



國立中山大學社科院民意調查研究中心

交通部航港局 105 年海運服務業對航政業務滿意度調 查與政策分析調查報告

計畫主持人：王俊傑副教授

共同主持人：魯炳炎教授

共同主持人：張其祿教授

計畫助理：黃琬玲、李清水

委託單位：交通部航港局

執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查中心

中 華 民 國 1 0 5 年 9 月



目錄

| | |
|------------------------------|------------|
| 壹、計畫執行 | 1 |
| 一、研究主旨..... | 1 |
| 二、研究方法及步驟..... | 1 |
| 貳、滿意度調查分析 | 17 |
| 一、接觸機關業務別..... | 17 |
| 二、機關服務人員及環境滿意度..... | 23 |
| 三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度..... | 27 |
| 四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度..... | 31 |
| 五、資訊公開滿意度..... | 56 |
| 六、創新增值服務..... | 58 |
| 七、整體滿意度..... | 61 |
| 八、個人及公司基本資料..... | 63 |
| 九、調查發現..... | 71 |
| 十、調查建議..... | 78 |
| 參、航政業務政策調查分析 | 79 |
| 一、國際經驗..... | 79 |
| 二、大陸推動一帶一路政策的看法..... | 83 |
| 三、我國新南向政策..... | 91 |
| 四、政策建議..... | 99 |
| 肆、研究人員以及分工配置 | 110 |
| 一、人力配置..... | 110 |
| 二、計畫人力分工..... | 111 |
| 參考文獻 | 112 |
| 附錄一：啟動說明會會議紀錄 | 113 |
| 附錄二：焦點座談會議記錄 | 120 |
| 附錄三：焦點座談會議簡報 | 130 |
| 附錄四：期中報告審查意見對照表 | 185 |



| | |
|-------------------------|-----|
| 附錄五：期末報告初稿審查意見對照表 | 188 |
| 附錄六：期末報告審查會議紀錄 | 190 |
| 附錄七：期末報告審查意見對照表 | 194 |
| 附錄八：期末報告審查會議報告簡報 | 195 |



壹、計畫執行

一、研究主旨

航港局專責掌理航港公權力事項，為使委託單位各項施政作為更能符合民眾的期待，依據交通部航港局 105 年度提升服務品質執行計畫之「探查民意趨勢，建立顧客關係」實施要項規定，規劃運用科學性民意調查研究方法，辦理本次業務滿意度調查，以瞭解民眾對航港局服務品質滿意度，並提出改善建議，做為持續提升整體施政效能之參考。

本研究即基於上述的動機，進行此次民意調查。據此，本研究目的有二：

(一)105 年海運服務業對航政業務滿意度調查

針對航港公權力事項與資訊平台的使用調查民眾、廠商對航港局服務品質滿意度，做為持續提升整體施政效能之參考。設計調查題目時，本研究將參考「政府服務品質獎」的精神設計問卷，協助航港局能與類似的政府機關進行比較，更能瞭解未來改進的方向。

(二)105 年海運服務業對航政業務政策分析調查

本滿意度調查案之政策研究，將針對中國大陸正推動中的一帶一路作為研究內容，旨在透過問卷調查與文獻分析瞭解各類航商在面對一帶一路的措施時的影響與應對，以供航港局能制訂相關航政業務政策的參考，並協助我國海運服務業利用一帶一路拓展商機。

二、研究方法及步驟

(一) 調查執行時間

自本計畫得標起，預計 105 年 5 月起設計問卷及調查，暫由委託單位與本中心洽定實際調查日期，6 月 30 日繳交期中報告初稿(105 年海運服務業對航政業務滿意度調查)；105 年 8 月 30 日前提送期末報告初稿(內容包括滿意度調查報



告及政策分析)。

(二) 調查方式

網路調查為主、郵寄問卷、電話訪問為輔助。

(三) 調查對象

本次調查對象為航港單一窗口服務平臺(MTNet)登錄且營運之海運服務業者，包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人前往網站填寫問卷。約計 1,388 家，受訪名單由航港局提供，預計回收有效樣本為 60%(惟若未達 834 份，則至少須回收 834 份以上)，本研究回收 843 份。本研究預計調查方式如下：

1. 網路調查方式：架設網路調查網站，邀請目前於航港單一窗口服務平臺(MTNet)登錄且仍處於營運狀態之海運服務業者，包括船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人前往網站填寫問卷。

2. 郵寄調查方式：利用航港局提供之廠商名單，將問卷與回郵郵寄至船舶運送業、船務代理業、海運承攬運送業及貨櫃集散站經營業之業務負責人。若網路調查與郵寄調查方式未達預計 834 份數，則以電話訪問進行輔助調查完成份數。

3. 電話訪問(採用電腦輔助電話訪問系統 CATI)方式：平均每通電訪成功樣本，需大約 15~20 分鐘，輔助前面的網路調查。本研究採電話訪問(電腦輔助電話訪問系統【CATI】；政大選研系統)方式進行，電話訪問優缺點見表 1；由國立中山大學市場與民意研究中心 24 線電話訪問專線進行資料之蒐集，採用電腦輔助電話訪問系統(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。在資料蒐集過程中可即時監看、監聽，以嚴格的品管控制提高問卷的有效性。凡電話無人接聽、電話中、受訪對象不在等因素無法完成之樣本，須於執行期限內進行 1~2 次的追蹤，以提高達成率，達成預計份數的目標。

表 1：電話訪問之優缺點說明

| 選擇標準 | 電話訪問 |
|----------|---------------------------------------------------|
| 處理複雜問卷能力 | 優：可以透過聲音與受訪者溝通，但有時候遇到複雜問題說不清楚。 |
| 徵集大量資料能力 | 可：透過電話接觸，但可能會有拒訪等問題，現階段還有詐騙集團之疑慮，但是主動權操之在我，而非受訪者。 |
| 資料的正確性 | 可：可能加雜訪員之意見，但是可以透過監看監聽系統來糾正。 |
| 對訪員影響之控制 | 可：透過監看監聽系統來糾正訪員錯誤，無調查能力之訪員可要求退出。 |



| | |
|--------|------------------------------|
| 樣本控制程度 | 可：涉及到電話拒訪率問題，要達到要求份數，需要多撥電話。 |
| 時間需求 | 極優：可在短時間完成。 |
| 可能回見率 | 可：可以有效掌握。 |
| 成本 | 優：研究人員費用、電話費、訪問費可降低。 |

(四) 研究流程

本研究之研究流程詳如圖 1-1：研究流程圖所示。

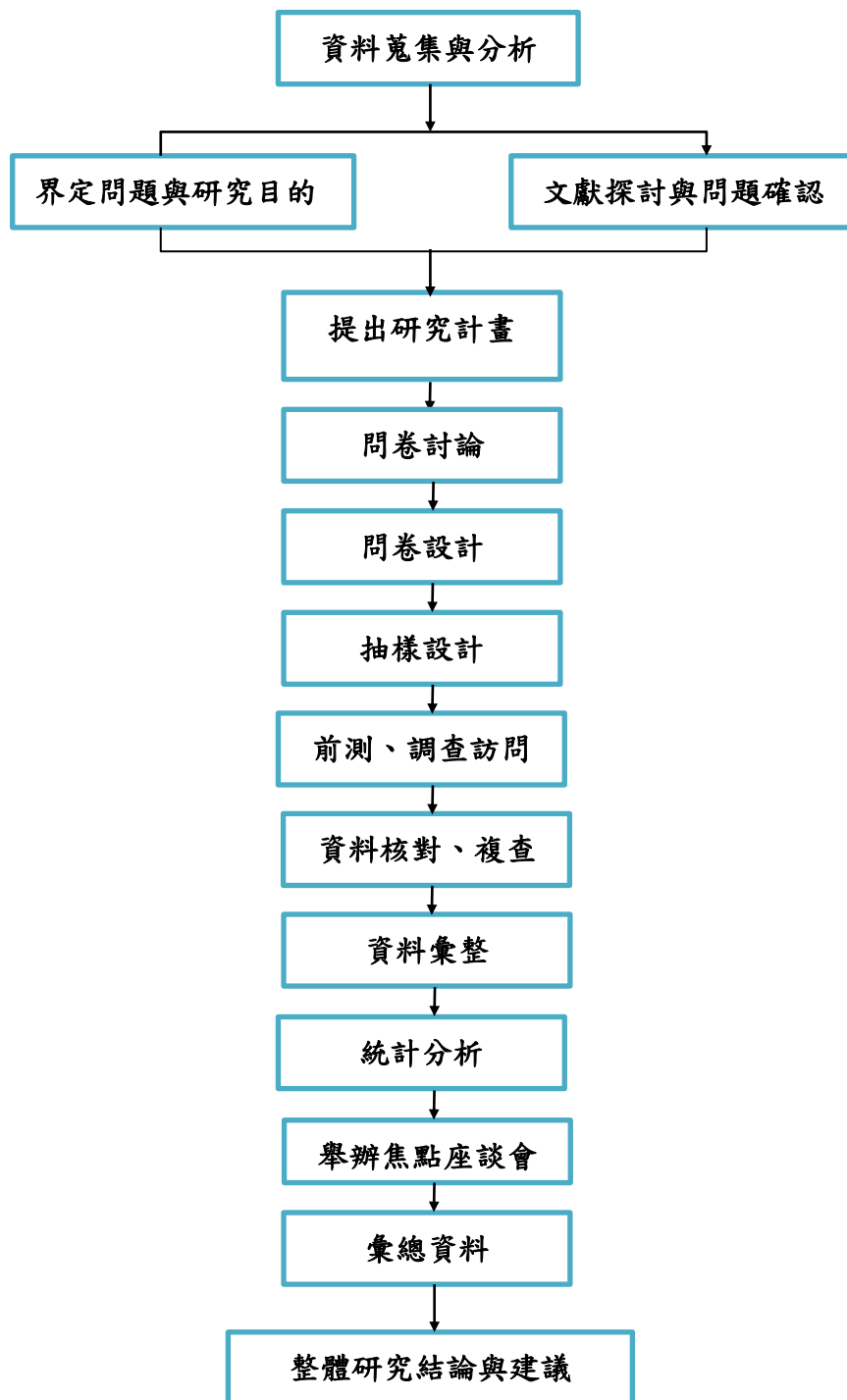


圖 1-1：研究流程圖



(五) 問卷設計與調查執行

根據調查主旨與研究內容，由本計畫研究小組與交通部航港局，共同研擬、編製電訪問卷，問卷題目符合調查主旨。

1. 105 年海運服務業對航政業務滿意度調查，參考 104 年的調查問卷，預計內容如下：

- (1) 接觸機關業務別
- (2) 機關服務人員滿意度
- (3) 機關櫃臺申辦服務及處理速度滿意度
- (4) 航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 之滿意度
- (5) 資訊公開滿意度
- (6) 創新增值服務
- (7) 整體滿意度
- (8) 基本資料

以上預計 30 題左右。與過往幾年不同的是，研究團隊認為可以將政府服務品質獎的精神納入滿意度調查，因此，特別在滿意度調查部分增加創新增值服務的向度。

2. 105 年海運服務業對航政業務政策分析調查

本滿意度調查案之政策研究，將主要以我國海運服務業對中國大陸一帶一路及新南向政策的應對，以及航港局可為我國海運服務業所提供的協助與輔導。詳細內容由計畫主持人、共同主持人與航港局進行討論，擬定細部政策研究方向，目前初步具體如下：

- (1) 我國海運服務業對一帶一路與新南向政策的瞭解
- (2) 一帶一路與新南向政策對我國海運服務業可能的影響
- (3) 我國海運服務業對一帶一路與新南向政策的應對
- (4) 航港局對我國海運服務業可提供之協助

本研究的進行流程大體上可分成三階段：資訊蒐集、策略分析、策略建議。在第一階段資訊蒐集時，本研究將分頭進行航商滿意度的調查、一帶一路政策與新南向政策的瞭解，前者主要利用問卷調查法，以目前於航港單一窗口服務平臺



國立中山大學社科院民意調查研究中心

(MTNet)登錄且營運之海運服務業者作為調查對象，包括海運承攬業、船舶運送業、船務代理業、貨櫃集散站經營業，後者主要利用文獻分析法，所涵蓋的文獻將包括學術文獻、中國大陸官方文件、政府之政策說帖等。

在問卷調查的方面，本研究針對航商對委託單位交通部航港局的施政滿意度進行調查及我國航商對一帶一路與新南向政策的了解程度，了解一帶一路與新南向政策對於我國海運服務業可能的影響與應對，以及航港局對我國海運服務業可提供之協助，並將融合南進政策等，作為我國政策調整建議方向。

進行調查的方式除了傳統的書面問卷之外，也會輔以網路問卷、電話訪問等方式施測，預定回收有效樣本數為 60%以上。

第二階段為策略分析，本研究主要根據將根據第一階段所收集到的資訊進行分析整合。第一階段的資訊主要可分成兩類，第一類為我國航商對一帶一路政策與新南向政策兩項議題的主觀性認知，另一類為一帶一路與新南向政策實際上的政策走向，研究團隊將比對我國航商的主觀認知、實際政策走向與各項統計數據來研判我國航商真正的需求。第二階段將利用上述政策分析架構統整第一階段所獲得的資料作為下一步研究的依據。

第三階段則為策略建議的階段，本研究將先利用第二階段的政策分析架構產出初步的短期與長期政策建議。研究團隊接著將透過專家與業者的座談會檢視初步政策建議的妥適性與必要性，研究團隊進行研商後，最後再形成本研究對委託單位所提出的政策建議。針對一帶一路政策，政策建議將會偏重如何擴大該政策對我國的好處，並嘗試避免所帶來的衝擊；針對新南向政策，政策建議偏重委託單位航港局如何協助達成政府新南向政策的目標。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

本次調查，詳細問卷內容如下：

問卷編號_____ 公司名稱_____

敬啟者：

為使各項施政作為更能符合民眾的期待，特委託國立中山大學社會科學院民意與市場調查研究中心進行「105年海運服務業對航政業務滿意度調查」之問卷調查，我們衷心地期盼貴公司由業務相關人員以實際情況填答，所有的問題與答案皆無所謂的「對、錯、好、壞」之別，您只需以實際情況填答即可。

請問貴公司負責『航運業務』的同仁可接受簡單的訪問嗎？

請問貴公司負責『MTNet』作業及管理的同仁可接受簡單訪問嗎？

(或請問貴公司瞭解『航運業務』、『MTNet』作業及管理的同仁可接受簡單的訪問嗎？)

本問卷採用無記名方式進行，所搜集的資料僅做整體分析使用。請您於105年6月24日前完成，非常感謝您的協助！

敬祝 順心如意！

國立中山大學社會科學院民意與市場調查研究中心 敬上

計畫主持人：王俊傑教授

聯絡收件：黃琬玲(07-5252000 #5640)

傳真：(07)525-5503

一、接觸機關業務別

1. 請問最常辦理哪些業務？(可複選，最多3項)

航務

- (1) 船務代理業設立登記及管理 (2) 船舶運送業設立登記及管理
 (3) 海運承攬運送業設立登記及管理 (4) 貨櫃集散站經營業設立登記及管理
 (5) 申請停航 (6) 報送固定航班表

港務

- (7) 船舶進出港簽證 (8) 申請不適用強制引水
 (9) 自由貿易港區事業管理 (10) 商港服務費

船員

- (11) 船員監理簽證

船舶

- (12) 船舶登記 (13) 船舶檢丈

綜合

- (95) 其他(請說明)_____

2. 請問與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁？(單選)

- (1) 航務組 (2) 船舶組 (3) 船員組
 (4) 港務組 (5) 航安組 (6) 無



國立中山大學社科院民意調查研究中心

3. 請問與航港局哪個航務中心往來最頻繁？(單選)

- (1) 北部航務中心 (2) 中部航務中心 (3) 南部航務中心
 (4) 東部航務中心 (5) 無

4. 請問到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？

- (1) 每天一次 (2) 每周一次 (3) 每月一次
 (4) 每季一次 (5) 每年一次

二、機關服務人員滿意度

5. 請問接觸相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

6. 請問接觸相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

7. 請問對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

8. 請問對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

9. 請問使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？

- (1) 每天一次 (2) 每周一次 (3) 每月一次
 (4) 每季一次 (5) 每年一次

10. 請問是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率？

- (1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

11. 請問是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率？

- (1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

12. 請問有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率？

- (1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

13. 承上題，請問對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分？(複選)

- (1) 自由貿易港區事業廢止申辦 (2) 專責人員異動申請作業



(3) 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 (95) 其他(請說明)_____

14. 請問航港單一窗口服務平臺(MTNet)於本年度提供多元繳費管道，是否同意有助於提升業務申辦效率？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

15. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

16. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

17. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

18. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

(6) 無使用過

19. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

(6) 無使用過

20. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

(6) 無使用過

21. 整體而言，請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

22. 請問較不滿意的作業為何？(可複選)

航務

(1) 公司籌設作業

(2) 公司登記事項變更

(3) 航線申辦

(4) 乙航次業務登記

(5) 港口代理登記

(6) 固定航班申辦

港務

(7) 進出港申請

(8) 自貿港區專用車隊標誌申請

(9) 人員車輛通行證申請

(10) 商港服務費



船員

(11) 進出港船員申報

船舶

(12) 檢丈申請

(13) 購建申請

綜合

(14) 小額支付繳費

(15) 營運資料申辦

(16) 統計查詢

(95) 其他(請說明)_____

五、資訊公開滿意度

23. 請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

六、創新增值服務

24. 請問同不同意航港局會利用創新措施協助航商？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

25. 請問是否注意到航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商？

(1) 有 (2) 沒有(跳答至第 27 題)

26. 請問航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運？

(1) 非常有助益 (2) 有助益 (3) 還算有助益 (4) 沒什麼助益 (5) 完全沒助益

七、整體滿意度

27. 整體來說，請問滿不滿意航港局過去二年的表現？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

八、大陸推動一帶一路政策的看法

28. 請問對於大陸推動中的一帶一路政策是否瞭解？

(1) 非常瞭解(續答第 29 題) (2) 還算瞭解(續答第 29 題)

(3) 有些瞭解(續答第 29 題) (4) 不算瞭解(跳答第 36 題)

(5) 沒聽過(跳答第 36 題)

29. 請問認為一帶一路政策是否會對東南亞地區的經濟發展有重大影響？

(1) 會有重大影響 (2) 影響有限

(3) 不會有所影響 (4) 視執行情形而定

30. 請問認為我國政府是否重視一帶一路政策對我國可能產生的影響？

(1) 非常重視 (2) 還算重視 (3) 不算重視



31. 請問認為一帶一路政策對於我國航港的發展有正面或負面的影響？

- (1) 大體為正面 (2) 正面多於負面 (3) 負面多於正面
 (4) 大體為負面 (5) 視政府如何因應

32. 請問認為一帶一路政策對於我國航商的營運是否有重大影響？

- (1) 會有正面重大影響 (2) 會有負面重大影響
 (3) 影響程度有限 (4) 個別航商狀況不同

33. 請問打算因一帶一路政策而調整營運策略嗎？

- (1) 會(續答第 34 題) (2) 有可能(續答第 34 題)
 (3) 不會(跳答第 35 題) (4) 尚未評估(跳答第 35 題)

34. 請問如何調整營運政策因應一帶一路政策？(可複選)

- (1) 擴大東南亞營運比重 (2) 增加東南亞營運據點 (3) 增加東南亞相關航線
 (4) 擴大國內營運比重 (95) 其他(請說明)_____

35. 請問航港局應如何協助航商因應一帶一路政策？(可複選)

- (1) 提供更多、更即時的相關資訊 (2) 增進行政效率 (3) 解除相關管制
 (4) 與國外商港洽談合作 (5) 持續推動自由貿易政策
 (95) 其他(請說明) _____

九、我國新南向政策

36. 請問對於政府計畫推動的新南向政策是否瞭解？

- (1) 非常瞭解(續答第 37 題) (2) 還算瞭解(續答第 37 題)
 (3) 有些瞭解(續答第 37 題) (4) 不算瞭解(跳答第 42 題) (5) 沒聽過(跳答第 42 題)

37. 請問認為新南向政策對於我國航運發展的影響？

- (1) 大體為正面 (2) 正面多於負面 (3) 負面多於正面
 (4) 大體為負面 (5) 視政府如何因應

38. 請問認為我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運是否有重大影響？

- (1) 會有正面重大影響 (2) 會有負面重大影響 (3) 影響程度有限
 (4) 個別航商狀況不同

39. 請問在東南亞地區推展業務時所面對到的困難為何？(可複選)

- (1) 缺乏航運專業人才 (2) 缺乏語言人才 (3) 缺乏對當地市場的瞭解
 (4) 缺乏對當地法規的瞭解 (5) 當地基礎設施不佳 (6) 缺乏資金



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (7) 當地政治情勢不穩定 (8) 當地政府行政效率不彰
 (9) 未在東南亞地區推展業務 (95) 其他 (請說明) _____

40. 請問會因新南向政策而調整營運策略嗎？

- (1) 會 (續答第 41 題) (2) 有可能 (續答第 41 題)
 (3) 不會 (跳答第 42 題) (4) 尚未評估 (跳答第 42 題)

41. 請問如何調整營運策略因應新南向政策？ (可複選)

- (1) 擴大東南亞營運比重 (2) 增加東南亞營運據點
 (3) 增加東南亞相關航線 (4) 擴大國內營運比重
 (95) 其他 (請說明) _____

十、國際經驗

42. 請問是否有海外據點？或需經常 (一個月需接洽 10 次以上) 與國外業者接洽？

- (1) 無 (跳答第 44 題) (2) 有

43. 請問海外據點或主要接觸的國外業者在哪個地區？ (可複選)

- (1) 東北亞 (不含大陸) (2) 大陸、港澳 (3) 越南
 (4) 菲律賓 (5) 泰國 (6) 印尼、馬來西亞
 (7) 柬埔寨 (8) 新加坡 (9) 緬甸
 (10) 南亞與其他東南亞地區 (11) 其他地區

十一、個人及公司基本資料

44. 貴公司行業別：

- (1) 海運承攬運送業 (2) 船舶運送業 (3) 船務代理業 (4) 貨櫃集散站經營業

45. 貴公司已成立：

- (1) 未滿 2 年 (2) 2 年~10 年 (3) 11 年~20 年 (4) 21 年以上

46. 貴公司員工人數：

- (1) 1 人~50 人 (2) 51 人~100 人 (3) 101 人~500 人 (4) 501 人以上

47. 貴公司資本額約為新臺幣 (不含上限)：

- (1) 2 千萬元以下 (2) 2 千萬元~2 億元 (3) 2 億元~10 億元
 (4) 10 億元~50 億元 (5) 50 億元以上

48. 貴公司 2015 年發生於營業收入約為 (不含上限)：

- (1) 2 千萬元以下 (2) 2 千萬元~2 億元 (3) 2 億元~50 億元



國立中山大學社科院民意調查研究中心

(4) 50 億元~100 億元 (5) 100 億元以上

49. 貴公司 2015 年營業收入約為發生於國內的比重約為 (不含上限)

(1) 100% (2) 80%~100% (3) 40%~60% (4) 40% 以下

50. 您在貴公司的職務：

(1) 公司負責人 (2) 業務主管 (3) 業務承辦人 (95) 其他(請說明)_____

51. 您在海運服務業年資？

(1) 未滿 2 年 (2) 2 年~10 年 (3) 11 年~20 年 (4) 21 年以上

(六) 品質掌控

1. 網站設計，網站設計均先進行前測、網路速度品質測試，以及與每位受訪者的 email 邀請函連結，確認為有業務往來的人方能進行填寫問卷(詳如圖 1-2)。

調查網址為

[https://docs.google.com/forms/d/1lp0ii5JYgtNp-bJXdsJUDXbucqX9DX8wvlpTclgnRFw/vi
ewform](https://docs.google.com/forms/d/1lp0ii5JYgtNp-bJXdsJUDXbucqX9DX8wvlpTclgnRFw/vi
ewform)



大道之行 航港先行

夢想航道 航港知道

夢想航道 航港知道

「105年海運服務業對航政業務滿意度調查」

敬啟者：

為使各項施政作為更能符合民眾的期待，特委託國立中山大學社會科學院民意與市場調查研究中心進行「105年海運服務業對航政業務滿意度調查」之問卷調查，我們衷心地期盼貴公司由業務相關人員以實際情況填答，所有的問題與答案皆無所謂的「對、錯、好、壞」之別，您只需以實際情況填答即可。

請問貴公司負責『航運業務』的同仁可接受簡單的訪問嗎？
請問貴公司負責『MTNet』作業及管理的同仁可接受簡單訪問嗎？
(或請問貴公司瞭解『航運業務』、『MTNet』作業及管理的同仁可接受簡單的訪問嗎？)

本問卷採用無記名方式進行，所搜集的資料僅做整體分析使用。請您於105年6月24日前完成，非常感謝您的協助！

敬祝 順心如意！

國立中山大學社會科學院民意與市場調查研究中心 敬上
計畫主持人：王傑傑副教授
聯絡收件：黃琬玲(07-525-2000# 5640 或 07-525-5520)
傳真：(07)525-5503
Email：evelyn0519@mail.nsysu.edu.tw

*必填

交通部航港局
Maritime and Port Bureau, MOTC

公司基本資料

A1.公司名稱*

A2.您的姓名

圖 1-2：網路調查首頁截圖

2. 電訪流程，電話訪問為輔助方式，本中心執行電訪專案均有規劃完善之流程，同時並須確實填寫執行訪案流程確認表。在電訪執行現場亦有負責專案之助理人員負責問卷講解，由督導進行訪問監聽，並依執行訪問之訪員人數配置督導2~3名。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

訪員須依照訪訓規定執行問卷訪問，並有督導負責監看、監聽訪員訪問之品管過程，中心專責之研究人員及資調組人員亦會負責問卷流程掌控及整體品管。

3. 訪員與督導之招募與訓練，本中心在執行電訪專案時皆有完善之規劃，從問卷設計、抽樣、訪員招募與訓練、電訪、資料檢誤、資料分析與報告等皆按一定標準程序進行。此外，在電訪過程中，亦有現場督導，以指導訪員訪問技巧及解答疑難問題。

本中心的督導，皆是由資深訪員升任，具有相當的調查經驗；而電訪員包含學生、家庭主婦、上班族等，均有相當多次之調查經驗。

訪員在訪員招募過程，皆經嚴格之訪員甄選及訓練，其需具備流利的國、臺語能力，且需經 3 小時以上的訪員訓練課程之後，才能安排上線訪問。此外，本校民調中心亦訓練有能以客語進行訪問之訪員。最後，由於本校為聲譽卓著之學術機構，立場向來中立客觀，完全無民調之「機構效應」，故更能保障所獲得民調資料的正確性。電話流程見圖 1-3：



圖 1-3：電訪專案執行流程圖

4. 信度控制，信度與誤差變異之間有密切的關係。誤差變異越大，信度越低；誤差變異越小，則信度越高。因此本研究在進行電話訪問時特別強調問卷調查的可靠性，即信度，因此針對誤差變異來源，採取以下幾點作法：

(1)降低訪員因素變異方面：本中心已建構一套完整的問卷調查施程序，並且編印相關手冊。在電訪前測，本中心會針對督導施以訓練；調查當日，針對電訪員施以二小時訓練，使訪員與督導均對調查目的、問卷形式與內容充分瞭解後，才准予上線進行電訪。在調查過程中，除要求訪員確實依據問卷調查程序進行外，也會要求督導嚴格督導，力求提高訪員的調查品質。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

(2)測驗情境因素變異方面：本中心採用 CATI 電腦輔助電話系統，因此進行電話訪問調查時，訪員是在標準化的環境中進行，沒有情境因素變異的問題

(3)各題之間的檢誤：每日資料蒐集檔完成後，可將有關聯之題目做一檢誤，以比對受訪者回答問卷之誠實程度，同時檢視受訪者兩者之間的答案關連性高低，以瞭解受訪者回答是否誠實，其他有關連之題目等均可比照辦理作一比對。

(4)資料檢核控制：在資料檢誤上，在資料完成電腦建檔後，研究小組將依問卷的內容設計進行檢誤，以檢出不符邏輯或不合理資料，並加以修正。

(5)代表性檢測：在調查資料完成後，經檢誤之後，將以 SPSS 統計軟體進行統計分析，並檢視各變項之分佈情形，以了解資料相關性。同時進行各變數樣本代表性分析，以評估資料的品質。

5. 效度控制，效度評估的方法有很多種，但效度的評估較不易，尤其系統性的誤差更難以偵測，且效度的問題，與研究的理論基礎及所測度概念或變數之間，有著密切的關係。

針對本項研究之調查項目，由於本中心身處於研究型大學內，在邀請專精各項調查之學者並無問題；而過去本中心經常協助各領域學者進行調查，根據本次調查主旨，在尋找專家學者上應無困難。

再者本研究計畫團隊，張其祿教授、魯炳炎教授、王俊傑副教授均為公共政策領域，同時魯炳炎教授為航運政策，在航運政策、調查、商業等領域均有專人負責，能勝任本次調查的目的。

(七) 資料處理與分析

1. 資料檢誤：完成調查後，首先要對資料進行檢誤，找出不合邏輯的問項結果，進行複查或刪除。同時對全部訪問人數做初步統計，瞭解是否達成各區配額。

2. 資料複查：資料檢誤後，接著要進行複查工作，若遇到有問題之樣本時，一方面透過電話複查，向受訪者追問資料的內容是否正確；另一方面透過調閱訪問過程錄音檔，以瞭解訪員點選問項是否確實。



貳、滿意度調查分析

一、接觸機關業務別

1. 請問最常辦理哪些業務？(可複選，最多3項)

航務

- | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 船務代理業設立登記及管理 | <input type="checkbox"/> (2) 船舶運送業設立登記及管理 |
| <input type="checkbox"/> (3) 海運承攬運送業設立登記及管理 | <input type="checkbox"/> (4) 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 |
| <input type="checkbox"/> (5) 申請停航 | <input type="checkbox"/> (6) 報送固定航班表 |

港務

- | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (7) 船舶進出港簽證 | <input type="checkbox"/> (8) 申請不適用強制引水 |
| <input type="checkbox"/> (9) 自由貿易港區事業管理 | <input type="checkbox"/> (10) 商港服務費 |

船員

- (11) 船員監理簽證

船舶

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (12) 船舶登記 | <input type="checkbox"/> (13) 船舶檢丈 |
|------------------------------------|------------------------------------|

綜合

- (99) 其他(請說明)_____

分析結果顯示，回答「海運承攬運送業設立登記及管理」者計 19.2%，回答「申請停航」者計 17.2%，回答「船舶進出港簽證」者計 14.0%，回答「其他」者，為洽辦不屬上列業務或是僅進行業務諮詢或查詢，如表 2-1-1：



表 2-1-1：最常辦理哪些業務

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------------|------|--------|
| 船務代理業設立登記及管理 | 211 | 12.3% |
| 船舶運送業設立登記及管理 | 117 | 6.8% |
| 海運承攬運送業設立登記及管理 | 330 | 19.2% |
| 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | 129 | 7.5% |
| 申請停航 | 295 | 17.2% |
| 報送固定航班表 | 47 | 2.7% |
| 船舶進出港簽證 | 240 | 14.0% |
| 申請不適用強制引水 | 3 | 0.2% |
| 自由貿易港區事業管理 | 18 | 1.0% |
| 商港服務費 | 52 | 3.0% |
| 船員監理簽證 | 125 | 7.3% |
| 船舶登記 | 90 | 5.2% |
| 船舶檢丈 | 30 | 1.7% |
| 其他 | 30 | 1.7% |
| 總和 | 1717 | 100.0% |

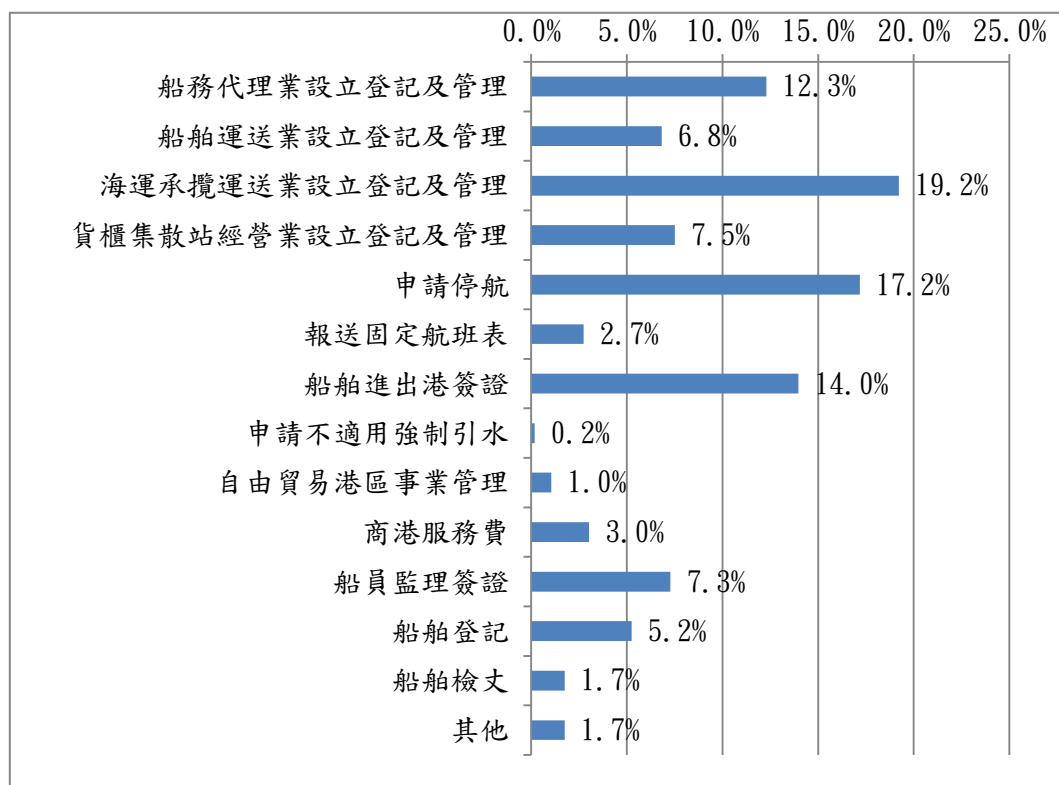


圖 2-1-1：最常辦理哪些業務



表 2-1-2：最常辦理哪些業務(由高到低排序)

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------------|------|--------|
| 海運承攬運送業設立登記及管理 | 330 | 19.2% |
| 申請停航 | 295 | 17.2% |
| 船舶進出港簽證 | 240 | 14.0% |
| 船務代理業設立登記及管理 | 211 | 12.3% |
| 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | 129 | 7.5% |
| 船員監理簽證 | 125 | 7.3% |
| 船舶運送業設立登記及管理 | 117 | 6.8% |
| 船舶登記 | 90 | 5.2% |
| 商港服務費 | 52 | 3.0% |
| 報送固定航班表 | 47 | 2.7% |
| 船舶檢丈 | 30 | 1.7% |
| 其他 | 30 | 1.7% |
| 自由貿易港區事業管理 | 18 | 1.0% |
| 申請不適用強制引水 | 3 | 0.2% |
| 總和 | 1717 | 100.0% |

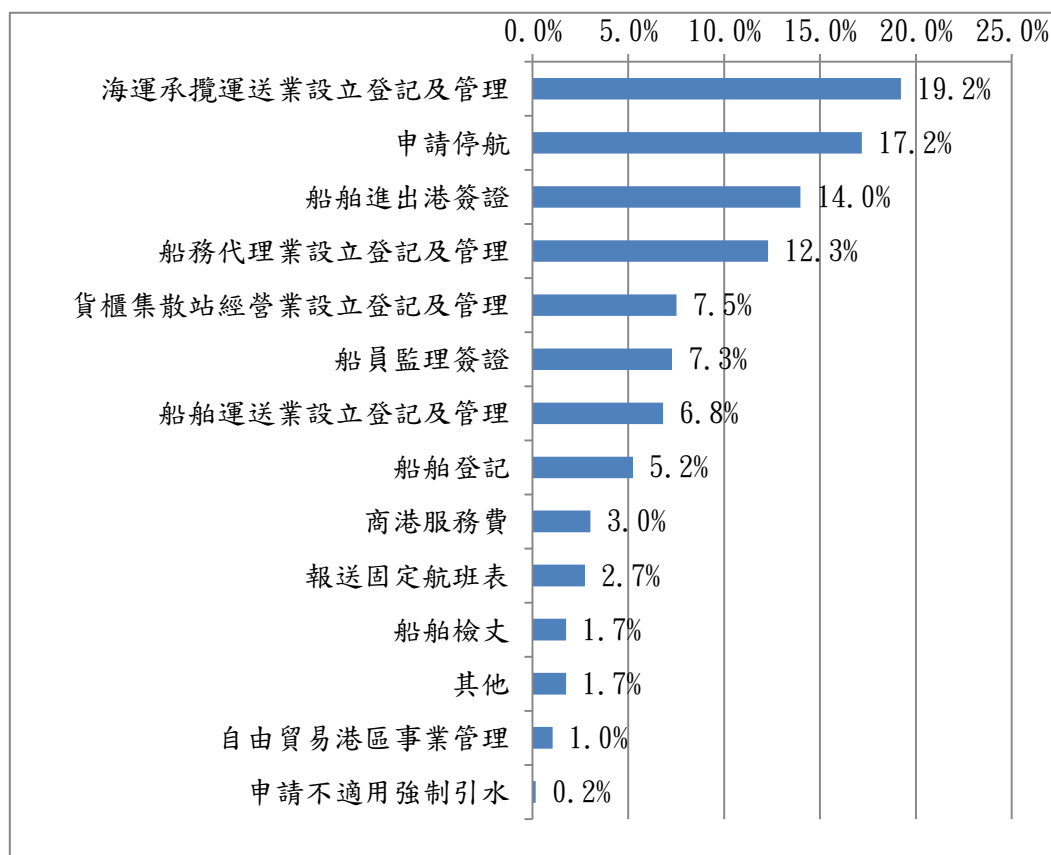


圖 2-1-2：最常辦理哪些業務(由高到低排序)



