

經濟部產業園區管理局高屏分局 114 年度為民服務滿意度調查報告

一、調查主旨

為瞭解本分局所轄園區各區內事業對本分局為民服務之滿意程度，特就本分局申辦案件、服務措施、分局整體服務及園區支持度之滿意度進行問卷調查，以供本分局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：114 年 10 月 15 日至 11 月 25 日。
- (二)調查對象：本分局所轄園區（高雄、臨廣、台糖高雄成功物流園區）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，再由本分局專人專線同仁以電子郵件方式轉送本分局所轄園區各區內事業單位填寫。
- (四)抽取樣本：寄發出 131 份問卷，回收有效問卷 105 份，有效樣本比例約 80.2%。

三、調查結果（詳如附表 1）

- (一)在辦理申辦案件方面：本分局申辦案件服務滿意度整體總平均為 96.9%。

1、申辦案件滿意度下列 6 項達 96.9%以上（遞減排序）：

- (1)申辦建築執照、室內裝修案件作業。(100%)
- (2)辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業。(100%)
- (3)辦理勞工行政業務。(100%)
- (4)辦理職業安全衛生宣導及輔導。(100%)
- (5)管理費報繳作業。(97.2%)
- (6)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。(96.9%)

2、下列 4 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：

- (1)辦理工商登記業務。(96.3%)

(2)申辦土地租賃、建築物租(售)案件。(94.8%)

(3)受理申辦案件行政效率。(94.2%)

(4)辦理投增資及投資額審定等業務。(90%)

(二)在服務作為方面：本分局項服務作為滿意度整體總平均 93.2%。

1、服務作為滿意度下列 5 項達 93.2%以上（遞減排序）：

(1)線上申辦服務。(97.1%)

(2)專人專線服務機制。(97.1%)

(3)機關網站所提供資訊服務內容。(96.25%)

(4)推動園區淨零排碳輔導。(94.2%)

(5)辦理公文收發。(94.2%)

2、下列 4 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。(92.3%)

(2)推動產學合作人才培育。(91.4%)

(3)園區交通問題之策劃與協調事項。(88.5%)

(4)園區道路及路燈等公共設施維護。(87.5%)

(三)在本分局洽公處理方面：本分處各項洽公服務滿意度整體總平均為 96.6%，其中「人員服務禮儀」及「即時回應及處理廠商反映問題」為（98.1%）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 74.9%，其中「相信園區未來服務會更好的信心程度」（86.8%）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

本分局「為民服務滿意度調查有關區內事業表示尚須改進及不滿意的項目建議改進具體意見表（如附表 2）」、「區內事業對本分局措施滿意事例（如附表 3）」。

五、結論

(一)本年度(114 年)有效問卷回收率為 80.2%較去年低出 6.6%；整體滿意度為 90.4%，與去年(113 年)的 88.1%高出 2.3%，主要是在服務作為方面服務滿意度有所提升。

- (二)本年度(114 年)申辦案件服務滿意度整體總平均為 96.9%。該大項共計有 10 小項，滿意度均達九成以上，其中滿意度平均值與去年(113 年)的 97.3%差異不大。
- (三)本年度(114 年)服務作為滿意度整體總平均為(93.2%)較去年(87.6%)高出 5.6%。
- (四)本年度(114 年)本分局洽公處理滿意度整體總平均為(96.6%)較去年(96.3%)略高出 0.3%。
- (五)本年度(114 年)對園區支持度滿意度整體總平均 74.9%，較去年(71.2%)高出 3.7%，惟該大項「相信園區未來服務會更好的信心程度」滿意度達 86.8%較去年(83%)高出 3.8%，顯見多數廠商對於園區未來具高度期盼與肯定。
- (六)今年度(114 年)填寫尚須改善及不滿意事項之開放性問卷，較去年少出 2 項尚須改善及不滿意事項(本年度共 15 項，去年共 17 項)，另亦有 6 家廠商對本分局相關措施及人員提出鼓勵。
- (七)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局同仁之服務用心相當有感。組改後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。
- (八)本分局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，提升科技產業園區及產業園區發展動能，並持續優化園區投資環境，建構智慧、安全、永續的園區，以提升園區服務滿意度為目標。

