

經濟部加工出口區管理處高雄分處 112 年度為民服務滿意度調查報告

一、調查主旨

為瞭解本分處所轄園區各區內事業對本分處為民服務之滿意程度，特就本分處申辦案件、服務措施、分處整體服務及園區支持度之滿意度進行問卷調查，以供本分處及所屬各單位改進服務措施及服務態度之參考。

二、調查過程與方法

- (一)調查時間：112 年 8 月 23 日至 9 月 14 日。
- (二)調查對象：本分處所轄園區（高雄、臨廣、台糖高雄成功物流園區）有設置專人專線之各區內事業單位。
- (三)調查方式：透過廠商關係管理系統發送問卷網址，再由本分處專人專線同仁以電子郵件方式轉送本分處所轄園區各區內事業單位填寫。
- (四)抽取樣本：寄發出 136 份問卷，回收有效問卷 123 份，有效樣本比例約 90.4%。

三、調查結果（詳如附表 1）

- (一)在辦理申辦案件方面：本分處申辦案件服務滿意度整體總平均為 95%。
 - 1、申辦案件滿意度下列 6 項達 95%以上（遞減排序）：
 - (1)辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業。(100%)
 - (2)受理申辦案件行政效率。(98.4%)
 - (3)管理費報繳作業。(98.3%)
 - (4)申辦土地租賃、建築物租(售)案件。(97.7%)
 - (5)辦理職業安全衛生宣導及輔導。(96.8%)
 - (6)辦理勞工行政業務。(96.2%)
 - 2、下列 4 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：
 - (1)辦理固定污染源設置/操作許可及事業廢清書審查作業等環保業務(94.2%)
 - (2)辦理工商登記業務。(91.2%)
 - (3)申辦建築執照、室內裝修案件作業。(89.6%)

(4)辦理投增資及投資額審定等業務。(88%)

(二)在服務作為方面：本分處各項服務作為滿意度整體總平均 90.3%。

1、服務作為滿意度下列 4 項達 90.3%以上（遞減排序）：

(1)線上申辦服務。(96%)

(2)機關網站所提供資訊服務內容。(95.9%)

(3)辦理公文收發。(95.1%)

(4)專人專線服務機制。(95.1%)

2、下列 5 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：

(1)推動園區淨零排碳輔導。(89.4%)

(2)推動產學合作人才培育。(87.8%)

(3)園區交通問題之策劃與協調事項。(85.4%)

(4)園區道路及路燈等公共設施維護。(84.6%)

(5)形塑園區風貌工程。(83%)

(三)在本分處洽公處理方面：本分處各項洽公服務滿意度整體總平均為 96.1%，其中「人員服務禮儀」為 (98.4%) 滿意度最高。

(四)在對園區支持度方面：各廠商對本園區支持度整體總平均為 73.2%，其中「相信園區未來服務會更好的信心程度」(83%) 支持度最高。

四、填表人所提建議改進之具體意見及滿意事例

本分處「為民服務滿意度調查有關區內事業表示尚須改進及不滿意的項目建議改進具體意見表（如附表 2）」、「區內事業對本分處措施滿意事例（如附表 3）」。

五、結論

(一)本年度(112 年)有效問卷回收率為 90.4%較去年低出 2%；但整體滿意度為 88.7%，較去年(111 年)的 88%高，主要是在申辦案件及園區支持度等面向滿意度均有所提升。

(二)本年度(112 年)申辦案件服務滿意度整體總平均為 95%。該大項共計有 10 小項，滿意度有 8 項達九成以上，其中滿意度平均值較去年提升 2%，其中「辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業」滿意度高達

