

## 2014 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查報告

2014 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2014 年 5 月 19 日至 6 月 18 日期間進行，共完成問卷 126 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	1	38	87	126
佔百分比：	0.8%	30.2%	69.0%	

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 --%	4 3.2%	107 84.9%	15 11.9%	126	4.087	0.380
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	1 0.8%	113 89.7%	12 9.5%	126	4.087	0.310
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	4 3.2%	111 88.1%	11 8.7%	126	4.056	0.342
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	4 3.2%	112 88.9%	10 7.9%	126	4.048	0.331
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	28 73.7%	9 23.7%	1 2.6%	38	3.289	0.515
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 --%	5 31.3%	10 62.5%	1 6.3%	16	3.750	0.577

改善查詢熱線服務的意見：

序號	意見
1	每次都要回答姓名，電話號碼及公司名稱，很麻煩
2	最好延長辦公時間至晚上七時及星期六接待公眾
3	對電話熱線無意見，但覺得用 E-Mail 更加方便。
4	不要細分類別來聽電話
5	最好每天熱線電話延長至晚上六時