



經濟部標準檢驗局

106 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 106 年 10 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	3
五、調查方法	4
六、調查內容	4
七、問卷信度與效度分析	6
(一)信度分析	6
(二)效度分析	7
八、樣本接觸狀況	8
九、樣本特性分析	9
第二章 調查結果分析	12
一、顧客對標檢局共通性項目之滿意度	12
(一)對於標準檢驗局「作業管制相關方面」的滿意度	12
(二)對於標準檢驗局「人員服務相關方面」的滿意度	23
(三)對於標準檢驗局「環境設施相關方面」的滿意度	30
(四)對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析	37
二、顧客臨櫃辦理業務之滿意度	40
(一)臨櫃辦理相關業務情形	40
(二)對於臨櫃辦理業務相關業務的滿意度	41
(三)臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析	49
三、顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度	52
(一)是否為商品檢驗相關業務顧客	52
(二)對於商品檢驗相關業務的滿意度	53
(三)商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	63
四、顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度	66
(一)是否為度量衡相關業務顧客	66
(二)對於度量衡相關業務的滿意度	67

(三)度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	73
五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度	76
(一)是否為國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客	76
(二)對於國家標準所實施正字標記驗證制度業務的滿意度	77
(三)是否為標準資料服務相關業務顧客	83
(四)對於標準資料服務相關業務顧客的滿意度	84
(五)標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析	88
六、顧客對標檢局服務之整體滿意度	90
(一)對於網頁線上申辦業務的滿意度	90
(二)對標準檢驗局服務的整體滿意度	99
七、顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道	105
八、顧客對標檢局各項服務之建議事項	107
(一)去年重要建議事項改善情形	107
(二)顧客對標檢局各項服務之建議事項	112
九、小結	113
第三章 滿意度提升之策略方向	115
(一)服務改善策略	115
(二)顧客服務差異化策略	119
第四章 結論與建議	121
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	各業別及分局清查後顧客家數	2
表 1-2	各副母體業樣本配置情況	3
表 1-3	各副母體業別及分局樣本配置情況	4
表 1-4	Cronbach alpha 值係數與可信程度	6
表 1-5	本調查問卷各題組之 Cronbach alpha 值	7
表 1-6	樣本接觸狀況表	8
表 1-7	加權推估前樣本特性-業務別與分局別情況	9
表 1-8	樣本特性分析表	11
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 ..	15
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 ..	18
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	22
表 2-4	顧客「對人員服務態度」滿意度與基本資料交叉分析	24
表 2-5	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 ..	27
表 2-6	顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度與基本資料交叉分析	29
表 2-7	顧客「對環境硬體設備」滿意度與基本資料交叉分析	32
表 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」滿意 ..	35
表 2-9	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 ..	39
表 2-10	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 ..	43
表 2-11	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 ..	46
表 2-12	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」 ..	48
表 2-13	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 ..	51
表 2-14	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 ..	55
表 2-15	商品檢驗顧客「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透 ..	62
表 2-16	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 ..	65
表 2-17	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 ..	75
表 2-18	標準業務服務滿意度與顧客登錄地址地區交叉分析彙整	89
表 2-19	顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分	90
表 2-20	顧客「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」滿意度與基本資料交叉 ..	92
表 2-21	顧客對「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」滿意度與基本資料交叉 ..	

分析	96
表 2-22 網頁線上申辦業務服務及登錄地址地區交叉分析彙整	98
表 2-23 顧客標準檢驗局服務的整體滿意度與基本資料交叉分析	101
表 2-24 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	104
表 2-25 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	106
表 2-26 顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形與基本資料 交叉分析	108
表 2-27 顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形與基本資料 交叉分析 ..	111
表 2-28 顧客對標檢局各項服務建議事項統計表	112
表 2-29 各項服務滿意度彙整分析	114
表 3-1 各項服務重要度相關係助	118
表 4-1 不同業務別及地區別未來改進策略彙整	123

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	12
圖 2-2	顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度歷年比較	13
圖 2-3	顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度	17
圖 2-4	顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度歷年比較	17
圖 2-5	顧客「對服務品質及信任度」之滿意度	20
圖 2-6	顧客「對服務品質及信任度」之滿意度歷年比較	20
圖 2-7	顧客「對人員服務態度」之滿意度	23
圖 2-8	顧客「對人員服務態度」之滿意度歷年比較	23
圖 2-9	顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度	25
圖 2-10	顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度歷年比較	25
圖 2-11	顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度	28
圖 2-12	顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度歷年比較	28
圖 2-13	顧客「對環境硬體設備」之滿意度	30
圖 2-14	顧客「對環境硬體設備」之滿意度歷年比較	30
圖 2-15	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	33
圖 2-16	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」之滿意度歷年比較	34
圖 2-17	對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析	37
圖 2-18	對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度歷年比較分析	38
圖 2-19	顧客「臨櫃辦理相關業務」情形	40
圖 2-20	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	41
圖 2-21	有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意情形歷年比較	42
圖 2-22	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	44
圖 2-23	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」滿意情形歷年比較	45
圖 2-24	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	47
圖 2-25	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」滿意情形歷年比較	47
圖 2-26	臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析	49
圖 2-27	臨櫃辦理相關業務滿意度歷年比較分析	50
圖 2-28	商品檢驗相關業務顧客比例	52
圖 2-29	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	53
圖 2-30	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」滿意情形歷年比較	54
圖 2-31	商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形	56
圖 2-32	商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形歷年比較	56

圖 2-33	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.....	58
圖 2-34	商品檢驗相關業務顧客對「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意情形歷年比較.....	58
圖 2-35	商品檢驗相關業務顧客「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意情形.....	60
圖 2-36	商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	63
圖 2-37	商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析.....	64
圖 2-38	度量衡相關業務顧客比例.....	66
圖 2-39	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.....	67
圖 2-40	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」滿意情形歷年比較.....	68
圖 2-41	度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形.....	69
圖 2-42	度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形歷年比較.....	69
圖 2-43	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.....	71
圖 2-44	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」滿意情形歷年比較.....	71
圖 2-45	度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	73
圖 2-46	度量衡相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析.....	74
圖 2-47	國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客比例.....	76
圖 2-48	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.....	77
圖 2-49	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」滿意情形歷年比較.....	78
圖 2-50	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.....	79
圖 2-51	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」滿意情形歷年比較.....	79
圖 2-52	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.....	81
圖 2-53	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」滿意情形歷年比較.....	82
圖 2-54	標準資料服務相關業務顧客比例.....	83
圖 2-55	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.....	84
圖 2-56	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」滿意情形歷年比較.....	85
圖 2-57	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.....	86
圖 2-58	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」滿意情形歷年比較.....	87

圖 2-59	標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析.....	88
圖 2-60	標準相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析.....	89
圖 2-61	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.....	91
圖 2-62	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」滿意情形歷年比較.....	91
圖 2-63	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.....	93
圖 2-64	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」滿意情形歷年比較.....	93
圖 2-65	有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」滿意情形.....	95
圖 2-66	網頁線上申辦業務服務滿意度彙整分析.....	97
圖 2-67	網頁線上申辦業務服務滿意度歷年比較分析.....	98
圖 2-68	顧客對標準檢驗局服務整體滿意度.....	99
圖 2-69	顧客對標準檢驗局服務整體滿意度歷年比較.....	99
圖 2-70	顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目.....	102
圖 2-71	顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目.....	103
圖 2-72	顧客獲得標檢局相關業務訊息之管道.....	105
圖 2-73	顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形.....	107
圖 2-74	顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形.....	109
圖 3-1	滿意度-重要度矩陣結構.....	115
圖 3-2	滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形.....	117
圖 3-3	顧客特性 CHAID 分析.....	120

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，因比較基礎不同，或完全不能比較，造成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，106 年則延續 104 年及 105 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，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，區域範圍為臺灣本島各直轄市、各縣市及離島連江縣、金門縣、澎湖縣。

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」二項）、「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」三項）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」四項）三大類(共九項)主要業務性質，清理後共計 7,692 家顧客，如下表 1-1 所述。

表1-1 各業別及分局清查後顧客家數

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	653	91	13	171	138	115	120	5
	標準資料	191	100	3	34	32	10	11	1
	小計	844	191	16	205	170	125	131	6
商品 檢驗 業務	驗證登錄	863	794	25	25	9	3	4	3
	受託試驗及 技術服務	295	96	7	55	58	30	35	14
	逐批檢驗及 監視查驗	3,825	2,074	41	320	603	373	401	13
	小計	4,983	2,964	73	400	670	406	440	30
度量衡 業務	計程車行業者	667	329	31	8	110	87	90	12
	加油(氣)站業者	910	116	37	191	211	166	136	53
	度量衡器檢定	235	46	6	25	33	37	74	14
	度量衡器校正	53	14	1	13	10	4	10	1
	小計	1,865	505	75	237	364	294	310	80
總計		7,692	3,660	164	842	1,204	825	881	116

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)。考量不同業務類別分析穩定性及調查樣本數之規模，樣本數較大的「商品檢驗業務」及「度量衡業務」，控制抽出率於 18% 及 30%，樣本數預計為 900 及 550 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 $\pm 4.01\%$ 以內，樣本數為 350 份，副母體配置結果如表 1-2 所示。

表 1-2 各副母體業樣本配置情況

單位：家數、%

副母體	母體			樣本配置			
	家數	比例	依比例配置數	增補後樣本數	比例	抽出率	抽樣誤差
整體	7,692	100.0	1,800	1,800	100.00	23.40	$\pm 2.02\%$
標準業務	844	10.97	198	350	19.44	41.47	$\pm 4.01\%$
商品檢驗業務	4,983	64.78	1,166	900	50.50	18.06	$\pm 2.96\%$
度量衡業務	1,865	24.25	436	550	30.56	29.49	$\pm 3.51\%$

註：抽樣誤差為信心水準 95% 的情況下，某特徵百分比之抽樣誤差。

- 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 1,800 份有效樣本。
- 此外，基隆分局與花蓮分局因外部顧客數相對較低，若依比例配置並增補僅 51 及 46 份，為維持各分局之分析穩定性，故針對上述兩個分局進行全查，以 50% 回收率為原則。
- 考量無回應率(拒訪、聯絡資訊錯誤...等)，共抽出 3 套樣本(同結構)，約共 5,400 家企業。配置結果如表 1-3 所示。

表1-3 各副母體業別及分局樣本配置情況

單位：家

業務別		分局別	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		274	38	5	71	57	48	50	5
	標準資料		82	41	3	14	13	5	5	1
	小計		356	79	8	85	70	53	55	6
商品 檢驗 業務	驗證登錄		172	143	9	5	5	3	4	3
	受託試驗及 技術服務		58	17	5	10	10	5	6	5
	逐批檢驗及 監視查驗		706	375	20	58	109	67	72	5
	小計		936	535	34	73	124	75	82	13
度量衡 業務	計程車行業者		208	97	16	5	32	26	27	5
	加油(氣)站業者		287	34	18	56	62	49	40	28
	度量衡器檢定		74	14	5	7	10	11	22	5
	度量衡器校正		26	5	1	5	5	4	5	1
	小計		595	150	40	73	109	90	94	39
總計			1,887	764	82	231	303	218	231	58

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。令基隆分局與花蓮分局亦為全查層，全查層以 50% 成功率為目標。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 1,800 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 106 年 9 月 19 日至民國 106 年 10 月 20 日，完成有效樣本 2,017 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：

➤ 對標檢局及各分局共通性項目之滿意度：(包含下列面向)

- ◆ 對業務相關程序及公開透明程度滿意度。
- ◆ 對服務品質及信任度。
- ◆ 對各項申辦案件處理期限規定滿意度。

- ◆ 對人員解決問題的專業度及能力。
 - ◆ 對人員服務態度滿意度。
 - ◆ 對環境硬體設備滿意度。
 - ◆ 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程度。
 - ◆ 對人員執行業務之公正性。
- 對臨櫃辦理業務之滿意度
 - 對商品檢驗業務之滿意度：針對驗證登錄、逐批檢驗及監視查驗、受託試驗及技術服務等相關外部顧客進行問卷調查
 - 對度量衡業務之滿意度：針對計程車計費表檢定、油量計或液化石油氣流量計檢定、其他度量衡器檢定、度量衡器校正業務相關顧客進行問卷調查
 - 對標準業務之滿意度：針對標準資料服務、正字標記業務相關外部顧客進行問卷調查
 - 對標檢局及各分局線上申辦業務之滿意度

七、問卷信度與效度分析

(一)信度分析

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

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

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

k ：尺度中項目的數目

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

α_t^2 ：所有訪問者在總分的變異數 ($t=1,2,\dots,k$)。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1-4 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

資料來源：楊國樞等編(1989)，社會及行為科學研究法上冊，東華書局，第 13 版。

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1-5 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	0.707
	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	0.853
顧客對標檢局商品檢驗業務方面之滿意度		4	0.788
顧客對標檢局度量衡業務方面之滿意度		3	0.877
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	0.824
	標準資料服務相關業務方面	2	
網頁線上申辦業務滿意度		3	0.894

說明：整體滿意度構面僅有單一問項，故無法進行信度檢測。

(二)效度分析

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

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

八、樣本接觸狀況

本次調查共計發出 4,427 份樣本，成功完成 2,017 份有效問卷，成功率為 45.6%。經三次以上不同時間接觸後，無人接聽為 989 份占 22.3%、忙線 79 份占 1.8%。此外有 329 份拒訪或是中途拒訪，占 7.4%。詳細樣本接觸狀況見下表。

表1-6 樣本接觸狀況表

接觸狀況	次數	百分比
總計	4,427	100.0
成功	2,017	45.6
忙線(不同時間接觸三次以上)	79	1.8
無人接聽(不同時間接觸三次以上)	989	22.3
傳真機	45	1.0
空號	159	3.6
電話故障	26	0.6
忙碌短時間無法回覆	692	15.6
停業	18	0.4
無此公司(統編、公司名稱都錯)	57	1.3
經顧客要求，傳真後未回覆(不同時間接觸三次以上)	7	0.2
經顧客要求，EMAIL 未回覆(不同時間接觸三次以上)	9	0.2
拒訪/中途拒訪	329	7.4

九、樣本特性分析

本次調查共完成有效樣本 2,017 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為±2.23 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1-7 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	304	58	5	74	58	50	54	5
	標準資料	88	42	3	15	13	9	5	1
	小計	392	100	8	89	71	59	59	6
商品 檢驗 業務	驗證登錄	193	145	17	7	10	9	3	2
	受託試驗及 技術服務	66	20	5	10	12	6	8	5
	逐批檢驗及 監視查驗	718	379	11	60	113	69	80	6
	小計	977	544	33	77	135	84	91	13
度量衡 業務	計程車行業者	215	102	16	6	33	27	28	3
	加油(氣)站業者	315	35	25	58	67	62	40	28
	度量衡器檢定	88	18	5	7	11	11	29	7
	度量衡器校正	30	9	0	5	6	4	5	1
	小計	648	164	46	76	117	104	102	39
總計	2,017	808	87	242	323	247	252	58	

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「商品報驗」為最高，占 41.3%；其次為「驗證登錄」，占 17.9%；再其次為「油量計或液化石油流量計檢定」，占 9.6%。

顧客「登錄地址地區」以「臺北市、新北市」為最高，占 47.8%；其次是「臺中、彰化、南投」占 15.7%。

「行業別」以「玩具及民生用品類」為最高，占 24.0%；其次是「其他非生產性行業」占 18.5%。

在「公司性質」方面，以「國內未上市/上櫃公司」為最高，占 84.6%。

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 37.4%及 25.0%；其次為「行政類人員」及「負責人/公司代表」，分別占 18.9%及 18.8%。

在「辦理相關業務時間」方面，以「滿 5 年以上」為最高，占 52.2%；其次為「滿 1 年~未滿 3 年」，占 23.2%；再其次為「滿 3 年~未滿 5 年」占 14.1%，「未滿 1 年」則占 10.5%。

在「公司營運範疇」方面，以「內銷」為最高，占 68.0%；其次是「內/外銷都有」占 30.7%。

顧客是否透過代辦公司或實驗室向標檢局申辦檢驗業務方面，「沒有透過代辦」占 61.4%，「透過代辦」占 37.3%，「本身即代辦公司/實驗室」則占 1.3%。

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1-8 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	2,017	100.0	總計	2,017	100.0
業務往來主要項目			公司性質		
商品報驗	832	41.3	國內股票上市/上櫃公司	174	8.6
驗證登錄	362	17.9	國內未上市/上櫃公司	1707	84.6
受託試驗	83	4.1	外資股票上市/上櫃公司	15	.8
正字標記	172	8.5	外資未上市/上櫃公司	78	3.9
標準資料服務	76	3.8	國營/政府部門/學校	20	1.0
計程車計費表檢定	156	7.7	中外合資	23	1.1
油量計或液化石油流量計檢定	193	9.6			
其他度量衡器檢定	56	2.8	受訪者身分類別		
度量衡器校正業務	88	4.4	負責人/公司代表	378	18.8
登錄地址地區			中高階主管人員	504	25.0
臺北市、新北市	964	47.8	業務承辦人員	754	37.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	2.3	行政類人員	380	18.9
桃園、新竹、苗栗	214	10.6			
臺中、彰化、南投	316	15.7	辦理相關業務時間		
雲林、嘉義、臺南	217	10.8	未滿1年	211	10.5
高雄、屏東、澎湖、金門	230	11.4	滿1年~未滿3年	469	23.2
花蓮、臺東	30	1.5	滿3年~未滿5年	285	14.1
行業別			滿5年以上	1,053	52.2
電機電器類	119	5.9			
電子影音資訊類	114	5.6	公司營運範疇		
機械類	55	2.7	內銷	1,372	68.0
化工類	31	1.5	外銷	27	1.3
玩具及民生用品類	484	24.0	內/外銷都有	619	30.7
食品類	26	1.3			
計程車行業者	181	9.0	委託代辦情形		
加油(氣)站業者	252	12.5	透過代辦	753	37.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	31	1.6	沒有透過代辦	1,238	61.4
度量衡器送校業者	3	0.1	本身即代辦公司/實驗室	26	1.3
其他生產性行業	350	17.4			
其他非生產性行業	374	18.5			

第二章 調查結果分析

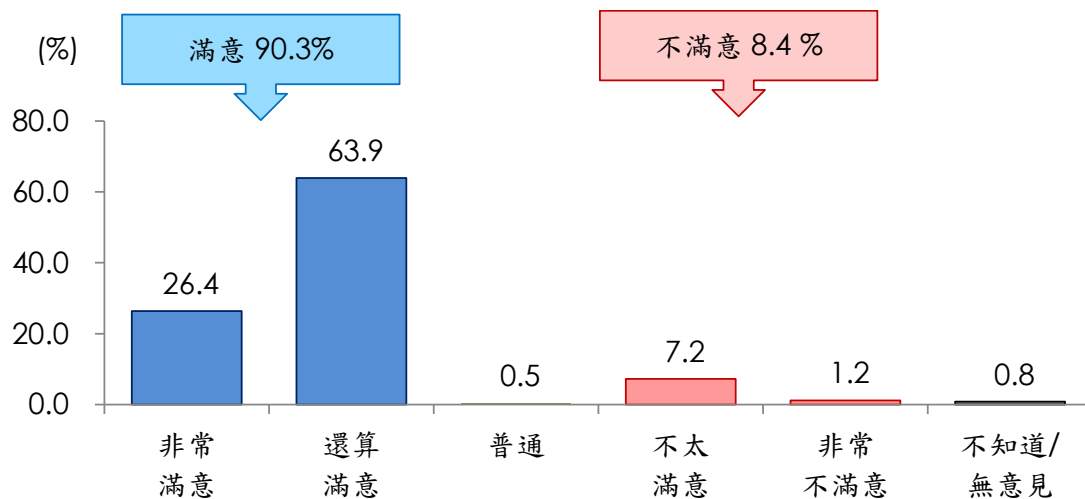
依據調查內容分為顧客「對標檢局共通性項目之滿意度」、「對標檢局臨櫃辦理業務之滿意度」、「對商品檢驗業務之滿意度」、「對度量衡業務之滿意度」、「對標準業務之滿意度」、「對標檢局服務之整體滿意度」及「對標檢局服務之建議事項」等七個面向來進行探討，分述如下：

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 90.3%「對各項申辦案件處理期限規定」表示滿意（非常滿意占 26.4%、還算滿意占 63.9%），僅有 8.4%表示不滿意（不太滿意占 7.2%、非常不滿意占 1.2%），0.5%表示普通，另有 0.8%為不知道/無意見，

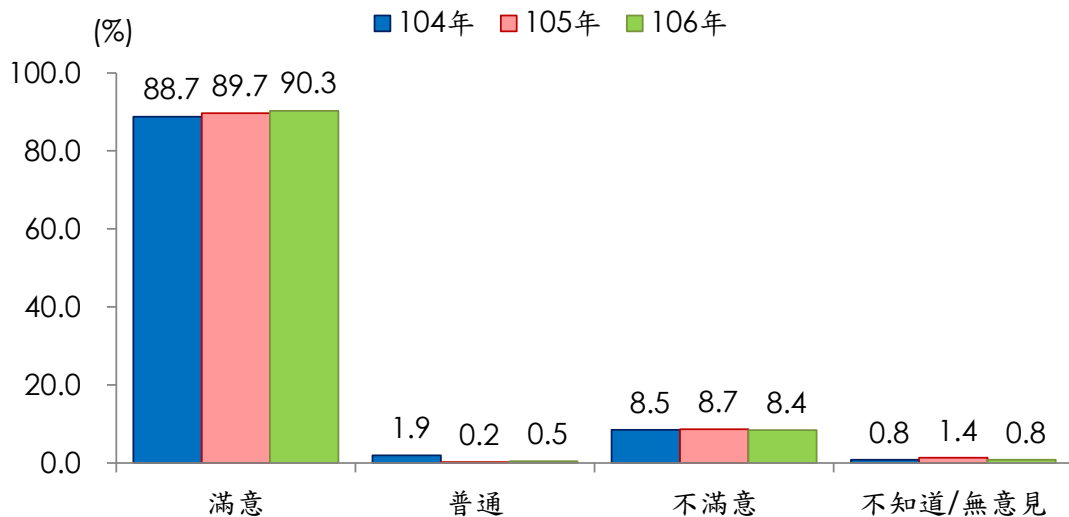


說明：樣本數2,017家。

圖2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度

自 104 年起，滿意度逐年上升，與 105 年比較，滿意度提升 0.6 個百分點，經統計檢定²二年度無顯著差異。

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。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,506家。

圖2-2 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」之滿意度歷年比較

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

$\hat{p}_1 = 106$ 年滿意度; $\hat{p}_2 = 105$ 年滿意度

$n_1 = 106$ 年樣本數; $n_2 = 105$ 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、行業別、委託代辦情形有顯著差異³。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、

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「度量衡器校正業務」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，為 100.0%，其次是「油量計或液化石油流量計檢定」的 99.7%及「其他度量衡器檢定」的 97.2%。
- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」、「基隆、宜蘭、馬祖」的顧客滿意度（分別為 85.9%與 88.7%）低於九成外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成。
- ◆ 行業別：「機械類」的顧客滿意度為 76.2%，低於八成以外，其他行業的顧客滿意度均高於八成。
- ◆ 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 92.5%，高於其他方式者，而「透過代辦」或「本身即代辦公司/實驗室」的顧客，滿意度均為 86.6%，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	2,017	100.0	90.3	26.4	63.9	0.5	8.4	7.2	1.2	0.8
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	87.5	18.0	69.5	0.2	11.5	10.2	1.3	0.8
驗證登錄	362	100.0	84.2	16.9	67.4	1.8	12.8	11.0	1.8	1.2
受託試驗	83	100.0	87.4	22.9	64.5	1.6	11.0	6.0	5.0	-
正字標記	172	100.0	96.9	38.2	58.7	-	2.4	2.4	-	0.7
標準資料服務	76	100.0	88.0	29.3	58.7	-	10.8	10.0	0.8	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	94.2	31.0	63.3	0.5	3.0	2.5	0.5	2.2
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.7	41.8	57.8	-	0.3	-	0.3	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	97.2	58.8	38.4	-	1.3	1.3	-	1.5
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	59.0	41.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	85.9	21.2	64.6	0.6	12.7	10.8	1.9	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	88.7	25.8	62.9	-	8.1	6.2	1.8	3.2
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	94.1	37.5	56.5	0.3	5.5	4.8	0.7	0.2
臺中、彰化、南投	316	100.0	95.5	28.5	66.9	0.4	3.5	3.1	0.4	0.5
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	90.4	27.1	63.3	0.6	7.0	6.4	0.7	2.0
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	97.0	32.1	64.9	0.4	2.3	2.0	0.3	0.4
花蓮、臺東	30	100.0	99.1	41.3	57.8	-	0.9	0.9	-	-
行業別										
電機電器類	122	100.0	89.6	17.6	72.1	1.2	7.5	5.2	2.4	1.7
電子影音資訊類	118	100.0	81.9	19.4	62.5	2.4	13.2	10.9	2.3	2.4
機械類	56	100.0	76.2	25.6	50.6	1.1	21.6	16.5	5.1	1.1
化工類	30	100.0	100.0	33.2	66.8	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	88.3	19.5	68.8	0.5	10.5	8.9	1.5	0.7
食品類	29	100.0	83.2	16.5	66.8	-	9.8	9.8	-	7.0
計程車行業者	181	100.0	95.0	32.8	62.2	0.5	2.6	2.2	0.5	1.9
加油(氣)站業者	251	100.0	99.7	48.1	51.5	-	-	-	-	0.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	95.9	52.7	43.3	-	4.1	4.1	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	20.6	79.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	91.4	26.8	64.7	0.4	8.1	7.4	0.7	0.1
其他非生產性行業	248	100.0	85.6	18.7	66.9	-	13.9	12.5	1.4	0.6

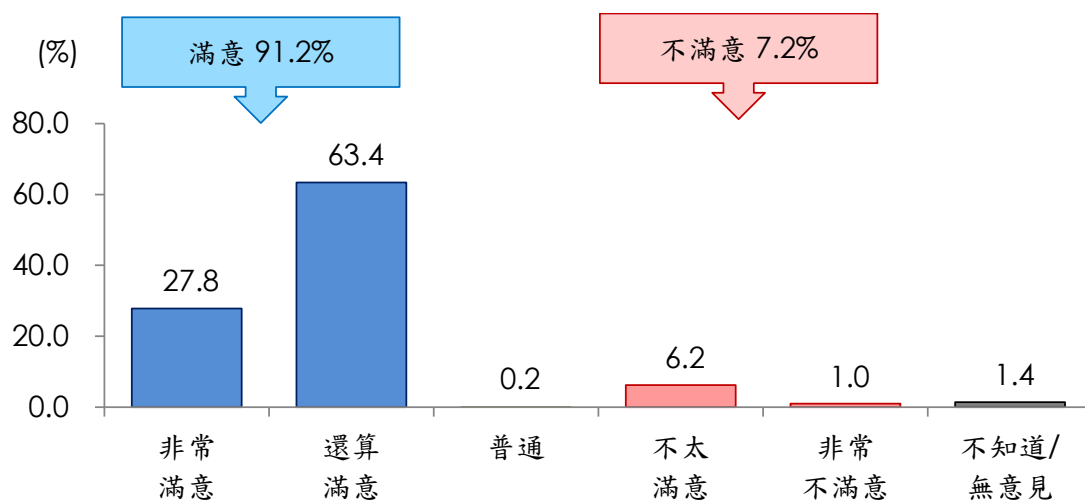
表 2-1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度與基本資料交叉分析(續)

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	2,017	100.0	90.3	26.4	63.9	0.5	8.4	7.2	1.2	0.8
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	86.6	20.7	66.0	1.0	11.1	9.4	1.7	1.3
沒有透過代辦	1,238	100.0	92.5	30.0	62.6	0.2	6.7	6.0	0.7	0.6
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	86.6	19.9	66.7	-	13.4	5.5	7.9	-

2. 「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度

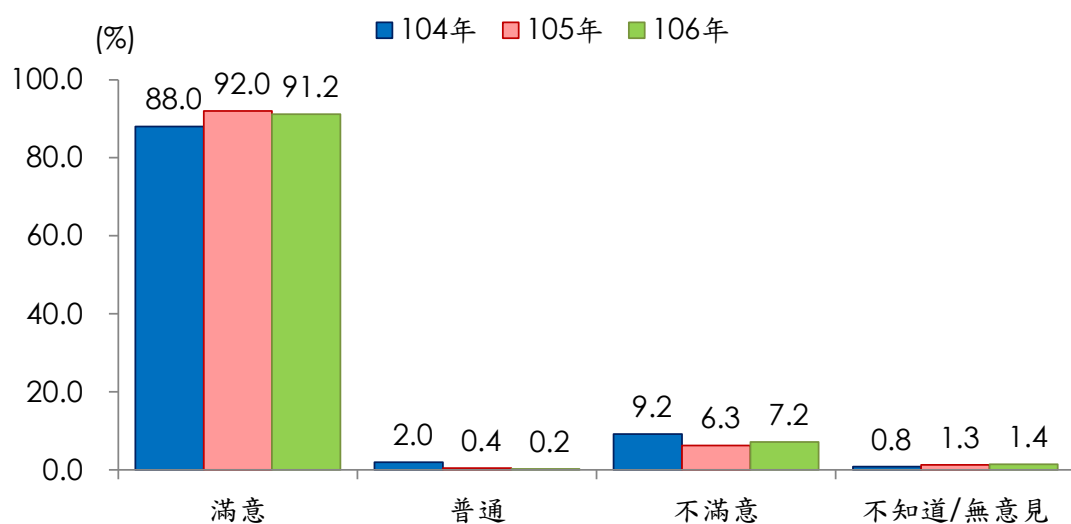
受訪顧客中，有 91.2%「對業務相關程序及公開透明程度」表示滿意（非常滿意占 27.8%、還算滿意占 63.4%），僅有 7.2% 表示不滿意（不太滿意 6.2%、非常不滿意占 1.0%），0.2% 表示普通，另有 1.4% 為不知道/無意見。



說明：樣本數2,017家。

圖2-3 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度

與 105 年比較，滿意度降低 0.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,501家。

圖2-4 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」之滿意度歷年比較

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、行業別、受訪者身分類別有顯著差異。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。不同辦理相關業務時間、公司營運範疇、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對業務相關程序及公開透明程度」的滿意度都在八成七以上，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100.0%，其次依序是「油量計或液化石油流量計檢定」、「度量衡器校正業務」，分別為97.6%及97.1%。
- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為87.5%低於九成外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成。
- ◆ 行業別：「電子影音資訊類」的顧客滿意度為85.2%，低於八成六以外，其他行業的顧客滿意度均高於八成八。
- ◆ 受訪者身分類別：「行政類人員」的顧客滿意度為95.5%，高於其他身分類別的顧客滿意度。

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	2,017	100.0	91.2	27.8	63.4	0.2	7.2	6.2	1.0	1.4
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	88.9	27.3	61.6	-	8.9	7.6	1.3	2.2
中高階主管人員	505	100.0	92.2	35.9	56.3	-	6.5	5.4	1.1	1.3
業務承辦人員	754	100.0	89.4	24.1	65.3	0.7	8.8	7.8	1.0	1.2
行政類人員	380	100.0	95.5	24.9	70.6	-	3.1	3.1	-	1.4

表 2-2 顧客「對業務相關程序及公開透明程度」滿意度與基本資料交叉分析(續)

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	2,017	100.0	91.2	27.8	63.4	0.2	7.2	6.2	1.0	1.4
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	88.7	19.7	69.0	0.2	9.5	8.3	1.2	1.7
驗證登錄	362	100.0	87.3	18.3	69.0	0.8	10.8	9.2	1.6	1.1
受託試驗	83	100.0	88.1	32.2	56.0	-	8.7	7.2	1.5	3.1
正字標記	172	100.0	95.4	39.5	55.9	0.4	3.5	3.5	-	0.7
標準資料服務	76	100.0	94.3	28.1	66.3	-	4.5	3.6	0.8	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	94.3	29.6	64.6	-	2.7	2.2	0.5	3.0
油量計或液化石油流 量計檢定	193	100.0	97.6	44.3	53.3	-	1.5	1.5	-	0.9
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	97.1	63.5	33.6	-	2.9	2.9	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	87.5	22.5	65.1	0.4	10.7	9.1	1.5	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	96.0	29.1	66.9	1.5	0.8	0.8	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	96.1	38.4	57.7	-	2.2	2.2	-	1.7
臺中、彰化、南投	316	100.0	94.9	30.3	64.6	-	4.2	3.7	0.4	0.9
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	91.5	28.6	62.9	-	5.8	4.8	1.0	2.7
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	94.2	34.4	59.8	-	4.6	4.6	-	1.2
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	39.3	60.7	-	-	-	-	-
行業別										
電機電器類	122	100.0	88.9	20.3	68.6	1.2	7.6	7.6	-	2.4
電子影音資訊類	118	100.0	85.2	19.4	65.7	1.2	13.4	10.9	2.4	0.2
機械類	56	100.0	88.5	26.4	62.2	-	6.0	6.0	-	5.4
化工類	30	100.0	98.1	36.3	61.8	-	-	-	-	1.9
玩具及民生用品類	544	100.0	88.4	21.6	66.8	0.3	9.8	7.9	1.8	1.6
食品類	29	100.0	95.7	16.4	79.3	-	-	-	-	4.3
計程車行業者	181	100.0	94.6	31.9	62.7	-	2.8	2.3	0.5	2.6
加油(氣)站業者	251	100.0	98.4	50.2	48.2	-	0.9	0.9	-	0.7
度量衡器之製造、修理或 輸入業者	35	100.0	95.1	44.7	50.5	-	4.9	4.9	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	20.6	79.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	91.6	28.2	63.4	0.2	7.5	6.7	0.8	0.7
其他非生產性行業	248	100.0	89.2	21.3	67.8	-	9.7	9.1	0.6	1.1

3. 「對服務品質及信任度」滿意度

受訪顧客中，有 95.6%「對服務品質及信任度」表示滿意（非常滿意占 33.4%、還算滿意占 62.2%），僅有 3.7%表示不滿意（不太滿意占 3.0%、非常不滿意占 0.7%），0.5%表示普通，另有 0.2%為不知道/無意見。

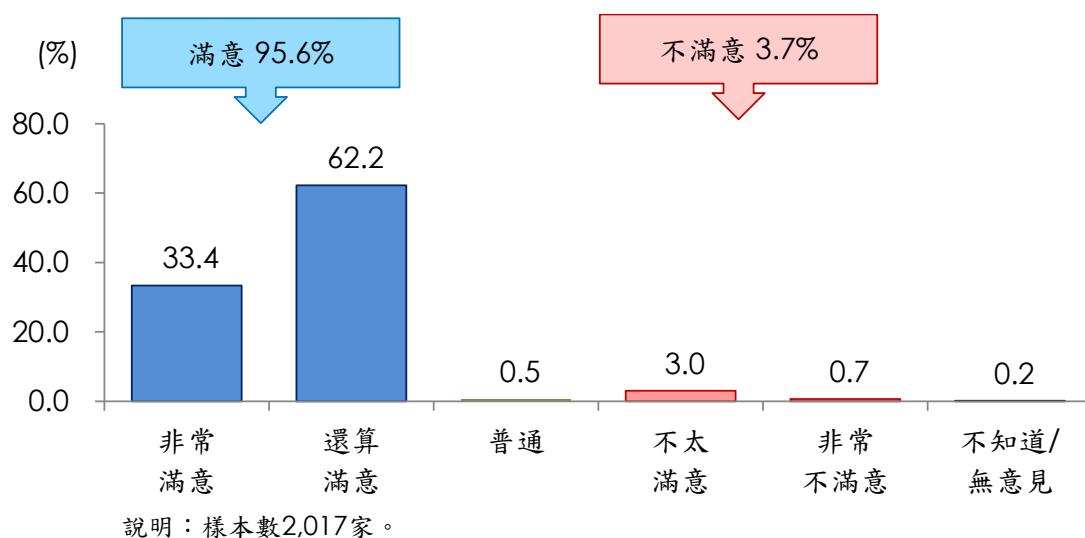
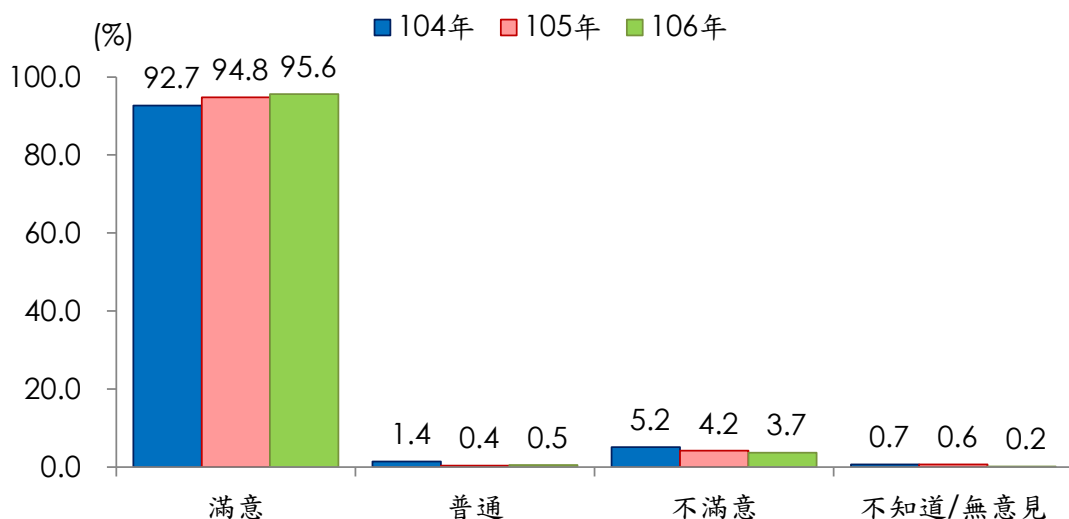


圖2-5 顧客「對服務品質及信任度」之滿意度

自 104 年起滿意度逐年上升、不滿意度逐年下降，與 105 年比較，滿意度提升 0.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,527家。

圖2-6 顧客「對服務品質及信任度」之滿意度歷年比較

依顧客各項基本資料屬性來看，「對服務品質及信任度」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、受訪者身分類別、公司營運範疇有顯著差異。行業別、公司性质有 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。不同辦理相關業務時間、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對服務品質及信任度」的滿意度都在九成以上，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 100.0%，其次是「度量衡器校正業務」、「油量計或液化石油流量計檢定」，分別為 99.1%及 98.7%。
- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 93.6% 低於九成四外，其他地區的顧客皆高於九成五。
- ◆ 受訪者身分類別：「行政類人員」的顧客滿意度為 98.5%，高於其他身分類別的顧客滿意度。
- ◆ 公司營運範疇：「內/外銷都有」的顧客滿意度為 94.2%，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六。

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	2,017	100.0	95.6	33.4	62.2	0.5	3.7	3.0	0.7	0.2
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	94.8	24.8	70.0	0.5	4.5	3.2	1.3	0.2
驗證登錄	362	100.0	92.2	25.2	67.0	1.6	6.2	5.8	0.4	-
受託試驗	83	100.0	96.5	32.2	64.3	-	3.5	3.5	-	-
正字標記	172	100.0	98.1	46.5	51.7	-	1.9	1.9	-	-
標準資料服務	76	100.0	96.9	34.2	62.7	-	1.9	1.9	-	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	96.7	34.6	62.2	-	2.7	2.2	0.5	0.5
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.7	51.9	46.8	-	1.3	1.3	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	55.1	44.9	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	99.1	66.0	33.1	-	0.9	0.9	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	93.6	26.3	67.3	1.0	5.2	4.4	0.8	0.2
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	98.6	39.8	58.8	-	0.8	0.8	-	0.6
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	98.0	43.7	54.3	-	2.0	0.7	1.3	-
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.6	38.8	59.8	-	1.4	1.4	-	-
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	95.9	34.2	61.8	-	3.4	2.1	1.3	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	96.6	40.1	56.5	-	3.4	3.4	-	-
花蓮、臺東	30	100.0	98.1	63.5	34.6	-	1.9	1.9	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	94.6	35.5	59.1	0.4	4.8	3.7	1.1	0.2
中高階主管人員	505	100.0	97.3	41.2	56.0	0.3	2.4	1.9	0.5	0.1
業務承辦人員	754	100.0	93.5	28.1	65.4	1.0	5.4	4.5	0.9	0.1
行政類人員	380	100.0	98.5	31.2	67.3	-	1.1	1.1	-	0.4
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	96.2	34.1	62.1	0.6	3.0	2.6	0.4	0.2
外銷	27	100.0	100.0	19.7	80.3	-	-	-	-	-
內/外銷都有	618	100.0	94.2	32.4	61.8	0.2	5.6	4.2	1.4	0.0

(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 95.7%「對人員服務態度」表示滿意（非常滿意占 38.8%、還算滿意占 56.9%），僅有 3.2%表示不滿意（不太滿意占 2.5%、非常不滿意占 0.7%），0.1%表示普通，1.0%為不知道/無意見。

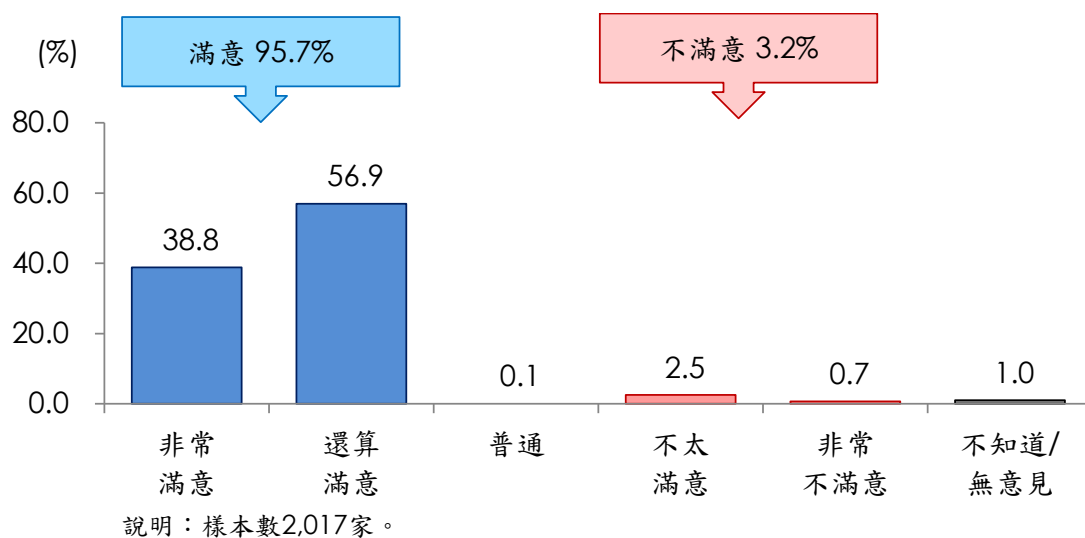
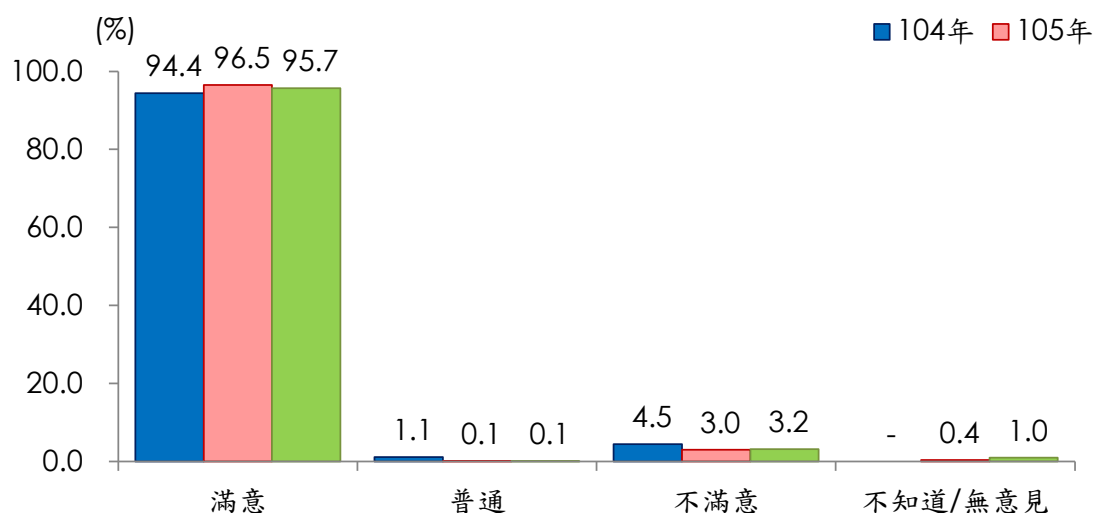


圖2-7 顧客「對人員服務態度」之滿意度

與 105 年比較滿意度減少 0.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本 106 年為 2,017 家、105 年為 1,609 家、104 年為 1,483 家。

圖2-8 顧客「對人員服務態度」之滿意度歷年比較

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登錄地址地區有顯著差異。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。不同業務往來主要項目、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 登錄地址地區：除了「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 93.2%，低於九成四外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成五。

表2-4 顧客「對人員服務態度」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	2,017	100.0	95.7	38.8	56.9	0.1	3.2	2.5	0.7	1.0
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	93.2	31.5	61.7	0.1	5.1	4.0	1.0	1.6
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	95.1	41.3	53.8	-	2.0	0.8	1.1	2.9
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	97.7	51.9	45.8	-	2.0	2.0	-	0.3
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.4	44.3	54.2	-	1.1	0.9	0.2	0.4
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	98.1	41.7	56.4	-	1.9	1.2	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	98.5	44.4	54.1	-	0.9	0.4	0.6	0.6
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	55.4	44.6	-	-	-	-	-

2. 「對人員解決問題的專業度及能力」滿意度

受訪顧客中，有 91.0%「對人員解決問題的專業度及能力」表示滿意（非常滿意占 32.8%、還算滿意占 58.2%），僅有 7.4% 表示不滿意（不太滿意占 6.2%、非常不滿意占 1.2%），0.3% 表示普通，另有 1.3% 為不知道/無意見。

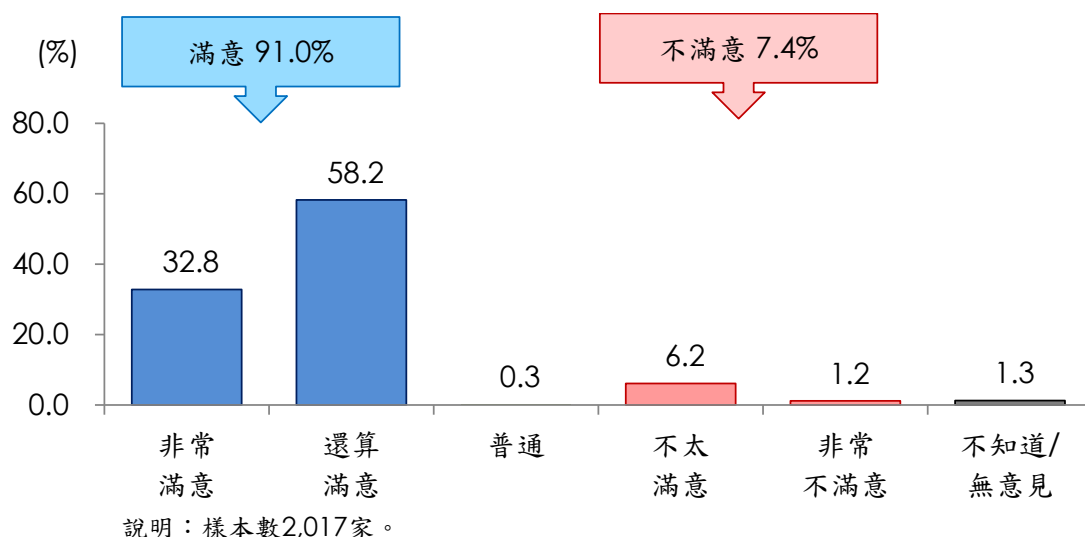
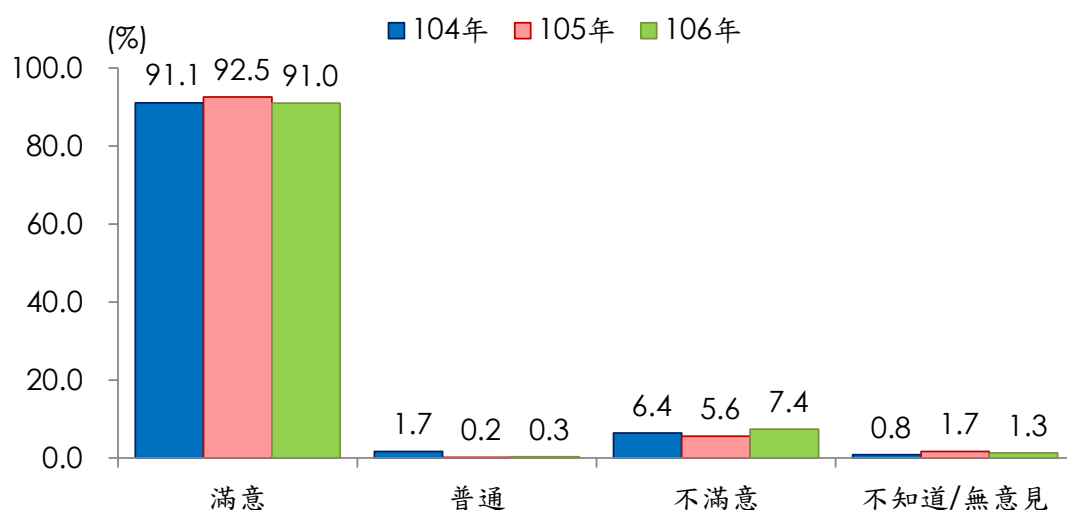


圖2-9 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度

與 105 年比較，滿意度減少 0.5 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,465家。

圖2-10 顧客「對人員解決問題的專業度及能力」之滿意度歷年比較

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業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別有顯著差異。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。

- ◆ 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」的滿意度都在八成七以上，其中又以「油量計或液化石油流量計檢定」、「度量衡器校正業務」、「正字標記」的滿意度較高，分別為 98.5%、98.4%及 97.9%。
- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」的顧客滿意的比例為 87.0%，不到九成，相對較其他縣市的顧客滿意度低。
- ◆ 行業別：除「電子影音資訊類」的顧客滿意度為 83.0%，低於八成四以外，其他行業的顧客滿意度均高於八成六。

表2-5 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	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	2,017	100.0	91.0	32.8	58.2	0.3	7.4	6.2	1.2	1.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	87.7	24.0	63.7	0.2	10.5	8.2	2.4	1.5
驗證登錄	362	100.0	87.1	26.2	60.9	1.2	10.8	10.0	0.8	0.9
受託試驗	83	100.0	91.6	32.3	59.3	-	6.8	6.8	-	1.6
正字標記	172	100.0	97.9	46.9	51.0	-	1.1	1.1	-	1.1
標準資料服務	76	100.0	90.7	33.4	57.3	-	7.6	7.6	-	1.6
計程車計費表檢定	156	100.0	94.0	32.9	61.0	0.5	3.3	2.7	0.5	2.2
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.5	49.2	49.3	-	0.4	0.4	-	1.2
其他度量衡器檢定	55	100.0	97.2	51.8	45.4	-	2.8	2.8	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	98.4	66.4	32.0	-	1.6	0.6	1.0	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	87.0	25.6	61.4	0.6	10.8	9.1	1.7	1.6
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	96.1	36.1	60.0	-	2.8	2.8	-	1.1
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	93.2	44.4	48.8	-	5.7	5.1	0.7	1.1
臺中、彰化、南投	316	100.0	94.5	36.9	57.6	0.4	4.8	4.1	0.7	0.2
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	93.7	38.4	55.2	-	5.0	3.0	2.0	1.4
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	96.2	38.7	57.5	-	2.0	2.0	-	1.8
花蓮、臺東	30	100.0	98.7	44.5	54.2	-	-	-	-	1.3
行業別										
電機電器類	122	100.0	92.1	29.0	63.2	2.9	2.8	2.8	-	2.2
電子影音資訊類	118	100.0	83.0	24.3	58.8	-	14.5	10.9	3.6	2.4
機械類	56	100.0	86.9	33.0	53.9	-	11.9	11.9	-	1.2
化工類	30	100.0	95.3	44.8	50.5	-	4.7	4.7	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	87.1	24.7	62.4	0.3	10.5	7.9	2.6	2.1
食品類	29	100.0	95.7	22.7	72.9	-	4.3	4.3	-	-
計程車行業者	181	100.0	94.3	36.4	57.8	0.5	3.6	2.6	1.0	1.7
加油(氣)站業者	251	100.0	98.8	53.4	45.4	-	0.6	0.6	-	0.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	100.0	49.3	50.7	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	29.4	70.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	92.3	34.2	58.1	0.4	6.9	6.5	0.4	0.5
其他非生產性行業	248	100.0	88.6	28.1	60.5	-	10.6	9.5	1.2	0.8

3. 「對人員執行業務之公正性」滿意度

受訪顧客中，有 96.1%「對人員執行業務之公正性」表示滿意（非常滿意占 35.2%、還算滿意占 60.9%），僅有 2.7%表示不滿意（不太滿意占 2.2%、非常不滿意占 0.5%），0.1%表示普通，另有 1.1%為不知道/無意見。

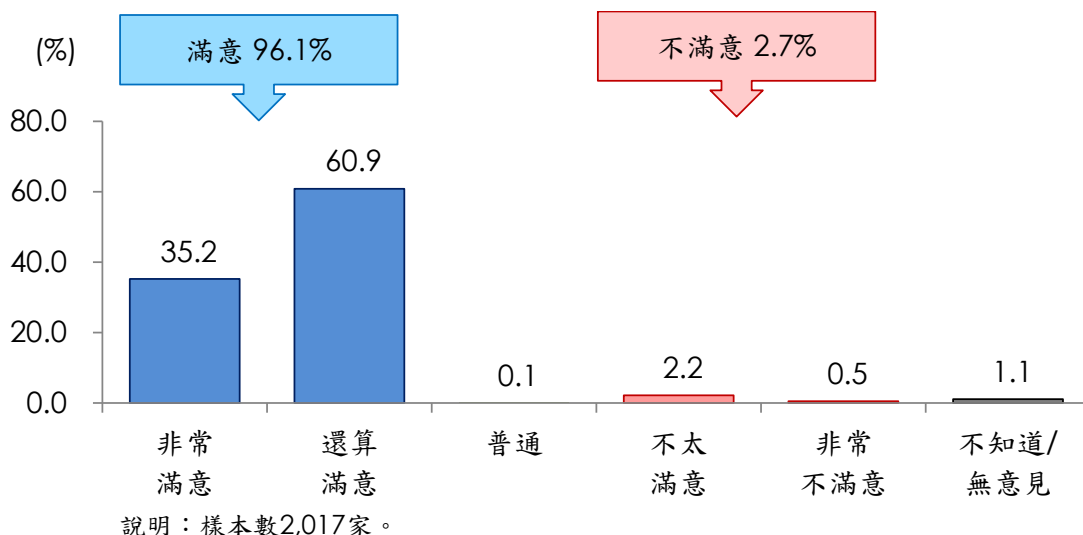
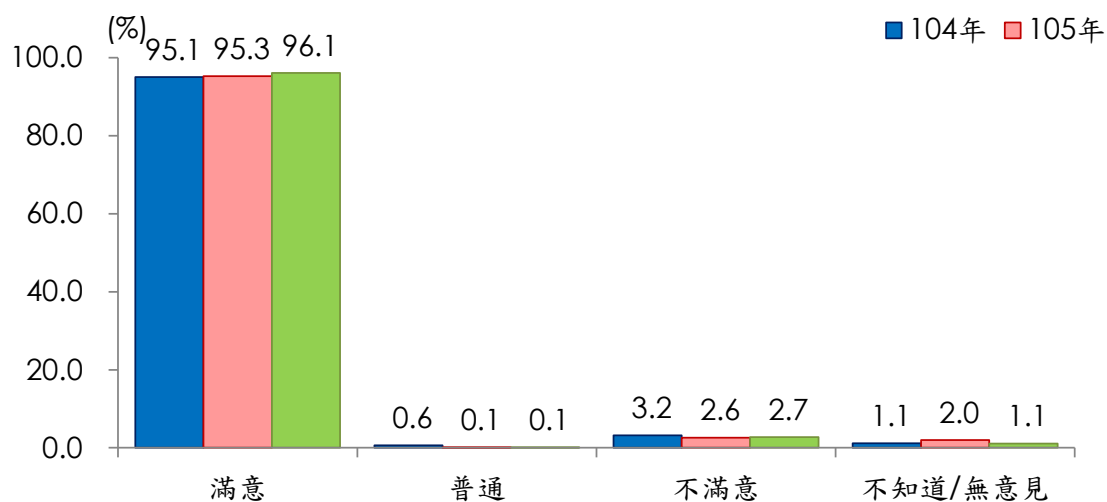


圖2-11 顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度

滿意度自 104 年起逐年上升，與 105 年比較滿意度提升 0.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,490家。

圖2-12 顧客「對人員執行業務之公正性」之滿意度歷年比較

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、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、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 94.2% 低於九成五外，其他地區的顧客滿意度皆高於九成五。

表2-6 顧客「對人員執行業務之公正性」滿意度與基本資料交叉分析

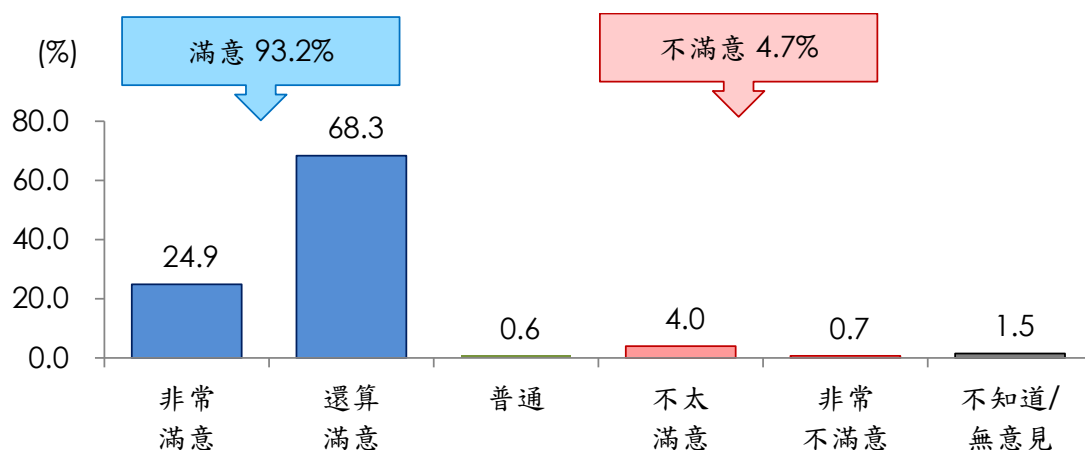
單位：家數、%

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	2,017	100.0	96.1	35.2	60.9	0.1	2.7	2.2	0.5	1.1
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	94.2	28.8	65.4	-	4.4	3.8	0.5	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	95.1	34.4	60.7	-	-	-	-	4.9
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	98.3	47.6	50.7	-	1.3	0.7	0.7	0.4
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.2	36.7	61.5	-	1.2	0.7	0.4	0.6
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	96.5	37.4	59.1	0.7	2.9	2.2	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	98.6	45.8	52.8	-	-	-	-	1.4
花蓮、臺東	30	100.0	98.1	44.5	53.6	-	1.9	-	1.9	-

(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

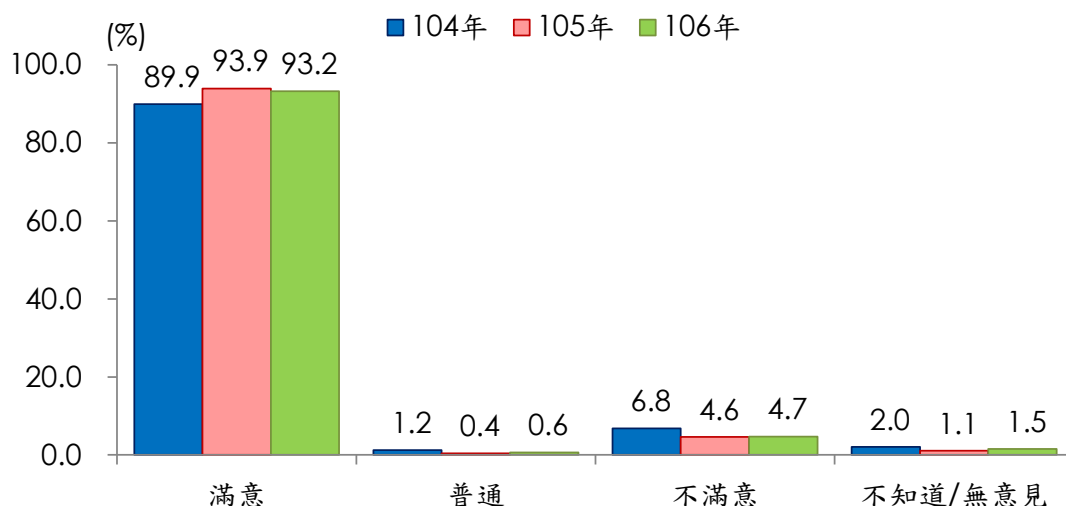
有使用過環境硬體設備的受訪顧客中，有 93.2%「對環境硬體設備」表示滿意（非常滿意占 24.9%、還算滿意占 68.3%），僅有 4.7%表示不滿意（不太滿意占 4.0%、非常不滿意占 0.7%），0.6%表示普通，另有 1.5%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,546家有接觸環境硬體設備的顧客。

