

# 新北市樹林地政事務所109年第1季親民服務工作意見調查分析報告

2020/4/10

研考室

## 一、調查目的：

依據本所「親民服務執行計畫」辦理。

## 二、調查對象：

至所洽公民眾（含地政士、志工）。

## 三、調查時間：

民國109年1月2日至109年3月31日（上班時間8：00～17：30）。

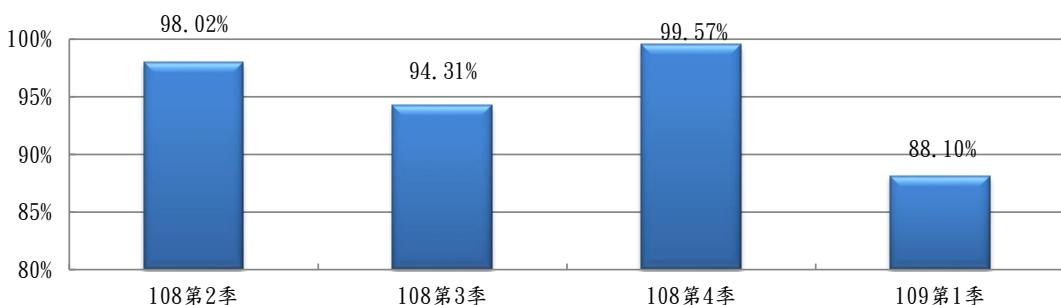
## 四、調查方法：

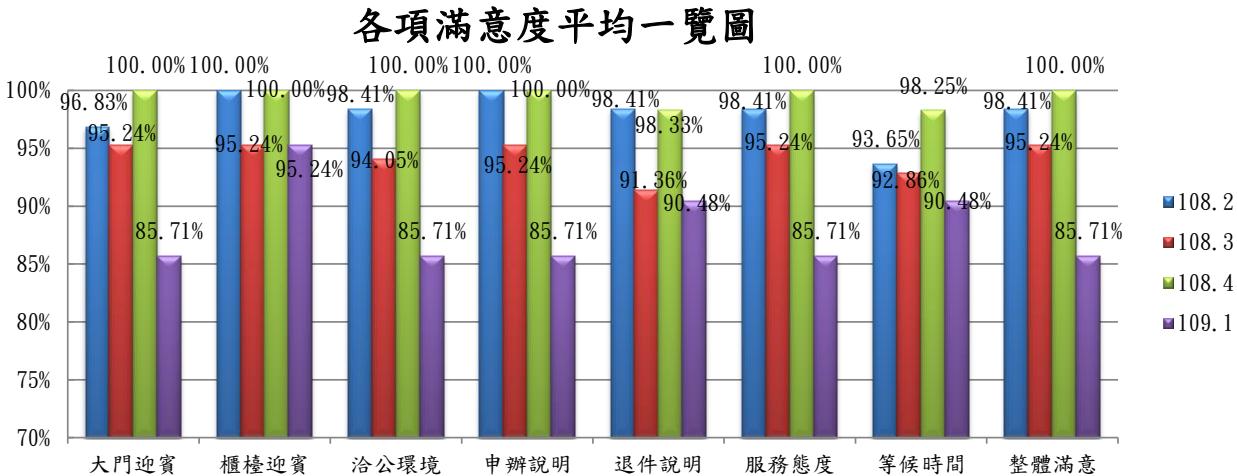
意見調查表放置民眾書寫區及提供QR-CODE連結由民眾自行依實際洽辦地政業務情形填寫。

## 五、調查結果：

時間	大門迎賓	櫃檯迎賓	洽公環境	申辦說明	退件說明	服務態度	等候時間	整體滿意	平均
108.2	96.83%	100.00%	98.41%	100.00%	98.41%	98.41%	93.65%	98.41%	98.02%
108.3	95.24%	95.24%	94.05%	95.24%	91.36%	95.24%	92.86%	95.24%	94.31%
108.4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.33%	100.00%	98.25%	100.00%	99.57%
109.1	85.71%	95.24%	85.71%	85.71%	90.48%	85.71%	90.48%	85.71%	88.10%

