

110年臺北市政府地政局「智慧創新地政服務」民眾滿意度調查報告

壹、調查過程

- 一、調查對象：一般市民及洽公地政士。
- 二、調查日期：110年10月4日至15日
- 三、調查情形：本次問卷調查共計發放1,250份紙本問卷（回收1,041份、回收率為83.3%），以及網路問卷回收計43份，總計樣本數為1,084份；抽樣誤差在95%的信心水準下約正負3個百分點。
- 四、調查內容：就地政業務服務措施及施政成果辦理整體滿意度調查，包括地籍謄本自動櫃員機、臺北智慧地所系統、電子支付地政規費、臺北地政雲、實價登錄專區及臺北市地政局網站等服務。
- 五、調查方法說明：調查方式以紙本為主，線上問卷為輔。紙本問卷於民眾臨櫃洽公時發放，請其填寫並立即回收；線上問卷公布於本局及所屬所隊機關網站、臺北地政臉書，供受訪者於網路線上填答。

貳、調查結果摘要

- 一、本局便民服務措施知悉度方面，前三名分別為「實價登錄專區」（64.02%）、「電子支付地政規費」（63.47%）及「臺北地政雲」（63.01%），「臺北智慧地所」為61.62%，「地籍謄本自動櫃員機」為50.09%。
- 二、本局便民服務措施使用情形方面，曾經使用過的服務措施前三名分別是「臺北地政局網站」（64.58%）、「電子支付地政規費」（55.17%）及「實價登錄專區」（51.57%），「臺北地政雲」為50.65%，「臺北智慧地所」為37.64%。
- 三、本局便民服務措施滿意度方面，以5分法分數比較，滿意度最高為「電子支付地政規費」（4.50），其次依序是「地籍謄本自動櫃員機」（4.45）、「實價登錄專區」（4.34）、「臺北地政雲」（4.31）、「臺北智慧地所」（4.22）及「地政局網站」（4.22）；以滿意度百分比統計，滿意度最高為「電子支付地政規費」（96.83%），其次依序是「實價登錄專區」（91.26%）、「臺北地政雲」（90.16%）、「地籍謄本自動櫃員機」（89.61%）、「地政局網站」（87.86%）及「臺北智慧地所」（84.07%）。

四、對於本市整體地政業務服務滿意度46.02%非常滿意、45.26%表示滿意，二者合計為91.28%，8.44%表示普通，0.19%的受訪者感到不滿意、0.09感到非常不滿意。以5分法比較107年至110年分數，110年為4.37分，與109年（4.37）相同，較108年（4.41）及107年（4.39）略微下降。

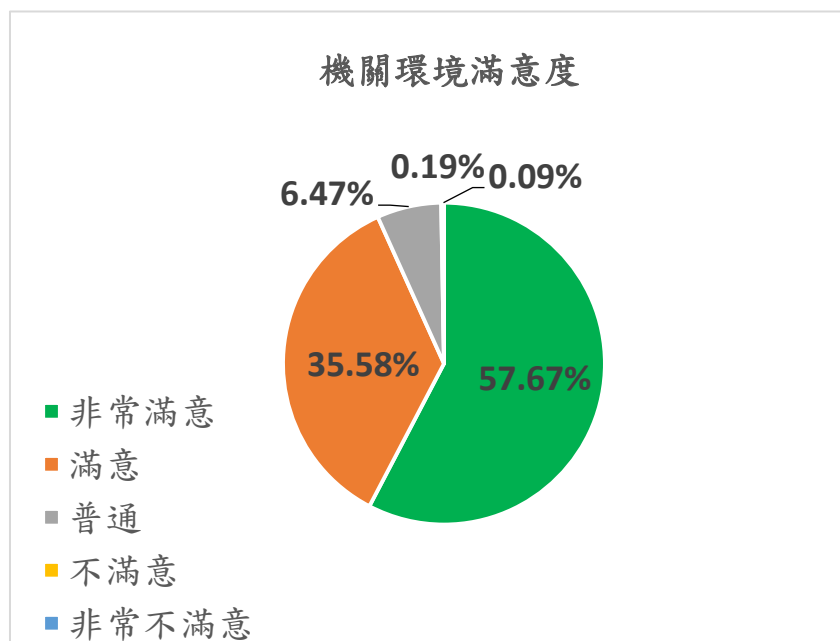
參、調查結果說明

一、機關環境及人員滿意度

(一) 機關環境滿意度：本次調查57.67%的受訪者感到非常滿意，35.58%表示滿意，6.47%表示普通，0.19%表示不滿意，0.09%表示非常不滿意。另外，依5分法計算（非常滿意5分、滿意4分、普通3分、不滿意2分、非常不滿意1分）得到的滿意度分數為4.51分。1件非常不滿意原因為反映松山所太熱、2件不滿意未填寫原因。

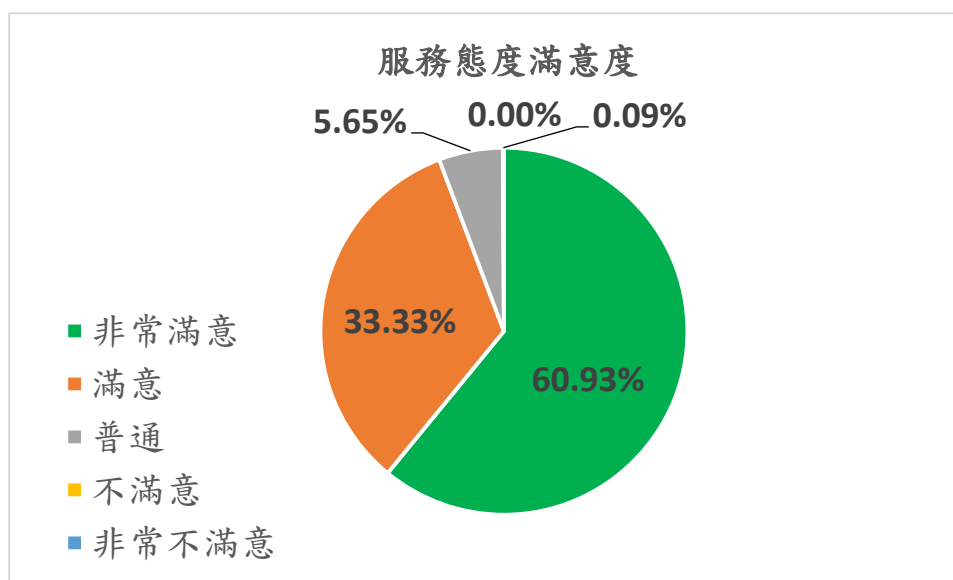
本局環境	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	624	385	70	2	1	1082
百分比	57.67%	35.58%	6.47%	0.19%	0.09%	100%
	93.25%		6.47%	0.28%		
5分法	4.51					

