

2012 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查報告

2012 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2012 年 5 月 7 日至 6 月 6 日期間進行，共完成問卷 209 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	74	135	209
佔百分比：	--%	35.4%	64.6%	

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 --%	2 1.0%	137 65.6%	70 33.5%	209	4.325	0.490
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	2 1.0%	159 76.1%	48 23.0%	209	4.220	0.438
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	7 3.3%	148 70.8%	54 25.8%	209	4.225	0.492
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	9 4.3%	151 72.2%	49 23.4%	209	4.191	0.492
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎?	2 2.7%	0 --%	3 4.1%	20 27.0%	49 66.2%	0 --%	74	3.639	0.564
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 --%	20 83.3%	4 16.7%	24	4.167	0.381

改善查詢熱線服務的意見：

序號	意見
1	查找貨物編碼容易些
2	資料要詳細
3	要有清晰指示，因為就直接在網上看見“外貿數據庫”是不知道是用來查取 SH CODE 之用的。
4	名稱與編碼不符
5	很難查找
6	加多些資料
7	希望有快的新資料
8	因未齊全，希望加多一些
9	要更清楚
10	查詢編碼時指示不明確，很難找到，所以用熱線查詢更方便些
11	應更容易找尋
12	當查詢產品編碼時，可知道這種貨品是否受管制
13	“關鍵字”涉及廣泛，不夠直接，難以獲得所需編碼。
14	轉下載更為方便
15	多些資料提供
16	要清楚
17	部份資料難找
18	資料很難查找，所以用熱線電話
19	如有更改編碼，盡早通知
20	貨品編碼查找不易
21	加快公佈近期的數據資料，減少修正數據次數
22	除“重新搬尋”外，設一個“再輸入資料查詢”，不用每次都要返回上頁方可再查詢