各季滿意度平均一覽圖





## 六、結果分析(詳附件1)：

- (一) 本季共回收7份意見調查，其中女性占42.86%，男性占57.14%，性別比例為男性多於女性；年齡分佈以40-49歲及辦理一般登記案件最多，平均滿意度為88.10%，較上一季99.57%退步，係因上一季調查表回收數量為20份，而本季僅回收7份，且有1位民眾有多項皆表示不滿意，另有1位民眾多項皆表示無意見，致平均滿意度下降。。
- (二) 入口處服務人員迎賓服務：1位民眾表示不滿意，另有1位民眾表示無意見；本季平均滿意度85.71%，較上一季100.00%退步。
- (三) 櫃檯服務人員迎賓服務：1位民眾表示無意見；本季平均滿意度95.24%，較上一季100.00%退步。
- (四) 洽公環境：1位民眾表示不滿意，另有1位民眾表示無意見；本季平均滿意度85.71%，較上一季100.00%退步。
- (五) 服務人員申辦案件說明專業性：1位民眾表示不滿意，另有1位民眾表示無意見；本季平均滿意度85.71%，較上一季100.00%退步。
- (六) 辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：2位民眾表示無意見；本季平均滿意度90.48%，較上一季98.33%退步。
- (七) 服務人員態度：1位民眾表示不滿意，另有1位民眾表示無意見；本季平均滿意度85.71%，較上一季100.00%退步。
- (八) 等候時間：2位民眾表示無意見；本季平均滿意度90.48%，較上一季98.25%退步。
- (九) 整體滿意度：1位民眾表示不滿意，另有1位民眾表示無意見；本季平均滿意度85.71%，較上一季100.00%退步。

## 七、檢討改進：

(一) 本季「親民服務工作意見調查」，有部分民眾反應意見說明如下：

1. 收件櫃檯人員知識不足請加強宣導：

經查陳情人至本所辦理土地複丈業務(鑑界)，收件櫃檯人員於叫號後即於地政系統上查驗系爭土地之所有權人資料，發現實際上之所有權人與申請書所列之所有權人不同，故告知陳情人有兩種處理方式。惟陳情人聽後認為本所一開始未善盡告知義務，至收件櫃檯送件後卻被告知缺少所需文件而無法辦理，造成陳情人之誤解。本案針對櫃台人員收件作業流程不一致之問題業於資訊課1月8日課務會議(詳附件2)中提出討論並制定一致性之基本規則。

2. 反應服務中心人員態度不佳：

經查陳情人至本所辦理跨縣市代收繼承登記案件，惟當時服務中心徐員因忙於辦理其他業務，僅口頭告知需稍等，並未多看一眼，認為徐員服務態度不佳應予改進。本案已向陳情人致歉並說明當時情形為徐員係專責處理辦結案件之郵寄到家服務，現場亦有他人等候服務，惟疏於向陳情人說明不能立即提供服務之事由致造成誤解，未來將加強檢討改進服務中心同仁對於此類情形之處理方式，獲得陳情人諒解。

(二) 本季「親民服務工作意見調查」回收數量少，無法有效代表本季民眾對本所整體服務滿意度，另已針對民眾反應意見部分做相關回應。本季針對滿意度低於90%項目提出以下改善措施，並以下一季各項滿意度有無高於90%檢視改善成效：

1. 入口處服務人員迎賓服務：提醒走動式服務人員及志工需穿背心及配戴名牌，民眾進門主動詢問民眾要申辦什麼案件，並引導至服務中心或領件櫃檯。
2. 沽公環境：本所近期全面更新指示牌，期能更清楚引導民眾，並帶給民眾更良好的洽公環境。
3. 服務人員申辦案件說明專業性：請各課持續舉辦教育訓練，提升同仁專業度。
4. 服務人員態度：請各課轉知同仁，服務民眾時，應以同理心相待，並注意應對語氣，如遇不理性之民眾時，請向資深同仁或主管尋求協助，避免與民眾發生衝突，如有多組民眾忙不過來時，請適時向主管反應。

