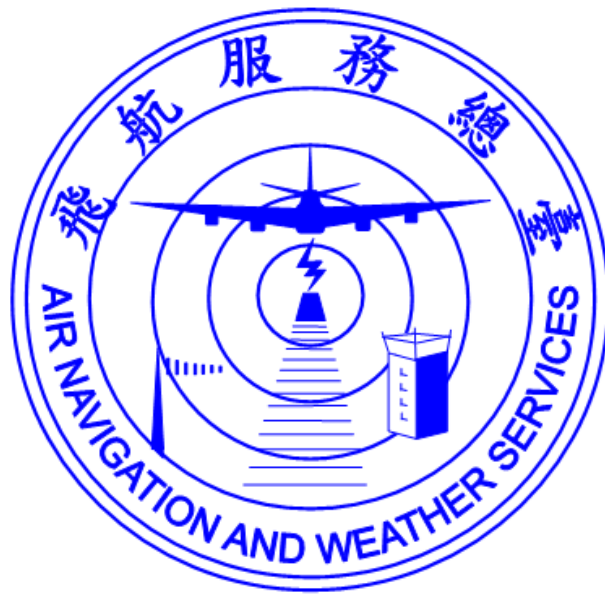


交通部民用航空局飛航服務總臺
108 年採購業務廉政民意調查
報告書



委託機關： 交通部民用航空局飛航服務總臺

調查單位： 全國公信力民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 0 8 年 4 月

摘 要

交通部民用航空局飛航服務總臺（以下簡稱「總臺」）為瞭解 107 年間曾參與總臺暨所屬各單位之工程、財物、勞務等採購之投標廠商，對於總臺辦理採購業務之整體廉政滿意度及行政效能之評價，特辦理本次「108 年採購業務廉政民意調查」，並將調查所獲反映意見，作為推動施政革新，研提改進意見之參考。本次調查採用電話訪問（CATI）的方式進行，由全國公信力民意調查股份有限公司於中華民國 108 年 4 月 8 日（星期一）至中華民國 108 年 4 月 12 日（星期五）執行，共計完成 96 份成功樣本，訪問成功率約為 79.34%。本次調查主要結果摘要如下：

總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀滿意度方面，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括「非常滿意」與「滿意」，以下皆同），並無受訪廠商表示不滿意的情形。

其他業務承辦人員服務禮儀滿意度方面，97.92%傾向滿意，2.08%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

洽公環境滿意度方面，95.83%傾向滿意，1.04%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為「各單位辦公室所在位置標示不夠明顯，初次洽公廠商不易尋找」，而有 3.13%未表示明確意見。

採購業務的整體作業效率滿意度方面，所有受訪廠商皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

請款作業滿意度方面，78.13%受訪廠商曾於 107 年向總臺請款。而有請款經驗的受訪廠商對於總臺請款作業有 98.67%表示傾向滿意，1.33%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為「請款時的匯款手續費要由廠商支出」。

承辦採購業務人員專業能力滿意度方面，98.96%傾向滿意，1.04%（1家廠商）表示不滿意。不滿意的原因為該廠商針對採購案所提出之建議，承辦人員卻推託不願處理。

97.92%受訪廠商表示採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反映時「均能得到」答覆或解決方案，1.04%（1家廠商）表示「部分能得到」，1.04%（1家廠商）由於對於採購案之建議與疑問並未獲得回應處理，因而表示其「不能得到」答覆或解決方案。

整體招標過程滿意度方面，所有受訪廠商皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

12.50%廠商投標總臺工程、財物及勞務等採購案件曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形。其中所有廠商對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執行程序表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度評價方面，所有受訪廠商皆認為傾向透明，並無受訪廠商表示有不透明的情形。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務有洩漏底價情事。

1.04%（1家廠商）表示參加總臺採購招標案件時，有親身經歷黑道脅迫、恐嚇等情事；1.04%（1家廠商）表示有同業傳聞，其他廠商（97.92%）則表示並無此情事。

1.04%（1 家）受訪廠商表示曾聽聞總臺辦理採購案件有圍標情事或其他異常狀況，但該受訪廠商對於聽聞內容表示並不知道，98.96%受訪廠商則表示並無此類情事。

1.04%（1 家）受訪廠商表示曾聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況，但該受訪廠商對於聽聞內容表示並不知道，98.96%受訪廠商則表示並無此類情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事。

本次調查並無廠商表示曾經歷或聽聞有廠商與總臺人員出入不正當場所情事。

受訪廠商若知悉總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法時，其檢舉管道以總臺政風室或上級政風機構（53.13%）比例最高，其次為公共工程委員會（16.67%）與法務部調查局及各處站（13.54%）；檢舉方式則以書面（40.63%）比例較高。

所有受訪廠商對總臺 107 年整體清廉度表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

有 4 家廠商對總臺提出相關建議事項，其中有 3 家廠商是針對採購預算過低提出意見；另外 1 家廠商認為預計採購數量應估算更明確。相關建議可供有關單位研擬參考。

目 次

摘 要	I
圖 次	i
表 次	iii
第一章 研究目的與方法	1
一、調查目的	1
二、調查對象	1
三、調查方法	1
四、調查時間	2
五、調查內容	2
六、統計計算方式說明	3
第二章 綜合分析	4
一、廠商參與總臺採購案之概況	4
(一) 廠商參與總臺採購業務之招標單位	4
(二) 廠商參與總臺採購案件採購性質	5
(三) 廠商參與總臺採購案件投標數量	6
(四) 廠商參與總臺採購案件得標數量	7
二、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價	8
(一) 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度	8
(二) 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度	10
(三) 廠商對於洽公環境滿意度	12
(四) 廠商對於採購業務作業效率滿意度	15
(五) 廠商對於請款作業滿意度	17
三、廠商對於總臺採購業務專業性之評價	21
(一) 廠商對於承辦人員專業能力滿意度	21
(二) 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案	24
(三) 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度	27
(四) 廠商對於採購案件廠商標價偏低之執行程序滿意度	29
(五) 廠商對於總臺各項施政作為與作業流程行政透明度評價 ...	32

四、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價	34
(一) 廠商是否經歷或聽聞藉機刁難情事	34
(二) 廠商是否經歷或聽聞洩漏底價情事	36
(三) 廠商是否經歷或聽聞黑道脅迫情事	38
(四) 廠商是否經歷或聽聞圍標情事	40
(五) 廠商是否經歷或聽聞綁標情事	43
(六) 廠商是否經歷或聽聞總臺人員索取紅包、回扣或要求現金借貸情事	46
(七) 廠商是否經歷或聽聞總臺人員違法投資廠商獲取利益之情事	48
(八) 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事	50
(九) 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉機向總臺人員進行贈送財物、請託關說、飲宴應酬等情事	52
(十) 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事	54
(十一) 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道與方式	56
(十二) 廠商對總臺整體清廉度評價	60
五、廠商對於總臺具體興革建議或反映事項	62
第三章 結論及建議	63
附錄一 訪問結果表	67
附錄二 樣本結構表	68
附錄三 次數分配表	69
附錄四 交叉分析表	78
附錄五 調查問卷	111

圖 次

圖 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位.....	4
圖 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質.....	5
圖 2.3 廠商參與總臺採購案件投標數量.....	6
圖 2.4 廠商參與總臺採購案件得標數量.....	7
圖 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度.....	8
圖 2.6 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度-跨年比較.....	9
圖 2.7 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度.....	10
圖 2.8 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度-跨年比較.....	11
圖 2.9 廠商對於洽公環境滿意度.....	12
圖 2.10 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較.....	13
圖 2.11 廠商對於採購業務作業效率滿意度.....	15
圖 2.12 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較.....	16
圖 2.13 廠商是否曾向總臺請款.....	17
圖 2.14 廠商對於請款作業滿意度.....	18
圖 2.15 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較.....	19
圖 2.16 廠商對於承辦人員專業能力滿意度.....	21
圖 2.17 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較.....	22
圖 2.18 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案.....	24
圖 2.19 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較.....	25
圖 2.20 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度.....	27
圖 2.21 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較.....	28
圖 2.22 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形.....	29
圖 2.23 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度.....	30
圖 2.24 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較.....	31
圖 2.25 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價.....	32
圖 2.26 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較.....	33
圖 2.27 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事.....	34
圖 2.28 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事-跨年比較...	35
圖 2.29 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事.....	36
圖 2.30 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較.....	37
圖 2.31 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事.....	38

圖 2.32 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較.....	39
圖 2.33 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況.....	40
圖 2.34 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況-跨年比較.....	41
圖 2.35 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況.....	43
圖 2.36 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況-跨年比較.....	44
圖 2.37 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事.....	46
圖 2.38 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較.....	47
圖 2.39 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事.....	48
圖 2.40 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事-跨年比較.....	49
圖 2.41 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事....	50
圖 2.42 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事-跨年比較.....	51
圖 2.43 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事.....	52
圖 2.44 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較.....	53
圖 2.45 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事.....	54
圖 2.46 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較.....	55
圖 2.47 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道.....	56
圖 2.48 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式.....	58
圖 2.49 廠商對總臺整體清廉度是否滿意.....	60
圖 2.50 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較.....	61

表 次

表 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位.....	4
表 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質.....	5
表 2.3 廠商參與總臺採購案件投標數量.....	6
表 2.4 廠商參與總臺採購案件得標數量.....	7
表 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度.....	8
表 2.6 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度-跨年比較.....	9
表 2.7 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度.....	10
表 2.8 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度-跨年比較.....	11
表 2.9 廠商對於洽公環境滿意度.....	12
表 2.10 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較.....	13
表 2.11 廠商對於洽公環境感到不滿意的原因.....	14
表 2.12 廠商對於採購業務作業效率滿意度.....	15
表 2.13 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較.....	16
表 2.14 廠商是否曾向總臺請款.....	17
表 2.15 廠商對於請款作業滿意度.....	18
表 2.16 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較.....	19
表 2.17 廠商對於請款作業感到不滿意的原因.....	20
表 2.18 廠商對於承辦人員專業能力滿意度.....	21
表 2.19 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較.....	22
表 2.20 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因.....	23
表 2.21 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案.....	24
表 2.22 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較.....	25
表 2.23 廠商認為反應之問題未能適時得到答覆或解決方案的原因.....	26
表 2.24 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度.....	27
表 2.25 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較.....	28
表 2.26 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形.....	29
表 2.27 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度.....	30
表 2.28 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較.....	31
表 2.29 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價.....	32
表 2.30 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較.....	33
表 2.31 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事.....	34

表 2.32 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事-跨年比較...	35
表 2.33 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事.....	36
表 2.34 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較.....	37
表 2.35 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事.....	38
表 2.36 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較.....	39
表 2.37 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況.....	40
表 2.38 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況-跨年比較.....	41
表 2.39 廠商經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況之型態.....	42
表 2.40 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況.....	43
表 2.41 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況-跨年比較.....	44
表 2.42 廠商經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況之型態.....	45
表 2.43 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事.....	46
表 2.44 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較.....	47
表 2.45 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事.....	48
表 2.46 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事-跨年比較.....	49
表 2.47 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事....	50
表 2.48 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事-跨年比較.....	51
表 2.49 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事?.....	52
表 2.50 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較.....	53
表 2.51 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事.....	54
表 2.52 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較.....	55
表 2.53 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道.....	56
表 2.54 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道-跨年比較.....	57
表 2.55 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式.....	58
表 2.56 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式-跨年比較.....	59
表 2.57 廠商對總臺整體清廉度是否滿意.....	60
表 2.58 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較.....	61
表 2.59 廠商對於總臺具體興革建議或反映事項.....	62

第一章 研究目的與方法

一、調查目的

交通部民用航空局飛航服務總臺（以下簡稱「總臺」）為瞭解 107 年間曾參與總臺暨所屬各單位之工程、財物、勞務等採購之投標廠商，對於總臺辦理採購業務之整體廉政滿意度及行政效能之評價，特辦理「108 年採購業務廉政民意調查」，並將調查所獲反映意見，作為推動施政革新，研提改進意見參考，藉以提升機關服務品質，精進業務之推動。

本案之調查目的，即藉由電話訪問，迅速且具代表性地偵測廠商對總臺辦理採購業務的廉政觀感與評價，因此主要探討的重點如下所示：

- （一）廠商參與總臺採購案之概況。
- （二）廠商對於總臺採購業務行政服務之評價。
- （三）廠商對於總臺採購業務專業性之評價。
- （四）廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價。

二、調查對象

調查對象為 107 年間曾參與總臺暨所屬各單位之工程、財物、勞務等之投標廠商進行調查。調查母體清冊由總臺提供，扣除重複之廠商家數後，共計有 121 家投標廠商。

三、調查方法

本次調查是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interviewing，CATI）來進行訪問。

四、調查時間

本次調查由全國公信力民意調查股份有限公司於中華民國 108 年 4 月 8 日（星期一）至中華民國 108 年 4 月 12 日（星期五）執行。共計完成 96 份成功樣本，訪問成功率約為 79.34%（詳細訪問結果可參考附錄一）。

五、調查內容

本次調查內容共分為「廠商參與總臺採購案之概況」、「廠商對於總臺採購業務行政服務之評價」、「廠商對於總臺採購業務專業性之評價」以及「廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價」等 4 個面向，分述如下：

- （一）廠商參與總臺採購案之概況：包括參與總臺哪一單位之採購業務、參與總臺採購案件之標的分類、投標與得標案件數量等。
- （二）廠商對於總臺採購業務行政服務之評價：包括總臺承辦採購業務人員整體服務禮儀滿意度、其他承辦人員服務禮儀滿意度、洽公環境滿意度、採購業務整體作業效率滿意度，以及請款作業滿意度等。
- （三）廠商對於總臺採購業務專業性之評價：包括總臺承辦採購業務人員的專業能力滿意度、總臺承辦人員能否適時提供答覆或解決方案、總臺採購案件之整體招標過程滿意度、最低投標價格低於底價百分之八十執行程序滿意度，以及各項施政作為與申請流程行政透明度之評價等。

(四) 廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價：包括總臺採購業務承辦人員是否有藉機刁難情事、是否有洩漏底價情事、是否有黑道脅迫等情事、是否有圍標或綁標情事、是否有「索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉」等情事、是否有違法投資廠商獲取利益情事、是否有藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事，是否有廠商藉各種機會向總臺人員進行「贈送財物、請託關說、飲宴應酬」等情事、是否有廠商與總臺人員出入不正當場所情事、廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道與方式，以及總臺整體清廉度評價。

六、統計計算方式說明

本次調查分析之百分比計算方式為：各選項回答人數除以總回答人數，計算至十萬分位，四捨五入至萬分位；兩個選項百分比相加（減）的計算方式亦為相加（減）後，計算百分比至十萬分位，四捨五入至萬分位，而非直接將已四捨五入至萬分位的百分比相加（減）。

第二章 綜合分析

一、廠商參與總臺採購案之概況

(一) 廠商參與總臺採購業務之招標單位

本調查詢問廠商在 107 年曾參與總臺哪個單位的採購業務，調查結果以高雄裝修區臺(17.71%)比例最高，其他依序為：臺北裝修區臺(16.67%)、航電技術室(13.54%)、桃園裝修區臺(12.50%)、供應室(11.46%)、秘書室(9.38%)、臺東裝修區臺(9.38%)、資訊管理中心(9.38%)。

表 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

	個數	%
航電技術室	13	13.54
供應室	11	11.46
秘書室	9	9.38
臺北裝修區臺	16	16.67
桃園裝修區臺	12	12.50
高雄裝修區臺	17	17.71
臺東裝修區臺	9	9.38
資訊管理中心	9	9.38
總和	96	100.00

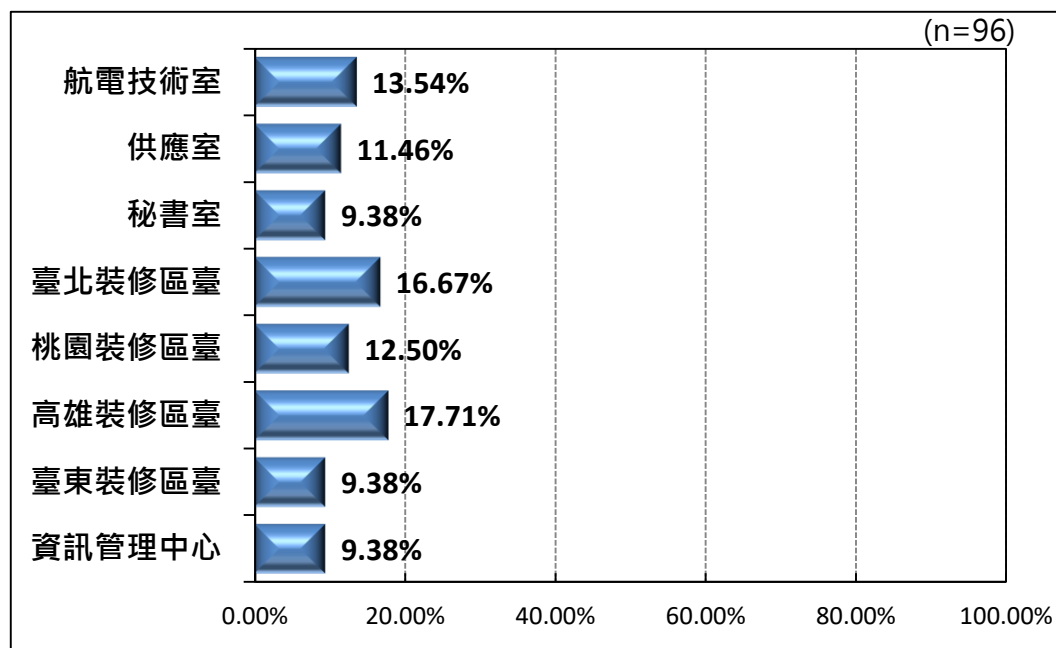


圖 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

(二) 廠商參與總臺採購案件採購性質

本調查詢問廠商在 107 年間最主要參與總臺採購案件的採購性質，調查結果以勞務類（55.21%）比例最高，其他依序為：財物類（28.13%）、工程類（16.67%）。

表 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質

	個數	%
工程類	16	16.67
財物類	27	28.13
勞務類	53	55.21
總和	96	100.00

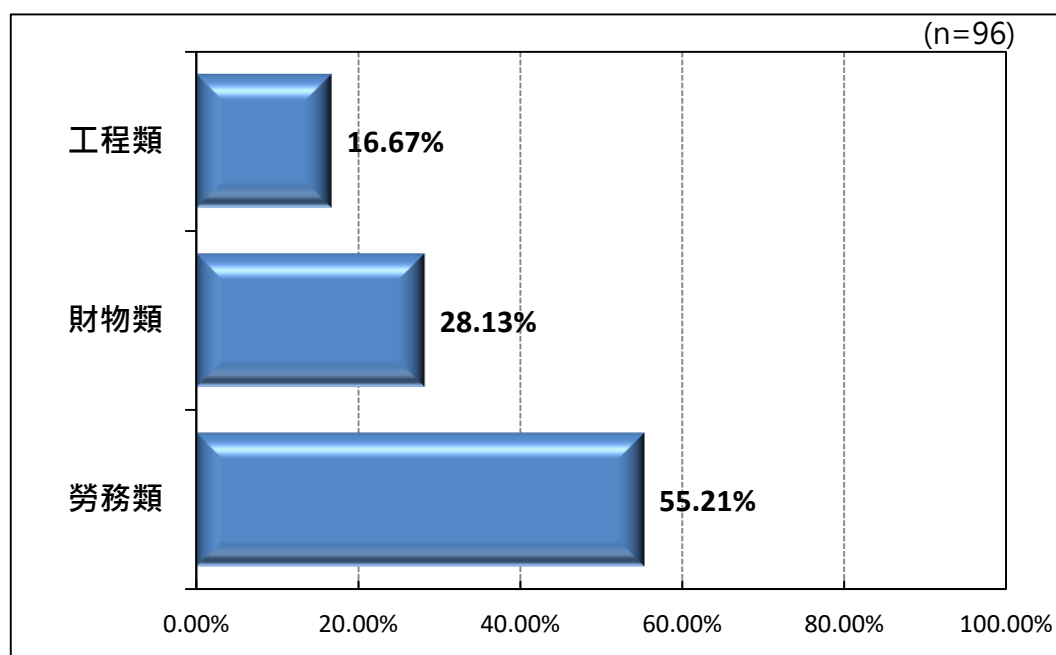


圖 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質

(三) 廠商參與總臺採購案件投標數量

本調查詢問廠商在 107 年間曾參與總臺採購案件的投標件數，調查結果以投標一案（48.96%）比例最高，其他依序為：投標二案（20.83%）、投標三案（11.46%）、投標五案以上（7.29%）、投標四案（4.17%），此外，有 7.29% 未回答明確的投標案數。

表 2.3 廠商參與總臺採購案件投標數量

	個數	%
一案	47	48.96
二案	20	20.83
三案	11	11.46
四案	4	4.17
五案以上	7	7.29
無反應	7	7.29
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

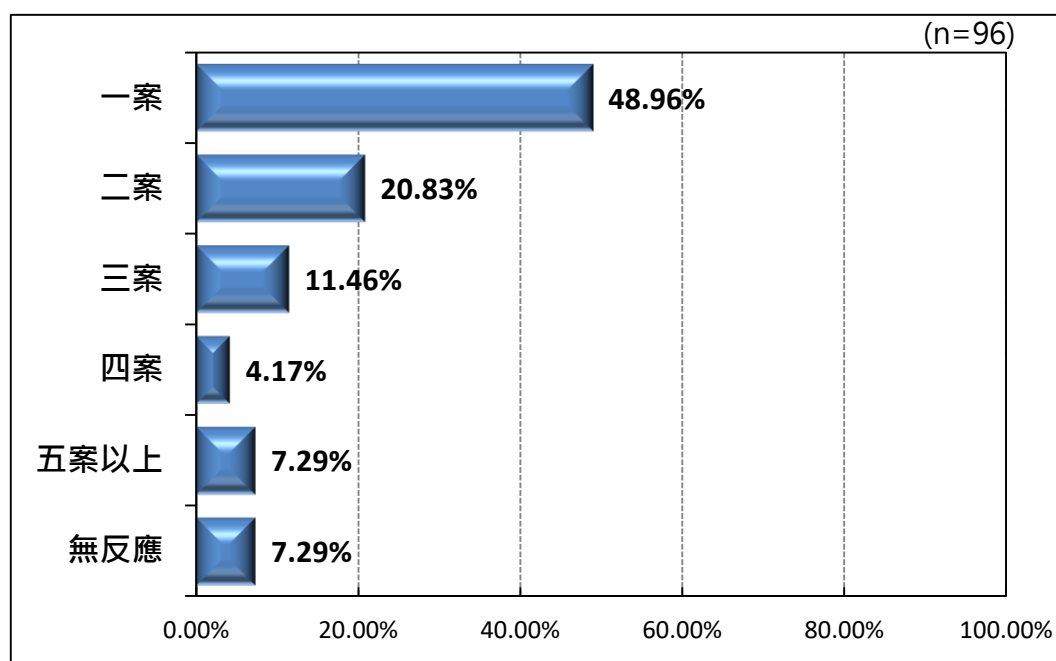


圖 2.3 廠商參與總臺採購案件投標數量

(四) 廠商參與總臺採購案件得標數量

本調查詢問廠商在 106 年之中曾參與總臺採購案件的得標件數，調查結果以得標一案（68.75%）比例最高，其他依序為：得標二案（18.75%）、得標五案以上（5.21%）、得標三案（3.13%）、得標四案（1.04%）、從未得標過（1.04%），此外，有 2.08% 未回答明確的得標案數。

表 2.4 廠商參與總臺採購案件得標數量

	個數	%
一案	66	68.75
二案	18	18.75
三案	3	3.13
四案	1	1.04
五案以上	5	5.21
從未得標過	1	1.04
無反應	2	2.08
總和	96	100.00

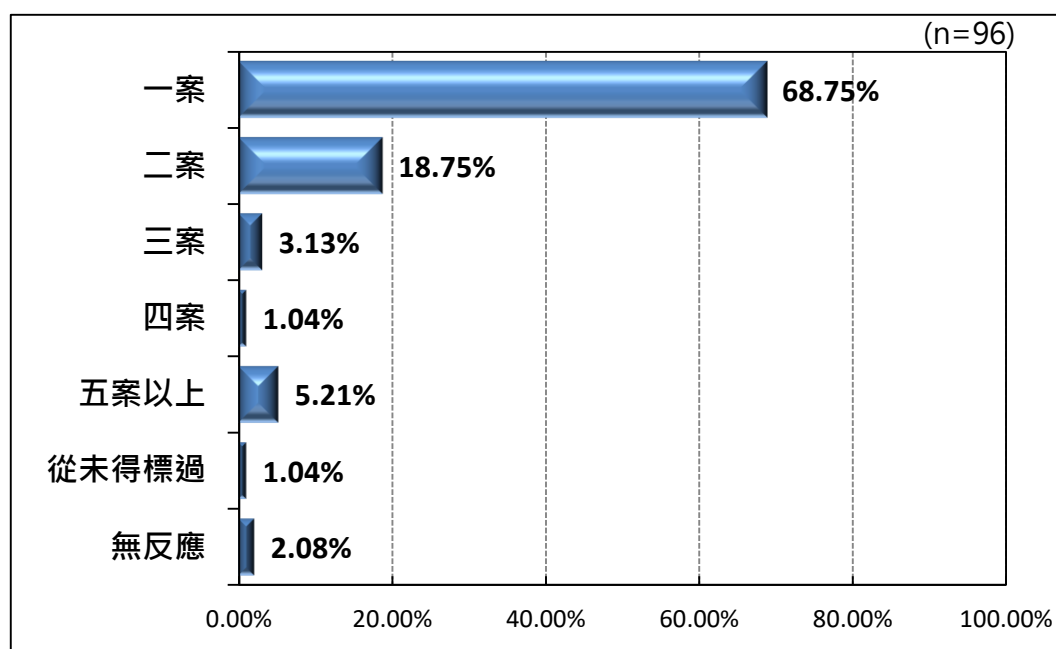


圖 2.4 廠商參與總臺採購案件得標數量

二、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價

(一) 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度

本調查詢問廠商對於 107 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意，調查結果顯示，所有受訪者皆表示傾向滿意（包括非常滿意 38.54%、滿意 61.46%），並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

表 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	37	38.54	傾向滿意	96	100.00
滿意	59	61.46			
總和	96	100.00	總和	96	100.00

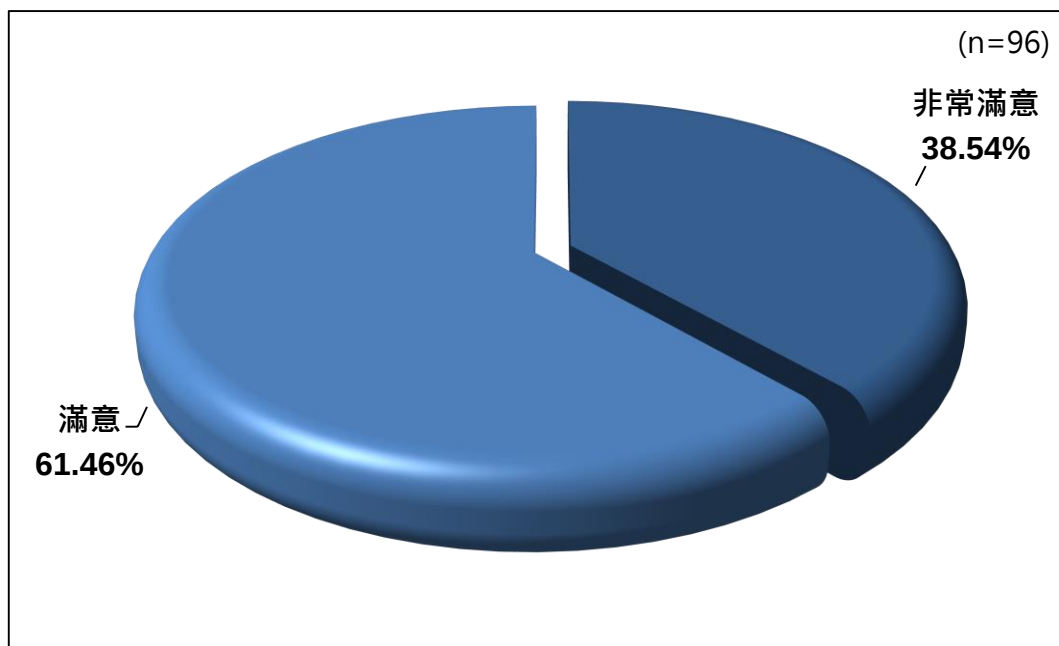


圖 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度

跨年比較方面¹，今年度調查廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀表示傾向滿意的比例較 107 年調查上升 1.6 個百分點，所有受訪者皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形，也創下歷次調查的滿意度最高點。