圖2-13 顧客「對環境硬體設備」之滿意度

與 105 年比較，滿意度減少 0.7 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為1,546家、105年為1,065家、104年為1,142家。

圖2-14 顧客「對環境硬體設備」之滿意度歷年比較

依顧客各項基本資料屬性來看，「對環境硬體設備」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、受訪者身分類別有顯著差異。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。不同登錄地址地區、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：除了「受託試驗」的顧客滿意度為 89.1%，低於九成之外，其他類別顧客「對業務相關程序及公開透明程度」的滿意度都在九成以上，其中又以「度量衡器校正業務」、「標準資料服務」、「正字標記」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，分別為 98.5%、98.4%及 98.0%。
- ◆ 受訪者身分類別：「行政類人員」與「中高階主管人員」的顧客滿意度分別為 96.0%與 95.5%，高於其他身分類別的顧客滿意度。

表2-7 顧客「對環境硬體設備」滿意度與基本資料交叉分析

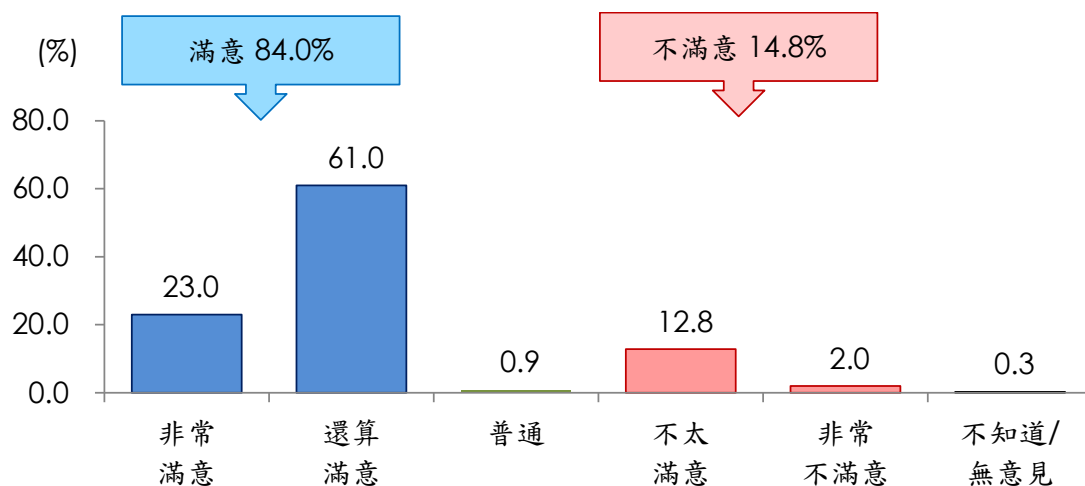
單位：家數、%

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	1,546	100.0	93.2	24.9	68.3	0.6	4.7	4.0	0.7	1.5
按業務往來主要項目分										
商品報驗	593	100.0	92.0	17.4	74.6	0.8	6.0	5.4	0.6	1.2
驗證登錄	280	100.0	91.5	20.9	70.6	1.0	5.3	4.3	1.0	2.1
受託試驗	62	100.0	89.1	19.9	69.2	-	4.2	4.2	-	6.7
正字標記	123	100.0	98.0	30.6	67.4	-	1.0	0.5	0.5	1.0
標準資料服務	54	100.0	98.4	29.9	68.5	-	1.1	1.1	-	0.5
計程車計費表檢定	148	100.0	91.7	24.3	67.4	0.6	7.4	5.1	2.3	0.3
油量計或液化石油流量計檢定	155	100.0	95.6	36.5	59.0	0.6	1.3	1.3	-	2.5
其他度量衡器檢定	50	100.0	93.1	37.5	55.7	-	5.8	5.8	-	1.0
度量衡器校正業務	81	100.0	98.5	56.1	42.3	0.5	1.0	1.0	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	318	100.0	91.1	25.5	65.7	0.7	6.2	5.7	0.5	1.9
中高階主管人員	395	100.0	95.2	28.5	66.7	0.9	3.6	3.5	0.2	0.3
業務承辦人員	561	100.0	91.6	23.0	68.6	0.3	5.7	4.4	1.3	2.4
行政類人員	272	100.0	96.0	22.8	73.2	0.8	2.1	1.8	0.3	1.0

說明：樣本數2,017家，排除471家「沒有接觸」者，分析樣本為1,546家。

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

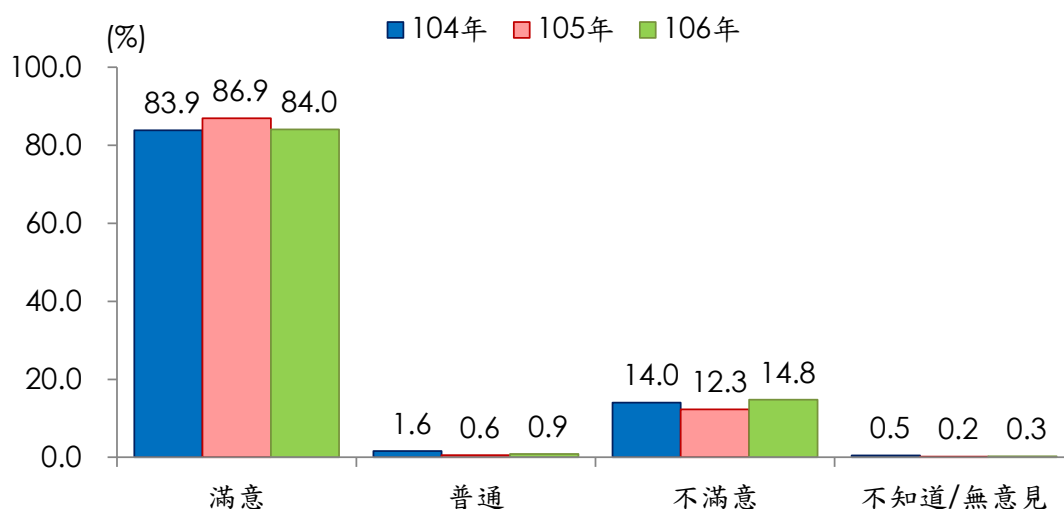
有使用環境設備的受訪顧客中，有 84.0%「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」表示滿意（非常滿意占 23.0%、還算滿意占 61.0%），有 14.8%表示不滿意（不太滿意占 12.8%、非常不滿意占 2.0%），0.9%表示普通，另有 0.3%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,666家有接觸的顧客。

圖2-15 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

經統計檢定 106 年與 105 年滿意度有顯著差異，減少 2.9 個百分點。



說明：分析樣本106年為1,666家、105年為1,211家、104年為1,129家。

圖2-16 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」之滿意度歷年比較

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、行業別、受訪者身分類別、辦理相關業務時間及委託代辦情形有顯著差異。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。不同公司營運範疇情形則沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：除了「驗證登錄」、「商品報驗」的顧客滿意度分別為75.0%及78.3%，低於八成之外，其他類別顧客的滿意度都在八成七以上，其中又以「度量衡器校正業務」的顧客滿意的比例較高，為98.6%。
- ◆ 登錄地址地區：除「臺北市、新北市」的顧客滿意度為77.6%低於八成外，其他地區的顧客滿意度皆高於八成五。
- ◆ 行業別：「其他非生產性行業」、「電子影音資訊類」的顧客滿意度分別為73.6%及74.7%，較其他行業的顧客滿意度低；「加油(氣)站業者」的顧客滿意度較高，為98.1%。
- ◆ 受訪者身分類別：「業務承辦人員」的顧客滿意度為79.5%，低於其他身分類別的顧客滿意度。
- ◆ 辦理相關業務時間：辦理相關業務「滿3年~未滿5年」的顧客滿意度為79.9%，低於其他時間的顧客滿意度；而辦理相關業務「滿5年以上」的顧客滿意度為87.0%，滿意度高於其他時間者。
- ◆ 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87.8%，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78.3%及77.4%，相對較低。

表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」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	1,666	100.0	84.0	23.0	61.0	0.9	14.8	12.8	2.0	0.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	671	100.0	78.3	16.3	62.0	1.1	20.0	17.8	2.1	0.6
驗證登錄	333	100.0	75.0	16.2	58.8	2.1	22.9	18.9	4.0	-
受託試驗	67	100.0	87.8	15.8	72.1	-	12.2	10.3	1.9	-
正字標記	157	100.0	93.7	28.2	65.5	0.4	5.6	4.3	1.3	0.4
標準資料服務	67	100.0	89.8	24.2	65.6	-	10.2	8.0	2.2	-
計程車計費表檢定	95	100.0	95.9	34.2	61.6	-	4.1	3.2	0.9	-
油量計或液化石油流量計檢定	151	100.0	96.2	36.3	60.0	-	3.8	3.8	-	-
其他度量衡器檢定	52	100.0	97.0	45.7	51.3	-	3.0	3.0	-	-
度量衡器校正業務	73	100.0	98.6	51.2	47.3	-	1.4	1.4	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	814	100.0	77.6	18.0	59.7	1.6	20.4	17.0	3.5	0.4
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	91.7	21.8	69.8	-	8.3	8.3	-	-
桃園、新竹、苗栗	185	100.0	90.9	31.6	59.3	-	8.8	8.8	-	0.3
臺中、彰化、南投	248	100.0	90.4	28.4	61.9	0.3	9.4	9.4	-	-
雲林、嘉義、臺南	176	100.0	86.7	21.4	65.3	-	13.3	10.8	2.5	-
高雄、屏東、澎湖、金門	191	100.0	91.5	28.9	62.7	0.7	7.1	6.8	0.3	0.7
花蓮、臺東	21	100.0	96.4	38.1	58.3	-	3.6	3.6	-	-
行業別										
電機電器類	112	100.0	82.0	20.5	61.5	2.6	15.5	12.4	3.1	-
電子影音資訊類	105	100.0	74.7	15.6	59.1	1.4	23.9	19.8	4.1	-
機械類	50	100.0	85.7	27.0	58.7	-	14.3	10.8	3.5	-
化工類	25	100.0	92.0	25.1	66.9	-	8.0	8.0	-	-
玩具及民生用品類	453	100.0	78.8	17.3	61.5	0.6	20.0	17.1	2.9	0.6
食品類	24	100.0	77.0	19.0	58.0	5.6	17.5	11.4	6.1	-
計程車行業者	109	100.0	94.8	34.5	60.3	-	5.2	4.4	0.8	-
加油(氣)站業者	206	100.0	98.1	42.1	56.0	-	1.9	1.9	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	33	100.0	92.9	46.4	46.5	-	7.1	7.1	-	-
度量衡器送校業者	5	100.0	94.9	26.3	68.6	-	5.1	5.1	-	-
其他生產性行業	345	100.0	87.4	22.8	64.7	0.6	11.4	10.0	1.4	0.6
其他非生產性行業	199	100.0	73.6	10.7	62.8	2.2	24.3	22.5	1.8	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	280	100.0	84.0	28.7	55.3	-	16.0	14.7	1.3	-
中高階主管人員	427	100.0	89.6	25.9	63.7	0.8	9.6	8.9	0.6	-
業務承辦人員	652	100.0	79.5	19.0	60.5	1.5	18.7	15.3	3.4	0.3
行政類人員	307	100.0	86.1	22.2	63.9	0.5	12.5	11.1	1.4	0.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	174	100.0	80.2	22.6	57.6	0.8	19.0	16.7	2.4	-
滿1年~未滿3年	396	100.0	82.0	16.5	65.5	1.9	15.7	13.8	2.0	0.3
滿3年~未滿5年	239	100.0	79.9	17.5	62.4	0.6	19.5	17.2	2.3	-
滿5年以上	857	100.0	87.0	27.6	59.4	0.5	12.1	10.3	1.8	0.4

說明：樣本數2,017家，排除351家「沒有接觸」者，分析樣本為1,666家。

表 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」滿意度與基本資料交叉分析(續)

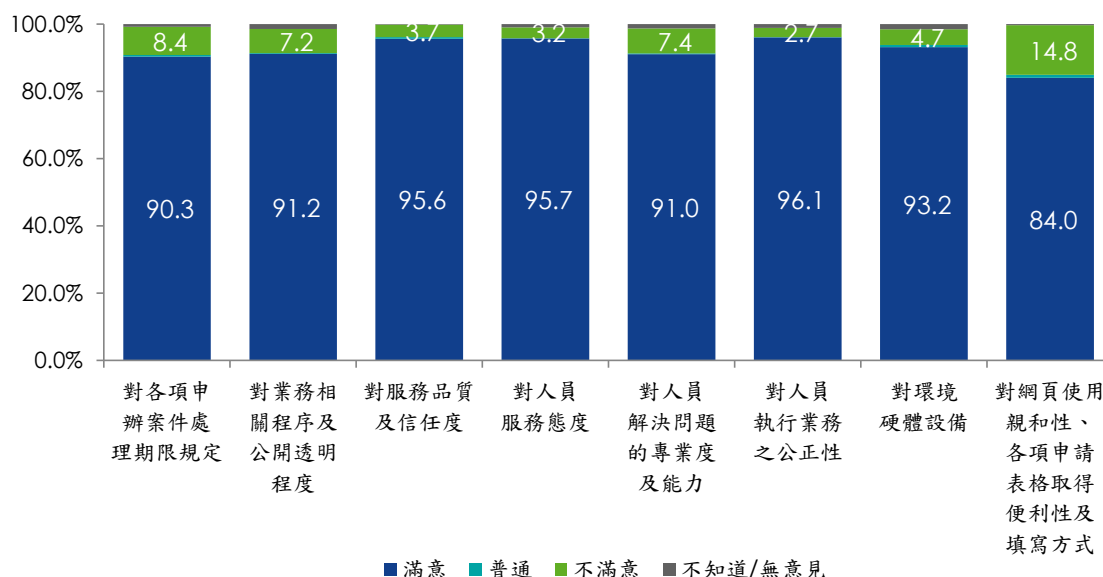
單位：家數、%

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	1,666	100.0	84.0	23.0	61.0	0.9	14.8	12.8	2.0	0.3
委託代辦情形										
透過代辦	635	100.0	78.3	16.7	61.6	1.5	19.5	16.8	2.8	0.7
沒有透過代辦	1,006	100.0	87.8	27.0	60.8	0.6	11.6	10.1	1.5	0.1
本身即代辦公司/實驗室	25	100.0	77.4	19.3	58.1	-	22.6	20.1	2.5	-

說明：樣本數2,017家，排除351家「沒有接觸」者，分析樣本為1,666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四以上，其中在「對人員執行業務之公正性」上給予最高度的96.1%滿意評價，「對人員服務態度」的滿意度評價也在95.6%，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。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84.0%，但不滿意度近一成五，是未來可以努力改進的項目。

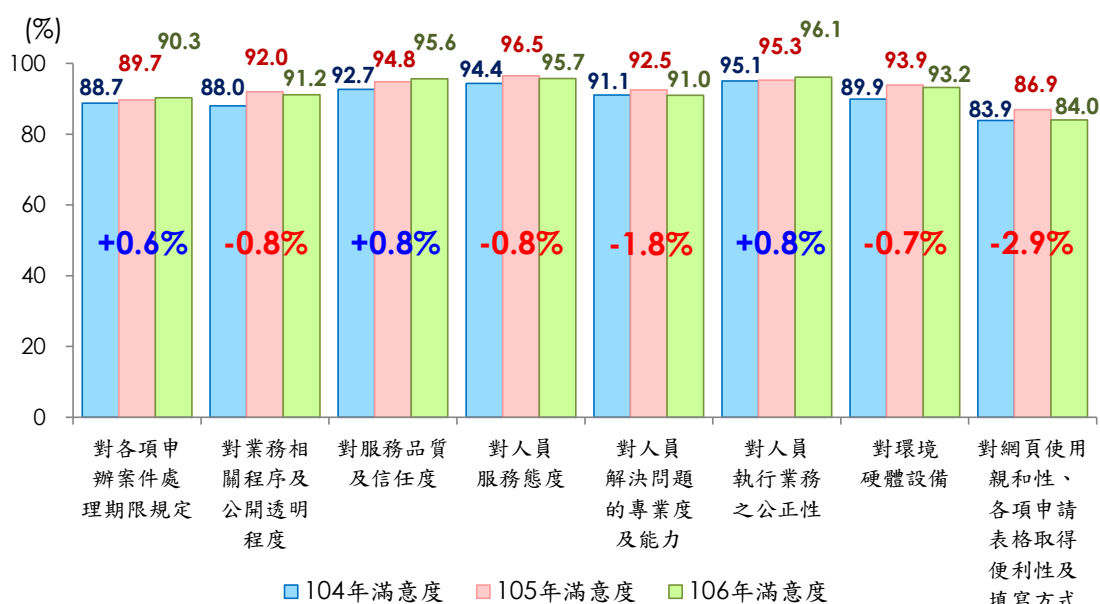


說明：各項目皆排除「沒有接觸/沒有使用」者。

圖2-17 對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度彙整分析

從共通性滿意度項目彙整的歷年比較來看，與 105 年度相比，多數項目滿意度的增、減幅度均不超過 1.0 個百分點，而表現較佳的則是「對各項申辦案件處理期限規定」、「對服務品質及信任度」、「對人員執行業務之公正性」三個服務項目，三者的滿意度逐年遞增，凸顯顧客對此的肯定。

其他項目滿意度均較 105 年減少，特別是「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」項目的滿意度下降 2.9 個百分點，與 105 年的滿意度比較更達統計上的顯著，是此次調查中較需改善的項目。



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2-18 對標檢局「作業管制、人員服務、環境設施」滿意度歷年比較分析

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」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2-9 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：%

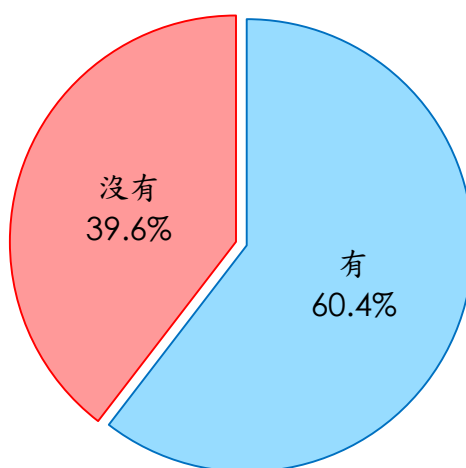
項目別	作業管制			人員服務			環境設施	
	對各項申辦案件處理期限規定	對業務相關程序及公開透明程度	對服務品質及信任度	對人員服務態度	對人員解決問題的專業度及能力	對人員執行業務之公正性	對環境硬體設備	對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式
整體	90.3	91.2	95.6	95.7	91.0	96.1	93.2	84.0
業務往來主要項目								
商品報驗	87.5	88.7	94.8	94.4	87.7	95.4	92.0	78.3
驗證登錄	84.2	87.3	92.2	92.8	87.1	92.7	91.5	75.0
受託試驗	87.4	88.1	96.5	96.1	91.6	93.1	89.1	87.8
正字標記	96.9	95.4	98.1	99.4	97.9	99.5	98.0	93.7
標準資料服務	88.0	94.3	96.9	98.4	90.7	96.9	98.4	89.8
計程車計費表檢定	94.2	94.3	96.7	97.8	94.0	98.6	91.7	95.9
油量計或液化石油流量計檢定	99.7	97.6	98.7	98.6	98.5	99.3	95.6	96.2
其他度量衡器檢定	97.2	100.0	100.0	98.6	97.2	98.5	93.1	97.0
度量衡器校正業務	100.0	97.1	99.1	99.4	98.4	98.7	98.5	98.6
登錄地址地區								
臺北市、新北市	85.9	87.5	93.6	93.2	87.0	94.2	91.1	77.6
基隆、宜蘭、馬祖	88.7	96.0	98.6	95.1	96.1	95.1	95.0	91.7
桃園、新竹、苗栗	94.1	96.1	98.0	97.7	93.2	98.3	96.5	90.9
臺中、彰化、南投	95.5	94.9	98.6	98.4	94.5	98.2	96.1	90.4
雲林、嘉義、臺南	90.4	91.5	95.9	98.1	93.7	96.5	94.3	86.7
高雄、屏東、澎湖、金門	97.0	94.2	96.6	98.5	96.2	98.6	92.9	91.5
花蓮、臺東	99.1	100.0	98.1	100.0	98.7	98.1	98.0	96.4

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（60.4%）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 39.6%則是沒有臨櫃辦理經驗。比例與 104 年、105 年相近(有臨櫃辦理經驗分別為 61.8%、60.1%)。



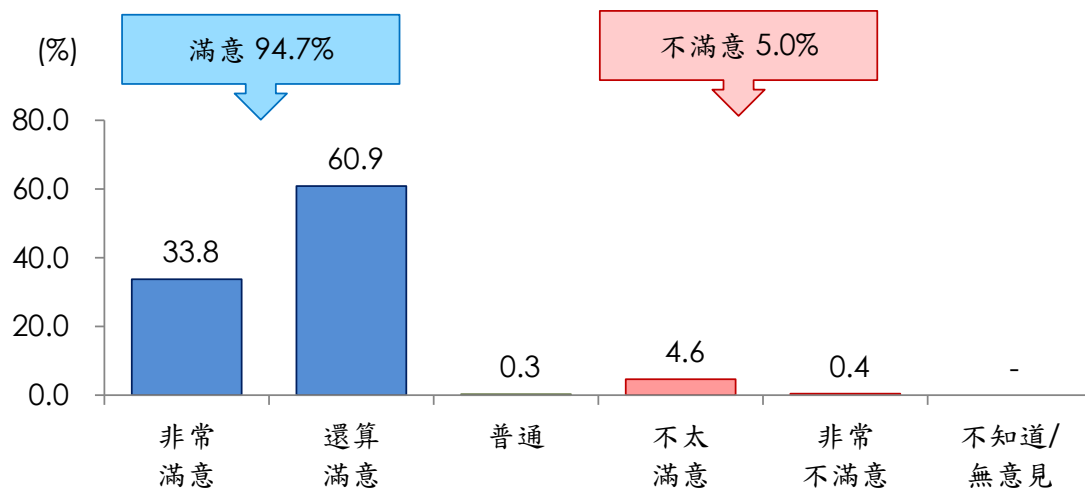
說明：樣本數2,017家。

圖2-19 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

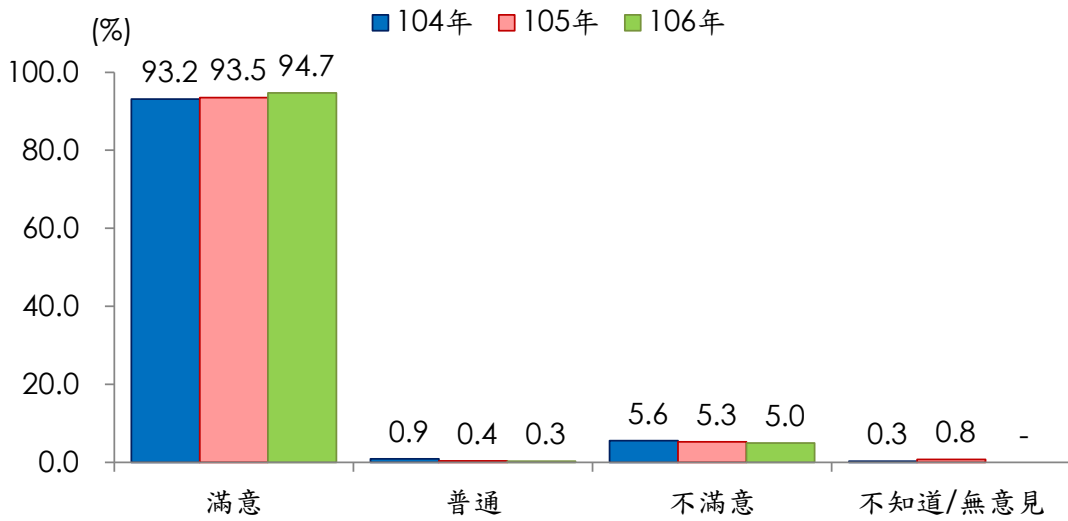
有臨櫃辦理相關業務經驗的受訪顧客中，有 94.7%對「等候及辦理時間」表示滿意(非常滿意占 33.8%、還算滿意占 60.9%)，僅有 5.0%表示不滿意(不太滿意占 4.6%、非常不滿意占 0.4%)，0.3%表示普通。



說明：樣本數1,219家。

圖2-20 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

自 104 年起滿意度逐年上升、不滿意度逐年下降，與 105 年比較滿意度提升 1.2 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年1,219家、105年967家、104年954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-21 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意情形歷年比較

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、辦理相關業務時間有顯著差異。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。不同受訪者身分類別、公司營運範疇、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 登錄地址地區：所有地區的顧客滿意度皆高於九成，其中以「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 92.0%最低。
- ◆ 辦理相關業務時間：辦理相關業務「滿 3 年~未滿 5 年」與「滿 5 年以上」的顧客滿意度較高，分別為 96.4%與 95.7%。

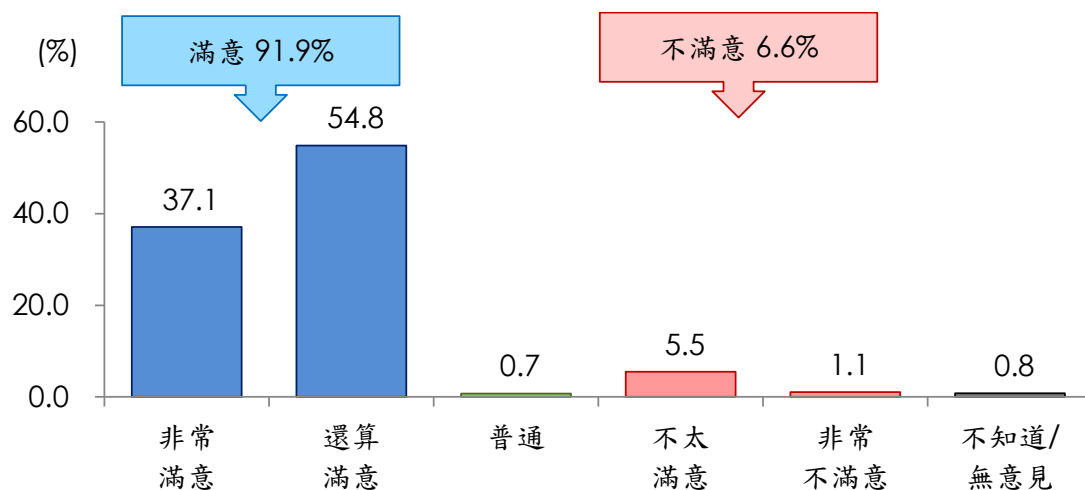
表2-10 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「等候及辦理時間」滿意度與基本資料交叉分析

單位：家數、%

項目	家數		滿意			普通	不滿意		
		%		非常滿意	還算滿意			不太滿意	非常不滿意
總計	1,219	100.0	94.7	33.8	60.9	0.3	5.0	4.6	0.4
登錄地址地區									
臺北市、新北市	588	100.0	92.0	27.6	64.4	0.5	7.5	6.7	0.8
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	98.7	25.4	73.3	-	1.3	1.3	-
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	97.0	43.9	53.1	0.5	2.5	2.5	-
臺中、彰化、南投	183	100.0	99.2	40.8	58.4	-	0.8	0.8	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	95.7	40.9	54.8	-	4.3	3.7	0.5
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	94.9	34.4	60.5	-	5.1	5.1	-
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	43.4	56.6	-	-	-	-
辦理相關業務時間									
未滿1年	88	100.0	92.8	37.4	55.4	0.4	6.8	5.2	1.6
滿1年~未滿3年	251	100.0	91.2	32.1	59.1	-	8.8	8.0	0.8
滿3年~未滿5年	157	100.0	96.4	26.7	69.7	-	3.6	3.6	-
滿5年以上	723	100.0	95.7	35.4	60.2	0.5	3.9	3.6	0.3

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

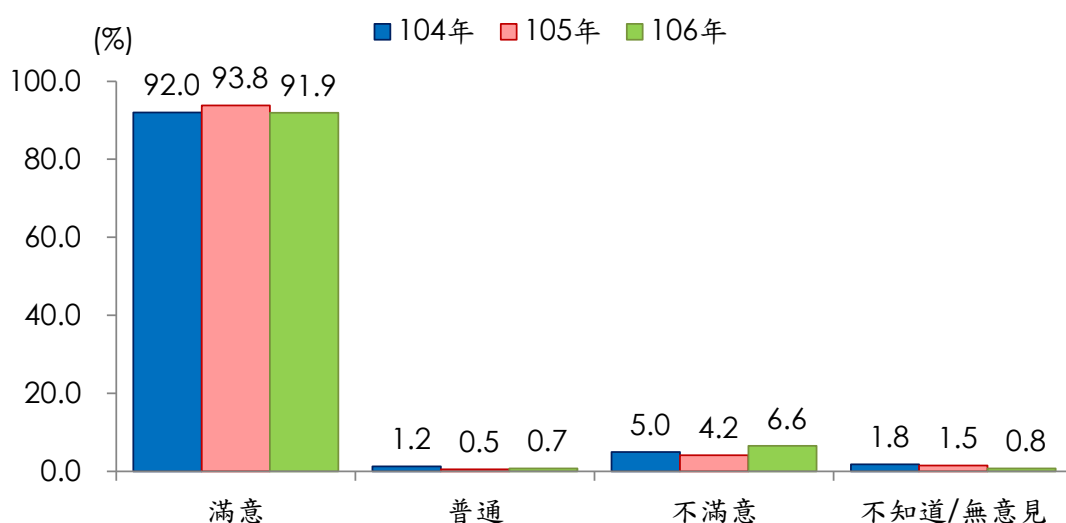
有臨櫃辦理相關業務經驗的受訪顧客中，有 91.9%對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性(能完整回答相關業務問題)」表示滿意（非常滿意占 37.1%、還算滿意占 54.8%），有 6.6%表示不滿意（不太滿意占 5.5%、非常不滿意占 1.1%），0.7%表示普通，另有 0.8%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,219家。

圖2-22 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

與 105 年比較，滿意度減少 1.9 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年1,219家、105年967家、104年954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-23 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」滿意情形歷年比較

依顧客各項基本資料屬性來看，有臨櫃辦理相關業務經驗者對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、辦理相關業務時間有顯著差異。而行業別、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、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：「受託試驗」、「商品報驗」、「驗證登錄」業務的顧客表示滿意的比例相對較低，分別為 87.7%、88.4%及 89.5%；「油量計或液化石油流量計檢定」與「度量衡器校正業務」業務的顧客表示滿意的比例相對較高，分別為 98.7%與 98.5%。
- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」的顧客滿意度為 88.3%，較其他地區的顧客滿意度略低。

- ◆ 辦理相關業務時間：辦理相關業務「滿5年以上」的顧客滿意度較高，為93.8%。

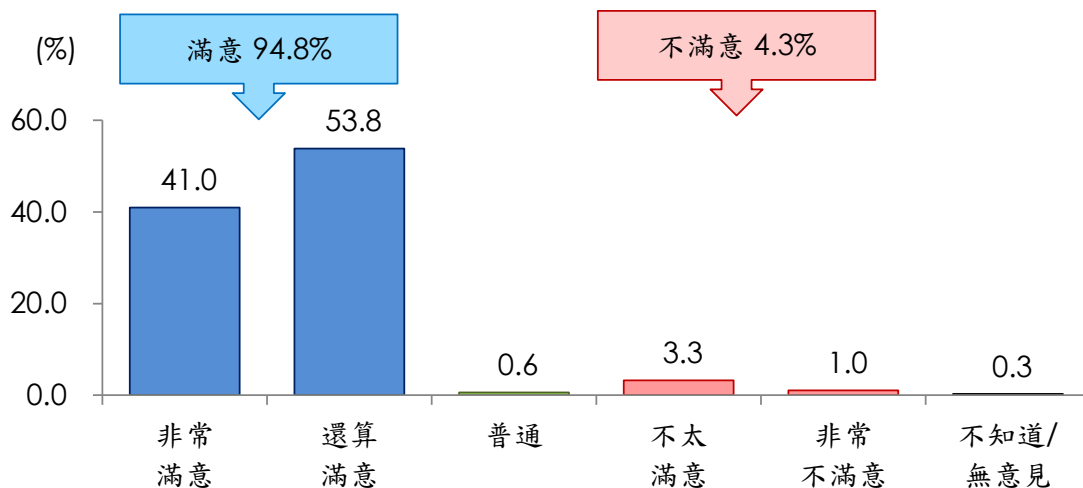
表2-11 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,219	100.0	91.9	37.1	54.8	0.7	6.6	5.5	1.1	0.8
按業務往來主要項目分										
商品報驗	458	100.0	88.4	27.8	60.6	0.9	9.9	7.7	2.2	0.8
驗證登錄	246	100.0	89.5	30.8	58.7	1.3	8.6	7.4	1.2	0.6
受託試驗	46	100.0	87.7	35.2	52.5	-	9.4	8.5	0.9	2.8
正字標記	83	100.0	97.6	42.9	54.6	0.7	1.7	1.7	-	-
標準資料服務	34	100.0	93.1	49.2	44.0	-	6.9	6.9	-	-
計程車計費表檢定	128	100.0	95.3	38.3	57.0	0.7	2.0	2.0	-	2.1
油量計或液化石油流量計檢定	121	100.0	98.7	53.3	45.4	-	1.3	1.3	-	-
其他度量衡器檢定	41	100.0	97.9	66.3	31.6	-	2.1	2.1	-	-
度量衡器校正業務	62	100.0	98.5	64.6	33.9	-	0.8	0.8	-	0.7
登錄地址地區										
臺北市、新北市	588	100.0	88.3	29.5	58.8	0.6	10.0	7.8	2.2	1.0
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	95.0	39.7	55.2	1.4	1.8	1.8	-	1.8
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	92.2	46.4	45.8	1.5	5.6	5.6	-	0.7
臺中、彰化、南投	183	100.0	96.2	45.8	50.5	-	3.8	3.8	-	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	95.3	43.4	51.8	1.1	3.0	3.0	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	96.2	41.5	54.7	1.0	1.8	1.8	-	1.0
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	43.1	56.9	-	-	-	-	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	88	100.0	90.1	36.8	53.3	1.6	8.3	8.3	-	-
滿1年~未滿3年	251	100.0	88.4	31.9	56.6	-	10.9	6.9	3.9	0.7
滿3年~未滿5年	157	100.0	89.9	30.3	59.6	-	9.1	9.1	-	0.9
滿5年以上	723	100.0	93.8	40.4	53.4	1.0	4.3	3.8	0.5	0.9

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

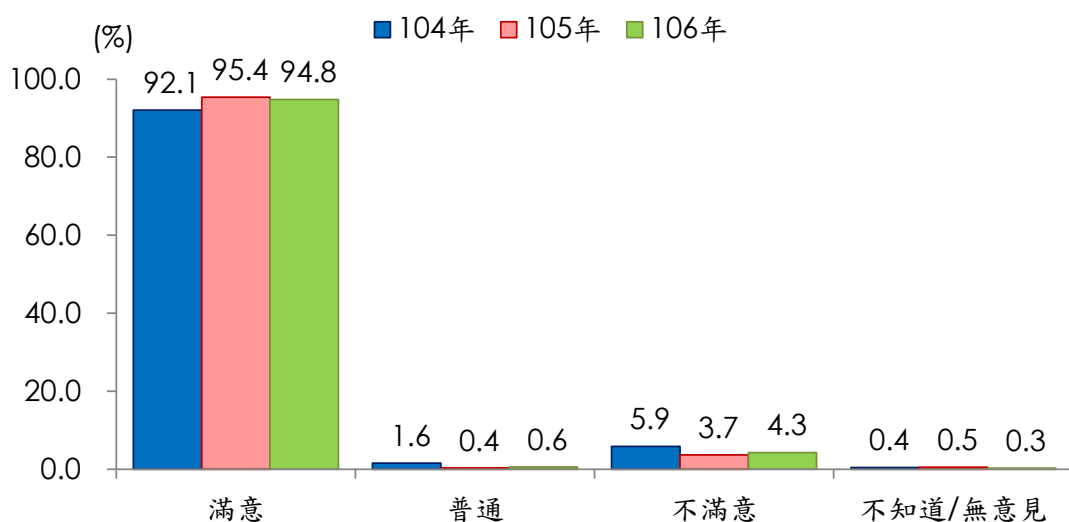
有臨櫃辦理相關業務經驗的受訪顧客中，有 94.8%對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」表示滿意（非常滿意占 41.0%、還算滿意占 53.8%），僅有 4.3%表示不滿意（不太滿意占 3.3%、非常不滿意占 1.0%），0.6%表示普通，另 0.3%為不知道/無意見



說明：樣本數1,219家。

圖2-24 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

與 105 年比較，滿意度減少 0.6 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年1,219家、105年967家、104年954家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-25 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」滿意情形歷年比較

依顧客各項基本資料屬性來看，有臨櫃辦理相關業務經驗者對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度，經卡方獨立性檢定，在不同登錄地址地區、辦理相關業務時間、公司營運範疇有顯著差異。業務往來主要項目、行業別、公司性质有 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、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 91.6% 最低，其他地區的顧客滿意度皆高於九成六，
- ◆ 辦理相關業務時間：辦理相關業務「滿 1 年~未滿 3 年」的顧客滿意度最低，為 91.9%。
- ◆ 公司營運範疇：「內銷」的顧客滿意度為 96.0%，較其他屬性來得高。

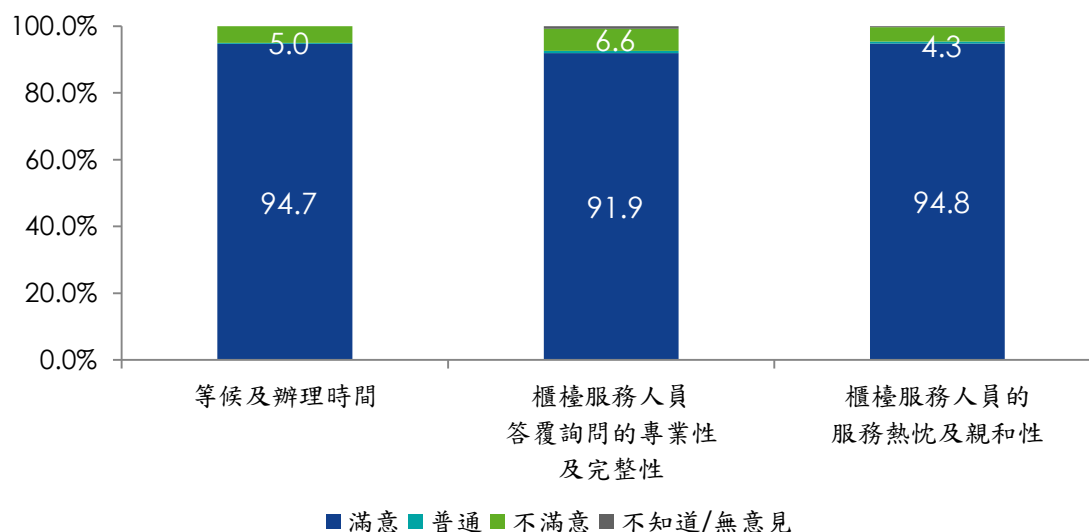
表 2-12 有臨櫃辦理相關業務經驗顧客對「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,219	100.0	94.8	41.0	53.8	0.6	4.3	3.3	1.0	0.3
登錄地址地區										
臺北市、新北市	588	100.0	91.6	33.6	58.0	0.9	7.0	4.8	2.2	0.6
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	96.8	35.7	61.1	1.4	1.8	1.8	-	-
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	98.2	51.6	46.6	0.5	1.3	1.3	-	-
臺中、彰化、南投	183	100.0	97.8	48.4	49.3	-	2.2	2.2	-	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	97.8	46.6	51.2	-	2.2	2.2	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	97.2	46.1	51.1	1.0	1.8	1.8	-	-
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	51.4	48.6	-	-	-	-	-
辦理相關業務時間										
未滿 1 年	88	100.0	96.3	40.8	55.5	-	3.7	3.7	-	-
滿 1 年~未滿 3 年	251	100.0	91.9	33.3	58.6	0.6	7.5	4.7	2.8	-
滿 3 年~未滿 5 年	157	100.0	95.7	33.8	61.9	-	4.3	4.3	-	-
滿 5 年以上	723	100.0	95.4	45.2	50.3	0.8	3.3	2.5	0.8	0.5
公司營運範疇										
內銷	842	100.0	96.0	41.4	54.7	0.8	3.1	2.2	0.9	0.0
外銷	17	100.0	91.6	53.9	37.7	-	8.4	8.4	-	-
內/外銷都有	360	100.0	92.1	39.4	52.7	0.2	7.0	5.4	1.5	0.8

(三)臨櫃辦理相關業務滿意度彙整分析

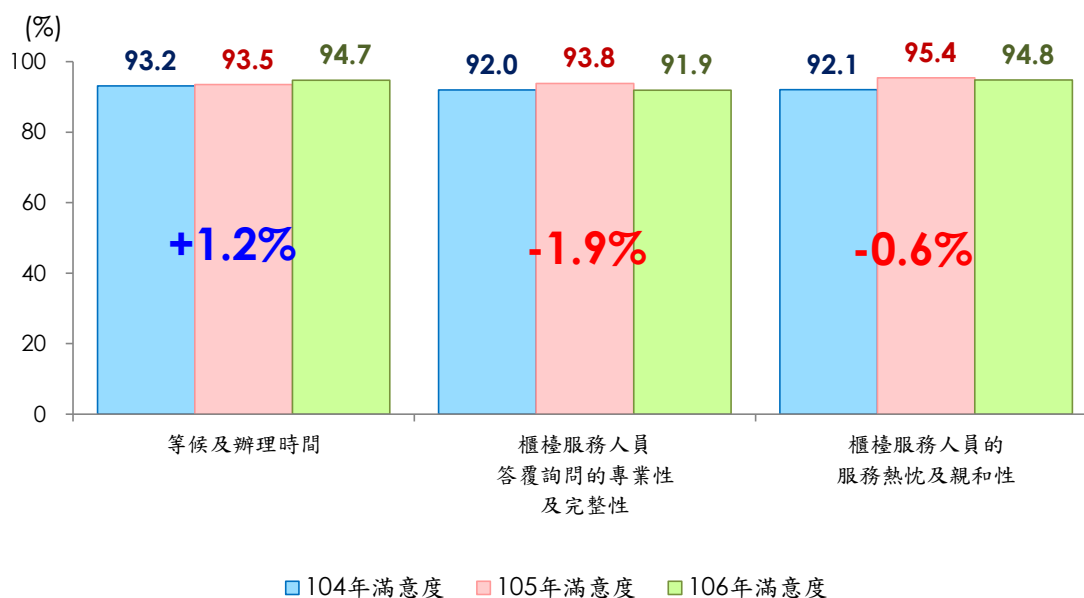
從顧客臨櫃辦理相關業務滿意度項目彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在九成以上，且皆較去年有所提升，不滿意的比例都低於一成以下，顧客對臨櫃辦理相關業務的經驗非常的肯定。



說明：樣本數1,219家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

圖2-26 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的歷年比較來看，「等候及辦理時間」滿意度較 105 年增長，但在「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」項目的滿意度則較 105 年減少，是本次調查中較需改善的項目。



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2-27 臨櫃辦理相關業務滿意度歷年比較分析

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，在臨櫃辦理業務服務滿意度較低。

表2-13 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	94.7	91.9	94.8
業務往來主要項目			
商品報驗	93.3	88.4	93.7
驗證登錄	91.7	89.5	91.6
受託試驗	96.0	87.7	91.1
正字標記	98.0	97.6	98.8
標準資料服務	96.2	93.1	95.8
計程車計費表檢定	96.7	95.3	98.0
油量計或液化石油流量計 檢定	98.1	98.7	98.7
其他度量衡器檢定	96.7	97.9	98.3
度量衡器校正業務	96.8	98.5	96.2
按登錄地址地區分			
臺北市、新北市	92.0	88.3	91.6
基隆、宜蘭、馬祖	98.7	95.0	96.8
桃園、新竹、苗栗	97.0	92.2	98.2
臺中、彰化、南投	99.2	96.2	97.8
雲林、嘉義、臺南	95.7	95.3	97.8
高雄、屏東、澎湖、金門	94.9	96.2	97.2
花蓮、臺東	100.0	100.0	100.0

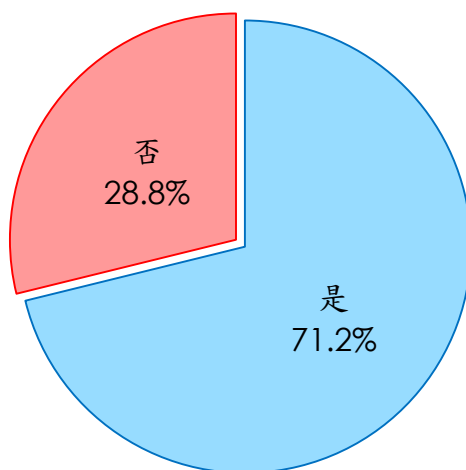
說明：樣本數1,219家有臨櫃辦理相關業務經驗的顧客。

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、逐批檢驗及監視查驗、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」、「提供商品檢驗品質之信賴程度」以及「『商品檢驗業務申辦服務系統』案件查詢進度之行政透明的改善措施」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，有七成以上（71.2%）是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，另有 28.8%則不是。



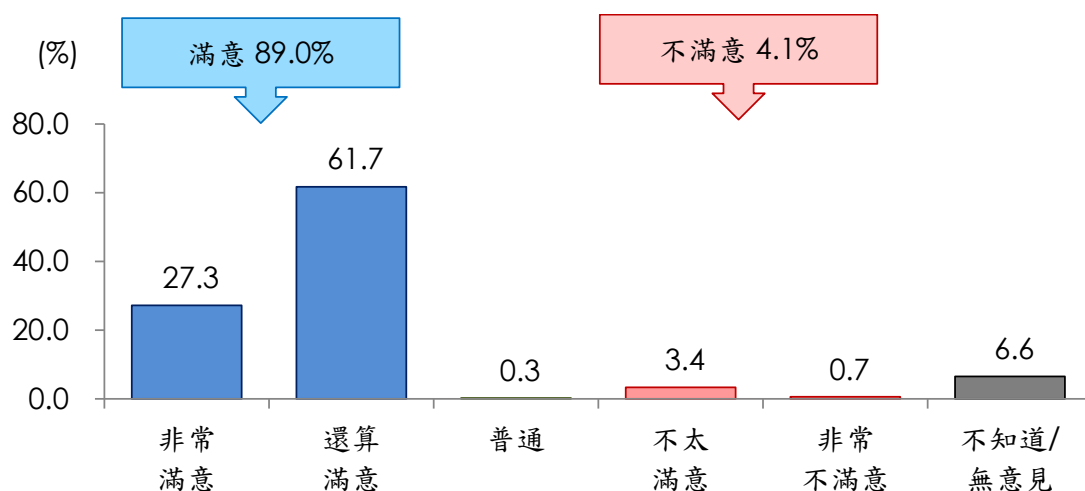
說明：樣本數2,017家。

圖2-28 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

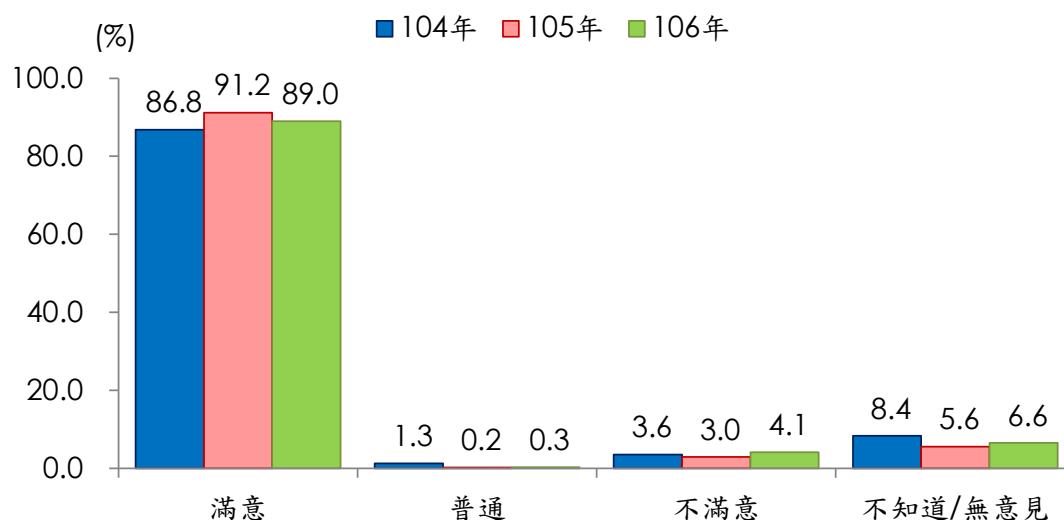
商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 89.0%對標檢局「技術人員執行檢驗業務之專業程度」表示滿意(非常滿意占 27.3%、還算滿意占 61.7%)，僅有 4.1%表示不滿意(不太滿意占 3.4%、非常不滿意占 0.7%)，0.3%表示普通，另有 6.6%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,435家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-29 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

與 105 年比較，滿意度減少 2.2 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年1,435家、105年1,252家、104年967家有接觸商品檢驗相關業務經驗顧客。

圖2-30 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」滿意情形歷年比較

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有顯著差異。在不同業務往來主要項目、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、辦理相關業務時間、公司營運範疇、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 受訪者身分類別：「中高階主管人員」顧客，滿意的比例為 93.8%，相對高於其他身分的顧客滿意度，其餘身分者滿意度皆低於九成。

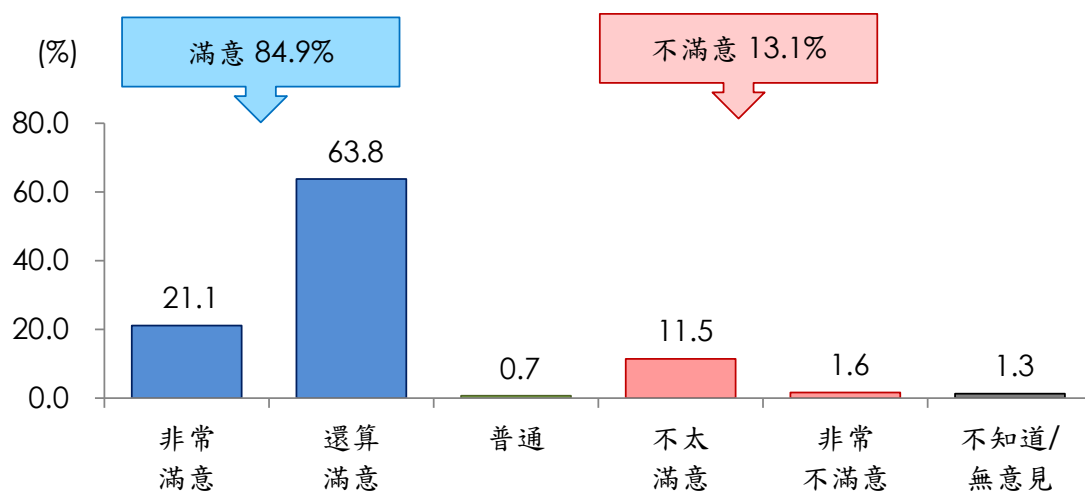
表2-14 商品檢驗相關業務顧客對「技術人員執行檢驗業務之專業程度」滿意度與基本資料交叉分析

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	1,435	100.0	89.0	27.3	61.7	0.3	4.1	3.4	0.7	6.6
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	250	100.0	85.8	25.6	60.3	0.7	9.4	7.9	1.5	4.0
中高階主管人員	305	100.0	93.8	35.9	57.9	0.5	2.3	2.3	-	3.4
業務承辦人員	594	100.0	88.3	24.3	63.9	0.2	3.6	2.7	1.0	7.9
行政類人員	286	100.0	88.0	25.5	62.4	-	2.5	2.5	-	9.5

2.對於商品檢驗相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

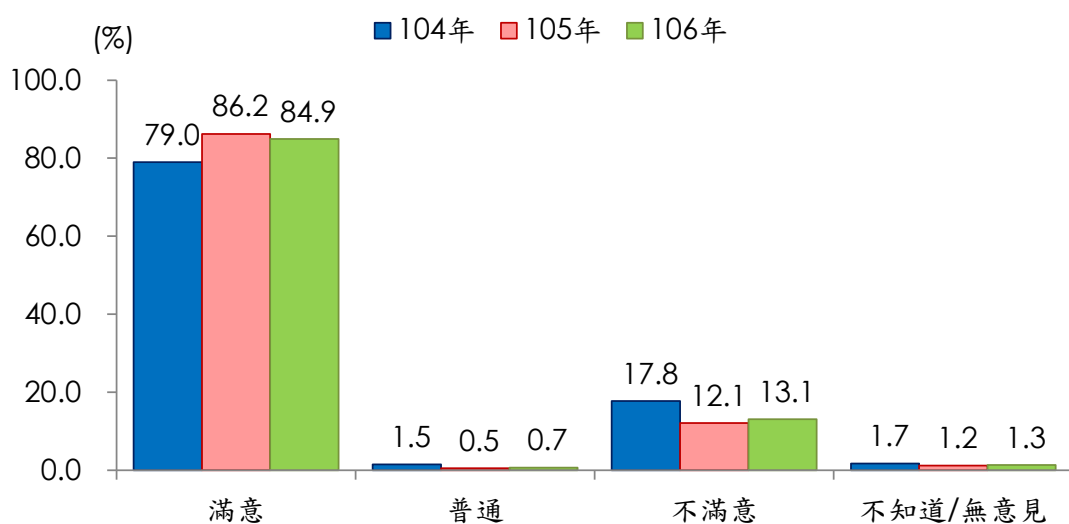
商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 84.9%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 21.1%、還算滿意占 63.8%)，有 13.1%表示不滿意(不太滿意占 11.5%、非常不滿意占 1.6%)，0.7%表示普通，另有 1.3%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,435家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-31 商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形

與 105 年比較，滿意度減少 1.3 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



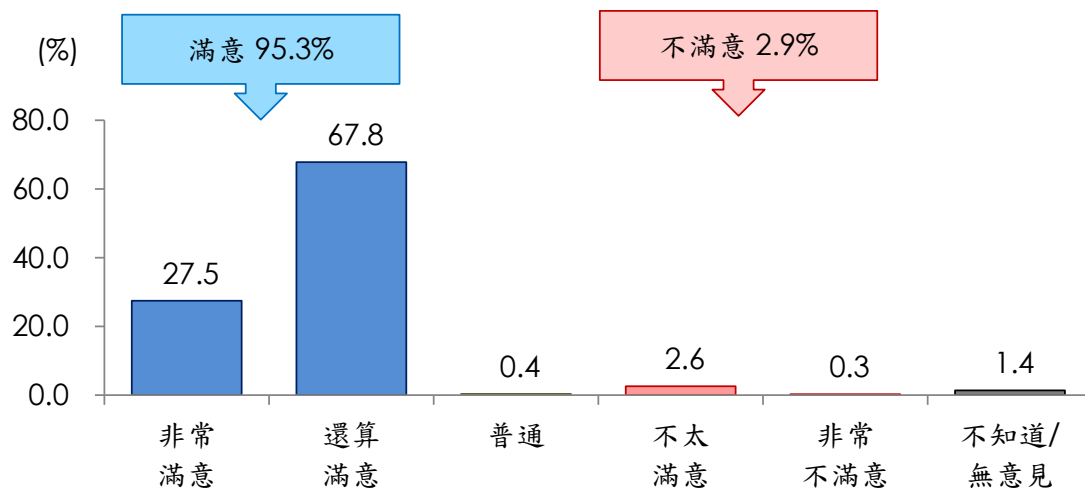
說明：分析樣本106年1,435家、105年1,252家、104年967家有接觸商品檢驗相關業務經驗顧客。

圖2-32 商品檢驗相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形
歷年比較

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。不同業務往來主要項目、不同登錄地址地區、受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

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

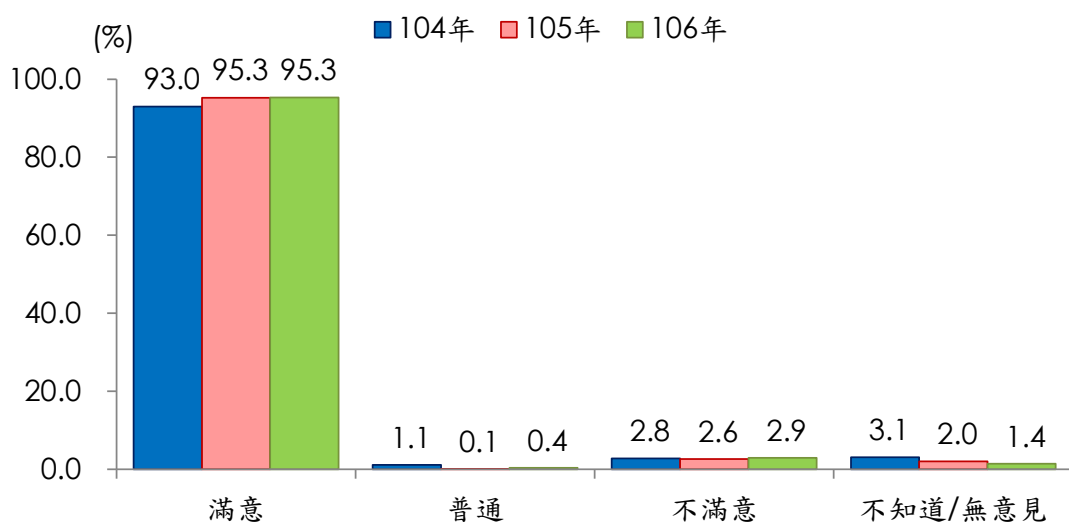
商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 95.3%對「提供商品檢驗品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 27.5%、還算滿意占 67.8%），僅有 2.9%表示不滿意（不太滿意占 2.6%、非常不滿意占 0.3%），0.4%表示普通，另有 1.4%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,435家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-33 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

與 105 年比較，滿意度持平，且經統計檢定二年度無顯著差異；與 104 年比較，滿意度上升 2.3 個百分點。



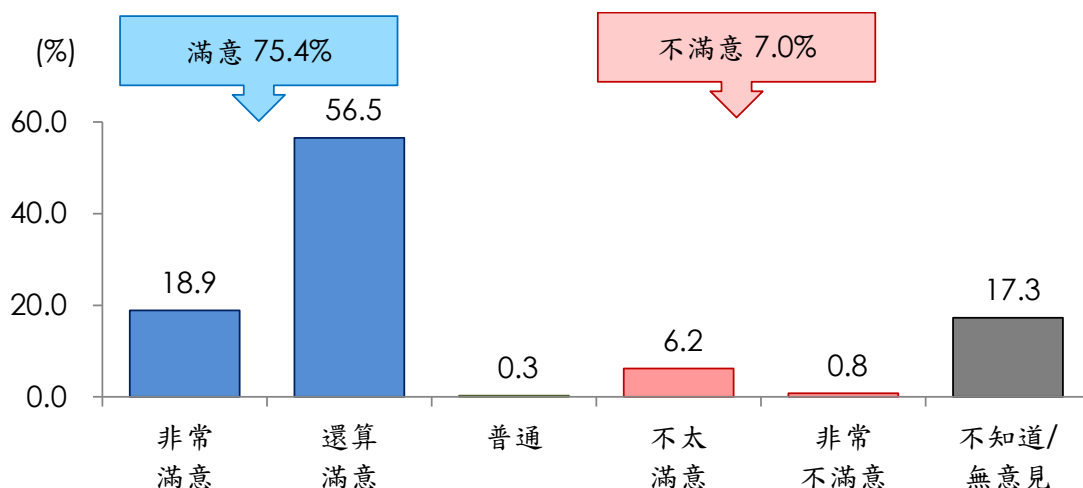
說明：分析樣本106年1,435家、105年1,252家、104年967家有接觸商品檢驗相關業務經驗顧客。

圖2-34 商品檢驗相關業務顧客對「提供商品檢驗品質之信賴程度」滿意情形歷年比較

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，在業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、公司性質有 25% 以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

4.對「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意度

商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，有 75.4%對「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施表示滿意（非常滿意占 18.9%、還算滿意占 56.5%），有 7.0%表示不滿意（不太滿意占 6.2%、非常不滿意占 0.8%），0.3%表示普通，另有 17.3%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,435家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-35 商品檢驗相關業務顧客「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意情形

因商品檢驗相關業務顧客的受訪顧客中，可能有部分顧客未曾使用過「商品檢驗業務申辦服務系統」而無法回答本題，排除回答「不知道/無意見」者後，「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意情形的結果如下：

有 91.2%對「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施表示滿意（非常滿意占 22.9%、還算滿意占 68.3%），有 8.5%表示不滿意（不太滿意占 7.5%、非常不滿意占 1.0%），0.3%表示普通。

依顧客各項基本資料屬性來看，商品檢驗相關業務顧客對「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意度，經卡方獨立性檢定，在不同登錄地址地區、委託代辦情形有顯著差異。在業務往來主要項目、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。

