

# 新北市政府推辦地政電子謄本 成果統計分析報告



新北市政府地政局 編印  
民國 109 年 5 月 28 日

# 目次

壹、前言.....	4
貳、調查對象分析.....	5
參、網路電子謄本服務使用調查.....	7
一、是否知道有網路電子謄本服務.....	7
二、對網路電子謄本服務之使用滿意度.....	9
肆、結論與改善方針.....	12
一、多元推廣網路電子謄本服務.....	12
二、簡化操作介面.....	16
三、汰換老舊設備並依資安規定落實管控.....	17

## 表目次

表 2-1	調查對象性別百分比 .....	5
表 2-2	調查對象年齡百分比 .....	5
表 2-3	調查對象教育程度 .....	6
表 2-4	調查對象各行業別之比例 .....	6
表 3-1	網路電子謄本服務知悉度統計 .....	7

## 圖目次

圖 3-1	網路電子謄本服務知悉度與行業別統計圖 .....	7
圖 3-2	網路電子謄本服務滿意度圓餅圖 .....	9
圖 3-3	網路上申請地政電子謄本滿意度與行業交叉圖.....	10
圖 3-4	網路上申請地政電子謄本不滿意之原因分析圖.....	11
圖 4-1	地所設攤推廣 .....	13
圖 4-2	電信帳單夾頁廣告-地政獨享月月抽 2019/01 月號.....	14
圖 4-3	本局官方 FB 電子謄本宣傳影片 .....	14
圖 4-4	108 年地政系統說明會.....	15
圖 4-5	網路電子謄本服務原版面 .....	16
圖 4-6	網路電子謄本服務簡化後版面 .....	16
圖 4-7	本局通過 ISO27001 證書 .....	17

## 壹、前言

新北市(原臺北縣)地政資訊化電腦化作業自民國 80 年以來不斷演進，從傳統的紙本到地籍資料庫的建置，不僅解決原先紙本圖簿視字跡模糊或紙張潮濕毀損為大敵的資料保存問題，在 87 年地籍資料電子化後逐一迎刃而解，並突破傳統逐年發展各項電子化、網路化、跨機關網路及雲端技術等各項便民服務；近年來更因可攜式行動裝置產品普及化及資料傳輸技術的蓬勃發展，讓地政資料在應用上擁有更多元的發展及未來性。

新北市幅員遼闊，伴隨著地方發展，民眾對地籍謄本的需求與日俱增，我們持續增加申辦的管道，自民國 91 年起，配合行政院推動電子化/網路化政府理念，我們開始推辦「網路申領電子謄本服務」，在家就可以申領謄本，不僅照顧了偏遠地區市民的需求，也有效處理地政士及不動產從業人員需頻繁申請謄本的需求，為民眾節省許多寶貴的時間，可謂地籍資料電子化後最重要的便民服務之一。

我們近年在「網路申領電子謄本服務」層面，亦持續領先全國首創各類便利的服務，如 101 年首創網路核發人工謄本、106 年首創電子謄本簡易版系統，讓非專業的民眾亦可輕易上手，隨著智慧型手機逐漸取代傳統手機及電話，開發行動裝置可申請電子謄本的相關介面，讓地籍謄本隨時申領不受限。在這樣的努力之下，108 年本市網路謄本申請件數已高達整體申請量之 75%，可見透過網路申請謄本已成為大部份市民的首選。

惟仍有部份民眾至地政機關臨櫃申請謄本，為進一步分析使用客群及需求，持續推展網路申領電子謄本服務，爰以網路電子謄本服務廠商（中華電信股份有限公司數據通信分公司）與全國 22 縣市政府地政局（處）共同辦理之問卷調查結果作為基礎，針對臨櫃服務的使用客群進行調查與系統滿意度分析，以期未來為民眾提供更優質的服務。

## 貳、 調查對象分析

### 一、 性別

以各縣市政府地政事務所作為調查地點，對象為至地政事務所洽公之民眾，有效樣本數為 1,239 份。1,239 位民眾中，以女性居多，佔 53.2%，而男性佔 42.3%，另 4.5%未回答。

