

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 110 年 6 月 18 日

目錄

壹、 前言.....	5
貳、 調查對象分析.....	6
一、 年齡.....	6
二、 行業別.....	6
三、 主要代表何種行業申請騰本.....	7
參、 網路電子騰本服務使用調查.....	8
一、 網路上可以申請地政電子騰本，不用親自到地所申請知悉度.....	8
二、 知道網路即可申請地政電子騰本之訊息管道.....	10
三、 地政電子騰本功能滿意度.....	11
四、 對地政電子騰本網站的功能不滿意及非常不滿意原因.....	12
肆、 結論與後續精進作為.....	13
一、 多元推廣網路電子騰本服務.....	13
(一) 地政事務所協助推廣.....	13
(二) 透過廠商辦理宣傳活動.....	14
(三) 地政說明會辦理.....	15
(四) 透過網路自媒體宣傳推廣.....	15
(五) 系統相關操作及宣傳影片.....	16
二、 電子騰本新版官網上線.....	17
三、 汰換老舊設備並依資安規定落實管控.....	17
四、 精進便民服務.....	19
(一) 評估以門牌查詢建號申請騰本免收查詢閱覽費：.....	19
(二) 免申請系統帳號-使用信用卡付費申請地政電子騰本.....	20

表目錄

表 2-1 調查對象年齡百分比·····	6
表 2-2 各行業別使用網路電子謄本服務之比例·····	6
表 2-3 主要代表何種行業申請謄本·····	7
表 3-1 網路電子謄本服務知悉度統計·····	8
表 3-2 地政電子謄本功能滿意度·····	11
表 3-3 地政電子謄本網站的功能不滿意原因·····	12
表 4-1 申請謄本免收查詢閱覽費數據·····	19

圖目錄

圖 2-1 主要代表何種行業申請騰本	7
圖 3-1 網路申請地政電子騰本知悉度	8
圖 3-2 網路電子騰本服務知悉度與行業別統計圖	9
圖 3-3 網路電子騰本服務即可申請地政電子騰本之訊息管道	10
圖 3-4 地政電子騰本功能滿意度	11
圖 4-1 109 年地政電子騰本文宣	13
圖 4-2 109 年地政電子騰本服務宣導海報	14
圖 4-3 地政記事本	14
圖 4-4 2021 年地政宣傳品	14
圖 4-5 電子騰本系統說明會	15
圖 4-6 官方 FB 粉絲專頁宣傳	16
圖 4-7 電子騰本宣傳影片	17
圖 4-8 電子騰本官網全新上線	17
圖 4-9 本局通過 ISO27001 證書	18
圖 4-10 信用卡付費申請地政電子騰本簡易圖	20

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，109 年本市網路謄本申請量已高達整體申請量之 75%，可見透過網路申請謄本已成為市民的日常。

為進一步瞭解網路申領電子謄本的推辦成效，本研究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，針對服務的使用客群進行調查與滿意度分析，以期未來為民眾提供更好的服務。

貳、 調查對象分析

一、 年齡

調查結果發現，3,124 位民眾中，以 50-59 歲居多，佔 29.1%，其次為 39 歲及以下，佔 28.5%，再者為 40-49 歲，佔 28.1%，另 0.4% 未回答。

表 2-1 調查對象年齡百分比

	次數	百分比
39 歲及以下	891	28.5%
40-49 歲	879	28.1%
50-59 歲	910	29.1%
60 歲及以上	431	13.8%
未回答	13	0.4%
總計	3,124	100%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

二、 行業別

依調查對象之行業別分析，調查結果發現，3,124 位民眾中，行業以自己(一般民眾)居多，佔 49.2%，其次為地政士(代書)，佔 33.5%，另 4.4% 未回答，其餘行業之分佈請見下表。

表 2-2 各行業別使用網路電子謄本服務之比例

	次數	百分比
自己(一般民眾)	1,537	49.2%
地政士(代書)	1,048	33.5%
不動產經紀業(仲介業)	158	5.1%
未回答	137	4.4%
金融業	128	4.1%
建築業	63	2.0%
資產管理公司	28	0.9%
代銷業	25	0.8%
總和	3,124	100%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

