

經濟部加工出口區管理處高雄分處 105 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：105 年 9 月 1 日至 9 月 15 日。

(二)調查對象：本分處所轄園區（高雄、臨廣、成功園區）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。（1 家廠商 1 張問卷）

(四)抽取樣本：寄發出 131 份問卷，回收有效問卷 75 份，有效樣本比例約 57.25%。

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 82.90%，滿意度最高的為園區保健業務方面(93.44%)，滿意度最低的為園區公共設施更新方面(66.32%)。(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 89.67%，其中滿意度最高的為承辦人員服務態度（93.33%），滿意度最低的為分處申辦案件相關手續（86.67%）。另「承辦人員不在是否有代理人能代理」75 份回收問卷中，計 75 份答題，全部勾選「是」者佔 93.33%。(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」，75 份回收問卷中，計 75 份答題，勾選「是」

者佔 97.33%，其中承辦人員皆以電話聯繫方式通知補正。(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 90.09%，其中專人專線同仁服務態度、服務內容之處理情形、回應時效性滿意度均高達 91.89%。另「服務之專人專線選擇」75 份回收問卷中，計 75 份答題，維持目前之服務的人員佔 68.92%、無意見佔 28.38%、更換佔 2.7%。(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(105)年度為民服務滿意度調查包括政策推動滿意度(總平均 82.90%)、申辦業務滿意度(總平均 89.67%)及專人專線服務機制滿意度(總平均 90.09%)，整體滿意度總平均達 87.55%，較去(104)年度(90.72%)下降 3.17%，其原因分述如下：

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微幅下降：

(1)政策推動滿意度：去年度為 85.67%，本年度為 82.90%，下降 2.77%。

(2)申辦業務滿意度：去年度為 92.51%，本年度為 89.67%，下降 2.84%。

(3)專人專線服務機制滿意度：去年度為 93.99%，本年度為 90.09%，下降 3.90%。

2. 在政策推動方面，本年度滿意度最低項為區內公共設施更新方面(66.32%)，與去年度 70.33%相比，降低 4.01%，究其

原因可能為今年台灣「反聖嬰現象」頻繁，連續有尼伯特、莫蘭蒂、梅姬等三大颱風重創南部，造成區內公共設施嚴重毀損，本分處雖已於短時間內恢復主要區內景觀，但嚴重受創處仍需時間陸續復原；另因高雄加工區今年邁入第五十年，區內許多廠房建築已從第一年設立至今，外觀老舊待翻新，致使區內老舊廠房更新方面滿意度為次低（72.22%），本分處亦已持續推動園區廠房改建，盼能帶入區外投資，進而提升園區產值。

3. 在申辦業務方面，本年度滿意度最高項為「申（洽）辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員是否能一次告知補正」（97.33%），且遇有資料不齊或不符時，承辦人員以電話連繫方式通知更高佔 100%，無人勾選直接行文退件或其他方式，表示分處同仁於核對申辦資料時皆以高效率答復承辦人，以縮短申請作業補正時間。
4. 另專人專線機制實行歷年以來廣受區內事業好評，聯誼活動推陳出新，今年度以播放由導演柯婉青拍攝的台灣加工區女工紀錄片「她們的故事」的方式，讓觀賞者了解過去在加工區工作的年輕女性，從離開父母及家鄉來到都市，踏進工廠將青春印記在生產線上，於傳統勞力密集之加工製造時期，創造出驚人的勞動生產量，對當時的台灣產業及地方發展有極大的影響與貢獻，本活動吸引近百人觀賞，反應熱烈。本次調查專人專線服務機制滿意度總平均達 90.09%，為三項滿意度調查最高之一項，雖與去年度（93.99%）相較，下降 3.90%，分析其可能原因為今年分處部門間有人事異動，分處專人專線窗口因依工作性質分配廠商，致廠商的專人專線對口隨之變動，廠商與分處同仁間需重新培養默契，針對此問題本分處將重新檢討專人專線之廠商分配原則，避免此情形再發生。

(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，並針對園區廠商提出之建議事項加強改善，另對政策推動項目之「園區公共設施更新」等持續加強改善，在專人專線服務機制部份，於 CEO 及專人專線聯誼活動持續豐富活動內容。本分處將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

