

# 111年度辦理地政專車服務統計分析



新北市新店地政事務所

112年6月

## 目錄

壹、前言.....	1
貳、服務項目及實施方式.....	1
一、服務項目.....	1
二、實施方式.....	2
參、辦理場次.....	3
肆、活動內容及成果.....	4
一、各項服務成果.....	4
二、各項創新服務成果.....	6
三、地政專車服務成果分析.....	8
(一)受訪者基本資料分析.....	8
(二)地政專車服務滿意度分析.....	11
伍、結論.....	16

## 表目次

表 1	新店地政事務所 111 年度辦理地政專車場次統計表.....	3
表 2	新店地政事務所 111 年度辦理地政專車服務項目統計表 .....	4
表 3	新店地政事務所 111 年度創新服務周知度比例統計表 .....	6
表 4	地政專車服務性別比例統計表 .....	8
表 5	地政專車服務年齡層比例統計表 .....	9
表 6	地政專車服務職業別比例統計表 .....	10
表 7	得知地政專車管道比例統計表 .....	11
表 8	透過地政專車辦理相關服務次數統計表 .....	12
表 9	工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度統計表 .....	13
表 10	地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度統計表 .....	14
表 11	整體服務滿意度統計表 .....	15

## 圖目次

圖 1	新店地政事務所 111 年度辦理地政專車服務項目比例之圓餅圖 .....	5
圖 2	新店地政事務所 111 年度創新服務周知度比例之圓餅圖 .....	7
圖 3	地政專車服務性別比例之圓餅圖 .....	8
圖 4	地政專車服務年齡層比例之圓餅圖 .....	9
圖 5	地政專車服務職業別比例之圓餅圖 .....	10
圖 6	得知地政專車管道比例之圓餅圖 .....	11
圖 7	透過地政專車辦理相關服務次數之圓餅圖 .....	12
圖 8	工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度之圓餅圖 .....	13
圖 9	地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度之圓餅圖 .....	14
圖 10	整體服務滿意度之圓餅圖 .....	15

## 壹、前言

本所轄區包含新店區、烏來區、坪林區、深坑區及石碇區等5個區，面積占新北市38%，為市內轄區範圍最廣之地政事務所。因幅員遼闊，地形地貌多元，除現有設置於各區公所之小而能工作站受理簡易的地政服務外，為提供偏遠地區便利地政服務，以擴大延伸本所服務範圍廣度，透過地政專車行駛偏鄉地區，可為位處偏遠交通不便的民眾節省洽公的交通成本和時間，行動化的服務除協助民眾解決地政相關問題，也縮短了城鄉的距離，以在地化的行動服務滿足偏遠地區市民需求，讓地政業務得以順利推展。

## 貳、服務項目及實施方式

### 一、服務項目：

因應地政業務日益繁多，本所於111年新增「協助線上申請地籍存摺」、「查詢不動產交易行情」及「受理申請住址隱匿」等服務項目，以提供偏遠轄區居民更多便利優質的地政服務，本所地政專車服務項目如下：

- (一)辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說。
- (二)核發電子謄本。
- (三)地政諮詢及業務宣導。
- (四)跨所、跨縣市代收代寄案件服務。
- (五)預約到府服務及協助申辦案件。
- (六)辦理簡易登記案件服務：包含塗銷預告登記、門牌整編、經戶政更正有案之姓名、出生日期、統一編號、住址及門牌更正、住址變更、更名等登記案件。
- (七)受理檔案應用申請案件含跨所代收。
- (八)受理申請地籍異動即時通。
- (九)受理申請註冊虛擬新北卡及我的新北不動產服務。
- (十)協助線上申請地籍存摺。
- (十一)查詢不動產交易行情。
- (十二)受理申請住址隱匿。

