

2021 年《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》報告

2021 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2021 年 11 月 3 日至 12 月 2 日期間進行，共完成問卷 109 份，回應率為 100%。

曾瀏覽本局網站之對外商品貿易數據庫

	不適用	有	沒有	受訪總數
個案	0	54	55	109
佔百份比：	-	49.5%	50.5%	

各項指標的滿意度分佈

指標	不適用	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	受訪總數	滿意度平均數	標準差
人員方面									
您對本熱線工作人員的服務態度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	36 33.0%	73 67.0%	109	4.670	0.472
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	2 1.8%	60 55.0%	47 43.1%	109	4.413	0.531
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	3 2.8%	68 62.4%	38 34.9%	109	4.321	0.525
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	3 2.8%	62 56.9%	44 40.4%	109	4.376	0.541
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 1.9%	17 31.5%	31 57.4%	5 9.3%	54	3.741	0.650
服務承諾									
您對服務承諾內制定的服務指標滿意嗎？如不滿意，請指出有哪些方面需要改善。	0 --%	0 --%	0 --%	1 5.6%	14 77.8%	3 16.7%	18	4.111	0.471

改善查詢熱線服務及資料庫的意見

序號	意見
1	建議當搜尋到該貨物編碼時，應同時出現對應的監管部門。
2	增加關鍵字。
3	增加可查監管部門。(查到相關編碼後，增加對應監管部門)。
4	增加物品種類。
5	希望增加關鍵字，使容易找到相應的編碼。
6	網上資料庫用口語關鍵字找不到編碼。
8	增加關鍵字。雖然已知資料庫內有進出口表，發准照的權限實體等清單，但仍想一步到位，查編碼時可一鍵查詢相關資料，如受監管部門等等。
9	增加歸類的產品，使容易一點查詢。