

112 年度新竹科學園區滿意度調查廠商反映意見
本局處理及改善措施

(第 1 類—本局直接聯繫函覆提案公司) 17 家公司共提 35 項(竹科管理局 1120822)

序號	意見內容	本局處理及改善措施
1	竹南標準廠一期有標號數，未標註地下停車場 B2 或 B3，例如:B2 2 號/6 號或 B3 8 號/10 號	貴公司反映於所租用竹南園區一期標準廠房地下停車場增加標示部分，本局將於 112 年 4 月底安排現勘事宜，於地下室增設廠房指引標示牌，以維廠區安全。 (建管組:03-5773311 分機 2617)
2	竹南標準廠一期後方違停現象，及機車停至地下停車場 B2	1. 本局於接獲廠商通報廠房區通道或後碼頭有違規停放車輛情事，即電請竹南園區保警依科學園區公共空間維護管理辦法第 14 條規定掣單計罰；日後如遇廠房後碼頭違停之情事，亦可逕洽竹南分隊處理，電話 037-690077 分機 3410。 2. 有關建議於竹南一期標準廠房後碼頭增設停車格部分，因後碼頭非屬停車空間，本局將函請租用廠商轉知員工勿於公共空間(含後碼頭)停放車輛，並依所規劃之機車停車格停放車輛，以維道路暢通。 (建管組:分機 2617) 3. 查保警竹南分隊巡邏路線在標準廠房一期前後方均設有巡邏箱，每日規劃約 5 班次以上不同時段執行巡邏，本局將責請竹南分隊保警同仁針對竹南標準廠一期後方違停車輛加強取締。 (保警中隊)
3	竹南標準廠南邊紅線區違停次數多，警方說那區不能開紅單。影響南邊車輛轉彎進入地下停車場。	
4	建議竹南標準廠後方畫停車格，紅線區南邊違停請警方加強取締開紅單。	
5	紅線區違停開罰(紅線區亂停車無看到舉發單) 地點：竹南標準廠一期	
6	建議竹南園區中興路至中央路號誌能同步燈號，上下班影響車流回堵。	經查頭份中興路與中央路係屬苗栗縣政府轄管道路，有關建議號誌同步一事，本局已於 112 年 4 月 24 日函請苗栗縣政府卓處。(營建組:分機 2532)
7	建議減少亮燈盞數，節約用電。紅外線感應式	1. 有關建議減少亮燈盞數，節約用電一節，經查標準廠房公共區域電燈已全面採用 LED 省電燈材，兼顧明亮與省電，考量公共區域照明涉及安全性，宜維持現況。 2. 另為節約用電，本局將就個案評估汰換該項設施為感應式 LED；如有其它疑問請洽本局交通公設科維修專線 03-

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		5773311 分機 2543 或 03-5784541。 (建管組:分機 2617)
8	秋冬落葉多，請多增加清理落葉次數。(竹南標準廠一期後碼頭)	本局業已通知委外清潔維護人員加強巡查維護，倘後續仍有發現相關情形或有其他寶貴意見，可逕洽本局建管組景觀清潔科。 (建管組:分機 2636)
9	網路不好 供電品質 地點：銅鑼園區	一、有關反映銅鑼園區網路不好一節，本局已通知中華電信公司協助改善，煩請撥冗洽中華電信新竹營運處蔣小姐，電話：03-5286960，email：irene_chiang@cht.com.tw 提供確切地點，以利電信公司查修改善。 二、有關反映供電品質一節，說明如下： 1. 為穩定科學園區之供電，本局將持續協商台電之軟硬建設、推動綠能、輔導節能、辦理電力協商因應等措施，以確保園區電力供給安全穩定。 2. 另當電力事故發生後，台電公司將儘速查明事故原因及影響範圍，本局並將召開電力品質檢討會議，檢討事故成因及研商精進措施，以降低供電事故影響之風險。 (營建組：分機 2515)
10	維修班外包廠商素質問題。整修磁磚未事先告知，以致牆面打卡機、對講機等因施工掉落，刮傷機器及門牌。 地點：篤行路 6-1 號 2 樓門口牆面磁磚	有關反映委外廠商進行篤行路 6-1 號 2 樓門口牆面磁磚改善工程未事先告知及刮傷機器及門牌一節，經查修繕地點為公共區域，維修申請人為保全人員，本工程通知申請人後即進場修繕；修繕期間造成門牌、打卡機與對講機掉落，現場隨即復舊完畢，若有設備損壞致無法正常使用，請致電維修專線 03-5784541，本局將請委外廠商與貴公司聯繫賠償事宜。(營建組，分機:2530)
11	竹南園區標準廠房承租的停車位常遭其他公司車輛占用	所反映停車位遭占用一節，各標準廠房附屬之停車位係由各棟廠房管理委員會或各租用廠商自行分配及管理；為維廠區道路暢通及停車秩序，本局已於 112 年 5 月 12 日函請租用廠商轉知員工勿占用其它公司停車位或於公共空間(含後碼頭)停放車輛。 (建管組：分機 2617)
12	落葉打包後拖很久才回收	1. 本局就園區環境清潔所打包之落葉原則於當日載運完成，偶有鄰近下班前清掃打包者亦會於次日上午載運。 2. 如您有相關問題或其他寶貴意見，請逕

