

107 年度交通部
「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」
交叉統計表



臺灣港務股份有限公司 彙編

108 年 4 月

- 目 錄 -

107 年度交通部海運服務業對我國港埠作業滿意度調查摘要說.....	1
表 1 -請問貴公司最近一年最常往來的港(限單選).....	2
表 2 -請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《港灣作業整體服務》...	3
表 3-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《拖船作業資源-民間業者經營》.....	4
表 4-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《拖船作業資源-港務公司經營》.....	5
表 5-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《帶解纜作業品質》.....	6
表 6-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《船舶補給》.....	7
表 7-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《船員生活廢棄物清運》.....	8
表 8-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《航道水深》.....	9
表 9-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《船席指泊及調度作業》.....	10
表 10-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《船舶交通管制服務》.....	11
表 11-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意《申請港區臨時通行證》.....	12
表 12-各項港灣作業服務不滿意的項目.....	13
表 13-請問貴公司對該港務分公司之港灣收費作業服務滿不滿意.....	14
表 14-港灣收費作業服務-計費憑單錯誤之更正時間較長，更正時間約.....	15
表 15-港灣收費作業服務-計費憑單錯誤，出錯項目為.....	16
表 16-港灣收費作業服務-提出分帳查帳需求時間較長，大約需要幾天.....	17
表 17-請問貴公司在該港口之最主要棧埠作業貨物類別是.....	18
表 18-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《棧埠作業整體服務》.....	19
表 19-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《裝卸作業-民間業者經營》.....	20
表 20-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《裝卸作業-港務公司經營(經營範圍:基隆港)》.....	21
表 21-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《作業機具-民間業者經營》.....	22
表 22-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《作業機具-港務公司經營(經營範圍:基隆港)》.....	23

表 23-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《倉儲作業-民間業者經營》	24
表 24-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《倉儲作業-港務公司經營》	25
表 25-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《碼頭設施》	26
表 26-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度《旅客服務設施》	27
表 27-各項棧埠作業服務不滿意的項目.....	28
表 28-請問貴公司對該港務分公司之棧埠收費作業服務滿不滿意.....	30
表 29-棧埠收費作業服務-計費憑單錯誤之更正時間較長，更正時間約.....	31
表 30-棧埠收費作業服務-計費憑單錯誤，出錯項目為.....	32
表 31-棧埠收費作業服務-提出分帳查帳需求時間較長，大約需要幾天.....	33
表 32-請問貴公司對該港區環境綠美化滿不滿意.....	34
表 33-請問貴公司對該港區作業環境整潔滿不滿意.....	35
表 34-請問貴公司對該港之港區內道路交通滿不滿意.....	36
表 35-請問貴公司對該港之聯外道路交通滿不滿意.....	37
表 36-請問貴公司對該港務分公司之《為民服務整體滿意度》滿不滿意.....	38
表 37-請問貴公司對該港務分公司服務人員之服務態度滿不滿意.....	39
表 38-請問貴公司對該港務分公司辦公大樓內引導指標或動線安排等滿不滿意.....	40
表 39-請問貴公司對辦公大樓內環境整潔滿不滿意.....	41
表 40-請問貴公司對單一窗口作業服務滿不滿意.....	42
表 41-通行證發證中心作業服務.....	43
表 42-請問貴公司對該港務分公司櫃台服務申辦案件之處理速度及流程滿不滿意.....	44
表 43-請問貴公司對該港務分公司之申訴管道及處理滿不滿意.....	45
表 44-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《資訊化整體服務》	46
表 45-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《港灣作業系統》	47
表 46-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《棧埠作業系統》	48
表 47-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《電子支付系統》	49
表 48-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《電子發票系統》	50
表 49-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度《其他作業系統》	51
表 50-對資訊化服務不滿意的項目.....	52
表 51-整體而言，請問貴公司對該港務分公司之服務滿不滿意.....	53
表 52-請您在 0-100 分之內對該港務分公司整體服務做個滿意度評價(分).....	54

107 年度交通部海運服務業對我國港埠作業滿意度調查摘要說明

臺灣港務股份有限公司(以下簡稱港務公司)統轄基隆、臺中、高雄、花蓮、臺北、蘇澳及安平七個國際商港，並分別由基隆、臺中、高雄與花蓮分公司經營管理。本次(107 年)滿意度調查係由交通部統計處針對最近一年與各港務分公司有業務往來之船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業等海運服務業者為調查對象，委託外界民意調查機構進行滿意度調查；本調查整體服務品質得分由 0 至 100 分，得分愈高表示滿意程度例高，細項則區分為很滿意、還算滿意...等 5 分量評量標準。

本次海運服務業滿意度調查 3 種業別有效樣本數共計 318 份。本次訪查 13 個項目中，有 10 項屬本公司權責部分；另有 3 項(航政及港政作業服務、航政監理 BPR 系統、引水領航服務)屬航港局權責部分。關於港務公司服務滿意度調查結果詳下表。

港埠各項服務近 5 年滿意度調查結果表(港務公司權責)

單位：%

項目	107 年	106 年	105 年	104 年	103 年
整體服務品質評價	80.20	80.78	80.77	80.04	81.26
1.為民服務品質	88.9	94.6	89.7	-	-
2.棧埠收費作業服務	85.4	87.9	85.8	87.6	84.7
3.港區作業環境整潔	84.4	80.6	76.8	77.8	83.1
4.港灣收費作業服務	84.1	87.7	86.3	88.2	81.7
5.資訊化服務品質	81.7	88.8	86.7	87.8	87.9
6.港區環境美化	81.3	79.1	71.8	74.6	77.2
7.各項棧埠作業服務	81.0	85.3	81.8	87.2	76.8
8.各項港級作業服務	80.8	86.0	76.6	86.0	82.4
9.港區聯外道路交通	80.5	74.1	74.9	79.5	76.9
10.港區內道路交通	77.5	74.4	73.9	77.9	80.9

107 年海運服務業者對港務公司整體服務品質滿意度評價為 80.20 分，較上(106)年 80.78 分減少 0.58 分。從港埠各項服務滿意度評價角度分析，其中以「為民服務品質」及「棧埠收費作業服務」2 項滿意度較高，其滿意度分別 88.9%及 85.4%，至滿意度低於 80%以下之項目則僅有「港區內道路交通」(77.5%)1 項。

表 1-請問貴公司最近一年最常往來的港(限單選)

		Total	基隆港	臺中港	高雄港	花蓮港	蘇澳港	臺北港	安平港	布袋港	澎湖港	其他
全體		318	18.2%	15.2%	41.4%	3.8%	4.3%	8.8%	0.3%	3.9%	3.6%	0.3%
調查方式	郵寄	217	19.6%	17.5%	37.3%	4.6%	4.8%	9.0%	0.0%	3.5%	3.6%	0.0%
	傳真	27	34.2%	3.4%	47.6%	3.4%	3.8%	3.8%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%
	網路	46	9.2%	16.5%	54.1%	0.0%	2.2%	9.4%	2.1%	2.1%	2.1%	2.2%
	電話	28	7.3%	6.9%	46.8%	3.7%	3.7%	11.2%	0.0%	10.4%	10.1%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	92	27.3%	16.0%	39.2%	0.0%	0.0%	10.2%	0.0%	2.1%	5.2%	0.0%
	大宗散貨	57	12.9%	18.0%	37.1%	8.9%	9.0%	5.5%	1.7%	3.4%	1.7%	1.8%
	一般散雜貨	115	16.2%	12.1%	40.0%	6.0%	6.5%	11.6%	0.0%	5.0%	2.5%	0.0%
	液體管道	27	7.6%	21.2%	59.2%	0.0%	3.8%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	其他	7	43.0%	14.3%	42.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	10.0%	14.4%	47.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.8%	14.1%	0.0%
最主要之經營業別	船舶運送業	81	20.1%	15.9%	38.9%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%	8.2%	9.4%	1.2%
	船務代理業	168	20.3%	14.6%	46.8%	5.0%	6.8%	6.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	11.1%	16.1%	31.4%	5.4%	3.2%	18.8%	1.4%	8.5%	4.2%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	154	18.2%	12.2%	41.0%	4.4%	7.5%	5.4%	0.6%	5.0%	5.0%	0.7%
	專用或租用碼頭	164	18.3%	18.1%	41.9%	3.2%	1.3%	12.0%	0.0%	3.0%	2.3%	0.0%

表 2-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《港灣作業整體服務》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	10.6%	65.9%	3.4%	0.6%	14.2%	5.3%
調查方式	郵寄	217	9.6%	64.7%	2.7%	0.9%	16.7%	5.4%
	傳真	27	22.0%	59.7%	7.3%	0.0%	11.0%	0.0%
	網路	46	12.7%	63.3%	6.5%	0.0%	11.0%	6.6%
	電話	28	3.7%	85.4%	0.0%	0.0%	3.4%	7.6%
最常往來 港別	基隆港	58	10.6%	75.1%	1.7%	0.0%	10.6%	1.9%
	臺中港	48	17.3%	65.1%	5.9%	0.0%	5.9%	5.7%
	高雄港	132	8.3%	67.6%	5.3%	1.5%	10.5%	6.7%
	花蓮港	12	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	14	0.0%	53.0%	0.0%	0.0%	47.0%	0.0%
	臺北港	28	15.2%	55.6%	0.0%	0.0%	25.3%	3.9%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	13	7.6%	69.5%	0.0%	0.0%	15.1%	7.9%
	澎湖港	12	0.0%	58.0%	0.0%	0.0%	24.7%	17.3%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	5.6%	68.2%	4.4%	0.0%	13.1%	8.7%
	大宗散貨	57	15.7%	63.0%	1.6%	0.0%	19.6%	0.0%
	一般散雜貨	115	10.1%	67.3%	2.6%	1.8%	13.0%	5.1%
	液體管道	27	11.3%	73.3%	3.7%	0.0%	11.7%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.4%	48.6%	9.4%	0.0%	18.4%	14.1%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	11.0%	63.8%	3.6%	1.2%	14.5%	5.9%
	船務代理業	168	10.6%	70.6%	3.6%	0.6%	12.1%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	10.1%	56.9%	2.7%	0.0%	18.9%	11.5%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	10.1%	62.5%	1.9%	1.3%	17.6%	6.5%
	專用或租用碼頭	164	11.1%	69.0%	4.8%	0.0%	10.9%	4.1%

表 3-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《拖船作業資源-民間業者經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	8.2%	51.7%	3.1%	0.6%	20.3%	16.0%
調查方式	郵寄	217	7.4%	53.2%	3.2%	0.5%	21.9%	13.8%
	傳真	27	18.7%	29.4%	3.8%	0.0%	33.8%	14.4%
	網路	46	10.7%	54.5%	4.2%	2.2%	13.2%	15.2%
	電話	28	0.0%	57.0%	0.0%	0.0%	7.0%	36.0%
最常往來 港別	基隆港	58	7.1%	48.3%	1.9%	0.0%	33.6%	9.1%
	臺中港	48	13.5%	59.4%	1.9%	0.0%	7.8%	17.3%
	高雄港	132	6.1%	59.3%	4.5%	1.5%	12.2%	16.4%
	花蓮港	12	8.7%	7.7%	0.0%	0.0%	67.3%	16.3%
	蘇澳港	14	7.6%	22.7%	0.0%	0.0%	61.6%	8.1%
	臺北港	28	15.2%	59.8%	3.3%	0.0%	10.8%	10.9%
	安平港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	7.6%	31.4%	0.0%	0.0%	30.5%	30.5%
	澎湖港	12	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	16.5%	50.3%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	3.4%	48.2%	3.4%	0.0%	23.3%	21.7%
	大宗散貨	57	12.3%	50.9%	3.3%	0.0%	26.9%	6.6%
	一般散雜貨	115	9.4%	53.5%	2.5%	1.8%	17.3%	15.5%
	液體管道	27	7.5%	69.5%	7.5%	0.0%	11.7%	3.7%
	其他	7	28.5%	71.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	4.9%	29.2%	0.0%	0.0%	24.2%	41.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	7.3%	45.6%	5.0%	0.0%	21.8%	20.2%
	船務代理業	168	10.0%	57.8%	1.8%	1.2%	22.6%	6.7%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	4.7%	44.1%	4.2%	0.0%	13.0%	34.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	8.9%	47.2%	1.9%	1.3%	21.5%	19.1%
	專用或租用碼頭	164	7.5%	56.0%	4.3%	0.0%	19.2%	13.2%