- ◆ 登錄地址地區：「花蓮、臺東」的顧客滿意度為高於九成五，其他地區的顧客滿意度則低於八成，以「基隆、宜蘭、馬祖」顧客滿意度最低，為68.2%。

- ◆ 委託代辦情形：「本身即代辦公司/實驗室」的顧客，其滿意度 72.4%，低於其他方式者。

表2-15 商品檢驗顧客「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意度與基本資料交叉分析

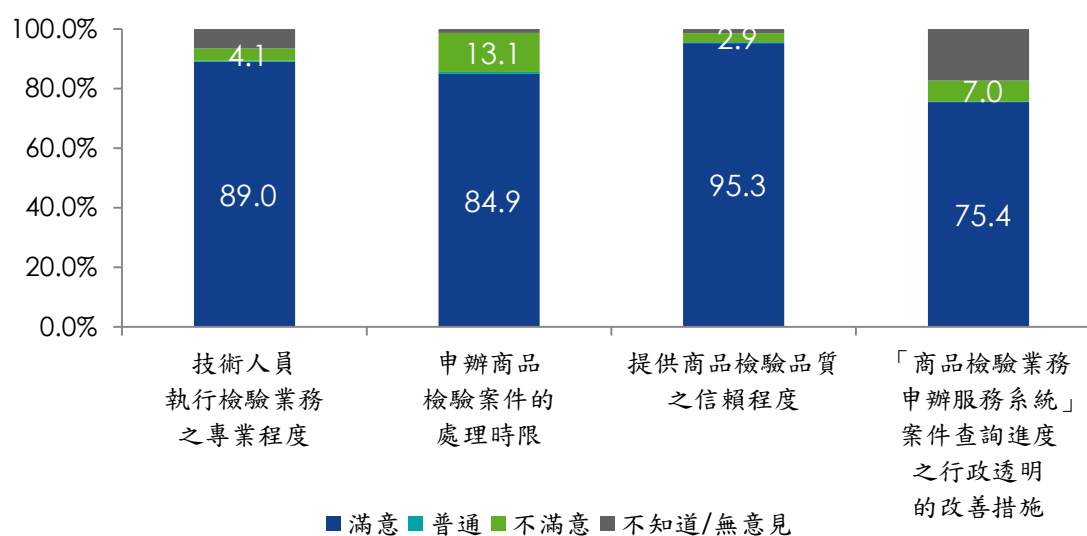
單位：家數、%

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	1,435	100.0	75.4	18.9	56.5	0.3	7.0	6.2	0.8	17.3
登錄地址地區										
臺北市、新北市	795	100.0	74.5	16.9	57.6	0.4	8.7	7.4	1.2	16.5
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	68.2	12.7	55.5	-	4.1	4.1	-	27.7
桃園、新竹、苗栗	138	100.0	78.6	27.4	51.2	-	2.0	2.0	-	19.3
臺中、彰化、南投	206	100.0	76.4	20.0	56.4	-	4.7	4.7	-	18.9
雲林、嘉義、臺南	127	100.0	74.2	18.0	56.2	1.0	9.8	8.7	1.1	15.0
高雄、屏東、澎湖、金門	136	100.0	77.1	20.7	56.3	-	3.9	3.9	-	19.1
花蓮、臺東	9	100.0	95.8	33.0	62.8	-	-	-	-	4.2
委託代辦情形										
透過代辦	654	100.0	75.1	16.9	58.3	0.4	8.5	7.7	0.9	15.9
沒有透過代辦	761	100.0	75.7	20.7	55.0	0.2	5.4	4.7	0.7	18.7
本身即代辦公司/實驗室	20	100.0	72.4	13.3	59.1	-	14.1	14.1	-	13.6

(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，顧客在多數服務項目的滿意度都在八成以上。整體而言，對「申辦商品檢驗案件的處理時限」不滿意比例相對較高，達 13.1%，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。

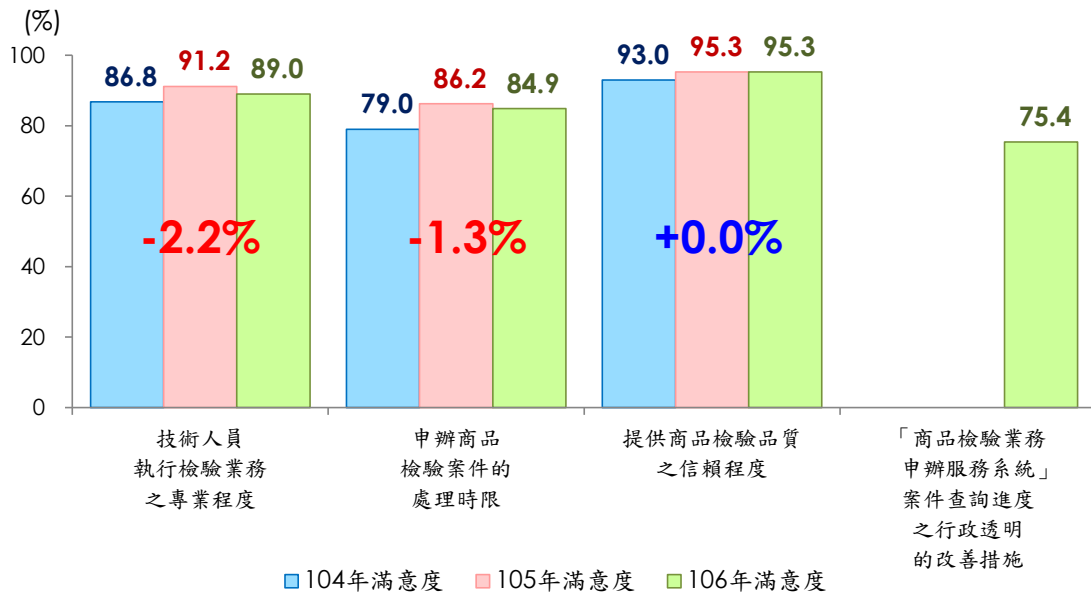
此外，對「『商品檢驗業務申辦服務系統』案件查詢進度之行政透明的改善措施」滿意度相對較低，而不知道/無意見者的比例較高，可能是較多數顧客對此服務系統並不瞭解而無法給予意見。



說明：樣本數1,435家商品檢驗相關業務顧客。

圖2-36 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中可進行的三項服務歷年比較來看，與105年相比，三項滿意度多為降低或持平。



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 商品檢驗相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析

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」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2-16 商品檢驗相關業務滿意度與顧客業務往來主要項目及登錄地址地區交叉分析彙整

單位：%

項目別	技術人員執行檢驗業務之專業程度	申辦案件的處理時限	提供商品檢驗品質之信賴程度	『商品檢驗業務申辦服務系統』案件查詢進度之行政透明的改善措施
業務往來主要項目				
商品報驗	89.3	85.3	95.8	74.2
驗證登錄	85.0	81.2	92.4	79.3
受託試驗	86.9	84.2	98.4	62.3
登錄地址地區				
臺北市、新北市	85.1	82.8	94.0	73.7
基隆、宜蘭、馬祖	93.9	78.5	93.9	67.1
桃園、新竹、苗栗	90.3	86.3	97.1	77.4
臺中、彰化、南投	90.1	85.9	96.9	77.6
雲林、嘉義、臺南	91.5	85.2	94.3	76.5
高雄、屏東、澎湖、金門	97.5	87.4	97.5	74.5
花蓮、臺東	94.8	85.1	100.0	94.8

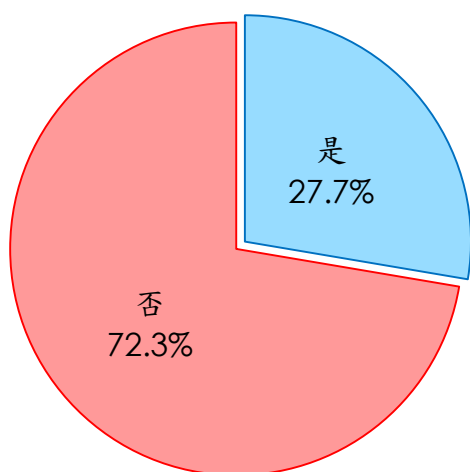
說明：本表僅針對1,435家商品檢驗相關業務顧客中，業務往來主要項目為「商品檢驗相關業務」之顧客（1,256家）進行分析。完整分析請見附表14~附表17。

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，有二成七（27.7%）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 72.3% 則不是。



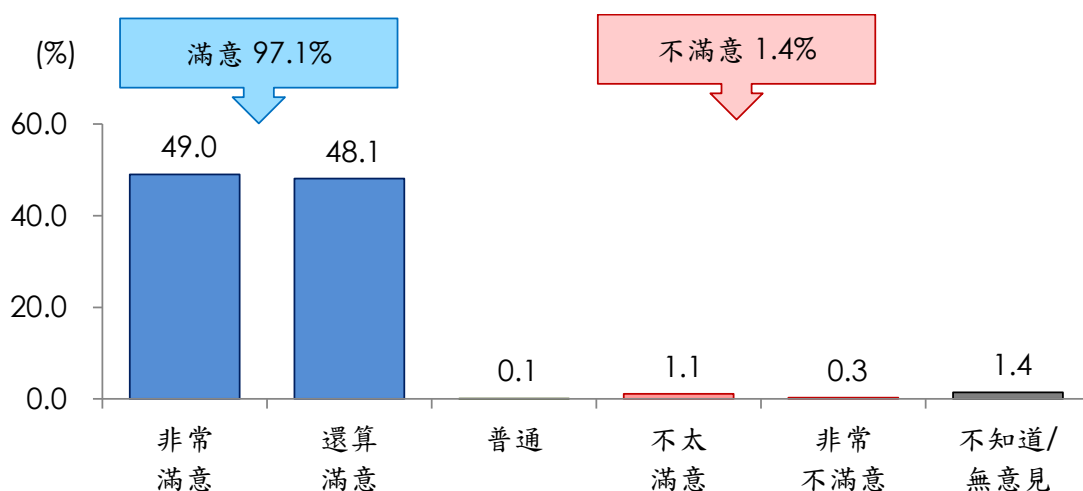
說明：樣本數2,017家。

圖2-38 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

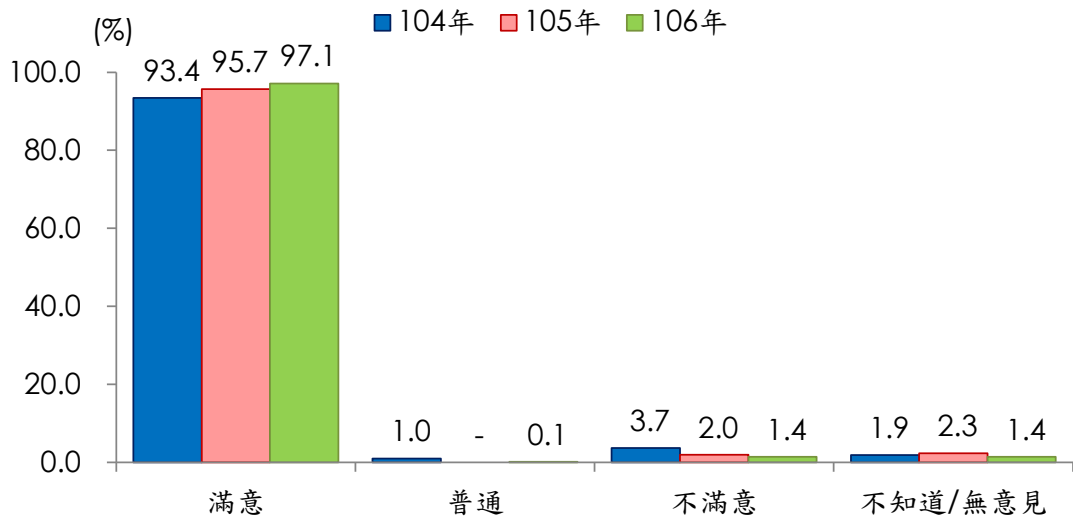
度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 97.1%對標檢局「技術人員執行度量衡相關業務之專業程度」表示滿意（非常滿意占 49.0%、還算滿意占 48.1%），僅有 1.4%表示不滿意（不太滿意占 1.1%、非常不滿意占 0.3%），0.1%表示普通，另有 1.4%為不知道/無意見。



說明：樣本數106年558家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-39 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

自 104 年起滿意度逐年上升，與 105 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。



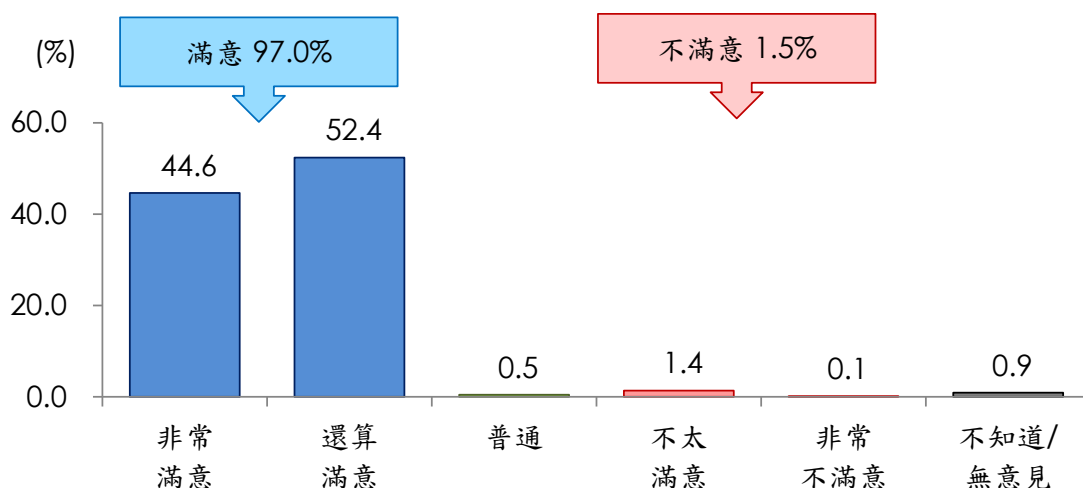
說明：分析樣本106年558家、105年489家、104年639家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-40 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」滿意情形歷年比較

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，在不同類別均因有 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。

2.對於度量衡相關業務「申辦案件的處理時限」滿意度

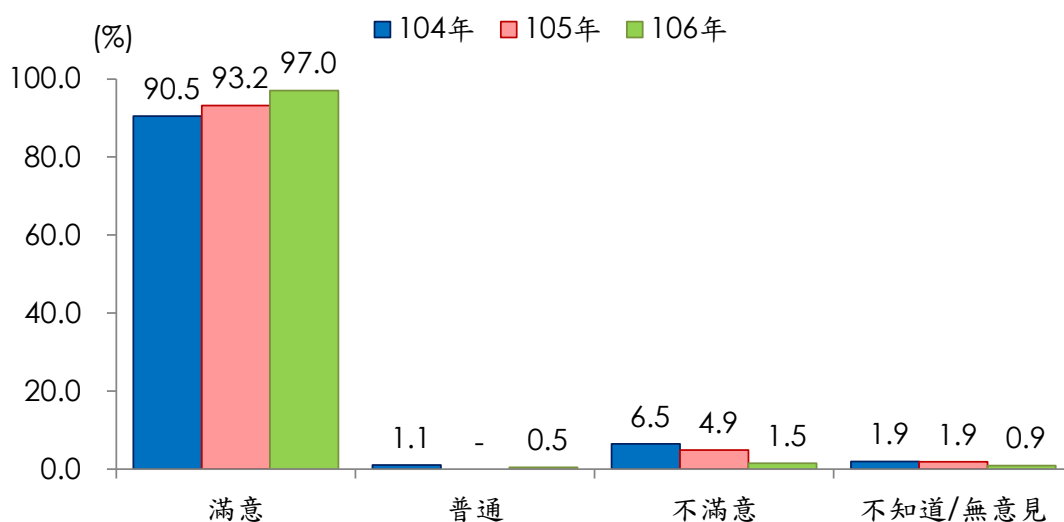
度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 97.0%對「申辦案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 44.6%、還算滿意占 52.4%)，有 1.5%表示不滿意(不太滿意占 1.4%、非常不滿意占 0.1%)，0.5%表示普通，另有 0.9%為不知道/無意見。



說明：樣本數106年558家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-41 度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形

自 104 年起滿意度逐年上升，且經統計檢定 106 年與 105 年滿意度有顯著差異，提升 3.8 個百分點。



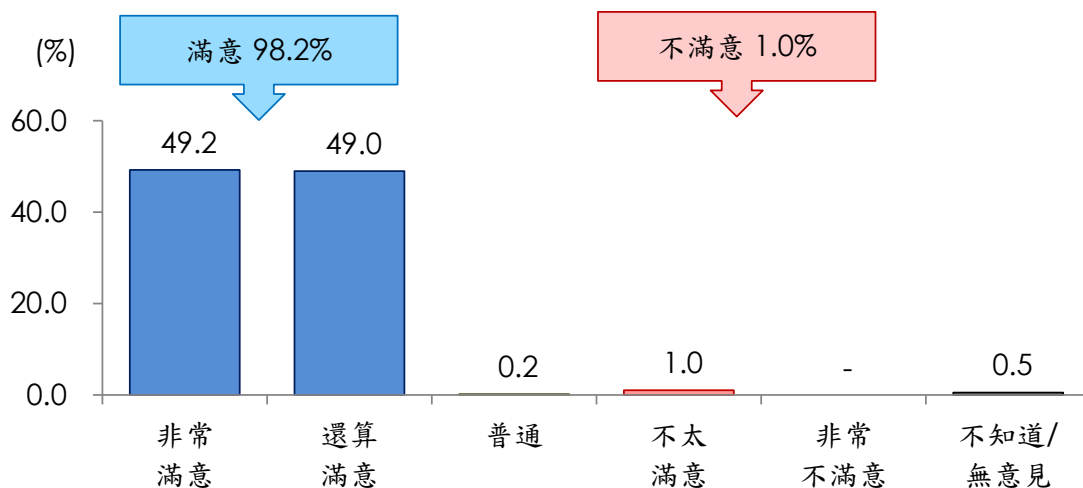
說明：分析樣本106年558家、105年489家、104年639家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-42 度量衡相關業務顧客對「申辦案件的處理時限」滿意情形歷年比較

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，在不同類別均因有 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。

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

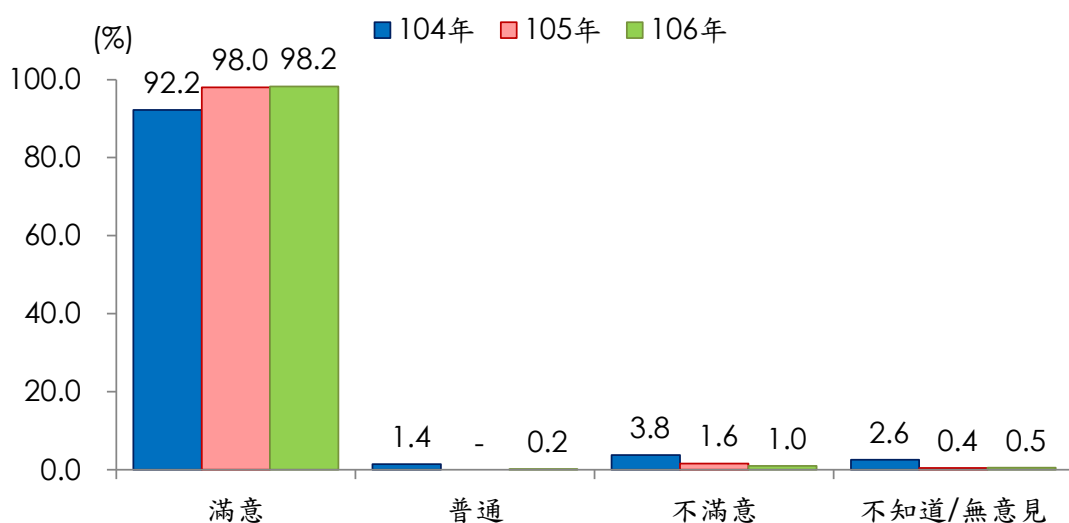
度量衡相關業務顧客的受訪顧客中，有 98.2%對「提供度量衡相關業務之品質信賴程度」表示滿意（非常滿意占 49.2%、還算滿意占 49.0%），僅有 1.0%表示不滿意（不太滿意占 1.0%），0.2%表示普通，另有 0.5%為不知道/無意見。



說明：樣本數106年558家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-43 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

自 104 年起滿意度逐年上升，與 105 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。



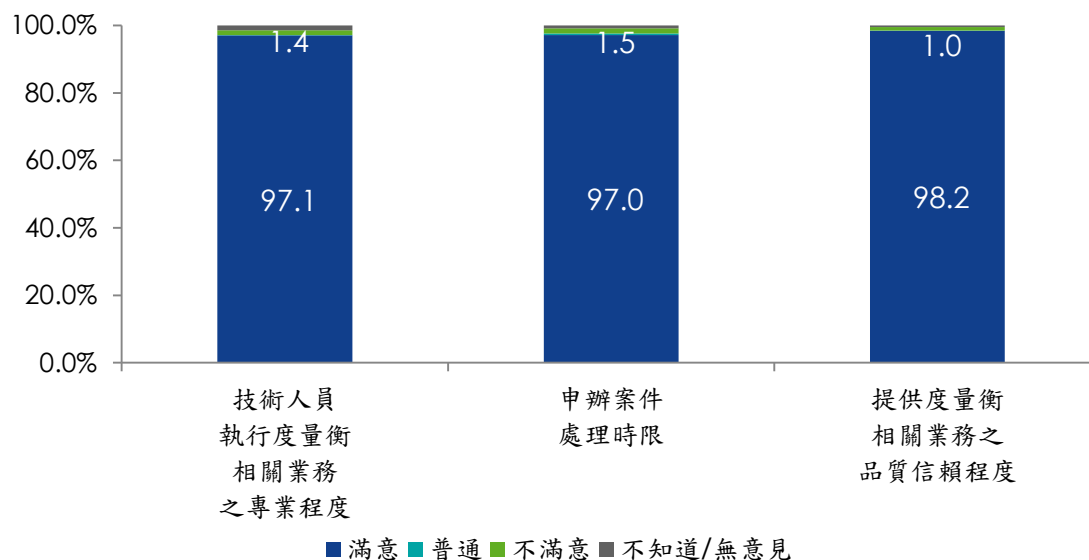
說明：分析樣本106年558家、105年489家、104年639家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-44 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」滿意情形歷年比較

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，在不同類別均因有 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。

(三) 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

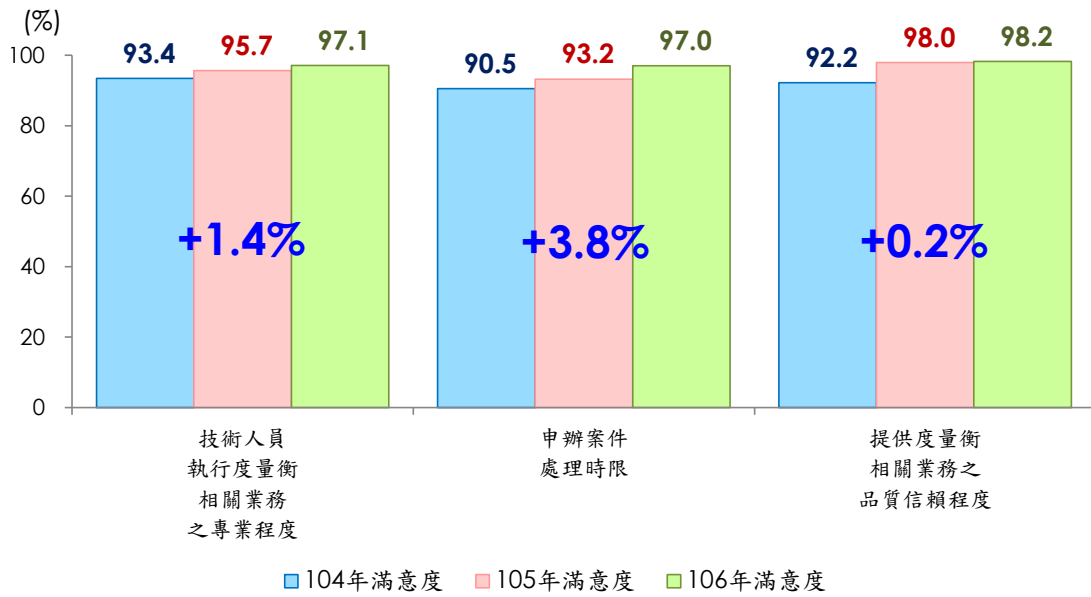
從度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務的滿意度都在九成七以上，不滿意比例都在 2%以下，顯示顧客對度量衡相關業務的評價相當的高。



說明：分析樣本為558家有接觸度量衡相關業務經驗顧客。

圖2-45 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從度量衡相關業務滿意度的歷年比較來看，三項滿意度均自 104 年起逐年增加，顯示顧客對度量衡相關業務的評價相當的高。



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2-46 度量衡相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析

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，「計程車計費表檢定」、「臺北市、新北市」與「基隆、宜蘭、馬祖」的顧客，在度量衡相關業務滿意度較低。

表2-17 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	94.8	95.9	97.0
油量計或液化石油流量計檢定	99.6	98.4	99.2
其他度量衡器檢定	97.6	98.6	97.3
度量衡器校正業務	96.6	99.1	100.0
登錄地址地區			
臺北市、新北市	95.2	96.2	96.9
基隆、宜蘭、馬祖	97.8	94.1	97.8
桃園、新竹、苗栗	100.0	98.6	100.0
臺中、彰化、南投	97.4	98.3	99.2
雲林、嘉義、臺南	98.0	98.0	97.0
高雄、屏東、澎湖、金門	97.3	99.2	100.0
花蓮、臺東	100.0	100.0	100.0

說明：本表僅針對588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（493家）進行分析。完整分析請見附表19~附表21。

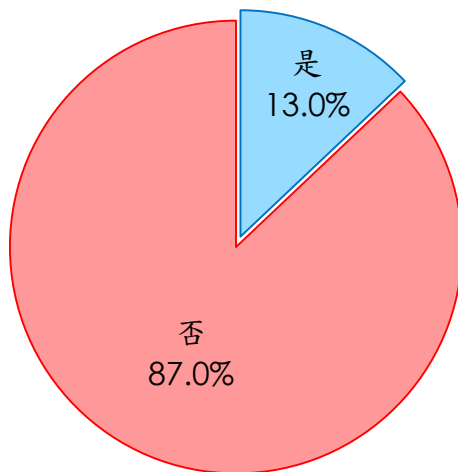
五、顧客對標檢局標準業務方面之滿意度

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，有一成三（13.0%）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 87.0%不是。



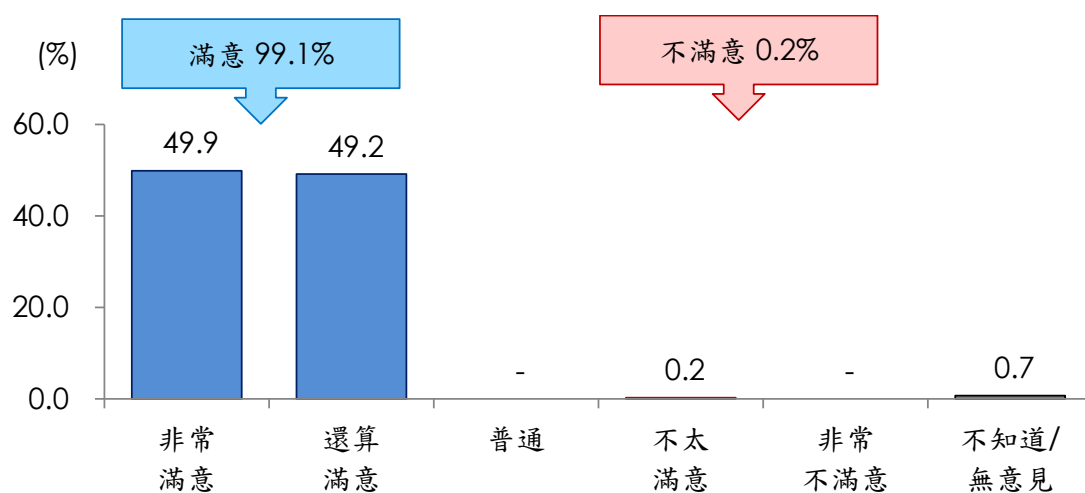
說明：樣本數2,017家。

圖2-47 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

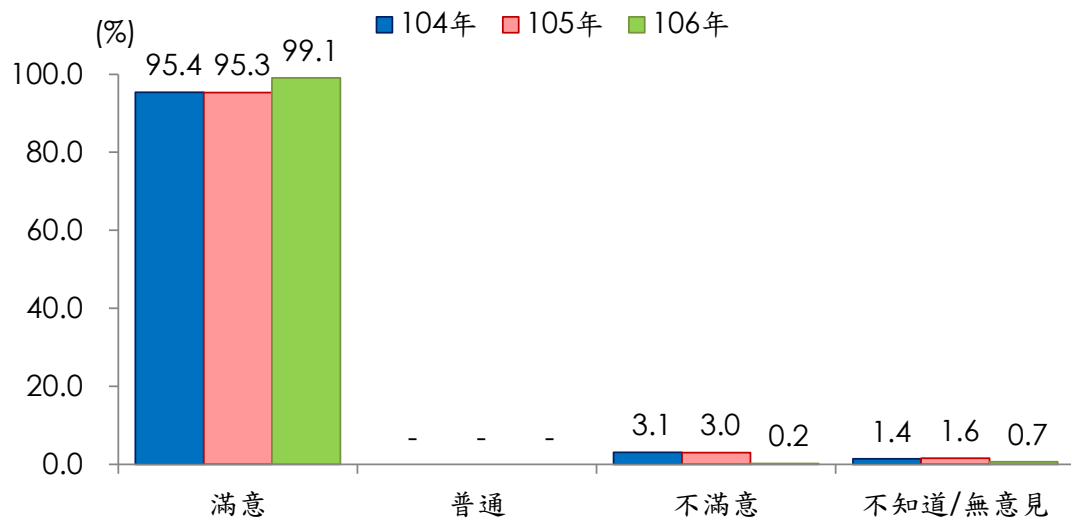
國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 99.1%對標檢局「同仁執行正字標記業務(如：產品抽樣檢驗、工廠查核)之專業程度」表示滿意(非常滿意占 49.9%、還算滿意占 49.2%)，僅有 0.2%表示不滿意(不太滿意占 0.2%)，另有 0.7%為不知道/無意見。



說明：樣本數261家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-48 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

經統計檢定，106 年與 105 年滿意度有顯著差異，提升 3.8 個百分點。



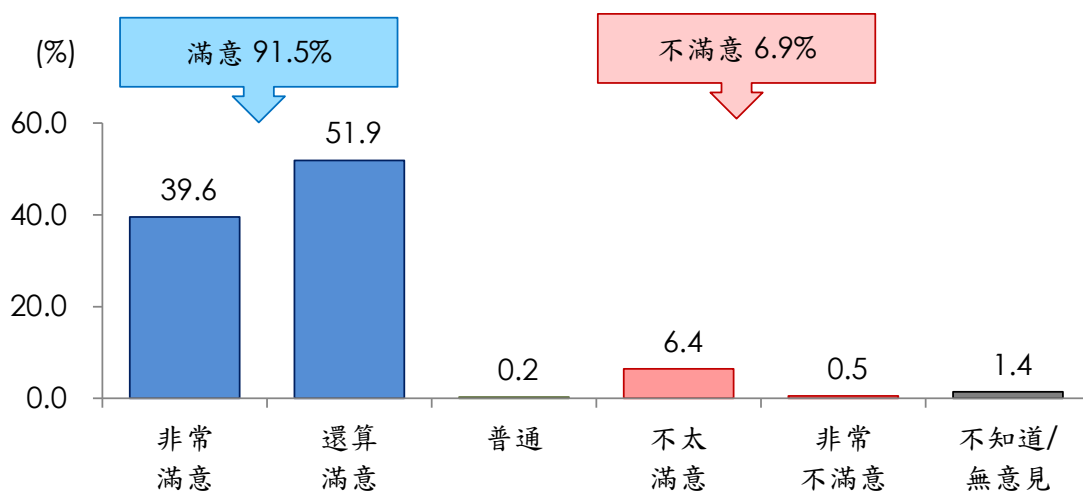
說明：分析樣本 106 年為 261 家、105 年為 315 家、104 年為 235 家。

圖2-49 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」滿意情形歷年比較

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類別均有 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。

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

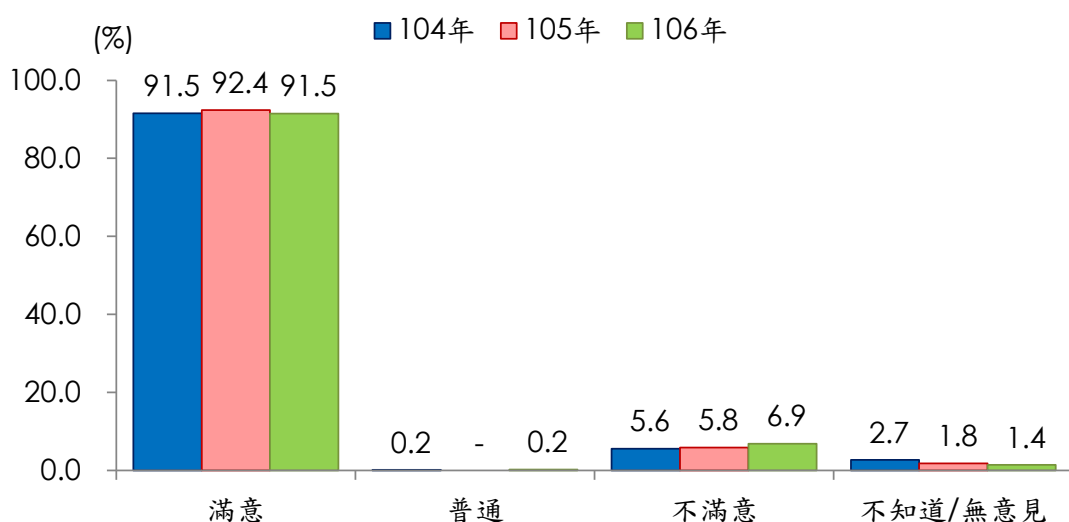
國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 91.5%對「申辦正字標記案件的處理時限」表示滿意(非常滿意占 39.6%、還算滿意占 51.9%)，有 6.9%表示不滿意(不太滿意占 6.4%、非常不滿意占 0.5%)，0.2%表示普通，另有 1.4%為不知道/無意見。



說明：樣本數261家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-50 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

與 105 年比較，滿意度減少 0.9 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異；與 104 年比較，滿意度持平。



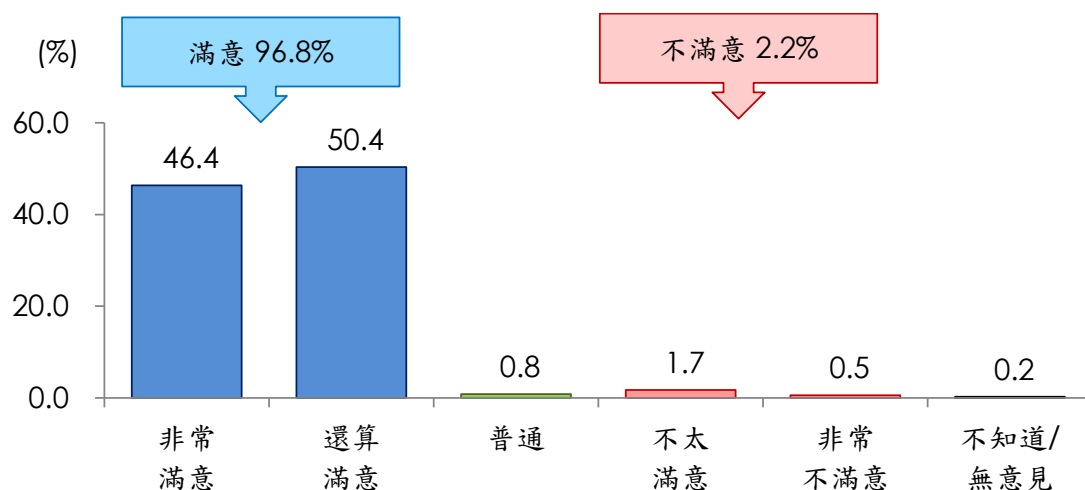
說明：分析樣本 106 年為 261 家、105 年為 315 家、104 年為 235 家。

圖2-51 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」滿意情形歷年比較

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類別均有 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。

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

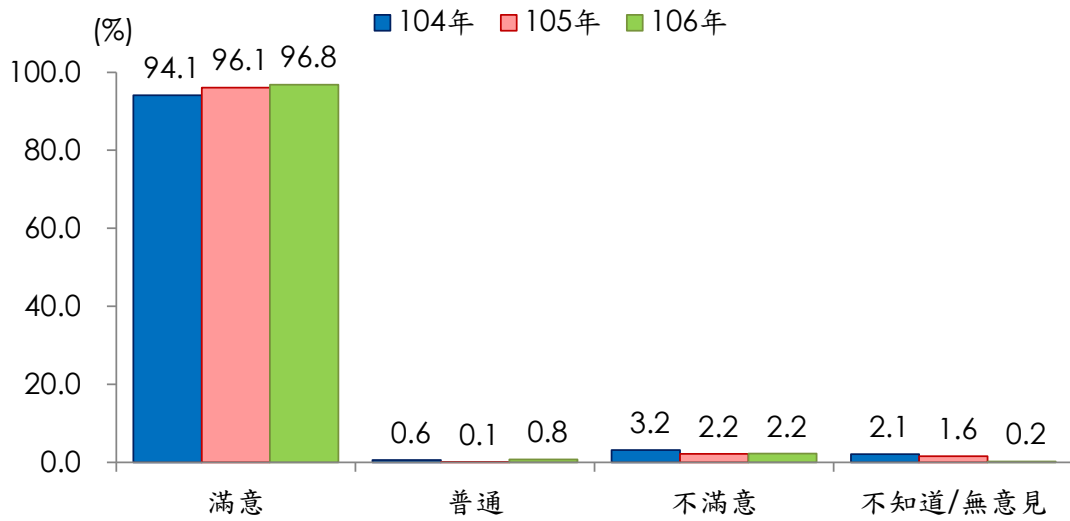
國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客中，有 96.8%對「正字標記驗證制度品質之信賴程度」表示滿意（非常滿意占 46.4%、還算滿意占 50.4%），僅有 2.2%表示不滿意（不太滿意占 1.7%、非常不滿意占 0.5%），0.8%表示普通，另有 0.2%為不知道/無意見。



說明：樣本數261家國家標準所實施正字標記驗證制度業務顧客。

圖2-52 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

自 104 年起，滿意度逐年上升，與 105 年比較，滿意度提升 0.7 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



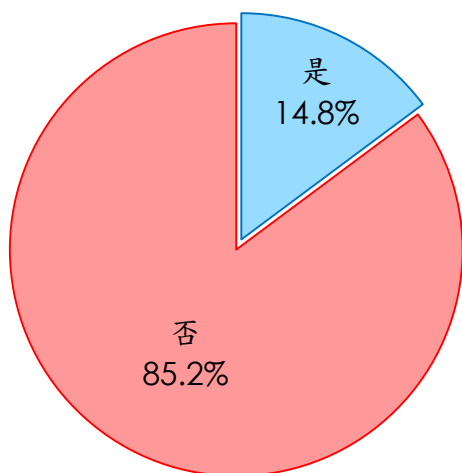
說明：分析樣本 106 年為 261 家、105 年為 315 家、104 年為 235 家。

圖2-53 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」滿意情形歷年比較

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類別均有 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。

(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，有一成五（14.8%）是標準檢驗局標準資料服務相關業務顧客，另有 85.2%則不是。



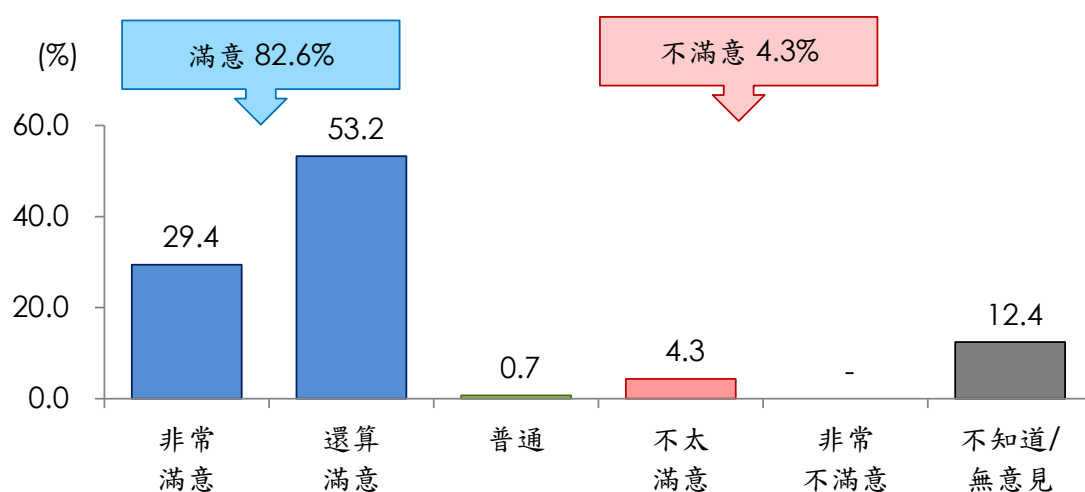
說明：樣本數2,017家。

圖2-54 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 82.6%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 29.4%、還算滿意占 53.2%），僅有 4.3%表示不滿意（不太滿意占 4.3%），0.7%表示普通，另有 12.4%為不知道/無意見。



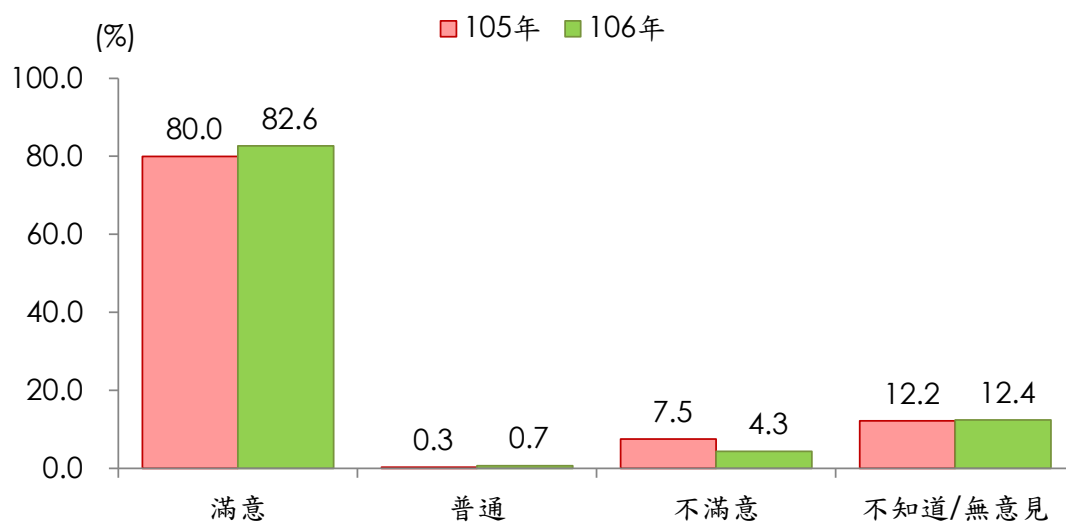
說明：樣本數299家標準資料服務相關業務顧客。

圖2-55 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

因標準資料服務相關業務顧客的受訪顧客中，可能有部分顧客未曾使用過「國家標準網路檢索服務系統」而無法回答本題，排除回答「不知道/無意見」者後，「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意情形的結果如下：

有 94.3%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 33.6%、還算滿意占 60.7%），僅有 4.9%表示不滿意（不太滿意占 4.9%），0.8%表示普通。

與 105 年比較，滿意度提升 2.6 個百分點、不滿意度下降 3.2 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



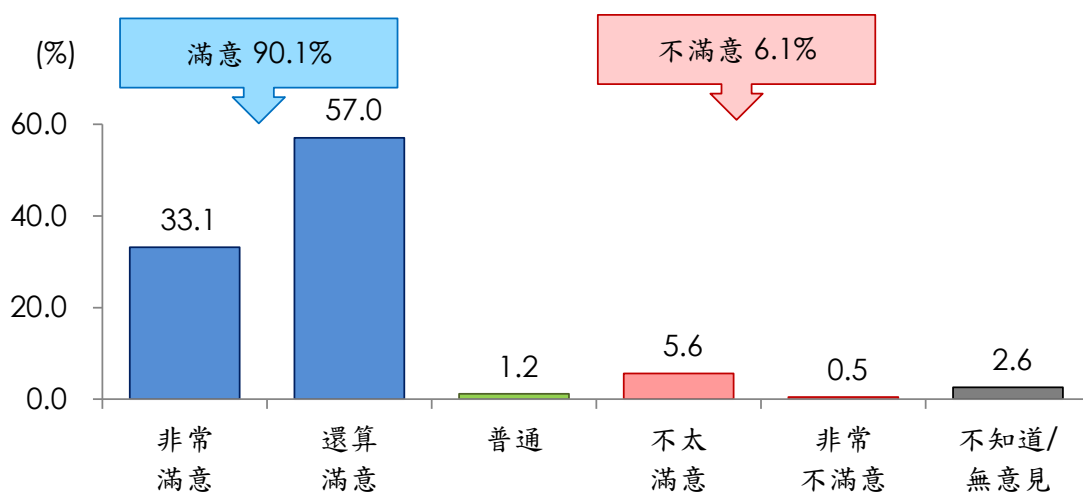
說明：分析樣本 106 年為 299 家、105 年為 337 家。

圖2-56 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」滿意情形歷年比較

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，經卡方獨立性檢定在不同類別均有 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。

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

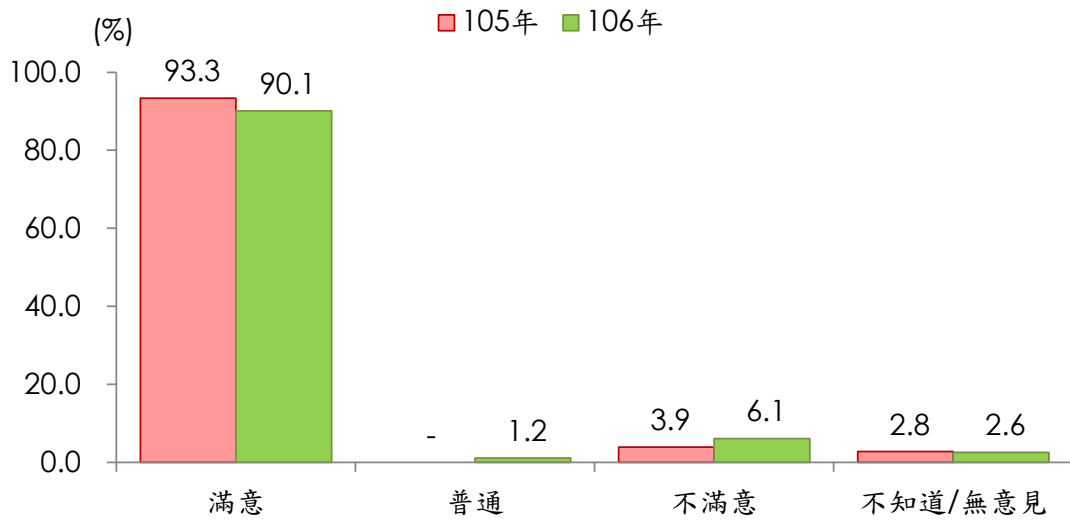
標準資料服務相關業務顧客的受訪顧客中，有 90.1%對「同仁執行標準資料服務所提供之訊息」表示滿意(非常滿意占 33.1%、還算滿意占 57.0%)，有 6.1%表示不滿意(不太滿意占 5.6%、非常不滿意占 0.5%)，1.2%表示普通，另有 2.6%為不知道/無意見。



說明：樣本數299家標準資料服務相關業務顧客。

圖2-57 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

與 105 年比較，滿意度減少 3.2 個百分點、不滿意度上升 2.2 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



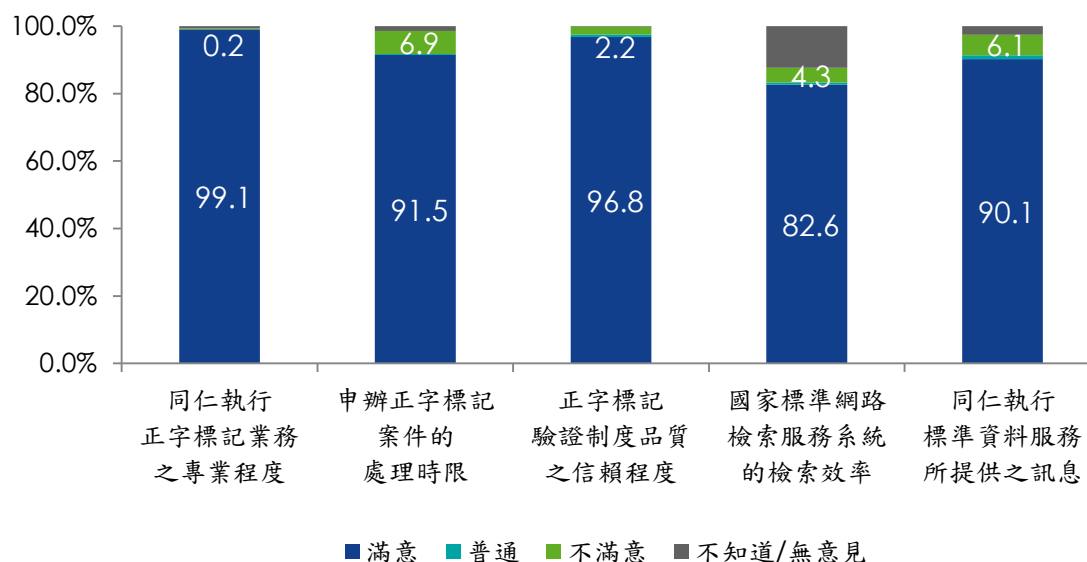
說明：分析樣本 106 年為 299 家、105 年為 337 家。

圖2-58 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」滿意情形歷年比較

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，經卡方獨立性檢定在不同類別均有 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。

(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，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。

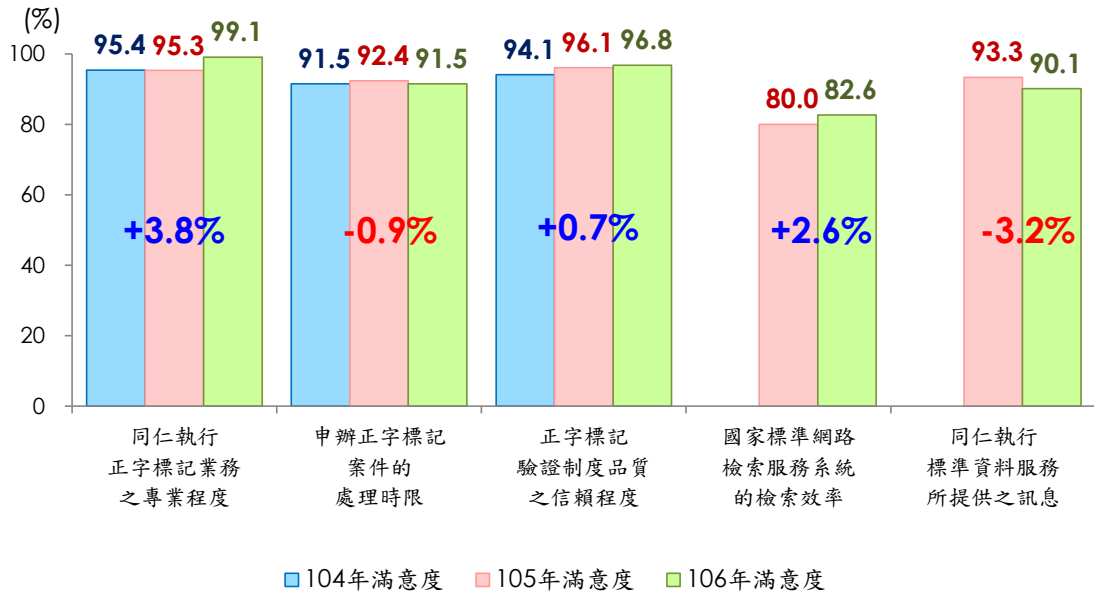


說明：國家標準所實施正字標記驗證制度業務(前三項)樣本數261家，標準資料服務相關業務(後二項)樣本數299家。

圖2-59 標準相關業務顧客服務內容滿意度彙整分析

從標準相關業務滿意度的歷年比較來看，正字標記的三項滿意度，除了「申請正字標記案件的處理時限」滿意度降低，但降幅不超過 1.0 個百分點，其他項目的滿意度均較 105 年增加，顯示顧客對於正字標記的服務項目有相當高的評價。

至於標準資料服務部分，顧客認為「同仁執行標準資料服務所提供之資訊」較 105 年下降 3.2 個百分點，而「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」滿意度雖有增加，但滿意度僅有八成二，標準資料服務相關業務仍有進步的空間。



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2-60 標準相關業務顧客服務內容滿意度歷年比較分析

在與顧客「登錄地址地區」交叉分析彙整可以發現，「臺中、彰化、南投」、「花蓮、臺東」及「臺北市、新北市」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；「花蓮、臺東」的顧客對「申辦正字標記案件的處理時限」滿意度較低。

表2-18 標準業務服務滿意度與顧客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
登錄地址地區					
臺北市、新北市	100.00	92.53	91.82	80.98	93.05
基隆、宜蘭、馬祖	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
桃園、新竹、苗栗	100.00	95.91	100.00	81.32	98.13
臺中、彰化、南投	98.12	96.25	100.00	79.51	97.20
雲林、嘉義、臺南	100.00	95.60	100.00	87.27	88.88
高雄、屏東、澎湖、金門	98.08	98.08	98.08	93.78	100.00
花蓮、臺東	100.00	75.00	100.00	80.00	80.00

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（161家）進行分析。完整分析請見附表23~附表28。

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 23.5%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 76.5%。

與顧客業務往來主要項目交叉分析發現，以「正字標記」、「驗證登錄」及「其他度量衡器檢定」業務顧客有申辦經驗的比例，相對較其他業務別高，分別為 33.7%、33.2%及 33.1%。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2-19 顧客網頁線上申辦業務情形-依業務往來主要項目分

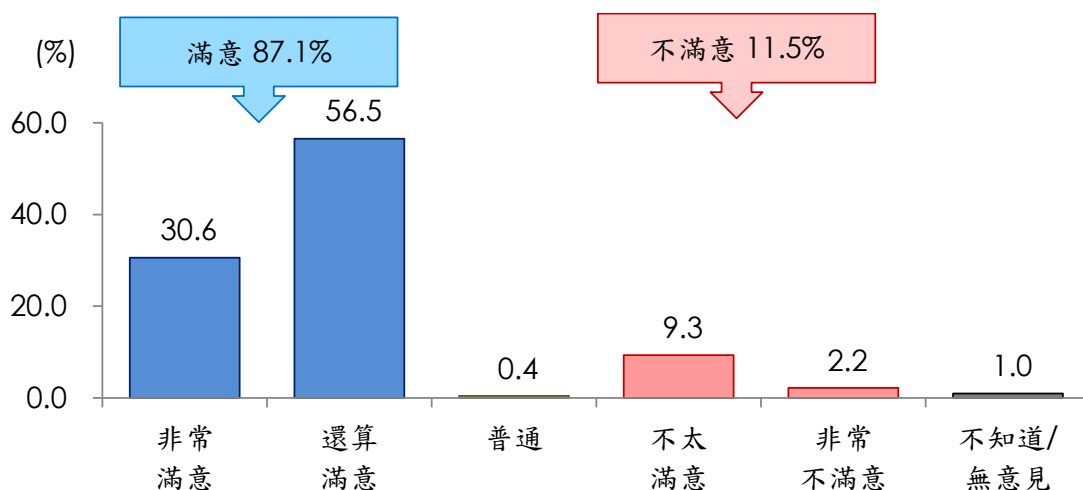
單位：家數、%

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	2,017	100.0	23.5	76.5
商品報驗	832	100.0	21.4	78.6
驗證登錄	362	100.0	33.2	66.8
受託試驗	83	100.0	14.9	85.1
正字標記	172	100.0	33.7	66.3
標準資料服務	76	100.0	24.1	75.9
計程車計費表檢定	156	100.0	4.1	95.9
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	21.4	78.6
其他度量衡器檢定	55	100.0	33.1	66.9
度量衡器校正業務	88	100.0	23.7	76.3

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

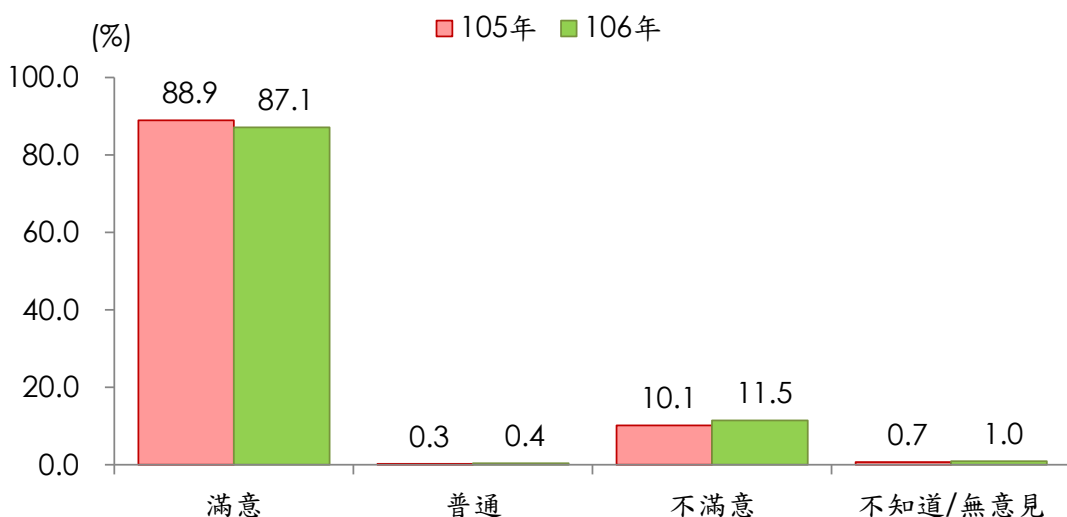
在有網頁線上申辦業務經驗的受訪顧客中，有 87.1%對標檢局「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」表示滿意（非常滿意占 30.6%、還算滿意占 56.5%），僅有 11.5%表示不滿意（不太滿意占 9.3%、非常不滿意占 2.2%），0.4%表示普通，另有 1.0%為不知道/無意見。



說明：樣本數474家網頁線上申辦業務經驗之顧客。

圖2-61 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

與 105 年比較，滿意度減少 1.8 個百分點，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為474家、105年為439家。

圖2-62 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」滿意情形歷年比較

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，在不同辦理相關業務時間有顯著差異。業務往來主要項目、登錄地址地區、行業別、公司性質則有 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、公司營運範疇、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 辦理相關業務時間：辦理相關業務「未滿 1 年」的顧客滿意度較低，為 75.6%，而「滿 1 年~未滿 3 年」與「滿 3 年~未滿 5 年」的顧客滿意度較高，分別為 90.2%與 89.8%。

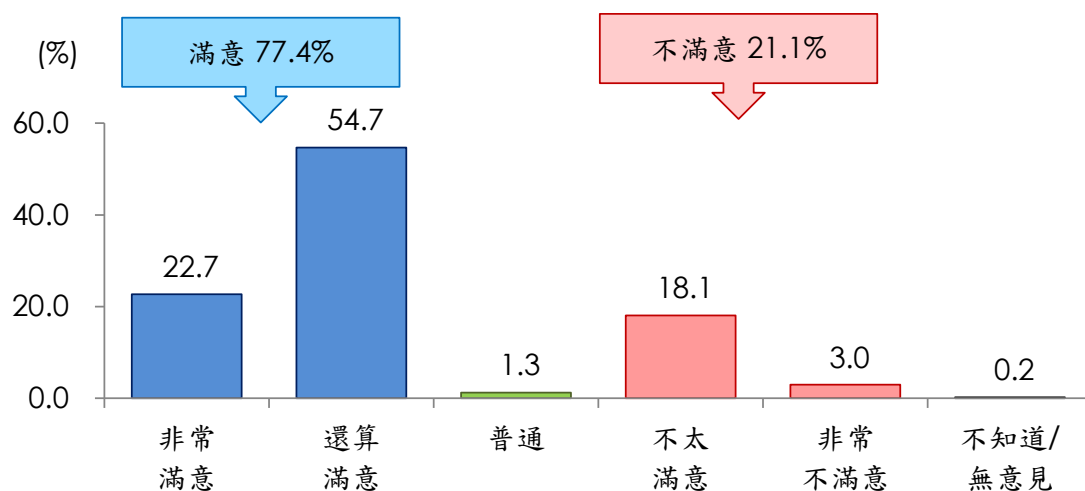
表2-20 顧客「網頁線上申辦業務提升案件申辦效率」滿意度與基本資料交叉分析

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	474	100.0	87.1	30.6	56.5	0.4	11.5	9.3	2.2	1.0
辦理相關業務時間										
未滿 1 年	41	100.0	75.6	15.4	60.3	-	24.4	23.5	0.9	-
滿 1 年~未滿 3 年	113	100.0	90.2	19.2	71.0	-	8.0	5.4	2.6	1.8
滿 3 年~未滿 5 年	72	100.0	89.8	35.4	54.3	-	9.7	5.9	3.8	0.6
滿 5 年以上	248	100.0	86.9	36.9	50.0	0.8	11.5	9.8	1.7	0.8

