6	14.6	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	60	100.0	72.9	32.4	40.5	-	20.8	14.6	6.2	6.2
中高階主管人員	134	100.0	70.9	22.4	48.6	-	27.8	24.9	2.8	1.3
業務承辦人員	178	100.0	82.7	36.5	46.2	-	15.8	14.3	1.4	1.6
行政類人員	67	100.0	79.4	32.2	47.1	-	20.6	13.1	7.5	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	31	100.0	73.8	46.9	26.8	-	22.1	22.1	-	4.1
滿1年~未滿3年	68	100.0	77.6	16.9	60.8	-	22.4	22.4	-	-
滿3年~未滿5年	59	100.0	78.1	25.4	52.8	-	21.3	14.9	6.4	0.6
滿5年以上	281	100.0	77.4	33.8	43.5	-	20.3	16.2	4.0	2.4
公司營運範疇										
內銷	247	100.0	76.5	32.7	43.8	-	21.4	17.8	3.6	2.1
外銷	2	100.0	100.0	71.1	28.9	-	-	-	-	-
內/外銷都有	190	100.0	78.0	28.3	49.7	-	20.4	17.1	3.3	1.6
委託代辦情形 #										
透過代辦	159	100.0	72.2	21.8	50.4	-	25.4	19.1	6.3	2.4
沒有透過代辦	254	100.0	78.6	38.5	40.2	-	19.6	17.6	2.0	1.7
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	95.1	14.3	80.8	-	4.9	4.9	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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29 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	1,609	100.0	95.4	36.1	59.3	0.3	4.0	3.1	0.9	0.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	375	100.0	94.9	28.1	66.8	-	5.1	3.7	1.4	-
驗證登錄	646	100.0	94.5	31.0	63.5	0.4	4.3	3.7	0.6	0.8
受託試驗	55	100.0	94.3	32.7	61.6	-	5.7	1.1	4.6	-
正字標記	87	100.0	100.0	58.2	41.8	-	-	-	-	-
標準資料服務	33	100.0	96.1	29.0	67.1	-	3.9	3.9	-	-
計程車計費表檢定	132	100.0	92.3	33.9	58.4	0.7	7.0	5.7	1.3	-
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	98.8	55.1	43.6	0.5	0.8	0.8	-	-
其他度量衡器檢定	63	100.0	97.2	53.8	43.4	-	2.8	1.3	1.5	-
度量衡器校正業務	39	100.0	98.2	52.9	45.3	-	1.8	1.8	-	-
登錄地址地區 *										
臺北市、新北市	731	100.0	93.1	26.5	66.6	0.3	5.9	4.7	1.2	0.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	98.3	47.0	51.3	-	1.7	1.7	-	-
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	97.3	46.2	51.1	0.4	2.3	1.9	0.4	-
臺中、彰化、南投	266	100.0	96.8	39.4	57.3	0.3	2.9	2.5	0.5	-
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	97.7	48.5	49.2	-	2.3	1.8	0.5	-
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	97.6	41.9	55.6	-	2.4	0.8	1.6	-
花蓮、臺東	20	100.0	100.0	62.5	37.5	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	187	100.0	93.3	38.6	54.7	0.7	5.4	4.0	1.4	0.7
電子影音資訊類	202	100.0	95.6	22.9	72.8	0.6	3.1	3.1	-	0.6
機械類	59	100.0	91.4	38.6	52.8	-	8.6	4.3	4.3	-
化工類	23	100.0	94.4	28.0	66.5	-	5.6	-	5.6	-
玩具及民生用品類	280	100.0	95.0	24.9	70.2	-	5.0	4.1	0.9	-
食品類	10	100.0	100.0	28.2	71.8	-	-	-	-	-
計程車行業者	141	100.0	93.4	34.4	59.0	0.7	5.9	4.7	1.2	-
加油(氣)站業者	223	100.0	99.0	58.8	40.2	0.4	0.6	0.6	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	92.4	38.3	54.1	-	7.6	7.6	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	81.3	-	81.3	-	18.7	18.7	-	-
其他生產性行業	286	100.0	96.4	39.8	56.6	-	2.8	2.4	0.3	0.9
其他非生產性行業	171	100.0	95.5	34.7	60.8	-	4.5	3.0	1.5	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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29 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	1,609	100.0	95.4	36.1	59.3	0.3	4.0	3.1	0.9	0.3
公司性質										
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	98.0	42.1	55.9	0.8	1.2	1.2	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	94.8	33.3	61.5	0.2	4.7	3.6	1.1	0.4
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	51.9	48.1	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	100.0	21.9	78.1	-	-	-	-	-
國營/政府部門	81	100.0	99.0	79.1	19.9	1.0	-	-	-	-
中外合資	12	100.0	100.0	15.4	84.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 **										
負責人/公司代表	284	100.0	94.1	38.7	55.4	-	5.9	3.9	1.9	-
中高階主管人員	510	100.0	96.6	39.0	57.6	-	2.9	2.0	0.9	0.5
業務承辦人員	545	100.0	96.5	35.2	61.3	0.6	2.6	2.2	0.5	0.2
行政類人員	270	100.0	92.5	30.1	62.3	0.3	6.7	6.3	0.5	0.5
辦理相關業務時間										
未滿1年	142	100.0	94.0	32.0	62.0	-	5.1	4.2	0.9	0.9
滿1年~未滿3年	317	100.0	97.4	28.5	68.9	0.4	2.2	1.8	0.4	-
滿3年~未滿5年	242	100.0	93.7	32.8	60.9	0.7	5.0	4.5	0.5	0.5
滿5年以上	907	100.0	95.4	40.4	55.0	0.1	4.2	3.0	1.1	0.3
公司營運範疇										
內銷	1,010	100.0	95.1	37.6	57.5	0.2	4.5	3.9	0.5	0.2
外銷	22	100.0	91.7	49.7	42.1	-	8.3	2.7	5.6	-
內/外銷都有	577	100.0	96.1	33.1	63.0	0.4	3.0	1.8	1.3	0.4
委託代辦情形 *										
透過代辦	583	100.0	93.3	29.2	64.1	0.2	5.8	4.6	1.2	0.6
沒有透過代辦	951	100.0	96.5	41.4	55.1	0.3	3.1	2.3	0.7	0.1
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	98.3	23.9	74.4	-	1.7	1.7	-	-