表 4-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《拖船作業資源-港務公司經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	7.6%	51.4%	6.3%	3.8%	14.9%	16.0%
調查方式	郵寄	217	6.6%	52.1%	6.1%	3.7%	16.3%	15.1%
	傳真	27	11.0%	59.9%	3.8%	3.5%	18.2%	3.7%
	網路	46	12.7%	46.1%	6.3%	6.6%	11.0%	17.2%
	電話	28	3.7%	46.3%	10.7%	0.0%	7.0%	32.4%
最常往來 港別	基隆港	58	3.6%	76.8%	5.4%	1.7%	7.1%	5.4%
	臺中港	48	9.7%	53.6%	0.0%	2.1%	19.3%	15.3%
	高雄港	132	6.1%	50.1%	11.3%	6.8%	12.2%	13.5%
	花蓮港	12	8.7%	34.6%	17.3%	8.7%	15.4%	15.4%
	蘇澳港	14	23.2%	68.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%
	臺北港	28	15.2%	26.2%	0.0%	0.0%	40.1%	18.5%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	7.6%	23.6%	0.0%	0.0%	30.5%	38.4%
	澎湖港	12	0.0%	16.8%	0.0%	0.0%	8.2%	75.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	3.4%	56.4%	8.8%	6.6%	9.9%	15.0%
	大宗散貨	57	10.6%	53.0%	5.4%	3.6%	19.2%	8.3%
	一般散雜貨	115	6.9%	47.6%	4.3%	2.6%	19.6%	19.0%
	液體管道	27	11.3%	58.7%	15.0%	0.0%	7.5%	7.5%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	4.9%	34.4%	0.0%	4.9%	14.1%	41.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	7.3%	44.5%	8.5%	3.7%	17.1%	18.8%
	船務代理業	168	8.9%	58.8%	7.3%	5.4%	13.5%	6.1%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	4.7%	41.4%	1.4%	0.0%	15.8%	36.8%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	8.3%	48.7%	3.9%	2.6%	13.5%	23.0%
	專用或租用碼頭	164	6.9%	53.9%	8.6%	4.9%	16.2%	9.4%

表 5-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《帶解纜作業品質》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.0%	64.6%	3.1%	0.9%	7.5%	12.9%
調查方式	郵寄	217	10.3%	66.9%	2.7%	0.5%	6.8%	12.9%
	傳真	27	18.3%	55.6%	7.7%	0.0%	14.8%	3.7%
	網路	46	14.8%	59.3%	4.2%	4.3%	8.8%	8.6%
	電話	28	3.7%	64.5%	0.0%	0.0%	3.4%	28.5%
最常往來 港別	基隆港	58	5.3%	77.0%	6.9%	0.0%	7.1%	3.6%
	臺中港	48	13.5%	59.2%	8.0%	2.1%	3.8%	13.4%
	高雄港	132	10.6%	69.1%	0.8%	1.5%	6.9%	11.2%
	花蓮港	12	17.3%	59.6%	0.0%	0.0%	7.7%	15.4%
	蘇澳港	14	23.7%	68.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%
	臺北港	28	15.1%	63.1%	0.0%	0.0%	14.2%	7.6%
	安平港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.1%	23.6%	0.0%	0.0%	30.5%	30.8%
	澎湖港	12	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	7.8%	70.6%	3.2%	1.1%	3.3%	14.0%
	大宗散貨	57	12.5%	72.0%	3.3%	0.0%	7.2%	5.0%
	一般散雜貨	115	9.4%	62.5%	0.9%	0.8%	11.0%	15.4%
	液體管道	27	15.0%	69.9%	7.3%	3.7%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	14.0%	24.7%	10.0%	0.0%	14.1%	37.1%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	12.1%	56.9%	2.5%	1.2%	9.7%	17.7%
	船務代理業	168	13.1%	73.1%	3.5%	1.2%	6.0%	3.1%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	4.8%	52.9%	2.8%	0.0%	8.5%	31.1%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	11.0%	57.9%	3.2%	0.6%	10.3%	17.1%
	專用或租用碼頭	164	11.1%	70.9%	3.1%	1.2%	4.8%	8.9%

表 6-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《船舶補給》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	8.4%	61.7%	3.1%	0.3%	6.9%	19.5%
調查方式	郵寄	217	6.4%	65.5%	1.8%	0.5%	6.9%	18.9%
	傳真	27	22.1%	51.9%	11.4%	0.0%	7.2%	7.5%
	網路	46	12.6%	56.9%	4.3%	0.0%	8.8%	17.4%
	電話	28	3.7%	49.8%	3.6%	0.0%	3.3%	39.6%
最常往來 港別	基隆港	58	10.6%	69.9%	3.6%	0.0%	5.3%	10.6%
	臺中港	48	13.5%	57.1%	1.9%	2.1%	6.1%	19.2%
	高雄港	132	6.8%	66.1%	5.3%	0.0%	6.9%	15.0%
	花蓮港	12	8.7%	59.6%	0.0%	0.0%	7.7%	24.0%
	蘇澳港	14	0.0%	61.6%	0.0%	0.0%	7.6%	30.8%
	臺北港	28	7.6%	55.9%	0.0%	0.0%	14.1%	22.4%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.1%	46.5%	0.0%	0.0%	7.6%	30.8%
	澎湖港	12	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	6.6%	65.0%	2.2%	1.1%	5.6%	19.4%
	大宗散貨	57	7.1%	65.2%	5.2%	0.0%	9.0%	13.5%
	一般散雜貨	115	9.3%	61.5%	1.7%	0.0%	6.7%	20.8%
	液體管道	27	3.4%	73.3%	3.7%	0.0%	4.1%	15.4%
	其他	7	28.8%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
	沒有接觸	21	14.0%	24.7%	10.0%	0.0%	14.1%	37.1%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	12.1%	58.0%	1.2%	0.0%	7.5%	21.3%
	船務代理業	168	9.4%	68.3%	4.8%	0.6%	6.6%	10.3%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	1.6%	50.1%	1.3%	0.0%	7.1%	39.9%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	7.5%	54.4%	3.2%	0.0%	7.8%	27.0%
	專用或租用碼頭	164	9.2%	68.6%	3.1%	0.6%	6.0%	12.5%

表 7-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《船員生活廢棄物清運》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.9%	56.1%	5.1%	2.2%	8.4%	16.3%
調查方式	郵寄	217	10.6%	56.3%	6.0%	2.3%	8.2%	16.5%
	傳真	27	25.8%	48.1%	7.7%	7.7%	7.2%	3.7%
	網路	46	17.0%	56.8%	2.2%	0.0%	11.0%	13.0%
	電話	28	0.0%	61.2%	0.0%	0.0%	6.7%	32.1%
最常往來 港別	基隆港	58	5.3%	68.2%	14.0%	3.6%	3.5%	5.4%
	臺中港	48	13.5%	49.1%	8.2%	4.0%	6.1%	19.1%
	高雄港	132	15.2%	59.9%	1.5%	0.8%	8.3%	14.2%
	花蓮港	12	17.3%	42.3%	8.7%	8.7%	7.7%	15.4%
	蘇澳港	14	0.0%	84.3%	0.0%	0.0%	7.6%	8.1%
	臺北港	28	11.3%	48.8%	3.7%	0.0%	17.8%	18.5%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.1%	23.6%	0.0%	7.6%	30.5%	23.3%
	澎湖港	12	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	8.8%	56.4%	9.9%	2.1%	5.5%	17.2%
	大宗散貨	57	19.4%	56.5%	3.4%	0.0%	9.0%	11.7%
	一般散雜貨	115	11.9%	57.2%	2.7%	1.7%	8.4%	18.0%
	液體管道	27	7.2%	73.4%	3.7%	3.7%	7.8%	4.1%
	其他	7	14.3%	57.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.2%
	沒有接觸	21	9.5%	24.6%	0.0%	10.0%	23.3%	32.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	10.9%	49.4%	5.0%	1.1%	13.4%	20.1%
	船務代理業	168	16.0%	61.7%	6.7%	3.1%	6.5%	6.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	3.1%	50.3%	1.3%	1.4%	7.1%	36.8%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	11.5%	50.7%	3.9%	1.3%	10.4%	22.2%
	專用或租用碼頭	164	12.3%	61.2%	6.2%	3.1%	6.6%	10.7%

表 8-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《航道水深》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	9.7%	62.1%	6.9%	1.6%	9.3%	10.5%
調查方式	郵寄	217	7.8%	65.5%	6.0%	1.3%	8.1%	11.2%
	傳真	27	29.7%	48.0%	3.8%	7.7%	7.2%	3.7%
	網路	46	10.5%	61.3%	2.1%	0.0%	15.2%	10.8%
	電話	28	3.7%	49.9%	24.4%	0.0%	10.9%	11.2%
最常往來 港別	基隆港	58	8.8%	78.7%	1.8%	3.6%	3.5%	3.6%
	臺中港	48	19.6%	53.1%	2.1%	1.9%	11.8%	11.4%
	高雄港	132	6.8%	69.2%	3.8%	0.8%	7.6%	12.0%
	花蓮港	12	8.7%	59.6%	0.0%	0.0%	16.3%	15.4%
	蘇澳港	14	7.6%	61.6%	15.1%	0.0%	7.6%	8.1%
	臺北港	28	14.9%	44.5%	11.3%	0.0%	18.1%	11.1%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	13	7.6%	23.0%	54.1%	7.6%	0.0%	7.9%
	澎湖港	12	0.0%	25.0%	24.7%	0.0%	24.7%	25.6%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	9.9%	66.3%	7.6%	1.1%	4.4%	10.8%
	大宗散貨	57	10.6%	60.2%	6.9%	1.6%	14.2%	6.6%
	一般散雜貨	115	9.3%	63.3%	6.1%	0.8%	9.3%	11.2%
	液體管道	27	3.4%	69.6%	11.3%	0.0%	7.8%	7.8%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
	沒有接觸	21	4.9%	38.5%	4.6%	10.0%	23.2%	18.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	12.4%	57.5%	8.4%	0.0%	12.2%	9.6%
	船務代理業	168	11.1%	72.1%	5.5%	1.2%	7.1%	3.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	3.1%	43.1%	8.5%	4.2%	11.4%	29.8%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	8.2%	59.1%	7.0%	0.6%	11.7%	13.4%
	專用或租用碼頭	164	11.1%	64.8%	6.7%	2.4%	7.1%	7.8%

表 9-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《船席指泊及調度作業》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	12.8%	63.8%	4.7%	1.9%	7.4%	9.3%
調查方式	郵寄	217	12.4%	64.5%	4.6%	1.8%	7.3%	9.5%
	傳真	27	29.5%	45.1%	3.8%	0.0%	10.7%	10.9%
	網路	46	10.7%	67.5%	4.3%	2.1%	6.6%	8.8%
	電話	28	3.7%	70.8%	7.4%	3.7%	6.8%	7.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.4%	82.2%	3.5%	0.0%	0.0%	1.9%
	臺中港	48	21.2%	57.3%	0.0%	5.9%	8.0%	7.6%
	高雄港	132	11.4%	62.2%	6.8%	0.0%	7.6%	12.0%
	花蓮港	12	8.7%	42.3%	8.7%	8.7%	16.3%	15.4%
	蘇澳港	14	7.6%	76.8%	7.6%	0.0%	0.0%	8.1%
	臺北港	28	14.9%	52.2%	3.9%	3.7%	14.1%	11.1%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	7.6%	69.2%	0.0%	0.0%	15.4%	7.9%
	澎湖港	12	0.0%	58.0%	8.2%	0.0%	16.5%	17.3%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	8.9%	67.2%	3.2%	1.1%	5.4%	14.1%
	大宗散貨	57	14.1%	65.1%	1.8%	5.0%	10.7%	3.3%
	一般散雜貨	115	15.3%	61.4%	6.2%	1.8%	7.5%	7.8%
	液體管道	27	7.2%	77.2%	7.5%	0.0%	4.1%	4.1%
	其他	7	28.8%	42.7%	14.3%	0.0%	0.0%	14.2%
	沒有接觸	21	14.3%	48.6%	4.6%	0.0%	13.8%	18.6%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	13.4%	58.9%	6.0%	0.0%	10.9%	10.8%
	船務代理業	168	15.4%	70.1%	4.3%	1.8%	5.9%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	5.8%	54.3%	4.4%	4.1%	7.1%	24.3%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	12.7%	62.1%	5.9%	2.6%	6.4%	10.3%
	專用或租用碼頭	164	12.9%	65.5%	3.7%	1.2%	8.4%	8.4%

