

新北市政府中和地政事務所

110 年度登記案件滿意度調查分析報告

- 一、 依據：依本所 109 年 9 月 17 日第 1096176196 號簽准案辦理。
- 二、 調查目的：為了解民眾對登記案件辦理之滿意度，聽取相關需求與建議。
- 三、 調查期間：民國 109 年 10 月 28 日至 110 年 6 月 30 日。
- 四、 調查對象：申辦登記案件完畢之申請人。
- 五、 調查方法：線上問卷進行調查。
- 六、 回收份數：2593 份。
- 七、 調查結果：110 年度平均整體滿意度 98.76%，其中滿意度最高為「對本次申辦案件服務同仁的專業性」、「對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀」，最低為「您對本次申辦案件的洽公體驗感受」。各項滿意度調查結果詳下表，詳細問卷調查明細請參閱附件。

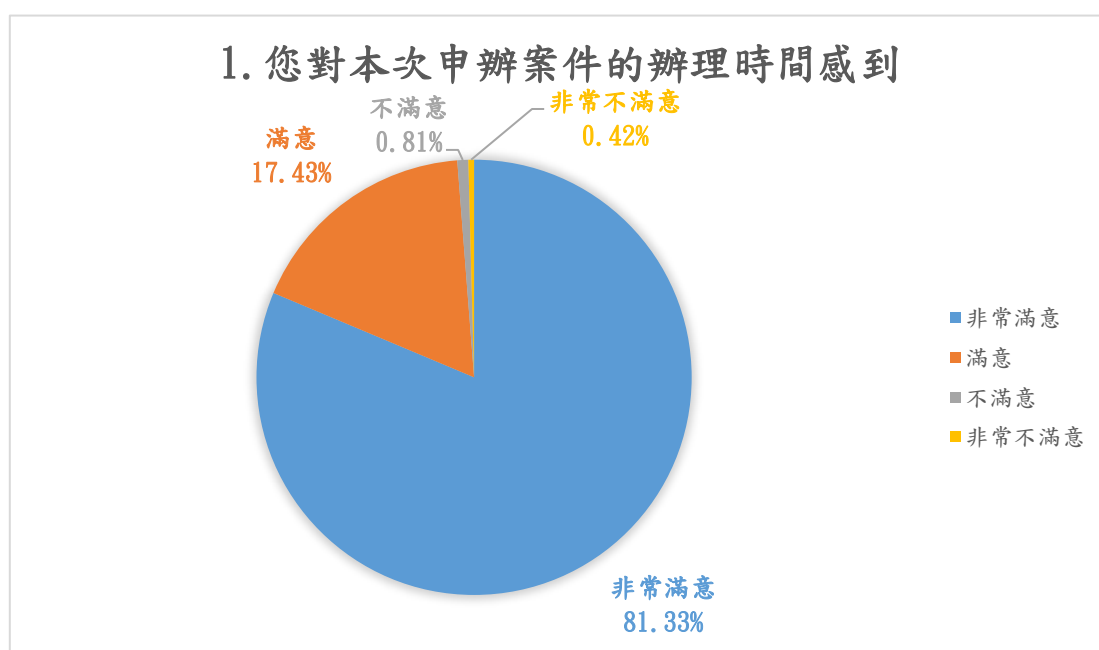
題目	滿意度
1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？	98.77%
2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？	98.84%
3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？	98.92%
4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？	98.50%
平均整體滿意度	98.76%

八、問卷分析：

1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？

關於「申辦案件的辦理時間」，有 98.77%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 81.33%，「滿意」占 17.43%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的辦理時間感到滿意。

