臺北市政府地政局
Department of Land, Taipei City Government

臺北市政府地政局

114 年度「地政專業從業人士」

滿意度調查成果報告

中華民國 114 年 5 月

最晰統
計顧問
有限公司

目錄

壹、依據：臺北市政府地政局地政業務滿意度調查實施計畫辦理。.....1
貳、目的.....1
參、主辦機關及調查機構.....1
肆、調查方式.....1
一、 調查對象.....1
二、 有效樣本數.....1
三、 調查期間.....2
四、 調查方法.....2
五、 問卷回收與檢核.....2
伍、調查結果統計與分析.....4
一、受訪者基本資料統計.....4
（一）性別.....4
（二）年齡.....5
（三）教育程度.....6
（四）職業類別.....7
二、專業從業人士對本局的基本服務滿意度分析.....8
（一）專業從業人士對「洽公環境」滿意程度.....8
（二）專業從業人士對「服務態度」滿意程度.....8
（三）專業從業人士對「專業能力」滿意程度.....8
（四）專業從業人士對「辦公效率」滿意程度.....8
（五）近三年「基本服務」滿意度比較.....10
三、服務措施專業從業人士了解程度及滿意度分析.....12
（一）內政部「數位櫃臺」線上申辦滿意程度.....14
（二）地籍異動即時通併登記案申請滿意程度.....14
（三）地籍謄本櫃員機滿意程度.....15
（四）預售屋買賣定型化契約備查預檢服務滿意程度.....15
（五）指定送達處所滿意程度.....15
（六）電子產權憑證滿意程度.....16
（七）臺北地政雲滿意程度.....16
（八）臺北市多維度測繪管理系統滿意程度.....16
（九）臺北地政找房+平台滿意程度.....17
（十）臺北市測繪資訊平台滿意程度.....17
（十一）臺北地政總管+平台滿意程度.....17
（十二）都更/地政資訊平台滿意程度.....17
（十三）都市更新第三類登記謄本預約服務滿意程度.....18
（十四）都市更新測量相關服務滿意程度.....18
（十五）都市更新權利變換地價改算預審服務滿意程度.....18

（十六）都市更新權利變換之登記預先審查服務滿意程度.....18
（十七）不動產價格資訊專區滿意程度.....19
（十八）不動產交易安全專區區滿意程度.....19
（十九）測繪新制專區滿意程度.....19
（二十）業者專區滿意程度.....20
（十）近三年「各項服務措施」滿意度比較.....23
四、整體地政業務服務滿意度.....28
（一）本次調查結果.....28
（二）近三年「整體地政業務服務」滿意度比較.....29
五、專業從業人士對各服務措施使用頻率調查.....30
（一）內政部「數位櫃臺」線上申辦.....30
（二）地籍謄本櫃員機.....30
（三）臺北地政雲.....30
（四）臺北市多維度測繪管理系統.....30
（五）臺北地政找房+平台.....30
（六）臺北市測繪資訊平台.....30
（七）不動產價格資訊專區.....31
（八）不動產交易安全專區.....31
（九）測繪新制專區.....31
（十）業者專區.....31
（十一）地籍異動即時通併登記案申請.....33
（十二）預售屋買賣定型化契約備查預檢服務.....33
（十三）指定送達處所.....33
（十四）電子產權憑證.....33
（十五）臺北地政總管+.....33
（十六）都更/地政資訊平台.....35
（十七）都市更新第三類登記謄本預約服務.....36
（十八）都市更新測量相關服務.....36
（十九）都市更新權利變換地價改算預審服務.....36
（二十）都市更新權利變換之登記預先審查服務.....36
六、業務資訊管道.....38
七、專業從業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵.....40
陸、交叉分析.....41
一、「洽公環境」滿意度.....42
二、「服務態度」滿意度.....43
三、「專業能力」滿意度.....44
四、「辦公效率」滿意度.....45
五、〔內政部「數位櫃臺」線上申辦〕滿意度.....46

六、「地籍異動即時通併登記案申請」滿意度.....47
七、「地籍謄本櫃員機」滿意度.....48
八、「預售屋買賣定型化契約備查預檢服務」滿意度.....49
九、「指定送達處所」滿意度.....50
十、「電子產權憑證」滿意度.....51
十一、「臺北地政雲」滿意度.....52
十二、「臺北市多維度測繪管理系統」滿意度.....53
十三、「臺北地政找房+平台」滿意度.....54
十四、「臺北市測繪資訊平台」滿意度.....55
十五、「臺北地政總管+」滿意度.....56
十六、「都更/地政資訊平台」滿意度.....57
十七、「都市更新第三類登記謄本預約」滿意度.....58
十八、「都市更新測量相關服務」滿意度.....59
十九、「都市更新權利變換地價改算預審服務」滿意度.....60
二十、「都市更新權利變換之登記預先審查服務」滿意度.....61
二十一、「不動產價格資訊專區」滿意度.....62
二十二、「不動產交易安全專區」滿意度.....63
二十三、「測繪新制專區」滿意度.....64
二十四、「業者專區」滿意度.....65
二十五、「整體地政業務服務」滿意度.....66
十六、彙總.....67
柒、結論與建議.....69
一、本局基本服務獲高度肯定，四大項目滿意度皆逾 96%.....69
二、多數服務措施廣為人知，整體認知度達八成以上.....70
三、整體服務滿意度趨於成熟，仍須聚焦改善特定項目.....71
四、服務措施使用頻率分析.....73
五、近三年滿意度穩步提升，顯示持續進步趨勢.....74
六、交叉分析發現.....76
捌、問卷.....77

調查摘要

一、本局基本服務滿意度

1.專業從業人士對於「洽公環境」的滿意度：97.6%。

2.專業從業人士對於「服務態度」的滿意度：98.8%。

3.專業從業人士對於「專業能力」的滿意度：97.6%。

4.專業從業人士對於「辦公效率」的滿意度：96.7%。

二、本局服務措施滿意度

1. 專業從業人士對於內政部「數位櫃臺」線上申辦的使用比例42.3%，滿意度84.2%。

2. 專業從業人士對於地籍異動即時通併登記案申請的使用比例48.3%，滿意度95.0%。

3.專業從業人士對於地籍謄本櫃員機的使用比例61.0%，滿意度87.5%。

4.專業從業人士對於預售屋買賣定型化契約備查預檢服務的使用比例17.0%，滿意度85.2%。

5.專業從業人士對於指定送達處所的使用比例76.2%，滿意度96.9%。

6.專業從業人士對於電子產權憑證的使用比例11.3%，滿意度88.7%。

7.專業從業人士對於臺北地政雲的使用比例 33.8%，滿意度 91.9%。

8.專業從業人士對於臺北市多維度測繪管理系統的使用比例 14.1%，滿意度 89.8%。

9.專業從業人士對於臺北地政找房+平台的使用比例 30.6%，滿意度 96.1%。

10.專業從業人士對於臺北市測繪資訊平台的使用比例 24.2%，滿意度 95.1%。

11.專業從業人士對於臺北地政總管+的使用比例 17.7%，滿意度 94.6%。

12.專業從業人士對於都更/地政資訊平台的使用比例 11.7%，滿意度 95.9%。

13.專業從業人士對於都市更新第三類登記謄本預約服務的使用比例 11.7%，滿意度 97.9%。

14.專業從業人士對於都市更新測量相關服務的使用比例 13.4%，滿意度 100.0%。

15.專業從業人士對於都市更新權利變換地價改算預審服務的使用比例 9.3%，滿意度 94.9%。

16.專業從業人士對於都市更新權利變換之登記預先審查服務

的使用比例 10.3%，滿意度 95.4%。

17.專業從業人士對於不動產價格資訊專區的使用比例 37.6%，滿意度 96.2%。

18.專業從業人士對於不動產交易安全專區的使用比例 20.3%，滿意度 94.1%。

19.專業從業人士對於測繪新制專區的使用比例 12.4%，滿意度 94.3%。

20.專業從業人士對於業者專區的使用比例 41.4%，滿意度 96.0%。

三、整體地政業務服務滿意度

專業從業人士對於「整體地政業務服務滿意度」的滿意度：96.4%。

歷年滿意度彙總分析表

112~114 年度滿意度比較

年度		正面評價%（含非常滿意與滿意）			正面評價變化% 114~113 年	正面評價變化% 113~112 年
滿意度		114 年	113 年	112 年		
基本服務	洽公環境	97.6	95.1	97.4	2.5	-2.3
	服務態度	98.8	96.8	97.7	2.0	-0.9
	專業能力	97.6	97.4	96.5	0.2	0.9
	辦公效率	96.7	95.9	95.3	0.8	0.6
服務措施	內政部「數位櫃臺」線上申辦	84.2	83.3	79.0	0.9	4.3
	地籍異動即時通併登記案申請	95.0	---	---	---	---
	地籍謄本櫃員機	87.5	88.5	---	-1.0	---
	預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	85.2	89.8	91.8	-4.6	-2.0
	指定送達處所	96.9	---	---	---	---
	電子產權憑證	88.7	---	---	---	---
	臺北地政雲	91.9	93.3	90.6	-1.4	2.7
	臺北市多維度測繪管理系統	89.8	92.5	---	-2.7	---
	臺北地政找房+平台	96.1	89.5	93.6	6.6	-4.1
	臺北市測繪資訊平台	95.1	94.3	94.5	0.8	-0.2
	臺北地政總管+	94.6	---	---	---	---
	都更/地政資訊平台[註2]	95.9	89.8	93.9	6.1	---
	都市更新第三類登記謄本預約服務	97.9	88.4		9.5	
	都市更新測量相關服務	100.0	85.0		15.0	
	都市更新權利變換地價改算預審服務	94.9	---		---	
	都市更新權利變換之登記預先審查服務	95.4	88.9		6.5	
	不動產價格資訊專區	96.2	95.3	---	0.9	---
	不動產交易安全專區	94.1	96.1	---	-2.0	---
	測繪新制專區	94.3	93.4	---	0.9	---
	業者專區	96.0	97.1	88.9	-1.1	8.2
整體地政業務服務滿意度		96.4	95.1	92.7	1.3	2.4

註 1：〔地籍異動即時通併登記案申請〕、〔指定送達處所〕、〔電子產權憑證〕、〔臺北地政總管+〕、〔都市更新權利變換地價改算預審服務〕為 114 年開始調

查；〔臺北市多維度測繪管理系統〕、〔不動產價格資訊專區〕、〔不動產交易安全專區〕、〔測繪新制專區〕為 113 年開始調查，無前年資料可供比較。

註 2：〔都更/地政資訊平台〕、〔都市更新第三類登記謄本預約服務〕、〔都市更新測量相關服務〕、〔都市更新權利變換之登記預先審查服務〕等四項為 113 年開始分項調查，112 年調查時統稱為〔都更相關服務〕，故數據相同。

壹、依據：臺北市政府地政局地政業務滿意度調查實施計畫辦理。

貳、目的

探求民意、瞭解專業從業人士對本局所屬地政事務所辦事效率及服務態度之意見，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期能提供更貼切之服務給專業從業人士。

參、主辦機關及調查機構

臺北市政府地政局。

肆、調查方式

一、 調查對象

測繪業、地政士、估價業、不動產經紀業、租賃住宅服務業、不動產開發業及地政學者等地政專業從業人士。

二、 有效樣本數

本調查為紙本問卷，發放 500 份，回收 338 份，回收率 67.6%；無廢卷，故有效問卷 338 份，有效回收率 67.6%。另外，計網路問卷，回收 80 份。

總計完成有效樣本數為 418 份；抽樣誤差在 95%的信心

水準下約正負 4.79 個百分點。回收情形如表 1。

表1　問卷調查表回收情形一覽表

項目	發放份數	回收份數	回收率	分類	份數	有效回收率
紙本問卷	500	338	67.6%	有效問卷	338	67.6%
				無效問卷	0	
網路問卷		80		有效問卷	80	
總計		418		有效問卷	418	

三、 調查期間

民國 114 年 4 月 1 日至 4 月 30 日，共計約 4 週。

四、 調查方法

調查方式：以線上問卷為主，輔以紙本問卷。主動發函測繪業、測量技師、地政士、經紀業、租賃住宅服務業、開發業、估價師等公會及大專院校地政相關系所，請其協助宣導地政專業人員填寫線上問卷；由本局土地登記科、測繪科、地價科、地權及不動產交易科透過業者 LINE 群組主動宣導資訊室透過本局電子報之業者訂閱用戶宣導；並請本市 6 個地政事務所協助發放紙本問卷予取號碼牌尾數為偶數號之洽公地政專業人士（如非地政專業人士則跳過）回收有效問卷各 50 份以提升問卷調查回收數量。

五、 問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員進行資料清理校正，確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

（一）性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 58.2%，女性占 41.6%，其他佔 0.2%。

表2　性別統計表

性別	男	女	其他
人數	238	170	1
百分比	58.2%	41.6%	0.2%

註：未填答 9 人

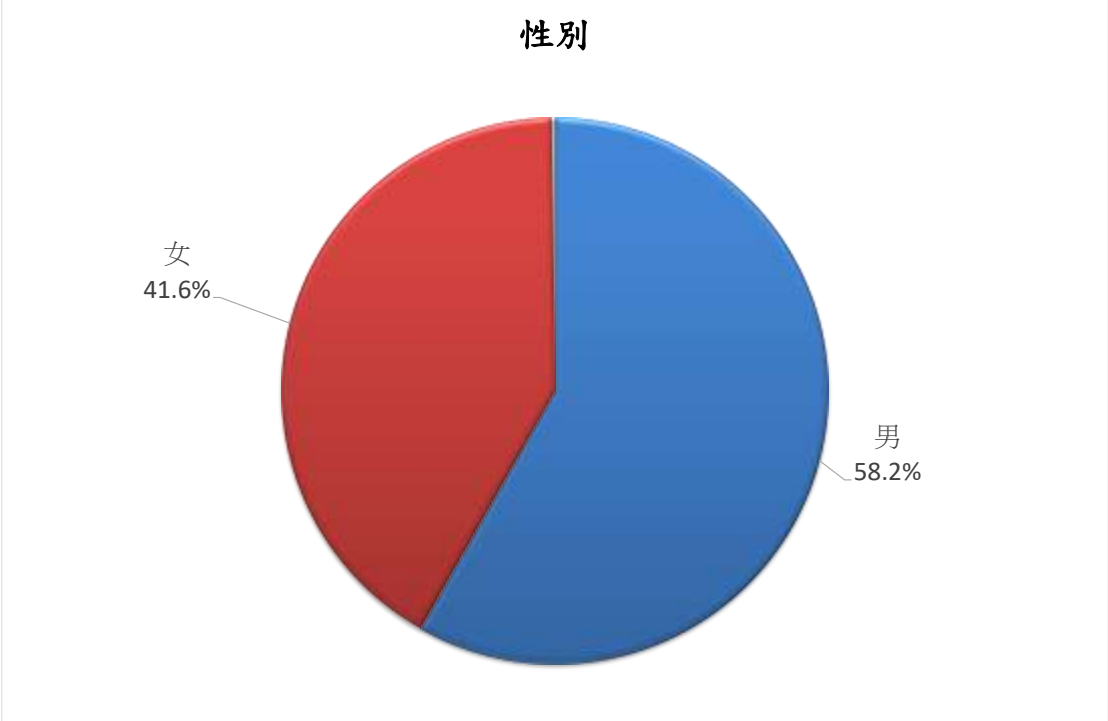


圖1　受訪者性別分析（n=409）

（二）年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 19 歲以下占 0%，20 至 29 歲占 9.2%，30~39 歲占 15.9%，40~49 歲占 22.2%，50~59 歲占 28.7%，60 歲以上占 24.1%。

表3　年齡統計表

年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上
人數	0	38	66	92	119	100
百分比	0.0%	9.2%	15.9%	22.2%	28.7%	24.1%

註：未填答 3 人

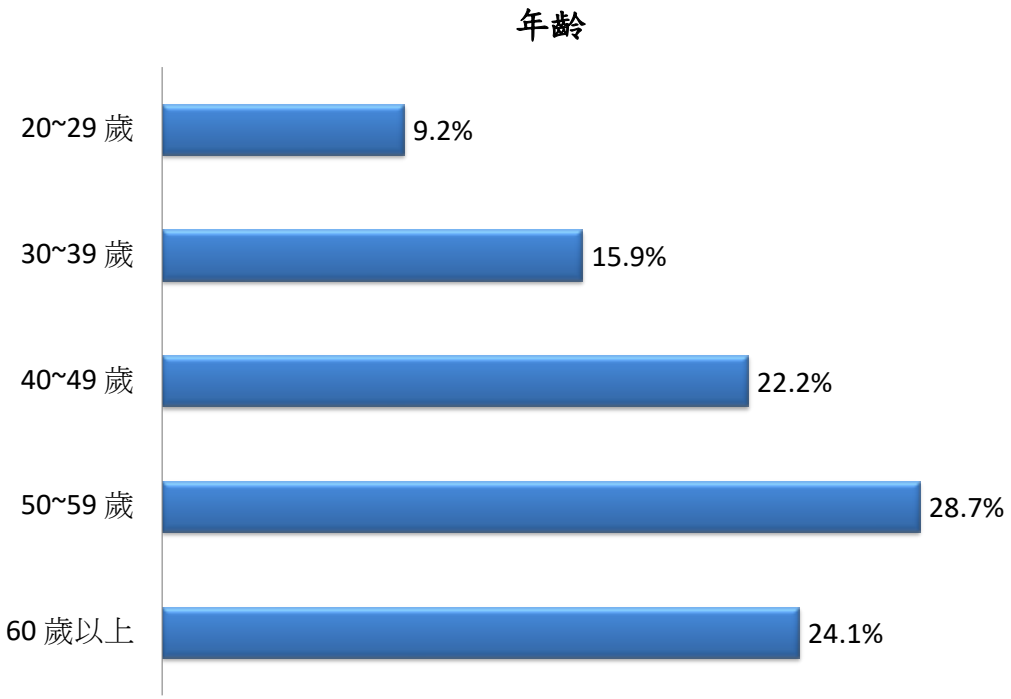


圖2　受訪者年齡分析（n=415）

（三）教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷者佔 0.2%，高中(職)學歷占 13.1%，大學（專）學歷占 76.5%，研究所以上學歷占 10.1%。