表 10-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《船舶交通管制服務》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.6%	65.0%	2.5%	1.3%	8.4%	11.2%
調查方式	郵寄	217	9.6%	66.8%	2.3%	0.9%	8.2%	12.1%
	傳真	27	26.1%	44.4%	7.3%	7.7%	10.9%	3.7%
	網路	46	17.4%	62.9%	2.2%	0.0%	8.8%	8.7%
	電話	28	3.7%	74.3%	0.0%	0.0%	7.0%	15.0%
最常往來 港別	基隆港	58	16.1%	74.9%	0.0%	3.6%	3.5%	1.9%
	臺中港	48	17.3%	55.4%	0.0%	4.0%	9.9%	13.4%
	高雄港	132	9.1%	66.8%	5.3%	0.0%	6.9%	12.0%
	花蓮港	12	8.7%	33.7%	8.7%	0.0%	33.7%	15.4%
	蘇澳港	14	7.6%	76.8%	0.0%	0.0%	7.6%	8.1%
	臺北港	28	11.3%	63.2%	0.0%	0.0%	10.5%	15.1%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	7.6%	69.2%	0.0%	0.0%	7.6%	15.7%
	澎湖港	12	0.0%	66.2%	0.0%	0.0%	16.5%	17.3%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	7.8%	71.5%	4.3%	1.1%	2.2%	13.0%
	大宗散貨	57	12.3%	60.0%	0.0%	1.6%	16.0%	10.0%
	一般散雜貨	115	12.9%	64.8%	0.9%	0.0%	10.1%	11.3%
	液體管道	27	7.2%	77.2%	7.5%	0.0%	4.1%	4.1%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	14.3%	38.3%	4.9%	10.0%	13.8%	18.6%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	13.6%	67.1%	2.4%	0.0%	9.7%	7.1%
	船務代理業	168	14.8%	69.0%	2.4%	1.8%	8.3%	3.6%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	1.6%	53.0%	2.9%	1.3%	7.0%	34.2%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	11.5%	64.0%	0.7%	0.0%	9.7%	14.1%
	專用或租用碼頭	164	11.7%	66.0%	4.3%	2.4%	7.2%	8.4%

表 11-請問貴公司對該港口所提供之各項港灣作業服務滿不滿意
《申請港區臨時通行證》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	19.1%	62.9%	3.8%	0.6%	6.0%	7.7%
調查方式	郵寄	217	17.8%	62.6%	5.5%	0.9%	6.0%	7.1%
	傳真	27	40.4%	52.4%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%
	網路	46	21.6%	65.0%	0.0%	0.0%	6.8%	6.6%
	電話	28	3.7%	71.8%	0.0%	0.0%	3.3%	21.2%
最常往來 港別	基隆港	58	26.7%	69.6%	1.8%	0.0%	0.0%	1.9%
	臺中港	48	28.8%	53.7%	5.7%	1.9%	4.2%	5.7%
	高雄港	132	15.1%	66.0%	3.8%	0.0%	7.6%	7.5%
	花蓮港	12	25.0%	50.0%	8.7%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	7.6%	76.8%	8.1%	7.6%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	18.9%	59.4%	3.7%	0.0%	14.1%	3.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	7.6%	61.6%	0.0%	0.0%	7.6%	23.3%
	澎湖港	12	0.0%	41.5%	0.0%	0.0%	0.0%	58.5%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	15.3%	66.3%	2.2%	0.0%	3.3%	12.9%
	大宗散貨	57	26.1%	54.4%	5.2%	3.4%	10.8%	0.0%
	一般散雜貨	115	18.9%	64.9%	3.6%	0.0%	5.0%	7.7%
	液體管道	27	15.0%	80.9%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	57.3%	28.5%	14.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.4%	48.3%	9.4%	0.0%	14.1%	18.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	19.4%	61.5%	0.0%	0.0%	6.2%	12.9%
	船務代理業	168	22.0%	63.6%	4.8%	0.6%	5.9%	3.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	11.5%	62.9%	5.7%	1.3%	5.7%	12.9%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	18.5%	60.8%	4.0%	1.3%	5.8%	9.6%
	專用或租用碼頭	164	19.5%	64.9%	3.6%	0.0%	6.1%	5.9%

表 12-各項港灣作業服務不滿意的項目

		Total	拖船作業資源- 民間業者經營	拖船作業資源- 港務公司經營	帶解纜作業 品質	船舶補給	船員生活廢 棄物清運	航道水深	船席指泊及 調度作業	船舶交通管 制服務	申請港區臨 時通行證	其它
全體		89	13.4%	36.2%	14.4%	12.4%	26.1%	30.1%	23.6%	13.5%	15.7%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	17	6.4%	23.9%	23.0%	11.8%	58.4%	17.7%	11.7%	11.8%	5.9%	0.0%
	臺中港	11	8.8%	9.8%	46.4%	18.5%	56.2%	18.5%	27.3%	18.5%	35.1%	0.0%
	高雄港	33	24.3%	72.6%	9.0%	21.3%	9.2%	18.1%	27.1%	21.2%	15.3%	0.0%
	花蓮港	4	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	49.2%	24.6%	0.0%	50.8%	0.0%
	臺北港	7	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%	43.7%	29.4%	0.0%	14.2%	0.0%
	安平港	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	8	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	30	10.3%	46.9%	13.2%	10.2%	36.8%	26.5%	13.2%	16.6%	6.7%	0.0%
	大宗散貨	15	12.8%	34.4%	12.8%	19.8%	13.2%	32.6%	26.0%	6.2%	33.1%	0.0%
	一般散雜貨	27	18.0%	29.3%	7.2%	7.2%	18.7%	29.2%	33.8%	3.8%	15.1%	0.0%
	液體管道	9	22.3%	44.7%	32.8%	11.2%	22.3%	33.7%	22.3%	22.3%	0.0%	0.0%
	其他	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	沒有接觸	6	0.0%	17.1%	35.0%	35.0%	35.0%	51.1%	16.1%	52.2%	32.8%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	22	18.8%	45.6%	13.8%	4.4%	23.0%	31.4%	22.5%	9.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	51	9.8%	42.1%	15.7%	18.1%	32.2%	22.2%	20.2%	14.1%	17.9%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	17	17.3%	5.9%	11.4%	5.5%	11.2%	52.5%	35.4%	17.5%	29.3%	0.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	42	11.8%	23.8%	13.9%	11.9%	19.2%	28.1%	31.1%	2.5%	19.2%	0.0%
	專用或租用碼頭	47	14.8%	47.2%	15.0%	12.8%	32.2%	31.9%	16.9%	23.4%	12.6%	0.0%

表 13-請問貴公司對該港務分公司之港灣收費作業服務滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	14.1%	65.4%	6.0%	0.3%	8.8%	5.4%
調查方式	郵寄	217	15.6%	64.2%	6.0%	0.5%	8.7%	5.0%
	傳真	27	22.3%	62.6%	0.0%	0.0%	11.3%	3.8%
	網路	46	8.5%	73.4%	2.2%	0.0%	8.9%	6.9%
	電話	28	3.7%	64.6%	17.2%	0.0%	7.0%	7.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.4%	68.0%	8.7%	1.8%	9.1%	0.0%
	臺中港	48	17.7%	74.4%	2.1%	0.0%	3.8%	1.9%
	高雄港	132	12.1%	70.4%	4.5%	0.0%	5.3%	7.6%
	花蓮港	12	16.3%	41.3%	17.3%	0.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	14	22.7%	61.6%	7.6%	0.0%	0.0%	8.1%
	臺北港	28	15.2%	62.5%	0.0%	0.0%	7.5%	14.8%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	13	23.3%	30.8%	7.9%	0.0%	38.1%	0.0%
	澎湖港	12	8.2%	33.8%	24.7%	0.0%	24.7%	8.6%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	6.7%	63.6%	11.8%	1.1%	6.8%	10.1%
	大宗散貨	57	20.7%	68.7%	1.8%	0.0%	8.9%	0.0%
	一般散雜貨	115	13.0%	67.2%	6.2%	0.0%	8.4%	5.3%
	液體管道	27	22.6%	73.3%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	57.3%	28.5%	0.0%	0.0%	14.2%	0.0%
	沒有接觸	21	9.5%	57.4%	0.0%	0.0%	23.9%	9.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	12.4%	67.3%	7.1%	0.0%	10.8%	2.4%
	船務代理業	168	15.4%	66.9%	6.1%	0.6%	7.3%	3.7%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	13.0%	59.7%	4.3%	0.0%	9.9%	13.2%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	14.0%	60.2%	5.9%	0.7%	12.1%	7.1%
	專用或租用碼頭	164	14.2%	70.3%	6.1%	0.0%	5.7%	3.8%

表 14-港灣收費作業服務-計費憑單錯誤之更正時間較長，更正時間約

		Total	4日	5日	6日	7日以上	其他	未回答
全體		10	39.0%	40.2%	0.0%	10.4%	10.3%	0.0%
調查方式	郵寄	8	24.4%	49.9%	0.0%	12.9%	12.8%	0.0%
	電話	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	3	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
	高雄港	4	50.1%	49.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	花蓮港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	6	32.4%	67.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	一般散雜貨	4	48.7%	0.0%	0.0%	25.7%	25.5%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	3	32.6%	67.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	4	0.0%	49.9%	0.0%	25.2%	24.9%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬 業	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	6	32.3%	33.8%	0.0%	17.0%	16.9%	0.0%
	專用或租用碼頭	4	49.7%	50.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 15- 港灣收費作業服務-計費憑單錯誤，出錯項目為

		Total	計費單價	拖船使用 時間	船舶靠離 碼頭時間	帶解纜作 業時間	其他	未回答
全體		8	12.2%	12.9%	49.4%	0.0%	25.4%	0.0%
調查方式	郵寄	6	0.0%	17.2%	65.7%	0.0%	17.1%	0.0%
	網路	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	電話	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	高雄港	4	0.0%	0.0%	74.5%	0.0%	25.5%	0.0%
	花蓮港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	蘇澳港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	5	19.7%	0.0%	39.3%	0.0%	41.0%	0.0%
	一般散雜貨	3	0.0%	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	4	0.0%	25.3%	25.1%	0.0%	49.6%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬 業	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	4	0.0%	25.5%	49.3%	0.0%	25.2%	0.0%
	專用或租用碼頭	4	24.9%	0.0%	49.5%	0.0%	25.5%	0.0%

表 16-港灣收費作業服務-提出分帳查帳需求時間較長，大約需要幾天

		Total	1日	2日	3日	4日	5日	未回答
全體		5	39.5%	19.0%	0.0%	20.9%	20.7%	0.0%
調查方式	郵寄	5	39.5%	19.0%	0.0%	20.9%	20.7%	0.0%
合併港別	基隆港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	高雄港	3	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	花蓮港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
最常往來港別	基隆港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	高雄港	3	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	花蓮港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	一般散雜貨	4	48.7%	0.0%	0.0%	25.7%	25.5%	0.0%
最主要之經營業別	船舶運送業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.2%	49.8%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	4	48.7%	0.0%	0.0%	25.7%	25.5%	0.0%
	專用或租用碼頭	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 17-請問貴公司在該港口之最主要棧埠作業貨物類別是

		Total	貨櫃	大宗散貨	一般散雜 貨	液體管道	其他	沒有接觸
全體		318	28.8%	17.9%	36.1%	8.5%	2.2%	6.5%
調查方式	郵寄	217	29.6%	20.7%	35.5%	6.0%	1.4%	6.7%
	傳真	27	26.0%	14.8%	44.3%	3.8%	0.0%	11.2%
	網路	46	24.8%	13.2%	32.0%	19.4%	4.4%	6.3%
	電話	28	31.8%	7.2%	39.5%	14.4%	7.3%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	58	43.0%	12.6%	32.0%	3.5%	5.3%	3.6%
	臺中港	48	30.2%	21.2%	28.7%	11.8%	2.1%	6.1%
	高雄港	132	27.2%	16.1%	34.9%	12.1%	2.3%	7.4%
	花蓮港	12	0.0%	42.3%	57.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	蘇澳港	14	0.0%	37.9%	54.6%	7.6%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	33.3%	11.2%	47.6%	7.8%	0.0%	0.0%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	15.7%	46.2%	0.0%	0.0%	22.7%
	澎湖港	12	41.5%	8.2%	25.0%	0.0%	0.0%	25.2%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	43.1%	8.8%	26.4%	2.5%	5.0%	14.3%
	船務代理業	168	22.3%	20.9%	36.6%	13.5%	1.8%	4.8%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	27.7%	21.5%	46.3%	3.2%	0.0%	1.3%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	14.3%	18.3%	52.6%	5.2%	3.3%	6.4%
	專用或租用碼頭	164	42.4%	17.7%	20.6%	11.6%	1.2%	6.6%

