

107 年不動產經紀業滿意度
調查報告書

臺北市政府地政局

中華民國 107 年 11 月 29 日

目 錄

壹、辦理機關.....	2
貳、調查過程與方法.....	2
參、問卷統計分析.....	3
肆、結論與建議.....	18
伍、附件—臺北市政府地政局服務滿意度調查表.....	23

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透過公會進行服務滿意度調查。

壹、 辦理機關

- 一、 主辦機關：臺北市政府地政局(以下簡稱本局)。
- 二、 協助機關：台北市不動產仲介經紀商業同業公會(以下簡稱仲介公會)、不動產代銷經紀商業同業公會(以下簡稱代銷公會)。

貳、 調查過程與方法

- 一、 調查主題：就本局不動產經紀業服務措施、執業所需相關資訊及公司協力合作措施之整體滿意度調查。
- 二、 調查對象：本市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幹部及會員。

三、 調查時間：107年9月17日至10月17日止。

四、 調查方法：函請公會協助以電子郵件寄送服務滿意度調查問卷線上網址予公會會員，進行線上填報，調查期間屆滿，由本局至線上問卷後臺回收問卷。同時亦請公會協助發放紙本予會員填報，並協助回收問卷。

五、 問卷回收率：本次調查本市843家不動產仲介及代銷公會會員，共計843份問卷，回收71份，其中有效問卷為69份，回收率8.19%。其中仲介公會會員733份，回收15份，代銷公會會員110份，回收56份。

參、 問卷統計分析

一、 業務項目服務品質

(一) 請問您對本局辦理經紀人申請核發、換發或延長執照有

效期限等作業流程及承辦人員服務態度是否感到滿意？

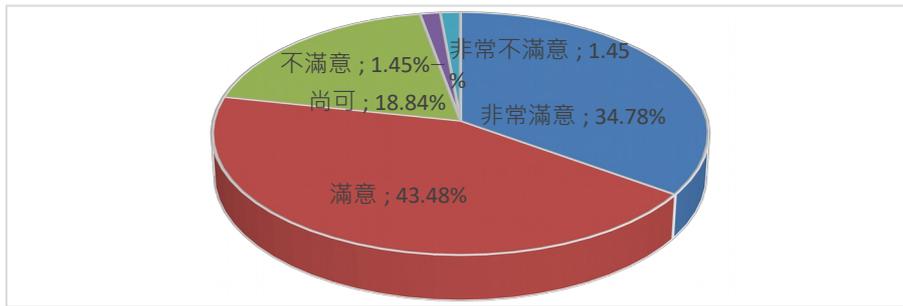
調查結果顯示，78.26%(含34.78%非常滿意及43.48%滿

意)的受訪者，對本局辦理經紀人申請核發、換發或延長

執照有效期限等作業流程及承辦人員服務態度感到滿意。

選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	24	30	13	1	1	69

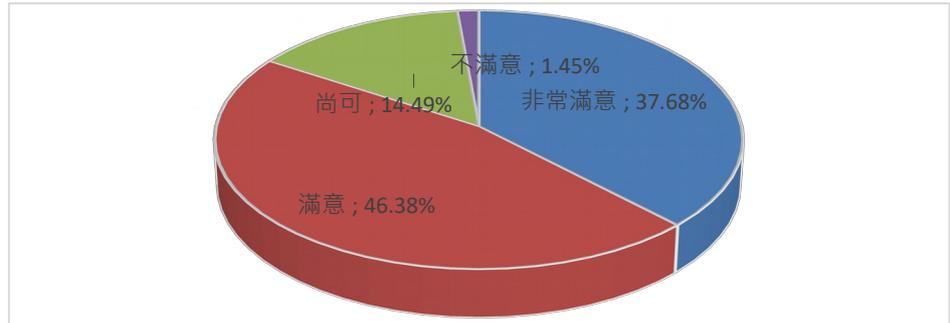
百分比	34.78%	43.48%	18.84%	1.45%	1.45%	100%
-----	--------	--------	--------	-------	-------	------



