

# 經濟部標準檢驗局台南分局政風室辦理 95 年轄區業者 政風實況問卷調查工作統計報告

## 壹、依據

本分局 95 年度政風工作計畫項目。

## 貳、調查目的

一、針對機關服務及效率滿意度進行調查。

二、針對機關整體之清廉滿意度進行調查。

希望藉由問卷調查資料蒐集、整理及分析，作為爾後本機關工作策進之參考。

## 參、調查項目

針對機關員工服務態度、工作執行效率、取樣工作情形、檢驗後樣品處理情形、目前執行法規之妥適性、檢驗（定）結果之判定妥適性、員工品德操守及機關整體清廉度為調查項目。

## 肆、調查對象

一、本分局轄內 94 年及 95 年報驗業者（包括檢驗、檢定業務）。

二、93 年、94 年曾有檢驗或檢定不合格紀錄之業者。

三、上述對象包括嘉義辦事處及斗六辦事處業者。

## 伍、辦理單位：

一、主辦單位：政風室

二、協辦單位：本分局 1 至 6 課、嘉義及斗六辦事處、秘書室-事務、資訊小組。

## 陸、問卷調查方式

採用郵寄方式辦理。

## 柒、抽樣方式

由前述調查對象從業者清冊中以隨機方式抽取 320 家業者進行問卷調查（註：轄內報驗業者較少，經常辦理報驗業者幾近普查方式辦理）。

## 捌、調查時間

自 95 年 9 月 28 日起至 95 年 10 月 16 日止。

## 玖、發出問卷及回收問卷情形

一、發出問卷計 320 件。

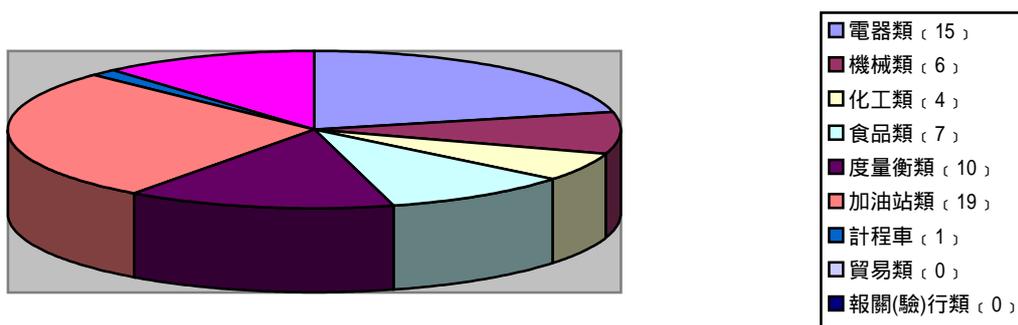
二、回收有效問卷計 70 件。

三、回收率為 21.875%。

## 拾、回收問卷填答對象統計

- 一、性別：男性 39 人、女性 31 人。
- 二、年齡別：未滿 20 歲者 0 人、(20-39) 歲者 40 人、(40-59) 歲者 38 人、(60 歲以上) 者 2 人。
- 三、職業別：電器類 15 人、機械類 6 人、化工類 4 人、食品類 10 人、度量衡類 10 人、加油站類 19 人、計程車類 1 人、貿易類 0 人、報關(驗)行類 0 人、其他類 8 人【含鋼鐵製造業 1 人、公營機構 1 人、工會 1 人、安全帽類 1 人及 4 人填註其他未敘明業別等】。

有關受訪業者職業別分布情形如下：

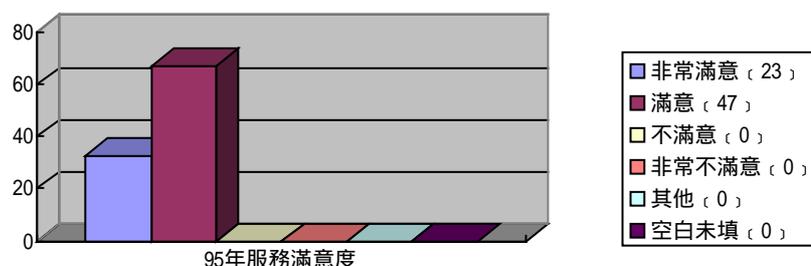


### 拾壹、業者針對本次問卷 21 項問題反映意見如下：

#### 一、第一問項

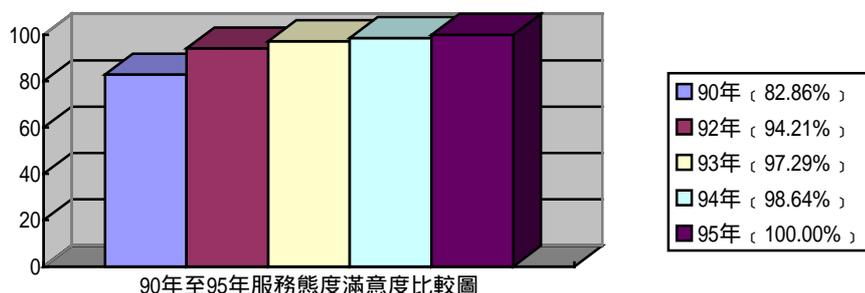
##### (一) 95 年問卷第一問項統計資料表：

一、請問您與本分局人員洽辦業務過程中，服務人員服務態度表現是否滿意？	1	2	3	4	5	6
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	其他	空白未填
	23	47	0	0	0	0
資料分析	回收問卷 70 份中非常滿意及滿意者佔 70 件，滿意度為 100%。					



