

經濟部標準檢驗局臺中分局

櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查報告



經濟部標準檢驗局臺中分局第六課

中華民國 106 年 12 月

目錄

壹、前言	-----	1
貳、調查依據與目的	-----	1
參、調查過程與方法	-----	2
肆、取樣方法與分析方式	-----	4
伍、調查結果總體分析	-----	5
陸、滿意度變動分析	-----	19
柒、檢討與建議	-----	21
附件 1：滿意度調查表		

表目錄

表 1	問卷回收數量與回收率一覽表	3
表 2	問卷調查年齡分布表	5
表 3	問卷調查性別分布表	6
表 4	問卷調查職業分布表	7
表 5	總體滿意度	8
表 6	本分局在各題項之所得件數及百分比	8
表 7	本分局在各題項之所得分數及百分比	9
表 8	來本分局申辦業務類型分析表	10
表 9	本分局於第一題所得之分數百分比分析表	11
表 10	本分局於第二題所得之分數百分比分析表	12
表 11	本分局於第三題所得之分數百分比分析表	13
表 12	本分局於第四題所得之分數百分比分析表	14
表 13	本分局於第五題所得之分數百分比分析表	15
表 14	本分局於第六題所得之分數百分比分析表	16
表 15	本分局於第七題所得之分數百分比分析表	17
表 16	本分局於第八題所得之分數百分比分析表	18
表 17	104 年至 106 年本分局滿意度變動分析表	19

圖目錄

圖 1	問卷調查年齡分布圖	5
圖 2	問卷調查性別分布圖	6
圖 3	問卷調查職業分布圖	7
圖 4	本分局在各題項之所得分數百分比圖	9
圖 5	來本分局申辦業務類型分析圖	10
圖 6	本分局於第一題所得之分數百分比分析圖	11
圖 7	本分局於第二題所得之分數百分比分析圖	12
圖 8	本分局於第三題所得之分數百分比分析圖	13
圖 9	本分局於第四題所得之分數百分比分析圖	14
圖 10	本分局於第五題所得之分數百分比分析圖	15
圖 11	本分局於第六題所得之分數百分比分析圖	16
圖 12	本分局於第七題所得之分數百分比分析圖	17
圖 13	本分局於第八題所得之分數百分比分析圖	18
圖 14	104 年至 106 年本分局滿意度變動趨勢分析圖	20
圖 15	勾選尚可個題次分布情況	22

壹、前言

本分局職司中部地區(包括臺中市、彰化縣(市))及南投縣(市)地區(包括跨轄區)之應施檢驗商品之檢驗、受託物品試驗及技術服務、特約檢驗、度量衡及原產地證明書之簽發等業務。

本分局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提升及改善服務之品質以及瞭解廠商和民眾對本分局之需求與期望，本分局依據 106 年度提升服務品質執行計畫相關規定，辦理 106 年度為民服務問卷調查，希望調查結果之資料能提供本分局改善服務之參考，針對缺失部分檢討改進，以提供洽公民眾更優質之環境、設施與專業等的服務。

貳、調查依據與目的

調查依據：

依據本分局 106 年度提升服務品質執行計畫辦理。

調查目的：

瞭解服務顧客需求、認知顧客期望、發現業務問題、

解決顧客問題、超越顧客期望、健全業務體制

參、調查過程與方法

一、 調查主題

此次問卷調查設計，係以結合本分局辦理之各項業務，設計成彈性且多面向的題型，以瞭解服務顧客對本分局有關環境、設施、專業及服務等之感受。

問卷設計型態採封閉式題目(計 8 題)，以總加量表法【李克特(Likert) 量表]呈現，為五點量表，就信度而言為最佳量表方式。

二、 調查母體及對象

(一) 調查母體：以至本分局洽公民眾及與本分局有業務往來之業者等作為抽樣調查母體。

(二) 調查對象：1. 問卷置於單一窗口櫃台，由櫃台人員以便利抽樣方式分發問卷予來本分局之洽公民眾填寫及回收。2. 從召開內銷檢驗登記廠商、經銷商暨報驗業者座談會中，以問卷予相關業者，再請業者填寫問卷結果，藉此回收問卷。3. 從與本分局有業務往來之業者中，以郵寄問卷予相關業者，再請業者以傳真

方式或郵寄回傳問卷結果，藉此回收問卷。

三、 調查方式與期間

(一) 調查方式：

採不記名書面問卷方式，希望能使洽公民眾及業者知無不言，確保問卷具客觀性。

(二) 調查期間：

從民國 106 年 10 月 19 日起至 106 年 11 月 20 日止，為期約一個月，共發出 250 份問卷調查表，受限於填寫問卷之洽公民眾及業者重複之可能性，部分問卷未回收，故回收之有效問卷共有 127 件，無效問卷 1 件，回收率 51.2 %。

表 1：問卷回收數量與回收率一覽表

	現場分發：100 份	郵寄：150 份
回收	83 份	45 份
回收率(%)	83%	30%

肆、取樣方法與分析方式

一、取樣方法：

本分局洽公民眾、及與本分局有業務往來之業者及於 106 年 11 月 9 日召開業者座談會、和 106 年 11 月 15 日舉辦電器產品檢驗標準變更 RoHS 申請說明會參與之業者。考量本分局人力以及有限的預算經費下，此次問卷調查採 1. 非機率抽樣中之便利抽樣方式(現場分發問券)辦理。2. 非機率抽樣中之配額取樣方式(郵寄問券者)辦理。

二、分析方式：

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得本次問卷調查書面報告，此報告可作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來提昇及改善服務品質之依據。

三、問卷滿意度統計方式：

滿意度計算公式如下：

$$\left[\frac{(A \times 5 + B \times 4 + C \times 3 + D \times 2 + E \times 1)}{5 \times (A + B + C + D + E)} \right] \times 100\%$$

A：勾選非常滿意（5分）次數

B：勾選滿意（4分）次數

C：勾選尚可（3分）次數

D：勾選不滿意（2分）次數

E：勾選非常不滿意（1分）次數

伍、調查結果總體分析

民意調查目的之一，係為了瞭解公眾對服務品質問題的意見和態度的調查，而問卷調查法即是被廣泛採用的一種調查方法，根據調查目的所設計之「問卷」是問卷調查法獲取訊息的工具，運用統計分析方法將問卷所收集到的相關資料提供決策作為參考的資訊。

