臺北市政府產業發展局外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析

臺北市政府以產業發展局等10個政策貼近民眾權益之局處為受評局處，進行外部顧客滿意度問卷調查，於106年10月26日至11月17日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，本案整體報告已公布於本府研考會網站最新消息。本次調查網路及紙本產業局部分總計回收114份樣本，以本次調查範圍所提出之外部顧客名單337份為母數，總回收率為34.3%，經調查外部顧客對本局之施政滿意度，填答「滿意」者達六成以上，整體表現平均為79.46分。

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明

本次調查目的為使本府各局處了解外部顧客對於相關政策之意見，使政策推動更接近民意與需求，以提升本府之施政效能，在綜整開放性意見部份，外部顧客大多針對「整體政策規劃建議」、「特定政策之改進建議」、「加強政策行銷」、「調整管理方式」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」、「暢通溝通管道」及「工作配合流程

及方式」等九類型提出建議。依據本次調查結果，本局就外部顧客開放性建議依九大面向提出檢討分析如下：

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
1	希望我們這些零散的攤販可以集中，不要進市場，沒生意做	1. 有關零星攤販之管理，目前採定時定點營業方式管理。 2. 另依攤販管理自治條例第十條規定，領有攤販營業許可證者，於公民營市場新建、改建、擴建或有空攤時，應優先容納。市場處將據以輔導攤販並進行教育訓練。	將於本（107）年上半年度預計辦理2場攤販教育訓練時併同說明。
2	如何提升服務品質，促進商場的發展與地方的繁榮，謝謝	商業處持續輔導商圈型塑獨特風貌，並辦理店家輔導品牌塑造，以促進商圈發展。	–
3	我們產發局的工作人員，效率高，服務好，感謝，選手村進駐案，雖公會未進駐，但還是很感謝多方協助	本局將持續精進努力，提供民眾更好的服務。	–
4	沒對口窗口，自治會的單位太小了	1. 各公有零售市場現行皆有管理員做為自治會及民眾接洽的窗口，將持續加強與自治會的溝通與交流。 2. 另市場處分別定期舉辦市場及夜市自治會之座談會，其中每2個月舉行一次副市長與公有零售市場自治會長座談會，除聯繫各市場並了解各市場的需求。後續將於本年度3、5、7、9、11月份賡續辦	市場處各市場管理員每週均會不定期親臨市場現場與自治會溝通交流，並每月至少督導1次。 另每2個月舉辦一次副市長與自治會長座談會，107年度預計辦理6場；每年舉辦一次夜市自

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
		理副市長、產業局局長、市場處處長等與本市北區、東區、南區及西區等自治會長座談會；每年舉辦1次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度將於3月份舉行。透過現場交流，充分傾聽自治會心聲，並依其所提意見據以成案列管積極辦理妥處。	治會教育訓練暨座談會，107年度預計於3月舉行。
5	很滿意	本局將持續精進努力，提供民眾更好的服務。	–
6	產業局幾年來提供市民綠化教育推廣活動，讓市民享受美化環境與食安推廣教育的知識傳授，改變市民對於健康生活，健康飲食的觀念	本局將持續辦理相關綠化教育推廣活動，謝謝您的支持與鼓勵。	–
7	希望產業發展局能夠勤走基層，能夠多聽聽傳統市場的聲音	市場處持續定期舉辦座談會傾聽市場需求。此外，局處長官現行亦透過相關走讀活動、各市場普渡及尾牙等活動，軟性與市場自治會交流，傾聽民意並統整處理。另本處將加強走訪市場，必要時邀請局處級長官親臨市場，了解市場營運狀況。	每月至少督導1次。另市場處將加強走訪市場，必要時邀請局處級長官親臨市場，了解市場營運狀況。
8	一直以來沒有收到相關的資訊，卻收到問卷，有點難懂政府作業	為提升本府施政效能，本局於外部顧客滿意度調查作業前，業以正式公函通知受訪對象相關作業須知，後續將積極暢通宣傳管道，以方便受訪者作業。	未來本局在辦理相關作業時，除以正式公函通知外，亦將透過本局業務窗口及本局官網加強宣導。
9	產業發展局長官你好，之前產發局都有依年排定各傳統市場座談會設於	市場處現行均分別定期舉辦市場及夜市自治會之座談會，其中每2個月舉行一次副市長與公有零售市場自	每兩個月舉行一次副市長與自治會長座談會，107年度預計辦