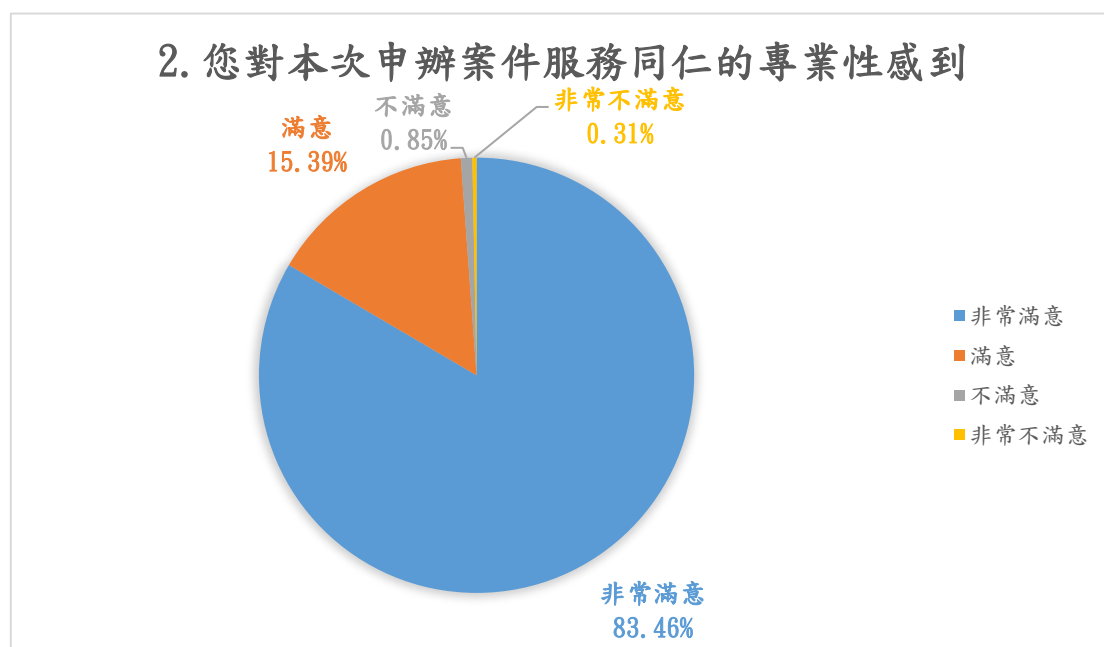
滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2109	81.33%	98.77%
滿意	452	17.43%	
不滿意	21	0.81%	1.23%
非常不滿意	11	0.42%	



2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？

關於「申辦案件服務同仁的專業性」，有 98.84% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 83.46%，「滿意」占 15.39%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的專業性感到滿意。

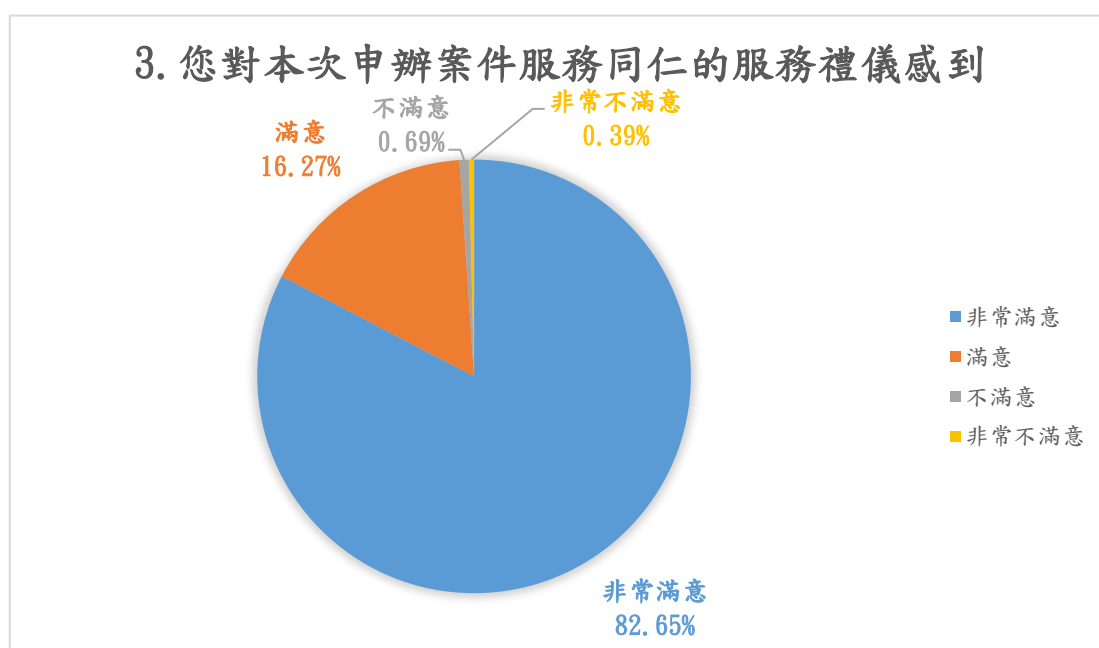
滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2164	83.46%	98.84%
滿意	399	15.39%	
不滿意	22	0.85%	1.16%
非常不滿意	8	0.31%	



