交通部民用航空局飛航服務總臺
112 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　2　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 111 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「112 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 112 年 4 月 20 日（星期四）至中華民國 112 年 5 月 4 日（星期四）執行，共計完成 88 份成功樣本，訪問成功率約為 67.69%。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 111 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，98.86%受訪廠商表示傾向滿意（包括「非常滿意」與「滿意」，以下皆同），1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示「因履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，但總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，並不近人情」。

洽公環境滿意度方面，93.18%傾向滿意，6.82%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，97.73%受訪廠商表示傾向滿意，1.14%未表示明確意見，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為：「廠商進口之國外貨物延遲到港，總臺要求提供原出貨之國外廠商延期證明，但國外廠商可能因商業機密並不願提供相關文件證明，導致採購延宕，效率不佳」。

請款作業滿意度方面，有請款經驗的受訪廠商中，96.20%對於總臺請款作業表示傾向滿意，2.53%未表示明確意見，1.27%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為撥款速度太慢，超過半個月才撥款。

承辦採購人員專業能力滿意度方面，96.59%傾向滿意，1.14%未表示明確意見，2.27%（2 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示：「採購法 30 條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業」，以及「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤」等專業能力不佳之情形。

92.05%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，4.55%表示「部分能得到」，1.14%未表示明確意見，2.27%（2 家廠商）表示「不能得到」，而表示不能得到的原因與前述「承辦人員專業能力」題項之調查結果有關，同樣是詢問「有關勞務採購案履約保證金問題並無獲得其他解決方案」以及「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答」。

招標過程滿意度方面，95.45%受訪廠商皆示傾向滿意，3.41%未表示明確意見，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示「若採購案件遇廢標或流標時，總臺應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因」。

11.36%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，90.00%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行程序表示傾向滿意，10.00%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，96.59%受訪廠商認為傾向透明，3.41%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不透明的情形。

是否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方面，98.86%表示並無經歷或聽聞相關情事，1.14%（1 家廠商）表示有親身經歷相關情事，該廠商表示「總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關」，似有遭遇刁難之情形。

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（69.32%）比例最高，其次為公共工程委員會（18.18%）；檢舉方式則以書面（47.73%）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 12 家廠商提出相關建議事項，其中 5 家廠商針對「門禁管制」提出建議，包括有關提供臨時通行證與改善人員態度等；3 家廠商希望能提高採購金額；2 家廠商建議採購履約過程應有彈性；1 家廠商建議減少人員流動；1 家廠商表揚總臺採購承辦人相當認真負責。

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 9
（一）廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度 9
（二）廠商對於洽公環境滿意度 12
（三）廠商對於採購業務作業效率滿意度 14
（四）廠商對於請款作業滿意度 17
三、廠商對於總臺採購業務專業性之評價 21
（一）廠商對於承辦人員專業能力滿意度 21
（二）廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案 24
（三）廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度 27
（四）廠商對於採購案件廠商標價偏低之執行程序滿意度 30
（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 ... 33

四、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價.....35
（一）廠商是否聽聞或親身經歷藉機刁難情事.....35
（二）廠商是否聽聞或親身經歷洩漏底價情事.....38
（三）廠商是否聽聞或親身經歷黑道脅迫情事.....40
（四）廠商是否聽聞或親身經歷圍標、綁標情事.....42
（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.....45
（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.....47
（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...49
（八）廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道與方式.....51
（九）廠商對總臺整體清廉度評價.....55
五、廠商對於總臺具體興革建議或反映事項.....57
第三章　結論及建議.....59
附錄一　訪問結果表.....65
附錄二　樣本結構表.....67
附錄三　次數分配表.....69
附錄四　交叉分析表.....79
附錄五　調查問卷.....99

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 9
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 10
圖 2. 6 廠商對於洽公環境滿意度 12
圖 2. 7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較 13
圖 2. 8 廠商對於採購業務作業效率滿意度 14
圖 2. 9 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較 15
圖 2. 10 廠商是否曾於 111 年向總臺請款 17
圖 2. 11 廠商對於請款作業滿意度 18
圖 2. 12 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較 19
圖 2. 13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度 21
圖 2. 14 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較 22
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 24
圖 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 25
圖 2. 17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度 27
圖 2. 18 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較 28
圖 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 30
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 31
圖 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 32
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 33
圖 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 34
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 35
圖 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 36
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 38
圖 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 39
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 40
圖 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 41
圖 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 42
圖 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 43

圖 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 44
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 45
圖 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 46
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 47
圖 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 48
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 49
圖 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 50
圖 2. 39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道 51
圖 2. 40 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式 53
圖 2. 41 廠商對總臺整體清廉度是否滿意 55
圖 2. 42 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較 56

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 9
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 10
表 2. 6 廠商對於承辦採購業務人員服務態度感到不滿意的原因 11
表 2. 7 廠商對於洽公環境滿意度 12
表 2. 8 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較 13
表 2. 9 廠商對於採購業務作業效率滿意度 14
表 2. 10 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較 15
表 2. 11 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因 16
表 2. 12 廠商是否曾於 111 年向總臺請款 17
表 2. 13 廠商對於請款作業滿意度 18
表 2. 14 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較 19
表 2. 15 廠商對於請款作業感到不滿意的原因 20
表 2. 16 廠商對於承辦人員專業能力滿意度 21
表 2. 17 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較 22
表 2. 18 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因 23
表 2. 19 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案 24
表 2. 20 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較 25
表 2. 21 廠商認為不能得到承辦人員適時提供答覆或解決方案的原因 26
表 2. 22 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度 27
表 2. 23 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較 28
表 2. 24 廠商對於總臺採購案件之招標過程感到不滿意的原因 29
表 2. 25 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 30
表 2. 26 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 31
表 2. 27 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較 32
表 2. 28 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 33
表 2. 29 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較 34
表 2. 30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事 35
表 2. 31 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 36

表 2. 32 廠商經歷總臺採購人員藉機刁難的情形 37
表 2. 33 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 38
表 2. 34 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 39
表 2. 35 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 40
表 2. 36 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 41
表 2. 37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事 42
表 2. 38 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 43
表 2. 39 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 44
表 2. 40 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 45
表 2. 41 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 46
表 2. 42 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 47
表 2. 43 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 48
表 2. 44 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事 49
表 2. 45 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 50
表 2. 46 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道 51
表 2. 47 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道-跨年比較 52
表 2. 48 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式 53
表 2. 49 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式-跨年比較 54
表 2. 50 廠商對總臺整體清廉度是否滿意 55
表 2. 51 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較 56
表 2. 52 廠商對於總臺具體興革建議或反映事項 57

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 111 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「112 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 111 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 130 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 年調查對象為得標廠商，因調查對象略有不同，故相關年度比較僅供參考。

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 112 年 4 月 20 日（星期四）至中華民國 112 年 5 月 4 日（星期四）執行。共計完成 88 份成功樣本，訪問成功率約為 67.69%（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 111 年曾參與總臺哪個單位的採購業務，調查結果以秘書室（20.45%）比例最高，其他依序為：供應室（18.18%）、高雄裝修區臺（17.05%）、桃園裝修區臺（13.64%）、臺北裝修區臺（11.36%）、資訊管理中心（7.95%）、航電技術室（5.68%）、臺東裝修區臺（5.68%）。

表 2. 1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

	個數	%
秘書室	18	20.45
供應室	16	18.18
航電技術室	5	5.68
資訊管理中心	7	7.95
臺北裝修區臺	10	11.36
桃園裝修區臺	12	13.64
高雄裝修區臺	15	17.05
臺東裝修區臺	5	5.68
總和	88	100.00

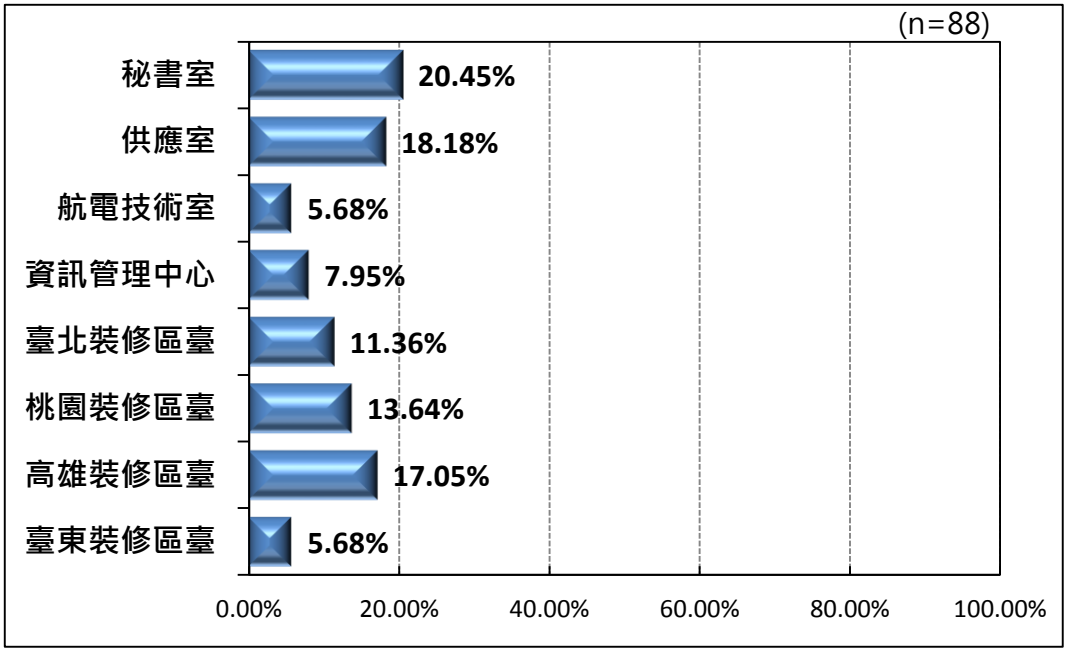

圖 2. 1 廠商參與總臺採購業務之招標單位

（二）廠商參與總臺採購案件採購性質

本調查詢問廠商在 111 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（61.36%）比例最高，其他依序為：財物類（35.23%）、工程類（3.41%）。

表 2. 2 廠商參與總臺採購案件採購性質

	個數	%
工程類	3	3.41
財物類	31	35.23
勞務類	54	61.36
總和	88	100.00

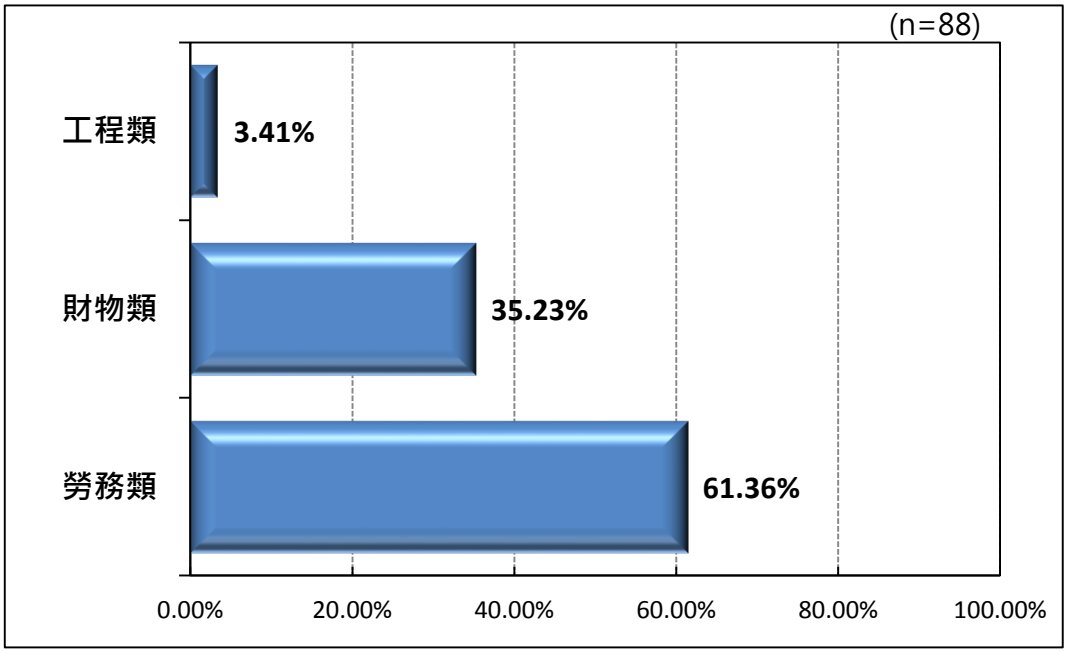

圖 2. 2 廠商參與總臺採購案件採購性質

（三）廠商參與總臺採購案件得標數量

本調查詢問廠商在 111 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（70.45%）比例最高，其他依序為：得標二案（20.45%）、得標四案（3.41%）、得標五案以上（3.41%）、得標三案（2.27%）。

表 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

	個數	%
一案	62	70.45
二案	18	20.45
三案	2	2.27
四案	3	3.41
五案以上	3	3.41
總和	88	100.00

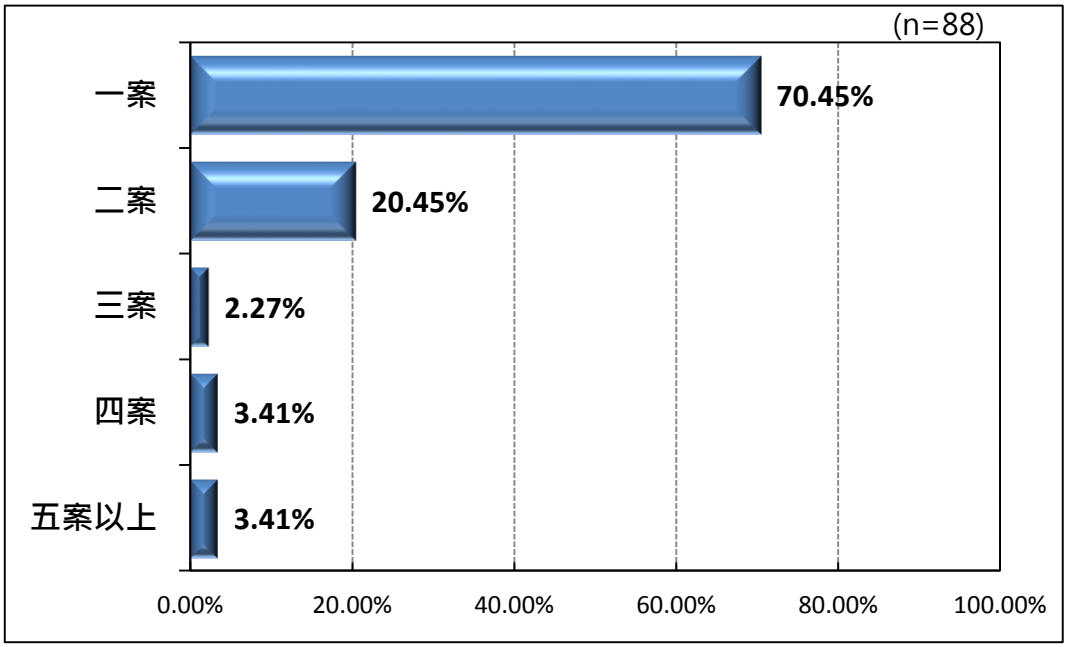

圖 2.3 廠商參與總臺採購案件得標數量

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 111 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，98.86%表示傾向滿意（包括非常滿意 79.55%、滿意 19.32%）[2]，1.14%（1 家廠商）表示不滿意。

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	70	79.55	傾向滿意	87	98.86
滿意	17	19.32			
不滿意	1	1.14	不滿意	1	1.14
總和	88	100.00	總和	88	100.00

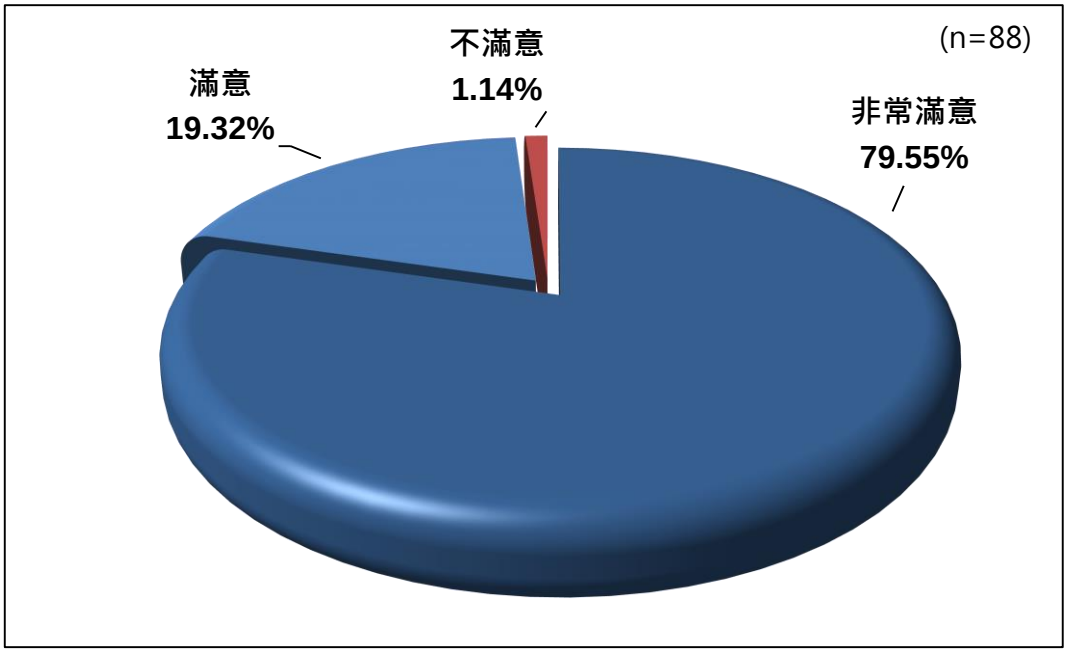

圖 2. 4 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度

透過附錄四表 D.1 交叉數據來看，各類特徵對於承辦採購業務人員服務態度滿意度，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臺北裝修區臺採購案、參與勞務類採購案、得標 1-2 案者。

[2]表示「非常滿意」的比例為 79.545%，表示「滿意」的比例為 19.318%，兩者相加之「傾向滿意」的比例為 98.863%，經四捨五入顯示為 98.86%。

跨年比較方面[3]，今年度調查廠商對於承辦採購業務人員服務態度評價，未表示明確意見的比例較 111 年調查下降 4.55 個百分點，表示傾向滿意與傾向不滿意的比例皆有上升的情形，表示傾向滿意的比例較 111 年調查上升 4.06 個百分點，不滿意的比例上升 0.49 個百分點（兩年度同樣是有 1 家廠商表示不滿意）。

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[4]

	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	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)		
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)	+22.40	+4.06
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)	-18.34	
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)	+0.49	+0.49
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)	—	
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)	-4.55	-4.55
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

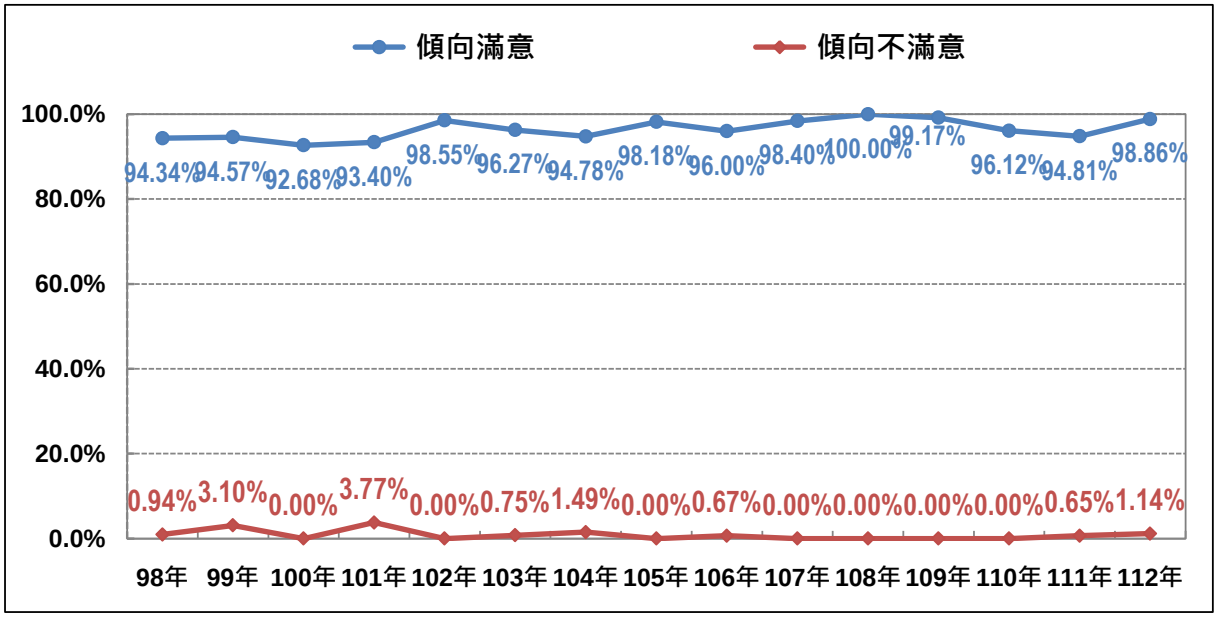

圖 2. 5 廠商對於承辦採購業務人員服務態度滿意度-跨年比較

[3] 106 年度以前調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺承辦採購業務人員整體的服務禮儀是否滿意？」，107 至 110 年度調查題目為：「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 年度與今年度調查題目為：「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？」。

[4] 111 年表示非常滿意的比例為 57.143%，112 年表示非常滿意的比例為 79.545%，兩者相減為 22.403，經四捨五入顯示為 22.40。

本調查進一步詢問對於承辦採購業務人員服務態度表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何，該廠商表示：「因履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，也不近人情」。

表 2.6 廠商對於承辦採購業務人員服務態度感到不滿意的原因

廠商對於承辦採購業務人員服務態度感到不滿意的原因
● 履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，也不近人情。