三、 主要代表何種行業申請謄本

調查結果發現，民眾主要以「自己(一般民眾)」申請謄本的比例最高，佔 49.2%；其次為「地政士(代書)」，佔 33.5%；再者為「不動產經紀業(仲介業)」，佔 5.1%；金融業為 4.1%；建築業為 2.0%，其餘行業之分佈請見下表。

表 2-3 主要代表何種行業申請謄本

	次數	百分比
自己(一般民眾)	1,537	49.2%
地政士(代書)	1,048	33.5%
不動產經紀業(仲介業)	158	5.1%
未回答	137	4.4%
金融業	128	4.1%
建築業	63	2.0%
資產管理公司	28	0.9%
代銷業	25	0.8%
總計	3,124	100.0%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

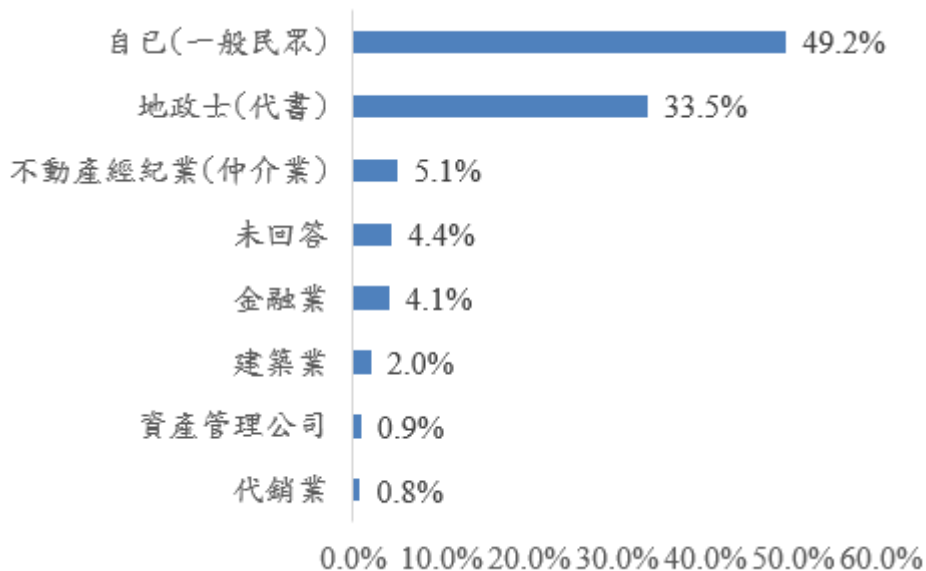


圖 2-1 主要代表何種行業申請謄本

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

參、 網路電子謄本服務使用調查

一、 網路上可以申請地政電子謄本，不用親自到地所申請知悉度

調查結果發現，有 77.8%的民眾表示知道網路上可以申請地政電子謄本，不用親自到地所申請，22.2%的民眾表示不知道網路上可以申請地政電子謄本。根據 107 年與 109 年比較，知道網路上可以申請地政電子謄本，不用親自到地所申請自 107 年 73.8%增加至 109 年 77.8%，知道的民眾有增加的趨勢。

表 3-1 網路電子謄本服務知悉度統計

	107 年 (n=1,239)		109 年 (n=3,124)	
	次數	百分比	次數	百分比
知道	914	73.8%	2,431	77.8%
不知道	325	26.2%	693	22.2%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