(二) 請問您對本局提供不動產經紀人多元管道（網路銀行、自動提款機【ATM】轉帳、悠遊卡）繳納不動產經紀人證書費的便民服務是否感到滿意？

調查結果顯示，84.06%(含 37.68%非常滿意及 46.38%滿意)的受訪者對本局提供不動產經紀人多元管道繳納不動產經紀人證書費的便民服務感到滿意。

選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	26	32	10	1	0	69
百分比	37.68%	46.38%	14.49%	1.45%	0%	100%

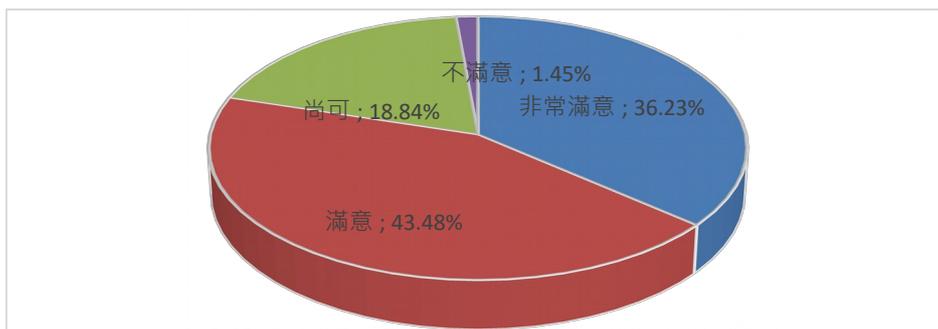


(三) 請問您對本局辦理不動產仲介經紀業/不動產代銷經紀業

**許可、設立或變更備查等作業流程及承辦人員服務態度
是否感到滿意？**

調查結果顯示，79.71%(含 36.23%非常滿意及 43.48%滿意)的受訪者對辦理不動產仲介經紀業/不動產代銷經紀業許可、設立或變更備查等作業流程及承辦人員服務態度感到滿意。

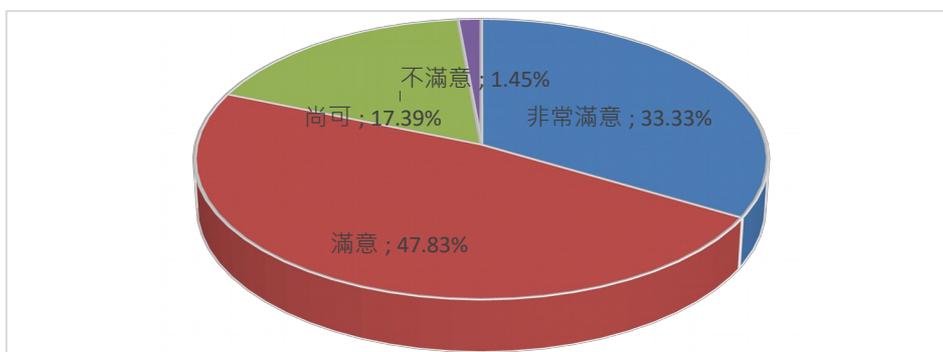
選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	25	30	13	1	0	69
百分比	36.23%	43.48%	18.84%	1.45%	0%	100%



(四) 您對於本局與公會整體的互動及提供的施政服務是否滿意？

調查結果顯示，81.16% (含 33.33%非常滿意及 47.83%滿意)的受訪者對本局與公會整體的互動及提供的施政服務感到滿意。

選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	23	33	12	1	0	69
百分比	33.33%	47.83%	17.39%	1.45%	0%	100%



