

經濟部水利署北區水資源局

104 年度廉政為民服務問卷調查研究



委託單位：經濟部水利署北區水資源局
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中華民國 104 年 9 月

摘要

經濟部水利署北區水資源局(下稱北區水資源局)為提昇廉政風氣，特別委託台灣趨勢研究(股)公司辦理「104年度廉政為民服務問卷調查研究」，以了解民意之趨向，做為日後施政之參考。

調查結果發現，受訪者對承辦人員服務態度的滿意度為 96.1%；對行政效率的滿意度為 98.7%；對整體工作表現的滿意度為 98.7%。整體而言，絕大多數的受訪者皆對北區水資源局提供之服務品質給予肯定。

在廉政滿意度方面，有 99.4%的受訪者表示「沒有」親身經歷或同業傳聞承辦人員有藉機刁難或索取回扣之情事；在參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，有超過九成九的受訪者表示「沒有」親身經歷或同業傳聞有出現請託關說(99.4%)、不當財物餽贈(100.0%)、飲宴招待(100.0%)等情事，且有 85.2%的受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面改善情形良好。另外，北區水資源局辦理採購業務時，受訪者表示「沒有」親身經歷或同業傳聞有「圍標」及「綁標」情事之比例分別為 98.1%及 99.4%；受訪者表示「沒有」親身經歷或同業傳聞北區水資源局採購人員有利用職務關係介紹親友至廠商處所任職及利用職務關係向廠商借貸之比例皆為 100.0%；若遭遇北區水資源局人員索賄時，有 94.2%的受訪者會向有關單位提出檢舉，提出檢舉之最主要管道則為「經濟部水利署政風室」(60.3%)，而不願提出檢舉之最主要原因為「沒有證據，只好作罷」(66.7%)。整體而言，有高達 98.1%的受訪者對北區水資源局之整體清廉度感到滿意，且有 85.8%的受訪者認為北區水資源局之整體清廉度有所改善。

本次調查採用普查之方式進行，依曾參與投標北區水資源局採購案之廠商、業者名單進行全面調查。日期為民國 104 年 5 月 29 日至民國 104 年 6 月 5 日。共計有 258 筆名單可進行調查訪問，最後總計回收 155 份有效樣本，回收率達 60.1%。

目 錄

壹、前言.....	1
一、調查背景.....	1
二、調查目的.....	4
貳、調查過程與方法	5
一、調查對象.....	5
二、調查期間.....	5
三、調查時間.....	5
四、調查方式.....	5
(一) 電話調查.....	5
(二) 訪問品質控管.....	6
(三) 資料檢核.....	6
五、普查.....	6
六、調查流程.....	7
七、接觸紀錄.....	8
參、調查內容與統計分析	9
一、問卷大綱.....	9
(一) 服務態度及行政效率.....	9
(二) 廉政滿意度.....	9
(三) 受訪者基本資料.....	10
二、統計分析.....	11
(一) 頻次分析.....	11
(二) 交叉分析.....	11
(三) 小數點進位.....	11
肆、樣本結構分析.....	12
一、參與投標之採購案數.....	12
二、得標之採購案數.....	13
三、職級.....	14
四、開業年期.....	15
五、小結.....	16
伍、調查發現.....	17
一、北區水資源局之服務滿意度評價	18
(一) 對北區水資源局承辦人員服務態度之滿意度.....	18
(二) 對北區水資源局承辦人員行政效率之滿意度.....	20

(三) 對北區水資源局承辦人員整體工作表現之滿意度.....	22
二、北區水資源局之廉政滿意度評價	24
(一) 辦理採購業務時，北區水資源局人員有無藉機刁難或索取 回扣之情事	24
(二) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時， 出現請託關說之情形	25
(三) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時， 出現財物餽贈之情形	26
(四) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時， 出現飲宴招待之情形	27
(五) 北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之 改善情形	28
(六) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時， 有圍標情事或其他異常情況	30
(七) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時， 有綁標情事或其他異常情況	31
(八) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員利用職務關係 介紹親友至廠商處所任職	32
(九) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員利用職務關係 向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）	33
(十) 若遭遇北區水資源局人員索賄時，提出檢舉之意願.....	34
(十一) 願意提出檢舉之管道.....	36
(十二) 不願意提出檢舉之原因.....	38
(十三) 對北區水資源局整體清廉度之滿意度.....	40
(十四) 北區水資源局整體清廉度之改善情形.....	41
三、對北區水資源局之整體施政建議	43
陸、結論.....	44
一、北區水資源局之服務滿意度評價	44
二、北區水資源局之廉政滿意度評價	44
柒、建議.....	46
一、服務表現深獲受訪者肯定，但仍需持續精進服務態度，提昇服務 品質.....	46
二、行政效率亦獲肯定，但建議可精簡開標作業流程，縮短所需時間	47
三、整體廉政表現良好，未來應針對採購人員加強政府採購法令及廉 政倫理規範之教育訓練，以預防索取回扣之情事發生	48
四、建構完善招標程序並改善招標環境，落實採購作業資訊公開化及 預擬防制圍標措施，以杜絕圍標、綁標之情事	49
五、增強民眾對於肅貪除弊之信心，並提供充足之檢舉誘因，以提高	

民眾檢舉意願.....	50
附錄一 問卷百分比	51
附錄二 附表.....	59

圖目錄

圖 2-1	調查流程	7
圖 4-1	受訪者參與投標之採購案數分布	12
圖 4-2	受訪者得標之採購案數分布	13
圖 4-3	受訪者職級分布	14
圖 4-4	受訪者開業年期分布	15
圖 5-1	對承辦人員服務態度之滿意度	18
圖 5-2	對承辦人員行政效率之滿意度	20
圖 5-3	對承辦人員整體工作表現之滿意度	22
圖 5-4	人員有無藉機刁難或索取回扣之情事	24
圖 5-5	人員有無請託關說之情事	25
圖 5-6	人員有無財物餽贈之情事	26
圖 5-7	人員有無飲宴招待之情事	27
圖 5-8	在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形	28
圖 5-9	採購業務有無圍標情事或其他異常情況	30
圖 5-10	採購業務有無綁標情事或其他異常情況	31
圖 5-11	人員有無利用職務關係介紹親友至廠商處所任職之情事	32
圖 5-12	人員有無利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係） 之情事	33
圖 5-13	提出檢舉之意願	34
圖 5-14	願意提出檢舉之管道	36
圖 5-15	不願意提出檢舉之原因	38
圖 5-16	對整體清廉度之滿意度	40
圖 5-17	整體清廉度之改善情形	41
圖 7-1	北區水資源局之各項服務滿意度	46
圖 7-2	北區水資源局之各項廉政滿意度	48

表目錄

表 2-1	電話接觸紀錄表	8
表 4-1	參與投標採購案數分析表	12
表 4-2	得標採購案數分析表	13
表 4-3	職級分析表	14
表 4-4	開業年期分析表	15
表 4-5	樣本結構	16
表 5-1	承辦人員服務態度滿意度分析表	19
表 5-2	承辦人員行政效率滿意度分析表	21
表 5-3	承辦人員整體工作表現滿意度分析表	23
表 5-4	人員藉機刁難或索取回扣情事分析表	24
表 5-5	人員請託關說情事分析表	25
表 5-6	人員財物餽贈情事分析表	26
表 5-7	人員飲宴招待情事分析表	27
表 5-8	請託關說、財物餽贈及飲宴招待改善情形分析表	29
表 5-9	採購業務圍標情事分析表	30
表 5-10	採購業務綁標情事分析表	31
表 5-11	利用職務關係介紹親友任職情事分析表	32
表 5-12	利用職務關係向廠商借貸情事分析表	33
表 5-13	檢舉意願分析表	34
表 5-14	檢舉管道分析表	37
表 5-15	不願提出檢舉原因分析表	39
表 5-16	整體清廉滿意度分析表	40
表 5-17	整體清廉度改善情形分析表	41
表 5-18	對北區水資源局整體施政之意見與建議	43

壹、前言

一、調查背景

「廉政」是展現國家競爭力的重要指標，反貪腐已是跨越國界、種族、黨派的普世價值。自 2003 年起，至今全世界已有 140 個國家簽署聯合國所公布的《聯合國反貪腐公約》（The United Nations Convention against Corruption，UNCAC），顯示多數國家皆認同「貪腐」將損害經濟發展、社會穩定，更進一步將危及民主體制；並且許多研究均指出，當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，使投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，阻礙國家的發展。因此，建立一個廉潔、有效率與便民的政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。國際上已有許多非政府組織及團體，致力於調查全球各國之廉政情形，臺灣也被列入多項評比之中，透過此類調查有助於了解我國在推動廉政工作之成果，並可進一步了解世界各國的廉政表現，將廉政表現優良者視為我國推動廉政工作之典範。

目前，最受國際重視的，是由國際透明組織（Transparency International）針對行政和公共領域貪腐狀況進行調查，自 1995 年起於每年底定期公佈清廉印象指數（Corruption Perceptions Index；CPI），反映各國廉政的績效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，現已成為評比貪污情形最重要的參考指標，亦是世界各國政府推行廉政工作的重要努力方向。

國際透明組織於 2012 年起革新 CPI 計算方式，以各資料庫原



始分數取代排名，分數以 0 至 100 分呈現，分數愈高表示愈清廉，分數愈低則表示愈貪腐，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。2014 年臺灣的 CPI 分數為 61 分，與前一年（2013 年）分數相同；名次在 175 的國家和地區當中，臺灣清廉度排名第 35 名，較前一年進步 1 名。值得注意的是，臺灣受評之原始分數取自七間具國際公信力之獨立調查機構的評比報告，在其中四間採專家評估、評鑑的報告中，有三間結果持平，一間則呈現大幅退步之情形。因為在三個針對企業主管進行調查的機構報告中，有兩項指標之分數有所進步，抵銷前述大幅退步之分數，使今年能夠維持與去年相同之成績。亞洲其他鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數部分，新加坡第 7 名（84 分）、日本第 15 名（76 分）、香港第 17 名（74 分），名次優於臺灣；而韓國第 43 名（55 分）、中國第 100 名（36 分），則落後臺灣。

新加坡及香港政府能有如此亮眼的廉政表現，原因在於皆為了破除早期嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，在 1950 年代後分別設置貪污調查局（CPIB）與廉政公署（ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，才能在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2013 年及 2014 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家	2013		2014			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	5	86	7	-2	84	-2
日本	18	74	15	+3	76	+2
香港	15	75	17	-2	74	+1
臺灣	36	61	35	+1	61	--
韓國	46	55	43	+3	55	--
中國	80	40	100	-20	36	-4

資料來源：Transparency International

事實上，健全的廉政體系與各部門人員的廉潔程度，攸關國家整體的競爭力，因此，測量廉政體系的運作實況以及政府相關人員貪腐的嚴重程度，是建立廉能政府的基礎工程，也是各國政府必須認真面對的政策議題。

近年來，我國的廉政工作以「建立廉能政府」為目標，相關部會亦積極提昇廉政風氣，在政風機構及政策上，皆有嶄新的改革。首先，我國已於 2011 年核定成立法務部廉政署，專責廉政工作且首重「防貪」與「反貪」工作，並整合各地機關政風機構，將廉政工作向下紮根，務求治標又治本。

在政策方面，2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，並於 103 年 4 月 15 日針對內容進行部分修正，該方案除了闡述國家廉政建設的目標和策略之外，為實現「黃金十年」廉政革新願景，全力推動「廉能政府、透明臺灣」之廉能政策主軸，以建構國家廉政發展策略目標，創造乾淨政府、誠信社會之願景。2013 年法務部廉政署更進一步推動「廉政新構想—以民為本」具體策略與作法，以「養成公務員拒絕貪污成為習慣」、「防貪先行，肅貪在後」、「推展『行動政風』功能」、「建構縱向及橫向之肅貪體系」及「全民參與」為廉政主軸，並於 104 年的「法務部廉政署重大廉政政策」中提出「反貪」、「防貪」及「肅貪」的具體策略與作法。

經濟部水利署北區水資源局負責北區水資源調查規劃與計畫之擬訂、執行，並辦理水資源調度協調、水利設施維護、工程事項、水庫安全、水權管理及集水區保育治理等業務，以提昇水庫蓄水品質，並增加水庫防淤及防洪能力，同時，亦推動北部地區中長期多



元化水資源開發與利用，達成北部地區各標的之穩定供水及延長水庫壽命，以達永續經營之最大目標。

在廉政作為方面，北區水資源局近年來亦戮力於提昇所屬內部人員廉政風氣，不僅積極宣導預防貪瀆不法事項、維護公務機密事項、預防危害破壞事項，並推動社會參與、行政透明、專案稽核、再防貪各項廉政措施，期能透過各種不同措施之設置與各項活動之宣導，有效貫徹廉政工作、端正政風，並提昇民眾對北區水資源局廉政風氣之肯定。

二、調查目的

為深入了解北區水資源局之施政得失、興革意見及整體政風清廉狀況，以及了解北區水資源局的政風現況和採購業務是否遵守政府採購法、依法行政原則及相關防貪規範。期藉由本次問卷調查了解業者廠商之意見，以做為北區水資源局持續推動施政革新，擬訂相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

近一年半（102 年 6 月至 103 年 12 月）曾參與投標經濟部水利署北區水資源局採購案之業者廠商。

二、調查期間

調查期間為民國 104 年 5 月 22 日至民國 104 年 6 月 5 日。

三、調查時間

調查時間為平常日（週一至週五），不包含例假日（週六、週日），而訪問時間為每日 9:00 至 17:00。

四、調查方式

（一）電話調查

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問（CATI，Computer-Assisted Telephone Interviewing）方式進行。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控管訪員及確保樣本之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務期使有效度及可靠度均達最高。



（二）訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，同時為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、督導員之配置，輔以問卷審核等過程，控管控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導員亦主動協助訪員解決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。

（三）資料檢核

訪問完成後，將由研究員及督導員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，以及問卷填寫方法與各問項答案是否依照填表說明方法之規定填寫。如發現問卷出現遺漏現象或有任何邏輯上之矛盾，便立即進行補問工作，以確認所有資料之完整性、合理性。

五、普查

本次調查採用普查之方式進行，依北區水資源局提供之往來業者及廠商名單進行全面調查。經整理後，共計有 258 筆名單可進行調查訪問，最後總計回收 155 份有效樣本，回收率達 60.1%。