一、基本資料分析

（一）年齡

表2：問卷調查年齡分布表

	35歲以下	35~50歲	50歲以上
百分比	36.1%	41.2%	22.7%
人數	43	49	27

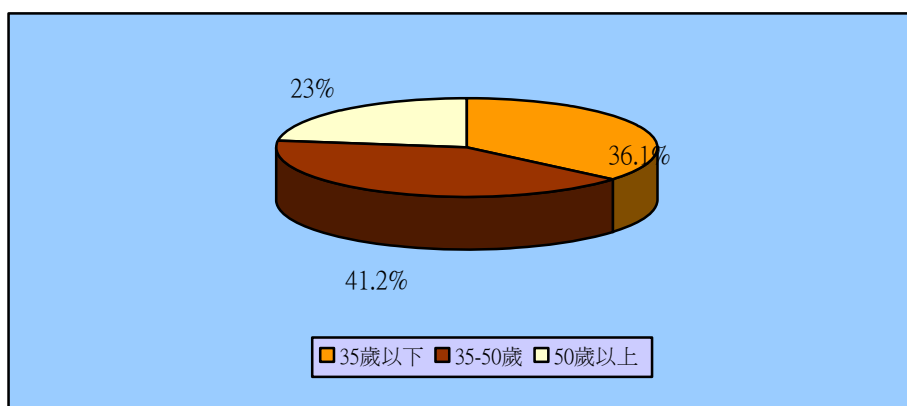


圖 1：問卷調查年齡分布圖

分析：

本次問卷調查之對象以 35~50 歲者為最大宗，占 41.2%，其次為 35 歲以下，占 36.1%，最少為 50 歲以上，占 22.7%。分析可能在於 50 歲以下者，這個年齡階層的洽公民眾多(77.3%)為基層的員工或高階主管為主。

(二) 性別

表3：問卷調查性別分布表

	男	女
百分比	57.5%	42.5%
人數	65	48

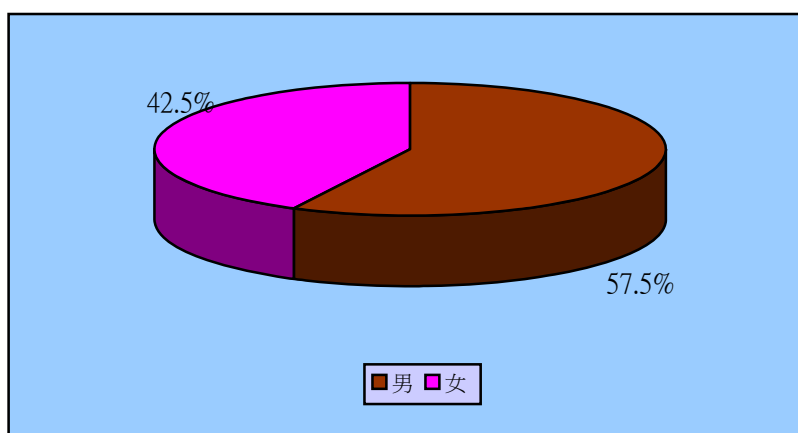


圖 2：問卷調查性別分布圖

分析：

本次問卷調查之對象，男性占比率較多將近 6 成，女性超出 4 成 2，男女差距不大才 15%，本問卷綜合不同性別對於本分局各項設施與作業流程等不同感受，對於本分局未來改進之方向具有相當之助益。

(三) 職業

表 4：問卷調查職業分布表

	基層員工	高階人員/主管	負責人/公司代表
百分比	46.3%	36.4%	17.3%
人數	56	44	21

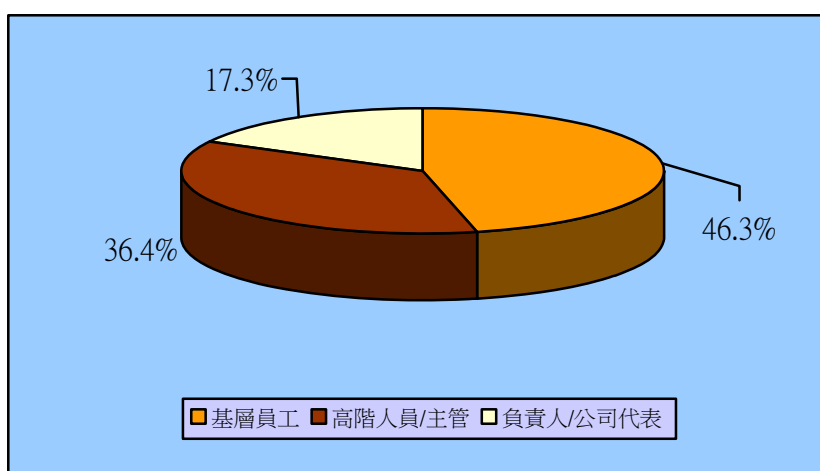


圖 3：問卷調查職業分布圖

分析：

本次調查對象以基層員工最多，占46.3%，其次為高階人員/主管人為36.4%，再其次為負責人占17.3%，調查對象由上得知從基層員工、主管及高階人員分布各階層，顯示本次協助本分局填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於本分局服務滿意度之調查更有幫助。

二、總體滿意度分析

表 5：總體滿意度

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數 (百分比)	491 (48.33%)	452 (44.49%)	70 (6.89%)	2 (0.20%)	1 (0.1%)
總體滿意度	【(491*5 + 452*4 + 70*3 + 2*2 + 1*1) / 5 * (491 + 452 + 70 + 2 + 1) * 100%】 = 88.15%				

表 6：本分局在各題項之所得件數及百分比

編號	非常滿意	滿意	小計	尚可	不滿意	非常不滿意	總件數
第一題	61	62	123	4	0	0	127
第二題	75	46	121	6	0	0	127
第三題	62	62	124	3	0	0	127
第四題	59	59	118	9	0	0	127
第五題	51	52	103	22	1	1	127
第六題	60	60	120	7	0	0	127
第七題	68	52	120	7	0	0	127
第八題	55	59	114	12	1	0	127

百分比表

編號	非常滿意%	滿意%	小計%	尚可%	不滿意%	非常不滿意%	合計%
第一題	48.03	48.82	96.85	3.15	0	0	100
第二題	59.06	36.22	95.28	4.72	0	0	100
第三題	48.82	48.82	97.64	2.36	0	0	100
第四題	46.46	46.46	92.91	7.09	0	0	100
第五題	40.16	40.95	81.11	17.32	0.79	0.79	100
第六題	47.24	47.24	94.49	5.51	0	0	100
第七題	53.54	40.95	94.49	5.51	0	0.0	100
第八題	43.31	46.46	89.76	9.45	0.79	0.0	100
非常滿意及滿意平均值			92.81				

