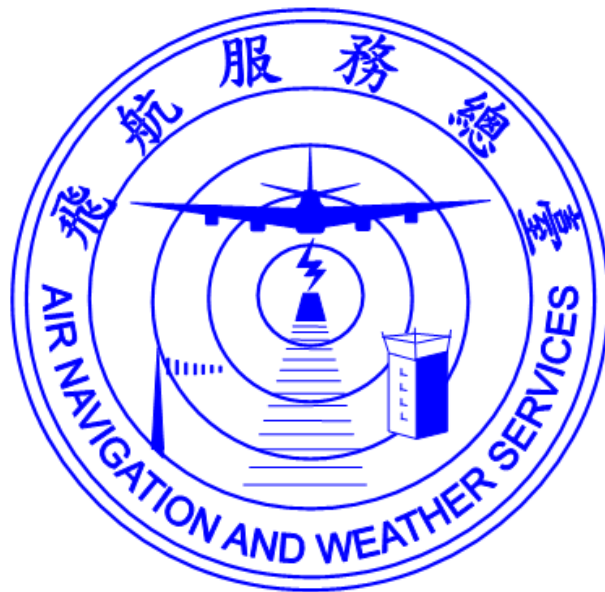


交通部民用航空局飛航服務總臺
113 年度採購業務廉政民意調查
報告書



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 1 3 年 5 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 112 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「113 年度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 113 年 4 月 16 日（星期二）至中華民國 113 年 4 月 19 日（星期五）執行，共計完成 87 份成功樣本，訪問成功率約為 81.31%。本次調查主要結果摘要如下（以下各項為受訪廠商針對參與 112 年總臺採購案情形之回應）：

承辦採購業務人員服務態度滿意度方面，所有受訪廠商（100.00%）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。

洽公環境滿意度方面，95.40%傾向滿意，4.60%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

採購業務作業效率滿意度方面，98.85%受訪廠商表示傾向滿意，1.15%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

請款作業滿意度方面，97.70%受訪廠商對於總臺請款作業表示傾向滿意，1.15%未表示明確意見，1.15%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為撥款速度太慢，廠商等候約 2 個月才撥款。

承辦採購人員專業能力滿意度方面，所有受訪廠商（100.00%）皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

94.25%受訪廠商表示履約過程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，5.75%表示「部分能得到」，並無受訪廠商表示「不能得到」的情形。

招標過程滿意度方面，所有受訪廠商（100.00%）皆示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

5.75%（5 家廠商）廠商投標總臺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，80.00%對於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表示傾向滿意，20.00%未表示明確意見，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（100.00%）認為傾向透明，並無受訪廠商認為有不透明的情形。

本次調查並無廠商表示聽聞或親身經歷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聽聞或親身經歷總臺採購案有洩漏底價情事。

本次調查所有受訪廠商皆是表示參加總臺採購招標案件時，並無聽聞或親身經歷黑道脅迫、恐嚇等情事。

本次調查並無廠商表示聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標或綁標情事。

本次調查並無廠商表示聽聞或親身經歷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聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物、請託關說、邀宴應酬之情事。

本次調查並無廠商表示聽聞或親身經歷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（59.77%）比例最高，其次為法務部廉政署（13.79%）與公共工程委員會（13.79%）；檢舉方式則以書面（54.02%）比例較高。

總臺整體清廉度評價方面，所有受訪廠商（100.00%）皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示有不滿意的情形。

有 4 家廠商提出相關建議事項，其中 2 家廠商針對「門禁管制」提出建議，主要是有關申請通行證等事項；1 家廠商希望能提高採購金額；1 家廠商建議決標方式應改用最有利標，以維護採購品質且避免惡性競爭。

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	5
一、廠商參與總臺採購案之概況	5
(一) 廠商參與總臺採購業務之招標單位	5
(二) 廠商參與總臺採購案件採購性質	6
(三) 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態度滿意度	8
(二) 廠商對於洽公環境滿意度	10
(三) 廠商對於採購業務作業效率滿意度	12
(四) 廠商對於請款作業滿意度	14
三、廠商對於總臺採購業務專業性之評價	17
(一) 廠商對於承辦人員專業能力滿意度	17
(二) 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案	19
(三) 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度	21
(四) 廠商對於採購案件廠商標價偏低之執行政程序滿意度	23
(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	26

四、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價.....	28
(一) 廠商是否聽聞或親身經歷藉機刁難情事.....	28
(二) 廠商是否聽聞或親身經歷洩漏底價情事.....	30
(三) 廠商是否聽聞或親身經歷黑道脅迫情事.....	32
(四) 廠商是否聽聞或親身經歷圍標、綁標情事.....	34
(五) 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員索取紅包、回扣或要求 現金借貸情事.....	37
(六) 廠商是否聽聞或親身經歷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.....	39
(七) 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事...	41
(八) 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道與方式.....	43
(九) 廠商對總臺整體清廉度評價.....	47
五、廠商對於總臺具體興革建議或反映事項.....	49
第三章 結論及建議.....	51
附錄一 訪問結果表.....	55
附錄二 樣本結構表.....	57
附錄三 次數分配表.....	59
附錄四 交叉分析表.....	65
附錄五 調查問卷.....	79

圖 次

圖 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位.....	5
圖 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質.....	6
圖 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量.....	7
圖 2.4 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度.....	8
圖 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度-跨年比較.....	9
圖 2.6 廠商對於洽公環境滿意度.....	10
圖 2.7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較.....	11
圖 2.8 廠商對於採購業務作業效率滿意度.....	12
圖 2.9 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較.....	13
圖 2.10 廠商對於請款作業滿意度.....	14
圖 2.11 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較.....	15
圖 2.12 廠商對於承辦人員專業能力滿意度.....	17
圖 2.13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較.....	18
圖 2.14 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案.....	19
圖 2.15 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.....	20
圖 2.16 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度.....	21
圖 2.17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較.....	22
圖 2.18 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.....	23
圖 2.19 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.....	24
圖 2.20 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.....	25
圖 2.21 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.....	26
圖 2.22 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.....	27
圖 2.23 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事.....	28
圖 2.24 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事-跨年比較.....	29
圖 2.25 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事.....	30
圖 2.26 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較.....	31
圖 2.27 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事.....	32
圖 2.28 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較.....	33
圖 2.29 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事.....	34
圖 2.30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標情事-跨年比較.....	35
圖 2.31 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有綁標情事-跨年比較.....	36

圖 2.32 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事....	37
圖 2.33 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較.....	38
圖 2.34 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事.....	39
圖 2.35 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較	40
圖 2.36 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事.....	41
圖 2.37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較.....	42
圖 2.38 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道.....	43
圖 2.39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式.....	45
圖 2.40 廠商對總臺整體清廉度是否滿意.....	47
圖 2.41 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較.....	48

表 次

表 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位	5
表 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質	6
表 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量	7
表 2.4 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度	8
表 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度-跨年比較	9
表 2.6 廠商對於洽公環境滿意度	10
表 2.7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較	11
表 2.8 廠商對於採購業務作業效率滿意度	12
表 2.9 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較	13
表 2.10 廠商對於請款作業滿意度	14
表 2.11 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較	15
表 2.12 廠商對於請款作業感到不滿意的原因	16
表 2.13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度	17
表 2.14 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較	18
表 2.15 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案	19
表 2.16 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	20
表 2.17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度	21
表 2.18 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較	22
表 2.19 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	23
表 2.20 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	24
表 2.21 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	25
表 2.22 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	26
表 2.23 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	27
表 2.24 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事	28
表 2.25 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事-跨年比較	29
表 2.26 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事	30
表 2.27 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較	31
表 2.28 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事	32
表 2.29 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較	33
表 2.30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事	34
表 2.31 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標情事-跨年比較	35

表 2.32 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有綁標情事-跨年比較.....	36
表 2.33 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事....	37
表 2.34 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較.....	38
表 2.35 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事.....	39
表 2.36 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較	40
表 2.37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事.....	41
表 2.38 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較.....	42
表 2.39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道.....	43
表 2.40 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道-跨年比較.....	44
表 2.41 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式.....	45
表 2.42 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式-跨年比較.....	46
表 2.43 廠商對總臺整體清廉度是否滿意.....	47
表 2.44 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較.....	48
表 2.45 廠商對於總臺具體興革建議或反映事項	49

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 112 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「113 年度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 112 年間曾參與總臺暨所屬各單位之工程、財物、勞務等之得標廠商進行調查¹。調查母體清冊由總臺提供，共計有 107 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。

¹由於 111 年以前調查對象為所有投標廠商（包含未得標廠商），112 年後（包含今年）之調查對象為得標廠商，因調查對象略有不同，故與 111 年以前之年度比較僅供參考。

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 113 年 4 月 16 日（星期二）至中華民國 113 年 4 月 19 日（星期五）執行。共計完成 87 份成功樣本，訪問成功率約為 81.31%（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、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態度滿意度、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，是否有廠商藉各種機會向總臺人員進行「贈送財物、請託關說、邀宴應酬」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 112 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（22.99%）比例最高，其他依序為：供應室（17.24%）、秘書室（13.79%）、資訊管理中心（13.79%）、桃園裝修區臺（12.64%）、臺北裝修區臺（11.49%）、航電技術室（5.75%）、臺東裝修區臺（2.30%）。

表 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

	個數	%
秘書室	12	13.79
供應室	15	17.24
航電技術室	5	5.75
資訊管理中心	12	13.79
臺北裝修區臺	10	11.49
桃園裝修區臺	11	12.64
高雄裝修區臺	20	22.99
臺東裝修區臺	2	2.30
總和	87	100.00

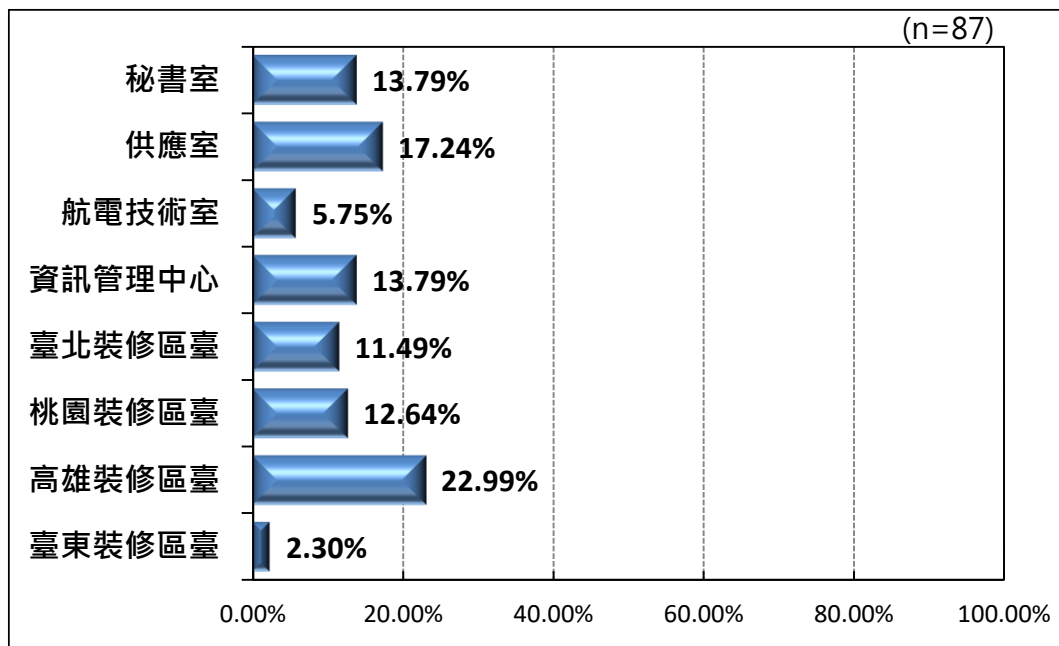


圖 2.1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

(二) 廠商參與總臺採購案件採購性質

本調查詢問廠商在 112 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（63.22%）比例最高，其他依序為：財物類（29.89%）、工程類（6.90%）。

表 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質

	個數	%
工程類	6	6.90
財物類	26	29.89
勞務類	55	63.22
總和	87	100.00

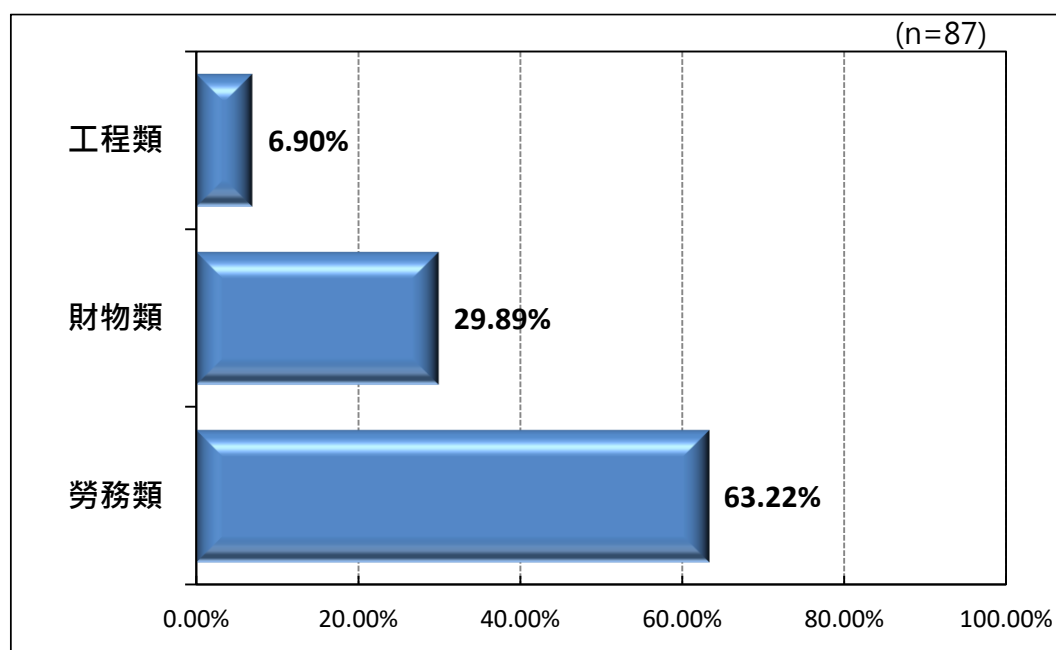


圖 2.2 廠商參與總臺採購案件採購性質

(三) 廠商參與總臺採購案件得標數量

本調查詢問廠商在 112 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（78.16%）比例最高，其他依序為：得標二案（9.20%）、得標五案以上（6.90%）、得標三案（5.75%）。

表 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

	個數	%
一案	68	78.16
二案	8	9.20
三案	5	5.75
五案以上	6	6.90
總和	87	100.00

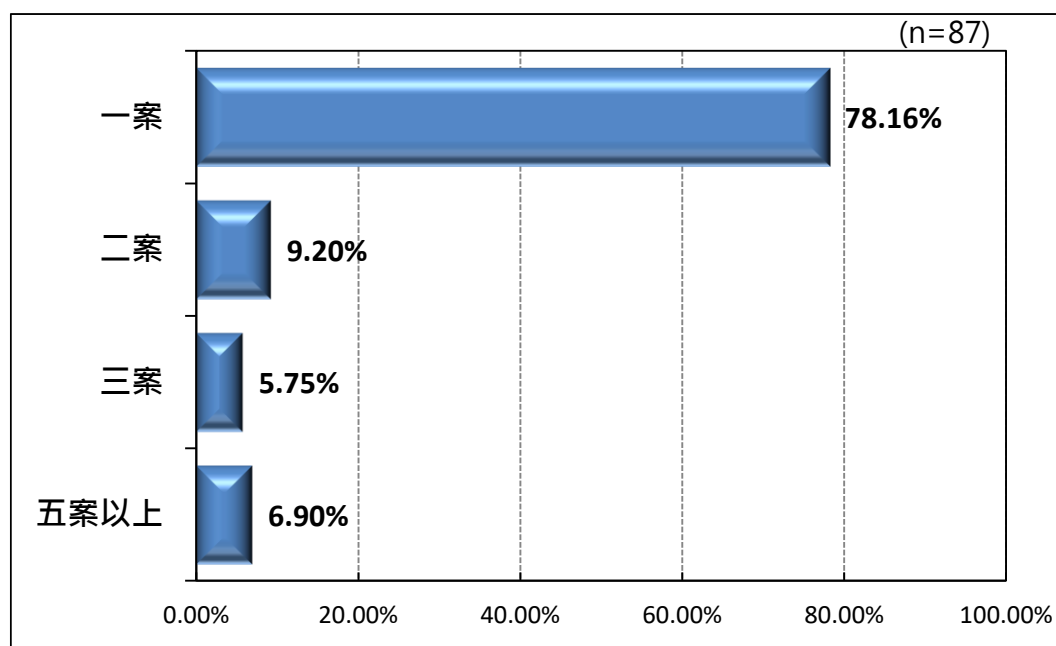


圖 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

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態度滿意度

本調查詢問廠商對於 112 年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度是否滿意，調查結果顯示，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括非常滿意 72.41%、滿意 27.59%），並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.4 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	63	72.41	傾向滿意	87	100.00
滿意	24	27.59			
總和	87	100.00	總和	87	100.00

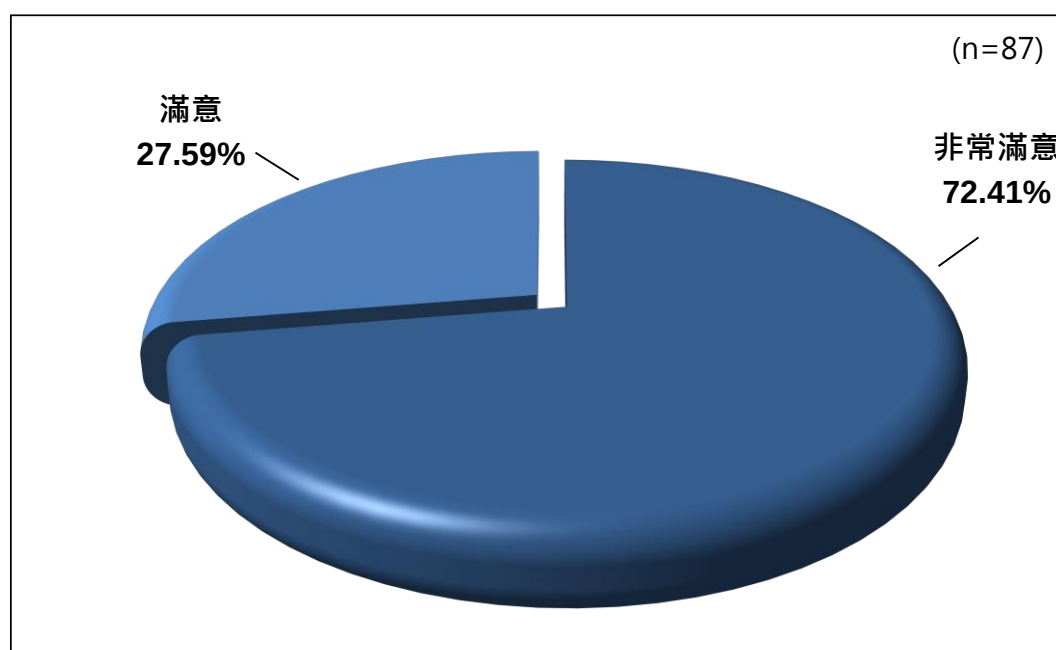


圖 2.4 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度

跨年比較方面²，今年度調查廠商對於承辦採購業務人員服務態度評價，表示傾向滿意的比例較 112 年調查上升 1.14 個百分點，不滿意的比例下降 1.14 個百分點，整體來說，滿意度略有提升的情形。

表 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度-跨年比較³

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	42.15 (51)	42.72 (44)	57.14 (88)	79.55 (70)	72.41 (63)	-7.13	+1.14
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)	57.02 (69)	53.40 (55)	37.66 (58)	19.32 (17)	27.59 (24)	+8.27	
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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.65 (1)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	-1.14
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)	0.00 (0)	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)	0.83 (1)	3.88 (4)	4.55 (7)	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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

