

## 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，希望藉由您對於這份問卷所提供的資料，來了解國際航運物流業本身能力項目及評估準則的重要性，進而作為評估國際航運物流業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

### 第一階段問卷

※本問卷對於國際航運物流業各項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。
前置配送能力	貨物進倉有關的收貨、分貨、揀貨、裝載與出貨有關之服務的能力。。
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。
併裝能力	針對不同貨物的起訖點（含多國猜併櫃中心，multi-countries consolidation (MCC)）進行併櫃作業之能力。
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。
運輸可及能力	各種運輸模式可及方便性之程度。
運送速度能力	提供高運送服務與速度，並提高顧客滿意度。

國際航運物流業能力	解釋與特徵描述
額外運送能力	提供額外運送服務能力，例如線上追蹤、EDI、GPS。
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。
資訊維護與控制能力	因貨物涉及不同變數（如國家、顧客、貨種與數量），正確運用物流資訊將有利物流稽核，因此整個物流資訊之搜集、儲存、使用、分析、控制對服務傳送系統顯得相當重要。
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。
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。
績效控管	考量不同顧客對於物流服務之不同需求，應決定顧客對服務之反應與服務水準程度，對於每個物流作業活動之績效衡量，應隨時做監控，並在事後做出改善的檢討行動。
協同合作與更深的內容	為使物流業者提供更廣泛的服務範圍，與主要的策略夥伴簽署長約將提供顧客更有競爭力的服務。
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。
財務會計活動	良好的財務活動能使企業經營穩定，維持長久經營目標，其主要活動係針對現金的調度、票據及有效證券的收受事項，及長期資金的調度。
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，就下列各項目做為國際航運物流業能力之重要性加以評估，並在適當的☑。

	非常不重要 (1)	不重要 (2)	不太重要 (3)	普通 (4)	稍微重要 (5)	重要 (6)	非常重要 (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"/>
2. 前置配送能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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"/>

	非常不重要(1)	不重要(2)	不太重要(3)	普通(4)	稍微重要(5)	重要(6)	非常重要(7)
4. 併裝能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 安全 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 運輸可及能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 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"/>
11. 額外運送能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 資訊維護與控制能力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. 績效控管 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 協同合作與更深的內容 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 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"/>
22. 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"/>
23. 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"/>
24. 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"/>
25. 財務會計活動 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 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"/>

## 第二階段問卷

※本問卷對於國際航運物流業關鍵能力之評估準則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。

構面	準則	解釋與特徵描述
財務構面	固定資產對權益比率	固定資產對權益比率為固定資產與業主權益之比率，代表需要長期才能回收的固定資產投資，有多少是來自於業主投入的長期資金，此為財務構面之財務狀況比率，它代表的是企業長期償債能力，此比率的值愈小，則其長期償債能力愈佳，其策略目標主題係為達成營收成長。

構面	準則	解釋與特徵描述
	營業利益率	營業利益率為營業淨利與營業收入之比率，表示營業收入扣除營業成本與費用後之淨利佔營業收入支比率，此為財務構面之經營比率，它代表的是企業獲利能力，此比率的值愈大，則其企業獲利能力愈佳，其策略目標主題係為達成營收成長。
	總資產報酬率	總資產報酬率為本期淨利與平均總資產之比率，此為財務構面之投資率，它是從損益表與資產負債表間的關係評估獲利能力，其策略目標主題係以提高總資產週轉率，進而達成營收成長。
	人事成本下降率	航運物流業為勞力密集之產業，人員過多，造成業者人事成本負擔過重。未來業者應檢討人力資源的配置，以朝組織人事之精簡，從而降低人事成本之負擔，其策略主題亦為營收成長。
	財務營運與預算成本控管	有效運用財務管理及資金之措施對財務構面相當重要，同時預決算之編製與會計制度之執行對於成本控管將有正面意義。
	營運量值	對了達成營運目標與營收成長，業者應具體規劃各項行動計劃，俾以達成組織所設定之貨物裝卸量及財務目標。
顧客構面	顧客整體滿意度	業者應建立屬於自己的顧客滿意價值鏈，亦即以顧客滿意為經營主軸，創造顧客的價值，從顧客期望與需求開始擬定策略，所有計劃活動都必須為顧客著想，進而了解顧客對於整體服務是否滿意。
	顧客再使用意願	以完善的顧客關係計劃創造出長期的忠誠顧客是業者最終目標，因為增加忠誠度與正面口碑對於顧客維持具有重大意義，顧客的再使用意願對於業者利潤擴張與獲利能力具有正面影響。
	服務對象之聯繫	服務對象遍及各相關供應鏈之市場參與者，尤其關係行銷議題興起後，維持現存關係與關切交易後之聯（維）繫為其基本策略與決策焦點，重視並持續建立關係有助於建立長期的顧客關係。
	快速顧客即時回應	有效率的物流服務為業者之主要目的之一，尤其企業對於時間觀點已改變，業者對於顧客重視其時間壓縮管理之議題逐漸興起後，業者應提供顧客快速回應（quick response, QR）及有效的消費者回應（efficiency customer response, ECR）之需求，此舉將有助於提高顧客滿意，同時增進其物流服務效率。
	自動化服務水準及效益	自動化係利用自動化技術來提昇物流效率與服務，同時降低成本，自動化服務水準之提昇對於顧客滿意有絕對之影響，其效益對顧客及業者而言可謂雙贏。
	簡化業務處理相關措施及成效	速度與服務決定企業之成敗，對顧客而言創造這樣的價值，例如提供電匯繳款、櫃檯服務電腦化等業務處理措施之簡化程序，有助於提昇顧客之滿意度及服務品質。
企業內部流程構面	作業績效評估	物流活動的各項績效評估應設定其標準、評估各項績效間的關聯性、建立整體性的評估指標，針對物流業者內部流程價值鏈應做一完整分析，俾以衡量各項作業流程之績效。
	流暢之作業程序	建立業者內部流程價值鏈應辨識各項作業流程之流暢性，作業手續之方便與否有助於增進顧客使用物流服務之價值。
	相關顧客權益之維護	重視顧客權益雖是顧客構面之重要指標，但欲維護相關顧客之權益最基本的應以內部流程之流程著手，俾以增進顧客使用物流服務之價值。
	管理電腦化與資訊化程度提昇	物流各項作業活動繁雜，若以內部流程為基礎設計資訊系統，則物流管理電腦化與資訊化程度有助於提昇物流營運效率。