2. 請問與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁？(單選)

- (1) 航務組 (2) 船舶組 (3) 船員組
 (4) 港務組 (5) 航安組 (6) 無

分析結果顯示，回答「港務組」者計 39.7%，回答「航務組」者計 29.9%，
如表 2-2 所示：

表 2-2：與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----|-----|--------|
| 航務組 | 252 | 29.9% |
| 船舶組 | 60 | 7.1% |
| 船員組 | 80 | 9.5% |
| 港務組 | 335 | 39.7% |
| 航安組 | 3 | 0.4% |
| 無 | 113 | 13.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

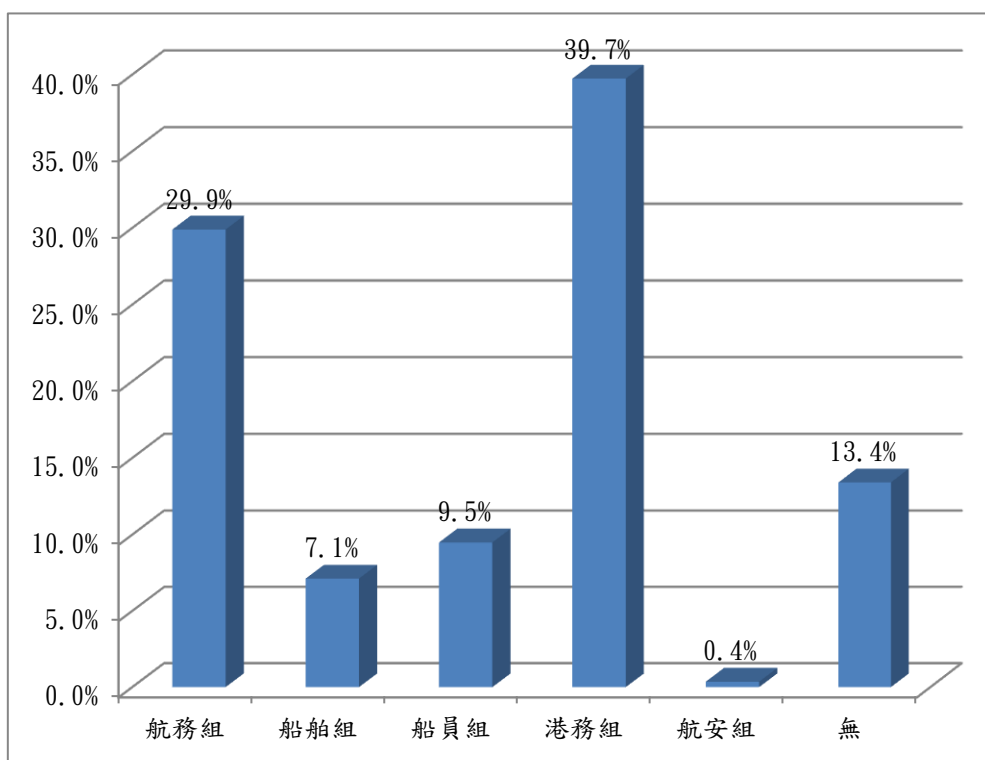


圖 2-2：與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁



3. 請問與航港局哪個航務中心往來最頻繁？(單選)

- (1) 北部航務中心 (2) 中部航務中心 (3) 南部航務中心
 (4) 東部航務中心 (5) 無

分析結果顯示，回答「北部航務中心」者計 54.6%，「南部航務中心」者計 28.2%，「中部航務中心」者計 7.7%，「東部航務中心」者計 2.6%，如表 2-3 所示：

表 2-3：與哪個航務中心往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|--------|
| 北部航務中心 | 460 | 54.6% |
| 中部航務中心 | 65 | 7.7% |
| 南部航務中心 | 238 | 28.2% |
| 東部航務中心 | 22 | 2.6% |
| 無 | 58 | 6.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

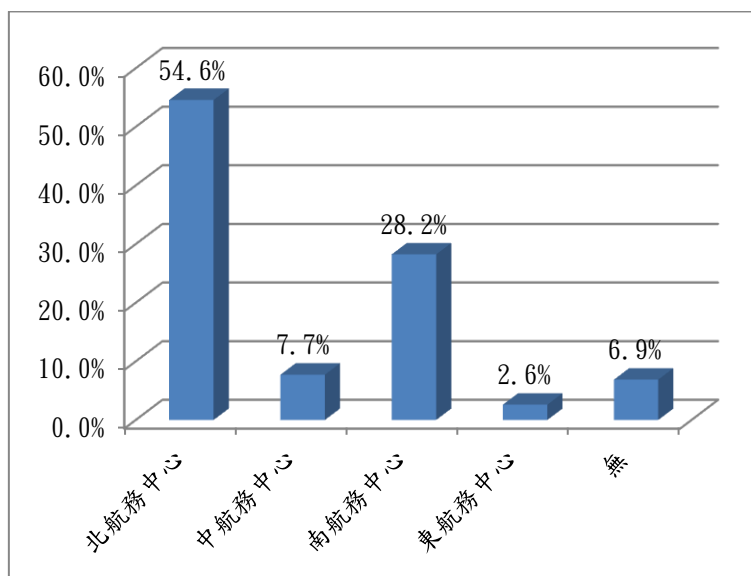


圖 2-3：與哪個航務中心往來最頻繁



4. 請問到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次？

(1) 每天一次

(2) 每周一次

(3) 每月一次

(4) 每季一次

(5) 每年一次

分析結果顯示，回答「每年一次」者計 28.7%，回答「每周一次」者計 26.3%，
回答「每月一次」者計 22.2%，如表 2-4 所示：

表 2-4：到航港局洽公頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 92 | 10.9% |
| 每周一次 | 222 | 26.3% |
| 每月一次 | 187 | 22.2% |
| 每季一次 | 100 | 11.9% |
| 每年一次 | 242 | 28.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

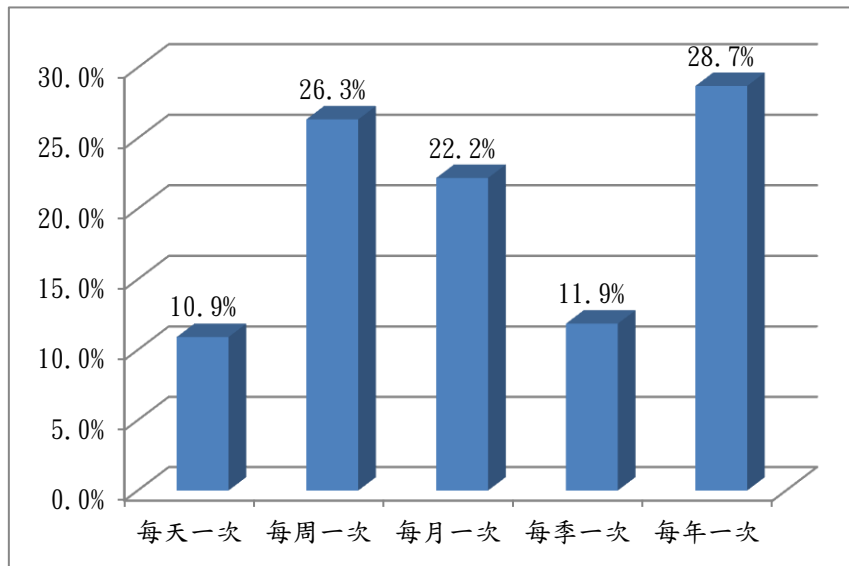


圖 2-4：到航港局洽公頻率



二、機關服務人員及環境滿意度

5. 請問接觸相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 70.7%，回答「還算滿意」者計 18.7%，回答「非常滿意」者計 10.4%，如表 2-5-1 所示：

表 2-5-1：接觸相關承辦人員「服務態度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 88 | 10.4% |
| 滿意 | 596 | 70.7% |
| 還算滿意 | 158 | 18.7% |
| 不滿意 | 1 | 0.1% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

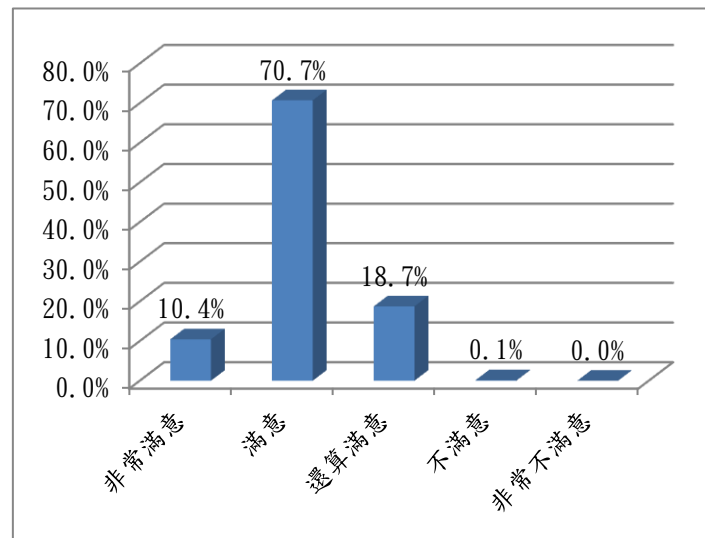


圖 2-5：接觸相關承辦人員「服務態度」滿意程度



分析結果顯示，接觸相關承辦人員「服務態度」與各航務中心滿意程度，如表 2-5-2 及表 2-5-3 所示：

表 2-5-2：接觸相關承辦人員「服務態度」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問接觸相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 57 | 308 | 94 | 1 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 9 | 48 | 8 | 0 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 19 | 181 | 38 | 0 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 2 | 19 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 1 | 40 | 17 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 88 | 596 | 158 | 1 | 0 | 843 |

表 2-5-3：接觸相關承辦人員「服務態度」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問接觸相關承辦人員「服務態度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 12.4% | 67.0% | 20.4% | 0.2% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 13.8% | 73.8% | 12.3% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 8.0% | 76.1% | 16.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 9.1% | 86.4% | 4.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 1.7% | 69.0% | 29.3% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



6. 請問接觸相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 69.0%，回答「還算滿意」者計 19.3%，回答「非常滿意」者計 11.0%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為承辦人員無法解決其承辦業務，如表 2-6-1 所示：

表 2-6-1：接觸相關承辦人員「專業能力」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 582 | 69.0% |
| 還算滿意 | 163 | 19.3% |
| 不滿意 | 4 | 0.5% |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

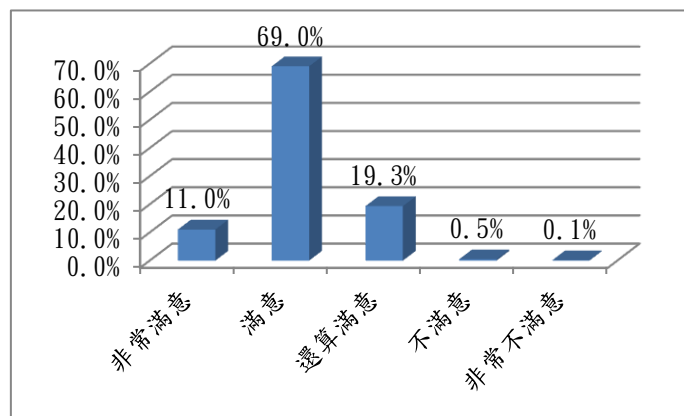


圖 2-6：接觸相關承辦人員「專業能力」滿意程度



分析結果顯示，接觸相關承辦人員「專業能力」與各航務中心滿意程度，如表 2-6-2 及表 2-6-3 所示：

表 2-6-2：接觸相關承辦人員「專業能力」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問接觸相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 61 | 306 | 89 | 3 | 1 | 460 |
| | 中部航務中心 | 9 | 46 | 10 | 0 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 20 | 174 | 43 | 1 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 1 | 20 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 2 | 36 | 20 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 93 | 582 | 163 | 4 | 1 | 843 |

表 2-6-3：接觸相關承辦人員「專業能力」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問接觸相關承辦人員「專業能力」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 13.3% | 66.5% | 19.3% | 0.7% | 0.2% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 13.8% | 70.8% | 15.4% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 8.4% | 73.1% | 18.1% | 0.4% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 4.5% | 90.9% | 4.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 3.4% | 62.1% | 34.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



三、機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

7. 請問對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 68.4%，回答「還算滿意」者計 20.2%，回答「非常滿意」者計 10.8%，如表 2-7-1 所示：

表 2-7-1：對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 91 | 10.8% |
| 滿意 | 577 | 68.4% |
| 還算滿意 | 170 | 20.2% |
| 不滿意 | 5 | 0.6% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

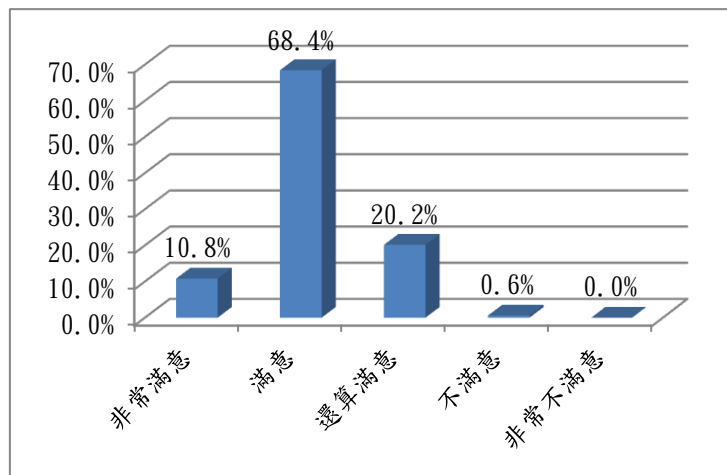


圖 2-7：對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿意程度



分析結果顯示，對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」與各航務中心滿意程度，如表 2-7-2 及表 2-7-3 所示：

表 2-7-2：對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 59 | 296 | 105 | 0 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 9 | 46 | 8 | 2 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 19 | 178 | 38 | 3 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 1 | 20 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 3 | 37 | 18 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 91 | 577 | 170 | 5 | 0 | 843 |

表 2-7-3：對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 12.8% | 64.3% | 22.8% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 13.8% | 70.8% | 12.3% | 3.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 8.0% | 74.8% | 16.0% | 1.3% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 4.5% | 90.9% | 4.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 5.2% | 63.8% | 31.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



8. 請問對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 67.7%，回答「還算滿意」者計 20.5%，
回答「非常滿意」者計 11.0%，如表 2-8-1 所示：

表 2-8-1：對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 571 | 67.7% |
| 還算滿意 | 173 | 20.5% |
| 不滿意 | 6 | 0.7% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

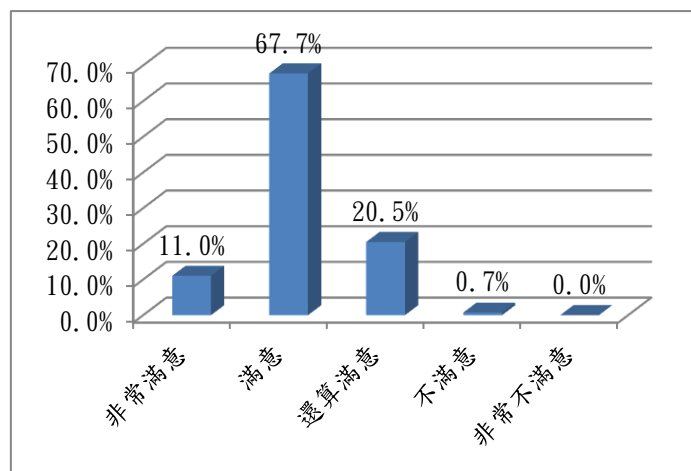


圖 2-8：對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意程度



分析結果顯示，對於各航務中心的「櫃檯處理速度」與各航務中心滿意程度，如表 2-8-2 及表 2-8-3 所示：

表 2-8-2：對於各航務中心的「櫃檯處理速度」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 62 | 294 | 104 | 0 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 6 | 47 | 10 | 2 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 21 | 173 | 40 | 4 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 1 | 21 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 3 | 36 | 19 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 93 | 571 | 173 | 6 | 0 | 843 |

表 2-8-3：對於各航務中心的「櫃檯處理速度」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 13.5% | 63.9% | 22.6% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 9.2% | 72.3% | 15.4% | 3.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 8.8% | 72.7% | 16.8% | 1.7% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 4.5% | 95.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 5.2% | 62.1% | 32.8% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



四、航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

9. 請問使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？

- (1) 每天一次 (2) 每周一次 (3) 每月一次
 (4) 每季一次 (5) 每年一次

分析結果顯示，回答「每周一次」者計 27.5%，回答「每年一次」者計 23.6%，回答「每天一次」者計 21.8%，如表 2-9-1 所示：

表 2-9-1：使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 184 | 21.8% |
| 每周一次 | 232 | 27.5% |
| 每月一次 | 164 | 19.5% |
| 每季一次 | 64 | 7.6% |
| 每年一次 | 199 | 23.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

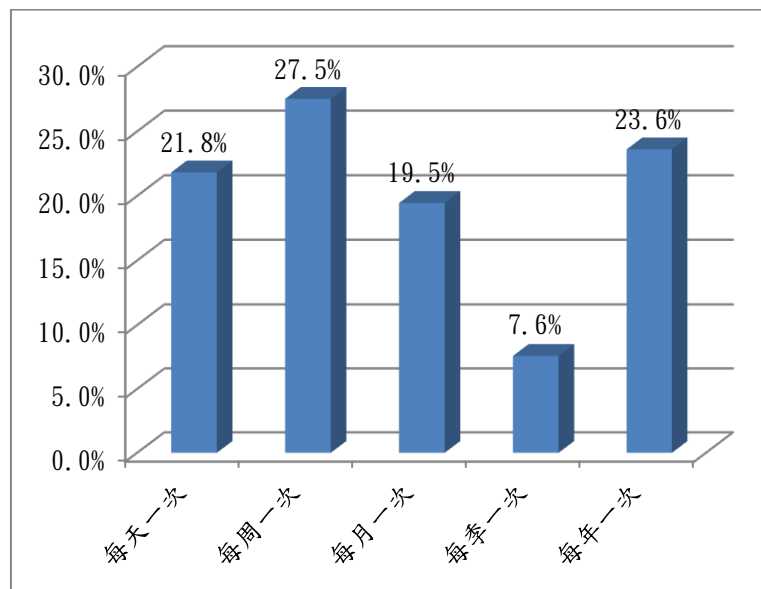


圖 2-9：使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率



分析結果顯示，使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率與各航務中心滿意程度，如表 2-9-2 及表 2-9-3 所示：

表 2-9-2：使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率與各航務中心滿意程度
個數

| | | 請問使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------------------------|------|------|------|------|-----|
| | | 每天一次 | 每周一次 | 每月一次 | 每季一次 | 每年一次 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 70 | 111 | 107 | 53 | 119 | 460 |
| | 中部航務中心 | 17 | 17 | 8 | 2 | 21 | 65 |
| | 南部航務中心 | 85 | 88 | 41 | 6 | 18 | 238 |
| | 東部航務中心 | 6 | 11 | 3 | 2 | 0 | 22 |
| | 無 | 6 | 5 | 5 | 1 | 41 | 58 |
| 總和 | | 184 | 232 | 164 | 64 | 199 | 843 |

表 2-9-3：使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率與各航務中心滿意程度
百分比

| | | 請問使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | 每天一次 | 每周一次 | 每月一次 | 每季一次 | 每年一次 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 15.2% | 24.1% | 23.3% | 11.5% | 25.9% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 26.2% | 26.2% | 12.3% | 3.1% | 32.3% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 35.7% | 37.0% | 17.2% | 2.5% | 7.6% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 27.3% | 50.0% | 13.6% | 9.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 10.3% | 8.6% | 8.6% | 1.7% | 70.7% | 100.0% |



10. 請問是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

分析結果顯示，回答「同意」者計 63.8%，回答「還算同意」者計 26.6%，回答「非常同意」者計 7.9%，如表 2-10 所示：

表 2-10：是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 67 | 7.9% |
| 同意 | 538 | 63.8% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 14 | 1.7% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

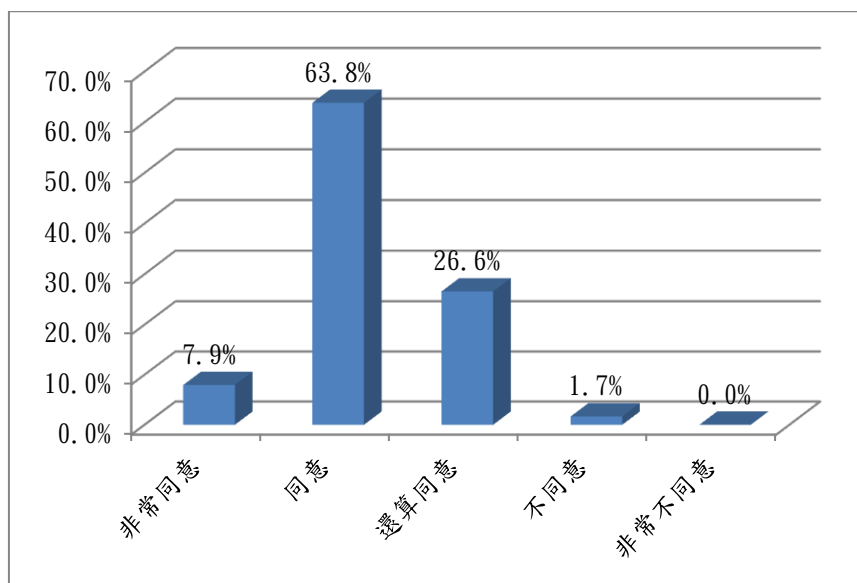


圖 2-10：是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率



11. 請問是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

分析結果顯示，回答「同意」者計 57.4%，回答「還算同意」者計 36.1%，回答「非常同意」者 5.1 計%，如表 2-11 所示：

表 2-11：是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升申辦效率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 484 | 57.4% |
| 還算同意 | 304 | 36.1% |
| 不同意 | 12 | 1.4% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

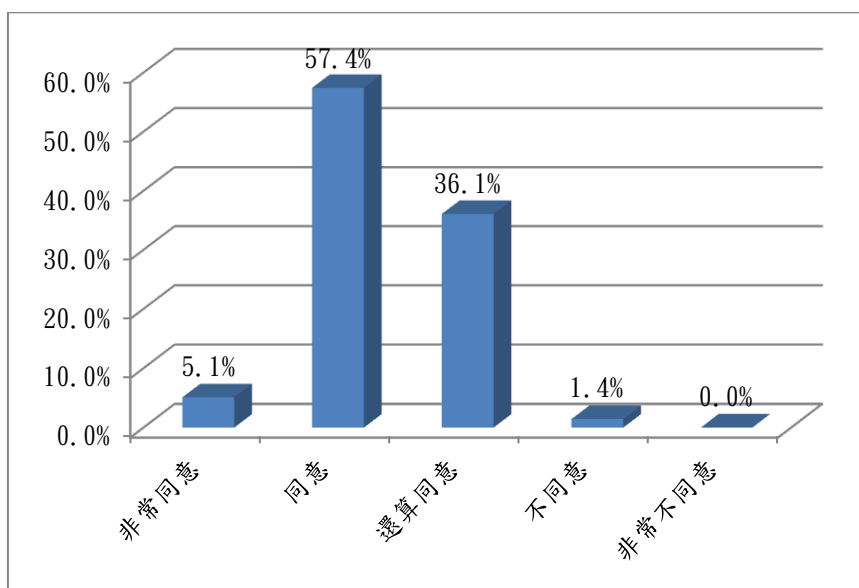


圖 2-11：是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升申辦效率



12. 請問有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

分析結果顯示，回答「同意」者計 60.5%，回答「還算同意」者計 33.1%，回答「非常同意」者計 5.1%，回答「非常不滿意者」，受訪航商認為自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業與其業務申辦效率並無太大關聯；如表 2-12 所示：

表 2-12: 有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 510 | 60.5% |
| 還算同意 | 279 | 33.1% |
| 不同意 | 10 | 1.2% |
| 非常不同意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

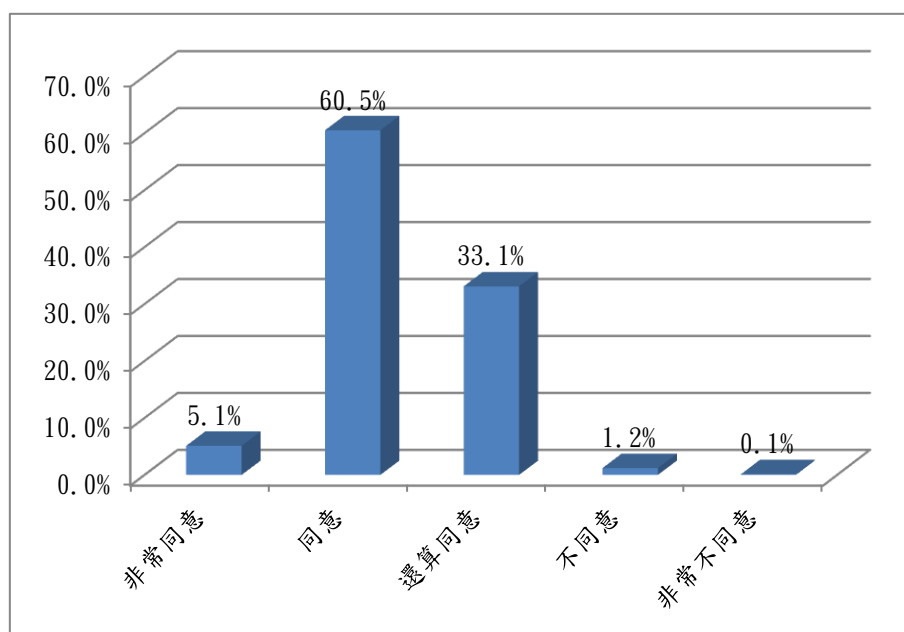


圖 2-12: 有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率



13. 承上題，請問對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分？
(複選)

- (1) 自由貿易港區事業廢止申辦 (2) 專責人員異動申請作業
- (3) 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 (4) 其他(請說明)_____

分析結果顯示，回答「其他」者計 61.9%，航商回答意見多半為無意見或是沒有任何需要精進的部份，如表 2-13 所示：

表 2-13：對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------------|-----|--------|
| 自由貿易港區事業廢止申辦 | 97 | 10.7% |
| 專責人員異動申請作業 | 145 | 15.9% |
| 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 | 105 | 11.5% |
| 其他 | 563 | 61.9% |
| 總和 | 910 | 100.0% |

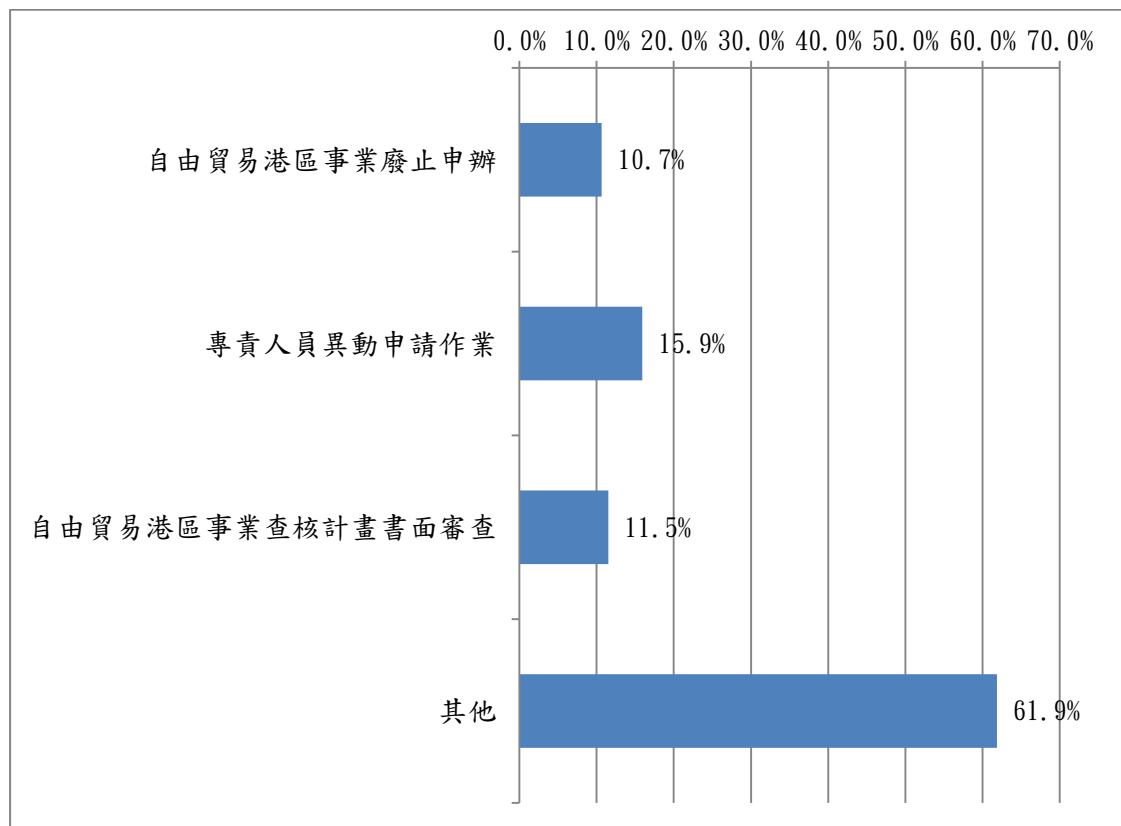


圖 2-13：對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分



14. 請問航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道，是否同意有助於提升業務申辦效率？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

分析結果顯示，回答「同意」者計 65.0%，回答「還算同意」者計 26.6%，回答「非常同意」者計 7.7%，回答「非常不同意」者，受訪航商認為提供多元管道繳費與業務申辦效率並無太大關聯；如表 2-14 所示：

表 2-14：航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 65 | 7.7% |
| 同意 | 548 | 65.0% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 4 | 0.5% |
| 非常不同意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

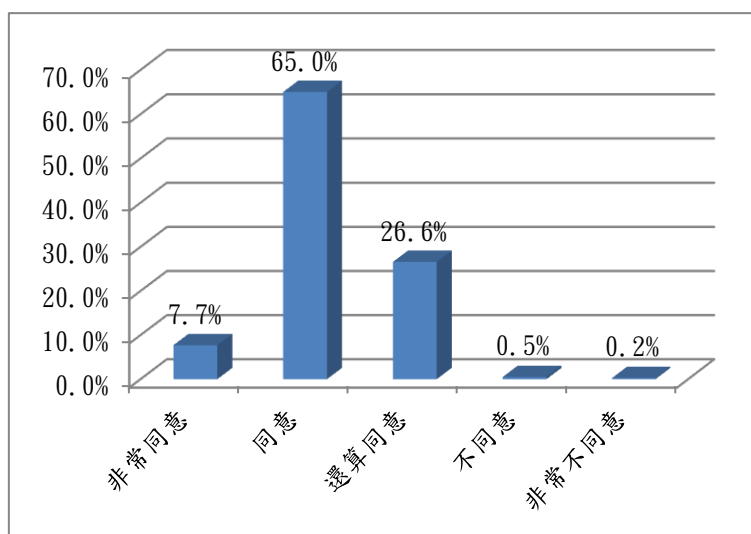


圖 2-14：航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道同意程度



15. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意 (4)不滿意 (5)非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 68.7%，回答「還算滿意」者計 20.8%，回答「非常滿意」者計 7.9%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為操作非常不便利，常常會尋找不到所需要的相關項目；如表 2-15-1 所示：

表 2-15-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 67 | 7.9% |
| 滿意 | 579 | 68.7% |
| 還算滿意 | 175 | 20.8% |
| 不滿意 | 19 | 2.3% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

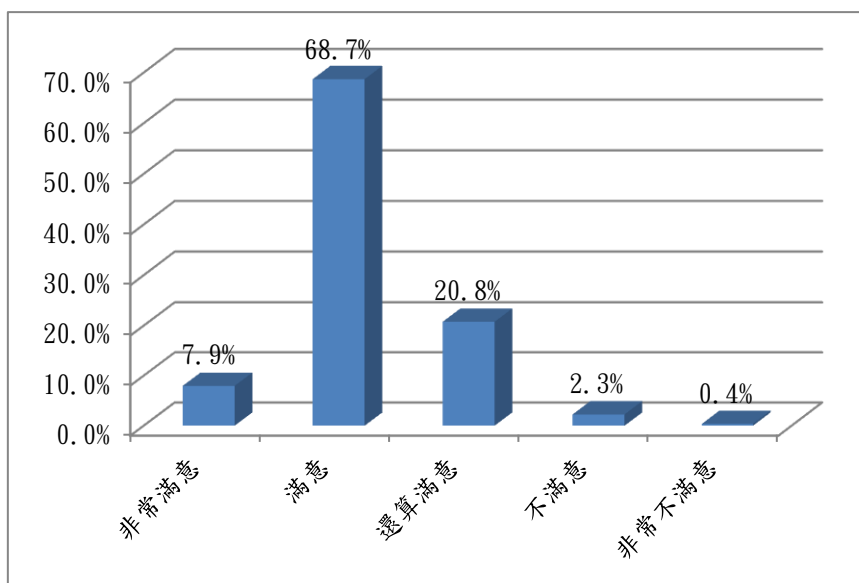


圖 2-15：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」與各航務中心滿意程度，如表 2-15-2 及表 2-15-3 所示：

表 2-15-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 42 | 316 | 93 | 9 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 5 | 44 | 14 | 1 | 1 | 65 |
| | 南部航務中心 | 16 | 170 | 46 | 6 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 16 | 5 | 1 | 0 | 22 |
| | 無 | 4 | 33 | 17 | 2 | 2 | 58 |
| 總和 | | 67 | 579 | 175 | 19 | 3 | 843 |

表 2-15-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 9.1% | 68.7% | 20.2% | 2.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 7.7% | 67.7% | 21.5% | 1.5% | 1.5% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 6.7% | 71.4% | 19.3% | 2.5% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 72.7% | 22.7% | 4.5% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 6.9% | 56.9% | 29.3% | 3.4% | 3.4% | 100.0% |



16. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意 (4)不滿意 (5)非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 72.0%，回答「還算滿意」者計 19.9%，回答「非常滿意」者計 6.0%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為處理速度並沒有更快，常常需要又使用單一窗口服務平臺(MTNet)，又要人工處理，增加更多程序；如表 2-16-1 所示：

表 2-16-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 51 | 6.0% |
| 滿意 | 607 | 72.0% |
| 還算滿意 | 168 | 19.9% |
| 不滿意 | 13 | 1.5% |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

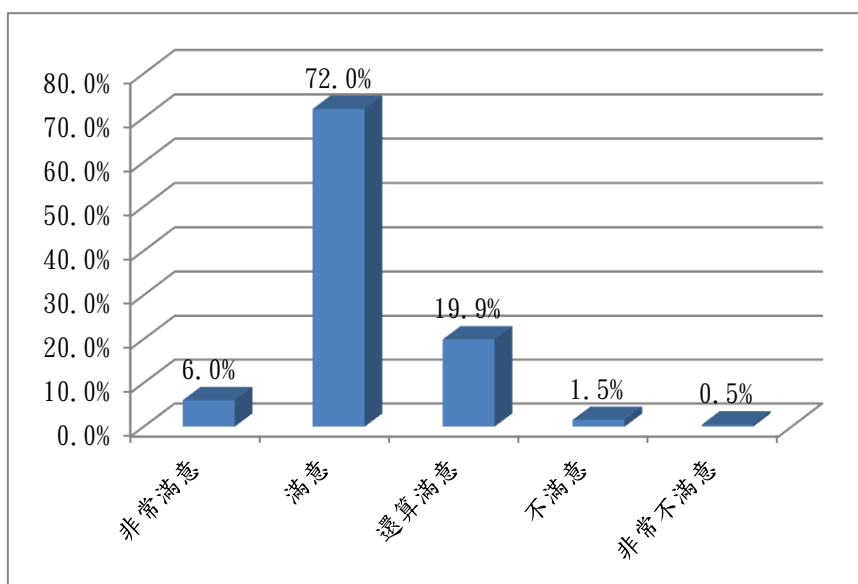


圖 2-16：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」與各航務中心滿意程度，如表 2-16-2 及表 2-16-3 所示：