## (二) 服務態度滿意度指標之比較：

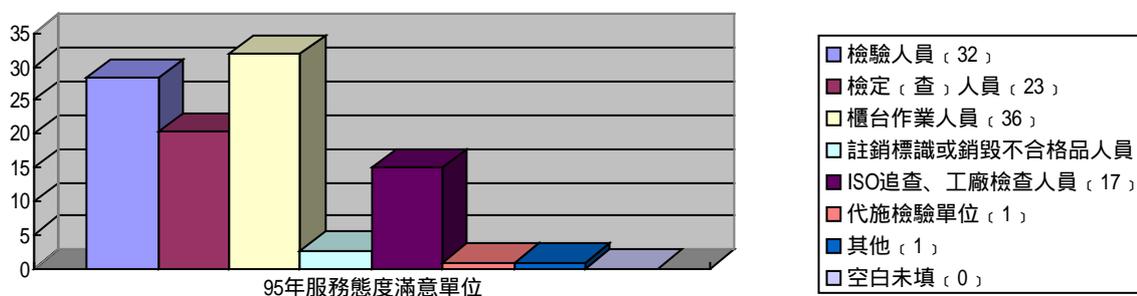
	取樣人員 服務滿意度	品管人員 服務滿意度	櫃台人員 服務滿意度	整體人員 服務滿意度
90年	86.11%	80.88%	80.28%	82.86%
92年	95.12%	92.31%	95.12%	94.21%
93年	-----	-----	-----	97.29%
94年	-----	-----	-----	98.64%
95年	-----	-----	-----	100.00%
與上一年度 增減百分比	-----	-----	-----	<b>+1.36%</b>



## 二、第二問項

### (一) 95年問卷第二問項統計資料表：

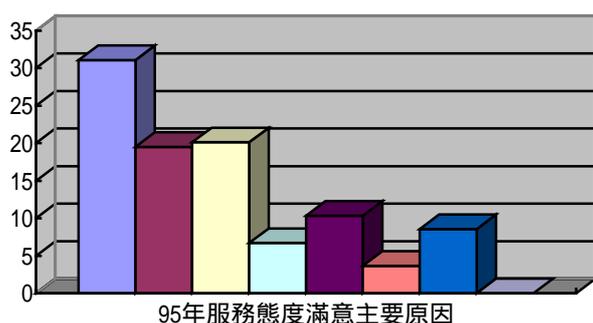
二、請問您對本分局 服務態度表示滿意 屬於何項業務人員？	1 檢驗人員	2 檢定(查)人員	3 櫃台作業人員	4 註銷標識或銷毀 不合格人員	5 ISO追查、工廠 檢查人員	6 代施檢驗單位	7 其他	8 空白未填
	32	23	36	3	17	1	1	0
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項達 113 項次，其中檢驗人員佔 32 件次、檢定(查)人員佔 23 件次、櫃台作業人員佔 36 件次 ISO 追查、工廠檢查人員 17 件次等。							



## 三、第三問項

### (一) 95年問卷第三問項統計資料表：

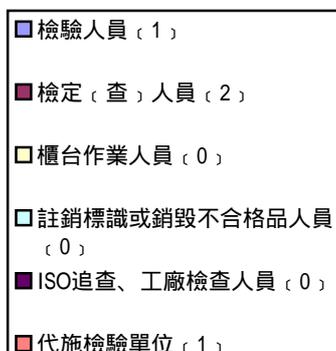
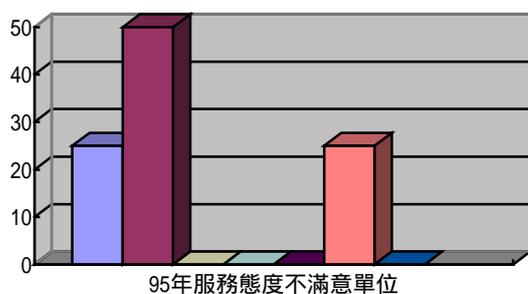
三、請問您對本分局服務態度表示滿意之最主要原因？	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	承辦人員服務態度親切	處理時效快速	承辦人員清楚您的需求	辦理手續簡便	承辦人瞭解法規	接洽環境舒適	作業程序公開透明化	其他	空白未填
	51	32	33	11	17	6	14	0	0
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項達 164 項次，其中承辦人員服務態度親切佔 51 件次、處理時效佔 32 件次、承辦人員清楚您的需求佔 33 件次為最主要之滿意原因。								



#### 四、第四問項

##### (一) 95 年問卷第四問項統計資料表：

四、請問您對本分局服務態度表示不滿意屬於何項業務人員？	1	2	3	4	5	6	7	8
	檢驗人員	檢定 ( 查 ) 人員	櫃台作業人員	註銷標識或銷毀不合格人員	ISO 追查、工廠檢查人員	代施檢驗單位	其他	空白未填
	1	2	0	0	0	1	0	66
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項 4 項次，其中不滿意意見能直接在選項顯現者以檢驗人員 1 件次、檢定 ( 查 ) 人員 2 件次及代施檢驗單位 1 件次，另 66 件空白未填選。							



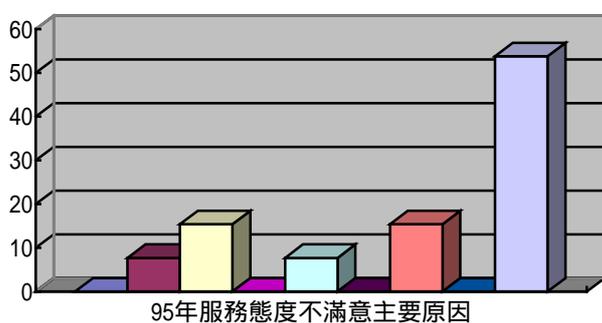
##### (二) 服務態度不滿意之比較：

四、請問您對本分局服務態度表示不滿意屬於何項業務人員？	1	2	3	4	5	6	7	8
	檢驗人員	檢定(查)人員	櫃台作業人員	註銷標識或銷毀不合格人員	ISO 追查、工廠檢查人員	代施檢驗單位	其他	空白未填
93 年	0	0	0	0	2	2	8	62
94 年	3	3	1	0	0	2	6	65
95 年	1	2	0	0	0	1	0	66
與上一年度增減比較	-2	-1	-1	0	0	-1	0	+1