構面	準則	解釋與特徵描述
	SOP 與 ISO 品質管理	若能尋求標準作業程序或 ISO 品質管理標準，則勞安與環保意外發生頻率應會降低。
	組織內各單位協調之助益	各部門常有本位性主義存在，若欲有效而一致性地溝通顯然極其不易，組織內部應有一套完善機制，俾以因應各單位之充分協調。
學習與成長構面	員工滿意度	在尋求顧客滿意時，除了滿足外部顧客之整體滿意，更應加強內部顧客滿意，即創造員工滿意後才能滿足外部顧客之滿意。
	教育訓練費用支出比例	由於物流環境之變遷，員工平時所具備之知識或技能可能稍微不足，為因應物流功能各項變革，除了加強在職訓練以外，滿足員工加強第二專長或在職進修教育將有助於提昇物流人力素質。
	知識分享	組織學習促進組織成員知識精進，員工了解知識分享的好處後，彼此分享所學知識，並且正面肯定若能得到別人所提供的有用的知識，將加速自己競爭力與學習成長的催化作用。
	員工附加價值	經由組織學習與個人成長，提昇員工的知識與技能，創造員工對組織的貢獻度，提昇員工個人的附加價值，將有助於完成組織目標。
	員工獎勵	管理的基本原則為賞罰，當組織成員對於工作目標之完成或提出具創新性思考具有貢獻性時，獲得獎勵將有助於員工對於工作滿意之提昇。
	員工生產力	員工生產力代表員工完成其工作目標之效率與效能的達成度，透過組織學習與個人成長，將有助於完成組織目標。
	團隊績效	團隊合作所達成之綜效，對於組織整體績效具有貢獻性。

二、請依您的專業知識、能力或從業經驗，就下列各項目做為國際商港關鍵能力之評選準則之重要性加以評估，並在適當的☑。

	非常不重要 (1)	不重要 (2)	不太重要 (3)	普通 (4)	稍微重要 (5)	重要 (6)	非常重要 (7)
1. 固定資產對權益比率 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 營業利益率 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 總資產報酬率 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 人事成本下降率 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 財務營運與預算成本控管 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 營運量值 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 顧客整體滿意度 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 顧客再使用意願 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 服務對象之聯繫 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 快速顧客即時回應 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 自動化服務水準及效益 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 簡化業務處理相關措施及成效 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 作業績效評估 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 流暢之作業程序 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常不重要 (1)	不重要 (2)	不太重要 (3)	普通 (4)	稍微重要 (5)	重要 (6)	非常重要 (7)
15. 相關顧客權益之維護 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 管理電腦化與資訊化程度提昇 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. SOP 與 ISO 品質管理 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 組織內各單位協調之助益 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 員工滿意度 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 教育訓練費用支出比例 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 知識分享 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 員工附加價值 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 員工獎勵 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 員工生產力 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 團隊績效 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、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：\_\_\_\_\_。