

歡迎重慶市統計局

蒞臨展欣科技公司

展欣科技公司 tel:888-2-23893053
email:techcom23893053@gmail.com

Wechat ID: techcom23893053 Line ID: techcom

2011年7月21日，重慶市統計局局長藍慶華率領十四位重慶市統計局暨統計學會成員蒞臨展欣科技公司。



重慶市統計局局長藍慶華(照片左三)率領十四位重慶市統計局暨統計學會成員蒞臨展欣公司，與總經理陳宇宏(照片中間)進行交流，此圖為活動後的大合照。



2011年8月17日重慶市統計局工業統計組由陳代書理事率領十七位成員，抵台參訪展欣的雲端市場調查統計系統。



重慶統計局工業統計組陳代書理事(照片右二)率領十七位重慶市統計局成員來台參訪並了解雲端市場調查統計系統，與總經理陳宇宏(照片中間)進行交流，此圖為活動後的大合照。



2012年3月23日江蘇省統計學會由劉洪光理事率領三十位成員，抵台參訪展欣的雲端市場調查統計系統。



江蘇省統計學會理事與展欣總經理互相交換贈品。

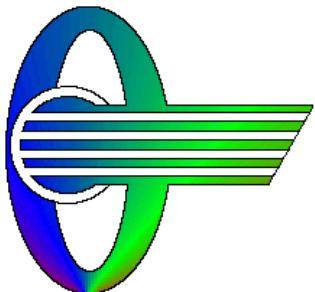


展欣科技總經理陳宇宏透過親自體驗與解說方式，讓與會學員更了解雲端電訪系統。



研習活動氣氛輕鬆活潑，讓與會學員各個專心聽講

民意調查服務實務概況之簡報



簡報者：陳宇宏
展欣科技企業有限公司
台北市忠孝西路一段41號9樓之8
Tel: 886-2-23893053#201
手機: 886-952973585
email: techcom23893053@gmail.com

展欣公司簡介

- 展欣科技企業有限公司成立於1991年11月9日，我們專精於市場調查、民意調查、資料處理、統計分析、行銷服務，擁有220席WebCATI電話系統（完全自行研發），自1992年起至今，從事民意調查、市場研究及產業分析和行銷已超過500件以上的成功案例。並在2008年榮獲經濟部創新服務獎，獲得150萬元補助。
- 2010年五都市長選舉，展欣公司所做的民調數據最接近開票結果，其接近程度令媒體界訝異。
- 2012年總統及立委選舉，對候選人所做的民調亦完全命中。

展欣公司的調查領域

滿意度調查	消費者研究行銷	市場調查	產官學調查
產品滿意度調查	生活型態調查	產品接受度調查	幫企業找出問題點
顧客滿意度調查	消費行為調查	產品概念與命名	協助企業行銷
服務滿意度調查	消費族群分析	新產品推廣試用	幫政府找出民意
施政滿意度調查	潛在顧客發掘	廣告效果調查	會員名單追蹤
政府民意調查	現有顧客維持	市場定位與區隔	社會大眾服務需求

民意調查服務 實務概況介紹

選舉結果檢視民調

台灣的民調機構超過 50 家，每每社會上發生重大事件或議題，便可看到各類民調滿天飛，以選舉結果檢視五都選前的民調，可以督促各民調機構要以更負責嚴謹地調查民意。

紀舜傑 淡江大學未來學研究所助理教授

五都選舉落幕，各政黨內部的權力爭鬥也隨即展開，各方勢力踩在對自己最有利的角度解讀選舉結果，評論功過也必然以未來情勢發展為依歸。敗選但有意更上層樓的人操作雖敗猶榮之類的口號，即使承認失敗也隱含非戰之罪，必定再起的意圖。抬轎、坐轎的人相互取暖，因為彼此都覺得「不能沒有你」，勝選者也未必輕鬆，所有人爭相邀功，也可能樹大招風，成了頭號假想敵。這些都是民主政治的「不顧面對的真相」(the inconvenient truth)。本文並不是加入評論選戰後發展的行列，而是用選戰結果來檢驗各方選前所做的民意調查。一般人面對不確定的未來都希望能事先窺探一番，因此預測成了大家趨之若鶩的活動。但是大多數人經常在事件過後就遺忘那些事先預測的正確與否，這容易讓做預測的人逃避責任而繼續妄加揣測。因此以選舉結果檢視五都選前的民調，可以督促各民調機構更負責嚴謹地調查民意。

