目錄

壹、綜合整體表現類整體表現架構圖

貳、考評項目

一、研究創新

（一）今年度主要創新 1
（二）歷年創新再精進 29
（三）今年度其他創新 39
（四）歷年創新 持續推動 44

二、便民服務

（一）各項地政業務服務流程便捷性 51
（二）各項地政業務服務流程透明程度 70
（三）各項地政業務服務場所友善性 83
（四）各項地政業務服務行為親和、專業程度 95
（五）地政業務行銷宣導有效程度 109

三、整體性施政表現

（一）整體地政業務施政民眾滿意度 123
（二）人力編制、調度及教育訓練辦理情形 132
（三）土地開發及其後續利用與管理維護情形 144
（四）民眾陳情及糾紛案件處理情形 170
（五）去年度專家學者之綜合整體表現建議事項參採及改善情形 178

貳、考評項目

一、研究創新

（一）今年度主要創新

（二）歷年創新再精進

（三）今年度其他創新

（四）歷年創新 持續推動

(一) 今年度主要創新服務

1. 臺北市重測前地籍圖地政雲上線
2. 預防購屋詐騙相關作為
3. Taipei CORS 免費提供衛星資料後處理應用服務
4. 運用本市衛星定位基準網服務輔助地政事務所辦理土地指界業務
5. 地籍清理代為標售線上看地 e 化服務
6. 地籍清理已收歸國有土地清查計畫
7. 建置估價輔助系統，培育專業估價人員
8. 住宅價格指數再躍進—新增小宅指數&各行政區指數
9. 預售建案契約管理平台
10. 北市租賃住宅服務業百家地圖
11. 租賃爭議 e 化管理
12. 臺北智慧生態社區指標系統建立
13. 社子島地區區段徵收拆遷安置計畫(草案)聽證會議
14. 抵費地基金 e 點通
15. 北科專案住宅驗、交屋 KM 經驗共分享

(二) 歷年創新再精進

1. 印鑑比對 2.0 金融機構印鑑數位化
2. 臺北市控制測量成果管理系統行動服務
3. 臺北地政雲再升級 1.0 至 3.0
4. 估價範本依據更明確，徵收評價基準再精進
5. 公地活化全民參與
6. 徵收保管款查詢功能再升級
7. 調降徵收補償費保管款及地籍清理土地價金匯費
8. 抵費地基金審議機制再升級

(三) 今年度其他創新

1. 人民申請案件全面 e 化作業
2. 一分鐘看懂地籍圖、權狀、土地/建物謄本
3. 申請調解用第三類謄本免奔波(古亭所)
4. 不動產地籍謄本核發紀錄申請書線上抓(士林所)
5. 簡化無違章證明通報作業程序
6. 測量成果圖向量化寫入資料庫(建成所)
7. 基線場維護管理作業維護表(大安所)
8. 校正測量標桿水準器一紙搞定(建成所)
9. 臺北市自辦市地重劃案件審查收費標準訂定(總隊)
10. 自辦市地重劃會議決議檢核表(總隊)
11. 估驗計價 Easygo(總隊)
12. 產製稅捐磁性媒體-機器人幫幫忙(中山所)
13. 批次檢視磁碟空間使用情形(中山所)
14. 資訊權限申請免久候，條碼一掃就能辦！(中山所)
15. 外網連線服務更穩定(士林所)
16. 耗材庫存，智慧監測(中山所)
17. 多功能線上評量系統ー訓練成果即時顯(大安所)
18. 看圖開(關)機，作業免擔心(松山所)

(四) 歷年創新 持續推動

1. 臺北智慧地所系統
2. 免附印鑑證明措施
3. 防偽冒作業再精進 - 清查逾百歲地主
4. 保管款歸屬國庫前 2 年再通知
5. 地政事務所代收地籍清理土地/建物價金申請案
6. 熱門路段房價&租金索驥(臺北找房 SOP)
7. 房市指標溫度計
8. 商辦指數接軌國際協助解讀租金趨勢
9. 臺北市不動產動態報導
10. 預售屋管理新制
11. 全面清查公有土地，支援市政建設
12. 徵收補償費保管款，全面通信申請
13. 建置「智慧生態社區」社群網
14. 田園城市快樂農園
15. 地籍圖重測「土地標示變更登記結果清冊」掃描建檔
16. 暫時性界址指示地貼

(一)今年度主要創新

1. 臺北市重測前地籍圖地政雲上線

(1)實施日期:107 年 11 月 1 日

(2)說明：日據時期戶籍資料中所登載的「住所番地」，不但是門牌地址，亦為土地的地籍地號，也就是將地籍地號直接作為門牌使用。透過日據時期「住所番地」即「土地番號」的特性，本局與中研院人文社會科學研究中心合作將本市管有共計 978 幅百年歷史地籍圖，重新掃描、拼接與定位，並於本市地政雲系統中上線提供套疊。

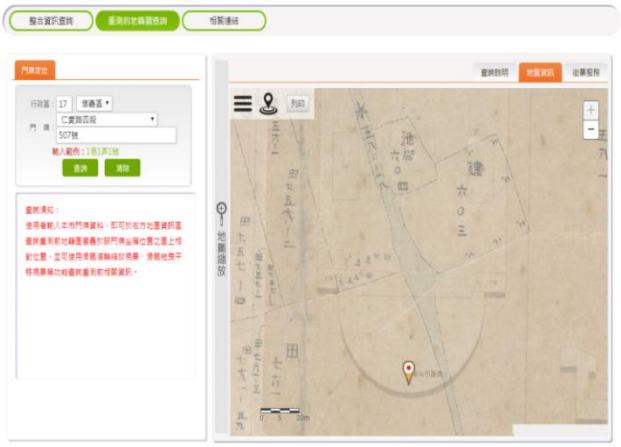


圖 1-1 臺北市重測前地籍圖上線畫面

(3)亮點：全國首創讓一般民眾可在網路上透過現在門牌查詢到日據時期的番地位址，使空間資訊古今重逢，則電影海角七號中，郵差阿嘉遍尋不著信封上所寫的地址「台灣恆春郡海角七番地」，這樣的場景，在臺北市將不再發生。

(4)具體成效：本市松山區、信義區及南港區自 107 年 11 月起已先行導入地政雲系統提供查詢，並於 108 年 5 月全市上線。

實施前	實施後
民眾欲了解空間演變之資訊無法獲得解答。	藉由以門牌定位查詢之方式，於系統上顯示重測前地籍圖圖資，民眾於使用後得以直觀立即清楚查詢之位置。

((5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

2. 預防購屋詐騙相關作為

(1)實施日期：107 年 11 月 19 日

(2)說明：用心服務，從台北開始！本市為預防購屋詐騙，保護民眾財產安全，推出防詐騙窗口。擴大辦理「地籍異動即時通服務」受理方式及買賣異常案件警示系統等措施，以保障民眾財產權益。

(3)亮點：

A. 全國首創成立防詐騙窗口：107 年 9 月 14 日全國首創與本府法務局、警察局成立防詐騙聯絡窗口。

B. 全國首創發布地政士違規警訊：107 年 9 月 17 日邀集本市地政士公會召開會議，並決議本次由本市地政士公會發布地政士違規警訊，未來類此案件亦比照辦理。

C. 全國首創建置買賣案件異常警示系統：經本局於 107 年 10 月 12 日召開研商「建置買賣案件異常警示系統」會議，邀集本市地政士公會、本局資訊室及本市各地政事務所參加並獲致結論，首創登記案件同時符合「登記原因為買賣」、「登記案件非由義務人親送或非委託開業地政士送件」及「買賣標的無設定抵押權」3 要件時，地政整合系統即出現警示畫面，收件人員並應列印警示畫面附案，並提醒送件人填寫義務人電話；審查人員除加強仔細核對戶籍資料、印鑑證明及相關文件；義務人出賣之不動產原登記案若尚未銷毀應調原登記案，儘可能查明義務人之聯絡電話，以便聯繫義務人使其知情買賣案件已送地所辦理登記並做成電話紀錄；若發現有異常之情事應立刻通報地政局及臺北市各地政事務所，藉以加強保障民眾財產安全。地政整合系統嗣於 107 年 11 月 19 日完成新增警示功能，並於 107 年 11 月 20 日正式上線。

D. 加強交易安全宣導：107 年 11 月 19 日起，為加強推廣地籍異動即時通服務並增加申請方式及管道，全國首創提供民眾不便親自申請時另一種選擇，只要是不動產座落於本市之登記名義人，亦可委託代理人臨櫃申請本服務，與民眾一起為財產安全把關。

E. 全國首創督導協助公會訂定相關文件供會員使用：107 年 10 月 23

日及107年11月29日邀集中華民國地政士全國聯合會、本市地政士公會、本府法務局及本市各地政事務所開會，研定「買賣契約書範本」、「地政士代理簽約、報稅及登記標準作業流程」、「地政士受託業務之委任定型化契約範本」、「地政士收取費用表格及收據」等文件，並於107年12月3日將上開文件函送相關公協會及本市各地政事務所配合辦理。

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 無防詐騙窗口。 B. 無地政士違規警訊。 C. 無買賣案件異常警示系統。 D. 僅可由登記名義人本人或其法定代理人網路或臨櫃提出地籍異動即時通申請。 E. 無公會版地政士簽約等相關文件。	A. 與本府法務局、警察局成立防詐騙聯絡窗口。 B. 與地政士公會研議由該會發布地政士違規警訊。 C. 建置買賣案件異常警示系統。 D. 登記名義人本人或其法定代理人除可由網路或臨櫃提出申請，亦可委託代理人臨櫃申請地籍異動即時通。 E. 督導協助公會訂定「買賣契約書範本」、「地政士代理簽約、報稅及登記標準作業流程」、「地政士受託業務之委任定型化契約範本」、「地政士收取費用表格及收據」供會員使用。

(5)六都比較：

項目	臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
A	首創	無	無	無	無	無
B	首創	無	無	無	無	無
C	首創	無	無	無	無	無
D	首創	無	無	無	無	無
E	首創	無	無	無	無	無

*註：A. 防詐騙窗口 B. 公會發布違規警訊 C. 異常警示系統 D. 地籍異動即時通得由登記名義人委託代理人申請 E. 督導協助公會訂定公會版地政士簽約等相關文件

3.Taipei CORS 免費提供衛星資料後處理應用服務

(1)實施日期：107 年 12 月 1 日

(2)說明：臺北市衛星定位基準網系統（Taipei CORS）係由本局土地開發總隊所建置之中山地政（CSLA）、中央研究院（S101）、政治大學（NCCU）、萬華行政中心（WHDO）、關渡聯合醫院（GDH1）等 5 個衛星定位基準站及介接內政部國土測繪中心所管有位於本市外圍之陽明山(YMSM)、坪林(PLIN)、復興(FUSI)、五股(WUKU)、石門(SHMN)、龍洞（LND2）等 6 個衛星定位基準站，共 11 個基準站所組成，可提供靜態定位測量服務及 VBS-RTK 動態定位測量服務。一般民眾透過入口網站可查詢基準網基本資訊、最新消息，並洽詢管理單位相關問題等服務；帳號使用者透過入口網站可自行下載靜態觀測資料、靜態及動態線上後處理精密解算及歷史紀錄查詢與統計分析等服務。

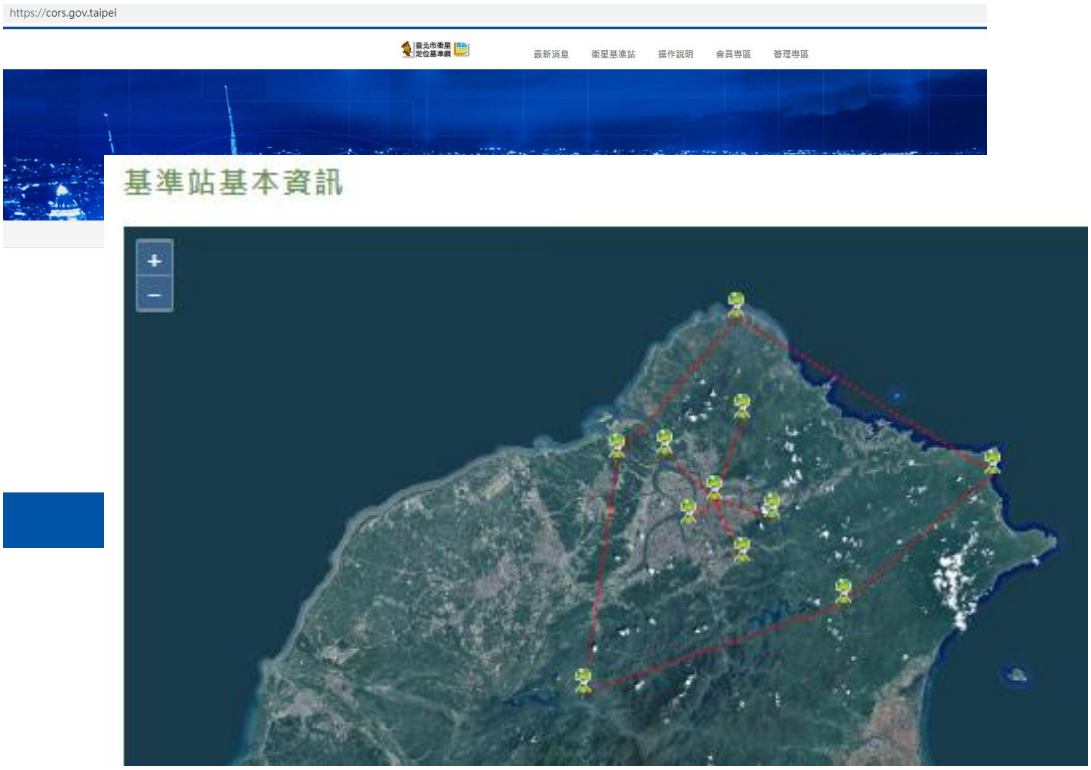


圖 1-2 臺北市衛星定位基準網系統入口網站

(3)亮點：為全國首創「免費」提供多星系靜態衛星觀測資料、VBS-RTK動態定位測量、線上後處理精密解算及入口網站等服務。

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 使用者申請雙星衛星觀測資料需透過郵寄、傳真、親送、電子郵件等方式將申請表寄送至管理窗口，再透過人工處理以獲得所需資料； B. 由於本市高樓林立衛星訊號遮蔽問題，動態帳號申請率低。	A. 使用者可透過入口網站帳號登入自行下載與解算衛星觀測資料。 B. 由雙星系擴大為多星系，增加可接收衛星數量，提升定位效率與品質，帳號申請率提高，系統使用人數上升。

(5)六都比較：免費提供多星系資料服務

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

4.運用本市衛星定位基準網服務輔助地政事務所辦理土地指界業務

(1)實施日期：107 年 8 月 1 日

(2)說明：衛星定位技術廣泛應用於各項行動裝置，然而行動裝置之衛星定位單點定位精度僅 3-10m，無法滿足測量及一般勘查現況之需求。本市率地方政府之先建置「臺北市衛星定位基準網」，可提供中精度（0.5-1m）及高精度（2-6cm）之定位服務。為積極推廣應用，本局及所屬古亭地政事務所，與本市稅捐稽徵處文山分處及文山區公所合作，運用基準網之中精度定位服務，結合行動裝置並介接地籍圖、航照圖、地形圖等圖資，輔助測量員及與會單位判讀土地範圍，輕鬆完成土地指界任務。

(3)亮點：全國首創透過連結基準網計算中心計算所在位置，於行動裝置上顯示與指界土地之相對位置，並套疊最新地籍圖、地形圖等圖資，使用者得以直觀之方式立即顯示成果內容。

圖 1-3 測量人員使用行動裝置情形

(4)具體成效：

實施前	實施後
地政事務所測量員需事先查調相關圖資並攜帶與會，位於山區時不易判別所在位置及指界土地相對位置。	無需攜帶相關圖資，且可利用攜帶之行動裝置，透過連結基準網計算中心計算所在位置，並於行動裝置上顯示與指界土地之相對位置，及套疊地籍圖、地形圖等圖資，使用者得以直觀之方式立即顯示成果內容。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
中精度網路版	無	無	無	無	低精度單機版

5. 地籍清理代為標售線上看地ｅ化服務

(1)實施日期：108 年 3 月 18 日

(2)說明：本局網站地籍清理專區新增「地籍清理代為標售土地線上看地ｅ化服務」；結合臺北地政雲服務，提供街景及相關圖資服務，使民眾使用網路即可了解地籍清理代爲標售土地基本地籍資料，方便有投標意願民眾減少交通成本及蒐集資料時間,截至 108 年 6 月止，本局計有 21 筆代為標售土地運用此項服務。

(3)亮點：民眾點選本局地籍清理專區代為標售土地資訊「線上看地」功能後，即可透過臺北地政雲服務得到代為標售土地及鄰地之基本地籍資料及圖資，享受以 3D 方式呈現之街景服務，以快速了解標售土地資訊。

圖 1-4 臺北地政雲互動街景服務

(4)具體成效：

實施前	實施後
本局地籍清理專區原以公告、清冊等 2D 靜態資料呈現標售土地資料，民眾無法以互動方式了解土地現場附近街景。	民眾點選本局地籍清理專區代為標售土地資訊「線上看地」功能後，可免除至地政事務所查詢基本地籍資料及圖資時間， 在網路上即可查得 3D 街景迅速了解代為標售土地環境。

(5)六都比較：

	臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
圖資系統	**有(臺北地政雲)**	有(地籍清理標售土地查詢系統)	無	有(158 空間資訊網)	有(臺南多目標地籍圖資地理資訊系統)	無
位置圖	**有**	無	有	有	有	無
街景	**有(互動街景)**	有(衛星空照圖)	無	有(互動街景)	無	無
地籍資料	**有(有使用分區)**	有(有使用分區)	無	有(無使用分區)	無	無

6. 地籍清理已收歸國有土地清查計畫

(1)實施日期：107 年 10 月 30 日

(2)說明：本府自 97 年起依內政部函頒訂定「地籍清理實施計畫」完成清查及公告 14 類土地之清理工作，因清理數量龐大，地政、戶政、稅捐機關人力有限，又限於清理時限，恐有誤失。嗣經囑託國有登記後，始發現有非屬地籍清理條例應清理範圍土地而為國有登記之情形。為保障原權利人之財產權及維護國家財政支出之公義性，107 年 10 月 30 日內政部同意就已囑託登記國有之土地於原權利人或其繼承人申領價金前，再次清查確認非屬本條例規定應清理標的，且國有財產管理機關尚無處分、收益或使用規劃者，得依職權撤銷國有登記，釐清權屬土地民眾得以辦理繼承登記獲得土地，減少各直轄市政府資助本市地籍清理專戶。

(3)亮點：本局協同各地政事務所執行清理計畫，於民眾申請領取地籍清理價金前查明權屬及繼承關係並確實逐案檢核，促進民眾辦理繼承登記以保障財產權。截至 108 年 6 月止，共完成重新清查 259 筆已囑託登記國有土地，面積約 13 公頃；其中經清查發現非為地籍清理權屬不明土地者共 135 筆，面積約 6 公頃，以二次流標底價計算約 3.7 億元。

(4)具體成效：

實施前	實施後
民眾對於已囑託登記國有土地僅能領取地籍清理價金。	A. 對外：重新清查後 135 筆土地已釐清權屬，面積約 6 公頃，撤銷收歸國有登記後民眾可辦理繼承登記獲得土地產權自行運用。 B. 對內：減少內政部協調 6 直轄市政府支應本府地籍清理價金專戶節省行政成本，減少國庫支出約 3.7 億元，維持地籍清理專戶運作。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創/績效第 1	無	無	無	無	無

7. 建置估價輔助系統，培育專業估價人員

(1)實施日期：108 年 1 月 1 日

(2)說明：公告土地現值及公告地價為課稅地價，攸關民眾稅賦及政府財政，本局透過建置大數據估價輔助系統及舉辦地價人員培育課程，精進地價查估，推動專業估價，讓查估結果更公平、客觀及具公信力。

(3)亮點：

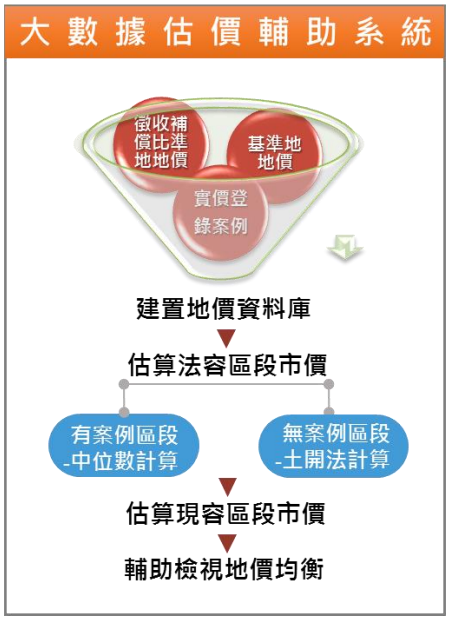


圖 1-5 大數據估價輔助系統

A. 大數據估價輔助系統

a. 建立地價資料庫，多元掌握市價資訊

於「區段地價估價作業系統」建立地價資料庫，廣泛蒐集實價登錄土地、透天厝交易案例及政府機關各類土地估價資料（如基準地、徵收比準地市價查估、都市更新、容積移轉代金估價…等），作為估算區段市價之案例來源。

b. 導入公會土開模型，快速估計區段市價

於系統導入北市不動產估價師公會協助開發之土地開發分析法計算模型，無土地市價案例之區段，透過該模型快速估計法定容積區段市價。另經由結合地籍資料庫，首創系統估算現況容積，據以調整修正區段市價。

c. 建立市價衡量指標，全面檢視地價均衡性

於現行區段地價制度下，科學化、系統性估算各區段接近市價程度，並以視覺化圖表呈現區段地價均衡成果。

B. 地價人員培育課程

a. 舉辦內部講習，齊一作業標準

舉辦地價查估內部講習，研析地價相關作業程序與原則，議題涵蓋「應用區段地價估價作業系統輔助地價查估」、「區段劃分及地價調整原則－子題 1：保護區、農業區、風景區、子題 2：公共設施用地及特殊保留地、子題 3：TOD 及危老建物開發許可地區細部計畫案、子題 4：都市更新地區、子題 5：「房價顯著差異地區」、「區段勘查表填寫原則」、「地價會報改版說明」及「地價基準地選定查估作業系統 WEB 版功能說明」等，透過經驗交流與問題研討，提升同仁專業知識，並制定一致性地價作業標準。累計參加講習人次為 113 人。

b. 邀請外部講師，接軌業界實務

邀請 5 位不動產界專家，舉辦不動產估價實務或市場分析相關專題講習，課程涵蓋「不動產估價法律爭訟案例解析」、「預售屋訂價策略解析」、「商用不動產趨勢與案例」及「基準地選定及查估作業原則」等，接軌及借鏡業界之實務經驗。累計參加講習人次為 225 人。

圖 1-6 預售屋訂價策略解析專題講習

(4)具體成效：

實施前	實施後
囿於區段地價估價作業方式，較難掌握公告土地現值接近真實市價程度。	A. 系統檢核地價均衡，增進稅基公平合理：於先行試辦階段選定 297 個地價區段，以科學化、標準化、專業化及系統化的作業方式，檢討區段地價均衡性，進而擴及地價區段劃分合理性，提升地價查估之效率與品質，促進稅賦公平。 B. 增進地價調查能量，提升同仁專業職能：經由總學習時數計 16 小時之系列課程，充實地價人員專業知識與技能，確保地價查估結果之公平與合理。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

8. 住宅價格指數再躍進—新增小宅指數&各行政區指數

(1)實施日期：108 年 6 月 1 日

(2)說明：本市自 102 年 7 月發布臺北市住宅價格指數以來，廣為民眾參考、不動產業界及估價師實務應用，充分達到提升房市透明的效果。為呼應民眾對房價資訊的需求，本局積極擴展精進指數類型，新增編製臺北市小宅價格月指數及 12 行政區住宅價格季指數，提供公部門版細緻化價格趨勢指標，協助各界解讀住宅次市場，促進不動產資訊透明。

(3)亮點：

A. 順應小宅購屋趨勢，發布小宅價格指數

順應小宅購屋趨勢，以實價登錄資料為基礎，透過蒐集專家學者意見、市場需求面向及文獻回顧，界定小宅定義及樣本篩選標準，運用國際通用的特徵價格模型，並透過三階段資料處理建立具代表性及穩定性的小宅價格指數模型。

B. 優化行政區趨勢解釋力，發布 12 行政區住宅價格指數

本局自 102 年起以價格相近及同心圓概念將全市 12 行政區合併為 4 次分區發布月指數，係受限樣本數量下的權宜性方式，考量民眾對行政區房價變動趨勢之資訊需求，故精進發布 12 行政區季指數取代 4 次分區月指數，提供更清楚易懂的房價趨勢指標。

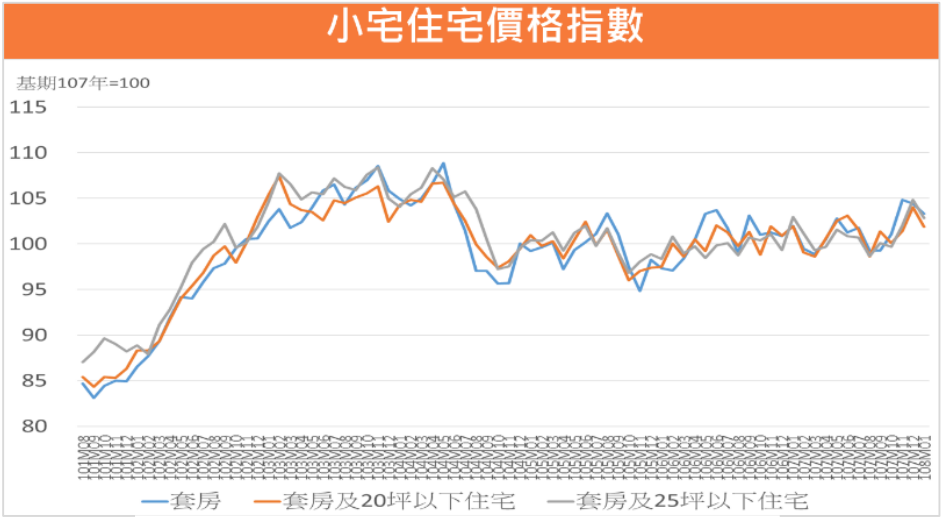


圖 1-7. 小宅住宅價格指數

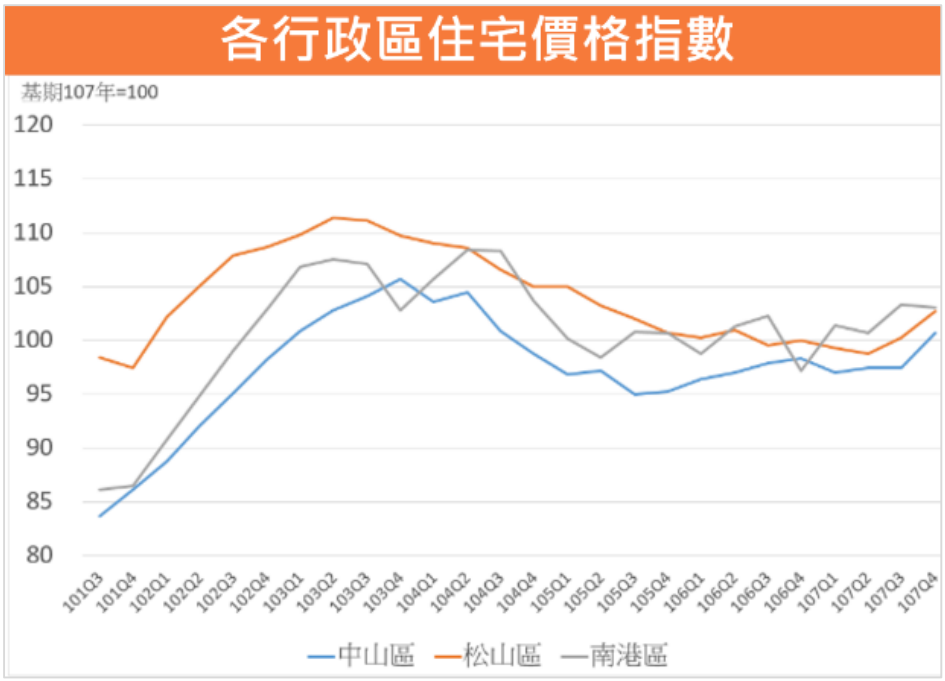


圖 1-8. 各行政區住宅價格指數

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 因高房價、少子化及家庭結構改變，小坪數低總價的「小宅」逐漸成為業者行銷及消費者購屋的焦點之一，惟尚缺公部門相關統計指標。 B. 本市原有發布全市 4 種次分區月指數，惟次分區劃分常受質疑，且指數走勢受行政區間價格消長互相影響，不易解讀。	A. 小宅月指數，切中新趨勢：從市場趨勢及民眾需求出發，新建立小宅價格月指數，提供更符合大眾關注的房市價格趨勢衡量指標。 B. 分區季指數，好懂易解讀：提升民眾對個別行政區房市脈動的直觀感受，以及對估價師等專業資料應用者的實用度。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

9. 預售建案契約管理平台

(1)實施日期：107 年 12 月 21 日

(2)說明：本局自 106 年 3 月 1 日全國首創實施預售屋管理新制納管全市預售建案契約，並於本局局網以網頁方式公開契約核備情形及合格契約內容。107 年底開發「預售屋管理新制系統平台」，提供核備契約查詢功能，並新增預售契約線上申報功能，以維護本市不動產交易安全。

(3)亮點：

A. 全程 E 化作業：預售契約送審核備機制全面升級為線上申辦及查詢進度（業者線上申報、線上補正、線上查詢審查進度）。

圖 1-9. 預售屋管理新制系統平台畫面

B. 整合核備資訊與檢舉功能：線上一覽預售契約備查相關資訊（如建案名稱、建設公司、代銷業者、建造執照、履約保證方式、核備契約內容等），包含已送請本局備查仍審核中者及尚未送請本局備查者，並建置檢舉功能，當民眾發現預售建案契約書與核備之契約內容不一致時，可即時提出檢舉。

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 由業者將契約以紙本郵寄或親自遞送方式送本局核備，耗費時日且無法即時得知審查進度。 B. 民眾面對預售建案契約有是否違法之疑義時，無合適管道反映或檢舉。	A. 預售契約送審核備機制全面升級為線上申請全ｅ化作業，可讓業者即時得知審查進度，減輕業者送審契約的紙本及時間成本，提高行政管理效率，自 107 年 12 月 21 日上線至 108 年 6 月止，業者已送審 15 筆建案。 B. 提供民眾可視化查詢建案資訊及即時檢舉功能，透過核備契約查詢功能，查詢業者提供之定型化契約與本局核備契約內容或內政部公布之預售屋定型化契約應記載及不得記載事項內容是否一致，自 107 年 12 月 21 日上線至 108 年 6 月止，網站查詢核備契約點閱數為 1,310 人次。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

10. 北市租賃住宅服務業百家地圖

(1)實施日期：108 年 5 月 10 日

(2)說明：自 107 年 6 月 27 日租賃專法實施納管租賃住宅服務業以來，本市包租業、代管業許可家數已破百，為積極輔導租賃住宅服務業成立，並鼓勵民眾釋出住宅委由包租業、代管業管理，特建置「租賃住宅服務業百家地圖資訊」，方便民眾查詢合法租賃服務業者，同時輔導業者儘速完成登記。

(3)亮點：

A. 按圖索驥：於 google 地圖標誌出經本局許可之租賃服務業者，讓民眾輕鬆按圖索驥業者。

B. 色彩管理：運用色彩區分許可業者及完成登記業者，提醒尚未完成登記之業者，繳交營業保證金、設置管理人員及加入公會，並申請營業登記證後，即可正式開始營業。

C. 收費公開：於地圖上同時提供代管業者之代管費用收取標準，方便民眾比價查詢。

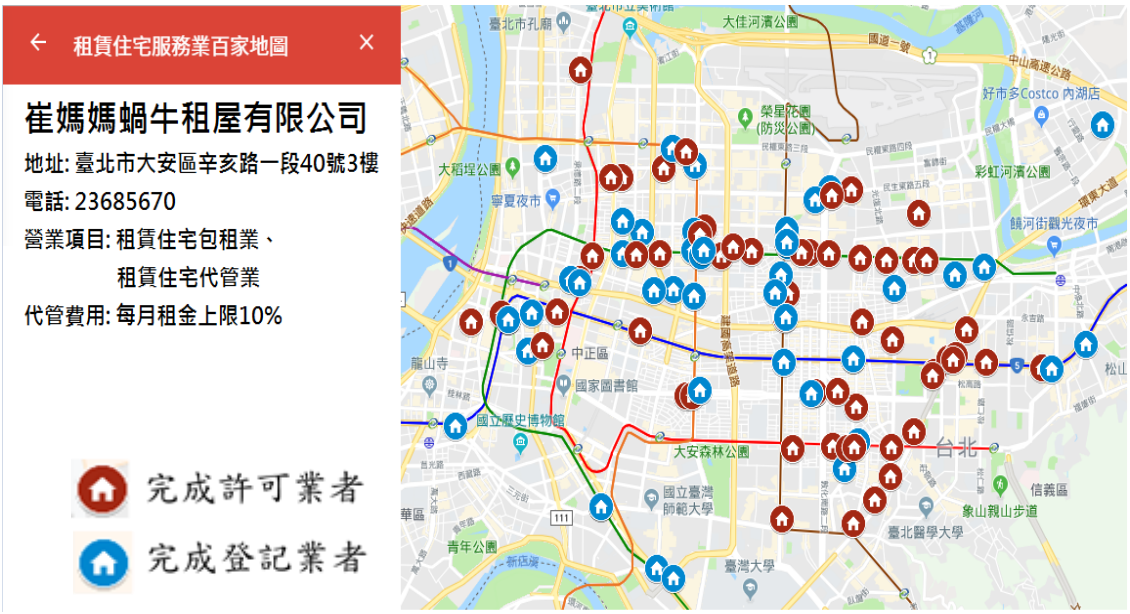


圖 1-10. 租賃住宅服務業百家地圖畫面

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 租賃服務業者資訊不透明，民眾無公開查詢租賃服務業者之管道。 B. 僅能透過宣導或查核，輔導經許可之租賃服務業者，儘速登記程序，取得登記證。 C. 代管費用收取情形不透明。	A. 民眾可輕鬆按圖索驥出租房屋附近之租賃服務業者，找尋業者資訊便利度大幅提升。 B. 運用新聞發布以及公開業者登記狀態資訊，提醒未完成登記之業者，儘速登記程序，取得登記證。 C. 民眾查詢業者資訊同時掌握業者代管費用收取情形。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

11. 租賃爭議ｅ化管理

(1)實施日期：108 年 4 月 1 日

(2)說明：為強化租賃糾紛處理，提升爭議案件行政管理效率，於現行「不動產交易消費申訴案件管理系統」，新增租賃案件管理功能，以掌握租賃糾紛來源、糾紛原因等資訊。

(3)亮點：

A. 案件系統管理：建立租賃糾紛案件資料庫，資料內容包含被申訴人資訊、糾紛原因、糾紛處理結果等資料。

B. 成果統計報表化：點一下即可產製各式統計數據，如糾紛來源統計表、糾紛原因統計表、不動產仲介經紀業品牌明細表等。

圖 1-11. 不動產交易消費申訴案件管理系統畫面

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 未對租賃爭議申訴案件建立系統資料庫，撈取租賃爭議申訴案件耗時費力。 B. 各類報表人工統計製作，行政效率低。	A. 租賃糾紛案件系統化管理，撈取租賃爭議申訴案件資料好便利。 B. 提供報表產製功能，輸入查詢期間以匯出該期間的租賃糾紛案件各式報表，立即掌握租賃案件數及常見租賃糾紛原因等數據。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

12. 臺北智慧生態社區指標系統建立

(1)實施日期：107 年 11 月 16 日

(2)說明：於臺北市區段徵收及市地重劃等整體開發地區之公共設施及公有建築場域，結合在地特色與需求導入智慧運用與生態環境，透過智慧生態社區指標系統的建立，作為地區環境改善成效之評估標準，為政府決策提供導引，使市政資源有效分配。

(3)亮點：

A. 建立臺北市整體開發區專屬之智慧生態社區評估指標。

B. 指標系統包含交通旅遊、環境生態、綠能產業、安全防災、健康生活、人文藝術六大構面以及整體發展面向，完整評估整體開發區各項發展現況及施政成效。

C. 結合抵費地基金及平均地權基金審議，確保資源投入符合地方現況及需求。

(4)具體成效：

實施前	實施後
整體開發區各面向現況發展缺乏評估衡量之標準。	A. 為個別整體開發區設定指標預期成長幅度，作為地區環境改善之目標及量化評估標準。 B. 整體開發區依其優勢進行分類，找出具特色、可持續推動的永續性發展趨勢，並據以追蹤執行。 C. 依指標計算分析結果，為政府決策提供導引，使市政資源有效分配。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

13.社子島地區區段徵收拆遷安置計畫(草案)聽證會議

(1)實施日期：108 年 4 月 13 日

(2)說明：全國首創就區段徵收拆遷安置計畫舉行聽證。社子島區段徵收案非屬土地徵收條例第 10 條規定應舉行聽證之情形，亦非屬行政程序法所定應於作成行政處分前所為之聽證，但為多方蒐集受拆遷安置計畫影響的社子島居民意見，釐清爭議，進而訂定周延之安置計畫，以穩健推動社子島開發，爰依內政部都市計畫委員會 107 年 6 月 26 日第 925 次會議審議社子島開發主要計畫修正案附帶決議，於 108 年 4 月 13 日就社子島拆遷安置計畫草案舉行聽證會議，蒐集社子島居民對拆遷安置計畫草案的意見，並將依聽證結果精進拆遷安置計畫。

(3)亮點：

A. 有系統的陳述意見：社子島居民得選擇以「言詞陳述」或「書面意見」方式參與聽證，透過聽證會議，於公開、正式、透明的場合，有系統的陳述與表達其訴求。

B. 客觀公正、化解疑慮：藉由第三方專業公正人士主持聽證，以化解地方及民間團體疑慮。

C. 全程直播、公開透明：聽證會議全程錄音、錄影，並透過網路公開直播，讓關心此議題的居民均可直接觀看。聽證會議現場發言將作成逐字稿，併同居民所提書面意見作成會議紀錄後於 4 月 22 日至 30 日辦理公開閱覽，並請發言代表、證人及機關代表確認發言內容。