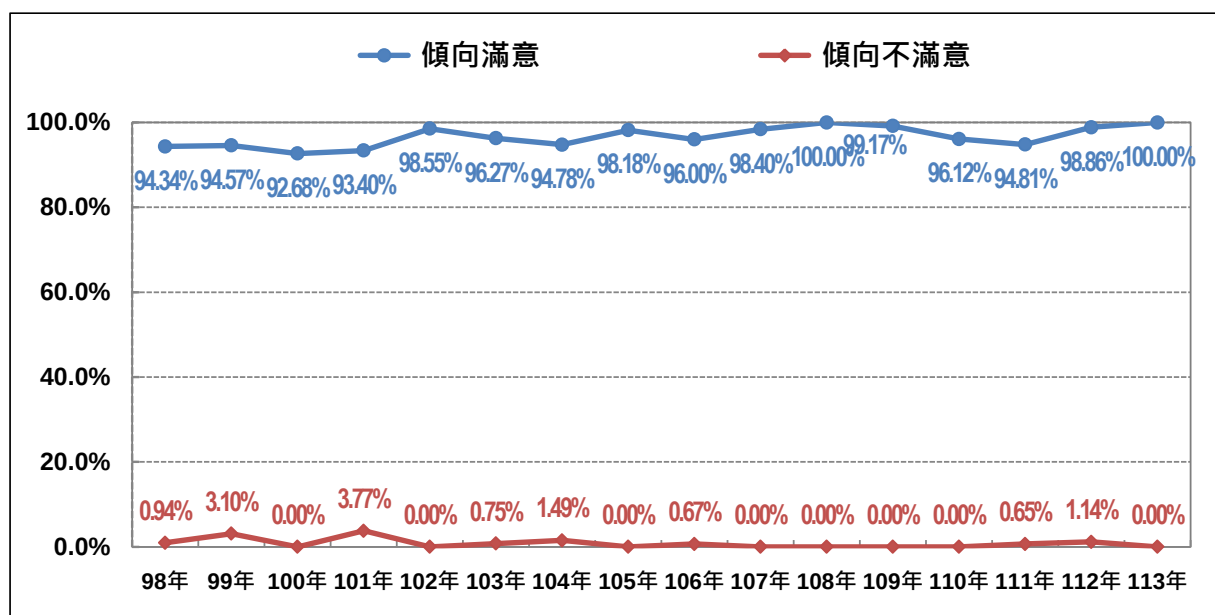


圖 2.5 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度-跨年比較

² 106 年以前調查題目為：「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 至 110 年調查題目為：「請問貴公司對於 OOO 年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司對總臺承辦採購業務人員 OOO 年度整體的服務態度是否滿意？」。

³ 112 年表示非常滿意的比例為 79.545%，113 年表示非常滿意的比例為 72.414%，兩者相減為-7.131，經四捨五入顯示為-7.13；

(二) 廠商對於洽公環境滿意度

本調查詢問廠商對於總臺 112 年度的洽公環境是否滿意，調查結果有 95.40%表示傾向滿意（包括非常滿意 51.72%、滿意 43.68%），4.60%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.6 廠商對於洽公環境滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	45	51.72	傾向滿意	83	95.40
滿意	38	43.68			
無反應	4	4.60	無反應	4	4.60
總和	87	100.00	總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

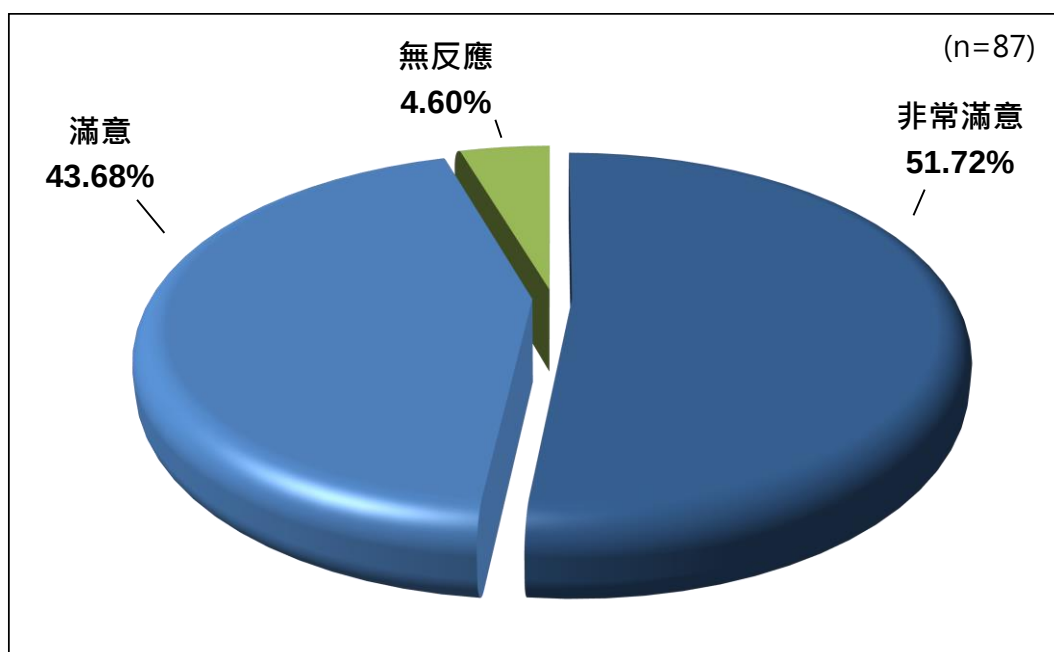


圖 2.6 廠商對於洽公環境滿意度

跨年比較方面⁴，今年度調查廠商對於洽公環境表示傾向滿意的比例較112年調查上升2.22個百分點，未表示明確意見的比例也下降2.22個百分點，整體來說，滿意度有提升的情形。

表 2.7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較⁵

	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113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)	% (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)	28.10 (34)	33.98 (35)	51.30 (79)	69.32 (61)	51.72 (45)	-17.59	+2.22
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)	66.94 (81)	63.11 (65)	36.36 (56)	23.86 (21)	43.68 (38)	+19.81	
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)	0.00 (0)	0.97 (1)	1.30 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
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)	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)	4.96 (6)	1.94 (2)	11.04 (17)	6.82 (6)	4.60 (4)	-2.22	-2.22
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

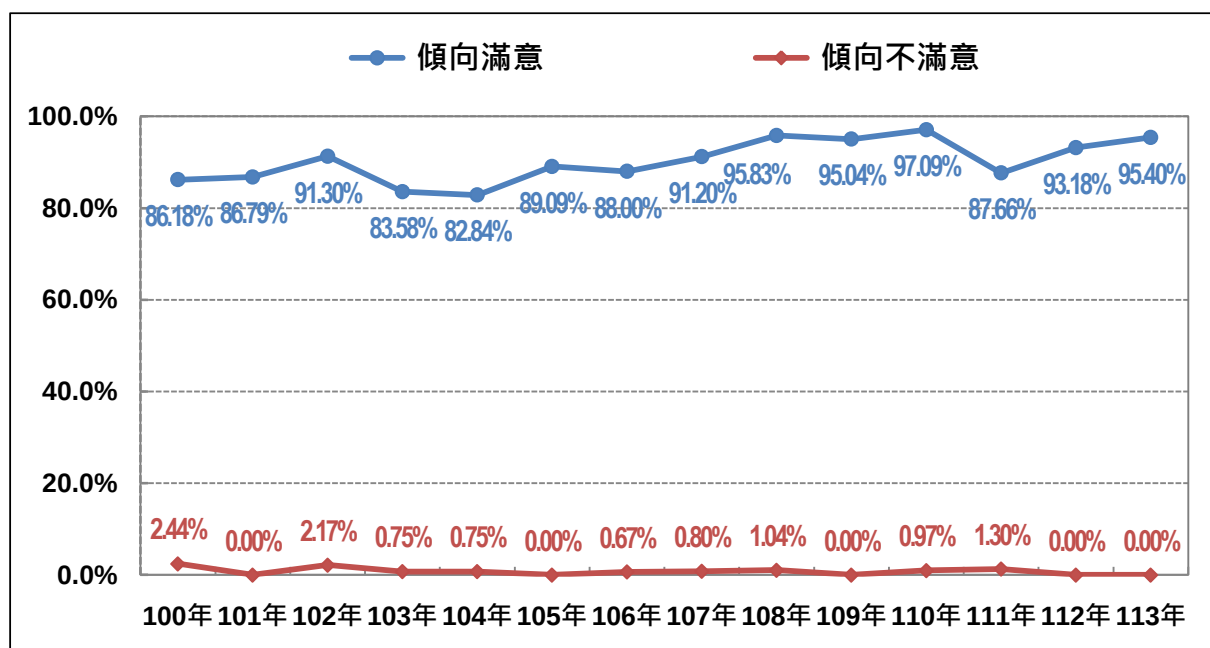


圖 2.7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較

⁴ 本調查問項自100年開始調查。106年以前之調查題目為：「請問，貴公司對本總臺的洽公環境是否滿意？」，107至110年調查題目為：「請問貴公司在OOO年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？」，111年以後之調查題目為：「請問貴公司對總臺OOO年度的洽公環境是否滿意？」。

⁵ 112年表示非常滿意的比例為69.318%，113年表示非常滿意的比例為51.724%，兩者相減為-17.594，經四捨五入顯示為-17.59；112年表示滿意的比例為23.864%，113年表示滿意的比例為43.678%，兩者相減為+19.814，經四捨五入顯示為+19.81。

(三) 廠商對於採購業務作業效率滿意度

本調查詢問廠商對於 112 年總臺採購業務作業效率是否滿意，調查結果顯示，98.85%表示傾向滿意(包括非常滿意 57.47%、滿意 41.38%)，1.15%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.8 廠商對於採購業務作業效率滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	50	57.47	傾向滿意	86	98.85
滿意	36	41.38			
無反應	1	1.15	無反應	1	1.15
總和	87	100.00	總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

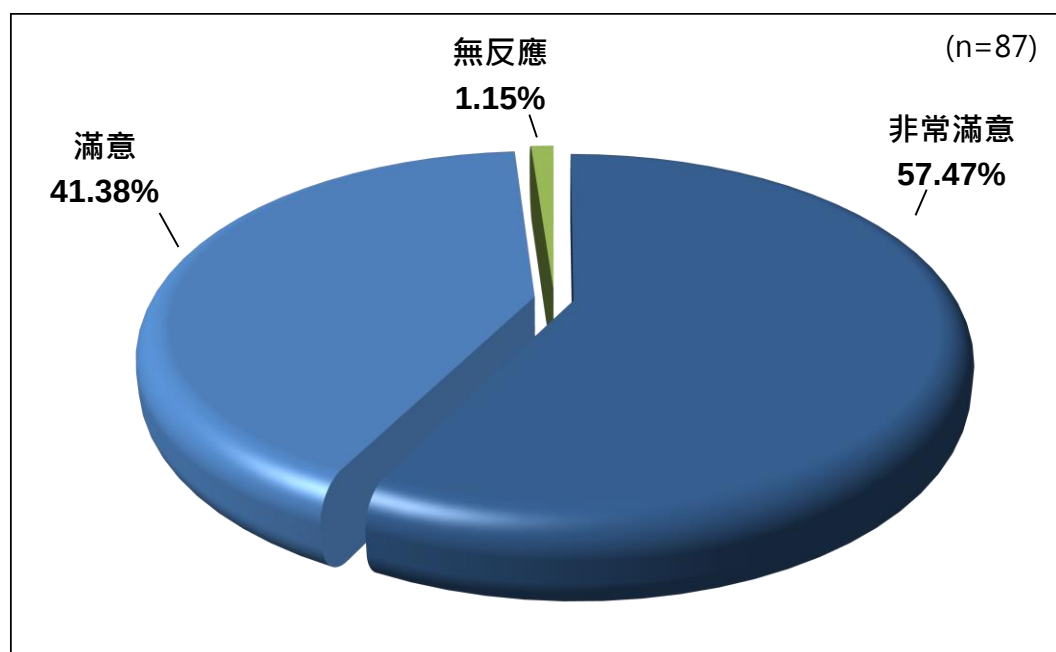


圖 2.8 廠商對於採購業務作業效率滿意度

跨年比較方面⁶，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 112 年調查上升 1.12 個百分點，表示不滿意的比例下降 1.14 個百分點，未表示明確意見的比例上升 0.01 個百分點，整體來說，滿意度略有提升的情形。

表 2.9 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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	31.40 (38)	41.75 (43)	49.35 (76)	71.59 (63)	57.47 (50)	-14.12	+1.12
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)	67.77 (82)	57.28 (59)	48.05 (74)	26.14 (23)	41.38 (36)	+15.24	
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)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.30 (2)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	-1.14
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)	0.00 (0)	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)	0.83 (1)	0.97 (1)	1.30 (2)	1.14 (1)	1.15 (1)	+0.01	+0.01
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：1. 無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

2. 「近 2 年%變化」係呈現四捨五入至小數點後兩位之結果，倘將已四捨五入之百分比變化數值相加總，可能出現不等於 0.00 之情形。

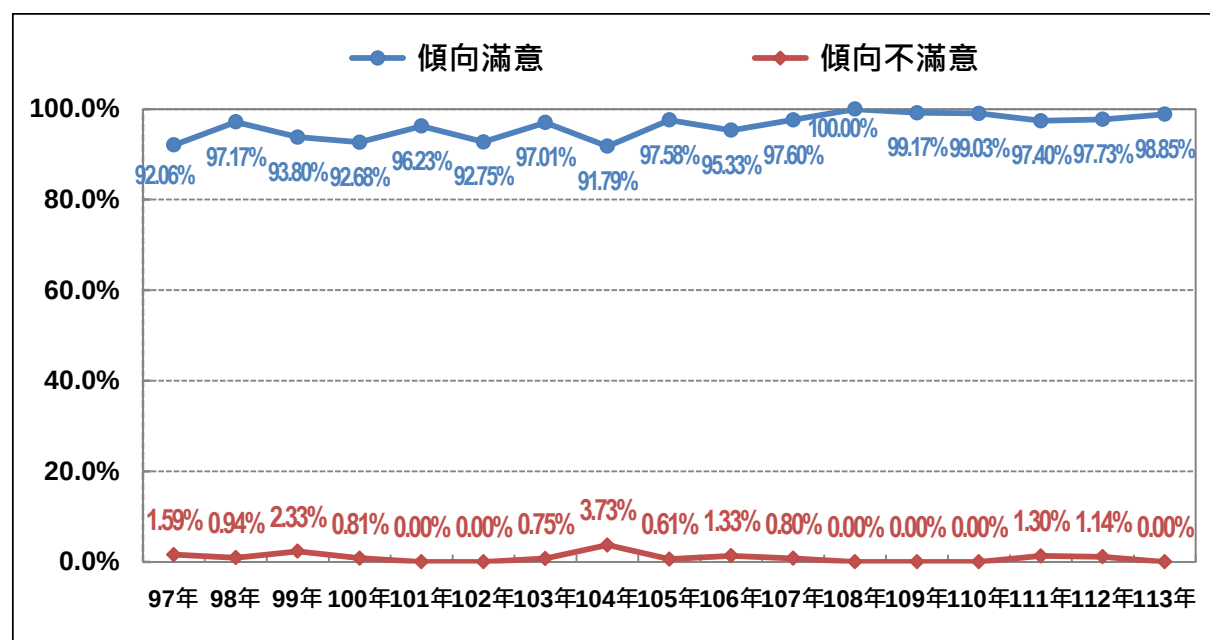


圖 2.9 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

⁶ 106 年以前之調查題目為：「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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年之後調查題目為：「請問貴公司對於總臺 000 年度採購作業效率是否滿意？」。

（四）廠商對於請款作業滿意度

本調查詢問廠商對於總臺請款作業是否滿意。調查結果有 97.70%表示傾向滿意（包括非常滿意 56.32%、滿意 41.38%），1.15%（1 家廠商）表示不滿意，1.15%未表示明確意見。

表 2.10 廠商對於請款作業滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	49	56.32	傾向滿意	85	97.70
滿意	36	41.38			
不滿意	1	1.15	不滿意	1	1.15
無反應	1	1.15	無反應	1	1.15
總和	87	100.00	總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

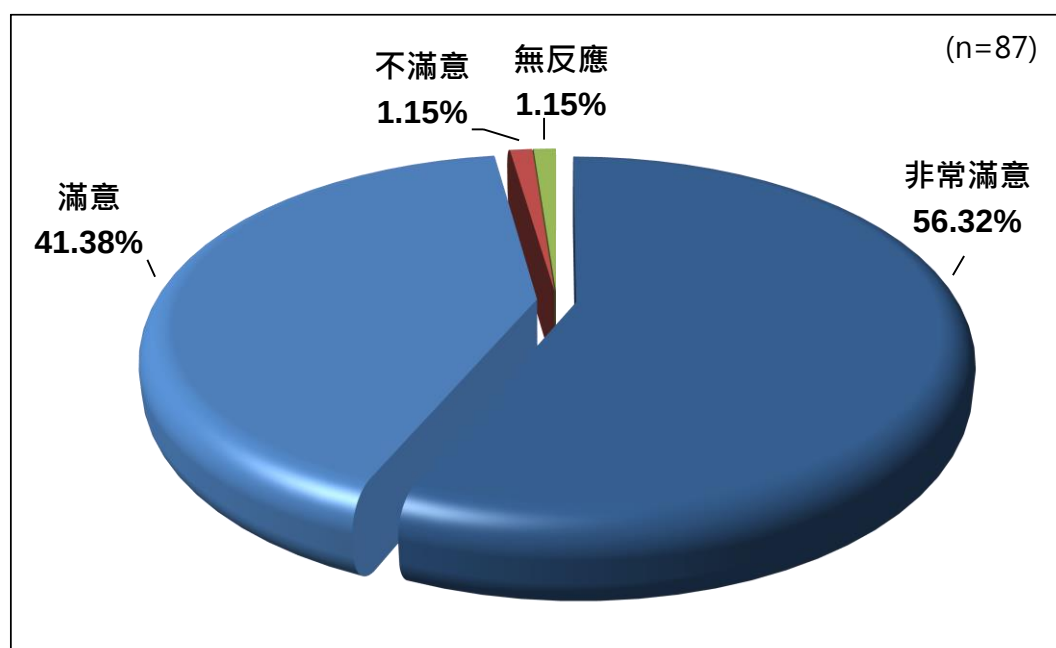


圖 2.10 廠商對於請款作業滿意度

透過附錄四表 D.4 交叉數據來看，各類特徵對於請款作業滿意度，皆是傾向滿意的比例高於不滿意的比例。其中表示不滿意的廠商為參與秘書室採購案、參與勞務類採購案、得標 1-2 案者。

跨年比較方面⁷，今年度調查廠商對於請款作業表示傾向滿意的比例較112年調查上升1.50個百分點，表示不滿意的比例下降0.12個百分點，未表示明確意見的比例下降1.38個百分點，整體來說，滿意度略有提升的情形，但由於本題兩年度之調查對象略有不同⁸，故此處比較僅供參考。

表 2.11 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較

	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	112年	113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)	% (個數)		
非常滿意	14.15 (15)	6.52 (9)	7.46 (10)	10.45 (14)	18.18 (30)	8.67 (13)	40.54 (30)	26.67 (20)	43.42 (33)	51.76 (44)	66.27 (55)	65.82 (52)	56.32 (49)	-9.50	+1.50
滿意	63.21 (67)	71.74 (99)	65.67 (88)	45.52 (61)	50.91 (84)	54.67 (82)	59.46 (44)	72.00 (54)	56.58 (43)	45.88 (39)	31.33 (26)	30.38 (24)	41.38 (36)	+11.00	
不滿意	1.89 (2)	2.17 (3)	1.49 (2)	2.24 (3)	0.61 (1)	0.67 (1)	0.00 (0)	1.33 (1)	0.00 (0)	2.35 (2)	0.00 (0)	1.27 (1)	1.15 (1)	-0.12	-0.12
非常不滿意	0.00 (0)	0.72 (1)	0.00 (0)	0.75 (1)	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	20.75 (22)	18.84 (26)	25.37 (34)	41.04 (55)	30.30 (50)	36.00 (54)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.41 (2)	2.53 (2)	1.15 (1)	-1.38	-1.38
總和	100.00 (106)	100.00 (138)	100.00 (134)	100.00 (134)	100.00 (165)	100.00 (150)	0.00 (74)	100.00 (75)	100.00 (76)	100.00 (85)	100.00 (83)	100.00 (79)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