## 二、實施方式：

- (一) 出車時間（平日或假日）、出車頻率、服務地點及路線規劃，由提供服務之地所自行安排，並視人力情形予以調整隨車人員及數量提供服務，個案因須查證相關資料、系統問題等因素，確實無法當場辦理完畢，或經民眾表示不願現場等待者，得由服務地所將案件攜回地所辦理，辦竣後再將案件郵寄或通知民眾領取。
- (二) 地所提供地政專車服務時，應於所內配置專人為聯絡窗口，隨時為專車服務同仁提供協助。
- (三) 地政專車得由服務地所以公務車輛提供服務，並應以「新北市市徽圖樣」及「地政專車」字樣之磁鐵黏貼於車輛側身以利辨識。
- (四) 地所應於出車前 14 日發布新聞稿及於「智慧里長系統」發布服務訊息；得另以網站、海報、跑馬燈等方式宣傳。

### 參、辦理場次

本所 111 年度共辦理地政專車服務計 13 場，總服務人次達 388 人，考量出隊時間多於平日上午辦理，以里民活動中心、寺廟、公共托老中心等民眾較常聚會之場所作為服務據點。與109年度共辦理13場，總服務人數 374 人相比(110年因疫情影響減少出隊)，總服務人次呈微幅上升趨勢，顯示本所地政專車仍有持續辦理之必要。本所服務地點及服務人次如下表所示：

表 1、新店地政事務所 111 年度辦理地政專車場次統計表

場次	月份	地點	人次	滿意度
1	111/01/26	坪林區大林里協德宮	9	100%
2	111/02/23	深坑區萬順里活動中心	34	100%
3	111/03/10	坪林區水柳腳公共托老中心	19	100%
4	111/04/12	石碇區公所	22	100%
5	111/05/27	烏來區原住民溫馨照顧勞動服務社	15	100%
6	111/06/08	新店區廣興里長福巖清水祖師廟	28	100%
7	111/07/19	深坑區土庫市民活動中心	6	100%
8	111/08/10	石碇區淡蘭藝文館	10	100%
9	111/09/14	坪林區水柳腳公共托老中心	19	100%
10	111/09/24	新店區環河路親情河濱公園籃球場 (原住民族歲時祭儀聯合豐年祭活動)	180	100%
11	111/10/13	新店區屈尺市民活動中心	24	100%
12	111/11/17	烏來區福山市民活動中心	11	100%
13	111/12/07	深坑區昇高市民活動中心	11	100%
總計			388	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

## 肆、活動內容及成果

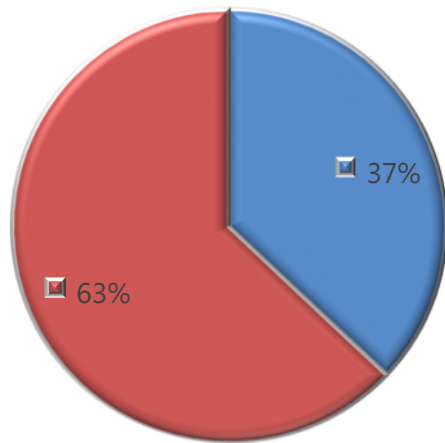
### 一、各項服務成果

經調查結果顯示，本所111年度地政專車行動服務，民眾到服務現場辦理地政業務諮詢及業務宣導最為踴躍，計 239 次（佔 61.6 %）；其次為民眾至服務現場辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說，計 149 次（佔 38.4 %）。與109年度相比，計57.4%的民眾到服務現場辦理地政業務諮詢及業務宣導，共提高 4.2 %，因此本所將持續加強宣導民眾具高度興趣之各項服務項目。

表 2、新店地政事務所 111 年度辦理地政專車服務項目統計表

項次	服務項目	受理次數 (次)	百分比 (%)
1	辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說	149	38.4%
2	核發電子謄本	0	0%
3	地政諮詢及業務宣導	239	61.6%
4	跨所、跨縣市代收代寄案件服務	0	0%
5	預約到府服務及協助申辦案件	0	0%
6	辦理簡易登記案件服務：包含塗銷預告登記、門牌整編、經戶政更正有案之姓名、出生日期、統一編號、住址及門牌更正、住址變更、更名等登記案件。	0	0%
7	受理檔案應用申請案件含跨所代收。	0	0%
8	受理申請地籍異動即時通。	0	0%
9	受理申請註冊虛擬新北卡及我的新北不動產服務。	0	0%
10	協助線上申請地籍存摺。(111年新增)	0	0%
11	查詢不動產交易行情。(111年新增)	0	0%
12	受理申請住址隱匿。(111年新增)	0	0%
合計		388	100%

