

# 經濟部加工出口區管理處高雄分處 110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：110年9月8日至9月30日。
- (二)調查對象：本分處所轄園區（高雄、臨廣、台糖高雄物流園區）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130份問卷，回收有效問卷124份，有效樣本比例約95.38%。

## 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97%。
  - 1、申辦案件滿意度下列5項達100%：
    - (1)辦理投增資及投資額審定等業務。
    - (2)辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業。
    - (3)辦理工商登記業務。
    - (4)辦理勞工行政業務。
    - (5)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。
  - 2、下列4項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：
    - (1)受理申辦案件行政效率。(96%)
    - (2)申辦建築執照、室內裝修案件作業。(92.30%)

(3)申辦土地租賃、建築物租(售)案件。(91.40%)

(4)紓困方案申辦作業。(90.7%)

(二)在服務措施方面：本分處各項服務措施滿意度整體總平均為87%。

1、服務措施滿意度前3名（遞減排序）：

(1)專人專線服務機制。(95.90%)

(2)線上申辦服務。(92.70%)

(3)辦理公文收發。(91.90%)

2、下列5項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：

(1)形塑園區風貌工程。(86.60%)

(2)園區交通問題之策劃與協調事項。(82.30%)

(3)推動園區節能節水輔導。(82.10%)

(4)推動產學合作人才培育。(80.70%)

(5)園區道路及路燈等公共設施維護。(80.50%)

(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95.46%，其中「人員服務禮儀」(98.40%)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68.93%，其中「相信園區未來服務會更好的信心程度」(82.80%)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建議改進具體意見表（附表2）」、「區內事業對本分處措施滿意事例（附表3）」。

#### **五、結論**

(一)本年度(110年)有效問卷回收率較去年高出16.39%；但整體滿意度為87.1%，較去年(109年)的95.78%低，主要是受新增第四大問項「對園區支持度」滿意度比例偏低所影響。

(二)本年度(110年)申辦案件服務滿意度整體總平均為97%。

該大項共計有11小項，滿意度皆達九成以上，其中滿意度較去年提升項目如下（遞減排序）：

1.「辦理勞工行政業務」(100%)較去年(97.60%)高出2.40%。

2. 「辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業」(100%)較去年(98.10%)高出1.90%。
3. 「辦理投增資及投資額審定等業務」(100%)較去年(98.20%)高出1.80%。
4. 「辦理工商登記業務」(100%)較去年(98.50%)高出1.50%。
5. 「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」(100%)較去年(98.50%)高出1.50%。
6. 「管理費報繳作業」(98.40%)較去年(97.80%)高出0.60%。

(三)本年度(110年)服務作為滿意度整體總平均為87%，該大項本次新增「線上申辦服務」滿意度為92.70%。

(四)本年度(110年)本分處洽公處理滿意度整體總平均為95.46%，該大項本次新增「即時回應及處理廠商反映問題」滿意度為93.50%。

(五)本年度新增第四大問項「對園區支持度」滿意度整體總平均為68.89%，惟該大項「相信園區未來服務會更好的信心程度」滿意度達82.80%，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。今年面對全國嚴重特殊傳染性肺炎嚴峻，配合高雄市疫情指揮中心擴大防疫措施，經濟部加工出口區管理處高雄分處與高雄市立民生醫院合作於前鎮科技產業園區設置快篩站，針對園區產業類移工進行篩檢，以控管染疫風險，守護產業環境。防疫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。

附表1

## 110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								
紓困方案申 辦作業	41.9%	48.8%	90.7%	9.3%	0%	0%	0%	81
申辦建築執 照、室內裝 修案件作業	34.6%	57.7%	92.3%	7.7%	0%	0%	0%	97
申辦土地租 賃、建築物 租(售)案件	45.7%	45.7%	91.4%	8.6%	0%	0%	0%	89
辦理投增資 及投資額審 定等業務	48.0%	52.0%	100%	0%	0%	0%	0%	98
辦理委受託 加工、貨品 輸出入簽證 申請作業	41.9%	58.1%	100%	0%	0%	0%	0%	93
辦理工商登 記業務	40%	60%	100%	0%	0%	0%	0%	79
辦理勞工行 政業務	42.9%	57.1%	100%	0%	0%	0%	0%	75
辦理職業安 全衛生宣導 及輔導	44.1%	54.2%	98.3%	1.7%	0%	0%	0%	65
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	50%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	74
管理費報繳 作業	48.8%	49.6%	98.4%	1.6%	0%	0%	0%	0
受理申辦案 件行政效率	44.4%	51.6%	96%	3.2%	0.8%	0%	0.8%	0
二、服務作為滿意度								
線上申辦服 務	37.9%	54.8%	92.7%	7.3%	0%	0%	0%	0
機關網站所 提供資訊服 務內容	35%	55.3%	90.3%	9.8%	0%	0%	0%	0
園區道路及 路燈等公共 設施維護	29.3%	51.2%	80.5%	18.7%	0.8%	0%	0.8%	0
園區交通問 題之策劃與 協調事項	31.5%	50.8%	82.3%	16.9%	0.8%	0%	0.8%	0

