

# 經濟部加工出口區管理處高雄分處 109 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、服務措施及分處整體服務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：109 年 9 月 14 日至 10 月 12 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 119 份問卷，回收有效問卷 94 份，有效樣本比例約 78.99%。

## 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 98.15%。

### 1、申辦案件滿意度前 3 名(遞減排序)：

- (1)遇有不符規定時，承辦人員告知補正情形。(100.00%)
- (2)辦理職業安全衛生宣導及輔導。(98.70%)
- (3)辦理工商登記業務。(98.50%)
- (4)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。(98.50%)

### 2、下列 6 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：

- (1)辦理委受託加工、高科技貨品輸出入簽證申請作業。(98.10%)
- (2)受理申辦案件行政效率。(97.90%)
- (3)管理費報繳作業。(97.80%)
- (4)辦理勞工行政業務。(97.60%)

(5)本分處紓困方案(97.50%)

(6)申辦建築執照、室內裝修案件作業。(96.60%)

(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 91.06%。

1、服務措施滿意度前 3 名（遞減排序）：

(1)專人專線服務機制。(97.90%)

(2)辦理公文收發。(97.80%)

(3)機關網站所提供資訊服務內容。(91.50%)

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。(89.40%)

(2)推動園區節能節水輔導。(89.40%)

(3)推動產學合作人才培育。(88.30%)

(4)園區道路等公共設施維護。(88.30%)

(5)園區交通問題策劃與協調事項。(85.90%)

(三)在人員服務滿意度方面：本分處各項服務滿意度整體總平均為 98.15%，其中「人員服務禮儀」(99.00%)滿意度最高。

#### 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(109 年)申辦案件服務滿意度整體總平均為 98.15%較去年(89.33%)大幅增加 8.82%。

該大項滿意度漲幅超過 10%計有 4 項（遞減排序）：

1. 「辦理投增資及投資額審定等業務」(98.20%)較去年(82.85%)高出 15.35%。

2. 「申辦土地租賃、建築物租(售)案件」(98.40%)較去年(84.08%)高出 14.32%。

3. 「申辦建築執照、室內裝修案件作業」(96.60%)較去年(83.34%)高出 13.26%。

4.「遇有不符規定時，承辦人員告知補正情形」(100%)較去年(89.23%)高出 10.77%。

(二)本年度(109 年)服務措施滿意度整體總平均為 91.06%較去年(80.51%)上升 10.55%，滿意度整體大幅提升。

該大項滿意度漲幅超過 10%計有 4 項（遞減排序）：

1.「形塑園區風貌工程」(89.40%)較去年(72.30%)高出 17.10%。

2.「園區道路及路燈等公共設施維護」(88.30%)較去年(72.30%)高出 16.00%。

3.「推動園區節能節水輔導」(89.40%)較去年(75.38%)高出 14.02%。

4.「辦理公文收發」(97.80%)較去年(87.69%)高出 10.11%。

(三)本年度(109 年)本分處人員服務滿意度整體總平均為 98.15%較去年(91.16%)上升 6.99%，其中「洽公環境」(97.80%)較去年(86.16%)漲幅超過 10%。

(四)今年為民服務滿意度調查整體均大幅上漲，顯見園區廠商對於本分處同仁之服務用心相當有感。今年面對嚴峻的肺炎疫情，本分處除了召開紓困座談會外，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。

(五)本分處今年度在交通方面做了相當多的提升，於臨廣園區導入智慧停車管理系統，節省入場等待期間，並提供多元繳費方式提供；協調高市府附掛替代道路指示牌面及調整出入口時向號誌，使上下班車輛分流，交通更加順暢；大眾交通運輸方面，亦有相當多措施，包含 MeN Go 月票之補助推動、爭取設置 YouBike 2.0 租賃站及共享機車。

(六)高雄分處持續優化園區服務，並積極著力於產業群聚轉型與空間改造，配合前瞻基礎建設完工，未來將持續媒介新興策略產業並鏈結既有之顯示器產業動能，與園區廠商一同打造成為南部高階智造中心。