非常不滿意原因	太熱(松山所)
---------	---------



(二) 服務態度滿意度：本次調查60.93%的受訪者感到非常滿意，33.33%表示滿意，5.65%表示普通，0.09%表示不滿意，未有非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.55。1件不滿意未填寫原因。

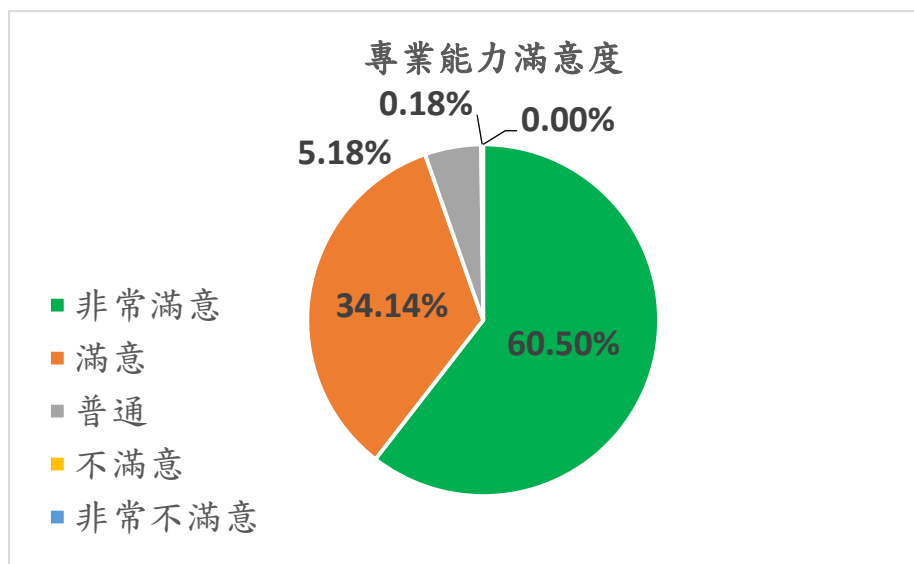
服務態度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	658	360	61	1	0	1080
百分比	60.93%	33.33%	5.65%	0.09%	0%	100%
	94.26%		5.65%	0.09%		
5分法	4.55					



(三) 專業能力滿意度：本次調查60.50%的受訪者感到非常滿意，34.14%表示滿意，5.18%表示普通，0.18%表示不滿意，未有非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.55。2件不滿意，1件原因為「對中山所服務台處理案件及櫃檯等候時間不滿意」，另1件未填寫原因。

服務態度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	654	369	56	2	0	1081
百分比	60.50%	34.14%	5.18%	0.18%	0%	100%
	94.64%		5.18%	0.18%		
5分法	4.55					

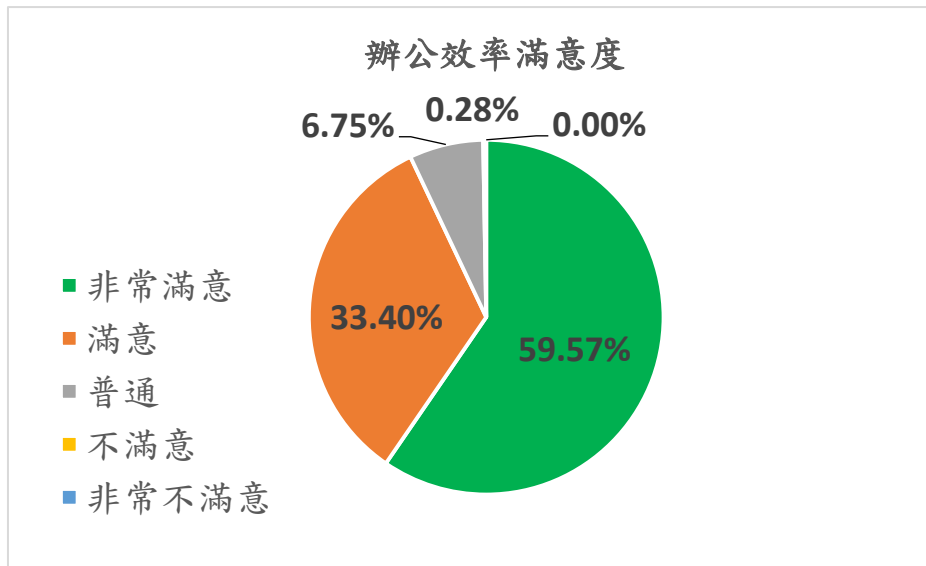
不滿意原因	1.服務台二件弄成一件 2.附他項權利說不用，結果櫃台要等了30分鐘才排到（中山所）
-------	--



(四) 辦公效率滿意度：本次調查59.57%的受訪者感到非常滿意，33.40%表示滿意，6.75%表示普通，0.28%表示不滿意，未有非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.55。3件不滿意，1件不滿意原因為「反映中山所等候30分鐘才排到，但整體態度良好，值得稱讚、鼓勵、有進步空間」，另2件未填寫原因。

服務態度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	644	361	73	3	0	1081
百分比	59.57%	33.40%	6.75%	0.28%	0%	100%
	92.97%		6.75%	0.28%		
5分法	4.55					

不滿意原因	等候30分鐘才排到，但整體態度良好，值得稱讚、鼓勵、有進步空間（中山所）
-------	--------------------------------------



二、便民服務措施知悉度及使用情形

(一)是否知道或聽過以下便民服務措施：本次調查64.02%的受訪者知道「實價登錄專區」，其次63.47%的受訪者知道「電子支付地政規費」，63.01%知道「臺北地政雲」，61.62%知道「臺北智慧地所」；本局110年新推出的「地籍謄本自動櫃員機」，則有50.09%受訪者表示知道該項服務措施。

便民服務措施	知道	不知道	填答人數
地籍謄本自動櫃員機	50.09%	49.91%	1084
臺北智慧地所	61.62%	38.38%	1084
電子支付地政規費	63.47%	36.53%	1084
臺北地政雲	63.01%	36.99%	1084
實價登錄專區	64.02%	35.98%	1084

(二)便民服務措施使用情形：

1.是否曾經使用過以下便民服務措施：64.58%受訪者曾經使用過「臺北地政局網站」，其次依序是「電子支付地政規費」(55.17%)、「實價登錄專區」(51.57%)及「臺北地政雲」(50.65%)，此四項便民服務措施使用比例皆超過5成；「臺北智慧地所」曾使用過的比例為37.64%。

2.便民服務措施使用頻率：

(1)臺北智慧地所：以「每週1次以上」(11.72%) 比例最高，其次是「每天使用」(11.62%)。

(2)電子支付地政規費：以「每天使用」(19.37%) 比例最高，其次是「每週1次以上」(15.5%)。

(3)臺北地政雲：以「每週1次以上」(17.16%) 比例最高，其次是「每天使用」(15.50%)。

(4)實價登錄專區：以「每週1次以上」(17.80%) 比例最高，其次是「每天使用」(15.68%)。

(5)臺北地政局網站：以「每週1次以上」(20.85%) 比例最高，其次是「每年1次以上」(17.62%)。

(6)本次調查結果顯示，「電子支付地政規費」每天使用的比例最高，此次調查之受訪者以至地所臨櫃申辦案件之地政士及民眾為主，顯示「電子支付地政規費」此服務臨櫃申辦時使用的比例很高。