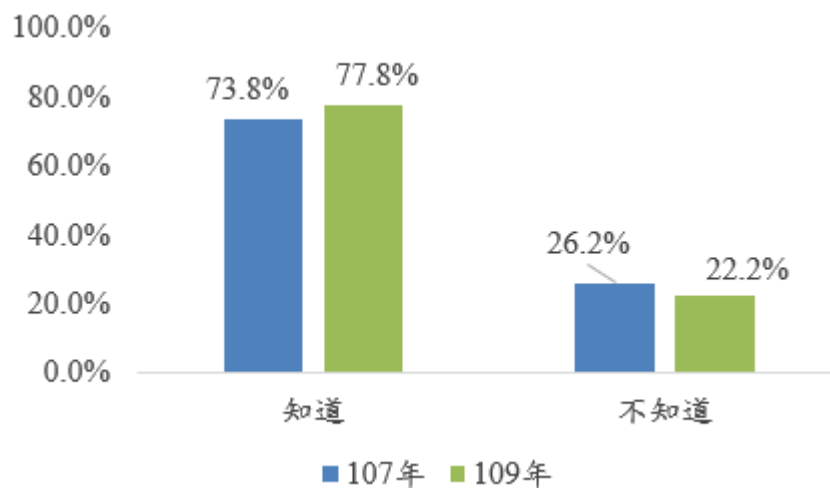


圖 3-1 網路申請地政電子謄本知悉度

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

調查結果發現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的行業以地政士(代書)及不動產經紀業(仲介業)為知悉度一、二名，其中行業為地政士(代書)(96.6%)的知悉比例最高；而申請者以自己(一般民眾)則較不清楚網路上就可申請地政電子謄本比例較高。

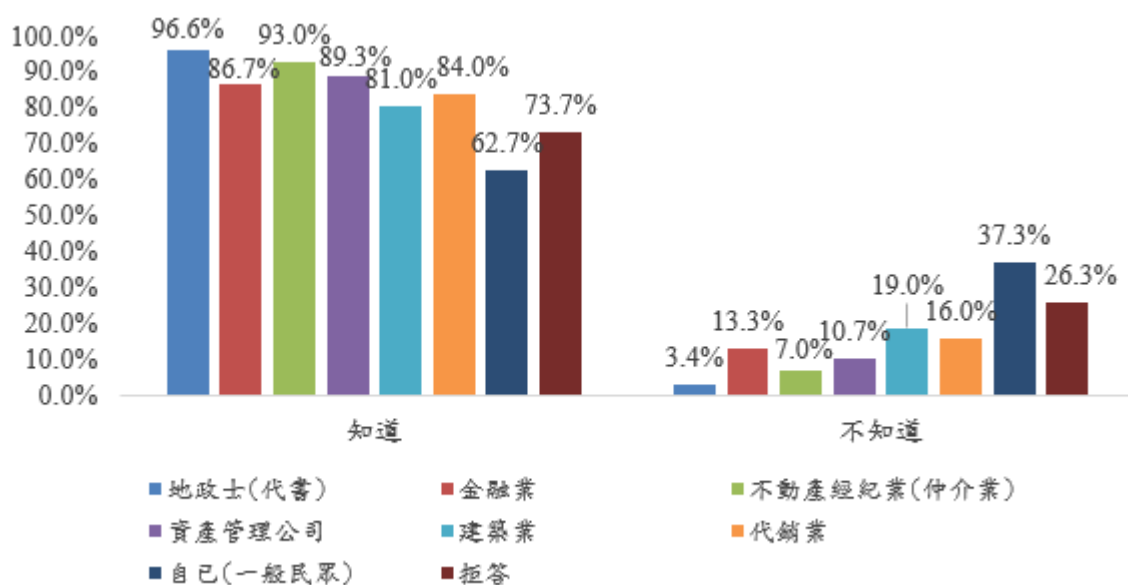


圖 3-2 網路電子謄本服務知悉度與行業別統計圖

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

二、 知道網路即可申請地政電子謄本之訊息管道

調查如何知道網路上即可申請地政電子謄本之，其得知訊息的管道以「地政事務所告知」的比例最高，佔 71.0%，其次為「同業」，佔 28.8%，再者為「公(工)會」，佔 24.1%。

