

# 新北市政府 108 年度自行研究報告

透過顧客導向觀點探討政府機關服務品質缺口問題

-以新北市政府工務局為例

研究機關：新北市政府工務局

研究人員：曾主任淑娟、黃股長偉慧、吳科員欣怡

研究期程：108 年 1 月至 12 月

## 新北市政府 108 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	透過顧客導向觀點探討政府機關服務品質缺口問題-以新北市政府工務局為例
期程	108 年 1 月至 12 月
經費	結合業務，無另增加本研究經費。
緣起與目的	<p>鑒於政府機關提供之服務與民生息息相關，服務品質提昇已成為政府機關首要探討課題，亦為影響機關形象良窳之關鍵因素。而民眾期待與實際感受之服務水準間往往存有落差，造成服務品質缺口及影響人民對於政府之滿意度，如何瞭解造成此缺口之因素並進而填補缺口為本研究主要目的。</p> <p>又民眾對於政府而言為最主要之外部顧客，本研究嘗試透過顧客導向(Customer Orientation)觀點以新北市政府工務局為例，探討民眾預期的服務水準與實際感受的服務水準間之差異，作為機關提昇服務品質參考，並提出相關服務品質精進建議，進而提昇服務品質及形塑機關形象。</p> <p>本研究亦採取「行動改善」策略，無論透過機關內部自省檢討或經由外部單位嚴格審視機關服務品質水準，皆是以問題解決之「循環改善模式」為主軸，從發現問題(服務失誤)、提出改善策略(服務補救)、檢視改善成效到品質再精進，四階段不斷循環檢討與修正，以不斷提升機關之服務水準，縮小本局服務品質缺口。</p>
方法與過程	<p>本研究透過蒐集國內、外專家學者研究文獻資料及相關理論，並參採機關內之次級資料，據以建構研究架構，並分為兩大主軸：</p> <p>(一)陳情案歷史資料內容統計分析</p> <p>本研究針對近 2 年陳情案件統計資料，包括人民陳情案件數量、逾限辦結比率、人民陳情滿意度分析等進行量化分析；並檢視民眾回覆不滿意實際案例，加以歸納及分析，嘗試立於一般民眾立場，從陳情人提出的「需求」與機關的「回應」間是否能真正連結，提出改善建議，作為後續精進改善之參考，最後再與業</p>

	<p>務單位討論改善策略，以有效提升本局人民陳情案件回覆品質。</p> <p>(二)秘密客實地訪查</p> <p>透過非機關人員進行秘密客實地評核，以真實呈現機關服務樣貌，並瞭解民眾對於機關提供服務之滿意度，及造成民眾不滿意之問題所在。</p> <p>從成立稽核團隊、設計檢核指標及情境題、秘密客實地評核、召開檢討會議、實施精進作為等，為一不斷循環改善、追求品質提升之過程。</p>
<p>研究發 現及建 議</p>	<p>服務品質改造為「P-D-C-A」不斷循環改善的過程，自 107 年起透過秘密客評核發現問題(PLAN)，包括第一線人員服務禮儀及陳情案回覆品質，都與民眾期待的水準有一定落差；發現問題後實施了改善策略(DO)，包括召開檢討會議、訂定服務禮儀規範、辦理教育訓練及調整輪值方式等；並於 108 年秘密客第 2 次評核檢視問題改善成效(CHECK)；最後針對服務品質的弱項不斷進行改進及再優化(ACT)。透過以顧客導向為核心，不斷地精進機關服務品質，展現為民服務之熱忱，於研究過程中，發現同仁已能將「服務品質」、「顧客導向」等概念，潛移默化為內在價值，進而表現於為民服務之外在行為上，為本研究之重要成果。</p> <p>未來仍應持續朝服務品質不斷提升之目標邁進，故提出以下建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續透過滾動式檢討改善，以提升服務品質。</li> <li>2. 政府專業知識化繁為簡，縮小政府與民眾專業性認知之差距。</li> <li>3. 善用新科技提供民眾多元、便捷諮詢管道，提升服務品質。</li> <li>4. 針對單位內部為服務櫃檯及人民陳情案處理進行流程再造。</li> <li>5. 檢討內部法規制度，不合時宜即調整與修正。</li> <li>6. 研考單位雙重把關，提升人民陳情案之回覆品質。</li> <li>7. 加強承辦人教育訓練，傳輸正確理念及提升應對技巧。</li> </ol>

## 摘要

隨民主化發展、人民生活水準提高及自我意識抬頭，民眾對於政府提供公共服務的認知與需求逐漸提高，而民眾期待與實際感受之服務水準間往往存有落差，造成服務品質缺口及影響人民對於政府之滿意度。因此如何改善服務品質以提昇民眾滿意度，為政府機關越來越重視之課題。政府機關是為服務人民而設立，其所提供的服務品質是經由民眾的滿意或接觸經驗所決定，唯有不斷打破既有官僚框架，使改變從「心」開始，才能滿足民眾需求。

本研究嘗試透過顧客導向(Customer Orientation)觀點以新北市政府工務局(以下簡稱本局)為例，探討民眾預期的服務水準與實際感受的服務水準間之差異，並分為兩大主軸，第一部分為人民陳情案件分析，除針本局人民陳情案件進行數量、逾限比及滿意度等進行量化分析，並立於外部顧客立場針對人民陳情案件進行個案分析，從陳情人提出的「需求」與機關的「回應」間是否能真正連結，提出改善建議；第二部分為第一線服務櫃檯實地評核，透過非政府機關人員扮演秘密客，實地訪查本局第一線服務櫃檯之服務品質，以確切瞭解民眾期待與實際感受之服務水準間之落差，及瞭解造成此缺口之因素進而加以改善、填補服務缺口。

本研究亦採取行動改善策略，無論透過機關內部自省檢討或經由外部單位嚴格審視本局服務品質水準，皆是以解決問題之循環模式為主軸，從發現問題(服務失誤)、提出改善策略(服務補救)、檢視改善成效到品質再精進，四階段不斷循環檢討與修正，以不斷提升機關之服務水準，縮小本局服務品質缺口。

# 目錄

第一章 緒論	5
第一節 研究動機	5
第二節 研究目的、待答問題、研究限制	6
第二章 文獻探討	7
第一節 顧客導向	7
第二節 顧客滿意度	8
第三節 服務品質、服務失誤、服務補救	8
第三章 研究設計	11
第一節 研究架構	11
第二節 研究方法	12
第三節 研究流程	13
第四章 研究分析	14
第一節 人民陳情案件滿意度分析	14
第二節 第一線服務櫃檯實地評核	35
第五章 研究發現與建議	45
參考文獻	52
附錄	53
附錄一 新北市政府工務局服務品質專案評核表	53
附錄二 新北市政府工務局服務品質專案情境題	57
附錄三 新北市政府工務局服務櫃檯禮儀規範	72
附錄四 新北市政府工務局局務會議專題報告	74
附錄五 服務品質改造專案檢討會議	87

## 表目錄

表 3-1 106 及 107 年陳情滿意度比較表	16
表 3-2 107 至 108 年第 3 季年民眾回覆不滿意比率表	31

## 圖目錄

圖 3-1 研究架構	11
圖 3-2 研究流程	13
圖 4-1 106 至 107 年陳情案件數量統計圖	14
圖 4-2 106 至 107 年陳情案件逾限辦結比率	15
圖 4-3 107 年陳情案件民眾回覆不滿意類別分析圖	17
圖 4-4 107 年陳情案件民眾回覆不滿意單位分析圖	17
圖 4-5 107 年陳情案件不滿意原因分析	18
圖 4-6 107 至 108 年第 3 季陳情案件民眾回覆不滿意比率	30
圖 4-7 107 年秘密客實地評核整體服務品質成績	37
圖 4-8 108 年秘密客實地評核整體服務品質成績	41
圖 5-1 新北市政府工務局服務品質改造循環圖	45
圖 5-2 新北市政府工務局服務櫃檯標準作業程序	48
圖 5-3 新北市政府工務局公寓科人民陳情處理流程再造	49

# 第一章、緒論

關於服務失誤與服務補救在國外已累積多年之探討，而國內則方興研究之風氣，從相關國內外文獻觀察，多數學者進行研究，多以零售業、銀行、運輸業、餐旅業等為研究對象，有鑑於政府部門服務與一般民眾的生活息息相關，然而過去在探討國內公部門管理文獻則大多為服務品質、管理或組織變革、績效之研究且都以問卷調查為主，有關公部門服務失誤與補救的課題，仍鮮少在國內外研究論文上加以探討，以秘密客實地訪查及陳情案內容統計分析探討公部門服務失誤與補救，在國內本研究應為首例，可補相關研究之不足。