表4　教育程度統計表

教育程度	國中小	高中(職)	大學(專)	碩士以上
人數	1	53	310	41
百分比	0.2%	13.1%	76.5%	10.1%

註：未填答 13 人

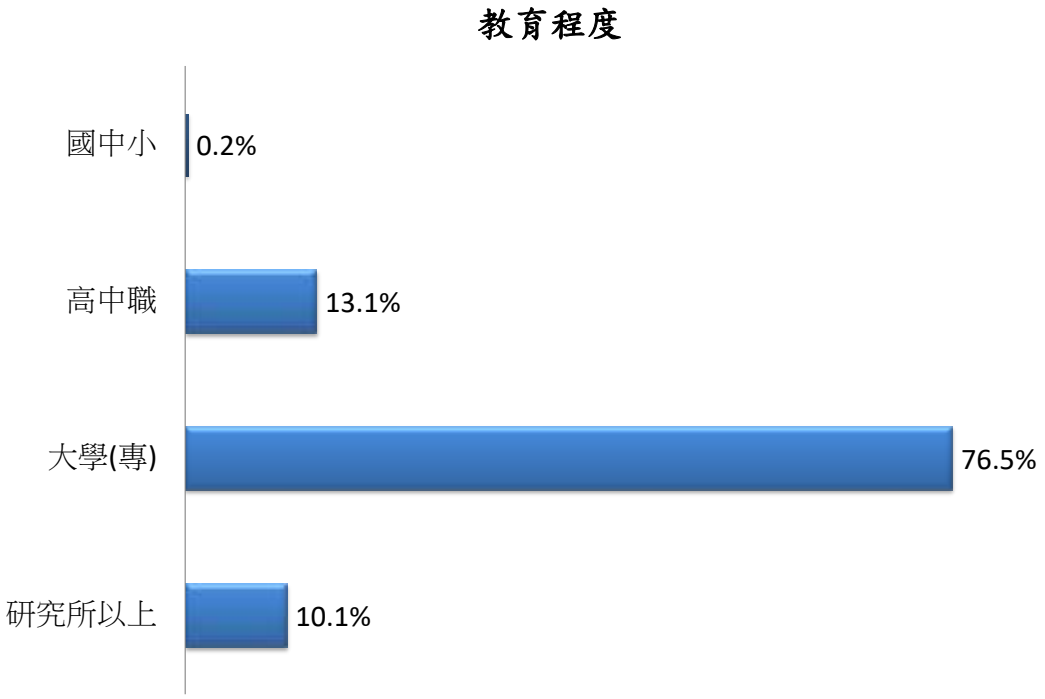


圖3　受訪者教育程度分析（n=405）

（四）職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為測繪業佔 2.9%，地政士從業人員占 71.3%，不動產估價業者占 6.0%，不動產經紀業者占 12.3%，租賃住宅服務業者占 2.2%，不動產開發業佔 2.2%，地政學界佔 0.7%，其他占 2.4%

表5　職業類別統計表

職業類別	測繪業	地政士從業人員	不動產估價業	不動產經紀業	租賃住宅服務業	不動產開發業	地政學界	其他
人數	12	296	25	51	9	9	3	10
百分比	2.9%	71.3%	6.0%	12.3%	2.2%	2.2%	0.7%	2.4%

註：未填答 3 人

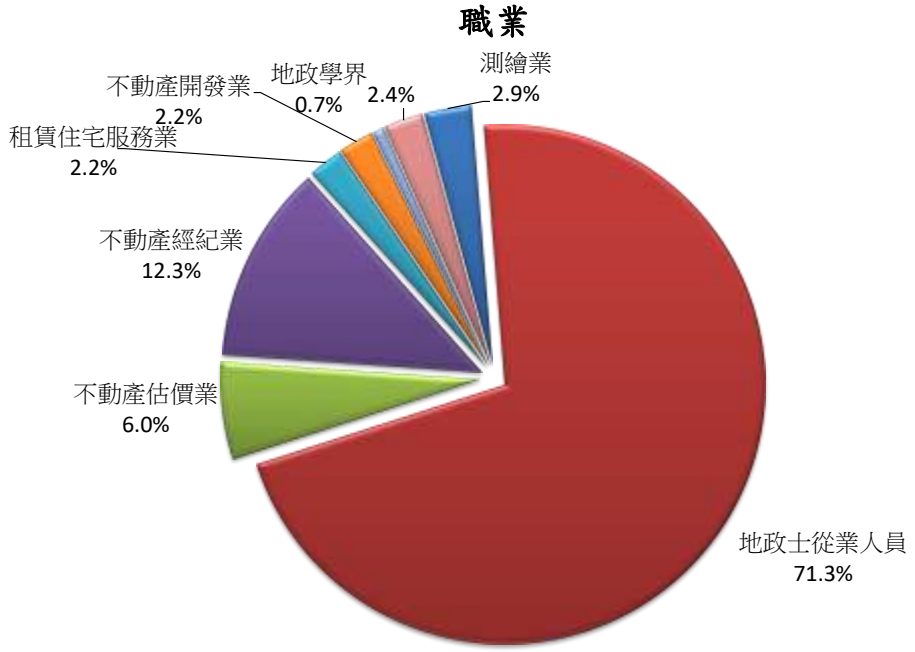


圖4　受訪者職業類別分析（n=415）

二、專業從業人士對本局的基本服務滿意度分析

（一）專業從業人士對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據以下兩個圖表顯示，97.6%的專業從業人士給予正面評價。其中「非常滿意」佔 70.6%，「滿意」佔 27.0%。此外，1.9%的人表示一般，有 2 人表示「非常不滿意」。**由此可見，大多數的專業從業人士認為本局的「洽公環境」表現持肯定態度。**

不滿意原因中，有 2 人反映分別為：動線太差，櫃檯沒有可以提供民眾使用的電話；1.找不到垃圾桶　2.安全帽架與雨衣架一起　3.收件櫃台 17 號轉角太窄。

（二）專業從業人士對「服務態度」滿意程度

根據以下數據顯示，服務態度獲得了專業人士的高度肯定，整體好評率達 98.8%。其中，「非常滿意」的比例高達 77.8%，「滿意」的則有 21.1%。另外，有 0.7%的人認為服務態度普通，有 1 人表示「不滿意」及 1 人「非常不滿意」。**由此可見，絕大多數的專業從業人士認為本局服務人員的服務態度表示相當優異。**

不滿意原因中，有 1 人反映不懂應變。

（三）專業從業人士對「專業能力」滿意程度

在「專業能力」方面，根據以下兩張表格顯示，97.6%的專業人士對此給予了正面評價，其中 77.0%表示「非常滿意」，20.6%則表示「滿意」。此外，有 2.2%的人表示「普通」，有 1 人表示「非常不滿意」。**由此可見，絕大多數的專業從業人士對本局服務人員的「服務態度」表示認可。**

無人填答不滿意原因。

（四）專業從業人士對「辦公效率」滿意程度

關於辦公效率，根據以下兩表顯示，96.7%的專業從業人士對此持正面評價，其中 71.3%表示「非常滿意」，25.4%表示「滿意」。此外，2.9%

的人認為普通，有 1 人表示「不滿意」及 1 人「非常不滿意」。**由此可見，絕大多數的專業從業人士對本局的辦公效率表示認同。**

不滿意原因中，有 1 人反映，建議所有事項備查改為線上申報。

整體而言，專業人士對各項基礎服務的滿意度表現相當一致，皆高於 96%，不滿意者則不到 0.5%。這顯示無論是辦公環境、服務態度、專業能力或辦公效率，專業人士對本局的整體表現均予以高度肯定。

表6　對「基本服務」的滿意度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價註
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	洽公環境	295	70.6	113	27.0	8	1.9	0	0.0	2	0.5	97.6
2	服務態度	325	77.8	88	21.1	3	0.7	1	0.2	1	0.2	98.8
3	專業能力	322	77.0	86	20.6	9	2.2	0	0.0	1	0.2	97.6
4	辦公效率	298	71.3	106	25.4	12	2.9	1	0.2	1	0.2	96.7

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

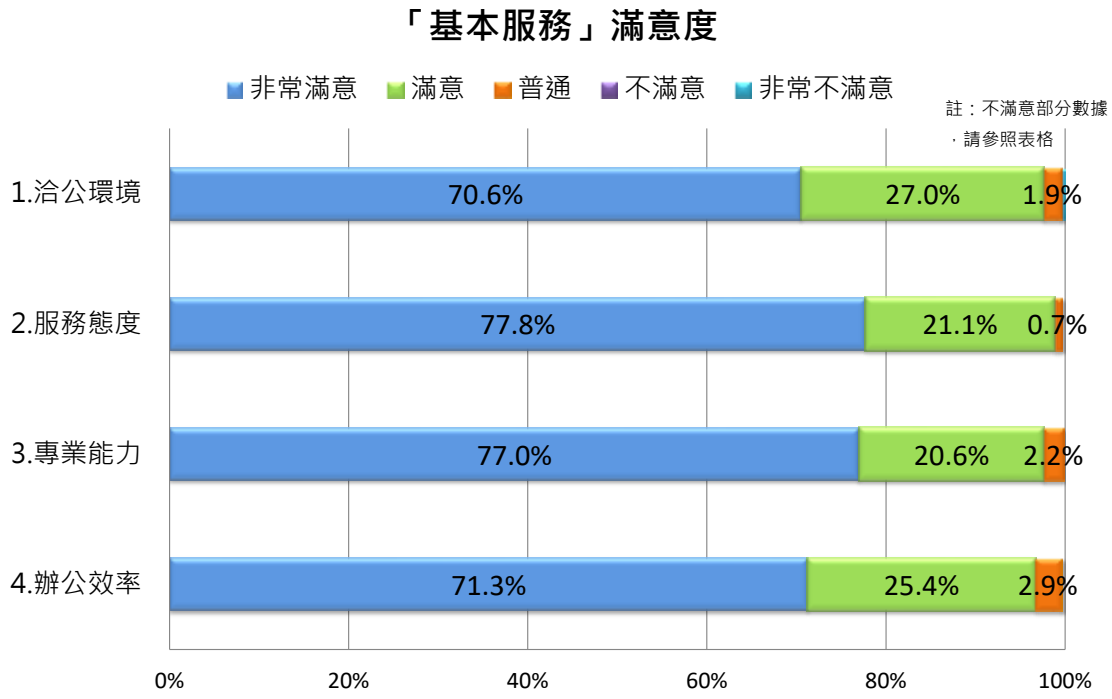


圖5　專業從業人士對於「基本服務」滿意度（n=418）

（五）近三年「基本服務」滿意度比較

今(114)年調查結果與去(113)年度資料相比，從表 7 與圖 6 得知，各項基本服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）表現一致，都呈現上升狀態。其中「洽公環境」、「服務態度」上升較多，上升幅度為 3.0%、2.1%；而「專業能力」、「辦公效率」僅微幅上升，上升幅度為 0.2%、0.8%。**可見專業從業人士覺得今年的四項基本服務比起去年，普遍是上升的。**

而負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計），雖然有進有退，但幅度都很小，可視為無變動，**代表專業從業人士的負面評價基本上保持跟去年一樣水準。**

綜合近三年的表現，「洽公環境」、「服務態度」的表現大致呈現先降後升現象，大約是回到 112 年的水準，甚至更高一些；而「專業能力」、「辦公效率」則仍維持上升趨勢，雖幅度不大，仍值得鼓勵。**整體而言，在專業從業人士眼中，今(114)年的地政基本服務滿意度，有恢復更高水準的服務，也有持續在進步的項目，四項地政基本服務滿意度都來到近年的高點，應繼續保持。**

表7　近三年對「基本服務」的滿意度比較

題號	內容	114 年			113 年			112 年		
		正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價
1	洽公環境	97.6	1.9	0.5	95.1	4.6	0.3	97.4	2.6	0.0
2	服務態度	98.8	0.7	0.5	96.8	3.0	0.2	97.7	1.8	0.5
3	專業能力	97.6	2.2	0.2	97.4	2.3	0.3	96.5	3.0	0.5
4	辦公效率	96.7	2.9	0.4	95.9	3.6	0.5	95.3	3.3	1.4

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計；「負面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。皆為有效人數百分比

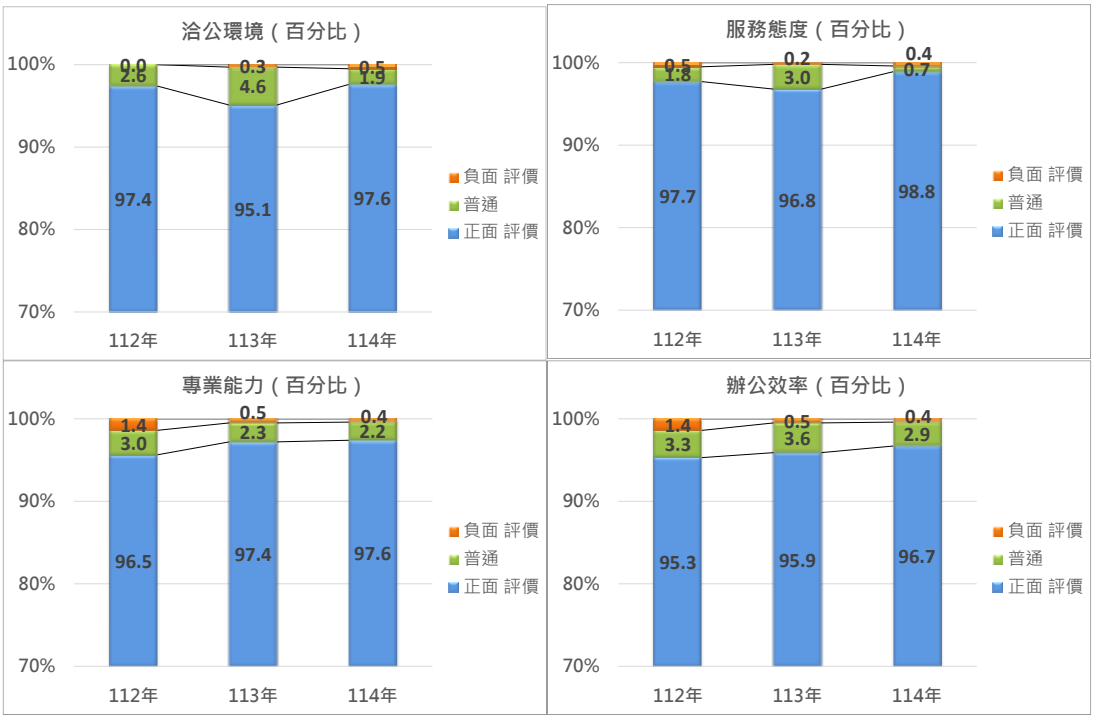


圖6　近三年「基本服務」的滿意度變化

三、服務措施專業從業人士了解程度及滿意度分析

由於專業從業人士對各項服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查專業從業人士在各項服務措施的使用情形。

曾經使用過而言，以「7.臺北地政雲」、「3.地籍謄本櫃員機」、「2.地籍異動即時通併登記案申請」、〔1.內政部「數位櫃臺」線上申辦〕、「20.業者專區等服務措施最多人使用過，介於 41.4% ~ 67.5%，皆達四成以上。

其次依序為「17.不動產價格資訊專區」、「9.臺北地政找房+平台」、「5.指定送達處所」等，曾經使用過者也在三成以上。專業從業人士的利用率相當不錯。其他服務措施使用比例則在 9.3% ～ 24.2%間。

而知道但未使用過的部分，除了「3.地籍謄本櫃員機」(34.9%)、「7.臺北地政雲」(30.6%)最低以外，其餘比例介於 46.6% ～ 65.1%左右，大約都有近五成或以上專業從業人士知道這些服務措施，只是未曾使用。

至於不知道該服務者，大多數項目都在 1.9% ～ 36.1%之間，還有很大宣導推廣空間。倒是〔1.內政部「數位櫃臺」線上申辦〕、「2.地籍異動即時通併登記案申請」、「3.地籍謄本櫃員機」、「7.臺北地政雲」等服務措施，不知道比例都在 5%以下，最廣為人知。