(五) 請問您對本局辦理不動產仲介經紀業/不動產代銷經紀業

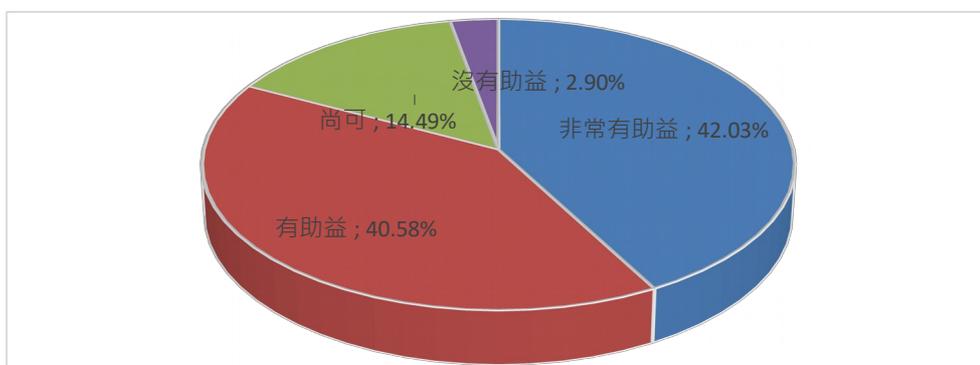
業務或實價登錄檢查對您執行業務是否有助益?

調查結果顯示，82.61% (含 42.03%非常滿意及 40.58%滿

意)的受訪者對本局辦理不動產仲介經紀業/不動產代銷

經紀業業務或實價登錄檢查對其執行業務有助益。

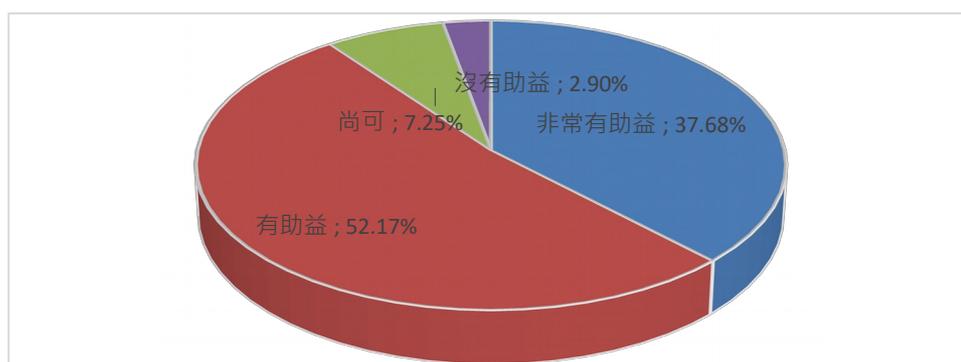
選項	非常有助益	有助益	尚可	沒有助益	總計
人數	29	28	10	2	69
百分比	42.03%	40.58%	14.49%	2.90%	100%



(六) 請問本局舉辦之法令宣導講座對您執行業務是否有助益?

調查結果顯示，89.85% (含 37.68%非常滿意及 52.17%滿意)的受訪者本局舉辦之法令宣導講座對其執行業務感到滿意。

選項	非常有助益	有助益	尚可	沒有助益	總計
人數	26	36	5	2	69
百分比	37.68%	52.17%	7.25%	2.90%	100%



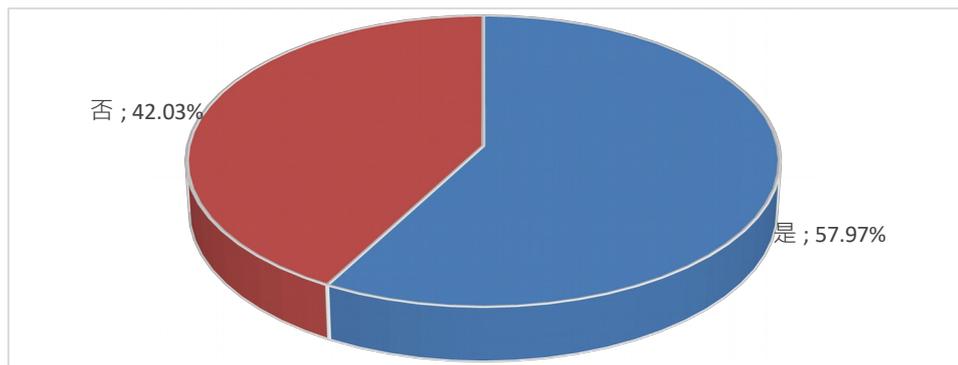
二、 資訊服務篇：

(七)於資訊爆炸的時代，為讓使用者輕鬆找到符合需要且正確

即時的地政資訊，本局整合建置「臺北地政雲」，提供「不動產基本資訊」、「不動產價格資訊」（如地價、實價登錄、大社區）、「不動產交易」等查詢服務，請問您是否使用過「臺北地政雲」查詢服務？

