

# 新北市政府 112 年度自行研究報告

地政事務所受理民眾來電原因探討-以新北市中和地政事務所為例

研究機關：新北市中和地政事務所

研究人員：張辰尉

研究期程：111 年 9 月 1 日至 112 年 10 月 30 日

## 新北市政府 112 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	地政事務所受理民眾來電原因探討-以新北市中和地政事務所為例
期程	自 111 年 9 月 1 日至 112 年 10 月 30 日
經費	無
緣起與目的	探討民眾來電諮詢本所各課室業務之種類與情形，藉以瞭解民眾對於本所各項服務之需求，以提供民眾更完整業務資訊及便民服務措施。
方法與過程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文獻回顧過往各機關對於洽公民眾來電數據之分析。</li> <li>2. 進行本所數據資料蒐集及統計分析。</li> <li>3. 分析民眾來電數據對於本所施政宣導及服務資源之影響。</li> </ol>
研究發現及建議	<p>綜觀本次數據分析結果，可得到以下研究發現：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究期間每日由總機人員接聽轉接處理通數共約 66 通，即每日需花費約 330 分鐘於接聽洽公民眾電話上。顯見資訊時代，民眾仍習於以電話方式來電諮詢各項業務。惟現行已有部分機關運用 AI 技術開發智能客服，以降低民眾等待服務時間，未來應朝此方向發展。</li> <li>2. 應為他機關業務而誤撥至本所之通數比例約占 6%，顯見本所部分業務與他機關權責易混淆情形，仍有待後續宣導改善。</li> <li>3. 繼承、買賣、贈與、設定、清償仍為民眾來電地政事務所洽詢之前 5 大原因，後續仍應持續加強宣導並提供易讀易懂之資訊與民眾，以減少民眾來電頻率。</li> </ol>
備註	

## 目錄

壹、	摘要 .....	1
貳、	研究動機及目的 .....	2
參、	研究方法 .....	3
肆、	來電數據統計分析之研究 .....	4
伍、	研究發現 .....	14
陸、	結論及建議 .....	15
柒、	參考文獻 .....	17
捌、	附錄 .....	18

## 圖目錄

圖一、研究期間總機來電數統計圖 .....	4
圖二、研究期間總機來電數及案件總收件數折線圖 .....	5
圖三、各課來電數佔比圖 .....	6

## 表目錄

表一、研究期間各月份平均來電通數表 .....	5
表二-統計期間總收件數及叫號數變動情形.....	5
表三-登記類別來電數前5名列表 .....	7
表四-110年民眾現場諮詢登記課業務排行前6名列表.....	7
表五-研究期間民眾諮詢地價課業務來電數排行列表.....	8
表六-研究期間民眾諮詢資訊課業務來電數排行列表.....	9
表七-研究期間民眾諮詢地籍課業務來電數排行列表.....	9
表八-研究期間民眾誤撥至本所來電數統計表.....	10
表九-111年9月至112年2月來電原因逐月變動情形.....	11-12
表十-研究期間同仁通話轉接接聽數前10名 .....	13

# 地政事務所受理民眾來電原因探討

## -以新北市中和地政事務所為例

### 壹、摘要：

地政事務所為第一線為民服務機關，需替民眾解答有關不動產相關各項疑問。惟過往多僅針對現場洽公民眾問題或實際辦理各類案件民眾補正情形進行探討，並未有針對民眾來電問題種類進行分析。故為了解實際民眾電洽本所瞭解之業務種類及性質，本報告係針對各項民眾問題進行統計探討。

又，現行各地政事務所於探討業務量時，皆無將電話接聽數量納入考量，故為了解民眾來電數量是否對個別承辦人員產生業務壓力及辦公效率排擠效應，本報告亦針對本所各承辦人日常接聽電話數量進行統計分析。

最後，新北市各地政事務所歷年均針對民眾便民措施不斷推陳出新，惟各項施政宣導管道及宣導有效性，尚難以評估。故本研究綜合研究區間各月份民眾來電問題種類變動情形與本所各項施政宣導期程進行比較，用以驗證本所各項施政宣導有效性，做為未來政策推廣之參考依據。