表 18-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《棧埠作業整體服務》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	12.7%	67.3%	2.7%	1.0%	15.1%	1.3%
調查方式	郵寄	202	12.2%	64.9%	1.9%	1.0%	18.2%	1.9%
	傳真	24	20.9%	58.2%	8.5%	0.0%	12.3%	0.0%
	網路	43	14.0%	69.2%	2.3%	2.3%	12.1%	0.0%
	電話	28	7.2%	89.2%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	56	11.3%	72.2%	3.6%	0.0%	12.9%	0.0%
	臺中港	46	20.5%	65.0%	2.0%	2.0%	8.4%	2.0%
	高雄港	122	8.9%	74.0%	3.3%	1.7%	9.8%	2.3%
	花蓮港	12	7.7%	43.3%	7.7%	0.0%	41.3%	0.0%
	蘇澳港	14	0.0%	84.3%	0.0%	0.0%	15.7%	0.0%
	臺北港	28	19.1%	51.7%	0.0%	0.0%	29.2%	0.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	10	40.2%	29.7%	0.0%	0.0%	30.1%	0.0%
	澎湖港	9	11.0%	55.5%	0.0%	0.0%	33.5%	0.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	11.1%	69.3%	2.1%	0.0%	13.4%	4.1%
	大宗散貨	57	18.9%	56.7%	0.0%	3.4%	21.0%	0.0%
	一般散雜貨	115	10.2%	68.3%	4.3%	0.9%	16.3%	0.0%
	液體管道	27	7.5%	80.9%	3.7%	0.0%	7.8%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	9.9%	71.6%	4.2%	0.0%	10.1%	4.1%
	船務代理業	160	9.8%	73.0%	2.5%	1.3%	13.3%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	22.1%	49.3%	1.4%	1.4%	24.6%	1.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	10.8%	65.2%	2.7%	1.4%	19.3%	0.6%
	專用或租用碼頭	153	14.5%	69.2%	2.6%	0.6%	11.3%	1.9%

表 19-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《裝卸作業-民間業者經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	20.6%	54.9%	6.7%	1.7%	12.2%	4.0%
調查方式	郵寄	202	23.4%	52.9%	5.5%	2.0%	13.4%	2.8%
	傳真	24	20.9%	50.3%	8.2%	0.0%	20.6%	0.0%
	網路	43	16.2%	60.0%	4.6%	2.3%	9.8%	7.1%
	電話	28	6.8%	64.8%	17.5%	0.0%	0.0%	10.9%
最常往來 港別	基隆港	56	16.8%	64.4%	1.8%	0.0%	13.2%	3.6%
	臺中港	46	25.0%	58.4%	6.5%	2.0%	6.1%	2.0%
	高雄港	122	16.3%	54.3%	12.3%	3.3%	9.0%	4.8%
	花蓮港	12	7.7%	67.3%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	14	23.7%	45.4%	0.0%	0.0%	30.8%	0.0%
	臺北港	28	34.0%	40.3%	0.0%	0.0%	18.0%	7.6%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	10	60.2%	39.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	9	11.0%	33.5%	11.0%	0.0%	33.5%	11.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	20.1%	58.1%	7.5%	0.0%	8.1%	6.3%
	大宗散貨	57	26.2%	49.5%	5.3%	1.6%	17.4%	0.0%
	一般散雜貨	115	21.7%	51.3%	6.9%	3.5%	13.8%	2.8%
	液體管道	27	7.5%	66.2%	7.5%	0.0%	11.6%	7.3%
	其他	7	14.3%	71.5%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	18.9%	51.3%	8.5%	2.9%	10.0%	8.4%
	船務代理業	160	13.9%	61.7%	8.8%	1.3%	11.9%	2.5%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	38.0%	42.4%	0.0%	1.4%	15.2%	3.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	16.5%	50.9%	9.6%	2.8%	16.8%	3.5%
	專用或租用碼頭	153	24.5%	58.6%	3.9%	0.6%	7.9%	4.5%

表 20-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《裝卸作業-港務公司經營(經營範圍:基隆港)》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	4.7%	27.0%	2.7%	14.6%	51.0%
調查方式	郵寄	202	5.5%	23.2%	2.0%	18.5%	50.8%
	傳真	24	8.2%	38.3%	8.5%	12.2%	32.9%
	網路	43	0.0%	39.5%	0.0%	6.9%	53.6%
	電話	28	3.7%	25.3%	7.2%	0.0%	63.8%
最常往來 港別	基隆港	56	7.5%	49.9%	3.6%	24.0%	15.0%
	臺中港	46	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	高雄港	122	8.1%	42.9%	4.9%	24.6%	19.5%
	花蓮港	12	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	蘇澳港	14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	臺北港	28	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	澎湖港	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	7.7%	28.1%	2.2%	16.6%	45.5%
	大宗散貨	57	7.2%	14.2%	1.8%	19.5%	57.3%
	一般散雜貨	115	1.6%	30.0%	4.4%	11.4%	52.6%
	液體管道	27	0.0%	29.7%	0.0%	14.8%	55.4%
	其他	7	14.5%	57.0%	0.0%	0.0%	28.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	4.2%	25.9%	2.9%	11.8%	55.1%
	船務代理業	160	3.8%	33.8%	3.2%	16.5%	42.7%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	7.4%	12.1%	1.4%	13.0%	66.1%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	2.8%	28.3%	3.5%	16.1%	49.3%
	專用或租用碼頭	153	6.5%	25.8%	2.0%	13.2%	52.6%

表 21-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《作業機具-民間業者經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	17.8%	59.7%	4.7%	1.0%	10.5%	6.3%
調查方式	郵寄	202	20.8%	56.6%	4.0%	0.9%	12.5%	5.3%
	傳真	24	16.7%	66.9%	4.2%	0.0%	12.2%	0.0%
	網路	43	13.9%	60.0%	6.9%	2.3%	7.5%	9.3%
	電話	28	3.3%	75.2%	7.1%	0.0%	0.0%	14.4%
最常往來 港別	基隆港	56	13.2%	64.6%	5.4%	0.0%	13.1%	3.6%
	臺中港	46	27.0%	56.6%	4.3%	4.1%	6.1%	2.0%
	高雄港	122	13.9%	65.7%	4.9%	0.8%	7.4%	7.2%
	花蓮港	12	7.7%	50.0%	17.3%	0.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	14	31.3%	45.4%	0.0%	0.0%	23.2%	0.0%
	臺北港	28	26.2%	48.2%	0.0%	0.0%	18.0%	7.6%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	39.8%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.2%
	澎湖港	9	0.0%	44.5%	11.0%	0.0%	11.4%	33.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	18.9%	58.2%	4.4%	2.1%	6.9%	9.5%
	大宗散貨	57	19.3%	54.6%	10.5%	1.6%	12.3%	1.7%
	一般散雜貨	115	18.9%	59.3%	3.5%	0.0%	13.0%	5.3%
	液體管道	27	7.3%	73.9%	0.0%	0.0%	11.6%	7.3%
	其他	7	14.3%	71.5%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	17.4%	55.8%	7.1%	1.3%	5.8%	12.6%
	船務代理業	160	14.4%	66.1%	4.4%	0.6%	11.3%	3.1%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	26.3%	48.6%	3.0%	1.4%	13.5%	7.3%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	16.3%	56.4%	6.3%	0.0%	14.7%	6.2%
	專用或租用碼頭	153	19.2%	62.7%	3.2%	1.9%	6.6%	6.4%

表 22-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《作業機具-港務公司經營(經營範圍:基隆港)》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	5.1%	26.9%	1.0%	14.6%	52.4%
調查方式	郵寄	202	5.5%	23.7%	1.0%	18.1%	51.7%
	傳真	24	8.2%	38.3%	4.2%	16.4%	32.9%
	網路	43	2.6%	37.0%	0.0%	6.9%	53.6%
	電話	28	3.7%	24.9%	0.0%	0.0%	71.4%
最常往來 港別	基隆港	56	9.5%	44.5%	3.6%	25.8%	16.6%
	臺中港	46	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	高雄港	122	8.1%	45.2%	0.8%	23.8%	22.1%
	花蓮港	12	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	蘇澳港	14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	臺北港	28	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	澎湖港	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	其他	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	8.9%	23.5%	3.3%	14.4%	49.9%
	大宗散貨	57	7.2%	12.4%	0.0%	21.3%	59.0%
	一般散雜貨	115	1.6%	33.5%	0.0%	12.3%	52.6%
	液體管道	27	0.0%	33.5%	0.0%	14.8%	51.7%
	其他	7	14.5%	57.0%	0.0%	0.0%	28.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	4.3%	25.9%	1.5%	11.8%	56.5%
	船務代理業	160	4.5%	33.1%	0.6%	17.1%	44.7%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	7.4%	13.5%	1.4%	11.5%	66.1%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	2.8%	31.0%	0.0%	14.7%	51.5%
	專用或租用碼頭	153	7.3%	23.1%	2.0%	14.5%	53.2%

表 23-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《倉儲作業-民間業者經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	15.0%	55.0%	1.3%	0.6%	16.0%	12.1%
調查方式	郵寄	202	16.7%	53.2%	1.5%	0.9%	17.5%	10.2%
	傳真	24	12.4%	62.6%	0.0%	0.0%	20.8%	4.2%
	網路	43	13.9%	60.0%	0.0%	0.0%	14.4%	11.7%
	電話	28	6.8%	53.6%	3.4%	0.0%	3.7%	32.6%
最常往來 港別	基隆港	56	9.5%	64.8%	0.0%	0.0%	16.7%	9.1%
	臺中港	46	27.0%	58.8%	2.0%	4.1%	6.1%	2.0%
	高雄港	122	11.4%	63.3%	1.7%	0.0%	10.6%	13.1%
	花蓮港	12	0.0%	42.3%	0.0%	0.0%	33.7%	24.0%
	蘇澳港	14	0.0%	15.1%	0.0%	0.0%	77.3%	7.6%
	臺北港	28	22.8%	33.4%	0.0%	0.0%	28.6%	15.2%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	60.2%	29.7%	0.0%	0.0%	0.0%	10.2%
	澎湖港	9	11.0%	33.5%	11.0%	0.0%	0.0%	44.5%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	15.6%	55.2%	1.0%	1.0%	13.3%	13.8%
	大宗散貨	57	19.0%	40.6%	5.2%	1.6%	23.0%	10.6%
	一般散雜貨	115	14.4%	58.3%	0.0%	0.0%	17.6%	9.8%
	液體管道	27	7.5%	66.1%	0.0%	0.0%	7.8%	18.6%
	其他	7	14.3%	71.5%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	14.4%	58.9%	1.4%	1.3%	5.6%	18.4%
	船務代理業	160	11.1%	59.7%	1.3%	0.0%	20.3%	7.6%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	24.7%	40.0%	1.4%	1.4%	16.5%	16.1%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	13.4%	50.2%	2.1%	0.0%	20.5%	13.9%
	專用或租用碼頭	153	16.5%	59.5%	0.6%	1.2%	11.8%	10.4%

表 24-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《倉儲作業-港務公司經營》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	10.0%	34.0%	3.3%	0.7%	33.1%	18.8%
調查方式	郵寄	202	9.8%	31.1%	3.5%	1.0%	40.4%	14.2%
	傳真	24	12.3%	33.9%	0.0%	0.0%	32.9%	20.9%
	網路	43	11.4%	53.6%	0.0%	0.0%	16.5%	18.5%
	電話	28	7.2%	25.2%	10.3%	0.0%	6.7%	50.7%
最常往來 港別	基隆港	56	9.3%	55.9%	2.0%	1.8%	21.9%	9.0%
	臺中港	46	14.4%	18.5%	0.0%	0.0%	54.5%	12.6%
	高雄港	122	7.3%	42.0%	4.8%	0.8%	22.1%	23.0%
	花蓮港	12	0.0%	8.7%	16.3%	0.0%	58.7%	16.3%
	蘇澳港	14	15.7%	37.9%	0.0%	0.0%	46.5%	0.0%
	臺北港	28	3.7%	14.8%	0.0%	0.0%	55.0%	26.5%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	40.2%	0.0%	0.0%	0.0%	39.5%	20.3%
	澎湖港	9	11.0%	0.0%	11.0%	0.0%	22.5%	55.5%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	8.7%	26.1%	2.1%	0.0%	38.2%	24.9%
	大宗散貨	57	15.8%	32.0%	1.7%	0.0%	34.9%	15.6%
	一般散雜貨	115	8.5%	36.8%	5.2%	1.8%	32.8%	15.0%
	液體管道	27	3.4%	47.7%	3.7%	0.0%	22.6%	22.6%
	其他	7	28.8%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	7.0%	27.8%	2.7%	1.5%	35.5%	25.5%
	船務代理業	160	9.9%	43.5%	1.3%	0.6%	30.1%	14.6%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	13.1%	18.3%	8.7%	0.0%	37.9%	22.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	9.6%	35.8%	5.5%	0.7%	29.6%	18.8%
	專用或租用碼頭	153	10.3%	32.3%	1.3%	0.7%	36.5%	18.9%