便民服務措施	每天使用	每周1次以上	每月1次以上	每年1次以上	未曾使用	填答人數
臺北智慧地所	11.62%	11.72%	7.84%	6.46%	62.36%	1084
	37.64%					
電子支付地政規費	19.37%	15.50%	10.89%	9.41%	44.83%	1084
	55.17%					
臺北地政雲	15.50%	17.16%	10.15%	7.84%	49.35%	1084
	50.65%					
實價登錄專區	15.68%	17.80%	10.42%	7.67%	48.43%	1084
	51.57%					
臺北地政局網站	12.18%	20.85%	13.93%	17.62%	35.42%	1084
	64.58%					

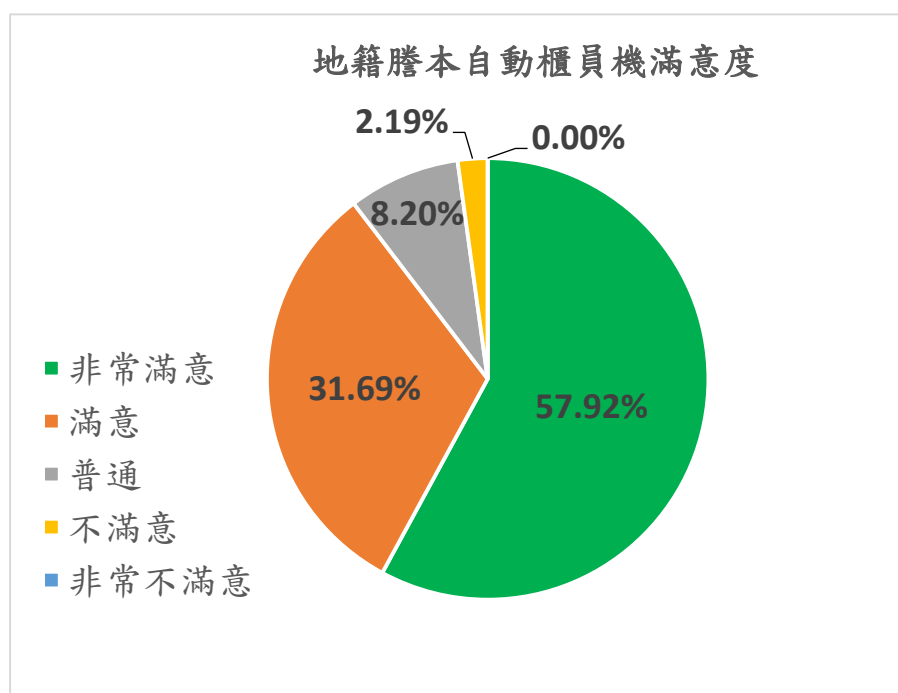
三、便民服務措施的滿意度：

(一)地籍謄本自動櫃員機

調查顯示，57.92%受訪者對於「地籍謄本自動櫃員機」非常滿意，31.69%表示滿意，8.20%表示普通，2.19%表示不滿意，無非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.45。4件不滿意，2件不滿意的原因為：無法申請其他縣市的謄本，另2件未填寫原因。

地籍謄本自動櫃員機	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	106	58	15	4	0	183
百分比	57.92%	31.69%	8.20%	2.19%	0%	100%
	89.61%		8.20%	2.19%		
5分法	4.45					

不滿意原因	1.無法申請其他縣市資料
	2.申請範圍受限台北市，應開放全國資料

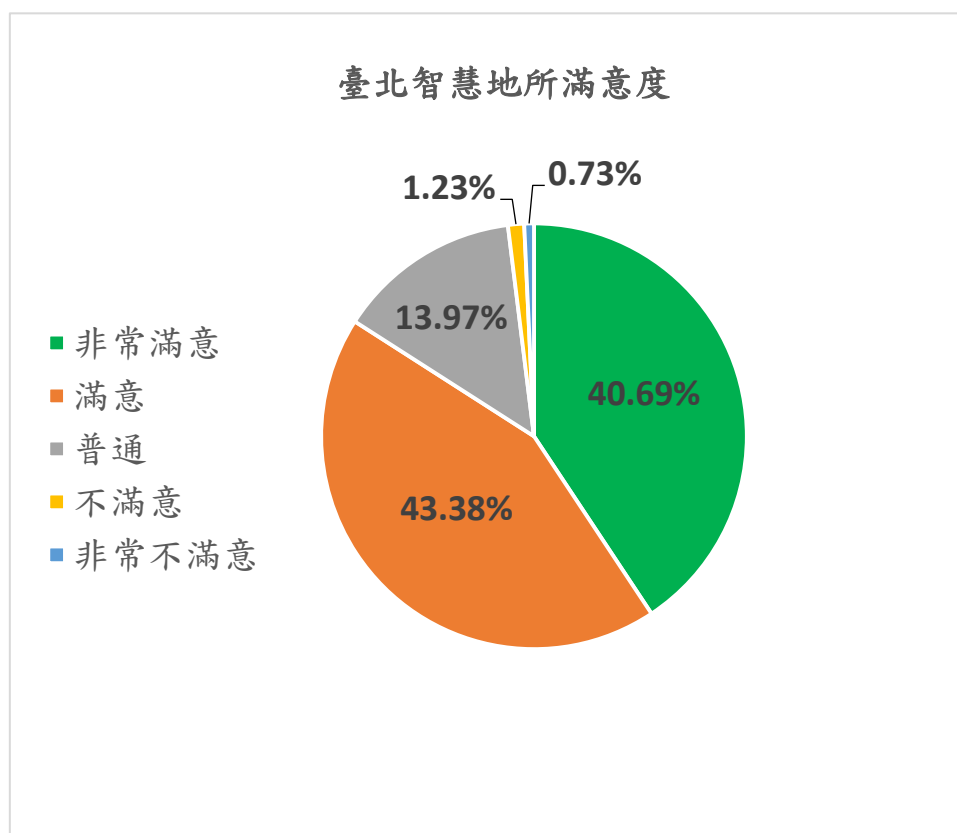


(二) 臺北智慧地所

40.69%受訪者對於「臺北智慧地所」非常滿意，43.38%表示滿意，13.97%表示普通，1.23%表示不滿意，0.73%表示非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.22。5件不滿意，2件原因為：不好用、不方便，3件未寫原因；3件非常不滿意未填寫原因。

臺北智慧地所	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	166	177	57	5	3	408
百分比	40.69%	43.38%	13.97%	1.23%	0.73%	100%
	84.07%		13.97%	1.96%		
5分法	4.22					