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
	市政府3樓，如今幾年來都沒有排，以致各市場一些營業都沒有辦法運作，各市場會長很少會談，市場的生意運作及市場內設備，請局裡面多排點時間聯絡	治會長座談會，除聯繫各市場並了解各市場的需求。後續將於本年度3、5、7、9、11月份賡續辦理副市長、產業局局長、市場處處長等與本市北區、東區、南區及西區等自治會長座談會；每年舉辦1次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度將於3月份舉行。透過現場交流，充分傾聽自治會心聲，並依其所提意見據以成案列管積極辦理妥處。	理6場;每年舉辦一次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度預計於3月舉行。
10	接洽的單位人員(海辰)，非常專業與耐心的解說	謝謝您的支持與鼓勵，本局將繼續加油，為市民提供更多、更好的田園城市相關政策推動。	-
11	臺北市產發局在林崇傑局長的帶領下，非常貼近產業的需求，尤其對推動台北市友善的創新創業環境非常積極投入，也對業界貢獻良多，謝謝他們的努力	持續與產業界溝通、交流，俾利制定符合產業需求政策，協助產業發展。	-
12	建請在各季節前能提醒換季種植和種菜類，前能不定時指導	將會納入社區園圃推廣中心、農業技術服務團及社區園圃輔導團業務推廣範疇，謝謝您的建議。	-
13	本自治會由市場處為上級單位，與跟產發局很少接觸，一年之中只有夜市打牙祭時，才有接觸到也只有開幕時而已，希望能跟產發局多互動了解，知道說產發局能夠幫本自治會如何	1. 市場處為攤販主管機關，如有活動、補助及改造申請等相關訊息將積極提供自治會。 2. 另艋舺夜市非屬本市列管之臨時攤販集中場。 3. 另產業局市場處每年將舉辦1次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度將於3月份舉行。透過現場	每年舉辦1次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度將於3月份舉行。

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
	產業升級，才有競爭力。艋舺夜市自治會很希望產發局能幫助或成立商圈組織	交流，充分傾聽自治會心聲，維持各夜市表達意見管道之暢通並了解各夜市的需求、積極妥處。	
14	希望主動發送訊息和政策宣導	本局於政策宣導時，除辦理記者會、發布新聞稿、並利用捷運燈箱、跑馬燈、廣播、捷運月台電視、公車外部車體廣告及局臉書粉絲團進行宣導。另一方面，相關活動訊息亦放置於本局官網、FB及相關作業平台（例如：創業台北專屬網站等），針對特定輔導對象(TA)，也將主動聯絡相關產業公協會或組織進行政策說明。	本局將持續主動發送訊息於各大網站及電子平台，亦積極透過相關文宣品宣導政策廣為周知民眾。
15	請在市民農園農場旁產業道路設立路燈，及附近設立涼亭	市民農園輔導單位為臺北市農會，係服務其會員私有農地出租供市民體驗農耕樂趣之規劃；另本意見將轉達本府工務局公園路燈工程管理處協助有需求之市民農園於農園旁產業道路設立路燈，及轉達本府工務局大地工程處協助有需求之市民農園於農園附近設立涼亭。	-
16	對於要成功市場蓋到地下室非常煩惱，非常不滿意	1. 現有成功市場原為道路用地，因應市場用地合法化，經都市計畫變更後，地面層改為廣場用地，市場為半地下化使用，目前已由代辦機關新工處辦理連續壁工程施作。 2. 市場處已召開數次會議與攤商及附近居民協調，期	每月與攤商召開例行會議，向攤商附件居民報告重建工程最新進度資訊，並聽取住戶意見，確實達成雙向溝通與意見交流之目標，樹立共同參與、協調及解