(三) 為維持良好之服務精神，提供舒適親民之洽公環境，將持續進行自我評量及考核，並定期舉辦相關教育訓練或服務禮儀及溝通技巧之講座，以提昇同仁溝通之技巧，維良好之服務品質。

## 八、隨附資料：

(一) 109年度第1季為民服務工作意見調查統計結果

(二) 資訊課109年1月8日課務會議會議紀錄

# 109年度第1季親民服務工作意見調查統計結果

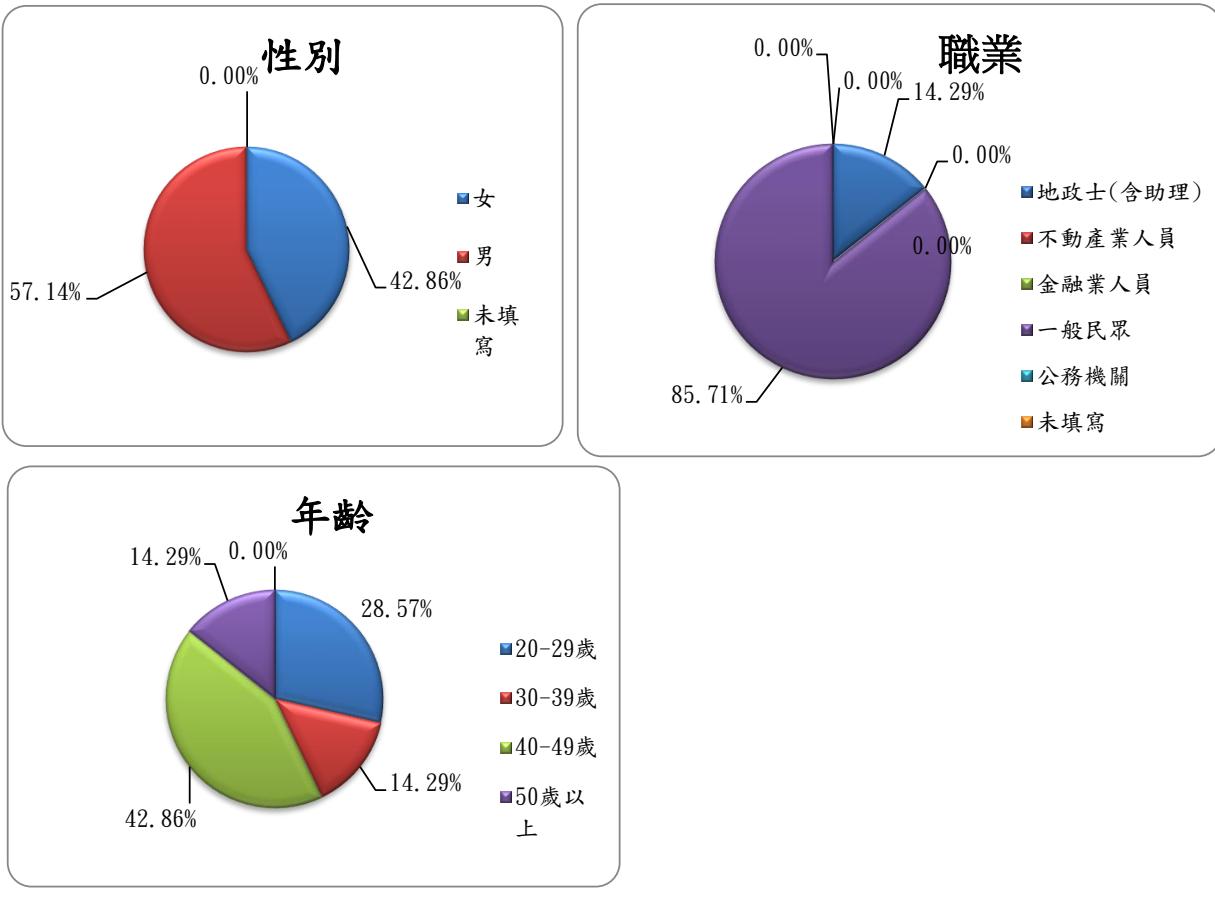
發放	7	回收	7	有效	7	回收率	100%
----	---	----	---	----	---	-----	------