## 貳、研究動機與目的

新北市中和地政事務所前於 110 年時，曾針對民眾現場或來電諮詢情形進行分析，惟該次分析僅針對登記業務部分，尚無法了解各課室相關業務民眾來電洽公諮詢情形，故難以針對服務品質進行改善。

故自 111 年第二季起由總機人員就每日接聽之來電原因進行簡要統計，並於季末進行分析，檢視民眾較常諮詢之原因，提供民眾較常見之問題解答。並透過來電原因分析，檢視政策宣導是否確實傳達予民眾，檢討各項政策宣導管道成效，以提升本所為民服務品質。

又，洽公民眾來電原因眾多，部分問題皆須機關同仁耗費相當時間進行處理，惟過往中和地政事務所並未曾針對電話來電數據進行同仁業務負擔分析。故本次研究係將來電數據對於同仁非例行業務造成之負擔予以量化，並就結果進行業務量調配之參考依據，並研擬未來解決方向，期能減少課室內同仁除例行業務外之勞逸不均之情形。

## 參、研究方法

### 1、 研究期間

資料蒐集期間自 111 年 9 月至 112 年 2 月，共計 6 月，工作天數 131 天。

### 2、 研究對象

於本所辦公時間來電洽詢地政業務之民眾。

### 3、 研究範圍

於本所辦公時間來電洽詢地政業務之電話通數及內容。

