

108 年中小服務業營運動向調查 暨 服務業-小店家問卷調查

各位中小企業主 您好：

為更瞭解中小企業經營面向變化，營造更有益於中小企業的發展環境，規劃本次中小服務業營運動向調查，項目包括經營現況、創新研發、數位能力，以及需要政府協助的事項，期望透過具體調查結果，逐步建構中小企業營運的時間序列資料；並據以提出適切服務業發展之政策方向與措施，將政策資源做最適分配。填答內容僅做為本次研究分析之用，資訊不會個別對外揭露，敬請安心填答！

敬祝 鴻圖大展！

聯絡方式：02-27356006 #6042 林宜蓁小姐
#6102 林柏君小姐

經濟部中小企業處 敬上

壹、總體環境與經營現況

一、總體環境

1. 請問貴公司對於未來 3 年的內需經濟預期和因應方式？

(1)內需經濟預期(單選)	(2)因應方式(可複選，至多選 3 項)
<input type="radio"/> A. 非常樂觀	<input type="checkbox"/> A. 進行產品改良或創新
<input type="radio"/> B. 有一點樂觀	<input type="checkbox"/> B. 進行企業內部數位轉型升級
<input type="radio"/> C. 持平	<input type="checkbox"/> C. 改變服務或產品內容
<input type="radio"/> D. 不樂觀	<input type="checkbox"/> D. 與其他同業或異業策略聯盟
<input type="radio"/> E. 非常不樂觀	<input type="checkbox"/> E. 公司主要經營業務或人力重整
	<input type="checkbox"/> F. 沒有特別的因應策略
	<input type="checkbox"/> G. 其他，請說明_____

二、內部經營概況

2. 請問貴公司目前(108 年)網路銷售佔營業收入比重？與 107 年相較增加或減少？
(單選)

佔整體營收比例 (%)	與107年相較
<input type="radio"/> A. 公司營業額完全來自實體通路	--
<input type="radio"/> B. 公司營業額約有 1-10%來自網路交易	<input type="radio"/> 增加
<input type="radio"/> C. 公司營業額約有 10-25%來自網路交易	<input type="radio"/> 減少
<input type="radio"/> D. 公司營業額約有 25-50%來自網路交易	<input type="radio"/> 不變
<input type="radio"/> E. 公司營業額約有 50-75%來自網路交易	

F. 公司營業額約有超過 75%來自網路交易

3. 請問貴公司目前有使用哪些提升顧客體驗的方式? (可複選, 至多選 3 項)

- A. 情境設計(如透過遊戲、活動等特別的互動設計拉近消費距離)
- B. 產品試用(如提供店內商品現場試吃、試用等)
- C. 場域改造(如優化購物或用餐環境與氛圍等)
- D. 跨域加值(如美食結合文創、零售與遊戲結合等)
- E. 公司在顧客體驗部分尚未有相關操作
- F. 其他: _____ (請填寫)

4. 請問貴公司目前主要使用下列哪些類型的電商平臺進行銷售? (可複選)

- A. B2B 類型(如: Amazon Business、TradeKey 等)
- B. B2C 類型: 綜合型平臺(如: YAHOO 購物中心、MOMO 購物中心等)
- C. B2C 類型: 主題式平臺(如: 福利驚奇網、pinkoi、博客來等)
- D. B2B2C 類型: 綜合型平臺(如: YAHOO 超級商城、PC Home 商店街等)
- E. B2B2C 類型: 主題式平臺(如: 聯合農產品網路商城等)
- F. C2C 類型(如: YAHOO 拍賣等)
- G. 新興模式平臺(如: 直播、外送平臺等)
- H. 群眾募資平臺(如: 嘖嘖 zeczec、Flying V 等)
- I. 跨境電商平臺(如: Amazon、eBay、蝦皮等)
- J. 以自家電商平臺、公司官網購物車或 APP 為主
- K. 沒有使用任何電商平臺
- L. 其他: _____ (請填寫)

5. 請問貴公司目前在資金融通是否有面臨以下情況? (可複選, 至多選 3 項)