表 2.6 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度-跨年比較

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	11.11 (7)	27.36 (29)	21.71 (28)	24.39 (30)	26.42 (28)	16.67 (23)	16.42 (22)	29.10 (39)	33.94 (56)	24.67 (37)	27.20 (34)	38.54 (37)	+11.34	+1.60
滿意	85.71 (54)	66.98 (71)	72.87 (94)	68.29 (84)	66.98 (71)	81.88 (113)	79.85 (107)	65.67 (88)	64.24 (106)	71.33 (107)	71.20 (89)	61.46 (59)	-9.74	
不滿意	1.59 (1)	0.00 (0)	3.10 (4)	0.00 (0)	2.83 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.67 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
非常不滿意	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	1.59 (1)	4.72 (5)	2.33 (3)	7.32 (9)	2.83 (3)	1.45 (2)	2.99 (4)	3.73 (5)	1.82 (3)	3.33 (5)	1.60 (2)	0.00 (0)	-1.60	-1.60
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

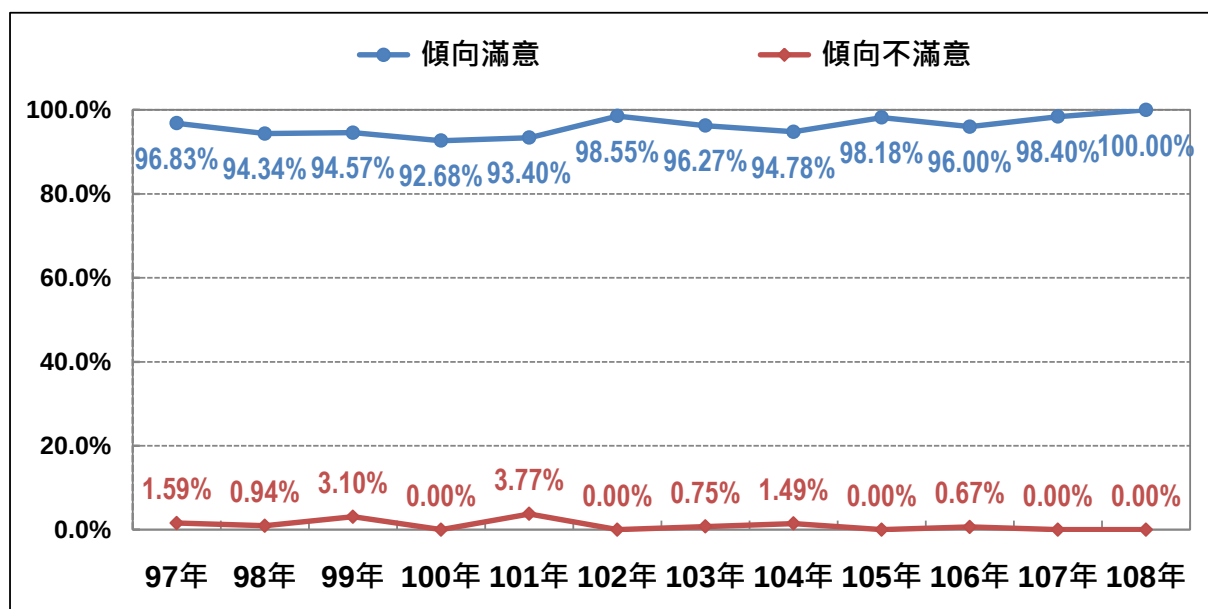


圖 2.6 廠商對於承辦採購業務人員服務禮儀滿意度-跨年比較

¹ 106 年度以前調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？」，107 年度之後調查題目為：「請問貴公司對於 000 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？」。

(二) 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度

本調查詢問廠商對於 107 年總臺其他業務承辦人員服務禮儀是否滿意，調查結果有 97.92% 表示傾向滿意（包括非常滿意 28.13%、滿意 69.79%），2.08% 未表示明確意見。整體來說，廠商對於總臺其他承辦人員服務禮儀給予相當高的評價，且無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.7 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	27	28.13	傾向滿意	94	97.92
滿意	67	69.79			
無反應	2	2.08	無反應	2	2.08
總和	96	100.00	總和	96	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

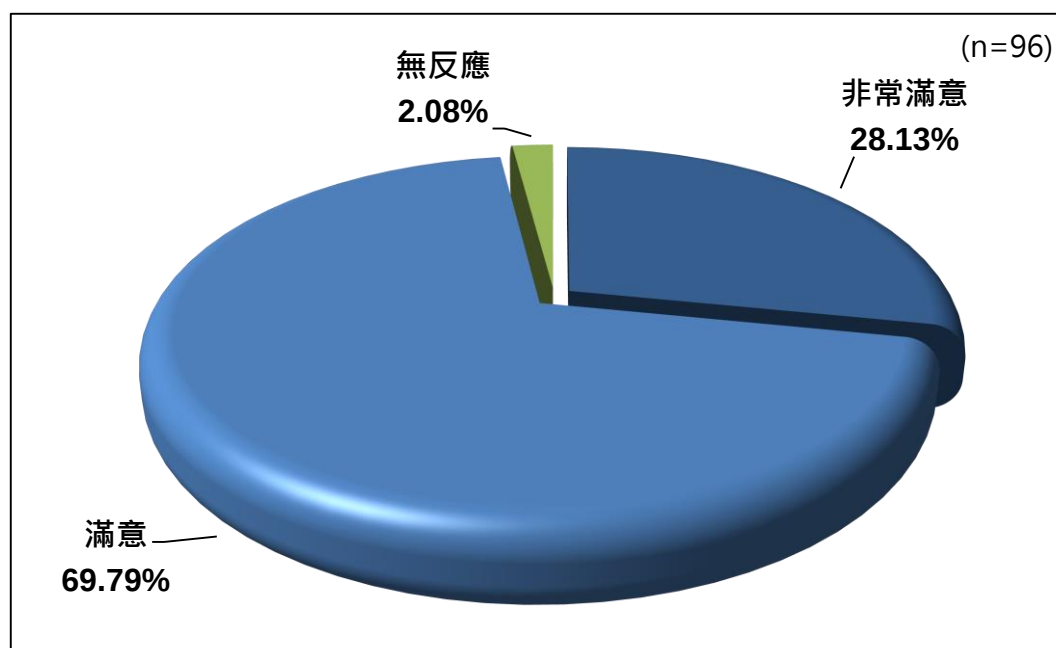


圖 2.7 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度

跨年比較方面²，今年度調查廠商對於其他業務承辦人員服務禮儀表示傾向滿意的比例較 106 年調查上升 2.72 個百分點，也創下歷次調查的滿意度新高點。且自 106 年調查以來，連續 3 年都維持完全沒有廠商表示不滿意的形態。

表 2.8 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度-跨年比較

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	21.14 (26)	28.30 (30)	10.14 (14)	7.46 (10)	20.15 (27)	27.27 (45)	15.33 (23)	22.40 (28)	28.13 (27)	+5.73	+2.72
滿意	71.54 (88)	67.92 (72)	76.81 (106)	76.12 (102)	55.97 (75)	66.06 (109)	76.00 (114)	72.80 (91)	69.79 (67)	-3.01	
不滿意	2.44 (3)	1.89 (2)	2.17 (3)	0.75 (1)	5.97 (8)	0.61 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
非常不滿意	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	4.88 (6)	1.89 (2)	10.87 (15)	15.67 (21)	17.91 (24)	6.06 (10)	8.67 (13)	4.80 (6)	2.08 (2)	-2.72	-2.72
總和	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

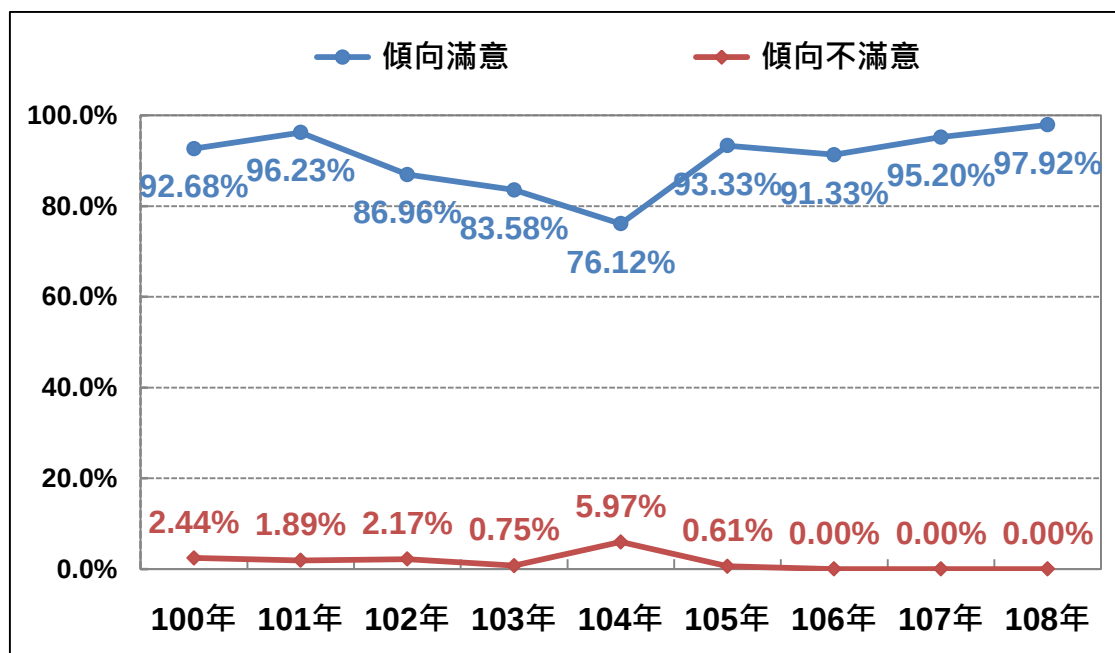


圖 2.8 廠商對於其他承辦人員服務禮儀滿意度-跨年比較

² 100 年度與 101 年度調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年中至總臺洽公，覺得承辦人員禮儀態度是否滿意？」，102 年度至 106 年度調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年中至總臺洽公，覺得其他承辦人員服務禮儀是否滿意？」，107 年度之後調查題目為：「請問，貴公司對於 000 年中至總臺洽公，覺得其他承辦人員服務禮儀是否滿意？」

（三）廠商對於洽公環境滿意度

本調查詢問廠商對於總臺洽公環境是否滿意，調查結果有 95.83% 表示傾向滿意（包括非常滿意 23.96%、滿意 71.88%）³，1.04%（1 家廠商）表示不滿意，3.13% 未表示明確意見。整體來說，廠商對於總臺洽公環境給予相當高的評價，僅有 1 家受訪廠商表示有不滿意的情形。

表 2.9 廠商對於洽公環境滿意度⁴

	個數	%		個數	%
非常滿意	23	23.96	傾向滿意	92	95.83
滿意	69	71.88			
不滿意	1	1.04	不滿意	1	1.04
無反應	3	3.13	無反應	3	3.13
總和	96	100.00	總和	96	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

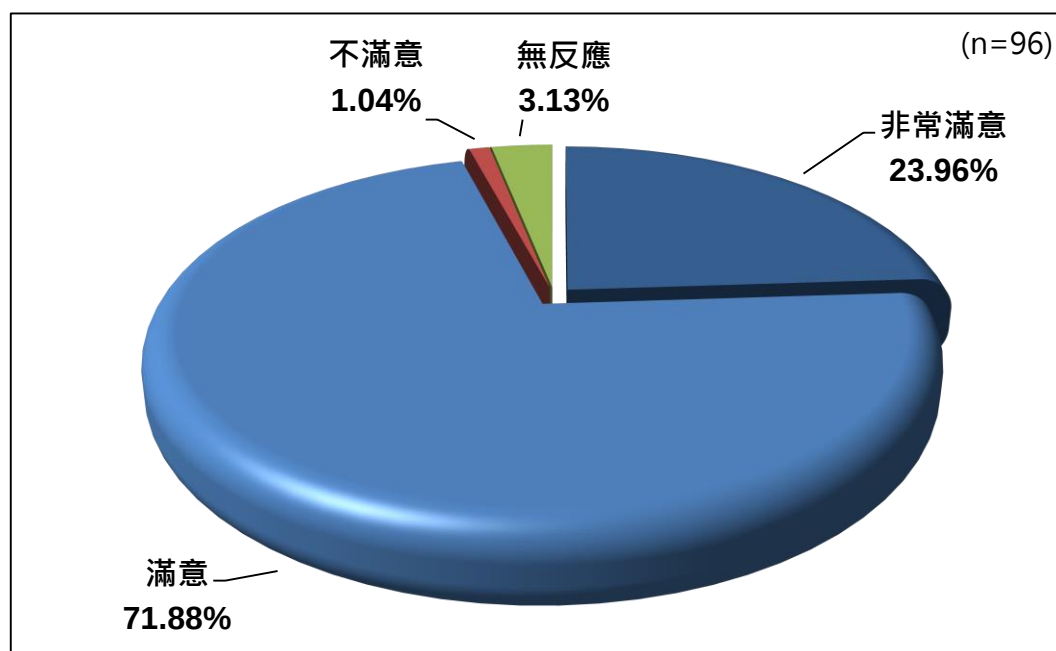


圖 2.9 廠商對於洽公環境滿意度

透過附錄四表 D.3 交叉數據來看，各類特徵對於洽公環境滿意度，皆是表示傾向滿意的比例高於不滿意的比例。

³表示「非常滿意」的比例為 23.958%，表示「滿意」的比例為 71.875%，兩者相加之「傾向滿意」的比例為 95.833%，經四捨五入分別顯示為 23.96%、71.88%與 95.83%。

⁴表示「非常滿意」的比例為 23.958%，表示「滿意」的比例為 71.875%，兩者相加之「傾向滿意」的比例為 95.833%，經四捨五入分別顯示為 23.96%、71.88%與 95.83%。

跨年比較方面⁵，今年度調查廠商對於洽公環境表示傾向滿意的比例較107年調查上升4.63個百分點，並創下歷次調查的滿意度新高點；不滿意的比例雖也上升0.24個百分點，但變化不大，同樣是有1家廠商表示不滿意，未表示明確意見的比例下降4.88個百分點。

表 2.10 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較⁶

	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	近2年%變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	13.01 (16)	12.26 (13)	8.70 (12)	5.97 (8)	18.66 (25)	21.21 (35)	10.67 (16)	18.40 (23)	23.96 (23)	+5.56	+4.63
滿意	73.17 (90)	74.53 (79)	82.61 (114)	77.61 (104)	64.18 (86)	67.88 (112)	77.33 (116)	72.80 (91)	71.88 (69)	-0.93	
不滿意	2.44 (3)	0.00 (0)	2.17 (3)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.67 (1)	0.80 (1)	1.04 (1)	+0.24	+0.24
非常不滿意	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	11.38 (14)	13.21 (14)	6.52 (9)	15.67 (21)	16.42 (22)	10.91 (18)	11.33 (17)	8.00 (10)	3.13 (3)	-4.88	-4.88
總和	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

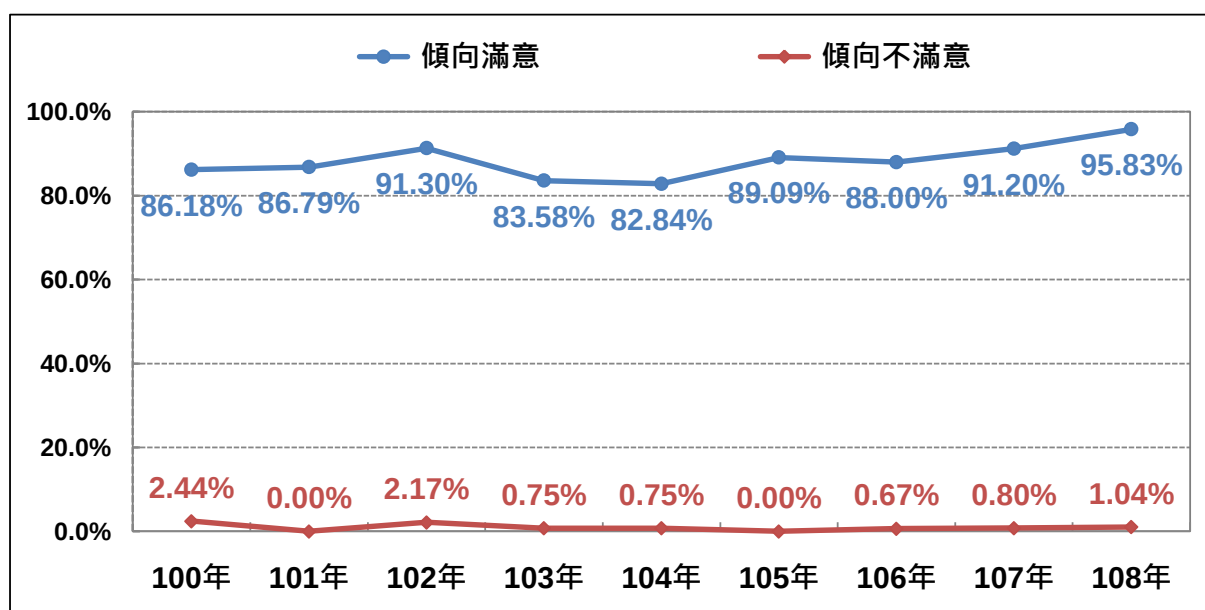


圖 2.10 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較

⁵ 106年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對本總臺的洽公環境是否滿意？」，107年度之後調查題目為：「請問貴公司在000年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？」

⁶ 107年表示非常滿意的比例為18.400%，108年表示非常滿意的比例為23.958%，兩者相減為5.558，經四捨五入顯示為5.56。107年表示滿意的比例為72.800%，108年表示滿意的比例為71.875%，兩者相減為-0.925，經四捨五入顯示為-0.93，正面評價變化為今年度總共增加4.633個百分點，經四捨五入顯示為4.63。107年無反應的比例為8.000%，108年無反應的比例為3.125%，兩者相減為4.875，經四捨五入顯示為4.88。

本調查進一步詢問對於洽公環境表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何。該受訪廠商表示「各單位辦公室所在位置標示不夠明顯，初次洽公廠商不易尋找」，建議可再加強有關動線規劃與標示指引。

表 2.11 廠商對於洽公環境感到不滿意的原因

廠商對於洽公環境感到不滿意的原因	
●	各單位辦公室所在位置標示不夠明顯，初次洽公廠商不易尋找。

(四) 廠商對於採購業務作業效率滿意度

本調查詢問廠商對於 107 年總臺採購業務的整體作業效率是否滿意，調查結果顯示，所有受訪者皆表示傾向滿意（包括非常滿意 25.00%、滿意 75.00%），並無表示不滿意的情形。

表 2.12 廠商對於採購業務作業效率滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	24	25.00	傾向滿意	96	100.00
滿意	72	75.00			
總和	96	100.00	總和	96	100.00

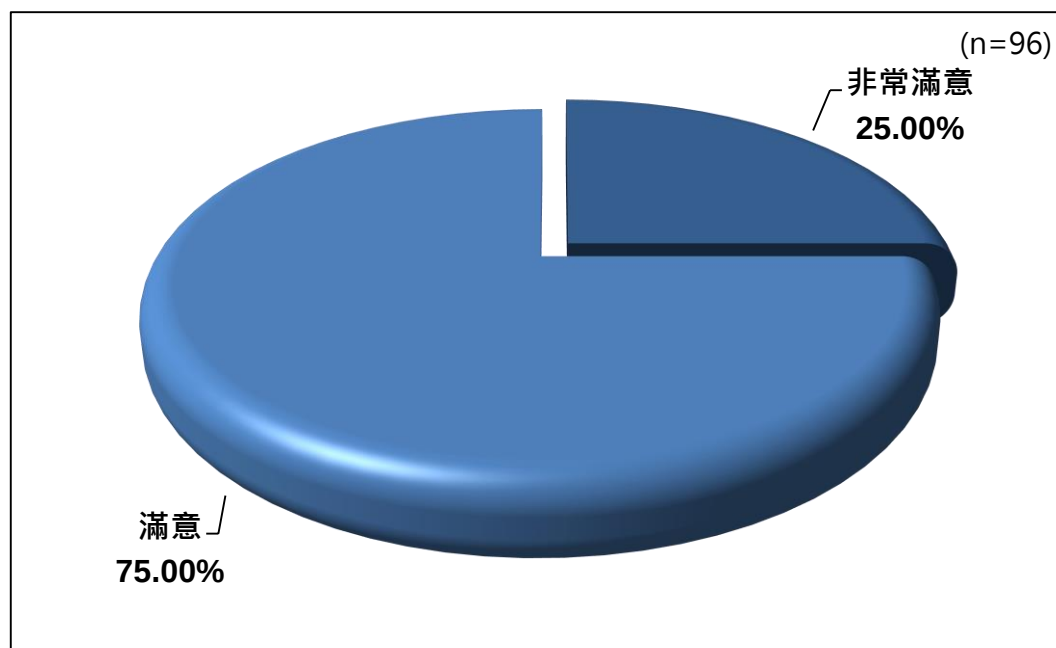


圖 2.11 廠商對於採購業務作業效率滿意度

跨年比較方面⁷，今年度調查廠商對於採購業務作業效率表示傾向滿意的比例較 107 年調查上升 2.4 個百分點，為歷次調查的新高點，不滿意的比例下降 0.8 個百分點，也創下沒有廠商表示不滿意的記錄。

表 2.13 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	9.52 (6)	15.09 (16)	15.50 (20)	13.82 (17)	16.04 (17)	7.97 (11)	6.72 (9)	19.40 (26)	24.85 (41)	16.00 (24)	25.60 (32)	25.00 (24)	-0.60	+2.40
滿意	82.54 (52)	82.08 (87)	78.29 (101)	78.86 (97)	80.19 (85)	84.78 (117)	90.30 (121)	72.39 (97)	72.73 (120)	79.33 (119)	72.00 (90)	75.00 (72)	+3.00	
不滿意	1.59 (1)	0.00 (0)	2.33 (3)	0.81 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.75 (1)	1.49 (2)	0.61 (1)	1.33 (2)	0.80 (1)	0.00 (0)	-0.80	-0.80
非常不滿意	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.24 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	6.35 (4)	1.89 (2)	3.88 (5)	6.50 (8)	3.77 (4)	7.25 (10)	2.24 (3)	4.48 (6)	1.82 (3)	3.33 (5)	1.60 (2)	0.00 (0)	-1.60	-1.60
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

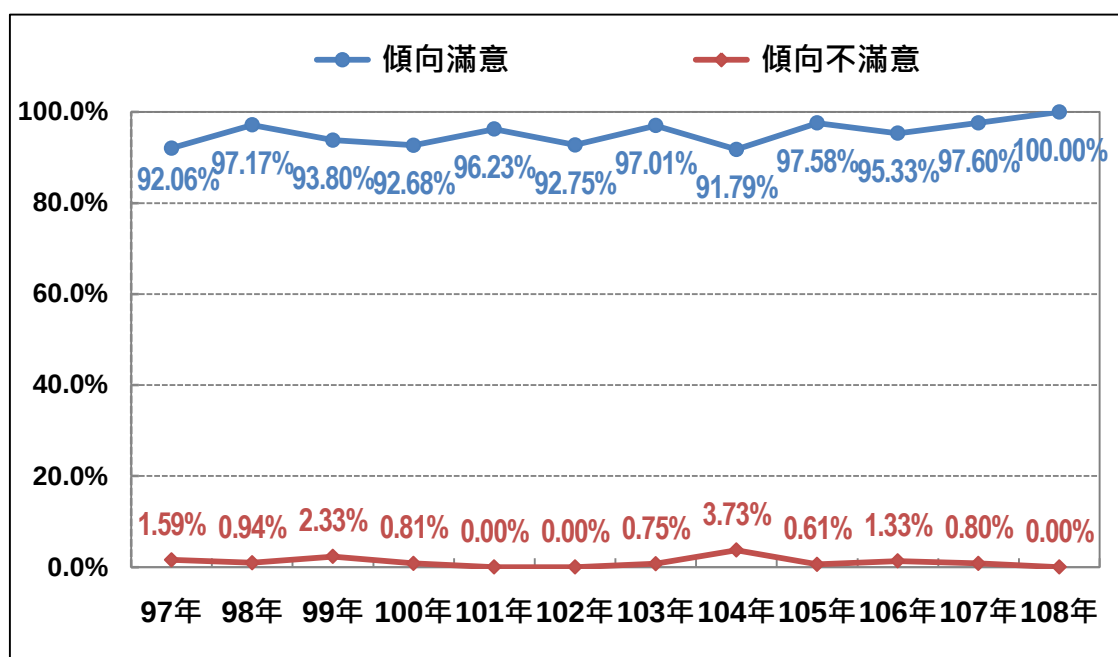


圖 2.12 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

⁷ 106 年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？」，107 年度之後調查題目為：「請問貴公司對於 000 年中，總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？」。

（五）廠商對於請款作業滿意度

本調查詢問廠商是否於 107 年曾向總臺請款，調查結果有 78.13%表示曾於 107 年向總臺請款，21.88%表示於 107 年並無請款經驗。

表 2.14 廠商是否曾向總臺請款

	個數	%
有	75	78.13
無	21	21.88
總和	96	100.00

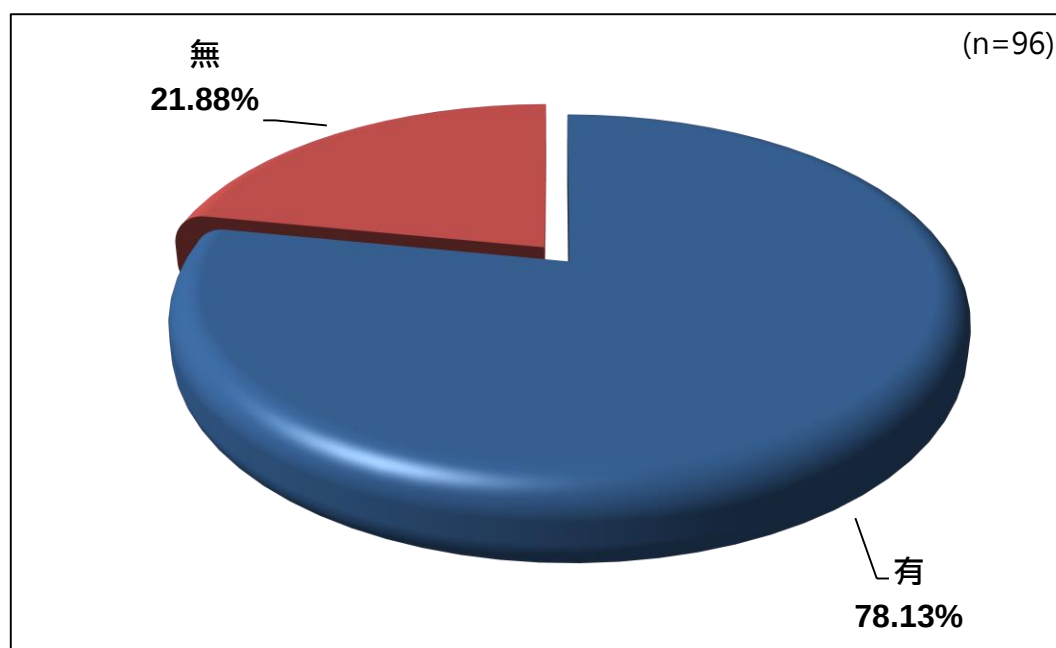


圖 2.13 廠商是否曾向總臺請款

本調查詢問曾於 107 年向總臺請款的廠商對於請款作業是否滿意。調查結果顯示，98.67%表示傾向滿意（包括非常滿意 26.67%、滿意 72.00%），1.33%（1 家廠商）表示不滿意。