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		洽本局建管組景觀清潔科林先生 (03-5773311 分機 2634) 或 e-mail (rex52@sipa.gov.tw)。 (建管組)
13	周邊汽機車停車位較少等待進一步規劃機車停放區	依內政部營建署市區道路工程規劃及設計規範規定，主要道路原則禁止路邊停車，在不影響行車安全前提下，本局已儘可能於園區支道劃設路邊停車位供民眾停放。(營建組：分機 2533)
14	停車位問題尚待改進 地點：新竹市科學園區展業二路 10 號 1 樓 事項：去年有來勘查後碼頭變更機車停放區,至今尚未完成規劃,以及標準廠房後碼頭停放汽車分配不均問題。	1. 所反映展業二路 10 號後碼頭規劃變更為機車停放區一節，因本案為臨時新增案件，非既有預算經費編列範圍，本局刻正盤點並籌措經費中。 (營建組：分機 2531) 2. 本局標準廠房汽機車停車位均依照法規規範設置停車位，並設有路外停車位，而各標準廠房附屬之停車位係由各棟廠房管理委員會或各租用廠商自行分配及管理；倘有其他意見，可再洽本局建管組地政租賃科洪小姐提供建議。 (建管組：分機 2617)
15	區內交通建議:上班進園區大門是早上 9 點前有調撥車道,但最近幾個月的觀察,9 點以後進入園區的車流量還是很多,建議是否可以延長到 9:30	有關建議園區一路調撥車道延長一事，本局於 111 年下半年，連續觀察上班時段之入區車流，經評估園區一路 9 點過後之車流壅塞非屬常態性，且調撥時段須強制機車行駛污水處理廠，爰仍以維持現狀為宜。 (營建組：03-5773311 分機 2532)
16	交通不順暢，車禍非常多	查新竹園區尖峰時段聯外道路為園區一路、介壽路、寶山路及高速公路等，為紓解車流，本局目前已與新竹縣、市政府合作聯外道路拓寬及新闢道路，例如新闢高鐵橋下三期道路、科環路拓寬、高峰路拓寬等，增加道路容量紓解交通；另園區保警中隊亦於上下班重要路口進行交管維持交通順暢，若事故發生保警中隊亦即時派員前往處理及交管。 (營建組，分機 2532)
17	電力效能夜間減壓影響機台作業	1. 為穩定科學園區之供電，本局將持續協商台電之軟硬建設、推動綠能、輔導節能、辦理電力協商因應等措施，以確保園區電力供給安全穩定。 2. 目前查無接獲台電公司有「電力效能夜間減壓」之情形或措施，如有壓降或電氣事故，台電公司將儘速查明事故原因