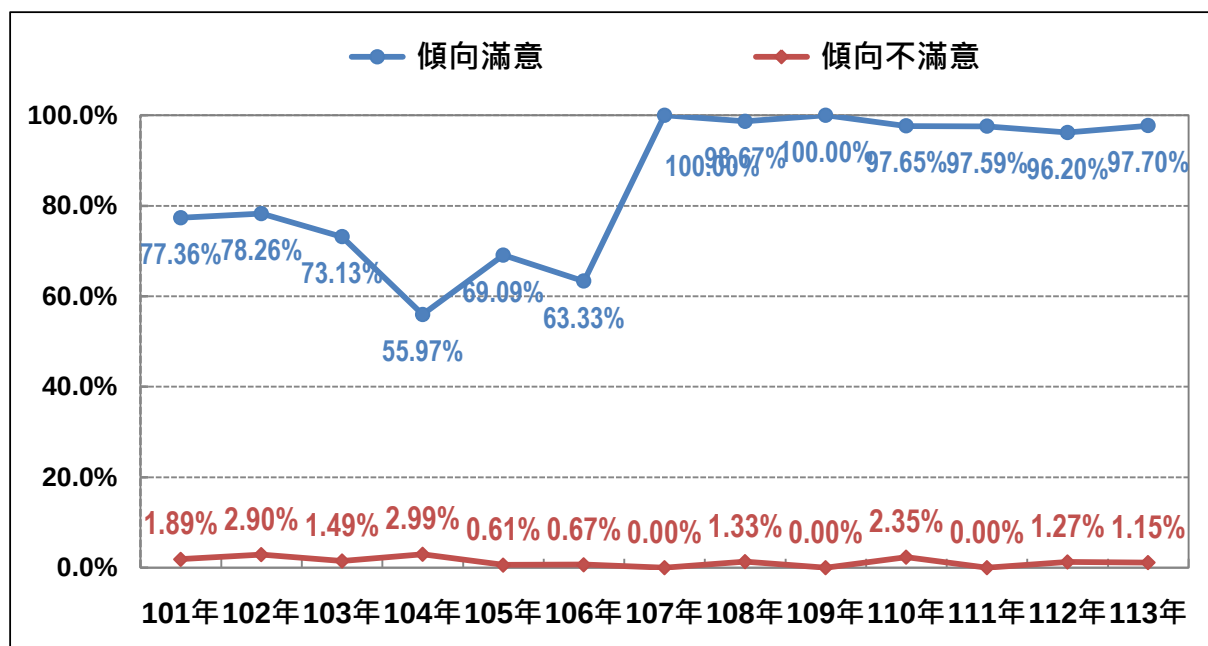


圖 2.11 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較

⁷ 103年以前之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺請款作業是否滿意？」；104年調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺估驗或驗收合格後之請款作業是否滿意？」；105年與106之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺請款作業是否滿意？」；107年至110年調查題目為：「請問貴公司對於本總臺請款作業是否滿意？」；111年與112年調查題目為：「請問貴公司對於總臺請款作業是否滿意？」；113年調查題目為：「請問貴公司對於向總臺請款作業是否滿意？」，部份年度調查題目略有不同。此外，由於106年以前是針對所有受訪「投標」廠商詢問對於請款作業滿意度題項，107年至111年為針對曾於前1年有向總臺請款的受訪「投標」廠商提問，112年為針對曾於前1年有向總臺請款的受訪「得標」廠商提問，113年是針對所有受訪「得標」廠商提問，部分年度調查對象略有不同，故此處比較僅供參考。

⁸ 112年本題調查對象為曾於前1年有向總臺請款的受訪廠商，113年本題調查對象為所有受訪廠商。

本調查進一步詢問對於總臺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，該廠商表示有撥款速度太慢（等候 2 個月才撥款）的情形。

表 2.12 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	
●	撥款速度太慢，等到 2 個月才撥款，希望可以早點撥款。

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 112 年總臺承辦採購業務人員的專業能力（包含法令常識，作業流程等）是否滿意，調查結果顯示，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括非常滿意 55.17%、滿意 44.83%），並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	48	55.17	傾向滿意	87	100.00
滿意	39	44.83			
總和	87	100.00	總和	87	100.00

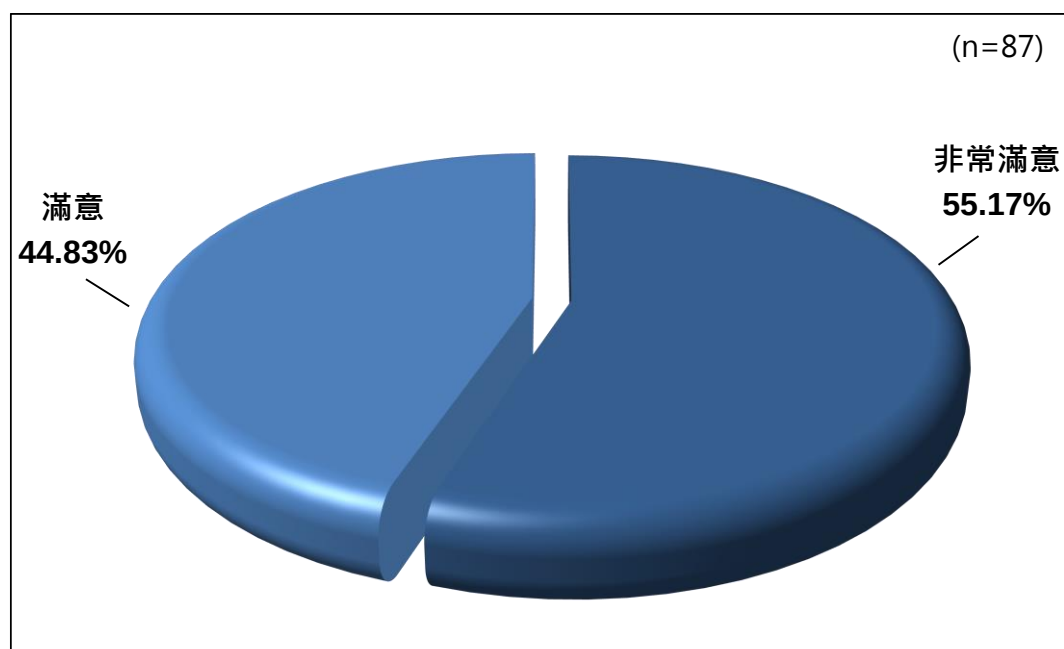


圖 2.12 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

跨年比較方面⁹，今年度調查廠商對於承辦人員專業能力表示傾向滿意的比例較 112 年調查上升 3.41 個百分點，表示不滿意的比例下降 2.27 個百分點，未表示明確意見的比例下降 1.14 個百分點，整體來說，滿意度有提升的情形。

表 2.14 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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	32.23 (39)	33.98 (35)	53.25 (82)	70.45 (62)	55.17 (48)	-15.28	+3.41
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)	61.98 (75)	64.08 (66)	40.26 (62)	26.14 (23)	44.83 (39)	+18.69	
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)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.95 (3)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	-2.27
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)	0.83 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	
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)	4.96 (6)	1.94 (2)	4.55 (7)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	-1.14
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

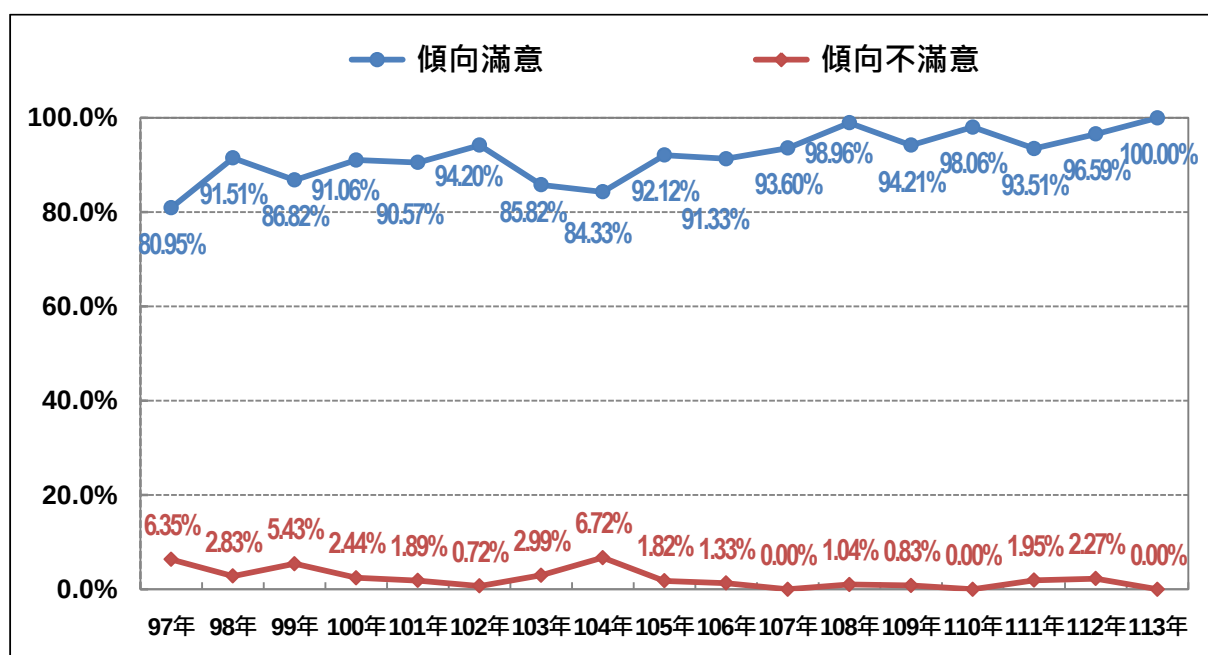


圖 2.13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較

⁹ 106 年以前之調查題目為：「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 至 110 年調查題目為：「請問貴公司對於 OOO 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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司對於總臺 OOO 年度採購承辦人的專業能力（含法令常識、作業流程等）是否滿意？」。

¹⁰ 近 2 年負面評價變化為-2.273，經四捨五入顯示為-2.27。

(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 112 年履約過程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 94.25% 表示「均能得到」答覆或解決方案，5.75% 表示「部分能得到」，並無受訪廠商表示「不能得到」的情形。

表 2.15 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	82	94.25
部分能得到	5	5.75
總和	87	100.00

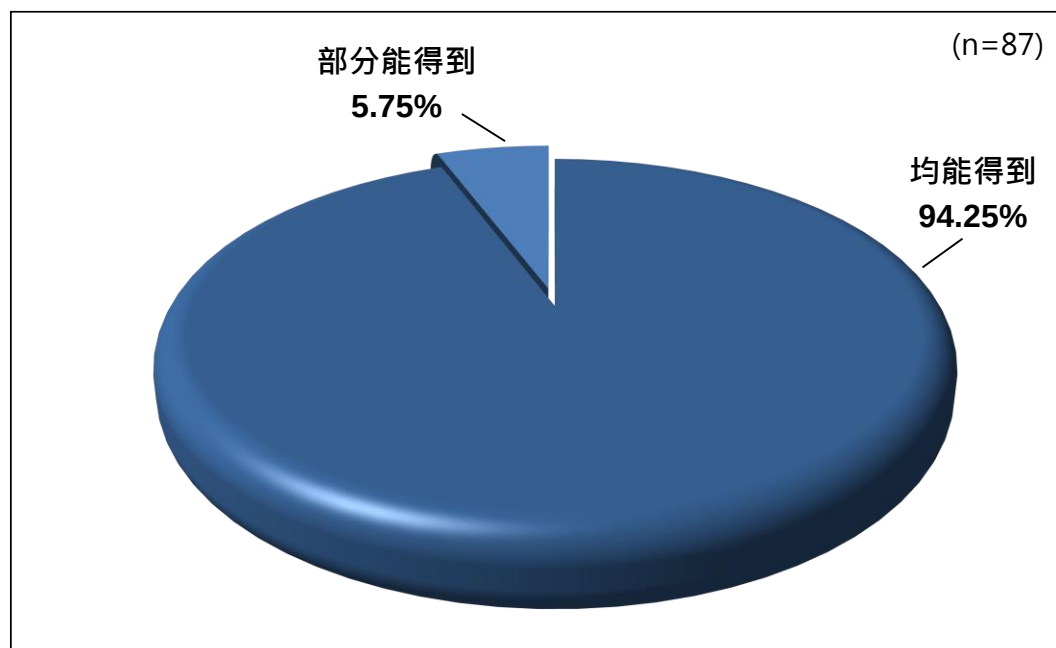


圖 2.14 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

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率，比 112 年調查上升 2.21 個百分點，表示「部份能得到」的比率上升 1.20 個百分點，「不能得到」的比率下降 2.27 個百分點，未表示明確意見的比率下降 1.14 個百分點。整體來說，今年度調查顯示出廠商更容易在需要時獲得承辦人員提供答覆或解決方案。

表 2.16 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¹²

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	64.46 (78)	90.29 (93)	76.62 (118)	92.05 (81)	94.25 (82)	+2.21
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)	26.45 (32)	6.80 (7)	2.60 (4)	4.55 (4)	5.75 (5)	+1.20
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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.27 (2)	0.00 (0)	-2.27
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)	9.09 (11)	2.91 (3)	20.78 (32)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

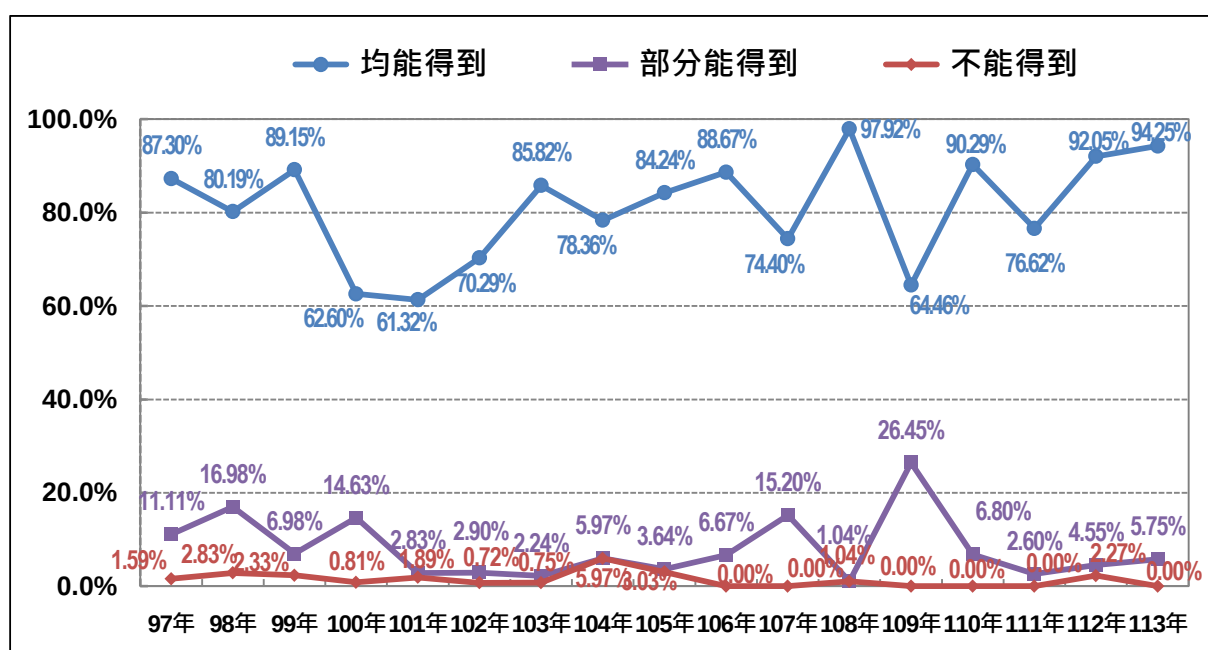


圖 2.15 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較

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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度履約過程如遇問題，向總臺承辦人員反映時，能否得到適切答覆或解決方案？」。

¹² 112 年表示「均能得到」的比例為 92.045%，113 年表示「均能得到」的比例為 94.253%，兩者相減為 +2.208，經四捨五入顯示為 +2.21；

（三）廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度

本調查詢問廠商對於 112 年總臺採購案件之招標過程（包含公開閱覽、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、逾期違約罰款等契約相關規定）是否滿意，調查結果顯示，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括非常滿意 60.92%、滿意 39.08%），並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	53	60.92	傾向滿意	87	100.00
滿意	34	39.08			
總和	87	100.00	總和	87	100.00

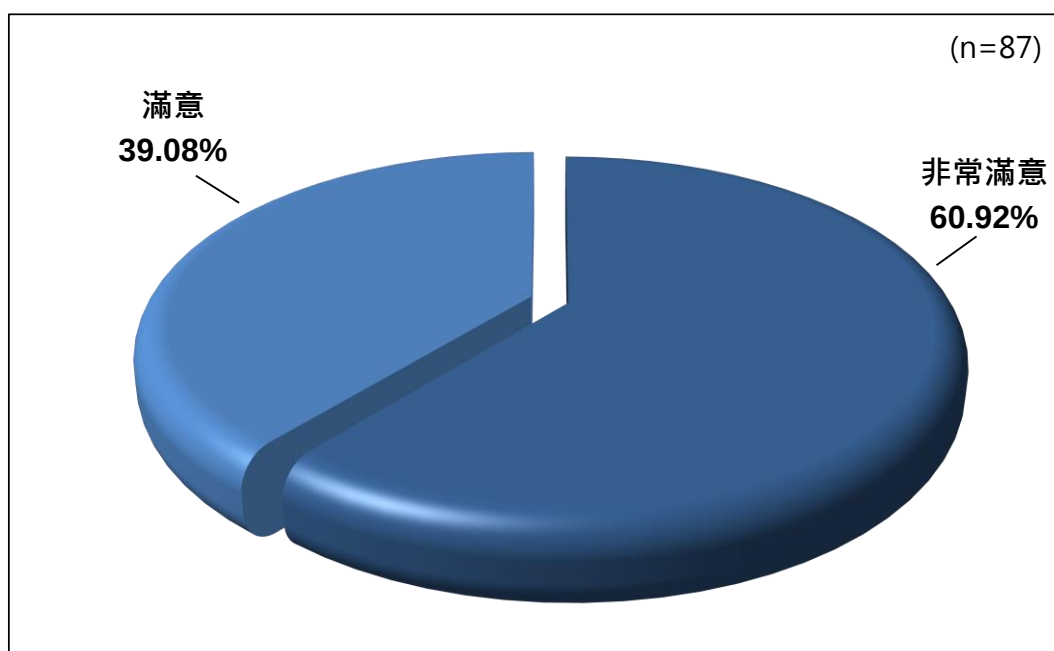


圖 2.16 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度

跨年比較方面¹³，今年度調查廠商對於總臺採購案件之招標過程表示傾向滿意的比例較 112 年調查上升 4.55 個百分點，表示不滿意的比例下降 1.14 個百分點，未表示明確意見的比例下降 3.41 個百分點，整體來說，滿意度有提升的情形。

表 2.18 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較¹⁴

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	33.88 (41)	34.95 (36)	48.05 (74)	67.05 (59)	60.92 (53)	-6.13	+4.55
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)	65.29 (79)	61.17 (63)	50.65 (78)	28.41 (25)	39.08 (34)	+10.67	
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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (2)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14	-1.14
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)	0.00 (0)	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)	0.83 (1)	3.88 (4)	0.00 (0)	3.41 (3)	0.00 (0)	-3.41	-3.41
總和	100.0 (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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