## 五、第五問項

### (一) 95 年問卷第五項統計資料表：

五、請問您對本分局服務態度表示不滿意之最主要原因為何？	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	承辦人員態度不佳	處理時效緩慢	法令規章不清楚且繁瑣	辦理手續繁雜	承辦人員曲解法令	接洽環境不佳	作業程序未公開透明化	時常找不到人或代理人	其他	空白未填
	0	1	2	0	1	0	2	0	7	57
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項 5 項次，其中不滿意意見最主要原因顯示在處理時效緩慢 1 件、法令規章不清楚且繁瑣 2 件、承辦人曲解法令 1 件、作業程序未公開透明化 1 件，另空白未填選有 57 件。									



■ 承辦人員態度不佳 ( 0 )
■ 處理時效緩慢 ( 1 )
■ 法令規章不清楚且繁瑣 ( 2 )
■ 辦理手續繁雜 ( 0 )
■ 承辦人員曲解法令 ( 1 )
■ 接洽環境不佳 ( 0 )
■ 作業程序未公開透明化 ( 2 )
■ 時常找不到人或代理人 ( 0 )
■ 其他 ( 7 )

### (二) 服務態度不滿意原因比較：

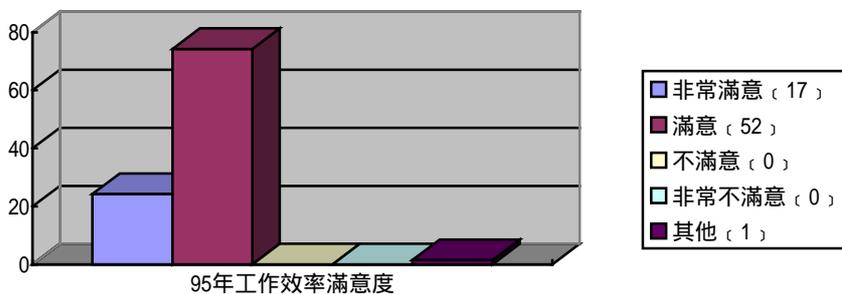
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

五、請問您對本分局服務態度表示不滿意之最主要原因為何？	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
五、請問您對本分局服務態度表示不滿意之最主要原因為何？	承辦人員態度不佳	處理時效緩慢	法令規章不清且繁瑣	辦理手續繁雜	承辦人員曲解法令	接洽環境不佳	作業程序未公開透明化	時常找不到人	其他	空白未填
與上一年度增減比較		-3	2	0		-1	1		+4	+4

## 六、第六問項

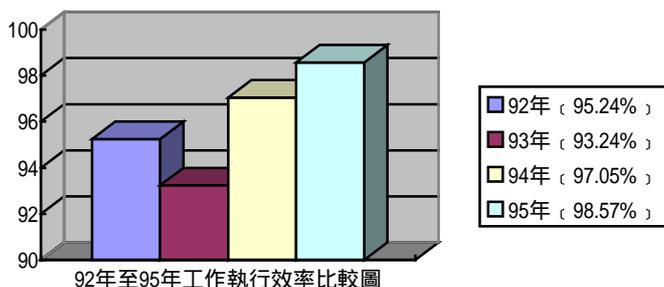
### (一) 95 年問卷第六問項統計資料表：

	1	2	3	4	5	6
	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	其他	空白未填
資料分析	17	52	0	0	1	0
回收問卷 70 份中非常滿意及滿意者佔 69 件，但仍有 1 件填註其他並敘明「尚可」。滿意度達 98.57%。						



### (二) 工作執行效率比較：

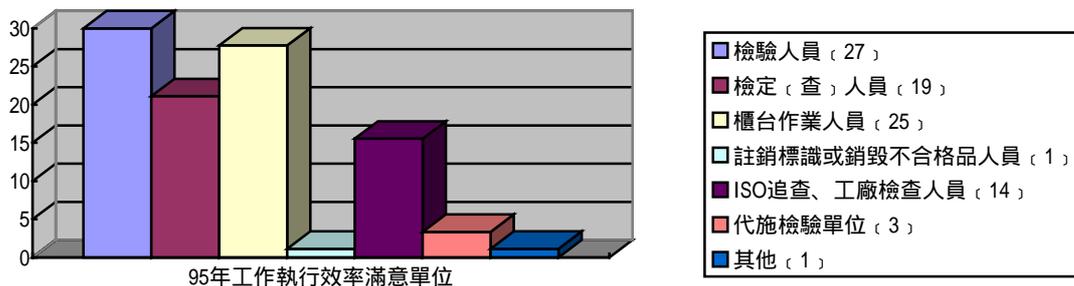
	非常滿意 (迅速)	滿意 (適可)	非常不滿意及 不滿意(遲慢)	其他	滿意百分比
92 年	24	16	0	2	95.24%
93 年	19	50	2	3	93.24%
94 年	16	50	1	1	97.05%
95 年	17	52	0	1	98.57%
增減百分比	-----	-----	-----	-----	<b>+1.52%</b>



## 七、第七問項

### (一) 95 年問卷第七問項統計資料表：

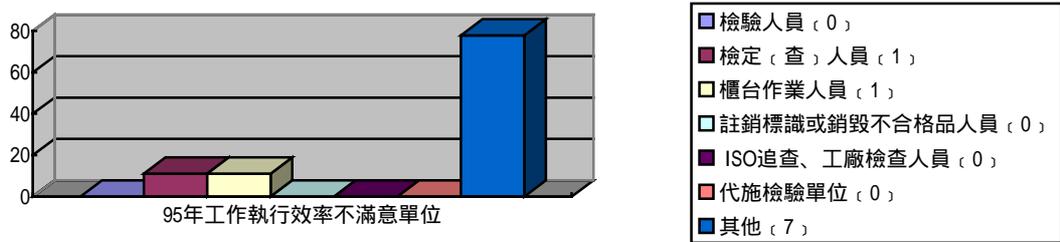
七、請問您對本分局工作執行效率表示滿意屬於何項業務人員？	1	2	3	4	5	6	7	8
檢驗人員	檢驗人員	檢定(查)人員	櫃台作業人員	註銷標識或銷毀不合格人員	ISO 追查、工廠檢查人員	代施檢驗單位	其他	空白未填
	27	19	25	1	14	3	1	4
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項達 90 項次，其中滿意意見能直接在選項顯現者以檢驗人員 27 件次、檢定(查)人員 19 件次、櫃台作業人員 25 件次及 ISO 追查、工廠檢查人員 14 件次為最多，其中櫃台人員及 ISO 追查、工廠檢查人員進步最多。							