表 2-16-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|--------------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 33 | 339 | 85 | 3 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 4 | 46 | 11 | 3 | 1 | 65 |
| | 南部航務中心 | 11 | 176 | 47 | 3 | 1 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 14 | 6 | 2 | 0 | 22 |
| | 無 | 3 | 32 | 19 | 2 | 2 | 58 |
| 總和 | | 51 | 607 | 168 | 13 | 4 | 843 |

表 2-16-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|--------------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 7.2% | 73.7% | 18.5% | 0.7% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 6.2% | 70.8% | 16.9% | 4.6% | 1.5% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 4.6% | 73.9% | 19.7% | 1.3% | 0.4% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 63.6% | 27.3% | 9.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 5.2% | 55.2% | 32.8% | 3.4% | 3.4% | 100.0% |



17. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意 (4)不滿意 (5)非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 59.4%，回答「還算滿意」者計 28.8%，回答「不滿意」者計 5.8%，回答「非常不滿意」者，受訪航商普遍認為單一窗口服務平臺(MTNet)系統穩定度不好，常常使用到一半就會發生當機的情況，增加更多不便利性；如表 2-17-1 所示：

表 2-17-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 40 | 4.7% |
| 滿意 | 501 | 59.4% |
| 還算滿意 | 243 | 28.8% |
| 不滿意 | 49 | 5.8% |
| 非常不滿意 | 10 | 1.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

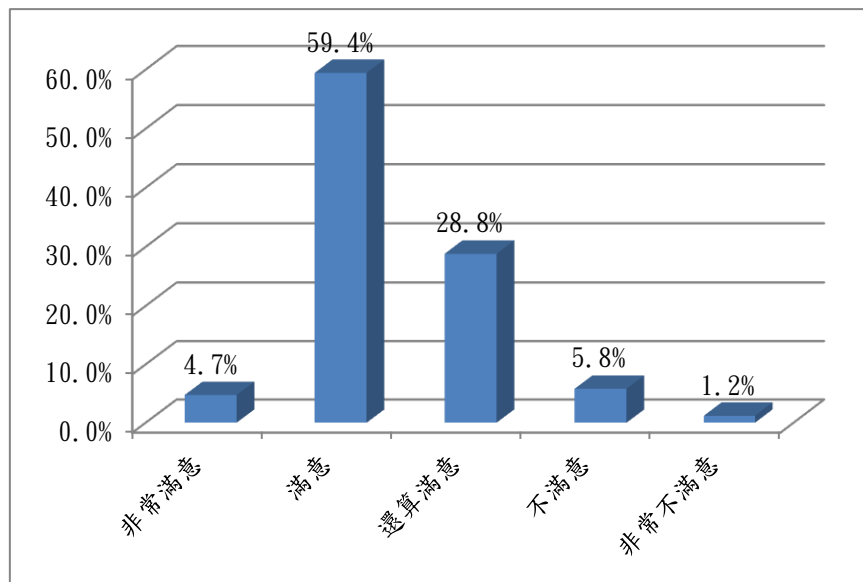


圖 2-17：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」與各航務中心滿意程度，如表 2-17-2 及表 2-17-3 所示：

表 2-17-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 25 | 267 | 138 | 29 | 1 | 460 |
| | 中部航務中心 | 0 | 39 | 19 | 1 | 6 | 65 |
| | 南部航務中心 | 12 | 139 | 68 | 17 | 2 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 19 | 2 | 1 | 0 | 22 |
| | 無 | 3 | 37 | 16 | 1 | 1 | 58 |
| 總和 | | 40 | 501 | 243 | 49 | 10 | 843 |

表 2-17-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」？ | | | | | 總和 |
|------|--------|---------------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 5.4% | 58.0% | 30.0% | 6.3% | 0.2% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 0.0% | 60.0% | 29.2% | 1.5% | 9.2% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 5.0% | 58.4% | 28.6% | 7.1% | 0.8% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 86.4% | 9.1% | 4.5% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 5.2% | 63.8% | 27.6% | 1.7% | 1.7% | 100.0% |



18. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意
 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)無使用過

分析結果顯示，回答「滿意」者計 62.0%，回答「還算滿意」者計 21.7%，回答「非常滿意」者計 9.1%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為已經撥打給客服告知系統狀況，卻往往要等待多日才能獲得答案，造成不便；如表 2-18-1 所示：

表 2-18-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 77 | 9.1% |
| 滿意 | 523 | 62.0% |
| 還算滿意 | 183 | 21.7% |
| 不滿意 | 9 | 1.1% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

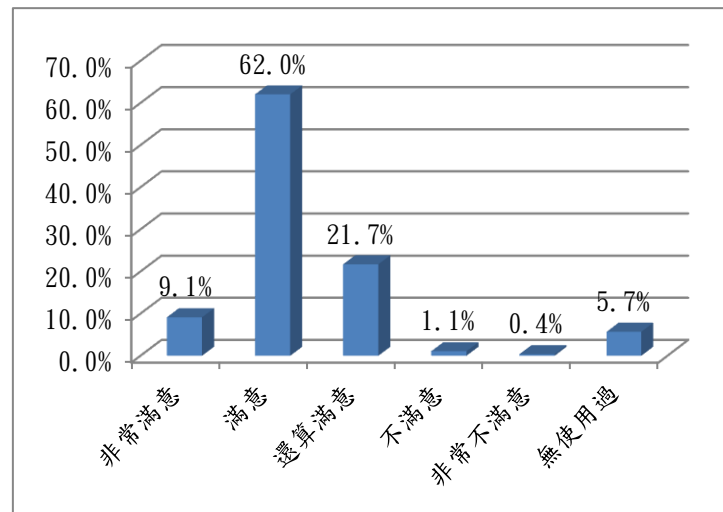


圖 2-18：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」與各航務中心滿意程度，如表 2-18-2 及表 2-18-3 所示：

表 2-18-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」與各航務中心滿意程度
個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-----|------|-----|-------|------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 47 | 276 | 108 | 1 | 0 | 28 | 460 |
| | 中部航務中心 | 9 | 31 | 13 | 2 | 2 | 8 | 65 |
| | 南部航務中心 | 16 | 163 | 49 | 3 | 1 | 6 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 18 | 3 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 5 | 35 | 10 | 2 | 0 | 6 | 58 |
| 總和 | | 77 | 523 | 183 | 9 | 3 | 48 | 843 |

表 2-18-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」與各航務中心滿意程度
百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 10.2% | 60.0% | 23.5% | 0.2% | 0.0% | 6.1% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 13.8% | 47.7% | 20.0% | 3.1% | 3.1% | 12.3% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 6.7% | 68.5% | 20.6% | 1.3% | 0.4% | 2.5% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 81.8% | 13.6% | 4.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 8.6% | 60.3% | 17.2% | 3.4% | 0.0% | 10.3% | 100.0% |



19. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意
 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)無使用過

分析結果顯示，回答「滿意」者計 61.0%，回答「還算滿意」者計 23.5%，回答「非常滿意」者計 8.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為客服並無法有效處理當次的問題，造成航商需要再自行解決，造成不便；如表 2-19-1 所示：

表 2-19-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 71 | 8.4% |
| 滿意 | 514 | 61.0% |
| 還算滿意 | 198 | 23.5% |
| 不滿意 | 10 | 1.2% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

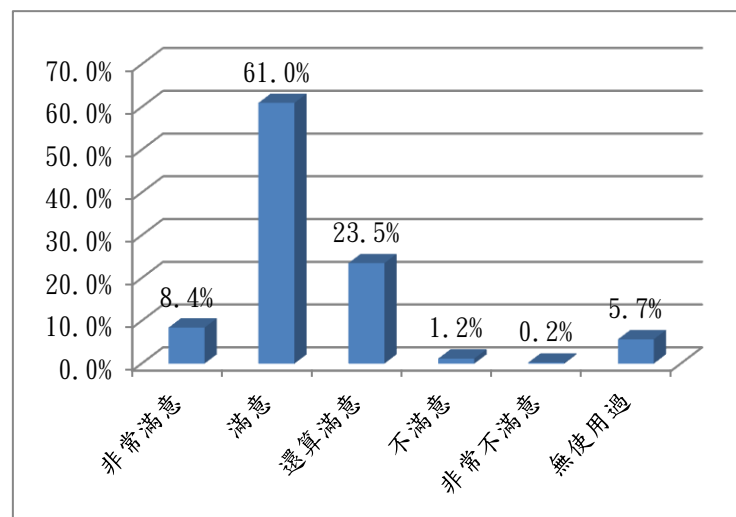


圖 2-19：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」與各航務中心滿意程度，如表 2-19-2 及表 2-19-3 所示：

表 2-19-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」與各航務中心滿意程度
個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-----|------|-----|-------|------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 48 | 275 | 108 | 1 | 0 | 28 | 460 |
| | 中部航務中心 | 7 | 33 | 13 | 3 | 1 | 8 | 65 |
| | 南部航務中心 | 12 | 151 | 64 | 4 | 1 | 6 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 17 | 3 | 2 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 4 | 38 | 10 | 0 | 0 | 6 | 58 |
| 總和 | | 71 | 514 | 198 | 10 | 2 | 48 | 843 |

表 2-19-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」與各航務中心滿意程度
百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 10.4% | 59.8% | 23.5% | 0.2% | 0.0% | 6.1% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 10.8% | 50.8% | 20.0% | 4.6% | 1.5% | 12.3% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 5.0% | 63.4% | 26.9% | 1.7% | 0.4% | 2.5% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 77.3% | 13.6% | 9.1% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 6.9% | 65.5% | 17.2% | 0.0% | 0.0% | 10.3% | 100.0% |



20. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意
 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)無使用過

分析結果顯示，回答「滿意」者計 60.1%，回答「還算滿意」者計 23.6%，回答「非常滿意」者計 9.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為客服專線因為無法在立即時間解決航商問題，反而造成麻煩；如表 2-20-1 所示：

表 2-20-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 79 | 9.4% |
| 滿意 | 507 | 60.1% |
| 還算滿意 | 199 | 23.6% |
| 不滿意 | 7 | 0.8% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

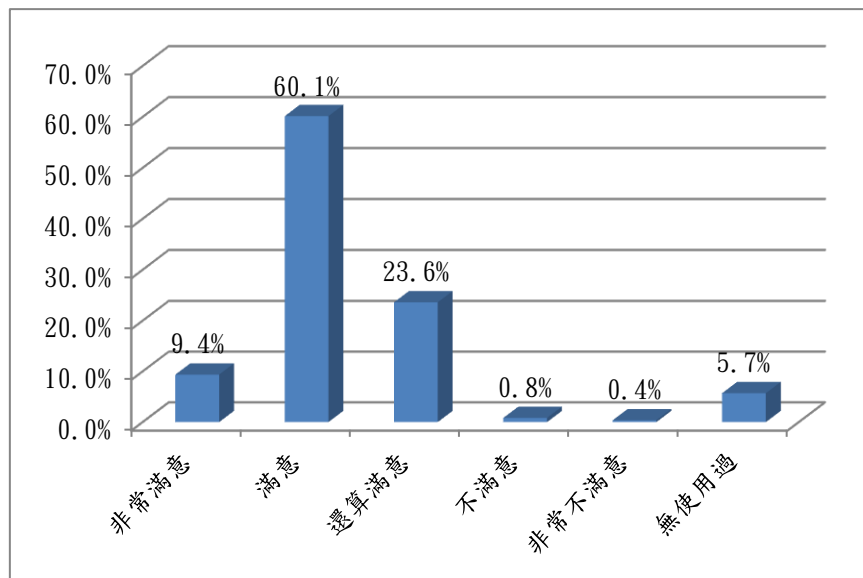


圖 2-20：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」與各航務中心滿意程度，如表 2-20-2 及表 2-20-3 所示：

表 2-20-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」與各航務中心滿意程度
個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-----|------|-----|-------|------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 55 | 269 | 108 | 0 | 0 | 28 | 460 |
| | 中部航務中心 | 9 | 31 | 13 | 2 | 2 | 8 | 65 |
| | 南部航務中心 | 11 | 155 | 62 | 3 | 1 | 6 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 16 | 4 | 2 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 4 | 36 | 12 | 0 | 0 | 6 | 58 |
| 總和 | | 79 | 507 | 199 | 7 | 3 | 48 | 843 |

表 2-20-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」與各航務中心滿意程度
百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」？ | | | | | | 總和 |
|------|--------|-------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無使用過 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 12.0% | 58.5% | 23.5% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 13.8% | 47.7% | 20.0% | 3.1% | 3.1% | 12.3% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 4.6% | 65.1% | 26.1% | 1.3% | 0.4% | 2.5% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 72.7% | 18.2% | 9.1% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 6.9% | 62.1% | 20.7% | 0.0% | 0.0% | 10.3% | 100.0% |



21. 整體而言，請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)還算滿意 (4)不滿意 (5)非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 65.8%，回答「還算滿意」者計 27.0%，回答「非常滿意」者計 5.9%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為單一窗口服務平臺(MTNet)有時不但不能解決問題，反而因為系統的原因造成更多問題；如表 2-21-1 所示：

表 2-21-1：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 50 | 5.9% |
| 滿意 | 555 | 65.8% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

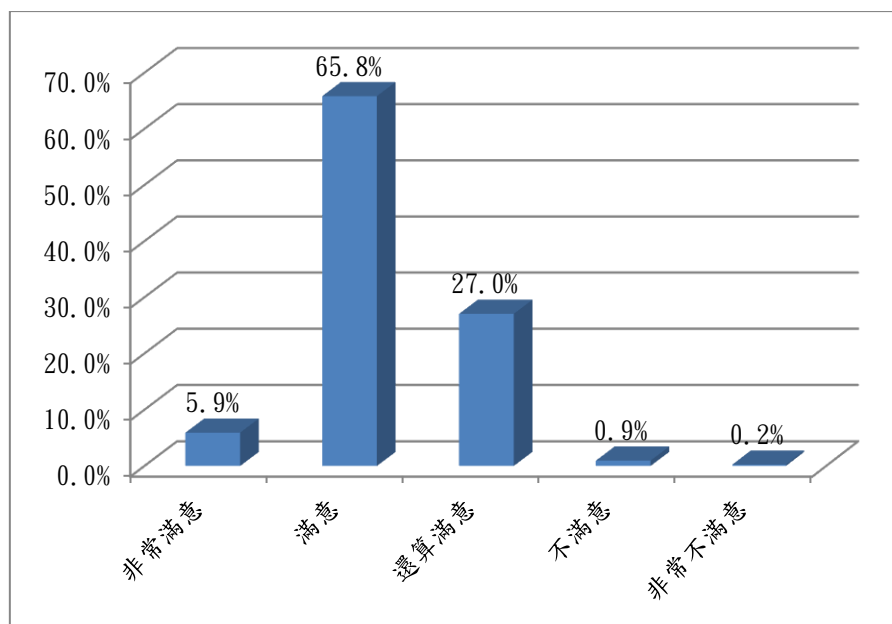


圖 2-21：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意程度



分析結果顯示，航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力與各航務中心滿意程度，如表 2-21-2 及表 2-21-3 所示：

表 2-21-2：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 34 | 310 | 116 | 0 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 4 | 38 | 19 | 3 | 1 | 65 |
| | 南部航務中心 | 9 | 154 | 71 | 3 | 1 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 17 | 3 | 2 | 0 | 22 |
| | 無 | 3 | 36 | 19 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 50 | 555 | 228 | 8 | 2 | 843 |

表 2-21-3：航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力？ | | | | | 總和 |
|------|--------|-----------------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 7.4% | 67.4% | 25.2% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 6.2% | 58.5% | 29.2% | 4.6% | 1.5% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 3.8% | 64.7% | 29.8% | 1.3% | 0.4% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 77.3% | 13.6% | 9.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 5.2% | 62.1% | 32.8% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



22. 請問較不滿意的作業為何？(可複選)

航務

- (1) 公司籌設作業 (2) 公司登記事項變更 (3) 航線申辦
 (4) 乙航次業務登記 (5) 港口代理登記 (6) 固定航班申辦

港務

- (7) 進出港申請 (8) 自貿港區專用車隊標誌申請
 (9) 人員車輛通行證申請 (10) 商港服務費

船員

- (11) 進出港船員申報

船舶

- (12) 檢丈申請 (13) 購建申請

綜合

- (14) 小額支付繳費 (15) 營運資料申辦 (16) 統計查詢
 (99) 其他(請說明) _____

分析結果顯示，回答「其他」者計 67.2%，回答內容均為無不滿意的地方，
 回答「人員車輛通行證申請」者計 8.2%，如表 2-22-1 如下：

表 2-22-1：「MTNet 解決問題的能力」較不滿意的部份

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 公司籌設作業 | 16 | 1.7% |
| 公司登記事項變更 | 43 | 4.6% |
| 航線申辦 | 15 | 1.6% |
| 乙航次業務登記 | 16 | 1.7% |
| 港口代理登記 | 18 | 1.9% |
| 固定航班申辦 | 10 | 1.1% |
| 進出港申請 | 21 | 2.3% |
| 自貿港區專用車隊標誌申請 | 5 | 0.5% |
| 人員車輛通行證申請 | 76 | 8.2% |
| 商港服務費 | 8 | 0.9% |
| 進出港船員申報 | 41 | 4.4% |
| 檢丈申請 | 3 | 0.3% |
| 購建申請 | 0 | 0.0% |
| 小額支付繳費 | 7 | 0.8% |
| 營運資料申辦 | 8 | 0.9% |
| 統計查詢 | 17 | 1.8% |
| 其他 | 623 | 67.2% |
| 總和 | 927 | 100.0% |

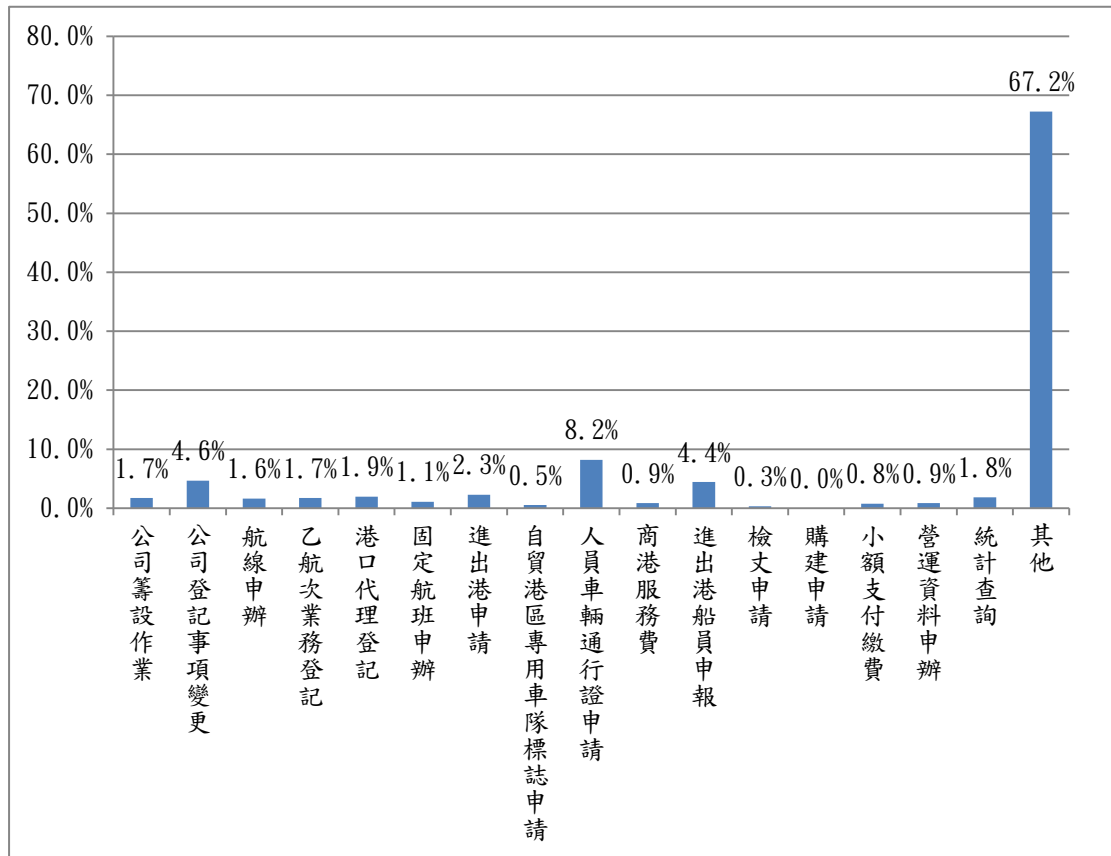


圖 2-22-1：「MTNet 解決問題的能力」較不滿意的部份



表 2-22-2：「MTNet 解決問題的能力」較不滿意的部份(由高到低排序)

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 其他 | 623 | 67.2% |
| 人員車輛通行證申請 | 76 | 8.2% |
| 公司登記事項變更 | 43 | 4.6% |
| 進出港船員申報 | 41 | 4.4% |
| 進出港申請 | 21 | 2.3% |
| 港口代理登記 | 18 | 1.9% |
| 統計查詢 | 17 | 1.8% |
| 公司籌設作業 | 16 | 1.7% |
| 乙航次業務登記 | 16 | 1.7% |
| 航線申辦 | 15 | 1.6% |
| 固定航班申辦 | 10 | 1.1% |
| 商港服務費 | 8 | 0.9% |
| 營運資料申辦 | 8 | 0.9% |
| 小額支付繳費 | 7 | 0.8% |
| 自貿港區專用車隊標誌申請 | 5 | 0.5% |
| 檢丈申請 | 3 | 0.3% |
| 購建申請 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 927 | 100.0% |

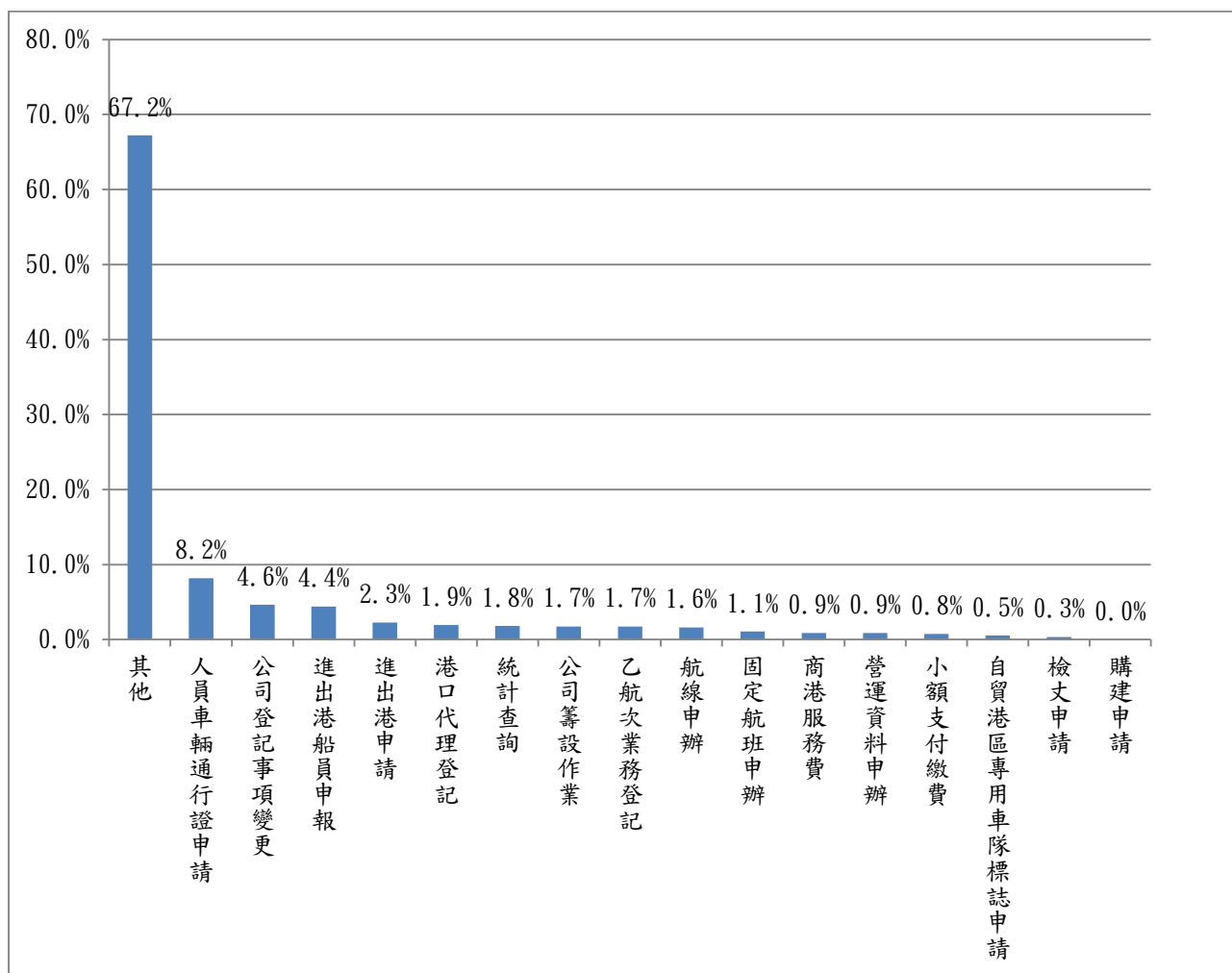


圖 2-22-2：「MTNet 解決問題的能力」較不滿意的部份(由高到低排序)



五、資訊公開滿意度

23. 請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 69.6%，回答「還算滿意」者計 26.1%，回答「非常滿意」者計 3.9%，如表 2-23-1 所示：

表 2-23-1：航港局在『資訊公開』方面的表現滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 33 | 3.9% |
| 滿意 | 587 | 69.6% |
| 還算滿意 | 220 | 26.1% |
| 不滿意 | 3 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

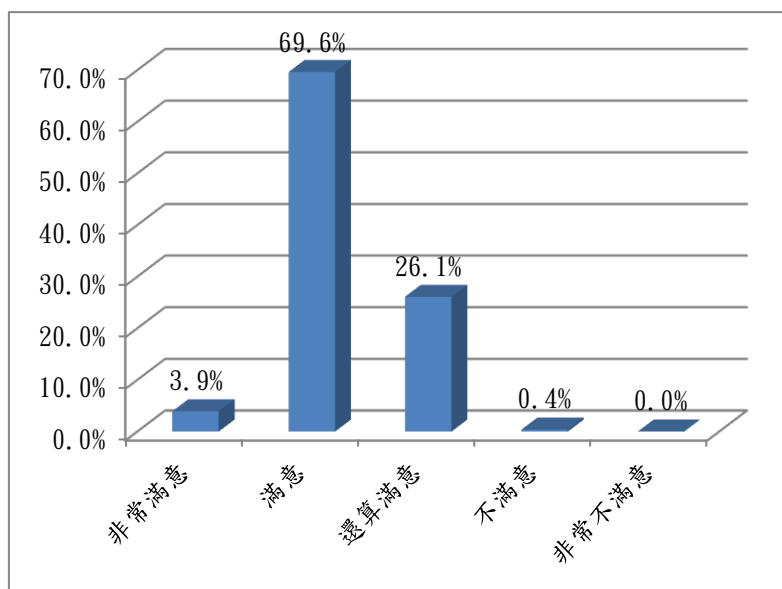


圖 2-23：航港局在『資訊公開』方面的表現滿意程度



分析結果顯示，航港局在『資訊公開』方面的表現與各航務中心滿意程度，如表 2-23-2 及表 2-23-3 所示：

表 2-23-2：航港局在『資訊公開』方面的表現與各航務中心滿意程度個數

| | | 請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|--------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 24 | 308 | 125 | 3 | 0 | 460 |
| | 中部航務中心 | 2 | 47 | 16 | 0 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 6 | 176 | 56 | 0 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 15 | 7 | 0 | 0 | 22 |
| | 無 | 1 | 41 | 16 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 33 | 587 | 220 | 3 | 0 | 843 |

表 2-23-3：航港局在『資訊公開』方面的表現與各航務中心滿意程度百分比

| | | 請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意？ | | | | | 總和 |
|------|--------|--------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 5.2% | 67.0% | 27.2% | 0.7% | 0.0% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 3.1% | 72.3% | 24.6% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 2.5% | 73.9% | 23.5% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 68.2% | 31.8% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 無 | 1.7% | 70.7% | 27.6% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



六、創新加值服務

24. 請問同不同意航港局會利用創新措施協助航商？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 還算同意 (4) 不同意 (5) 非常不同意

分析結果顯示，回答「同意」者計 70.1%，回答「還算同意」者計 20.9%，回答「非常同意」者計 8.4%，如表 2-24-1 所示：

表 2-24：「航港局利用創新措施協助航商」同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 71 | 8.4% |
| 同意 | 591 | 70.1% |
| 還算同意 | 176 | 20.9% |
| 不同意 | 5 | 0.6% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

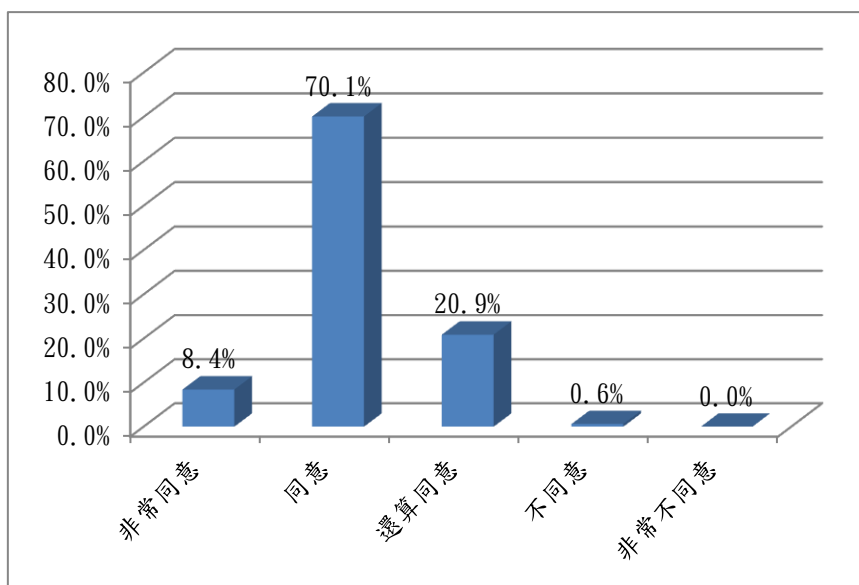


圖 2-24：「航港局利用創新措施協助航商」同意程度



25. 請問是否注意到航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商？

(1) 有 (2) 沒有 (跳答至第 27 題)

分析結果顯示，回答「有」者計 33.3%，回答「沒有」者計 66.7%，如表 2-25-1

所示：

表 2-25：是否有注意到「航港局利用創新措施協助航商」

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 有 | 281 | 33.3% |
| 沒有 | 562 | 66.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

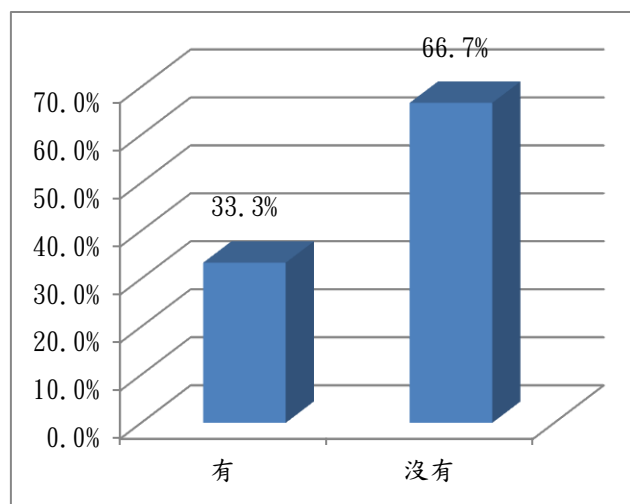


圖 2-25：是否有注意到「航港局利用創新措施協助航商」



26. 請問航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運？

(1) 非常有助益 (2) 有助益 (3) 還算有助益

(4) 沒什麼助益 (5) 完全沒助益

分析結果顯示，從第 25 題回答「有」的 281 位受訪者中，本題回答「有助益」者計 61.9%，回答「還算有助益」者計 25.6%，回答「非常有助益」者計 11.4%，如表 2-26-1 所示：

表 2-26-1：航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常有助益 | 32 | 11.4% |
| 有助益 | 174 | 61.9% |
| 還算有助益 | 72 | 25.6% |
| 沒什麼助益 | 3 | 1.1% |
| 完全沒助益 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 281 | 100.0% |

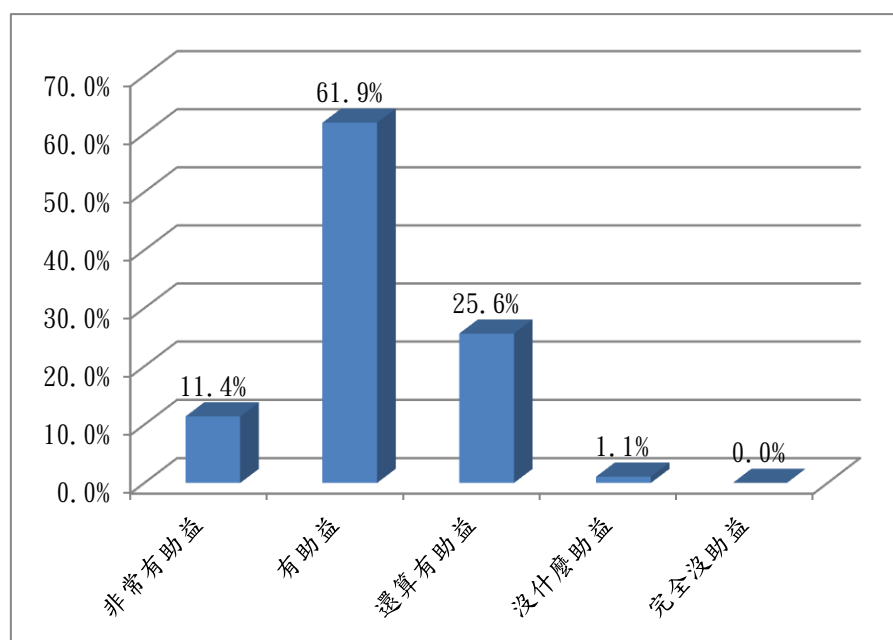


圖 2-26：航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運



七、整體滿意度

27. 整體來說，請問滿不滿意航港局過去二年的表現？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 還算滿意 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 65.4%，回答「還算滿意」者計 27.0%，回答「非常滿意」者計 6.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為過去兩年較無法提供航商相關協助或是增進航商營運；如表 2-27-1 所示：

表 2-27-1：航港局「過去兩年的表現」滿意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 54 | 6.4% |
| 滿意 | 551 | 65.4% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

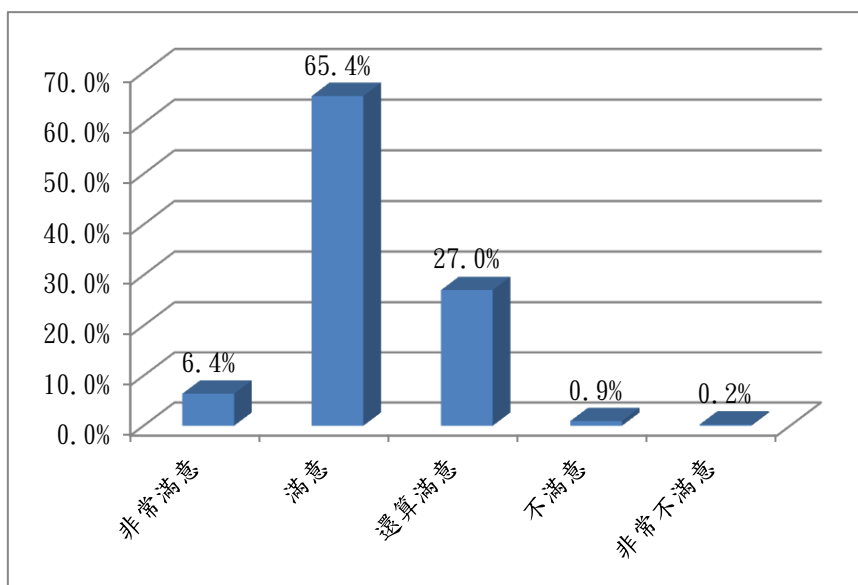


圖 2-27：航港局「過去兩年的表現」滿意程度



分析結果顯示，航港局「過去兩年的表現」與各航務中心的滿意程度，如表 2-27-2 及表 2-27-3 所示：

表 2-27-2：航港局「過去兩年的表現與各航務中心滿意程度個數

| | | 整體來說，請問滿不滿意航港局過去二年的表現？ | | | | | 總和 |
|------|--------|------------------------|-----|------|-----|-------|-----|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 35 | 296 | 127 | 1 | 1 | 460 |
| | 中部航務中心 | 7 | 43 | 13 | 2 | 0 | 65 |
| | 南部航務中心 | 11 | 159 | 63 | 5 | 0 | 238 |
| | 東部航務中心 | 0 | 18 | 3 | 0 | 1 | 22 |
| | 無 | 1 | 35 | 22 | 0 | 0 | 58 |
| 總和 | | 54 | 551 | 228 | 8 | 2 | 843 |