- A. 貸款缺乏抵押品, 造成貸款利率太高或核貸的金額過低
- B. 收款與付款期間不易配合, 容易出現短期資金週轉不靈
- C. 想找外部投資, 但無法引進適合的投資人
- D. 不清楚政府有哪些計畫資源, 適合自己申請(如信用保證、研發補助等)
- E. 申請政府計畫資金, 但程序或核銷過於繁瑣
- F. 沒有資金融通的問題
- G. 其他: _____ (請填寫)

6. 請問因應顧客多樣化的需求趨勢, 對貴公司營運帶來的影響程度和影響方向為何?
(單選) (總體-社會)

影響營收方向	影響營收程度
<input type="radio"/> A. 營收減少 <input type="radio"/> B. 營收增加 <input type="radio"/> C. 沒影響 (跳答第 8 題)	<input type="radio"/> A. 高 <input type="radio"/> B. 普通 <input type="radio"/> C. 低

7. 請問面對顧客多樣化的需求造成營收改變，貴公司的策略為何?(可複選，至多選 3 項)

- A. 進行產品改良或創新
- B. 進行企業內部數位轉型升級
- C. 改變服務或產品內容
- D. 與其他同業或異業策略聯盟
- E. 公司主要經營業務或人力重整
- F. 沒有特別的因應策略
- G. 其他，請說明_____

8. 請問貴公司目前在員工管理是否有面臨以下情況?(可複選，至多選 3 項)

- A. 基層人力招聘不易
- B. 中高階或技術人力招聘不易
- C. 員工流動率高
- D. 無法自行辦理員工培訓
- E. 解雇員工的遵法成本高，難以汰除不適任員工
- F. 沒有員工管理的問題
- G. 其他：_____ (請填寫)

9. 請問貴公司認為目前最主要的「競爭者」為何?(可複選，至多選 3 項)

- A. 附近的同業小店家
- B. 附近大型賣場店家
- C. 網路平臺的店家
- D. 附近市集的攤販
- E. 其他：_____ (請填寫)

10. 請問貴公司認為目前最主要有哪些「營運成本」上升?(可複選，至多選 3 項)

- A. 人事成本上升
- B. 進貨或原料成本上升
- C. 租金上升
- D. 店面裝潢成本高
- E. 管銷成本上升

- F. 物流成本上升
- G. 電商上架費用與抽成上升
- H. 資金成本上升
- I. 購買設備支出上升
- J. 無
- K. 其他：_____（請填寫）

貳、創新研發

11. 請問貴公司過去一年是否有創新活動，原因為何？（單選）

- A. 有創新活動（以下可複選）
 - A-1. 市場（顧客喜好）的改變
 - A-2. 外在環境改變（例如：科技、環保、法律環境的改變導致必須投入研發資源，開發符合規定的產品）
 - A-3. 強化競爭優勢，以更低的生產成本、更快的生產速度、更好的品質、或更優良的功能取得市場競爭優勢
 - A-4. 獲得較高的利潤
 - A-5. 其他，請說明_____
- B. 沒有創新活動（以下可複選）（請勾選原因後，跳答第 16 題）
 - B-1. 依據先前創新的經驗，覺得沒有需求
 - B-2. 依據市場情況覺得沒有需求
 - B-3. 有需要創新，但受限於創新活動的條件，難以進行創新
 - B-4. 本公司只進行一般改善活動，並未計畫明顯改良商品或製程
 - B-5. 其他，請說明_____

12. 請問貴公司過去一年在後臺流程的創新為何？（可複選）

- A. 改良或引進新的後勤服務或機器設備，以支援前臺流程服務
- B. 改良或引進新的物流配送，以支援前臺流程服務
- C. 改良或引進新的財務會計方法
- D. 改良或引進新的資訊管理方法
- E. 沒有進行後臺流程的創新
- F. 其他，請說明_____

13. 請問貴公司過去一年在銷售/提供的商品（服務）創新程度為何？（可複選）

- A. 推出在市場上全新或顯著改良的商品（服務）
- B. 推出的商品（服務）對公司而言是全新或顯著改良的，但市場上已有類似的商品（服務）
- C. 僅對現有商品（服務）進行細微改良

