

新北市瑞芳地政事務所 110年7月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年7月1日至110年7月15日止，計有4位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量78件(登記課12件、測量課6件)；本次6位人員，每人應調查3件，共調查18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年7月1日至110年7月15日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	18	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	18	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	18	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	18	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形			

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年7月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年7月16日至110年7月31日止，計有4位審查及3位測量員受理案件納入調查母體，總數量73件(登記課63件、測量課10件)；本次7位人員，每人應調查3件，惟測量員石○○、黃○○不足數，共調查18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年7月16至110年7月31日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	18	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	18	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	18	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	18	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形			

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年8月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年8月1日至110年8月15日止，計有4位審查及3位測量員受理案件納入調查母體，總數量69件(登記課51件、測量課18件)；本次7位人員，每人應調查3件，共調查21件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年8月1日至110年8月15日止，共1件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	21	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	21	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	21	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	21	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	1	100%
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	1	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	1	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	1	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	1	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

本次電話及線上滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 110年8月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年8月16日至110年8月31日止，計有2位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量63件(登記課38件、測量課25件)；本次6位人員，每人應調查3件，惟測量員黃○○不足數，共調查17件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年8月16日至110年8月31日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	17	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	17	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	17	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	17	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年9月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年9月1日至110年9月15日止，計有4位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量90件(登記課70件、測量課20件)；本次8位人員，每人應調查3件，共調查24件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年9月1日至110年9月15日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	24	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	24	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	24	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	24	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年9月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年9月16日至110年9月30日止，計有4位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量66件(登記課47件、測量課19件)；本次8位人員，惟黃○○技士不足數，共調查22件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年9月16日至110年9月30日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	22	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	22	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	22	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	22	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年10月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年10月1日至110年10月15日止，計有3位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量70件(登記課54件、測量課16件)；本次21位人員，惟黃○○技士不足數，共調查19件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年10月1日至110年10月15日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	19	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	19	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	19	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	19	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年10月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年10月16日至110年10月30日止，計有3位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量61件(登記課52件、測量課9件)；本次7位人員，應調查件數21件，惟石○○技士、李○○技士、陳○○技士及黃○○技士不足數，共調查16件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年10月16日至110年10月30日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	16	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0

	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	16	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	16	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	16	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0

	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年11月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年11月1日至110年11月15日止，計有5位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量108件(登記課76件、測量課32件)；本次9位人員，共調查件數27件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年11月1日至110年11月15日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	27	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0

請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	27	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	27	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	27	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0

請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非 常 滿 意	0	0
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
	非 常 不 滿 意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 110年11月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自110年11月16日至110年11月30日止，計有5位審查及4位測量員受理案件納入調查母體，總數量89件(登記課65件、測量課24件)；本次9位人員，惟測量員黃○○不足數，共調查件數26件。
- (二) 線上滿意度問卷：自110年11月15至110年11月30日止，共0件線上滿意度調查。

三、調查結果：

(一) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意	26	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	26	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	26	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	26	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

	非常不滿意	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意	0	0
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
	非常不滿意	0	0
其他建議事項或不滿意情形	無。		

四、調查結果分析：

(一)、本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。