105 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	很滿意	滿意	滿意 比例合計	尚可	不滿意	很不 滿意	不滿意 比例合計	無業務連 繫人數
壹、服務滿意度									
一、政策推動滿意度									
投資輔導方面	75	26.47%	64.71%	91.18%	8.82%	0.00%	0.00%	0.00%	41
產學合作方面	75	5.88%	79.41%	85.29%	14.71%	0.00%	0.00%	0.00%	41
就業媒合方面	75	18.75%	56.25%	78.75%	20.83%	4.17%	0.00%	4.17%	27
關懷訪廠服務方面	75	18.64%	66.10%	88.98%	13.56%	1.69%	0.00%	1.69%	16
園區老舊廠房更新方面	75	11.11%	44.44%	72.22%	40.00%	2.22%	2.22%	4.44%	30
區內公共設施更新方面	75	7.02%	40.35%	66.32%	49.12%	3.51%	0.00%	3.51%	18
園區綠美化方面	75	12.70%	49.21%	80.48%	36.51%	1.59%	0.00%	1.59%	12
園區消防業務方面	75	23.53%	58.82%	86.47%	17.65%	0.00%	0.00%	0.00%	7
園區保健業務方面	75	24.59%	68.85%	93.44%	6.56%	0.00%	0.00%	0.00%	14
園區環保業務方面	75	16.67%	65.15%	85.91%	12.12%	6.06%	0.00%	6.06%	9
二、申辦案件手續、效率及對承辦人員滿意度									
分處洽公環境	75	24.00%	65.33%	89.33%	10.67%	0.00%	0.00%	0.00%	
申辦案件手續	75	24.00%	62.67%	86.67%	13.33%	0.00%	0.00%	0.00%	
辦事效率	75	28.00%	61.33%	89.33%	10.67%	0.00%	0.00%	0.00%	
承辦人員務服務態度	75	38.67%	54.67%	93.33%	6.67%	0.00%	0.00%	0.00%	
承辦人員不在是否有代理人能代理	75	是		93.33%		否		6.67%	
三、申辦案件手續不齊時補正情形									
是否一次告知補正	75	是		97.33%		否		2.67%	
通知方式	75	電話 聯繫	100.00%	直接行文退件		0.00%	其他	0.00%	
貳、專人專線服務機制滿意度									
服務機制之設計	75	32.43%	58.11%	90.54%	9.46%	0.00%	0.00%	0.00%	
專人專線同仁									
服務態度	75	36.49%	55.41%	91.89%	8.11%	0.00%	0.00%	0.00%	
服務內容處理情形	75	32.43%	59.46%	91.89%	6.76%	1.35%	0.00%	1.35%	
服務之回應時效性	75	35.14%	56.76%	91.89%	6.76%	1.35%	0.00%	1.35%	
CEO 及專人專線									
聯誼活動	75	24.32%	60.81%	85.14%	14.86%	0.00%	0.00%	0.00%	
整體服務滿意度	75	28.38%	60.81%	89.19%	9.46%	1.35%	0.00%	1.35%	
服務之專人專線 人員選擇	75	維持	68.92%	更換		2.70%	無意見	28.38%	

附表 2

105 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	承辦單位 處理情形或改進措施	建議公 司
1	園區環境	(1) 臨廣園區未落實垃圾分類。 (2) 垃圾場周邊環境髒亂。 (3) 反應事項有時無法得知處理結果。 (4) 園區警察隊取締汽、機車違停方式消極，園區停車秩序極亂。 (5) 颱風災後，受損鐵皮屋鐵	臨廣辦 公室 黃仕憲	(1) 針對園區未落實垃圾分類一事，本分處清潔隊將加強廠商垃圾分類政策宣導，落實推動資源回收作業。 (2) 有關垃圾場周邊環境髒亂一事，本分處清潔隊除每日針對垃圾場，日後將固定每周安排一次針對垃圾場四周環境做清潔，維護環境衛生。 (3) 針對廠商反應事項，未來將加強與廠商之連繫，及時將處理情形回報予廠商知情。 (4) 針對園區汽、機車違停取	遠傳電信