表 2-27-3：航港局「過去兩年的表現」與各航務中心滿意程度百分比

| | | 整體來說，請問滿不滿意航港局過去二年的表現？ | | | | | 總和 |
|------|--------|------------------------|-------|-------|------|-------|--------|
| | | 非常滿意 | 滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | |
| 航務中心 | 北部航務中心 | 7.6% | 64.3% | 27.6% | 0.2% | 0.2% | 100.0% |
| | 中部航務中心 | 10.8% | 66.2% | 20.0% | 3.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 南部航務中心 | 4.6% | 66.8% | 26.5% | 2.1% | 0.0% | 100.0% |
| | 東部航務中心 | 0.0% | 81.8% | 13.6% | 0.0% | 4.5% | 100.0% |
| | 無 | 1.7% | 60.3% | 37.9% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |



八、個人及公司基本資料

44. 貴公司行業別：

- (1) 海運承攬運送業 (2) 船舶運送業
 (3) 船務代理業 (4) 貨櫃集散站經營業

分析結果顯示，回答「海運承攬運送業」者計 44.0%，回答「船務代理業」者計 34.4%，回答「船舶運送業」者計 20.5%，回答「貨櫃集散站經營業」者計 1.1%，如表 2-28 所示：

表 2-28：貴公司行業別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 海運承攬運送業 | 371 | 44.0% |
| 船舶運送業 | 173 | 20.5% |
| 船務代理業 | 290 | 34.4% |
| 貨櫃集散站經營業 | 9 | 1.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

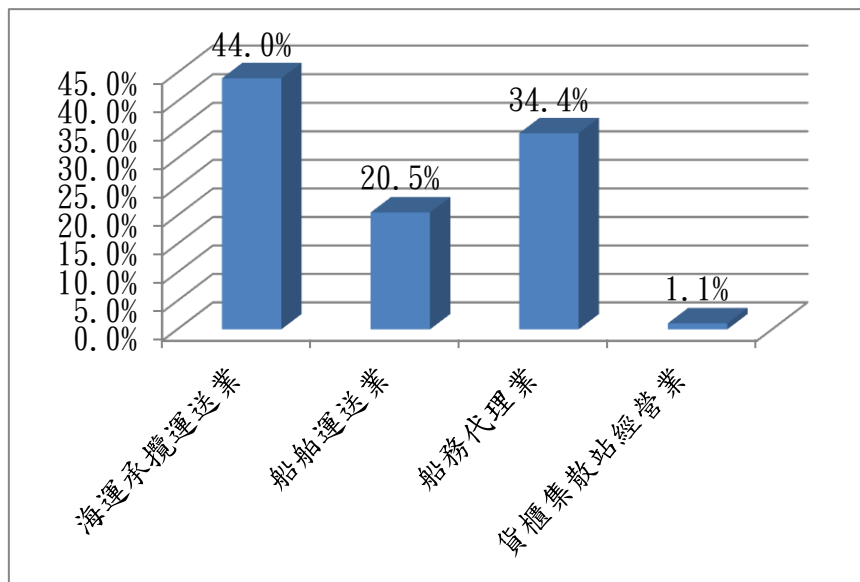


圖 2-28：貴公司行業別



45. 貴公司已成立：

(1) 未滿 2 年 (2) 2 年~10 年 (3) 11 年~20 年 (4) 21 年以上

分析結果顯示，回答「21 年以上」者計 49.8%，回答「11 年~20 年」者計 29.8%，回答「2 年~10 年」者計 19.6%，回答「未滿 2 年」者計 0.8%，如表 2-29 所示：

表 2-29：貴公司成立年數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 未滿 2 年 | 7 | 0.8% |
| 2 年~10 年 | 165 | 19.6% |
| 11 年~20 年 | 251 | 29.8% |
| 21 年以上 | 420 | 49.8% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

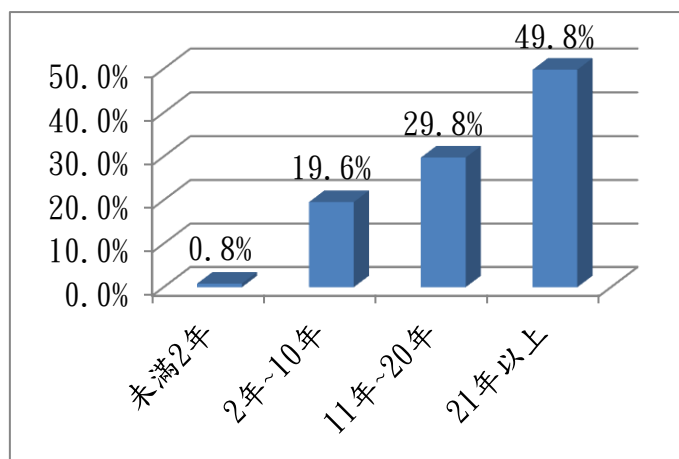


圖 2-29：貴公司成立年數



46. 貴公司員工人數：

- (1) 1 人~50 人 (2) 51 人~100 人
 (3) 101 人~500 人 (4) 501 人以上

分析結果顯示，回答「1 人~50 人」者計 77.8%，回答「51 人~100 人」者計 12.3%，回答「101 人~500 人」者計 8.3%，回答「501 人以上」者計 1.5%，如表 2-30 所示：

表 2-30：貴公司員工人數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 1 人~50 人 | 656 | 77.8% |
| 51 人~100 人 | 104 | 12.3% |
| 101 人~500 人 | 70 | 8.3% |
| 501 人以上 | 13 | 1.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

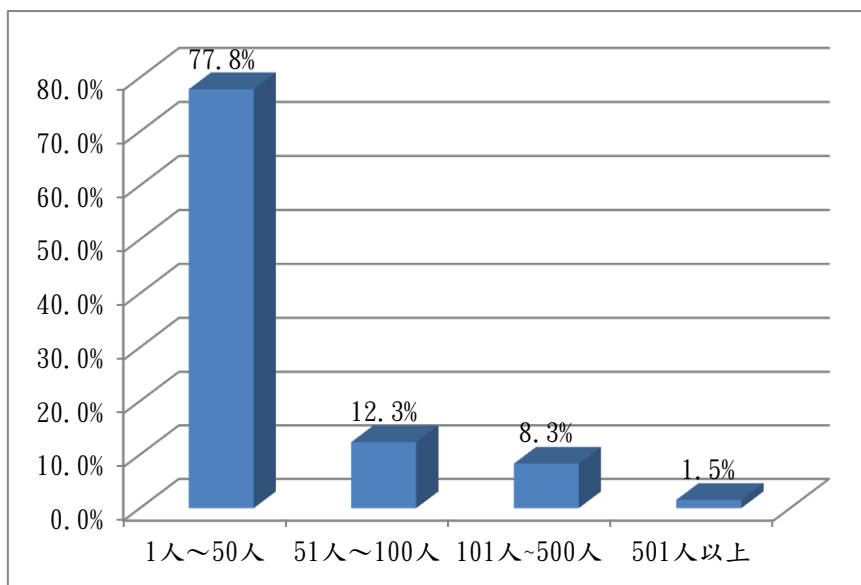


圖 2-30：貴公司員工人數



47. 貴公司資本額約為新臺幣（不含上限）：

- (1) 2 千萬元以下 (2) 2 千萬元~2 億元
 (3) 2 億元~10 億元 (4) 10 億元~50 億元
 (5) 50 億元以上

分析結果顯示，回答「2 千萬元以下」者計 67.0%，回答「2 千萬元~2 億元」者計 27.5%，回答「2 億元~10 億元」者計 3.6%，回答「10 億元~50 億元」者及「50 億元以上」者均計 0.9%，如表 2-31 所示：

表 2-31：貴公司資本額

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 2 千萬元以下 | 565 | 67.0% |
| 2 千萬元~2 億元 | 232 | 27.5% |
| 2 億元~10 億元 | 30 | 3.6% |
| 10 億元~50 億元 | 8 | 0.9% |
| 50 億元以上 | 8 | 0.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

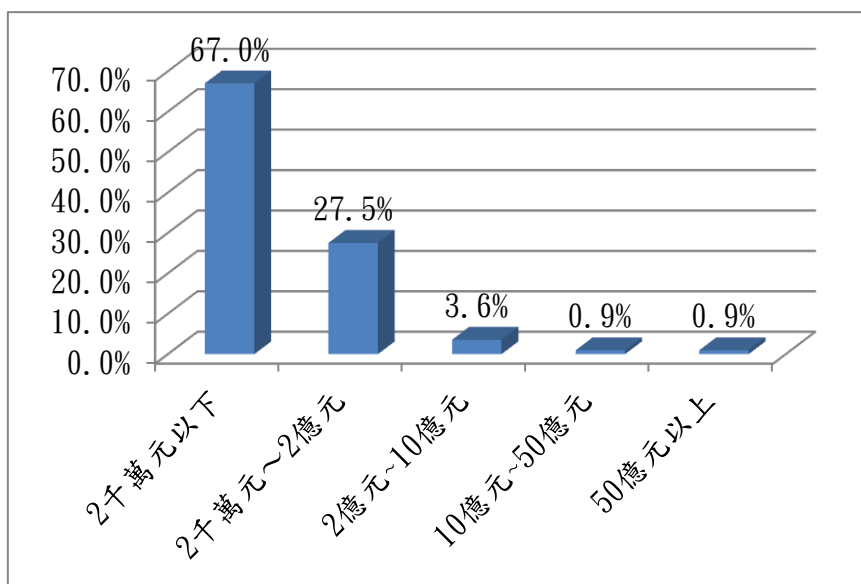


圖 2-31：貴公司資本額



48. 貴公司 2015 年發生於營業收入約為 (不含上限):

- (1) 2 千萬元以下 (2) 2 千萬元~2 億元
 (3) 2 億元~50 億元 (4) 50 億元~100 億元
 (5) 100 億元以上

分析結果顯示，回答「2 千萬元以下」者計 58.1%，回答「2 千萬元~2 億元」者計 31.3%，回答「2 億元~50 億元」者計 9.4%，如表 2-32 所示：

表 2-32：貴公司 2015 年發生於營業收入

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 2 千萬元以下 | 490 | 58.1% |
| 2 千萬元~2 億元 | 264 | 31.3% |
| 2 億元~50 億元 | 79 | 9.4% |
| 50 億元~100 億元 | 6 | 0.7% |
| 100 億元以上 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

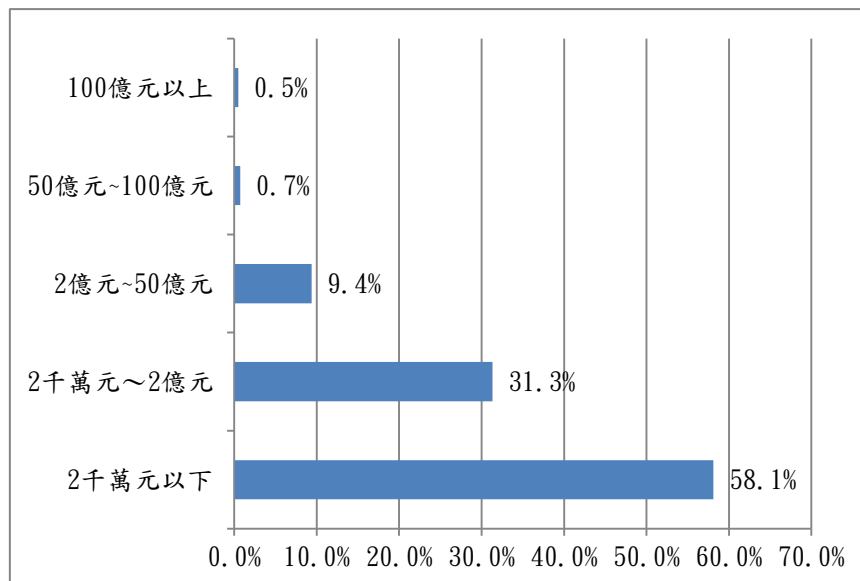


圖 2-32：貴公司 2015 年發生於營業收入



49. 貴公司 2015 年營業收入約為發生於國內的比重約為 (不含上限)

(1) 100% (2) 80%~100% (3) 40%~60% (4) 40%以下

分析結果顯示，回答「40%以下」者計 46.4%，回答「40%~60%」者計 26.7%，回答「80%~100%」者計 18.1%，回答「100%」者計 8.8%，如表 2-33 所示：

表 2-33：貴公司 2015 年營業收入約為發生於國內的比重

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 100% | 74 | 8.8% |
| 80%~100% | 153 | 18.1% |
| 40%~60% | 225 | 26.7% |
| 40%以下 | 391 | 46.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

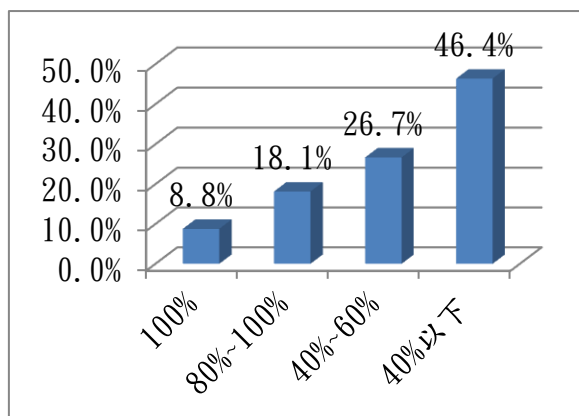


圖 2-33：貴公司 2015 年營業收入約為發生於國內的比重



50. 您在貴公司的職務：

(1) 公司負責人 (2) 業務主管 (3) 業務承辦人 (99) 其他(請說明)

分析結果顯示，回答「業務承辦人」者計 64.5%，回答「業務主管」者計 23.3%，回答「公司負責人」者計 2.4%，如表 2-34 所示：

表 2-34：受訪者職務等級

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 公司負責人 | 20 | 2.4% |
| 業務主管 | 196 | 23.3% |
| 業務承辦人 | 544 | 64.5% |
| 其他 | 83 | 9.8% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

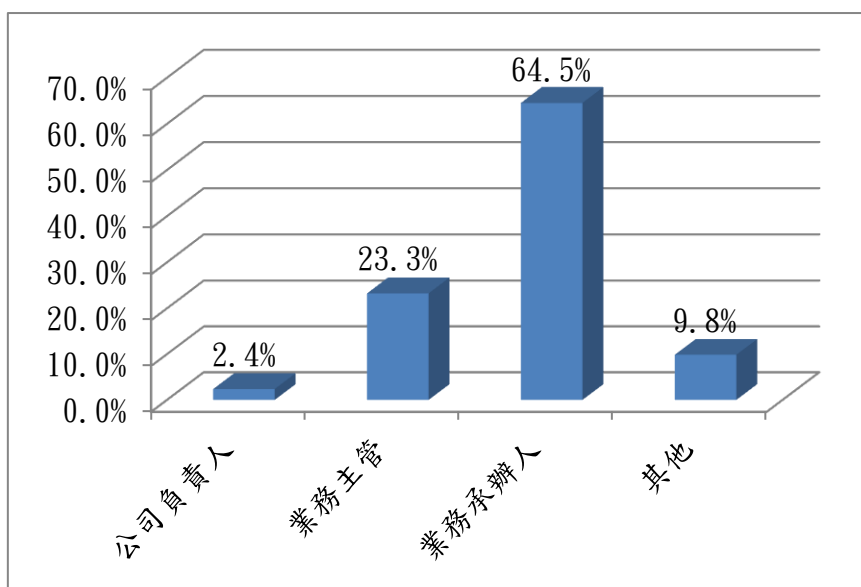


圖 2-34：受訪者職務等級



51. 您在海運服務業年資？

- (1) 未滿 2 年 (2) 2 年~10 年
 (3) 11 年~20 年 (4) 21 年以上

分析結果顯示，回答「2 年~10 年」者計 44.6%，回答「11 年~20 年」者計 28.7%，回答「21 年以上」者計 22.3%，如表 2-35 所示：

表 2-35：受訪者在海運服務業年資

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 未滿 2 年 | 37 | 4.4% |
| 2 年~10 年 | 376 | 44.6% |
| 11 年~20 年 | 242 | 28.7% |
| 21 年以上 | 188 | 22.3% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

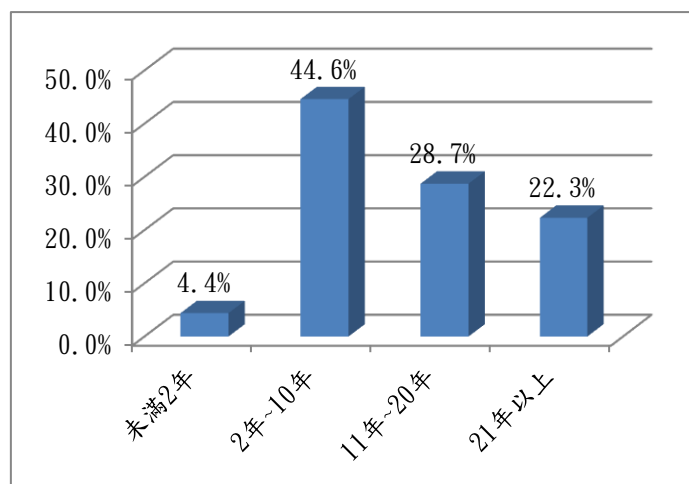


圖 2-35：受訪者在海運服務業年資



九、調查發現

(一)接觸機關業務別

1. 請問最常辦理哪些業務

分析結果顯示，回答「海運承攬運送業設立登記及管理」者計 19.2%，回答「申請停航」者計 17.2%，回答「船舶進出港簽證」者計 14.0%，回答「其他」者，為洽辦不屬上列業務或是僅進行業務諮詢或查詢。(見第 19-20 頁，表 2-1-1、圖 2-1-1、表 2-1-2、圖 2-1-2)

2. 請問與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁

分析結果顯示，回答「港務組」者計 39.7%，回答「航務組」者計 29.9%。(見第 21 頁，表 2-2、圖 2-2)

3. 請問與航港局哪個航務中心往來最頻繁

分析結果顯示，回答「北部航務中心」者計 54.6%，「南部航務中心」者計 28.2%，「中部航務中心」者計 7.7%，「東部航務中心」者計 2.6%。(見第 22 頁，表 2-3、圖 2-3)

4. 請問到航港局所屬單位洽公的頻率大約多久一次

分析結果顯示，回答「每年一次」者計 28.7%，回答「每周一次」者計 26.3%，回答「每月一次」者計 22.2%。(見第 23 頁，表 2-4、圖 2-4)

(二)機關服務人員及環境滿意度

5. 請問接觸相關承辦人員「服務態度」滿不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 70.7%，回答「還算滿意」者計 18.7%，回答「非常滿意」者計 10.4%。(見第 24-25 頁，表 2-5-1、圖 2-5、表 2-5-2、表 2-5-3)



6. 請問接觸相關承辦人員「專業能力」滿不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 69.0%，回答「還算滿意」者計 19.3%，回答「非常滿意」者計 11.0%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為承辦人員無法解決其承辦業務。(見第 26-27 頁，表 2-6-1、圖 2-6、表 2-6-2、表 2-6-3)

(三)機關櫃檯申辦服務及處理速度滿意度

7. 請問對於各航務中心的「櫃檯申辦服務態度」滿不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 68.4%，回答「還算滿意」者計 20.2%，回答「非常滿意」者計 10.8%。(見第 28-29 頁，表 2-7-1、圖 2-7、表 2-7-2、表 2-7-3)

8. 請問對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 67.7%，回答「還算滿意」者計 20.5%，回答「非常滿意」者計 11.0%(見第 30-31 頁，表 2-8-1、圖 2-8、表 2-8-2、表 2-8-3)

(四)航港單一窗口服務平臺(MTNet)之滿意度

9. 請問使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務的頻率大約多久一次

分析結果顯示，回答「每周一次」者計 27.5%，回答「每年一次」者計 23.6%，回答「每天一次」者計 21.8%。(見第 32-33 頁，表 2-9-1、圖 2-9、表 2-9-2、表 2-9-3)

10. 請問是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率

分析結果顯示，回答「同意」者計 63.8%，回答「還算同意」者計 26.6%，回答「非常同意」者計 7.9%。(見第 34 頁，表 2-10、圖 2-10)



11. 請問是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率

分析結果顯示，回答「同意」者計 57.4%，回答「還算同意」者計 36.1%，回答「非常同意」者 5.1 計%。(見第 35 頁，表 2-11、圖 2-11)

12. 請問有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率

分析結果顯示，回答「同意」者計 60.5%，回答「還算同意」者計 33.1%，回答「非常同意」者計 5.1%，回答「非常不滿意者」，受訪航商認為自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業與其業務申辦效率並無太大關聯。(見第 36 頁，表 2-12、圖 2-12)

13. 承上題，請問對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分

分析結果顯示，回答「其他」者計 61.9%，航商回答意見多半為無意見或是沒有任何需要精進的部份。(見第 37 頁，表 2-13、圖 2-13)

14. 請問航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道，是否同意有助於提升業務申辦效率

分析結果顯示，回答「同意」者計 65.0%，回答「還算同意」者計 26.6%，回答「非常同意」者計 7.7%，回答「非常不同意」者，受訪航商認為提供多元管道繳費與業務申辦效率並無太大關聯。(見第 38 頁，表 2-14、圖 2-14)

15. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 68.7%，回答「還算滿意」者計 20.8%，回答「非常滿意」者計 7.9%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為操作非常不便利，常常會尋找不到所需要的相關項目。(見第 39-40 頁，表 2-15-1、圖 2-15、表 2-15-2、表 2-15-3)

16. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 72.0%，回答「還算滿意」者計 19.9%，



回答「非常滿意」者計 6.0%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為處理速度並沒有更快，常常需要又使用單一窗口服務平臺(MTNet)，又要人工處理，增加更多程序。(見第 41-42 頁，表 2-16-1、圖 2-16、表 2-16-2、表 2-16-3)

17. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 59.4%，回答「還算滿意」者計 28.8%，回答「不滿意」者計 5.8%，回答「非常不滿意」者，受訪航商普遍認為單一窗口服務平臺(MTNet)系統穩定度不好，常常使用到一半就會發生當機的情況，增加更多不便利性。(見第 43-44 頁，表 2-17-1 圖 2-17、表 2-17-3、2-17-3)

18. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 62.0%，回答「還算滿意」者計 21.7%，回答「非常滿意」者計 9.1%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為已經撥打給客服告知系統狀況，卻往往要等待多日才能獲得答案，造成不便。(見第 45-46 頁，表 2-18-1、圖 2-18、表 2-18-2、表 2-18-3)

19. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 61.0%，回答「還算滿意」者計 23.5%，回答「非常滿意」者計 8.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為客服並無法有效處理當次的問題，造成航商需要再自行解決，造成不便。(見第 47-48 頁，表 2-19-1、圖 2-19、表 2-19-2、表 2-19-3)

20. 請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」

分析結果顯示，回答「滿意」者計 60.1%，回答「還算滿意」者計 23.6%，回答「非常滿意」者計 9.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為客服專線因為無法在立即時間解決航商問題，反而造成麻煩。(見第 49-50，表 2-20-1、圖 2-20、表 2-20-2、表 2-20-3)

21. 整體而言，請問滿不滿意航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力

分析結果顯示，回答「滿意」者計 65.8%，回答「還算滿意」者計 27.0%，



回答「非常滿意」者計 5.9%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為單一窗口服務平臺(MTNet)有時不但不能解決問題，反而因為系統的原因造成更多問題。(見第 51-52 頁，表 2-21-1、圖 2-21、表 2-21-2、表 2-21-3)

22. 請問較不滿意的作業為何

分析結果顯示，回答「其他」者計 67.2%，回答內容均為無不滿意的地方，回答「人員車輛通行證申請」者計 8.2%。(見第 53-56 頁，表 2-22-1、圖 2-22-1、表 2-22-2、圖 2-22-2)

(五) 資訊公開滿意度

23. 請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意

分析結果顯示，回答「滿意」者計 69.6%，回答「還算滿意」者計 26.1%，回答「非常滿意」者計 3.9%。(見第 57-58 頁，表 2-23-1、圖 2-23、表 2-23-2、表 2-23-3)

(六) 創新增值服務

24. 請問同不同意航港局會利用創新措施協助航商

分析結果顯示，回答「同意」者計 70.1%，回答「還算同意」者計 20.9%，回答「非常同意」者計 8.4%。(見第 59 頁，表 2-24-1、圖 2-24)

25. 請問是否注意到航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商

分析結果顯示，回答「有」者計 33.3%，回答「沒有」者計 66.7%。(見第 60 頁，表 2-25-1、圖 2-25)

26. 請問航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運

分析結果顯示，從第 25 題回答「有」的 281 位受訪者中，本題回答「有助益」者計 61.9%，回答「還算有助益」者計 25.6%，回答「非常有助益」者計 11.4%。(見第 61 頁，表 2-26-1、圖 2-26)



(七) 整體滿意度

27. 整體來說，請問滿不滿意航港局過去二年的表現

分析結果顯示，回答「滿意」者計 65.4%，回答「還算滿意」者計 27.0%，回答「非常滿意」者計 6.4%，回答「非常不滿意」者，受訪航商認為過去兩年較無法提供航商相關協助或是增進航商營運。(見第 62-63 頁，表 2-27-1、圖 2-27、表 2-27-2、表 2-27-3)

(八) 個人及公司基本資料

44. 貴公司行業別

分析結果顯示，回答「海運承攬運送業」者計 44.0%，回答「船務代理業」者計 34.4%，回答「船舶運送業」者計 20.5%，回答「貨櫃集散站經營業」者計 1.1%。(見第 64 頁，表 2-28、圖 2-28)

45. 貴公司已成立

分析結果顯示，回答「21 年以上」者計 49.8%，回答「11 年~20 年」者計 29.8%，回答「2 年~10 年」者計 19.6%，回答「未滿 2 年」者計 0.8%。(見第 65 頁，表 2-29、圖 2-29)

46. 貴公司員工人數

分析結果顯示，回答「1 人~50 人」者計 77.8%，回答「51 人~100 人」者計 12.3%，回答「101 人~500 人」者計 8.3%，回答「501 人以上」者計 1.5%。(見第 66 頁，表 2-30、圖 2-30)

47. 貴公司資本額約為新臺幣 (不含上限)

分析結果顯示，回答「2 千萬元以下」者計 67.0%，回答「2 千萬元~2 億元」者計 27.5%，回答「2 億元~10 億元」者計 3.6%，回答「10 億元~50 億元」者及「50 億元以上」者均計 0.9%。(見 67 頁，表 2-31、圖 2-31)



48. 貴公司 2015 年發生於營業收入約為

分析結果顯示，回答「2 千萬元以下」者計 58.1%，回答「2 千萬元~2 億元」者計 31.3%，回答「2 億元~50 億元」者計 9.4%。(見第 68 頁，表 2-32、圖 2-32)

49. 貴公司 2015 年營業收入約為發生於國內的比重約為 (不含上限)

分析結果顯示，回答「40%以下」者計 46.4%，回答「40%~60%」者計 26.7%，回答「80%~100%」者計 18.1%，回答「100%」者計 8.8%。(見第 69 頁，表 2-33、圖 2-33)

50. 您在貴公司的職務

分析結果顯示，回答「業務承辦人」者計 64.5%，回答「業務主管」者計 23.3%，回答「公司負責人」者計 2.4%。(見第 70 頁，表 2-34、圖 2-34)

51. 您在海運服務業年資

分析結果顯示，回答「2 年~10 年」者計 44.6%，回答「11 年~20 年」者計 28.7%，回答「21 年以上」者計 22.3%。(見第 71 頁，表 2-35、圖 2-35)



十、調查建議

根據本次調查結果發現，今年度問卷設計主要係以歷年度問卷進行題目修正，第二部份的政策分析，則依照今年度政府亟欲推動的新南向政策與中國大陸一帶一路政策進行調查，問卷調查過程則係以網路調查與電話調查同步併行，以下將針對今年度調查歸列出以下幾點建議：

(一)調查對象

今年度進行電話訪問調查過程發現，航港局所提供的航商名冊不一定曾經與各航務中心接觸過，只是幾年前設立登記時曾經使用過單一窗口服務平臺(MTNet)，因此，所回答的內容，無法完全真正反映當下對於單一窗口服務平臺(MTNet)滿意度，建議未來提供名單時，可以尋找近一到三年登入單一窗口服務平臺(MTNet)的航商名冊，更能夠有效反應對於單一窗口服務平臺(MTNet)的使用狀況。

再者，受訪者與多半與單一窗口服務平臺(MTNet)登記者不同，有些名冊上皆是公司負責人，負責人基本上是不會親自處理的，也因此會與實際情況有些落差。

第三，本次調查發現，海運承攬業受訪航商多半交由報關行處理，因此無法有效回答單一窗口服務平臺(MTNet)的使用心得，同一間報關行可能幫多間航商申報，則無法反映多家航商使用意見。

(二)政策分析調查

在國際經驗上，受限於受訪航商經驗與部門職務，由於國際經驗相關議題涉及經營高層，訪問過程多半僅能接觸承辦人員，因此，會造成較大差異，今年度參考了去年的計畫建議，先執行調查後，再邀請經營者前來座談，可讓調查內容更加深入，明年度執行時，亦可用此方式讓內容更顯完整。



參、航政業務政策調查分析

一、國際經驗

42. 請問是否有海外據點？或需經常（一個月需接洽 10 次以上）與國外業者接洽？

(1) 無(跳答第 44 題) (2) 有

分析結果顯示，回答「無」者計 64.4%，回答「有」者計 35.6%，如表 3-1 所示：

表 3-1：是否有海外據點

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 無 | 543 | 64.4% |
| 有 | 300 | 35.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

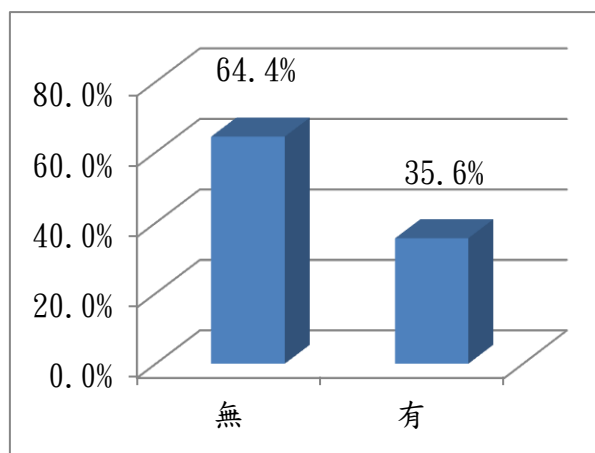


圖 3-1：是否有海外據點



43. 請問海外據點或主要接觸的國外業者在哪個地區？（可複選）

- | | | |
|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 東北亞（不含大陸） | <input type="checkbox"/> (2) 大陸、港澳 | <input type="checkbox"/> (3) 越南 |
| <input type="checkbox"/> (4) 菲律賓 | <input type="checkbox"/> (5) 泰國 | <input type="checkbox"/> (6) 印尼、馬來西亞 |
| <input type="checkbox"/> (7) 柬埔寨 | <input type="checkbox"/> (8) 新加坡 | <input type="checkbox"/> (9) 緬甸 |
| <input type="checkbox"/> (10) 南亞與其他東南亞地區 | <input type="checkbox"/> (11) 其他地區 | |

分析結果顯示，從第 42 題回答「有」的 300 位受訪者中，本題回答「大陸、港澳」者計 38.9%，回答「其他地區」者計 12.8%，回答「東北亞（不含大陸）」者計 10.3%，如表 3-2-1 所示：

表 3-2-1：海外據點或主要接觸的國外業者在哪個地區

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 東北亞（不含大陸） | 84 | 10.3% |
| 大陸、港澳 | 317 | 38.9% |
| 越南 | 59 | 7.2% |
| 菲律賓 | 34 | 4.2% |
| 泰國 | 42 | 5.2% |
| 印尼、馬來西亞 | 47 | 5.8% |
| 柬埔寨 | 20 | 2.5% |
| 新加坡 | 54 | 6.6% |
| 緬甸 | 13 | 1.6% |
| 南亞與其他東南亞地區 | 40 | 4.9% |
| 其他地區 | 104 | 12.8% |
| 總和 | 814 | 100.0% |

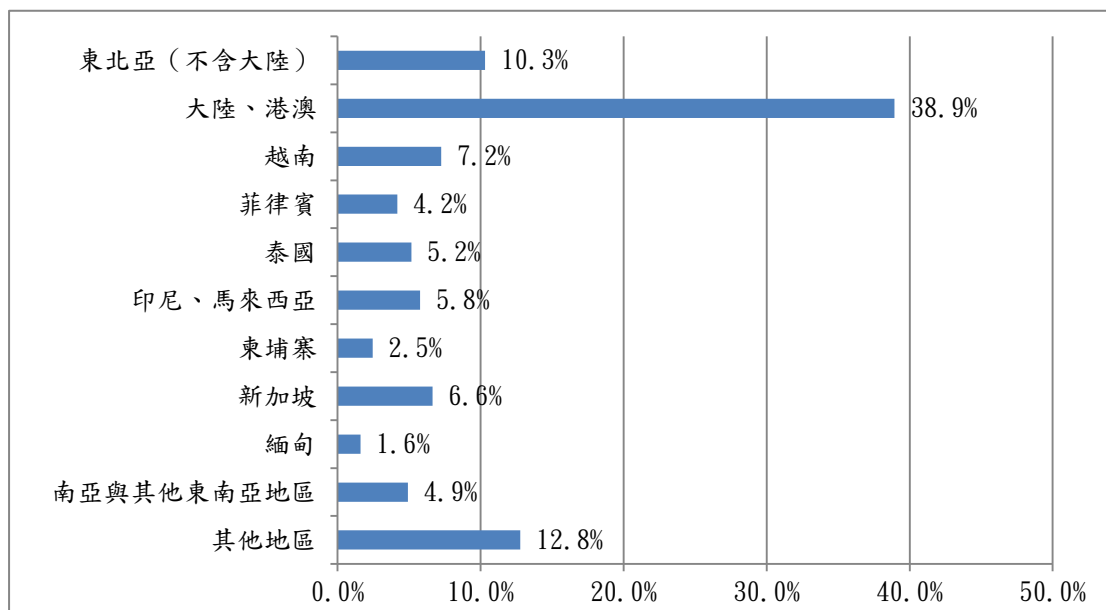


圖 3-2-1：海外據點或主要接觸的國外業者在哪個地區



3-2-2：海外據點或主要接觸的國外業者在哪个地區(由高到低排序)

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 大陸、港澳 | 317 | 38.9% |
| 其他地區 | 104 | 12.8% |
| 東北亞(不含大陸) | 84 | 10.3% |
| 越南 | 59 | 7.2% |
| 新加坡 | 54 | 6.6% |
| 印尼、馬來西亞 | 47 | 5.8% |
| 泰國 | 42 | 5.2% |
| 南亞與其他東南亞地區 | 40 | 4.9% |
| 菲律賓 | 34 | 4.2% |
| 柬埔寨 | 20 | 2.5% |
| 緬甸 | 13 | 1.6% |
| 總和 | 814 | 100.0% |

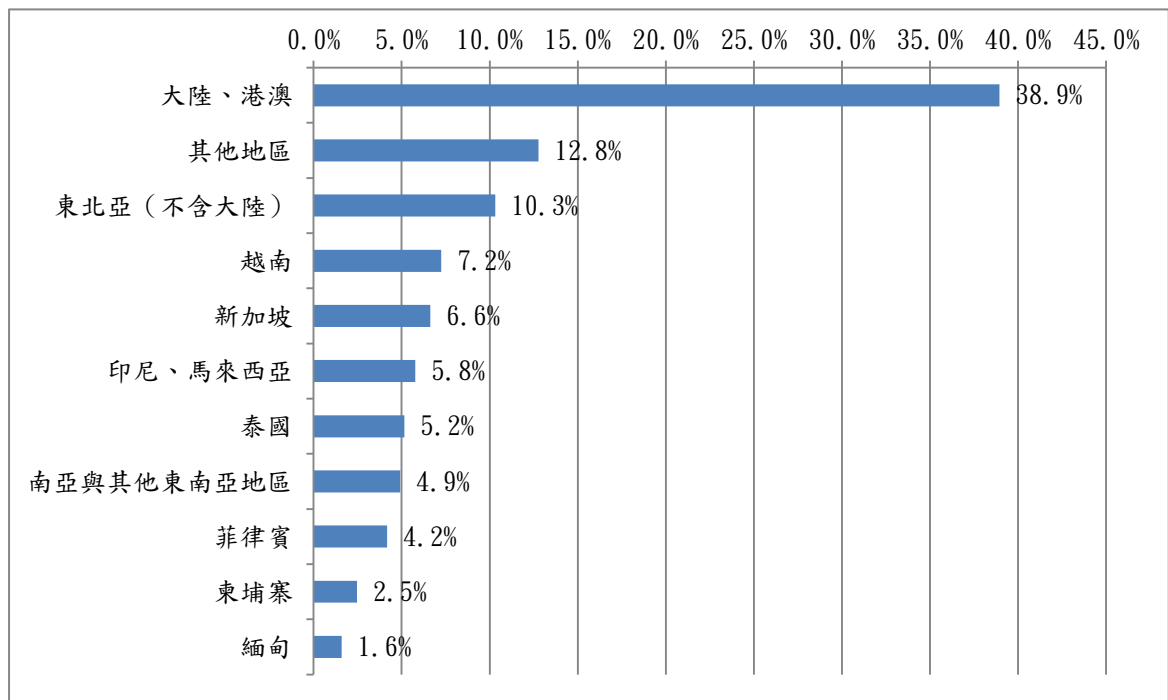


圖 3-2-2：海外據點或主要接觸的國外業者在哪个地區(由高到低排序)



