

## 2011 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查報告

2011 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2011 年 5 月 3 日至 6 月 2 日期間進行，共完成問卷 252 份，回應率為 100%。

曾瀏覽本局網站之對外商品貿易數據庫：

	拒答	有	沒有	受訪總數
個案	0	62	192	252
佔百分比：	--%	23.8%	76.2%	

各項指標的滿意度分佈：

指標	拒答	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 --%	3 1.2%	164 65.1%	85 33.7%	252	4.325	0.494
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	14 5.6%	181 71.8%	57 22.6%	252	4.171	0.504
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	12 4.8%	173 68.7%	67 26.6%	252	4.218	0.517
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 0.4%	25 9.9%	155 61.5%	71 28.2%	252	4.175	0.606
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎？	1 1.7%	1 1.7%	4 6.7%	28 46.7%	24 40.0%	2 3.3%	60	3.373	0.740
服務承諾									
您對服務承諾內制定的各項服務指標滿意嗎？如不滿意，請指出有哪些方面需要改善？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	25 86.2%	4 13.8%	29	4.138	0.351

改善查詢熱線服務的意見：

序號	意見
1	如果能在電話系統加插“貨品”按鍵查詢就好喇
2	希望每次都能即時答覆
3	宣傳不足
4	傳真資料後要等待程序太耐
5	讓多D人知
6	提供英文對答
7	多D熱誠
8	提醒受管制貨物
9	放假查不到
10	如能提供商品所用的“稟紙”種類就好喇
11	增加電話線
12	因為在公眾假期上網查編碼遇困難時沒能聯絡我們找協助
13	“公眾假期”照常開放
14	取消電話錄音
15	要轉接
16	增多電話線
17	無需轉接給其他同事
18	個別人態度需改善
19	繁忙時間打不通
20	因為不知那條熱線問那種類，所以不方便
21	增加多幾條電話熱線
22	入線後如能有指引甚麼貨品就按不同鍵會方便點
23	簡單地查編碼，不要複雜
24	星期六無辦公

改善對外貿易數據庫服務的意見：

序號	意見
1	增加資料，一年內未出現過的資料查不到
2	"通俗字"
3	即查即知編碼
4	增加貨物名稱，即每個 SH code 多列所指的貨物例子
5	附帶條件不詳盡
6	即查即知
7	比較難查，即查即知好
8	提供貨物名稱種類例子及提供選擇(例：輸入關鍵字：鎖匙扣，如按質料入，應指示輸入質料以找出 SH code)
9	"關鍵字"範圍太窄；"其他"含義太廣泛，應列多些例子
10	"關鍵字"應廣泛、普及化和口語化
11	查編碼的網頁需要改善，簡單清晰
12	大圍？簡單化，一看即知所查貨物編碼
13	細節即查即知
14	當入了種類之後再找其他的貨品要再出來主頁後，才可進入找其他貨品，極不方便
15	文字太過專業，而不屬口語化，比較難查
16	輸入的"關鍵字"難跟數據庫內的相同
17	不方便
18	擴大"關鍵字"字庫
19	數據庫應改為當眼地，一開網頁就可以看到
20	名詞問題，一般用詞，很難找到
21	增加"關鍵字"
22	如果可以好似平時上網找資料的方式出到個貨物編碼就好啦