## ◎受訪者基本資料

性別	女	男	未填寫	總計
計數	3	4	0	7
百分比	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%

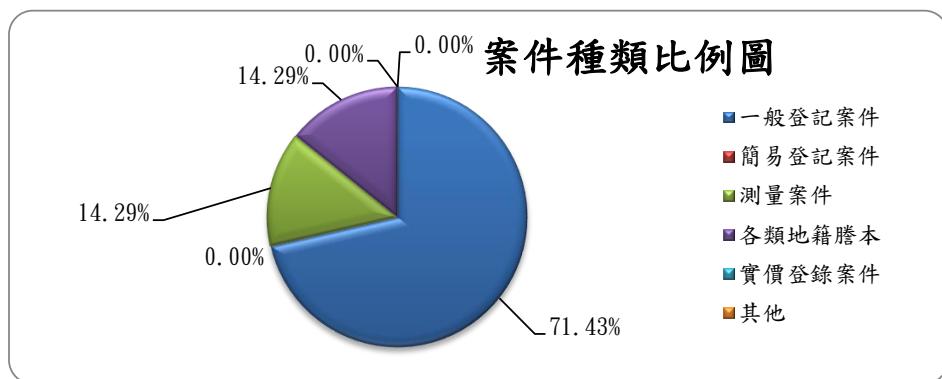
職業	地政士(含助理)	不動產業人員	金融業人員	一般民眾	公務機關	未填寫	總計
計數	1	0	0	6	0	0	7
百分比	14.29%	0.00%	0.00%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%

年齡	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填寫	總計
計數	2	1	3	1	0	7
百分比	28.57%	14.29%	42.86%	14.29%	0.00%	100.00%



◎請問您辦理之案件為？

	一般登記案件	簡易登記案件	測量案件	各類地籍謄本	實價登錄案件	其他	空白	總計
計數	5	0	1	1	0	0	0	7
百分比	71.43%	0.00%	14.29%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



一、請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	1	1	0	85.71%	7
百分比	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%		100.00%

二、請問您對櫃檯服務人員迎賓服務感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	6	1	0	0	95.24%	7
百分比	85.71%	14.29%	0.00%	0.00%		100.00%

三、請問您對洽公環境感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	1	1	0	85.71%	7
百分比	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%		100.00%

四、請問您對服務人員申辦案件說明專業性感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	1	1	0	85.71%	7
百分比	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%		100.00%

五、請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	2	0	0	90.48%	7
百分比	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%		100.00%

六、請問您對服務人員態度感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	1	1	0	85.71%	7
百分比	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%		100.00%

## 七、請問您對等候時間感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	2	0	0	90.48%	7
百分比	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%		100.00%

## 八、請問您對整體滿意度感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	5	1	1	0	85.71%	7
百分比	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%		100.00%

## 九、此季最佳服務人員統計

吳翠虹	阮千芬
1	3

## 十、您的寶貴意見

- (一)10號櫃檯人員尚待改進專業知識，知識不足請加強宣導。
- (二)徐美香小姐如果你的業務很多不要對辦理文件的我們表現超不耐煩的態度，會感觀很差。

檔 號：109/ 50702 /4  
保存年限：5年

密等：

簽 日期：中華民國109年1月9日  
單位：資訊課  
附件：如主旨

承辦人：阮千芬  
電話：(02)26808001 分機124

主旨：檢陳職課109年1月份課務會議紀錄1份，陳請鈞長核閱。

會辦單位：後會地籍課(研考)

阮千芬  
  
1096180464 (109/01/09)

## 新北市樹林地政事務所簽辦歷程表

頁 次：第 1 頁 / 共 1 頁

列印日期：109/04/09 08:33

公文文號：	1096180464	承辦機關：	新北市樹林地政事務所
承辦單位：	資訊課	承辦人員：	阮千芬
主旨：	檢陳職課109年1月份課務會議紀錄1份，陳請鈞長核閱。		