二、大陸推動一帶一路政策的看法

28. 請問對於大陸推動中的一帶一路政策是否瞭解？

- (1) 非常瞭解(續答第 29 題) (2) 還算瞭解(續答第 29 題)
 (3) 有些瞭解(續答第 29 題) (4) 不算瞭解(跳答第 36 題)
 (5) 沒聽過 (跳答第 36 題)

分析結果顯示，回答「不算瞭解」者計 39.7%，回答「沒聽過」者計 32.5%，回答「有些瞭解」者計 15.8%，如表 3-3 所示：

從本題回答「非常瞭解」、「還算瞭解」及「有些瞭解」的 234 位受訪者，則續答第 29 題至 35 題。

表 3-3：對於大陸推動中的一帶一路政策是否瞭解

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 16 | 1.9% |
| 還算瞭解 | 85 | 10.1% |
| 有些瞭解 | 133 | 15.8% |
| 不算瞭解 | 335 | 39.7% |
| 沒聽過 | 274 | 32.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

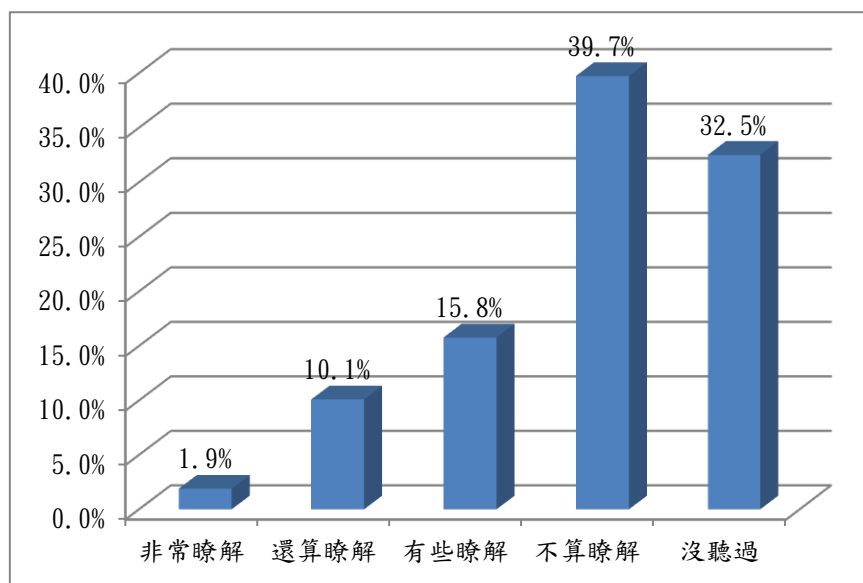


圖 3-3：對於大陸推動中的一帶一路政策是否瞭解



29. 請問認為一帶一路政策是否會對東南亞地區的經濟發展有重大影響？

- (1) 會有重大影響 (2) 影響有限
 (3) 不會有所影響 (4) 視執行情形而定

分析結果顯示，回答「會有重大影響」者計 48.3%，回答「影響有限」者計 36.8%，回答「視執行情形而定」者計 15.0%，如表 3-4 所示：

表 3-4：認為一帶一路政策是否會對東南亞地區的經濟發展有重大影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 會有重大影響 | 113 | 48.3% |
| 影響有限 | 86 | 36.8% |
| 不會有所影響 | 0 | 0.0% |
| 視執行情形而定 | 35 | 15.0% |
| 總和 | 234 | 100.0% |

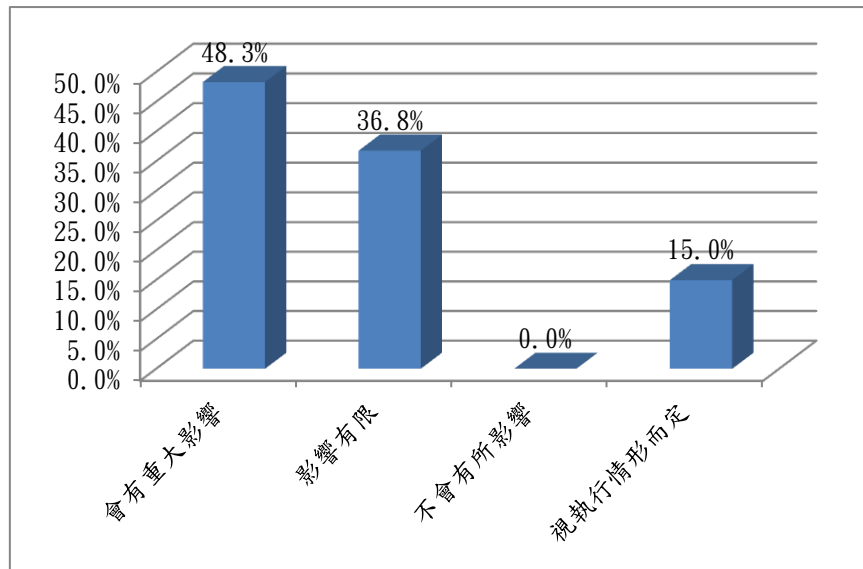


圖 3-4：認為一帶一路政策是否會對東南亞地區的經濟發展有重大影響



30. 請問認為我國政府是否重視一帶一路政策對我國可能產生的影響？

(1) 非常重視 (2) 還算重視 (3) 不算重視

分析結果顯示，回答「還算重視」者計 66.7%，回答「非常重視」者計 23.1%，
回答「不算重視」者計 10.3，如表 3-5 所示：

表 3-5：認為我國政府是否重視一帶一路政策對我國可能產生的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常重視 | 54 | 23.1% |
| 還算重視 | 156 | 66.7% |
| 不算重視 | 24 | 10.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |

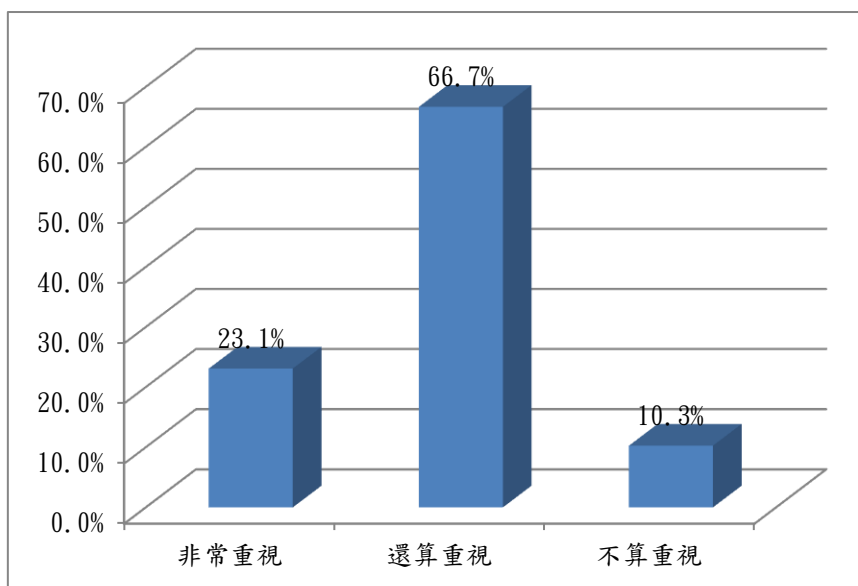


圖 3-5：認為我國政府是否重視一帶一路政策對我國可能產生的影響



31. 請問認為一帶一路政策對於我國航港的發展有正面或負面的影響？

- (1) 大體為正面 (2) 正面多於負面 (3) 負面多於正面
 (4) 大體為負面 (5) 視政府如何因應

分析結果顯示，回答「正面多於負面」者計 25.6%，回答「大體為正面」者計 23.1%，回答「視政府如何因應」者計 23.1%，如表 3-6 所示：

表 3-6：認為一帶一路政策對於我國航港的發展有正面或負面的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 54 | 23.1% |
| 正面多於負面 | 60 | 25.6% |
| 負面多於正面 | 36 | 15.4% |
| 大體為負面 | 30 | 12.8% |
| 視政府如何因應 | 54 | 23.1% |
| 總和 | 234 | 100.0% |

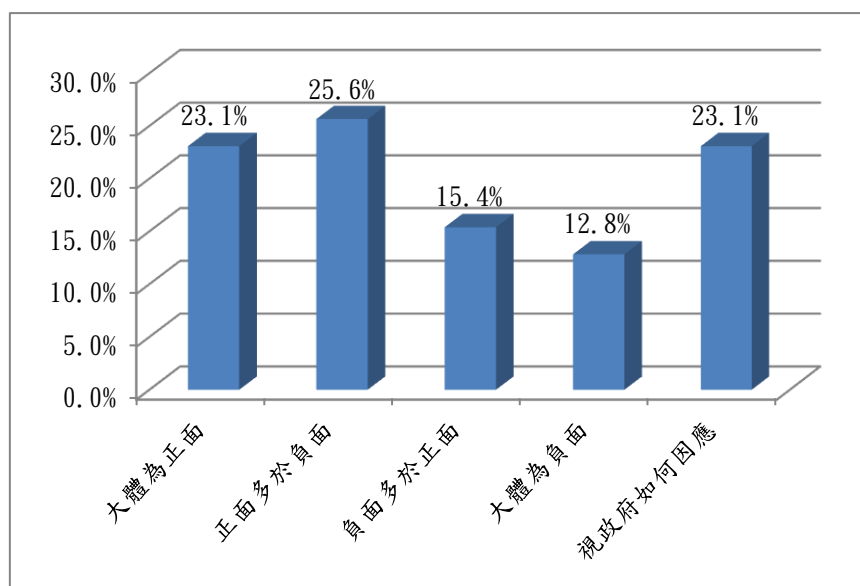


圖 3-6：認為一帶一路政策對於我國航港的發展有正面或負面的影響



32. 請問認為一帶一路政策對於我國航商的營運是否有重大影響？

- (1) 會有正面重大影響 (2) 會有負面重大影響
 (3) 影響程度有限 (4) 個別航商狀況不同

分析結果顯示，回答「個別航商狀況不同」者計 36.3%，回答「會有正面重大影響」者計 31.2%，回答「會有負面重大影響」者計 27.8%，如表 3-7 所示：

表 3-7：認為一帶一路政策對於我國航商的營運是否有重大影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 73 | 31.2% |
| 會有負面重大影響 | 65 | 27.8% |
| 影響程度有限 | 11 | 4.7% |
| 個別航商狀況不同 | 85 | 36.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |

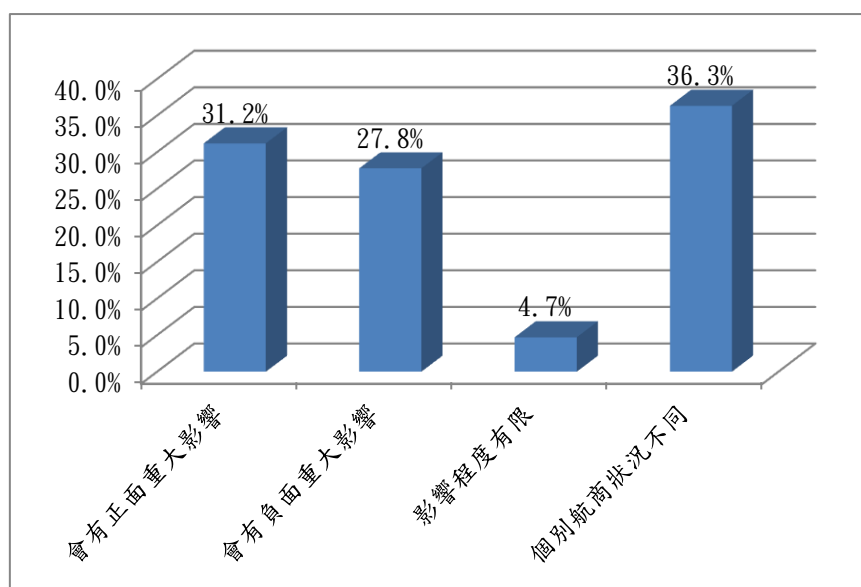


圖 3-7：認為一帶一路政策對於我國航商的營運是否有重大影響



33. 請問打算因一帶一路政策而調整營運策略嗎？

- (1) 會(續答第 34 題) (2) 有可能(續答第 34 題)
 (3) 不會(跳答第 35 題) (4) 尚未評估(跳答第 35 題)

分析結果顯示，回答「有可能」者計 49.6%，回答「尚未評估」者計 22.6%，回答「會」者計 15.8%，如表 3-8 所示：

表 3-8：打算因一帶一路政策而調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 37 | 15.8% |
| 有可能 | 116 | 49.6% |
| 不會 | 28 | 12.0% |
| 尚未評估 | 53 | 22.6% |
| 總和 | 234 | 100.0% |

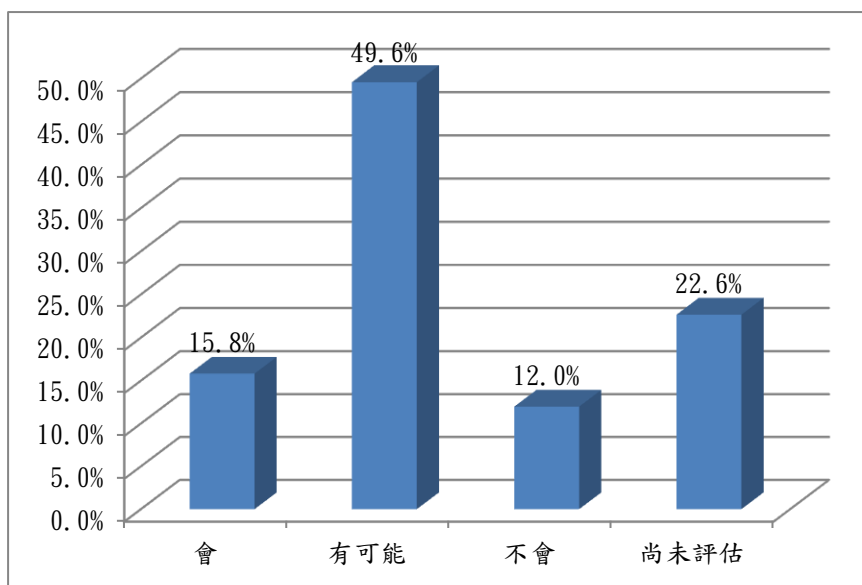


圖 3-8：打算因一帶一路政策而調整營運策略



34. 請問如何調整營運政策因應一帶一路政策？（可複選）

- (1) 擴大東南亞營運比重 (2) 增加東南亞營運據點
 (3) 增加東南亞相關航線 (4) 擴大國內營運比重
 (99) 其他(請說明)_____

分析結果顯示，從第 33 題回答「會」及「有可能」的 153 位受訪者中，本題回答「其他」者計 63.7%，受訪者多半表示還在研議，回答「增加東南亞營運據點」者計 12.4%，受訪航商原以投入相關東南亞營運據點者，預計會再新增 10%~30% 左右之東南亞營運據點比重，回答「擴大東南亞營運比重」者計 11.9%，受訪航商原以投入相關之東南亞營運比重，預計再增加 10%~20% 的營運比重，如表 3-9 所示：

表 3-9：如何調整營運政策因應一帶一路政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 69 | 11.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 72 | 12.4% |
| 增加東南亞相關航線 | 44 | 7.6% |
| 擴大國內營運比重 | 26 | 4.5% |
| 其他 | 370 | 63.7% |
| 總和 | 581 | 100.0% |

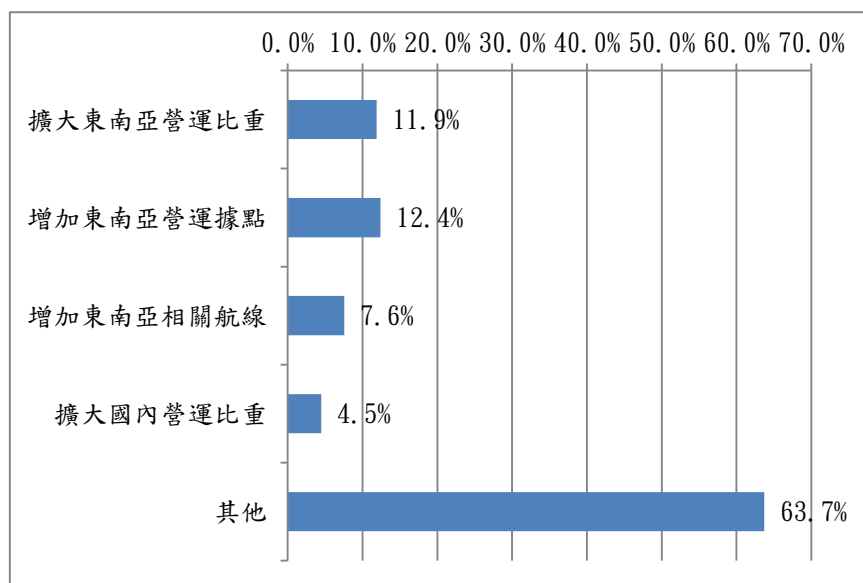


圖 3-9：如何調整營運政策因應一帶一路政策



35. 請問航港局應如何協助航商因應一帶一路政策？（可複選）

- (1) 提供更多、更即時的相關資訊 (2) 增進行政效率
 (3) 解除相關管制 (4) 與國外商港洽談合作
 (5) 持續推動自由貿易政策 (99) 其他(請說明) _____

分析結果顯示，從第 33 題回答「不會」及「尚未評估」的 81 位受訪者中，本題回答「其他」者計 48.1%，受訪者多半表示還在研議計畫，尚在思量航港局能夠協助的部份，回答「提供更多、更即時的相關資訊」者計 22.8%，回答「解除相關管制」者計 9.1%，如表 3-10 所示：

表 3-10：航港局應如何協助航商因應一帶一路政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------------|-----|--------|
| 提供更多、更即時的相關資訊 | 166 | 22.8% |
| 增進行政效率 | 38 | 5.2% |
| 解除相關管制 | 66 | 9.1% |
| 與國外商港洽談合作 | 45 | 6.2% |
| 持續推動自由貿易政策 | 63 | 8.7% |
| 其他 | 350 | 48.1% |
| 總和 | 728 | 100.0% |

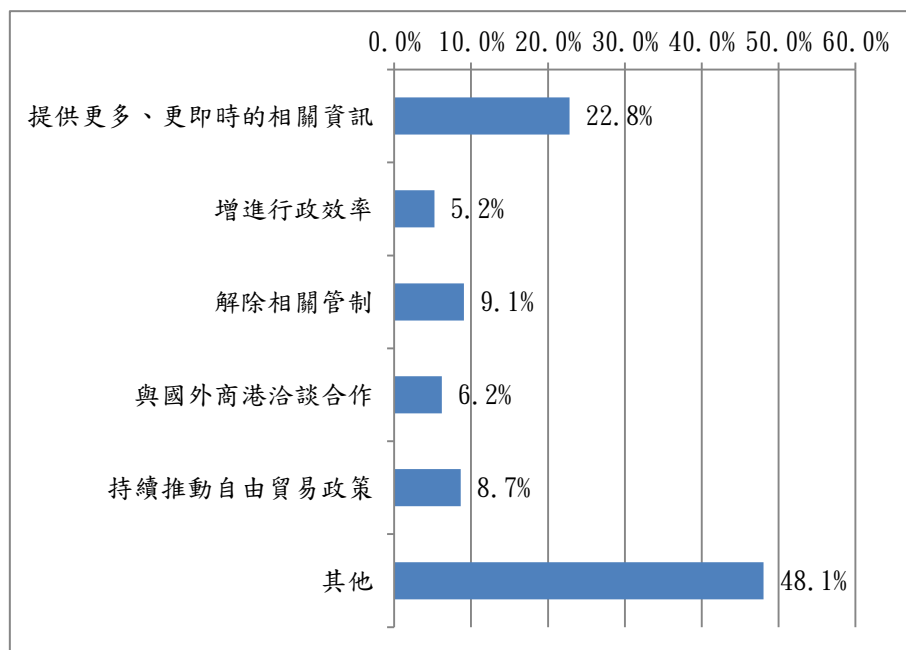


圖 3-10：航港局應如何協助航商因應一帶一路政策



三、我國新南向政策

36. 請問對於政府計畫推動的新南向政策是否瞭解？

- (1) 非常瞭解(續答第 37 題) (2) 還算瞭解(續答第 37 題)
 (3) 有些瞭解(續答第 37 題) (4) 不算瞭解(跳答第 42 題)
 (5) 沒聽過 (跳答第 42 題)

分析結果顯示，回答「不算瞭解」者計 44.1%，回答「沒聽過」者計 30.0%，回答「有些瞭解」者計 14.6%，如表 3-11 所示：

從本題回答「非常瞭解」、「還算瞭解」及「有些瞭解」的 218 位受訪者，則續答第 37 題至 41 題。

表 3-11：對於政府計畫推動的新南向政策是否瞭解

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 11 | 1.3% |
| 還算瞭解 | 84 | 10.0% |
| 有些瞭解 | 123 | 14.6% |
| 不算瞭解 | 372 | 44.1% |
| 沒聽過 | 253 | 30.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |

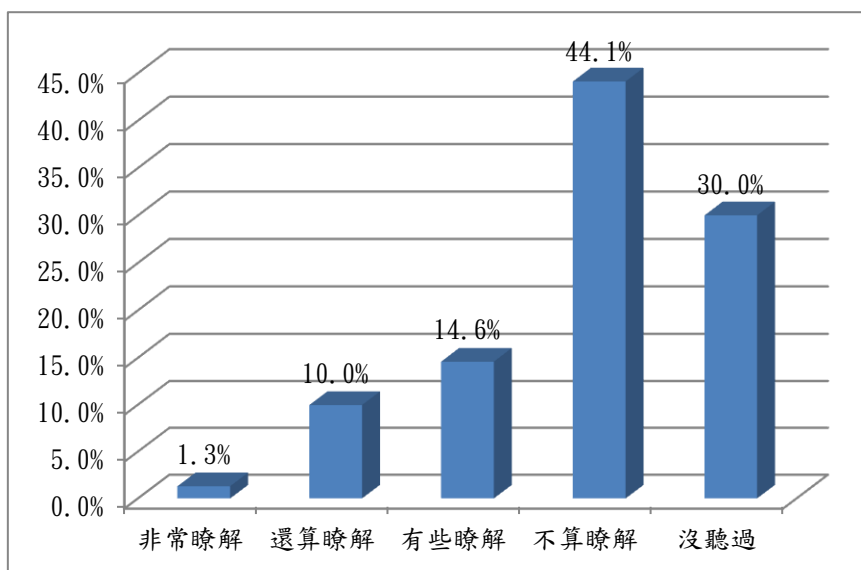


圖 3-11：對於政府計畫推動的新南向政策是否瞭解



37. 請問認為新南向政策對於我國航運發展的影響？

- (1) 大體為正面 (2) 正面多於負面 (3) 負面多於正面
 (4) 大體為負面 (5) 視政府如何因應

從分析結果顯示，回答「正面多於負面」者計 35.3%，回答「大體為正面」者計 32.1%，回答「視政府如何因應」者計 27.1%，如表 3-12 所示：

表 3-12：新南向政策對於我國航運發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 70 | 32.1% |
| 正面多於負面 | 77 | 35.3% |
| 負面多於正面 | 11 | 5.0% |
| 大體為負面 | 1 | 0.5% |
| 視政府如何因應 | 59 | 27.1% |
| 總和 | 218 | 100.0% |

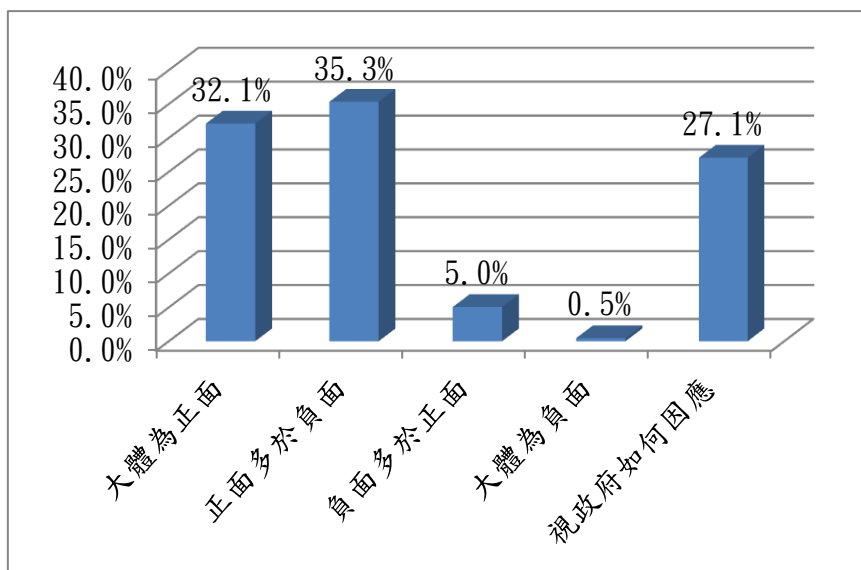


圖 3-12：新南向政策對於我國航運發展的影響



38. 請問認為我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運是否有重大影響？

- (1) 會有正面重大影響 (2) 會有負面重大影響
 (3) 影響程度有限 (4) 個別航商狀況不同

從分析結果顯示，回答「會有正面重大影響」者計 45.4%，回答「個別航商狀況不同」者計 37.6%，回答「會有負面重大影響」者計 9.6%，如表 3-13 所示：

表 3-13：我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運是否有重大影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 99 | 45.4% |
| 會有負面重大影響 | 21 | 9.6% |
| 影響程度有限 | 16 | 7.3% |
| 個別航商狀況不同 | 82 | 37.6% |
| 總和 | 218 | 100.0% |

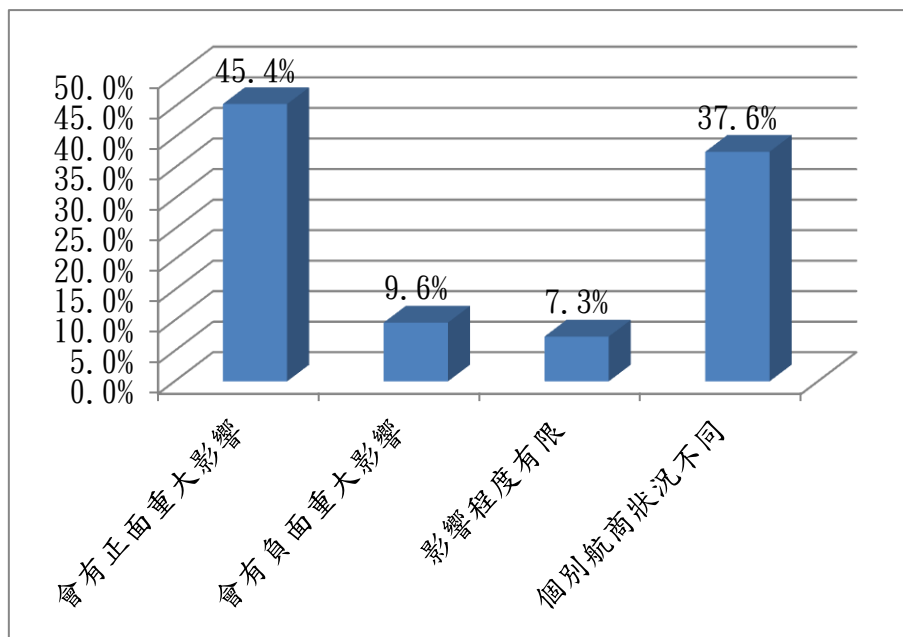


圖 3-13：我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運是否有重大影響



39. 請問在東南亞地區推展業務時所面對到的困難為何？（可複選）

- (1) 缺乏航運專業人才 (2) 缺乏語言人才
 (3) 缺乏對當地市場的瞭解 (4) 缺乏對當地法規的瞭解
 (5) 當地基礎設施不佳 (6) 缺乏資金
 (7) 當地政治情勢不穩定 (8) 當地政府行政效率不彰
 (9) 未在東南亞地區推展業務 (99) 其他（請說明）_____

從分析結果顯示，回答「其他」者計 51.4%，多半答案均為尚未到東南亞推展，因此不知道會遇到的困難，回答「缺乏對當地法規的瞭解」者計 9.7%，回答「缺乏對當地市場的瞭解」者計 8.0%，如表 3-14-1 所示：

表 3-14-1：東南亞地區推展業務時所面對到的困難

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 缺乏航運專業人才 | 53 | 7.2% |
| 缺乏語言人才 | 51 | 6.9% |
| 缺乏對當地市場的瞭解 | 59 | 8.0% |
| 缺乏對當地法規的瞭解 | 71 | 9.7% |
| 當地基礎設施不佳 | 19 | 2.6% |
| 缺乏資金 | 15 | 2.0% |
| 當地政治情勢不穩定 | 39 | 5.3% |
| 當地政府行政效率不彰 | 34 | 4.6% |
| 未在東南亞地區推展業務 | 16 | 2.2% |
| 其他 | 377 | 51.4% |
| 總和 | 734 | 100.0% |

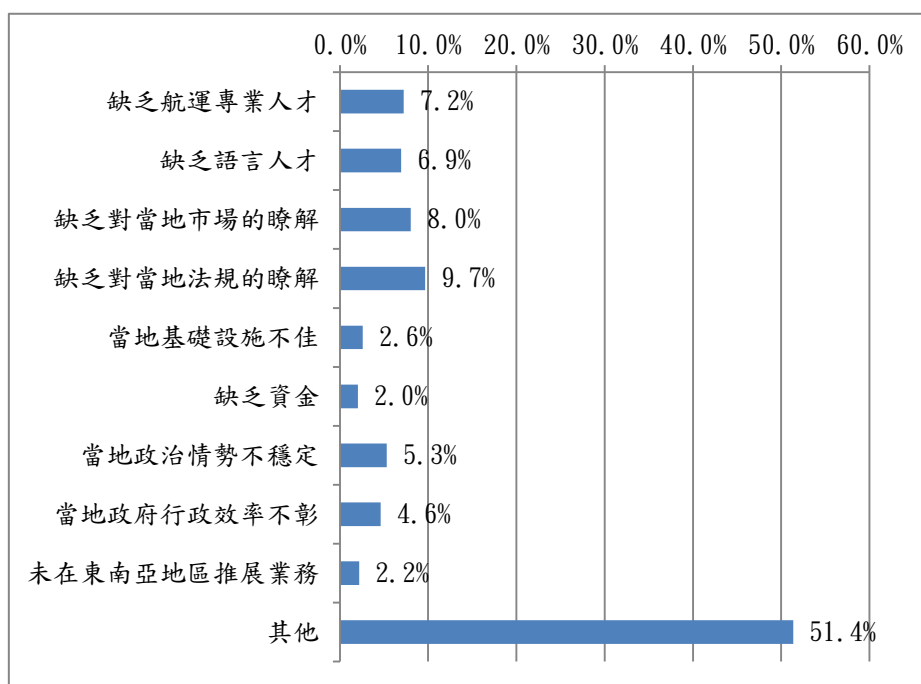


圖 3-14-1：東南亞地區推展業務時所面對到的困難



國立中山大學社科院民意調查研究中心

表 3-14-2：東南亞地區推展業務時所面對到的困難(由高到低排序)

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 其他 | 377 | 51.4% |
| 缺乏對當地法規的瞭解 | 71 | 9.7% |
| 缺乏對當地市場的瞭解 | 59 | 8.0% |
| 缺乏航運專業人才 | 53 | 7.2% |
| 缺乏語言人才 | 51 | 6.9% |
| 當地政治情勢不穩定 | 39 | 5.3% |
| 當地政府行政效率不彰 | 34 | 4.6% |
| 當地基礎設施不佳 | 19 | 2.6% |
| 未在東南亞地區推展業務 | 16 | 2.2% |
| 缺乏資金 | 15 | 2.0% |
| 總和 | 734 | 100.0% |

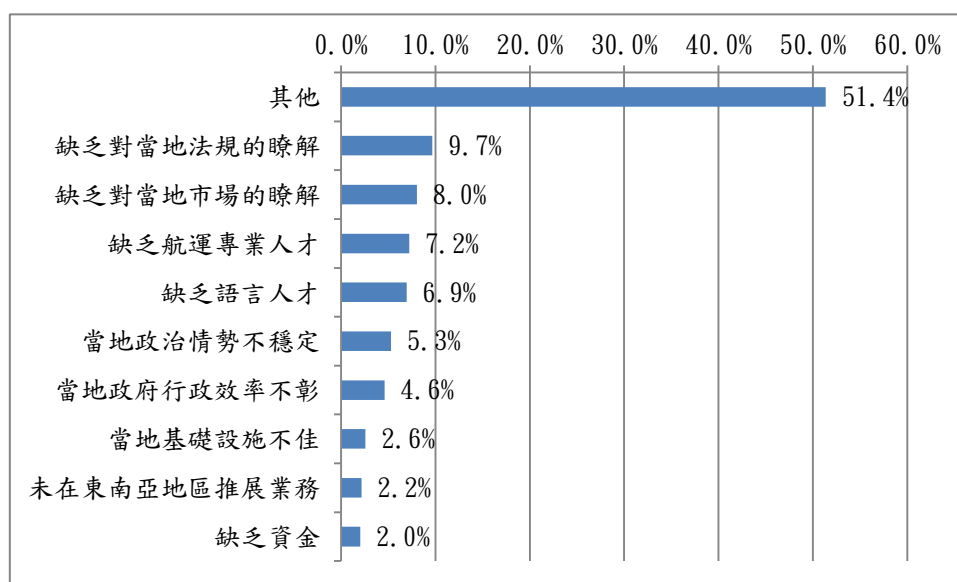


圖 3-14-2：東南亞地區推展業務時所面對到的困難(由高到低排序)



40. 請問會因新南向政策而調整營運策略嗎？

(1) 會 (續答第 41 題) (2) 有可能 (續答第 41 題)

(3) 不會 (跳答第 42 題) (4) 尚未評估 (跳答第 42 題)

從分析結果顯示，回答「有可能」者計 46.3%，回答「尚未評估」者計 22.5%，
回答「不會」者計 21.6%，回答「會」者計 9.6%，如表 3-15 所示：

表 3-15：因新南向政策而調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 21 | 9.6% |
| 有可能 | 101 | 46.3% |
| 不會 | 47 | 21.6% |
| 尚未評估 | 49 | 22.5% |
| 總和 | 218 | 100.0% |

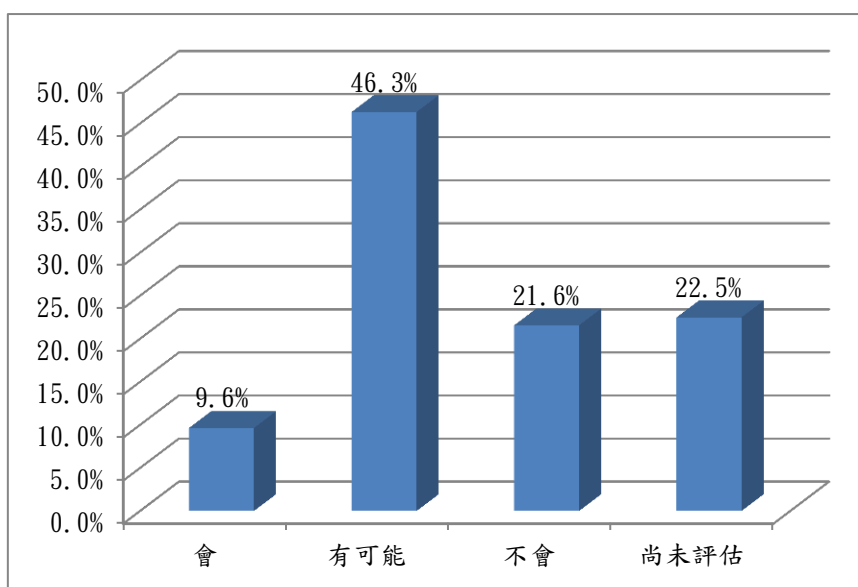


圖 3-15：因新南向政策而調整營運策略



41. 請問如何調整營運策略因應新南向政策？（可複選）

- (1) 擴大東南亞營運比重 (2) 增加東南亞營運據點
 (3) 增加東南亞相關航線 (4) 擴大國內營運比重
 (99) 其他（請說明）_____

分析結果顯示，從第 40 題回答「會」及「有可能」的 123 位受訪者中，本題回答「其他」者計 69.0%，受訪者多半表示還在研議，回答「增加東南亞營運據點」者計 11.9%，受訪航商原以投入相關東南亞營運據點者，預計會再新增 10%~30% 左右之東南亞營運據點比重，回答「擴大東南亞營運比重」者計 9.9%，受訪航商原以投入相關之東南亞營運比重，預計再增加 10%~20% 的營運比重，如表 3-16 所示：