附表 1

## 109 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	尚可	不滿意	非常不 滿意	不滿意 比例合計	未接洽該業 務人數
壹、服務滿意度								
一、申辦案件服務滿意度								
本分處紓困 方案	52.40%	45.10%	97.50%	2.40%	0.00%	0.00%	0.00%	12
管理費報繳 作業	38.50%	59.30%	97.80%	1.10%	1.10%	0.00%	1.10%	3
申辦建築執 照、室內裝 修案件作業	33.30%	63.30%	96.60%	3.30%	0.00%	0.00%	0.00%	34
申辦土地租 賃、建築物 租(售)案件	32.80%	65.60%	98.40%	1.60%	0.00%	0.00%	0.00%	30
辦理投增資 及投資額審 定等業務	32.10%	66.10%	98.20%	1.80%	0.00%	0.00%	0.00%	37
辦理委受託 加工、高科 技貨品輸出 入簽證申請 作業	35.80%	62.30%	98.10%	1.90%	0.00%	0.00%	0.00%	41
辦理工商登 記業務	37.30%	61.20%	98.50%	1.50%	0.00%	0.00%	0.00%	27
辦理勞工行 政業務	43.80%	53.80%	97.60%	2.50%	0.00%	0.00%	0.00%	14
辦理職業安 全衛生宣導 及輔導	47.40%	51.30%	98.70%	1.30%	0.00%	0.00%	0.00%	15
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	40.80%	57.70%	98.50%	1.40%	0.00%	0.00%	0.00%	23
受理申辦案 件行政效率	38.30%	59.60%	97.90%	2.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0

遇有不符規定時，承辦人員告知補正情形	42.60%	57.40%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0
二、服務措施滿意度								
機關網站所提供資訊服務內容	37.20%	54.30%	91.50%	8.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0
園區道路等公共設施維護	34.00%	54.30%	88.30%	10.60%	1.10%	0.00%	1.10%	0
園區交通問題策劃與協調事項	32.60%	53.30%	85.90%	12.00%	2.20%	0.00%	2.20%	2
辦理公文收發	41.90%	55.90%	97.80%	2.20%	0.00%	0.00%	0.00%	1
專人專線服務機制	46.80%	51.10%	97.90%	2.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0
形塑園區風貌工程	30.90%	58.50%	89.40%	9.60%	1.10%	0.00%	1.10%	0
推動產學合作人才培育	28.70%	59.60%	88.30%	11.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0
推動園區節能節水輔導	30.90%	58.50%	89.40%	10.60%	0.00%	0.00%	0.00%	0
貳、本分處服務滿意度								
人員服務禮儀	56.40%	42.60%	99.00%	1.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0
人員專業性	47.90%	50.00%	97.90%	2.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0
洽公環境	45.70%	52.10%	97.80%	2.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0
整體服務	46.80%	51.10%	97.90%	2.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0

## 109 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

### (一)服務滿意度部份

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	停車位不足	第三課	本分處目前已規劃及新建停車場域，包含一號出入口停車場、八號綠地停車場及前瞻大樓停車場等，俟 110 年陸續完工後，預期可紓解停車位不足問題，未來亦將導入科技化管理，以提供從業員工更友善的停車環境。	華東公司
2	公文收發	公文收發可推動全面電子收發模式,如:宣導類的函文可優先考量	秘書室 文書	目前已開始推動全面電子收發文模式，會加強宣導承辦人以電子發文為主。	奈星公司
3	園區環境	1.針對園區道路及交通，在多數路口基本上死角特別大，有時車子必須開出半個車身才能看到橫向來車，其中之一的原因也是因為視線被所謂綠化環境的樹木或是燈柱遮擋住，如果換成較矮的灌木，適當修剪平整，美觀兼綠化又不會遮閉視線。如果不方便移樹那就在路口擺凸視鏡，或許也是個辦法，但是要定期清潔，不然整個鏡面模糊也沒用。	第三課	1. 本分處將檢視各路口，評估移除影響行車視線之樹木或增設凸視鏡之可行性，並儘速完成改善。如有增設凸視鏡，將定期清潔維護。 2. 有關環區二路路牌被樹枝遮住情形，本分處已於 11/12 派員巡查確認並完成改善。	銘鷹公司

