



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

臺北市政府地政局

111年度「地政專業從業人士」
滿意度調查成果報告



中華民國111年7月

目錄

壹、目的.....	1
貳、主辦及調查機關.....	1
參、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
肆、調查結果統計與分析.....	3
一、受訪者基本資料統計.....	3
(一) 性別.....	3
(二) 年齡.....	4
(三) 教育程度.....	5
(四) 職業類別.....	6
二、地政專業從業人士對本局的基本服務滿意度分析.....	7
(一) 地政專業從業人士對「洽公環境」滿意程度.....	7
(二) 地政專業從業人士對「服務態度」滿意程度.....	7
(三) 地政專業從業人士對「專業能力」滿意程度.....	8
(四) 地政專業從業人士對「辦公效率」滿意程度.....	8
(五) 近三年「基本服務」滿意度比較.....	10
(六) 交叉分析.....	13
三、地政專業從業人士對各項服務措施了解程度及滿意度分析.....	15
(一) 受訪者對「臺北地政雲」滿意程度.....	18
(二) 受訪者對臺北地政雲「實價查詢」服務滿意程度.....	19
(三) 受訪者對「臺北市地政事務所界標代送服務」滿意程度.....	19
(四) 受訪者對「臺北市控制及應用測量成果系統」滿意程度.....	20
(五) 受訪者對地政士開業及變更登記「線上申辦」滿意程度.....	20

(六) 受訪者對地政局網站「業者專區」滿意程度.....	20
(七) 受訪者對地政局網站「不動產價格資訊」專區滿意程度.....	21
(八) 受訪者對「不動產經紀業許可及備查線上申辦」滿意程度.....	21
(九) 受訪者對「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」滿意程度.....	21
(十) 受訪者對「地政局舉辦之法令宣導講座」滿意程度.....	22
(十一) 近三年「各項服務措施」滿意度比較.....	24
(十二) 交叉分析.....	27
四、整體地政業務服務滿意度.....	32
(一) 本次調查結果.....	32
(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較.....	33
(三) 交叉分析.....	34
五、地政專業從業人士對各服務措施使用頻率調查.....	35
(一) 臺北地政雲（單一窗口地政平台）.....	35
(二) 臺北地政雲「實價查詢」服務.....	35
(三) 地政局網站「不動產價格資訊」專區.....	35
六、業務資訊管道.....	37
七、地政專業從業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵.....	38
伍、結論與建議.....	39
一、所有服務項目專業從業人士滿意度都在90%以上.....	39
二、六成以上專業從業人士了解各項服務措施.....	39
三、所調查之三項服務措施的使用頻率、了解程度都名列前茅，但滿意度則有改善空間.....	40
四、近三年滿意度比較.....	41
五、交叉分析發現.....	42
陸、附表：交叉分析表.....	43
柒、前測（信效度分析）.....	58
一、分析步驟.....	58
二、項目分析.....	59

(一) 極端組檢定.....	59
(二) 相關分析.....	59
(三) 項目分析結論.....	60
三、信度分析.....	61
四、效度分析.....	62
附件1、111年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形.....	63
附件2、111年臺北市地政局服務滿意度問卷調查—地政專業從業人士.....	66

調查摘要

一、本局基本服務滿意度

1. 「服務態度」的滿意度：94.9%
2. 「洽公環境」的滿意度：94.7%
3. 「專業能力」的滿意度：94.3%
4. 「辦公效率」的滿意度：93.8%

二、本局各項便民服務措施知悉度

1. 臺北地政雲「實價查詢」服務：94.3%
2. 臺北地政雲：93.4%
3. 地政局網站「不動產價格資訊」專區：85.3%
4. 地政局舉辦之法令宣導講座：83.8%
5. 地政局網站「業者專區」：85.1%
6. 地政士開業及變更登記「線上申辦」：79.1%
7. 不動產經紀業許可及備查線上申辦：77.4%
8. 臺北市地政事務所界標代送服務：75.5%
9. 租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦：72.8%
10. 臺北市控制及應用測量成果系統：64.9%

三、本局各項便民服務措施使用比例

1. 臺北地政雲：66.8%
2. 臺北地政雲「實價查詢」服務：62.3%
3. 地政局網站「不動產價格資訊」專區：48.9%
4. 地政局網站「業者專區」：48.3%
5. 地政局舉辦之法令宣導講座：46.0%
6. 不動產經紀業許可及備查線上申辦：29.6%
7. 臺北市地政事務所界標代送服務：29.4%
8. 地政士開業及變更登記「線上申辦」：23.0%
9. 租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦：22.6%
10. 臺北市控制及應用測量成果系統：19.8%

四、本局各項服務措施滿意度

- 1.臺北市地政事務所界標代送服務：98.6%
- 2.地政士開業及變更登記「線上申辦」：98.1%
- 3.租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦：98.1%
- 4.臺北市控制及應用測量成果系統：97.8%
- 5.不動產經紀業許可及備查線上申辦：95.7%
- 6.地政局網站「業者專區」：94.7%
- 7.地政局舉辦之法令宣導講座：94.4%
- 8.地政局網站「不動產價格資訊」專區：93.0%
- 9.臺北地政雲「實價查詢」服務：91.8%
- 10.臺北地政雲：90.4%

五、整體地政業務服務滿意度

整體地政業務服務滿意度92.5%，較110年（97.0%）下降，較109年（89.8%）上升；以5分法比較109年至111年分數，今（111）年為4.45分，較110年（4.43）及109年（4.31）上升。

六、「臺北地政雲」、「實價查詢服務」及「不動產價格資訊專區」便民服務措施使用頻率

三者皆是每周使用1次以上的比例最高，次高皆是「每月使用1次以上」。

歷年滿意度彙總分析表

109~111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% 111~110 年	正面評價 變化% 110~109 年
		111年	110年	109年		
滿意度						
基本服務	洽公環境	94.7	96.1	87.4	-1.4	8.7
	服務態度	94.9	97.7	90.2	-2.8	7.5
	專業能力	94.3	98.0	93.5	-3.8	4.5
	辦公效率	93.8	95.7	87.0	-1.9	8.7
各項服務 措施	臺北地政雲(單一窗口 地政服務整合平台)	90.4	---	---	---	---
	臺北地政雲「實價查 詢」服務	91.8	93.2	74.5	-1.4	18.7
	臺北市地政事務所界標 代送服務	98.6	95.4	---	3.2	---
	臺北市控制及應用測量 成果系統	97.9	97.4	79.2	0.5	18.2
	地政士開業及變更登記 「線上申辦」	98.1	97.4	89.2	0.7	8.2
	地政局網站「業者專 區」	94.7	94.3	84.0	0.4	10.3
	地政局網站「不動產價 格資訊」專區	93.1	93.3	78.8	-0.2	14.5
	不動產經紀業許可及備 查線上申辦	95.7	97.6	80.0	-1.9	17.6
	租賃住宅服務業許可登 記及備查線上申辦	98.1	93.6	64.7	4.5	28.9
	地政局舉辦之法令宣導 講座	94.4	94.4	69.0	0.0	25.4
整體地政業務服務滿意度		92.3	97.0	89.8	-4.7	7.2

註：臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)為111年新增題目，臺北市地政事務所界標代送服務為110年新增，無之前資料可供比較。

壹、目的

探求民意、瞭解地政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地政專業從業人士。

貳、主辦及調查機關

臺北市政府地政局。

參、調查方式

一、調查對象

測繪業、地政士、經紀業、租賃住宅服務業及估價師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400份，回收351份，回收率87.75%；無廢卷，故有效問卷351份，有效回收率87.75%。另外，網路問卷計回收119份。

總計完成有效問卷樣本數為470份；抽樣誤差在95%的信心水準下約正負4.5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	400	351	87.75%	有效問卷	351	87.75%
				無效問卷	0	
網路問卷		119	100%	有效問卷	119	100%
總計	400	470		有效問卷	470	

三、 調查期間

民國111年4月20日至5月6日。

四、 調查方法

調查方式以紙本為主，線上問卷為輔。主動發函地政士、測繪業、估價師及經紀業等職業公會，請其協助宣導從業人員填寫線上問卷；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；請本局業務科及地政事務所協助發放紙本問卷予洽公業者。

五、 問卷回收與檢核

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

肆、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

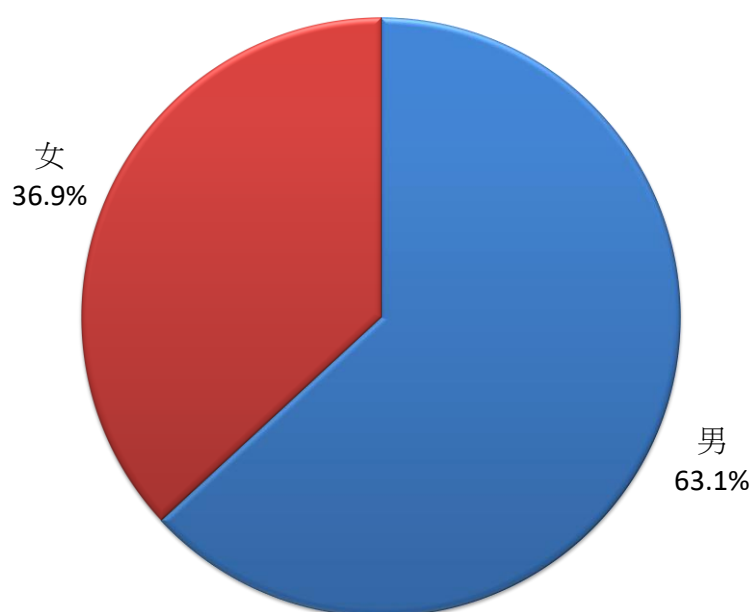
(一) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占63.1%，女性占36.9%。

表1 性別統計表

性別	男	女
人數	291	170
百分比	63.1%	36.9%

註：未填答9人



受訪者性別分析 (n=461)

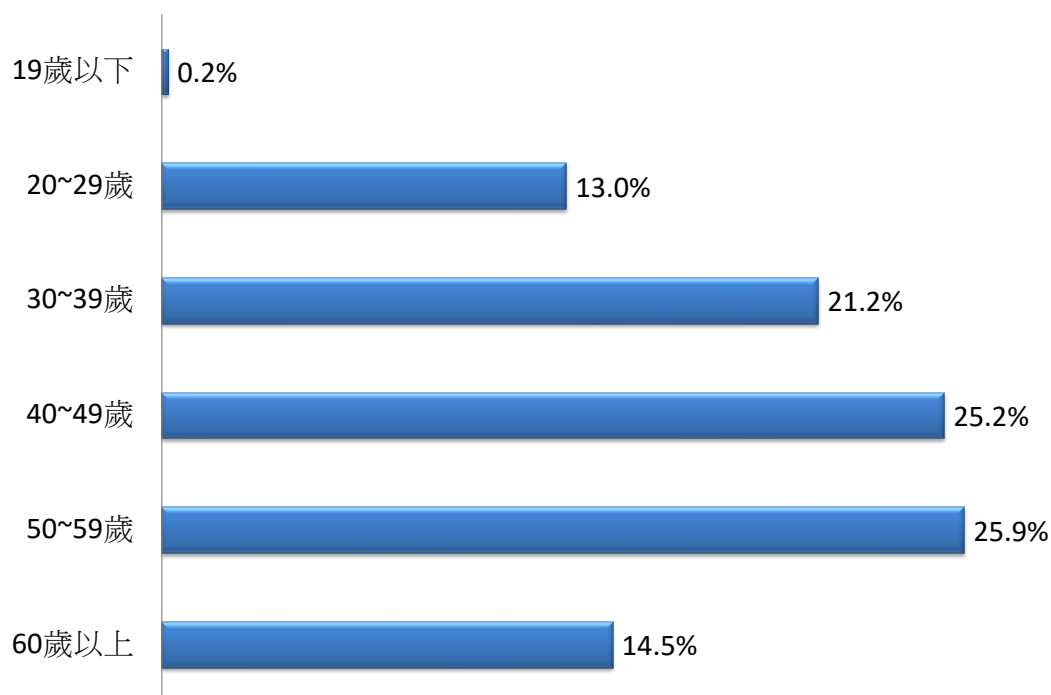
(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者19歲以下占0.2%，20至29歲占13.0%，30~39歲占21.2%，40~49歲占25.2%，50~59歲占25.9%，60歲以上占14.5%。

表2 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	1	61	99	118	121	68
百分比	0.2%	13.0%	21.2%	25.2%	25.9%	14.5%

註：未填答2人



受訪者年齡分析 (n=468)

