

107 年度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

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、問卷內容

- (一)調查時間：107 年 9 月 14 日至 10 月 5 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)以區內事業對本分處提供申辦業務服務、服務措施、服務禮儀及洽公環境等題項，瞭解區內事業對本處服務之滿意度。

三、調查結果

- (一)受訪者對管理處提供各申辦案件服務平均滿意度為 91.1%。
- (二)受訪者對管理處人員服務禮儀滿意度為 92.3%。
- (三)受訪者對管理處洽公環境滿意度為 88.4%。
- (四)受訪者對管理處整體服務滿意度為 88.4%。
- (五)受訪者對管理處專人專線服務機制滿意度為 89.6%。

四、建議事項

- (一)大華一路路面不平，影響訪客印象。
- (二)8/28 豪雨淹水當天，加工區大門交通混亂。
- (三)廠區旁道路坑洞很多，請能規劃填補。
- (四)建議清潔隊針對大樓公共區樓梯間清潔打掃。
- (五)園區內部分紅磚道磚塊不平，導致人員容易摔倒。
- (六)請規劃建設新的危險品倉庫，以確保園區公司安全。

(七)部分業者周邊環境不佳，道路水溝破損，棧板堆積如山。

五、值得鼓勵的措施

(一)專人專線迅速對應及有溫度關懷。

(二)專人專線十分值得讚賞。

(三)專人專線窗口互動良好。

(四)協助廠商設置太陽能發電。

(五)感謝園區各位長官對廠商關心與輔導，未來亦請持續給予協助，謝謝！

(六)感謝管理處定期辦理教育，宣導等研修課程。

(七)感謝四課協調園區廠商，於廠區前加設斑馬線，確保員工安全。

六、結論

(一)本分處將持續提供高效率服務，以提升為民服務品質。除維持區內事業高度滿意之服務項目，並就園區廠商提出之建議事項加強改善。

其中專人專線服務機制一直為園區廠商稱許之服務項目，本持著精益求精之理念，本分處今年度 CEO 聯誼會更邀請到宏碁集團創辦人・智榮基金會董事長施振榮先生蒞臨專題演講，演講主題為「Stan 哥從王道談未來」，就台灣產業面對大環境轉變，CEO 如何改變思維，以迎向產業 4.0 發表看法，園區各廠商 CEO 皆到場與演講人交換心得，反應熱烈。

(三)本分處爭取「提升加工區用地效能創新產業升級計畫」之前瞻建設經費，以「老店翻新、基業長青」為精神，希望能透過加速老舊廠房更新，達成增加產業空間及引進創新產業的目標，以持續提高服務品質為宗旨，與廠商一起攜手向前。

107 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，本分處特辦理園區服務滿意度問卷調查，請提供您的寶貴意見，並於 10 月 5 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、您對本分處辦理申辦案件服務滿意度（107 年未接洽過的項目，請選未接洽。）

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 辦理委受託加工、高科技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

6. 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

7. 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

8. 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

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

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐未接洽

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. 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

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

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. 本處服務尚須改進的項目是(請提供具體意見): _____

6. 本處值得鼓勵的措施: _____

公司名稱: _____ 職稱: _____ 姓名: _____ 電話: _____

謝謝您撥冗填寫此份問卷。

本分處聯絡人: 黃啟榮電話: 07-8239362 傳真: 07-8156793 E-mail: cjbrian@epza.gov.tw
李怡敏電話: 07-8239360 傳真: 07-8156793 E-mail: lic450@epza.gov.tw