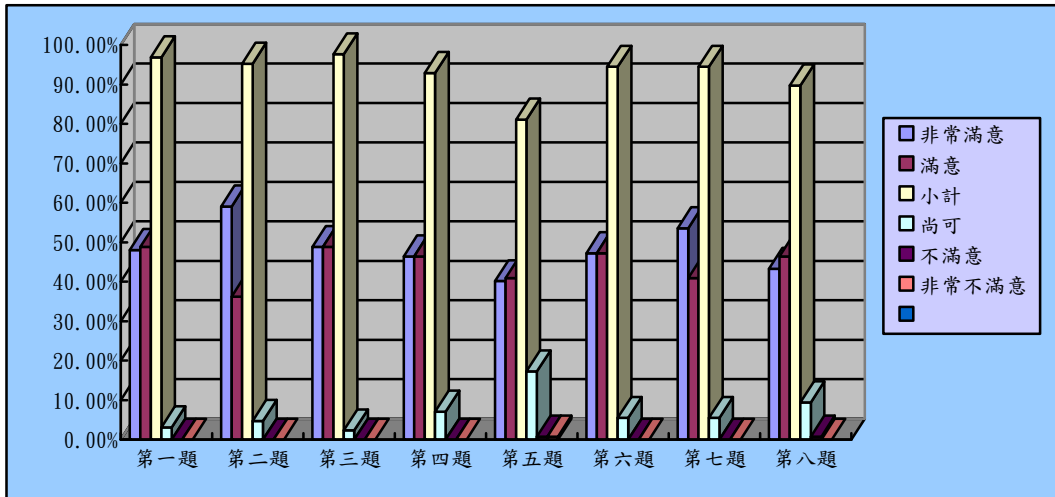


圖 4：本分局在各題項之所得分數百分比圖

表 7:本分局在各題項之所得分數及百分比

編號	題目內容	平均得分	滿意度%
第一題	您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意	4.45	88.98
第二題	您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意	4.54	90.87
第三題	您對於本分局人員的服務態度是否滿意	4.46	89.29
第四題	您對於檢驗（驗證）品質是否滿意	4.39	87.87
第五題	您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意	4.19	83.78
第六題	您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正情形是否滿意	4.42	88.35
第七題	您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意	4.48	89.61
第八題	您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？	4.32	86.46

分析：

為瞭解本分局在本問卷中整體之表現，故將第一至第八題之滿意程度，整理如表6所示。而從表6中可以發現獲得「非常滿意」之肯定的人數最多其次為「滿意」（二項合計平均值百分比達92.81%）。由表6得知本分局在第一題、第三題獲得「非常滿意、滿意」之肯定最多，非常滿意、滿意合計百分比超過95%有三題（第一、二、三），其中第二、七題獲得非常滿意超過50%；獲得「非常滿意、滿意」最少之題項為第五題（您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？），滿

意程度百分比也不錯合計超過8成(81.11%)。

三、調查項目分析

表 8：來本分局申辦業務類型分析表

申辦業務類型	件數	百分比
型式認可/逐批檢驗	58	37.91%
受託試驗及技術服務	12	7.84%
驗證登錄	66	43.14%
度量衡	8	5.23%
其他業務(產證等)	9	5.88%
小計	153	100.0%

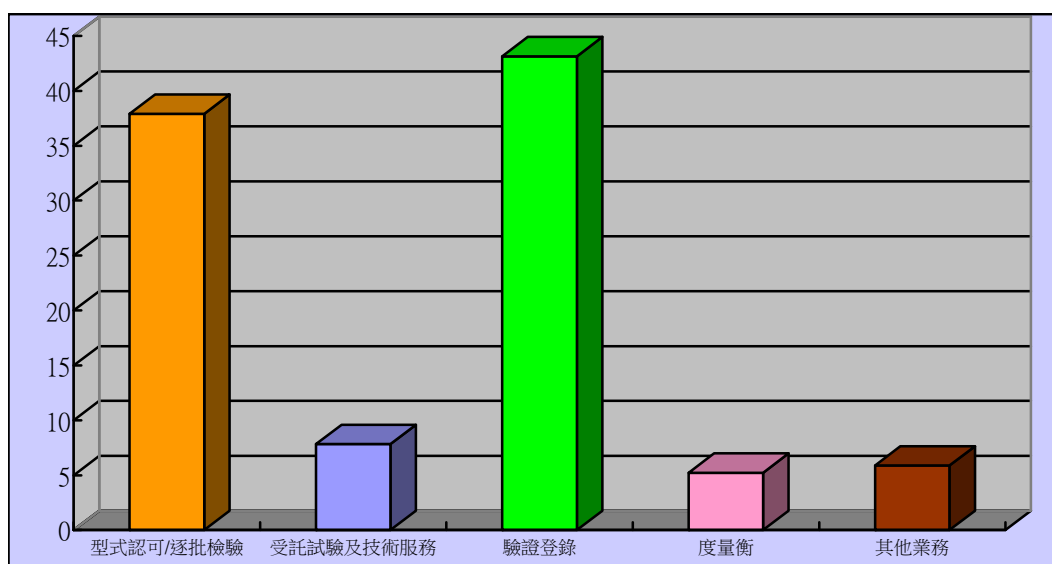


圖 5：來本分局申辦業務類型分析圖

分析：

本次調查採隨機抽樣，但比較有回應的民眾大都是來本分局申辦驗證登錄業務有43.14%，其次為申請型式認可/逐批檢驗業務的民眾有37.91%（認可登錄類業務回應達81.05%），與民眾接觸較頻繁者多為第一課、第二課、第三課及第六課同仁。

四、問卷各題次分析

以下是問卷 8 個題目在各種選項中之次數、比例分配及說明，其中未填寫者不列入計算。

(一) 您覺得本分局作業環境及服務設施是否滿意？

表 9：本分局於第一題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	61	62	4	0	0
(百分比)	(48.03%)	(48.82%)	(3.15%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(61×5 + 62×4 + 4×3) / 5×(61+62+4)×100%】 = 88.97%				