2.對網頁線上申辦業務容易使用之滿意度

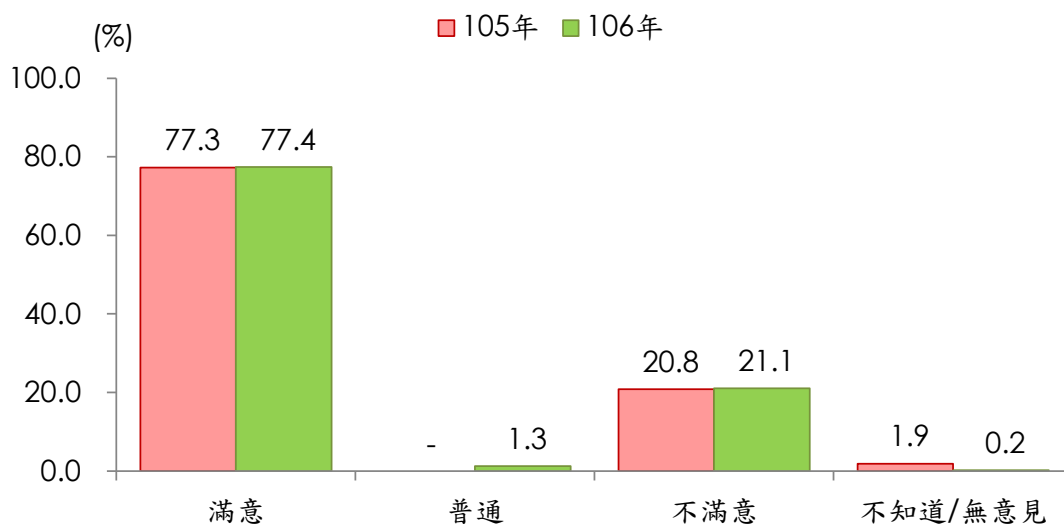
在有網頁線上申辦業務經驗的受訪顧客中，有 77.4%對「網頁線上申辦業務容易使用」表示滿意（非常滿意占 22.7%、還算滿意占 54.7%），有 21.1%表示不滿意（不太滿意占 18.1%、非常不滿意占 3.0%），1.3%表示普通，另有 0.2%為不知道/無意見。



說明：樣本數474家網頁線上申辦業務經驗之顧客。

圖2-63 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

與 105 年比較滿意度持平，經統計檢定二年度無顯著差異。



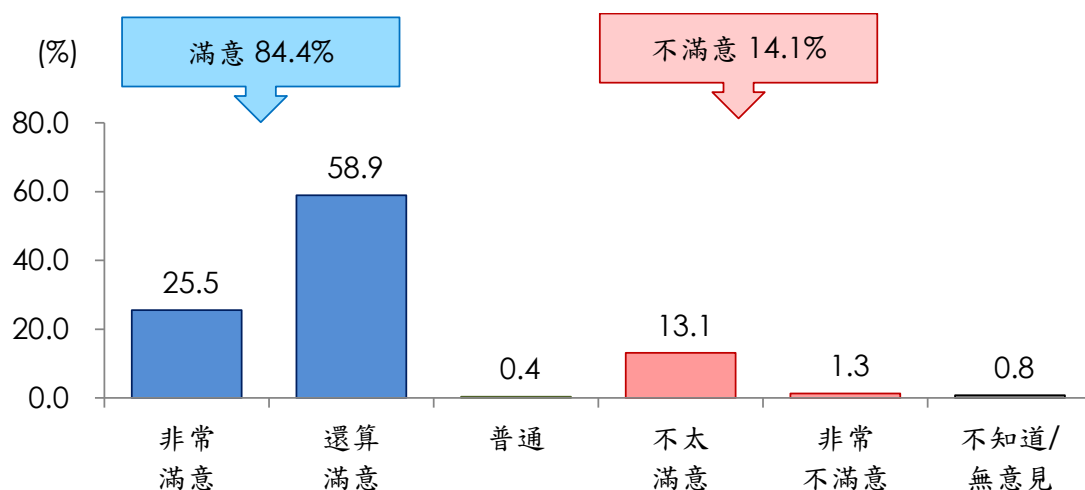
說明：分析樣本106年為474家、105年為439家。

圖2-64 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」滿意情形歷年比較

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、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、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

3.對網頁線上申辦業務資訊內容完整性之滿意度

在有網頁線上申辦業務經驗的受訪顧客中，有 84.4%對「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」表示滿意(非常滿意占 25.5%、還算滿意占 58.9%)，有 14.1%表示不滿意(不太滿意占 13.1%、非常不滿意占 1.3%)，0.4%表示普通，另有 0.8%為不知道/無意見。



說明：樣本數474家網頁線上申辦業務經驗之顧客。

圖2-65 有網頁線上申辦業務經驗顧客對「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」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「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」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。不同業務往來主要項目、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。不同受訪者身分類別、辦理相關業務時間、公司營運範疇、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 78.2% 低於八成外，其他地區的顧客滿意度皆高於八成六。

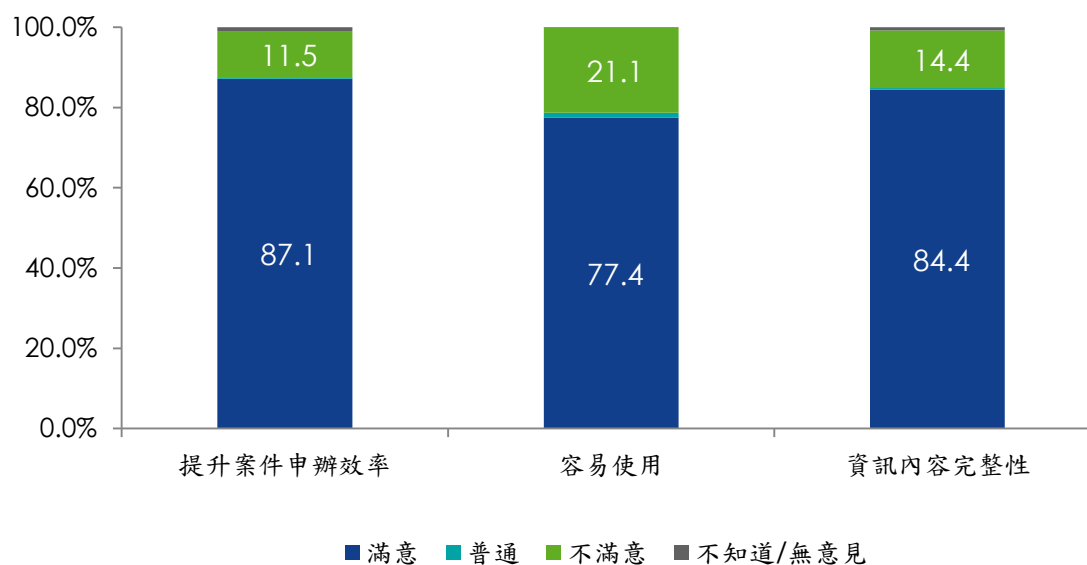
表2-21 顧客對「網頁線上申辦業務資訊內容完整性」滿意度與基本資料交叉分析

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	474	100.0	84.4	25.5	58.9	0.4	14.4	13.1	1.3	0.8
登錄地址地區										
臺北市、新北市	215	100.0	78.2	18.2	60.0	-	20.5	17.6	2.8	1.3
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	100.0	50.3	49.7	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	66	100.0	92.6	33.8	58.9	-	6.5	6.5	-	0.9
臺中、彰化、南投	66	100.0	86.9	29.7	57.2	1.9	11.1	11.1	-	-
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	89.9	27.2	62.6	-	10.1	10.1	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	39	100.0	86.6	36.1	50.5	1.5	11.9	11.9	-	-
花蓮、臺東	3	100.0	90.6	36.8	53.8	-	-	-	-	9.4

4. 網頁線上申辦業務服務滿意度彙整分析

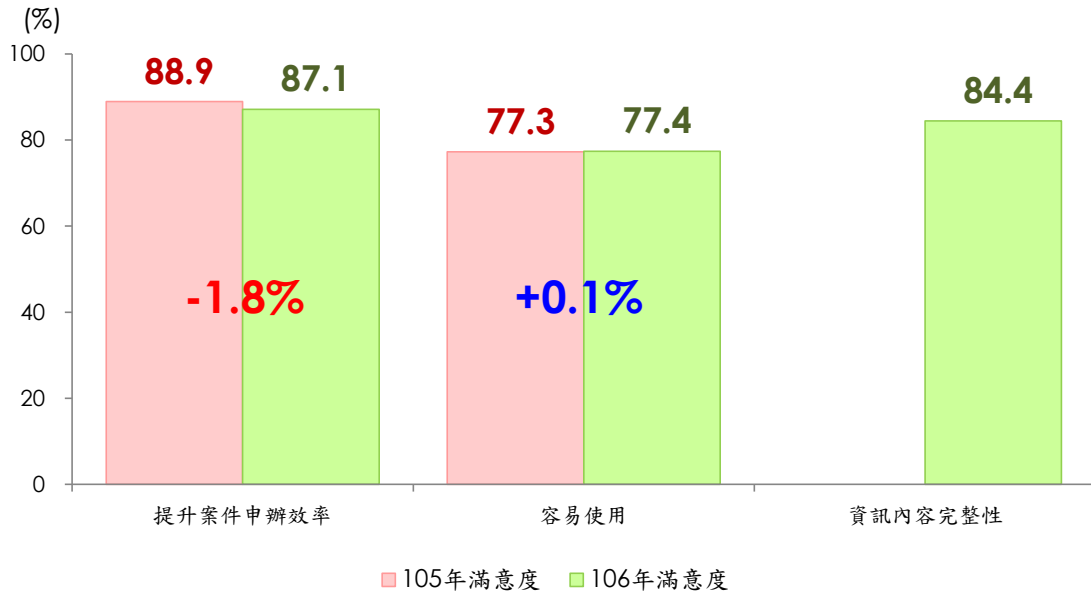
有網頁線上申辦業務經驗顧客，對於線上申辦系統服務內容滿意度彙整分析來看，顧客在各項服務除「容易使用」的滿意度為七成七外，其餘項目滿意度皆於八成以上，而滿意度約在一至二成，顯示「網頁線上申辦業務系統」滿意度仍有提升之空間。



說明：樣本數474家。

圖2-66 網頁線上申辦業務服務滿意度彙整分析

從網頁線上申辦業務滿意度的二年比較來看，與去年調查得以比較的二項滿意度中，顧客對「提升案件申辦效率」滿意度較105年降低，顯示對於網頁線上申辦業務能為公司提升案件申辦效率的評價，仍有較多的進步空間；網頁線上申辦系統之「容易使用」滿意度則持平。



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2-67 網頁線上申辦業務服務滿意度歷年比較分析

在與顧客「登錄地址地區」交叉分析彙整可以發現，「臺北市、新北市」的顧客，在網頁線上申辦業務的各項滿意度均較低。

表2-22 網頁線上申辦業務服務及登錄地址地區交叉分析彙整

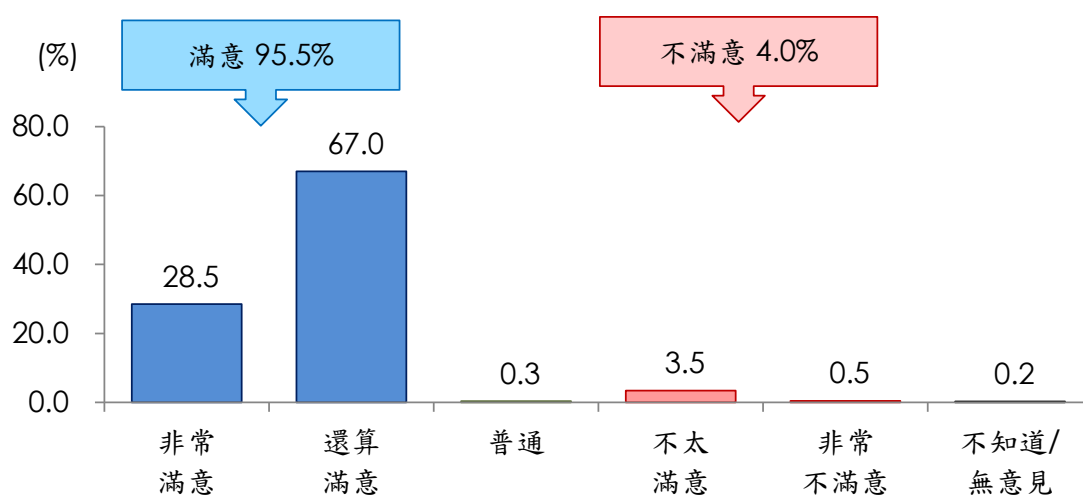
單位：%

項目別	提升申辦效率	容易使用	資料內容完整性
登錄地址地區			
臺北市、新北市	80.2	68.5	78.2
基隆、宜蘭、馬祖	94.3	100.0	100.0
桃園、新竹、苗栗	95.2	85.7	92.6
臺中、彰化、南投	94.8	85.5	86.9
雲林、嘉義、臺南	92.2	82.8	89.9
高雄、屏東、澎湖、金門	86.6	82.1	86.6
花蓮、臺東	100.0	100.0	90.6

說明：本表僅針對有使用網頁線上申辦系統之顧客(474家)進行分析。完整分析請見附表29-1~附表31。

(二)對標準檢驗局服務的整體滿意度

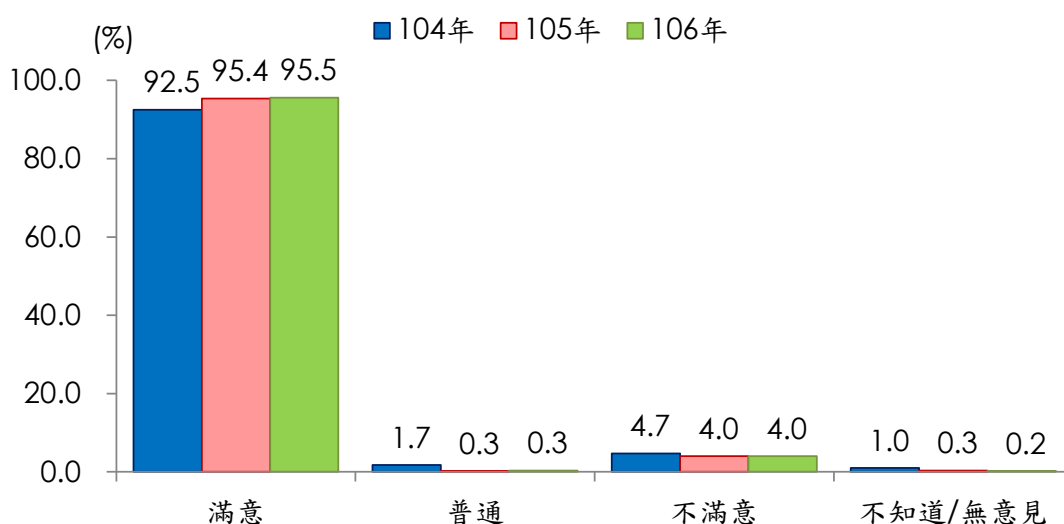
對於標準檢驗局服務整體滿意度方面，有 95.5%表示滿意（非常滿意占 28.5%、還算滿意占 67.0%），僅有 4.0%表示不滿意（不太滿意占 3.5%、非常不滿意占 0.5%），0.3%表示普通，另有 0.2%為不知道/無意見。



說明：樣本數2,017家。

圖2-68 顧客對標準檢驗局服務整體滿意度

滿意度自 104 年起逐年上升，與 105 年比較，滿意度持平，經統計檢定二年度無顯著差異。



說明：分析樣本106年為2,017家、105年為1,609家、104年為1,54家。

圖2-69 顧客對標準檢驗局服務整體滿意度歷年比較

依顧客各項基本資料屬性來看，對標準檢驗局「服務整體滿意度」，經卡方獨立性檢定在不同業務往來主要項目、登錄地址地區、受訪者身分類別具顯著差異。在行業別、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。不同辦理相關業務時間、公司營運範疇及委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對業務相關程序及公開透明程度」的滿意度都在九成以上，其中又以「其他度量衡器檢定」、「度量衡器校正業務」業務的顧客表示滿意的比例最高，均為 100.0%；滿意度較低的則是商品檢驗業務類別的顧客，包含「受託試驗」、「驗證登錄」及「商品報驗」，分別為 92.8%、92.9%及 94.2%，均低於九成五。
- ◆ 登錄地址地區：「臺北市、新北市」的顧客滿意度較低，為 92.5%，其他地區的顧客滿意度均高於九成六。
- ◆ 受訪者身分類別：「業務承辦人員」的顧客滿意度為 93.2%，較其他屬性來得低，其他身分別的顧客滿意度均高於九成五。

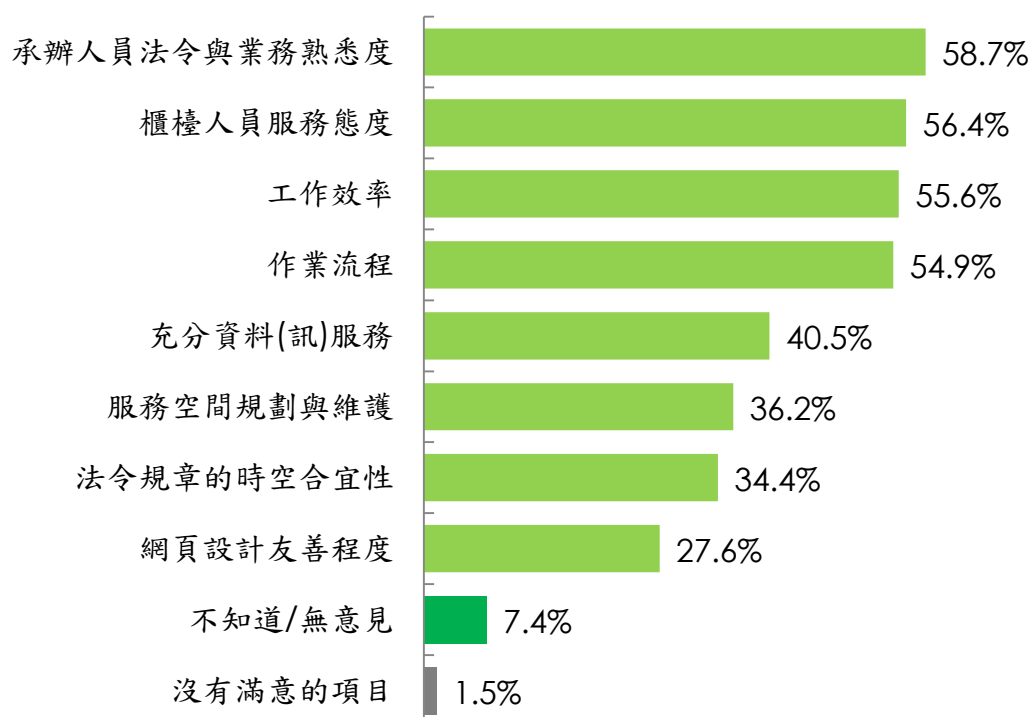
表2-23 顧客標準檢驗局服務的整體滿意度與基本資料交叉分析

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	2,017	100.0	95.5	28.5	67.0	0.3	4.0	3.5	0.5	0.2
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	94.2	19.3	74.9	0.3	5.3	4.5	0.8	0.2
驗證登錄	362	100.0	92.9	20.4	72.5	0.6	6.1	5.7	0.4	0.4
受託試驗	83	100.0	92.8	22.0	70.8	1.7	5.4	5.4	-	-
正字標記	172	100.0	98.8	42.9	55.9	-	1.2	1.2	-	-
標準資料服務	76	100.0	97.3	34.8	62.5	-	2.7	2.7	-	-
計程車計費表檢定	156	100.0	97.0	33.3	63.7	-	1.9	1.4	0.5	1.1
油量計或液化石油流 量計檢定	193	100.0	99.3	45.2	54.1	-	0.7	0.7	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	65.2	34.8	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	964	100.0	92.5	21.3	71.2	0.6	6.4	5.6	0.8	0.5
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	98.4	35.7	62.7	0.8	0.8	0.8	-	-
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	99.3	37.3	62.0	-	0.7	0.7	-	-
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.0	36.0	62.1	-	2.0	2.0	-	-
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	96.8	31.3	65.5	-	3.2	2.5	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	99.1	35.5	63.7	-	0.9	0.9	-	-
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	38.6	61.4	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	95.5	28.7	66.9	0.1	4.1	4.1	-	0.2
中高階主管人員	505	100.0	97.1	35.5	61.5	0.3	2.7	2.2	0.5	-
業務承辦人員	754	100.0	93.2	24.1	69.1	0.4	6.2	5.3	0.9	0.2
行政類人員	380	100.0	98.2	28.1	70.1	0.5	0.8	0.8	-	0.6

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 58.7%，其次是「櫃檯人員服務態度」的表現，占 56.4%，再其次是「工作效率」及「作業流程」，分別占 55.6%及 54.9%。其次依序為「充分資料(訊)服務(40.5%)」、「服務空間規劃與維護(36.2%)」、「法令規章的時空合宜性(34.4%)」、「網頁設計友善程度(27.6%)」。



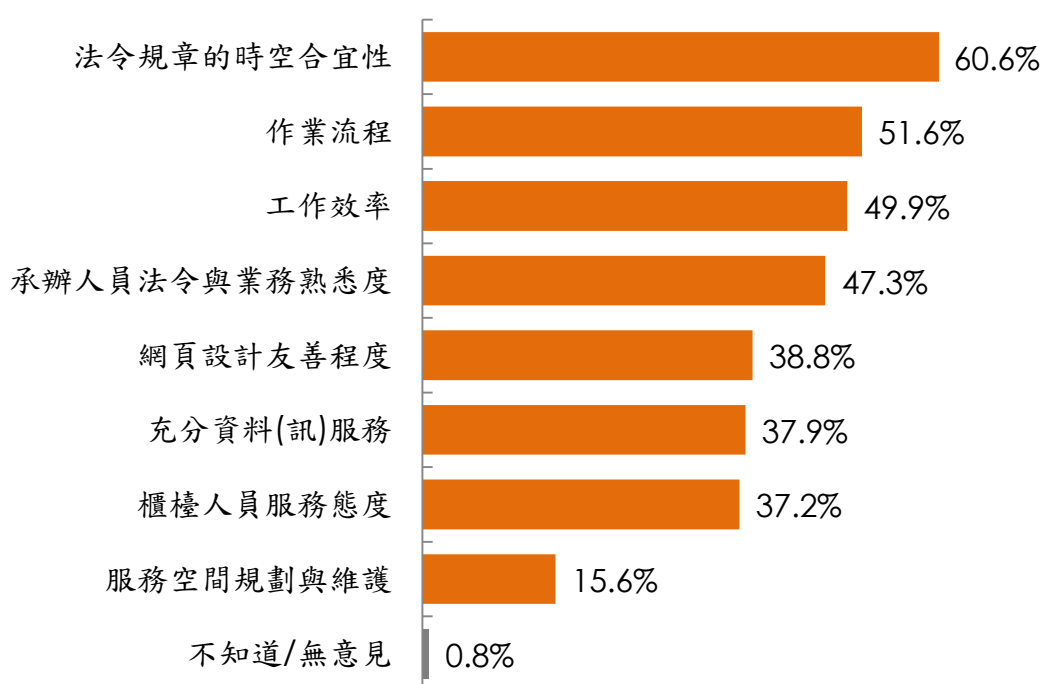
說明1：樣本數1,927家對標準檢驗局整體服務表示滿意之顧客。

說明2：本題為複選題，故選項合計大於100%。

圖2-70 顧客對標準檢驗局整體服務滿意的項目

2. 「法令規章的時空合宜性」及「作業流程」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「法令規章的時空合宜性」及「作業流程」比例較高，分別占 60.6%及 51.6%，其次是「工作效率」及「承辦人員法令與業務熟悉度」的表現，占 49.9%及 47.3%，再其次是「網頁設計友善程度(38.8%)」及「充分資料(訊)服務(37.9%)」、「櫃檯人員服務態度(37.2%)」、「服務空間規劃與維護(15.6%)」等。



說明1：樣本數79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2-71 顧客對標準檢驗局整體服務不滿意的項目

有 79 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「商品報驗」及「驗證登錄」不滿意家數較多；「臺北市、新北市」顧客偏向對「工作效率」、「作業流程」與「法令規章的時空合宜性」不滿意。

表2-24 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

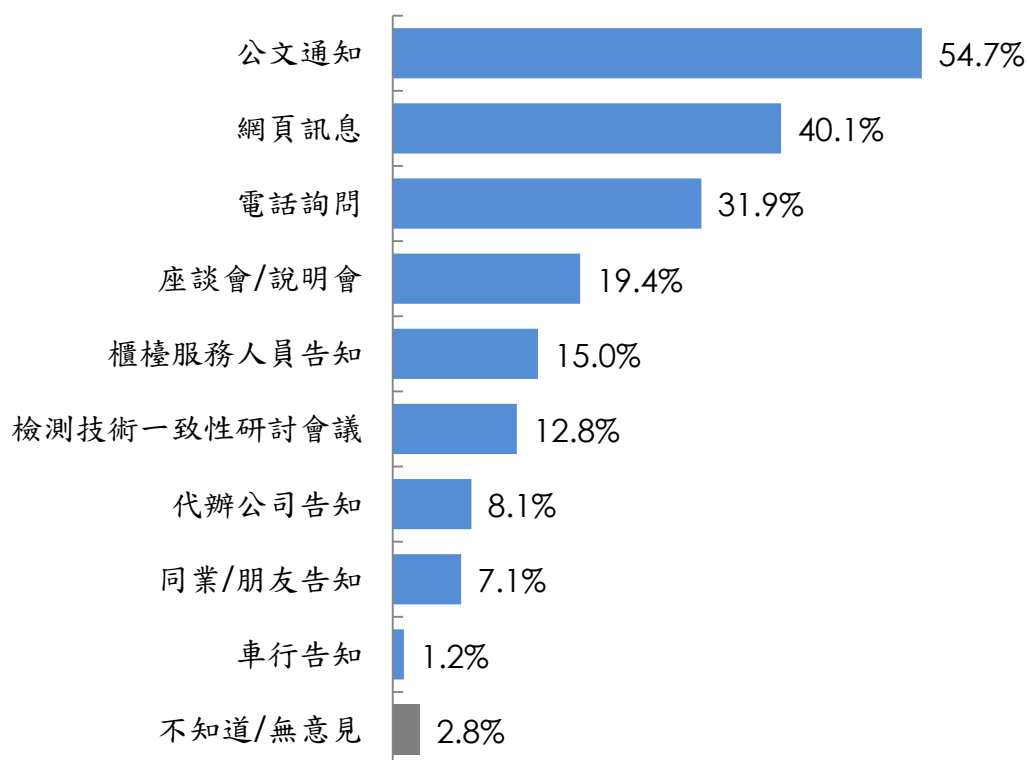
單位：家數

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	服務空間規劃與維護
整體	79	48	41	39	37	31	30	29	12
業務往來主要項目									
商品報驗	44	26	24	27	24	19	20	17	4
驗證登錄	22	16	11	9	9	10	8	7	6
受託試驗	5	1	2	3	1	-	-	1	-
正字標記	2	1	-	-	-	1	-	-	1
標準資料服務	2	1	1	-	2	-	1	1	-
計程車計費表檢定	3	0	2	1	1	-	1	2	1
油量計或液化石油流量計檢定	1	1	1	-	-	1	1	1	-
其他度量衡器檢定	-	-	-	-	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-
登錄地址地區									
臺北市、新北市	62	32	31	35	30	22	23	27	11
基隆、宜蘭、馬祖	1	-	0	-	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	1	1	-	-	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	6	6	3	1	3	3	1	-	-
雲林、嘉義、臺南	7	7	6	3	4	6	5	1	1
高雄、屏東、澎湖、金門	2	2	-	-	-	-	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 54.7%，其次是從「網頁訊息」獲得，占 40.1%、主動以「電話詢問」的也占 31.9%，其他如參加「座談會/說明會」、「櫃檯服務人員告知」、「檢測技術一致性研討會議」等比例也在一成以上。「代辦公司告知」、「同業/朋友告知」及「車行告知」等也是顧客獲得相關訊息的管道。



說明1：樣本數2,017家。

說明2：本題為複選題，故選項合計大於100%。

圖2-72 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，多數顧客偏向以「公文通知」取得標檢局相關業務訊息，而「雲林、嘉義、臺南」、「桃園、新竹、苗栗」及「臺北市、新北市」亦有四成顧客偏好以「網頁訊息」取得訊息，「花蓮、臺東」顧客則是以「電話詢問」比例為次高。

表2-25 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	2,017	54.7	40.1	31.9	19.4	15.0	12.8
登錄地址地區							
臺北市、新北市	964	52.2	41.5	30.7	16.4	13.4	11.6
基隆、宜蘭、馬祖	46	58.0	34.1	35.0	16.3	15.9	14.9
桃園、新竹、苗栗	214	59.6	47.5	32.1	28.8	14.4	21.1
臺中、彰化、南投	316	55.5	35.7	26.6	15.9	14.0	9.6
雲林、嘉義、臺南	217	57.0	43.6	37.9	27.7	22.7	17.9
高雄、屏東、澎湖、金門	230	54.7	32.5	36.1	20.2	15.1	10.3
花蓮、臺東	30	66.5	33.4	43.0	23.0	23.0	10.2

說明：訊息管道為複選，因此百分比總計超過 100.0%。

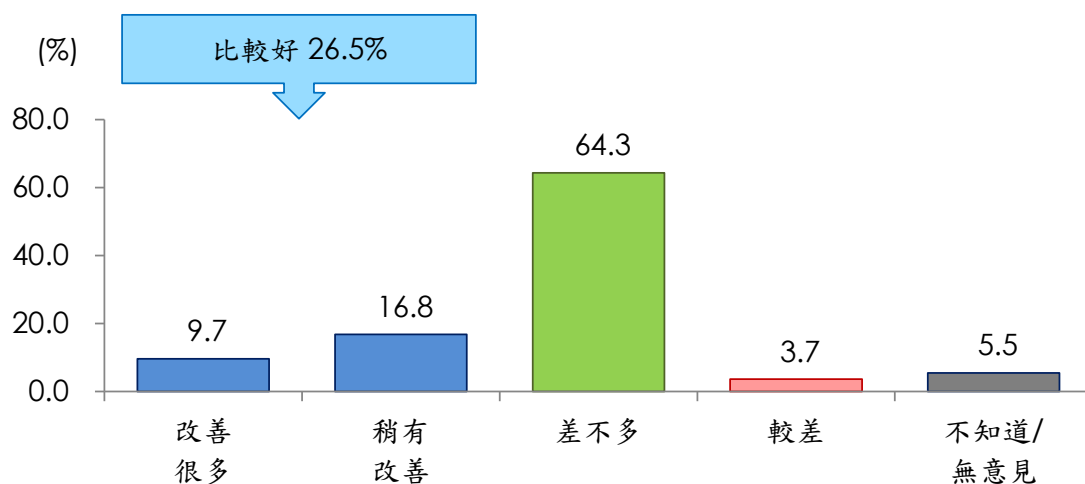
八、顧客對標檢局各項服務之建議事項

(一)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 26.5%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 9.7、稍有改善占 16.8%），僅有 3.7%表示較去年差，64.3%認為差不多，另有 5.5%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,786家去年亦有接觸檢驗程序的顧客。

圖2-73 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有顯著差異。而登錄地址地區、行業別、公司性質、公司營運範疇有 25%以上統計格期望值低於 5，此現象會造成檢定結果不穩定，因此其分析僅供參考。不同受訪者身分類別、辦理相關業務時間、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對持續修訂檢驗程序」，認為較去年有所改善的以「度量衡器

校正業務」業務的顧客比例最高，為 41.4%；認為較去年表現差的以「驗證登錄」顧客比例最高，為 6.7%。

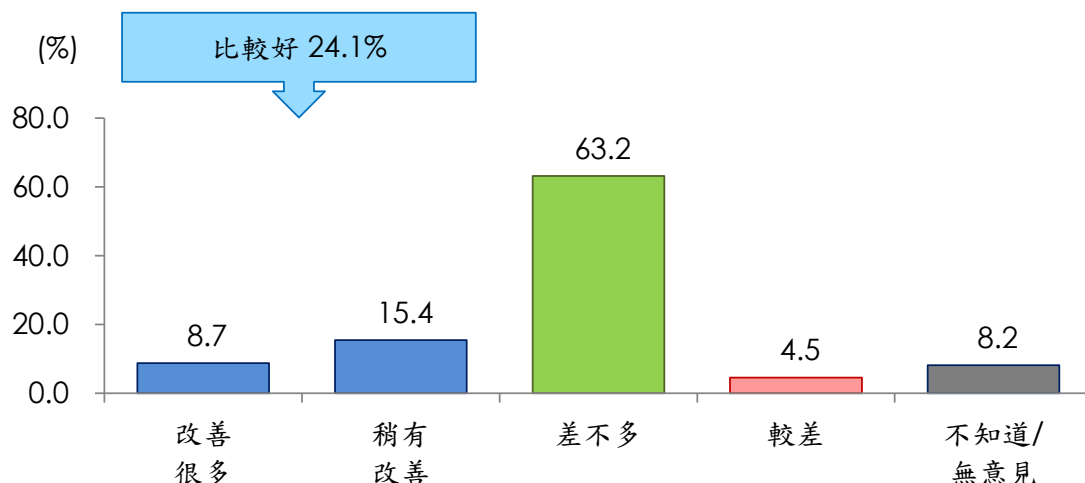
表2-26 顧客對「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形與基本資料交叉分析

單位：家數、%

項目	家數		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
		%	改善 很多	稍有 改善				
總計	1,786	100.0	26.5	9.7	16.8	64.3	3.7	5.5
按業務往來主要項目分								
商品報驗	713	100.0	21.6	6.4	15.2	69.5	3.7	5.2
驗證登錄	322	100.0	21.2	4.8	16.3	63.8	6.7	8.3
受託試驗	74	100.0	30.5	5.2	25.3	57.0	4.2	8.3
正字標記	162	100.0	31.4	13.7	17.7	63.8	3.0	1.8
標準資料服務	56	100.0	15.3	4.1	11.2	71.7	2.6	10.4
計程車計費表檢定	146	100.0	36.3	17.0	19.3	54.2	4.1	5.5
油量計或液化石油流 量計檢定	181	100.0	38.8	20.3	18.5	54.1	1.0	6.0
其他度量衡器檢定	49	100.0	23.8	12.0	11.8	73.4	1.4	1.4
度量衡器校正業務	83	100.0	41.4	19.1	22.3	58.6	-	-

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 24.1%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 8.7%、稍有改善占 15.4%），僅有 4.5%表示較去年差，63.2%認為差不多，另有 8.2%為不知道/無意見。



說明：樣本數1,786家去年亦有接觸檢驗程序的顧客。

圖2-74 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、受訪者身分類別、公司營運範疇有顯著差異。而行業別、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。不同辦理相關業務時間、委託代辦情形則是沒有顯著差異。

- ◆ 業務往來主要項目：不同業務往來主要項目的顧客「對改善法令合宜性」，認為較去年有所改善的以「度量衡器校正業務」業務的顧客比例最高，為 38.0%；認為較去年表現差的以「驗證登錄」顧客比例最高，為 10.0%。
- ◆ 登錄地址地區：「雲林、嘉義、臺南」、「桃園、新竹、苗栗」及「臺中、彰化、南投」的顧客認為較去年有所改善的比例較高，分別為 29.2%、29.0%及 28.7%；認為較

去年表現差的以「臺北市、新北市」顧客比例最高，為 6.0%。

- ◆ 受訪者身分類別：認為較去年有所改善的以「中高階主管人員」身分的顧客比例最高，為 32.9%；認為較去年表現差的則以「負責人/公司代表」、「業務承辦人員」身分的顧客比例較高，分別為 6.2%及 5.9%。
- ◆ 公司營運範疇：公司以「外銷」為營運範疇的顧客認為較去年有所改善的比例最高，為 31.3%。

表2-27 顧客對「改善法令合宜性」與去年比較情形與基本資料
交叉分析

單位：家數、%

項目	家數		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
		%	改善 很多	稍有 改善				
總計	1,786	100.0	24.1	8.7	15.4	63.2	4.5	8.2
按業務往來主要項目分								
商品報驗	723	100.0	16.9	4.9	11.9	69.5	4.5	9.1
驗證登錄	320	100.0	24.0	5.6	18.4	57.4	10.0	8.5
受託試驗	72	100.0	27.6	9.2	18.4	64.0	4.6	3.8
正字標記	162	100.0	31.4	11.1	20.3	63.6	1.4	3.6
標準資料服務	57	100.0	24.3	10.8	13.5	67.0	-	8.7
計程車計費表檢定	143	100.0	32.2	12.9	19.3	55.2	3.5	9.0
油量計或液化石油流 量計檢定	179	100.0	33.2	18.0	15.2	53.7	1.4	11.6
其他度量衡器檢定	48	100.0	23.1	8.5	14.6	65.8	6.1	5.0
度量衡器校正業務	82	100.0	38.0	20.3	17.8	59.7	-	2.3
登錄地址地區								
臺北市、新北市	841	100.0	20.3	6.2	14.0	64.6	6.0	9.2
基隆、宜蘭、馬祖	42	100.0	22.4	9.8	12.7	63.4	3.6	10.5
桃園、新竹、苗栗	189	100.0	29.0	10.7	18.3	57.7	4.5	8.8
臺中、彰化、南投	287	100.0	28.7	12.3	16.4	66.4	1.6	3.3
雲林、嘉義、臺南	191	100.0	29.2	11.0	18.2	57.5	4.7	8.6
高雄、屏東、澎湖、金門	209	100.0	24.5	9.7	14.9	63.6	3.2	8.7
花蓮、臺東	27	100.0	27.0	10.4	16.6	63.8	1.5	7.7
受訪者身分類別								
負責人/公司代表	333	100.0	21.0	9.8	11.3	63.3	6.2	9.5
中高階主管人員	456	100.0	32.9	12.2	20.7	59.4	3.0	4.7
業務承辦人員	664	100.0	21.8	6.2	15.6	63.6	5.9	8.7
行政類人員	333	100.0	20.0	8.0	12.0	67.7	2.3	10.0
公司營運範疇								
內銷	1,218	100.0	23.7	9.4	14.3	64.3	3.7	8.3
外銷	25	100.0	31.3	2.5	28.9	62.9	-	5.8
內/外銷都有	543	100.0	24.8	7.5	17.3	60.8	6.6	7.8

(二)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 427 家顧客提出，再彙整為 16 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「檢討服務流程」的反應意見為最高，占 41.9%；其次為「改善法令合宜性」占 15.9%、「加強人員態度及教育訓練」占 13.3%、「改善網頁申辦/查詢系統」占 11.9%。

表2-28 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	427	100.0
檢討服務流程	179	41.9
改善法令合宜性	68	15.9
加強人員態度及教育訓練	57	13.3
改善網頁申辦/查詢系統	51	11.9
檢討服務項目/人力/據點	28	6.6
印象良好服務事項	27	6.3
加強溝通宣導	25	5.9
各窗口回應/作業一致性	21	4.9
改善環境設備	21	4.9
降低規費	8	1.9
檢討作業流程	2	0.5
持續修訂檢驗程序	2	0.5
加強人員專業及訓練	1	0.2
法令朝向國際化改善	1	0.2
快速建立資訊	1	0.2
降低檢驗規費	1	0.2

說明：建議事項最多接受 2 個項目，總計有 427 家顧客。

九、小結

從顧客對 104 年至 106 年標檢局各項服務的滿意度彙整分析來看，多數的服務項目滿意度均達九成以上；在共通性項目之中，僅環境設施的「對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式」項目滿意度未達八成五；其中，作業管制的「對各項申辦案件處理期限規定」、「對服務品質及信任度」與人員服務的「對人員執行業務之公正性」等項目，滿意度均自 104 年起逐年增加，顯示顧客對這三個服務項目的進步予以肯定。

在各項業務分類方面，除「網頁線上申辦業務」之外，多數項目的滿意度皆達九成以上，又以臨櫃辦理、度量衡業務的整體表現較佳，特別是度量衡業務中的三個項目，自 104 年調查以來，滿意度皆逐年遞增，凸顯度量衡業務同仁的進步與努力。

而「網頁線上申辦業務」的整體滿意度較低，尚有努力與改善的空間。此外，商品檢驗業務中的「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施，以及標準業務中的「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」，兩個項目的滿意度皆為該業務類別中最低，且不知道/無意見比例亦偏高，應為部分顧客對兩個檢索服務系統較不熟悉的問題。

表2-29 各項服務滿意度彙整分析

單位：%

項目別		104年	105年	106年	
整體滿意度		92.5	95.4	95.5	
共通性項目	作業管制	對各項申辦案件處理期限規定	88.7	89.7	90.3
		對業務相關程序及公開透明程度	88.0	92.0	91.2
		對服務品質及信任度	92.7	94.8	95.6
	人員服務	對人員服務態度	94.4	96.5	95.7
		對人員解決問題的專業度及能力	91.1	92.5	91.0
		對人員執行業務之公正性	95.1	95.3	96.1
環境設施	對環境硬體設備	89.9	93.9	93.2	
	對網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式	83.9	86.9	84.0	
臨櫃辦理	等候及辦理時間	93.2	93.5	94.7	
	櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性	92.0	93.8	91.9	
	櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性	92.1	95.4	94.8	
商品檢驗	技術人員執行檢驗業務之專業程度	86.8	91.2	89.0	
	申辦商品檢驗案件的處理時限	79.0	86.2	84.9	
	提供商品檢驗品質之信賴程度	93.0	95.3	95.3	
	「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施	-	-	75.4	
度量衡	技術人員執行度量衡相關業務之專業程度	93.4	95.7	97.1	
	申辦案件處理時限	90.5	93.2	97.0	
	提供度量衡相關業務之品質信賴程度	92.2	98.0	98.2	
標準業務	同仁執行正字標記業務之專業程度	95.4	95.3	99.1	
	申辦正字標記案件的處理時限	91.5	92.4	91.5	
	正字標記驗證制度品質之信賴程度	94.1	96.1	96.8	
	國家標準網路檢索服務系統的檢索效率	-	80.0	82.6	
	同仁執行標準資料服務所提供之訊息	-	93.3	90.1	
網頁線上申辦業務	提升案件申辦效率	-	88.9	87.1	
	容易使用	-	77.3	77.4	
	資訊內容完整性	-	-	84.4	

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 26 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 26 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，挖掘需改善之項目，因平均數為 90.94%，與 90% 的標竿相近，因此低於平均滿意度者，應即時關注與改善。

在 26 個滿意度項目的策略矩陣中，有 15 項屬於「服務優勢」的項目，包括「標準業務:同仁執行正字標記業務之專業程度」、「度量衡:品質信賴程度」、「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」、「標準業務:正字標記驗證制度品質之信賴程度」、「人員執行業務之公正性」、「人員服務態度」、「服務品質及信任度」、「商品檢驗:提供商品檢驗品質之信賴程度」、「櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性」、「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」、「標準業務:申辦正字標記案件的處理時限」、「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「維持現狀」共計 1 項，為「環境硬體設備」。

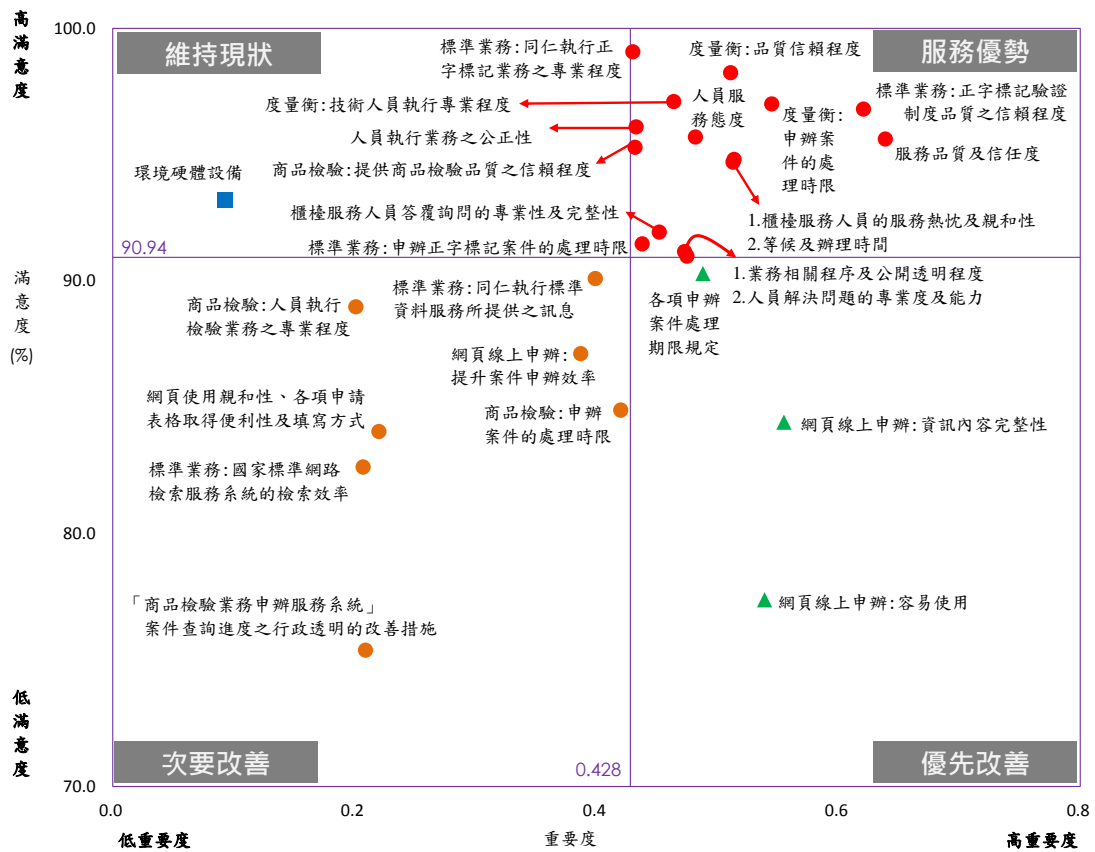
屬於「優先改善」的項目有 3 項，包括、「各項申辦案件處理期限規定」、「網頁線上申辦:資訊內容完整性」、「網頁線上申辦:容易使用」。

屬於「次要改善」的項目有 7 項，包括「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」、「網頁線上申辦:提升案件申辦效率」、「商品檢驗:申辦案件的處理時限」、「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」、「商品檢驗業務申辦服務系統案件查詢進度之行政透明的改善措施」。

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、網頁線上申辦系統等的申辦與檢索效率、使用便利性，以及人員提供的訊息完整性、執行檢驗業務之專業度。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，以及人員業務訓練之加強，並能清楚的讓顧客掌握各項檢驗流程需要的時程，避免顧客預期心理與實際時程的落差，降低可能的誤解，此外提供更為完整的資訊，以使業務過程更貼近顧客需求。



說明：滿意度平均為 90.94%、重要度係數平均數為 0.428。

註：各項服務的重要度相關係數可參見表 3-1。

圖3-2 滿意度-重要性策略矩陣之服務項目分布情形

表3-1 各項服務重要度相關係助

	重要度相關係數
平均	0.428
各項申辦案件處理期限規定	0.49
業務相關程序及公開透明程度	0.47
服務品質及信任度	0.64
人員服務態度	0.48
人員解決問題的專業度及能力	0.48
人員執行業務之公正性	0.43
環境硬體設備	0.09
網頁使用親和性、各項申請表格取得便利性及填寫方式	0.22
等候及辦理時間	0.51
櫃檯服務人員答覆詢問的專業性及完整性	0.45
櫃檯服務人員的服務熱忱及親和性	0.51
商品檢驗:人員執行檢驗業務之專業程度	0.20
商品檢驗:申辦案件的處理時限	0.42
商品檢驗:提供商品檢驗品質之信賴程度	0.43
「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度 之行政透明的改善措施	0.21
度量衡:技術人員執行專業程度	0.46
度量衡:申辦案件的處理時限	0.55
度量衡:品質信賴程度	0.51
標準業務:同仁執行正字標記業務之專業程度	0.43
標準業務:申辦正字標記案件的處理時限	0.44
標準業務:正字標記驗證制度品質之信賴程度	0.62
標準業務:國家標準網路檢索服務系統的檢索效率	0.21
標準業務:同仁執行標準資料服務所提供之訊息	0.40
網頁線上申辦:提升案件申辦效率	0.39
網頁線上申辦:容易使用	0.54
網頁線上申辦:資訊內容完整性	0.56

(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「登錄地址所在地區」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;「高雄、屏東、澎湖、金門、桃園、新竹、苗栗;基隆、宜蘭、馬祖;花蓮、台東」地區的滿意度則較高。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, 業務承辦人員對標準檢驗局整體滿意度較低, 負責人/公司代表、行政人員或中高階主管人員對標準檢驗局整體滿意度較高, 顯示雙北地區的業務承辦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。

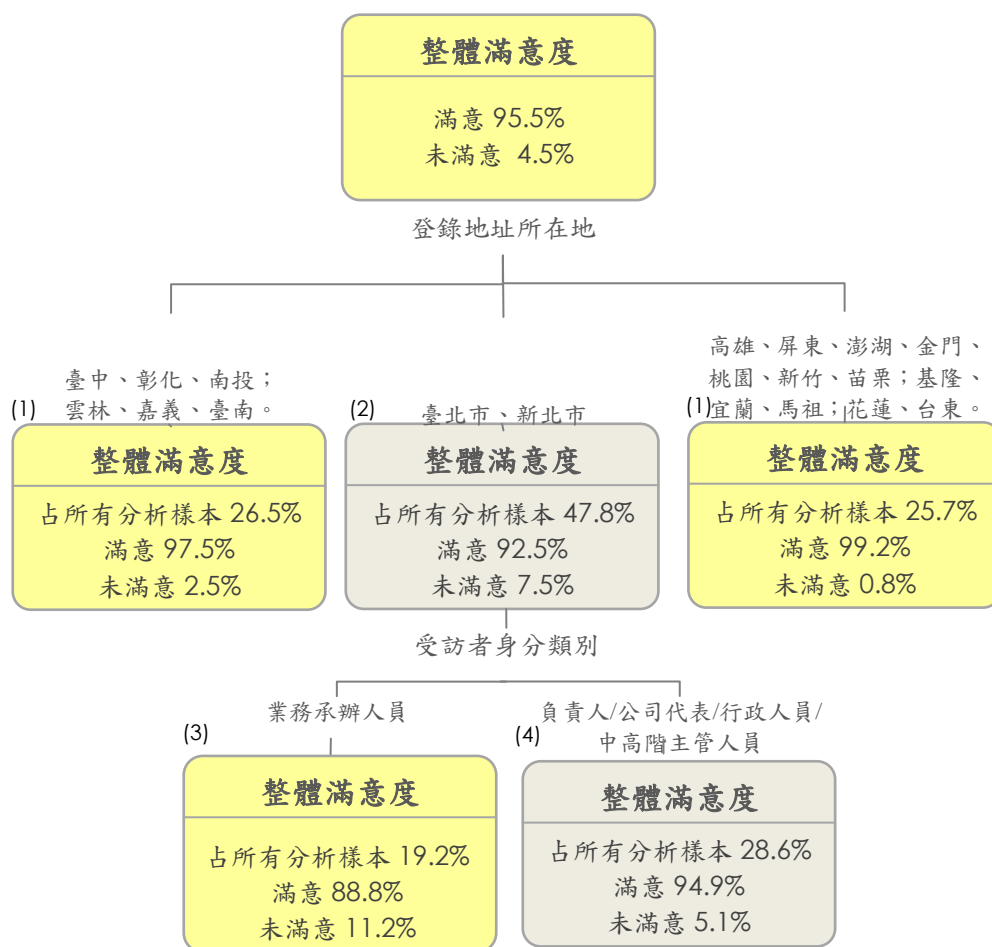


圖3-3 顧客特性 CHAID 分析

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四以上，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，「對各項申辦案件處理期限規定」、「對服務品質及信任度」、「對人員執行業務之公正性」三項滿意度逐年遞增，顯示標檢局在三項服務的用心與進步能被顧客肯定。但在「人員解決問題的專業度及能力」項目的滿意度，則較 104 年與 105 年減少，是三年度調查中較需改善的項目。

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，滿意度仍達 84.0%，且與 105 年 86.9% 有顯著差異，是未來可以加強且重點改進的項目。

二、顧客臨櫃辦理相關業務滿意度都在九成以上

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一以上，不滿意的比例都低於一成以下，且在「滿意度-重要性策略矩陣」中均屬於標檢局的服務優勢，顯示出顧客對臨櫃辦理相關業務經驗的肯定。但答覆詢問專業性與完整性的滿意度，與 104 年、105 年相比有所減少，是三年度調查中較需改善的項目。

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、顧客期盼縮短申辦案件處理時限

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。於商品檢驗、標準業務方面，滿意度均較 104 年有所提升或持平，雖與 105 年相較無顯著差異，但滿意度均有小幅度降低，顯示商品檢驗、標準相關業務申辦案件的處理時限仍有提升空間。而度量衡業務的滿意度為 97.0%，較 104 年的 90.5%與 105 年的 93.2%均有顯著的逐年提升，明顯受到顧客讚賞。

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，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的方法之一

四、顧客對網頁線上申辦業務期待度高，應優化線上申辦系統

本年度調查中，僅 23.5%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 87.1%的顧客對網頁線上申辦系統可有效提升案件申辦效率表示滿意、77.4%的顧客對系統容易使用表示滿意、84.4%對系統所提供之資訊內容完整性表示滿意。

在滿意度提升策略方向中，網頁線上申辦業務的三項服務分屬於「優先改善」與「次要改善」項目，特別是「資訊內容完整性」與「容易使用」落於「優先改善」區，顯示顧客對此業務的期待度較高，但整體滿意度偏低，此種預期時限與實際業務辦理時限的落差，從顧客建議事項亦能察覺。

在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，而部分顧客認為系統的使用較為麻煩、特別是軟體與線上办理流程複雜，應提升網頁使用的優使性、方便性、提供的內容正確性與豐富度，亦可以針對申辦項目寄

發公文或宣導傳單給廠商，作為推廣與教學之用，若能優化線上申辦系統，應能提高顧客使用線上申辦系統的意願與比例。

五、顧客對標準檢驗局整體服務滿意度達95.5%高標

因標準檢驗局根據 105 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，因此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 95.5% 的高水準，僅有 4.0% 的顧客不滿意。

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	商品檢驗人員執行檢驗業務之專業程度、申辦案件的處理時限
驗證登錄	商品檢驗人員執行檢驗業務之專業程度、申辦案件的處理時限
受託試驗	商品檢驗人員執行檢驗業務之專業程度、申辦案件的處理時限、「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施
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、臨櫃辦理業務人員答覆詢問的專業性及完整性、國家標準網路檢索服務系統的檢索效率、網頁線上申辦提升案件申辦效率、容易使用與資訊內容完整性
基隆、宜蘭、馬祖	對各項申辦案件處理期限規定、申辦商品檢驗案件的處理時限、「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施
桃園、新竹、苗栗	對各項申辦案件處理期限規定
臺中、彰化、南投	網頁線上申辦資訊內容完整性
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、網頁線上申辦容易使用
高雄、屏東、澎湖、金門	網頁線上申辦提升案件申辦效率、網頁線上申辦容易使用與資訊內容完整性
花蓮、臺東	申辦正字標記案件的處理時限、國家標準網路檢索服務系統的檢索效率

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的業務承辦人員對於標準檢驗局滿意度相對較低，顯示常與標檢局接觸的業務承辦顧客對業務服務感受，可能因其接觸頻率較高，而有較多機會觀察到標檢局業務服務方面不足之處。

從顧客建議事項彙整中，可看到雖有顧客大力讚賞標檢局人員態度親切和善，且在人員服務的滿意度亦高於九成，但亦有部分顧客反應臨櫃人員態度懶散，或是對於法規、程序等方面不熟悉使得辦理速度較為緩慢。對此，建議標準檢驗局可先針對第一線的櫃檯人員進行定期的業務訊息宣導與詳細的申辦業務流程訓練，人員的服務態度則可使用神秘客調查的稽核方式，定期檢視人員的服務狀況來做改善，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) 推廣並優化網頁線上申辦業務系統

整體而言，顧客對網頁線上申辦業務的滿意度，包含申辦效率、容易使用與資訊內容完整性的滿意度均未達九成，較其他服務項目滿意度來得低，且從滿意度提升策略方向、顧客建議事項亦可發現顧客對網頁的期許較高，因此建議應持續優化網頁線上業務申辦系