民調機構 立場顯明

台灣的民調機構超過 50 家，有媒體、公司、研究機構、智庫和大學等單位都在做民意調查。每每社會上發生重大事件或議題，我們便可看到各類民調滿天飛。許多單位因為政治立場顯著，因此社會大眾也已經習慣他們的民調具有特定的政治色彩。民意經常令人又愛又恨，特別是對政治人物而言，民意如流水，民意可載舟也可覆舟，民意可能激勵士氣，民意也可能提前宣告失敗。

我們整理 11 月最後一波各機構所做的選前民調資料，對比



■ 根據選前部分民調顯示，蔡英文在新北市的得票率是超過朱立倫，讓支持者信心大增。

(攝影／林敬原)

(資料來源：玉山周報第77期報導)

機構效應未發生



■ 郝龍斌得票率衝到 55.65%，超出所有民調的預估。

(攝影／林敬原)

南二都民調 接近事實

大台南市的選情比北中三都單純許多，賴清德勝選的情勢很少被質疑，反應在選前民調也是如此。未來事件交易所的數字令人咋舌，賴清德竟然得到超過 9 成的支持。展欣科技的民調數字則是相當接近選舉結果。

		朱立倫	蔡英文	未表態
自由時報	11 月 2 日	35.82%	38.49%	25.69%
旺旺中時	11 月 2 日	44%	38%	18%
財訊雜誌	11 月 5 日	39.30%	34.30%	26.40%
決策調查	11 月 6 日	39.90%	37.20%	22.90%
世新大學	11 月 7 日	33.50%	30.40%	36.10%
旺旺中時	11 月 8 日	45.60%	41.60%	12.80%
TVBS	11 月 9 日	45%	38%	17%
自由時報	11 月 12 日	38.81%	39.29%	21.90%
民進黨	11 月 12 日	40.30%	39.10%	20.60%
未來事件交易所	11 月 15 日	55.2%	45.50%	
展欣科技	9 月 26 日	55.63%	44.38%	
最後結果	11 月 27 日	55.65%	43.81%	

選前未表態 人數不少

新北市方面，只有《自由時報》的民調顯示蔡英文支持度勝過朱立倫，連民進黨也是預估朱立倫得票率勝過蔡英文。最接近最後結果的是未來事件交易所，其原因可能是該問卷並未提

在大台中市，選前一面倒都是看好胡志強勝選，各家民調差異只在胡的領先差距，未表態的選民同樣可觀。展欣科技的民調數字最接近最後結果，其接近程度令人驚異，只是他們的日期是在 9 月初。排除未提供未表態選項的未來事件交易所與展欣科技不論，旺旺中時的民調最接近選舉的最後結果，因為他們的未表態比率最低。

		胡志強	蘇嘉全	未表態
自由時報	11 月 5 日	34.85%	30.04%	35.11%
民進黨	11 月 6 日	40.10%	35.10%	24.80%
世新大學	11 月 9 日	36.30%	26.50%	37.20%
旺旺中時	11 月 12 日	47.10%	40.10%	12.80%
未來事件交易所	11 月 15 日	56.10%	44.10%	
展欣科技	9 月 9 日	52.25%	47.75%	
最後結果	11 月 27 日	51.12%	48.88%	