3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？

關於「申辦案件服務同仁的服務禮儀」，有 98.92% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 82.65%，「滿意」占 16.27%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的服務禮儀感到滿意。

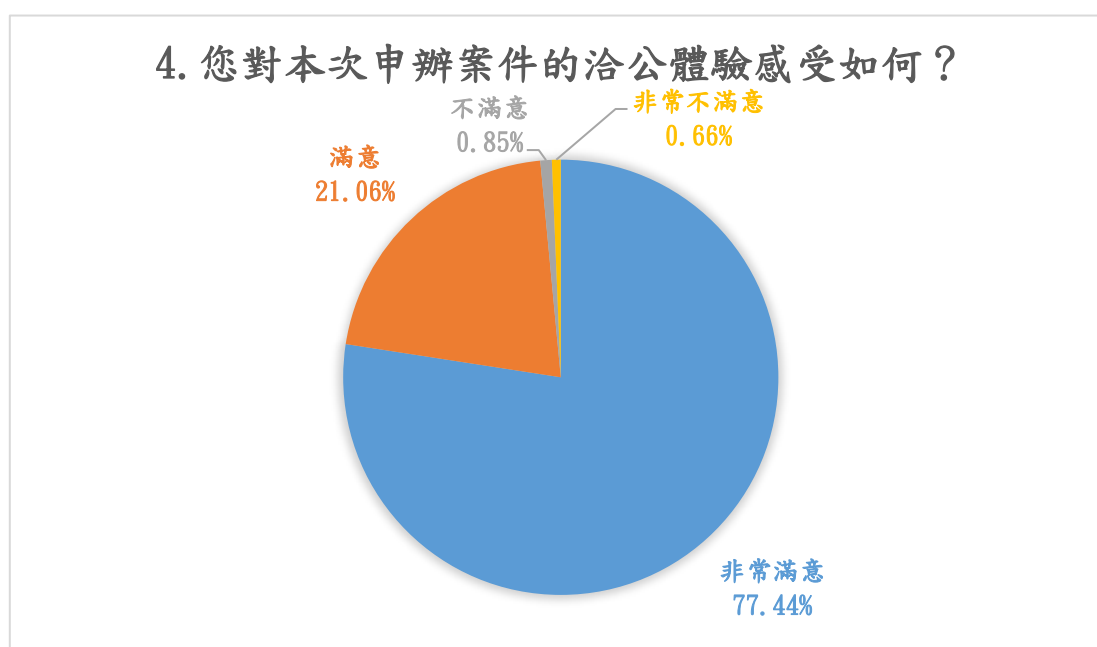
滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2143	82.65%	98.92%
滿意	422	16.27%	
不滿意	18	0.69%	1.08%
非常不滿意	10	0.39%	



4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？

關於「申辦案件的洽公體驗」，有 98.50% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 77.44%，「滿意」占 21.06%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的洽公體驗感到滿意。

滿意度	人數	比例	合計
非常滿意	2008	77.44%	98.50%
滿意	546	21.06%	
不滿意	22	0.85%	1.50%
非常不滿意	17	0.66%	