附表 1

114 年經濟部產業園區管理局高屏分局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								
申辦建築執照、室內裝修案件作業	35%	65%	100%	0%	0%	0%	0%	83
申辦土地租賃、建築物租(售)案件	47.4%	47.4%	94.8%	0%	0%	5.2%	5.2%	86
辦理投增資及投資額審定等業務	50%	40%	90%	10%	0%	0%	0%	94
辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業	33.3%	66.7%	100%	0%	0%	0%	0%	92
辦理工商登記業務	40.7%	55.6%	96.3%	3.7%	0%	0%	0%	78
辦理勞工行政業務	47.2%	52.8%	100%	0%	0%	0%	0%	68
辦理職業安全衛生宣導及輔導	43.9%	56.1%	100%	0%	0%	0%	0%	64
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	37.5%	59.4%	96.9%	3.1%	0%	0%	0%	72
管理費報繳作業	54.3%	42.9%	97.2%	2.8%	0%	0%	0%	0
受理申辦案件行政效率	52.9%	41.3%	94.2%	5.8%	0%	0%	0%	0
二、服務作為滿意度								
線上申辦服務	55.8%	41.3%	97.1%	2.9%	0%	0%	0%	0
機關網站所提供資訊服務內容	54.8%	41.4%	96.2%	3.8%	0%	0%	0%	0
園區道路及路燈等公共設施維護	45.7%	41.8%	87.5%	8.7%	2.9%	0.9%	3.8%	0
園區交通問題之策劃與協調事項	47.1%	41.4%	88.5%	6.7%	2.9%	1.9%	4.8%	0
辦理公文收發	51%	43.2%	94.2%	4%	0.9%	0.9%	1.8%	0

專人專線服務機制	59.6%	37.5%	97.1%	2.9%	0%	0%	0%	0
形塑園區風貌工程	47.1%	45.2%	92.3%	7.7%	0%	0%	0%	0
推動產學合作人才培育	43.3%	48.1%	91.4%	7.7%	0.9%	0%	0.9%	0
推動園區淨零排碳輔導	44.2%	50%	94.2%	5.8%	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	55.8%	42.3%	98.1%	2.9%	0%	0%	0%	0
人員服務禮儀	56.2%	41.9%	98.1%	1.9%	0%	0%	0%	0
人員專業性	53.9%	41.3%	95.2%	4.8%	0%	0%	0%	0
洽公空間環境	54.8%	39.5%	94.3%	4.7%	0%	0%	0%	0
整體服務	56.2%	41%	97.2%	2.8%	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	29.5%	37.2%	66.7%	32.4%	0%	0.9%	0.9%	0
推薦其他公司到科技產業園區投資之意願	31.8%	39.4%	71.2%	23.1%	0.9%	4.8%	5.7%	0
相信園區未來服務會更好的信心程度	42%	44.8%	86.8%	12.3%	0%	0.9%	0.9%	0

114 年度高屏分局服務滿意度問卷-受訪者表示尚須改進的項目

編號	尚須改進的項目	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
1	<p>針對區內廠商面對現有倉儲空間不足的問題，已存在數年，但分處的作法是一直蓋新的辦公大樓(廠房)出租，也不願騰出一些空間給有須要的廠商去承租做為倉庫，當然招商增加園區的產值是重點，但現有廠商的問題，也不能視而不見。增加倉儲空間，當然也是因為業務量增加，不然何必要去承租倉庫呢？這對於企業而言都是一筆費用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.前鎮園區為早期開發之加工出口區，現況存有容積率未充分利用、標準廠房老舊及結構不符合新興產業需求等因素，致使土地使用效能偏低。 2.目前以園區立體化及生活機能提升為核心策略，並引用廠房週轉制度，解決產業用地不足，前瞻計畫興建之創新及科技大樓(公有廠房)，以提供創新研發產業空間及園區拆除重建廠商之中繼廠房。 3.貴公司所提「增加倉儲空間」意見，本分局將適時建議園管局一併納入未來園區更新計畫評估。 	<p>用地工程科</p>	<p>台灣高爾特電子股份有限公司 /07-8414786【專人專線窗口：廠經理梁銘興】</p>
2	<p>請協助與管理科技大樓停車位出租之廠商溝通清潔問題，承租之B1停車場地面所累積的泥沙和灰塵，與每週定期清潔的狀況有很大的落差，謝謝。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.現行各場域每周清潔作業以撿拾垃圾、樹葉及梯廳清掃為主；而地板泥沙及污漬部分，已請國雲公司增購吸塵器及中性洗潔劑，以強化清潔作業成效。 2.惟考量案場面積較大，確難每周針對污漬進行清潔，經與國雲公司協商，已將該項作業之執行頻率調整為每月1次，並由本分局於每月30日拍照查驗，以提升管理成效。 	<p>營運管理科</p>	<p>安天德百電股份有限公司 /07-8119206 【專人專線窗口：財務經理周之瑩】</p>