表 25-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《碼頭設施》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	9.6%	65.3%	8.0%	3.7%	11.8%	1.6%
調查方式	郵寄	202	9.3%	63.8%	7.9%	3.0%	13.8%	2.3%
	傳真	24	12.3%	75.5%	4.2%	0.0%	8.0%	0.0%
	網路	43	13.8%	60.2%	6.8%	9.3%	9.8%	0.0%
	電話	28	3.7%	75.2%	14.0%	3.7%	3.5%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	56	7.5%	85.1%	0.0%	0.0%	7.5%	0.0%
	臺中港	46	16.4%	67.1%	2.0%	2.3%	8.1%	4.1%
	高雄港	122	8.9%	65.0%	9.8%	4.1%	9.8%	2.3%
	花蓮港	12	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
	蘇澳港	14	0.0%	53.5%	15.1%	8.1%	23.2%	0.0%
	臺北港	28	11.3%	67.1%	0.0%	0.0%	21.6%	0.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	10	19.9%	29.7%	50.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	9	0.0%	55.5%	11.0%	0.0%	33.5%	0.0%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	9.8%	71.8%	5.4%	3.3%	5.6%	4.1%
	大宗散貨	57	14.1%	56.2%	15.8%	1.7%	12.2%	0.0%
	一般散雜貨	115	6.7%	63.1%	5.0%	6.2%	18.1%	0.8%
	液體管道	27	3.4%	73.7%	15.1%	0.0%	7.8%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	8.5%	70.6%	5.6%	1.4%	9.9%	4.1%
	船務代理業	160	8.6%	68.6%	7.6%	5.2%	10.0%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	13.3%	52.1%	11.3%	2.8%	17.7%	2.7%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	8.1%	59.4%	8.9%	5.6%	16.6%	1.3%
	專用或租用碼頭	153	11.0%	70.8%	7.2%	1.9%	7.2%	1.9%

表 26-請貴公司就該港口所提供之各項棧埠作業項目勾選您的滿意度
《旅客服務設施》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	7.3%	43.0%	4.5%	0.7%	16.6%	28.0%
調查方式	郵寄	202	7.3%	44.9%	6.6%	1.0%	18.4%	21.7%
	傳真	24	12.3%	34.1%	0.0%	0.0%	20.3%	33.3%
	網路	43	6.9%	41.4%	0.0%	0.0%	12.2%	39.6%
	電話	28	3.7%	38.9%	0.0%	0.0%	7.1%	50.3%
最常往來 港別	基隆港	56	5.7%	53.7%	7.6%	0.0%	12.9%	20.1%
	臺中港	46	12.4%	49.4%	0.0%	0.0%	17.3%	20.9%
	高雄港	122	6.5%	46.8%	4.1%	0.0%	11.5%	31.1%
	花蓮港	12	0.0%	16.3%	8.7%	8.7%	58.7%	7.7%
	蘇澳港	14	0.0%	38.4%	0.0%	7.6%	30.8%	23.2%
	臺北港	28	11.3%	18.2%	4.0%	0.0%	21.3%	45.3%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	10	19.9%	20.3%	19.9%	0.0%	29.7%	10.2%
	澎湖港	9	0.0%	33.5%	0.0%	0.0%	0.0%	66.5%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	6.5%	39.6%	4.6%	0.0%	13.3%	36.0%
	大宗散貨	57	10.7%	43.6%	5.4%	0.0%	22.8%	17.6%
	一般散雜貨	115	6.7%	43.4%	4.4%	1.8%	18.2%	25.4%
	液體管道	27	0.0%	51.4%	3.7%	0.0%	11.6%	33.3%
	其他	7	28.8%	42.7%	0.0%	0.0%	0.0%	28.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	5.6%	40.2%	4.5%	0.0%	13.1%	36.7%
	船務代理業	160	7.4%	46.9%	4.5%	1.3%	17.0%	22.9%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	9.0%	36.4%	4.6%	0.0%	19.0%	30.9%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	6.1%	39.7%	5.7%	1.4%	19.4%	27.7%
	專用或租用碼頭	153	8.5%	46.1%	3.4%	0.0%	13.9%	28.2%

表 27-各項棧埠作業服務不滿意的項目

		Total	裝卸作業-民間業者經營	裝卸作業-港務公司經營	作業機具-民間業者經營	作業機具-港務公司經營	倉儲作業-民間業者經營	倉儲作業-港務公司經營	碼頭設施	旅客服務設施	其它(請註明)
全體		71	35.0%	11.3%	23.7%	4.3%	8.1%	16.8%	49.2%	21.8%	0.0%
調查方式	郵寄	47	31.8%	8.5%	20.9%	4.3%	10.2%	19.2%	46.6%	32.8%	0.0%
	傳真	5	39.2%	40.5%	20.3%	20.3%	0.0%	0.0%	20.2%	0.0%	0.0%
	網路	10	29.9%	0.0%	40.1%	0.0%	0.0%	0.0%	70.1%	0.0%	0.0%
	電話	9	55.4%	22.7%	22.4%	0.0%	10.7%	32.7%	55.9%	0.0%	0.0%
最常往來港別	基隆港	8	12.5%	24.5%	36.8%	24.8%	0.0%	25.9%	0.0%	51.7%	0.0%
	臺中港	8	49.9%	0.0%	48.7%	0.0%	35.7%	0.0%	25.2%	0.0%	0.0%
	高雄港	36	52.9%	16.8%	19.5%	2.7%	5.6%	19.2%	47.3%	14.1%	0.0%
	花蓮港	6	0.0%	0.0%	34.6%	0.0%	0.0%	32.7%	100.0%	34.6%	0.0%
	蘇澳港	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.4%	24.6%	0.0%
	臺北港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	39.5%	0.0%
	澎湖港	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	21	32.9%	9.5%	28.2%	14.4%	8.9%	9.2%	37.8%	20.3%	0.0%
	大宗散貨	15	26.6%	6.8%	46.4%	0.0%	26.0%	6.6%	67.4%	20.6%	0.0%
	一般散雜貨	30	39.9%	16.8%	13.4%	0.0%	0.0%	26.7%	43.0%	23.8%	0.0%
	液體管道	5	39.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.9%	80.1%	19.9%	0.0%
最主要之經營業別	船舶運送業	19	42.0%	10.7%	31.0%	5.4%	9.9%	15.4%	25.7%	16.5%	0.0%
	船務代理業	35	46.4%	14.6%	23.4%	3.0%	5.8%	8.9%	59.3%	26.7%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	18	5.2%	5.6%	16.7%	5.6%	10.5%	33.8%	54.7%	17.9%	0.0%

表 27-各項棧埠作業服務不滿意的項目(續 1)

		Total	裝卸作業-民間 業者經營	裝卸作業-港務 公司經營	作業機具-民間 業者經營	作業機具-港務 公司經營	倉儲作業-民間 業者經營	倉儲作業-港務 公司經營	碼頭設施	旅客服務設施	其它(請註明)
主要碼頭	公用碼頭	40	44.7%	12.6%	22.8%	0.0%	7.4%	22.4%	52.3%	25.6%	0.0%
型態	專用或租用碼頭	31	22.5%	9.7%	25.0%	9.8%	9.0%	9.7%	45.2%	16.8%	0.0%

表 28-請問貴公司對該港務分公司之棧埠收費作業服務滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		297	10.8%	70.0%	3.3%	1.0%	9.4%	5.5%
調查方式	郵寄	202	11.5%	67.3%	3.5%	1.5%	10.8%	5.5%
	傳真	24	12.3%	79.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.5%
	網路	43	9.1%	73.9%	0.0%	0.0%	14.5%	2.6%
	電話	28	7.0%	75.9%	10.1%	0.0%	0.0%	7.1%
最常往來 港別	基隆港	56	9.3%	74.4%	3.5%	3.7%	7.3%	1.8%
	臺中港	46	21.3%	72.4%	0.0%	0.0%	4.1%	2.3%
	高雄港	122	6.5%	76.3%	2.4%	0.0%	7.5%	7.4%
	花蓮港	12	7.7%	40.4%	17.3%	0.0%	26.0%	8.7%
	蘇澳港	14	7.6%	84.9%	0.0%	7.6%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	19.1%	48.0%	0.0%	0.0%	21.6%	11.2%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	10	19.9%	60.2%	0.0%	0.0%	9.8%	10.2%
	澎湖港	9	0.0%	33.5%	33.0%	0.0%	33.5%	0.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	11.2%	63.8%	5.2%	2.3%	6.5%	11.1%
	大宗散貨	57	15.7%	71.7%	1.8%	0.0%	9.0%	1.8%
	一般散雜貨	115	7.8%	74.0%	3.5%	0.9%	11.2%	2.7%
	液體管道	27	3.4%	77.5%	0.0%	0.0%	11.6%	7.5%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	69	11.8%	70.1%	5.4%	0.0%	9.8%	2.9%
	船務代理業	160	9.2%	72.9%	1.9%	1.9%	8.2%	5.8%
	船舶貨物裝卸承攬 業	68	13.4%	63.0%	4.3%	0.0%	11.8%	7.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	144	10.1%	71.9%	2.7%	2.1%	11.7%	1.4%
	專用或租用碼頭	153	11.4%	68.2%	3.9%	0.0%	7.3%	9.3%

表 29-棧埠收費作業服務-計費憑單錯誤之更正時間較長，更正時間約

		Total	3日以內	4日	5日	6日	7日以上	未回答
全體		4	24.1%	0.0%	50.5%	25.5%	0.0%	0.0%
調查方式	郵寄	4	24.1%	0.0%	50.5%	25.5%	0.0%	0.0%
最常往來	基隆港	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
港別	高雄港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	花蓮港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	一般散雜貨	2	48.6%	0.0%	0.0%	51.4%	0.0%	0.0%
最主要之經營業別	船務代理業	3	0.0%	0.0%	66.5%	33.5%	0.0%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	4	24.1%	0.0%	50.5%	25.5%	0.0%	0.0%

表 30-棧埠收費作業服務-計費憑單錯誤，出錯項目為

		Total	計費單價	作業紀錄	計費數量	開完工時間]	船舶編號 (或委託編號)	其他	未回答
全體		5	18.8%	20.6%	40.1%	0.0%	0.0%	20.4%	0.0%
調查方式	郵寄	4	0.0%	25.4%	49.4%	0.0%	0.0%	25.2%	0.0%
	電話	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	高雄港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	花蓮港	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	2	47.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.1%	0.0%
	大宗散貨	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	一般散雜貨	2	0.0%	51.4%	48.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之 經營業別	船舶運送業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	3	0.0%	33.4%	33.4%	0.0%	0.0%	33.1%	0.0%
	船舶貨物裝卸承 攬業	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	3	0.0%	34.0%	32.2%	0.0%	0.0%	33.7%	0.0%
	專用或租用碼頭	2	47.7%	0.0%	52.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 31-棧埠收費作業服務-提出分帳查帳需求時間較長，大約需要幾天

		Total	1日	2日	3日	4日	5日	未回答
全體		2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
調查方式	郵寄	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來	高雄港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
港別	花蓮港	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	一般散雜貨	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要之經營業別	船務代理業	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表 32-請問貴公司對該港區環境綠美化滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.3%	68.3%	4.8%	3.2%	10.3%	2.2%
調查方式	郵寄	217	12.4%	68.4%	4.6%	2.3%	10.0%	2.2%
	傳真	27	7.2%	70.2%	7.7%	3.8%	11.1%	0.0%
	網路	46	12.9%	67.2%	0.0%	6.8%	13.1%	0.0%
	電話	28	3.7%	66.9%	11.1%	3.5%	7.2%	7.6%
最常往來港別	基隆港	58	8.9%	68.1%	8.8%	0.0%	14.2%	0.0%
	臺中港	48	19.6%	66.6%	4.0%	0.0%	9.7%	0.0%
	高雄港	132	6.7%	74.3%	1.5%	5.4%	8.2%	3.9%
	花蓮港	12	16.3%	50.0%	17.3%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	15.1%	76.8%	0.0%	0.0%	8.1%	0.0%
	臺北港	28	22.5%	51.8%	7.5%	7.6%	10.5%	0.0%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	46.2%	15.4%	7.9%	15.1%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	8.6%	16.5%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	92	10.0%	69.9%	4.4%	5.6%	6.6%	3.4%
	大宗散貨	57	13.8%	75.5%	1.8%	3.5%	5.4%	0.0%
	一般散雜貨	115	11.2%	64.7%	7.0%	2.6%	11.9%	2.5%
	液體管道	27	7.2%	77.7%	0.0%	0.0%	15.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	4.6%	57.5%	10.0%	0.0%	23.2%	4.6%
最主要之經營業別	船舶運送業	81	7.4%	69.6%	2.5%	1.2%	13.3%	6.0%
	船務代理業	168	12.9%	67.7%	5.5%	4.2%	8.3%	1.3%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	11.7%	68.1%	5.7%	3.0%	11.5%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	154	9.4%	65.9%	5.2%	3.3%	12.3%	3.9%
	專用或租用碼頭	164	13.0%	70.5%	4.4%	3.1%	8.4%	0.6%