大高雄市乃唯一有 3 位主要候選人的選區，選前棄保效應甚麼也上，最後即使棄保成功，楊秋興與黃昭順的總得票率還是低於陳菊。選前民調一致看好陳菊，最近接近結果的民調是展欣科技，特別是在楊秋興與黃昭順的數字更是接近的令人驚訝。

		陳菊	楊秋興	黃昭順	未表態
TVBS	11 月 7 日	41%	28%	16%	15%
民進黨	11 月 9 日	47.20%	25.60%	12.50%	14.70%
世新大學	11 月 11 日	34.10%	18.20%	15.30%	32.40%
自由時報	11 月 15 日	45.03%	16.76%	11.51%	26.37%
旺旺中時	11 月 15 日	46.00%	24.00%	13.70%	16.30%
未來事件交易所	11 月 15 日	65.80%	25.50%	8.20%	
展欣科技	9 月 17 日	56.45%	25.81%	17.74%	
最後結果	11 月 27 日	52.80%	26.68%	20.52%	

機構效應 未明顯產生

綜觀此次選前民調，我們發現以往選舉民調經常出現的「機

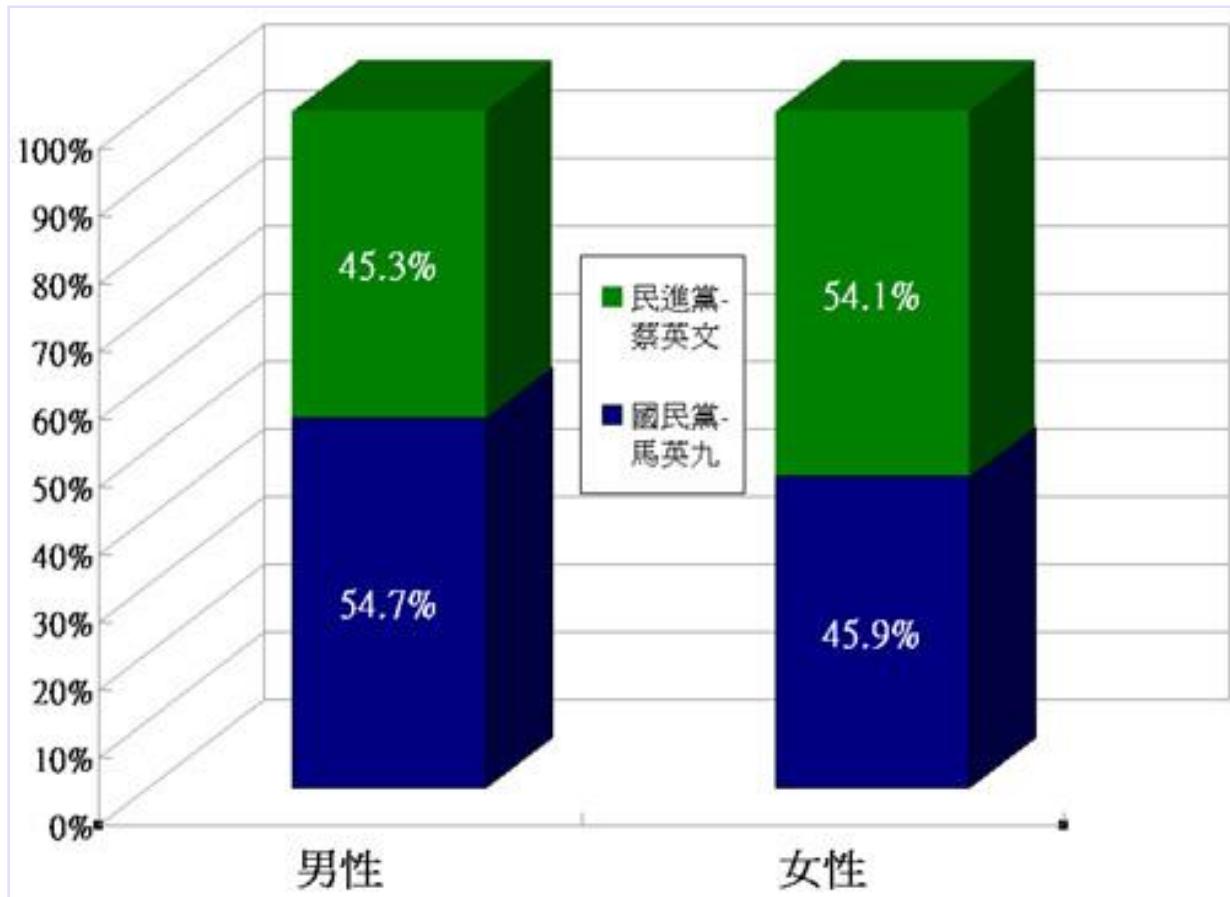
2010年五都長選舉展欣民調

地區	台北市		新北市		台中市		台南市		高雄市		
	郝龍斌	蘇貞昌	朱立倫	蔡英文	胡志強	蘇嘉全	郭添財	賴清德	黃昭順	陳菊	楊秋興
展欣民調	52.94%	47.06%	55.63%	44.38%	52.25%	47.75%	33.57%	66.43%	17.74%	56.45%	25.81%