表 2.15 廠商對於請款作業滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	20	26.67	傾向滿意	74	98.67
滿意	54	72.00			
不滿意	1	1.33	不滿意	1	1.33
總和	75	100.00	總和	75	100.00

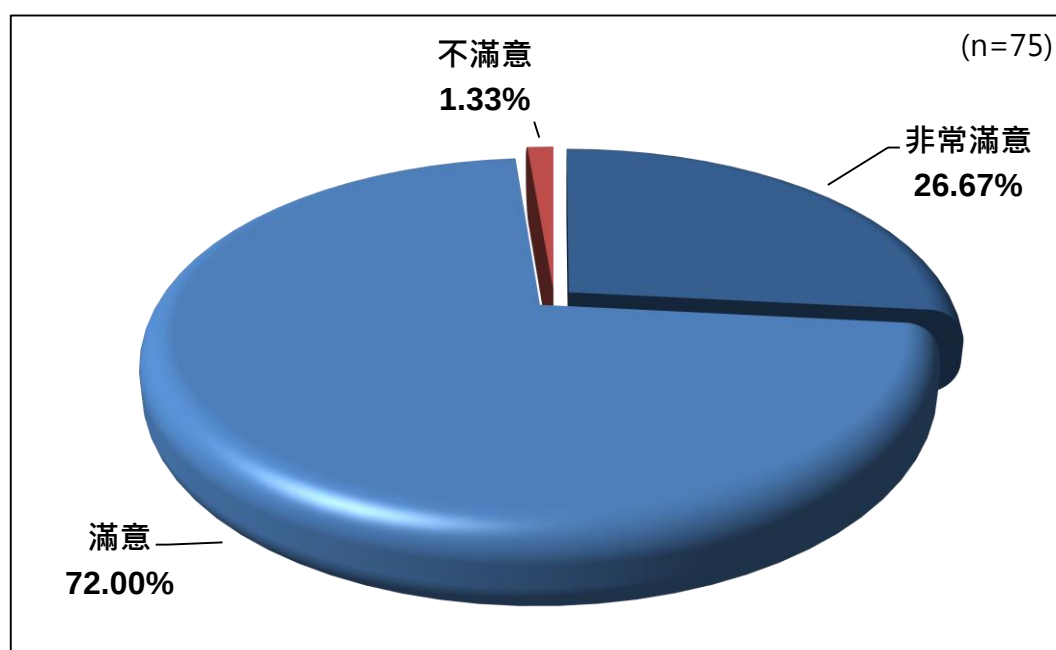


圖 2.14 廠商對於請款作業滿意度

透過附錄四表 D.7 交叉數據來看，各類特徵對於請款作業滿意度，皆是表示傾向滿意的比例高於不滿意的比例。

跨年比較方面⁸，在 107 年度調查中，所有廠商對於請款作業皆表示傾向滿意，而今年度則有 1 家廠商表示不滿意（1.33%）。整體來說，廠商對於請款作業的評價仍維持在相當高的滿意度。

表 2.16 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較

	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	40.54 (30)	26.67 (20)	-13.87	-1.33
滿意	59.46 (44)	72.00 (54)	+12.54	
不滿意	0.00 (0)	1.33 (1)	+1.33	+1.33
非常不滿意	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
總和	0.00 (74)	100.00 (75)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

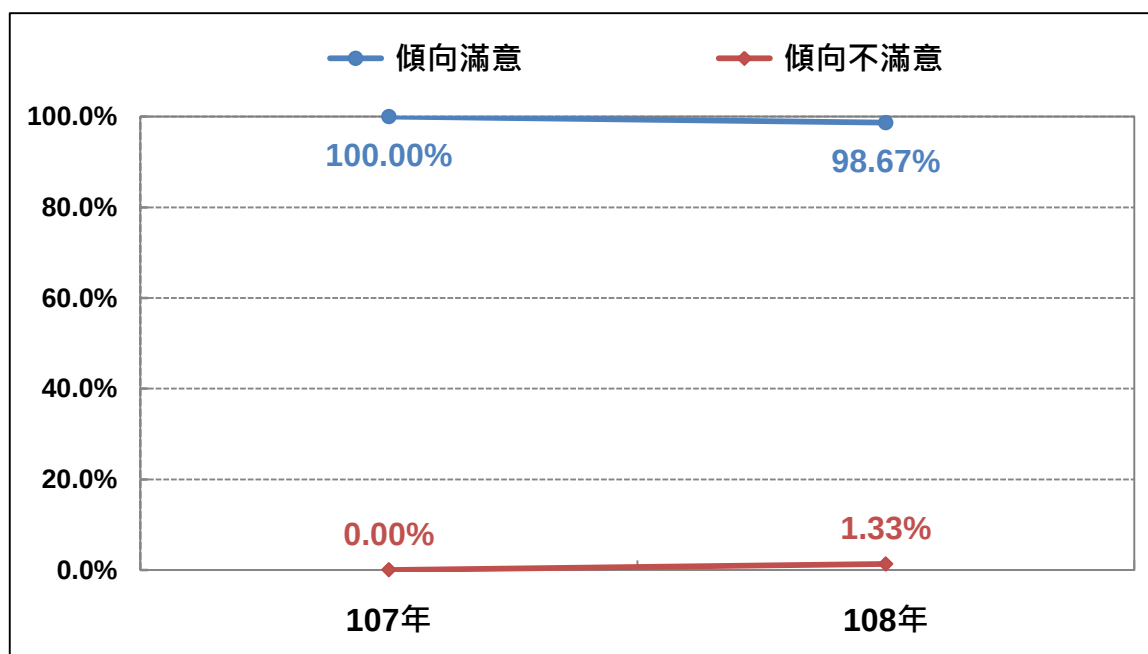


圖 2.15 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較

⁸ 由於 106 年以前是針對所有受訪廠商詢問對於請款作業滿意度題項，107 年開始僅針對曾於前 1 年有向總臺請款的廠商提問，故此處僅與 107 年進行比較。

本調查進一步詢問對於請款作業表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何。該受訪廠商表示「請款時的匯款手續費要由廠商支出」，建議可進一步研擬改善調整作法。

表 2.17 廠商對於請款作業感到不滿意的原因

廠商對於請款作業感到不滿意的原因	
●	請款時的匯款手續費要由廠商支出。

三、廠商對於總臺採購業務專業性之評價

(一) 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

本調查詢問廠商對於 107 年總臺承辦採購業務人員的專業能力是否滿意，調查結果有 98.96% 表示傾向滿意（包括非常滿意 21.88%、滿意 77.08%），1.04%（1 家廠商）表示不滿意。

表 2.18 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	21	21.88	傾向滿意	95	98.96
滿意	74	77.08			
不滿意	1	1.04	不滿意	1	1.04
總和	96	100.00	總和	96	100.00

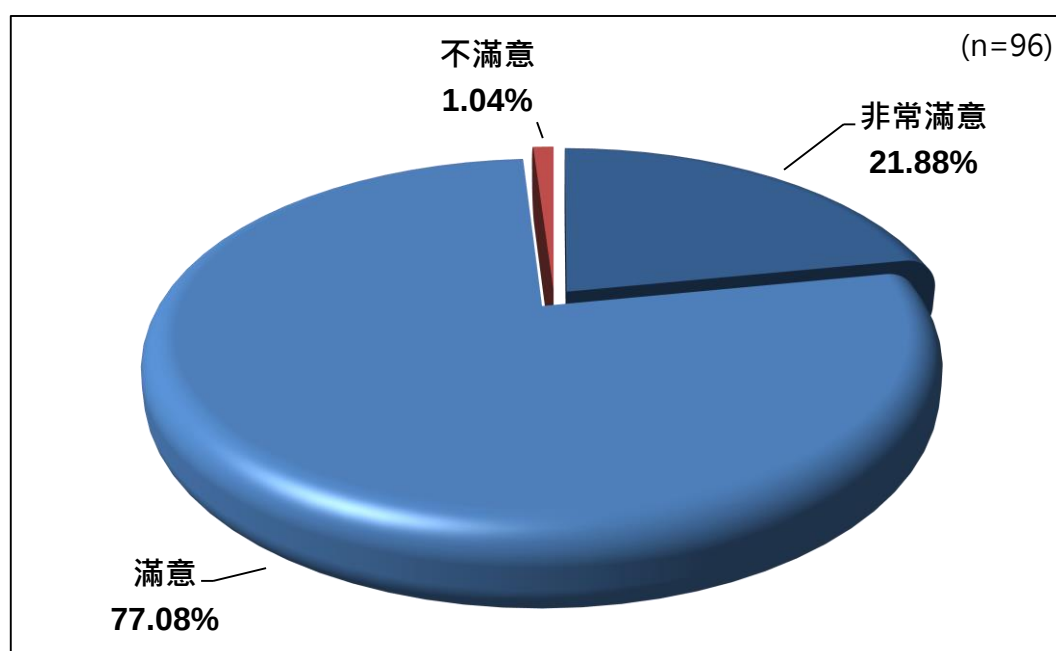


圖 2.16 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

透過附錄四表 D.9 交叉數據來看，各類特徵對於承辦人員專業能滿意度，皆是表示傾向滿意的比例高於不滿意的比例。

跨年比較方面⁹，今年度調查廠商對於承辦人員專業能力滿意度給予正面評價的比例較 107 年調查上升 5.36 個百分點，並創下歷次調查的滿意度新高點；107 年並沒有廠商表示不滿意，但今年度有 1 家廠商表示不滿意，造成不滿意的比例上升 1.04 個百分點，但變化幅度不大，此外，未表示明確意見的比例也較 107 年下降 6.4 個百分點。整體來說，滿意度

表 2.19 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較¹⁰

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	11.11 (7)	15.09 (16)	16.28 (21)	11.38 (14)	15.09 (16)	6.52 (9)	6.72 (9)	17.91 (24)	21.21 (35)	12.67 (19)	22.40 (28)	21.88 (21)	-0.53	+5.36
滿意	69.84 (44)	76.42 (81)	70.54 (91)	79.67 (98)	75.47 (80)	87.68 (121)	79.10 (106)	66.42 (89)	70.91 (117)	78.67 (118)	71.20 (89)	77.08 (74)	+5.88	
不滿意	4.76 (3)	2.83 (3)	5.43 (7)	2.44 (3)	1.89 (2)	0.72 (1)	2.99 (4)	5.22 (7)	1.82 (3)	1.33 (2)	0.00 (0)	1.04 (1)	+1.04	+1.04
非常不滿意	1.59 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.49 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	12.70 (8)	5.66 (6)	7.75 (10)	6.50 (8)	7.55 (8)	5.07 (7)	11.19 (15)	8.96 (12)	6.06 (10)	7.33 (11)	6.40 (8)	0.00 (0)	-6.40	-6.40
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

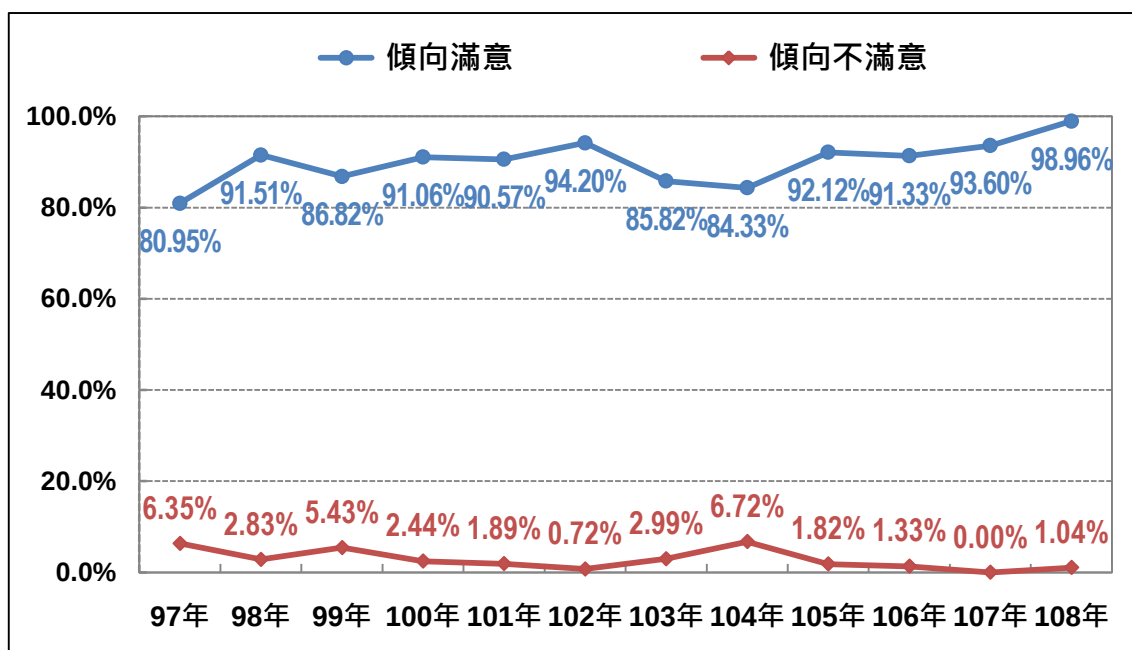


圖 2.17 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較

⁹ 106 年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺承辦採購業務人員的專業能力（含專業法令常識，整體流程等）是否滿意？」，107 年度之後調查題目為：「請問貴公司對於 000 年總臺承辦採購業務人員的專業能力（含專業法令常識，整體流程等）是否滿意？」。

¹⁰ 107 年表示非常滿意的比例為 22.400%，108 年表示非常滿意的比例為 21.875%，兩者相減為 -0.525，經四捨五入顯示為 -0.53。107 年表示滿意的比例為 71.200%，108 年表示滿意的比例為 77.083%，兩者相減為 5.883，經四捨五入顯示為 5.88。正面評價變化為今年度增加 5.358，經四捨五入顯示為 5.36。

本調查進一步詢問對於承辦人員專業能力表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何。該受訪廠商表示其針對採購案所提出之建議，承辦人員卻推託不願處理。

表 2.20 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因

廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因	
●	廠商針對採購案所提出之建議，承辦人員卻推託不願處理。

（二）廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

本調查詢問廠商在 107 年之中，該公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反映時，能否適時得到明確答覆或解決方案，調查結果有 97.92% 表示「均能得到」答覆或解決方案，1.04% 表示「部分能得到」，1.04% 表示「不能得到」答覆或解決方案。

整體來說，多數廠商表示皆可適時獲得答覆或解決方案，僅有 2 家廠商表示未能都獲得答覆或解決方案。

表 2.21 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

	個數	%
均能得到	94	97.92
部分能得到	1	1.04
不能得到	1	1.04
總和	96	100.00

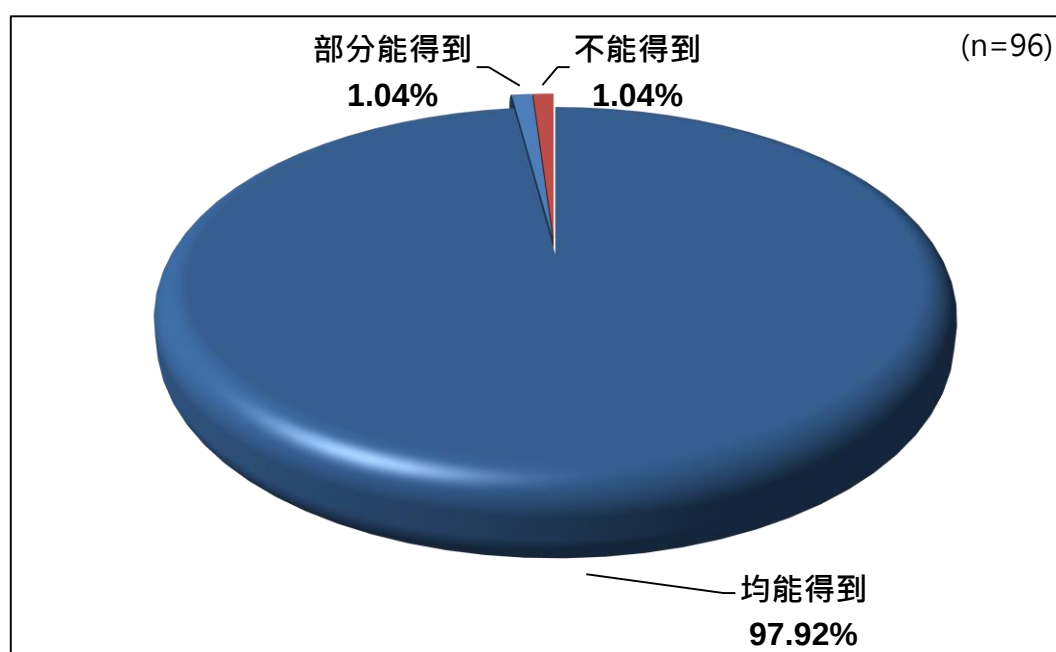


圖 2.18 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

透過附錄四表 D.11 交叉數據得知，各類特徵皆是表示「均能得到」適時答覆或解決方案的比例較高。

跨年比較方面¹¹，今年度調查廠商表示「均能得到」承辦人員適時提供明確答覆或解決方案的比例，比 107 年調查上升 23.52 個百分點；而表示「部份能得到」的比例下降 14.16 個百分點；107 年並沒有廠商表示「不能得到」，但今年度有 1 家廠商表示有「不能得到」的情形。整體來說，多數廠商皆能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案。

表 2.22 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
均能得到	87.30 (55)	80.19 (85)	89.15 (115)	62.60 (77)	61.32 (65)	70.29 (97)	85.82 (115)	78.36 (105)	84.24 (139)	88.67 (133)	74.40 (93)	97.92 (94)	+23.52
部份能得到	11.11 (7)	16.98 (18)	6.98 (9)	14.63 (18)	2.83 (3)	2.90 (4)	2.24 (3)	5.97 (8)	3.64 (6)	6.67 (10)	15.20 (19)	1.04 (1)	-14.16
不能得到	1.59 (1)	2.83 (3)	2.33 (3)	0.81 (1)	1.89 (2)	0.72 (1)	0.75 (1)	5.97 (8)	3.03 (5)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	+1.04
無反應	0.00 (0)	0.00 (0)	1.55 (2)	21.95 (27)	33.96 (36)	26.09 (36)	11.19 (15)	9.70 (13)	9.09 (15)	4.67 (7)	10.40 (13)	0.00 (0)	-10.40
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

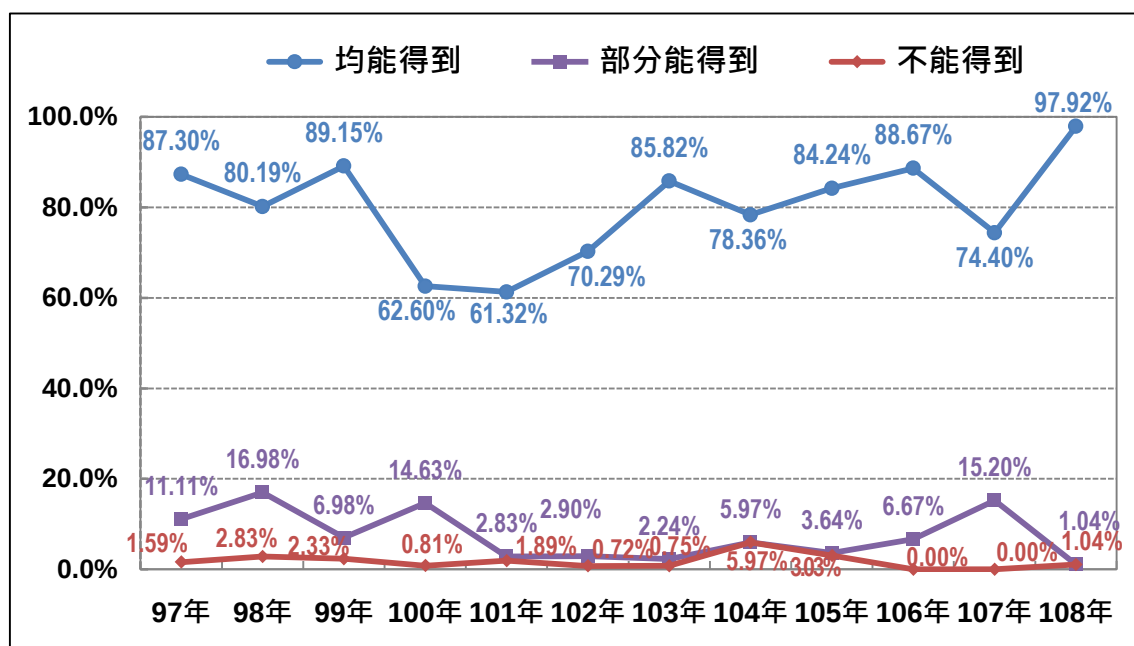


圖 2.19 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較

¹¹ 103 年以前與 105 年、106 年之調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到答覆或解決方案？」，104 年調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到明確的答覆或解決方案？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到答覆或解決方案？」。

本調查進一步詢問表示未能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案的 1 家廠商，其為何感覺不能適時得到答覆或解決方案。該受訪廠商表示其所廠商針對採購案所提出之建議，未獲得回應處理。建議針對廠商所反映的問題應積極處置，以保持雙方良善之互動。

表 2.23 廠商認為反應之問題未能適時得到答覆或解決方案的原因

廠商認為反應之問題未能適時得到答覆或解決方案的原因	
●	廠商針對採購案所提出之建議，未獲得回應處理。

(三) 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度

本調查詢問廠商對於 107 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程是否滿意，調查結果顯示，所有受訪者皆表示傾向滿意（包括非常滿意 19.79%、滿意 80.21%），並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

表 2.24 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	19	19.79	傾向滿意	96	100.00
滿意	77	80.21			
總和	96	100.00	總和	96	100.00

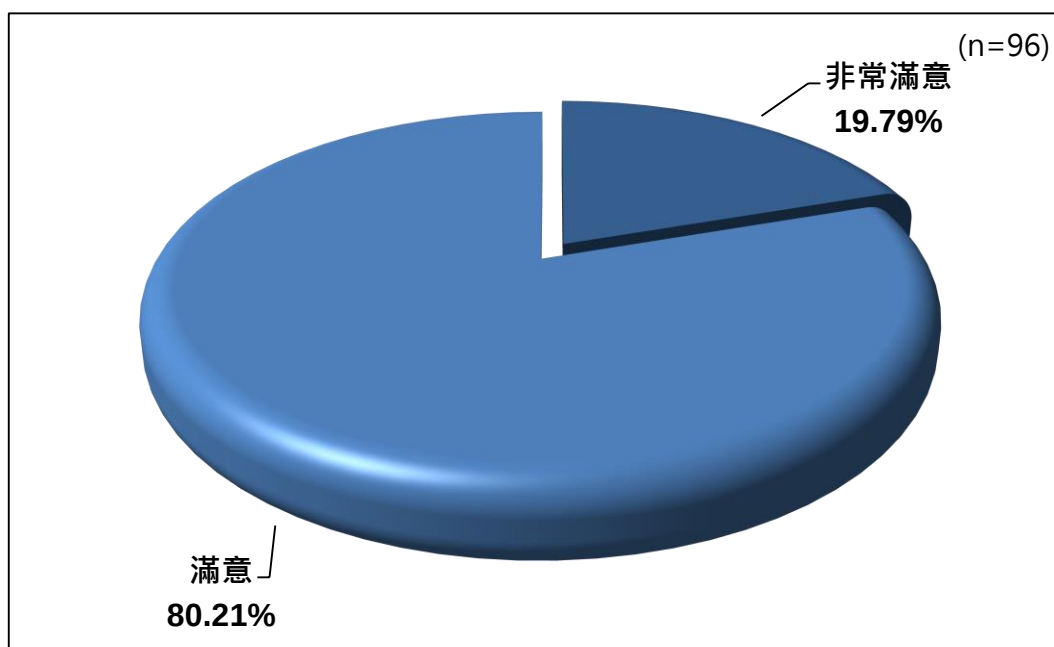


圖 2.20 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度

跨年比較方面¹²，今年度調查廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度給予正面評價的比例較 107 年調查上升 1.6 個百分點，所有受訪者皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形，也創下歷次調查的滿意度最高點。

表 2.25 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	3.17 (2)	19.81 (21)	15.50 (20)	10.57 (13)	10.38 (11)	2.90 (4)	10.45 (14)	13.43 (18)	21.21 (35)	8.00 (12)	17.60 (22)	19.79 (19)	+2.19	+1.60
滿意	87.30 (55)	74.53 (79)	73.64 (95)	81.30 (100)	83.02 (88)	88.41 (122)	84.33 (113)	75.37 (101)	75.76 (125)	88.67 (133)	80.80 (101)	80.21 (77)	-0.59	
不滿意	4.76 (3)	1.89 (2)	6.20 (8)	0.81 (1)	1.89 (2)	2.17 (3)	1.49 (2)	3.73 (5)	1.21 (2)	2.00 (3)	0.80 (1)	0.00 (0)	-0.80	-0.80
非常不滿意	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.49 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	4.76 (3)	2.83 (3)	4.65 (6)	7.32 (9)	4.72 (5)	6.52 (9)	3.73 (5)	5.97 (8)	1.82 (3)	1.33 (2)	0.80 (1)	0.00 (0)	-0.80	-0.80
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

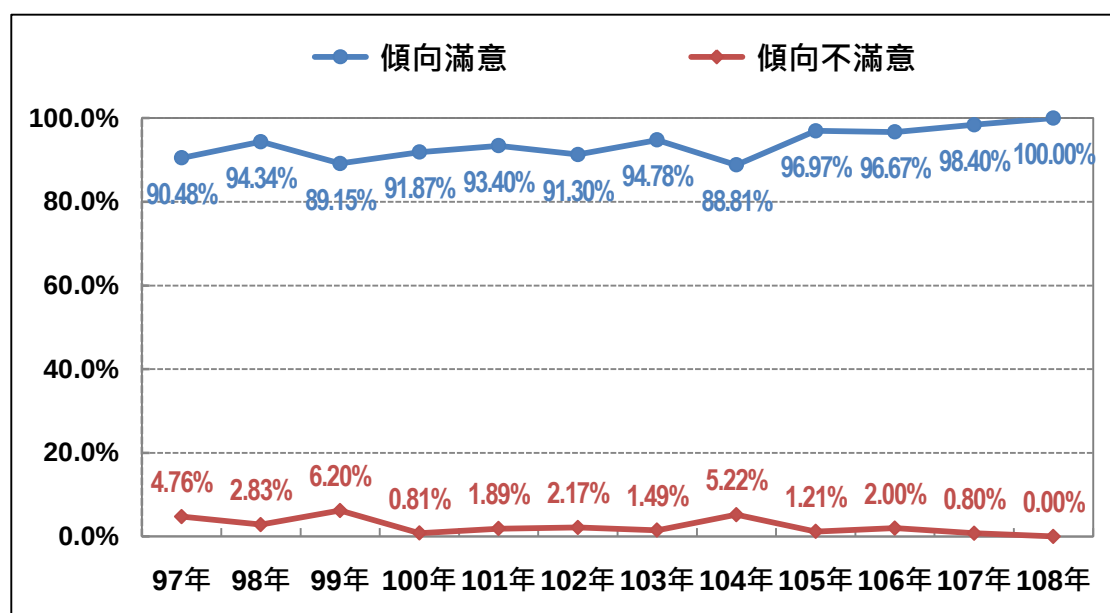


圖 2.21 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較

¹² 103 年以前與 105 年、106 年調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程（含：招標方式、公告時間、領取圖說、標單、資格審查、投標程序、工程投標須知、工期、交貨期、違約逾期罰款等契約相關規定，可予以提示）是否滿意？」，104 年調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程（含：招標方式、公告時間、領取圖說、標單、資格審查、投標程序、投標須知、工期、交貨期、違約逾期罰款等契約相關規定，可予以提示）是否滿意？」。107 年之後調查題目為：「請問貴公司對於 000 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程（含：公開閱覽、招標方式、公告時間、領取圖說、標單、資格審查、投標程序、工程投標須知、工期、交貨期、違約逾期罰款等契約相關規定）是否滿意？」。

(四) 廠商對於採購案件廠商標價偏低之執执行程序滿意度

本調查詢問廠商投標總臺工程、財物及勞務等採購案件是否曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形，調查結果有 12.50%表示有遇過此情形，87.50%表示並無遇過此情形。

