

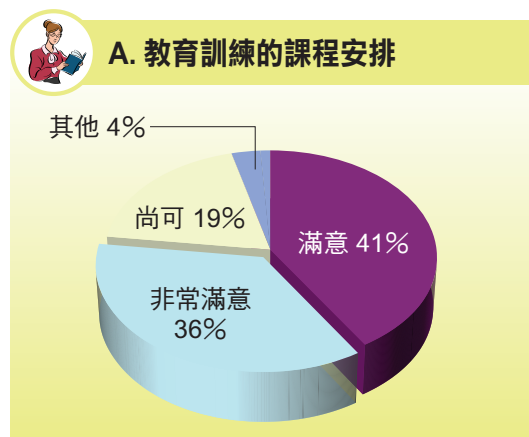


2003年，期貨人對公會服務品質之滿意度分析

多數人滿意公會服務品質

◆撰文／張藍卿

在這馬不停蹄的一年裡，期貨人對於公會緊鑼密鼓為期貨業界所提供的服務與活動是否有任何迴響與建言？為了解期貨人之心聲以作為公會未來年度服務的參考方向之一，公會發出500份問卷，有效回收問卷共33份。本次問卷將公會服務內容分成九大項，分析結果如下所示：



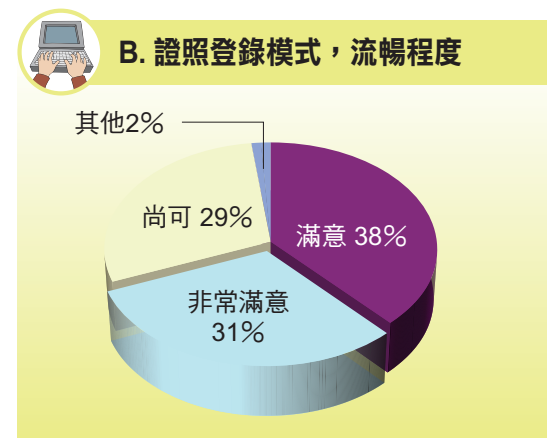
教育訓練課程共分1.業務員在職訓練；2.期貨顧問事業；3.期貨經理事業職前訓練；4.教育訓練場地勘查；5.師資遴選等細項。調查顯示，77%的從業人員對教育訓練的安排感到滿意；19%的人認為尚可；其他部份佔4%，其他部份表示無意見，或對此項目無實際參與經驗者。

問卷中有受訪學員提出：公會所舉辦的課程內容大多集中在local商品，授課內容均以國內期貨商品為中心。針對此點，公會表示：由於去年國內衍生性產品增加許多，所以有必要讓從業人員更加了解國內商品，至於海外期貨市場部分，公會其實也相當重視，例如期貨論壇就有好幾場是針對國外期貨資訊與研究為內容，包括「我國期貨經理及顧問事業未來發展之評估」研討會、

「美國債券期貨市場」研討會，都就美、日等國的期貨發展歷史進行深入探討。未來，在教育訓練課程安排，當然也會跟主管機關商討，希望能夠逐漸增加此類課程規劃。

另有學員提出認為課程內容在學術性上略顯不足：公會表示，每個從業人員程度不一，公會盡其可能折衷程度為從業人員安排課程，如有不足或太過之處，實屬難免，不過，2003公會聘請許多期貨精英為講師，則是希望以實務經驗教導學員，因為實務經驗是經年累月累積而來，無論哪一程度的學員上來上課，或多或少都能吸取前輩的經驗。至於其他關於是否能再加重相關法令及糾紛調解課程、課前應作事前通知及準備相關配合教材提醒……等意見。而有些意見或許有見仁見智之處，但仍需多方評估，有利大眾之事項，方為公會考慮之方向。

