

# 經濟部加工出口區管理處高雄分處 108 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：108 年 9 月 6 日至 9 月 27 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 127 份問卷，回收有效問卷 65 份，有效樣本比例約 51.18%。

## 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 89.33%。
  - 1、申辦案件滿意度前 3 名（遞減排序）：
    - (1)辦理職業安全衛生宣導及輔導。
    - (2)辦理工商登記業務。
    - (3)辦理勞工行政業務。
  - 2、下列 6 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：
    - (1)遇有不符規定時，承辦人員告知補正情形。
    - (2)受理申辦案件行政效率。
    - (3)辦理委受託加工、貨品輸出入簽證申請作業。
    - (4)申辦土地租賃、建築物租(售)案件。
    - (5)申辦建築執照、室內裝修案件作業。
    - (6)辦理投增資及投資額審定等業務。

(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 80.51%。

1、服務措施滿意度前 3 名（遞減排序）：

(1)專人專線服務機制。

(2)機關網站所提供資訊服務內容。

(3)辦理公文收發。

2、下列 5 項申辦案件滿意度在平均值以下（遞減排序）：

(1)推動產學合作人才培育。

(2)園區交通問題策劃與協調事項。

(3)推動園區節能節水輔導。

(4)形塑園區風貌工程。

(5)園區道路等公共設施維護。

(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 91.16%，其中滿意度最高的為「人員服務禮儀」（95.39%）。

#### 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(108 年)申辦案件服務滿意度整體總平均為 89.33%較去年(91.08%)微幅下滑 1.75%，但今年無不滿意之情形，故整體滿意度與去年相較持平。該大項滿意度漲幅最大為「辦理職業安全衛生宣導及輔導」（96.29%）較去年(89.18%)高 7.11%，而跌幅最大為「申辦建築執照、室內裝修案件作業」（83.34%）較去年(90.43%)低 7.09%。

(二)本年度(108 年)服務措施滿意度整體總平均為 80.51%較去年(75.03%)上升 5.48%，整體滿意度有不小的提升。其中在交通相關的「園區交通問題策劃與協調事項」（76.57%）及「園區道路等公共設施維護」（72.30%）較去年的滿意度有 10%以上的大幅度提升。不滿意度的部分，今年度(0.58%)的不滿意度也較去年度(2.27%)有一定程度的改善。而專人專線服務機制的滿意度(92.30%)在該大項滿意度中，仍維持相

當優質的水準。

(三)本年度(108 年)本分處人員服務滿意度整體總平均為 91.16%較去年(89.32%)微幅上升 1.84%，該大項的平均滿意度變動幅度不大，均維持相當優良的水準。

(四)專人專線服務機制一直為園區廠商稱許之服務項目，本分處今年度專人專線聯誼會邀請到 TVBS 駐地記者趙立分享手機攝影直播的心得，教學最夯的手機攝影直播技巧與特效，帶給大家使用手機直播的樂趣。

(五)本分處去年度在交通方面的問題，在今年度做出了不少的改善與提升，其中區內 AC 道路刨鋪工程和大華一路 AC 路面刨鋪工程正在進行，未來以提供區內廠商更加優質的交通環境，並持續聽取區內廠商的建議，提高區內服務品質，與廠商一同攜手向前。