## 第一節 研究動機

鑒於政府機關提供之服務與民生息息相關，服務品質提昇已成為政府機關首要探討課題，亦為影響機關形象良窳之關鍵因素。而民眾期待與實際感受服務水準間往往存有落差，造成服務品質缺口及影響人民對於政府施政滿意度，如何瞭解造成此缺口之因素並進而填補缺口為本研究主要目的。

又民眾對於政府而言為最主要之外部顧客，本研究嘗試透過顧客導向(Customer Orientation)觀點以本局為例，探討民眾預期的服務水準與實際感受的服務水準間之差異，作為機關提昇服務品質參考，並提出相關服務品質精進建議，進而提昇服務品質及形塑機關形象。

## 第二節 研究目的、待答問題、研究限制

### 一、研究目的

本研究目的在於探討民眾「預期的服務水準」與「實際感受的服務水準間」之差異，並透過文獻分析、陳情案件處理資料分析及實地評核等方式，降低兩者間之認知差距，並根據研究結果提出具體建議，作為政府機關或其他領域者之參考。

### 二、待答問題

本研究藉由第一線服務櫃檯實地評核及針對人民陳情不滿意案件進行內容分析，探討服務失誤、服務補救及如何提升民眾滿意度。研究主要探討下列問題：

- (一) 民眾不滿意政府針對陳情案「回覆內容」之服務失誤類型為何?造成民眾期待落差之缺口為何?
- (二) 民眾對於本局第一線服務櫃檯人員所提供之服務之失誤類型及原因為何?
- (三) 服務失誤之不滿意個案中，政府應採取何種回應與服務補救?

### 三、研究限制

第一線服務櫃檯實地評核部分，因評核人員對於服務品質之主觀感受不一，於評核成績上有些微差距；另陳情案件處理資料分析部分，其中針對人民陳情不滿意案件之原因進行分析，因受限於本府滿意度調查問卷題項之設計，無法完全反映陳情人之心理感受。

## 第二章、文獻探討

### 第一節 顧客導向

政府服務注入顧客導向精神的時代已經來臨，蓋政府服務的優質，深受其顧客滿意度的影響，更由顧客的感受，決定服務的變革。誠如 Drucker(1954)曾指出顧客決定了企業的存在，企業的目的在創造更多的顧客，壯大己身的業績，奠定本身生存的正當性。同樣地，公民做為政府的顧客，亦決定了政府的興替與存在，政府的目的便是為顧客提供公共服務。由公共行政研究的發展而論，一九九〇可謂是新公共管理的年代，各種政府改造策略紛至沓來，其中顧客導向的策略，由於將公民類比為顧客，從而創發出許多新穎而實用的觀念與策略，值得吾人加以推介與評析。

顧客導向之觀點，係源自一九八〇年中期以來全球所盛行的「全面品質管理」(Total Quality Mangement)，因為就 TQM 而言，組織「高品質」目標之達成，就是指「對顧客需求的滿足」。換言之，顧客導向的重要內涵為：瞭解顧客需求，使顧客滿意。中國生產力中心副總經理萬以寧先生認為，組織最終服務是使顧客滿意，管理者應在組織中貫徹不斷的創造顧客滿意的經營，為了達到此目標，要定期調查「顧客滿意度」，並根據調查結果親自檢討，達到改變文化及組織改革。

Cocheu(1998)認為落實顧客導向的步驟有：步驟一、確認誰是顧客—首先必須先確認誰是顧客。步驟二、確認顧客的需求。步驟三、經營顧客關係—確認主要顧客需求為何，建立與顧客間的溝通管道。步驟四、組織再訓練—為了提供顧客良好的服務，組織除了提供硬體設備以外，對於直接面對顧客的員工更應提供適當的訓練。步驟五、建立回饋系統。

## 第二節 顧客滿意度

Kolter 等人(2007)指出顧客滿意係指顧客在購買產品後對其滿意與否，取決於顧客所期望之產品績效。若績效符合期望，則顧客滿意，若績效遠低於期望，則顧客不滿意。若績效超出期望，則顧客將有高度的滿意及愉悅。滿意是顧客與公司建立良好關係的開始，滿意會影響其再次購買的意願，並衍生其他購買行為。

林陽助(2003)提出五種會影響顧客滿意度的情況：

- (一)期望失調模式：客人的消費滿意與否受到他購買前的期望或感受的差異大小影響；
- (二)產品及服務特性：消費者對於服務或產品的滿意與否，受到顧客對於產品或服務特性的印象所影響。如顧客對於飛機的頭等艙和經濟艙就會有不同等級和預期。在此，消費者會在不同的服務特性或等級來進行取捨(trade-off)，視該服務特性的等級跟重要性而定；
- (三)顧客的情緒：消費者心情好壞會影響對於產品或服務的滿意度認知。
- (四)服務成功或失敗的歸因：消費者對於事情發生原因的認知，是否是疏忽於個人或服務人員的因素；
- (五)服務公平公正的認知：消費者的滿意度會受到公平的認知影響，對於個人是否有受到較好或較差的對待。

## 第三節 服務品質、服務失誤、服務補救

### 一、服務品質

在公部門領域中，提供服務是重要的任務之一，如何有好的服務品質，是政府機關最大的難題及挑戰，有不同的學者對於服務各有不

同的看法，Dutka(1994)認為服務(service)是真誠(Sincerity)，同理心(Empathy)，信賴度(Reliability)，價值(Value)，互動(Interaction)，完美的演出(Completeness)，賦予的能力(Empowerment)，由這七個意義來對服務加以詮釋。

Churchill& Suprenant(1982)也提出服務品質是為顧客對於服務的滿意程度，其滿意程度決定於實際提供的服務與顧客原來期望的差異，也可以說是，服務品質是顧客個人主觀認知的品質，且服務品質的優劣是由消費者個人主觀的認知，並不是很客觀的評估。

Parasuraman, Zeithaml and Berry(1994)提出認知服務的品質決定因素有：

- (一) 可靠性(reliability)：包含有績效和信賴度的一致性，意思是指公司提供第一次服務就做對，也表示說公司尊重其承諾。
- (二) 反應力(responsiveness)：包括員工提供服務的願意程度或敏捷，如服務馬上性。
- (三) 勝任度(competence)：具有執行服務時所需要知識與技能。
- (四) 禮貌度(courtesy)：指接待人員態度有禮貌、尊重、體貼和親切。
- (五) 溝通度(communication)：以客人聽得懂得語言與客人交談並願意聆聽客人所說的話。
- (六) 信用度(credibility)：指信賴感(trustworthy)、可信性(believability)和誠實，包括要牢牢記住客人的權益。
- (七) 安全度(security)：及要免於風險、風險和被懷疑。
- (八) 了解度(understand)：全新全意的瞭解客人的需求及認識在飯店來往的客人。
- (九) 有形性(tangible)：包括服務的實體設備，如飯店的設施、服務人員的外觀。
- (十) 接近性(access)：指易連繫，如地點方便、等待時間不會太長。

## 二、 服務失誤

服務失誤是由顧客主觀的認定，不一定是在服務提供上真的發生錯誤，所以只要是顧客認定有服務失誤皆會導致顧客滿意度下降。所以不可否認的，很可能因為消費者偏好(Consumer Preference)的存在，使得顧客在消費時，對於服務失誤的感受程度有所偏執。而服務失誤的產生大致上是由於顧客對於企業所提供的產品設備、服務系統、服務人員行為及公司政策等方面未達到其心目中的期望所致。關於服務失誤文獻之探討，學者 Binter, Booms and Tetrearlt 於 1990 年所提出的觀點，其認為若該服務未達成顧客的要求、發生不合理的延遲或低於顧客可接受水準時，就會產生服務的疏失。並歸納出服務失誤的三大來源：是否為服務傳送系統失誤、是否消費者是否有隱含或潛在的需求、是否為員工自動性行動。

## 三、 服務補救

Spreng, Harrell & Mackoy(1995)指出服務補救對於消費者整體滿意度有強烈影響，經由有效的補救，可與消費者進行溝通，消費者會相信服務提供者承認其錯誤，而將其服務失誤的負面效果減緩，轉移消費者歸咎失誤的方向，是故補救措施的正面效果，可降低原始失誤所帶給消費者的不良反應。