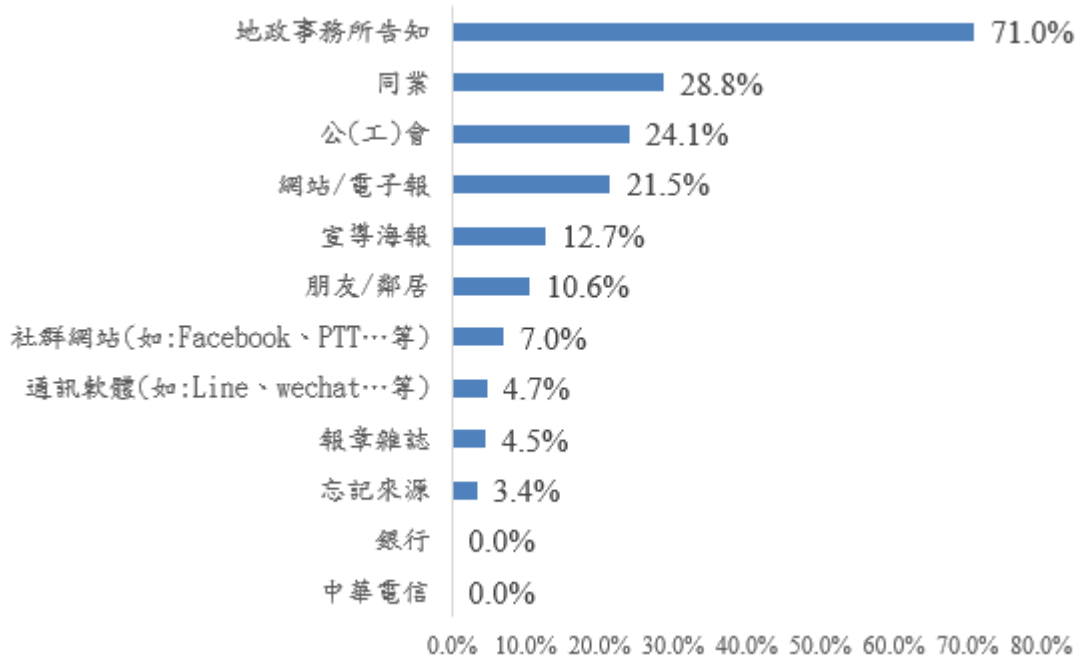


圖 3-3 網路電子謄本服務即可申請地政電子謄本之訊息管道

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

三、 地政電子謄本功能滿意度

調查結果發現，有 81.8%的民眾滿意(36.4%的民眾非常滿意，45.4%的民眾滿意)地政電子謄本網站的功能，9.5%的民眾表示普通，0.9%的民眾表示不滿意(0.8%的民眾不滿意，0.1%的民眾非常不滿意)，另 1.6%的民眾沒有使用過，6.2%的民眾未回答。

表 3-2 地政電子謄本功能滿意度

109 年 (n=1,415)		
	次數	百分比
非常滿意	515	36.4%
滿意	643	45.4%
普通	134	9.5%
不滿意	11	0.8%
非常不滿意	1	0.1%
沒有使用過	23	1.6%
未回答	88	6.2%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

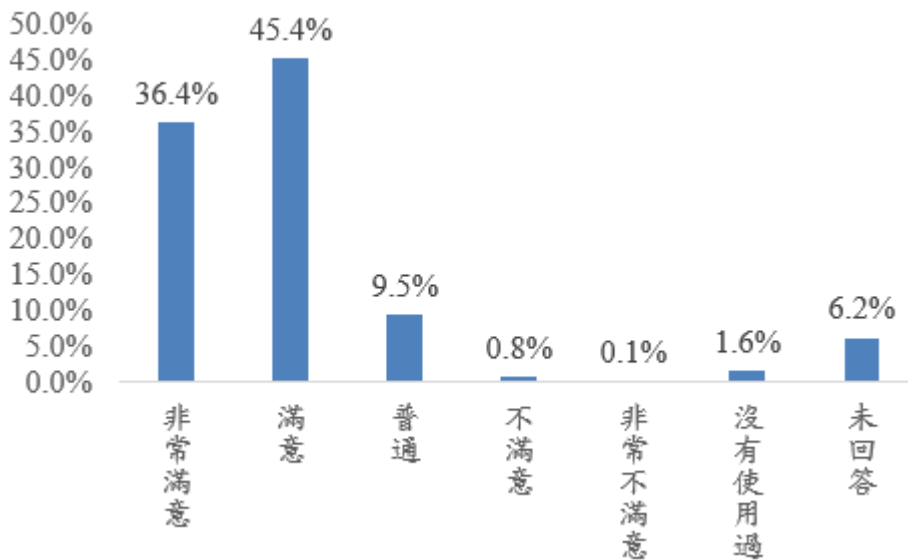


圖 3-4 地政電子謄本功能滿意度

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

四、 對地政電子謄本網站的功能不滿意及非常不滿意原因

調查結果發現，針對地政電子謄本網站的功能不滿意之民眾(11 人)，再進一步詢問其原因，民眾表示系統常不穩定比例較高，佔 45.5%，其次為操作步驟繁複，佔 36.4%。