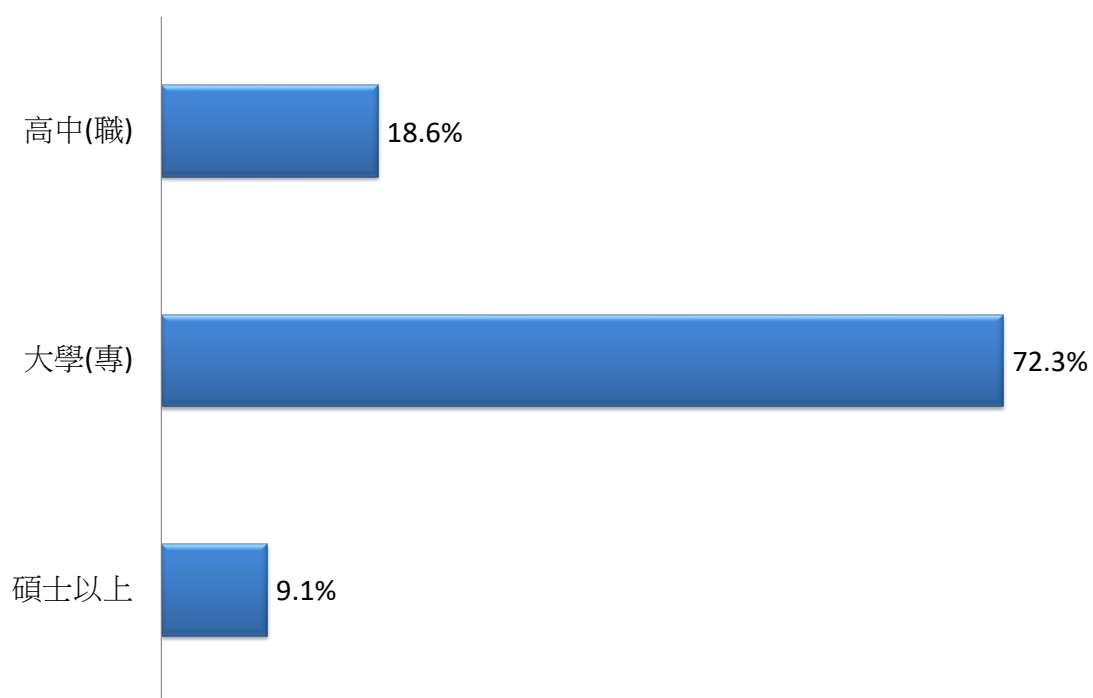
(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者高中(職)學歷占18.6%，大學(專)學歷占72.3%，研究所以上學歷占9.1%，無國中小學歷者。

表3 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	0	86	334	42
百分比	0.0%	18.6%	72.3%	9.1%

註：未填答8人



受訪者教育程度分析 (n=462)

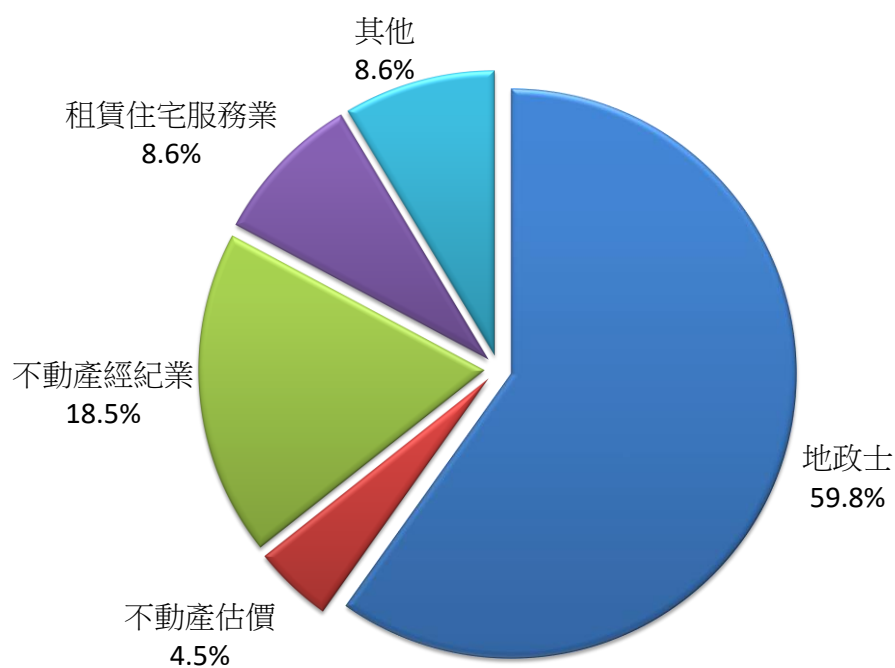
(四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士占59.9%，不動產估價者占4.5%，不動產經紀業者占18.5%，租賃住宅服務業者占8.6%，其他占8.6%。

表4 職業類別統計表

職業類別	地政士	不動產估價	不動產經紀業	租賃住宅服務業	其他
人數	279	21	86	40	40
百分比	59.9%	4.5%	18.5%	8.6%	8.6%

註：未填答4人



受訪者職業類別分析 (n=466)

二、地政專業從業人士對本局的基本服務滿意度分析

(一) 地政專業從業人士對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據下列二表顯示，有94.7%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占64.9%，「滿意」占29.8%。此外，有4.7%的人表示普通，0.4%的人表示不滿意，以及0.2%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人士，認為本局的「洽公環境」表現相當不錯。

不滿意原因中，有1人反映環境太悶熱、1人反映無指示，且到1樓地政服務處還是需親送3樓，但3樓沒有門鈴可以請地政相關人員出來、1人反映官字二個口，官僚到極點。

(二) 地政專業從業人士對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據下列二表顯示，有94.9%的地政專業從業人士給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占70.2%，「滿意」占24.7%。此外，有4.5%的人表示普通，0.2%的人表示不滿意，以及0.4%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人士認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中，有1人反映說明不清，沒耐心。、1人反映不親民，過於官僚，不願協助、1人反映根本沒有服務態度可言。

(三) 地政專業從業人士對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據下列二表顯示，有94.3%的地政專業從業人士給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占67.2%，「滿意」占27.0%。此外，有4.7%的人表示普通，0.6%的人表示不滿意，以及0.4%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人士認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中，有1人反映文件，條款，流程不清楚、1人反映所謂能力，就是官腔官調的能力，另外2人意見因涉及專業，特錄原文如下。其餘未填寫原因。

1人反映土地登記謄本分、二、三類，又有註記地號全部、所有權全部、他項權利全部，公部門如都更處、建管處等在不同相關業務需求謄本不同，譬如辦理建照起造人變更應附第一類謄本(地號全部)會誤印成第一類謄本(所有權人全部)。

1人反映登記規則或解釋函令未明確釐清，致使登記案件審查常依主觀判斷進行補正，且時常各所標準不一。常常到最後一刻才知被補正，溝通無效又不能換所送件，曠日廢時且面對業主並非機關的責任。

(四) 地政專業從業人士對「辦公效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據下列二表顯示，有93.8%的地政專業從業人士給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占66.6%，「滿意」占27.2%。此外，有5.3%的人表示普通，0.6%的人表示不滿意，以及0.2%的人表示非常不滿意。由此可知，大多數的地政專業從業人士認同本局「辦公效率」。

不滿意原因中，有1人反映浪費時間、1人反映有效率才怪、1人反映開放櫃台少、1人反映接洽過的各縣市最差的。

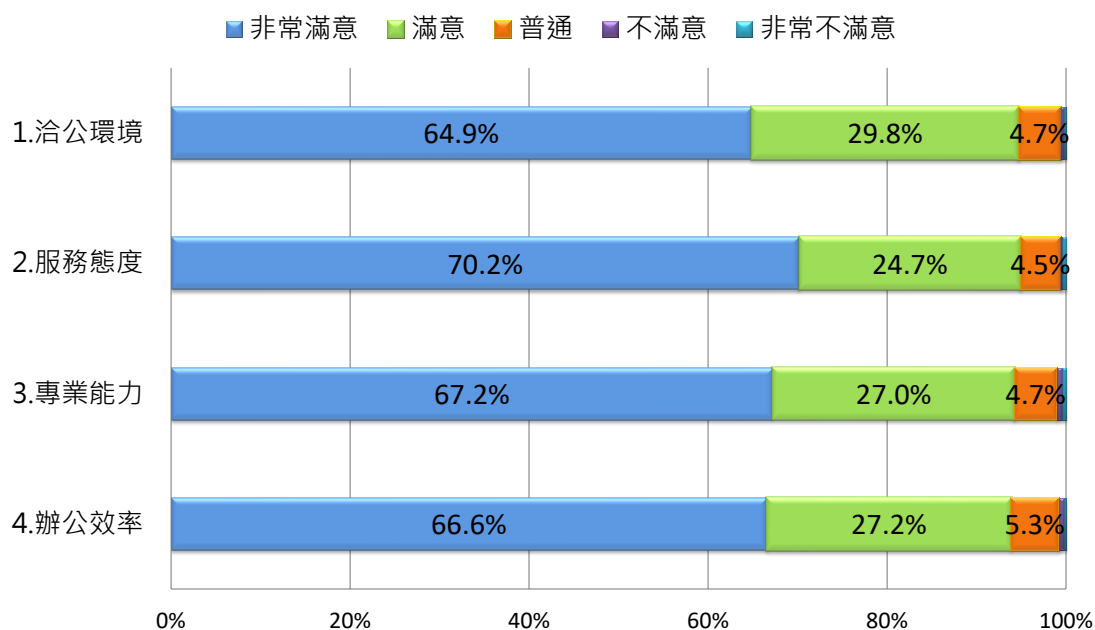
整體而言，地政專業從業人士對各項基本服務的滿意情形相差不大，都在94%左右，且不滿意者都不到1%。顯示地政專業從業人士對本局的基本服務，無論是「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」等，都認為表現良好。

表5 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	305 64.9	140 29.8	22 4.7	2 0.4	1 0.2	94.7
2	服務態度	330 70.2	116 24.7	21 4.5	1 0.2	2 0.4	94.9
3	專業能力	316 67.2	127 27.0	22 4.7	3 0.6	2 0.4	94.3
4	辦公效率	313 66.6	128 27.2	25 5.3	3 0.6	1 0.2	93.8

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

「基本服務」滿意度



地政專業從業人士對於「基本服務」滿意度 (n=470)

(五) 近三年「基本服務」滿意度比較

今(111)年調查結果與去(110)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）都呈現下降趨勢，下降幅度介於1.4%～3.8%之間，其中「專業能力」下降最多、「服務態度」其次、「辦公效率」與「洽公環境」再其次。可見地政專業從業人士覺得今年的基本服務人員比起去年是略差的。

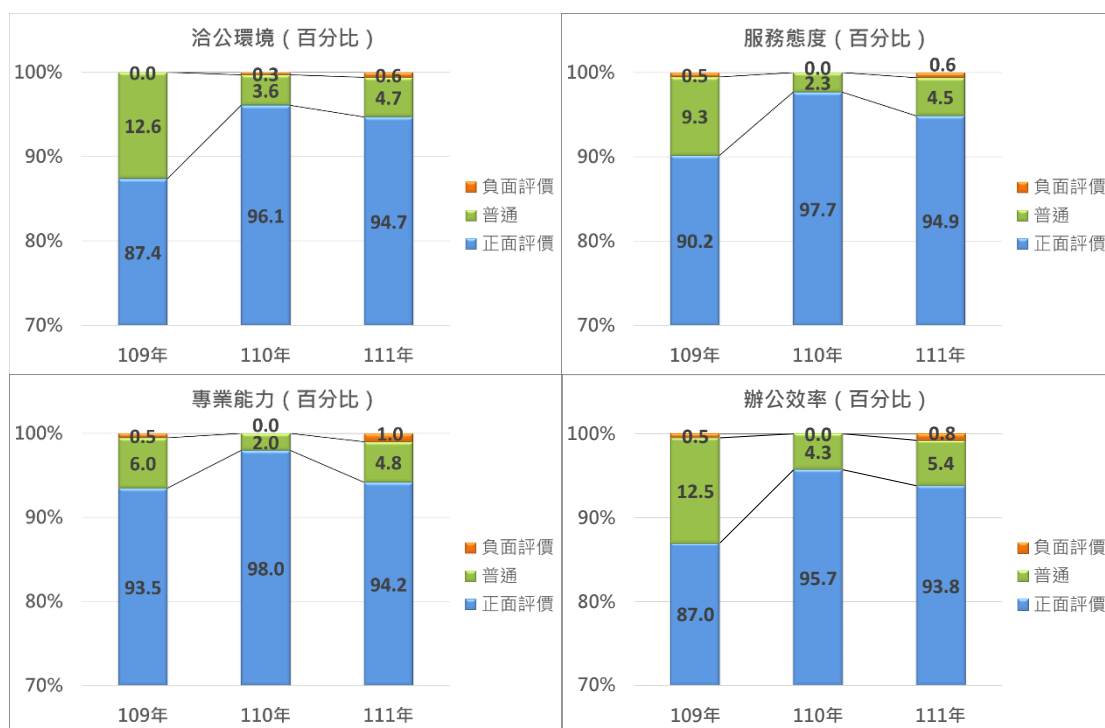
而雖然負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）也都有微幅增加，但主要是中立的普通意見增加較多，代表地政專業從業人士沒有太多不滿意，而是覺得應該可以更好，這是未來應改善的方向，讓地政專業從業人士更有感、更有記憶點，是提升正面評價的方式。

