

敬愛的業界賢達與先進：

您好！首先感謝 您在百忙之中撥空協助，並填寫本問卷共計 4 頁。

本問卷主要是從人力資本觀點來探討運籌服務業的績效與其決定因素，問卷之研究成果將提供業者在營運管理及制定決策之參考。因此，各位豐富的實務經驗及寶貴的意見對本研究及未來運籌服務業之發展將有莫大的貢獻。

本問卷調查係採不記名方式，您所填答的內容資料主要供作統計分析之用，絕不對外公開，請安心作答。最後，請 您詳細並完整地填答每一道題目！再次衷心感謝 您熱心的協助與支持，並敬祝 您

財源廣進 鴻圖大展

致理技術學院行銷與流通管理系

黃建榮 敬上

聯絡電話：0912611431

Mail：dearjohn0213@gmail.com

第一部份：貴公司目前的人力資本(專業技能、教育訓練)

第二部份：貴公司目前的運籌能耐

第三部份：貴公司目前的運籌績效

第四部份：個人及公司基本資料

第一部份：貴公司目前的人力資本

下列是有關 貴公司的人力資本，請就各項目，依 您個人的觀點，就 貴公司與同業相較表現程度，在適當的□打「✓」，謝謝！

	非常 不同 意	不 同 意	中 等	同 意	非常 同 意
1. 公司員工的專業技能很強.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 公司員工的素質在業界中是最好的.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 公司員工具創造力且聰明.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 公司員工對自己的工作任務具有高度專業性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 公司員工常提供新想法和新知識.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 公司擁有完善的教育訓練計畫.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 公司盡全力在人才的培訓與教育.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 公司的教育訓練很有效率.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 公司員工平均的教育訓練時數高於同業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 公司員工平均的教育訓練經費高於同業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第二部份：貴公司目前的運籌能耐

下列是有關 貴公司的運籌能耐，請就各項目，依 您個人的觀點，就 貴公司與同業相較表現程度，在適當的□打「✓」，謝謝！

	非常 不同 同意	不 同 意	中 等	同 意	非常 同 意
1. 公司能提供快速正確的配送系統.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 公司能提供戶到戶運送服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 公司能提供良好的安全與風險預防措施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 公司能快速回應顧客需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 公司能提供特殊貨物服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 公司能提供完善的顧客服務管理制度與系統.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 公司能提供完善的售後服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 公司貨物毀損及竊失的比率很低.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 公司能提供貨物追蹤的服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 公司能提供快速的貨損理賠.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 公司與相關業者間資訊系統的整合服務能力很強.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 公司能提供完善的物流回收系統.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 公司能提出有利於達成組織目標的作業方式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 公司能定期討論改善現有的作業方式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 公司能引進新的機具設備或檢貨系統.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 公司能運用新的作業流程以提升工作效率.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 公司能引進新的搬運與配送作業技術.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 公司能快速開拓新的服務路線.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 公司能注意並隨時引進新的技術.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 公司能提出創新與改善方案.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 公司具備安排特殊或非例行路線配送的能力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 公司具備異常狀況的處置能力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 公司能提供彈性的作業區使用空間.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 公司能提供彈性的作業流程與方式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部份：貴公司的運籌績效

下列是有關 貴公司的運籌績效，請就各項目，依 您個人的觀點，就 貴公司與同業相較表現程度，在適當的□打「✓」，謝謝！

	非常 不同 同意	不 同 意	中 等	同 意	非常 同 意
1. 公司透過有效率的作業以降低物流成本.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 公司透過提高運送量以降低物流成本.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 公司的訂單準時出貨率很高.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 公司的完整訂單出貨率很高.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 公司的訂單準時達交率很高.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 公司的完整訂單達交率很高.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：個人及公司基本資料（以下問項皆為單選）

以下資料僅作為整體分析之用，不做個別之公開探討，敬請詳細填答，謝謝！

1. 請問 您目前職稱為何？

☐副總經理以上    ☐秘書、特助    ☐經理、協理    ☐廠長、主任    ☐其他\_\_\_\_\_

2. 請問 貴公司成立幾年？

☐5 年以內    ☐6~10 年    ☐11~20 年    ☐21~30 年    ☐31 年以上

3. 請問 貴公司所有權型態為何？

☐台灣公司    ☐外國分公司    ☐台灣與外國公司聯營    ☐其他\_\_\_\_\_

4. 請問 貴公司的經營型態為何？

☐貨物運輸業    ☐倉儲服務業    ☐其他\_\_\_\_\_

5. 請問 貴公司在台灣的員工總數約為幾人？

☐50 人以下    ☐51~100 人    ☐101~500 人    ☐501~1,000 人    ☐1,000 人以上

6. 請問 貴公司去年(2009 年)的營業額大約為多少新台幣？

☐1 千萬元以下    ☐1 千~5 千萬元    ☐5 千萬元~1 億元    ☐1 億元~10 億元  
☐10 億元~1 百億元    ☐1 百億元以上

■ 本問卷到此全部結束，感謝您的詳細作答，為求問卷的完整性，煩請您再仔細檢查是否有遺漏處。再一次感謝您的支持！

■ 若您對本研究之結果有興趣，請留下相關資訊，以便寄送給您。謝謝！

收件人：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

e-mail：\_\_\_\_\_

通訊處：\_\_\_\_\_