（二）廠商對於洽公環境滿意度

本調查詢問廠商對於總臺 111 年度的洽公環境是否滿意，調查結果有93.18%表示傾向滿意（包括非常滿意 69.32%、滿意 23.86%），6.82%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2. 7 廠商對於洽公環境滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	61	69.32	傾向滿意	82	93.18
滿意	21	23.86			
無反應	6	6.82	無反應	6	6.82
總和	88	100.00	總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

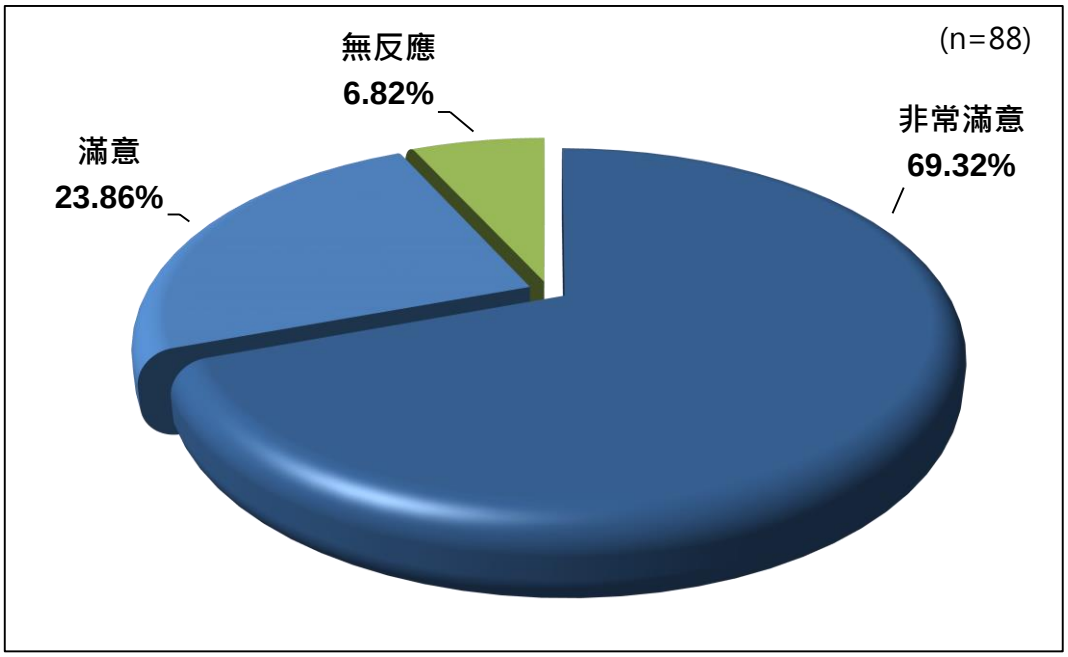

圖 2. 6 廠商對於洽公環境滿意度

跨年比較方面[5]，今年度調查廠商對於洽公環境表示傾向滿意的比例較111年調查上升5.52個百分點，表示不滿意的比例下降1.30個百分點，未表示明確意見的比例也下降4.22個百分點，整體來說，滿意度略有提升的情形。

表2.8 廠商對於洽公環境滿意度-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	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	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)	+18.02	+5.52
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)	-12.50	
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)	-1.30	-1.30
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)	—	
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)	-4.22	-4.22
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

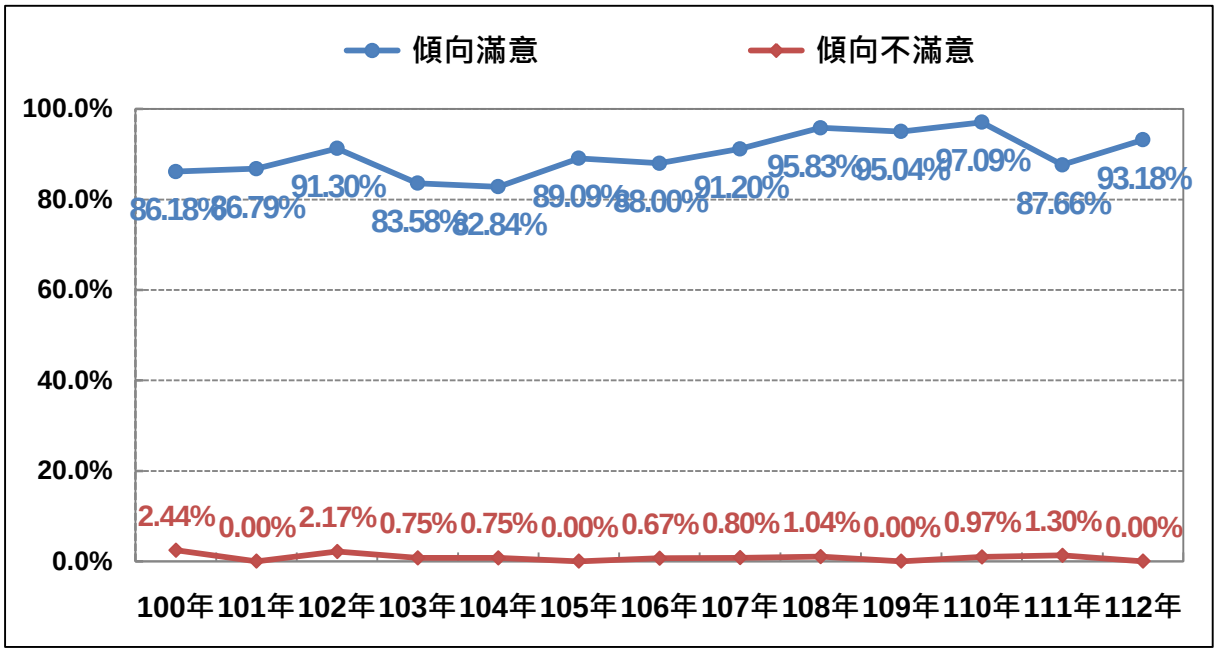

圖2.7 廠商對於洽公環境滿意度-跨年比較

[5] 本調查問項自100年開始調查。106年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對本總臺的洽公環境是否滿意？」，107至110年度調查題目為：「請問貴公司在OOO年中，對本總臺的洽公環境是否滿意？」，111年度與今年度調查題目為：「請問貴公司對總臺OOO年度的洽公環境是否滿意？」。

（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 111 年總臺採購業務作業效率是否滿意，調查結果顯示，97.73%表示傾向滿意（包括非常滿意 71.59%、滿意 26.14%），1.14%（1 家廠商）表示不滿意，1.14%未表示明確意見。

表 2. 9 廠商對於採購業務作業效率滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	63	71.59	傾向滿意	86	97.73
滿意	23	26.14			
不滿意	1	1.14	不滿意	1	1.14
無反應	1	1.14	無反應	1	1.14
總和	88	100.00	總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

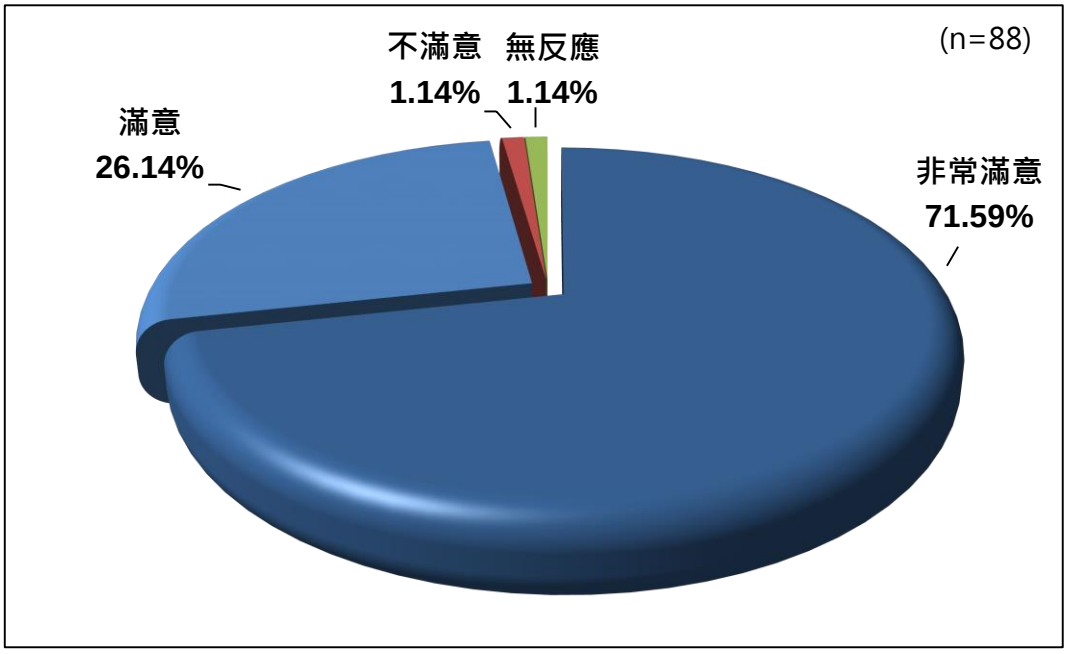

圖 2. 8 廠商對於採購業務作業效率滿意度

透過附錄四表 D.4 交叉數據來看，各類特徵對於採購作業效率滿意度，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供應室採購案、參與財物類採購案、得標 5 案以上者。

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 111 年調查上升 0.32 個百分點，表示不滿意的比例下降 0.16 個百分點，未表示明確意見的比例也下降 0.16 個百分點，整體變化不大。

表 2. 10 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較[7]

	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	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)		
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)	+22.24	+0.32
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)	-21.92	
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)	-0.16	-0.16
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)	—	
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)	-0.16	-0.16
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

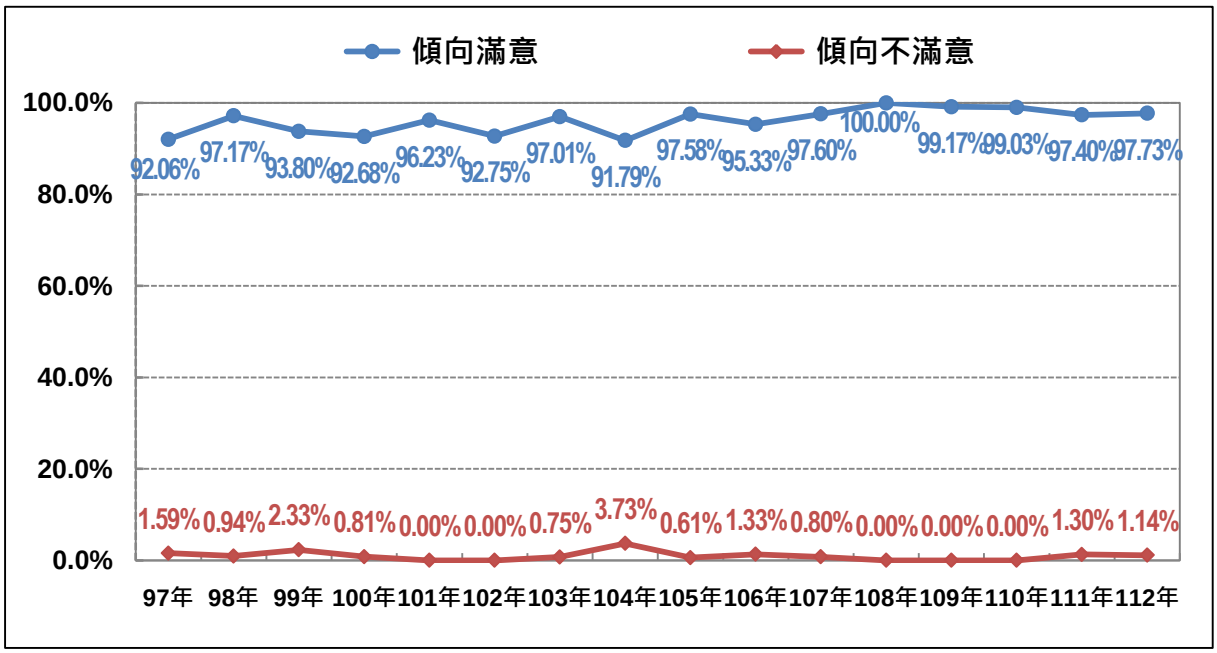

圖 2. 9 廠商對於採購業務作業效率滿意度-跨年比較

[6] 106 年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？」，107 至 110 年度調查題目為：「請問貴公司對於 OOO 年中，總臺採購業務的整體作業效率是否滿意？」，111 年度與今年度調查題目為：「請問貴公司對於總臺 OOO 年度採購作業效率是否滿意？」。

[7] 111 年表示滿意的比例為 48.052%，112 年表示滿意的比例為 26.136%，兩者相減為-21.916，經四捨五入顯示為-21.92。

本調查進一步詢問對於採購業務作業效率表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何，該廠商表示於疫情期間，因該廠商進口之國外貨物延遲到港，總臺要求提供原出貨之國外廠商延期證明，但國外廠商可能因商業機密並不願提供相關文件證明，導致採購延宕，效率不佳。

表 2. 11 廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因

廠商對於採購業務作業效率感到不滿意的原因
● 疫情期間國外貨物延遲到港，總臺要國外廠商提出延期證明，但國外廠商或因商業機密不提供，導致採購延宕，效率不佳。

（四）廠商對於請款作業滿意度

本調查詢問廠商是否曾於 111 年向總臺請款，調查結果有 89.77%表示曾於 111 年向總臺請款，10.23%表示於 111 年並無請款經驗。

表 2. 12 廠商是否曾於 111 年向總臺請款

	個數	%
有	79	89.77
無	9	10.23
總和	88	100.00

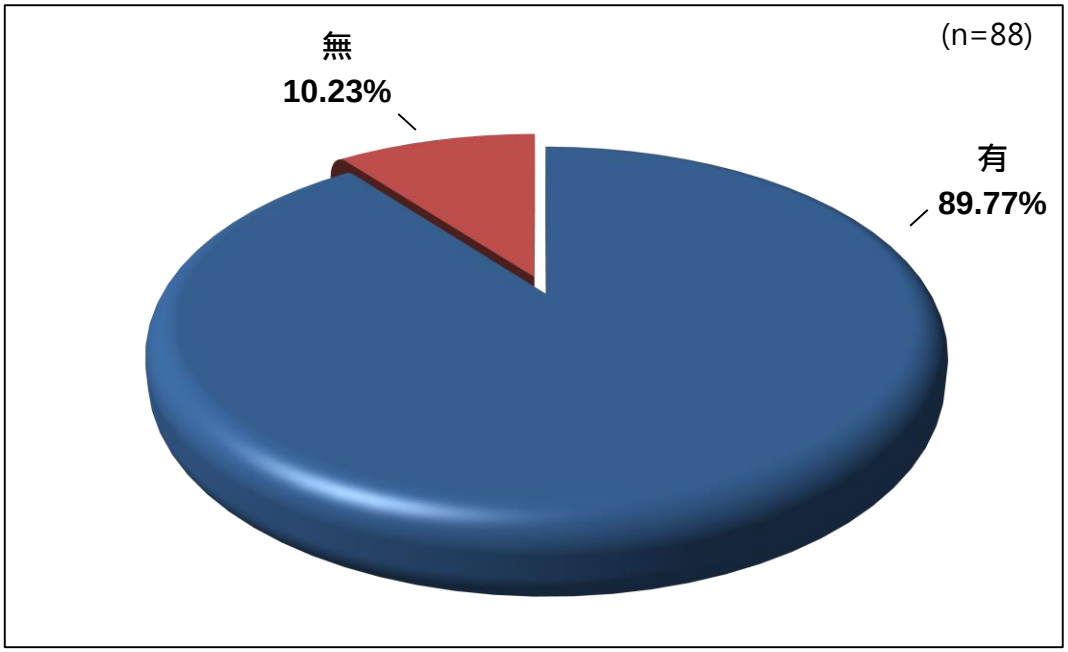

圖 2. 10 廠商是否曾於 111 年向總臺請款

本調查詢問曾於 111 年向總臺請款的廠商對於請款作業是否滿意。調查結果有 96.20%表示傾向滿意(包括非常滿意 65.82%、滿意 30.38%),1.27%（1 家廠商）表示不滿意，2.53%未表示明確意見。

表 2. 13 廠商對於請款作業滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	52	65.82	傾向滿意	76	96.20
滿意	24	30.38			
不滿意	1	1.27	不滿意	1	1.27
無反應	2	2.53	無反應	2	2.53
總和	79	100.00	總和	79	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

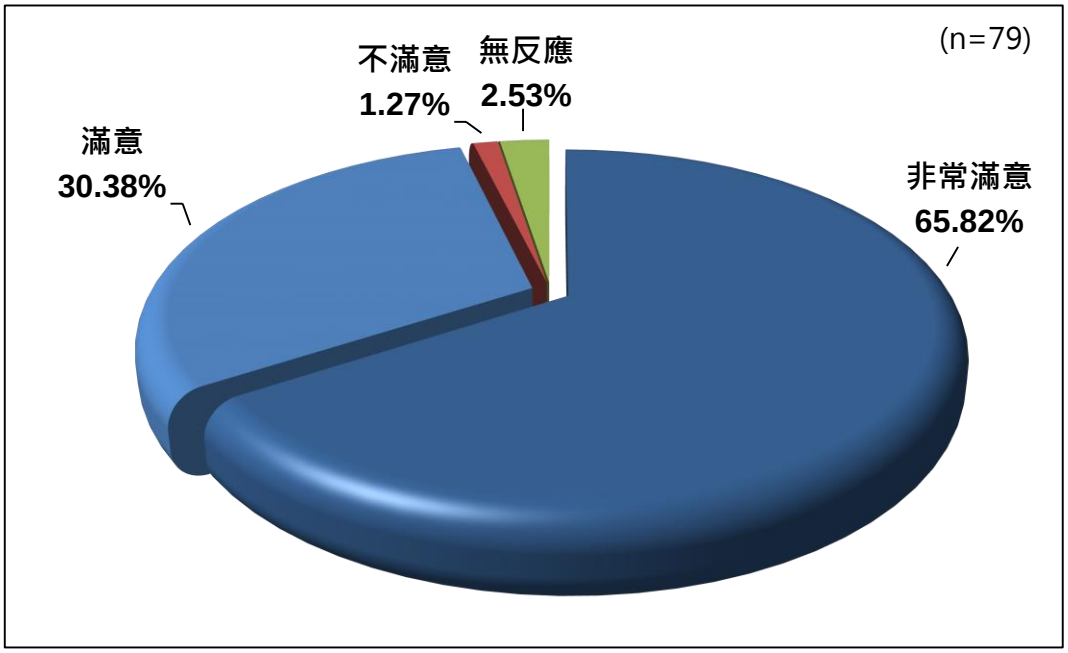

圖 2. 11 廠商對於請款作業滿意度

透過附錄四表 D.7 交叉數據來看，各類特徵對於請款作業滿意度，皆是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高雄裝修區臺採購案、參與勞務類採購案、得標 1-2 案者。

跨年比較方面[8]，今年度調查廠商對於請款作業滿意度，因有 1 家廠商表示不滿意，故表示傾向滿意的比例較 111 年調查下降 1.39 個百分點，表示不滿意的比例上升 1.27 個百分點（111 年調查並無表示不滿意者）。

表 2. 14 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較[9]

	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	近 2 年%變化	
	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)	% (個數)		
非常滿意	40.54 (30)	26.67 (20)	43.42 (33)	51.76 (44)	66.27 (55)	65.82 (52)	-0.44	-1.39
滿意	59.46 (44)	72.00 (54)	56.58 (43)	45.88 (39)	31.33 (26)	30.38 (24)	-0.95	
不滿意	0.00 (0)	1.33 (1)	0.00 (0)	2.35 (2)	0.00 (0)	1.27 (1)	+1.27	+1.27
非常不滿意	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	—	
無反應	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.41 (2)	2.53 (2)	+0.12	+0.12
總和	0.00 (74)	100.00 (75)	100.00 (76)	100.00 (85)	100.00 (83)	100.00 (79)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

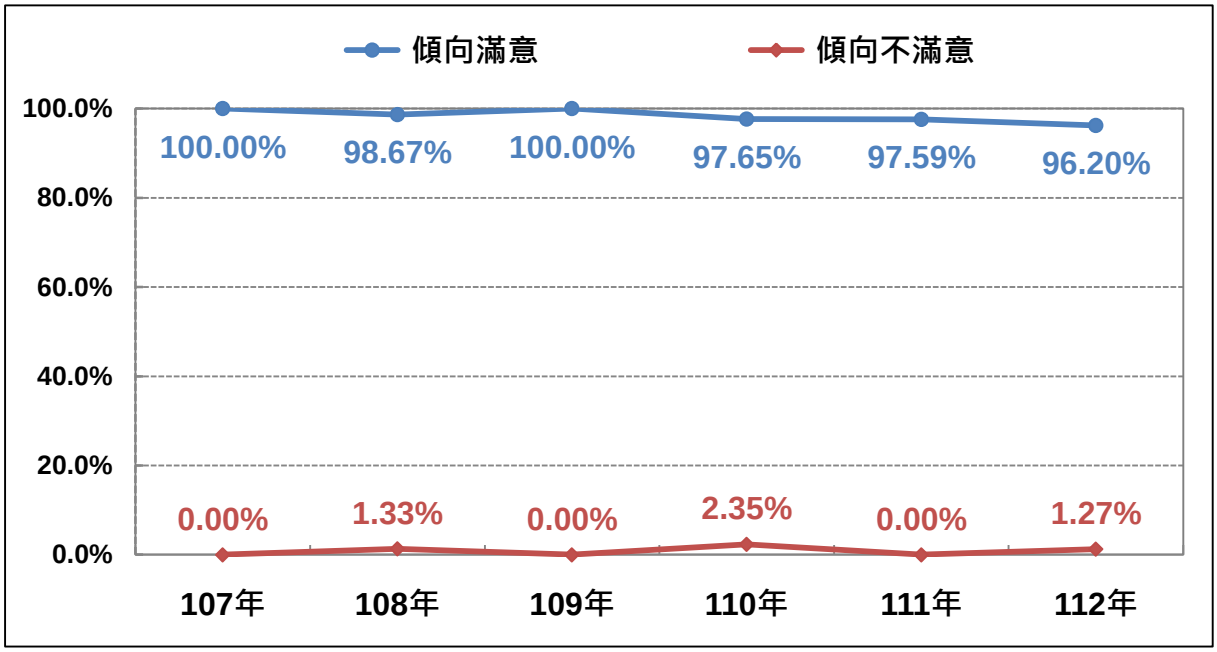

圖 2. 12 廠商對於請款作業滿意度-跨年比較

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

[9] 111 年表示非常滿意的比例為 66.265%，112 年表示非常滿意的比例為 65.823%，兩者相減為-0.442，經四捨五入顯示為-0.44；

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（超過半個月才撥款）的情形。

表 2. 15 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，超過半個月(15 天)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 111 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，調查結果有 96.59%表示傾向滿意（包括非常滿意 70.45%、滿意 26.14%），2.27%（2 家廠商）表示傾向不滿意（包括非常不滿意 1.14%、不滿意 1.14%）[10]，1.14%未表示明確意見。

