交通部民用航空局飛航服務總臺
99 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　　99　　年　　6　　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 98 年 4 月至 99 年 3 月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「99 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 99 年 5 月 25 日（星期二）至中華民國 99 年 6 月 4 日（星期五）執行，共計完成 129 份成功樣本，訪問成功率約為 49.0%。本次調查所得主要的調查內容摘要如下：

廠商得知總臺各項採購招標案件之管道中，以工程會網站（90.70%）比例最高，其次為承辦人員電話告知（9.30%）、同業公會（3.10%），其他管道皆未達 2%。

廠商對於總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等訂定的合理性評價方面，扣除過去一年從未得標的廠商，有 91.46%認為合理，有 8.54%未表示明確意見，並無廠商認為有不合理的情形。

扣除過去一年從未得標的廠商，有 1.22%表示過去一年曾遭總臺辦理工程、財物及勞務等採購業務之承辦人員藉機刁難，而有 98.78%表示並未有此情形。

0.78%表示曾聽聞總臺在過去一年辦理工程、財物及勞務等採購案件有洩漏底價情事，97.67%表示沒有此情事。

本次調查結果並未有廠商表示過去一年參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事。

本次調查結果並未有廠商表示過去一年辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，有同業間有圍標等情事。

本次調查結果並未有廠商表示遭受總臺辦理工程、財物及勞務等採購業務之承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事。

廠商對於過去一年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度滿意度方面，有 94.57%表示傾向滿意，3.10%表示不滿意。不滿意的原因包括：官僚心態、態度散漫（25.00%）、資料送審時遭到承辦人員刁難（25.00%）、態度消極缺乏熱忱（25.00%）、有些標案會偏袒特定廠商（25.00%）。

整體作業效率滿意度方面，93.80%表示傾向滿意，2.33%表示不滿意。不滿意的原因包括：開標作業速度太慢（33.33%）、等標期太短（33.33%）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（33.33%）。

廠商對於過去一年總臺承辦採購業務人員的專業能力滿意度方面，86.82%表示傾向滿意，5.43%表示不滿意。感到不滿意的 7 家廠商的原因分別為：承辦人員不熟法令、未把關，沒有施工紀錄或監督人員也可混過關（14.29%）、審標規定標準認知不足（14.29%）、承辦人員疏漏未提供相關文件，導致廠商資格不符（14.29%）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（14.29%）、監督人員非工程專業，與廠商現場人員溝通困難（14.29%）、承辦人員對於政府採購法不夠瞭解（14.29%）、承辦人員對於計價方式不熟悉（14.29%）。

廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案方面，89.15%表示均能得到答覆或解決方案，6.98%表示部份能得到，2.33%表示不能得到。

廠商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滿意度方面，89.15％表示傾向滿意，有 6.20％表示不滿意。表示不滿意的 8 家廠商其原因分別為：等標期太短（25.00％）、廠商資格認定門檻太低（12.50％）、付款速度太慢（12.50％）、部份廠商表現良好即可續約，對於其他廠商不公平（12.50％）、投標須知對於應檢附文件說明不夠清楚（12.50％）、投標文件規定要用正本送件，不能用影本，造成廠商不便（12.50％）、履約保證金的金額太高（12.50％）。

目　次

摘　要 I
圖　次 i
表　次 ii
第一章　研究目的與方法 3
一、調查目的與背景 3
二、調查對象 4
三、調查方法 4
四、調查時間 4
五、調查內容 4
六、統計計算方式說明 5
第二章　綜合分析 6
一、廠商參與總臺採購案之概況 6
（一）廠商參與總臺採購業務之招標單位 6
（二）廠商參與總臺採購案件投標數量 7
（三）廠商參與總臺採購案件得標數量 8
（四）廠商參與總臺採購案件得標總金額 9
（五）廠商得知總臺各項採購招標案件之管道 10
二、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價 13
（一）廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理 13
（二）廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難 15
（三）廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事 17
（四）廠商是否遭受過黑道脅迫情事 19
（五）廠商是否曾發現同業間有圍標情事 21
（六）廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益 22
（七）廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事 24
三、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價 26
（一）廠商對於承辦人員服務態度滿意度 26
（二）廠商對於採購業務作業效率滿意度 29
四、廠商對於總臺採購業務專業性之評價 32
（一）廠商對於承辦人員專業能力滿意度 32
（二）廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案 35
（三）廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度 37
第三章　結論 40
附錄一　訪問結果表 44
附錄二　樣本結構表 45
附錄三　次數分配表 46
附錄四　交叉分析表 52
附錄五　調查問卷 69

圖　次

圖 2. 1 廠商參與總臺採購業務之招標單位 6
圖 2. 2 廠商參與總臺採購案件投標數量 7
圖 2. 3 廠商參與總臺採購案件得標數量 8
圖 2. 4 廠商參與總臺採購案件得標總金額 9
圖 2. 5 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道 10
圖 2. 6 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道-跨年比較 12
圖 2. 7 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理 13
圖 2. 8 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理-跨年比較 14
圖 2. 9 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難 15
圖 2. 10 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難-跨年比較 16
圖 2. 11 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事 17
圖 2. 12 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事-跨年比較 18
圖 2. 13 廠商是否遭受過黑道脅迫情事 19
圖 2. 14 廠商是否遭受過黑道脅迫情事-跨年比較 20
圖 2. 15 廠商是否曾發現同業間有圍標情事 21
圖 2. 16 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益 22
圖 2. 17 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益-跨年比較 23
圖 2. 18 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事 24
圖 2. 19 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較 25
圖 2. 20 廠商對於承辦人員服務態度滿意度 26
圖 2. 21 廠商對於承辦人員服務態度滿意度-跨年比較 27
圖 2. 22 廠商對於承辦人員服務態度感到不滿意的原因 28
圖 2. 23 廠商對於採購業務作業效率滿意度 29
圖 2. 24 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較 30
圖 2. 25 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因 31
圖 2. 26 廠商對於承辦人員專業能力滿意度 32
圖 2. 27 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較 33
圖 2. 28 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因 34
圖 2. 29 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案 35
圖 2. 30 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 36
圖 2. 31 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度 37
圖 2. 32 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較 38
圖 2. 33 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程感到不滿意原因 39

表　次

表 2. 1 廠商參與總臺採購業務之招標單位 6
表 2. 2 廠商參與總臺採購案件投標數量 7
表 2. 3 廠商參與總臺採購案件得標數量 8
表 2. 4 廠商參與總臺採購案件得標總金額 9
表 2. 5 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道 10
表 2. 6 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道-跨年比較 11
表 2. 7 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理 13
表 2. 8 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理-跨年比較 14
表 2. 9 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難 15
表 2. 10 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難-跨年比較 16
表 2. 11 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事 17
表 2. 12 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事-跨年比較 18
表 2. 13 廠商是否遭受過黑道脅迫情事 19
表 2. 14 廠商是否遭受過黑道脅迫情事-跨年比較 20
表 2. 15 廠商是否曾發現同業間有圍標情事 21
表 2. 16 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益 22
表 2. 17 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益-跨年比較 23
表 2. 18 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事 24
表 2. 19 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較 25
表 2. 20 廠商對於承辦人員服務態度滿意度 26
表 2. 21 廠商對於承辦人員服務態度滿意度-跨年比較 27
表 2. 22 廠商對於承辦人員服務態度感到不滿意的原因 28
表 2. 23 廠商對於採購業務作業效率滿意度 29
表 2. 24 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較 30
表 2. 25 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因 31
表 2. 26 廠商對於承辦人員專業能力滿意度 32
表 2. 27 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較 33
表 2. 28 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因 34
表 2. 29 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案 35
表 2. 30 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 36
表 2. 31 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度 37
表 2. 32 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較 38
表 2. 33 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程感到不滿意原因 39

第一章　研究目的與方法

一、調查目的與背景

在講求效率與提供現代化服務的前提之下，政府機構必須走向企業化經營的策略，也就是形象之建立、講求效率與提供顧客取向的服務。因此民眾對政府單位所提供服務的感受與施政觀感，除了作為加強單位內部之凝聚力之外，另一方面，也可使民眾對於政府單位的信賴度提昇。提供效率與顧客取向的服務，則是現代化政府單位採取企業化經營策略的重要方向。為了確保服務能與民眾的期望相符，就必須要有一套正確的評估與訪查機制，使單位之服務品質與形象能日漸提昇。

因此建立形象的第一步，即是了解民眾對於政府機關整體政風之滿意程度與觀感，並針對其中的問題，設計出修正與改善的方案，以科學的調查方式與資料統計分析，提供專業化的施政參考指標，使政府機關的服務與形象更貼近現代化。

有鑑於此，交通部民用航空局飛航服務總臺（以下簡稱「總臺」）為瞭解 98 年 4 月至 99 年 3 月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「99 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，藉以提昇機關服務品質，精進業務之推動。

本研究之目的，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：

(1)廠商參與總臺採購案之概況。

(2)廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價。

(3)廠商對於總臺採購業務行政服務之評價。

(4)廠商對於總臺採購業務專業性之評價。

二、調查對象

調查對象為 98 年 4 月至 99 年 3 月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。本研究之母體由總臺提供，共計 263 份。

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 Interview，CATI）來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目…等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查及研究品質。

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 99 年 5 月 25 日（星期二）至中華民國 99 年 6 月 4 日（星期五）執行。共計完成 129 份成功樣本，訪問成功率約為 49.0%（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風紀廉能之評價」、「廠商對於總臺採購業務行政服務之評價」以及「廠商對於總臺採購業務專業性之評價」等 4 個面向，分述如下：

（一）廠商參與總臺採購案之概況：包括過去一年得知總臺各項採購招標案件之管道、參與總臺採購業務的招標單位、參與總臺採購案件數量、得標案件總數量與總金額等。

（二）廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價：包括過去一年總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理、是否曾遭受承辦人員藉機刁難、是否知悉總臺有洩漏底價情事、是否遭受過黑道脅迫等情事、是否曾發現同業間圍標情事、是否曾遭承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益、是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸等情事。

（三）廠商對於總臺採購業務行政服務之評價：包括過去一年總臺承辦採購業務人員服務態度滿意度、採購業務作業效率滿意度等。

（四）廠商對於總臺採購業務專業性之評價：包括過去一年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等。

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

本調查詢問廠商在過去一年曾參與總臺哪個單位的採購業務，調查結果如表 2.1 與圖 2.1 所示。其中以臺北裝修區臺（34.11％）比例最高，其他依序為桃園裝修區臺（24.81％）、高雄裝修區臺（10.85％）、秘書室（10.08％）、供應室（7.75％）、航電技術室（4.65％）、資訊管理中心（4.65％）、臺東裝修區臺（0.78％）。此外，有 2.33％的廠商未回答明確之單位。

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	6	4.65
供應室	10	7.75
秘書室	13	10.08
臺北裝修區臺	44	34.11
桃園裝修區臺	32	24.81
高雄裝修區臺	14	10.85
臺東裝修區臺	1	0.78
資訊管理中心	6	4.65
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

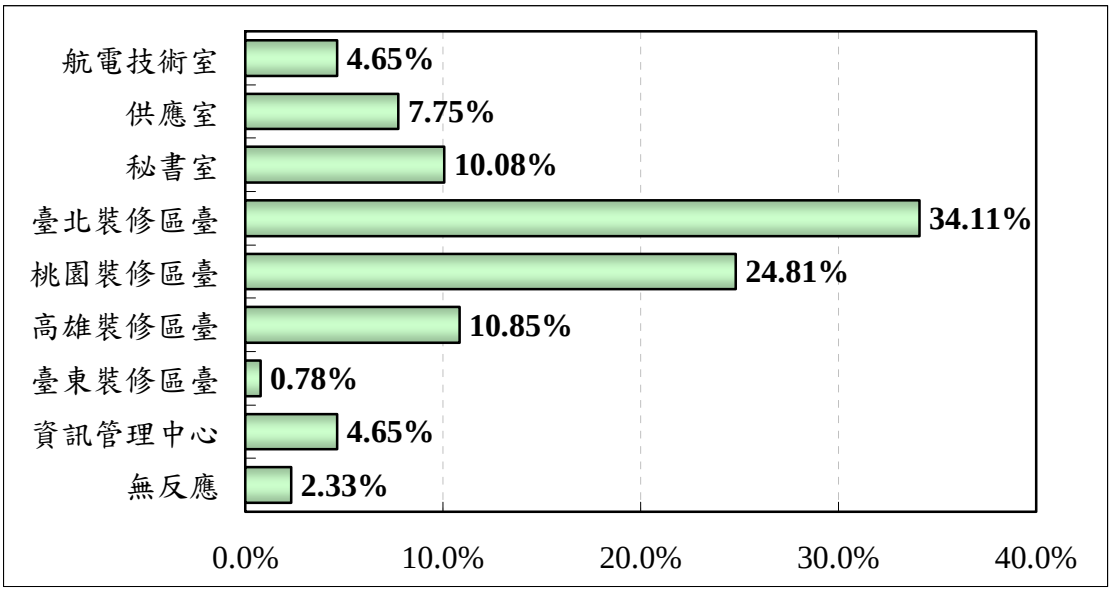


圖 2. 1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

（二）廠商參與總臺採購案件投標數量

本調查詢問廠商在過去一年之中，該公司曾參與總臺採購案件的投標件數，調查結果如表 2.2 與圖 2.2 所示。其中以投標一案（48.06%）的比例最高，其次依序為二案（19.38%）、五案以上（10.85%）、三案（8.53%）、四案（1.55%）。此外，有 11.63%未回答明確的投標件數。

表 2.2 廠商參與總臺採購案件投標數量

	個數	%
一案	62	48.06
二案	25	19.38
三案	11	8.53
四案	2	1.55
五案以上	14	10.85
無反應	15	11.63
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

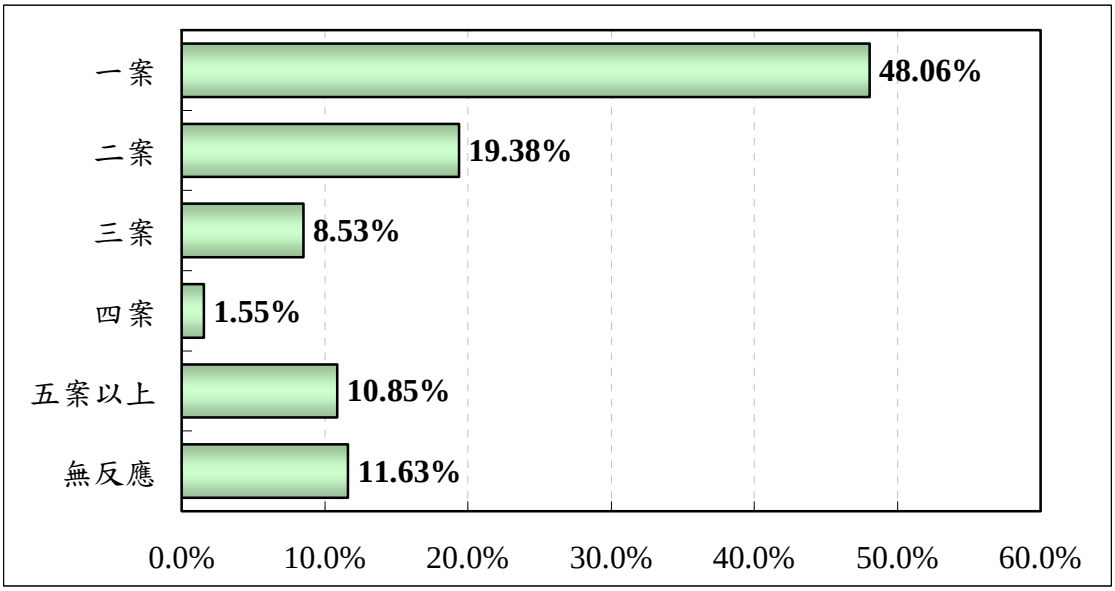


圖 2.2 廠商參與總臺採購案件投標數量

（三）廠商參與總臺採購案件得標數量

本調查詢問廠商在過去一年之中，該公司曾參與總臺採購案件的得標件數，調查結果如表 2.3 與圖 2.3 所示。其中以得標一案（37.98%）比例最高，其次為從未得標過（36.43%）、二案（12.40%）、三案（3.10%）與五案以上（3.10%）、四案（2.33%）。此外，有 4.65%未回答明確的得標案數。

表 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

	個數	%
一案	49	37.98
二案	16	12.40
三案	4	3.10
四案	3	2.33
五案以上	4	3.10
從未得標過	47	36.43
無反應	6	4.65
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

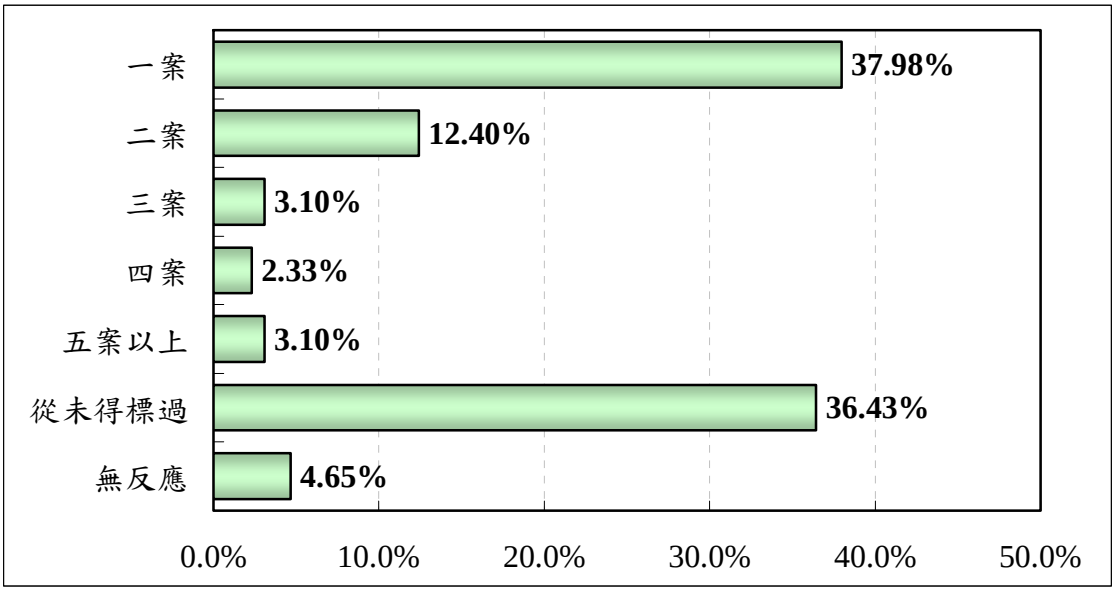


圖 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

（四）廠商參與總臺採購案件得標總金額

扣除過去一年從未得標的 47 家廠商，本調查詢問其他 82 家廠商，其曾參與總臺採購案件的得標總金額，調查結果如表 2.4 與圖 2.4 所示，其中以 10 萬元（含）～100 萬元（48.78%）比例最高，其次依序為：逾 100 萬元～500 萬元（14.63%）、未達 10 萬元（13.41%）、逾 500 萬元～1000 萬元（9.76%）、逾 1000 萬元～5000 萬元（6.10%）。此外，有 7.32%未回答明確的得標總金額。