## 八、第八問項

### (一) 95 年問卷第八問項統計資料表：

八、請問您對本分局工作執行效率表示不滿意屬於何項業務人員？	1	2	3	4	5	6	7	8
檢驗人員	檢驗人員	檢定(查)人員	櫃台作業人員	註銷標識或銷毀不合格人員	ISO 追查、工廠檢查人員	代施檢驗單位	其他	空白未填
	0	1	1	0	0	0	7	63
資料分析	回收問卷 70 份中業者填註複選項達 9 項次，其中不滿意意見能直接在選項顯現者以檢定(查)人員 1 件、櫃台人員 1 件次，填註其他 7 件次，另 63 件空白未填選。							



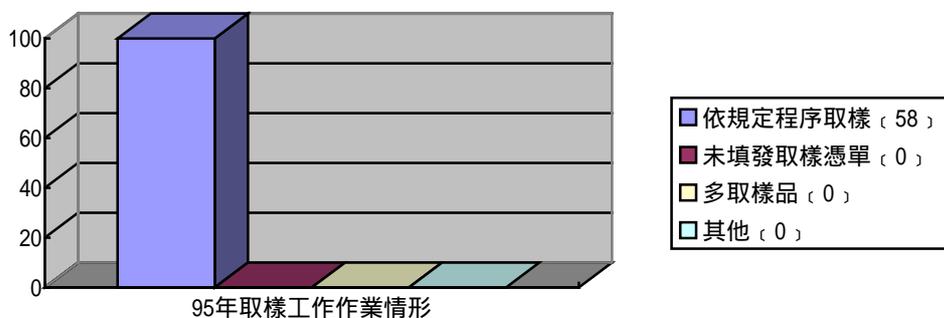
(二) 工作效率不滿意意見比較：

八、請問您對本分局工作執行效率表示不滿意屬於何項業務人員？	1	2	3	4	5	6	7	8
	檢驗人員	檢定(查)人員	櫃台作業人員	註銷標識或銷毀不合格人員	ISO追查、工廠檢查人員	代施檢驗單位	其他	空白未填
93年	2	1	1	0	1	1	8	61
94年	5	3	2	0	0	1	5	60
95年	0	1	1	0	0	0	7	63
與上一年度增減比較	-5	-2	-1	0	0	-1	+2	+3

九、第九問項

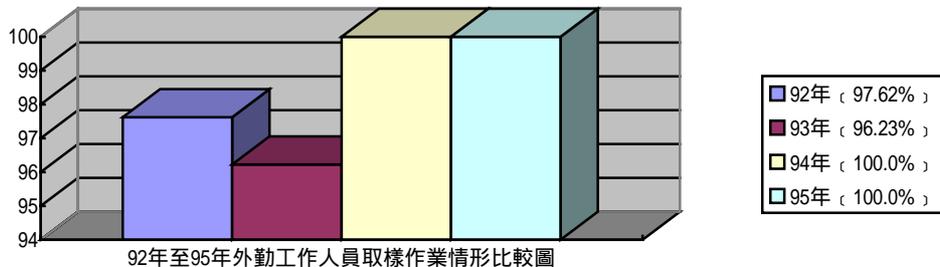
(一) 95年問卷第九問項統計資料表：

九、外勤檢驗取樣工作人員作業情形	1	2	3	4	5
	依規定程序取樣	未填發取樣憑單	多取樣品	其他	空白未填
	58	0	0	0	12
資料分析	回收問卷 70 份中非常滿意及滿意者佔 58 件。其他未發現有具體填註違反作業程序情形資料，1 件次填選其他項內容註記「不知道」一併列入空白未填計算。				



(二) 外勤工作人員取樣作業情形比較：

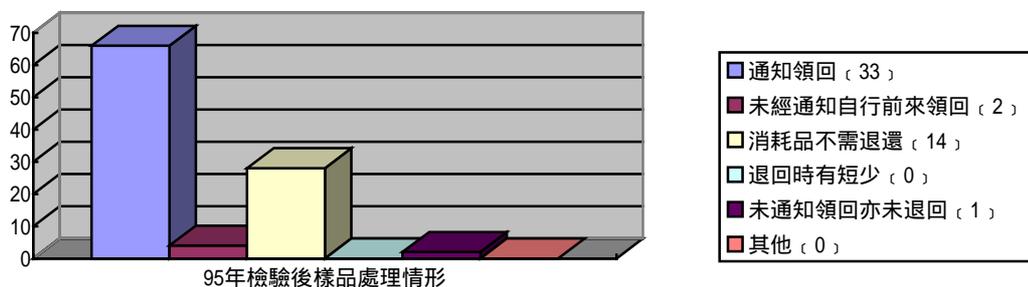
	依規定取樣	未填發取樣憑單	多取樣品	其 他	按規定程序辦理百分比
92 年	41	0	0	1	97.62%
93 年	51	0	0	2	96.23%
94 年	59	0	0	0	100.0%
95 年	58	0	0	0	100.00%
增減百分比	-----	-----	-----	-----	<b>00.00%</b>