D. 主動提供平台，順利推選發言代表：為提升聽證會議效率，讓每個議題都能夠深入聚焦充分的被討論，聽證會議發言採推派發言代表的方式。為使社子島居民能夠順利推派出發言代表，由市府主動召開「委任代理人協調會」，提供媒介平台，協助當地居民共同推舉出 25 名代表，由發言代表於聽證會議當天進行言詞陳述。

(4)具體成效：

實施前	實施後
地方居民不願意了解市府的相關說明，就市府拆遷安置規劃的意見紛雜，難以取得共識。	A. 透過踐行聽證程序，以公告方式及書面公文正式通知社子島地區內建物所有權人及設籍戶(共計約 1 萬 2000 多人)，蒐集當地居民提供的書面意見達 4,000 多份，並透過召開 17 場在地說明會(參與人次計達 2,000 人)，逐步與居民建立互信，認識拆遷安置計畫草案內容。 B. 透過 25 位發言代表的整合，使地方居民對拆遷安置計畫草案的意見，得以透過聽證程序深入聚焦的被討論，並於會議上有系統性的表達訴求及意見，進而達到釐清爭點、凝聚共識。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

14. 抵費地基金ｅ點通

(1)實施日期：108 年 2 月 12 日

(2)說明：「臺北市土地重劃抵費地出售盈餘款基金」91 年成立，設置基金管理委員會審議各機關學校申請提案，補助已辦竣之舊重劃區內之公共設施建設及管理維護經費。本局自 106 年 1 月起接辦基金業務，歸納提案作業問題如下：

A. 機關學校申請提案表單需填寫欄位多，便利性不足。

B. 歷年委員會議書面資料調卷列印輸出，費時且費力。

C. 內部及外部顧客不清楚基金運用情形，資訊不透明。

爰此，本局於 107 年著手「抵費地基金ｅ點通」第 1 階段管理系統建置，提供本府各機關學校線上申請服務及全程電腦化作業，並於「臺北地政雲」提供「抵費地基金查詢」，讓民眾查詢基金運用情形，資訊公開透明。

(3)亮點：

A. 全國首創‧抵費地基金系統一對內充分運用，對外公開透明

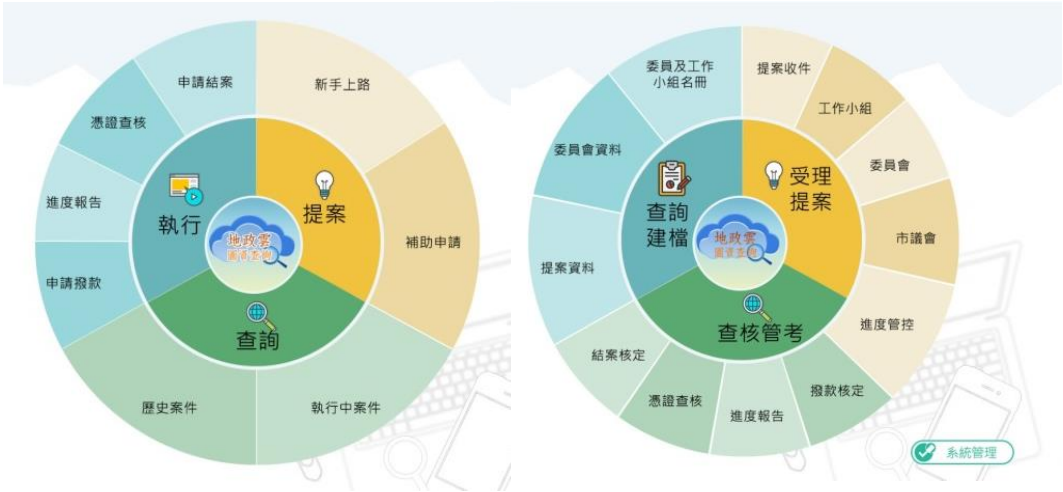


圖 1-12. 抵費地基金系統入口示意圖

a. 線上填表少錯漏：規劃線上填寫表單及提案範例，供提案機關就申請提案、撥付款項、進度查報與申請結案等線上申請使用。

圖 1-13. 申請提案系統畫面

b. 歷史資料數位化:將檔存書面資料轉為電子型式數位化，方便立即查閱及下載相關內容；並可快速產製查詢清單作參考。

圖 1-14. 歷史資料查詢系統畫面

c. 視覺化提供查詢: 於「臺北地政雲」提供「抵費地基金查詢」，讓民眾查詢基金運用情形,圖台顯示將各重劃區內之公有公共設施新增改善情形及空間分布，一目瞭然。

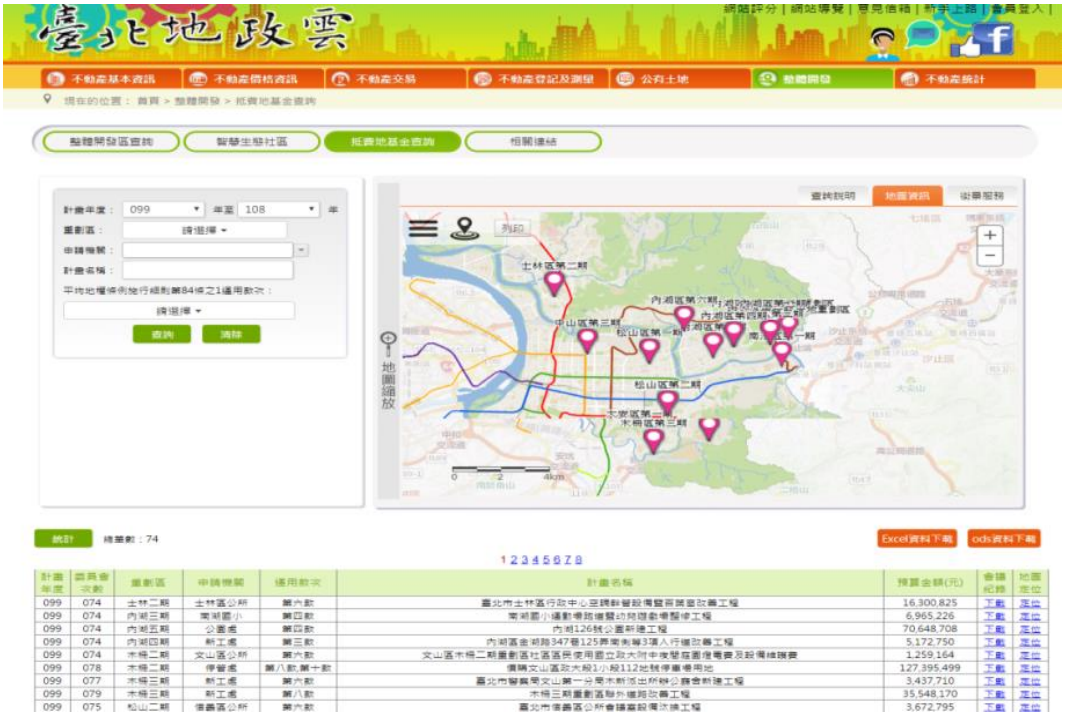


圖 1-15. 臺北地政雲-抵費地基金查詢頁面

d. 統計運用與分析:整合基金歷年補助情形，統計年度、重劃區、申請機關、運用類別等案件量變化狀況，掌握基金支用分布與趨勢。

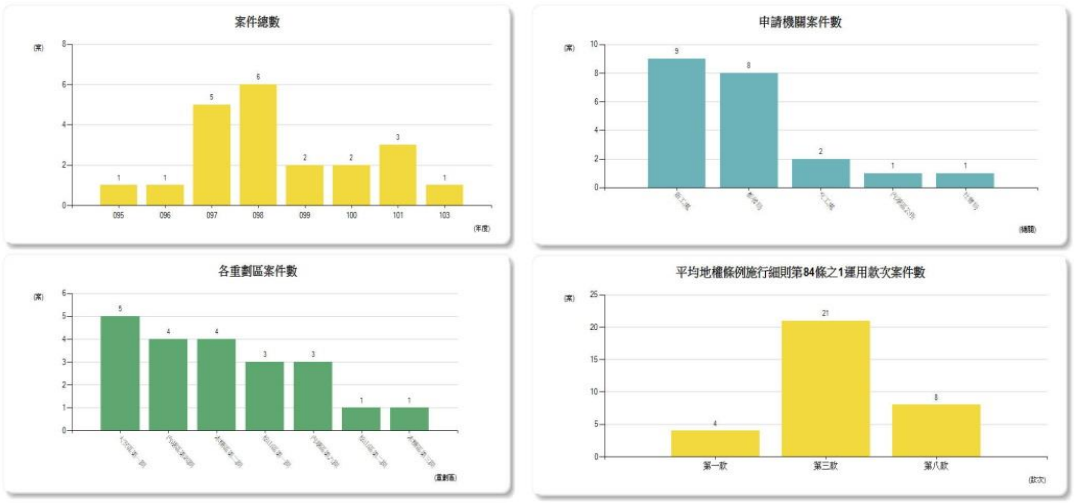


圖 1-16. 臺北地政雲-抵費地基金查詢統計圖

B. 突破檔卷資料龐大困境，強調使用者經驗，符合使用需求

由於歷年申請案及會議資料文件繁多，加上過去不同承辦人員整理資料方式不一，檔卷整理困難，經投入人力終完成分類整卷；系統開發建置過程中，深刻體認使用者經驗之重要性，多次邀集本府申請提案機關同仁提供寶貴意見，使系統更加完善，符合使

用者需求。108 年度將接續推動第 2 階段擴增自動通知及計畫進度管控等功能，提升系統完整性。

(4)具體成效：

實施前	實施後
A. 系統建置前，係以紙本遞送方式申請提案，公文往來時間甚久且表單填寫不易，使得機關申請意願較低。 B. 歷次委員會提案及會議資料皆為紙本形式，查詢及調閱資料費時費力。	A. 以 e 化方式建置基金管理系統，自108年2月起提供各機關學校申請端線上提案，結合表單自動帶入及運算功能，提高機關同仁準備文件效率及正確性；受理端線上收件及審核，大幅提升工作效能，有助於減少表單用紙。 B. 完成歷史資料系統性建置(約 50 次委員會議、超過400 多個提案)，結合搜尋條件及查詢結果列表，業務相關人員可快速查找資料，有效提升行政效能。 C. 透過統計圖快速掌握基金支用之分布與趨勢，作為基金營運管理之參考，支援重劃區內市政建設。 D. 於「臺北地政雲」提供「抵費地基金查詢」對外資訊公開於網路供民眾及各機關查詢，落實「開放政府、公開透明」促進資訊流通運用。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

15. 北科專案住宅驗、交屋 KM 經驗共分享

(1)實施日期：107 年 9 月 25 日

(2)說明：回顧本市北投士林科技園區區段徵收案住宅整體歷程，從使用執照申請、交屋前置作業（驗屋）、產權移轉登記再到交屋作業的辦理過程，雖屢遭困境但都能迎刃而解，然而卻也歷時將近一年時間方才完成；故而撰寫交屋經驗分享，希冀透過本專案住宅辦理過程中遭逢困境及因應對策之經驗分享，從中檢討改進，以作為未來區段徵收開發案之借鏡，並提報本府相關局處面臨類似情況時之參考。

(3)亮點：

A. 將本專案住宅整體歷程完整回顧，提出針對各種問題之因應方案，並提出檢討改進。

B. 建立交屋作業 SOP 並繪製流程圖，未來各局處有遭遇相同或相似狀況時，期望能以本案之經驗提供借鏡。

(4)具體成效：

實施前	實施後
以前無交屋前置作業（驗屋）經驗，亦從未針對交屋及驗屋建立 sop。	建立本府辦理專案住宅（或類似案件）交屋 SOP，減少行政資源浪費。

(5)六都比較：

臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市
首創	無	無	無	無	無

(二)歷年創新再精進

1. 印鑑比對 2.0 金融機構印鑑數位化

(1)實施日期：107 年 11 月 1 日

(2)新精進：

A. 臺北市全國首創數位印鑑比對系統：利用網路連線作業，連結戶政機關建置之數位印鑑系統，並採用精密儀器輔助傳統人工肉眼比對印鑑印文，有效防範偽造印鑑證明事件發生，確保民眾財產權。本局自 105 年 12 月 31 日起開始試辦地政印鑑比對系統，並自 106 年 7 月 1 日起，實施得免付印鑑證明措施。

B. 電子化作業加速作業流程：本市各地政事務所辦理金融機構抵押權塗銷登記業務，原以人工方式翻查及核對金融機構備查之印鑑卡，因其數量龐大，翻查費時，導致降低驗印效率。系統化整理印鑑卡及公文資料，節省審查人員查詢時間，另輔以自動比對功能，提高承辦人員辨識印鑑章印文之準確度，以保障民眾權益，截至 108 年 6 月止，完成查詢 7,255 件、比對 4,944 件，合計 12,199 件。

C. 金融機構數位印鑑回溯建檔：因紙本印鑑卡保存不易，有毀損、遺失風險，電子化進行金融機構數位印鑑回溯建檔，減少紙本檔案使用，增進檔案保存品質。107 年 11 月 1 日起金融機構印鑑管理系統全面上線，截至 108 年 6 月止，完成現有金融機構印鑑約 6.6 萬張印鑑卡掃描建檔。

(3)新亮點：

A. 系統比對：建置本局金融機構印鑑管理及自動比對系統，加速審查作業，節省民眾等待時間。

B. 數化保存：現有金融機構印鑑卡及相關公文、地政士簽證、民眾設置土地登記印鑑約 6.6 萬張印鑑卡及公文資料掃描建檔。

C. 節能、省時、精確：新增掃描器自動擷取圖章功能，不需手動置於攝像鏡頭下進行比對，並提供調閱完整印鑑卡之功能輔助審查人員目視比對，提升比對準確度，民眾權益有保障。

2. 臺北市控制測量成果管理系統行動服務

(1)實施日期：107 年 9 月 1 日

(2)新精進：本局於 102 年建置「臺北市控制測量成果管理系統」，並陸續增加「控制點線上申購」、「控制測量案件管理」、「控制測量資料精度分析管理」等功能，建置符合應用需求之控制測量資料管理平臺、增進控制點管理之完善。

因應使用智慧型手機及平板電腦等行動裝置增加之趨勢，土地開發總隊再進一步開發行動版網頁，提供於行動裝置上友善的操作環境，以更有效率的方式查詢控制點資料。

圖 1-17. 臺北市控制測量成果管理系統

(3)新亮點：

A. 簡潔的頁面：為使圖面資訊於行動裝置畫面上完整呈現，功能選單均能透過折疊方式隱藏或展開，以方便使用者瀏覽資訊。

B. 便利的點位展示：使用者除了透過實地位置定位顯示固定距離範圍內之控制點外，亦可特別顯示所在位置鄰近之 3 個控制點，以方便測量作業使用。

C. 點位搜尋之導航：使用者以實地定位位置為起點，欲搜尋之控制點為終點，透過行動裝置內之 Google Maps APP 進行導航，進而提升搜尋控制點的正確性及效率。

D. 圖資套疊及基本資料即時查詢：透過系統所提供的各式圖資（地籍圖、地形圖及航拍影像等）進行套疊並查詢控制點及土地基本資訊，可節省資料的攜帶，提升資料即時更新的可靠性並落實減紙減碳。

3. 臺北地政雲再升級 1.0 至 3.0

(1)實施日期：107.7.20、107.11.22 再精進

(2)新精進：

A.「臺北地政雲 1.0」：以「使用者導向」為原則、以「地政資料庫」及「GIS 圖台」為核心並以「三軸三端」為設計架構，針對民眾端、會員端、公務端等不同族群，設計專屬的功能及介面，自 106 年 4 月上線後，每月平均 13 萬 7,634 使用人次，民眾可以輕鬆找到所需的地政資訊，並全國首創「開放政府-公有土地輕鬆查」、「實價查詢新體驗-社區履歷看變化」、「不動產說明書雲端化」三項公共服務。

B.「臺北地政雲 2.0」：隨著科技進步，地政雲服務也不斷演進，本局滾動式精進服務內容，107 年推出「臺北地政雲 2.0」－行動服務，導入 RWD 回應式網頁設計技術，使「臺北地政雲」能配合手機螢幕，自動調整畫面大小，再加上手機定位訊號，民眾可隨時、隨地、隨心查詢地政相關資料。

C.「臺北地政雲 3.0」：同年地政雲再升級－互動服務，讓地政雲不再是單向資訊的傳輸，使用者亦可於平台分享想法或提供資訊，落實民眾參與及公私協力，如「社區交易案例通知」、「公地活化提案平台」、「不動產業者證照到期通知」、「智慧生態社區導引地圖」等互動服務。

(3)新亮點：

A.社區成交新案主動通知：地政雲突破單向資訊查詢的模式，針對系統會員化被動為主動，會員可就有興趣之社區加入追蹤，未來該社區如有新交易案例，將配合地政雲每週更新實價登錄資訊時，同時以系統會員訊息及電子郵件主動通知。

B.公地活化全民參與：透過各界提案，讓政府與人民攜手打造宜居永續城市。

C. 預售建案契約管理平台：提供預售契約線上申報及核備契約動態查詢功能，以維護本市不動產交易安全。

D. 智慧生態社區成果地圖線上查：為展示累積推動 22 處的參與式智慧生態示範社區成果，於地政雲建置虛擬解說牌並繪製成果地圖，同時也在推動地區現地設立實體解說牌，納入 QRcode 供掃描連結至成果地圖網頁，使民眾更容易了解智慧生態設施的位置、類別、五大構面、完成或預計完成年度等內容，循著地圖探索城市，可發現智慧生態社區微小而偉大的存在！

4.估價範本依據更明確，徵收評價基準再精進

(1)實施日期：104 年 3 月 1 日、106 年 9 月 1 日、107 年 5 月 2 日、108 年 6 月 30 日再精進

(2)新精進：自 101 年土地徵收改以市價補償以來，本局致力將相關作業流程標準化，陸續配合訂定(修訂)各項基準；後續精進措施如下：

A. 107 年委託公會就土地徵收補償市價查估作業訂定估價範本及注意事項，未來綜整後，將提供公私部門辦理市價查估時有所依循。

B. 108 年綜整歷次委託公會研究成果，並邀請曾承作本市土地徵收補償市價查估之估價師，提供建議、修正意見。

(3)新亮點：精進徵收查估地主權益有保障。

A. 104 年：結合公會專業經驗修訂土地徵收補償市價查估影響地價區域因素(個別)評價基準明細表，共修訂 28 類用地明細表。

B. 106 年：再委託產製各使用分區（住、商、工除外）及公共設施用地行政條件差異價格調整明細表，就本市 6 類特殊使用分區及 26 種公共設施用地建議類比標的及修正率，並設計試算表及容積差異簡易檢索表(壹)(貳)，使價格調整有依據，標準齊一，保障被徵收土地所有權人權益。

C. 107 年：為提高徵收補償市價查估作業品質，委託訂定「土地徵收補償市價估價報告書範本及注意事項」，提供公私估價單位辦理土地徵收補償市價查估作業依據，減少因查估書表內容認知不同產生估價結果差異，提高估價結果之公信力。

D. 108 年: 參考委託公會歷年研究成果，如本市 6 類特殊使用分區及 26 種公共設施用地建議類比標的及修正率，並邀請曾承作查估之估價師，就實務操作經驗提供本市現有評價基準明細表不足或需修正意見，彙整修訂土地徵收補償市價查估影響地價區域(個別)因素評價基準明細表。

5. 公地活化全民參與

(1)實施日期：107 年 4 月 27 日實施、107 年 11 月 22 日及 108 年 5 月 27 日再精進。

(2)新精進：

A. 為結合民間創意，積極促進公地活化，本局自 107 年 4 月 27 日起，臺北地政雲「公有空地」推出「非市有公地活化提案平台」，納入 134 筆、面積約 15 公頃非市有、非市管公有空地，開放民眾線上提案，供土地管理機關作為執行活化之參考，建立民眾與公有土地管理機關間溝通平台。

B. 107 年 11 月 22 日協調納入 91 筆市有可提案土地，並整合推出臺北地政雲「公地活化提案平台」，總計約 7 萬坪公有空地，提供民眾或社區團體依其需求提出活化建議。

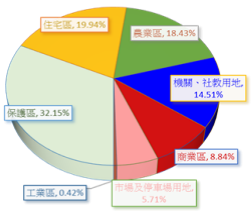
C. 108 年 5 月 27 日新增功能顯示提案數量、揭露民眾活化提案內容，及經公地管理機關參採之活化提案，讓提案資訊與活化成果公開透明，促進公民參與。

(3)新亮點：

A. 操作簡單方便：圖面直接選取欲提案之公有空地，線上撰寫提案計畫，系統自動轉送活化計畫給土地管理機關參考執行。

B. 全民參與提案：結合民間創意，共同活化公有地利用，讓政府與人民攜手打造宜居永續城市。

11個行政區、多種使用分區
總計225筆，面積高達7萬坪



可提案活化公地使用分區面積統計表

使用分區	筆數	面積(㎡)	面積佔比
保護區	40	77,173	32.15%
住宅區	110	47,862	19.94%
農業區	3	44,233	18.43%
商業區	19	21,208	8.84%
工業區	6	1,009	0.42%
機關及社教機構用地	15	34,833	14.51%
市場及停車場用地	32	13,692	5.71%
總計	225	240,010	

機關用地、社教機構用地、市場用地及停車場用地已納入本市各行政區都市計畫通盤檢討，民眾可提案供機關短期活化利用之參考

可提案活化公地行政區面積統計表

行政區	筆數	面積(㎡)	面積佔比
士林區	46	57,972	24.15%
北投區	66	51,287	21.37%
內湖區	30	42,583	17.74%
文山區	28	38,077	15.86%
南港區	21	25,106	10.46%
中正區	7	10,298	4.29%
信義區	10	8,943	3.73%
中山區	2	2,122	0.88%
大安區	6	1,892	0.79%
大同區	6	1,071	0.45%
萬華區	3	659	0.28%
總計	225	240,010	

圖 1-18. 可提案活化公地使用分區及面積統計分析表

6. 徵收保管款查詢功能再升級

(1)實施日期：105 年 9 月實施、108 年 5 月 6 日再精進

(2)新精進：

A. 為方便民眾查詢尚未領取之徵收保管款案件，本局已於 105 年 9 月於本局網頁「徵收保管款查詢」專區新設「徵收補償費保管款速查 GO」查詢系統，民眾可以輸入被徵收土地所有權人姓名或統一編號，即可查詢自 89 年度存入徵收保管款專戶之案件資訊，另為了保障應受補償人隱私，查詢結果會隱匿部分個人資料。

B. 依土地徵收條例規定，未領徵收補償費存入國庫專戶保管，經通知送達發生效力之日起 15 年未領即歸屬國庫，本局爰持續精進系統查詢功能，於完成保管通知後系統即自動顯示預計歸屬國庫日期，自 108 年 5 月 6 日徵收保管款查詢系統推出全新功能，提供查詢「預計歸屬國庫日期」，提醒民眾儘速領款。

(3)新亮點：

A. 操作簡單方便:只要輸入被徵收土地所有權人姓名或統一編號及驗證碼，即可查詢未領徵收保管款資訊。

B. 節省時間成本:過去為查詢徵收保管款是否領取，需以書面查詢方式辦理，經承辦人處理公文函復，辦理時間約為 3 個工作天。現民眾可透過網路方式查詢，節省民眾及承辦人時間。

C. 保障民眾權益:減少徵收保管款因逾期未領而歸屬國庫，保障民眾權益，提升政府服務效能。

圖 1-19. 徵收保管款查詢專區

7. 調降徵收補償費保管款及地籍清理土地價金匯費

(1)實施日期：107 年 10 月 1 日再精進

(2)新精進：

A. 自 93 年 1 月 1 日開辦由民眾自行負擔匯費，徵收補償費保管款及地籍清理土地價金以匯款方式匯入應受補償人開立之金融帳戶，經統計約有七成民眾選擇此方式領取。

B. 為了節省民眾應支付手續費用，經多次與市庫代理銀行-台北富邦銀行溝通協調，終獲得台北富邦銀行同意自 107 年 10 月 1 日起調降匯費，民眾於台北富邦銀行開立帳戶者，匯入該銀行帳號免匯費，匯入其他銀行帳號匯費降低 20 元。

表 1-1. 徵收補償費保管款及地籍清理土地價金匯費調降表

匯入銀行 / 匯費	臺北富邦銀行（不限金額）	其他銀行、郵局（200 萬元以下）
調降前	20 元	80 元
調降後	免收	60 元

(3)新亮點：

A. 提供民眾多元領取土地補償費保管款及地籍清理土地價金方式。

B. 調降匯費降低民眾應支付手續費用，提高民眾利用匯款方式申領意願。

8.抵費地基金審議機制再升級

(1)實施日期：106.5.15、107.5.4、108.1.17

(2)新精進：

本基金自 106 年 1 月 1 日由本府財政局移撥本局接辦後，為建立通案性審核機制，除訂頒「臺北市土地重劃抵費地出售盈餘款基金審議原則」外，亦陸續檢討修訂各項審議重點。

A.106 年：訂頒「臺北市土地重劃抵費地出售盈餘款基金審議原則」

B.107 年：修正審議原則為 5 項審議重點，檢核項目確保各機關之提案計畫符合合法性、合理性、一致性、公益性及可行性，加速委員審議進程，提升作業效率。

C.108 年：修訂審議原則，為基金有效運用，將申請機關過去實際執行績效，含計畫期程及預算執行進度，納入綜合考量。

(3)亮點：

A.制定「臺北市土地重劃抵費地出售盈餘款基金審議原則」與提案檢核表及其附件格式，透過「提案機關自檢—工作小組初審—委員會審議」三階段程序，健全使用計畫之審議機制，使各機關提案有所遵循。

B.自抵費地基金審議機制建立起，截至 108 年 6 月止，累計審議共 48 件提案。

(三)今年度其他創新

便民好貼心

1. 人民申請案件全面ｅ化作業

- 實施日期：108.7.1
- 亮點：108 年度上半年全面檢討「臺北市政府(地政類)申請案件處理時限表」共計 53 項，其中申請案件項目增加網路申辦服務者計 30 項（含網路預約及非全程式網路申辦）修訂後申請案件項目綜計 113 項。除考量法規規定限制外，將逐步邁向行政院國發會「電子化政府」及本府「智慧城市」等目標，達成人民申請案件全面ｅ化作業。
- 預期成效：實施後預計每年受理 250 萬件以上之申請案件。

2. 一分鐘看懂地籍圖、權狀、土地／建物謄本

- 實施日期：107.09.01
- 亮點：土地登記專業度高，民眾在看到地籍圖、權狀或登記謄本時往往因其內容複雜而不易閱讀，時常需要經詢問後才能了解其內容。故利用圖文以淺顯易懂文字簡易介紹地籍圖、土地/建物權狀及謄本，讓民眾輕鬆讀懂內容，進而了解(保障)自身財產權益。
- 具體成效：自實施日起至 108 年 6 月止，共計執行 850 次。

3. 申請調解用第三類謄本免奔波(古亭所)

- 實施日期：107.7.30
- 亮點：本市文山區調解委員會文山地政便民工作站皆位於同一棟文山區行政大樓內，僅樓層不同。因第三類謄本係授權課長決行，為便利民眾持文山區調解委員會開立之補件通知申請第三類謄本時無須於行政中心及地所間奔波往返，開放民眾持補件通知正本至工作站申請，由工作站人員核對身分後將申請書及相關文件以傳真或掃描方式回傳所內，經核定後再回傳工作站，民眾可立即領取謄本後交付調解會，只需

便民好貼心

在同棟大樓中移動，大幅節省民眾往來文山區行政中心之時間與金錢。

- 具體成效：實施日起至108年6月止，共計受理55件。

4. 不動產地籍謄本核發紀錄申請書線上抓(士林所)

- 實施日期：108.01.01
- 亮點：

A. 提供制式申請書下載，減少申請人申辦過程中之疑義，及免除民眾自行書寫之困擾。

B. 縮短承辦人員解說及指導書寫時間，每案可節省5分鐘。

- 具體成效：自實施日起至108年6月止，共計服務30次。

5. 簡化無違章證明通報作業程序

- 實施日期：108.01.01
- 亮點：由專責人員於每日下午17時前通報本府都發局無違章建築證明之案件，簡化程序。
- 具體成效：自實施日起至108年6月止，共計執行1,378次。

測量好準確

6. 測量成果圖向量化寫入資料庫(松山所)

- 實施日期：108.01.01
- 亮點：提供向量圖檔核發謄本，使民眾易於辨識圖面資訊，避免民眾因圖面不清，重複申請增加謄本費用。建物成果圖向量化後續可提供多元應用，如三維建物、面積解算、動線規劃等加值性應用。
- 具體成效：自實施日起至108年6月止，分月持續辦理成果圖像量化寫入資料庫作業，並將謄本核發格式由影像圖檔改為向量圖檔，總計完成本所轄區共8,731個建號數。

7. 基線場維護管理作業維護表(大安所)

- 實施日期：108.03.01
- 亮點：製作簡易基現場管理維護表格，並請測量技士每月至

測量好準確

現場檢核基線場之現況，如現況有變動即另行重新補建置樁位，並通報內政部國土測繪中心。

➢ 具體成效：自實施日起至 108 年 6 月止，共計執行 11 次。

8. 校正測量標桿水準器一紙搞定(建成所)

➢ 實施日期：108.01.01

➢ 亮點：將標桿校正器作業流程製作為 5 步驟圖，以減少儀器未正確校正發生異常，進而導致測量結果錯誤影響民眾權益情況，提升地所土地鑑界等測量成果的正確性。

➢ 具體成效：實施日起至 108 年 6 月止，共計執行 10 次。

開發好依循

9. 臺北市自辦市地重劃案件審查收費標準訂定(總隊)

➢ 實施日期：預計 108 年下半年(有確切日期再更新)

➢ 亮點：落實使用者付費原則，訂定明確收費標準，俾利受理自辦市地重劃案件徵收規費有所依循。

➢ 具體成效：本收費標準公布實施後，每件自辦市地重劃申請案件預計約需繳納新臺幣 48 萬 9,000 元，落實使用者付費。

10. 自辦市地重劃會議決議檢核表(總隊)

➢ 實施日期：107.08.08

➢ 亮點：籌備會或重劃會可避免會議過程瑕疵或錯誤，確保會議決議之效力，以免需浪費人力物力重新召開會議或進行補正；有助本府系統性審核，提高審查效率。

➢ 具體成效：實施日起至 108 年 6 月 15 日，業應用於本市士林區住六之六自辦市地重劃區申請備查會員大會會議紀錄案件中。

11. 工程估驗計價 Easygo(總隊)

➢ 實施日期：108.03.19

➢ 亮點：透過嶄新且有系統性的估驗計價檢核表，可避免工程估驗計價過程產生瑕疵或錯誤，有助於本府辦理相關業務

開發好依循

時，提高審查效率及品質。

➢ 具體成效：

A. 可依廠商所提出的估驗計價資料，整合各權責單位之審查意見，並一次補正，避免廠商被多次補正。

B. 創新的估驗計價檢核表，表中提供承辦人員、承攬廠商及相關人員之法規引用參考及使用說明，減少疏漏或錯誤發生。

C. 業務單位及會計單位於審查作業時平均至少各退 1 次，創新流程審查方式較原流程審查方式可節省 10 個工作天以上。

E化好快速

12. 產製稅捐磁性媒體-機器人幫幫忙(松山所)

➢ 實施日期：107.7.1

➢ 亮點：設計及撰寫機器人自動作業程序，定時自動完成媒體產製、上傳及檔案備份等作業，並由系統管理人員於每週一確認相關電子檔之產製、上傳及備份結果，節省系統管理人員操作及等待產出時間，提高工作效率。

➢ 具體成效：自實施日起至 108 年 6 月止，共計執行 133 次。

13. 批次檢視磁碟空間使用情形(中山所)

➢ 實施日期：107.7.1

➢ 亮點：依本市 ISMS 規定，應定期清理重要磁碟空間。為能更有效率地辦理檢查作業，撰寫批次檢查程式，並將檢查結果留存 LOG 檔，可一次檢視全部 ap server 狀況，針對磁碟空間若超過 80%者，可密切觀察或進行清理作業。

➢ 具體成效：自實施日起至 108 年 6 月止，共計執行 80 次。

14. 資訊權限申請免久候，條碼一掃就能辦(中山所)

➢ 實施日期：107.8.16

➢ 亮點：人員到職或離職申請流程「線上化、表單化」，由申

E化好快速

請人主動填寫資料並告知資訊課，免去人力與時間上的的徒耗與浪費，並達到減紙減碳目標。

- 具體成效：自實施日起至108年6月止，共計22人次使用。

15. 外網連線服務更穩定(士林所)

- 實施日期：107.11.1
- 亮點：利用自行撰寫清除程式並設定清除排程，讓共用外網主機可自動清除每位使用者瀏覽紀錄及下載檔案，無須人工介入維護資料，確保主機暫存空間充足。
- 具體成效：自實施日起至108年6月止，共計執行91次。

16. 耗材庫存，智慧監測(中山所)

- 實施日期：108.01.01
- 亮點：建立耗材監測系統，自動偵測墨水匣存量，提早掌握墨水匣採購時機。
- 具體成效：實施日起至108年6月止，每日自動偵測墨水匣存量。

17. 多功能線上評量系統—訓練成果即時顯(大安所)

- 實施日期：107.02.01
- 亮點：透過免費軟體，自行架設評量網站，自動統計評量結果，節省人工批改作業，且同仁可以隨時使用任意電腦作答，無測驗時間地點限制。
- 具體成效：自實施日起至108年6月止，共計執行21次。

18. 看圖開(關)機，作業免擔心(松山所)

- 實施日期：108.01.01
- 亮點：為使機房管理人員於開關電腦機房系統主機時有所依循，免因遇緊急突發事件，設計各伺服器系統主機執行開關機順序圖，作為工作參考，縮短緊急應變時間。
- 具體成效：實施日起至108年6月止，共計執行10次。

(四)歷年創新 持續推動

1. 臺北智慧地所系統

- 實施日期：107.3.29
- 亮點：

A. 安全（電子簽章驗證比對）－以自然憑證驗證身分，並介接內政部不動產服務業管理系統資料庫，比對地政士開業資料，驗證代理人身分，保障交易安全。

B. 方便（全面上線資料匯入）－線上申請僅需輸入地號或建號，系統會自動匯入標示資料（如：面積等），並可將申請書另存檔案，於下次申請時，直接匯入檔案繼續編輯，方便省力。

C. 快速（網路申辦自動分案）－系統自動提供各所承辦人員待辦案件量，建議當下最佳效能地所（智慧配件）供申請人聰明選擇，均衡各所案件量，提升案件辦理效率。

D. 貼心（併單繳費多元支付）－提供併單繳費及全國繳費網等線上電子支付平臺，24 小時隨時隨地線上繳納服務，方便又貼心。

- 持續推動情形：持續推廣及宣導權利人及地政士使用臺北智慧地所系統辦理全程網路申辦登記案件及網路申辦紙本送件土地登記案件，上線至 108 年 6 月止，線上申辦案件已達 12,722 件。

2. 免附印鑑證明措施

- 實施日期：106.7.1
- 亮點：在本市戶政事務所辦竣印鑑登記的民眾於申請本市不動產登記時，在土地登記申請書註明：「使用ＯＯ戶政事務所登記之印鑑並同意地政機關利用電腦處理查詢」並加蓋印鑑章，即可使用本市得免附印鑑證明措施。
- 持續推動情形：持續推廣及宣導免附印鑑證明措施，並於本局網站設置不動產登記免附印鑑證明專區，展示登記申請書切結範例及回答相關問題，自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計受理 1,923

件。

3. 防偽冒作業再精進－清查逾百歲地主

- 實施日期：105.7.1
- 亮點：為防範偽冒繼承及移轉登記，除加強地政與戶政、稅捐機關間業務通報聯繫，並加強地籍資料清查，以期防範偽冒事件及不法事件發生。
- 持續推動情形：每年度持續清查本市所有權人已逾百歲符合土地法第 73 條之 1 規定之情形，自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計清查 1,940 人次，其中 1,099 人由各地政事務所續辦未辦繼承主動通知作業。

4. 保管款歸屬國庫前 2 年再通知

- 實施日期：102.7.1
- 亮點：
  A. 本局就已完成通知送達程序而尚未領取徵收補償費之保管案件，於繳庫前 2 年逐一調卷清查，再發函通知應受補償人儘速辦理領款手續，避免保管款歸屬國庫，以維護民眾權益。
  B. 本局網站建置「保管款繳庫速查通」查詢服務，整理即將屆滿 15 年尚未領取之保管款案件資訊，以提供民眾查詢。
- 持續推動情形：
  A. 主動通知：自實施日起至 108 年 6 月已主動通知 385 件。
  B. 定期公布:定期於本局網站公布通知送達將屆滿 15 年尚未領款案件，提醒民眾儘速辦理，以維民眾權益，目前網站點閱率達 57,929 人次。

5. 地政事務所代收地籍清理土地/建物價金申請案

- 實施日期：107 年 6 月 22 日
- 亮點：民眾除可向本局申請外，亦可就近向本市任一地政事務所提出申請，地政事務所會主動將申請案連同相關地籍資料、審查意見一併通報地政局辦理，以免除民眾申請送件往返地政局奔波之苦，讓本市提供之地政業務更深入、更完整、更貼心，完善一處收件全程服務。
- 持續推動情形:持續推動地政事務所代收地籍清理土地/建物價金申請案服務，自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計代收 5 案。

6. 熱門路段房價&租金索驥（臺北找房 SOP）

- 實施日期：105.02.05
- 亮點：

A. 房價租金資訊（熱門路段輕鬆懂、房價租金好掌握）：以大富翁桌遊的型式製作房價&租金索驥，延續去年新成屋、中古屋及出租屋三類架構，統計交易量價與前一年相較的變動幅度及排名升降等動態資訊，讓民眾一次掌握熱門路段房價及租金。

B. 臺北找房 SOP（租買問題全解答）：為解答民眾在找房時面臨到的課題，以臺北找房 SOP 的概念將買租資訊結合在 ICON 中，讓市民掌握不動產交易最新資訊。

- 持續推動情形：自實施日起累積發布 4 期，每次發布均融入最新房市買租資訊及交易安全服務。

7. 房市指標溫度計

- 實施日期：107.06.15
- 亮點：

A. 歸納房市五構面：歸納專家學者見解，將房地市場劃分為「供給、需求、交易價格、交易量能、負擔」五大構面。

B. 指標選取科學化：從五大構面分別採集具代表性且持續發布的適當指標，科學化選取指標，透過各項構面由不同角度切入衡

量檢測房地產市場。

C. 燈號分數輕鬆懂：經標準化採計各項指標，參考國發會景氣燈號劃分方式，分別為：紅燈過熱、黃紅燈偏熱、綠燈穩定、黃藍燈偏冷、藍燈過冷 5 等級距，提供民眾解讀房市現況參考。

➢ 持續推動情形：按季發布房市指標溫度計，累積發布 5 期。

8. 商辦指數接軌國際協助解讀租金趨勢

➢ 實施日期：106.3.13

➢ 亮點：全國首創發布「臺北市商辦租金指數」將指數資訊擴展到除住宅價格指數外之其他不動產次市場，供民眾參考及不動產業界應用，充分達到資訊揭露、提升市場透明的效果。