### 4、 研究數據篩選

#### (1)、 研究數據排除之例外情形

本研究排除民眾來電後接通後即掛斷、民眾撥錯(且非屬稅捐處或戶政業務者)，共 32 通。另，民眾逕撥承辦人分機，因未經總機人員接聽，亦非屬本次統計分析範圍。

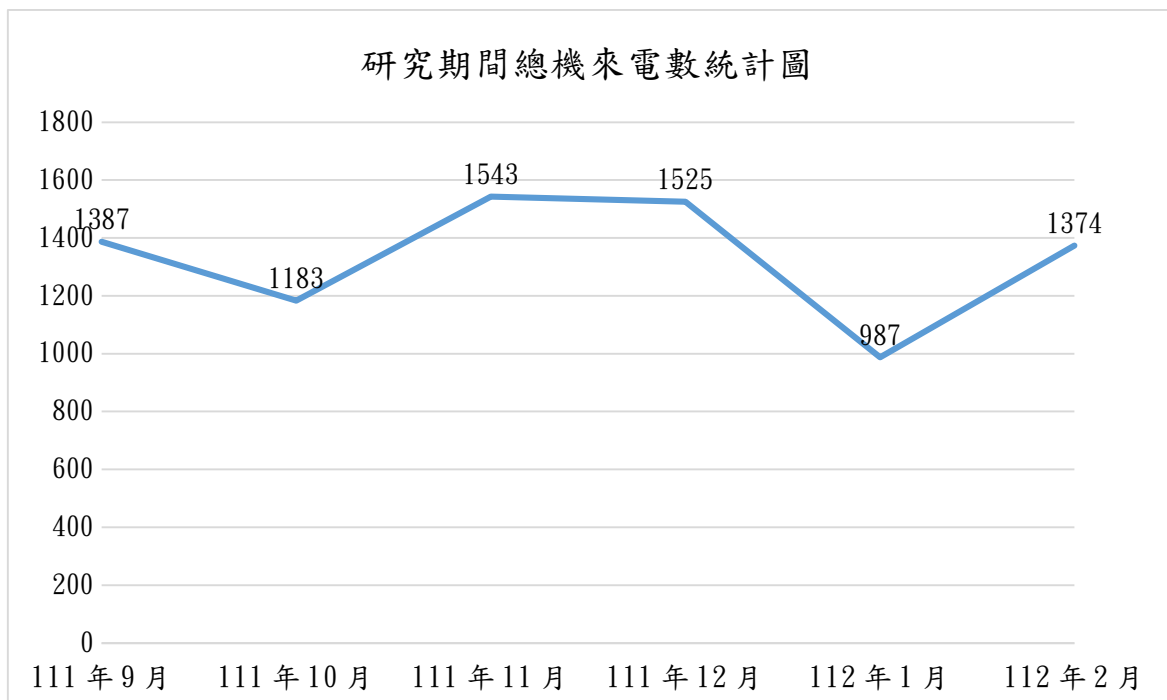
#### (2)、 總研究資料筆數

綜上，篩選後本次研究總來電筆數為 7,999 通。

## 肆、來電數據統計分析

### 一、數據總覽

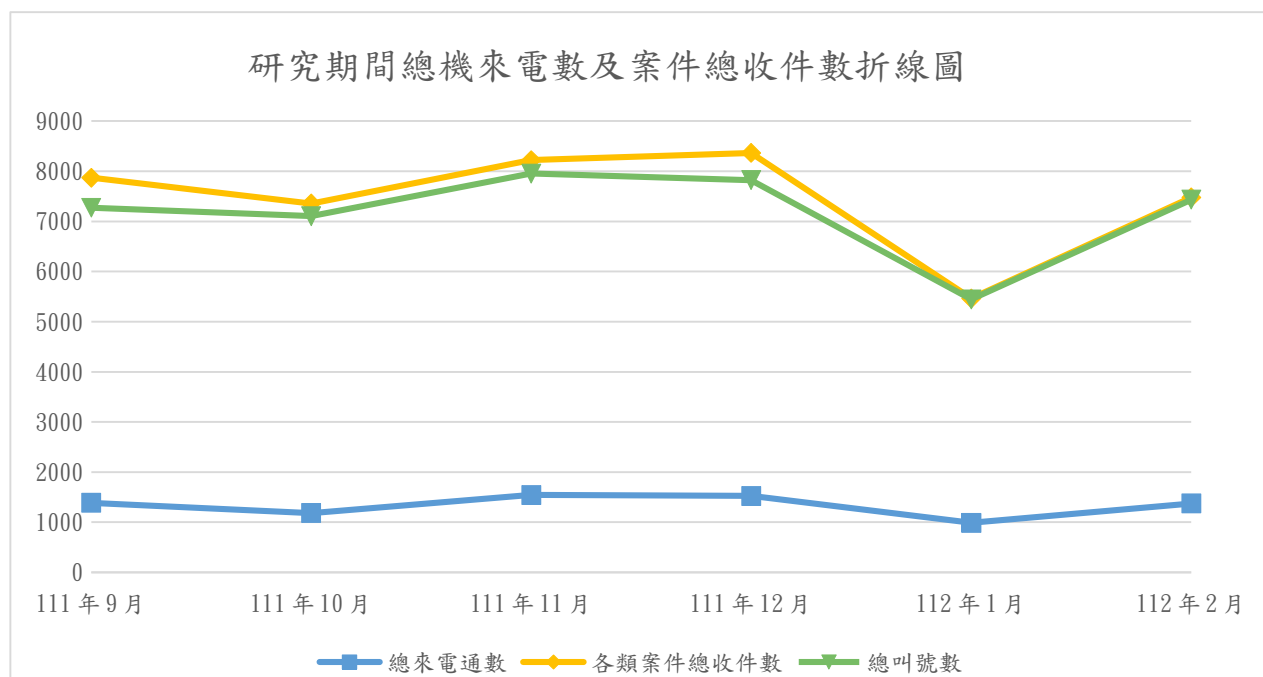
本研究統計區間受理民眾來電通數共計 7,999 通，其中各月份來電通數；111 年 9 月份來電數 1,387 通、10 月份來電數 1,183 通、11 月份來電數 1543 通、12 月份來電數 1525 通，112 年 1 月份來電數 987 通、2 月份來電數 1374 通。又，各月份總工作天數共為 121 日，故各月份平均來電通數統計表如下表一，呈現逐月減少之趨勢。經對照本所每月各類案件收件量及叫號數量變動情形(如下表二)，其趨勢大致相符(如下圖二)，可推知民眾仍多有先以電話洽詢後再至地政事務所洽公之慣性。因此，如何對民眾宣導地政業務，減少民眾須來電洽詢之比率，為本所重要課題。研究期間總機統計圖如下：