然因專業從業人士不是每一項服務都有需求，若僅以知道比例（「曾經使用過」與「知道但未用過」之合計），專業從業人士對〔1.內政部「數位櫃臺」線上申辦〕、「2.地籍異動即時通併登記案申請」、「3.地籍謄本櫃員機」、「4.預售屋買賣定型化契約備查預檢服務」、「5.指定送達處所」、「6.電子產權憑證」、「7.臺北地政雲」、「17.不動產價格資訊專區」、「20.業者專區」等服務措施，知道比例很高，皆達 80%以上。其餘大多數服務措施的知道比例也都 60%以上。以宣傳推廣效果而言，專業從業人士對各項服務措施非常熟悉。

表8　對「服務措施」的了解程度統計表

題號	內容[註1]	曾經使用過		知道但未用過		不知道這個服務		總計	知道比例[註2]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1	內政部「數位櫃臺」線上申辦	177	42.3	222	53.2	19	4.5	418	95.5
2	地籍異動即時通併登記案申請	202	48.3	196	46.9	20	4.8	418	95.2
3	地籍謄本櫃員機	255	61.0	146	34.9	17	4.1	418	95.9
4	預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	71	17.0	267	63.9	80	19.1	418	80.9
5	指定送達處所	126	30.1	234	56.0	58	13.9	418	86.1
6	電子產權憑證	71	17.0	272	65.1	75	17.9	418	82.1
7	臺北地政雲	282	67.5	128	30.6	8	1.9	418	98.1
8	臺北市多維度測繪管理系統	59	14.1	235	56.2	124	29.7	418	70.3
9	臺北地政找房+平台	128	30.6	201	48.1	89	21.3	418	78.7
10	臺北市測繪資訊平台	101	24.2	226	54.0	91	21.8	418	78.2
11	臺北地政總管+	74	17.7	229	54.8	115	27.5	418	72.5
12	都更/地政資訊平台	49	11.7	255	61.0	114	27.3	418	72.7
13	都市更新第三類登記謄本預約服務	49	11.7	265	63.4	104	24.9	418	75.1
14	都市更新測量相關服務	56	13.4	222	53.1	140	33.5	418	66.5
15	都市更新權利變換地價改算預審服務	39	9.3	228	54.6	151	36.1	418	63.9
16	都市更新權利變換之登記預先審查服務	43	10.3	230	55.0	145	34.7	418	65.3
17	不動產價格資訊專區	157	37.6	199	47.6	62	14.8	418	85.2
18	不動產交易安全專區	85	20.3	244	58.4	89	21.3	418	78.7
19	測繪新制專區	52	12.4	239	57.2	127	30.4	418	69.6
20	業者專區	173	41.4	195	46.6	50	12.0	418	88.0

註1：各項服務措施的全稱如下：

3. 地籍謄本櫃員機(含北北桃中跨縣市)

7. 臺北地政雲(含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)

8. 臺北市多維度測繪管理系統（含產權模型查詢、資料介接服務）

9. 臺北地政找房+平台(含建物實價履歷、租金實價履歷、捷運房價租金地圖)

10. 臺北市測繪資訊平台(含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)

12. 都更/地政資訊平台 (預約預審及同意門檻估算)

14. 都市更新測量相關服務(含地籍線與建築線預檢、權利變換之建物第一次測量案預審服務)

17. 不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、住宅租金指數、商辦租金指數、不動產動態報

導等)

18. 不動產交易安全專區(預售屋、租屋、成屋、消費爭議資訊 All In One)

19. 測繪新制專區(法令、重點、宣導資料)

20. 業者專區(地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業、地政士及不動產經紀業防制洗錢資訊)

註 2：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未用過」之比例合計

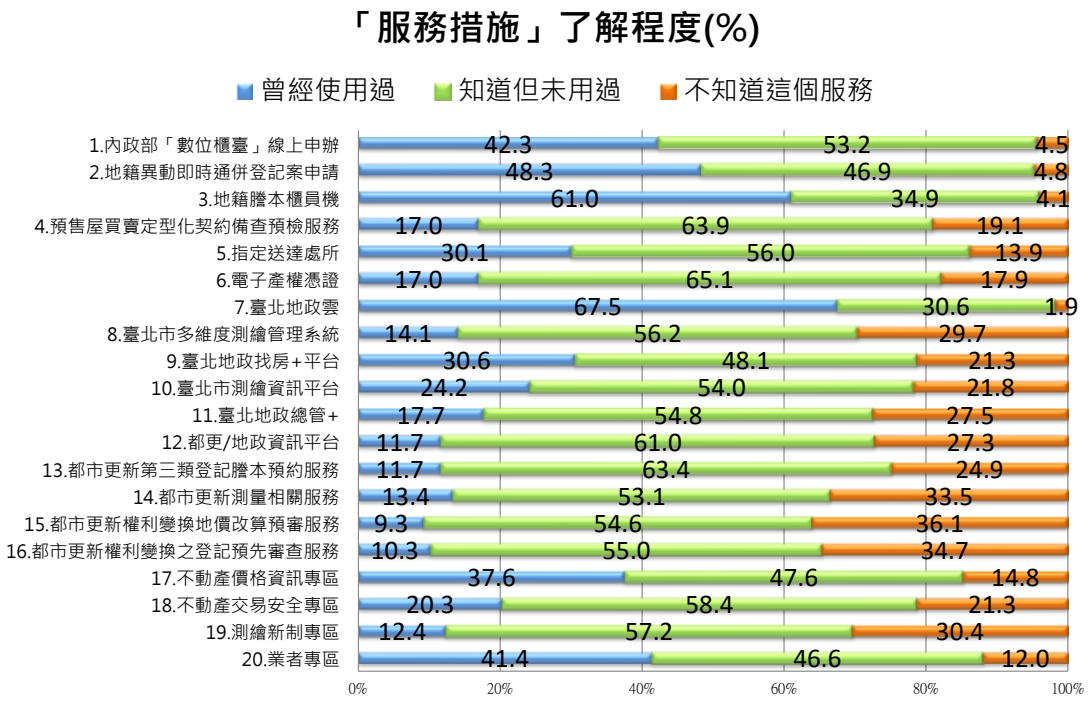


圖7　專業從業人士對於「服務措施」了解程度

因此，以下將針對曾經使用過的專業從業人士，分析其滿意度情形。

（一）內政部「數位櫃臺」線上申辦滿意程度

關於〔內政部「數位櫃臺」線上申辦〕服務，根據下列圖表（表 9）顯示，有 84.2%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 52.0%，「滿意」占 32.2%。此外，有 13.0%的人表示沒意見，有 4 人表示不滿意及 1 人非常不滿意。相比之下，專業從業人士使用後，對本項服務的滿意度是最低的，尤其非常滿意者僅略高於五成，而且有最多人不滿意。

不滿意原因有一人反映：不能跨所，不方便。

（二）地籍異動即時通併登記案申請滿意程度

關於〔地籍異動即時通併登記案申請〕服務，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.0%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 68.3%，「滿意」占 26.7%。此外，有 5.0%的人表示沒意見，無人表示不滿意。相比之下，本項服務在各項中滿意度表現良好，「非常滿意」比例也名列前茅。

雖無人表示不滿意，但有一人反映：未併案申請須本人親自申請較不便民。

（三）地籍謄本櫃員機滿意程度

關於〔地籍謄本櫃員機〕服務，根據下列圖表（表 9）顯示，有 87.5%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.1%，「滿意」占 31.4%。另有 11.8% 表示沒意見，2 人表示不滿意。相較其他項目，「非常滿意」比例不算低，但沒意見比例略高，值得關注用戶體驗面向。

本項雖只有 2 人表示不滿意，但有 5 人反映：很常當機、健保卡效期至少要一年，3 個月太短不夠方便、浪費公帑多此一舉、不如臨櫃快速、很麻煩。

（四）預售屋買賣定型化契約備查預檢服務滿意程度

關於〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 85.2%的使用者給予正面評價，其中「非常滿意」為 56.8%，「滿意」為 28.4%，另有 14.8% 表示沒意見，無人表示不滿意。整體正面評價偏低，「非常滿意」比例也不高，倒是沒意見者比例是最高的，代表專業從業人士使用後沒有太多抱怨，但也沒有覺得很驚艷。

（五）指定送達處所滿意程度

根據表 9，有 96.9% 的專業從業人士對〔指定送達處所〕表示正面評價，「非常滿意」為 78.6%，「滿意」為 18.3%。表示沒意見者占 0.8%，有 3 人表示不滿意。整體滿意度表現亮眼，屬前段服務。

不滿意原因有一人反映：申報地點告知不清，擾民。

（六）電子產權憑證滿意程度

關於〔電子產權憑證〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 88.7%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 70.4%，「滿意」占 18.3%；有 9.9% 表示沒意見，有 1 人表示不滿意。雖然非常滿意者很多，但正面評價仍屬後段班，且應注意未表態者很多。

無人填寫不滿意原因。

（七）臺北地政雲滿意程度

關於〔臺北地政雲〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 91.9% 的正面評價，「非常滿意」為 59.6%，「滿意」為 32.3%；6.7% 表示沒意見，有 2 人表示不滿意。整體表現良好，但正面評價應進一步提升，尤其「非常滿意」者比例。

本項雖只有 2 人表示不滿意，但有 4 人反映：很慢,還要登錄不便、速度太慢、不易使用容易塞機、使用前填打資料太多

（八）臺北市多維度測繪管理系統滿意程度

關於〔臺北市多維度測繪管理系統〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 89.8% 的專業從業人士給予正面評價，「非常滿意」為 62.7%、「滿意」為 27.1%；10.2% 表示沒意見，無人表示不滿意。整體表現良好，「非常滿意」者比例不錯，但正面評價仍不到九成。

無人填寫不滿意原因。

（九）臺北地政找房+平台滿意程度

關於〔臺北地政找房+平台〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.1% 的正面評價，「非常滿意」占 57.0%，「滿意」為 39.1%；僅 3.9% 表示沒意見，無人不滿意，屬於表現優異項目之一。

無人填寫不滿意原因。

（十）臺北市測繪資訊平台滿意程度

關於〔臺北市測繪資訊平台〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.1% 的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 54.5%，「滿意」占 40.6%；沒意見者占 4.0%，有 1 人不滿意。整體屬於前段班表現，建議持續維持服務品質。

不滿意原因有一人反映：各種套圖互不支援。

（十一）臺北地政總管+平台滿意程度

關於〔臺北地政總管+〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.6%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 64.9%，「滿意」為 29.7%；有 5.4% 表示沒意見，無不滿意者。整體表現穩定，為中高滿意度項目。

無人填寫不滿意原因。

（十二）都更/地政資訊平台滿意程度

關於〔都更/地政資訊平台〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.9% 的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 71.4%，「滿意」為 24.5%，4.1% 表示沒意見。「非常滿意」比例很高，屬使用者認同度高之

項目。

無人填寫不滿意原因。

（十三）都市更新第三類登記謄本預約服務滿意程度

關於〔都市更新第三類登記謄本預約服務〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 97.9%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」為 71.4%，「滿意」為 26.5%；2.0% 表示沒意見。雖樣本數略少，但結果顯示使用者體驗非常良好。

無人填寫不滿意原因。

（十四）都市更新測量相關服務滿意程度

關於〔都市更新測量相關服務〕，根據下列圖表（表 9）顯示，全部(100%)的專業從業人士都給予正面評價，其中「非常滿意」占 64.3%，「滿意」為 35.7%。本項為唯一無不滿意與沒意見之項目，應維持高品質並擴大推廣。

無人填寫不滿意原因。

（十五）都市更新權利變換地價改算預審服務滿意程度

關於〔都市更新權利變換地價改算預審服務〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.9%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」為 59.0%，「滿意」為 35.9%；有 5.1% 表示沒意見。樣本數最少，但滿意度高，未來可作為優良服務案例。

無人填寫不滿意原因。

（十六）都市更新權利變換之登記預先審查服務滿意程度

與前項類似，關於〔都市更新權利變換之登記預先審查服務〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.4%的專業從業人士給予正面評價，其中，「非常滿意」占 60.5%，「滿意」為 34.9%；有 4.7% 表示沒意見。服務獲高度認可，值得鼓勵與推廣。

無人填寫不滿意原因。

（十七）不動產價格資訊專區滿意程度

關於〔不動產價格資訊專區〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.2%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 67.5%，「滿意」為 28.7%；有 3.2% 表示沒意見，有 1 人表示不滿意。整體表現優異，是熱門服務之一。

無人填寫不滿意原因。

（十八）不動產交易安全專區區滿意程度

關於〔不動產交易安全專區〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.1%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 68.2%，「滿意」為 25.9%；5.9% 表示沒意見。屬高滿意度項目，應繼續強化安全機制與資訊透明度。

無人填寫不滿意原因。

（十九）測繪新制專區滿意程度

關於〔測繪新制專區(法令、重點、宣導資料)〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.3%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 63.5%，「滿意」為 30.8%；有 3.8% 表示沒意見，有 1 人表示不滿意。服務內容具參考價值，建議持續更新內容。

不滿意原因有一人反映：地政事務所測量人員對於申請地所轉繪案件，辦理時程與態度…….

（二十）業者專區滿意程度

關於〔業者專區〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.0%的專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.1%，「滿意」占 39.9%；只有 4.0% 表示沒意見，無人不滿意。滿意度排名前列，應持續提供量身打造之專業資源。

無人填寫不滿意原因。

整體而言，本次調查反映出大多數服務措施已獲得專業從業人士的高度肯定，20 項服務中有 15 項正面評價逾 90%，且多數項目的「非常滿意」比例亦達五成以上。滿意度最高者為「都市更新測量相關服務」，滿意度達 100%。而「都市更新第三類登記謄本預約服務」的正面評價也逼近 98%，顯示該類服務深得人心。

相對地，「內政部數位櫃臺」雖屬中央平台，但「非常滿意」比例與正面評價均偏低，應為優先檢討之標的。綜合分析結果可見，當服務具備便利性、即時性與明確功能導向時，更能引起使用者共鳴，未來建議朝此方向精進服務設計與推廣。

表9　對「服務措施」的滿意度統計表

題號	內容[註1]	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價[註2]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	內政部「數位櫃臺」線上申辦	92	52.0	57	32.2	23	13.0	4	2.3	1	0.6	84.2
2	地籍異動即時通併登記案申請	138	68.3	54	26.7	10	5.0	0	0.0	0	0.0	95.0
3	地籍謄本櫃員機	143	56.1	80	31.4	30	11.8	2	0.8	0	0.0	87.5
4	預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	46	56.8	23	28.4	12	14.8	0	0.0	0	0.0	85.2
5	指定送達處所	99	78.6	23	18.3	1	0.8	3	2.4	0	0.0	96.9
6	電子產權憑證	50	70.4	13	18.3	7	9.9	1	1.4	0	0.0	88.7
7	臺北地政雲	168	59.6	91	32.3	19	6.7	4	1.4	0	0.0	91.9
8	臺北市多維度測繪管理系統	37	62.7	16	27.1	6	10.2	0	0.0	0	0.0	89.8
9	臺北地政找房+平台	73	57.0	50	39.1	5	3.9	0	0.0	0	0.0	96.1
10	臺北市測繪資訊平台	55	54.5	41	40.6	4	4.0	1	1.0	0	0.0	95.1
11	臺北地政總管+	48	64.9	22	29.7	4	5.4	0	0.0	0	0.0	94.6
12	都更/地政資訊平台	35	71.4	12	24.5	2	4.1	0	0.0	0	0.0	95.9
13	都市更新第三類登記謄本預約服務	35	71.4	13	26.5	1	2.0	0	0.0	0	0.0	97.9
14	都市更新測量相關服務	36	64.3	20	35.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	100.0
15	都市更新權利變換地價改算預審服務	23	59.0	14	35.9	2	5.1	0	0.0	0	0.0	94.9
16	都市更新權利變換之登記預先審查服務	26	60.5	15	34.9	2	4.7	0	0.0	0	0.0	95.4
17	不動產價格資訊專區	106	67.5	45	28.7	5	3.2	1	0.6	0	0.0	96.2
18	不動產交易安全專區	58	68.2	22	25.9	5	5.9	0	0.0	0	0.0	94.1
19	測繪新制專區	33	63.5	16	30.8	2	3.8	1	1.9	0	0.0	94.3
20	業者專區	97	56.1	69	39.9	7	4.0	0	0.0	0	0.0	96.0

註1：各項服務措施的全稱如下：

3. 地籍謄本櫃員機(含北北桃中跨縣市)

7. 臺北地政雲(含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)

8. 臺北市多維度測繪管理系統（含產權模型查詢、資料介接服務）

9. 臺北地政找房+平台(含建物實價履歷、租金實價履歷、捷運房價租金地圖)

10. 臺北市測繪資訊平台(含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)

12. 都更/地政資訊平台 (預約預審及同意門檻估算)

14. 都市更新測量相關服務(含地籍線與建築線預檢、權利變換之建物第一次測量案預審服務)

17. 不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、住宅租金指數、商辦租金指數、不動產動態報導等)
18. 不動產交易安全專區(預售屋、租屋、成屋、消費爭議資訊 All In One)
19. 測繪新制專區(法令、重點、宣導資料)
20. 業者專區(地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業、地政士及不動產經紀業防制洗錢資訊)