Tax and Brown (1998)則認為服務補救是一種過程，即確定服務失誤之後，有效地解決消費者問題、分類其原因，並產生資料以整合其他績效衡量方法，改善服務系統。Hart, Heskett and Sasser(1990)認為對服務缺失進行服務補救處理，就消費者衡量與消費者行為而言，會產生正面的影響，同時可提昇消費者與企業間的聯繫。若服務補救的措施沒有處理好時，反而使消費者不滿意的情緒高漲。

# 第三章 研究設計

## 第一節 研究架構

本研究所稱服務失誤非指政府機關提供錯誤之服務內容，而是政府傳遞之服務與民眾認知服務間所產生之落差而稱之，換言之，以民眾端的角度，接受服務不如需求或標準即為服務失誤，其引起民眾負面之觀感，進而對政府產生不信任感。廣泛而言，服務失誤發生層面得存在於民眾與服務提供者之間的任何接觸點，凡是民眾認為政府提供的服務不符合民眾需求或民眾內心標準，無論服務提供者是否有失誤，民眾均會認定服務提供者有失誤，這些情況皆屬服務失誤之範圍，本研究藉由分析服務缺口內容，反饋具體之建議予政府端調整修訂其運作模式，進而提供更為優質之服務，降低民眾預期性落差。

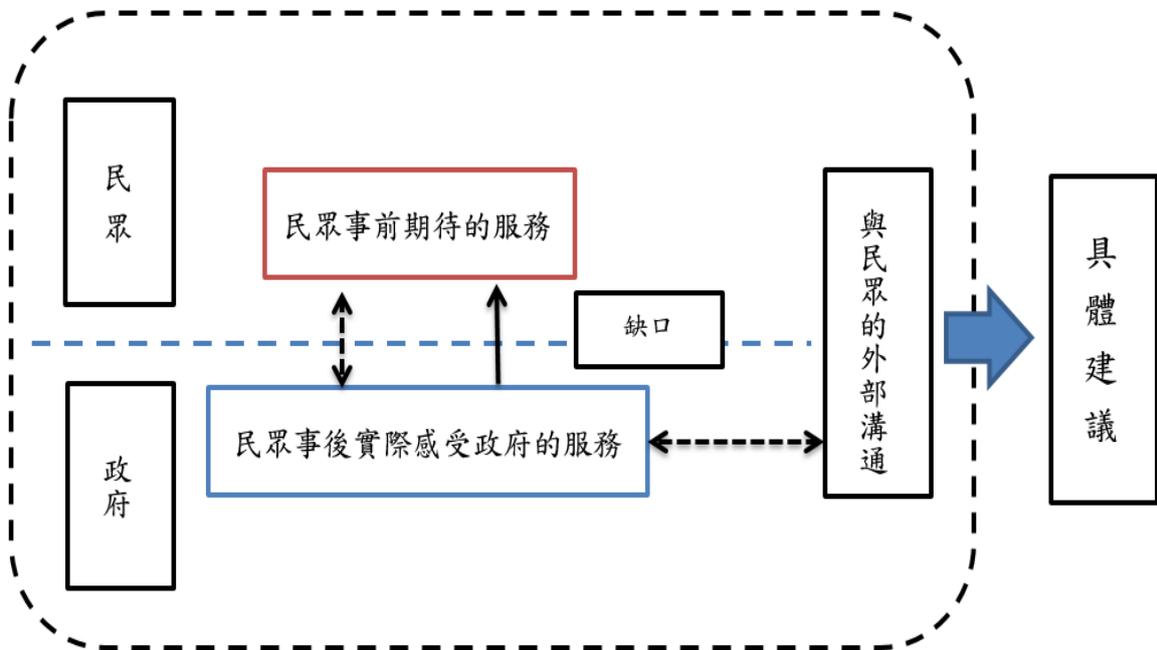


圖 3-1 研究架構

資料來源：本研究整理

## 第二節 研究方法

本研究透過蒐集國內、外專家學者研究文獻資料及相關理論，並參採機關內之次級資料，據以建構研究架構。

### (一)秘密客實地訪查

透過委外方式進行秘密客實地評核，以真實呈現機關服務樣貌，並瞭解民眾對於機關提供服務之滿意度，及造成民眾不滿意之問題所在。

### (二)陳情案歷史資料內容統計分析

本研究針對近 2 年陳情案件統計資料，包括人民陳情案件數量、逾限辦結比率、人民陳情滿意度分析等進行量化分析；並檢視民眾回覆不滿意實際案例，加以歸納及分析，嘗試以一般民眾立場給予適當建議，作為後續精進改善之參考，最後再與業務單位討論改善策略，以有效提升本局人民陳情案件回覆品質。