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 $p < 0.001$,即在99.9%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30 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	承辦人員法令 與業務熟悉度	櫃檯人員 服務態度	工作效率	作業流程	充分資料(訊) 服務
總計	1,534	58.1	56.0	47.2	43.2	35.6
按業務往來主要項目分						
商品報驗	355	56.3	54.7	41.5	40.0	29.8
驗證登錄	611	56.2	53.1	43.7	41.8	36.2
受託試驗	52	53.9	56.3	34.3	32.0	29.3
正字標記	87	68.1	51.0	44.4	40.9	43.8
標準資料服務	31	39.6	27.1	46.3	44.8	45.4
計程車計費表檢定	122	49.2	70.9	48.8	42.0	24.9
油量計或液化石油流量 計檢定	178	67.3	61.5	67.9	51.8	42.6
其他度量衡器檢定	61	71.6	61.3	56.0	58.0	43.6
度量衡器校正業務	38	66.3	65.4	64.3	54.0	49.1
登錄地址地區						
臺北市、新北市	679	51.0	51.5	43.1	41.6	33.7
基隆、宜蘭、馬祖	31	58.8	70.5	58.8	44.4	35.5
桃園、新竹、苗栗	212	66.3	62.8	54.3	50.8	42.5
臺中、彰化、南投	257	63.0	60.2	43.9	42.9	33.7
雲林、嘉義、臺南	177	64.8	58.2	53.2	43.3	34.3
高雄、屏東、澎湖、金 門	158	60.1	51.2	50.4	39.4	37.5
花蓮、臺東	20	71.6	75.7	55.9	48.7	43.5
行業別						
電機電器類	175	67.0	64.8	54.4	46.9	37.1
電子影音資訊類	193	50.2	47.3	40.1	38.5	36.2
機械類	54	68.3	55.9	41.8	37.0	41.9
化工類	22	69.7	55.7	65.7	70.2	43.9
玩具及民生用品類	266	52.7	57.2	40.3	40.1	29.7
食品類	10	65.3	30.8	41.0	17.9	24.8
計程車行業者	132	49.7	70.9	50.6	44.8	26.8
加油(氣)站業者	221	69.4	63.9	68.0	54.2	44.8
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	21	56.6	63.9	50.2	44.2	36.6
度量衡器送校業者	3	52.8	40.3	32.9	6.1	34.5
其他生產性行業	276	56.5	47.3	37.7	38.4	34.8
其他非生產性行業	162	55.5	47.5	43.8	42.5	35.8