表 2. 16 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

	個數	%		個數	%
非常滿意	62	70.45	傾向滿意	85	96.59
滿意	23	26.14			
不滿意	1	1.14	傾向不滿意	2	2.27
非常不滿意	1	1.14			
無反應	1	1.14	無反應	1	1.14
總和	88	100.00	總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

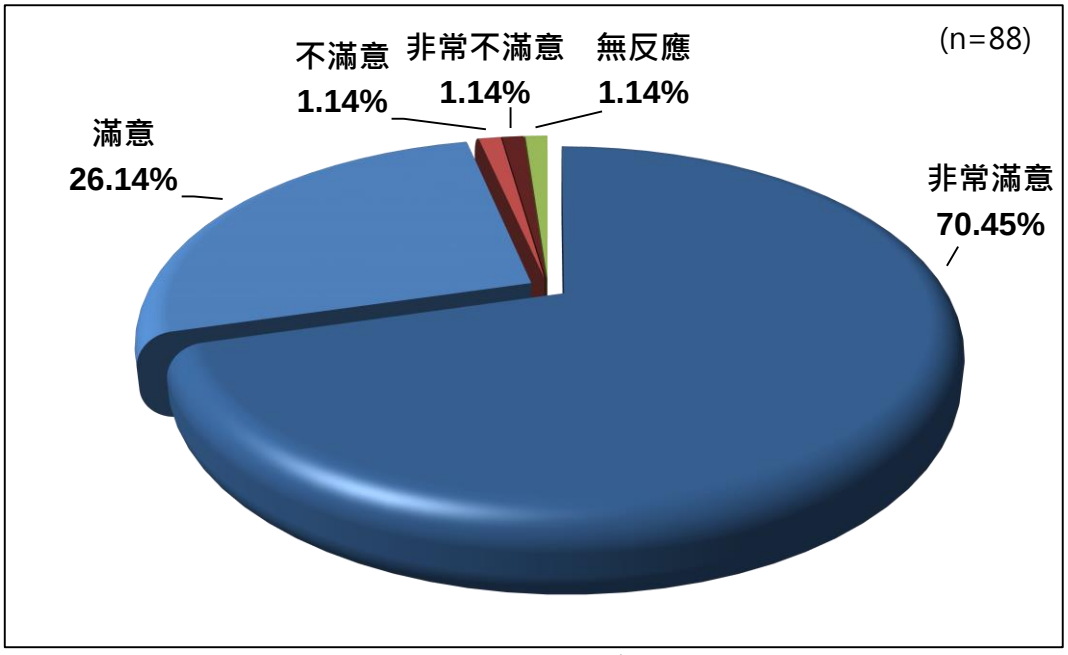

圖 2. 13 廠商對於承辦人員專業能力滿意度

透過附錄四表 D.9 交叉數據來看，各類特徵對於採購承辦人員專業能力滿意度，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

[10]表示「非常不滿意」的比例為 1.136%，表示「不滿意」的比例為 1.136%，兩者相加之「傾向不滿意」的比例為 2.272%，經四捨五入顯示為 2.27%。

商為參與供應室與臺東裝修區臺採購案、參與財物類與勞務類採購案、得標 1-2 案與得標 5 案以上者。

跨年比較方面[11]，今年度調查廠商對於承辦人員專業能力評價，未表示明確意見的比例較 111 年調查下降 3.41 個百分點，表示傾向滿意與傾向不滿意的比例皆有上升的情形，表示傾向滿意的比例較 111 年調查上升 3.08 個百分點，不滿意的比例上升 0.32 個百分點。

表 2. 17 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較[12]

	97 年 % (個數)	98 年 % (個數)	99 年 % (個數)	100 年 % (個數)	101 年 % (個數)	102 年 % (個數)	103 年 % (個數)	104 年 % (個數)	105 年 % (個數)	106 年 % (個數)	107 年 % (個數)	108 年 % (個數)	109 年 % (個數)	110 年 % (個數)	111 年 % (個數)	112 年 % (個數)	近 2 年% 變化	
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)	+17.21	+3.08
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)	-14.12	
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)	-0.81	+0.32
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)	+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)	-3.41	-3.41
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

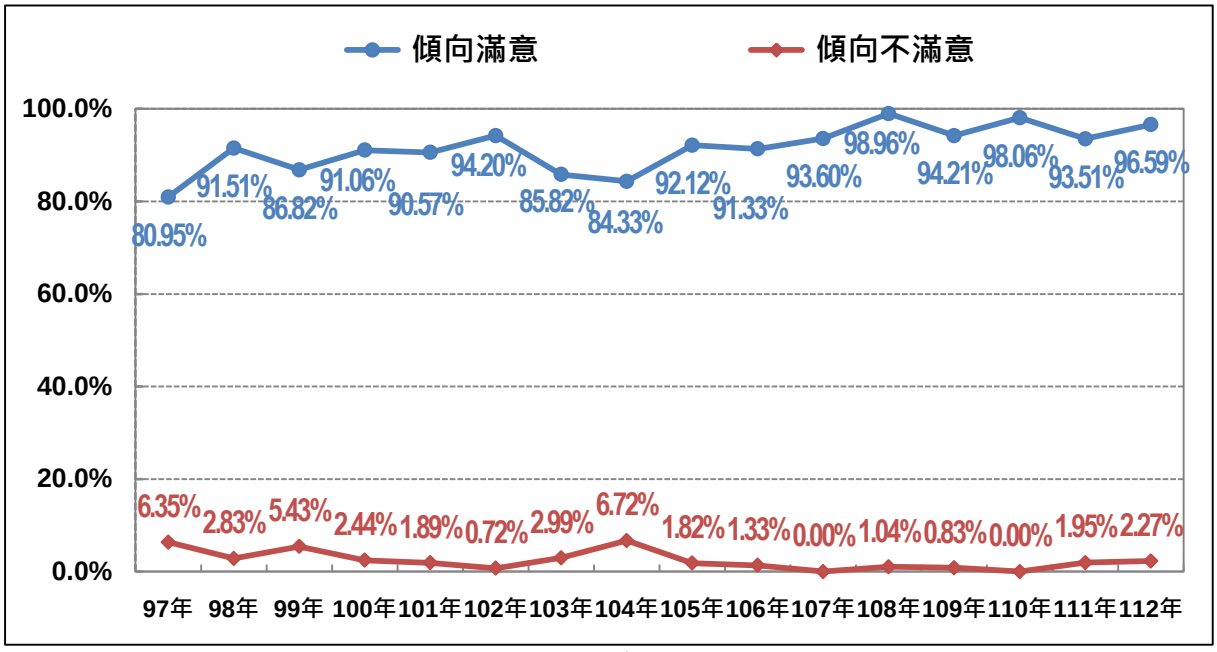

圖 2. 14 廠商對於承辦人員專業能力滿意度-跨年比較

[11] 106 年度以前之調查題目為：「請問，貴公司對於過去一年總臺承辦採購業務人員的專業能力（含專業法令常識，整體流程等）是否滿意？」，107 至 110 年度調查題目為：「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 年度與今年調查題目為：「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？」。

[12] 111 年表示非常滿意的比例為 53.247%，112 年表示非常滿意的比例為 70.455%，兩者相減為 17.208，經四捨五入顯示為 17.21。

本調查進一步詢問對於採購業務作業效率表示不滿意的 2 家廠商，其感到不滿意的原因為何。其中有 1 家得標勞務類採購的受訪廠商表示「採購法 30 條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業。」；另有一家得標財物類採購的受訪廠商表示「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤」的情形。建議應提升採購承辦人員對相關法令規範認知，以及對專業採購項目規格之掌握度。

表 2. 18 廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因

廠商對於承辦人員專業能力感到不滿意的原因
● 採購法 30 條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業。
● 採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤。

（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 111 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 92.05%表示「均能得到」答覆或解決方案，4.55%表示「部分能得到」，2.27%（2 家廠商）表示「不能得到」，1.14%未表示明確意見。

表 2. 19 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	81	92.05
部分能得到	4	4.55
不能得到	2	2.27
無反應	1	1.14
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

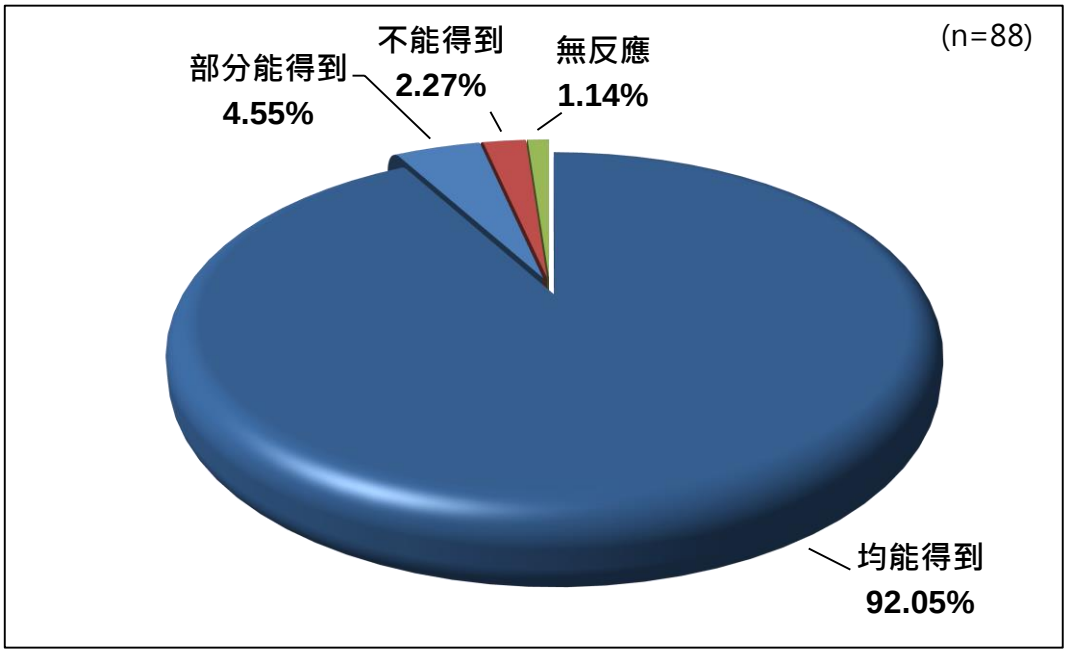

圖 2. 15 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案

透過附錄四表 D.11 交叉數據來看，各類特徵對於是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案，皆是「均能得到」的比例較高。其中表示「不能得到」的廠商為參與供應室與臺東裝修區臺採購案、參與財物類與勞務類採購案、得標 1-2 案與得標 5 案以上者。

跨年比較方面[13]，今年度調查廠商未表示明確意見的比例較 111 年調查下降 19.64 個百分點，其他項次的比例皆較 111 年增加，其中表示「均能得到」承辦人員適時提供明確答覆或解決方案的比例，比 111 年調查上升 15.42 個百分點，表示「部分能得到」的比例上升 1.95 個百分點，「不能得到」的比例上升 2.27 個百分點。

表 2. 20 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[14]

	97 年 % (個數)	98 年 % (個數)	99 年 % (個數)	100 年 % (個數)	101 年 % (個數)	102 年 % (個數)	103 年 % (個數)	104 年 % (個數)	105 年 % (個數)	106 年 % (個數)	107 年 % (個數)	108 年 % (個數)	109 年 % (個數)	110 年 % (個數)	111 年 % (個數)	112 年 % (個數)	近2年 % 變化
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)	+15.42
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)	+1.95
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)	+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)	-19.64
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

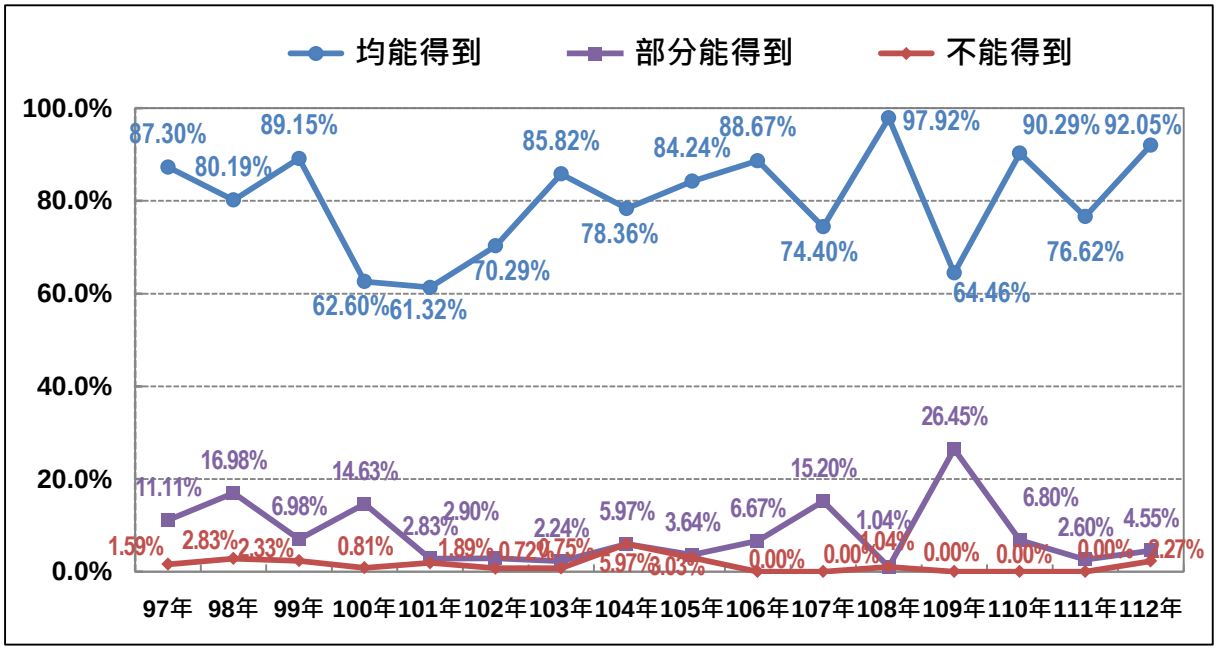

圖 2. 16 廠商是否能獲得承辦人員適時提供答覆或解決方案-跨年比較

[13] 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 OOO 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 年與今年度調查題目為：「請問貴公司 OOO 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？」。

[14] 111 年表示「均能得到」的比例為 76.623%，112 年表示「均能得到」的比例為 92.045%，兩者相減為 15.422，經四捨五入顯示為 15.42。

本調查進一步針對表示「不能得到」承辦人員適時提供答覆或解決方案的 2 家廠商，其認為不能得到之原因為何。與前述「承辦人員專業能力」題項之調查結果有關，同樣是該得標勞務類採購的受訪廠商針對勞務採購保證金的問題，表示：「詢問有關勞務採購案為什麼還要繳履約保證金，只獲回覆『依照往年辦理』，並無獲得其他解決方案」；另同樣是該得標財物類採購的受訪廠商針對專業採購項目規格的問題，表示：「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答」。故仍建議應提升採購承辦人員對相關法令規範認知，以及對專業採購項目規格之掌握度。

表 2. 21 廠商認為不能得到承辦人員適時提供答覆或解決方案的原因

廠商認為不能得到承辦人員適時提供答覆或解決方案的原因
● 詢問有關勞務採購案為什麼還要繳履約保證金，只獲回覆「依照往年辦理」，並無獲得其他解決方案。
● 採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答。

（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 111 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，95.45%表示傾向滿意（包括非常滿意 67.05%、滿意 28.41%）[15]，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，3.41%未表示明確意見。

表 2. 22 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	59	67.05	傾向滿意	84	95.45
滿意	25	28.41			
不滿意	1	1.14	不滿意	1	1.14
無反應	3	3.41	無反應	3	3.41
總和	88	100.00	總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

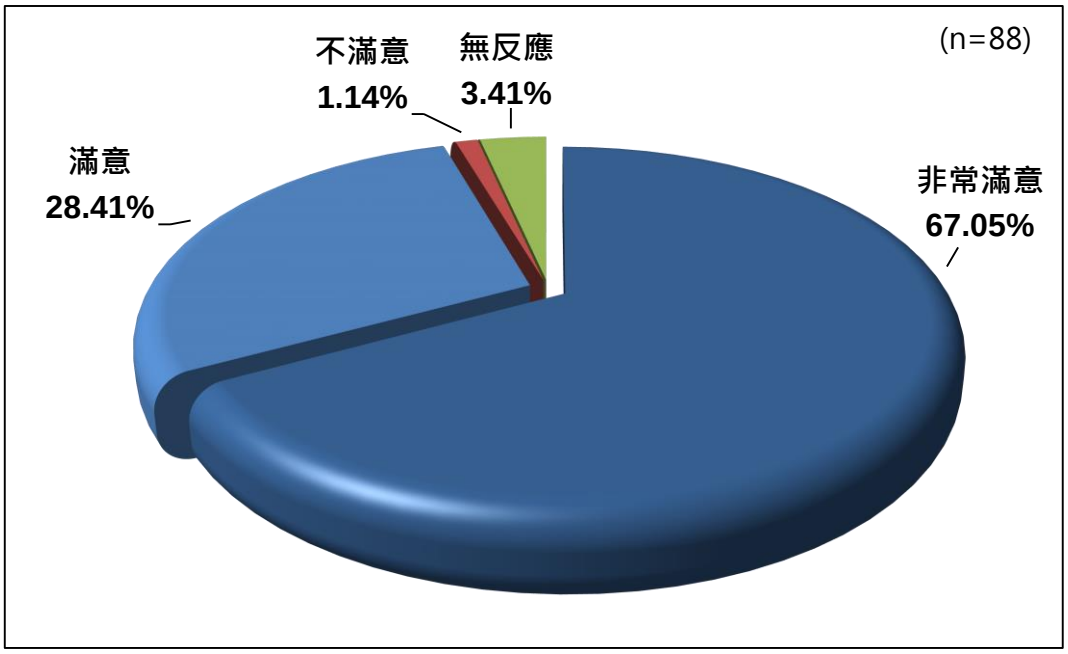

圖 2. 17 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度

透過附錄四表 D.13 交叉數據來看，各類特徵對於整體招標過程滿意度，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供應室採購案、參與財物類採購案、得標 5 案以上者。

[15]表示「非常滿意」的比例為 67.045%，表示「滿意」的比例為 28.409%，兩者相加之「傾向滿意」的比例為 95.454%，經四捨五入顯示為 95.45%。

跨年比較方面[16]，今年度調查廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度未表示明確意見的比例較 111 年調查上升 3.41 個百分點，傾向滿意與不滿意的比例皆有下降的情形，表示傾向滿意的比例較 111 年調查下降 3.25 個百分點，表示不滿意的比例也下降 0.16 個百分點。

表 2. 23 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較[17]

	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	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)		
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)	+18.99	-3.25
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)	-22.24	
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)	1.30 (2)	1.14 (1)	-0.16	-0.16
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)	—	
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)	+3.41	+3.41
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

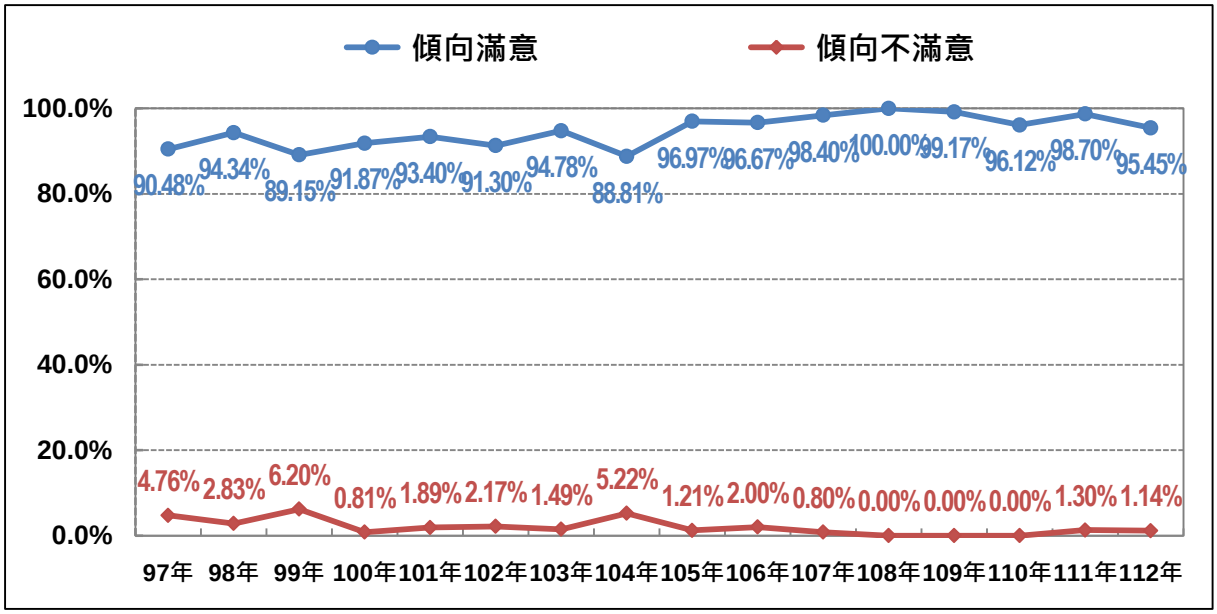

圖 2. 18 廠商對於總臺採購案件之招標過程滿意度-跨年比較

[16] 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司對於總臺 OOO 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？」。