調查結果顯示，57.97%的受訪者使用過「臺北地政雲」查詢服務。

選項	是	否	總計
人數	40	29	69
百分比	57.97%	42.03%	100.00%

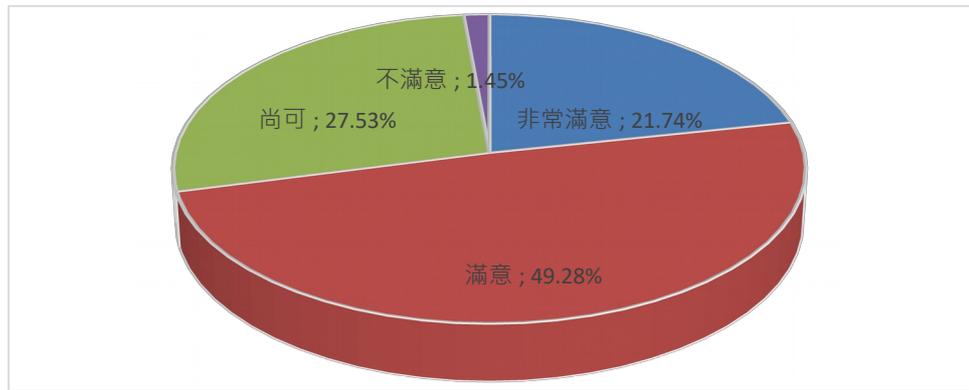


(八)請問您對臺北地政雲提供「不動產說明書網路服務系統」

功能是否滿意？

調查結果顯示，71.02%(含 21.74%非常滿意及 49.28%滿意)的受訪者臺北地政雲提供「不動產說明書網路服務系統」功能感到滿意，並有 1 名受訪者表示開啟太慢。

選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	15	34	19	1	0	69
百分比	21.74%	49.28%	27.53%	1.45%	0%	100%



▲意見彙整：開啟太慢。

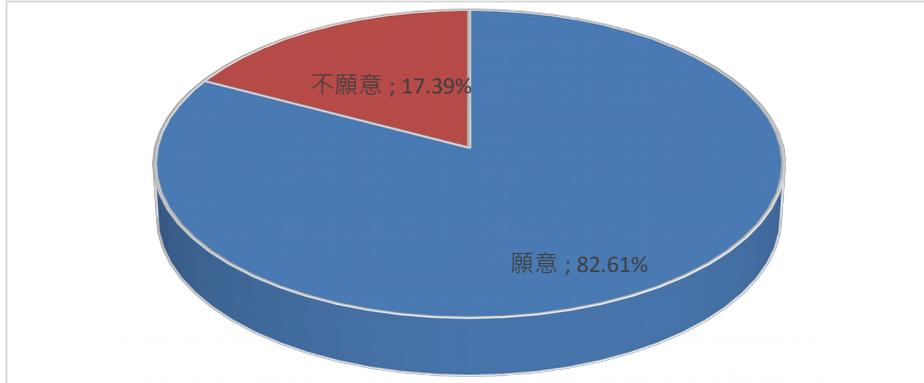
(九)臺北地政雲會員可享有開業證書到期通知通知服務，請問

您是否願意加入會員？

調查結果顯示，82.61%的受訪者願意加入臺北地政雲會

員。

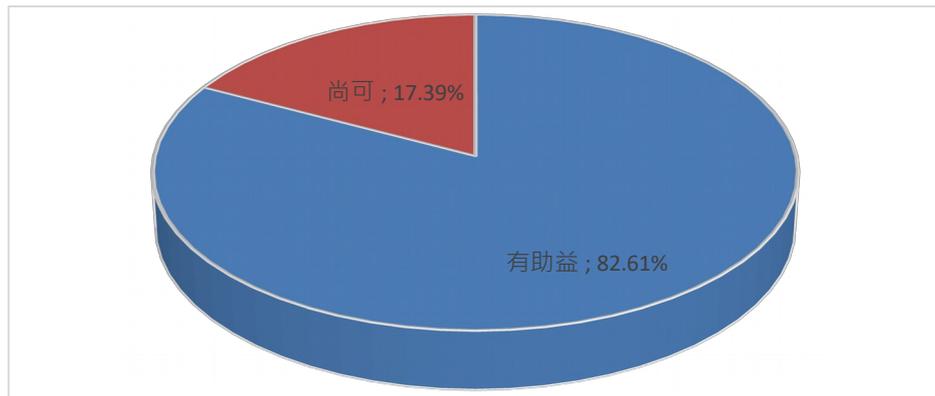
選項	願意	不願意	總計
人數	57	12	69
百分比	82.61%	17.39%	100.00%