表 2.4 廠商參與總臺採購案件得標總金額

	個數	%
未達 10 萬元	11	13.41
10 萬元（含）～100 萬元	40	48.78
逾 100 萬元～500 萬元	12	14.63
逾 500 萬元～1000 萬元	8	9.76
逾 1000 萬元～5000 萬元	5	6.10
無反應	6	7.32
總和	82	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

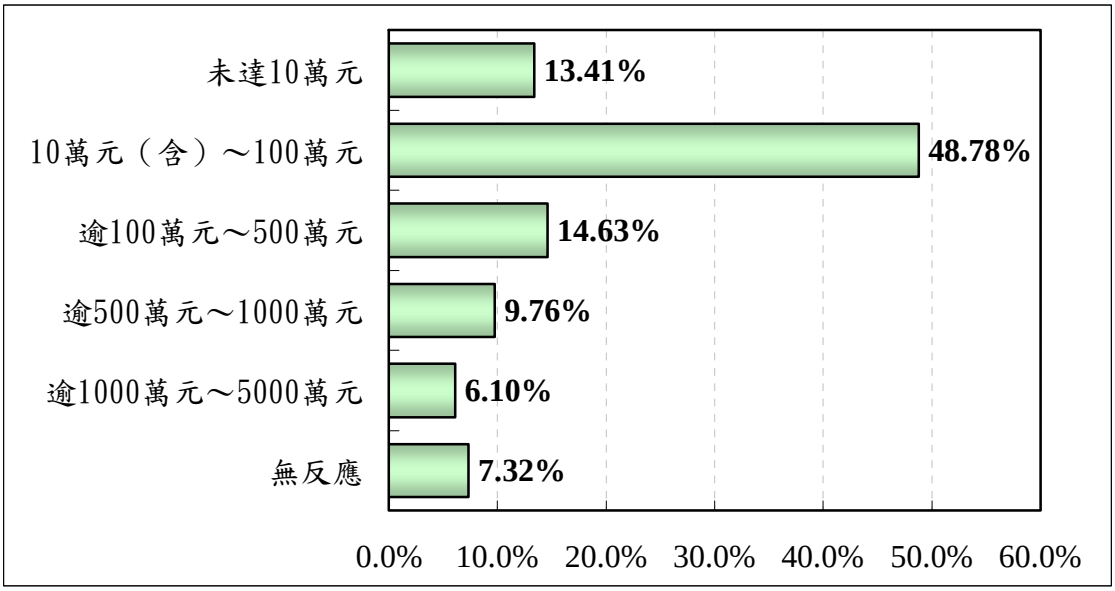


圖 2.4 廠商參與總臺採購案件得標總金額

（五）廠商得知總臺各項採購招標案件之管道

本調查詢問廠商在過去一年之中，該公司如何得知總臺辦理之工程、財物及勞務等各項採購招標案件，調查結果如表 2.5 與圖 2.5 所示。其中以工程會網站（90.70%）比例最高，其次為承辦人員電話告知（9.30%）、同業公會（3.10%）、本總臺公佈欄（1.55%）、廠商直接前往總臺拜訪得知（0.78%）、廠商親友告知（0.78%）、承辦人員直接前往廠商現場詢價採購（0.78%）、與總臺簽訂長期保養合約（0.78%）。

表 2.5 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道

	回答次數	%
工程會網站	117	90.70
承辦人員電話告知	12	9.30
同業公會	4	3.10
本總臺公佈欄	2	1.55
廠商直接前往總臺拜訪得知	1	0.78
廠商親友告知	1	0.78
承辦人員直接前往廠商現場詢價採購	1	0.78
與總臺簽訂長期保養合約	1	0.78
總和	139	107.75

說明：1.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數的 129 人。
2.本表百分比的計算，是以回答人數 129 為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

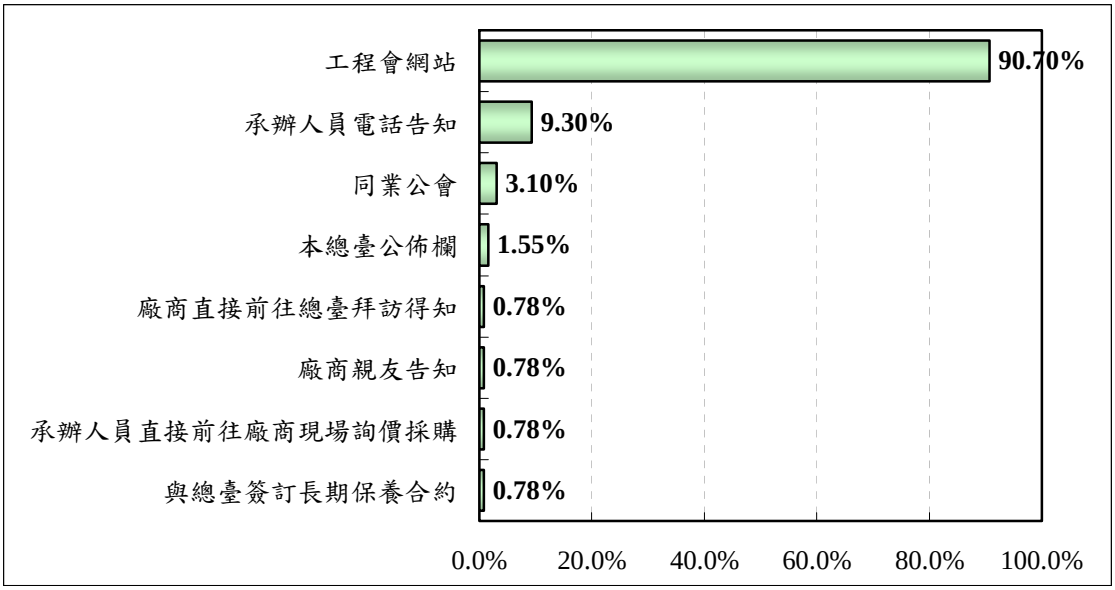


圖 2.5 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道

透過附錄四表 D.1 交叉分析數據來看，各特徵皆是透過工程會網站得知總臺各項採購招標案件的比例最高。

跨年比較方面，如表 2.6 與圖 2.6 所示，其中由承辦人員電話告知的比例有 9.30%，在 98 年卻未有廠商是透過這項管道得知；另一方面，從工程會網站中得知總臺各項採購招標案件的比例由 97 年的 69.84%，提升至 98 年的 96.23%，今年下降 5.53%，則是比例下降較大的部分。

表 2. 6 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道-跨年比較 [1]

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	回答次數	%	回答次數	%	回答次數	%	%
承辦人員電話告知	0	0.00	0	0.00	12	9.30	+9.30
廠商直接前往總臺拜訪得知	0	0.00	0	0.00	1	0.78	+0.78
承辦人員直接前往廠商現場詢價採購	0	0.00	0	0.00	1	0.78	+0.78
與總臺簽訂長期保養合約	0	0.00	0	0.00	1	0.78	+0.78
朋友告知	1	1.59	0	0.00	1	0.78	+0.78
本總臺公佈欄	0	0.00	2	1.89	2	1.55	-0.34
其他廠商轉包	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94
臺灣銀行共同供應契約	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94
需求單位寄詢價單給廠商	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94
同業公會	0	0.00	5	4.72	4	3.10	-1.62
工程會網站	44	69.84	102	96.23	117	90.70	-5.53
報紙公告	10	15.87	0	0.00	0	0.00	—
採購公報或招標公報	5	7.94	0	0.00	0	0.00	—
時間太久已遺忘	3	4.76	0	0.00	0	0.00	—
不知道/不清楚	1	1.59	0	0.00	0	0.00	—
總和	64	101.59	112	105.66	139	107.75	—

註：因本題為複選題，故回答次數會超過有效回答人數。百分比的計算，是以有效回答人數為分母，因此百分比的加總會超過 100%。

[1] 97 年調查有效樣本數為 63 人；98 年調查有效樣本數為 106 人；99 年調查有效樣本數為 129 人

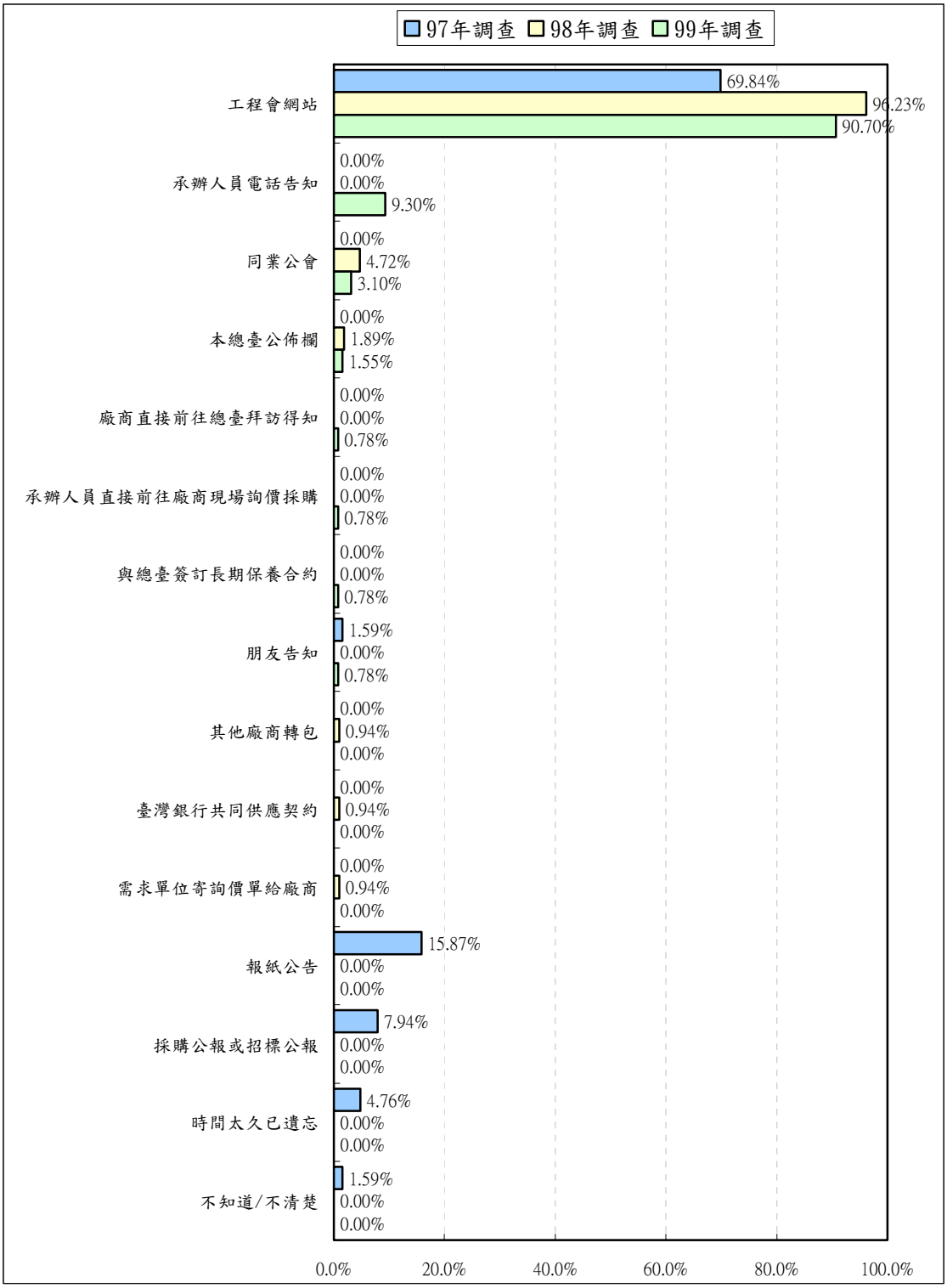


圖 2.6 廠商得知總臺各項採購招標案件之管道-跨年比較

二、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價

（一）廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理

扣除過去一年從未得標的 47 家廠商，本調查詢問其他 82 家廠商，其認為總臺過去一年在工程案件工期、採購案件交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理，調查結果如表 2.7 與圖 2.7 所示。91.46%認為合理，有 8.54%未表示明確意見。

表 2.7 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理

	個數	%
合理	75	91.46
無反應	7	8.54
總和	82	100.00

說明：無反應包括「無意見」。

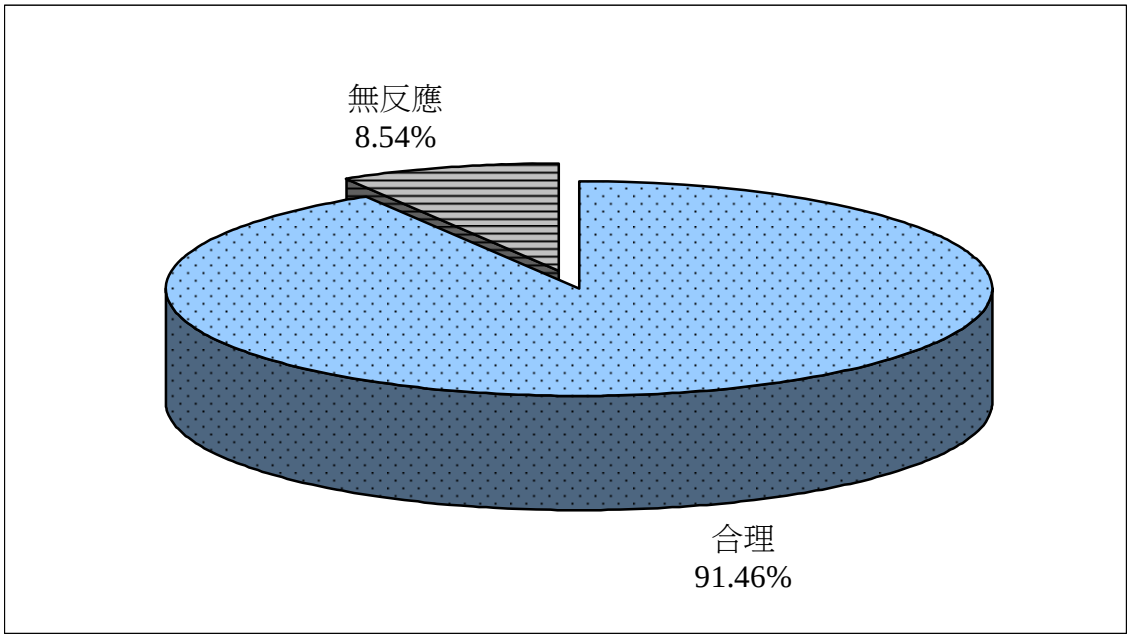


圖 2.7 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理

透過附錄四表 D.2 交叉數據得知，廠商對於總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定合理性的評價方面，各類特徵皆並未有廠商表示不合理。

跨年比較方面，如表 2.8 與圖 2.8 所示，廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等訂定的合理性方面，認為合理的比例由 97 年的 80.77%，至 98 年提升為 91.03%， 99 年再提升至 91.46%，且在 99 年並無廠商認為不合理的情形。而未表示明確意見的比例則由 98 年的 3.85%上升至 99 年的 8.54%，上升的幅度有 4.69 個百分點。

表 2.8 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
合理	42	80.77	71	91.03	75	91.46	+0.44
不合理	3	5.77	4	5.13	0	0.00	-5.13
無反應	7	13.46	3	3.85	7	8.54	+4.69
總和	52	100.00	78	100.00	82	100.00	—

說明：無反應包括「無意見」。

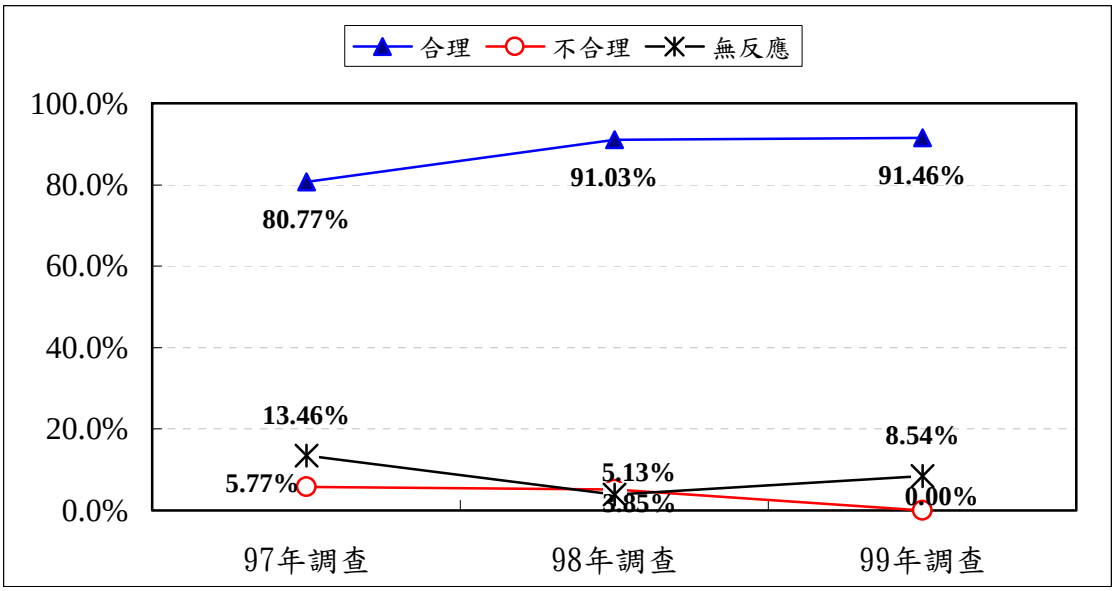


圖 2.8 廠商認為總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理-跨年比較

（二）廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難

扣除過去一年從未得標的 47 家廠商，本調查詢問其他 82 家廠商，其在過去一年之中，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，調查結果如表 2.9 與圖 2.9 所示。98.78%表示過去一年並未遭受承辦人員藉機刁難，1.22%表示曾遭承辦人員藉機刁難。