至於今年與前(109)年相比，正面評價都呈現大幅上升現象，這是109年的基期較低所致，未來應持續觀察。整體而言，在地政專業從業人士眼中，去(110)年的地政基本服務滿意度，是近三年中最佳的。

表6 近三年對「基本服務」的滿意度比較

題號	內容	111年			110年			109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	94.7	4.7	0.6	96.1	3.6	0.3	87.4	12.6	0.0
2	服務態度	94.9	4.5	0.6	97.7	2.3	0.0	90.2	9.3	0.5
3	專業能力	94.2	4.8	1.0	98.0	2.0	0.0	93.5	6.0	0.5
4	辦公效率	93.8	5.4	0.8	95.7	4.3	0.0	87.0	12.5	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



近三年「基本服務」的滿意度變化

(六) 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（詳如附表1～4）。

1. 洽公環境

從附表1看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；49歲以下者「非常滿意」比例高於50歲以上者；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士、其他人員「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在洽公環境的滿意程度更高一些。

2. 服務態度

從附表2看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學(專)、碩士以上者「非常滿意」比例高於高中(職)者；地政士「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業、其他人員者。代表這些背景的地政專業從業人士在服務態度的滿意程度更高一些。

3. 專業能力

從附表3看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；

高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業、其他人員者。代表這些背景的地政專業從業人士在洽公環境的滿意程度更高一些。

4. 辦公效率

從附表4看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士、其他人員「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在辦公效率的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景地政專業從業人士在各項「基本服務」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。大致上，不同性別、教育程度、職業類別的人在這方面較有差異，男性、高中(職)、大學(專)者、地政士等在多數項目上「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的地政專業從業人士的滿意程度更高一些。

三、地政專業從業人士對各項服務措施了解程度及滿意度分析

由於地政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，爰先調查地政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，以臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）、臺北地政雲「實價查詢」服務最多人使用過，各達66.8、62.3%%，皆超過六成；其次依序為地政局網站「業者專區」、地政局網站「不動產價格資訊」專區與地政局舉辦之法令宣導講座等，曾經使用過者分別占48.3%、48.9%、46.0%，皆接近五成。地政專業從業人士的利用率相當不錯。其他服務措施使用比例都在20～30%上下。

而知道但未使用過的部分，大致分為二群，第一群為第3, 4, 5, 8, 9項（表8），比例介於45.1%～56.2%之間，大約有五成左右地政專業從業人士這些服務措施，只是沒有機會利用。第二群為第1, 2, 6, 7, 10項，比例介於26.6%～37.9%之間，大約三成左右，雖然比例較低，但這些項目恰為上述利用率高者。

至於不知道該服務者，以「臺北市控制及應用測量成果系統」最多，達35.1%；其次依序為「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」、「臺北市地政事務所界標代送服務」、「不動產經紀業許可及備查線上申辦」與地政士開業及變更登記「線上申辦」等，不知道這些服務者都在20%以上，還有很大宣導推廣空間。其他服務措施不知道比例都在20%以下。

然因地政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），地政專業從業人士對臺北地政雲「實價查詢」服務、臺北地政雲（單一窗口地政

服務整合平台) 的知道比例最高，皆達90%以上；其次，地政局網站「不動產價格資訊」專區、地政局網站「業者專區」、地政局舉辦之法令宣導講座等，比例最高也都達80%以上。其餘大多數服務措施的知道比例也都有70%以上。以宣傳推廣效果而言，地政專業從業人士對各項服務措施的認知程度非常優秀。

表7 對「各項服務措施」的了解程度統計表

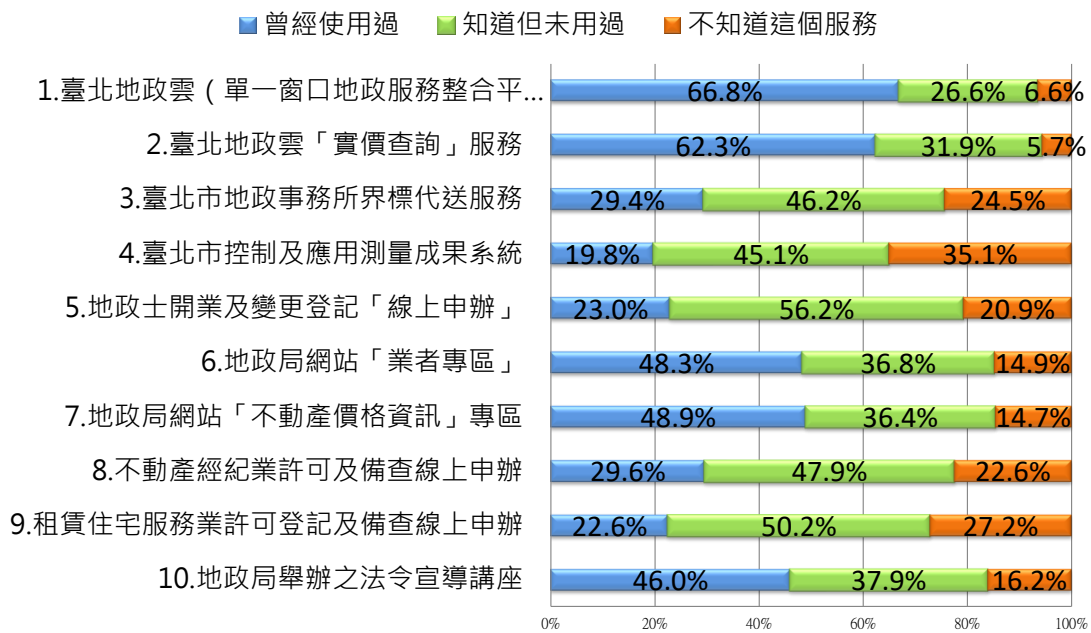
題號	內容 ^{註1}	曾經使用過		知道但未用過		不知道這個服務		總計 人數	知道比例 ^{註2} %
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	314	66.8	125	26.6	31	6.6	470	93.4
2	臺北地政雲「實價查詢」服務	293	62.3	150	31.9	27	5.7	470	94.3
3	臺北市地政事務所界標代送服務	138	29.4	217	46.2	115	24.5	470	75.5
4	臺北市控制及應用測量成果系統	93	19.8	212	45.1	165	35.1	470	64.9
5	地政士開業及變更登記「線上申辦」	108	23.0	264	56.2	98	20.9	470	79.1
6	地政局網站「業者專區」	227	48.3	173	36.8	70	14.9	470	85.1
7	地政局網站「不動產價格資訊」專區	230	48.9	171	36.4	69	14.7	470	85.3
8	不動產經紀業許可及備查線上申辦	139	29.6	225	47.9	106	22.6	470	77.4
9	租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦	106	22.6	236	50.2	128	27.2	470	72.8
10	地政局舉辦之法令宣導講座	216	46.0	178	37.9	76	16.2	470	83.8

註1：各項服務措施的全稱如下：

2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）
6. 地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）
7. 地政局網站「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、房市指標溫度計等）

註2：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未用過」之比例合計

「各項服務措施」了解程度



地政專業從業人士對於「各項服務措施」了解程度

針對曾經使用過的專業從業人士，分析其滿意度情形。

（一）受訪者對「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」滿意程度

關於「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」，根據下列圖表顯示，有90.4%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占58.9%，「滿意」占31.5%。此外，有5.7%的地政專業從業人士表示沒意見，3.5%的人表示不滿意，以及0.3%的人表示非常不滿意。由於本項正面評價是各項服務措施中最低的，尤其負面評價高達3.8%，也是最多的。因此，雖然多數地政專業從業人士使用後，九成的人持肯定態度，不過提出不滿意原因者也是最多的，應該要嚴正的重視改善。

不滿意原因中，有1人反映沒有100%揭露、5人反映系統

網路速度太慢、登入要等很久，網站反應慢、透過台北通登入常常會發生延滯狀況等、7人反映登錄不方便、輸入檢索條件手續繁複、登入又會自動登出、掃描會卡住、隨機碼不易辨識等，其餘未填寫原因。

(二) 受訪者對臺北地政雲「實價查詢」服務滿意程度

關於〔臺北地政雲「實價查詢」服務〕，根據下列圖表顯示，有91.8%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占55.6%，「滿意」占36.2%。此外，有7.2%的人表示沒意見，0.7%的人表示不滿意，以及0.3%的人表示非常不滿意。跟前一項雷同，本項服務的正面評價是次低的，不過負面評價並不多，倒是中立的普通意見是最多的。代表地政專業從業人士使用後沒有太多抱怨，但也沒有覺得很驚艷。

不滿意原因中，有1人反映更新速度有點慢、2人反映非常混亂難以查找、輸入檢索條件手續繁複,查找不方便。

(三) 地政專業從業人士對「臺北市地政事務所界標代送服務」滿意程度

關於「臺北市地政事務所界標代送服務」，根據下列圖表顯示，有98.6%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占76.1%，「滿意」占22.5%。此外，有1.4%的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務的滿意度很高，正面評價是各項中最高，且沒有人負評，應繼續維持。

不滿意原因無。

(四) 受訪者對「臺北市控制及應用測量成果系統」滿意程度

關於「臺北市控制及應用測量成果系統」，根據下列圖表顯示，有97.8%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占79.6%，「滿意」占18.3%。此外，有2.2%的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務的滿意度也很高，且沒有人負評，應繼續維持。

不滿意原因無。

(五) 受訪者對地政士開業及變更登記「線上申辦」滿意程度

關於〔地政士開業及變更登記「線上申辦」〕，根據下列圖表顯示，有98.1%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占75.9%，「滿意」占22.2%。此外，有0.9%的人表示沒意見，只有0.9%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務的滿意度也很高，正面評價是各項中次高，且沒有人負評，應繼續維持。

不滿意原因中，有1人反映仍需要紙本作業。

(六) 受訪者對地政局網站「業者專區」滿意程度

關於〔地政局網站「業者專區」〕，根據下列圖表顯示，有94.7%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占66.5%，「滿意」占28.2%。此外，有4.0%的人表示沒意見，只有1.3%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務也多為肯定。

不滿意原因中，有1人反映未於符合實際作業設計、有1人反映希望操作再更簡易清楚，其餘未填寫原因。

(七) 受訪者對地政局網站「不動產價格資訊」專區滿意程度

關於〔地政局網站「不動產價格資訊」專區〕，根據下列圖表顯示，有93.0%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占59.6%，「滿意」占33.5%。此外，有6.5%的人表示沒意見，只有0.4%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務也多為肯定。不過表達中立的普通意見者也不少，表示地政專業從業人士對本項服務有更高的期待。

不滿意原因中，有1人反映偶爾會發生查詢不到資訊，例該筆土地確認所有權人，但卻查詢不到資訊。

(八) 受訪者對「不動產經紀業許可及備查線上申辦」滿意程度

關於「不動產經紀業許可及備查線上申辦」，根據下列圖表顯示，有95.7%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占69.1%，「滿意」占26.6%。此外，有2.2%的人表示沒意見，只有2.2%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務也多為肯定。

不滿意原因中，有1人反映許多內容如果是剛從業的人員看範例可能會不太了解如何填寫、1人反映未於符合實際作業設計、1人反映希望操作再更簡易清楚。

(九) 受訪者對「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」滿意程度

關於「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」，根據下列圖表顯示，有98.1%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占66.0%，「滿意」占32.1%。此外，有1.9%的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務非常肯定，正面評價是各項中次高，

且沒有人負評，應繼續維持。

未有不滿意原因。

(十) 受訪者對「地政局舉辦之法令宣導講座」滿意程度

關於「地政局舉辦之法令宣導講座」，根據下列圖表顯示，有94.4%的地政專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占69.4%，「滿意」占25.0%。此外，有3.2%的人表示沒意見，只有2.3%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人士使用後，對本項服務也多為肯定。

不滿意原因中，有1人反映時間，地點不明確，能否定時定點，有效宣導、有2人反映名額太少報不到、有1人反映無法報名課程,收到課程資訊通知時皆已報名額滿，其餘未填寫原因。

整體而言，對曾經使用過的地政專業從業人士而言，「臺北市地政事務所界標代送服務」、「臺北市控制及應用測量成果系統」、「地政士開業及變更登記「線上申辦」」、「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」等四項，滿意情形是最佳的，正面評價都名列前茅，皆高達98%左右，尤其前三項「非常滿意」的比例更高達75%以上。不過這四項的使用人數也是最少的，使用率約二~三成左右，顯示這些項目然沒有服務到最大客群，卻是最切中需求的。

至於「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」、「臺北地政雲「實價查詢」」二項，曾利用過的人最多，相對地不滿意的人也稍多一些。尤其是網站反應速度、檢索條件手續繁複等，應著手檢討改善。其餘四項服務措施，其正面評價都差不別，皆有95%左右的地政專業從業人士滿意，表現相近。