### 第三節 研究流程

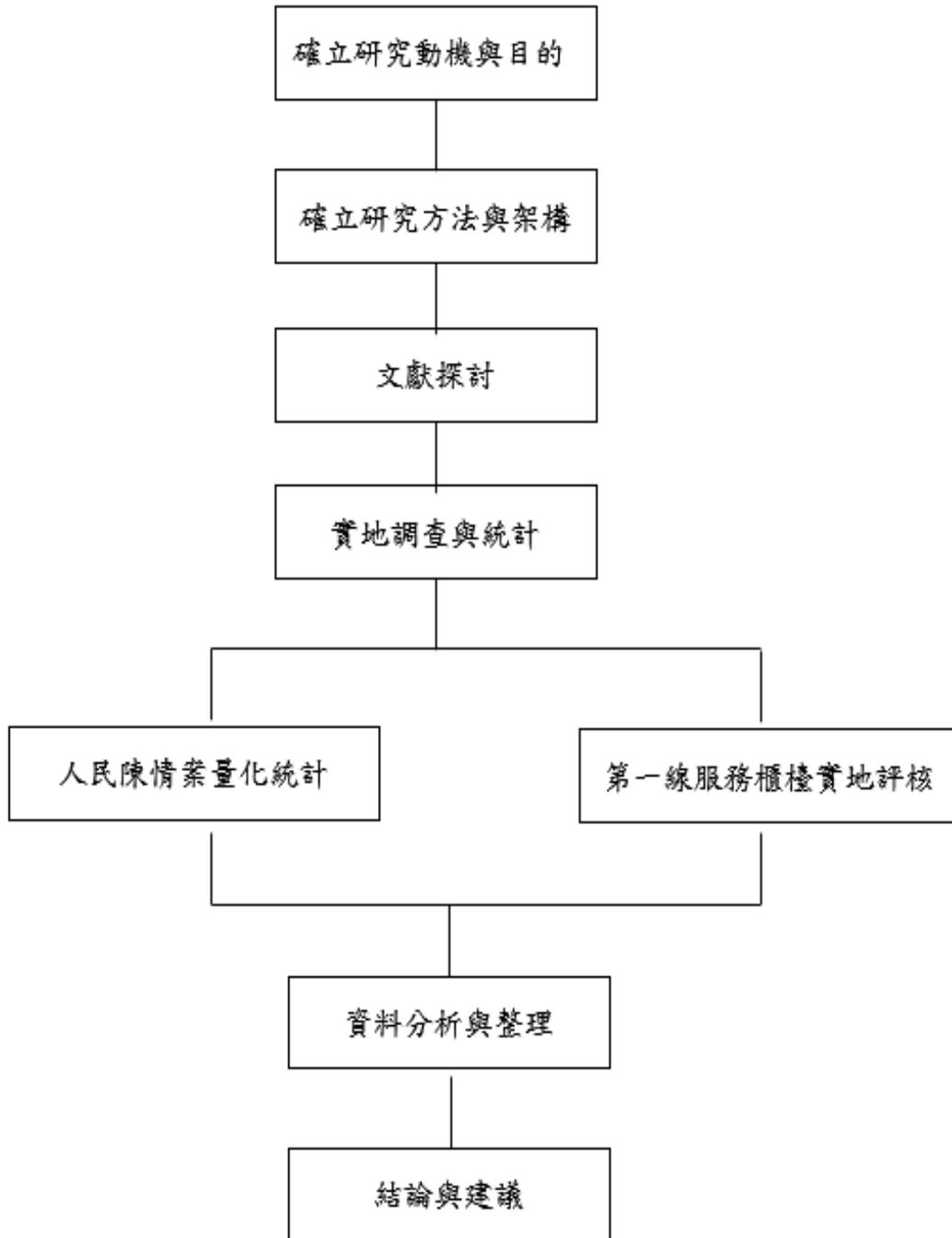


圖 3-2 研究流程

資料來源:本研究整理

## 第四章、研究分析

### 第一節 人民陳情案件滿意度分析

本局為本市建築管理之主管機關，相關業務繁雜，並與民眾日常生活息息相關，每日均受理大量人民陳情案件，處理人民陳情案件過程中常因公家機關與民眾立場不同，引發民眾不滿及對立，進而衝擊人民對於政府施政之印象及觀感。故能否迅速及妥適的處理民眾陳情案件，將影響民眾對於政府施政的滿意度。本研究主要以近 2 年本局陳情案件統計資料，針對人民陳情案件數量、逾限辦結比率、人民陳情滿意度分析等進行量化分析；另為降低民眾不滿意度，檢視 107 年民眾回覆不滿意案件，加以歸納及分析，並嘗試以一般民眾立場給予適當建議，作為後續精進改善之參考，最後再與業務單位討論改善策略，以有效提升本局人民陳情案件回覆品質，降低人民陳情案件不滿意比率。於研究過程中亦逐步提出降低人民陳情不滿意的改善建議供業務單位參考，以不斷地增進本局人民陳情案件處理品質。

#### 一、本局處理人民陳情案件整體現況

##### (一) 人民陳情案件數量統計

經統計近 2 年人民陳情案件數量，107 年本局陳情案辦結件數為 19,028 件，平均每月辦結件數約為 1,585 件。與 106 年 20,143 件相較，減少 1,115 件，呈現逐漸下降之趨勢。

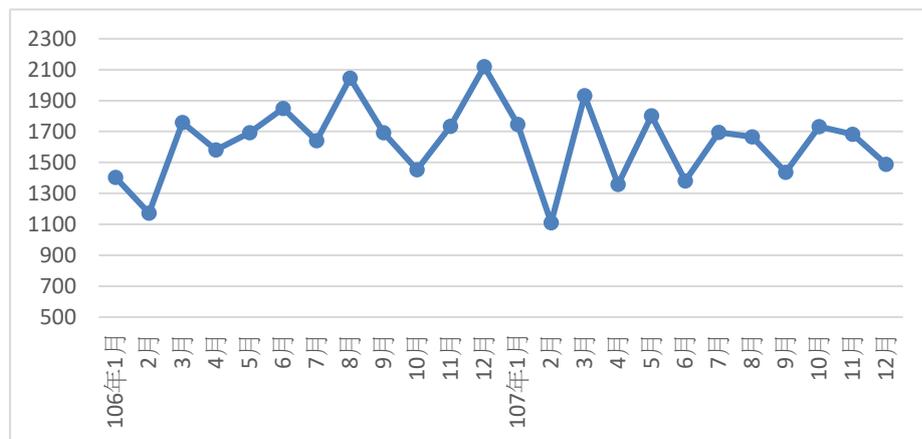


圖 4-1 106 至 107 年陳情案件數量統計圖

## (二)人民陳情案件辦結逾限辦結比率統計

為改善逾期辦結情形，以能即時回應民眾需求，本局持續針對各階段公文流程進行全面及全程管制，每日上午由秘書室研考人員統一彙整各類公文稽催報表(當日及3日內即將到期案件)，提供予各單位研考窗口及單位主管協助進行稽催，下午如仍有當日期未結或已逾期案件，亦再次提醒；針對逾期辦結案件則進行逐案查處及提供改善方式，並定期於每月局務會議提出整體報告，以利即時檢討改善。經統計近2年人民陳情案件逾限辦結情形，107年逾限辦結計7件、逾限比0.04%、106年逾限辦結2件、逾限比0.01%，皆已朝向零逾期之目標邁進。

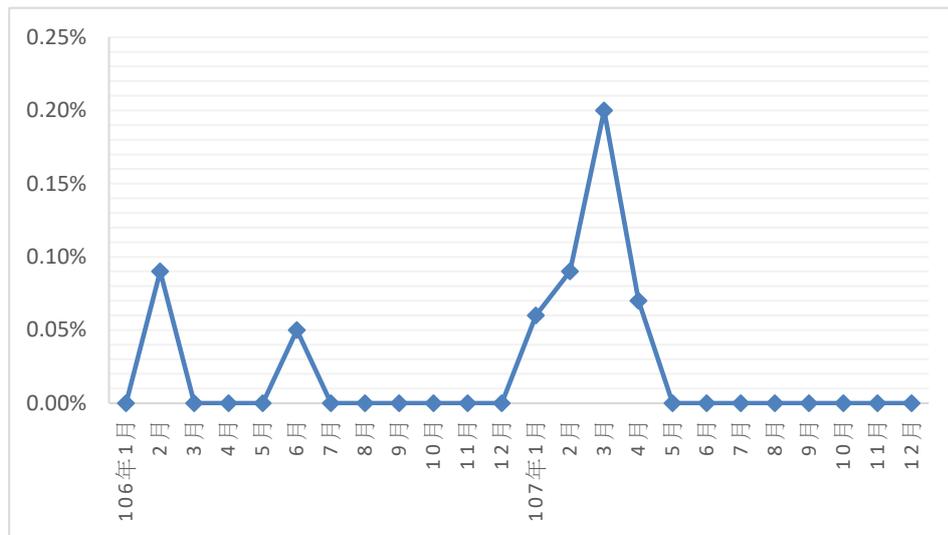


圖 4-2 106 至 107 年陳情案件逾限辦結比率

## 二、人民陳情案件滿意度分析

### (一)人民陳情案件滿意度分析

陳情案件滿意度部分，為承辦人將案件辦理完成並回覆民眾後，由本府人民陳情系統自動發信予陳情人，請陳情人

於 14 天內填寫滿意度調查問卷，倘若逾期則自動失效。

經統計本局 107 年滿意度調查民眾回覆件數為 2,057 件，其中回覆不滿意(含非常不滿意)件數為 1132 件，佔回覆件數之 55%；與 106 年相較民眾回覆件數為 678 件，其中回覆不滿意(含非常不滿意)件數為 341 件，佔回覆件數之 50%，107 年民眾回覆件數及不滿意件數皆有增加、不滿意比率增加 5%，回覆不滿意仍佔近過半之比重。

表 3-1 106 及 107 年陳情滿意度比較表

年度	回覆件數	不滿意(件)	%	滿意(件)	%
106	678	341	50%	337	50%
107	2057	1132	55%	925	45%

## (二)人民陳情案件回覆不滿意案件「類別」分析

本局 107 年民眾回覆不滿意案計 1,132 件，主要以「檢舉」性質居多，經分析民眾不滿意之類別，並以件數比例多寡排序：

1. 公寓大廈管理(51%)：大樓公共區域雜物堆置、住戶私權糾紛、區權會爭議、鐵窗設置等。
2. 違規使用(15.44%)：變更使用(用途)及室內裝修、無障礙設施、違法出租套房檢舉等。
3. 工程管理(12.08%)：施工噪音、施工時間、施工品質、施工疑義等。
4. 招牌管理(7.27%)：違規廣告招牌
5. 建築管理(4.81%)：室內裝修施工許可證、建照申請。
6. 公共安全(2.80%)：公安稽查等
7. 施工損鄰(2.35%)。
8. 其他小於 1%：申辯疑義、佔用騎樓、防火巷、服務態度、

## 政風及人事行政管理

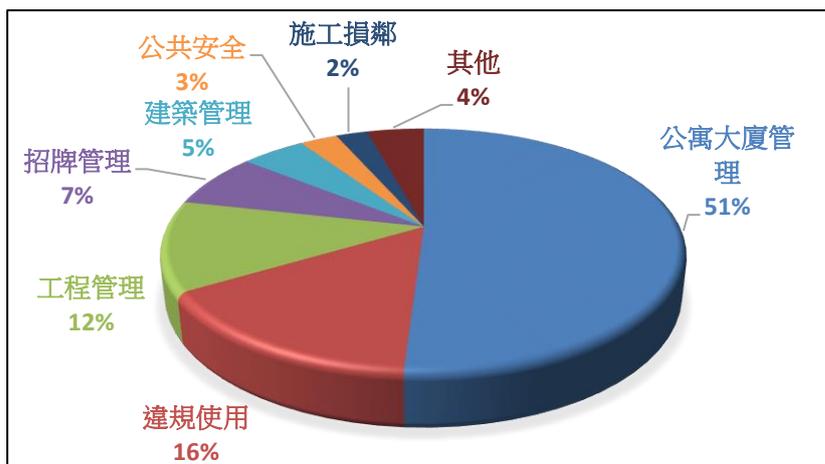


圖 4-3 107 年陳情案件民眾回覆不滿意類別分析圖

### (三) 人民陳情案件回覆不滿意案件「單位」分析

本局 107 年民眾回覆不滿意案計 1,132 件，以「單位」件數比例多寡排序，分別為公寓大廈管理科(62%)、使用管理科(17%)、施工科(16%)、建照科(4%)及政風室(1%)。