辦公文收發	40.3%	51.6%	91.9%	7.3%	0.8%	0%	0.8%	0
專人專線服務機制	53.2%	42.7%	95.9%	4.0%	0%	0%	0%	0
形塑園區風貌工程	33.3%	53.3%	86.6%	13.3%	0%	0%	0%	0
推動產學合作人才培育	31.5%	49.2%	80.7%	19.4%	0%	0%	0%	0
推動園區節能節水輔導	33.3%	48.8%	82.1%	17.9%	0%	0%	0%	0
三、本分處洽公處理								
即時回應及處理廠商反映問題	41.9%	51.6%	93.5%	6.5%	0%	0%	0%	0
人員服務禮儀	47.6%	50.8%	98.4%	1.6%	0%	0%	0%	0
人員專業性	47.2%	49.6%	96.8%	3.3%	0%	0%	0%	0
洽公環境	40.3%	51.6%	91.9%	7.3%	0.8%	0%	0.8%	0
整體服務	45.1%	51.6%	96.7%	3.3%	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	23.4%	35.5%	58.9%	38.7%	1.6%	0.8%	2.4%	0
推薦其他公司到科技產業園區投資之意願	24.4%	40.7%	65.1%	35%	0%	0%	0%	0
相信園區未來服務會更好的信心程度	32.0%	50.8%	82.8%	17.2%	0%	0%	0%	0

附表2

## 110年度本分處為民服務滿意度調查有關區內事業 建議改進具體意見表

序 號	建 議 改進項目	建 議 改進內容	承辦 單位	處理情形 或改進措施	建議 事業
1	園區環境	下大雨常淹水，尤其是側門(4號口)外面那段，希望能改善。 Thanks.	第三課	1.本分處刻正上網公告委託相關專業廠商辦理前鎮園區排水改善規劃。 2.預計112年進行排水改善工程。	台灣 典範 半導體 股份有 限公司
2	園區環境	園區8號停車場啟用後是否可加強取締路邊隨意停車亂象或加畫停車格本公司大門外(東六街)，常有車停在本公司大門旁或倉庫邊，不僅影響美觀，也因常找不到車主影響公司進出運作，懇請協助，謝謝。	第三課	1.將請駐區警察隊協助加強取締路邊違規停車。 2.該公司如有劃設標線需求，可向本分處提出申請。 3.如該公司周遭設有禁止臨時停車區域仍有車輛違規停車致影響該公司進出運作，該公司亦可逕通知駐區警察隊至現場協處。	台灣 岡崎 工業 股份有 限公司
3	申辦案件	土地租期一次只能續約2年，希望能增加續約年限。	第三課	本分處係依據97年8月新修訂「土地租約租期訂定原則」之規定辦理土地租賃事宜，和宇公司土地租約於109年7月31日屆期，該公司108年營業額排名於臨廣園區第36名(共計45家)，於所在園區營業中事業營業額排名在80%，依上開原則之規定，續約前一年年營業額排名位於所在區營業中事業營業額排名在75%以外者，核予2年期租約。	和宇 寬頻 網路 股份有 限公司 高雄 分公司

4	園區環境	<p>一、園區硬體的部分多需改善。</p> <p>二、園區道路及路燈等公共設施維護:</p> <p>1.路燈略少，晚上園區燈光昏暗較黑。主要幹道光線不足。</p> <p>2.C1棟的電梯很髒，本公司得自行派清潔人員清掃。</p> <p>3.C1棟地下室電梯擺放防水擋土包的用意為何?</p> <p>4.C1棟公共區域各項指示牌無更換，經詢問得到答覆要等至少1個月，或是由建毅自行處理(原慶安改建毅)。</p> <p>三、園區交通問題之策劃與協調事項:</p> <p>1.停車位太少，擴廠後招聘新人沒有提車位可以提供。</p> <p>2.本公司目前在 C1棟，但 C1棟停車位只分配到2個。</p>	第三課	<p>1.有關於臨廣園區路燈略少部分，目前路燈係按照相關照明規定設置。查有些位置的路燈有被路樹遮蔽，造成燈光較為昏暗，會請相關單位協助修剪，仍顯昏暗的部分，將研究以投射燈方式加強照明。</p> <p>2.針對廠商建議已向廠商說明如下:</p> <p>(1)已針對8盞路燈燈泡弱化修繕，並請清潔隊就路樹遮蔽路燈情形修剪。</p> <p>(2)C1棟電梯屬各棟管委會負責事項。</p> <p>(3)本意是防止地下室漏水導致電梯故障，已移至不影響電梯進出位置。</p> <p>(4)指示牌已於9月24日更換完畢。</p> <p>(5)園區車位僅420個月租車位，園區各家廠商員工皆係依序遞補車位。</p> <p>(6)該公司全部月租車位有10個，其員工亦請依序遞補車位，以符公平。</p>	建毅科技股份有限公司
---	------	--	-----	---	------------

