

企業面統計調查執行標準作業程序

一、目的

為確保企業面統計調查資料品質，保障受查者權益，落實依法行政觀念，茲訂定本調查標準作業程序，作為全體調查工作人員執行調查之準據。

二、相關法規

(一)統計法

第二十條 政府辦理統計時，被調查者無論為機關 團體或個人，均有據實詳盡報告之義務。

(二)統計法施行細則

第四十四條 各機關依法舉辦之統計調查，被調查者均有依本法第二十條規定據實詳盡報告之義務，違反者，得依行政執行法予以處罰。

第四十五條 各機關辦理調查、統計人員對各種統計調查取得之個別資料應予保密，除供整體統計分析之用外，不作其他用途。凡因洩漏個別資料致損害被調查者之權益時，得視其情節輕重予以議處，其涉及刑責者，應依法處理。

(三)行政執行法

第二十七條 依法令或本於法令之行政處分，負有行為或不行為義務，經於處分書或另以書面限定相當期間履行，逾期仍不履行者，由執行機關依間接強制或直接強制方法執行之。
前項文書，應載明不依限履行時將予強制執行之意旨。

第三十條 依法令或本於法令之行政處分，負有行為義務而不為，其行為不能由他人代為履行者，依其情節輕重處新台幣五千元以上三十萬元以下怠金。

第三十一條 經依前條規定處以怠金，仍不履行其義務者，執行機關得連續處以怠金。

第三十四條 代履行費用或怠金，逾期未繳納者，移送行政執行處依第二章之規定執行之。

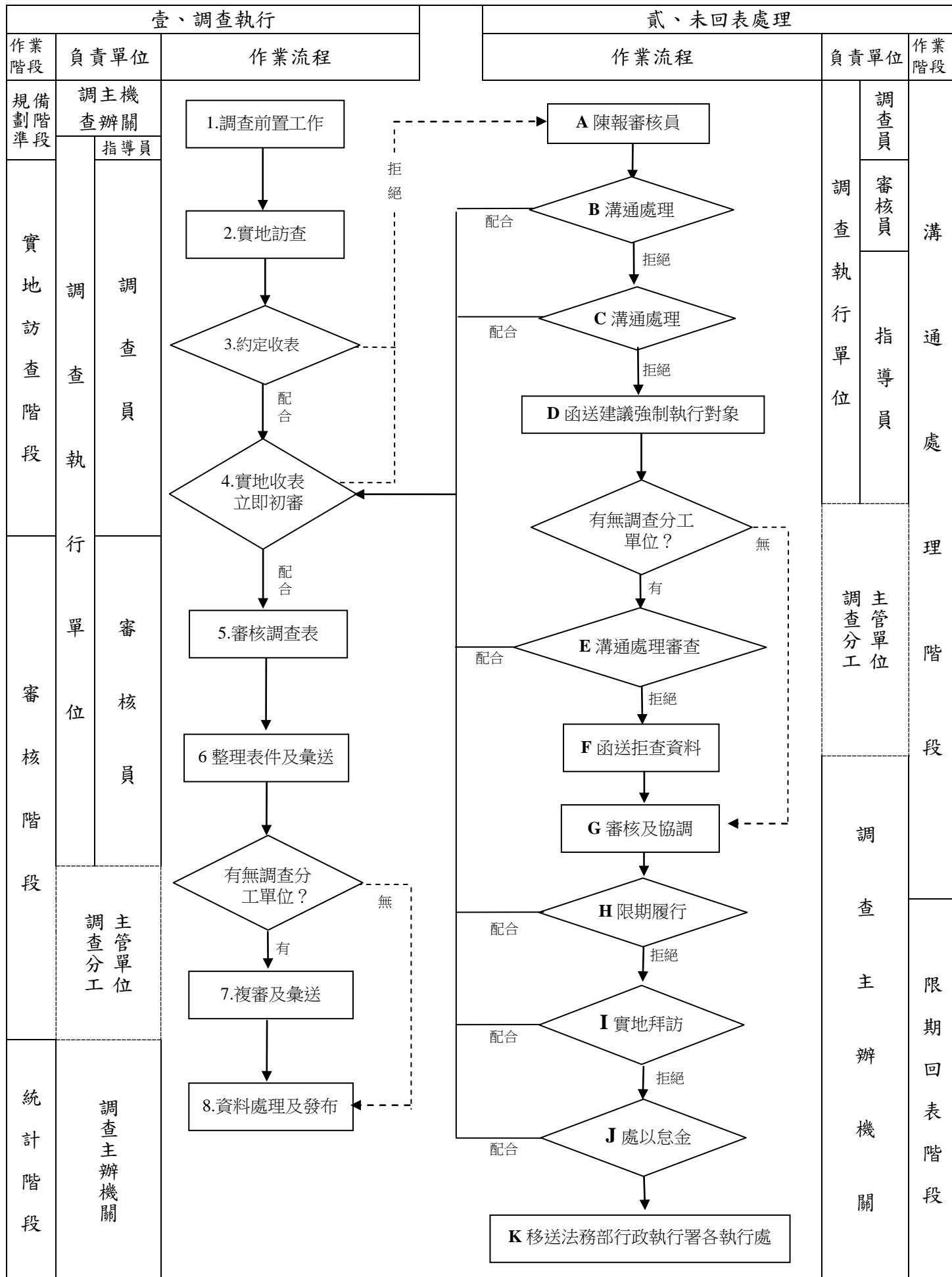
三、適用對象：實地訪查之各調查執行單位（調查員、審核員、指導員）及調查主辦機關。