實際開票	55.65%	43.81%	52.61%	47.39%	51.12%	48.88%	39.59%	60.41%	20.52%	52.80%	26.68%
信賴區間	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%	± 3%
	52.65%	40.81%	49.61%	44.39%	48.12%	45.88%	36.59%	57.41%	17.52%	49.80%	23.68%
	58.65%	46.81%	55.61%	50.39%	54.12%	51.88%	42.59%	63.41%	23.52%	55.80%	29.68%
精確度	Yes	0.25%	0.02%	-0.01%	Yes	Yes	-3.02%	3.02%	Yes	0.65%	Yes

(資料來源：參照中選會開票結果之整理)

2012年總統選舉展欣民調

		2012總統選舉	
		馬英九	蔡英文
展欣民調		50.45%	49.55%
實際開票		51.60%	45.63%
信賴區間	± 3%	± 3%	
	48.60%	42.63%	
	54.60%	48.63%	
精確度	Yes	3.92%	



打造服務業專屬新價值

民眾服務滿意度調查即時系統



桃園市政府民眾服務滿意度調查系統-主畫面



桃園市政府 經濟發展局

Department of Economic Development, Taoyuan

歡迎來到桃園市政府經濟發展局

非常感謝您今天蒞臨桃園市政府經濟發展局洽辦業務，為瞭解您對本局各項服務之滿意度，以作為提昇服務品質的重要參考，懇請撥冗惠賜寶貴意見，本問卷僅供滿意度調查分析及未來改進之參考，感謝您的協助與幫忙！