表 2. 9 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難

	個數	%
有	1	1.22
沒有	81	98.78
總和	82	100.00

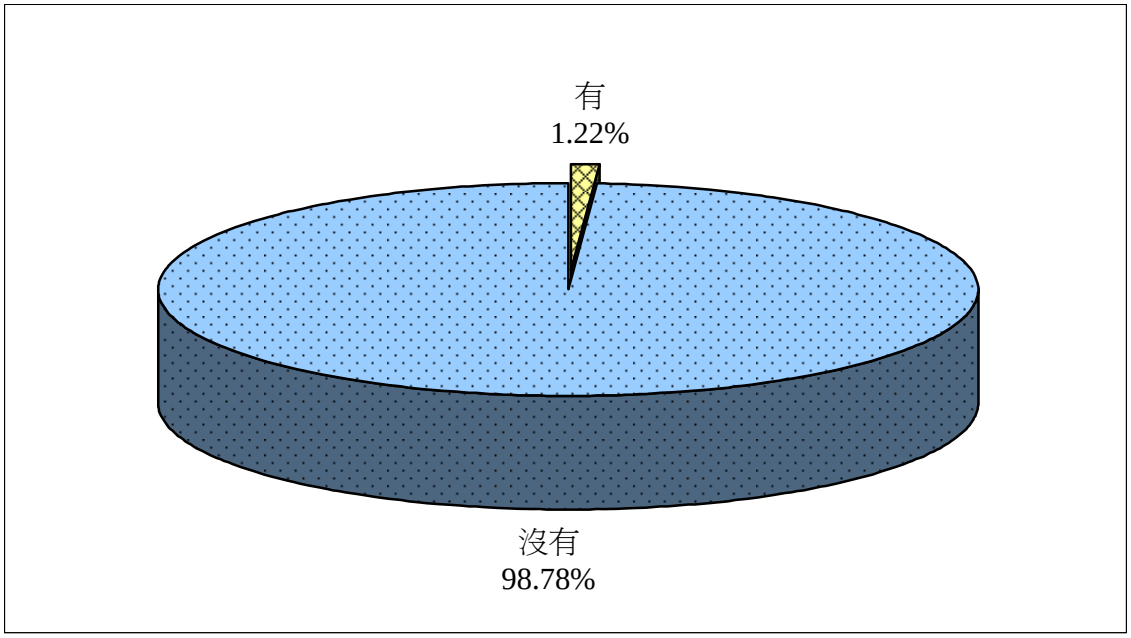


圖 2. 9 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難

透過附錄四表 D.3 交叉數據得知，各類特徵皆是表示過去一年並未遭受承辦人員藉機刁難的比例較高。

跨年比較方面，如表 2.10 與圖 2.10 所示，曾遭受承辦人員藉機刁難的比例由 98 年的 2.56%下降至 99 年的 1.22%，下降的幅度有 1.34 個百分點；表示未曾遭受承辦人員藉機刁難的比例也由 98 年的 97.44%上升至 99 年的 98.78%，上升 1.34 個百分點。

表 2. 10 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
有	2	3.85	2	2.56	1	1.22	-1.34
沒有	49	94.23	76	97.44	81	98.78	+1.34
無反應	1	1.92	0	0.00	0	0.00	—
總和	52	100.00	78	100.00	82	100.00	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

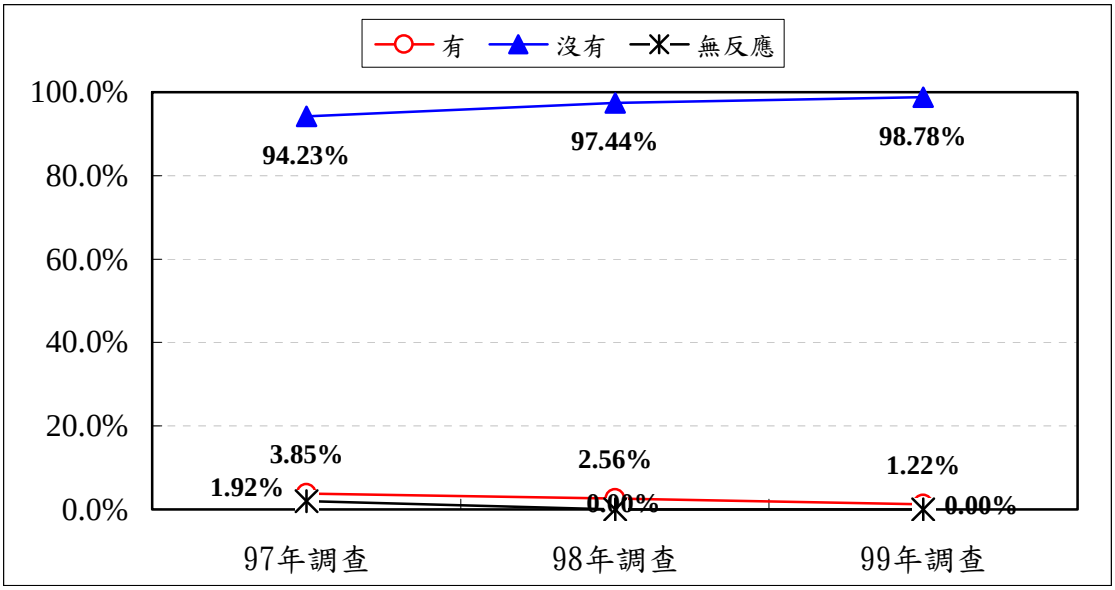


圖 2. 10 廠商是否曾遭受承辦人員藉機刁難-跨年比較

（三）廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事

本調查詢問廠商認為總臺在過去一年辦理工程、財物及勞務等採購案件中，是否有洩漏底價情事，調查結果如表 2.11 與圖 2.11 所示。0.78%表示曾聽聞此情事，97.67%表示沒有此情事，1.55%未表示明確意見。

表 2. 11 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事

	個數	%
有，僅係聽聞	1	0.78
沒有	126	97.67
無反應	2	1.55
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

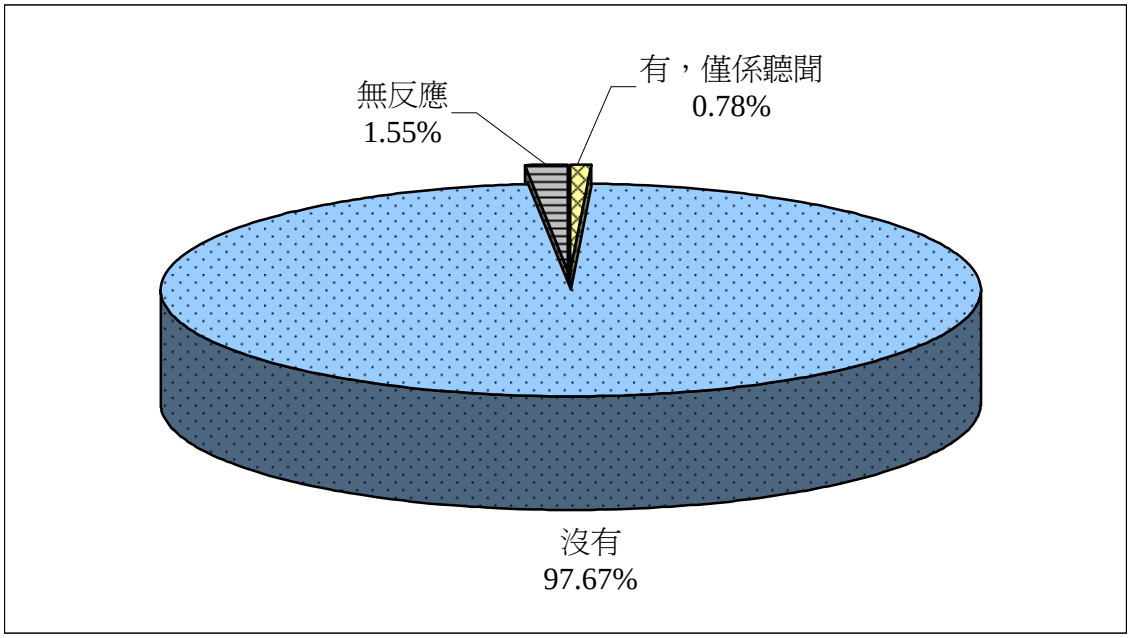


圖 2. 11 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事

透過附錄四表 D.4 交叉數據得知，各類特徵中，大部分皆是表示過去一年並未有洩漏底價情事的比例較高。

跨年比較方面，如表 2.12 與圖 2.12 所示，97 年調查有 1.59%表示有親身經歷總臺採購案件有洩漏底價情事，98 年調查則並未有廠商表示有此情事，99 年調查則有 0.78%表示曾聽聞總臺採購案件有洩漏底價情事。而表示沒有此情事的比例由 98 年的 94.34%上升至 97.67%，上升的幅度有 3.33 個百分點，而未表示明確意見的比例則由 98 年的 5.66%下降至 99 年的 1.55%，下降的幅度有 4.11 個百分點。。

表 2. 12 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
有，親身經歷	1	1.59	0	0.00	0	0.00	—
有，僅係聽聞	0	0.00	0	0.00	1	0.78	+0.78
沒有	61	96.83	100	94.34	126	97.67	+3.33
無反應	1	1.59	6	5.66	2	1.55	-4.11
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

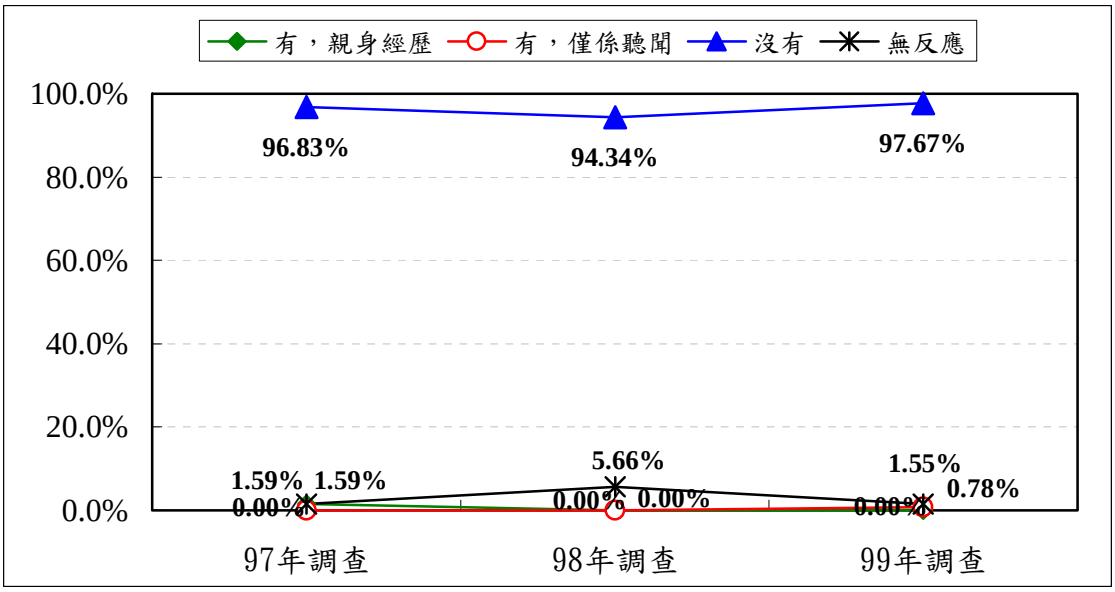


圖 2. 12 廠商是否知悉總臺採購案件有洩漏底價情事-跨年比較

（四）廠商是否遭受過黑道脅迫情事

本調查詢問廠商在過去一年之中，該公司在參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事，調查結果如表 2.13 與圖 2.13 所示，所有廠商皆是表示並未有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事。

表 2. 13 廠商是否遭受過黑道脅迫情事

	個數	%
沒有	129	100.00
總和	129	100.00

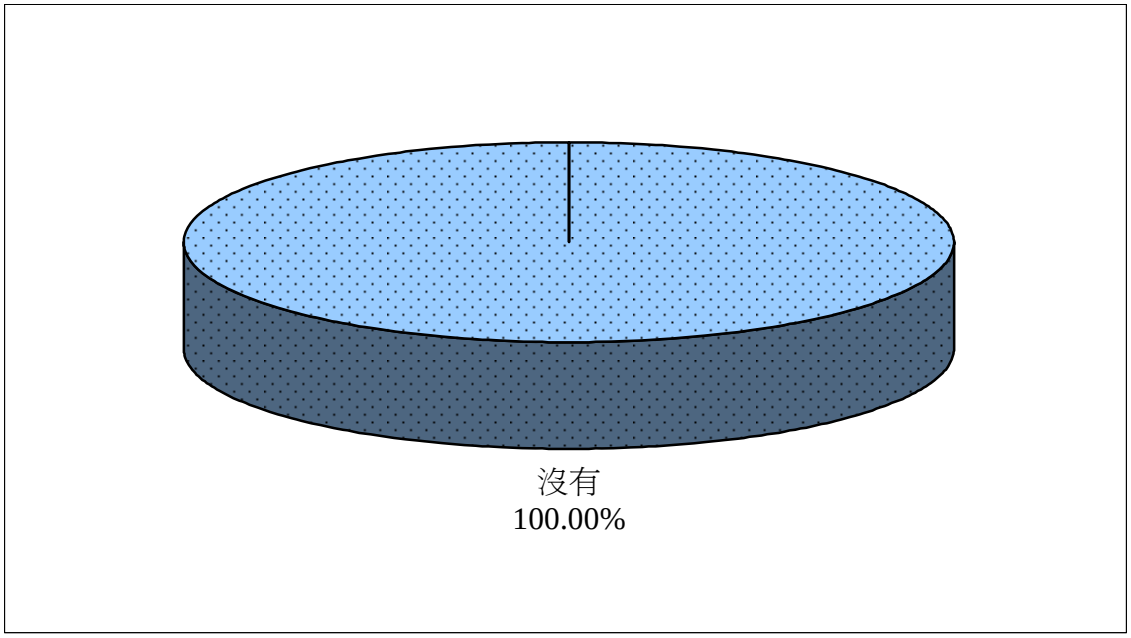


圖 2. 13 廠商是否遭受過黑道脅迫情事

透過附錄四表 D.5 交叉數據得知，各類特徵皆是表示在參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，並未有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事。

跨年比較方面，如表 2.14 與圖 2.14 所示，97 年調查有 3.17%表示在參加總臺各項採購招標案件時，遭受到黑道脅迫，而在 98 年與 99 年調查則皆是表示並未有此情事。

表 2. 14 廠商是否遭受過黑道脅迫情事-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
有	2	3.17	0	0.00	0	0.00	—
沒有	61	96.83	106	100.00	129	100.00	—
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—

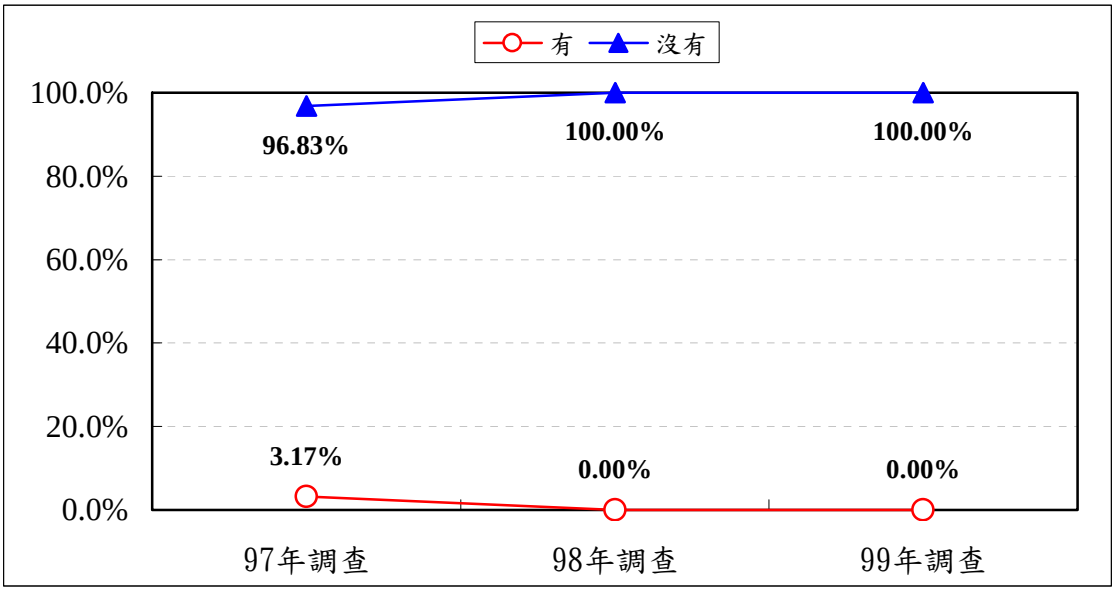


圖 2. 14 廠商是否遭受過黑道脅迫情事-跨年比較

（五）廠商是否曾發現同業間有圍標情事

本調查詢問廠商在過去一年之中，該公司在辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否曾發現同業間有圍標等情事，調查結果如表 2.15 與圖 2.15 所示，93.80％表示沒有此情事，6.20％未表示明確意見。[2]

表 2. 15 廠商是否曾發現同業間有圍標情事

	個數	%
沒有	121	93.80
無反應	8	6.20
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