註 2：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

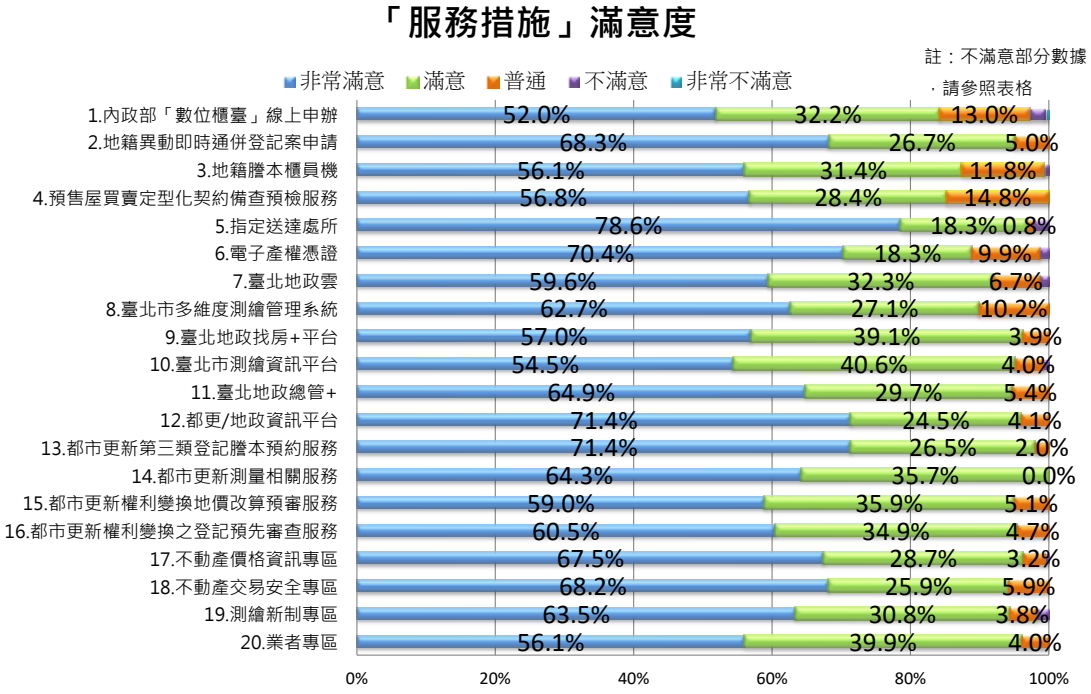


圖8　專業從業人士對於「服務措施」滿意度

（十）近三年「各項服務措施」滿意度比較

今(114)年調查結果與去(113)年度資料相比，除了有五項為首次調查無從比較外，從表 10 與圖 9 得知，其餘十五項的各項服務措施的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）漲多跌少，有九項上升，六項下降。

上升幅度較大的有〔都市更新測量相關服務〕、〔都市更新第三類登記謄本預約服務〕、〔臺北地政找房+平台〕、〔都市更新權利變換之登記預先審查服務〕、〔都更/地政資訊平台〕五項，分別上升 15.0%、9.5%、6.6%、6.5%、6.1%。而且正面評價上升的項目，負評也都持平。**代表今年這五項服務措施不僅提高了專業從業人士的滿意度，抱怨也未增加。**

而下降幅度較大僅有〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕一項，下降 4.6%，不過沒意見者也增加 4.6%。**代表今年這項服務措施給予專業從業人士的滿意度感受減少了，有些人轉為普通意見，但沒有增加負評。這需要留意未來是否有惡化的可能。**

至於今年與前(112)年相比，正面評價上升較多為〔業者專區〕、〔內政部「數位櫃臺」線上申辦〕二項，下降幅度較大仍為〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕一項。**由此看來，〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕的滿意度有連續 2 年大幅下降現象，應特別注意。**

整體而言，今年與去年相比，15 項可比服務中有 9 項正面評價上升，僅 6 項下降，整體趨勢為正向。成長幅度較大者包括都市更新測量、登記預約、找房平台等，皆未見負評增加，顯示服務品質優化有成。惟〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕連兩年滿意度下滑，雖未引發負評，但「沒意見」者增，反映體驗感下降，應列為優先改善對象。

表10　近三年對「各項服務措施」的滿意度比較

題號	內容[註1]	114 年			113 年			112 年		
		正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價
1	內政部「數位櫃臺」線上申辦	84.2	12.9	2.9	83.3	16.2	0.5	79.0	16.1	4.9
2	地籍異動即時通併登記案申請	95.0	5.0	0.0	---	---	---	---	---	---
3	地籍謄本櫃員機	87.5	11.7	0.8	88.5	11.1	0.4	---	---	---
4	預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	85.2	14.8	0.0	89.8	10.2	0.0	91.8	8.2	0.0
5	指定送達處所	96.9	0.7	2.4	---	---	---	---	---	---
6	電子產權憑證	88.7	9.9	1.4	---	---	---	---	---	---
7	臺北地政雲	91.9	6.7	1.4	93.3	6.3	0.4	90.6	8.6	0.8
8	臺北市多維度測繪管理系統	89.8	10.2	0.0	92.5	6.0	1.5	---	---	---
9	臺北地政找房+平台	96.1	3.9	0.0	89.5	10.0	0.5	93.6	6.4	0.0
10	臺北市測繪資訊平台	95.1	3.9	1.0	94.3	5.7	0.0	94.5	5.5	0.0
11	臺北地政總管+	94.6	5.4	0.0	---	---	---	---	---	---
12	都更/地政資訊平台[註2]	95.9	4.1	0.0	89.8	10.2	0.0	93.9	6.1	0.0
13	都市更新第三類登記謄本預約服務	97.9	2.1	0.0	88.4	11.6	0.0			
14	都市更新測量相關服務	100.0	0.0	0.0	85.0	15.0	0.0			
15	都市更新權利變換地價改算預審服務	94.9	5.1	0.0	---	---	---			
16	都市更新權利變換之登記預先審查服務	95.4	4.6	0.0	88.9	11.1	0.0			
17	不動產價格資訊專區	96.2	3.2	0.6	95.3	4.3	0.4	---	---	---
18	不動產交易安全專區	94.1	5.9	0.0	96.1	3.9	0.0	---	---	---
19	測繪新制專區	94.3	3.8	1.9	93.4	6.6	0.0	---	---	---
20	業者專區	96.0	4.0	0.0	97.1	2.9	0.0	88.9	11.1	0.0

註 1：各項服務措施的全稱如下：

3. 地籍謄本櫃員機(含北北桃中跨縣市)

7. 臺北地政雲(含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)

8. 臺北市多維度測繪管理系統（含產權模型查詢、資料介接服務）

9. 臺北地政找房+平台(含建物實價履歷、租金實價履歷、捷運房價租金地圖)

10. 臺北市測繪資訊平台(含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)

12. 都更/地政資訊平台 (預約預審及同意門檻估算)

14. 都市更新測量相關服務(含地籍線與建築線預檢、權利變換之建物第一次測量案預審服務)

17. 不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、住宅租金指數、商辦租金指數、不動產動態報導等)

18. 不動產交易安全專區(預售屋、租屋、成屋、消費爭議資訊 All In One)
19. 測繪新制專區(法令、重點、宣導資料)
20. 業者專區(地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業、地政士及不動產經紀業防制洗錢資訊)

註 2：各項服務措施的全稱內涵變動如下：

第 1 項服務措施，113 年稱為〔內政部「數位櫃臺」及「臺北智慧地所系統」線上申辦〕

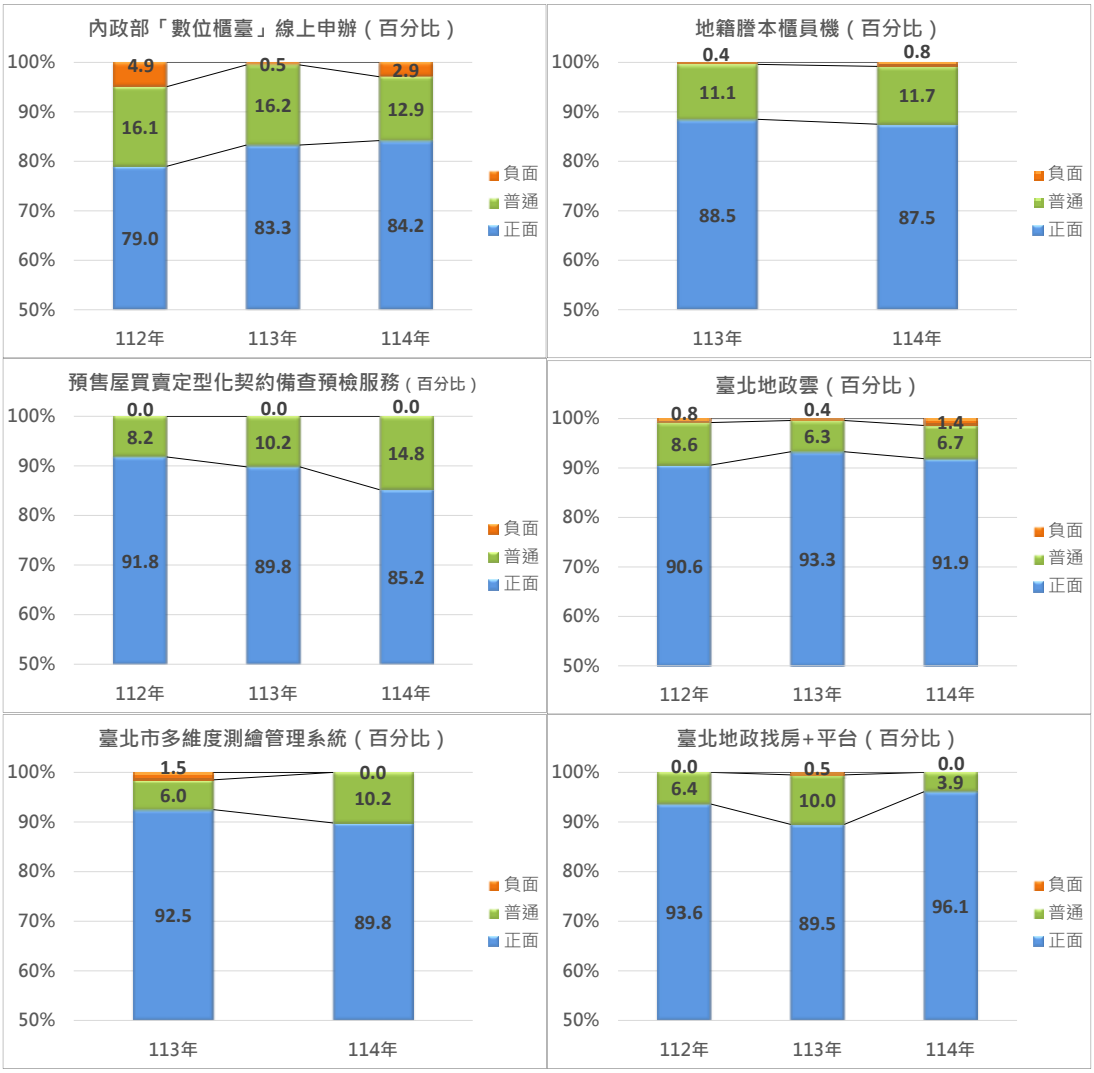
第 4 項服務措施，113 年稱為「預售屋買賣定型化契約預檢服務」

第 8 項服務措施，113 年稱為「臺北市多維度測繪管理系統查詢三維地籍建物產權模型服務」

第 9 項服務措施，113 年稱為「臺北地政找房+平台(含建物實價履歷、捷運房價租金地圖)」

第 17 項服務措施，113 年稱為「不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、商辦租金指數、不動產動態報導等)」

第 12,13,14,16 項服務措施，112 年調查時合稱為「都市更新相關業務」



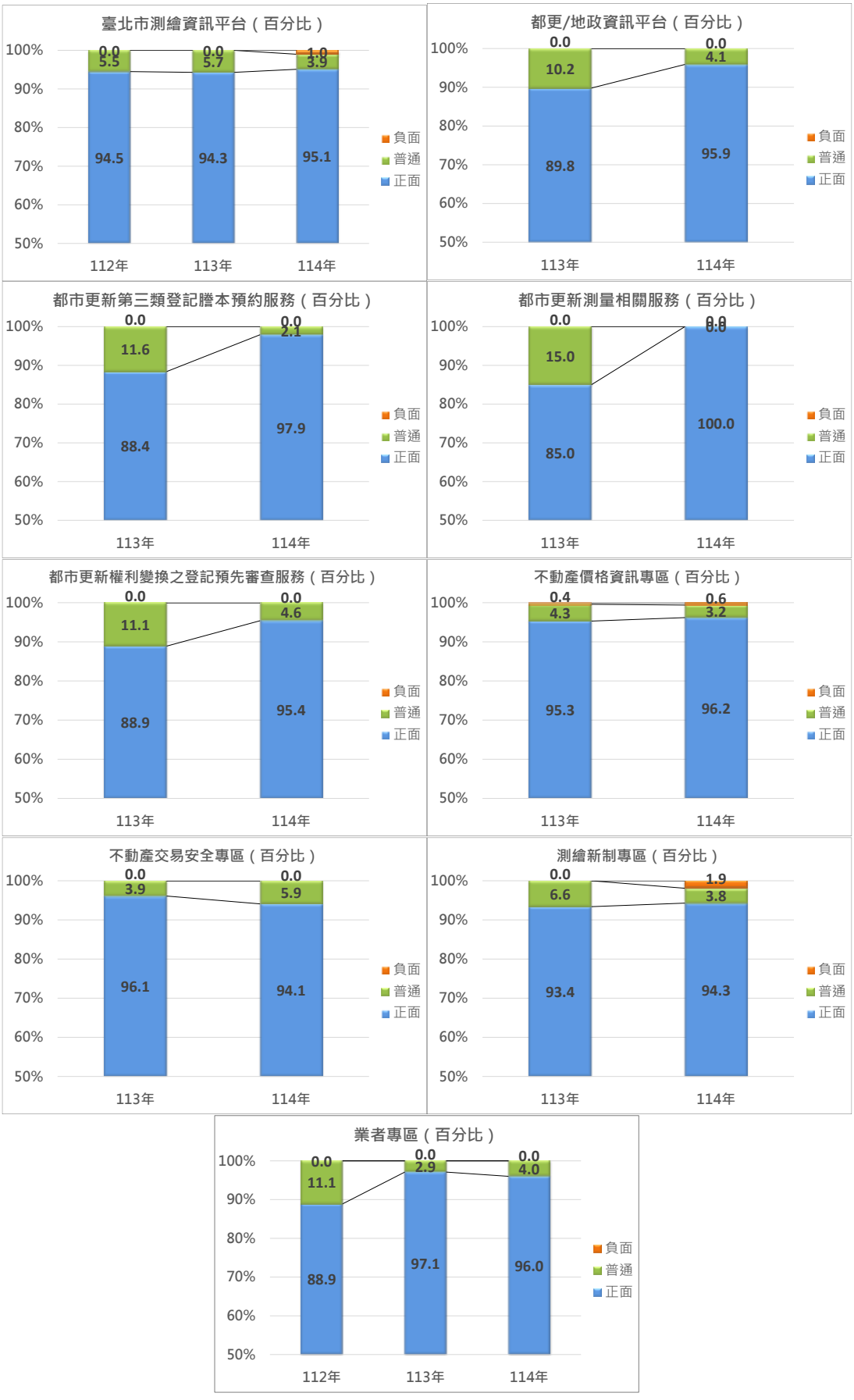


圖9　近三年「服務措施」的滿意度變化

四、整體地政業務服務滿意度

（一）本次調查結果

根據本次調查結果顯示，專業從業人士對於整體地政業務服務的滿意度，有 96.4%的受訪專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.7%，「滿意」占 39.7%。此外，有 3.6%沒意見，無人表示不滿意。顯示專業從業人士對於整體地政業務服務，仍持以高度肯定。

整體而言，整體滿意度達 96.4%，無人不滿意，專業從業人士對地政業務服務普遍給予高度肯定。

表11　對「整體地政業務服務」的滿意度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價[註]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
四1	整體地政業務服務	237	56.7	166	39.7	15	3.6	0	0.0	0	0.0	96.4

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

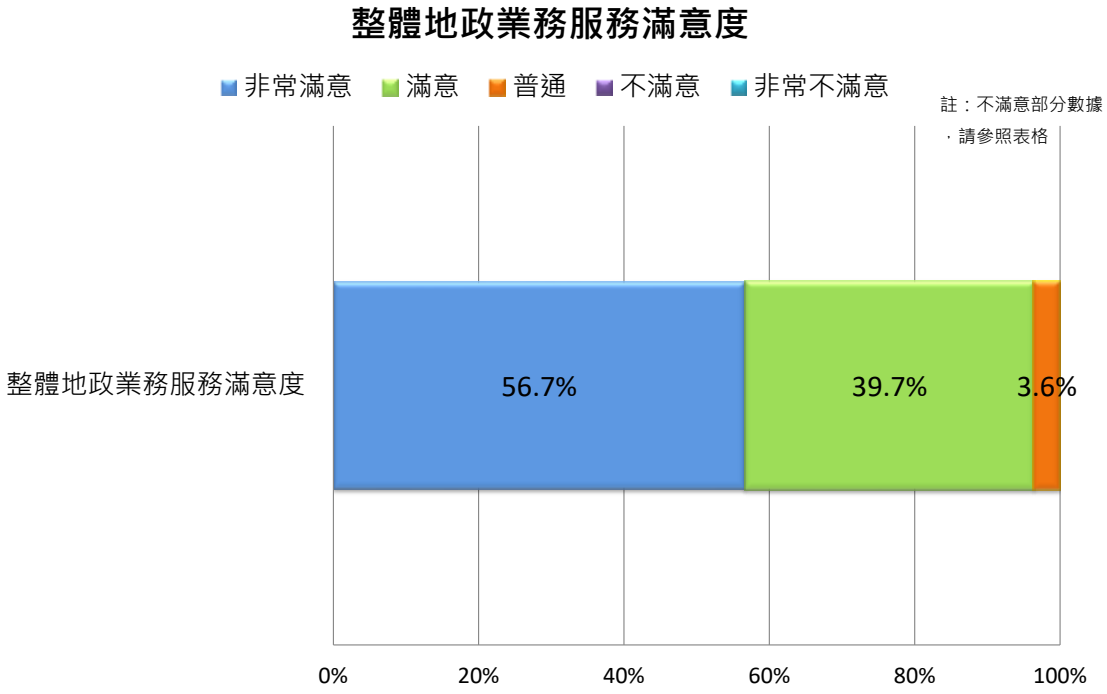


圖10　專業從業人士對於「整體地政業務服務」滿意度

（二）近三年「整體地政業務服務」滿意度比較

今(114)年調查結果與去(113)年度資料相比，從表 12 與圖 11 得知，整體地政業務服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）小幅增加 1.3%，而負評減少 0.2%。**可見專業從業人士對今年整體地政業務服務的評價是上升的。**至於今年與前(112)年相比，整體地政業務服務的正面評價也是上升狀態，且幅度更大。