5. 民眾對於本所相關建議或需改進事項：

本次調查共獲得 123 則民眾正面稱讚及鼓勵之意見（如附件）。至

其他民眾意見及處理情形彙整如下。

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
服務態度建議	承辦人不親切。而且，對於我的提問，一律要我另外去找服務台處理。對公務員不敢有所期待。對公務員不敢有所期待。	將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，並提醒同仁應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。
	承辦人不親切，看人的眼神頗有「你到底想幹嘛？」的提防態度。	
	態度傲慢，加強態度文化	
	專業度不足，一問三不知。主動服務精神沒有，愛理不理。	
	回應客人的態度可以有更進步的空間努力	
	眼神及對話，有輕蔑的感覺	
	沒有主動完整說明，口氣不好，請加強人員接待服務品質	
	態度很冷峻，不親切。就算要詳細詢問申辦目的，也不應以懷疑的態度，希望能更有親和力。但辦理速度很迅速，相當有效率也是值得讚美。	
	10 號櫃檯小姐態度傲慢，時間 5 月 7 號下午兩點左右，態度欠佳有待改善	
	跑好幾次	
	嚴肅，建議給點耐性讓民眾肯定	
	辦事員不專業又不熟悉業務 服務是由心出發，不是表面功夫。一切由心開始，職前教育非常重要。	
	笑容多一點！	
	如果能多一點笑容會更好	
可以帶點笑容		
聯合服務台的服務人員在感覺在語氣上 有點急躁不然整體上是不錯的		

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
服務態度建議	剛申請(陽臺補登)第一流程櫃臺人態度不佳,填寫資料不懂,問櫃臺人員臉非常臭,後面程序櫃臺人員都很親切,很熱心!非常感謝協助,感謝你們,辛苦了!因民眾申請任何東西,就是不懂才會問,請不要臉那...臭!不耐煩,謝謝!如果懂就不要你們幫忙了!謝謝!請給下一位好臉色!	將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧,並提醒同仁應具備同理心,且注意措辭、禮節,提供民眾更貼心友善之服務。
	櫃台人員太官腔(非進門左邊櫃台)	
	專業志工服務消極	將持續加強本所志工專業及志願服務工作品質,並定期辦理志工相關教育訓練。
	志工講話口氣應該溫和點	
	請加強志工訓練	
業務處理程序建議	基本的審查資料一開始沒有核對清楚讓辦理人要再多跑一趟	本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢,就應備文件及應填列之項目做指導;綜合櫃檯僅辦理登記案件收件作業,實質審查則為審查同仁之業務。本案應為溝通造成之誤解,本所將持續加強同仁應對技巧,以提升服務品質。另擬製作相關說明圖卡宣導,以利民眾更清楚了解各項業務作業內容,降低民眾誤解機率。
	送件時,未具體審查內容,導致多跑一趟,勞民傷財浪費時間。內部教育訓練亟待加強	
	櫃檯同仁專業度差 耗用人力成本 請這麼多人 結果只有二樓的才會看件 還要民眾耗費時間往來補件 反正這個滿意度調查也是做個樣子 你們也不會改善。櫃檯收件同仁就要要專業度,不要只單純收件	
	承辦人員收件開口就說「我這裡只收件喔,我不會幫你檢查喔,你給我我就訂起來送出去喔」如果幫忙民眾看一下資料有無錯誤、是否齊全,都嫌麻煩,難怪外界對公務人印象差了...	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
處理程序	<p>文件審核無法一次到位，需民眾再跑一趟處理，應有權宜之做法，只是蓋章不能後補嗎？而且要求要四日內處理，不然要先退件再送件. 我是上班族，不是可以隨時請假處理，母親年紀大，也不太清楚狀況，作業不便民</p> <p>應該審核文件一次到位，文件缺漏補件很合理，如果是審核後需補寫補蓋章 這是該單位的問題，</p>	<p>本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導，尚無對於登記案件進行實質審查。</p> <p>本案補蓋章之情形應為非屬得於領件時辦理補正之情形，是為簡化書面補正影響案件時效，同仁依本所簡化土地登記案件補正作業要點以電話通知補正，並請於期限內補正。本所將持續加強同仁應對技巧，並製作相關說明圖卡宣導各項業務作業內容，以利民眾更清楚了解。</p>
	業務相關建議	<p>增加服務台人員，可協助整理案件及咨詢，減少等待時間。</p>
<p>服務台的前置作業 是有必須 但可否增加窗口。機動</p>		
<p>服務櫃檯需要再努力一下！</p>		
<p>還有進步的空間</p>		
<p>等待時間有改善空間</p>		