- D. 沒有進行商品（服務）的創新
- E. 其他，請說明_____

14. 請問貴公司過去一年主要曾在下列哪些項目中進行改變？（可複選）

- A. 商品外觀/形象設計
- B. 包裝
- C. 銷售通路
- D. 商品展示方式/管道
- E. 定價方式
- F. 付款方式
- G. 廣告促銷推廣
- H. 其他，請說明_____

15. 請問貴公司過去一年投入創新活動之花費約為多少？（單選）

- A. 未滿 10 萬元
- B. 10-30 萬元
- C. 31-50 萬元
- D. 51-100 萬元
- E. 101-150 萬元
- F. 151-300 萬元
- G. 超過 300 萬元

16. 請問貴公司近三年是否有申請任何專利項目？（單選）

- A. 有申請專利，項目為_____
- B. 沒有申請

17. 請問貴公司曾聽過/申請過哪些政府提供創新活動的研發補助措施？（可複選）

- A. 補助小型企業創新研發計畫（SBIR）
- B. 服務業創新研發計畫（SIIR）
- C. 協助傳統產業技術開發計畫（CITD）
- D. 創新科技應用與服務計畫（ITAS）
- E. 業界開發產業技術計畫（ITDP）
- F. 其他，請說明_____

18. 承上題，請問貴公司是否曾申請其他的研發補助措施？（單選）

- A. 無
- B. 有，申請的計畫或補助是_____（請填寫）

參、數位行銷能力

19. 請問貴公司目前主要使用哪些行銷方式？（可複選，至多選 3 項）

- A. 透過顧客或親友進行口耳相傳
- B. 傳統行銷工具(如透過報紙、電視廣告、傳單、廣告看板等)
- C. 數位行銷工具(如 line@、臉書粉絲團、google 評價等)
- D. 建立會員制度，蒐集消費者資料進行分析與行銷推播
- E. 整合線上線下(O2O)行銷通路
- F. 公司未運用任何行銷方式
- G. 其他：_____ (請填寫)

20. 在行銷方面，請問貴公司目前使用的數位工具？(可複選)

- A. 沒有使用數位工具行銷
- B. 使用電子郵件行銷
- C. 使用網路社群媒體(如：FB 粉絲團、line@、IG、google 評價)行銷
- D. 使用 AR、VR 進行產品行銷
- E. 使用 AI 數位技術進行產品行銷(例如：聊天機器人模擬真人來跟使用者對話)
- F. 其他，請說明_____

21. 請問貴公司下列交易／支付方式目前(108年)占營收的比例？(可複選)

	估營收比例(%)
A. 現金／支票 ／轉帳匯款	○A. 不到1成 ○B. 1-2成 ○C. 3-4成 ○D. 5-7成 ○E. 8成以上
B. 實體店面或 傳真刷卡	○A. 不到1成 ○B. 1-2成 ○C. 3-4成 ○D. 5-7成 ○E. 8成以上
C. 網路刷卡	○A. 不到1成 ○B. 1-2成 ○C. 3-4成 ○D. 5-7成 ○E. 8成以上
D. 具行動支付 ／第三方支付 功能	○A. 不到1成 ○B. 1-2成 ○C. 3-4成 ○D. 5-7成 ○E. 8成以上
E. 其他，請說明_____	

22. 請問貴公司是否運用數位工具分析客戶資料？(如：客戶屬性、購買商品的類型及頻率…等)(單選)

- A. 並未對客戶進行任何分析(請跳答第24題)
- B. 有分析，但未使用電腦或手機等資訊設備(請跳答第24題)
- C. 有使用電腦或手機等資訊設備進行分析(請續答第23題)

23. 請問貴公司使用哪些運用數位工具分析客戶資料？(如：客戶屬性、購買商品的類型及頻率…等)(可複選)

- A. 使用基本軟體進行分析（如：Microsoft Excel、Word 等）
- B. 使用免費雲端軟體進行分析（如：Google 表單等）
- C. 使用專業軟體或網頁分析工具進行分析（專業軟體如：PowerBI、SPSS、Tableau、R、SAS 等；網頁分析工具如：Google Analytics 等）
- D. 運用人工智慧（AI）技術進行分析
- E. 委託專業機構進行分析
- F. 其他，請說明_____