整體而言，整體地政業務服務的滿意度在近三年持續上升，負面平價也持續減少。代表專業從業人士對本所整體地政業務服務的滿意度，愈來愈肯定。

表12　近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	114 年			113 年			112 年		
		正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價
四 1	整體地政業務服務	96.4	3.6	0.0	95.1	4.7	0.2	92.7	6.8	0.5

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計；「負面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。皆為有效人數百分比

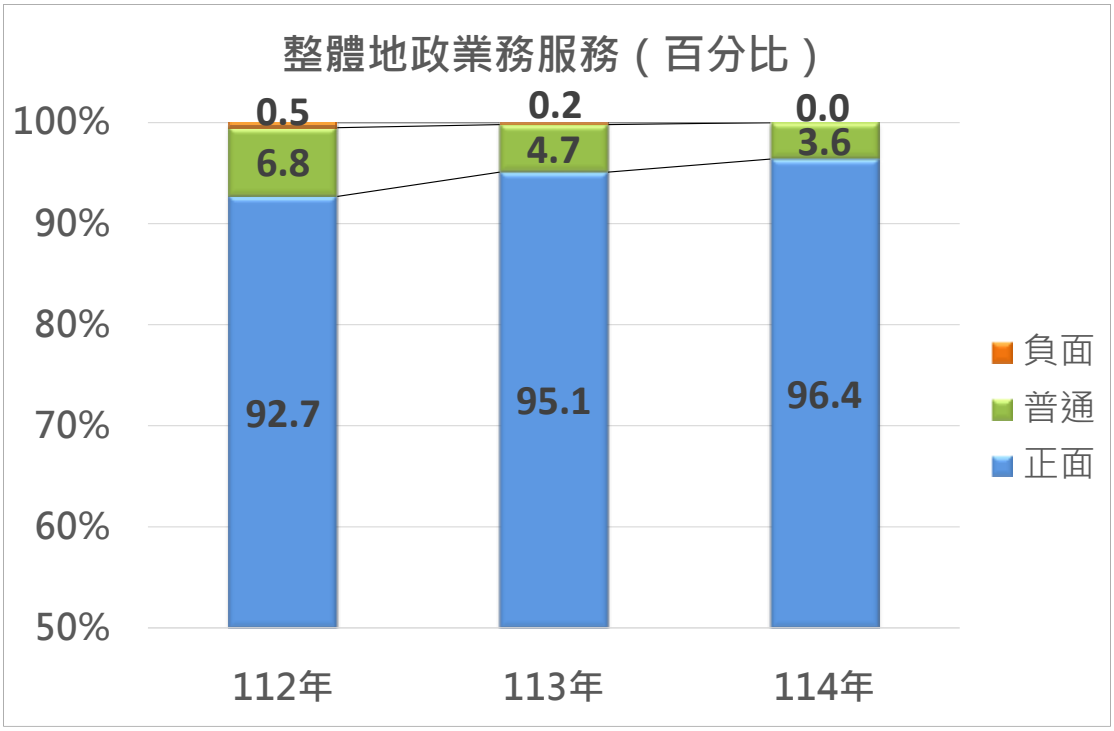


圖11　近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

五、專業從業人士對各服務措施使用頻率調查

（一）內政部「數位櫃臺」線上申辦

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每月」（27.7%）比例最高，其次是「每周」與「每季」(21.5%)。共有 177 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率尚佳。

（二）地籍謄本櫃員機

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（28.2%）比例最高，其次是「每月」(27.5%)。共有 255 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率很不錯。

（三）臺北地政雲

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（34.0%）比例最高，其次是「每天」(28.0%）與「每月」(25.9%)。共有 282 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率非常高。

（四）臺北市多維度測繪管理系統

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每天」（28.8%）比例最高，其次是「每周」(25.4%）與「每月」(20.3%)。共有 59 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率偏低。

（五）臺北地政找房+平台

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（31.3%）比例最高，其次是「每月」(28.9%）與「每天」(21.9%)。共有 128 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率是中等。

（六）臺北市測繪資訊平台

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（29.7%）比例最高，其次是「每月」(28.7%)。共有 101 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率算偏少些。

（七）不動產價格資訊專區

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（40.1%）比例最高，其次是「每月」(24.8%)。共有 157 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率也算中等。

（八）不動產交易安全專區

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（34.1%）比例最高，其次是「每天」(25.9%）與「每月」(20.0%)。共有 85 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率偏低。

（九）測繪新制專區

關於本項業務，根據下列圖表（表 13）顯示，使用頻率以「每周」（28.8%）比例最高，其次是「每月」(23.1%)。僅有 52 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率在本表中是最低的。

（十）業者專區

關於本項業務，根據下列圖表(表 13)顯示，使用頻率「每月」(28.9%）比例最高，其次是「每周」(23.7%)。共有 173 位專業從業人士有使用過本項業務，使用率很高。

整體而言，專業從業人士最常見的是每周使用這些服務措施，其次則為每月使用，使用頻率還算頻繁。

表13　對「服務措施」的使用頻率統計表(一)

題號	內容[註]	每天	每周	每月	每季	每年	填答人數
		%	%	%	%	%	人數
1	內政部「數位櫃臺」線上申辦	11.3	21.5	27.7	21.5	18.1	177
3	地籍謄本櫃員機	14.5	28.2	27.5	19.2	10.6	255
7	臺北地政雲	28.0	34.0	25.9	8.2	3.9	282

題號	內容[註]	每天	每周	每月	每季	每年	填答人數
		%	%	%	%	%	人數
8	臺北市多維度測繪管理系統	28.8	25.4	20.3	13.6	11.9	59
9	臺北地政找房+平台	21.9	31.3	28.9	12.5	5.5	128
10	臺北市測繪資訊平台	20.8	29.7	28.7	12.9	7.9	101
17	不動產價格資訊專區	12.7	40.1	24.8	14.0	8.3	157
18	不動產交易安全專區	25.9	34.1	20.0	15.3	4.7	85
19	測繪新制專區	19.2	28.8	23.1	21.2	7.7	52
20	業者專區	20.2	23.7	28.9	16.8	10.4	173

註：各項服務措施的全稱如下：

3. 地籍謄本櫃員機(含北北桃中跨縣市)
7. 臺北地政雲(含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)
8. 臺北市多維度測繪管理系統（含產權模型查詢、資料介接服務）
9. 臺北地政找房+平台(含建物實價履歷、租金實價履歷、捷運房價租金地圖)
10. 臺北市測繪資訊平台(含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)
17. 不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、住宅租金指數、商辦租金指數、不動產動態報導等)
18. 不動產交易安全專區(預售屋、租屋、成屋、消費爭議資訊 All In One)
19. 測繪新制專區(法令、重點、宣導資料)
20. 業者專區(地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業、地政士及不動產經紀業防制洗錢資訊)

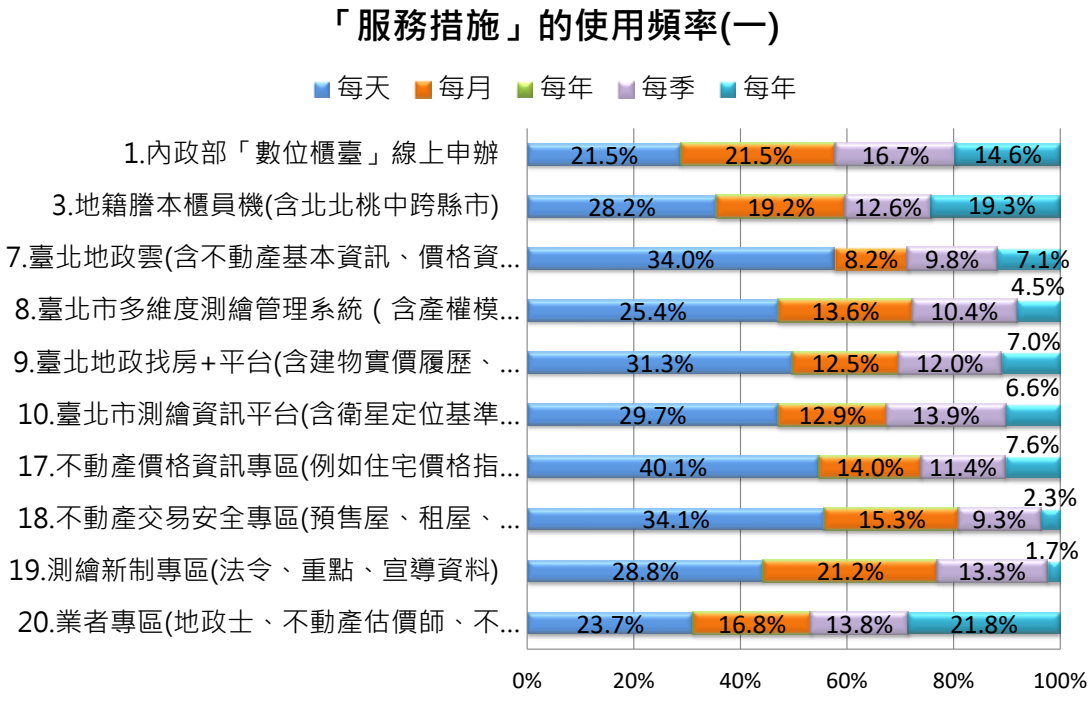


圖12　專業從業人士對於「各項服務措施」使用頻率(一)

（十一）地籍異動即時通併登記案申請

關於本項業務，根據下列圖（表 14）表顯示，使用頻率以「使用過 3 次以上」（64.4%）比例最高，遠高於其他頻率。共有 202 位專業從業人士有使用過本項業務，人數很多，頻率也很高。

（十二）預售屋買賣定型化契約備查預檢服務

關於本項業務，根據下列圖表（表 14）顯示，使用頻率以「使用過 1 次」（42.3%）比例最高，其次是「使用過 3 次以上」（36.6%）。共有 71 位專業從業人士有使用過本項業務，使用人數雖不多，頻率則趨向兩極化。

（十三）指定送達處所

關於本項業務，根據下列圖表（表 14）顯示，使用頻率以「使用過 3 次以上」（69.0%）比例最高，遠高於其他頻率。共有 126 位專業從業人士有使用過本項業務，人數中等，但頻率很高。

（十四）電子產權憑證

關於本項業務，根據下列圖表（表 14）顯示，使用頻率以「使用過 3 次以上」（57.7%）比例最高，其次是「使用過 1 次」（31.0%）。共有 71 位專業從業人士有使用過本項業務，人數不多，頻率則趨向兩極化。

（十五）臺北地政總管+

關於本項業務，根據下列圖表（表 14）顯示，使用頻率以「使用過 3 次以上」（51.4%）比例最高，遠高於其他頻率。共有 74 位專業從業人士有使用過本項業務，人數不多，但頻率很高。

整體而言，專業從業人士對上述五項服務措施使用情形，最常見的是使用過 3 次以上，且占比都超五成。但〔預售屋買賣定型化契約備查預檢服務〕例外，比較多的專業從業人士只使過 1 次，大多僅使用過 1 次。

表14　對「服務措施」的使用頻率統計表(二)

題號	內容[註]	使用過 1 次	使用過 2 次	使用過 3 次以上	填答人數
		%	%	%	人數
2	地籍異動即時通併登記案申請	20.8	14.9	64.4	202
4	預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	42.3	21.1	36.6	71
5	指定送達處所	22.2	8.7	69.0	126
6	電子產權憑證	31.0	11.3	57.7	71
11	臺北地政總管+	27.0	21.6	51.4	74

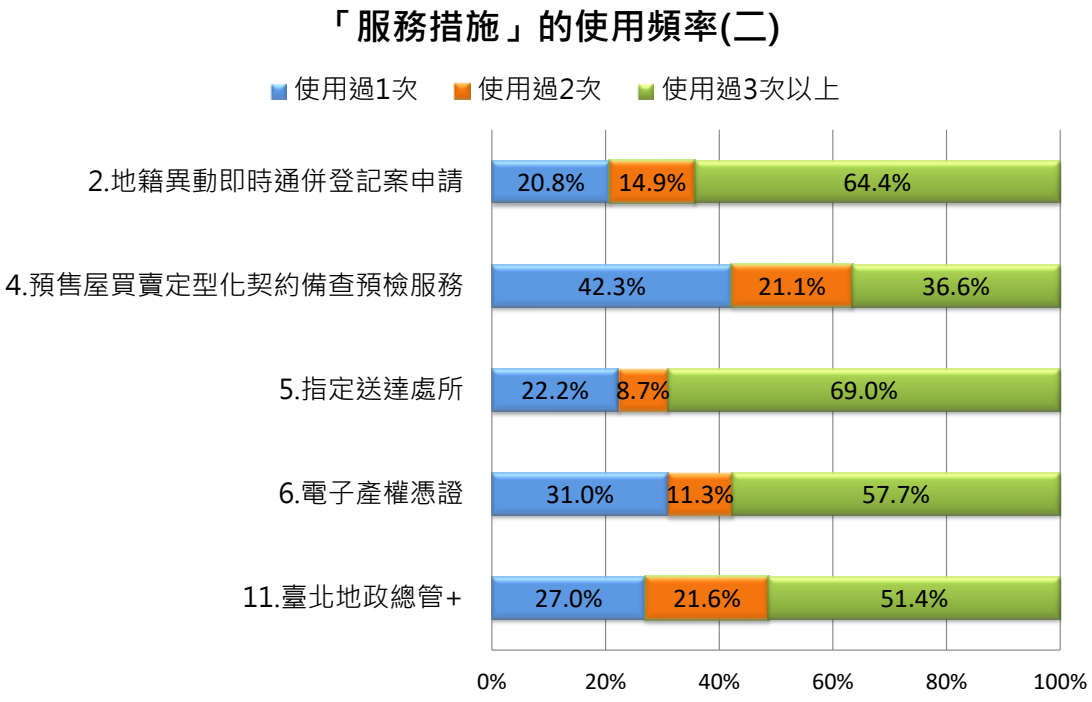


圖13　專業從業人士對於「各項服務措施」使用頻率(二)

（十六）都更/地政資訊平台

關於本項業務，根據下列圖表（表 15）顯示，使用頻率以「使用過 2 至 5 次」（49.0%）比例最高，其次是「使用過 1 次」（32.7%）。共有 49 位專業從業人士有使用過本項業務，人數很少，頻率還算常用。

整體而言，專業從業人士使用〔都更/地政資訊平台〕的人數少，但有使用的人次數倒不少。

表15　對「服務措施」的使用頻率統計表(三)

題號	內容	使用過 1 次	使用過 2 至 5 次	使用過 6 至 10 次	使用過 10 次以上	填答人數
		%	%	%	%	人數
12	都更/地政資訊平台	32.7	49.0	4.1	14.3	49

註：各項服務措施的全稱如下：
12. 都更/地政資訊平台 (預約預審及同意門檻估算)