附表 1

## 108 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								
管理費報繳 作業	33.33%	57.89%	91.22%	8.77%	0.00%	0.00%	0.00%	8
申辦建築執 照、室內裝 修案件作業	27.78%	55.56%	83.34%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	29
申辦土地租 賃、建築物 租(售)案件	38.63%	45.45%	84.08%	15.90%	0.00%	0.00%	0.00%	21
辦理投增資 及投資額審 定等業務	25.71%	57.14%	82.85%	17.14%	0.00%	0.00%	0.00%	30
辦理委受託 加工、高科 技貨品輸出 入簽證申請 作業	29.41%	58.82%	88.23%	11.76%	0.00%	0.00%	0.00%	31
辦理工商登 記業務	36.59%	58.54%	95.13%	4.88%	0.00%	0.00%	0.00%	23
辦理勞工行 政業務	38.46%	53.84%	92.30%	7.69%	0.00%	0.00%	0.00%	13
辦理職業安 全衛生宣導 及輔導	33.33%	62.96%	96.29%	3.70%	0.00%	0.00%	0.00%	11
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	32.56%	58.14%	90.70%	9.30%	0.00%	0.00%	0.00%	22
受理申辦案 件行政效率	36.92%	52.30%	89.22%	10.77%	0.00%	0.00%	0.00%	0
遇有不符規 定時，承辦	40.00%	49.23%	89.23%	10.77%	0.00%	0.00%	0.00%	0

人員告知補正情形								
二、服務措施滿意度								
機關網站所提供資訊服務內容	32.81%	56.25%	89.06%	10.93%	0.00%	0.00%	0.00%	0
園區道路等公共設施維護	27.69%	44.61%	72.30%	24.61%	3.07%	0.00%	3.07%	0
園區交通問題策劃與協調事項	29.69%	46.88%	76.57%	21.88%	1.56%	0.00%	1.56%	0
辦理公文收發	40.00%	47.69%	87.69%	12.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0
專人專線服務機制	52.30%	40.00%	92.30%	7.69%	0.00%	0.00%	0.00%	0
形塑園區風貌工程	26.15%	46.15%	72.30%	27.69%	0.00%	0.00%	0.00%	0
推動產學合作人才培育	26.15%	52.30%	78.45%	21.54%	0.00%	0.00%	0.00%	0
推動園區節能節水輔導	26.15%	49.23%	75.38%	24.62%	0.00%	0.00%	0.00%	0
貳、本分處服務滿意度								
人員服務禮儀	53.85%	41.54%	95.39%	4.62%	0.00%	0.00%	0.00%	1
人員專業性	47.69%	43.08%	90.77%	9.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0
洽公環境	41.54%	44.62%	86.16%	12.31%	0.00%	0.00%	0.00%	0
整體服務	43.08%	49.23%	92.31%	6.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0

附表 2

## 108 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	園區道路受損時，建議立即先在周圍做防護，避免有人開(騎)車受創。	第三課	本分處巡查人員發現園區道路有坑洞或受損時，已在周圍以三角錐或紐澤西護欄做防護，並請開口契約廠商即時修繕，避免有人開(騎)車受創，以維園區環境安全。	台虹科技
2	園區環境	應更換 LED 照明。	第三課	本分處 105 年路燈已全面更換成 LED 路燈，目前非 LED 燈部分為景觀燈。	日商千住金屬工業
3	園區環境	南五路路燈不亮。	第三課	故障問題已請分處包商現場察看，目前已恢復。 目前已加強巡查園區路燈滅亮情形。	天二科技
4	收費設施 規劃	停車位規劃不公平,有付費租用車位者,無法獲得完全保障。(沒放三角錐時,依然會被占用)	第三課	本分處研擬變更八號綠地停車場為智慧收費停車場，落實使用者付費管理，並以總量管制方式確保停車場內留有租用者車位數量。 近期已研議逐步設置車阻器。	台灣櫻井

## (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	部分專線人員回答的積極度不夠。	秘書室 公關	經洽台鈴公司專人專線窗口王小姐表示，因公司有擴廠需求，故電詢廠房問題，當日由第三課蔡先生接聽。 已請第三課再次去電王小姐，詳盡回答相關廠房租賃事宜。	台鈴 科技

附表 3

**108 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	雷科	專人專線服務機制。
2	台灣信統電產	特別針對第四課劉瑞生先生，不辭辛苦協助本公司工作規則程序成立。



# 108 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 9 月 26 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（108 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：范博鈞電話：07-8239362 傳真：07-8156793 E-mail：bob2111686@epza.gov.tw

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