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表30 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	承辦人員法令 與業務熟悉度	櫃檯人員 服務態度	工作效率	作業流程	充分資料(訊) 服務
總計	1,534	58.1	56.0	47.2	43.2	35.6
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	154	61.1	53.0	42.2	37.3	34.7
國內未上市/上櫃公司	1,258	55.7	54.6	45.0	41.7	33.5
外資股票上市/上櫃公司	5	91.7	51.9	58.5	50.2	25.1
外資未上市/上櫃公司	26	74.4	60.7	54.8	44.7	41.6
國營/政府部門	80	82.9	82.3	86.0	75.3	67.0
中外合資	12	56.9	57.0	55.4	54.8	46.3
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	267	53.8	65.9	41.6	38.7	29.3
中高階主管人員	492	61.9	54.0	48.5	44.6	36.1
業務承辦人員	525	59.5	57.3	48.3	43.9	38.4
行政類人員	249	52.2	46.4	48.3	43.9	35.4
辦理相關業務時間						
未滿1年	134	45.1	39.4	36.9	36.6	28.1
滿1年~未滿3年	308	59.3	47.3	42.5	39.1	31.8
滿3年~未滿5年	227	55.0	53.6	46.9	43.3	34.8
滿5年以上	866	60.4	62.2	50.5	45.7	38.2
公司營運範疇						
內銷	959	57.4	57.3	48.4	44.5	34.5
外銷	20	74.4	60.6	29.0	36.9	18.4
內/外銷都有	554	58.6	53.5	45.8	41.3	38.0
委託代辦情形						
透過代辦	543	57.2	49.0	42.8	41.2	34.0
沒有透過代辦	918	60.5	60.8	50.9	45.9	37.9
本身即代辦公司/實驗室	73	34.2	47.5	33.9	24.5	17.6

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表30 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	其他	不知道/無意見
總計	29.7	28.9	26.1	3.5	4.3
按業務往來主要項目分					
商品報驗	27.7	23.8	23.7	2.9	4.3
驗證登錄	28.8	27.3	31.1	2.4	5.3
受託試驗	23.1	28.1	12.6	6.0	18.9
正字標記	21.8	28.0	25.3	4.5	5.3
標準資料服務	25.6	35.9	29.7	9.7	2.7
計程車計費表檢定	32.4	25.2	15.2	4.9	2.3
油量計或液化石油流量 計檢定	39.6	40.7	21.3	3.8	0.5
其他度量衡器檢定	23.6	37.1	34.6	5.1	-
度量衡器校正業務	47.2	42.4	28.3	8.7	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	28.4	26.5	26.3	3.6	5.2
基隆、宜蘭、馬祖	22.3	24.9	16.7	2.6	3.0
桃園、新竹、苗栗	39.7	39.4	28.9	3.1	2.4
臺中、彰化、南投	27.0	25.1	22.4	3.1	6.4
雲林、嘉義、臺南	26.0	28.9	26.3	4.6	2.4
高雄、屏東、澎湖、金 門	30.8	31.6	29.5	3.6	2.8
花蓮、臺東	35.6	30.6	19.9	2.7	0.9
行業別					
電機電器類	37.7	34.4	31.1	0.7	2.4
電子影音資訊類	30.1	29.1	35.3	2.6	5.9
機械類	25.3	29.7	24.5	7.3	4.5
化工類	39.8	43.2	36.7	-	2.5
玩具及民生用品類	27.7	21.7	22.4	5.5	3.8
食品類	11.8	27.9	30.4	5.7	-
計程車行業者	32.5	26.9	14.5	4.5	2.1
加油(氣)站業者	38.3	42.3	24.2	4.3	0.4
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	32.0	19.9	28.2	8.3	-
度量衡器送校業者	6.1	12.3	-	14.5	-
其他生產性行業	22.7	22.5	26.7	3.5	9.2
其他非生產性行業	23.0	28.1	25.7	1.1	5.4

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表30 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	其他	不知道/無意見
總計	29.7	28.9	26.1	3.5	4.3
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	27.6	28.6	23.1	3.2	3.1
國內未上市/上櫃公司	28.0	26.7	25.7	3.6	4.9
外資股票上市/上櫃公司	33.4	8.3	25.1	-	-
外資未上市/上櫃公司	40.3	27.8	36.0	4.5	-
國營/政府部門	57.4	64.4	33.9	2.0	-
中外合資	20.2	41.4	34.2	10.7	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	28.2	24.4	20.2	5.1	3.9
中高階主管人員	29.6	30.4	22.9	4.6	3.4
業務承辦人員	32.7	30.3	30.3	2.9	3.3
行政類人員	24.9	27.8	29.7	1.1	8.8
辦理相關業務時間					
未滿1年	19.1	25.6	20.7	3.2	7.3
滿1年~未滿3年	24.6	28.9	24.3	3.5	4.7
滿3年~未滿5年	27.9	25.2	25.1	2.9	4.4
滿5年以上	33.6	30.3	27.8	3.8	3.7
公司營運範疇					
內銷	29.6	28.3	24.9	4.0	4.0
外銷	16.5	27.4	35.1	2.9	-
內/外銷都有	30.3	30.0	27.8	2.8	5.1
委託代辦情形					
透過代辦	28.7	29.0	29.6	2.4	5.7
沒有透過代辦	31.6	29.9	25.2	3.3	3.2
本身即代辦公司/實驗室	12.2	15.7	11.6	15.3	9.1