➢ 持續推動情形：定期發布本市商辦租金指數，累積發布 10 期。

9. 臺北市不動產動態報導

➢ 實施日期：104.12.31

➢ 亮點：全國首創整合實價登錄價量統計、住宅價格指數編製發布不動產動態月報，呈現房市變化脈動。每年度定期回顧年度不動產市場變化，分別從住宅、辦公及店面等次市場分析價量資訊，發布不動產動態年報。

➢ 持續推動情形：定期發布不動產動態月報、年報，自實施日起共發布月報 51 則、年報 5 則。

10. 預售屋管理新制

➢ 實施日期：106.3.1

➢ 亮點：新制主要內容為自主檢查、隨時稽查、即時公布，將本市預售契約全面納管，提升業者服務品質，保障消費權益。

➢ 持續推動情形：自實施日起至 108 年 6 月止，全市納管預售屋建案計 161 案，其中 115 案已檢查通過，另有 16 案限期改正中、7 案審核中及 23 案建商自主檢查中。

11. 全面清查公有土地，支援市政建設

- 實施日期：104.3.27
- 亮點：

  A. 增加本府可無償運用的土地資產，加速推動市政建設。

  B. 檢討無需求者列冊送都計通檢，活化公有空地。

  C. 澎湖縣望安鄉公所管有公共設施土地，排定期程積極辦理撥用。
- 持續推動情形：自實施日起至 108 年 6 月止，本府各用地機關已完成無償撥用土地面積 46.07 公頃，計有 18 處公園綠地美化、9 條溪流完成納管及 100 條以上道路養護，加速推動市政建設。

12. 徵收補償費保管款，全面通信申請

- 實施日期：105.4.13
- 亮點：

  A. 免除民眾需請假或交通往返之不便，節省時間成本。

  B. 減少保管款因逾期未領而歸屬國庫，保障民眾權益。
- 持續推動情形：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計辦理 23 件。

13. 建置「智慧生態社區」社群網

- 實施日期：105.5.28
- 亮點：為了與民眾建立緊密的交流互動，於臉書成立「智慧生態社區」粉絲團，分享智慧生態社區活動訊息及國內外新知，粉絲群可即時讀取專頁上所有訊息，及針對訊息內容給予回應或分享給其他朋友。
- 持續推動情形：民眾於粉絲專頁提出建言或問題，已納入後續各地區之在地工作坊併案討論，並於專頁即時回應，讓每位粉絲都能快速獲得訊息；統計至 108 年 6 月止，粉絲達 1,460 人次，總觸及人次為 213,120 人次。

14. 田園城市快樂農園

- 實施日期：104.6.16
- 亮點：於 104 年起，首度將南港車站特定專用區區段徵收剩餘可建築土地，納入臺北市田園銀行網路平台，成為市府首批開放市民申請認養之田園基地，開啟都市農耕第一章。並於南港 746 田園(491 坪；實際耕作約 300 坪)配合打造生技園區退場後，陸續新增奇岩 76 田園(約 441 坪；目前已有 49 人認養中)、南港 728 慢活田園(約 875 坪)、政大 840 快樂農園(約 119 坪)等田園基地。
- 持續推動情形：
  A. 提供可食地景及市民開放空間，面積較 107 年成長約 5 倍，達 1,417 坪。
  B. 增加市民接觸自然環境的機會，藉由親身耕作讓大眾了解環保永續經營的重要。

15. 地籍圖重測「土地標示變更登記結果清冊」掃描建檔

- 實施日期：105.12.1
- 亮點：將地籍圖重測土地標示變更登記結果清冊掃描為高解析度彩色圖檔，並輸入重測前、後地段地號等資訊以建立線上索引功能。
- 持續推動情形：
  A. 保存土地標示變更登記結果清冊之完整性，落實地籍資料電子化管理及應用。
  B. 相較以往人工借調，承辦人每件約可節省 10 分鐘，預計每年共可省下 73 個工作日。
  C. 自 105 年 12 月起實施至 107 年 8 月止，總數 343 冊全數完成掃描及成果檢查。

16. 暫時性界址指示地貼

- 實施日期：107.3.15
- 亮點：

A. 消滅噴漆，市容清新：為使土地界標明顯易於辨識以杜絕界址糾紛，以往除埋樁測量外，會輔以噴漆標示界址位置及其點號，但噴漆有破壞市容之虞，本案納入景觀及都市美觀概念以地貼取代。

B. 標示清晰，不留痕跡：地貼上留有標註點號的位置，且以土地開發總隊特有的三色設計，讓總隊的測量人員能一眼認出此地貼為總隊人員設置。此地貼設置及清除易貼易撕，不留痕跡。

- 持續推動情形：除依實地測試結果製作使用指南外，亦實際用於近期本市「北投士林科技園區」區段徵收案土地點交時，經接管土地之管理機關表示無埋設界址需求時，使用暫時性界址指示地貼標示界址點位置，對市容的影響大幅降低。108 年 6 月止，已於北投士林科技園區實際執行 1 件，共 3 點。

貳、考評項目

二、便民服務

(一)服務流程便捷性

(二)服務流程透明程度

(三)服務場所友善性

(四)服務行為親和、專業程度

(五)行銷宣導有效程度

二、便民服務

章節導覽

(一) 各項地政業務服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度
   1) 地政事務所單一窗口
   2) 地政局為民服務窗口
   3) 延伸性為民服務窗口
2. 申辦案件流程簡化程度
   1) 跨縣市合作
   2) 跨機關合作
   3) 精實管理
   4) 其他流程簡化
3. 申辦案件書表減量程度
   1) 現場申辦免填書表
   2) 數位查詢免書證謄本

(二) 各項地政業務服務流程透明程度

1. 案件處理流程查詢公開程度
   1) 官方網站查詢服務
   2) 現場服務人員及硬體設備
2. 案件處理流程主動回應程度
   1) 資通訊主動回應
   2) 專人主動回應到家服務
   3) 創新主動服務

(三) 各項地政業務服務場所友善性

1. 洽公環境適切程度程度
   1) 辦公環境整體性
   2) 改造辦公環境
2. 服務設施合宜程度程度
   1) 基礎服務設施
   2) 創意加值服務設施
   3) 環保節能

(四) 各項地政業務服務行為親和、專業程度

1. 服務親和程度
   1) 櫃檯服務禮儀
   2) 電話服務禮貌
   3) 有志一同，友善服務
   4) 深入社區服務
   5) 其他親和專業服務
2. 服務專業程度
   1) 建立各項業務作業流程、標準作業程序及定期全面檢討
   2) 多元化課程訓練
   3) 帶動研究風氣
   4) 標竿學習

(五) 地政業務行銷宣導有效程度

1. 主題式行銷
2. 政策行銷
3. 其他多元行銷管道
4. 參與社區 敦親睦鄰

(一)各項地政業務服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度

地政事務所單一窗口	地政局為民服務窗口	延伸性為民服務窗口
➢ 全功能櫃檯 ➢ 綜合謄本櫃檯 ➢ 地政預約諮詢專區 ➢ 買賣案件一站式服務櫃檯 ➢ 實價登錄櫃檯	➢ 土地徵收補償費發放櫃檯 ➢ 地籍清理諮詢專區 ➢ 專業人士服務專區	➢ 智慧地所 ➢ 臺北地政雲 ➢ 地政便民工作站 ➢ 行動辦公室服務 ➢ 超商申領電子謄本 ➢ 臺北市民ｅ點通

地政業務具專業性及複雜性，為降低民眾申辦不易的困擾，本局依據民眾申辦項目需求，透過內部作業整合，於地政事務所就大宗之業務設置**單一窗口**，簡化民眾洽公流程節省時間，並設置專業諮詢服務窗口提供專業諮詢，完善一處收件全程服務。

針對特殊業務除設置跨機關整合之**地政局為民服務專業窗口**，更陸續結合網路資通訊科技，精進成立各類**延伸性服務窗口**，提供民眾不限時間、地點皆能享受的貼心服務。

107 年度「地政整體業務滿意度調查」結果顯示，「各地政事務所實施全功能櫃檯」之民眾滿意度皆達 90%以上。

圖 2-1. 松山地政事務所 單一窗口服務全功能辦理情形

(1)地政事務所單一窗口

全功能櫃檯

◆整合登記及測量收件、簡易案件計費、收費一處完成；透過櫃檯人員間跨課室職能整合，減少櫃檯分類，節省民眾往返奔波及排隊等候時間。

◆整合 56 類登記案件收件、7 種簡易登記案件審查服務、15 類測量案件收件、以及申請重測前地籍圖、補發土地複丈成果圖及販售界標服務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 159,144 件】

綜合謄本櫃檯

◆利用資訊化系統，整合登記、測量謄本、人工登記簿謄本、88 年 3 月以前異動清冊，於單一窗口辦理各類謄本核發業務，隨到隨辦，全程服務。

◆提供免填申請書服務，整合收件、計費、收費、發件申辦程序一處完成，縮短民眾等待時間。

◆跨所(縣市)服務，擴充全功能效能：受理全國地政電子謄本申請核發服務，並自 107 年 2 月 14 日起開放本市及跨縣市人工登記簿謄本核發等跨所區域服務，擴充全功能效能。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 365,251 件】

地政預約諮詢專區

設置地政法令預約諮詢專區協助自行辦理坐落於本市之登記測量申請案民眾，主動通知到所時間、地點，安排專人全程服務，提供民眾深度協談空間，有效溝通，並於諮詢服務後詢問民眾是否需要後續電話服務追蹤；俾便縮短申請人辦理期程、利於掌握案件辦理進度。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 1,938 件】

買賣案件一站式服務櫃檯

本市轄區不動產，申請人可自行於網路報稅後至本市任一地政事務

所辦理完稅查核及買賣登記、稅務諮詢。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 13.010 件】

實價登錄櫃檯

協助有關實價登錄之申報、收件、諮詢服務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 32,988 件】

(2)地政局為民服務窗口

土地徵收補償費發放櫃檯

◆整合本局、市庫代理銀行（台北富邦銀行市府分行）及本市稅捐稽徵處，派員於本府中央區地下 1 樓徵收土地發放補償費服務中心辦理。

◆跨機關整合，減少櫃檯分類，以內部整合取代民眾往返奔波及排隊等候時間。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計服務 14 徵收戶】

地籍清理諮詢專區

◆於本局土地登記科設有地籍清理諮詢櫃檯，專人提供查詢及諮詢服務，主動提供民眾所需資料，為民眾節省尋找相關規定的時間。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 231 件】

專業人士服務專區

◆地政士申請專區：受理地政士開業及變更登記申請、簽證人登記申請書、地政士登記助理員備查之地政士相關業務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 470 件】

◆不動產估價師申請專區：受理不動產估價師開業(異動)登記。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 132 件】

◆不動產經紀業申請專區：受理不動產經紀人證書核發事項、不動產經紀業許可、設立及變更備查事項暨不動產消費爭議處理。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 2,238 件】

◆租賃住宅服務業申請專區：受理租賃住宅服務業許可、登記及變

更備查事項。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 217 件】

(3)延伸性為民服務窗口

智慧地所

◆透過「臺北智慧地所」系統，將地政事務所申請登記、測量案件作業程序，簡化為隨時可透過自然人憑證登入「臺北智慧地所」系統作業，且開放所有登記、測量案件（60 項），民眾現在可於家中線上完成申辦

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共有 12,722 件登記及測量案件以「臺北智慧地所」服務系統線上申辦】

圖 2-2. 臺北智慧地所系統首頁

臺北地政雲【獲行政院 107 年標竿學習案例優選】

◆民眾加入「臺北地政雲」會員並於系統登入會員後即可接收到會員專屬主動遞送服務，例如「登記及測量案件辦理」、「不動產業者證照到期通知」等。

◆地理資訊整合-「臺北地政雲」以地政資料庫及市府 ArcGIS 圖台為平台核心，介接、整合來自中央和市府內共 15 個機關，計 70 項屬性資料及 22 項空間資料。只要直接上網透過地政雲，即可立刻查詢房屋坐落的土地地號、面積、地價、使用分區，同時了解附近的地形地貌、公共設施、嫌惡設施、公有土地權屬情形。

◆使用者導向設計-「臺北地政雲」特別針對「三端」民眾端、會員端、公務端等不同族群，規劃設計專屬的功能及介面，從使用者

出發設計以「三軸」為架構，一是「行為軸」指從民眾「查房地：不動產基本資料」➜「比價格：不動產價格」➜「尋交易：不動產交易」到「辦登記：不動產登記及測量」；二是「空間軸」包含公有土地、區段徵收、市地重劃、智慧生態社區等區塊資訊；三是「時間軸」針對平台資料，提供視覺化時間序列之統計比較。特別是其中「實價大社區&大數據」、「雲端不動產說明書」、「公有土地大公開」等為全國首創。

【具體成效:107 年 7 月至 108 年 6 月止,每月服務達 137,634 人次】

地政便民工作站

◆本市共計設有 8 處地政便民工作站，擴展服務據點，方便民眾就近前往臨近的地點申辦簡易地政服務。

◆核發土地建物登記謄本（第三類謄本除外）、地價、地籍圖、建物測量成果圖謄本、各類申請書表及諮詢服務。縮短民眾等待時間，提供全方位之資訊化便民服務。

◆提供轄區內鑑界案件及指界案件收件服務、複印閱覽本市信託專簿（市府地政便民工作站除外）。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 99,422 件】

行動辦公室服務

依行政院「整合服務效能躍升 101 年續階方案」重點工作項目，各機關應秉持主動尋求跨部門合作之為民服務原則，又依本局所屬所隊行動服務措施執行原則，為使本市地政業務更人性化，並建立行政一體概念，主動尋求跨機關服務，以行動主動服務減少民眾洽公之不便。

◆換狀服務

訂定「推動行動辦公室之大批門牌整編換狀服務作業規範」與轄區戶政機關合作，遇有大宗門牌整編區域，主動發文通知權利人攜帶相關文件至服務地點換領新權狀無須往返地政事務所。

訂定「推動行動辦公室之權狀換領服務實施計畫」清查早期重測、

逕為分割後經繕發尚未領取之權狀，透過公告、廣播通知里民於服務時間至里辦公室換領。

◆服務專車

成立「古亭小棧」行動工作站：秉持走出辦公室的服務理念，結合測量外業及鄰里活動地點，出動服務專車深入轄區宣導便民措施、法令諮詢服務及核發全國電子謄本服務，服務偏遠地區民眾。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計出動 5 次】

超商申領地政電子謄本

民眾可持自然人憑證，即可至 7-11、全家、萊爾富及 OK 等 4 大超商之多功能事務機申請到全國 22 縣市之第二類登記謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共核發 260 張】

臺北市民ｅ點通

◆臺北市政府網路申辦單一窗口網站「臺北市民ｅ點通」，可於網站上搜尋申辦項目，除提供申辦基本資訊、下載相關書證書表外，另提供全程式網路申辦服務。

◆透過網路申辦如各類電子謄本或簡易案件，並可利用線上繳費機制，完成收件、計費、繳費等程序大幅減少民眾現場洽公所需耗費時間。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 2,565,579 件】

2. 申辦案件流程簡化程度

跨縣市合作	跨機關合作	精實管理	其他流程簡化
➢ 地政服務通全國(代收代寄、跨域合作代收申領土地徵收補償費保管款、跨縣市代收地政案件申請單列印服務) ➢ 縣市戶所合作印鑑證明登記日期查證服務	➢ 稅捐機關：買賣案件一站式窗口…等4項 ➢ 戶政機關：數位印鑑比對系統…等5項 ➢ 地政機關：本市跨地所服務…等3項 ➢ 其他機關（都發局、都更處、建管處等）都市更新建物第一次測量預審機制…等5項	➢ 建築線與地籍線疑義處理精實改善方案 ➢ 縮減土地鑑界辦理天數 ➢ 提升登簿校對處理效能 ➢ 縮短建物第一次測量案件辦理日數 ➢ 新成屋登記後建物測量成果圖謄本核發精實方案 ➢ 加速測量圖庫檔案借調作業 ➢ 加速登記/測量案現金退費作業時程	➢ 簡化實價登錄資料檢核作業 ➢ 門牌號勘查簡化作業 ➢ 實施測量案領件作業併於登記案領件櫃檯 ➢ 預審繼承人申領現行工程徵收補償費案 ➢ 重測前後圖幅號，套繪即知免翻找

本局致力於公務流程之簡化，針對各項申辦案件流程透過「外部流程」及「內部流程」的檢討持續簡化，以增進作業效率，提高為民服務品質，不僅於外部建立**跨縣市**、**跨機關**、**跨領域**合作機制，並於內部成立跨所隊服務項目，落實**內部流程簡化**，推動**精實管理**，以改造簡化作業流程，建構高效之組織文化。

(1)跨縣市合作

地政服務通全國

◆主動聯繫全國各縣市，與其他21縣市合作，計111個地所共同提供雙向代收並代寄登記測量案件。

【具體成效：107年7月至108年6月止，共受理10,680件】

◆逐年陸續新增代收服務項目，代收後郵寄至管轄機關辦理，總代收項目已達10大類共74項人民申請案件服務。

◆主動協調各縣市政府跨域合作代收申領土地徵收補償費保管款案

件服務，目前為 21 個縣市共同合作。型塑「地政一家親，服務不分家」縣市合作新典範！

◆跨縣市代收地政案件申請單列印服務 2.0（大安所）：於服務臺電腦安裝簡易操作系統，以電腦列印申請單及印有管轄地政機關全銜與地址之紙張，黏貼於信封及回執聯後，再行辦理收件，簡單方便又快速，提供民眾更優質便捷之服務。

|縣市戶所合作印鑑證明登記日期查證服務

◆民眾申請案件所附印鑑證明的登記日期查證，至 108 年 6 月止，已與全臺 14 個縣市，共計 183 戶所合作傳真查詢服務，不必再以公文往返方式取得資訊。

◆縮短案件辦理時間，每件查證時間約節省 4 天。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 288 件】

(2)跨機關合作

A. 稅捐機關

|買賣案件一站式窗口整合服務

於各地所內設置稅捐服務櫃檯，針對符合條件之買賣案件，提供跨機關、跨轄區一站式窗口整合服務。

【具體成效： 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 12,798 件】

|通報稅捐申請適用自用住宅用地優惠稅率服務

民眾於申辦繼承或自益信託登記時，可填寫申請書，交地所代為通報稅捐稽徵處，申請自用住宅用地優惠稅率。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 292 件】

|與稅捐稽徵機關橫向聯繫查對資料及查欠稅費服務

民眾申辦不動產所有權移轉案件，如稅單內容與地籍資料或案附登記原因證明文件不符，或未查欠至當期稅費等情形而須補正者，由地所主動向稅捐機關協助查詢。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共服務 1,213 件】

傳輸土地登記異動資料即時釐正稅籍

每週傳輸土地登記異動資料供稅捐機關釐正稅籍。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共傳送釐正 587 件】

B. 戶政機關

數位印鑑比對系統

對於無法親自到地政事務所申辦不動產登記的民眾，除了可以檢附戶政事務所核發的印鑑證明辦理外，陸續推行多項免親自到場及免檢附印鑑證明的便民措施，包括設置土地登記印鑑、地政士簽證及法院或民間公證人公證或認證等措施，供民眾於申請土地登記時選擇利用，自 106 年 7 月 1 日起實施得免附印鑑證明新措施，讓民眾在辦理土地登記時多一種選擇。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 762 件】

遷徙登記通報服務

民眾於本市戶所辦理遷徙登記時，可同時填寫申請書，由戶所轉送資料至地所辦理住址變更登記。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受 14,983 件】

逕為門牌整編服務

戶所於辦理門牌增、併編或改編後，列冊通報地所，由地所依名冊內容清查地籍資料庫辦理門牌整編登記，並通知所有權人。

【具體成效： 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 1,408 件】

主動通知辦理繼承登記服務

於內政部未辦繼承登記系統彙入相關資料，以戶役政除戶比對作業自動帶入，公文發送方式通知申辦繼承登記，避免民眾逾時申請登記受行政罰。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共通知 7,132 件】

通報建物滅失機制

地所辦竣建物滅失登記，主動通知戶所，以確保門牌資料正確性。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共通知 267 件】

C. 地政機關

本市跨地所服務【適用項目全國之冠】

◆受理跨所收件（登記、測量案件）、收文（公文、陳情案件）服務。

◆實施跨所登記服務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 88,958 件】

註：除囑託登記、逕為登記、土地總登記、建物所有權第一次登記、涉及測量之標示變更登記（土地合併除外）、消滅登記、時效取得登記、更正登記、依土地法第 12 條規定申辦之回復登記、私有土地所有權拋棄登記、依地籍清理條例及祭祀公業清理條例之不動產登記案件、書狀補給登記、依土地法第 34 條之 1 規定辦理之登記案件、共有物使用管理登記及使用、收益限制約定登記其相關之登記案件等不適於跨所登記之項目。

本市各地所代收地籍清理價金申領案服務

新增開放由本市地政事務所代收案件，民眾可就近選擇本市任一地政事務所辦理代收地籍清理價金申領案件，亦有專人提供查詢及諮詢服務；本市各地所主動將申請案連同相關地籍資料、審查意見一併通報地政局辦理，以免除民眾申請送件往返地政局奔波之苦。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 6 件】

業務資料全市通-建立函詢建管處建築基地函查資料系統平台

創建本市各地政事務所共通之資料分享平台，使 6 個地政事務共享函詢建管處建築基地之結果，加速案件辦理時間。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共新增 46 筆資料】

D. 其他機關

都市更新建物第一次測量預審機制

實施者得於申領建物使用執照時，檢附建造執照等相關文件，向地所申請預為測量，節省民眾整體都市更新案件時間。

【具體成效： 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 833 件】

土地鑑界一併檢核地籍線與建築線是否一致

申請土地鑑界案件時，一併檢附建築線指示圖，由地所檢核地籍線與建築線是否一致，並將檢核結果直接通知本府都發局，以維界址的正確性，杜絕爭議。

【具體成效： 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共辦理 344 件】

跨機關代送補樁申請書

如遇現場確認查無樁位，即提供民眾都市計畫樁補設申請書，協助其填寫該申請書及跨機關代送申請書，並檢附建築線指示圖後，代送至本府都市發展局，減少民眾往返機關申請案件次數。

通報未登記建物機制

地所辦竣未登記建物查封，主動通知本市建築管理工程處，有效管理未辦保存登記之建物。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共通知 251 件】

跨機關合作宣導未辦繼承

於本市殯葬管理處網站建置「未辦繼承登記問答」及「未辦繼承公告」連結，並於本市第一、第二殯儀館服務檯放置「未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理作業問答」摺頁供民眾索閱。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共發放 3,410 張摺頁】

(3)精實管理

臺北市政府是臺灣第一個跨機關全面推動精實管理（Lean Management）的政府機關，藉由消除工作流程中的浪費，極大化在日常工作中每一項工作的附加價值。這套管理系統源自日本豐田集團的汽車生產管理模式，理念是藉由全體員工共同持續性的改善，以降低企業營運管理成本，快速生產模式及快速回應市場為主要目標；它的核心思想是消除一切浪費(浪費指流程中沒有增值的活動)，精益求精和持續改善。本局配合本府政策持續導入精實思維，並由上往下實踐，推動二級機關辦理精實管理，聆聽民眾需求，積極嘗試改善，減少不必要浪費，自 107 年迄今計推出 7 件精實管理專案。

|建築線與地籍線疑義處理精實改善方案

【榮獲臺北市政府精實管理團隊第二名、創意提案競賽佳作獎】

◆案件涉及都市發展局、地政跨機關間行政作為，研提「流程改善」、「通案分類原則」、「訂定標準檢測項目」等 3 大精實方向實施新制通報流程，有效縮短案件處理期程。

◆案件流程處理流程簡化：由原流程 7 次歷程減為 4 次歷程，節省流程步驟 42.9%。

◆訂立標準檢測項目：修正通報機制，訂立 8 項檢測項目標準，避免重複檢測，每件節省 4 至 8 小時作業時間。

◆處理方案標準化：建立 14 個指標共 81 種態樣之處理方案。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共辦理 80 件，平均辦理日數為 37 日，較 105 年平均辦理日數為 67 日，有效縮短建築線與地籍線不符疑義案件處理期程 44%，節省 30*80=2,400 工作日。】

|縮減土地鑑界辦理天數（古亭所）

◆說明：為縮短鑑界案件辦理天數及外業測量民眾現場等待時間，製作鑑界自主檢查表，供同仁複丈前資料整理及複丈後歸檔，並購買現場販賣界標及核發成果圖之設備供外業使用。

◆亮點：為避免施測土地周圍圖根點位置不明顯或滅失，以致尋找

圖根點或建置補助點耗費時間，爰訂定「圖根點清理及測設導線補助點作業計畫」，縮短現場複丈處理時間，提升外業施測效率。【具體成效：實施後至 108 年 6 月止，共填寫 284 張自主檢查表、使用 220 次現場核發設備、共清查 168 支圖根點。】

|提升登簿校對處理效能（松山所）

◆說明：等待時間長短是民眾評價政府機關服務品質重要標準，如何快速有效率的提供服務，更是公私部門的核心目標，本次藉由精實管理，消除流程中的浪費，精益求精，提升登簿校對處理效能，縮短民眾等待時間，以提升機關服務品質。

◆亮點：利用 SIPOC、魚骨圖及效益投入矩陣等工具，改善登校人員配組、調整案件傳遞動線、速件以醒目標籤提示及整合範例置於本府知識管理平台(KM)，以提升登校效能，縮短民眾等候時間。【具體成效：實施後至 108 年 6 月止，共計辦理 8390 案，買賣案件縮短 19%作業時間，設定類案件縮短 17%作業時間。】

|縮短建物第一次測量案件辦理日數（中山所）

◆說明：建管前未記載面積暨 84 年公寓大廈管理條列發布前之建物第一次測量案件，需先與屋主至現場測量確認範圍，再發文由跨機關小組實地會勘認定合法建物範圍之面積，致重複兩次現場會勘，精實後為承辦人員直接發文通知地主及各機關於原排定測量日期辦理現場會勘。

◆亮點：免除民眾及承辦人員第二次會勘的時間及油耗成本，並可加速案件辦理時間。

【具體成效：實施後至 108 年 6 月止，共計辦理 1 案，測量案件辦理日數平均可縮短 5 日發文及第二次會勘時間，約可節省 66%作業時間】

新成屋登記後建物測量成果圖謄本核發精實方案（士林所）

◆說明:測量課圖庫人員每日由異動清冊知悉有第一次登記之建號，再取出成果圖並繕寫建號、掃描上檔,每件工作時間平均2.41日。

◆亮點：當建物第一次登記案件准予公告，辦理預登作業後，測量課人員即以預登建號繕寫於建物成果圖上。當公告完竣確認預登建號正確，測量課隨即掃描上傳建物成果圖。且每個過程皆利用LINE群組聯繫，減少無謂等待時間並設計聯繫簽收單，釐清案件目前位置。

【具體成效：實施後至108年6月止，共計辦理4案，平均工作日為1日，每案節省1.41日】

加速測量圖庫檔案借調作業（建成所）

◆說明：測量圖庫歸檔資料種類眾多，如申請書、地籍圖、土地複丈圖、建物測量圖及相關成果圖等，且因早期歸檔方式為紙本紀錄，查找及借調需耗時費工，研提精實管理改善作業流程，有效縮短案件借調期程。

◆亮點：以魚骨圖及反魚骨圖分析後，經優先矩陣選取「規劃檔案擺放位置」、「盤點清理電腦建檔」及「製作操作手冊(範例)」等3個策略完成精實管理。

【具體成效：實施後至108年6月止，調案件數62件，調案平均日數0.4天，減少55%調案時間】

加速登記/測量案現金退費作業時程（大安所）

◆說明：民眾抱怨地所收費快速，現金退費作業時間卻相對緩慢。

◆亮點：使用魚骨圖及SIPOC分析，針對退費現金流程檢視可能浪費行政作業，利用策略優先矩陣分析改善策略次序，進行駁回及撤案退費流程改善，減少案件因運輸過程浪費時間，並以開放案管權限、免除會辦流程/資料同步查對、強化跨課聯繫/精簡動線、業務課主動加註退費金額等精實作業。

【具體成效：實施後至108年6月止，共計辦理86案，免會辦案

件(溢繳)平均每件由 20 分鐘縮減至 15 分鐘、駁回案件平均每件由 2 小時縮減至 30 分鐘、其他案件(撤案兼退費等)平均每件由 8 小時縮減至 90 分鐘。】

(4)其他流程簡化

new|簡化實價登錄資料檢核作業

◆地所協助預審-落實實價資訊預審機制，提前於實價登錄資訊「轉入前」，即「申報期限內」全面檢核，及早發現申報瑕疵，並通知改正與輔導，有效降低實價登錄申報錯誤率。

◆系統輔助檢核-實價登錄資訊申報期滿「轉入後」，首創於「區段地價估價作業系統」新增實價登錄檢核輔助功能，整合地籍資料、使用分區等資訊，並提供歷史地價或房價、面積檢核等相關功能，經由電腦快速比對並產製結果報表，解決人工抽查難以全面釐正之問題，提升實價登錄資訊正確性，增進查核作業品質與效率。

【具體成效：藉由地所預審及電腦檢核，降低申報人受裁罰風險，有效提升實價登錄資料揭露率，確保民眾查閱實價資訊之正確性】

|門牌號勘查簡化作業

申辦門牌更正登記，現開辦單一窗口服務，民眾僅需於第一次填具測量及登記申請書，門牌勘查結果後，即將登記案移送登記課辦理，透過地所內部流程簡化，民眾不須再往返地所，節省民眾往返及等候時間。

【具體成效：106 年 7 月起至 107 年 6 月止，共受理 11 件】

|實施測量案領件作業併於登記案領件櫃檯

全市實施測量案領件作業併於登記案領件櫃檯，民眾無須洽測量櫃檯換領收據後再洽登記櫃檯領件。

【具體成效：106 年 7 月起至 107 年 6 月止，共受理 2,247 件】

預審繼承人申領現行工程徵收補償費案

為簡化繼承人申領現行工程徵收補償費之發價作業流程，申請人可先於市民e點通下載申請表單並郵寄繼承資料予本局承辦人預為審查，審核無誤後，以電話通知申請人攜帶身分證明文件核對身分並核發補償費。

new 重測前後圖幅號，套繪即知免翻找（大安所）

有效縮短承辦人查閱重測前地籍原圖時間，可將原人工查閱時間由20分鐘縮短為電腦化後之3分鐘，除避免全功能櫃檯因處理大宗案件時間較長造成等待人數湧現，同時減少多次翻找重測前原圖，減少舊圖損壞情形。

【具體成效：自107年7月至108年6月止，共受理28件】

3. 申辦案件書表減量程度

現場申辦免填書表	數位查詢免謄本
➢ 登記案件免附清冊 ➢ 簡易登記案件免填書表 ➢ 申請地籍謄本免填書表 ➢ 隨案謄本申請免填申請書 ➢ 住址隱匿隨案申請免填書表	➢ 數位印鑑比對系統 ➢ 申領徵收保管款再升級 ➢ 傳真聯繫查詢資料 ➢ 授權書查詢系統確認文件 ➢ 不動產數位資料庫系統 ➢ 內政部戶役政查詢系統 ➢ 地政資訊網際網路查詢系統 ➢ 內政部地政司地籍圖資網路便民服務系統

本局積極落實為民服務的精神，節省民眾填表不便，提供部分業務**現場申辦免填書表**服務；利用數位印鑑比對系統與本市不動產數位資料庫系統，逐步實現**數位查詢免書證謄本**，使承辦人員透過公務系統可直接查詢相關資料，無須民眾檢附；並主動與其他機關合作，達成**跨機關聯繫節省書表**，以更便捷之方式提供民眾及府內機關地政資料，打破地域隔閡並落實謄本減量，以下就申辦各項案件書表減量程度說明如下：

(1)現場申辦免填書表

登記案件免附清冊

拍賣、更名、抵押權部分清償、清償、住址變更、預告、塗銷預告、書狀補給、塗銷信託等登記案件免附土地登記清冊。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 56,651 件，約減量 77,447 張】

簡易登記案件免填書表

全功能櫃檯服務簡易登記案件免填書表服務。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 58,453 件，約減量 45,187 張】

|申請地籍謄本免填書表

單一窗口綜合謄本櫃檯設有雙螢幕互動裝置，動口免動手。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 207,609 件，約減量 27,6144 張】

|隨案謄本申請免填申請書

申請人隨案申請謄本者免填寫申請書。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 21,392 件，約減量 276,144 張】

new|住址隱匿隨案申請免填書表（松山所）

申請人隨案申請登記案件之標的所有權部資料住址隱匿，無須填寫相關書表，僅由收件人員於登記案件蓋隨案申請住址隱匿章戳，即可於案件登記完畢後，交由承辦人辦理住址隱匿作業。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 21,392 件，約減量 27,574 張】

(2)數位查詢免書證謄本

|數位印鑑比對系統

落實免書證服務，減少戶政事務所核發印鑑證明紙張使用量，並簡化作業流程，免除民眾往返奔波時間及金錢成本；另可降低持偽造印鑑證明申辦地政業務之風險，節省地政機關承辦人員查對印鑑證明時間，提供本局及所屬所隊申請使用「數位印鑑比對系統」。自 106 年 7 月 1 日起，申請案件之當事人可選擇免附印鑑證明。

【具體成效:107 年 7 月至 108 年 6 月查詢 1,169 筆,減量 1,169 張】

|申領徵收保管款再升級

◆得免附印鑑證明：如需委託他人或通信申領保管款，只要已在臺北市各戶政事務所辦理印鑑登記者，得於申請書適當欄位註明「使用臺北市ＯＯ戶政事務所登記之印鑑，並同意地政機關利用電腦處理查詢」，該申請書及證明文件等所蓋用印鑑印文經本局以「數

位印鑑比對系統」查詢並核驗相符者，得免附印鑑證明。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月受理 6 件，減量 58 張】

傳真聯繫查詢資料

跨機關傳真方式查詢戶政(戶籍資料)、稅捐(查欠稅費及稅單釐正)及各機關資料，以取代人民申請所需之文件。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月查詢 337 筆，減量 1,487 張】

授權書查詢系統確認文件

民眾持外交部授權書洽辦公務時，由承辦人透過授權書查詢系統連線確認文件內容。

【具體成效:107 年 7 月至 108 年 6 月查詢 2,094 筆,減量 3,417 張】

不動產數位資料庫系統

配合「謄本減量」政策，提供本府各級機關查詢本局同步異動資料庫相關地政資料，承辦人可經系統立即查詢本市不動產相關資訊。

內政部戶役政查詢系統

透過系統查詢戶政相關資料，申請人免附戶籍謄本等證明資料。

地政資訊網際網路查詢系統

為落實個人資料保護，配合內政部政策及因應機關業務需要，提供本府各機關申請使用「地政資訊網際網路查詢系統」，透過伺服器連結至各地所地籍資料庫查詢地政圖資資料，各機關於受理民眾申請案件時，申請人得免附相關謄本資料。

內政部地政司地籍圖資網路便民服務系統

使用內政部地政司地籍圖資網路便民服務系統，查詢地籍圖、段界圖及地上建物套繪情形，獲得土地現況及建物坐落地號位置等資訊。

(二)各項地政業務服務流程透明程度

1. 案件處理流程查詢公開程度

官方網站查詢服務	現場服務人員及硬體設備
➢ 測量案件定期排件查詢服務 ➢ 案件辦理情形查詢系統 ➢ 案件補正駁回原因查詢系統 ➢ 登記案件公告情形查詢系統 ➢ 櫃檯等候情形查詢……等 10 項	➢ 服務人員 ➢ 液晶螢幕 ➢ 收據 ➢ 領件呼叫器 ➢ QR Code 提供訊息

為便利民眾了解案件處理情形，本局於**官方網站**提供案件辦理情形、補正駁回原因、測量案件定期排件情形、櫃檯等候情形、地籍清理土地及建物清理狀態、未辦繼承土地及建物列冊管理、通信申請案件查詢、代收案件郵寄進度等各項查詢系統；地所於現場除有**服務人員**外亦提供**硬體設備**使民眾方便快速獲知案件辦理情形、叫號情形。

(1)官方網站查詢服務

|測量案件定期排件查詢服務

◆每日上傳測量案件定期排件情形，結合「土地建物複丈排定日期時間表」、「案件辦理情形查詢」及本府工務局「臺北市地理資訊e點通」網站，將勘測案件地點直接展示於地形圖資，以利民眾了解土地之空間關係及約定地點，另於同一頁面下亦提供案件辦理情形之查詢功能，便利隨時掌握承辦進度。

new◆運用本局測量案件排件查詢系統功能，於系統中之會同地點欄位同時登錄顯示法院囑託測量案件之預繳規費，便於債權人查詢會合地點時，一併得知預繳規費而無須另行電洽。

|案件辦理情形查詢系統

本局於官方網站設置「案件辦理情形查詢系統」，登記、測量案件經地政事務所收件後，任何人均可於該系統快速查詢案件辦理情形，便利民眾即時取得案件辦理流程資訊並預先規劃領件期程。

案件補正駁回原因查詢系統

本局於官網設置「案件補正駁回原因查詢系統」，提供登記、測量案件補正駁回原因線上快速查詢，便利申請人可不受時間地域之限制，快速得知案件受補正或駁回之原因，以掌握處理時程。

