

2022 年《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》報告

2022 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2022 年 11 月 15 日至 12 月 14 日期間進行，共完成問卷 103 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	55	48	103
佔百份比：	-	53.4%	46.6%	

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 --%	29 28.2%	74 71.8%	103	4.718	0.452
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	54 52.4%	49 47.6%	103	4.476	0.502
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	59 57.3%	43 41.7%	103	4.408	0.513
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.0%	60 58.3%	42 40.8%	103	4.398	0.511
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎？	0 --%	0 --%	2 3.6%	17 30.9%	29 52.7%	7 12.7%	55	3.745	0.726
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。	1 6.7%	0 --%	0 --%	2 13.3%	10 66.7%	2 13.3%	15	4.000	0.555

改善查詢熱線服務及資料庫的意見

序號	意見
1	增加查詢油品進口詳細資料。
2	延長熱線服務時間。
3	字詞寫法不一樣，增加編碼例子。
4	增加英文的查詢關鍵字。
5	貨物種類太多，要不斷更新。資料庫未能全面提供編碼。
6	輸入貨物名稱但常找不到編碼。
7	簡易化搜尋編碼的使用介面，選項大多難以直接查詢貨物編碼。
8	分類太詳細，歸類應簡化。
9	希望網站使用更簡便。