簽辦機關	簽辦單位	職稱	承(簽)辦人	意見	簽辦時間(起)	簽辦時間(迄)
新北市樹林 地政事務所	資訊課	臨時雇工	阮千芬		109/01/09 17:09	
		課長	莊順斌		109/01/09 17:28	
					109/01/10 13:56	
所本部	秘書	陳竹宏			109/01/10 14:30	
					109/01/10 14:36	
	主任	邱君萍	如擬		109/01/10 15:01	
					109/01/10 15:01	
資訊課	臨時雇工	阮千芬			109/01/10 15:02	
					109/01/10 15:15	
地籍課	課員	翁維聰(代)			109/01/10 16:43	
					109/01/10 16:44	
	課員	黃詠茹	請上傳至知識管理系統。		109/01/13 08:54	
					109/01/13 08:54	
	課員	翁維聰(代)			109/01/13 14:26	
					109/01/13 14:46	
資訊課	臨時雇工	阮千芬			109/01/13 14:50	
					109/01/13 14:55	

# 新北市樹林地政事務所

## 109 年 1 月份資訊課課務會議紀錄

壹、時間：109 年 1 月 9 日下午 5 時 45 分

貳、地點：本所四樓會議室

參、主席：莊課長順斌

紀錄：阮千芬

肆、出席人員：詳如簽到表

### 一、前次會議列管事項執行檢討：

項 次	報告事項說明	執行人員	辦理情形	列管	解列
1	請同仁參加應酬聚餐後避免發生酒駕情事，公家機關同仁觸犯相關規定將加重處罰	全體同仁	宣導事項		V
2	請國旅卡補助尚未完成請領者盡快安排休假。	全體同仁	宣導事項		V
3	年底採購待辦項目： 一、多媒體軟體：室瑋 二、行動硬碟：室瑋 三、ESXI 伺服器記憶體：室瑋	室瑋	已完成		V
4	請文智協助同仁於 1 月 1 日起正式使用 GKP 進行重要系統及設備登入並留存紀錄	文智	已完成		V
5	請小而能同仁出席一月份課務會議並協助辦理民眾滿意度問卷調查	挺達	已完成		V
6	請淑芬於 12 月 11 日前彙整 12 月 18 日 DBA 交流會議各所意見。	淑芬	已完成		V
7	請汝婷按週要求網站小組成員繳交網站覆核表並於每月網站會議報告修正情形。	汝婷	待會議記錄 陳核解列	V	
8	請文智於每次課務會議列表報告各 ISMS 表單更新情形。	文智	待表單更新 至 108/12/31 之後另以便 簽陳核	V	

項次	報告事項說明	執行人員	辦理情形	列管	解列
9	請櫃檯同仁與民眾溝通時不要閒聊太多，尤其切忌介入指導個別案件之案情	櫃檯收件同仁	宣導事項		V
10	請挺達辦理年終計畫檢討及悠遊卡機台減租	挺達	辦理中	V	
11	請亮安按預定期程辦理地價轉檔演練	亮安	已完成		V

## 二、會議報告及決議事項：

項次	報告及決議事項說明	執行人員
1	請同仁注意維持自身廉潔，勿向業務往來民眾或廠商收受或索取任何財物或招待，以免誤觸法網	全體同仁
2	請同仁注意公文時效及品質	全體同仁
3	請文智於新秘書到任後簽核資安長改任一事	文智
4	請淑芬於1月15日前辦理機房設備關機及開機教育訓練	淑芬
5	春節開關機配合人員： (1)109年1月22日關機人員：游詩韻、林淑芬、郭汝婷、周亮安、廖文智、莊順斌 (2)109年1月29日開機人員：游詩韻、陳室璋、郭汝婷、周亮安、廖文智、吳挺達、莊順斌	機房人員
6	請櫃檯人員確實掌握客戶服務技巧與態度，並與登記課服務台人員保持良好互動。	櫃台人員
7	櫃檯人員應依相關規定善盡告知民眾案件申請資格及應備文件之義務，但不應拒收或以自身立場審視其資格或文件；遇有民眾反映案情疑義應優先尋求主管或業務課專業同仁之協助，並將有疑慮或缺漏之部分記下以利事後轉知相關承辦。	櫃台人員