表8 對「各項服務措施」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	臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	185	58.9	99	31.5	18	5.7	11	3.5	1	0.3	90.4
2	臺北地政雲「實價查詢」服務	163	55.6	106	36.2	21	7.2	2	0.7	1	0.3	91.8
3	臺北市地政事務所界標代送服務	105	76.1	31	22.5	2	1.4	0	0.0	0	0.0	98.6
4	臺北市控制及應用測量成果系統	74	79.6	17	18.3	2	2.2	0	0.0	0	0.0	97.8
5	地政士開業及變更登記「線上申辦」	82	75.9	24	22.2	1	.9	1	0.9	0	0.0	98.1
6	地政局網站「業者專區」	151	66.5	64	28.2	9	4.0	3	1.3	0	0.0	94.7
7	地政局網站「不動產價格資訊」專區	137	59.6	77	33.5	15	6.5	1	0.4	0	0.0	93.0
8	不動產經紀業許可及備查線上申辦	96	69.1	37	26.6	3	2.2	3	2.2	0	0.0	95.7
9	租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦	70	66.0	34	32.1	2	1.9	0	0.0	0	0.0	98.1
10	地政局舉辦之法令宣導講座	150	69.4	54	25.0	7	3.2	5	2.3	0	0.0	94.4

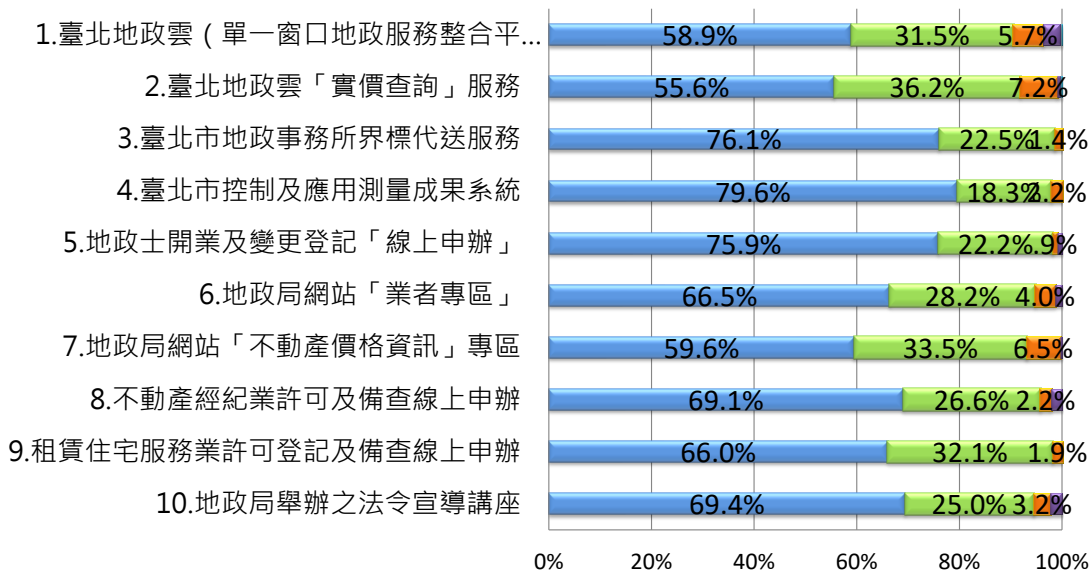
註1：各項服務措施的全稱如下：

2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）
6. 地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）
7. 地政局網站「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、房市指標溫度計等）

註2：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

「各項服務措施」滿意度

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 普通 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意



地政專業從業人士對於「各項服務措施」滿意度

(十一) 近三年「各項服務措施」滿意度比較

今(111)年調查結果與去(110)年度資料相比，除了臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)為首次調查無從比較外，從表10與圖9得知，各項服務措施的正面評價(「非常滿意」與「滿意」之比例合計)有五項上升，三項下降，一項持平。

其中上升比較明顯有「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」、「臺北市地政事務所界標代送服務」二項，分別上升4.5%、3.2%，進步最多，其餘三項進步則較少。而下降比較明顯有「不動產經紀業許可及備查線上申辦」、「臺北地政雲「實價查詢」服務」二項，分別下降1.9%、1.4%，尤其前者的負評同時增加2.2%，一來一回之間，更應特別注意。持平的一項是「地政局舉辦之法令宣導講座」，但其負評有增加1.7%，未來仍應注意。

至於今年與前(109)年相比，除增加「臺北市地政事務所界標代送服務」一項無法比較外，因109年基期較低，以致各服務項目正面評價皆大幅上升，上升幅度介於約9 ~ 30%間。

對比起來，負面評價的變化就沒有那麼大。而普通意見大幅下降，代表很多地政專業從業人士由原本的中立態度作出了正面評價，這也是一個好的現象。

整體而言，本局地政的各項服務措施的滿意度在去年有了長足進步，比起前年有大幅成長，讓很多地政專業從業人士從無感轉變為肯定；而今年則再接再厲，與去年相比，雖高低互見，但還是以進步的多，值得鼓勵。

表9 近三年對「各項服務措施」的滿意度比較

題號	內容 ^{註1}	111年			110年			109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	臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	90.4	5.8	3.8	---	---	---	---	---	---
2	臺北地政雲「實價查詢」服務	91.8	7.2	1.0	93.2	6.8	0.0	74.5	19.8	5.7
3	臺北市地政事務所界標代送服務	98.6	1.4	0.0	95.4	4.6	0.0	---	---	---
4	臺北市控制及應用測量成果系統	97.9	2.1	0.0	97.4	2.6	0.0	79.2	20.8	0.0
5	地政士開業及變更登記「線上申辦」	98.1	1.0	0.9	97.4	2.1	0.5	89.2	10.8	0.0
6	地政局網站「業者專區」	94.7	4.0	1.3	94.3	5.7	0.0	84.0	14.9	1.1
7	地政局網站「不動產價格資訊」專區	93.1	6.5	0.4	93.3	6.3	0.4	78.8	19.5	1.7
8	不動產經紀業許可及備查線上申辦	95.7	2.1	2.2	97.6	2.4	0.0	80.0	20.0	0.0
9	租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦	98.1	1.9	0.0	93.6	5.8	0.6	64.7	35.3	0.0
10	地政局舉辦之法令宣導講座	94.4	3.3	2.3	94.4	5.0	0.6	69.0	31.0	0.0

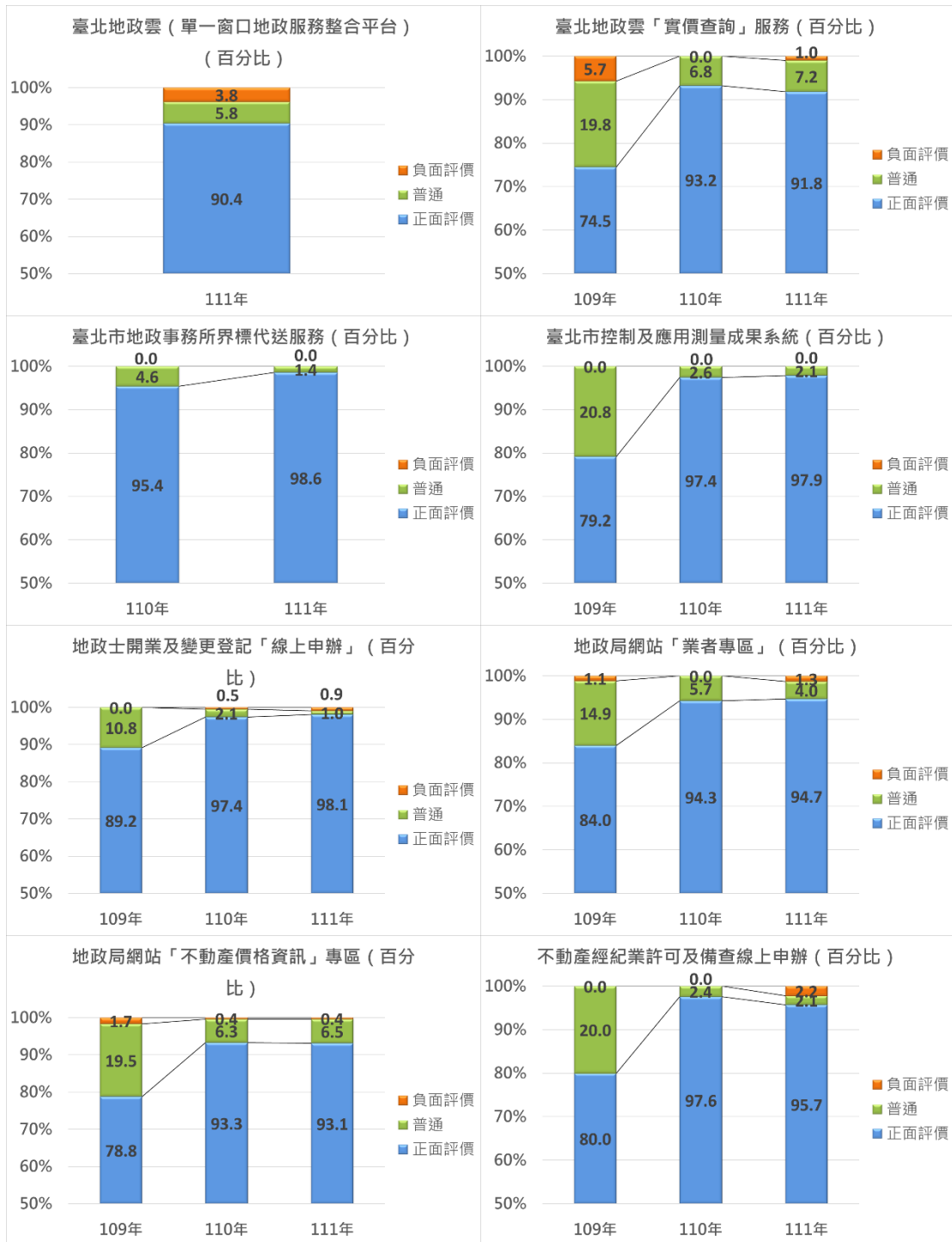
註1：各項服務措施的全稱如下：

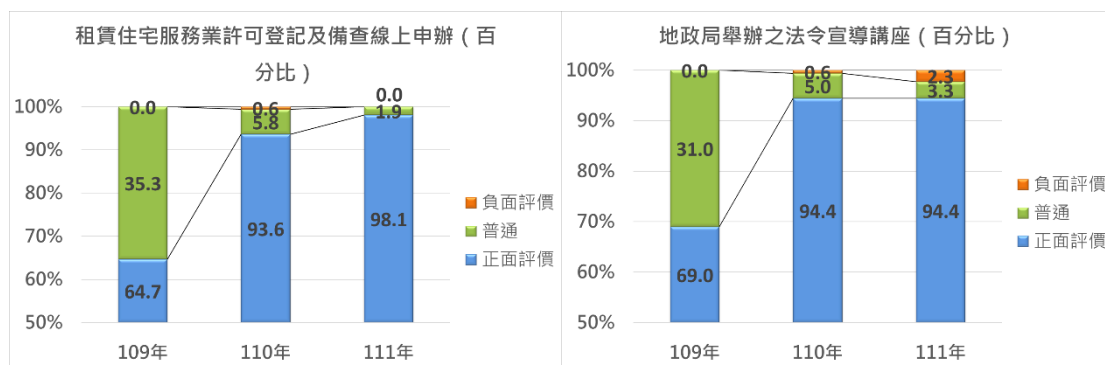
2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）
6. 地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）
7. 地政局網站「不動產價格資訊」專區（例如住宅價格指數、商辦租金指數、不動產動態報導、房市指標溫度計等）

註2：「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

註3：6. 地政局網站「業者專區」在110、109年稱為地政士專區

註4：10. 地政局舉辦之法令宣導講座在110、109年為法令宣導講座（不動產經紀業+租賃住宅服務業）





近三年「各項服務措施」的滿意度變化

(十二) 交叉分析

「各項服務措施」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（詳如附表5～14）。

1. 臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）

從附表5看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士、不動產經紀業、其他人員「非常滿意」比例高於不動產估價、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）的滿意程度更高一些。

2. 臺北地政雲「實價查詢」服務

從附表6看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非

常接近，差別在滿意的程度，49歲以下者「非常滿意」比例高於50歲以上者；地政士「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業、其他人員者。代表這些背景的地政專業從業人士在臺北地政雲「實價查詢」服務的滿意程度更高一些。

3. 臺北市地政事務所界標代送服務

從附表7看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下者「非常滿意」比例高於30歲以上者；高中(職)者「非常滿意」比例高於大學(專)者；地政士「非常滿意」比例高於不動產經紀業者。代表這些背景的地政專業從業人士在臺北市地政事務所界標代送服務的滿意程度更高一些。

4. 臺北市控制及應用測量成果系統

從附表8看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下及60歲以上者「非常滿意」比例高於30~59歲者；地政士「非常滿意」比例高於不動產經紀業。代表這些背景的地政專業從業人士在臺北市控制及應用測量成果系統的滿意程度更高一些。