(十)請問上述不動產公開資訊對您的業務是否有助益？

調查結果顯示，82.61%的受訪者認為臺北地政雲提供之不動產公開資訊對其執行業務有助益，並有1名受訪者表示回歸市場機制。

選項	有助益	尚可	沒有助益	總計
人數	57	12	0	69
百分比	82.61%	17.39%	0%	100%



▲意見彙整：回歸市場機制

(十一)您對於「臺北市地政雲」所提供之不動產交易服務是否有建議可增加之項目？

共計有 4 位回覆意見，意見如下：

1. 現推新案。
2. 連線速度能再快一點，有時要等很久，而且很難登入進去
3. 不動產說明書最後部分，除了有公司名稱，經紀人簽名。業主簽名，最好要有承辦人簽名處？

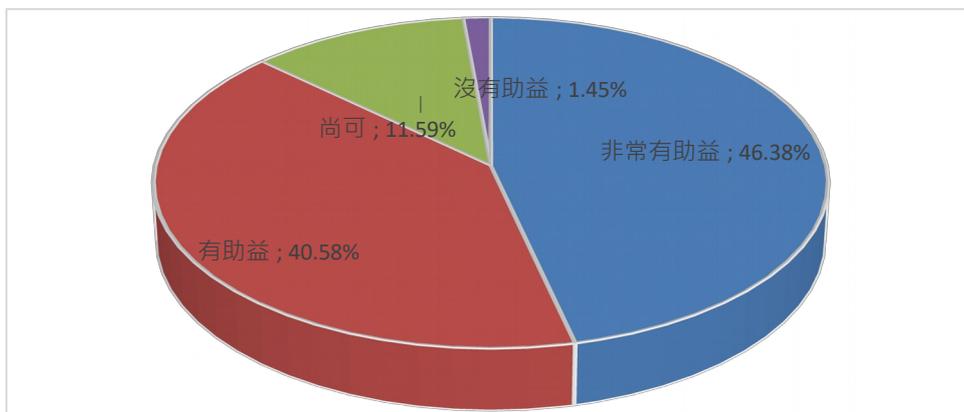
4. 可否將違建查詢一併整合在一起查詢?

三、 公私協力合作篇

(十二)為提升業者執業法令知能，本局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，請問對您的業務是否有助益？

調查結果顯示，86.96%(含46.38%非常有助益及40.58%友注意)的受訪者認為本局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，對其業務有助益。