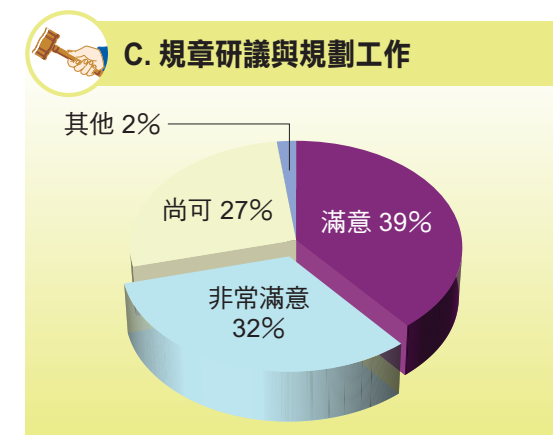
在教育訓練場地方面，學員對於教育訓練場地能分設在各縣市地區普遍感到滿意，因其能免除期貨人由於工作時間的限制而無法如期到教室上課的問題。公會表示，全省上課雖增加公會的作業，但是，能夠讓學員方便來上課，勞累也相當值得。



本項問卷共分1.工作證之登錄；2.會員

代表之登錄；3.會籍之登錄等三項細指標，問卷調查結果顯示69%的人感到滿意；29%認為尚可；其他部份佔2%。

調查顯示，普遍受訪者咸認為公會發證速度相當快速，而且發證單位的態度也很親切，問卷回函並無任何人感到不滿。公會表示，雖然證照會籍之登錄僅為程序上的步驟，但是證照登錄單位在只有一、兩人的有限人力下，要處理上千件的證照，發照單位已盡可能在短時間消化完成。此外，為了讓發照流程更為順暢，今年證照登錄將邁入E化處理。

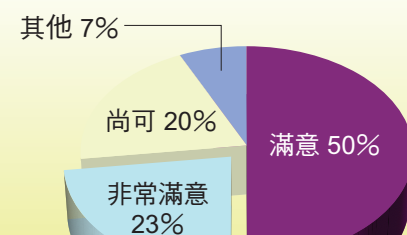


此項分為1.自律辦法；2.規章研擬等二細項，問卷調查中顯示，有71%的人達滿意程度；27%認為尚可；其他部份佔2%。

有受訪者表示，公會所訂出的自律辦法與規章大致上能符合業界需求，但希望在規章研擬上是否能更主動邀請相關期貨商參與，也有受訪者指出其未看過所研議出的規章等。針對這些問題，公會表示2004年公會在增加「查察業務」之權限後，內部人事將增加「稽查輔導組」，往後，對於會員的自律規章研議將更嚴謹，並且會加強宣導工作。



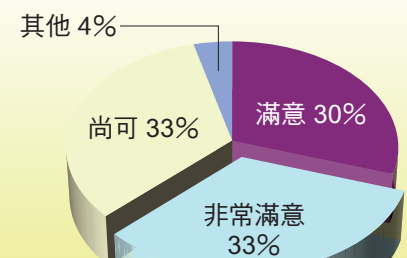
D. 公文處理之效率高低



本調查無細項分析，調查顯示73% 的受訪者對此服務感到滿意；20% 的人感到尚可；其他部份佔7%。對於此問題，受訪者並無太多意見，顯示公文處理符合一般需求，儘管已達到滿意程度，公會表示，往後依舊會持續自我要求。



E. 公會網站為從業人員提供的幫助



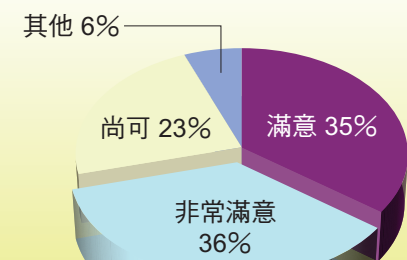
由於現時網際網路的通達，網站是現代上班族必備工具，問卷調查中顯示，有63% 的人達滿意；33% 的人認為尚可；有4% 的人認為其他。

有受訪者提出希望增加相關資訊，如期貨相關作業及與期貨交易所相關資訊宣導的建議，另有受訪者認為公會網站的知名度不高，或許可再多作推廣。針對這些問題，公會表示，公會網站正全面改建為「公會會務