5. 地政士開業及變更登記「線上申辦」

從附表9看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下者「非常滿意」比例高於30歲以上者。代表這些背景的地政專業從業人士在地政士開業及變更登記「線上申辦」的滿意程度更高一些。

6. 地政局網站「業者專區」

從附表10看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下者「非常滿意」比例高於30歲以上者；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士、其他人員「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在地政局網站「業者專區」的滿意程度更高一些。

7. 地政局網站「不動產價格資訊」專區

從附表11看來，各種背景地政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、60歲以上者「非常滿意」比例高於50~59歲者；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士、不動產經紀業「非常滿意」比例高於不動產估價、租賃住宅服務業、其他人員者。代表這些背景的地政專業從業人士在地政局網站「不動產價格資訊」專區的滿意程度更高一些。

8. 不動產經紀業許可及備查線上申辦

從附表12看來，各種背景地政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、60歲以上者「非常滿意」比例高於30~59歲者；地政士「非常滿意」比例高於不動產經紀業、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在地不動產經紀業許可及備查線上申辦的滿意程度更高一些。

9. 租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦

從附表13看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下、60歲以上者「非常滿意」比例高於30~59歲者；高中(職)、大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；地政士「非常滿意」比例高於不動產經紀業、租賃住宅服務業者。代表這些背景的地政專業從業人士在租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦的滿意程度更高一些。

10. 地政局舉辦之法令宣導講座

從附表14看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29歲以下者「非常滿意」比例高於30歲以上者；地政士、租賃住宅服務業、其他人員「非常滿意」比例高於不動產估價、不動產經紀業者。代表這些背景的地政專業從業人士在地政局舉辦之法令宣導講座的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景地政專業從業人士在「各項服務措施」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，不同年齡與職業類別的人在這方面較多差異，其次為教育程度也有影響。特別是29歲以下、大學(專)以下、地政士在多數項目的「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的地政專業從業人士的滿意程度更高一些。

表10 「各項服務措施」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
1.臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	√		√	√
2.臺北地政雲「實價查詢」服務		√		√
3.臺北市地政事務所界標代送服務		√	√	√
4.臺北市控制及應用測量成果系統		√		√
5.地政士開業及變更登記「線上申辦」		√		
6.地政局網站「業者專區」		√	√	√
7.地政局網站「不動產價格資訊」專區		√	√	√
8.不動產經紀業許可及備查線上申辦		√		√
9.租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦		√	√	√
10.地政局舉辦之法令宣導講座		√		√

註：√代表該項背景的地政專業從業人士，「非常滿意」比例有較大的差異。

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，地政專業從業人士對於整體地政業務服務的滿意度，有92.5%的受訪專業從業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占53.4%，「滿意」占39.1%。此外，有6.4%沒意見，只有1.1%的人不滿意。顯示地政專業從業人士對於整體地政業務服務，仍持以高度肯定。

不滿意原因中，有1人反映負責專員需加強專業，態度輔導、有1人反映一開始進入登記手續很繁複、有1人反映官僚、有1人反映檢索和查詢方式和呈現結果不太容易使用，花費較久的時間再輸入查詢條件，但呈現結果不容易閱讀、很有效率，其餘未填寫原因。

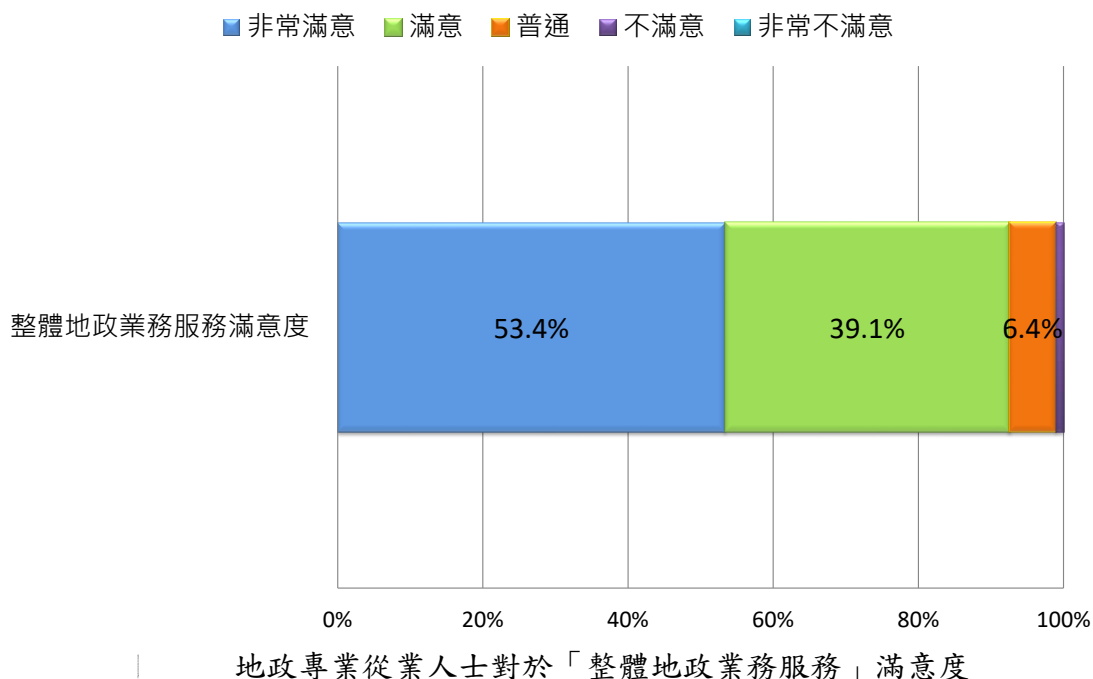
整體而言，地政專業從業人士對於本局的服務滿意情形是高的，代表各種服務項目的平均水準。表示本局的地政服務受到市民大眾的普遍認同。但「非常滿意」的比例遜於單項服務措施，表示仍有再精進的空間。

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	251	53.4	184	39.1	30	6.4	5	1.1	0	0.0	92.5
	5分法	4.45										

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

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(111)年調查結果與去(110)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）有明顯下降，減少了4.5%，幅度不少，且負評也增加了1.1%。可見地政專業從業人士對今年整體地政業務服務的評價是下降的。

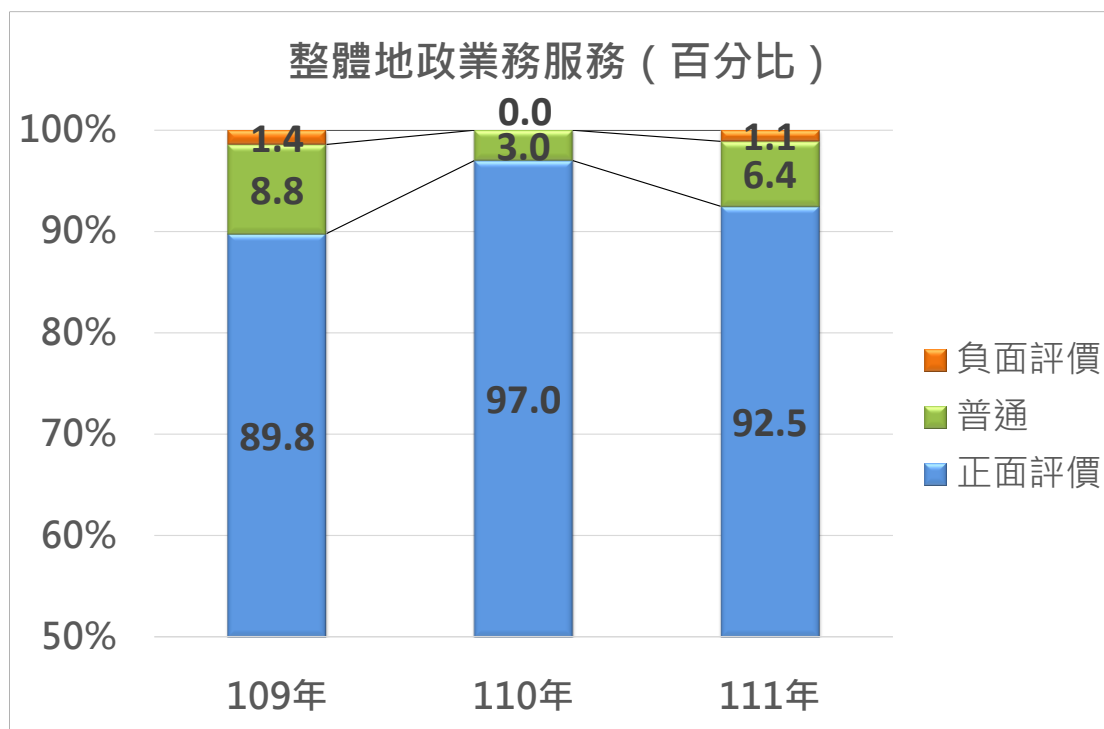
至於今年與前(109)年相比，由於基期較低，以致整體地政業務服務的正面評價大幅上升。

整體而言，整體地政業務服務的滿意度在近三年變化很大，不太穩定，可能與近年疫情影響有關。

表12 近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	111年			110年			109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	92.5	6.4	1.1	97.0	3.0	0.0	89.8	8.8	1.4
	5分法	4.45			4.43			4.31		

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



近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

(三) 交叉分析

「整體地政業務服務」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（詳如附表15）。

從附表15看來，各種背景地政專業從業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；49歲以下者「非常滿意」比例高於50歲以上者；地政士、不動產估價、其他人員者「非常滿意」比例高於不動產經紀業、租賃住宅服務業。代表這些背景的地政專業從業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景地政專業從業人士在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。大致上，男性、49歲以下、地政士、不動產估價、其他人員（登記助理員、代書助理居多）等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者，代表這些背景的地政專業從業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

五、地政專業從業人士對各服務措施使用頻率調查

（一）臺北地政雲（單一窗口地政平台）

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」（34.7%）比例最高，其次是「每天」（19.8%）。共有79.8%地政專業從業人士有使用過本項業務，普及率還算不錯。

（二）臺北地政雲「實價查詢」服務

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」（33.6%）比例最高，其次是「每天」（15.5%）、「每月1次」（15.3%）。共有76.0%地政專業從業人士有使用過本項業務，普及率還算不錯。

（三）地政局網站「不動產價格資訊」專區

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」（31.1%）比例最高，其次是「每月1次」（15.3%）。共有68.5%地政專業從業人士有使用過本項業務，普及率略低於前二項。

整體而言，地政專業從業人士最常見的是每周一次利用這些服務措施，其次則為每天或每月1次，使用相當頻繁。

表13 對「各項服務措施」的使用頻率統計表

題號	內容 ^{註1}	每天	每周1次	每月1次	每季1次	每年1次	有使用 ^{註2}	未使用過	填答人數
		%	%	%	%	%	%	%	人數
1	臺北地政雲（單一窗口地政平台）	19.8	34.7	15.7	5.7	3.8	79.8	20.2	470
2	臺北地政雲「實價查詢」服務	15.5	33.6	15.3	8.3	3.2	76.0	24.0	470
3	地政局網站「不動產價格資訊」專區	11.3	31.1	15.3	8.5	2.3	68.5	31.5	470

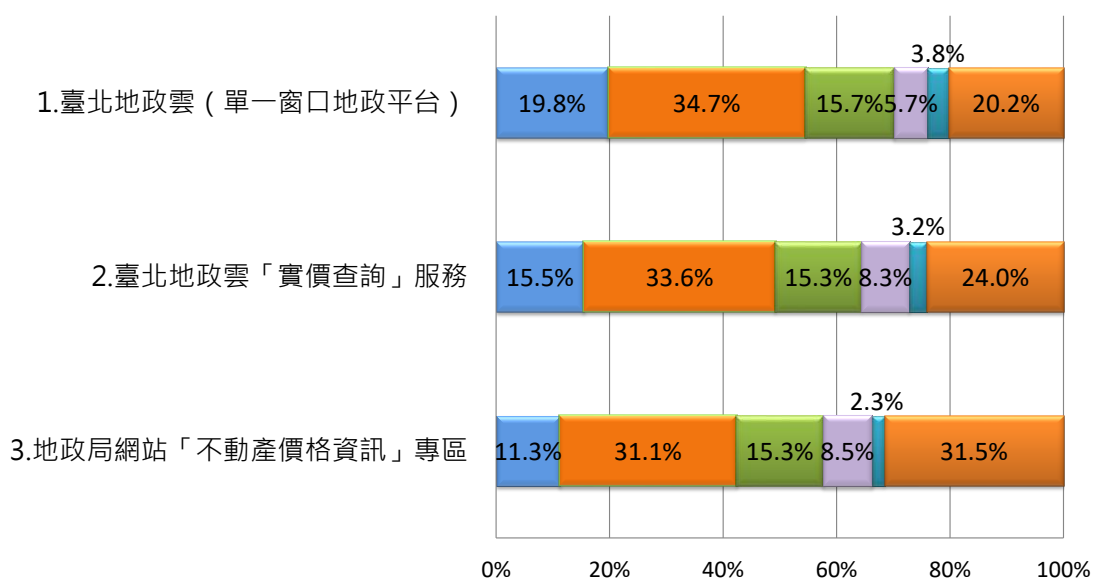
註1：各項服務措施的全稱如下：

1. 臺北地政雲（單一窗口地政平台，輕鬆找到符合需求且正確即時的地政及空間資訊）
2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）
3. 地政局網站「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、房市指標溫度計等）