表 3-3 地政電子謄本網站的功能不滿意原因

系統常不穩定	5	45.5%
操作步驟繁複	4	36.4%
謄本產製時間過慢	3	27.3%
操作說明不夠	2	18.2%
超過時間就不能領	1	9.1%
因頁數過多放棄下載.需有被鎖帳號的風險	1	9.1%
只能上班時間申請電子謄本.應該是機房控管開放申請時間可以更彈性	1	9.1%
只能用 IE 開起	1	9.1%
總計	18	163.6%

註: 該題為複選題，回答人數 11 人，故百分比超過 100.0%

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

肆、 結論與後續精進作為

分析調查結果，抽樣調查共有 77.8%的民眾知道這項服務，較 107 年知道的比率來的高，可見線上申請地政電子謄本逐漸被大眾知悉。更有高達 81.8%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越來越好。

為持續精進電子謄本系統，我們仍要針對現況進行改善，目前仍有 22.2%的民眾不知道有網路電子謄本服務，有 0.9%的民眾不滿意該項服務，分析民眾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」，透過改善方針的執行，期能改善上述問題。

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：

(一) 地政事務所協助推廣

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，推廣線上申請電子謄本。



圖 4-1 109 年地政電子謄本文宣

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司



圖 4-2 109 年地政電子謄本服務宣導海報

資料來源：中華電信股份有限公司數據通信分公司

(二) 透過廠商辦理宣傳活動

透過各縣市與廠商定期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、記事本、辦理抽獎活動、於電信帳單內夾寄 DM 等方式進行宣傳，配合廠商之活動，縣市政府亦撰寫新聞稿，為其增加曝光度。



圖 4-3 地政記事本

資料來源：中華電信股份有限公司數據通信分公司

圖 4-4 2021 年地政宣傳品

資料來源：中華電信股份有限公司數據通信分公司

(三) 地政說明會辦理

為推廣地政電子謄本系統，109 年度舉辦電子謄本系統說明會及教育訓練，除對一般民眾進行行銷推廣，針對專業目標客群亦邀請相關業務公會一同參與，透過說明會及展示會的舉辦，能與使用者有雙向溝通與討論的機會，並適時解答客戶對於系統使用方面之疑問，增加系統滿意度及使用量。



圖 4-5 電子謄本系統說明會

資料來源:中華電信股份有限公司數據通信分公司

(四) 透過網路自媒體宣傳推廣

目前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，目前地政部落格經營現況為 109 下半年度累積到訪 770,174 人次(較 109 上半年增加 39,048 人次)。，FB 粉絲專頁人氣數持續累積 6,360 位(含 5,997 好友+179 粉絲+192 追蹤)，本局及各地政事務所亦將不定期於新北市地政局官方 FB 粉絲專頁進行宣傳。