表 2.26 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形

	個數	%
有	12	12.50
無	84	87.50
總和	96	100.00

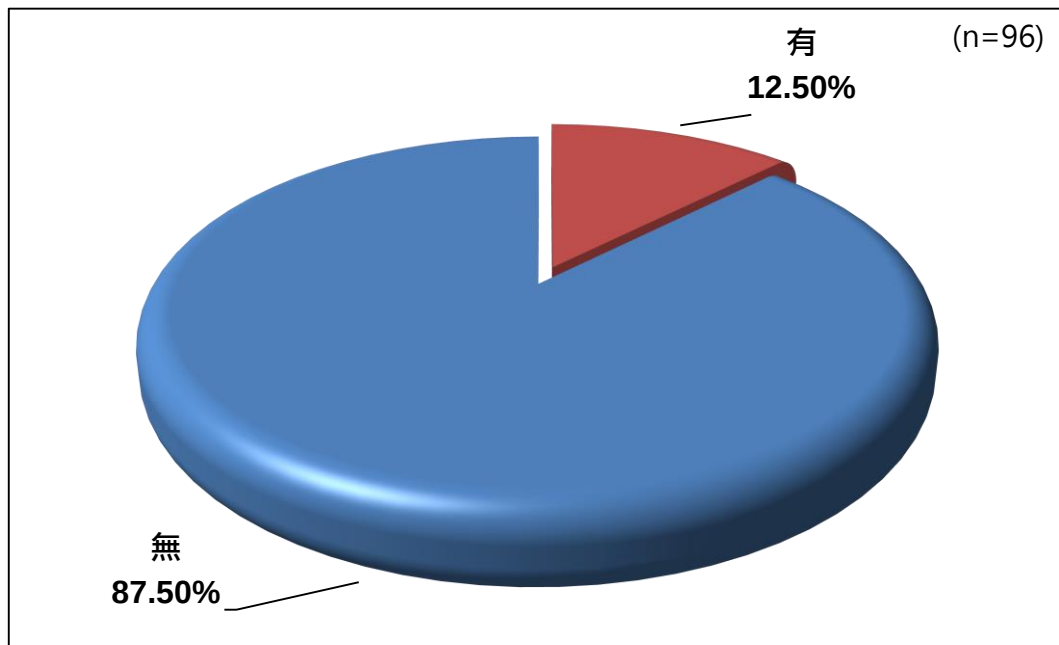


圖 2.22 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形

本調查進一步針對投標總臺工程、財物及勞務等採購案件時，有遇過最低投標價格低於底價百分之八十情形的廠商，詢問其對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執行程序是否滿意，調查結果顯示，所有遇過最低投標價格低於底價百分之八十情形的廠商皆表示傾向滿意（包括非常滿意 16.67%、滿意 83.33%），並無廠商表示不滿意。

表 2.27 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	2	16.67	傾向滿意	12	100.00
滿意	10	83.33			
總和	12	100.00	總和	12	100.00

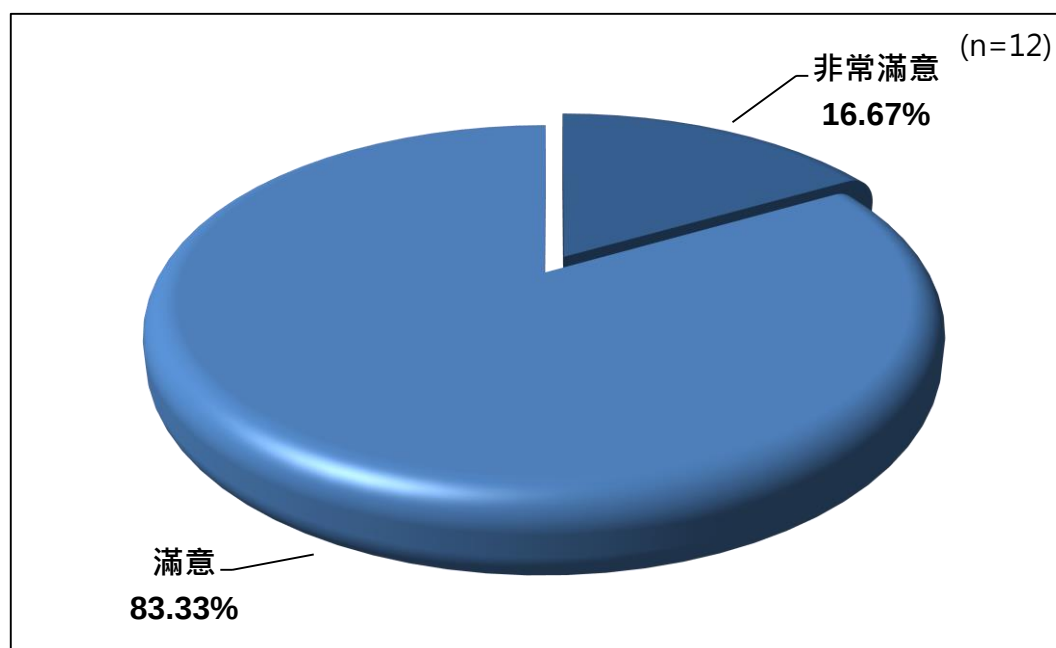


圖 2.23 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度

跨年比較方面，今年度廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80% 執执行程序表示傾向滿意的比例較 107 年調查上升 11.11 個百分點，不僅創下歷次調查的滿意度最高點，也連續 4 年都沒有表示不滿意者。

表 2.28 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80% 執执行程序滿意度-跨年比較

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	17.65 (3)	11.11 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	8.82 (3)	9.68 (3)	4.55 (1)	0.00 (0)	16.67 (2)	+16.67	+11.11
滿意	64.71 (11)	66.67 (12)	66.67 (4)	86.96 (20)	58.82 (20)	83.87 (26)	81.82 (18)	88.89 (8)	83.33 (10)	-5.56	
不滿意	11.76 (2)	11.11 (2)	16.67 (1)	4.35 (1)	11.76 (4)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
非常不滿意	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.94 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	5.88 (1)	11.11 (2)	16.67 (1)	8.70 (2)	17.65 (6)	6.45 (2)	13.64 (3)	11.11 (1)	0.00 (0)	-11.11	-11.11
總和	100.00 (17)	100.00 (18)	100.00 (6)	100.00 (23)	100.00 (34)	100.00 (31)	100.00 (22)	100.00 (9)	100.00 (12)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

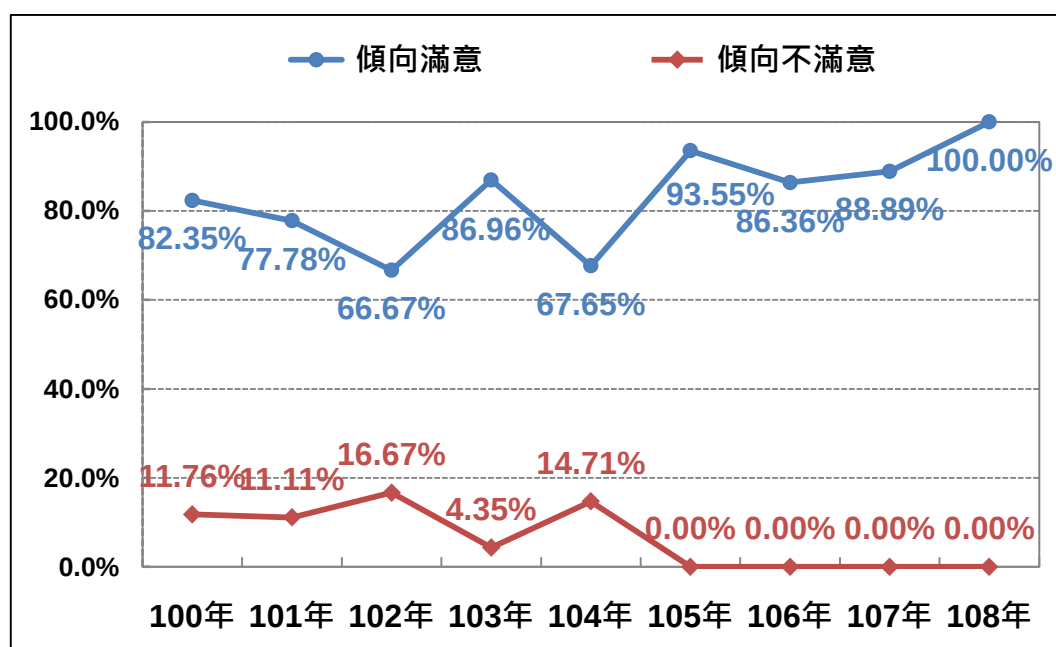


圖 2.24 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80% 執执行程序滿意度-跨年比較

(五) 廠商對於總臺各項施政作為與作業流程行政透明度評價

本調查詢問廠商對總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度評價，調查結果顯示，所有受訪者皆表示傾向透明（包括非常透明 42.71%、還算透明 57.29%），並無受訪廠商表示有不透明的情形。

表 2.29 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價

	個數	%		個數	%
非常透明	41	42.71	傾向透明	96	100.00
還算透明	55	57.29			
總和	96	100.00	總和	96	100.00

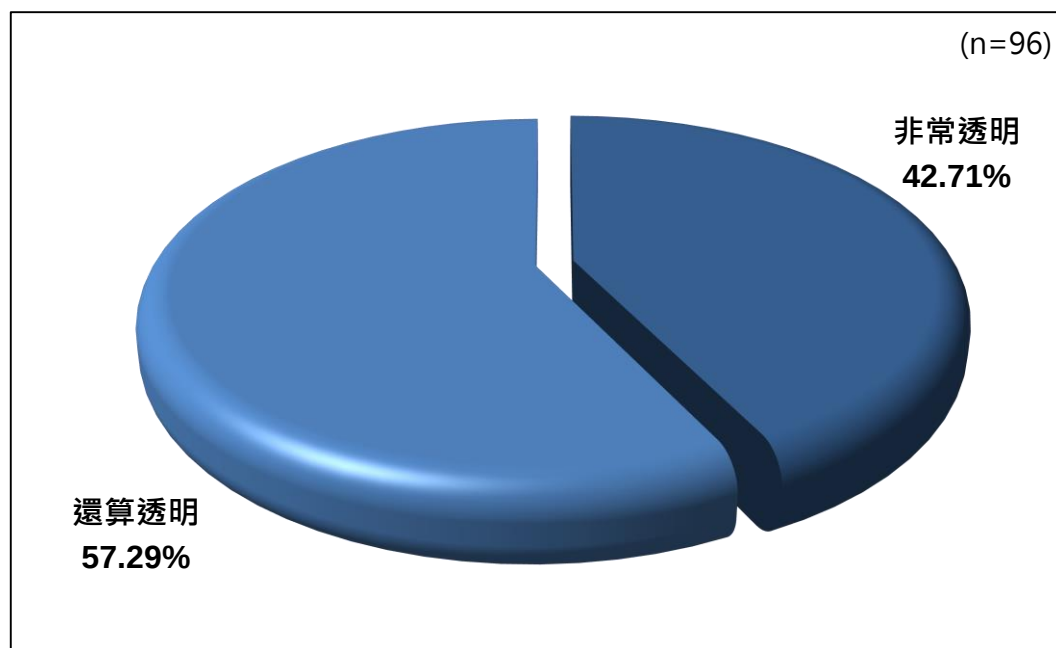


圖 2.25 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價

跨年比較方面¹³，今年度廠商對於總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度表示傾向透明的比例較 107 年調查上升 3.2 個百分點，所有受訪者皆表示傾向透明，並無受訪廠商表示有不透明的情形，也創下歷次調查正面評價的最高點。

表 2.30 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常透明	32.73 (54)	60.67 (91)	52.00 (65)	42.71 (41)	-9.29	+3.20
還算透明	62.42 (103)	38.00 (57)	44.80 (56)	57.29 (55)	+12.49	
不太透明	0.00 (0)	0.67 (1)	0.80 (1)	0.00 (0)	-0.80	-0.80
非常不透明	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	4.85 (8)	0.67 (1)	2.40 (3)	0.00 (0)	-2.40	-2.40
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

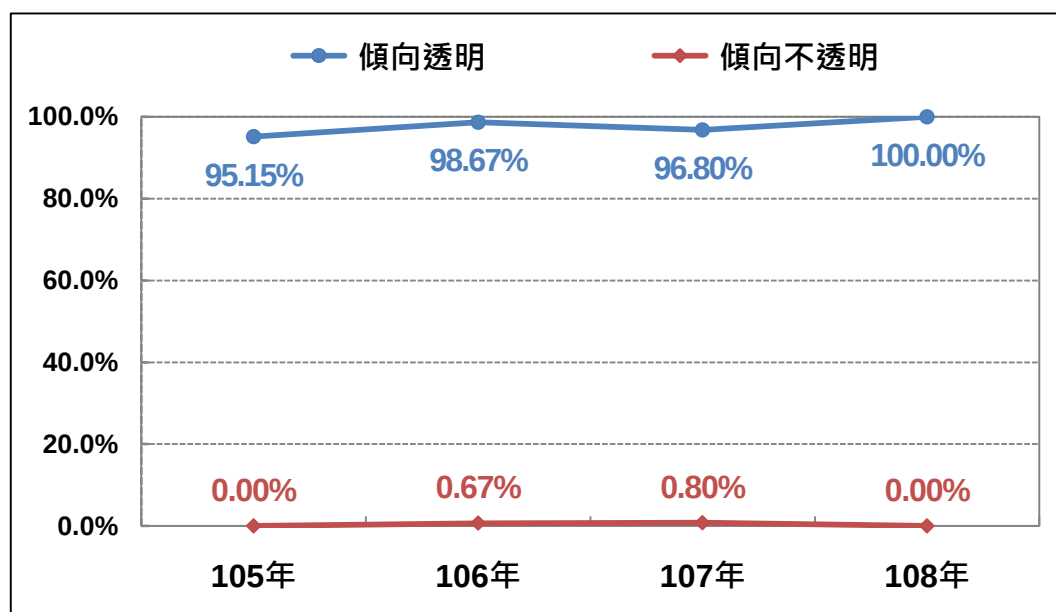


圖 2.26 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較

¹³ 本調查問項自 105 年開始調查。

四、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價

(一) 廠商是否經歷或聽聞藉機刁難情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事，調查結果並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事。

表 2.31 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事

	個數	%
沒有	95	98.96
無反應	1	1.04
總和	96	100.00

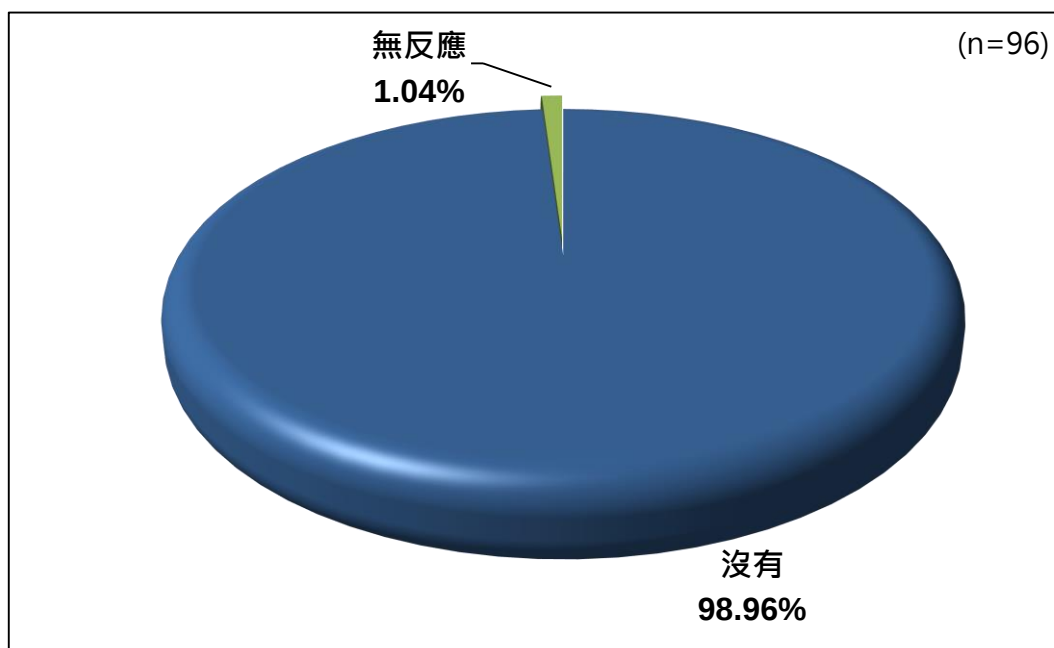


圖 2.27 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事

跨年比較方面¹⁴，從歷次調查結果來看，約僅有 1 至 2 家受訪廠商表示有遭受刁難情事，絕大多數廠商皆是表示並無此情事；而在 103 年度與 105 年度之後，則並無廠商表示有此情事。

表 2.32 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事-跨年比較¹⁵

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有	3.85 (2)	2.56 (2)	1.22 (1)	2.25 (2)	2.53 (2)	0.91 (1)	0.00 (0)	1.06 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	94.23 (49)	97.44 (76)	98.78 (81)	96.63 (86)	96.20 (76)	98.18 (108)	100.00 (92)	97.87 (92)	99.39 (164)	100.00 (150)	99.20 (124)	98.96 (95)	-0.24
無反應	1.92 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.12 (1)	1.27 (1)	0.91 (1)	0.00 (0)	1.06 (1)	0.61 (1)	0.00 (0)	0.80 (1)	1.04 (1)	+0.24
總和	100.00 (52)	100.00 (78)	100.00 (82)	100.00 (89)	100.00 (79)	100.00 (110)	100.00 (92)	100.00 (94)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

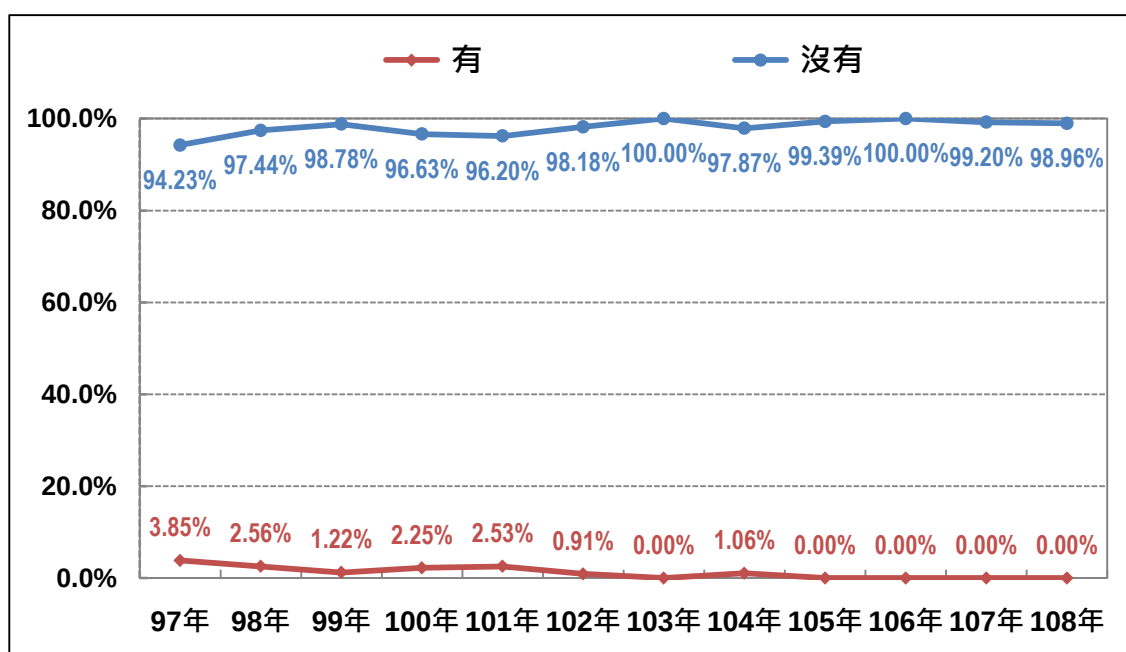


圖 2.28 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員藉機刁難情事-跨年比較

¹⁴ 103 年以前之調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾遭總臺辦理工程、財物及勞務等採購業務之承辦人員藉機刁難？」，104 年之調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾遭總臺辦理工程、財物及勞務等採購、業務或相關單位之承辦人員以不合法令或契約規範之要求藉機刁難？」。105 年與 106 年調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或或聽聞本總臺辦理採購業務之承辦人有藉機刁難情事？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或或聽聞本總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事？」

¹⁵ 由於 104 年以前之問卷答項僅有「有」、「沒有」，故為利於表格呈現，此處將 105 年以後問卷答項「有，親身經歷」、「有，同業傳聞」與「有，親身經歷及同業聽聞均有」等選項合併為「有」。

（二）廠商是否經歷或聽聞洩漏底價情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事。調查結果並無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務有洩漏底價情事。

表 2.33 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

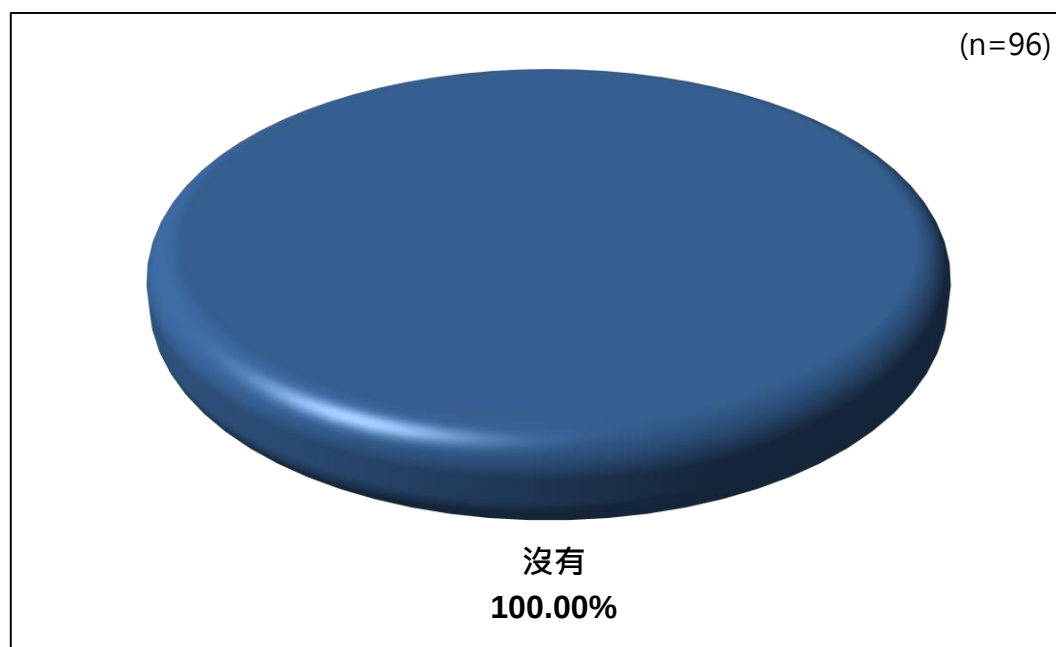


圖 2.29 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事

跨年比較方面¹⁶，104 年以前，約僅有 1 至 2 家受訪廠商表示有洩漏底價情事，絕大多數廠商皆是表示並無此情事；而在 98 年、100 年、102 年、105 年之後則並無廠商表示有此情事。

表 2.34 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有，親身經歷	1.59 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
有，同業聽聞	0.00 (0)	0.00 (0)	0.78 (1)	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	1.49 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	96.83 (61)	94.34 (100)	97.67 (126)	95.12 (117)	96.23 (102)	91.30 (126)	96.27 (129)	96.27 (129)	99.39 (164)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—
無反應	1.59 (1)	5.66 (6)	1.55 (2)	4.88 (6)	1.89 (2)	8.70 (12)	2.24 (3)	2.99 (4)	0.61 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

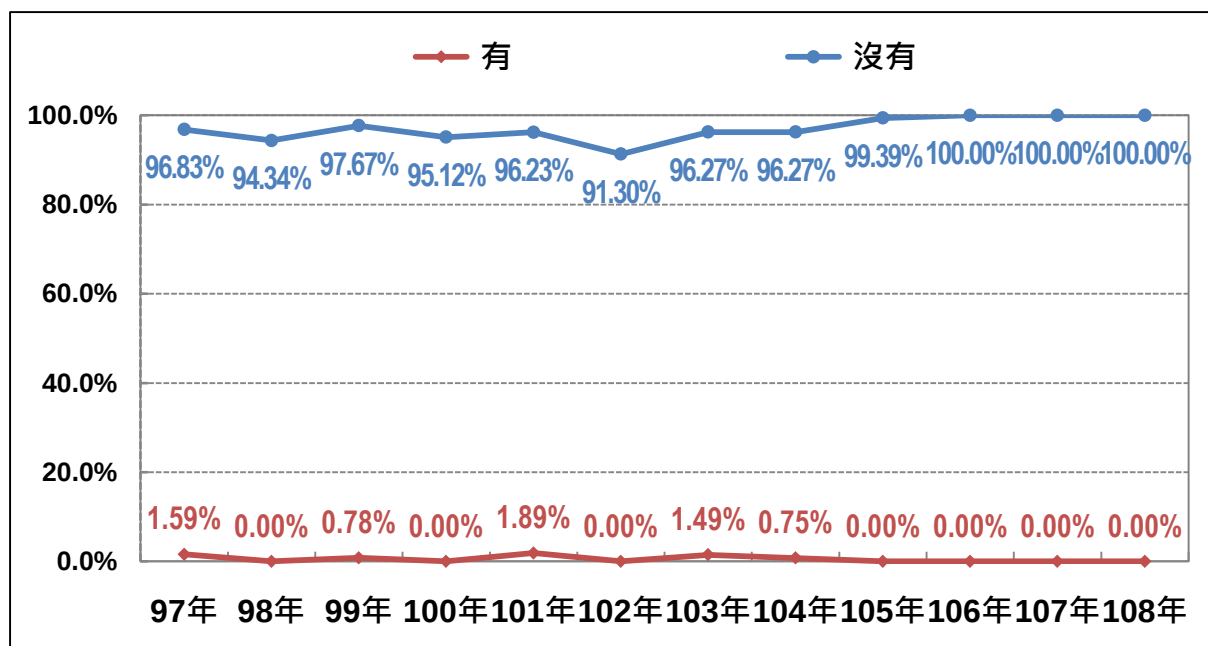


圖 2.30 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較¹⁷

¹⁶104 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否知悉總臺辦理工程、財物及勞務等採購案件中，有洩漏底價情事？」；105 年與 106 年調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事？」，並將 104 年調查的選項「有，僅係聽聞」改為「有，同業傳聞」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事？」。

¹⁷ 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

（三）廠商是否經歷或聽聞黑道脅迫情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，該公司在參加總臺採購招標案件時，是否經歷或聽聞黑道脅迫、恐嚇等情事，調查結果有 1.04%（1 家廠商）表示有親身經歷經驗，有 1.04%（1 家廠商）表示有同業傳聞，其他廠商（97.92%）則表示並無此情事。

表 2.35 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事

	個數	%
有，親身經歷	1	1.04
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	94	97.92
總和	96	100.00