表 33-請問貴公司對該港區作業環境整潔滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.9%	71.5%	3.5%	1.9%	10.0%	1.3%
調查方式	郵寄	217	11.9%	71.2%	4.2%	0.5%	11.3%	0.9%
	傳真	27	10.9%	73.8%	7.7%	3.8%	3.8%	0.0%
	網路	46	17.1%	65.0%	0.0%	6.8%	11.1%	0.0%
	電話	28	3.7%	81.6%	0.0%	3.5%	3.6%	7.6%
最常往來港別	基隆港	58	12.5%	69.7%	5.3%	0.0%	12.5%	0.0%
	臺中港	48	17.3%	72.9%	0.0%	0.0%	9.7%	0.0%
	高雄港	132	7.4%	78.1%	3.0%	2.3%	6.0%	3.1%
	花蓮港	12	16.3%	50.0%	17.3%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	15.1%	84.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	22.5%	51.8%	0.0%	7.6%	18.0%	0.0%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	46.2%	15.4%	7.9%	15.1%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	92	7.7%	77.7%	1.1%	3.4%	6.7%	3.4%
	大宗散貨	57	15.6%	71.9%	7.1%	1.8%	3.5%	0.0%
	一般散雜貨	115	13.8%	66.5%	2.6%	1.8%	15.4%	0.0%
	液體管道	27	7.2%	81.5%	3.7%	0.0%	7.6%	0.0%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	4.6%	67.0%	10.0%	0.0%	13.7%	4.6%
最主要之經營業別	船舶運送業	81	6.0%	74.6%	2.5%	0.0%	14.5%	2.4%
	船務代理業	168	13.0%	71.3%	4.3%	2.4%	7.7%	1.3%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	16.1%	68.1%	2.8%	3.0%	10.0%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	154	10.8%	68.6%	2.6%	2.0%	14.1%	2.0%
	專用或租用碼頭	164	12.9%	74.2%	4.4%	1.9%	6.1%	0.6%

表 34-請問貴公司對該港之港區內道路交通滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.2%	65.3%	8.9%	4.4%	8.9%	1.3%
調查方式	郵寄	217	11.9%	63.9%	10.7%	2.3%	10.3%	0.9%
	傳真	27	10.9%	66.5%	3.8%	11.5%	7.3%	0.0%
	網路	46	10.7%	65.0%	6.6%	11.0%	6.7%	0.0%
	電話	28	7.0%	74.7%	3.9%	3.5%	3.4%	7.6%
最常往來 港別	基隆港	58	7.1%	67.9%	12.6%	3.6%	8.8%	0.0%
	臺中港	48	23.4%	68.9%	3.8%	1.9%	1.9%	0.0%
	高雄港	132	6.8%	67.6%	9.1%	5.3%	8.1%	3.1%
	花蓮港	12	16.3%	51.0%	8.7%	7.7%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	23.2%	76.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	14.9%	55.2%	15.1%	7.6%	7.2%	0.0%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	23.3%	15.4%	7.9%	38.1%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	10.0%	61.3%	12.3%	6.7%	7.4%	2.3%
	大宗散貨	57	17.2%	70.5%	7.0%	3.5%	1.8%	0.0%
	一般散雜貨	115	10.3%	63.9%	11.4%	2.6%	11.9%	0.0%
	液體管道	27	7.2%	81.8%	0.0%	3.4%	7.6%	0.0%
	其他	7	28.8%	57.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	4.5%	57.5%	0.0%	10.0%	18.7%	9.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	6.1%	69.9%	6.3%	0.0%	15.4%	2.3%
	船務代理業	168	13.0%	67.7%	7.2%	6.0%	4.8%	1.3%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	12.8%	54.0%	16.1%	5.8%	11.4%	0.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	10.2%	64.0%	7.2%	3.8%	12.8%	2.0%
	專用或租用碼頭	164	12.2%	66.5%	10.5%	5.0%	5.3%	0.6%

表 35-請問貴公司對該港之聯外道路交通滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.5%	67.3%	5.3%	4.5%	9.3%	2.2%
調查方式	郵寄	217	11.8%	68.7%	5.5%	2.3%	9.9%	1.7%
	傳真	27	18.2%	52.0%	7.2%	11.5%	11.1%	0.0%
	網路	46	10.7%	65.0%	4.2%	8.9%	9.0%	2.1%
	電話	28	3.7%	74.4%	3.6%	7.4%	3.4%	7.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.5%	66.3%	3.5%	3.6%	14.1%	0.0%
	臺中港	48	21.2%	73.1%	1.9%	0.0%	3.8%	0.0%
	高雄港	132	7.5%	70.0%	6.7%	4.6%	7.5%	3.8%
	花蓮港	12	16.3%	67.3%	0.0%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	15.1%	84.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	11.3%	55.5%	10.9%	15.1%	7.2%	0.0%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	23.3%	15.4%	7.9%	38.1%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	8.6%	16.5%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	9.8%	66.1%	6.5%	7.8%	7.5%	2.3%
	大宗散貨	57	19.1%	73.9%	1.7%	3.5%	1.8%	0.0%
	一般散雜貨	115	9.3%	64.8%	8.6%	2.7%	12.1%	2.5%
	液體管道	27	10.6%	81.6%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	57.5%	0.0%	10.0%	23.2%	9.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	7.3%	67.8%	4.8%	0.0%	15.5%	4.7%
	船務代理業	168	14.0%	68.5%	4.7%	4.8%	6.6%	1.3%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	10.3%	63.7%	7.1%	8.9%	8.5%	1.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	9.5%	64.0%	5.7%	3.3%	13.6%	3.9%
	專用或租用碼頭	164	13.3%	70.4%	4.9%	5.6%	5.3%	0.6%

表 36-請問貴公司對該港務分公司之《為民服務整體滿意度》滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全	體	318	18.0%	69.2%	1.6%	0.3%	9.0%	1.9%
調查方式	郵寄	217	16.8%	69.3%	0.9%	0.0%	10.8%	2.2%
	傳真	27	33.2%	51.7%	7.7%	0.0%	7.5%	0.0%
	網路	46	19.5%	69.0%	0.0%	2.1%	7.0%	2.4%
	電話	28	10.5%	86.2%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	58	18.0%	75.0%	3.6%	0.0%	3.5%	0.0%
	臺中港	48	21.5%	70.4%	0.0%	0.0%	8.0%	0.0%
	高雄港	132	13.6%	75.3%	0.8%	0.7%	8.2%	1.5%
	花蓮港	12	25.0%	58.7%	0.0%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	38.4%	61.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	26.5%	44.3%	3.3%	0.0%	22.0%	3.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	23.3%	61.6%	0.0%	0.0%	15.1%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	50.3%	8.2%	0.0%	16.5%	25.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	14.4%	74.7%	1.0%	0.0%	8.7%	1.2%
	大宗散貨	57	22.7%	63.5%	1.8%	0.0%	12.1%	0.0%
	一般散雜貨	115	18.4%	68.9%	0.8%	0.8%	8.6%	2.5%
	液體管道	27	15.1%	77.1%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%
	其他	7	57.3%	42.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.5%	61.7%	10.0%	0.0%	9.2%	9.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	14.8%	71.0%	1.2%	1.2%	8.3%	3.5%
	船務代理業	168	18.0%	72.4%	2.4%	0.0%	6.6%	0.6%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	21.8%	59.4%	0.0%	0.0%	15.7%	3.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	15.6%	70.4%	0.7%	0.6%	10.2%	2.5%
	專用或租用碼頭	164	20.3%	68.1%	2.4%	0.0%	7.9%	1.3%

表 37-請問貴公司對該港務分公司服務人員之服務態度滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	22.7%	67.4%	2.1%	0.6%	4.7%	2.5%
調查方式	郵寄	217	23.2%	67.4%	2.3%	0.5%	4.5%	2.2%
	傳真	27	36.7%	59.6%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%
	網路	46	17.5%	68.8%	2.1%	0.0%	7.0%	4.6%
	電話	28	14.0%	72.1%	3.4%	3.7%	3.4%	3.6%
最常往來港別	基隆港	58	21.5%	78.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺中港	48	29.6%	62.6%	0.0%	2.1%	5.7%	0.0%
	高雄港	132	17.3%	73.6%	2.3%	0.0%	3.8%	3.0%
	花蓮港	12	25.0%	57.7%	8.7%	0.0%	8.7%	0.0%
	蘇澳港	14	38.4%	61.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	26.5%	51.5%	6.6%	3.7%	7.8%	3.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	39.0%	30.5%	0.0%	0.0%	30.5%	0.0%
	澎湖港	12	8.2%	58.5%	8.2%	0.0%	0.0%	25.0%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	92	25.2%	65.9%	1.0%	1.1%	3.3%	3.4%
	大宗散貨	57	33.1%	56.4%	3.6%	0.0%	6.9%	0.0%
	一般散雜貨	115	17.5%	70.8%	3.3%	0.9%	5.0%	2.5%
	液體管道	27	15.1%	80.8%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	57.3%	42.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.5%	76.3%	0.0%	0.0%	4.6%	9.5%
最主要之經營業別	船舶運送業	81	22.2%	64.8%	3.6%	0.0%	5.9%	3.5%
	船務代理業	168	21.5%	71.3%	2.3%	1.2%	1.8%	1.8%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	26.1%	60.8%	0.0%	0.0%	10.1%	3.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	154	18.0%	70.6%	1.9%	0.0%	7.0%	2.5%
	專用或租用碼頭	164	27.0%	64.4%	2.3%	1.3%	2.5%	2.5%

表 38-請問貴公司對該港務分公司辦公大樓內引導指標或動線安排等滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	19.6%	68.6%	1.0%	6.5%	4.4%
調查方式	郵寄	217	20.0%	69.2%	0.5%	6.7%	3.6%
	傳真	27	33.3%	55.4%	7.7%	3.7%	0.0%
	網路	46	15.0%	69.0%	0.0%	9.2%	6.8%
	電話	28	10.5%	75.9%	0.0%	3.4%	10.3%
最常往來 港別	基隆港	58	17.9%	75.0%	5.3%	1.8%	0.0%
	臺中港	48	21.5%	68.5%	0.0%	7.8%	2.1%
	高雄港	132	17.3%	72.8%	0.0%	4.6%	5.3%
	花蓮港	12	25.0%	58.7%	0.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	26.5%	55.2%	0.0%	14.4%	3.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	23.3%	46.2%	0.0%	30.5%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	41.5%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	17.5%	72.5%	0.0%	2.2%	7.7%
	大宗散貨	57	26.4%	64.7%	0.0%	8.9%	0.0%
	一般散雜貨	115	19.2%	65.6%	0.9%	10.0%	4.3%
	液體管道	27	15.0%	80.9%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.5%	66.3%	10.0%	4.6%	9.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	14.6%	71.2%	0.0%	5.9%	8.3%
	船務代理業	168	21.0%	69.4%	1.8%	4.7%	3.0%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	21.9%	63.6%	0.0%	11.5%	3.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	17.6%	67.2%	0.7%	9.6%	5.0%
	專用或租用碼頭	164	21.4%	69.9%	1.3%	3.6%	3.8%

表 39-請問貴公司對辦公大樓內環境整潔滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	24.5%	67.3%	0.3%	4.7%	3.1%
調查方式	郵寄	217	24.4%	67.4%	0.5%	4.5%	3.2%
	傳真	27	40.8%	55.6%	0.0%	3.7%	0.0%
	網路	46	17.2%	69.0%	0.0%	9.2%	4.6%
	電話	28	21.2%	75.2%	0.0%	0.0%	3.6%
最常往來 港別	基隆港	58	19.6%	80.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺中港	48	25.4%	66.6%	2.1%	5.9%	0.0%
	高雄港	132	21.2%	70.5%	0.0%	3.8%	4.6%
	花蓮港	12	25.0%	57.7%	0.0%	17.3%	0.0%
	蘇澳港	14	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	33.7%	48.0%	0.0%	14.4%	3.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	61.9%	30.5%	0.0%	7.6%	0.0%
	澎湖港	12	8.2%	66.7%	0.0%	0.0%	25.0%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	22.8%	71.5%	1.1%	1.2%	3.4%
	大宗散貨	57	33.1%	56.3%	0.0%	10.7%	0.0%
	一般散雜貨	115	24.5%	66.2%	0.0%	5.0%	4.3%
	液體管道	27	18.7%	77.2%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.5%	76.3%	0.0%	4.6%	9.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	18.2%	72.3%	0.0%	3.6%	6.0%
	船務代理業	168	24.0%	69.5%	0.6%	4.1%	1.8%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	33.3%	56.3%	0.0%	7.4%	3.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	23.9%	67.1%	0.0%	5.2%	3.8%
	專用或租用碼頭	164	25.0%	67.5%	0.6%	4.3%	2.5%