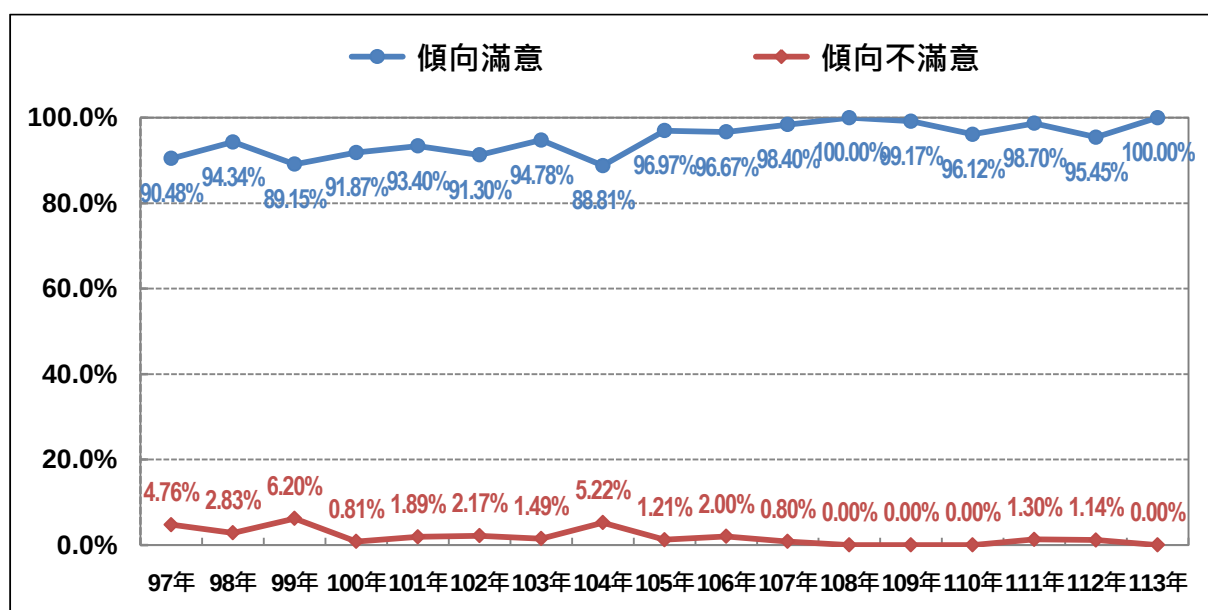


圖 2.17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較

¹³ 103 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司對於總臺 000 年度採購案件之招標過程（包含公開閱覽、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、逾期違約罰款等契約相關規定）是否滿意？」。

¹⁴ 近 2 年正面評價變化為+4.545，經四捨五入顯示為+4.55。

（四）廠商對於採購案件廠商標價偏低之執行程序滿意度

本調查詢問廠商投標總臺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 5.75%（5 家廠商）表示有遇過此情形，94.25%表示並無遇過此情形。

表 2.19 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	5	5.75
無	82	94.25
總和	87	100.00

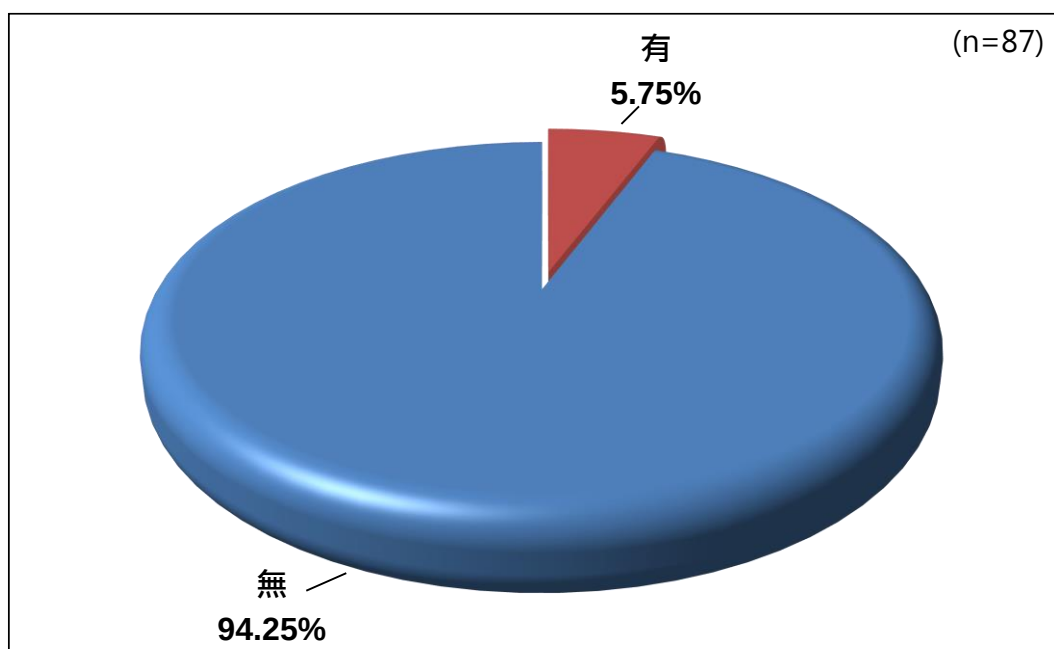


圖 2.18 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形

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 5 家廠商，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，80.00%表示傾向滿意（包括非常滿意 40.00%、滿意 40.00%），20.00%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.20 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	40.00	傾向滿意	4	80.00
滿意	2	40.00			
無反應	1	20.00	無反應	1	20.00
總和	5	100.00	總和	5	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

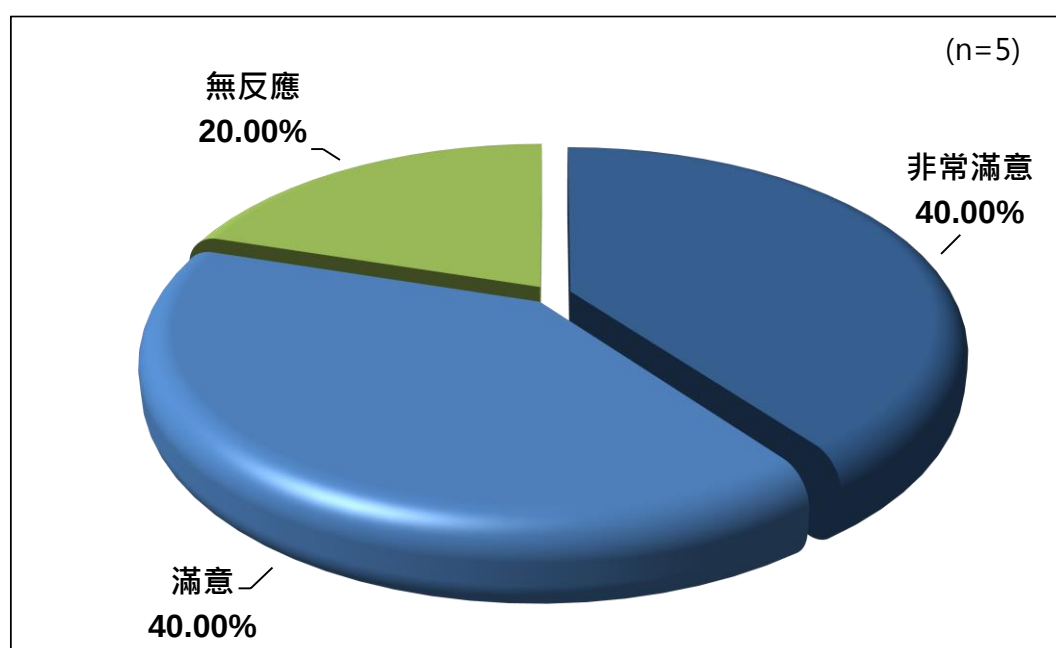


圖 2.19 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度

跨年比較方面¹⁵，因本題回答廠商數較少，百分比變化幅度可能較大，雖然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%執行程序表示傾向滿意的比例較 112 年調查下降 10.00 個百分點，未表示明確意見的比例上升 10.00 個百分點，但兩年度同樣僅 1 家廠商未表示明確意見，其餘廠商皆傾向表示滿意，此外，自 105 年調查之後，連續 9 年都沒有表示不滿意者，顯示廠商對於總臺辦理相關採購案件的執行程序，都持續維持在高度肯定的態度。

表 2.21 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

	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	15.38 (2)	33.33 (1)	45.45 (10)	50.00 (5)	40.00 (2)	-10.00	-10.00
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)	76.92 (10)	66.67 (2)	45.45 (10)	40.00 (4)	40.00 (2)	—	—
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)	0.00 (0)	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)	0.00 (0)	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)	7.69 (1)	0.00 (0)	9.09 (2)	10.00 (1)	20.00 (1)	+10.00	+10.00
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)	100.00 (13)	100.00 (3)	100.00 (22)	100.00 (10)	100.00 (5)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

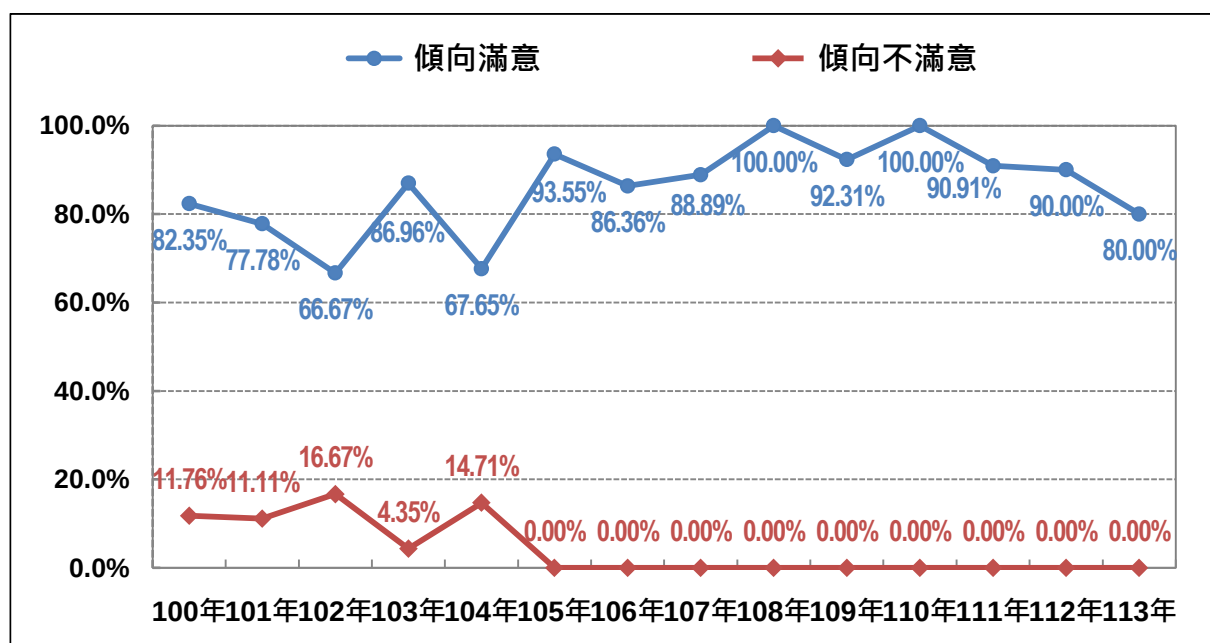


圖 2.20 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較

¹⁵ 本調查問項自 100 年開始調查。110 年以前調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「承上，請問貴公司對總臺辦理『低於底價百分之八十』之執行程序（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？」。

(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，所有受訪廠商皆表示傾向透明（包括非常透明 59.77%、還算透明 40.23%），並無受訪廠商認為有不透明的情形。

表 2.22 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	52	59.77	傾向透明	87	100.00
還算透明	35	40.23			
總和	87	100.00	總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

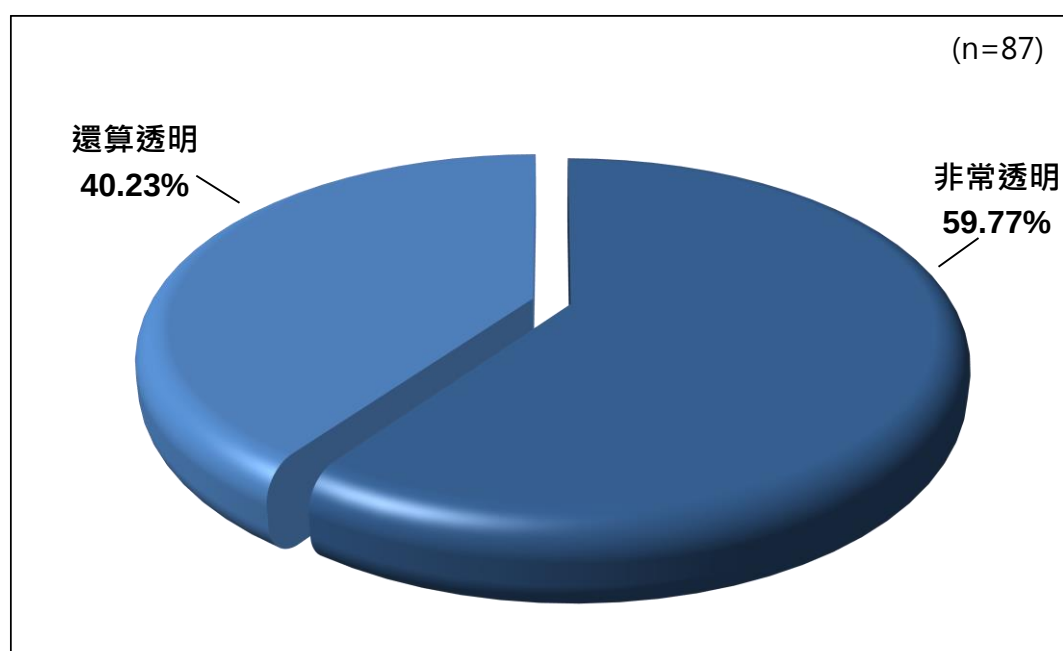


圖 2.21 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價

跨年比較方面¹⁶，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認為傾向透明的比例較 112 年調查上升 3.41 個百分點，未表示明確意見的比例下降 3.41 個百分點，兩年度皆沒有認為不透明的情形，顯示廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度，持續維持在高度肯定的態度。

表 2.23 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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年 % 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常透明	32.73 (54)	60.67 (91)	52.00 (65)	42.71 (41)	47.11 (57)	65.05 (67)	59.74 (92)	68.18 (60)	59.77 (52)	-8.41	+3.41
還算透明	62.42 (103)	38.00 (57)	44.80 (56)	57.29 (55)	49.59 (60)	33.98 (35)	35.06 (54)	28.41 (25)	40.23 (35)	+11.82	
不太透明	0.00 (0)	0.67 (1)	0.80 (1)	0.00 (0)	0.83 (1)	0.00 (0)	0.65 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
非常不透明	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	4.85 (8)	0.67 (1)	2.40 (3)	0.00 (0)	2.48 (3)	0.97 (1)	4.55 (7)	3.41 (3)	0.00 (0)	-3.41	-3.41
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

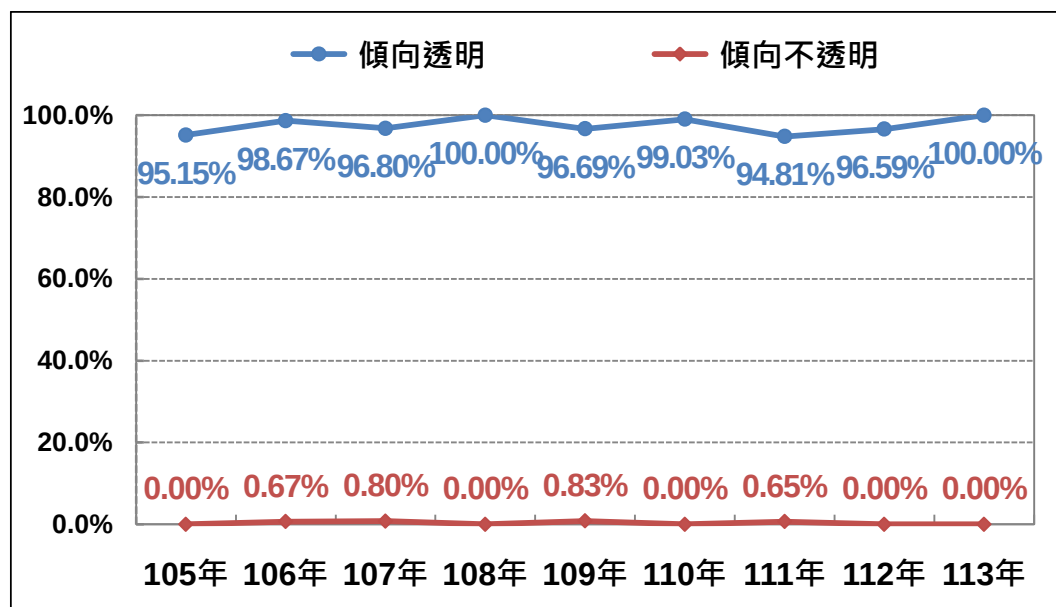


圖 2.22 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較

¹⁶ 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) 廠商是否聽聞或親身經歷藉機刁難情事

本調查詢問廠商在 112 年參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難情事。調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.24 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

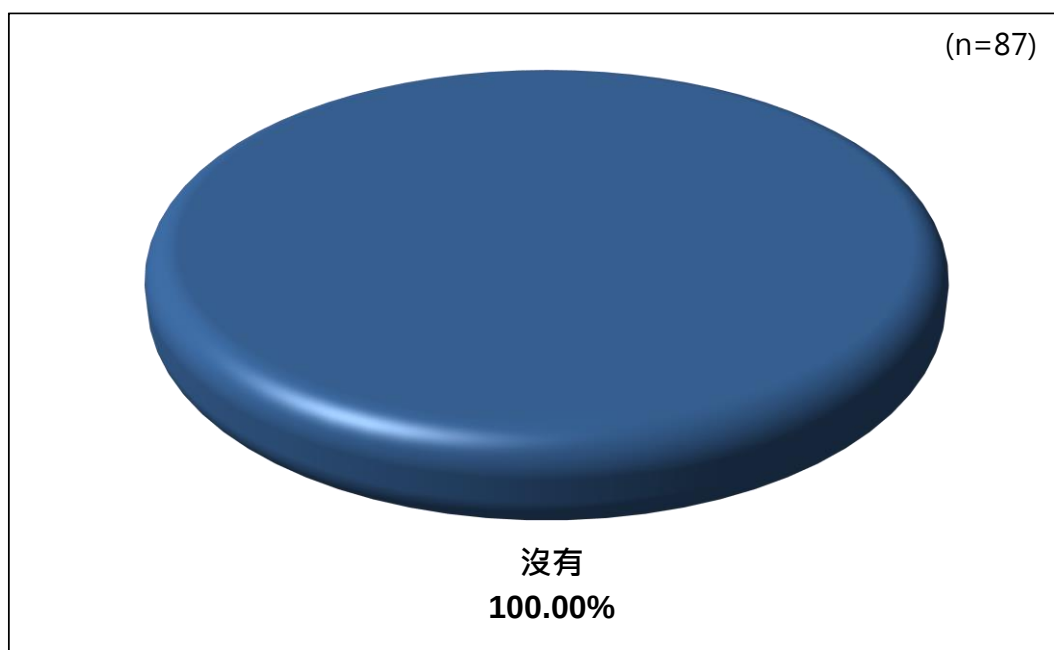


圖 2.23 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事

跨年比較方面¹⁷，從歷次的查結果來看，102 年以前約各有 1 至 2 家廠商表示遭受刁難情事，而 103 年以後，僅 104 年與 112 年各有 1 家廠商表示遭受相關情事，其他年度與絕大多數廠商皆是表示並無此情事，且在 103 年、105 至 111 年，以及今年（113 年）調查皆無廠商表示經歷或聽聞此情事，顯示出廠商與總臺採購人員之間良好的互動狀態。

表 2.25 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事-跨年比較¹⁸

	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14
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)	100.00 (121)	99.03 (102)	100.00 (154)	98.86 (87)	100.00 (87)	+1.14
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)	0.00 (0)	0.97 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