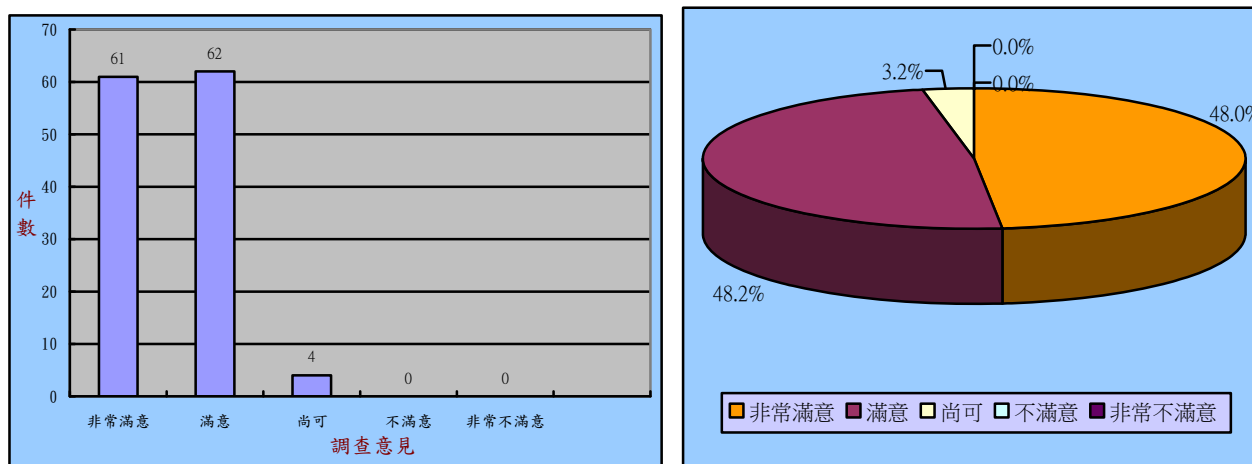


圖 6：本分局於第一題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇滿意最高再來為非常滿意項目，兩題件數僅差 1 件比例都超過 48%，選擇尚可之比例很低(3.15%)。顯示本分局作業環境的努力已得到大多數業者的肯定(表示滿意有 96.85%)。

(二) 您對本分局櫃台服務人員答覆詢問情形是否滿意？

表 10：本分局於第二題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	75	46	6	0	0
(百分比)	(59.06%)	(36.22%)	(4.72%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(75×5 + 46×4 + 6×3) / 5 × (75 + 46 + 6) × 100%】 = 90.87%				

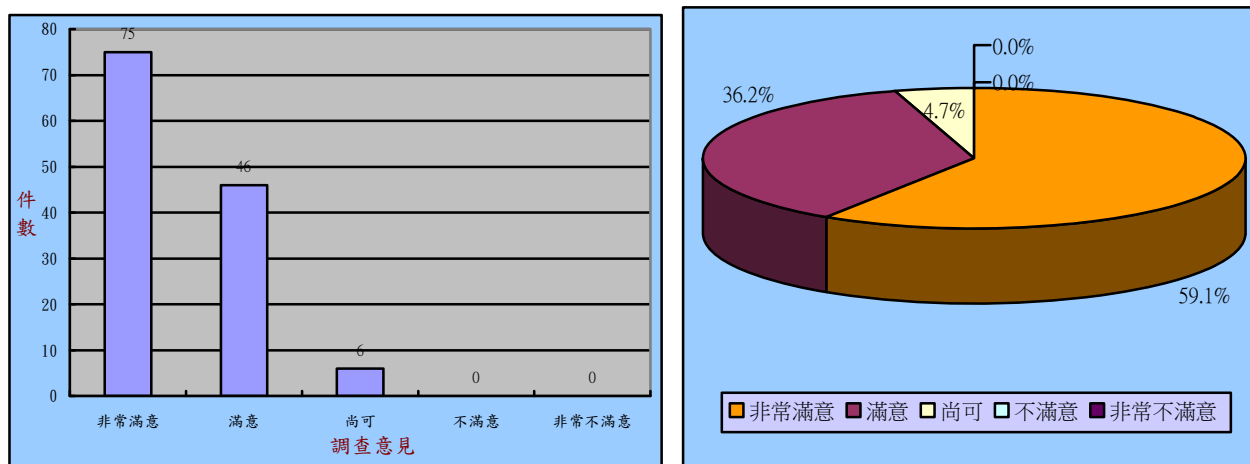


圖 7：本分局於第二題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高 59.06%，選擇滿意比例達 36.22%，對櫃檯服務人員答覆選取滿意合計高達 95.28%，滿意度得分超過 9 成(90.9%)。顯示此項之表現業者非常滿意，表示第一線櫃台人員的努力得到回饋亦得到大部分廠商認同。

(三) 您對於本分局人員的服務態度是否滿意？

表 11：本分局於第三題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	62	62	3	0	0
(百分比)	(48.82%)	(48.82%)	(2.36%)	(0%)	(0%)
滿意度	【62×5 + 62×4 + 3×3】 / 5×(62+62+3)×100% = 89.29%				

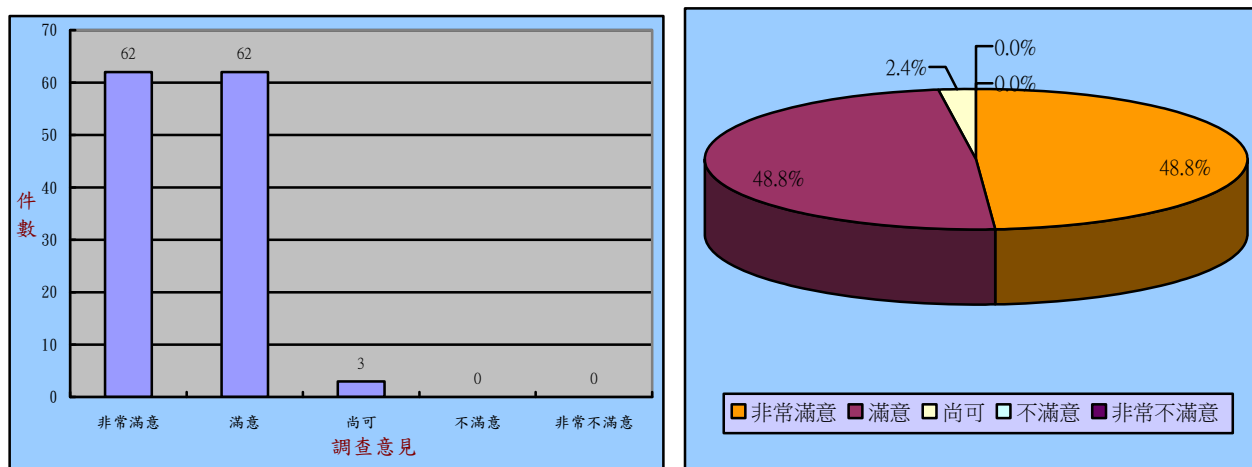


圖8：本分局於第三題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意或是滿意者比例最高且相同(48.82%)。故人員在面對業者時，仍多保持耐心及同理心，站在業者立場著想，儘量滿足其需求，回復滿意為最高，合計高達 97.64%表示本分局人員服務非常受到業者認同。

(四) 您對於檢驗（驗證）品質是否滿意？

表 12：本分局於第四題所得之分數百分比分析表（人次）

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	59	59	9	0	0
(百分比)	(46.46%)	(46.46%)	(7.09%)	(0.0%)	(0.0%)
滿意度	【(59×5 + 59×4 + 9×3) / 5×(59+59+9)×100%】 = 87.87%				