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表31 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	64	51.1	44.5	38.5	36.7
按業務往來主要項目分					
商品報驗	19	59.9	73.5	33.1	53.2
驗證登錄	28	50.0	40.9	45.5	45.4
受託試驗	3	19.0	19.0	40.2	-
正字標記	-	-	-	-	-
標準資料服務	1	-	-	100.0	-
計程車計費表檢定	9	53.5	18.8	8.8	9.6
油量計或液化石油流量 計檢定	1	37.9	-	-	-
其他度量衡器檢定	2	47.6	52.4	100.0	-
度量衡器校正業務	1	100.0	-	100.0	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	43	50.4	46.3	43.4	40.3
基隆、宜蘭、馬祖	1	100.0	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	5	57.4	18.6	13.8	50.1
臺中、彰化、南投	8	67.7	39.6	59.2	16.0
雲林、嘉義、臺南	4	30.3	49.9	19.7	30.2
高雄、屏東、澎湖、金 門	4	33.7	67.5	-	33.7
花蓮、臺東	-	-	-	-	-
行業別					
電機電器類	10	24.9	62.2	49.9	37.3
電子影音資訊類	6	100.0	40.0	20.0	80.0
機械類	5	75.1	75.1	75.1	25.1
化工類	1	-	-	-	-
玩具及民生用品類	14	45.4	45.4	36.4	54.5
食品類	-	-	-	-	-
計程車行業者	8	59.2	20.8	9.7	10.7
加油(氣)站業者	1	37.9	-	-	-
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	2	48.8	-	48.8	-
度量衡器送校業者	1	100.0	-	100.0	-
其他生產性行業	8	23.4	52.2	27.9	31.7
其他非生產性行業	8	67.1	50.5	66.0	34.0

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表31 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	64	51.1	44.5	38.5	36.7
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	2	35.4	64.6	35.4	-
國內未上市/上櫃公司	62	51.6	43.9	38.6	37.9
外資股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
國營/政府部門	-	-	-	-	-
中外合資	-	-	-	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	17	59.7	69.4	42.6	37.7
中高階主管人員	15	33.9	46.3	19.2	40.0
業務承辦人員	14	64.8	26.2	26.4	43.5
行政類人員	18	46.7	34.6	60.0	27.7
辦理相關業務時間					
未滿1年	7	100.0	34.7	52.0	34.7
滿1年~未滿3年	7	45.3	63.3	18.4	36.4
滿3年~未滿5年	12	41.2	30.9	30.9	51.4
滿5年以上	38	46.1	47.3	41.9	32.4
公司營運範疇					
內銷	45	52.0	37.4	41.7	32.7
外銷	2	32.1	32.1	67.9	-
內/外銷都有	18	50.9	63.9	26.9	50.8
委託代辦情形					
透過代辦	34	55.3	52.8	50.9	40.9
沒有透過代辦	29	48.5	36.7	25.7	29.1
本身即代辦公司/實驗室	1	-	-	-	100.0

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表31 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	充分資料(訊) 服務	櫃檯人員 服務態度	服務空間 規劃與維護	其他
總計	29.4	23.5	17.3	5.3	4.7
按業務往來主要項目分					
商品報驗	6.6	26.5	13.2	13.3	-
驗證登錄	63.7	36.4	18.1	-	-
受託試驗	-	-	-	-	40.8
正字標記	-	-	-	-	-
標準資料服務	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	-	-	28.9	-	19.3
油量計或液化石油流量 計檢定	-	-	-	62.1	-
其他度量衡器檢定	-	-	52.4	-	-
度量衡器校正業務	-	-	-	-	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	38.1	35.3	20.2	5.9	7.1
基隆、宜蘭、馬祖	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	25.0	-	25.0	17.5	-
臺中、彰化、南投	-	-	16.0	-	-
雲林、嘉義、臺南	-	-	-	-	-
高雄、屏東、澎湖、金 門	32.5	-	-	-	-
花蓮、臺東	-	-	-	-	-
行業別					
電機電器類	62.6	37.3	12.6	12.6	-
電子影音資訊類	80.1	40.0	20.0	-	-
機械類	50.1	50.3	24.9	-	-
化工類	-	-	-	-	100.0
玩具及民生用品類	18.1	27.3	18.1	-	-
食品類	-	-	-	-	-
計程車行業者	-	-	32.0	-	10.7
加油(氣)站業者	-	-	-	62.1	-
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	-	-	-	-	51.2
度量衡器送校業者	-	-	-	-	-
其他生產性行業	31.9	-	27.8	-	-
其他非生產性行業	-	33.1	-	16.5	-