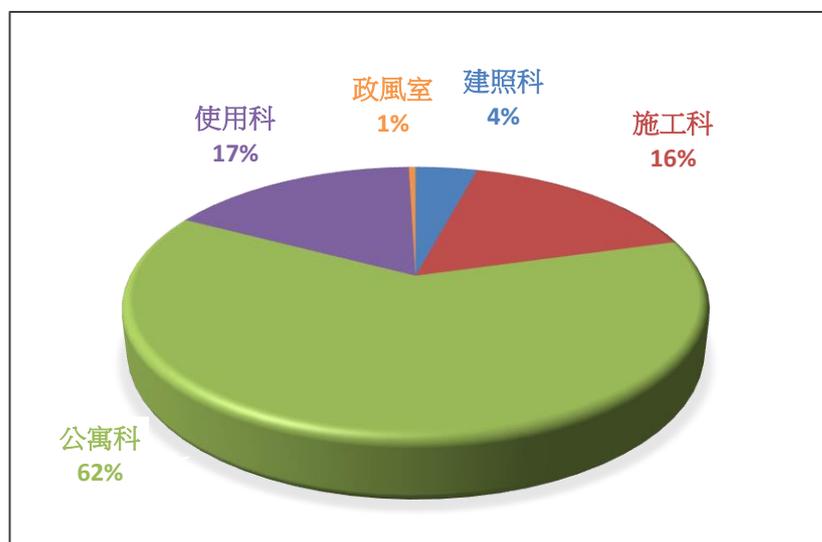


圖 4-4 107 年陳情案件民眾回覆不滿意單位分析圖

### (四) 人民陳情案件回覆不滿意「原因」分析

有關本府人民陳情系統之滿意度問卷調查，其中民眾不滿意的原因包括：1. 未針對問題具體回覆、2. 回覆內容與實際處理情形不符、3. 機關相互推諉、4. 處理速度太慢、5. 機關人員處理態度不佳、6. 問題仍未解決(複選)。

經統計本局 107 年滿意度調查民眾回覆件數為 2,057 件，其中「問題仍未解決」(24%)為民眾不滿意政府回覆之主要原因，其次為「未針對問題具體回覆」(14%)、「回覆內容與實際處理情形不符」(11%)。

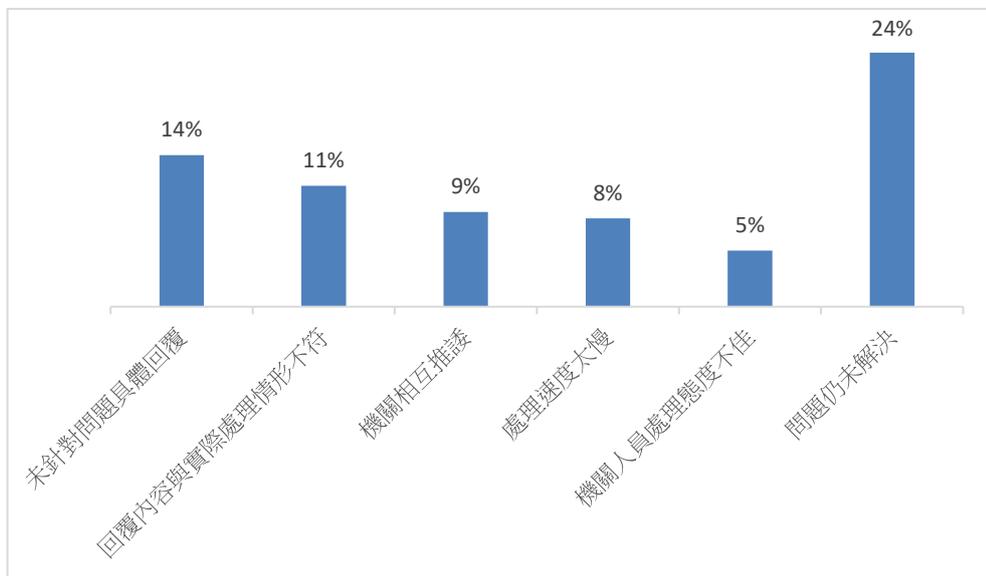


圖 4-5 107 年陳情案件不滿意原因分析

#### (五) 實際案例回覆樣態及建議

為實際瞭解本局人民陳情案實際處理情形，經檢視 107 年民眾回覆不滿意案件，針對承辦人回覆內容予以分析，及立於一般民眾之立場，給予適當建議，期能增進人民陳情案之回覆品質，提升民眾的滿意度：

## 案例 1

### 陳情內容摘要

……，該店家將地下室防空避難空間設置大型冷凍庫，並在其間處理食材，經常飄散異味，請食品衛生主管機關派員查察其是否違反食品安全相關規定。其次，該店家在其店門口設油煙區，造成附近居民吸二手菸，餐飲業可以這樣嗎?.....。

### 回覆內容摘要

有關該店家將地下室防空避難空間設置大型冷凍庫一事，本府本局業以新北工寓字第○○○號函請該違規店家依公寓大廈管理條例相關規定辦理。本項若有相關問題可電洽新北市政府本局公寓大廈管理科……。

### 民眾不滿意理由

問題仍未解決

### 本研究建議事項

本案回覆結構為業以【A 號函】請違規行為人依【B 條例】規定辦理。

- (1) 本案主辦機關為本府衛生局，該局已併本局意見回覆民眾。
- (2) 因民眾對於本局函文內容及相關公寓大廈管理條例規定皆不甚瞭解，建議爾後於回復民眾時避免僅說明業已函請行為人依相關規定辦理，可簡要說明函文內容或相關規定，使民眾得以瞭解本局已積極處理，也可大致瞭解後續處理方向。
- (3) 立於民眾立場，希望可以問題能夠解決，建議應持續追蹤改善情形並回覆民眾，使民眾感受其所陳情事項有受重視，問題有獲得解決。

## 案例 2

### 陳情內容摘要

10 幾年前電信找我們大樓合作出租地方給他們設置基地台，所以頂樓全體住戶均有回饋管理費減免及打折，現屋子已 20 多年了，頂樓有漏水情形，區權會因基地台設置頂樓所以同意維修，近幾年已花了百萬維修費了，相當花費租金收入 3 分之 1 金額，而且頂樓住戶在維修期也不參與監工且要求又多，……，明年基地台到期不續約，那我們的公積金無法再承受他們之後的維修費用了，……，**請問我們大樓是否可以依買賣契約中之條款轉由頂樓維修由頂樓全責自行負責嗎？另有三、四戶是二手買賣的，他們可說不知有此條而不遵從此條款嗎？**

### 回覆內容摘要

按查公寓大廈管理條例(以下簡稱「本條例」)如下：

**本條例第 10 條：**「專有部分、約定專用部分之修繕、管理、維護，由各該區分所有權人或約定專用部分之使用人為之，並負擔其費用。共用部分、約定共用部分之修繕、管理、維護，由管理負責人或管理委員會為之。其費用由公共基金支付或由區分所有權人按其共有之應有部分比例分擔之。但修繕費係因可歸責於區分所有權人或住戶之事由所致者，由該區分所有權人或住戶負擔。其費用若區分所有權人會議或規約另有規定者，從其規定。前項共用部分、約定共用部分，若涉及公共環境清潔衛生之維持、公共消防滅火器材之維護、公共通道溝渠及相關設施之修繕，其費用政府得視情況予以補助，補助辦法由直轄市、縣（市）政府定之。」。