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		及影響範圍，本局並將召開電力品質檢討會議，檢討事故成因及研商精進措施，以降低供電事故影響風險。 (營建組，分機 2515)
18	二期新廠房消防設計改善問題	有關宜蘭二期廠房消防設計相關問題，請逕洽本局 03-5773311#2511 李先生瞭解。 (營建組)
19	因標準廠房老舊，每年發生漏水狀況需聯繫修繕，是否請科管局協助看如何改善 地點：研發二路 10 號 2 樓、12 號 2 樓 事項：連日大雨時，漏水狀況又會再次發生	經查貴公司今年 3、4 月有申請報修漏水各 1 件且均已修繕完畢，目前無待辦理案件。本局並於 112 年 5 月 26 日致電瞭解案情並向您說明，園區標準廠房完工使用多年，確屬老舊，本局已編列年度相關修繕經費，逐年整修廠房外牆、頂樓防水及公共設備空間部分，在未整修前，若仍有需維修事項，可與本局聯繫，本局 24 小時維修專線電話 03-5784541。 (營建組，分機 2531)
20	創新一路無 YouBike	本局已於創新一路西區網球場規劃 YouBike2.0 場站，預計 112 年 6 月底前完成。 (營建組，分機 2532)
21	沒有此服務的感覺 題目：工商服務機能（持續關注園區商圈需求如外送服務、增加販賣機數量、協調設置郵政代辦所）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 科技生活館內餐飲廠商多與外送平台合作，請多加利用。 (投資組，分機 2228) 2. 目前於新安路周邊、靜心湖畔及科技生活館等區域設有如托斯卡尼尼義大利庭園餐廳、7-11、車庫餐廳、湖畔藝術會館、也果蔬食、全家、漢堡王、禾園茶館、露米亞餐廳、八方雲集等餐飲業及便利商店(詳請參考本局及科技生活館網頁)。 3. 新二期標準廠房(創新三路 2 號)1 樓業引進 OK 超商，請多加利用。 4. 另園區周邊亦有虛擬餐飲業者如 ubereats、foodpanda(手機可直接下載 App)提供餐飲相關服務。 5. 郵政部分，新竹園區已有寶山大崎郵局(新竹縣寶山鄉園區三路 103 號)及新竹科學園郵局(新竹市東區工業東二路 2-1 號)進駐，目前如有郵局業務需求，可向其洽辦。另因郵局主管機關對全國各支局進行總量管制，較難以設立新的支局。 (工商組，分機 2436) 6. 新竹園區土地使用已趨飽和，區內園區

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		<p>事業專用區土地以提供園區產業利用為前題，餐飲服務業以設立於公共服務區為原則。未來本局將於新建標準廠房預留空間以引進超商餐飲服務廠商。</p> <p>(工商組，分機 2410；環安組，分機 2310)</p>
22	<p>園區二路往東的研發二路往南機車(盟立與矽品)勿強制待轉,原因:1.待轉格太小2.右轉車多容易被撞3.沒有提供安全性</p>	<p>本局委託顧問公司辦理之「新竹科學園區交通安全改善及車道優化規劃」案，已就機車左轉進行通盤規劃，針對園區二路、研發二路口朝機車逕行左轉方向研析。</p> <p>(營建組，分機 2532)</p>
23	<p>創新一路汽車停車位(乾坤旁)改為機車停車位真的不是好建議,因為更改後很多汽車沒車位仍放在機車格上還被警察開單,重點是沒有這麼多的機車在停放(觀察1年了)請管理局單位可以來實際盤點(統計數量)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局前於 109 年 9 月 16 日召開研發二路及創新一路廠房周邊汽車停車位調整為機車位會勘，經與會單位討論並取得共識將 9 格汽車位調整為機車位。 2. 查創新一路計有約 128 格汽車停車位，敬請多加利用；另本局已於 112 年 6 月 14 日電洽貴公司說明，後續將邀集相關單位辦理現勘評估是否調整。 <p>(營建組，分機 2533)</p>
24	<p>地點：研發二路與創新一路 事項：停車規劃安排</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局為紓解園區內之停車需求，已於園區內設置多座路外停車場，有關園區路外停車場位置及路邊停車格位數等資訊，可至本局網站—認識園區—竹科交通—停車場資訊查詢。 2. 道路工程規劃及設計規範規定主要道路原則禁止路邊停車，在不影響行車安全前提下，本局已儘可能於園區支道劃設路邊停車位供民眾停放。 3. 查創新一路計有約 128 格汽車停車位、研發二路計有約 20 格汽車停車位，總計約有 148 格路邊汽車停車位可供停放，敬請多加利用。 <p>(營建組，分機 2533)</p>
25	<p>請趕快設置郵政代辦所</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經洽新竹郵局表示全國各支局進行總量管制，較難以設立新的支局。另表示園區外 200 公尺處目前設有郵政代辦所，可提供各項郵務服務，資訊如下，提供您參考運用： 竹北高鐵郵政代辦所 電話：0907-705122 地址：竹北市高鐵七路 65-17 號 2. 為提升郵務服務，本局已協調郵局於生醫園區設置 i 郵箱，並於 112 年 4 月 26 日正式啟用，設置地點為生醫園區生技
26	<p>時間：每周約有三、四次 地點：科學園區 事項：要到園區外的郵局臨櫃辦理業務、寄掛號信，來回交通、找車位等都花費不少時間很不便利</p>	