項次	報告及決議事項說明	執行人員
8	各契約標案前置準備人員 1. 硬維案：文智 2. 諮詢案：亮安 3. 圖解案：汝婷 4. ISMS 案：文智、詩韻  請上述人員準備相關事宜並掌握進度，本項待所有標案簽約後解列	文智、亮安、汝婷、詩韻

### 三、工作報告：

1.軟體清查紀錄

2.ADSL 防火牆政策檢討表(108)

伍、臨時提案：無

陸、下次會議時間：1月30日

柒、散會：下午18時45分

序號	名稱	來源 Zone	來源位址	目的地 Zone	目的地位址	應用程式	服務	動作	異動說明
1	rule1	DMZ	any	WAN	Deny-coinhive-GP	any	any	拒絕	
2	rule2	DMZ	navi-pc-192.168.2.220	WAN	any	any	DNS-53; service-http; service-https	允許	
3	rule3	DMZ	Media-PC_192.168.2.239	WAN	any	any	DNS-53; service-http; service-https; TCP-5228	允許	民政局於9/26撤回導覽機 ，政策檢討後停用
4	rule4	Internal	Manager3-39	WAN	any	any	any	允許	停用
5	rule5	Internal	any	WAN	any	any	SAMBA-GP	拒絕	
6	rule6	Internal	any	WAN	Deny-sites-GP	any	any	拒絕	
7	rule7	Internal	FIBER-AD1_6; fiber_5	WAN	any	any	AD-GP	允許	
8	rule8-1	Internal	Fiber-GCB_42	WAN	NTPC_AssetSystem	any	FTP-20; FTP-21	允許	8/14資中資產軟體轉至 FIBER-GCB
9	rule8	Internal	Fiber-WSUS_17-18	WAN	any	any	all-purpose;	允許	
10	rule9	Internal	NTPC-Officescan_14; NTPC-Officescan_15	WAN	any	any	Officescan-GP	允許	
11	rule9_1	Internal	FI-Symantec_241	WAN	NTPC_Symantec_Update	any	Symantec-GP	允許	7/23配合設定資訊中心新增防毒主機
12	rule9_2	Internal	FI-Symantec_241	WAN	NTPC_Symantec_Report	any	ssh; TCP-UDP_514	允許	
13	rule10	Internal	Antivirus-Server_101	WAN	any	any	any	允許	
14	rule45	WAN	Smart-meter_61.60.127.50	DMZ	61.219.51.15	any	TCP-8091; TCP-8092; TCP-8093; TCP-8094	允許	
15	rule_allow_P	Internal	Chief-GP; MIS_Manager45; MIS_Manager_32-40	WAN	any	allow-plurk-use	service-http; service-https	允許	11/29新增外網主管及機房 電腦可連線Plurk
16	rule_allow_f	Internal	any	WAN	any	allow-facebook-use	service-http; service-https	允許	
17	Deny-custom-URL	Internal	any	WAN	any	any	any	拒絕	
18	Deny-custom-app-use	Internal	any	WAN	any	Custom-Deny-gaming; Custom-deny-IM; Custom-Deny-P2P; facebook-apps	any	拒絕	
19	rule11	Internal	RealPrice-209	WAN	any	any	all-purpose	允許	
20	rule14	Internal	IT-Chief_33	WAN	any	any	any	允許	