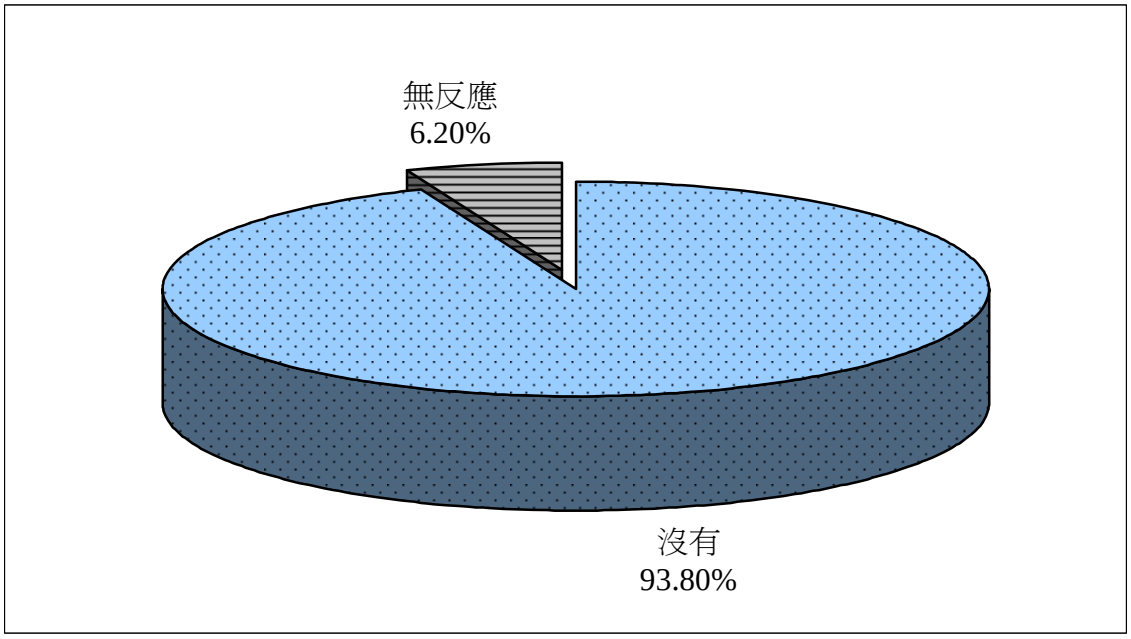


圖 2. 15 廠商是否曾發現同業間有圍標情事

透過附錄四表 D.6 交叉數據來看，各類特徵皆是表示沒有發現同業間有圍標情事。

[2] 由於前兩次調查之題目內容（請問在過去一年之中，貴公司在辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否曾發現同業間有低價搶標或圍標等情事？），包含低價搶標之情事，與本次調查題目有相當差異，故此處不進行跨年比較。

（六）廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益

本調查詢問廠商在過去一年之中，該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要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事，調查結果如表 2.16 與圖 2.16 所示。99.22%表示並未有此一情事，0.78%未表示明確意見。

表 2. 16 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益

	個數	%
沒有	128	99.22
無反應	1	0.78
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

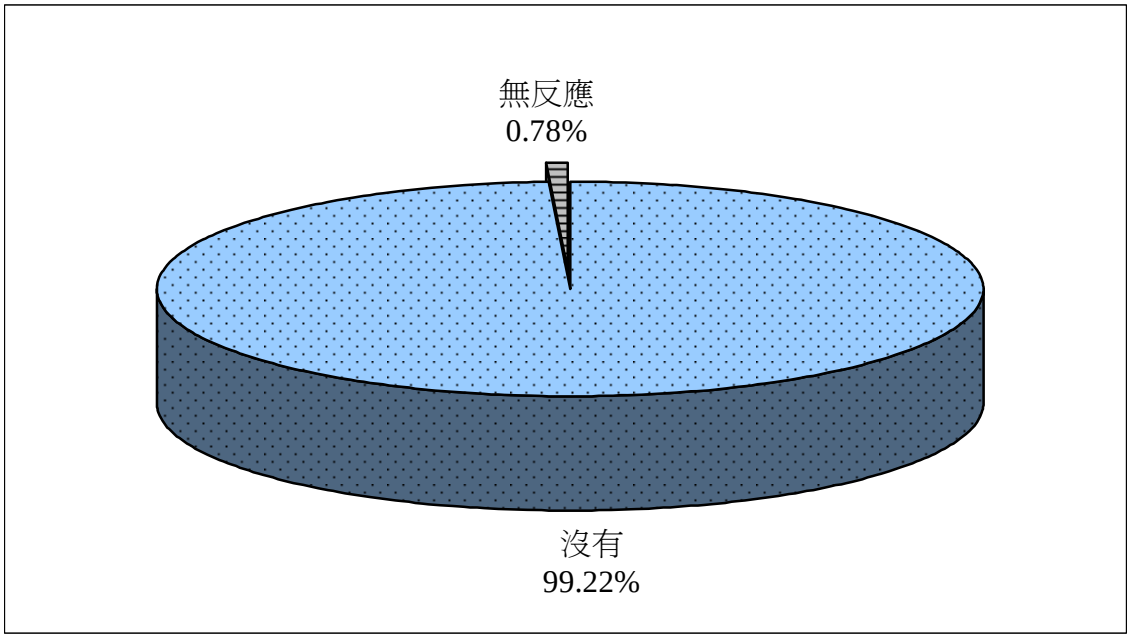


圖 2. 16 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益

透過附錄四表 D.8 交叉數據來看，各項特徵皆是表示並沒有遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益之情事。

跨年比較方面，如表 2.17 與圖 2.17 所示，97 年調查並未有廠商表示遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益之情事，而 98 年調查則有 0.94%表示有此情事，99 年調查並未有廠商表示遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益之情事。

表 2. 17 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
有	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94
沒有	63	100.00	105	99.06	128	99.22	+0.17
無反應	0	0.00	0	0.00	1	0.78	+0.78
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

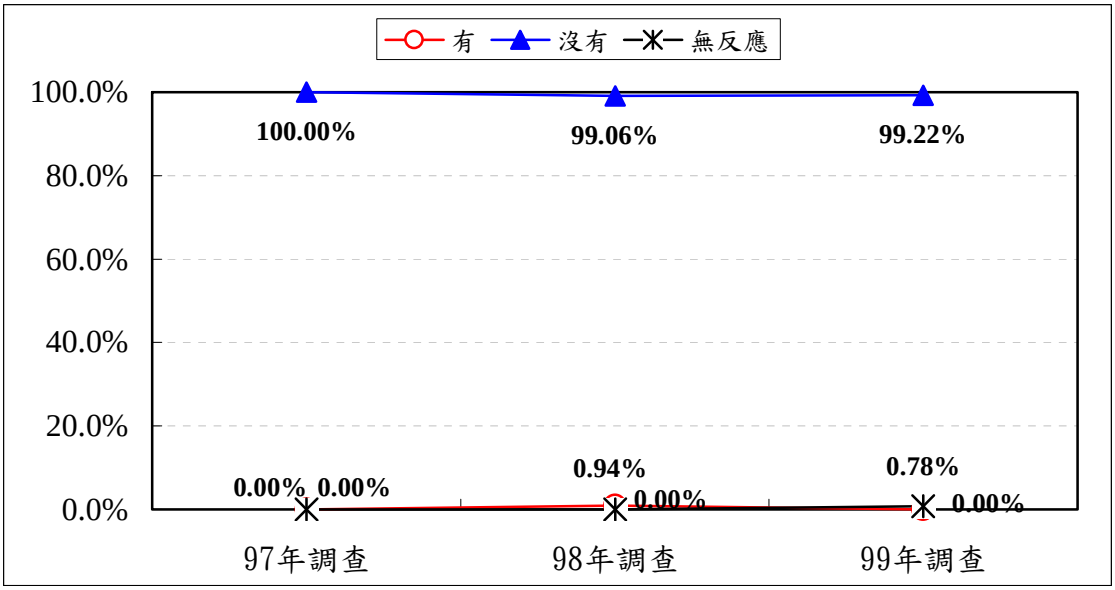


圖 2. 17 廠商是否曾遭受承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益-跨年比較

（七）廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

本調查詢問廠商在過去一年之中，該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，調查結果如表 2.18 與圖 2.18 所示，97.67%表示沒有此情事，2.33%未表示明確意見。

表 2. 18 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

	個數	%
沒有	126	97.67
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

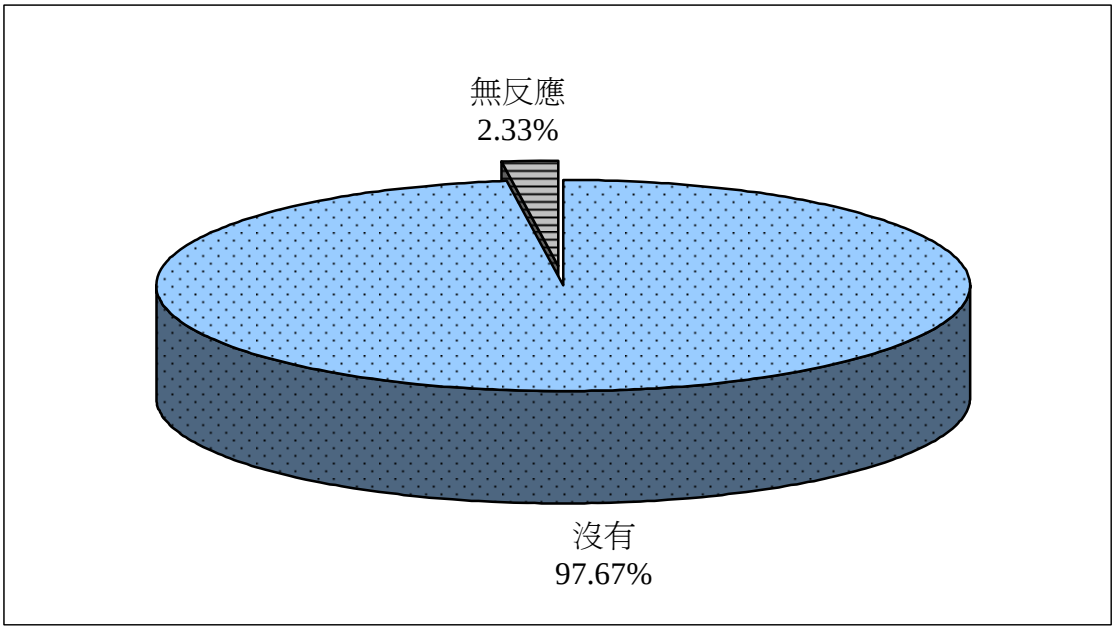


圖 2. 18 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

透過附錄四表 D.9 交叉數據來看，各項特徵皆是表示總臺人員並未有索取紅包、回扣或要求現金借貸之情事。

跨年比較方面，如表 2.19 與圖 2.19 所示，97 年調查並未有廠商表示總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事，而 98 年調查則有 0.94%表示曾聽聞有此情事，99 年調查並未有廠商表示有此情事，

表 2. 19 廠商是否知悉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 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
有，僅係聽聞	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94
沒有	61	96.83	103	97.17	126	97.67	+0.50
無反應	2	3.17	2	1.89	3	2.33	+0.44
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

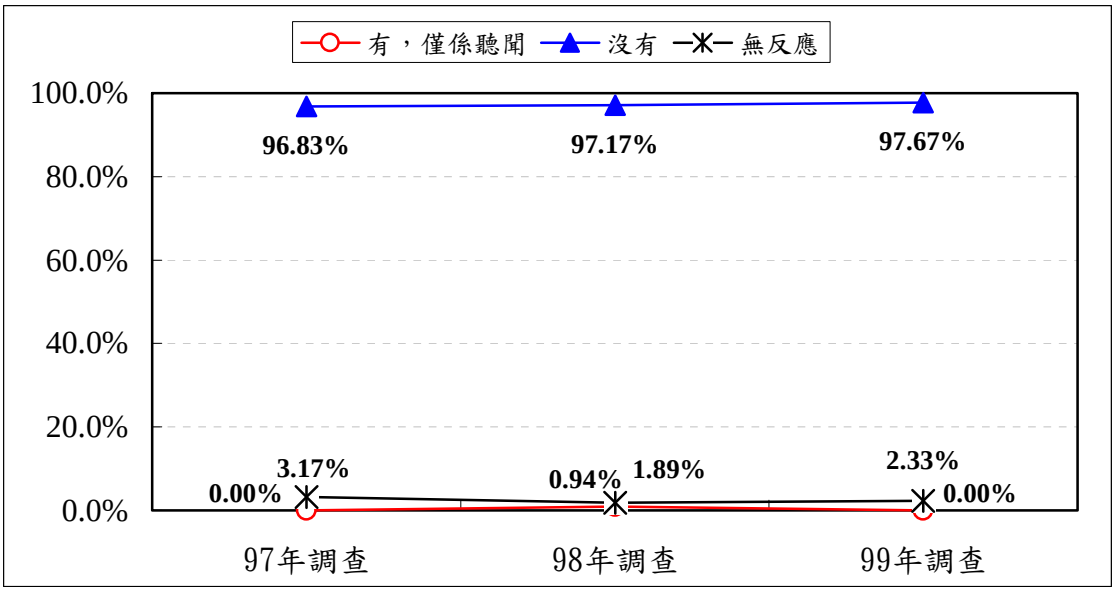


圖 2. 19 廠商是否知悉總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較

三、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價

（一）廠商對於承辦人員服務態度滿意度

本調查詢問廠商對於過去一年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度是否滿意，調查結果如表 2.20 與圖 2.20 所示，有 94.57%表示傾向滿意（包括非常滿意 21.71%、滿意 72.87%），3.10%表示不滿意，2.33%未表示明確意見。

表 2. 20 廠商對於承辦人員服務態度滿意度

	個數	%
非常滿意	28	21.71
滿意	94	72.87
不滿意	4	3.10
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

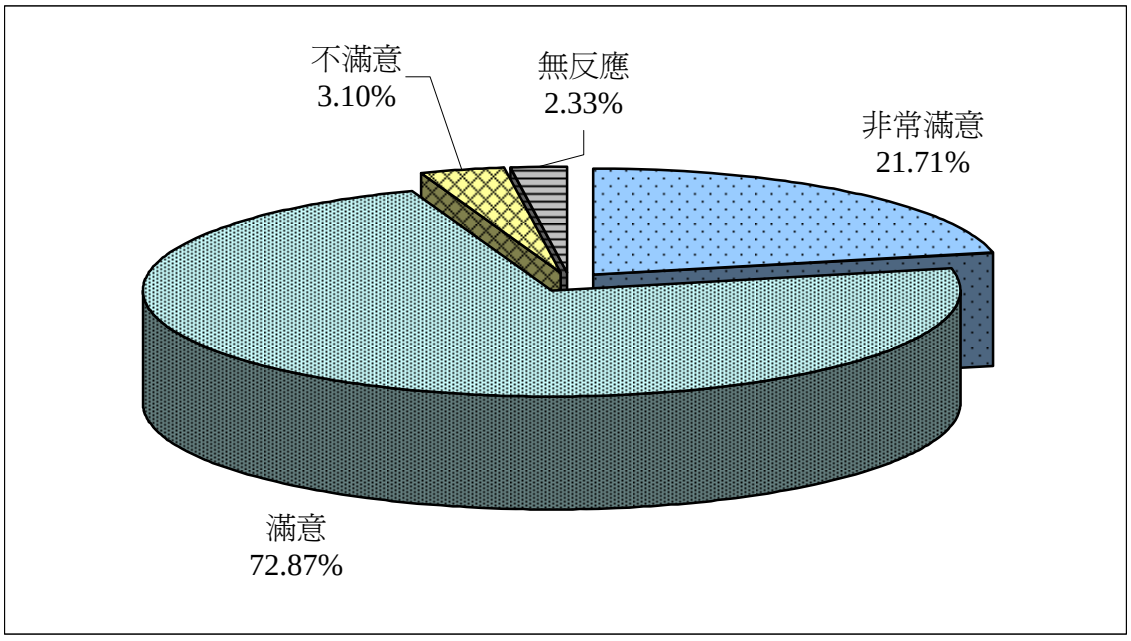


圖 2. 20 廠商對於承辦人員服務態度滿意度

透過附錄四表 D.10 交叉數據來看，各類特徵對於承辦人員服務態度滿意度，皆是表示傾向滿意的比例高於傾向不滿意的比例。

跨年比較方面，如表 2.21 與圖 2.21 所示，廠商對於承辦人員服務態度滿意度方面，整體來說，未表示明確意見的比例下降，表示正面評價與負面評價的比例皆有上升，值得注意的是，正面評價較 98 年上升僅 0.23 個百分點，負面評價則上升了 2.16 個百分點，整體來說，以負面評價增加的比例較多。

表 2. 21 廠商對於承辦人員服務態度滿意度-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%	
	個數	%	個數	%	個數	%	%	%
非常滿意	7	11.11	29	27.36	28	21.71	-5.65	+0.23
滿意	54	85.71	71	66.98	94	72.87	+5.89	
不滿意	1	1.59	0	0.00	4	3.10	+3.10	+2.16
非常不滿意	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94	
無反應	1	1.59	5	4.72	3	2.33	-2.39	-2.39
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

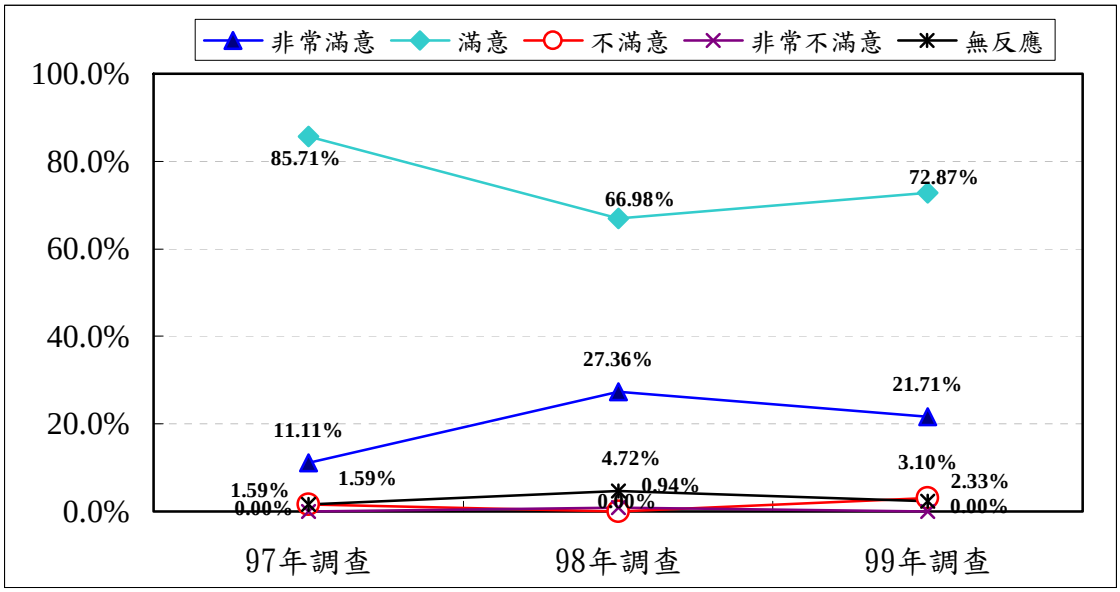


圖 2. 21 廠商對於承辦人員服務態度滿意度-跨年比較

本調查進一步詢問對於承辦人員服務態度表示非常不滿意的 4 家廠商，其感到非常不滿意的原因為何，調查結果如表 2.22 與圖 2.22 所示，其原因包括：官僚心態、態度散漫（25.00％）、資料送審時遭到承辦人員刁難（25.00％）、態度消極缺乏熱忱（25.00％）、有些標案會偏袒特定廠商（25.00％）。

