

## 2019 年《對外商品貿易貨物編碼查詢服務滿意度調查》報告

2019 年對外商品貿易貨物查詢滿意度調查由 2019 年 9 月 17 日至 10 月 16 日期間進行，共完成問卷 102 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	53	48	101
佔百分比：	-	52.5%	47.5%	

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 --%	5 4.9%	19 18.6%	78 76.5%	102	4.716	0.552
您對本熱線工作人員的服務主動性滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	4 4.0%	23 22.8%	74 73.3%	101	4.693	0.543
方便程度									
您對等候回覆查詢的時間滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	8 7.8%	21 20.6%	73 71.6%	102	4.637	0.626
您對本熱線查詢的方便程度滿意嗎?	0 --%	0 --%	0 --%	4 3.9%	26 25.5%	72 70.6%	102	4.667	0.551
瀏覽網頁									
您對數據庫所提供的資料滿意嗎?	0 --%	0 --%	3 5.6%	21 38.9%	20 37.0%	10 18.5%	54	3.685	0.843
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 --%	1 5.9%	6 35.3%	10 58.8%	17	4.529	0.624

改善查詢熱線服務及資料庫的意見：

序號	意見
1	希望有比打電話更快捷的查詢方法
2	星期六及假期提供服務
3	統計局貨物編碼與市政局有出入
4	1. 是否可以在海關放本書(編碼書)或放部電腦方便查詢(新舊編碼對照) 2. 加強宣傳(解釋清楚) 3. 希望派多些小冊子
5	沒有, 想除了電話查詢外, 還有其他資料可參考(已提供相關資訊)
6	周末最好有人問
7	已經很好
8	如果手機上能查詢更好
9	進出口商有時可能掌握的資料不詳, 所以會影響編碼
10	假期都可以提供服務會更好
11	能即時回覆是否需檢疫很好
12	不知道怎樣使用分類
13	最好明確些, 準確些, 比如: 查不到玻璃裝飾酒樽的編碼。
14	關鍵字擴大範圍
15	例如: 紅腰豆(查詢不到)
16	想與鄰近地區編碼分類完全統一
17	很多資料還不能找到, 需增加多方面資料
18	多些例子, 解釋詳細點
19	沒有, 很少查詢
20	不夠方便
21	平時少用不清楚
22	知道名查編碼難些
23	去邊個部門檢驗可以有直接指引的電話號碼設置
24	關鍵詞難找, 未能確定是否該項貨品
25	混亂
26	增加文字直接查詢項目
27	以前難查, 沒適應畫面新設計
28	不能確定顯示編碼是否正確, 需要補充更詳細資料
29	資料不夠, 希望增加更多商品的資料
30	需要增加更多商品
31	選擇混亂(太多)
32	需增加較多的資料, 很多時候也找不到
33	多些關於編碼的解釋
34	增加字庫
35	增加例子/例子需要更新
36	上網查貨物編碼可能不確定, 所以會打來問
37	最好明確些, 準確些。

序號	意見
38	上網查詢分類要簡潔, 方便易查 (例如: 食品, 衣類及電器)
39	例子要增加
40	系統不方便
41	連結放在當眼位置
42	清晰度不夠
43	例子要多些
44	網上查詢時比較麻煩, 比如: 當找不到需要的編碼時如嘗試再次尋找的話需要返回首頁的, 應該繼續尋找才對.
45	多些例子, 解釋詳細點
46	解釋不詳細, 需改善
47	描述內容要具體
48	檢查附件要清楚些 ABC 代表那些部門
49	要簡化
50	分類不夠清晰
51	關鍵詞難找, 未能確定是否該項貨品
52	清晰
53	簡單化好些
54	想提供受監管貨品的相關部門
55	多點例子解釋會更好
56	資料不夠
57	難查
58	資料庫連結位置較難找到
59	範圍要多些
60	需增加較多的資料, 很多時候也找不到
61	因解釋不詳, 未能確定編碼是否正確
62	直接查貨物的名最好
63	增加例子/例子需要更新