序號	名稱	來源 Zone	來源位址	目的地 Zone	目的地位址	應用程式	服務	動作	異動說明
21	rule20	Internal	Director_131	WAN	any	any	all-purpose; council-media-1935	允許	
22	rule15	Internal	MIS-GP	WAN	any	any	any	允許	
23	rule16	Internal	funplay_142	WAN	any	any	any	允許	9/19停用
24	rule17	Internal	employ_100	WAN	any	any	HM-GP	允許	
25	rule18	Internal	Notebook_122	WAN	any	any	all-purpose	允許	
26	rule19	Internal	1F-Reception-Desk_111	WAN	any	any	1F-Reception-Desk	允許	
27	rule21	Internal	secretariat_138	WAN	any	any	all-purpose; council-media-1935	允許	
28	rule22	Internal	2F-Guset_124; 3F-Guset_170	WAN	any	any	all-purpose	允許	
29	rule23	Internal	comptroller_163; comptroller-1	WAN	any	any	all-purpose; FTP-20; FTP-21	允許	
30	rule24	Internal	1F-Law-query_198; reg-112; reg-143-145	WAN	any	any	all-purpose	允許	
31	rule25	Internal	measure1-123; measure2-153	WAN	any	any	all-purpose; Measure-TCP-3287	允許	
32	rule26	Internal	reg-chief-121	WAN	any	any	all-purpose	允許	
33	rule27	Internal	cadastral-chief-156	WAN	any	any	all-purpose	允許	
34	rule28	Internal	land-value-chief-146	WAN	any	any	all-purpose	允許	
35	rule29	Internal	general-affair-114	WAN	any	any	all-purpose	允許	
36	rule30	Internal	rdec-102	WAN	any	any	all-purpose	允許	
37	rule31	Internal	remeasure-60	WAN	any	any	all-purpose	允許	停用
38	rule32	Internal	Bank-109	WAN	any	any	WebPage-GP	允許	
39	rule33	Internal	price-value-188_189	WAN	city-map_61.60.98.240; Google-GP; GoogleMap-GP; Land-use-zoning-GP; Real-Estate-Info_61.60.124.70; value-query_210.241.84.77	any	WebPage-GP	允許	併入rule11，政策檢討後停用
40	rule34	Internal	price-value-120; cadastre-208; cadastre-NB-157	WAN	any	any	all-purpose	允許	10/4調整地籍課收發信電腦IP由rule33移至rule34
41	rule35	Internal	Land-Certificate-Master-130	WAN	agent-web-GP; Land-certificate-GP	any	WebPage-GP	允許	4/30新增擔本主辦使用 10/19調整修正使用服務

序號	名稱	來源 Zone	來源位址	目的地 Zone	目的地位址	應用程式	服務	動作	異動說明
42	rule36	Internal	NTPC-Officescan_14	WAN	NTPC_AssetSystem	any	FTP-20; FTP-21	允許	8/14資中資產軟體轉至 FIBER-GCB(rule8-1)，政 策檢討後停用
43	rule39	Internal	any	WAN	NTPC_OfficeKMS	any	TCP-1688	允許	
44	rule40	Internal	any	WAN	flos.land.moi.gov.tw	any	any	允許	併入rule24，政策檢討後 停用
45	Inernal-to-WEBCam	Internal	any	DMZ	61.219.51.218	any	service-http; TCP-6036	允許	
46	rule42	WAN	any	DMZ	61.219.51.218	any	TCP-80	允許	
47	rule43	WAN	any	DMZ	61.219.51.13	any	TCP-67_80	允許	
48	rule44	WAN	any	DMZ	61.219.51.15	any	TCP-8084; TCP-8085	允許	
49	rule46	WAN	any	DMZ	61.219.51.218	any	TCP-6036; TCP-8080	允許	
50	Inernal-to-DMZ	Internal	MIS-GP	DMZ	any	any	any	允許	
51	rule47	WAN	any	DMZ	any	any	any	拒絕	
52	log-all-internal-deny	Internal	any	WAN	any	any	any	拒絕	
53	intrazone-default	any	any	(intrazone)	any	any	any	允許	
54	interzone-default	any	any	any	any	any	any	拒絕	

# 新北市樹林地政事務所

## 109年1月份資訊課課務會議簽到簿

一、時間：109年1月8日17點45分

二、地點：本所四樓會議室

三、主席：莊課長順斌

記錄：阮千芬

四、出席人員：

吳挺達

戴蕙伶

吳翠虹

陳輝君

阮千芬

林詠芳

陳宜輝

游詩韻

周婉君

郭淑婷

葉秀媚