選項	非常有助益	有助益	尚可	沒有助益	總計
人數	32	28	8	1	69
百分比	46.38%	40.58%	11.59%	1.45%	100%



(十三)請您就業務需要，建議未來本局配合舉辦教育訓練之主題及內容？

共計有 4 位回覆意見，意見如下：

1. 危老條例
2. 相關法令實務案例
3. 業務人員經驗分享
4. 新的法規及當下市場現況最熱門的話題

(十四)您建議本局可與公會協力合作項目

共計有 2 位回覆意見，意見如下：

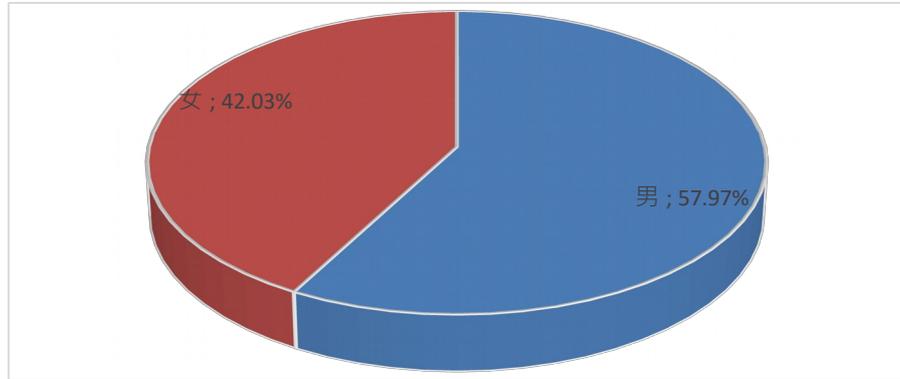
1. 廣告紙亂貼的問題，安全交易的宣導，不動產交易的詢問。
2. 不法業者之主動查核

四、基本資料

(一) 性別

本次問卷受訪者中，男性占 57.97%，女性占 42.03%。

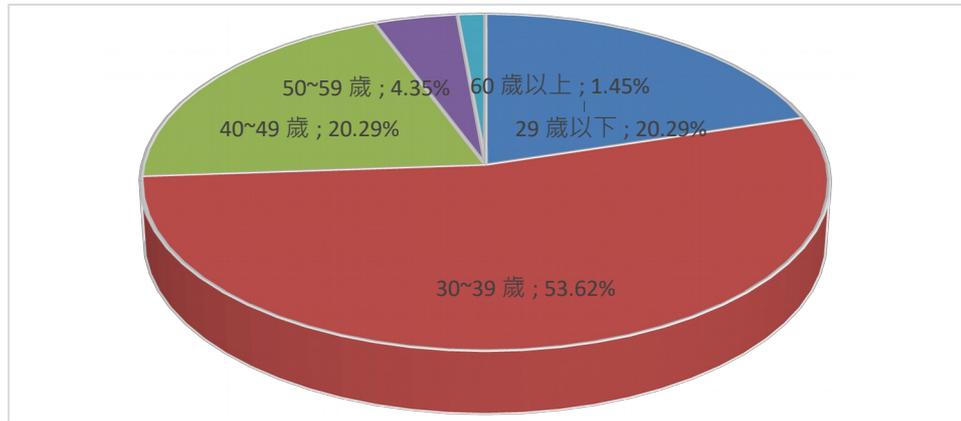
選項	男	女	總計
人數	40	29	69
百分比	57.97%	42.03%	100.00%



(二) 年齡

受訪者之年齡層劃分從 29 歲以下至 60 歲以上，共計 5 組，每組間距 10 歲。其中以 30 歲至 39 歲的人數最多 53.62%，60 歲以上最少 1.45%。

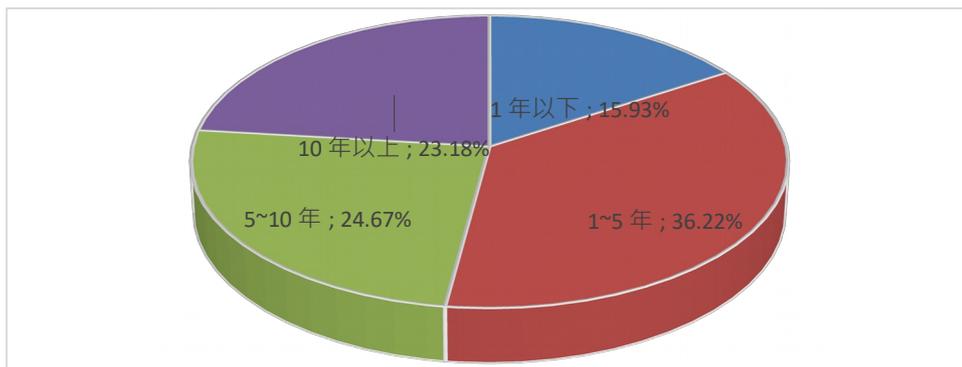
選項	29 歲以下	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	14	37	14	3	1	69
百分比	20.29%	53.62%	20.29%	4.35%	1.45%	100%



(三) 在本市開業年數

受訪者在本市開業年數分為 1 年以下至 10 年以上共 4 組，每組間距 5 年。其中以 1-5 年以上的人數最多 36.22%，其次為 5-10 年 24.67%，而 1 年以下最少 15.93%。

