



校園新聞

中國醫藥大學附設醫院榮登2012年《遠見雜誌》服務業大調查醫療院所第一名

◎ 臺中附設醫院 2012-10-04

《遠見雜誌》服務業大調查10週年

告別僕人式服務，迎接顧問式服務

今年《遠見雜誌》服務業大調查進入第10年，調查業態擴及到20個，為歷年最多，平均分數50.06，比去年少0.98分，今年提高題目難度是分數下降主因。

今年20個第一名裡，有八個曾拿第一，代表服務已扎了根，包括全家便利商店、信義房屋、肯德基、安麗、中華電信、高雄漢來飯店、漢神百貨、和樂家居館HOLA。新科冠軍包括品田牧場、華碩Asus、理想旅行社、長榮航空、中國信託、雲品酒店日月潭、中國醫藥大學附設醫院、劍湖山世界、嘉義市1999便民專線、bossini、快樂購物網以及福特汽車。

今年訪查的265家企業，有一成八表現不俗，分數高於60分，其中福特汽車、雄獅、中國信託、bossini高於70分，而高於80分的理想旅行社和高雄漢來飯店就是本屆超級資優生。

便利商店是十年來服務進步最多的業態，在2004年業態排名還是倒數第二，今年列居第一；而業態排行二、三名的汽車販售與居家生活通路，堪稱是今年一致度最高的業態。而首次列入調查的平價服飾和縣市政府1999便民專線，分別站上類態第5和第7名。今年的最佳進步獎，則由購物網站摘下。

10年來，台灣服務業已從僕人式服務，進入到與客人互動的顧問式服務，第一線服務人員不再只是接受客人指令，不敢反駁，而是給予客人合適的建議，透過互動來產生感動。今年許多服務第一名的企業主，都不約而同地對員工好，他們認為：唯有先對員工好，員工才能發自內心服務客人。

出動25位神祕客，調查近五個月

十年前，台灣服務業產值占GDP比重七成，《遠見雜誌》創全球媒體之先，找來神祕客扮演消費者，體驗服務現場品質。

已成為台灣服務業奧斯卡獎的《遠見雜誌》服務業大調查邁向十周年，再度委託博智全球管理顧問公司，聘請擁有國際知名驗證公司英特美（ITA）服務驗證執照，以及接受《遠見雜誌》嚴格培訓的25位專業神祕客出動執行任務。

他們在4月1日到8月25日之間，假扮成一般消費者，拿著以基本服務態度為主，魔鬼題為輔的測試劇本，除了親自到由電腦隨機取樣的530個營業據點明查暗訪，全方面地替20個業態、265家企業的服務品質打分數。

不同於其他服務調查，《遠見雜誌》在意的是消費者實際感受，不是憑印象分數投票，因為檢驗服務品質的唯一方式，就是消費者和業者的接觸和互動。

這樣的接觸和互動，每次都是關鍵時刻，原因是消費者只要有過一次不好的經驗，不再上門就算了，甚至還會昭告親友，因此不論尖離峰、分店位置或哪位服務人員，都必須提供一致性的服務。

20個業態受測，10年來最多

適逢10週年，今年受測的業態數量增加到20個，是調查以來最多的一次。除了歷年均會調查的金融銀行、便利商店、直銷、連鎖餐飲、百貨/購物、頂級休閒旅館、電信、商務飯店、連鎖速食、房屋仲介外，去年新增且頗受好評的旅行社、醫療院所、汽車販售、購物網站和國際航空，也列入調查。

隨著國際平價服飾大牌優衣庫和ZARA一前一後進駐台灣，《遠見雜誌》今年特別加入男女老少、大小通吃的平價服飾品牌，看看誰能虜獲客人心。

今年最大的突破，就是增加縣市政府1999便民熱線。其實政府就是最大的服務業，早在2007年，《遠見雜誌》就曾針對縣市政府的民眾服務中心測試，這幾年縣市政府紛紛把便民重心放在1999專線，於是決定派神祕客一探究竟。

重啟調查的不只是縣市政府，過去在2007年和2009年，《遠見雜誌》就曾分別跨入主題樂園、筆記型電腦及居家通路領域做服務體檢，今年再度列入。

總計，今年受測業者比去年增加了46家，汽車販售尤其精采，除了原有的國產車銷售前六名，還加入銷售成績榜上有名的國際車廠。去年引起廣大迴響的教學醫院，今年則調整入選標準，改為醫策會公布的新制教學醫院及特優醫院，只要服務好，中小型醫院也可能贏過大型教學醫院。

