

2024 年 TAF 服務滿意度分析報告

驗證機構認證處/施姿伶、實驗室認證一處/黃立馨、管理處/蕭盈岑

本會透過滿意度調查，蒐集各界對於本會整體服務之滿意度，以期可以精益求精及持續改善。本篇報導將簡要說明去(2024)年滿意度調查結果，包括認證服務及訓練服務。

● 2024 年 TAF 認證服務滿意度調查結果

本會滿意度調查透過線上問卷之方式，於符合性評鑑機構之各項認證申請案(初次、延展、增列、監督)結束後，透過本會認證服務整合資訊平台，即時發送符合性評鑑機構滿意度調查問卷，回覆期限為兩週。2024 年全年度收集之有效問卷數共計 999 份(實驗室認證共計 715 份；驗證機構認證共計 284 份)。此份報告將針對 2024 年度回覆的有效問卷滿意度調查結果進行分析，並檢附與前兩年度(2023 年、2022 年)之調查結果作為比較之參考。

2024 年度蒐集了符合性評鑑機構對於本會各項認證服務之滿意程度，本會合併實驗室認證服務及驗證機構認證服務的滿意度調查結果，調查結果顯示：

1. 2024 年度對於本會認證服務之整體滿意度為 98.6%，包含認證評鑑活動相關流程之作業、認證評鑑活動相關人員的表現，以及本會立場正確性和業務保密性等面向。從年度別觀之，近三年來調查結果沒有顯著差異，皆維持 9 成 7 以上，顯示本會認證服務於各面向的滿意程度維持一定水準。相關滿意度調查結果，請參考表一。

	整體滿意度	認證評鑑活動作業	認證評鑑活動 相關人員表現	本會立場正確性及 業務保密性
2024 年	98.6%	98%	99.6%	99.9%
2023 年	98.5%	97.9%	99.4%	99.9%
2022 年	98.5%	97.8%	99.1%	99.3%

▲表一.2024 年度 TAF 認證服務整體滿意度調查結果(含歷年分析比較表)

2. 2024 年與前一年度(2023)調查結果相比較，顯示整體滿意度上升 0.1%，顯示本會的服務品質穩定。本會 2024 年度單項滿意度調查結果有 7 項已有所增進，相關調查數據，請參考表二。其中滿意度明顯提升的項目，包括：
- (a) **申請案審查時程適當性滿意度上升 0.5% (97.7 %)**，主要因本會持續優化申請審查作業，包括加強案件進度追蹤機制、持續透過訓練提升本會

承辦人員之專業，確保申請案件能夠更高效且順暢地進行，進而提升申請機構對整體審查時程的滿意度。

- (b) **評鑑安排協調溝通上升 0.7% (99.8 %)**，鑒於疫情後，本會運作回歸正常，本會同仁與各符合性評鑑機、評鑑人力間之聯繫更加即時且密切，有利於提升聯繫的時效性及效率，進而優化與受評機構的事前溝通與協調，因此符合性評鑑機構對於評鑑日期是否充分協調與確認之滿意度明顯提升。
3. 在各面向的單項調查中，符合性評鑑機構對於本會「評鑑時間適當性」、「認證證書內容正確性」、「評鑑活動依計畫表執行」、「評鑑小組角色與立場正確性」、「受評機構資料保密情形」等 5 項，近三年的正面回饋約略相同，皆有良好的滿意程度。

	1. 承辦人聯絡 方便性	2. 承辦人回覆 問題滿意度	3. 要求資料補 充合理性	4. 申請案審查 時程適當性	5. 認證證書核 發效率	6. 評鑑安排協 調溝通
2024 年 與去年比較	-0.2%	-0.2%	-0.3%	+0.5%	-0.1%	+0.7%
2024 年	97.1%	99%	98.4%	97.7%	95%	99.8%
2023 年	97.3%	99.2%	98.7%	97.2%	95.1%	99.1%
2022 年	98.1%	99.4%	99.4%	97.1%	94.4%	99.6%
	7. 評鑑時間適 當性	8. 認證證書內 容正確性	9. 評鑑活動依 計畫表執行	10. 評鑑小組 角色與立場正 確性	11. 受評機構 資料保密情形	12. 受評機構 對權利與義務 了解程度
2024 年 與去年比較	+0.2%	+0.2%	+0.1%	+0.3%	+0.2%	-0.1%
2024 年	97.6%	99.6%	99.8%	99.4%	99.9%	99.9%
2023 年	97.4%	99.4%	99.7%	99.1%	99.7%	100%
2022 年	97.1%	99.1%	99.8%	98.8%	99.8%	99.8%

▲表二.2024 年度 TAF 認證服務各項滿意度調查及數據(含歷年分析比較表)

註一：本會提供之各項符合性評鑑機構之認證服務，包含實驗室認證相關服務(校正實驗室、測試實驗室、土木實驗室、醫學實驗室、檢驗機構、能力試驗執行機構、參考物質生產機構、健康檢查醫院)；驗證機構認證相關服務(管理系統驗證機構、產品驗證機構、人員驗證機構、確證及查證機構)。