圖一、研究期間總機來電數統計圖

表一、研究期間各月份平均來電通數表

月份	111年9月	111年10月	111年11月	111年12月	112年1月	112年2月
總來電通數	1387	1183	1543	1525	987	1374
工作天數	21	20	22	22	16	20
平均來電通數	66	59	70	69	62	69
各類案件總收件數	7870	7356	8220	8368	5464	7480



圖二、研究期間總機來電數及案件總收件數折線圖

表二-統計期間總收件數及叫號數變動情形

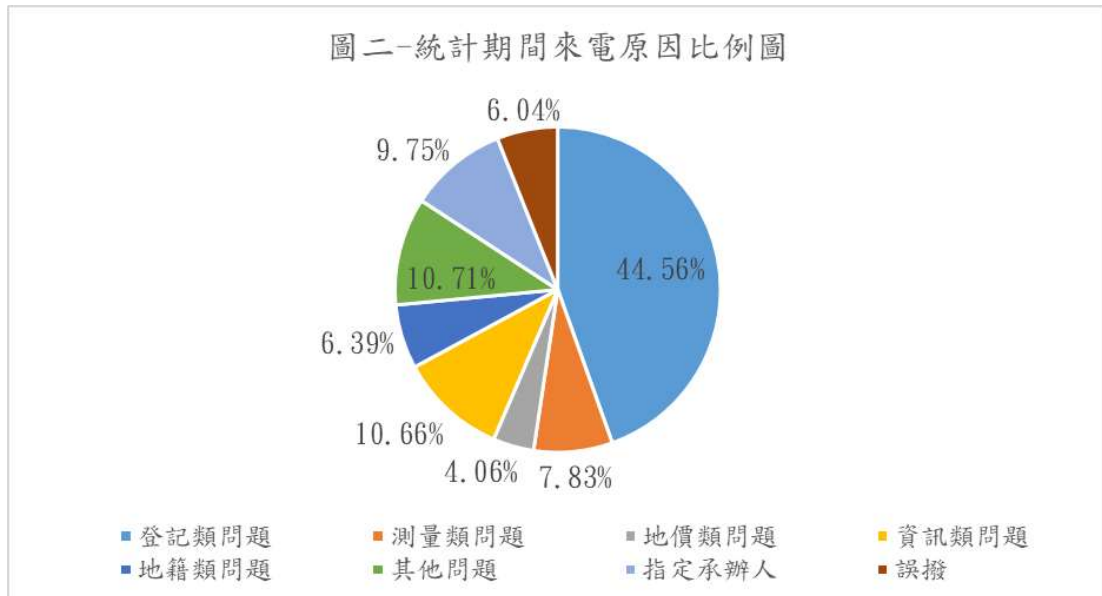
	各類案件總收件數	總叫號數
111年9月	7,870	7,272
111年10月	7,356	7,105
111年11月	8,220	7,954
111年12月	8,368	7,826
112年1月	5,464	5,445
112年2月	7,480	7,434

## 二、各課室來電原因分析

### (一)各課來電數占比

將來電類型以課室作為區分，登記類問題共 3,564 通佔 44.56%、測量類問題共 626 通佔 7.83%、地價類問題共 325 通佔 4.06%、資訊類問題共 853 通佔 10.66%、地籍類問題共 511 通佔

6.39%，其他類問題及指定特定承辦人則分為 857 通及 780 通，佔 10.71%及 9.75%。他機關業務誤撥至本所則有 483 通佔 6.04%，顯見民眾電洽本所，仍以登記業務諮詢為最大宗，其次分別為資訊業務諮詢(多為謄本申請)及測量業務諮詢。