表 3-16：如何調整營運策略因應新南向政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 55 | 9.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 66 | 11.9% |
| 增加東南亞相關航線 | 38 | 6.8% |
| 擴大國內營運比重 | 13 | 2.3% |
| 其他 | 383 | 69.0% |
| 總和 | 555 | 100.0% |

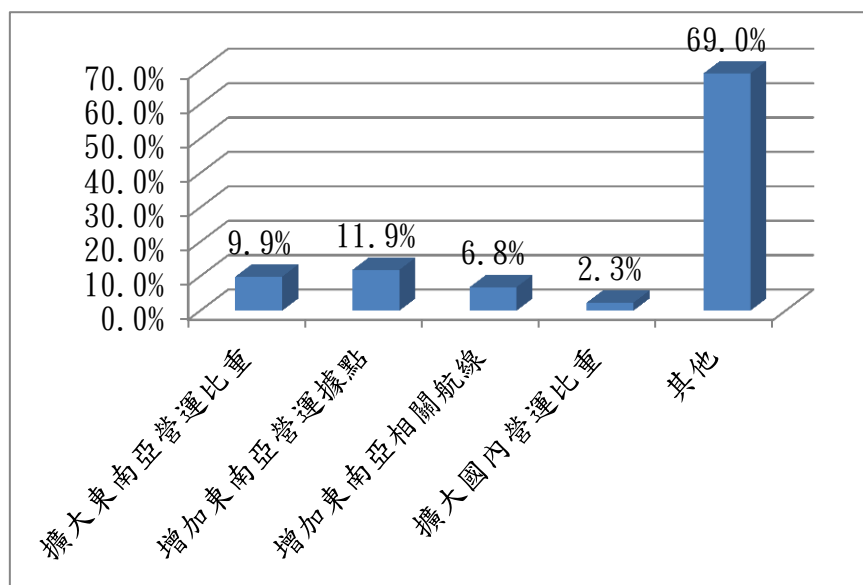


圖 3-16：如何調整營運策略因應新南向政策



四、政策建議

本章節將就我國新南向政策與中國大陸一帶一路政策，進行政策介紹、評析最後也會為委託單位提出政策建議。

(一) 我國新南向政策

1. 政策簡介

2016 年蔡英文總統在競選期間拋出了「新南向政策」，在正式就任後，也隨即在總統府成立了新南向政策辦公室¹，企圖整合各政府部門南向的資源，推動我國與東南亞、南亞國家之間的連結。但這並不是我國第一次推動所謂的南向政策，這也是蔡總統特別在南向政策前多加「新」這個字的原因。事實上，遠在 1993 年，李登輝總統就公布了「南進政策說帖」，希望我國廠商能夠前往東南亞等地進行投資，另外，在 1997 年配合戒急用忍政策，進一步宣布了「加強對東南亞及紐澳地區經貿工作綱領」。當時，我國政府主要希望能以東南亞作為替代中國大陸的投資據點，避免台商在中國大陸投資過多，轉化成兩岸交往的政治壓力。

不過，一方面大陸對台商投資的吸力太大，一方面當時東南亞國家協會（Association of Southeast Asian Nations, ASEAN, 以下簡稱「東協」）各國基礎建設不佳、對外貿易相對封閉、政治風險高且行政效率不彰，根據投審會的資料來看，台商前往東南亞的實績並不多。即便 2002 年陳水扁總統重起南向政策、馬英九總統也提出對東協 10+3+1 的政策，基本上仍以引導台商投資為主，在東南亞各國環境未顯著改善之前，均未收到顯著的效果。

2011 年越南加入世界貿易組織後，對於外貿的開放程度大幅增加，也是台商在東南亞投資最多的國家。從圖 1 可知，以累積投資金額計算，台商在東南亞投資最多的國家依序為越南、印尼、泰國、馬來西亞、新加坡等。除了印尼與新

¹ 在第一任主任黃志芳成為駐新加坡代表後，「新南向政策辦公室」也隨之改隸於行政院對外經貿談判辦公室。



加坡之外，台商除開特定大型投資案會使得單一年度投資金額暴增的情形外，大體上，台商在東南亞的投資金額在近5年有明顯的增長趨勢，即便軍政府統治下的泰國，在政變發生一年後，台商的投資也開始回流。

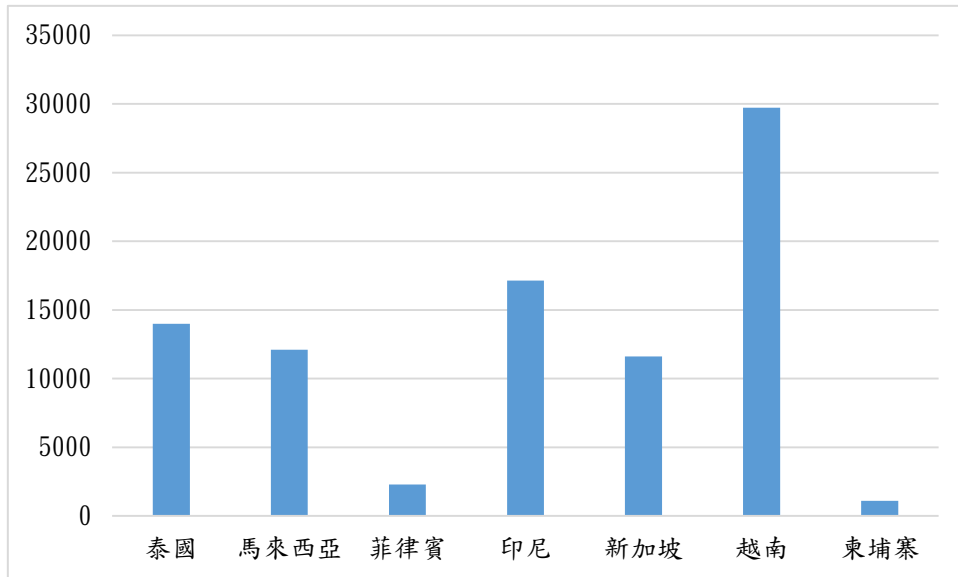


圖 3-17：我國在東協主要國家直接投資累計金額（百萬美元）

資料來源：經濟部投資業務處

由於在前一波的南向政策旨在導引投資，因此，在這段時間，我國與許多東南亞國家簽訂了與投資相關的協定，如：投資保障協定、避免重複課稅協定由表 3-17 可知，有與我國簽訂投資協定的國家，大多也簽有租稅協定，反之亦然，但菲律賓、澳洲除外，前者僅簽訂投資協定，後者僅簽訂租稅協定。在圖 1 中台商在東南亞的主要投資國家，除了柬埔寨外，均與我國簽有租稅協定。柬埔寨及剛結束軍政府統治的緬甸應可為我國政府下一波簽訂相關協定的標的國家。此外，在台塑越鋼事件後，我國政府也可能會重新檢討投資與租稅協定的相關內容，以增強對我國廠商的保護。



表 3-17：與我國簽署投資協定、租稅協定之東南亞、南亞國家與紐澳

| 投資協定 | 租稅協定 |
|------------------------------|-----------------------------|
| 印度、印尼、馬來西亞、紐西蘭、菲律賓、新加坡、泰國、越南 | 澳洲、印度、印尼、馬來西亞、紐西蘭、新加坡、泰國、越南 |

資料來源：經濟部、財政部

除了投資之外，我國與東南亞地區的貿易也成長的十分迅速，從圖 3-18 可看出，在 2008 金融海嘯後，我國與東協各國的貿易金額，不論進出口都有很高的成長，特別在出口的部分。目前，東協已經成為我國第二大的出口市場（中國大陸為第一大市場）。雖然，2015 年因全球經濟不景氣，使得雙邊進出口金額下滑，但預估在這波不景氣結束後，在台商投資持續湧入下，雙邊進出口仍會恢復持續成長。

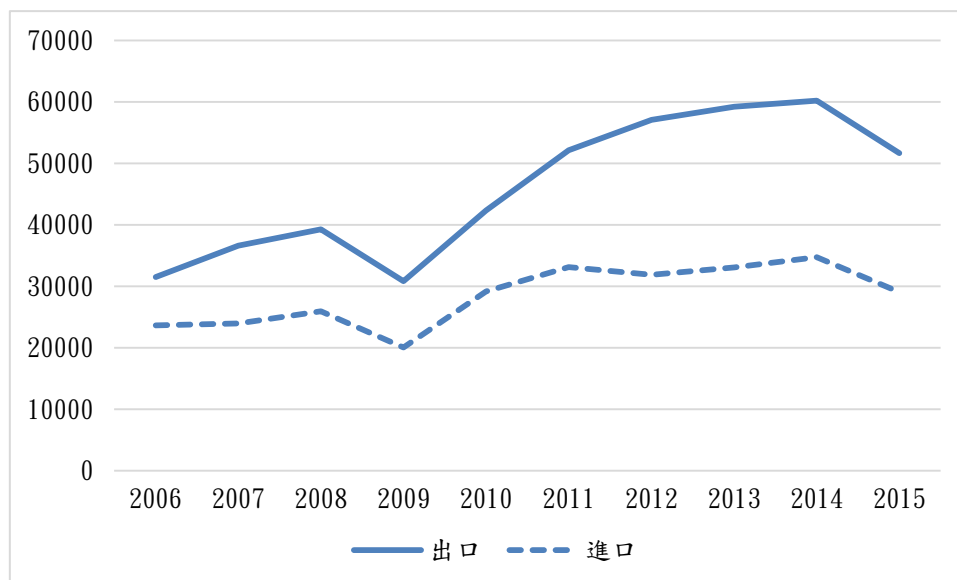


圖 3-18：我國與東協十國貿易金額 (百萬美元)

資料來源：經濟部國際貿易局



如前所述，近年來東南亞地區投資環境改善，兼以中國大陸勞動成本上升，部分以外銷作為主要營運方向廠商，開始尋求東南亞作為生產基地。然而，中國大陸人口眾多、所得提升所代表的廣大內需市場，仍是台商所無法也不應放棄的，台商對東南亞地區的投資並不會替代對中國大陸的投資，應視為目標市場不同之分工，而蔡總統的「新南向政策」也不應視為勸止台商西進前往中國大陸的政策工具。現階段來看，新一波願意往東南亞地區投資的廠商，不論其瞄準的是外銷生產基地或當地逐漸蓬勃的內需市場，均無須政府費心導引，只需提供必要之協助，諸如：人才、金融、法規、企業文化、市場動態…等，使其確能掌握此波東南亞地區經濟成長的上升波段。準此，蔡英文總統在 2016 年 8 月 16 日的「對外經貿戰略會談」後公布了「新南向政策」政策綱領，同年 9 月 5 日國家發展委員會也公布了「新南向政策」推動計畫的一些內容。「新南向政策」政策綱領的重點與評析如下。

首先，「新南向政策」所涵蓋的區域包括：東協、南亞與紐澳，雖然「新南向政策」的目標區域相當遼闊，甚至遠及大洋洲的紐澳，但以地理位置甚至是文化相似度來看，東協地區仍是「新南向政策」的重點區域，也是目前台商投資的聚集地，理應獲得重視。其次，就「新南向政策」所涵蓋的政策來看，雖然目前「新南向政策辦公室」轄於行政院對外經貿談判辦公室²，但其實所涉及的政策領域不只在經貿層面，更擴及教育、文化、人才交流、觀光等，所涉及的政策領域遠超過投資，這也是與先前之南向政策較為不同之處，也是該辦公室隸屬行政院層級的原因，如此才能統合各部會的資源，目前首要的工作正是盤點各部會可用於南向的資源並進行檢討，以求更有效率地運用既有資源連結東南亞地區的國家。

在「新南向政策」政策綱領中，列有政策的短中長程目標，主要就是透過各層面的雙向交流與連結，創造區域經濟共同體意識。雖然政策綱領文中未明確擬

² 原談判代表辦公室隸屬於經濟部之下，現提升至行政院所屬之層級。



定政策內容，但列出十大行動準則，包括：

- (1)長期深耕，建立經濟共同體意識。
- (2)適切定位臺灣在區域發展的未來角色。
- (3)推動軟實力、供應鍊、區域市場、人際之間等四大連結策略。
- (4)充實及培育南向人才。
- (5)推動雙邊和多邊制度化合作。
- (6)規劃完整配套及有效管控風險。
- (7)積極參與國際合作。
- (8)全面強化協商對話機制。
- (9)兩岸善意互動及合作。
- (10)用民間組織及活力。

至少從兩方面來看，我國航商應會樂見「新南向政策」政策綱領所擘劃的願景。若東協地區在我國與其他國家的協助之下確實走向經濟蓬勃發展的道路，並與我國形成良好的經濟分工模式，屆時不論是東協國家國內市場的需求、或是產業價值鍊連結的需求，我國與東協國家之間的海運需求將倍數成長，我國不論是運輸、港口作業、倉儲各產業均可分食這可觀的成長。另外，若東協國家基礎建設持續改善、政經制度持續優化、熟悉當地市場及語言的人才供應無虞，東協國家也可成為我國中小型航商跨足國際市場的良好起點，有助於壯大我國航商在世界市場的份額。

當然，東協國家茁壯後，當地航商是否會成為我國航商的競爭者而非合作者，研究團隊認為，只要我國航商也能持續進步茁壯，雙方一定能從合作獲取更大的利益，而不是惡性競爭。此外，研究團隊也注意到「新南向政策」政策綱領第九項行動綱領特別提到兩岸關係。以目前我國的特殊現況來說，在兩岸關係低迷的時候，部分國家在與我國來往時會有所顧忌。再者，東南亞地區也是中國大陸推



動一帶一路政策時所關注的地區之一，我國與中國大陸在此一地區如何協調政策達到共贏共榮的結果，也是值得探討，因此，本研究也鎖定中國大陸一帶一路政策進行研討。

2. 調查結果綜合評析與政策建議

不論是電訪結果或是座談會廠商代表意見均透露一致的訊息：航商們認為東南亞地區經濟發展的前景可期，也歡迎蔡英文總統提出「新南向政策」，認為「新南向政策」可能對航商的營運有所助益，但我國航商不清楚我國「新南向政策」真正的意涵為何。也就是說，航商們在政策重要性的認知與政策實質內容的瞭解呈現相當程度的背離。雖然電訪進行或是座談會舉辦的時間都在我國政府提出「新南向政策」政策綱領與「新南向政策」推動計畫之前，但「新南向政策」政策綱領偏重政策願景描繪與政策方向提要的內容，「新南向政策」推動計畫也還未落實為工作項目，因此，我國航商可能暫時仍無法解惑。

另外，從座談會廠商代表的意見來看，除了少數航商有能力處理對外直接投資並積極對外佈點，大部分的中小航商仍仰望政府帶領前進東南亞，協助處理直接對外投資可能遭遇的問題。綜合電訪結果或是座談會廠商代表意見可知，我國航商前進東南亞時最主要遭遇的困難，首先是對當地法規與市場的瞭解，接著是航運專業與語言人才的缺乏，再其次才是與政治相關的風險，如：政治情勢不穩定、行政效率不彰。

根據以上調查結果，研究團隊做出以下建議：

- (1)航港局可作為航商與政府間雙向橋樑：一方面，航港局可將我國「新南向政策」的相關政策文件、與航商較密切相關的工作計畫與行政措施公布在新上線的航港發展資料庫，並另闢專區以方便查詢，也可透過同業公會同步傳遞相關消息；另一方面，可定期與航商座談，將我國航商在東南亞所遭遇的困境向行政院或國發會反應，並透過實際政策解決航商問題。



- (2)航港局可作為航運產業整合者：除了可協調國營業者，如：港務公司，帶頭偕同其他中小航商投資東南亞地區外，也可透過產業公會協助媒合航商組成聯盟共同至東南亞地區進行投資。
- (3)航港局可尋求與東南亞國家航管機關的對話：雖然我國因兩岸因素以致於在國際間不易與其他國家政府機關有直接而正式的接觸，但研究團隊仍建議航港局能透過各種直接、間接的非正式對話將我國航商在東南亞地區所遭遇的一些問題反應給當地航管機關，並與其合作活絡兩地間的航運市場。
- (4)航港局可提供我國航商前進東南亞國家所需的知識庫：東南亞國家雖地域相近，但各自政經發展際遇差異甚大，經商環境也很不同。境內除了有經濟發展程度極高的新加坡、汶萊，也有低度開發國家—柬埔寨，有民主國家，也有由軍政府或一黨專政體制統治的國家，航港局可針對個別國家的航運市場進行研究，並將研究成果分享給我國航商。

(二) 中國大陸一帶一路政策

1. 政策簡介

中國大陸領導人習近平分別於 2013 年 9 月和 10 月提出「絲綢之路經濟帶」與「21 世紀海上絲綢之路」兩項經濟合作概念，合稱「一帶一路」，也中國大陸的國家發展和改革委員會、外交部、商務部在國務院的授權下也於 2015 年 3 月正式聯合發佈了「推動共建絲綢之路經濟帶和 21 世紀海上絲綢之路的願景與行動」的政策綱領，也正式成為近年來關係亞太地區權力平衡的重大發展，頗受世界各國關注。

其中，「一帶」旨在通過中亞地區連結中國大陸與歐洲，主要包括中國大陸、俄羅斯、哈薩克、吉爾吉斯、塔吉克和烏茲別克等國，而中國大陸境內核心區域則包括西北的新疆、青海、甘肅、陝西、寧夏，西南的重慶、四川、廣西、雲南以及內蒙古等內陸省分。「一路」則是透過海上交通串連中國大陸和東南亞、南



亞、中東、北非及歐洲各國，福建則是「一路」出發的起點，本研究所關注的焦點—東南亞—也在「一路」的範疇之中。如果進一步細分，尚可分成新亞歐大陸橋、中蒙俄、中國大陸—中亞—西亞、中國大陸—中南半島、中國—巴基斯坦、孟中印緬等六個經濟走廊。



圖 3-19：一帶一路示意圖

資料來源：histock.tw

一般咸認，中國大陸此時提出一帶一路政策主要有兩個政治上與經濟上的理由。在政治上，美國總統 Obama 積極推動亞太再平衡戰略，企圖讓美國勢力重返亞洲，實際的作法是串連美國在亞太地區的盟邦在南海與東海等問題挑戰中國大陸，甚至圍堵中國大陸。中國大陸為突破來自東方的封鎖，遂以西進作為因應。在經濟上，中國大陸一直遭遇產能利用率過低的問題，以基礎建設所需的鋼材為例，近 2 年來產能利用率一路走低，已逼近 72%（見圖 3-19），不但抑低世界價格，也妨礙了自身的經濟成長。「一帶一路」的建設將消耗掉許多鋼材及其他商品，有助於去化中國大陸過剩的產能。

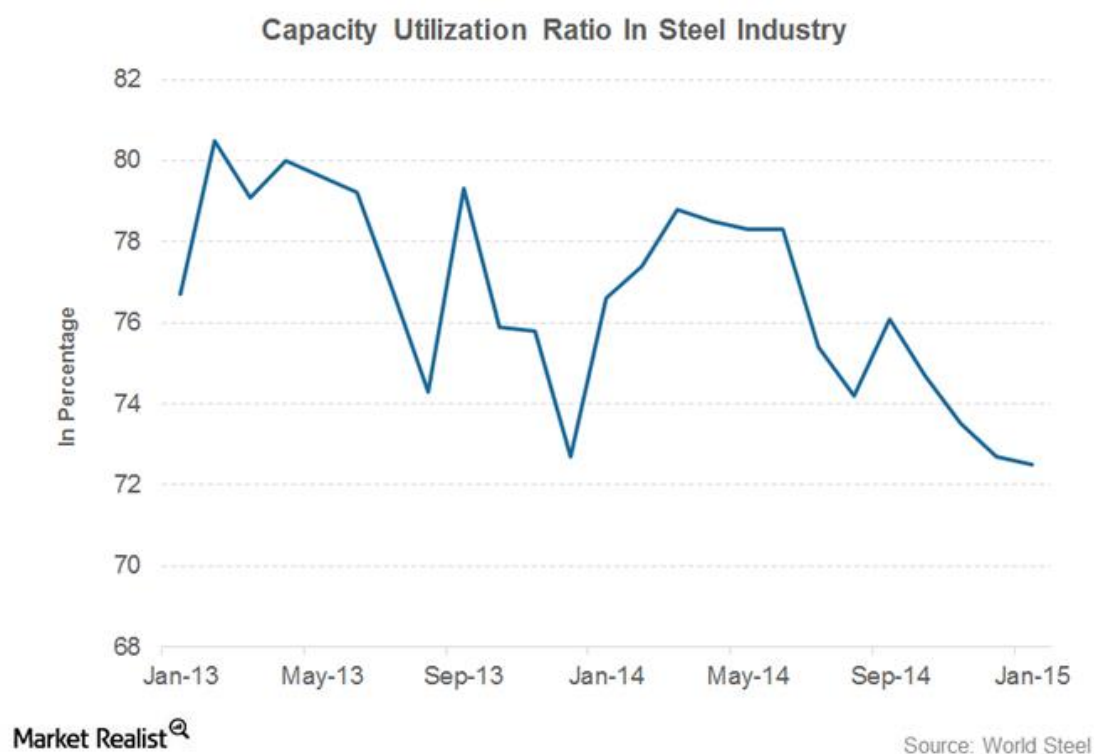


圖 3-20：中國大陸鋼鐵產業產能利用率

資料來源：<http://marketrealist.com/>

根據「推動共建絲綢之路經濟帶和 21 世紀海上絲綢之路的願景與行動」政策綱領，與我國「新南向政策」一般，中國大陸也是尋求以合作互利的方式全方為連結目標地區與國家，也提及的人才交流、觀光等，但不一樣的是，由於中國大陸財政資源較為雄厚，「一帶一路」政策更側重基礎建設的佈建，這些基礎建設所連帶引發的商機早已讓各國垂涎。不過，「一帶一路」所涵蓋的區域國家相當廣，基礎建設所費不貲，即便中國大陸資金充沛也無法獨立支應。

與中國大陸較密切相關且新近成立可用以支應「一帶一路」基礎建設的融資平台有三個：亞洲基礎設施投資銀行（Asian Infrastructure Investment Bank, AIIB，簡稱「亞投行」）、絲路基金、新開發銀行（New Development Bank），三者在參與者、資本額、設立目的並不完全相同，其中最受關切的就是亞投行，目前，在 G7 中，僅有美國、日本未表態參加，已是除了國際貨幣基金



(International Monetary Fund)、世界銀行 (World Bank) 外，會員國家數量最多的國際金融機構。

表 3-19：可支應「一帶一路」基礎建設的新融資平台

| 融資平台 | 亞投行 | 絲路基金 | 新開發銀行 |
|-----------------|--------------------|-------|-------------------|
| 參與者 | 含中國大陸、英、德、法等共 57 國 | 中國大陸 | 中國大陸、俄羅斯、巴西、印度、南非 |
| 預計資本規模 (美元) | 1000 億 | 400 億 | 1000 億 |
| 是否為 「一帶一路」設立 | 是 | 是 | 否 |

資料來源：本研究整理。

即便三個融資平台的資金看來不少，但仍遠超過亞洲基礎建設的需求，也不是所有的資金均會用在「一帶一路」的建設，不同建設計畫中必定有些輕重緩急的區別。雖然從目前的文獻尚無法清楚知道「一帶一路」各項建設的優先順序，但是我們或可從亞投行第一波執行的計畫看出端倪。根據亞投行的網站，目前執行中的計畫有 6 個，其中有 2 個在巴基斯坦、1 個在印度、1 個在孟加拉、1 個在中亞的塔吉克，1 個在印尼。從這個角度來看，「一帶一路」初期的重點在協助中國大陸從內陸經過中亞打開通往印度洋的門戶，以避免美國與其盟邦在西太平洋的圍堵，而中國大陸在巴基斯坦瓜達爾港的大量投資也可印證此一觀察。因此，涉及複雜南海議題的東南亞地區應不是「一帶一路」的優先地區，事實上，與中國大陸有領土爭議的越南，就對「一帶一路」抱持較為審慎的態度。

從我國航商營運的角度來看，「一帶一路」初期的影響並不會太大。其一是，「一帶一路」初期所側重的區域在中亞與南亞，根據本研究的調查，我國航商佈



點者不多，並不是我國航商目前的重點營運區域。其二，也由於初期所側重的區域在中亞與南亞，目前的建設以陸路交通為主，而非海路交通。但長期來看，只要一個地區的經濟規模擴大，海運需求就會隨之增加，對我國航商應屬有利，值得長期關注「一帶一路」所涵蓋區域的經濟成長趨勢。

2. 調查結果評析與政策建議

由於「一帶一路」政策並非由我國提出，因此，從電訪調查結果來看，我國航商的熟悉度更低於「新南向政策」，不過，大部分瞭解「一帶一路」政策的航商對於此一政策對東南亞地區的可能影響大體上抱持正面的態度，但對於我國航商的影響則相當分歧。參與座談會的航商代表基本上肯定「一帶一路」政策會對當地帶來正面影響，但不認為會對我國航商帶來明顯衝擊，航商代表主要認為「一帶一路」目前著重於陸路建設，而陸路運輸在成本上並不能構成海路運輸的威脅。

整體而言，由於「一帶一路」的資訊不足，不論是接受電訪或是參與座談的航商都希望航港局提供較多的即時資訊。因此，在「一帶一路」政策方面，研究團隊提出的政策建議主要有兩點：

- (1) 航港局可提供航商即時相關訊息：航港局可定時檢視「一帶一路」區域各國在海路建設的相關訊息，同樣可透過航港發展資料庫與同業公會傳遞。
- (2) 航港局可進行「一帶一路」的長期趨勢分析：雖然「一帶一路」目前對我國航商的影響尚屬有限，但長期來看，若「一帶一路」的相關建設確能發揮作用，不但可解決中國大陸的政經困境，也可能為世界經濟開創不同的路，甚或影響整體航運市場。舉例來說，若中國—巴基斯坦經濟走廊成熟，配合中國大陸將生產基地移往內陸的趨勢，中國大陸與歐洲、中東之間貿易往來的貨物，部分原來需經過麻六甲海峽與東南亞區域的可能提早在巴基斯坦提早上岸或改由當地上船。如此一來，可能使東南亞地區航班減少、航運市場萎縮。航港局可進行諸如此類的長期趨勢推演，作為我國長期航運政策的參考。



肆、研究人員以及分工配置

一、人力配置

國立中山大學社會科學院民意與市場研究中心，是全國頂尖大學之中，其中二間有設置學術調查機構（全臺頂尖大學只有政治大學與中山大學設置調查中心），具備十足的學術中立特性。基於長期對臺灣縣市觀察的關懷，以及執行全國及地方性調查的經驗，能為本案提出最客觀、最踏實的研究內容。國立中山大學社科院民意與市場研究中心特組成本研究團隊，茲臚列本團體研究人力如下：

(一)計畫主持人：王俊傑 副教授（國立中山大學政治經濟學系專任副教授）

專長：公共政策、國際貿易、經濟發展、政治經濟學

(二)共同主持人：魯炳炎 教授（國立東華大學公共行政學系教授）

專長：公共政策；海運政策；政策行銷；非營利組織行銷

(三)共同主持人：張其祿 教授（國立中山大學政治經濟學系專任教授）

國立中山大學海洋事務研究所合聘教授、高屏澎運研中心主任

專長：民意研究、公共政策、海洋政策、研究方法、公共政策預算

(四)計畫助理：李清水、黃琬玲

本計畫團隊助理二名，分別是黃琬玲、李清水，二人

學、經歷如下：

黃琬玲，學歷：臺灣國立師範大學大眾傳播研究所碩士

現職：國立中山大學民意與市場調查研究中心助理

李清水，學歷：國立中山大學海洋環境與工程研究所博士班

專長：研究環境倫理等領域。

(五)資深督導：

本中心督導皆為從資深訪員出身，同時具備大學以上學歷。由於督導較多，而各督導都有專案在執行，本計畫先列一名資深督導，再從資深督導遴選、分配本調查案。



二、計畫人力分工

本計畫團隊由政治經濟系王俊傑副教授（民意與市場研究中心主任）帶領，研究團隊成員魯炳炎教授、張其祿教授（高屏澎運研中心主任、社科院院長）等對於航運政策、公部門政策研究調查素有專精，本中心的勝任程度應無問題。本次民眾意見蒐集專案成員分工如下：

計畫主持人、共同主持人：王俊傑、魯炳炎、張其祿

1. 整案之進度與品質掌控。
2. 計畫全盤規劃。
3. 政策分析與建議。
4. 問卷審核、報告撰寫與審核。
5. 信度、效度檢驗及實際數據推估。
6. 本民眾意見調查執行之規劃及有關單位交付之注意事項。

研究助理

1. 執行調查及注意有關單位交付之注意事項。
2. 連絡工作與行政庶務、
3. 訪員管理訓練、訪訓教材彙編與結果分析。
4. 報告初步撰寫。

督導員

1. 參與問卷初稿測試工作。
2. 協助訪訓與執行監聽。
3. 隨時掌握訪員現況，反應訪員意見與所遭遇之問題。



參考文獻

俞克唯、郭俊良、胡家聲(2014)，我國國籍船員工需與發展，海事群暨產群群科中心電子報，50 課程新知專欄。

劉祥得、方福樑(2005)，未來全球船員短缺問題—兼論我國船員人力資源政策，航運季刊，14：2，頁 21-40。

一帶一路示意圖。取自 <http://histock.tw>

中國大陸鋼鐵產業產能利用率。取自 <http://marketrealist.com/>



附錄一：啟動說明會會議紀錄

召開本局

「105年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」啟動說明會 會議紀錄

壹、時間：105年6月4日(星期六)上午10時

貳、地點：本局敦和大樓B112會議室

參、主席：許組長堂修

記錄：陳躍文

肆、出席人員：詳簽到單

伍、主辦單位報告：(略)

陸、討論事項

有關國立中山大學「105年海運服務業對航政業務滿意度調查」問卷初稿，
提請討論

會議決議：

一、請委託團隊「國立中山大學」依下列說明事項修正問卷初稿內容：

(一)有關「一、接觸機關業務別」部分：

1. 題目1之選項內容新增「商港服務費」，並依本局業務類別(如航務、港務、船員、船舶及航安等)進行調整及分類，並刪除選項(6)、(8)、(10)及(13)。
2. 題目2及題目3新增「無」之選項。
3. 題目4之選項內容簡化為5項，修正為「每天」、「每週」、「每月」、「每季」及「每年」。

(二)有關「二、機關服務人員滿意度」部分：

1. 題目5請修改題目內容，建議可修正為「請問接觸相關承辦人員『服務態度』滿不滿意？」。



2. 題目 6 請修改題目內容，建議可修正為「請問接觸相關承辦人員『專業能力』滿不滿意？」。

(三) 有關「四、航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 之滿意度」部分：

1. 題目 9 之選項內容簡化為 5 項，修正為「每天」、「每週」、「每月」、「每季」及「每年」。
2. 題目 12 之「系統穩定度」問題，建議新增相關敘述說明。
3. 題目 13 請修改題目內容，建議可修正為「請問是否同意海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率？」，選項內容請一併變更為「同意」等選項。
4. 題目 14 請修改題目內容，建議可修正為「請問是否同意遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率？」，選項內容請一併變更為「同意」等選項。
5. 題目 15 請修改題目內容，建議可修正為「有關自由貿易港區公司籌設許可、LME 儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，是否同意有助於提升業務申辦效率。」，選項內容請一併變更為「同意」等選項。
6. 題目 16 請修改題目內容，建議可修正為「航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道，是否同意有助於提升業務申辦效率。」，選項內容請一併變更為「同意」等選項。
7. 題目 17 請刪除選項(4)及(5)之(續答 19)內容。
8. 題目 18 請刪除。
9. 題目 19 選項內容新增「商港服務費」，並對應題目 1 之部分，進行相關統整與分類。
10. 題目 20、21 及 22 選項內容新增「有沒有使用過客服專線」。



11. 題目 23 請修改題目內容，建議可修正為「承上題，請問對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分？(複選)」。

12. 有關「四、航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 之滿意度」部分題目排序調整為：題目 9、13、14、15、23、16、10、11、12、20、21、22、17、19。

(四) 有關「五、資訊公開滿意度」部分：

題目 24 請修改題目內容，建議可修正為「請問對於航港局在『資訊公開』方面的表現滿不滿意？」。

(五) 有關「六、創新增值服務」部分：

題目 25 請修改題目內容，建議可修正為「請問同不同意航港局會利用創新措施協助航商？」。

(六) 有關「七、整體滿意度及建言」部分：

請將「七、整體滿意度及建言」修正為「七、整體滿意度」。

(七) 有關「八、一帶一路政策」部分：

1. 請將「八、一帶一路政策」修正為「八、大陸推動一帶一路政策的看法」。

2. 題目 29 請修改題目內容，建議可修正為「請問對於大陸推動中的一帶一路政策是否瞭解？」。

3. 題目 30 請修改題目內容，建議可修正為「請問認為一帶一路政策是否會對東南亞地區的經濟發展有重大影響？」。

4. 題目 35 請修改題目內容，建議可修正為「請問如何調整營運策略因應一帶一路政策？(可複選)」，並刪除選項(5)。另選項內容改為「(1)擴大東南亞營運比重」、「(2)增加東南亞營運據點」、「(3)增加東南亞相關航線」、「(4)擴大國內營運比重」及「(99)



其他（請說明）」。

5. 題目 36 請修改題目內容，建議可修正為「請問認為航港局應如何協助航商因應一帶一路政策？（可複選）」，並刪除選項(2)，以及選項(5)改為「與國外商港洽談合作」，選項(6)改為「持續推動自由貿易政策」。

(八) 有關「九、新南向政策」部分：

1. 請將「九、新南向政策」修正為「九、我國新南向政策」。
2. 題目 37 請修改題目內容，建議可修正為「請問對於政府計畫推動的新南向政策是否瞭解？」，並刪除選項(2)。
3. 題目 38 請刪除。
4. 題目 39 及題目 40 進行整併，建議題目內容可修正為「請問認為新南向政策對於我國航運發展的影響？」，選項內容則採用題目 39 選項。
5. 題目 41 請修改題目內容，建議可修正為「請問認為我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運是否有重大影響？」。
6. 題目 42 請修改題目內容，建議可修正為「請問在東南亞地區推展業務時所面對到的困難為何？（可複選）」，選項(9)改為「未在東南亞地區推展業務」。
7. 題目 43 請修改題目內容，建議可修正為「請問會因新南向政策而調整營運策略嗎？」。
8. 題目 44 請修改題目內容，建議可修正為「請問如何調整營運策略因應新南向政策？（可複選）」，並刪除選項(5)。另選項內容改為「(1)擴大東南亞營運比重」、「(2)增加東南亞營運據點」、「(3)增加東南亞相關航線」、「(4)擴大國內營運比重」及「(99) 其



他（請說明）」。

（九）有關「十、國際經驗」部分：

1. 題目 45 請修改題目內容，建議可修正為「請問是否有海外據點？或需經常（一個月需接洽 10 次以上）與國外業者接洽？」。
2. 題目 46 請修改題目內容，建議可修正為「請問海外據點或主要接觸的國外業者在那個地區？（可複選）」。另選項內容請重新研議修改，如改為「(1)東北亞（不含大陸）」、「(2)大陸」、「(3)日本」、「(4)韓國」、「(5)香港」、「(6)東南亞（不含新加坡）」、「(7)新加坡」、「(8)其他亞洲地區」、「(9)紐、澳」及「(10)其他地區」，亦或是將「東南亞」部分再重新劃分。

（十）有關「十一、個人及公司基本資料」部分：

1. 請將各題目選項內容控制為 5 個選項。
 2. 本項題目 7 請刪除。
- 二、有關各題目開頭統一修正為「請問」，敘述宜再精簡。另各選項內容間距請酌做調整，以符合其一致性。
- 三、有關修正後問卷初稿之題號，以及「跳答」、「續答」等部分，請委託團隊「國立中山大學」檢視及更正。另修正後之問卷初稿內容，請於本（105）年 6 月 6 日下班前逕送本局彙辦。

柒、散會：上午 11 時 20 分



召開本局

「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」

啟動說明會簽到單

一、會議時間：105 年 6 月 4 日(星期六)上午 10 時整

二、會議地點：本局敦和大樓 B112 會議室

三、主持人：許組長堂修

許堂修

記錄：陳科員躍文

四、出席人員簽到：

| 單位 | 職稱 | 簽到欄 (姓名) |
|-----|----------|-------------|
| 企劃組 | 科長 | 黃安婷 |
| 航務組 | 科員 | 譚東翰 |
| 港務組 | 科員 | 何孟英 |
| 船員組 | 科員 | 胡家華 |
| 船舶組 | 科長 技士 | 王士斌 王瑞君 |
| 航安組 | 專員 | 呂學康 |



召開本局

「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」

啟動說明會簽到單

一、會議時間：105 年 6 月 4 日(星期六)上午 10 時整

二、會議地點：本局敦和大樓 B112 會議室

三、主持人：許組長堂修

記錄：陳科員躍文

四、出席人員簽到：

| 單位 | 職稱 | 簽到欄 (姓名) |
|--------|-----------|-------------|
| 國立中山大學 | 副組長 助理 | 王淑娟 黃琮玲 |



