

## 滿意度調查

### 科學園區廠商滿意度調查

行政院國家科學委員會委託民間機構於93年2月至3月間辦理科學園區廠商滿意度調查，並於問卷設計前，特於竹科與南科各舉辦1場焦點座談，以瞭解廠商對園區服務調查項目之建議。

本次滿意度調查係就「服務品質」、「顧客期望」、「顧客滿意」、「顧客抱怨」等4個代表廠商需求與期望的構面來進行調查。依據調查結果，南科廠商滿意度71.94分較科學園區整體滿意度68.74分為高；就與其他政府單位比較，南科滿意度81.63分，較整體76.72分為高；就與上年比較，南科滿意度74.64分，亦較整體72.14為高。若根據過去其他調查案件經驗，一般之滿意度約在60~73分之間，顯示南科廠商滿意度71.94分屬高分，整體服務受到廠商肯定。

#### > 廠商滿意度調查結果

構面	內涵	南科受訪廠商	全體受訪廠商
服務品質	▶ 有形性、可靠性、反應性、保證性、同理心	73.95	72.24
顧客期望	▶ 科學園區形象、整體期望、穩定期望	76.53	73.16
顧客滿意	▶ 整體滿意度、服務預期符合、設施預期符合、理想園區預期符合	71.94	68.74
顧客抱怨	▶ 顧客抱怨	73.70	69.89

### 廉政民意調查

為瞭解本局採購業務狀況，推動本機關廉政作為，特針對本局工程、財物、勞務等採購案件品質與清廉度之表現，進行調查。調查結果認為「尚好」以上者高達96%；其中，「您是否知道或聽說過本局員工干預有關採購情事？」及「您是否遭本局辦理採購案件之承辦員藉機刁難情事？」等2問項滿意度更高達100%。

## 人民陳情案件處理

加強推行為民服務工作，重視民情輿情之反映，是現代企業型政府之重要工作。本局依「南部科學工業園區管理局處理人民陳情案件作業說明及流程」相關規定，迅速、確實地處理各項陳情案件。93年陳情案件共收案44件，概分行政法令之查詢、行政興革之建議及行政權益之維護等3種類別。

對於人民就法令及行政興革、行政權益之維護所提之建議，均審慎評估、處理，認為可採行者，皆迅予採擇實施，並就已獲改善案例，公布網頁週知，以加強反映民意、接納民意；陳情案件經評估未便採行者，均屬受限相關法令規範，礙難配合辦理，惟均錄案研參並適時建請陳情人另尋其他程序辦理；至非屬本局主管業務之案件，即主動移轉主管機關處理，並會知陳情人，俾使各陳情案件皆能妥善處理，以貫徹為民服務之精神。

另93年「局長電子信箱」民眾之來信，平均於3日內即迅速回復，並將處理情形提報本局每月擴大業務會報中檢討，以真正落實為民服務工作。