100%較去年(95.6%)高出 4.4%。

- (三)本年度(112 年)服務作為滿意度整體總平均為(90.3%)較去年(90.5%)低出 0.2%，分數差別不大，該大項本次刪除「防疫作為(設快篩站、疫苗施打站及營運關懷)」，並調整「推動園區節能節水輔導」項為「推動園區淨零排碳輔導」。
- (四)本年度(112 年)本分處洽公處理滿意度整體總平均為(96.1%)較去年(97.4%)略降 1.3%。
- (五)本年度(112 年)對園區支持度滿意度整體總平均 73.2%，較去年(71.1%)高 2.1%，惟該大項「相信園區未來服務會更好的信心程度」滿意度達 83%，顯見多數廠商對於園區未來具高度期盼。
- (六)今年為民服務滿意度調查整體維持高滿意度，顯見園區廠商對於本分處同仁之服務用心相當有感。組改期間亦透過專人專線同仁之關懷，了解關心園區廠商之營運狀況，並提供適當之協助。
- (七)本分處更積極於進化園區營運管理模式，也因前瞻基礎建設讓本園區有了翻轉空間的契機，未來將以前瞻智造基地為基石，從智慧顯示科技等核心產業出發，並將鏈結區內既有 IC 半導體、LCD 顯示器產業資源及積極引進 5G、AIoT 等新興產業進駐，提升科技產業園區，邁向 5G、AIoT 高階製造發展動能，並持續優化園區投資環境建構活力、幸福、永續的園區，以提升園區服務滿意度為目標。

附表 1

112 年經濟部加工出口區管理處高雄分處為民服務滿意度調查結果分析

	非常滿意	滿意	滿意 比例合計	普通	不滿意	非常不 滿意	不滿意 比例合計	未辦理本項 業務人數
一、申辦案件服務滿意度								
申辦建築執照、室內裝修案件作業	37.9%	51.7%	89.6%	11%	0%	0%	0%	94
申辦土地租賃、建築物租(售)案件	50%	47.7%	97.7%	2.3%	0%	0%	0%	79
辦理投增資及投資額審定等業務	56%	32%	88%	12%	0%	0%	0%	98
辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業	48.3%	51.7%	100%	0%	0%	0%	0%	94
辦理工商登記業務	50%	41.2%	91.2%	8.8%	0%	0%	0%	89
辦理勞工行政業務	55.8%	40.4%	96.2%	3.8%	0%	0%	0%	71
辦理職業安全衛生宣導及輔導	61.3%	35.5%	96.8%	3.2%	0%	0%	0%	61
辦理固定污染源設置/操作許可及事業廢清書審查作業等環保業務	44.2%	50%	94.2%	5.8%	0%	0%	0%	71
管理費報繳作業	58.5%	39.8%	98.3%	1.7%	0%	0%	0%	0
受理申辦案件行政效率	57.7%	40.7%	98.4%	1.6%	0%	0%	0%	0
二、服務作為滿意度								
線上申辦服務	53.7%	42.3%	96%	4%	0%	0%	0%	0
機關網站所提供資訊服務內容	52.8%	43.1%	95.9%	4.1%	0%	0%	0%	0
園區道路及路燈等公共設施維護	43.1%	41.5%	84.6%	14.6%	0.8%	0%	0.8%	0
園區交通問題之策劃與協調事項	42.3%	43.1%	85.4%	13%	0.8%	0.8%	1.6%	0
辦理公文收發	49.6%	45.5%	95.1%	4.1%	0.8%	0%	0.8%	0

專人專線服務機制	61%	34.1%	95.1%	4.1%	0.8%	0%	0.8%	0
形塑園區風貌工程	40.7%	42.3%	83%	16.3%	0%	0%	0%	0
推動產學合作人才培育	46.3%	41.5%	87.8%	12.2%	0%	0%	0%	0
推動園區淨零排碳輔導	45.5%	43.9%	89.4%	10.6%	0.8%	0%	0.8%	0
三、本分處洽公處理								
即時回應及處理廠商反映問題	58.5%	38.2%	96.7%	2.4%	0%	0%	0%	0
人員服務禮儀	60.2%	38.2%	98.4%	1.6%	0%	0%	0%	0
人員專業性	58.5%	36.6%	95.1%	4.9%	0%	0%	0%	0
洽公空間環境	51.2%	42.3%	93.5%	6.5%	0%	0%	0%	0
整體服務	54.5%	42.3%	96.8%	3.2%	0%	0%	0%	0
四、對園區支持度								
	極高	高	高意願 比例合計	中	低	極低	低意願 比例合計	未填報本項 業務人數
在科技產業園區加碼投資之意願	25.2%	43.1%	68.3%	29.3%	0.8%	1.6%	2.4%	0
推薦其他公司到科技產業園區投資之意願	26%	42.3%	68.3%	30.9%	0%	0%	0%	1
相信園區未來服務會更好的信心程度	41.5%	41.5%	83%	16.3%	0%	0%	0%	1