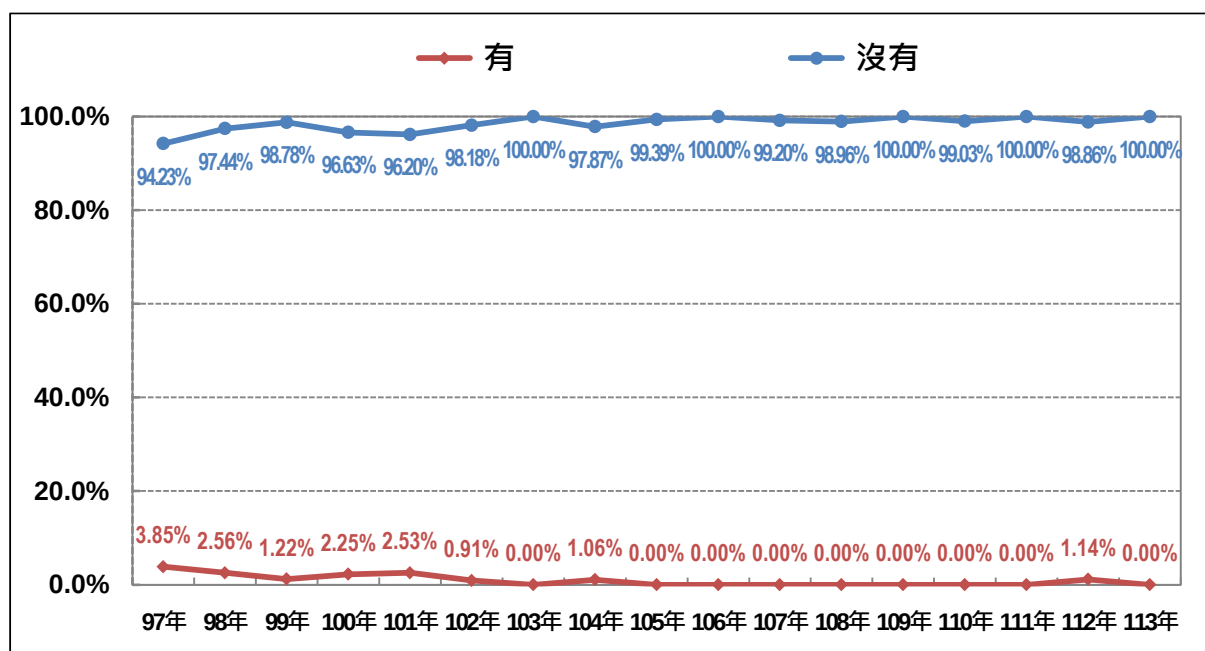


圖 2.24 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事-跨年比較

¹⁷ 103 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難之情事？」

¹⁸ 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) 廠商是否聽聞或親身經歷洩漏底價情事

本調查詢問廠商在 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有洩漏底價情事。調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.26 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

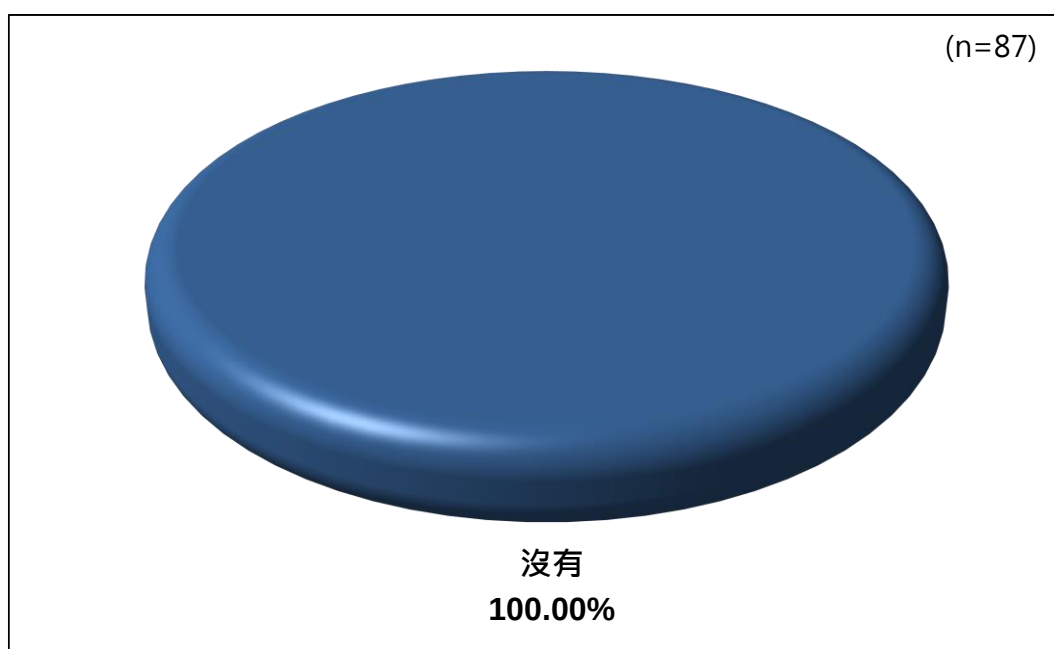


圖 2.25 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事

跨年比較方面¹⁹，104 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 年以及 105 年之後，則並無廠商表示有此情事發生。

表 2.27 廠商是否聽聞或親身經歷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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	0.00 (0)	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)	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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
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)	0.00 (0)	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)	0.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

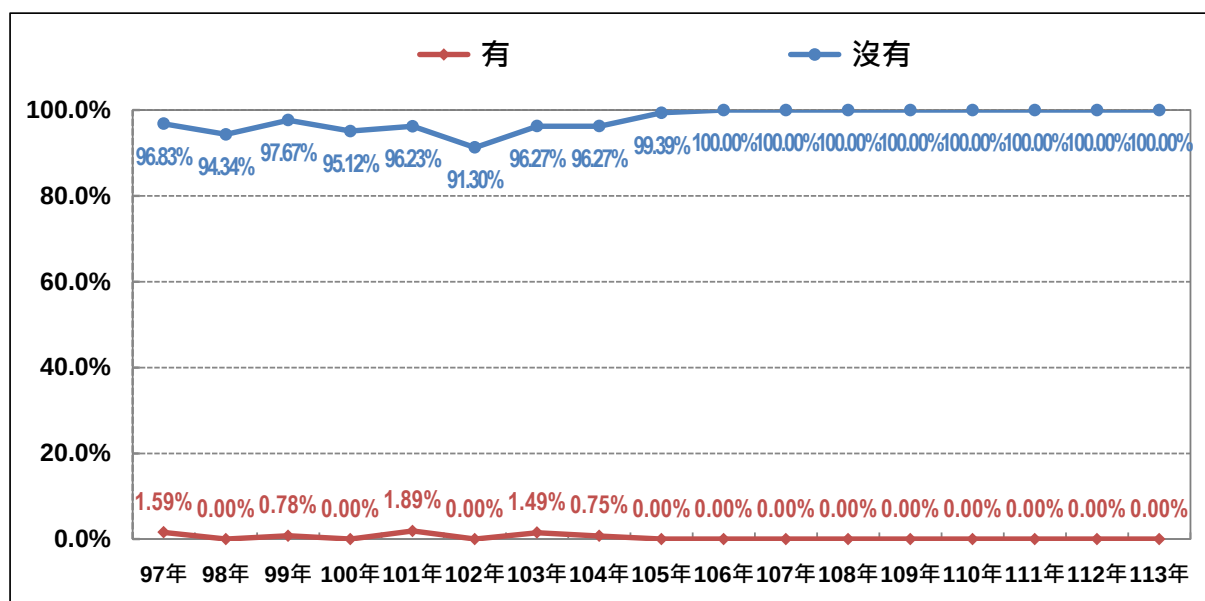


圖 2.26 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較²⁰

¹⁹104 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有洩漏底價之情事？」。

²⁰ 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

(三) 廠商是否聽聞或親身經歷黑道脅迫情事

本調查詢問廠商在 112 年參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷遭黑道恐嚇脅迫之情事，調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.28 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

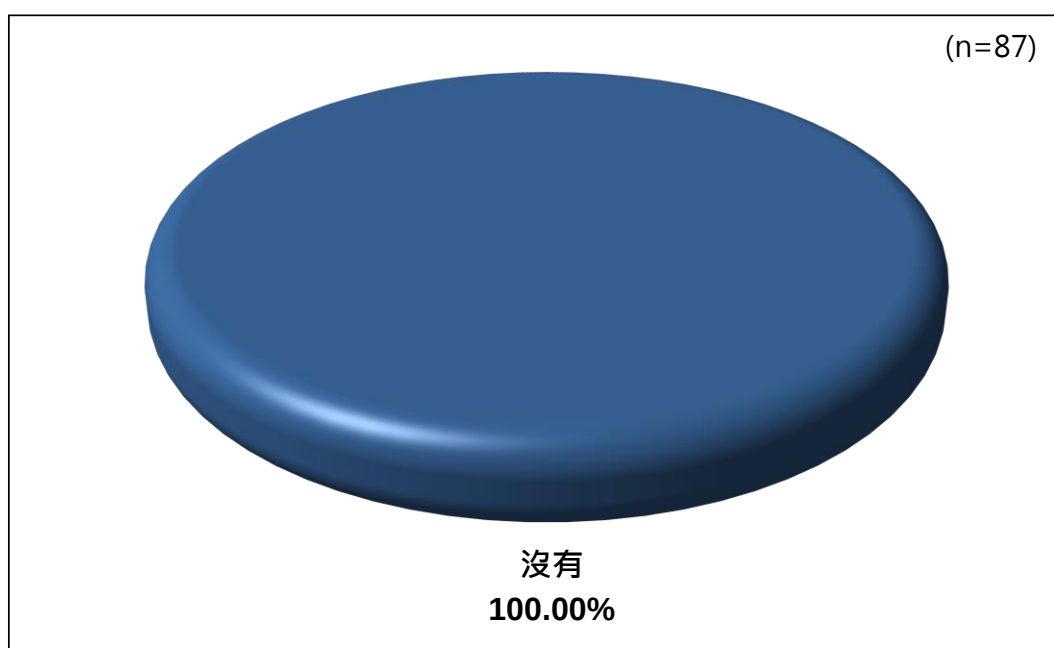


圖 2.27 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事

跨年比較方面²¹，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 個年調查，受訪廠商皆並未表示有此情事發生，至 108 年調查再度出現有 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)，而 109 年之後，連續 5 年調查並無此情事發生。

表 2.29 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 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)	% (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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
有，同業傳聞									0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
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)	0.00 (0)	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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

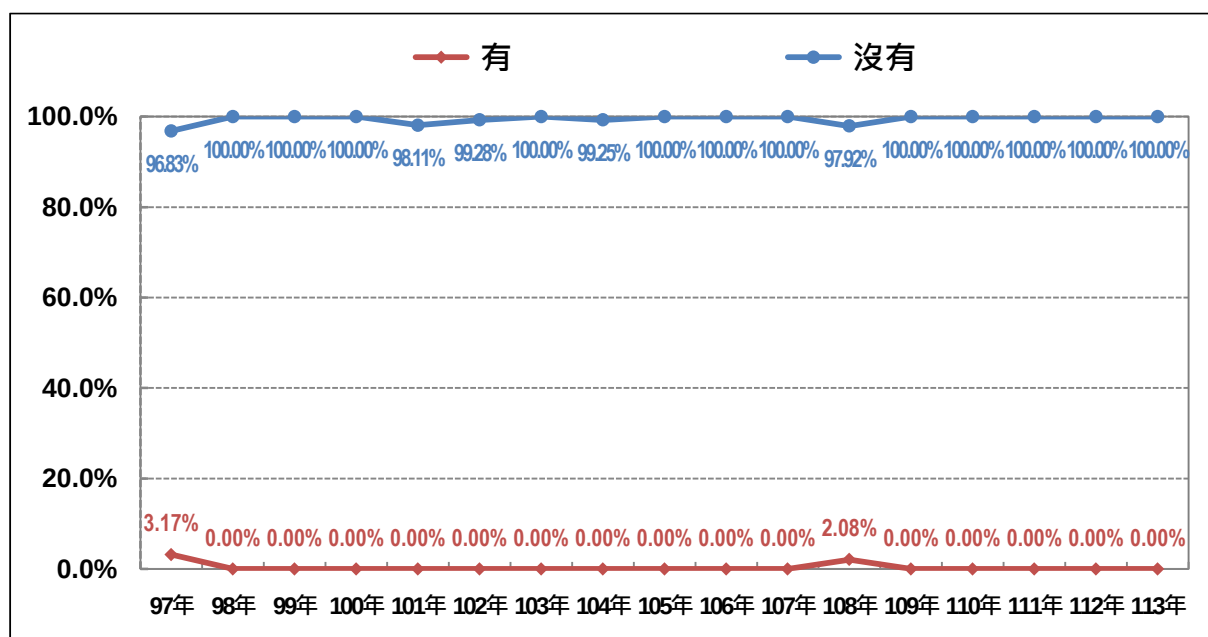


圖 2.28 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較²³

²¹106 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷遭黑道恐嚇脅迫之情事？」。

²²104 年以前之問卷答項僅有「有」、「沒有」，故此處將 104 年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。

²³此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

(四) 廠商是否聽聞或親身經歷圍標、綁標情事

本調查詢問廠商在 112 年參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事，調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

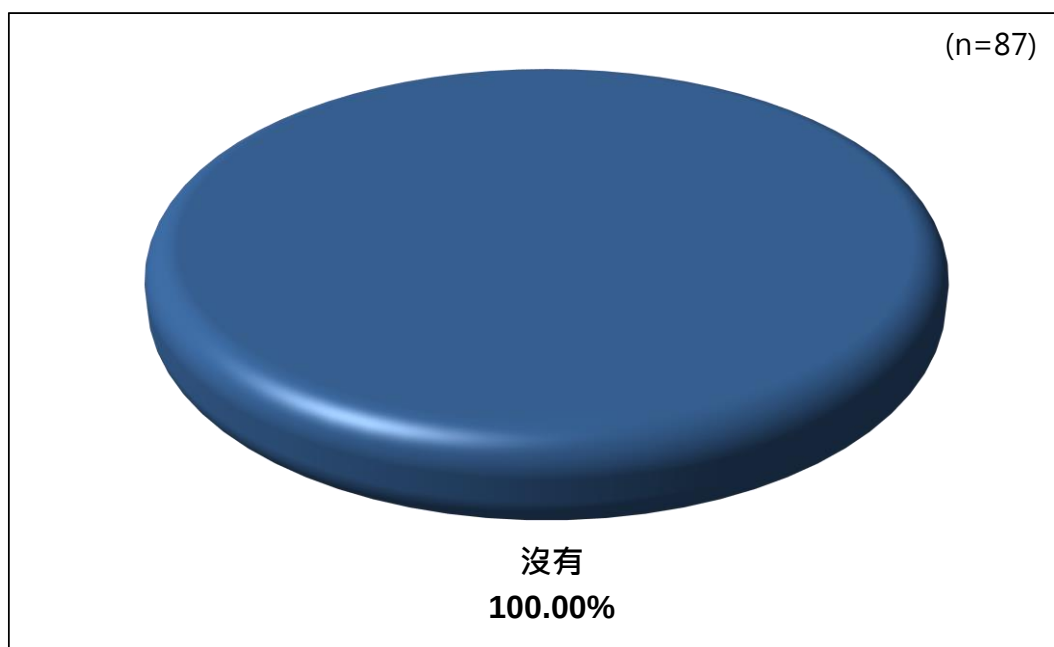


圖 2.29 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事

跨年比較方面²⁴，105 年至 107 年調查皆無廠商表示曾聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有圍標情事，108 年調查有 1 家廠商表示有同業傳聞圍標的情形（但表示對於詳細狀況並不知道），109 年調查有 1 家廠商表示有親身經歷有廠商圍標的情形（表示有廠商以多牌投同一標案的情形），而 110 年之後，連續 4 年調查皆無此情事發生。

表 2.31 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% 變化
有（親身經歷）	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.83 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
有（同業傳聞）	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.04 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	99.39 (164)	100.00 (150)	100.00 (125)	98.96 (95)	99.17 (120)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
無反應	0.61 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	0.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

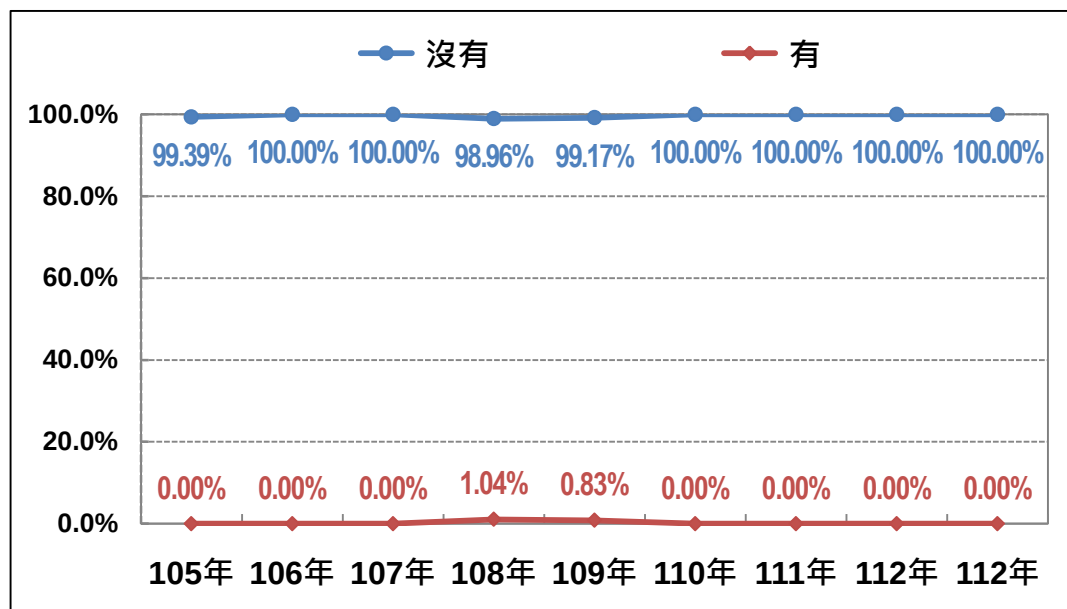


圖 2.30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標情事-跨年比較²⁵

²⁴ 圍標情事問項自 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年調查題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標情事？」，112 年之後將圍標情事與綁標情事合併題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事？」。此處仍完整呈現歷年之調查結果。

²⁵ 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

綁標情事方面²⁶，105 年至 107 年調查皆無廠商表示曾聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有綁標情事，108 年調查有 1 家廠商表示有同業傳聞綁標的情形（但對於詳細狀況並不知道），而 109 年之後，連續 5 年調查並無廠商表示經歷或聽聞此情事發生。

表 2.32 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有綁標情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年% 變化
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (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)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
沒有	98.79 (163)	100.00 (150)	100.00 (125)	98.96 (95)	100.00 (121)	99.03 (102)	99.35 (153)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
無反應	1.21 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.97 (1)	0.65 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

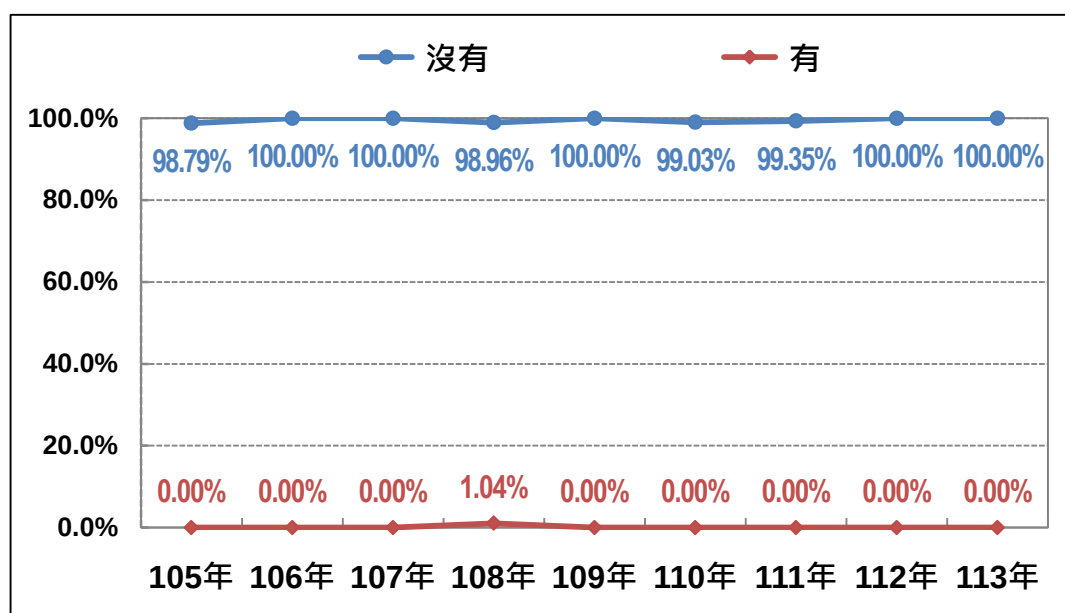


圖 2.31 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有綁標情事-跨年比較²⁷

²⁶ 綁標情事問項自 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年調查題目為：「請問貴公司 110 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有綁標情事？」，112 年之後將圍標情事與綁標情事合併題目為：「請問貴公司 000 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事？」。此處仍完整呈現歷年之調查結果。

²⁷ 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

(五) 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

本調查詢問廠商在 112 年是否曾聽聞或親身經歷，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聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.33 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