不滿意原因	1.不方便
	2.不好用

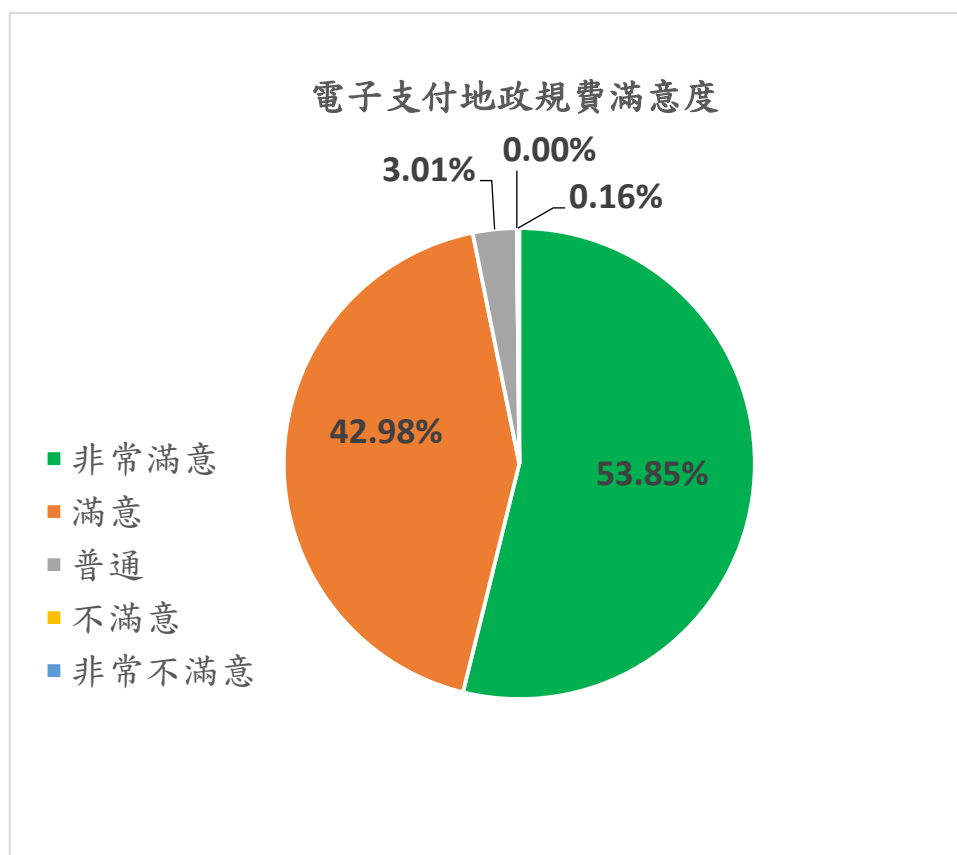


(三)電子支付地政規費

53.85%受訪者對於「電子支付地政規費」非常滿意，42.98%表示滿意，3.01%表示普通，未有不滿意，0.16%表示非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.50。1件非常不滿意，原因為：金融卡轉帳要手續費。

電子支付地政規費	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	322	257	18	0	1	598
百分比	53.85%	42.98%	3.01%	0%	0.16%	100%
	96.83%		3.01%	0.16%		
5分法	4.50					

不滿意原因	金融卡轉帳要手續費
-------	-----------

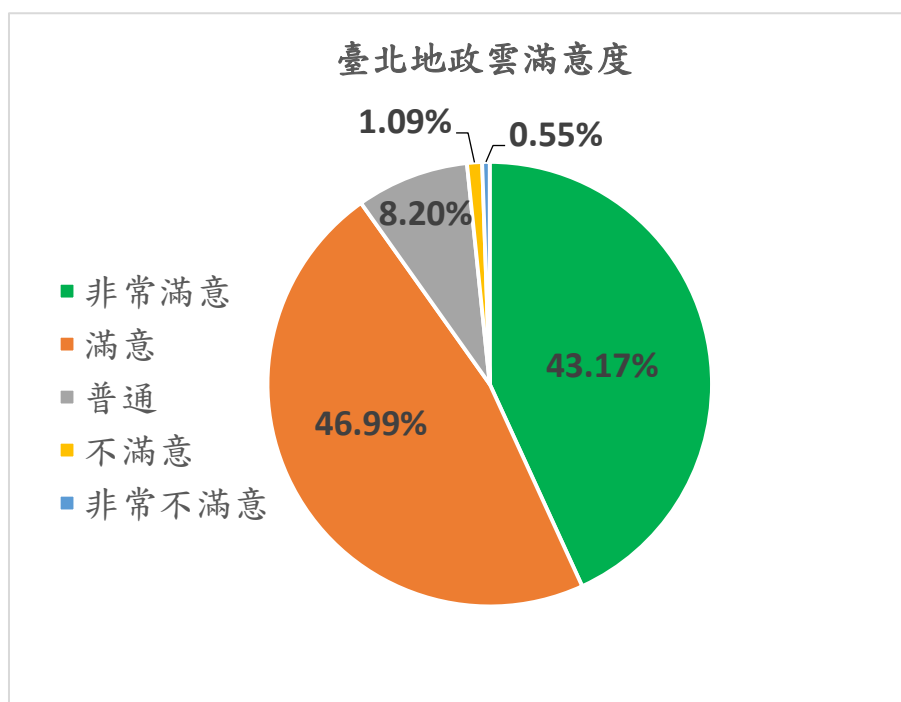


(四) 臺北地政雲

43.17%受訪者對於「臺北地政雲」非常滿意，46.99%表示滿意，8.20%表示普通，1.09%表示不滿意，0.55%表示非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.31。3件非常不滿意，原因為：不流暢、速度不快、有時查不到；6件不滿意，原因為：速度慢、登入程序繁複及查詢增值稅需登錄會員等，另3件未填寫原因。

臺北地政雲	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	237	258	45	6	3	549
百分比	43.17%	46.99%	8.20%	1.09%	0.55%	100%
	90.16%		8.20%	1.64%		
5分法	4.31					