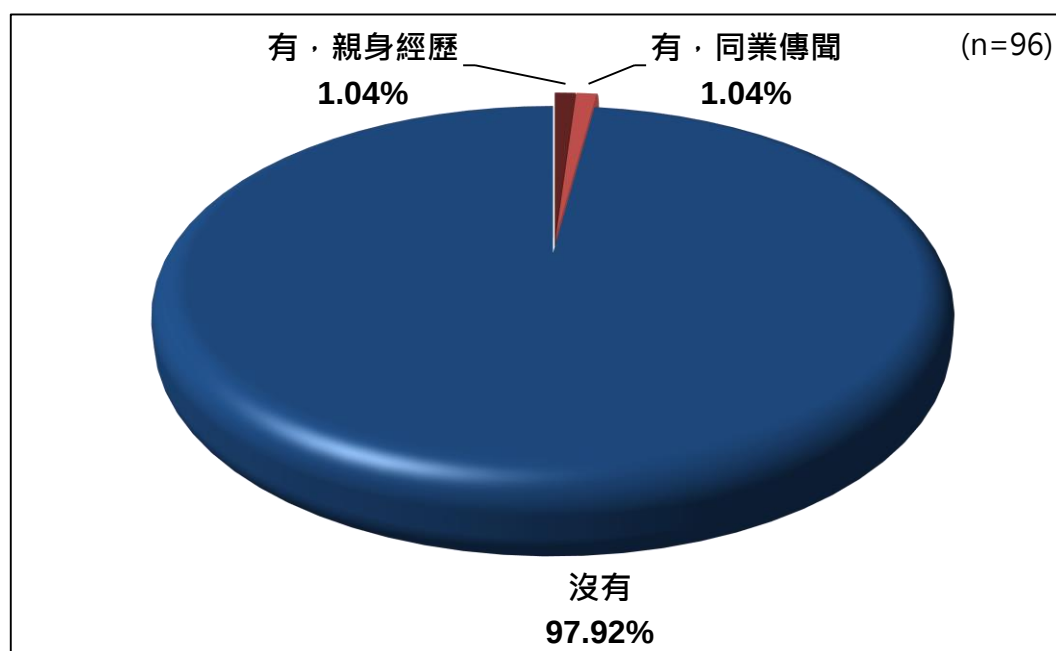


圖 2.31 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事

透過附錄四表 D.19 交叉數據得知，各類特徵皆是表示在參加總臺採購招標案件時，並「沒有」經歷或聽聞黑道脅迫、恐嚇等情事的比例高於「有」經歷或聽聞的比例。

跨年比較方面¹⁸，自 97 年調查有 2 家廠商（3.17%）表示在參加總臺各項採購招標案件時，有遭受到黑道脅迫情事之後，98 年後的連續 10 個年度調查，受訪廠商皆並未表示有此情事發生，但今年度（108 年）則出現有 2 家廠商表示有黑道脅迫情事（1 家廠商表示有親身經歷經驗，有 1 家廠商表示有同業傳聞），值得關注。

表 2.36 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較¹⁹

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有（親身經歷）	3.17 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	+1.04
有（同業傳聞）												1.04 (1)	+1.04
沒有	96.83 (61)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	98.11 (104)	99.28 (137)	100.00 (134)	99.25 (133)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	97.92 (94)	-2.08
無反應	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.89 (2)	0.72 (1)	0.00 (0)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

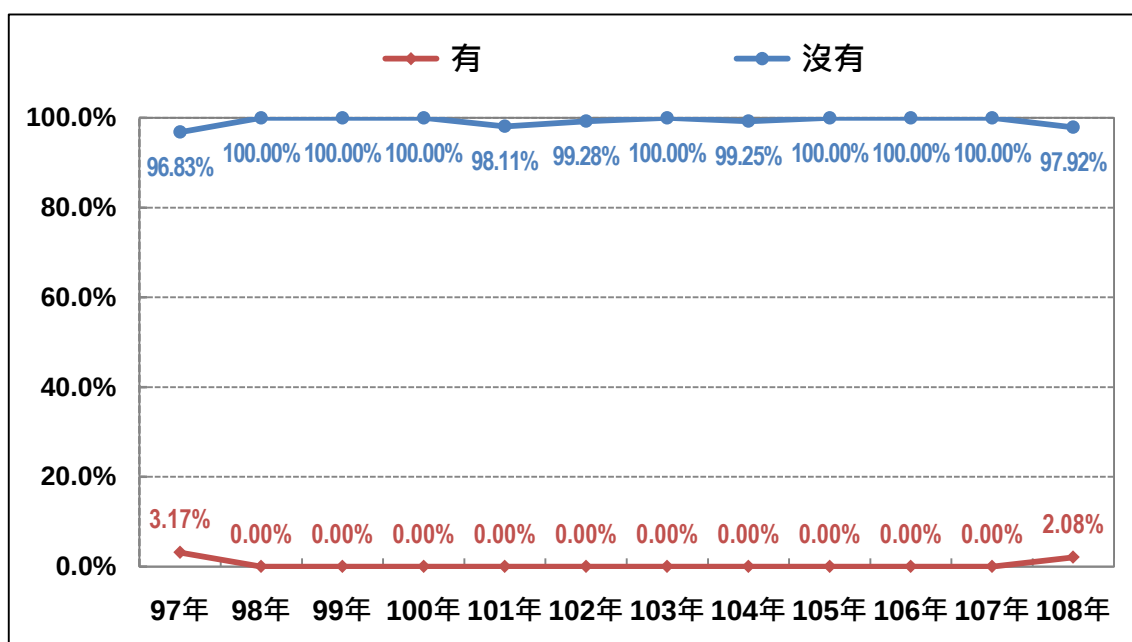


圖 2.32 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較

¹⁸106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司在參加本總臺採購招標案件時，是否曾親身經歷或聽聞有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司在參加本總臺採購招標案件時，是否曾親身經歷或聽聞有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？」。

¹⁹104 年以前之問卷答項僅有「有」、「沒有」，故此處將 104 年度以前表示有經歷或聽聞該情事之數據以合併表格方式呈現。

（四）廠商是否經歷或聽聞圍標情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況，調查結果有 1.04%（1 家廠商）表示有同業傳聞，其他廠商（98.96%）則表示並無此類情事。

表 2.37 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況

	個數	%
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	95	98.96
總和	96	100.00

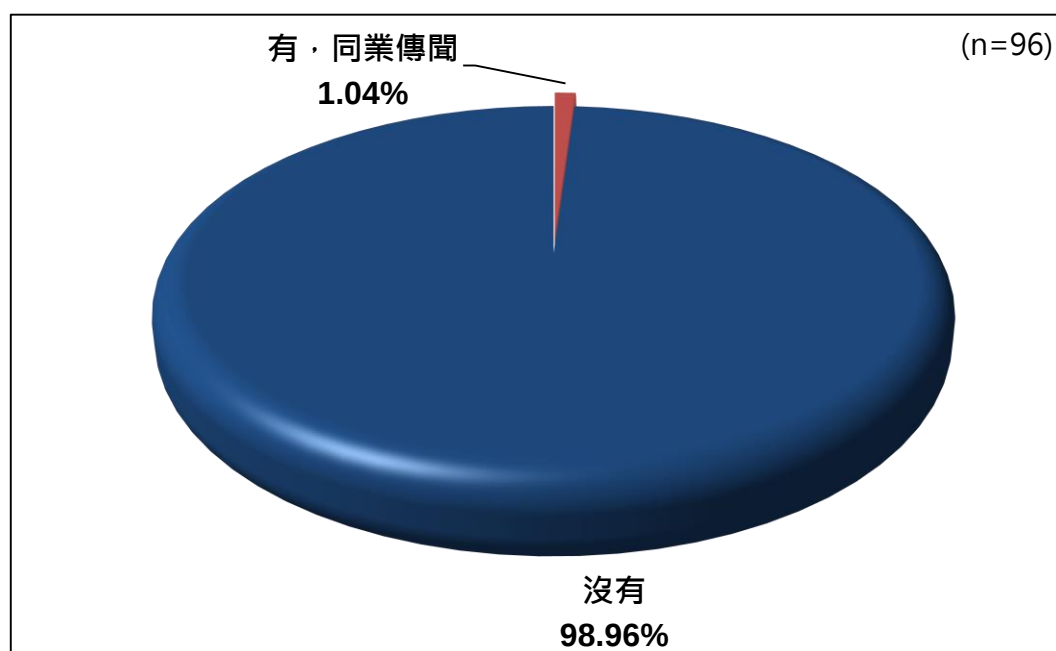


圖 2.33 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況

透過附錄四表 D.20 交叉數據來看，各類特徵皆是表示「沒有」經歷或聽聞總臺辦理採購案件圍標情事的比例高於「有」經歷或聽聞的比例。

跨年比較方面²⁰，105 年至 107 年皆無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購案件有圍標情事或其他異常狀況，今年度則有 1 家廠商表示有同業傳聞的情形。

表 2.38 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有，同業傳聞	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	+1.04
沒有	99.39 (164)	100.00 (150)	100.00 (125)	98.96 (95)	-1.04
無反應	0.61 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	0.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

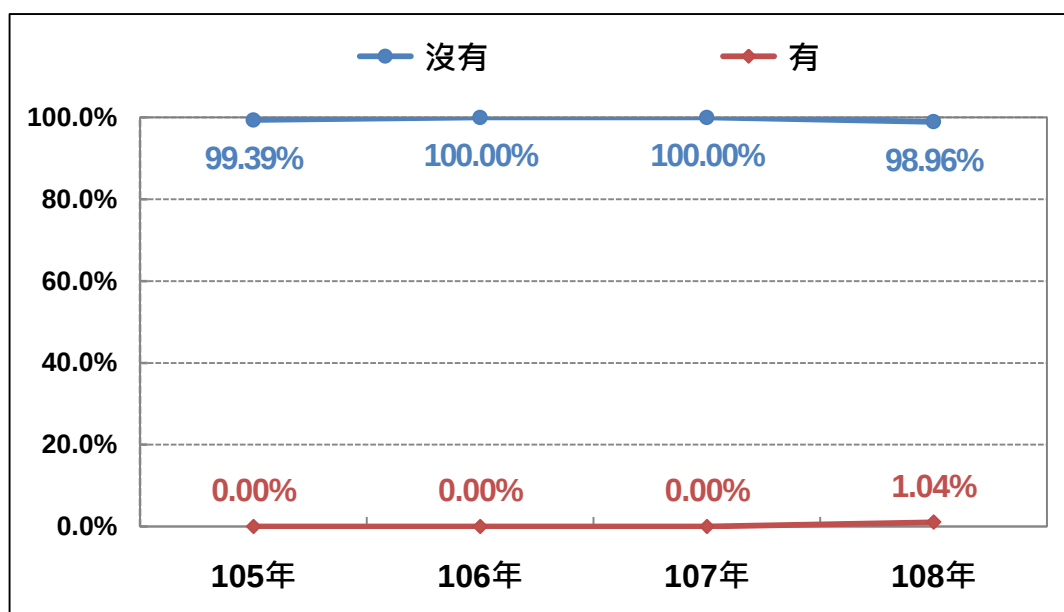


圖 2.34 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況-跨年比較

²⁰ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況？」。

本調查進一步針對曾聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況的 1 家廠商，詢問其聽聞的圍標情事或其他異常狀況之型態為何，但該受訪廠商僅表示詳細內容並不知道。

表 2.39 廠商經歷或聽聞總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況之型態

	回答次數	%
詳細內容不知道	1	100.00
總和	1	100.00

（五）廠商是否經歷或聽聞綁標情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況，調查結果有 1 家廠商（1.04%）表示有同業傳聞，其他廠商（98.96%）則表示並無此類情事。

表 2.40 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況

	個數	%
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	95	98.96
總和	96	100.00

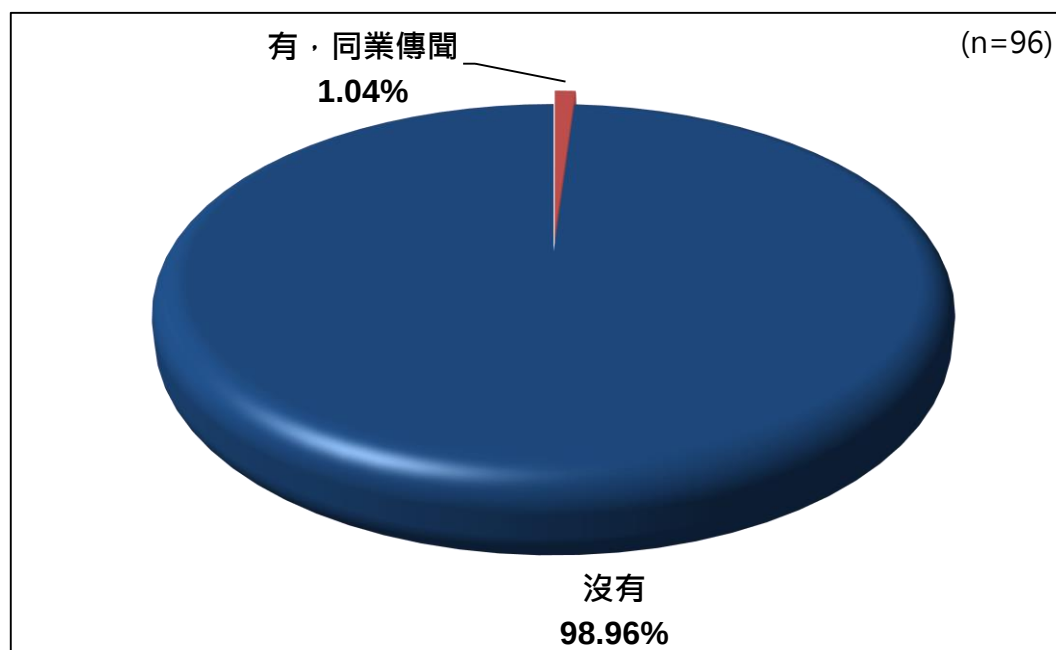


圖 2.35 廠商是否經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況

透過附錄四表 D.21 交叉數據來看，各類特徵皆是表示「沒有」經歷或聽聞總臺辦理採購案件綁標情事的比例高於「有」經歷或聽聞的比例。

跨年比較方面²¹，105 年至 107 年皆無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況，今年度則有 1 家廠商表示有同業傳聞的情形。

表 2.41 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有，同業傳聞	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	+1.04
沒有	98.79 (163)	100.00 (150)	100.00 (125)	98.96 (95)	-1.04
無反應	1.21 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

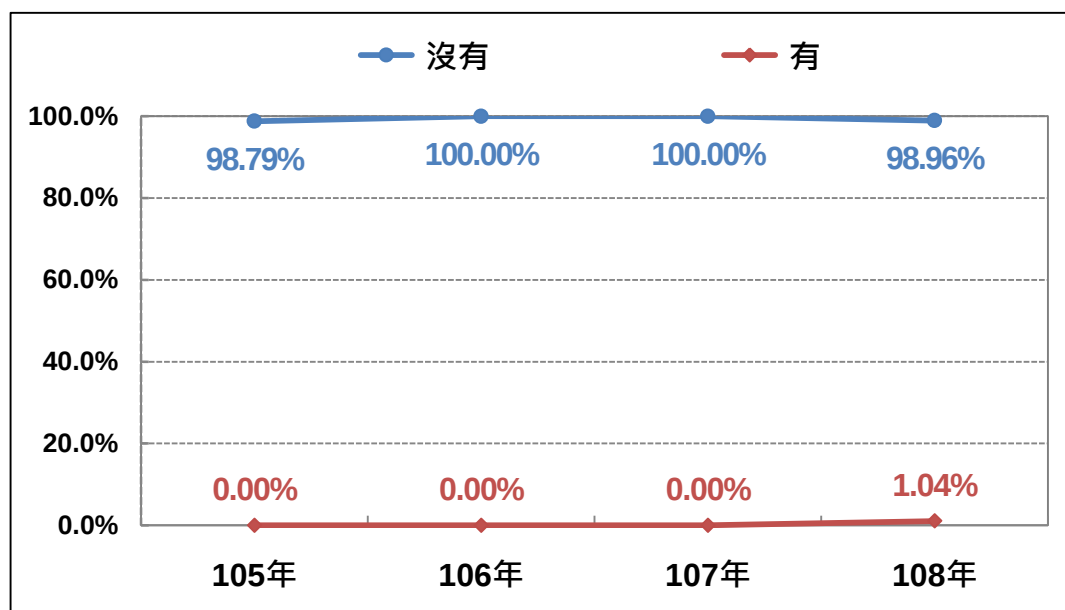


圖 2.36 廠商是否經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況-跨年比較

²¹ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況？」。

本調查進一步針對曾聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況的 1 家廠商，詢問其聽聞的綁標情事或其他異常狀況之型態為何，但該受訪廠商僅表示詳細內容並不知道。

表 2.42 廠商經歷或聽聞總臺採購案件有綁標情事或其他異常狀況之型態

	回答次數	%
詳細內容不知道	1	100.00
總和	1	100.00

（六）廠商是否經歷或聽聞總臺人員索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，該公司是否曾親身經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事，調查結果並無廠商表示有此情事。

表 2.43 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

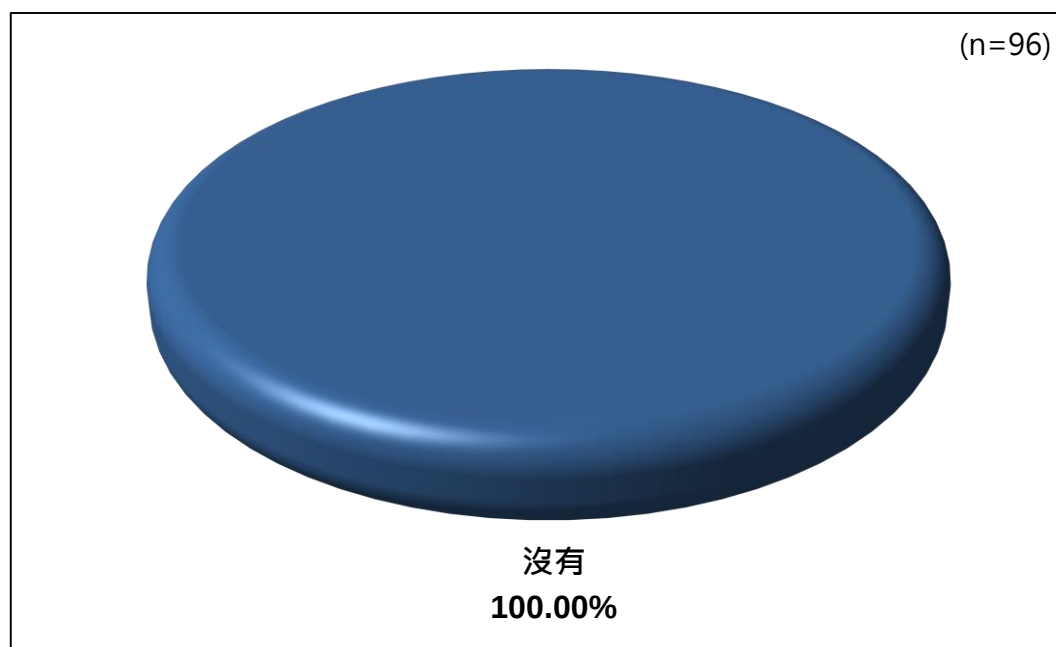


圖 2.37 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

跨年比較方面，近 5 年皆無廠商表示曾親身經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事。

表 2.44 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較²²

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有(聽聞)	0.00 (0)	0.94 (1)	0.00 (0)	0.81 (1)	0.00 (0)	1.45 (2)	0.75 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	96.83 (61)	97.17 (103)	97.67 (126)	94.31 (116)	100.00 (106)	96.38 (133)	98.51 (132)	98.51 (132)	98.18 (162)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—
無反應	3.17 (2)	1.89 (2)	2.33 (3)	4.88 (6)	0.00 (0)	2.17 (3)	0.75 (1)	1.49 (2)	1.82 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (63)	100.00 (106)	100.00 (129)	100.00 (123)	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

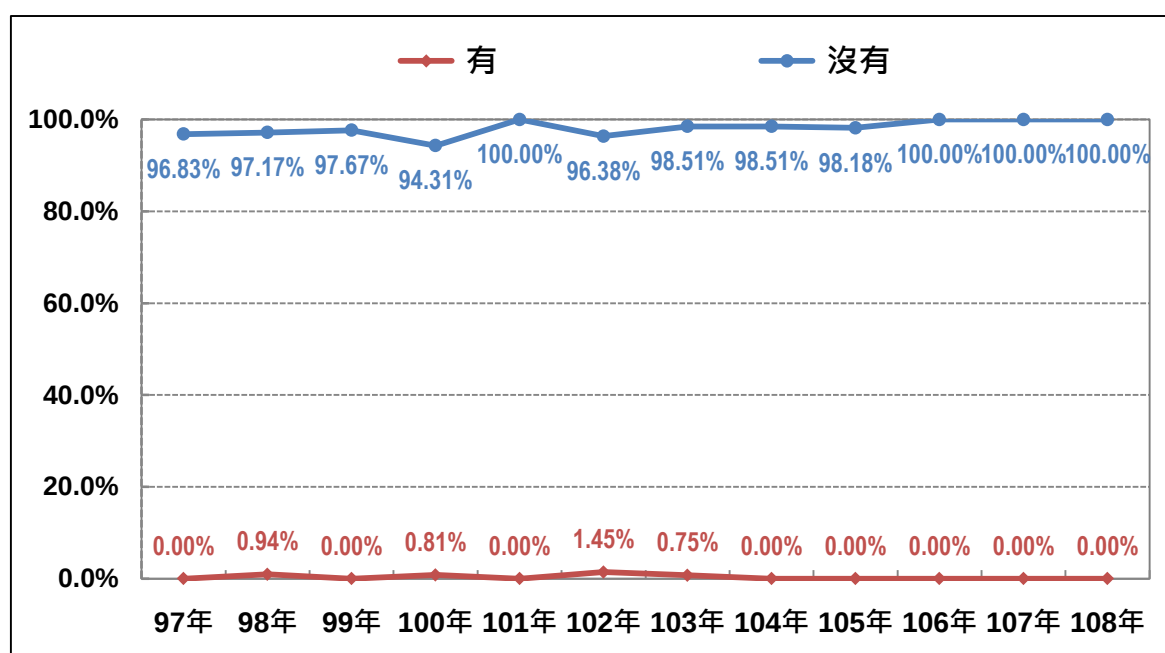


圖 2.38 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較

²²104 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？」；105 年與 106 年調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？」，並將 104 年調查的選項「有，僅係聽聞」改為「有，同業傳聞」。歷年調查若表示有此情事者皆係聽聞。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？」。

（七）廠商是否經歷或聽聞總臺人員違法投資廠商獲取利益之情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事，調查結果並無廠商表示有此情事。

表 2.45 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

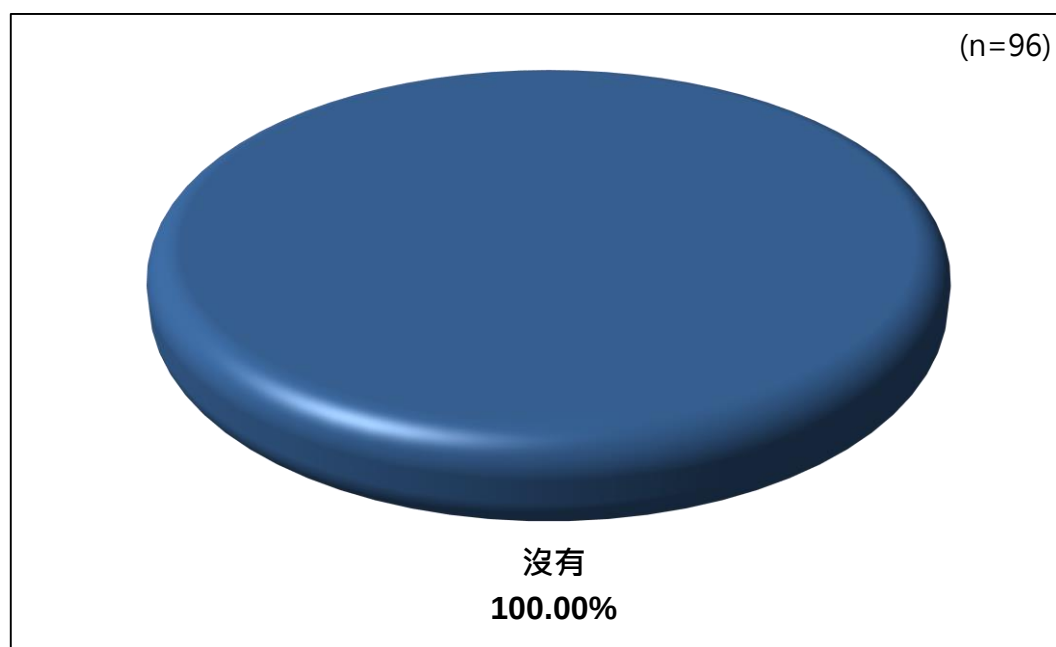


圖 2.39 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事

跨年比較方面²³，自 105 年至今年度調查（108 年），皆無廠商表示曾經歷或聽聞總臺辦理採購案件有違法投資廠商獲取利益之情事。

表 2.46 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	98.79 (163)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—
無反應	1.21 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

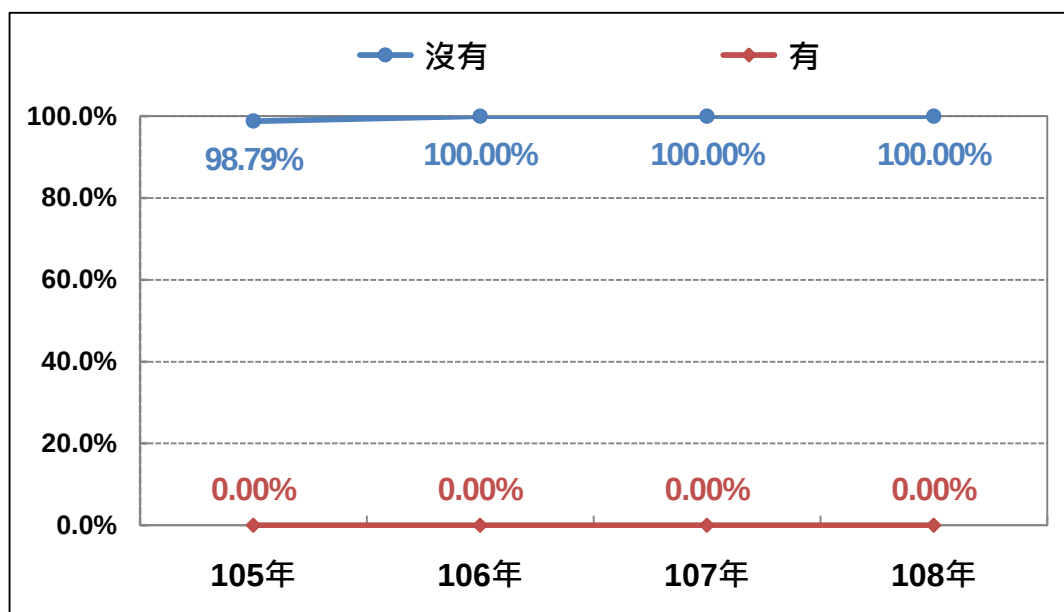


圖 2.40 廠商是否經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事-跨年比較

²³ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事？」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事？」。

(八)廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事，調查結果並無廠商表示有此情事。

表 2.47 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

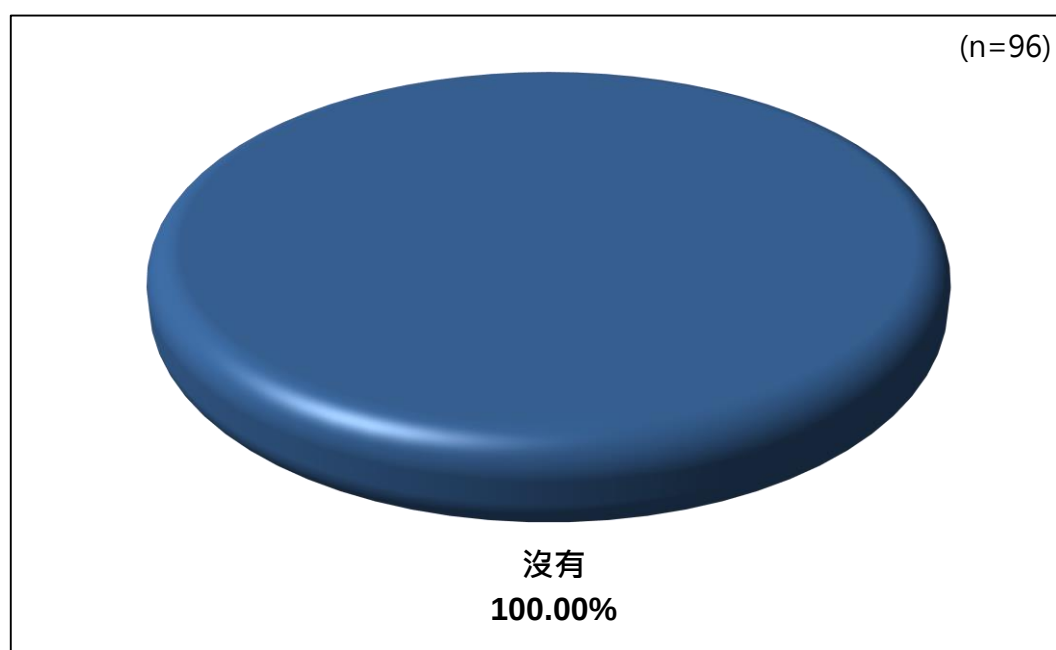


圖 2.41 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事

跨年比較方面²⁴，自 105 年至今年度調查（108 年），皆無廠商表示曾經歷或聽聞總臺人員有藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事。