表 2. 22 廠商對於承辦人員服務態度感到不滿意的原因

	個數	%
官僚心態、態度散漫	1	25.00
資料送審時遭到承辦人員刁難	1	25.00
態度消極缺乏熱忱	1	25.00
有些標案會偏袒特定廠商	1	25.00
總和	4	100.00

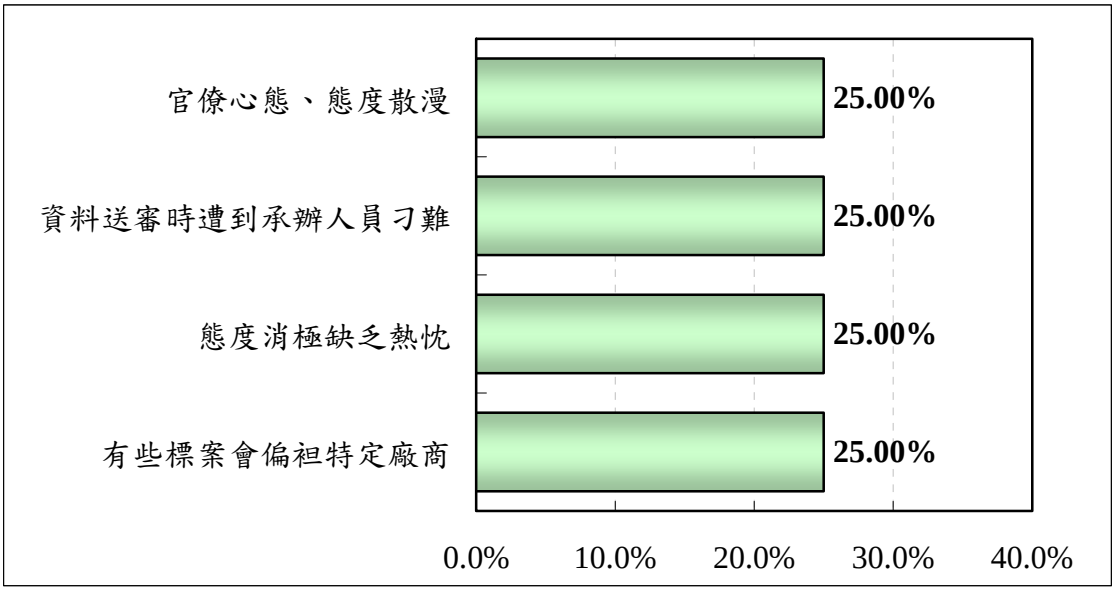


圖 2. 22 廠商對於承辦人員服務態度感到不滿意的原因

（二）廠商對於採購業務作業效率滿意度

本調查詢問廠商對於過去一年總臺採購業務的整體作業效率是否滿意，調查結果如表 2.23 與圖 2.23 所示，93.80%表示傾向滿意（包括非常滿意 15.50%、滿意 78.29%），2.33%表示不滿意，3.88%未表示明確意見。

表 2. 23 廠商對於採購業務作業效率滿意度

	個數	%
非常滿意	20	15.50
滿意	101	78.29
不滿意	3	2.33
無反應	5	3.88
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

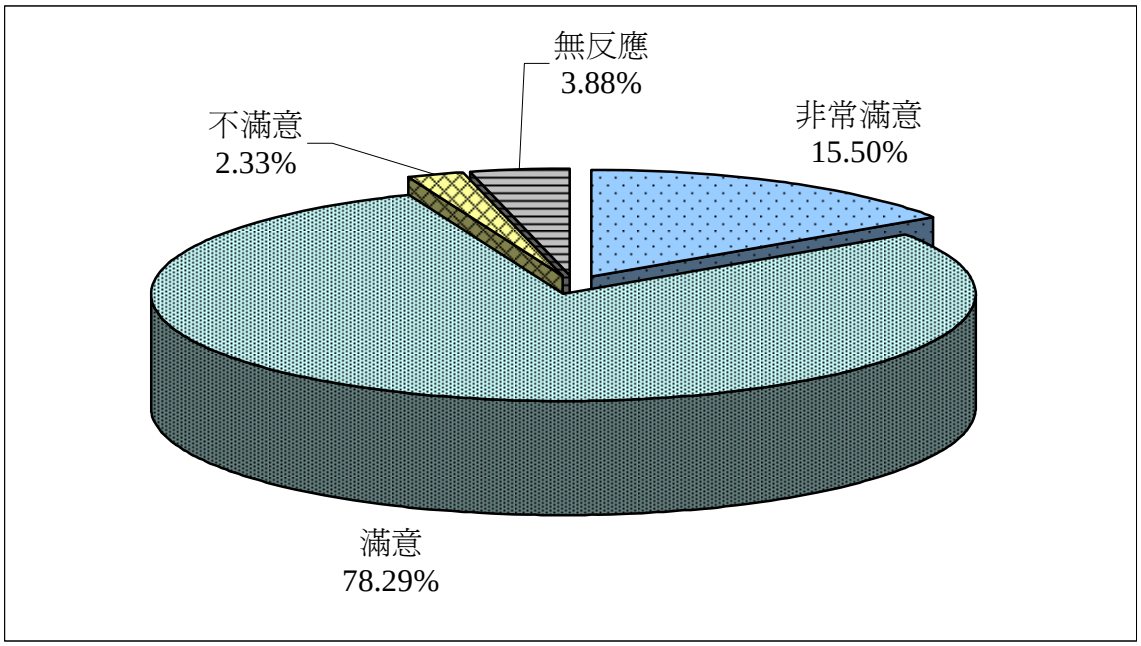


圖 2. 23 廠商對於採購業務作業效率滿意度

透過附錄四表 D.12 交叉數據來看，各類特徵對於採購業務作業效率滿意度，皆是表示傾向滿意的比例高於傾向不滿意的比例。

跨年比較方面，如表 2.24 與圖 2.24 所示，廠商對於採購業務作業效率滿意度給予正面評價的比例比前次調查下降 3.37 個百分點，負面評價的比例上升 1.38 個百分點。

表 2. 24 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%	
	個數	%	個數	%	個數	%	%	%
非常滿意	6	9.52	16	15.09	20	15.50	+0.41	-3.37
滿意	52	82.54	87	82.08	101	78.29	-3.78	
不滿意	1	1.59	0	0.00	3	2.33	+2.33	+1.38
非常不滿意	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94	
無反應	4	6.35	2	1.89	5	3.88	+1.99	+1.99
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

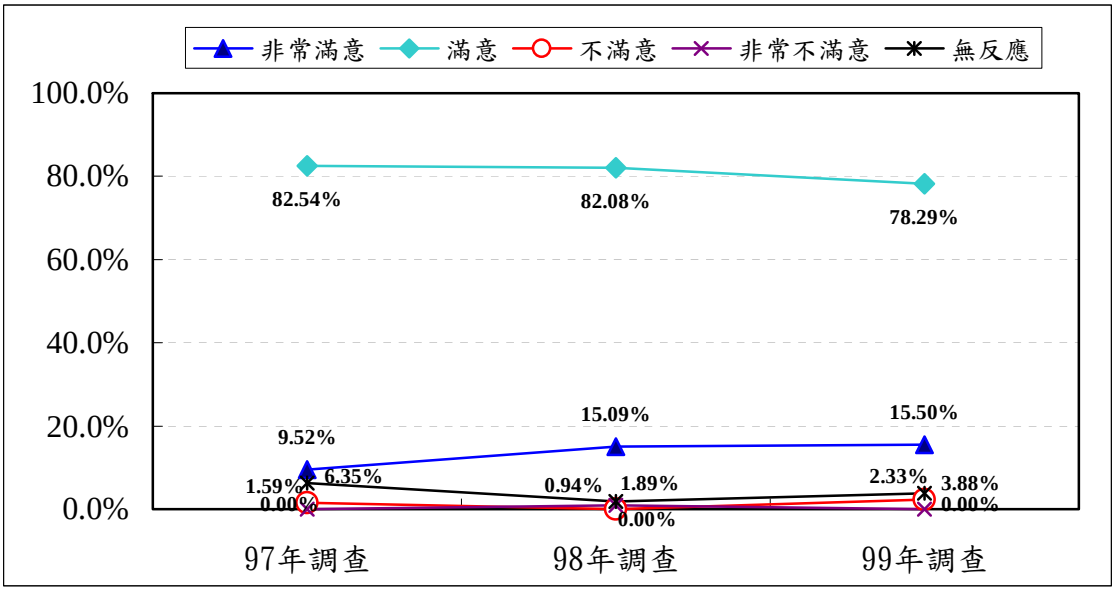


圖 2. 24 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

本調查進一步詢問對於採購業務作業效率表示非常不滿意的 3 家廠商，其感到非常不滿意的原因為何，調查結果如表 2.25 與圖 2.25 所示，其原因包括：開標作業速度太慢（33.33%）、等標期太短（33.33%）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（33.33%）。

表 2. 25 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因

	個數	%
開標作業速度太慢	1	33.33
等標期太短	1	33.33
承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次	1	33.33
總和	3	100.00

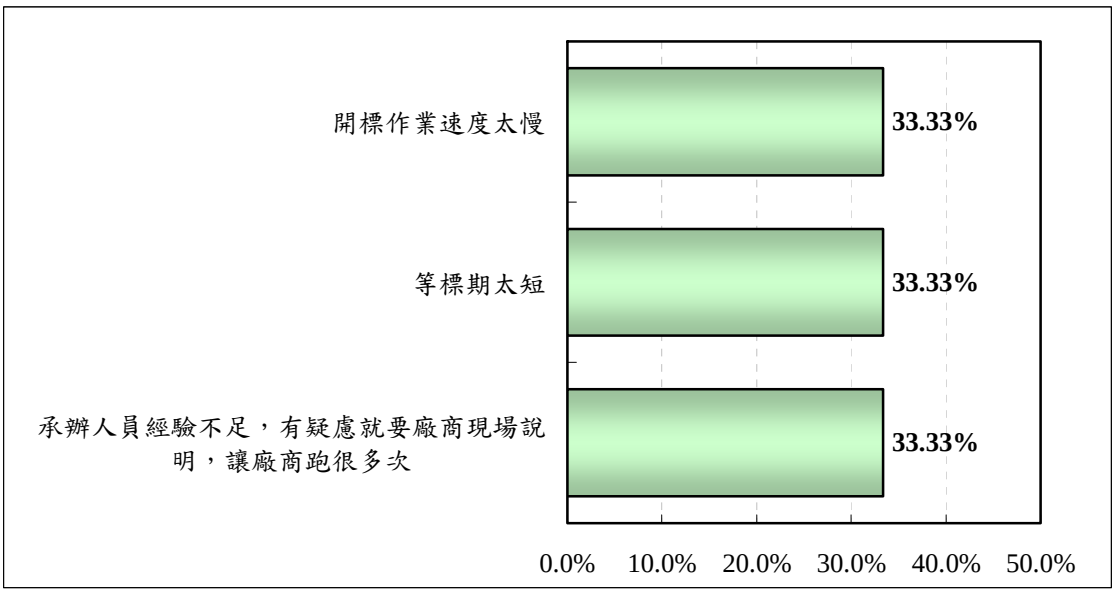


圖 2. 25 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因

四、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過去一年總臺承辦採購業務人員的專業能力是否滿意，調查結果如表 2.26 與圖 2.26 所示，86.82%表示傾向滿意（包括非常滿意 16.28%、滿意 70.54%），5.43%表示不滿意，7.75%未表示明確意見。

表 2. 26 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

	個數	%
非常滿意	21	16.28
滿意	91	70.54
不滿意	7	5.43
無反應	10	7.75
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

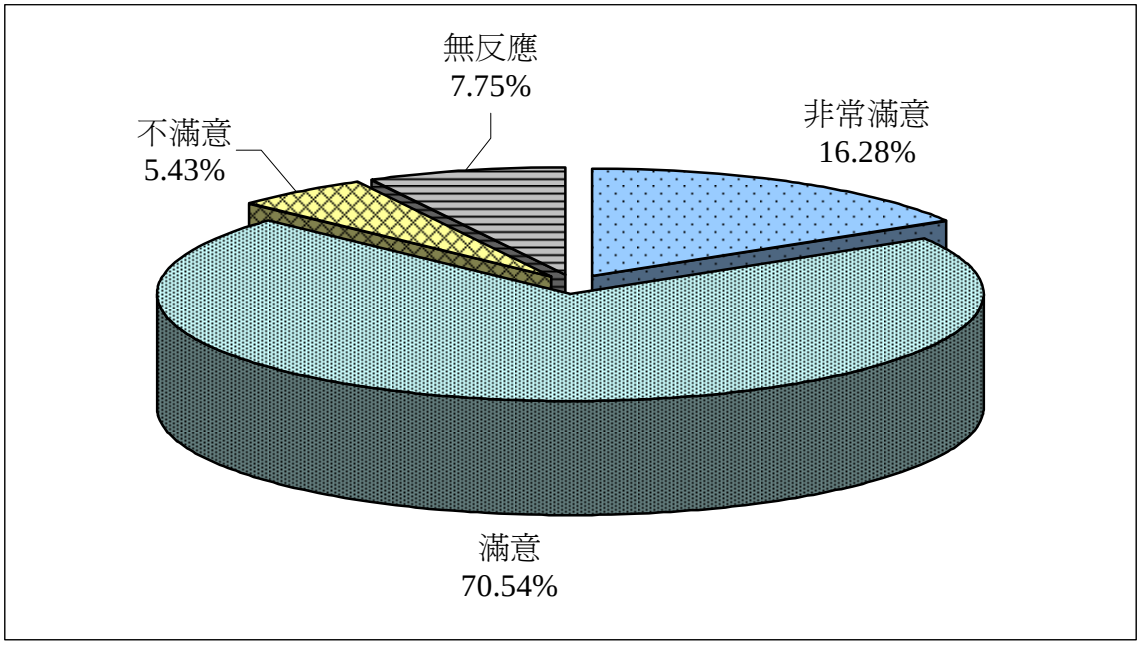


圖 2. 26 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

透過附錄四表 D.14 交叉數據來看，各類特徵對於承辦人員專業能力滿意度評價方面，大部分皆是表示傾向滿意的比例高於傾向不滿意的比例。

跨年比較方面，如表 2.27 與圖 2.27 所示，廠商對於承辦人員專業能力滿意度給予正面評價的比例比前次調查下降 4.69 個百分點，負面評價的比例上升 2.60 個百分點。

表 2. 27 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較

	97 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%	
	個數	%	個數	%	個數	%	%	%
非常滿意	7	11.11	16	15.09	21	16.28	+1.18	-4.69
滿意	44	69.84	81	76.42	91	70.54	-5.87	
不滿意	3	4.76	3	2.83	7	5.43	+2.60	+2.60
非常不滿意	1	1.59	0	0.00	0	0.00	—	
無反應	8	12.70	6	5.66	10	7.75	+2.09	+2.09
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

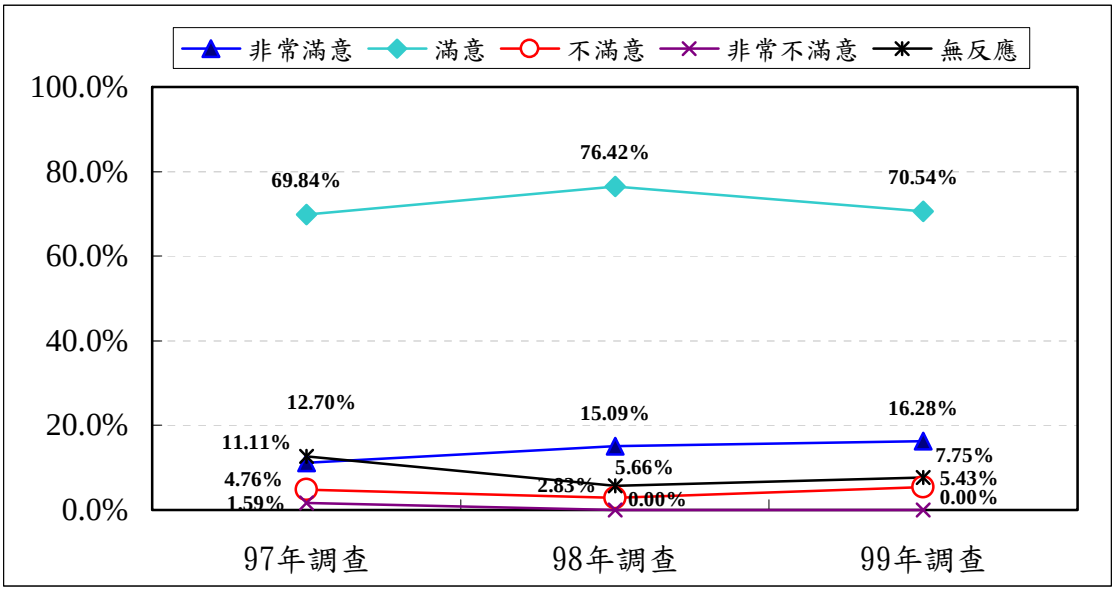


圖 2. 27 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較

本調查進一步詢問對於承辦人員專業能力表示不滿意的 7 家廠商，其感到非常不滿意的原因為何，調查結果如表 2.28 與圖 2.28 所示，其原因分別為：承辦人員不熟法令、未把關，沒有施工紀錄或監督人員也可混過關（14.29%）、審標規定標準認知不足（14.29%）、承辦人員疏漏未提供相關文件，導致廠商資格不符（14.29%）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（14.29%）、監督人員非工程專業，與廠商現場人員溝通困難（14.29%）、承辦人員對於政府採購法不夠瞭解（14.29%）、承辦人員對於計價方式不熟悉（14.29%）。

