

# 經濟部加工出口區管理處高雄分處 106 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，特就本分處政策推動之滿意度、申辦案件服務情況及專人專線服務機制進行問卷調查，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：106 年 9 月 1 日至 10 月 31 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：透過本分處專人專線同仁以親送或電子郵件等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 133 份問卷，回收有效問卷 79 份，有效樣本比例約 59.40%。

## 三、調查結果

- (一)在政策推動方面：本分處各項政策推動滿意度整體總平均為 88.81%，滿意度最高的為「投資輔導方面」(94.34%)，滿意度最低的為「園區老舊廠房更新方面」(77.19%)。(附表 1)
- (二)在申辦業務方面：本分處各項申辦業務滿意度整體總平均為 91.41%，其中滿意度最高的為「承辦人員服務態度」(94.28%)，滿意度最低的為「申辦案件相關手續」與「辦事效率」(同為 89.67%)。另「承辦人員不在是否有代理人能代理」79 份回收問卷中，計 79 份答題，勾選「是」者佔 98.73%（僅一家廠商反應洽詢土地持分面積查詢時未有代理人協助處理相關業務）。(附表 1)
- (三)申辦案件手續不齊時補正情形：對「區內事業承辦人員至本分處申（洽）辦案件時，遇有不符規定手續時，承辦人員是否能一

次告知補正」，79 份回收問卷中，計 79 份答題，勾選「是」者佔 100%，其中承辦人員以電話聯繫方式通知補正佔 94.94%，直接行文退件佔 3.80%，其他方式佔 1.27%。(附表 1)

(四)專人專線服務機制滿意度部分：本分處各項專人專線服務機制滿意度整體總平均為 91.99%，其中對「本機制提供服務之設計」、「專人專線同仁服務態度」、「CEO 及專人專線聯誼活動之辦理」、「本機制之整體服務滿意度」均高達 92.59%。另「服務之專人專線選擇」79 份回收問卷中，計 79 份答題，勾選維持目前服務人員者佔 84.81%，其餘無意見者佔 15.19%，無人勾選更換服務人員。(附表 1)

#### 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)」、「區內事業對本分處專人專線服務機制具體滿意事例(附表 3)」。

#### 五、結論

(一)本分處本(106)年度為民服務滿意度調查包括政策推動滿意度(總平均 88.81%)、申辦業務滿意度(總平均 91.41%)及專人專線服務機制滿意度(總平均 91.99%)，整體滿意度總平均達 90.74%，較去(105)年度(87.55%)上升 3.19%，其可能原因分述如下：

1. 本年度為民服務滿意度調查在政策推動、申辦業務及專人專線服務機制滿意度等三大方面之滿意度皆較去年度滿意度上升：

(1)政策推動滿意度：去年度為 82.90%，本年度為 88.81%，上升 5.91%。

(2)申辦業務滿意度：去年度為 89.67%，本年度為 91.41%，上升 1.74%。

(3)專人專線服務機制滿意度：去年度為 90.09%，本年度為 91.99%，上升 1.90%。

2. 在政策推動方面，其項下項目滿意度均呈現正成長，其中進步幅度最大的部分為「區內公共設施更新方面」(81.43%)，與去年度 66.32%相比，大幅成長 15.11%，究其原因可能為今年度積極完成高雄園區環區三路、中一路及南五路等計 16,000 m<sup>2</sup>之道路刨鋪面積，大幅提升用路人行的舒適感及安全性。亦進行高雄園區中二、六路排水溝工程，改善區域排水不良情況，維護園區整潔。另外，本分處期能提升園區整體環境視覺及辨識性之強化服務效能，於今年度 10 月底完成臨廣園區標示系統建置，以上之公共設施優化皆使區內廠商及洽公民眾深刻感受，致本年度區內公共設施更新滿意度大幅提升。
3. 在申辦業務方面，民眾於申（洽）辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員皆能一次告知補正（該項目之調查勾選「是」者達 100%），且對於「分處洽公環境」、「申辦案件手續」、「承辦人員辦事效率及服務態度」之滿意度皆較去年度微幅上升，表示分處同仁於核對申辦資料時皆維持良好態度答復承辦人，並講求效率一次告知補正，以縮短申請作業補正時間。
4. 另專人專線機制歷年實行以來廣受區內事業好評，CEO 及專人專線聯誼活動更年年推陳出新，尤其今年度 CEO 聯誼會更邀請到高雄市副市長史哲蒞臨專題演講，演講主題為「亞洲新灣區 港口・產業・空間再造」，除讓區內事業負責人了解高雄市政府加速推動港灣空間的改造，更期許引進更多新興、前瞻性的產業規劃，大家共同努力為高雄帶來新機會。區內事業皆盛情參與本聯誼會，民意代表亦到場給予祝福，現場氣氛活絡，迴響熱烈，本次調查 CEO 及專人專線聯誼活動之辦理滿意度更高達 92.59%，與去年度（85.14%）相較，大幅

提升 7.45%。

(二)本分處將持續提供高效率的服務，以提升本分處為民服務品質。

除持續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，且於政策推動項目之「園區老舊廠房更新」方面，將積極推動明年度之「前瞻基礎建設-提升加工區用地效能計畫」，加速更新園區廠房，盼能帶入區外投資，進而提升園區產值。另於專人專線服務機制部份，本分處亦將持續豐富 CEO 及專人專線聯誼活動內容，以服務無止境之信念，全面提升服務品質，隨時隨地提供區內事業更溫馨的滿意服務。