[17] 111 年表示非常滿意的比例為 48.052%，112 年表示非常滿意的比例為 67.045%，兩者相減為 18.993，經四捨五入顯示為 18.99。

本調查進一步詢問對於總臺採購案件之招標過程表示不滿意的 1 家廠商，其感到不滿意的原因為何。該廠商表示若採購案件遇廢標或流標時，總臺應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因。建議採購承辦人員應於採購案廢標或流標時，向原投標廠商進行適度說明。

表 2. 24 廠商對於總臺採購案件之招標過程感到不滿意的原因

廠商對於總臺採購案件之招標過程感到不滿意的原因
● 採購案件若遇廢標或流標，應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因，而不是只叫廠商等公文，且廠商遲遲等不到公文說明。

（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 11.36%表示有遇過此情形，88.64%表示並無遇過此情形。

表 2. 25 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	10	11.36
無	78	88.64
總和	88	100.00

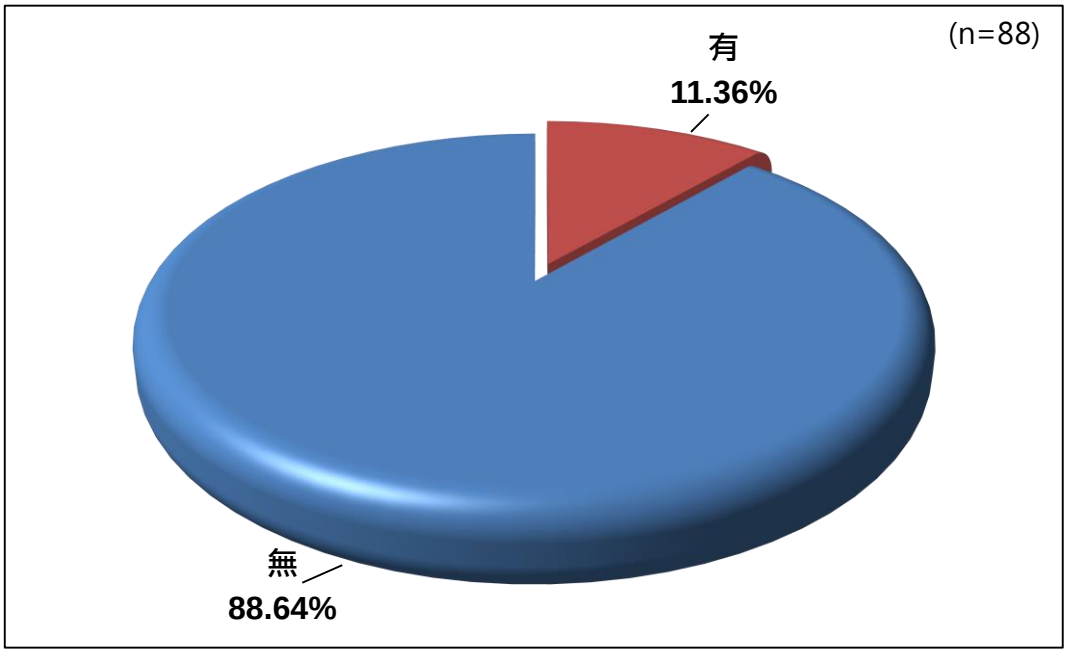

圖 2. 19 廠商投標總臺採購案件是否曾遇最低投標價格低於底價 80%之情形

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，90.00%表示傾向滿意（包括非常滿意 50.00%、滿意 40.00%），10.00%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2. 26 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	5	50.00	傾向滿意	9	90.00
滿意	4	40.00			
無反應	1	10.00	無反應	1	10.00
總和	10	100.00	總和	10	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

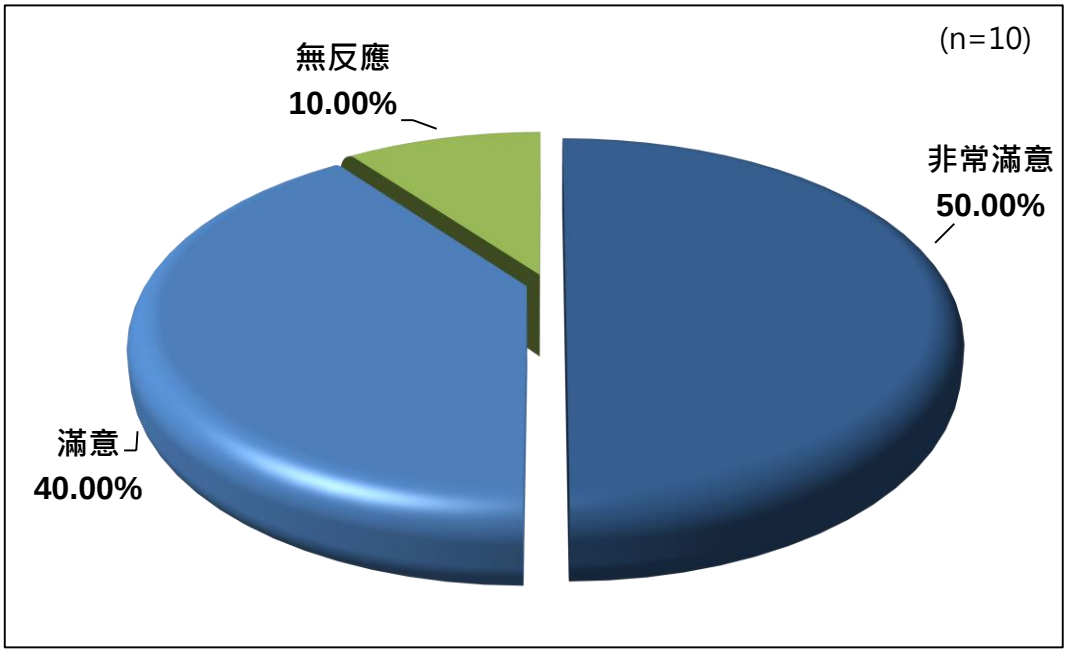

圖 2. 20 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度

跨年比較方面[18]，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 111 年調查下降 0.91 個百分點，未表示明確意見的比例上升 0.91 個百分點，變化不大，此外，自 105 年調查之後，連續 8 年都沒有表示不滿意者。

表 2. 27 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較[19]

	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	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	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)	+4.55	-0.91
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)	-5.45	
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)	—	—
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)	—	
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)	+0.91	+0.91
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

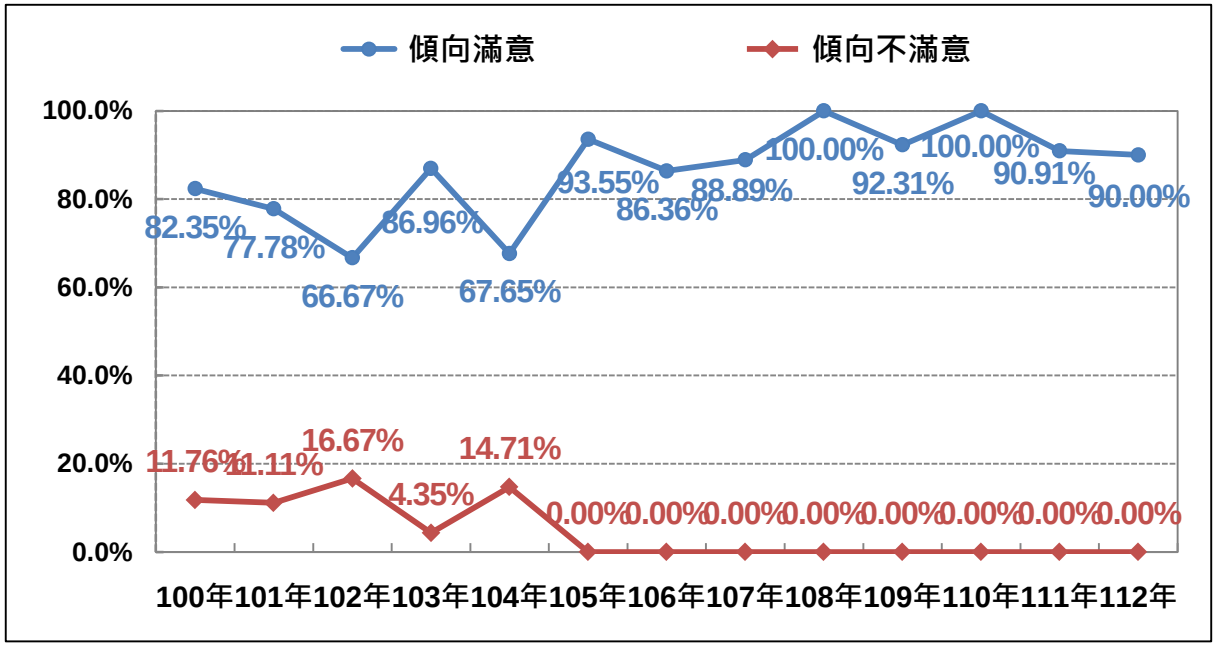

圖 2. 21 廠商對於總臺辦理採購案件最低投標價格低於底價 80%執行程序滿意度-跨年比較

[18] 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 年與今年調查題目為：「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？」。

[19] 近 2 年正面評價變化為-0.909，經四捨五入顯示為-0.91。

（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，調查結果有 96.59%表示傾向透明（包括非常透明 68.18%、還算透明 28.41%），3.41%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不透明的情形。

表 2. 28 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	60	68.18	傾向透明	85	96.59
還算透明	25	28.41			
無反應	3	3.41	無反應	3	3.41
總和	88	100.00	總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

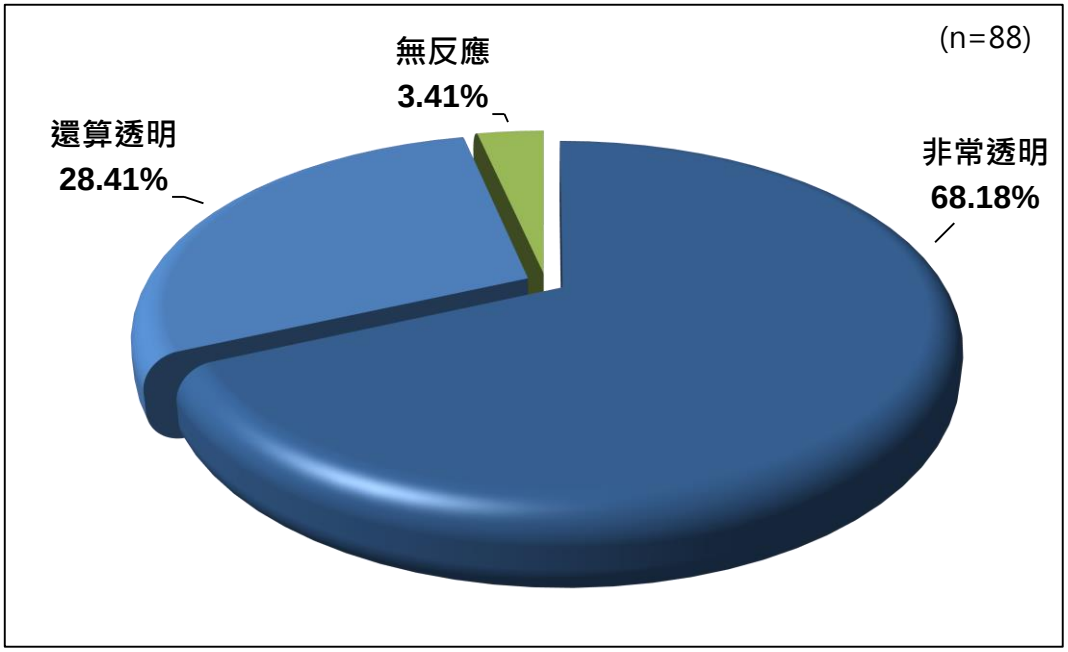

圖 2. 22 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價

跨年比較方面[20]，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 111 年調查上升 1.79 個百分點，認為傾向不透明的比例下降 0.65 個百分點，未表示明確意見的比例下降 1.14 個百分點。

表 2. 29 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較[21]

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	近 2 年%變化	
	% (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)	+8.44	+1.79
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)	-6.66	
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)	-0.65	-0.65
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)	—	
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)	-1.14	-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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

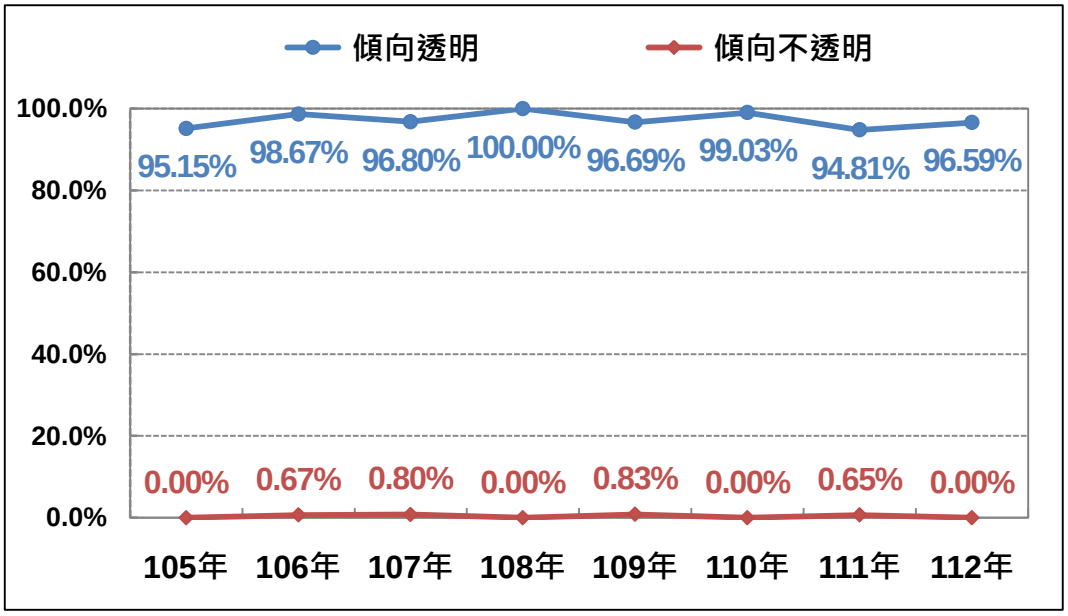

圖 2. 23 廠商對於總臺各項施政作為與申辦作業流程行政透明度評價-跨年比較

[20] 本調查問項自 105 年開始調查。

[21] 111 年表示滿意的比例為 35.064%，112 年表示滿意的比例為 28.409%，兩者相減為-6.655，經四捨五入顯示為-6.66；近 2 年正面評價變化為+1.786，經四捨五入顯示為+1.79。

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 111 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。調查結果有 98.86%表示並無經歷或聽聞總臺採購人員藉機刁難情事，1.14%（1 家廠商）表示親身經歷總臺採購人員有藉機刁難情事。

表 2. 30 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	%
有，親身經歷	1	1.14
沒有	87	98.86
總和	88	100.00

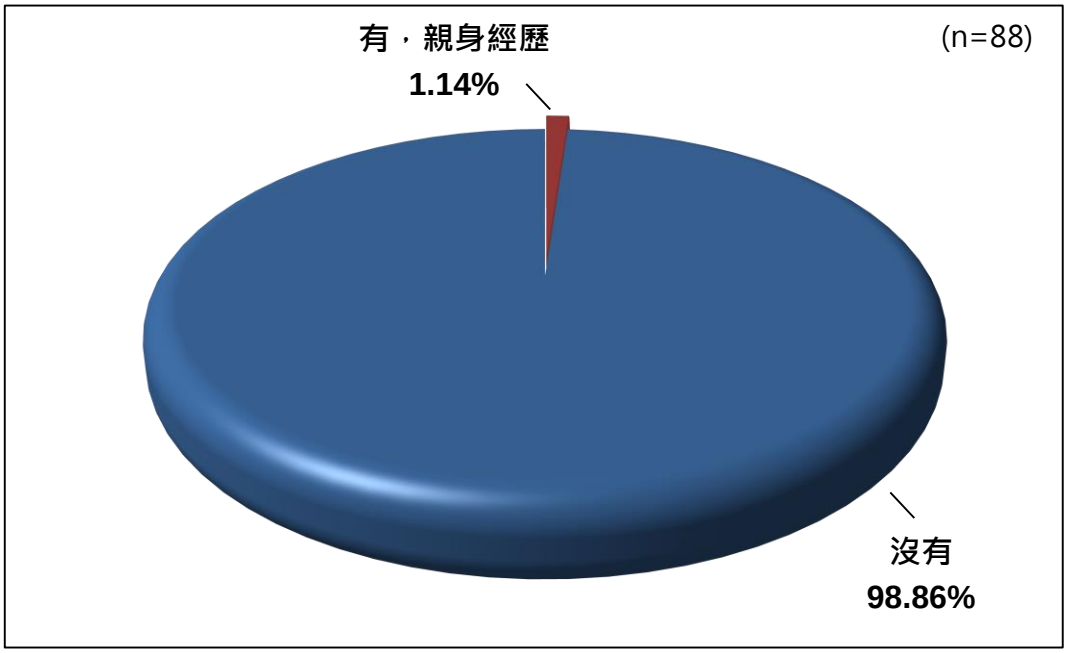

圖 2. 24 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事

透過附錄四表 D.19 交叉數據來看，各類特徵皆是表示並無經歷或聽聞總臺採購人員藉機刁難情事的比例較高。其中表示有親身經歷總臺採購人員藉機刁難的廠商主要為參與供應室採購案[22]、參與財物類採購案、得標 5 案以上者。

[22] 此處交叉分析為廠商「主要」參與投標案之特徵，而該廠商所經歷之刁難情事可能並非指供應室之採購案。

跨年比較方面[23]，從歷次調查結果來看，104 年以前，約僅有 1 至 2 家受訪廠商表示有遭受刁難情事，絕大多數廠商皆是表示並無此情事；而在 103 年度、105 至 111 年度並無廠商表示有此情事；但今年度則有 1 家廠商表示有遭受刁難情事。

表 2. 31 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[24]

	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	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)	
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)	+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)	-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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

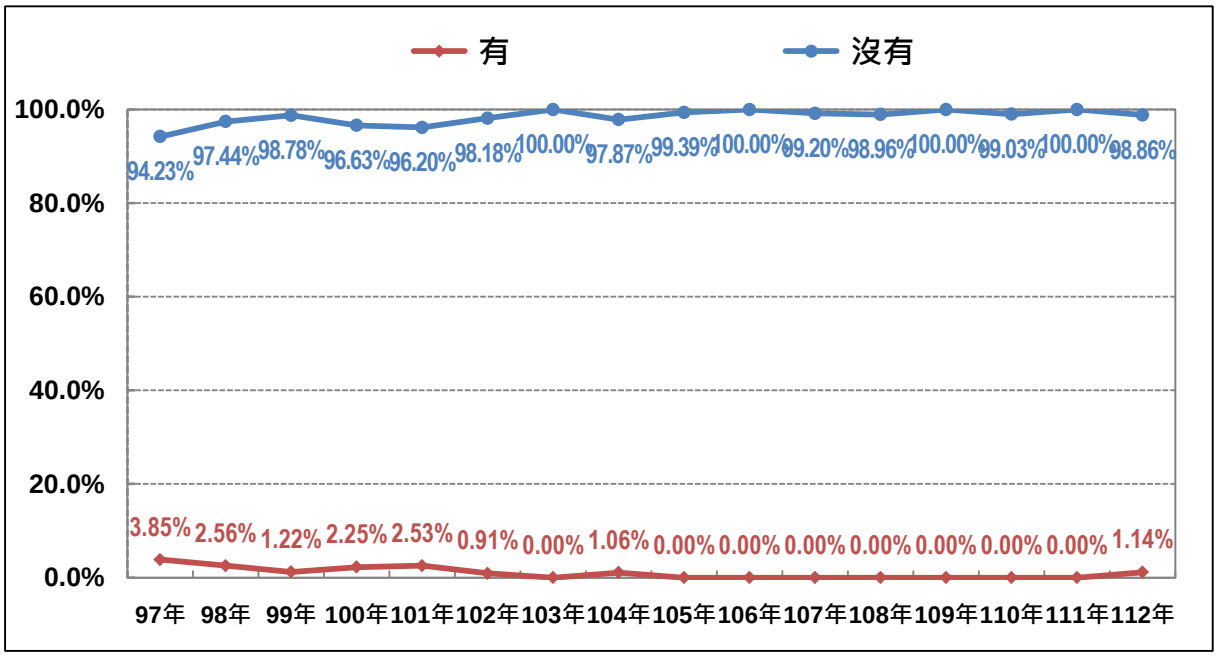

圖 2. 25 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購人員藉機刁難情事-跨年比較

[23] 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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？」

[24] 由於 104 年以前之問卷答項僅有「有」、「沒有」，且 105 年之後，則並無廠商表示有此情事，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」。

本調查進一步詢問表示曾經歷「總臺總臺採購人員藉機刁難」的 1 家廠商，其所經歷的情形為何。該廠商表示：「總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關」，似有遭遇刁難之情形。

表 2. 32 廠商經歷總臺採購人員藉機刁難的情形

廠商經歷總臺採購人員藉機刁難的情形
● 總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關。

（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 111 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. 33 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	88	100.00
總和	88	100.00