表 2-1 調查對象性別百分比

	次數	百分比
男性	524	42.3
女性	659	53.2
未回答	56	4.5
總計	1,239	100.0

### 二、 年齡

調查結果發現，1,239 位民眾中，以 50 歲以上居多，佔 32.3%，其次為 40-49 歲，佔 31.7%，再者為 30-39 歲，佔 22.8%，另 4.0%未回答。

表 2-2 調查對象年齡百分比

	次數	百分比
29 歲及以下	115	9.3
30-39 歲	282	22.8
40-49 歲	393	31.7
50 歲及以上	400	32.3
未回答	49	4.0
總計	1,239	100.0

### 三、 教育程度

1,239 位民眾中，以大專/大學居多，佔 58.8%，其次為高中職，佔 27.1%，另 4.5%未回答。

表 2-3 調查對象教育程度

	次數	百分比
國(初)中及以下	43	3.5
高中(職)	336	27.1
大專/大學	728	58.8
研究所及以上	76	6.1
未回答	56	4.5
總計	1,239	100.0

#### 四、行業別

依調查對象之行業別分析，以「自己(一般民眾)」申請謄本的比例最高，佔 50.2%；其次為「地政士(代書)」，佔 34.6%；再者為「不動產經紀業(仲介業)」，佔 6%；金融業為 3.8%；建築業為 2.3%，其餘行業之分佈請見下表。

表 2-4 調查對象各行業別之比例

	次數	百分比
自己(一般民眾)	622	50.2
地政士(代書)	429	34.6
不動產經紀業(仲介業)	74	6.0
金融業	47	3.8
建築業	28	2.3
未回答	16	1.3
資產管理公司	10	0.8
法律事務所	4	0.3
代銷業	3	0.2
機構	1	0.1
會計事務所	1	0.1
國營事業	1	0.1
估價業	1	0.1
太陽光電	1	0.1
公務	1	0.1
總計	1,239	100.0

## 參、 網路電子謄本服務使用調查

### 一、 是否知道有網路電子謄本服務

依調查結果，有 73.8%的民眾表示知道網路上就可以申請地政電子謄本，不用親自到地所申請，26.2%的民眾表示不知道網路上就可以申請地政電子謄本。

表 3-1 網路電子謄本服務知悉度統計

	次數	百分比
知道	914	73.8
不知道	325	26.2

由上述結果與申請人的行業別進行交叉分析，可以得出使用網路申請電子謄本的族群，以地政士(代書)及不動產經紀業(仲介業)比例最高；而申請者以自己(一般民眾)中有 42.1%不清楚網路上可申請地政電子謄本的比例較高。