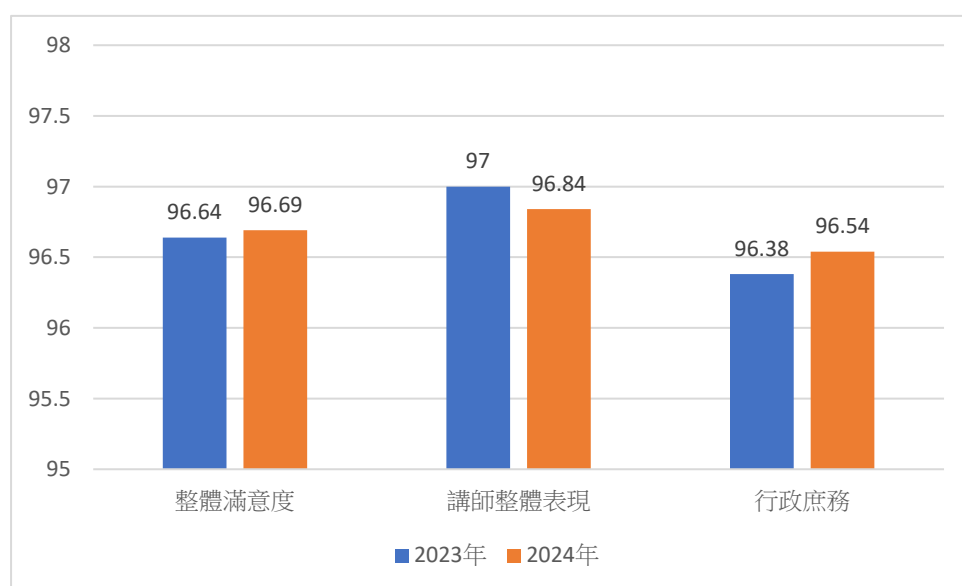
● **2024 年 TAF 訓練服務滿意度調查結果**

本會於 2024 年共辦理 145 場次符合性評鑑機構認證相關訓練課程、有效問卷數計 2433 份，回收率約 61.33%，與 2023 年相近。訓練課程滿意度回覆以課程結束後 7 天為限，採線上問卷方式針對**課程整體評價、講師表現、行政服務品質**三大項目進行滿意度調查，收集參訓學員的回饋意見及數據，進行彙整、分析及檢討，此份報告亦檢附前一年度之調查結果作為比較參考。

1. 課程整體評價：課程的办理流程涵蓋了系統報名、Email 繳款通知、行政事宜聯繫等，並邀請參訓學員針對整體表現提供回饋。學員滿意度分數達 96.69，與 2023 年 96.64 相近。未來，課程承辦人員將秉持專業態度持續提升課程服務品質，並致力建構完善訓練課程報名系統，使課程办理流程更加完善。
2. 講師整體表現：課程講師群以 TAF 同仁及現任評審員為主，透過講師有系統的解說及觀念的傳遞，使學員深入理解 TAF 在認證領域中的角色，並學會如何將條文內容與實務操作相結合、有效應用。2024 年講師整體表現平均分數為 96.84，與 2023 年 97 相近，未來將持續關注講師的表現，並根據需要，適時舉辦領域分類的講師交流座談會，邀請講師進行經驗分享，提升講課技巧。期望藉此將認證理念深入業界基層，並不斷提升課程品質。
3. 行政庶務(行政服務品質)：此塊滿意度的影響因子分別為教學環境、餐飲安排、服務人員、教材品質四個項目，於課程結束後邀請參訓學員針對課程期間現場的行政事宜給予回饋及建議，2024 年的平均分數為 96.54，略高於 2023 年的 96.38；未來，訓練課程的承辦人將持續關注課程當日的執行情況，並根據學員提出的建議，即時進行調整及改進。本會於課程進行過程中，將隨時關注學員上課需求，竭力提供專業服務，並持續注意課程運行相關細節，確保課程順利完成。

調查項目	2023	2024
整體滿意度	96.64	96.69
講師整體表現	97	96.84
行政庶務	96.38	96.54

表三.2024 年度 TAF 訓練服務滿意度調查及數據(含歷年分析比較表)



結語及後續努力方向

整體而言，各界對本會整體服務滿意度均能達九成七(97%)以上，顯見本會長期以來致力於改善及精進認證及訓練服務之努力已見成效並獲得肯定。

本會非常感謝各界願意撥冗回饋寶貴意見與建議，有助於本會提升服務品質，並透過使用者角度瞭解本會的認證及認證服務是否仍有不足之處，以納入未來發展之重要參考。本會為政府成立之非營利第三方認證機構，將持續努力創造認證結果信賴與公信力，以期外界運用通過本會認證的符合性評鑑機構，提升認證結果價值，共創雙贏局面。