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
		間亦召開3次攤商改建說明會，對攤商及居民說明本工程之使用效益，已減少民眾反對意見。	決問題之模式。
17	產業發展局對外服務非常親民周到並積極熱忱	將轉知同仁知悉，並持續保持積極熱忱心態，為民服務。	–
18	中崙市場改建跟局長有約，及市場處處長討論協調之結果，當面協調說好了幫助市場裝修，回到辦公室後，市場處卻不按照在局裡開會說好的，然又打壓市場會長，中崙市場BOT案是頭一間，應要越做越好，若建議都沒改進，則會越做越糟，下場會和圓環一樣拆除，希望可和會長及代表一起越做越好	1. 考量市場大樓建造完畢仍有裝修需求，爰於BOT契約內將市場室內裝修事宜納入BOT廠商工作項目，協助市場裝修。 2. 市場處於104年簽奉市府核准，以每攤3萬元為上限，補助攤商購置營業設備。 3. 市場處於各市場皆置有管理員，自治會及攤商如有市場相關建議及待改進事項，皆得向管理員反映。 4. 另市場處分別定期舉辦市場及夜市自治會之座談會，其中每2個月舉行一次副市長與公有零售市場自治會長座談會，除聯繫各市場並了解各市場的需求。後續將於本年度3、5、7、9、11月份賡續辦理副市長、產業局局長、市場處處長等與本市北區、東區、南區及西區等自治會長座談會；每年舉辦1次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度將於3月份舉行。透過現場交流，充分傾聽自治會心聲，並依其所提意見據以成案列管積極辦理妥處。	市場處每兩個月舉行一次副市長與自治會長座談會，107年度預計辦理6場；每年舉辦一次夜市自治會教育訓練暨座談會，107年度預計於3月舉行。以期充分與自治會進行交流，俾妥處是類不滿意案件。
19	產發局局長對本會提出之建議均能	本局暨所屬每年編列相關預算補助相關企業團體推展	–

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
	果斷明確的回應，惟期盼產發局針對其施政能編列預算補助本會協助達成目標。	業務，例如：產業發展獎勵補助計畫、工商團體及廠商出國參展補助計畫、補助獸醫師公會、學校、依法登記之動物保護、防疫檢驗、協助市場修繕或活動等，相關單位如有需求，本局皆有業務窗口願意主動派員說明，協助申請。	
20	希望能與產發局有更多接觸，共同發展商圈，藉此帶動舊城區(萬華、大同、中正、中山、士林等)，成為市府西區門戶計畫的助力。因此請貴局亦能有相關窗口，共同接洽商圈發展事宜，謝謝	商業處持續提供商圈活動補助，並以傳統店家改造等項目，促進商圈繁榮及發展。商圈輔導事務可洽本處商業輔導科聯繫。	預計辦理2場次店家改造說明會
21	產發局透過副市長與會長有約座談會，可以了解很多市場的現況與需求，各區的多次座談會，確實展現了市府重視傳統市場的經營困境，不諱言，水源市場98年劇場的設立逃生門，造成多年的困擾與安全問題不得其解，使負責管理的單位(市場公安安全)不能盡良善管理人的責任，礙於法規，請鈞局配合市場處幫忙解決	1. 有關水源大廈1樓B、C區兩處逃生門設置方式，本案刻正依郭議員昭巖召開協調會之會議紀錄辦理。 2. 另查市場處107年開口契約招標辦理中，刻正循招標程序確認廠商，並賡續辦理會勘，預計將於2月底前完成裝設消防式連動鐵捲門。	市場處預計於107年2月底前完成裝設消防式連動鐵捲門。
22	與受輔導或被指導之社團法人，未能	未來安排局內長官拜會相關公協會，將提醒同仁注意	本局將持續針對受輔導或被指

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
	主動關心與詢問，局長也太忙了，本來約的時間卻…別傷了用心努力人的心	聯繫細節，避免造成臨時取消會議情形。	導之社團法人提供適當探訪與協助，並掌握會議聯繫狀況。
23	一般說來產發局態度都還不錯;詢問事情也都能很迅速回覆	轉知同仁知悉，並持續保持積極熱忱心態，為民服務。	–
24	動保及野保業務，需要多些人力，以落實執法	動保處之動物保護檢查員現有 11 人，係依據動物保護法第 23 條規定設置，其任務為執行動物保護法、野生動物保育法案件查察取締及寵物業稽查取締等事項。動保處於 106 年初新增預算員額職缺一名(技佐)，原係市府控留編制內職缺，為因應動物保護法修訂後新增多項業務及動保案件，經簽奉臺北市政府同意新增預算員額。	積極爭取動保法及野保法業務之相關人力。
25	新進承辦人總顯得慌亂，或業務換承辦人總是說「我再問一下長官」不會想要了解問題再解決只想要快速結案	加強教育新進同仁及業務輪調人員，儘速熟悉業務內容，如遇不懂業務，可與長官或其他資深同仁討論，本於解決問題而不是快速結案的態度處理公務，爾後辦理相關業務之教育訓練，持續強化新進同仁業務熟悉度。	本局將加強新進同仁教育訓練，各主管亦加強輔導同仁精進辦事效能，加強對新進人員之業務傳承及專業度訓練。
26	完全沒有再回電答覆我提出的問題與再來應該如何處理後續。個人非常失望	本局加強新進同仁教育訓練，各主管亦加強輔導同仁便民親民之公務價值觀。此外，加強電話服務品質及同仁對業務熟悉度，以即時回復訊息，並告知後續作為。	本局將積極宣導並提醒局內同仁，如遇民眾來電詢問事項，不懂時，須抄寫下來問項及留下聯絡方式，並與長官或資深同仁討