表 2.48 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	98.79 (163)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—
無反應	1.21 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

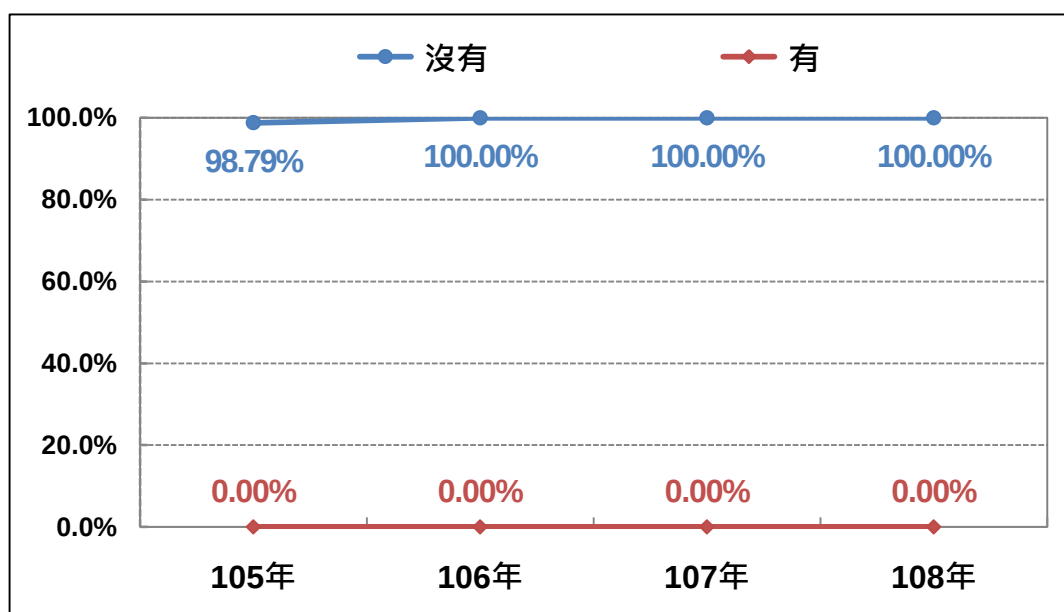


圖 2.42 廠商是否經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事-跨年比較

²⁴ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事？」。107 年調查題目為：「請問在 106 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事？」。

(九) 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉機向總臺人員進行贈送財物、請託關說、飲宴應酬等情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事，調查結果並無廠商表示有此情事。

表 2.49 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

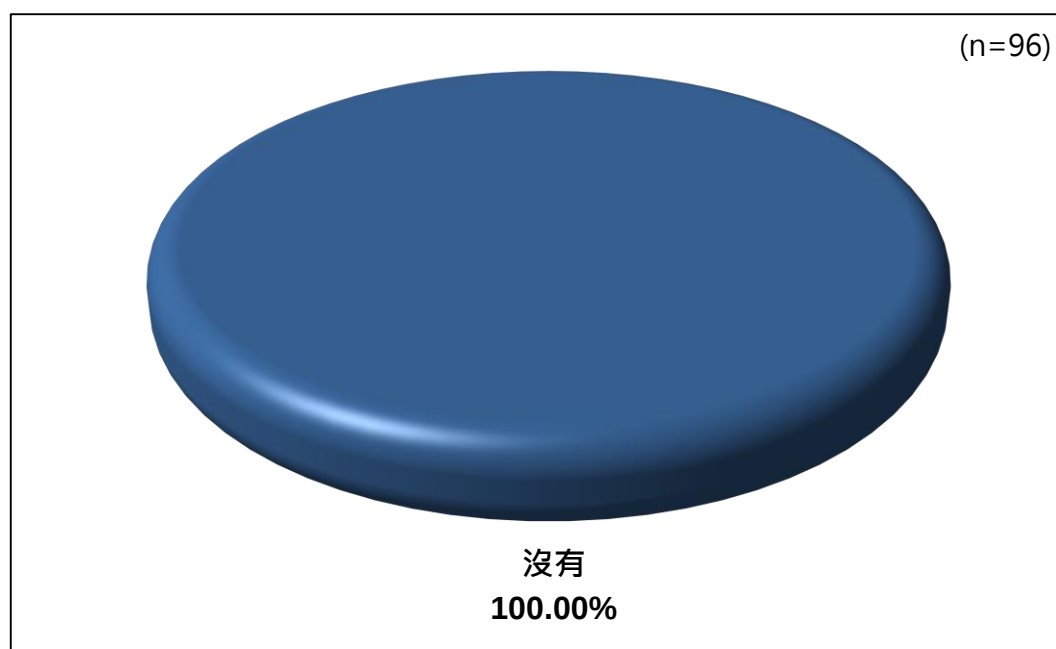


圖 2.43 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事

跨年比較方面²⁵，自 105 年至今年度（108 年）皆無廠商表示曾經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）情事。

表 2.50 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	98.18 (162)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—
無反應	1.82 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

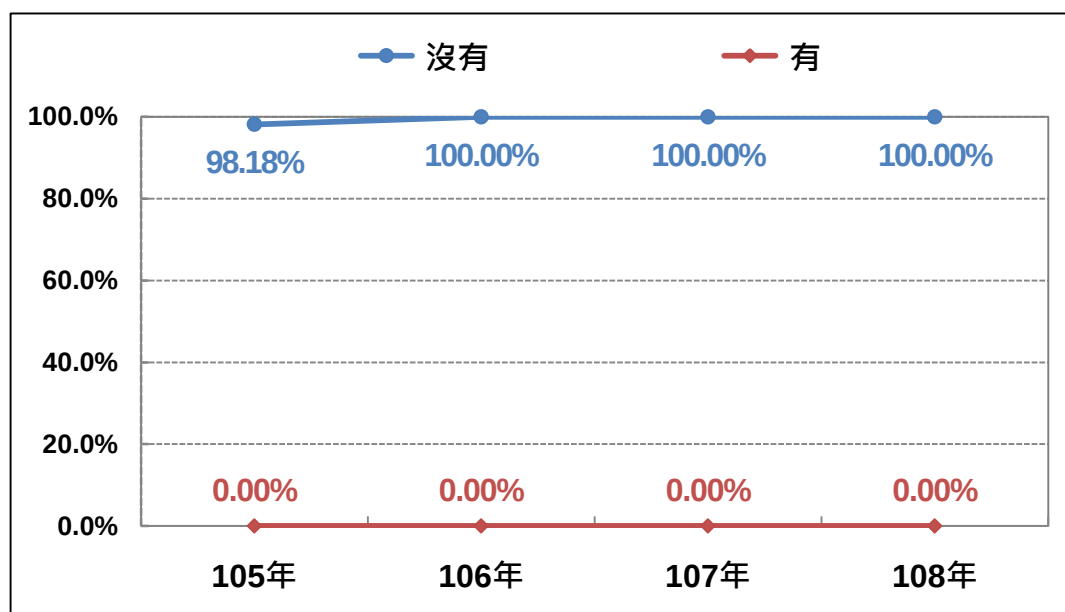


圖 2.44 廠商是否經歷或聽聞有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較

²⁵ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：「請問在過去一年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，有廠商藉各種機會向本總臺人員進行贈送財物(藉生日或升遷等)、請託關說、飲宴應酬(藉年節或洽公等)的情事?」。107 年之後調查題目為：「請問在 000 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，有廠商藉各種機會向本總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事?」。

(十) 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事

本調查詢問廠商在 107 年之中，是否曾親身經歷或聽聞有廠商與總臺人員出入不正當場所（指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等）情事，調查結果並無廠商表示有此情事。

表 2.51 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

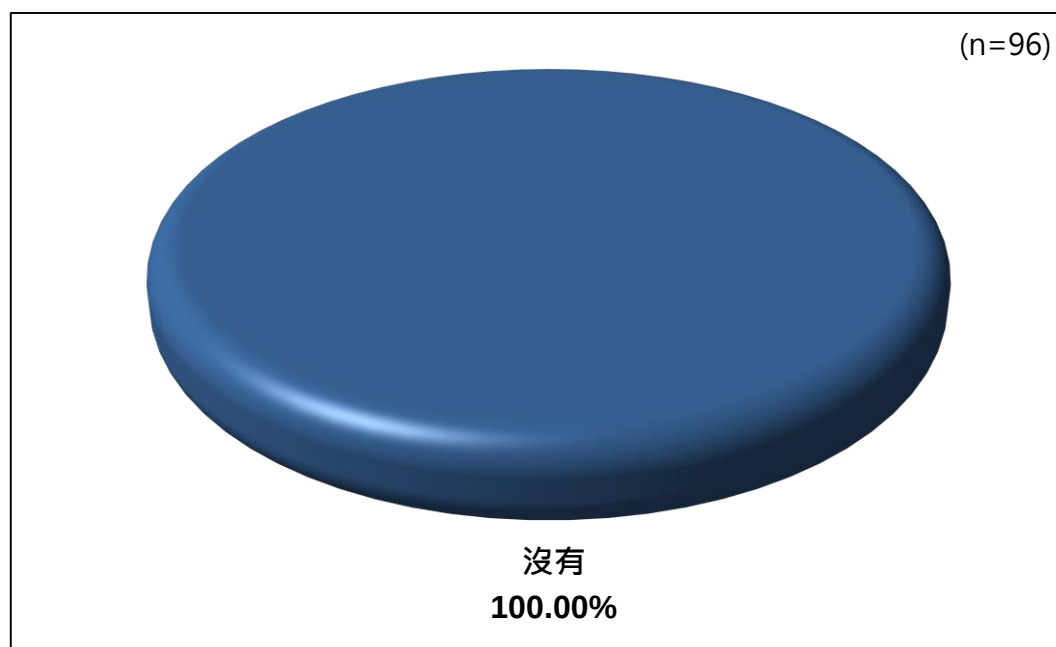


圖 2.45 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事

跨年比較方面²⁶，自 105 年至今年度調查（108 年），皆無廠商表示曾經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事。

表 2.52 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	
有	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	98.18 (162)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	0.00
無反應	1.82 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

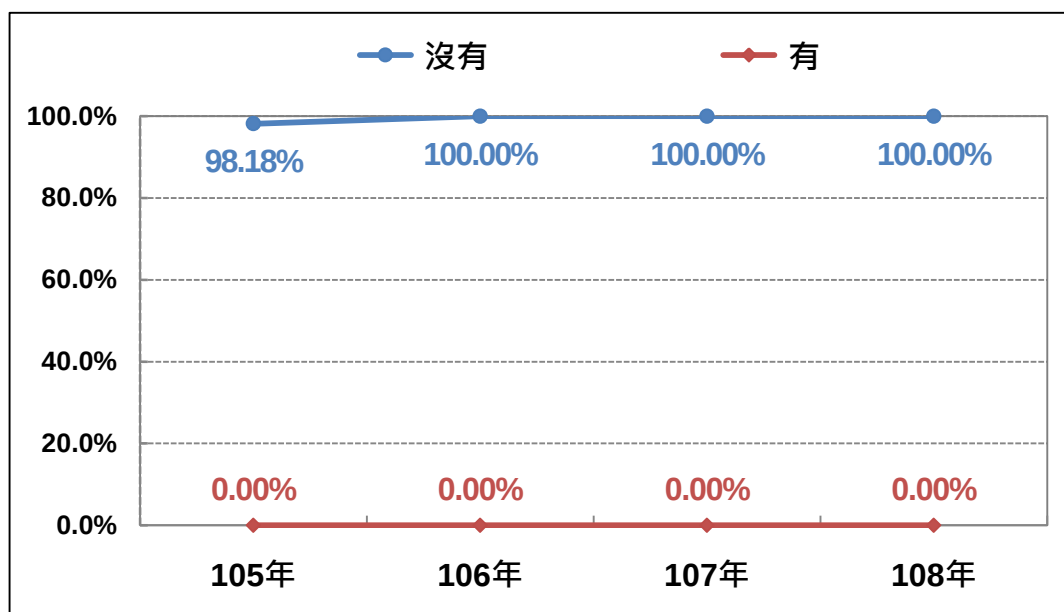


圖 2.46 廠商是否經歷或聽聞總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較

²⁶ 本調查問項自 105 年開始調查。106 年以前調查題目為：請問在過去一年之中，您是否親身經歷或聽聞廠商與本總臺人員出入不正當場所（指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等）？。107 年後調查題目為：「請問在 000 年之中，您是否親身經歷或聽聞廠商與本總臺人員出入不正當場所（指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等）？」。

（十一）廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道與方式

本調查詢問廠商若知悉總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法，會向何處投訴、陳情或檢舉，調查結果以總臺政風室或上級政風機構(53.13%)比例最高，其他主要依序為：公共工程委員會(16.67%)、法務部調查局及各處站(13.54%)，其他管道各未達1成。此外，有18.75%表示不知道。

表 2.53 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道

	回答次數	%
本總臺政風室或上級政風機構	51	53.13
公共工程委員會	16	16.67
法務部調查局及各處站	13	13.54
法務部廉政署	7	7.29
縣市政府 1999 專線	5	5.21
警察局	2	2.08
機關首長或上級機關	1	1.04
各地方法院檢察署	1	1.04
不知道	18	18.75
總和	114	118.75

說明：因本題為複選題，受訪者回答的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以回答人數(96)為計算的分母，因此百分比的加總會超過100%。

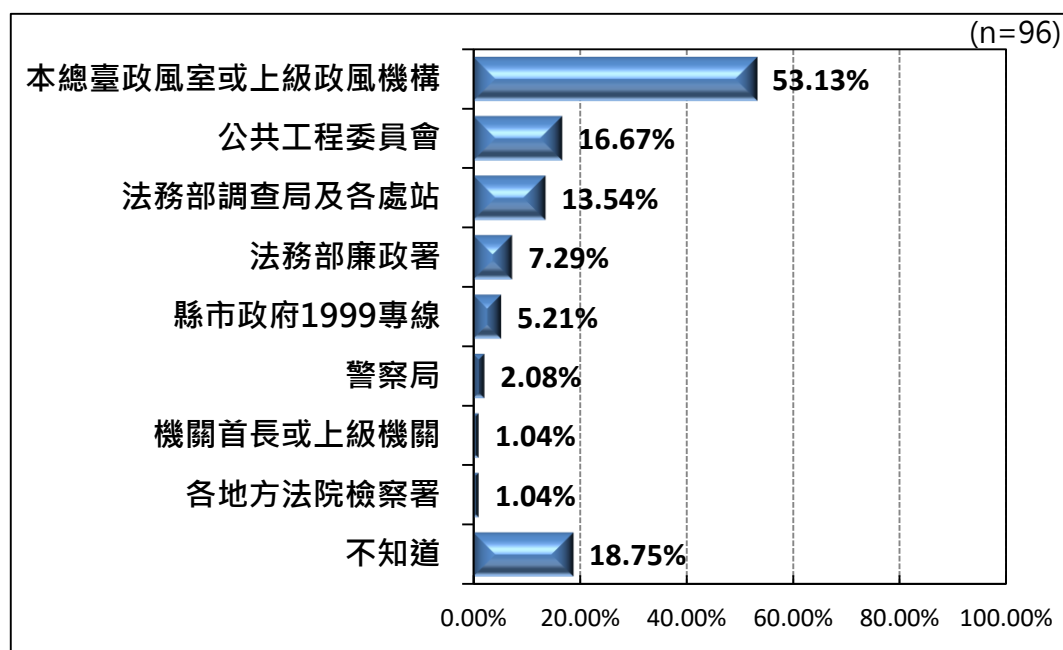


圖 2.47 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道

跨年比較方面²⁷，自 105 年至今年度調查（108 年），廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道皆以「總臺政風室或上級政風機構」比例最高。值得注意的是，今年度表示「不知道」的比例為 18.75%，較前幾年高出許多，也顯示應再加強宣導受理檢舉之管道。

表 2.54 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道-跨年比較

	105 年 (n=165)		106 年 (n=150)		107 年 (n=125)		108 年 (n=96)	
	回答 次數	%	回答 次數	%	回答 次數	%	回答 次數	%
本總臺政風室或上級政風機構	113	68.48	104	69.33	77	61.60	51	53.13
公共工程委員會	17	10.30	22	14.67	17	13.60	16	16.67
法務部調查局及各處站	24	14.55	12	8.00	22	17.60	13	13.54
法務部廉政署	20	12.12	13	8.67	22	17.60	7	7.29
縣市政府 1999 專線	—	—	3	2.00	1	0.80	5	5.21
警察局	1	0.61	2	1.33	1	0.80	2	2.08
機關首長或上級機關	18	10.91	7	4.67	8	6.40	1	1.04
各地方法院檢察署	1	0.61	4	2.67	3	2.40	1	1.04
民意代表	1	0.61	1	0.67	1	0.80	—	—
報章媒體	3	1.82	1	0.67	—	—	—	—
不會提出檢舉	4	2.42	5	3.33	2	1.60	—	—
不知道	3	1.82	10	6.67	8	6.40	18	18.75
總和	205	124.24	184	122.67	162	129.60	114	118.75

說明：因本題為複選題，受訪者回答的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以回答人數為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

²⁷ 本調查問項自 105 年開始調查。

除了檢舉管道之外，本調查也詢問廠商會以何種方式進行投訴、陳情或檢舉，調查結果以書面(40.63%)比例較高，其他依序為：電話²⁸(27.08%)、政風檢舉專線(26.04%)、首長電子信箱(18.75%)，其他方式各未達1成。此外，有10.42%表示不知道。

表 2.55 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

	回答次數	%
書面	39	40.63
電話	26	27.08
政風檢舉專線	25	26.04
首長電子信箱	18	18.75
現場檢舉	4	4.17
傳真	1	1.04
不知道	10	10.42
總和	123	128.13

說明：因本題為複選題，受訪者回答的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以回答人數(96)為計算的分母，因此百分比的加總會超過100%。

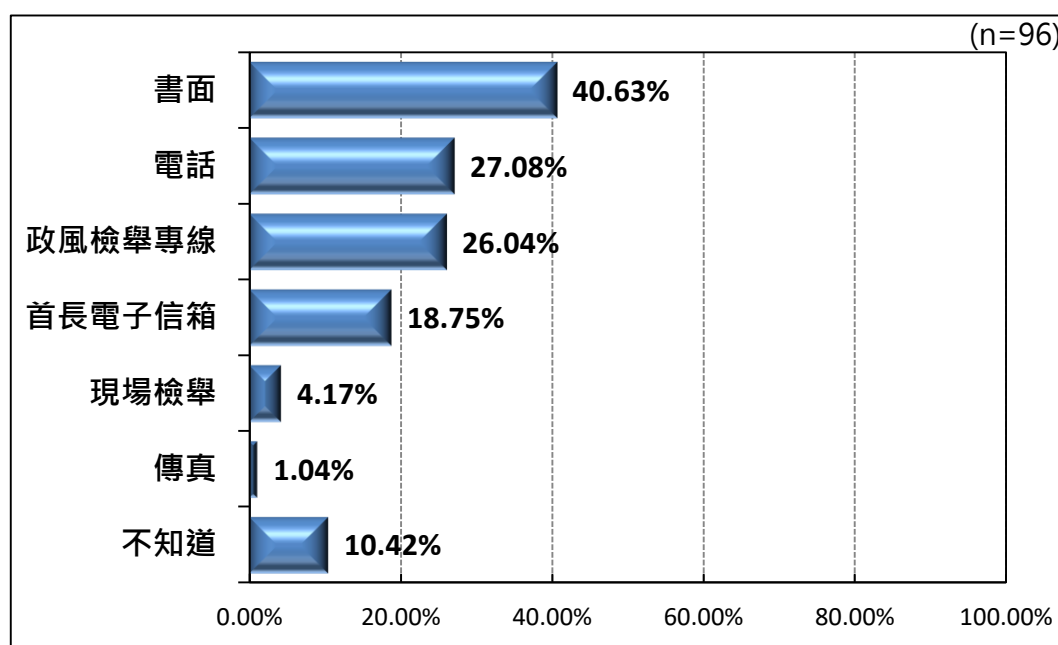


圖 2.48 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

²⁸ 此處「電話」係指非政風檢舉專線之電話檢舉方式。

跨年比較方面²⁹，整體來說，歷年調查結果有關廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式皆是以「書面」、「電話」與「政風檢舉專線」比例相對較高。而往年表示會透過「政風檢舉專線」提出檢舉的比例約 44%左右，但今年度（108 年）則下降至 26.04%，且今年度有 10.42%表示「不知道」檢舉方式，較前幾年高出許多，也顯示應該針對相關檢舉途徑加強宣導。

表 2.56 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式-跨年比較

	105 年 (n=165)		106 年 (n=150)		107 年 (n=125)		108 年 (n=96)	
	回答 次數	%	回答 次數	%	回答 次數	%	回答 次數	%
書面	70	42.42	59	39.33	50	40.00	39	40.63
電話	39	23.64	30	20.00	41	32.80	26	27.08
政風檢舉專線	72	43.64	67	44.67	56	44.80	25	26.04
首長電子信箱	28	16.97	17	11.33	23	18.40	18	18.75
現場檢舉	1	0.61	—	—	3	2.40	4	4.17
傳真	—	—	1	0.67	—	—	1	1.04
不會提出檢舉	4	2.42	5	3.33	1	0.80	—	—
不知道	4	2.42	8	5.33	2	1.60	10	10.42
總和	218	132.12	187	124.67	176	140.80	123	128.13

說明：因本題為複選題，受訪者回答的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以回答人數為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

²⁹ 本調查問項自 105 年開始調查。

(十二) 廠商對總臺整體清廉度評價

本調查詢問廠商對總臺 107 年整體清廉度評價是否感到滿意，調查結果顯示，所有受訪者皆表示傾向滿意（包括很滿意 18.75%、還算滿意 81.25%），並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

表 2.57 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

	個數	%		個數	%
很滿意	18	18.75	傾向滿意	96	100.00
還算滿意	78	81.25			
總和	96	100.00	總和	96	100.00

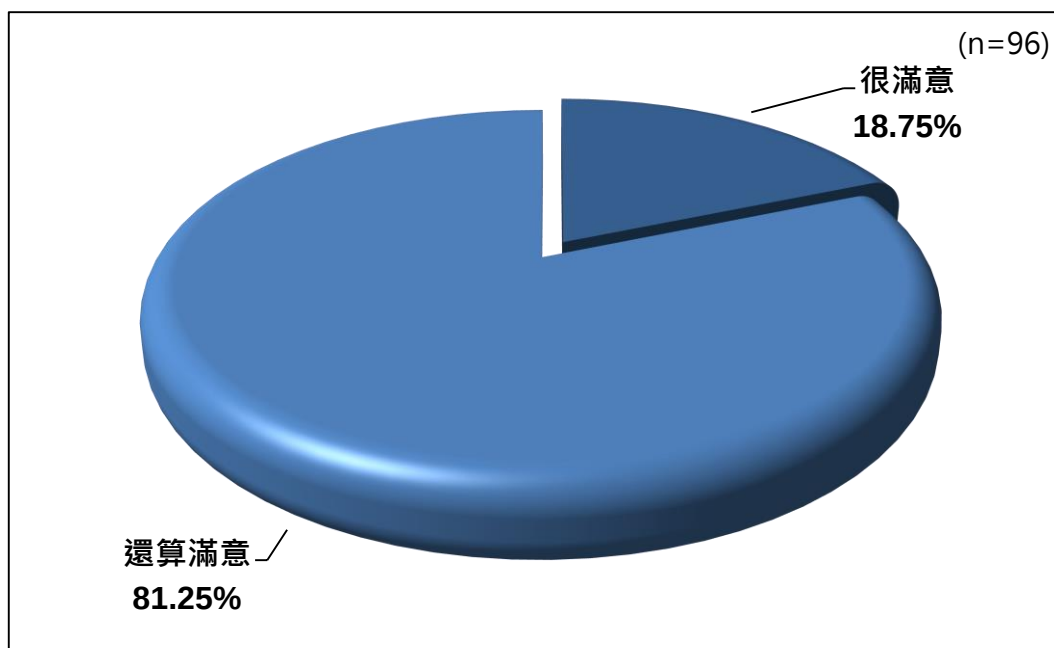


圖 2.49 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

跨年比較方面³⁰，今年度調查廠商對於總臺整體清廉度表示傾向滿意的比例較 107 年調查上升 7.2 個百分點，所有受訪者皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形，也創下歷次調查的滿意度最高點。

表 2.58 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
很滿意	28.48 (47)	13.33 (20)	22.40 (28)	18.75 (18)	-3.65	+7.20
還算滿意	65.45 (108)	76.67 (115)	70.40 (88)	81.25 (78)	+10.85	
不太滿意	0.61 (1)	0.67 (1)	2.40 (3)	0.00 (0)	-2.40	-2.40
很不滿意	0.00 (0)	0.67 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	5.45 (9)	8.67 (13)	4.80 (6)	0.00 (0)	-4.80	-4.80
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

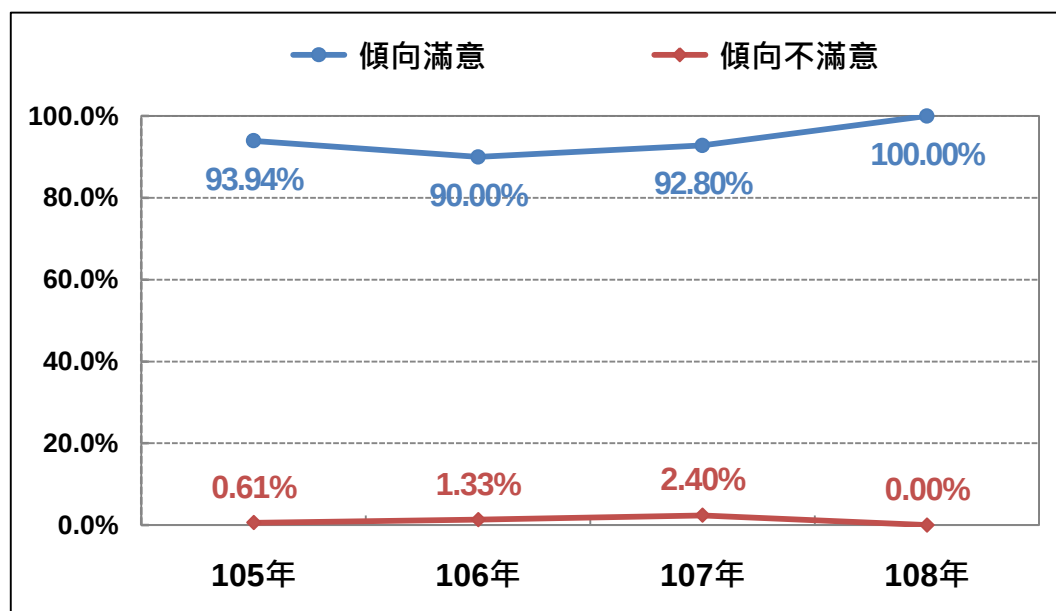


圖 2.50 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較

³⁰ 本調查問項自 105 年開始調查。

五、廠商對於總臺具體興革建議或反映事項

本調查詢問廠商對總臺有何具體興革建議或反映事項，調查結果共有 4 家廠商提出相關建議事項，其中有 3 家廠商是針對採購預算過低提出意見；1 家廠商認為預計採購數量應估算更明確。詳細內容如下表所示：

表 2.59 廠商對於總臺具體興革建議或反映事項

廠商對於總臺總臺具體興革建議或反映事項	
●	採購案預算過低，廠商幾乎沒有利潤，應調整採購預算。
●	針對勞務採購案（例如電腦維護案），希望能提高預算。
●	工程類採購案預算太低，可能會影響施工品質，應提高預算。
●	常發生額外追加情形，導致廠商備貨不足無法即時供應，故預計採購數量應估算更明確。