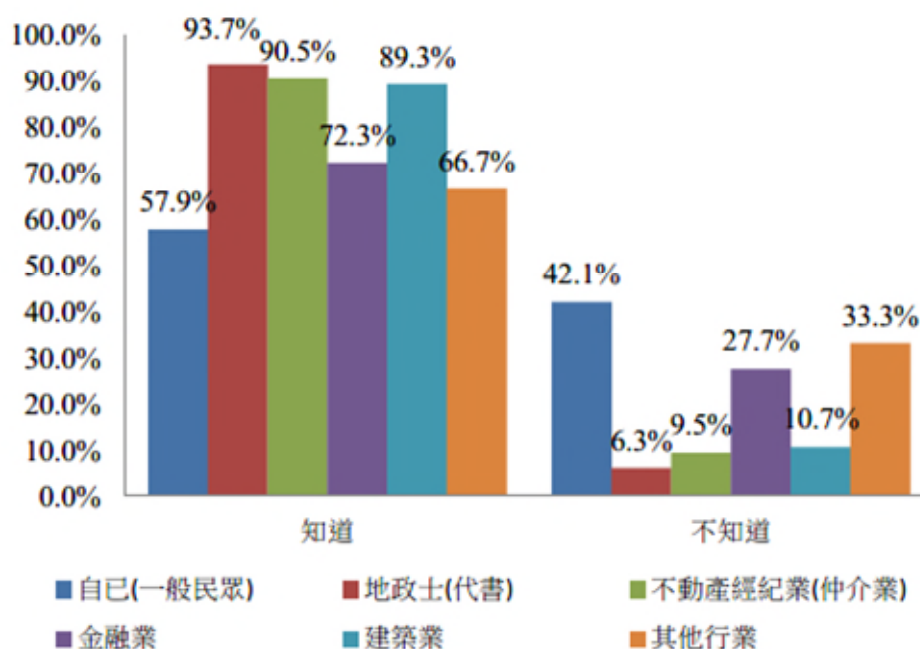


圖 3-1 網路電子謄本服務知悉度與行業別統計圖

針對「知道網路上就可以申請地政電子謄本」的受訪者(73.8%, 914 人)進一步詢問其得知本服務訊息的管道是以「地政事務所告知」(55.4%, 506 人次)、「同業」(23.1%, 211 人次)、「公(工)會」(22.1%, 202 人次)、「網站/電子報」(16.0%, 146 人次)，一般民眾多自地政事務所得知本服務訊息；而地政士以地政事務所告知、公(工)會得知之比例較高；不動產經紀業者則以「同業」及「地政事務所」告知比例較高。

針對表示「不知道網路上就可以申請地政電子謄本」之受訪者(325 人)，詢問其知悉有本項服務後是否有使用意願，其中 72.3%(235 人)的受訪者表達仍沒有意願使用本系統，27.7%(90 人)的受訪者知悉本項服務後，表示有意願使用。

詢問知悉本項服務但仍不願意使用網路電子謄本服務的使用者，不使用的原因以「到地所方便，故不用網路申請」(45.5%，168 人次)、其次為「到地所送件時順便申請」(35%，129 人次)、「太麻煩，臨櫃申請較方便」(26%，96 人次)、「不習慣使用電腦/網路申請」(19.8%，73 人次)、「至地所申請才有正式收據」(18.7%，69 人次)居多。



## 二、 對網路電子謄本服務之使用滿意度

調查結果發現，有 79.8%的使用者滿意(31.8%的使用者非常滿意，48.0%的使用者滿意)網路申請地政電子謄本服務，16.2%的使用者表示普通，4.0%的使用者表示不滿意(2.7%的使用者表示不滿意，1.3%的使用者非常不滿意)。

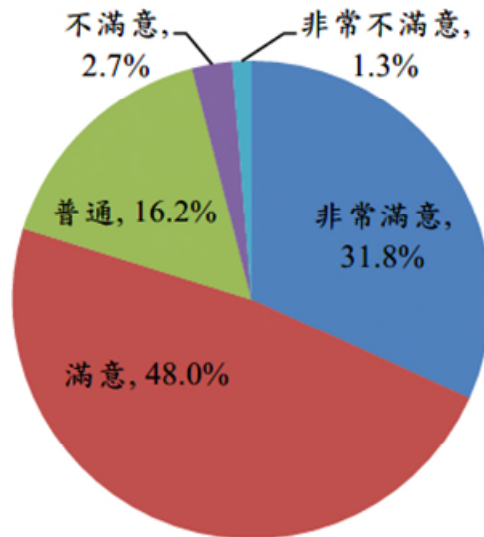


圖 3-2 網路電子謄本服務滿意度圓餅圖

以「網路申請地政電子謄本滿意度」調查結果與申請者之行業別進行交叉分析，對於網路上申請地政電子謄本滿意度部分，各行業中滿意網路電子謄本服務者，以「地政士(代書)」的比例最高，「其他行業」比例最低；不滿意電子謄本服務者中，以「金融業」比例最高，「其他行業」其次，「建築業」比例最低。(表 3-4)

