

『新北市淡水地政事務所顧客滿意度問卷調查實施計畫』  
107年第1季電話訪問調查成果報告

壹、依據：新北市淡水地政事務所顧客滿意度問卷調查實施計畫。

貳、目的：為了解民眾對本所提供服務之感受，藉以提升本所為民服務品質。

參、方法：填寫本所「查詢地政資訊資料庫簽辦單」由資訊課人員製作107年1至3月本所案件清冊後隨機抽樣10件進行電話訪問。

肆、辦理成果：本次抽樣10件，依案量比例抽取登記課計6件、測量課計4件。

伍、結果分析：

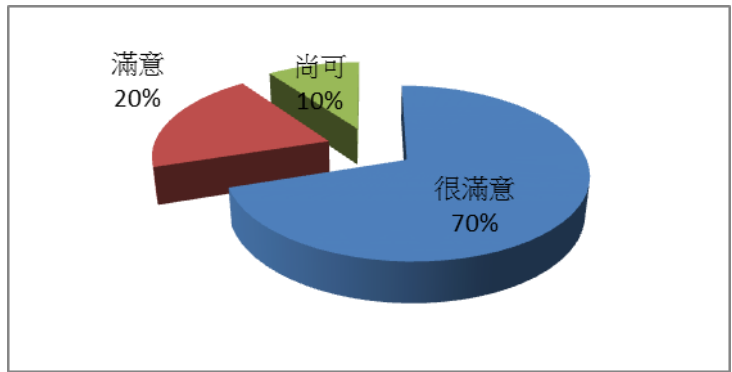
★本次抽測10件案件明細如下

案件編號	課室	承辦人姓名
107EE0148500	登記課	游郁萱
107FE0148400	登記課	陳秋蘭
107FE0144170	登記課	游郁萱
107FE0149120	登記課	李旻芯
107FE0149290	登記課	江佳蓉
107FE0148490	登記課	陳秋蘭
107FE727050	測量課	李家瑩
106FE726810	測量課	陳雨威
107FE725790	測量課	游子佳
107FE723460	測量課	謝書華

1. 請問您對本所人員處理案件之效率是否滿意？無不滿意之情形。

**滿意度為 90%**

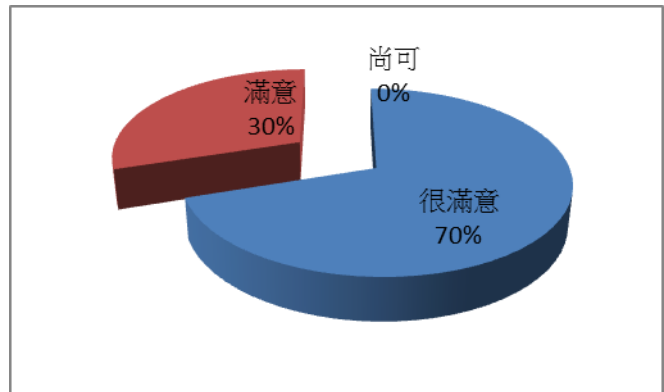
很滿意	7
滿意	2
尚可	1
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



2. 請問您對本所人員處理案件之態度是否滿意？無不滿意之情形。

**滿意度為 100%**

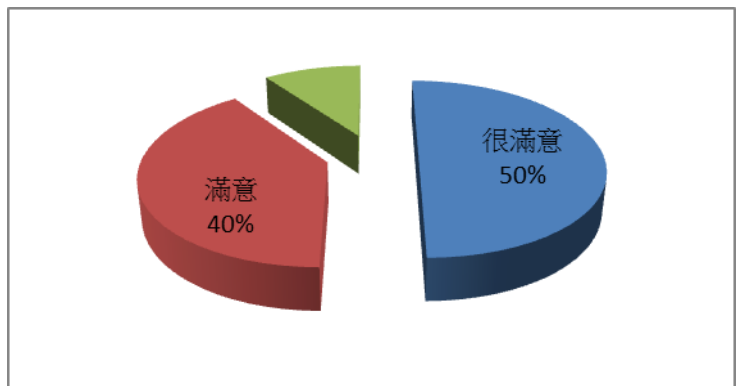
很滿意	7
滿意	3
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