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表31 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	充分資料(訊) 服務	櫃檯人員 服務態度	服務空間 規劃與維護	其他
總計	29.4	23.5	17.3	5.3	4.7
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	129.1	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	26.3	24.3	17.9	5.5	4.9
外資股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
國營/政府部門	-	-	-	-	-
中外合資	-	-	-	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	22.6	15.1	7.5	12.8	-
中高階主管人員	25.1	8.4	20.6	-	14.4
業務承辦人員	52.7	35.0	47.4	8.8	-
行政類人員	20.7	34.6	-	-	4.9
辦理相關業務時間					
未滿1年	17.3	52.0	12.3	-	-
滿1年~未滿3年	-	18.4	-	-	-
滿3年~未滿5年	51.5	10.3	30.9	7.2	10.4
滿5年以上	29.9	23.3	17.1	6.7	4.7
公司營運範疇					
內銷	25.2	28.1	19.9	7.6	6.8
外銷	-	-	-	-	-
內/外銷都有	43.2	14.4	12.5	-	-
委託代辦情形					
透過代辦	40.9	37.2	7.4	7.5	-
沒有透過代辦	12.9	8.6	25.3	3.0	10.5
本身即代辦公司/實驗室	100.0	-	100.0	-	-

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表32 顧客對標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形

單位：人；%

項目	總計		改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道/ 無意見	去年 沒有接觸 檢驗程序
	樣本數	百分比						
總計	1,609	100.0	3.1	57.3	13.9	8.4	11.3	6.0
按業務往來主要項目分 #								
商品報驗	375	100.0	3.0	60.6	11.9	4.4	14.5	5.6
驗證登錄	646	100.0	4.8	60.3	12.7	6.6	11.0	4.7
受託試驗	55	100.0	1.8	57.5	13.4	2.5	13.3	11.5
正字標記	87	100.0	1.3	57.8	16.0	10.9	7.2	6.9
標準資料服務	33	100.0	1.8	56.4	12.0	1.8	16.5	11.4
計程車計費表檢定	132	100.0	2.7	53.6	13.5	13.2	9.6	7.3
油量計或液化石油流量 計檢定	180	100.0	-	44.1	20.7	16.5	12.1	6.6
其他度量衡器檢定	63	100.0	1.8	56.5	17.9	17.8	1.6	4.4
度量衡器校正業務	39	100.0	2.4	51.9	12.1	14.1	6.2	13.3
登錄地址地區 #								
臺北市、新北市	731	100.0	4.1	62.2	11.0	5.7	10.8	6.1
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	2.2	63.7	8.7	11.7	6.7	6.9
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	2.3	46.0	24.8	6.9	14.7	5.4
臺中、彰化、南投	266	100.0	3.7	58.4	11.9	8.1	9.7	8.1
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	1.7	55.0	14.3	12.7	11.4	4.8
高雄、屏東、澎湖、金 門	162	100.0	0.8	49.9	16.7	16.3	12.0	4.3
花蓮、臺東	20	100.0	-	56.8	7.3	15.5	16.9	3.5
行業別 #								
電機電器類	187	100.0	4.0	56.0	17.7	8.8	8.6	4.9
電子影音資訊類	202	100.0	3.1	62.7	13.6	5.3	10.9	4.4
機械類	59	100.0	6.4	53.8	12.7	8.3	14.2	4.5
化工類	23	100.0	-	58.4	22.5	3.7	7.4	8.0
玩具及民生用品類	280	100.0	5.0	64.8	10.2	2.4	9.3	8.2
食品類	10	100.0	-	39.9	35.4	6.8	17.9	-
計程車行業者	141	100.0	3.0	53.4	13.1	13.7	9.0	7.8
加油(氣)站業者	223	100.0	-	48.2	18.4	18.0	9.4	5.9
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	23	100.0	1.8	57.3	23.1	11.7	-	6.1
度量衡器送校業者	4	100.0	-	68.2	-	-	19.9	11.8
其他生產性行業	286	100.0	2.7	57.4	10.7	7.0	16.3	6.0
其他非生產性行業	171	100.0	3.7	57.2	12.9	6.8	14.8	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 $p < 0.001$,即在99.9%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32 顧客對標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形(續)