為讓我們桃園明天更美好，請您對我們的服務滿意程度填寫問卷

請按此處填寫問卷

桃園市政府民眾服務滿意度調查系統

歡迎使用「民眾服務滿意度調查系統」

請問您是在哪一個科別來洽公？

商業登記

工業登記

櫃台承辦人員是那一位？

林尚錦

溫淳然

黃梅琴

林芳琴

翁意婷

蔡麗婉

秦淑慎

趙千慧

涂怡珍

高淑惠

林靜華

張筱雯

張惠萍

藍素娟

徐嘉勵

陳儀儒

徐嘉勵

呂尚鴻

李祐欣

您洽公的上班時段是？

上午時段

中午時段

下午時段

非常滿意

滿意

普通

不滿意

非常不滿意

Q1. 請問您對於「櫃台人員的服務態度」滿意嗎？

Q2. 請問您對於「櫃台人員的專業知識」滿意嗎？

Q3. 請問您對於「獨立VIP空間式服務櫃台」滿意嗎？

Q4. 請問您對於「案件的申辦效率」滿意嗎？

Q5. 請問您對於「整體的服務品質」滿意嗎？

Q6. 請問您的性別：男 女

Q7. 請問您的年齡：20歲及以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲及以上

Q8. 請問您的學歷：國(初)中及以下 高中(職) 專科 大學 研究所及以上

Q9. 請問您的身分是：自行申辦或為親友申辦業務 代辦業者、會計師、律師、記帳士或稅務代理人等

重新填寫

儲存



員工績效考核

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	2014年12月份9-31日眾滿意度調查																				
2	Q2.請問您對於「櫃台人員的專業知識」滿意嗎？／櫃台服務人員+受訪者基本資料																				
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14	*.非常滿意(5分)、滿意(4分)、普通(3分)、不滿意(2分)、非常不滿意(1分)																				
15																					

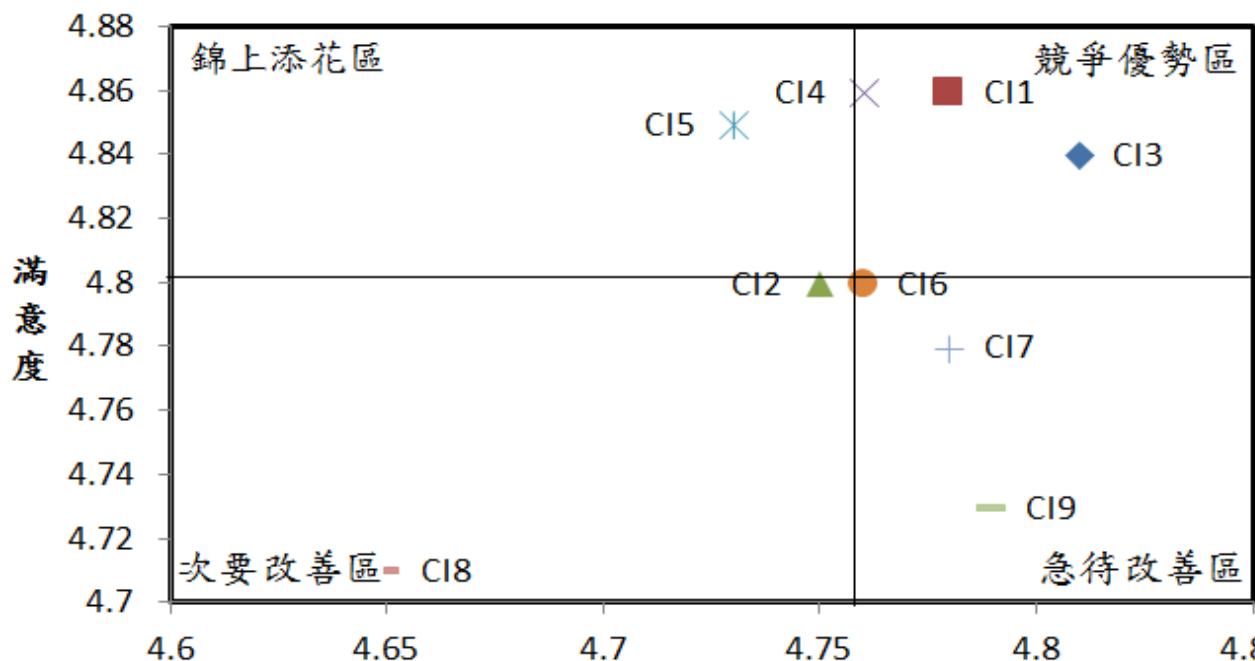
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	2014年12月份9-31日眾滿意度調查																				
2	Q5.請問您對於「整體的服務品質」滿意嗎？／櫃台服務人員+受訪者基本資料																				
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14	*.非常滿意(5分)、滿意(4分)、普通(3分)、不滿意(2分)、非常不滿意(1分)																				
15																					