原有的連鎖速食及居家通路，也有了新的競爭對手。速食業又加入了三家外帶比薩，居家通路也不只測大店，無印良品、生活工廠、品東西等知名生活雜貨店，也進場一較高下。

基本能力測試占75%，魔鬼題考驗同理心

考題內容和執行方式，今年也做了調整。占比75%的基本能力測試，在乎的是服務人員的服務態度、同理心，以及解決問題的能力。

比如說，不少人到有醫院急診卻被冷落的經驗，《遠見雜誌》今年特別在醫院基本題裡出了四題關於急診室的考題，沒有人期待到急診有很好的服務，但至少起碼的尊重、關懷要有。過去老是被認為太過刁鑽或強人所難的魔鬼題，這幾年也調整方向，從消費者在意，卻讓第一線服務人員感到麻煩又瑣碎的事入手，重點在考驗同理心。

神祕客的執行方式和過去略有不同。一般分析，不滿意的顧客只有4%會抱怨，96%顧客懶得抱怨，卻不再光顧。而過去神祕客扮演的，就是那4%會抱怨的客人，問話比較直接，也會製造特殊情境，因此過去便利商店口耳相傳，不小心掉茶葉蛋，或無地放矢的客人，可能就是神祕客。

今年神祕客改變角色，更換成那些96%懶得抱怨的客人，不露痕跡地提出請求，如果服務人員直接拒絕，或根本沒有協助的意願，就會像大多數的消費者選擇離開。「這考驗了服務人員的觀察力、敏銳度，以及有沒有把心思放在客人身上，」執行神祕客調查的黃正顯說。

今年平均50.06分，比去年退步0.98分

經過半年的實地查訪，調查結果終於出爐，今年20大業態的平均分數50.06分，比去年稍微退步0.98分。很多消費者會問，明明感覺台灣的服務品質提升，為何平均分數沒有提升？每年提高題目難度是原因之一，《遠見雜誌》調查的使命之一，是不斷定義消費者的需求。

進一步分析這兩年的神祕客報告，發現服務人員在話術上進步神速，但不論客人怎麼問，只會像留聲機放送般重複地回答的卻不少，「對不起，我們會改進」或是「不好意思，我們沒有」，態度非常有禮，卻無法解決問題。「你會捨不得罵他，卻又對問題無法被解決而感到懊惱，」蘇國焜觀察。

僕人式服務已過去，未來走顧問式服務

就如同王品集團董事長戴勝益接受採訪時所言，「對客人百依百順的『僕人式服務』已經過去，台灣服務業要走向下一個階段。」

那就是和客人彼此有互動的「顧問式服務」。台灣美國運通會員旅遊服務部協理吳伯良解釋，顧問式服務和僕人式服務最大不同是，僕人式只是接收客人指令，不敢反駁，而顧問式則給予客人合適的建議，「唯有互動，才能產生感動。」

今年訪查的265家企業，有一成八表現不俗，分數高於60分，其中福特、雄獅、中國信託、bossini高於70分，而高於80分的理想旅行社和漢來飯店就是本屆超級資優生。

十年來，便利商店類進步最多，今年業態第一

在《遠見雜誌》神祕客調查，想要蟬聯業態冠軍並不容易。而今年20個第一名裡，有八個曾拿第一，「這代表服務已扎了根，」蘇國焜稱讚。

其中，便利商店是十年來服務進步最多的業態，從2004年業態排名倒數第二，便利商店業者解釋，他們只強調便利，但今年卻一舉奪冠，業者所下的功夫有目共睹。「如果便利商店都能做好服務，其他業態就沒有理由做不好，」蘇國焜期待。

承襲《遠見雜誌》歷年來新業態一入榜就在前段班的傳統，這次平價服飾和縣市政府1999便民專線，分別站上第5和第7名。有趣的是，今年1999便民專線的前三名，不是人口少，就是位居偏遠地區，話務量少是原因之一，但最重要的是，話務人員多了一點同理心和人情味，而獲得多項國際大獎的台北市，因為回應較制式，慘遭滑鐵盧。