**本條例第 12 條：**「專有部分之共同壁及樓地板或其內之管線，其維修費用由該共同壁雙方或樓地板上下方之區分所有權人共同負擔。但修繕費係因可歸責於區分所有權人之事由所致者，由該區分所有權人負擔。」。

**是以，關於大樓頂樓漏水一事，請參酌上開條例規定處理之。如仍有爭議，係屬私權，請逕循調解或司法途徑解決。**

民眾不滿意理由
未針對問題具體回覆、回覆內容與實際處理情形不符、問題仍未解決
建議事項
<p>本案回覆結構為「條文 A」+「條文 B」+「請參酌上開條例規定處理之。」</p> <p>因公務人員本身具有專業性，對其所掌業務之法規條文較為熟稔，但就一般民眾而言，對於相關公寓大廈管理條例規定是相當陌生，而條文內容繁雜且提及許多專有名詞，理解上可能較為吃力。</p> <p>立於民眾立場，建議爾後回覆民眾時避免僅回覆「請參酌上開條例規定處理之」，儘量針對民眾所陳情事項進行涵攝、簡易說明，使民眾容易瞭解，不會讓民眾覺得陳情問題很明確，而得到回覆卻很抽象、不具體。</p>

案例 3
陳情內容摘要
想請教建照號碼○○○中建字第○○○號，發照日期為核准的 106.11.28 還是下面的 106.12.8 謝謝
回覆內容摘要
所陳「○○○中建字第○○○號建造執照發照日期」一事，可於本局網站查詢(新北市本局網站/建管服務專區/建管便民服務資訊網/執照基本資料)。
民眾不滿意理由
未針對問題具體回覆
建議事項

因民眾陳情問題已相當明確，立於民眾立場是希望得到具體明確的回覆，建議類此情形應可由承辦人先行查詢後，直接明確回復陳情人正確日期，無須再請民眾自行上網查詢。

#### 案例 4

##### 陳情內容摘要

我是**新北市瑞芳區○○○○路一個社區住戶**，社區名稱叫做○○○**社區**，我們社區的汽車格是私有產權的，所以住戶沒買汽車車位就不能停車區停車場汽車停車格，但近期一段日子社區有個惡質的住戶，本身**沒有車位卻擅自闖入停車場**把車子停在公共通道上，嚴重影響人車進出，已經停好一段時間了，因為**我們社區已經沒有管理委員會**，所以也沒有辦法開會處理，後來由我本人多次寫告示放在車主擋風玻璃上，請這位住戶不要將車停在走道上影響他人進出，但依然置之不理，實在惡質，故前往詢問認識的法務人員，得知該違規行為有違反公寓大廈管理條例第十六條第二項之情形，因制止還不遵從者，得報請主管機關處理，並應以公寓大廈管理條例第四十九條第一項第四款處罰，而主管機關是新北市政府，麻煩請你們出面協助處理，依該法處罰違規車主，以遏止該住戶的違法行為，謝謝。**車主車號是○○○，銀色三菱汽車，附件附上違規照。**

##### 回覆內容摘要

親愛的市民朋友您好，臺端陳情本市瑞芳區三爪子坑路大別莊社區住戶擅自闖入停車場把車子停在公共通道上之情事，行政程序法第 171 條規定：「受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；認為無理由者，應通知陳情人，並說明其意旨。受理機關認為陳情之重要內容不明確或有疑義者，得通知陳情人補陳之。」**旨陳事項，請臺端提供違規住戶之門牌號碼，本局遂以「住戶」憑辦違反公寓大廈條例規定。**

##### 民眾不滿意理由

未針對問題具體回覆、機關相互推諉、處理速度太慢、機關人員處理態度不佳、問題仍未解決
建議事項
<p>陳情問題屬實，且已提供<u>社區名稱、地址、違規車號並檢附違規照片</u>，立於民眾立場認為已提供相當完整且明確的舉證資料供政府機關參酌，惟等待數日收到回文後，卻只因無住戶「門牌號碼」而要陳情人提供進一步佐證資料，問題仍未解決，造成民眾的不滿。</p> <p>建議爾後需進一步請陳情人提供佐證資料之案件，可再斟酌其合理性，如有陳情人聯繫方式，可先行於發文前主動聯絡陳情人請其諒解，並告知提供佐證資料之方式，除可加快問題處理之速度外，亦可使民眾覺得他其反映問題有受重視。</p>

案例 5
陳情內容摘要
<p>總幹事：○○○一般基本公寓大廈管理服務人員的基本常識都沒有，經查後，該物業公司屢次派出無管理服務員資格，條件之人擔任管理服務員。</p>
回覆內容摘要
<p>有關所陳本市新店區○○○街2巷1號（○○○管理委員會）管理服務人員疑無證照一案，說明如下：上開所陳情事，本局業以新北工寓字第○○○號函請○○○社區管理委員會協助查明惠復。謝謝您的來信及指教，祝萬事如意！</p>
民眾不滿意理由
<p>未針對問題具體回覆、回覆內容與實際處理情形不符、機關相互推諉、處理速度太慢、問題仍未解決</p>
建議事項

本案回覆結構為業以函請【社區管理委員會】協助查明惠復。  
建議可主動說明管委會查明及改善期限，避免期限未屆陳情人又再次進線陳情或因而不滿，並應主動追蹤後續辦理情形，使陳情人覺得所反映問題有受重視。

### 案例 6

#### 陳情內容摘要

新北市新莊區民安路○○○號 2 樓○○○遊學中心違規在一樓騎樓樑柱上裝設廣告招牌；有告知負責人一樓不同意她裝設廣告招牌但她們卻說騎樓是大家的她想裝就裝依然固我煩請政府單位能到此拆除並罰鍰讓他們不敢在私自裝設。

#### 回覆內容摘要

有關所陳本市新莊區○○○路 100 號騎樓處，設置正面式招牌廣告（招牌名稱：○○○遊學中心）部分，本案另以新北工寓字第○○○號，函請廣告物使用人依規定陳述意見在案。謝謝您的來信及指教，祝萬事如意！

#### 民眾不滿意理由

未針對問題具體回覆、問題仍未解決

#### 建議事項

本案回覆結構為業以函請【違規行為人】依規定陳述意見在案。  
立於民眾立場認為已花費時間進線陳情，收到政府機關回文，卻僅有回覆公文文號，無法從中得知全案處理過程、問題是否已解決及後續會如何處置，故回覆不滿意。  
建議回復陳情人時可較為詳細說明處理方式，主動說明廣告使用人限期改善期限，避免期限未屆陳情人又再次進線陳情或因而不滿，並應持續追蹤後續情形，再予以回覆陳情人。

### 案例 7

### 陳情內容摘要

您好 本案新落成建物(○○○社區)座落於新北市新店區順○○○街○○○號(○○○) 107年1月25日核定該建物使用執照 目前部分牆面外牆開始加裝鐵架(詳如照片)，有無違反建築法等相關規定?是否應拆除? 請查處見復 謝謝您

### 回覆內容摘要

有關您陳情本市新店區○○○街○○○號建築物外牆加裝鐵架事宜，經交由本府本局公寓大廈管理科處理，茲向您說明如下：  
一、經查所陳案址目前未依公寓大廈管理條例之規定成立公寓大廈管理組織申請報備，是本案外牆加裝鐵架事宜尚**無公寓大廈管理條例第8條第1項及第49條第1項第2款規定之適用**，先予說明。二、另有關所陳案址是否涉及建築法規違建一節，經本府違章建築拆除大隊回覆如下(略以)：「『鐵架』非屬建築法明訂之建築物，故所陳本市新店區○○○街○○○號建物外牆加裝鐵架，**本大隊尚難以違章建築認處**。再次感謝您的來信及對市政的關心與建言。

### 民眾不滿意理由

未針對問題具體回覆、問題仍未解決

### 建議事項

本案回覆結構為「無A法令適用」+「無B法令適用」+「再次感謝您的來信及對市政的關心與建言」

1. 本案陳情內容為反映大樓外牆加裝鐵架，惟因該大樓未成立公寓大廈管理組織並申請報備，故無公寓大廈管理條例第8條第1項及第49條第1項第2款規定之適用。回覆內容僅說明相關規定之條、項、款，陳情人需再自行上網查詢後始能瞭解條文內容，建議爾後回覆時可以口語化、簡化方式說明條文內容。
2. 另本次回覆內容為「無公寓大廈管理條例之適用」及「鐵架非

違建，難以違章建築認處」，立於民眾立場，收到回函後只得到政府機關無法幫他解決問題之結論，造成民眾不滿。故建議雖非本局所權管，仍可提供陳情人其他處理方式或管道。(如您陳情事項屬私權爭議，可洽本府免費法律諮詢平台、調處、調解管道解決)