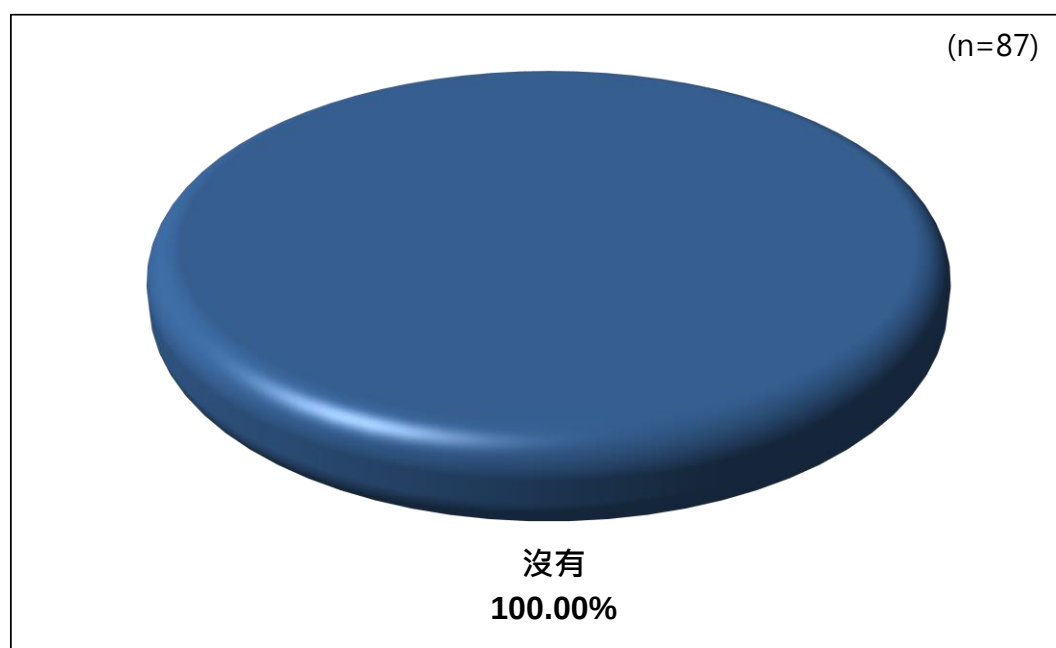


圖 2.32 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

跨年比較方面²⁸，自 104 年起，連續 10 年皆無廠商表示曾親身聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事。

表 2.34 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% 變化
有，僅係聽聞	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)	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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
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)	0.00 (0)	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)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

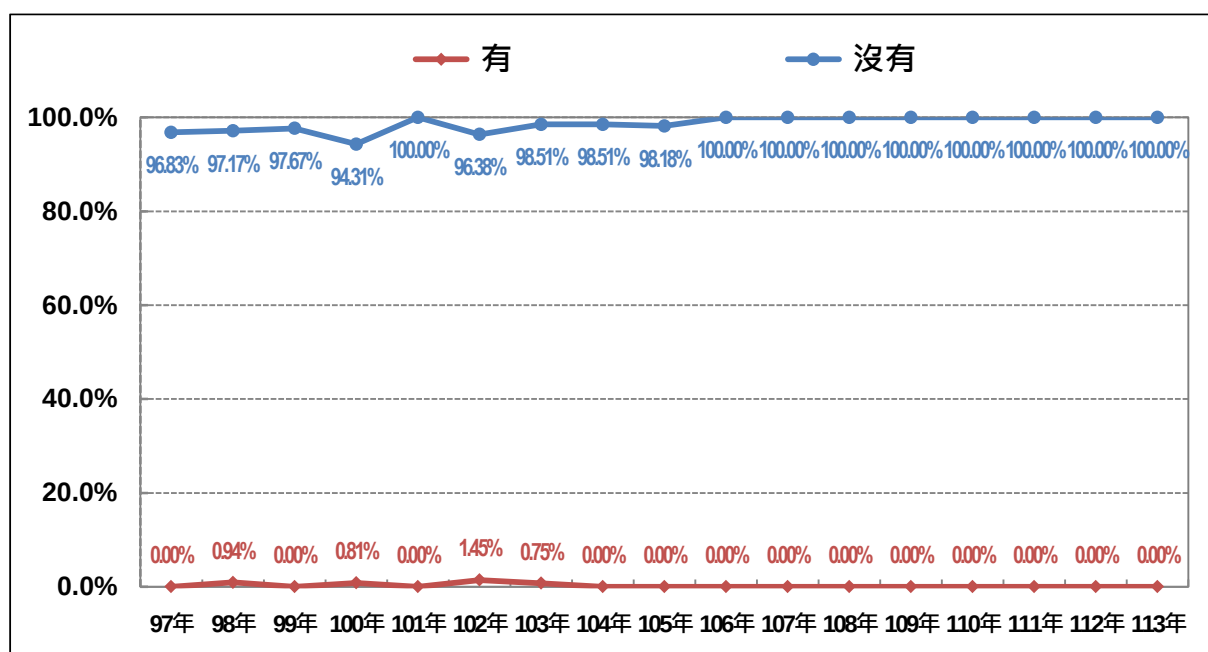


圖 2.33 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較²⁹

²⁸104 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 至 110 年調查題目為：「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？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度是否曾聽聞或親身經歷，總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事？」。

²⁹ 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

(六) 廠商是否聽聞或親身經歷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 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事，調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.35 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

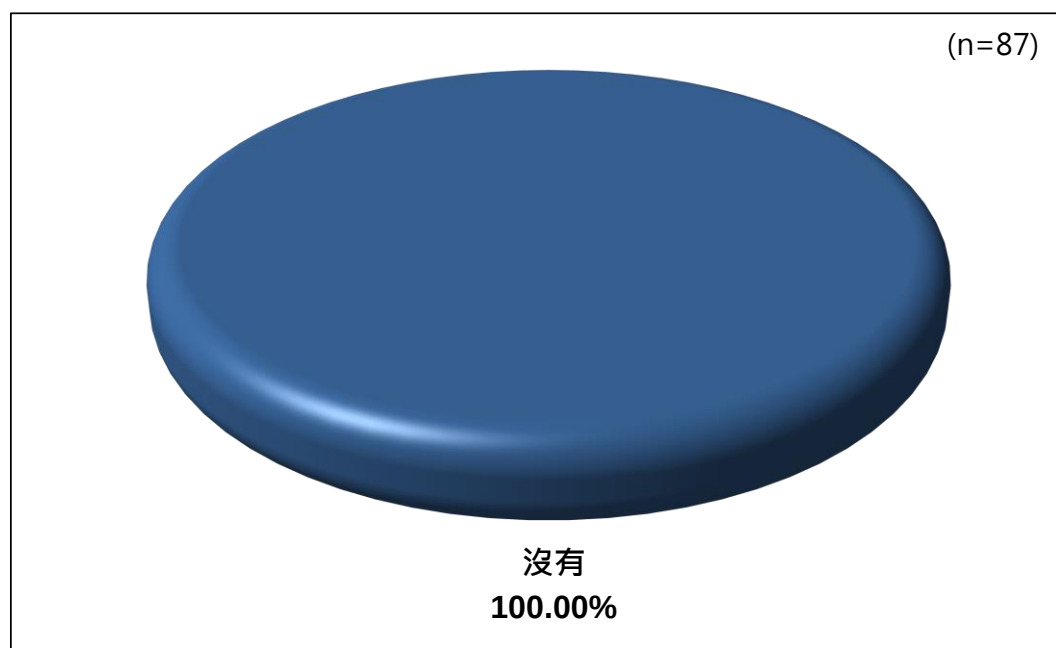


圖 2.34 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事

跨年比較方面³⁰，105 年至 108 年調查皆無廠商表示曾聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物、請託關說、飲宴應酬情事，109 年調查有 1 家廠商表示有聽聞的情形（聽聞廠商之動機為主動表達真誠謝意），而在 110 年之後，連續 4 年並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.36 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年%
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	變化
有，同業傳聞	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.83 (1)	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)	99.17 (120)	99.03 (102)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—
無反應	1.82 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.97 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

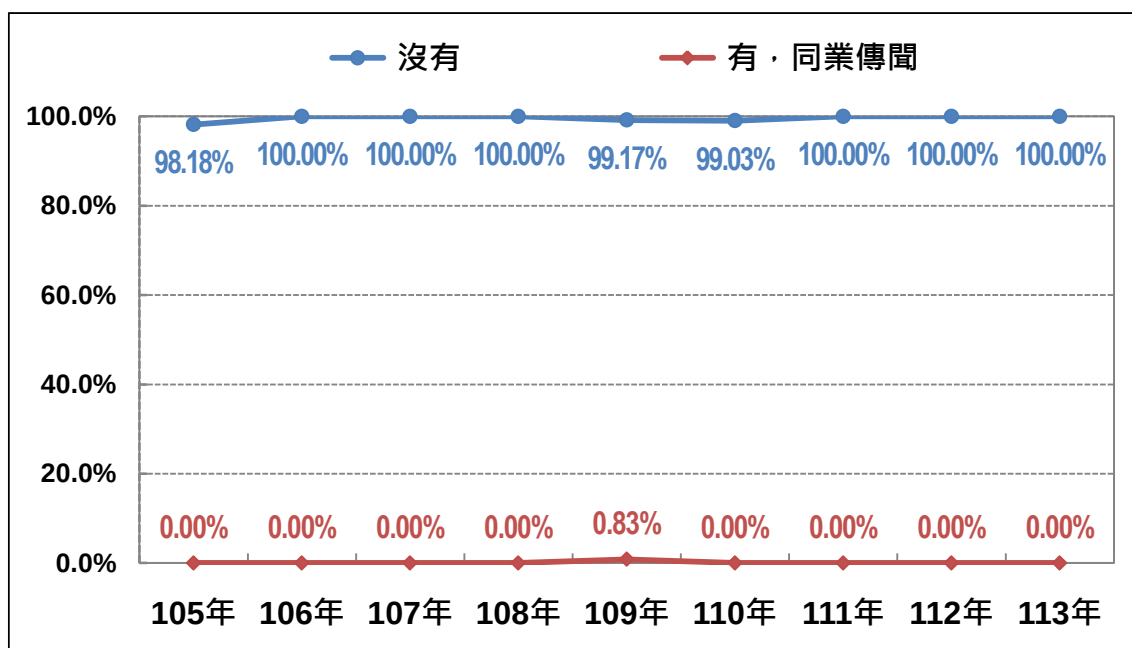


圖 2.35 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較

³⁰ 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 至 110 年調查題目為：「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?」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度是否曾聽聞或親身經歷，有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事?」。

（七）廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事

本調查詢問廠商在 112 年是否曾聽聞或親身經歷，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）的情事，調查結果並無廠商表示聽聞或親身經歷相關情事。

表 2.37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

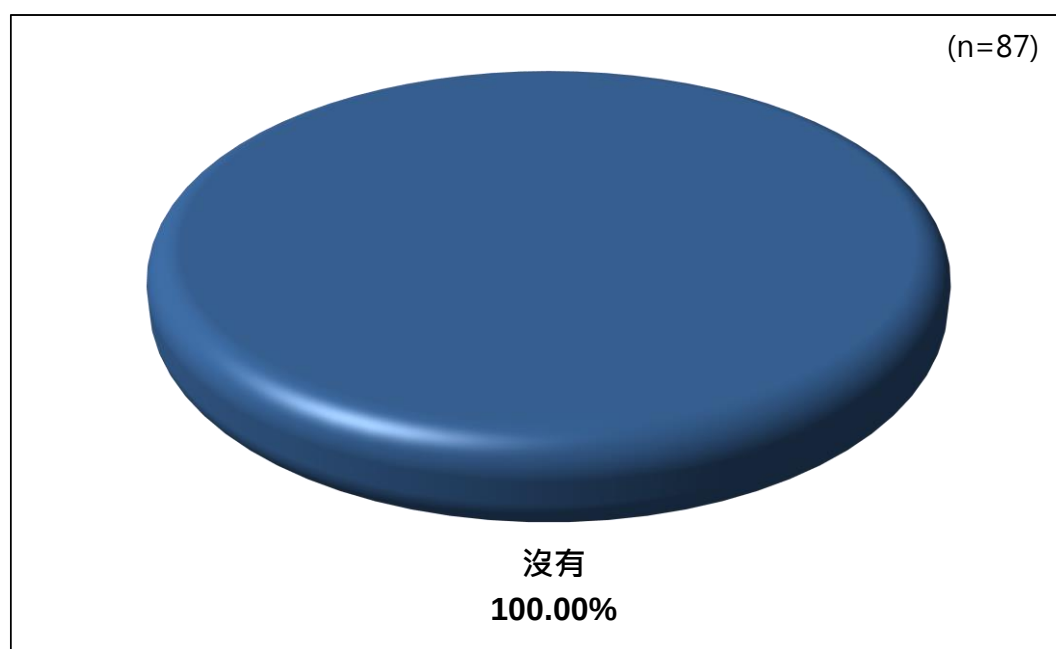


圖 2.36 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事

跨年比較方面³¹，自 105 年至今年度調查，皆無廠商表示曾聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事。

表 2.38 廠商是否聽聞或親身經歷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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% 變化
有	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)	—
沒有	98.18 (162)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	99.03 (102)	99.35 (153)	98.86 (87)	100.00 (87)	+1.14
無反應	1.82 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.97 (1)	0.65 (1)	1.14 (1)	0.00 (0)	-1.14
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

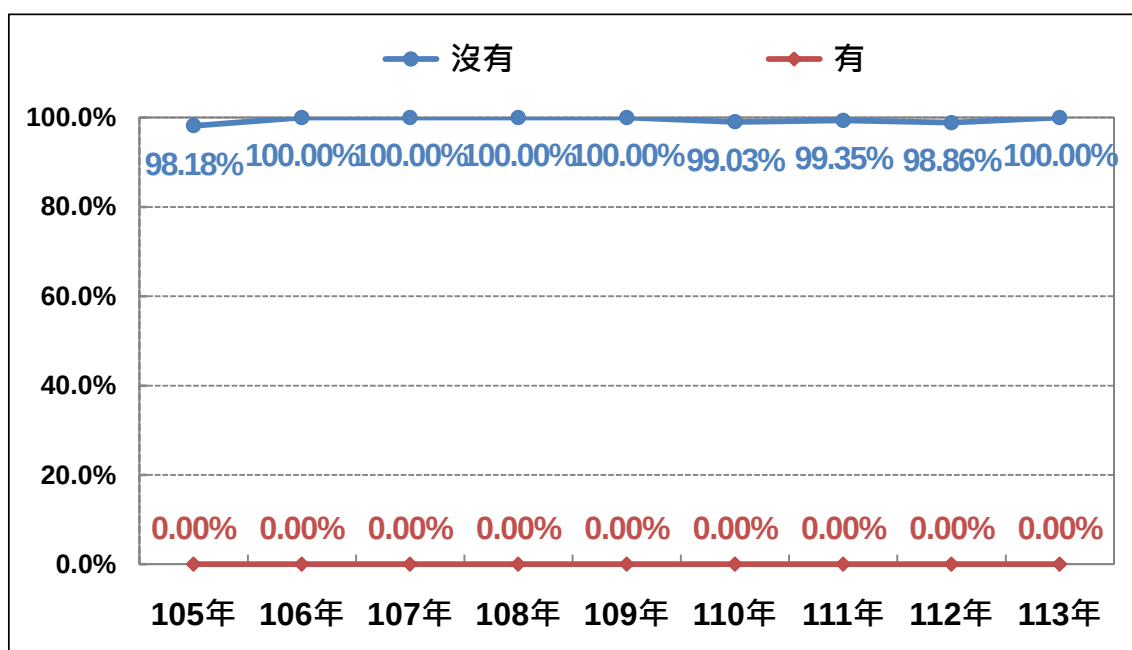


圖 2.37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較

³¹ 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 至 110 年調查題目為：「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）？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司 000 年度是否曾聽聞或親身經歷，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）？」。

(八) 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(59.77%)比例最高，其他依序為：法務部廉政署(13.79%)、公共工程委員會(13.79%)、機關首長或上級機關(8.05%)、法務部調查局及各處站(8.05%)、各地方檢察署(5.75%)、總臺採購單位主管(3.45%)、縣市政府 1999 專線(2.30%)，此外，有 6.90%表示不知道。

表 2.39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道

	回答次數	%
總臺政風室或上級政風機構	52	59.77
法務部廉政署	12	13.79
公共工程委員會	12	13.79
機關首長或上級機關	7	8.05
法務部調查局及各處站	7	8.05
各地方檢察署	5	5.75
總臺採購單位主管	3	3.45
縣市政府 1999 專線	2	2.30
不知道	6	6.90
總和	106	121.84

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(87)為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

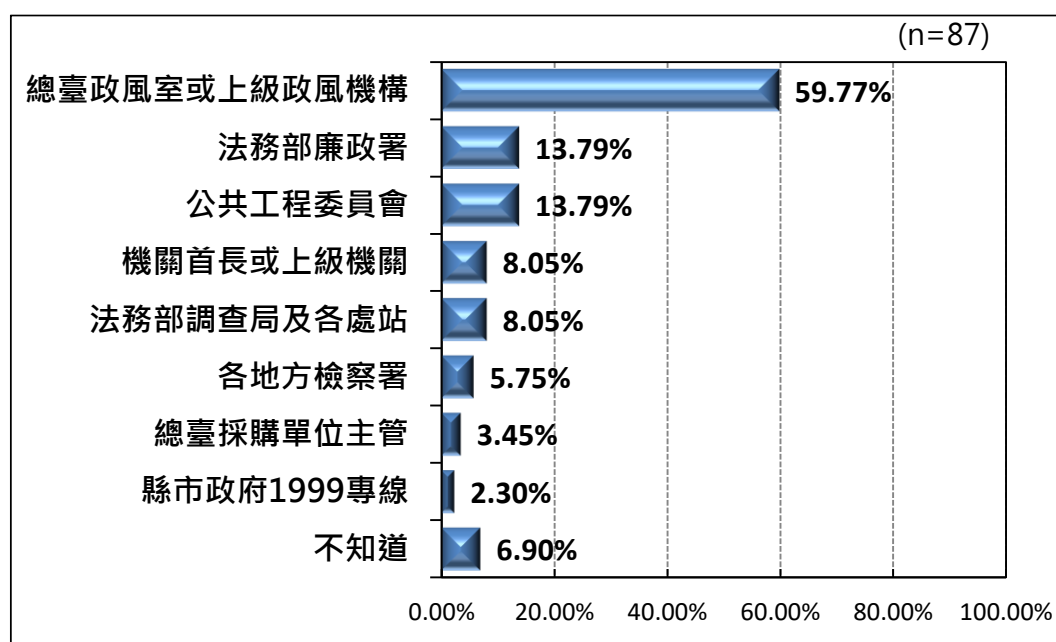


圖 2.38 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道

跨年比較方面³²，自 105 年至今年度調查，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。

表 2.40 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)	109 年 (n=121)	110 年 (n=103)	111 年 (n=154)	112 年 (n=88)	113 年 (n=87)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
總臺政風室或上級政風機構	68.48	69.33	61.60	53.13	60.33	58.25	55.84	69.32	59.77
法務部廉政署	12.12	8.67	17.60	7.29	7.44	2.91	10.39	10.23	13.79
公共工程委員會	10.30	14.67	13.60	16.67	15.70	13.59	20.78	18.18	13.79
機關首長或上級機關	10.91	4.67	6.40	1.04	6.61	6.80	7.14	4.55	8.05
法務部調查局及各處站	14.55	8.00	17.60	13.54	14.05	13.59	13.64	17.05	8.05
各地方檢察署	0.61	2.67	2.40	1.04	—	1.94	3.25	2.27	5.75
總臺採購單位主管	—	—	—	—	—	—	—	4.55	3.45
縣市政府/1999 專線	—	2.00	0.80	5.21	2.48	3.88	3.25	2.27	2.30
警察局	0.61	1.33	0.80	2.08	0.83	2.91	3.25	1.14	—
監察院	—	—	—	—	—	—	—	1.14	—
報章媒體	1.82	0.67	—	—	1.65	1.94	—	—	—
民意代表	0.61	0.67	0.80	—	0.83	—	0.65	—	—
不會提出檢舉	2.42	3.33	1.60	—	1.65	1.94	0.65	—	—
不知道	1.82	6.67	6.40	18.75	18.18	17.48	17.53	18.18	6.90
總和	124.24	122.67	129.60	118.75	129.75	125.24	136.36	148.86	121.84