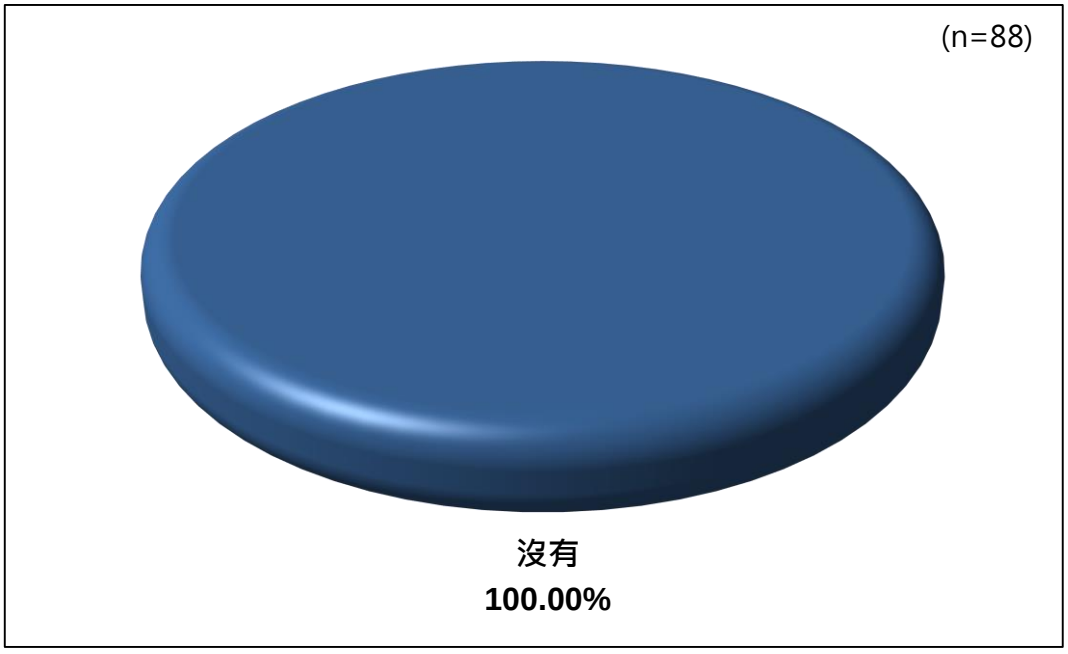

圖 2. 26 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事

跨年比較方面[25]，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。

表 2. 34 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	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)	
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

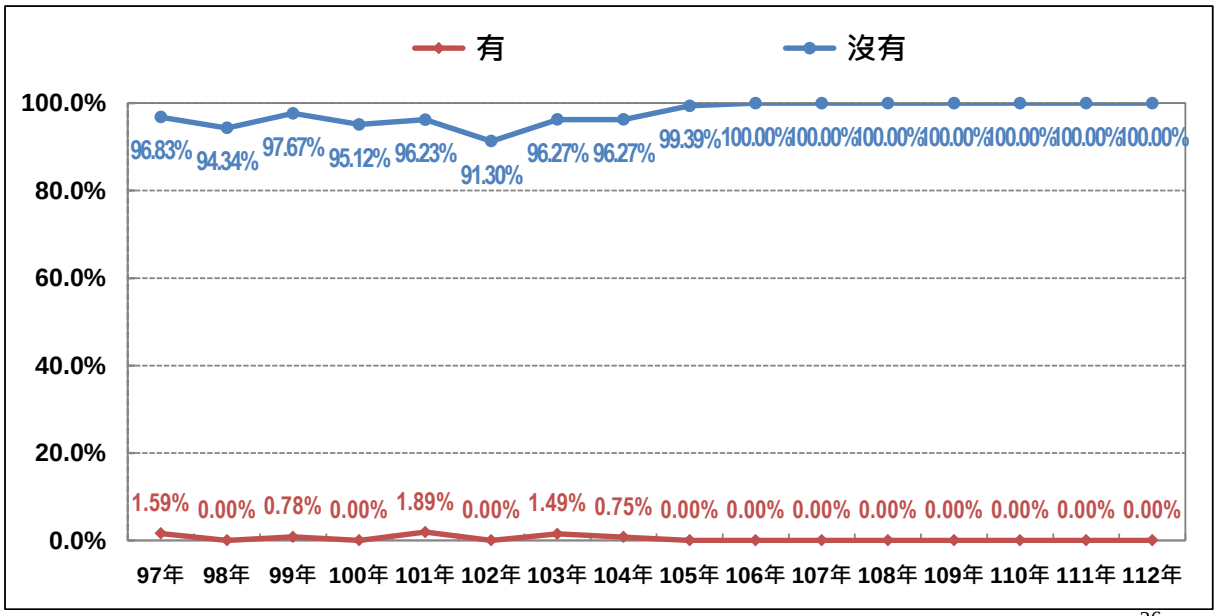

圖 2. 27 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有洩漏底價情事-跨年比較[26]

[25]104 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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？」。

[26] 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 111 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. 35 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	88	100.00
總和	88	100.00

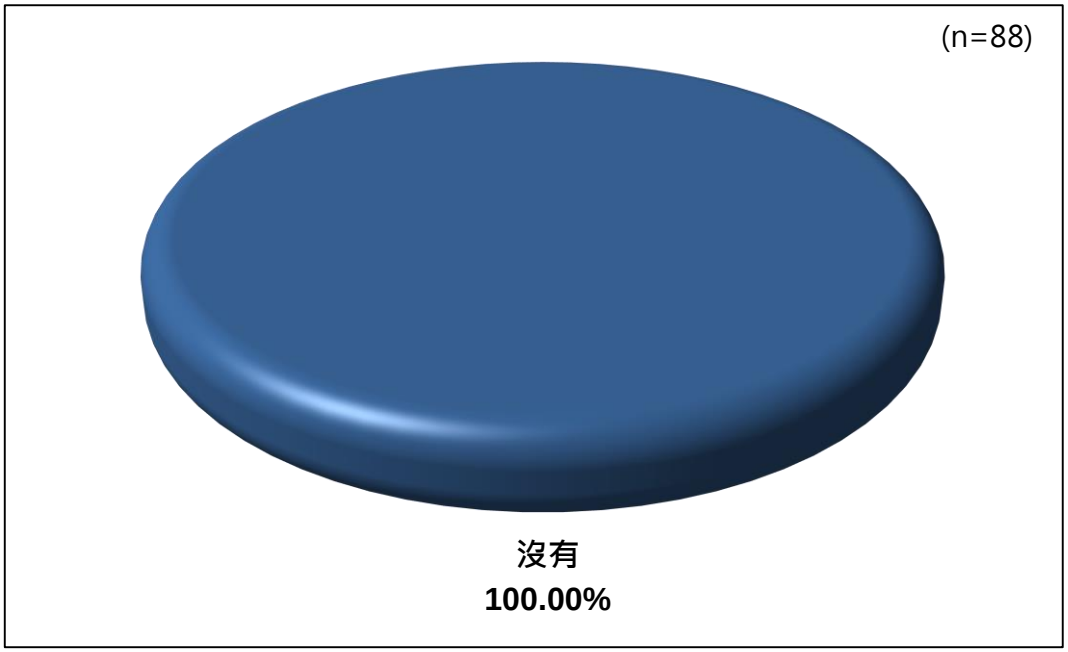

圖 2. 28 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事

跨年比較方面[27]，自 97 年調查有 2 家廠商（3.17%）表示在參加總臺各項採購招標案件時，有遭受到黑道脅迫情事之後，98 年後的連續 10 個年度調查，受訪廠商皆並未表示有此情事發生，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、110 年、111 年與今年度調查，連續 4 年度受訪廠商皆並未表示有此情事發生。

表 2. 36 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[28]

	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	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)	
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

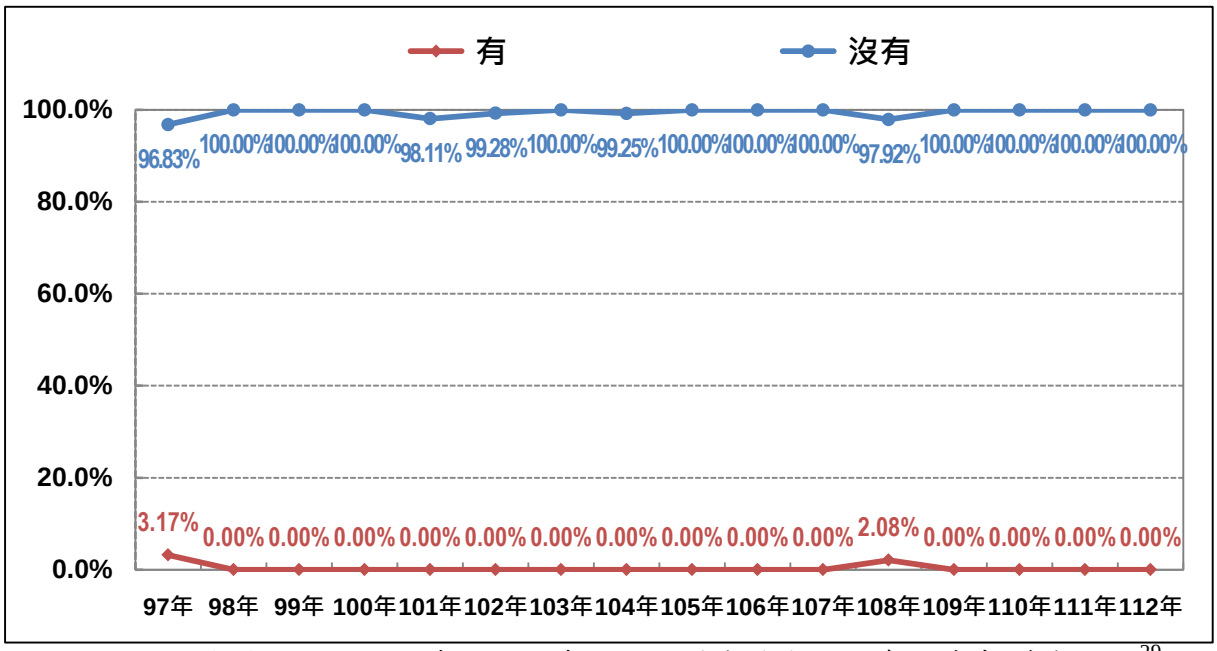

圖 2. 29 廠商是否聽聞或親身經歷總臺辦理採購案件有黑道脅迫情事-跨年比較[29]

[27]106 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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？」。

[28] 104 年以前之問卷答項僅有「有」、「沒有」，故此處將 104 年度以前表示有經歷或聽聞該情事之數據以合併表格方式呈現。

[29] 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 111 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. 37 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	88	100.00
總和	88	100.00

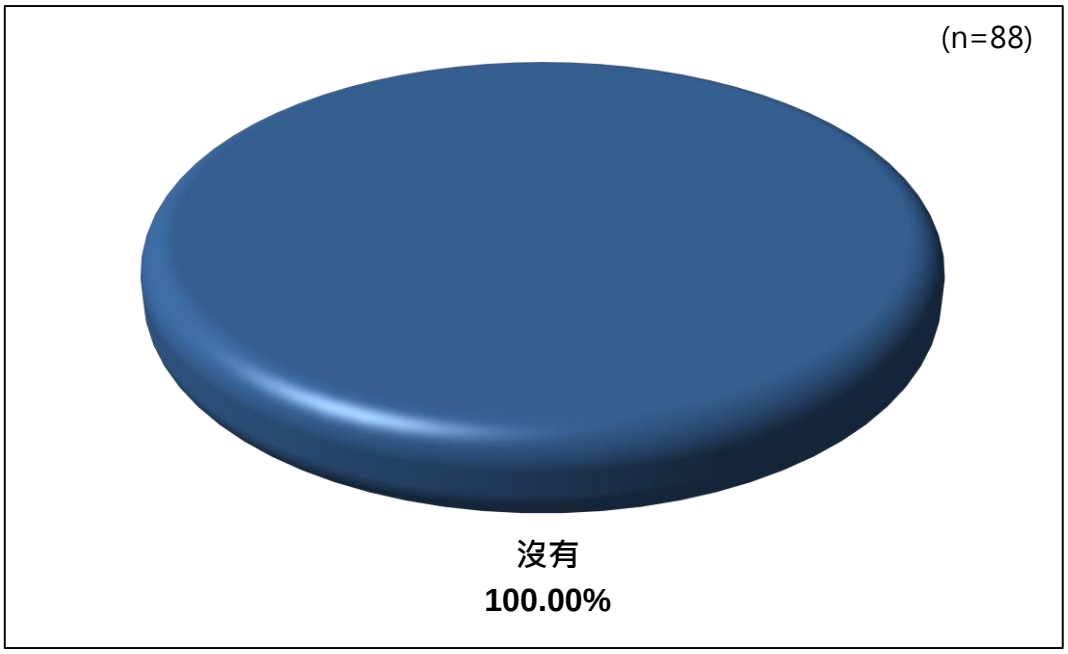

圖 2. 30 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標、綁標情事

跨年比較方面[30]，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），110 年、111 年與今年度調查則並無廠商表示聽聞或親身經歷相關圍標情事。

表 2. 38 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 % (個數)	106 年 % (個數)	107 年 % (個數)	108 年 % (個數)	109 年 % (個數)	110 年 % (個數)	111 年 % (個數)	112 年 % (個數)	近 2 年%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)	—
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

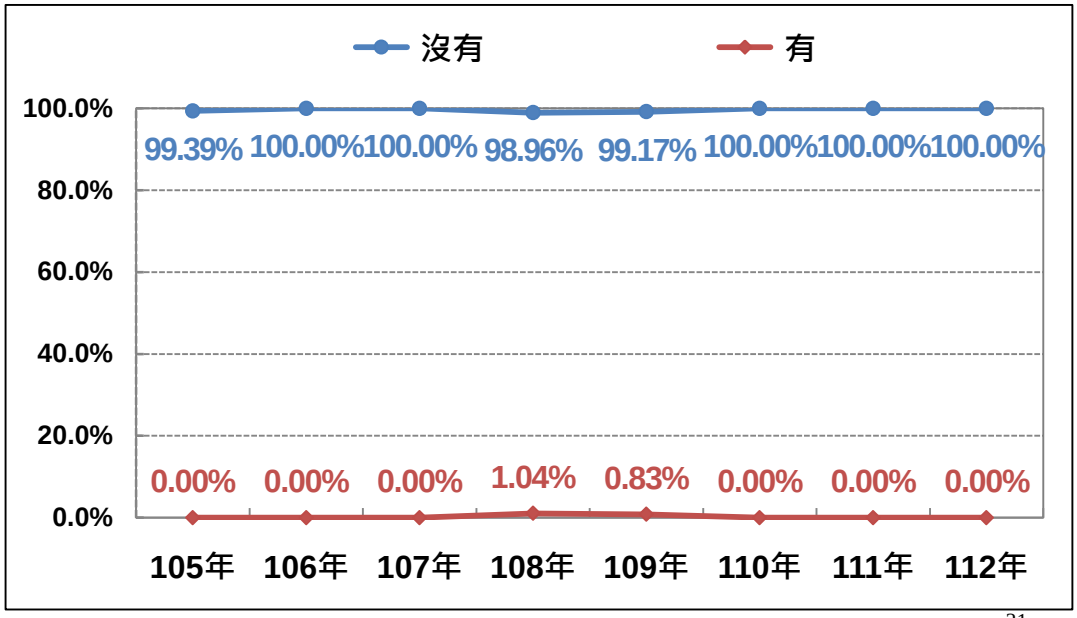

圖 2. 31 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有圍標情事-跨年比較[31]

[30] 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 OOO 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 OOO 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？」，今年度（112 年）調查將圍標情事與綁標情事合併題目為：「請問貴公司 111 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。

[31] 此處「有」包括「親身經歷」與「同業聽聞」。

綁標情事方面[32]，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、110 年、111 年與今年度調查，並無廠商表示聽聞或親身經歷相關綁標情事。

表 2. 39 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	近 2 年%變化
	% (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)	—
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)	+0.65
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)	-0.65
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

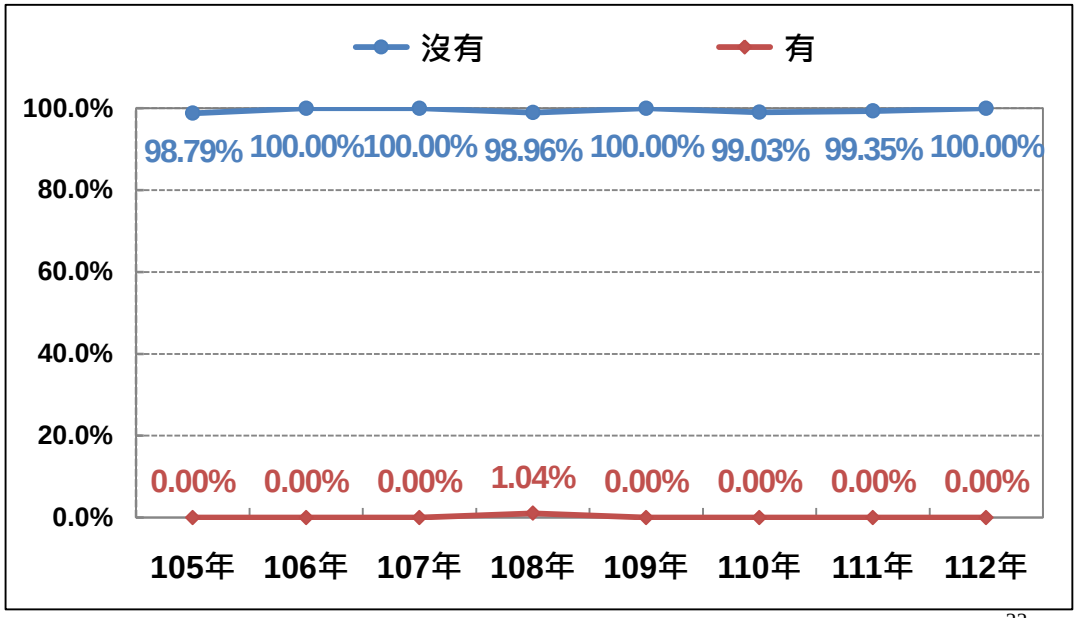

圖 2. 32 廠商是否聽聞或親身經歷總臺採購案件有綁標情事-跨年比較[33]

[32] 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 OOO 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？」今年度（112 年）調查將圍標情事與綁標情事合併題目為：「請問貴公司 111 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。

[33] 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 111 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. 40 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	88	100.00
總和	88	100.00

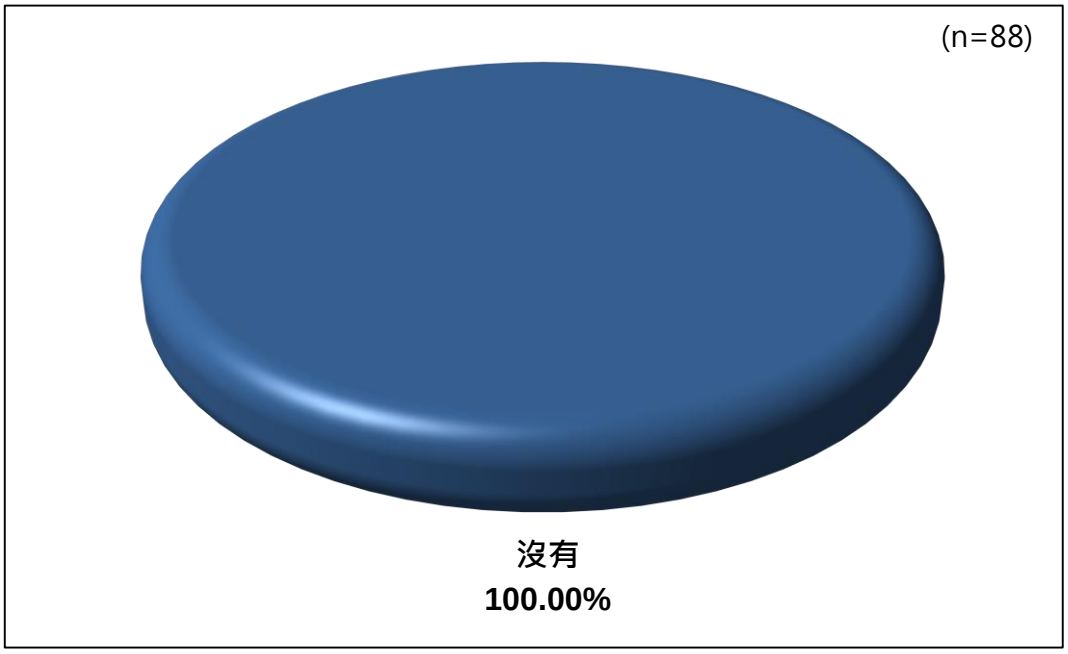

圖 2. 33 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事

跨年比較方面[34]，自 104 年起，連續 9 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. 41 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	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)	
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)	—
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)	—
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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

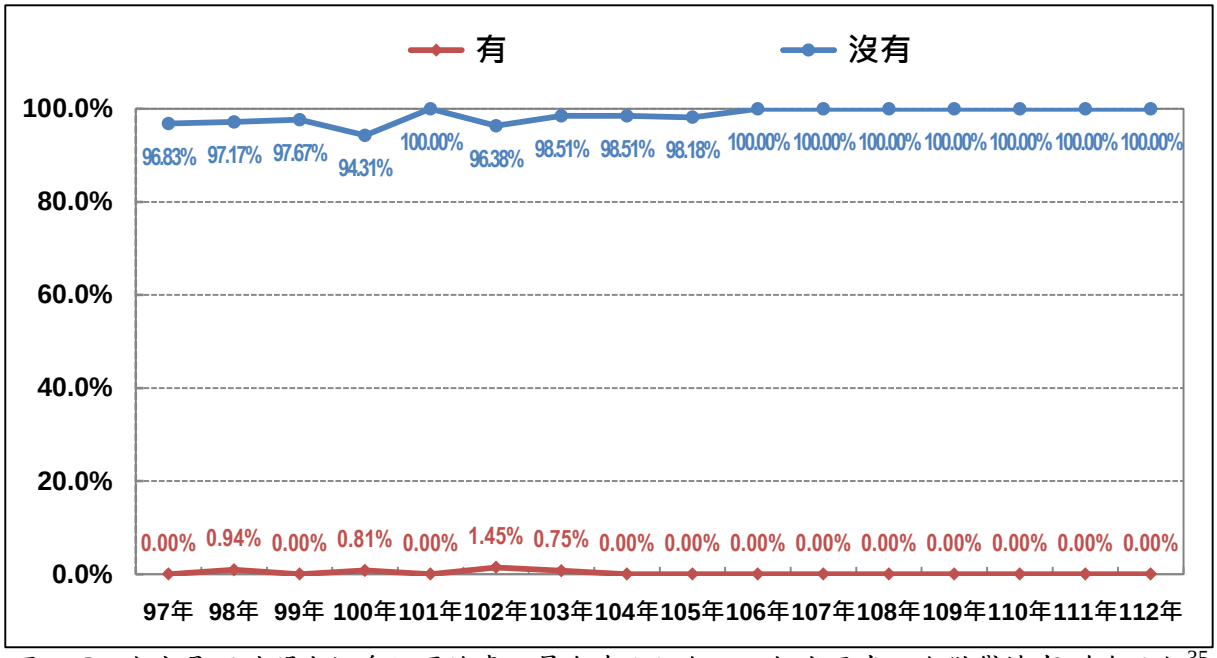

圖 2. 34 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員有索取紅包、回扣或要求現金借貸情事-跨年比較[35]