編號	尚須改進的項目	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
3	<p>一. 關於園管局的行政態度當需要廠商投資或招商時，園管局窗口總是親切積極；然而在其他一般業務的執行上，卻顯得過於公事公辦且被動，欠缺主動性與協調彈性。廠商皆依規按時繳納管理費，但廠商多次透過各種方式尋求主管機關的科長，請求協助或想要一個見面討論的機會，卻始終未能獲得或在口頭承諾後便毫無後續。例如：</p> <p>1. 在公共頂樓安裝太陽能板時，廠商間意見不一，希望管理局出面協助居中協調。(章維)</p> <p>2. 公共逃生梯被樓上廠商以木製門封住，為了配合建安申報，希望園管局能作為公正第三方協助處理。然而園管局卻以「建物屬於廠商所有，公共區域亦為廠商共有，屬於廠商間問題，主管機關不便介入」為由婉拒。這樣的態度，與高雄市建管局的作法形成鮮明對比——當大樓公共區域（如逃生梯間）被私人物品（如鞋櫃）佔用時，只要通報，建管局即會以公權力介入處理。園管局作為主管機關，理應在廠商間發生爭議或需要行政協助時，發揮管理與</p>	<p>用地工程科：</p> <p>1. 公共頂樓安裝太陽能板問題： 岡崎所在 A4 棟標準廠房目前建物所有權分屬岡崎、盟泰、安天德及阿波羅等 4 家公司，該棟公共頂樓安裝太陽能板事涉私權，分局並無管理權責，建議可與太陽能設備廠商及共同所有者充分溝通協調，並就空間使用、施工方式及其可能影響、工程可行性與安全性等相關事項進行釐清，以降低廠商間之誤解並促進達成共識。</p> <p>2. 樓梯間問題，說明如下： (1) 台灣岡崎工業(股)公司該棟 A4 標準廠房建築物(下稱：該標廠)已由 4 家(岡崎、盟泰、安天德及阿波羅)廠商購買該標廠產權，樓梯間亦屬私人產權，分局並無管理權責，先予說明。 (2) 依公寓大廈管理條例，可逕依區權會提報高雄市政府工務局建築管理處處理後續罰則，但該標廠無依公寓大廈管理條例成立管理委員會，無法依前述條例之方法辦理。 (3) 建議作法：可由 4 家廠商協調合適作法並互相約束。</p>	<p>用地工程科 環安勞動科</p>	<p>台灣岡崎工業股份有限公司/07-8213390【專人專線窗口：課長劉蕙毓】</p>

編號	尚須改進的項目	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
	<p>協調的功能。然而，現行做法往往僅以「依法處理、不處理就罰款」作為回應，缺乏應有的協助與服務精神，也與其作為園區管理機關的角色不符，使廠商有「求助無門」之感。(卓傑)</p> <p>二、關於勞動法令的實務困境依照《勞基法》規定，工作滿 4 小時須給予 30 分鐘休息時間。本公司上班時間為早上 8 點至下午 5 點(出勤 8 小時)，中午 12 點至 1 點已依法給予兩段各 30 分鐘的休息時間。日前因訂單增加，需要員工加班。原以為可直接從 17 點加班至 18 點，但仍先行向園管局(主管機關)確認，得到的回覆是：「必須先休息 30 分鐘，再開始加班。」公司雖完全配合主管機關的指示辦理，但現場員工卻反映強烈：「不想休息，只想直接加班」、「上班時段已依法給足休息時間，為什麼還不能直接加班？」結果反而因依規需先休息半小時，導致員工下班時間延後，引發員工不滿；甚至部分員工因此放棄加班，減少了整體產能。再次多方詢問政府相關</p>	<p>二.本案該公司反映有關工作滿4小時須給予30分鐘休息時間之執行實務困境一事，本科處理情形說明如下：</p> <p>1.查該公司劉課長前於114年11月18日以電子郵件反映旨案上揭情事時，本分局隨即提供勞動部相關函釋供該公司參考運用，並提醒該公司係在工作有連續性或緊急性時之前提下依個案事實參酌運用，該公司劉課長隨即於114年11月19日回復收到本分局之回復及所提供之勞動部相關函釋，並表示該公司將依法斟酌運用，同時非常感謝本分局之協助。</p> <p>2.另本科於114年12月11日收到該公司於滿意度問卷調查反映時，再次致電該公司劉課長，劉課長向本分局表示撰寫旨案於滿意度問卷調查反映情事係在該公司114年11月18日以電子郵件向本分局洽詢之前，後經本分局積極協處後，現已依本科於電子郵件所提之建議方式順利完成處理，該公司並再於114年12月11日以電子郵件向本科表示感謝，並表示目前已無其</p>		