## 十、第十問項

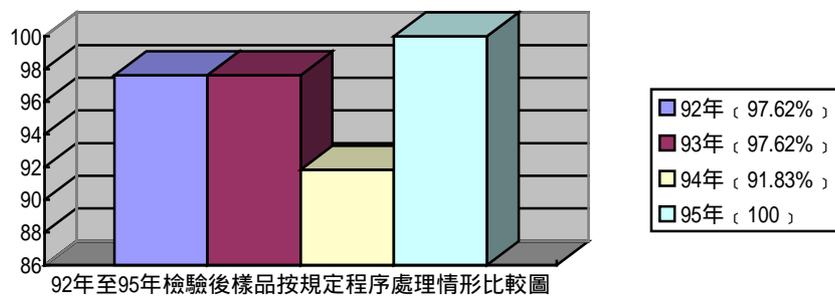
### (一) 95 年問卷第十問項統計資料表：

十、檢驗工作所採取之 檢驗樣品處理情形	1	2	3	4	5	6	7
	通知領回	未經通知自行前來領回	消耗品不需退還	退回時有短少	未通知領回亦未退回	其 他	空白未填
	33	2	14	0	1	0	20
資料分析	回收問卷 70 份中，具體填註意見有 50 份，其中 49 件次均按規定處理，但有 1 件次填註未通知領回亦未退回，經瞭解訪問對象為加油站業者，因此本項係誤填。						



### (二) 檢驗後樣品按規定程序處理情形比較：

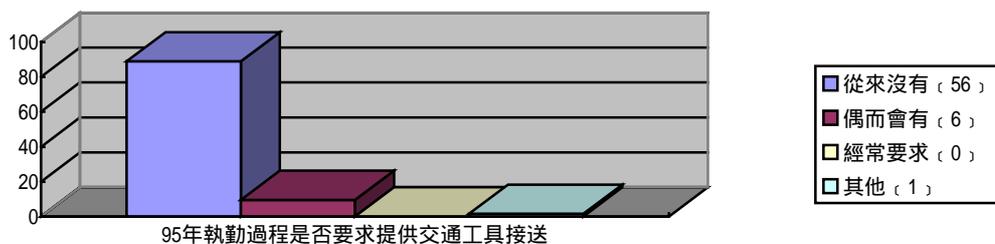
	按規定退回(含通知領回及未經通知自行前來領回)	消耗品不需退還	退回時偶有短少	未通知領回亦未退還	其他	按規定程序辦理百分比
92年	31	10	0	-----	1	97.62%
93年	30	11	0	1	0	97.62%
94年	29	16	0	2	2	91.83%
94年修正	29	16	0	1	2	<b>97.92%</b>
95年	33	14	0	1	0	<b>98.00%</b>
95年修正	33	14	0	0	0	<b>100.00%</b>
修正後增減百分比	-----	-----	-----	-----	-----	<b>+2.08%</b>



## 十一、第十一問項

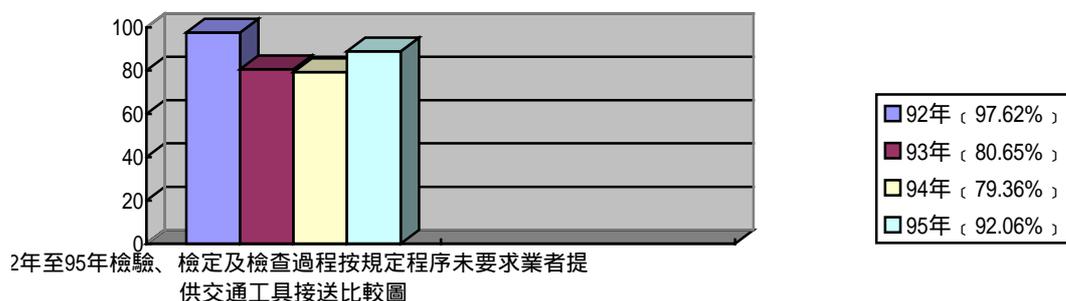
### (一) 95年問卷第十一問項統計資料表：

十一、請問本分局工作人員於執行檢定(油量計除外)檢驗、檢查過程是否有要求提供交通工具接送情形	1 從來沒有	2 偶而會有	3 經常要求	4 其他	5 空白未填
	56	6	0	1	7
資料分析	回收問卷 70 份中，有 6 件填註偶而會有及 1 件填註其他有要求提供交通工具情形。 附註：偶而會有--編號 001：電器代辦業、編號 015：度量衡業、編號：021：加油站、編號 031：度量衡業、編號 061：加油站、編號：070：食品業。 其他—編號 004：度量衡業。 2 家加油站部分予以修正。				



## (二) 檢驗、檢定及檢查過程是否要求業者提供交通工具接送情形比較：

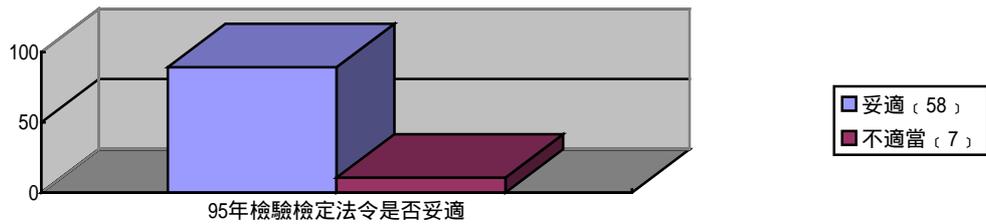
	從來沒有 (沒有)	偶而會有 (偶而要求)	經常要求	其 他	按規定程序辦理百分比
92 年	41	0	0	1	97.62%
93 年	50	5	2	5	80.65%
94 年	47	10	3	3	79.36%
95 年	56	6	0	1	88.89%
增減百分比	-----	-----	-----	-----	<b>+9.53%</b>
95 年修正	58	4	0	1	<b>92.06%</b>
修正後增減百分比	-----	-----	-----	-----	<b>+12.7%</b>