5	園區環境	停車不便。(來分處洽公)	第三課	<p>1.本分處行政大樓除正門前方設有1格洽公車位外，周圍綠帶區尚留有停車格可供洽公使用。</p> <p>2.本分處111年預計於聯合辦公大樓及1號出入口旁增設停車格共1百餘格，未來洽公停車將更方便。</p>	大耀科技股份有限公司
6	申辦案件	受理案件不具公正。(樹木修剪案)	第三課	<p>區內事業單位經營事業應注意避免鄰廠之損害，園區廠房租地均劃分明確，故於廠商租地內之樹木如因生長過於茂盛致有影響其他廠商廠房安全之疑慮者，應由該廠商妥處。</p>	高雄信統電產股份有限公司



7	公文收發	公文收發系統經常有延遲遞送或遺漏信件之問題，有改善空間。	秘書室 (文書)	<p>與新盛力科技/張憲群管理師電話詢問如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.新盛力公司為本分處公文電子交換廠商，該公司反映公文電子交換系統執行公文確認時，網路速度緩慢。</li> <li>2.經查7/1日至10/5日該公司公文收文確認回覆狀態，其中有2筆訊息不存在，本分處已於次日立即補發紙本。</li> <li>3.已與該公司張管理師溝通，並請張管理師若有執行公文收文確認上等問題，立即反映以便處理。</li> <li>4.截至目前尚無其他公司反映類似問題；張管理師表示會就該公司電腦系統進行檢視。</li> </ol>	新盛力科技股份有限公司
---	------	------------------------------	-------------	--	-------------

附表3

## 110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	台灣日東電工股份有限公司	1.公司導入新製品試作,感謝園區環保站積極協助指導,讓環保相關申請都順利進行並取得核可. 2.園區警察隊積極推動交通安全事故低減,上下班安排員警於路口立哨有效減少事故. 3.積極推動健康等活動(如計步健走...) 4.疫情期間園區長官積極關心各公司狀況,並提供相關指引(例:疫情期間彈性調整加班時數.....)
2	台灣岡崎工業股份有限公司	專人專線是非常好的設置。
3	台灣昶科生物科技股份有限公司	服務態度佳、專業度好、會主動幫忙釋疑。
4	永盛鑫企業有限公司高加分公司	服務人員都很專業有禮。
5	材裕科技有限公司	專人專線服務親切有熱忱。
6	奇鉉科技股份有限公司	一切都很好。
7	岩冠企業有限公司	服務親切熱忱。
8	建毅科技股份有限公司	所有園區各承辦人員除了專業態度也誠懇，廠商有疑問多能即時回饋。
9	華新科技股份有限公司高雄分公司	增設專人專線加速服務；增設公共停車位解決園區停車問題，老舊廠區逐步更新帶動園區新氣象，謝謝分處長官暨全體同仁努力。
10	德商毅結特建築緊固件有限公司台灣分公司	爭取公費流感疫苗施打服務。

## 110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：

感謝貴公司對本分處的支持與愛護。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，本分處特辦理前鎮及臨廣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30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！

## 一、本分處申辦案件服務

### 1. 本分處紓困方案(租金減收、各相關費用緩繳)申辦作業

- ☐ 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

### 3. 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

### 4. 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

### 5. 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

### 6. 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

### 7. 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

### 8. 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

### 9. 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

### 10. 管理費報繳作業

- ☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意

### 11. 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

### 12. 上述1至11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. 推動園區節能節水輔導

☐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 ☐中 ☐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 ☐中 ☐低 ☐極低

3. 相信園區未來服務會更好的信心程度

☐極高 ☐高 ☐中 ☐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：李依寰 電話：07-8239362 傳真：07-8156793 E-mail：[evalee@epza.gov.tw](mailto:evalee@epza.gov.tw)

劉思佑 電話：07-8239360 傳真：07-8156793 E-mail：[sandy68@epza.gov.tw](mailto:sandy68@epza.gov.tw)