編號	尚須改進的項目	改善作法及回覆廠商 辦理情形	承辦單位	反映廠商
	<p>單位後，確認此類情況最終仍須主管機關（園管局）認定，但也僅得到「依原回覆之規定」的回應。主管機關的要求與基層員工的實際需求明顯脫節，缺乏彈性與實務考量，令企業主倍感為難。</p> <p>三. 主管機關公事公辦，可以理解，也屬合理。然而，當遇到法令上未明確規定的事項時，主管機關往往傾向有規定依規定、能不管就不管。甚至在我司已正式行文請示園管局後，卻遲遲未收到任何回覆或處理進展。事後主動追問，才得知公文被「壓件」（該名詞不知道是什麼）。</p>	<p>他問題，並再次感謝本科之協助。</p> <p>3.另查該公司並無就上揭反映事項以公文方式向本科提出過，經本科向其確認，該公司亦向本科表示該公司旨案第三點反映之單位非指本科，併予敘明。</p>		
4	<p>有關於臨廣科技園區公共工安&消防設備應定期查修及測試，定期更新設備預防臨時狀況。</p>	<p>經與該公司窗口聯繫，渠反映區域為 B 棟管委會轄管之公共區域，本室將代為向該管委會反映。</p>	<p>臨廣辦公室</p>	<p>洋鑫先進製造股份有限公司 /07-8411777 分機 777【專人專線窗口：專案副理楊惠珠】</p>

114 年度高屏分局服務滿意度問卷-受訪者不滿意或非常不滿意事項

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
1	<p>1. 針對辦理公文收發，我不懂為何要公司自行去信箱拿取公文，貴部要節省人力，難道企業不用節省人力嗎？此一措施根本是擾民的行為，對於企業而言，員工會認為這是額外加工作，所以敝司非常不能認同此項措施。</p> <p>2. 產學合作，這項措施我司根本沒有運用到，不知是我司不知道有這個消息或是管道，亦或貴部的宣傳不夠呢？</p>	<p>秘書室(文書): 本分局設置遞送公文之「公文交換櫃」為公告周知公文，另外，有關公告周知的公文，例如停水停電、座談會或活動訊息等，也會以電子公文傳送，並張貼在本分局網頁的廠商公文專區→電子公布欄,同時寄送至貴公司所留郵件信箱。</p> <p>秘書室(文書)改善作法: 經查貴公司未申請本分局所設置「公文交換櫃」，日後貴公司有關公告紙本公文以郵寄方式傳遞。</p> <p>投資服務科 產學業務- 人才培訓公司表示：公司需求較偏向具備可直接投入產線或設備操作能力之實務導向人才培訓，目前所接觸之學校資源，與公司實際人才需求仍有落差。</p> <p>回復廠商：感謝公司提供有關產學合作-人才培訓之寶貴意見。分局已瞭解貴公司對實務導向及即戰力人才之需求，後續將視產學資源與合作方向，提供輔導機制。</p> <p>改善作法： 未來於訪廠過程中，將以「廠商需求導向」方式，邀集輔導委辦團隊說明相關產學合作及人才培</p>	秘書室 (文書) 投資服務科	台灣高爾特 電子股份有 限公司 /07-8414786 【專人專線 窗口：廠經 理梁銘興】