六、調查流程

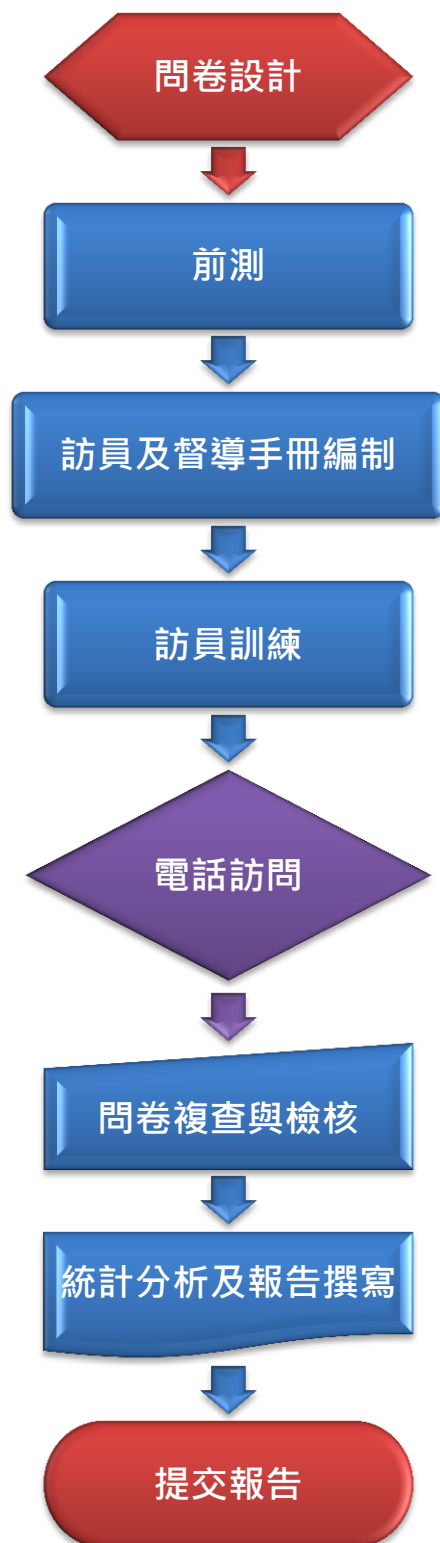


圖 2-1 調查流程



七、接觸紀錄

扣除重複名單後，本次調查名單共計 258 筆，有效回收 155 份有效樣本，接觸成功筆數 167 筆，訪問成功率為 92.8%，詳細的接觸紀錄如表 2-1 所示：

表 2-1 電話接觸紀錄表

接觸狀況		頻次	百分比
成功 (I)	成功完成訪問	155	92.8% ¹
拒訪 (R)	接電話者拒訪	0	7.2%
	合格受訪者拒訪	11	
	合格受訪者中途拒訪	1	
其他 (O)	語言不通	0	0.0%
接觸成功筆數		167	100.0%
未接觸(NC)	受訪者當時不在／外出／出差／請、休假／出國	10	-
	受訪者暫時不便受訪／電話中／目前不在位子上	4	-
非合格受訪者(NE)		27	-
非人為因素(NH)	無人接聽	23	-
	忙線中	2	-
	電話故障／停話	0	-
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	25	-
撥打總數		258	-

¹ 訪問成功率為：成功筆數/接觸成功數=I/(I+R+O)



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 服務態度及行政效率

- ☞ 對北區水資源局承辦人員「服務態度」之滿意度 (Q3)
- ☞ 對北區水資源局承辦人員「行政效率」之滿意度 (Q4)
- ☞ 對北區水資源局承辦人員「行政效率」感到不滿意之原因 (Q5)
- ☞ 對北區水資源局承辦人員「整體工作表現」之滿意度 (Q6)

(二) 廉政滿意度

- ☞ 辦理採購業務時，北區水資源局人員有無「藉機刁難或索取回扣」之情事 (Q7)
- ☞ 北區水資源局人員「藉機刁難或索取回扣」之情況 (Q8)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現「請託關說」之情形 (Q9)
- ☞ 曾經聽聞或經歷之「請託關說」情事 (Q10)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現「財物餽贈」之情形 (Q11)
- ☞ 曾經聽聞或經歷之「財物餽贈」情事 (Q12)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現「飲宴招待」之情形 (Q13)
- ☞ 曾經聽聞或經歷之「飲宴招待」情事 (Q14)
- ☞ 進行「請託關說」、「財物餽贈」或「飲宴招待」之原因 (Q15)



- ☞ 北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形 (Q16)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時，有「圍標」情事或其他異常情況 (Q17)
- ☞ 「圍標」之型態 (Q18)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時，有「綁標」情事或其他異常情況 (Q19)
- ☞ 「綁標」之型態 (Q20)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員「利用職務關係介紹親友至廠商處所任職」(Q21)
- ☞ 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員「利用職務關係向廠商借貸」(Q22)
- ☞ 若遭遇北區水資源局人員索賄時，提出檢舉之意願 (Q23)
- ☞ 願意提出檢舉之管道 (Q24)
- ☞ 不願意提出檢舉之原因 (Q25)
- ☞ 對北區水資源局「整體清廉度」之滿意度 (Q26)
- ☞ 北區水資源局「整體清廉度」之改善情形 (Q27)
- ☞ 關於北區水資源局施政工作之意見反映或具體建議 (Q28)

(三) 受訪者基本資料

- ☞ 參與投標之採購案數/得標之採購案數/職級/開業年期



二、統計分析

(一) 頻次分析

各題項之頻次分析 (Frequency Analysis)，是由總體樣本對問卷各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比所呈現的數據，可了解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(二) 交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定；選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，利用交叉後之百分比所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異；並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

(三) 小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



肆、樣本結構分析

一、參與投標之採購案數

在本次調查的受訪者中，在近一年半（102 年 6 月至 103 年 12 月）參與投標北區水資源局採購案之案數以「一案」之比例最高，占 52.9%，其次依序為「二案」（24.5%）、「三案」（9.7%）及「五案以上」（7.7%），而「四案」則僅占 5.2%。

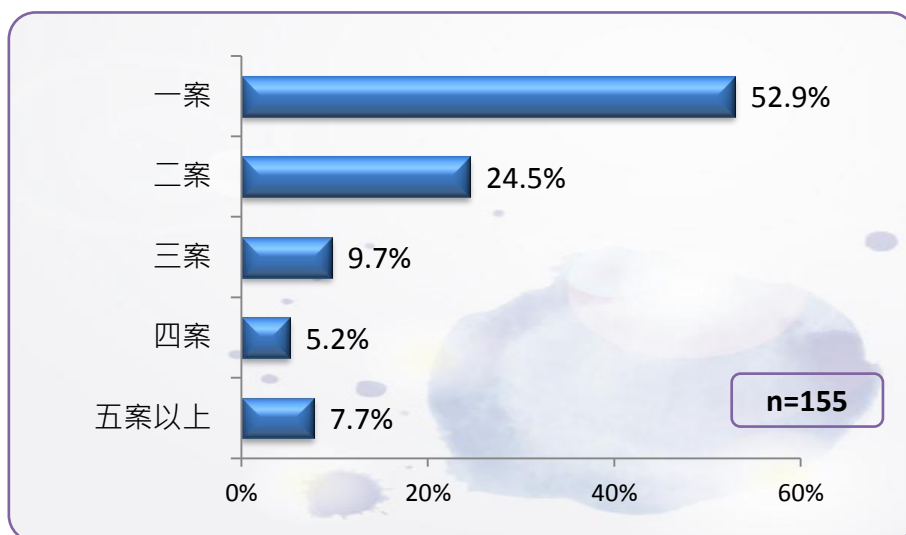


圖 4-1 受訪者參與投標之採購案數分布²

表 4-1 參與投標採購案數分析表

項目	次數	百分比
一案	82	52.9%
二案	38	24.5%
三案	15	9.7%
四案	8	5.2%
五案以上	12	7.7%

² n 為有效樣本數

二、得標之採購案數

在本次調查的受訪者中，在近一年半（102 年 6 月至 103 年 12 月）得標北區水資源局採購案之案數以「一案」之比例最高，占 31.6%，其次依序為「二案」(18.7%)、「三案」(3.9%)、「五案以上」(3.9%)及「四案」(1.9%)，另有 40.0%的業者表示「從未得標過」。

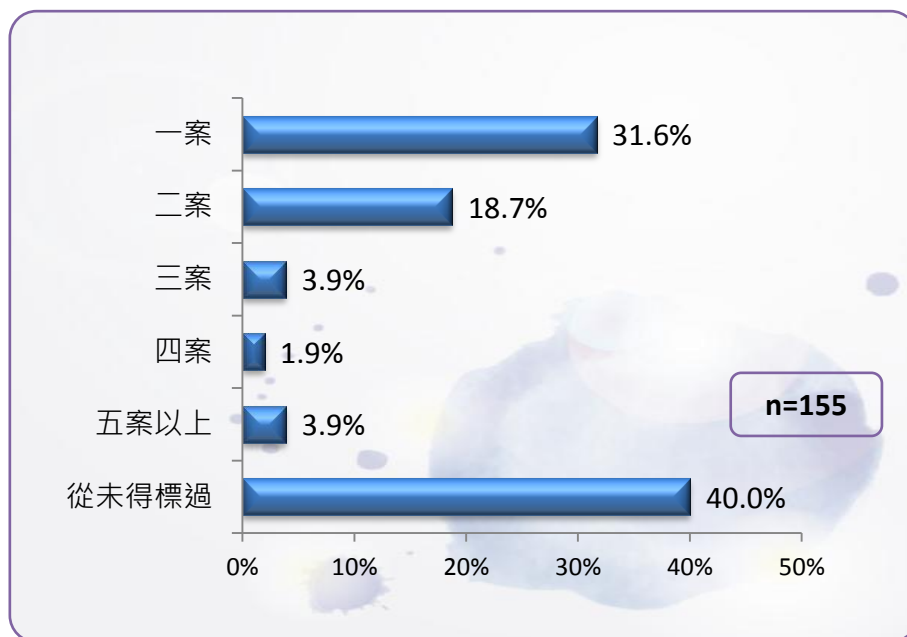


圖 4-2 受訪者得標之採購案數分布³

表 4-2 得標採購案數分析表

項目	次數	百分比
一案	49	31.6%
二案	29	18.7%
三案	6	3.9%
四案	3	1.9%
五案以上	6	3.9%
從未得標過	62	40.0%

³ n 為有效樣本數



三、職級

在受訪者的職級方面，以「職員」之比例最高，占 47.8%，其次依序為「經理人」（29.0%）和「公司負責人」（23.2%）。

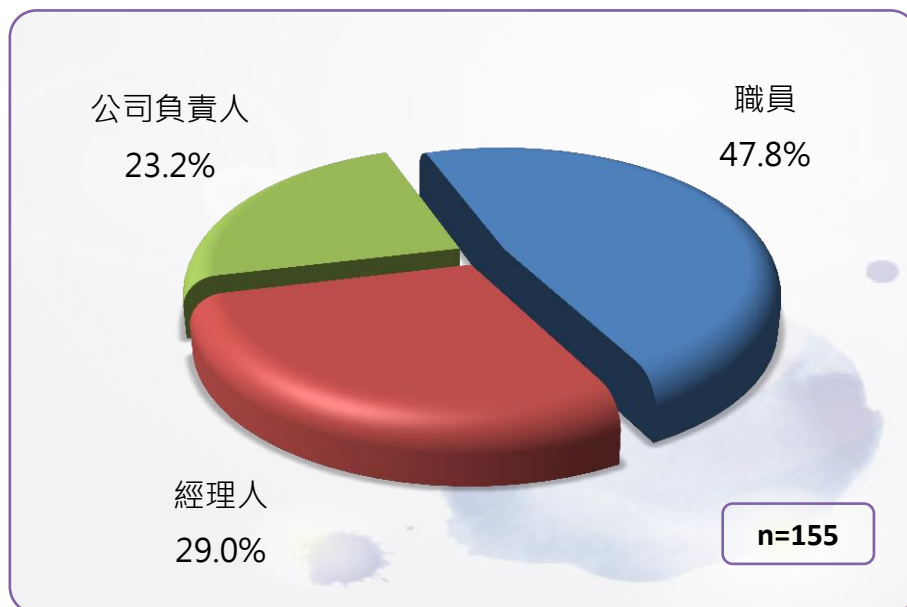


圖 4-3 受訪者職級分布⁴

表 4-3 職級分析表

項目	次數	百分比
公司負責人	36	23.2%
經理人	45	29.0%
職員	74	47.8%

⁴ n 為有效樣本數

四、開業年期

在本次調查的受訪者中，其開業年期為「15 年以上」之比例最高，占 45.2%，其次依序為「10 年以上未滿 15 年」(20.6%)、「5 年以上未滿 10 年」(16.1%)、「3 年以上未滿 5 年」(12.9%) 及「未滿 3 年」(5.2%)。

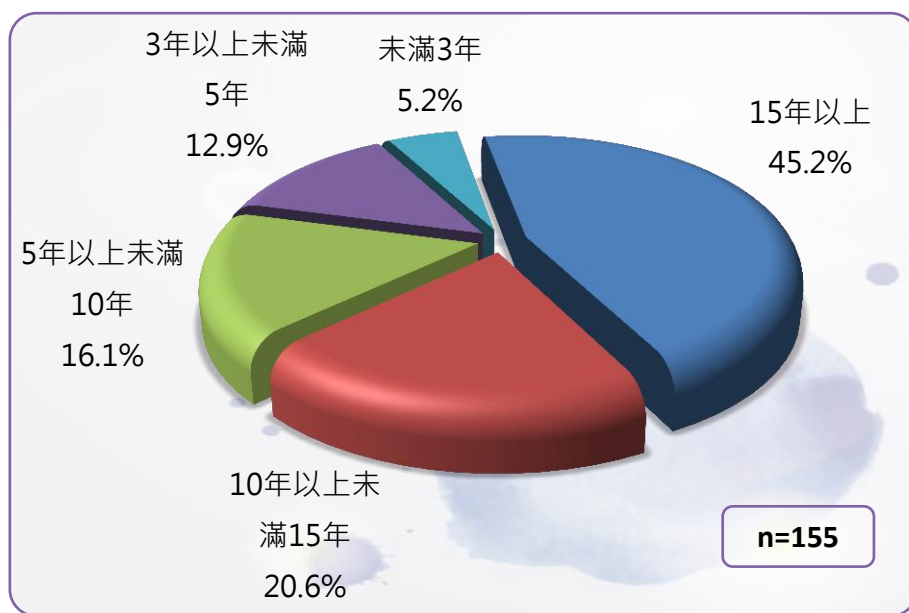


圖 4-4 受訪者開業年期分布⁵

表 4-4 開業年期分析表

項目	次數	百分比
未滿三年	8	5.2%
3 年以上未滿 5 年	20	12.9%
5 年以上未滿 10 年	25	16.1%
10 年以上未滿 15 年	32	20.6%
15 年以上	70	45.2%