註2：「有使用」為各種頻率之比例合計

「各項服務措施」的使用頻率

■ 每天 ■ 每周1次 ■ 每月1次 ■ 每季1次 ■ 每年1次 ■ 未使用過



地政專業從業人士對於「各項服務措施」使用頻率

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74.2%，「文宣資料」占33.0%，〔「臺北地政」臉書〕占16.3%，「電話洽詢」占11.4%，而「其他」管道占6.7%。

顯示「地政局網站」已躍升為地政專業從業人士最多的業務資訊來源，高達七成四；加上〔「臺北地政」臉書〕的一成六以上，二者合併為最大的業務資訊來源，這顯然由於行動裝置的普及，使得網路資訊的滲透力更強，地政局應善加利用；其次「文宣資料」高達三成三，可見仍然有約1/3地政專業從業人士習慣閱讀海報或紙本資料，不可偏廢；「電話洽詢」的效果只有一成一左右，可能地政專業從業人士認為口頭對話不易獲得完整資訊。

依據本項調查結果，今年仍以網路與文宣資料為主。一方面，加強網路的應用，著重網頁的友善性；另一方面，由於地政專業從業人士前往本局洽公頻繁，較有機會接觸文宣資料，尤其顯眼的海報或紙本設計，更能引發他們的注意。

表14 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	346	76	154	53	31
百分比	74.2%	16.3%	33.0%	11.4%	6.7%

註：未填答4人

七、地政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470份問卷，其中共計彙整15項專業從業人士意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有11位表達稱讚與鼓勵，有1位提出服務態度相關建議，有2位提出問卷調查建議，有1位提出其他建議。

除了對大多數表達稱讚與鼓勵的專業從業人士致上謝意外，建議考慮在現場提供紙本與線上問卷之選擇，提供更貼心、便利之方式予專業從業人士。

表15 專業從業人士對於本局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	67	效率好
	106	友善環境，便民，非常棒
	111	感覺貴所承辦人服務態度親切熱誠
	112	親切
	272	收件櫃台服務很好
	298	收件櫃台很親切
	326	非常滿意無可挑剔
	373	眼見的改變太棒了
	1003	地政局自從張治祥局長履任後，同仁們服務態度、專業程度、便民措施及各種地政軟硬體事務均令人耳目一新，以一個不動產公會祕書長的身份與立場，1與感謝。
	1020	整體大致上還不錯！
1054	會越來越好	
服務態度相關建議	218	登記案件複審人員難溝通
問卷調查相關建議	235	疫情趨嚴重，可使用線上填答，既環保又安全
	65	問卷畫圈很難
其他	1089	令人失望

伍、結論與建議

一、所有服務項目專業從業人士滿意度都在90%以上

今年受訪專業從業人士，無論在「基本服務」部分的「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」四項，及「各項服務措施」部分的「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」、「〔臺北地政雲「實價查詢」服務〕」、「臺北市地政事務所界標代送服務」、「臺北市控制及應用測量成果系統」、「〔地政士開業及變更登記「線上申辦」〕」、「〔地政局網站「業者專區」〕」、「〔地政局網站「不動產價格資訊」專區〕」、「不動產經紀業許可及備查線上申辦」、「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」與「地政局舉辦之法令宣導講座」十項，以及整體地政業務服務的滿意度皆高達90%以上，代表本局在「基本服務」、「各項服務措施」，這二大部分的服務水準，受到專業從業人士的支持肯定。

綜合而言，本局今年在所有服務項目上，專業從業人士認為都已達到不錯的滿意度水準，持續精進服務流程，維持專業從業人士的優良評價。

二、六成以上專業從業人士了解各項服務措施

本次問卷針對「各項服務措施」計十項服務措施進行調查。專業從業人士「曾經使用過」的服務項目，以「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」、「〔臺北地政雲「實價查詢」服務〕」最多，分別達66.8%、62.3%；其次為「〔地政局網站「不動產價格資訊」專區〕」、「〔地政局網站「業者專區」〕」、「地政局舉辦之法令宣導講座」等三項，分別達48.9%、48.3%、46.0%；其他服務項目則大約在20~30%左右。

這些項目的使用率與專業從業人士的業務需求息息相關，業務量大者使用頻率即高。

但對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例則介於64.9%～94.3%，專業從業人士知道比例很高。從地政局業務宣導的角度而言，專業從業人士對各項服務措施的認知程度都不錯。未來可選擇認知程度較低的三項，如「臺北市控制及應用測量成果系統」、「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」、「臺北市地政事務所界標代送服務」三項著手，加強推廣，讓專業從業人士能多加利用。特別是本次同時有調查專業從業人士的業務資訊管道，最多人使用的「地政局網站」與「文宣資料」是最佳的宣傳方式。

三、所調查之三項服務措施的使用頻率、了解程度都名列前茅，但滿意度則有改善空間

三項服務措施的使用頻率調查中，依序為臺北地政雲（單一窗口地政平台）、臺北地政雲「實價查詢」服務、地政局網站「不動產價格資訊」專區，是專業從業人士最常使用的服務措施，尤其每天與及每周1次使用的比例，分別為54.5%、49.1%、42.3%，都在四成以上。

這三個項目也是專業從業人士曾經使用過與知道比例最高的項目，不過在滿意度調查中卻是正面評價最低的三個項目。誠然，使用者一多難免容易有負評出現，而且專業從業人士的標準可能更高一些。但基於日進有功的原則，為滿足專業從業人士需求，這三個服務措施是地政服務的重中之重，未來在研議改善時，應可繳請專業從業人士參與，適當採納他們的專業意見，讓這些服務可以更貼近使用者。

四、近三年滿意度比較

「基本服務」方面，近三年滿意度各項都呈現先升後降趨勢，即110年因前一年基期較低，故四項都有大幅進步，滿意度約上升4.5~8.7%；而111年則普遍下降，滿意度約下降1.4~3.8%。不過今年四項滿意度都還維持在93%以上。

「各項服務措施」方面，除了「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」為首次調查無從比較外，今年各項服務措施的正面評價有五項上升，三項下降，一項持平。其中上升比較明顯有「租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦」、「臺北市地政事務所界標代送服務」二項，其餘三項進步較少。而下降比較明顯有「不動產經紀業許可及備查線上申辦」、「臺北地政雲「實價查詢」服務」二項，尤其前者的負評同時增加，一來一回之間，更應特別注意。持平的一項是「地政局舉辦之法令宣導講座」，但其負評有增加，未來仍應注意。不過今年十項滿意度都還維持在90%以上。若與去年的變化相比，由於基期（109年）滿意度偏低，顯得去年進步很大，今年進步較小。

至於整體地政業務服務的滿意度，在近三年變化很大，不太穩定，可能與近年疫情影響有關。應密切觀察服務人員或設備維護的狀況，避免因疫情而鬆懈。

但無論如何，對於「基本服務」仍應繼續精進，避免滿意度繼續下降。而「各項服務措施」中，「不動產經紀業許可及備查線上申辦」、「臺北地政雲「實價查詢」服務」、「地政局舉辦之法令宣導講座」三項應特別注意，因其今年滿意度下降或負評增加，也是未來精進的重點。

五、交叉分析發現

綜合而言，各種背景專業從業人士在「基本服務」與「各項服務措施」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。

大致上，不同性別、教育程度、職業類別的人在「基本服務」較有差異，男性、高中(職)、大學(專)者、地政士等在多數項目上「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業從業人士的滿意程度更高一些。

而不同年齡與職業類別的人在「各項服務措施」較多差異，其次為教育程度也有影響。特別是特別是29歲以下、大學(專)以下、地政士在多數項目的「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業從業人士的滿意程度更高一些。

至於整體地政業務服務方面，男性、49歲以下、地政士、不動產估價、其他人員（登記助理員、代書助理居多）等背景人員，「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。

陸、附表：交叉分析表

附表1 Q1.1：「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	470	305	140	22	2	1
總百分比	100.0%	64.9%	29.8%	4.7%	0.4%	0.2%
性別						
男	291	69.8%	26.5%	3.8%	0.0%	0.0%
女	170	56.5%	35.3%	6.5%	1.2%	0.6%
年齡						
19歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	61	67.2%	27.9%	4.9%	0.0%	0.0%
30~39歲	99	64.6%	23.2%	9.1%	2.0%	1.0%
40~49歲	118	72.0%	22.9%	5.1%	0.0%	0.0%
50~59歲	121	57.9%	39.7%	2.5%	0.0%	0.0%
60歲以上	68	63.2%	35.3%	1.5%	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)	86	61.6%	33.7%	4.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	334	67.4%	27.5%	4.2%	0.6%	0.3%
碩士以上	42	54.8%	35.7%	9.5%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	279	74.6%	23.7%	1.4%	0.4%	0.0%
不動產估價	21	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	86	39.5%	43.0%	15.1%	1.2%	1.2%
租賃住宅服務業	40	55.0%	37.5%	7.5%	0.0%	0.0%
其他	40	67.5%	30.0%	2.5%	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%)。

附表2 Q2.1：「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	470	330	116	21	1	2
總百分比	100.0%	70.2%	24.7%	4.5%	0.2%	0.4%
性別						
男	291	73.5%	21.6%	4.5%	0.3%	0.0%
女	170	64.7%	29.4%	4.7%	0.0%	1.2%
年齡						
19歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	61	72.1%	21.3%	6.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	99	69.7%	22.2%	6.1%	1.0%	1.0%
40~49歲	118	72.9%	21.2%	5.1%	0.0%	0.8%
50~59歲	121	65.3%	31.4%	3.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	68	73.5%	25.0%	1.5%	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)	86	61.6%	31.4%	5.8%	0.0%	1.2%
大學(專)	334	73.1%	22.2%	4.2%	0.3%	0.3%
碩士以上	42	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	279	82.1%	16.8%	1.1%	0.0%	0.0%
不動產估價	21	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	86	41.9%	44.2%	11.6%	1.2%	1.2%
租賃住宅服務業	40	55.0%	30.0%	12.5%	0.0%	2.5%
其他	40	67.5%	27.5%	5.0%	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%)。

附表3 Q1.3：「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	470	316	127	22	3	2
總百分比	100.0%	67.2%	27.0%	4.7%	0.6%	0.4%
性別						
男	291	71.1%	23.4%	4.5%	1.0%	0.0%
女	170	60.6%	32.9%	5.3%	0.0%	1.2%
年齡						
19歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	61	68.9%	26.2%	4.9%	0.0%	0.0%
30~39歲	99	68.7%	22.2%	8.1%	0.0%	1.0%
40~49歲	118	70.3%	23.7%	3.4%	1.7%	0.8%
50~59歲	121	63.6%	31.4%	5.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	68	64.7%	32.4%	1.5%	1.5%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	86	62.8%	29.1%	7.0%	0.0%	1.2%
大學(專)	334	70.4%	24.6%	4.2%	0.6%	0.3%
碩士以上	42	50.0%	42.9%	4.8%	2.4%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	279	78.9%	19.4%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產估價	21	47.6%	38.1%	4.8%	9.5%	0.0%
不動產經紀業	86	41.9%	44.2%	11.6%	1.2%	1.2%
租賃住宅服務業	40	55.0%	32.5%	10.0%	0.0%	2.5%
其他	40	65.0%	30.0%	5.0%	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%)。

附表4 Q1.4：「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	470	313	128	25	3	1
總百分比	100.0%	66.6%	27.2%	5.3%	0.6%	0.2%
性別						
男	291	70.1%	24.1%	5.2%	0.7%	0.0%
女	170	60.0%	32.9%	5.9%	0.6%	0.6%
年齡						
19歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	61	70.5%	19.7%	8.2%	1.6%	0.0%
30~39歲	99	67.7%	23.2%	8.1%	0.0%	1.0%
40~49歲	118	70.3%	23.7%	4.2%	1.7%	0.0%
50~59歲	121	60.3%	34.7%	5.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	68	64.7%	33.8%	1.5%	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)	86	64.0%	30.2%	4.7%	1.2%	0.0%
大學(專)	334	69.8%	24.6%	4.8%	0.6%	0.3%
碩士以上	42	47.6%	40.5%	11.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	279	76.3%	21.9%	1.4%	0.4%	0.0%
不動產估價	21	52.4%	38.1%	9.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	86	41.9%	41.9%	14.0%	1.2%	1.2%
租賃住宅服務業	40	55.0%	30.0%	12.5%	2.5%	0.0%
其他	40	70.0%	25.0%	5.0%	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%)。