3. 請問您對本所人員法令專業是否滿意？無不滿意之情形。

**滿意度為 90%**

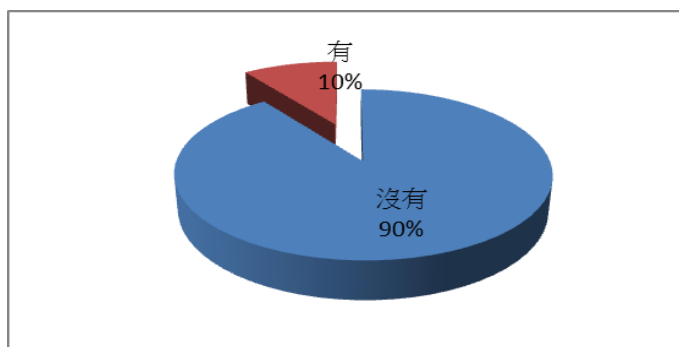
很滿意	5
滿意	4
尚可	1
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



4. 請問您本次辦理案件處理人員是否有通知需要補正?

本季補正情形為 10%

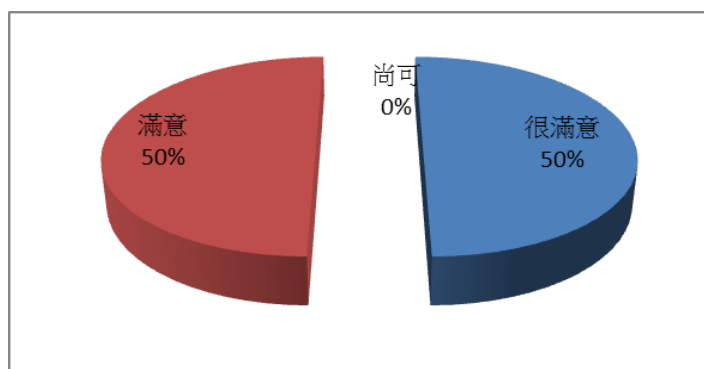
沒有	9
有	1
二次補正	0
總計	10



5. 請問你對本次辦理案件之整體滿意度為?無不滿意之情形。

滿意度為 100%

很滿意	5
滿意	5
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



6. 總表

案件號	課室/承辦人	題一	選項	題二	選項	題三	選項	題四	選項	題五	選項	題六、建議事項
107EE0148500	登記課/游郁萱	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意	
107FE0148400	登記課/陳秋蘭	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意	最近案件辦理速度有點慢
107FE0144170	登記課/游郁萱	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意	
107FE0149120	登記課/李旻芯	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意	
107FE0149290	登記課/江佳蓉	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	2	有	2	滿意	
107FE0148490	登記課/陳秋蘭	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意	
107FE727050	測量課/李家瑩	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	2	滿意	
106FE726810	測量課/陳雨威	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意	
107FE725790	測量課/游子佳	3	尚可	2	滿意	3	尚可	1	沒有	2	滿意	新人承辦因此多相互鼓勵
107FE723460	測量課/謝書華	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意	

## 陸、民眾建議事項

本季有地政士反映地所「最近案件辦理速度有點慢」、另針對承辦案件之承辦人為新人，特別表示「新人承辦因此多相互鼓勵」。

## 柒、檢討與分析

本次電話訪問調查民眾多表示本所同仁服務親切、印象良好，並肯定本所同仁的專業度及態度，顯示本所於專業度及親民服務皆有不錯的成效，未來也將持續以「專業、熱心、高效率」提高本所為民服務品質。

針對地政士反映「最近案件辦理速度有點慢」，經詢問地政士，非本次訪查案件，僅針對近來案件承辦速度有下降之情形，地政士表示，有送件2至3天仍為初審狀態，並且進入登簿程序較慢之情況，已於電話中向地政士致歉，並且說明推測情況為近日來案件量較大，將會轉知同仁落實案件審查速度並且研擬相關改善作法藉以改善該情形。

業務課室回應及改善處理情形如下：

登記課-將於課務會議宣導，並且制訂逾期登記案件控管要點，協助同仁管理案件辦理期程。

測量課-於課務會議宣導同仁，另請同仁於辦理案件時如有疑義，應儘速向申請人說明，避免發生誤解。

地籍課-將宣導登簿校對同仁加強注意儘速辦理。

## 捌、後附附件內容

- 一、分析統計表。
- 二、電話訪問表（計10份）。