統的使用介面與內容量，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。

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	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
1	正字標記	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	民眾認知與櫃檯有落差，希望有耐 心淺顯說明。
2	正字標記	加強溝通 宣導		桃園、新 竹、苗栗	正字標記多推廣。
3	正字標記	加強溝通 宣導		高雄、屏 東、澎 湖、金門	有關新規定或重大資訊要即時通 知，要多做宣導或 E-MAIL。
4	正字標記	加強溝通 宣導		高雄、屏 東、澎 湖、金門	在法規方面在政府採購案要把「正 字標記」納入。
5	正字標記	加強溝通 宣導		高雄、屏 東、澎 湖、金門	針對有新法令或有改版的法令是否 可以主動通知公司或是把版本郵寄 給業者，例如：CNS12681/ISO9001 2008 版，產品名稱一般結構，總號 7141 類，總號 G3134，如果總號如 果有易動，客戶端有易動要提供給 業者新版本比較好。
6	正字標記	加強溝通 宣導		臺中、彰 化、南投	希望多宣導產品有無通過正字標準 的差異性讓民眾了解。
7	正字標記	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	公告公文中，變更 LCE 改變要列示 清楚，申請正字標記無法通過，說 彈簧這部份沒有儀器驗證。
8	正字標記	印象良好 服務事項		桃園、新 竹、苗栗	多讓民眾通融方便，花蓮服務好效 率高。
9	正字標記	改善法令 合宜性		桃園、新 竹、苗栗	度量衡、正字標記希望申請時限延 長。
10	正字標記	改善法令 合宜性		桃園、新 竹、苗栗	法令要與業界狀況合宜。
11	正字標記	改善法令 合宜性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	對清潔劑的標準要更新，有些項目 都 50、60、70 年的資料，應要整理 修定更新才能符合目前的檢驗流 程。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
12	正字標記	改善法令 合宜性		高雄、屏東、澎湖、金門	法規老舊，商品資訊跟不上時代。
13	正字標記	改善法令 合宜性		高雄、屏東、澎湖、金門	正字標記不要年年檢查，可否更正為二年檢查一次。(雖檢查費才 500 多，但麻煩)。
14	正字標記	改善法令 合宜性		高雄、屏東、澎湖、金門	CNS 標準改得更令人困擾，比如纖維水泥板、內牆和外牆的標示現在改成不一致，造成後續申請綠建材時須分成兩案進行，並向另一單位申請檢驗，其檢驗建材標準仍依照標檢局之標示的標準，造成時間成本加倍。
15	正字標記	改善法令 合宜性		雲林、嘉義、臺南	尿布的標準應以吸收量而不是滲透率，要標示在產品的外包裝，都只有檢驗國內品牌，對安養院使用大陸品牌也應檢驗。
16	正字標記	改善法令 合宜性		臺中、彰化、南投	法規規範速度加快。
17	正字標記	改善法令 合宜性		臺中、彰化、南投	ISO 13485- 2016 年中文版希望趕快有，才能查閱。
18	正字標記	改善法令 合宜性		臺北市、新北市	法規老舊，不夠靈活性，應該要隨時代的變遷修改。
19	正字標記	改善法令 合宜性		臺北市、新北市	IATF16949 趕快納入 CNS 標準。
20	正字標記	改善網頁 申辦/查詢系統	檢討服務 項目/人力/據點	雲林、嘉義、臺南	1. 打字線會跑，格式設計不方便 2. 說明會都在臺北、南部不方便，幾乎無法參加。
21	正字標記	改善網頁 申辦/查詢系統		雲林、嘉義、臺南	網頁外掛程式不好用，介面煩雜，部份使用明確性不足，不夠簡易明了。
22	正字標記	改善網頁 申辦/查詢系統		臺北市、新北市	線上申辦使用有些麻煩，是否更簡化直接線上可全處理即可。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
23	正字標記	法令朝向 國際化改 善		高雄、屏 東、澎 湖、金門	國內外的標準術語要翻譯更通用 性，能夠更明確。
24	正字標記	降低規費		桃園、新 竹、苗栗	更改內容後還要繳費很麻煩，希望 不必再繳費。
25	正字標記	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	正字標記期滿前三個月請主動通知 (新竹分局)。
26	正字標記	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	規定改後，重新送驗太慢、太久， 一般申請快、但重新申請慢。
27	正字標記	檢討服務 流程		高雄、屏 東、澎 湖、金門	在便民服務方面能夠跨局辦理，如 高雄分局能辦理其他地區，像是臺 南等的業務。
28	正字標記	檢討服務 流程		高雄、屏 東、澎 湖、金門	CNS 標準建議應加入業界專業人員 參與，並利用業界資源，改善試聽 方法，定型 Review 修正系統且公開 透明修正程序，使能與國際接軌， 法規與時空合宜與時代並進。
29	正字標記	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	曾在送商品檢驗時，檢驗的時間過 長，達 3、4 月，造成後續時效延長， 造成不便。
30	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	經濟部自辦業務較專業。
31	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	總局第六組機械科能否縮短檢驗報 告時間。
32	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望標準程序能縮短作業時間。
33	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	流程加快，作業速度加快(總局材料 檢驗科)。
34	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	建議產品驗證作業期限不要拖太 久，例如 6 月要驗證，可在 7 月、8 月，不要到 10 月後。
35	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	承辦時間太長。
36	正字標記	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	正字標記、申請時間等待太久，效 率有待加強。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
37	正字標記	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	人員不足、尤其是進出口業者在旺季時。
38	標準資料 服務	印象良好 服務事項		臺北市、 新北市	臺北市總局資料中心櫃檯人員態度好。環境乾淨及設備(如影印機、電腦)好用。
39	標準資料 服務	改善法令 合宜性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	建議要查詢規範可以不用再付費。
40	標準資料 服務	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺中、彰 化、南投	曾經在國家標準網路服務系統專案網頁下載購買法規，用 ATM 轉帳，但需透過 CNSSERVICE 推廣中心回覆 E-MAIL 購買，建議是能夠直接網路購買，如同 PCHOME 一樣，不要再透過 E-MAIL 的型式，如：寄過 cnsonline@hibox.hinet.net 購買。
41	標準資料 服務	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	針對檢索服務系統，是否可以更改成每年使用下載，一個商品 10 次不用付費，超過再付費。因為有許多國家標準非一般業者很難一次下載到符合檢驗的標準範例，以致要常常搜尋下載多次不合適的，或者預覽的版本要更改、易於被閱讀。
42	標準資料 服務	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	付款方式，開放用線上付款。
43	標準資料 服務	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	對付款方式可多元化更便利，如去便利商店繳費。
44	標準資料 服務	檢討服務 項目/人 力/據點		雲林、嘉 義、臺南	買 AATTC 未有提供，希望有此項服務。
45	標準資料 服務	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	彩色黑白的業務要一致性，總局只辦黑白，彩色要跑分局。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
46	標準資料 服務正字 標記	降低規費	改善法令 合宜性	臺中、彰 化、南投	1. 建議國家檢索服務下載不要再收費。 2. 修正國家標準非常慢，例如：11639 跟木材有關的法令修太慢，從提案到修法都跟不上歐盟和美國。
47	商品報驗	加強人員 專業及訓 練		高雄、屏 東、澎 湖、金門	負責窗口職務有異動時，交接上應要清楚(尚未辦理完的商家)才不會造成程序上又要更動。
48	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練	加強溝通 宣導	臺北市、 新北市	1.總局承辦人員電腦操作不專業。 2.希望多舉辦法規說明會。
49	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練	各窗口回 應/作業 一致性	桃園、新 竹、苗栗	詢問服務人員在法規上解答不太一樣，有時需再問第三者，感到無法依從。
50	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練	檢討作業 流程	臺北市、 新北市	1. 總局服務人員服務態度要改善。 2. 申辦效率要快，有在局長信箱建議，但回覆太慢、內容有些不切實。
51	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		桃園、新 竹、苗栗	請不要互相透露 A 廠或 B 廠基本商業訊息。
52	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		桃園、新 竹、苗栗	派去抽驗人員經常不知道廠商要抽驗的樣品大小，請加強他們的專業度，取樣不要讓廠商損失太多。
53	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		桃園、新 竹、苗栗	客服人員專業度有待加強。
54	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		基隆、宜 蘭、馬祖	今年 7 月在基隆分局仁愛區處辦事處申辦商品報驗，希望辦理的人員能夠主動提供 OR 製造程序過程所需消息、流程進度。EMAIL 回覆方面以回函為例 LIHW@SSINSP.COM.TW 所回覆的附上文件不統一造成誤解，還必須打電話去詢問，浪費時間。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
55	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		雲林、嘉 義、臺南	對商品是否要檢驗及流程熟悉度要 再更專業(嘉義辦事處)。
56	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		雲林、嘉 義、臺南	提問「辦理商品認證的歸屬」時， 臺南分局服務人員專業度不足。
57	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		雲林、嘉 義、臺南	致電給雲林的標檢局時，詢問問題 無法即時提供協助，並且要顧客自 行打去其他較大的標檢局做詢問(臺 南或高雄)。
58	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺中、彰 化、南投	電話詢問的專業度不足，例如：日 本檢驗人員會告知哪些運動產品的 零件，台灣有哪些優良廠商的產品 較能符合檢驗標準，希望也有這類 服務。
59	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺中、彰 化、南投	商品檢驗、電話接聽、臨櫃人員的 態度，要再積極些、熱忱些(臺中分 局)。
60	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺中、彰 化、南投	驗證品項的專業度要加強。
61	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	櫃檯人員法規熟悉度不足，處理態 度不積極，回答問題不耐煩，長官 處理態度也不客觀。
62	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	櫃檯人員對法令及相關程序不夠專 業了解，未能詳細告知，需詢問其 他單位，再轉達告知結果。
63	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	總局櫃檯服務人員專業度要加強， 對申辦案件流程和送件文件要清 楚，服務態度要再和善。
64	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	濟南路櫃檯人員對業務熟悉度專業 度加強，親切一點。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
65	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	對於法規上不清楚做電話諮詢時，人員講的較急(不過有詳細)，但再次確認資訊時，會說再去查詢法規、相關資料。
66	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	電話詢問相關訊息，接聽人員服務熱忱及專業度有待加強。
67	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	位在善導寺(總局)的櫃檯人員，年紀大，在專業度、服務態度需加強。
68	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	有電話諮詢過總局問題，感覺人員素質不夠專業，口氣過於急促。
69	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	打電話詢問時，承辦人員態度差(男性，臺北總局-服飾業務方面)。
70	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	總局在處理業務上感覺較注重適法性，較不親民，希望站在另一方立場處理、彈性些。
71	商品報驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	4年前將羽絨被同產品分3個時間點送檢，3個報告誤差值很大，希望檢驗人員專業度及訓練要加強。
72	商品報驗	加強溝通 宣導		桃園、新 竹、苗栗	宣導商品檢驗流程如何辦理比較便民。
73	商品報驗	加強溝通 宣導		雲林、嘉 義、臺南	法令的規定要先跟業者溝通後再制定。
74	商品報驗	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	制定法規前多跟廠商溝通。
75	商品報驗	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	線上申辦哪些項目可以發公文跟廠商宣導或是 E-MAIL 通知也可以。
76	商品報驗	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	申請洗標圖案假如調整，希望對人員內部訓練以充分表達給廠商了解，以避免廠商後續的麻煩。
77	商品報驗	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	試辦法規應先在網頁或文字通知、公告，避免民眾誤觸法規。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
78	商品報驗	印象良好 服務事項		基隆、宜 蘭、馬祖	來檢驗的時間快速，複檢的時間縮 (基隆分局)。
79	商品報驗	印象良好 服務事項		臺中、彰 化、南投	對於之前庫存(不需檢驗)能通融銷 售完，新的產品再檢驗有考慮商家 的立場，感到檢驗局的人員很辛 苦、很窩心。
80	商品報驗	印象良好 服務事項		臺中、彰 化、南投	臺中分局來取樣人員態度很好。
81	商品報驗	印象良好 服務事項		臺中、彰 化、南投	臺中大里太平的人員服務很好，解 說很清楚。
82	商品報驗	印象良好 服務事項		臺北市、 新北市	繳費可用傳真，覺得便民。
83	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性	加強人員 態度及教 育訓練	高雄、屏 東、澎 湖、金門	1. 進口商品要檢驗，標檢局的互 推，都說是對方的業務，最後是 拉代辦問海關，才順利處理。 2. 高雄分局，某臨櫃阿姨，服務態 度不 OK。
84	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性	檢討作業 流程	雲林、嘉 義、臺南	1. 分局和查驗人員的作業流程請 一致性，讓廠商方便遵從。 2. 另外有新法規請用公文通知廠 商以避免廠商不知道。
85	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	有問題詢問總局及分局，兩方說法 會有落差(高雄分局)。
86	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性		雲林、嘉 義、臺南	臺南、高雄兩分局檢驗標準不一致。
87	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性		臺北市、 新北市	1.櫃檯說法不一。 2.流程作業複雜。
88	商品報驗	各窗口回 應/作業 一致性		臺北市、 新北市	櫃檯人員沒有一致性，不知聽誰， 跟網路資訊有落差。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
89	商品報驗	各窗口回應/作業一致性		臺北市、 新北市	貨物卡在桃機，打去臺北總局詢問，回答要問桃機，最後是桃機人員告知找哪個部門，感覺總局責任歸屬不是很清楚。
90	商品報驗	各窗口回應/作業一致性		臺北市、 新北市	標示的規範每個分局是否應有一致性，才不會造成商家無所適從。
91	商品報驗	各窗口回應不一致性		臺北市、 新北市	對檢驗的商品要有統一執行規定，總局要強制性規定各分局要遵行，現各分局標準都不一。
92	商品報驗	改善法令 合宜性	加強人員 態度及教 育訓練	桃園、新 竹、苗栗	1. 有些部份商品檢驗分到勞動部，法令不明確。 2. 兩邊互踢皮球，內部人員也不清楚查詢的商品是否是檢驗的業務(新竹分局)。
93	商品報驗	改善法令 合宜性	加強人員 態度及教 育訓練	臺北市、 新北市	1. 商品消防鞋有消防高階認證商標，法令上是不用檢驗，一定要檢驗不合理也沒有申訴管道。 2. 4月報單 CGH0654111719 來，檢驗人員專業度不夠，沒有看產品自己填寫資料。再次檢驗通過，竟然貼第一次的不合格標籤，收費 500 元，作業流程有疏忽，希望能有一個窗口就可處理完成，相關流程也要連繫了解狀況。
94	商品報驗	改善法令 合宜性	加強溝通 宣導	桃園、新 竹、苗栗	因為不知道商品要送驗，第一次就被罰錢，應該要第一次勸導，不應該直接開罰。
95	商品報驗	改善法令 合宜性	改善環境 設備	高雄、屏 東、澎 湖、金門	1. 如果在國外已檢驗過產品、有認證報告，應無需再重檢測一次。 2. 檢驗局內部燈光太暗了，要有形象。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
96	商品報驗	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	1. 對於送檢的商品，期限太短且有增新檢驗項目時，是否可用附加檢驗，不然又要全部重來，造成商家人力金錢的負擔。 2. 對於商品的標示，是否能有網頁上的查詢(詳細的標例、圖片的參考)。對於詢問的事能否有單一窗口可接洽。
97	商品報驗	改善法令 合宜性	檢討服務 流程加強 溝通宣導	臺中、彰 化、南投	1. 應針對有、無毒的性質抽驗，而不是針對外包裝的標記、文字大小或內容。 2. 實體店面會受到規範抽驗，網拍店面沒有，不公平。 3. 相關法令應對業者多宣導或有管道可查詢，對少量的贈品或卡片應考慮貼標示是否影響外觀。
98	商品報驗	改善法令 合宜性		桃園、新 竹、苗栗	愈嚴格愈好，尤其海關第一線。
99	商品報驗	改善法令 合宜性		桃園、新 竹、苗栗	法令關係時效過長，可部分考量簡化達到一定效率。
100	商品報驗	改善法令 合宜性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	進口玩具樣品，例如 6 件配件，若 1 件配件沒有通過，非必需性應有變通方式，例如不要集體銷毀，法令應可修改。標示文字大小應用電腦用語明確規範才便民。
101	商品報驗	改善法令 合宜性		雲林、嘉 義、臺南	電子產品申請自驗，免驗限制法規太多(臺南分局)。
102	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	輪胎兩面標示，對於存貨有點困擾。
103	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法規部分規章過於保守，制定規範期待能加強彈性。
104	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法規希望更白話閱讀更易懂。
105	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法令規章應人性化。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
106	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法令規章不合時宜，另外中國進口的產品需要通過更多的檢驗品項，感覺有受到政治的影響跟歧視
107	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法令規定太嚴謹(本公司商品已通過歐盟認可)
108	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法令的解釋希望能更白話，舉例多一點
109	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	希望針對有毒物品做抽驗而不是針對品項說明或表殼或吊牌文字做修改。
110	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	在法規方面，通過檢驗優良的廠商，應該不用每一次進口的時候再度檢驗。
111	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	產業有些已外移了，衣服檢驗限制要放寬
112	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	國內的檢驗法規還停留在十幾年前，跟國外的法規落差大，跟不上國際腳步。
113	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	要與國際接軌，不要只做國內。
114	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	同樣東西，不同國家產地產生，都需重複同樣流程申請，浪費時間、人力、金錢。
115	商品報驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	不要太多專有名詞，要以引導的方式指引紡織測試。
116	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	加強人員 態度及教 育訓練	高雄、屏 東、澎 湖、金門	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁下載太複雜，以及查詢資料不方便不知如何使用。對 CNS 資料下載需付費覺得不合理，認為公開閱覽資訊不該付費。 2. 認為高雄分局派到該公司抽驗感熱紙的業務人員專業不足。
117	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	印象良好 服務事項	雲林、嘉 義、臺南	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁太難懂，資訊過多，找不到要的資料。 2. 打去斗六辦事處有關商品檢驗標誌(不知是誰)，承辦人員承辦快速。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
118	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	各窗口回 應/作業 一致性 檢討服務 流程	臺北市、 新北市	1. 查詢商檢進度的時候，希望狀況 可以寫更詳細。 2. 網路公告內容與承辦人員認知 不同，導致承辦人員認為該商口 進口會有問題。 3. 商品品目查詢單的結果，希望可 7 個工作天內通知廠商。廠商詢 問總局公文流程，也希望可在 7 個工作天內通知廠商和分局。
119	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	檢討服務 流程	臺中、彰 化、南投	1. 網頁系統分案要改善。 2. 商檢抽樣檢驗時間要再縮短。
120	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	1. 網頁太複雜，都需電話去詢問才 能找到需要的。 2. 修文更新或修正時，希望能提前 半年以上才做公告。
121	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		桃園、新 竹、苗栗	網頁上傳的流暢不夠，例如文書傳 送不是漏失就是重覆。
122	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		高雄、屏 東、澎 湖、金門	線上申辦系統要更清楚簡單易使 用，否則業者要重覆問櫃檯人員。
123	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		高雄、屏 東、澎 湖、金門	網路申請希望能簡化，且應設有專 責人員負責網路的各項業務的詢 問。
124	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		高雄、屏 東、澎 湖、金門	網頁商品查詢資料分太細，使用不 容易。
125	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		高雄、屏 東、澎 湖、金門	業務承辦窗口可在網頁上標示清楚 明確。
126	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		雲林、嘉 義、臺南	增加網頁申辦的項目，比較不用臨 櫃。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
127	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		雲林、嘉 義、臺南	網頁敘述不仔細，分類不清楚。
128	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		雲林、嘉 義、臺南	建議網頁提供製印標籤的申辦流 程，不用再去電詢問。
129	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	線上申辦的程式應改善，或有信箱 可傳達建議事項。
130	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網路申報搜尋不易，希望在首頁有 這類區塊進入。
131	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網頁資料不完善，例如玩具類送檢 需哪些資料，都要臨櫃才能了解， 要跑好幾次。
132	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網頁搜尋不易，表單填寫應簡化。
133	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網頁便民性要容易方便廠商查詢、 網頁可以設立線上即時通訊軟體。
134	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網頁上列為應實施檢驗商品的項目 範圍不夠清楚。
135	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議總局資訊室網頁要更友善，流 程說明要明確
136	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議網頁上註明科別、負責業務人 員與電話，方便民眾查詢。
137	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議網頁上有商品品項一定要檢驗 的名目查詢。
138	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議臺北總局第六組在網頁顯示申 辦業務準備資料能更明確，不要到 現場會變成資料不齊全。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
139	商品報驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	法規公佈，但在網站上不好查詢到，甚至未把細項明列和內文放在網頁上供廠商查詢，建議把詳細附件 PDF 檔案，放置在網頁上供查詢。
140	商品報驗	改善環境 設備	加強溝通 宣導	臺北市、 新北市	1. 硬體設備電腦 6 台只有 2 台可以使用。 2. 法規有修正應該發文給有相關的業者(臺北總局)。
141	商品報驗	改善環境 設備	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	1. 停車場動線差，停一台車，後面都堵住了，造成不便。 2. 送件時，資料不完整，承辦員未能詳細告知，需要申請文件及資料，造成好多次來回送件(臺北總局第 6 組)。
142	商品報驗	改善環境 設備		臺北市、 新北市	標檢局的標章貼紙很醜。
143	商品報驗	降低規費	檢討服務 流程改善 法令合宜 性	臺北市、 新北市	1. 費用少一點，例如 5 種顏色收取 1 種顏色費用。 2. 出報告速度快一點。 3. 型式試驗合格年限可放寬至 3 年。
144	商品報驗	檢討服務 流程	改善法令 合宜性	臺中、彰 化、南投	1. 文件和檢驗的區域不同，造成交通上的不便。 2. 食品和藥品檢驗應多注意。 3. 非安全性商品檢驗，可否參考國外，不必太嚴格。
145	商品報驗	檢討服務 流程	改善法令 合宜性	臺北市、 新北市	1. 標準規範下準則，易受時事輿論影響，後續修正嚴格影響廠商檢測。 2. CNS 規範基礎上是以前歐美為準則規範，國外檢測可，但國內又在需費時檢測而無法相通用，有此麻煩。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
146	商品報驗	檢討服務 流程	改善網頁 申辦/查 詢系統	臺北市、 新北市	<p>1. 大型家電合格實驗室太少，希望可以像小型家電一樣，提供多一點合格實驗室可以選擇，怕檢驗時間會拖晚。</p> <p>2. 網頁可以新增法令，規範能有英文版本可以跟國外廠商溝通，是否也可以跟廠商宣導新法令規範。商品檢驗業務申辦服務系統，增加預計完成日或工作日是多久，而非總是審核中，最好能加上明確日期。網路申請系統下載程式會讓廠商無法使用，希望不要用程式下載，而是用廠商帳號密碼進入使用，例如節能標章、能源局使用的那種方式。</p>
147	商品報驗	檢討服務 流程	改善網頁 申辦/查 詢系統	臺北市、 新北市	檢驗商品能再縮短時限，網頁規範過細，相關找尋不易，造成費時尋找。
148	商品報驗	檢討服務 流程		花蓮、臺 東	檢驗商品完成後，請主動電話通知(花蓮分局)。
149	商品報驗	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	簡化文件內容：申請表、測試表。 減少派遣人員人數。
150	商品報驗	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	抽驗批數、同型號品牌、不須連續抽驗。
151	商品報驗	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	櫃檯網路系統速度太慢，導致等待辦理時間過久，請改善。
152	商品報驗	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	檢驗結果下來太慢。
153	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏 東、澎 湖、金門	建議檢驗可分急件、普件，急件可縮短期限。
154	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏 東、澎 湖、金門	作業流程希望簡化便民。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
155	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏東、澎湖、金門	現場已勘查，有勘查記錄，過幾天又有人要索取查核記錄表，造成不便(高雄分局)。
156	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏東、澎湖、金門	逐批檢驗次數不要那麼多。
157	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏東、澎湖、金門	作業流程請明確指示業務分類，以免顧客多跑了幾趟(高雄分局)。
158	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏東、澎湖、金門	同樣商品檢驗多次，造成不便(高雄分局)。
159	商品報驗	檢討服務 流程		高雄、屏東、澎湖、金門	未公告之前，公司庫存太多沒有檢驗標章，造成客戶退貨下架，應如何處理這問題。
160	商品報驗	檢討服務 流程		基隆、宜蘭、馬祖	電檢三年期限未到(到 107 年底只 1 年 9 個月)就需再次電檢，應保有實三年期限，或可展延至三年期滿。
161	商品報驗	檢討服務 流程		基隆、宜蘭、馬祖	9/30 在基隆分局蘇澳辦事處第一窗口臨櫃辦理，已經用過網路申辦有附上電子檔資料了，到櫃檯只是要繳錢，櫃檯人員再度要求再繳一次紙本資料，等於重複繳驗資料，那麼多一項網路申辦，用重複的時間做重複的事，本來是為省時才用網路申請，希望不論臨櫃或網路辦理時間要快。
162	商品報驗	檢討服務 流程		基隆、宜蘭、馬祖	基隆分局人員不足，查驗人手不足導致廠商無法送檢而被罰款，請以後依查驗廠商申請書上的時間查驗，並以公文告知廠商，以利廠商可以拿公文告知下游客戶。總局跟分局商品檢驗要一致，而不能讓廠商造成總局商檢通過而分局要求廠商再重做，造成廠商損失。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
163	商品報驗	檢討服務 流程		基隆、宜 蘭、馬祖	業務交由委外公司處理的時效過 久。
164	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	櫃檯人員告知有些法令要上網查， 對於不善網路的民眾，應在分局內 有文字宣導或流程指導。
165	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	安全帽檢驗的過程不夠公開透明， 導致廠商對法令不服(臺南分局)。
166	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	人員在辦理商品驗證時，若也能提 供相關的法律資訊可以提升流程進 度(臺南二課)。
167	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	檢驗結果送到受驗者手中，時間太 久、太慢。
168	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	希望送檢時間快一點。
169	商品報驗	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	送驗時間流程太長了(臺南分局)。
170	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	檢驗商品開記者會，公布不合格商 品，波及到合格廠商的生意，建議 應該公布有 ST 標章的商品是合格 的。
171	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	建議商品通過可以主動通知，需有 代理人機制，檢驗人員每次不同 人，常常找不到人。
172	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	進口商品同一規格檢驗頻率太多， 造成損失多一些。
173	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	送檢是遊戲機的檢驗電壓類，機型 相同、軟體不同，建議只要機型與 軟體一、兩台送檢，而不是全部要 到林口，耗時不便民。
174	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	作業流程希望能有回報狀況，或能 自行查詢進度。
175	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	分批檢驗商品以 500 件為個案，必 須剖漆檢驗太損成本(臺中分局第 2 課)。
176	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	產品不要一直更改標準，增加認證 成本。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
177	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	法令有變更時，應事先告知或公 告，勿已實施後才告知，該項目不 符合要罰緩。
178	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	建議繳費用匯款請標檢局開立電子 發票，不要用平信寄給廠商。
179	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	檢驗流程不透明(臺中分局)。
180	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	建議臺中分局商品回收期能延長， 增加緩衝期。
181	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	抽驗後送驗的時間希望能在 10 個工 作天完成。
182	商品報驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	申請的時限有些長。
183	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	文件上有範例填寫可以減少人員解 說，減少廠商辦理時間。臨櫃繳費 不能使用 ATM 轉帳，要現場繳費較 不方便。臨櫃要辦正本文件可用掛 號郵寄或用 E-MAIL 方式，比較能 減少辦理時間。
184	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	品目查詢若與總局的商檢認知不 同，是否能派專員到廠商做雙向溝 通，查看實際樣品再看是否再跑商 檢流程，以減少進口商品時效成本。
185	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	在「品目查詢」上並無網路申請服 務。
186	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	因應一例一休工作，現有的時限可 否也因應商業環境變化，原時限也 應作變更，縮減時間完成。
187	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	銷售商品複合式木板地板上有印一 些小孩子觀看的圖案，無法拿出， 要檢驗覺得嚴格了點。
188	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗到期 3 個月前應通知，卻在半 個月前才通知(臺北總局第六組)。
189	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	對於小標籤文字不清楚非影響大的 項目，應有通融的方式，下批改進， 因為是國外工廠的問題。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
190	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	進口抽樣成本由公司負擔，隨機抽 樣造成製造時間、金錢花費都增加 (費時)。
191	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	商品檢驗要分類，食品要更嚴格才 對。
192	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	要取得測試後的物件但有時負責人 不在，希望有代理人制度。
193	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	抽驗產品的批次太多，會讓廠商每 一批產品多受損失。
194	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	今年增設 RoHS 資料歐盟認證，國 外原廠不給資料，無法展延有效期 限，希望有變通方式。
195	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	變更法規要明確，主動通知或媒體 宣導緩衝期 2 年，變更條文以公文 通知有辦過的公司。
196	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	對抽樣的樣品是否歸還，應告知受 驗者。
197	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	法規若有異動請通知公司。檢驗商 品需有幾個工作天請明確告知，報 告完成請通知，SGS 就有如此服務。
198	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	作業流程要透明，讓客戶知道進度 到哪裡，主動通知客戶。
199	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	核備問題處理好了，又出現另一 個，問題要一次講清楚，處理速度 加快，時間拖太長。
200	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	申請標準檢驗流程太過繁瑣，可否 單一窗口承辦。
201	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	去送件時，如有問題要請教，要再 去別的窗口，非原窗口可服務及解 決問題(臺北總局)。
202	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	請增加到現場檢驗人力，常延誤廠 商的時間。
203	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	進關報關時間，希望可以配合標檢 局週休二日時間。
204	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	取件時間縮短。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
205	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	同時申辦兩項完成時間差一個月(基隆)。
206	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	建議驗貨人員人力增加，一個人跑北北基桃，對於廠商要上市或時效都有影響，不便民。
207	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	標檢局業務要自己承辦，不要外包，且費用會貴很多。
208	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗報告送達時間太慢，須不斷與檢驗局人員聯絡，約 2 天 1 次(臺北總局)。
209	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗速度能加快，或是增加人員。
210	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	整體速度再加強。
211	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	複查時限應縮短，不用到 7 日。
212	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	商品檢驗處理時效可快一點、3 週太久了。
213	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望檢驗時效能快一點。
214	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望商品檢驗時效可快一點，要出貨都不方便。
215	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	完成需要 14 個工作天，希望縮短至 7 天。(臺北總局、商品檢驗、工程檢驗)。
216	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望商品驗證登錄時間可否縮短至 1 週內完成(因有時會需等到半個月)。
217	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	認可證書希望改以郵寄方式。
218	商品報驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗期間太長，希望 3 天以內，檢驗直接處理掉，不要寄放再另收運費。
219	商品報驗	檢討服務 項目/ 人力/ 據點		桃園、新 竹、苗栗	希望有單一窗口可做詢問。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
220	商品報驗	檢討服務 項目/人 力/據點		高雄、屏 東、澎 湖、金門	LED 燈管要列入強制實施登錄認 證。
221	商品報驗	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	提供有認證標章的單位。
222	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練	各窗口回 應/作業 一致性	臺中、彰 化、南投	1. 對新規及新法令不了解。 2. 電話詢問服務人員，及之後到現 場問櫃檯人員答覆結果有出 入，都不一樣，造成後續作業困 擾。
223	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練	改善網頁 申辦/查 詢系統	臺北市、 新北市	1. 希望窗口能直接回答客戶問題。 2. 網站不親民。
224	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練	改善環境 設備	臺北市、 新北市	1. 櫃檯服務人員和承辦人員專業 能力、服務態度有待加強。 2. 電腦設備無法符合需求。
225	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練	降低規費 檢討服務 流程	雲林、嘉 義、臺南	檢驗人員對廠商產品不夠了解。認 證檢驗費用太高。逐批檢驗與驗證 登錄時間落差太大。應放寬新產品 測試使用期限再訂檢驗標準。
226	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		桃園、新 竹、苗栗	櫃檯服務人員專業能力有待加強， 網頁使用不太熟悉。
227	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		桃園、新 竹、苗栗	標檢局人員，可否提昇專業度。
228	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		高雄、屏 東、澎 湖、金門	專業人員不夠。
229	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	人員態度慵懶。
230	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	很官僚，快到下班時間去辦理態度 不友善。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
231	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	等待時間太久，櫃檯人員口氣不好。
232	驗證登錄	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	新標準導入前，承辦人員事前要加強專業能力，徹底了解內容及程序以免造成困擾
233	驗證登錄	加強溝通 宣導	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	針對抽驗合格的廠商，舉辦不定期法令宣導的座談會，以便利加速跟檢驗局密切合作。不知連續三年抽驗合格廠商是否可以自印標籤。
234	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	因不是標準驗局會員，因此受限無法了解「法令規章」。
235	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	法規更改沒通知，不知相關程序，沒做相關更改造成銷售通路上困擾。商品應不應該、需不需要檢驗，有疑問都找不到解答相關的窗口。
236	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	今年修改代辦規定，雖有公告，但不明顯，應在首頁明顯處公告新修規定，今年因此被退件。
237	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	修改法規時，希望參與修訂內容。
238	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	CNS 變更和推廣請多考量中小企業的經營環境，標準的變更會產生很大的成本變動，所以定案前先開會討論溝通。
239	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	制度法規要求有更改時，宣導方面不夠，讓業者無法獲知相關事項，希望提早告知。在輔導業者的程序上能簡化一點。
240	驗證登錄	加強溝通 宣導		臺北市、 新北市	任何資訊、制定程序希望能知會。
241	驗證登錄	印象良好 服務事項		雲林、嘉 義、臺南	臺南分局櫃檯人員態度好，快速，科長人很好。
242	驗證登錄	印象良好 服務事項		臺北市、 新北市	臺北總局櫃檯人員態度好。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
243	驗證登錄	各窗口回應/作業一致性	加強人員態度及教育訓練	臺北市、 新北市	1.臺北總局，亂引用法規。 2.態度不好。
244	驗證登錄	各窗口回應/作業一致性	加強溝通 宣導	臺北市、 新北市	1.驗證登錄審查要一致性。 2.相關資訊要告知廠商。
245	驗證登錄	各窗口回應/作業一致性		臺北市、 新北市	廠商詢問各科科別，每科標準不一致，訊息錯亂，導致廠商作業時間延誤，建議建立單一窗口，從廠商案件申請到認證都由同一個人負責。
246	驗證登錄	各窗口回應/作業一致性		臺北市、 新北市	海關和標檢局判別方式應同步，以免造成困擾，應以標檢局為主。
247	驗證登錄	各窗口回應/作業一致性		臺北市、 新北市	驗證標準不一，希望能一致。
248	驗證登錄	改善法令 合宜性	各窗口回應/作業 一致性	臺北市、 新北市	1. 標檢局人員專業無庸置疑，在了解業界狀況，營運狀況、運作並不十分了解，有些法規實施期限過於緊迫，讓業者窒礙難行，標檢局制定法規或修正法規前，可徵詢業者想法互相討論。 2. 各地執管人員對法規不同解讀，或與總局相異造成業者困擾。
249	驗證登錄	改善法令 合宜性	持續修訂 檢驗程序	臺北市、 新北市	1. 希望國際化一點，跟著國際法令走，搭配英文版解說。 2. 商品測試方面要改進。
250	驗證登錄	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	桃園、新 竹、苗栗	1. 建議產品合格時效延長。 2. 驗證登錄手續麻煩，有些項目也不用檢驗，破壞產品又沒有結果。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
251	驗證登錄	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	高雄、屏 東、澎 湖、金門	1. 法規方面，商品認證規範要清楚。 2. 不要一直補件，造成增加費用成本且浪費時間。
252	驗證登錄	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	臺中、彰 化、南投	受訪者認為旅行箱是不用檢驗的耗材品，就算檢驗也拖太久的時間，如今年 7 月在臺中分局申請時，臺中分局請受訪者先去臺中工業區檢驗 1 個月後才拿到合格證書，之後回到臺中分局又重複檢驗一次，又拖了一個月，申辦時間太久不太滿意。
253	驗證登錄	改善法令 合宜性		雲林、嘉 義、臺南	法規變更未合乎時宜，對本產業產品設計方面產生落差及困擾，而且每年檢驗之產品，都不能販售，影響成本。
254	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	許多新產品法令未規定是否送檢，導致需多次查詢，法規跟不上新產品。商品標示的內容，標檢局的內容與商品標示法不一致，導致商品標示變得很凌亂。
255	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	產品使用的方式要考慮台灣民情，法令的要求，以廠商的資源，難以達成。
256	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	今年標檢局法規限制不夠合宜性。
257	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法規上需要改進，產品保險方面要落實。
258	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	法規、檢驗項目執行認定，要合宜國際化。
259	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	建議總局產品檢驗法令不要朝令夕改，也不要溯及繼往，要有緩衝期。
260	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	標準改版的更新時限太短。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
261	驗證登錄	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	CNS 有新改版本，但實驗室無法配合廠商測試，例如：今年初廠商已送實驗室做測試，但實驗室至今未測試，導致廠商無法在時限內完成認證。依公告公文辦理卻沒有給予實務上廠商足夠的實驗室去配合，以致無法使廠商完成認證。
262	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統	加強人員 態度及教 育訓練	臺北市、 新北市	網頁操作不易找到所需資訊。打電話到臺北總局(接電話者不知是誰)感覺較沒耐心。
263	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統	快速建立 資訊	臺北市、 新北市	商品檢驗網站上，專有名詞過多，看不懂說明，希望相關註解能簡述明白。
264	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統	檢討服務 流程	臺中、彰 化、南投	1. 希望直接網路列印或直接掃描上傳須要資料不用跑到臺中分局。 2. 繳費方式可直接刷卡或匯款方式，不用跑櫃檯節省時間。
265	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		桃園、新 竹、苗栗	軟體上傳看似成功，下次查詢並沒有上傳，這部份請改進。
266	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	線上申辦 SOP 不合宜現代人快速便捷腳步，太過於麻煩不便待改進(針對軟體與線上办理流程)。
267	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網路速度待加強。
268	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網路申辦系統不夠簡化，操作方式有更明確解說。
269	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	網站所需資料與臨櫃的資料不符合，作業流程應一致。
270	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議總局網頁資料查詢能更便民，業務申辦說明要清楚。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
271	驗證登錄	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	建議臺北總局網路系統能更便民。
272	驗證登錄	檢討服務 流程	加強人員 態度及教 育訓練	桃園、新 竹、苗栗	1. 抽驗人員查驗太慢，錯過廠商商 品上市銷售時間，希望加強查驗 抽驗速度。 2. 建議各組處室的專業能力要加 強，要加強分工，不要讓廠商不 知要問誰。
273	驗證登錄	檢討服務 流程	改善法令 合宜性	桃園、新 竹、苗栗	法規時常在更改，讓業者很不方 便，希望法規在修正時，能邀請廠 商加入，聽大家的意見，一般的學 者專家專業度不夠，無法了解。標 準驗證時常更改，讓廠商一再檢查 造成擾民，有圖利廠商之疑。希望 能跟國際接軌，能走上國際化。
274	驗證登錄	檢討服務 流程	改善網頁 申辦/查 詢系統	臺北市、 新北市	1. 驗證流程簡化。 2. 網路系統不易懂，希望有包套措 施。
275	驗證登錄	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	辦理展延三項業務，但有兩項未接 到繳年費通知。
276	驗證登錄	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	作業流程分太細，須跑很多窗口， 太麻煩。
277	驗證登錄	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	法規應先研討，確定更改展延期， 剛變更時申請流程、收費一樣，展 延期縮短(臺南分局)。
278	驗證登錄	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	核准的時程要縮短。
279	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	賣場並非所有玩具都有送檢，希望 再加強。
280	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	標檢局和實驗室資訊未有同步。檢 驗品項如有增列希望提早通知。
281	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	實驗室尚未排測試，請標檢局回覆 廠商。
282	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	新的承辦人員會一字不差照規定， 造成很多方面困擾，能有點彈性。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
283	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	退費處理程序未交接好。
284	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望檢驗標準說明能以圖形表示。
285	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望程序簡化一點。
286	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	RoHS 案件處理，希望流程可以再簡 化透明。
287	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	新的法規修改、新增或刪減時，希 望能有通知說明座談會或其他方式 通知廠商單位。
288	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	申辦業務、查詢相關問題，承辦人 員是否可以 email 方式回答。
289	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	申辦進度用 e-mail 通知方便。網頁 上直接 key 資料方便。
290	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	無法單一窗口完成相關業務，要跑 很多窗口很麻煩，請回函告知。
291	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	公文的內容有些要透過委辦的實驗 室人員去詳問才有明確答案(向總局 第三/六組詢問)。
292	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望原本作業流程能再縮短、加速 認證。
293	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	審查時間能快一點。
294	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	實驗室送件審核通過，由原本兩 週，可否加速一週內發證，以利廠 商進口作業。
295	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	證書取證時間太長，希望有急件處 理機制，認證對廠商不要有針對性。
296	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	期限要短一點(一星期內)，對客戶的 要求要清楚，不要模糊不清。
297	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	承辦服務時效比較糟。單一窗口服 務，其它窗口又不熟悉造成困擾。 承辦人員常常出差，找不到人又沒 有職務代理人。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
298	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗項目的查詢、時間太久，最好 能當場答覆或一天內答覆。
299	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望作業流程速度快一點。
300	驗證登錄	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	在檢測業務上時效性兩週時間太 長，可再縮短時效，避免影響廠商 後續作業。
301	驗證登錄	檢討服務 項目/人 力/據點		雲林、嘉 義、臺南	將檢驗場所設在多數工廠的縣，免 除往返的時間。
302	受託試驗	加強人員 態度及教 育訓練	各窗口回 應/作業 一致性	臺北市、 新北市	不滿意之前到臺北總局臨櫃申請服 務時，櫃檯人員的專業度不好，問 了幾位回答的答案都不一樣，沒有 統一標準，其中還有一位人員態度 很差，還說不怕被投訴。
303	受託試驗	加強人員 態度及教 育訓練	改善網頁 申辦/查 詢系統	桃園、新 竹、苗栗	1. 人員服務態度，及專業性要加 強。 2. 網頁希望簡化，或有導覽系統。
304	受託試驗	加強人員 態度及教 育訓練		高雄、屏 東、澎 湖、金門	現場抽驗人員加強訓練。
305	受託試驗	加強人員 態度及教 育訓練		高雄、屏 東、澎 湖、金門	櫃檯人員專業性不夠，無法提供完 整資料，要轉好幾個部門(高雄分 局)。
306	受託試驗	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	臨櫃辦理速度慢、櫃檯的承辦人員 業務不熟悉，常換承辦人(臺北總 局)。
307	受託試驗	印象良好 服務事項		臺北市、 新北市	板橋分局櫃檯人員服務不錯。
308	受託試驗	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	每種磁有很多種，不能用同一種標 準來檢定，必須要分類，否則易造 成漁目混珠，而且宣導不夠，不夠 踏實，希望恢復之前檢驗標準。
309	受託試驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	商品標準法規不夠，每個新商品推 行都受法令規範影響，未與國際先 進國同步(國外規範)。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
310	受託試驗	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	台灣法令、法規較舊式，可參考歐洲等國標準。
311	受託試驗	改善網頁 申辦/查 詢系統	改善法令 合宜性	臺北市、 新北市	1. 網頁的經濟部工商法規服務不方便，查織品業的細項，不易搜尋要的內容。 2. 法規規範跟實務上送檢是不相同，不懂送檢規則跟基準在哪裡。
312	受託試驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		桃園、新 竹、苗栗	網頁申辦或搜尋資料仍需詢問(電詢)承辦人員。
313	受託試驗	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺北市、 新北市	作業人員對業務陌生，無法即時查詢。
314	受託試驗	檢討服務 流程		基隆、宜 蘭、馬祖	作業流程抽驗量太多，損失業者成本。
315	受託試驗	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	希望試驗時間，能如期在一週內完成。
316	受託試驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	表格使用填製須有一致性，如果臨時改變表格格式，會影響貨物入關須重走流程，希望表格如改變，貨物已經進關了，這時應該可以照舊表單入關，但海關方面不放入關時，標檢應與海關溝通，讓海關讓貼有舊表格及新表格貨物均可入關。
317	受託試驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	送件作業時間太長。
318	受託試驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	受理案件的時效性要快速。
319	受託試驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	送件流程希望快一點(總局及分局全部都是)。
320	受託試驗	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	建議總局材料科檢驗時間能縮短。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
321	受託試驗	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	家電今年有新法令很多如 RoHS 的 檢驗要多辦說明會，及家電的法規 說明會(總局的委託驗證)。
322	委託試驗	檢討服務 項目/人 力/據點		桃園、新 竹、苗栗	希望恢復標檢局測試可以接受委 託。
323	計程車計 費表檢定	加強人員 態度及教 育訓練	降低檢驗 規費	臺北市、 新北市	1. 櫃檯人員打字太慢，文件齊備應 該用掃瞄的即可。 2. 檢驗費應由 200 元改為 100 元。
324	計程車計 費表檢定	加強人員 態度及教 育訓練	檢討服務 流程	雲林、嘉 義、臺南	1. 臺南度量衡檢驗中心要加強專 業度。 2. 若有新規定要先告知廠商，以避 免廠商重覆檢驗，造成廠商時間 成本喪失。
325	計程車計 費表檢定	加強人員 態度及教 育訓練	檢討服務 項目/人 力/據點	臺北市、 新北市	1. 必須教育訓練新人，避免造成作 業困擾。 2. 應恢復分局的檢驗業務。
326	計程車計 費表檢定	印象良好 服務事項		桃園、新 竹、苗栗	新竹分局的櫃檯人員作業快速。
327	計程車計 費表檢定	印象良好 服務事項		高雄、屏 東、澎 湖、金門	澎湖辦事處櫃檯人員在忙不過來時 會幫忙填寫。
328	計程車計 費表檢定	改善法令 合宜性	改善環境 設備	高雄、屏 東、澎 湖、金門	1. 驗車時間應彈性，提前會損失費 用，當月太急迫。 2. 高雄分局地點遠、地標不清楚、 場地空間窄。 3. 8:00/13:00 上班，8:30/13:40 才能 驗車，不便民應該改善，驗表後 驗車，民眾無法一天就可完成， 造成民眾不便。
329	計程車計 費表檢定	改善法令 合宜性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	驗表的年限，希望可以放寬成 3 到 5 年再驗一次就好。
330	計程車計 費表檢定	改善法令 合宜性		雲林、嘉 義、臺南	送檢驗超過規定時間，覺得罰款太 重，應該改少一點。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
331	計程車計 費表檢定	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	兩年檢驗改成三年。定檢的時間看 是否由前後一個月，改成前後兩個 月。
332	計程車計 費表檢定	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	希望可以口頭警告或要求改進，不 要用罰錢的方式。
333	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	高雄分局遷移後，驗車的場地變小 了，導致司機等待的時間變長。
334	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	建議驗車的地方要大一些，驗車場 所硬體設備太差(高雄分局驗車處)。
335	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	高雄分局計程車的檢驗，地方太狹 窄，希望場地空間變大。
336	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	希望標檢局可自設檢測儀器，讓計 程車業者不需多跑一圈至他處檢 驗。
337	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		臺中、彰 化、南投	度量衡校正有時是機器問題(跳表計 費機)，希望標檢局不要丟給車行去 處理。
338	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		臺北市、 新北市	針對臺北總局(第七組):因為我們計 程車需要在巷子排隊，地上的標線 希望清楚一點(動線不好)。
339	計程車計 費表檢定	改善環境 設備		臺北市、 新北市	如換新表時，驗表場所動線規劃不 好，造成大塞車(北士商驗表處：臺 北總局)。
340	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程	印象良好 服務事項	花蓮、臺 東	1.在驗表前可書面通知。 2.花蓮分局驗表員態度好。
341	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程	檢討服務 項目/人 力/據點	臺中、彰 化、南投	1. 以往拿表單及行照即可驗表，現 在改成牌照登記書，希望可以兩 樣併行，拿行駕或牌照登記書均 可驗表。 2. 標檢局應對計費表製造商加強 品質管理，品質很糟糕，且經銷 商還不負責維修，造成司機重新 裝表修理，花冤枉錢。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
342	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程	檢討服務 項目/人 力/據點	臺北市、 新北市	計程車表檢定去檢定時，日期有誤，計費方式還正確，明顯業務疏失，造成後續還要重新檢定及困擾(應多增設檢定服務站，有些區域太遠了)。
343	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	希望驗表時速度要快。
344	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	計程車先領牌再去驗表，而不是先驗表再領牌。
345	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	在檢驗時，應該先領牌再驗表，上路時才比較不會受到警察關照。
346	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	不滿意程序改為先驗表再領牌，這樣違反了交通規定條例法，而害司機被開罰單，應該第一年的新車先領牌再驗表，希望程序可以修改。
347	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	安排檢定的人員不要一次排太多人檢查，會排很久造成麻煩。
348	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	去年新表就該一次完成檢定，今年又通知到表行改程式，還要再花 200 元再重新驗表。
349	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	希望可以修改程序，讓領牌和驗證可以同時進行，希望程序可以修改過來。
350	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	驗車法令修改為 2 年，費用收 2 年若期間車子報廢，未到期的費用也沒退費不合理。
351	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	標檢局在專業上勿太走制度性法規，應多理解廠商專業性的東西，這方面需多加強。
352	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	檢驗用車牌送檢，是否能夠改用引擎號碼來檢驗，登錄省時便民。
353	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	商品驗證或度量衡之程序能夠簡化流程、縮短期限，因為司機使用車表在營業時間上可以銜接，才不會拖太久。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
354	計程車計 費表檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	建議增加驗表的文書處理人員。
355	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點	檢討服務 流程	臺北市、 新北市	1. 建議臺北總局第七組在能增設 檢驗場。 2. 計程車要先領牌再驗表。
356	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		高雄、屏 東、澎 湖、金門	高雄分局，應市區設點，硬體設備 不夠。
357	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		高雄、屏 東、澎 湖、金門	驗車場所搬到偏僻的地方交通不 便。驗車場所搬遷未通知車行。
358	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	希望計程車度量衡檢測地點，除了 臺北市外，也可設置檢測地點。
359	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	希望在板橋監理站附近，設置計程 車的度量衡檢驗場。
360	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	建議設一個驗表的站，要到臺北市 驗車較遠。
361	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	在度量衡方面，希望在樹林區設點 可辦理業務。
362	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	建議總局第七組臨櫃中午休息時間 取消。
363	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	恢復原樹林檢定站的設立，不然不 方便。
364	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	把新北檢驗所恢復至原樹林監理所 旁，不然造成路途上的非常不方便。
365	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	希望標檢局能再多設立分處。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
366	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	希望度量衡的檢驗站也可再多設 立。
367	計程車計 費表檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	希望在監理站設度量衡檢測站，方 便司機檢驗。
368	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		花蓮、臺 東	到站檢測服務人員態度佳。
369	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		花蓮、臺 東	在度量衡檢測上不論在禮貌上、時 間將到會提醒、專業性不錯(花蓮分 局第四課王宮鑾)。
370	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		花蓮、臺 東	(花蓮分局)曾主任服務熱忱及法規 熟悉，他也會提醒該辦事項。
371	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		高雄、屏 東、澎 湖、金門	申請流程清楚。
372	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		雲林、嘉 義、臺南	對於專業及效率非常滿意，對於櫃 檯服務人員回答問題非常完整且態 度良好。
373	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		雲林、嘉 義、臺南	服務很好、很親切(臺南分局第三組 王錦雪)。
374	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		雲林、嘉 義、臺南	承辦人員會主動提醒安排時間(雲林 斗六分局)。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
375	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		臺中、彰 化、南投	臺中分局檢驗人員有問必答及態度 好。
376	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	印象良好 服務事項		臺中、彰 化、南投	臺中分局的檢驗人員和善。
377	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	各窗口回 應/作業 一致性		雲林、嘉 義、臺南	服務人員對法規制度的見解不一 樣，容易造成誤解。
378	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善法令 合宜性	檢討服務 流程	臺中、彰 化、南投	1. 加氣機可否比照加油機，兩年檢 定一次，不要每年檢定，以減少 加氣站成本。 2. 檢定人員部分，公司可以付出場 費，可否自行前往，不要讓申請 公司去載。
379	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	有些國外法規對於台灣未有合宜 性，是否能選擇性刪除。
380	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善網頁 申辦/查 詢系統	檢討服務 流程	桃園、新 竹、苗栗	網路申辦可以回 E-mail 告知案件已 處理，即時連接網路銀行直接扣款 更好。
381	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善網頁 申辦/查 詢系統		桃園、新 竹、苗栗	在使用網頁資料點選送出能多加一 項提醒功能，才知資料有無送出(去 年在臺北七組有發生資料送出沒收 到)。
382	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善網頁 申辦/查 詢系統		雲林、嘉 義、臺南	希望網頁填表的說明可以再更加詳 細。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
383	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善網頁 申辦/查 詢系統		臺中、彰 化、南投	網路申請填寫內容可否簡化。
384	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善環境 設備	加強人員 態度及教 育訓練	臺北市、 新北市	1. 總局難停車檢驗人員熱忱要加強
385	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善環境 設備	印象良好 服務事項	雲林、嘉 義、臺南	1. 臺南分局不好停車及櫃檯人員、檢驗員熱心。 2. 檢驗人員約定時間有彈性，給我們方便。
386	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	檢定貼紙容易脫落，黏性不足，不應因此處罰業者，應主動改善這部分。
387	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	降低規費		桃園、新 竹、苗栗	檢驗人員的車馬費用應由檢驗局與受驗者各負擔一半，受驗者已經有付檢驗費用(新竹分局)。
388	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程	加強人員 態度及教 育訓練	雲林、嘉 義、臺南	1. 送件 14 天太長，可以更改比較短。 2. 分局人員要加強教育訓練，希望能跟總局人員專業度一樣，不要轉接來轉接去的，最後還要廠商再去問總局。
389	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程	加強溝通 宣導改善 環境設備	基隆、宜 蘭、馬祖	1. 作業流程簡單一點。 2. 提高在民眾心中的公正性要加強。主動宣導守法業者，由標檢局來背書。 3. 加油機檢驗貼紙，經常容易因外在因素脫落。
390	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程	持續修訂 檢驗程序	桃園、新 竹、苗栗	流量計檢測排程拉太長，標準桶載運希望由經濟部自行處理。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
391	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		花蓮、臺 東	以前是測試後收費，現在是先收 費，因為機器有汰舊換新，時間前 後問題，所以沒測試還要去辦退 費，有些不方便。
392	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	需到檢驗局接送檢驗人員，等待時 間不滿意，且覺得麻煩。
393	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	對新竹分局要接送檢驗人員比較不 便民，建議改善。
394	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	建議檢驗時能派車過來檢驗。
395	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	建議要度量衡檢測，標檢局自行派 車往回再向加油站收費，如此才便 民。
396	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		桃園、新 竹、苗栗	檢驗報告不透明，去年報告明細較 清楚。
397	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		基隆、宜 蘭、馬祖	檢驗人員是否可帶桶子檢驗。
398	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		基隆、宜 蘭、馬祖	二年一次檢測是否可半個月前通知 (蘇澳分處)。
399	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		雲林、嘉 義、臺南	臺南分局，加油站業者是否要負責 接送。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
400	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	檢驗人員可否自行前往，不要讓申 請公司請假一天去來回接送。
401	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		基隆、宜 蘭、馬祖	技術人員不足。
402	油量計或 液化石油 氣流量計 檢定	檢討服務 項目/人 力/據點		臺北市、 新北市	百齡橋的組人力不足，建議增加人 力。
403	其他度量 衡器檢定	加強人員 態度及教 育訓練		高雄、屏 東、澎 湖、金門	外行人不要用書面來教內行人怎麼 做，經驗跟經歷是很重要的。
404	其他度量 衡器檢定	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	檢驗人員不要遲到。
405	其他度量 衡器檢定	印象良好 服務事項		花蓮、臺 東	花蓮分局的櫃檯人員及其他服務人 員辦理快速。
406	其他度量 衡器檢定	印象良好 服務事項		高雄、屏 東、澎 湖、金門	線上申辦非常便民，但繳款方式希 望也可以更便民，如提供直接扣款 等方式。
407	其他度量 衡器檢定	印象良好 服務事項		基隆、宜 蘭、馬祖	基隆分局櫃檯人員服務熱忱，度量 衡檢定人員盡心盡力。
408	其他度量 衡器檢定	改善法令 合宜性		高雄、屏 東、澎 湖、金門	乙級計量技術人員證照從 100 年開 始考試，但是一直沒有相關法令使 用，取得證照效益等於 0，希望能儘 早立法。
409	其他度量 衡器檢定	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	多數法規過於老舊，希望改進。例 如：罰款金額過高，不合乎時代。
410	其他度量 衡器檢定	改善網頁 申辦/查 詢系統	改善環境 設備	高雄、屏 東、澎 湖、金門	網路查詢系統不便要改進。實驗室 設備不足(高雄分局)。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
411	其他度量 衡器檢定	改善環境 設備		高雄、屏 東、澎 湖、金門	高雄分局可能場地比較小，像標準 法碼還無法使用。
412	其他度量 衡器檢定	改善環境 設備		臺中、彰 化、南投	臺中分局沒有 1000 銑質砝碼設備， 希望可增設。
413	其他度量 衡器檢定	降低規費		高雄、屏 東、澎 湖、金門	地磅規費太貴，是否可調降。
414	其他度量 衡器檢定	降低規費		雲林、嘉 義、臺南	申請電子秤合格證書要 1000 元費用 太高了。地磅檢定證料修正要重發 證書 1000 元費用太高
415	其他度量 衡器檢定	檢討服務 流程	改善環境 設備	高雄、屏 東、澎 湖、金門	標檢局費用，不要用匯票方式(可否 開放現金或轉帳)。可否恢復高雄市 政府的檢查地點。
416	其他度量 衡器檢定	檢討服務 流程		花蓮、臺 東	法令規定維修度量衡器需要有執 照，但卻無依法執行，同行依舊有 人無執照，仍做度量衡器之維修(花 蓮分局)。
417	其他度量 衡器檢定	檢討服務 流程		臺中、彰 化、南投	覺得標檢局在業務執行上太過一板 一眼，完全沒有彈性空間，感到不 通人情。
418	其他度量 衡器檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	地磅檢定只有中間才檢測得到，旁 邊都測不到/臺北承德路站。
419	其他度量 衡器檢定	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	要到臺北總局辦理太遠不便。
420	度量衡器 校正業務	加強人員 態度及教 育訓練		臺中、彰 化、南投	檢驗的人態度非常差。臺中高工路 (長得胖胖)。
421	度量衡器 校正業務	加強人員 態度及教 育訓練		臺北市、 新北市	總局七組櫃檯人員應有代理人制 度，專業度要提升，負責人不在， 對問題無法回答。
422	度量衡器 校正業務	各窗口回 應/作業 一致性		桃園、新 竹、苗栗	各分局規範規則不一，效率每個分 局都不相同，比如期限規範各分局 自有一套方式，造成其業主困擾。

編號	業務往來 主要項目	建議事項 歸類 1	建議事項 歸類 2	登錄地址 地區	建議事項
423	度量衡器 校正業務	改善法令 合宜性		臺北市、 新北市	送捲尺校正業務，法規太嚴格，很難符合標檢局對產品的要求，應彈性一點(臺北總局-第 6 組)。
424	度量衡器 校正業務	降低規費		雲林、嘉 義、臺南	付檢驗人員出差費不合理。
425	度量衡器 校正業務	檢討服務 流程	改善環境 設備	高雄、屏 東、澎 湖、金門	之前縣政路辦公室，現在分為小港和五甲，作業上要分兩處跑，作業上很麻煩。小港的空間太小。
426	度量衡器 校正業務	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	希望能協助以快遞郵寄校正的樣本 退回樣本，總局第 7 組
427	度量衡器 校正業務	檢討服務 流程		臺北市、 新北市	跑到臺北市太遠。

附錄二 調查問卷

106 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 105 或 106 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
	5	4	3	2	1	9
您對於臨櫃辦理業務的滿意度						
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
	5	4	3	2	1	9
您對於標準檢驗局執行商品檢驗業務的滿意度						
Q14. 標準檢驗局技術人員執行檢驗業務之專業程度	<input type="checkbox"/>	<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"/>
Q17. 本局『商品檢驗業務申辦服務系統』案件查詢進度之行政透明的改善措施，對於您申辦案件之查詢是否有助益	<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

Q18. 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
Q19. 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"/>
Q20. 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"/>
Q21. 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

Q22. 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 Q26) 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
Q23. 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"/>
Q24. 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"/>
Q25. 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"/>

Q26. 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 Q29) 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
Q27. 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"/>
Q28. 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"/>

Q29. 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 Q32)

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

Q30. 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

Q31. 您對於網路線上申辦系統所提供的資訊內容完整性(如申辦資料及程式下載)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

Q32. 整體而言，您對標準檢驗局服務的滿意度？(選 1、2 者續問 Q33，選 4、5 者跳問 Q34，選 3、6 者跳問 Q35)

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

Q33. 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_____

Q34. 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_____

Q35. 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

Q36. 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

Q37. 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：(包含之前公司)

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	2,017	100.0	90.3	26.4	63.9	0.5	8.4	7.2	1.2	0.8
按業務往來主要項目分 ***										
商品報驗	832	100.0	87.5	18.0	69.5	0.2	11.5	10.2	1.3	0.8
驗證登錄	362	100.0	84.2	16.9	67.4	1.8	12.8	11.0	1.8	1.2
受託試驗	83	100.0	87.4	22.9	64.5	1.6	11.0	6.0	5.0	-
正字標記	172	100.0	96.9	38.2	58.7	-	2.4	2.4	-	0.7
標準資料服務	76	100.0	88.0	29.3	58.7	-	10.8	10.0	0.8	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	94.2	31.0	63.3	0.5	3.0	2.5	0.5	2.2
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.7	41.8	57.8	-	0.3	-	0.3	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	97.2	58.8	38.4	-	1.3	1.3	-	1.5
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	59.0	41.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	964	100.0	85.9	21.2	64.6	0.6	12.7	10.8	1.9	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	88.7	25.8	62.9	-	8.1	6.2	1.8	3.2
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	94.1	37.5	56.5	0.3	5.5	4.8	0.7	0.2
臺中、彰化、南投	316	100.0	95.5	28.5	66.9	0.4	3.5	3.1	0.4	0.5
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	90.4	27.1	63.3	0.6	7.0	6.4	0.7	2.0
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	97.0	32.1	64.9	0.4	2.3	2.0	0.3	0.4
花蓮、臺東	30	100.0	99.1	41.3	57.8	-	0.9	0.9	-	-
行業別 ***										
電機電器類	122	100.0	89.6	17.6	72.1	1.2	7.5	5.2	2.4	1.7
電子影音資訊類	118	100.0	81.9	19.4	62.5	2.4	13.2	10.9	2.3	2.4
機械類	56	100.0	76.2	25.6	50.6	1.1	21.6	16.5	5.1	1.1
化工類	30	100.0	100.0	33.2	66.8	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	88.3	19.5	68.8	0.5	10.5	8.9	1.5	0.7
食品類	29	100.0	83.2	16.5	66.8	-	9.8	9.8	-	7.0
計程車行業者	181	100.0	95.0	32.8	62.2	0.5	2.6	2.2	0.5	1.9
加油(氣)站業者	251	100.0	99.7	48.1	51.5	-	-	-	-	0.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	95.9	52.7	43.3	-	4.1	4.1	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	20.6	79.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	91.4	26.8	64.7	0.4	8.1	7.4	0.7	0.1
其他非生產性行業	248	100.0	85.6	18.7	66.9	-	13.9	12.5	1.4	0.6

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1 顧客「對各項申辦案件處理期限規定」滿意度(續)

單位：人；%

項目	總計		滿意			普通	不滿意			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	2,017	100.0	90.3	26.4	63.9	0.5	8.4	7.2	1.2	0.8
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	93.5	38.2	55.3	1.2	5.0	5.0	-	0.3
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	90.5	25.5	64.9	0.3	8.3	7.3	1.1	0.9
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	72.0	13.3	58.7	9.3	18.7	9.3	9.3	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	82.8	13.3	69.5	1.8	13.6	9.1	4.5	1.8
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	91.6	48.7	42.9	-		5.3	3.1	-
中外合資	23	100.0	84.7	31.7	53.0	-	15.3	15.3	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	90.2	26.2	64.0	0.2	8.0	5.8	2.2	1.6
中高階主管人員	505	100.0	90.9	32.9	58.0	0.1	8.3	6.9	1.4	0.7
業務承辦人員	754	100.0	88.7	22.4	66.3	0.7	10.1	9.4	0.7	0.5
行政類人員	380	100.0	92.6	25.7	66.9	0.7	5.6	4.9	0.7	1.1
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	90.4	25.9	64.5	1.3	8.3	8.0	0.3	-
滿1年~未滿3年	469	100.0	89.3	22.6	66.7	0.3	9.8	8.4	1.4	0.5
滿3年~未滿5年	284	100.0	91.3	21.4	69.9	0.7	7.0	6.5	0.5	1.0
滿5年以上	1,053	100.0	90.3	29.5	60.9	0.4	8.2	6.7	1.4	1.1
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	90.8	27.1	63.7	0.5	7.7	6.8	0.9	1.0
外銷	27	100.0	94.6	22.2	72.5	-	5.4	5.4	-	-
內/外銷都有	618	100.0	88.8	24.9	63.9	0.5	10.0	8.3	1.8	0.6
委託代辦情形 **										
透過代辦	753	100.0	86.6	20.7	66.0	1.0	11.1	9.4	1.7	1.3
沒有透過代辦	1,238	100.0	92.5	30.0	62.6	0.2	6.7	6.0	0.7	0.6
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	86.6	19.9	66.7	-	13.4	5.5	7.9	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	91.2	27.8	63.4	0.2	7.2	6.2	1.0	1.4
按業務往來主要項目分 ***										
商品報驗	832	100.0	88.7	19.7	69.0	0.2	9.5	8.3	1.2	1.7
驗證登錄	362	100.0	87.3	18.3	69.0	0.8	10.8	9.2	1.6	1.1
受託試驗	83	100.0	88.1	32.2	56.0	-	8.7	7.2	1.5	3.1
正字標記	172	100.0	95.4	39.5	55.9	0.4	3.5	3.5	-	0.7
標準資料服務	76	100.0	94.3	28.1	66.3	-	4.5	3.6	0.8	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	94.3	29.6	64.6	-	2.7	2.2	0.5	3.0
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	97.6	44.3	53.3	-	1.5	1.5	-	0.9
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	97.1	63.5	33.6	-	2.9	2.9	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	964	100.0	87.5	22.5	65.1	0.4	10.7	9.1	1.5	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	96.0	29.1	66.9	1.5	0.8	0.8	-	1.7
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	96.1	38.4	57.7	-	2.2	2.2	-	1.7
臺中、彰化、南投	316	100.0	94.9	30.3	64.6	-	4.2	3.7	0.4	0.9
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	91.5	28.6	62.9	-	5.8	4.8	1.0	2.7
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	94.2	34.4	59.8	-	4.6	4.6	-	1.2
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	39.3	60.7	-	-	-	-	-
行業別 ***										
電機電器類	122	100.0	88.9	20.3	68.6	1.2	7.6	7.6	-	2.4
電子影音資訊類	118	100.0	85.2	19.4	65.7	1.2	13.4	10.9	2.4	0.2
機械類	56	100.0	88.5	26.4	62.2	-	6.0	6.0	-	5.4
化工類	30	100.0	98.1	36.3	61.8	-	-	-	-	1.9
玩具及民生用品類	544	100.0	88.4	21.6	66.8	0.3	9.8	7.9	1.8	1.6
食品類	29	100.0	95.7	16.4	79.3	-	-	-	-	4.3
計程車行業者	181	100.0	94.6	31.9	62.7	-	2.8	2.3	0.5	2.6
加油(氣)站業者	251	100.0	98.4	50.2	48.2	-	0.9	0.9	-	0.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	95.1	44.7	50.5	-	4.9	4.9	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	20.6	79.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	91.6	28.2	63.4	0.2	7.5	6.7	0.8	0.7
其他非生產性行業	248	100.0	89.2	21.3	67.8	-	9.7	9.1	0.6	1.1