第三章 結論及建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點結論及建議：

一、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價

- (1) 所有受訪廠商對於 107 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (2) 97.92%受訪廠商對於 107 年總臺其他業務承辦人員服務禮儀表示傾向滿意，2.08%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (3) 95.83%受訪廠商對於總臺洽公環境表示傾向滿意，1.04%（1 家廠商）表示不滿意，3.13%未表示明確意見。廠商表示不滿意的原因為「各單位辦公室所在位置標示不夠明顯，初次洽公廠商不易尋找」。建議可再加強有關動線規劃與標示指引。
- (4) 所有受訪廠商對於 107 年總臺採購業務的整體作業效率表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (5) 78.13%受訪廠商曾於 107 年向總臺請款，21.88%並無請款經驗。而有請款經驗的受訪廠商對於總臺請款作業有 98.67%表示傾向滿意，1.33%（1 家廠商）表示不滿意。不滿意的原因為「請款時的匯款手續費要由廠商支出」，建議可進一步研擬改善調整作法。

二、廠商對於總臺採購業務專業性之評價

- (1) 98.96%受訪廠商對於 107 年總臺承辦採購業務人員的專業能力表示傾向滿意，1.04%（1 家廠商）表示不滿意。不滿意的原因為該廠商針對採購案所提出之建議，承辦人員卻推託不願處理。建議針對預期可能的相關爭議，應研擬妥適之處置方式，並以保持雙方良善之互動。

- (2) 97.92%受訪廠商表示在 107 年採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反映時「均能得到」答覆或解決方案，1.04%（1 家廠商）表示「部分能得到」，1.04%（1 家廠商）由於對於採購案之建議與疑問並未獲得回應處理，因而表示其「不能得到」答覆或解決方案。**建議應以「顧客導向」的理念，持續針對採購業務承辦人員辦理相關教育訓練，加強承辦人員與廠商間之良善互動溝通，激勵採購業務承辦人員秉持「顧客導向」之服務熱忱，積極協助與提供廠商所需之採購業務服務。**
- (3) 所有受訪廠商對於 107 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (4) 12.50%廠商投標總臺工程、財物及勞務等採購案件曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形。其中所有廠商對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執行程序表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (5) 所有受訪廠商對總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度評價表示傾向透明，並無受訪廠商表示有不透明的情形。

三、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價

- (1) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事。
- (2) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞總臺辦理採購業務有洩漏底價情事。

- (3) 1.04% (1 家廠商) 表示在 107 年參加總臺採購招標案件時，有親身經歷黑道脅迫、恐嚇等情事；1.04% (1 家廠商) 表示有同業傳聞，其他廠商 (97.92%) 則表示並無此情事。
- (4) 1.04% (1 家廠商) 表示有同業傳聞總臺在 107 年辦理採購案件有圍標情事或其他異常狀況，但該受訪廠商對於聽聞內容表示並不知道，其他廠商 (98.96%) 則表示並無此類情事。**建議開標審標人員的專業訓練務必與時俱進，以瞭解最新不法態樣與手法，有效防止圍標情事。**
- (5) 1.04% (1 家廠商) 表示有同業傳聞總臺在 107 年辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況，但該受訪廠商對於聽聞內容表示並不知道，其他廠商 (98.96%) 則表示並無此類情事。**建議應加強採購案件承辦人員的相關教育訓練，使承辦人員清楚瞭解目前相關之法令規定內容，在最佳採購效能的前提之下，確實依法行政，並透過公開透明的招標作業、搭配廠商異議申訴制度以及採購稽核制度，有效杜絕綁標情事的發生。**
- (6) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事。
- (7) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事。
- (8) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事。
- (9) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物 (藉生日或陞遷等)、請託關說、飲宴應酬 (藉年節或洽公等) 的情事。

- (10) 本次調查並無廠商表示在 107 年曾經歷或聽聞有廠商與總臺人員出入不正當場所情事。
- (11) 受訪廠商若知悉總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法時，其檢舉管道以總臺政風室或上級政風機構（53.13%）比例最高，其次為公共工程委員會（16.67%）與法務部調查局及各處站（13.54%），而其他管道各未達 1 成。此外，有 18.75% 表示不知道。檢舉方式方面則以書面（40.63%）比例較高，其次為電話³¹（27.08%）、政風檢舉專線（26.04%）、首長電子信箱（18.75%），其他方式各未達 1 成。此外，有 10.42% 表示不知道。調查發現有超過 1 成受訪廠商表示不知道檢舉管道或方式，建議針對相關檢舉管道與途徑應再加強宣導。
- (12) 所有受訪廠商對總臺 107 年整體清廉度表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

四、廠商對於總臺具體興革建議或反映事項

有 4 家廠商對總臺提出相關建議事項，其中有 3 家廠商是針對採購預算過低提出意見；另外 1 家廠商認為預計採購數量應估算更明確。

³¹ 此處「電話」係指非政風檢舉專線之電話檢舉方式。

附錄一 訪問結果表

表 A.1 訪問結果表

(A)有效接通訪問結果			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
訪問成功	96	94.12%	79.34%
受訪者暫時不在或不便接聽	4	3.92%	3.31%
受訪者中途拒訪	1	0.98%	0.83%
無合格受訪對象	1	0.98%	0.83%
小計	101	100.00%	84.30%
(B)非人為因素統計表			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
無人接聽	19	100.00%	15.70%
小計	19	100.00%	15.70%
(A)+(B)總計			
	121	100.00%	100.00%
(C)撥號紀錄統計表			
接通率			84.30%
訪問成功率			79.34%
接通後訪問成功率			94.12%

附錄二 樣本結構表

表 B.1 樣本結構表

		個數	百分比
採購單位	航電技術室	13	13.5%
	供應室	11	11.5%
	秘書室	9	9.4%
	臺北裝修區臺	16	16.7%
	桃園裝修區臺	12	12.5%
	高雄裝修區臺	17	17.7%
	臺東裝修區臺	9	9.4%
	資訊管理中心	9	9.4%
採購性質	工程類	16	16.7%
	財物類	27	28.1%
	勞務類	53	55.2%
參與案數	一案	47	49.0%
	二案	20	20.8%
	三案	11	11.5%
	四案	4	4.2%
	五案以上	7	7.3%
	無反應	7	7.3%
得標案數	一案	66	68.8%
	二案	18	18.8%
	三案	3	3.1%
	四案	1	1.0%
	五案以上	5	5.2%
	從未得標過	1	1.0%
	無反應	2	2.1%

附錄三 次數分配表

表C.1 請問在 107 年之中，貴公司曾參與總臺哪個單位的採購業務？

	個數	%
航電技術室	13	13.54
供應室	11	11.46
秘書室	9	9.38
臺北裝修區臺	16	16.67
桃園裝修區臺	12	12.50
高雄裝修區臺	17	17.71
臺東裝修區臺	9	9.38
資訊管理中心	9	9.38
總和	96	100.00

表C.2 請問貴公司在 107 年間最主要參與的業務是哪種採購案種類？

	個數	%
工程類	16	16.67
財物類	27	28.13
勞務類	53	55.21
總和	96	100.00

表C.3 請問在 107 年中，貴公司曾參與總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	47	48.96
二案	20	20.83
三案	11	11.46
四案	4	4.17
五案以上	7	7.29
無反應	7	7.29
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.4 請問在 107 年中，貴公司曾得標總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	66	68.75
二案	18	18.75
三案	3	3.13
四案	1	1.04
五案以上	5	5.21
從未得標過	1	1.04
無反應	2	2.08
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.5 請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？

	個數	%
非常滿意	37	38.54
滿意	59	61.46
總和	96	100.00

表C.6 請問，貴公司對於 107 年中至總臺洽公，覺得其他承辦人員服務禮儀是否滿意？

	個數	%
非常滿意	27	28.13
滿意	67	69.79
無反應	2	2.08
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.7 請問貴公司在 107 年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？

	個數	%
非常滿意	23	23.96
滿意	69	71.88
不滿意	1	1.04
無反應	3	3.13
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.8 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（不滿意「洽公環境」之原因）

	個數	%
各單位辦公室所在位置標示不夠明顯，初次洽公廠商不易尋找	1	100.00
總和	1	100.00

表C.9 請問貴公司對於107年中，總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？

	個數	%
非常滿意	24	25.00
滿意	72	75.00
總和	96	100.00

表C.10 請問貴公司是否於107年曾向本總臺請款？

	個數	%
有	75	78.13
無	21	21.88
總和	96	100.00

表C.11 請問貴公司對於本總臺請款作業是否滿意？

	個數	%
非常滿意	20	26.67
滿意	54	72.00
不滿意	1	1.33
總和	75	100.00

表C.12 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（不滿意「請款作業」之原因）

	個數	%
請款時的匯款手續費要由廠商支出	1	100.00
總和	1	100.00

表C.13 請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員的專業能力（含專業法令常識，整體流程等）是否滿意？

	個數	%
非常滿意	21	21.88
滿意	74	77.08
不滿意	1	1.04
總和	96	100.00

表C.14 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明不滿意「承辦採購業務人員的專業能力」之原因）

	個數	%
廠商針對採購案所提出之建議，承辦人員卻推託不願處理	1	100.00
總和	1	100.00

表C.15 請問在 107 年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到答覆或解決方案？

	個數	%
均能得到	94	97.92
部分能得到	1	1.04
不能得到	1	1.04
總和	96	100.00

表C.16 承上，請問貴公司為何感覺不能適時得到答覆或解決方案？

	個數	%
廠商針對採購案所提出之建議，未獲得回應處理	1	100.00
總和	1	100.00

表C.17 請問貴公司對於 107 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程是否滿意？

	個數	%
非常滿意	19	19.79
滿意	77	80.21
總和	96	100.00

表C.18 請問貴公司投標總臺工程、財物及勞務等採購案件是否曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形？

	個數	%
有	12	12.50
無	84	87.50
總和	96	100.00

表C.19 請問貴公司對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執行程序是否滿意？

	個數	%
非常滿意	2	16.67
滿意	10	83.33
總和	12	100.00

表C.20 請問您對本總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度，感受如何？

	個數	%
非常透明	41	42.71
還算透明	55	57.29
總和	96	100.00

表C.21 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事？

	個數	%
沒有	95	98.96
無反應	1	1.04
總和	96	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.22 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.23 請問在 107 年之中，貴公司在參加本總臺採購招標案件時，是否曾親身經歷或聽聞有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

	個數	%
有，親身經歷	1	1.04
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	94	97.92
總和	96	100.00

表C.24 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況？

	個數	%
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	95	98.96
總和	96	100.00

表C.25 承上，貴公司經歷或聽聞之圍標情事或其他異常狀況之型態為何？（可複選）

	回答次數	%
詳細內容不知道	1	100.00
總和	1	100.00

表C.26 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況？

	個數	%
有，同業傳聞	1	1.04
沒有	95	98.96
總和	96	100.00

表C.27 承上，貴公司經歷或聽聞之綁標情事或其他異常狀況之型態為何？
（可複選）

	回答次數	%
詳細內容不知道	1	100.00
總和	1	100.00

表C.28 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.29 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.30 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.31 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，有廠商藉各種機會向本總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.32 請問在 107 年之中，您是否親身經歷或聽聞廠商與本總臺人員出入不正當場所（指有女陪侍之特種行業，如酒店、美容院、賭場等）？

	個數	%
沒有	96	100.00
總和	96	100.00

表C.33 請問貴公司如果知悉本總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法，
會向何處投訴、陳情或檢舉？（可複選）

	回答次數	%
本總臺政風室或上級政風機構	51	53.13
公共工程委員會	16	16.67
法務部調查局及各處站	13	13.54
法務部廉政署	7	7.29
縣市政府 1999 專線	5	5.21
警察局	2	2.08
機關首長或上級機關	1	1.04
各地方法院檢察署	1	1.04
不知道	18	18.75
總和	114	118.75

表C.34 請問貴公司如果欲投訴、陳情或檢舉時，會以何種方式？（可複選）

	回答次數	%
書面	39	40.63
電話	26	27.08
政風檢舉專線	25	26.04
首長電子信箱	18	18.75
現場檢舉	4	4.17
傳真	1	1.04
不知道	10	10.42
總和	123	128.13

表C.35 整體而言，請問貴公司對本總臺 107 年這 1 年來的整體清廉度感到
滿意嗎？

	個數	%
很滿意	18	18.75
還算滿意	78	81.25
總和	96	100.00

表C.36 請問貴公司對本總臺有何具體興革建議或反映事項?

	個數	%
採購案預算過低，廠商幾乎沒有利潤，應調整採購預算	1	1.04
常發生額外追加情形，導致廠商備貨不足無法即時供應，故預計採購數量應估算更明確	1	1.04
針對勞務採購案（例如電腦維護案），希望能提高預算	1	1.04
工程類採購案預算太低，可能會影響施工品質，應提高預算	1	1.04
沒有建議	92	95.83
總和	96	100.00

附錄四 交叉分析表³²

表D.1 請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？

	傾向滿意			個數
	合計	非常滿意	滿意	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	38.54	61.46	96
採購單位 航電技術室	100.00	30.77	69.23	13
供應室	100.00	54.55	45.45	11
秘書室	100.00	66.67	33.33	9
臺北裝修區臺	100.00	25.00	75.00	16
桃園裝修區臺	100.00	41.67	58.33	12
高雄裝修區臺	100.00	29.41	70.59	17
臺東裝修區臺	100.00	22.22	77.78	9
資訊管理中心	100.00	55.56	44.44	9
採購性質 工程類	100.00	50.00	50.00	16
財物類	100.00	29.63	70.37	27
勞務類	100.00	39.62	60.38	53
參與案數 一案	100.00	38.30	61.70	47
二案	100.00	45.00	55.00	20
三案	100.00	45.45	54.55	11
四案	100.00	50.00	50.00	4
五案以上	100.00	28.57	71.43	7
無反應	100.00	14.29	85.71	7
得標案數 一案	100.00	37.88	62.12	66
二案	100.00	44.44	55.56	18
三案	100.00	66.67	33.33	3
四案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	40.00	60.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

³²本附錄除了「採購性質*請問貴公司是否於 107 年曾向本總臺請款？」之外，各交叉分析表之各變項皆不符合適用卡方檢定之前提，即該變項有某一格子內期望個數小於 1 或期望個數小於 5 的格子數超過 20%，故不適用卡方檢定。而「採購性質*請問貴公司是否於 107 年曾向本總臺請款？」經卡方檢定結果，並未達顯著差異（ $p>0.05$ ）。

表D.2 請問，貴公司對於 107 年中至總臺洽公，覺得其他承辦人員服務禮儀是否滿意？

	傾向滿意			無反應	個數
	合計	非常滿意	滿意		
	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	97.92	28.13	69.79	2.08	96
採購單位 航電技術室	100.00	15.38	84.62	0.00	13
供應室	100.00	27.27	72.73	0.00	11
秘書室	100.00	44.44	55.56	0.00	9
臺北裝修區臺	100.00	18.75	81.25	0.00	16
桃園裝修區臺	100.00	33.33	66.67	0.00	12
高雄裝修區臺	100.00	23.53	76.47	0.00	17
臺東裝修區臺	100.00	22.22	77.78	0.00	9
資訊管理中心	77.78	55.56	22.22	22.22	9
採購性質 工程類	100.00	37.50	62.50	0.00	16
財物類	96.30	18.52	77.78	3.70	27
勞務類	98.11	30.19	67.92	1.89	53
參與案數 一案	100.00	29.79	70.21	0.00	47
二案	100.00	35.00	65.00	0.00	20
三案	100.00	27.27	72.73	0.00	11
四案	100.00	50.00	50.00	0.00	4
五案以上	100.00	14.29	85.71	0.00	7
無反應	71.43	0.00	71.43	28.57	7
得標案數 一案	98.48	28.79	69.70	1.52	66
二案	100.00	33.33	66.67	0.00	18
三案	100.00	33.33	66.67	0.00	3
四案	100.00	0.00	100.00	0.00	1
五案以上	100.00	20.00	80.00	0.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	0.00	1
無反應	50.00	0.00	50.00	50.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。上方各依變數之無反應指針對本題無明確回應者（不知道/拒答/無意見）。

表D.3 請問貴公司在 107 年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？

	傾向滿意			不滿意	無反應	個數
	合計	非常滿意	滿意			
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	95.83	23.96	71.88	1.04	3.13	96
採購單位 航電技術室	100.00	23.08	76.92	0.00	0.00	13
供應室	90.91	27.27	63.64	0.00	9.09	11
秘書室	100.00	33.33	66.67	0.00	0.00	9
臺北裝修區臺	93.75	18.75	75.00	6.25	0.00	16
桃園裝修區臺	100.00	33.33	66.67	0.00	0.00	12
高雄裝修區臺	94.12	11.76	82.35	0.00	5.88	17
臺東裝修區臺	100.00	11.11	88.89	0.00	0.00	9
資訊管理中心	88.89	44.44	44.44	0.00	11.11	9
採購性質 工程類	93.75	31.25	62.50	6.25	0.00	16
財物類	96.30	18.52	77.78	0.00	3.70	27
勞務類	96.23	24.53	71.70	0.00	3.77	53
參與案數 一案	97.87	25.53	72.34	2.13	0.00	47
二案	100.00	30.00	70.00	0.00	0.00	20
三案	100.00	27.27	72.73	0.00	0.00	11
四案	100.00	25.00	75.00	0.00	0.00	4
五案以上	85.71	0.00	85.71	0.00	14.29	7
無反應	71.43	14.29	57.14	0.00	28.57	7
得標案數 一案	95.45	25.76	69.70	1.52	3.03	66
二案	100.00	22.22	77.78	0.00	0.00	18
三案	100.00	66.67	33.33	0.00	0.00	3
四案	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
五案以上	80.00	0.00	80.00	0.00	20.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。上方各依變數之無反應指針對本題無明確回應者（不知道/拒答/無意見）。

表D.4 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（不滿意「洽公環境」之原因）

	各單位辦公室所在位置 標示不夠明顯，初次洽 公廠商不易尋找	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 臺北裝修區臺	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	1
參與案數 一案	100.00	1
得標案數 一案	100.00	1

表D.5 請問貴公司對於 107 年中，總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？

	傾向滿意			個數
	合計	非常滿意	滿意	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	25.00	75.00	96
採購單位 航電技術室	100.00	15.38	84.62	13
供應室	100.00	18.18	81.82	11
秘書室	100.00	55.56	44.44	9
臺北裝修區臺	100.00	6.25	93.75	16
桃園裝修區臺	100.00	25.00	75.00	12
高雄裝修區臺	100.00	23.53	76.47	17
臺東裝修區臺	100.00	22.22	77.78	9
資訊管理中心	100.00	55.56	44.44	9
採購性質 工程類	100.00	37.50	62.50	16
財物類	100.00	14.81	85.19	27
勞務類	100.00	26.42	73.58	53
參與案數 一案	100.00	21.28	78.72	47
二案	100.00	35.00	65.00	20
三案	100.00	27.27	72.73	11
四案	100.00	50.00	50.00	4
五案以上	100.00	0.00	100.00	7
無反應	100.00	28.57	71.43	7
得標案數 一案	100.00	24.24	75.76	66
二案	100.00	33.33	66.67	18
三案	100.00	66.67	33.33	3
四案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.6 請問貴公司是否於 107 年曾向本總臺請款？

		有	無	個數
		橫%	橫%	
合計		78.13	21.88	96
採購單位	航電技術室	61.54	38.46	13
	供應室	81.82	18.18	11
	秘書室	66.67	33.33	9
	臺北裝修區臺	81.25	18.75	16
	桃園裝修區臺	83.33	16.67	12
	高雄裝修區臺	82.35	17.65	17
	臺東裝修區臺	88.89	11.11	9
	資訊管理中心	77.78	22.22	9
採購性質	工程類	81.25	18.75	16
	財物類	85.19	14.81	27
	勞務類	73.58	26.42	53
參與案數	一案	74.47	25.53	47
	二案	85.00	15.00	20
	三案	63.64	36.36	11
	四案	100.00	0.00	4
	五案以上	85.71	14.29	7
	無反應	85.71	14.29	7
得標案數	一案	75.76	24.24	66
	二案	83.33	16.67	18
	三案	100.00	0.00	3
	四案	100.00	0.00	1
	五案以上	80.00	20.00	5
	從未得標過	0.00	100.00	1
	無反應	100.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.7 請問貴公司對於本總臺請款作業是否滿意？

	傾向滿意			不滿意	個數
	合計	非常滿意	滿意		
	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	98.67	26.67	72.00	1.33	75
採購單位 航電技術室	100.00	0.00	100.00	0.00	8
供應室	100.00	22.22	77.78	0.00	9
秘書室	100.00	50.00	50.00	0.00	6
臺北裝修區臺	100.00	7.69	92.31	0.00	13
桃園裝修區臺	100.00	30.00	70.00	0.00	10
高雄裝修區臺	92.86	35.71	57.14	7.14	14
臺東裝修區臺	100.00	25.00	75.00	0.00	8
資訊管理中心	100.00	57.14	42.86	0.00	7
採購性質 工程類	100.00	46.15	53.85	0.00	13
財物類	100.00	21.74	78.26	0.00	23
勞務類	97.44	23.08	74.36	2.56	39
參與案數 一案	100.00	28.57	71.43	0.00	35
二案	100.00	35.29	64.71	0.00	17
三案	85.71	14.29	71.43	14.29	7
四案	100.00	50.00	50.00	0.00	4
五案以上	100.00	0.00	100.00	0.00	6
無反應	100.00	16.67	83.33	0.00	6
得標案數 一案	100.00	32.00	68.00	0.00	50
二案	93.33	20.00	73.33	6.67	15
三案	100.00	33.33	66.67	0.00	3
四案	100.00	0.00	100.00	0.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	0.00	4
無反應	100.00	0.00	100.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.8 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（不滿意「請款作業」之原因）

	請款時的匯款手續費 要由廠商支出	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 高雄裝修區臺	100.00	1
採購性質 勞務類	100.00	1
參與案數 三案	100.00	1
得標案數 二案	100.00	1

表D.9 請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員的專業能力(含專業法令常識，整體流程等)是否滿意？

	傾向滿意			不滿意	個數
	合計	非常滿意	滿意		
	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	98.96	21.88	77.08	1.04	96
採購單位 航電技術室	100.00	15.38	84.62	0.00	13
供應室	100.00	27.27	72.73	0.00	11
秘書室	100.00	33.33	66.67	0.00	9
臺北裝修區臺	100.00	0.00	100.00	0.00	16
桃園裝修區臺	100.00	25.00	75.00	0.00	12
高雄裝修區臺	94.12	29.41	64.71	5.88	17
臺東裝修區臺	100.00	11.11	88.89	0.00	9
資訊管理中心	100.00	44.44	55.56	0.00	9
採購性質 工程類	93.75	31.25	62.50	6.25	16
財物類	100.00	18.52	81.48	0.00	27
勞務類	100.00	20.75	79.25	0.00	53
參與案數 一案	97.87	23.40	74.47	2.13	47
二案	100.00	25.00	75.00	0.00	20
三案	100.00	18.18	81.82	0.00	11
四案	100.00	50.00	50.00	0.00	4
五案以上	100.00	0.00	100.00	0.00	7
無反應	100.00	14.29	85.71	0.00	7
得標案數 一案	98.48	22.73	75.76	1.52	66
二案	100.00	22.22	77.78	0.00	18
三案	100.00	66.67	33.33	0.00	3
四案	100.00	0.00	100.00	0.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	0.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	0.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況(不清楚/不記得)。

表D.10 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明不滿意「承辦採購業務人員的專業能力」之原因）

	廠商針對採購案所提出 之建議，承辦人員卻推 託不願處理	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 高雄裝修區臺	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	1
參與案數 一案	100.00	1
得標案數 一案	100.00	1

表D.11 請問在 107 年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到答覆或解決方案？

		均能得到	部分能得到	不能得到	個數
		橫%	橫%	橫%	
合計		97.92	1.04	1.04	96
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	0.00	13
	供應室	100.00	0.00	0.00	11
	秘書室	100.00	0.00	0.00	9
	臺北裝修區臺	100.00	0.00	0.00	16
	桃園裝修區臺	100.00	0.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	88.24	5.88	5.88	17
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	0.00	9
	資訊管理中心	100.00	0.00	0.00	9
採購性質	工程類	93.75	0.00	6.25	16
	財物類	100.00	0.00	0.00	27
	勞務類	98.11	1.89	0.00	53
參與案數	一案	97.87	0.00	2.13	47
	二案	100.00	0.00	0.00	20
	三案	90.91	9.09	0.00	11
	四案	100.00	0.00	0.00	4
	五案以上	100.00	0.00	0.00	7
	無反應	100.00	0.00	0.00	7
得標案數	一案	98.48	0.00	1.52	66
	二案	94.44	5.56	0.00	18
	三案	100.00	0.00	0.00	3
	四案	100.00	0.00	0.00	1
	五案以上	100.00	0.00	0.00	5
	從未得標過	100.00	0.00	0.00	1
	無反應	100.00	0.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.12 承上，請問貴公司為何感覺不能適時得到答覆或解決方案？

	廠商針對採購案所提出之建議，未獲得回應處理	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 高雄裝修區臺	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	1
參與案數 一案	100.00	1
得標案數 一案	100.00	1

表D.13 請問貴公司對於 107 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程是否滿意？

	傾向滿意			個數
	合計	非常滿意	滿意	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	19.79	80.21	96
採購單位 航電技術室	100.00	7.69	92.31	13
供應室	100.00	27.27	72.73	11
秘書室	100.00	33.33	66.67	9
臺北裝修區臺	100.00	0.00	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	16.67	83.33	12
高雄裝修區臺	100.00	23.53	76.47	17
臺東裝修區臺	100.00	22.22	77.78	9
資訊管理中心	100.00	44.44	55.56	9
採購性質 工程類	100.00	37.50	62.50	16
財物類	100.00	11.11	88.89	27
勞務類	100.00	18.87	81.13	53
參與案數 一案	100.00	19.15	80.85	47
二案	100.00	25.00	75.00	20
三案	100.00	18.18	81.82	11
四案	100.00	50.00	50.00	4
五案以上	100.00	0.00	100.00	7
無反應	100.00	14.29	85.71	7
得標案數 一案	100.00	21.21	78.79	66
二案	100.00	16.67	83.33	18
三案	100.00	66.67	33.33	3
四案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.14 請問貴公司投標總臺工程、財物及勞務等採購案件是否曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形？

		有	無	個數
		橫%	橫%	
合計		12.50	87.50	96
採購單位	航電技術室	23.08	76.92	13
	供應室	0.00	100.00	11
	秘書室	11.11	88.89	9
	臺北裝修區臺	25.00	75.00	16
	桃園裝修區臺	16.67	83.33	12
	高雄裝修區臺	5.88	94.12	17
	臺東裝修區臺	11.11	88.89	9
	資訊管理中心	0.00	100.00	9
採購性質	工程類	6.25	93.75	16
	財物類	22.22	77.78	27
	勞務類	9.43	90.57	53
參與案數	一案	10.64	89.36	47
	二案	15.00	85.00	20
	三案	9.09	90.91	11
	四案	0.00	100.00	4
	五案以上	42.86	57.14	7
	無反應	0.00	100.00	7
得標案數	一案	12.12	87.88	66
	二案	5.56	94.44	18
	三案	33.33	66.67	3
	四案	0.00	100.00	1
	五案以上	20.00	80.00	5
	從未得標過	0.00	100.00	1
	無反應	50.00	50.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.15 請問貴公司對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執执行程序是否滿意？

	傾向滿意			個數
	合計	非常滿意	滿意	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	16.67	83.33	12
採購單位 航電技術室	100.00	0.00	100.00	3
秘書室	100.00	0.00	100.00	1
臺北裝修區臺	100.00	0.00	100.00	4
桃園裝修區臺	100.00	100.00	0.00	2
高雄裝修區臺	100.00	0.00	100.00	1
臺東裝修區臺	100.00	0.00	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	0.00	100.00	1
財物類	100.00	16.67	83.33	6
勞務類	100.00	20.00	80.00	5
參與案數 一案	100.00	20.00	80.00	5
二案	100.00	33.33	66.67	3
三案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	3
得標案數 一案	100.00	25.00	75.00	8
二案	100.00	0.00	100.00	1
三案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	1