員工績效考核之依據 (data)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	服務人員	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	sex	age	edu	洽公身分	洽公時間	月份	日期	
2	蔡麗婉	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段 下午時段	1月	5日	
3	溫淳然	滿意	滿意	滿意	滿意	滿意	男	21-30歲	高中(職)	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
4	陳馨禹	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	41-50歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
5	林尚錦	非常滿意	滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	女	41-50歲	大學	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
6	林尚錦	非常滿意	非常滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	男	41-50歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
7	陳馨禹	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
8	溫淳然	非常滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	專科	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	上午時段	1月	5日	
9	溫淳然	非常滿意	非常滿意	滿意	滿意	非常滿意	男	41-50歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段	1月	5日	
10	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	41-50歲	專科	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段	1月	5日	
11	蔡麗婉	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	41-50歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段	1月	5日	
12	蔡麗婉	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	41-50歲	高中(職)	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
13	蔡麗婉	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	41-50歲	高中(職)	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
14	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	專科	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
15	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	41-50歲	專科	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
16	溫淳然	滿意	滿意	滿意	滿意	非常滿意	男	41-50歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
17	溫淳然	滿意	滿意	滿意	滿意	滿意	男	41-50歲	專科	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
18	溫淳然	非常滿意	滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	女	21-30歲	專科	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
19	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	51歲及以上	研究所及以 上	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
20	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	31-40歲	研究所及以 上	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
21	溫淳然	滿意	滿意	滿意	滿意	滿意	男	51歲及以上	研究所及以 上	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
22	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	51歲及以上	專科	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
23	溫淳然	滿意	滿意	滿意	滿意	滿意	男	51歲及以上	大學	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
24	溫淳然	非常滿意	滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
25	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	男	31-40歲	專科	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	下午時段	1月	5日	
26	溫淳然	非常滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	男	51歲及以上	高中(職)	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	6日	
27	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	專科	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段	1月	6日	
28	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	31-40歲	專科	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	上午時段	1月	6日	
29	溫淳然	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	非常滿意	女	21-30歲	高中(職)	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	6日	
30	溫淳然	滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	非常滿意	男	31-40歲	國(初)中及以 上	自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或	下午時段	1月	6日	
31	溫淳然	非常滿意	滿意	非常滿意	滿意	非常滿意	男	21-30歲	大學	代辦業者、 自行申辦或 代辦業者、 自行申辦或 自行申辦或	上午時段	1月	6日	