[34]104 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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？」。

[35] 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 111 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. 42 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	88	100.00
總和	88	100.00

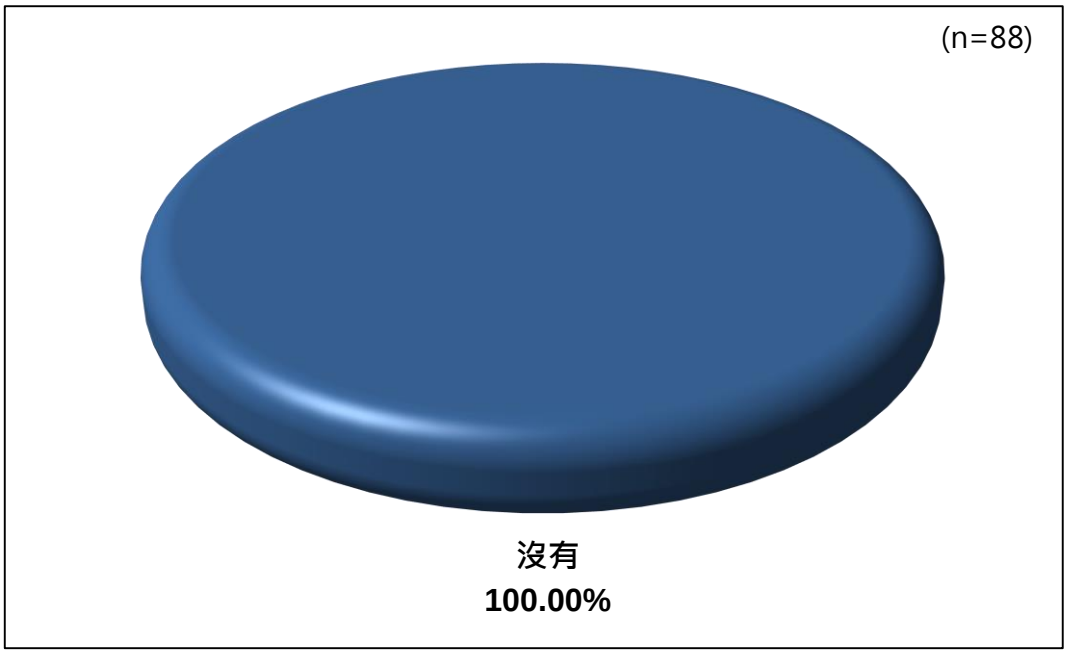

圖 2. 35 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事

跨年比較方面[36]，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 110 年、111 年與今年度調查則無廠商表示曾聽聞或親身經歷相關情事。

表 2. 43 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 % (個數)	106 年 % (個數)	107 年 % (個數)	108 年 % (個數)	109 年 % (個數)	110 年 % (個數)	111 年 % (個數)	112 年 % (個數)	近 2 年%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)	—
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)	—
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)	—
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

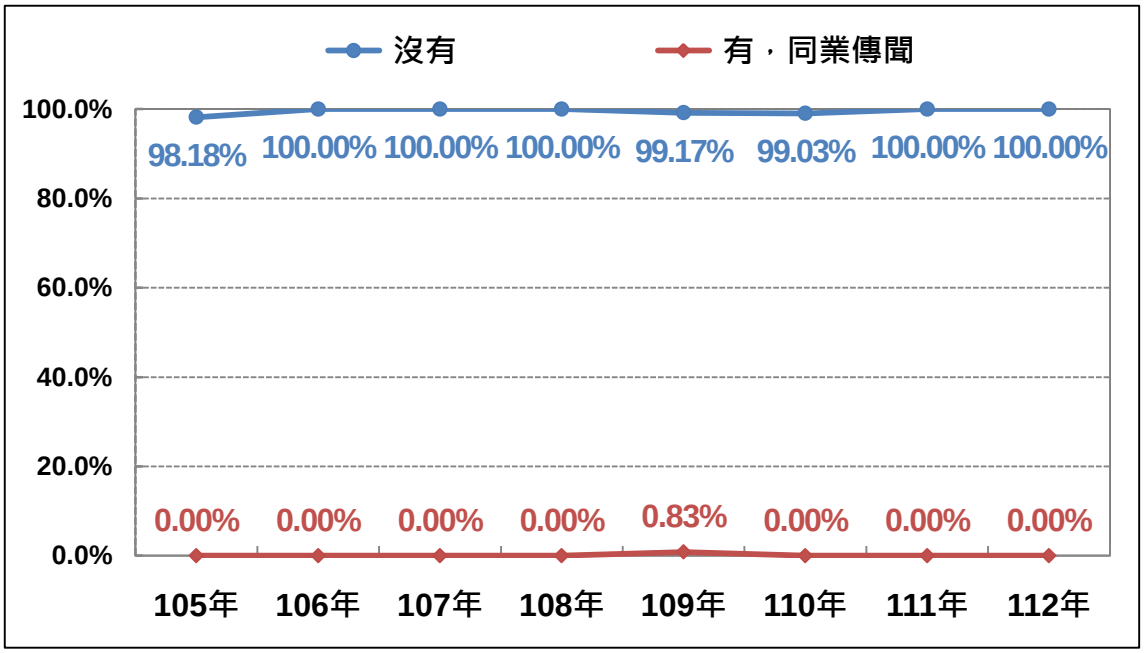

圖 2. 36 廠商是否聽聞或親身經歷有廠商藉各種機會向總臺人員進行贈送財物（藉生日或升遷等）、請託關說、邀宴應酬（藉年節或洽公等）的情事-跨年比較

[36] 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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 111 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，調查結果有 98.86%表示並無此類情事，1.14%未表示明確意見，並無表示曾聽聞或親身經歷相關情事者。

表 2. 44 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	98.86
無反應	1	1.14
總和	88	100.00

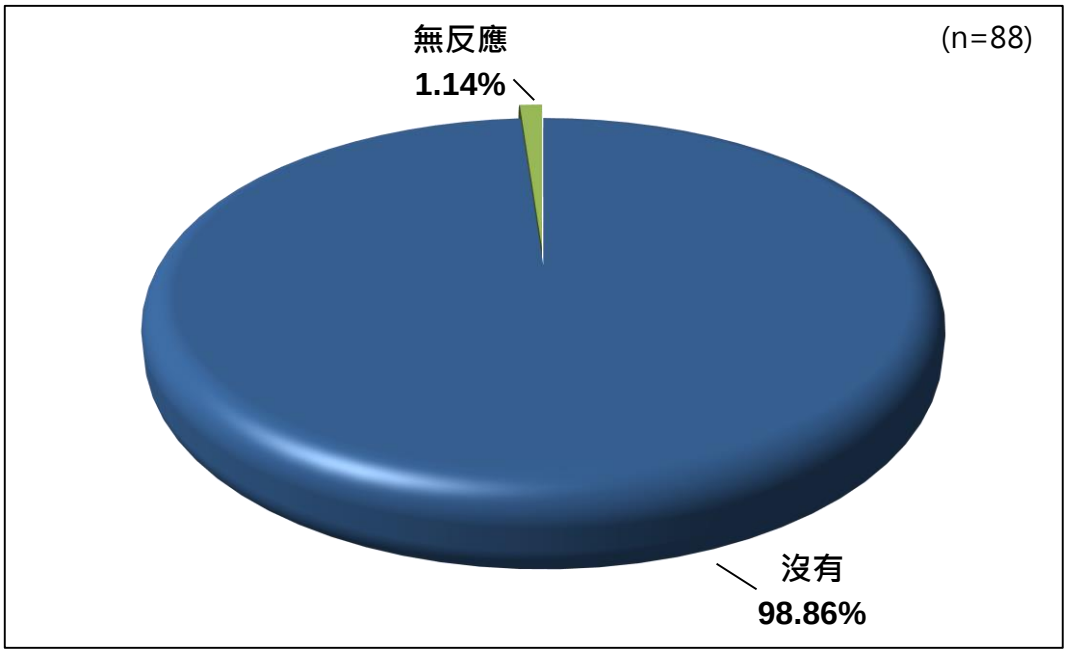

圖 2. 37 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事

跨年比較方面[37]，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. 45 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 % (個數)	106 年 % (個數)	107 年 % (個數)	108 年 % (個數)	109 年 % (個數)	110 年 % (個數)	111 年 % (個數)	112 年 % (個數)	近 2 年 % 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)	—
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)	-0.49
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)	+0.49
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)	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

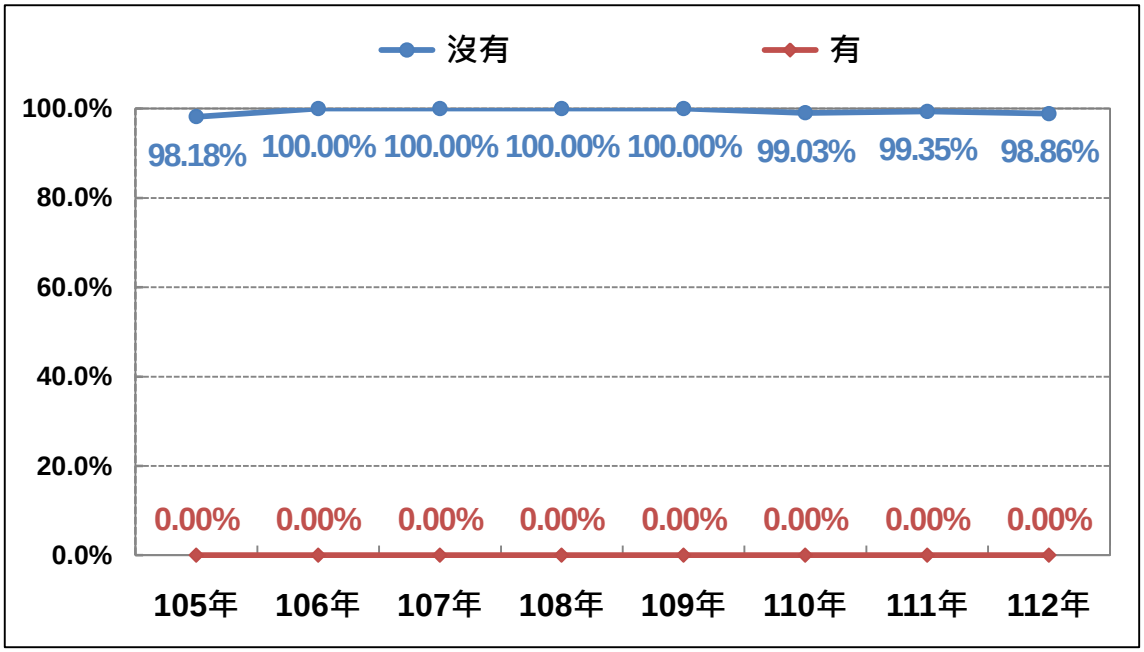

圖 2. 38 廠商是否聽聞或親身經歷總臺人員出入不正當場所情事-跨年比較

[37] 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 OOO 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 年與今年調查題目為：「請問貴公司 OOO 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（69.32%）比例最高，其他主要依序為：公共工程委員會（18.18%）、法務部調查局及各處站（17.05%）、法務部廉政署（10.23%），其他管道各未達 5%，此外，有 18.18%表示不知道。

表 2. 46 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	61	69.32
公共工程委員會	16	18.18
法務部調查局及各處站	15	17.05
法務部廉政署	9	10.23
機關首長或上級機關	4	4.55
總臺採購單位主管	4	4.55
各地方檢察署	2	2.27
縣市政府/1999 專線	2	2.27
警察局	1	1.14
監察院	1	1.14
不知道	16	18.18
總和	131	148.86

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（88）為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

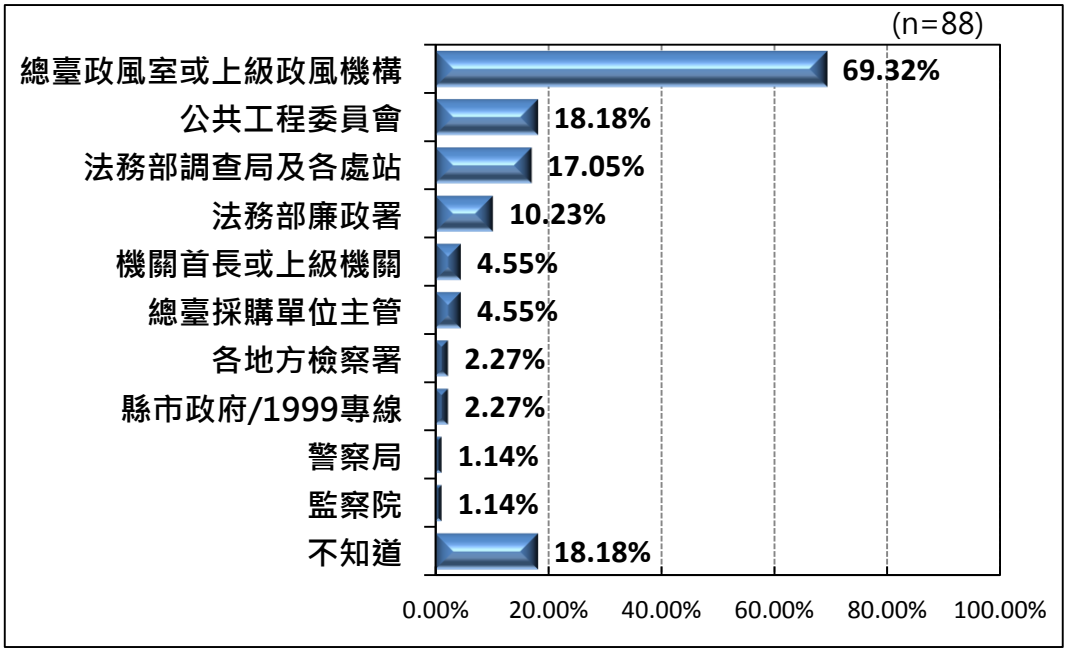

圖 2. 39 廠商對貪瀆不法情事之檢舉管道

跨年比較方面[38]，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。值得注意的是，近 5 年表示「不知道」的比例皆超過 17%，也顯示應再加強宣導受理檢舉之管道。

表 2. 47 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)
	%	%	%	%	%	%	%	%
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**
公共工程委員會	10.30	14.67	13.60	16.67	15.70	13.59	20.78	18.18
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
法務部廉政署	12.12	8.67	17.60	7.29	7.44	2.91	10.39	10.23
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
總臺採購單位主管	—	—	—	—	—	—	—	4.55
各地方檢察署	0.61	2.67	2.40	1.04	—	1.94	3.25	2.27
縣市政府/1999 專線	—	2.00	0.80	5.21	2.48	3.88	3.25	2.27
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
總和	124.24	122.67	129.60	118.75	129.75	125.24	136.36	148.86

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%。

[38] 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（47.73%）比例較高，其他依序為：電話[39]（30.68%）、電子郵件檢舉信箱（14.77%）、政風檢舉專線（13.64%）、首長電子信箱（9.09%）、現場檢舉（4.55%）。此外，有 18.18%表示不知道。

表 2. 48 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

	回答次數	%
書面	42	47.73
電話	27	30.68
電子郵件檢舉信箱	13	14.77
政風檢舉專線	12	13.64
首長電子信箱	8	9.09
現場檢舉	4	4.55
不知道	16	18.18
總和	122	138.64

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（88）為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

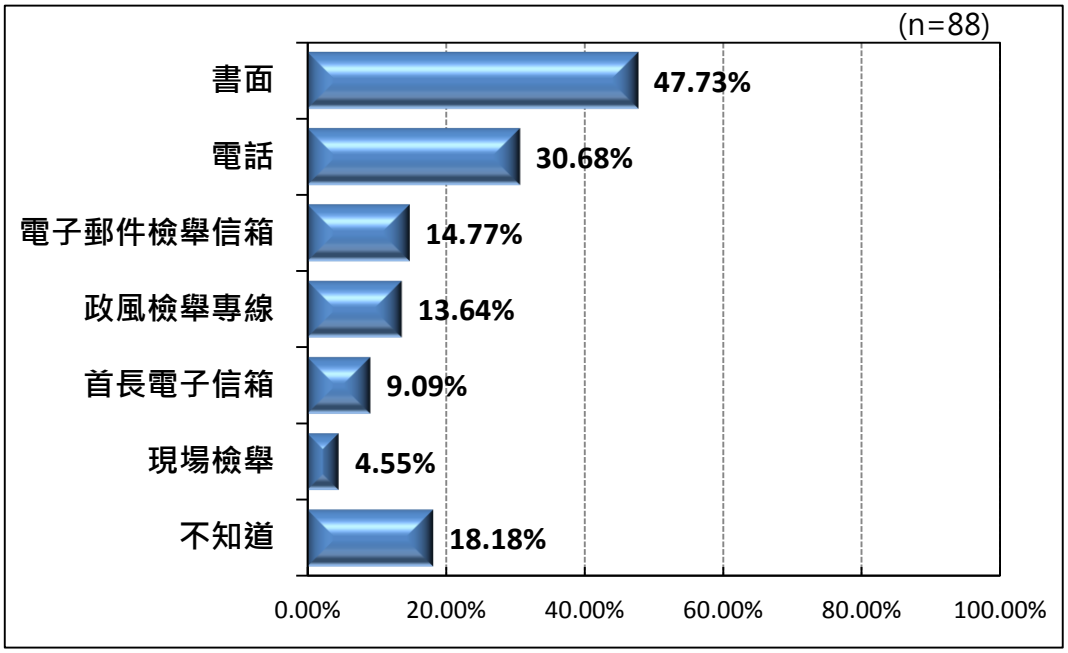

圖 2. 40 廠商對貪瀆不法情事之檢舉方式

[39] 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[40]，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。此外，今年針對透過網路提出檢舉形式除了「首長電子信箱」之外，另有部分受訪廠商表示將透過「電子郵件檢舉信箱」提出檢舉，這兩項管道的比例也較去年變化較大。

表 2. 49 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)
	%	%	%	%	%	%	%	%
書面	42.42	39.33	40.00	**40.63**	**37.19**	**57.28**	**48.70**	**47.73**
電話	23.64	20.00	32.80	27.08	23.97	44.66	21.43	30.68
電子郵件檢舉信箱	—	—	—	—	—	—	—	14.77
政風檢舉專線	**43.64**	**44.67**	**44.80**	26.04	29.75	27.18	26.62	13.64
首長電子信箱	16.97	11.33	18.40	18.75	13.22	7.77	27.92	9.09
現場檢舉	0.61	—	2.40	4.17	0.83	—	4.55	4.55
傳真	—	0.67	—	1.04	0.83	0.97	1.95	—
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
總和	132.12	124.67	140.80	128.13	119.83	145.63	143.51	138.64

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%。

[40] 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 111 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（100.00%）皆表示傾向滿意（包括很滿意 73.86%、還算滿意 26.14%），並無受訪廠商表示不滿意的情形。。

表 2. 50 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

	個數	%		個數	%
很滿意	65	73.86	傾向滿意	88	100.00
還算滿意	23	26.14			
總和	88	100.00	總和	88	100.00

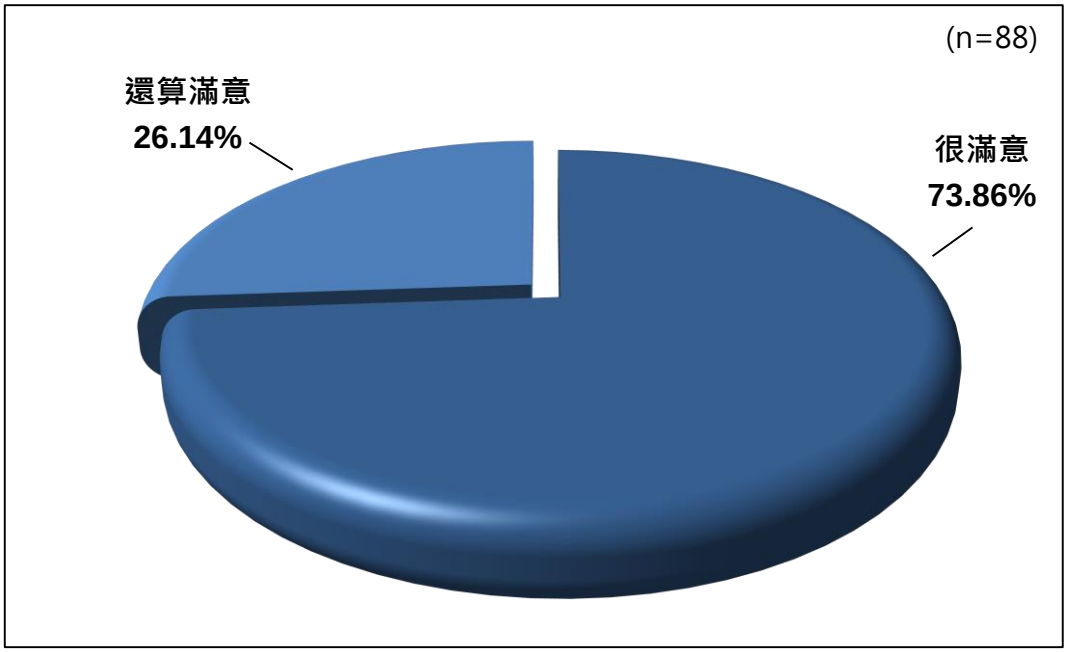

圖 2. 41 廠商對總臺整體清廉度是否滿意

跨年比較方面[41]，今年度調查廠商對於總臺整體清廉度傾向滿意的比例較 111 年調查上升 2.60 個百分點，未表示明確意見的比例下降 2.60 個百分點，且自 108 年調查起，連續 5 年都沒有受訪廠商表示不滿意的情形。