圖三、各課來電數佔比圖

(二)登記課來電問題分析：

經資料彙整扣除各類無法綜整之登記問題來電數共 1,929 通後，民眾有明確表達需洽詢之登記類別之來電數前 5 名整理如下表：

表三-登記類別來電數前 5 名列表

來電原因	來電數
登-繼承	605
登-清償	543
登-書狀補給	273
登-設定	188
登-贈與	151

前開結果經與本所 110 年民眾諮詢登記業務情形分析報告比對，可見民眾電話或現場諮詢原因排名大致相同(如下表四)，且皆為民眾自行申辦案件比例較高之登記原因(中和地政事務所機關內部業務數據報告《110 年民眾諮詢登記業務情形分析報告》、2022)。顯見，民眾較常自行辦理之登記原因趨勢仍未改變，且洽公民眾亦習慣於至本所辦理登記業務前先行以電話詢問相關規定，前開登記原因仍應針對應備文件、办理流程或書表填寫加強對外宣導，減少民眾來電詢問次數。

表四-110 年民眾現場諮詢登記課業務排行列表

排序	登記原因
1	繼承
2	買賣
3	贈與(含夫妻贈與)
4	分割繼承
5	他項權利塗銷(即清償)
6	設定
7	書狀補給

(三)測量課來電問題分析：

經分析相關資料後，民眾較常諮詢之測量業務為陽台補登申請及鑑界申請問題，分別有 90 通及 44 通，其餘依序為：建物第一次登記問題、測量成果圖疑義、(指)鑑界排程問題、天候不佳是否仍會

施測、測量費用詢問等等，惟詢問數皆較前開 2 項業務有一定差距，故不逐一表列。由前開來電分析結果，可見陽台補登問題仍為轄區內民眾較常有疑問之業務，後續或可利用本所 Instagram 帳號或其他相關管道，繼續向民眾進行宣導。

#### (四)地價課來電問題分析：

地價業務民眾最常來電原因為實價登錄相關問題，佔地價類來電問題比例達 8 成，每月通數皆穩定維持於 40 通左右。惟值得注意的是，本所於 111 年 6 月推出預售屋實價登錄常見錯誤態樣供地政士參考後，來電通數曾降低至約 30 通左右，故後續仍應針對提升實價登錄 A2 申報比例以及地政士辦理實價登錄業務時常見疑問予以新增補充，以減少地政士需來電詢問之情形。

另，112 年 1 月 10 日平均地權條例修法三讀，雖新制尚未正式上路，惟後續是否對本所來電數造成影響尚待觀察。

表五-研究期間民眾諮詢地價課業務來電數排行列表

統計類別	來電數	比例
價-實價登錄問題	262	80.6%
價-其他問題	9	2.8%
價-公告地價及公告現值問題	54	16.6%
總計	325	

#### (五)資訊課來電問題分析：

經彙整資訊類來電問題，來電原因多為謄本申請問題共計有 376 通，佔資訊課問題數 71%，如再加計線上申請謄本問題可達 73%，民眾洽詢之問題種類較具單一性，與地價課性質較為接近。足見謄本申請之資格、申請方式之宣傳應有其潛在客群。本所於 112 年 4 月份已提供公寓大廈三類謄本申請指南相關文宣，並於新北地政局臉書專頁發布貼文，以期能減少民眾針對公寓大廈三類謄本申請相關疑問。

另，住址隱匿為近來重點推廣措施，惟統計期間尚無針對住址隱匿來電通數分別計算，將於後續統計類別新增本項分類進行統計。

表六-研究期間民眾諮詢資訊課業務來電數排行列表

統計類別	來電數	比例
資-謄本申請問題	724	84.80%
資-其他問題	109	12.80%
資-線上申請謄本問題	17	2.00%
資-本所網站問題	3	0.40%
總計	853	