附錄二：焦點座談會議記錄

「航港業務新思維座談會」臺北場會議紀錄

壹、日期：105年8月03日（星期三）

貳、時間：上午10時30分至12時30分

參、地點：交通部航港局 B112會議室（臺北市大安區和平東路三段1巷1號B1）

肆、主持人：王俊傑副教授

伍、與談人：

一、交通部航港局：企劃組許堂修組長、企劃組張嘉紋副組長、企劃組李春進簡任技正、企劃組吳奕宏技正、企劃組陳躍文科員、航務組王燕珠科長、港務組翁燕鶯科員、船員組胡家華科員、船舶組王瑞君技士、航安組徐若羚科員、北部航務中心徐穎珍科員、北部航務中心李宜玲科員、中部航務中心賴慧玲副主任、中部航務中心陳品秀科員、南部航務中心陳宜樺科員、東部航務中心吳漢笙專員。

二、國立中山大學：王俊傑副教授、黃琬玲研究助理。

三、航商業者：藍海海運股份有限公司郭義隆董事長、惠航船舶管理股份有限公司林彥志專員、陽明海運李中基大副、陽明海運張孝宇大副、達和航運劉嘉惠專員、新健海運張鳳廷課長、長榮海運林沛樵副總。

陸、主席致詞：略。

柒、國立中山大學報告：如附件簡報。

捌、業者座談：

業者意見一（藍海海運股份有限公司郭義隆董事長）：

（一）今天這個座談會有兩個方向，新南向政策和一帶一路。最近航運景氣不好，從去年到現在航運公司的損失都很大，所以現在船公司都很辛苦的在慘澹經營，大家現在都很積極的在尋找有沒有新的政策或方式，如增加英文等的語言能力。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (二) 現在的貨物乘載量比貨物還高，一年承載量成長5%~7%，但貨物一年才成長4%，但最近好了一點，因為造船業的停頓。現在造船的主要輸出國是中國、日本和韓國，日本做的船比較好，但價格比較高，韓國是只做大的船，中國是從小船到大船都做，但品質比較不好，所以現在有很多造船廠都關了，臺灣造船就比較少了，比較沒有造船的計畫了，所以有很多船運公司都受到影響。現在能夠撐住的航運公司能撐住已經很不錯了。不過小公司就比較不好走了，只有比較大的公司能夠維持。
- (三) 大家要再增強外語能力才能夠有新南向的機會，中國一帶一路的政策在我們看來是因為他們生產的量已經超過他們的港了，導致各國對鋼鐵的價格下跌，一帶一路等等的基礎建設完成了，他們鋼鐵業的就有很大的發展機會。

主持人小結一：第一點為語言人才的培養，現在有許多學校都有相關的語言專班。第二點，一帶一路為中國為了解決產量過大的問題，並與鋼鐵業有關，但是否會反饋到航商這邊航運的需求？那如果東南亞的港口變好了，那對臺灣是好事還是壞事呢？

業者意見二：

- (一) 藍海海運股份有限公司郭義隆董事長：好處還是多一點。
- (二) 長榮海運林沛樵副總經理：一帶一路對中國來說有許多的戰略意義，對內有解決產能過剩的問題，還有掌握資源權的問題，以及未來中國的經濟能否支撐的資源問題。以臺灣航商來講，目前正在整合當中，互相有合作的關係，最關鍵的是碼頭投資，碼頭投資良好且位置好的話，那麼量做的大將對臺灣航商會比較好。但也因為臺灣投資較慢，競爭力就相對不如人，每個航商都有自己投資的碼頭，怎麼樣整合起來使經濟效益最大化，又不損傷原本的碼頭資源。航運是一個完全競爭的行業，所以政府應該提供一個友善的競爭環境。培養和吸引好的船運人才，甚至到管理與經營的部分，這都是好的方向。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (三) 陽明海運李中基大副：對於東南亞方面一些法規並不熟悉，像是在越南、印尼等地會受到海關的刁難，政府在對於新南向政策要怎麼保障航商的投資，像是提供相關資訊又或是提供解決的管道。有一時候被扣船的時候只能私下給一些錢來解決，這樣會提高航商的成本。

主持人小結二：東南亞地區行政效率不彰及法令不清，希望政府能夠提供管道來解決相關問題並保障航商的權利。

業者意見三：

- (一) 達和航運劉嘉惠專員：常遇見的問題為船員的斷層和素質的問題。東南亞沒有相關的法規制定，所以會有私下扣船的問題，而越南最近有慢慢重視到這一方面，所以有相關的規定制定出來，不會毫無理由隨意的扣船。船員的問題則是船員證照的取得不易，希望政府能多開課程可以讓船員能夠順利地銜接上來。硬體的部分，碼頭因為年久失修，會造成船長的困擾。
- (二) 陽明海運李中基大副：新南向政策有無具體的說明？和之前的政策有何差別？政府應該有清楚的說明。公司從過去重視遠洋線最近開始改成亞洲線，政府的新政策，航商都很歡迎，但希望有具體的時程和框架。

主持人小結三：現在新南向政策還在規劃當中，初期重點是將各部會與東南亞有關的資源串聯起來，其他具體時程還不是很明確。若大家有心往東南亞前進，那麼政府應該提供怎麼樣的協助，是我們這次會議的重點。

業者意見四（長榮海運林沛樵副總經理）：航商船舶在港口的檢查是雙面刃，好的方面是檢查可以幫忙航商檢查出問題，負面的問題就是可以向航商私下要錢。而有些航商正在推動反貪腐，但其他的航商還是會付錢了事，大家應該要正視這項問題，還是要了解海關寫的缺失是否為真的缺失。希望政府可以多和東南亞的國家互動，多利用臺商和華僑的關係建立交流基礎。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

航港局意見一（航港局許堂修組長）：今天是航港局委託中山大學來做各航商的滿意度調查，也希望透過這次機會來讓大家來對新南向政策做個討論。我們也希望可以船隨貨走，貨在哪邊船也可以到那，也希望不僅是船隊與船隊的聯盟，可以是船與港的聯盟。透過這次的案子也希望可以了解有哪些是航港局可以協助的部分，像是船被扣了，船公司可以告知航港局等單位。

業者意見五（長榮海運林沛樵副總經理）：中國對於船的檢查很嚴格，扣船率也很高，但他們與新加坡有一個協定，只要船上有掛新加坡國旗的，如果被扣船，中國方面會去和新加坡告知一下，也有協議說一年只能扣多少船，有一個私下的協議在。

航港局意見二（航港局許堂修組長）：

- （一）希望航商在扣船時可以向航港局告知，才能方便了解處理。
- （二）對於船員證照的課程則是由網路上公開報名為主，若有需求可以到船員組了解。
- （三）本局希望可以保障航商在各國的投資，讓臺灣業者可以到全世界去。若航商認為航港局所推行的新政策有些宣導不足，而航港局方面會在不足的地方進行研究。

航港局意見三（船員組胡家華科員）：

- （一）航運因全球化所以是完全競爭的產業，船員也是一個全球性的市場。今年本局有做一個關於我國甲級船員的現況調查，從船副到最上層的船員其實實際上船比例僅有3成~5成而已，這是從民國七十幾年3萬人到現在4千人的現況。而乙級船員的有法規限定2分之1的外籍船員，所以還是有保障到本國乙級船員。目前外國乙級船員的素質越來越高，甲級船員英文素質好，我國的船員在語言能力方面有受到相當大的競爭。
- （二）藉著這個機會向大家報告現在本局推行的船員政策，包括船員的僱外平臺從紙本作業變成電子化平臺，加速處理作業。而我們也有和中華海員總工會推行一個就業徵才服務平臺，從去年開始都有舉辦說明會。對於吸引加入船員市場，我們有拍攝微電影，並會在下半



國立中山大學社科院民意調查研究中心

年至校園裡宣導。另外若有相關的課程，我們都會在船員平臺上公正公開相關訊息。

- (三) 本局船員組這邊的溝通管道是暢通的，歡迎大家隨時到這裡做了解與討論。這兩年也有和國立臺灣海洋大學成立一個研究中心，對於公約和扣船等等的相關規定目前還在研擬的階段，像是從2017年1月1日開始強制生效的 STCW2010修正公約，或是從2018年生效的扣船規定等。

業者意見六（長榮海運林沛樵副總經理）：航港局現在推行的政策很好，對於未來會有很好的機會，船員會有很多，而現今的船員斷層是過去所造成的，過去都用中國便宜薪資的船員，現在他們薪資上來了，就造成現在船員的斷層。

主持人小結四：航港局最近都有推行許多的政策，但在調查報告裡面，了解的比例不是很高。想知道各航商希望能透過什麼管道和相關的反饋機制，來讓航港局能更了解航商的需求。

業者意見七（長榮海運林沛樵副總經理）：目前航運公司有一個協會，航港局所有的政策會到協會裡做討論，然後再轉告各會員，已經是不錯的機制了。

主持人總結：

- (一) 目前新南向政策的內容不明，但各航商其實對南向是很有興趣的，但對政策不明的情況下就很難去評估要怎麼因應和調整。
- (二) 我國東南亞語言人才與當地法規相關的問題。
- (三) 我國若有一個雙向交流的機制，當航商在外遇到問題能夠提報給航港局，利於大家能夠合作處理。
- (四) 若東南亞國家的整體設施變好對我們都會有好處，但對於一帶一路的內容我們還是要更多的評估。
- (五) 對於創新措施的部分，航港局部分要如何讓航商能方便的了解。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

「航港業務新思維座談會」高雄場會議紀錄

壹、日期：105年8月10日（星期三）

貳、時間：上午10時30分至12時30分

參、地點：中山大學社科院四樓4006會議室

肆、主持人：王俊傑副教授

伍、與談人：

一、交通部航港局：企劃組許堂修組長、企劃組黃姿婷科長、企劃組林澄政專員、企劃組邱詩耘科員、企劃組陳躍文科員、航務組謝宗翰科員、船員組許博幃科員、船舶組余齊盛技正、航安組陳緯恩技正、南部航務中心段良運專員、南部航務中心邱榮山技士。

二、國立中山大學：王俊傑副教授、黃琬玲研究助理。

三、航商業者：中鋼運通陳永順主任稽核、基昌船務顏銘傳董事長、現代商船黃善民經理、旗豐船務簡瑪春副總、旗豐船務郭哲仲經理、大通船務趙及時總經理、漢洋海運牛國威執行經理、宇立船務潘春池經理、昌和船務吳佳典特助。

陸、主席致詞：略。

柒、國立中山大學報告：如附件簡報。

捌、業者座談：

主持人：

（一）航商對於新南向政策還不熟悉，可能是因為政策內容不明，航港局這邊應透過相關管道讓各航商去了解。以最近有些航商在東南亞會遇到幾個問題：1、缺乏對當地法規的了解；2、缺乏對當地市場的了解、3. 缺乏航運專業人才與語言人才、4. 當地政治情勢影響。今天的座談會將針對這些內容進行討論。

業者意見一（中鋼運通陳永順主任稽核）：

（一）全球經濟向亞洲靠攏，中國和東南亞的新興國家是現今的亮點，對於新南向政策應正向看待。已有些航商已經到印尼、越南等地，投資當地船舶事業，甚至雇用當地的員工，也和當地政府有交流。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (二) 至於臺灣方面，公部門要透過例如外貿協會來蒐集各類資料提供給航商，讓國內航商有機會到全世界開拓市場。
- (三) 東南亞經濟發展迅速，臺灣許多因素已無太多成長空間，所以要向外發展，政府在這方面應主動積極，讓航商能對於當地環境與法規進行評估。

主持人小結一：

- (一) 東南亞是相當有機會發展的地區，希望政府應提供相關資訊管道和機制。航商要自己蒐集資訊可能較為困難一些。

業者意見二(基昌船務顏銘傳董事長)：

- (一) 一帶一路是對岸政策，與我們較無關，至於新南向我們也有在關注。若政府沒有帶頭，航商就不敢貿然南進，所以政府應主動保障航商在外的投資。船務代理業常常會因為淺規則等等的因素，不太敢到外地投資，若是沒有政府保護，就變成了黃昏產業，因為有許多的法令與規則已經傷害了船務代理業了。希望不要隨意在法規上架空代理業，不然就只剩下大公司了。
- (二) 還有現在政府只看企業營收而非企業盈餘，但營收僅供參考，並不實際，企業單位都是以企業營利盈餘為主，但政府單位卻是已營收為主，這樣使我們實在不好去配合。
- (三) 至於新世代的問題，公文總是寫些似是而非的事情，還有肩膀的問題，底下的人很強勢，上面的還不敢做調整，使得公文讓人看了仍不了解內容，撰寫公文應負起責任。
- (四) 還有行業管理的問題，還有南部很多僅是辦事處，而非分公司，辦事處根據法令是不得營業的，政府應該加強改善港務秩序。

業者意見三(基昌船務顏銘傳董事長)：

- (一) 若政府有計畫的要充分利用臺灣的港區，帶動各行業的營運環境，吸引 input 進來，來提昇許多機會。立意雖然良好，但在計畫上仍然不足。中國早期在吸引外資設廠上內銷是繳稅，出口的時候退稅，臺灣自劃港區應也是差不多的，是以出口為主。因為條件設定的太多，所以外資要進來自劃港區的時候會面臨的層層的麻煩，常常就



國立中山大學社科院民意調查研究中心

在海關方面就卡住了，時間與費用的花費會使投資者卻步，目前臺灣的自劃港區還沒有亮點，沒有改善相關的法規，就很難吸引人，政府不應看小而要看大。

業者意見四(基昌船務顏銘傳董事長)：

- (一) 港區現在的作業不適合一例一休，等等的法令規定會使航商虧損不少。還有很多港區內的規定會使航商在港區內作業困難。海關也不該介入太多，造成航商太多的困擾，在港區內應設置免稅區，在區外要課稅，橫向的溝通也要做足。

業者意見五(旗豐船務簡瑪春副總)：

- (一) 不論是新南向政策、一帶一路還是自由港區，都要有強大船隊做後盾。臺灣資本額在2000萬以上比例偏少。目前在臺北自有船隊的噸位很多，但這些公司3、40年來都沒有改變，都不敢自我經營，把9成以上的噸位都長期委外經營，所以沒有堅強的團隊，怎麼做為南向據點?怎麼和別人談條件?中國為何敢一帶一路?因為他們有堅強的船隊，可以各地設據點。在外設據點應該要有一個一條龍的政策，有自己的船進出，可以和當地政府有很好的建商關係，這才是合理南向政策。臺灣軟實力很好，但硬實力不佳。
- (二) 還有為何臺灣自己有買這麼多的船卻又不掛上臺灣國旗?這是一個值得深思的問題。在這些問題沒有解決之前，一切都是空談。環境使得很多航商不敢自己去擁有自己的船隊，要如何將臺灣硬實力有效的提升才是解決之道。
- (三) 南向政策，若船隊都是自己的，政府也應當集合各航商的力量。

業者意見六(現代商船黃善民經理)：

- (一) 一帶一路政策，我們根本不在意，因為那是大陸的政策，根本不會影響到我們，主要是要提升自己的勢力。亞洲經濟發展7、80年代主要在日、臺，80年代之後在中國，2000年東南亞經濟開始發展，中國也因為薪資成本提高所以也開始南向發展。
- (二) 我們也有關注東協的新興市場，若有政府之間的貿易協定，有官方力量的支持，這樣投資才有保障，我們也可以和中國在南向方面合



國立中山大學社科院民意調查研究中心

作，造成雙贏局面。其實一帶一路在對於航商來說沒有什麼恐懼感，因為鐵路的運輸量不及航運，但中國的這項政策應該也是有對於他們在海陸上的經濟考量和戰略意義在。

業者意見七(大通船務趙及時總經理)：

- (一) 中國目前遇到的處境比臺灣更嚴苛，很多企業都撐不下去了。中國現在在一帶已經有13條鐵路了，但在一帶上單純對於航商來說並沒有太大威脅，這是中國方面戰略性的考量。
- (二) 至於一路的部分，就是向東南亞這個方向發展，目前看起來對岸的南向的開墾性有限，因為這條路本來就有了，中國南向會有，但發展不會很大，這對臺灣來說，是一個機會。中國一帶一路走的是國家策略，他必須開拓中亞那塊才不會受制於人。
- (三) 臺灣新南向政策，臺灣政府應該要有所應對，不該受制於人。那我們在國家策略上是不是除了南進之外，也能往北向日本韓國發展。中國為現今世界第二大經濟體，在電子商務上也是發展迅速，也快要凌駕美國之上，雖然臺灣市場很小，但也是要發展，希望政府能夠帶頭發展這塊，甚至是互聯網的部分，希望航港局能夠給予更多的資訊，對航商來說，commercial 的資訊也是很重要的。

主持人小結二：

- (一) 關於一帶一路，看起來影響還沒有這麼的大，現在觀察到的是鐵路建設的部分，之後會有港口的建設，這部分可能才會對航商有比較大的影響。
- (二) 關於新南向政策，政府要提供包括資訊、平臺和投資保障的協議，我們會整理出有投資協議的東南亞國家在報告裡供航港局參考。協議的內容和能否真的落實也很重要。

航港局意見一(航港局許堂修組長)：

- (一) 航港局其實相當重視一帶一路和新南向政策，我們也深怕在家裡看問題，本局是以航運業為基準去連結金融和資訊技術等產業，透過各面向去協助航運產業發展。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (二) 有關自貿港區的話，建議海關可朝向在貨進到港區範圍內不課稅，將港區線當境界，而不是貨下船就課稅，且我國人員素質高，在自貿港區不一定要去僱用一定比例的外勞，可是當看到相關數據資料後，航港局仍會持續加強宣導。另外，臺灣在航業經營上相當開放，比較沒有保護到本國業者（如航運代理業）。
- (三) 為促進航運產業發展，本局建置有航港發展資料庫，提供航港資訊予產官學界的朋友，而且未來會推出雙語化服務，也希望各業界先進能提出想法和批評，讓我們可以將資訊和資源整合起來，提供更優質的服務。而本局航港發展資料庫將於年底會推出正式版本讓各位使用。

主持人總結：

- (一) 目前航港局有提供網站資訊供給航商參考，希望能夠與航商達到更雙向的交流。
- (二) 南向政策對於航商而言，航商多是願意前往投資，但是政府必須做好更為完善的配套，讓航商能夠更加順利的網外拓展。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

附錄三：焦點座談會議簡報

(臺北場)

「航港業務新思維座談會」

- 國立中山大學社科院民意與市場調查中心
 - 中華民國105年8月3日





簡報大綱

研究方法及步驟

初步統計分析

討論提綱



研究方法及步驟

- 意見調查

- 總計共有843電話訪查樣本

- 內容為：

1. 105年海運服務業對航政業務滿意度調查

2. 航政業務政策調查分析

- (1) 國際經驗

- (2) 大陸推動一帶一路政策的看法。

- (3) 我國新南向政策

- 焦點座談





初步統計分析

- 受訪航商最常辦理的業務別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------------|------|--------|
| 船務代理業設立登記及管理 | 211 | 12.3% |
| 船舶運送業設立登記及管理 | 117 | 6.8% |
| 海運承攬運送業設立登記及管理 | 330 | 19.2% |
| 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | 129 | 7.5% |
| 申請停航 | 295 | 17.2% |
| 報送固定航班表 | 47 | 2.7% |
| 船舶進出港簽證 | 240 | 14.0% |
| 申請不適用強制引水 | 3 | 0.2% |
| 自由貿易港區事業管理 | 18 | 1.0% |
| 商港服務費 | 52 | 3.0% |
| 船員監理簽證 | 125 | 7.3% |
| 船舶登記 | 90 | 5.2% |
| 船舶檢丈 | 30 | 1.7% |
| 其他 | 30 | 1.7% |
| 總和 | 1717 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----|-----|--------|
| 航務組 | 252 | 29.9% |
| 船舶組 | 60 | 7.1% |
| 船員組 | 80 | 9.5% |
| 港務組 | 335 | 39.7% |
| 航安組 | 3 | 0.4% |
| 無 | 113 | 13.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商與哪個航務中心往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|--------|
| 北部航務中心 | 460 | 54.6% |
| 中部航務中心 | 65 | 7.7% |
| 南部航務中心 | 238 | 28.2% |
| 東部航務中心 | 22 | 2.6% |
| 無 | 58 | 6.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商到航港局所屬單位洽公的頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 92 | 10.9% |
| 每周一次 | 222 | 26.3% |
| 每月一次 | 187 | 22.2% |
| 每季一次 | 100 | 11.9% |
| 每年一次 | 242 | 28.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於接觸相關承辦人員「服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 88 | 10.4% |
| 滿意 | 596 | 70.7% |
| 還算滿意 | 158 | 18.7% |
| 不滿意 | 1 | 0.1% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於承辦人員「專業能力」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 582 | 69.0% |
| 還算滿意 | 163 | 19.3% |
| 不滿意 | 4 | 0.5% |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於各航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 91 | 10.8% |
| 滿意 | 577 | 68.4% |
| 還算滿意 | 170 | 20.2% |
| 不滿意 | 5 | 0.6% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 571 | 67.7% |
| 還算滿意 | 173 | 20.5% |
| 不滿意 | 6 | 0.7% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 184 | 21.8% |
| 每周一次 | 232 | 27.5% |
| 每月一次 | 164 | 19.5% |
| 每季一次 | 64 | 7.6% |
| 每年一次 | 199 | 23.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 67 | 7.9% |
| 同意 | 538 | 63.8% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 14 | 1.7% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 484 | 57.4% |
| 還算同意 | 304 | 36.1% |
| 不同意 | 12 | 1.4% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於有關自由貿易港區公司籌設許可、LME儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 510 | 60.5% |
| 還算同意 | 279 | 33.1% |
| 不同意 | 10 | 1.2% |
| 非常不同意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------------|-----|--------|
| 自由貿易港區事業廢止申辦 | 97 | 10.7% |
| 專責人員異動申請作業 | 145 | 15.9% |
| 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 | 105 | 11.5% |
| 其他 | 563 | 61.9% |
| 總和 | 910 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺 (MTNet) 於本年度提供多元繳費管道，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 65 | 7.7% |
| 同意 | 548 | 65.0% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 4 | 0.5% |
| 非常不同意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 67 | 7.9% |
| 滿意 | 579 | 68.7% |
| 還算滿意 | 175 | 20.8% |
| 不滿意 | 19 | 2.3% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 51 | 6.0% |
| 滿意 | 607 | 72.0% |
| 還算滿意 | 168 | 19.9% |
| 不滿意 | 13 | 1.5% |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 40 | 4.7% |
| 滿意 | 501 | 59.4% |
| 還算滿意 | 243 | 28.8% |
| 不滿意 | 49 | 5.8% |
| 非常不滿意 | 10 | 1.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 77 | 9.1% |
| 滿意 | 523 | 62.0% |
| 還算滿意 | 183 | 21.7% |
| 不滿意 | 9 | 1.1% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 71 | 8.4% |
| 滿意 | 514 | 61.0% |
| 還算滿意 | 198 | 23.5% |
| 不滿意 | 10 | 1.2% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 79 | 9.4% |
| 滿意 | 507 | 60.1% |
| 還算滿意 | 199 | 23.6% |
| 不滿意 | 7 | 0.8% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 50 | 5.9% |
| 滿意 | 555 | 65.8% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商較不滿意的作業

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 公司籌設作業 | 16 | 1.7% |
| 公司登記事項變更 | 43 | 4.6% |
| 航線申辦 | 15 | 1.6% |
| 乙航次業務登記 | 16 | 1.7% |
| 港口代理登記 | 18 | 1.9% |
| 固定航班申辦 | 10 | 1.1% |
| 進出港申請 | 21 | 2.3% |
| 自貿港區專用車隊標誌申請 | 5 | 0.5% |
| 人員車輛通行證申請 | 76 | 8.2% |
| 商港服務費 | 8 | 0.9% |
| 進出港船員申報 | 41 | 4.4% |
| 檢丈申請 | 3 | 0.3% |
| 購建申請 | 0 | 0.0% |
| 小額支付繳費 | 7 | 0.8% |
| 營運資料申辦 | 8 | 0.9% |
| 統計查詢 | 17 | 1.8% |
| 其他 | 623 | 67.2% |
| 總和 | 927 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港局『資訊公開』方面的表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 33 | 3.9% |
| 滿意 | 587 | 69.6% |
| 還算滿意 | 220 | 26.1% |
| 不滿意 | 3 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港局會利用創新措施協助航商同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 71 | 8.4% |
| 同意 | 591 | 70.1% |
| 還算同意 | 176 | 20.9% |
| 不同意 | 5 | 0.6% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商認為航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 有 | 281 | 33.3% |
| 沒有 | 562 | 66.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常有助益 | 32 | 11.4% |
| 有助益 | 174 | 61.9% |
| 還算有助益 | 72 | 25.6% |
| 沒什麼助益 | 3 | 1.1% |
| 完全沒助益 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 281 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港局過去二年表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 54 | 6.4% |
| 滿意 | 551 | 65.4% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商行業別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 海運承攬運送業 | 371 | 44.0% |
| 船舶運送業 | 173 | 20.5% |
| 船務代理業 | 290 | 34.4% |
| 貨櫃集散站經營業 | 9 | 1.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商公司成立年數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 未滿2年 | 7 | 0.8% |
| 2年~10年 | 165 | 19.6% |
| 11年~20年 | 251 | 29.8% |
| 21年以上 | 420 | 49.8% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商員工數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 1人~50人 | 656 | 77.8% |
| 51人~100人 | 104 | 12.3% |
| 101人~500人 | 70 | 8.3% |
| 501人以上 | 13 | 1.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

• 受訪航商公司資本額

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 565 | 67.0% |
| 2千萬元~2億元 | 232 | 27.5% |
| 2億元~10億元 | 30 | 3.6% |
| 10億元~50億元 | 8 | 0.9% |
| 50億元以上 | 8 | 0.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

• 受訪航商2015年營業收入

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 490 | 58.1% |
| 2千萬元~2億元 | 264 | 31.3% |
| 2億元~50億元 | 79 | 9.4% |
| 50億元~100億元 | 6 | 0.7% |
| 100億元以上 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商2015年營業收入約為發生於國內的比重

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 100% | 74 | 8.8% |
| 80%~100% | 153 | 18.1% |
| 40%~60% | 225 | 26.7% |
| 40%以下 | 391 | 46.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪公司是否有海外據點

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 無 | 543 | 64.4% |
| 有 | 300 | 35.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

• 受訪公司海外據點之所在

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 東北亞（不含大陸） | 84 | 10.3% |
| 大陸、港澳 | 317 | 38.9% |
| 越南 | 59 | 7.2% |
| 菲律賓 | 34 | 4.2% |
| 泰國 | 42 | 5.2% |
| 印尼、馬來西亞 | 47 | 5.8% |
| 柬埔寨 | 20 | 2.5% |
| 新加坡 | 54 | 6.6% |
| 緬甸 | 13 | 1.6% |
| 南亞與其他東南亞地區 | 40 | 4.9% |
| 其他地區 | 104 | 12.8% |
| 總和 | 814 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

• 對於目前大陸推動中的一帶一路政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 16 | 1.9% |
| 還算瞭解 | 85 | 10.1% |
| 有些瞭解 | 133 | 15.8% |
| 不算瞭解 | 335 | 39.7% |
| 沒聽過 | 274 | 32.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於東南亞地區經濟發展影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 會有重大影響 | 113 | 48.3% |
| 影響有限 | 86 | 36.8% |
| 不會有所影響 | 0 | 0.0% |
| 視執行情形而定 | 35 | 15.0% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 我國政府是否重視一帶一路政策對我國的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常重視 | 54 | 23.1% |
| 還算重視 | 156 | 66.7% |
| 不算重視 | 24 | 10.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航港發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 54 | 23.1% |
| 正面多於負面 | 60 | 25.6% |
| 負面多於正面 | 36 | 15.4% |
| 大體為負面 | 30 | 12.8% |
| 視政府如何因應 | 54 | 23.1% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航商營運的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 73 | 31.2% |
| 會有負面重大影響 | 65 | 27.8% |
| 影響程度有限 | 11 | 4.7% |
| 個別航商狀況不同 | 85 | 36.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

• 受訪航商是否打算因一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 37 | 15.8% |
| 有可能 | 116 | 49.6% |
| 不會 | 28 | 12.0% |
| 尚未評估 | 53 | 22.6% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

• 因應一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 69 | 11.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 72 | 12.4% |
| 增加東南亞相關航線 | 44 | 7.6% |
| 擴大國內營運比重 | 26 | 4.5% |
| 其他 | 370 | 63.7% |
| 總和 | 581 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 航港局應如何協助航商因應一帶一路政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------------|-----|--------|
| 提供更多、更即時的相關資訊 | 166 | 22.8% |
| 增進行政效率 | 38 | 5.2% |
| 解除相關管制 | 66 | 9.1% |
| 與國外商港洽談合作 | 45 | 6.2% |
| 持續推動自由貿易政策 | 63 | 8.7% |
| 其他 | 350 | 48.1% |
| 總和 | 728 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。



初步統計分析－我國新南向政策

- 對於政府計畫推動的新南向政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 11 | 1.3% |
| 還算瞭解 | 84 | 10.0% |
| 有些瞭解 | 123 | 14.6% |
| 不算瞭解 | 372 | 44.1% |
| 沒聽過 | 253 | 30.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析－我國新南向政策

- 新南向政策對於我國航運發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 70 | 32.1% |
| 正面多於負面 | 77 | 35.3% |
| 負面多於正面 | 11 | 5.0% |
| 大體為負面 | 1 | 0.5% |
| 視政府如何因應 | 59 | 27.1% |
| 總和 | 218 | 100.0% |



初步統計分析－我國新南向政策

- 我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運影響程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 99 | 45.4% |
| 會有負面重大影響 | 21 | 9.6% |
| 影響程度有限 | 16 | 7.3% |
| 個別航商狀況不同 | 82 | 37.6% |
| 總和 | 218 | 100.0% |





初步統計分析－我國新南向政策

- 在東南亞地區推展業務時所面臨到的困難

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 缺乏航運專業人才 | 53 | 7.2% |
| 缺乏語言人才 | 51 | 6.9% |
| 缺乏對當地市場的瞭解 | 59 | 8.0% |
| 缺乏對當地法規的瞭解 | 71 | 9.7% |
| 當地基礎設施不佳 | 19 | 2.6% |
| 缺乏資金 | 15 | 2.0% |
| 當地政治情勢不穩定 | 39 | 5.3% |
| 當地政府行政效率不彰 | 34 | 4.6% |
| 未在東南亞地區推展業務 | 16 | 2.2% |
| 其他 | 377 | 51.4% |
| 總和 | 734 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多半尚未到東南亞推展，因此不知道會遇到的困難。

初步統計分析－我國新南向政策

- 受訪航商是否打算因新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 21 | 9.6% |
| 有可能 | 101 | 46.3% |
| 不會 | 47 | 21.6% |
| 尚未評估 | 49 | 22.5% |
| 總和 | 218 | 100.0% |





初步統計分析－我國新南向政策

• 因應新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 55 | 9.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 66 | 11.9% |
| 增加東南亞相關航線 | 38 | 6.8% |
| 擴大國內營運比重 | 13 | 2.3% |
| 其他 | 383 | 69.0% |
| 總和 | 555 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。



討論題綱

- 大陸的一帶一路政策對我國航商的衝擊與航商因應之道
- 我國的新南向政策對我國航商衝擊與航商因應之道
- 交通部航港局可透過那些創新措施來擴大上述兩項政策措施對我國航商的好處或改善航商的營運
- 交通部航港局可透過那些措施使我國航商更快了解所推出的創新措施





國立中山大學社科院民意調查研究中心

中山大學社科院
民意與市場調查研究中心



感謝各位的蒞臨與參與！



「航港業務新思維座談會」

- 國立中山大學社科院民意與市場調查中心
 - 中華民國105年8月10日
 - 中山大學社會科學院4006會議室



簡報大綱

研究方法及步驟

初步統計分析

討論提綱





研究方法及步驟

- 意見調查

- 總計共有843電話訪查樣本

- 內容為：

1. 105年海運服務業對航政業務滿意度調查

2. 航政業務政策調查分析

- (1) 國際經驗

- (2) 大陸推動一帶一路政策的看法.