資料來源：新北市新店地政事務所



■ 辦理地籍清理業務諮詢、標售土地位置資訊查詢解說 ■ 地政諮詢及業務宣導

圖 1、新店地政事務所 111 年度辦理地政專車服務項目比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所



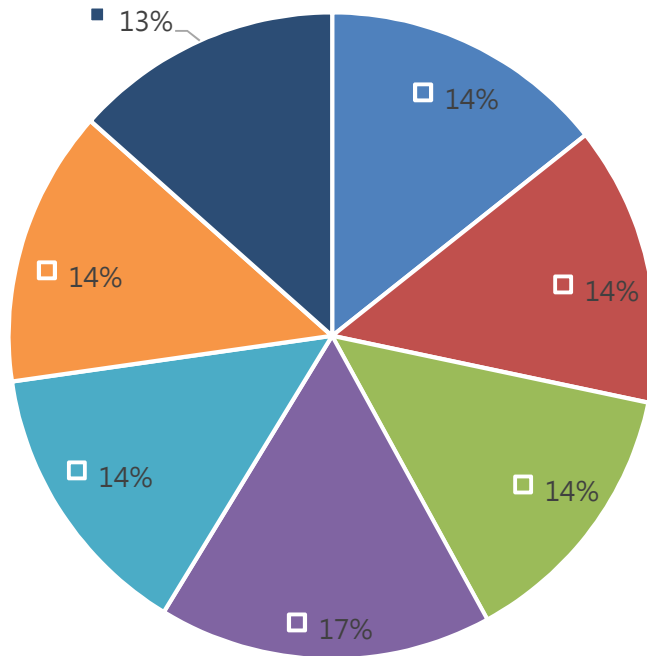
## 二、創新服務成果

表 3、新店地政事務所 111 年度創新服務周知度比例統計表

項次	創新服務	宣導周知度 (%)
1	不動產買賣應注意事項	74.9%
2	您知道新北市政府有設置「地籍清理暨標售專區」網頁提供地籍清理土地、代為標售作業資訊及相關法令規定之查詢嗎？	73.1%
3	您知道新北市不動產愛連網可查詢本市未辦繼承列管資料嗎？	71.7%
4	依現行民法規定，不論男或女、不論已婚或未婚，皆有平等財產繼承權及扶養義務	87.2%
5	您知道本所有提供檔案應用的服務嗎？	73.4%
6	您知道本所有提供實價登錄申報提醒及代為登錄服務	72.3%
7	您知道本所有提供預約延時服務嗎？	70.2%
平均		74.68%

資料來源：新北市新店地政事務所

■ 不動產買賣應注意事項



■ 您知道新北市政府有設置「地籍清理暨標售專區」網頁提供地籍清理土地、代為標售作業資訊及相關法令規定之查詢嗎？

■ 您知道新北市不動產愛連網可查詢本市未辦繼承列管資料嗎？

■ 現行民法規定，不論男或女、不論已婚或未婚，皆有平等財產繼承權及扶養義務

■ 您知道本所有提供檔案應用的服務嗎？

■ 您知道本所有提供實價登錄申報提醒及代為登錄服務

■ 您知道本所有提供預約延時服務嗎？

圖 2、新店地政事務所 111 年度創新服務周知度比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

經調查結果顯示，本所各項創新服務宣導平均周知度約74.68%，其中「依現行民法規定，不論男或女、不論已婚或未婚，皆有平等財產繼承權及扶養義務」之周知度最高，達 87.2%，顯示男女皆有平等財產繼承權的觀念已逐漸被民眾認同及瞭解。