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%。

³² 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（54.02%）比例較高，其他依序為：電話³³（33.33%）、政風檢舉專線（10.34%）、電子郵件檢舉信箱（10.34%）、現場檢舉（3.45%）、首長電子信箱（2.30%）、傳真（2.30%），此外，有 5.75%表示不知道。

表 2.41 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

	回答次數	%
書面	47	54.02
電話	29	33.33
政風檢舉專線	9	10.34
電子郵件檢舉信箱	9	10.34
現場檢舉	3	3.45
首長電子信箱	2	2.30
傳真	2	2.30
不知道	5	5.75
總和	106	121.84

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（87）為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

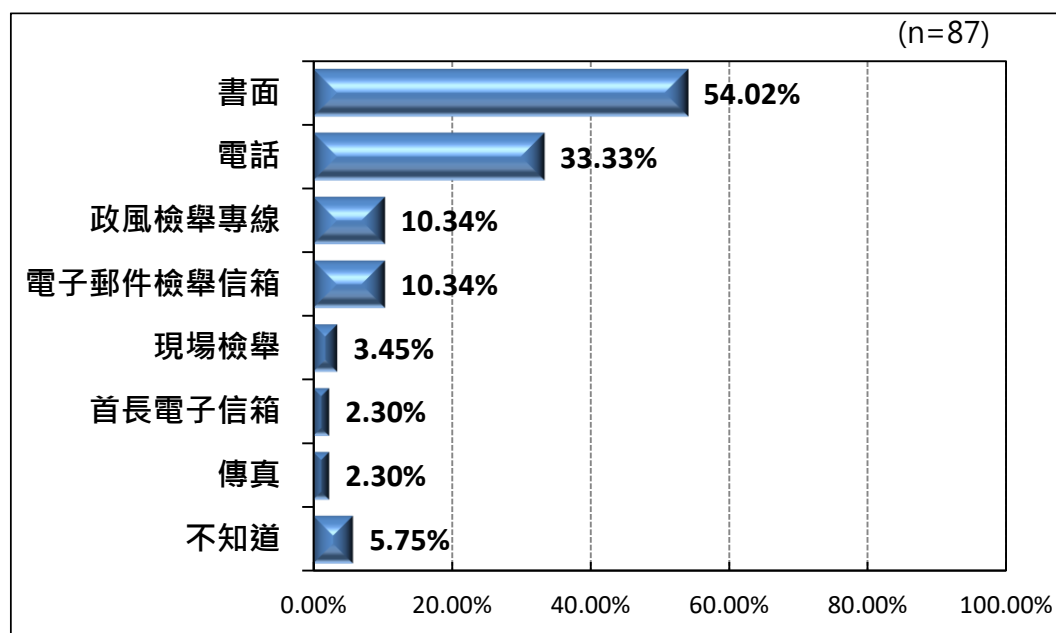


圖 2.39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

³³ 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³⁴，整體來說，105 至 107 年調查有關廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式以「政風檢舉專線」比例較高，108 年之後以「書面」比例較高。

表 2.42 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)	109 年 (n=121)	110 年 (n=103)	111 年 (n=154)	112 年 (n=88)	113 年 (n=87)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
書面	42.42	39.33	40.00	40.63	37.19	57.28	48.70	47.73	54.02
電話	23.64	20.00	32.80	27.08	23.97	44.66	21.43	30.68	33.33
政風檢舉專線	43.64	44.67	44.80	26.04	29.75	27.18	26.62	13.64	10.34
電子郵件檢舉信箱	—	—	—	—	—	—	—	14.77	10.34
現場檢舉	0.61	—	2.40	4.17	0.83	—	4.55	4.55	3.45
首長電子信箱	16.97	11.33	18.40	18.75	13.22	7.77	27.92	9.09	2.30
傳真	—	0.67	—	1.04	0.83	0.97	1.95	—	2.30
不會提出檢舉	2.42	3.33	0.80	—	1.65	1.94	0.65	—	—
不知道	2.42	5.33	1.60	10.42	12.40	5.83	11.69	18.18	5.75
總和	132.12	124.67	140.80	128.1 3	119.83	145.63	143.51	138.6 4	121.8 4

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%。

³⁴ 本調查問項自 105 年開始調查。

(九) 廠商對總臺整體清廉度評價

本調查詢問廠商對總臺 112 年整體清廉度評價是否感到滿意，調查結果顯示，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括很滿意 70.11%、還算滿意 29.89%），並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.43 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

	個數	%		個數	%
很滿意	61	70.11	傾向滿意	87	100.00
還算滿意	26	29.89			
總和	87	100.00	總和	87	100.00

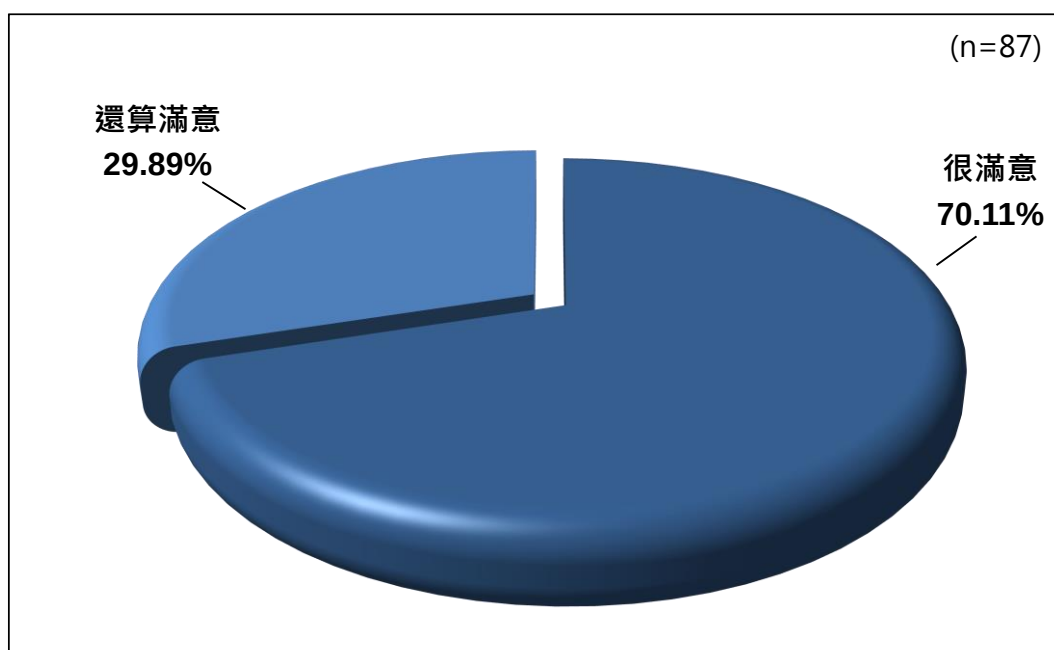


圖 2.40 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

跨年比較方面³⁵，今年度調查廠商對於總臺整體清廉度傾向滿意的比例與 112 年調查相同，所有受訪廠商皆表示傾向滿意（包括很滿意與還算滿意），並無受訪廠商表示不滿意的情形，且自 108 年調查起，連續 6 年都沒有受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2.44 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	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	近 2 年% 變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
很滿意	28.48 (47)	13.33 (20)	22.40 (28)	18.75 (18)	37.19 (45)	47.57 (49)	61.04 (94)	73.86 (65)	70.11 (61)	-3.75	—
還算滿意	65.45 (108)	76.67 (115)	70.40 (88)	81.25 (78)	57.85 (70)	49.51 (51)	36.36 (56)	26.14 (23)	29.89 (26)	+3.75	—
不太滿意	0.61 (1)	0.67 (1)	2.40 (3)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
很不滿意	0.00 (0)	0.67 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
無反應	5.45 (9)	8.67 (13)	4.80 (6)	0.00 (0)	4.96 (6)	2.91 (3)	2.60 (4)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	—
總和	100.00 (165)	100.00 (150)	100.00 (125)	100.00 (96)	100.00 (121)	100.00 (103)	100.00 (154)	100.00 (88)	100.00 (87)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

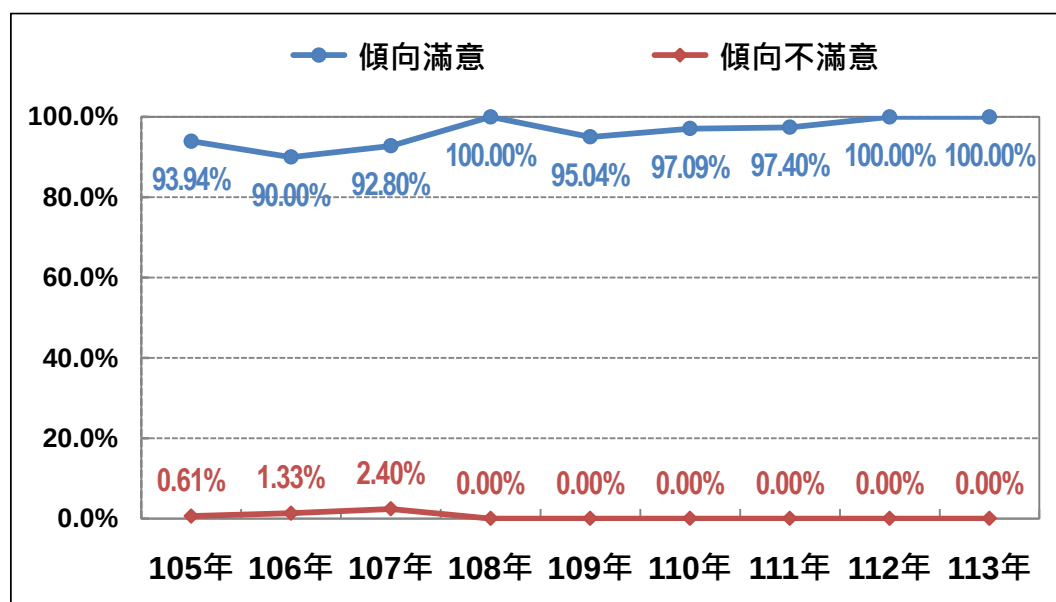


圖 2.41 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較

³⁵ 本調查問項自 105 年開始調查。110 年以前之調查題目為：「整體而言，請問貴公司對本總臺 000 年這 1 年來的整體清廉度感到滿意嗎？」，111 年以後之調查題目為：「請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？」。

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 2 家廠商針對「門禁管制」提出建議，主要是有關申請通行證等事項；1 家廠商希望能提高採購金額；1 家廠商建議決標方式應改用最有利標，以維護採購品質且避免惡性競爭。詳細內容如下表所示：

表 2.45 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	
構面	建議或反映事項
門禁管制	● 進出管制太嚴格，每次都要檢附照片等資料申請人員通行證，很麻煩。
	● 申請人員出入證要花將近 1 個月時間，花費時間太長又麻煩，希望可以改善。
採購預算	● 希望可以再提高工程類採購預算。
決標方式	● 希望採購案改用最有利標，不要用價格標，確保採購品質且避免價格惡性競爭。

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 112 年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (2) 95.40%受訪廠商對於總臺 112 年度的洽公環境表示傾向滿意，4.60%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (3) 98.85%受訪廠商對於 112 年總臺採購業務作業效率表示傾向滿意，1.15%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。**建議總臺內部可適度公布本次調查結果，使承辦採購業務人員瞭解到去年度的採購作業已獲得廠商的高度肯定，藉以激勵承辦人員未來持續提供優質的服務品質，並與廠商保持良好的互動關係。**
- (4) 97.70%受訪廠商對於總臺請款作業表示傾向滿意，1.15%未表示明確意見，1.15%(1 家廠商)表示不滿意，不滿意的原因為撥款速度太慢，廠商等候約 2 個月才撥款。**建議總臺可事先向廠商說明撥款的流程和各階段時程規劃，以及相關之標準作業流程，以便廠商能夠清楚瞭解撥款程序與時程，避免廠商對總臺撥款作業產生時程延宕的誤解。**

二、廠商對於總臺採購業務專業性之評價

- (1) 所有受訪廠商對於 112 年總臺承辦採購業務人員的專業能力皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (2) 94.25%受訪廠商表示在 112 年履約過程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，5.75%表示「部分能得到」，並無受訪廠商表示「不能得到」的情形。

- (3) 所有受訪廠商對於 112 年總臺採購案件招標過程皆表示傾向滿意，並無受訪廠商表示不滿意的情形。
- (4) 5.75% (5 家廠商) 廠商投標總臺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，80.00%對於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表示傾向滿意，20.00%未表示明確意見，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皆表示傾向透明，並無受訪廠商認為有不透明的情形。

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 112 年聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難情事。
- (2) 本次調查並無廠商表示在 112 年聽聞或親身經歷總臺採購案有洩漏底價情事。
- (3) 本次調查並無受訪廠商表示在 112 年參加總臺採購案件時，聽聞或親身經歷黑道脅迫、恐嚇等情事。
- (4) 本次調查並無廠商表示在 112 年聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有圍標或綁標情事。
- (5) 本次調查並無廠商表示在 112 年聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸週轉等情事。
- (6) 本次調查並無廠商表示在 112 年曾聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物、請託關說、邀宴應酬之情事。
- (7) 本次調查並無廠商表示在 112 年聽聞或親身經歷有廠商與總臺人員出入不正當場所情事。

- (8) 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(59.77%)比例最高，其他依序為：法務部廉政署(13.79%)、公共工程委員會(13.79%)、機關首長或上級機關(8.05%)、法務部調查局及各處站(8.05%)、各地方檢察署(5.75%)、總臺採購單位主管(3.45%)、縣市政府 1999 專線(2.30%)，此外，有 6.90%表示不知道。檢舉方式方面則以書面(54.02%)比例較高，其他依序為：電話³⁶(33.33%)、政風檢舉專線(10.34%)、電子郵件檢舉信箱(10.34%)、現場檢舉(3.45%)、首長電子信箱(2.30%)、傳真(2.30%)，此外，有 5.75%表示不知道。
- (9) 所有受訪廠商(100.00%)對總臺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 家廠商提出相關建議事項，其中 2 家廠商針對「門禁管制」提出建議，主要是有關申請通行證等事項；1 家廠商希望能提高採購金額；1 家廠商建議決標方式應改用最有利標，以維護採購品質且避免惡性競爭。

³⁶ 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	87	95.60%	81.31%
受訪者拒絕受訪	4	4.40%	3.74%
小計	91	100.00%	85.05%
(B)非人為因素統計表			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
無人接聽	15	93.75%	14.02%
電話空號	1	6.25%	0.93%
小計	16	100.00%	14.95%
(A)+(B)總計			
	107	100.00%	100.00%
(C)撥號紀錄統計表			
接通率			85.05%
訪問成功率			81.31%
接通後訪問成功率			95.60%

附錄二 樣本結構表

表 B.1 樣本結構表

		個數	%
採購單位	秘書室	12	13.79
	供應室	15	17.24
	航電技術室	5	5.75
	資訊管理中心	12	13.79
	臺北裝修區臺	10	11.49
	桃園裝修區臺	11	12.64
	高雄裝修區臺	20	22.99
	臺東裝修區臺	2	2.30
採購性質	工程類	6	6.90
	財物類	26	29.89
	勞務類	55	63.22
得標採購案數	得標 1-2 案	76	87.36
	得標 3-4 案	5	5.75
	得標 5 案以上	6	6.90

附錄三 次數分配表

表C.1 請問貴公司 112 年度曾參與總臺哪個單位的採購標案？

	個數	%
秘書室	12	13.79
供應室	15	17.24
航電技術室	5	5.75
資訊管理中心	12	13.79
臺北裝修區臺	10	11.49
桃園裝修區臺	11	12.64
高雄裝修區臺	20	22.99
臺東裝修區臺	2	2.30
總和	87	100.00

表C.2 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案最主要之類型為何？

	個數	%
工程類	6	6.90
財物類	26	29.89
勞務類	55	63.22
總和	87	100.00

表C.3 請問貴公司 112 年度得標總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	68	78.16
二案	8	9.20
三案	5	5.75
五案以上	6	6.90
總和	87	100.00

表C.4 請問貴公司對總臺承辦採購業務人員 112 年度整體的服務態度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	63	72.41
滿意	24	27.59
總和	87	100.00

表C.5 請問貴公司對總臺 112 年度的洽公環境是否滿意？

	個數	%
非常滿意	45	51.72
滿意	38	43.68
無反應	4	4.60
總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.6 請問貴公司對於總臺 112 年度採購作業效率是否滿意？

	個數	%
非常滿意	50	57.47
滿意	36	41.38
無反應	1	1.15
總和	87	100.00

表C.7 請問貴公司對於向總臺請款作業是否滿意？

	個數	%
非常滿意	49	56.32
滿意	36	41.38
不滿意	1	1.15
無反應	1	1.15
總和	87	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.8 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）【請說明不滿意「請款作業」之原因】

	個數	%
撥款速度太慢，等到 2 個月才撥款，希望可以早點撥款	1	100.00
總和	1	100.00

說明：本題有效回答人數為 1 人。

表C.9 請問貴公司對於總臺 112 年度採購承辦人的專業能力(含法令常識、作業流程等)是否滿意？

	個數	%
非常滿意	48	55.17
滿意	39	44.83
總和	87	100.00

表C.10 請問貴公司 112 年度履約過程如遇問題，向總臺承辦人反映時，能否得到適切答覆或解決方案？

	個數	%
均能得到	82	94.25
部分能得到	5	5.75
總和	87	100.00

表C.11 請問貴公司對於總臺 112 年度採購案件之招標過程(包含公開閱覽、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、逾期違約罰款等契約相關規定)是否滿意？

	個數	%
非常滿意	53	60.92
滿意	34	39.08
總和	87	100.00

表C.12 請問貴公司投標總臺採購案，是否遇過最低投標價格低於底價百分之八十之情形？

	個數	%
有	5	5.75
無	82	94.25
總和	87	100.00

表C.13 承上，請問貴公司對總臺辦理「低於底價百分之八十」之執行程序（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？

	個數	%
非常滿意	2	40.00
滿意	2	40.00
無反應	1	20.00
總和	5	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。本題有效回答人數為 5 人。

表C.14 請問您對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	52	59.77
還算透明	35	40.23
總和	87	100.00

表C.15 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難之情事？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.16 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有洩漏底價之情事？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.17 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷遭黑道恐嚇脅迫之情事？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.18 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.19 請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，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	87	100.00
總和	87	100.00

表C.20 請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.21 請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，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）？

	個數	%
沒有	87	100.00
總和	87	100.00

表C.22 請問貴公司如果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？（可複選）

	回答次數	%
總臺政風室或上級政風機構	52	59.77
法務部廉政署	12	13.79
公共工程委員會	12	13.79
機關首長或上級機關	7	8.05
法務部調查局及各處站	7	8.05
各地方檢察署	5	5.75
總臺採購單位主管	3	3.45
縣市政府 1999 專線	2	2.30
不知道	6	6.90
總和	106	121.84

說明：本題有效回答人數為 87 人。本題為複選題，每個人可能回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表C.23 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	47	54.02
電話	29	33.33
政風檢舉專線	9	10.34
電子郵件檢舉信箱	9	10.34
現場檢舉	3	3.45
首長電子信箱	2	2.30
傳真	2	2.30
不知道	5	5.75
總和	106	121.84

說明：本題有效回答人數為 87 人。本題為複選題，每個人可能回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數。本表百分比的計算，是以有效回答人數為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表C.24 請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？

	個數	%
很滿意	61	70.11
還算滿意	26	29.89
總和	87	100.00

表C.25 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？

	個數	%
進出管制太嚴格，每次都要檢附照片等資料申請人員通行證，很麻煩	1	1.15
申請人員出入證要花將近 1 個月時間，花費時間太長又麻煩，希望可以改善	1	1.15
希望可以再提高工程類採購預算	1	1.15
希望採購案改用最有利標，不要用價格標，確保採購品質且避免價格惡性競爭	1	1.15
沒有建議	83	95.40
總和	87	100.00