(六)地籍課來電問題分析：

經統計地籍課業務相關來電問題，最大宗為案件進度查詢，其次為機關位置及交通方式，惟案件進度亦可藉由 QR CODE、本所官網等管道進行查詢，後續將再行推廣其他管道，以達便民之效。機關位置及交通方式，考量轄區年長者眾多，較不諳網路查詢，故常以來電諮詢，該項數據尚屬合理。惟其他問題部分多為洽詢本所營業時間及中午時間是否有提供服務，該部分於後續辦理總機來電統計時，將再行併入機關位置及交通方式，以機關資訊為類別進行計算，如該部分佔比仍未下降，將本所機關資訊進行宣傳。

另外，領件業務諮詢則多與辦理領件業務時需攜帶之文件有關，將加強於前端宣導民眾領件時應備之物件，以減少民眾詢問機率。

表七-研究期間民眾諮詢地籍課業務來電數排行列表

統計類別	來電數	比例
籍-查詢案件進度	158	30.92%
籍-機關位置及交通方式	137	26.81%
籍-其他問題	26	5.09%
籍-檔案應用問題	77	15.07%
籍-案件登記錯誤	11	2.15%
籍-領件問題	102	19.96%
總計	511	

### 三、其他來電原因分析：

#### (一)誤撥之情形

經綜整相關數據，亦發現民眾對於本所業務常見誤解亦佔據相當之比重，如前開圖二所示民眾誤撥本所電話所佔比例有 6.04%，其中民眾欲撥至稅捐處或國稅局誤撥至本所來電數有 396 通，欲撥至戶政事務所誤撥至本所則有 87 通，合計共 483 通。

經彙整各月份誤撥通數如下表七，可見戶政類誤撥通數各月份差距並不大。惟經查地價稅開徵期間為 11 月 1 日至 11 月 30 日，洽公民眾對於不動產相關稅務，無法分辨權責機關，應為導致稅務問題誤撥至本所之主因，後續年度或可配合不動產相關稅務開徵期程，進行相關宣導，減少民眾誤撥或誤至本所洽公機率，可減少本所處理上之行政成本。

#### (二)各月份來電原因變動情形

經比對各月來電數據，可觀察民眾來電洽詢業務具時序上之趨勢，如 112 年農曆新年期間為 1 月 20 日至 1 月 29 日，於 12 月份民眾洽詢設定業務之來電通數即為倍數成長，顯見過年期間經濟情形較不寬裕之民眾，有其融資需求。其他登記類諮詢數量亦有於 12 月呈現上升趨勢，顯見民眾仍有希望於農曆年前將洽公事務結束之現象。

表八-研究期間民眾誤撥至本所來電數統計表

	誤撥-稅務相關問題	誤撥-戶政相關問題
111 年 9 月	62	21
111 年 10 月	65	10
111 年 11 月	106	19
111 年 12 月	81	9
112 年 1 月	36	10
112 年 2 月	46	18
總計	396	87

另因民眾將不動產贈與直系親屬每年有其限額，故過往即常見民眾於12月底及1月分別訂立贈與契約，並於1月併同送件，一次申辦2年度贈與登記案件，可減省民眾至地所洽公次數，此現象亦可由電話通數得知12月起贈與類洽詢電話通數明顯增加。

測量問題類，與111年12月數據大量上升，經查應與本所當時正在辦理之東帝士逕為分割及更正案有關，致接獲大量民眾來電洽詢。後續如有此類情形應予利用紙本文宣或本所IG貼文將該案案情及辦理時常見問題分享予民眾，減少民眾須來電洽詢之機會。