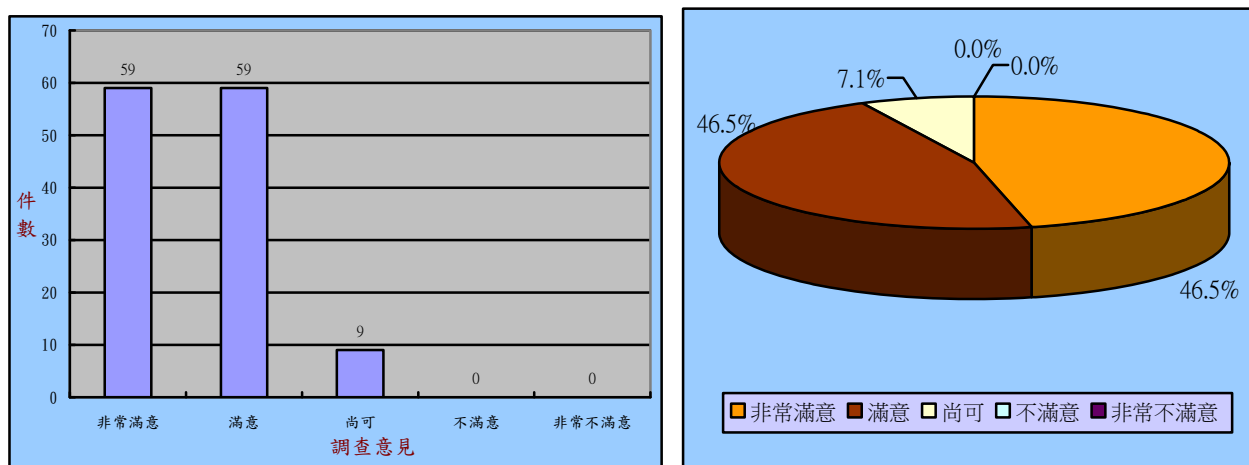


圖9：本分局於第四題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意或是滿意者比例最高且相同(46.46%)，滿意合計高達 92.91%顯示本分局業務課(第一、二、三及四課)在檢驗（驗證）品質部分之努力，人員均能公正地恪遵檢驗標準執行業務，得到業者高度肯定，不滿意之回復今年未出現，去年有極少數回復不滿意(共 2 件)，惟滿意度得分與去年相同，檢驗品質方面雖已達業者要求，提升檢驗品質訓練仍需持續辦理，以達精益求精的目的。

(五) 您對於檢驗（驗證）作業時效是否滿意？

表 13：本分局於第五題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	51	52	22	1	1
(百分比)	(40.16%)	(40.94%)	(17.32%)	(0.79%)	(0.79%)
滿意度	【(51×5 + 52×4 + 22×3 + 1×2 + 1×1) / 5 × (51 + 52 + 22 + 1 + 1) × 100%】 = 83.78%				

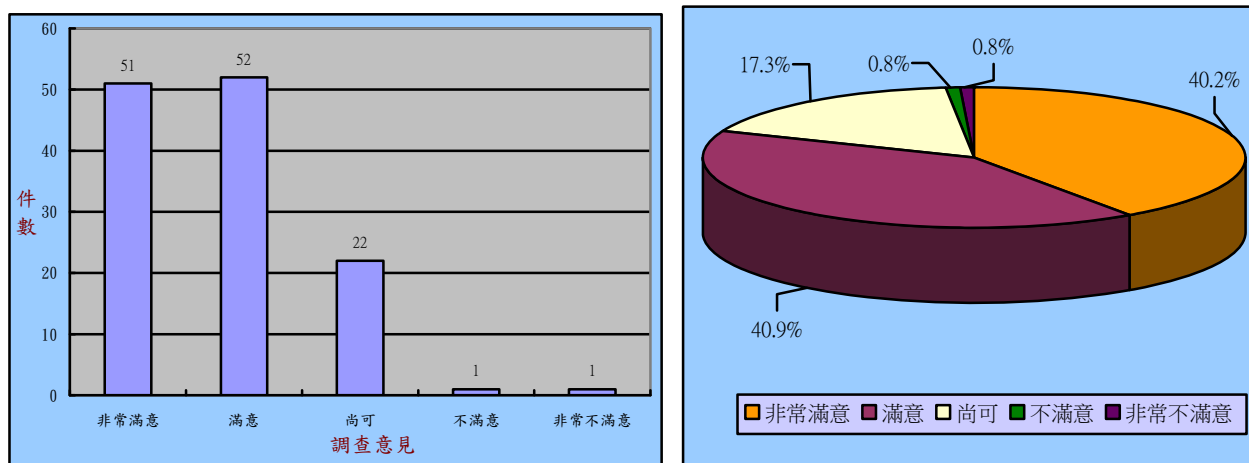


圖10：本分局於第五題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇滿意者比例最高（40.94%），選擇非常滿意比例為 40.16%，答覆滿意合計占 81.10%，此項之表現雖比去年略為下修 3%，滿意度得分與去年相同，選滿意下修部分主要回饋在尚可(由 104~106 年，逐年提升 3~4%)，顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求。但不滿意、非常不滿意各有 1 件回答(0.79%)，尚有部分業者對時效迫切的需要未獲滿足，本分局此部分仍應積極加強改善。

(六) 您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員告知補正

情形是否滿意？

表 14：本分局於第六題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	60	60	7	0	0
(百分比)	(47.24%)	(47.24%)	(5.51%)	(0.0%)	(0%)
滿意度	【(60×5 + 60×4 + 7×3) / 5×(60+60+7)×100%】 = 88.35%				