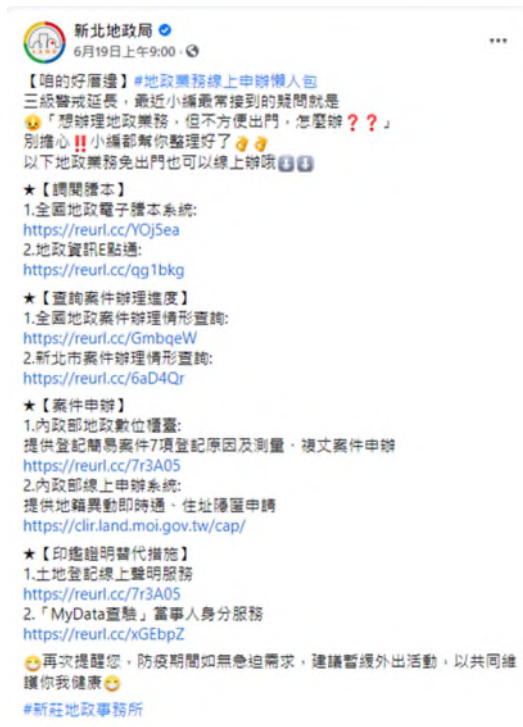


圖 4-6 官方 FB 粉絲專頁宣傳

資料來源:新北市政府地政局臉書

(五) 系統相關操作及宣傳影片

為解決操作步驟繁複之問題，並提升使用者操作熟悉度，故於地政線上學習頻道，以單元視頻放置於地政官網之影音專區，提供系統操作相關影片。另為推廣電子謄本系統，使一般民眾能更瞭解電子謄本應用於日常生活中，製作地政業務動畫以分群行銷製作 2 支動畫，背景設定一般民眾及房仲專業客群，拉近與使用者之距離。動畫取材為實務案例，動畫地政特派員篇，藉由地所洽公民眾之街訪劇情，推廣地政服務，並說明化解用戶使用上的疑慮，以及地政謄本得來速篇，取材於房仲業界的日常，宣傳地政服務是專業人士執業的好幫手。



圖 4-7 電子謄本宣傳影片

資料來源:youtube

二、 電子謄本新版官網上線

電子謄本系統新版官網上線，新官網採用響應式網頁設計，使用者瀏覽網站在不同裝置上皆能有最佳視覺體驗，減少使用者進行縮放、平移和捲動等操作行為。新官網風格從以往較為單調風格，轉為年輕活潑色調，新增英文及日文介面說明，並將官網內容化繁為簡，使瀏覽網頁能更加方便易懂。