- (3) 我國新南向政策

- 焦點座談



初步統計分析

- 受訪航商最常辦理的業務別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------------|------|--------|
| 船務代理業設立登記及管理 | 211 | 12.3% |
| 船舶運送業設立登記及管理 | 117 | 6.8% |
| 海運承攬運送業設立登記及管理 | 330 | 19.2% |
| 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | 129 | 7.5% |
| 申請停航 | 295 | 17.2% |
| 報送固定航班表 | 47 | 2.7% |
| 船舶進出港簽證 | 240 | 14.0% |
| 申請不適用強制引水 | 3 | 0.2% |
| 自由貿易港區事業管理 | 18 | 1.0% |
| 商港服務費 | 52 | 3.0% |
| 船員監理簽證 | 125 | 7.3% |
| 船舶登記 | 90 | 5.2% |
| 船舶檢丈 | 30 | 1.7% |
| 其他 | 30 | 1.7% |
| 總和 | 1717 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----|-----|--------|
| 航務組 | 252 | 29.9% |
| 船舶組 | 60 | 7.1% |
| 船員組 | 80 | 9.5% |
| 港務組 | 335 | 39.7% |
| 航安組 | 3 | 0.4% |
| 無 | 113 | 13.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商與哪個航務中心往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|--------|
| 北部航務中心 | 460 | 54.6% |
| 中部航務中心 | 65 | 7.7% |
| 南部航務中心 | 238 | 28.2% |
| 東部航務中心 | 22 | 2.6% |
| 無 | 58 | 6.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商到航港局所屬單位洽公的頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 92 | 10.9% |
| 每周一次 | 222 | 26.3% |
| 每月一次 | 187 | 22.2% |
| 每季一次 | 100 | 11.9% |
| 每年一次 | 242 | 28.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於接觸相關承辦人員「服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 88 | 10.4% |
| 滿意 | 596 | 70.7% |
| 還算滿意 | 158 | 18.7% |
| 不滿意 | 1 | 0.1% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於承辦人員「專業能力」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 582 | 69.0% |
| 還算滿意 | 163 | 19.3% |
| 不滿意 | 4 | 0.5% |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於各航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 91 | 10.8% |
| 滿意 | 577 | 68.4% |
| 還算滿意 | 170 | 20.2% |
| 不滿意 | 5 | 0.6% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 571 | 67.7% |
| 還算滿意 | 173 | 20.5% |
| 不滿意 | 6 | 0.7% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 184 | 21.8% |
| 每周一次 | 232 | 27.5% |
| 每月一次 | 164 | 19.5% |
| 每季一次 | 64 | 7.6% |
| 每年一次 | 199 | 23.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 67 | 7.9% |
| 同意 | 538 | 63.8% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 14 | 1.7% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 484 | 57.4% |
| 還算同意 | 304 | 36.1% |
| 不同意 | 12 | 1.4% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於有關自由貿易港區公司籌設許可、LME儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 510 | 60.5% |
| 還算同意 | 279 | 33.1% |
| 不同意 | 10 | 1.2% |
| 非常不同意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------------|-----|--------|
| 自由貿易港區事業廢止申辦 | 97 | 10.7% |
| 專責人員異動申請作業 | 145 | 15.9% |
| 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 | 105 | 11.5% |
| 其他 | 563 | 61.9% |
| 總和 | 910 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)於本年度提供多元繳費管道，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 65 | 7.7% |
| 同意 | 548 | 65.0% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 4 | 0.5% |
| 非常不同意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 67 | 7.9% |
| 滿意 | 579 | 68.7% |
| 還算滿意 | 175 | 20.8% |
| 不滿意 | 19 | 2.3% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 51 | 6.0% |
| 滿意 | 607 | 72.0% |
| 還算滿意 | 168 | 19.9% |
| 不滿意 | 13 | 1.5% |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 40 | 4.7% |
| 滿意 | 501 | 59.4% |
| 還算滿意 | 243 | 28.8% |
| 不滿意 | 49 | 5.8% |
| 非常不滿意 | 10 | 1.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 77 | 9.1% |
| 滿意 | 523 | 62.0% |
| 還算滿意 | 183 | 21.7% |
| 不滿意 | 9 | 1.1% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 71 | 8.4% |
| 滿意 | 514 | 61.0% |
| 還算滿意 | 198 | 23.5% |
| 不滿意 | 10 | 1.2% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 79 | 9.4% |
| 滿意 | 507 | 60.1% |
| 還算滿意 | 199 | 23.6% |
| 不滿意 | 7 | 0.8% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 50 | 5.9% |
| 滿意 | 555 | 65.8% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商較不滿意的作業

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 公司籌設作業 | 16 | 1.7% |
| 公司登記事項變更 | 43 | 4.6% |
| 航線申辦 | 15 | 1.6% |
| 乙航次業務登記 | 16 | 1.7% |
| 港口代理登記 | 18 | 1.9% |
| 固定航班申辦 | 10 | 1.1% |
| 進出港申請 | 21 | 2.3% |
| 自貿港區專用車隊標誌申請 | 5 | 0.5% |
| 人員車輛通行證申請 | 76 | 8.2% |
| 商港服務費 | 8 | 0.9% |
| 進出港船員申報 | 41 | 4.4% |
| 檢丈申請 | 3 | 0.3% |
| 購建申請 | 0 | 0.0% |
| 小額支付繳費 | 7 | 0.8% |
| 營運資料申辦 | 8 | 0.9% |
| 統計查詢 | 17 | 1.8% |
| 其他 | 623 | 67.2% |
| 總和 | 927 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港局『資訊公開』方面的表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 33 | 3.9% |
| 滿意 | 587 | 69.6% |
| 還算滿意 | 220 | 26.1% |
| 不滿意 | 3 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港局會利用創新措施協助航商同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 71 | 8.4% |
| 同意 | 591 | 70.1% |
| 還算同意 | 176 | 20.9% |
| 不同意 | 5 | 0.6% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商認為航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 有 | 281 | 33.3% |
| 沒有 | 562 | 66.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商對於航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常有助益 | 32 | 11.4% |
| 有助益 | 174 | 61.9% |
| 還算有助益 | 72 | 25.6% |
| 沒什麼助益 | 3 | 1.1% |
| 完全沒助益 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 281 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商對於航港局過去二年表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 54 | 6.4% |
| 滿意 | 551 | 65.4% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

• 受訪航商行業別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 海運承攬運送業 | 371 | 44.0% |
| 船舶運送業 | 173 | 20.5% |
| 船務代理業 | 290 | 34.4% |
| 貨櫃集散站經營業 | 9 | 1.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

• 受訪航商公司成立年數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 未滿2年 | 7 | 0.8% |
| 2年~10年 | 165 | 19.6% |
| 11年~20年 | 251 | 29.8% |
| 21年以上 | 420 | 49.8% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

• 受訪航商員工數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 1人~50人 | 656 | 77.8% |
| 51人~100人 | 104 | 12.3% |
| 101人~500人 | 70 | 8.3% |
| 501人以上 | 13 | 1.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

• 受訪航商公司資本額

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 565 | 67.0% |
| 2千萬元~2億元 | 232 | 27.5% |
| 2億元~10億元 | 30 | 3.6% |
| 10億元~50億元 | 8 | 0.9% |
| 50億元以上 | 8 | 0.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪航商2015年營業收入

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 490 | 58.1% |
| 2千萬元~2億元 | 264 | 31.3% |
| 2億元~50億元 | 79 | 9.4% |
| 50億元~100億元 | 6 | 0.7% |
| 100億元以上 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪航商2015年營業收入約為發生於國內的比重

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 100% | 74 | 8.8% |
| 80%~100% | 153 | 18.1% |
| 40%~60% | 225 | 26.7% |
| 40%以下 | 391 | 46.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





初步統計分析

- 受訪公司是否有海外據點

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 無 | 543 | 64.4% |
| 有 | 300 | 35.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析

- 受訪公司海外據點之所在

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 東北亞（不含大陸） | 84 | 10.3% |
| 大陸、港澳 | 317 | 38.9% |
| 越南 | 59 | 7.2% |
| 菲律賓 | 34 | 4.2% |
| 泰國 | 42 | 5.2% |
| 印尼、馬來西亞 | 47 | 5.8% |
| 柬埔寨 | 20 | 2.5% |
| 新加坡 | 54 | 6.6% |
| 緬甸 | 13 | 1.6% |
| 南亞與其他東南亞地區 | 40 | 4.9% |
| 其他地區 | 104 | 12.8% |
| 總和 | 814 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 對於目前大陸推動中的一帶一路政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 16 | 1.9% |
| 還算瞭解 | 85 | 10.1% |
| 有些瞭解 | 133 | 15.8% |
| 不算瞭解 | 335 | 39.7% |
| 沒聽過 | 274 | 32.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於東南亞地區經濟發展影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 會有重大影響 | 113 | 48.3% |
| 影響有限 | 86 | 36.8% |
| 不會有所影響 | 0 | 0.0% |
| 視執行情形而定 | 35 | 15.0% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 我國政府是否重視一帶一路政策對我國的影響



| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常重視 | 54 | 23.1% |
| 還算重視 | 156 | 66.7% |
| 不算重視 | 24 | 10.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航港發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 54 | 23.1% |
| 正面多於負面 | 60 | 25.6% |
| 負面多於正面 | 36 | 15.4% |
| 大體為負面 | 30 | 12.8% |
| 視政府如何因應 | 54 | 23.1% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航商營運的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 73 | 31.2% |
| 會有負面重大影響 | 65 | 27.8% |
| 影響程度有限 | 11 | 4.7% |
| 個別航商狀況不同 | 85 | 36.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



初步統計分析－大陸一帶一路政策

- 受訪航商是否打算因一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 37 | 15.8% |
| 有可能 | 116 | 49.6% |
| 不會 | 28 | 12.0% |
| 尚未評估 | 53 | 22.6% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





初步統計分析－大陸一帶一路政策

• 因應一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 69 | 11.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 72 | 12.4% |
| 增加東南亞相關航線 | 44 | 7.6% |
| 擴大國內營運比重 | 26 | 4.5% |
| 其他 | 370 | 63.7% |
| 總和 | 581 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。

初步統計分析－大陸一帶一路政策

• 航港局應如何協助航商因應一帶一路政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------------|-----|--------|
| 提供更多、更即時的相關資訊 | 166 | 22.8% |
| 增進行政效率 | 38 | 5.2% |
| 解除相關管制 | 66 | 9.1% |
| 與國外商港洽談合作 | 45 | 6.2% |
| 持續推動自由貿易政策 | 63 | 8.7% |
| 其他 | 350 | 48.1% |
| 總和 | 728 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。





初步統計分析－我國新南向政策

- 對於政府計畫推動的新南向政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 11 | 1.3% |
| 還算瞭解 | 84 | 10.0% |
| 有些瞭解 | 123 | 14.6% |
| 不算瞭解 | 372 | 44.1% |
| 沒聽過 | 253 | 30.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



初步統計分析－我國新南向政策

- 新南向政策對於我國航運發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 70 | 32.1% |
| 正面多於負面 | 77 | 35.3% |
| 負面多於正面 | 11 | 5.0% |
| 大體為負面 | 1 | 0.5% |
| 視政府如何因應 | 59 | 27.1% |
| 總和 | 218 | 100.0% |





初步統計分析－我國新南向政策

- 我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運影響程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 99 | 45.4% |
| 會有負面重大影響 | 21 | 9.6% |
| 影響程度有限 | 16 | 7.3% |
| 個別航商狀況不同 | 82 | 37.6% |
| 總和 | 218 | 100.0% |



初步統計分析－我國新南向政策

- 在東南亞地區推展業務時所面臨到的困難

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 缺乏航運專業人才 | 53 | 7.2% |
| 缺乏語言人才 | 51 | 6.9% |
| 缺乏對當地市場的瞭解 | 59 | 8.0% |
| 缺乏對當地法規的瞭解 | 71 | 9.7% |
| 當地基礎設施不佳 | 19 | 2.6% |
| 缺乏資金 | 15 | 2.0% |
| 當地政治情勢不穩定 | 39 | 5.3% |
| 當地政府行政效率不彰 | 34 | 4.6% |
| 未在東南亞地區推展業務 | 16 | 2.2% |
| 其他 | 377 | 51.4% |
| 總和 | 734 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多半尚未到東南亞推展，因此不知道會遇到的困難。



初步統計分析－我國新南向政策

- 受訪航商是否打算因新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 21 | 9.6% |
| 有可能 | 101 | 46.3% |
| 不會 | 47 | 21.6% |
| 尚未評估 | 49 | 22.5% |
| 總和 | 218 | 100.0% |



初步統計分析－我國新南向政策

- 因應新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 55 | 9.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 66 | 11.9% |
| 增加東南亞相關航線 | 38 | 6.8% |
| 擴大國內營運比重 | 13 | 2.3% |
| 其他 | 383 | 69.0% |
| 總和 | 555 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。





討論題綱

- 大陸的一帶一路政策對我國航商的衝擊與航商因應之道
- 我國的新南向政策對我國航商衝擊與航商因應之道
- 交通部航港局可透過那些創新措施來擴大上述兩項政策措施對我國航商的好處或改善航商的營運
- 交通部航港局可透過那些措施使我國航商更快了解所推出的創新措施



中山大學社科院
民意與市場調查研究中心



感謝各位的蒞臨與參與！



附錄四：期中報告審查意見對照表

| 交通部航港局「105年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」期中報告書 審查意見 | | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 序號 | 期中報告審查意見 | 國立中山大學辦理說明 |
| 壹 | 計畫執行 | |
| 一 | 第4頁「(五)問卷設計與調查執行」部分之第1項第4點，有關「航港單一窗口服務平臺(MTNet)」為專有名詞，請修正。 | 已全數修正為「航港單一窗口服務平臺(MTNet)」。 |
| 貳 | 滿意度調查分析 | |
| 一 | 第17頁「貳、滿意度調查分析」之「一、接觸機關業務別」第1題，有關分析結果資料摘錄錯誤，第2高為「申請停航」17.2%，請修正。 | 已將第二高項目更正為「申請停航」17.2%。 |
| 二 | 第24頁表2-6標題字體大小不一致，另表2-6應為表2-6-1。 | 表單字體已修正為相同大小，表2-6修正為表2-6-1。 |
| 三 | 為使版面整齊一致，有關第24頁表2-6-2及表2-6-3說明請下移一頁，以達版面說明之妥適性。另類似情形有第28頁。 | 已修正移動。 |
| 四 | 第25頁表2-6-2格式請調整一致。 | 已修正。 |
| 五 | 第27頁第7題為詢問「櫃檯申辦服務態度」，非「專業能力」滿意程度，請修正分析結果說明。 | 已修正。 |
| 六 | 第28、29頁各圖表標題重複說明「對於」，請刪除。 | 已修正。 |
| 七 | 第30頁分析結果說明應為表2-9-1，誤植為表2-9，請修正。 | 已修正。 |
| 八 | 第31頁第9題為詢問「『航港單一窗口服務平臺』(MTNet)辦理相關業務的頻率」，非「專業能力」滿意程度，請修正分析結果說明。 | 已修正。 |
| 九 | 第31頁表2-9-3下方總和欄位，請移除。 | 已修正刪除。 |



| | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 十 | 第 35 頁下方長條圖應為圖 2-13，誤植為表 2-13，請修正。 | 已修正。 |
| 十一 | 第 38 頁下方表格應為表 2-15-3，誤植為表 2-15-2，請修正。 | 已修正。 |
| 十二 | 第 44 頁表 2-18-2 及表 2-18-3 標題有誤，應為「『MTNet 客服專線回覆速度』與各航務中心滿意程度個數」及「『MTNet 客服專線回覆速度』與各航務中心滿意程度百分比」，請修正。 | 已修正。 |
| 十三 | 第 45 頁分析結果數據摘錄錯誤，「非常滿意」者應為 8.4%，誤植為 8.6%，請修正。 | 已修正。 |
| 十四 | 第 48 頁表 2-20-3 標題有誤，應為「『MTNet 客服專線整體服務』與各航務中心滿意程度百分比」，請修正。 | 已修正。 |
| 十五 | 第 50 頁表 2-21-3 標題有誤，應為「『MTNet 解決問題的能力』與各航務中心滿意程度百分比」，請修正。 | 已修正。 |
| 十六 | 第 52 頁長條圖無圖表說明，請補充。 | 已修正。 |
| 十七 | 第 64 頁分析結果說明有誤，請修正。 | 已修正。 |
| 十八 | 第 66 頁圖表標題有誤，請修正。 | 已修正。 |
| 參 | 航政業務政策調查分析 | |
| 一 | 本部分圖表序號應為「3-」開頭，請通篇修正。 | 已修正。 |
| 二 | 第 70 頁圖 2-37 各問項結果呈現順序有誤，請修正。 | 已修正。 |
| 三 | 第 71 頁分析結果說明有誤，請修正。另下方圖 2-38 內"圖例"數列 1 請刪除。 | 已修正。 |
| 四 | 第 82 頁分析結果數據摘錄錯誤，「其他」者應為 51.4%，誤植為 45.4%。另「...多半答案均為尚為...」說明部分，「尚為」應修正為「尚未」，請修正。 | 已修正。 |
| 五 | 第 85 頁分析結果數據摘錄錯誤，「其他」者應為 69.0%，誤植為 63.7%，請修正。 | 已修正。 |



| 肆 | 其他 | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 一 | 有關分析結果說明部分，本案係針對航商業者對本局服務人員滿意度進行調查，惟部分說明較似於本局航務中心對承辦人員之滿意度，故請修正相關說明，類似情形有第 24、27、28、31、38、40、42、44、46、48、50、54 及 59 頁。 | 已通篇修正。 |
| 二 | 有關「貳、滿意度調查分析」項下「六、創新增值服務」部分，以及「參、航政業務政策調查分析」部分，依據航商業者答題結果會影響調查樣本數，建議請簡要敘明樣本數變動情形。 | 已修正，並說明續答人數。 |
| 三 | 有關各圖表標題為問卷題目之簡要說明，請加註上下引號。 | 已通篇修正。 |
| 四 | 調查題目內容未完整，請通篇修正以完整呈現。 | 已修正。 |
| 五 | 目錄頁下方頁碼編號請移除。 | 已修正移除。 |
| 六 | 有關期中報告內所述各航務中心名稱有誤，請通篇修正。 | 已通篇修正。 |
| 七 | 有關期中報告內之分析結果說明用語請一致。 | 已通篇修正。 |



附錄五：期末報告初稿審查意見對照表

| 交通部航港局「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」期末報告書(初稿) 審查意見 | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 序號 | 期末報告初稿審查意見 | 國立中山大學辦理說明 |
| 壹 | 計畫執行 | |
| 一 | 第 2 頁之「表 1：電話訪問之優缺點說明」標題，請置中。 | 已修正。 |
| 二 | 第 3 頁有關(四)研究流程之說明「...之研究流程詳如圖 1：研究流程圖...」部分，請將該說明「圖 1」修正為「圖 1-1」。 | 已修正。 |
| 三 | 第 12 頁有關(六)品質掌控部分，請於第 1 段說明後加註「(詳如圖 1-2)」。 | 已修正。 |
| 四 | 第 13、14 頁各段說明部分，有關「見下頁圖 1-3：電訪專案執行流程圖」及「電話流程見圖 1-3」，建議擇一敘述即可。 | 已修正。 |
| 五 | 第 15 頁「圖 1-3：電訪專案執行流程圖」標題，請置中。 | 已修正。 |
| 貳 | 滿意度調查分析 | |
| 一 | 第 71 頁「九、調查發現」及「十、調查建議」部分，請就調查結果增加本案執行過程之問題點，以及須改進或精進之建議敘述。 | 已遵照指示補充說明。 |
| 參 | 航政業務政策調查分析 | |
| 一 | 第 92 頁「四、政策建議」部分，請將問卷調查結果及焦點座談會討論事項進行分析與整理，並就本局施政方向、業務執行及我國未來海運產業發展提出相關建議，可分點條列並輔 | 已遵照指示補充說明。 |



| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| | 以圖表說明。 | |
| 肆 | 其他 | |
| 一 | 第 95 頁「參考文獻」部分，有關「... 郭俊良、胡家聲(2014)，我國國籍傳員工需與發展，海事群暨產群群科...」敘述，請將「我國國籍傳」修正為「我國國籍船」。 | 已修正。 |
| 二 | 第 100 頁下方「航港業務新思維座談會」高雄場會議紀錄」部分，請下移一頁。另請增加該場會議紀錄「主持人總結」。 | 已修正。 |
| 三 | 有關 2 場「航港業務新思維座談會」會議紀錄之「伍、與談人」部分，請增加本局參加人員名單。 | 已修正。 |
| 四 | 有關文字敘述「台」字部分，除專有字詞之外，請以「臺」字呈現，請通篇修正。 | 已通篇修正。 |
| 五 | 請增加「附錄三：期中報告審查意見對照表」。 | 已修正。 |



附錄六：期末報告審查會議紀錄

交通部航港局

「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」

期末報告審查會議紀錄

壹、時間：105 年 9 月 23 日(星期五)上午 10 時

貳、地點：本局敦和大樓 B112 會議室

參、主席：許組長堂修

記錄：陳躍文

肆、出席人員：(詳簽到單)

伍、主辦單位報告：(略)

陸、討論事項

有關國立中山大學「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查」期末報告，
提請討論。

會議決議：

一、請委託團隊「國立中山大學」依下列說明事項修正期末報告內容：

(一) 有關第 4 頁「圖 1.1：研究流程圖」部分，請將本案「焦點座談會」工作項目列入流程。

(二) 有關第 5 頁「2.105 年海運服務業對航政業務政策分析調查」內文所載「...可為我國海運服務業所提供的協助與輔導。詳細內容於得標後，由計畫主持人、共同主持人與航港局進行討論...」等文字，查本案已得標，相關文字與事實不符，請酌予修正。

二、滿意度調查未來建議事項：

(一) 問卷之遣詞用字，宜以本次調查結果為基準進行調整，俾滿意度調查結果能更加瞭解航商業者實際需求及相關意見。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

- (二) 可考量調整、酌增調查問卷之問項內容，並宜前後呼應一致，以符合本局需求，促使相關服務得以再精進提升。
- (三) 為配合電子化政府線上化服務之目標，未來可針對本局臨櫃辦理及線上申辦業務之差異性進行分析，以瞭解目前那些臨櫃辦理業務未來可推動電子化作業。
- (四) 有關「我國新南向政策」及「大陸推動一帶一路政策的看法」調查結果，未來請委託團隊在進行政策調查時，能調整問卷設計，以瞭解受訪者對政府政策之實際態度。
- (五) 建議各題統計結果可再深入探討(如：使用率不高、1年1次等)，並綜合各面向進行分析研究。
- (六) 請各業務組如有相關業務、法規及其他工作之執行或研擬事項，建議可列入未來之滿意度問卷內，讓調查結果能提供作為各業務組推動業務之參考。
- (七) 請承辦單位持續進行航商業者帳號清查作業，使調查對象能符合本案需求。


三、海運承攬運送業為我國海運4大行業之一，惟本次調查結果，相關業者對該系統使用率不高，請航務組再加強宣導，或研議可線上申辦之業務，以提高系統使用率。

四、請承辦單位於「航港發展資料庫」建置「相關政府政策」專區，以提供資訊予航商業者及一般民眾。另請將本案調查報告提供各相關公協會。

柒、散會：上午 11 時 20 分。



召開本局
「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」
期末報告審查會議
簽到單

- 一、會議時間：105 年 9 月 23 日（星期五）上午 10 時整
 二、會議地點：本局敦和大樓 B112 會議室
 三、主持人：許組長堂修  記錄：陳科員躍文
 四、出席人員簽到：

| 單位 | 職稱 | 簽到欄 (姓名) |
|-----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 企劃組 | |  |
| 航務組 | 科員 |  |
| 港務組 | 科員 |  |
| 船員組 | 科員 |  |
| 船舶組 | 科長 視察 |  |
| 航安組 | 科長 |  |



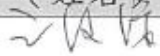
召開本局
「105 年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」
期末報告審查會議
簽到單

一、會議時間：105 年 9 月 23 日（星期五）上午 10 時整

二、會議地點：本局敦和大樓 B112 會議室

三、主持人：許組長堂修  記錄：陳科員耀文

四、出席人員簽到：

| 單位 | 職稱 | 簽到欄 (姓名) |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 國立中山大學 | 民調中心主任 |  |
| | 民調中心助理 | 黃琬玲 |



附錄七：期末報告審查意見對照表

| 交通部航港局「105年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析」期末報告審查會議 審查意見 | | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 序號 | 期末報告審查會議審查意見 | 國立中山大學辦理說明 |
| 壹 | 計畫執行 | |
| 一 | 有關第4頁「圖1.1：研究流程圖」部分，請將本案「焦點座談會」工作項目列入流程。 | 已修正。 |
| 二 | 有關第5頁「2.105年海運服務業對航政業務政策分析調查」內文所載「...可為我國海運服務業所提供的協助與輔導。詳細內容於得標後，由計畫主持人、共同主持人與航港局進行討論...」等文字，查本案已得標，相關文字與事實不符，請酌予修正。 | 已修正。 |



附錄八：期末報告審查會議報告簡報

105年海運服務業對航政業務滿意度調查與政策分析 期末報告

- 委託單位：交通部航港局
- 執行單位：
國立中山大學社科院民意與市場調查中心
- 時間：中華民國105年9月23日





簡報大綱

研究方法及步驟

滿意度調查與分析

航政業務政策調查分析



研究方法及步驟

- 意見調查

- 總計共有843電話訪查樣本

- 內容為：

1. 105年海運服務業對航政業務滿意度調查

2. 航政業務政策調查分析

- (1) 國際經驗

- (2) 大陸推動一帶一路政策的看法。

- (3) 我國新南向政策

- 焦點座談

- 共舉辦兩場，分別為臺北(7人)、高雄(9人)。





滿意度調查分析

滿意度調查統計分析

- 受訪航商最常辦理的業務別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------------|------|--------|
| 船務代理業設立登記及管理 | 211 | 12.3% |
| 船舶運送業設立登記及管理 | 117 | 6.8% |
| 海運承攬運送業設立登記及管理 | 330 | 19.2% |
| 貨櫃集散站經營業設立登記及管理 | 129 | 7.5% |
| 申請停航 | 295 | 17.2% |
| 報送固定航班表 | 47 | 2.7% |
| 船舶進出港簽證 | 240 | 14.0% |
| 申請不適用強制引水 | 3 | 0.2% |
| 自由貿易港區事業管理 | 18 | 1.0% |
| 商港服務費 | 52 | 3.0% |
| 船員監理簽證 | 125 | 7.3% |
| 船舶登記 | 90 | 5.2% |
| 船舶檢丈 | 30 | 1.7% |
| 其他 | 30 | 1.7% |
| 總和 | 1717 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商與航港局局本部哪個業務組往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----|-----|--------|
| 航務組 | 252 | 29.9% |
| 船舶組 | 60 | 7.1% |
| 船員組 | 80 | 9.5% |
| 港務組 | 335 | 39.7% |
| 航安組 | 3 | 0.4% |
| 無 | 113 | 13.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商與哪個航務中心往來最頻繁

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------|-----|--------|
| 北部航務中心 | 460 | 54.6% |
| 中部航務中心 | 65 | 7.7% |
| 南部航務中心 | 238 | 28.2% |
| 東部航務中心 | 22 | 2.6% |
| 無 | 58 | 6.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商到航港局所屬單位洽公的頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 92 | 10.9% |
| 每周一次 | 222 | 26.3% |
| 每月一次 | 187 | 22.2% |
| 每季一次 | 100 | 11.9% |
| 每年一次 | 242 | 28.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於接觸相關承辦人員「服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 88 | 10.4% |
| 滿意 | 596 | 70.7% |
| 還算滿意 | 158 | 18.7% |
| 不滿意 | 1 | 0.1% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於承辦人員「專業能力」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 582 | 69.0% |
| 還算滿意 | 163 | 19.3% |
| 不滿意 | 4 | 0.5% |
| 非常不滿意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於各航務中心「櫃檯申辦服務態度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 91 | 10.8% |
| 滿意 | 577 | 68.4% |
| 還算滿意 | 170 | 20.2% |
| 不滿意 | 5 | 0.6% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於各航務中心的「櫃檯處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 93 | 11.0% |
| 滿意 | 571 | 67.7% |
| 還算滿意 | 173 | 20.5% |
| 不滿意 | 6 | 0.7% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商使用「航港單一窗口服務平臺」(MTNet)辦理相關業務頻率

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 每天一次 | 184 | 21.8% |
| 每周一次 | 232 | 27.5% |
| 每月一次 | 164 | 19.5% |
| 每季一次 | 64 | 7.6% |
| 每年一次 | 199 | 23.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於海關通關號碼線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 67 | 7.9% |
| 同意 | 538 | 63.8% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 14 | 1.7% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於遊艇相關業務進出港與試俾作業線上申辦，提升該項業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 484 | 57.4% |
| 還算同意 | 304 | 36.1% |
| 不同意 | 12 | 1.4% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於有關自由貿易港區公司籌設許可、LME儲存、委外加工及核准變更事項等線上申辦作業，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 43 | 5.1% |
| 同意 | 510 | 60.5% |
| 還算同意 | 279 | 33.1% |
| 不同意 | 10 | 1.2% |
| 非常不同意 | 1 | 0.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於自由貿易港區電子申辦服務平臺未來需要精進的部分

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------------|-----|--------|
| 自由貿易港區事業廢止申辦 | 97 | 10.7% |
| 專責人員異動申請作業 | 145 | 15.9% |
| 自由貿易港區事業查核計畫書面審查 | 105 | 11.5% |
| 其他 | 563 | 61.9% |
| 總和 | 910 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)於本年度提供多元繳費管道，有助於提升業務申辦效率同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 65 | 7.7% |
| 同意 | 548 | 65.0% |
| 還算同意 | 224 | 26.6% |
| 不同意 | 4 | 0.5% |
| 非常不同意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「操作便利性」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 67 | 7.9% |
| 滿意 | 579 | 68.7% |
| 還算滿意 | 175 | 20.8% |
| 不滿意 | 19 | 2.3% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「處理速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 51 | 6.0% |
| 滿意 | 607 | 72.0% |
| 還算滿意 | 168 | 19.9% |
| 不滿意 | 13 | 1.5% |
| 非常不滿意 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「系統穩定度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 40 | 4.7% |
| 滿意 | 501 | 59.4% |
| 還算滿意 | 243 | 28.8% |
| 不滿意 | 49 | 5.8% |
| 非常不滿意 | 10 | 1.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的回覆速度」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 77 | 9.1% |
| 滿意 | 523 | 62.0% |
| 還算滿意 | 183 | 21.7% |
| 不滿意 | 9 | 1.1% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的處理結果」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 71 | 8.4% |
| 滿意 | 514 | 61.0% |
| 還算滿意 | 198 | 23.5% |
| 不滿意 | 10 | 1.2% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「客服專線的整體服務」滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 79 | 9.4% |
| 滿意 | 507 | 60.1% |
| 還算滿意 | 199 | 23.6% |
| 不滿意 | 7 | 0.8% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.4% |
| 無使用過 | 48 | 5.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港單一窗口服務平臺(MTNet)「解決問題」的能力滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 50 | 5.9% |
| 滿意 | 555 | 65.8% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商較不滿意的作業

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|--------------|-----|--------|
| 公司籌設作業 | 16 | 1.7% |
| 公司登記事項變更 | 43 | 4.6% |
| 航線申辦 | 15 | 1.6% |
| 乙航次業務登記 | 16 | 1.7% |
| 港口代理登記 | 18 | 1.9% |
| 固定航班申辦 | 10 | 1.1% |
| 進出港申請 | 21 | 2.3% |
| 自貿港區專用車隊標誌申請 | 5 | 0.5% |
| 人員車輛通行證申請 | 76 | 8.2% |
| 商港服務費 | 8 | 0.9% |
| 進出港船員申報 | 41 | 4.4% |
| 檢丈申請 | 3 | 0.3% |
| 購建申請 | 0 | 0.0% |
| 小額支付繳費 | 7 | 0.8% |
| 營運資料申辦 | 8 | 0.9% |
| 統計查詢 | 17 | 1.8% |
| 其他 | 623 | 67.2% |
| 總和 | 927 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港局『資訊公開』方面的表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 33 | 3.9% |
| 滿意 | 587 | 69.6% |
| 還算滿意 | 220 | 26.1% |
| 不滿意 | 3 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港局會利用創新措施協助航商同意程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常同意 | 71 | 8.4% |
| 同意 | 591 | 70.1% |
| 還算同意 | 176 | 20.9% |
| 不同意 | 5 | 0.6% |
| 非常不同意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商認為航港局這兩年中有推出一些新措施來服務航商

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 有 | 281 | 33.3% |
| 沒有 | 562 | 66.7% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港局這兩年中推出的新措施是否有助於我國航商的營運

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常有助益 | 32 | 11.4% |
| 有助益 | 174 | 61.9% |
| 還算有助益 | 72 | 25.6% |
| 沒什麼助益 | 3 | 1.1% |
| 完全沒助益 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 281 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商對於航港局過去二年表現滿意度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 54 | 6.4% |
| 滿意 | 551 | 65.4% |
| 還算滿意 | 228 | 27.0% |
| 不滿意 | 8 | 0.9% |
| 非常不滿意 | 2 | 0.2% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商行業別

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 海運承攬運送業 | 371 | 44.0% |
| 船舶運送業 | 173 | 20.5% |
| 船務代理業 | 290 | 34.4% |
| 貨櫃集散站經營業 | 9 | 1.1% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商公司成立年數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 未滿2年 | 7 | 0.8% |
| 2年~10年 | 165 | 19.6% |
| 11年~20年 | 251 | 29.8% |
| 21年以上 | 420 | 49.8% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商員工數

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 1人~50人 | 656 | 77.8% |
| 51人~100人 | 104 | 12.3% |
| 101人~500人 | 70 | 8.3% |
| 501人以上 | 13 | 1.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商公司資本額

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 565 | 67.0% |
| 2千萬元~2億元 | 232 | 27.5% |
| 2億元~10億元 | 30 | 3.6% |
| 10億元~50億元 | 8 | 0.9% |
| 50億元以上 | 8 | 0.9% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪航商2015年營業收入

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 2千萬元以下 | 490 | 58.1% |
| 2千萬元~2億元 | 264 | 31.3% |
| 2億元~50億元 | 79 | 9.4% |
| 50億元~100億元 | 6 | 0.7% |
| 100億元以上 | 4 | 0.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析

- 受訪航商2015年營業收入約為發生於國內的比重

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 100% | 74 | 8.8% |
| 80%~100% | 153 | 18.1% |
| 40%~60% | 225 | 26.7% |
| 40%以下 | 391 | 46.4% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





滿意度調查統計分析

- 受訪公司是否有海外據點

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----|-----|--------|
| 無 | 543 | 64.4% |
| 有 | 300 | 35.6% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



滿意度調查統計分析－調查建議

- 建議未來提供名單時，可以尋找近一到三年登入單一窗口服務平臺(MTNet)的航商名冊，更能夠有效反應對於單一窗口服務平臺(MTNet)的使用狀況。
- 受訪者與多半與單一窗口服務平臺(MTNet)登記者不同，也因此會與實際情況有些落差。
- 海運承攬業受訪航商多半交由報關行處理，因此無法有效回答單一窗口服務平臺(MTNet)的使用心得。





航政業務政策調查分析

航政業務政策調查分析—大陸一帶一路政策

• 受訪公司海外據點之所在

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------------|-----|--------|
| 東北亞（不含大陸） | 84 | 10.3% |
| 大陸、港澳 | 317 | 38.9% |
| 越南 | 59 | 7.2% |
| 菲律賓 | 34 | 4.2% |
| 泰國 | 42 | 5.2% |
| 印尼、馬來西亞 | 47 | 5.8% |
| 柬埔寨 | 20 | 2.5% |
| 新加坡 | 54 | 6.6% |
| 緬甸 | 13 | 1.6% |
| 南亞與其他東南亞地區 | 40 | 4.9% |
| 其他地區 | 104 | 12.8% |
| 總和 | 814 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

- 對於目前大陸推動中的一帶一路政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 16 | 1.9% |
| 還算瞭解 | 85 | 10.1% |
| 有些瞭解 | 133 | 15.8% |
| 不算瞭解 | 335 | 39.7% |
| 沒聽過 | 274 | 32.5% |
| 總和 | 843 | 100.0% |



航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於東南亞地區經濟發展影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 會有重大影響 | 113 | 48.3% |
| 影響有限 | 86 | 36.8% |
| 不會有所影響 | 0 | 0.0% |
| 視執行情形而定 | 35 | 15.0% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





航政業務政策調查分析—大陸一帶一路政策

- 我國政府是否重視一帶一路政策對我國的影響



| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常重視 | 54 | 23.1% |
| 還算重視 | 156 | 66.7% |
| 不算重視 | 24 | 10.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



航政業務政策調查分析—大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航港發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 54 | 23.1% |
| 正面多於負面 | 60 | 25.6% |
| 負面多於正面 | 36 | 15.4% |
| 大體為負面 | 30 | 12.8% |
| 視政府如何因應 | 54 | 23.1% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

- 一帶一路政策對於我國航商營運的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 73 | 31.2% |
| 會有負面重大影響 | 65 | 27.8% |
| 影響程度有限 | 11 | 4.7% |
| 個別航商狀況不同 | 85 | 36.3% |
| 總和 | 234 | 100.0% |



航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

- 受訪航商是否打算因一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 37 | 15.8% |
| 有可能 | 116 | 49.6% |
| 不會 | 28 | 12.0% |
| 尚未評估 | 53 | 22.6% |
| 總和 | 234 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

• 因應一帶一路政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 69 | 11.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 72 | 12.4% |
| 增加東南亞相關航線 | 44 | 7.6% |
| 擴大國內營運比重 | 26 | 4.5% |
| 其他 | 370 | 63.7% |
| 總和 | 581 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。

航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

• 航港局應如何協助航商因應一帶一路政策

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------------|-----|--------|
| 提供更多、更即時的相關資訊 | 166 | 22.8% |
| 增進行政效率 | 38 | 5.2% |
| 解除相關管制 | 66 | 9.1% |
| 與國外商港洽談合作 | 45 | 6.2% |
| 持續推動自由貿易政策 | 63 | 8.7% |
| 其他 | 350 | 48.1% |
| 總和 | 728 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。





航政業務政策調查分析－大陸一帶一路政策

- 政策簡介

- 調查結果評析與政策建議

1. 航港局可提供航商即時相關訊息：航港局可定時檢視「一帶一路」區域各國在海路建設的相關訊息，同樣可透過航港發展資料庫與同業公會傳遞。
2. 航港局可進行「一帶一路」的長期趨勢分析。

航政業務政策調查分析－我國新南向政策

- 對於政府計畫推動的新南向政策瞭解程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 非常瞭解 | 11 | 1.3% |
| 還算瞭解 | 84 | 10.0% |
| 有些瞭解 | 123 | 14.6% |
| 不算瞭解 | 372 | 44.1% |
| 沒聽過 | 253 | 30.0% |
| 總和 | 843 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－我國新南向政策

- 新南向政策對於我國航運發展的影響

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 大體為正面 | 70 | 32.1% |
| 正面多於負面 | 77 | 35.3% |
| 負面多於正面 | 11 | 5.0% |
| 大體為負面 | 1 | 0.5% |
| 視政府如何因應 | 59 | 27.1% |
| 總和 | 218 | 100.0% |



航政業務政策調查分析－我國新南向政策

- 我國廠商若配合新南向政策投資東南亞地區，對於我國航商的營運影響程度

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 會有正面重大影響 | 99 | 45.4% |
| 會有負面重大影響 | 21 | 9.6% |
| 影響程度有限 | 16 | 7.3% |
| 個別航商狀況不同 | 82 | 37.6% |
| 總和 | 218 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－我國新南向政策

- 在東南亞地區推展業務時所面臨到的困難

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-------------|-----|--------|
| 缺乏航運專業人才 | 53 | 7.2% |
| 缺乏語言人才 | 51 | 6.9% |
| 缺乏對當地市場的瞭解 | 59 | 8.0% |
| 缺乏對當地法規的瞭解 | 71 | 9.7% |
| 當地基礎設施不佳 | 19 | 2.6% |
| 缺乏資金 | 15 | 2.0% |
| 當地政治情勢不穩定 | 39 | 5.3% |
| 當地政府行政效率不彰 | 34 | 4.6% |
| 未在東南亞地區推展業務 | 16 | 2.2% |
| 其他 | 377 | 51.4% |
| 總和 | 734 | 100.0% |



P.S 回答「其他」的受訪者，多半尚未到東南亞推展，因此不知道會遇到的困難。

航政業務政策調查分析－我國新南向政策

- 受訪航商是否打算因新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 會 | 21 | 9.6% |
| 有可能 | 101 | 46.3% |
| 不會 | 47 | 21.6% |
| 尚未評估 | 49 | 22.5% |
| 總和 | 218 | 100.0% |





航政業務政策調查分析－我國新南向政策

• 因應新南向政策調整營運策略

| 選項 | 次數 | 百分比 |
|-----------|-----|--------|
| 擴大東南亞營運比重 | 55 | 9.9% |
| 增加東南亞營運據點 | 66 | 11.9% |
| 增加東南亞相關航線 | 38 | 6.8% |
| 擴大國內營運比重 | 13 | 2.3% |
| 其他 | 383 | 69.0% |
| 總和 | 555 | 100.0% |

P.S 回答「其他」的受訪者，多表示還在研議中。



航政業務政策調查分析－我國新南向政策

• 政策簡介

• 調查結果評析與政策建議

1. 航港局可作為航商與政府間雙向橋樑。
2. 航港局可作為航運產業整合者。
3. 航港局可尋求與東南亞國家航管機關的對話。
4. 航港局可提供我國航商前進東南亞國家所需的知識庫。



國立中山大學社科院民意調查研究中心

中山大學社科院
民意與市場調查研究中心



感謝各位！