⁵ n 為有效樣本數



五、小結

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1：

表 4-5 樣本結構⁶

基本資料		頻次	百分比
參與案數	一案	82	52.9%
	二案	38	24.5%
	三案	15	9.7%
	四案	8	5.2%
	五案以上	12	7.7%
得標案數	一案	49	31.6%
	二案	29	18.7%
	三案	6	3.9%
	四案	3	1.9%
	五案以上	6	3.9%
	從未得標過	62	40.0%
職級	公司負責人	36	23.2%
	經理人	45	29.0%
	職員	74	47.8%
開業年期	未滿 3 年	8	5.2%
	3 年以上未滿 5 年	20	12.9%
	5 年以上未滿 10 年	25	16.1%
	10 年以上未滿 15 年	32	20.6%
	15 年以上	70	45.2%

⁶ 百分比計算為=頻次/有效樣本數

伍、調查發現

本次調查共計 30 個題項，其中 4 個題項為受訪者基本資料題，26 個題項為對北區水資源局相關的評價與建議。在 26 個題項中，有 15 個題項為單選題，7 個題項為複選題，另有 4 個開放題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者的基本資料為自變項，進行交叉分析。另特別說明在此次調查中因樣本數較低，而無採用卡方檢定做差異性之統計推論。因此，交叉分析之結果僅依數據之高低進行說明，供委託單位參酌。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



一、北區水資源局之服務滿意度評價

(一) 對北區水資源局承辦人員服務態度之滿意度

頻次分析

由調查結果發現，有 96.1%的受訪者對北區水資源局承辦人員的服務態度感到滿意，其中包含「非常滿意」(41.9%) 以及「還算滿意」(54.2%)，而有 2.0%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.7%) 以及「不太滿意」(1.3%)，另有 1.9%的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q3.請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「服務態度」，滿不滿意？

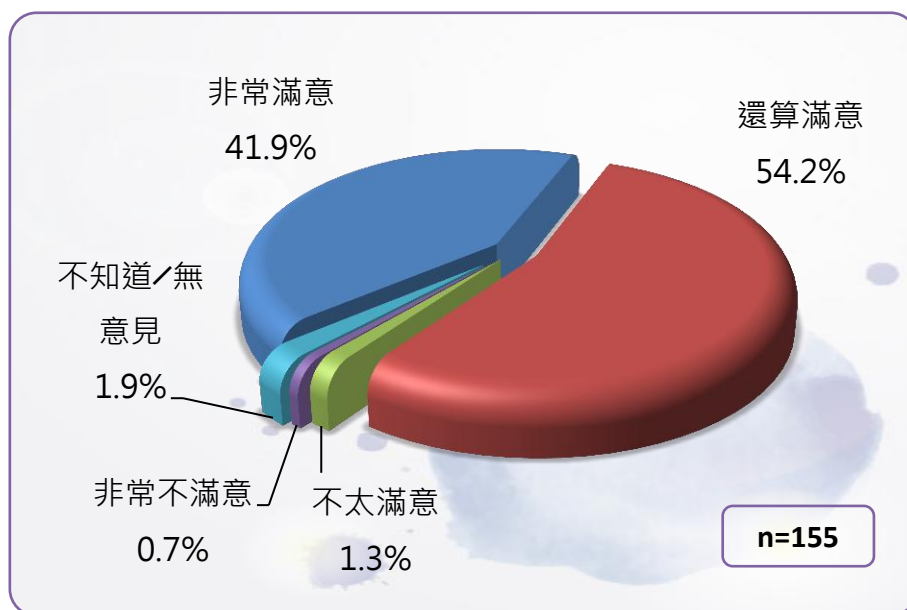


圖 5-1 對承辦人員服務態度之滿意度⁷

⁷ n 為有效樣本數



表 5-1 承辦人員服務態度滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	65	41.9%
還算滿意	84	54.2%
不太滿意	2	1.3%
非常不滿意	1	0.7%
不知道／無意見	3	1.9%

交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 2)，有以下發現提供參酌：

- 1.在得標案數方面，「從未得標過」之受訪者對承辦人員服務態度感到滿意的比例為 90.3%，而其餘受訪者之滿意度皆為 100.0%，顯示「從未得標過」之受訪者滿意度較低。
- 2.在職級方面，「經理人」之受訪者對承辦人員服務態度感到滿意的比例為 91.1%，而「公司負責人」及「職員」受訪者之滿意度分別為 97.2%及 98.6%，顯示「經理人」之受訪者滿意度較低。
- 3.在開業年期方面，「5 年以上未滿 10 年」之受訪者對承辦人員服務態度感到滿意的比例為 92.0%，而其他開業年期之受訪者滿意度皆在九成五以上，顯示「5 年以上未滿 10 年」之受訪者滿意度較低。



(二) 對北區水資源局承辦人員行政效率之滿意度

頻次分析

由調查結果發現，有 98.7%的受訪者對北區水資源局承辦人員的行政效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(38.1%) 以及「還算滿意」(60.6%)，而有 1.3%(2 位)的受訪者感到「不太滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」；透過本次調查之題項 Q5 則可以發現，受訪者對承辦人員感到不滿意之主要原因為「開標冗長」及「展期推託」，比例皆為 50.0% (各 1 位)。

Q4.請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「行政效率」，滿不滿意？

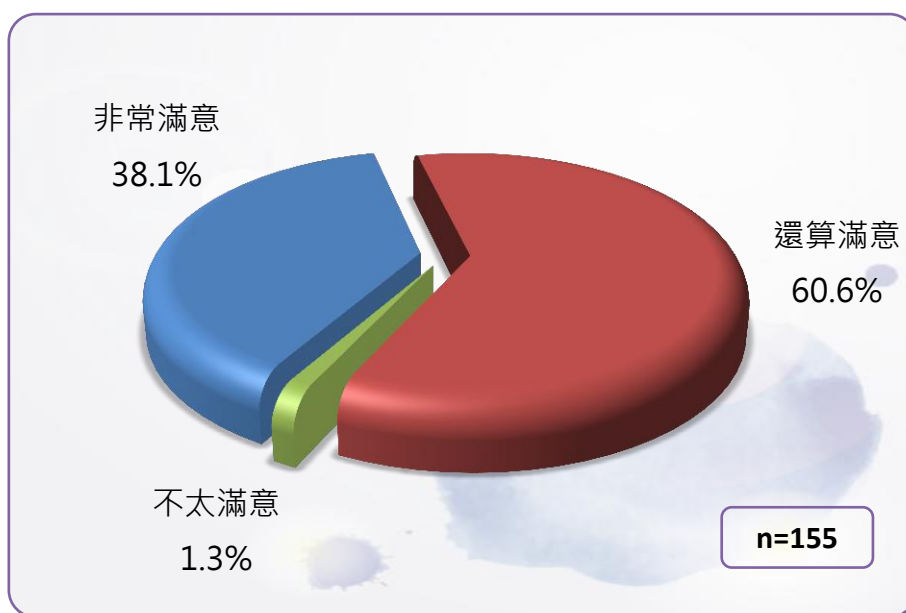


圖 5-2 對承辦人員行政效率之滿意度⁸

⁸ n 為有效樣本數



表 5-2 承辦人員行政效率滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	59	38.1%
還算滿意	94	60.6%
不太滿意	2	1.3%

交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 4)，有以下發現提供參酌：

- 1.在得標案數方面，「從未得標過」之受訪者對承辦人員行政效率感到滿意的比例為 96.8%，而其餘受訪者之滿意度皆為 100.0%，顯示「從未得標過」之受訪者滿意度較低。
- 2.在職級方面，「經理人」之受訪者對承辦人員行政效率感到滿意的比例為 95.6%，而「公司負責人」及「職員」受訪者之滿意度皆為 100.0%，顯示「經理人」之受訪者滿意度較低。
- 3.在開業年期方面，「3 年以上未滿 5 年」之受訪者對承辦人員行政效率感到滿意的比例為 95.0%，而其他開業年期之受訪者滿意度皆超過九成八，顯示「3 年以上未滿 5 年」之受訪者滿意度較低。



(三) 對北區水資源局承辦人員整體工作表現之滿意度

頻次分析

由調查結果發現，有 98.7%的受訪者對北區水資源局承辦人員的整體工作表現感到滿意，其中包含「非常滿意」(40.0%)及「還算滿意」(58.7%)，而有 1.3%的受訪者感到「不太滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」。

Q6.請問，就貴公司到經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務的經驗中，貴公司對承辦人員的「整體工作表現」滿不滿意？

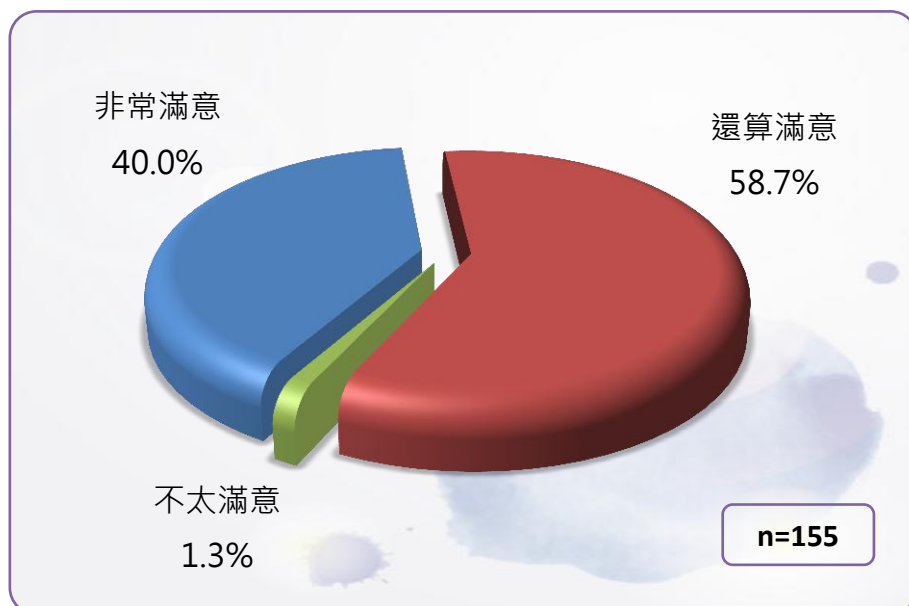


圖 5-3 對承辦人員整體工作表現之滿意度⁹

⁹ n 為有效樣本數



表 5-3 承辦人員整體工作表現滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	62	40.0%
還算滿意	91	58.7%
不太滿意	2	1.3%

交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 6)，有以下發現提供參酌：

- 1.在得標案數方面，「從未得標過」之受訪者對承辦人員整體工作表現感到滿意的比例為 96.8%，而其餘受訪者之滿意度皆為 100.0%，顯示「從未得標過」之受訪者滿意度較低。
- 2.在職級方面，「經理人」之受訪者對承辦人員整體工作表現感到滿意的比例為 95.6%，而「公司負責人」及「職員」受訪者之滿意度皆為 100.0%，顯示「經理人」之受訪者滿意度較低。
- 3.在開業年期方面，「3 年以上未滿 5 年」之受訪者對承辦人員整體工作表現感到滿意的比例為 95.0%，而其他開業年期之受訪者滿意度皆超過九成八，顯示「3 年以上未滿 5 年」之受訪者滿意度較低。



二、北區水資源局之廉政滿意度評價

(一) 辦理採購業務時，北區水資源局人員有無藉機刁難或索取回扣之情事

頻次分析

由調查結果發現，有 99.4% 的受訪者表示辦理採購業務時，「沒有」親身經歷或同業聽聞北區水資源局人員有藉機刁難或索取回扣之情事發生，僅有 0.6% 的受訪者（1 位）表示「有，同業傳聞」；透過本次調查之題項 Q8 則可以發現，在藉機刁難或索取回扣方面，該位受訪者曾經聽聞之情況為間接暗示要求好處。

Q7. 請問，在您前往經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時，經濟部水利署北區水資源局人員是否有「藉機刁難或索取回扣」之情事？

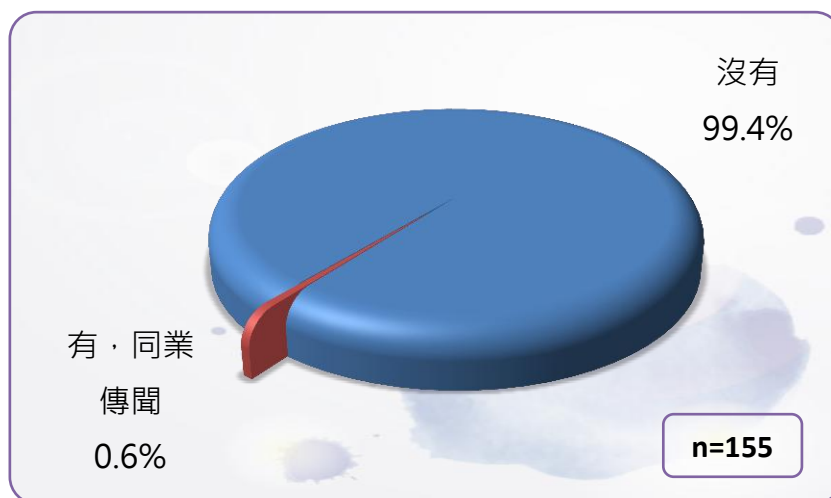


圖 5-4 人員有無藉機刁難或索取回扣之情事¹⁰

表 5-4 人員藉機刁難或索取回扣情事分析表

項目	次數	百分比
有，同業傳聞	1	0.6%
沒有	154	99.4%

¹⁰ n 為有效樣本數

(二) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現請託關說之情形

頻次分析

由調查結果發現，有 99.4% 的受訪者表示未曾親身經歷或同業傳聞，有人參與北區水資源局採購案時，出現「請託關說」之情形；另外，有 0.6% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q9. 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「請託關說」之情形？