附表 2

112 年度加工處服務滿意度問卷-受訪者表示尚須改進的項目

編號	尚須改進的項目	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
1	臨廣園區內停車位不足，公司同仁排隊等候車位時間太長。	臨廣園區地下室之停車位有限，但退租情況不多，故排隊等候車位時間長，已向台宇公司說明。	臨廣辦公室	台宇環境科技股份有限公司 /07-8158181#118 【專人專線窗口：專員宋佳陵】
2	區內教育訓練課程(如堆高機訓練課程)安排，常於開課時因人數不足，造成培訓困擾。	<p>1. 有關區內教育訓練課程係委請財團法人金屬工業研究發展中心及財團法人輻射防護協會代為訓練，本分處每年均會先請區內事業提報開班需求，依所提報需求排定訓練班別，再請區內事業報名，查開課人數不足有下列原因：</p> <p>(1) 區內事業提報需求與實際報名不一致或報名後臨時取消。</p> <p>(2) 上揭代訓機構有開班成本考量，故有一定之開班人數規定(初訓 20 人、複訓 30 人始可開班)，另輻射防護課程需達 30 人始可開班。</p>	第四課	全台晶像股份有限公司 /07-8124832【專人專線窗口：協理談正網】

編號	尚須改進的項目	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
		<p>2. 該等班別若因實際報名人數不足致無法開班，該代訓團體均會提前告知報名之公司，使其提前另尋訓練機構。</p> <p>3. 本分處若遇事業單位來電洽詢開班疑義，均會儘力協助與代訓機構溝通，爾後會再溝通使其能順利開班。</p>		
3	<p>分處課隊的問卷調查可年度統一辦理；</p> <p>宣導性的公文可以電子檔為主，方便轉發同仁，減少紙張的印製。</p>	<p>1. 已電話聯繫楊副理，並告知本分處問卷調查本室負責為整體的問題項目，業務單位問卷調查乃針對環保、清潔等業務面的滿意度調查，標的不同，只是時間點相近，但均僅一年一次，請其多多包涵。</p> <p>2. 另宣導性的公文可以電子檔為主，均以告知業務單位及文書同仁，惟承辦同仁會考量管理處作法及公文重要性而發送紙本公文，這部分希望其能理解。</p>	<p>各課室 (研考統一 回復)</p>	<p>奈星科技股份有限公司 /07-8155550#61 【專人專線窗口：副理楊適菁】</p>
4	<p>1. 近期垃圾車收的時間越來越晚又</p>	<p>1. 已請清潔隊督促清運廠商確實做到臨</p>	<p>臨廣辦公室</p>	<p>威克半導體股份有限公司</p>

編號	尚須改進的項目	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
	<p>不準時，造成垃圾子車爆滿出來...環境髒亂。</p> <p>2. 加強臨廣園區環境衛生(地下室停車場環境需加強)</p>	<p>廣園區清運時間準時。清運公司說明司機人員請長假，造成人員調度困難，該公司將會處理改善。</p> <p>2. 因停車場委外經營，目前本分處已無於地下停車場常駐配置清潔人員，已請第三課及國雲公司應定期維護停車場環境清潔。</p>		<p>/07-815-9877*1811【專人專線窗口：課長郭國基】</p>
5	<p>1. 園區的交通便利性不佳，無大眾交通工具。</p> <p>2. 計程車平時就不好叫，下雨天更是沒有車願意接。</p> <p>3. 希望能助助企業與計程車行之配合。</p>	<p>1. 目前有公車紅 12B 行駛入園區，行駛站點包含捷運及輕軌站，以便轉乘；前鎮園區內亦設置 5 個 Youbike 租賃站點，提供區內員工短程接駁之交通工具。</p> <p>2. 已詢問楠梓園區及前鎮園區之從業服務中心，目前暫無與車行合作之服務，後續再請相關業務單位評估是否可以協助企業與計程車行簽訂特約。</p>	第三課	<p>凱銳光電股份有限公司高雄分公司 /07-8419889 分機 6600【專人專線窗口：副理游嘉儀】</p>
6	<p>辦理#9 停車場翻新維修公告時間太倉促，對應停車場距離太遠，日後有維修事宜請提前公告</p>	<p>已於經加高三字第 1120006363 號函復廠商。有關公告時間太倉促，茲因原會勘日受颱風影響延期，以致無法提前於一周</p>	第三課	<p>新盛力科技股份有限公司 /0911152801 【專人專線窗口：經理張水源】</p>