表 2. 28 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因

	個數	%
承辦人員不熟法令、未把關，沒有施工紀錄或監督人員也可混過關	1	14.29
審標規定標準認知不足	1	14.29
承辦人員疏漏未提供相關文件，導致廠商資格不符	1	14.29
承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次	1	14.29
監督人員非工程專業，與廠商現場人員溝通困難	1	14.29
承辦人員對於政府採購法不夠瞭解	1	14.29
承辦人員對於計價方式不熟悉	1	14.29
總和	7	100.00

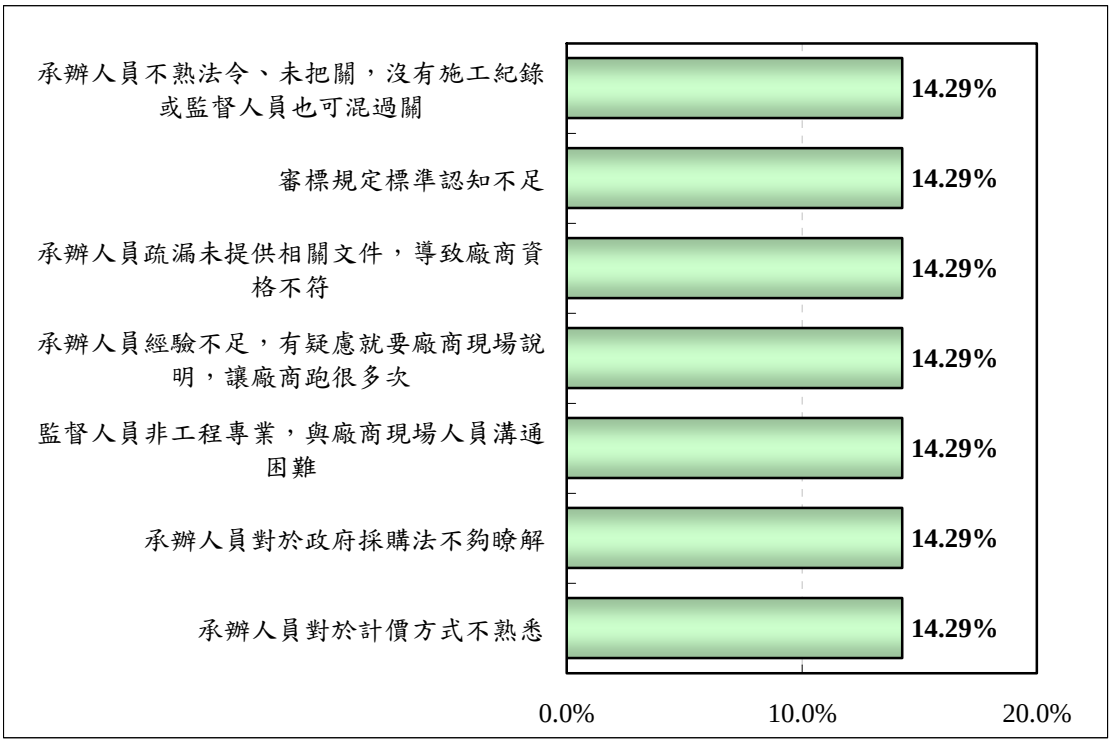


圖 2. 28 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因

（二）廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

本調查詢問廠商在過去一年之中，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應時，能否適時得到答覆或解決方案，調查結果如表 2.29 與圖 2.29 所示，89.15%表示均能得到答覆或解決方案，6.98%表示部份能得到，2.33%表示不能得到，1.55%未表示明確意見。

表 2. 29 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	115	89.15
部份能得到	9	6.98
不能得到	3	2.33
無反應	2	1.55
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

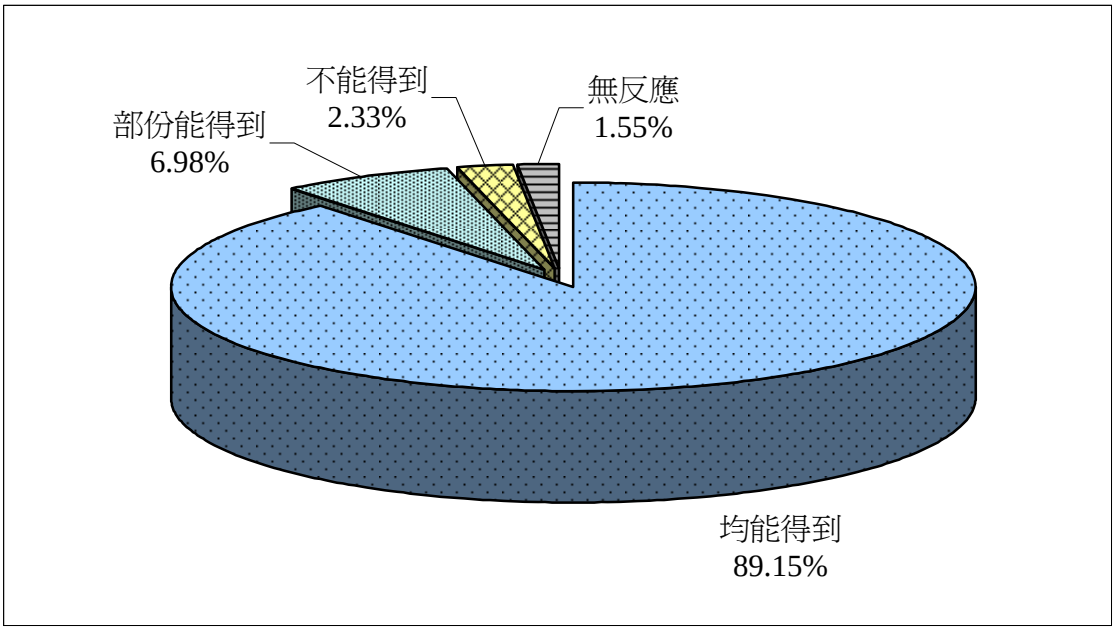


圖 2. 29 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

透過附錄四表 D.16 交叉數據得知，各類特徵大部分皆是表示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應時，「均能得到」適時答覆或解決方案的比例較高。

跨年比較方面，如表 2.30 與圖 2.30 所示，廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案方面，表示均能獲得的比例由 98 年調查的 80.19%上升至 99 年的 89.15%，上升的幅度有 8.96 個百分點，表示部分能得到的比例由 16.98%下降到 6.98%，下降的幅度有 10.00 個百分點，表示不能得到的比例由 2.83%下降到 2.33%，下降的幅度有 0.50 個百分點。

表 2. 30 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 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%
	個數	%	個數	%	個數	%	%
均能得到	55	87.30	85	80.19	115	89.15	+8.96
部份能得到	7	11.11	18	16.98	9	6.98	-10.00
不能得到	1	1.59	3	2.83	3	2.33	-0.50
無反應	0	0.00	0	0.00	2	1.55	1.55
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

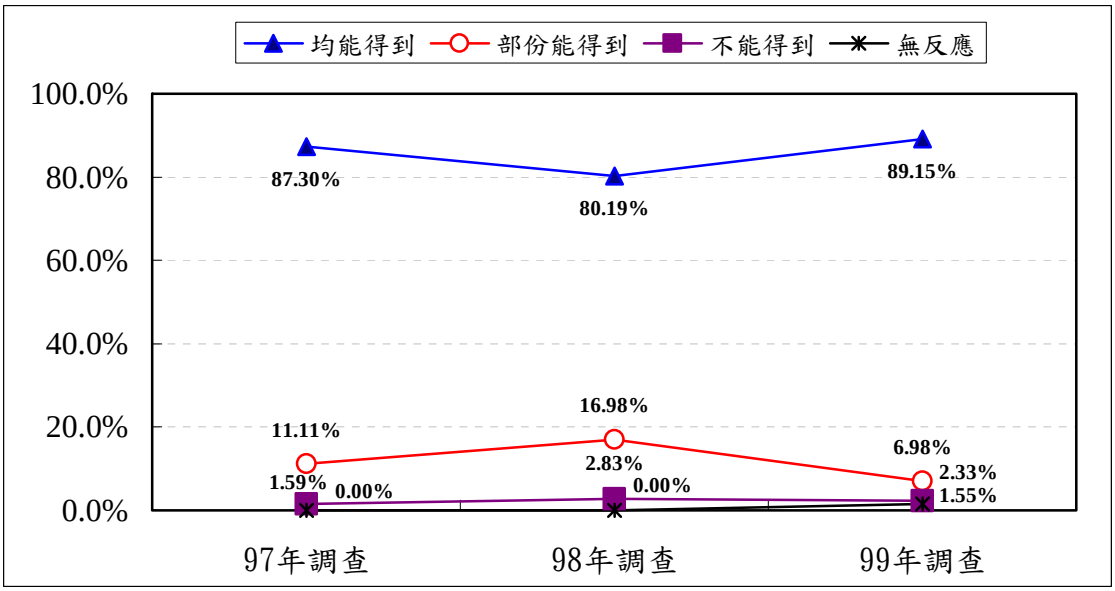


圖 2. 30 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較

（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是否滿意，調查結果如表 2.31 與圖 2.31 所示，89.15%表示傾向滿意（包括非常滿意 15.50%、滿意 73.64%），6.20%表示不滿意，4.65%未表示明確意見。

表 2. 31 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度

	個數	%
非常滿意	20	15.50
滿意	95	73.64
不滿意	8	6.20
無反應	6	4.65
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

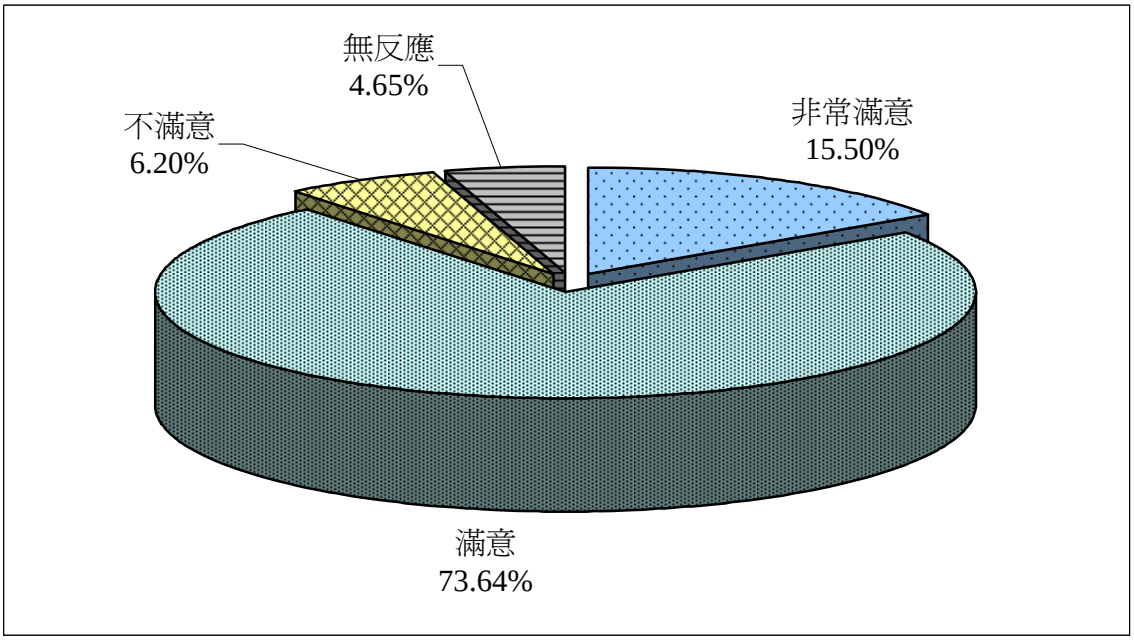


圖 2. 31 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度

透過附錄四表 D.17 交叉數據來看，各類特徵對於總臺採購案件之整體招標過程皆是表示傾向滿意的比例高於傾向不滿意的比例。

跨年比較方面，如表 2.32 與圖 2.32 所示，廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度方面，給予正面評價的比例下降了 5.19 個百分點，負面評價上升了 3.37 個百分點。

表 2. 32 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 年調查		98 年調查		99 年調查		99 年%-98 年%	
	個數	%	個數	%	個數	%	%	%
非常滿意	2	3.17	21	19.81	20	15.50	-4.31	-5.19
滿意	55	87.30	79	74.53	95	73.64	-0.88	
不滿意	3	4.76	2	1.89	8	6.20	+4.31	+3.37
非常不滿意	0	0.00	1	0.94	0	0.00	-0.94	
無反應	3	4.76	3	2.83	6	4.65	+1.82	+1.82
總和	63	100.00	106	100.00	129	100.00	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

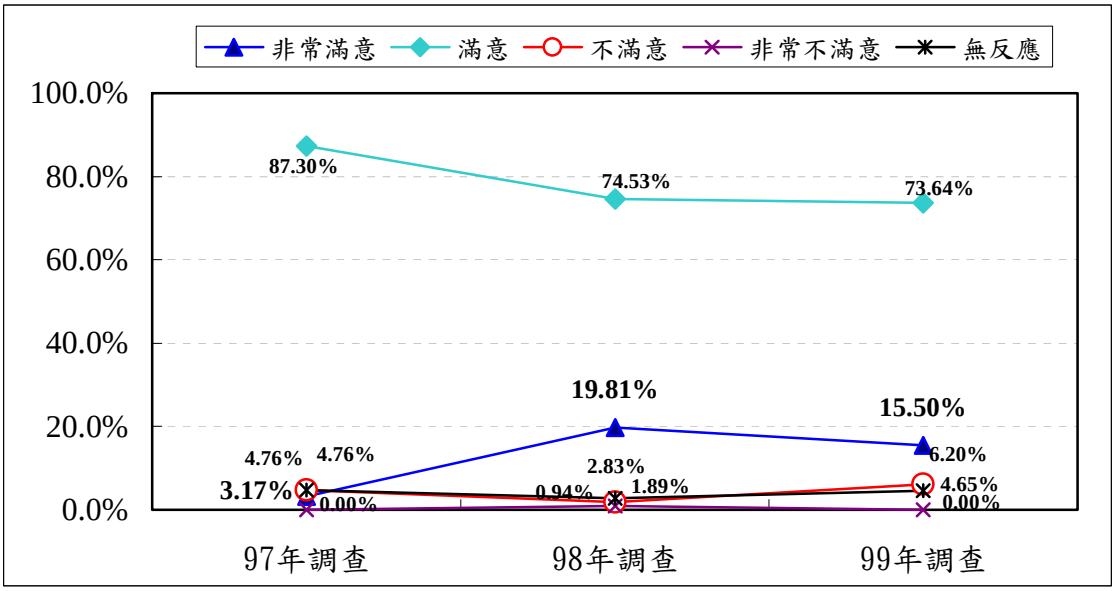


圖 2. 32 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程滿意度-跨年比較

本調查進一步詢問對於總臺採購案件之整體招標過程表示傾向不滿意的 8 家廠商，其不滿意的原因為何，調查結果如表 2.35 與圖 2.35 所示，其原因分別為：等標期太短（25.00％）、廠商資格認定門檻太低（12.50％）、付款速度太慢（12.50％）、部份廠商表現良好即可續約，對於其他廠商不公平（12.50％）、投標須知對於應檢附文件說明不夠清楚（12.50％）、投標文件規定要用正本送件，不能用影本，造成廠商不便（12.50％）、履約保證金的金額太高（12.50％）。

表 2. 33 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程感到不滿意原因

	個數	%
等標期太短	2	25.00
廠商資格認定門檻太低	1	12.50
付款速度太慢	1	12.50
部份廠商表現良好即可續約，對於其他廠商不公平	1	12.50
投標須知對於應檢附文件說明不夠清楚	1	12.50
投標文件規定要用正本送件，不能用影本，造成廠商不便	1	12.50
履約保證金的金額太高	1	12.50
總和	8	100.00

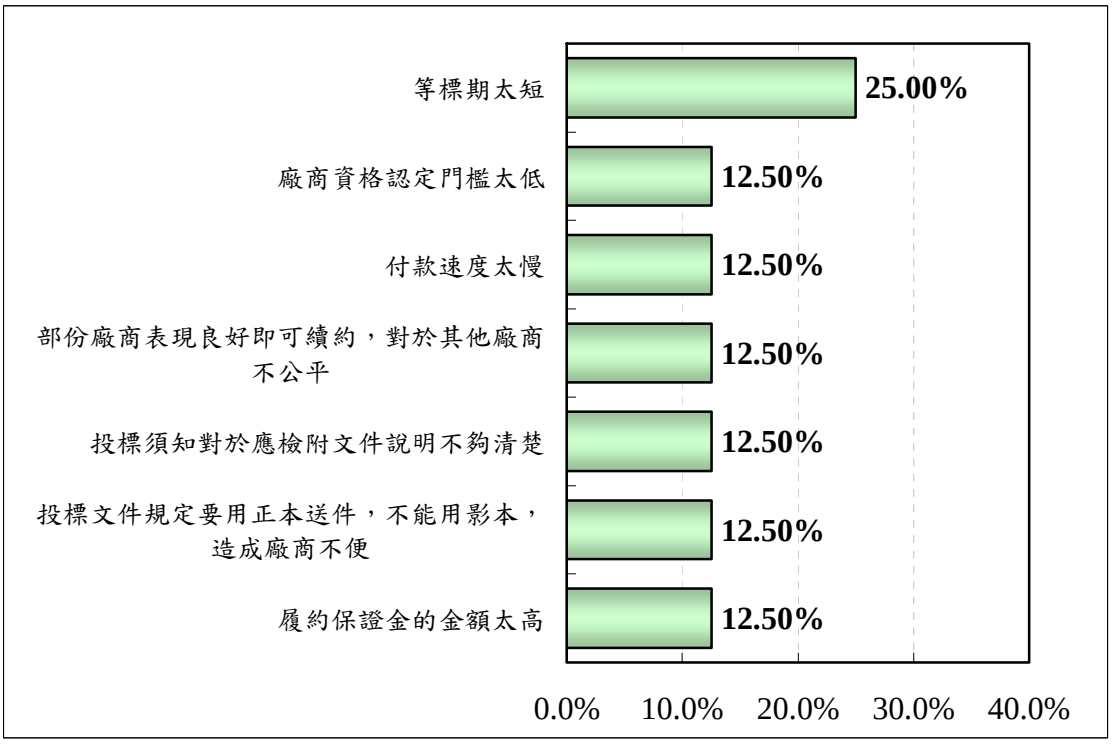


圖 2. 33 廠商對於總臺採購案件之整體招標過程感到不滿意原因

第三章　結論

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、廠商參與總臺採購案之概況

廠商得知總臺各項採購招標案件之管道中，以工程會網站（90.70％）比例最高，其次為承辦人員電話告知（9.30％）、同業公會（3.10％），其他管道皆未達 2％。調查結果顯示，工程會網站為目前廠商得知總臺各項採購招標案件的最主要管道。