今年最佳進步獎購物網站類，醫療、金融退步最多

今年的最佳進步獎，則由購物網站摘下。去年以前，消費者很難跟購物網站客服人員通上電話，不是在網頁上找不到電話號碼，就是永遠忙線中。

經過去年《遠見雜誌》的「震撼教育」後，站上服務排行榜的幾家購物網站客服人員，變得耐心多禮，更願意傾聽消費者需求。今年排名退步最多，往後必須急起直追的行業，一個是「人命關天」的醫療院所，另一個是「錢命關天」的金融銀行。

神祕客觀察，醫院的服務意識確實比往年提高不少，但今年醫院考題偏應用題，再加上範圍擴及全院所，以至於像到餐飲部提出醫生交代菜不能太鹹，或是要求藥局藥師協助，將獨居長輩的藥包分天或餐次包裝，幾乎全軍覆沒。「藥局都以作業方便為主，不會同理病患和家屬的需求，」神祕客分析。至於以往常勝軍金融銀行，今年則在魔鬼題跌一跤。當神祕客急得像熱鍋上螞蟻般告訴服務人員，在自動櫃員機跨行轉錯帳，絕大部分的服務人員都是要神祕客，自己去找出帳銀行協助。

汽車販售與居家生活，服務一致性最高

分居業態排行二、三名的汽車販售與居家生活通路，堪稱是今年一致度最高的業態。

特別是2009年首度受測就站上業態第一的居家生活通路，只要和居家生活相關，多半都難不倒服務人員，只可惜栽在要求更換拆封清洗，才發現與家中床鋪尺寸不合的魔鬼題。

汽車業的表現也讓人眼睛一亮，除了維修中心的服務，幾乎都在水準以上，甚至也會不怕麻煩地幫客人找不小心掉在車上的戒指，就連業績導向的銷售人員，對於神祕客提出教母親倒車入庫的需求，多半也不推辭。

《遠見雜誌》連兩年抽測國際航空類，成績都不盡理想，不是倒數第二，就是倒數第三。所有交通工具裡，航空公司的收費最高，消費者對它的期待自然也提高，但神祕客觀察，電話客服和櫃台服務不如機艙內的空中服務，而空服員卻被服務慣性所制約，「在送餐或提供毛毯時所提出的特殊需求，多半都會被忽略或拒絕，」神祕客分析。

消費者要求很簡單：即時提供需要的服務

《遠見雜誌》神祕客調查過去十年的重要發現之一，就是業者的努力，追不上消費者的期待，但消費者的要求其實很簡單，就是即時提供需要的服務。

雲朗觀光集團董事長辜懷如分享了一段她的經驗。有一次，她帶女兒吃小攤販，兩人點了一碗竹筍湯分著喝，湯喝到快見底時，老闆走過來說，「我來幫妳們加湯，」辜懷如受寵若驚地回答，「這麼好，還可以加湯，」老闆笑著說，「我聽到妳在講。」

辜懷如納悶說，「我沒有講啊？」攤販老闆堅定地回她，「有，我聽到妳心裡在講。」「這才是服務的最高境界啊！」。這樣的服務，被漢神百貨日籍總經理南野幸治稱之為「搔到癢處的服務」。剛從迪士尼樂園受訓回來的蘇國焜發現，迪士尼對員工很好，工作環境好，吃的員工餐好，甚至一人發五套制服，讓他們罷了就換。有趣的是，今年許多服務第一的企業主，均不約而同地對員工好。

十年來，《遠見雜誌》見證台灣服務業從落實SOP，演進到動作做到了，心卻沒有到，甚至是未來朝顧問式服務邁進，但無論如何，現場員工永遠是主角。「找對員工，給予足夠訓練，又對他們好，服務的成功機率才會高，」蘇國焜一再強調。