### 三、地政專車服務成果分析

每次地政專車出隊皆會請民眾填寫滿意度問卷調查，111年總回收問卷數計208份，均為有效問卷，統計數據結果分析如下：

#### (一)受訪者基本資料分析

##### 1、性別

本所111年度地政專車服務民眾計男性共95人(佔45.7%)、女性共113人(佔54.3%)，以女性居多。

表4、地政專車服務性別比例統計表

性別	服務人次(人)	百分比(%)
男	95	45.7%
女	113	54.3%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

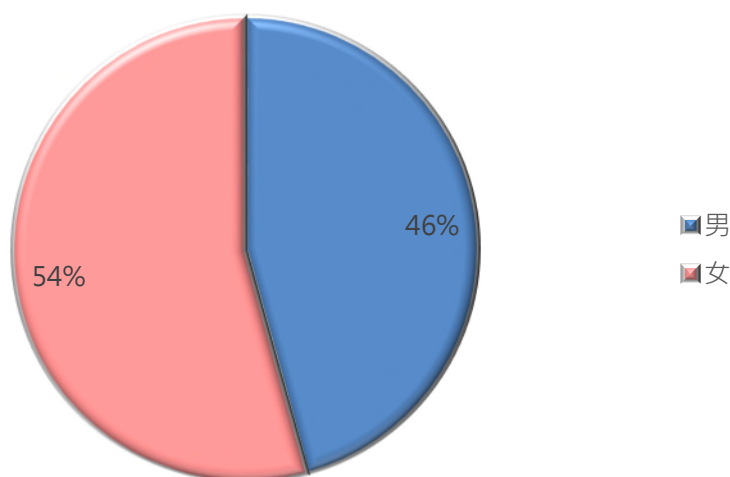


圖3、地政專車服務性別比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

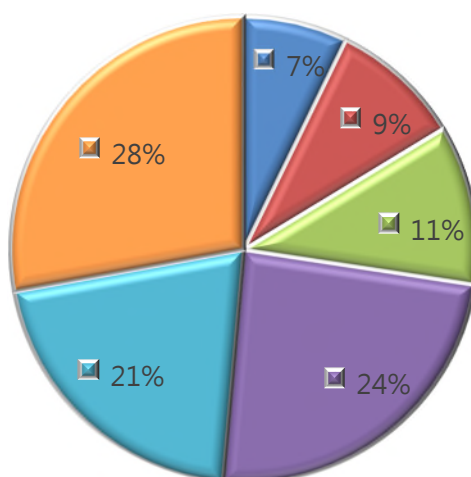
##### 2、年齡層

服務年齡層以「70歲以上」最多，共58人(佔27.9%)；次為「50-60歲」較多，計50人(佔24%)；最少係「30歲以下」，僅15人(佔7.2%)，顯示本所地政專車出隊服務之民眾以銀髮族居多。

表 5、地政專車服務年齡層比例統計表

年齡	服務人次(人)	百分比(%)
30 歲以下	15	7.2%
30-40 歲	19	9.2%
40-50 歲	23	11%
50-60 歲	50	24%
60-70 歲	43	20.7%
70 歲以上	58	27.9%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所



■30 歲以下 ■30-40 歲 ■40-50 歲 ■50-60 歲 ■60-70 歲 ■70 歲以上

圖 4、地政專車服務年齡層比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

### 3、職業

參與地政專車諮詢服務之民眾，職業以農林漁牧業最多，計 61 人(佔 29.3%)；次為自由業，計 54 人(佔 26%)；最少為不動產相關，僅 6 人(佔 2.9%)，可見本服務客群以農林漁牧業及自由業居多。

表 6、地政專車服務職業別比例統計表

職業	服務人次(人)	百分比(%)
農林漁牧	61	29.3%
工商業	29	13.9%
服務業	26	12.5%
不動產相關	6	2.9%
自由業	54	26%
軍公教	12	5.8%
其他	20	9.6%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