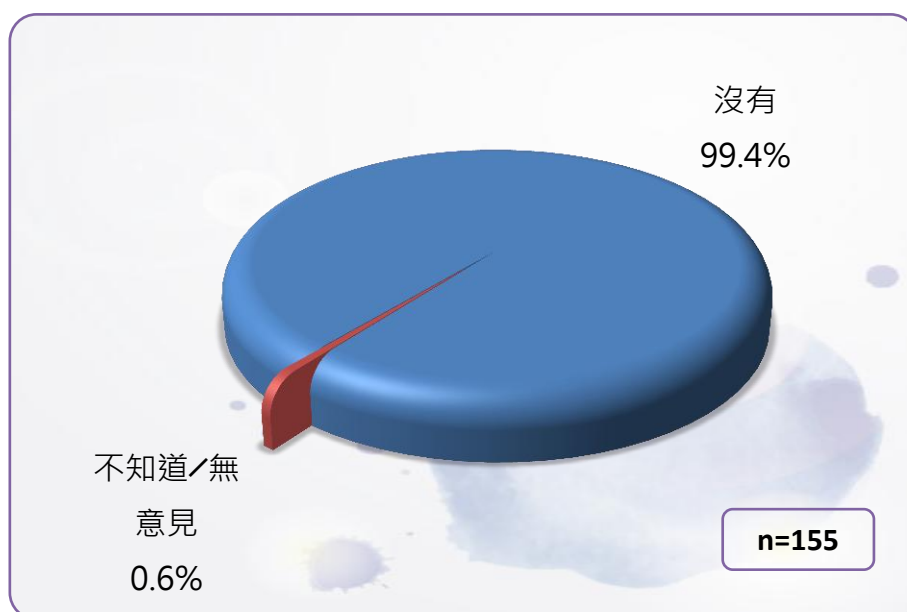


圖 5-5 人員有無請託關說之情事¹¹

表 5-5 人員請託關說情事分析表

項目	次數	百分比
沒有	154	99.4%
不知道／無意見	1	0.6%

¹¹ n 為有效樣本數



(三) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現財物餽贈之情形

頻次分析

由調查結果發現，全部的受訪者皆表示未曾親身經歷或同業傳聞，有人參與北區水資源局採購案時，出現「財物餽贈」之情形。

Q11.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「財物餽贈」之情形？



圖 5-6 人員有無財物餽贈之情事¹²

表 5-6 人員財物餽贈情事分析表

項目	次數	百分比
沒有	155	100.0%

¹² n 為有效樣本數

(四) 是否親身經歷或同業傳聞有人參與北區水資源局採購案時，出現飲宴招待之情形

頻次分析

由調查結果發現，全部的受訪者皆表示未曾親身經歷或同業傳聞，有人參與北區水資源局採購案時，出現「飲宴招待」之情形。

Q13.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「飲宴招待」之情形？



圖 5-7 人員有無飲宴招待之情事¹³

表 5-7 人員飲宴招待情事分析表

項目	次數	百分比
沒有	155	100.0%

¹³ n 為有效樣本數



(五) 北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形

頻次分析

由調查結果發現，有 85.2% 的受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形良好，其中包含「明顯改善」(41.3%) 以及「有點改善」(43.9%)，而有 1.2% 的受訪者認為改善情形不佳，其中包含「沒有改善」(0.6%) 以及「仍有待加強」(0.6%)，另有 13.6% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q16. 自 97 年 8 月起，政府為改善請託關說、財物餽贈及飲宴招待等情形，訂定「公務員廉政倫理規範」，您認為自 97 年 8 月起至目前，經濟部水利署北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面改善情形為何？

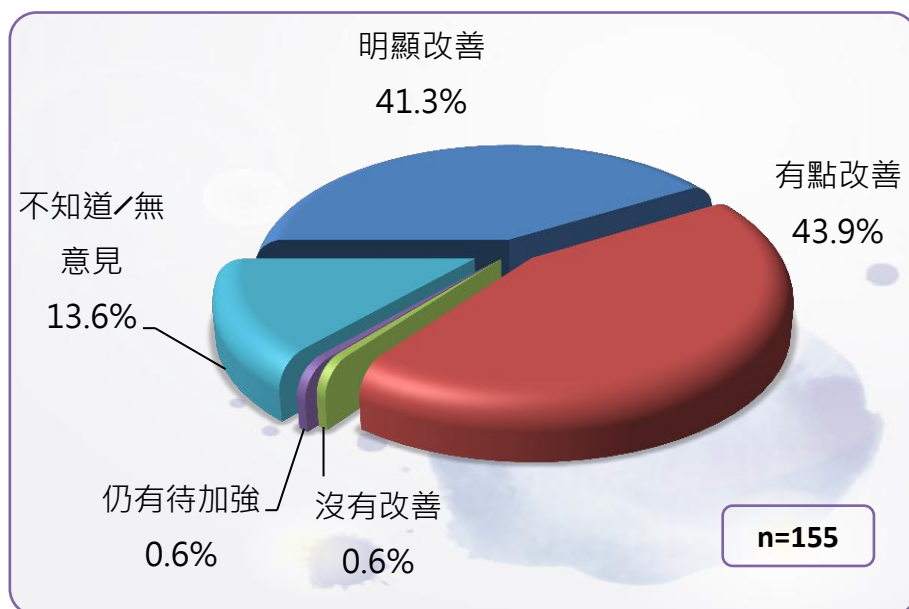


圖 5-8 在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形¹⁴

¹⁴ n 為有效樣本數



表 5-8 請託關說、財物餽贈及飲宴招待改善情形分析表

項目	次數	百分比
明顯改善	64	41.3%
有點改善	68	43.9%
沒有改善	1	0.6%
仍有待加強	1	0.6%
不知道／無意見	21	13.6%

交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 12)，有以下發現提供參酌：

- 1.在職級方面，「經理人」之受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面有所改善的比例為 80.0%，而「公司負責人」及「職員」受訪者認為有所改善的比例分別為 88.9%及 86.5%，顯示「經理人」之受訪者認為改善情形良好的比例較低。
- 2.在開業年期方面，「5 年以上未滿 10 年」之受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面有所改善的比例為 68.0%，而其他開業年期之受訪者認為有所改善的比例皆超過八成四，顯示「5 年以上未滿 10 年」之受訪者認為改善情形良好的比例較低。



(六) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時，有圍標情事或其他異常情況

頻次分析

由調查結果發現，有 98.1% 的受訪者表示未曾親身經歷或同業傳聞，北區水資源局辦理採購業務時，有「圍標」情事或其他異常情況，僅有 1.3%（2 位）的受訪者表示「有，同業傳聞」，另有 0.6% 的受訪者表示「不知道/無意見」；透過本次調查之題項 Q18 則可以發現，2 位受訪者曾經聽聞之圍標型態皆為「廠商劃分區域壟斷標案」。

Q17. 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「圍標」情事或其他異常情況？

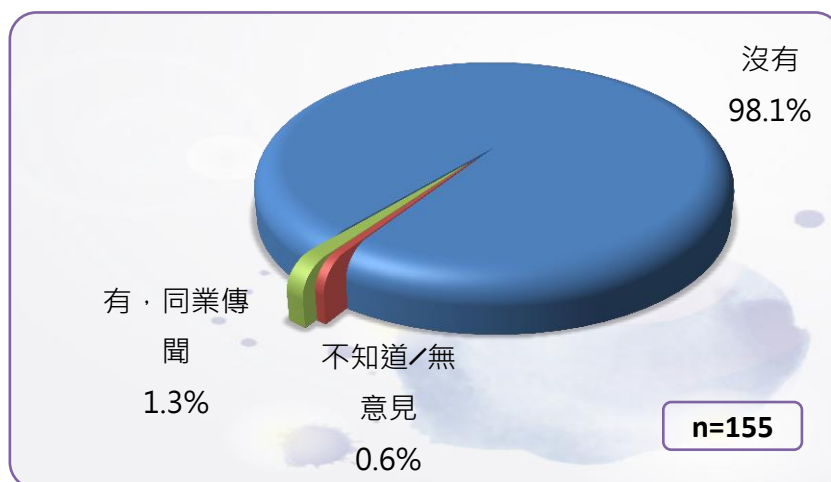


圖 5-9 採購業務有無圍標情事或其他異常情況¹⁵

表 5-9 採購業務圍標情事分析表

項目	次數	百分比
有，同業傳聞	2	1.3%
沒有	152	98.1%
不知道／無意見	1	0.6%

¹⁵ n 為有效樣本數

(七) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局辦理採購業務時，有綁標情事或其他異常情況

頻次分析

由調查結果發現，有 99.4% 的受訪者表示未曾親身經歷或同業傳聞，北區水資源局辦理採購業務時，有「綁標」情事或其他異常情況，僅有 0.6%（1 位）的受訪者表示「有，同業傳聞」；透過本次調查之題項 Q20 則可以發現，該位受訪者曾經聽聞之綁標型態為「機關限定使用特殊工法材料或驗證」及「機關限定引用特定廠商之規格資料」。

Q19. 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「綁標」情事或其他異常情況？

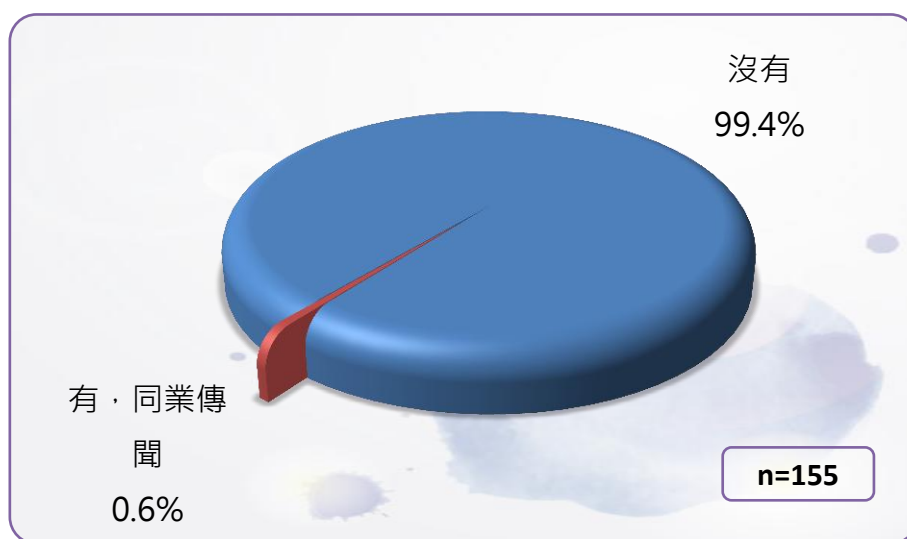


圖 5-10 採購業務有無綁標情事或其他異常情況¹⁶

表 5-10 採購業務綁標情事分析表

項目	次數	百分比
有，同業傳聞	1	0.6%
沒有	154	99.4%

¹⁶ n 為有效樣本數



(八) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員利用職務關係介紹親友至廠商處所任職

頻次分析

由調查結果發現，全部的受訪者皆表示未曾親身經歷或同業傳聞，北區水資源局人員「利用職務關係介紹親友至廠商處所任職」之情形。

Q21.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係介紹親友至廠商處所任職」？

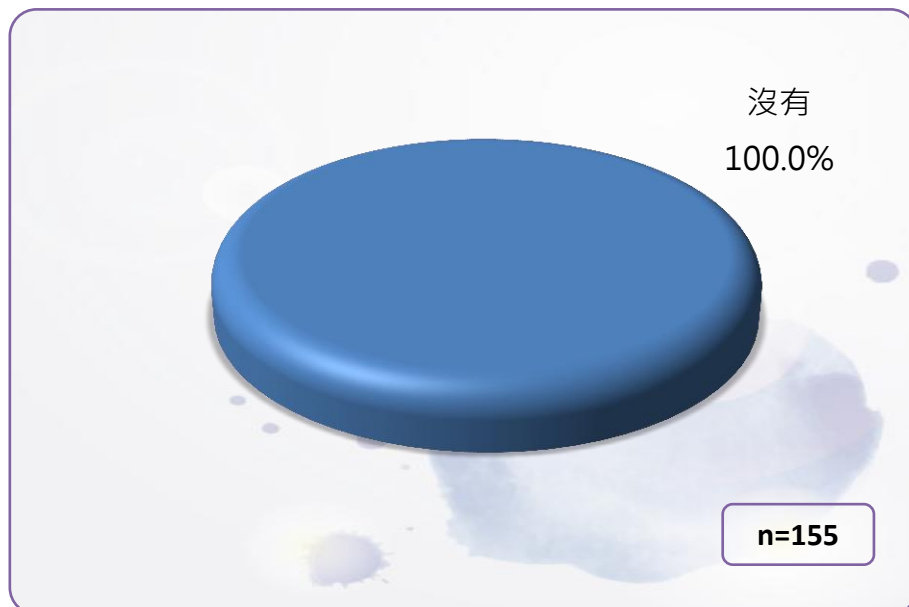


圖 5-11 人員有無利用職務關係介紹親友至廠商處所任職之情事¹⁷

表 5-11 利用職務關係介紹親友任職情事分析表

項目	次數	百分比
沒有	155	100.0%

¹⁷ n 為有效樣本數

(九) 是否親身經歷或同業傳聞北區水資源局人員利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）

頻次分析

由調查結果發現，全部的受訪者皆表示未曾親身經歷或同業傳聞，北區水資源局人員「利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）」之情形。

Q22.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）」？

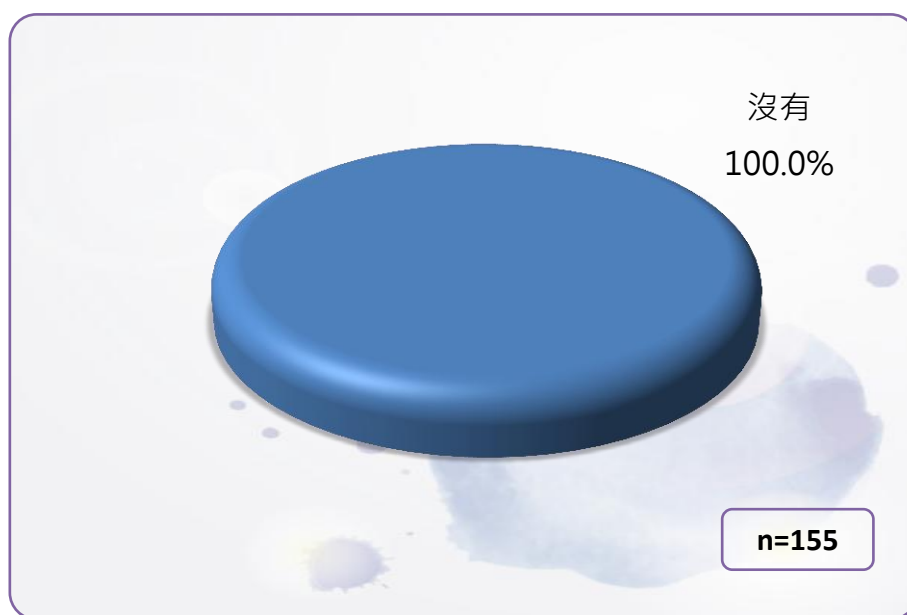


圖 5-12 人員有無利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）之情事¹⁸

表 5-12 利用職務關係向廠商借貸情事分析表

項目	次數	百分比
沒有	155	100.0%

¹⁸ n 為有效樣本數



(十) 若遭遇北區水資源局人員索賄時，提出檢舉之意願

頻次分析

由調查結果發現，如果遇到北區水資源局人員索賄時，有 94.2% 的受訪者「會」向有關單位提出檢舉，而「不會」向有關單位提出檢舉之比例則占 5.8%。

Q23.請問，如果遇到經濟部水利署北區水資源局人員索賄時，您會不會向有關單位提出檢舉？

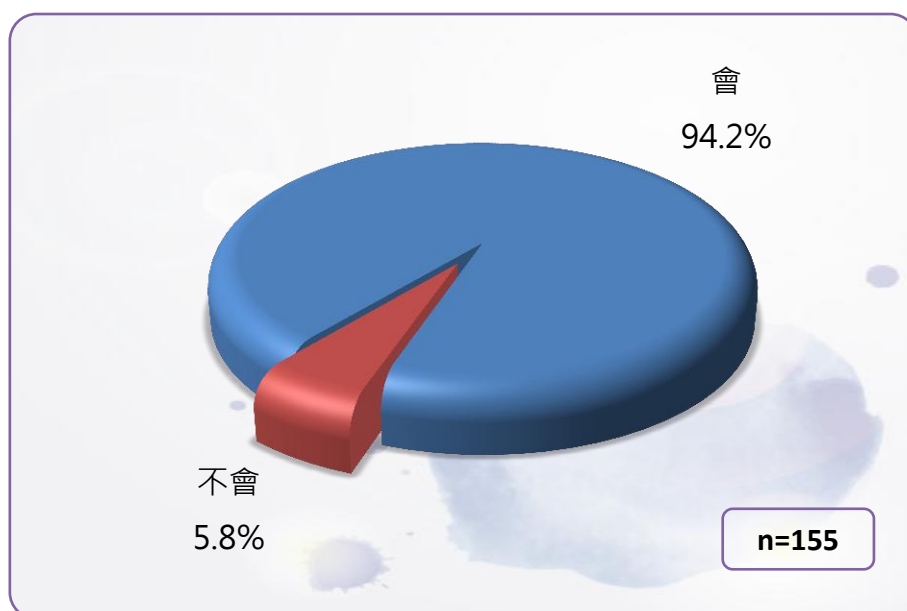


圖 5-13 提出檢舉之意願¹⁹

表 5-13 檢舉意願分析表

項目	次數	百分比
會	146	94.2%
不會	9	5.8%

¹⁹ n 為有效樣本數



交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 17),有以下發現提供參酌:

- 1.在職級方面,「公司負責人」之受訪者遇到北區水資源局人員索賄時,會向有關單位提出檢舉的比例為 91.7%,而「經理人」及「職員」會向有關單位提出檢舉的比例分別為 95.6% 及 94.6%,顯示「公司負責人」之受訪者檢舉意願較低。
- 2.在開業年期方面,「5 年以上未滿 10 年」之受訪者遇到北區水資源局人員索賄時,會向有關單位提出檢舉的比例為 88.0%,而其他開業年期之受訪者會向有關單位提出檢舉的比例皆超過九成二,顯示「5 年以上未滿 10 年」之受訪者檢舉意願較低。



(十一) 願意提出檢舉之管道

頻次分析

進一步詢問會提出檢舉之受訪者，發現會選擇向「經濟部水利署政風室」提出檢舉之比例最高，占 60.3%，其次依序為「行政院公共工程委員會」(24.7%)、「經濟部政風處」(21.2%)、「法務部廉政署」(13.0%)及「法務部調查局」(11.0%)，其餘單位之比例則皆低於一成，另有 2.1%的受訪者表示「不知道檢舉管道」。

Q24.請問，您會向哪些單位提出檢舉？【可複選】

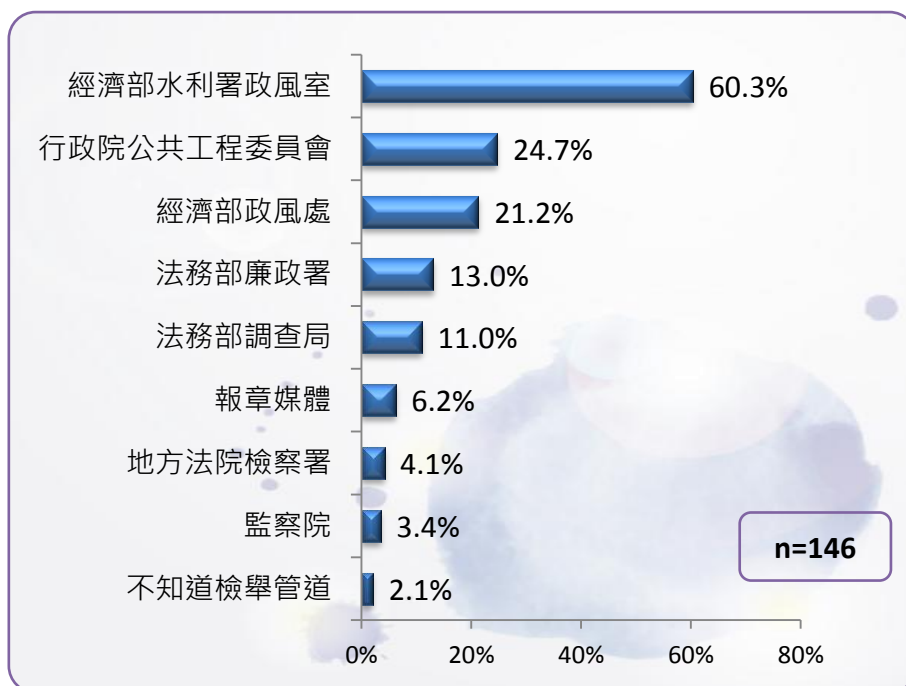


圖 5-14 願意提出檢舉之管道²⁰

²⁰ n 為有效樣本數

表 5-14 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
經濟部水利署政風室	88	60.3%
行政院公共工程委員會	36	24.7%
經濟部政風處	31	21.2%
法務部廉政署	19	13.0%
法務部調查局	16	11.0%
報章媒體	9	6.2%
地方法院檢察署	6	4.1%
監察院	5	3.4%
不知道檢舉管道	3	2.1%



(十二) 不願意提出檢舉之原因

頻次分析

進一步詢問不會提出檢舉之受訪者，發現最主要之原因為「沒有證據，只好作罷」，比例占 66.7%，其次依序為「怕耽誤自己的案子」(44.4%)、「即使檢舉也無濟於事，還不是官官相護」(33.3%)及「怕曝光，影響以後辦事」(33.3%)，其餘原因之比例則皆低於三成。

Q25.請問，您不會提出檢舉的最主要原因，是什麼？【可複選】

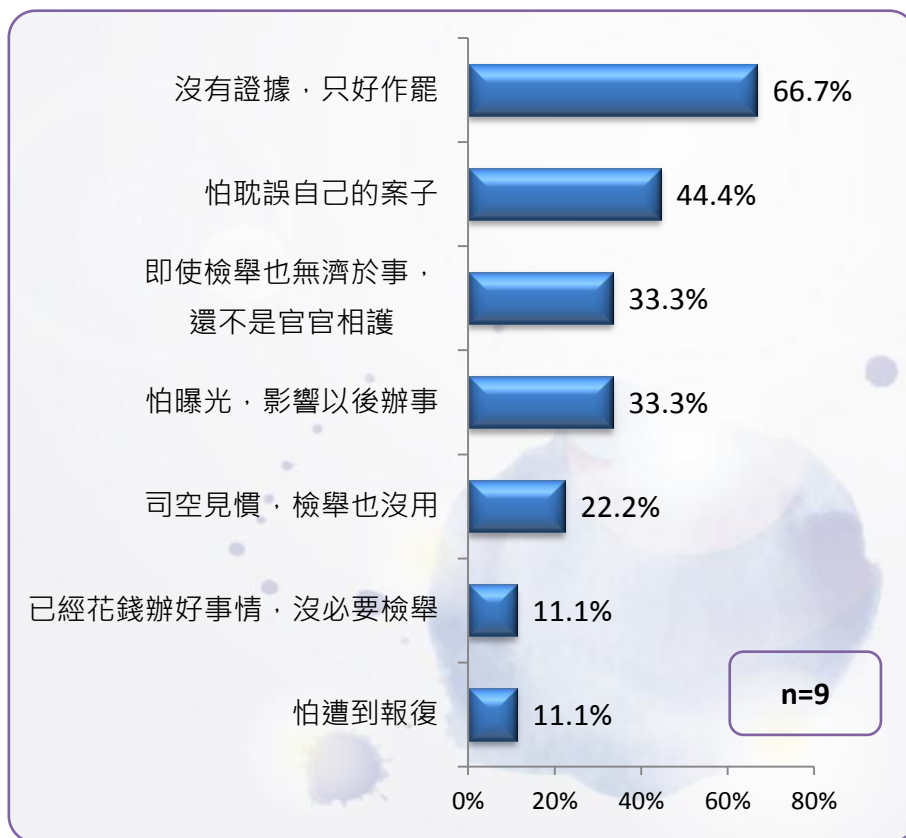


圖 5-15 不願意提出檢舉之原因²¹

²¹ n 為有效樣本數

表 5-15 不願提出檢舉原因分析表

項目	次數	百分比
沒有證據，只好作罷	6	66.7%
怕耽誤自己的案子	4	44.4%
怕曝光，影響以後辦事	3	33.3%
即使檢舉也無濟於事，還不是官官相護	3	33.3%
司空見慣，檢舉也沒用	2	22.2%
怕遭到報復	1	11.1%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	1	11.1%



(十三) 對北區水資源局整體清廉度之滿意度

頻次分析

由調查結果發現，有 98.1%的受訪者對北區水資源局的整體清廉度感到滿意，其中包含「非常滿意」(47.8%) 以及「還算滿意」(50.3%)，而有 0.6%的受訪者感到「不太滿意」，無受訪者感到「非常不滿意」，另有 1.3%的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q26.請問，您對經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」滿不滿意？

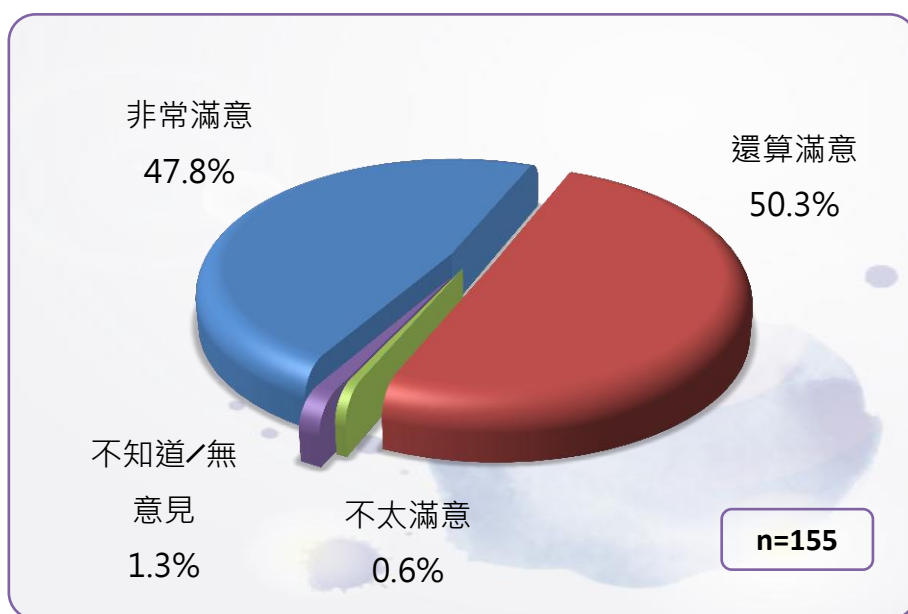


圖 5-16 對整體清廉度之滿意度²²

表 5-16 整體清廉滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	74	47.8%
還算滿意	78	50.3%
不太滿意	1	0.6%
不知道／無意見	2	1.3%

²² n 為有效樣本數

(十四) 北區水資源局整體清廉度之改善情形

頻次分析

由調查結果發現，有 85.8%的受訪者認為北區水資源局整體清廉度之改善情形良好，其中包含「改善很多」(40.0%) 以及「有改善」(45.8%)，而有 2.6%的受訪者認為「沒有改善」，無受訪者認為「反而更嚴重」，另有 11.6%的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q27.請問，您認為經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」與以前相比，是比以前改善還是無改善？

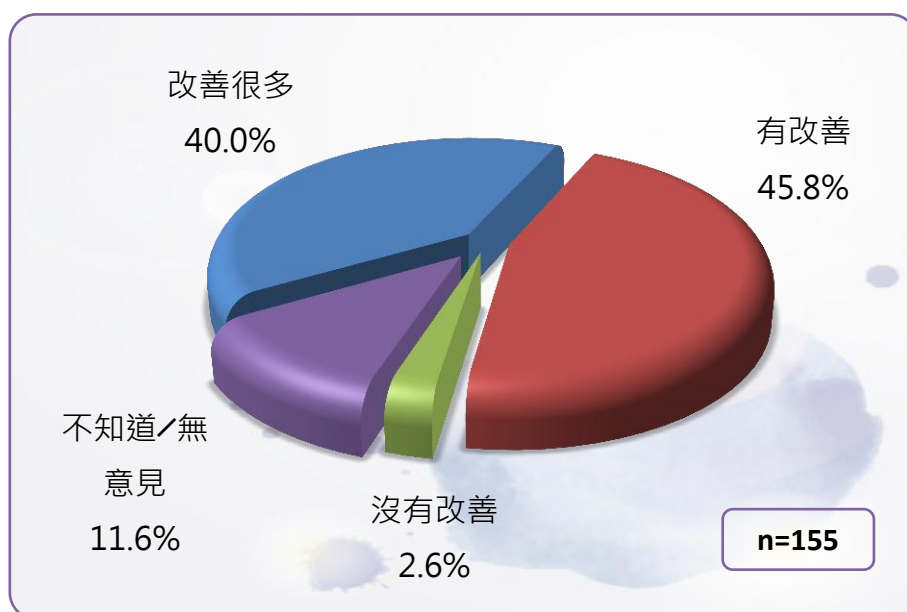


圖 5-17 整體清廉度之改善情形²³

表 5-17 整體清廉度改善情形分析表

項目	次數	百分比
改善很多	62	40.0%
有改善	71	45.8%
沒有改善	4	2.6%
不知道／無意見	18	11.6%

²³ n 為有效樣本數



交叉分析

將受訪者對該題項之意見與基本資料(「投標案數」、「得標案數」、「職級」和「開業年期」)進行交叉分析(參見附表 21)，有以下發現提供參酌：

- 1.在開業年期方面，「5 年以上未滿 10 年」之受訪者認為北區水資源局整體清廉度有所改善的比例為 72.0%，而其他開業年期之受訪者認為有所改善的比例皆超過八成七，顯示「5 年以上未滿 10 年」之受訪者認為改善情形良好的比例較低。
- 2.在職級方面，「公司負責人」之受訪者認為北區水資源局整體清廉度有所改善的比例為 83.3%，而其他職級之受訪者認為有所改善的比例皆超過八成四，顯示「公司負責人」之受訪者認為改善情形良好的比例較低。