肆、輔導與政策協助

24. 請問您覺得下列哪些經營面向最需要政府協助？（可複選，至多選 3 項）

- A. 優化服務流程與內容
- B. 企業品牌加值
- C. 內部經營應用數位工具提升效率
- D. 使用數位行銷工具拓銷市場
- E. 推出創新產品/服務
- F. 其他：_____（請填寫）

一、針對「服務優化或品牌加值」：

25. 請問是否遇到以下困難？（可複選，至多選 3 項）

- A. 不清楚如何優化服務流程與服務內容
- B. 不清楚如何提升經營場域的環境氛圍
- C. 不清楚如何透過行銷或互動式體驗讓品牌加值
- D. 其他：_____（請填寫）

26. 請問最需要政府協助的地方為何？（可複選，至多選 3 項）

- A. 開設服務體驗課程，協助優化服務流程及內容
- B. 媒合相關資源改造經營場域的環境氛圍
- C. 協助結合數位科技工具設計互動式體驗活動讓品牌加值
- D. 其他：_____（請填寫）

二、針對「內部數位化」：

27. 請問是否遇到以下困難？（可複選，至多選 3 項）

- A. 導入內部數位管理工具，對業績提升沒有幫助
- B. 不熟悉運用後臺管理系統或前臺管理系統，提升經營效率
- C. 難以招聘數位人才協助公司內部數位化經營
- D. 數位工具導入成本太高
- E. 其他：_____（請填寫）

28. 請問最需要政府協助的地方為何? (可複選, 至多選3項)

- A. 協助導入內部數位化管理工具(如: 前後臺管理系統等)
- B. 提供內部數位化管理工具相關實務課程
- C. 提供建置內部數位化管理工具的相關資源
- D. 協助媒合使用數位工具的人才
- E. 其他: _____ (請填寫)

三、針對「數位行銷」:

29. 請問是否遇到以下困難? (可複選, 至多選3項)

- A. 不熟悉運用數位工具對顧客行銷(例如: line@、臉書粉絲團、IG、直播等)
- B. 都用傳統通路銷售, 較少使用電商通路上架產品銷售
- C. 沒有建立會員制度, 無法蒐集顧客消費資料
- D. 上架實體或電商通路費用或抽潤太高
- E. 其他: _____ (請填寫)

30. 請問最需要政府協助的地方為何? (可複選, 至多選3項)

- A. 協助找到合適的電商通路上架產品銷售
- B. 導入使用數位行銷工具(例如: 社群媒體工具、顧客管理系統等)
- C. 數位行銷企劃內容諮詢
- D. 協助消費者行為資料的蒐集與分析
- E. 提供導入數位行銷工具的相關資源
- F. 其他: _____ (請填寫)

四、針對「創新產品/服務」:

31. 請問是否遇到以下困難?(可複選, 至多選3項)

- A. 不知道消費者喜愛的新商品或服務
- B. 沒有資源進行新產品或服務的研發
- C. 難以找到合作夥伴開發新商品
- D. 開發新產品的時間長, 投入成本高
- E. 擔心新商品賣不好
- F. 沒有需要推出新商品/服務
- G. 其他: _____ (請填寫)

32. 請問最需要政府協助的地方為何? (可複選, 至多選3項)

- A. 提供課程, 建立創新思維

- B. 舉辦企業交流活動，媒合企業異業合作
C. 提供技術移轉
D. 提供開發新產品融資
E. 其他：_____ (請填寫)