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		大樓(地址:新竹縣竹北市生醫路二段 18 號一樓)提供 24 小時全年無休郵務服務，請多加利用。 (工商組，分機 2436)
27	沒有收發信件的單位 事件:經常收不到信件，希望本棟大樓可以有單位協助收發信件 地點:第二生技大樓	第二生技大樓設有櫃檯人員協助收信，惟貴公司尚無人員進駐本大樓，櫃檯會請郵差協助轉信至貴公司桃園廠址，並已先電洽告知貴公司蔡慎修先生。
28	可以幫忙收發信 地點:第二生技大樓	(建管組，分機 2613)
29	科學園區請盡速設置郵政代辦所、便利商店	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經洽新竹郵局表示全國各支局進行總量管制，較難以設立新的支局。另表示園區外 200 公尺處目前設有郵政代辦所，可提供各項郵務服務，資訊如下，提供您參考運用： 竹北高鐵郵政代辦所 電話：0907-705122 地址：竹北市高鐵七路 65-17 號 2. 為提升郵務服務，本局已協調郵局於生醫園區設置 i 郵箱，並於 112 年 4 月 26 日正式啟用，設置地點為生醫園區生技大樓(地址:新竹縣竹北市生醫路二段 18 號一樓)提供 24 小時全年無休郵務服務，請多加利用。 (工商組，分機 2436) 3. 目前生醫第 1 生技大樓 1 樓及第 2 生技大樓地下室預留之超商及餐飲空間，已請業者評估進駐之可行性。 4. 據悉台灣大學醫學院附設醫院新竹生醫園區分院已規劃 125 坪商店區及 312 坪美食區，藉此提升生活機能。 5. 另園區周邊亦有虛擬餐飲業者如 ubereats、foodpanda (手機可直接下載 App) 提供餐飲相關服務，請多加利用。 6. 本局將持續努力引進工商及生活機能服務業入駐，以服務廠商員工，提升園區生活機能。 (工商組，分機 2410) 7. 另生醫園區景觀餐廳木棧道及廁所已於 112 年 4 月至 7 月進行整修工程，俟工程完竣後，將提供更優質的環境服務廠商員工。(環安組，分機 2310)
30	科學園區土地租金不要一直調漲	7. 土地租金計收及調整依據：科學園區設置管理條例第 13 條暨其施行細則第 10