單位：人；%

項目	總計		改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道/ 無意見	去年 沒有接觸 檢驗程序
	樣本數	百分比						
總計	1,609	100.0	3.1	57.3	13.9	8.4	11.3	6.0
公司性質 #								
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	2.4	55.2	13.4	10.5	10.7	7.8
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	3.4	59.3	12.3	6.9	11.9	6.2
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	-	66.6	-	25.1	8.3	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	7.2	56.4	30.9	2.2	1.6	1.7
國營/政府部門	81	100.0	-	27.7	37.0	27.1	5.5	2.7
中外合資	12	100.0	-	63.1	4.6	15.5	16.7	-
受訪者身分類別 #								
負責人/公司代表	284	100.0	2.7	54.3	14.1	11.7	9.0	8.3
中高階主管人員	510	100.0	2.8	57.3	18.2	6.3	9.5	5.9
業務承辦人員	545	100.0	3.2	55.5	11.4	10.2	14.3	5.4
行政類人員	270	100.0	4.0	64.3	10.2	5.1	11.3	5.1
辦理相關業務時間 #								
未滿1年	142	100.0	-	44.8	8.3	3.5	38.1	5.3
滿1年~未滿3年	317	100.0	4.2	60.2	10.0	4.9	13.1	7.6
滿3年~未滿5年	242	100.0	3.1	65.0	13.0	3.0	10.7	5.1
滿5年以上	907	100.0	3.2	56.2	16.3	11.8	6.7	5.8
公司營運範疇								
內銷	1,010	100.0	2.6	56.8	13.8	9.4	11.1	6.3
外銷	22	100.0	-	46.1	19.6	9.7	13.4	11.3
內/外銷都有	577	100.0	4.2	58.6	13.8	6.5	11.6	5.3
委託代辦情形 #								
透過代辦	583	100.0	4.0	61.9	11.1	5.5	11.5	6.0
沒有透過代辦	951	100.0	2.9	54.8	15.8	10.3	10.3	6.0
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	-	54.4	10.1	5.9	22.8	6.8

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 $p < 0.001$,即在99.9%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33 顧客對標準檢驗局在「改善法令合宜性」與去年比較情形

單位：人；%

項目	總計		改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道/ 無意見	去年 沒有接觸 檢驗程序
	樣本數	百分比						
總計	1,609	100.0	5.0	57.2	10.7	6.7	12.5	7.9
按業務往來主要項目分 #								
商品報驗	375	100.0	5.9	60.2	8.5	3.4	13.2	8.8
驗證登錄	646	100.0	6.4	57.8	10.4	6.1	12.5	6.8
受託試驗	55	100.0	6.4	47.0	14.0	1.8	19.8	11.0
正字標記	87	100.0	0.9	58.2	15.9	10.5	9.4	5.1
標準資料服務	33	100.0	5.7	53.4	16.0	-	14.2	10.8
計程車計費表檢定	132	100.0	3.3	53.2	8.2	10.4	12.3	12.6
油量計或液化石油流量計檢定	180	100.0	1.8	56.6	11.0	9.0	14.4	7.3
其他度量衡器檢定	63	100.0	3.9	57.4	16.4	15.9	4.8	1.6
度量衡器校正業務	39	100.0	4.0	47.4	12.1	14.1	7.3	15.1
登錄地址地區 #								
臺北市、新北市	731	100.0	6.6	61.0	9.3	4.6	11.4	7.0
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	2.6	55.8	13.2	6.9	8.5	13.1
桃園、新竹、苗栗	218	100.0	2.6	59.3	8.2	8.3	15.6	5.9
臺中、彰化、南投	266	100.0	5.3	54.4	9.7	5.4	13.2	12.0
雲林、嘉義、臺南	181	100.0	4.3	48.1	12.3	13.0	13.6	8.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	100.0	2.9	52.4	19.8	8.4	10.8	5.6
花蓮、臺東	20	100.0	0.9	52.6	5.6	9.2	20.6	11.2
行業別 #								
電機電器類	187	100.0	8.1	52.2	17.4	8.2	8.9	5.1
電子影音資訊類	202	100.0	6.9	61.3	9.3	4.4	11.8	6.3
機械類	59	100.0	10.8	48.1	16.1	4.0	8.3	12.6
化工類	23	100.0	-	41.3	24.5	2.4	15.3	16.5
玩具及民生用品類	280	100.0	4.9	61.4	8.9	4.0	11.0	9.8
食品類	10	100.0	-	63.3	3.1	-	21.3	12.3
計程車行業者	141	100.0	3.1	54.0	8.5	11.1	11.5	11.7
加油(氣)站業者	223	100.0	1.4	56.6	11.2	12.0	12.3	6.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	100.0	14.4	51.0	22.2	8.7	3.7	-
度量衡器送校業者	4	100.0	-	44.6	5.0	-	38.6	11.8
其他生產性行業	286	100.0	4.7	55.8	8.4	6.0	17.3	7.8
其他非生產性行業	171	100.0	4.9	62.1	7.7	4.4	14.0	6.8

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 $p < 0.001$,即在99.9%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33 顧客對標準檢驗局在「改善法令合宜性」與去年比較情形(續)