表九-111年9月至112年2月來電原因逐月變動情形

原因	期間	111年				112年		總計
		9月	10月	11月	12月	1月	2月	
找承辦人		125	140	139	136	107	133	780
其他		200	129	175	127	79	147	857
測-土地分割問題		-	-	-	4	-	-	4
測-土地鑑界申請		-	1	5	6	6	3	21
測-其他問題		50	46	68	131	89	93	477
測-法院會勘問題		2	3	1	-	-	-	6
測-建物成果圖問題		-	-	1	2	-	-	3
測-第一次測量案件申請		-	-	2	-	-	-	2
測-陽台補登申請		2	9	4	-	-	-	15
測-陽台補登問題		17	16	15	14	16	12	75
測-鑑界問題		8	6	3	6	-	-	23
登-地籍異動即時通問題		7	8	15	12	1	-	43
登-書補		48	41	35	59	33	57	273
登-清償		89	94	98	86	74	102	543
登-設定		29	19	21	58	21	40	188
登-登記問題		286	210	324	313	202	300	1,635
登-買賣		17	21	38	27	8	15	126
登-贈與		33	26	25	36	12	19	151
登-繼承		86	67	108	128	91	125	605
資-本所網站問題		-	2	-	1	-	-	3
資-其他問題		21	30	31	17	3	7	109
資-線上申請謄本問題		1	3	11	2	-	-	17
資-謄本申請問題		140	109	146	128	77	124	724
誤撥-戶政相關問題		21	10	19	9	10	18	87
誤撥-稅務相關問題		62	65	106	81	36	46	396
價-公告地價及公告現值問題		7	11	10	11	3	12	54
價-其他問題		3	2	1	3	-	-	9
價-實價登錄問題		42	35	49	47	46	43	262
籍-其他問題		2	4	6	3	9	2	26

原因	期間	111年				112年		總計
		9月	10月	11月	12月	1月	2月	
籍-查詢案件進度		34	31	29	19	27	18	158
籍-案件登記錯誤		3	4	3	-	1	-	11
籍-領件問題		10	13	19	24	9	27	102
籍-機關位置及交通方式		36	28	23	12	19	19	137
籍-檔案應用問題		8	9	17	23	8	12	77
總計		1,387	1,183	1,543	1,525	987	1,374	7,999

### (三)同仁接聽總機轉接電話情形

過往於統計同仁業務量時，較少針對來電量進行分析，惟每日電話接聽屬仍需花費同仁辦公時間處理之非例行業務(張佳璇、胡龍騰、2018)，故本次分析綜整第二季本所同仁接聽轉接電話排行前10名如下表(總機人員如未將該次來電轉出，則將該次計算於總機人員)，因現行計算業務量體時，過往因統計困難未將接聽電話通數納入參考，本研究數據可作為各業務課室評估同仁無形業務時之參考依據(王貞淑，周棟祥，林湘霖，王復中，賴正育、2022)。

表十一-研究期間同仁通話轉接接聽數前10名

分機	接聽總數	平均每日電話數	百分比
446(總機人員)	1792	14.81	22.41%
534	594	4.91	7.43%
138	262	2.17	3.28%
208	259	2.14	3.24%
135	244	2.02	3.05%
114	237	1.96	2.96%
313	232	1.92	2.90%
137	230	1.90	2.88%
136	229	1.89	2.86%
140	229	1.89	2.86%

## 伍、研究發現

- 1、依前開分析結果，研究期間總來電數共 7,999 通，工作天數共 121 天，即每日由總機人員接聽轉接處理通數共約 66 通，以本所來電接聽時間限制 5 分鐘之上限計算，共需花費 330 分鐘於接聽洽公民眾電話上，該數據尚不含民眾逕洽承辦人之來電時間。顯見資訊時代，雖本所已將大部分業務辦理範本、施政措施、洽公資訊置於本所官網，仍有部分民眾習於以電話方式來電諮詢各項業務。
- 2、地政事務所對外較主要工作項目為不動產登記業務。登記類來電原因多與登記原因有較大關聯，民眾來電屬可按登記原因分類者可達 52.9%。且自本所 108 年起每年度針對民眾辦理土地登記原因進行分析數量前 5 名皆固定為繼承、清償、書狀補給、設定、贈與，與本次來電分析結果相吻合。
- 3、應為他機關業務而誤撥至本所之通數共有 483 通，比例約占 6%，通數比例甚至已逾地價類問題來電數，甚至與資訊及地籍類來電數占比相當，顯見本所部分業務與他機關權責易混淆情形，仍有待改善。
- 4、總機人員接聽後未轉出之通數占 22.41%，顯見本所總機人員已具達成分擔同仁回答問題壓力之效能，此亦可由同仁單日接聽數多不超過 5 通獲得佐證，顯見由總機轉接之電話應尚不致造成同仁辦公負擔。惟本所總機僅有設置 1 人，是否會因回答前開比例問題而有排擠其他民眾來電轉接權益之情形，仍有待後續分析。

