

行政院所屬各機關 98 年度民意調查計畫摘要表

調查名稱	檢驗（定）業務顧客滿意度調查		
主辦機關 （單位）	經濟部標準檢驗局基隆分局	委託調查機構	（自行辦理者免填）
計畫主持人	陳秘書吉盛	預定調查日期	自 98 年 01 月 01 日 至 98 年 12 月 31 日
預算經費	5,000 元	經費來源	分局相關經費下支應
調查母體	調查期間向本分局申辦各項服務之業者廠商，採全數發放作為調查對象。		
調查目的	瞭解業者廠商對本分局提供服務之滿意程度及期望，作為未來持續改進之努力目標。		
主要調查內容	一、本分局所提供各項設備及洽公環境之滿意情形 二、服務人員服務禮貌及回應品質之滿意情形 三、服務行政效率之滿意情形 四、檢驗人員服務品質 五、其他建議事項		
調查方式	抽樣方法	為求樣本之有效性，以受理服務之民眾為問卷對象。	
	調查方式	(1) 現場分發問卷：臨櫃洽辦業務之顧客，發送顧客滿意度調查表。 (2) 電話調查：以電話訪查時一併辦理顧客滿意度調查。 (3) 郵寄問卷：郵寄申請之受託試驗，調查表與試驗報告一併寄發給顧客。 (4) 其他：外出執行業務、辦理宣導活動或說明會時發放調查表。	
本案聯絡人	姓名：陳吉盛 服務單位：秘書室 職稱：秘書 電話：24245350		