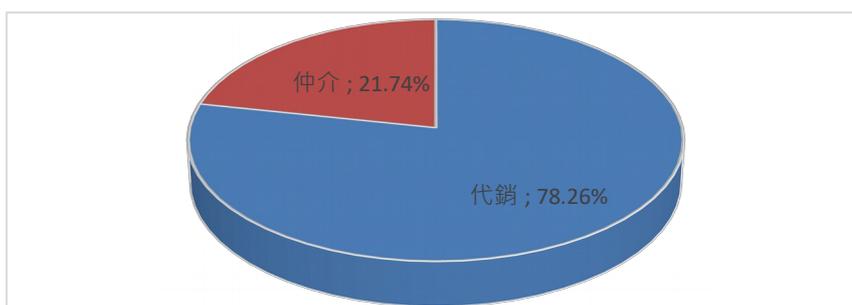
選項	1 年以下	1~5 年	5~10 年	10 年以上	總計
人數	11	25	17	16	69
百分比	15.93%	36.22%	24.67%	23.18%	100%



(四) 業者類別

受訪者中 78.26%為代銷業者，21.74 為仲介業者。

選項	代銷	仲介	總計
人數	54	15	69
百分比	78.26%	21.74%	100.00%



肆、結論與建議

一、本次調查項目概略可分為「業務服務」、「資訊服務」、「公私協力」等三大項，共計發出 843 份，回收有效問卷 69 份，回收率 8.19%，整體滿意度平均為。調查結果顯示分析如下：

(一)「業務服務」滿意度：

本項滿意度除「經紀人申請核發、換發或延長執照有效期限等作業流程及承辦人員服務態度」及「本局辦理不動產仲介經紀業/不動產代銷經紀業許可、設立或變更備查等作業流程及承辦人員服務態度是否感到滿意」之滿意度低於 80% 外，其餘皆高於 80%，其中「本局舉辦之法令宣導講座對您執行業務是否有助益」之滿意度更高達 89.85%。就本項之滿意度調查結果顯見業者對本局受理經紀人證書核發、換發或延長以及受理不動產經紀業之許可、設立或變更備查等之作業流程及承辦人員之滿意度不高係因不了解作業流程或對承辦人員服務態度不滿意，為提升該項之滿意

度，未來將透過公私協力向業者宣導相關作業流程，以提升行政透明度。此外，對於承辦人員服務態度不滿意部分將提醒承辦人員注意服務態度。

(二) 「資訊服務」滿意度：

本項滿意度中，地政雲提供「不動產說明書網路服務系統」功能之滿意度為71.02%，並有受訪者回應該系統開啟速度太慢，是將該建議提供予本局資訊單位，進行相關系統調整。

(三) 「公私協力」滿意度：

本項滿意度中，本局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，對業者之業務是否有助益之滿意度為86.96%，顯示本項滿意度獲得肯定。

二、開放式填答以無意見者為數最多，其次為未填寫者，而填寫的意見大致可分為以下幾題：

(一) 不動產交易服務是否有建議新增項目？

受訪者意見		本局意見
功能 精進	1. 現推新案。 2. 不動產說明書最後部分，	1. 本局刻正開發預售屋管理系統，該建

	<p>除了有公司名稱，經紀人簽名，業主簽名，最好要有承辦人簽名處。</p> <p>3. 可否將違建查詢一併整合在一起查詢。</p>	<p>議本局業已納入系統功能增修需求。</p> <p>2. 該建議本局業已納入系統功能修正需求。</p> <p>3. 不動產說明書系統業已提供臺北市政府建築管理工程處列管之違章建築地理資訊管理系統連結。</p>
<p>系統 精進</p>	<p>1. 連線速度能再快一點，有時要等很久，而且很難登入進去</p>	<p>相關建議將洽請本局資訊室，協助辦理。</p>