三、對北區水資源局之整體施政建議

在此次的調查中，有部份受訪者針對北區水資源局的整體施政工作提供具體興革建議。為能詳實呈現受訪者之具體意見，茲將其具體回答內容整理歸納於下表：

表 5-18 對北區水資源局整體施政之意見與建議

項次	意見	頻次
1	參與北水局投標，因為資料放錯被北水局說有圍標嫌疑，結果導致流標，之後開標也沒有通知已經由其他廠商拿走，還扣留了押標金，事後找公共工程委員會申訴，還繳了 3 萬元，調查結果北水局說弄錯了，退回押標金，依採購申訴審議收費辦法第 5 條規定，因申訴會已通知預審會議期日，收取審議費新台幣五千元，故公共工程委員會只退回 2 萬 5 千元，白白損失了 5 千元，還折騰了 2 個月，也搞不清楚是不是北水局有所疏失才導致事情變成這樣	1
2	標案有五、六家廠商投標，因為得標金額太低尚未決標，卻扣住所有參與投標者的押標金，應保留第二順位及第三順位即可，其餘投標者的押標金先行退回	1
3	依採購法規定一定金額以上需有合約，有合約就會有審核、議價的過程，若依照此程序會有失公允，希望可以跳脫採購法，不需要合約	1
4	規格訂定太細，感覺針對特定廠商，希望可以鬆綁資格認定，畢竟有些證照費用高，小公司不一定會花錢取得證照	1
5	當承辦人員不在時沒有職務代理人，導致無法聯繫，只能留言等待承辦人員回來才能辦理	1
6	北水局目前皆以最低標來招標，建議專業的工程未來應採用最有利標之評選方式較為公平	1
7	建議評選結果應採公開方式，通知函上應提供評選委員名單及廠商序位結果	1
8	在投標開標時的作業程序應精簡些，目前太繁瑣、時間太長	1



陸、結論

一、北區水資源局之服務滿意度評價

- 1.有 96.1%的受訪者對北區水資源局承辦人員的服務態度感到滿意，僅有 2.0%的受訪者表示不滿意。
- 2.有 98.7%的受訪者對北區水資源局承辦人員的行政效率感到滿意，僅有 1.3%的受訪者表示不滿意。
- 3.有 98.7%的受訪者對北區水資源局承辦人員的整體工作表現感到滿意，僅有 1.3%的受訪者表示不滿意。

二、北區水資源局之廉政滿意度評價

- 1.有 99.4%的受訪者表示辦理採購業務時，「沒有」親身經歷或同業傳聞北區水資源局承辦人員有藉機刁難或索取回扣之情事發生，僅有 0.6%的受訪者表示「有，同業傳聞」。
- 2.有 99.4%的受訪者表示參與北區水資源局採購案時，「沒有」親身經歷或同業傳聞有請託關說之情形發生。
- 3.全部的受訪者皆表示參與北區水資源局採購案時，「沒有」親身經歷或同業傳聞有財物餽贈之情形發生。
- 4.全部的受訪者皆表示參與北區水資源局採購案時，「沒有」親身經歷或同業傳聞有飲宴招待之情形發生。
- 5.有 85.2%的受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面之改善情形良好，僅有 1.2%的受訪者認為改善情形不佳。



- 6.有 98.1%的受訪者表示北區水資源局在辦理採購業務時，「沒有」圍標之情事發生，僅有 1.3%的受訪者表示「有，同業傳聞」。
- 7.有 99.4%的受訪者表示北區水資源局在辦理採購業務時，「沒有」綁標之情事發生，僅有 0.6%的受訪者表示「有，同業傳聞」。
- 8.全部的受訪者皆表示北區水資源局採購人員「沒有」利用職務關係介紹親友至廠商處所任職。
- 9.全部的受訪者皆表示北區水資源局採購人員「沒有」利用職務關係向廠商借貸。
- 10.有 94.2%的受訪者若遇到北區水資源局人員索賄時，會向有關單位提出檢舉，而不會提出檢舉之比例則占 5.8%。
- 11.受訪者會提出檢舉之主要管道為「經濟部水利署政風室」，比例占 60.3%，其次依序為「行政院公共工程委員會」(24.7%)、「經濟部政風處」(21.2%)、「法務部廉政署」(13.0%)及「法務部調查局」(11.0%)。
- 12.受訪者不會提出檢舉之主要原因為「沒有證據，只好作罷」，比例占 66.7%，其次依序為「怕耽誤自己的案子」(44.4%)、「即使檢舉也無濟於事，還不是官官相護」(33.3%)及「怕曝光，影響以後辦事」(33.3%)。
- 13.有 98.1%的受訪者對北區水資源局的整體清廉度感到滿意，僅有 0.6%的受訪者示不滿意。
- 14.有 85.8%的受訪者認為北區水資源局在整體清廉度方面有所改善，僅有 2.6%的受訪者認為沒有改善。



柒、建議

一、服務表現深獲受訪者肯定，但仍需持續精進服務態度，提昇服務品質

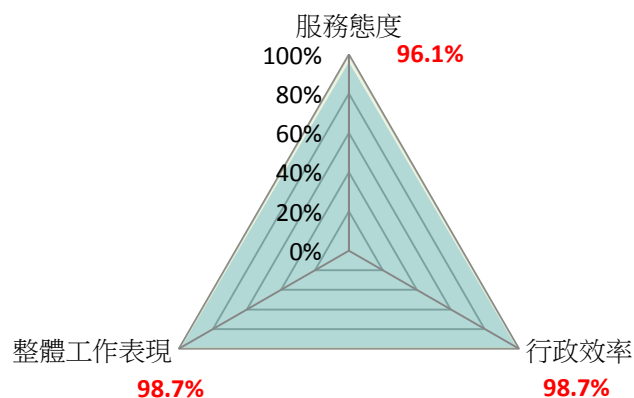


圖 7-1 北區水資源局之各項服務滿意度

本次調查之題項 Q3 至 Q6 針對北區水資源局之各服務面向，詢問受訪者滿意程度，透過調查結果可以發現，北區水資源局之服務表現深獲受訪者肯定，在行政效率及整體工作表現之滿意度皆高達 98.7%，而在服務態度方面，亦有高達 96.1%之滿意度，顯見北區水資源局之服務品質相當優異。

為了能夠更進一步提昇服務品質，除了說話談吐要親切和藹、答詢時要詳盡有耐心之外，培養主動積極、具責任感的服務精神也是相當重要的一環，建議北區水資源局仍須針對所屬人員之服務態度持續精進，並定期或不定期辦理服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失與不足之處切實進行檢討，藉此增進民眾及業者對於承辦人員服務態度之滿意度。

二、行政效率亦獲肯定，但建議可精簡開標作業流程，縮短所需時間

雖然此次調查之結果顯示，北區水資源局之行政效率滿意度高達 98.7%，獲得絕大多數受訪者之肯定，但仍有部分受訪者感到不滿意，進一步透過題項 Q5 之結果則可以發現，受訪者感到不滿意之主要原因為「開標冗長」及「展期推託」，另外，亦有部分受訪者於題項 Q28 之開放意見中反映開標之作業流程過於繁瑣且耗時，顯示北區水資源局在辦理採購案件時，開標之作業流程仍有改善空間。

因此，建議北區水資源局可以針對辦理採購案件作業流程進行通盤的檢討與改造，依據「招標期限標準」規定，得就符合要件者縮短等標期，並依政府採購法相關規定即為適當決定，以提昇處理效率之可能性，藉此以重整並精簡作業流程，縮短採購作業所需之時間，避免採購案件一再展期而影響廠商權益，以提昇參與投標採購案件之業者對於行政效率之滿意度。



三、整體廉政表現良好，未來應針對採購人員加強政府採購法令及廉政倫理規範之教育訓練，以預防索取回扣之情事發生

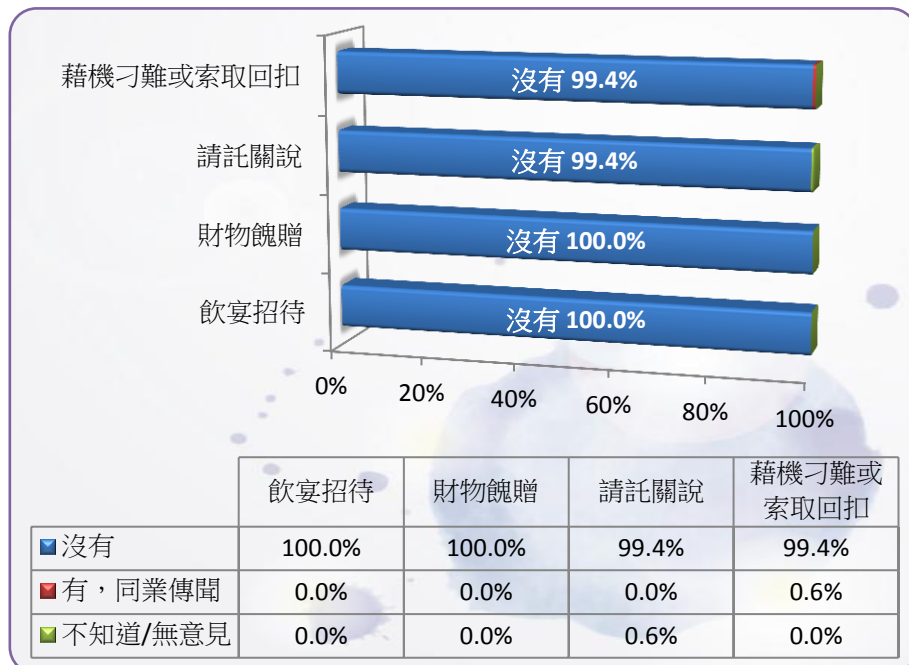


圖 7-2 北區水資源局之各項廉政滿意度

在廉政表現方面，本次調查針對各類不當行為及違法情事，詢問受訪者是否曾經親身經歷或同業傳聞，結果顯示在請託關說、財物餽贈及飲宴招待方面，皆無受訪者表示曾經親身經歷或同業傳聞，且回答「沒有」之比例皆超過九成九，透過題項 Q16 亦可以得知，有高達 85.2% 的受訪者認為北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待方面之改善狀況良好，顯見北區水資源局在貫徹廉政工作、端正政風方面深獲受訪者之肯定，唯一值得注意之處為藉機刁難或索取回扣部分，雖然回答「沒有」之比例同樣高達 99.4%，但有部分受訪者表示曾經聽過同業傳聞。

有鑑於此，建議北區水資源局未來應致力於相關防貪工作，針對負責採購案件業務之相關人員，加強「公務員廉政倫理規範」、「貪

污治罪條例」、「政府採購法」、「採購人員倫理規則」及「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點」等法規之宣導，並要求所屬人員應清廉謹慎、嚴守分際，並建構完善之稽核查察體制，加強公共工程查驗工作，以預防在辦理採購案件時發生浮報價額、數量、收取回扣或其他舞弊之情事，同時避免廠商因而偷工減料或降低品質，藉此維護公共利益與採購品質。

四、建構完善招標程序並改善招標環境，落實採購作業資訊公開化及預擬防制圍標措施，以杜絕圍標、綁標之情事

本次調查題項 Q17 及 Q19 分別針對圍標及綁標情事，詢問受訪者是否曾經親身經歷或同業傳聞，結果顯示不論是圍標或是綁標，皆無受訪者表示曾親身經歷，且回答「沒有」之比例皆超過九成八，顯示北區水資源局在辦理採購案件時甚少有違法、異常之情況發生，然而仍有部分受訪者表示曾聽過同業傳聞圍標及綁標之情事，其中圍標之型態為「廠商劃分區域壟斷標案」，而綁標之型態則為「機關限定使用特殊工法材料或驗證」及「機關限定引用特定廠商之規格資料」。

為徹底杜絕圍標、綁標之情事發生，建議北區水資源局應落實採購作業資訊公開化，推動採購案件招標文件公開閱覽制度及預擬防制圍標措施，建立政府公開、透明、公平競爭之機制，建構完善招標程序並改善招標環境，藉由提昇招標資訊之公開透明度、適當降低投標門檻，增加廠商之良性競爭，並同時強化稽核監督機制，以確保北區水資源局之採購效益，並塑造清廉之採購形象。



五、增強民眾對於肅貪除弊之信心，並提供充足之檢舉誘因，以提高民眾檢舉意願

本次調查之題項 Q23 詢問受訪者若遭遇北區水資源局人員索賄時，向有關單位提出檢舉之意願，調查結果顯示，有高達 94.2% 的受訪者願意提出檢舉，而不願意提出檢舉之受訪者比例則為 5.8%，進一步觀察題項 Q25 之結果則可發現，受訪者不願意提出檢舉之主要原因為「沒有證據，只好作罷」(66.7%)、「怕耽誤自己的案子」(44.4%)、「即使檢舉也無濟於事，還不是官官相護」(33.3%) 及「怕曝光，影響以後辦事」(33.3%)。

為鼓勵民眾勇於檢舉不法行為，建議北區水資源局可以對外加強宣導檢肅貪瀆、打擊舞弊行為之案例與實績，以增加民眾對於肅貪除弊之信心，並藉由宣導「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」、加強落實檢舉人資料保密措施等方式提供充足之檢舉誘因，提高民眾檢舉貪污不法行為之意願，期能喚起並凝聚民眾之反貪意識，促進民眾對於貪腐「零容忍」之理念。



附錄一 問卷百分比

※ n 為有效樣本數。

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



經濟部水利署北區水資源局 104 年度廉政為民服務問卷調查研究

先生/小姐您好：

我們是台灣趨勢研究(股)公司，敝姓_____，目前接受經濟部水利署北區水資源局委託，進行「104 年度廉政為民服務問卷調查研究」，希望藉由您的寶貴意見，來瞭解您對經濟部水利署北區水資源局之觀感及各項興革意見，麻煩耽誤您幾分鐘的時間，請教您幾個問題，謝謝！

篩選過濾題

Q1.貴公司一年半以來(102年6月至103年12月)參與投標經濟部水利署北區水資源局(註：以下問項含所屬機關)採購案共計幾案？n=155

- 52.9% (1) 一案
- 24.5% (2) 二案
- 9.7% (3) 三案
- 5.2% (4) 四案
- 7.7% (5) 五案以上

Q2.貴公司一年半以來(102年6月至103年12月)得標經濟部水利署北區水資源局採購案共計幾案？【逐一提示，單選】n=155

- 31.6% (1) 一案
- 18.7% (2) 二案
- 3.9% (3) 三案
- 1.9% (4) 四案
- 3.9% (5) 五案以上
- 40.0% (6) 從未得標過

服務滿意度

Q3.請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「服務態度」，滿不滿意？n=155

- 41.9% (1) 非常滿意
- 54.2% (2) 還算滿意
- 1.3% (3) 不太滿意
- 0.7% (4) 非常不滿意
- 1.9% (98) 不知道／無意見



Q4.請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「行政效率」，滿不滿意？n=155

- 38.1% (1) 非常滿意 【跳問 Q6】
 60.6% (2) 還算滿意 【跳問 Q6】
 1.3% (3) 不太滿意 【續問 Q5】
 0.0% (4) 非常不滿意 【續問 Q5】
 0.0% (98) 不知道／無意見 【跳問 Q6】