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	等了 1 個半小時以上，還是自己去問才去找出來的	<p>為強化單一櫃檯之服務理念，本所領件櫃檯業務內容，除發狀業務外，尚須製發隨案謄本及補納規費收據，致處理時間較長。</p> <p>所稱插隊及領件跑來跑去，應係案件開立小補前至 2 樓補正後，返回 1 樓領件窗口導致其他民眾誤解，是為解決類此情事，經本所評估領件櫃檯擬增設叫號系統，避免民眾誤解先後順序，使服務流程更為順暢。並將持續調整領件櫃檯同仁業務，改善發狀作業效率，減少民眾排隊情形後，應可避免現場民眾不悅。</p> <p>另有關服務態度事宜，將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，並提醒同仁應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。</p> <p>本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理之業務內容不同，本所將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。</p>
	請改善電腦表單及簽核等作業流程，減少領取權狀的等待時間為 30 分鐘。	
	等候時間太長，取件。可簡化設定流程	
	領件櫃台很慢，以前比較好，旁邊領謄本就不用全部擠在 16 號櫃台，請 貴所能注意到這現象 謝謝。	
	等發狀時間有點長應改善作業流程	
	領件速度太慢	
	領件櫃台人多時是否能以”案件單”排隊唱名，目前讓大家站著排隊等，像似處罰大家罰站，有些長者站得很累。	
	領件人員，服務不好，要民眾站著排隊，這就算了，反正我想我是下一個，沒想到還有人不用排，用叫名字，那個人還在沙發發睡覺，既然有人不用排，為什麼叫我去排隊，而且他還先辦，真的不懂，排隊人是傻瓜嗎？	
	希望領件也有號碼牌，詢問隔壁櫃檯的人，也是隨使用手指，我不是一天到晚辦這個，你們是專業，都做不專業的事，就算不是你的櫃檯也不能問嗎？她現場又沒客人，很無奈	
	辦繼承領權狀跑來跑去，缺乏單一窗口效率。承辦人協助是人的因素，制度與流程設計才是重點。	
	任由晚到的人插隊，取件的時間不準！忙不過來的人要請人幫忙，就要講清楚誰先來誰後到，幫忙的人也不問一下，如果不問就還是要用號碼分前後！	
希望各種申請事項不需分流能統一窗口，一次能辦好所有的事項，以提高效率。		
等太久，閒的可以幫助忙的同仁		

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	在台北國稅局辦遺產稅申報，整疊資料核對完只需二十分鐘，馬上就能拿到免稅證明；在中和地政事務所辦登記，只有幾張紙卻要三、四個工作天，還要再多跑一趟，明明是電腦連線資訊一鍵可查的時代。	不動產登記因涉及人民財產權益甚鉅，且繼承登記複雜，須查調眾多資料並依相關行政程序審認以確認不動產之權屬，是須花費較多時間審查。
	簡易櫃檯有三位 只有二位在辦理 其中一位承辦速度只有鄰櫃一半 本人下午 3:20 到達 等七個人 到 4:00 才輪到我 4:15 才辦完 效率真的很差 單純塗銷就耗掉快一小時 請針對承辦審案速度要求一致	簡易案件櫃檯作業尚須一定時間審核案件，惟各類案件之複雜程度不一，處理時間自有不同，將持續加強本所同仁作業處理時效。
	等待時間有點久，現場有分單一櫃台和綜合業務，綜合業務的櫃檯有一直在跳號，而且都有窗口在等民眾來辦理的空窗期了，但是單一櫃檯等很久都沒動…	
	時間太久，時間太長	經查本所除特殊案件外，均符合處理期限完成，又各類登記案件之複雜程度不一，各項作業處理時間自然有異，應無法一概而論，本所將持續加強同仁教育訓練。
	複審拖延太長時間，可以考慮延長審查時間 但一旦承諾就應該履行	
	同時送二件隔三小時才能領取，可見有人依進度工作，有人就推拖拉！	
	辦事效率可以加快	
	看案件太慢表示專業能力差	
	案件看太久了承辦說案件太多看不完	
	審查速度應還有成長空間	
	縮減流程時間	查塗銷登記為隨到隨辦之案件，本所處理期限為 40 分鐘至 1 小時，皆於案件處理期限內完成。
	時間上應可以儘快！	
塗銷作業時間能否再快一點	查塗銷登記為隨到隨辦之案件，本所處理期限為 40 分鐘至 1 小時，皆於案件處理期限內完成。	
等太久，設定足足等 4 小時！	查抵押權設定登記（金融機構）處理期限為 4 小時，本案業於標準作業期限內依限辦結。	