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		<p>條、科學園區土地租金及費用計收辦法第 7、8 條規定及土地租約第 7 條約定。</p> <p>8. 租地費用包括土地租金及公共設施建設費用，土地租金以該園區土地平均公告地價乘以年租金率 5%~10% 計算，土地租金於扣除應繳納地價稅後之餘額，其漲幅幅度以 10% 為上限；另公共建設費用係以本局實際投入公共建設之開發成本，承租人按其承租面積占園區內可出租土地面積之比率，分 20 年攤算。</p> <p>9. 土地租金係配合縣、市政府每 2 年重新規定地價時辦理調整；公共建設費用於本局有實際投入公共建設開發時計收。各園區租地費用均係反映成本而無收益利潤之計算且已低於區外租金行情。前次辦理調整租地費用時間係 111 年 1 月，下次調整租地費用時間係 113 年 1 月。</p> <p>(建管組，分機 2613)</p>
31	用水申請，對方聲稱收不到訊息	<p>本局辦理廠商用水量核備申請，尚未開放線上申辦，經電洽貴公司瞭解，係誤申報為環保相關之用水量，該選項係為計算污水處理費使用之廠商實際用水量申報。如需申請用水核備，仍請正式來函本局辦理。相關用水申請事宜可洽本局營建組（分機：2514）。</p>
32	空氣中有臭味 工廠化學味廢氣	<p>1. 本局已就臺端反映有臭味區域加強巡查，並持續監控該區域之空氣品質，針對該區內各廠製程，加強查核頻率，若發現有異常情形，即進廠查察，以輔導及管控污染源。</p> <p>2. 另本局已通案邀集專家學者針對可能排放異味之公司進行現場實際勘查之深度評鑑輔導作業，以有效督促公司進行空氣污染防治改善，本局將持續追蹤改善情形。</p> <p>3. 因空氣污染事件之查處有其時效性，若臺端發現空氣污染情事，建議先撥打本局 24 小時陳情專線 03-5777237，本局將立即派員會同前往查核，俾利管控污染源。</p> <p>(環安組，分機 2333)</p>
33	公司前面時常淹水，灌進廠房裡面被水包圍請盡快處理	<p>因貴公司大門位處路段下坡處，目前雖已設置截水溝，惟若雨勢過大仍無法及時消散，經與貴公司現勘後，已於 6 月 15 日完成改</p>

序號	意見內容	本局處理及改善措施
		善事宜。 (營建組，分機 2530)
34	希望盡快設置 UBIKE 如遇斷電要即時處理	<p>1. 有關生醫園區建置 YouBike 站點之建議，本局已於 112 年 3 月 23 日函請新竹縣政府納入考量，新竹縣政府現正與竹北市公所合作擴充增站事宜，規劃於生醫園區南、北門各設置一站，本局將持續追蹤相關進度。(營建組，分機 2532)</p> <p>2. 目前查無或接獲台電公司有突發性斷電之情形，如台電公司有計畫性的工作停電，可至台電公司新竹區營業處官網查詢 (https://branch.taipower.com.tw/d104/xnotice?xsmsid=0M242581313964252236)，或洽該營業處竹北服務所(03-5552037)。</p> <p>3. 經電洽瞭解貴公司反映事項，可能係壓降或電力事故所致，如有類似情形發生，可立即反映至本局，由本局督促台電公司儘速查明事故原因及影響範圍，並召開電力品質檢討會議，檢討事故成因及研商精進措施，以降低供電事故影響風險。 (營建組，分機 2515)</p>
35	公司附近大眾運輸工具少，交通不方便，希望可以增加接駁車、YouBike、大眾運輸的站點和班次。	<p>1. 為提高園區內大眾運輸服務及轉乘便利性，竹科管理局設有園區巡迴巴士(紅、綠、紫、橘、綠能等 5 條路線)，其中紫線為新竹園區往返竹南園區，路線停靠二園區共計 16 個站點；巡迴巴士之各班表時間之規劃，係整體考量園區巡迴巴士各路線之公眾需要、尖離峰時段與方向、車隊調度狀況、司機配置情形、路線與班次之銜接...等因素而訂定，全線全日計 25 班次，早晚尖峰時段為 15~20 分鐘一班，因考量大眾運輸系統能源使用效益最大化，故離峰時段為一小時一班。另查高鐵快捷公車 101 路亦有行經竹南園區、竹南火車站、高鐵苗栗站，敬請多加使用。</p> <p>2. 查苗栗縣政府現於竹南園區設有 YouBike 國家衛生研究院站，至建議竹南園區增設 YouBike 站點一節，本局已於 112 年 4 月 24 日函請苗栗縣政府評估卓處。 (營建組，分機 2533、2532)</p>