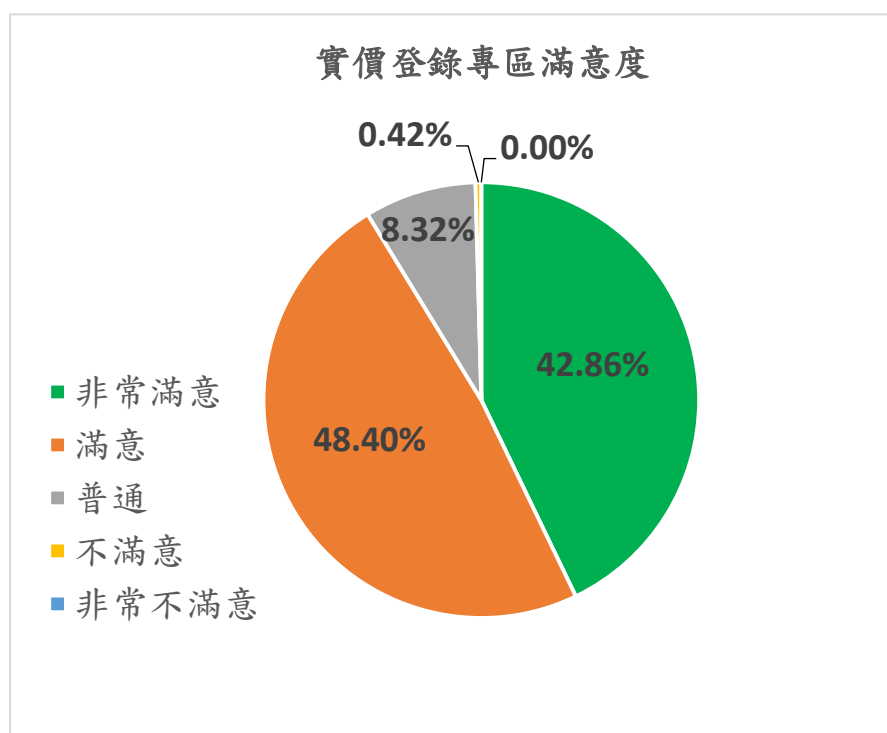
非常不滿意原因	不流暢(速度及憑證)
	速度不快
	有時查不到
不滿意原因	連線慢
	是否可以簡化登入程序
	查增值稅及前次公告現值進不去不能查



(五)實價登錄專區

42.86%受訪者對於「實價登錄專區」非常滿意，48.40%表示滿意，8.32%表示普通，0.42%表示不滿意，未有非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.34。2件不滿意，未填寫不滿意原因。

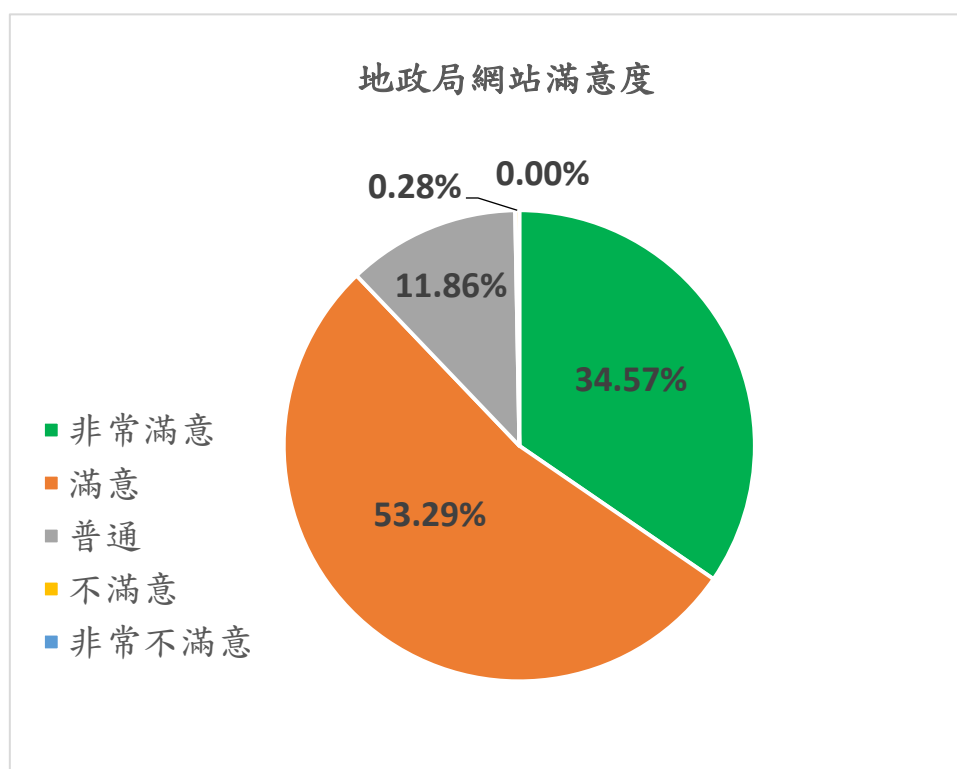
實價登錄專區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	201	227	39	2	0	469
百分比	42.86%	48.40%	8.32%	0.42%	0%	100%
	91.26%		8.32%	0.42%		
5分法	4.34					



(六)地政局網站

34.57%受訪者對於「地政局網站」非常滿意，53.29%表示滿意，11.86%表示普通，0.28%表示不滿意，未有非常不滿意。依5分法計算之滿意度分數為4.22。2件不滿意，未填寫不滿意原因。

地政局網站	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	242	373	83	2	0	700
百分比	34.57%	53.29%	11.86%	0.28%	0%	100%
	87.86%		11.86%	0.28%		
5分法	4.22					



比較6項便民服務措施，非常滿意比例最高為「地籍謄本自動櫃員機」，(57.92%)，其次依序為「電子支付地政規費」(53.85%)、「臺北地政雲」(43.17%)、「實價登錄專區」(42.86%)、「臺北智慧地所」(40.69%)及「地政局網站」(34.57%)。

以滿意度百分比統計，滿意度最高為「電子支付地政規費」(96.83%)，其次依序是「實價登錄專區」(91.26%)、「臺北地政雲」(90.16%)、「地籍謄本自動櫃員機」(89.61%)、「臺北地政局網站」(87.86%)及「臺北智慧地所」(84.07%)。

以5分法分數比較，滿意度最高亦為「電子支付地政規費」(4.50)，第2高則為「地籍謄本自動櫃員機」(4.45)，其次依序是「實價登錄專區」(4.34)、「臺北地政雲」(4.31)、「臺北智慧地所」(4.22)及「地政局網站」(4.22)。

便民服務措施	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	5分法
地籍謄本自動櫃員機	57.92%	31.69%	8.20%	2.19%	0%	4.45
臺北智慧地所	40.69%	43.38%	13.97%	1.23%	0.73%	4.22
電子支付地政規費	53.85%	42.98%	3.01%	0%	0.16%	4.50
臺北地政雲	43.17%	46.99%	8.20%	1.09%	0.55%	4.31
實價登錄專區	42.86%	48.40%	8.32%	0.42%	0%	4.34
地政局網站	34.57%	53.29%	11.86%	0.28%	0%	4.22

(七)爾後是否會優先使用「臺北智慧地所」代替臨櫃申辦登記、測量案件

62.78%受訪者表示爾後會優先使用「臺北智慧地所」代替臨櫃申辦登記、測量案件，較109年調查提升2.59%，37.22%表示不會優先使用。不會優先使用的原因為：櫃檯更方便、不會使用、只申辦這一次、無自然人憑證、操作複雜、臨櫃有問題可以直接請教、不好用、擔心資安問題、不知道該系統、公司規定臨櫃及常至地所洽公等。