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	91.2	27.8	63.4	0.2	7.2	6.2	1.0	1.4
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	94.3	38.1	56.3	-	5.3	5.3	-	0.3
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	91.1	27.0	64.1	0.2	7.2	6.3	0.9	1.5
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	90.7	13.3	77.4	-	9.3	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	87.4	18.2	69.2	1.8	9.6	7.8	1.8	1.2
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	92.6	47.7	44.9	-	1.9	1.9	-	5.5
中外合資	23	100.0	84.7	35.4	49.3	-	15.3	6.3	9.0	-
受訪者身分類別 **										
負責人/公司代表	378	100.0	88.9	27.3	61.6	-	8.9	7.6	1.3	2.2
中高階主管人員	505	100.0	92.2	35.9	56.3	-	6.5	5.4	1.1	1.3
業務承辦人員	754	100.0	89.4	24.1	65.3	0.7	8.8	7.8	1.0	1.2
行政類人員	380	100.0	95.5	24.9	70.6	-	3.1	3.1	-	1.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	92.1	28.5	63.5	0.7	6.5	6.5	-	0.8
滿1年~未滿3年	469	100.0	89.7	22.0	67.7	0.5	8.5	7.6	0.9	1.3
滿3年~未滿5年	284	100.0	89.2	23.8	65.4	-	8.6	8.1	0.5	2.2
滿5年以上	1,053	100.0	92.2	31.3	60.8	0.1	6.3	5.1	1.2	1.4
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	91.4	28.8	62.6	0.2	6.9	6.6	0.4	1.5
外銷	27	100.0	81.8	17.4	64.4	-	10.6	10.6	-	7.6
內/外銷都有	618	100.0	91.1	26.1	65.0	0.3	7.5	5.3	2.2	1.1
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	89.7	22.2	67.5	0.4	8.2	7.5	0.8	1.7
沒有透過代辦	1,238	100.0	92.2	31.4	60.8	0.2	6.4	5.5	0.9	1.3
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	85.2	20.9	64.2	-	13.7	8.2	5.5	1.1

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	95.6	33.4	62.2	0.5	3.7	3.0	0.7	0.2
按業務往來主要項目分 *										
商品報驗	832	100.0	94.8	24.8	70.0	0.5	4.5	3.2	1.3	0.2
驗證登錄	362	100.0	92.2	25.2	67.0	1.6	6.2	5.8	0.4	-
受託試驗	83	100.0	96.5	32.2	64.3	-	3.5	3.5	-	-
正字標記	172	100.0	98.1	46.5	51.7	-	1.9	1.9	-	-
標準資料服務	76	100.0	96.9	34.2	62.7	-	1.9	1.9	-	1.2
計程車計費表檢定	156	100.0	96.7	34.6	62.2	-	2.7	2.2	0.5	0.5
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.7	51.9	46.8	-	1.3	1.3	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	55.1	44.9	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	99.1	66.0	33.1	-	0.9	0.9	-	-
登錄地址地區 *										
臺北市、新北市	964	100.0	93.6	26.3	67.3	1.0	5.2	4.4	0.8	0.2
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	98.6	39.8	58.8	-	0.8	0.8	-	0.6
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	98.0	43.7	54.3	-	2.0	0.7	1.3	-
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.6	38.8	59.8	-	1.4	1.4	-	-
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	95.9	34.2	61.8	-	3.4	2.1	1.3	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	96.6	40.1	56.5	-	3.4	3.4	-	-
花蓮、臺東	30	100.0	98.1	63.5	34.6	-	1.9	1.9	-	-
行業別 #										
電機電器類	122	100.0	95.2	23.0	72.1	2.4	2.3	2.3	-	0.2
電子影音資訊類	118	100.0	90.3	25.5	64.8	2.4	7.3	4.9	2.4	-
機械類	56	100.0	87.3	36.0	51.3	-	12.7	12.7	-	-
化工類	30	100.0	100.0	40.3	59.7	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	94.0	26.9	67.1	0.5	5.4	3.9	1.5	-
食品類	29	100.0	95.1	42.5	52.6	4.9	-	-	-	-
計程車行業者	181	100.0	97.2	36.9	60.3	-	2.4	1.9	0.5	0.5
加油(氣)站業者	251	100.0	99.3	57.1	42.2	-	0.7	0.7	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	97.8	47.9	49.8	-	2.2	2.2	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	25.4	74.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	98.0	35.5	62.5	-	2.0	2.0	-	-
其他非生產性行業	248	100.0	94.1	22.1	72.0	-	5.0	4.5	0.6	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	2,017	100.0	95.6	33.4	62.2	0.5	3.7	3.0	0.7	0.2
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	98.8	46.2	52.6	-	1.2	1.2	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	95.5	32.1	63.4	0.5	3.8	3.1	0.7	0.2
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	100.0	13.3	86.7	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	89.2	26.2	63.0	1.8	8.9	7.1	1.8	-
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	100.0	62.6	37.4	-	-	-	-	-
中外合資	23	100.0	93.7	44.4	49.3	-	6.3	6.3	-	-
受訪者身分類別 **										
負責人/公司代表	378	100.0	94.6	35.5	59.1	0.4	4.8	3.7	1.1	0.2
中高階主管人員	505	100.0	97.3	41.2	56.0	0.3	2.4	1.9	0.5	0.1
業務承辦人員	754	100.0	93.5	28.1	65.4	1.0	5.4	4.5	0.9	0.1
行政類人員	380	100.0	98.5	31.2	67.3	-	1.1	1.1	-	0.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	94.9	32.5	62.5	1.4	3.3	2.6	0.7	0.4
滿1年~未滿3年	469	100.0	95.8	28.9	66.9	0.6	3.4	2.5	0.9	0.1
滿3年~未滿5年	284	100.0	97.0	30.0	67.0	-	2.5	2.5	-	0.5
滿5年以上	1,053	100.0	95.3	36.4	58.8	0.4	4.3	3.5	0.8	0.0
公司營運範疇 *										
內銷	1,372	100.0	96.2	34.1	62.1	0.6	3.0	2.6	0.4	0.2
外銷	27	100.0	100.0	19.7	80.3	-	-	-	-	-
內/外銷都有	618	100.0	94.2	32.4	61.8	0.2	5.6	4.2	1.4	0.0
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	94.1	27.5	66.6	1.1	4.5	3.5	0.9	0.2
沒有透過代辦	1,238	100.0	96.6	37.1	59.5	0.1	3.2	2.8	0.4	0.1
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	91.8	24.4	67.4	-	8.2	2.7	5.5	-

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	2,017	100.0	95.7	38.8	56.9	0.1	3.2	2.5	0.7	1.0
按業務往來主要項目分										
商品報驗	832	100.0	94.4	29.7	64.8	-	4.3	3.1	1.2	1.3
驗證登錄	362	100.0	92.8	32.5	60.2	0.4	4.8	4.0	0.8	2.0
受託試驗	83	100.0	96.1	41.9	54.2	-	3.5	3.5	-	0.4
正字標記	172	100.0	99.4	57.7	41.7	-	0.6	0.6	-	-
標準資料服務	76	100.0	98.4	45.8	52.6	-	0.8	0.8	-	0.8
計程車計費表檢定	156	100.0	97.8	39.2	58.7	-	1.6	1.6	-	0.5
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.6	52.0	46.7	-	1.4	1.4	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	98.6	55.0	43.6	-	1.4	-	1.4	-
度量衡器校正業務	88	100.0	99.4	66.0	33.5	-	0.6	-	0.6	-
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	964	100.0	93.2	31.5	61.7	0.1	5.1	4.0	1.0	1.6
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	95.1	41.3	53.8	-	2.0	0.8	1.1	2.9
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	97.7	51.9	45.8	-	2.0	2.0	-	0.3
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.4	44.3	54.2	-	1.1	0.9	0.2	0.4
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	98.1	41.7	56.4	-	1.9	1.2	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	98.5	44.4	54.1	-	0.9	0.4	0.6	0.6
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	55.4	44.6	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	122	100.0	94.1	29.5	64.6	-	3.9	2.7	1.2	2.0
電子影音資訊類	118	100.0	92.7	32.4	60.4	1.2	6.1	4.9	1.2	-
機械類	56	100.0	92.5	47.7	44.8	-	7.5	5.2	2.4	-
化工類	30	100.0	100.0	58.9	41.1	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	93.0	31.9	61.2	-	5.0	3.5	1.6	1.9
食品類	29	100.0	95.5	18.8	76.7	-	-	-	-	4.5
計程車行業者	181	100.0	97.8	42.3	55.6	-	1.7	1.4	0.3	0.5
加油(氣)站業者	251	100.0	99.0	54.9	44.1	-	1.0	1.0	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	97.8	48.3	49.5	-	2.2	-	2.2	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	47.1	52.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	97.4	42.9	54.5	-	1.7	1.7	-	0.9
其他非生產性行業	248	100.0	96.5	33.0	63.6	-	2.9	2.9	-	0.6

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	2,017	100.0	95.7	38.8	56.9	0.1	3.2	2.5	0.7	1.0
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	96.3	51.9	44.4	-	2.1	2.1	-	1.7
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	96.0	37.4	58.6	-	3.1	2.4	0.7	0.9
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	90.7	32.0	58.7	-	9.3	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	90.9	31.0	60.0	1.8	5.4	1.8	3.5	1.8
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	100.0	57.6	42.4	-	-	-	-	-
中外合資	23	100.0	91.0	57.8	33.2	-	9.0	9.0	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	95.6	38.9	56.7	-	4.0	3.4	0.6	0.4
中高階主管人員	505	100.0	96.1	45.0	51.0	-	2.5	1.9	0.6	1.4
業務承辦人員	754	100.0	95.0	35.0	60.0	0.2	3.8	2.8	1.0	1.0
行政類人員	380	100.0	97.0	38.1	58.9	-	2.0	1.6	0.4	1.0
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	96.6	36.5	60.2	0.7	1.4	0.7	0.7	1.3
滿1年~未滿3年	469	100.0	95.4	36.6	58.8	-	4.0	2.5	1.5	0.6
滿3年~未滿5年	284	100.0	96.0	32.9	63.1	-	3.0	2.0	1.0	1.0
滿5年以上	1,053	100.0	95.7	41.9	53.8	-	3.2	2.9	0.3	1.1
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	96.1	38.5	57.6	0.1	2.8	2.1	0.7	1.0
外銷	27	100.0	100.0	26.0	74.0	-	-	-	-	-
內/外銷都有	618	100.0	94.8	40.1	54.7	-	4.1	3.5	0.6	1.0
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	94.6	32.5	62.1	0.2	3.7	3.2	0.6	1.5
沒有透過代辦	1,238	100.0	96.5	42.9	53.6	-	2.8	2.1	0.7	0.7
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	94.3	27.0	67.3	-	5.7	2.7	3.0	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	91.0	32.8	58.2	0.3	7.4	6.2	1.2	1.3
按業務往來主要項目分 ***										
商品報驗	832	100.0	87.7	24.0	63.7	0.2	10.5	8.2	2.4	1.5
驗證登錄	362	100.0	87.1	26.2	60.9	1.2	10.8	10.0	0.8	0.9
受託試驗	83	100.0	91.6	32.3	59.3	-	6.8	6.8	-	1.6
正字標記	172	100.0	97.9	46.9	51.0	-	1.1	1.1	-	1.1
標準資料服務	76	100.0	90.7	33.4	57.3	-	7.6	7.6	-	1.6
計程車計費表檢定	156	100.0	94.0	32.9	61.0	0.5	3.3	2.7	0.5	2.2
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.5	49.2	49.3	-	0.4	0.4	-	1.2
其他度量衡器檢定	55	100.0	97.2	51.8	45.4	-	2.8	2.8	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	98.4	66.4	32.0	-	1.6	0.6	1.0	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	964	100.0	87.0	25.6	61.4	0.6	10.8	9.1	1.7	1.6
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	96.1	36.1	60.0	-	2.8	2.8	-	1.1
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	93.2	44.4	48.8	-	5.7	5.1	0.7	1.1
臺中、彰化、南投	316	100.0	94.5	36.9	57.6	0.4	4.8	4.1	0.7	0.2
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	93.7	38.4	55.2	-	5.0	3.0	2.0	1.4
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	96.2	38.7	57.5	-	2.0	2.0	-	1.8
花蓮、臺東	30	100.0	98.7	44.5	54.2	-	-	-	-	1.3
行業別 ***										
電機電器類	122	100.0	92.1	29.0	63.2	2.9	2.8	2.8	-	2.2
電子影音資訊類	118	100.0	83.0	24.3	58.8	-	14.5	10.9	3.6	2.4
機械類	56	100.0	86.9	33.0	53.9	-	11.9	11.9	-	1.2
化工類	30	100.0	95.3	44.8	50.5	-	4.7	4.7	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	87.1	24.7	62.4	0.3	10.5	7.9	2.6	2.1
食品類	29	100.0	95.7	22.7	72.9	-	4.3	4.3	-	-
計程車行業者	181	100.0	94.3	36.4	57.8	0.5	3.6	2.6	1.0	1.7
加油(氣)站業者	251	100.0	98.8	53.4	45.4	-	0.6	0.6	-	0.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	100.0	49.3	50.7	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	29.4	70.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	92.3	34.2	58.1	0.4	6.9	6.5	0.4	0.5
其他非生產性行業	248	100.0	88.6	28.1	60.5	-	10.6	9.5	1.2	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	2,017	100.0	91.0	32.8	58.2	0.3	7.4	6.2	1.2	1.3
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	96.4	47.8	48.6	0.3	2.4	2.4	-	0.8
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	90.2	31.4	58.8	0.4	7.9	6.6	1.3	1.4
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	100.0	26.6	73.4	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	91.0	21.9	69.1	-	9.0	7.2	1.8	-
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	100.0	63.5	36.5	-	-	-	-	-
中外合資	23	100.0	91.0	31.9	59.1	-	9.0	9.0	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	87.5	33.5	54.1	1.0	9.4	7.8	1.6	2.1
中高階主管人員	505	100.0	93.3	38.8	54.5	0.4	5.5	4.7	0.9	0.8
業務承辦人員	754	100.0	90.2	28.6	61.6	0.2	8.2	6.7	1.5	1.4
行政類人員	380	100.0	92.9	32.3	60.6	-	6.2	5.5	0.8	0.9
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	90.2	31.2	59.0	-	8.3	6.3	2.0	1.5
滿1年~未滿3年	469	100.0	89.4	31.6	57.8	0.3	8.4	6.9	1.5	1.9
滿3年~未滿5年	284	100.0	91.3	26.7	64.6	-	6.9	6.4	0.5	1.8
滿5年以上	1,053	100.0	91.7	35.3	56.5	0.5	6.9	5.8	1.1	0.8
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	91.7	33.5	58.2	0.4	6.6	5.6	1.1	1.3
外銷	27	100.0	86.8	30.1	56.7	-	13.2	13.2	-	-
內/外銷都有	618	100.0	89.6	31.3	58.3	0.2	8.8	7.2	1.6	1.4
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	88.6	26.5	62.1	0.4	9.0	7.5	1.5	2.0
沒有透過代辦	1,238	100.0	92.4	36.6	55.8	0.3	6.3	5.4	0.9	0.9
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	91.8	33.6	58.3	-	8.2	2.7	5.5	-

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	2,017	100.0	96.1	35.2	60.9	0.1	2.7	2.2	0.5	1.1
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	832	100.0	95.4	25.7	69.8	0.2	3.6	3.1	0.5	0.8
驗證登錄	362	100.0	92.7	26.5	66.3	-	5.0	4.1	0.9	2.2
受託試驗	83	100.0	93.1	37.2	55.9	-	3.8	2.2	1.5	3.1
正字標記	172	100.0	99.5	51.4	48.1	-	-	-	-	0.5
標準資料服務	76	100.0	96.9	40.9	56.0	-	-	-	-	3.1
計程車計費表檢定	156	100.0	98.6	38.3	60.2	-	1.1	1.1	-	0.3
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.3	51.3	48.0	-	0.7	0.7	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	98.5	57.9	40.6	-	1.5	-	1.5	-
度量衡器校正業務	88	100.0	98.7	68.3	30.4	-	-	-	-	1.3
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	964	100.0	94.2	28.8	65.4	-	4.4	3.8	0.5	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	95.1	34.4	60.7	-	-	-	-	4.9
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	98.3	47.6	50.7	-	1.3	0.7	0.7	0.4
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.2	36.7	61.5	-	1.2	0.7	0.4	0.6
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	96.5	37.4	59.1	0.7	2.9	2.2	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	98.6	45.8	52.8	-	-	-	-	1.4
花蓮、臺東	30	100.0	98.1	44.5	53.6	-	1.9	-	1.9	-
行業別 #										
電機電器類	122	100.0	97.3	29.2	68.2	-	1.2	1.2	-	1.5
電子影音資訊類	118	100.0	88.9	27.7	61.2	-	7.3	6.1	1.2	3.9
機械類	56	100.0	96.3	34.0	62.2	-	2.6	2.6	-	1.2
化工類	30	100.0	100.0	45.1	54.9	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	94.9	28.1	66.8	-	4.1	3.3	0.8	1.1
食品類	29	100.0	100.0	22.3	77.7	-	-	-	-	-
計程車行業者	181	100.0	98.0	39.7	58.3	-	1.4	1.0	0.5	0.6
加油(氣)站業者	251	100.0	99.4	57.6	41.8	-	0.6	0.6	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	100.0	52.5	47.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	29.4	70.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	96.4	36.8	59.6	0.4	2.0	1.3	0.7	1.3
其他非生產性行業	248	100.0	94.7	27.6	67.2	-	3.9	3.7	0.2	1.3

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	96.1	35.2	60.9	0.1	2.7	2.2	0.5	1.1
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	98.2	47.2	51.0	-	0.8	0.8	-	1.0
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	95.9	33.8	62.2	0.1	2.9	2.3	0.6	1.1
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	100.0	45.3	54.7	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	95.0	26.3	68.7	-	4.5	4.5	-	0.5
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	96.7	66.2	30.6	-	-	-	-	3.3
中外合資	23	100.0	93.7	50.7	43.1	-	6.3	6.3	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	378	100.0	93.4	34.1	59.3	0.4	4.1	3.0	1.1	2.2
中高階主管人員	505	100.0	97.3	43.1	54.3	-	2.2	2.2	-	0.5
業務承辦人員	754	100.0	96.0	31.6	64.4	-	2.7	1.9	0.8	1.3
行政類人員	380	100.0	97.4	33.3	64.1	-	2.3	2.3	-	0.4
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	97.5	34.9	62.7	-	1.4	0.7	0.7	1.1
滿1年~未滿3年	469	100.0	95.2	31.0	64.2	-	3.4	2.7	0.6	1.4
滿3年~未滿5年	284	100.0	96.9	32.2	64.7	-	2.5	2.5	-	0.6
滿5年以上	1,053	100.0	96.0	38.0	58.0	0.1	2.8	2.3	0.5	1.1
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	96.1	35.3	60.8	0.1	2.8	2.3	0.5	1.0
外銷	27	100.0	100.0	27.5	72.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	618	100.0	96.0	35.5	60.4	-	2.7	2.3	0.5	1.3
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	95.2	29.4	65.8	-	3.2	2.8	0.4	1.6
沒有透過代辦	1,238	100.0	96.7	38.8	57.8	0.1	2.4	1.8	0.6	0.8
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	94.5	33.2	61.3	-	5.5	5.5	-	-

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 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	2,017	100.0	71.5	19.1	52.4	0.5	3.5	3.0	0.5	23.3	1.2
按業務往來主要項目分											
商品報驗	832	100.0	65.6	12.4	53.2	0.6	4.3	3.9	0.4	28.7	0.8
驗證登錄	362	100.0	70.8	16.2	54.6	0.8	4.1	3.3	0.8	22.6	1.6
受託試驗	83	100.0	66.4	14.8	51.5	-	3.1	3.1	-	25.5	5.0
正字標記	172	100.0	70.3	22.0	48.3	-	0.7	0.4	0.4	28.3	0.7
標準資料服務	76	100.0	70.7	21.5	49.2	-	0.8	0.8	-	28.2	0.3
計程車計費表檢定	156	100.0	86.6	22.9	63.7	0.6	7.0	4.9	2.2	5.5	0.3
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	76.9	29.4	47.5	0.4	1.1	1.1	-	19.5	2.0
其他度量衡器檢定	55	100.0	84.5	34.0	50.5	-	5.3	5.3	-	9.2	0.9
度量衡器校正業務	88	100.0	90.0	51.3	38.7	0.5	0.9	0.9	-	8.6	-
登錄地址地區											
臺北市、新北市	964	100.0	69.2	16.1	53.1	0.9	4.5	3.9	0.5	24.0	1.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	67.8	16.3	51.5	-	3.0	3.0	-	28.6	0.6
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	73.7	27.7	45.9	-	0.9	0.9	-	23.7	1.7
臺中、彰化、南投	316	100.0	72.8	23.4	49.4	0.4	1.8	1.6	0.2	24.3	0.7
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	75.3	15.1	60.2	-	3.6	2.7	0.9	20.1	0.9
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	72.6	19.4	53.2	-	4.7	3.7	1.1	21.9	0.8
花蓮、臺東	30	100.0	83.8	39.8	44.0	-	1.7	1.7	-	14.5	-
行業別											
電機電器類	122	100.0	72.9	17.8	55.1	1.7	1.5	1.5	-	23.6	0.4
電子影音資訊類	118	100.0	65.0	13.0	52.0	1.2	4.2	1.7	2.4	27.2	2.4
機械類	56	100.0	66.9	17.5	49.4	-	5.2	5.2	-	25.3	2.6
化工類	30	100.0	64.0	21.1	43.0	-	-	-	-	36.0	-
玩具及民生用品類	544	100.0	65.5	12.9	52.5	0.3	4.4	4.1	0.3	28.4	1.5
食品類	29	100.0	61.9	18.9	43.1	-	-	-	-	33.1	4.9
計程車行業者	181	100.0	88.7	25.5	63.2	0.5	6.1	4.2	1.9	4.8	-
加油(氣)站業者	251	100.0	79.3	35.4	43.9	0.3	1.1	1.1	-	17.5	1.8
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	73.9	22.7	51.2	1.2	8.6	8.6	-	16.3	-
度量衡器送校業者	6	100.0	78.3	20.6	57.7	-	-	-	-	21.7	-
其他生產性行業	397	100.0	73.8	20.9	52.9	-	2.6	2.3	0.3	22.8	0.8
其他非生產性行業	248	100.0	65.3	11.5	53.8	1.2	4.6	4.0	0.6	28.5	0.5

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	2,017	100.0	71.5	19.1	52.4	0.5	3.5	3.0	0.5	23.3	1.2
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	71.2	30.9	40.3	1.2	3.1	2.7	0.4	24.5	-
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	71.6	18.5	53.1	0.5	3.6	3.1	0.5	23.1	1.2
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	92.0	3.9	88.0	-	-	-	-	8.0	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	64.7	6.8	57.8	-	3.7	1.8	1.8	28.0	3.7
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	83.9	31.2	52.7	-	-	-	-	16.1	-
中外合資	23	100.0	63.2	14.2	49.0	-	6.3	6.3	-	30.5	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	378	100.0	76.8	21.4	55.3	0.6	5.2	4.8	0.4	15.8	1.6
中高階主管人員	505	100.0	74.4	22.3	52.2	0.7	2.9	2.7	0.1	21.8	0.2
業務承辦人員	754	100.0	68.2	17.1	51.0	0.2	4.2	3.3	1.0	25.6	1.8
行政類人員	380	100.0	68.8	16.3	52.4	0.6	1.5	1.3	0.2	28.4	0.7
辦理相關業務時間											
未滿1年	211	100.0	62.6	19.0	43.6	-	1.4	0.7	0.7	33.6	2.5
滿1年~未滿3年	469	100.0	68.4	15.4	53.0	0.3	3.4	2.4	1.0	26.0	1.9
滿3年~未滿5年	284	100.0	66.5	13.6	52.9	0.5	4.3	4.0	0.3	28.5	0.2
滿5年以上	1,053	100.0	75.9	22.2	53.7	0.7	3.8	3.5	0.3	18.7	0.8
公司營運範疇											
內銷	1,372	100.0	71.6	19.5	52.1	0.4	3.3	2.8	0.6	23.1	1.5
外銷	27	100.0	60.4	9.8	50.6	-	10.6	10.6	-	29.0	-
內/外銷都有	618	100.0	71.6	18.5	53.2	0.8	3.7	3.3	0.4	23.5	0.4
委託代辦情形											
透過代辦	753	100.0	63.1	15.0	48.2	0.8	3.2	2.8	0.4	31.4	1.5
沒有透過代辦	1,238	100.0	76.3	21.6	54.7	0.3	3.7	3.1	0.6	18.7	1.0
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	82.4	15.5	66.8	-	5.4	5.4	-	12.2	-

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	1,546	100.0	93.2	24.9	68.3	0.6	4.7	4.0	0.7	1.5
按業務往來主要項目分 *										
商品報驗	593	100.0	92.0	17.4	74.6	0.8	6.0	5.4	0.6	1.2
驗證登錄	280	100.0	91.5	20.9	70.6	1.0	5.3	4.3	1.0	2.1
受託試驗	62	100.0	89.1	19.9	69.2	-	4.2	4.2	-	6.7
正字標記	123	100.0	98.0	30.6	67.4	-	1.0	0.5	0.5	1.0
標準資料服務	54	100.0	98.4	29.9	68.5	-	1.1	1.1	-	0.5
計程車計費表檢定	148	100.0	91.7	24.3	67.4	0.6	7.4	5.1	2.3	0.3
油量計或液化石油流量計檢定	155	100.0	95.6	36.5	59.0	0.6	1.3	1.3	-	2.5
其他度量衡器檢定	50	100.0	93.1	37.5	55.7	-	5.8	5.8	-	1.0
度量衡器校正業務	81	100.0	98.5	56.1	42.3	0.5	1.0	1.0	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	732	100.0	91.1	21.1	70.0	1.2	5.9	5.2	0.7	1.8
基隆、宜蘭、馬祖	33	100.0	95.0	22.9	72.2	-	4.2	4.2	-	0.8
桃園、新竹、苗栗	163	100.0	96.5	36.3	60.2	-	1.2	1.2	-	2.3
臺中、彰化、南投	240	100.0	96.1	30.9	65.2	0.5	2.4	2.2	0.3	1.0
雲林、嘉義、臺南	173	100.0	94.3	18.9	75.3	-	4.6	3.4	1.2	1.2
高雄、屏東、澎湖、金門	180	100.0	92.9	24.8	68.1	-	6.1	4.7	1.4	1.0
花蓮、臺東	25	100.0	98.0	46.5	51.5	-	2.0	2.0	-	-
行業別 #										
電機電器類	93	100.0	95.3	23.3	72.0	2.2	2.0	2.0	-	0.5
電子影音資訊類	86	100.0	89.3	17.8	71.4	1.7	5.7	2.4	3.3	3.3
機械類	42	100.0	89.6	23.5	66.2	-	6.9	6.9	-	3.5
化工類	19	100.0	100.0	32.9	67.1	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	390	100.0	91.4	18.1	73.4	0.4	6.1	5.7	0.4	2.1
食品類	19	100.0	92.6	28.2	64.4	-	-	-	-	7.4
計程車行業者	172	100.0	93.1	26.7	66.4	0.5	6.4	4.4	2.0	-
加油(氣)站業者	207	100.0	96.1	42.8	53.2	0.4	1.3	1.3	-	2.2
度量衡器之製造、修理或輸入業者	30	100.0	88.3	27.2	61.2	1.5	10.2	10.2	-	-
度量衡器送校業者	5	100.0	100.0	26.3	73.7	-	-	-	-	-
其他生產性行業	306	100.0	95.6	27.1	68.5	-	3.3	2.9	0.4	1.1
其他非生產性行業	177	100.0	91.2	16.1	75.2	1.6	6.4	5.6	0.8	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	1,546	100.0	93.2	24.9	68.3	0.6	4.7	4.0	0.7	1.5
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	131	100.0	94.3	41.0	53.4	1.6	4.1	3.6	0.5	-
國內未上市/上櫃公司	1,312	100.0	93.1	24.0	69.1	0.6	4.7	4.1	0.6	1.6
外資股票上市/上櫃公司	14	100.0	100.0	4.3	95.7	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	56	100.0	89.8	9.5	80.3	-	5.1	2.6	2.6	5.1
國營/政府部門/各級學校	17	100.0	100.0	37.2	62.8	-	-	-	-	-
中外合資	16	100.0	91.0	20.4	70.5	-	9.0	9.0	-	-
受訪者身分類別 *										
負責人/公司代表	318	100.0	91.1	25.5	65.7	0.7	6.2	5.7	0.5	1.9
中高階主管人員	395	100.0	95.2	28.5	66.7	0.9	3.6	3.5	0.2	0.3
業務承辦人員	561	100.0	91.6	23.0	68.6	0.3	5.7	4.4	1.3	2.4
行政類人員	272	100.0	96.0	22.8	73.2	0.8	2.1	1.8	0.3	1.0
辦理相關業務時間										
未滿1年	140	100.0	94.3	28.6	65.7	-	2.0	1.0	1.0	3.7
滿1年~未滿3年	347	100.0	92.4	20.8	71.6	0.4	4.7	3.2	1.4	2.5
滿3年~未滿5年	203	100.0	93.0	19.0	74.0	0.7	6.0	5.6	0.4	0.3
滿5年以上	856	100.0	93.4	27.3	66.1	0.8	4.7	4.4	0.4	1.0
公司營運範疇										
內銷	1,054	100.0	93.1	25.4	67.7	0.5	4.3	3.6	0.7	2.0
外銷	19	100.0	85.1	13.8	71.3	-	14.9	14.9	-	-
內/外銷都有	473	100.0	93.6	24.1	69.5	1.0	4.9	4.3	0.6	0.5
委託代辦情形										
透過代辦	516	100.0	92.0	21.8	70.2	1.1	4.7	4.1	0.6	2.2
沒有透過代辦	1,007	100.0	93.8	26.6	67.2	0.4	4.6	3.8	0.7	1.2
本身即代辦公司/實驗室	23	100.0	93.8	17.7	76.1	-	6.2	6.2	-	-

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	2,017	100.0	69.4	19.0	50.4	0.7	12.3	10.6	1.7	17.4	0.2
按業務往來主要項目分											
商品報驗	832	100.0	63.2	13.2	50.0	0.9	16.1	14.4	1.7	19.3	0.5
驗證登錄	362	100.0	69.0	14.9	54.1	2.0	21.1	17.4	3.6	8.0	-
受託試驗	83	100.0	70.7	12.7	58.0	-	9.8	8.3	1.5	19.4	-
正字標記	172	100.0	85.9	25.9	60.1	0.4	5.1	3.9	1.2	8.3	0.4
標準資料服務	76	100.0	79.1	21.3	57.8	-	9.0	7.1	2.0	11.9	-
計程車計費表檢定	156	100.0	58.1	20.8	37.4	-	2.5	1.9	0.5	39.4	-
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	75.5	28.5	47.0	-	3.0	3.0	-	21.6	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	90.1	42.5	47.7	-	2.8	2.8	-	7.1	-
度量衡器校正業務	88	100.0	81.4	42.3	39.1	-	1.2	1.2	-	17.4	-
登錄地址地區											
臺北市、新北市	964	100.0	65.6	15.2	50.4	1.3	17.3	14.3	2.9	15.5	0.3
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	62.9	15.0	47.9	-	5.7	5.7	-	31.4	-
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	78.8	27.3	51.4	-	7.6	7.6	-	13.4	0.3
臺中、彰化、南投	316	100.0	70.9	22.3	48.6	0.2	7.4	7.4	-	21.5	-
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	70.1	17.3	52.8	-	10.8	8.7	2.0	19.2	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	75.8	23.9	51.9	0.6	5.9	5.6	0.3	17.2	0.6
花蓮、臺東	30	100.0	67.1	26.5	40.6	-	2.5	2.5	-	30.5	-
行業別											
電機電器類	122	100.0	75.1	18.7	56.4	2.4	14.2	11.3	2.8	8.4	-
電子影音資訊類	118	100.0	66.0	13.8	52.2	1.2	21.1	17.5	3.6	11.6	-
機械類	56	100.0	77.0	24.2	52.7	-	12.8	9.7	3.1	10.2	-
化工類	30	100.0	77.8	21.2	56.5	-	6.8	6.8	-	15.4	-
玩具及民生用品類	544	100.0	65.6	14.4	51.2	0.5	16.7	14.3	2.4	16.7	0.5
食品類	29	100.0	62.3	15.4	47.0	4.5	14.1	9.2	4.9	19.0	-
計程車行業者	181	100.0	57.1	20.7	36.3	-	3.1	2.7	0.5	39.8	-
加油(氣)站業者	251	100.0	80.6	34.6	46.0	-	1.6	1.6	-	17.9	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	86.0	42.9	43.1	-	6.6	6.6	-	7.4	-
度量衡器送校業者	6	100.0	74.3	20.6	53.7	-	4.0	4.0	-	21.7	-
其他生產性行業	397	100.0	76.1	19.8	56.3	0.5	9.9	8.7	1.2	12.9	0.5
其他非生產性行業	248	100.0	59.1	8.6	50.5	1.7	19.5	18.1	1.4	19.6	-

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(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	2,017	100.0	69.4	19.0	50.4	0.7	12.3	10.6	1.7	17.4	0.2
公司性質											
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	75.2	29.9	45.3	0.8	11.5	10.4	1.2	12.4	-
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	68.5	18.4	50.1	0.7	12.1	10.5	1.5	18.5	0.3
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	72.0	3.9	68.0	-	28.0	28.0	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	67.9	6.8	61.1	1.8	16.4	11.1	5.4	13.8	-
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	83.5	32.8	50.8	-	7.1	4.1	3.1	9.3	-
中外合資	23	100.0	87.4	21.2	66.3	-	6.3	6.3	-	6.3	-
受訪者身分類別											
負責人/公司代表	378	100.0	62.1	21.2	40.9	-	11.9	10.9	1.0	26.1	-
中高階主管人員	505	100.0	75.8	21.9	53.9	0.7	8.1	7.6	0.5	15.4	-
業務承辦人員	754	100.0	68.8	16.4	52.3	1.3	16.2	13.2	3.0	13.4	0.3
行政類人員	380	100.0	69.5	17.9	51.6	0.4	10.1	9.0	1.1	19.4	0.7
辦理相關業務時間											
未滿1年	211	100.0	66.2	18.6	47.5	0.7	15.7	13.8	2.0	17.4	-
滿1年~未滿3年	469	100.0	69.2	13.9	55.3	1.6	13.3	11.6	1.7	15.7	0.3
滿3年~未滿5年	284	100.0	67.1	14.7	52.5	0.5	16.4	14.5	1.9	15.9	-
滿5年以上	1,053	100.0	70.8	22.5	48.3	0.4	9.9	8.4	1.5	18.6	0.3
公司營運範疇											
內銷	1,372	100.0	68.2	19.8	48.4	0.5	11.0	9.6	1.4	20.1	0.2
外銷	27	100.0	68.9	12.3	56.7	-	21.1	15.7	5.4	10.0	-
內/外銷都有	618	100.0	72.1	17.3	54.7	1.4	14.5	12.4	2.1	11.8	0.3
委託代辦情形											
透過代辦	753	100.0	66.1	14.1	52.0	1.2	16.5	14.1	2.3	15.7	0.6
沒有透過代辦	1,238	100.0	71.3	21.9	49.4	0.5	9.4	8.2	1.2	18.8	0.0
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	75.3	18.8	56.6	-	22.0	19.5	2.4	2.7	-

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	1,666	100.0	84.0	23.0	61.0	0.9	14.8	12.8	2.0	0.3
按業務往來主要項目分 ***										
商品報驗	671	100.0	78.3	16.3	62.0	1.1	20.0	17.8	2.1	0.6
驗證登錄	333	100.0	75.0	16.2	58.8	2.1	22.9	18.9	4.0	-
受託試驗	67	100.0	87.8	15.8	72.1	-	12.2	10.3	1.9	-
正字標記	157	100.0	93.7	28.2	65.5	0.4	5.6	4.3	1.3	0.4
標準資料服務	67	100.0	89.8	24.2	65.6	-	10.2	8.0	2.2	-
計程車計費表檢定	95	100.0	95.9	34.2	61.6	-	4.1	3.2	0.9	-
油量計或液化石油流量計檢定	151	100.0	96.2	36.3	60.0	-	3.8	3.8	-	-
其他度量衡器檢定	52	100.0	97.0	45.7	51.3	-	3.0	3.0	-	-
度量衡器校正業務	73	100.0	98.6	51.2	47.3	-	1.4	1.4	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	814	100.0	77.6	18.0	59.7	1.6	20.4	17.0	3.5	0.4
基隆、宜蘭、馬祖	31	100.0	91.7	21.8	69.8	-	8.3	8.3	-	-
桃園、新竹、苗栗	185	100.0	90.9	31.6	59.3	-	8.8	8.8	-	0.3
臺中、彰化、南投	248	100.0	90.4	28.4	61.9	0.3	9.4	9.4	-	-
雲林、嘉義、臺南	176	100.0	86.7	21.4	65.3	-	13.3	10.8	2.5	-
高雄、屏東、澎湖、金門	191	100.0	91.5	28.9	62.7	0.7	7.1	6.8	0.3	0.7
花蓮、臺東	21	100.0	96.4	38.1	58.3	-	3.6	3.6	-	-
行業別 ***										
電機電器類	112	100.0	82.0	20.5	61.5	2.6	15.5	12.4	3.1	-
電子影音資訊類	105	100.0	74.7	15.6	59.1	1.4	23.9	19.8	4.1	-
機械類	50	100.0	85.7	27.0	58.7	-	14.3	10.8	3.5	-
化工類	25	100.0	92.0	25.1	66.9	-	8.0	8.0	-	-
玩具及民生用品類	453	100.0	78.8	17.3	61.5	0.6	20.0	17.1	2.9	0.6
食品類	24	100.0	77.0	19.0	58.0	5.6	17.5	11.4	6.1	-
計程車行業者	109	100.0	94.8	34.5	60.3	-	5.2	4.4	0.8	-
加油(氣)站業者	206	100.0	98.1	42.1	56.0	-	1.9	1.9	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	33	100.0	92.9	46.4	46.5	-	7.1	7.1	-	-
度量衡器送校業者	5	100.0	94.9	26.3	68.6	-	5.1	5.1	-	-
其他生產性行業	345	100.0	87.4	22.8	64.7	0.6	11.4	10.0	1.4	0.6
其他非生產性行業	199	100.0	73.6	10.7	62.8	2.2	24.3	22.5	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	1,666	100.0	84.0	23.0	61.0	0.9	14.8	12.8	2.0	0.3
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	153	100.0	85.9	34.1	51.7	0.9	13.2	11.9	1.3	-
國內未上市/上櫃公司	1,391	100.0	84.0	22.5	61.5	0.9	14.8	12.9	1.9	0.3
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	72.0	3.9	68.0	-	28.0	28.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	67	100.0	78.8	7.9	70.9	2.1	19.1	12.8	6.2	-
國營/政府部門/各級學校	19	100.0	92.1	36.1	56.0	-	7.9	4.5	3.4	-
中外合資	22	100.0	93.3	22.6	70.7	-	6.7	6.7	-	-
受訪者身分類別 ***										
負責人/公司代表	280	100.0	84.0	28.7	55.3	-	16.0	14.7	1.3	-
中高階主管人員	427	100.0	89.6	25.9	63.7	0.8	9.6	8.9	0.6	-
業務承辦人員	652	100.0	79.5	19.0	60.5	1.5	18.7	15.3	3.4	0.3
行政類人員	307	100.0	86.1	22.2	63.9	0.5	12.5	11.1	1.4	0.9
辦理相關業務時間 **										
未滿1年	174	100.0	80.2	22.6	57.6	0.8	19.0	16.7	2.4	-
滿1年~未滿3年	396	100.0	82.0	16.5	65.5	1.9	15.7	13.8	2.0	0.3
滿3年~未滿5年	239	100.0	79.9	17.5	62.4	0.6	19.5	17.2	2.3	-
滿5年以上	857	100.0	87.0	27.6	59.4	0.5	12.1	10.3	1.8	0.4
公司營運範疇										
內銷	1,096	100.0	85.4	24.8	60.6	0.6	13.8	12.1	1.7	0.3
外銷	24	100.0	76.6	13.6	62.9	-	23.4	17.5	6.0	-
內/外銷都有	546	100.0	81.7	19.6	62.0	1.6	16.4	14.0	2.3	0.4
委託代辦情形 ***										
透過代辦	635	100.0	78.3	16.7	61.6	1.5	19.5	16.8	2.8	0.7
沒有透過代辦	1,006	100.0	87.8	27.0	60.8	0.6	11.6	10.1	1.5	0.1
本身即代辦公司/實驗室	25	100.0	77.4	19.3	58.1	-	22.6	20.1	2.5	-

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示 $p < 0.001$,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	2,017	100.0	60.4	39.6
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	55.1	44.9
驗證登錄	362	100.0	67.9	32.1
受託試驗	83	100.0	56.1	43.9
正字標記	172	100.0	48.5	51.5
標準資料服務	76	100.0	45.2	54.8
計程車計費表檢定	156	100.0	82.1	17.9
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	62.3	37.7
其他度量衡器檢定	55	100.0	73.9	26.1
度量衡器校正業務	88	100.0	69.7	30.3
登錄地址地區				
臺北市、新北市	964	100.0	61.0	39.0
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	60.7	39.3
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	62.6	37.4
臺中、彰化、南投	316	100.0	57.7	42.3
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	59.5	40.5
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	58.8	41.2
花蓮、臺東	30	100.0	75.1	24.9
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	62.3	37.7
電子影音資訊類	118	100.0	56.9	43.1
機械類	56	100.0	56.4	43.6
化工類	30	100.0	57.4	42.6
玩具及民生用品類	544	100.0	56.5	43.5
食品類	29	100.0	40.0	60.0
計程車行業者	181	100.0	83.6	16.4
加油(氣)站業者	251	100.0	60.4	39.6
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	69.4	30.6
度量衡器送校業者	6	100.0	67.7	32.3
其他生產性行業	397	100.0	61.5	38.5
其他非生產性行業	248	100.0	53.5	46.5

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	2,017	100.0	60.4	39.6
公司性質				
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	62.4	37.6
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	60.2	39.8
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	77.4	22.6
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	55.8	44.2
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	68.6	31.4
中外合資	23	100.0	63.2	36.8
受訪者身分類別	***			
負責人/公司代表	378	100.0	69.7	30.3
中高階主管人員	505	100.0	61.1	38.9
業務承辦人員	754	100.0	62.1	37.9
行政類人員	380	100.0	47.1	52.9
辦理相關業務時間	***			
未滿1年	211	100.0	41.9	58.1
滿1年~未滿3年	469	100.0	53.5	46.5
滿3年~未滿5年	284	100.0	55.0	45.0
滿5年以上	1,053	100.0	68.7	31.3
公司營運範疇				
內銷	1,372	100.0	61.4	38.6
外銷	27	100.0	62.3	37.7
內/外銷都有	618	100.0	58.3	41.7
委託代辦情形	***			
透過代辦	753	100.0	51.7	48.3
沒有透過代辦	1,238	100.0	65.7	34.3
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	60.5	39.5

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	1,219	100.0	94.7	33.8	60.9	0.3	5.0	4.6	0.4	-
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	458	100.0	93.3	27.2	66.1	-	6.7	6.1	0.6	-
驗證登錄	246	100.0	91.7	27.4	64.3	1.3	7.0	6.4	0.6	-
受託試驗	46	100.0	96.0	38.0	58.0	-	4.0	3.1	0.9	-
正字標記	83	100.0	98.0	35.9	62.1	0.7	1.2	1.2	-	-
標準資料服務	34	100.0	96.2	34.9	61.2	-	3.8	3.8	-	-
計程車計費表檢定	128	100.0	96.7	30.6	66.1	-	3.3	3.3	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	121	100.0	98.1	47.6	50.6	-	1.9	1.9	-	-
其他度量衡器檢定	41	100.0	96.7	55.7	40.9	-	3.3	1.6	1.7	-
度量衡器校正業務	62	100.0	96.8	66.0	30.8	-	3.2	3.2	-	-
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	588	100.0	92.0	27.6	64.4	0.5	7.5	6.7	0.8	-
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	98.7	25.4	73.3	-	1.3	1.3	-	-
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	97.0	43.9	53.1	0.5	2.5	2.5	-	-
臺中、彰化、南投	183	100.0	99.2	40.8	58.4	-	0.8	0.8	-	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	95.7	40.9	54.8	-	4.3	3.7	0.5	-
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	94.9	34.4	60.5	-	5.1	5.1	-	-
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	43.4	56.6	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	76	100.0	98.3	31.8	66.4	-	1.7	1.7	-	-
電子影音資訊類	67	100.0	89.3	26.0	63.3	4.3	6.4	6.4	-	-
機械類	31	100.0	97.0	32.9	64.1	-	3.0	3.0	-	-
化工類	17	100.0	100.0	33.1	66.9	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	307	100.0	92.0	28.8	63.2	0.1	7.9	7.0	0.9	-
食品類	12	100.0	100.0	23.6	76.4	-	-	-	-	-
計程車行業者	151	100.0	96.6	32.6	64.0	-	3.4	3.4	-	-
加油(氣)站業者	152	100.0	97.6	53.3	44.2	-	2.4	2.0	0.5	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	25	100.0	97.3	59.2	38.1	-	2.7	2.7	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	244	100.0	93.9	32.4	61.5	0.2	5.9	5.7	0.2	-
其他非生產性行業	133	100.0	94.7	28.1	66.5	-	5.3	4.2	1.1	-

註：*表示p<0.05,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示p<0.01,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示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	1,219	100.0	94.7	33.8	60.9	0.3	5.0	4.6	0.4	-
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	109	100.0	94.9	45.8	49.1	1.3	3.8	3.8	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,027	100.0	94.8	32.5	62.3	0.2	5.0	4.4	0.5	-
外資股票上市/上櫃公司	12	100.0	75.9	17.2	58.7	-	24.1	24.1	-	-
外資未上市/上櫃公司	43	100.0	91.2	32.9	58.3	-	8.8	8.8	-	-
國營/政府部門/各級學校	14	100.0	100.0	57.7	42.3	-	-	-	-	-
中外合資	14	100.0	100.0	26.4	73.6	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	264	100.0	96.6	34.6	62.0	0.5	2.8	2.8	-	-
中高階主管人員	308	100.0	94.2	36.0	58.3	-	5.8	5.2	0.6	-
業務承辦人員	468	100.0	94.2	31.2	63.0	0.4	5.4	4.8	0.6	-
行政類人員	179	100.0	93.6	35.5	58.1	0.2	6.2	5.8	0.4	-
辦理相關業務時間 *										
未滿1年	88	100.0	92.8	37.4	55.4	0.4	6.8	5.2	1.6	-
滿1年~未滿3年	251	100.0	91.2	32.1	59.1	-	8.8	8.0	0.8	-
滿3年~未滿5年	157	100.0	96.4	26.7	69.7	-	3.6	3.6	-	-
滿5年以上	723	100.0	95.7	35.4	60.2	0.5	3.9	3.6	0.3	-
公司營運範疇										
內銷	842	100.0	95.2	34.8	60.4	0.2	4.6	4.3	0.3	-
外銷	17	100.0	100.0	28.3	71.7	-	-	-	-	-
內/外銷都有	360	100.0	93.0	31.6	61.4	0.6	6.4	5.7	0.7	-
委託代辦情形										
透過代辦	389	100.0	92.5	30.7	61.9	0.7	6.7	6.7	-	-
沒有透過代辦	814	100.0	95.5	35.3	60.3	0.1	4.4	3.7	0.6	-
本身即代辦公司/實驗室	16	100.0	100.0	32.9	67.1	-	-	-	-	-

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	1,219	100.0	91.9	37.1	54.8	0.7	6.6	5.5	1.1	0.8
按業務往來主要項目分 **										
商品報驗	458	100.0	88.4	27.8	60.6	0.9	9.9	7.7	2.2	0.8
驗證登錄	246	100.0	89.5	30.8	58.7	1.3	8.6	7.4	1.2	0.6
受託試驗	46	100.0	87.7	35.2	52.5	-	9.4	8.5	0.9	2.8
正字標記	83	100.0	97.6	42.9	54.6	0.7	1.7	1.7	-	-
標準資料服務	34	100.0	93.1	49.2	44.0	-	6.9	6.9	-	-
計程車計費表檢定	128	100.0	95.3	38.3	57.0	0.7	2.0	2.0	-	2.1
油量計或液化石油流量計檢定	121	100.0	98.7	53.3	45.4	-	1.3	1.3	-	-
其他度量衡器檢定	41	100.0	97.9	66.3	31.6	-	2.1	2.1	-	-
度量衡器校正業務	62	100.0	98.5	64.6	33.9	-	0.8	0.8	-	0.7
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	588	100.0	88.3	29.5	58.8	0.6	10.0	7.8	2.2	1.0
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	95.0	39.7	55.2	1.4	1.8	1.8	-	1.8
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	92.2	46.4	45.8	1.5	5.6	5.6	-	0.7
臺中、彰化、南投	183	100.0	96.2	45.8	50.5	-	3.8	3.8	-	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	95.3	43.4	51.8	1.1	3.0	3.0	-	0.7
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	96.2	41.5	54.7	1.0	1.8	1.8	-	1.0
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	43.1	56.9	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	76	100.0	93.9	35.2	58.7	3.6	1.9	1.9	-	0.6
電子影音資訊類	67	100.0	89.3	29.6	59.7	2.1	6.4	6.4	-	2.1
機械類	31	100.0	96.1	47.8	48.3	-	0.9	0.9	-	3.0
化工類	17	100.0	100.0	39.9	60.1	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	307	100.0	87.1	28.0	59.1	1.0	11.7	8.5	3.2	0.1
食品類	12	100.0	100.0	54.5	45.5	-	-	-	-	-
計程車行業者	151	100.0	96.0	40.6	55.3	0.6	2.0	2.0	-	1.5
加油(氣)站業者	152	100.0	98.4	57.2	41.2	-	1.6	1.6	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	25	100.0	100.0	61.0	39.0	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	244	100.0	92.5	35.3	57.2	0.2	6.6	5.3	1.3	0.6
其他非生產性行業	133	100.0	85.6	30.3	55.3	-	12.3	12.3	-	2.1

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示 $p < 0.001$,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	1,219	100.0	91.9	37.1	54.8	0.7	6.6	5.5	1.1	0.8
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	109	100.0	96.6	45.4	51.2	2.6	0.8	0.8	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,027	100.0	91.2	36.6	54.6	0.6	7.4	6.2	1.1	0.8
外資股票上市/上櫃公司	12	100.0	100.0	17.2	82.8	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	43	100.0	94.5	27.1	67.5	-	3.3	-	3.3	2.2
國營/政府部門/各級學校	14	100.0	100.0	63.7	36.3	-	-	-	-	-
中外合資	14	100.0	85.7	29.3	56.4	-	14.3	14.3	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	264	100.0	92.7	38.0	54.8	1.2	4.8	4.3	0.5	1.2
中高階主管人員	308	100.0	92.7	42.3	50.4	0.7	6.2	5.6	0.6	0.4
業務承辦人員	468	100.0	91.6	32.5	59.1	0.7	7.1	5.3	1.8	0.6
行政類人員	179	100.0	90.4	38.9	51.5	-	8.3	7.5	0.8	1.3
辦理相關業務時間	**									
未滿1年	88	100.0	90.1	36.8	53.3	1.6	8.3	8.3	-	-
滿1年~未滿3年	251	100.0	88.4	31.9	56.6	-	10.9	6.9	3.9	0.7
滿3年~未滿5年	157	100.0	89.9	30.3	59.6	-	9.1	9.1	-	0.9
滿5年以上	723	100.0	93.8	40.4	53.4	1.0	4.3	3.8	0.5	0.9
公司營運範疇										
內銷	842	100.0	93.1	38.6	54.4	0.5	5.6	4.9	0.7	0.9
外銷	17	100.0	91.6	19.7	71.9	-	8.4	8.4	-	-
內/外銷都有	360	100.0	89.2	34.3	55.0	1.4	8.7	6.8	1.9	0.7
委託代辦情形										
透過代辦	389	100.0	92.0	29.8	62.2	1.2	6.5	5.7	0.7	0.4
沒有透過代辦	814	100.0	91.9	40.6	51.4	0.5	6.5	5.3	1.3	1.0
本身即代辦公司/實驗室	16	100.0	90.9	38.5	52.4	-	9.1	9.1	-	-

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	1,219	100.0	94.8	41.0	53.8	0.6	4.3	3.3	1.0	0.3
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	458	100.0	93.7	32.7	61.0	0.3	5.7	3.9	1.8	0.3
驗證登錄	246	100.0	91.6	36.1	55.5	1.9	5.9	4.7	1.2	0.6
受託試驗	46	100.0	91.1	37.6	53.4	-	8.9	5.8	3.1	-
正字標記	83	100.0	98.8	50.9	47.9	0.7	0.5	0.5	-	-
標準資料服務	34	100.0	95.8	53.7	42.1	-	4.2	4.2	-	-
計程車計費表檢定	128	100.0	98.0	41.2	56.8	0.7	1.3	1.3	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	121	100.0	98.7	49.7	49.0	-	1.3	1.3	-	-
其他度量衡器檢定	41	100.0	98.3	65.2	33.1	-	1.7	1.7	-	-
度量衡器校正業務	62	100.0	96.2	70.1	26.1	-	3.1	3.1	-	0.7
登錄地址地區 **										
臺北市、新北市	588	100.0	91.6	33.6	58.0	0.9	7.0	4.8	2.2	0.6
基隆、宜蘭、馬祖	28	100.0	96.8	35.7	61.1	1.4	1.8	1.8	-	-
桃園、新竹、苗栗	134	100.0	98.2	51.6	46.6	0.5	1.3	1.3	-	-
臺中、彰化、南投	183	100.0	97.8	48.4	49.3	-	2.2	2.2	-	-
雲林、嘉義、臺南	129	100.0	97.8	46.6	51.2	-	2.2	2.2	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	135	100.0	97.2	46.1	51.1	1.0	1.8	1.8	-	-
花蓮、臺東	22	100.0	100.0	51.4	48.6	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	76	100.0	96.4	39.8	56.6	1.7	1.9	-	1.9	-
電子影音資訊類	67	100.0	93.6	32.5	61.1	2.1	-	-	-	4.3
機械類	31	100.0	92.4	45.9	46.5	-	7.6	7.6	-	-
化工類	17	100.0	100.0	51.7	48.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	307	100.0	92.4	34.8	57.6	0.1	7.4	4.2	3.2	0.1
食品類	12	100.0	100.0	23.6	76.4	-	-	-	-	-
計程車行業者	151	100.0	98.0	43.3	54.7	0.6	1.5	1.5	-	-
加油(氣)站業者	152	100.0	97.6	55.2	42.4	-	2.4	2.4	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	25	100.0	100.0	65.5	34.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	4	100.0	100.0	37.5	62.5	-	-	-	-	-
其他生產性行業	244	100.0	95.5	40.9	54.6	1.4	3.1	2.5	0.6	-
其他非生產性行業	133	100.0	90.5	35.8	54.7	-	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	1,219	100.0	94.8	41.0	53.8	0.6	4.3	3.3	1.0	0.3
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	109	100.0	99.2	47.8	51.4	-	0.8	0.8	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,027	100.0	94.6	40.3	54.3	0.6	4.5	3.6	1.0	0.3
外資股票上市/上櫃公司	12	100.0	75.9	17.2	58.7	-	24.1	12.1	12.1	-
外資未上市/上櫃公司	43	100.0	91.2	40.6	50.6	3.3	5.5	2.2	3.3	-
國營/政府部門/各級學校	14	100.0	100.0	55.6	44.4	-	-	-	-	-
中外合資	14	100.0	100.0	41.8	58.2	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	264	100.0	95.7	42.4	53.3	0.1	3.6	2.5	1.1	0.5
中高階主管人員	308	100.0	95.0	45.0	50.0	0.7	4.2	3.3	0.9	0.1
業務承辦人員	468	100.0	94.4	36.4	58.1	0.4	4.8	3.6	1.2	0.3
行政類人員	179	100.0	94.2	43.9	50.3	1.6	4.2	3.4	0.8	-
辦理相關業務時間	*									
未滿1年	88	100.0	96.3	40.8	55.5	-	3.7	3.7	-	-
滿1年~未滿3年	251	100.0	91.9	33.3	58.6	0.6	7.5	4.7	2.8	-
滿3年~未滿5年	157	100.0	95.7	33.8	61.9	-	4.3	4.3	-	-
滿5年以上	723	100.0	95.4	45.2	50.3	0.8	3.3	2.5	0.8	0.5
公司營運範疇	**									
內銷	842	100.0	96.0	41.4	54.7	0.8	3.1	2.2	0.9	0.0
外銷	17	100.0	91.6	53.9	37.7	-	8.4	8.4	-	-
內/外銷都有	360	100.0	92.1	39.4	52.7	0.2	7.0	5.4	1.5	0.8
委託代辦情形										
透過代辦	389	100.0	93.6	35.2	58.4	0.8	4.9	3.7	1.1	0.7
沒有透過代辦	814	100.0	95.3	43.5	51.8	0.5	4.1	3.1	1.0	0.1
本身即代辦公司/實驗室	16	100.0	100.0	50.5	49.5	-	-	-	-	-

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	2,017	100.0	71.2	28.8
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	98.8	1.2
驗證登錄	362	100.0	97.5	2.5
受託試驗	83	100.0	98.0	2.0
正字標記	172	100.0	62.0	38.0
標準資料服務	76	100.0	54.6	45.4
計程車計費表檢定	156	100.0	3.9	96.1
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	7.2	92.8
其他度量衡器檢定	55	100.0	11.2	88.8
度量衡器校正業務	88	100.0	6.5	93.5
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	964	100.0	82.5	17.5
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	52.0	48.0
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	64.8	35.2
臺中、彰化、南投	316	100.0	65.2	34.8
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	58.5	41.5
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	58.9	41.1
花蓮、臺東	30	100.0	31.6	68.4
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	87.9	12.1
電子影音資訊類	118	100.0	93.3	6.7
機械類	56	100.0	76.9	23.1
化工類	30	100.0	70.1	29.9
玩具及民生用品類	544	100.0	96.8	3.2
食品類	29	100.0	93.6	6.4
計程車行業者	181	100.0	3.6	96.4
加油(氣)站業者	251	100.0	8.3	91.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	9.6	90.4
度量衡器送校業者	6	100.0	51.2	48.8
其他生產性行業	397	100.0	84.0	16.0
其他非生產性行業	248	100.0	93.9	6.1

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	2,017	100.0	71.2	28.8
公司性質 ***				
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	59.7	40.3
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	71.3	28.7
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	100.0	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	93.8	6.2
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	39.9	60.1
中外合資	23	100.0	82.9	17.1
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	378	100.0	66.1	33.9
中高階主管人員	505	100.0	60.5	39.5
業務承辦人員	754	100.0	78.8	21.2
行政類人員	380	100.0	75.1	24.9
辦理相關業務時間 ***				
未滿1年	211	100.0	85.7	14.3
滿1年~未滿3年	469	100.0	84.3	15.7
滿3年~未滿5年	284	100.0	78.8	21.2
滿5年以上	1,053	100.0	60.3	39.7
公司營運範疇 ***				
內銷	1,372	100.0	64.5	35.5
外銷	27	100.0	84.3	15.7
內/外銷都有	618	100.0	85.5	14.5
委託代辦情形 ***				
透過代辦	753	100.0	86.8	13.2
沒有透過代辦	1,238	100.0	61.5	38.5
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	78.2	21.8

