

111 年度經濟部加工出口區管理處臺中分處服務滿意度調查結果

(臺中潭子科技產業園區)

- 一、 調查對象：經濟部臺中潭子科技產業園區區內事業。
- 二、 問卷內容：以臺中潭子科技產業園區區內事業對本分處各單位提供申辦案件、服務作為、洽公處理及對園區支持度等設計滿意度問項。
- 三、 調查分析：分析計算各項之資料個數、百分比及顯示分布情況，以了解區內事業對本分處提供服務項目滿意度與各項服務措施之建議。

四、 調查結果

- (一) 受訪者對申辦案件之服務情形平均滿意度為 95.4%。
- (二) 受訪者對服務作為之服務情形平均滿意度為 95%。
- (三) 受訪者對洽公處理之服務情形平均滿意度為 100%。
- (四) 受訪者對專人專線服務機制滿意度平均為 100%
- (五) 受訪者對本分處洽公環境為 100%。
- (六) 受訪者對本分處整體服務為 100%。
- (七) 受訪者對園區支持度之意願為 80.4%。

五、 建議事項

- (一) 公文事件調查時間太短，無處理對應時間。委託業務或調查，希望有充足作業處理時間。

六、 值得鼓勵措施

- (一) 即時回應及處理廠商反映問題。
- (二) 感謝審查建照效率佳、滿意工商登記作業效率佳。
- (三) 專人專線都很熱心服務。
- (四) 查詢問題均可快速回應，並提供建議。

七、 結論：

本項問卷調查是了解臺中潭子科技產業園區區內事業對本分處服務滿意度方法之一，透過問卷結果了解受訪者之看法與需求，作為提升機關服務品質與改進措施之參考。

臺中潭子科技產業園區問卷之受訪者建議事項，將函復區內廠商並提供本分處各業管單位參考，請各單位落實辦理；獲受訪者肯定部分，亦請同仁繼續維持，齊心為潭子園區區內事業提供更優質的服務。

111 年度經濟部加工出口區管理處臺中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，本分處特辦理潭子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！

經濟部加工出口區管理處臺中分處 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. 推動園區節能節水輔導

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

10. 防疫作為(設快篩站、疫苗施打站及營運關懷)

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

11. 上述 1 至 10 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 ☐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。

本處聯絡人：葉香君 電話：04-25322113#752 傳真：04-25318370 E-mail：sophia369@epza.gov.tw