表 40-請問貴公司對單一窗口作業服務滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	22.3%	68.7%	1.3%	4.9%	2.8%
調查方式	郵寄	217	22.6%	68.4%	1.4%	4.4%	3.2%
	傳真	27	40.5%	55.8%	0.0%	3.7%	0.0%
	網路	46	15.0%	69.2%	0.0%	11.3%	4.5%
	電話	28	14.0%	82.6%	3.4%	0.0%	0.0%
最常往來 港別	基隆港	58	19.6%	76.9%	3.6%	0.0%	0.0%
	臺中港	48	23.4%	70.7%	0.0%	5.9%	0.0%
	高雄港	132	18.1%	73.6%	0.0%	5.3%	3.0%
	花蓮港	12	25.0%	58.7%	8.7%	7.7%	0.0%
	蘇澳港	14	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	30.1%	51.5%	0.0%	14.4%	3.9%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	61.9%	30.5%	0.0%	7.6%	0.0%
	澎湖港	12	8.2%	58.5%	8.2%	0.0%	25.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	20.8%	74.7%	1.0%	2.2%	1.2%
	大宗散貨	57	31.3%	56.4%	1.8%	7.0%	3.5%
	一般散雜貨	115	20.9%	67.3%	1.8%	6.6%	3.4%
	液體管道	27	15.0%	80.9%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	14.1%	71.7%	0.0%	4.6%	9.5%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	18.2%	71.2%	1.2%	4.7%	4.8%
	船務代理業	168	22.1%	71.3%	1.8%	3.5%	1.2%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	27.6%	59.3%	0.0%	8.7%	4.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	19.9%	68.5%	1.3%	6.4%	3.8%
	專用或租用碼頭	164	24.5%	68.8%	1.2%	3.6%	1.9%

表 41-通行證發證中心作業服務

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	22.8%	63.2%	3.3%	5.6%	5.2%
調查方式	郵寄	217	21.8%	64.6%	2.4%	5.8%	5.4%
	傳真	27	44.6%	44.6%	3.7%	7.2%	0.0%
	網路	46	21.9%	66.6%	0.0%	7.0%	4.5%
	電話	28	10.7%	64.7%	14.6%	0.0%	10.1%
最常往來 港別	基隆港	58	27.0%	71.2%	1.9%	0.0%	0.0%
	臺中港	48	21.5%	72.6%	2.1%	3.8%	0.0%
	高雄港	132	19.7%	68.2%	3.1%	5.3%	3.7%
	花蓮港	12	25.0%	41.3%	17.3%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	15.1%	76.8%	8.1%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	30.1%	51.5%	0.0%	14.4%	3.9%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	39.0%	15.1%	0.0%	23.0%	23.0%
	澎湖港	12	8.2%	25.0%	8.2%	0.0%	58.5%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	21.9%	66.9%	4.6%	2.3%	4.3%
	大宗散貨	57	29.7%	56.2%	5.3%	5.3%	3.5%
	一般散雜貨	115	21.0%	63.7%	1.9%	8.3%	5.1%
	液體管道	27	18.7%	73.4%	3.7%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	14.9%	52.2%	0.0%	9.2%	23.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	16.2%	66.2%	1.2%	4.7%	11.8%
	船務代理業	168	23.9%	67.1%	3.7%	3.5%	1.8%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	27.7%	50.3%	4.6%	11.5%	5.9%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	18.2%	61.9%	4.8%	7.0%	8.2%
	專用或租用碼頭	164	27.1%	64.5%	1.8%	4.2%	2.5%

表 42-請問貴公司對該港務分公司櫃台服務申辦案件之處理速度及流程滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	20.7%	68.3%	2.6%	5.0%	3.4%
調查方式	郵寄	217	21.2%	68.3%	2.8%	5.0%	2.7%
	傳真	27	29.2%	67.1%	0.0%	3.7%	0.0%
	網路	46	17.3%	64.6%	0.0%	9.2%	8.9%
	電話	28	14.0%	75.3%	7.0%	0.0%	3.6%
最常往來 港別	基隆港	58	17.9%	78.4%	1.8%	1.9%	0.0%
	臺中港	48	23.4%	68.5%	2.1%	5.9%	0.0%
	高雄港	132	16.6%	72.0%	0.8%	6.1%	4.6%
	花蓮港	12	25.0%	66.3%	8.7%	0.0%	0.0%
	蘇澳港	14	15.1%	76.8%	8.1%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	26.5%	51.5%	7.0%	11.1%	3.9%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	61.9%	30.5%	0.0%	7.6%	0.0%
	澎湖港	12	8.2%	58.5%	8.2%	0.0%	25.0%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	15.2%	77.0%	2.2%	3.4%	2.3%
	大宗散貨	57	31.3%	58.1%	3.6%	5.3%	1.7%
	一般散雜貨	115	20.1%	65.2%	3.6%	6.9%	4.3%
	液體管道	27	18.7%	77.2%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	14.1%	66.8%	0.0%	4.6%	14.4%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	18.2%	72.3%	1.2%	3.6%	4.8%
	船務代理業	168	20.2%	70.8%	3.6%	3.0%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	24.9%	57.3%	1.6%	11.8%	4.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	18.7%	67.7%	2.0%	6.5%	5.1%
	專用或租用碼頭	164	22.6%	68.8%	3.0%	3.6%	1.9%

表 43-請問貴公司對該港務分公司之申訴管道及處理滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	13.5%	60.4%	2.8%	8.4%	14.8%
調查方式	郵寄	217	13.4%	61.0%	3.3%	8.6%	13.7%
	傳真	27	22.1%	51.8%	0.0%	3.7%	22.4%
	網路	46	15.3%	55.9%	2.1%	15.3%	11.3%
	電話	28	3.5%	71.5%	3.4%	0.0%	21.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.7%	69.3%	3.7%	1.8%	12.6%
	臺中港	48	19.6%	60.9%	2.1%	7.6%	9.7%
	高雄港	132	11.3%	63.9%	2.2%	9.0%	13.5%
	花蓮港	12	7.7%	51.0%	8.7%	25.0%	7.7%
	蘇澳港	14	15.1%	76.8%	0.0%	8.1%	0.0%
	臺北港	28	22.5%	32.7%	3.3%	11.1%	30.3%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.4%	30.8%	0.0%	23.0%	30.8%
	澎湖港	12	0.0%	66.7%	8.2%	0.0%	25.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	7.9%	64.9%	3.2%	4.4%	19.6%
	大宗散貨	57	15.7%	61.5%	3.6%	10.5%	8.7%
	一般散雜貨	115	13.9%	55.8%	3.5%	12.0%	14.9%
	液體管道	27	14.7%	66.5%	0.0%	7.6%	11.3%
	其他	7	28.5%	57.3%	0.0%	0.0%	14.3%
	沒有接觸	21	24.2%	56.8%	0.0%	4.6%	14.4%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	11.2%	65.0%	2.3%	4.7%	16.8%
	船務代理業	168	15.3%	63.1%	3.0%	7.2%	11.4%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	11.9%	48.6%	3.0%	15.8%	20.8%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	12.1%	62.7%	2.7%	11.0%	11.6%
	專用或租用碼頭	164	14.9%	58.3%	3.0%	6.0%	17.8%

表 44-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《資訊化整體服務》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	10.4%	68.1%	1.9%	1.6%	14.0%	4.0%
調查方式	郵寄	217	11.1%	65.3%	2.4%	1.8%	16.3%	3.1%
	傳真	27	11.1%	77.9%	0.0%	0.0%	11.0%	0.0%
	網路	46	10.7%	71.5%	0.0%	0.0%	13.5%	4.2%
	電話	28	3.7%	74.6%	3.5%	3.7%	0.0%	14.6%
最常往來 港別	基隆港	58	9.0%	82.1%	1.8%	1.8%	5.3%	0.0%
	臺中港	48	15.4%	66.8%	2.1%	0.0%	9.7%	5.9%
	高雄港	132	7.6%	72.1%	0.8%	0.8%	12.7%	6.1%
	花蓮港	12	7.7%	42.3%	0.0%	16.3%	33.7%	0.0%
	蘇澳港	14	23.2%	69.2%	0.0%	0.0%	7.6%	0.0%
	臺北港	28	15.2%	51.6%	3.7%	3.6%	22.6%	3.3%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	46.2%	7.9%	0.0%	30.5%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	49.7%	8.8%	0.0%	33.3%	8.2%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	6.6%	66.0%	3.3%	2.2%	14.2%	7.7%
	大宗散貨	57	20.9%	59.8%	0.0%	0.0%	17.6%	1.8%
	一般散雜貨	115	7.8%	72.7%	1.8%	2.6%	12.7%	2.5%
	液體管道	27	11.3%	77.1%	0.0%	0.0%	11.7%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	67.0%	4.9%	0.0%	18.8%	9.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	4.9%	72.3%	0.0%	1.2%	15.5%	6.1%
	船務代理業	168	11.3%	70.5%	3.1%	1.8%	10.8%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	14.6%	57.2%	1.4%	1.3%	20.0%	5.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	9.7%	64.0%	2.0%	2.6%	17.2%	4.5%
	專用或租用碼頭	164	11.0%	71.9%	1.9%	0.6%	11.0%	3.6%

表 45-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《港灣作業系統》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	11.3%	70.6%	3.2%	1.3%	7.4%	6.2%
調查方式	郵寄	217	10.2%	71.3%	3.7%	1.4%	7.2%	6.3%
	傳真	27	25.9%	66.9%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%
	網路	46	12.9%	69.3%	0.0%	0.0%	13.5%	4.2%
	電話	28	3.7%	71.1%	7.0%	3.7%	0.0%	14.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.5%	78.7%	6.9%	0.0%	0.0%	1.9%
	臺中港	48	13.5%	68.9%	2.1%	0.0%	5.7%	9.7%
	高雄港	132	8.3%	74.3%	0.7%	0.8%	6.8%	9.1%
	花蓮港	12	7.7%	42.3%	8.7%	25.0%	16.3%	0.0%
	蘇澳港	14	23.2%	76.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	15.2%	59.5%	3.7%	0.0%	18.3%	3.3%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	69.2%	7.9%	0.0%	7.6%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	58.0%	8.8%	0.0%	25.0%	8.2%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	7.7%	72.7%	3.2%	0.0%	5.5%	10.9%
	大宗散貨	57	20.9%	63.2%	1.8%	1.8%	10.4%	1.8%
	一般散雜貨	115	8.7%	69.1%	4.4%	2.6%	9.2%	5.9%
	液體管道	27	11.3%	84.7%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	4.6%	76.7%	4.9%	0.0%	4.6%	9.2%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	8.5%	77.2%	1.1%	0.0%	7.1%	6.1%
	船務代理業	168	11.9%	74.1%	4.3%	1.8%	5.4%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	13.2%	54.3%	2.8%	1.3%	12.9%	15.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	11.1%	65.2%	3.3%	1.9%	11.5%	7.0%
	專用或租用碼頭	164	11.6%	75.7%	3.1%	0.6%	3.7%	5.4%

表 46-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《棧埠作業系統》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	12.0%	67.8%	1.2%	0.6%	9.6%	8.7%
調查方式	郵寄	217	11.6%	66.7%	1.4%	0.5%	9.9%	10.0%
	傳真	27	25.9%	66.9%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%
	網路	46	10.7%	73.7%	0.0%	0.0%	11.4%	4.2%
	電話	28	3.7%	67.5%	3.5%	3.7%	7.0%	14.6%
最常往來 港別	基隆港	58	12.5%	80.6%	3.4%	0.0%	1.8%	1.8%
	臺中港	48	15.4%	68.9%	0.0%	0.0%	7.6%	8.0%
	高雄港	132	9.1%	70.6%	0.0%	0.8%	6.8%	12.7%
	花蓮港	12	7.7%	32.7%	0.0%	8.7%	33.7%	17.3%
	蘇澳港	14	31.3%	53.5%	0.0%	0.0%	15.1%	0.0%
	臺北港	28	15.2%	59.5%	3.7%	0.0%	14.7%	6.9%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	46.2%	7.9%	0.0%	30.5%	0.0%
	澎湖港	12	0.0%	58.0%	0.0%	0.0%	25.0%	17.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	9.9%	67.4%	2.1%	0.0%	5.5%	15.2%
	大宗散貨	57	19.0%	61.5%	0.0%	0.0%	14.1%	5.4%
	一般散雜貨	115	10.5%	68.1%	1.8%	1.8%	13.5%	4.3%
	液體管道	27	11.3%	80.9%	0.0%	0.0%	4.1%	3.7%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	72.0%	0.0%	0.0%	4.6%	23.3%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	7.3%	70.2%	1.1%	0.0%	8.2%	13.2%
	船務代理業	168	11.9%	70.5%	1.2%	1.2%	8.5%	6.7%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	17.7%	58.4%	1.4%	0.0%	14.2%	8.3%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	12.4%	65.9%	0.7%	1.3%	13.3%	6.5%
	專用或租用碼頭	164	11.6%	69.6%	1.8%	0.0%	6.2%	10.8%