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	1,435	100.0	89.0	27.3	61.7	0.3	4.1	3.4	0.7	6.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	822	100.0	89.3	22.1	67.2	0.3	4.5	3.6	0.9	5.9
驗證登錄	352	100.0	85.0	25.0	60.1	0.5	4.2	3.5	0.7	10.2
受託試驗	81	100.0	86.9	29.3	57.6	-	3.1	3.1	-	10.0
正字標記	107	100.0	98.9	53.7	45.2	-	1.1	1.1	-	-
標準資料服務	41	100.0	87.8	39.7	48.1	-	8.4	8.4	-	3.8
計程車計費表檢定	6	100.0	92.8	64.4	28.4	-	-	-	-	7.2
油量計或液化石油流量計檢定	14	100.0	100.0	82.6	17.4	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	6	100.0	100.0	70.7	29.3	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	6	100.0	100.0	74.0	26.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	795	100.0	85.6	22.3	63.4	0.5	4.5	4.1	0.4	9.3
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	94.1	28.2	65.8	1.6	1.6	1.6	-	2.7
桃園、新竹、苗栗	138	100.0	93.3	41.9	51.3	-	4.7	4.0	0.7	2.0
臺中、彰化、南投	206	100.0	91.4	34.1	57.3	-	3.3	1.3	2.0	5.3
雲林、嘉義、臺南	127	100.0	91.6	27.7	64.0	-	7.2	6.1	1.1	1.2
高雄、屏東、澎湖、金門	136	100.0	96.7	30.1	66.6	-	0.4	0.4	-	2.9
花蓮、臺東	9	100.0	95.8	35.8	60.0	-	-	-	-	4.2
行業別 #										
電機電器類	107	100.0	90.9	25.3	65.6	-	3.0	3.0	-	6.1
電子影音資訊類	110	100.0	81.7	23.2	58.5	-	6.5	5.2	1.3	11.8
機械類	43	100.0	89.9	22.2	67.7	-	-	-	-	10.1
化工類	21	100.0	100.0	35.3	64.7	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	527	100.0	88.3	24.6	63.7	0.3	4.9	4.3	0.5	6.5
食品類	27	100.0	95.4	20.2	75.2	-	-	-	-	4.6
計程車行業者	7	100.0	100.0	73.3	26.7	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	21	100.0	100.0	86.5	13.5	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	20.1	79.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	333	100.0	88.1	33.5	54.5	0.4	4.4	3.3	1.1	7.1
其他非生產性行業	233	100.0	90.9	22.0	68.9	0.6	3.6	3.0	0.6	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	1,435	100.0	89.0	27.3	61.7	0.3	4.1	3.4	0.7	6.6
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	104	100.0	92.8	38.8	54.0	-	1.4	1.4	-	5.8
國內未上市/上櫃公司	1,216	100.0	88.6	26.8	61.8	0.1	4.3	3.6	0.8	6.9
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	90.7	26.6	64.1	-	9.3	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	73	100.0	92.1	20.1	72.1	2.0	2.0	2.0	-	3.9
國營/政府部門/各級學校	8	100.0	100.0	44.6	55.4	-	-	-	-	-
中外合資	19	100.0	74.0	13.8	60.2	7.6	10.9	10.9	-	7.6
受訪者身分類別 ***										
負責人/公司代表	250	100.0	85.8	25.6	60.3	0.7	9.4	7.9	1.5	4.0
中高階主管人員	305	100.0	93.8	35.9	57.9	0.5	2.3	2.3	-	3.4
業務承辦人員	594	100.0	88.3	24.3	63.9	0.2	3.6	2.7	1.0	7.9
行政類人員	286	100.0	88.0	25.5	62.4	-	2.5	2.5	-	9.5
辦理相關業務時間										
未滿1年	181	100.0	87.2	23.8	63.4	-	1.6	0.8	0.8	11.2
滿1年~未滿3年	395	100.0	88.5	27.4	61.1	0.4	5.4	4.3	1.1	5.8
滿3年~未滿5年	224	100.0	90.9	24.2	66.8	1.3	3.8	3.8	-	4.0
滿5年以上	635	100.0	89.1	29.2	59.9	0.1	4.2	3.6	0.6	6.7
公司營運範疇										
內銷	884	100.0	88.8	26.1	62.7	0.5	4.4	3.8	0.6	6.3
外銷	22	100.0	100.0	36.8	63.2	-	-	-	-	-
內/外銷都有	529	100.0	88.9	28.8	60.1	-	3.7	3.0	0.7	7.4
委託代辦情形										
透過代辦	654	100.0	86.8	23.7	63.1	0.3	3.6	3.6	-	9.3
沒有透過代辦	761	100.0	90.7	30.3	60.5	0.4	4.4	3.2	1.2	4.4
本身即代辦公司/實驗室	20	100.0	93.0	29.8	63.2	-	7.0	7.0	-	-

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	1,435	100.0	84.9	21.1	63.8	0.7	13.1	11.5	1.6	1.3
按業務往來主要項目分										
商品報驗	822	100.0	85.3	16.6	68.6	0.3	13.2	11.9	1.4	1.1
驗證登錄	352	100.0	81.2	20.4	60.8	1.6	16.0	13.7	2.3	1.3
受託試驗	81	100.0	84.2	23.4	60.7	-	12.7	10.4	2.3	3.2
正字標記	107	100.0	92.1	42.6	49.5	0.6	5.0	4.4	0.6	2.4
標準資料服務	41	100.0	80.5	26.2	54.3	2.1	17.4	13.9	3.5	-
計程車計費表檢定	6	100.0	100.0	36.4	63.6	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	14	100.0	100.0	76.7	23.3	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	6	100.0	100.0	70.7	29.3	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	6	100.0	100.0	41.5	58.5	-	-	-	-	-
登錄地址地區										
臺北市、新北市	795	100.0	83.0	17.1	65.9	0.8	15.3	13.4	1.9	0.9
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	77.8	18.8	59.0	2.7	10.9	10.9	-	8.6
桃園、新竹、苗栗	138	100.0	88.3	35.2	53.1	0.7	10.0	7.9	2.1	1.0
臺中、彰化、南投	206	100.0	87.4	25.9	61.5	0.7	9.9	8.6	1.4	2.0
雲林、嘉義、臺南	127	100.0	84.4	17.7	66.7	0.5	14.6	12.4	2.2	0.5
高雄、屏東、澎湖、金門	136	100.0	90.0	25.9	64.1	-	7.1	7.1	-	2.9
花蓮、臺東	9	100.0	87.9	35.8	52.1	-	12.1	12.1	-	-
行業別 #										
電機電器類	107	100.0	84.6	14.8	69.8	1.3	11.9	11.9	-	2.2
電子影音資訊類	110	100.0	77.2	19.1	58.1	2.1	19.4	14.2	5.2	1.3
機械類	43	100.0	92.3	21.2	71.2	-	7.7	4.3	3.4	-
化工類	21	100.0	83.8	33.6	50.2	6.7	6.7	6.7	-	2.9
玩具及民生用品類	527	100.0	83.7	17.8	65.9	0.3	15.1	13.2	1.9	0.9
食品類	27	100.0	84.3	9.6	74.7	5.3	10.4	10.4	-	-
計程車行業者	7	100.0	100.0	47.0	53.0	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	21	100.0	100.0	80.2	19.8	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	20.1	79.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	333	100.0	87.3	28.8	58.5	0.2	10.7	9.7	1.0	1.7
其他非生產性行業	233	100.0	84.5	16.1	68.4	0.4	13.3	12.1	1.2	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	1,435	100.0	84.9	21.1	63.8	0.7	13.1	11.5	1.6	1.3
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	104	100.0	86.3	29.5	56.9	1.6	12.0	7.9	4.1	-
國內未上市/上櫃公司	1,216	100.0	84.9	20.6	64.3	0.6	13.0	11.9	1.1	1.5
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	72.0	26.6	45.4	-	28.0	18.7	9.3	-
外資未上市/上櫃公司	73	100.0	82.7	15.6	67.1	2.0	15.3	11.4	3.9	-
國營/政府部門/各級學校	8	100.0	100.0	28.0	72.0	-	-	-	-	-
中外合資	19	100.0	85.9	22.1	63.8	-	10.9	3.3	7.6	3.2
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	250	100.0	83.4	20.3	63.1	0.7	13.8	12.8	0.9	2.1
中高階主管人員	305	100.0	86.8	27.6	59.2	0.4	12.6	10.6	2.0	0.2
業務承辦人員	594	100.0	84.9	17.3	67.6	1.0	13.2	11.2	2.0	0.9
行政類人員	286	100.0	84.1	22.9	61.2	0.3	12.7	11.8	1.0	2.8
辦理相關業務時間										
未滿1年	181	100.0	86.6	20.9	65.8	3.2	9.6	8.1	1.6	0.5
滿1年~未滿3年	395	100.0	85.7	20.6	65.0	0.5	11.2	10.1	1.1	2.6
滿3年~未滿5年	224	100.0	86.5	21.2	65.2	0.1	12.8	11.5	1.3	0.6
滿5年以上	635	100.0	83.4	21.5	61.9	0.3	15.4	13.2	2.1	1.0
公司營運範疇										
內銷	884	100.0	84.1	19.7	64.4	0.6	14.1	12.4	1.7	1.2
外銷	22	100.0	87.3	15.2	72.0	6.4	6.4	-	6.4	-
內/外銷都有	529	100.0	86.2	23.9	62.3	0.6	11.6	10.3	1.3	1.7
委託代辦情形										
透過代辦	654	100.0	82.6	16.2	66.4	1.3	15.3	12.9	2.4	0.8
沒有透過代辦	761	100.0	87.0	25.4	61.5	0.1	11.1	10.1	1.0	1.8
本身即代辦公司/實驗室	20	100.0	79.8	18.3	61.5	3.1	17.1	17.1	-	-

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	1,435	100.0	95.3	27.5	67.8	0.4	2.9	2.6	0.3	1.4
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	822	100.0	95.8	21.6	74.2	0.5	2.6	2.1	0.6	1.0
驗證登錄	352	100.0	92.4	26.1	66.2	0.1	4.7	4.7	-	2.8
受託試驗	81	100.0	98.4	33.3	65.1	-	-	-	-	1.6
正字標記	107	100.0	98.3	55.9	42.4	-	1.1	1.1	-	0.6
標準資料服務	41	100.0	92.4	37.7	54.8	0.6	6.9	6.9	-	-
計程車計費表檢定	6	100.0	100.0	50.4	49.6	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	14	100.0	100.0	76.7	23.3	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	6	100.0	100.0	80.7	19.3	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	6	100.0	100.0	69.0	31.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	795	100.0	94.0	23.1	70.9	0.4	3.6	3.4	0.2	2.0
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	94.1	20.0	74.1	2.7	3.2	1.6	1.6	-
桃園、新竹、苗栗	138	100.0	97.5	41.4	56.1	-	2.0	2.0	-	0.4
臺中、彰化、南投	206	100.0	97.4	33.1	64.2	0.7	0.7	0.7	-	1.3
雲林、嘉義、臺南	127	100.0	95.1	27.2	67.9	-	4.9	2.6	2.2	-
高雄、屏東、澎湖、金門	136	100.0	97.2	31.4	65.8	-	1.8	1.8	-	1.0
花蓮、臺東	9	100.0	100.0	35.8	64.2	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	107	100.0	93.3	22.1	71.3	-	4.0	4.0	-	2.7
電子影音資訊類	110	100.0	93.3	23.6	69.7	0.2	3.9	2.6	1.3	2.6
機械類	43	100.0	100.0	30.4	69.6	-	-	-	-	-
化工類	21	100.0	100.0	42.7	57.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	527	100.0	94.4	23.1	71.3	0.6	3.6	3.1	0.5	1.4
食品類	27	100.0	94.7	25.3	69.5	5.3	-	-	-	-
計程車行業者	7	100.0	100.0	60.2	39.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	21	100.0	100.0	82.5	17.5	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	20.1	79.9	-	-	-	-	-
其他生產性行業	333	100.0	96.0	35.3	60.7	-	2.6	2.6	-	1.4
其他非生產性行業	233	100.0	96.2	23.5	72.7	-	2.6	2.4	0.2	1.2

註：*表示 $p < 0.05$ ，即在95%信心水準下，基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$ ，即在99%信心水準下，基本問項與題目問項為顯著差異；***表示 $p < 0.001$ ，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	1,435	100.0	95.3	27.5	67.8	0.4	2.9	2.6	0.3	1.4
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	104	100.0	97.8	42.8	55.0	0.3	-	-	-	2.0
國內未上市/上櫃公司	1,216	100.0	95.1	26.8	68.3	0.4	3.0	2.6	0.4	1.5
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	90.7	7.9	82.8	-	9.3	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	73	100.0	96.2	23.8	72.4	-	3.8	3.8	-	-
國營/政府部門/各級學校	8	100.0	100.0	23.2	76.8	-	-	-	-	-
中外合資	19	100.0	92.4	21.1	71.3	-	7.6	7.6	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	250	100.0	91.6	26.9	64.7	0.7	5.4	4.7	0.7	2.2
中高階主管人員	305	100.0	95.9	36.2	59.7	0.5	2.7	2.7	-	0.9
業務承辦人員	594	100.0	95.9	23.9	72.0	0.3	2.5	2.0	0.5	1.3
行政類人員	286	100.0	96.5	26.1	70.4	-	2.0	2.0	-	1.5
辦理相關業務時間										
未滿1年	181	100.0	95.8	23.6	72.2	1.6	1.8	0.8	1.0	0.8
滿1年~未滿3年	395	100.0	96.3	28.0	68.3	-	1.8	1.4	0.4	1.9
滿3年~未滿5年	224	100.0	96.1	27.5	68.6	0.1	3.8	3.8	-	-
滿5年以上	635	100.0	94.2	28.3	65.9	0.3	3.7	3.5	0.2	1.8
公司營運範疇										
內銷	884	100.0	94.6	26.3	68.3	0.5	3.4	3.0	0.4	1.5
外銷	22	100.0	100.0	17.9	82.1	-	-	-	-	-
內/外銷都有	529	100.0	96.3	29.9	66.4	0.0	2.3	2.1	0.3	1.3
委託代辦情形										
透過代辦	654	100.0	95.6	23.3	72.2	0.3	2.4	2.4	0.1	1.8
沒有透過代辦	761	100.0	95.1	31.1	64.1	0.4	3.3	2.9	0.4	1.2
本身即代辦公司/實驗室	20	100.0	93.0	27.4	65.6	-	7.0	-	7.0	-

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17 顧客對於「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意度

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	1,435	100.0	75.4	18.9	56.5	0.3	7.0	6.2	0.8	17.3
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	822	100.0	74.2	15.5	58.7	-	7.6	6.7	0.8	18.2
驗證登錄	352	100.0	79.3	19.5	59.7	0.8	8.5	7.7	0.8	11.4
受託試驗	81	100.0	62.3	9.8	52.5	1.6	5.1	3.5	1.6	31.0
正字標記	107	100.0	75.2	36.4	38.8	-	2.1	2.1	-	22.7
標準資料服務	41	100.0	87.6	24.5	63.0	-	3.5	3.5	-	9.0
計程車計費表檢定	6	100.0	86.1	36.4	49.7	-	-	-	-	13.9
油量計或液化石油流量計檢定	14	100.0	78.6	47.8	30.8	-	-	-	-	21.4
其他度量衡器檢定	6	100.0	80.7	59.9	20.9	-	-	-	-	19.3
度量衡器校正業務	6	100.0	80.8	80.8	-	-	-	-	-	19.2
登錄地址地區 *										
臺北市、新北市	795	100.0	74.5	16.9	57.6	0.4	8.7	7.4	1.2	16.5
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	68.2	12.7	55.5	-	4.1	4.1	-	27.7
桃園、新竹、苗栗	138	100.0	78.6	27.4	51.2	-	2.0	2.0	-	19.3
臺中、彰化、南投	206	100.0	76.4	20.0	56.4	-	4.7	4.7	-	18.9
雲林、嘉義、臺南	127	100.0	74.2	18.0	56.2	1.0	9.8	8.7	1.1	15.0
高雄、屏東、澎湖、金門	136	100.0	77.1	20.7	56.3	-	3.9	3.9	-	19.1
花蓮、臺東	9	100.0	95.8	33.0	62.8	-	-	-	-	4.2
行業別 #										
電機電器類	107	100.0	79.1	14.1	65.0	-	8.3	6.9	1.3	12.6
電子影音資訊類	110	100.0	78.1	22.4	55.7	1.3	9.1	5.2	3.9	11.5
機械類	43	100.0	80.5	17.1	63.3	-	8.1	8.1	-	11.4
化工類	21	100.0	97.1	32.4	64.7	-	-	-	-	2.9
玩具及民生用品類	527	100.0	73.4	17.0	56.4	0.5	7.7	7.2	0.5	18.3
食品類	27	100.0	80.1	20.2	60.0	-	-	-	-	19.9
計程車行業者	7	100.0	86.9	34.2	52.7	-	-	-	-	13.1
加油(氣)站業者	21	100.0	84.3	67.6	16.7	-	-	-	-	15.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	84.6	-	84.6	-	-	-	-	15.4
度量衡器送校業者	3	100.0	57.6	20.1	37.5	-	-	-	-	42.4
其他生產性行業	333	100.0	77.5	22.7	54.9	-	5.6	5.3	0.4	16.8
其他非生產性行業	233	100.0	69.4	12.5	56.9	-	7.7	7.1	0.6	22.9

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17 顧客對於「商品檢驗業務申辦服務系統」案件查詢進度之行政透明的改善措施滿意度(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	1,435	100.0	75.4	18.9	56.5	0.3	7.0	6.2	0.8	17.3
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	104	100.0	79.5	35.1	44.4	-	4.1	2.8	1.4	16.3
國內未上市/上櫃公司	1,216	100.0	75.6	18.2	57.4	0.2	6.7	5.9	0.8	17.4
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	62.6	13.3	49.3	-	18.7	18.7	-	18.7
外資未上市/上櫃公司	73	100.0	70.6	9.0	61.6	2.0	11.6	11.6	-	15.9
國營/政府部門/各級學校	8	100.0	91.6	15.0	76.7	-	-	-	-	8.4
中外合資	19	100.0	58.9	14.8	44.2	-	15.2	15.2	-	25.9
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	250	100.0	69.8	16.7	53.2	-	8.8	8.2	0.6	21.3
中高階主管人員	305	100.0	80.9	23.2	57.7	0.5	5.1	5.1	-	13.5
業務承辦人員	594	100.0	75.3	17.4	58.0	0.5	8.1	6.7	1.4	16.1
行政類人員	286	100.0	74.5	19.2	55.3	-	4.9	4.5	0.4	20.6
辦理相關業務時間										
未滿1年	181	100.0	79.5	15.5	63.9	0.7	7.0	6.2	0.8	12.8
滿1年~未滿3年	395	100.0	74.9	17.4	57.5	-	5.9	4.9	1.0	19.2
滿3年~未滿5年	224	100.0	74.7	17.1	57.6	-	9.4	8.9	0.6	15.9
滿5年以上	635	100.0	74.8	21.3	53.5	0.5	6.7	6.0	0.7	18.0
公司營運範疇										
內銷	884	100.0	72.9	17.4	55.5	0.3	7.6	7.1	0.5	19.2
外銷	22	100.0	87.3	15.4	71.9	-	6.4	-	6.4	6.4
內/外銷都有	529	100.0	79.0	21.4	57.6	0.2	5.9	4.9	1.0	14.8
委託代辦情形 *										
透過代辦	654	100.0	75.1	16.9	58.3	0.4	8.5	7.7	0.9	15.9
沒有透過代辦	761	100.0	75.7	20.7	55.0	0.2	5.4	4.7	0.7	18.7
本身即代辦公司/實驗室	20	100.0	72.4	13.3	59.1	-	14.1	14.1	-	13.6

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18 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	2,017	100.0	27.7	72.3
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	2.7	97.3
驗證登錄	362	100.0	4.7	95.3
受託試驗	83	100.0	3.3	96.7
正字標記	172	100.0	13.0	87.0
標準資料服務	76	100.0	-	100.0
計程車計費表檢定	156	100.0	100.0	-
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	100.0	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	-
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	-
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	964	100.0	17.0	83.0
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	51.8	48.2
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	35.4	64.6
臺中、彰化、南投	316	100.0	33.8	66.2
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	36.6	63.4
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	37.7	62.3
花蓮、臺東	30	100.0	72.5	27.5
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	5.1	94.9
電子影音資訊類	118	100.0	9.1	90.9
機械類	56	100.0	12.6	87.4
化工類	30	100.0	9.0	91.0
玩具及民生用品類	544	100.0	2.9	97.1
食品類	29	100.0	6.8	93.2
計程車行業者	181	100.0	100.0	-
加油(氣)站業者	251	100.0	99.5	0.5
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	92.4	7.6
度量衡器送校業者	6	100.0	50.1	49.9
其他生產性行業	397	100.0	8.8	91.2
其他非生產性行業	248	100.0	4.9	95.1

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 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	2,017	100.0	27.7	72.3
公司性質	***			
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	35.8	64.2
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	27.7	72.3
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	18.7	81.3
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	7.8	92.2
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	63.5	36.5
中外合資	23	100.0	6.3	93.7
受訪者身分類別	***			
負責人/公司代表	378	100.0	35.9	64.1
中高階主管人員	505	100.0	38.3	61.7
業務承辦人員	754	100.0	19.0	81.0
行政類人員	380	100.0	22.6	77.4
辦理相關業務時間	***			
未滿1年	211	100.0	14.0	86.0
滿1年~未滿3年	469	100.0	14.3	85.7
滿3年~未滿5年	284	100.0	15.8	84.2
滿5年以上	1,053	100.0	39.6	60.4
公司營運範疇	***			
內銷	1,372	100.0	36.5	63.5
外銷	27	100.0	4.7	95.3
內/外銷都有	618	100.0	9.1	90.9
委託代辦情形	***			
透過代辦	753	100.0	12.2	87.8
沒有透過代辦	1,238	100.0	37.2	62.8
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	21.0	79.0

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19 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	558	100.0	97.1	49.0	48.1	0.1	1.4	1.1	0.3	1.4
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	23	100.0	87.3	49.2	38.2	-	-	-	-	12.7
驗證登錄	17	100.0	96.3	24.8	71.5	-	-	-	-	3.7
受託試驗	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
正字標記	22	100.0	100.0	51.6	48.4	-	-	-	-	-
標準資料服務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	156	100.0	94.8	33.9	60.8	-	2.7	2.2	0.5	2.5
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.6	50.8	48.8	-	0.4	0.4	-	-
其他度量衡器檢定	56	100.0	97.6	54.4	43.2	-	2.4	2.4	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	96.6	70.3	26.3	0.8	1.9	0.9	1.0	0.8
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	164	100.0	93.9	42.8	51.1	0.4	2.0	1.4	0.5	3.7
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	97.9	47.7	50.2	-	-	-	-	2.1
桃園、新竹、苗栗	76	100.0	100.0	58.8	41.2	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	107	100.0	97.6	50.3	47.3	-	1.6	0.7	0.8	0.8
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	98.1	42.3	55.8	-	1.9	1.9	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	87	100.0	97.5	56.6	40.9	-	1.7	1.7	-	0.8
花蓮、臺東	21	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	6	100.0	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-	-
電子影音資訊類	11	100.0	86.7	19.8	66.9	-	-	-	-	13.3
機械類	7	100.0	100.0	79.5	20.5	-	-	-	-	-
化工類	3	100.0	100.0	77.7	22.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	91.0	50.3	40.7	-	-	-	-	9.0
食品類	2	100.0	100.0	66.3	33.7	-	-	-	-	-
計程車行業者	181	100.0	95.0	36.3	58.7	-	2.8	1.9	1.0	2.2
加油(氣)站業者	249	100.0	99.5	57.6	41.8	-	0.3	0.3	-	0.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	33	100.0	91.5	41.3	50.2	2.0	6.5	6.5	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	58.6	41.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	35	100.0	100.0	49.5	50.5	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	94.9	72.4	22.5	-	-	-	-	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19 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	558	100.0	97.1	49.0	48.1	0.1	1.4	1.1	0.3	1.4
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	62	100.0	100.0	53.8	46.2	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	472	100.0	96.6	48.2	48.4	0.1	1.7	1.3	0.4	1.6
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	6	100.0	89.7	20.8	68.9	-	-	-	-	10.3
國營/政府部門/各級學校	13	100.0	100.0	72.2	27.8	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
受訪者身分類別	#									
負責人/公司代表	136	100.0	95.0	36.4	58.7	0.5	1.8	0.5	1.3	2.7
中高階主管人員	193	100.0	98.9	56.4	42.4	-	0.8	0.8	-	0.3
業務承辦人員	143	100.0	98.4	50.1	48.3	-	1.6	1.6	-	-
行政類人員	86	100.0	93.7	50.1	43.6	-	2.0	2.0	-	4.4
辦理相關業務時間	#									
未滿1年	30	100.0	92.3	64.3	28.0	-	-	-	-	7.7
滿1年~未滿3年	67	100.0	96.6	51.4	45.2	-	1.3	1.3	-	2.1
滿3年~未滿5年	45	100.0	98.1	52.4	45.7	-	1.9	1.9	-	-
滿5年以上	416	100.0	97.3	47.1	50.2	0.2	1.5	1.1	0.4	1.0
公司營運範疇	#									
內銷	501	100.0	96.8	48.7	48.1	0.1	1.4	1.1	0.3	1.6
外銷	1	100.0	100.0	46.5	53.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	56	100.0	98.6	51.4	47.2	-	1.4	1.4	-	-
委託代辦情形	#									
透過代辦	92	100.0	97.0	52.7	44.4	-	-	-	-	3.0
沒有透過代辦	461	100.0	97.0	48.2	48.7	0.1	1.7	1.3	0.4	1.2
本身即代辦公司/實驗室	5	100.0	100.0	48.2	51.8	-	-	-	-	-

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20 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	558	100.0	97.0	44.6	52.4	0.5	1.5	1.4	0.1	0.9
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	23	100.0	93.7	43.6	50.0	-	6.3	6.3	-	-
驗證登錄	17	100.0	79.4	24.8	54.6	-	16.9	16.9	-	3.7
受託試驗	3	100.0	100.0	53.4	46.6	-	-	-	-	-
正字標記	22	100.0	97.2	46.4	50.8	-	2.8	2.8	-	-
標準資料服務	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	156	100.0	95.9	33.1	62.8	1.1	0.9	0.9	-	2.2
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	98.4	43.9	54.5	0.4	0.7	0.4	0.3	0.4
其他度量衡器檢定	56	100.0	98.6	55.3	43.2	-	1.4	1.4	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	99.1	63.4	35.6	-	-	-	-	0.9
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	164	100.0	93.9	38.7	55.2	1.0	3.1	3.1	-	1.9
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	94.3	38.5	55.8	3.6	2.1	2.1	-	-
桃園、新竹、苗栗	76	100.0	98.9	54.1	44.8	-	-	-	-	1.1
臺中、彰化、南投	107	100.0	97.9	46.3	51.7	-	1.3	1.3	-	0.8
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	98.1	39.7	58.4	-	0.9	0.9	-	1.1
高雄、屏東、澎湖、金門	87	100.0	99.2	52.5	46.8	-	0.8	-	0.8	-
花蓮、臺東	21	100.0	100.0	42.3	57.7	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	6	100.0	100.0	59.2	40.8	-	-	-	-	-
電子影音資訊類	11	100.0	86.7	19.8	66.9	-	13.3	13.3	-	-
機械類	7	100.0	79.5	54.0	25.5	-	20.5	20.5	-	-
化工類	3	100.0	100.0	77.7	22.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	100.0	39.9	60.1	-	-	-	-	-
食品類	2	100.0	100.0	66.3	33.7	-	-	-	-	-
計程車行業者	181	100.0	96.4	35.3	61.1	0.9	0.7	0.7	-	1.9
加油(氣)站業者	249	100.0	98.7	50.4	48.3	0.3	0.3	0.3	-	0.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	33	100.0	97.6	41.3	56.3	-	2.4	2.4	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	50.6	49.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	35	100.0	94.1	46.2	47.9	-	5.9	5.9	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	89.4	72.4	17.0	-	5.5	-	5.5	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20 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	558	100.0	97.0	44.6	52.4	0.5	1.5	1.4	0.1	0.9
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	62	100.0	96.3	48.8	47.5	1.4	2.3	2.3	-	-
國內未上市/上櫃公司	472	100.0	97.1	44.4	52.7	0.4	1.5	1.3	0.1	1.1
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	6	100.0	89.7	-	89.7	-	-	-	-	10.3
國營/政府部門/各級學校	13	100.0	100.0	57.3	42.7	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	136	100.0	94.4	35.0	59.3	1.9	2.5	2.0	0.5	1.3
中高階主管人員	193	100.0	97.7	51.9	45.9	-	1.9	1.9	-	0.4
業務承辦人員	143	100.0	98.2	42.7	55.5	-	0.6	0.6	-	1.2
行政類人員	86	100.0	97.6	46.8	50.8	-	0.7	0.7	-	1.7
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	30	100.0	97.1	56.1	41.0	-	-	-	-	2.9
滿1年~未滿3年	67	100.0	100.0	41.2	58.8	-	-	-	-	-
滿3年~未滿5年	45	100.0	96.3	46.0	50.3	-	-	-	-	3.7
滿5年以上	416	100.0	96.6	44.2	52.4	0.6	2.0	1.9	0.2	0.8
公司營運範疇 #										
內銷	501	100.0	97.2	44.1	53.1	0.5	1.1	1.0	0.1	1.1
外銷	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	56	100.0	94.9	48.1	46.7	-	5.1	5.1	-	-
委託代辦情形 #										
透過代辦	92	100.0	96.8	48.1	48.8	0.9	1.6	1.6	-	0.7
沒有透過代辦	461	100.0	97.2	44.0	53.2	0.4	1.4	1.2	0.1	1.1
本身即代辦公司/實驗室	5	100.0	85.5	43.4	42.1	-	14.5	14.5	-	-

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21 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	558	100.0	98.2	49.2	49.0	0.2	1.0	1.0	-	0.5
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	23	100.0	93.7	49.3	44.3	-	-	-	-	6.3
驗證登錄	17	100.0	96.3	26.2	70.1	-	-	-	-	3.7
受託試驗	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
正字標記	22	100.0	100.0	62.6	37.4	-	-	-	-	-
標準資料服務	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	156	100.0	97.0	33.6	63.4	0.5	1.6	1.6	-	0.9
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.2	48.1	51.1	-	0.8	0.8	-	-
其他度量衡器檢定	56	100.0	97.3	61.2	36.1	-	2.7	2.7	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	71.4	28.6	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	164	100.0	96.2	43.4	52.8	0.5	1.6	1.6	-	1.8
基隆、宜蘭、馬祖	24	100.0	97.9	43.4	54.5	-	-	-	-	2.1
桃園、新竹、苗栗	76	100.0	100.0	57.8	42.2	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	107	100.0	99.3	50.0	49.3	-	0.7	0.7	-	-
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	97.2	41.9	55.2	-	2.8	2.8	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	87	100.0	100.0	60.2	39.8	-	-	-	-	-
花蓮、臺東	21	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	6	100.0	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-	-
電子影音資訊類	11	100.0	86.7	19.8	66.9	-	-	-	-	13.3
機械類	7	100.0	100.0	79.5	20.5	-	-	-	-	-
化工類	3	100.0	100.0	77.7	22.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	16	100.0	100.0	58.2	41.8	-	-	-	-	-
食品類	2	100.0	100.0	66.3	33.7	-	-	-	-	-
計程車行業者	181	100.0	96.9	36.2	60.7	0.5	1.9	1.9	-	0.7
加油(氣)站業者	249	100.0	99.4	56.0	43.4	-	0.6	0.6	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	33	100.0	97.6	52.2	45.4	-	2.4	2.4	-	-
度量衡器送校業者	3	100.0	100.0	58.6	41.4	-	-	-	-	-
其他生產性行業	35	100.0	100.0	56.6	43.4	-	-	-	-	-
其他非生產性行業	12	100.0	94.9	61.0	33.9	-	-	-	-	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21 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	558	100.0	98.2	49.2	49.0	0.2	1.0	1.0	-	0.5
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	62	100.0	100.0	58.6	41.4	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	472	100.0	98.1	47.6	50.5	0.2	1.2	1.2	-	0.6
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	6	100.0	89.7	20.8	68.9	-	-	-	-	10.3
國營/政府部門/各級學校	13	100.0	100.0	72.2	27.8	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	136	100.0	96.1	40.3	55.8	0.6	1.2	1.2	-	2.1
中高階主管人員	193	100.0	99.6	57.8	41.9	-	0.4	0.4	-	-
業務承辦人員	143	100.0	98.2	46.3	51.9	-	1.8	1.8	-	-
行政類人員	86	100.0	98.5	49.0	49.4	-	0.8	0.8	-	0.7
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	30	100.0	92.3	60.8	31.5	-	-	-	-	7.7
滿1年~未滿3年	67	100.0	99.0	48.3	50.6	-	1.0	1.0	-	-
滿3年~未滿5年	45	100.0	98.1	57.2	40.9	-	1.9	1.9	-	-
滿5年以上	416	100.0	98.6	47.7	50.8	0.2	1.0	1.0	-	0.3
公司營運範疇 #										
內銷	501	100.0	98.0	48.3	49.7	0.2	1.1	1.1	-	0.7
外銷	1	100.0	100.0	46.5	53.5	-	-	-	-	-
內/外銷都有	56	100.0	100.0	57.6	42.4	-	-	-	-	-
委託代辦情形 #										
透過代辦	92	100.0	97.8	53.9	43.9	-	-	-	-	2.2
沒有透過代辦	461	100.0	98.5	48.3	50.2	0.2	1.0	1.0	-	0.3
本身即代辦公司/實驗室	5	100.0	85.5	48.2	37.3	-	14.5	14.5	-	-

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22 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	2,017	100.0	13.0	87.0
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	3.4	96.6
驗證登錄	362	100.0	10.2	89.8
受託試驗	83	100.0	6.1	93.9
正字標記	172	100.0	96.0	4.0
標準資料服務	76	100.0	5.8	94.2
計程車計費表檢定	156	100.0	1.6	98.4
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	6.4	93.6
其他度量衡器檢定	55	100.0	8.1	91.9
度量衡器校正業務	88	100.0	2.7	97.3
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	964	100.0	7.2	92.8
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	11.2	88.8
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	28.2	71.8
臺中、彰化、南投	316	100.0	15.5	84.5
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	16.4	83.6
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	17.3	82.7
花蓮、臺東	30	100.0	6.1	93.9
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	23.1	76.9
電子影音資訊類	118	100.0	8.7	91.3
機械類	56	100.0	30.0	70.0
化工類	30	100.0	33.9	66.1
玩具及民生用品類	544	100.0	7.4	92.6
食品類	29	100.0	9.7	90.3
計程車行業者	181	100.0	1.9	98.1
加油(氣)站業者	251	100.0	5.7	94.3
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	4.1	95.9
度量衡器送校業者	6	100.0	9.0	91.0
其他生產性行業	397	100.0	31.7	68.3
其他非生產性行業	248	100.0	2.8	97.2

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22 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	2,017	100.0	13.0	87.0
公司性質 #				
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	30.1	69.9
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	11.4	88.6
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	30.5	69.5
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	7.8	92.2
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	7.3	92.7
中外合資	23	100.0	9.8	90.2
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	378	100.0	3.7	96.3
中高階主管人員	505	100.0	18.1	81.9
業務承辦人員	754	100.0	15.6	84.4
行政類人員	380	100.0	10.2	89.8
辦理相關業務時間				
未滿1年	211	100.0	10.4	89.6
滿1年~未滿3年	469	100.0	12.1	87.9
滿3年~未滿5年	284	100.0	11.5	88.5
滿5年以上	1,053	100.0	14.2	85.8
公司營運範疇 ***				
內銷	1,372	100.0	8.6	91.4
外銷	27	100.0	8.9	91.1
內/外銷都有	618	100.0	22.7	77.3
委託代辦情形 ***				
透過代辦	753	100.0	6.3	93.7
沒有透過代辦	1,238	100.0	16.7	83.3
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	27.1	72.9

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23 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	261	100.0	99.1	49.9	49.2	-	0.2	0.2	-	0.7
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	28	100.0	100.0	48.5	51.5	-	-	-	-	-
驗證登錄	37	100.0	96.7	33.0	63.8	-	1.6	1.6	-	1.6
受託試驗	5	100.0	100.0	79.5	20.5	-	-	-	-	-
正字標記	165	100.0	99.3	50.2	49.1	-	-	-	-	0.7
標準資料服務	4	100.0	100.0	53.7	46.3	-	-	-	-	-
計程車計費表檢定	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	13	100.0	100.0	80.8	19.2	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	100.0	34.1	65.9	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	2	100.0	100.0	54.2	45.8	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	70	100.0	100.0	46.8	53.2	-	-	-	-	-
基隆、宜蘭、馬祖	5	100.0	100.0	26.9	73.1	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	60	100.0	100.0	55.9	44.1	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	49	100.0	98.7	48.0	50.7	-	-	-	-	1.3
雲林、嘉義、臺南	35	100.0	96.6	53.4	43.2	-	1.7	1.7	-	1.7
高雄、屏東、澎湖、金門	40	100.0	98.5	46.8	51.7	-	-	-	-	1.5
花蓮、臺東	2	100.0	100.0	85.5	14.5	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	28	100.0	97.9	49.0	48.9	-	-	-	-	2.1
電子影音資訊類	10	100.0	100.0	18.0	82.0	-	-	-	-	-
機械類	17	100.0	100.0	50.4	49.6	-	-	-	-	-
化工類	10	100.0	100.0	39.8	60.2	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	41	100.0	100.0	57.0	43.0	-	-	-	-	-
食品類	3	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
計程車行業者	3	100.0	100.0	75.4	24.6	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	14	100.0	100.0	78.7	21.3	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	1	100.0	100.0	21.5	78.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	126	100.0	98.6	48.1	50.5	-	0.5	0.5	-	1.0
其他非生產性行業	7	100.0	100.0	23.0	77.0	-	-	-	-	-

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「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	261	100.0	99.1	49.9	49.2	-	0.2	0.2	-	0.7
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	53	100.0	98.9	51.8	47.1	-	-	-	-	1.1
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	99.1	48.9	50.2	-	0.3	0.3	-	0.6
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	69.4	30.6	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	6	100.0	100.0	40.5	59.5	-	-	-	-	-
國營/政府部門/各級學校	1	100.0	100.0	55.2	44.8	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	72.2	27.8	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	14	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	-
中高階主管人員	91	100.0	99.3	58.0	41.3	-	0.7	0.7	-	-
業務承辦人員	117	100.0	99.5	44.8	54.6	-	-	-	-	0.5
行政類人員	39	100.0	96.9	39.9	57.0	-	-	-	-	3.1
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	22	100.0	97.2	54.6	42.6	-	-	-	-	2.8
滿1年~未滿3年	56	100.0	100.0	51.4	48.6	-	-	-	-	-
滿3年~未滿5年	33	100.0	100.0	35.1	64.9	-	-	-	-	-
滿5年以上	150	100.0	98.8	51.9	46.9	-	0.4	0.4	-	0.8
公司營運範疇 #										
內銷	119	100.0	99.5	47.2	52.3	-	-	-	-	0.5
外銷	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	140	100.0	98.7	51.3	47.4	-	0.4	0.4	-	0.9
委託代辦情形 #										
透過代辦	48	100.0	98.7	43.0	55.7	-	-	-	-	1.3
沒有透過代辦	206	100.0	99.1	51.0	48.2	-	0.3	0.3	-	0.6
本身即代辦公司/實驗室	7	100.0	100.0	64.9	35.1	-	-	-	-	-

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「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	261	100.0	91.5	39.6	51.9	0.2	6.9	6.4	0.5	1.4
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	28	100.0	83.4	23.7	59.7	-	16.6	11.7	5.0	-
驗證登錄	37	100.0	76.0	29.8	46.2	-	22.4	22.4	-	1.6
受託試驗	5	100.0	91.9	79.5	12.3	-	8.1	8.1	-	-
正字標記	165	100.0	96.4	39.6	56.7	0.4	1.9	1.9	-	1.4
標準資料服務	4	100.0	67.2	47.0	20.2	-	32.8	32.8	-	-
計程車計費表檢定	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	13	100.0	100.0	77.8	22.2	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	79.1	34.1	45.0	-	-	-	-	20.9
度量衡器校正業務	2	100.0	100.0	54.2	45.8	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	70	100.0	83.2	35.3	47.9	-	16.2	16.2	-	0.6
基隆、宜蘭、馬祖	5	100.0	100.0	34.1	65.9	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	60	100.0	95.4	42.4	53.0	1.0	1.0	1.0	-	2.6
臺中、彰化、南投	49	100.0	91.7	48.1	43.6	-	7.0	4.1	2.9	1.3
雲林、嘉義、臺南	35	100.0	94.9	37.2	57.7	-	3.4	3.4	-	1.7
高雄、屏東、澎湖、金門	40	100.0	95.7	34.2	61.5	-	2.9	2.9	-	1.5
花蓮、臺東	2	100.0	85.5	58.0	27.5	-	14.5	14.5	-	-
行業別 #										
電機電器類	28	100.0	91.3	46.5	44.8	-	5.1	5.1	-	3.6
電子影音資訊類	10	100.0	86.0	18.0	68.1	-	14.0	14.0	-	-
機械類	17	100.0	88.9	41.8	47.1	-	11.1	11.1	-	-
化工類	10	100.0	100.0	33.8	66.2	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	41	100.0	89.5	40.0	49.5	-	10.5	7.1	3.5	-
食品類	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	3	100.0	100.0	74.9	25.1	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	14	100.0	100.0	70.4	29.6	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	1	100.0	100.0	21.5	78.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	126	100.0	92.5	37.5	55.0	0.5	4.9	4.9	-	2.2
其他非生產性行業	7	100.0	59.3	23.0	36.3	-	40.7	40.7	-	-

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24 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	261	100.0	91.5	39.6	51.9	0.2	6.9	6.4	0.5	1.4
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	53	100.0	95.8	42.4	53.4	-	1.3	1.3	-	2.9
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	90.9	38.9	52.0	0.3	8.1	7.4	0.7	0.6
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	69.4	25.8	43.5	-	30.6	30.6	-	-
外資未上市/上櫃公司	6	100.0	83.3	30.6	52.7	-	-	-	-	16.7
國營/政府部門/各級學校	1	100.0	100.0	55.2	44.8	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	73.0	27.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	14	100.0	100.0	51.0	49.0	-	-	-	-	-
中高階主管人員	91	100.0	95.9	45.1	50.8	-	3.4	3.4	-	0.7
業務承辦人員	117	100.0	87.3	38.2	49.1	0.5	10.9	9.7	1.2	1.3
行政類人員	39	100.0	90.5	26.6	64.0	-	5.3	5.3	-	4.1
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	22	100.0	81.6	45.4	36.3	-	15.5	9.1	6.4	2.8
滿1年~未滿3年	56	100.0	91.3	32.9	58.5	-	7.6	7.6	-	1.1
滿3年~未滿5年	33	100.0	93.6	26.5	67.0	-	5.2	5.2	-	1.3
滿5年以上	150	100.0	92.5	44.1	48.4	0.4	5.7	5.7	-	1.4
公司營運範疇 #										
內銷	119	100.0	87.9	36.0	51.9	-	10.8	9.6	1.2	1.4
外銷	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	140	100.0	94.3	41.5	52.8	0.4	3.7	3.7	-	1.5
委託代辦情形 #										
透過代辦	48	100.0	85.0	30.2	54.8	-	12.8	9.9	2.9	2.1
沒有透過代辦	206	100.0	92.7	41.1	51.5	0.3	5.7	5.7	-	1.3
本身即代辦公司/實驗室	7	100.0	100.0	56.0	44.0	-	-	-	-	-

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 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	261	100.0	96.8	46.4	50.4	0.8	2.2	1.7	0.5	0.2
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	28	100.0	100.0	28.8	71.2	-	-	-	-	-
驗證登錄	37	100.0	85.2	35.0	50.2	3.9	9.3	5.5	3.8	1.6
受託試驗	5	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
正字標記	165	100.0	99.0	46.1	52.9	0.4	0.6	0.6	-	-
標準資料服務	4	100.0	67.2	47.0	20.2	-	32.8	32.8	-	-
計程車計費表檢定	3	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	13	100.0	100.0	87.4	12.6	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	4	100.0	100.0	67.5	32.5	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	2	100.0	100.0	54.2	45.8	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	70	100.0	92.3	42.6	49.7	3.0	4.7	4.7	-	-
基隆、宜蘭、馬祖	5	100.0	100.0	26.9	73.1	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	60	100.0	100.0	58.2	41.8	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	49	100.0	97.1	48.0	49.1	-	2.9	-	2.9	-
雲林、嘉義、臺南	35	100.0	96.6	40.7	55.9	-	1.7	1.7	-	1.7
高雄、屏東、澎湖、金門	40	100.0	98.5	38.8	59.7	-	1.5	1.5	-	-
花蓮、臺東	2	100.0	100.0	85.5	14.5	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	28	100.0	91.3	46.5	44.8	5.1	1.5	1.5	-	2.1
電子影音資訊類	10	100.0	100.0	18.0	82.0	-	-	-	-	-
機械類	17	100.0	100.0	43.0	57.0	-	-	-	-	-
化工類	10	100.0	100.0	27.9	72.1	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	41	100.0	95.0	48.3	46.8	-	5.0	5.0	-	-
食品類	3	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	3	100.0	100.0	74.9	25.1	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	14	100.0	100.0	89.1	10.9	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	1	100.0	100.0	21.5	78.5	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	126	100.0	99.0	47.2	51.8	0.5	0.5	0.5	-	-
其他非生產性行業	7	100.0	59.3	23.0	36.3	-	40.7	20.6	20.1	-

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25 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	261	100.0	96.8	46.4	50.4	0.8	2.2	1.7	0.5	0.2
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	53	100.0	97.3	52.3	44.9	2.7	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	194	100.0	96.3	44.3	52.0	0.3	3.0	2.3	0.7	0.3
外資股票上市/上櫃公司	5	100.0	100.0	56.5	43.5	-	-	-	-	-
外資未上市/上櫃公司	6	100.0	100.0	40.5	59.5	-	-	-	-	-
國營/政府部門/各級學校	1	100.0	100.0	55.2	44.8	-	-	-	-	-
中外合資	2	100.0	100.0	72.2	27.8	-	-	-	-	-
受訪者身分類別	#									
負責人/公司代表	14	100.0	100.0	51.0	49.0	-	-	-	-	-
中高階主管人員	91	100.0	99.3	56.3	43.0	-	0.7	0.7	-	-
業務承辦人員	117	100.0	93.8	40.6	53.2	1.8	4.5	3.3	1.2	-
行政類人員	39	100.0	98.4	38.7	59.7	-	-	-	-	1.6
辦理相關業務時間	#									
未滿1年	22	100.0	93.6	53.7	39.9	-	6.4	-	6.4	-
滿1年~未滿3年	56	100.0	97.5	45.7	51.8	-	2.5	2.5	-	-
滿3年~未滿5年	33	100.0	100.0	35.1	64.9	-	-	-	-	-
滿5年以上	150	100.0	96.2	48.0	48.2	1.4	2.0	2.0	-	0.4
公司營運範疇	#									
內銷	119	100.0	95.9	44.2	51.7	-	4.1	2.9	1.2	-
外銷	2	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
內/外銷都有	140	100.0	97.4	47.3	50.1	1.5	0.7	0.7	-	0.4
委託代辦情形	#									
透過代辦	48	100.0	94.5	32.9	61.6	3.0	1.2	1.2	-	1.3
沒有透過代辦	206	100.0	97.1	48.5	48.6	0.3	2.6	1.9	0.7	-
本身即代辦公司/實驗室	7	100.0	100.0	73.8	26.2	-	-	-	-	-

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26 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	2,017	100.0	14.8	85.2
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	8.6	91.4
驗證登錄	362	100.0	17.6	82.4
受託試驗	83	100.0	9.0	91.0
正字標記	172	100.0	47.4	52.6
標準資料服務	76	100.0	79.5	20.5
計程車計費表檢定	156	100.0	1.6	98.4
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	4.5	95.5
其他度量衡器檢定	55	100.0	4.2	95.8
度量衡器校正業務	88	100.0	0.9	99.1
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	964	100.0	15.6	84.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	9.4	90.6
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	21.3	78.7
臺中、彰化、南投	316	100.0	11.4	88.6
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	12.5	87.5
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	14.2	85.8
花蓮、臺東	30	100.0	7.0	93.0
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	25.9	74.1
電子影音資訊類	118	100.0	17.9	82.1
機械類	56	100.0	25.7	74.3
化工類	30	100.0	17.1	82.9
玩具及民生用品類	544	100.0	12.2	87.8
食品類	29	100.0	8.5	91.5
計程車行業者	181	100.0	1.4	98.6
加油(氣)站業者	251	100.0	3.9	96.1
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	7.4	92.6
度量衡器送校業者	6	100.0	9.0	91.0
其他生產性行業	397	100.0	27.5	72.5
其他非生產性行業	248	100.0	13.4	86.6

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26 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	2,017	100.0	14.8	85.2
公司性質 #				
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	31.4	68.6
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	12.5	87.5
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	49.3	50.7
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	17.4	82.6
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	14.7	85.3
中外合資	23	100.0	26.0	74.0
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	378	100.0	6.2	93.8
中高階主管人員	505	100.0	15.6	84.4
業務承辦人員	754	100.0	17.7	82.3
行政類人員	380	100.0	16.6	83.4
辦理相關業務時間				
未滿1年	211	100.0	15.0	85.0
滿1年~未滿3年	469	100.0	16.3	83.7
滿3年~未滿5年	284	100.0	13.9	86.1
滿5年以上	1,053	100.0	14.3	85.7
公司營運範疇 ***				
內銷	1,372	100.0	10.7	89.3
外銷	27	100.0	17.7	82.3
內/外銷都有	618	100.0	23.8	76.2
委託代辦情形 **				
透過代辦	753	100.0	12.6	87.4
沒有透過代辦	1,238	100.0	15.7	84.3
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	36.2	63.8

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27 顧客對於標準資料服務相關業務「國家標準網路檢索服務系統的檢索效率」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	299	100.0	82.6	29.4	53.2	0.7	4.3	4.3	-	12.4
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	72	100.0	81.0	20.2	60.8	-	5.8	5.8	-	13.2
驗證登錄	64	100.0	78.9	19.6	59.3	2.3	6.8	6.8	-	12.1
受託試驗	7	100.0	100.0	38.4	61.6	-	-	-	-	-
正字標記	81	100.0	85.9	44.7	41.2	-	2.0	2.0	-	12.1
標準資料服務	60	100.0	80.9	19.9	61.0	1.0	4.7	4.7	-	13.4
計程車計費表檢定	3	100.0	66.7	33.4	33.4	-	-	-	-	33.3
油量計或液化石油流量計檢定	9	100.0	100.0	87.3	12.7	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	2	100.0	77.4	37.1	40.3	-	-	-	-	22.6
度量衡器校正業務	1	100.0	47.0	47.0	-	-	-	-	-	53.0
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	151	100.0	78.0	20.8	57.3	1.0	6.4	6.4	-	14.6
基隆、宜蘭、馬祖	4	100.0	100.0	9.0	91.0	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	46	100.0	85.4	36.6	48.8	1.4	-	-	-	13.2
臺中、彰化、南投	36	100.0	85.5	35.7	49.8	-	-	-	-	14.5
雲林、嘉義、臺南	27	100.0	91.5	54.6	37.0	-	7.4	7.4	-	1.1
高雄、屏東、澎湖、金門	33	100.0	87.8	33.4	54.3	-	4.0	4.0	-	8.2
花蓮、臺東	2	100.0	74.7	36.7	38.0	-	-	-	-	25.3
行業別 #										
電機電器類	32	100.0	91.6	31.7	59.9	-	4.5	4.5	-	3.8
電子影音資訊類	21	100.0	84.5	22.2	62.2	6.8	-	-	-	8.7
機械類	14	100.0	86.6	45.1	41.6	-	-	-	-	13.4
化工類	5	100.0	94.3	46.9	47.4	-	-	-	-	5.7
玩具及民生用品類	66	100.0	78.7	19.3	59.4	-	4.3	4.3	-	17.0
食品類	2	100.0	100.0	11.8	88.2	-	-	-	-	-
計程車行業者	3	100.0	66.7	33.4	33.4	-	-	-	-	33.3
加油(氣)站業者	10	100.0	100.0	88.9	11.1	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	24.8	24.8	-	-	-	-	-	75.2
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	109	100.0	85.4	33.5	51.9	0.6	4.1	4.1	-	9.9
其他非生產性行業	33	100.0	67.3	13.2	54.1	-	12.6	12.6	-	20.1

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「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	299	100.0	82.6	29.4	53.2	0.7	4.3	4.3	-	12.4
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	55	100.0	85.3	39.3	46.0	3.8	-	-	-	11.0
國內未上市/上櫃公司	214	100.0	82.7	27.2	55.5	-	4.7	4.7	-	12.6
外資股票上市/上櫃公司	8	100.0	54.1	8.0	46.1	-	37.9	37.9	-	8.0
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	80.3	24.3	56.0	-	-	-	-	19.7
國營/政府部門/各級學校	3	100.0	79.1	58.2	20.9	-	-	-	-	20.9
中外合資	6	100.0	100.0	41.2	58.8	-	-	-	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	24	100.0	90.7	32.4	58.3	-	6.1	6.1	-	3.2
中高階主管人員	79	100.0	83.5	37.8	45.7	-	1.8	1.8	-	14.7
業務承辦人員	133	100.0	83.4	27.5	55.9	1.1	6.5	6.5	-	9.0
行政類人員	63	100.0	76.9	21.8	55.1	1.0	2.3	2.3	-	19.8
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	32	100.0	81.8	23.9	57.9	-	-	-	-	18.2
滿1年~未滿3年	76	100.0	84.7	19.7	64.9	0.8	-	-	-	14.5
滿3年~未滿5年	40	100.0	83.2	34.0	49.2	-	3.3	3.3	-	13.4
滿5年以上	151	100.0	81.6	34.2	47.4	1.0	7.7	7.7	-	9.7
公司營運範疇 #										
內銷	146	100.0	77.4	29.9	47.4	-	4.9	4.9	-	17.7
外銷	5	100.0	87.2	31.1	56.1	-	-	-	-	12.8
內/外銷都有	148	100.0	87.7	28.8	58.9	1.4	3.9	3.9	-	6.9
委託代辦情形 #										
透過代辦	95	100.0	78.2	18.3	59.9	1.5	7.5	7.5	-	12.8
沒有透過代辦	195	100.0	84.7	35.1	49.6	0.3	3.1	3.1	-	11.9
本身即代辦公司/實驗室	9	100.0	84.3	22.7	61.6	-	-	-	-	15.7

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28 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	299	100.0	90.1	33.1	57.0	1.2	6.1	5.6	0.5	2.6
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	72	100.0	90.2	23.7	66.6	-	7.8	5.8	2.0	2.0
驗證登錄	64	100.0	82.1	20.9	61.2	2.3	11.1	11.1	-	4.5
受託試驗	7	100.0	63.8	19.2	44.6	19.2	17.0	17.0	-	-
正字標記	81	100.0	96.2	48.0	48.2	0.7	-	-	-	3.1
標準資料服務	60	100.0	94.2	33.2	61.0	-	5.8	5.8	-	-
計程車計費表檢定	3	100.0	33.4	33.4	-	-	33.4	33.4	-	33.3
油量計或液化石油流量計檢定	9	100.0	100.0	71.0	29.0	-	-	-	-	-
其他度量衡器檢定	2	100.0	100.0	37.1	62.9	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	1	100.0	100.0	47.0	53.0	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	151	100.0	85.1	24.0	61.1	1.9	9.4	8.5	1.0	3.5
基隆、宜蘭、馬祖	4	100.0	100.0	24.7	75.3	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	46	100.0	98.7	45.9	52.8	1.3	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	36	100.0	94.8	35.1	59.7	-	3.5	3.5	-	1.7
雲林、嘉義、臺南	27	100.0	87.8	48.3	39.4	-	10.0	10.0	-	2.2
高雄、屏東、澎湖、金門	33	100.0	97.4	42.8	54.7	-	-	-	-	2.6
花蓮、臺東	2	100.0	87.3	49.3	38.0	-	-	-	-	12.7
行業別 #										
電機電器類	32	100.0	94.2	37.5	56.7	-	-	-	-	5.8
電子影音資訊類	21	100.0	86.4	25.8	60.6	6.8	6.8	6.8	-	-
機械類	14	100.0	90.0	35.0	54.9	-	10.0	10.0	-	-
化工類	5	100.0	100.0	29.2	70.8	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	66	100.0	87.3	22.8	64.5	2.2	8.4	6.2	2.2	2.2
食品類	2	100.0	100.0	11.8	88.2	-	-	-	-	-
計程車行業者	3	100.0	33.4	33.4	-	-	33.4	33.4	-	33.3
加油(氣)站業者	10	100.0	100.0	74.7	25.3	-	-	-	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	3	100.0	100.0	24.8	75.2	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-
其他生產性行業	109	100.0	91.8	39.0	52.8	0.6	5.7	5.7	-	1.9
其他非生產性行業	33	100.0	87.5	25.6	62.0	-	8.1	8.1	-	4.3

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 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	299	100.0	90.1	33.1	57.0	1.2	6.1	5.6	0.5	2.6
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	55	100.0	94.3	46.1	48.2	2.6	-	-	-	3.1
國內未上市/上櫃公司	214	100.0	89.4	30.1	59.2	1.0	6.9	6.2	0.7	2.8
外資股票上市/上櫃公司	8	100.0	81.1	16.0	65.1	-	18.9	18.9	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	89.4	29.0	60.4	-	10.6	10.6	-	-
國營/政府部門/各級學校	3	100.0	100.0	58.2	41.8	-	-	-	-	-
中外合資	6	100.0	89.5	41.2	48.3	-	10.5	10.5	-	-
受訪者身分類別 #										
負責人/公司代表	24	100.0	78.6	38.0	40.7	6.1	15.3	15.3	-	-
中高階主管人員	79	100.0	92.4	43.0	49.4	-	5.3	5.3	-	2.4
業務承辦人員	133	100.0	87.3	26.4	60.9	1.5	6.8	5.7	1.1	4.4
行政類人員	63	100.0	97.7	33.3	64.4	-	2.3	2.3	-	-
辦理相關業務時間 #										
未滿1年	32	100.0	93.5	37.6	55.9	-	-	-	-	6.5
滿1年~未滿3年	76	100.0	92.4	25.4	67.0	1.9	5.4	3.5	1.9	0.3
滿3年~未滿5年	40	100.0	95.8	38.6	57.2	-	3.2	3.2	-	1.0
滿5年以上	151	100.0	86.9	34.7	52.1	1.4	8.5	8.5	-	3.3
公司營運範疇 #										
內銷	146	100.0	87.6	32.6	55.0	1.0	8.3	7.3	1.0	3.1
外銷	5	100.0	100.0	37.8	62.2	-	-	-	-	-
內/外銷都有	148	100.0	92.4	33.5	58.9	1.4	4.1	4.1	-	2.1
委託代辦情形										
透過代辦	95	100.0	87.4	21.6	65.8	3.0	4.5	4.5	-	5.0
沒有透過代辦	195	100.0	91.0	38.1	52.9	0.3	7.1	6.4	0.7	1.5
本身即代辦公司/實驗室	9	100.0	100.0	45.1	54.9	-	-	-	-	-

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 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	2,017	100.0	23.5	76.5
按業務往來主要項目分 ***				
商品報驗	832	100.0	21.4	78.6
驗證登錄	362	100.0	33.2	66.8
受託試驗	83	100.0	14.9	85.1
正字標記	172	100.0	33.7	66.3
標準資料服務	76	100.0	24.1	75.9
計程車計費表檢定	156	100.0	4.1	95.9
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	21.4	78.6
其他度量衡器檢定	55	100.0	33.1	66.9
度量衡器校正業務	88	100.0	23.7	76.3
登錄地址地區 ***				
臺北市、新北市	964	100.0	22.3	77.7
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	14.0	86.0
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	31.0	69.0
臺中、彰化、南投	316	100.0	20.8	79.2
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	36.1	63.9
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	16.8	83.2
花蓮、臺東	30	100.0	9.4	90.6
行業別 ***				
電機電器類	122	100.0	36.9	63.1
電子影音資訊類	118	100.0	20.6	79.4
機械類	56	100.0	25.7	74.3
化工類	30	100.0	35.3	64.7
玩具及民生用品類	544	100.0	26.0	74.0
食品類	29	100.0	26.6	73.4
計程車行業者	181	100.0	4.5	95.5
加油(氣)站業者	251	100.0	20.3	79.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	74.9	25.1
度量衡器送校業者	6	100.0	10.3	89.7
其他生產性行業	397	100.0	25.9	74.1
其他非生產性行業	248	100.0	16.8	83.2

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29 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	2,017	100.0	23.5	76.5
公司性質				
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	26.5	73.5
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	23.6	76.4
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	26.7	73.3
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	16.3	83.7
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	24.2	75.8
中外合資	23	100.0	17.7	82.3
受訪者身分類別 ***				
負責人/公司代表	378	100.0	14.9	85.1
中高階主管人員	505	100.0	23.6	76.4
業務承辦人員	754	100.0	28.2	71.8
行政類人員	380	100.0	22.5	77.5
辦理相關業務時間				
未滿1年	211	100.0	19.4	80.6
滿1年~未滿3年	469	100.0	24.0	76.0
滿3年~未滿5年	284	100.0	25.4	74.6
滿5年以上	1,053	100.0	23.6	76.4
公司營運範疇 ***				
內銷	1,372	100.0	19.7	80.3
外銷	27	100.0	35.4	64.6
內/外銷都有	618	100.0	31.4	68.6
委託代辦情形				
透過代辦	753	100.0	22.5	77.5
沒有透過代辦	1,238	100.0	23.8	76.2
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	37.2	62.8