Q5.請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「行政效率」，不滿意的原因是哪些？【可複選】n=2

- 0.0% (1) 規範不明
 0.0% (2) 流程繁瑣
 50.0% (3) 開標冗長
 0.0% (4) 驗收逾時
 0.0% (5) 付款拖延
 50.0% (6) 展期推託
 0.0% (97) 其他，請說明：_____
 0.0% (98) 拒答

Q6.請問，就貴公司到經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務的經驗中，貴公司對承辦人員的「整體工作表現」滿不滿意？n=155

- 40.0% (1) 非常滿意
 58.7% (2) 還算滿意
 1.3% (3) 不太滿意
 0.0% (4) 非常不滿意
 0.0% (98) 不知道／無意見

廉 政 滿 意 度

Q7.請問，在您前往經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時，經濟部水利署北區水資源局人員是否有「藉機刁難或索取回扣」之情事？n=155

- 0.0% (1) 有，親身經歷 【續問 Q8】
 0.6% (2) 有，同業傳聞 【續問 Q8】
 0.0% (3) 親身經歷及同業傳聞均有 【續問 Q8】
 99.4% (4) 沒有 【跳問 Q9】
 0.0% (98) 不知道／無意見 【跳問 Q9】



Q8.請問，是怎樣的「藉機刁難或索取回扣」情況？【不主動提示，可複選】n=1

- 0.0% (1) 倨傲怠慢官僚心態
100.0% (2) 間接暗示要求好處
0.0% (3) 刻意保障其他廠商
0.0% (4) 私人情緒調整不佳
0.0% (97) 其他，請說明：_____
0.0% (98) 拒答

Q9.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「請託關說」之情形？n=155

- 0.0% (1) 有，親身經歷 【續問 Q10】
0.0% (2) 有，同業傳聞 【續問 Q10】
0.0% (3) 親身經歷及同業傳聞均有 【續問 Q10】
99.4% (4) 沒有 【跳問 Q11】
0.6% (98) 不知道／無意見 【跳問 Q11】

Q10.請問，貴公司曾經聽聞或經歷的「請託關說」情事為何？

Q11.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「財物餽贈」之情形？n=155

- 0.0% (1) 有，親身經歷 【續問 Q12】
0.0% (2) 有，同業傳聞 【續問 Q12】
0.0% (3) 親身經歷及同業傳聞均有 【續問 Q12】
100.0% (4) 沒有 【跳問 Q13】
0.0% (98) 不知道／無意見 【跳問 Q13】

Q12.請問，貴公司曾經聽聞或經歷的「財物餽贈」情事為何？

Q13.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「飲宴招待」之情形？【逐一提示，單選】n=155

- 0.0% (1) 有，親身經歷 【續問 Q14】
0.0% (2) 有，同業傳聞 【續問 Q14】
0.0% (3) 親身經歷及同業傳聞均有 【續問 Q14】
100.0% (4) 沒有
0.0% (98) 不知道／無意見



Q14.請問，貴公司曾經聽聞或經歷的「飲宴招待」情事為何？
Q9、Q11 或 Q13 回答 1-3 選項者需續問 Q15，其餘跳答 Q16
Q15.請問，您認為為何需要進行「請託關說」、「財物餽贈」或「飲宴招待」？ 【可複選】
0.0% (1) 得以順利得標或履約
0.0% (2) 加速行政作業流程
0.0% (3) 避免機關人員藉機刁難
0.0% (4) 建立關係享有特權
0.0% (97) 其他，請說明：_____
0.0% (98) 拒答
Q16.自 97 年 8 月起，政府為改善請託關說、財物餽贈及飲宴招待等情形，訂定「公務員廉政倫理規範」，您認為自 97 年 8 月起至目前，經濟部水利署北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面改善情形為何？n=155
41.3% (1) 明顯改善
43.9% (2) 有點改善
0.6% (3) 沒有改善
0.6% (4) 仍有待加強
13.6% (98) 不知道／無意見
Q17.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「圍標」情事或其他異常情況？n=155
0.0% (1) 有，親身經歷 【續問 Q18】
1.3% (2) 有，同業傳聞 【續問 Q18】
0.0% (3) 親身經歷及同業傳聞均有 【續問 Q18】
98.1% (4) 沒有 【跳問 Q19】
0.6% (98) 不知道／無意見 【跳問 Q19】
Q18.「圍標」的型態為何？【不主動提示，可複選】n=2
100.0% (1) 廠商劃分區域壟斷標案
0.0% (2) 廠商威脅恐嚇領標他商
0.0% (3) 廠商彼此協議投標價格
0.0% (4) 廠商以多牌投同一標案
0.0% (5) 廠商向機關打探領標者名單
0.0% (97) 其他，請說明：_____
0.0% (98) 拒答



附錄一 問卷百分比

Q19.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「綁標」情事或其他異常情況？n=155		
0.0%	(1) 有，親身經歷	【續問 Q20】
0.6%	(2) 有，同業傳聞	【續問 Q20】
0.0%	(3) 親身經歷及同業傳聞均有	【續問 Q20】
99.4%	(4) 沒有	【跳問 Q21】
0.0%	(98) 不知道／無意見	【跳問 Q21】
Q20.「綁標」的型態為何？【不主動提示，可複選】n=1		
100.0%	(1) 機關限定使用特殊工法材料或驗證	
0.0%	(2) 機關限定營業實績或特定地區公會會員	
100.0%	(3) 機關限定引用特定廠商之規格資料	
0.0%	(4) 機關限定須取得原廠證明（保證書）	
0.0%	(5) 機關限定須取得材料供應商授權書	
0.0%	(6) 機關限定有利於特定承商之履約時程	
0.0%	(97) 其他，請說明：_____	
0.0%	(98) 拒答	
Q21.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係介紹親友至廠商處所任職」？n=155		
0.0%	(1) 有，親身經歷	
0.0%	(2) 有，同業傳聞	
0.0%	(3) 親身經歷及同業傳聞均有	
100.0%	(4) 沒有	
0.0%	(98) 不知道／無意見	
Q22.請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）」？n=155		
0.0%	(1) 有，親身經歷	
0.0%	(2) 有，同業傳聞	
0.0%	(3) 親身經歷及同業傳聞均有	
100.0%	(4) 沒有	
0.0%	(98) 不知道／無意見	
Q23.請問，如果遇到經濟部水利署北區水資源局人員索賄時，您會不會向有關單位提出檢舉？n=155		
94.2%	(1) 會	【續問 Q24】
5.8%	(2) 不會	【跳問 Q25】

**Q24.請問，您會向哪些單位提出檢舉？【可複選】n=146**

- 60.3% (1) 經濟部水利署政風室
- 21.2% (2) 經濟部政風處
- 13.0% (3) 法務部廉政署
- 4.1% (4) 地方法院檢察署
- 11.0% (5) 法務部調查局
- 6.2% (6) 報章媒體
- 3.4% (7) 監察院
- 24.7% (8) 行政院公共工程委員會
- 2.1% (96) 不知道檢舉管道
- 0.0% (97) 其他，請說明：_____
- 0.0% (98) 拒答

Q25.請問，您不會提出檢舉的最主要原因，是什麼？【不提示，可複選】n=9

- 44.4% (1) 怕耽誤自己的案子
- 33.3% (2) 怕曝光，影響以後辦事
- 11.1% (3) 怕遭到報復
- 11.1% (4) 已經花錢辦好事情，沒必要檢舉
- 22.2% (5) 司空見慣，檢舉也沒用
- 66.7% (6) 沒有證據，只好作罷
- 33.3% (7) 即使檢舉也無濟於事，還不是官官相護
- 0.0% (97) 其他，請說明：_____
- 0.0% (98) 拒答

Q26.請問，您對經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」滿不滿意？n=155

- 47.8% (1) 非常滿意
- 50.3% (2) 還算滿意
- 0.6% (3) 不太滿意
- 0.0% (4) 非常不滿意
- 1.3% (98) 不知道／無意見

Q27.請問，您認為經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」與以前相比，是比以前改善還是無改善？n=155

- 40.0% (1) 改善很多
- 45.8% (2) 有改善
- 2.6% (3) 沒有改善
- 0.0% (4) 反而更嚴重
- 11.6% (98) 不知道／無意見



Q28.如有任何有關於經濟部水利署北區水資源局施政工作意見或其他寶貴建議，請簡略說明，以供未來施政參考：

基本資料題

S1.請問，您在貴公司的職務是？n=155

23.2% (1) 公司負責人

29.0% (2) 經理人

47.8% (3) 職員

0.0% (97) 其他，請說明：_____

S2.請問，貴公司開業年期是？n=155

5.2% (1) 未滿三年

12.9% (2) 3 年以上未滿 5 年

16.1% (3) 5 年以上未滿 10 年

20.6% (4) 10 年以上未滿 15 年

45.2% (5) 15 年以上

訪 問 結 束 謝 謝 您 的 協 助

附錄二 附表



附表 1 請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「服務態度」，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/ 無意見
總次數	155	65	84	2	1	3
總百分比	100.0%	41.9%	54.2%	1.3%	0.7%	1.9%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）						
一案	82	48.8%	46.3%	2.4%	0.0%	2.4%
二案	38	23.7%	71.1%	0.0%	2.6%	2.6%
三案	15	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%
四案	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）						
一案	49	51.0%	49.0%	0.0%	0.0%	0.0%
二案	29	37.9%	62.1%	0.0%	0.0%	0.0%
三案	6	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
四案	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	33.9%	56.5%	3.2%	1.6%	4.8%
#職級						
公司負責人	36	36.1%	61.1%	0.0%	0.0%	2.8%
經理人	45	42.2%	48.9%	4.4%	2.2%	2.2%
職員	74	44.6%	54.1%	0.0%	0.0%	1.4%
#開業年期						
未滿 3 年	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	35.0%	60.0%	0.0%	0.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	44.0%	48.0%	0.0%	0.0%	8.0%
10 年以上未滿 15 年	32	28.1%	71.9%	0.0%	0.0%	0.0%
15 年以上	70	50.0%	45.7%	2.9%	1.4%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。

附表 2 請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「服務態度」，滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	155	149	3	3
總百分比	100.0%	96.1%	2.0%	1.9%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	95.1%	2.4%	2.4%
二案	38	94.7%	2.6%	2.6%
三案	15	100.0%	0.0%	0.0%
四案	8	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	100.0%	0.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	100.0%	0.0%	0.0%
二案	29	100.0%	0.0%	0.0%
三案	6	100.0%	0.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	90.3%	4.8%	4.8%
#職級				
公司負責人	36	97.2%	0.0%	2.8%
經理人	45	91.1%	6.7%	2.2%
職員	74	98.6%	0.0%	1.4%
#開業年期				
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	95.0%	0.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	92.0%	0.0%	8.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%	0.0%
15 年以上	70	95.7%	4.3%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 3 請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「行政效率」，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	155	59	94	2
總百分比	100.0%	38.1%	60.6%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	45.1%	53.7%	1.2%
二案	38	23.7%	73.7%	2.6%
三案	15	33.3%	66.7%	0.0%
四案	8	37.5%	62.5%	0.0%
五案以上	12	41.7%	58.3%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	51.0%	49.0%	0.0%
二案	29	31.0%	69.0%	0.0%
三案	6	16.7%	83.3%	0.0%
四案	3	66.7%	33.3%	0.0%
五案以上	6	66.7%	33.3%	0.0%
從未得標過	62	29.0%	67.7%	3.2%
#職級				
公司負責人	36	30.6%	69.4%	0.0%
經理人	45	35.6%	60.0%	4.4%
職員	74	43.2%	56.8%	0.0%
#開業年期				
未滿 3 年	8	25.0%	75.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	35.0%	60.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	36.0%	64.0%	0.0%
10 年以上未滿 15 年	32	28.1%	71.9%	0.0%
15 年以上	70	45.7%	52.9%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q4。

附表 4 請問，貴公司對於經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務承辦人員的「行政效率」，滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意
總次數	155	153	2
總百分比	100.0%	98.7%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	98.8%	1.2%
二案	38	97.4%	2.6%
三案	15	100.0%	0.0%
四案	8	100.0%	0.0%
五案以上	12	100.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	100.0%	0.0%
二案	29	100.0%	0.0%
三案	6	100.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%
從未得標過	62	96.8%	3.2%
#職級			
公司負責人	36	100.0%	0.0%
經理人	45	95.6%	4.4%
職員	74	100.0%	0.0%
#開業年期			
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	95.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%	0.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%
15 年以上	70	98.6%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q4。



附表 5 請問，就貴公司到經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務的經驗中，貴公司對承辦人員的「整體工作表現」滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	155	62	91	2
總百分比	100.0%	40.0%	58.7%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	46.3%	52.4%	1.2%
二案	38	26.3%	71.1%	2.6%
三案	15	40.0%	60.0%	0.0%
四案	8	37.5%	62.5%	0.0%
五案以上	12	41.7%	58.3%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	57.1%	42.9%	0.0%
二案	29	34.5%	65.5%	0.0%
三案	6	16.7%	83.3%	0.0%
四案	3	66.7%	33.3%	0.0%
五案以上	6	66.7%	33.3%	0.0%
從未得標過	62	27.4%	69.4%	3.2%
#職級				
公司負責人	36	30.6%	69.4%	0.0%
經理人	45	42.2%	53.3%	4.4%
職員	74	43.2%	56.8%	0.0%
#開業年期				
未滿 3 年	8	37.5%	62.5%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	25.0%	70.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	44.0%	56.0%	0.0%
10 年以上未滿 15 年	32	28.1%	71.9%	0.0%
15 年以上	70	48.6%	50.0%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q6。

附表 6 請問，就貴公司到經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務的經驗中，貴公司對承辦人員的「整體工作表現」滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意
總次數	155	153	2
總百分比	100.0%	98.7%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	98.8%	1.2%
二案	38	97.4%	2.6%
三案	15	100.0%	0.0%
四案	8	100.0%	0.0%
五案以上	12	100.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	100.0%	0.0%
二案	29	100.0%	0.0%
三案	6	100.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%
從未得標過	62	96.8%	3.2%
#職級			
公司負責人	36	100.0%	0.0%
經理人	45	95.6%	4.4%
職員	74	100.0%	0.0%
#開業年期			
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	95.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%	0.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%
15 年以上	70	98.6%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 7 請問，在您前往經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時，經濟部水利署北區水資源局人員是否有「藉機刁難或索取回扣」之情事？