附表5 Q2.1：臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）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	314	185	99	18	11	1
總百分比	100.0%	58.9%	31.5%	5.7%	3.5%	0.3%
性別						
男	197	64.5%	28.4%	4.1%	3.0%	0.0%
女	113	48.7%	37.2%	8.8%	4.4%	0.9%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	68.4%	26.3%	0.0%	5.3%	0.0%
30~39歲	60	61.7%	31.7%	5.0%	0.0%	1.7%
40~49歲	84	60.7%	31.0%	3.6%	4.8%	0.0%
50~59歲	89	51.7%	36.0%	6.7%	5.6%	0.0%
60歲以上	42	59.5%	26.2%	14.3%	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)	52	59.6%	26.9%	7.7%	5.8%	0.0%
大學(專)	225	60.9%	29.8%	6.2%	2.7%	0.4%
碩士以上	33	42.4%	51.5%	0.0%	6.1%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	211	64.0%	27.5%	7.1%	1.4%	0.0%
不動產估價	18	33.3%	55.6%	0.0%	11.1%	0.0%
不動產經紀業	44	54.5%	36.4%	4.5%	2.3%	2.3%
租賃住宅服務業	20	35.0%	50.0%	5.0%	10.0%	0.0%
其他	18	61.1%	22.2%	0.0%	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%)。

附表6 Q2.2：臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）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	293	163	106	21	2	1
總百分比	100.0%	55.6%	36.2%	7.2%	0.7%	0.3%
性別						
男	181	58.6%	35.9%	5.0%	0.6%	0.0%
女	110	50.9%	36.4%	10.9%	0.9%	0.9%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	55.3%	31.6%	10.5%	2.6%	0.0%
30~39歲	62	62.9%	30.6%	4.8%	1.6%	0.0%
40~49歲	71	67.6%	28.2%	2.8%	0.0%	1.4%
50~59歲	79	41.8%	49.4%	8.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	42	52.4%	35.7%	11.9%	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)	48	56.3%	25.0%	18.8%	0.0%	0.0%
大學(專)	212	56.1%	37.3%	5.7%	0.9%	0.0%
碩士以上	27	48.1%	48.1%	0.0%	0.0%	3.7%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	181	62.4%	31.5%	6.1%	0.0%	0.0%
不動產估價	15	33.3%	60.0%	0.0%	0.0%	6.7%
不動產經紀業	53	49.1%	35.8%	11.3%	3.8%	0.0%
租賃住宅服務業	25	44.0%	44.0%	12.0%	0.0%	0.0%
其他	18	44.4%	50.0%	5.6%	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%)。

附表7 Q2.3：臺北市地政事務所界標代送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	138	105	31	2	0	0
總百分比	100.0%	76.1%	22.5%	1.4%	0.0%	0.0%
性別						
男	92	75.0%	22.8%	2.2%	0.0%	0.0%
女	44	77.3%	22.7%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	26	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	33	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	40	67.5%	27.5%	5.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	27	81.5%	18.5%	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)	27	85.2%	11.1%	3.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	101	74.3%	24.8%	1.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	104	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	8	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
其他	6	83.3%	16.7%	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%)。

附表8 Q2.4：臺北市控制及應用測量成果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	93	74	17	2	0	0
總百分比	100.0%	79.6%	18.3%	2.2%	0.0%	0.0%
性別						
男	64	76.6%	21.9%	1.6%	0.0%	0.0%
女	28	85.7%	10.7%	3.6%	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	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	27	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%
40~49歲	24	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	18	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%
60歲以上	12	100.0%	0.0%	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)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	73	79.5%	17.8%	2.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	59	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	20	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	6	83.3%	16.7%	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%)。

附表9 Q2.5：地政士開業及變更登記「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	108	82	24	1	1	0
總百分比	100.0%	75.9%	22.2%	0.9%	0.9%	0.0%
性別						
男	63	77.8%	19.0%	1.6%	1.6%	0.0%
女	43	72.1%	27.9%	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	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	28	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	24	75.0%	20.8%	0.0%	4.2%	0.0%
50~59歲	29	62.1%	34.5%	3.4%	0.0%	0.0%
60歲以上	17	88.2%	11.8%	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)	22	77.3%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	76	80.3%	17.1%	1.3%	1.3%	0.0%
碩士以上	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	82	75.6%	23.2%	0.0%	1.2%	0.0%
不動產估價	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	7	71.4%	28.6%	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%)。

附表10 Q2.6：地政局網站「業者專區」(含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業)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	227	151	64	9	3	0
總百分比	100.0%	66.5%	28.2%	4.0%	1.3%	0.0%
性別						
男	152	67.8%	27.6%	3.9%	0.7%	0.0%
女	74	63.5%	29.7%	4.1%	2.7%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	22	81.8%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%
30~39歲	52	63.5%	23.1%	7.7%	5.8%	0.0%
40~49歲	58	72.4%	24.1%	3.4%	0.0%	0.0%
50~59歲	60	53.3%	45.0%	1.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	35	74.3%	22.9%	2.9%	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)	31	74.2%	22.6%	3.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	165	67.9%	27.3%	3.0%	1.8%	0.0%
碩士以上	27	48.1%	40.7%	11.1%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	139	71.9%	25.9%	2.2%	0.0%	0.0%
不動產估價	15	53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	39	51.3%	33.3%	7.7%	7.7%	0.0%
租賃住宅服務業	23	65.2%	26.1%	8.7%	0.0%	0.0%
其他	11	72.7%	27.3%	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%)。

附表11 Q2.7：地政局網站「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、房市指標溫度計等）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	230	137	77	15	1	0
總百分比	100.0%	59.6%	33.5%	6.5%	0.4%	0.0%
性別						
男	151	57.6%	35.8%	6.6%	0.0%	0.0%
女	76	63.2%	28.9%	6.6%	1.3%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	30	66.7%	23.3%	10.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	49	63.3%	30.6%	6.1%	0.0%	0.0%
40~49歲	55	70.9%	23.6%	3.6%	1.8%	0.0%
50~59歲	62	40.3%	51.6%	8.1%	0.0%	0.0%
60歲以上	34	64.7%	29.4%	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)	35	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	164	63.4%	31.1%	4.9%	0.6%	0.0%
碩士以上	27	37.0%	55.6%	7.4%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	138	65.2%	29.0%	5.8%	0.0%	0.0%
不動產估價	15	40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	45	57.8%	37.8%	4.4%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	19	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	0.0%
其他	13	53.8%	38.5%	0.0%	7.7%	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%)。

附表12 Q2.8：不動產經紀業許可及備查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	139	96	37	3	3	0
總百分比	100.0%	69.1%	26.6%	2.2%	2.2%	0.0%
性別						
男	91	69.2%	26.4%	2.2%	2.2%	0.0%
女	45	71.1%	24.4%	2.2%	2.2%	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%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%
30~39歲	42	64.3%	26.2%	4.8%	4.8%	0.0%
40~49歲	38	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	31	58.1%	38.7%	3.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	13	92.3%	7.7%	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)	20	65.0%	30.0%	0.0%	5.0%	0.0%
大學(專)	103	69.9%	25.2%	2.9%	1.9%	0.0%
碩士以上	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	70	81.4%	18.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	41	56.1%	29.3%	7.3%	7.3%	0.0%
租賃住宅服務業	18	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	7	71.4%	28.6%	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%)。

附表13 Q2.9：租賃住宅服務業許可登記及備查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	106	70	34	2	0	0
總百分比	100.0%	66.0%	32.1%	1.9%	0.0%	0.0%
性別						
男	71	64.8%	33.8%	1.4%	0.0%	0.0%
女	33	69.7%	27.3%	3.0%	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	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	31	61.3%	35.5%	3.2%	0.0%	0.0%
40~49歲	29	62.1%	37.9%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	23	60.9%	34.8%	4.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	11	81.8%	18.2%	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)	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	77	70.1%	27.3%	2.6%	0.0%	0.0%
碩士以上	14	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	49	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	21	47.6%	42.9%	9.5%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	27	40.7%	59.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	7	71.4%	28.6%	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%)。

附表14 Q2.10：地政局舉辦之法令宣導講座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	216	150	54	7	5	0
總百分比	100.0%	69.4%	25.0%	3.2%	2.3%	0.0%
性別						
男	139	71.9%	23.7%	2.2%	2.2%	0.0%
女	75	65.3%	26.7%	5.3%	2.7%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	42	69.0%	23.8%	7.1%	0.0%	0.0%
40~49歲	59	76.3%	16.9%	1.7%	5.1%	0.0%
50~59歲	63	58.7%	33.3%	4.8%	3.2%	0.0%
60歲以上	31	71.0%	29.0%	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)	33	63.6%	30.3%	3.0%	3.0%	0.0%
大學(專)	158	72.2%	22.8%	3.8%	1.3%	0.0%
碩士以上	22	59.1%	31.8%	0.0%	9.1%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	150	74.0%	22.0%	2.0%	2.0%	0.0%
不動產估價	11	54.5%	36.4%	0.0%	9.1%	0.0%
不動產經紀業	29	51.7%	34.5%	13.8%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	15	66.7%	26.7%	0.0%	6.7%	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%)。

附表15 Q4.1：「整體地政業務服務」滿意度與基本資料交叉分析

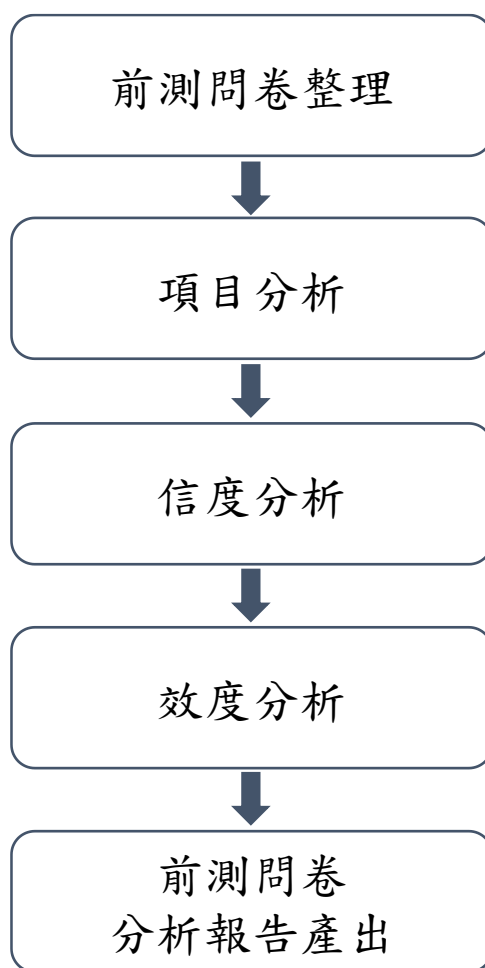
	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	470	251	184	30	5	0
總百分比	100.0%	53.4%	39.1%	6.4%	1.1%	0.0%
性別						
男	291	58.4%	36.4%	5.2%	0.0%	0.0%
女	170	44.1%	44.1%	8.8%	2.9%	0.0%
年齡						
19歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	61	57.4%	34.4%	8.2%	0.0%	0.0%
30~39歲	99	56.6%	33.3%	8.1%	2.0%	0.0%
40~49歲	118	58.5%	33.1%	6.8%	1.7%	0.0%
50~59歲	121	45.5%	48.8%	5.0%	0.8%	0.0%
60歲以上	68	50.0%	47.1%	2.9%	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)	86	51.2%	40.7%	5.8%	2.3%	0.0%
大學(專)	334	54.5%	38.3%	6.6%	0.6%	0.0%
碩士以上	42	47.6%	42.9%	7.1%	2.4%	0.0%
職業類別						
測量、測繪	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士	279	60.6%	36.2%	2.9%	0.4%	0.0%
不動產估價	21	52.4%	42.9%	0.0%	4.8%	0.0%
不動產經紀業	86	34.9%	46.5%	16.3%	2.3%	0.0%
租賃住宅服務業	40	35.0%	50.0%	12.5%	2.5%	0.0%
其他	40	60.0%	32.5%	7.5%	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%)。

柒、前測（信效度分析）

一、分析步驟

本前測於中華民國111年4月13日進行前測問卷收集工作，共收集「B 問卷—111年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查—地政專業從業人士」50份，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。



前測問卷分析步驟

根據上述步驟，將前測網路問卷資料下載後，經由電腦進行偵錯、檢核與整理，並判斷各問題答案是否邏輯上的錯誤。接著針對滿意度有關題目進行項目分析，以判斷題目是否有同質性與鑑別力；再者，透過信度及效度分析可瞭

解題目之一致性及有效性，並根據分析之結果、專業從業人士填答狀況及專家意見加以修改前測問卷內容，最終形成正式問卷以進行本年度之滿意度調查。

二、項目分析

項目分析是測驗發展最基本的工作，其主要目的是在針對預試題項進行適切性的評估（邱皓政，2010），亦即檢驗一個量表個別題項的可靠程度。本研究項目分析採用極端組檢定（又稱 CR 決斷值）、相關分析（修正後項目與總分相關），求得各題目之決斷值、相關係數，以作為選題的依據。