### 三、人民陳情回覆品質之缺口及改善策略

綜上實際陳情案件分析，發現以下常見人民陳情回覆品質之缺口：

(一) 非權管案件未落實改分，延宕時效。

許多案件像是涉及菸害、噪音、環境衛生等案件，主要為其他機關業務，但目前總收文的慣例，仍先分派予本局作為主政機關，而承辦人收文後僅只複製貼上其他機關的內容，再回覆給民眾，如民眾對於協辦機關的回覆不滿意，就會直接影響局的不滿意比率。

(二) 涉及跨機關跨單位案件，未落實橫向聯繫，相互推諉，延宕公文處理時效，造成民眾不滿。

(三) 回覆民眾內容僅說明業已函請行為人依相關規定辦理，未簡要說明函文內容或以口語化說明相關規定，造成民眾無法理解。

另經公寓大廈管理科陳情案件研考窗口及主管討論，分析陳情民眾不滿意之原因及提出改善策略，期能有效降低陳情案件不滿意度：

(一) 陳情案民眾不滿意原因：

1. 民眾陳情多涉及私權爭議案，在規約訂定不清，管理執行者(管委會)缺乏民法及公法素養，常常誤把私權爭議提交公部門處理，自然得不到所期待的公正裁處。
2. 現勘後雖已改善，但違規人又再度違規，使民眾認為陳情

問題一再出現，政府機關未澈底解決問題。

3. 民眾建議事項囿於經費、人力的限制無法立即執行，需循序漸進處理，如大樓增設無障礙升降設備等並非於短時間內即可執行。
4. 陳情人所陳內容、地址有誤、舉證不全（僅陳述違規事實無明確地點及行為人），需再請陳情人提供正確之資訊或補正方能處理。
5. 限改期間未屆即表示不滿意，雖已針對陳情人所檢舉事項責請行為人改善，惟因階段性辦結陳情系統於限改期限未至前即發送滿意度調查予陳情人，致陳情人認為問題未改善、機關亦未有所作為，給予非常不滿意。

(二) 不滿意案件案例說明分析：

不滿意類型	民眾陳情內容摘要	機關回覆民眾摘要
他機關權責 (應由警察局依社維法處理)	中和區連勝街 87 號，於 4/3 05:13，送報員的摩托車到達該社區前方的空地後大聲喧嘩，且社區保全並未制止，民眾自 3 月反映該問題至今皆未改善，民眾質疑社區總幹事及主委是否不願處理，要求相關單位查處。	案經本府警察局中和分局錦和派出所於 108 年 4 月 11 日 11 時 55 分前往勸導，未發現噪音情事，惟仍告知勿有擾寧情事發生，另訪查該社區均表示未有此噪音情事，建議爾後如有類似情形可直接撥打 110 或錦和派出所電話 02-22482551，本分局將立即派遣警力適時、適切做適當處理。
私權(涉專)	5 樓住戶進行隔間	依公寓大廈管理條例「專

不滿意類型	民眾陳情內容摘要	機關回覆民眾摘要
有部分損害 (賠償)	<p>敲打工程，造成樓下住戶天花板出現污漬與掉落水泥屑並有逐漸擴散現象，與業主連繫業主將責任推給設計師，設計師承諾願意負責修復，但設計師爽約後，數次透過電話及通訊軟體(Line)撥打皆未接聽，而5樓屋主也推拖不願處理改善。</p>	<p>有部分之共同壁及樓地板或其內之管線，其維修費用由該共同壁雙方或樓地板上下方之區分所有權人共同負擔。但修繕費係因可歸責於區分所有權人之事由所致者，由該區分所有權人負擔。」。</p> <p>有關旨開所陳涉及漏水影響樓下住戶情事，請參照上開規定協調處理或鑑定釐清原因儘速解決，如有爭議另循民事程序主張之。</p>
補陳資料 (陳情之違規地點未具體)	<p>三重區重陽路117巷底，靠近三重區過圳街有許多住家將冷氣室外機裝設於消防通道，導致有公共安全疑慮，請單位協助處理。</p>	<p>按行政程序法第171條對於您所陳事項尚有疑義，為行政處分謹慎，且避免行政資源之浪費及造成他人無謂之困擾，衍生相關民、刑事責任，故本案依上開行政法之規定，請您提供相關事證(如詳細地址、照片及違規人等資料)，以利本局相關單位憑辦。</p>

(三) 執行困境：

1. 民眾不滿意案多為公法無法涉入之私權範疇，惟仍期待行政機關以公權力介入。
2. 違規案件辦理以行文勸導限期改善為原則不以開罰為目的，行政效果難以即時。
3. 舉凡社區內發生之各類爭議案件，如抽菸、噪音等涉他機關認定權責者，皆期待由本局直接判定裁處。
4. 民眾填寫不滿意無法勾選主辦或協辦，致未能釐清其不滿意確切機關究為何。
5. 本府陳情系統並無篩選機制，案件內容資訊如未完備仍可成案，故依法要求陳情人具證舉報。

(四) 現階段改善作為：

1. 處理人民陳情案件為能更符合民眾之期待，故檢討現行作為與時俱進，以市長動治理為典範，化被動為主動深入社區，以提供有溫度之服務。
2. 修改定型稿：
  - (1) 私權案提供解決平台：法律諮詢、調處、調解、種子教師。
  - (2) 明確載明限辦日期並告知民眾如仍未改善請再報送本局辦理。
  - (3) 增加個案說明並降低法條引述篇幅。
3. 未能及時解決之案件採階段性辦理。
4. 非本局權責案件積極改分，勿採主政後加列協辦。

(五) 未來加強之改善措施：

1. 針對同仁陳情案件不滿意率進行分析，由不滿意比率較低之同仁經驗分享。
2. 媒合內政部種子教師提供社區個案服務經驗分享。
3. 組成疑義檢討小組，對於難解之爭議案件進行個案分析

與討論。

4. 常見私權案件彙編成 Q&A 供民眾參考。
5. 建議研考會優化陳情系統，設立陳情門檻要件(如具體之違規事項及地點)，以提升案件辦理效率。不滿意對象可勾選主協辦。

#### 四、人民陳情回覆不滿意缺口「改善成效」

本研究前經針對 107 年本局人民陳情回覆不滿意案件進行通盤性檢討分析，並於相關會議進行檢討且由本局研考人員不斷進行宣導與把關，至 108 年 1 第 3 季止本局不滿意件比率已有下降，未來期能持續降低不滿意比率。

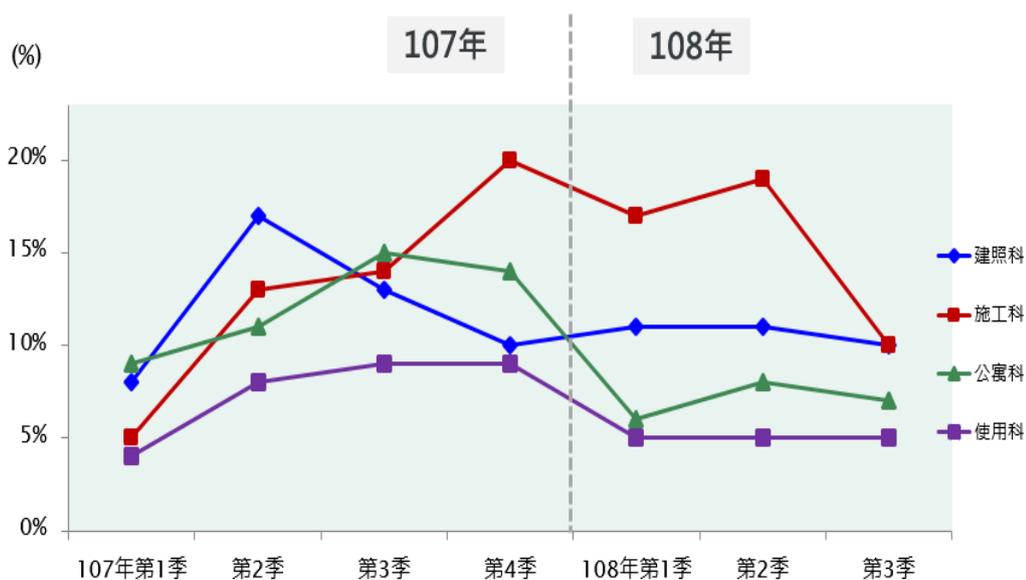


圖 4-6 107 至 108 年第 3 季陳情案件民眾回覆不滿意比率趨勢圖

表 3-2 107 至 108 年第 3 季民眾回覆不滿意比率表

	107年 第1季	第2季	第3季	第4季	107年 季平均	108年 第1季	第2季	第3季	108年 季平均	107-108年 季增減(%)
建照科	8%	17%	13%	10%	12%	11%	11%	10%	11%	-1%
施工科	5%	13%	14%	20%	13%	17%	19%	10%	16%	3%
公寓科	9%	11%	15%	14%	13%	6%	8%	7%	7%	-6%
使用科	3%	8%	9%	9%	7%	5%	5%	5%	5%	-2%
局	6%	10%	11%	11%	9%	7%	8%	7%	7%	-2%