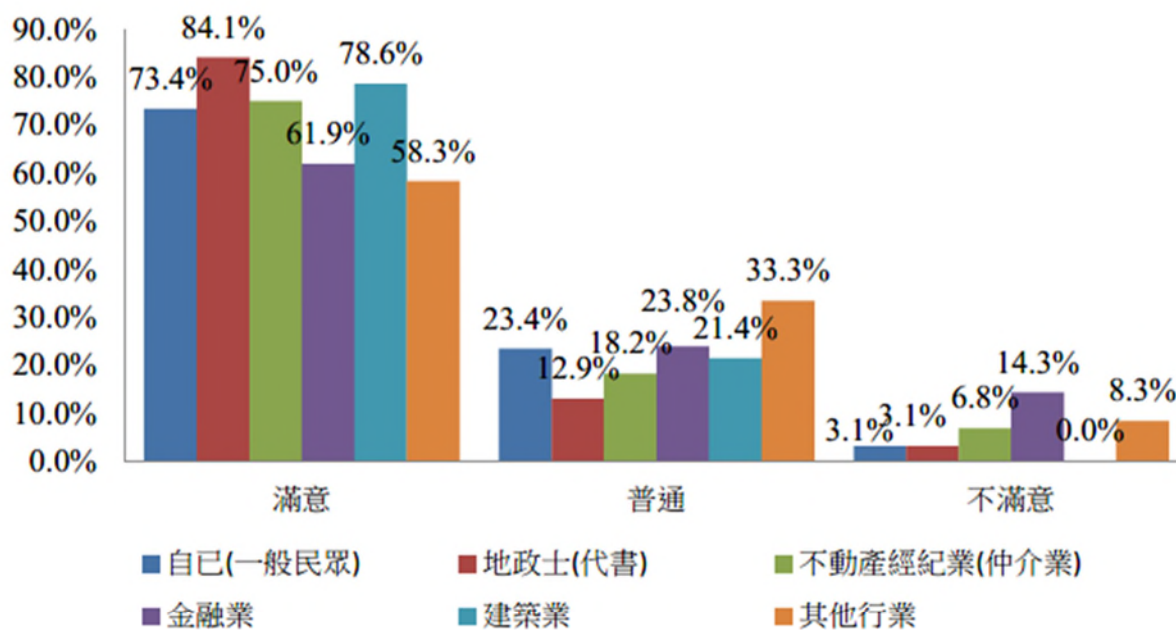


圖 3-3 網路上申請地政電子謄本滿意度與行業交叉圖

綜觀整體，「地政士(代書)」、「不動產經紀業(仲介業)」及「建築業」對本服務較為滿意，對於「金融業」及「其他行業」的使用者來說，本服務仍有改進的空間。

針對不滿意網路申請地政電子謄本服務之民眾，進一步調查其不滿意之原因，以「系統常不穩定」的比例佔 72.2%，其次為「操作步驟繁複」，佔 61.1%，再者為「謄本產製時間過慢」，佔 55.6%。

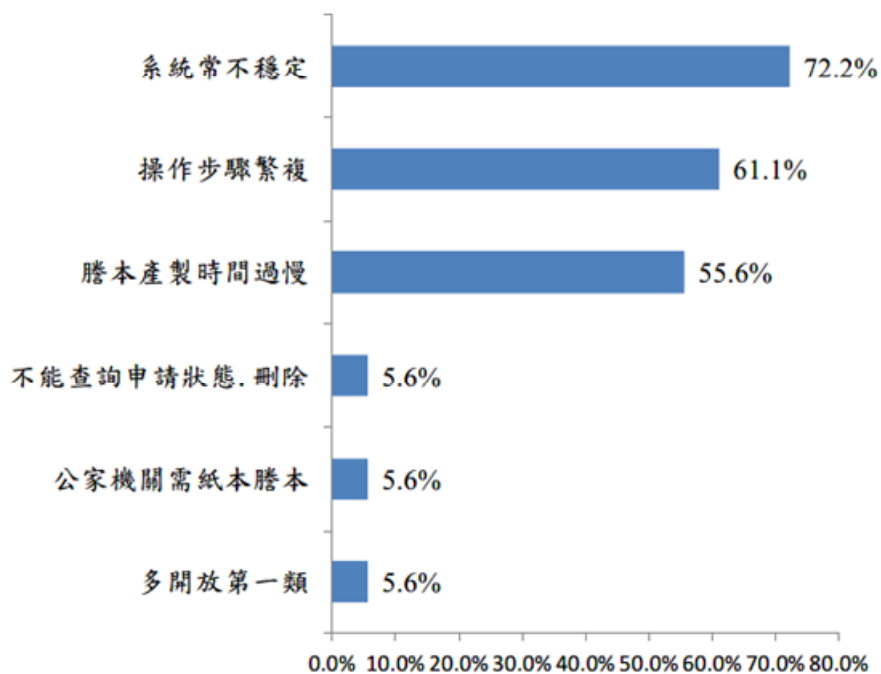


圖 3-4 網路上申請地政電子謄本不滿意之原因分析圖

請受訪者對「網路申領地政電子謄本」服務提出改善建議，在提出建議的受訪者中，以「操作步驟可簡化些」的比例最高，佔 13.2%，其次為「服務時間是否可以延長」，佔 7.9%。