登記案件公告情形查詢系統

提供「書狀補給」、「建物第一次登記」、「時效取得地上權」、「地籍清理」等登記案件公告資訊。

櫃檯等候情形查詢

機關網站提供櫃檯等待人數查詢服務，並結合本市「愛臺北市政雲服務」，提供地政櫃檯叫號進度查詢。

地籍清理土地及建物清理狀態查詢

◆自行開發「未辦繼承土地及建物列冊管理情形查詢」系統。民眾得隨時於本局網站即時查詢未辦繼承登記土地及建物列冊管理情形，保障自身權益。

new◆每年 4 月 1 日於官網設置未辦繼承登記公告專區，公告期間為 3 個月，便利民眾可不受時間地域之限制，即時查詢當年度逾期未辦繼承登記。

通信申請案件查詢網（大安所）網站設置「通信申請案件查詢網」，使申請人順利查詢通信申請案之案號，另設立連結點連結至本局「登記及測量案件辦理情形查詢」連結區，可直接查詢通信登記申請案之辦理進度，提升案件流程透明度。

代收進度 easy 查—專屬信件編號，郵寄進度隨時知

預向郵局索取大宗條碼，並自製標籤（郵件掛號號碼 QR Code 可直接連結至郵局郵件查詢網頁），黏貼交付申請人之收件收據，提供申請人得隨時據以來電或掃描標籤紙上 QR Code 連結至郵政網頁查詢郵件寄送情形。

強化區段徵收及市地重劃相關資訊公開（總隊）

為加強區段徵收及市地重劃相關資訊公開，本局於機關網頁公開本

市各徵收區及重劃區辦理狀況、已辦竣區段徵收及市地重劃成果報告書及辦理中區段徵收及市地重劃計畫書、圖，並依辦理進度持續更新。

保障民眾(地主)知的權利（總隊）

為維護權利人知的權利，於自辦市地重劃座談會等會議提醒開發注意事項，並將會中陳述意見做成紀錄，放置於機關網頁周知；近期解散之自辦市地重劃區相關辦理情形及解散函文亦公開於網站，俾使相關權益人知悉。

(2)現場服務人員及硬體設備

現場除有服務人員外，亦提供液晶螢幕、叫號系統、領件呼叫器等設備，使民眾方便了解服務櫃檯叫號情形，輕鬆找到申辦櫃檯；並可藉由液晶螢幕顯示之案件狀態，快速獲知案件辦理情形，亦藉由領件呼叫器之提醒，無須查詢即可領件，節省民眾寶貴時間。

服務人員

由服務人員及地政士志工提供現場諮詢各項服務，即時為民眾提供專業解答。

圖 2-3. 服務人員-志工現場諮詢

液晶螢幕

研發「案件辦理情形即時顯示系統」即時顯示簡易案件辦理情形，透過多媒體播放器整合電視節目播放、叫號系統、跑馬燈及跨機關業務宣導片。

圖 2-4. 案件辦理情形即時顯示

收據

同仁受理民眾提出之人民申請案件或公文後，立即發給收據，主動提供相關查詢資訊管道。

領件呼叫器（大安所）

民眾於現場等候簡易案件時，提供領件呼叫器，可領件時即啟動呼叫器通知取件，無須另外查詢案件辦理情形即可領件。

圖 2-5. 領件呼叫器

QRcode 提供訊息

本局利用 QRcode 置於各項文宣或場所布置中，以節省民眾上網搜尋地政相關資訊時程，便利民眾迅速獲得所需資料。

2. 案件處理流程主動回應程度

資通訊主動回應		專人主動回應到家服務	創新主動服務
臺北地政雲	簡訊電子郵件		
➢ 登記測量案件辦理情形 ➢ 社區交易主動通知 ➢ 不動產業者證照到期通知	➢ 地籍清理代為標售決標資訊簡訊即時通知 ➢ 召開社子島拆遷安置聽證相關會議前主動簡訊提醒通知 ➢ 案件辦理情形通知 ➢ 郵寄到家案件簡訊通知…等13項	➢ 高齡友善服務 ➢ 開發區行動到家服務	➢ 建立社子島拆遷安置聽證專區 ➢ 製作社子島聽證懶人包 ➢ 舉辦17場聽證說明會…等7項

為提升為民服務品質，本市各項案件之處理，除案件公開處理流程供洽公民眾隨時隨地查詢外，更配合時代之趨勢，於案件辦理結合**資通訊主動回應**民眾辦理情形，亦針對民眾需求指派**專人主動回應到家服務**，提供更多從心出發的**創新主動服務**。

(1)資通訊主動回應

A. 臺北地政雲主動推播

|登記測量案件辦理情形

提供民眾輸入轄區所別、案件種類、收件年、收件字及收件號以查詢登記測量案件辦理進度。若加入地政雲會員，更將主動傳送登記及測量案件之最新辦理情形（含案件追蹤）。

|社區交易主動通知

首創「社區交易主動通知」，系統會員可就有興趣之社區加入追蹤，未來該社區如有新交易案例，將配合地政雲每週更新實價登錄資訊時，同時以系統會員訊息及電子郵件主動通知，讓民眾可以即時掌握房價變動。

|不動產業者證照到期通知

地政士、估價師或經紀業者若加入地政雲會員，地政雲將主動傳送證照到期通知訊息，避免證照逾期失效。

B. 簡訊電子郵件系統通知

new|地籍清理代為標售決標資訊簡訊即時通知

108 年 6 月 20 日起本局運用內政部「全國地政即時訊息發送平台」，於開標當日發送開標資訊，通知有留下手機聯絡電話之投標人。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計主動通知 21 件】

new|召開社子島拆遷安置聽證相關會議前主動以簡訊提醒通知（總隊）

於召開 108 年 3 月 16 日共同委託代理人協調會及 108 年 4 月 13 日社子島拆遷安置聽證會議之前 1 日分別以簡訊通知書面報名參加之民眾、發言代表及證人，提醒民眾攜帶報到應備證件及準時與會。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計主動通知 316 件】

|案件辦理情形通知

送件申請人需案件辦理情形簡訊通知者，留有手機電話號碼即由系統自動產生案件辦理情形簡訊通知，便利民眾掌握案件辦理流程。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計主動通知 52,802 件】

|郵寄到家案件簡訊通知

於案件辦竣郵寄時，利用申請人所留手機號碼，以簡訊主動通知郵寄日期及雙掛號編號，讓民眾掌握郵寄到家時間。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 1,359 件】

|申請住址隱匿結果通知

為便利民眾申請謄本住址隱匿時，第一時間知悉案件辦理狀態，除就現行以公文及 e-mail 為辦竣通知的方式外，另增加簡訊通知服務，民眾只需要在申請書上填寫手機號碼，即會主動提供該項通知服務，讓申辦流程資訊更為即時。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計主動通知 106 件】

地籍異動即時通服務

提供不動產坐落於本市之登記名義人申請產權異動主動通知服務，透過簡訊或電子郵件方式，主動通知民眾產權異動情形。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 1,030 件】

跨縣市代收案件簡訊主動通知服務（松山所）

針對跨縣市代收案件，透過簡訊主動告知案件收件號碼及承辦人，使民眾免於花時間及金錢來電詢問，並讓民眾可輕鬆掌握案件進度，深化「地政服務通全國」，使服務更完備。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 278 件】

退費結果通知：以簡訊通知將退費結果通知申請人。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 658 件】

主動通知繼承人申辦繼承登記

應用戶役政資訊連結介面比對被繼承人及地籍資料，以手機簡訊通知繼承人儘速申辦繼承登記，避免逾期申辦遭裁處罰鍰。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 6,537 件】

主動發送實價登錄須知

買賣案件主動發送實價登錄須知，並於須知內加註申報期限，提醒民眾辦理申報登錄作業。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 27,178 件】

測量案件會同時間地點通知

為解決測量案件民眾忘記到場會勘時間及地點之常見問題，故採事先以簡訊通知，加強主動通知服務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 1,945 件】

補償費匯款完成簡訊通知（總隊）

通知北投士林科技園區區段徵收第 1 期拆遷範圍內專案住宅承購戶房租津貼入帳日期，節省民眾奔波查詢時間。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，計主動通知 25 件】

|一手資訊E for U（松山所）

為使地政士於第一時間取得最新法令及便民措施資訊，申請方式超簡便，只需於松山所網站申請頁面點選立即申請一手資訊E for U，輸入姓名及e-mail，即可完成申請。

【具體成效：自107年7月至108年6月止，計主動通知36件】

(2)專人主動回應到家服務

|高齡友善服務

本局自105年4月25日推出「臺北市高齡社會地政貼心服務計畫」，106年4月24日精進與10單位共同攜手合作（地政局、社會局、都發局、衛生局、民政局、稅捐處、國稅局、地政士公會、金融機構及其公會等），結合公私協力跨域跨界服務，組成高齡友善團隊。

◆具體做法：由本局及所屬地政事務所為長輩朋友提供最友善的服務，包含四項基本服務(法令諮詢、樂齡環境、預約服務、到府到院)、二項亮點專案(「以房養老」及「繼承叮嚀」)、到府收取申領徵收補償費保管款案件等服務。

表2-1.本市高齡社會地政貼心服務項目

項目	內容
法令諮詢	地所與國稅局、稅捐稽徵處協同於現場、電話、傳真或電子郵件等法令諮詢服務櫃檯，提供登記、測量、簡易稅務等相關法令諮詢服務。
樂齡環境	1. 設置樂齡專區：本局所屬所隊依辦公環境及現場情形，設置專屬服務櫃檯及專線等，並結合到院到府與預約服務。 2. 增設暫歇設計：由各地所依辦公現場環境，增設使長者能暫時倚靠，或休息時便於起身之設施，以維高齡長者之安全。 3. 提供科技應用：利用互動式之地政資訊小遊戲，使長者可藉由電子產品之趣味學習，提升對地政活動之興趣，並宣導法令規定。
預約服務	藉由電話、傳真或線上預約，向本市各地所預約辦理坐落於本市之土地建物登記測量申請案，並安排專人全程服務，主

	動告知到所時間地點及負責後續的追蹤與管理。
到府到院	由申請人、代理人或相關機關提出轉介需求，由地所派專人到府到院辦理簡易案件收件與一般案件核對登記義務人身分，免除年長及行動不便民眾舟車勞頓、交通往返辛勞。
以房養老	邀集社會局、金融機構、不動產經紀業、地政士，共同合作服務長者辦理房地資產信託、抵押權設定登記(逆向貸款)，以獲取安老費用
繼承叮嚀	透過內政部戶役政系統連線，按月通報死亡長者資訊，由地所主動提醒繼承人辦理繼承登記。

開發區行動到家服務

為體恤開發區居民舟車勞頓，特由土地開發總隊同仁主動聯繫，深入開發區現場提供各項便民服務。

◆到場收件服務：為辦理本市社子島地區區段徵收安置計畫(草案)聽證作業，配合士林區富洲里、福安里里辦公處及社子島居民需要，到社子島駐點站或里辦公處現場收受聽證書面意見表，減少當地居民親送或郵寄之辛苦。

圖 2-6. 社子島工作站一對一專人諮詢服務

◆駐點諮詢服務：為讓社子島地區居民充分了解拆遷安置計畫草案內容及聽證程序，以維護民眾自身權益，土地開發總隊持續於每週一至週五下午 2 點，至社子島駐點工作站提供一對一專人諮詢服務，另於每週二及每週五下午 3 點，於同地點辦理小型說明會。

◆預約到府說明會：除前開駐點服務外，若諮詢民眾為 15 人以上團體，可採電話預約時間地點，土地開發總隊即派員至指定地點舉辦到府說明會。

◆貼心提供一問一答說明會：土地開發總隊貼心提供行政協助予25位聽證發言代表，於108年3月24日及31日派員出席25位發言代表舉辦之「一問一答」說明會，現場解答疑義。

圖 2-7. 108 年 3 月 24 日一問一答說明會

(3)創新主動服務

|建立社子島拆遷安置聽證專區 便利民眾取得相關資訊

圖 2-8. 社子島聽證專區 聽證資訊全打包

為使「臺北市士林社子島地區區段徵收拆遷安置計畫（草案）」聽證會議順利進行，土地開發總隊於機關網頁建立聽證專區，公開聽證辦理過程中相關資訊，包含聽證公告、申請書下載、說明會之簡報及影片、文書證據、共同委任代理人協調會選出發言代表名單、聽證資訊懶人包及聽證會議簡報及影片等資料，以利當地居民獲取相關資訊；另該專區連結併同置於本府「明日社子島」網站。

製作社子島聽證懶人包 加強宣導聽證相關資訊

圖 2-9. 聽證資訊小海報加強宣導

為利社子島居民快速了解聽證相關資訊，以簡潔的文字輔以各式圖示製作「安置計畫怎麼改」、「聽證上場」及「您問我答」等 3 份文宣，以宣導如何修改安置計畫、如何參加聽證會議，以及如何更進一步獲得拆遷安置計畫草案相關資訊。除公開於機關網頁供民眾閱覽，並印製海報張貼於本市士林區福安里辦公處、富洲里辦公處、永倫里辦公處及社子島駐點工作站之公告（布）欄。

舉辦 17 場聽證說明會 讓居民了解聽證程序及安置計畫草案

為了向聽證當事人及利害關係人（含社子島地區居民）說明聽證程序及拆遷安置計畫草案內容重點，以利於充分了解相關資訊後透過聽證程序進行書面或言詞陳述，本府除了於 108 年 3 月 4 日、5 日、9 日舉行 4 場說明會，亦於同年月 24 日及 31 日派員出席聽證會議 25 位發言代表舉辦之「一問一答」說明會，並於同年 4 月 1 日至 3 日、8 日至 10 日分別就工廠、農業、廟宇之安置，舉辦中小型說明會，共 17 場次，參與人次計約 2,000 人。此外，並有提供工作站駐點諮詢服務、工作站小型說明會及小團體(15 人以上)預約專人服務等多種方式，以讓居民能更了解安置內容。

聽證上場 開放現場旁聽同時進行網路直播

圖 2-10.108 年 4 月 13 日聽證會議

社子島拆遷安置計畫草案聽證會議於 108 年 4 月 13 日（星期六）上午 9 時在本市士林區行政中心 10 樓大禮堂舉行。會議全程錄音、錄影，並以網路公開直播(線上觀看次數已達 2,500 人)，另亦於福安區民活動中心、中洲區民活動中心架設螢幕播放直播畫面，方便當地居民就近前往觀看。會後也上傳當日影片於土地開發總隊網站。

領取成果圖主動通知服務

測量案件辦結後，若屬需核發成果圖之案件，將移送至領件櫃檯保管等候領取，惟申請人(或代理人)常因故而遲遲未領取成果圖;領件櫃檯於每月底清查是否有成果圖逾 1 個月以上未領取，進而主動通知提醒申請人領取，以提升為民服務品質。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計主動通知 829 件】

寄送駁回通知書時一併寄送地政規費退還申請書

案件經駁回後申請人得申請退還已繳納之登記費及書狀費等地政規費，於寄送駁回通知書時一併寄送地政規費退還申請書，申請人欲申請退費時，即可先行填寫地政規費退還申請書，並備齊相關文件，再至地所洽辦退費手續，以提升行政效率及為民服務之品質。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計寄送 1,111 件】

土地複丈定期通知書隨附地籍地形套繪圖

地所受理土地複丈案件於現場辦理前會寄發土地複丈定期通知書給鄰地所有權人，以保障土地所有權人權益，惟通知書上僅以文字記載複丈之土地地號、會同地點地址以及鄰地土地地號等項目，於實務上許多土地複丈案件之鄰地所有權人仍常致電地政事務所詢問通知書所載地號土地實際坐落位置。為讓土地複丈案件鄰地所有權人能快速了解複丈土地與自身土地地籍地形相關位置，本局於105年1月27日起在土地複丈定期通知書加碼提供地籍地形。

【具體成效：自107年7月至108年6月止，共計寄送1,754件】

(三)各項地政業務服務場所友善性

1.洽公環境適切程度

辦公環境整體性	改造辦公環境
➢ 引導明確 ➢ 動線妥適 ➢ 舒適明亮 ➢ 安心貼心 ➢ 無障礙	➢ 臺北地政換新裝 ➢ 古亭咖啡廣場 ➢ 中山地籍測量沿史展示櫃 ➢ 建成歷史特色意象牆面

本局及各地所秉持著優質便民的服務理念，以顧客的角度，從「眼」、「耳」、「鼻」、「口」、「創新」、「貼心」等六面向規劃設計，營造**舒適明亮、標示清楚、動線明確、無障礙**且**重視環保**的辦公環境，積極導入「通用設計」(Universal Design)理念，考量身心障礙者及各年齡層等對象之需求，提供所有人皆能方便使用之設施。

(1)辦公環境整體性

107 年度「地政整體業務滿意度調查」結果顯示，本局「機關現場服務環境」之民眾滿意度高達 97.79%；地所各自調查平均滿意度高達 98.10%，顯示民眾對本市地政業務服務場所提供便利程度給予相當高的肯定。

|引導明確

◆各辦公大樓主要出入口均掛置樓層配置圖，並於辦公樓層提供平面配置圖，另平面圖以色塊形式呈現，使畫面更為精簡，提高相對位置辨識度。

◆各項標示牌號內容清晰明確，導引民眾諮詢及服務方向。

◆採用不同顏色 OA 作辦公空間區隔，以利民眾區別服務業務，提升洽公諮詢之便利性。

圖 2-11.建成地政樓層配置

◆各服務櫃檯、櫃檯服務同仁姓名、電梯內樓層單位標示牌及各項便民設施皆有雙語標示，落實雙語環境。

◆設置地面簡約易懂之指引標示，並搭配不同顏色地面區塊，輔助巡迴人員引導，便利民眾迅速前往正確櫃檯辦理業務，提升洽公之便利性及櫃檯分流效能。

圖 2-12. 地面簡約指引標示

◆調整全功能櫃檯上方叫號機位置，以更直觀、明確之方式呈現，便於民眾辨識及快速前往指定櫃檯洽辦業務。

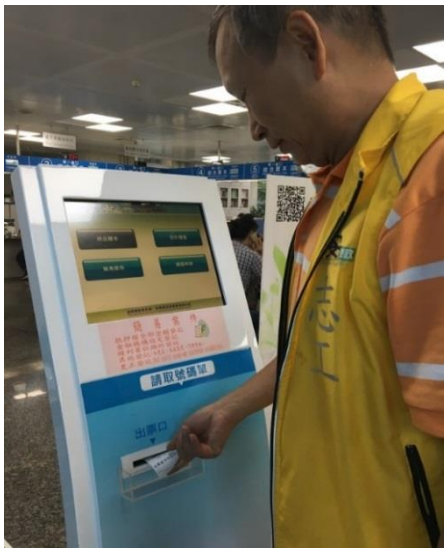


圖 2-13. 直立式觸控螢幕取號

|動線妥適

◆設置專人巡迴及引導服務，提供機動性引導之尊榮服務。

◆第一線服務場所設置直立式觸控螢幕取號機，清楚分流，並由巡迴服務人員及志工明確指引不同方向之櫃檯號碼。

◆綜合檢視各服務櫃檯，垂直與水平整合於同一層面，且推動「一處收件，全程服務」，之便民措施，免除民眾上下層奔波及找尋櫃檯困擾。

|舒適明亮

◆辦公照明設備全面採用 T5 燈具，亮度增加，節能、省電、又環保。

◆民眾洽公環境規劃舒適明亮，櫃檯高度、深度適宜，方便民眾書寫。

◆營造舒適貼心的洽公環境，適時配合節慶活動美化綠化辦公環境。

圖 2-14. 古亭地政服務櫃檯

◆藝文走廊長期與藝文人士配合，舉辦展覽，深獲洽公民眾及同仁好評。

安心貼心

◆各項設施定期檢查與充實，訂定為民服務現場服務設施考核表，專人定期檢查並記錄，於為民服務小組會議檢討備查，以確保設施品質。

◆為提供安全舒適環境，就室外、室內、建築物本體及室內設施 4 大區域之設備，由專人定期檢測維護並作成紀錄。

◆提供優質公用廁所之如廁環境，新增 T 型扶手，並提供坐式馬桶之抗菌清潔液。

◆櫃檯服務貼心且巡迴人員主動導引、提供代收代寄簡易流程及民眾書寫區範例填寫。

◆接受洽公民眾建議設有「救急貼心小棧」，主動提供：拋棄式口罩、貼心小物、女性衛生用品、簡易針線包等，供需要之民眾索取或利用。

無障礙

◆設置無障礙全程服務櫃檯，專人提供行動不便者愛心全程服務及電動車充電服務。

◆提供電梯、對講機、無障礙坡道及標誌、停車位、無障礙廁所、孕婦專用停車位、服務(愛心)鈴、輪椅等無障礙設施。

圖 2-15. 中山地政無障礙廁所

◆健全無障礙廁所設施，空間檢視規劃將無障礙廁所改置為多功能親子暨性別友善廁所。

(2)改造辦公環境

臺北地政換新裝~公共廊道空間改造

本局於 107 年 9 月 30 日完成公共空間廊道改進計畫，委由專業的服務團隊，透過大量討論與分析，勾勒並改造出需求藍圖。結合企業化識別(CI)理論，營造出更友善、舒適的洽公環境。

◆門面改造：本局 3 樓入口處以大幅臺北市地圖為背景，標示本局及所屬所隊與各便民工作站等服務據點，宣示地政服務無所不在。

圖 2-16. 臺北地政換新裝

◆電子化數位看板：於民眾進出頻繁之路口設置電子化數位看板，輪播地政宣導影片。

◆公民咖啡館：為營造友善的洽公環境，將公共空間規劃成「公民咖啡館」，提供市民朋友一個溫馨、便利的活動空間。

圖 2-17. 公民咖啡館

◆民眾及記者接待室：改造接待民眾及記者朋友之公共空間，使聽取民意，溝通意見更便利。

◆臺北地政歷史走廊:將公共廊道一隅改造為「臺北地政歷史走廊」，記載本局自 35 年成立地政科以來的點點滴滴。

圖 2-18. 臺北地政歷史走廊

臺北地政換新裝~資訊作業環境搬遷

本局資訊室於 108 年 6 月搬遷至市府大樓 4 樓北區，透過採購招標程序，委請有規劃電腦機房、網路、電力、裝潢等深厚經驗之廠商，構建新的地政資訊辦公環境。

◆重新配置網路、電力、通信及光纖：藉由辦公室搬遷，重新規劃網路、電力、通信等線路，並加以清楚標示，加強應對環境突發狀況之能力，維護資訊安全。

◆增設小型討論空間：應對地政資訊需求日益升高，亟需增設討論空間與各業務科、承攬廠商洽談增修系統功能需求、資安議題等，爰增設 2 個小型討論空間。

圖 2-19. 增設小型會議空間

◆增設廠商工作專區：資訊室負責本局整體資訊業務，所涉層面包含對外及對內服務系統、硬體及資安維護等，承攬廠商常需至資訊室處理，故劃設一工作專區，便利資訊作業進行。

◆合適辦公環境：重新規劃辦公空間，劃分每人工作區域、資料儲存位置及資訊網路、系統及硬體監控環境，使資訊作業管控更加切合需求，工作更加流暢。

圖 2-20. 重新規劃辦公空間

古亭咖啡廣場（古亭所）

打造人性化的辦公環境是民眾與為民服務機關所期待及追求完善服務的目標，為回饋外部滿意度問卷調查的建議改進事項，貼近民意需求，打造舒適溫馨兼具政策行銷宣導功能的「古亭咖啡廣場」，讓蒞所洽公民眾或社區里民皆能感受到細緻的服務品質、共享愉悅美好時光。

圖 2-21. 古亭咖啡廣場

中山地籍測量沿史展示櫃

臺灣地區土地之地籍測量，初期係清朝為賦稅需要調製「魚鱗圖冊」（類似現代之地籍圖及歸戶冊等圖冊），作為地籍及稅籍之依據。中山所利用櫥窗展示本市地籍測量沿史及測量儀器的演進，讓民眾蒞臨中山所洽公時能了解地籍測量歷史文化之意義。

圖 2-22. 地籍測量沿史展示櫃

建成歷史特色意象牆面

建成所轄區特性及背景富含老臺北歷史文化意涵，將具有轄區歷史意義之 1933 年日本人金子常光繪製之台北市大觀，設置為建成所主要服務樓層入口之牆面設計，民眾蒞臨建成所洽公時產生清新有歷史感之親切印象，亦有他機關特至建成所參訪。

圖 2-23. 歷史特色意象牆面

2. 服務設施合宜程度

基礎服務設施	創意加值服務設施	環保節能
➢ 核心設施 ➢ 一般設施	➢ 多元繳納地政規費 ➢ 直立式觸控螢幕取號機 ➢ 博愛關懷服務區 ➢ 檔案應用服務處……等 8 項	➢ 全面禁菸場所 ➢ 提供宣導電子書及光碟 ➢ 設置 LED 燈箱招牌及太陽能發電板 ➢ 節能減碳及禁用一次性餐具……等 5 項

本局及所屬所隊之服務設施力求合宜及完善，除提供主要核心設施及一般設施外，另提供創意性設施及環保節能設施，及其他加值貼心服務，各項設施內容如下：

(1)基礎服務設施

核心設施

◆服務櫃檯：依來客數比例規劃櫃位，每個櫃位均提供符合人體工學座椅。

圖 2-24. 民眾等待(休息)區

加值服務 提供各類申請案件填寫範例，且依色彩管理書表櫃，即時提供及協助辦理地政業務諮詢，並提供愛心傘、輪椅、老花眼鏡等友善服務。

◆民眾等待（休息）區：設置溫馨舒適之民眾休息區（提供沙發、飲水機、電視）、兒童遊戲區。

◆盥洗室：每樓層均單獨設置男、女廁所，提供置物架、洗手檯、馬桶刷及有蓋垃圾桶等，並隨時補足衛生紙、洗手乳，蹲式廁間均裝設倒 T 形扶手，提供坐式馬桶之抗菌清潔液。

【107 年度士林所受臺北市政府環保局評鑑為特優及優等公廁】

圖 2-25. 盥洗室清潔美化情形

◆哺集乳室：溫馨舒適，設有飲水機、洗手檯(可供應熱水)、垃圾桶、冰箱、使用者登記簿、管理登記簿、緊急呼叫鈴等；每日均指派專人巡檢，每週更換飲用水，採開放管理，獨立隱密空間設置，俾以提供哺育母乳優質環境。

加值服務 設置「友善育兒空間」，供有育兒需求之男性使用。

【本市各地政事務所均獲得優良哺集乳室 3 年認證】

◆無障礙設施：辦公大樓前方設置無障礙坡道，電梯內設有無障礙按鈕、殘障停車位、孕婦專用停車位，另設有服務（愛心）鈴，1999 視訊服務。

◆優化性別友善廁所、無障礙廁所效能，增設尿布檯及子母型馬桶蓋等設備，提供無障礙、親子與性別友善 3 種功能，便民更親和。

一般設施

◆民眾書寫檯：於民眾書寫區提供常見登記案件、測量案件申請須知及填寫範例，供民眾參考填寫，並適時更新；書寫桌均放置文具用品、老花眼鏡、放大鏡，每日檢視與補充，以確保服務品質。

圖 2-26. 民眾書寫臺提供各項物品

◆飲水機：辦公大樓茶水間及辦公區內設置開飲機及飲水機，提供飲用水設施，定期委請廠商進行水質檢測，更換濾心，以確保優良安全飲用水供應。

◆公用電話：各樓層樓梯間均設置公用電話，以供民眾不時之需；於公用電話上張貼常用機關聯絡資料及 QRcode 連結，提供洽公民眾檢索資訊。

◆影印機：服務臺旁設置投幣式影印機，提供民眾自行影印資料使用，並由巡迴服務人員主動提供協助。

◆停車位：各地所及總隊周圍均劃有停車格，提供洽公民眾停放需求，且備有無障礙停車位，提供無障礙人士使用需求；如於地所

洽公停放至鄰近行政中心或機關收費停車場，可至機關總收文蓋戳章證明，即可免費享有 30 分鐘停車優惠。

◆布告欄：樓外牆設置 LED 電子看板、電子看板、電子字幕機（跑馬燈）、多媒體、雙螢幕互動裝置，以活潑生動之播放方式宣導各項市政活動或機關重要訊息。

◆多媒體叫號系統：結合叫號系統與電視，播放政令宣導資訊或影片，讓洽公民眾等候申辦案件時可放鬆心情且不會錯過叫號。

◆資訊查詢區：提供民眾查詢申辦案件資訊，如地號、門牌、土地使用分區及案件辦理情形等。

加值服務 隨手點一點，資訊輕鬆查：透過簡單易使用之電腦畫面連結，洽公民眾如需查詢相關地政資訊時，無需等待服務檯同仁之服務，即可於自行查詢相關資訊，節省民眾等待時間。

◆案件即時顯示系統：藉由大型螢幕即時顯示簡易案件辦理進度，便利民眾掌握案件辦理情形。

(2)創意加值服務設施

|多元繳納地政規費

new◆Pay.taipei 智慧支付平臺繳納規費：因應行動支付時代，自 107 年 11 月 1 日起，申辦登記、測量或申領各類謄本可透過 pay.taipei 智慧支付平臺繳納規費，提供「富邦銀行」(付款方式：信用卡/銀行帳戶)及「歐付寶」(付款方式：信用卡/儲值支付帳戶)等管道，以手機 APP 臨櫃感應支付，即輕鬆完成付款，免除攜帶現金、信用卡之不便。

◆信用卡繳納地政規費：增加申請人、代理人及助理員信用卡臨櫃刷卡服務，申請人於本市各地所申辦地政業務時，得以信用卡繳納地政規費。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 32,039 件，總效益計 296,090,648 元】

◆悠遊卡繳納地政規費：受理地政士及不動產經紀人申辦新領、加註及換發地政士開業執照、不動產經紀人證書、測量技師申請地籍測量專業資格證明書、不動產估價師申請開業登記、換證、變更登記等業務及本市各地所受理地政業務所生之相關規費(罰鍰除外)皆可使用悠遊卡繳費。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 28,070 件，總效益計 4,923,686 元】

|直立式觸控螢幕取號機

各地所均裝直立式觸控螢幕取號機，並由巡迴服務人員及志工指引不同方向之櫃檯號碼。且建置網路申辦優先受理之取號按鈕，便利使用智慧地所服務系統於網路申辦之民眾，簡單易辨識。

圖 2-27. 博愛關懷服務區

|博愛關懷服務區(高齡友善服務)

特製內縮櫃檯，並建立無障礙服務作業規範、標準作業流程，親善引導小天使全程引導、服務臺專人服務，業務承辦人員即時到櫃服務，並提供電動輪椅充電站。

|檔案應用服務處

設施完善,室內設置監控系統及防火安全設施,配置目錄查詢電腦、老花眼鏡及文具等相關設施，牆面並掛有檔案應用相關規定及收費標準，提供民眾舒適的檔案應用環境。

加值服務（總隊）

閱覽室加裝投影機，將原來只供 1 人查詢電腦，透過連接投影機，可提供多人一起查閱觀看檔案目錄，提高檔案目錄查尋效率；並建置悠遊卡機檯，提供多元繳費服務。

無障礙友善服務

◆手語視訊服務：提供聽障朋友視訊電話與 1999 臺北市民當家熱線手語翻譯人員連線，除即時就申辦案件翻解說外，亦提供其他市政諮詢服務。

◆免下車服務：提供行動不便者愛心服務及預約申請謄本免下車服務(大安所、中山所、古亭所)。

◆全程服務代客叫車：提供行動不便者愛心代客叫車服務。

藝文走廊

◆藝文走廊：長期與社區藝文人士配合，不定期舉辦展覽，深獲洽公民眾及同仁好評。

◆登記簿及權狀歷史走廊：為增進民眾對地政事務之了解，設計歷史走廊系列海報，規劃登記簿及權狀歷史走廊。

特色專屬空間

◆兒童遊戲區：設置兒童遊戲區，滿足小小顧客之需求，使洽公的民眾得以專心處理事務。設置娃娃車，提供有需求之民眾使用。

◆健康量測區：提供體重計、血壓計、血壓紀錄表，讓洽公民眾或同仁健康辦公。

◆電動車充電區：提供插座予電動車使用者充電，服務人員及志工適時給予協助。

◆單車專用停放區：方便洽公單車族停放，以響應節能減碳愛地球政策，並藉該項貼心服務設施，以提升為民服務品質。

◆設置雨傘架、雨衣架、安全帽置放區。

其他

◆安心廁所：廁所以針孔探測器定時檢測，確保使用人隱私，並提供酒精消毒設備、針線及衛生便利包，便利民眾使用。

◆免費無線上網：配合無線臺北城，於公用區域之民眾書寫區設置 Taipei Free Wi-Fi 熱點，提供免費上網，標示明確，歡迎民眾使用。

◆3C 充電區：專區設置充電站，提供無線充電板、3 孔式 110V 電力插座及 USB 充電電源，無論是手機、筆電、平板腦皆可免費使用。

◆櫃檯雙螢幕：於各全功能服務櫃檯提供雙螢幕，顯示櫃檯號碼，服務人員名牌，且同步宣導地政資訊、影片與互動。

(3)環保節能

new|全面禁菸場所

WHO 已將「二手菸」列為頭號的致癌物質，因菸害防制法已規範大多數室內公共場所全面禁止吸菸，配合本府政策將騎樓、廣場、人行道、公車等候區等戶外場所納入禁菸場所規範，避免不吸菸洽公民眾於戶外遭受二手菸害。

|提供宣導電子書及光碟

製作智慧地所系統操作手冊電子書及光碟供民眾取用，增添閱讀舒適及便利性，並有效節約紙張、複印耗材。

|設置 LED 燈箱招牌，及太陽能板發電板

招牌採用 LED 燈箱，並於頂樓設置太陽能發電板以供應電源。

|節能減碳及禁用一次性餐具

配合本府禁用一次性及美耐皿餐具政策規定，本局及各地所以環保餐具替代一次性用具，推動垃圾減量、環境保護及人員健康。

|其他

◆感應式用燈:針對非經常使用之辦公區域裝設感應式用燈，節能減碳。

◆空氣循環扇:於民眾等候區設置多台空氣循環扇，節能減碳，提供更舒適洽公環境。

◆鼓勵自備環保杯具:飲水機僅提供環保紙袋，不提供塑膠杯具，且對外召開會議，使用陶杯提供茶水。

◆健康標語:於電梯口及階梯面張貼健康標語，鼓勵民眾及同仁多走路、少搭電梯，減重節能，健康辦公。

(四)各項地政業務服務行為親和、專業程度

1. 服務親和程度

櫃檯服務禮儀	電話服務禮貌	有志一同友善服務	深入社區服務	其他親和專業服務
➢ 起身迎賓 ➢ 主動指引 ➢ 主管走動式服務 ➢ 服務評比	➢ 電話服務禮貌考核 ➢ 電話測試成績分析改善 ➢ 教育訓練	➢ 注入志願服務青年種子 ➢ 志工一家親 ➢ 志工交流道 ➢ 優秀志工好品質	➢ 參與里鄰工作會報、區務大會活動、健康服務中心篩檢活動 ➢ 參與社區大學教學活動 ➢ 與志工攜手深入社區	➢ 遠途先審 ➢ 大宗案件預約送件服務 ➢ 代收案件速達通…等11項

為提供優質服務，使民眾擁有愉悅的洽公氛圍，本局致力於提升**櫃檯服務禮儀**及**電話服務禮貌**，同時跨界招募志願服務者，共創**有「志」一同、友善服務**的地政團隊；另外為打破鄰里隔閡延伸服務據點，本局及地所同仁更**深入社區服務**，不斷創新突破，提供更多親和、專業服務。

(1)櫃檯服務禮儀

為建立良好顧客關係，本局訂有「臺北市政府地政局提升服務品質實施計畫」及各地所內部相關服務禮儀規範，要求同仁注意櫃檯服務禮儀基本態度，並不定期派員查核內部控制運作情況，檢查結果並作成查核報告，督促表現有所欠缺同仁積極檢討及改善。

起身迎賓

地所為落實推動「起身迎賓」服務，同仁於受理登記按號後起身迎接，使民眾感受到地政人員服務之熱忱，提升機關專業、親切、具責任感之優質形象。

主動指引

服務臺服務人員主動指引，現場協助解決民眾問題。

主管走動式服務

設置巡迴督查機制，隨時注意同仁服務禮儀，了解洽公市民所需；並注意辦公環境整潔程度。

服務評比

各地所自行辦理優良服務人員自評或由民眾投票選舉心中最佳之優良服務人員，並將服務事蹟列入風雲榜，給予同仁肯定及鼓勵。

(2)電話服務禮貌

為提升本局為民服務親和度，本局依據臺北市政府電話服務禮貌測試紀錄表之規範進行局對所考評、所隊互測、與所對局外機關互測，並進行電話測試成績分析，以確實檢討改進。同時積極自辦及派員參加教育訓練及座談會，精進服務人員接待禮儀、電話禮貌等。

電話服務禮貌考核

每月針對電話語音系統、總機及承辦人員接聽速度、態度、轉接次數及禮貌用語等項目進行評分。

◆局級考評：定期每月測試所屬所隊電話服務禮儀，107 年各地所受測平均成績均達 94 分以上。

◆機關互評：各地所與其他機關如戶政、稅捐等單位辦理交互測試，107 年各地所受測平均成績均達 90 分以上。顯示本局第一線為民服務機關與他機關之間均落實電話互測機制，並藉此自我督促提升服務品質。

表 2-2. 本市各地政事務所 107-108 年度電話服務禮貌考核成績一覽表

單位	局級考評	機關互評
大安所	93.77	96.19
中山所	94.00	94.62
士林所	94.59	94.73
古亭所	92.78	94.48

單位	局級考評	機關互評
松山所	93.91	95.21
建成所	95.60	96.80
總隊	93.60	95.40

電話測試成績分析改善

觀察本局 107 年 7 月至 108 年 6 月電話測試成績趨勢，接受測試各單位平均成績均在 90 分以上；針對表現不佳者，亦要求當時接聽同仁檢討，由單位主管加強輔導改進；針對經常性缺失項目，進行討論分析原因及研提改進意見。

教育訓練

本局積極自辦服務人員接待禮儀、電話禮貌等教育訓練，並派員參加局(所)外相關課程，以精進服務人員接待禮儀、電話禮貌，提升為民服務滿意度。

表 2-3. 本市各地政事務所 107-108 年度辦理服務禮儀相關教育訓練一覽表

單位	教育訓練名稱	場次
地政局	服務禮儀教育訓練	1
大安所	服務禮貌內部教育訓練	3
	電話禮儀暨三類謄本教育訓練	2
士林所	服務禮儀教育訓練	1
中山所	服務禮儀教育訓練	12
古亭所	志工接待民眾注意事項及電話服務禮儀教育訓練	1
松山所	服務禮儀教育訓練	1
建成所	服務禮儀教育訓練	3
總隊	電話禮貌教育訓練	1
合計		23