（一）極端組檢定

極端組比較法是將預試樣本在該量表的總分分為高分組與低分組（各佔27%），然後以兩個極端組為自變項，以個別的題目的得分為依變項作獨立樣本 t 檢定，具有鑑別力的題目在兩個極端組的得分應該具有顯著差異，本研究設定顯著水準為 $\alpha = .05$ 。

由表1可知，「地政專業從業人士滿意度量表」5個題項 t 檢定，皆達統計上的顯著水準（ $p > .05$ ）。代表所有這些題項可以有效區分高分與低分的人，亦即都有鑑別力。

（二）相關分析

修正後項目與總分相關法是計算每一個題項與分層面總分（不含該題項的分數）的 Pearson 積差相關係數（DeVellis, 1998），使研究者得以清楚的辨別某一題目與其他題目的相關關聯性。如果相關係數太低，代表該題與整個量表的主旨沒有關聯性，一般的要求在0.3以上。

由表1可知，「專業從業人士滿意度量表」5個題項所有相關係數皆達.3以

上，代表所有題項皆具有同質性。

(三) 項目分析結論

在項目分析的鑑別力、修正後項目與總分相關二個指標中，「專業從業人士滿意度量表」主要題項皆通過二項指標，因此在此階段題目全數保留，再進行信效度分析。

表1 項目分析-B 問卷地政專業從業人士滿意度量表

編號	題目內容	極端組檢定 (CR 值)	項目總分相關	保留
1	洽公環境	8.29***	0.75	◎
2	服務人員的服務態度	16.00***	0.87	◎
3	服務人員的專業能力	16.00***	0.89	◎
4	辦公效率	11.23***	0.92	◎
5	整體地政業務服務滿意度	12.48***	0.89	◎

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ ；問卷第二部分服務措施了解程度及滿意度，因使用者人數不一，且同時使用者人數更少，故不列入項目分析。

三、信度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測量的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach' s α 係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally (1978) 認為，信度 α 係數的標準應該在0.70之上。

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach' s α 值為0.948，大於0.70之標準，表示問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2 信度統計量

量表	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
地政專業從業人士滿意度	0.948	5

另外，該份問卷之項目整體統計量表如表3，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，任一題的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表3 項目整體統計量- B 問卷地政專業從業人士滿意度量表

題號	內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	洽公環境	18.30	4.541	.748	.959
2	服務人員的服務態度	18.16	4.749	.871	.935
3	服務人員的專業能力	18.22	4.665	.889	.932
4	辦公效率	18.24	4.309	.921	.925
5	整體地政業務服務滿意度	18.28	4.491	.892	.930

四、效度分析

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具（如問卷）能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本次問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由臺北市政府地政局之專業能力，飛力思國際股份有限公司之媒體策略執行經驗，以及晨晰統計顧問公司具多年統計分析與諮詢經驗，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本次問卷具備相當之「專家效度」。

附件1 111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
洽公環境不滿意原因	環境太悶熱(建成所)	建成所位於萬華區行政中心大樓，大樓空調統一由萬華區公所管控，為配合本府節電措施，於非夏季時節依當日氣溫及天候適度調整空調運轉時間及強度。為營造舒適洽公環境，建成所將視室內空氣流通及氣溫情形，加強改善、調節空調設備或開啟門窗。
	無指示，且到1樓地政服務處還是需親送3樓，但3樓沒有門鈴可以請地政相關人員出來	1樓服務處屬洽詢引導性質，部分業務仍須至3樓辦公區域受理，惟目前因應本府防疫政策，本局設有門禁管制，本局於三樓北區兩入口張貼聯繫電話，方便聯繫承辦人員引導入內洽公。
專業能力不滿意原因	土地登記謄本分、二、三類，又有註記地號全部、所有權全部、他項權利全部，公部門如都更處、建管處等在不同相關業務需求謄本不同，譬如辦理建照起造人變更應附第一類謄本(地號全部)會誤印成第一類謄本(所有權人全部)。	謄本分成三類係為兼顧不動產交易安全與個人資料隱私，列印種類之區分則係為兼顧民眾需求與費用負擔。本市各地政事務所每年持續辦理櫃檯人員教育訓練，以提升服務品質。
	登記規則或解釋函令未明確釐清，致使登記案件審查常依主觀判斷進行補正，且時常各所標準不一。常常到最後一刻才知被補正，溝通無效又不能換所送件，曠日廢時且面對業主並非機關的責任。	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。
辦公效率不滿意原因	接洽過的各縣市最差的(建成所)	感謝市民朋友的回饋意見，建成所將持續就縮短櫃檯等候時間及案件處理時限精進改善。透過啟動人力支援機制彈性增加受理櫃檯，避免洽公民眾久候情形。另就案件辦理部分，本所將持續加強辦理專業教育訓練，精進人員專業知能判斷，進而提升各類案件處理時效。
「臺北地政雲」不滿意原因	系統網路速度太慢、網站反應慢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統不流暢可能為系統問題、憑證登錄問題、網路問題、圖台問題。本局將持續監控平台運作狀況，市民朋友亦可向本局反應俾利立即查明(1999分機7387)。 2. 地政雲會員登入提供「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。 3. 系統驗證碼採英數字混合組成，且文字使用深色顏色，且底層顏色調淡，尚無不易辨識之情形。
	登入要等很久	
	透過台北通登入常常會發生延滯狀況	
	一開始進入登記手續很繁複	
	登錄不方便	
	登入又會自動登出	
隨機碼不易辨識		

	登錄方式很不友善，掃描會卡住	4. 臺北通登入發生延滯、掃描會卡住情形，本局將向本府資訊局反應。
臺北地政雲「實價查詢」不滿意原因	沒有100%揭露	本局目前實價登錄資訊提供查詢，係依內政部訂定之不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查辦法第18至20條規定，經篩選去除顯著異於市場正常交易價格及特殊交易之資訊並整理後，提供查詢，以避免價格顯著異常案件影響社會大眾誤判市場交易行情。
	更新速度有點慢	臺北地政雲實價查詢功能係每週更新實價登錄資料，較內政部不動產交易實價查詢服務網每10日更新頻率更快速；另110年1月14日已再精進為每日揭露系統檢核通過之案件，提供更即時的實價資訊。
	非常混亂難以查找	本局將持續優化臺北地政雲實價查詢功能，亦將於111年7月新增「關鍵字功能」，提升系統查詢效率。歡迎提供具體建議，作為本局後續調整精進系統功能之參考(客服人員電話：1999轉7453或7427)。
	輸入檢索條件手續繁複，查找不方便	臺北地政雲實價查詢將於111年7月新增「關鍵字查詢」功能，使用者可輸入買賣、租賃及預售屋之門牌、道路或地段、預售屋之建案名稱等關鍵字進行檢索，有助於查詢效率之提升，歡迎多加利用。
地政士開業及變更登記「線上申辦」不滿意原因	仍需要紙本作業	採線上申辦地政士開業異動登記，除「地政士證書」、「身分證明文件」得免檢附外，原依規定應附之「2吋半身照片」、「內容變更證明文件」、「4年內完成專業訓練30個小時以上或與專業訓練相當之證明文件」(以內政部認可地政士專業訓練機關(構)學校團體、社團法人台北市地政士公會及本局核發時數為限)及「原開業執照」(於換發作業審核完成後，通知提供作廢註記之掃描檔)等文件，均得直接以電子檔上傳提供，免再附紙本證明文件，地政士如有相關申辦作業疑問，歡迎向本局洽詢(聯絡電話：1999分機7400)。
地政局網站「不動產價格資訊」不滿意原因	偶爾會發生查詢不到資訊，例該筆土地確認所有權人A，但確查詢不到資訊	有關臺北地政雲「不動產價格資訊/地價查詢」土地增值稅自動試算服務功能，輸入土地所有權人統一編號查無資訊，係使用者輸入之統一編號有誤或查詢之土地無前次移轉現值。另對於無前次移轉現值致無法試算土地增值稅之情形，本局已研提擴增功能需求，將於系統增加提示文字及聯絡電話。
「不動產經紀業許可及	許多內容如果是剛從業的人員看範例可能會不太了解如何填寫	1. 經檢視內政部不動產經紀業許可及備查線上申辦系統，同時提供填寫說明及填寫範例，

備查線上申辦」不滿意原因	<p>未於符合實際作業設計</p> <p>希望操作再更簡易清楚。</p>	<p>提醒業者應注意事項，並提供各項欄位之填寫範例，市民朋友如填寫有疑問，請電洽本局地權及不動產交易科詢問，本局亦將適時向內政部反映。</p> <p>2. 有關係統設計及操作問題，已主動蒐集業者系統使用意見，並於彙整後向內政部提出系統功能增修建議在案，期能提升使用之便利性。</p>
「地政局舉辦之法令宣導講座」不滿意原因	<p>時間，地點不明確，能否定時定點，有效宣導</p> <p>名額太少報不到</p> <p>無法報名課程，收到課程資訊通知時皆已報名額滿</p>	<p>鑒於 COVID-19疫情持續，為落實中央及本府相關防疫規範，爰課程名額較少，尚請見諒。為使各項課程資訊更公開透明，本局於開放報名前均函請相關公會轉知會員課程資訊，並於本局網站（首頁／公告資訊／活動訊息）、臺北地政電子報及臺北地政臉書發佈報名日期、時間。</p>
「整體地政業務服務」不滿意原因	負責專員需加強專業，態度輔導(中山所)	中山所針對初、複審同仁定期舉辦專業職能及服務禮貌教育訓練，亦將持續加強各服務同仁(含初、複審)之專業能力，持續優化作業流程，以提升行政效率，提供更優質服務。
寶貴意見或建議(業務相關)	登記案件複審人員難溝通(松山所)	松山所審查人員均依土地法及土地登記規則等相關法令規定辦理，惟部分申請人不嫻熟相關法令，基於依法行政原則，礙難照辦逾越法令之要求，致溝通上造成申請人觀感不佳，有所誤解，將加強溝通方面之教育訓練，以提升為民服務品質。
問卷調查相關建議	<p>疫情趨嚴重，可使用線上填答，既環保又安全</p> <p>問卷畫圈很難</p>	本問卷調查期間，亦同步於本局網站及臺北地政臉書辦理線上問卷調查，未來將於紙本問卷增印 QRcode，方便洽公市民選擇掃碼填寫線上問卷或是填寫紙本問卷。
稱讚與鼓勵	<p>地政局自從張治祥局長履任後，同仁們服務態度、專業程度、便民措施及各種地政軟硬體事務均令人耳目一新，以一個不動產公會秘書長的身份與立場，予以感謝。</p> <p>效率好</p> <p>友善環境，便民，非常棒</p> <p>承辦人服務態度親切熱誠</p> <p>親切</p> <p>非常滿意無可挑剔</p> <p>眼見的改變太棒了</p> <p>整體大致上還不錯！</p>	感謝地政專業人士及市民朋友對本市地政服務、便民設施及場所環境表示肯定，本局將持續以「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，提出更多民眾有感知的創新服務及簡政便民措施，為打造宜居永續臺北城努力精進。

111年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查—地政專業從業人士

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

調查項目	滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因：
1. 您對於洽公環境的滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 您對於服務人員的服務態度滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 您對於服務人員的專業能力滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 您對於辦公效率滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

第二部分 服務措施了解程度及滿意度

服務措施	了解程度			滿意度*(限曾經使用過者填答)*				
	曾經使用過	知道但未用過	不知道這個服務	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 臺北市地政事務所界標代送服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 臺北市控制及應用測量成果系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 地政士開業及變更登記「線上申辦」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 地政局網站「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、房市指標溫度計等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 不動產經紀業許可及備查線上申辦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 租賃住宅服務業許可登記及備查線上申辦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 地政局舉辦之法令宣導講座	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

背面還有題目

上述題目如有不滿意者，請填答不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

第三部分 服務措施使用頻率

服務措施	每天	每周1次	每月1次	每季1次	每年1次	未使用過
1. 臺北地政雲（單一窗口地政平台，輕鬆找到符合需求且正確即時的地政及空間資訊）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 臺北地政雲「實價查詢」服務（例如買賣案件每日揭露資訊、社區交易履歷、大數據扣車位算房價、臺北地政找房+等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 地政局網站「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、房市指標溫度計等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分 綜合問答

1. 您對於本市整體地政業務服務滿意度如何？：

非常滿意 滿意 普通 不滿意 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)

地政局網站 「臺北地政」臉書 文宣資料 電話洽詢 其他_____

寶貴意見或鼓勵

第五部分 基本資料

1. 性別 男 女

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

3. 教育程度 國中小 高中(職) 大學(專) 碩士以上

4. 職業類別 測量、測繪 地政士 不動產估價 不動產經紀業 租賃住宅服務業 其他(簡述：_____)