## 陸、結論與建議

綜上數據分析結果，有關本分析所提結論及建議，按未來辦理期程、預算編列難度，分為短期改善目標及長期發展目標，分述如下：

### 一、短期改善目標

- (一)、本所於 110 年民眾諮詢登記業務情形分析報告中，即分析出民眾較常詢問之登記原因為繼承、買賣、贈與、設定、清償等 5 大類。且本所該報告撰寫後即針對前開登記原因進行各式宣導，然而，本次分析結果顯示，上開登記原因仍為民眾最常來電諮詢之類別。顯見前開宣導因其為較常見之登記原因且因個案情形不同，民眾自辦比例亦較高，本所目前提供之宣導尚未能有效解決民眾問題，致來電比例亦偏高。故後續應可續對於前開登記原因提供客製化宣導予民眾，以能減少民眾來電洽詢次數。
- (二)、誤撥來電佔總來電數 6%，有影響總機處理本所業務效能之虞，亦增加同仁無謂接聽負擔。後續應考量依本次分析結果與稅務機關或戶政機關進行聯合宣導，以求能減少洽公民眾誤撥次數及行政資源浪費。
- (三)、每日約有 15 通電話是由總機同仁回答完成未再轉出，惟總機同仁回答民眾問題時，倘有其他民眾來電則需由第二總機同仁代接，無形中造成總機資源之浪費，亦造成代接同仁工作負擔。故後續應加強總機同仁應答速度及能力，以及快速瞭解民眾問題將電話轉出之能力。同時，重新檢視現行總機同仁問答集內容是否已涵蓋前開常見問題，並進行滾動式修正及調整，提供予須接聽總機之同仁。

### 二、長期發展目標

綜上述短期改善目標(一)所述，目前地政事務所來電種類大宗仍

為登記業務問題，又本次研究既已歸納出民眾諮詢不動產登記類別具相當固定性，故應參考他公務機關以AI技術開發之智能客服為發展方向，編列預算及研擬相關建置計畫，以民眾較常詢問之問題進行地政類智能客服開發，使用人工智慧科技減少民眾須來電洽詢機率，亦減少民眾因總機忙線有服務遭排擠之情形，並降低地政事務所人力負擔。如獲成功，或可推展至他縣市地政機關，共同辦理系統營運，以降低維護成本。

另本項分析報告亦有其資料上之缺陷有待改善，茲將相關建議分述如下：

- 一、因本次統計僅就本所業務項目進行初步分類，來電原因種類尚不夠多元。使得各課室來電原因屬於其他者偏多，導致本次分析結果收到影響，而未能有更深入之探討。故後續，將修正本項缺陷，並重新進行母體資料蒐集，再行分析中、長期程來電原因變動情形。
- 二、民眾倘詢問之問題倘為跨課室之題目，則不易分析，本次分析係以民眾所提第一個問題進行分析，惟該分析方式並未臻完善。且總機人員之判讀，亦容易影響統計結果。

## 柒、參考文獻

1. 張佳璇、胡龍騰，《非例行性績效業務重要性之研究：公部門管理中失落的拼圖》，107年12月行政暨政策學報第67期 第79至125頁
2. 王貞淑，周棟祥，林湘霖，王復中，賴正育，《重規劃公部門之整合式話務客服系統—以台灣中央健保署為例》，111年4月1日管理與系統；29卷2期 第241至279頁
3. 新北市中和地政事務所，機關內部業務數據報告《111年第二季總機來電原因簡要分析報告》
4. 新北市中和地政事務所，機關內部業務數據報告《110年民眾諮詢登記業務情形分析報告》

## 捌、附錄

自行研究計畫統計附錄-來電原因統計數據