(3)有「志」一同、友善服務

注入志願服務青年種子

透過官學合作，結合學界資源，積極爭取學生志工加入，提升機關志願服務活力；本市地政

圖 2-28. 古亭地政志願服務青年

事務所除於108年度接待政大地政學系師生參訪時介紹及推廣志願服務精神，並配合政大辦理服務學習課程，同學於服務臺擔任引導志工，學習服務技巧，同時見習地政實務運作，讓志願服務的種子向下紮根。

志工一家親

安排志工參與機關各項事務與活動，凝聚志工與同仁向心力，並重視內部顧客滿意度，促進志工之認同感、歸屬感與榮譽感，致贈生日卡及賀年卡祝福感謝志工的奉獻。更將志工事蹟及榮耀載入機關誌、自辦刊物及志工榮譽榜裡，傳承志願服務精神，打造志工同仁大家庭。

志工交流道

建立多元雙向溝通平台，透過志工公告事項簿、志工隊LINE群組、fb粉絲團等管道迅速交流意見並即時回應，以提升志工認同感及參與感。另定期辦理志願服務聯繫會報、志工滿意度問卷調查，就各項建議作成會議提案追蹤列管表，以了解需求及有效改善回應。此外，為傳承及分享志願服務精神及經驗，建置志理銘言、志工漫談趣等交流管道，讓同仁與志工互通有無。

優秀志工好品質

嚴選優質志工，組成服務團隊，提供100分的優質服務。107年度累計服務時數累計達150小時以上績優地政志工，計40名。

表2-4.本市各地政事務所107-108年度優良志工獲獎一覽表

獎項	得獎人
衛生福利部志願服務金牌獎	張美蕙女士
衛生福利部志願服務銅牌獎	傅裕隆先生
內政業務志願服務金質獎	劉玉霞女士
內政業務志願服務銀質獎	楊秀華女士
內政業務志願服務銅質獎	吳美雪女士、林義財先生、陳惠嬌女士、柯建德先生、范美佑女士、歐月女女士

獎項	得獎人
臺北市優良長青志工松柏獎	廖橋蓮女士
臺北市優良長青志工松鶴獎	柯建德先生
臺北市優良長青志工松青獎	李秋金先生、林義財先生、羅水羅水灶先生
臺北市績優地政志工金鑽獎	柯建德先生、劉玉霞女士
臺北市志願服務貢獻獎	施銀河先生、廖橋蓮女士

(4)深入社區服務

|參與里鄰工作會報、區務大會活動、健康服務中心篩檢活動

由各地所同仁主動出擊參與里民大會、區務大會及健康服務中心篩檢活動，積極宣導各項地政業務，深入社區提供地政法令諮詢，延伸服務據點。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計參加 73 場】

|參與社區大學教學活動

由本局及地所同仁擔任社區大學公民素養週講師，針對民眾較不熟悉的未辦繼承及地籍清理 2 部分，與在地區民講授地政重點工作、宣導地政事務所目前提供之高齡友善服務、智慧地所服務及為民服務理念，同時解答民眾問題。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計辦理 12 場】

表 2-5. 本市各地政事務所 107-108 年度參與社區大學教學活動一覽表

宣導日期	單位	活動人數
107.10.31	信義區社區大學(信義國中)	35 人
107.11.01	士林區社區大學(百齡高中)	20 人
107.11.01	中正區社區大學(開南商工)	35 人
107.11.02	中山區社區大學(稻江護校)	28 人
107.11.02	大安區社區大學(金歐女中)	33 人
108.04.29	中正區社區大學(開南高職)	50 人
108.04.30	中山區社區大學(稻江護校)	24 人
108.05.01	士林區社區大學(百齡高中)	20 人

宣導日期	單位	活動人數
108.05.01	信義區社區大學(信義國中)	25 人
108.05.02	文山區社區大學(木柵國中)	30 人
108.05.02	內湖區社區大學(內湖高工)	22 人
108.05.03	大安區社區大學(東方工商)	30 人

|與志工攜手深入社區

志工與同仁攜手走出辦公室，共同參與轄區地政業務宣導，突破志工服務場所的藩離，拓展志願服務量能，機關人力運用更加靈活。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計辦理 13 場】

(5)其他親和專業服務

|遠途先審

本市地所為服務遠途申請人申辦登記案件，凡申請人設籍或代理人事務所地址在臺北、新北市外其他縣市，提出申請即可先行審查。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 299 件】

|大宗案件預約送件服務

大宗案件預約送件服務每次可減少申請人等候時間約 15 至 20 分鐘，並減少櫃檯等待人數約 3 人，承辦人員亦可預先準備前置作業提供更便利快速之服務。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 11 件】

|代收案件速達通

現行代收他縣市申請案件數日益增多，因發文人員無法得知案件之急迫性，偶有民眾投訴郵件未於 1 日內到達代收所，致其登記案件來不及處理，造成民眾損失。現在櫃檯收件時主動提醒民眾可依需求選擇郵寄方式，除原有限時掛號外，提供快捷件郵寄服務，加速其郵件處理速度，提升洽公便利性。

另製作提醒小卡，提供各櫃檯人員向民眾說明地所交寄時程，減少民眾抱怨及對機關誤解情形發生。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共 3,606 件快捷服務】

都更謄本核發小幫手（大安所）

應用 Excel 篩選都更範內所有權人不重複及同意人數、面積比率計算自動化，降低計算錯誤，減少審核時間，提升行政效率，以申請都更筆數 200 筆估算，實施前約需 60 分鐘，實施後僅需 1 秒鐘。【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計執行 66 件】

親民再升級-專案住宅聯合入厝小組

北投士林科技園區區段徵收專案住宅工程尚有施工瑕疵，致交屋期限遲延，除透過施工廠商增加工班，加速修繕作業外，更成立聯合入厝小組，以專人全程式服務並提供承購戶預約交屋時間地點，貼心服務積極爭取交屋。另除土地開發總隊排定交屋期程外，施工廠商修繕完成後由土地開發總隊先行派員前往確認，並主動與承購戶聯繫，再次確認屋況後即可辦理交屋，減少驗屋排程時間加速交屋作業。

圖 2-29.驗屋及交屋情形

測量儀器履歷真安心

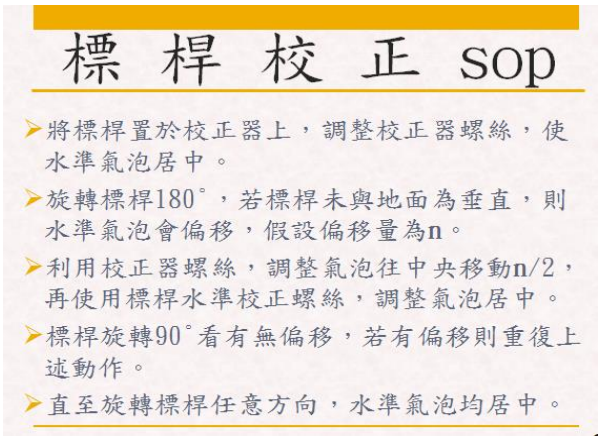


圖 2-30. 測量人員進行標桿校正

執行測量外業時，民眾對於測量儀器精確度偶有疑慮，透過產製內政部國土測繪中心儀器校正實驗室網頁 QR Code，讓民眾掃描查詢

顯示該臺儀器履歷登入各所相關測量儀器之履歷，增加民眾對各所儀器精確度之信心。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計 843 件】

土地鑑界現場販售界標及現場核發收據服務

過去民眾如有土地界標需求，皆需至地政事務所櫃檯購買，為方便民眾，本市提供代送界標服務。現進一步提供現場販售界標服務，於現場收費交付界標開立收據，採一站式服務，民眾不需再到地政事務所領界標及收據，有效縮短了民眾的時間。有效提升土地界標販售數及埋設率，並兼可保障民眾權益，進而提升機關形象。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 105 件】

土地鑑界現場核發成果圖服務

土地鑑界案件於現場施測釘定界址完成，即現場核發鑑界成果圖。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止，共受理 1,610 件】

我的土地在何方　智慧領航不迷路(士林所)

指界案件申請人之土地常係因繼承而來，故常對土地位置不熟悉或全然無知，士林山區廣泛、道路錯綜，位置難以辨認，故以國土測繪中心「國土測繪圖資服務雲」網站查詢所有權人土地之經緯度製成 QR-code，供申請人得以手機掃描 QR-code，由手機版 Google Maps 自動導航即可自行前往。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計 29 人次使用】

new **貼心服務-複丈作業有一「套」**(古亭所)

辦理複丈時常因執行之必要需進出民眾家裡，為避免將外面的髒污帶入民眾家裡，爰購置鞋套供測量人員穿戴，以免造成民眾困擾。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計執行 46 次】

new **界標埋設真省力，電動鑽頭免費借**(建成所)

遇到民眾有埋設制式土地界標時，主動提供申請人免費使用，倘申請人身體狀況不佳，需同仁協助埋設時亦主動幫忙，以資便民。

【具體成效：自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，共計 17 人次使用】

2. 服務專業程度

建立標準作業程序	多元化課程訓練	帶動研究風氣	標竿學習
➢ 建立各項業務作業流程、標準作業程序及定期全面檢討	➢ 地政講堂專業訓練講座 ➢ 新進登記人員教育訓練…等 7 項	➢ 自行研究報告 ➢ 出版書籍	➢ 國內標竿學習 ➢ 國際增進視野

為提升地政服務專業程度，使同仁的各項作業與行為可以有所依循，本局協助**建立各項業務作業流程及標準作業程序**；並為提升所屬同仁之專業知能、培養全方位之工作技能，採**多元化課程訓練**，及**帶動研究風氣**，鼓勵同仁參訪績優機關**標竿學習**，作為提升行政效能之基礎。107 年度「地政整體業務滿意度調查」結果顯示，本局「機關人員專業能力」之民眾滿意度高達 95.12%。

(1)建立各項業務作業流程、標準作業程序及定期全面檢討

為協助同仁的各項作業與行為可以有所依循，建立各項業務作業流程及標準作業程序，共計 140 項，以加強同仁專業智能；並定期全面檢討修正，以維其有效性。

(2)多元化課程訓練

|地政講堂專業訓練講座

自 104 年月起於地政講堂開辦「地政講堂系列講座」，邀請各界專業人士擔任講座，透過多元課程之講授，增強同仁專業知識與技能，並提升為民服務品質與績效（詳報告書 140 頁）。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月止辦理 14 場，參訓人數計 1,638 人】

|新進登記人員教育訓練

訂定「臺北市政府政局所屬地政事務所 107 年度新進登記人員教育訓練計畫」為新進登記人員儘速熟稔登記相關法令及作業要領，減少登記錯誤情事發生，以保障民眾財產權益，採實體授課方式辦理

訓練，課程安排如下：

表 2-6. 新進登記人員教育訓練一覽表

課程名稱	講師	參加人數
地政系統應用查詢	中山地政事務所 張梅菁、李宥羚	20 人
地籍資料沿革及判讀	建成地政事務所 姚智源	14 人
導讀土地登記審查手冊及相關法令、函釋	古亭地政事務所 黃俊源	6 人
他項權利登記及塗銷登記	大安地政事務所 彭竹君	7 人
買賣及贈與登記	松山地政事務所 王宜婷、陳訂月	5 人
繼承登記	士林地政事務所 陳平軒	7 人
導讀土地登記審查手冊及相關法令、函釋	古亭地政事務所 黃俊源	14 人
地政系統應用查詢	中山地政事務所 李庭瑜、李昇達	11 人
他項權利登記及塗銷登記	大安地政事務所 秦專員美琪	14 人
買賣及贈與登記/外人及陸人地權	松山地政事務所 翁啟良、呂錦波 臺北市政府地政局 賀小慧	12 人
繼承登記	士林地政事務所 陳平軒	13 人

地價查估專業訓練

表 2-7. 地價查估專業訓練一覽表

課程名稱	講師	參加人數
應用區估系統輔助地價查估	臺北市政府地政局 張家銘、楊士賢	26 人
預售屋訂價策略解析	政安廣告行銷部 賴冠璋	23 人
區段劃分及地價調整原則 I	臺北市政府地政局 黃朝隆、蔡仲凱	23 人

課程名稱	講師	參加人數
區段劃分及地價調整原則Ⅱ	臺北市政府地政局 陳振惟、李汪穎	23 人
區段劃分及地價調整原則Ⅲ、區段勘查表填寫原則、地價會報改版說明	臺北市政府地政局 徐子偉、吳宗益、何慎筑	22 人

加強防範偽冒證件申請土地登記教育訓練

為加強防範本市各地所受理土地登記案件發生偽冒事件，強化地籍管理並保障民眾權益，特訂定「臺北市政府地政局加強所屬各地政事務所防範偽冒證件申請土地登記教育訓練計畫」，每年至少 4 次防止偽冒相關教育訓練，另如接獲各所或他縣市通報偽變造案例，即時辦理教育訓練，且針對新任審查人員辦理歷年偽變造案例分析及登記審查人員注意事項課程。

地權（大陸地區人民及外國人取得不動產）法令知識教育訓練

地政局為充實所屬各地所同仁對地權（大陸地區人民及外國人取得不動產）法令知識，提升為民服務品質，於 108 年 4 月 19 日假本市松山地政事務所 2F 會議室，舉辦 108 年度地權（大陸地區人民及外國人取得不動產）教育訓練講習會，由本局（地權及不動產交易科）人員講授「地政事務所處理陸外資取得移轉不動產應注意事項」課程，計 13 人參加，提升承辦人員專業素養。

登錄及校對人員聯合教育訓練

為提升各所登校人員之專業知識與技能，以減少登記錯誤情事發生，特於 107 年 6 月訂定「臺北市各地政事務所登錄及校對人員聯合教育訓練計畫」，自 107 年 9 月起每年分 2 梯次辦理各所登校人員聯合教育訓練，計 72 人參加，以錯誤及特殊案例與法令變動情形為教材，藉以提升人員素質、精進地政服務品質，進而保障民眾財產權益。

開發及測量業務教育訓練

土地開發總隊為增進同仁辦理開發及測量相關業務所需知識，並提升實務應用能力，107 年 7 月至 108 年 6 月共辦理 9 場教育訓練，課程如下：

表 2-8. 開發及測量業務教育訓練一覽表

課程名稱	講師	參加人數
都市更新作業程序與地籍疑義	臺北市都市更新處 江中信	35 人
測量助理實務訓練-I	總隊測繪管理科 顏誠緯	30 人
測量助理實務訓練-II	國土測繪中心 何照明	30 人
臺北市地籍圖重測實務	前測量大隊 張高菖	30 人
地籍圖測量實務	中山地政事務所前測量課長 章門燦	30 人
外業安全教育訓練	臺北市政府警察局信義分局 許卜仁	62 人
臺北市衛星定位基準網系統功能擴充教育訓練	沅宬科技有限公司 許峻榕	20 人
臺北市控制測量成果管理系統功能整修教育訓練	臺灣世曦工程顧問股份有限公司 陳益凰、張皓、陳良瑋	20 人
戶籍謄本辨識(含日據謄本)	臺北市士林區戶政事所 范蕙華	30 人

(3)帶動研究風氣

自行研究報告

為發揮組織學習精神，激發研究學習動力，每年針對業務所學、所需研提興革且具實質助益之研究，107 年度員工自行研究項目計 13 篇，成績業於 107 年 11 月 19 日及 21 日經評審小組評定結果，全數自行研究報告並已於網站開放分享（詳報告書 135 頁）。

出版書籍

本局於107年7月至108年6月期間，出版電子書共計4冊，分別為《臺北地政維新4.0專書》(107年11月)、《幸福台北房地通》(107年11月)、《Now and in the Future－臺北智慧生態社區》(107年12月)、《第二屆臺北智慧生態社區設計競圖得獎作品成果集》(107年12月)。

(4)標竿學習

國內標竿學習

本局為精進地政業務，汲取績優機關之優點，107年7月至108年6月間參訪其他績優機關計22次（詳報告書136頁）。

國際增進視野

◆積極參與「2018邁向循環城市-首都願景國際論壇」

荷蘭、英國及法國等國外代表於論壇分享推動循環經濟之政策規劃與執行方式，國內產官學研各界亦共襄盛舉，共同交換循環經濟之推動理念，後續皆納為本局推動智慧生態社區之參考。

◆考察日本智慧地所之登記制度及其印鑑證明制度發展

指派同仁遠赴日本，分享本市數位印鑑、土地登記網路申辦規劃與執行績效，並且因應網路發展趨勢學習土地登記線上申辦、數位印鑑、權狀電子化等發展過程和實際成效，回國撰寫成報告於本局局務會議分享同仁，以增國際視野。

◆臺北市政府107年菁英領導班-赴美國哥倫比亞大學短期研習

指派同仁參加本府107年菁英領導班赴美國哥倫比亞大學實施研習課程，研究環境永續發展、都市更新與都市再生、社會支持與多元文化、公部門良善治理等4大主題，亦安排至紐約市公、私部門及實地參訪。回國撰寫成報告於市政會議、本局局務會議分享同仁增進國際視野。

◆舉辦 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇

為精進智慧測繪發展，本局與台灣地理資訊學會共同主辦 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇，本次論壇主題為「智慧生態社區治理」，大會主旨報告(keynote speech)由本府李副秘書長得全發表「臺北智慧生態社區治理之回顧與展望」，分享本市推動智慧生態社區之經驗。另以「臺北市測繪資訊平台的過去、現在與未來」論文投稿，由土地開發總隊測繪管理科陳建勳股長於論壇發表，分享臺北市建置推動測繪資訊平台之成果。同年積極參加「2018 自駕車高精地圖國際論壇」及日本舉辦之「第 11 屆國際地籍測量學術研討會」與出席論壇之各國專家學者進行經驗交流。

◆考察法國社會住宅

為增進同仁國際視野，借鏡國外社宅成功案例以作為本市推動社會住宅的典範，遂派員赴法國巴黎考察當地的社會住宅，了解法國社宅於興建如何減少周邊居民對社宅進駐的反彈，及法國之租金補貼係直接用於抵扣租金，與我國租金補貼現階段仍直接發放現金給承租戶機制不同。

(五)地政業務行銷宣導有效程度

主題式行銷活動	政策行銷	其他多元行銷	參與社區
➢ 居住正義論壇Ⅷ ➢ 智慧生態社區4年成果展 ➢ 松山社區大學微論壇 ➢ 2018 臺北地政週…等9項	➢ 地籍清理 ➢ 主動通知申辦繼承登記 ➢ 實價登錄 ➢ 外國人及大陸人民地權法令 ➢ 埋設、保存土地界標…等9項	➢ 地政電子報 ➢ 臺北地政粉絲團 ➢ 臺北捷運公司月台電視短片播出 ➢ 地政影音 ➢ 記者會 ➢ 服務專車…等8項	➢ 參與文化及節慶性質活動 ➢ 社區大學結盟

本局積極採取各式多樣化行銷管道，主動辦理各項主題活動，進行**主題式行銷**，配合**政策**辦理各項**行銷**宣導，並走出機關，**參與社區敦親睦鄰**活動同時行銷地政業務，更採用發行地政電子報、成立地政粉絲團、服務專車等**其他多元行銷管道**，以廣泛且有效地宣導地政業務。

1. 主題式行銷活動

藉由舉辦或參與各類主題式活動，結合專業議題與業務行銷，提升地政業務宣導效能。

(1)居住正義論壇Ⅷ－健全房市的下一步

|臺北市居住正義論壇

107年10月29日召開「臺北市居住正義論壇」邀請內政部、不動產相關學者、業者公會及消基會等代表共同與談並開放民眾提問。

|健全房市下一步

健全房市是實現居住正義的重要策略，本局於論壇分別提出「健全房市下一步-四年成果與未來展望」:

◆為解構高房價、高房租背後結構性問題，健全房市發展，北市自2015年即歸納關鍵亂象問題，從「資訊半透明」、「交易頻爭議」、「價稅不合理」及「市場高起伏」角度切入，擘劃「資訊透明」、「交易安全」、「價稅合理」及「金融管理」四大核心面向之政策

與行動，其中除「金融管理」屬中央權責，其他三面向四年來已有具體成果。未來如何透過上述四大面向，持續推動健全房市政策，考驗著中央與地方政府部門的智慧及決心，也有賴公民社會的參與及支持，爰就各面向提出未來展望與重點議題，透過論壇集思協力，聚焦規劃北市健全房市的下一步。

◆臺北市健全租屋市場的挑戰-臺北市健全租屋市場政策與行動：由於租賃市場資訊不透明、租賃交易風險、租屋供需失調及政府疏於管理等原因，造成現行租賃黑市，民眾租不安心，租不起房。租賃市場有來自房東、房客、網路平台及租賃服務業的問題，故分別以資訊透明、交易安全及價稅合理等三大面向來解決。本局遂提出 2018 臺北市健全租屋市場政策與行動。

(2)智慧生態社區 4 年成果展

107 年 7 月 24-25 日舉辦「2018 第二屆臺北智慧生態社區設計競圖頒獎典禮暨 4 年成果展」，展出 21 組精彩的得獎作品，並呈現臺北智慧生態社區 4 年推動成果。為期兩天的成果展活動中，由競圖團隊介紹對臺北市整體開發區改善的構想，配合現場活動，吸引市民了解地政業務及臺北智慧生態社區推動成果，激發民眾對地方的想像，一起打造宜居永續的環境。

(3)松山社區大學微論壇

於 107 年 9 月 5 日與松山社大合辦「永續、創新、智慧城市新願景/社區工作者交流微論壇」，透過南港一期重劃區（南港經貿園區）現地參訪，使社區工作者了解市地重劃及智慧科技與生態環境運用在公共工程實踐案例，行銷施政成果。

圖 2-31. 松山社區大學微論壇

(4)2018 臺北地政週

圖 2-32. 2018 臺北地政週

為慶祝一年一度的地政節（11 月 11 日）發揚土地改革精神，本局及所屬所隊於 107 年 11 月 5 日至 10 日舉辦「2018 臺北地政週系列活動」包含 10 項類別、28 場次，以「地政維新 4.0」為核心，「智慧地政創新服務」、「健全房市居住正義」及「智慧生態示範社區」為 3 項主題，向市民朋友報告 4 年來努力創新的地政工作成果及未來展望，以多元有趣方式，讓民眾體驗地政業務。

(5)發現臺北地政維新 攝影比賽

於 107 年 10 月 1-20 日舉辦「發現臺北地政維新攝影比賽」，從市民、攝影師角度，透過鏡頭記錄、創意設計，解讀臺北地政維新各項施政成果；本次攝影比賽評選出多項優秀作品，如銀獎作品「智慧生態社區（美好臺北城）」攝影地點-內湖五期重劃潭美國小及週邊地區、銅獎作品「公園綠洲」攝影地點-內湖六期重劃內湖科技園區等等。

(6)古亭樂活園圃

綠屋頂

以綠屋頂概念，在古亭地政事務所屋頂空間設置「水撲滿」及 20 畦樂活園圃，佔地約 360 平方公尺，再由高齡里民擔任認養人，提供社區關懷照護之附加價值，降低熱島效應及碳排放，推廣永續都市理念。

太陽能設備

設置太陽能發電設施，配合本府產業發展局專案招商及動工，預計每年可產生 4.5 萬度電，減少 2.3 萬公斤之碳排放，實踐智慧綠能都市願景。

(7)地政志工志願服務聯繫會報

於 107 年 8 月 24 日公開頒獎表揚績優地政業務志工，並於聯繫會報上宣導地政業務，同時聽取地政士及志工對於本局地政業務相關建議。宣導內容包含：「智慧地所 4.0－五大創新」、「逾 700 億遺產無人繼承，地政局呼籲民眾儘速辦理」、「13 億徵收補償費保管款無人領，地政局呼籲民眾儘速辦理領款手續」、「地政雲網整合服務」、「臺北市 106 年不動產市場動態年報出爐，房市指標溫度計首發」。

(8)赴相關公學協會舉辦演講座談

討論地政業務相關課題及政策，會議結論作為本局施政策略參考。

◆107 年 07 月 14 日→台北市測量技師公會會員大會

◆107 年 08 月 17 日→107 年臺北市不動產經紀業及各公會座談會

◆107 年 08 月 24 日→107 年臺北市政府地政局志願服務聯繫會報

◆107 年 09 月 21 日→107 年臺北市地政士座談會

◆107 年 10 月 03 日→107 年臺北市不動產業各公、協會聯合座談會

◆107 年 12 月 10 日→台北市地政士志願服務協會 107 會員大會暨理監事改選

◆107 年 12 月 21 日→台北市地政士公會 107 年會員大會

◆108 年 03 月 26 日→臺北市政府元老院智囊團

◆108 年 04 月 15 日→107 年臺北市地政士座談會(稅捐處主辦)

(9)市政顧問座談會

|邀請本府(地政組)市政顧問召開座談會

討論地政業務相關課題及政策，會議結論作為本局施政策略參考。

◆107 年 03 月 22 日→資訊透明與價稅合理

◆107 年 03 月 23 日→智慧地所的未來規劃

◆107 年 04 月 02 日→智慧測繪發展與應用

◆107 年 04 月 24 日→臺北智慧生態社區指標系統建立

◆107 年 04 月 30 日→邁向實評制

◆107 年 10 月 15 日→精進徵收作業

◆107 年 10 月 30 日→健全租賃市場

◆108 年 04 月 29 日→臺北市政府(地政組)市政顧問座談會

2. 政策行銷

為配合辦理政策行銷，本局廣泛利用各種管道，如：記者會、新聞稿、電子報、電台廣播、機關網站、座談會、社區大學公民素養週、里民活動、公文、簡訊、Facebook、地政講堂、跑馬燈、海報摺頁、服務手冊、說帖、教育訓練、業界訪查、短片等，廣泛地宣導各項政策，以提升政策能見度，便利民眾了解，加速政策推行。

|地籍清理

◆訂定「臺北市地籍清理宣導計畫」，由本局及地所分工合作辦理。

◆網站建置「地籍清理專區」公告代為標售及申領價金相關資訊，亦提供「地籍清理狀態查詢」服務，宣導雙管齊下。

◆地所建置地籍清理專區，並以多媒體叫號顯示系統播放，即時傳遞有關訊息。

|主動通知申辦繼承登記

◆設置「繼承叮嚀」專案：避免民眾因不知不動產繼承需經地政機關登記，導致逾期辦理而受處罰鍰、遺產被列冊管理或公開標售之情形發生。

◆針對繼承人叮嚀：利用簡訊或公文主動通知，叮嚀繼承人儘速辦理繼承登記。

◆針對高齡長者之客製化稅務及法令諮詢服務：多加利用各地所與稅捐單位協同提供的現場、電話、傳真及電子郵件等諮詢服務。

◆電子報宣導：每年 4 月 1 日公告期間前後，發行「逾百歲地主權益知多少」電子報，完整介紹，以讓繼承人明瞭如何保障自身財產利益。

◆每年統計「清查所有權人逾百歲符合土地法第 73 條之 1 規定清查

計畫」之清查比率。

◆107 年 10 月 26 日由古亭所同仁支援內政部地政司拍攝「主動通知繼承人申辦繼承登記服務」宣導短片。

◆108 年 3 月 15 日發布新聞稿宣導「逾五百億遺產未辦繼承，地政局呼籲民眾儘速辦理維護權益」。

實價登錄

◆宣導實價登錄最新法令規定及本市實價登錄加值服務等資訊。

◆以記者會或新聞稿形式發布不動產動態報導等相關實價登錄加值統計資訊，並透過本局「臺北地政 FB」及「臺北地政電子報」等管道宣導。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月，共發布 16 則新聞稿、辦理 3 場實價登錄宣導活動】

圖 2-33. 實價登錄宣導活動

外國人及大陸人民地權法令

◆為宣導外國人取得或移轉土地建物權利處理作業及法令，本市各地所運用多元管道宣導，如張貼海報、跑馬燈、連結內政部地政司網頁、摺頁、相關法令諮詢、地政士及志工座談會、社區講座、里鄰工作會報及節慶活動等方式。

◆網站建置「外籍及大陸人士專區」，整合外籍及大陸地區人民、法人取得或移轉不動產土地權利相關作業流程、法規、申請書表、常見問題及有關網站，以利民眾查詢及下載使用，亦建置 QR Code 專區。

◆製作外國人所有權買賣移轉登記申請填寫範例，提供民眾索取使用。

◆本府編印外國人服務手冊(中、英、日文版)之內容，與本局業務相關之資訊分別為：(1)土地法相關條文(2)外國人投資國內重大建設整體經濟或農牧經營取得土地辦法(3)外國人在我國取得土地權利作業要點(4)臺北市各地所一覽表，以供外國人投資時參考使用。

圖 2-34.外國人服務手冊中、英、日

埋設、保存土地界標

◆為使更多民眾了解埋設、保存土地界標之重要性，利用FB宣傳、電子報撰寫文章宣導及製播宣導短片、跑馬燈及於社區設置攤位提供便民服務時，一併宣導等方式宣導埋設、保存土地界標。

圖 2-35.埋設、保存土地界標文宣

【具體成效：整體界標埋設情形 3.03 支/筆。】

建物測量繪圖軟體操作訓練

◆為提升本市地政士轉繪及簽證意願，於107年11月23日與社團法人台北市地政士公會合辦教育訓練。

宣導民眾申請登記應委任合法地政士

◆本局及地所利用張貼海報、多媒體播放器、跑馬燈、民眾來所時及辦理研討會時，發放文宣方式宣導民眾如請第三人代理申請土地登記業務，應委任合法地政士，相關地政士資訊建議可上內政部地政士資訊系統查詢。

宣導租賃專法及相關定型化契約規定

◆配合內政部加強社會大眾瞭解租賃住宅市場發展及管理條例，宣

導住宅租賃權利義務關係，鼓勵房東委託租賃住宅服務業專業經營，簽約使用租賃相關定型化契約、保障租賃雙方當事人權益，減少租賃糾紛，以促進租屋市場健全發展。

◆印製宣導摺頁，放置於捷運站、各地政事務所供民眾索取。

◆拍攝「老東的憂愁」、「小朱的煩惱」租賃重點內容宣導短片，於本局網站、YOUTUBE、臉書粉絲團持續推播。

✓107年07月03日→臺北市公務人員訓練處宣導說明會

✓107年07月20日→地政講堂租賃宣導講座

✓107年10月23日→公務人力發展學院福華國際文教會館

✓107年10月29日→大同社區大學宣導活動

✓107年11月07日→2018臺北地政週健全房市名人開講

✓108年01月20日→信義新光三越香緹廣場設攤，提供宣導摺頁、契約書範本。

✓107年11月-108年5月→臺北醫學大學、康寧大學、陽明大學等共6所大專院校宣導活動。

✓108年01月20日→信義新光三越香緹廣場設攤，提供宣導摺頁、契約書範本。

✓108年4月19日→地政講堂租賃宣導講座。

✓108年5月15日→社會住宅包租代管稅制說明會設攤。

|拍攝各類政策宣導短片

◆宣導本局各項創新服務，於本局網站、YOUTUBE、臉書粉絲團持續推播。

✓107年08月30日→「公地活化4.0—柯P在講你有沒有在聽？」

✓107年09月13日→「首長90秒講政策-臺北地政土地公神救援」

✓107年09月18日→「屬於我們的城市 臺北智慧生態社區」

✓107年10月25日→「柯P般若大智慧房市經」

✓107年12月10日→「舞出臺北新生活」

✓107 年 12 月 26 日→「租賃專法宣導影片-老東的憂愁、小朱的煩惱」

✓108 年 01 月 09 日→「臺北地政維新 4.0」

圖 2-36.「公地活化 4.0—柯 P 在講你有沒有在聽？」宣導短片

3. 其他多元行銷管道

為增加政策推行廣度及深度，迎向行動資訊時代的潮流，本局擺脫傳統固有宣傳模式，另闢其他多元行銷管道，除發行**地政電子報**、成立 Facebook **臺北地政及智慧生態社區粉絲團**、上傳各種**地政影音**於 YouTube 外，亦利用本府**官方 Line 帳號**、**我是臺北人粉絲團**等社群媒體、及**電子看版**、**臺北畫刊**等平面媒體、記者會加強地政行銷，並發動地政服務專車及接受他機關參訪交流，以宣導便民措施、法令諮詢服務及核發全國電子謄本服務，深入轄區服務偏遠地區民眾。

地政電子報

◆傳統電子報無法符合行動載具「快速」、「短篇」、「輕量閱讀」的行動需求，本局提出「輕雜誌」、「RWD」設計方案，透過「北市好政點 地政平臺」，將電子報以「零散化」、「輕量化」、「易於推播」、「個人化蒐藏」的概念，讓使用者可以輕鬆閱讀。另民眾可依據閱讀習慣，透過電子報讀取完整出版品，配合 LBS、Google map 訊息整合，提供民眾舒適的閱讀體驗。

◆自 104 年 8 月復刊後至 108 年 3 月止，共發行 43 期、刊登 598 篇文章，會員 6,783 人，瀏覽數達 1,901,990 人次。

臺北地政粉絲團

◆為提供即時民意交流平台，設立臺北地政 FB，以活潑親切的形象，宣傳地政便民措施、重大工程與各式活動，與市民保持良好、愉快的互動。

◆訂定「臺北市政府地政局社群網站應用服務管理標準作業流程」有效管理經營本粉絲團。

◆目前「臺北地政粉絲團」，平均每月觸及人數約 21,353 人，平均每則貼文觸及人數約 501 人，粉絲人數 3,015 人。

◆目前「智慧生態社區粉絲團」，粉絲人數 1,461 人，總觸及人次為 213,120 人。

◆古亭地政開設「古亭小棧」，以活潑親切的形象，宣傳地政便民措施與各式活動，與市民保持良好、愉快的互動。(古亭所)

臺北捷運公司月台電視短片播出

◆廣告託播：藉由臺北捷運公司月台電視公益廣告託播 30 秒「舞出臺北新生活」影片，讓大眾了解市府推動的智慧生態社區有哪些

圖 2-37. 廣告託播 30 秒「舞出臺北新生活」

就在您身邊，且與市民生活息息相關有效行銷施政成果。

◆捷運燈箱：於 108 年 5 至 6 月間在臺北捷運民權西路及忠孝新生站等 2 站以燈箱廣告形式宣導「速辦繼承登記，確保自身權益」，在未辦繼承公告期間增加宣導能見度，提醒民眾注意自身權益。

|地政影音

◆將智慧生態園區、地政講堂、地政宣導、地政活動的相關紀錄片、動畫、自拍短片置於 YouTube「地政影音專區」，推播分享於外界，讓民眾能獲得第一手市政消息，並得於該平台上討論參與。

◆上架 272 部影音，訂閱人數 332 人，平均每月觀賞人數 1,521 人。

|記者會

◆辦理與人民財產權益相關議題記者會如公告地價、預售屋管理新制、公地活化全民提案、行動測繪等，同時宣導便民服務新措施。

【具體績效：107 年 7 月至 108 年 6 月期間共辦理 4 場】

✓107 年 11 月 01 日→臺北智慧測繪的過去、現在與未來

✓107 年 10 月 11 日→「臺北地政新服務、換新裝」記者會

✓107 年 12 月 14 日→臺北市 108 年公告土地現值記者會

✓107 年 12 月 21 日→臺北地政維新 4.0 記者會

|服務專車

◆成立「古亭小棧」行動工作站：秉持走出辦公室的服務理念，結合測量外業地點及鄰里節慶活動，出動服務專車深入轄區宣導便民措施、法令諮詢服務及核發全國電子謄本服務，服務偏遠地區民眾。

◆推動「轉角遇見『古亭小棧』行動式工作站」精進方案，除擴充 LED 字幕機及帳棚、側帳等硬體設備，排除因天候影響服務品質之問題外，更主動邀集戶政、區政及稅捐單位跨域合作，擴大服務效能，提供整合性之跨機關服務。

接受他機關參訪交流

圖 2-38.107 年 8 月 21 日友邦聖克里斯多福及尼維斯參訪

◆107 年 08 月 21 日→友邦聖克里斯多福及尼維斯(國合會)－地價科、地權及不動產交易科、資訊室

◆107 年 09 月 06 日→逢甲大學土地管理系－土地登記科

◆107 年 09 月 28 日→新北市新店地政事務所－士林地政事務所

◆107 年 10 月 22 日→國立政治大學地政學系－古亭地政事務所

◆107 年 11 月 05 日→桃園市桃園地政事務所－建成地政事務所

◆107 年 12 月 05 日→新北市淡水地政事務所－建成地政事務所

◆108 年 03 月 25 日→臺南市政府地政局－土地登記科

◆108 年 03 月 28 日→東吳大學企管學系－建成地政事務所

◆108 年 4 月 9 日→新北市板橋地政事務所－士林地政事務所

其他

◆印製宣導說帖、手冊、海報、摺頁、刊登市府各機關跑馬燈及網站、製作宣導品及宣導車等多元宣導各項施政作為。

◆電子看版：於本府大樓及本局所屬地所設有數位電子看版以活潑生動之播放方式宣導各項市政活動或機關重要訊息。

◆通訊軟體：利用本府官方 Line 帳號宣導施政措施，順應民眾現行智慧型手機平板使用習慣，增加宣導效益。

◆電台廣播：臺北電台、News98 宣導本局最新各項施政作為、同時推廣其他便民服務措施。

4. 參與社區 敦親睦鄰

為促進鄰我關係，提升機關形象，本局及所屬各地所積極參與轄區文化及節慶活動，並與社區大學結盟，主動擬定課程內容及講座名單，提供本市各社區大學安排招生及開課，落實走入社區，提高政策資訊可近性。

|參與文化及節慶性質活動

圖 2-39.108 年 01 月 22 日文山區「賀歲迎春揮毫藝文饗宴」業務宣導

◆透過參與轄區文化及節慶性質等活動之機會，以活潑輕鬆方式，例如有獎徵答、致贈小禮物等與民眾互動，以更貼近民眾生活之方式，宣導智慧地所、臺北地政通全國、地籍清理、未辦繼承、到府到院等多項重要便民服務措施，並針對高齡市民宣導以房養老、到府服務及專人愛心櫃檯等樂齡貼心服務，以提升地政業務之親和度及宣導能見度。

【具體成效：107 年 7 月至 108 年 6 月期間共辦理 10 場】

✓ 107 年 07 月 20 日→松山老人服務暨日間照顧中心

✓ 107 年 08 月 09 日→舊莊區民活動中心

✓ 107 年 09 月 21 日→南港區三重里中秋晚會

✓ 107 年 09 月 28 日→南港區老人服務中心

✓ 107 年 10 月 09 日→三張區民活動中心
✓ 107 年 12 月 22 日→喜樂康復之家
✓ 108 年 01 月 22 日→文山區「賀歲迎春揮毫藝文饗宴」活動
✓ 108 年 02 月 26 日→士林區福佳里新春團拜
✓ 108 年 4 月 12 日→萬華區老人服務中心
✓ 108 年 6 月 21 日→萬華區老人服務中心