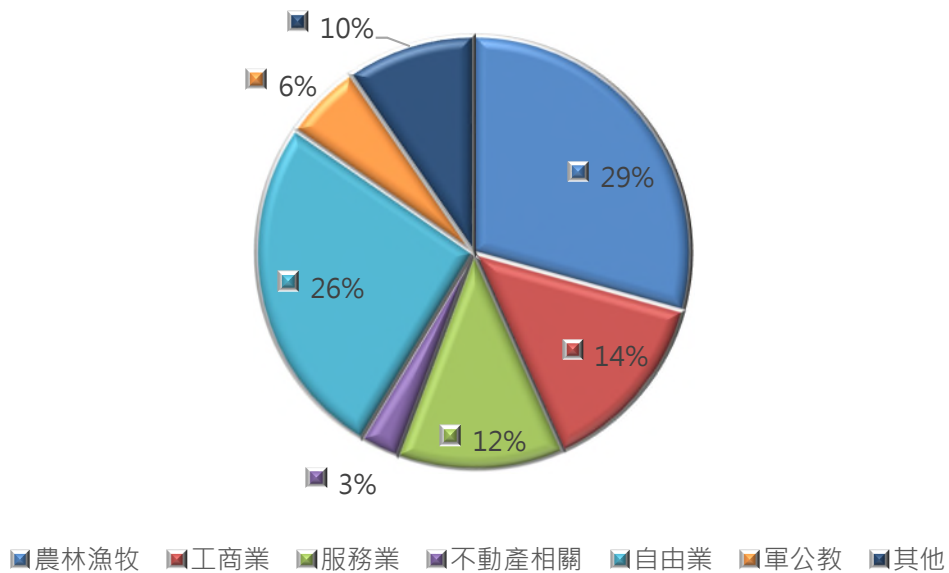


圖 5、地政專車服務職業別比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

## (二)地政專車服務滿意度分析

### 1、從何處得知「地政專車」服務資訊

依問卷結果顯示，民眾透過「路過」管道得知本服務訊息者最多，計 82 人（佔 39.4%）；其次為「親友（或機關）告知」，計 71 人（佔 34.1%），經結果顯示為「親友（或機關）告知」宣傳效果頗佳。

表 7、得知地政專車管道比例統計表

管道	人數	百分比(%)
廣播	0	0%
親友(或機關)告知	71	34.1%
海報、夾報	22	6.02%
新聞稿、網站、智慧里長	27	11.28%
路過	82	39.4%
以前來過	6	2.25%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

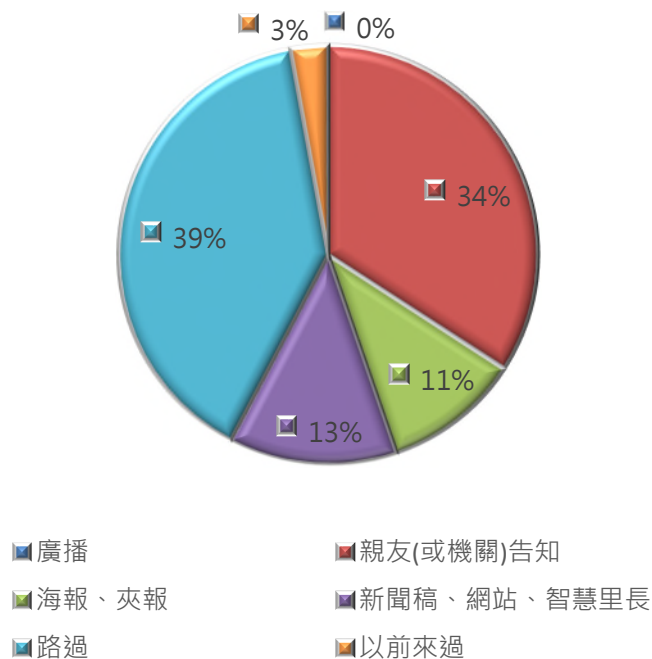


圖 6、得知地政專車管道比例之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

## 2、透過地政專車辦理相關服務的次數

經統計結果顯示，民眾第 1 次透過地政專車辦理服務者最多，計 178 人（佔 85.6%）；第 2-4 次透過地政專車辦理服務者次之，計 30 人（佔 14.4%）。