二、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價

（1）廠商對於總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等訂定的合理性評價方面，扣除過去一年從未得標的廠商，有 91.46％認為合理，有 8.54％未表示明確意見，且並無廠商認為有不合理的情形。顯示過去一年來總臺在工期與交貨期及違約逾期罰款等訂定方面，其合理性亦獲得絕大部分廠商的認同。

（2）扣除過去一年從未得標的廠商，有 1.22％表示過去一年曾遭總臺辦理工程、財物及勞務等採購業務之承辦人員藉機刁難，比 98 年調查下降 1.34 個百分點，而有 98.78％表示並未有此情形。整體來說，絕大部分廠商皆認為辦理採購業務承辦人員並無藉故刁難之情形。惟仍應持續進行採購相關承辦同仁法紀教育，防杜不當或違法情事發生，並提供廠商相關諮詢或申訴管道，廠商若有疑似遭受刁難情事，得隨時反映，相關業務人員亦應即時處理答覆，使標案流程透明化，以消除少數廠商的偏頗疑慮。

（3）0.78％表示曾聽聞總臺在過去一年辦理工程、財物及勞務等採購案件有洩漏底價情事，97.67％表示沒有此情事。顯示總臺過去一年在辦理工程、財物及勞務等採購案件，大部分皆做到保密之義務。因此未來總臺仍應持續厲行保密責任制度，並督促各業務主辦單位，應嚴守業務上機密不得任意外洩，以避免發生不公平競爭情事。

（4）本次調查結果並未有廠商表示過去一年參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，有遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事。顯示廠商參與總臺辦理工程、財物及勞務等各項採購招標案件，並未有黑道介入脅迫、恐嚇之情形。

（5）本次調查結果並未有廠商表示過去一年辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，有同業間有圍標等情事。

（6）本次調查結果並未有廠商表示遭受總臺辦理工程、財物及勞務等採購業務之承辦人員要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事。

三、廠商對於總臺採購業務行政服務之評價

（1）廠商對於過去一年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度滿意度方面，有 94.57％表示傾向滿意，3.10％表示不滿意，跨年比較方面，正面評價較 98 年上升僅 0.23 個百分點，負面評價則上升了 2.16 個百分點，整體來說，以負面評價增加的比例較多。不滿意的原因包括：官僚心態、態度散漫（25.00％）、資料送審時遭到承辦人員刁難（25.00％）、態度消極缺乏熱忱（25.00％）、有些標案會偏袒特定廠商（25.00％）。

（2）整體作業效率滿意度方面，93.80％表示傾向滿意，2.33％表示不滿意，正面評價的比例比前次調查下降 3.37 個百分點，負面評價的比

例上升 1.38 個百分點。不滿意的原因包括：開標作業速度太慢（33.33％）、等標期太短（33.33％）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（33.33％）。整體來說，絕大部分廠商對於承辦人員服務態度與作業效率滿意度皆是給予高度的正面肯定，但較去年調查結果來看，仍略有滿意度下滑的情形，故未來除了應持續關注外，應持續維持高度的服務熱誠與效率，維持採購過程的公正性，以全面獲得採購廠商的肯定。

四、廠商對於總臺採購業務專業性之評價

（1）廠商對於過去一年總臺承辦採購業務人員的專業能力滿意度方面，86.82％表示傾向滿意，5.43％表示不滿意。與前次調查比較的結果，正面評價的比例比前次調查下降 4.69 個百分點，負面評價的比例上升 2.60 個百分點。感到不滿意的 7 家廠商的原因分別為：承辦人員不熟法令、未把關，沒有施工紀錄或監督人員也可混過關（14.29％）、審標規定標準認知不足（14.29％）、承辦人員疏漏未提供相關文件，導致廠商資格不符（14.29％）、承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次（14.29％）、監督人員非工程專業，與廠商現場人員溝通困難（14.29％）、承辦人員對於政府採購法不夠瞭解（14.29％）、承辦人員對於計價方式不熟悉（14.29％）。廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案方面，89.15％表示均能得到答覆或解決方案，較 98 年調查上升 8.96 個百分點，6.98％表示部份能得到，2.33％表示不能得到。從調查結果來看，仍有部分廠商認為未能完全得到承辦人員適時提供答覆或解決方案，故未來可針對承辦人員進行標案相關的完整職務教育，使承辦人員具備充分的專業知能

外，並可得以適時提供廠商需要的答覆或解決方案。

（2）廠商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滿意度方面，89.15％表示傾向滿意，有 6.20％表示不滿意，與 98 年調查結果比較，給予正面評價的比例下降了 5.19 個百分點，負面評價上升了 3.37 個百分點。表示不滿意的 8 家廠商其原因分別為：等標期太短（25.00％）、廠商資格認定門檻太低（12.50％）、付款速度太慢（12.50％）、部份廠商表現良好即可續約，對於其他廠商不公平（12.50％）、投標須知對於應檢附文件說明不夠清楚（12.50％）、投標文件規定要用正本送件，不能用影本，造成廠商不便（12.50％）、履約保證金的金額太高（12.50％）。建議可針對廠商感到不滿意之原因，酌予改善。

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

	人　數	百分比	總　計
(1)合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	129	58.9%	49.0%
受訪者暫時不在或不便接聽	88	40.2%	33.5%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	1	0.5%	0.4%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	0	0.0%	0.0%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	1	0.5%	0.4%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因其他因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	0	0.0%	0.0%
小計	219	100.0%	83.3%
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	0	0.0%	0.0%
戶中無合格受訪對象	1	100.0%	0.4%
已訪問過或非受訪地區	0	0.0%	0.0%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計	1	100.0%	0.4%
合計	**220**	**100.0%**	**83.7%**

(B)非人為因素統計表

訪問結果	**人　數**	**百分比**	**總　計**
無人接聽	43	100.0%	16.3%
電話中	0	0.0%	0.0%
電話停話改號故障空號	0	0.0%	0.0%
傳真機	0	0.0%	0.0%
答錄機	0	0.0%	0.0%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
小計	**43**	**100.0%**	**16.3%**

(C)撥號紀錄統計表

接通率	83.7%
訪問成功率	49.0%
接通後訪問成功率	58.6%
拒訪率(含接電話者即拒訪)	0.8%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)	0.8%

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	6	4.65
	供應室	10	7.75
	秘書室	13	10.08
	臺北裝修區臺	44	34.11
	桃園裝修區臺	32	24.81
	高雄裝修區臺	14	10.85
	臺東裝修區臺	1	0.78
	資訊管理中心	6	4.65
	無反應	3	2.33
參與案數	一案	62	48.06
	二案	25	19.38
	三案	11	8.53
	四案	2	1.55
	五案以上	14	10.85
	無反應	15	11.63
得標案數	一案	49	37.98
	二案	16	12.40
	三案	4	3.10
	四案	3	2.33
	五案以上	4	3.10
	從未得標過	47	36.43
	無反應	6	4.65
得標案總額	未達 10 萬元	11	13.41
	10 萬元（含）～100 萬元	40	48.78
	逾 100 萬元～500 萬元	12	14.63
	逾 500 萬元～1000 萬元	8	9.76
	逾 1000 萬元～5000 萬元	5	6.10
	無反應	6	7.32

表C.1 請問在過去一年之中，貴公司如何得知總臺辦理之工程、財物及勞務等各項採購招標案件？（可複選）

	回答次數	%
工程會網站	117	90.70
承辦人員電話告知	12	9.30
同業公會	4	3.10
本總臺公佈欄	2	1.55
廠商直接前往總臺拜訪得知	1	0.78
廠商親友告知	1	0.78
承辦人員直接前往廠商現場詢價採購	1	0.78
與總臺簽訂長期保養合約	1	0.78
總和	139	107.75

說明：1.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數可能會超過有效回答人數的 129 人。

2.本表百分比的計算，是以回答人數 129 為計算的分母，因此百分比的加總可能會超過 100%。

表C.2 請問在過去一年之中，貴公司曾參與總臺哪個單位的採購業務？（請選擇最頻繁者）

	個數	%
航電技術室	6	4.65
供應室	10	7.75
秘書室	13	10.08
臺北裝修區臺	44	34.11
桃園裝修區臺	32	24.81
高雄裝修區臺	14	10.85
臺東裝修區臺	1	0.78
資訊管理中心	6	4.65
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.3 請問在過去一年之中，貴公司曾參與總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	62	48.06
二案	25	19.38
三案	11	8.53
四案	2	1.55
五案以上	14	10.85
無反應	15	11.63
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.4 請問在過去一年之中，貴公司曾得標總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	49	37.98
二案	16	12.40
三案	4	3.10
四案	3	2.33
五案以上	4	3.10
從未得標過	47	36.43
無反應	6	4.65
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.5 請問在過去一年之中，貴公司得標總臺所有採購案的總金額共計約新臺幣多少元？

	個數	%
未達 10 萬元	11	13.41
10 萬元（含）～100 萬元	40	48.78
逾 100 萬元～500 萬元	12	14.63
逾 500 萬元～1000 萬元	8	9.76
逾 1000 萬元～5000 萬元	5	6.10
無反應	6	7.32
總和	82	100.00

說明：無反應包括「不清楚/不記得」。

表C.6 請問，貴公司認為過去一年總臺在工程案件工期、採購案件交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理？

	個數	%
合理	75	91.46
無反應	7	8.54
總和	82	100.00

說明：無反應包括「無意見」。

表C.7 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？

	個數	%
有	1	1.22
沒有	81	98.78
總和	82	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.8 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？

	個數	%
有，僅係聽聞	1	0.78
沒有	126	97.67
無反應	2	1.55
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.9 請問在過去一年之中，貴公司在參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

	個數	%
沒有	129	100.00
總和	129	100.00

表C.10 請問在過去一年之中，貴公司在辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否曾發現同業間有圍標等情事？

	個數	%
沒有	121	93.80
無反應	8	6.20
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.11 若有上題所述之情事，請問貴公司如何處理？

本次調查結果，受訪廠商皆表示並未發現同業間有圍標等情事。

表C.12 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要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事？

	個數	%
沒有	128	99.22
無反應	1	0.78
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.13 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？

	個數	%
沒有	126	97.67
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.14 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態度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	28	21.71
滿意	94	72.87
不滿意	4	3.10
無反應	3	2.33
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.15 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（服務態度不滿意之原因）

	個數	%
官僚心態、態度散漫	1	25.00
資料送審時遭到承辦人員刁難	1	25.00
態度消極缺乏熱忱	1	25.00
有些標案會偏袒特定廠商	1	25.00
總和	4	100.00

表C.16 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？

	個數	%
非常滿意	20	15.50
滿意	101	78.29
不滿意	3	2.33
無反應	5	3.88
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.17 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（作業效率不滿意之原因）

	個數	%
開標作業速度太慢	1	33.33
等標期太短	1	33.33
承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次	1	33.33
總和	3	100.00

表C.18 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？

	個數	%
非常滿意	21	16.28
滿意	91	70.54
不滿意	7	5.43
無反應	10	7.75
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.19 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（專業能力不滿意原因）

	個數	%
承辦人員不熟法令、未把關，沒有施工紀錄或監督人員也可混過關	1	14.29
審標規定標準認知不足	1	14.29
承辦人員疏漏未提供相關文件，導致廠商資格不符	1	14.29
承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次	1	14.29
監督人員非工程專業，與廠商現場人員溝通困難	1	14.29
承辦人員對於政府採購法不夠瞭解	1	14.29
承辦人員對於計價方式不熟悉	1	14.29
總和	7	100.00

表C.20 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？

	個數	%
均能得到	115	89.15
部份能得到	9	6.98
不能得到	3	2.33
無反應	2	1.55
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.21 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、合約相關規定，可予以提示）是否滿意？

	個數	%
非常滿意	20	15.50
滿意	95	73.64
不滿意	8	6.20
無反應	6	4.65
總和	129	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.22 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（整體招標過程不滿意之原因）

	個數	%
等標期太短	2	25.00
廠商資格認定門檻太低	1	12.50
付款速度太慢	1	12.50
部份廠商表現良好即可續約，對於其他廠商不公平	1	12.50
投標須知對於應檢附文件說明不夠清楚	1	12.50
投標文件規定要用正本送件，不能用影本，造成廠商不便	1	12.50
履約保證金的金額太高	1	12.50
總和	8	100.00

附錄四　交叉分析表[3]

表D.1　請問在過去一年之中，貴公司如何得知總臺辦理之工程、財物及勞務等各項採購招標案件？（可複選）

		工程會網站	承辦人員電話告知	同業公會	本總臺公佈欄	廠商直接前往總臺拜訪得知	廠商親友告知	廠商現場詢價採購承辦人員直接前往	與總臺簽訂長期保養合約	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		90.70	9.30	3.10	1.55	0.78	0.78	0.78	0.78	129
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6
	供應室	100.00	0.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10
	秘書室	92.31	15.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	86.36	11.36	0.00	0.00	0.00	2.27	0.00	2.27	44
	桃園裝修區臺	90.63	9.38	9.38	0.00	0.00	0.00	3.13	0.00	32
	高雄裝修區臺	92.86	7.14	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	83.33	16.67	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	6
	無反應	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3
參與案數	一案	90.32	8.06	4.84	0.00	0.00	0.00	0.00	1.61	62
	二案	92.00	8.00	0.00	0.00	4.00	0.00	0.00	0.00	25
	三案	90.91	9.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11
	四案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2
	五案以上	92.86	14.29	7.14	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	14
	無反應	86.67	13.33	0.00	6.67	0.00	6.67	6.67	0.00	15
得標案數	一案	89.80	10.20	2.04	2.04	0.00	0.00	0.00	2.04	49
	二案	87.50	18.75	6.25	0.00	6.25	0.00	0.00	0.00	16
	三案	75.00	50.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3
	五案以上	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	95.74	2.13	4.26	0.00	0.00	0.00	2.13	0.00	47
	無反應	83.33	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	45.45	45.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	11
	10 萬元（含）～100 萬元	95.00	7.50	0.00	5.00	0.00	2.50	0.00	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	83.33	25.00	8.33	0.00	8.33	0.00	0.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5
	無反應	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6

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」）。

[3]本附錄各交叉分析表之各變項皆不符合是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。

表D.2 請問，貴公司認為過去一年總臺在工程案件工期、採購案件交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理？

		合理	無反應	個數
		橫 %	橫 %	
合計		91.46	8.54	82
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	5
	供應室	87.50	12.50	8
	秘書室	100.00	0.00	9
	臺北裝修區臺	92.59	7.41	27
	桃園裝修區臺	85.71	14.29	21
	高雄裝修區臺	100.00	0.00	5
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
	資訊管理中心	83.33	16.67	6
參與案數	一案	97.06	2.94	34
	二案	100.00	0.00	16
	三案	87.50	12.50	8
	四案	100.00	0.00	2
	五案以上	100.00	0.00	13
	無反應	44.44	55.56	9
得標案數	一案	97.96	2.04	49
	二案	87.50	12.50	16
	三案	100.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	3
	五案以上	100.00	0.00	4
	無反應	33.33	66.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	81.82	18.18	11
	10 萬元（含）～100 萬元	92.50	7.50	40
	逾 100 萬元～500 萬元	100.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	100.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	5
	無反應	66.67	33.33	6

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（無意見）。

表D.3 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？

		有	沒有	個數
		橫 %	橫 %	
合計		1.22	98.78	82
採購單位	航電技術室	0.00	100.00	5
	供應室	0.00	100.00	8
	秘書室	0.00	100.00	9
	臺北裝修區臺	0.00	100.00	27
	桃園裝修區臺	4.76	95.24	21
	高雄裝修區臺	0.00	100.00	5
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	1
	資訊管理中心	0.00	100.00	6
參與案數	一案	0.00	100.00	34
	二案	6.25	93.75	16
	三案	0.00	100.00	8
	四案	0.00	100.00	2
	五案以上	0.00	100.00	13
	無反應	0.00	100.00	9
得標案數	一案	2.04	97.96	49
	二案	0.00	100.00	16
	三案	0.00	100.00	4
	四案	0.00	100.00	3
	五案以上	0.00	100.00	4
	無反應	0.00	100.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	0.00	100.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	0.00	100.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	0.00	100.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	12.50	87.50	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	0.00	100.00	5
	無反應	0.00	100.00	6

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.4 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？

		有，僅係聽聞	沒有	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	
合計		0.78	97.67	1.55	129
採購單位	航電技術室	0.00	100.00	0.00	6
	供應室	0.00	100.00	0.00	10
	秘書室	0.00	100.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	0.00	100.00	0.00	44
	桃園裝修區臺	0.00	96.88	3.13	32
	高雄裝修區臺	0.00	100.00	0.00	14
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	0.00	1
	資訊管理中心	0.00	100.00	0.00	6
	無反應	33.33	33.33	33.33	3
參與案數	一案	0.00	100.00	0.00	62
	二案	0.00	100.00	0.00	25
	三案	0.00	100.00	0.00	11
	四案	0.00	100.00	0.00	2
	五案以上	0.00	100.00	0.00	14
	無反應	6.67	80.00	13.33	15
得標案數	一案	0.00	100.00	0.00	49
	二案	0.00	100.00	0.00	16
	三案	0.00	100.00	0.00	4
	四案	0.00	100.00	0.00	3
	五案以上	0.00	100.00	0.00	4
	從未得標過	2.13	93.62	4.26	47
	無反應	0.00	100.00	0.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	0.00	100.00	0.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	0.00	100.00	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	0.00	100.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	0.00	100.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	0.00	100.00	0.00	5
	無反應	0.00	100.00	0.00	6

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.5 請問在過去一年之中，貴公司在參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