四、標準作業流程圖：如附件 1

五、標準作業流程說明：如附件 2

六、使用附件：訪問記錄報告（如附件 3）、調查執行單位致拒查廠商函範例（如附件 4）

附件 1：標準作業流程圖



註：若有分工或委外情形，得視實際辦理狀況將其負責作業納入各調查執行單位或調查主辦機關。

附件 2：標準作業流程說明

壹、調查執行之作業流程

作業階段	負責單位	作業流程	步驟說明
規劃準備階段	調查主辦機關	調查前置工作	1. 調查規劃。 2. 抽樣設計。 3. 印製相關表件。 4. 辦理講習。
	指導員		1. 辦理對所屬調查人員之遴選及調查人力之配置。 2. 調查人員講習工作之推動。 3. 調查工作之分配、進度控制及相關協調督導。
	調查員		1. 領取表件 ：包括正式及候補樣本名冊、致受查廠商函、調查表、網際網路填報系統操作手冊等。 2. 參加講習。 3. 安排訪查日程。 4. 填寫基本資料。 (1) 致受查廠商函填寫調查員姓名、聯絡電話。 (2) 調查表(封面)填妥縣市代號、樣本編號、調查員姓名、聯絡電話。
			查
實地訪問階段	執行單	2	1. 各樣本必須親自實地訪查。 2. 停歇業、遷移不明依換戶原則遞補候補樣本。 3. 實地訪查作業要點 ： (1) 說明服務機關、身分。 (2) 說明調查目的及用途。 (3) 說明受查廠商填報資料應有之保障。 (4) 送交致受查廠商函、調查表、網際網路填報系統操作手冊。 (5) 說明本調查表內容及填報方法。 (6) 介紹網際網路填報系統。
		3	1. 經說明訪查相關事項後，約定收表時間。 2. 對於不願配合填表之廠商，請耐心溝通，如仍遭拒絕，則依「未回表處理之作業流程 - A 陳報審核員」步驟辦理。
	審核員	4	1. 請依約定時間準時前往收表。 2. 立即初審，以便及時改正錯漏處，如遇特殊情形，應備註說明。 3. 請確實遵守資料保密規定，妥善保管調查表件。 4. 對於未依約定回表之廠商，請耐心溝通，如仍遭拒絕，則依「未回表處理之作業流程 - A 陳報審核員」步驟辦理。
		5	1. 請依調查表範例所列重點進行審核。 (1) 調查表各資料項目是否缺漏。 (2) 調查表各資料項目間之合理性。 2. 請確實遵守資料保密規定，妥善保管調查表件。
審核階段	主管單位	6	1. 整理調查表及統計 ：依樣本編號由小至大順序彙整排序，並依實際繳表數量填寫「回表統計表」。 2. 修正樣本名冊 ：請將名冊依實地訪查後正確資料予以更新及記錄。 3. 表件彙送 ：各項調查表件經複審完竣後，依彙送規定於指定期限內寄送。
		7	1. 請依調查表範例所列重點進行審核。 (1) 調查表各資料項目是否缺漏。 (2) 調查表各資料項目間之合理性。 2. 請確實遵守資料保密規定，妥善保管調查表件。 3. 依樣本編號由小至大順序彙整排序，依彙送規定於指定期限內寄送各調查表件。
統計階段	調查主辦機關	資料處理及發布	1. 整理檢誤 ：調查資料整理、檢誤，採電腦處理為主、人工處理為輔，相互配合進行，檢誤期間並擇部分樣本廠商進行電話複核，俾確保資料品質。 2. 統計分析 ：依據資料加以分析，陳示重要統計結果。 3. 發布統計結果 ：於指定日發布調查統計結果。