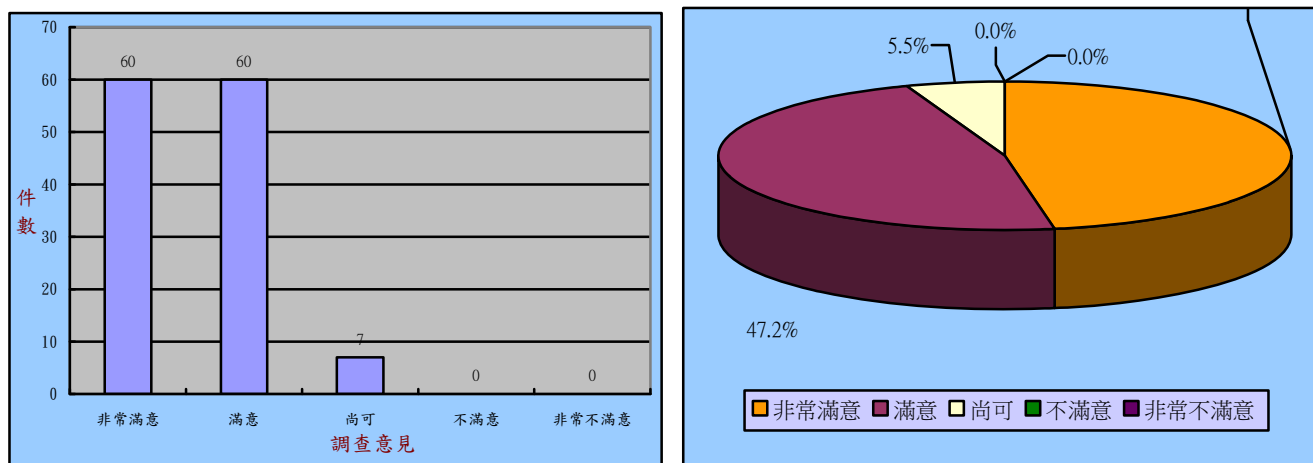


圖11：本分局於第六題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意或是滿意者比例最高且相同(47.24%)，滿意合計高達 94.49%顯示本分局業務課，此項改善 104 年至今業者已超過 9 成滿意回饋，顯示承辦人員告知補正之服務品質已滿足業者之要求。選擇尚可只有少部分(5.51%)，顯示業者於申辦案件，希望案件承辦人員遇到業者申辦案件遇有不符規定手續時都能發揮同理心及耐心處理補正案件。

(七) 您對本分局人員解決問題的專業度及能力是否滿意？

表 15：本分局於第七題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	68	52	7	0	0
(百分比)	(53.54%)	(40.94%)	(5.51%)	(0%)	(0%)
滿意度	【(68×5 + 52×4 + 7×3) / 5×(68 + 52 + 7) × 100%】 = 89.61%				

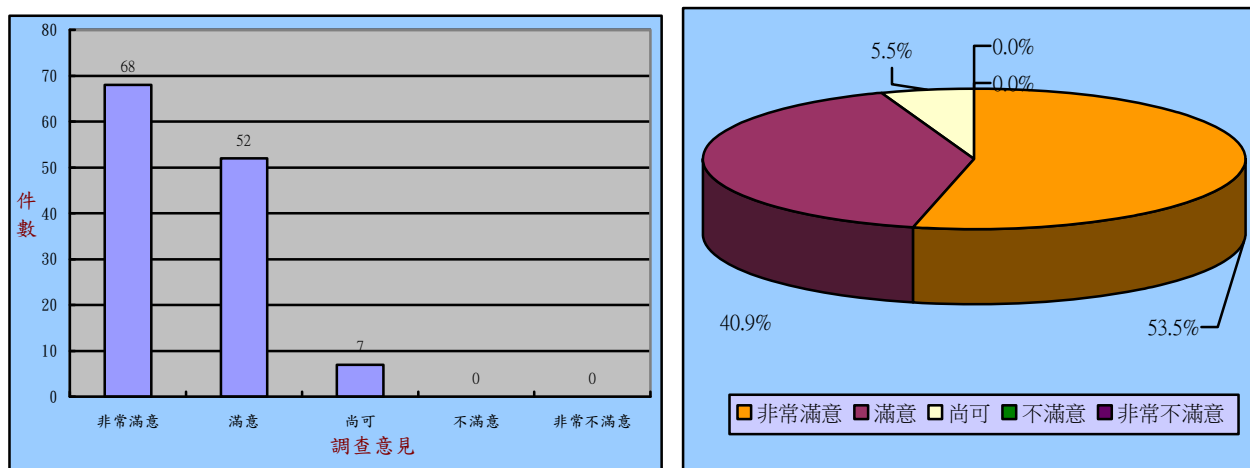


圖12：本分局於第七題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇非常滿意比例最高將近 53.54%，選擇滿意比例 40.94% 此項滿意程度之表現達 94.49%；此項之表現比去年上升 3.2%，顯示在專業度部分，已得到業者的肯定。基於優質服務理念，檢驗人員專業訓練仍需持續辦理，以達精益求精的目的。

(八) 您對本分局辦理各項業務流程是否滿意？

表 16：本分局於第八題所得之分數百分比分析表

填答情形	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
件數	55	59	12	1	0
(百分比)	(43.31%)	(46.46%)	(9.45%)	(0.79%)	(0%)
滿意度	【(55×5 + 59×4 + 12×3 + 1×2) / 5 × (55 + 59 + 12 + 1) × 100%】 = 86.46%				

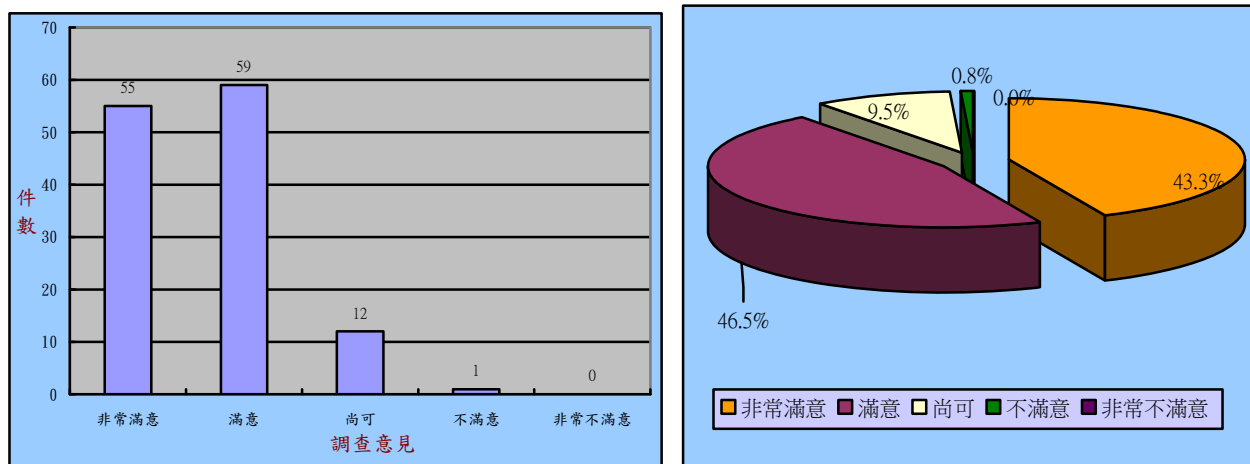


圖13：本分局於第八題所得之分數百分比分析圖

說明：選擇滿意者比例最高 46.46%，選擇非常滿意者比例不低有 43.31%。選擇尚可以下之比例亦達 9.45%，顯示在行政作業配合上，雖能滿足多數業者之需求，惟受限法令規定，或可簡化流程未簡化部分，仍有改善空間，本分局應積極尋求可簡化部分以達簡化流程目的。