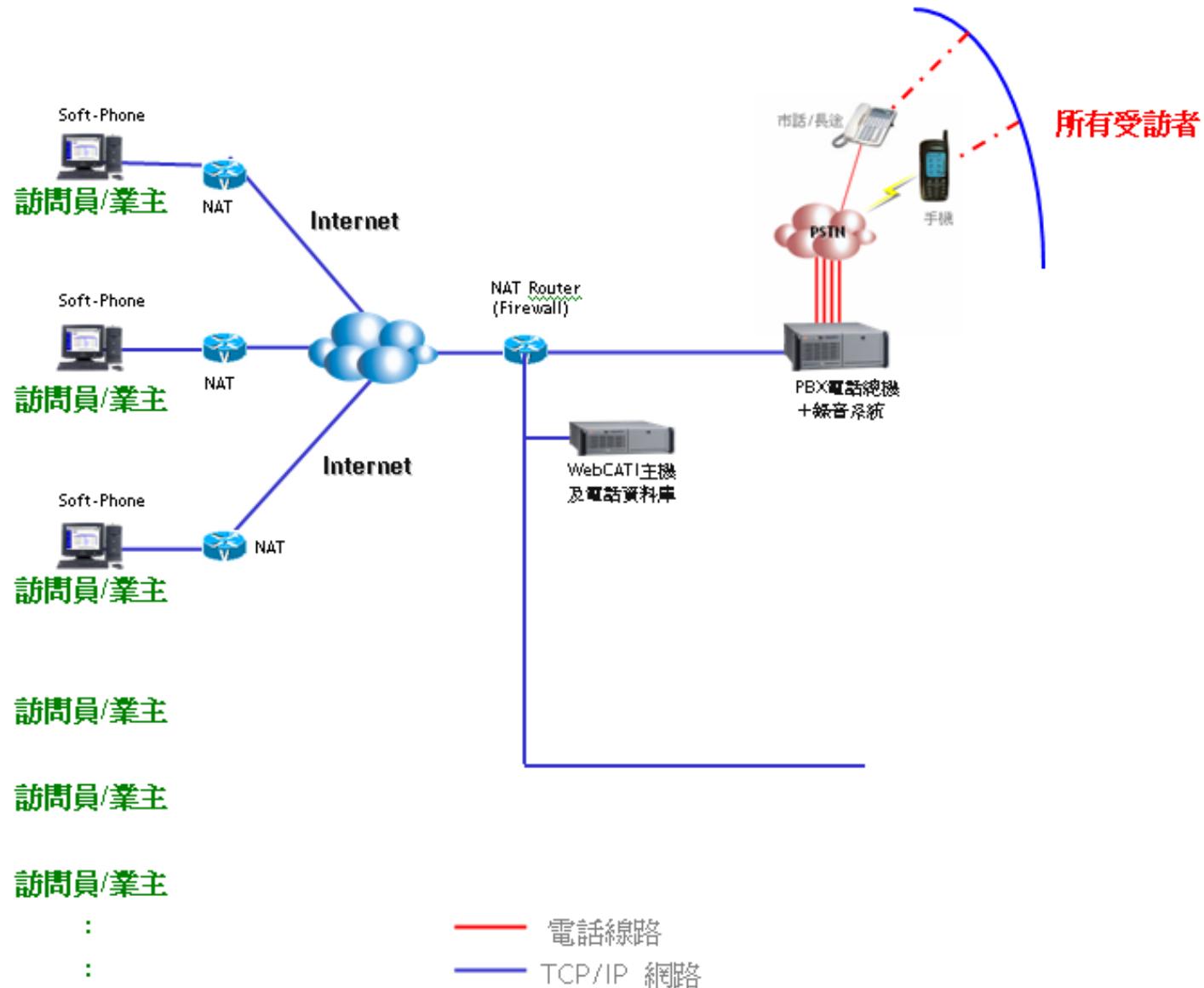
個案服務：商場服務調查結果分析

項目	代碼	平均分數		IPA 區域
		重要度	滿意度	
服務人員服務態度	CI1	4.78	4.86	競爭優勢區
服務人員主動告知各項商品訊息	CI2	4.75	4.80	次要改善區
服務人員專業度	CI3	4.81	4.84	競爭優勢區
服務人員親切度	CI4	4.76	4.86	競爭優勢區
服務人員提供諮詢服務的禮儀	CI5	4.73	4.85	錦上添花區
開架商品文字說明是否清楚	CI6	4.76	4.80	急待改善區
賣場動線流暢度	CI7	4.78	4.78	急待改善區
賣場環境整潔程度	CI8	4.65	4.71	次要改善區
賣場停車便利性	CI9	4.79	4.73	急待改善區
整體平均數		4.757	4.803	



將Call center 帶上雲端

WebCATI



展欣的夥伴在全球任何有網路的地方，登入雲端WebCATI調查統計系統平台，就可以進入雲端平台來設計問卷或是設定Out-Bound call電話行銷宣傳或查看統計結果。



