

2023 年《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》報告

2023 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2023 年 12 月 1 日至 12 月 29 日期間進行，共完成問卷 104 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 | 59 | 45 | 104 |
| 佔百份比： | - | 56.7% | 43.3% | |

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 --% | 12 11.5% | 92 88.5% | 104 | 4.885 | 0.321 |
| 您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎？ | 0 --% | 0 --% | 0 --% | 0 --% | 15 14.4% | 89 85.6% | 104 | 4.856 | 0.353 |
| 方便程度 | | | | | | | | | |
| 您對等候回覆查詢的時間滿意嗎？ | 0 --% | 0 --% | 0 --% | 1 1.0% | 11 10.6% | 92 88.5% | 104 | 4.875 | 0.360 |
| 您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎？ | 0 --% | 0 --% | 0 --% | 2 1.9% | 10 9.6% | 92 88.5% | 104 | 4.865 | 0.396 |
| 瀏覽網頁 | | | | | | | | | |
| 您對數據庫所提供的資料滿意嗎？ | 0 --% | 0 --% | 3 5.1% | 17 28.8% | 26 44.1% | 13 22.0% | 59 | 3.831 | 0.834 |
| 手機查詢 | | | | | | | | | |
| 您對手機查詢貨物編碼所提供的資料滿意嗎？ | 0 --% | 0 --% | 0 --% | 2 18.2% | 6 54.5% | 3 27.3% | 11 | 4.091 | 0.701 |
| 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 --% | 0 --% | 3 21.4% | 11 78.6% | 14 | 4.786 | 0.426 |

改善查詢熱線服務、外貿資料庫及手機查詢的意見

| 序號 | 意見 |
|----|---|
| 1 | 增加一個給舞台設備的編碼。 |
| 2 | 增加貨品管制部門的資料。 |
| 3 | 希望查詢時減少電話轉線。 |
| 4 | 進步很大。 |
| 5 | 希望能查到編碼相對應的管制權限機關 例如: 打 16042000 顯示"市政署"。 |
| 6 | 例子不廣泛，例如找粟子找不到。 |
| 7 | 用關鍵字找不到編碼，應簡化貨物名稱，如: 膠袋編碼，應提供受管制貨物編碼的監管部門。 |
| 8 | 簡體字不能查詢，要設換至繁體字才能查詢。 |
| 9 | 例子不夠廣泛。 |
| 10 | 用電話查詢方便些。 |
| 11 | 打入關鍵字出編碼不是 8 位數字。 |
| 12 | 有些比較專業的詞語因看不懂，故需致電查詢。 |
| 13 | 增加關鍵字。 |
| 14 | 因一個編碼包含的貨品太多，故有時候輸入某些貨品關鍵字可能找不到。 |
| 15 | 不夠清楚，用關鍵字找不到編碼。 |
| 16 | 設立關鍵字，更多例子。 |
| 17 | 用關鍵字找不到編碼。 |
| 18 | 最好有申報貨物表直接查詢監管部門。 |
| 19 | 資料庫有查過，但查詢不到。 |
| 20 | 有些關鍵字也查不到。 |
| 21 | 有部份編碼查找不到。 |
| 22 | 想查詢貨品編碼，但找不到。 |
| 23 | 例子不夠齊全。 |
| 24 | 打了想搜的貨品名稱但找不到。 |
| 25 | 例子不充實。 |
| 26 | 感覺查詢後不確實，要致電才確定。 |
| 27 | 網上很難找到對應編碼，如打"蜆"字，只提供 03 章產品，其他已熟或已調味就沒有顯示。 |
| 28 | 增加例子，內含解說。 |

| | |
|----|---|
| 29 | 要輸入與資料庫相關字才能找到， 所以很多時都搜尋不到。 |
| 30 | 查詢貨品時會出現多種不同編號。 例如: 魚蛋，所以致電查詢才能確準。 |
| 31 | 希望能提供多些指引， 例如危險品方面， 因有很多新法規出台， 對過往進口產品有否受影響， 如含汞化妝品， 不知是否能進澳， 希望能提多些訊息。 |
| 32 | 很難用， 已經很久沒用。 致電查詢較方便。 |
| 33 | 要輸入相對應文字才能找到， 因此很多貨品都不能找到。 |
| 34 | 關鍵字難找到合適編碼， 建議增加多些設備編碼供查詢。 |
| 35 | 難查詢相關貨品。 |
| 36 | 已很久沒用， 印象中很多貨品都難找到， 希望將貨品能細分多點。 |
| 37 | 電話查詢較方便。 |
| 38 | 如某貨品要經某部門申報， 希望可以在該貨品編碼旁註明。 |
| 39 | 目前都可以， 間中有些網上找不到相對應文字就致電統計局查詢。 |
| 40 | 希望能夠做到有監管的貨品， 可以在查詢編碼時同步顯示受哪個部門申請准照。 |
| 41 | 簡體字不能查詢， 要設換至繁體字才能查詢。 |
| 42 | 不好用。 |
| 43 | 有部份編碼查找不到。 |

註：第 1 點至第 4 點是對熱線服務的意見；

第 5 點至第 40 點是對查詢外貿資料庫的意見；

第 41 點至 43 點是對使用手機查詢貨物編碼的意見。