意見類別		民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	處理時效	案件卡在異動完成整整一天 審查人員都照流程迅速完成，卻卡在登記途中	依現行地政系統異動完成後，仍有過地價、列狀、拆件等情形，本所會持續改善同仁與民眾溝通情形，降低民眾誤解機率。 為利民眾能更清楚瞭解案件處理情形，本所於適當之全國性會議提案討論。
	其他	要求提供一位已去世 20 幾年長輩的出生年月日，如果真需要，那戶口名簿就不應該去掉去世人的資料，雖然後來沒填，但也造成短暫的困擾，但服務人員態度還是好的，謝謝！	溝通上造成誤解致生困擾，本所將持續加強同仁應對技巧，降低民眾誤解機率，期以提升服務品質。
		補辦房屋/土地所有權狀，居然要自己查地號建號，請問就遺失是要怎麼查？代理家中行動不便長輩辦理，還要本人來才能查詢地號建號，就是行動不便才找家屬代理，請問是在刁難什麼？態度仍然太官僚	因不動產所有權資料涉及個資，為保護人民財產安全，故無法隨意提供。溝通上造成誤解致生抱怨，本所將持續加強同仁應對技巧，降低民眾誤解之情事。
		案件完成日要學台北市在收件單上註明，讓民眾知道案件何時能領件	於收件完成皆會告知申請人或代理人該登記案件辦理期限，且案件進度亦可透過掃描領件單 QR CODE 查詢案件辦理情形，且結案時皆會以簡訊通知。
		民眾不懂理應教導而不是處處阻擾。民眾非專業人員而你們是保護人民財產的人應該審慎處理每一件的異議申請而不是阻擋我們提出的異議	本所接獲民眾聲明異議時，對該聲明或請求之內容，皆予以適當之重視，並依其聲明內容審認及處理，並無阻擋民眾異議之情事。