貳、未回表處理之作業流程

作業階段	負責單位		作業流程	步驟說明	
溝通處理階段	調查執行單位	調查員	A 陳報審核員	填寫「訪問記錄報告(一)調查員訪問記錄」,詳述訪問及催報實況,陳報審核員。	
		審核員	B 溝通處理	1.審核「訪問記錄報告(一)調查員訪問記錄」。 2.由審核員與廠商再度溝通,說明本調查之重要性及相關保障與義務。 3.填寫「訪問記錄報告(二)審核員訪問記錄」詳述協調過程並陳報指導員。 4.溝通處理完成,約定收表時間並依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。	
		指導員	C 溝通處理	1.審核「訪問記錄報告(一)調查員訪問記錄」及「訪問記錄報告(二)審核員訪問記錄」。 2.指導員協同調查員親自拜訪廠商(負責人或主管),說明本調查之重要性及相關保障與義務。 3.填寫「訪問記錄報告(三)指導員訪問記錄」。 4.溝通處理完成,約定收表時間並依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。	
		員	D 函送建議強制執行對象	針對情節重大,影響調查工作推動及統計確度者,函送建議強制執行對象,及相關「訪問紀錄報告(一)(二)(三)」(依報告格式,填寫訪查實況及處理情形)。	
	各調查分工主管單位		E 溝通處	理 審查	分工主管單位依下列步驟處理: 1.初步審核各調查執行單位報送資料,就其主管權責與受查廠商進行溝通處理。 2.溝通處理完成,約定收表時間並依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。
			F 函送拒	查 資料	分工主管單位協調無效,將相關資料函送調查主辦機關。
			G 審核及協調		1.審核「訪問記錄報告(一)(二)(三)」。 2.與廠商溝通,並填寫「訪問記錄報告(四)調查主辦機關訪問記錄」。 3.必要時調查主辦機關得邀集各調查執行單位召開協調會。 4.溝通協調完成,約定收表時間並依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。
限期回表階段	調查主辦機關	H 限期履行		依據統計法及行政執行法辦理: 1.函知相關法律規定踐行告誡程序、限期回表。 2.接獲回表,依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。	
		I 實地拜訪		1.為求慎重並避免廠商權益受損,調查主辦機關應會同執行單位主管再度溝通協調。 2.溝通協調完成,約定收表時間並依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。	
		J 處以怠金		1.函送限期回表規定及怠金處分書。 2.接獲回表,依「調查執行之作業流程-4實地收表、立即初審」步驟辦理。	
		K 移送法務部行政	執行署各執行處	將相關資料移送行政執行署各執行處。	

附件 3： 訪問記錄報告（一）

用途：各調查執行單位報送拒查廠商時，填報用

縣市名稱：_____ 樣本編號：_____

公司名稱：_____ 負責人：_____ 營利事業
統一編號 _____

地址：□□□_____

調查員：單位_____ 職稱_____ 姓名（簽章）_____

審核員：（簽章）_____ 指導員：（簽章）_____

壹、 調查員訪問記錄

第一次訪問記錄：

一、時間：___ 年 ___ 月 ___ 日 ___ 時

二、對象（請填部門、姓名及聯絡電話，不限一人）：_____

三、已說明項目 服務機關及身分 調查目的及用途
（請勾選） 說明受查廠商填表保障 本調查表內容及填報方法 介紹網際網路填報系統

四、留置資料 致受查廠商函：填妥訪查員之○姓 名 ○連絡電話
（請勾選） 調查表：填妥封面之○縣市代號 ○樣本編號
○調查員姓名 ○調查員連絡電話
 網際網路填報手冊

五、訪問實況：

六、調查執行困難點：

第_____次訪問（催報）記錄

一、方式 實地 電話

二、時間

三、對象

四、實況（請詳述）

第_____次訪問（催報）記錄

一、方式 實地 電話

二、時間

三、對象

四、實況（請詳述）

訪問記錄報告（二）

貳、審核員訪問記錄

一、時間： ____ 年 ____ 月 ____ 日 ____ 時

二、對象（請填部門、姓名及聯絡電話，不限一人）： _____

三、實況

訪問記錄報告（三）

參、指導員訪問記錄

一、時間： ____ 年 ____ 月 ____ 日 ____ 時

二、對象：**該公司負責人或主管**

（請填部門、姓名及聯絡電話，不限一人）： _____

三、實況

附件 4 調查執行單位致拒查廠商函範例

○○○○(單位名稱)函

受文者：○○○○○(營利事業統一編號：○○○○○○○○○ 或 地址：○○○○○○○
○○)

發文日期：○○年○○月○○日

發文字號：□□□□字第□□□□□□號

主旨：請於○○年○○月○○日前配合填送○○年○○月「○○○○調查表」，請查照。

說明：

- 一、依據○○○○○○○○○○號函辦理。
- 二、貴公司經抽樣獲選為「○○○○調查」之受查樣本，係國家整體統計及相關政策資訊之重要來源。本調查表件已於○月○日送達，惟經多次溝通，迄未獲 貴公司提供之調查資料，惠請於○○年○○月○○日前填送○年○月○○○○調查表，俾利統計。
- 三、依據統計法施行細則第 45 條規定，對於貴公司所提供之個別資料本府將絕對保密，除供統計分析應用外，不作其他用途。
- 四、依據統計法第 20 條規定：「政府辦理統計時，被調查者無論為機關、團體或個人，均有據實詳盡報告之義務」，同法施行細則第 44 條規定：「各機關依法舉辦之統計調查，被調查者均有依本法第 20 條規定據實詳盡報告之義務，違反者，得依行政執行法予以處罰」。為免影響貴公司權益，請儘速於期限內填復上述資料。
- 五、若對本調查有任何疑問，請洽本府主計處(室) ○○○，連絡電話：○○○○○○○
○○○。