單位：人；%

項目	總計		改善 很多	稍有 改善	差不多	較差	不知道/ 無意見	去年 沒有接觸 檢驗程序
	樣本數	百分比						
總計	1,609	100.0	5.0	57.2	10.7	6.7	12.5	7.9
公司性質 #								
國內股票上市/上櫃公司	157	100.0	4.9	53.6	12.7	9.4	11.6	7.8
國內未上市/上櫃公司	1,329	100.0	5.1	58.1	9.7	5.8	13.0	8.3
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	-	74.9	-	25.1	-	-
外資未上市/上櫃公司	26	100.0	9.9	46.9	30.5	2.3	2.2	8.2
國營/政府部門	81	100.0	2.0	54.8	16.6	14.2	9.6	2.7
中外合資	12	100.0	21.4	31.2	15.2	15.5	16.7	-
受訪者身分類別 #								
負責人/公司代表	284	100.0	5.0	53.2	7.1	9.9	11.3	13.4
中高階主管人員	510	100.0	3.6	60.5	13.0	5.0	10.6	7.4
業務承辦人員	545	100.0	6.6	53.6	11.6	8.1	13.2	6.8
行政類人員	270	100.0	4.7	62.1	8.1	3.6	16.2	5.3
辦理相關業務時間 #								
未滿1年	142	100.0	0.9	48.0	4.2	1.5	40.4	4.9
滿1年~未滿3年	317	100.0	6.6	60.5	8.8	3.7	12.5	8.0
滿3年~未滿5年	242	100.0	4.4	60.7	13.0	3.2	10.7	8.0
滿5年以上	907	100.0	5.4	56.5	11.7	9.5	8.7	8.3
公司營運範疇								
內銷	1,010	100.0	5.0	55.8	10.5	7.4	13.2	8.1
外銷	22	100.0	-	54.3	20.8	8.3	16.5	-
內/外銷都有	577	100.0	5.4	59.6	10.5	5.4	11.3	7.8
委託代辦情形 #								
透過代辦	583	100.0	6.6	60.2	9.7	4.5	11.3	7.6
沒有透過代辦	951	100.0	4.0	55.2	11.8	8.2	13.1	7.9
本身即代辦公司/實驗室	75	100.0	7.0	58.4	3.9	5.2	15.3	10.2

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 $p < 0.001$,即在99.9%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34 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	1,609	49.2	46.3	28.4	16.5	16.2
按業務往來主要項目分						
商品報驗	375	38.5	46.2	37.5	18.8	13.6
驗證登錄	646	50.1	54.0	25.1	13.7	17.8
受託試驗	55	42.5	42.2	24.1	21.1	9.4
正字標記	87	69.5	49.2	33.5	11.0	31.6
標準資料服務	33	31.8	65.3	24.5	5.7	14.7
計程車計費表檢定	132	49.2	11.7	16.3	21.2	4.3
油量計或液化石油流量計檢定	180	56.0	41.9	30.7	18.3	16.3
其他度量衡器檢定	63	71.3	37.6	22.2	27.2	24.0
度量衡器校正業務	39	47.4	54.3	33.9	13.1	18.7
登錄地址地區						
臺北市、新北市	731	43.8	49.7	28.2	14.6	14.1
基隆、宜蘭、馬祖	31	47.3	19.2	22.1	15.2	8.2
桃園、新竹、苗栗	218	47.0	51.3	28.2	17.1	17.8
臺中、彰化、南投	266	55.6	36.5	24.3	13.3	14.9
雲林、嘉義、臺南	181	57.5	43.0	35.5	25.5	20.7
高雄、屏東、澎湖、金門	162	56.4	51.1	29.6	19.5	22.7
花蓮、臺東	20	51.3	30.8	27.5	16.9	14.3
行業別						
電機電器類	187	56.8	58.2	25.8	20.0	25.6
電子影音資訊類	202	41.7	62.0	22.9	9.2	13.8
機械類	59	57.6	47.0	36.6	16.4	24.4
化工類	23	70.3	45.6	51.9	33.1	27.6
玩具及民生用品類	280	40.6	49.7	31.7	16.4	16.1
食品類	10	19.1	42.3	24.5	3.4	-
計程車行業者	141	49.9	11.3	16.0	21.6	3.9
加油(氣)站業者	223	60.6	40.7	29.6	18.7	18.4
度量衡器之製造、修理或輸入業者	23	60.6	38.9	19.4	24.2	30.0
度量衡器送校業者	4	38.0	95.0	30.5	-	-
其他生產性行業	286	49.4	43.1	29.3	13.9	18.3
其他非生產性行業	171	42.5	50.9	34.8	16.6	8.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	1,609	49.2	46.3	28.4	16.5	16.2
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	157	55.2	54.7	27.2	15.3	23.0
國內未上市/上櫃公司	1,329	48.4	43.7	28.0	16.0	14.3
外資股票上市/上櫃公司	5	36.4	73.3	14.8	25.1	25.1
外資未上市/上櫃公司	26	39.0	54.0	27.4	15.4	34.4
國營/政府部門	81	50.0	63.9	37.4	26.9	24.9
中外合資	12	81.0	76.0	35.7	10.6	39.3
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	284	44.9	33.2	21.8	20.1	12.8
中高階主管人員	510	53.9	49.9	25.1	14.2	19.7
業務承辦人員	545	49.8	53.0	33.9	18.6	17.2
行政類人員	270	43.4	39.8	30.4	12.6	11.3
辦理相關業務時間						
未滿1年	142	34.2	52.3	28.6	8.7	3.1
滿1年~未滿3年	317	41.2	43.5	29.6	11.3	9.7
滿3年~未滿5年	242	45.8	46.7	27.7	14.0	11.7
滿5年以上	907	55.2	46.2	28.1	20.2	21.8
公司營運範疇						
內銷	1,010	51.5	40.5	28.5	18.4	15.7
外銷	22	25.0	82.0	26.1	15.3	5.6
內/外銷都有	577	46.0	55.2	28.2	13.1	17.5
委託代辦情形						
透過代辦	583	43.1	53.7	26.2	13.6	15.3
沒有透過代辦	951	52.5	42.2	31.0	18.9	16.5
本身即代辦公司/實驗室	75	53.5	40.5	11.3	8.4	20.2