社區大學結盟

◆為推廣地政業務及宣導為民服務工作，主動擬定課程內容及講座名單提供本市各社區大學安排招生及開課，藉此提升行政效能。

【具體績效：107 年 7 月至 108 年 6 月期間共辦理 10 場】

✓ 107 年 11 月 01 日→士林區「淺談未辦繼承、地籍清理、及高齡社會貼心服務」
✓ 107 年 11 月 01 日→中正區「繼承登記&地籍清理一點通」
✓ 107 年 11 月 02 日→大安區「繼承登記、未辦繼承、地籍清理、高齡友善服務、智慧地所服務、地籍異動即時通宣導」
✓ 108 年 04 月 29 日→中正區「繼承權益知多少」
✓ 108 年 05 月 01 日→信義區「別讓你的權利睡著了!繼承登記與地籍清理之簡介」
✓ 108 年 05 月 02 日→文山區「繼承權益知多少」
✓ 108 年 05 月 02 日→信義區「別讓你的權利睡著了!繼承登記與地籍清理之簡介」
✓ 108 年 05 月 03 日→士林區「繼承登記實務與案例解析」
✓ 108 年 05 月 04 日→大安區「地籍清理、未辦繼承、智慧地所、社區諮詢宣導及淺談繼承」

貳、考評項目

三、整體性施政表現

（一）整體地政業務施政民眾滿意度

（二）人力編制、調度及教育訓練

（三）土地開發及其後續利用與管理

（四）民眾陳情及糾紛案件處理情形

（五）去年度建議事項參採及改善情形

三、整體性施政表現

章節導覽

(一) 整體地政業務施政民眾滿意度

1. 服務滿意度
   1) 整體地政業務滿意度
   2) 各地所滿意度
   3) 土地開發總隊滿意度
   4) 公會滿意度
2. 意見回應與改善
   1) 民眾建言之後續處理改善
   2) 公會建言之後續處理改善
   3) 新聞輿情妥處情形

(二) 人力編制、調度及教育訓練辦理情形

1. 人力編制及調度情形
   1) 人力編制情形
   2) 人力調度情形
   3) 測量助理甄選考試
2. 教育訓練辦理情形
   1) 終身學習
   2) 參與互動

(三) 土地開發及其後續利用與管理維護情形

1. 土地開發
   1) 社子島地區開發
   2) 北投士林科技園區區段徵收
   3) 智慧生態社區展成果
2. 土地積極利用
   1) 讓售土地
   2) 塑造地標，帶動發展
   3) 妥適規劃，促進利用
   4) 公地資訊全面公開
3. 賸餘可建築土地及抵費地管理
   1) 田園城市
   2) 臨時停車場
   3) 市民活動場所
4. 財務運用
   1) 平均地權基金挹市政
   2) 抵費地出售盈餘款支援建設

(四) 民眾陳情及糾紛案件處理情形

1. 民眾陳情案件處理情形
   1) 受理管道與處理機制
   2) 陳情案件之處理及後續追蹤列管
2. 民眾糾紛案件處理情形
   1) 不動產消費爭議協調
   2) 不動產糾紛調處
3. 各類行政救濟案件統計資料及處理情形

(五) 去年度專家學者之綜合整體表現建議事項參採及改善情形

去年度專家學者綜合整體表現建議事項 17 項，已全數參採，其中 14 項辦理完成，3 項持續辦理當中。

(一)整體地政業務施政民眾滿意度

1.服務滿意度

為有效掌握外部顧客滿意度，瞭解內部顧客工作品質及意見，以為業務改善、管理政策之調整參考，107 年 7 月至 108 年 6 月間本局及所屬機關辦理以下調查，調查成果除納入考核檢討外，並針對其反映事項，由權責單位加以檢討、研擬改善措施，精進服務品質。

(1)整體地政業務滿意度調查情形

就本局各項地政業務服務措施及施政成果辦理滿意度調查，採紙本及線上問卷同時進行，調查對象包括現場洽公民眾。

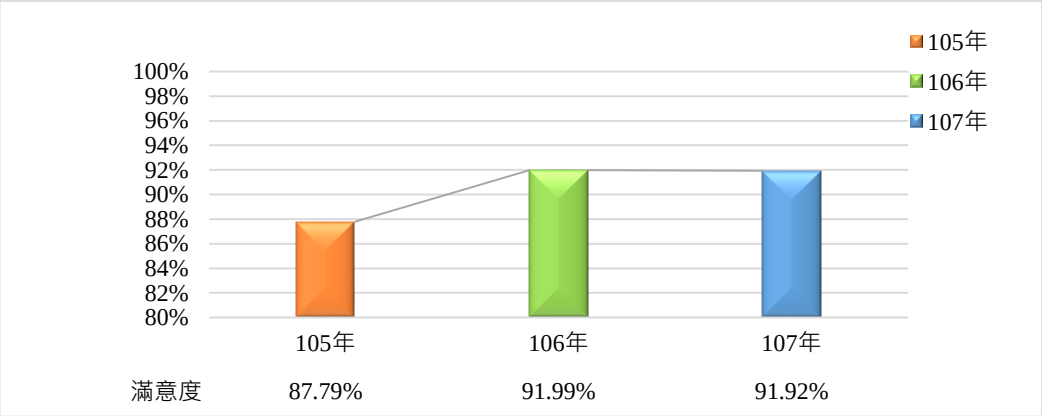


圖 3-1.近 3 年滿意度調查結果

◆本年度調查期間 107 年 10 月 1 日至 10 月 19 日，問卷總計發放 1,300 份，回收有效樣本數 1,046 份，回收率 80.46%，抽樣誤差在 95%的信心水準下約正負 3 個百分點。

◆本項調查項目共計 16 項，調查結果顯示，民眾對於本市整體地政業務滿意度為 91.92%，相較於 106 年調查結果（91.99%）幾乎持平，較 105 年調查結果（87.79%）提高；其中針對「機關環境」滿意度達 97.79%、「人員服務」滿意度達 98.66%。

◆至於本次調查各項便民服務措施滿意度（認同度）前二名分別為「不動產交易安全宣導」80.12%、「不動產價格資訊服務」78.88%，進一步詢問各項措施使用情形（知曉度），在複選情形下，37.57%的受訪者表示使用過「臺北智慧地所」、35.85%的受訪者表示使用

過「臺北地政雲」，顯見本局對於各項政策及便民服務措施仍有持續推廣及精進空間；另本次調查共計回收 11 筆開放建議，除逐一研擬具體回應外，亦提供各權管科室作為未來施政規劃參考，並將回應同步公開於本局機關網站。

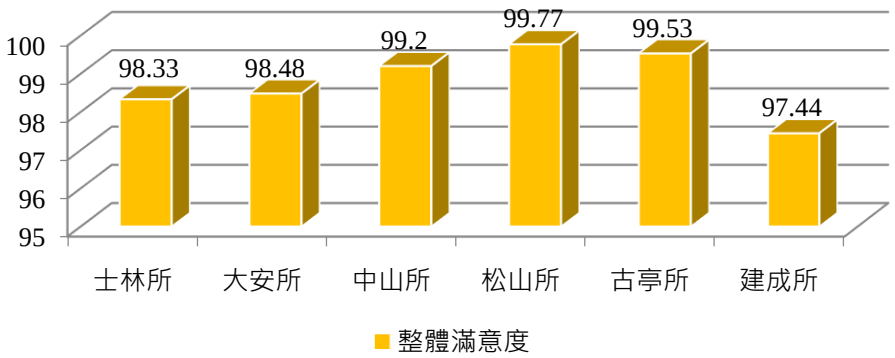
(2)各地所自行辦理滿意度調查情形

本局各地所為第一線服務機關，為瞭解洽公民眾之需求及滿意度，並持續精進為民服務品質，業於 107 年 8 月訂定各地所滿意度調查辦理作業方式，統一調查項目包含洽公環境設施、人員服務品質、便民服務措施、E 化服務及整體服務評價等，採紙本問卷方式進行。調查結果除納入考核檢討外，並針對民眾反映事項加以檢討、研擬改善措施，精進為民服務品質。

本局各地所於 108 年 3 月 1 日至 3 月 31 日進行滿意度調查，調查項目計 11 項，平均滿意度為 98.79%，各項均達 90%以上。

表 3-1. 本市各地所滿意度調查辦理情形

單位	調查人次	各項滿意度平均值
士林所	359	98.33%
大安所	360	98.48%
中山所	302	99.20%
松山所	369	99.77%
古亭所	331	99.53%
建成所	380	97.44%



(3)土地開發總隊自行辦理滿意度調查情形

為蒐集民眾對總隊整體服務之滿意程度、不滿意原因或對政策規劃方向之意見及廉政觀感，訂有土地開發總隊民眾滿意度暨廉政民意調查計畫，針對各項地政業務服務措施、辦公環境、機關網站辦理整體滿意度及清廉度等 9 項目，辦理問卷調查，以利掌握民意趨向，作為訂定政策、修訂施政計畫及提升服務品質之參考。

於 107 年 6 月至 10 月實施滿意度調查，調查結果顯示整體滿意度高達 92.4%，較前年增加 0.9%，由此可見，受訪者對於總隊整體服務及清廉度給予高度肯定。

(4)公會滿意度調查情形

A.地政士公會：

◆為了解本市地政士公會對於本局現行相關服務項目之滿意度、不滿意原因或對政策規劃方向之意見，掌握地政士就未來業務服務之需求與期待，本局以不記名問卷方式，於 107 年 7 月 16 日至 107 年 8 月 16 日，針對公會幹部及會員進行服務滿意度調查。

◆結果：本次問卷調查分為 2 大部分進行，分別為「本局業務項目服務品質滿意度」及「智慧地政創新服務」；其中「智慧地政創新服務」共就「臺北地政通全國」、「臺北智慧地所系統」、「線上電子支付」、「社區不動產諮詢服務」及「地政雲網整合服務」等 5 項進行知曉度、滿意度及開放性問題調查。經統計，整體滿意度達 95%以上。

B.不動產估價師公會：

◆為增進本市不動產估價師對於本局現行相關服務項目之滿意程度、不滿意原因或對政策規劃方向之意見，掌握不動產估價師就未來業務服務之需求與期待，本局以不記名之線上問卷方式，自 107 年 7 月 23 日至 8 月 22 日透過公會進行服務滿意度調查。

◆結果：共分為「業務服務」、「資訊服務」及「開放性問題」3 大項

13 小題。其中「業務服務」平均滿意度為 90%以上；「資訊服務」項目/臺北地政雲知曉度為 88.06%，大社區交易履歷查詢滿意度為 77.61%，另外本市定期發布之不動產價格資訊及報導滿意度為 86.57%，顯示本市估價師業務服務品質均獲肯定。

C. 不動產仲介經紀商業同業公會及不動產代銷經紀商業同業公會：

◆為增進本市不動產經紀業對於本局現行相關服務項目之滿意程度、不滿意原因或對政策規劃方向之意見，掌握不動產經紀業者就未來業務服務之需求與期待，本局以不記名之問卷方式，自 107 年 9 月 17 日至 10 月 17 日透過公會進行服務滿意度調查。

◆結果：共分為「業務服務」、「資訊服務」、「公私協力」等三大項，其中「業務服務」之「本局舉辦之法令宣導講座對您執行業務是否有助益」及「公私協力」之「每年與不動產相關公會合作舉辦一次不動產從業人員聯合講習對業務之幫助」部分，經統計滿意度分別高達 89.85%及 86.96%。

2. 意見回應與改善

(1)民眾建言之後續處理改善

依本局及各所屬所隊歷次問卷調查結果，經彙整分析民眾建言類型為 3 大類，分別為針對便民服務(不動產登記免附印鑑證明)、地政業務系統功能(臺北智慧地所系統及臺北地政雲功能精進)及其他(如第三類謄本可電子申請)等，本局均依民眾之意見確實進行檢討改善。

(2)公會建言之後續處理改善

為說明本局施政理念同時服務市民，本局藉由積極舉辦與業務相關團體公會之座談會，以聽取相關建言，適時洞察市政問題並積極改善精進，並依據「臺北市政府辦理與業務相關團體座談會實施

計畫」列管各場次座談會建議事項改進情形。

為掌握地政士、不動產估價師及不動產經紀業就未來本局業務服務之需求與期待，自 107 年 7 月迄今，本局針對地政士、不動產估價師及不動產經紀業提出之建言及改善情形如下表：

A. 地政士公會

表 3-2. 地政士公會建議後續處理情形

反應事項及建議	後續處理情形
建議辦理地政法令實務講習課程、教育訓練。	108 年度已辦理相關教育訓練。
未辦理繼承土地資訊，交由公會地政士協助完成。	未辦理繼承土地資訊內容部分涉及個資，未經繼承人同意不宜對外提供。
協助公會向北區國產署督促經辦人員，儘快辦理國有地承租案。	類此情事如屬通案性質，建議公會擬具具體意見提供本局協助轉知北區國產署。
建議由代理人自然人憑證代理線上送件。	本局開發「臺北智慧地所系統」已正式提供線上送件服務，地政士得以自然人憑證代理線上送件。
建議直接由收件所完成案件審查繳費等，而非僅代收/代為審查其代理人資格/郵寄案件。	預計 108 年度配合內政部開辦跨縣市受理 7 項土地登記案件，於受理所完成收件、審查及繳費。
建議提供地政士自行申請一組密碼，不用自然人憑證，身份證連結密碼即可使用。	土地登記規則第 37 條規定：「土地登記之申請，委託代理人為之者，應附具委託書；其委託複代理人者，並應出具委託複代理人之委託書。但登記申請書已載明委託關係者，不在此限。前項代理人或複代理人，代理申請登記時，除法律另有規定外，應親自到場，並由登記機關核對其身分。地政士代理以網路申請登記，並經電子憑證確認身分者，得免依前項規定辦理。」，是依前開規定仍應以自然人憑證辦理。
建議提供外縣市之國稅局及地方稅的稅務相連結。	108 年 7 月起，將配合「不動產移轉網實整合服務」試辦作業，直接於地政整合系統接收

反應事項及建議	後續處理情形
	稅務相關資料，並由系統自動回饋不動產移轉登記案件之辦理狀態，供民眾於「地方稅網路申報作業系統」查詢地政機關之進度。
不希望擴大服務，百姓自行辦理，會影響業務。	為維護交易安全，本局將持續宣導民眾委託專業地政士代理申辦登記案件。
議提供辦畢之登記案件掛號寄送給地政士。	本市各地政事務所已提供郵寄到家服務，地政士可提出申請。
建議提供登記助理員使用憑證辦理。	臺北智慧地所系統已規劃開發離線版功能提供助理員以憑證線上製作案件。
建議提供「申請英文不動產權利登記證明」、「申請列印代理人送件明細表」網路申辦。	本局將納入臺北智慧地所系統後續功能開發研議，並預計108年開發網路申請代理人送件明細。

B. 不動產估價師

表 3-3. 不動產估價師建議後續處理情形

反應事項及建議	後續處理情形
建請多鼓勵新進估價師或單獨事務所之估價師，承作府內對一定金額以內或相對較單純之案件；另建議府內針對容積代金、都更權變等估價報告，參考捷運聯開估價作業委由公會協助審查。	業於107年9月19日將公會建議事項函送權管單位，相關建議均已錄案納辦或作妥適處理。
建議調整臺北市政府各機關委託不動產估價師估價給付酬金基準。	業於107年9月13日召開會議，廣納各單位意見，合理調整前開酬金基準參考表，並公告於本局網站。

C. 不動產經紀業

表 3-4. 不動產經紀業建議後續處理情形

反應事項及建議	後續處理情形
建議比照其他縣市放寬管委會使用空間用途	經本市都市發展局及建築管理工程處於107年9月協同各公會召開會議研商檢討放寬使用，並建議內政部營建署訂定統一規範，建築管理工程處於107年10月臺北市不動產業

反應事項及建議	後續處理情形
	各公協會聯合座談會中現場回復將放寬管委會使用空間用途，並自107年11月1日生效實施。
建議臺北市針對不動產經紀業宣導洗錢防制法，並以臺北市政府地政局署名，製作相關宣導海報，以利不動產經紀業配合法務部執行相關法規。	經會議討論，決議由代銷公會設計海報內容，本局負責確認內容適宜性，以供日後宣導洗錢防制事宜，本局亦會配合宣導。

(3)新聞輿情妥處情形

A. 報載「社子島拆遷安置聽證時程緊湊、居民對安置計畫草案不了解及安置計畫偏離當地居民期待等質疑」

說明：市府依內政部都市計畫委員會107年6月26日第925次會議審議社子島開發主要計畫修正案附帶決議，於108年4月13日就社子島拆遷安置計畫草案舉行聽證會議，期透過聽證程序，蒐集當地居民對於拆遷安置計畫草案的意見，以精進拆遷安置計畫內容。

精進改善措施：

◆舉辦17場說明會及提供當地駐點服務，強化在地溝通：為使聽證當事人及利害關係人更加了解聽證程序及拆遷安置計畫草案內容重點，於108年3月4日、5日、9日舉行4場說明會，同年月24日及31日派員出席聽證會議25位發言代表舉辦之「一問一答」說明會，並於同年4月1日至3日、8日至10日分別就工廠、農業、廟宇之安置，舉辦中小型說明會。此外，並提供工作站駐點諮詢服務、工作站小型說明會及小團體(15人以上)預約專人服務。

◆製作懶人包及海報張貼於當地里辦公處，主動澄清讓居民放心：於總隊網站提供聽證資訊懶人包及張貼海報於當地里辦公處，主動

澄清並持續宣導「聽證會議結束並不等於拆遷安置計畫確定」，市府後續將依聽證當事人及利害關係人所陳述(含言詞及書面)意見及理由證據，評估修正拆遷安置計畫內容；修正後之拆遷安置計畫內容，亦將再到當地舉行說明會進行說明，持續與當地居民溝通。

B. 報載「"假買屋"詐騙 50 人受騙損失逾 10 億!」

說明：市場出現「假買屋真詐財」專門詐騙自售屋主錢財的集團，數 10 人捲入房屋買賣糾紛案件，由買方先付 10%不等的頭期款取信賣方後，未付尾款即迅速辦理過戶，甚至被設定抵押高額借款，造成「財屋兩失」，且由買家指派的地政士準備的買賣契約書進行簽約，其中並約定買方支付總價 10%至 20%不等的簽約款項給屋主時，屋主即提供房屋及土地所有權狀、印鑑證明等文件，由買方辦理所有權移轉登記，俟屋主發現尾款未依時入帳，該不動產已設定抵押權。為維護不動產交易安全及防止詐騙，本局陸續完成懲戒涉案之違規地政士、擴大辦理地籍異動即時通等措施。

精進改善措施：

◆成立防詐騙窗口：107 年 9 月 14 日與本府法務局、警察局成立防詐騙聯絡窗口。

◆加強交易安全宣導:加強宣導地籍異動即時通及擴大辦理開放不動產位於本市之登記名義人得委託代理人申請地籍異動即時通。

◆地政士違規警訊：請本市地政士公會發布沈地政士違規警訊。

◆督導協助中華民國地政士全國聯合會及本市地政士公會訂定相關文件供會員使用：協助上開公會訂定「買賣契約書範本」、「地政士代理簽約、報稅及登記標準作業流程」、「地政士受託業務之委任定型化契約範本」、「地政士收取費用表格及收據」。

◆建置買賣案件異常警示系統:經本局於 107 年 10 月 12 日召開研商「建置買賣案件異常警示系統」會議，邀集本市地政士公會、本局資訊室及本市各地政事務所研商並獲致結論，登記案件同時符

合「登記原因為買賣」、「登記案件非由義務人親送或非委託開業地政士送件」及「買賣標的無設定抵押權」3 要件時，即出現警示畫面，地政整合系統嗣於 107 年 11 月 19 日完成新增警示功能，並於 107 年 11 月 20 日正式上線。

◆召開地政士懲戒委員會：召開本市地政士懲戒委員會第 32 次及第 33 次會議，本案涉案之沈姓地政士因違反地政士法第 2 條、第 26 條第 1 項、第 27 條第 5 款及地政士倫理規範第 1 條、第 4 條、第 5 條之規定屬實，依地政士法第 44 條第 2 款及第 3 款規定，經與會委員一致同意應予除名。

C. 有關報載「專案住宅公共設施瑕疵多」一案

說明：專案住宅公共設施瑕疵多，影響市府辦理公設點交，管委會要求瑕疵修繕完成後再辦理公共設施點交作業。

精進改善措施：管委會確認瑕疵修繕完成再辦理點交

◆專案住宅社區管理委員會提出影響民生及安全之公共設施瑕疵，由市府督促施工廠商確實修繕完畢，經確認修繕完成即辦理公設點交。

◆點交予社區管理委員會後如有發現其他瑕疵，市府將依與承購戶簽訂之「臺北市北投士林科技園區區段徵收專案住宅買賣契約書」第 9 條約定納入保固進行修繕；自交屋日起仍負瑕疵擔保責任，結構物保固 5 年、非結構物保固 2 年。

(二)人力編制、調度及教育訓練辦理情形

1. 人力編制及調度情形

(1)人力編制情形

本局暨所屬機關現有服務人力編制員額 1,126 人，預算員額 1,065 人，現有職員及職工 1,042 人，缺額 46 人，其中已列入考試分發職缺且進用職代約僱人員 23 人，其餘職缺均已積極上網公告徵才或申請考試分發，加速人員遴補作業，並藉由新血的加入，活化機關人力。

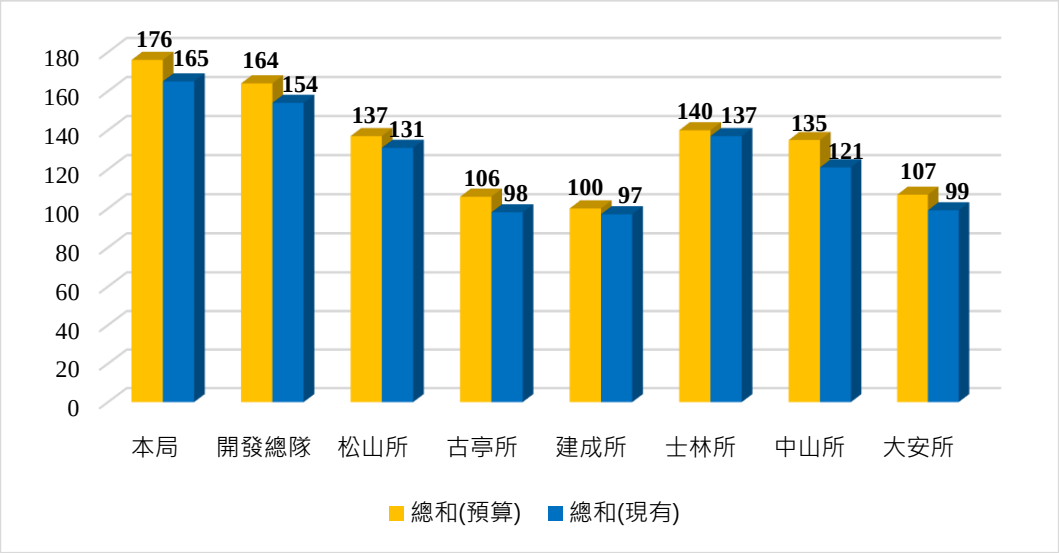


圖 3-2. 本局及所屬所隊現有職員統計圖

(2)人力調度情形

A. 本局與各地所間人力彈性支援

本局每半年均依「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」之規定，辦理人力檢討評估(分別於 107 年 7 月 25 日及 108 年 1 月 15 日召開「研商本局所屬所隊人力支援分配相關事宜」會議)，並視實際登記案件量等相關業務量情形，檢討修正上開要點規定。經統計，107 年下半年由地所支援本局 2 人，108 年上半年地所支援本局 1 人、地所間支援共計 13 人。

表 3-5. 本局與各地所間人力支援情形

期間	地所支援局	地所間支援
107 年下半年	2 名	-
108 年上半年	1 名	13 名

B. 成立跨科室所隊專業人力小組

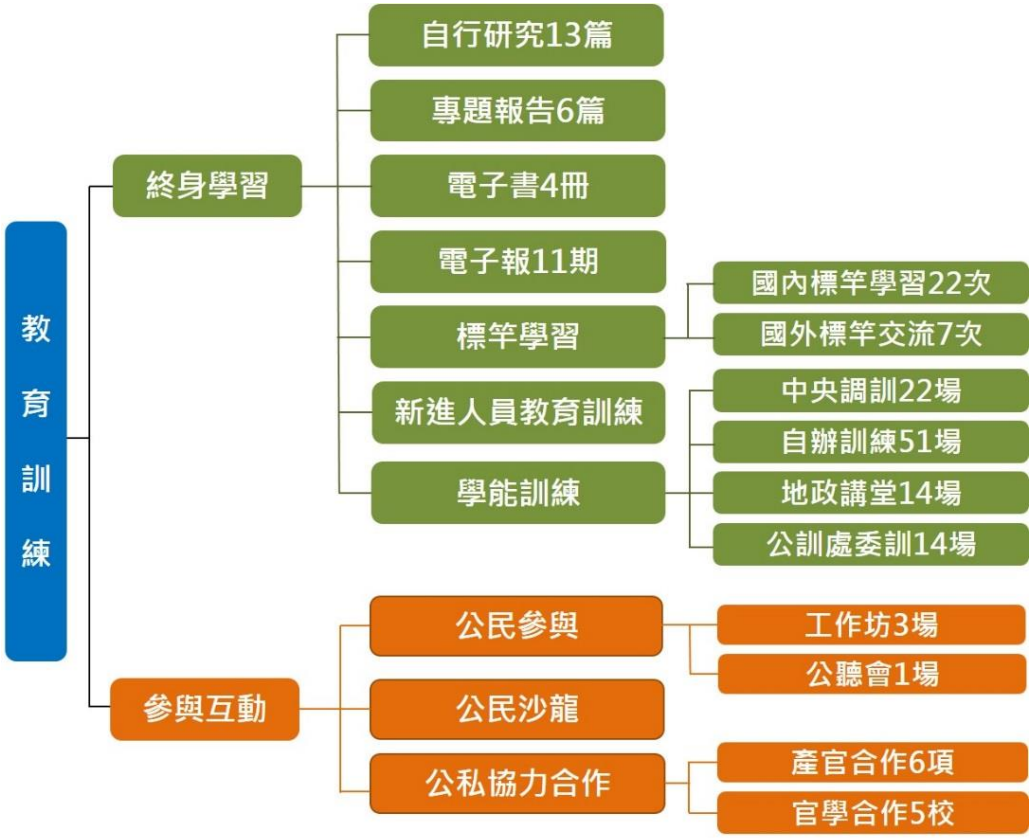
因應各機關無法充分擁有各項專業人力或短期急需處理大量、綜合專案(如智慧地所、地政雲、北投士林科技園區、社子島開發、地政電子博物館及精實管理等)而採取成立小組方式，以利專業人力調度上更具彈性。

(3)測量助理甄選考試

為招募專業測量人力協助測繪業務推展，本局自 104 年起委託本市就業服務處對外辦理測量助理甄選考試，主辦機關為本局，執行機關則由本局所屬所隊輪流擔任。迄 108 年止共辦理 3 次甄選考試，共錄取 59 名測量助理。透過本項制度，增加本局及所屬所隊測量助理之新陳代謝、活化人力資源、提升人力素質及整體工作效益。

2. 教育訓練辦理情形

為培育地政團隊行政智能、專業知識與資訊技能，以增強團隊成員能「訓用合一」，訂有「地政教育訓練」、「臺北市政府地政局暨所屬機關辦理地政講堂系列作業要點」，分為終身學習及參與互動訓練如圖：



(1)終身學習

A. 自行研究

為發揮組織學習精神，激發研究學習動力，每年針對業務所學、所需研提興革且具實質助益之研究，107 年度員工自行研究項目計 13 篇，成績業於 107 年 11 月 19 日及 21 日經評審小組評定結果，第 1 名為測繪科同仁所撰寫「臺北市測量作業整合之研究-以不同機關測量控制網系為例」、第 2 名為松山地政事務所同仁所撰寫「地籍資料庫檔案 e 化精進之研究」、第 3 名為土地開發總隊同仁所撰寫「數值法重測地區圖根點坐標改算後續作業之研究－以南港區玉成段數值區為例」，全數自行研究報告並已於網站開放分享。

表 3-6. 107 年員工自行研究項目一覽表

員工自行項目	研究單位
臺北市測量作業整合之研究-以不同機關測量控制網系為例	測繪科
探討未來實坪制之建物共有部分及車位登記方式	土地登記科
土地徵收補償市價查估價作業實務精進之研究	地價科
不動產消費糾紛處理機制之研究	地權及不動產交易科
撤銷(廢止)徵收爭訟實務案例分析	地用科
健全臺北市實施平均地權基金之探討	土地開發科
地籍圖與現況及都市計畫樁檢測之研究-以大安區通化段六小段為例	大安所
臺北市各地政事務所人力相互支援機制之研究	士林所
土地登記之公示作用與個資保護之角力-以地籍謄本為例	中山所
地籍圖與現況及都市計畫樁檢測之研析－以文山區興隆段三小段為例	古亭所
地籍資料庫檔案ｅ化精進之研究	松山所
地政事務所臨櫃人員工作壓力與工作績效關係之探討	建成所
數值法重測地區圖根點坐標改算後續作業之研究－以南港區玉成段數值區為例	土地開發總隊

B. 統計專題分析報告

於局務會議中由本局及所屬所隊就權管業務進行統計專題分析報告。107 年 7 月至 108 年 6 月止，共發表 6 篇。

表 3-7. 統計專題分析報告項目一覽表

統計專題分析報告	單位
不動產經紀業申請許可未辦理設立備查案之統計分析	地權及不動產交易科
登記案件檢附無違章證明通報作業統計分析	中山所
土地徵收保管款申領方式統計分析	地用科
107 年地籍異動即時通分析報告	士林所

統計專題分析報告	單位
臺北市實施平均地權基金超預算賸餘繳庫情形統計分析	土地開發科
臺北市政府地政局所屬所隊測量人員職能分析	松山所

C. 電子書

本局於 107 年 7 月至 108 年 6 月期間出版電子書共計 4 冊，分別為《臺北地政維新 4.0 專書》(107 年 11 月)、《幸福台北房地通》(107 年 11 月)、《Now and in the Future－臺北智慧生態社區》(107 年 12 月)、《第二屆臺北智慧生態社區設計競圖得獎作品成果集》(107 年 12 月)。

圖 3-3. 出版電子書

D. 電子報

「臺北地政電子報」(https://epaper.land.gov.taipei/)係配合本局重大年度計畫，每月訂定主題撰寫，並將記者會、地政講堂等重要活動納入，連結其新聞稿或地政講堂宣傳活動，另將電子報文章於臺北地政 FB 張貼連結，擴大讀者觸及點擊率。迄今共發行 43 期、刊登 598 篇文章，會員數 6,783 人，瀏覽數達 1,901,990 人次。

E. 標竿學習

國內標竿學習

本局為精進地政業務，汲取績優機關之優點，107 年 7 月至 108 年 6 月間參訪其他績優機關計 22 次。

表 3-8. 參訪其它國內機關場次一覽表

單位	參訪日期	受參訪機關
建成所	107 年 10 月 18 日	彰化縣溪湖地政事務所
	107 年 11 月 26 日	臺南市臺南地政事務所
	108 年 04 月 29 日	臺北市動產質借處
士林所	107 年 10 月 26 日	新北市立圖書館

單位	參訪日期	受參訪機關
大安所	107 年 11 月 23 日	新北市瑞芳地政事務所
	107 年 11 月 27 日	南投縣竹山地政事務所
	107 年 11 月 28 日	桃園市大溪地政事務所
	107 年 11 月 30 日	彰化縣彰化地政事務所
	107 年 12 月 11 日	財政部臺北國稅局大安分局
	107 年 12 月 27 日	臺中市東勢地政事務所
古亭所	107 年 12 月 24 日	新北市中和地政事務所
	108 年 02 月 23 日	臺北市建成地政事務所
	108 年 04 月 29 日	臺北市動產質借處
松山所	107 年 09 月 05 日	臺北市建成地政事務所
	107 年 12 月 14 日	臺中市豐原地政事務所
	108 年 05 月 29 日	桃園市八德地政事務所
中山所	107 年 08 月 16 日	臺北市大安地政事務所
	107 年 09 月 04 日	新北市三重地政事務所
	107 年 09 月 12 日	臺北市動產質借處
	107 年 09 月 14 日	桃園市八德地政事務所
	107 年 09 月 27 日	新北市新莊地政事務所
總隊	108 年 04 月 02 日	新北市淡水地政事務所

增進國際視野

表 3-9. 參訪其它國外機關場次一覽表

出國計畫項目	地點	日期
2018 邁向循環城市-首都願景國際論壇	臺北	107 年 07 月 26 日
臺北市政府 107 年菁英領導班-赴美國哥倫比亞大學短期研習	美國	107 年 08 月 18 日-107 年 09 月 01 日
考察日本智慧地所之登記制度及其印鑑證明制度發展	日本	107 年 08 月 07 日-107 年 08 月 10 日
舉辦 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇	臺北	107 年 10 月 24 日-107 年 10 月 27 日
出席 2018 自駕車高精地圖國際論壇	臺北	107 年 10 月 30 日
出席第 11 屆國際地籍測量學術研討會	日本	107 年 11 月 18 日-107 年 11 月 22 日
考察法國社會住宅	法國	107 年 05 月 29 日-107 年 06 月 10 日

◆積極參與「2018 邁向循環城市-首都願景國際論壇」，荷蘭、英國及法國等國外代表於論壇分享推動循環經濟之政策規劃與執行方式，國內產官學研各界亦共襄盛舉，共同交換循環經濟之推動理念，後續皆納為本局推動智慧生態社區之參考。

◆臺北市政府 107 年菁英領導班-赴美國哥倫比亞大學短期研習：指派同仁參加研習課程，研究環境永續發展、都市更新與都市再生、社會支持與多元文化、公部門良善治理等 4 大主題，亦安排至紐約市公、私部門及實地參訪。回國撰寫成報告於市政會議、本局局務會議分享同仁，以增國際視野。

◆考察日本智慧地所之登記制度及其印鑑證明制度發展:指派同仁遠赴日本，分享本市數位印鑑、土地登記網路申辦規劃與執行績效，並且因應網路發展趨勢學習土地登記線上申辦、數位印鑑、權狀電子化等發展過程和實際成效，回國撰寫成報告於本局局務會議分享同仁，以增國際視野。

◆舉辦 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇：為精進智慧測繪發展，本局與台灣地理資訊學會共同主辦 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇，本次論壇主題為「智慧生態社區治理」，大會主旨報告(keynote speech)由本府李副秘書長得全發表「臺北智慧生態社區治理之回顧與展望」，分享本市推動智慧生態社區之經驗。另以「臺北市測繪資訊平台的過去、現在與未來」論文投稿，由本局土地開發總隊測繪管理科陳建勳股長於論壇發表，分享臺北市建置推動測繪資訊平台之成果。

◆另亦參加「2018 自駕車高精地圖國際論壇」及日本舉辦之「第 11 屆國際地籍測量學術研討會」，與出席論壇之各國專家學者進行經驗交流。

◆考察法國社會住宅：為增進同仁國際視野，借鏡國外社宅成功案例以作為本市推動社會住宅的典範，遂派員赴法國巴黎考察當地的社會住宅，了解法國社宅於興建如何減少周邊居民對社宅進駐的

反彈，及法國之租金補貼係直接用於抵扣租金，與我國租金補貼現階段仍直接發放現金給承租戶機制不同。

F. 新進人員教育訓練

為提升新進人員之專業知識與技能，本局於 108 年 1 月 28 日辦理「107 年下半年新進人員教育訓練」，課程內容包含公務員權利義務、廉政宣導、公文文書處理、地政業務簡介、資訊平台使用簡介及綜合座談等，參訓人次計 26 人。

G. 職能訓練

本局於 107 年 7 月至 108 年 6 月間參與中央機關(內政部地政司、國土測繪中心)辦理之教育訓練，並自辦各類教育訓練及地政講堂，另委託公訓處辦理專班課程，訓練詳細情形如下表：

表 3-10. 辦理各項職能訓練場次一覽表

項目	場次	人次	類別
測繪、土地登記及地籍、地價、地用、地政資訊系統等	22	89	中央機關調訓
測繪、土地登記及地籍、地價、地權及不動產交易、地用、土地開發、公文處理、性別平等、環境及地政業務相關作業等	51	2,945	自辦教育訓練
土地登記及地籍、地價、地權及不動產交易、地用、土地開發等	14	1,238	自辦地政講堂
土地登記實務研習	1	28	委託公訓處辦理教育訓練
測量及空間資訊研習	1	31	
工程用地取得研習	1	56	
智慧生態社區研習	1	32	

H. 地政講堂

除訓練內部員工知能，本局亦針對跨機關及地政專業人士(包含地政士、估價師、仲介經紀人等)辦理「地政講堂」，透過多元課程之講授，增強同仁及地政專業人士之知識與技能，辦理情形如下：

表 3-11.107-108 年地政講堂場次一覽表

課程	講座	人次
租屋安全停看聽	立勤資產服務法律地政事務所/吳宜學所長	126
穿越世紀—運用歷史舊地籍圖、職業明細圖、火災保險地圖探索城市空間演變	中央研究院人文社會科學研究中心/廖泫銘研究副技師	84
不動產估價法律爭訟案例解析	璞實法律事務所/池泰毅主持律師	103
不動產判決登記實務	德霖技術學院/古美和兼任助理教授	111
共有土地之法律關係	臺北市政府地政局/前副局長曾秋木先生	113
智慧城市與三維空間資訊	國立臺灣師範大學地理學系/王聖鐸助理教授	54
「創新創業如何改變城市」講座	國立空中大學公共行政學系/李允傑教授	56
臺北市整體開發的過去、現在與未來	臺北市政府地政局土地開發總隊/前總隊長韋彰武先生	83
不動產詐騙案例說明與預防	達麗建設事業股份有限公司法務部/廖政雄協理	90
「臺北市區段徵收安置計畫實務探討」講座	臺北市政府地政局土地開發總隊/前總隊長韋彰武先生	66
農業用地土地登記實務	宏國德霖科技大學/古美和助理教授	98
商用不動產趨勢與案例	信義全球資產管理股份有限公司投資暨商業代理部/歐人彰資深協理及發展部門蕭信余專案經理	99
租屋戀愛學	崔媽媽基金會/劉琦富律師	86
撤銷或廢止徵收法令及爭訟案例解析	耀南法律事務所 蔡進良	69