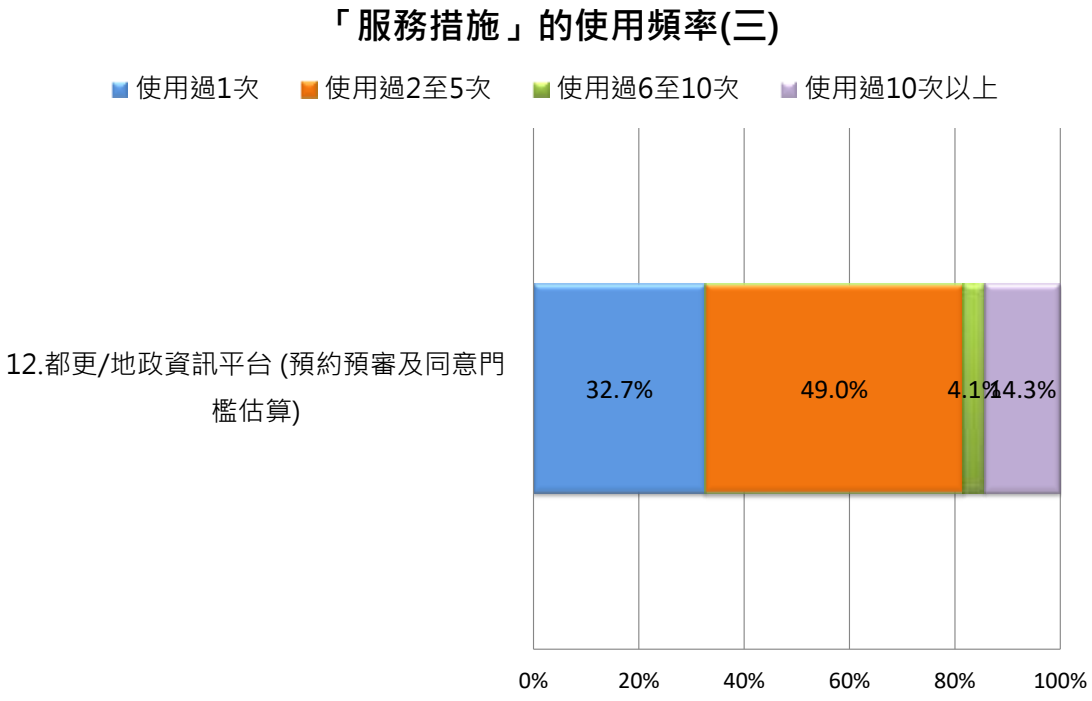


圖14　專業從業人士對於「各項服務措施」使用頻率(三)

（十七）都市更新第三類登記謄本預約服務

關於本項業務，根據下列圖表（表 16）顯示，經辦案件使用比率以「未達 50%」(51.0%) 比例最高，遠高於其他頻率。共有 49 位專業從業人士有使用過本項業務，人數偏少，經辦比率以不到五成居多。

（十八）都市更新測量相關服務

關於本項業務，根據下列圖表（表 16）顯示，經辦案件使用比率以「未達 50%」(53.6%) 比例最高，遠高於其他頻率。共有 56 位專業從業人士有使用過本項業務，人數也偏少，經辦比率以不到五成居多。

（十九）都市更新權利變換地價改算預審服務

關於本項業務，根據下列圖表（表 16）顯示，經辦案件使用比率以「未達 50%」(48.7%) 比例最高，遠高於其他頻率。共有 39 位專業從業人士有使用過本項業務，人數是所有服務措施中最少的，經辦比率仍以不到五成居多，不過並未過半，即有比較多比例的人經辦比率高些。

（二十）都市更新權利變換之登記預先審查服務

關於本項業務，根據下列圖表（表 16）顯示，經辦案件使用比率以「未達 50%」(48.8%) 比例最高，遠高於其他頻率。共有 43 位專業從業人士有使用過本項業務，人數是所有服務措施中次少的，經辦比率仍以不到五成居多，不過也未過半，情形跟前項類似。

整體而言，專業從業人士使用這些服務措施的人數都偏少，經辦比率大多未達 50%居多，佔約五成左右。

表16　對「服務措施」的使用頻率統計表(四)

題號	內容[註]	未達 50%	超過 50%	100%	填答人數
		%	%	%	人數
13	都市更新第三類登記謄本預約服務	51.0	22.4	26.5	49

題號	內容[註]	未達 50%	超過 50%	100%	填答人數
		%	%	%	人數
14	都市更新測量相關服務	53.6	26.8	19.6	56
15	都市更新權利變換地價改算預審服務	48.7	25.6	25.6	39
16	都市更新權利變換之登記預先審查服務	48.8	23.3	27.9	43

註：各項服務措施的全稱如下：

14. 都市更新測量相關服務(含地籍線與建築線預檢、權利變換之建物第一次測量案預審服務)

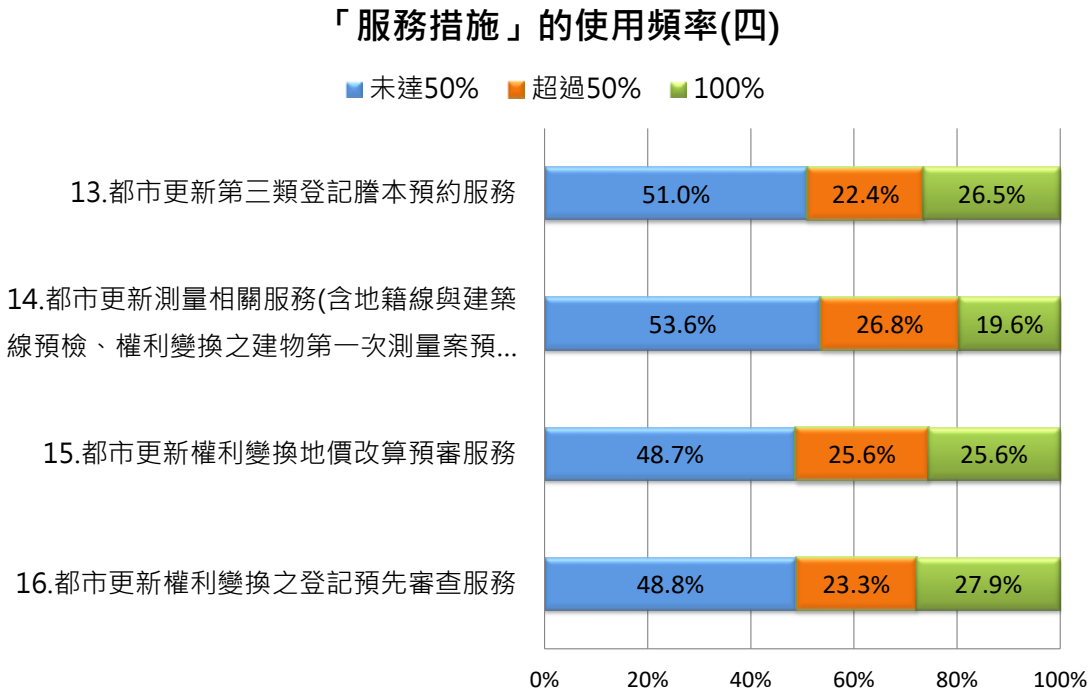


圖15　專業從業人士對於「各項服務措施」使用頻率(四)

六、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道(可複選)，「地政局網站」占78.3%，〔「臺北地政」臉書〕占27.8%，「文宣資料」占33.2%，「電話洽詢」占9.3%，而「其他」管道占6.6%。

根據本次調查結果，地政局網站依然是最主要的業務資訊來源，有接近八成的專業從業人士，表示曾透過此管道獲取資訊，顯示其在專業人士心中具高度信任與實用價值。其次，約三分之一的人，表示會閱讀文宣資料，顯示紙本宣傳仍具一定影響力。

臉書粉絲專頁「臺北地政」的使用率不到三成，雖低於前兩者，但亦為重要的網路宣傳渠道。此外，選擇電話洽詢者與透過其他方式獲取資訊者，皆不到一成，雖然這些方式的使用頻率較低，但可能是特定族群的需求，也應兼備。

綜合來看，網路仍是最關鍵的資訊傳遞平台，地政局應持續強化網站的可用性與內容品質，並提升在社群媒體上的互動頻率與資訊更新速度，以擴大觸及面。同時，考量部分受眾仍依賴文宣資料，建議未來宣傳策略可整合數位與實體雙軌並行：一方面透過設計具視覺吸引力的海報與傳單強化實體曝光，另一方面強化網頁與社群平台內容深度與操作便利性，打造全方位、多管道的資訊服務體驗，回應不同受眾的偏好與需求。

表17　業務資訊管道(可複選)人次統計表

業務	地政局網站	「臺北地政」臉書	文宣資料	電話洽詢	其他
人數	321	114	136	38	27
百分比	78.3%	27.8%	33.2%	9.3%	6.6%

註：未填答 8 人

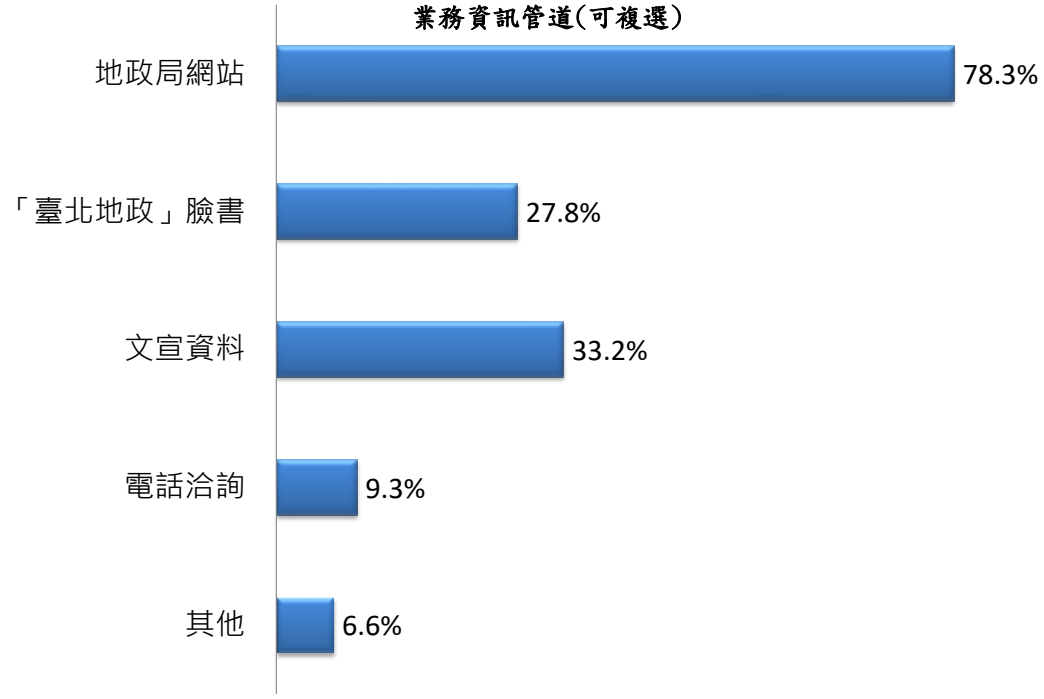


圖16 「業務資訊管道(可複選)」（n=410）

七、專業從業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 418 份問卷，其中共計彙整 14 位專業從業人士提供 17 項寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有 6 項表達稱讚與鼓勵，有 1 項提出服務態度相關建議，有 6 項提出業務相關建議，有 4 項為其他意見。

除了對表達稱讚與鼓勵的專業從業人士致上謝意外，業務或服務態度相關建議將轉請現場服務人員知悉，加強改進。其他意見則轉請承辦人員參考。

表18　專業從業人士對於本局之之寶貴意見或鼓勵彙整表

意見類別	問卷編號	意見內容
稱讚與鼓勵	W86	越來越便捷，謝謝地政局的超值服務！
	W103	有地政局做後盾，是台北市不動產從業人員的福氣。
	282	謝謝多次的協助及問題解決,辛苦了
	31	松山地政非常讚，尤其 5 6 號櫃台，陳映成先生一級棒
	191	感謝提供許多線上服務，省去至地政辦理的時間
	326	人員服務熱心，專業
服務態度相關建議	W69	內部作業橫向聯繫，資料不互通，互相推諉的情況嚴重
業務相關建議	5	請補齊地政人員編制，很多地政事務都不能送件
	80	地理資訊 E 點通也很難列印
	335	2.審查人員應該增加
	344	2.人力不足審查人員太少
	W104	松山地政及大安地政請改善審查服務、收件品質。
	W126	建議各種相關備查包含經紀人員備查皆改為線上備查
其他	335	1.冷氣不冷，應該多裝幾台
	344	1 多加幾台冷氣，辦公都會流汗
	326	環境悶熱
	289	古亭地政原有兩個出入口,因疫期封閉其中之一.疫期已解封多時,希望能重新開放。

陸、交叉分析

「基本服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果，

由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論。故僅以交叉表中滿意度百分比差異較大者（如 10%以上）進行說明，惟背景分類未達 10 人者，恐代表性不足，不予討論。

一、「洽公環境」滿意度

依表 19 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；而大學(專)以上者「非常滿意」比例高於高中(職)者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 71.3%，與其他職業相差不大。

表19　「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	418	295	113	8	0	2
總百分比	100.0%	70.6%	27.0%	1.9%	0.0%	0.5%
性別						
男	238	71.4%	25.6%	2.5%	0.0%	0.4%
女	170	69.4%	29.4%	1.2%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	86.8%	10.5%	2.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	66	78.8%	15.2%	3.0%	0.0%	3.0%
40~49歲	92	73.9%	22.8%	3.3%	0.0%	0.0%
50~59歲	119	64.7%	34.5%	0.8%	0.0%	0.0%
60歲以上	100	62.0%	37.0%	1.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	53	58.5%	41.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	310	72.6%	25.2%	1.6%	0.0%	0.6%
碩士以上	41	78.0%	14.6%	7.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	296	71.3%	27.7%	0.7%	0.0%	0.3%
不動產估價業	25	64.0%	28.0%	8.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	51	74.5%	15.7%	7.8%	0.0%	2.0%
租賃住宅服務業	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二、「服務態度」滿意度

依表 20 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~39 歲者「非常滿意」比例高於 40 歲以上者；大學(專)者「非常滿意」比例高於其他教育程度者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 79.1%，與不動產估價業、不動產經紀業相差不大，但高於測繪業。

表20　「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	418	325	88	3	1	1
總百分比	100.0%	77.8%	21.1%	0.7%	0.2%	0.2%
性別						
男	238	76.9%	21.4%	0.8%	0.4%	0.4%
女	170	79.4%	20.0%	0.6%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	66	81.8%	15.2%	1.5%	0.0%	1.5%
40~49歲	92	76.1%	20.7%	2.2%	1.1%	0.0%
50~59歲	119	74.8%	25.2%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	100	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	53	71.7%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	310	80.3%	19.0%	0.3%	0.0%	0.3%
碩士以上	41	68.3%	24.4%	4.9%	2.4%	0.0%
職業類別						
測繪業	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	296	79.1%	20.9%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	25	72.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	51	78.4%	15.7%	2.0%	2.0%	2.0%
租賃住宅服務業	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

三、「專業能力」滿意度

依表 21 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學(專)者以上者「非常滿意」比例高於高中(職)者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 78.7%，與其他職業相差不大。

表21 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	418	322	86	9	0	1
總百分比	100.0%	77.0%	20.6%	2.2%	0.0%	0.2%
性別						
男	238	76.9%	20.2%	2.5%	0.0%	0.4%
女	170	77.6%	20.6%	1.8%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	66	80.3%	16.7%	1.5%	0.0%	1.5%
40~49歲	92	80.4%	15.2%	4.3%	0.0%	0.0%
50~59歲	119	72.3%	25.2%	2.5%	0.0%	0.0%
60歲以上	100	72.0%	27.0%	1.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	53	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	310	79.4%	18.4%	1.9%	0.0%	0.3%
碩士以上	41	73.2%	19.5%	7.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	296	78.7%	19.6%	1.7%	0.0%	0.0%
不動產估價業	25	72.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	51	74.5%	19.6%	3.9%	0.0%	2.0%
租賃住宅服務業	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

四、「辦公效率」滿意度

依表 22 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~29 歲者「非常滿意」比例高於 30 歲以上者；大學(專)者者「非常滿意」比例高於其他教育程度者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 72.0%，與其他職業相差不大。

表22 「辦公效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	418	298	106	12	1	1
總百分比	100.0%	71.3%	25.4%	2.9%	0.2%	0.2%
性別						
男	238	74.8%	22.7%	2.1%	0.0%	0.4%
女	170	68.2%	27.1%	4.1%	0.6%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	66	75.8%	18.2%	3.0%	1.5%	1.5%
40~49歲	92	78.3%	16.3%	5.4%	0.0%	0.0%
50~59歲	119	61.3%	35.3%	3.4%	0.0%	0.0%
60歲以上	100	65.0%	34.0%	1.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	53	62.3%	37.7%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	310	73.9%	22.9%	2.6%	0.3%	0.3%
碩士以上	41	65.9%	24.4%	9.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	296	72.0%	26.7%	1.4%	0.0%	0.0%
不動產估價業	25	72.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	51	68.6%	15.7%	11.8%	2.0%	2.0%
租賃住宅服務業	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

五、〔內政部「數位櫃臺」線上申辦〕滿意度

依表 23 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學(專)與高中(職)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 50.4%，與不動產經紀業者相差不大。

表23　〔內政部「數位櫃臺」線上申辦〕滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	177	92	57	23	4	1
總百分比	100.0%	52.0%	32.2%	13.0%	2.3%	0.6%
性別						
男	92	51.1%	29.3%	16.3%	3.3%	0.0%
女	82	51.2%	36.6%	9.8%	1.2%	1.2%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	18	66.7%	27.8%	5.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	34	70.6%	20.6%	8.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	35	65.7%	22.9%	8.6%	2.9%	0.0%
50~59歲	53	28.3%	49.1%	17.0%	3.8%	1.9%
60歲以上	36	47.2%	30.6%	19.4%	2.8%	0.0%
教育程度						
國中小	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	15	60.0%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	139	54.7%	29.5%	12.2%	2.9%	0.7%
碩士以上	18	27.8%	55.6%	16.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	133	50.4%	32.3%	14.3%	2.3%	0.8%
不動產估價業	6	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	26	57.7%	34.6%	3.8%	3.8%	0.0%
租賃住宅服務業	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
地政學界	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