		<p>皮隨時有掉落砸傷人車之風險，</p> <p>105/09/23 反應迄今仍未有效改善。</p>		<p>締案，本分處警察分隊未來會加強園區巡邏與汽機車違規取締。</p> <p>(5) 有關鐵皮屋受風災損壞一案，本分處已發文請雷科公司限期改善完成。</p>	
2	園區環境	<p>(1) 外圍牆很多垃圾常未能清理，尤其災害過後，超過一週以上，仍非常多垃圾雜物未清。</p> <p>(2) 另加工區的垃圾車不能清理花草樹林類，導致本公司自行清掃或修剪花草樹木後不</p>	<p>清潔隊 黃文課</p>	<p>(1) 因外圍牆台虹公司停車影響清理，經協調，該公司業於本年 10 月 15 日將車駛離該處，清潔隊已安排人員執行清掃作業。</p> <p>(2) 清潔隊為協助台虹公司清理南 2 路花草樹林類廢棄，已於本周三(10 月 12 日)在該處擺設 4 只空垃圾箱，供該公司使用處理符合進場規定(樹枝幹長度 80 公分以下)後，本隊負責執行清運作業，業於 105 年 10 月 14 日完成清運。</p>	台虹

		知該丟到哪裡去?要請公司同仁自行帶回家?			
3	園區環境	老舊廠房鐵皮屋遇颱風非常危險。	第三課 林佩諭	已於 105 年 10 月 20 日聯繫該公司許特助，向其說明園區老舊鐵皮屋颱風受損部分，園區廠商陸續修復中，如仍有發現未修復之廠房，本分處將主動通知廠商維護建築物使用之安全。	富國電機
4	園區環境	區內蟑螂老鼠比較多，希望能定期投藥。	清潔隊 黃文課	1.本年度本園區已統一辦理施放滅鼠蟑藥劑 2 次。 2.本年度全國滅鼠周 11 月 1 日至 11 月 7 日，定期投藥統一辦理滅鼠。	彰紳
5	勞務諮詢	希望可以多站在企業立場給予更多建議。	第四課 劉瑞生	該公司表示現今勞動政策較偏向勞方，本分處已與該公司說明本分處於出席勞動部相關會議時會將企業意見適時提出，作為勞動部修法之參考。	台灣三井

6	就業媒合	只因我們某些職缺暫為派遣，就不准參加區內就博會。	第四課 梁雯柔	<p>1.已於 105/10/12 與該公司窗口聯繫，並說明本分處為勞工行政主管機關，為鼓勵區內事業以正職聘用員工，爰本分處徵才活動僅開放招募正式職缺，派遣職缺不開放徵才。又本分處徵才活動僅提供區內事業報名參加，派遣公司係屬區外事業，不符本分處徵才活動參加規定。</p> <p>2.向該公司建議可開放公司正式職位參加本分處徵才活動，若派遣職位急需人力，活動現場置有公佈欄，可提供張貼派遣職缺，請有興趣之民眾逕洽該公司面試。</p>	克瑞電子
---	------	--------------------------	------------	---	------

(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	承辦單位處理情形或改進措施	建議公司
1	專人專線窗口	直接對應園區管理處承辦人，不清	秘書室 研 考	已與該等公司專人專線聯繫說	遠傳電

		楚專人專線機制。		廣辦公室黃專員仕憲負責，將加強與廠商對口互動、關懷。	
2		交流頻率可以再多一些(例：3個月/回)。		目前管理處及所轄各分處均為1年1次，本分處仍配合辦理。	台灣日 東
3		聯誼只是一種方式，有空可以來公司走走。		將請專人專線同仁藉業務需要適時至廠商辦公處表達關懷之意。	科妍
4		目前並無感受本服務實質的效益，就需要服務的項目我們會直接洽該單位專人專線，只是多個人傳話而已。		將加強宣導本分處專人專線窗口平時多關懷廠商，主動聯繫展現服務熱忱，以達到服務實質效益。	克瑞電 子
5	區內活動	多使用電子化，減少紙類。	各課室	本分處往後辦理區內活動，將多使用投影布幕呈現，減少紙張使用，以達環保節能之效益。	台灣三 井

附表 3

**105 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	彰	紳	敝司專人專線(蔡錦榮)服務迅速有效率。			
2	富	國	電	機	專人服務可以有效率地找到問題解決者。	
3	奈	星			效率佳，可及時得到反應回饋。	
4	昭	陽			親切、態度佳、又熱心幫忙。	
5	天	二			服務迅速、專業認真、互動良好。	
6	億	尚	科	技	敬請保持。	
7	超	宇			明確、便捷。	
8	鉉	澤			單一窗口，問題反映有效率處理。	
9	日	東			對應速度快。	
10	洋	鑫			人員很有禮貌及熱誠。	
11	威	日			專人專線效率高，非常滿意。	