(2)參與互動

A. 公民參與

|在地工作坊

107 年 7 月 1 日至 108 年 6 月 15 日止，計辦理 3 場智慧生態社區設計競圖得獎作品回饋修正在地工作坊，邀請在地居民、設計競圖得獎團隊、相關產業及市府權責機關共同參與。透過在地工作坊，專業、產業、社區產生共鳴，以設計競圖回饋地方需求，由市府相關權責機關經由可行性評估，實踐社區公共環境改善，用設計競圖理念促進公民參與，增加居民認同，同時提升政策執行之可行性。

表 3-12. 智慧生態社區在地工作坊場次一覽表

日期	在地工作坊名稱	人次
107 年 08 月 26 日	士林場回饋修正在地工作坊	36
107 年 09 月 02 日	萬華場回饋修正在地工作坊	163
107 年 09 月 08 日	信義場回饋修正在地工作坊	44

|公聽會、聽證會

圖 3-4. 108 年 4 月 13 日社子島拆遷安置計畫草案聽證會議

本局於 107 年 7 月 1 日至 108 年 6 月 15 日止，共舉辦 1 場聽證會議(社子島拆遷安置計畫草案聽證會議)，當天約 800 人參與，透過踐行聽證程序，蒐集當地居民提供的書面意見達 4,100 餘份，並透過 25 位發言代表的整合，使多方意見得於聽證會議上有系統性的表達，深入聚焦的被討論，進而達到釐清爭點、凝聚共識的目標，

有利後續穩健推動社子島開發。

B. 公民沙龍

本市首創透過公民參與方式舉辦公民咖啡館，邀請產、官、學、民等各界實際參與討論，期藉由每次討論不同議題聽取各方意見，作為本局施政參考並規劃出具體行動方案，以貼近民眾的需求。本局於 104 年首辦第一場公民咖啡館共 49 項結論獲參採；105 年 11 月辦理第二場公民咖啡館，共討論 3 項議題並獲得 9 項結論；106 年 11 月辦理第三場公民咖啡館，討論 3 項議題並獲得 10 項結論且獲參採；107 年 11 月辦理公民沙龍，共討論 3 項議題並獲得 30 項結論且獲參採。

圖 3-5. 2018 臺北地政週公民沙龍

C. 公私協力合作

為提升服務品質及公私夥伴之專業知能，本局與地政業務相關公會、民間團體或學校合作推動本市地政業務，107 年 7 月至 108 年 6 月間合作情形如下：

產官合作—提升服務品質

表 3-13. 產官合作辦理情形

業務類別	合作單位與項目
測繪	1. 中央研究院人文社會科學研究中心：辦理掃描圖資。 2. 臺灣地理資訊學會：辦理 2018 海峽兩岸城市地理信息系統學術論壇。
土地登記	1. 台北市地政士公會：辦理地政士專業訓練。 2. 台北市第二地政士公會：辦理地政士專業訓練。
地價	台北市不動產估價師公會：辦理估價專業訓練。
地權及不動產交易	台北市不動產仲介公會：合作建置消費爭議案例、舉辦教育訓練。

官學合作—培訓生力軍

表 3-14. 官學合作辦理情形

合作學校	合作項目
臺北市立大學城市發展學系	107 年 7 月 2 日至 9 月 7 日至本局學習專業技能及實習，參與土地開發以及推動智慧生態社區等業務，另至大安地政事務所實習，於服務台實際接洽民眾及了解登記業務處理流程及測量業務等，參與政府基層服務運作。
臺北市立大學社會暨公共事務學系	1. 108 年 3 月 8 日至本局實習「地政業務及便民服務簡介」、「不動產糾紛調處及土地登記損害賠償作業」及「區段徵收實務」等課程。 2. 108 年 3 月 29 日至中山所實習「地政事務所業務及便民服務措施簡介」及「如何看懂土地登記謄本及地籍圖等土地登記資料」等課程。 3. 108 年 4 月 12 日至本局實習「土地開發業務介紹及案例分析」及「國土測繪及地籍測量」等課程。108 年 4 月 26 日至本局實習「地價及土地徵收補償市價查估」及「不動產經紀業及地權業務介紹」等課程。 4. 108 年 5 月 10 日至本局實習「地政資訊服務系統」及「市地重劃概要及實務」等課程。 5. 108 年 5 月 17 日至本局實習「地籍測量實務介紹」及「土地徵收實務簡介」等課程。
國立政治大學地政系	1. 107 年 10 月 22 日該系 66 名師生蒞臨參訪了解地政事務所之運作機制、工作內容及各項簡政便民措施。 2. 107 年 10 月 15 日至 108 年 1 月 4 日止，提供計 11 名學生完成不動產志工研習服務課程。
東吳大學	108 年 3 月 28 日提供計 60 位學生體驗申領謄本課程，並宣導智慧地所服務。共學習 240 小時。
臺北大學不動產及城鄉環境學系	1. 107 年 7 月 9 日~107 年 8 月 7 日暑假期間該系學生至本局土地開發總隊針對各項業務內容實習共 22 日。 2. 107 年 12 月 21 日該系 63 名師生至本局土地開發總隊及松山地政事務所參訪了解控制測量、地籍圖管理及地政事務所登記及測量業務。
臺灣大學土木工程學系	108 年 6 月 20 日至本局土地開發總隊參訪了解控制測量、地籍圖管理及相關測繪資訊系統等內容。

(三)土地開發及其後續利用與管理維護情形

1. 土地開發

(1)社子島地區開發

A. 說明：

社子島地區因地勢低而平坦，又位處淡水河與基隆河交會處，早期每逢颱風必遭水患，民國 59 年間主要計畫擬定時，遂將社子島地區劃設為限制發展區，並規範島上建築須配合防洪建設始得建築。目前都市計畫、文資保存、防洪計畫、環境影響評估及區段徵收等 5 大作業同步辦理中。

圖 3-6.「擬定臺北市士林社子島地區細部計畫案」細部計畫示意圖

|都市計畫

本府於 105 年 10 月 31 日提送「變更臺北市士林社子島地區主要計畫案」予內政部都市計畫委員會審議，嗣經內政部都市計畫委員會 107 年 6 月 26 日第 925 次會議決議附條件審定；後續將依附帶決議評估調整細部計畫。

|文資保存

社子島地區於 105 年已公告登錄 5 處歷史建築，未來將由歷史建築

管理單位依文化資產保存法提出修復及再利用計畫，送本市文化資產審議委員會審查。另於108年委託專業團隊進行社子島地區文化資產普查，普查結果提送本市文化資產審議委員會審議，將依普查結果評估調整都市計畫內容。

防洪計畫

內政部營建署於107年4月16日同意備查整體排水改善計畫。經濟部水資源審議委員會於108年1月6日審議防洪計畫，已依會議決議按委員意見修正防洪計畫內容，於同年3月18日再次函送經濟部轉陳行政院核備。

環境影響評估

本局於107年7月7日、8日舉辦「臺北市士林區社子島地區開發計畫」第二階段環境影響評估現場勘察及公聽會，並經本府環境影響評估委員會於107年10月26日、108年2月27日及同年3月27日召開3次二階環評會議審查，目前仍於審議程序中。

區段徵收

目前僅屬準備作業階段；本府依內政部都市計畫委員會107年6月26日第925次會議決議通過並附帶決議內容：「請市府於區段徵收範圍及抵價地比例報請內政部土地徵收審議小組審查前，先行就拆遷安置計畫內容辦理聽證，以釐清爭議。」，故於108年4月13日就「臺北市士林社子島地區區段徵收拆遷安置計畫(草案)」舉行聽證會議，並依聽證陳述(含書面及言詞)意見及理由證據，據以精進拆遷安置計畫草案。另同步預為準備地上物查估及開發範圍、抵價地比例報核等作業。

B. 特色：

都市計畫載明安置原則

為周全拆遷安置相關事宜，首創將安置規劃原則納入都市計畫內容，未來辦理本地區拆遷作業時，將以先安置後拆遷、分期分區辦理、多元彈性安置及規劃配套措施為4大安置基本原則。

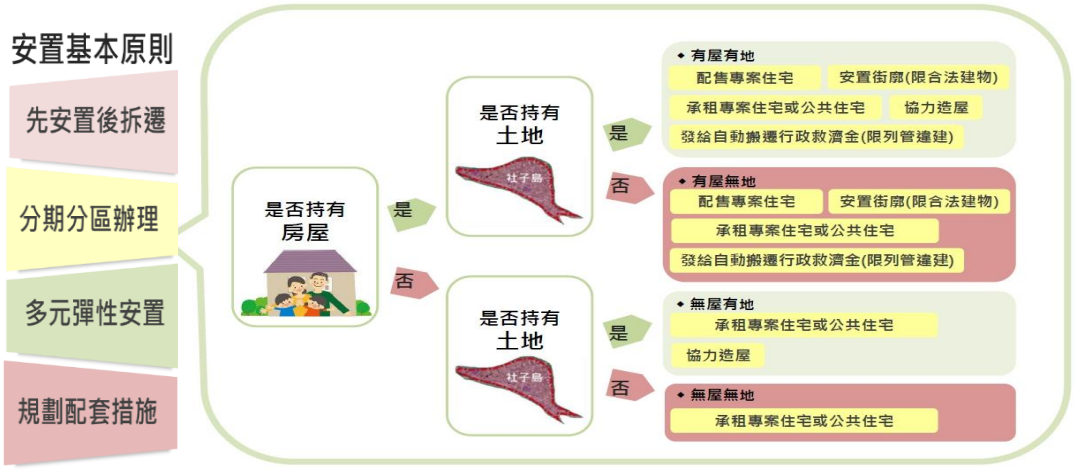


圖 3-7.「4 大安置基本原則」

彈性安置方式

設有戶籍且有居住事實之拆遷戶，在符合一定資格條件下，依不同屋地權屬情形，得選擇一種方式安置，包含承購專案住宅、承租專案(或公共)住宅、優先選配安置街廓及協力造屋等 4 大安置方式。

釐清拆遷安置爭議-辦理意見蒐集式聽證

為廣納意見以提高政府決策過程之參與度及透明度，本局於 108 年 4 月 13 日舉辦意見蒐集式聽證會議，由發言代表就安置議題陳述意見，並依發言代表之聽證陳述（含言詞及書面）意見、理由證據及 4,100 餘份當地民眾書面意見表，作成聽證紀錄，評估修正本區段徵收拆遷安置計畫內容，並作成總結報告；修正後之本區段徵收拆遷安置計畫內容，將於當地另行舉行說明會進行說明，期能凝聚共識，使在地居民支持市府的安置規劃，以穩健推動社子島整體開發計畫，讓市府與當地居民共創雙贏局面、共享開發成果。

C. 突破困難：

面臨課題

因社子島上設籍居民多達 4 千 2 百多戶，逾 1 萬 2 千多人，人口眾多且產權複雜，為達成全面且妥善安置的目標，如何整合居民對於「拆遷安置」之訴求，為重大課題。

|解決對策：

◆資訊透明，在地服務：本局將聽證相關文件、簡報及會議全程影片公布於「明日社子島」及土地開發總隊網站上供民眾自由下載閱覽；自 104 年 6 月 15 日成立在地駐點工作站，迄今每周下午仍持續駐點服務，強化與社子島的居民溝通。

◆使居民了解拆遷安置計畫草案，進而表達訴求：居民可就市府於 108 年 2 月 12 日提供之拆遷安置計畫草案內容提出陳述（含書面及言詞）意見；為使居民充分了解計畫內容，本府於 108 年 3 月 4 日、5 日及 9 日（上、下午）舉行 4 場聽證及拆遷安置說明會。另配合居民及發言代表需求，於 108 年 3 月 20 日、22 日、24 日、31 日至居民指定地點及兩里區民活動中心舉行說明會，並於 108 年 4 月 1 日、2 日、3 日及 8 日、9 日、10 日至當地說明工廠、農業及寺廟之安置規劃。相關說明會共辦理 17 場

圖 3-8.108 年 3 月 4 日說明會

◆辦理聽證會議蒐集民意，居民推派發言代表：本府於 108 年 2 月 12 日通知居民將於 4 月 13 日就「臺北市士林社子島地區區段徵收拆遷安置計畫（草案）」舉行聽證會議，並於同年 3 月 16 日假本市士林區富安國民小學禮堂舉辦共同委任代理人協調會，順利協調民眾推選出 25 位聽證會發言代表。

圖 3-9. 108 年 3 月 16 日共同委任代理人協調會選任 25 位發言代表
（左起:投票選任過程、現場開票狀況）

D. 效益：

全面妥善安置

依 106 年 11 月 24 日戶政資料統計，社子島地區有 2,480 個門牌，4,258 戶（有編釘門牌 4,137 戶，未編釘門牌 121 戶），11,116 人。目前粗估約 42%計 1,801 戶，可無條件以成本價承購本府興建之專案住宅，如另再參酌北投士林科技園區一門牌多戶增加配售資格審查結果，則本地區拆遷戶推估將有 70% 計 2,991 戶以承購專案住宅方式安置，餘 30% 計 1,267 戶則以承租專案住宅方式安置。

保障居住權益

基於居民生命財產安全、改善窳陋環境、增進社會公益等，認為本地區有其開發之必要性，開發後社子島地區將達到與大臺北地區一致的防洪標準，保障居民生命財產安全。

智慧生態綠能社區

圖 3-10. 智慧生態綠能社區示意圖

透過區段徵收方式開發，區內基礎公共工程得以整體規劃、一併施工、並減少工程界面，生態、智慧設計等概念也將融入規劃，包括綠能交通網絡、電子資訊系統等，將全區打造成智慧生態社區，未來社子島居民，可以在地區內滿足本身生活所需，塑造在地居住、就業及休閒共存之生活模式。

透過聽證機制精進拆遷安置計畫

為釐清爭議，本府就拆遷安置計畫（草案）內容辦理聽證，透過聽程序，使受本拆遷安置計畫影響的居民能確切表達其訴求，進而釐清爭點、凝聚共識，以精進拆遷安置計畫。

E. 民意關注：

項目		聽證代表意見
配售專宅	建物年期	放寬至 83 年 12 月 31 日以違建全拆得申請配售專案住宅
	主配資格	取消拆遷公告日 2 個月前設籍並有居住事實
	增配資格	開放共用或取消三、四合院及透天厝增配須有獨立住宅單位
	移轉限制	取消 6 年內移轉限制及市府以原價優先買回
	安置費用	①調高安置費用為 135 萬元 ②增配放棄承購須發給安置費用
承租專宅	承租資格	取消臺北市社會住宅出租辦法資格限制
	租期	延長租期至 25 年，65 歲以上 50 年
配套措施	房租津貼	①調高房租津貼為 3 萬元 ②第 1 期承租戶等候期間發給房租津貼

上開民意關注意見，本府將本於民意、專業、價值、公平正義之原則審慎檢討，並持續與當地民意代表、里長、居民溝通說明，以爭取支持。

圖 3-11.108 年 4 月 13 日發言代表與證人於聽證會議上陳述意見

(2)北投士林科技園區區段徵收

A. 說明：

98 年至 110 年連續性計畫，採全區土地一次徵收，地上物分 2 期拆遷，本年度已完成專案住宅交屋作業及第 2 期拆遷範圍地上物騰空點交，持續辦理第 1 期拆遷範圍土地點交及第 2 期公共工程施工，後續將於第 2 期公共工程範圍新增智慧交通、智慧電網、智慧生態公園、生態堤防等設施，作為臺北市首波智慧生態示範社區。

B. 特色：

興建專宅，情感延續

為妥適安置本區拆遷戶，區內共興建 642 戶專案住宅，讓原住戶在區段徵收後能入住舊地新屋，繼續延續社區情感，共享開發利益。

先建後遷，分期施工

圖 3-12. 北投士林科技園區區段徵收

為尊重本區原住戶訴求，減少開發對原住戶之影響，本府以影響拆遷戶數最小及專案住宅、道路等必要公共設施優先施作原則劃分二期地上物拆遷及施工範圍，第 1 期拆遷範圍需先搬遷住戶共 67 個門牌，全數於 98 年 4 月 30 日平和自動搬遷，該範圍內第 1 期公共工程已於 106 年 4 月 30 日竣工，106 年 8 月驗收完竣；專案住宅於 107 年 10 月完成交屋，第 2 期拆遷範圍內計 424 個門牌原住戶於 108 年 3 月 25 日全數自行搬遷完竣，達成先建後遷及零強拆目標。

導入智慧生態社區理念

本區工程結合智慧生態社區概念，導入各項軟、硬體設施。公共工程部分，結合自動化設備，於公園裝設太陽能、風力發電系統、能源管理系統及雨水回收系統等；於道路周邊架設智慧路燈、智慧型站牌，並鋪設透水鋪面；科技產業專用區則將規劃低耗能科技商辦，以達生態永續發展之目標。

C. 突破困難：

面臨課題：

專案住宅工程尚有施工瑕疵，致交屋期限遲延，民眾未能順利舊屋

搬新屋，致第 2 期地上物騰空點交作業延宕，進而影響後續第 2 期公共工程施工及整體開發期程。

解決對策：

◆聯合入厝小組及預約服務：

由施工廠商增加工班，加速修繕作業，本府並成立聯合入厝小組，以專人全程式服務，並提供承購戶預約交屋時間地點，貼心服務積極爭取交屋。另除本局土地開發總隊排定交屋期程外，施工廠商修繕完成後由本局土地開發總隊先行派員前往確認，並亦主動與承購戶聯繫，再次確認屋況後即可辦理交屋，減少驗屋排程時間加速交屋作業。

圖 3-13. 專案住宅交屋情形

◆分批辦理工區土地移交及分區施工：

由本局土地開發總隊召開多次跨局處會議與本府代辦工程機關研商第 2 期公共工程採分區施工可行性及相關配套措施，由本局土地開發總隊提供可先行騰空點交案件示意圖，交由本府代辦工程機關評估分區施工範圍及期程；本局土地開發總隊先以騰空點交可取得較完整區塊土地及優先施工區域內之地上物為目標，並採分批方式（先騰空先移交，後騰空後移交）辦理工區土地移交，本府代辦工程機關可先行施作已接管土地之工程，以利整體開發計畫推展。

◆成立推動小組：為掌握工程開發進度，加強機關間縱向及橫向溝通聯繫，本府成立北投士林科技園區開發推動小組，由本府副秘書長擔任召集人，下分七大計畫含括專案住宅、二期工程、土地點交、停車場、文資活化、公宅興建、產業園區經營等層面，並指定專責機關（PM）統籌協調推動。本推動小組每月定期召開會議，詳實列管各項計畫內容及期程，積極督導各項計畫如期如質進行，並於每季提報市長室會議，於第一時間溝通協調跨局處協調事件，以減少行政流程及整合時間。

圖 3-14. 協議價購情形

D. 效益：

增加公設，環境升級

本區開發完成後取得 49.81 公頃公共設施用地，其中公園綠地面積 10.48 公頃，增加綠化、休閒活動空間，使居住品質提升。

領導潮流，產業定位

本區屬本市科技走廊之一，劃設有科技產業專用區，未來將結合周邊醫療資源、生技產業優勢，發展數位產業及智慧健康照護產業。

協議價購達成率高

有效提高協議價購達成率，該範圍內應協議價購者計 232 件，除 10 件未能達成協議，報准一併徵收外，其餘均以協議價購取得。縱報准一併徵收，仍持續與建物所有權人溝通，截至公告一併徵收，僅餘 1 件未能協議成功，本拆遷範圍協議價購達成比例 99.57%。

騰空點交達成率百分百

達成零強制拆除之目標，該範圍內應騰空點交者計 633 件，已於 108 年 3 月 25 日全數完成騰空點交，本拆遷範圍騰空點交達成比例 100%。

圖 3-15. 騰空點交情形

E. 民意關注：

專案住宅公共設施瑕疵多，市府如何解決?

解決對策▸管委會確認瑕疵修繕完成再辦理點交

◆專案住宅社區管理委員會提出之公共設施瑕疵，由市府督促施工廠商確實修繕完畢，經確認修繕完成後即辦理公設點交。

◆點交予社區管理委員會後如有發現其他瑕疵，市府將依與承購戶簽訂之「臺北市北投士林科技園區區段徵收專案住宅買賣契約書」第 9 條約定納入保固進行修繕；自交屋日起仍負瑕疵擔保責任，結構物保固 5 年、非結構物保固 2 年。

(3)智慧生態社區展成果

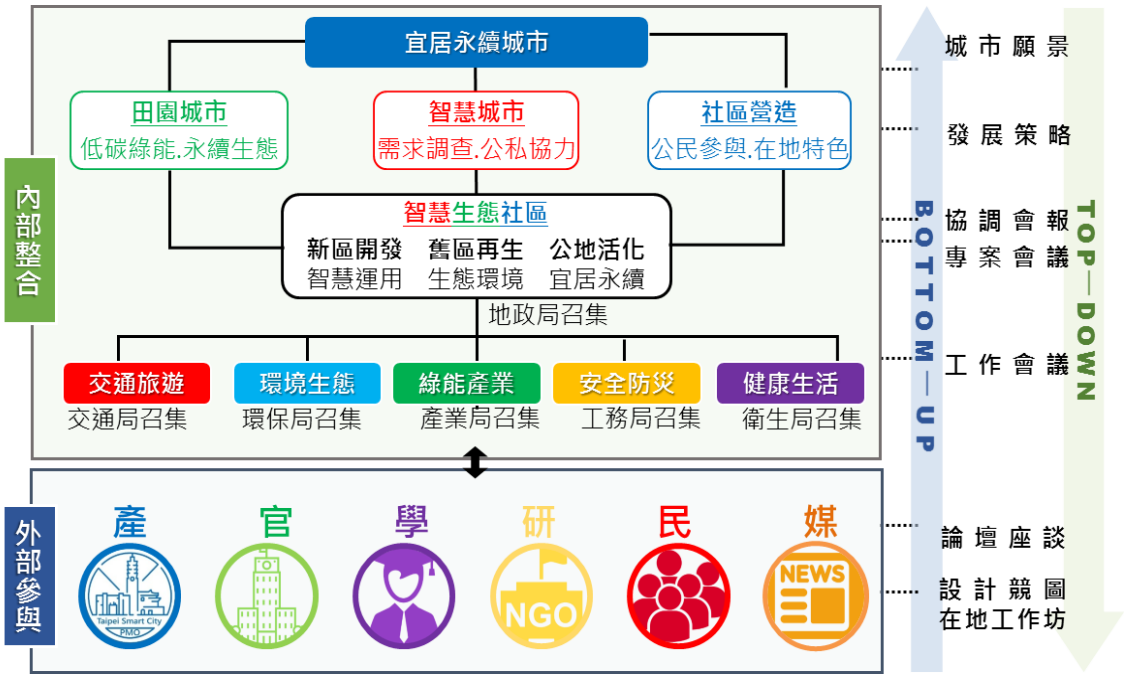


圖 3-16. 智慧生態社區架構示意圖

A. 說明：

本局負責本府智慧生態社區示範計畫，經擇定本市整體開發區作為優先推動地區，並建立跨域整合推動架構，啟動由上而下的願景策略規劃及由下而上的社區改造方案，內部整合跨機關專業分工與權責，外部納入產官學研民媒參與，串連跨領域、跨尺度的力量，協力推動行動計畫，並多方行銷推廣智慧生態社區理念與成果，共同推動臺北智慧生態社區。

B. 特色：

|跨域整合及公民參與

104 年起推動臺北智慧生態社區示範計畫，建立整合機制，陸續與 6 所學校簽訂合作計畫、累計辦理 19 場約 900 人次的在地工作坊、兩屆設計競圖累計 170 件以上作品，參賽人數達 600 人以上，透過跨域合作及公民參與，增進公私協力關係了解在地需求、納入各方想法。

回饋修正在地實踐

「2018 第二屆臺北智慧生態社區設計競圖」評選出得獎作品後，即依工作坊及競圖提案內容召開可行性評估會議，嗣後透過 3 場回饋修正工作坊，在可行的方案及居民重視的議題中取得平衡，最後交由權責機關評估執行。

由點至面逐步發展

為進一步提升計畫推動的廣度深度，108 年度以過去跨域整合及公民參與之成果為基底，建立智慧生態社區行動綱領，提供未來推動方向指導原則，並擇 2 處舊開發區作為實證場域，透過 20 項指標之計算分析結果，由專業團隊協助提出區域性整體性規劃方案，與權責機關達成共識後施作，使計畫之執行可由點朝向面發展，提升計畫效益。

C. 效益：

截至108年6月15日止已累計導入22處參與式智慧生態示範社區，其中 3 處屬「新區開發」，19 處屬「舊區再生」，108 年目標累計導入 25 處參與式智慧生態社區，未來逐步擴大推動至全市 57 處整體開發區，營造創新、節能、低碳、環保、永續、高齡友善與人性化的優質生活環境。

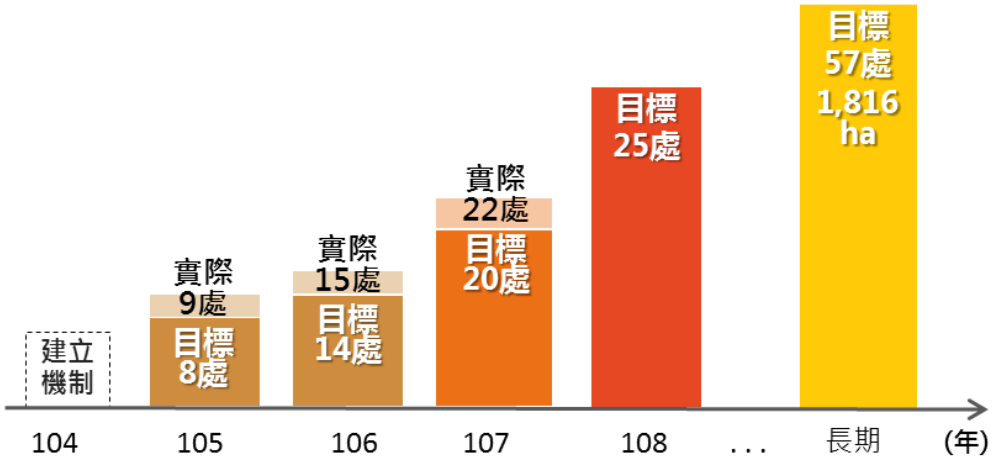


圖 3-17. 智慧生態示範社區推動情形

新區開發展成果：

完成南港區第三期市地重劃及北投士林科技園區區段徵收第一期公共工程，納入環保智慧生態設計，除樹木原地保留，植入透水性鋪面、滲透性側溝及光纖到府外，另於南港區第三期市地重劃新闢公園增設直飲臺、節能減碳 LED 燈、綠色交通 YouBike 站等設施，更於北投士林科技園區區段徵收第 1 期公共工程公園內新增風力發電機及太陽能板，創電節能。後續將於第二期公共工程範圍新增智慧交通、智慧公宅、智慧電網、智慧生態公園、抽水站、生態堤防等設施，為臺北市首波智慧生態示範區。

另本府積極推動社子島開發作業，委託專業團隊規劃辦理社子島智慧建設以及生態景觀設計，積極打造智慧生態社子島，依循空間規劃、環境優化、產業發展、綠能交通及低衝擊開發五大原則，創造以經濟循環、生態循環、能源循環為基礎，發展智慧交通、智慧學習、智慧電網、智慧防災、智慧農業的智慧生態建設園區，同時以景觀生態系統作為載體發展社子島公共建設系統，保留多元價值體系，實踐社子島新形態宜居生活方式的願景。

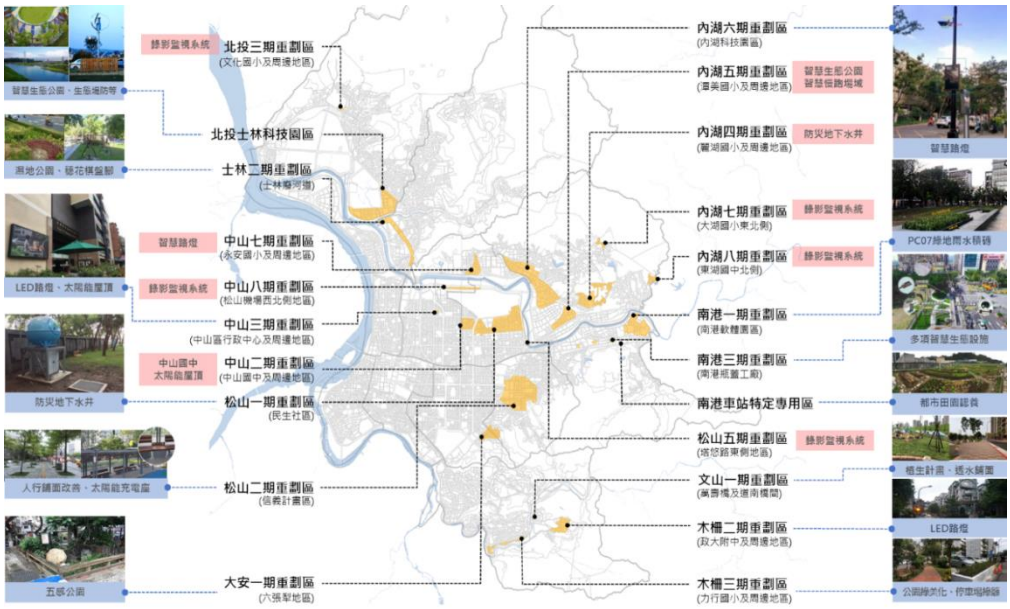


圖 3-18. 智慧生態社區示範計畫

重劃再生共參與

「舊區再生」已累計導入 19 處參與式智慧生態示範社區，智慧運用與生態環境的實踐包括：如信義計畫區（松山二期重劃）的市政大樓前人行道鋪面改善及象山公園太陽能充電基座、內湖科技園區（內湖六期重劃）內湖運動中心前示範智慧路燈、潭美國小及明美公園（內湖五期重劃）智慧生態校園及智慧園燈，及中山地政事務所（中山三期重劃）LED 資訊看板與太陽能板等智慧運用與生態設施。

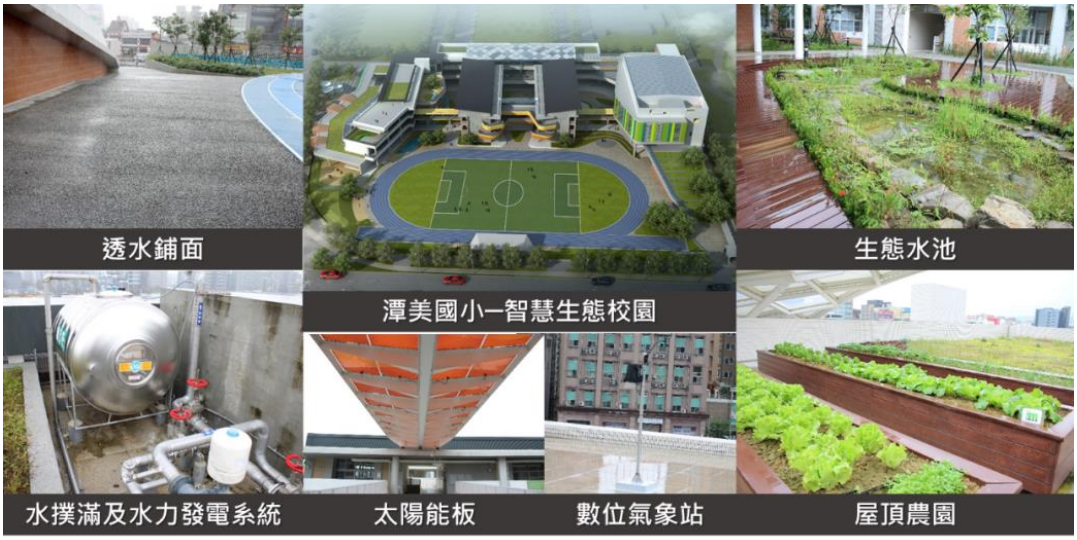


圖 3-19. 智慧運用與生態環境的實踐情形

2. 土地積極利用

(1)讓售土地

讓售南港區小彎地區賸餘可建築土地1筆予本府都市發展局，將興建357戶公共住宅，並已於105年5月辦竣管理者變更登記及土地點交，107年3月動工興建，預計109年7月完工；另讓售南港區南港車站特定專用區賸餘可建築土地1筆予本府產業發展局，並已於107年3月及5月辦竣管理者變更登記及土地點交。

(2)塑造地標，帶動發展

A. 北科旗艦示範基地

為發展臺北科技廊帶，劃定北投士林科技園區T16、T17、T18基地作為旗艦產業的示範基地，帶動整體產業發展，結合鄰近南軟園區與內科園區進行產業分工與整合，發揮產業加乘效應，預計108年下半年開始進行招商作業，109年6月辦理土地點交。

B. 北部流行音樂中心

配合文建會創意文化產業政策，推動北部流行音樂中心計畫，透過南港三期市地重劃，促使公私有土地更新與轉型，隨著臺鐵南港貨運站遷移、南港車站功能重新調整後，北流將成為南港車站沿線土地轉型開發之引爆點，未來配合國家二代展會中心、生技中心之國家建設，塑造南港地區成為臺北市東區新明珠。該中心已於108年2月15日竣工，並預計於同年8月驗收完成。

圖 3-20. 北部流行音樂中心

(3)妥適規劃，促進利用

A. 南港車站特定專用區賸餘可建築土地 1 筆，納入臺北東區門戶計畫，並已於 107 年交地予本府產業發展局，刻由該局整體規劃打造國家級生技中心。

B. 士林官邸北側地區賸餘可建築土地有 7 筆及北投奇岩新社區賸餘可建築土地有 10 筆，皆已納入本府委託專業服務案評估活化利用方式，預計於 108 年 10 月 31 日完成評估，目前已完成期中報告(初稿)，初步規劃朝標售、標租、設定地上權等 3 種方向就市場及本市實施平均地權基金收益進行評估。

圖 3-21. 土地活化利用方案評估

(4)公地資訊全面公開

A. 說明：

◆在開放政府的理念下，協調 649 個公地管理機關同意，於 106 年 7 月 1 日推出「臺北地政雲」系統納入「公地查詢」功能，完成公地資訊全面公開，提供各界查詢臺北市 15 萬筆、面積 1 萬 3 千公頃各類公有土地即時資訊。

◆107 年 4 月 27 日公開資訊增加「登記原因」。依內政部 105 年 10 月 26 日會議決議，積極辦理公地地籍資料登記原因異常清理，並

報請內政部 107 年 1 月 15 日同意後，扣除尚未釐清之公地地籍資料，公開公地「登記原因」資訊。

◆107 年 4 月 27 日公地查詢新增「條件篩選」功能。使用者依需求得以行政區、土地權屬、管理機關、使用分區、登記原因或是輸入土地面積範圍等 6 種條件，篩選特定的公有土地資料。

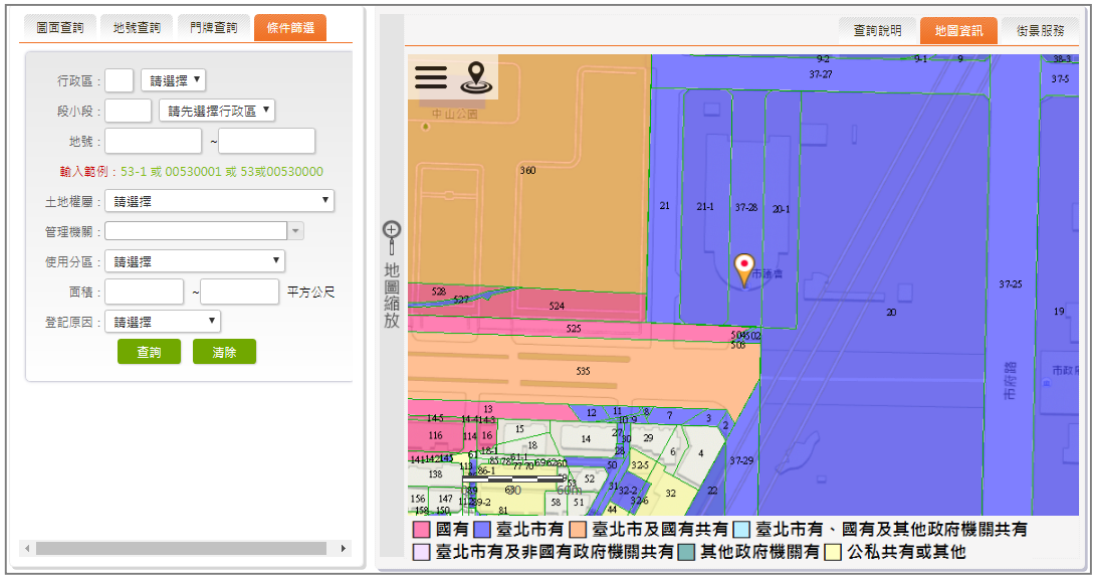


圖 3-22. 「公地查詢」功能系統畫面

B. 亮點：

◆全國首創於圖台以顏色區分公私有土地權屬，如含有公有持分之土地權屬，於地圖上依公有土地權屬情形顯示顏色，位置及分布情形一目了然。

◆直接於圖面點選或以地號、門牌等方式查詢，操作簡單。

◆提供查詢包括公有土地登記原因、權屬及現管理機關等資料，促進公地資訊公開。

◆得以 6 種特定條件篩選公地資料，方便獲取公地資訊。

表 3-15. 公地活化 1.0-4.0 辦理情形

公地活化 1.0-4.0	辦理情形
公地活化 1.0 (104 年全面清查本市非市有、非市管公有空地)	為活化公有土地，104 年 1 月起即啟動公地活化 1.0—全面清查本市轄區內非市有、非市管公有空地，共計 16,153 筆，面積 5,455.53 公頃，104 年公告現值達 1 兆 4,000 億元。

公地活化 1.0-4.0	辦理情形
公地活化 2.0 (105 年無償撥用並開闢公共設施)	為減輕市府的財政負擔，再清查其中可無償撥用公有空地，面積約 130 公頃，並召開專案會議協調由各機關辦理無償撥用，帶動公地活化 2.0—無償撥用並開闢公共設施。統計自 104 年 3 月至 108 年 4 月底，已完成無償撥用 45.59 公頃，可加速開闢公共設施。
公地活化 3.0 (106 年公地資訊全面公開)	在開放政府的施政理念下，經協調 649 個公地管理機關同意，於 106 年 7 月 1 日推出「臺北地政雲」系統納入「公地查詢」功能，完成公地活化 3.0—公地資訊全面公開，提供各界查詢臺北市約 15 萬筆、面積 1 萬 3 千公頃的各類公有土地即時資訊。
公地活化 4.0 (107 年公地活化提案平台上線)	為落實全民參與，推動公地活化 4.0—公地活化提案平台上線，整合全市公有空地，107 年 11 月 20 日推出「公地活化提案平台」，納入全市 200 筆、面積合計 7 萬 9 千坪公有空地供全民提案活化。民眾可直接於平台撰寫提案計畫，提供土地管理機關參考執行。