便民服務措施	年度	是	否	填答人數
是否優先使用臺北智慧地所代 替臨櫃申辦登記、測量案件	110年	62.78%	37.22%	806
	109年	60.19%	39.81%	741

不會優先使用原因	櫃檯更方便(34件)
	不會使用(16件)
	只申辦這一次、非地政從業人員(16件)
	無自然人憑證無法線上辦理(8件)
	操作複雜(6件)
	臨櫃有問題可以直接請教(6件)
	不好用(4件)
	不信任、不相信、擔心資安問題(4件)
	不知道該系統(4件)
	習慣臨櫃(3件)
	公司規定臨櫃
	常至地所洽公
	若也能用健保卡就考慮，否則自然人憑證要隨身帶

四、近三年各項便民服務措施滿意度比較：調查結果顯示，「臺北智慧地所系統」非常滿意40.69%較109年（40.66%）及108年（39.05%）上升，滿意及非常滿意合計84.07%，較109年（74.12%）及108年（78.95%）上升；「臺北地政雲」非常滿意43.17%較109年（41.25%）及108年（40.39%）上升，滿意及非常滿意合計90.16%，較109年（77.21%）及108年（81.06%）提升。

便民服務措施	滿意程度	108年	109年	110年
臺北智慧地所系統	非常滿意	39.05%	40.66%	40.69%
	滿意	39.90%	33.46%	43.38%
	普通	20.00%	23.15%	13.97%
	不滿意	0.67%	1.75%	1.23%
	非常不滿意	0.38%	0.97%	0.73%
臺北地政雲	非常滿意	40.39%	41.25%	43.17%
	滿意	40.67%	35.96%	46.99%

便民服務措施	滿意程度	108年	109年	110年
	普通	18.11%	19.74%	8.20%
	不滿意	0.46%	2.09%	1.09%
	非常不滿意	0.37%	0.96%	0.55%
電子支付地政規費	非常滿意	-	56.24%	53.85%
	滿意	-	31.00%	42.98%
	普通	-	11.50%	3.01%
	不滿意	-	0.98%	0%
	非常不滿意	-	0.28%	0.16%
實價登錄專區	非常滿意	-	39.75%	42.86%
	滿意	-	42.74%	48.40%
	普通	-	15.93%	8.32%
	不滿意	-	0.95%	0.42%
	非常不滿意	-	0.63%	0%
臺北地政局網站	非常滿意	-	36.00%	34.57%
	滿意	-	43.52%	53.29%
	普通	-	19.27%	11.86%
	不滿意	-	0.73%	0.28%
	非常不滿意	-	0.48%	0%

五、使用頻率與滿意度交叉分析：針對受訪者使用前項便民服務措施的使用頻率，進一步與各項滿意度進行交叉分析（排除滿意度未填答之受訪者），依使用頻率區分各項滿意度如下。結果顯示，使用者的頻率愈高，對於各項便民服務措施的滿意度也愈高。

1. 臺北智慧地所系統（408位填答）

使用頻率	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
每天使用（126位填答）	59.52%	32.54%	6.36%	0.79%	0.79%
每週1次以上（127位填答）	37.80%	50.39%	10.23%	0.79%	0.79%

每月1次以上（85位填答）	36.47%	44.71%	15.29%	2.35%	1.18%
每年1次以上（70位填答）	17.14%	48.57%	32.86%	1.43%	0%

2.電子支付地政規費（598位填答）

使用頻率	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
每天使用（210位填答）	71.90%	26.19%	1.43%	0%	0.48%
每週1次以上（168位填答）	42.86%	52.98%	4.16%	0%	0%
每月1次以上（118位填答）	45.76%	50.00%	4.24%	0%	0%
每年1次以上（102位填答）	44.12%	52.94%	2.94%	0%	0%

3.臺北地政雲（549位填答）

使用頻率	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
每天使用（168位填答）	60.12%	33.33%	4.76%	0.60%	1.19%
每週1次以上（186位填答）	39.25%	50.54%	9.13%	0.54%	0.54%
每月1次以上（110位填答）	34.55%	57.27%	6.36%	1.82%	0%
每年1次以上（85位填答）	29.41%	52.94%	15.29%	2.36%	0%

4.實價登錄專區（469位填答）

使用頻率	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
每天使用（130位填答）	70.77%	27.69%	1.54%	0%	0%
每週1次以上（163位填答）	33.13%	56.44%	9.20%	1.23%	0%
每月1次以上（93位填答）	36.56%	50.54%	12.90%	0%	0%
每年1次以上（83位填答）	25.30%	62.65%	12.05%	0%	0%

5.臺北地政局網站（700位填答）

使用頻率	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
每天使用（132位填答）	63.64%	34.09%	2.27%	0%	0%
每週1次以上（226位填答）	33.63%	55.31%	11.06%	0%	0%
每月1次以上（151位填答）	27.15%	62.25%	10.60%	0%	0%
每年1次以上（191位填答）	21.47%	57.07%	20.42%	1.04%	0%

六、綜合問答：本市整體地政業務滿意度（1,054位填答）：

46.02%受訪者對於「本市整體地政業務」非常滿意，45.26%表示滿意，8.44%表示普通，0.19%表示不滿意，0.09%表示非常不滿意。

以滿意度百分比統計（非常滿意+滿意），110年為91.28%，較109年（90.59%）上升0.69%，較108年（92.27%）下降0.99%。

以5分法計算滿意度分數，110年為4.37分，與109年（4.37）相同，較108年（4.41）略微下降。

3件填寫不滿意，原因為：為什麼這麼熱心教民眾寫案件、服務太便民，代書快沒飯吃了、不同地政所之服務不一致。

		107年		108年		109年		110年	
本市整體地政業務滿意度	非常滿意	48.08%	91.91%	48.95%	92.27%	47.21%	90.59%	46.02%	91.28%
	滿意	43.83%		43.32%		43.38%		45.26%	
	普通	7.77%		7.64%		8.68%		8.44%	
	不滿意	0.21%	0.31%	0.09%	0.09%	0.64%	0.73%	0.19%	0.28%
	非常不滿意	0.10%		0%		0.09%		0.09%	
	5分法	4.39		4.41		4.37		4.37	

不滿意原因	為什麼這麼熱心教民眾寫案件
	服務太便民，代書快沒飯吃了
	不同地政所之服務不一致

與職業別交叉分析：針對969位受訪者對本市整體地政業務滿意度，進一步與受訪者職業別進行交叉分析（排除滿意度未填答之受訪者），結果顯示，地政士從業人員的滿意程度較一般民眾高。

職業類別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	5分法
地政士從業人員 (382位填答)	202	167	11	1	1	4.49
	52.88%	43.72%	2.88%	0.26%	0.26%	
一般民眾 (547位填答)	194	296	57	0	0	4.25
	35.47%	54.11%	10.42%	0%	0%	
測繪業從業人員 (6位填答)	2	3	1	0	0	4.17
	33.33%	50.00%	16.67%	0%	0%	
其他職業 (34位填答)	14	15	5	0	0	4.26
	41.18%	44.12%	14.70%	0%	0%	