附錄四 交叉分析表³⁷

表D.1 請問貴公司對總臺承辦採購業務人員 112 年度整體的服務態度是否滿意？

		傾向滿意			個數
		合計	非常滿意	滿意	
		橫%	橫%	橫%	
合計		100.00	72.41	27.59	87
採購單位	秘書室	100.00	75.00	25.00	12
	供應室	100.00	80.00	20.00	15
	航電技術室	100.00	80.00	20.00	5
	資訊管理中心	100.00	83.33	16.67	12
	臺北裝修區臺	100.00	50.00	50.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	90.91	9.09	11
	高雄裝修區臺	100.00	55.00	45.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	100.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	66.67	33.33	6
	財物類	100.00	65.38	34.62	26
	勞務類	100.00	76.36	23.64	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	71.05	28.95	76
	得標 3-4 案	100.00	80.00	20.00	5
	得標 5 案以上	100.00	83.33	16.67	6

表D.2 請問貴公司對總臺 112 年度的洽公環境是否滿意？

		傾向滿意			無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意		
		橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		95.40	51.72	43.68	4.60	87
採購單位	秘書室	83.33	58.33	25.00	16.67	12
	供應室	100.00	73.33	26.67	0.00	15
	航電技術室	100.00	60.00	40.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	58.33	41.67	0.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	30.00	70.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	90.91	63.64	27.27	9.09	11
	高雄裝修區臺	95.00	30.00	65.00	5.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	50.00	50.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	50.00	50.00	0.00	6
	財物類	100.00	50.00	50.00	0.00	26
	勞務類	92.73	52.73	40.00	7.27	55
得標採購案數	得標 1-2 案	94.74	51.32	43.42	5.26	76
	得標 3-4 案	100.00	40.00	60.00	0.00	5
	得標 5 案以上	100.00	66.67	33.33	0.00	6

³⁷ 本附錄各交叉分析表之各變項並不符合適用卡方檢定之前提，即各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。

表D.3 請問貴公司對於總臺 112 年度採購作業效率是否滿意？

		傾向滿意			無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意		
		橫%	橫%	橫%		
合計		98.85	57.47	41.38	1.15	87
採購單位	秘書室	100.00	50.00	50.00	0.00	12
	供應室	100.00	66.67	33.33	0.00	15
	航電技術室	100.00	40.00	60.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	75.00	25.00	0.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	50.00	50.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	90.91	72.73	18.18	9.09	11
	高雄裝修區臺	100.00	40.00	60.00	0.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	100.00	0.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	33.33	66.67	0.00	6
	財物類	100.00	57.69	42.31	0.00	26
	勞務類	98.18	60.00	38.18	1.82	55
得標採購案數	得標 1-2 案	98.68	57.89	40.79	1.32	76
	得標 3-4 案	100.00	40.00	60.00	0.00	5
	得標 5 案以上	100.00	66.67	33.33	0.00	6

表D.4 請問貴公司對於向總臺請款作業是否滿意？

		傾向滿意			不滿意	無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意			
		橫%	橫%	橫%			
合計		97.70	56.32	41.38	1.15	1.15	87
採購單位	秘書室	91.67	50.00	41.67	8.33	0.00	12
	供應室	100.00	73.33	26.67	0.00	0.00	15
	航電技術室	100.00	60.00	40.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	66.67	33.33	0.00	0.00	12
	臺北裝修區臺	90.00	50.00	40.00	0.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	54.55	45.45	0.00	0.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	45.00	55.00	0.00	0.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	50.00	50.00	0.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	16.67	83.33	0.00	0.00	6
	財物類	100.00	61.54	38.46	0.00	0.00	26
	勞務類	96.36	58.18	38.18	1.82	1.82	55
得標採購案數	得標 1-2 案	97.37	55.26	42.11	1.32	1.32	76
	得標 3-4 案	100.00	40.00	60.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	100.00	83.33	16.67	0.00	0.00	6

表D.5 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）【請說明不滿意「請款作業」之原因】

	撥款速度太慢，等到 2 個月才撥款，希望可以早點撥款	個數
	橫%	
合計	100.00	1
採購單位 秘書室	100.00	1
採購性質 勞務類	100.00	1
得標採購案數 得標 1-2 案	100.00	1

表D.6 請問貴公司對於總臺 112 年度採購承辦人的專業能力（含法令常識、作業流程等）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	55.17	44.83	87
採購單位 秘書室	100.00	58.33	41.67	12
供應室	100.00	73.33	26.67	15
航電技術室	100.00	40.00	60.00	5
資訊管理中心	100.00	66.67	33.33	12
臺北裝修區臺	100.00	50.00	50.00	10
桃園裝修區臺	100.00	54.55	45.45	11
高雄裝修區臺	100.00	40.00	60.00	20
臺東裝修區臺	100.00	50.00	50.00	2
採購性質 工程類	100.00	50.00	50.00	6
財物類	100.00	57.69	42.31	26
勞務類	100.00	54.55	45.45	55
得標採購案數 得標 1-2 案	100.00	53.95	46.05	76
得標 3-4 案	100.00	60.00	40.00	5
得標 5 案以上	100.00	66.67	33.33	6

表D.7 請問貴公司 112 年度履約過程如遇問題，向總臺承辦人反映時，能否得到適切答覆或解決方案？

		均能得到	部分能得到	個數
		橫%	橫%	
合計		94.25	5.75	87
採購單位	秘書室	100.00	0.00	12
	供應室	93.33	6.67	15
	航電技術室	80.00	20.00	5
	資訊管理中心	100.00	0.00	12
	臺北裝修區臺	90.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	90.91	9.09	11
	高雄裝修區臺	95.00	5.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	0.00	6
	財物類	96.15	3.85	26
	勞務類	92.73	7.27	55
得標採購案數	得標 1-2 案	94.74	5.26	76
	得標 3-4 案	100.00	0.00	5
	得標 5 案以上	83.33	16.67	6

表D.8 請問貴公司對於總臺 112 年度採購案件之招標過程(包含公開閱覽、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、逾期違約罰款等契約相關規定)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	60.92	39.08	87
採購單位	秘書室	100.00	66.67	33.33	12
	供應室	100.00	80.00	20.00	15
	航電技術室	100.00	60.00	40.00	5
	資訊管理中心	100.00	75.00	25.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	40.00	60.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	54.55	45.45	11
	高雄裝修區臺	100.00	45.00	55.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	100.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	50.00	50.00	6
	財物類	100.00	65.38	34.62	26
	勞務類	100.00	60.00	40.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	59.21	40.79	76
	得標 3-4 案	100.00	60.00	40.00	5
	得標 5 案以上	100.00	83.33	16.67	6

表D.9 請問貴公司投標總臺採購案，是否遇過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		5.75	94.25	87
採購單位	秘書室	8.33	91.67	12
	供應室	6.67	93.33	15
	航電技術室	0.00	100.00	5
	資訊管理中心	0.00	100.00	12
	臺北裝修區臺	0.00	100.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	100.00	11
	高雄裝修區臺	15.00	85.00	20
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	2
採購性質	工程類	0.00	100.00	6
	財物類	7.69	92.31	26
	勞務類	5.45	94.55	55
得標採購案數	得標 1-2 案	5.26	94.74	76
	得標 3-4 案	0.00	100.00	5
	得標 5 案以上	16.67	83.33	6

表D.10 承上，請問貴公司對總臺辦理「低於底價百分之八十」之執行程序（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？

		傾向滿意			無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意		
		橫%	橫%	橫%		
合計		80.00	40.00	40.00	20.00	5
採購單位	秘書室	100.00	100.00	0.00	0.00	1
	供應室	0.00	0.00	0.00	100.00	1
	高雄裝修區臺	100.00	33.33	66.67	0.00	3
採購性質	財物類	50.00	50.00	0.00	50.00	2
	勞務類	100.00	33.33	66.67	0.00	3
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	50.00	50.00	0.00	4
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00	100.00	1

表D.11 請問您對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	59.77	40.23	87
採購單位	秘書室	100.00	66.67	33.33	12
	供應室	100.00	73.33	26.67	15
	航電技術室	100.00	80.00	20.00	5
	資訊管理中心	100.00	83.33	16.67	12
	臺北裝修區臺	100.00	50.00	50.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	54.55	45.45	11
	高雄裝修區臺	100.00	30.00	70.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	100.00	0.00	2
採購性質	工程類	100.00	50.00	50.00	6
	財物類	100.00	57.69	42.31	26
	勞務類	100.00	61.82	38.18	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	57.89	42.11	76
	得標 3-4 案	100.00	60.00	40.00	5
	得標 5 案以上	100.00	83.33	16.67	6

表D.12 請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難之情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.13請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有洩漏底價之情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.14請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷遭黑道恐嚇脅迫之情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.15請問貴公司 112 年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.16請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，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	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.17請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.18請問貴公司 112 年度是否曾聽聞或親身經歷，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）？

		沒有	個數
		橫%	
合計		100.00	87
採購單位	秘書室	100.00	12
	供應室	100.00	15
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	12
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	11
	高雄裝修區臺	100.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	2
採購性質	工程類	100.00	6
	財物類	100.00	26
	勞務類	100.00	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	76
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	6

表D.19請問貴公司如果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？（可複選）

		總臺政風室 或上級政風 機構	法務部 廉政署	公共工程 委員會	機關首長或 上級機關
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		59.77	13.79	13.79	8.05
採購單位	秘書室	58.33	8.33	16.67	16.67
	供應室	40.00	13.33	13.33	6.67
	航電技術室	80.00	20.00	20.00	0.00
	資訊管理中心	66.67	16.67	16.67	8.33
	臺北裝修區臺	60.00	10.00	10.00	0.00
	桃園裝修區臺	54.55	27.27	0.00	0.00
	高雄裝修區臺	65.00	10.00	20.00	10.00
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	0.00	50.00
採購性質	工程類	83.33	0.00	0.00	33.33
	財物類	46.15	11.54	19.23	3.85
	勞務類	63.64	16.36	12.73	7.27
得標採購案數	得標 1-2 案	56.58	14.47	13.16	9.21
	得標 3-4 案	80.00	0.00	40.00	0.00
	得標 5 案以上	83.33	16.67	0.00	0.00

【續下表】

表 D.19 請問貴公司如果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？（可複選）【續 1】

		法務部調查局 及各處站	各地方 檢察署	總臺採購 單位主管
		橫%	橫%	橫%
合計		8.05	5.75	3.45
採購單位	秘書室	8.33	8.33	0.00
	供應室	6.67	6.67	6.67
	航電技術室	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	8.33	0.00	8.33
	臺北裝修區臺	20.00	20.00	10.00
	桃園裝修區臺	9.09	0.00	0.00
	高雄裝修區臺	5.00	5.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00
	財物類	7.69	3.85	7.69
	勞務類	9.09	7.27	1.82
得標採購案數	得標 1-2 案	9.21	6.58	3.95
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00

【續下頁】

表 D.19 請問貴公司如果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？（可複選）【續完】

		縣市政府 1999 專線	不知道	個數
		橫%	橫%	
合計		2.30	6.90	87
採購單位	秘書室	8.33	0.00	12
	供應室	6.67	13.33	15
	航電技術室	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	0.00	8.33	12
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	9.09	11
	高雄裝修區臺	0.00	10.00	20
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	2
採購性質	工程類	0.00	0.00	6
	財物類	3.85	11.54	26
	勞務類	1.82	5.45	55
得標採購案數	得標 1-2 案	1.32	6.58	76
	得標 3-4 案	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	16.67	16.67	6

表D.20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
		橫%	橫%	橫%
合計		54.02	33.33	10.34
採購單位	秘書室	50.00	50.00	25.00
	供應室	66.67	26.67	0.00
	航電技術室	60.00	60.00	0.00
	資訊管理中心	66.67	8.33	0.00
	臺北裝修區臺	60.00	20.00	0.00
	桃園裝修區臺	45.45	45.45	9.09
	高雄裝修區臺	40.00	35.00	20.00
	臺東裝修區臺	50.00	50.00	50.00
採購性質	工程類	33.33	50.00	33.33
	財物類	69.23	26.92	0.00
	勞務類	49.09	34.55	12.73
得標採購案數	得標 1-2 案	56.58	31.58	9.21
	得標 3-4 案	60.00	40.00	20.00
	得標 5 案以上	16.67	50.00	16.67

【續下頁】

表 D.20 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）【續 1】

		電子郵件 檢舉信箱	現場檢舉	首長電子信箱
		橫%	橫%	橫%
合計		10.34	3.45	2.30
採購單位	秘書室	0.00	0.00	0.00
	供應室	6.67	0.00	0.00
	航電技術室	0.00	0.00	20.00
	資訊管理中心	16.67	8.33	0.00
	臺北裝修區臺	10.00	10.00	0.00
	桃園裝修區臺	9.09	0.00	9.09
	高雄裝修區臺	20.00	5.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00
	財物類	3.85	0.00	3.85
	勞務類	14.55	5.45	1.82
得標採購案數	得標 1-2 案	10.53	3.95	2.63
	得標 3-4 案	20.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00

【續下表】

表 D.20 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）【續完】

		傳真	不知道	個數
		橫%	橫%	
合計		2.30	5.75	87
採購單位	秘書室	0.00	0.00	12
	供應室	6.67	6.67	15
	航電技術室	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	8.33	0.00	12
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	9.09	11
	高雄裝修區臺	0.00	15.00	20
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	2
採購性質	工程類	0.00	0.00	6
	財物類	3.85	7.69	26
	勞務類	1.82	5.45	55
得標採購案數	得標 1-2 案	1.32	3.95	76
	得標 3-4 案	0.00	20.00	5
	得標 5 案以上	16.67	16.67	6

表D.21 請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？

		傾向滿意			個數
		合計	很滿意	還算滿意	
		橫%	橫%	橫%	
合計		100.00	70.11	29.89	87
採購單位	秘書室	100.00	75.00	25.00	12
	供應室	100.00	73.33	26.67	15
	航電技術室	100.00	80.00	20.00	5
	資訊管理中心	100.00	83.33	16.67	12
	臺北裝修區臺	100.00	50.00	50.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	72.73	27.27	11
	高雄裝修區臺	100.00	65.00	35.00	20
	臺東裝修區臺	100.00	50.00	50.00	2
採購性質	工程類	100.00	66.67	33.33	6
	財物類	100.00	65.38	34.62	26
	勞務類	100.00	72.73	27.27	55
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	68.42	31.58	76
	得標 3-4 案	100.00	80.00	20.00	5
	得標 5 案以上	100.00	83.33	16.67	6

表D.22 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？

		進出管制太嚴格，每次都要檢附照片等資料申請人員通行證，很麻煩	申請人員出入證要花將近 1 個月時間，花費時間太長又麻煩，希望可以改善	希望可以再提高工程類採購預算
		橫%	橫%	橫%
合計		1.15	1.15	1.15
採購單位	秘書室	0.00	8.33	0.00
	供應室	0.00	0.00	0.00
	航電技術室	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	0.00	0.00	0.00
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	10.00
	桃園裝修區臺	9.09	0.00	0.00
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00
	財物類	0.00	0.00	3.85
	勞務類	1.82	1.82	0.00
得標採購案數	得標 1-2 案	1.32	1.32	1.32
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00

【續下頁】

表 D.22 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？【續完】

		希望採購案改用最有利標，不要用品格標，確保採購品質且避免價格惡性競爭	沒有建議	個數
		橫%	橫%	
合計		1.15	95.40	87
採購單位	秘書室	0.00	91.67	12
	供應室	0.00	100.00	15
	航電技術室	0.00	100.00	5
	資訊管理中心	0.00	100.00	12
	臺北裝修區臺	0.00	90.00	10
	桃園裝修區臺	9.09	81.82	11
	高雄裝修區臺	0.00	100.00	20
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	2
採購性質	工程類	0.00	100.00	6
	財物類	0.00	96.15	26
	勞務類	1.82	94.55	55
得標採購案數	得標 1-2 案	1.32	94.74	76
	得標 3-4 案	0.00	100.00	5
	得標 5 案以上	0.00	100.00	6

附錄五 調查問卷
交通部民用航空局飛航服務總臺
113年度採購業務廉政民意調查問卷

共33題(含跳答問項10題)

(以下為一般問項)

1. 請問貴公司112年度曾參與總臺哪個單位的採購標案？

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

2. 請問貴公司112年度參與總臺採購標案最主要之類型為何？

- (1)工程類
- (2)財物類
- (3)勞務類

3. 請問貴公司112年度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)不清楚/不記得

(以下為行政問項)

4. 請問貴公司對總臺承辦採購業務人員112年度整體的服務態度是否滿意？

- (1)非常滿意 (跳答第6題)
- (2)滿意 (跳答第6題)
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見 (跳答第6題)

5. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？(請說明)

6. 請問貴公司對總臺112年度的洽公環境是否滿意？

- (1)非常滿意 (跳答第8題)
- (2)滿意 (跳答第8題)
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見 (跳答第8題)

7. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？(請說明)

8. 請問貴公司對於總臺112年度採購作業效率是否滿意？

- (1)非常滿意 (跳答第10題)
- (2)滿意 (跳答第10題)
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見 (跳答第10題)

9. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？(請說明)

10. 請問貴公司對於向總臺請款作業是否滿意？

- (1) 非常滿意 (跳答第12題)
- (2) 滿意 (跳答第12題)
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (5) 不知道/拒答/無意見 (跳答第12題)

11. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？(請說明)

(以下為採購專業問項)

12. 請問貴公司對於總臺112年度採購承辦人的專業能力(含法令常識、作業流程等)是否滿意？

- (1) 非常滿意 (跳答第14題)
- (2) 滿意 (跳答第14題)
- (3) 不滿意
- (4) 非常不滿意
- (5) 不知道/拒答/無意見 (跳答第14題)

13. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？(請說明)

14. 請問貴公司112年度履約過程如遇問題，向總臺承辦人反映時，能否得到適切答覆或解決方案？

- (1) 均能得到 (跳答第16題)
- (2) 部分能得到 (跳答第16題)
- (3) 不能得到
- (4) 不知道/拒答/無意見 (跳答第16題)

15. 承上，請問貴公司認為不能得到之原因為何？(請說明)

16. 請問貴公司對於總臺112年度採購案件之招標過程（包含公開閱覽、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、逾期違約罰款等契約相關規定）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，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

18. 請問貴公司投標總臺採購案，是否遇過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21題）

19. 承上，請問貴公司對總臺辦理「低於底價百分之八十」之執行程序（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21題）
- (2)滿意（跳答第21題）
- (3)不滿意
- (4)非常不滿意
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第21題）

20. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

21. 請問您對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23題）
- (2)還算透明（跳答第23題）
- (3)不太透明
- (4)完全不透明
- (5)不知道/拒答/無意見（跳答第23題）

22. 承上，請問貴公司感到不透明之原因為何？（請說明）

（以下為風紀廉能問項）

23. 請問貴公司112年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷總臺採購人員有藉機刁難之情事？

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

24. 請問貴公司112年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有洩漏底價之情事？

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

25. 請問貴公司112年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷遭黑道恐嚇脅迫之情事？

- (1)有，親身經歷_____（請註明）
- (2)有，同業傳聞_____（請註明）
- (3)有，親身經歷及同業聽聞均有_____（請註明）
- (4)沒有

(5)不知道/拒答/無意見

26. 請問貴公司112年度參與總臺採購標案時，是否聽聞或親身經歷標案有圍標、綁標情事？

(1)有，親身經歷_____ (請註明)

(2)有，同業傳聞_____ (請註明)

(3)有，親身經歷及同業聽聞均有_____ (請註明)

(4)沒有

(5)不知道/拒答/無意見

27. 請問貴公司112年度是否曾聽聞或親身經歷，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_____ (請註明)

(2)有，同業傳聞_____ (請註明)

(3)有，親身經歷及同業聽聞均有_____ (請註明)

(4)沒有

(5)不知道/拒答/無意見

28. 請問貴公司112年度是否曾聽聞或親身經歷，有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物(藉生日或升遷等)、請託關說、邀宴應酬(藉年節或洽公等)的情事？

(1)有，親身經歷_____ (請註明)

(2)有，同業傳聞_____ (請註明)

(3)有，親身經歷及同業傳聞均有_____ (請註明)

(4)沒有

(5)不知道/拒答/無意見

29. 請問貴公司112年度是否曾聽聞或親身經歷，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)？

(1)有，親身去過(親身發現有此情事)_____ (請註明)

(2)有，同仁去過(聽聞有此情事)_____ (請註明)

(3)有，親身及同仁均有去過_____ (請註明)

(4)沒有

(5)不知道/拒答/無意見

30. 請問貴公司如果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？（可複選）

(1)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）

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）

(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）

32. 請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？

(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

33. 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？

感謝 貴公司撥冗回答問題，非常感謝您提供的寶貴意見！