六、「地籍異動即時通併登記案申請」滿意度

依表 24 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~29 歲、40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 30~39 歲、50~59 歲者；大學(專)與高中(職)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 68.3%，與其他職業相差不大。

表24　「地籍異動即時通併登記案申請」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	202	138	54	10	0	0
總百分比	100.0%	68.3%	26.7%	5.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	112	71.4%	23.2%	5.4%	0.0%	0.0%
女	81	66.7%	28.4%	4.9%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	37	67.6%	27.0%	5.4%	0.0%	0.0%
40~49歲	46	78.3%	19.6%	2.2%	0.0%	0.0%
50~59歲	43	51.2%	34.9%	14.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	57	68.4%	29.8%	1.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	25	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	157	70.7%	24.2%	5.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	13	46.2%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	164	68.3%	27.4%	4.3%	0.0%	0.0%
不動產估價業	9	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	15	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

七、「地籍謄本櫃員機」滿意度

依表 25 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；高中(職)者「非常滿意」比例高於大學(專)與碩士以上者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 56.8%，與其他職業相差不大。

表25 「地籍謄本櫃員機」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	255	143	80	30	2	0
總百分比	100.0%	56.1%	31.4%	11.8%	0.8%	0.0%
性別						
男	134	59.0%	26.1%	14.2%	0.7%	0.0%
女	117	51.3%	38.5%	9.4%	0.9%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	24	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
30~39歲	42	66.7%	19.0%	9.5%	4.8%	0.0%
40~49歲	57	63.2%	28.1%	8.8%	0.0%	0.0%
50~59歲	70	40.0%	47.1%	12.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	59	55.9%	32.2%	11.9%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	37	62.2%	27.0%	10.8%	0.0%	0.0%
大學(專)	187	56.1%	33.7%	9.6%	0.5%	0.0%
碩士以上	20	50.0%	15.0%	30.0%	5.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	199	56.8%	31.2%	12.1%	0.0%	0.0%
不動產估價業	12	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	17	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	6	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%
不動產開發業	6	50.0%	33.3%	0.0%	16.7%	0.0%
地政學界	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	6	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

八、「預售屋買賣定型化契約備查預檢服務」滿意度

依表 26 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。30~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；而職業類別中，地政士從業人員者「非常滿意」比例高於不動產經紀業者。

表26 「預售屋買賣定型化契約備查預檢服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	81	46	23	12	0	0
總百分比	100.0%	56.8%	28.4%	14.8%	0.0%	0.0%
性別						
男	48	56.3%	25.0%	18.8%	0.0%	0.0%
女	29	62.1%	27.6%	10.3%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	17	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	22	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%
50~59歲	15	46.7%	33.3%	20.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	21	42.9%	33.3%	23.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	9	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%
大學(專)	62	59.7%	24.2%	16.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	8	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	43	53.5%	32.6%	14.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	65.5%	27.6%	6.9%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

九、「指定送達處所」滿意度

依表 27 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。職業類別中，地政士從業人員者「非常滿意」比例高於不動產經紀業者。

表27 「指定送達處所」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	126	99	23	1	3	0
總百分比	100.0%	78.6%	18.3%	0.8%	2.4%	0.0%
性別						
男	70	77.1%	20.0%	0.0%	2.9%	0.0%
女	53	79.2%	17.0%	1.9%	1.9%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	26	76.9%	19.2%	3.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	28	75.0%	17.9%	0.0%	7.1%	0.0%
50~59歲	30	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	33	81.8%	15.2%	0.0%	3.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	102	77.5%	19.6%	1.0%	2.0%	0.0%
碩士以上	6	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	99	82.8%	16.2%	0.0%	1.0%	0.0%
不動產估價業	4	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
不動產經紀業	15	60.0%	26.7%	6.7%	6.7%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十、「電子產權憑證」滿意度

依表 28 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；高中(職) 者「非常滿意」比例高於大學(專)者。

表28 「電子產權憑證」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	71	50	13	7	1	0
總百分比	100.0%	70.4%	18.3%	9.9%	1.4%	0.0%
性別						
男	41	68.3%	17.1%	12.2%	2.4%	0.0%
女	28	75.0%	17.9%	7.1%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	9	77.8%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
40~49歲	17	76.5%	17.6%	0.0%	5.9%	0.0%
50~59歲	18	55.6%	27.8%	16.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	21	71.4%	19.0%	9.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	51	62.7%	21.6%	13.7%	2.0%	0.0%
碩士以上	6	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	49	69.4%	18.4%	10.2%	2.0%	0.0%
不動產估價業	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十一、「臺北地政雲」滿意度

依表 29 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，且「非常滿意」比例也不相上下。

表29 「臺北地政雲」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	282	168	91	19	4	0
總百分比	100.0%	59.6%	32.3%	6.7%	1.4%	0.0%
性別						
男	167	62.9%	30.5%	5.4%	1.2%	0.0%
女	111	55.0%	35.1%	8.1%	1.8%	0.0%
其他	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	27	59.3%	29.6%	11.1%	0.0%	0.0%
30~39歲	50	66.0%	22.0%	10.0%	2.0%	0.0%
40~49歲	66	63.6%	34.8%	1.5%	0.0%	0.0%
50~59歲	82	54.9%	36.6%	7.3%	1.2%	0.0%
60歲以上	55	56.4%	32.7%	7.3%	3.6%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	29	62.1%	24.1%	10.3%	3.4%	0.0%
大學(專)	217	59.0%	33.6%	6.0%	1.4%	0.0%
碩士以上	29	58.6%	31.0%	10.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	208	57.2%	35.6%	5.3%	1.9%	0.0%
不動產估價業	19	63.2%	15.8%	21.1%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	33	66.7%	27.3%	6.1%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
不動產開發業	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十二、「臺北市多維度測繪管理系統」滿意度

依表 30 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。30~49 歲者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者。

表30　「臺北市多維度測繪管理系統」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	59	37	16	6	0	0
總百分比	100.0%	62.7%	27.1%	10.2%	0.0%	0.0%
性別						
男	46	65.2%	21.7%	13.0%	0.0%	0.0%
女	12	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
30~39歲	16	62.5%	18.8%	18.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	13	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	12	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	45	62.2%	24.4%	13.3%	0.0%	0.0%
碩士以上	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	36	63.9%	22.2%	13.9%	0.0%	0.0%
不動產估價業	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	8	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十三、「臺北地政找房+平台」滿意度

依表 31 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男生的「非常滿意」比例高於女生；30~49 歲者「非常滿意」比例高於其他年齡者；不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員、不動產估價業者。

表31　「臺北地政找房+平台」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	128	73	50	5	0	0
總百分比	100.0%	57.0%	39.1%	3.9%	0.0%	0.0%
性別						
男	79	63.3%	34.2%	2.5%	0.0%	0.0%
女	48	45.8%	47.9%	6.3%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	29	69.0%	24.1%	6.9%	0.0%	0.0%
40~49歲	26	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	31	38.7%	58.1%	3.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	29	48.3%	48.3%	3.4%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	12	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	92	58.7%	38.0%	3.3%	0.0%	0.0%
碩士以上	20	55.0%	35.0%	10.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	83	55.4%	42.2%	2.4%	0.0%	0.0%
不動產估價業	11	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	21	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十四、「臺北市測繪資訊平台」滿意度

依表 32 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者。

表32 「臺北市測繪資訊平台」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	101	55	41	4	1	0
總百分比	100.0%	54.5%	40.6%	4.0%	1.0%	0.0%
性別						
男	69	52.2%	42.0%	4.3%	1.4%	0.0%
女	32	59.4%	37.5%	3.1%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	25	60.0%	32.0%	8.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	25	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	22	31.8%	63.6%	0.0%	4.5%	0.0%
60歲以上	17	52.9%	41.2%	5.9%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	81	53.1%	40.7%	4.9%	1.2%	0.0%
碩士以上	12	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	64	53.1%	40.6%	4.7%	1.6%	0.0%
不動產估價業	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	16	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十五、「臺北地政總管+」滿意度

依表 33 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。30~49 歲者「非常滿意」比例高於其他年齡者。

表33　「臺北地政總管+」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	74	48	22	4	0	0
總百分比	100.0%	64.9%	29.7%	5.4%	0.0%	0.0%
性別						
男	48	64.6%	29.2%	6.3%	0.0%	0.0%
女	25	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	21	61.9%	23.8%	14.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	14	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	6	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	60	63.3%	31.7%	5.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	58	63.8%	29.3%	6.9%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十六、「都更/地政資訊平台」滿意度

依表 34 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。30~49 歲者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者。

表34　「都更/地政資訊平台」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	49	35	12	2	0	0
總百分比	100.0%	71.4%	24.5%	4.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	34	73.5%	20.6%	5.9%	0.0%	0.0%
女	14	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	7	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	40	72.5%	22.5%	5.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	35	71.4%	25.7%	2.9%	0.0%	0.0%
不動產估價業	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	6	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十七、「都市更新第三類登記謄本預約」滿意度

依表 35 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。女生的「非常滿意」比例高於男生；30~39 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者。

表35 「都市更新第三類登記謄本預約」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	49	35	13	1	0	0
總百分比	100.0%	71.4%	26.5%	2.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	32	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%
女	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	14	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	38	68.4%	28.9%	2.6%	0.0%	0.0%
碩士以上	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	40	70.0%	27.5%	2.5%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十八、「都市更新測量相關服務」滿意度

依表 36 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男生的「非常滿意」比例高於女生；30~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者。

表36　「都市更新測量相關服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	56	36	20	0	0	0
總百分比	100.0%	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	37	67.6%	32.4%	0.0%	0.0%	0.0%
女	18	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	12	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	12	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	47	57.4%	42.6%	0.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	45	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十九、「都市更新權利變換地價改算預審服務」滿意度

依表 37 所示，因使用人數較少，各種背景專業從業人士大都不足十人，因此不予比較。

表37　「都市更新權利變換地價改算預審服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	39	23	14	2	0	0
總百分比	100.0%	59.0%	35.9%	5.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	28	60.7%	32.1%	7.1%	0.0%	0.0%
女	11	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	7	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	7	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	9	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	35	57.1%	40.0%	2.9%	0.0%	0.0%
碩士以上	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	31	58.1%	38.7%	3.2%	0.0%	0.0%
不動產估價業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十、「都市更新權利變換之登記預先審查服務」滿意度

依表 38 所示，因使用人數較少，各種背景專業從業人士大都不足十人，因此不予比較。

表38 「都市更新權利變換之登記預先審查服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	43	26	15	2	0	0
總百分比	100.0%	60.5%	34.9%	4.7%	0.0%	0.0%
性別						
男	31	61.3%	32.3%	6.5%	0.0%	0.0%
女	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	6	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
30~39歲	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	8	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	39	59.0%	35.9%	5.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	36	55.6%	38.9%	5.6%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十一、「不動產價格資訊專區」滿意度

依表 39 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 66.3%，與其他職業相差不大。

表39 「不動產價格資訊專區」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	157	106	45	5	1	0
總百分比	100.0%	67.5%	28.7%	3.2%	0.6%	0.0%
性別						
男	100	70.0%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%
女	55	63.6%	34.5%	0.0%	1.8%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	29	79.3%	17.2%	3.4%	0.0%	0.0%
40~49歲	36	72.2%	25.0%	2.8%	0.0%	0.0%
50~59歲	39	59.0%	35.9%	5.1%	0.0%	0.0%
60歲以上	39	59.0%	35.9%	2.6%	2.6%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	14	71.4%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%
大學(專)	121	66.9%	29.8%	3.3%	0.0%	0.0%
碩士以上	19	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	3	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	104	66.3%	30.8%	1.9%	1.0%	0.0%
不動產估價業	19	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	21	76.2%	19.0%	4.8%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十二、「不動產交易安全專區」滿意度

依表 40 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。30~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；而不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員。

表40 「不動產交易安全專區」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	85	58	22	5	0	0
總百分比	100.0%	68.2%	25.9%	5.9%	0.0%	0.0%
性別						
男	59	67.8%	23.7%	8.5%	0.0%	0.0%
女	25	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	21	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
50~59歲	18	61.1%	33.3%	5.6%	0.0%	0.0%
60歲以上	19	47.4%	47.4%	5.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	69	68.1%	24.6%	7.2%	0.0%	0.0%
碩士以上	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	62	58.1%	33.9%	8.1%	0.0%	0.0%
不動產估價業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十三、「測繪新制專區」滿意度

依表 41 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男生「非常滿意」比例高於女生；30~39 歲者「非常滿意」比例高於 40 歲以上者。

表41　「測繪新制專區」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	52	33	16	2	1	0
總百分比	100.0%	63.5%	30.8%	3.8%	1.9%	0.0%
性別						
男	40	67.5%	27.5%	2.5%	2.5%	0.0%
女	12	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	7	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	11	45.5%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%
60歲以上	11	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	43	62.8%	32.6%	2.3%	2.3%	0.0%
碩士以上	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	37	62.2%	29.7%	5.4%	2.7%	0.0%
不動產估價業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十四、「業者專區」滿意度

依表 42 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男生「非常滿意」比例高於女生；20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學(專)以上者「非常滿意」比例高於高中(職)者；不動產估價業、不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員。

表42 「業者專區」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	173	97	69	7	0	0
總百分比	100.0%	56.1%	39.9%	4.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	113	60.2%	36.3%	3.5%	0.0%	0.0%
女	58	50.0%	44.8%	5.2%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	34	70.6%	26.5%	2.9%	0.0%	0.0%
40~49歲	33	66.7%	30.3%	3.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	51	41.2%	54.9%	3.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	41	43.9%	48.8%	7.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	12	41.7%	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	138	55.8%	40.6%	3.6%	0.0%	0.0%
碩士以上	21	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	131	51.9%	43.5%	4.6%	0.0%	0.0%
不動產估價業	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	23	65.2%	30.4%	4.3%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二十五、「整體地政業務服務」滿意度

依表 43 所示，各種背景專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。20~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學(專)以上者「非常滿意」比例高於高中(職)者；而職業類別中，人數最多的地政士從業人員，「非常滿意」比例為 56.4%，與其他職業相差不大。。

表43　「整體地政業務服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	418	237	166	15	0	0
總百分比	100.0%	56.7%	39.7%	3.6%	0.0%	0.0%
性別						
男	238	59.7%	37.0%	3.4%	0.0%	0.0%
女	170	53.5%	42.4%	4.1%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	65.8%	31.6%	2.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	66	69.7%	25.8%	4.5%	0.0%	0.0%
40~49歲	92	63.0%	33.7%	3.3%	0.0%	0.0%
50~59歲	119	42.0%	53.8%	4.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	100	55.0%	42.0%	3.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	53	47.2%	50.9%	1.9%	0.0%	0.0%
大學(專)	310	57.7%	39.0%	3.2%	0.0%	0.0%
碩士以上	41	63.4%	26.8%	9.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
測繪業	12	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人員	296	56.4%	40.9%	2.7%	0.0%	0.0%
不動產估價業	25	64.0%	24.0%	12.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	51	60.8%	31.4%	7.8%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十六、彙總

綜合而言，各種背景專業從業人士在各項「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」的正面評價都非常接近，差別只在滿意的程度，即「非常滿意」比例。由下表可知，不同年齡的人在這方面較多差異，其次為教育程度也有影響。在不同的服務措施項目，有不同背景的專業從業人士，其滿意程度更高一些。

就以整體地政業務服務的正面評價而言，大致以 39 或 49 歲以下、大學(專)以上背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者，代表這些背景的專業從業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

表44 「服務措施」與背景交叉分析之差異彙總表

項目	性別	年齡	教育程度	職業類別
洽公環境		V	V	
服務態度		V	V	V
專業能力		V	V	
辦公效率		V	V	
1.內政部「數位櫃臺」線上申辦		V	V	
2.地籍異動即時通併登記案申請		V	V	
3.地籍謄本櫃員機		V	V	
4.預售屋買賣定型化契約備查預檢服務		V		V
5.指定送達處所				V
6.電子產權憑證		V	V	
7.臺北地政雲				
8.臺北市多維度測繪管理系統		V		
9.臺北地政找房+平台	V	V		V
10.臺北市測繪資訊平台		V		
11.臺北地政總管+		V		
12.都更/地政資訊平台		V		
13.都市更新第三類登記謄本預約服務		V		
14.都市更新測量相關服務	V	V		
15.都市更新權利變換地價改算預審服務				
16.都市更新權利變換之登記預先審查服務				
17.不動產價格資訊專區		V		
18.不動產交易安全專區		V		V

項目	性別	年齡	教育程度	職業類別
19.測繪新制專區	V	V		
20.業者專區	V	V	V	V
整體地政業務服務		V	V	

註：V 代表該項背景的專業從業人士，「非常滿意」比例有較大的差異。

柒、結論與建議

一、本局基本服務獲高度肯定，四大項目滿意度皆逾96%

本次調查中，專業從業人士對「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」與「辦公效率」等四項基本服務，整體正面評價分別達 97.6%、98.8%、97.6%、96.7%。其中「服務態度」獲得最高比例之「非常滿意」評價，顯示地政人員親切有禮、專業可靠的形象已深植人心。與近兩年資料比較後亦可見，各項指標表現持續優化，顯示本局在提升行政效率與服務品質方面成效卓著。