七、結論與建議：

(一) 整體地政業務滿意度略微上升

本年度整體地政業務滿意度（91.28%）較109年（90.59%）略微上升，以5分法計算則維持4.37分，針對受訪者的建言，本局回應詳如附件1。民眾的建議是本局進步的重要參考依據，本局持將持續精進與改善，並致力推展讓民眾有感的創新服務及簡政便民措施，以「成為守護不動產秩序的領航者」為願景，「提供專業便捷智慧化的服務、確保市民不動產權益」為使命，為打造宜居永續臺北城努力精進。

(二) 加強宣導知悉程度較低之便民服務措施

本次調查結果，受訪者對於「臺北智慧地所」、「電子支付地政規費」、「臺北地政雲」及「實價登錄專區」的知悉度皆介於61%~65%之間；另外「地籍謄本自動櫃員機」為本局今年度領先全國創新設置之服務，該服務知悉度為50.09%，建議加強宣導知悉程度較低之便民服務措施，持續透過各種多元管道，讓更多民眾知道本局提供的各項便民服務措施，以提升使用率。

(三) 地政士從業人員的滿意程度較一般民眾高

比較一般民眾及地政士從業人員的滿意度，地政士從業人員的滿意程度較一般民眾高，經查地政士從業人員填寫「非常滿意」的比例（52.88%）高於一般民眾（35.47%），本局將持續精進，提供更優質的服務，以提升一般民眾的滿意度。

一、基本問答

1. 您對於本局的環境滿意度如何？（1,082位填答）

- 非常滿意 624/57.67%
- 滿意 385/35.58%
- 普通 70/6.47%
- 不滿意 2/0.19%
- 非常不滿意 1/0.09%

2. 您認為本局的服務態度如何？（1,080位填答）

- 非常滿意 658/60.93%
- 滿意 360/33.33%
- 普通 61/5.65%
- 不滿意 1/0.09%
- 非常不滿意 0/0%

3. 您認為本局的專業能力如何？（1,081位填答）

- 非常滿意 654/60.50%
- 滿意 369/34.14%
- 普通 56/5.18%
- 不滿意 2/0.18%
- 非常不滿意 0/0%

4. 您認為本局的辦公效率如何？（1,081位填答）

- 非常滿意 644/59.57%
- 滿意 361/33.40%
- 普通 73/6.75%
- 不滿意 3/0.28
- 非常不滿意 0/0%

二、服務措施

5. 您是否知道臺北市有提供「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本？
（1,084位填答）

- 知道 543/50.09%
- 不知道 541/49.91%

6. 您是否曾經使用過「地籍謄本自動櫃員機」？（543位填答）

- 是 183/33.70%
- 否 360/66.30%

7. 您對「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本之滿意度如何？(183位填答)

- 非常滿意 106/57.92%
- 滿意 58/31.69%
- 普通 15/8.20%
- 不滿意 4/2.19%
- 非常不滿意 0/0%

8. 您是否知道「臺北智慧地所系統」？(1,084位填答)

- 知道 668 /61.62%
- 不知道 416/38.38%

9. 您是否曾經使用過「臺北智慧地所系統」？使用頻率？(1084位填答)

- 是，每天使用 126/11.62%
- 是，每周1次以上 127/11.72%
- 是，每月1次以上 85/7.84%
- 是，每年1次以上 70/6.46%
- 否，未曾使用 676/62.36%

10. 您對「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件之服務滿意度如何？(408位填答)

- 非常滿意 166/40.69%
- 滿意 177/43.38%
- 普通 57/13.97%
- 不滿意 5/1.23%
- 非常不滿意 3/0.73%

11. 您爾後是否會優先使用「臺北智慧地所系統」代替臨櫃申辦土地登記、測量案件？(806位填答)

- 是 506/62.78%
- 否 300/37.22%

12. 您是否知道或聽過本市有提供「電子支付地政規費」服務？(1,084位填答)

- 知道 688/63.47%
- 不知道 396/36.53%

13. 您是否曾經使用過「電子支付地政規費」？使用頻率？(1084位填答)

- 是，每天使用 210/19.37%
- 是，每周1次以上 168/15.50%
- 是，每月1次以上 118/10.89%

○是，每年1次以上 102/9.41%

○否，未曾使用 486/44.83%

14.您對本市提供「電子支付地政規費」之整體服務滿意度如何？(598位填答)

○非常滿意 322/53.85%

○滿意 257/42.98%

○普通 18/3.01%

○不滿意 0/0%

○非常不滿意 1/0.16%

15.您是否知道「臺北地政雲」？(1,084位填答)

○知道 683/63.01%

○不知道 401/36.99%

16.您是否曾經使用過「臺北地政雲」？使用頻率？(1084位填答)

○是，每天使用 168/15.50%

○是，每周1次以上 186/17.16%

○是，每月1次以上 110/10.15%

○是，每年1次以上 85/7.84%

○否，未曾使用 535/49.35%

17.您對「臺北地政雲」之整體服務滿意度如何？(549位填答)

○非常滿意 237/43.17%

○滿意 258/46.99%

○普通 45/8.20%

○不滿意 6/1.09%

○非常不滿意 3/0.55%

18.您是否知道本局有提供「實價登錄專區(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)」的服務？(1,084位填答)

○知道 694/64.02%

○不知道 390/35.98%

19.您是否曾經使用「實價登錄專區(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)」的服務？使用頻率？(1,084位填答)

○是，每天使用 170/15.68%

○是，每周1次以上 193/17.80%

○是，每月1次以上 113/10.42%

○是，每年1次以上 83/7.67%

○否，未曾使用 525/48.43%

20.您對「實價登錄專區(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)」之整體服務滿意度如何?(469位填答)

- 非常滿意 201/42.86%
- 滿意 227/48.40%
- 普通 39/8.32%
- 不滿意 2/0.42%
- 非常不滿意 0/0%

21.您是否曾經瀏覽(使用)過「臺北市地政局網站」?瀏覽(使用)頻率?
(1,084位填答)

- 是,每天使用 132/12.18%
- 是,每周1次以上 226/20.85%
- 是,每月1次以上 151/13.93%
- 是,每年1次以上 191/17.62%
- 否,未曾使用 384/35.42%

22.您對「臺北市地政局網站」之整體服務滿意度如何?(700位填答)

- 非常滿意 242/34.57%
- 滿意 373/53.29%
- 普通 83/11.86%
- 不滿意 2/0.28%
- 非常不滿意 0/0%

三、綜合問答

23.您對於本市整體地政業務服務滿意度如何?(1,054位填答)

- 非常滿意 485/46.02%
- 滿意 477/45.26%
- 普通 89/8.44%
- 不滿意 2/0.19%
- 非常不滿意 1/0.09%

基本資料

1.性別(1,038位填答)

- 男 551/53.08%
- 女 487/46.92%

2.年齡(1,055位填答)