三、 汰換老舊設備並依資安規定落實管控



圖 4-8 電子謄本官網全新上線

資料來源:hinet 地政服務網

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，亦要求廠商每季進行謄本系統設備定期保養。

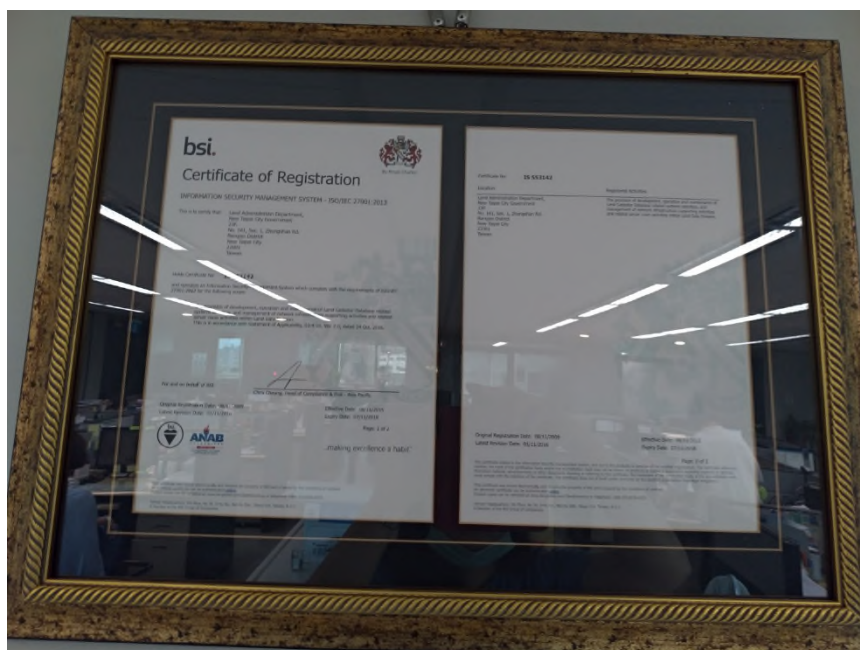


圖 4-9 本局通過 ISO27001 證書

資料來源:新北市政府地政局

四、 精進便民服務

(一) 評估以門牌查詢建號申請謄本免收查詢閱覽費：

現行若僅知建物門牌想要查詢謄本，需先查詢該建物之建號，網路申請支付電傳查詢費一筆 10 元、臨櫃申請則支付閱覽費一筆 20 元，方得以建號申請該標的之謄本資料。先前有接獲民眾反應若為申請謄本，但僅知門牌資料，是否可免費提供建號以利後續申請謄本作業。故為提供更加便民之服務，並兼顧使用者付費之原則，本局評估先從本人臨櫃申請謄本實施免收門牌查詢建號之費用。為評估此便民服務對於歲入及臨櫃案件量之影響，爰調查 109 年度各地所以本人(所有權人)申領各類謄本之案件量，並計算可能減收之金額，進行後續可行性評估。此類案件 109 年度合計 6,529 件，僅佔全部臨櫃案件量之 1.5%，故整體評估後，因實施效益有限且可能造成臨櫃人員作業上之複雜度並與鼓勵民眾使用網路電子謄本之精神有違，故經研議後未實施此便民服務。惟本局仍會不斷提出其他便民服務方案，並持續精進提供更好之服務，進而提升線上服務系統使用量。

本人申領各類謄本查詢門牌之案件量	
年度	109年
板橋地政事務所	1,323
新莊地政事務所	855
新店地政事務所	627
汐止地政事務所	368
淡水地政事務所	449
瑞芳地政事務所	144
三重地政事務所	1,115
中和地政事務所	926
樹林地政事務所	722
合計(單位:件)	6,529
減收金額(單位:元) (查詢費用單筆20元)	130,580

表 4-1 申請謄本免收查詢閱覽費數據

資料來源:新北市政府地政局

(二) 免申請系統帳號-使用信用卡付費申請地政電子謄本

現行若要線上申請電子謄本，需申請廠商會員之帳號，而申請系統會員帳號，因須檢附身分證明文件核對申請人身分，故無法及時完成，需費時1至2工作日，致若有需求無法及時申請謄本資料。而使用線上申請電子謄本需申請會員帳號，其原因除控管除帳務管理外，另一原因係為符合政府資訊公開法第10條規定及檔案法規定記錄申請人申請資訊，以利提供所有權人、法院等機關謄本之調閱紀錄。為減少民眾使用系統需申請帳號之困擾，提升系統便利性，本局於109年上半年度行銷策略暨營運管理會議業已提案，請廠商評估增加線上身分認證登入之方式，並配合多元支付管道。廠商經評估後提出以自然人憑證進行身分識別並搭配信用卡付費之方案，若順利完成，未來民眾使用系統將無需另外申請用戶帳號，能即時查詢或申請謄本，並使用信用卡線上支付款項，藉此提供更加多元化之系統登入方式，提升更多民眾的使用意願，增加系統建置效益。

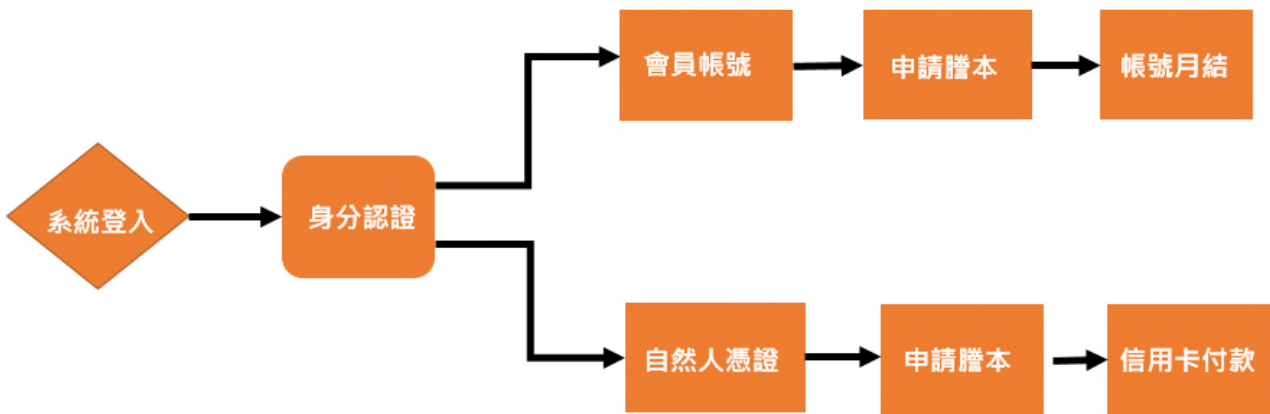


圖 4-10 信用卡付費申請地政電子謄本簡易圖

資料來源:新北市政府地政局