展欣的夥伴



登入使用
帳號/密碼



進入平台
設計問卷



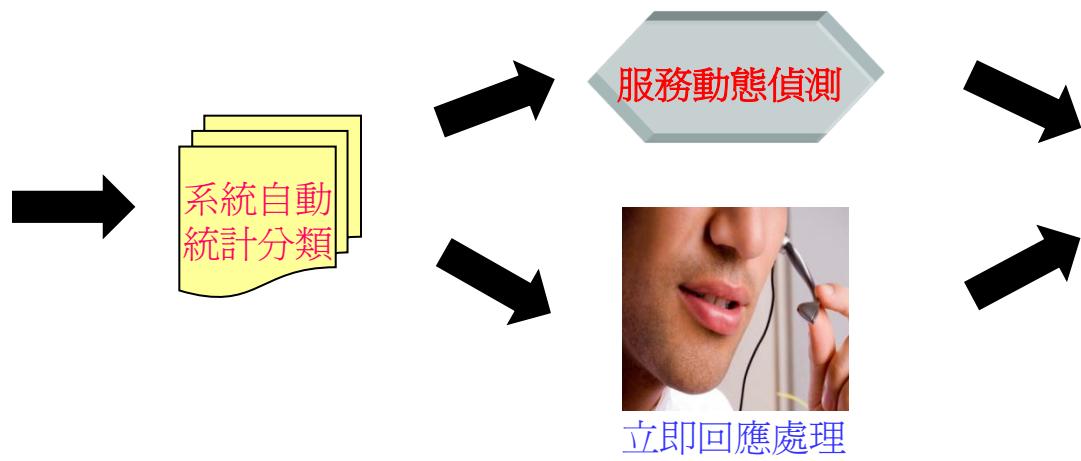
問卷內容
轉成
QRCode



問卷錄成
電話語音



民眾用手機
意見反應



※平台目前有
300條電話線，
表示有300人可
以來打電話通
知。(線路可以
再擴大!人員可
以支援!)



媒體宣傳



email 通知



手機簡訊



Web call
電話語音



人員訪問

雲端WebCATI 電訪系統模組架構

電話訪問
系統

網路調查
系統

電話語音
調查系統

統計交叉
分析系統

Panel會員
管理系統

電子郵件
發佈系統

手機簡訊
發送系統

VOIP
網路電話

網路電話
語音系統
Web Call

直效行銷
Out-Bound
Call

促銷活動
In-Bound
Call

雲端市場調查席捲全球



弘光科技大學

亞東技術學院

正修科技大學

朝陽科技大學

聖約翰科技大學

中國科技大學

1. 台中, 弘光科技大學：市場調查與行銷研究室（隸屬於：健康事業管理系所）

* 特色：主軸在於健康事業管理之市場調查與行銷之研究。

2. 板橋, 亞東技術學院：市場調查中心（隸屬於：行銷與流通管理系）

* 特色：遠東百貨, 愛買, 等遠東集團內之市場調查與消費者研究。

3. 高雄, 正修科技大學：雲端電話訪問調查研究中心（隸屬於：企業管理系）

* 特色：服務南部產業。

4. 台中, 朝陽科技大學：銀髮產業調查服務中心（隸屬於：老人服務系）

* 特色：針對銀髮產業所成立的調查服務中心。

5. 台北, 聖約翰科技大學：休閒產業調查暨行銷服務中心（企管系與行銷系共同合作）

* 特色：針對台北港, 淡水灣之休閒產業所成立的。

6. 台北, 中國科技大學：服務創新暨消費者行為研究中心（隸屬於：企業管理系）

* 特色：針對服務業所成立的服務創新暨消費者行為研究中心。

採用雲端市場調查系統的主要優勢是：可以應用在全球市場，效率快，方便性佳，運用層面廣。



展欣公司可以提供的方案

- 雲端調查平台整體設備輸出及建置
- 提供調查實務各種課程與經驗
- 協助公部門及商業調查之執行
- 雲端翻轉教育平台整體設備輸出及建置



展欣科技企業有限公司

[http:// www.i-tel.com.tw](http://www.i-tel.com.tw)

Email : techcom23893053@i-tel.com.tw

Tel : 886-2-23893053

Wechat ID: [techcom23893053](https://weixin.qq.com/r/techcom23893053)