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.16 請問您對本總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度，感受如何？

	傾向透明			個數
	合計	非常透明	還算透明	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	42.71	57.29	96
採購單位 航電技術室	100.00	38.46	61.54	13
供應室	100.00	45.45	54.55	11
秘書室	100.00	66.67	33.33	9
臺北裝修區臺	100.00	12.50	87.50	16
桃園裝修區臺	100.00	33.33	66.67	12
高雄裝修區臺	100.00	58.82	41.18	17
臺東裝修區臺	100.00	66.67	33.33	9
資訊管理中心	100.00	33.33	66.67	9
採購性質 工程類	100.00	43.75	56.25	16
財物類	100.00	40.74	59.26	27
勞務類	100.00	43.40	56.60	53
參與案數 一案	100.00	48.94	51.06	47
二案	100.00	35.00	65.00	20
三案	100.00	18.18	81.82	11
四案	100.00	100.00	0.00	4
五案以上	100.00	42.86	57.14	7
無反應	100.00	28.57	71.43	7
得標案數 一案	100.00	43.94	56.06	66
二案	100.00	33.33	66.67	18
三案	100.00	100.00	0.00	3
四案	100.00	100.00	0.00	1
五案以上	100.00	40.00	60.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.17 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	96
採購單位	航電技術室	100.00	13
	供應室	100.00	11
	秘書室	100.00	9
	臺北裝修區臺	100.00	16
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	17
	臺東裝修區臺	100.00	9
	資訊管理中心	100.00	9
採購性質	工程類	100.00	16
	財物類	100.00	27
	勞務類	100.00	53
參與案數	一案	100.00	47
	二案	100.00	20
	三案	100.00	11
	四案	100.00	4
	五案以上	100.00	7
	無反應	100.00	7
得標案數	一案	100.00	66
	二案	100.00	18
	三案	100.00	3
	四案	100.00	1
	五案以上	100.00	5
	從未得標過	100.00	1
	無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.18 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事？

	沒有 橫%	個數
合計	100.00	96
採購單位 航電技術室	100.00	13
供應室	100.00	11
秘書室	100.00	9
臺北裝修區臺	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	12
高雄裝修區臺	100.00	17
臺東裝修區臺	100.00	9
資訊管理中心	100.00	9
採購性質 工程類	100.00	16
財物類	100.00	27
勞務類	100.00	53
參與案數 一案	100.00	47
二案	100.00	20
三案	100.00	11
四案	100.00	4
五案以上	100.00	7
無反應	100.00	7
得標案數 一案	100.00	66
二案	100.00	18
三案	100.00	3
四案	100.00	1
五案以上	100.00	5
從未得標過	100.00	1
無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.19 請問在 107 年之中，貴公司在參加本總臺採購招標案件時，是否曾
親身經歷或聽聞有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

		有，親身經歷	有，同業傳聞	沒有	個數
		橫%	橫%	橫%	
合計		1.04	1.04	97.92	96
採購單位	航電技術室	7.69	0.00	92.31	13
	供應室	0.00	0.00	100.00	11
	秘書室	0.00	0.00	100.00	9
	臺北裝修區臺	0.00	6.25	93.75	16
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	100.00	12
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	100.00	17
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	100.00	9
	資訊管理中心	0.00	0.00	100.00	9
採購性質	工程類	0.00	6.25	93.75	16
	財物類	0.00	0.00	100.00	27
	勞務類	1.89	0.00	98.11	53
參與案數	一案	2.13	0.00	97.87	47
	二案	0.00	0.00	100.00	20
	三案	0.00	9.09	90.91	11
	四案	0.00	0.00	100.00	4
	五案以上	0.00	0.00	100.00	7
	無反應	0.00	0.00	100.00	7
得標案數	一案	1.52	0.00	98.48	66
	二案	0.00	5.56	94.44	18
	三案	0.00	0.00	100.00	3
	四案	0.00	0.00	100.00	1
	五案以上	0.00	0.00	100.00	5
	從未得標過	0.00	0.00	100.00	1
	無反應	0.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.20 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況？

	有，同業傳聞		個數
	橫%	沒有 橫%	
合計	1.04	98.96	96
採購單位 航電技術室	0.00	100.00	13
供應室	0.00	100.00	11
秘書室	0.00	100.00	9
臺北裝修區臺	6.25	93.75	16
桃園裝修區臺	0.00	100.00	12
高雄裝修區臺	0.00	100.00	17
臺東裝修區臺	0.00	100.00	9
資訊管理中心	0.00	100.00	9
採購性質 工程類	6.25	93.75	16
財物類	0.00	100.00	27
勞務類	0.00	100.00	53
參與案數 一案	0.00	100.00	47
二案	0.00	100.00	20
三案	9.09	90.91	11
四案	0.00	100.00	4
五案以上	0.00	100.00	7
無反應	0.00	100.00	7
得標案數 一案	0.00	100.00	66
二案	5.56	94.44	18
三案	0.00	100.00	3
四案	0.00	100.00	1
五案以上	0.00	100.00	5
從未得標過	0.00	100.00	1
無反應	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.21 承上，貴公司經歷或聽聞之圍標情事或其他異常狀況之型態為何？
(可複選)

	詳細內容不知道	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 臺北裝修區臺	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	1
參與案數 三案	100.00	1
得標案數 二案	100.00	1

表D.22 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況？

		有，同業傳聞		沒有		個數
		橫%		橫%		
合計		1.04		98.96		96
採購單位	航電技術室	0.00		100.00		13
	供應室	0.00		100.00		11
	秘書室	0.00		100.00		9
	臺北裝修區臺	6.25		93.75		16
	桃園裝修區臺	0.00		100.00		12
	高雄裝修區臺	0.00		100.00		17
	臺東裝修區臺	0.00		100.00		9
	資訊管理中心	0.00		100.00		9
採購性質	工程類	6.25		93.75		16
	財物類	0.00		100.00		27
	勞務類	0.00		100.00		53
參與案數	一案	0.00		100.00		47
	二案	0.00		100.00		20
	三案	9.09		90.91		11
	四案	0.00		100.00		4
	五案以上	0.00		100.00		7
	無反應	0.00		100.00		7
得標案數	一案	0.00		100.00		66
	二案	5.56		94.44		18
	三案	0.00		100.00		3
	四案	0.00		100.00		1
	五案以上	0.00		100.00		5
	從未得標過	0.00		100.00		1
	無反應	0.00		100.00		2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.23 承上，貴公司經歷或聽聞之綁標情事或其他異常狀況之型態為何？
(可複選)

	詳細內容不知道	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 臺北裝修區臺	100.00	1
採購性質 工程類	100.00	1
參與案數 三案	100.00	1
得標案數 二案	100.00	1

表D.24 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？

	沒有	個數
	橫%	
合計	100.00	96
採購單位 航電技術室	100.00	13
供應室	100.00	11
秘書室	100.00	9
臺北裝修區臺	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	12
高雄裝修區臺	100.00	17
臺東裝修區臺	100.00	9
資訊管理中心	100.00	9
採購性質 工程類	100.00	16
財物類	100.00	27
勞務類	100.00	53
參與案數 一案	100.00	47
二案	100.00	20
三案	100.00	11
四案	100.00	4
五案以上	100.00	7
無反應	100.00	7
得標案數 一案	100.00	66
二案	100.00	18
三案	100.00	3
四案	100.00	1
五案以上	100.00	5
從未得標過	100.00	1
無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.25 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	96
採購單位	航電技術室	100.00	13
	供應室	100.00	11
	秘書室	100.00	9
	臺北裝修區臺	100.00	16
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	17
	臺東裝修區臺	100.00	9
	資訊管理中心	100.00	9
採購性質	工程類	100.00	16
	財物類	100.00	27
	勞務類	100.00	53
參與案數	一案	100.00	47
	二案	100.00	20
	三案	100.00	11
	四案	100.00	4
	五案以上	100.00	7
	無反應	100.00	7
得標案數	一案	100.00	66
	二案	100.00	18
	三案	100.00	3
	四案	100.00	1
	五案以上	100.00	5
	從未得標過	100.00	1
	無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.26 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事？

	沒有	個數
	橫%	
合計	100.00	96
採購單位 航電技術室	100.00	13
供應室	100.00	11
秘書室	100.00	9
臺北裝修區臺	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	12
高雄裝修區臺	100.00	17
臺東裝修區臺	100.00	9
資訊管理中心	100.00	9
採購性質 工程類	100.00	16
財物類	100.00	27
勞務類	100.00	53
參與案數 一案	100.00	47
二案	100.00	20
三案	100.00	11
四案	100.00	4
五案以上	100.00	7
無反應	100.00	7
得標案數 一案	100.00	66
二案	100.00	18
三案	100.00	3
四案	100.00	1
五案以上	100.00	5
從未得標過	100.00	1
無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.27 請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，有廠商藉各種機會向本總臺人員進行贈送財物（藉生日或陞遷等）、請託關說、飲宴應酬（藉年節或洽公等）的情事？

	沒有 橫%	個數
合計	100.00	96
採購單位 航電技術室	100.00	13
供應室	100.00	11
秘書室	100.00	9
臺北裝修區臺	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	12
高雄裝修區臺	100.00	17
臺東裝修區臺	100.00	9
資訊管理中心	100.00	9
採購性質 工程類	100.00	16
財物類	100.00	27
勞務類	100.00	53
參與案數 一案	100.00	47
二案	100.00	20
三案	100.00	11
四案	100.00	4
五案以上	100.00	7
無反應	100.00	7
得標案數 一案	100.00	66
二案	100.00	18
三案	100.00	3
四案	100.00	1
五案以上	100.00	5
從未得標過	100.00	1
無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.28 請問在 107 年之中，您是否親身經歷或聽聞廠商與本總臺人員出入不正當場所（指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等）？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	96
採購單位	航電技術室	100.00	13
	供應室	100.00	11
	秘書室	100.00	9
	臺北裝修區臺	100.00	16
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	17
	臺東裝修區臺	100.00	9
	資訊管理中心	100.00	9
採購性質	工程類	100.00	16
	財物類	100.00	27
	勞務類	100.00	53
參與案數	一案	100.00	47
	二案	100.00	20
	三案	100.00	11
	四案	100.00	4
	五案以上	100.00	7
	無反應	100.00	7
得標案數	一案	100.00	66
	二案	100.00	18
	三案	100.00	3
	四案	100.00	1
	五案以上	100.00	5
	從未得標過	100.00	1
	無反應	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.29 請問貴公司如果知悉本總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法，
會向何處投訴、陳情或檢舉？（可複選）

		本總臺政風 室或上級政 風機構	公共工程 委員會	法務部調 查局及各 處站	法務部 廉政署	縣市政府 1999 專線
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計		53.13	16.67	13.54	7.29	5.21
採購單位	航電技術室	69.23	15.38	23.08	15.38	0.00
	供應室	54.55	27.27	0.00	9.09	0.00
	秘書室	66.67	22.22	0.00	11.11	0.00
	臺北裝修區臺	37.50	18.75	12.50	0.00	12.50
	桃園裝修區臺	33.33	25.00	16.67	8.33	8.33
	高雄裝修區臺	52.94	5.88	23.53	11.76	0.00
	臺東裝修區臺	55.56	11.11	22.22	0.00	0.00
	資訊管理中心	66.67	11.11	0.00	0.00	22.22
採購性質	工程類	68.75	12.50	18.75	12.50	6.25
	財物類	44.44	25.93	11.11	7.41	0.00
	勞務類	52.83	13.21	13.21	5.66	7.55
參與案數	一案	51.06	21.28	21.28	4.26	2.13
	二案	60.00	20.00	10.00	5.00	5.00
	三案	45.45	9.09	9.09	9.09	9.09
	四案	50.00	25.00	0.00	50.00	0.00
	五案以上	71.43	0.00	0.00	14.29	14.29
	無反應	42.86	0.00	0.00	0.00	14.29
得標案數	一案	48.48	19.70	13.64	6.06	4.55
	二案	61.11	16.67	16.67	5.56	5.56
	三案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	四案	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00
	五案以上	60.00	0.00	0.00	20.00	20.00
	從未得標過	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00
	無反應	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.30 請問貴公司如果知悉本總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法，
會向何處投訴、陳情或檢舉？（可複選）

		警察局	機關首長 或上級機關	各地方 法院檢察署	不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		2.08	1.04	1.04	18.75	96
採購單位	航電技術室	0.00	0.00	0.00	15.38	13
	供應室	0.00	0.00	0.00	9.09	11
	秘書室	0.00	11.11	0.00	11.11	9
	臺北裝修區臺	6.25	0.00	0.00	31.25	16
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	0.00	25.00	12
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	5.88	17.65	17
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00	22.22	9
	資訊管理中心	11.11	0.00	0.00	11.11	9
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00	6.25	16
	財物類	0.00	3.70	0.00	14.81	27
	勞務類	3.77	0.00	1.89	24.53	53
參與案數	一案	2.13	2.13	0.00	17.02	47
	二案	0.00	0.00	0.00	15.00	20
	三案	0.00	0.00	9.09	27.27	11
	四案	0.00	0.00	0.00	0.00	4
	五案以上	14.29	0.00	0.00	14.29	7
	無反應	0.00	0.00	0.00	42.86	7
得標案數	一案	1.52	1.52	0.00	21.21	66
	二案	0.00	0.00	5.56	11.11	18
	三案	0.00	0.00	0.00	0.00	3
	四案	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	五案以上	20.00	0.00	0.00	20.00	5
	從未得標過	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	無反應	0.00	0.00	0.00	50.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.31 請問貴公司如果欲投訴、陳情或檢舉時，會以何種方式？（可複選）

		書面	電話	政風 檢舉 專線	首長 電子 信箱	現場 檢舉	傳真	不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		40.63	27.08	26.04	18.75	4.17	1.04	10.42	96
採購單位	航電技術室	76.92	15.38	30.77	7.69	0.00	0.00	7.69	13
	供應室	63.64	9.09	9.09	18.18	0.00	0.00	9.09	11
	秘書室	11.11	22.22	44.44	66.67	0.00	0.00	0.00	9
	臺北裝修區臺	18.75	18.75	18.75	18.75	12.50	0.00	31.25	16
	桃園裝修區臺	33.33	58.33	25.00	0.00	0.00	8.33	0.00	12
	高雄裝修區臺	35.29	23.53	29.41	11.76	5.88	0.00	17.65	17
	臺東裝修區臺	33.33	44.44	22.22	0.00	11.11	0.00	0.00	9
	資訊管理中心	55.56	33.33	33.33	44.44	0.00	0.00	0.00	9
採購性質	工程類	37.50	25.00	37.50	12.50	12.50	6.25	6.25	16
	財物類	62.96	29.63	11.11	18.52	0.00	0.00	7.41	27
	勞務類	30.19	26.42	30.19	20.75	3.77	0.00	13.21	53
參與案數	一案	36.17	31.91	31.91	14.89	4.26	2.13	8.51	47
	二案	50.00	25.00	20.00	30.00	5.00	0.00	10.00	20
	三案	36.36	9.09	18.18	27.27	9.09	0.00	18.18	11
	四案	75.00	0.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00	4
	五案以上	71.43	28.57	28.57	0.00	0.00	0.00	0.00	7
	無反應	0.00	42.86	28.57	14.29	0.00	0.00	28.57	7
得標案數	一案	33.33	30.30	27.27	18.18	3.03	1.52	12.12	66
	二案	44.44	16.67	27.78	33.33	11.11	0.00	11.11	18
	三案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3
	四案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	五案以上	60.00	40.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5
	從未得標過	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	無反應	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.32 整體而言，請問貴公司對本總臺 107 年這 1 年來的整體清廉度感到滿意嗎？

	傾向透明			個數
	合計	很滿意	還算滿意	
	橫%	橫%	橫%	
合計	100.00	18.75	81.25	96
採購單位 航電技術室	100.00	23.08	76.92	13
供應室	100.00	18.18	81.82	11
秘書室	100.00	22.22	77.78	9
臺北裝修區臺	100.00	0.00	100.00	16
桃園裝修區臺	100.00	16.67	83.33	12
高雄裝修區臺	100.00	29.41	70.59	17
臺東裝修區臺	100.00	22.22	77.78	9
資訊管理中心	100.00	22.22	77.78	9
採購性質 工程類	100.00	37.50	62.50	16
財物類	100.00	7.41	92.59	27
勞務類	100.00	18.87	81.13	53
參與案數 一案	100.00	21.28	78.72	47
二案	100.00	15.00	85.00	20
三案	100.00	9.09	90.91	11
四案	100.00	50.00	50.00	4
五案以上	100.00	0.00	100.00	7
無反應	100.00	28.57	71.43	7
得標案數 一案	100.00	19.70	80.30	66
二案	100.00	16.67	83.33	18
三案	100.00	66.67	33.33	3
四案	100.00	0.00	100.00	1
五案以上	100.00	0.00	100.00	5
從未得標過	100.00	0.00	100.00	1
無反應	100.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

表D.33 請問貴公司對本總臺有何具體興革建議或反映事項？

	採購案預算過低，廠商幾乎沒有利潤，應調整採購預算	常發生額外追加情形，導致廠商備貨不足無法即時供應，故預計採購數量應估算更明確	針對勞務採購案（例如電腦維護案），希望能提高預算	工程類採購案預算太低，可能會影響施工品質，應提高預算	沒有建議	個數
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計	1.04	1.04	1.04	1.04	95.83	96
採購單位 航電技術室	7.69	0.00	0.00	7.69	84.62	13
供應室	0.00	9.09	0.00	0.00	90.91	11
秘書室	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	9
臺北裝修區臺	0.00	0.00	6.25	0.00	93.75	16
桃園裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	12
高雄裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	17
臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	9
資訊管理中心	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	9
採購性質 工程類	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	16
財物類	3.70	3.70	0.00	0.00	92.59	27
勞務類	0.00	0.00	1.89	1.89	96.23	53
參與案數 一案	0.00	0.00	2.13	2.13	95.74	47
二案	0.00	5.00	0.00	0.00	95.00	20
三案	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	11
四案	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	4
五案以上	14.29	0.00	0.00	0.00	85.71	7
無反應	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	7
得標案數 一案	0.00	0.00	1.52	1.52	96.97	66
二案	0.00	5.56	0.00	0.00	94.44	18
三案	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	3
四案	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1
五案以上	20.00	0.00	0.00	0.00	80.00	5
從未得標過	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1
無反應	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	2

說明：左列各自變數之無反應係指未明確回應參與採購案之概況（不清楚/不記得）。

附錄五 調查問卷
交通部民用航空局飛航服務總臺
108 年度採購業務廉政民意調查問卷

(以下為一般問項)

1.請問在 107 年之中，貴公司曾參與總臺哪個單位的採購業務？

- (1)航電技術室
- (2)供應室
- (3)秘書室
- (4)臺北裝修區臺
- (5)桃園裝修區臺
- (6)高雄裝修區臺
- (7)臺東裝修區臺
- (8)資訊管理中心
- (9)其他

2.請問貴公司在 107 年間最主要參與的業務是哪種採購案種類？

- (1) 工程類
- (2) 財物類
- (3) 勞務類

3.請問在 107 年中，貴公司曾參與總臺採購案共計幾案？

- (1)一案
- (2)二案
- (3)三案
- (4)四案
- (5)五案以上
- (6)不清楚/不記得

4.請問在 107 年中，貴公司曾得標總臺採購案共計幾案？

- (1)一案
- (2)二案
- (3)三案
- (4)四案
- (5)五案以上
- (6)從未得標過
- (7)不清楚/不記得

(以下為行政問項)

5.請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 7 題）
- (2)滿意（跳答第 7 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 7 題）

6.承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

7.請問，貴公司對於 107 年中至總臺洽公，覺得其他承辦人員服務禮儀是否滿意？

- (1) 非常滿意（跳答第 9 題）
- (2) 滿意（跳答第 9 題）
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (5) 不知道/拒答/無意見（跳答第 9 題）

8.承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

9.請問貴公司在 107 年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？

- (1) 非常滿意（跳答第 11 題）
- (2) 滿意（跳答第 11 題）
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (5) 不知道/拒答/無意見（跳答第 11 題）

10. 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

11.請問貴公司對於 107 年中，總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 13 題）
- (2)滿意（跳答第 13 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 13 題）

12.承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

13.請問貴公司是否於 107 年曾向本總臺請款？

- (1)有
- (2)無（跳答第 16 題）

14.請問貴公司對於本總臺請款作業是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 16 題）
- (2)滿意（跳答第 16 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 16 題）

15.承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

（以下為採購專業問項）

16.請問貴公司對於 107 年總臺承辦採購業務人員的專業能力（含專業法令常識，整體流程等）是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 18 題）
- (2)滿意（跳答第 18 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 18 題）

17. 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

18.請問在 107 年之中，貴公司承攬總臺工程、財物及勞務等採購案件遇到相關問題而向總臺承辦人員反應時，能否適時得到答覆或解決方案？

- (1)均能得到（跳答第 20 題）
- (2)部分能得到（跳答第 20 題）
- (3)不能得到
- (4)不知道/拒答/無意見（跳答第 20 題）

19.承上，請問貴公司為何感覺不能適時得到答覆或解決方案？（請說明原因）

20.請問貴公司對於 107 年總臺工程、財物及勞務等採購案件之整體招標過程（含：公開閱覽、招標方式、公告時間、領取圖說、標單、資格審查、投標程序、工程投標須知、工期、交貨期、違約逾期罰款等契約相關規定）是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 22 題）
- (2)滿意（跳答第 22 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 22 題）

21.承上，請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

22.請問貴公司投標總臺工程、財物及勞務等採購案件是否曾遇有最低投標價格低於底價百分之八十之情形？

- (1)有
- (2)無（跳答第 25 題）

23.請問貴公司對總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價百分之八十執行程序（含通知廠商保留決標、提出說明、繳交差額保證金、退還押標金等程序）是否滿意？

- (1)非常滿意（跳答第 25 題）
- (2)滿意（跳答第 25 題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 25 題）

24. 承上，請問貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

25.請問您對本總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度，感受如何？

- (1)非常透明（跳答第 27 題）
- (2)還算透明（跳答第 27 題）
- (3)不太透明
- (4)完全不透明
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 27 題）

26. 承上，請問，貴公司為什麼感到不透明（請說明原因）

（以下為風紀廉能問項）

27.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購業務之承辦人員有藉機刁難情事？

- (1) 有，親身經歷
- (2) 有，同業傳聞
- (3) 有，親身經歷及同業聽聞均有
- (4) 沒有（跳答第 29 題）
- (5) 不知道/拒答/無意見（跳答第 29 題）

28.承上，貴公司經歷或聽聞採購承辦人員藉機刁難可能之原因為何？（可複選）

- (1)少數個人官僚心態
- (2)間接暗示要求好處
- (3)爭執後的報復手段
- (4)刻意保障其他廠商
- (5)其他_____（請註明）

29.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺辦理採購案件時，有洩漏底價情事？

- (1) 有，親身經歷
- (2) 有，同業傳聞
- (3) 有，親身經歷及同業聽聞均有
- (4) 沒有
- (5) 不知道/拒答/無意見

30.請問在 107 年之中，貴公司在參加本總臺採購招標案件時，是否曾親身經歷或聽聞有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

- (1) 有，親身經歷
- (2) 有，同業傳聞
- (3) 有，親身經歷及同業聽聞均有
- (4) 沒有
- (5) 不知道/拒答/無意見

31.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺採購案件有圍標情事或其他異常狀況？

- (1) 有，親身經歷
- (2) 有，同業傳聞
- (3) 有，親身經歷及同業聽聞均有
- (4) 沒有（跳答第 33 題）
- (5) 不知道/拒答/無意見（跳答第 33 題）

32. 承上，貴公司經歷或聽聞之圍標情事或其他異常狀況之型態為何？（可複選）

- (1)廠商劃分區域壟斷標案
- (2)廠商威脅恐嚇領標他商
- (3)廠商彼此協議投標價格
- (4)廠商以多牌投同一標案
- (5)廠商向機關打探領標者名單
- (6)其他_____（請註明）

33.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺辦理採購案件有綁標情事或其他異常狀況？

- (1)有，親身經歷
- (2)有，同業傳聞
- (3)有，親身經歷及同業傳聞均有
- (4)沒有（跳答第 35 題）
- (5)不知道（跳答第 35 題）

34. 承上，貴公司經歷或聽聞之綁標情事或其他異常狀況之型態為何？（可複選）

- (1)機關限定使用特殊工法材料或驗證
- (2)機關限定營業實績或特定地區公會會員
- (3)機關限定引用特定廠商之規格資料
- (4)機關限定須取得原廠證明(保證書)
- (5)機關限定須取得材料供應商授權書
- (6)機關限定有利於特定承商之履約時程
- (7)其他_____（請註明）

35.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞本總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？

- (1) 有，親身經歷
- (2) 有，同業傳聞
- (3) 有，親身經歷及同業聽聞均有
- (4) 沒有
- (5) 不知道/拒答/無意見

36.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員有違法投資廠商獲取利益之情事？

- (1)有，親身經歷
- (2)有，僅係聽聞
- (3)有，親身經歷及同業傳聞均有
- (4)沒有(跳答第 38 題)
- (5)不知道/拒答/無意見(跳答第 38 題)

37. 承上，貴公司經歷或聽聞之違法投資之型態為何？（可複選）

- (1)以插乾股方式投資
- (2)假借親友名義投資
- (3)投資機關交易廠商
- (4)投資業務監督廠商
- (5)收取顧問性質謝酬
- (6)其他_____（請註明）

38.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，本總臺人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或訃聞之情事？

- (1)有，親身經歷
- (2)有，同業傳聞
- (3)有，親身經歷及同業傳聞均有
- (4)沒有（跳答第 40 題）
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 40 題）

39. 承上，貴公司經歷或聽聞之濫發行為之型態為何？（可複選）

- (1)超越禮尚往來慣例
- (2)不究交情一網打盡
- (3)散發機關交易廠商
- (4)散發機關監督業者
- (5)授權他人濫為發放
- (6)其他_____（請註明）

40.請問在 107 年之中，貴公司是否曾親身經歷或聽聞，有廠商藉各種機會向本總臺人員進行贈送財物(藉生日或升遷等)、請託關說、飲宴應酬(藉年節或洽公等)的情事？

- (1)有，親身經歷
- (2)有，同業傳聞
- (3)有，親身經歷及同業傳聞均有
- (4)沒有（跳答第 42 題）
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第 42 題）

41. 承上，貴公司經歷或聽聞廠商對本總臺人員贈送財物、請託關說、飲宴應酬之型態為何？（可複選）

- (1)迎合機關傳統陋習
- (2)加速行政作業流程
- (3)避免人員藉機刁難
- (4)建立關係享有特權
- (5)被動受到要求暗示
- (6)主動表達真誠謝意
- (7)其他_____（請註明）

42.請問在 107 年之中，您是否親身經歷或聽聞廠商與本總臺人員出入不正當場所(指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等)？

- (1)有，親身去過
- (2)有，同仁去過
- (3)有，親身及同仁均有去過
- (4)沒有
- (5)不知道/拒答/無意見

43.請問貴公司如果知悉本總臺辦理採購業務相關人員涉有貪瀆不法，會向何處投訴、陳情或檢舉？（可複選）

- (1)本總臺政風室或上級政風機構
- (2)機關首長或上級機關
- (3)民意代表
- (4)報章媒體
- (5)各地方法院檢察署
- (6)法務部廉政署
- (7)法務部調查局及各處站
- (8)其他_____（請註明）

44.請問貴公司如果欲投訴、陳情或檢舉時，會以何種方式？（可複選）

- (1)書面
- (2)電話
- (3)首長電子信箱
- (4)政風檢舉專線
- (5)其他_____（請註明）

45.整體而言，請問貴公司對本總臺 107 年這 1 年來的整體清廉度感到滿意嗎？

- (1)很滿意
- (2)還算滿意
- (3)不太滿意
- (4)很不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見

46.請問貴公司對本總臺有何具體興革建議或反映事項？

感謝 貴公司撥冗回答問題，非常感謝您提供的寶貴意見！