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29-1 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	474	100.0	87.1	30.6	56.5	0.4	11.5	9.3	2.2	1.0
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	179	100.0	81.6	24.9	56.7	-	16.8	14.5	2.3	1.6
驗證登錄	120	100.0	81.9	20.3	61.5	1.2	16.9	11.9	5.1	-
受託試驗	12	100.0	100.0	3.0	97.0	-	-	-	-	-
正字標記	58	100.0	96.2	41.9	54.3	1.0	1.0	1.0	-	1.8
標準資料服務	18	100.0	93.0	33.4	59.6	-	7.0	7.0	-	-
計程車計費表檢定	7	100.0	100.0	26.5	73.5	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	41	100.0	96.2	43.3	52.9	-	3.8	3.8	-	-
其他度量衡器檢定	18	100.0	92.7	58.0	34.7	-	3.6	3.6	-	3.6
度量衡器校正業務	21	100.0	100.0	72.4	27.6	-	-	-	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	215	100.0	80.2	22.7	57.5	0.7	17.3	15.1	2.2	1.8
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	94.3	17.0	77.3	-	5.7	5.7	-	-
桃園、新竹、苗栗	66	100.0	95.2	38.7	56.5	-	4.8	4.8	-	-
臺中、彰化、南投	66	100.0	94.8	37.4	57.4	-	5.2	3.1	2.1	-
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	92.2	35.8	56.3	-	7.1	3.5	3.6	0.8
高雄、屏東、澎湖、金門	39	100.0	86.6	39.5	47.1	1.5	11.9	8.5	3.4	-
花蓮、臺東	3	100.0	100.0	46.2	53.8	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	45	100.0	86.3	33.2	53.2	3.2	9.6	6.4	3.2	0.9
電子影音資訊類	24	100.0	94.1	25.5	68.6	-	5.9	5.9	-	-
機械類	14	100.0	81.6	35.2	46.4	4.1	-	-	-	14.3
化工類	10	100.0	93.9	50.1	43.8	-	6.1	6.1	-	-
玩具及民生用品類	142	100.0	81.8	24.9	56.8	-	18.2	14.0	4.2	-
食品類	8	100.0	100.0	17.0	83.0	-	-	-	-	-
計程車行業者	8	100.0	100.0	42.2	57.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	51	100.0	96.9	50.8	46.2	-	3.1	3.1	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	26	100.0	94.9	49.9	45.0	-	2.5	2.5	-	2.5
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
其他生產性行業	103	100.0	86.7	27.7	59.0	-	13.3	12.0	1.3	-
其他非生產性行業	42	100.0	81.3	13.1	68.2	-	15.3	11.8	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29-1 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	474	100.0	87.1	30.6	56.5	0.4	11.5	9.3	2.2	1.0
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	90.3	49.3	41.0	4.4	5.3	5.3	-	-
國內未上市/上櫃公司	402	100.0	87.9	28.5	59.3	-	11.0	9.5	1.5	1.1
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	30.0	14.8	15.2	-	70.0	70.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	67.0	4.7	62.3	-	33.0	-	33.0	-
國營/政府部門/各級學校	5	100.0	87.3	49.7	37.6	-	12.7	12.7	-	-
中外合資	4	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	56	100.0	88.6	40.4	48.2	-	11.4	6.5	4.8	-
中高階主管人員	119	100.0	85.9	36.3	49.7	0.5	11.0	7.5	3.5	2.6
業務承辦人員	213	100.0	87.4	28.1	59.3	0.7	11.2	9.9	1.4	0.7
行政類人員	86	100.0	87.0	22.4	64.7	-	13.0	12.4	0.5	-
辦理相關業務時間 *										
未滿1年	41	100.0	75.6	15.4	60.3	-	24.4	23.5	0.9	-
滿1年~未滿3年	113	100.0	90.2	19.2	71.0	-	8.0	5.4	2.6	1.8
滿3年~未滿5年	72	100.0	89.8	35.4	54.3	-	9.7	5.9	3.8	0.6
滿5年以上	248	100.0	86.9	36.9	50.0	0.8	11.5	9.8	1.7	0.8
公司營運範疇										
內銷	270	100.0	86.4	30.1	56.3	-	12.3	9.6	2.7	1.3
外銷	10	100.0	85.2	25.3	60.0	-	14.8	14.8	-	-
內/外銷都有	194	100.0	88.2	31.5	56.7	1.0	10.2	8.7	1.5	0.6
委託代辦情形										
透過代辦	170	100.0	86.7	23.6	63.1	0.8	11.3	8.9	2.4	1.1
沒有透過代辦	294	100.0	87.9	34.5	53.3	0.2	11.0	9.4	1.6	0.9
本身即代辦公司/實驗室	10	100.0	71.6	34.3	37.3	-	28.4	13.7	14.7	-

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	474	100.0	77.4	22.7	54.7	1.3	21.1	18.1	3.0	0.2
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	179	100.0	69.2	15.6	53.6	0.8	30.0	26.0	3.9	-
驗證登錄	120	100.0	70.5	15.2	55.3	2.4	26.0	22.0	4.0	1.2
受託試驗	12	100.0	89.3	13.2	76.1	-	10.7	10.7	-	-
正字標記	58	100.0	90.5	35.2	55.4	1.7	7.7	5.3	2.5	-
標準資料服務	18	100.0	81.6	26.8	54.9	3.4	15.0	15.0	-	-
計程車計費表檢定	7	100.0	100.0	26.5	73.5	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	41	100.0	92.1	31.7	60.4	-	7.9	5.8	2.1	-
其他度量衡器檢定	18	100.0	83.6	45.3	38.3	-	16.4	16.4	-	-
度量衡器校正業務	21	100.0	97.9	55.0	42.9	-	2.1	2.1	-	-
登錄地址地區 #										
臺北市、新北市	215	100.0	68.5	17.2	51.3	2.5	28.3	23.5	4.8	0.7
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	100.0	17.0	83.0	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	66	100.0	85.7	32.1	53.6	-	14.3	13.0	1.3	-
臺中、彰化、南投	66	100.0	85.5	26.9	58.5	-	14.5	14.5	-	-
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	82.8	23.8	59.0	-	17.2	15.3	1.9	-
高雄、屏東、澎湖、金門	39	100.0	82.1	27.8	54.3	1.5	16.4	13.0	3.4	-
花蓮、臺東	3	100.0	100.0	36.8	63.2	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	45	100.0	70.1	29.1	41.1	5.5	24.4	24.4	-	-
電子影音資訊類	24	100.0	82.3	22.9	59.4	-	11.8	11.8	-	5.9
機械類	14	100.0	65.4	25.4	40.0	4.1	30.6	30.6	-	-
化工類	10	100.0	80.7	31.3	49.4	-	19.3	19.3	-	-
玩具及民生用品類	142	100.0	72.6	17.7	54.9	1.0	26.4	23.0	3.3	-
食品類	8	100.0	81.9	-	81.9	-	18.1	18.1	-	-
計程車行業者	8	100.0	100.0	42.2	57.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	51	100.0	93.6	36.6	57.0	-	6.4	4.7	1.7	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	26	100.0	87.0	36.6	50.4	-	13.0	13.0	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
其他生產性行業	103	100.0	80.6	21.4	59.2	-	19.4	16.7	2.7	-
其他非生產性行業	42	100.0	62.5	6.2	56.3	3.4	34.0	20.2	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30 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	474	100.0	77.4	22.7	54.7	1.3	21.1	18.1	3.0	0.2
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	85.4	38.1	47.3	1.3	10.3	10.3	-	3.1
國內未上市/上櫃公司	402	100.0	77.9	20.8	57.1	1.3	20.7	17.9	2.8	-
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	30.0	14.8	15.2	-	70.0	70.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	30.4	-	30.4	-	69.6	47.0	22.6	-
國營/政府部門/各級學校	5	100.0	100.0	49.7	50.3	-	-	-	-	-
中外合資	4	100.0	100.0	85.0	15.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	56	100.0	80.6	31.7	48.9	-	19.4	14.5	4.8	-
中高階主管人員	119	100.0	78.4	27.1	51.3	0.8	20.8	18.9	1.9	-
業務承辦人員	213	100.0	78.5	21.8	56.8	1.6	19.1	15.8	3.4	0.7
行政類人員	86	100.0	71.0	13.1	58.0	1.7	27.3	25.1	2.2	-
辦理相關業務時間										
未滿1年	41	100.0	67.7	11.3	56.4	-	32.3	24.5	7.9	-
滿1年~未滿3年	113	100.0	78.3	12.5	65.7	0.6	21.2	17.4	3.8	-
滿3年~未滿5年	72	100.0	73.4	24.0	49.5	0.6	26.0	24.2	1.8	-
滿5年以上	248	100.0	79.7	28.9	50.9	2.0	17.7	15.6	2.1	0.6
公司營運範疇										
內銷	270	100.0	78.4	18.9	59.5	1.1	20.6	17.0	3.6	-
外銷	10	100.0	70.3	40.0	30.3	-	29.7	29.7	-	-
內/外銷都有	194	100.0	76.4	27.2	49.2	1.6	21.3	19.1	2.3	0.7
委託代辦情形										
透過代辦	170	100.0	72.7	15.8	56.9	1.9	24.5	21.5	3.0	0.8
沒有透過代辦	294	100.0	80.5	26.8	53.7	0.7	18.8	16.2	2.6	-
本身即代辦公司/實驗室	10	100.0	63.4	19.6	43.8	6.5	30.1	15.4	14.7	-

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31 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」資訊內容完整性之滿意度

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	474	100.0	84.4	25.5	58.9	0.4	14.4	13.1	1.3	0.8
按業務往來主要項目分 #										
商品報驗	179	100.0	77.2	21.9	55.3	-	22.0	20.4	1.6	0.8
驗證登錄	120	100.0	80.8	12.0	68.8	1.1	17.0	14.3	2.7	1.2
受託試驗	12	100.0	100.0	3.0	97.0	-	-	-	-	-
正字標記	58	100.0	92.9	39.4	53.5	1.0	4.5	4.5	-	1.5
標準資料服務	18	100.0	89.6	21.8	67.9	-	10.4	10.4	-	-
計程車計費表檢定	7	100.0	100.0	26.5	73.5	-	-	-	-	-
油量計或液化石油流量計檢定	41	100.0	94.5	40.1	54.4	-	5.5	5.5	-	-
其他度量衡器檢定	18	100.0	92.1	50.7	41.4	-	7.9	7.9	-	-
度量衡器校正業務	21	100.0	97.9	60.4	37.5	-	2.1	2.1	-	-
登錄地址地區 *										
臺北市、新北市	215	100.0	78.2	18.2	60.0	-	20.5	17.6	2.8	1.3
基隆、宜蘭、馬祖	6	100.0	100.0	50.3	49.7	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	66	100.0	92.6	33.8	58.9	-	6.5	6.5	-	0.9
臺中、彰化、南投	66	100.0	86.9	29.7	57.2	1.9	11.1	11.1	-	-
雲林、嘉義、臺南	79	100.0	89.9	27.2	62.6	-	10.1	10.1	-	-
高雄、屏東、澎湖、金門	39	100.0	86.6	36.1	50.5	1.5	11.9	11.9	-	-
花蓮、臺東	3	100.0	90.6	36.8	53.8	-	-	-	-	9.4
行業別 #										
電機電器類	45	100.0	89.1	21.3	67.8	-	10.9	10.9	-	-
電子影音資訊類	24	100.0	85.6	20.0	65.6	-	8.5	8.5	-	5.9
機械類	14	100.0	71.6	25.4	46.2	4.1	24.3	24.3	-	-
化工類	10	100.0	75.0	25.6	49.4	-	19.3	19.3	-	5.7
玩具及民生用品類	142	100.0	79.2	23.1	56.1	0.9	19.9	18.6	1.3	-
食品類	8	100.0	81.9	17.0	65.0	-	18.1	18.1	-	-
計程車行業者	8	100.0	100.0	42.2	57.8	-	-	-	-	-
加油(氣)站業者	51	100.0	95.5	42.1	53.4	-	4.5	4.5	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	26	100.0	87.4	43.8	43.6	-	12.6	12.6	-	-
度量衡器送校業者	1	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-
其他生產性行業	103	100.0	89.3	22.1	67.2	-	9.1	9.1	-	1.7
其他非生產性行業	42	100.0	72.9	15.1	57.8	-	27.1	16.8	10.3	-

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31 顧客對標準檢驗局總局或各分局「網頁線上申辦業務」資訊內容完整性之滿意度(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	474	100.0	84.4	25.5	58.9	0.4	14.4	13.1	1.3	0.8
公司性質	#									
國內股票上市/上櫃公司	46	100.0	92.2	39.1	53.1	1.3	6.0	6.0	-	0.6
國內未上市/上櫃公司	402	100.0	84.8	23.9	60.9	0.3	14.0	13.2	0.8	0.9
外資股票上市/上櫃公司	4	100.0	49.8	14.8	35.0	-	50.2	50.2	-	-
外資未上市/上櫃公司	13	100.0	44.7	3.0	41.6	-	55.3	32.7	22.6	-
國營/政府部門/各級學校	5	100.0	100.0	49.0	51.0	-	-	-	-	-
中外合資	4	100.0	100.0	85.0	15.0	-	-	-	-	-
受訪者身分類別										
負責人/公司代表	56	100.0	86.6	33.1	53.4	-	13.4	13.4	-	-
中高階主管人員	119	100.0	86.3	32.5	53.7	0.5	13.2	13.2	-	-
業務承辦人員	213	100.0	84.6	22.8	61.8	0.6	13.3	11.3	2.0	1.5
行政類人員	86	100.0	80.0	17.4	62.6	-	19.3	17.2	2.1	0.7
辦理相關業務時間										
未滿1年	41	100.0	78.6	14.5	64.2	-	21.4	17.0	4.4	-
滿1年~未滿3年	113	100.0	82.5	17.1	65.3	-	16.0	12.2	3.8	1.5
滿3年~未滿5年	72	100.0	91.0	26.9	64.0	1.8	7.3	7.3	-	-
滿5年以上	248	100.0	84.4	30.7	53.6	0.2	14.6	14.6	-	0.8
公司營運範疇										
內銷	270	100.0	82.0	26.6	55.4	0.5	16.7	14.9	1.7	0.9
外銷	10	100.0	100.0	22.2	77.8	-	-	-	-	-
內/外銷都有	194	100.0	87.0	24.1	62.9	0.3	12.0	11.2	0.7	0.7
委託代辦情形										
透過代辦	170	100.0	82.9	19.1	63.8	0.7	14.7	13.8	0.8	1.7
沒有透過代辦	294	100.0	86.0	28.9	57.1	0.2	13.5	11.9	1.6	0.3
本身即代辦公司/實驗室	10	100.0	63.4	34.5	28.9	-	36.6	36.6	-	-

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	2,017	100.0	95.5	28.5	67.0	0.3	4.0	3.5	0.5	0.2
按業務往來主要項目分 **										
商品報驗	832	100.0	94.2	19.3	74.9	0.3	5.3	4.5	0.8	0.2
驗證登錄	362	100.0	92.9	20.4	72.5	0.6	6.1	5.7	0.4	0.4
受託試驗	83	100.0	92.8	22.0	70.8	1.7	5.4	5.4	-	-
正字標記	172	100.0	98.8	42.9	55.9	-	1.2	1.2	-	-
標準資料服務	76	100.0	97.3	34.8	62.5	-	2.7	2.7	-	-
計程車計費表檢定	156	100.0	97.0	33.3	63.7	-	1.9	1.4	0.5	1.1
油量計或液化石油流量計檢定	193	100.0	99.3	45.2	54.1	-	0.7	0.7	-	-
其他度量衡器檢定	55	100.0	100.0	49.2	50.8	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	88	100.0	100.0	65.2	34.8	-	-	-	-	-
登錄地址地區 ***										
臺北市、新北市	964	100.0	92.5	21.3	71.2	0.6	6.4	5.6	0.8	0.5
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	98.4	35.7	62.7	0.8	0.8	0.8	-	-
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	99.3	37.3	62.0	-	0.7	0.7	-	-
臺中、彰化、南投	316	100.0	98.0	36.0	62.1	-	2.0	2.0	-	-
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	96.8	31.3	65.5	-	3.2	2.5	0.7	-
高雄、屏東、澎湖、金門	230	100.0	99.1	35.5	63.7	-	0.9	0.9	-	-
花蓮、臺東	30	100.0	100.0	38.6	61.4	-	-	-	-	-
行業別 #										
電機電器類	122	100.0	96.2	21.6	74.6	-	3.8	3.8	-	-
電子影音資訊類	118	100.0	92.7	19.3	73.4	-	7.3	4.9	2.4	-
機械類	56	100.0	89.7	24.2	65.5	-	10.3	10.3	-	-
化工類	30	100.0	100.0	34.7	65.3	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	544	100.0	93.5	20.4	73.1	0.4	5.8	5.0	0.8	0.3
食品類	29	100.0	95.1	21.1	74.0	-	4.9	4.9	-	-
計程車行業者	181	100.0	97.7	35.5	62.2	-	1.4	0.9	0.5	0.9
加油(氣)站業者	251	100.0	99.7	51.5	48.2	-	0.3	0.3	-	-
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	100.0	100.0	35.8	64.2	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	6	100.0	100.0	29.4	70.6	-	-	-	-	-
其他生產性行業	397	100.0	96.7	32.2	64.5	0.7	2.6	2.6	-	-
其他非生產性行業	248	100.0	93.5	20.4	73.0	0.5	5.5	4.9	0.6	0.6

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	2,017	100.0	95.5	28.5	67.0	0.3	4.0	3.5	0.5	0.2
公司性質 #										
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	100.0	44.5	55.5	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	95.3	27.2	68.0	0.4	4.1	3.6	0.5	0.3
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	90.7	35.9	54.7	-	9.3	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	92.8	13.7	79.1	-	7.2	5.4	1.8	-
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	100.0	57.4	42.6	-	-	-	-	-
中外合資	23	100.0	91.0	27.4	63.5	-	9.0	9.0	-	-
受訪者身分類別 ***										
負責人/公司代表	378	100.0	95.5	28.7	66.9	0.1	4.1	4.1	-	0.2
中高階主管人員	505	100.0	97.1	35.5	61.5	0.3	2.7	2.2	0.5	-
業務承辦人員	754	100.0	93.2	24.1	69.1	0.4	6.2	5.3	0.9	0.2
行政類人員	380	100.0	98.2	28.1	70.1	0.5	0.8	0.8	-	0.6
辦理相關業務時間										
未滿1年	211	100.0	92.9	25.2	67.7	1.4	4.9	4.3	0.7	0.7
滿1年~未滿3年	469	100.0	94.8	23.5	71.2	-	5.2	4.4	0.9	-
滿3年~未滿5年	284	100.0	97.7	25.9	71.8	0.5	1.5	1.5	-	0.3
滿5年以上	1,053	100.0	95.8	32.2	63.6	0.2	3.8	3.4	0.4	0.2
公司營運範疇										
內銷	1,372	100.0	96.0	28.9	67.1	0.2	3.5	3.3	0.3	0.3
外銷	27	100.0	100.0	20.7	79.3	-	-	-	-	-
內/外銷都有	618	100.0	94.4	28.3	66.2	0.7	4.9	4.0	0.9	-
委託代辦情形										
透過代辦	753	100.0	95.1	21.6	73.5	0.2	4.4	3.9	0.6	0.2
沒有透過代辦	1,238	100.0	95.8	32.8	63.0	0.4	3.6	3.2	0.4	0.3
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	94.5	26.4	68.1	-	5.5	5.5	-	-

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33 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	1,927	58.7	56.4	55.6	54.9	40.5
按業務往來主要項目分						
商品報驗	784	59.0	54.8	54.1	53.3	39.7
驗證登錄	336	52.5	52.3	46.3	48.3	35.7
受託試驗	77	42.8	43.6	34.9	36.4	23.2
正字標記	170	56.0	39.8	43.3	43.9	37.9
標準資料服務	74	50.3	43.7	59.1	53.4	37.0
計程車計費表檢定	151	59.0	81.4	67.6	67.4	38.1
油量計或液化石油流量 計檢定	192	64.3	59.7	66.7	64.2	43.9
其他度量衡器檢定	55	70.0	77.3	80.5	70.0	57.6
度量衡器校正業務	88	86.9	77.5	82.8	82.5	74.3
登錄地址地區						
臺北市、新北市	891	55.1	54.5	51.2	51.4	36.0
基隆、宜蘭、馬祖	45	56.8	62.8	53.5	54.1	40.9
桃園、新竹、苗栗	212	53.6	52.8	52.2	53.8	38.4
臺中、彰化、南投	310	64.4	55.9	60.6	59.5	46.0
雲林、嘉義、臺南	211	57.2	63.1	59.7	59.7	42.3
高雄、屏東、澎湖、金 門	228	71.2	57.6	64.7	59.7	52.1
花蓮、臺東	30	65.2	80.9	62.5	51.2	29.0
行業別						
電機電器類	117	56.9	55.4	44.5	44.0	35.4
電子影音資訊類	109	52.8	42.5	45.2	47.8	31.0
機械類	50	52.4	47.2	44.0	54.0	27.6
化工類	30	59.4	54.5	48.2	52.7	44.1
玩具及民生用品類	509	57.2	54.2	53.2	52.9	40.0
食品類	28	40.8	48.1	49.2	71.3	50.4
計程車行業者	177	61.9	82.3	70.0	70.2	43.8
加油(氣)站業者	250	68.9	62.5	71.1	68.5	50.5
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	35	77.2	74.4	71.1	69.5	69.6
度量衡器送校業者	7	56.3	71.7	70.3	79.2	45.8
其他生產性行業	383	53.5	51.5	51.4	47.7	38.5
其他非生產性行業	232	61.9	50.5	52.3	49.6	35.1

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表33 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	沒有滿意的 項目	不知道/無意見
總計	36.2	34.4	27.6	1.5	7.4
按業務往來主要項目分					
商品報驗	34.4	31.5	28.8	2.5	2.7
驗證登錄	35.9	29.6	26.6	1.7	12.3
受託試驗	31.6	26.2	21.2	-	32.8
正字標記	20.9	26.6	25.7	0.7	19.9
標準資料服務	30.8	39.9	26.9	-	9.4
計程車計費表檢定	45.8	39.6	14.0	1.1	4.5
油量計或液化石油流量 計檢定	33.5	36.8	21.7	-	2.6
其他度量衡器檢定	49.8	46.1	37.5	1.3	3.0
度量衡器校正業務	72.1	75.4	60.4	-	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	34.8	31.3	27.7	2.1	7.5
基隆、宜蘭、馬祖	27.6	34.7	18.9	-	6.9
桃園、新竹、苗栗	30.4	28.4	25.2	1.2	11.6
臺中、彰化、南投	42.0	38.1	27.9	1.8	6.5
雲林、嘉義、臺南	35.5	39.4	31.7	0.3	6.3
高雄、屏東、澎湖、金 門	41.5	43.2	27.0	0.6	5.5
花蓮、臺東	35.7	30.5	28.0	-	4.3
行業別					
電機電器類	29.7	30.2	28.0	4.8	7.7
電子影音資訊類	31.3	31.9	29.3	1.1	14.0
機械類	18.9	25.8	25.7	-	13.8
化工類	41.2	24.0	38.4	-	2.0
玩具及民生用品類	34.9	30.9	28.6	0.8	4.2
食品類	55.7	40.8	44.7	-	10.7
計程車行業者	51.3	45.5	21.6	1.0	3.9
加油(氣)站業者	41.2	45.1	28.6	0.3	2.0
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	48.8	50.0	60.7	-	2.8
度量衡器送校業者	43.2	52.4	24.1	-	-
其他生產性行業	34.3	31.8	26.6	2.1	11.6
其他非生產性行業	29.7	29.5	21.6	3.0	12.3

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表33 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	1,927	58.7	56.4	55.6	54.9	40.5
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	174	61.3	51.1	51.4	52.9	38.2
國內未上市/上櫃公司	1,626	58.3	57.1	56.2	55.9	40.5
外資股票上市/上櫃公司	14	55.9	60.4	55.9	60.2	35.3
外資未上市/上櫃公司	72	62.3	53.3	48.6	43.7	37.1
國營/政府部門/各級學校	20	60.7	74.9	66.2	43.5	53.7
中外合資	21	62.7	42.9	57.6	44.0	57.9
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	361	61.7	70.6	60.9	59.1	43.6
中高階主管人員	490	62.6	59.6	56.7	56.1	45.8
業務承辦人員	703	55.4	53.6	54.4	52.2	37.1
行政類人員	373	57.1	44.0	51.3	54.4	36.8
辦理相關業務時間						
未滿1年	196	54.7	45.6	51.9	51.5	34.4
滿1年~未滿3年	444	55.6	48.5	53.3	52.6	38.3
滿3年~未滿5年	278	58.8	50.1	53.0	53.2	42.6
滿5年以上	1,009	60.9	63.8	58.0	57.1	42.0
公司營運範疇						
內銷	1,316	60.0	58.8	58.1	57.9	41.2
外銷	27	72.7	62.5	57.9	66.8	45.3
內/外銷都有	584	55.4	50.9	50.0	47.7	38.6
委託代辦情形						
透過代辦	716	54.8	47.2	48.0	49.9	36.7
沒有透過代辦	1,187	61.3	62.2	60.3	58.0	42.7
本身即代辦公司/實驗室	24	52.3	49.3	49.7	56.6	42.6

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表33 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	沒有滿意的 項目	不知道/無意見
總計	36.2	34.4	27.6	1.5	7.4
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	30.8	35.4	29.3	1.2	11.2
國內未上市/上櫃公司	37.2	34.8	27.9	1.5	7.0
外資股票上市/上櫃公司	45.7	14.8	20.6	-	4.4
外資未上市/上櫃公司	27.0	27.6	17.2	1.8	8.5
國營/政府部門/各級學校	46.9	35.5	30.6	-	6.4
中外合資	16.6	30.3	30.2	6.9	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	44.6	35.9	23.9	1.6	5.2
中高階主管人員	38.8	37.5	30.8	1.7	6.0
業務承辦人員	32.2	31.1	28.6	1.2	7.9
行政類人員	32.3	35.3	25.1	1.7	10.3
辦理相關業務時間					
未滿1年	31.7	33.0	29.0	1.4	10.5
滿1年~未滿3年	30.8	31.6	26.5	2.3	7.5
滿3年~未滿5年	38.9	32.7	24.4	2.3	6.2
滿5年以上	38.7	36.4	28.7	0.9	7.0
公司營運範疇					
內銷	38.9	36.0	27.1	1.3	6.4
外銷	26.8	37.6	14.2	-	-
內/外銷都有	30.5	30.7	29.3	2.0	9.9
委託代辦情形					
透過代辦	32.7	32.4	26.9	1.9	7.7
沒有透過代辦	38.3	35.5	28.1	1.2	7.1
本身即代辦公司/實驗室	36.1	39.1	25.1	-	9.1

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	法令規章的 時空合宜性	作業流程	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度
總計	79	60.6	51.6	49.9	47.3
按業務往來主要項目分					
商品報驗	44	58.0	54.8	61.4	54.8
驗證登錄	22	73.8	51.6	39.1	39.1
受託試驗	5	31.9	40.1	63.8	28.0
正字標記	2	69.7	-	-	-
標準資料服務	2	69.7	30.3	-	100.0
計程車計費表檢定	3	14.7	71.6	28.4	43.1
油量計或液化石油流量 計檢定	1	100.0	51.2	-	-
其他度量衡器檢定	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	-	-	-	-	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	62	51.6	50.4	56.6	48.7
基隆、宜蘭、馬祖	1	-	100.0	-	-
桃園、新竹、苗栗	1	100.0	-	-	-
臺中、彰化、南投	6	90.0	45.0	22.5	45.0
雲林、嘉義、臺南	7	100.0	91.2	41.3	61.9
高雄、屏東、澎湖、金 門	2	100.0	-	-	-
花蓮、臺東	-	-	-	-	-
行業別					
電機電器類	5	68.9	9.5	-	9.5
電子影音資訊類	9	100.0	49.9	49.9	49.9
機械類	6	50.0	75.0	50.0	-
化工類	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	32	53.9	59.3	67.7	58.5
食品類	1	-	-	100.0	-
計程車行業者	2	-	66.7	33.3	33.3
加油(氣)站業者	1	100.0	100.0	-	-
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	-	-	-	-	-
其他生產性行業	10	47.5	47.8	28.0	46.0
其他非生產性行業	13	78.8	42.2	42.2	63.5

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	不知道/無意見
總計	38.8	37.9	37.2	15.6	0.8
按業務往來主要項目分					
商品報驗	42.2	45.4	38.4	9.7	-
驗證登錄	45.1	35.5	32.7	26.2	-
受託試驗	-	-	31.9	-	-
正字標記	69.7	-	-	69.7	30.3
標準資料服務	-	30.3	69.7	-	-
計程車計費表檢定	-	28.4	56.9	28.4	-
油量計或液化石油流量 計檢定	51.2	48.8	51.2	-	-
其他度量衡器檢定	-	-	-	-	-
度量衡器校正業務	-	-	-	-	-
登錄地址地區					
臺北市、新北市	34.7	37.0	44.0	17.5	-
基隆、宜蘭、馬祖	-	-	-	-	-
桃園、新竹、苗栗	-	-	-	-	-
臺中、彰化、南投	45.0	22.5	-	-	10.0
雲林、嘉義、臺南	91.2	70.7	10.2	20.6	-
高雄、屏東、澎湖、金 門	-	33.7	66.3	-	-
花蓮、臺東	-	-	-	-	-
行業別					
電機電器類	62.1	31.1	59.5	-	-
電子影音資訊類	33.2	49.9	16.7	16.7	-
機械類	50.0	25.0	25.0	25.0	-
化工類	-	-	-	-	-
玩具及民生用品類	44.9	49.8	49.5	18.2	-
食品類	100.0	-	-	-	-
計程車行業者	-	33.3	66.7	33.3	-
加油(氣)站業者	100.0	-	100.0	-	-
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	-	-	-	-	-
度量衡器送校業者	-	-	-	-	-
其他生產性行業	27.7	12.0	14.0	14.0	6.1
其他非生產性行業	21.2	36.8	31.9	10.6	-

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	法令規章的 時空合宜性	作業流程	工作效率	承辦人員法令與 業務熟悉度
總計	79	60.6	51.6	49.9	47.3
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	70	58.5	51.4	50.2	48.4
外資股票上市/上櫃公司	1	-	-	100.0	-
外資未上市/上櫃公司	6	100.0	74.4	51.1	25.6
國營/政府部門/各級學校	-	-	-	-	-
中外合資	2	69.7	30.3	-	100.0
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	16	59.0	45.8	55.0	44.6
中高階主管人員	13	61.5	53.5	32.2	32.2
業務承辦人員	47	61.6	53.1	56.2	52.3
行政類人員	3	49.7	49.7	-	49.7
辦理相關業務時間					
未滿1年	10	27.1	44.8	54.7	27.4
滿1年~未滿3年	25	71.5	65.1	51.9	53.4
滿3年~未滿5年	4	33.3	33.3	100.0	33.3
滿5年以上	40	65.7	47.0	41.9	50.2
公司營運範疇					
內銷	49	61.9	50.5	51.8	37.6
外銷	-	-	-	-	-
內/外銷都有	30	58.6	53.3	46.7	62.8
委託代辦情形					
透過代辦	33	64.5	44.1	51.7	34.4
沒有透過代辦	44	56.5	55.6	46.9	55.3
本身即代辦公司/實驗室	2	100.0	100.0	100.0	100.0

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表34 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	38.8	37.9	37.2	15.6	0.8
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	-	-	-	-	-
國內未上市/上櫃公司	39.9	37.9	37.9	15.6	0.9
外資股票上市/上櫃公司	-	-	100.0	-	-
外資未上市/上櫃公司	48.9	25.6	25.6	25.6	-
國營/政府部門/各級學校	-	-	-	-	-
中外合資	-	100.0	-	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	36.6	59.2	42.1	18.2	-
中高階主管人員	25.8	25.9	36.5	-	-
業務承辦人員	39.5	33.5	38.0	20.1	1.3
行政類人員	100.0	49.7	-	-	-
辦理相關業務時間					
未滿1年	41.3	27.4	21.9	-	6.0
滿1年~未滿3年	29.0	46.5	46.0	5.8	-
滿3年~未滿5年	33.3	66.7	33.3	-	-
滿5年以上	44.7	32.2	36.2	27.4	-
公司營運範疇					
內銷	30.5	38.4	37.1	7.6	-
外銷	-	-	-	-	-
內/外銷都有	51.9	37.2	37.3	28.4	2.1
委託代辦情形					
透過代辦	43.0	43.0	34.4	12.9	-
沒有透過代辦	33.6	32.0	40.5	14.9	1.4
本身即代辦公司/實驗室	100.0	100.0	-	100.0	-

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。

附表35 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		比較好			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		改善 很多	稍有 改善				
總計	2,017	100.0	23.5	8.6	14.9	56.9	3.2	4.9	11.5
按業務往來主要項目分									
商品報驗	832	100.0	18.5	5.5	13.0	59.5	3.1	4.5	14.4
驗證登錄	362	100.0	18.8	4.3	14.5	56.8	5.9	7.4	11.0
受託試驗	83	100.0	27.1	4.6	22.5	50.7	3.7	7.4	11.1
正字標記	172	100.0	29.6	12.9	16.7	60.2	2.9	1.7	5.6
標準資料服務	76	100.0	11.4	3.0	8.3	53.3	1.9	7.8	25.6
計程車計費表檢定	156	100.0	34.0	15.9	18.1	50.8	3.8	5.2	6.3
油量計或液化石油流量 計檢定	193	100.0	36.4	19.1	17.4	50.8	1.0	5.7	6.2
其他度量衡器檢定	55	100.0	21.0	10.6	10.4	64.8	1.2	1.3	11.8
度量衡器校正業務	88	100.0	38.9	17.9	21.0	55.1	-	-	6.0
登錄地址地區									
臺北市、新北市	964	100.0	19.4	5.9	13.5	58.0	3.9	5.9	12.8
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	29.1	8.7	20.4	57.0	3.3	2.3	8.3
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	28.5	10.4	18.1	52.2	2.3	4.1	12.9
臺中、彰化、南投	316	100.0	27.4	12.4	14.9	57.0	1.5	4.2	10.0
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	28.1	8.9	19.3	51.9	4.6	4.2	11.1
高雄、屏東、澎湖、金 門	230	100.0	23.0	10.3	12.7	62.9	2.6	3.1	8.3
花蓮、臺東	30	100.0	37.4	24.2	13.2	46.7	1.7	7.8	6.5
行業別									
電機電器類	122	100.0	22.5	9.6	12.9	54.0	6.9	4.7	11.9
電子影音資訊類	118	100.0	15.5	2.3	13.2	60.6	5.9	5.7	12.3
機械類	56	100.0	16.2	2.2	14.0	62.7	8.0	2.5	10.5
化工類	30	100.0	26.8	12.1	14.8	44.9	2.3	-	25.9
玩具及民生用品類	544	100.0	19.2	6.3	12.9	59.2	3.2	4.1	14.3
食品類	29	100.0	26.2	-	26.2	52.6	-	11.4	9.8
計程車行業者	181	100.0	35.5	16.6	18.9	50.9	3.3	4.5	5.9
加油(氣)站業者	251	100.0	36.6	18.7	17.9	52.2	0.5	4.4	6.4
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	35	100.0	22.7	9.3	13.3	66.7	1.9	-	8.8
度量衡器送校業者	6	100.0	34.2	15.1	19.2	25.9	-	-	39.8
其他生產性行業	397	100.0	23.1	6.7	16.4	57.9	2.9	5.7	10.3
其他非生產性行業	248	100.0	16.4	4.5	11.9	59.4	3.2	7.0	14.0

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35 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		比較好			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	改善 很多	稍有 改善					
總計	2,017	100.0	23.5	8.6	14.9	56.9	3.2	4.9	11.5
公司性質									
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	33.3	15.1	18.2	54.4	2.0	3.8	6.5
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	23.0	8.2	14.8	57.2	3.3	4.7	11.7
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	9.3	-	9.3	49.2	22.8	9.3	9.3
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	14.1	2.3	11.8	64.8	2.5	8.7	9.9
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	41.7	12.5	29.2	34.8	3.5	13.7	6.4
中外合資	23	100.0	6.3	6.3	-	53.6	-	-	40.2
受訪者身分類別									
負責人/公司代表	378	100.0	23.4	9.9	13.6	54.3	4.1	4.9	13.3
中高階主管人員	505	100.0	30.7	11.6	19.0	54.2	3.6	3.8	7.7
業務承辦人員	754	100.0	20.8	6.5	14.3	60.4	3.3	5.1	10.4
行政類人員	380	100.0	19.2	7.2	12.0	56.3	2.0	5.8	16.8
辦理相關業務時間									
未滿1年	211	100.0	12.4	4.5	7.9	34.2	1.5	8.4	43.5
滿1年~未滿3年	469	100.0	20.5	4.2	16.3	62.2	1.9	4.0	11.4
滿3年~未滿5年	284	100.0	23.3	8.3	14.9	63.5	3.6	2.7	6.9
滿5年以上	1,053	100.0	27.1	11.4	15.7	57.4	4.1	5.2	6.3
公司營運範疇									
內銷	1,372	100.0	24.0	10.1	14.0	56.0	3.5	5.0	11.5
外銷	27	100.0	13.0	-	13.0	68.6	-	5.4	13.0
內/外銷都有	618	100.0	22.6	5.6	17.0	58.4	2.8	4.7	11.4
委託代辦情形									
透過代辦	753	100.0	19.1	5.7	13.4	59.5	3.7	5.7	12.1
沒有透過代辦	1,238	100.0	25.8	10.4	15.4	55.6	3.0	4.4	11.2
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	39.5	2.6	36.8	49.0	-	6.7	4.8

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35-2 顧客對標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形-不含去年沒有接觸者

單位：人；%

項目	總計		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		改善 很多	稍有 改善			
總計	1,786	100.0	26.5	9.7	16.8	64.3	3.7	5.5
按業務往來主要項目分 **								
商品報驗	713	100.0	21.6	6.4	15.2	69.5	3.7	5.2
驗證登錄	322	100.0	21.2	4.8	16.3	63.8	6.7	8.3
受託試驗	74	100.0	30.5	5.2	25.3	57.0	4.2	8.3
正字標記	162	100.0	31.4	13.7	17.7	63.8	3.0	1.8
標準資料服務	56	100.0	15.3	4.1	11.2	71.7	2.6	10.4
計程車計費表檢定	146	100.0	36.3	17.0	19.3	54.2	4.1	5.5
油量計或液化石油流量計檢定	181	100.0	38.8	20.3	18.5	54.1	1.0	6.0
其他度量衡器檢定	49	100.0	23.8	12.0	11.8	73.4	1.4	1.4
度量衡器校正業務	83	100.0	41.4	19.1	22.3	58.6	-	-
登錄地址地區								
臺北市、新北市	841	100.0	22.3	6.8	15.5	66.5	4.5	6.8
基隆、宜蘭、馬祖	42	100.0	31.7	9.5	22.2	62.2	3.6	2.5
桃園、新竹、苗栗	186	100.0	32.7	11.9	20.8	59.9	2.7	4.7
臺中、彰化、南投	285	100.0	30.4	13.8	16.6	63.3	1.7	4.6
雲林、嘉義、臺南	193	100.0	31.6	10.0	21.7	58.4	5.2	4.8
高雄、屏東、澎湖、金門	211	100.0	25.1	11.3	13.8	68.7	2.9	3.4
花蓮、臺東	28	100.0	40.0	25.9	14.1	49.9	1.8	8.3
行業別 #								
電機電器類	108	100.0	25.5	10.9	14.6	61.3	7.8	5.3
電子影音資訊類	104	100.0	17.7	2.6	15.1	69.1	6.7	6.5
機械類	50	100.0	18.1	2.4	15.7	70.1	9.0	2.8
化工類	22	100.0	36.2	16.3	19.9	60.6	3.2	-
玩具及民生用品類	466	100.0	22.4	7.4	15.0	69.1	3.7	4.8
食品類	26	100.0	29.0	-	29.0	58.3	-	12.6
計程車行業者	170	100.0	37.7	17.7	20.1	54.1	3.5	4.7
加油(氣)站業者	235	100.0	39.1	20.0	19.1	55.7	0.5	4.7
度量衡器之製造、修理或輸入業者	32	100.0	24.9	10.2	14.6	73.1	2.1	-
度量衡器送校業者	4	100.0	56.9	25.1	31.9	43.1	-	-
其他生產性行業	356	100.0	25.7	7.5	18.3	64.6	3.3	6.4
其他非生產性行業	213	100.0	19.0	5.2	13.8	69.1	3.8	8.1

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35-2 顧客對標準檢驗局在「持續修訂檢驗程序」與去年比較情形-不含去年沒有接觸者(續)

單位：人；%

項目	總計		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		改善 很多	稍有 改善			
總計	1,786	100.0	26.5	9.7	16.8	64.3	3.7	5.5
公司性質 #								
國內股票上市/上櫃公司	163	100.0	35.6	16.1	19.4	58.2	2.2	4.1
國內未上市/上櫃公司	1,506	100.0	26.1	9.3	16.8	64.8	3.7	5.4
外資股票上市/上櫃公司	14	100.0	10.3	-	10.3	54.3	25.1	10.3
外資未上市/上櫃公司	70	100.0	15.7	2.5	13.1	71.9	2.8	9.6
國營/政府部門/各級學校	19	100.0	44.5	13.4	31.1	37.2	3.7	14.6
中外合資	14	100.0	10.5	10.5	-	89.5	-	-
受訪者身分類別								
負責人/公司代表	328	100.0	27.0	11.4	15.7	62.6	4.7	5.6
中高階主管人員	465	100.0	33.2	12.6	20.6	58.8	3.9	4.1
業務承辦人員	676	100.0	23.2	7.3	15.9	67.4	3.7	5.7
行政類人員	317	100.0	23.1	8.7	14.4	67.6	2.3	7.0
辦理相關業務時間								
未滿1年	119	100.0	21.9	7.9	14.0	60.6	2.7	14.8
滿1年~未滿3年	416	100.0	23.1	4.7	18.4	70.2	2.2	4.5
滿3年~未滿5年	265	100.0	25.0	9.0	16.1	68.3	3.8	2.9
滿5年以上	986	100.0	28.9	12.2	16.7	61.2	4.4	5.5
公司營運範疇 #								
內銷	1,215	100.0	27.1	11.4	15.8	63.3	3.9	5.6
外銷	23	100.0	14.9	-	14.9	78.9	-	6.2
內/外銷都有	548	100.0	25.6	6.3	19.2	65.9	3.2	5.3
委託代辦情形								
透過代辦	662	100.0	21.7	6.5	15.2	67.7	4.2	6.4
沒有透過代辦	1,099	100.0	29.1	11.7	17.3	62.6	3.4	4.9
本身即代辦公司/實驗室	25	100.0	41.5	2.8	38.7	51.5	-	7.0

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36 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		比較好			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	改善 很多	稍有 改善					
總計	2,017	100.0	21.4	7.7	13.7	56.0	4.0	7.2	11.4
按業務往來主要項目分									
商品報驗	832	100.0	14.6	4.3	10.4	60.3	3.9	7.9	13.2
驗證登錄	362	100.0	21.3	4.9	16.3	50.9	8.9	7.5	11.5
受託試驗	83	100.0	24.0	8.0	16.0	55.8	4.0	3.3	12.8
正字標記	172	100.0	29.6	10.4	19.1	59.8	1.3	3.4	5.9
標準資料服務	76	100.0	18.3	8.1	10.2	50.5	-	6.6	24.6
計程車計費表檢定	156	100.0	29.6	11.9	17.7	50.7	3.2	8.2	8.2
油量計或液化石油流量 計檢定	193	100.0	30.8	16.7	14.1	49.9	1.3	10.8	7.2
其他度量衡器檢定	55	100.0	19.9	7.4	12.6	56.8	5.3	4.3	13.7
度量衡器校正業務	88	100.0	35.5	18.9	16.6	55.7	-	2.1	6.7
登錄地址地區									
臺北市、新北市	964	100.0	17.7	5.4	12.3	56.3	5.2	8.0	12.7
基隆、宜蘭、馬祖	46	100.0	20.5	8.9	11.6	57.9	3.3	9.6	8.8
桃園、新竹、苗栗	214	100.0	25.6	9.4	16.2	51.0	4.0	7.8	11.7
臺中、彰化、南投	316	100.0	26.0	11.1	14.9	60.2	1.5	3.0	9.3
雲林、嘉義、臺南	217	100.0	25.6	9.6	16.0	50.6	4.2	7.6	12.0
高雄、屏東、澎湖、金 門	230	100.0	22.3	8.8	13.5	57.8	2.9	7.9	9.1
花蓮、臺東	30	100.0	24.7	9.5	15.2	58.5	1.3	7.0	8.4
行業別									
電機電器類	122	100.0	27.8	12.6	15.2	40.9	12.4	3.7	15.3
電子影音資訊類	118	100.0	19.9	2.4	17.5	55.4	7.3	4.0	13.5
機械類	56	100.0	19.5	6.0	13.5	61.8	5.1	4.0	9.5
化工類	30	100.0	23.6	10.0	13.6	52.6	-	4.4	19.4
玩具及民生用品類	544	100.0	15.9	5.2	10.7	59.4	3.3	7.9	13.4
食品類	29	100.0	29.5	4.8	24.7	49.3	-	9.3	11.9
計程車行業者	181	100.0	31.5	13.1	18.4	51.0	2.8	7.1	7.5
加油(氣)站業者	251	100.0	30.9	17.2	13.8	52.0	1.0	8.3	7.7
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	35	100.0	19.5	9.3	10.2	61.6	8.2	3.0	7.6
度量衡器送校業者	6	100.0	34.2	15.1	19.2	25.9	-	-	39.8
其他生產性行業	397	100.0	20.3	5.4	14.9	61.8	3.0	5.5	9.4
其他非生產性行業	248	100.0	14.7	3.6	11.1	54.5	5.5	11.9	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36 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		比較好			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		改善 很多	稍有 改善				
總計	2,017	100.0	21.4	7.7	13.7	56.0	4.0	7.2	11.4
公司性質									
國內股票上市/上櫃公司	174	100.0	31.9	13.0	18.9	52.7	3.3	6.3	5.8
國內未上市/上櫃公司	1,707	100.0	20.6	7.6	13.0	56.7	3.9	7.3	11.5
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	3.9	-	3.9	60.0	9.3	22.8	3.9
外資未上市/上櫃公司	78	100.0	15.4	-	15.4	54.5	8.0	4.2	17.9
國營/政府部門/各級學校	20	100.0	42.0	19.4	22.6	34.2	1.9	12.1	9.8
中外合資	23	100.0	12.6	-	12.6	49.9	-	-	37.5
受訪者身分類別									
負責人/公司代表	378	100.0	18.5	8.6	9.9	55.6	5.4	8.4	12.1
中高階主管人員	505	100.0	29.8	11.0	18.7	53.7	2.7	4.3	9.5
業務承辦人員	754	100.0	19.2	5.5	13.7	56.0	5.2	7.7	11.9
行政類人員	380	100.0	17.5	7.0	10.5	59.4	2.0	8.8	12.3
辦理相關業務時間									
未滿1年	211	100.0	10.5	3.8	6.7	37.6	1.9	11.7	38.3
滿1年~未滿3年	469	100.0	17.7	5.2	12.6	63.5	2.8	5.8	10.2
滿3年~未滿5年	284	100.0	20.5	4.8	15.7	61.9	4.4	5.5	7.8
滿5年以上	1,053	100.0	25.5	10.5	15.0	54.8	4.9	7.3	7.6
公司營運範疇									
內銷	1,372	100.0	21.1	8.4	12.7	57.1	3.3	7.4	11.2
外銷	27	100.0	28.9	2.3	26.7	58.0	-	5.4	7.7
內/外銷都有	618	100.0	21.8	6.6	15.2	53.4	5.8	6.8	12.2
委託代辦情形									
透過代辦	753	100.0	19.1	5.7	13.4	57.0	5.0	7.8	11.1
沒有透過代辦	1,238	100.0	22.6	9.1	13.5	55.5	3.4	6.9	11.6
本身即代辦公司/實驗室	26	100.0	29.2	2.6	26.5	50.8	3.0	1.1	15.8

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36 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		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		改善 很多	稍有 改善			
總計	1,786	100.0	24.1	8.7	15.4	63.2	4.5	8.2
按業務往來主要項目分 ***								
商品報驗	723	100.0	16.9	4.9	11.9	69.5	4.5	9.1
驗證登錄	320	100.0	24.0	5.6	18.4	57.4	10.0	8.5
受託試驗	72	100.0	27.6	9.2	18.4	64.0	4.6	3.8
正字標記	162	100.0	31.4	11.1	20.3	63.6	1.4	3.6
標準資料服務	57	100.0	24.3	10.8	13.5	67.0	-	8.7
計程車計費表檢定	143	100.0	32.2	12.9	19.3	55.2	3.5	9.0
油量計或液化石油流量 計檢定	179	100.0	33.2	18.0	15.2	53.7	1.4	11.6
其他度量衡器檢定	48	100.0	23.1	8.5	14.6	65.8	6.1	5.0
度量衡器校正業務	82	100.0	38.0	20.3	17.8	59.7	-	2.3
登錄地址地區 *								
臺北市、新北市	841	100.0	20.3	6.2	14.0	64.6	6.0	9.2
基隆、宜蘭、馬祖	42	100.0	22.4	9.8	12.7	63.4	3.6	10.5
桃園、新竹、苗栗	189	100.0	29.0	10.7	18.3	57.7	4.5	8.8
臺中、彰化、南投	287	100.0	28.7	12.3	16.4	66.4	1.6	3.3
雲林、嘉義、臺南	191	100.0	29.2	11.0	18.2	57.5	4.7	8.6
高雄、屏東、澎湖、金 門	209	100.0	24.5	9.7	14.9	63.6	3.2	8.7
花蓮、臺東	27	100.0	27.0	10.4	16.6	63.8	1.5	7.7
行業別 #								
電機電器類	103	100.0	32.8	14.9	17.9	48.3	14.6	4.3
電子影音資訊類	102	100.0	23.0	2.8	20.2	64.0	8.4	4.6
機械類	50	100.0	21.6	6.6	15.0	68.3	5.6	4.5
化工類	24	100.0	29.3	12.4	16.9	65.3	-	5.4
玩具及民生用品類	471	100.0	18.4	6.0	12.4	68.6	3.8	9.2
食品類	26	100.0	33.5	5.5	28.0	56.0	-	10.5
計程車行業者	167	100.0	34.0	14.2	19.9	55.2	3.0	7.7
加油(氣)站業者	231	100.0	33.5	18.6	14.9	56.3	1.1	9.0
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	33	100.0	21.1	10.1	11.0	66.7	8.9	3.2
度量衡器送校業者	4	100.0	56.9	25.1	31.9	43.1	-	-
其他生產性行業	360	100.0	22.4	6.0	16.5	68.2	3.3	6.0
其他非生產性行業	215	100.0	17.0	4.2	12.8	62.9	6.4	13.7

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36 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		比較好			差不多	較差	不知道/ 無意見
	樣本數	百分比		改善 很多	稍有 改善			
總計	1,786	100.0	24.1	8.7	15.4	63.2	4.5	8.2
公司性質 #								
國內股票上市/上櫃公司	164	100.0	33.9	13.8	20.0	56.0	3.5	6.7
國內未上市/上櫃公司	1,511	100.0	23.3	8.6	14.7	64.0	4.4	8.2
外資股票上市/上櫃公司	15	100.0	4.1	-	4.1	62.5	9.7	23.7
外資未上市/上櫃公司	64	100.0	18.8	-	18.8	66.3	9.7	5.1
國營/政府部門/各級學校	18	100.0	46.5	21.5	25.0	37.9	2.1	13.5
中外合資	14	100.0	20.1	-	20.1	79.9	-	-
受訪者身分類別 **								
負責人/公司代表	333	100.0	21.0	9.8	11.3	63.3	6.2	9.5
中高階主管人員	456	100.0	32.9	12.2	20.7	59.4	3.0	4.7
業務承辦人員	664	100.0	21.8	6.2	15.6	63.6	5.9	8.7
行政類人員	333	100.0	20.0	8.0	12.0	67.7	2.3	10.0
辦理相關業務時間								
未滿1年	130	100.0	17.1	6.2	10.8	61.0	3.0	18.9
滿1年~未滿3年	421	100.0	19.7	5.7	14.0	70.7	3.1	6.4
滿3年~未滿5年	262	100.0	22.2	5.2	17.0	67.1	4.7	6.0
滿5年以上	973	100.0	27.5	11.3	16.2	59.2	5.3	7.9
公司營運範疇 *								
內銷	1,218	100.0	23.7	9.4	14.3	64.3	3.7	8.3
外銷	25	100.0	31.3	2.5	28.9	62.9	-	5.8
內/外銷都有	543	100.0	24.8	7.5	17.3	60.8	6.6	7.8
委託代辦情形								
透過代辦	669	100.0	21.5	6.4	15.1	64.1	5.6	8.8
沒有透過代辦	1,095	100.0	25.6	10.2	15.3	62.8	3.9	7.8
本身即代辦公司/實驗室	22	100.0	34.7	3.1	31.5	60.4	3.6	1.3

註：*表示 $p < 0.05$,即在95%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；**表示 $p < 0.01$,即在99%信心水準下,基本問項與題目問項為顯著差異；***表示 $p < 0.001$,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	座談會/說明會	櫃檯服務人員告知
總計	2,017	54.7	40.1	31.9	19.4	15.0
按業務往來主要項目分						
商品報驗	832	43.2	42.0	31.9	13.6	13.2
驗證登錄	362	64.0	52.0	31.0	26.6	18.2
受託試驗	83	43.8	45.5	36.9	14.8	15.9
正字標記	172	70.3	55.8	41.0	32.1	11.6
標準資料服務	76	26.6	51.1	28.2	12.7	10.3
計程車計費表檢定	156	61.2	6.5	21.9	9.0	18.4
油量計或液化石油流量計檢定	193	75.6	25.5	30.3	28.5	14.6
其他度量衡器檢定	55	67.3	34.7	33.9	26.2	23.3
度量衡器校正業務	88	63.1	23.9	35.9	24.0	18.9
登錄地址地區						
臺北市、新北市	964	52.2	41.5	30.7	16.4	13.4
基隆、宜蘭、馬祖	46	58.0	34.1	35.0	16.3	15.9
桃園、新竹、苗栗	214	59.6	47.5	32.1	28.8	14.4
臺中、彰化、南投	316	55.5	35.7	26.6	15.9	14.0
雲林、嘉義、臺南	217	57.0	43.6	37.9	27.7	22.7
高雄、屏東、澎湖、金門	230	54.7	32.5	36.1	20.2	15.1
花蓮、臺東	30	66.5	33.4	43.0	23.0	23.0
行業別						
電機電器類	122	65.2	57.8	27.0	26.9	14.8
電子影音資訊類	118	64.7	51.5	25.2	19.2	7.1
機械類	56	43.0	54.1	39.6	20.1	15.8
化工類	30	61.3	50.8	32.4	14.7	19.8
玩具及民生用品類	544	50.3	42.7	34.6	16.6	17.2
食品類	29	33.3	57.0	24.6	19.6	9.6
計程車行業者	181	61.5	5.8	21.5	8.2	17.6
加油(氣)站業者	251	74.2	24.4	33.1	29.7	15.1
度量衡器之製造、修理或輸入業者	35	58.5	48.8	34.5	32.6	31.2
度量衡器送校業者	6	40.9	73.5	51.2	-	4.8
其他生產性行業	397	51.6	48.6	35.3	24.3	14.8
其他非生產性行業	248	38.6	39.3	30.6	10.7	10.3

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1)

單位：人；%

項目	檢測技術一致性 研討會議	代辦公司告知	同業/朋友告知	車行告知	不知道/無意見
總計	12.8	8.1	7.1	1.2	2.8
按業務往來主要項目分					
商品報驗	8.8	11.8	7.0	-	2.7
驗證登錄	16.7	11.3	6.9	0.3	1.7
受託試驗	15.9	10.8	6.7	-	5.0
正字標記	21.3	-	4.2	-	1.6
標準資料服務	8.2	7.4	6.2	-	3.5
計程車計費表檢定	6.2	-	14.7	10.1	8.5
油量計或液化石油流量 計檢定	16.5	4.3	6.4	1.3	1.7
其他度量衡器檢定	24.3	1.2	5.0	2.7	1.7
度量衡器校正業務	16.1	2.0	4.6	3.1	1.7
登錄地址地區					
臺北市、新北市	11.6	10.3	7.2	1.0	3.0
基隆、宜蘭、馬祖	14.9	3.3	8.4	3.0	7.6
桃園、新竹、苗栗	21.1	8.6	4.3	-	4.9
臺中、彰化、南投	9.6	6.7	9.6	2.2	1.8
雲林、嘉義、臺南	17.9	5.2	7.8	0.9	1.8
高雄、屏東、澎湖、金 門	10.3	5.2	4.9	1.7	2.0
花蓮、臺東	10.2	-	7.0	-	-
行業別					
電機電器類	21.3	11.7	1.7	-	3.5
電子影音資訊類	12.3	10.8	9.5	1.1	1.1
機械類	12.7	8.0	6.2	-	-
化工類	6.1	4.7	1.0	-	-
玩具及民生用品類	10.5	8.5	6.4	-	1.5
食品類	3.5	14.6	-	-	-
計程車行業者	5.6	-	14.4	11.7	7.8
加油(氣)站業者	17.4	4.0	5.1	-	1.2
度量衡器之製造、修理 或輸入業者	33.4	4.1	9.3	1.9	-
度量衡器送校業者	29.5	-	-	-	-
其他生產性行業	16.1	5.4	6.2	-	3.0
其他非生產性行業	8.2	19.2	9.6	0.3	5.7

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2)

單位：人；%

項目	樣本數	公文通知	網頁訊息	電話詢問	座談會/說明會	櫃檯服務人員告知
總計	2,017	54.7	40.1	31.9	19.4	15.0
公司性質						
國內股票上市/上櫃公司	174	65.0	55.1	36.3	40.4	16.4
國內未上市/上櫃公司	1,707	53.2	37.8	31.2	17.0	15.4
外資股票上市/上櫃公司	15	68.0	45.3	32.0	30.5	9.3
外資未上市/上櫃公司	78	59.9	50.8	38.0	26.9	7.9
國營/政府部門/各級學校	20	75.2	42.9	37.3	14.0	19.2
中外合資	23	42.8	60.0	19.8	12.4	-
受訪者身分類別						
負責人/公司代表	378	54.3	29.6	28.0	18.7	22.3
中高階主管人員	505	62.9	42.6	32.9	26.4	13.4
業務承辦人員	754	53.9	44.3	33.3	18.0	13.1
行政類人員	380	45.5	39.0	31.6	13.5	13.7
辦理相關業務時間						
未滿1年	211	38.8	42.5	29.1	8.7	13.6
滿1年~未滿3年	469	45.1	44.6	37.4	12.8	13.2
滿3年~未滿5年	284	51.6	43.9	31.3	15.0	10.1
滿5年以上	1,053	62.9	36.6	30.1	25.6	17.4
公司營運範疇						
內銷	1,372	55.8	33.1	31.1	17.8	15.3
外銷	27	46.6	68.9	31.3	11.2	17.7
內/外銷都有	618	52.5	54.6	33.6	23.3	14.2
委託代辦情形						
透過代辦	753	53.1	43.8	29.7	18.6	12.2
沒有透過代辦	1,238	55.9	37.8	33.3	19.8	16.6
本身即代辦公司/實驗室	26	42.8	45.3	28.3	21.3	22.0

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	同業/朋友告知	車行告知	不知道/無意見
總計	12.8	8.1	7.1	1.2	2.8
公司性質					
國內股票上市/上櫃公司	27.3	9.2	4.3	-	2.6
國內未上市/上櫃公司	11.1	7.5	7.4	1.4	3.0
外資股票上市/上櫃公司	22.6	13.4	9.3	-	-
外資未上市/上櫃公司	13.4	18.6	5.5	-	-
國營/政府部門/各級學校	29.7	-	3.1	-	3.3
中外合資	8.8	12.6	12.4	-	-
受訪者身分類別					
負責人/公司代表	12.0	9.6	9.0	3.0	2.7
中高階主管人員	18.2	8.1	5.5	0.2	2.7
業務承辦人員	11.8	6.6	7.4	1.2	1.9
行政類人員	8.7	9.7	6.6	0.6	5.0
辦理相關業務時間					
未滿1年	6.2	7.8	6.8	-	6.1
滿1年~未滿3年	9.0	8.0	7.2	-	3.7
滿3年~未滿5年	10.9	8.3	9.9	1.3	2.9
滿5年以上	16.4	8.2	6.3	1.9	1.7
公司營運範疇					
內銷	11.3	8.4	8.2	1.7	2.6
外銷	13.2	-	10.7	-	-
內/外銷都有	16.3	7.8	4.4	-	3.5
委託代辦情形					
透過代辦	12.1	17.7	6.3	0.1	1.0
沒有透過代辦	12.6	2.5	7.2	1.7	3.9
本身即代辦公司/實驗室	47.4	-	21.0	4.9	6.2

註：本題為複選題，因此總計超過100.0%。