- 19歲以下 5/0.47%
- 20～29歲 137/12.99%
- 30～39歲 212/20.09%
- 40～49歲 213/20.19%
- 50～59歲 279/26.45%
- 60歲以上 209/19.81%

3.教育程度（986位填答）

- 國中小 23/2.33%
- 高中職 215/21.81%
- 大學(專) 635/64.40%
- 碩士以上 113/11.46%

4.職業類別（992位填答）

- 地政士從業人員 382/38.51%
- 測繪業從業人員 6/0.60%
- 一般民眾 568/57.26%
- 其他 36/3.63%

附件1 110年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形

題目	建議內容	具體回應
1.機關環境不滿意原因	太熱（松山所）	適逢空調設備汰換工程期間，洽公場域僅能開啟節能風扇調節室溫，俟工程完竣後，將配合節能政策，隨時留意室溫狀況開啟空調，提供民眾舒適之洽公環境。
3.專業能力不滿意原因	1.服務台二件弄成一件2.附他項權利說不用（中山所）	中山地政事務所針對輪值服務臺之初審同仁及志工同仁定期舉辦專業職能教育訓練，且將持續加強各服務同仁（含志工）之專業能力，且將持續優化作業流程，以提升行政效率，提供更優質之服務。
4.辦公效率不滿意原因	等了30分鐘才排到，但整體態度良好，值得稱讚、鼓勵、有進步空間，加油！（中山所）	<p>1.針對「等了30分鐘才排到」部分，中山地政事務所上下午尖峰時段(上午10時及下午3時)與午休時段之等候人潮常有遽增情形，為避免民眾久候與紓解櫃臺同仁現場服務壓力，相關主管業務課已派員隨時注意現場等候情形，機動調整人力與啟動支援機制。</p> <p>2.除上開機動調整人力與啟動支援機制外，將向地政士從業人員宣導分散時間送件或利用智慧地所系統送件，期望降低等待時間。</p> <p>3.另就讚許「整體態度良好」部分，將持續優化進各項便民服務與作業流程，以提供更優質服務。</p>

7. 「地籍 謄本自動 櫃員機」 不滿意原 因	無法申請其他縣市資料	逐步規劃開放其他縣市地籍謄本納入申請範圍，以契合民眾需求。
	申請範圍受限台北市，應開放全國資料	
11. 不會優 先使用 「臺北智 慧地所系 統」原 因？	若也能用健保卡就考慮；需 要使用自然人憑證不方便	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北智慧地所系統線上申辦登記測量案件須透過數位簽章認證加簽後使得送件，健保卡非屬依電子簽章法所發行之憑證。 2. 臺北智慧地所系統係提供民眾申辦登記測量案件之線上流程，送件資料均經過數位簽章加密。另地政事務所受理線上案件後仍須經由審查人員審辦，無誤才得以異動地籍資料，而非直接連結地籍資料處理，故無此方面之資安問題。 3. 臺北智慧地所系統於首頁下方有提供操作影片及操作手冊，歡迎自行下載使用，又倘操作有疑問，亦可電洽地所或本局詢問（1999轉7390）。 4. 本局將持續蒐集民眾意見，作為未來智慧地所系統優化方向。
	擔心資安問題	
	線上操作步驟太多	
	不了解此系統；不知道怎麼 操作	
	尚需送件到所或郵寄不方便	
	臨櫃較方便；臨櫃可順便問 問題	
14. 不滿意 「電子支 付地政規 費」原 因？	金融卡轉帳要手續費	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現本市各地政事務所悠遊卡機台皆提供悠遊聯名卡及記名悠遊卡金額不足時逕行儲值服務 2. 目前本市各地政事務所已提供許多相當方便及多元化的支付方式供大眾選擇，臨櫃案件繳納地政規費可使用下述支付方式：悠遊卡、信用卡或電子化繳費稅平台、富邦 E 化繳費網、匯款、智慧地所晶片金融卡線上繳費、郵
	沒設置加值的地方，有時餘 額不足無法加值	

		政匯票、支票、Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay、Pay.Taipei 電子支付平臺等。
17.不滿意「臺北地政雲」原因？	不流暢(速度及憑證)；速度不快；連線慢	不流暢可能為系統問題、憑證登錄問題、網路問題。本局將持續監控平台運作狀況，亦可向本局反應俾利立即查明（1999轉7387）。
	是否可以簡化登入程序	臺北地政雲會員登入目前提供「台北通」及「自然人憑證」2種方式，其中「自然人憑證」僅須輸入PinCode即可登入會員。
	查增值稅及前次公告現值進不去不能查	如要查詢增值稅及前次移轉現值，請以台北通或自然人憑證登錄為會員後，再使用「不動產價格資訊>地價查詢」功能的「當年期地價資料」輸入地號及所有權人統編即可查詢。
寶貴意見或建議	各地所審查觀念及制度應一致，不應有審查個人觀點意見差異性太大	本市各政事務所所登記業務部分，本局每季均定期召開登記會報，嗣後將持續會議討論登記疑義以齊一各地所作法。
	為什麼這麼熱心教民眾寫案件；服務太便民 代書快沒飯吃了	持續宣達本市各地政事務所於提供便民服務同時，亦積極向民眾宣導辦理土地登記案件可委託專業地政士申辦。便民服務是本府推動之重要政策方向，未來將在此一政策之架構下，納入地政士執業權之考量。
	1.大安地政2號櫃檯施小姐服務熱忱，真是該單位的典範。	感謝市民朋友對大安所人員服務態度表示肯定，已請主管列入平時考核紀錄；民眾滿意服務係本市各地

	<p>2.有櫃檯協助整理文件及填寫，服務很棒。</p> <p>3.加油！大安地政最棒！</p> <p>4.進來就服務很好，辛苦你們了！加油！</p>	<p>政機關努力追求的目標，相信有民眾的鼓勵，同仁會倍加熱忱用心服務。</p>
	<p>1.士林地政非常棒，值得推薦的好地政事務所</p> <p>2.已經很棒了，都會協助民眾處理事務，讓來地所的人都可以順利完成要處理的事。</p> <p>3.地所的服務人員都很親切，而且都會協助處理事務。</p> <p>4.會一直與時俱進，讓民眾覺得更便民非常好</p>	<p>感謝市民朋友對士林所同仁服務態度表示肯定，將持續精進機關服務品質，以實踐「優質地政，便捷服務」之願景。</p>
	<p>值的推薦的好事務所，值得鼓勵讚不絕口！</p>	<p>感謝市民朋友對中山所表示肯定，將持續優化進各項便民服務，以提供更優質之服務。</p>
	<p>1.松山地政人員都很專業很熱心</p> <p>2.松山地政服務讚</p>	<p>感謝市民朋友對松山所服務態度表示肯定，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。</p>
	<p>服務很專業；很親切</p>	<p>感謝市民朋友對建成所服務人員的肯定，民眾的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力。</p>