表 2. 51 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較[42]

	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	近 2 年%變化	
	% (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)	+12.82	+2.60
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)	-10.23	
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)	—	—
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)	—	
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)	-2.60	-2.60
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)	—	—

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

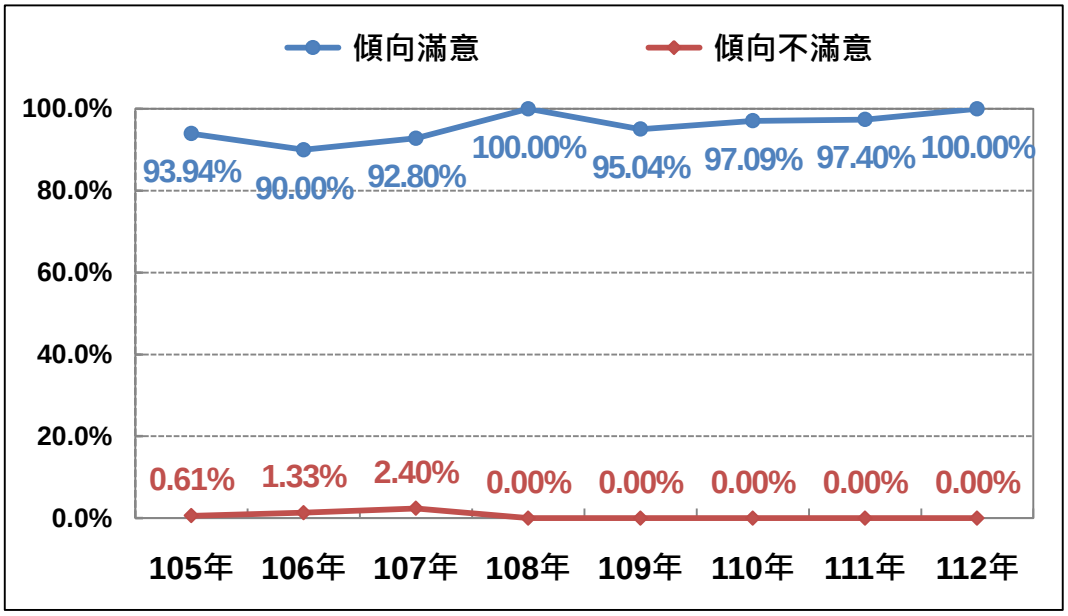

圖 2. 42 廠商對總臺整體清廉度是否滿意-跨年比較

[41] 本調查問項自 105 年開始調查。110 年之前調查題目為：「整體而言，請問貴公司對本總臺 OOO 年這 1 年來的整體清廉度感到滿意嗎？」，111 年與今年調查題目為：「請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？」。

[42] 111 年表示滿意的比例為 36.363%，112 年表示滿意的比例為 26.136%，兩者相減為-10.227，經四捨五入顯示為-10.23；

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12 家廠商提出相關建議事項，其中 5 家廠商針對「門禁管制」提出建議，包括有關臨時通行證等事項；3 家廠商希望能提高採購金額；2 家廠商建議採購履約過程應有彈性；1 家廠商建議減少人員流動；1 家廠商表揚總臺採購承辦人相當認真負責。詳細內容如下表所示：

表 2. 52 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	● 希望能延長(臨時)通行證的時效，不要只有半年效期還要再次申請。
	● 今年度開始無法申請臨時通行證，廠商每次作業都要花很長的時間換證，希望可以恢復申請(臨時)通行證。
	● 每次去都要換證很麻煩，希望可以提供申請(臨時)通行證。
	● 門禁管制太嚴格、太花時間。核對身分還要看良民證，進出都要搜車。其他機關也沒這麼嚴格。希望可以縮短安檢放行時間。
	● 門口安檢太嚴格，感覺不是很友善，比國防部還嚴格，希望可以改善。
採購預算	● 希望可以再提高採購預算，讓廠商有一定獲利空間。
	● 希望採購金額可以提高 20%，以反映物價波動。
	● 希望可以再提高採購金額，以符合社會物價波動標準。
履約彈性	● 因廠商履約過程曾被投訴與調查，導致廠商有被罰款，但廠商認為總臺於相關過程太嚴格苛刻，不近人情，缺少彈性空間。
	● 總臺受採購法框架限制，有時廠商因金額不高的案子交貨延期，總臺就用採購法 101 條壓迫廠商，都沒有顧及到是長期配合的廠商。
人事管理	● 採購單位的人員流動太大，希望減少人員流動。
人員表彰	● 總臺採購承辦人相當認真負責。

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）98.86%受訪廠商對於 111 年總臺承辦採購業務人員整體的服務態度表示傾向滿意，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示「因履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，但總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，並不近人情」。**建議總臺承辦採購業務人員應加強與廠商之間的溝通，瞭解廠商的困難和需求，基於雙方良善互動的原則，提供廠商所需的相關支持（例如協助或指導），以友善、尊重和親切的態度，與廠商建立良好的合作關係。**

（2）93.18%受訪廠商對於總臺 111 年度的洽公環境表示傾向滿意，6.82%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

（3）97.73%受訪廠商對於 111 年總臺採購業務作業效率表示傾向滿意，1.14%未表示明確意見，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為：「廠商進口之國外貨物延遲到港，總臺要求提供原出貨之國外廠商延期證明，但國外廠商可能因商業機密並不願提供相關文件證明，導致採購延宕，效率不佳」，**建議總臺與廠商之間應加強溝通和協調，確保及時瞭解延期情況與尋求解決方案，此外，也應要求國內廠商與國外廠商建立良好的互動關係，提前溝通並解釋總臺的需求，以便國外廠商理解並願意提供必要的文件證明，而若國外廠商因商業機密等原因無法提供延期證明，總臺或可與廠商協商尋找替代的解決方案，如與其他相關機構或第三方進行核查，以確定貨物的延遲情況，從而避免採購延宕。**

（4）89.77%受訪廠商曾於 111 年向總臺請款，10.23%並無請款經驗。而有請款經驗的受訪廠商中，96.20%對於總臺請款作業表示傾向滿意，2.53%未表示明確意見，1.27%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的原因為撥款速度太慢，超過半個月才撥款。**建議總臺可事先向廠商解釋撥款的流程和時間軸，並提供相關的更新和通知，以便廠商能夠清楚地瞭解撥款進展；除此之外，若因總臺行政程序致使撥款時程延誤，總臺也應評估優化請款流程，以縮短撥款時間，例如於確保請款文件的完整性和準確性的情況下，簡化內部審批程序，以減少處理時間。**

二、廠商對於總臺採購業務專業性之評價

（1）96.59%受訪廠商對於 111 年總臺承辦採購業務人員的專業能力表示傾向滿意，1.14%未表示明確意見，2.27%（2 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示：「採購法 30 條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業」，以及「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤」等專業能力不佳之情形。**建議總臺可適時向廠商說明保證金收取係依政府採購法規定，由機關視採購案件之性質與需要，決定是否收取，相關內容並可載明於招標文件，以消除廠商對於收取保證金的質疑和誤解，針對採購規格的擬定，也應參考實務現狀適度調整。另一方面，總臺應持續為採購業務人員提供專業培訓，使其熟悉不同專業設備或服務的技術規格和要求，持續提升採購業務人員專業知識和對採購項目的理解，將可有助於順利進行採購程序。**

（2）92.05%受訪廠商表示在 111 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，4.55%表示「部分能得到」，1.14%未表示明確意見，2.27%（2 家廠商）表示「不能得到」，其表示不能得到的原因與前述「承辦人員專業能力」題項之調查結果有關，同樣是該得標勞務類採購的受訪廠商表示詢問「有關勞務採購案履約保證金問題時，只獲回覆依照往年辦理，並無獲得其他解決方案」；另一家廠商表示「採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答」。**建議總臺應提升採購承辦人員對相關法令規範認知，以及對專業採購項目規格之掌握度。**

（3）95.45%受訪廠商對於 111 年總臺採購案件招標過程表示傾向滿意，3.41%未表示明確意見，1.14%（1 家廠商）表示不滿意，不滿意的廠商表示若採購案件遇廢標或流標時，總臺應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因。**建議總臺與廠商之間應加強溝通，主動說明政府採購法規定無法決標者，其理由機關應以書面通知各投標廠商，及總臺有其內部簽辦公文程序要求，讓廠商能理解總臺相關作業程序。**

（4）11.36%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，90.00%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行程序表示傾向滿意，10.00%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不滿意的情形。

（5）96.59%受訪廠商對總臺各項施政作為與申請作業流程之行政透明度評價表示傾向透明，3.41%未表示明確意見，並無受訪廠商表示不透明的情形。

三、廠商對於總臺採購業務風紀廉能之評價

（1）98.86%表示並無經歷或聽聞總臺採購人員藉機刁難情事，1.14%（1家廠商）表示親身經歷總臺採購人員有藉機刁難情事，該廠商表示「總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關」，似有遭遇刁難之情形。**建議總臺應該建立與落實明確的驗收標準和程序，以客觀和透明的原則確保所有區域和人員在驗收過程中的一致性和公正性，減少廠商誤認遭遇刁難的機會。**

（2）本次調查並無廠商表示在 111 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 111 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 111 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 111 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 111 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 111 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（69.32%）比例最高，其他主要依序為：公共工程委員會（18.18%）、法務部調查局及各處站（17.05%）、

法務部廉政署（10.23%），其他管道各未達 5%，此外，有 18.18%表示不知道。檢舉方式方面則以書面（47.73%）比例較高，其他依序為：電話[43]（30.68%）、電子郵件檢舉信箱（14.77%）、政風檢舉專線（13.64%）、首長電子信箱（9.09%）、現場檢舉（4.55%）。此外，有18.18%表示不知道。調查發現有超過 1 成 8 受訪廠商表示不知道檢舉管道，**建議總臺針對相關檢舉管道與途徑應再加強宣導。**

（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 12 家廠商提出相關建議事項，其中 5 家廠商針對「門禁管制」提出建議，包括有關提供臨時通行證與改善人員態度等；3 家廠商希望能提高採購金額；2 家廠商建議採購履約過程應有彈性；1 家廠商建議減少人員流動；1 家廠商表揚總臺採購承辦人相當認真負責。

[43] 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	88	80.00%	67.69%
受訪者暫時不在或不便接聽	12	10.91%	9.23%
受訪者中途拒訪	7	6.36%	5.38%
接電話者即拒訪	3	2.73%	2.31%
小計	**110**	**100.00%**	**84.62%**
(B)非人為因素統計表			
訪問結果	人　數	百分比	總　計
無人接聽	20	100.00%	15.38%
小計	**20**	**100.00%**	**15.38%**
(A)+(B)總計	**130**	**100.00%**	**100.00%**
(C)撥號紀錄統計表			
接通率			84.62%
訪問成功率			67.69%
接通後訪問成功率			80.00%

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	18	20.45
	供應室	16	18.18
	航電技術室	5	5.68
	資訊管理中心	7	7.95
	臺北裝修區臺	10	11.36
	桃園裝修區臺	12	13.64
	高雄裝修區臺	15	17.05
	臺東裝修區臺	5	5.68
採購性質	工程類	3	3.41
	財物類	31	35.23
	勞務類	54	61.36
得標採購案數	得標 1-2 案	80	90.91
	得標 3-4 案	5	5.68
	得標 5 案以上	3	3.41

附錄三　次數分配表

表C.1　請問貴公司 111 年度曾參與總臺哪個單位的採購標案？

	個數	%
秘書室	18	20.45
供應室	16	18.18
航電技術室	5	5.68
資訊管理中心	7	7.95
臺北裝修區臺	10	11.36
桃園裝修區臺	12	13.64
高雄裝修區臺	15	17.05
臺東裝修區臺	5	5.68
總和	88	100.00

表C.2　請問貴公司 111 年度參與總臺採購標案最主要之類型為何？

	個數	%
工程類	3	3.41
財物類	31	35.23
勞務類	54	61.36
總和	88	100.00

表C.3　請問貴公司 111 年度得標總臺採購案共計幾案？

	個數	%
一案	62	70.45
二案	18	20.45
三案	2	2.27
四案	3	3.41
五案以上	3	3.41
總和	88	100.00

表C.4　請問貴公司對總臺承辦採購業務人員 111 年度整體的服務態度是否滿意？

	個數	%
非常滿意	70	79.55
滿意	17	19.32
不滿意	1	1.14
總和	88	100.00

表C.5　承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「採購業務人員服務態度」之原因】

	個數	%
履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，也不近人情。	1	100.00
總和	1	100.00

表C.6　請問貴公司對總臺 111 年度的洽公環境是否滿意？

	個數	%
非常滿意	61	69.32
滿意	21	23.86
無反應	6	6.82
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.7　請問貴公司對於總臺 111 年度採購作業效率是否滿意？

	個數	%
非常滿意	63	71.59
滿意	23	26.14
不滿意	1	1.14
無反應	1	1.14
總和	88	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「採購作業效率」之原因】

	個數	%
疫情期間國外貨物延遲到港，總臺要國外廠商提出延期證明，但國外廠商或因商業機密不提供，導致採購延宕，效率不佳	1	100.00
總和	1	100.00

表C.9　請問貴公司 111 年度是否曾向總臺請款？

	個數	%
有	79	89.77
無	9	10.23
總和	88	100.00

表C.10　請問貴公司對於總臺請款作業是否滿意？

	個數	%
非常滿意	52	65.82
滿意	24	30.38
不滿意	1	1.27
無反應	2	2.53
總和	79	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.11　承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「請款作業」之原因】

	個數	%
撥款速度太慢，超過半個月(15 天)才撥款，希望可以早點撥款	1	100.00
總和	1	100.00

表C.12 請問貴公司對於總臺111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	62	70.45
滿意	23	26.14
不滿意	1	1.14
非常不滿意	1	1.14
無反應	1	1.14
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.13 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「採購承辦人專業能力」之原因】

	個數	%
採購法30條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業。	1	50.00
採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤	1	50.00
總和	2	100.00

表C.14 請問貴公司111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	81	92.05
部分能得到	4	4.55
不能得到	2	2.27
無反應	1	1.14
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.15 承上，請問貴公司認為不能得到之原因為何？（請說明）

	個數	%
詢問有關勞務採購案為什麼還要繳履約保證金，只獲回覆「依照往年辦理」，並無獲得其他解決方案	1	50.00
採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答	1	50.00
總和	2	100.00

表C.16 請問貴公司對於總臺111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	59	67.05
滿意	25	28.41
不滿意	1	1.14
無反應	3	3.41
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.17 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「招標過程」之原因】

	個數	%
採購案件若遇廢標或流標，應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因，而不是只叫廠商等公文，且廠商遲遲等不到公文說明	1	100.00
總和	1	100.00

表C.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？

	個數	%
有	10	11.36
無	78	88.64
總和	88	100.00

表C.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？

	個數	%
非常滿意	5	50.00
滿意	4	40.00
無反應	1	10.00
總和	10	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.20 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	60	68.18
還算透明	25	28.41
無反應	3	3.41
總和	88	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 111 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	%
有，親身經歷	1	1.14
沒有	87	98.86
總和	88	100.00

表C.22 承上，【請說明「總臺採購人員有藉機刁難之情事」詳細情形】

	個數	%
總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關	1	100.00
總和	1	100.00

表C.23 請問貴公司 111 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	88	100.00
總和	88	100.00

表C.24 請問貴公司 111 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	88	100.00
總和	88	100.00

表C.25 請問貴公司 111 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	88	100.00
總和	88	100.00

表C.26 請問貴公司 111 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	88	100.00
總和	88	100.00

表C.27 請問貴公司 111 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	88	100.00
總和	88	100.00

表C.28 請問貴公司 111 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	98.86
無反應	1	1.14
總和	88	100.00

說明：無反應包括「不知道/拒答/無意見」。

表C.29 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	61	69.32
公共工程委員會	16	18.18
法務部調查局及各處站	15	17.05
法務部廉政署	9	10.23
機關首長或上級機關	4	4.55
總臺採購單位主管	4	4.55
各地方檢察署	2	2.27
縣市政府/1999 專線	2	2.27
警察局	1	1.14
監察院	1	1.14
不知道	16	18.18
總和	131	148.86

表C.30 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	42	47.73
電話	27	30.68
電子郵件檢舉信箱	13	14.77
政風檢舉專線	12	13.64
首長電子信箱	8	9.09
現場檢舉	4	4.55
不知道	16	18.18
總和	122	138.64

表C.31 請問貴公司對總臺整體清廉程度是否滿意？

	個數	%
很滿意	65	73.86
還算滿意	23	26.14
總和	88	100.00

表C.32 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？

	個數	%
希望能延長(臨時)通行證的時效，不要只有半年效期還要再次申請。	1	1.14
希望可以再提高採購預算，讓廠商有一定獲利空間。	1	1.14
採購單位的人員流動太大，希望減少人員流動。	1	1.14
希望可以再提高採購金額，以符合社會物價波動標準。	1	1.14
因廠商履約過程曾被投訴與調查，導致廠商有被罰款，但廠商認為總臺於相關過程太嚴格苛刻，不近人情，缺少彈性空間。	1	1.14
今年度開始無法申請臨時通行證，廠商每次作業都要花很長的時間換證，希望可以恢復申請(臨時)通行證。	1	1.14
每次去都要換證很麻煩，希望可以提供申請(臨時)通行證。	1	1.14
總臺受採購法框架限制，有時廠商因金額不高的案子交貨延期，總臺就用採購法 101 條壓迫廠商，都沒有顧及到是長期配合的廠商。	1	1.14
希望採購金額可以提高 20%，以反映物價波動。	1	1.14
門禁管制太嚴格、太花時間。核對身分還要看良民證，進出都要搜車。其他機關也沒這麼嚴格。希望可以縮短安檢放行時間。	1	1.14
總臺採購承辦人相當認真負責。	1	1.14
門口安檢太嚴格，感覺不是很友善，比國防部還嚴格，希望可以改善。	1	1.14
沒有建議	76	86.36
總和	88	100.00

附錄四　交叉分析表[44]

表D.1 請問貴公司對總臺承辦採購業務人員 111 年度整體的服務態度是否滿意？

		傾向滿意			不滿意	個數
		合計	非常滿意	滿意		
		橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		**98.86**	**79.55**	**19.32**	**1.14**	**88**
採購單位	秘書室	**100.00**	77.78	22.22	0.00	18
	供應室	**100.00**	87.50	12.50	0.00	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	85.71	14.29	0.00	7
	臺北裝修區臺	**90.00**	80.00	10.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	66.67	33.33	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	86.67	13.33	0.00	15
	臺東裝修區臺	**100.00**	60.00	40.00	0.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	100.00	0.00	0.00	3
	財物類	**100.00**	74.19	25.81	0.00	31
	勞務類	**98.15**	81.48	16.67	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**98.75**	80.00	18.75	1.25	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**100.00**	66.67	33.33	0.00	3

表D.2 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「採購業務人員服務態度」之原因】

		履約地處偏遠，廠商招募人員履約不易，總臺人員卻認為廠商盡力招募之人員不夠好，表現出嫌棄的態度，也不近人情。	個數
		橫%	
合計		100.00	1
採購單位	臺北裝修區臺	100.00	1
採購性質	勞務類	100.00	1
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	1

[44]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 請問貴公司對總臺 111 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		**93.18**	69.32	23.86	6.82	88
採購單位	秘書室	**77.78**	55.56	22.22	22.22	18
	供應室	**93.75**	62.50	31.25	6.25	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	71.43	28.57	0.00	7
	臺北裝修區臺	**90.00**	60.00	30.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	75.00	25.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	93.33	6.67	0.00	15
	臺東裝修區臺	**100.00**	60.00	40.00	0.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	100.00	0.00	0.00	3
	財物類	**87.10**	58.06	29.03	12.90	31
	勞務類	**96.30**	74.07	22.22	3.70	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**92.50**	68.75	23.75	7.50	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**100.00**	66.67	33.33	0.00	3

表D.4 請問貴公司對於總臺 111 年度採購作業效率是否滿意？

		傾向滿意			不滿意	無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意			
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		**97.73**	71.59	26.14	1.14	1.14	88
採購單位	秘書室	**100.00**	61.11	38.89	0.00	0.00	18
	供應室	**93.75**	75.00	18.75	6.25	0.00	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	71.43	28.57	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	**90.00**	90.00	0.00	0.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	58.33	41.67	0.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	73.33	26.67	0.00	0.00	15
	臺東裝修區臺	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	33.33	66.67	0.00	0.00	3
	財物類	**96.77**	77.42	19.35	3.23	0.00	31
	勞務類	**98.15**	70.37	27.78	0.00	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**98.75**	72.50	26.25	0.00	1.25	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**66.67**	33.33	33.33	33.33	0.00	3

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「採購作業效率」之原因】

		疫情期間國外貨物延遲到港，總臺要國外廠商提出延期證明，但國外廠商或因商業機密不提供，導致採購延宕，效率不佳	個數
		橫%	
合計		100.00	1
採購單位	供應室	100.00	1
採購性質	財物類	100.00	1
得標採購案數	得標 5 案以上	100.00	1

表D.6 請問貴公司 111 年度是否曾向總臺請款？

		有	無	個數
		橫%	橫%	
合計		89.77	10.23	88
採購單位	秘書室	100.00	0.00	18
	供應室	93.75	6.25	16
	航電技術室	100.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	90.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	66.67	33.33	12
	高雄裝修區臺	93.33	6.67	15
	臺東裝修區臺	60.00	40.00	5
採購性質	工程類	100.00	0.00	3
	財物類	90.32	9.68	31
	勞務類	88.89	11.11	54
得標採購案數	得標 1-2 案	88.75	11.25	80
	得標 3-4 案	100.00	0.00	5
	得標 5 案以上	100.00	0.00	3