(二) 公私協力相關合作建議

	受訪者意見	本局意見
教育訓練課程建議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危老條例 2. 相關法令實務案例 3. 業務人員經驗分享 4. 新的法規及當下市場現況最熱門的話題 	<p>本局於辦理不動產從業人員聯合講習時，課程內容皆會含括相關法令實務案例或最新的法規介紹等內容，未來辦理亦將秉持此原則籌辦課程內容，對於受訪者所提之危老條例或當下市場現況最熱門話題建議部分將適時納入108年度課程規劃內容。</p>
合作項目建議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廣告紙亂貼的問題，安全交易的宣導，不動產交易的詢問。 2. 不法業者之主動查核。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ①有關廣告亂貼問題，本局長久以來皆與公會合作，向業者宣導禁止張貼違規小廣告，未來仍會持續辦理。 ②本局與公會簽有合作備忘錄，宣導交易安全為共同目標，本局並利用各種場合提供不動產交易相關資訊之詢問，未來仍會持續以公私協力方式宣導交易安全及提供不動產交易詢問。 2. 本局皆會不定期主動查核不法業者，未來亦將持續辦理。

伍、附件—臺北市政府地政局服務滿意度調查表

臺北市政府地政局服務滿意度調查表

親愛的朋友：

您好，本份滿意度調查表主要是想了解，您對於本局相關服務項目服務品質的需求和期待，調查結果將作為我們加強對於專業人士服務工作的重要參考。請您就各項滿意度結果在打，您的任何意見，我們均十分重視，謝謝您的參與和支持！

臺北市政府地政局 敬上

- 一、請問您最近3個月內是否有至本市地政事務所辦理業務？
是 <○中山○大安○松山○士林○古亭○建成 地政事務所>(可複選)
否 (請接第五題續答)
- 二、請問您對該地政事務所內外服務場所(包括洽公環境、綠美化、廁所做水清潔、無障礙設施等)是否滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 三、請問您對該地政事務所服務設施(包括服務標示、申辦動線、各類櫃臺服務數目等)是否滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 四、請問您對該地政事務所服務人員(包括櫃檯人員、巡迴服務人員、志工服務人員等)是否滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 五、請問您對本局提供經紀人申請核發、換發或延長執照有效期限等作業流程及承辦人員服務態度是否感到滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 六、請問您對本局提供不動產經紀人多元管道(網路銀行、自動提款機【ATM】轉帳、悠遊卡)繳納不動產經紀人證書費的便民服務是否感到滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 七、請問您對本局提供不動產仲介經紀業許可、設立或變更備查等作業流程及承辦人員服務態度是否感到滿意？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 八、請問您對本局辦理不動產仲介經紀業業務或實價登檢對您執行業務是否有助益？
非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意(原因：_____)
- 九、請問您對本局於官網不動產交易安全專區提供的不動產說明書填寫範例是否感

到滿意?

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 (原因: _____)

十、請問您最常從哪個管道獲得本局舉辦之活動及相關訊息?(可複選)

地政局官網 地政局電子報 Facebook 臺北地政粉絲專頁
地政事務所 捷運報 電臺廣播 電子跑馬燈
報章雜誌 電視媒體 公會轉知 地政同業 其他()

十一、請問您認為參與粉絲專頁(按讚、留言、私訊或分享)有助於您掌握專業主題的最新動態嗎?

非常認同 認同 尚可 不認同 非常不認同 (原因:)

十二、您對於本局與公會整體的互動及提供的施政服務是否滿意?

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意 (原因:)

十三、請您就業務需要,建議未來本局可配合舉辦什麼內容的教育訓練?

有:(請簡述題目及推薦講師) _____
無意見

十四、您建議本局可與公會公私協力合作項目: _____

十五、隨著雲端技術的發展,本局擬開設「臺北市地政雲」網站,藉著整合空間資料與屬性資料後,讓使用者可在遠端透過介面獲取所需資訊,您希望該網站能配合提供何種資訊服務?

有:(請簡述) _____
無意見

十六、基本資料

1. 性別: 男 女
2. 年齡: 29歲以下 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60歲以上
3. 最高學歷: 國中小 高中職 大學/專科 碩士 博士
4. 在本市開業年數: 1年以下 1~5年 5~10年 10年以上

填表日期: 106年____月____日

謝謝您的填寫!請交由所屬仲介公會!