## 十二、第十二問項

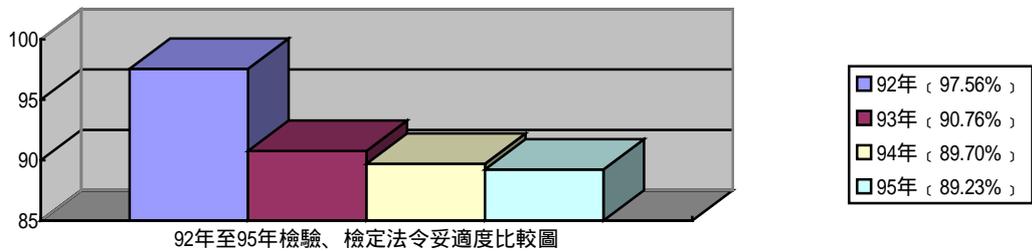
### (一) 95 年問卷第十二問項統計資料表：

十二、請問您目前標準檢驗局各項檢驗、檢定法令是否妥適、是否影響貴業在市場上之競爭力	1	2	3
	妥適	不適當	空白未填
	58	7	5
資料分析	回收問卷 70 份中，有 7 件填註不適當，針對此問題應予重視。		



(二) 檢驗、檢定法令是否妥適反應意見比較：

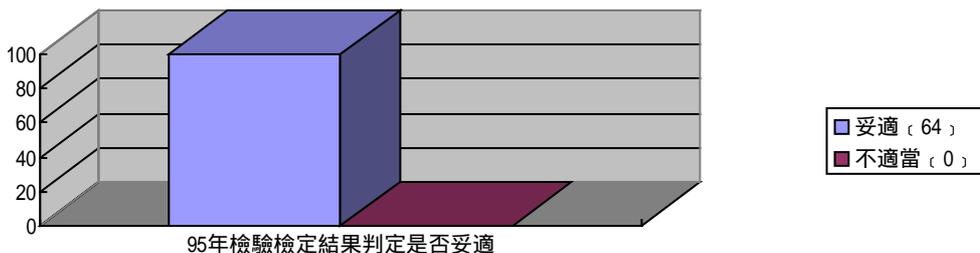
	妥適 (適合)	不適當 (不適合、須修正)	妥適度百分比
92 年	40	1	97.56%
93 年	59	6	90.76%
94 年	61	7	89.70%
95 年	58	7	<b>89.23%</b>
增減百分比	-----	-----	<b>-0.47%</b>



十三、第十三問項

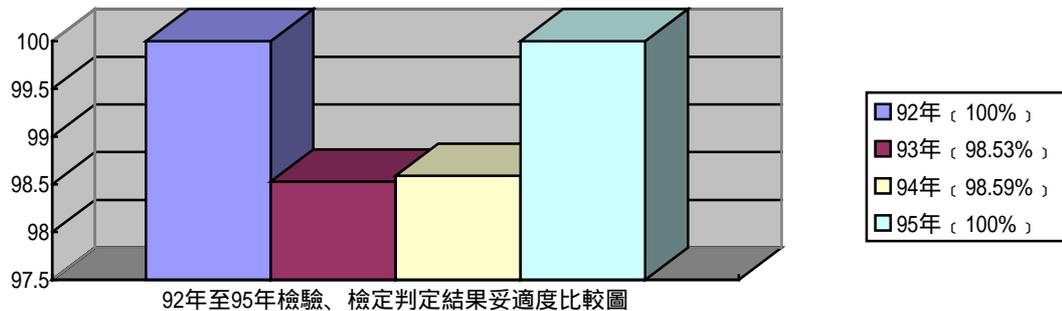
(一) 95 年問卷第十三問項統計資料表：

十三、請問您目前對於本分局執行檢驗、檢定結果之判定是否妥適	1	2	3
	妥適	不適當	空白未填
	64	0	6
資料分析	回收問卷 70 份中,在 64 件填註資料中均填註妥適。		



(二) 檢驗、檢定判定結果妥適度比較：

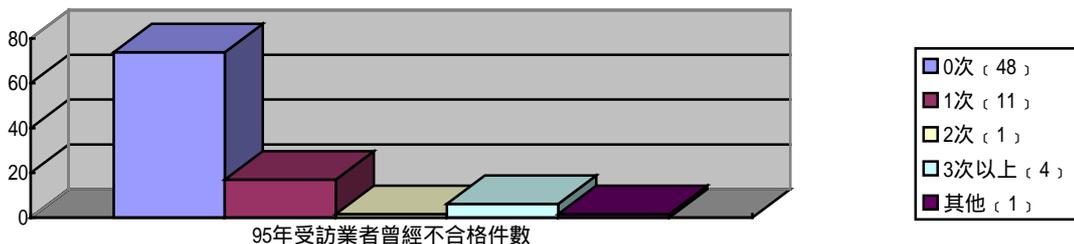
	妥適(可)	有疑問(含欠妥)	妥適度百分比
92年	40	0	100.00%
93年	67	1	98.53%
94年	70	1	98.59%
95年	64	0	<b>100.00%</b>
增減百分比	-----	-----	<b>+1.41%</b>



十四、第十四問項

(一) 95年問卷第十四問項統計資料表：

十四、請問您在本分局辦理檢驗、檢定過程中曾經有幾次被判定為不合格情形	1	2	3	4	5	6
	0次	1次	2次	3次以上	其他	空白未填
	48	11	1	4	1	5
資料分析	回收問卷 70 份中, 有 48 件填註被判定為不合格案件次數為 0 次, 因此本回收問卷中曾有不合格紀錄廠商約佔全體 26.15%。					