表 8、透過地政專車辦理相關服務次數統計表

次數	人數	百分比(%)
第 1 次	178	85.6%
2-4 次	30	14.4%
5-7 次	0	0.00%
8-10 次	0	0.00%
11 次以上	0	0.00%
總計	131	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

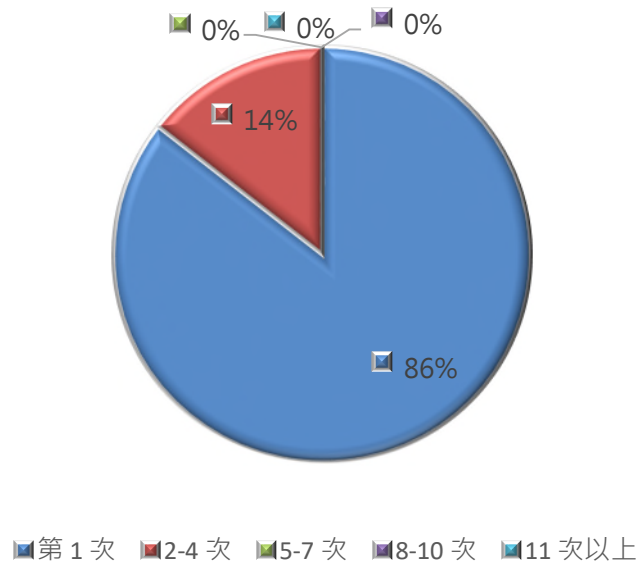


圖 7、透過地政專車辦理相關服務次數之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

### 3、工作人員之服務時間、態度、專業性

經統計結果顯示，民眾對於本所地政專車服務工作人員之服務時間、態度、專業性皆為非常滿意，滿意度100%。

表 9、工作人員服務態度、專業性及服務時間滿意度統計表

滿意度	人數	百分比(%)
非常滿意	208	100%
滿意	0	0%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

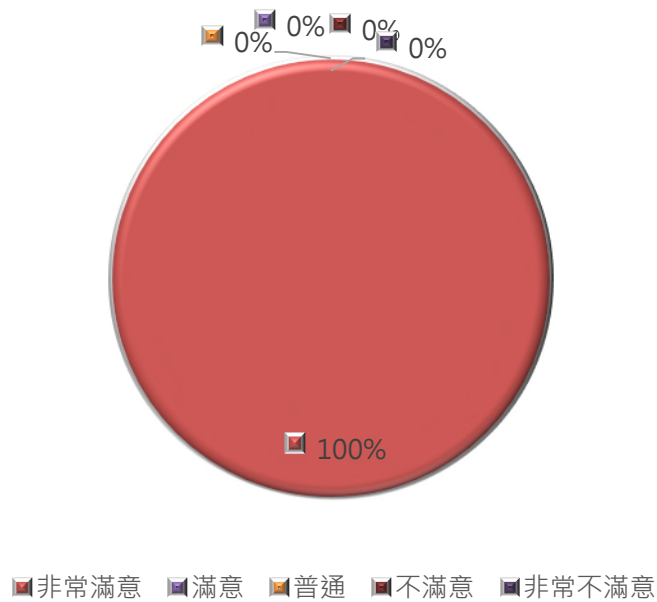


圖 8、工作人員之服務時間、態度、專業性滿意度之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所



#### 4、地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度

經統計結果顯示，民眾對於地政專車服務據點設置位置及巡迴方式，均給予100%肯定。

表 10、地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度統計表

滿意度	人數	百分比(%)
非常滿意	208	100%
滿意	0	0%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

