專案名稱::1040224 市政建設
訪問日期：104 年 02 月 24 至 25 日
有效樣本：1090 人 (男 :514 人,47.1%； 女：576 人,52.9%) 拒訪：524 人
抽樣誤差：在 95%信心水準下，不超過正負 2.97%

本題回答人數 :1090
題號:1
因為您的電話是電腦隨機抽樣出來的，我們不知道您的地址。請問您的戶籍設在臺北市的那一區？（戶籍不在台北市則謝謝受訪者，中止訪問）
(01)北投 9.6%
(02)士林 11.0%
(03)南港 4.4%
(04)內湖 10.2%
(05)松山 7.8%
(06)信義 8.7%
(07)中山 8.7%
(08)大同 4.9%
(09)中正 5.9%
(10)萬華 7.5%
(11)文山 9.9%
(12)大安 11.6%

為了提供臺北市民 24 小時不間斷的市政服務，臺北市政府成立了「1999 臺北市民當家熱線」

本題回答人數 :1090
題號:2
整體來說，請問您對於臺北市政府設立「1999 臺北市民當家熱線」這個服務滿不滿意?
(01)非常滿意 13.0%
(02)還算滿意 50.9%
(03)不太滿意 2.6%
(04)非常不滿意 0.4%
(96)沒意見 5.4%
(97)不知道 27.3%
(98)未回答 0.4%

本題回答人數 :1090
題號:3

請問您有沒有撥打過「1999 臺北市民當家熱線」(回答 02、97、98 跳答第 8 題)?
(01)有 35.7%
(02)沒有 62.9%
(97)不知道 1.4%
(98)未回答 0.1%

本題回答人數 :389
題號:4
請問您最近 1 年有沒有撥打過「1999 臺北市民當家熱線」?
(01)有 63.6%
(02)沒有 36.0%
(98)未回答 0.4%

本題回答人數 :389
題號:5
請問您最近一次撥打「1999 臺北市民當家熱線」的原因是什麼(不提示，請訪員以字卡上的案例分類判斷受訪者所說的內容進行勾選)?
(01)進行一般性諮詢服務 23.8%
(02)電話轉接 12.8%
(03)陳情事情 15.8%
(04)申請派工服務 35.5%
(05)其他 0.8%
(06)忘記了 9.5%
(97)不知道 1.0%
(98)未回答 1.0%

本題回答人數 :389
題號:6
整體來說，請問您對於最近一次「1999 臺北市民當家熱線」所提供的服務滿不滿意？(回答 03、04 續答第 7 題)
(01)非常滿意 22.7%
(02)還算滿意 52.5%
(03)不太滿意 14.8%
(04)非常不滿意 3.3%
(96)沒意見 2.5%
(97)不知道 2.4%
(98)未回答 1.8%

本題回答人數 :70
題號:7
請問您不滿意原因是什麼(單選，不提示)?
(01)電話轉來轉去 7.1%
(02)找不到對應負責的窗口 10.2%
(03)機關處理時間太慢 13.7%
(04)機關人員處理態度不佳 3.6%
(05)回復內容不夠具體明確 2.7%
(06)回復內容過於制式，欠缺誠意 5.6%
(07)回復內容與實際處理情形不符 7.9%
(08)案件沒有處理好 39.7%
(09)相關單位推諉責任 5.6%
(10)其他 2.7%
(96)沒意見 0.0%
(97)不知道 1.1%
(98)未回答 0.0%

本題回答人數 :1090
題號:8
目前「1999 臺北市民當家熱線」10 分鐘免費服務是由臺北市政府付電話費，未來市政府如果打算讓民眾撥打免費時間從 10 分鐘變成 5 分鐘，請問您贊不贊成這樣的做法？
(01)非常贊成 16.3%
(02)贊成 45.8%
(03)不贊成 14.4%
(04)非常不贊成 4.0%
(96)沒意見 14.6%
(97)不知道 4.5%
(98)未回答 0.5%

接下來請教您一些跟最近的復興航空空難有關的事情。104 年 2 月 4 日上午，復興航空 1 架原訂從松山機場飛往金門的班機，起飛後不久墜毀在基隆河畔，造成多人傷亡。事故發生後台北市政府、新北市政府、基隆市政府、國軍以及民間搜救單位等各界立即投入搶救，當天下午 4 點找到俗稱黑盒子的飛航記錄器，3 天內（2 月 6 日晚間）找到 50 位乘客或機組員，剩下 8 位失蹤人員隨後也陸續找到。

本題回答人數 :1090
題號:9
整體來說，請問您對於臺北市政府在這次意外事件中的救災表現滿不滿意？(回答 03、

04 續答第 10 題)
(01)非常滿意 23.1%
(02)還算滿意 60.2%
(03)不太滿意 6.4%
(04)非常不滿意 1.0%
(96)沒意見 3.9%
(97)不知道 4.7%
(98)未回答 0.7%

本題回答人數 :81
題號:10
請問您對臺北市政府的救災表現不滿意主要原因是什麼(單選，不提示)?
(01)救災資訊不及時 1.0%
(02)救災資訊不完整 8.3%
(03)救災速度太慢 58.9%
(04)救災裝備/設備不足 16.0%
(05)推卸責任/推給中央 4.6%
(06)其他（請記錄） 9.1%
(97)不知道 1.5%
(98)未回答 0.7%