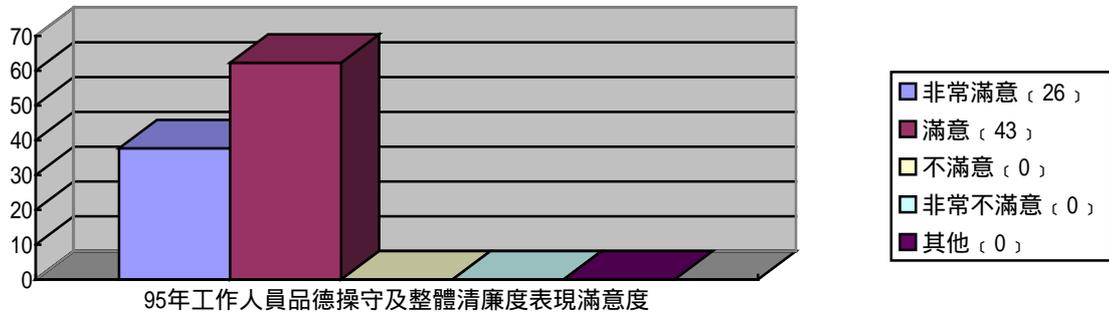


十五、第十五問項

(一) 95年問卷第十五問項統計資料表：

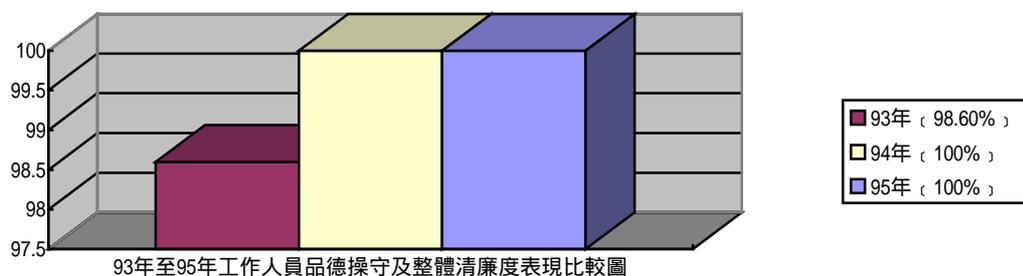
十五、請問您在本分局工	1	2	3	4	5	6
-------------	---	---	---	---	---	---

作人員品德操守及整體清廉度表現是否滿意	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	其他	空白未填
	26	43	0	0	0	1
資料分析	回收問卷 70 份中，有 69 件填註非常滿意及滿意，整體清廉度表現良好。					



## (二) 工作人員品德操守及整體清廉度表現滿意度比較：

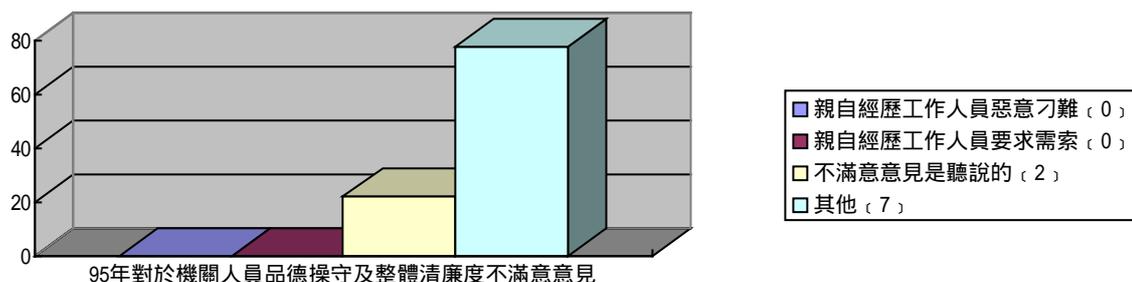
	滿意 (含非常滿意)	不滿意 (含非常不滿意)	其他	妥適度百分比
93 年	72	0	1	98.60%
94 年	71	0	0	100.0%
95 年	69	0	0	100%
增減百分比	-----	-----	-----	+0.00%



## 十六、第十六問項

### (一) 95 年問卷第十六問項統計資料表：

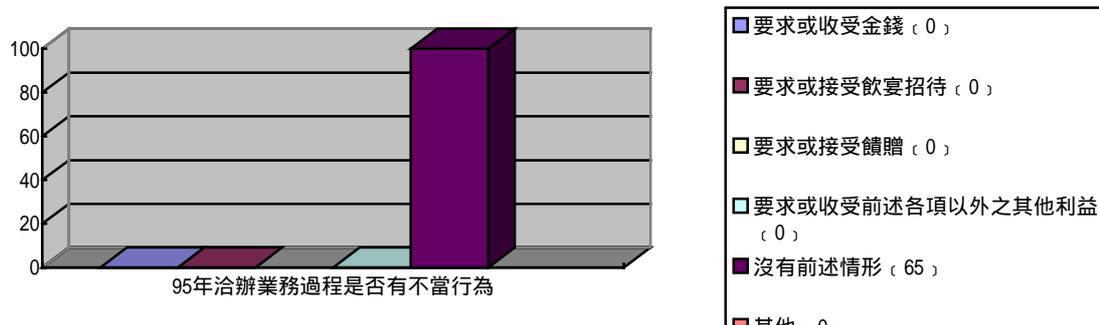
十六、請問您對本機關人員品德操守及整體清廉表現不滿意之意見為何	1	2	3	4	5
	親自經歷工作人員惡意刁難	親自經歷工作人員要求需索	不滿意意見是聽說的	其他	空白未填
	0	0	2	7	63
資料分析	回收問卷 70 份中，選項 3.不滿意意見是聽說的有 2 件。				