		2.另外東邊的環區路好幾個路段的樹木跟路牌的位置太近導致路牌被樹枝遮住也很不便。			
4	園區環境	各道路攝影機請速恢復攝影	第三課	本分處定期巡檢園區監視系統運作功能，如有故障情形將速修復。查目前園區各道路攝影機運作均一切正常。	台灣博士公司
5	園區環境	滅鼠行動	清潔隊 環保站	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分處已於本年度(109) 3月 25 日、6 月 1 日及 11 月 2 日辦理滅鼠週活動，由環保站發文通知區內廠商配合辦理滅鼠活動，清潔隊及環保站發放藥劑滅鼠。</li> <li>2. 清潔隊亦有採用其他如斷絕食物來源之相關配套措施滅鼠，如 109 年將餐廳垃圾箱更新且底部密封搬遷至他處擺放。</li> <li>3. 垃圾箱存放有廚餘時，將請區內廠商瀝乾且密封減少味道外溢，降低老鼠覓食。</li> </ol>	億尚科技公司

附表 3

**109 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	奈星公司	企業對法規或作業不足之處能主動予以輔導
2	新盛力公司	服務有效率，促進產業穩定 服務效率與溫暖(劉怡苓、梁雯柔、方麗美)
3	和詮公司	接洽業務的窗口應對積極，服務好！
4	光頡公司高雄分公司	臨廣園區的戴先生很棒！
5	高雄晶傑達公司	都很好；繼續保持。
6	台灣日東公司	早上及下班時員警進行立哨，讓交通事故及不守法狀況減少！
7	億尚科技公司	環境綠化。



## 109 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

親愛的女士、先生：您好！

感謝您對本分處的支持與愛護。您的滿意與意見是我們進步的動力！為追求更好的服務品質，本分處特辦理高雄及臨廣園區服務滿意度問卷調查，請提供您的寶貴意見，並於10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！

經濟部加工出口區高雄分處

敬啟

### 一、您對本分處辦理申辦案件服務滿意度（109 年未接洽過的項目，請選未接洽）

#### 1. 本分處紓困方案(租金減收、各相關費用緩繳)申辦作業

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 2. 管理費報繳作業

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 3. 申辦建築執照、室內裝修案件作業

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 4. 申辦土地租賃、建築物租(售)案件

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 5. 辦理投增資及投資額審定等業務

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 6. 辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 7. 辦理工商登記業務

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 8. 辦理勞工行政業務

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 9. 辦理職業安全衛生宣導及輔導

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 10. 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

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

#### 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. 遇有不符規定時，承辦人員告知補正情形

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

#### 13. 上述 1 至 12 項申辦案件，您認為不滿意或非常不滿意者具體事項：

### 二、您對本分處服務措施滿意度

#### 1. 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

#### 2. 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

3. 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

4. 辦理公文收發

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5. 專人專線服務機制

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6. 形塑園區風貌工程

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

7. 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

8. 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

9. 上述1至8項服務措施，您認為不滿意或非常不滿意者具體事項：

---

三、您對本分處服務滿意度

1. 人員服務禮儀

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

2. 人員專業性

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 洽公環境

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 整體服務

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5. 本分處服務尚須改進的項目(請提供具體意見)：\_\_\_\_\_

6. 本分處值得鼓勵的措施：\_\_\_\_\_

公司名稱：\_\_\_\_\_職稱：\_\_\_\_\_姓名：\_\_\_\_\_電話：\_\_\_\_\_

謝謝您撥冗填寫此份問卷。

本處聯絡人：黃啟榮 電話：07-8239362 傳真：07-8156793 E-mail：cjbrian@epza.gov.tw

李怡緻 電話：07-8239360 傳真：07-8156793 E-mail：lic450@epza.gov.tw