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
			論，瞭解其解決方式後，盡快回電予洽詢民眾知悉。
27	建議設置多點諮詢窗口，公開周知的訊息能更清楚分類	本局於網站設有業務職掌及承辦人連絡電話等資訊，以區別諮詢窗口，使公開周知的訊息能更清楚分類。另針對活動訊息除發佈新聞稿廣宣外，亦發佈於府網及局網推廣周知。	本局將加強各種宣傳週知，並適度設置諮詢窗口。
28	申請案件說明不清	本局將加強同仁對業務熟悉度，並訓練同仁口語表達清晰簡潔，使民眾能快速理解申請案件流程。	本局將強化同仁教育訓練，增進業務熟稔程度，俾利清楚回復民眾詢問，避免案件說明不清並減少申請者補件之往返時間。
29	借用場地多開放一點	本府積極運用公有土地及既有設施打造新創基地，已營運有 6 處，包含臺北創新實驗室、台北創 新中心、新富市場、同安市場、Audi 智慧汽車育成基地及 Tesla 新能源創新示範園區，另為因應產業發展趨勢，支持新興產業發展所需空間，亦積極規劃各類型產業創新基地與孵化育成空間，107 年底前預計再啟動 3 處基地（digiBlock 台北數位產業園區、Maker Space 自造者育成推廣空間及 fashionBlock 台北時尚產業園區），另外規劃中的新創基地還有 13 處，將於未來 5-6 年陸續營運，總計已規劃產業基地共計 22 處，可提供總樓地板面積將達 55 萬平方米。	本局將積極辦理空間規劃，提供更多產業發展空間供企業及民間使用。

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
30	希望能更重視中藥行的傳統與智慧，牌照的發放，文化的傳承都是重要的，難道科學中藥比傳統智慧與文化更加厲害?	中藥之販售、製造等管理事項，係受藥事法規範，其主管機關中央為衛福部，將轉請由衛生局辦理。	-
31	工作流程可以在快一點，常常因為上級長官需求而改變	本局將加強縱向及橫向溝通協調，使辦公流程更順暢，提升行政效能， 另建立工作流程之SOP，持續檢討及調整作業流程，俾利符合民眾及產業發展需求。	本局將透過每月業務檢討會議，簡化流程縮短案件處理時效。
32	業務單位很認真，但決策者常更動或延遲決策，造成工作規劃執行困擾	本局將加強單位縱向溝通，增進機關工作效能，並積極持續檢討及調整作業流程，俾利符合民眾及產業發展需求。	本局將加強單位縱向溝通，積極持續檢討及調整作業流程，以利推展相關業務。
33	產業發展局推動「臺北市民田園綠化教育講座」推廣教育，加惠市民對植物與市民生活有密切關係，尤其安排的有機蔬菜、水果栽培管理，可增進市民對健康飲食生活與養生保健有莫大的幫助，市民學員一致要求應該長期辦理推廣此項教育，讓台北市成為長壽健康的生態城。	本局辦理田園綠化教育講座已邁入第六年，謝謝您的支持與鼓勵，本局將會持續辦理，讓台北更加的綠化與生態。	-
34	互動性很好	轉知同仁知悉，並持續保持積極熱忱心態，為民服務。	-

編號	外部顧客開放意見	改善作為	目標
35	產業特性各個不同，即使同一產業也不見得一致，不要嫌麻煩老想便宜行事。	針對特定產業政策規劃時，將事先蒐集更完整的資訊作為規劃依據，並持續與產業界溝通、交流，俾利制定符合產業需求政策，協助產業發展。	本局將更加詳細了解產業生態及需求，於政策規劃過程中將產業特性與需求納入評估考量，幫民眾解決問題。
36	活動或補助訊息可以更積極的發送給協會。	本局暨所屬機關舉辦之相關活動及補助，其相關訊息均以公告、新聞稿並視情況舉辦說明會及發函相關單位，亦發佈於府網及局網推廣周知，以廣為宣傳。	本局將持續透過各種場合宣導並提供協會活動及補助相關資訊。