表D.7 請問貴公司對於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%	橫%	橫%	
合計		**96.20**	65.82	30.38	1.27	2.53	79
採購單位	秘書室	**94.44**	44.44	50.00	0.00	5.56	18
	供應室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	15
	航電技術室	**100.00**	100.00	0.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	71.43	28.57	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	**100.00**	55.56	44.44	0.00	0.00	9
	桃園裝修區臺	**87.50**	62.50	25.00	0.00	12.50	8
	高雄裝修區臺	**92.86**	78.57	14.29	7.14	0.00	14
	臺東裝修區臺	**100.00**	33.33	66.67	0.00	0.00	3
採購性質	工程類	**66.67**	66.67	0.00	0.00	33.33	3
	財物類	**100.00**	71.43	28.57	0.00	0.00	28
	勞務類	**95.83**	62.50	33.33	2.08	2.08	48
得標採購案數	得標 1-2 案	**95.77**	66.20	29.58	1.41	2.82	71
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**100.00**	33.33	66.67	0.00	0.00	3

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

		撥款速度太慢，超過半個月(15 天)才撥款，希望可以早點撥款 橫%	個數
合計		100.00	1
採購單位	高雄裝修區臺	100.00	1
採購性質	勞務類	100.00	1
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	1

表D.9 請問貴公司對於總臺111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			傾向不滿意			無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意	**合計**	不滿意	非常不滿意		
		橫%	橫%	橫%	**橫%**	橫%	橫%	橫%	
合計		**96.59**	70.45	26.14	**2.27**	1.14	1.14	1.14	88
採購單位	秘書室	**100.00**	61.11	38.89	**0.00**	0.00	0.00	0.00	18
	供應室	**93.75**	81.25	12.50	**6.25**	6.25	0.00	0.00	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	**0.00**	0.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	57.14	42.86	**0.00**	0.00	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	**90.00**	70.00	20.00	**0.00**	0.00	0.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	66.67	33.33	**0.00**	0.00	0.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	93.33	6.67	**0.00**	0.00	0.00	0.00	15
	臺東裝修區臺	**80.00**	20.00	60.00	**20.00**	0.00	20.00	0.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	66.67	33.33	**0.00**	0.00	0.00	0.00	3
	財物類	**96.77**	70.97	25.81	**3.23**	3.23	0.00	0.00	31
	勞務類	**96.30**	70.37	25.93	**1.85**	0.00	1.85	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**97.50**	70.00	27.50	**1.25**	0.00	1.25	1.25	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	**0.00**	0.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**66.67**	66.67	0.00	**33.33**	33.33	0.00	0.00	3

表D.10承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「採購承辦人專業能力」之原因】

		採購法30條規定勞務採購以免收保證金為原則，但總臺卻要求履約保證金，對法令掌握不夠專業	採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，有時造成廠商困擾或延誤	個數
		橫%	橫%	
合計		50.00	50.00	2
採購單位	供應室	0.00	100.00	1
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
採購性質	財物類	0.00	100.00	1
	勞務類	100.00	0.00	1
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	0.00	1
	得標 5 案以上	0.00	100.00	1

表D.11請問貴公司 111 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	不能得到	無反應	個數
		橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		92.05	4.55	2.27	1.14	88
採購單位	秘書室	88.89	11.11	0.00	0.00	18
	供應室	93.75	0.00	6.25	0.00	16
	航電技術室	100.00	0.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	0.00	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	80.00	10.00	0.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	0.00	0.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	93.33	6.67	0.00	0.00	15
	臺東裝修區臺	80.00	0.00	20.00	0.00	5
採購性質	工程類	100.00	0.00	0.00	0.00	3
	財物類	93.55	3.23	3.23	0.00	31
	勞務類	90.74	5.56	1.85	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	93.75	3.75	1.25	1.25	80
	得標 3-4 案	100.00	0.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	33.33	33.33	33.33	0.00	3

表D.12承上，請問貴公司認為不能得到之原因為何？（請說明）

		詢問有關勞務採購案為什麼還要繳履約保證金，只獲回覆「依照往年辦理」，並無獲得其他解決方案	採購業務人員對於專業採購項目規格並不熟悉，廠商詢問並無法獲得解答	個數
		橫%	橫%	
合計		50.00	50.00	2
採購單位	供應室	0.00	100.00	1
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	1
採購性質	財物類	0.00	100.00	1
	勞務類	100.00	0.00	1
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	0.00	1
	得標 5 案以上	0.00	100.00	1

表D.13請問貴公司對於總臺111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			不滿意	無反應	個數
		合計	非常滿意	滿意			
		橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		**95.45**	67.05	28.41	1.14	3.41	88
採購單位	秘書室	**88.89**	55.56	33.33	0.00	11.11	18
	供應室	**93.75**	68.75	25.00	6.25	0.00	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	71.43	28.57	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	**100.00**	60.00	40.00	0.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	66.67	33.33	0.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	86.67	13.33	0.00	0.00	15
	臺東裝修區臺	**80.00**	40.00	40.00	0.00	20.00	5
採購性質	工程類	**66.67**	66.67	0.00	0.00	33.33	3
	財物類	**93.55**	61.29	32.26	3.23	3.23	31
	勞務類	**98.15**	70.37	27.78	0.00	1.85	54
得標採購案數	得標1-2案	**96.25**	66.25	30.00	0.00	3.75	80
	得標3-4案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	0.00	5
	得標5案以上	**66.67**	66.67	0.00	33.33	0.00	3

表D.14承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？【請說明不滿意「招標過程」之原因】

		採購案件若遇廢標或流標，應向投標廠商說明廢標或流標之詳細原因，而不是只叫廠商等公文，且廠商遲遲等不到公文說明	個數
		橫%	
合計		100.00	1
採購單位	供應室	100.00	1
採購性質	財物類	100.00	1
得標採購案數	得標5案以上	100.00	1

表D.15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		11.36	88.64	88
採購單位	秘書室	0.00	100.00	18
	供應室	12.50	87.50	16
	航電技術室	20.00	80.00	5
	資訊管理中心	0.00	100.00	7
	臺北裝修區臺	20.00	80.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	100.00	12
	高雄裝修區臺	26.67	73.33	15
	臺東裝修區臺	20.00	80.00	5
採購性質	工程類	0.00	100.00	3
	財物類	12.90	87.10	31
	勞務類	11.11	88.89	54
得標採購案數	得標 1-2 案	10.00	90.00	80
	得標 3-4 案	20.00	80.00	5
	得標 5 案以上	33.33	66.67	3

表D.16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%	橫%	
合計		**90.00**	50.00	40.00	10.00	10
採購單位	供應室	**100.00**	50.00	50.00	0.00	2
	航電技術室	**100.00**	0.00	100.00	0.00	1
	臺北裝修區臺	**100.00**	50.00	50.00	0.00	2
	高雄裝修區臺	**100.00**	75.00	25.00	0.00	4
	臺東裝修區臺	**0.00**	0.00	0.00	100.00	1
採購性質	財物類	**100.00**	50.00	50.00	0.00	4
	勞務類	**83.33**	50.00	33.33	16.67	6
得標採購案數	得標 1-2 案	**87.50**	50.00	37.50	12.50	8
	得標 3-4 案	**100.00**	100.00	0.00	0.00	1
	得標 5 案以上	**100.00**	0.00	100.00	0.00	1

表D.17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			無反應	個數
		合計	非常透明	還算透明		
		橫%	橫%	橫%	橫%	
合計		**96.59**	68.18	28.41	3.41	88
採購單位	秘書室	**88.89**	61.11	27.78	11.11	18
	供應室	**100.00**	62.50	37.50	0.00	16
	航電技術室	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	57.14	42.86	0.00	7
	臺北裝修區臺	**90.00**	70.00	20.00	10.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	58.33	41.67	0.00	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	86.67	13.33	0.00	15
	臺東裝修區臺	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	66.67	33.33	0.00	3
	財物類	**93.55**	67.74	25.81	6.45	31
	勞務類	**98.15**	68.52	29.63	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**96.25**	67.50	28.75	3.75	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	0.00	5
	得標 5 案以上	**100.00**	66.67	33.33	0.00	3

表D.18請問貴公司 111 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？

		有，親身經歷	沒有	個數
		橫%	橫%	
合計		1.14	98.86	88
採購單位	秘書室	0.00	100.00	18
	供應室	6.25	93.75	16
	航電技術室	0.00	100.00	5
	資訊管理中心	0.00	100.00	7
	臺北裝修區臺	0.00	100.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	100.00	12
	高雄裝修區臺	0.00	100.00	15
	臺東裝修區臺	0.00	100.00	5
採購性質	工程類	0.00	100.00	3
	財物類	3.23	96.77	31
	勞務類	0.00	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	0.00	100.00	80
	得標 3-4 案	0.00	100.00	5
	得標 5 案以上	33.33	66.67	3

表D.19承上，【請說明「總臺採購人員有藉機刁難之情事」詳細情形】

		總臺與外區驗收同批貨品，在別區都驗收通過，但只要遇到某區的某人驗收就都不過關	個數
		橫%	
合計		100.00	1
採購單位	供應室	100.00	1
採購性質	財物類	100.00	1
得標採購案數	得標 5 案以上	100.00	1

表D.20請問貴公司 111 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	88
採購單位	秘書室	100.00	18
	供應室	100.00	16
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	15
	臺東裝修區臺	100.00	5
採購性質	工程類	100.00	3
	財物類	100.00	31
	勞務類	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	80
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	3

表D.21請問貴公司 111 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	88
採購單位	秘書室	100.00	18
	供應室	100.00	16
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	15
	臺東裝修區臺	100.00	5
採購性質	工程類	100.00	3
	財物類	100.00	31
	勞務類	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	80
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	3

表D.22請問貴公司 111 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	88
採購單位	秘書室	100.00	18
	供應室	100.00	16
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	15
	臺東裝修區臺	100.00	5
採購性質	工程類	100.00	3
	財物類	100.00	31
	勞務類	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	80
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	3

表D.23請問貴公司 111 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	88
採購單位	秘書室	100.00	18
	供應室	100.00	16
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	15
	臺東裝修區臺	100.00	5
採購性質	工程類	100.00	3
	財物類	100.00	31
	勞務類	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	80
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	3

表D.24請問貴公司 111 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	88
採購單位	秘書室	100.00	18
	供應室	100.00	16
	航電技術室	100.00	5
	資訊管理中心	100.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	12
	高雄裝修區臺	100.00	15
	臺東裝修區臺	100.00	5
採購性質	工程類	100.00	3
	財物類	100.00	31
	勞務類	100.00	54
得標採購案數	得標 1-2 案	100.00	80
	得標 3-4 案	100.00	5
	得標 5 案以上	100.00	3

表D.25請問貴公司 111 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	無反應	個數
		橫%	橫%	
合計		98.86	1.14	88
採購單位	秘書室	100.00	0.00	18
	供應室	100.00	0.00	16
	航電技術室	100.00	0.00	5
	資訊管理中心	100.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	100.00	0.00	10
	桃園裝修區臺	100.00	0.00	12
	高雄裝修區臺	93.33	6.67	15
	臺東裝修區臺	100.00	0.00	5
採購性質	工程類	100.00	0.00	3
	財物類	100.00	0.00	31
	勞務類	98.15	1.85	54
得標採購案數	得標 1-2 案	98.75	1.25	80
	得標 3-4 案	100.00	0.00	5
	得標 5 案以上	100.00	0.00	3

表D.26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	公共工程委員會	法務部調查局及各處站	法務部廉政署
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		69.32	18.18	17.05	10.23
採購單位	秘書室	66.67	16.67	11.11	22.22
	供應室	81.25	25.00	31.25	0.00
	航電技術室	80.00	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	71.43	42.86	28.57	14.29
	臺北裝修區臺	60.00	20.00	20.00	0.00
	桃園裝修區臺	66.67	0.00	8.33	8.33
	高雄裝修區臺	60.00	20.00	20.00	20.00
	臺東裝修區臺	80.00	20.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	100.00	0.00	0.00	0.00
	財物類	64.52	25.81	22.58	6.45
	勞務類	70.37	14.81	14.81	12.96
得標採購案數	得標 1-2 案	66.25	20.00	16.25	8.75
	得標 3-4 案	100.00	0.00	40.00	40.00
	得標 5 案以上	100.00	0.00	0.00	0.00

【續下頁】

表 D.26 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】

		機關首長或上級機關	總臺採購單位主管	各地方檢察署	縣市政府/1999 專線
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		4.55	4.55	2.27	2.27
採購單位	秘書室	5.56	0.00	0.00	11.11
	供應室	6.25	12.50	6.25	0.00
	航電技術室	20.00	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	14.29	0.00	0.00	0.00
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
	桃園裝修區臺	0.00	16.67	8.33	0.00
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00	0.00
	財物類	9.68	6.45	0.00	3.23
	勞務類	1.85	3.70	3.70	1.85
得標採購案數	得標 1-2 案	5.00	5.00	2.50	2.50
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00	0.00

【續下表】

表 D.26 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】

		警察局	監察院	不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	
合計		1.14	1.14	18.18	88
採購單位	秘書室	5.56	0.00	11.11	18
	供應室	0.00	6.25	0.00	16
	航電技術室	0.00	0.00	20.00	5
	資訊管理中心	0.00	0.00	0.00	7
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	40.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	25.00	12
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	33.33	15
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	20.00	5
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00	3
	財物類	0.00	0.00	12.90	31
	勞務類	1.85	1.85	22.22	54
得標採購案數	得標 1-2 案	1.25	1.25	20.00	80
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00	5
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00	3

表D.27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	電子郵件檢舉信箱	政風檢舉專線
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		47.73	30.68	14.77	13.64
採購單位	秘書室	44.44	50.00	22.22	5.56
	供應室	62.50	12.50	18.75	31.25
	航電技術室	80.00	40.00	20.00	0.00
	資訊管理中心	42.86	14.29	28.57	42.86
	臺北裝修區臺	30.00	40.00	10.00	20.00
	桃園裝修區臺	41.67	0.00	8.33	0.00
	高雄裝修區臺	40.00	53.33	6.67	0.00
	臺東裝修區臺	60.00	20.00	0.00	20.00
採購性質	工程類	33.33	33.33	0.00	0.00
	財物類	51.61	29.03	19.35	22.58
	勞務類	46.30	31.48	12.96	9.26
得標採購案數	得標 1-2 案	48.75	31.25	13.75	11.25
	得標 3-4 案	60.00	20.00	40.00	40.00
	得標 5 案以上	0.00	33.33	0.00	33.33

【續下表】

表 D.27 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】

		首長電子信箱	現場檢舉	不知道	個數
		橫%	橫%	橫%	
合計		9.09	4.55	18.18	88
採購單位	秘書室	16.67	11.11	11.11	18
	供應室	0.00	6.25	6.25	16
	航電技術室	20.00	0.00	0.00	5
	資訊管理中心	42.86	0.00	14.29	7
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	30.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	8.33	41.67	12
	高雄裝修區臺	6.67	0.00	20.00	15
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	20.00	5
採購性質	工程類	0.00	0.00	33.33	3
	財物類	3.23	3.23	12.90	31
	勞務類	12.96	5.56	20.37	54
得標採購案數	得標 1-2 案	10.00	3.75	18.75	80
	得標 3-4 案	0.00	20.00	0.00	5
	得標 5 案以上	0.00	0.00	33.33	3

表D.28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**	73.86	26.14	88
採購單位	秘書室	**100.00**	66.67	33.33	18
	供應室	**100.00**	81.25	18.75	16
	航電技術室	**100.00**	60.00	40.00	5
	資訊管理中心	**100.00**	85.71	14.29	7
	臺北裝修區臺	**100.00**	80.00	20.00	10
	桃園裝修區臺	**100.00**	58.33	41.67	12
	高雄裝修區臺	**100.00**	93.33	6.67	15
	臺東裝修區臺	**100.00**	40.00	60.00	5
採購性質	工程類	**100.00**	66.67	33.33	3
	財物類	**100.00**	77.42	22.58	31
	勞務類	**100.00**	72.22	27.78	54
得標採購案數	得標 1-2 案	**100.00**	73.75	26.25	80
	得標 3-4 案	**100.00**	80.00	20.00	5
	得標 5 案以上	**100.00**	66.67	33.33	3

表D.29請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？

		希望能延長(臨時)通行證的時效，不要只有半年效期還要再次申請。	希望可以再提高採購預算，讓廠商有一定獲利空間。	採購單位的人員流動太大，希望減少人員流動	希望可以再提高採購金額，以符合社會物價波動標準。
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		1.14	1.14	1.14	1.14
採購單位	秘書室	5.56	0.00	0.00	0.00
	供應室	0.00	0.00	6.25	0.00
	航電技術室	0.00	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺北裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	0.00	8.33
	高雄裝修區臺	0.00	6.67	0.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00	0.00
	財物類	0.00	0.00	3.23	0.00
	勞務類	1.85	1.85	0.00	1.85
得標採購案數	得標 1-2 案	1.25	1.25	1.25	1.25
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00	0.00

【續下頁】

表 D.29 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？【續 1】

		因廠商履約過程曾被投訴與調查，導致廠商有被罰款，但廠商認為總臺於相關過程太嚴格苛刻，不近人情，缺少彈性空間。	今年度開始無法申請臨時通行證，廠商每次作業都要花很長的時間換證，希望可以恢復申請(臨時)通行證。	每次去都要換證很麻煩，希望可以提供申請(臨時)通行證	總臺受採購法框架限制，有時廠商因金額不高的案子交貨延期，總臺就用採購法 101 條壓迫廠商，都沒有顧及到是長期配合的廠商。
		橫%	橫%	橫%	橫%
合計		1.14	1.14	1.14	1.14
採購單位	秘書室	0.00	0.00	0.00	0.00
	供應室	0.00	0.00	0.00	6.25
	航電技術室	0.00	0.00	0.00	0.00
	資訊管理中心	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺北裝修區臺	10.00	10.00	0.00	0.00
	桃園裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
	高雄裝修區臺	0.00	0.00	0.00	0.00
	臺東裝修區臺	0.00	0.00	20.00	0.00
採購性質	工程類	0.00	0.00	0.00	0.00
	財物類	0.00	0.00	0.00	3.23
	勞務類	1.85	1.85	1.85	0.00
得標採購案數	得標 1-2 案	1.25	1.25	1.25	0.00
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00	33.33

表 D.29 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？【續 2】

		希望採購金額可以提高 20%，以反映物價波動。	門禁管制太嚴格、太花時間。核對身分還要看良民證，進出都要搜車。其他機關也沒這麼嚴格。希望可以縮短安檢放行時間。	總臺採購承辦人相當認真負責。
		橫%	橫%	橫%
合計		1.14	1.14	1.14
採購單位	秘書室	0.00	5.56	5.56
	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	0.00
	桃園裝修區臺	8.33	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	3.23	0.00
	勞務類	1.85	0.00	1.85
得標採購案數	得標 1-2 案	1.25	1.25	1.25
	得標 3-4 案	0.00	0.00	0.00
	得標 5 案以上	0.00	0.00	0.00

表 D.29 請問貴公司對總臺有無興革建議或其他反映事項？【續完】

		門口安檢太嚴格，感覺不是很友善，比國防部還嚴格，希望可以改善	沒有建議	個數
		橫%	橫%	
合計		1.14	86.36	88
採購單位	秘書室	0.00	83.33	18
	供應室	0.00	87.50	16
	航電技術室	20.00	80.00	5
	資訊管理中心	0.00	100.00	7
	臺北裝修區臺	0.00	80.00	10
	桃園裝修區臺	0.00	83.33	12
	高雄裝修區臺	0.00	93.33	15
	臺東裝修區臺	0.00	80.00	5
採購性質	工程類	0.00	100.00	3
	財物類	0.00	90.32	31
	勞務類	1.85	83.33	54
得標採購案數	得標 1-2 案	1.25	86.25	80
	得標 3-4 案	0.00	100.00	5
	得標 5 案以上	0.00	66.67	3

附錄五　調查問卷

交通部民用航空局飛航服務總臺
112年度採購業務廉政民意調查問卷

共34題(含跳答問項10題)

(以下為一般問項)

1.請問貴公司111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111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111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111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111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111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111年度是否曾向總臺請款？

(1)有

(2)無（跳答第13題）

11.請問貴公司對於總臺請款作業是否滿意？

(1)非常滿意（跳答第13題）

(2)滿意（跳答第13題）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(5)不知道/拒答/無意見（跳答第13題）

12.承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

_____

（以下為採購專業問項）

13.請問貴公司對於總臺111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15題）

(2)滿意（跳答第15題）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(5)不知道/拒答/無意見（跳答第15題）

14. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

_____

15. 請問貴公司111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17題）

(2)部分能得到（跳答第17題）

(3)不能得到

(4)不知道/拒答/無意見（跳答第17題）

16. 承上，請問貴公司認為不能得到之原因為何？（請說明）

_____

17. 請問貴公司對於總臺111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19題）

(2)滿意（跳答第19題）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(5)不知道/拒答/無意見（跳答第19題）

18. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

_____

19. 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22題）

20.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22題**）

(2)滿意（**跳答第22題**）

(3)不滿意

(4)非常不滿意

(5)不知道/拒答/無意見（**跳答第22題**）

21. 承上，請問貴公司感到不滿意之原因為何？（請說明）

_____

22.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24題**）

(2)還算透明（**跳答第24題**）

(3)不太透明

(4)完全不透明

(5)不知道/拒答/無意見（**跳答第24題**）

23. 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）

24.請問貴公司111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

25.請問貴公司111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

26.請問貴公司111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

27.請問貴公司111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

28.請問貴公司111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

29.請問貴公司111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**（跳答第30題）**

(5)不知道/拒答/無意見**（跳答第30題）**

30.請問貴公司111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

31.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）

32.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）

33.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

34.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！