附表 1

## 106 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表

	作答 人次	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、政策推動滿意度									
投資輔導方面	79	36.21%	62.07%	94.34%	1.72%	0.00%	0.00%	0.00%	21
產學合作方面	79	33.90%	61.02%	91.12%	5.08%	0.00%	0.00%	0.00%	20
就業媒合方面	79	31.43%	60.00%	87.77%	8.57%	0.00%	0.00%	0.00%	9
關懷訪廠服務方面	79	40.58%	55.07%	91.83%	4.35%	0.00%	0.00%	0.00%	10
園區老舊廠房更新方面	79	24.56%	52.63%	77.19%	22.81%	0.00%	0.00%	0.00%	22
區內公共設施更新方面	79	30.00%	51.43%	81.43%	15.71%	2.86%	0.00%	2.86%	9
園區綠美化方面	79	32.88%	56.16%	89.04%	10.96%	0.00%	0.00%	0.00%	6
園區消防業務方面	79	38.67%	58.67%	93.44%	2.67%	0.00%	0.00%	0.00%	4
園區保健業務方面	79	38.89%	52.78%	91.67%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	7
園區環保業務方面	79	31.94%	58.33%	90.28%	9.72%	0.00%	0.00%	0.00%	7
二、申辦案件手續、效率及對承辦人員滿意度									
分處洽公環境	79	39.24%	60.76%	92.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
申辦案件手續	79	44.30%	53.16%	89.67%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
辦事效率	79	51.90%	45.57%	89.67%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
承辦人員務服務態度	79	58.23%	37.97%	94.28%	3.80%	0.00%	0.00%	0.00%	
承辦人員不在是否有代理人能代理	79	是		98.73%		否		1.27%	
三、申辦案件手續不齊時補正情形									
是否一次告知補正	79	是		100.00%		否		0.00%	
通知方式	79	電話 聯繫	94.94%	直接行文退件		3.80%	其他	1.27%	
貳、專人專線服務機制滿意度									
服務機制之設計	79	53.16%	44.30%	92.59%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
專人專線同仁									
服務態度	79	60.76%	36.71%	92.59%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
服務內容處理情形	79	58.23%	37.97%	91.39%	3.80%	0.00%	0.00%	0.00%	
服務之回應時效性	79	59.49%	35.44%	90.19%	5.06%	0.00%	0.00%	0.00%	
CEO 及專人專線									
聯誼活動	79	60.76%	36.71%	92.59%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
整體服務滿意度	79	56.96%	40.51%	92.59%	2.53%	0.00%	0.00%	0.00%	
服務之專人專線 人員選擇	79	維持	84.81%	更換		0.00%	無意見	15.19%	

附表 2

## 106 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	公共設施 更新	無綜合體育場供各類運動(例如:羽毛球)。	第三課 第四課	高雄園區現況雖無綜合體育場供各類運動，但園區內已設有 1 處籃球場地可供園區員工申請使用。針對此一建議，本分處未來規劃周轉基地時將一併納入考量。	台虹
2	園區環境	懇請貴分處協助爭取各棟公共區域清掃人員之編制，以減少廠商之負擔，並能維護環境之整潔衛生及觀瞻，提升加工區之形象。	清潔隊	本分處因受限於委外清潔人力有限，並無各棟公共區域清掃人員之編制，期待各棟委員會配合本分處公私協力共同維護環境之整潔衛生及觀瞻，提升加工區之形象。	奈星
3	園區保健 業務	針對第九項園區保健業務:醫材申請數量常被砍半且種類很少。	保健所	1.保健所提供的急救藥材請領項目，依勞工健康保護規則第六條附表六規定提供急救藥品補給；而請領數量以每 100 人為 1 單位，經確認核發給予該公司之藥材數量(2 單位)符合該公司總人數 187 人之標準。 2.本分處業於 106 年 11 月 13 日電洽該公司承辦人員說明相關規定及目前作法，該公司承辦人員表示已了解。	旭宏

4	園區環境	鴿子、鼠害嚴重。	清潔隊	港務局台糖倉庫已於 106 年 9 月 28 日搬遷完畢，故鴿子、老鼠之覓食來源應已斷絕；本分處環保站亦於今年更換鼠餌，並實施 2 次滅鼠作業，預期未來鴿子、鼠害之環境影響將趨緩。	華新科
---	------	----------	-----	--	-----

## (二)專人專線服務機制滿意度部份

序號	建議 改進項目	建議 改進內容	承辦 單位/人員	處理情形 或改進措施	建議 事業
1	專人專線 窗 口	去年專人專線聯誼會該專員請假故無認識之機會，然今年活動亦未看到該專員。	第三課/ 林佩諭	<p>1. 經與明安專人專線窗口聯繫說明如下：</p> <p>(1) 因去(105)年 7 月 25 日舉辦專人專線聯誼會時，原承辦窗口專員已於 106 年 7 月 14 日調離本分處，當時因人員暫缺，由其他同仁暫代，惟因是日業務繁忙來不及招呼致意。</p> <p>(2) 另今年聯誼會當天，因他廠商(湧盛電機)至本分處調閱圖說，且遇日東碼頭增建案之法令討論，雖於稍晚之午餐時間有向廠商窗口致意，惟廠商問卷於活動當天一早已填妥交出來不及抽回。</p> <p>2. 職備感抱歉無法參與整場活動，未來如有臨時狀況務必委託其他同仁暫代參與，以達該活動之實際目的，增進分處與廠商之交流情誼。</p>	明安

附表 3

**106 年度為民服務滿意度調查區內事業對本分處專人專線服務機制  
具體滿意事例**

	公司	具體事實
1	高爾特	此機制可大幅節省作業時間。
2	大櫻	專人專線承辦人員於洽詢業務時親切且詳細地說明。
3	晶傑達	專人專線承辦人員主動、積極、熱忱服務、有效且快速解決問題，服務很好，請繼續維持。
4	雷科	此機制之作業效率高。