	次數	有，同業傳聞	沒有
總次數	155	1	154
總百分比	100.0%	0.6%	99.4%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	0.0%	100.0%
二案	38	2.6%	97.4%
三案	15	0.0%	100.0%
四案	8	0.0%	100.0%
五案以上	12	0.0%	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	2.0%	98.0%
二案	29	0.0%	100.0%
三案	6	0.0%	100.0%
四案	3	0.0%	100.0%
五案以上	6	0.0%	100.0%
從未得標過	62	0.0%	100.0%
#職級			
公司負責人	36	0.0%	100.0%
經理人	45	2.2%	97.8%
職員	74	0.0%	100.0%
#開業年期			
未滿 3 年	8	0.0%	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	0.0%	100.0%
5 年以上未滿 10 年	25	0.0%	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	3.1%	96.9%
15 年以上	70	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q7。

附表 8 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「請託關說」之情形？

	次數	沒有	不知道/無意見
總次數	155	154	1
總百分比	100.0%	99.4%	0.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	98.8%	1.2%
二案	38	100.0%	0.0%
三案	15	100.0%	0.0%
四案	8	100.0%	0.0%
五案以上	12	100.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	100.0%	0.0%
二案	29	100.0%	0.0%
三案	6	100.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%
從未得標過	62	98.4%	1.6%
#職級			
公司負責人	36	100.0%	0.0%
經理人	45	97.8%	2.2%
職員	74	100.0%	0.0%
#開業年期			
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	96.0%	4.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%
15 年以上	70	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 9 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「財物餽贈」之情形？

	次數	沒有
總次數	155	155
總百分比	100.0%	100.0%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	82	100.0%
二案	38	100.0%
三案	15	100.0%
四案	8	100.0%
五案以上	12	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	49	100.0%
二案	29	100.0%
三案	6	100.0%
四案	3	100.0%
五案以上	6	100.0%
從未得標過	62	100.0%
#職級		
公司負責人	36	100.0%
經理人	45	100.0%
職員	74	100.0%
#開業年期		
未滿 3 年	8	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%
15 年以上	70	100.0%

註：請參考原始問卷 Q11。

附表 10 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，有人參與經濟部水利署北區水資源局採購案時，出現「飲宴招待」之情形？

	次數	沒有
總次數	155	155
總百分比	100.0%	100.0%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	82	100.0%
二案	38	100.0%
三案	15	100.0%
四案	8	100.0%
五案以上	12	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	49	100.0%
二案	29	100.0%
三案	6	100.0%
四案	3	100.0%
五案以上	6	100.0%
從未得標過	62	100.0%
#職級		
公司負責人	36	100.0%
經理人	45	100.0%
職員	74	100.0%
#開業年期		
未滿 3 年	8	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%
15 年以上	70	100.0%

註：請參考原始問卷 Q13。



附表 11 自 97 年 8 月起，政府為改善請託關說、財物餽贈及飲宴招待等情形，訂定「公務員廉政倫理規範」，您認為自 97 年 8 月起至目前，經濟部水利署北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面改善情形為何？

	次數	明顯改善	有點改善	沒有改善	仍有待加強	不知道/ 無意見
總次數	155	64	68	1	1	21
總百分比	100.0%	41.3%	43.9%	0.6%	0.6%	13.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）						
一案	82	37.8%	46.3%	1.2%	1.2%	13.4%
二案	38	42.1%	42.1%	0.0%	0.0%	15.8%
三案	15	66.7%	20.0%	0.0%	0.0%	13.3%
四案	8	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	41.7%	41.7%	0.0%	0.0%	16.7%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）						
一案	49	36.7%	46.9%	2.0%	2.0%	12.2%
二案	29	51.7%	34.5%	0.0%	0.0%	13.8%
三案	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
四案	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	33.3%	50.0%	0.0%	0.0%	16.7%
從未得標過	62	40.3%	43.5%	0.0%	0.0%	16.1%
#職級						
公司負責人	36	36.1%	52.8%	0.0%	0.0%	11.1%
經理人	45	37.8%	42.2%	0.0%	0.0%	20.0%
職員	74	45.9%	40.5%	1.4%	1.4%	10.8%
#開業年期						
未滿 3 年	8	50.0%	37.5%	0.0%	12.5%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	36.0%	32.0%	0.0%	0.0%	32.0%
10 年以上未滿 15 年	32	50.0%	40.6%	0.0%	0.0%	9.4%
15 年以上	70	42.9%	41.4%	1.4%	0.0%	14.3%

註：請參考原始問卷 Q16。

附表 12 自 97 年 8 月起，政府為改善請託關說、財物餽贈及飲宴招待等情形，訂定「公務員廉政倫理規範」，您認為自 97 年 8 月起至目前，經濟部水利署北區水資源局在請託關說、財物餽贈及飲宴招待等方面改善情形為何？（選項合併）

	次數	有改善	沒有改善	不知道/無意見
總次數	155	132	2	21
總百分比	100.0%	85.2%	1.2%	13.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	84.1%	2.4%	13.4%
二案	38	84.2%	0.0%	15.8%
三案	15	86.7%	0.0%	13.3%
四案	8	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	83.3%	0.0%	16.7%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	83.7%	4.1%	12.2%
二案	29	86.2%	0.0%	13.8%
三案	6	100.0%	0.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	83.3%	0.0%	16.7%
從未得標過	62	83.9%	0.0%	16.1%
#職級				
公司負責人	36	88.9%	0.0%	11.1%
經理人	45	80.0%	0.0%	20.0%
職員	74	86.5%	2.7%	10.8%
#開業年期				
未滿 3 年	8	87.5%	12.5%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%	0.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	68.0%	0.0%	32.0%
10 年以上未滿 15 年	32	90.6%	0.0%	9.4%
15 年以上	70	84.3%	1.4%	14.3%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 13 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「圍標」情事或其他異常情況？

	次數	有，同業傳聞	沒有	不知道/無意見
總次數	155	2	152	1
總百分比	100.0%	1.3%	98.1%	0.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	1.2%	97.6%	1.2%
二案	38	0.0%	100.0%	0.0%
三案	15	0.0%	100.0%	0.0%
四案	8	12.5%	87.5%	0.0%
五案以上	12	0.0%	100.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	0.0%	98.0%	2.0%
二案	29	3.4%	96.6%	0.0%
三案	6	0.0%	100.0%	0.0%
四案	3	0.0%	100.0%	0.0%
五案以上	6	0.0%	100.0%	0.0%
從未得標過	62	1.6%	98.4%	0.0%
#職級				
公司負責人	36	2.8%	97.2%	0.0%
經理人	45	0.0%	100.0%	0.0%
職員	74	1.4%	97.3%	1.4%
#開業年期				
未滿 3 年	8	0.0%	100.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	5.0%	95.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	0.0%	100.0%	0.0%
10 年以上未滿 15 年	32	0.0%	100.0%	0.0%
15 年以上	70	1.4%	97.1%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q17。

附表 14 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局辦理採購業務時有「綁標」情事或其他異常情況？

	次數	有，同業傳聞	沒有
總次數	155	1	154
總百分比	100.0%	0.6%	99.4%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	0.0%	100.0%
二案	38	0.0%	100.0%
三案	15	0.0%	100.0%
四案	8	12.5%	87.5%
五案以上	12	0.0%	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	0.0%	100.0%
二案	29	3.4%	96.6%
三案	6	0.0%	100.0%
四案	3	0.0%	100.0%
五案以上	6	0.0%	100.0%
從未得標過	62	0.0%	100.0%
#職級			
公司負責人	36	2.8%	97.2%
經理人	45	0.0%	100.0%
職員	74	0.0%	100.0%
#開業年期			
未滿 3 年	8	0.0%	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	5.0%	95.0%
5 年以上未滿 10 年	25	0.0%	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	0.0%	100.0%
15 年以上	70	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q19。



附表 15 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係介紹親友至廠商處所任職」？

	次數	沒有
總次數	155	155
總百分比	100.0%	100.0%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	82	100.0%
二案	38	100.0%
三案	15	100.0%
四案	8	100.0%
五案以上	12	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	49	100.0%
二案	29	100.0%
三案	6	100.0%
四案	3	100.0%
五案以上	6	100.0%
從未得標過	62	100.0%
#職級		
公司負責人	36	100.0%
經理人	45	100.0%
職員	74	100.0%
#開業年期		
未滿 3 年	8	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%
15 年以上	70	100.0%

註：請參考原始問卷 Q21。

附表 16 請問，貴公司是否親身經歷或同業傳聞，經濟部水利署北區水資源局採購人員有「利用職務關係向廠商借貸（或非經公開交易之投資關係）」？

	次數	沒有
總次數	155	155
總百分比	100.0%	100.0%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	82	100.0%
二案	38	100.0%
三案	15	100.0%
四案	8	100.0%
五案以上	12	100.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）		
一案	49	100.0%
二案	29	100.0%
三案	6	100.0%
四案	3	100.0%
五案以上	6	100.0%
從未得標過	62	100.0%
#職級		
公司負責人	36	100.0%
經理人	45	100.0%
職員	74	100.0%
#開業年期		
未滿 3 年	8	100.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%
5 年以上未滿 10 年	25	100.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%
15 年以上	70	100.0%

註：請參考原始問卷 Q22。



附表 17 請問，如果遇到經濟部水利署北區水資源局人員索賄時，您會不會向有關單位提出檢舉？

	次數	會	不會
總次數	155	146	9
總百分比	100.0%	94.2%	5.8%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	82	93.9%	6.1%
二案	38	97.4%	2.6%
三案	15	93.3%	6.7%
四案	8	87.5%	12.5%
五案以上	12	91.7%	8.3%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）			
一案	49	93.9%	6.1%
二案	29	89.7%	10.3%
三案	6	83.3%	16.7%
四案	3	100.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%
從未得標過	62	96.8%	3.2%
#職級			
公司負責人	36	91.7%	8.3%
經理人	45	95.6%	4.4%
職員	74	94.6%	5.4%
#開業年期			
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	95.0%	5.0%
5 年以上未滿 10 年	25	88.0%	12.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%
15 年以上	70	92.9%	7.1%

註：請參考原始問卷 Q23。

附表 18 請問，您對經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	不知道/無意見
總次數	155	74	78	1	2
總百分比	100.0%	47.8%	50.3%	0.6%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）					
一案	82	50.0%	46.3%	1.2%	2.4%
二案	38	42.1%	57.9%	0.0%	0.0%
三案	15	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%
四案	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）					
一案	49	51.0%	44.9%	2.0%	2.0%
二案	29	55.2%	44.8%	0.0%	0.0%
三案	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
四案	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
五案以上	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	40.3%	58.1%	0.0%	1.6%
#職級					
公司負責人	36	52.8%	44.4%	0.0%	2.8%
經理人	45	40.0%	57.8%	2.2%	0.0%
職員	74	50.0%	48.6%	0.0%	1.4%
#開業年期					
未滿 3 年	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	52.0%	44.0%	0.0%	4.0%
10 年以上未滿 15 年	32	31.3%	68.8%	0.0%	0.0%
15 年以上	70	57.1%	40.0%	1.4%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q26。



附表 19 請問，您對經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」滿不滿意？（選項合併）

	次數	滿意	不滿意	不知道/無意見
總次數	155	152	1	2
總百分比	100.0%	98.1%	0.6%	1.3%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	96.3%	1.2%	2.4%
二案	38	100.0%	0.0%	0.0%
三案	15	100.0%	0.0%	0.0%
四案	8	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	100.0%	0.0%	0.0%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	95.9%	2.0%	2.0%
二案	29	100.0%	0.0%	0.0%
三案	6	100.0%	0.0%	0.0%
四案	3	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	98.4%	0.0%	1.6%
#職級				
公司負責人	36	97.2%	0.0%	2.8%
經理人	45	97.8%	2.2%	0.0%
職員	74	98.6%	0.0%	1.4%
#開業年期				
未滿 3 年	8	100.0%	0.0%	0.0%
3 年以上未滿 5 年	20	100.0%	0.0%	0.0%
5 年以上未滿 10 年	25	96.0%	0.0%	4.0%
10 年以上未滿 15 年	32	100.0%	0.0%	0.0%
15 年以上	70	97.1%	1.4%	1.4%

註：請參考原始問卷 Q26。

附表 20 請問，您認為經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」與以前相比，是比以前改善還是無改善？

	次數	改善很多	有改善	沒有改善	不知道/無意見
總次數	155	62	71	4	18
總百分比	100.0%	40.0%	45.8%	2.6%	11.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）					
一案	82	41.5%	43.9%	2.4%	12.2%
二案	38	28.9%	52.6%	5.3%	13.2%
三案	15	46.7%	40.0%	0.0%	13.3%
四案	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%
五案以上	12	58.3%	33.3%	0.0%	8.3%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）					
一案	49	42.9%	40.8%	6.1%	10.2%
二案	29	34.5%	55.2%	0.0%	10.3%
三案	6	50.0%	33.3%	0.0%	16.7%
四案	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
五案以上	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	37.1%	46.8%	1.6%	14.5%
#職級					
公司負責人	36	36.1%	47.2%	0.0%	16.7%
經理人	45	40.0%	44.4%	4.4%	11.1%
職員	74	41.9%	45.9%	2.7%	9.5%
#開業年期					
未滿 3 年	8	37.5%	50.0%	0.0%	12.5%
3 年以上未滿 5 年	20	35.0%	55.0%	0.0%	10.0%
5 年以上未滿 10 年	25	40.0%	32.0%	4.0%	24.0%
10 年以上未滿 15 年	32	37.5%	53.1%	3.1%	6.3%
15 年以上	70	42.9%	44.3%	2.9%	10.0%

註：請參考原始問卷 Q27。



附表 21 請問，您認為經濟部水利署北區水資源局的「整體清廉度」與以前相比，是比以前改善還是無改善？（選項合併）

	次數	有改善	沒有改善	不知道/無意見
總次數	155	133	4	18
總百分比	100.0%	85.8%	2.6%	11.6%
#投標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	82	85.4%	2.4%	12.2%
二案	38	81.6%	5.3%	13.2%
三案	15	86.7%	0.0%	13.3%
四案	8	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	12	91.7%	0.0%	8.3%
#得標案數（102 年 6 月至 103 年 12 月）				
一案	49	83.7%	6.1%	10.2%
二案	29	89.7%	0.0%	10.3%
三案	6	83.3%	0.0%	16.7%
四案	3	100.0%	0.0%	0.0%
五案以上	6	100.0%	0.0%	0.0%
從未得標過	62	83.9%	1.6%	14.5%
#職級				
公司負責人	36	83.3%	0.0%	16.7%
經理人	45	84.4%	4.4%	11.1%
職員	74	87.8%	2.7%	9.5%
#開業年期				
未滿 3 年	8	87.5%	0.0%	12.5%
3 年以上未滿 5 年	20	90.0%	0.0%	10.0%
5 年以上未滿 10 年	25	72.0%	4.0%	24.0%
10 年以上未滿 15 年	32	90.6%	3.1%	6.3%
15 年以上	70	87.1%	2.9%	10.0%

註：請參考原始問卷 Q27。



台灣趨勢研究股份有限公司

(0 2) 7 7 0 9 - 1 0 6 8

<http://www.twtrend.com>