二、多數服務措施廣為人知，整體認知度達八成以上

整體調查結果顯示，市民對於地政局推出的核心便民服務已有相當高的認知度，像是數位櫃臺與地籍謄本自動櫃員機等線上查詢與申辦管道的知曉率分別達 95.5%與 95.9%，不動產相關圖資查詢系統也都超過九成。然而，除了這些高曝光度的關鍵服務之外，其餘項目的整體認知度則呈現明顯分布落差，其中有超過半數（11 項）服務的知曉率尚未突破八成，最低僅 66.5%，顯見部分專業或利基型服務在宣傳推廣上仍有不足。為此，建議地政局除繼續維持對核心措施的持續曝光外，可透過跨渠道的溝通管道，如社群媒體、合作夥伴通路及實體宣導活動，來強化對都市更新測量相關服務、權利變換地價改算預審、登記預先審查等認知度較低服務的宣傳，同時結合使用者回饋，精準鎖定潛在需求族群，進一步拉升整體服務項目的知名度與使用率。

三、整體服務滿意度趨於成熟，仍須聚焦改善特定項目

本次調查結果顯示，臺北市地政局各項地政服務已進入高度穩定與成熟的階段。整體滿意度普遍落在 90%以上，20 項調查服務中有 15 項獲得九成以上的正面評價，顯示無論是數位化工具、業務輔助平台或都更等專業性措施，均已成功融入專業從業人士的日常使用情境，並獲得普遍肯定。尤以「都市更新測量相關服務」、「都市更新第三類登記謄本預約服務」等滿意度突破 97%以上，甚至達 100%，足見高效即時的專業支援正是業界最期待且重視的價值所在。

然而，雖然整體評價正向，但仍有個別項目呈現出相對偏低的滿意度或連續兩年評價下滑的趨勢，顯示服務系統的可用性與便利性仍有精進空間。例如「內政部數位櫃臺」雖為中央層級服務平台，但在實務運用中被反映出跨所申辦困難、操作流程複雜與系統反應速度偏慢等問題，導致「非常滿意」評價比例低於其他項目，並有部分使用者表達不便與不滿。此外，「預售屋買賣定型化契約備查預檢服務」滿意度已連續兩年下降，儘管未引起負評增加，但「沒意見」者比例上升，可能顯示出使用體驗未如預期或缺乏顯著成效感，為潛在服務弱點之一。

此類情況提醒我們，隨著服務全面數位化與流程精簡化的持續推進，專業從業人士對服務品質的期待已從「有無」逐漸轉向「好不好用」、「是否便民」、「是否穩定」。因此，在大部分服務獲得高度滿意的基礎上，更應將資源與關注聚焦於尚未完全滿足需求的細節層面。唯有真正理解使

用者在操作過程中遇到的痛點與瓶頸，並透過系統性檢討與精準修正，方能實現全面的服務優化與滿意度提升。

綜合而言，地政局在提升整體滿意度方面已取得亮眼成績，顯示服務品質已趨成熟，但「成熟」不應視為終點，而是進一步精細化、差異化與個人化服務的起點。未來建議持續透過數據追蹤、意見回饋與實地觀察，找出高評價背後的關鍵成功因素，同時對相對弱項進行細部優化，實現地政服務的全方位進化。

四、服務措施使用頻率分析

本次調查亦針對各項服務措施之實際使用頻率進行統計，結果顯示不同服務措施之使用情形有明顯差異，整體而言，以「地籍謄本櫃員機」與「跨縣市收辦土地登記服務」的使用普及率最高，顯示具備高度實務需求之服務，仍為專業從業人士最常接觸者。

在使用頻率方面，「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」、「臺北地政找房+」、「數位櫃臺」等線上數位平台，雖整體使用人數略低於實體服務，但每週與每月使用頻率均相對穩定，反映數位使用習慣逐漸形成，特別是年輕族群與不動產專業人員，其使用密度較高。

值得關注的是，有些滿意度極高之服務（如「電子產權憑證」、「臺北地政總管+」）其使用率及頻率皆偏低，代表部分創新服務雖具潛力，但仍未轉化為日常應用的一環，顯示推廣力道尚待強化。

整體而言，服務措施之使用頻率與其推廣強度、操作便利性及實際需求程度密切相關。建議後續推廣策略除提升知曉度外，亦應著眼於提升「使用動機」，並簡化操作流程，讓民眾更容易將相關服務融入洽公或資訊查詢的日常流程之中。

五、近三年滿意度穩步提升，顯示持續進步趨勢

本次調查結果與 112 年至 114 年之歷年資料相比，呈現出整體滿意度穩步上升的正向趨勢，顯示臺北市地政局各項服務持續深化改革、積極回應民意，已在專業從業人士間建立良好的服務口碑與信賴基礎。特別是在「基本服務」部分，四大項目皆呈正向成長，「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」與「辦公效率」等項目滿意度在近三年中皆有提升，部分項目甚至回升至超越疫情前水準，反映地政局即便面對制度變革與社會挑戰，仍能保持穩健步調，持續優化服務流程。

服務措施的滿意度亦展現出相當幅度的進步，15 項可與去年比較的服務中，有 9 項呈現正面評價提升，其中如「都市更新測量相關服務」大幅成長 15 個百分點，「臺北地政找房+平台」則成長 6.6 個百分點，顯示這些結合數位工具、強調使用者導向與跨平台整合的措施，更能契合從業人員的實際需求。更值得注意的是，這些成長項目在負面評價比例上大多維持穩定，甚至趨近於零，顯示在提升滿意度的同時，並未伴隨新的服務爭議或問題浮現，足見優化作為是穩健且有效的。

長期趨勢顯示，地政局在服務創新與品質管理方面，已從早期追求基礎建置與使用率導向，逐漸轉向追求細節品質、流程順暢與回應速度等更高層次的目標。在專業使用者的高度敏感與需求多元的情境下，能維持穩定上升的滿意度實屬不易，顯示本局已具備良好的制度韌性與內部溝通能量。

總體而言，三年來的穩定進步不僅代表滿意度的成長，更象徵從量的推廣進展到質的深化，顯示地政局已成功從「提供服務」轉向「提供好用的服務」，未來應持續以「高基準、可感知、可持續」為原則，推動制度性改革與使用者導向設計，鞏固長期進步動能。

六、交叉分析發現

本次調查針對民眾性別、年齡、教育程度及職業類別等基本資料進行交叉分析。不同背景的專業從業人士對於「基本服務」、「服務措施」以及「整體地政業務服務」的正面評價普遍相近，主要差異集中在「非常滿意」的比例高低。交叉分析顯示，年齡因素對滿意程度的影響較為明顯，其次為教育程度。在部分服務措施中，某些背景群體表現出相對較高的滿意度。

整體而言，20 至 49 歲之受訪者在多項服務滿意度中「非常滿意」比例普遍高於50歲以上者，顯示中壯年族群對於現行地政服務接受度較高；相對而言，50 歲以上民眾於「辦公效率」、「數位櫃臺」等項目之「非常滿意」比例較低，部分亦有「普通」評價比例偏高，反映其對於新興服務工具之接受度與操作習慣仍有落差。

教育程度方面，大學（專）以上之受訪者在多數服務項目中「非常滿意」比例均較高中（職）以下者為高，顯示教育程度對於理解政策資訊、數位工具操作具正面影響力。

職業類別中，地政士因經常辦理地政相關業務，對服務品質與流程熟悉度較高，評估標準亦相對嚴謹，因此在多數服務項目中，其「非常滿意」比例與其他業別相近，甚至低於其他專業使用者。不過，在「指定送達處所」一項，地政士的「非常滿意」比例極高（82.8%），代表這項服務準確解決了他們經常往返的痛點。由此可見，有針對性的提供個別專業使用者的服務項目，才是作在需求上的有效服務。

捌、問卷

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

為了解您對於本市所提供各項地政服務措施滿意情形，希望您不吝賜教填寫問卷，您的寶貴意見是我們努力的指標與前進的動力，感謝您的支持與參與! 臺北市政府地政局 敬上

第一部分 基本問答

1. 您對於洽公環境的滿意度？
□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 原因：_____
2. 您對於服務人員的服務態度滿意度？
□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 原因：_____
3. 您對於服務人員的專業能力滿意度？
□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 原因：_____
4. 您對於辦公效率滿意度？
□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 原因：_____
5. 您從事的職業？
□1>測繪業 □2>地政士從業人員 □3>不動產估價業 □4>不動產經紀業
□5>租賃住宅服務業 □6>不動產開發業 □7>地政學界
□8>其他(職業簡述：_____)

第二部分 服務措施了解程度及滿意度

(一)便民申辦服務

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	使用頻率（曾使用過者填答）	滿意度（曾使用過者填答）
1.內政部「數位櫃臺」線上申辦	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
2.地籍異動即時通併登記案申請	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 次 □使用過 3 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
3.地籍謄本櫃員機 (含北北桃中跨縣市)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
4.預售屋買賣定型化契約備查預檢服務	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 次 □使用過 3 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

續下頁

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

5.指定送達處所	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 次 □使用過 3 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
6.電子產權憑證	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 次 □使用過 3 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

(二)資訊查詢檢索服務

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	使用頻率（曾使用過者填答）	滿意度（曾使用過者填答）
7.臺北地政雲 (含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
8.臺北市多維度測繪管理系統 （含產權模型查詢、資料介接服務）	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
9.臺北地政找房+平台 (含建物實價履歷、租金實價履歷、捷運房價租金地圖)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
10.臺北市測繪資訊平台 (含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
11.臺北地政總管+	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 次 □使用過 3 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

續下頁

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

(三)都市更新之地政相關服務

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	使用頻率（曾使用過者填答）	滿意度（曾使用過者填答）
12.都更/地政資訊平台(預約預審及同意門檻估算)	□	□	□	□使用過 1 次 □使用過 2 至 5 次 □使用過 6 至 10 次 □使用過 10 次以上	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
13.都市更新第三類登記謄本預約服務	□	□	□	經辦案件使用比率 □未達 50% □超過 50% □100%	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
14.都市更新測量相關服務(含地籍線與建築線預檢、權利變換之建物第一次測量案預審服務)	□	□	□	經辦案件使用比率 □未達 50% □超過 50% □100%	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
15.都市更新權利變換地價改算預審服務	□	□	□	經辦案件使用比率 □未達 50% □超過 50% □100%	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
16.都市更新權利變換之登記預先審查服務	□	□	□	經辦案件使用比率 □未達 50% □超過 50% □100%	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

(四)本局官網

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	使用頻率（曾使用過者填答）	滿意度（曾使用過者填答）
17.不動產價格資訊專區(例如住宅價格指數、住宅租金指數、商辦租金指數、不動產動態報導等)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

續下頁

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

18.不動產交易安全專區 (預售屋、租屋、成屋、消費爭議資訊 All In One)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
19.測繪新制專區 (法令、重點、宣導資料)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
20.業者專區 (地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業、地政士及不動產經紀業防制洗錢資訊)	□	□	□	□1>每天 □2>每週 □3>每月 □4>每季 □5>每年	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

第三部分 綜合問答

1.您對於本市整體地政業務服務滿意度如何？

□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 原因：_____

2. 您是從什麼管道得知地政局各項業務資訊？(可複選)

□1>地政局網站 □2>「臺北地政」臉書 □3>文宣資料 □4>電話洽詢 □5>其他_____

寶貴意見或鼓勵

_____

_____

第四部分 基本資料

性別：□1>男 □2>女 □3>其他

年齡：□19 歲以下 □20～29 歲 □30～39 歲 □40～49 歲 □50～59 歲 □60 歲以上

教育程度：□1>國中小 □2>高中職 □3>大學(專) □4>研究所以上

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

附件-開放意見回應情形

114 年度「地政專業人士」滿意度調查開放意見回應情形－B 問卷（地政專業人士）

題目	建議內容及問卷回收單位	權責單位	具體回應
洽公環境	動線太差，櫃檯沒有可以提供民眾使用的電話	各科室所隊	1.爾後洽公區域調整時將謹慎規劃服務動線及服務設施標示，提供優質為民服務品質與環境。 2.民眾如需聯繫所內其他同仁，可請櫃檯人員協助；亦可使用投幣式公用電話。
洽公環境	找不到垃圾桶	中山所	1.各服務櫃檯桌面均放置小型垃圾桶。 2.1 至 4 樓均有設置一般及分類垃圾桶。
洽公環境	安全帽架與雨衣架一起	中山所	中山所前後門各有 1 個雨衣架，後門設置 1 個安全帽架，且均為獨立設置。
洽公環境	收件櫃台 17 號轉角太窄	中山所	爾後辦公場域調整時將謹慎規劃。
服務態度	不懂應變	各科室所隊	由於辦理業務時，須依相關法令及作業規定辦理，以確保行政公平與一致性。未來將持續強化同仁回應品質演練及服務禮貌教育訓練，在法令規範的範圍內，盡可能提供更周全、貼近需求的協助與說明。
辦公效率	建議所有事項備查改為線上申報	大安所	部分業務業已提供線上申辦措施，將持續檢討優化可能性。
內政部「數位櫃臺」	不能跨所，不方便	土地登記科	數位櫃臺跨所收件問題涉及中央政策推動方向，將適時向內政部提出建議。
地籍異動即時通併登記案申請	未併案申請須本人親自申請較不便民	土地登記科	將持續彙整民眾回饋意見，並適時向內政部提出申辦方式之簡化、精進建議。
地籍謄本櫃員機	很常當機、健保卡效期至少要一年，3 個月太短不夠方便、浪費公帑多此一舉、不如臨櫃快速、很麻煩	土地登記科	地籍謄本櫃員機自 110 年起設置並持續優化增進穩定性，114 年 2 月起使用健保卡驗證之效期，由 3 個月調整為每次使用即自動展延 3 個月，提升便利性。
指定送達處所	申報地點告知不清，擾民	土地登記科	所有權人可親自至本市任一地所臨櫃申請，或持自然人憑證至內政部數位櫃臺線上申請指定送達處所服務，本局擬規劃於網站設置專區加強宣導。
臺北地政雲	很慢,還要登錄不便、速度太慢、不易使用容易塞機、	資訊室	新一代臺北地政雲預計於 114 年 6 月底推出，除維持特定標的輸入查詢方式外，亦可於地圖上直接查詢。另估算土地增值稅等原

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

	使用前填打資料太多		功能將開放免登錄會員直接使用。
臺北市測繪資訊平台	各種套圖互不支援	總隊	本平臺係整合本府各單位建置主題圖資網站連結，各網站皆具備基本的跨機關資料套圖功能，民眾可以依照需求，自行選擇最合適的圖資工具進行查詢與套繪。
測繪新制專區	地政事務所測量人員對於申請地所轉繪案件，辦理時程與態度.....	測繪科	將針對地所測量人員加強建物測量轉繪相關規則辦理程序之教育訓練，並宣傳同仁回應民眾疑問時，應保持良好服務態度。
寶貴意見或建議(稱讚與鼓勵)	越來越便捷，謝謝地政局的超值服務！	各科室所隊	感謝肯定，持續精進。
	有地政局做後盾，是台北市不動產從業人員的福氣。		
	謝謝多次的協助及問題解決,辛苦了		
	松山地政非常讚，尤其 5 6 號櫃台，陳映成先生一級棒		
	感謝提供許多線上服務，省去至地政辦理的時間		
	人員服務熱心，專業		
服務態度相關建議	內部作業橫向聯繫，資料不互通，互相推諉的情況嚴重	各科室所隊	為避免機關內部橫向聯繫溝通不良之情形，將持續加強加強同仁專業職能與強化橫向聯繫等相關訓練，以提升行政效能。
寶貴意見或建議(業務相關)	請補齊地政人員編制，很多地政事務都不能送件	各地所	本局陸續剔除不合時宜之冗事與簡化作業流程，刻正研議以導入 AI 技術協助審查作業，藉由透過 AI 自動比對，降低失誤率，減輕同仁工作負擔。
	地理資訊 E 點通也很難列印	資訊室	系統權管單位為本府工務局，民眾意見已於 114 年 6 月 3 日轉知該局知悉。
	審查人員應該增加	各地所	1.定期檢討各地所人力配置及適時調度，並適時彈性調整同課室或跨課室間業務、人力，以提升案件處理效能。 2.依臺北市政府所屬各機關（構）學校預算
	人力不足審查人員太少		

B 問卷－114 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士

			員額審查原則，於每年核定之預算員額內足額進用。因人員異動致員額空缺，近期已陸續補足部分人力，剩餘缺額亦將列入考試錄用員額。
	松山地政及大安地政請改善審查服務、收件品質。	松山所 大安所	將加強專業職能教育訓練，以精進業務推動與提供優質服務。
	建議各種相關備查包含經紀人員備查皆改為線上備查	交易科	目前內政部不動產服務業資訊系統各項經紀業備查申請（含經紀人員備查），均可透過線上申辦方式辦理，請多加利用。 https://resim.land.moi.gov.tw/Home/PriOnline
寶貴意見或建議(其他)	【建成所】冷氣不冷，應該多裝幾台	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將加強巡視室內空氣流通及氣溫情形，適時請萬華區公所中央空調管理人員開啟空調設備，以提供民眾舒適洽公環境。
	【建成所】多加幾台冷氣，辦公都會流汗		
	【建成所】環境悶熱		
	古亭地政原有兩個出入口,因疫期封閉其中之一.疫期已解封多時,希望能重新開放。	古亭所	側門入口處鄰近員工辦公區域，又考量近日疫情上升，現階段維持由大門口進出。