C. 活化成果：已有部分提案計畫經公地管理機關評估採納。

表 3-16. 民眾提案及機關回應情形

編號	標的	提案人	提案人建議	管理機關	管理機關回應
1	信義區	民間機構	1. 興建房舍提供戒癮婦女安置和教育訓練場所，輔導就業。 2. 開闢菜圃和花圃	澎湖縣望安鄉公所	評估中
2	士林區	天母里里長	綠美化或納入小田園計畫	教育部	同意由本府產發局完成綠美化後，由里辦公處與公園處簽定認養契約。
3	文山區	順興里里長	與鄰近臺灣高等法院管理土地一併整體規劃活化	高等法院	短期活化可開放民眾認養維護作簡易綠美化

圖 3-23. 活化成果現場圖（左起：信義區空地設置停車場、士林區路旁空地綠美化、北投區土地供民眾耕作）

3. 賸餘可建築土地及抵費地管理

考量市有土地資源稀少性及配合市有土地面積超過150 平方公尺以上者不標售之市府政策，為同時兼顧活化利用土地及回收本區段徵收地區開發成本，故奇岩新社區及士林官邸北側地區委託專業機構評估賸餘可建築土地利用方案。考量兩區地域特性規劃，並進行可行性評估、執行流程建立、研擬招標文件及相關契約書，預計於108 年12 月獲得初步成果。

(1)田園城市

奇岩新社區賸餘可建築土地、南港區第三期市地重劃區抵費地及文山區第一期市地重劃區抵費地提供當地里民認養農作，除綠化土地外，亦為里民休閒場地。配合田園城市政策，將尚未擬訂使用計畫之土地登載於田園銀行網路平台，開放市民認養種植，成為活化社區自然資源之翻轉觸媒，重塑為本市成為永續生態之都。

(2)臨時停車場

士林官邸北側地區因鄰近士林官邸公園，觀光人潮不斷，將賸餘可建築土地作為臨時停車場，以紓解當地停車使用需求。

(3)市民活動場所

內湖第 4 期市地重劃區抵費地辦理簡易綠美化，除綠美化市容，亦增加民眾休憩娛樂空間，深獲里民認同。

圖 3-24. 設置臨時停車場

圖 3-25. 綠美化

圖 3-26. 田園城市

圖 3-27. 田園銀行網路平臺

4. 財務運用

(1)平均地權基金挹市政

A. 說明：

本市實施平均地權基金於 67 年成立，主要用於辦理照價收買、區段徵收及市地重劃業務，迄今已完成 57 處整體開發（區段徵收 16 處、市地重劃 41 處），開發總面積達 1,816 公頃，占本市都市發展用地面積比率達 13.96%，成績亮眼。

B. 亮點：

|自有資金靈活運用，檢討擴大運用範疇

配合市府產業及住宅政策、地區發展策略與各機關需求等，靈活規劃運用於整體開發區，並以自有資金辦理各區段徵收及市地重劃業務，並依進度編列預算、按時執行，無財源籌措困難問題。

|實施平均地權基金帳列土地價款加速清償計畫(106 至 112 年)

突破長期以 20 年分期付款方式之政策框架，使舊案欠款機關之清償年期自 20 年縮短為 1 至 4 年，新案則以一次清償為原則。藉此健全基金管理，以有足夠資源賡續推動整體開發建設。自 106 年起累計清償率 43.21%，目標 112 年達到 100%。

|基金支用範圍調整，市政建設效益加乘

107 年 7 月 6 日修正本基金收支保管及運用自治條例，將已辦竣整體開發區再發展之建設、維護、管理等費用納入支用範疇，改變過去配合市府政策編列預算之單向操作，納入公民參與、智慧生態等理念，發揮基金效能，加乘既已投資之市政建設效果。

|兩委員會合併審議，提升行政作業效率

新（修）訂「臺北市實施平均地權基金管理運用作業要點」、「臺北市實施平均地權基金審議原則」及「臺北市平均地權及重劃抵費地出售盈餘款基金管理委員會作業要點」，使各機關學校申請補助標準明確，並加速委員會審議，提升基金支援建設效能。

|挹注市府財政著有績效

截至 108 年 6 月 15 日累計解繳市庫為 520 億餘元，挹注財政著有績效。

C. 效益：

◆為利基金靈活調度運用，斟酌各重劃區經費補助需要，購地機關分期還款情形及現金流量等，適時辦理重劃盈餘款現金撥付事宜，目前已累計撥付 409.35 億餘元。

◆協調各欠款機關同意加速清償購地價款，預先儲備因應社子島地區開發鉅額資金需求，資金規劃管理運用得宜。

◆推動引入公民參與、智慧生態理念，引導基金運用，均衡市政建設發展，並達成永續經營之目標。

(2)抵費地出售盈餘款支援建設，108 年補助 33 案共 2 億 1,332 萬元

A. 說明：

為妥善運用各重劃區抵費地出售盈餘款，本府於 91 年成立臺北市土地重劃抵費地出售盈餘款基金，107 年 7 月至今本基金補助重劃區內增加建設、管理或維護工程計 33 案，金額約 2 億 1,332 萬元，落實回饋重劃區，營造優質生活環境，增進區內居民福祉，亦提升本府施政績效。本基金現有 22 個專戶(24 個重劃區)，截至 108 年 6 月 15 日專戶可支用金額約 367 億餘元，累計投入約 89.8 億元供各該重劃區建設、管理或維護之用。

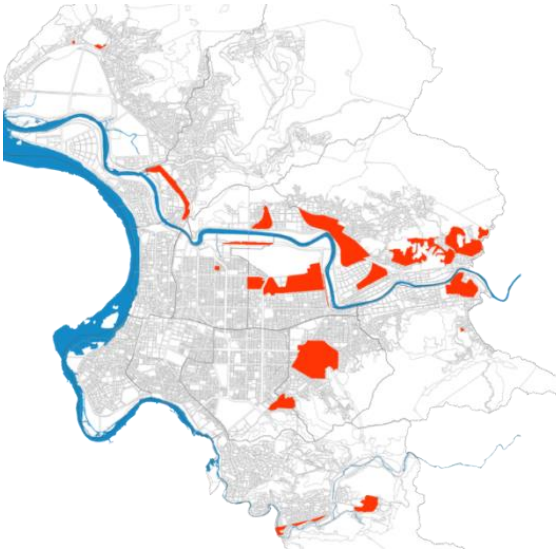


圖 3-28. 抵費地盈餘款補助情形

B. 亮點：

法規修訂制度化

為達宜居永續願景並提升基金運用之公益性及可行性，修訂審議原則，納入循環經濟的概念，並將申請機關過去實際執行績效，如計畫期程及預算執行進度，納入綜合考量。

單項施政補助轉換為重劃區整體改善

過去抵費地基金主要為單項施政補助，現轉換為支援重劃區之整體改善，如本市智慧路燈建置，以本基金可支應之重劃區為優先，本府工務局公園路燈工程管理處 108 年業於松山二期及內湖六期重劃區進行整體換置智慧路燈，並同時與本府警察局之錄影監視系統共桿施作，整體性改善重劃區公共設施。

結合在地需求提升提案執行可行性

將提案計畫經跨域整合並符合地方需求與特色納入審議原則，促補助申請機關先行調查重劃區公共設施及公有建築之分布與使用現況，蒐集在地居民及使用者意見，了解在地需求後提案，以確保抵費地盈餘款運用於各該重劃區之共同利益上，並提升執行可行性，目標 111 年案件導入公民參與或跨域整合率達成 100%。

基金餘裕資金提供短期借貸增加利息收入

餘裕資金提供特種基金間資金互為短期借貸，提升資金運用效率及改善市府整體財政狀況。借調本市動產質借處 2.5 億元及臺北自來水事業處 15 億元，增加本基金利息收入。

建置管理系統上線，e 化申請公開透明

107 年度完成「抵費地基金 e 點通」管理系統第 1 階段建置，於 108 年 2 月 12 日上線，線上受理各機關學校申請補助之提案。同時於臺北地政雲新增「抵費地基金查詢」功能，將抵費地基金運用於各重劃區之情形公開上網供民眾查詢，落實資訊公開透明。

圖 3-29.「抵費地基金ｅ點通」管理系統-民眾端

圖 3-30.「抵費地基金ｅ點通」管理系統-機關端

C. 效益：

◆108 年本基金補助重劃區內增加建設、管理或維護工程計 33 案，金額約 2 億 1,332 萬元，落實回饋重劃區，營造優質生活環境，增進區內居民福祉，亦提升本府施政績效。

◆審議原則強化各機關提案計畫品質，確保符合審議重點，加速管理委員會審議作業，自本局 106 年接管基金至 108 年累計審議 48 件抵費地基金補助申請案件。

◆公共設施建設、維護或管理符合地方需求，營造優質生活環境。

表 3-17. 抵費地出售盈餘款支援建設情形

項次	重劃區	計畫名稱	108 年補助金額
1	木柵二期	萬壽路擋土牆（含護欄）加強等工程及用地取得	4,148,000 元

項次	重劃區	計畫名稱	108年補助金額
2	松山二期	臺北市市政大樓周邊人行道整修工程	8,671,000元
3	松山二期	臺北市市政大樓停車場改善	6,902,000元
4	松山二期	信義路5段(基隆路至松智路)路面路基改善工程	10,635,000元
5	內湖六期	內湖六期路面及側溝蓋更新工程	38,820,000元
6	木柵二期	木柵二期路面及側溝蓋更新工程	23,592,000元
7	內湖五期	明美公園增設雨水回收再利用系統等工程	8,627,000元
8	內湖一期	臺北市蘭心家園遊戲室及儲藏室空間規劃及設施更新	194,000元
9	木柵三期	臺北市一壽照顧中心智慧化設施規劃及更新	6,141,000元
10	士林二期	臺北市士林區行政中心大樓屋頂防水層整修工程	6,343,000元
11-29	北投三期等19處	臺北市第一期錄影監視系統汰換優化	28,195,000元
30	中山三期	中山地政大樓電梯汰換工程	1,727,000元
31	中山三期	臺北市中山區行政中心大禮堂整修工程	3,632,000元
32	松山二期	松山二期智慧路燈建置工程	35,439,000元
33	內湖六期	內湖六期智慧路燈建置工程	30,251,000元

(四)民眾陳情及糾紛案件處理情形

1. 民眾陳情案件處理情形

(1)受理管道與處理機制

A. 臺北市單一陳情系統「Hello Taipei」:

在現今社會市民朋友可以向政府機關陳情管道越來越多元，例如1999 市民當家熱線服務、電子郵件、臨櫃、書面、手機 APP 等等，為整合彙整多元陳情管道並由單一管道回復及紀錄，本府自 105 年 11 月 1 日起推出「臺北市單一陳情系統 Hello Taipei」，除透過系統將民眾陳情案件直接分送各單位，不需透過人工分案，加速作業流程外，後續亦可利用大數據分析各案件管道，將各類案件類別進行案件增量分析、時間之趨勢分析、案件警示通報分析、案件發生區域分布分析及各項案件間關聯分析，以即時掌握民意並快速因應危機，全方位提升政府服務能力，以打造成為真正服務型之智慧政府。

圖 3-31. 臺北市單一陳情系統「Hello Taipei」畫面

B. 臺北市政府地政局處理民眾洽公作業要點：

為提升為民服務品質，加強溝通，瞭解民眾需求，解決民眾問題，本局於 106 年 11 月訂頒《臺北市政府地政局處理民眾洽公作業要點》，民眾至本局洽公或陳情，經本局服務台或相關人員判斷屬本局權責時，應即協助通知主辦科室受理；經單位主管妥處後，如民眾仍表達不滿意者，得由該單位主管會同核稿專門委員或主任秘書協助處理，必要時再由科室主管另行安排時間協同會見局長或其指定之代理人。

(2)陳情案件之處理及後續追蹤列管

A. 案件統計：

經統計，本局及所屬所隊自 107 年 7 月 1 日至 108 年 6 月止，受理民眾陳情案件共計 2,422 件，平均回覆日數為 4.09 日；民眾對陳情事項之處理表達不滿意者計 41 件，佔 32.8%。本局及各所屬所隊處理案件統計表如下：

表 3-18. 本局及所屬所隊人民陳案件辦理成效表

受理單位	案件量	平均回覆日數	滿意	比例	普通	比例	不滿意	比例
地政局	950	5.89	39	54.9%	10	14.1%	22	31.0%
土地開發總隊	136	4.44	1	12.5%	1	12.5%	6	75.0%
士林所	286	2.50	11	73.3%	-	-	4	26.7%
大安所	389	2.01	3	100%	-	-	-	-
中山所	176	3.23	4	80%	-	-	1	20%
古亭所	147	3.86	5	83.3%	-	-	1	16.7%
松山所	188	3.04	5	62.5%	-	-	3	37.5%
建成所	150	3.65	3	33.3%	2	22.2%	4	44.4%
總計	2422	4.09	71	56.8%	13	10.4%	41	32.8%

B. 後續追蹤列管機制：

為了解民眾對於本局就陳情事項的處理，是否已符合其陳情之需求，就受理之人民陳情案，皆提供陳情人填復滿意度問卷調查表。就陳情人回復不滿意並說明具體不滿意理由之部分，研考人員將退回原案予承辦人續辦，107 年 7 月至 108 年 6 月止計退回 25 件。

另針對民眾表達不滿意之案件，均予分析原因及提出檢討改善作為。經分析，本年度陳情案件民眾表達不滿意理由主要為「相關單位推諉責任」及「答復內容與實際處理情形不符」，多係民眾對相關法規或流程未完全瞭解，或係因處理結果未能符合陳情人期待，致陳情人產生不滿。本局除請同仁應就相關法規對陳情人詳加說明外，爾後亦將利用多元管道加強宣導，以減少民眾誤解。本局及各所屬所隊針對民眾表達不滿意案件分析及檢討改善如下：

表 3-19. 本局及所屬所隊人民陳案件不滿意案件檢討改善情形

不滿意理由	數量	分析及檢討改善作為
相關單位推諉責任	8	多為陳情人對於案件相關法規或流程不瞭解，雖已向陳情人妥為說明，仍難以消弭誤解。爾後將持續加強同仁專業職能，並多加對外宣導相關法規及流程，以消除民眾疑慮。
答復內容與實際處理情形不符	8	多係因未能滿足陳情人期待(如對鑑界或測量結果不服、無法繼承遺產、涉私權爭執……等)而造成陳情人不滿。將宣導承辦人審理案件時應與申請人加強聯繫，對於相關法令或流程應詳加說明，以減少民眾誤解。
案件處理效率不佳	4	部分陳情案件因需向相關單位請求提供查證資料(如檢舉仲介業者廣告不實)，致處理流程較長。已要求同仁於承辦此類案件時，應主動聯繫陳情人說明案件處理流程及進度，以避免民眾誤解有延宕之情事。
未針對問題具體答復	9	若處理民眾表述內容複雜之陳情案件，請同仁先聯繫陳情人充分溝通，確實瞭解問題所在，以有效解除民眾疑惑。
機關人員處理	1	將持續提升電話服務禮貌及櫃檯服務禮儀，加

不滿意理由	數量	分析及檢討改善作為
態度不佳		強同仁溝通技巧與應對禮節，以維持良好互動溝通。
曲解法令或引用法令錯誤	0	民眾因未全面理解相關法令或認知不同而提出陳情，爾後將多加對外宣導相關法規及流程，以減少民眾誤解。
其他	11	針對民眾補充說明之理由，再次回復陳情人，以加強溝通減少民眾誤解

2. 民眾糾紛案件處理情形

(1)不動產消費爭議協調

A. 說明：

本局就民眾申訴之不動產消費爭議案件，均依消費者保護法規定，函請企業經營者於申訴日起 15 日內妥適處理，並副知業者所屬公會協助雙方進行協調，業者或民眾倘有疑義時本局亦提供相關法令及處理經驗供其參考，以促進雙方達成和解，若無法和解，再移請消費者保護官卓處。

B. 統計分析：

本局自 107 年 7 月迄 108 年 6 月止，受理件數計 180 件，辦竣計 172 件，和解(含撤案)件數計 51 件，和解率 29.65%，較前一年度和解率 25.70%提高 3.95%。

年度	受理件數	辦竣件數	和解件數(含撤案)	和解率
106 年 7 月迄 107 年 6 月	183	179	46	25.70%
107 年 7 月迄 108 年 3 月	180	172	51	29.65%

C. 精進作為：

本局為提升不動產交易和解率，並保障消費者和企業經營者雙方間安全及權益，分別以相關措施推動：

◆加強查核業者製作不動產說明書及使用定型化契約情形：內政部就不動產說明書之填製及委託銷售契約內容，皆規範應記載及不得記載事項，將加強查核業者製作使用情形，促使其確實依法執業，

以維護消費權益公平。

◆多元管道教育宣導：不定時辦理設攤、社大授課、舉辦講座、印製摺頁、發布新聞稿、本局網站刊載、舉辦說明會、跑馬燈揭示或參與集會活動等多元方式宣導，加強向業者及民眾宣導相關法令新制及執業須知等應注意事項，避免糾紛產生。

◆多樣申訴管道：於消費爭議協調處理的過程中，適時以公文向消費者宣導仲裁機制，提供消費者選擇運用，第一時間化解爭議，避免訴訟耗時、耗力、耗錢。

◆資訊公開：提供系統化查詢房地產消費糾紛原因、定期公開房地產消費糾紛來源（不動產仲介經紀業）品牌明細表、房地產消費糾紛來源業者名稱、消費糾紛案例，提供消費者交易風險評估，促進業者提升執業品質，讓消費者能慎選業者，進一步降低糾紛產生。

(2)不動產糾紛調處

A. 說明：

本市為紓減訟源及縮短爭議所耗費之時程，降低社會成本，促進不動產之流通及利用，自 92 年 4 月成立「臺北市不動產糾紛調處委員會」處理不動產糾紛案件調處事宜；又為提升調處績效，除依中央相關規定辦理外，另訂定臺北市受理土地法第三十四條之一第六項共有物分割糾紛調處案件前置作業程序、臺北市政府民政機關及臺北市政府地政局所屬所隊移送不動產糾紛調處案件標準作業流程、臺北市不動產糾紛調處作業等相關規範，並每年進行檢討修正事宜。

B. 統計分析：

自 107 年 7 月至 108 年 6 月，本局共受理 11 件新案並持續辦理先前尚未調處完竣之舊案，詳細辦理情形如下：

◆登記類計受理 4 件不動產糾紛調處新案，其中 2 件因逾期未補正而

駁回，1 件因非屬依法可受理案件類型駁回，餘 1 件提委員會逕行裁處。

◆測繪類計受理 8 件不動產糾紛調處新案，3 件逾期未補正駁回，1 件提委員會逕行裁處，2 件申請人自行撤案，餘 2 件處理中。

◆地權與不動產交易類受理 2 件不動產糾紛調處新案，1 件因非屬依法可受理案件類型駁回，餘 1 件申請人自行撤案。

項目	受理件數	辦理情形				完成調處後處理情形	
		逕行裁處	撤回	處理中	駁回	依調處結果完成登記	不服調處結果提起訴訟
登記類	4	1	0	0	3	0	0
測繪類	8	1	2	2	3	0	0
地權與不動產交易類	2	0	1	0	1	0	0
總計	14	2	3	2	7	0	0

C. 精進作為：

|修正內部規範及處理流程

自 108 年 2 月起，配合法條修訂新增的住宅租賃爭議，因應業務項目新增，開始著手修正內部作業規範，針對作業依據、作業原則及作業方法做更細緻規範，配合組織更新修正作業及相關表單名稱。

|提升調處績效

◆積極檢視作業程序的妥適性：除每年定期檢視外，並配合情勢變更，積極研修相關作業規定。

◆定期召開座談會：每年召開本委員會座談會，檢討有無應改進事項。

◆積極促成達成協議或適當裁處：調處程序中，由委員提供充分意見，使調處之雙方當事人試行協議，如無法達成協議者，亦會衡酌法令與權益，給予適當之裁處。

配合法規修訂，持續積極宣導新增受理項目

因應租賃住宅市場發展及管理條例第 16 條規定，內政部於 107 年 4 月修正「直轄市縣(市)不動產糾紛調處委員會設置及調處辦法」部分條文；另配合地籍清理條例相關條文，將相關之土地權利爭議案件，列入得依本辦法規定調處，該修正部分條文自 107 年 6 月 27 日生效，本局為使民眾知悉並善加利用資源，印製宣導摺頁主動宣導新增之調處項目。

3. 各類行政救濟案件之統計資料及處理情形

(1)案件統計及類型區分

本局及所屬所隊自 107 年 7 月至 108 年 6 月止，各類行政救濟案件處理情形彙整如下：

訴願案

審理中	撤銷原處分	駁回	不受理	撤回	其他	合計
41	7	39	16	2	0	105

行政訴訟案

審理中	判決結果		原告撤回	其他	合計
	駁回	撤銷原處分			
28	14	2	0	0	44

國家賠償案件

審理中	判決結果		原告撤回	其他	合計
	賠償	勝訴			
11	1	1	0	0	13

分析各類行政救濟案件其中以「以民眾申請土地登記及測量」事件 79 件佔大宗，其次為「辦理地籍清理條例」事件 23 件，其餘為「徵收補償」21 件、「士北科專案住宅配售」13 件、「違反不動產經紀業管理條例」9 件、「公告地價」9 件、「地政士罰鍰」6 件、地政士懲戒 1 件及不動產糾紛調處事件 1 件。

(2)案件分析及後續策進

經分析前開訴願決定撤銷原處分 7 案，主要為塗銷土地所有權拋棄並登記為國有事件，訴願會認地所未通知訴願人補正登記申請書等相關文件，俾使訴願人有補正相關文件之機會，程序有所不備，故駁回原處分。本局已責成地所爾後於受理民眾陳情及機關來函時，詳予確認其申請內容，倘屬「登記」事項，則應收件，依登記案件進行審查處理，避免類此案件再次發生。

行政法院判決撤銷原處分 2 案，1 件為區段徵收配售專案住宅事件，經最高行政法院審認原告原拆遷之違章建築係 77 年 8 月 1 日前存在，符合專案住宅配售資格，進而撤銷原處分，故由總隊即依法院判決准予配售專案住宅。另 1 件為違反不動產經紀業管理條例事件，臺北地方法院行政訴訟判決認本局原處分關於行為數的認定有誤及未正確適用裁罰基準，進而撤銷原處分。後續作為：本局認臺北地方法院所為判決有違背法令之處，已提起上訴，現由臺北高等行政法院審理中。

國家賠償案件判決須賠償 1 案，為因偽冒抵押權設定案申請國家賠償事件，最高法院以系爭抵押權既經認定係虛偽登記而遭塗銷，除非地政機關能證明該虛偽登記之原因可歸責於受害人，否則即應負損害賠償責任，惟原告未善盡其借款與他人須徵信調查之責，就其損害之發生與有過失，認其應負 4 分之 3 責任，地所應負 4 分之 1 過失責任。後續作為：每年定期舉辦權利書狀及身分證辨識等加強防偽教育訓練，並就曾經發生之偽造案例作專案解析訓練；另透過戶政系統、傳真、函查等管道，查詢申請人相關資料及人像之正確性。

(五)去年度專家學者綜合整體表現建議事項參採改善情形

針對107年專家學者就本局綜合整體表現建議事項18項，已全數參採，其中15項辦理完成，3項持續辦理當中。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
委員一(二)建議事項 1.地政雲部分查詢之方式可再精進，例如基本資料庫查詢，可增加查詢下一筆，或重新查詢功能鍵，方便進行多筆查詢。	業與業務單位研議變更系統功能之操作方式，增加便利性。	A-辦理完成。
2.智慧地所今年正式上線，開放權利人辦理全程線上服務，地政士也是全部案件類型皆可提供全程線上服務嗎？可否分析至今近3,000件案件量當中地政士與權利人分別案件量與佔比為何？至於無法線上全程服務案件，仍需採用郵遞或現場遞送紙本方式，這較不符合雲端作業精神，郵寄不如現場送件來得有效率，未來可否再簡化？	1.臺北智慧地所目前開放16項登記、測量案件類型可由權利人及地政士全程網路申辦；另針對地政士開放全部登記、測量案件可網路申請紙本送件(即非全程網路申辦)。 2.臺北智慧地所107年3月29日至108年6月15日共計受理12,722件登記、測量案件，其中權利人申辦共15件(0.1%)，地政士代理申辦12,707件(99.9%)。。 3.本局係分階段推動全程式網路申辦，未來將逐步擴大全程式網路申辦登記、測量案件類型。	B-持續辦理。
3.內政部研議廢除印鑑證明，未來有無相關因應措施？	1.目前內政部已著手研議第三方驗證機制，本局將配合中央政策推動相關措施。 2.目前本市已可透過數位印鑑比對系統比對登記案件印鑑章，相關執行效益得提供內政部未來決議廢除紙本印鑑證明參考。	A-辦理完成。
4.有關社區不動產諮詢服務，請補充去年至今提供多少服務	1.106年11月9日正式實施至107年12月25日社區不動產	A-辦理完成。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
據點？是否每一個行政區擇 1 里？如何做諮詢服務？服務件數共多少？	諮詢服務暫停實施前，本市各行政區均已設有本局社區不動產諮詢服務服務據點(共 25 個)，各服務據點係經本局調查本市各里長合作意願列入預備點(76 個)後，再由本市開業之專業地政士報名及選擇服務里別，各所協助媒合而成。提供買賣、贈與、繼承、信託等有關地政登記、測量或稅務相關法令問題解答，服務件數共 1,720 件。 2. 惟本局嗣檢視本項計畫因服務時間無彈性，而影響服務績效、耗費人力成本，經邀集相關單位及地政士公會開會研商，決議將社區不動產諮詢服務改採「預約方式」辦理，與本市民政機關、本市地政士公會合力推動「社區不動產預約諮詢服務」，並自 108 年 5 月 1 起至 108 年 10 月 31 日試辦 6 個月。	
5. 房市指標溫度計共分為 5 個燈號，可否研議建立 1 項「綜合指標」(參考國發會景氣燈號)，從綜合指標看整個臺北市的房市溫度，可使一般民眾更易於瞭解。	1. 房市指標溫度計於 106 年規劃階段召開多次會議研商，綜合專家學者意見，考量各項構面具個別意涵，進行綜合指標轉換後，構面變動將相互抵銷(如供給及需求)，且有解讀混淆及難以理解之虞，爰未建立綜合指標燈號。 2. 另為精進房市指標溫度計整體解釋能力，相關指標選取內容之檢討及調整業已納入 108 年委託案工作項目。	A-辦理完成。
6. 智慧生態社區業務內容是否會與都發局業務重疊或衝突？舉例來說，地政局如接獲	1. 智慧生態社區部分： 本府地政局推動智慧生態社區計畫，係於主責之區段徵收	A-辦理完成。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
民眾提供公地活化提案建議，後續如何處理？局處間如何協調？資訊如何結合？建議多加著墨。	及市地重劃基盤建設的規劃設計與施工，導入智慧科技應用、生態材料工法，不會與都發局重疊或衝突。 2.公地活化提案部分： (1)本局建置「非市有公地活化提案平台」提供4.5萬坪非市有、非市管公有空地，經民眾線上提出活化建議予公地管理機關後，本局除聯繫追蹤提案納入該機關活化辦理情形外，並邀集公地管理機關召開會議，媒合公地活化利用。 (2)至局處間如何協調及資訊如何結合等節，將視民眾提出活化建議及公地管理機關納入參採情形，由本局召開研商會議，協調公地管理機關及請本府相關局處協助實現活化提案。如民眾提出簡易綠美化、種植農作物等短期活化建議，本局可轉請區公所及相關單位協助提案實現。	
7.「宜居永續臺北從智 慧生態社區開始－指標系統建立」案，所要產出的成效為何？未來如何實際操作？另指標系統之建立與抵費地基金審議機制如何結合？	智慧生態社區的指標系統建立，將透過七大面向之指標評估結果，找出各整體開發區之特色及優劣勢，作為後續市政資源投入之參考依據。又智慧生態社區理念業納入抵費地盈餘款基金審議原則，作為提案機關申請補助時應填列事項，委員會審議時之參考。	A-辦理完成。
8.預售屋管理新制目前採用建商自主審查及公會預審的雙軌方式，建議強化公會預審，透過公會協助，可以減輕同仁	本局自推動預售屋管理新制以來即積極向開發商及代銷業者宣導可多加利用公會預審制度，同時也在開發商向本局申請	A-辦理完成。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
負擔；至於如何讓民眾知道建案契約已經核備？成效如何展現？建議可以公佈被裁罰原因供民眾參考。	備查時函文內敘及，本局與不動產開發商業同業公會協力推動預售屋定型化契約預審制度，倘通過契約預審之預售建案者，得不列入抽查；另有關建案契約核備成效展現及公佈裁罰原因部分，截至108年6月6日全市計納管162件預售建案，核備情形統計表皆即時公佈於本局官網，裁罰案件1件，裁罰原因亦已公佈於網頁，另本局於局網建有預售屋契約核備地圖，逐案將核備之契約以可視化地圖模式提供民眾查詢，點閱率為專區的3倍，已大幅提升知曉度。此外，本局於107年12月21日亦建置預售建案契約管理平台，提供民眾查詢建案基本資訊及完成核備之契約內容。	
委員二(二)便民服務： 1. 因實施跨所收件與跨所登記，導致過多案件集中至特定地所，可能因此影響其處理之時效，諸如：多件非連件案件收件時，要求抽取數個號碼牌，並分數個櫃台辦理，其與新北市地所僅需抽一次號碼牌並於同個櫃台辦理，仍有精進之空間。	1. 經調查本市各地所均以1人1號方式為原則，如遇多次抽號、多件非連件案件，將機動調整叫號方式或視櫃檯狀況相互支援，惟仍不影響其他等候民眾權益。 2. 爾後將請巡迴人員協助於民眾抽取號碼牌時協助告知可於同一櫃檯直接受理。	A-辦理完成。
2. 臺北市六大地所之網路查詢系統規劃良善，不但可查詢案件進度與服務櫃台名稱、叫號進度及等待人數外，尚可用手機APP快速查詢，且可同步連結「愛台北市政雲」系統，其流程與透明程度，堪屬領先。惟，用手機查詢時，僅得在「愛台北市政雲」中查找，雖仍屬	臺北市各地所櫃檯等待人數功能係由本府資訊局統整開發，民眾使用手機除可透過「愛台北市政雲」APP查詢外，另外地政局及各地所網站亦有連結「愛台北市政雲」地政櫃檯叫號進度查詢頁面，因本府機關網站均採RWD響應式網頁設計，可符合手機載具正常閱覽。	A-辦理完成。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
快速查詢系統，但透過二個不同網路系統連接，是否應合併或簡化，仍值資訊規劃單位精進細思。	綜上，民眾可用手機使用「愛台北市政雲」APP 或直接連該網頁或地政局及各地所網站均可。另前揭資訊均使用「愛台北市政雲」，並未重複開發。	
3. 臺北市地政局及各地所之網站設置與網路查詢，均屬上乘。雖然各有特性、活潑及創意，但對民眾而言，網站規劃宜簡化、功能更宜一致性。亦即，各地所之網頁設計，若能一致性規劃與查詢，更可避免不同地所網頁畫面(欄位)配置不一之情事，且得使非長期使用網路之民眾，不致有所困惑。建議研議可否將相關網站合併或統一其欄位及操作介面、使用功能予以精進。(如：將地所之最新消息、公告事項欄位，置頂於畫面，便於第一時間觀看)。	1. 本府資訊局 107 年初上線「新網站整合平台」系統，整合本府機關網站，使本局及各地所間網站可以共通元件進行資料同步，如本局與地所間輪播區、最新消息、新聞發布、活動訊息均已同步，且均置於首頁前半部，使民眾不論於局或地所查詢地政資訊，均可第一時間掌握最新資訊。 2. 另本局及各地所網站版型設計均已按本府規定設計(如單一陳情、網站導覽需置頂、均放置最新消息、新聞發布、活動訊息等)可避免網頁畫面(欄位)配置不一之情事。 3. 地政局網站版型於108.1.1上架，將請各地所可參考套用版型及局網架構，調整地所網站，以利界面趨於一致。	A-辦理完成。
(三)整體性施政表現： 1. 臺北市已首創都更權變登記之「建物第一次測量預審作業」。惟，因都更權利變換之地價分算，過於複雜，在建物第一次測量預審同時，若能同步轉交地價科分算都更地主戶之原取得、新取得之前次移轉現值，且增加每月(9日、22日)僅二次與稅捐機關資訊連結之服務機制，更可彰顯完善之整體施政層面。	1. 查申請人提供之建物第一次測量預審資料並非最終核定之權變計畫資料，故無法據以辦理權變地價改算。又無論在建物第一次測量預審時提供資料或依現行預審作業辦理地價改算作業，均須俟登記後始得辦理地籍整理後土地現值公告、地價異動等相關作業，故兩者時間縮短效益並無差異。 2. 另本局地籍地價稅籍異動聯繫，係由本局每週一上傳地籍	A-辦理完成。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
	地價異動檔供稅捐機關下載使用，稅捐機關並可透過不動產數位資料庫系統隨時查詢地價改算資料。	
2. 報載相關地政士涉及詐騙新聞之同時，建議得在第一時間協同地政士公會召開記者會，公開表示政府立場及說明各項不動產交易安全維護之機制，藉機突顯地政機關之有效管理，並得提高人民對防患詐騙之敏感度。	1. 因詐騙係刑罰之判定非屬行政機關權責，行政機關似不宜論斷。 2. 遇有疑似地政士詐騙之情形，本局本於權責進行業務檢查，並向相關機關如警察局、地檢署等調閱相關事證文件，如違規屬實則送地政士懲戒會審議，並依決議懲戒結果，公布於本局網站，供民眾查詢。	A-辦理完成。
3. 綜合整體表現類之執行情形報告內容中，相關「研究創新」、「便民服務」、「整體施政」三大類之各項目及小標，若能增列重點化之記事，更有利於地政同仁，甚或專家學者，得為對各專業團體之溝通強化協調能力，以利避開政府便民措施影響工作權之疑慮。	1. 明年撰寫綜合整體表現類執行情形報告時，依建議事項將各類項目及小標，以重點化之記事方式呈現。 2. 另本次考評委員建議回應事項及執行情形，已於 7 月 20 日併同內政部考評綜合整體表現類報告書服務內容函轉各公會。	A-辦理完成。
4. 為配合中央「租賃專法」之「包租代管」及「危老重建」政策之推廣，建議協同房仲公會與地政士公會，合辦大型專題演講，並邀請「地政司及營建署」專責部門主管至各公會宣導，以利提早因應房仲業與地政士業，因業務轉型或生態變化所生之盲點與爭議問題之解決。	本局於 107 年 10 月 23 日與本市不動產仲介經紀商業同業公會及本市代銷經紀商業同業公會共同舉辦教育訓練，授課主題包含租賃專法及不動產經紀業務法令等內容，並於 11 月 6 日地政週邀請內政部地政司長官宣導租賃專法實施；108 年將持續與公會合辦教育訓練並針對所建議之包租代管、危老重建等議題邀請本府相關單位或府外專家出席演講授課。	A-辦理完成。
5.「房地合一稅」自民國 105 年 1 月 1 日施行以來，因為涉及	107 年度本局即與不動產仲介經紀商業同業公會及代銷經紀商	B-持續辦理。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
出賣者之成本與負擔，尤其是涉及舊制「財產交易所得稅」及新制「房地合一稅」之不同及適用新制時「取得日」、「原取得日」、「他人取得日」、「新取得日」所生持有期間及稅率之變化，極易引起交易爭端，建議協同「房仲業公會」與「地政士公會」製作宣導文宣，提醒專業人士參與講習與訓練，以防杜專業人士因不諳其特殊或例外情事，因故涉及善良管理人責任等風險負擔之降低。	業同業公會共同舉辦教育訓練；108 年將持續與公會合辦教育訓練並針對所建議之房地合一稅等相關地政或稅務教育訓練於 108 年 2 月 15 日邀請公會進行討論。	
6. 建議相關地政法務或稅務之教育訓練講習活動，應責成各地所分工分區廣為舉辦或座談。尤以，訓練地所之相關主管與各公會內部之講師，同步建立「師資培訓」機制與交流，藉以因應「地政士業或房仲業」業務型態，可能轉型至「社會住宅、租賃住宅」、「包租代管」與「危老重建」、「自力都更」開發整合業務等之地籍、地權、地價、地用管理與措施之輔導。	1. 目前地政業務相關之教育訓練講習活動皆有安排各所主管人員就專業領域分別講授專業課程，以藉此培訓師資人員，各類課程亦由各所輪流舉辦。 2. 107 年度本局即與不動產仲介經紀商業同業公會及代銷經紀商業同業公會共同舉辦教育訓練，授課主題包含租賃專法及不動產經紀業務法令，並於 11 月 6 日地政週邀請內政部地政司長官宣導租賃專法實施；108 年將持續與公會合辦教育訓練並針對所建議之房地合一稅、包租代管、危老重建等議題邀請本府相關單位或府外專家出席演講授課。	B-持續辦理。

建議事項	改進辦理情形	處理等級
7. 建議每年整理各地所有關「買賣、贈與、繼承、共有物分割、抵押權設定、地上權設定、抵押權塗銷、標示分割、土地合併、信託、塗銷信託、信託歸屬、建物第一次登記、消滅登記」等之數據及相關「地政士、非地政士及承買人」為代理人之登記案件比重。以利地政局因應政府施行便民措施，導致地政士公會反彈或反應時，解說及因應考量之備用。	1. 本局目前每月均將常見登記案件送件人身分別比例數據(包含:買賣、贈與、繼承(含分割)、抵押權設定、抵押權塗銷)公布於局網並每月更新。 2. 自108年3月起每月將各類登記案件送件人身分別比例數據公布局網。	A-辦理完成。

*處理等級說明：A-辦理完成。B-持續辦理。C-已有類似政策，但可參考。D-屬中央權責，函請中央機關參考。

施政目標與策略

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

臺北市政府地政局

Department of Land Administration,Taipei City Government