陸、滿意度變動分析

對於民眾而言，來本分局洽公時，同仁之服務態度、作業時效、檢驗品質以及本分局之洽公環境等，對其感受占最重要之部分。故將104、105年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就服務態度、作業時效、檢驗品質以及洽公環境等四大構面進行變動及趨勢分析，希望藉由各年度之問卷調查之結果，找出本分局106年在這四大構面是否有所進步或須改進之地方。

表17 104年至106年之滿意度變動分析表

	104 年度	105 年度	106 年
作業環境	91%	89%	89%
櫃台人員服務	93%	92%	91%
人員服務	93%	92%	89%
檢驗品質	91%	87%	88%
作業時效	87%	84%	84%
其他服務	90%	88%	86%
整體滿意度	91%	88%	88%

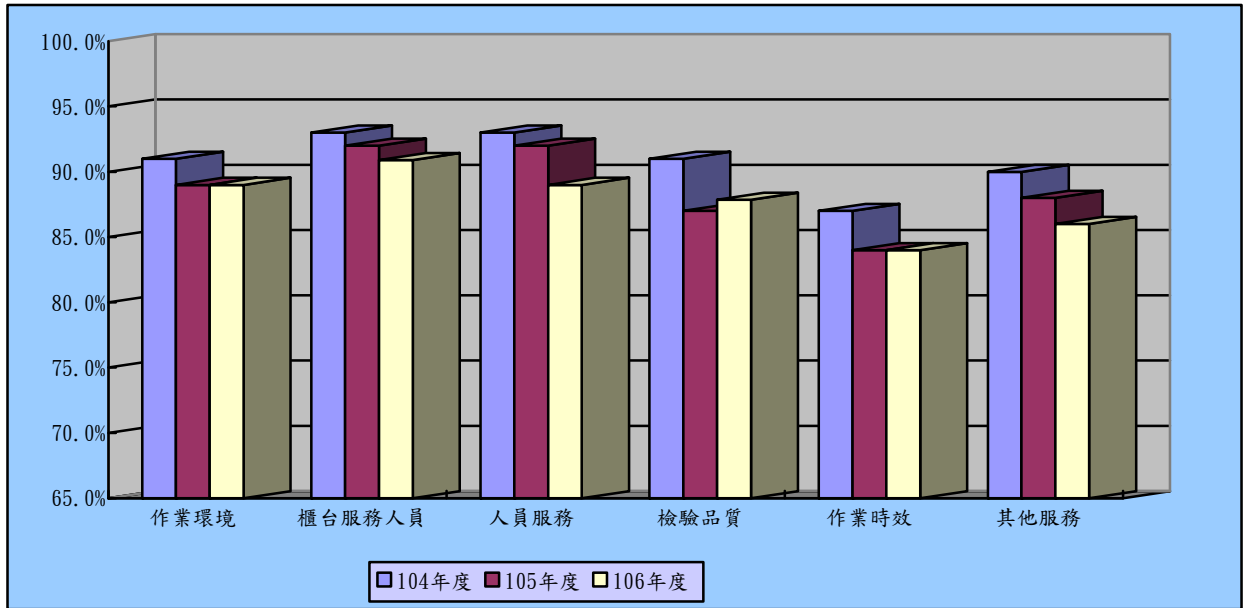


圖 14 104 年至 106 年本分局滿意度變動趨勢分析圖

業者對於106年本分局在作業時效上、其他服務(解決問題、辦理業務流程)有較多的意見情況出現，該三項的表現例年來亦是本分局需要加強的部分，經分析得作業環境及作業時效今年與去年滿意度相比為持平現象，檢驗品質則提升1%，顯示技術提昇已得業者高度肯定，惟櫃台服務人員、其他服務則逐年微下降(1%)，其中人員服務則稍微降調降3%，下降之反應於由非常滿意轉為滿意，對不滿意及非常不滿意回饋由去年6件降至今年3件，件數減少一倍(比例由0.59%降至0.29%)。整體滿意度與去年相比維持平現象(獲得滿意以上選項平均值92.81%)，顯示部分業者對時效有迫切的需要及作業流程有較高的期望，作業環境、櫃台人員服務及人員服務三項超出95%，但檢驗作業時效卻只有81%，本分局同仁仍應繼續努力，配合民眾需求。

柒、檢討與建議：

一、抽樣比例是否完整

本次調查係由本分局第六課執行，第六課為本分局報驗發證單位，本次之調查中包括中部地區【臺中市、彰化縣(市)、南投縣(市)】等地區之業者，抽樣比例尚稱完整。

二、業者表達意見或建議內容研析

在問卷下方設有空白處讓受訪者業者表達意見建議
顧客建議/意見事項

問卷編號	業務項目	意見或建議內容							
66	A、C	審核速度煩請盡速(RoHS 申請說明會)							
勾選不滿意或非常不滿意只有 3 份與往來業者情況									
編號	業務項目	勾選題號							
9	B	選不滿意之題號 5(業者座談會)							
43	A	選不滿意之題號 8(RoHS 申請說明會)							
71	A、C	選非常不滿意之題號 5(RoHS 申請說明會)							
勾選尚可各題次分布情況									
業務項目\數目	題號 1	題號 2	題號 3	題號 4	題號 5	題號 6	題號 7	題號 8	項目總數
各題總數目	4	6	3	9	22	7	7	12	
A		2		2	5	3	2	3	17
B				1				1	2
C	1	2	1	1	8		1	5	19
D									
E	2	2	2	2	2	2	3	2	17
F				1	2	1	1	1	6
A+C	1			2	4	1			8
A+B					1				1