編號	尚須改進的項目	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
		告知廠商，日後如有施工，將提前周知。		

112 年度加工處服務滿意度問卷-受訪者不滿意或非常不滿意事項

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
1	新法規、相關產業資訊課程研討會與課程不足。	二課主辦會議有貿易人員研習會（每年 4 場）、資訊研討會（每年 2 場）及產學合作相關活動（依計畫需求舉辦每年至少 5 場以上），皆有發文、電子郵件、並公布於分處所轄園區人資主管社群供區內事業周知。另亦請其他課室加強宣導、配合辦理。以上已與該公司說明。	第一~四課	台灣三井高科技股份有限公司 /07-8215300 【專人專線窗口：課長傘振宇】
2	園區風貌--電梯出口變各公司的倉庫，存放堆積物品問題一直沒有改善。臨廣辦公室側門--警備臨時停車位也是機車停車位嗎?? 這美觀嗎?	1. A 棟曾於 111 年 1 月 26 日召開臨時會，決議請各家廠商依暫放區貨品擺放原則（黃線區域）辦理，此乃基於廠商皆有暫放貨物之需求。暫放時並請各廠商擺放貨品務必標示所屬公司名稱、聯絡人電話及預計擺放時間（不得超過 3 個工作日），如	臨廣辦公室	亞比多生技發展有限公司 /07-8232569 【專人專線窗口：研究員蕭雅芬】

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
		<p>果廠商有意見，應於管委會會議提出討論。</p> <p>2. D棟原於後門空間作為D棟人員停放機車已行之多年，將宣導員工將機車停放於地下機車停車位。</p> <p>3. 以上已與亞比多公司說明。</p>		
3	承租的廠房狀況很多，造成企業直、間接損失，希望能改善品質。	該公司所提事項(如廠房消防排煙口滲水等)均已委請保固廠商積極處理，後續本分處將持續維護大樓管理使用品質，以提供進駐廠商優質生產環境。	第三課	凱銳光電股份有限公司高雄分公司 /07-8419889 分機 6600【專人專線窗口：副理游嘉儀】
4	園區風貌及交通部分，建議分處可考慮增加自行車專用道。目前園區外雖有自行車專用道，但進到園區後沒有自行車專用道，對自行車用路人來說相對危險，使用率也相對偏低。為鼓勵企業減碳，建議管理處可考慮搭配圍牆拆除美化工程並採高架方式建設，以銜接園區外自行車專用道。	<p>1.環區一路路寬僅 13 米，大部分時間為雙向行駛（除 7:00~8:00），路寬過窄，實難設置自行車專用道。</p> <p>2.有關拆除圍牆採高架方式建設自行車專用道之建議，因本園區為經濟特區，圍牆設置功能為防範保稅貨物流出，無法隨意拆除。另，經評估，採高架設置，其高架基座仍需佔用部分車道，礙於環區</p>	第三課	台灣晶端顯示貿易股份有限公司高雄分公司 /07-8217000#610【專人專線窗口：事業推進部副理蔡明信】

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及辦理情形	承辦單位	反映廠商
		一路路寬狹窄，恐危害園區行車安全，目前評估暫不宜設置。		
5	公文自行前往拿取造成公司人員工作不便工作已經忙翻力，還有時間記得拿公文什麼嘛？還要保管鑰匙真的很重要嗎？我們廠商已經經營工作很可憐力不要再派工作給我們力好嗎？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前本分處公文交換櫃採放置公告公文，並輔以「電子公布欄」及貴公司公文承辦人電子郵件傳送。 2. 已電話聯繫王小姐，請傳遞貴公司公文承辦人電子郵件，以利後續公文拿取及避免漏收公文。 	秘書室 (文書)	高雄信統電產股份有限公司 /07-8227836-231【專人專線窗口：總務人事王雪玲】
6	停車場雖已開始委外收費，但在管理面請再加強，並請多與廠商溝通交流。	已致電廠商，其表示管理面指的是第九停車場翻修之處置方式，已與廠商解釋停車場翻修非委外停車場公司臨時整修，為本分處為給予園區廠商更好的停車環境，故於今年度撥經費重新鋪設柏油。另外，分處未事先告知一事，已告知乃受颱風影響未及提前 1 周告知，並提及原訂 14 天施工期，已於 9 天施工完畢，已盡力縮短造成不便之天數，溝通後廠商表示理解。	第三課	新盛力科技股份有限公司 /0911152801【專人專線窗口：經理張水源】