神祕訪客調查說明

1. 調查主題：第一線服務人員服務品質大調查
2. 調查對象：針對台灣地區，包括金融銀行、便利商店、百貨/購物中心、連鎖速食、房屋仲介、連鎖餐飲、電信公司、商務飯店、直銷公司、頂級休閒旅館、旅行社、購物網站、國際航空、汽車販修、醫療院所、居家生活、筆電販修、連鎖平價服飾、主題樂園、縣市政府1999便民專線，共20大服務業態，總計265家公司及530家店次，稽核第一線服務人員之服務品質。
3. 調查時間及有效樣本：101年4月1日至8月25日，共計完成20大服務業態530份有效服務品質評鑑
4. 抽樣與調查方法：依據各公司之經營規模、門市多寡與區域分佈，經由電腦隨機取樣，並分為營業尖峰與離峰時段，由領有國際服務驗證執照的稽核員，進行「隱匿性」稽核調查
5. 調查項目與配分：依據不同業態之服務特性、服務濃度及完整消費流程，設計不同之查核表（checklist），其中包含15項服務態度基本題，占分比為75%；以及五項服務態度魔鬼題，占分比為25%
6. 查核表設計：王一芝、黃正頤
7. 調查執行：博智全球服務管理顧問公司
8. 附註：博智全球服務管理顧問公司聘請國際知名驗證公司美商英特美（ITA）旗下領有國際服務驗證執照的25位神祕客，由《遠見雜誌》和博智公司主導，進行兩個月特訓後，25位神祕客在2012年4、5、6、6、8共五個月，扮演神祕客親赴第一線，替《遠見雜誌》進行20大服務業第一線員工的稽核與調查。

【《遠見》神祕訪客資格】

經由報名或從業界挑選合適人才。以下1~4為加分項目，5~7項為必要項目：

1. 接受為期五天，由英國國際合格稽核員註冊組織（IRCA，International Register of Certificated Auditors）認證的「主任稽核員訓練課程」（Lead Auditor Training Course），並通過測驗。
2. 依據 ISO 19011稽核員資格訓練需求，需陪同實質稽核工作，從旁觀察至少20次以上之稽核行程。
3. 正式註冊為英國 IRCA 或澳洲品質協會（Quality Society of Australasia, QSA）主任稽核員。
4. 成為IRCA或QSA合格的登錄主任稽核員前，需參與至少200次以上之ISO 9000 或ISO 14000 稽核經驗（需事先取得ISO 9000或ISO 14000主任稽核員之資格）。
5. 通過英特美國際驗證公司ITA之ESQC國際卓越服務品質驗證稽核員資格。該課程要求依不同服務業的服務特質，廣泛深入地瞭解服務差異性，導入客觀的評鑑依據與心態，並且以消費心理學與人際心理學為基礎，測試學員的理解與反應能力，嚴格挑選出具道德觀與高價值觀的人才。
6. 通過ESQC 評鑑後，需再經由《遠見雜誌》評鑑審查資格篩選，核發「《遠見雜誌》大調查訪查專員」年度聘書。
7. 《遠見雜誌》每年重複審核評估適任性，並簽有保密協定，遇有違規或不適任者隨即永久撤銷「《遠見雜誌》大調查訪查專員」資格，以嚴格控管訪查品質。

20業態平均成績：50.06

| 名次 | 業態 | 調查家數 | 平均分數 |
|----|--------------|------|-------|
| 1 | 便利商店 | 4 | 58.16 |
| 2 | 汽車販修 | 11 | 56.53 |
| 3 | 居家生活通路 | 8 | 54.42 |
| 4 | 購物網站 | 8 | 52.48 |
| 5 | 平價服飾 | 7 | 52.34 |
| 6 | 百貨 / 購物中心 | 20 | 51.93 |
| 7 | 縣市政府1999便民專線 | 21 | 51.80 |
| 8 | 旅行社 | 8 | 51.25 |
| 9 | 連鎖餐飲 | 28 | 51.22 |
| 10 | 商務飯店 | 19 | 51.16 |
| 11 | 主題樂園 | 8 | 50.81 |
| 12 | 直銷公司 | 10 | 49.58 |
| 13 | 金融銀行 | 30 | 47.94 |
| 14 | 房屋仲介 | 9 | 47.35 |
| 15 | 電信公司 | 6 | 46.83 |
| 16 | 醫療院所 | 18 | 46.06 |
| 17 | 頂級休閒旅館 | 11 | 45.92 |
| 18 | 國際航空 | 10 | 45.58 |
| 19 | 連鎖速食 | 17 | 45.01 |
| 20 | 筆電販修 | 10 | 44.82 |