編號	服務措施，不滿意或非 常不滿意者具體事項	改善作法及回覆廠商 辦理情形	承辦 單位	反映 廠商
		訓相關資源或資源以協助廠商。		
2	反饋問題尚未有解決且沒有回覆(公司附近路口未填平僅放置三角錐，出入有安全疑慮)	114.11.27 已填平坑洞，並移除三角錐。	用地工程科	大櫻企業股份有限公司 /07-8315757 【專人專線 窗口：人資 鄭雅文】
3	環區四路上，環區四路 4 號前路燈未亮許久。	路燈未亮問題，將儘速委請廠商查測維修，如涉台電部份，將向台電申告障礙報修。	用地工程科	吉伯特珠寶股份有限公司 /07-8129838 【專人專線 窗口：總務陳道生】
4	東十街與東九街路燈經常不亮，已多次反映仍無法有效解決	經更換燒毀之路燈控制開關及部分地下線路後，已於 114.11.02 修復。	用地工程科	昶亨科技股份有限公司 / 8152243#113 【專人專線 窗口：經理王建欽】
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 冬季白晝短，適逢下班時段園區路燈照明很昏暗，易衍生交通事故。 2. 從 6/12 熱帶低氣壓高雄豪雨後，造成南四路/環區一路轉角路口路面坍方，至今一直未修復。 3. 環區四路(靠近湧盛電機附近)近期上班時間均因施工封閉，但無訊息或告示，導致公車、上班車輛駛進後被迫再轉向還區一路繞行，上班時段環區一路車流量極大，相當危險。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關廠商反應園區北一路路燈於冬季下班時間照明昏暗問題，事涉台電公司路燈控制作業，114.12.04 已電請台電公司調整路燈控制，提早開啓照明時間。 2. 114.11.27 已修復坑洞。 3. 環區四路近南六路、南四路口進行排水工程施工中，為維護交通安全，已通知公車部分路線改道環區一路行駛。 	用地工程科	新盛力科技股份有限公司 /8411501#5911 【專人專線 窗口：課長陳璿安】

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
6	警員開區內自家園區員工紅單，應口頭警告非直接開單	園區駐警為維持園區交通安全與道路淨空，針對交通違規及路邊違停情事，均依相關規定執行勤務，尚祈見諒。	營運管理科	高雄信統電產股份有限公司/ 07-8227836 【專人專線 窗口：人事總務王雪玲】
7	1. 園區內用餐不方便，且只有一家便利超商，希望能多招一些餐飲方面的廠商。 2. 由於園區地處偏僻，離最近的捷運站很遠，公車的班次也不多，交通是很大的困擾。 以上二點對於人力召募上有很大的影響，希望貴單位能重視並且有效改善，謝謝。	1. 本園區正進行老舊餐廳更新，規劃將於三號綠地建造一複合式生活中心包含運動及餐飲服務；另外，園區目前有1號及4號餐廳提供內用及外帶餐飲服務，5號餐廳則可提供外送至公司服務，請多多利用。 2. 有關園區公車紅12B係由高雄市交通局委外予東南客運提供服務，將聯絡高雄市交通局，請其分析本園區之公車搭乘流量，以評估是否增加公車班次。	營運管理科	凱銳光電股份有限公司 高雄分公司/ 8419889 分機6600【專人專線 窗口：管理部副理游嘉儀】
8	加強地下停車場 1. 變更約租車位告示牌未更新 .2. 車位常被外車占用無作為. 3. 停車場環境需強化 (樹葉. 垃圾) 4. 廁所清潔度差常常很髒.. 蚊子多. 加強園區樹木雜草修剪.	1. 有關臨廣地下室停車場反映事項，已轉知停車場委外營運承攬商國雲公司，並請他們改善 2. 針對臨廣園區妨礙路燈照明及妨礙行車視線進行修剪，本年度共計修剪約60棵。另，配置1位專責負責園區草皮修剪園藝工作，本分局將持續督促清潔隊加強委外人員草皮修剪工作。	營運管理科	雷科股份有限公司/ 07-815-9877*1811【專人專線 窗口：副理郭國基】
9	1. 東四街6號樓下的掛牌廢棄車占用道路(違法	1. 清潔隊已聯絡及勸導車主，須將車輛放置適當	營運管理科	銘鷹製衣有限公司/

