

2013 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查報告

2013 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2013 年 5 月 20 日至 6 月 19 日期間進行，共完成問卷 203 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	78	125	203
佔百分比：	--%	38.4%	61.6%	

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 --%	1 0.5%	181 89.2%	21 10.3%	203	4.099	0.315
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	4 2.0%	183 90.1%	16 7.9%	203	4.059	0.309
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	10 4.9%	179 88.2%	14 6.9%	203	4.020	0.344
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	7 3.4%	186 91.6%	10 4.9%	203	4.015	0.290
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎？	0 --%	0 --%	3 3.9%	43 55.8%	31 40.3%	0 --%	77	3.364	0.560
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 --%	19 90.5%	0 --%	21	4.000	0.000

改善查詢熱線服務的意見：

序號	意見
1	如不需轉另一同事會較好
2	有時等好耐
3	希望加強宣傳
4	暫時滿意
5	暫時沒有。星期六、日時處理稟紙有些困難。 (因所需貨物名稱與貴處數據內名稱不相配)
6	多一兩條線
7	未必即時回應到
8	希望假期都可以繼續服務
9	應該對編碼較熟悉
10	程序反覆，每次要登記
11	希望可以立即覆到