		沒有	個數
		橫 %	
合計		100.00	129
採購單位	航電技術室	100.00	6
	供應室	100.00	10
	秘書室	100.00	13
	臺北裝修區臺	100.00	44
	桃園裝修區臺	100.00	32
	高雄裝修區臺	100.00	14
	臺東裝修區臺	100.00	1
	資訊管理中心	100.00	6
	無反應	100.00	3
參與案數	一案	100.00	62
	二案	100.00	25
	三案	100.00	11
	四案	100.00	2
	五案以上	100.00	14
	無反應	100.00	15
得標案數	一案	100.00	49
	二案	100.00	16
	三案	100.00	4
	四案	100.00	3
	五案以上	100.00	4
	從未得標過	100.00	47
	無反應	100.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	100.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	100.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	100.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	100.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	5
	無反應	100.00	6

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 請問在過去一年之中，貴公司在辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否曾發現同業間有圍標等情事？

		沒有	無反應	個數
		橫 %	橫 %	
合計		93.80	6.20	129
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	6
	供應室	100.00	0.00	10
	秘書室	100.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	95.45	4.55	44
	桃園裝修區臺	93.75	6.25	32
	高雄裝修區臺	78.57	21.43	14
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
	資訊管理中心	100.00	0.00	6
	無反應	66.67	33.33	3
參與案數	一案	93.55	6.45	62
	二案	100.00	0.00	25
	三案	100.00	0.00	11
	四案	100.00	0.00	2
	五案以上	85.71	14.29	14
	無反應	86.67	13.33	15
得標案數	一案	93.88	6.12	49
	二案	100.00	0.00	16
	三案	100.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	3
	五案以上	75.00	25.00	4
	從未得標過	91.49	8.51	47
	無反應	100.00	0.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	90.91	9.09	11
	10 萬元（含）～100 萬元	97.50	2.50	40
	逾 100 萬元～500 萬元	91.67	8.33	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	87.50	12.50	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	5
	無反應	100.00	0.00	6

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.7 若有上題所述之情事，請問貴公司如何處理？

本次調查結果，受訪廠商皆表示並未發現同業間有圍標等情事。

表D.8 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要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事？

		沒有	無反應	個數
		橫 %	橫 %	
合計		99.22	0.78	129
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	6
	供應室	100.00	0.00	10
	秘書室	100.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	100.00	0.00	44
	桃園裝修區臺	96.88	3.13	32
	高雄裝修區臺	100.00	0.00	14
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
	資訊管理中心	100.00	0.00	6
	無反應	100.00	0.00	3
參與案數	一案	100.00	0.00	62
	二案	100.00	0.00	25
	三案	100.00	0.00	11
	四案	100.00	0.00	2
	五案以上	100.00	0.00	14
	無反應	93.33	6.67	15
得標案數	一案	100.00	0.00	49
	二案	100.00	0.00	16
	三案	100.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	3
	五案以上	100.00	0.00	4
	從未得標過	100.00	0.00	47
	無反應	83.33	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	100.00	0.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	100.00	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	100.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	100.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	5
	無反應	83.33	16.67	6

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.9 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？

		沒有	無反應	個數
		橫 %	橫 %	
合計		97.67	2.33	129
採購單位	航電技術室	100.00	0.00	6
	供應室	100.00	0.00	10
	秘書室	100.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	100.00	0.00	44
	桃園裝修區臺	90.63	9.38	32
	高雄裝修區臺	100.00	0.00	14
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
	資訊管理中心	100.00	0.00	6
	無反應	100.00	0.00	3
參與案數	一案	100.00	0.00	62
	二案	100.00	0.00	25
	三案	90.91	9.09	11
	四案	100.00	0.00	2
	五案以上	100.00	0.00	14
	無反應	86.67	13.33	15
得標案數	一案	100.00	0.00	49
	二案	93.75	6.25	16
	三案	100.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	3
	五案以上	100.00	0.00	4
	從未得標過	97.87	2.13	47
	無反應	83.33	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	100.00	0.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	97.50	2.50	40
	逾 100 萬元～500 萬元	100.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	100.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	5
	無反應	83.33	16.67	6

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.10 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態度是否滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		21.71	72.87	3.10	2.33	129
採購單位	航電技術室	16.67	83.33	0.00	0.00	6
	供應室	30.00	70.00	0.00	0.00	10
	秘書室	23.08	69.23	7.69	0.00	13
	臺北裝修區臺	20.45	75.00	4.55	0.00	44
	桃園裝修區臺	12.50	78.13	3.13	6.25	32
	高雄裝修區臺	28.57	64.29	0.00	7.14	14
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	50.00	50.00	0.00	0.00	6
	無反應	33.33	66.67	0.00	0.00	3
參與案數	一案	16.13	77.42	3.23	3.23	62
	二案	36.00	60.00	4.00	0.00	25
	三案	9.09	90.91	0.00	0.00	11
	四案	0.00	100.00	0.00	0.00	2
	五案以上	28.57	71.43	0.00	0.00	14
	無反應	26.67	60.00	6.67	6.67	15
得標案數	一案	30.61	65.31	4.08	0.00	49
	二案	37.50	62.50	0.00	0.00	16
	三案	0.00	100.00	0.00	0.00	4
	四案	33.33	66.67	0.00	0.00	3
	五案以上	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	8.51	82.98	4.26	4.26	47
	無反應	16.67	66.67	0.00	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	9.09	90.91	0.00	0.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	35.00	62.50	2.50	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	33.33	66.67	0.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	25.00	62.50	12.50	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	60.00	40.00	0.00	0.00	5
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6

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.11 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）(服務態度不滿意之原因）

		官僚心態、態度散漫	資料送審時遭到承辦人員刁難	態度消極缺乏熱忱	有些標案會偏袒特定廠商	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		25.00	25.00	25.00	25.00	4
採購單位	秘書室	0.00	0.00	100.00	0.00	1
	臺北裝修區臺	50.00	0.00	0.00	50.00	2
	桃園裝修區臺	0.00	100.00	0.00	0.00	1
參與案數	一案	50.00	0.00	50.00	0.00	2
	二案	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	無反應	0.00	0.00	0.00	100.00	1
得標案數	一案	50.00	50.00	0.00	0.00	2
	從未得標過	0.00	0.00	50.00	50.00	2
得標案總額	10 萬元（含）～100 萬元	100.00	0.00	0.00	0.00	1
	逾 500 萬元～1000 萬元	0.00	100.00	0.00	0.00	1

表D.12 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？

		非常滿意	滿意	不滿意	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		15.50	78.29	2.33	3.88	129
採購單位	航電技術室	16.67	83.33	0.00	0.00	6
	供應室	10.00	90.00	0.00	0.00	10
	秘書室	30.77	69.23	0.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	6.82	84.09	4.55	4.55	44
	桃園裝修區臺	12.50	78.13	3.13	6.25	32
	高雄裝修區臺	21.43	71.43	0.00	7.14	14
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	50.00	50.00	0.00	0.00	6
	無反應	33.33	66.67	0.00	0.00	3
參與案數	一案	11.29	80.65	3.23	4.84	62
	二案	28.00	68.00	4.00	0.00	25
	三案	9.09	81.82	0.00	9.09	11
	四案	0.00	100.00	0.00	0.00	2
	五案以上	21.43	78.57	0.00	0.00	14
	無反應	13.33	80.00	0.00	6.67	15
得標案數	一案	18.37	77.55	4.08	0.00	49
	二案	25.00	68.75	0.00	6.25	16
	三案	0.00	100.00	0.00	0.00	4
	四案	33.33	66.67	0.00	0.00	3
	五案以上	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	10.64	80.85	2.13	6.38	47
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	18.18	63.64	9.09	9.09	11
	10 萬元（含）～100 萬元	20.00	77.50	2.50	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	25.00	75.00	0.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	0.00	100.00	0.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	40.00	60.00	0.00	0.00	5
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6

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.13 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）(作業效率不滿意之原因）

		開標作業速度太慢	等標期太短	廠商現場說明，讓廠商跑很多次承辦人員經驗不足，有疑慮就要	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	
合計		33.33	33.33	33.33	3
採購單位	臺北裝修區臺	50.00	50.00	0.00	2
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	100.00	1
參與案數	一案	50.00	0.00	50.00	2
	二案	0.00	100.00	0.00	1
得標案數	一案	50.00	0.00	50.00	2
	從未得標過	0.00	100.00	0.00	1
得標案總額	未達 10 萬元	0.00	0.00	100.00	1
	10 萬元（含）～100 萬元	100.00	0.00	0.00	1

表D.14 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？

		非常滿意	滿意	不滿意	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		16.28	70.54	5.43	7.75	129
採購單位	航電技術室	33.33	50.00	16.67	0.00	6
	供應室	40.00	60.00	0.00	0.00	10
	秘書室	15.38	76.92	0.00	7.69	13
	臺北裝修區臺	6.82	72.73	6.82	13.64	44
	桃園裝修區臺	12.50	78.13	6.25	3.13	32
	高雄裝修區臺	14.29	78.57	0.00	7.14	14
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	50.00	50.00	0.00	0.00	6
	無反應	33.33	0.00	33.33	33.33	3
參與案數	一案	8.06	80.65	4.84	6.45	62
	二案	32.00	56.00	4.00	8.00	25
	三案	9.09	81.82	0.00	9.09	11
	四案	0.00	100.00	0.00	0.00	2
	五案以上	28.57	57.14	14.29	0.00	14
	無反應	20.00	53.33	6.67	20.00	15
得標案數	一案	18.37	71.43	8.16	2.04	49
	二案	25.00	62.50	6.25	6.25	16
	三案	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	四案	33.33	66.67	0.00	0.00	3
	五案以上	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	8.51	72.34	4.26	14.89	47
	無反應	16.67	66.67	0.00	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	18.18	63.64	9.09	9.09	11
	10 萬元（含）～100 萬元	22.50	72.50	5.00	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	25.00	50.00	16.67	8.33	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	12.50	87.50	0.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	40.00	60.00	0.00	0.00	5
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6

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.15 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（專業能力不滿意原因）

		施工紀錄或監督人員也可混過關承辦人員不熟法令、未把關，沒有	審標規定標準認知不足	導致廠商資格不符承辦人員疏漏未提供相關文件，	承辦人員經驗不足，有疑慮就要廠商現場說明，讓廠商跑很多次	與廠商現場人員溝通困難監督人員非工程專業，	承辦人員對於政府採購法不夠瞭解	承辦人員對於計價方式不熟悉	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		14.29	14.29	14.29	14.29	14.29	14.29	14.29	7
採購單位	航電技術室	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	1
	臺北裝修區臺	0.00	33.33	0.00	0.00	33.33	0.00	33.33	3
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	2
	無反應	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
參與案數	一案	0.00	33.33	0.00	33.33	0.00	33.33	0.00	3
	二案	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	五案以上	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	2
	無反應	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
得標案數	一案	0.00	25.00	0.00	25.00	25.00	25.00	0.00	4
	二案	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1
	從未得標過	50.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2
得標案總額	未達 10 萬元	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	1
	10 萬元（含）～100 萬元	0.00	50.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	2
	逾 100 萬元～500 萬元	0.00	0.00	0.00	0.00	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）。

表D.16 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？

		均能得到	部份能得到	不能得到	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		89.15	6.98	2.33	1.55	129
採購單位	航電技術室	83.33	16.67	0.00	0.00	6
	供應室	100.00	0.00	0.00	0.00	10
	秘書室	92.31	7.69	0.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	90.91	4.55	2.27	2.27	44
	桃園裝修區臺	81.25	15.63	3.13	0.00	32
	高雄裝修區臺	92.86	0.00	0.00	7.14	14
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	100.00	0.00	0.00	0.00	6
	無反應	66.67	0.00	33.33	0.00	3
參與案數	一案	87.10	9.68	1.61	1.61	62
	二案	96.00	0.00	4.00	0.00	25
	三案	100.00	0.00	0.00	0.00	11
	四案	50.00	50.00	0.00	0.00	2
	五案以上	92.86	7.14	0.00	0.00	14
	無反應	80.00	6.67	6.67	6.67	15
得標案數	一案	85.71	10.20	4.08	0.00	49
	二案	100.00	0.00	0.00	0.00	16
	三案	100.00	0.00	0.00	0.00	4
	四案	100.00	0.00	0.00	0.00	3
	五案以上	100.00	0.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	87.23	6.38	2.13	4.26	47
	無反應	83.33	16.67	0.00	0.00	6
得標案總額	未達 10 萬元	90.91	9.09	0.00	0.00	11
	10 萬元（含）～100 萬元	92.50	5.00	2.50	0.00	40
	逾 100 萬元～500 萬元	91.67	8.33	0.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	75.00	12.50	12.50	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	100.00	0.00	0.00	0.00	5
	無反應	83.33	16.67	0.00	0.00	6

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.17 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、合約相關規定，可予以提示）是否滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	無反應	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		15.50	73.64	6.20	4.65	129
採購單位	航電技術室	16.67	83.33	0.00	0.00	6
	供應室	10.00	80.00	10.00	0.00	10
	秘書室	23.08	76.92	0.00	0.00	13
	臺北裝修區臺	13.64	72.73	6.82	6.82	44
	桃園裝修區臺	15.63	71.88	6.25	6.25	32
	高雄裝修區臺	14.29	78.57	7.14	0.00	14
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	資訊管理中心	33.33	66.67	0.00	0.00	6
	無反應	0.00	33.33	33.33	33.33	3
參與案數	一案	11.29	79.03	6.45	3.23	62
	二案	32.00	64.00	4.00	0.00	25
	三案	18.18	63.64	9.09	9.09	11
	四案	0.00	100.00	0.00	0.00	2
	五案以上	21.43	71.43	7.14	0.00	14
	無反應	0.00	73.33	6.67	20.00	15
得標案數	一案	22.45	69.39	4.08	4.08	49
	二案	18.75	68.75	6.25	6.25	16
	三案	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	四案	33.33	66.67	0.00	0.00	3
	五案以上	25.00	75.00	0.00	0.00	4
	從未得標過	6.38	78.72	10.64	4.26	47
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6
得標案總額	未達 10 萬元	36.36	45.45	0.00	18.18	11
	10 萬元（含）～100 萬元	20.00	70.00	7.50	2.50	40
	逾 100 萬元～500 萬元	8.33	91.67	0.00	0.00	12
	逾 500 萬元～1000 萬元	25.00	75.00	0.00	0.00	8
	逾 1000 萬元～5000 萬元	40.00	60.00	0.00	0.00	5
	無反應	0.00	83.33	0.00	16.67	6

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.18 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）（整體招標過程不滿意之原因）

		等標期太短	廠商資格認定門檻太低	付款速度太慢	對於其他廠商不公平部份廠商表現良好即可續約，	說明不夠清楚投標須知對於應檢附文件	不能用影本，造成廠商不便投標文件規定要用正本送件，	履約保證金的金額太高	個數
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	
合計		25.00	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	8
採購單位	供應室	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	臺北裝修區臺	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	3
	桃園裝修區臺	50.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	2
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	1
	無反應	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
參與案數	一案	0.00	0.00	25.00	0.00	25.00	25.00	25.00	4
	二案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	三案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	五案以上	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	1
	無反應	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
得標案數	一案	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	2
	二案	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1
	從未得標過	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	0.00	0.00	5
得標案總額 10 萬元（含）～100 萬元		33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	3

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

親愛的先生/女士，您好：

這裡是全國公信力民調中心，目前接受交通部民用航空局飛航服務總臺的委託，調查工程、財物及勞務等各項採購業務，在過去一年之執行成效，作為日後改進之參考。敬請　貴公司撥冗（抽空）接受訪問。本問卷採不記名方式，請依您的實際瞭解，安心回答。

1. 請問在過去一年之中，貴公司如何得知總臺辦理之工程、財物及勞務等各項採購招標案件？（可複選）

(1)報紙公告

(2)本總臺公佈欄

(3)同業公會

(4)工程會網站

(5)其他

2. 請問在過去一年之中，貴公司曾參與總臺哪個單位的採購業務？（請選擇最頻繁者）

(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

3. 請問在過去一年之中，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. 請問在過去一年之中，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（跳答第 8 題）

(7)不清楚/不記得

5. 請問在過去一年之中，貴公司得標總臺所有採購案的總金額共計約新臺幣多少元？

(1)未達 10 萬元

(2)10 萬元（含）～100 萬元

(3) 逾 100 萬元～500 萬元

(4) 逾 500 萬元～1000 萬元

(5) 逾 1000 萬元～5000 萬元

(6) 逾 5000 萬元～1 億元

(7) 逾 1 億元以上

(8) 不清楚/不記得

（以下為風紀廉能問項）

6. 請問，貴公司認為過去一年總臺在工程案件工期、採購案件交貨期及違約逾期罰款等的訂定是否合理？

(1)合理

(2)不合理

(3)無意見

7. 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？

(1)有

(2)沒有

(98)不知道/拒答/無意見

8. 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？

(1)有，親身經歷

(2)有，僅係聽聞

(3)沒有

(98)不知道/拒答/無意見

9. 請問在過去一年之中，貴公司在參加總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否遭受過黑道脅迫、恐嚇等情事？

(1)有

(2)沒有

(98)不知道/拒答/無意見

10. 請問在過去一年之中，貴公司在辦理總臺工程、財物及勞務等各項採購招標案件時，是否曾發現同業間有圍標等情事？

(1)有

(2)沒有（跳答第 12 題）

(98) 不知道/拒答/無意見（跳答第 12 題）

11. 若有上題所述之情事，請問貴公司如何處理？

12. 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要求飲宴饋贈及其他不正當利益等情事？

(1)有

(2)沒有

(98)不知道/拒答/無意見

13. 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？

(1)有，親身經歷

(2)有，僅係聽聞

(3)沒有

(98)不知道/拒答/無意見

（以下為一般行政問項）

14. 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態度是否滿意？

(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

(98)不知道/拒答/無意見（跳答第 16 題）

15. 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

16. 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？

(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

(98)不知道/拒答/無意見（跳答第 18 題）

17. 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）

18. 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？

(1)非常滿意（跳答第 20 題）

(2)滿意（跳答第 20 題）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(98)不知道/拒答/無意見（跳答第 20 題）

19. 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

20. 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？

(1)均能得到

(2)部份能得到

(3)不能得到

21. 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、合約相關規定，可予以提示）是否滿意？

(1)非常滿意（結束問卷）

(2)滿意（結束問卷）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(98)不知道/拒答/無意見（結束問卷）

22. 請問，貴公司為什麼感到不滿意？（請說明原因）

感謝貴公司撥冗回答問題，非常感謝您提供的寶貴意見！