自動化系統」，往後從業人員可多多上網逛逛提供更多資訊與服務的公會網站。（網址：www.futures.org.tw）



F. 舉辦的其他講座對期貨人的幫助

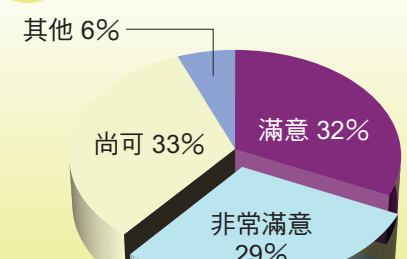


此項問卷分為1.贏家系列；2.期貨論壇兩個細項，調查結果顯示，71% 的人達滿意程度；23% 認為尚可；其他部份佔6%。

滿意的學員認為利用講座可獲得豐富的資訊，而且講座的題材與講師都對從業人員在知識與實務經驗吸收具有相當大的幫助，值得參與。



G. 國際交流事宜籌辦與規劃



本項問卷共有1.國外考察；2.外國專家來台演講兩細項：調查結果顯示，61% 的人感到滿意；33% 認為尚可，其他部份則佔6%。

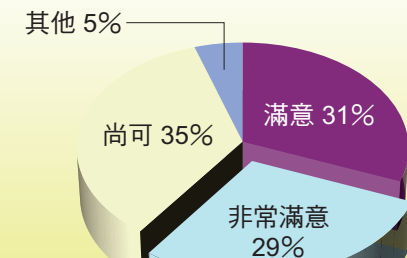
由於國內期貨市場機制的發展尚未臻至

成熟，邁向國際學習是國內期貨市場轉化提昇期貨業者對投資者專業服務品質的通路，雖然有受訪者認為其客戶程度不高，對於在此活動中所學的知識並無益處，但普遍受訪者仍表示由公會所舉辦邀請外國專家來台演講，有助於其本身更了解期貨市場上的資訊，另外，對於國外考察的活動，受訪者在意見調查中建議公會應多舉辦至韓、日等國外期貨市場考察，以便更了解亞洲期貨市場環境的現況與發展。

公會表示，國際化是世界趨勢，今年，公會將擬定舉辦期貨界國外考察團，由從業人員自費參加。除了增加業界交流，也讓期貨人有好的考察管道；而聘請國外期貨專家來台演講，亦持續努力接洽中。



H. 公會定期出版的刊物



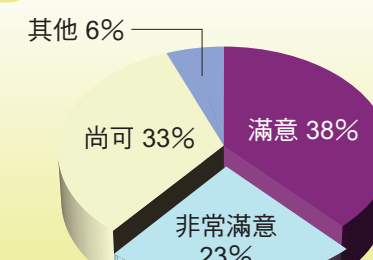
公會在資訊上對期貨人所提供的服務包含1.會訊、2.期貨人季刊、3.年報、4.論文、5.委外研究之發表等，受訪者認為這些定期刊物有一定程度的幫助。調查結果顯示有60% 達滿意程度；35% 認為尚可；其他部份佔5%。

公會表示，出版刊物事務相當繁雜，儘管如此，要做就要做到最好。從去年初始，期貨人季刊便委託專業編輯公司商周編輯顧

問協助出版，並將專業的學術論文別冊出刊，如此區分，讓從業人員可以從公會出版刊物獲得專業知識外並兼具市場趨勢的完整報導。



I. 交易人保護事宜之處理



此項調查結果顯示，61% 的人達滿意；33% 認為尚可；其他部份佔6%。由於期貨交易之金額龐大，而國內期貨交易法令又處發展階段，期貨交易常涉及法律問題，對此公會應提供交易人調處、申訴及諮詢等法律服務，以保護交易安全。

有受訪者認為此項服務對從業人員幫助不大，希望公會能更落實於實際交易上，也有受訪者提出公會應在網站上提供投資人或從業人員應如何保護自身交易的安全。針對此點，公會表示，公會已增加專業之法務人員，往後在交易人保護之處理，將給予從業人員更多幫助。

公會的宗旨是希望國內期貨交易環境更趨於完善。本次問卷調查有助於公會與會員公司雙方面的互動，在循序漸進的溝通與協調中，公會將更恰當得扮演主管機管與會員公司、會員公司與會員公司之間的橋樑，減少衝突，增加交流互動，讓台灣期貨更上一層樓。 □