伍、基本資料

1. 公司名稱 (必填)：_____ 2. 企業統一編號 (必填)：_____
3. 公司成立於西元_____年_____月 4. 企業主姓名：_____
5. 企業主年齡：A. 未滿 20 歲 B. 20-30 歲 C. 31-40 歲 D. 41-45 歲 E. 46-50 歲
F. 51-55 歲 G. 56-60 歲 H. 超過 60 歲
6. 企業主學歷：A. 高中以下 B. 大學 C. 碩士 D. 博士
7. 填表人及職稱：_____ 連絡電話及 E-mail：_____
8. 公司所在縣市別 (單選)：A. 臺北市 B. 新北市 C. 桃園市 D. 臺中市
E. 臺南市 F. 高雄市 G. 基隆市 H. 宜蘭縣
I. 新竹市 J. 新竹縣 K. 苗栗縣 L. 彰化縣
M. 南投縣 N. 雲林縣 O. 嘉義市 P. 嘉義縣
Q. 屏東縣 R. 澎湖縣 S. 花蓮縣 T. 臺東縣
U. 金門及連江縣
9. 公司所屬行業別：A. 批發及零售業 B. 運輸及倉儲業
C. 住宿及餐飲業
D. 出版、影音製作、傳播及資通訊服務業
E. 金融及保險業 F. 不動產業
G. 專業、科學及技術服務業 H. 支援服務業
I. 教育業
J. 醫療保健及社會工作服務業
K. 藝術、娛樂及休閒服務業 L. 其他服務業
10. 組織型態：A. 獨資 B. 合夥 C. 兩合公司 D. 有限公司 E. 股份有限公司
F. 閉鎖性股份有限公司 G. 行號 H. 工作室 I. 攤車 (擺攤)
11. 正職員工人數 (單選)：A. 1-4 人 B. 5-9 人 C. 10-49 人 D. 50-99 人
E. 100-149 人 F. 150-199 人 G. 200 人以上
12. 公司 107 年營業額 (新臺幣元)：
A. 未滿 50 萬 B. 50 萬~100 萬 C. 100 萬~200 萬 D. 200 萬~300 萬 E. 300 萬~400 萬
F. 400 萬~500 萬 G. 500 萬~600 萬 H. 600 萬~1000 萬 I. 1000 萬~2000 萬
J. 2000 萬~3000 萬 K. 3000 萬~4000 萬 L. 4000 萬~5000 萬 M. 5000 萬~6000 萬
N. 6000 萬~7000 萬 O. 7000 萬~8000 萬 P. 8000 萬~9000 萬 Q. 9000 萬~1 億(以下)
R. 1 億以上
13. 公司 107 年的營收較 106 年為增加或減少? (單選)

- A. 小幅成長 (+2%~+5%)(含 2%) ○B. 略有成長 (+5%~+10%)
 ○C. 明顯成長 (+10%以上) ○D. 差不多 (± 2%內)(不含 2%)
 ○E. 小幅衰退 (-2%~-5%) ○F. 略有衰退 (-5%~-10%)
 ○G. 明顯衰退 (-10%以上) (含-10%以上)

14. 請問您目前店家最主要「鄰近哪種類型的地點」?(可複選)

- A. 商圈，位於_____ 商圈，有加入_____ 組織
B. 觀光景點或風景名勝 C. 辦公地區 D. 學校/政府機關 E. 住宅區
F. 政府特用地區 (工業區、科學園區、加工出口區等)
G. 其他：_____ (請填寫)

15. 請問您目前最主要「顧客類型」(單選)

- A. 外國觀光客 ○B. 學生 ○C. 上班族 ○D. 當地家庭居民
 ○E. 其他：_____ (請填寫)

16. 企業是否有加入自身行業別的公協會(單選)

- A. 是，有加入_____ 協會 ○B. 否

17. 貴公司近 3 年內是否受政府資源輔導(例如：經濟部中小企業處)? (單選)

- A. 是，有得到_____ 輔導資源
 ○B. 否

18. 獲得此份問卷的來源 (至多勾選三個):

- A. 工業會 B. 商業會 C. 城鄉輔導 D. SBIR 相關 E. 數位關懷/數位寬頻
F. 創新群聚整合輔導 G. 跨域生態 H. 信保 I. 馬上辦服務中心
J. 榮譽會計師 K. 財務顧問 L. 社會創新網絡 M. 青創會網絡
N. 育成相關 O. 榮譽律師 P. 中小企業協會網絡
Q. 各縣市中小企業服務中心(含榮指員)
R. D&B
其他，請說明_____ (例如：_____ 計畫)

感謝您的填答，問卷到此結束！