## 肆、 結論與改善方針

分析調查結果，抽樣調查共有 73.8%的民眾知道這項服務，更有高達 96%的民眾對本項服務表示滿意，可見網路電子謄本服務的推辦成果是正面且有效的。

惟百尺竿頭，更進一步，我們仍要針對調查結果發現的問題進行改善，調查中仍有 26.2%的民眾不知道有網路電子謄本服務，其中以「自己(一般民眾)」不知道有電子謄本服務的比率最高；有 4%的民眾不滿意本服務，以行業別區分的話，「地政士(代書)」、「不動產經紀業(仲介業)」及「建築業」的滿意度較高，「金融業」及「其他行業」的滿意度相對較低，不滿意的原因主要為「系統常不穩定」、「操作步驟繁複」以及「謄本產製時間過慢」。

由上述結果我們可以得出，非專業人員對本服務的知悉程度，以及對系統的滿意度都比較低，因此如何使本服務更貼近專業人士以外的族群，是我們必須思考的方向。

本局檢視網路電子謄本的營運模式，並對各項運作進行下列調整，以期能達成前述目標：

### 一、 多元推廣網路電子謄本服務

為使民眾皆可獲悉本項服務，優化目前的宣傳模式，以期增加該服務的觸及率並擴大使用客群：

#### 1. 地政事務所協助推廣

依調查結果可得知，非專業使用者知悉本服務的最大途徑為地政事務所的宣導，本局於新北市內各地政事務所針對臨櫃申辦案件的民眾不定時發放系統DM、張貼宣傳資訊，亦安排櫃檯人員參與網路申領電子謄本的教育訓練，以回應民眾的疑問，協助推廣本項服務的使用。



圖 4-1 地所設攤推廣

## 2. 透過廠商辦理宣傳活動

透過各縣市與廠商共同召開之行銷策略會議，一同檢討宣傳策略，廠商每年以定期發放廣宣品、辦理抽獎活動、於電信帳單內夾寄DM等方式進行宣傳，對一般民眾可有較好的曝光度，並配合廠商之活動，縣市政府亦發布新聞稿，讓更多人可以了解本項服務。





圖 4-2 電信帳單夾頁廣告-地政獨享月月抽 2019/01 月號

### 3. 透過網路自媒體宣傳推廣

考量網路已成為現代人的重要資訊來源，服務團隊建有網路電子謄本服務專門之地政部落格及 FB 粉絲專頁，並有專人負責經營，部落格的經營現況至 109 年 5 月止累積到訪 719, 948 人次(較 108 年增加 42, 850 人次)，FB 粉絲專頁人氣數持續累積 6, 180 位(含 5, 997 好友+183 位粉絲)，將持續經營以擴大受眾，並透過本局協助，不定期於新北市地政局官方 FB 粉絲專頁宣傳本項服務。



圖 4-3 本局官方 FB 電子謄本宣傳影片

#### 4. 與業內人士合作辦理說明會、教育訓練及系統展示

經由廠商與學校相關科系、社區大學或地政士公會合作辦理網路申請電子謄本說明會及教育訓練，並透過參加縣市政府資訊展或地政展增加系統曝光度。現階段正在錄製系統操作方式之線上教學課程，未來會提供民眾或公司行號線上參考瀏覽，讓使用操作不再成為難題。



圖 4-4 108 年地政系統說明會



## 二、 簡化操作介面

地籍謄本所記載資訊繁多，系統可調整產出的項目並附加多種查詢，對不常接觸及使用的人來說普遍較難上手，針對一般民眾及非專業用戶的使用者，本市已與臺北市、桃園市共同開發網路電子謄本服務簡易版介面，以申請數量最多的案件類型為主，提供較簡潔的操作版面，目前每年追蹤使用情況，以期透過使用者意見回饋，繼續優化我們的服務。