購物網站 業態平均成績：52.48（國內日流量前8大業者）

| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
|----|----------|-------|------|
| 1 | GoHappy | 66.88 | 3 |
| 2 | PayEasy | 60.13 | 1 |
| 3 | 7Net | 59.38 | 4 |
| 4 | MoMo | 54.25 | 2 |
| 5 | Yahoo！奇摩 | 52.50 | 未入榜 |

| 汽車販售 業態平均成績：56.53 (2011年年度銷售量前11大) | | | |
|------------------------------------|--------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | Ford | 77.13 | 2 |
| 2 | Nissan | 68.88 | 1 |
| 3 | Lexus | 66.88 | 未調查 |
| 4 | Honda | 63.63 | 未入榜 |
| 5 | Toyota | 53.88 | 3 |

| 連鎖餐飲 業態平均成績：51.22 (直營店超過十家以上或國內代表性業者，共28家) | | | |
|--|--------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 品田牧場 | 69.88 | 3 |
| 2 | 王品牛排 | 63.13 | 1 |
| 3 | 夏慕尼鐵板燒 | 62.38 | 未調查 |
| 4 | 乾杯 | 62.13 | 未調查 |
| 5 | 星期五餐廳 | 60.50 | 未入榜 |

| 筆電販售 業態平均成績：44.82 (共10家) | | | |
|--------------------------|-----------|-------|---------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 2009年名次 |
| 1 | 華碩Asus | 63.13 | 2 |
| 2 | 宏碁Acer | 61.00 | 未入榜 |
| 3 | 惠普HP | 52.75 | 5 |
| 4 | 蘋果Apple | 50.63 | 3 |
| 5 | 聯想 Lenovo | 42.38 | 1 |

| 百貨 / 購物中心 業態平均成績：51.93 (坪數6000坪以上的百貨公司及購物中心，共20家) | | | |
|---|---------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 漢神百貨 | 65.63 | 未入榜 |
| 2 | 廣三SOGO | 62.38 | 3 |
| 3 | 阪急百貨 | 60.75 | 未入榜 |
| 4 | 環球購物中心 | 58.75 | 1 |
| 5 | 太平洋SOGO | 57.25 | 未入榜 |

| 房屋仲介 業態平均成績：47.35 (加盟或直營店超過90家以上者，共9家) | | | |
|--|-------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 信義房屋 | 63.88 | 1 |
| 2 | 永慶房屋 | 61.38 | 2 |
| 3 | 住商不動產 | 42.75 | 3 |
| 4 | 台灣房屋 | 33.13 | 4 |
| 5 | 東森房屋 | 31.88 | 5 |

| 旅行社 業態平均成績：51.25 (國內分部超過7家，共8家) | | | |
|---------------------------------|------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 理想 | 81.88 | 未入榜 |
| 2 | 雄獅 | 72.75 | 未入榜 |
| 3 | 燦星 | 68.25 | 未入榜 |

| 便利商店 業態平均成績：58.16 (店數800家以上，共4家) | | | |
|----------------------------------|----------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 去年名次 |
| 1 | 全家 | 62.20 | 2 |
| 2 | 萊爾富 | 61.06 | 3 |
| 3 | 7-ELEVEn | 56.60 | 1 |

| 國際航空 業態平均成績：45.58 (每週飛往亞太地區前十大出境航班) | | | |
|-------------------------------------|------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 去年名次 |
| 1 | 長榮 | 58.75 | 未入榜 |

| | | | |
|---|------|-------|-----|
| 2 | 日航 | 57.50 | 3 |
| 3 | 全日空 | 56.00 | 2 |
| 4 | 中國國際 | 51.25 | 未入榜 |
| 5 | 復興 | 48.25 | 1 |

| 商務飯店 業態平均成績：51.16（五星級商務飯店，共19家） | | | |
|---------------------------------|--------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 高雄漢來 | 84.25 | 未入榜 |
| 2 | 六福皇宮 | 65.00 | 未入榜 |
| 3 | 長榮桂冠 | 64.38 | 未入榜 |
| 4 | 老爺大酒店 | 60.63 | 1 |
| 5 | 寒舍艾美酒店 | 58.88 | 2 |

| 金融銀行 業態平均成績：47.94（分行數40家以上，共30家） | | | |
|----------------------------------|--------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 中國信託商銀 | 73.38 | 未入榜 |
| 2 | 星展銀行 | 62.38 | 未入榜 |
| 3 | 玉山商業銀行 | 60.25 | 未入榜 |
| 4 | 兆豐國際商銀 | 61.00 | 未入榜 |
| 5 | 上海儲蓄商銀 | 57.88 | 未入榜 |

| 直銷公司 業態平均成績：49.58（2011年台灣營業額前十大） | | | |
|----------------------------------|------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 安麗 | 61.88 | 1 |
| 2 | 美安 | 59.38 | 未入榜 |
| 3 | 賀寶芙 | 59.13 | 未入榜 |
| 4 | 如新 | 51.75 | 3 |
| 5 | 美樂家 | 50.38 | 2 |