註：業務項目中，A 代表型式認可/逐批檢驗、B 代表受託試驗及技術服務、C 代表驗證登錄、D 代表度量衡、E 代表其他(如產證)、F 代表未勾選。

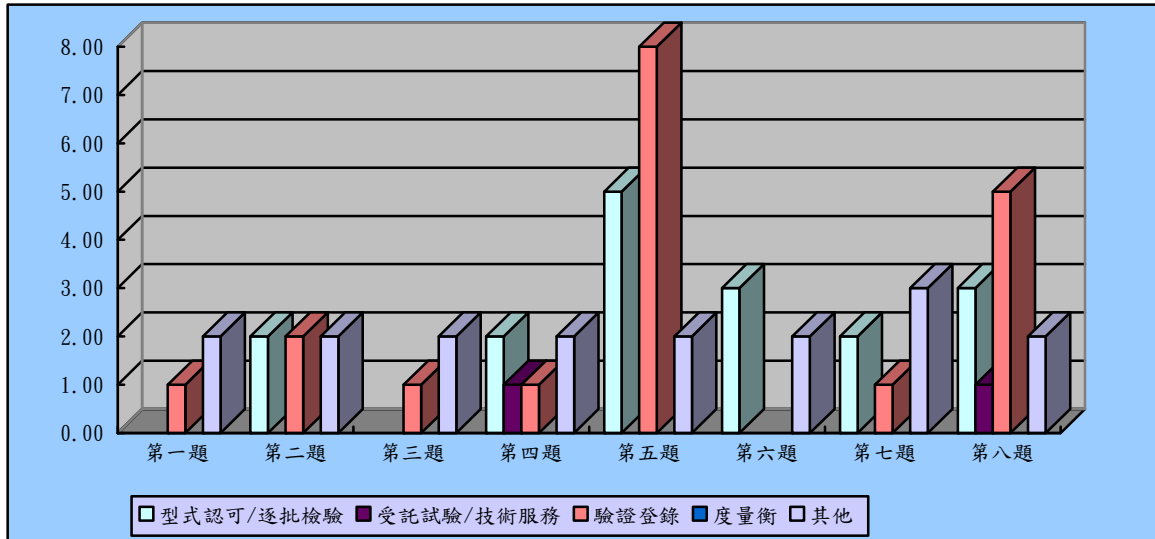


圖 15 勾選尚可各題次分布情況

本問卷顧客建議/意見回應非常不熱絡只有 1 份，業務為型式認可/逐批檢驗、驗證登錄，業者意見大都是肯定本分局服務品質，建議內容為審核速度煩請盡速，填寫廠商為 RoHS 申請說明會，應是本年度標準修訂大都要求於 106 年 12 月 31 日前完成換證，業者集中於年底辦理換證，目前案件審核單位採用專業實驗室，一個實驗室審核人員要完成全局申請案件，一時無法完成湧入大批審核案，造成逾期所致。

另度量衡業者（計程車）：只填寫 8 份問卷，沒有建議內容。

三、檢討與改進

無論是「環境」、「人員服務」、「檢驗品質」、「解決問題專業及能力」及「作業流程」等項目，顧客在各項服務滿意比例平均值為 92.81%，較去年下降 05%，選尚可較去年上升 0.7%，選滿意下修回饋在尚可項目，顯示顧客對同仁努力是肯定的。而顧客對「檢驗時效」滿意相對較低、尚可比例相對

較高，以往建議事項常有抱怨內容，本次未發現也沒什麼建議內容反映。

顧客(只有 2 位業者)感到不滿意的項目，分別為「檢驗時效」及「業務流程」，105 年(有 4 位業者)感到不滿意情形，項目有「檢驗品質」、「檢驗時效」、「人員告知補正」及「業務流程」，而「業務流程」項目於 105 年首次出現今年再次出現，今年勾選不滿意的廠商家數較 105 年降低 1 倍，項目由 5 項降為 2 項(降 1.5 倍)，主要是今年辦理修訂標準換證案時，下半年每日湧入大批換證申請案，本課同仁全員參與調度，雖受理及製證能即時處理完成，惟審核人員有限無法即時完成各分局受理大量換證案件之審核所影響。

實施定期稽催逾期案件及以文件執行稽催之作業，可提升本分局作業時效之滿意度，為提升服務品質，本分局將持續進行檢驗業務逾期案件定期稽催及以文件執行稽催之作業；提供網路、傳真、通信等多媒體申辦服務，從線上申辦、技術文件電子化，現場申辦提供全功能服務單一櫃台，將提供業者縮短等候時間及不用往返省時又節能之效益，為提升服務品質，列為優先推動業務；整體滿意度今年與去年一樣(88%)，檢驗品質、檢驗作業時效及作業流程經改善雖得到業者普遍肯定，為提升本分局服務品質，有效之改善措施仍需持續辦理。

針對問卷分析顯示仍須持續改進之處，以下幾點列為持續辦理項目：

一、為維持服務品質，避免延滯或積壓案件，將依「驗證業務時效管制作業程序」加強管控各項作業流程，並賡續辦理定期稽催及文件稽催之作業，提升本分局服務品質。

二、為減少業者往返及等候辦理時間，將持續實施單一窗口服務及持續推動多媒體申辦服務。

三、為提升專業能力，將針對最近修訂相關法規，辦理法規研習會或相關教育訓練。

四、人員服務雖得到業者普遍肯定，但較去年下滑 3%，為提升本分局服務品質，人員服務應加強積極改善。

五、RoHS 換證分二階段實施，今年執行 RoHS 標示換證，年底出現大量換證潮，明年(107 年)執行 RoHS 檢驗換證，預防明年某時段大量換證潮，陸續提醒廠商盡早辦換證，避開年底將到期再次出現大量換證潮。

六、105 年換表出現大量車潮，當年檢定時雖有調整期限預防兩年到期再現車潮，107 年計畫配合相關規定異動，彈性調整各項業務流程、主動積極服務態度，才足以滿足各方需求。

綜上，106 年度櫃台服務暨商品檢驗業務滿意度調查總體滿意度與 105 年相同為 88%，人員服務及各項業務流程滿意度較 105 年下滑 2~3%，可能受標準修訂限期換證，業者一時不知如何備妥技術文件辦理，及審核人員為他分局(專業實驗室)，業者又無法直接與之溝通，無法即時回饋業者疑問等影響所致，業經業務課自動協助解說，及辦幾場 RoHS 申辦說明會解惑，化解業者將產生不滿情緒，故今年與 105 年總滿意度相同未下滑；今年努力結果總滿意度雖與去年相同沒提升，選滿意比例比去年微微滑落 0.44%(由 93.25%下降至 92.81%)主要表現在尚可項目，選尚可項目其中檢驗時效(31.43%)及作業流程(17.14%)二項合計佔該項 48.57%，而

勾選不滿意的廠商家數及題數降 1 倍且項目降 1.5 倍，顯示本分局人員服務已得到業者高度肯定，惟仍須以持續提升本分局服務品質為努力目標。

今後仍持續輔導業者利用線上申辦或傳真辦理報驗申請之網路服務，現場申辦則提供全功能服務單一櫃台、以使用者立場思維、以客為尊之作為，並以良好服務禮儀接待應對洽公民眾；用「真誠、效率、同理心」與額外服務之熱忱提供遇困民眾感動服務。本分局的努力普遍獲得廠商之認同。為達零缺點目標，全體同仁平日應持續加強與業者溝通之外，更應積極運用各種管道，針對有關本局相關業務，有效輔導業者解決其遭遇之困難，若本分局無法解決者，隨即向總局反映尋求解決對策，造福廠商。並用心服務顧客，保護業者權益，以獲得民眾信賴，營造民眾與政府雙贏之局面，型塑本分局優良形象。