附表 3

112 年度為民服務滿意度調查區內事業認為本分處值得鼓勵的措施

	公司	具體事實
1	台灣尼得科儀器股份有限公司	問題處理迅速、人員親切良好
2	亞東工業氣體股份有限公司前鎮分公司	服務態度親切
3	台灣典範半導體股份有限公司	擴建路上班時間調撥車道原 8:00 延長至 8:30
4	奈星科技股份有限公司	積極整合產業供應鏈及產學資源
5	高雄晶傑達光電科技股份有限公司	協力園區廠商解決問題速度極快，游分處長高親合力，積極參與廠商各項活動，協助相關證照取得。
6	碩邦科技股份有限公司高雄分公司	親民
7	新盛力科技股份有限公司	環境綠化作的很好，種植之樹木請加強固定，植木成長不容易，如有傾斜請救救它扶正不輕言放棄
8	台灣櫻井股份有限公司	在產學合作方面非常值得讚賞，有更多的資源協助合作，也有不錯的人才招募

112 年度經濟部加工出口區管理處高雄分處服務滿意度問卷調查表

親愛的園區夥伴您好：

感謝貴公司對本處的支持與愛護。公司的滿意與意見是我們進步的動力！為追求更好的服務品質，本處特辦理楠梓園區服務滿意度問卷調查，請視議題洽詢適當人員填寫，並於 **9月12日** 前填妥回復，供我們作為提升服務措施及改進之參考，謝謝您的協助！

經濟部加工出口區管理處高雄分處 敬啟

一、本分處申辦案件服務

1. 申辦建築執照、室內裝修案件作業

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2. 申辦土地租賃、建築物租(售)案件

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

3. 辦理投增資及投資額審定等業務

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

4. 辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

5. 辦理工商登記業務

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

6. 辦理勞工行政業務

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

7. 辦理職業安全衛生宣導及輔導

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

8. 辦理固定污染源設置/操作許可及事業廢清書審查作業等環保業務

- 本年度未辦理本項業務
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9. 管理費報繳作業

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10. 受理申辦案件行政效率

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

11. 上述 1 至 10 項申辦案件，您認為不滿意或非常不滿意者具體事項：

二、本分處服務作為

1. 線上申辦服務

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2. 機關網站所提供資訊服務內容

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

3. 園區道路及路燈等公共設施維護

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 園區交通問題之策劃與協調事項
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 辦理公文收發
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
6. 專人專線服務機制
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
7. 形塑園區風貌工程
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
8. 推動產學合作人才培育
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
9. 推動園區淨零碳排輔導
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
10. 上述1至9項服務措施，您認為不滿意或非常不滿意者具體事項：

三、本分處洽公處理

1. 即時回應及處理廠商反映問題
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
2. 人員服務禮儀
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
3. 人員專業性
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
4. 洽公空間環境
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
5. 整體服務
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
6. 本分處服務尚須改進的項目(請提供具體意見)：_____
7. 本分處值得鼓勵的措施：_____

四、對園區支持度

1. 在科技產業園區加碼投資之意願
極高 高 普通 低 極低
2. 推薦其他公司到科技產業園區投資之意願
極高 高 普通 低 極低
3. 相信園區未來服務會更好的信心程度
極高 高 普通 低 極低
4. 上述1至3項支持度，您認為低或極低者具體意見：

公司名稱：_____ 職稱：_____ 姓名：_____ 電話：_____

謝謝您撥冗填寫此份問卷。

本分處聯絡人：林秀鈴 電話：07-8239362 傳真：07-8156793 E-mail：gjoling86@epza.gov.tw

鄭惠裕 電話：07-8239360 傳真：07-8156793 E-mail：chenghuy@epza.gov.tw