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	我帶了授權書仍無法代辦 原本以為可以申請到府，結果只能親自去，對於臥床者可有更好的方法嗎	因不動產涉及人民財產權益甚鉅，授權事項亦訂有相關規範，本所依規定審認。
	有授權書也無法代辦	本所有提供到府到院到社區地政服務，如符合服務項目及服務對象之資格皆得向本所申請該服務，另本所將加強宣傳相關便民服務。
	領取的單子遺失無法領取	領取權狀者應出具領據及原印章樣式始得領件；遺失領據及原印章時，送件人本人應親自到場領件，並出示身分證正本供同仁核對身分，保障人民財產安全。將持續加強同仁溝通技巧，以杜弭民怨。
	可以考量酌收工本費用☺	相關規費皆依土地法、土地登記規則及、土地或建築改良物權利書狀及申請應用地籍資料規費收費標準等相關規定辦理。
	費用太高	
	你好針對之前未完成登記成功，但是房屋稅已更名，如果罰款能降低比印花稅略低，甚至不罰這樣是否比較便民貼心，卻只能退件還要重新申請備感不便 希望登記課主管及同仁能同理心，謝謝	另有關登記案件罰鍰之計算及裁處依土地法第 73 條第 2 項及土地登記規則第 50 條規定辦理。
	在確認身份時會要求拉下口罩看，有可能成為防疫的破口。是不是可以用雙證件的認證來取代？	依土地登記規則第 40 條規定申請登記案件，當事人親自到場核對身分，仍須確認是否為當事人並使用辨識系統比對臉部特徵。
	疫情期間還要拉下口罩拿下眼鏡確認是否本人有點擔心也危險	目前雖為疫情期間，惟為確認當事人之身份，櫃檯同仁仍需請民眾拉下口罩等影響辨識容貌之物品，本所會持續改善同仁與民眾溝通情形，降低民眾誤解機率。
流程也太複雜了	申辦不動產登記須至不同機關申辦相關業務，是流程較為複雜。本所業已針對登記流程較複雜之買賣、贈與、繼承（或分割繼承）製作流程圖，讓民眾更輕鬆易懂。	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	跨縣市辦理權狀的申請費用，不知是否可直接繳納給申辦地的地政事務所 A，由 A 代收代付轉帳至權狀所有地 B，不用隔日再到銀行匯款？謝謝！	依登記機關受理跨縣市代收地政類申請案件作業原則規定。現行代收機關僅受理代寄郵資費用，相關申辦規費仍由管轄機關處理。另本案本所將於適當之全國性會議提案討論。
	有單據證明或回執文件更好	於辦理收件作業完畢或繳納相關規費，皆會給予申請人收據。
	建議是否得以比照戶政體系有夜間延長服務時間的便民措施，謝謝！	本所有提供多元管道預約延時服務，服務受理時間為上班日下午 5 時 30 分至 6 時 30 分。
	希望政府推動的各種事，同仁能清楚。	將持續加強向同仁宣導相關新便民措施，並於知管系統放置相關訊息提供同仁參閱。
	有些文件問題的填寫讓民眾不知如何填寫，不夠清晰，如代位繼承的問題就未納入格式中，都需問承辦人員。	將重新檢視填寫書表範例。
	身份證很多銀行都採掃描自動加浮水印，中和地政選用影印而且身份證不會主動加蓋作業章，有改進空間。	櫃檯人員協助民眾影印身分證明文件皆會主動加蓋正影本相符章附案。另現行設備暫無法掃描後自動加浮水印，擬納入後續業務規劃。
	去辦理時，未告知有郵寄服務	本所已於綜合收件櫃檯螢幕後方張貼郵寄服務相關訊息，將持續加強本所內外部為民服務品質，提供民眾更貼心友善之服務。
	1 個地號應簡化為 1 張謄本，何以要發 2 張呢？不可思議。	謄本係不動產交易重要參考資料，需顯示項目、內容及格式皆依中央統一規範，本所無法自行調整內容，本所會持續改善同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，降低民眾誤解機率。

意見類別		民眾意見內容	回應及改進回饋
業務相關建議	其他	講話聲音太小聲，有些話語聽不清楚以上建議	本所櫃檯間距離較近，如裝設擴音器有櫃檯間互相干擾之疑慮，故暫無裝設之考量，至戴口罩講話音量較小將提醒同仁留意。
		聲音太小	
		戴口罩時聲亮可稍大聲一點的，謝謝	
		疫情期間，希望透明隔板能裝個收音擴音器，聽不太到承辦人員的說話，太遠了，感謝，其他都感受非常好，親切，快速，確實	
		中和所的同仁都非常親切，每日回答很多問題，建議櫃檯有麥克風減少喉嚨損傷	
環境及設備相關建議		建議地下停車場到地政事務所開放室內路線	因交通局於地下停車場並未設有體溫量測站，易形成防疫破口，故疫情期間仍建請維持現有管制方式，俟疫情過後即開放室內路線。
		應能對洽公或是要到運動中心民眾提供停車位	本所地下室設有汽車停車空間提供洽公民眾使用。
		空間設計及色彩太繽紛，感覺很混亂，尤其是地上的7個大字。	地板上之中和地政280等7字，係鑲嵌於塑膠地板上，故倘需清除該字樣須將1樓地板移除重作，本案擬納入日後重新規劃。
		改善硬體啦，從發給民眾的電話號碼開始。問來問去都是問員工，怎麼不問你們的硬體？你們的電話號碼特別爛，每次都收不到訊息、千篇一律都講是我們民眾手機設定問題，難道你們就不能固定一個號碼，讓我們針對性的解除黑名單或解除封鎖就好啦。	本所簡訊通知發送系統所設定之傳訊門號僅有一個，因屬大量發送訊息之行為，容易被電信業者認定為廣告訊息而阻擋，將持續測試及觀察調校，並加強內外部為民服務品質，提供民眾更貼心友善之服務。
		系統無法連線導致等候許久，卻無法於現場辦完欲辦理的事項，重要證件又無法郵寄，因此需多跑一趟。 若有類似問題，因及早告知民眾，勿讓人空等還得多跑一趟	本所網路連線情形均有監控並每日檢視，亦將持續測試及觀察調校，並加強內外部為民服務品質，提供民眾更貼心友善之服務。
		貴單位電腦連線不穩定，導致浪費很多時間	