## 十七、第十七問項

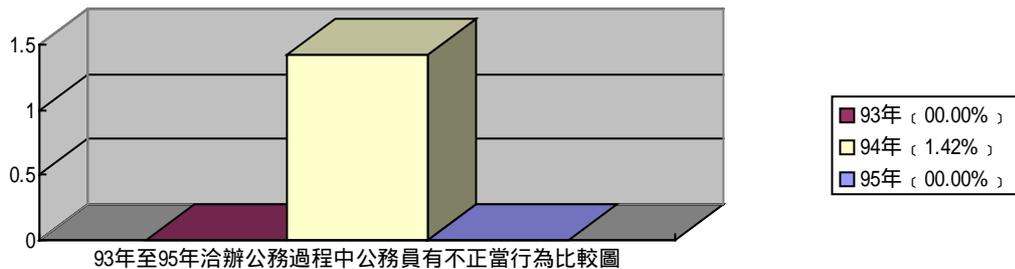
### (一) 95 年問卷第十七問項統計資料表：

十七、請問您與本分局洽辦業務過程中，工作人員是否曾有下列各項行為	1	2	3	4	5	6	7
要求或收受金錢	0	0	0	0	65	0	5
要求或接受飲宴招待	0	0	0	0	65	0	5
要求或接受饋贈	0	0	0	0	65	0	5
要求或收受前述各項以外之其他利益	0	0	0	0	65	0	5
沒有上述情形	0	0	0	0	65	0	5
其他	0	0	0	0	0	0	5
空白未填	0	0	0	0	0	0	5
資料分析	回收問卷 70 份中，業者均填註第 5 選項。						



### (二) 洽辦公務過程中公務員有不正當行為比較：

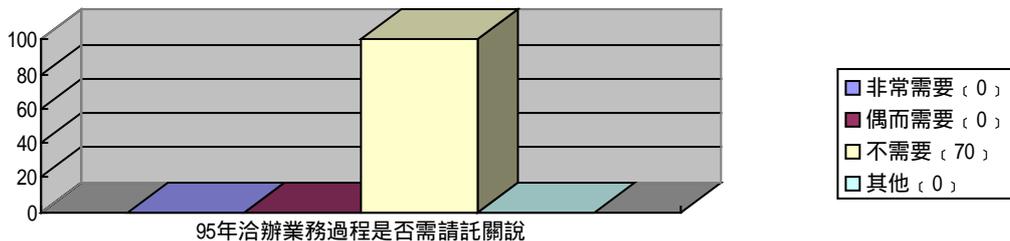
	接受招待或收受饋贈等行為	無接受招待或收受饋贈行為	其他	不正當行為百分比
93 年	0	28	46	00.00%
94 年	1	67	2	1.42%
95 年	0	65	0	<b>00.00%</b>
增減百分比	-----	-----	-----	<b>-1.42%</b>



## 十八、第十八問項

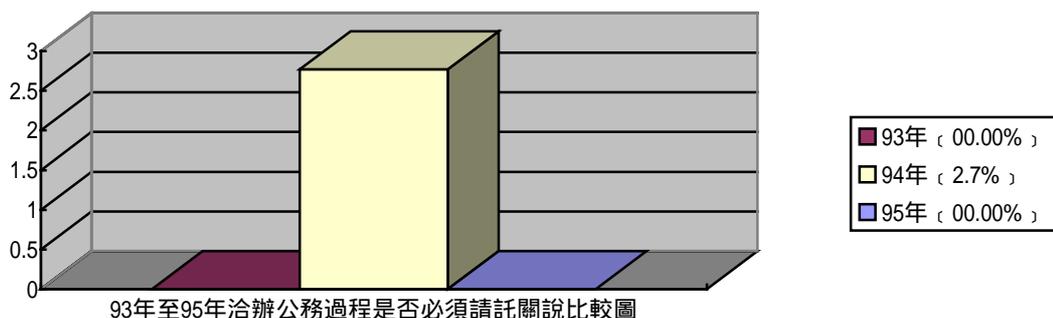
### (一) 95 年問卷第十八問項統計資料表：

十八、請問您與本分局洽辦業務過程中，是否必須透過請託關說，才能完成申辦事項	1 非常需要	2 偶而需要	3 不 需 要	4 其 他	5 空白未填
	0	0	70	0	0
資料分析	回收問卷 70 份中，均填註第 3 選項。				



### (二) 洽辦業務過程是否必須透過請託關說比較：

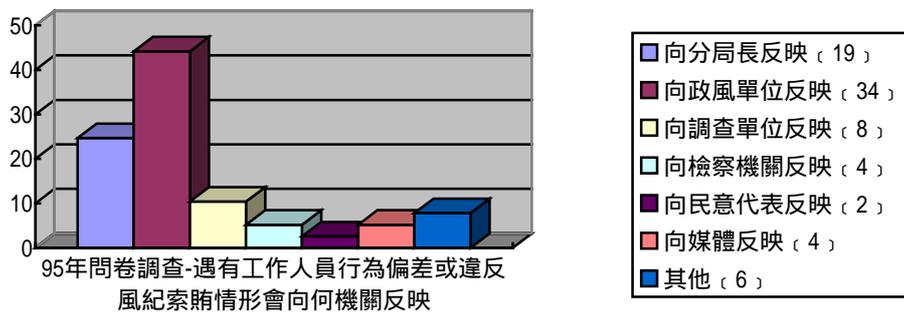
	不需請託關說	需要請託關說	其 他	需要請託關說百分比
93 年	69	0	0	00.00%
94 年	68	4	0	2.77%
95 年	70	0	0	<b>00.00%</b>
增減百分比	-----	-----	-----	<b>-2.77%</b>



## 十九、第十九問象

### (一) 95 年問卷第十九問項統計資料表：

十九、請問您如果遭遇本分局工作人員行為偏差、違反風紀或索賄情形您會向何機關人員反映	1	2	3	4	5	6	7	8
	向分局長反映	向政風單位反映	向調查單位反映	向檢察機關反映	向民意代表反映	向媒體反映	其他	空白未填
	19	34	8	4	2	4	6	7
資料分析	回收問卷 70 份中，在反映資料 77 件次中向分局長及政風單位反映者僅 68.83%，宣導工作仍有空間。							



## 二十、第二十問項

### (一) 95 年問卷第二十問項統計資料表：

二十、請問您認為如何可能落實強化肅貪工作成效	1	2	3	4	5
	加強社會法治教育	提高檢舉獎金	設立廉政專責機構	其他	空白未填
	27	11	34	3	7
資料分析	回收問卷 74 份中，針對肅貪工作仍應加強社會法治教育及設立廉政專責機構努力。				