| 連鎖速食 業態平均成績：45.01（直營或加盟店超過25家，加外送披薩，共17家） | | | |
|---|-----------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 去年名次 |
| 1 | 肯德基 | 65.75 | 1 |
| 2 | 達美樂 | 57.00 | 未調查 |
| 3 | Pizza Hut | 55.38 | 未調查 |
| 4 | 摩斯漢堡 | 52.00 | 3 |
| 5 | 麥當勞 | 51.75 | 未入榜 |

| 頂級休閒旅館 業態平均成績：45.92（實際住房價1萬元以上，共11家） | | | |
|--------------------------------------|----------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 去年名次 |
| 1 | 雲品酒店 日月潭 | 62.25 | 未入榜 |
| 2 | 漢來花季 | 61.50 | 4 |
| 3 | 瓏山林 | 53.50 | 未調查 |
| 4 | 日月行館 | 52.75 | 未入榜 |
| 5 | 加賀屋 | 52.50 | 1 |

| 醫療院所 業態平均成績：46.06（依醫策會公布新制醫院特優及新制教學醫院，共18家） | | | |
|---|------------|-------|---------|
| 名次 | 企業名稱 | 得分 | 2009年名次 |
| 1 | 中國醫藥大學附設醫院 | 57.38 | 4 |
| 2 | 光田醫院 | 55.38 | 未調查 |
| 3 | 慈濟醫院 | 54.63 | 2 |
| 4 | 三軍總醫院 | 52.88 | 未入榜 |
| 5 | 長庚紀念醫院 | 49.75 | 未入榜 |

| 電信公司 業態平均成績：46.83（直營或加盟店超過60家，共6家） | | | |
|------------------------------------|------|------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 去年名次 |
| | | | |

| | | | |
|---|-------|-------|---|
| 1 | 中華電信 | 66.38 | 1 |
| 2 | 台灣大哥大 | 51.75 | 3 |
| 3 | 遠傳電信 | 48.13 | 2 |

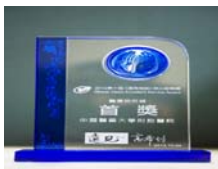
| 主題樂園 業態平均成績：50.81（觀光局入園人數統計，共8家） | | | |
|----------------------------------|-------|-------|---------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 2007年名次 |
| 1 | 劍湖山世界 | 66.25 | 未入榜 |
| 2 | 義大世界 | 56.75 | 未入榜 |
| 3 | 小人國 | 56.00 | 未入榜 |

| 縣市政府1999便民專線 業態平均成績：51.80（各縣市政府，包括離島，共21個） | | |
|--|-----|-------|
| 名次 | 名稱 | 得分 |
| 1 | 嘉義市 | 67.25 |
| 2 | 台東縣 | 66.63 |
| 3 | 金門縣 | 63.88 |
| 4 | 台北市 | 61.75 |
| 5 | 基隆市 | 58.50 |

| 平價服飾 業態平均成績：52.34（提供全家型消費的實體通路，共7家） | | |
|-------------------------------------|---------|-------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 |
| 1 | bossini | 70.00 |
| 2 | UNIQLO | 63.63 |
| 3 | ZARA | 57.13 |

| 居家生活通路 業態平均成績：54.42（共8家） | | | |
|--------------------------|-----------|-------|------|
| 名次 | 企業名稱 | 平均得分 | 去年名次 |
| 1 | 和樂家居館HOLA | 69.38 | 1 |
| 2 | MUJI無印良品 | 61.38 | 未調查 |
| 3 | 生活工場 | 58.25 | 未調查 |

【相關圖片】



遠見首獎獎座



遠見雜誌頒傑出服務獎-醫療院所類首獎

資料來源：http://www.cmu.edu.tw/news_detail.php?id=2200

中國醫藥大學 China Medical University, Taiwan

地址：40402 台中市北區學士路91號 電話：04-22053366（分機一覽表）

Address: No.91 Hsueh-Shih Road, Taichung, Taiwan 40402, R.O.C

電子郵件：cc@mail.cmu.edu.tw 校安中心：04-22022205、05-7832020（北港）

性騷擾性侵害學生申訴專線：04-22022205 申訴窗口：學務處生輔組

中區區域教學資源 | 智慧財產權 | 教育部獎補助