The screenshot shows the '網路申領電子謄本' (Network Application for Electronic Land Register) interface. It features a top navigation bar with links like '使用手冊', '下載專區', '問題與解答', '討論區', '客服專線', '電子謄本 首頁', and '台北地 首頁'. Below this is a toolbar with '畫面清除', '新增資料', '修改後存檔', '刪除', and '送出'. The main form area includes dropdown menus for '地區' (New Taipei City, Sanzhi District) and '申請角色' (General Public). It has fields for '委託(申請)人統編' and '姓名'. The '申請類型' is set to '第二類' and '申請用途' is '請選擇申請用途'. There are input fields for '段小段' (1223), '土地公補段八連溪頭小段', '地號', '建號', and '統一編號/登記次序'. The form contains several sections with checkboxes and radio buttons for selecting document types: '登記謄本' (with options for land/building, owner, and other rights), '地籍圖謄本' (with options for numerical grid points and scale), '建物測量成果圖謄本' (with options for individual, public value, and current), '地價謄本' (with options for individual, public value, and current), and '異動索引' (with options for date range and receipt number). At the bottom, there are labels for '地段', '地號', '建號', and '統一編號'.

圖 4-5 網路電子謄本服務原版面

The screenshot shows the simplified version of the '網路申領電子謄本' interface. It has a similar top navigation bar. The toolbar is simplified to '畫面清除', '新增資料', '修改後存檔', '刪除', and '送出'. The '地區' dropdown is set to '八里區'. The '申請角色' is '一般民眾'. The '申請類型' is '第二類' and '申請用途' is '請選擇申請用途'. The '段小段' field is '1282' and the selected option is '下營子段下營子小段'. The form is significantly simplified, with fewer checkboxes and radio buttons. The '登記謄本' section has fewer options. The '地籍圖謄本' section has fewer options. The '異動索引' section has fewer options. At the bottom, there are labels for '地段', '地號', '建號', and '統一編號'.

圖 4-6 網路電子謄本服務簡化後版面



### 三、汰換老舊設備並依資安規定落實管控

對於「系統常不穩定」、「謄本產製時間過慢」問題，為確保 24 小時維運服務及安全，在機關部分，本局及各地所均配合資安法及相關子法，訂定資通安全維護計畫，落實各項資通安全因應作為，並通過 ISO 27001 認證，每年持續辦理維運，以確保地籍資料庫及重要應用系統之完整性、可用性及安全性。

在廠商部分，依本局 ISMS 規範，每年均要求廠商系統之可用性應達 96% 以上，並不定時對廠商進行外部稽核，以督導廠商維持設備環境及資安管控之良好運作，未來將持續檢討，以期達成更完善的系統服務。

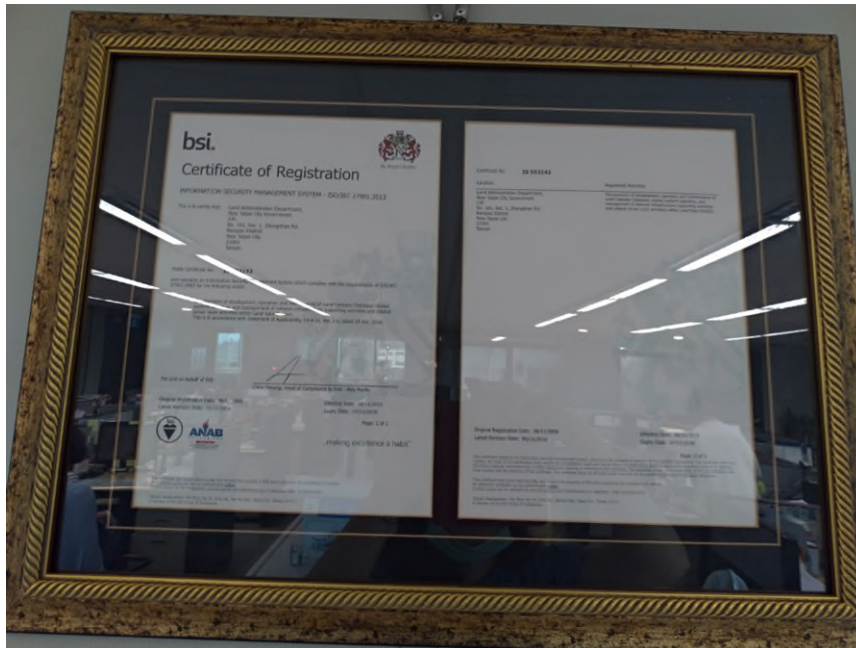


圖 4-7 本局通過 ISO27001 證書