編號	服務措施，不滿意或非 常不滿意者具體事項	改善作法及回覆廠商 辦理情形	承辦 單位	反映 廠商
	<p>)及廢棄物堆放問題已經多年無人處理及管理!聯絡過地方環保局由於我們位在產業園區內他們無法處理多輛廢棄車已經嚴重影響整體美觀及衛生安全車輛時常有流浪貓躲在裡面 老鼠在雜物之間到處亂竄</p> <p>2. 這一年多緯創施工人員的個人車輛占用人行道及亂丟垃圾的問題造成週邊廠商很大的困擾!</p>	<p>地點，避免造成周圍環境髒亂，並加強周圍環境清潔。</p> <p>2. 已致電緯創公司，該公司已加強宣導施工人員車輛勿停放人行道及亂丟垃圾，警察隊將加強周圍違停車輛取締，另清潔隊每日均加強周圍環境清潔。</p>		<p>07-8313777 【專人專線 窗口：經理徐菲遠】</p>
10	<p>有關第5項公文收發的部分，若是有關勞工相關資訊調查，例如：薪資相關調查問題、公司員工相關資訊調查等，若是必須要繳交或是有填寫期限的調查資料，還請分局直接發送紙本公文，確保公司方這邊一定會收到，不要只放在電子公布欄，沒有其他通知，非常容易遺漏，沒有接收到資訊，謝謝。</p>	<p>環安勞動科： 明年起有關通知廠商續填寫「受僱員工薪資調查系統」一案，會發紙本公文。</p> <p>秘書室(文書)回復： 有關公告周知的公文，例如停水停電、座談會或活動訊息等，都是以電子公文傳送，並張貼在本分局網頁的廠商公文專區→電子公布欄，同時寄送至貴公司所留郵件信箱。</p> <p>秘書室(文書)改善作法： 發文人員建議承辦人再次判定該公文是否為公告周知公文，改變其發文方式。</p>	環安勞動科 秘書室 (文書)	<p>台灣晶端顯示貿易股份有限公司高雄分公司/ 821-70000#6 07【專人專線 窗口：總務管理師李孟涵】</p>
11	<p>對於員工申訴案件處理(國定假日出勤給薪辦法)，應以輔導為手段，改正為目的，對於法律條款認識不清，不該以罰款作為</p>	<p>本科就該公司反映事項處理情形說明如下：</p> <p>1. 經本科電話聯繫該公司陳課長，向其說明現行勞動基準法對於違</p>	環安勞動科	<p>台灣尼得科儀器股份有限公司 /8316171 轉 237【專人專</p>

編號	服務措施，不滿意或非常不滿意者具體事項	改善作法及回覆廠商辦理情形	承辦單位	反映廠商
	處置方法	<p>反勞動條件事實之規範成就時，並無輔導改正之法制規範，即違法事實成就時即該當受裁罰，並無法以事業單位對法律條款認識不清而不依法裁處。</p> <p>2. 本分局並告知該公司，本分局辦理類此旨案反映勞動基準法申訴案件時，會視接獲申訴時疑似違法情事是否已發生為據，進而決定後續採取之處置作為。倘本分局接獲申訴時疑似違法情事尚未發生，陳情人僅申訴事業單位即將那麼做，本分局會輔導事業單位儘速改正並依法辦理；惟若接獲申訴時疑似違法情事已然發生，經本分局實施勞動檢查後確認事業單位違法後，本分局即會依現行勞動基準法規對事業單位進行裁處。</p> <p>3. 經本科向該公司陳課長進行上述說明後，渠表示明瞭接受並無異議。</p>		線窗口：總務課長陳俊呈】

附表 3

114 年度為民服務滿意度調查區內事業認為本分局值得鼓勵的措施

	公司	具體事實
1	日商千住金屬工業股份有限公司高雄分公司	人員態度親和
2	台灣檢驗科技股份有限公司前鎮分公司	都很不錯
3	台灣岡崎工業股份有限公司	專人專線，願意傾聽協助，雖然最後單位承辦不見得那麼有時間聽廠商訴說。
4	洋鑫先進製造股份有限公司	臨廣辦公室人員機動性服務及解答疑惑快速且親切，值得嘉許獎勵!
5	品日科技股份有限公司高雄加工出口區分公司	專人專線
6	雷科股份有限公司	臨廣辦公室戴先生與林小姐廠商反應問題都能立及協助了解並解決。 臨廣園區重大消防缺失改善感謝辦公室與分局內相關承辦人員能以最快改善對策執行效率極佳。

114 年度經濟部產業園區管理局高屏分局服務滿意度問卷調查表

親愛的園區夥伴您好：

感謝貴公司對本分局的支持與愛護。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，本分局特辦理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 11 月 25 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！

經濟部產業園區管理局高屏分局 敬啟

一、本分局申辦案件服務

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、本分局服務作為

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. 推動園區淨零碳排輔導
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、本分局洽公處理

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. 洽公空間環境
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. 本分局服務尚須改進的項目(請提供具體意見)：_____
7. 本分局值得鼓勵的措施：_____

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。

本分局聯絡人：林秀鈴 電話：07-8239362 傳真：07-8156793 E-mail：gjoling86@bip.gov.tw
鄭惠裕 電話：07-8239360 傳真：07-8156793 E-mail：chenghuy@bip.gov.tw