

### 第三階段問卷調查

各位先進您好：

這是一份關於「國際航運物流業核心競爭力之探討：模式構建與應用」之學術性問卷，本階段問卷之問項係經第一階段問卷之調查篩選而得，希望再次藉由您對於這份問卷所提供的資料，以了解航運物流業本身能力項目之重要性及該能力項目的相對強度，進而作為評估國際航運物流業者關鍵能力及核心競爭力之依據。

本問卷僅供學術研究之用，對於您所提供的資料，絕不單獨對外發表，請您安心作答。您的寶貴意見對於本研究非常重要，因此，為確保資料之完整性與正確性，懇請您能夠撥冗賜覆全部問題，對於您的協助，僅致由衷萬分謝意。

順頌 安好

長榮大學航運管理學系

助理教授：丁吉峰 博士 敬上

聯絡電話：(06) 2785123 分機 2263

傳真號碼：(06) 2785056

E-mail: jfding@mail.cjcu.edu.tw

※本問卷對於國際航運物流業各項重要能力項目之解釋與特徵描述如下，填寫者若對於問卷項目不了解者，請參照下表之說明。

國際航運物流業重要能力	解釋與特徵描述
裝卸能力	貨物進倉與出倉有關的裝卸與搬運活動之能力。
儲存能力	針對不同貨物分別規畫長期與短期儲存的有效計畫，並針對顧客之貨物提供庫存管理活動之能力。
流通加工能力	指進行貼標、檢貨、重新組裝、改包裝、產品檢驗等簡易加工且可提升產品附加價值之作業能力。
配送能力	針對不同貨物的起訖點進行配送作業，可能包括多國配送（multi-countries distribution (MCD)）、國內配送、宅配等之能力。
時間可靠度	物流業者在運送時間之方面具有穩定度與強度之能力。
安全	確保運送過程之安全與免除毀損滅失風險之能力。
運送速度能力	提供高運送服務與速度，並提高顧客滿意度。
資訊準確能力	資訊系統必須具有準確與即時反應現況及週期活動之能力。
資訊即時能力	資訊系統對顧客而言具有即時反應與降低不確定之能力。
客戶商情聯繫能力	物流中心提供之服務必須先了解國內外顧客之需求，不斷地與顧客聯繫，公司可藉由資訊系統將其服務傳送至顧客知曉
服務可得性	物流提供者永遠可提供顧客需求的服務。
服務需求之回應	針對顧客需求之高回應程度將提升忠誠度與滿意度，並可獲致更多的業務機會。

國際航運物流業重要能力	解釋與特徵描述
提供整體品質服務之能力	在物流中心的所有服務品質應能提升顧客價值與創造顧客成功，業者提供整體服務品質之能力將滿足顧客之需求，售後服務之服務網絡也非常重要。
互補的服務能力	未來夥伴必須彼此增強及互補，夥伴的資源透過更好的服務及更廣的市場滲透而提升其生產力。
市場知識進入能力	專家或夥伴的能力可以有效地經營一個市場，例如了解競爭者和顧客；分享經驗、政府法規、獨特的競爭力。
人力資源管理	物流人才為企業重要資產，透過整體物流人力之規劃、招募、培訓，以獲取優秀之員工。
行銷與企劃能力	針對公司未來的發展，做出短中長期的發展規劃，並妥善利用行銷組合，以便開發新客戶並鞏固舊客戶群。
法律保險管理活動	對於倉儲配送與運輸過程中所發生的貨損或運送契約衍生出的問題，需要採取何種應對方法的處理活動。

一、請依您的專業知識、能力或從業經驗，就下列各項重要能力填寫重要程度與相對強度，同時並在適當的☑。

	非常 不 重要 (1)	不 太 重要 (2)	太 重 要 (3)	普 通 (4)	稍 微 重 要 (5)	非 常 重 要 (6)	非 常 重 要 (7)	相 對 非 常 不 強 (1)	相 對 不 強 (2)	相 對 不 太 強 (3)	相 對 普 通 (4)	相 對 稍 微 強 (5)	相 對 強 (6)	相 對 非 常 強 (7)
1. 裝卸能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 儲存能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 流通加工能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 配送能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 時間可靠度 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 安全 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 運送速度能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 資訊準確能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 資訊即時能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 客戶商情聯繫能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 服務可得性 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 服務需求之回應 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 提供整體品質服務之能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 互補的服務能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 市場知識進入能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 人力資源管理 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 行銷與企劃能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 法律保險管理活動 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 二、基本資料

1. 您服務的單位：\_\_\_\_\_。
2. 您個人從事本業相關業務年資：  
☐5-10 年    ☐10-15 年    ☐15-20 年    ☐20-25 年    ☐25 年以上
3. 您的工作部門與職稱：\_\_\_\_\_。

※ 本階段問卷至此已全部結束，請再查看是否有遺漏而未填答的問項，謝謝您撥冗填寫，並請立即以所附上之回郵信封寄回或 Fax: (06)2785056。俟本研究最後問卷完成並以此分析結果後，若您對本研究結果有興趣，煩請填寫以下資料，以便日後奉寄研究結論給您，再次謝謝您。

姓名：\_\_\_\_\_。

地址：\_\_\_\_\_。

E-mail：\_\_\_\_\_。