意見類別	民眾意見內容	回應及改進回饋
環境及設備相關建議	帶口罩空調不夠十分悶熱。一樓地板凹凸不平，我及另一位民眾曾踉蹌幾乎跌倒	本所 1 樓各空調面板皆設置為 26 度，2 至 5 樓皆設定為 26 至 28 度。另為防冷氣外洩，本所業已加裝自動門。 至地板凹凸不平一節，推判其原因為打蠟後民眾較常踩踏之地方蠟較易磨損變得不光滑，因光滑程度不一，致有此情形發生。將要求打蠟廠商力求提升打蠟品質。並設置告示牌提醒民眾注意自身安全
	室內有點悶	
	人多時冷氣不夠冷喔！	
	冷氣有點冷	

九、結論與建議

本次調查屬常態性之滿意度問卷調查，為民眾至本所辦理登記完畢並領件完竣後之意見表達，由所填意見推測對象多為非專業代理人居多，因平常鮮少至地政機關申辦案件亦不常接觸地政業務，故對地政機關有哪些服務與規定不清楚，是本次調查提供相關意見及建議皆屬民眾之真實回應。

經查大多透過本次登記案件滿意度調查民眾對於申辦案件「辦理時間」、「服務同仁的專業性」、「服務同仁的服務禮儀」、「洽公體驗感受」，各項滿意程度均達 98% 以上，獲得 2560 位民眾正面肯定之評價，本所將持續保持關注，以提供民眾更貼心友善之服務。

另針對本次民眾意見及相關建議，發想下列回饋做法：

(一) 領件櫃檯增設叫號系統：

本所領件櫃檯業務內容繁多須較長處理時間，致領件櫃台前常

有民眾排隊等候，且偶有發生因案件開立須小補至 2 樓補正後，返回 1 樓領件窗口導致其他民眾誤解插隊的情形，是為解決類此情事，本所擬於領件櫃檯增設叫號系統，避免民眾誤解先後順序，使服務流程更為順暢。

(二) 身分證明文件掃描後自動加浮水印納入後續規劃：

因本所現行設備尚無法掃描身分證明文件後自動加浮水印，擬刻「僅供登記機關申辦地政業務使用」等字樣之印章，提供予有需要之民眾使用，另掃描後自動加浮水印亦擬納入後續業務規劃。

(三) 相關意見及建議於適當會議提案：

有關民眾建議提及現行跨縣市代收申請，相關登記規費尚無法由代收機關直接受理，及地政系統已顯示異動完成惟實務運作仍有過地價、列狀、拆件等流程，致生誤解，因現行做法均為中央統一規範，本所將於適當之全國性會議提案討論。

(四) 製作說明圖卡並宣傳各項作業流程及業務內容：

因自辦登記案件之民眾平常鮮少至地政機關申辦案件亦不常接觸地政業務，故對地政機關有哪些服務與規定不清楚，易對相關業務流程產生誤會，致生抱怨。是擬製作各項業務窗口說明圖卡並加強宣傳，為利民眾更清楚明瞭各項作業流程及業務內

容。

(五) 增設告示牌提醒：

地政事務所為公共場域，多有民眾來往，為營造安全洽公環境，除應定期檢視各項設施外，對違安全之虞者應設置提醒告示牌。

透過登記案件滿意度調查可了解民眾意見反饋，從中改善並提升作法，使本所更貼近民眾需求，未來亦將持續傾聽民眾聲音，蒐集民眾意見進行改善，以提升本所為民服務品質。