表 47-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《電子支付系統》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	9.1%	54.2%	1.3%	0.3%	11.8%	23.3%
調查方式	郵寄	217	8.3%	55.0%	0.9%	0.0%	11.7%	24.0%
	傳真	27	18.6%	52.1%	7.7%	0.0%	10.7%	11.0%
	網路	46	10.9%	49.9%	0.0%	0.0%	15.5%	23.7%
	電話	28	3.7%	56.9%	0.0%	3.7%	7.0%	28.7%
最常往來 港別	基隆港	58	7.2%	66.2%	3.6%	0.0%	5.3%	17.8%
	臺中港	48	13.5%	64.9%	0.0%	0.0%	5.7%	15.8%
	高雄港	132	6.8%	55.4%	0.8%	0.0%	10.5%	26.5%
	花蓮港	12	7.7%	25.0%	0.0%	8.7%	25.0%	33.7%
	蘇澳港	14	23.7%	53.5%	0.0%	0.0%	15.1%	7.6%
	臺北港	28	7.6%	47.7%	3.7%	0.0%	14.7%	26.3%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.4%	23.3%	0.0%	0.0%	45.9%	15.4%
	澎湖港	12	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	49.9%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	3.3%	57.6%	1.1%	0.0%	7.6%	30.4%
	大宗散貨	57	17.3%	45.2%	0.0%	0.0%	17.6%	19.9%
	一般散雜貨	115	9.6%	59.3%	0.9%	0.9%	13.5%	15.8%
	液體管道	27	3.7%	62.7%	0.0%	0.0%	7.6%	26.0%
	其他	7	57.3%	28.5%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	33.4%	10.0%	0.0%	9.2%	47.3%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	4.9%	55.6%	0.0%	0.0%	14.2%	25.3%
	船務代理業	168	9.5%	57.9%	2.5%	0.6%	9.6%	20.0%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	13.2%	43.6%	0.0%	0.0%	14.3%	29.0%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	11.1%	51.6%	0.7%	0.7%	15.2%	20.7%
	專用或租用碼頭	164	7.2%	56.6%	1.9%	0.0%	8.5%	25.7%

表 48-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《電子發票系統》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	9.8%	57.6%	0.6%	0.3%	12.7%	18.9%
調查方式	郵寄	217	10.1%	57.7%	0.9%	0.0%	13.6%	17.6%
	傳真	27	11.1%	59.6%	0.0%	0.0%	10.7%	18.6%
	網路	46	10.9%	49.9%	0.0%	0.0%	15.5%	23.7%
	電話	28	3.7%	67.3%	0.0%	3.7%	3.4%	22.0%
最常往來 港別	基隆港	58	7.2%	74.9%	0.0%	0.0%	7.2%	10.7%
	臺中港	48	13.5%	66.8%	0.0%	0.0%	5.7%	13.9%
	高雄港	132	7.6%	55.4%	0.8%	0.0%	11.2%	25.0%
	花蓮港	12	7.7%	33.7%	0.0%	8.7%	41.3%	8.7%
	蘇澳港	14	31.3%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%
	臺北港	28	7.6%	47.7%	3.7%	0.0%	18.3%	22.7%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.4%	23.3%	0.0%	0.0%	45.9%	15.4%
	澎湖港	12	0.0%	49.7%	0.0%	0.0%	25.0%	25.2%
	其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	5.5%	60.6%	1.1%	0.0%	8.7%	24.1%
	大宗散貨	57	17.3%	50.6%	0.0%	0.0%	17.8%	14.3%
	一般散雜貨	115	8.7%	61.9%	0.9%	0.9%	15.2%	12.4%
	液體管道	27	7.5%	58.9%	0.0%	0.0%	7.6%	26.0%
	其他	7	57.3%	28.5%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	48.1%	0.0%	0.0%	9.2%	42.7%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	4.9%	60.2%	0.0%	0.0%	14.2%	20.6%
	船務代理業	168	10.1%	61.0%	1.2%	0.6%	9.6%	17.5%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	14.6%	46.4%	0.0%	0.0%	18.6%	20.4%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	10.5%	54.7%	0.7%	0.7%	15.9%	17.6%
	專用或租用碼頭	164	9.1%	60.3%	0.6%	0.0%	9.8%	20.2%

表 49-請貴公司就該港務分公司資訊化服務項目勾選您的滿意度
《其他作業系統》

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	無意見	沒有接觸
全體		318	7.1%	54.8%	0.6%	18.3%	19.1%
調查方式	郵寄	217	6.8%	55.5%	0.9%	18.1%	18.7%
	傳真	27	7.4%	44.3%	0.0%	29.7%	18.6%
	網路	46	10.7%	52.1%	0.0%	17.5%	19.6%
	電話	28	3.7%	64.2%	0.0%	10.7%	21.4%
最常往來 港別	基隆港	58	5.3%	64.5%	0.0%	23.1%	7.1%
	臺中港	48	15.4%	59.0%	0.0%	13.7%	11.8%
	高雄港	132	4.6%	58.4%	0.8%	12.0%	24.2%
	花蓮港	12	7.7%	25.0%	0.0%	50.0%	17.3%
	蘇澳港	14	0.0%	38.4%	0.0%	54.0%	7.6%
	臺北港	28	11.3%	44.7%	3.7%	22.0%	18.4%
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	布袋港	13	15.4%	23.3%	0.0%	23.0%	38.4%
	澎湖港	12	0.0%	58.0%	0.0%	0.0%	42.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	4.4%	55.2%	1.1%	13.2%	26.0%
	大宗散貨	57	10.0%	45.3%	0.0%	28.4%	16.3%
	一般散雜貨	115	6.9%	59.5%	0.9%	17.2%	15.6%
	液體管道	27	7.2%	66.3%	0.0%	19.2%	7.3%
	其他	7	43.0%	42.7%	0.0%	14.3%	0.0%
	沒有接觸	21	0.0%	42.7%	0.0%	19.3%	38.1%
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	3.7%	55.3%	0.0%	13.3%	27.7%
	船務代理業	168	7.6%	57.4%	1.2%	19.9%	13.9%
	船舶貨物裝卸承攬 業	69	10.0%	48.1%	0.0%	20.3%	21.6%
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	5.6%	55.4%	0.7%	22.3%	16.0%
	專用或租用碼頭	164	8.5%	54.3%	0.6%	14.6%	22.0%

表 50-對資訊化服務不滿意的項目

		Total	港灣作業系統	棧埠作業系統	電子支付系統	電子發票系統	其他作業系統
全體		17	82.0%	35.0%	30.0%	18.0%	12.0%
調查方式	郵寄	12	91.5%	32.9%	17.0%	17.0%	17.0%
	傳真	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	電話	3	100.0%	67.3%	34.6%	34.6%	0.0%
最常往來港別	基隆港	6	66.1%	32.2%	33.9%	0.0%	0.0%
	臺中港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	高雄港	3	65.9%	33.4%	34.1%	34.1%	34.1%
	花蓮港	4	100.0%	25.7%	25.7%	25.7%	0.0%
	臺北港	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	布袋港	1	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	澎湖港	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	4	74.0%	48.1%	26.0%	26.0%	26.0%
	大宗散貨	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	一般散雜貨	8	100.0%	50.9%	25.6%	25.6%	12.8%
	沒有接觸	3	32.9%	0.0%	67.1%	0.0%	0.0%
最主要之經營業別	船舶運送業	1	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	船務代理業	13	76.9%	30.7%	38.6%	23.2%	15.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	3	100.0%	34.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主要碼頭型態	公用碼頭	8	100.0%	38.2%	25.7%	25.7%	12.8%
	專用或租用碼頭	9	66.2%	32.1%	33.8%	11.3%	11.3%

表 51-整體而言，請問貴公司對該港務分公司之服務滿不滿意

		Total	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	不知道/無意見
全體		318	13.5%	78.4%	3.2%	0.3%	4.7%
調查方式	郵寄	217	13.3%	79.9%	1.4%	0.5%	4.9%
	傳真	27	29.3%	67.0%	0.0%	0.0%	3.7%
	網路	46	10.7%	75.9%	6.5%	0.0%	7.0%
	電話	28	3.7%	82.1%	14.2%	0.0%	0.0%
最常往來港別	基隆港	58	10.7%	85.7%	1.7%	0.0%	1.8%
	臺中港	48	17.3%	76.7%	2.1%	0.0%	3.8%
	高雄港	132	12.7%	79.7%	3.0%	0.8%	3.8%
	花蓮港	12	7.7%	83.7%	8.7%	0.0%	0.0%
	蘇澳港	14	23.2%	76.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	臺北港	28	19.1%	66.1%	3.7%	0.0%	11.1%
	安平港	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	布袋港	13	15.4%	69.2%	7.9%	0.0%	7.6%
	澎湖港	12	0.0%	66.7%	8.2%	0.0%	25.0%
	其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最主要棧埠作業貨物類別	貨櫃	92	7.7%	85.8%	3.2%	0.0%	3.3%
	大宗散貨	57	22.4%	67.1%	5.3%	0.0%	5.1%
	一般散雜貨	115	13.0%	76.6%	3.5%	0.9%	6.0%
	液體管道	27	11.3%	84.7%	0.0%	0.0%	4.1%
	其他	7	43.0%	57.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	沒有接觸	21	9.2%	86.2%	0.0%	0.0%	4.6%
最主要之經營業別	船舶運送業	81	10.8%	80.9%	2.3%	1.2%	4.8%
	船務代理業	168	13.0%	80.3%	4.3%	0.0%	2.4%
	船舶貨物裝卸承攬業	69	17.6%	70.8%	1.4%	0.0%	10.1%
主要碼頭型態	公用碼頭	154	12.3%	76.1%	3.9%	0.7%	7.1%
	專用或租用碼頭	164	14.6%	80.6%	2.4%	0.0%	2.4%

表 52-請您在 0-100 分之內對該港務分公司整體服務做個滿意度評價(分)

		Total	40-49分	50-59分	60-69分	70-79分	80-89分	90-99分	100分	平均值
全體		318	0.3%	1.3%	8.2%	19.4%	47.7%	21.9%	1.2%	80.2
調查方式	郵寄	217	0.0%	0.5%	7.3%	21.7%	48.5%	20.7%	1.3%	80.5
	傳真	27	0.0%	0.0%	11.3%	11.0%	33.4%	40.8%	3.5%	83.0
	網路	46	0.0%	4.4%	13.2%	17.1%	48.2%	17.1%	0.0%	78.2
	電話	28	3.7%	3.7%	3.4%	14.0%	54.1%	21.2%	0.0%	78.6
最常往來 港別	基隆港	58	0.0%	0.0%	7.1%	26.4%	48.6%	17.9%	0.0%	79.4
	臺中港	48	0.0%	2.1%	4.0%	19.7%	37.4%	34.9%	1.9%	82.6
	高雄港	132	0.0%	1.5%	9.8%	17.4%	51.6%	18.9%	0.7%	79.7
	花蓮港	12	8.7%	0.0%	8.7%	25.0%	41.3%	8.7%	7.7%	77.5
	蘇澳港	14	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%	54.0%	38.4%	0.0%	84.4
	臺北港	28	0.0%	3.7%	7.5%	24.8%	37.6%	26.5%	0.0%	79.6
	安平港	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	70.0
	布袋港	13	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	46.2%	30.8%	7.6%	84.5
	澎湖港	12	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	75.3
	其他	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	80.0
最主要棧 埠作業貨 物類別	貨櫃	92	0.0%	1.1%	9.8%	10.8%	56.7%	21.5%	0.0%	80.4
	大宗散貨	57	0.0%	3.5%	5.3%	21.3%	43.9%	24.4%	1.6%	80.5
	一般散雜貨	115	0.9%	0.9%	8.6%	25.1%	40.2%	22.7%	1.6%	79.5
	液體管道	27	0.0%	0.0%	4.1%	21.9%	51.4%	22.6%	0.0%	81.5
	其他	7	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.0%	28.8%	0.0%	84.3
	沒有接觸	21	0.0%	0.0%	14.5%	19.5%	51.8%	9.5%	4.6%	79.2

表 52-請您在 0-100 分之內對該港務分公司整體服務做個滿意度評價(分)-續 1

		Total	40-49 分	50-59 分	60-69 分	70-79 分	80-89 分	90-99 分	100 分	平均值
最主要之 經營業別	船舶運送業	81	0.0%	0.0%	12.1%	27.1%	36.8%	21.7%	2.3%	79.2
	船務代理業	168	0.6%	2.4%	6.1%	16.7%	52.3%	21.4%	0.6%	80.1
	船舶貨物裝卸承攬業	69	0.0%	0.0%	8.7%	17.1%	49.4%	23.5%	1.3%	81.5
主要碼頭 型態	公用碼頭	154	0.7%	1.3%	11.0%	16.2%	45.7%	23.3%	1.8%	79.7
	專用或租用碼頭	164	0.0%	1.3%	5.5%	22.4%	49.6%	20.6%	0.6%	80.7