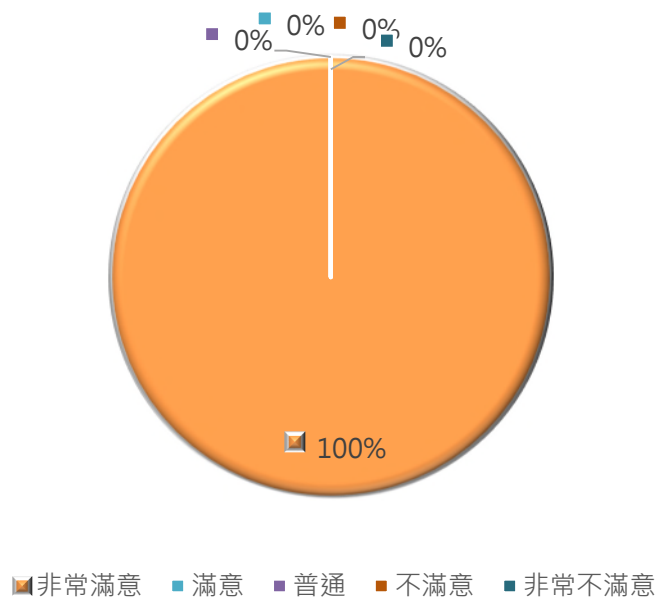


圖 9、地政專車據點設置位置及巡迴方式滿意度之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

## 5、整體服務滿意度

經統計結果顯示，民眾對於本所地政專車所提供之整體服務內容及項目均感到非常滿意，滿意度達100%。

表 11、整體服務滿意度統計表

滿意度	人數	百分比(%)
非常滿意	208	100%
滿意	0	0%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	208	100%

資料來源：新北市新店地政事務所

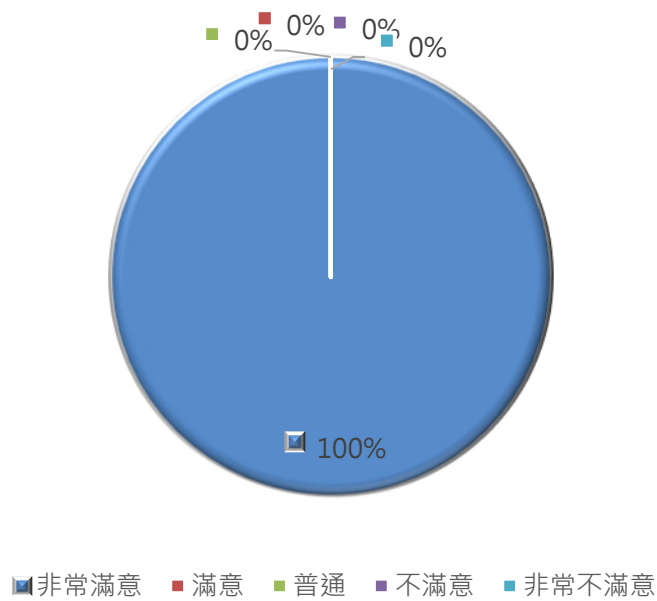


圖 10、整體服務滿意度之圓餅圖

資料來源：新北市新店地政事務所

## 伍、結論

本所 111 年度辦理地政專車服務人數共計 388 人，透過地政專車提供偏遠轄區民眾貼心便利之地政服務，於現場辦理過程中，民眾詢問地政相關問題非常踴躍，除展現深入當地民情服務之精神外，更體現本所對於不同客群服務之熱忱。經由問卷結果顯示，受訪者表示透過地政專車，不必專程長途跋涉至地政事務所諮詢地政業務，活動現場即有專人詳盡解說，讓民眾困擾在心裡很久的問題能夠獲得專業解答，感到非常開心及感謝等正面回饋，顯示現場民眾相當滿意本所地政專車服務。

為持續精進並提升本所地政專車服務效益，未來地政專車規劃以增加場次、拓展服務據點為改進方向，服務據點除配合里民活動中心舉辦之老人共餐等銀髮族集會場合外，並將服務據點延伸至車站等人潮聚集處，期望增加服務人數，擴大地政專車服務及宣導成效。

綜上所述，雖此類型公益活動宣導民眾較少，惟本活動與現場互動頻繁，來訪者皆展現高度參與興趣，論其活動性質，能與現場民眾第一線直接溝通，站在推廣地政業務角度面觀之，可使民眾節約通勤往返之成本，亦能使其瞭解更多地政業務、地政法令及便民服務措施等，著實能增加與民互動，故本所日後仍將持續推廣類此活動，除藉此達社會關懷外，並廣為宣傳地政業務，帶給民眾便利、貼心的服務。