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	其他	不知道/無意見
總計	13.2	10.0	1.2	6.0	4.7	1.3
按業務往來主要項目分						
商品報驗	7.9	12.5	-	6.4	5.5	1.3
驗證登錄	16.3	16.1	-	3.4	3.6	1.0
受託試驗	4.0	4.4	-	18.5	2.3	-
正字標記	22.6	-	-	5.2	4.8	2.0
標準資料服務	13.4	5.7	-	3.0	3.4	1.0
計程車計費表檢定	2.6	1.1	13.5	11.5	11.0	2.3
油量計或液化石油流量 計檢定	17.1	1.9	-	6.4	2.8	1.4
其他度量衡器檢定	23.7	1.2	1.1	5.5	7.5	3.3
度量衡器校正業務	5.5	0.6	-	13.4	2.4	-
登錄地址地區						
臺北市、新北市	11.1	15.1	0.2	5.3	3.6	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	7.9	7.7	4.5	19.9	8.8	3.9
桃園、新竹、苗栗	13.5	6.6	3.0	7.7	7.7	-
臺中、彰化、南投	10.1	6.0	1.5	6.9	4.8	1.6
雲林、嘉義、臺南	18.5	5.4	1.8	4.4	4.5	1.5
高雄、屏東、澎湖、金 門	23.9	5.1	-	5.3	4.6	1.3
花蓮、臺東	0.9	2.7	7.7	4.4	8.9	2.7
行業別						
電機電器類	25.9	15.8	-	1.0	3.8	0.3
電子影音資訊類	13.8	20.6	-	3.4	1.9	1.2
機械類	11.9	6.4	-	1.6	2.3	-
化工類	19.6	-	-	-	4.8	-
玩具及民生用品類	8.9	11.0	-	6.1	3.2	2.2
食品類	-	36.7	-	9.1	3.1	-
計程車行業者	2.9	1.0	13.2	12.2	11.8	2.2
加油(氣)站業者	17.2	1.9	-	5.8	2.6	1.4
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	24.3	-	-	2.4	5.9	6.7
度量衡器送校業者	-	-	-	14.7	-	-
其他生產性行業	14.0	7.0	-	10.0	6.4	1.0
其他非生產性行業	6.6	15.4	-	5.7	6.6	0.7

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	其他	不知道/無意見
總計	13.2	10.0	1.2	6.0	4.7	1.3
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	21.2	12.9	-	3.9	3.2	1.4
國內未上市/上櫃公司	11.3	9.9	1.4	6.7	5.2	1.2
外資股票上市/上櫃公司	25.1	51.9	-	8.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	11.7	24.6	-	-	5.9	2.2
國營/政府部門	26.1	-	-	2.0	1.0	2.0
中外合資	23.6	10.6	-	-	-	-
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	12.1	9.1	3.6	9.7	6.4	0.8
中高階主管人員	14.7	8.8	0.2	6.3	5.5	0.5
業務承辦人員	15.5	11.3	0.8	4.3	3.4	1.2
行政類人員	6.7	10.8	1.1	5.1	4.2	3.6
辦理相關業務時間						
未滿1年	2.8	8.5	1.6	8.7	2.6	4.4
滿1年~未滿3年	7.8	12.3	0.8	7.6	4.6	1.7
滿3年~未滿5年	9.3	13.5	1.6	7.1	4.9	1.0
滿5年以上	17.7	8.6	1.1	4.8	5.0	0.8
公司營運範疇						
內銷	12.5	8.5	1.8	5.7	4.1	1.7
外銷	5.8	19.6	-	2.6	4.0	-
內/外銷都有	14.8	12.3	-	6.7	5.8	0.7
委託代辦情形						
透過代辦	13.4	22.1	0.1	4.0	2.9	0.4
沒有透過代辦	12.9	2.2	1.9	7.6	5.6	1.7
本身即代辦公司/實驗室	15.9	15.2	-	2.0	8.5	3.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。