整體來看不滿意比率，從 107 年第 4 季達高峰，於 108 年後不滿意比率開始往下降，107 年每季平均不滿意比率為 9%，至 108 年為 7%，減少了 2%，呈現下降趨勢。意謂著於研究過程中，已展現初步成效，但仍有進步的空間，需後續不斷地精進改善。

## 五、本節研究發現與結論

本研究中「陳情個案實例分析」，除了深入瞭解陳情案件承辦人處理之方式外，也嘗試立於陳情人之立場瞭解陳情人的實際感受與陳情人對於政府機關在維護民眾權利的各項施政期待，下列的研究發現與結論亦可提供參考。

### (一) 研究發現：

1. 民眾不斷重複一再陳情，主要係因為民眾問題沒有獲得實際解決及希望問題能獲得重視。
2. 回覆民眾之公文仍帶有官僚氣息，政府機關應站在民眾立場，設法化被動為主動，實際解決民眾問題。
3. 人民陳情案不滿意因素包括處理速度、機關人員態度等，但能否真正針對民眾問題具體回覆，才是影響民眾滿意度的重要因素。
4. 涉及其他權責單位時，因僅能就權責部分回復民眾，如其他機關之回應無法滿足民眾期待，即會針對全案給予

回覆不滿意，現行本府人民陳情系統尚無法將主政及協辦機關的民眾不滿意度作清楚劃分，故影響本局的人民陳情案件回覆不滿意度比率。

5. 從許多個案中發現，承辦人回覆民眾辦理情形時，僅於公文列出相關法條規定，並未說明未來處理方式或建議作法，使得民眾不清楚政府機關的處理流程一再陳情。

## (二) 建議事項

### 1. 定期檢視人民陳情案件處理流程

定期針對人民陳情案件進行歸納與整理，從中發現民眾不滿意之癥結點所在，並調整陳情案件處理作業流程，如先以電話或 e-mail 聯絡陳情人瞭解案情並告知後續處理程序等)，使民眾感受機關處理誠意，以降低民眾不滿意度。又如私權案件部分，提供民眾本府免費法律諮詢平台、調處、調解管道等解決平台，複雜案件轉介至每週二種子教師諮詢服務等，皆係針對處理流程進行調整，並立於民眾角度思考民眾所希望得到的回應。

### 2. 定期辦理承辦人員教育訓練提升服務品質

因處理民眾陳情是一門專門的學問，需要發揮極大的耐心與情緒管理，並非臨時上場就能從容應對，若能定期施予專業的服務訓練，對於處理各類的陳情案件一定會有很大的助益。另於教育訓練中可傳輸承辦人員面對問題須積極處理、強化跨局處法規通識教育、增進協調溝通能力，並向民間學習客服精神，提高服務品質，務必使民眾問題得到解決方案，即使非相關業務，仍應提供相關法規及正確申訴管道。

### 3. 適度資訊公開及建置人民陳情案例資料庫

民眾陳情之事項部分來自於為對建築、公寓大廈管理等

法規的適用疑義，建議可將陳情內容及處理情形做成案例資料庫，並提供於網頁供民眾瀏覽或製作成宣導手冊，適當的資訊公開，除了可供承辦人辦理類似案件參考外，亦可讓民眾多瞭解建管法規，建立常見問題分類知識庫，供陳情民眾查詢，將可有效減低民眾陳情案件數量，進而降低人民陳情不滿意之比率。

4. 檢討法規制度，不合時宜即調整與修正

部分陳情案件因現行法規缺漏，導致無法真正解決民眾問題，使民眾一再進線陳情，故政府機關應主動積極檢討相關法規，必要時透過法規創制來彌補空白，澈底解決民眾問題方為降低人民陳情不滿意度根本之道。

5. 深入瞭解原因、主動積極提供民眾解決管道

承辦人收到陳情案後，如陳情人有留下聯絡方式，必要時可電話聯絡陳情人，瞭解其陳情原因為何或讓民眾有情緒抒發之出口，並主動提供其解決管道及本局後續處理之流程，使民眾認為其所反映之問題有受到重視，進而提高滿意度。

6. 非本局權管立即改分，源頭減量進而降低不滿意比率

有關部分非本局權管案件（如涉及菸害防制、噪音、環境衛生案件）目前為錄案後本府總收文仍會先分派予本局，承辦人收到案件後再立即填寫改分表，將案件改分主管機關處理，未來建議上簽奉准後移秘書處依分工權責表處理，從源頭減量進而降低不滿意比率。

7. 回覆內容、用語使用民眾易懂之語言，降低官僚化

研究中發現許多民眾不滿意是因回覆民眾時僅張貼整段法規內容或制式例稿，對於一般民眾較難以理解，看完整篇公文後也不知所以然，故建議將生硬的法令規定轉

換為更口語化、民眾易懂之方式呈現。

## 第二節 第一線服務櫃檯實地評核

### 一、實施目的：

有鑑於以「秘密客」方式進行民間企業服務品質評鑑已行之有年，為強化本局服務櫃檯人員之服務品質，自去(107)年起特委託外部單位(107年秘密科股份有限公司、108年國立臺北商業大學)成立「秘密客」稽核團隊，透過外界以一般民眾角度進行秘密客實地稽核。因非機關內部人員實施稽核，更能客觀發掘本局服務品質問題癥結點後加以改善，以期貼近民眾需求，縮短本局服務品質缺口。

### 二、運作模式：

#### (一)規劃階段：

##### 1. 評估受稽核單位：

本局設有服務櫃檯之機關(單位)計有5個，包括建照科、施工科、公寓科、使用管理科、違章拆除大隊，其中因使用管理科、公寓大廈管理科及違章建築拆除大隊2科1大隊之業務屬性與一般民眾較為相關，故優先列為受稽核之對象。

##### 2. 成立稽核團隊：

考量透過委外方式成立稽核團隊，更能客觀地發掘機關服務品質問題之所在，分別於107年委託秘密科股份有限公司及108年委託國立臺北商業大學成立「秘密客」稽核團隊，該校團隊除具執行桃園市政府為民服務專案之經驗，稽核人員皆受過專業訓練且能提供本局教育訓練之專業師資，於專案執行上更能有效運作。

##### 3. 設計檢核指標：

訂定一式符合本局屬性之調查檢核表，並經107年實施後

於108年進行評核指標之修正。其內容包含「服務面入口」、「服務態度」、「服務專業」等面向作為指標依據，並經與秘密客稽核團隊開會討論後加以執行，

(二)秘密客實地評核：

1. 秘密客稽核團隊以不事先通知及仿民眾立場至現場觀察、記錄機關櫃檯服務同仁的儀態、接待服務、服務應對專業、送客服務等面向，並依據評核指標進行評分。

2. 評核項目：

(1) 服務入口(30%)：包括服務櫃檯環境、人員儀態等。

(2) 服務態度(35%)：包括接待服務、服務過程態度及送客服務。

(3) 服務專業(35%)：包同仁提供服務的專業度及正確性等。

3. 評核期程：

107年3月：107年度專案規劃及簽陳

107年4月：設計檢核表及情境題。

107年5-6月：第一次神秘客調查執行。

107年6月29日：辦理第1次評核報告

107年10月：訂定本局服務禮儀規範及SOP

107年11月30日：辦理教育訓練。

107年11月：第二次神秘客調查執行。

107年12月17日：辦理第2次評核報告

108年4月：設計檢核表及情境題。

108年5-6月：第一次神秘客調查執行。

108年8月13日：辦理第1次評核報告

108年8月19日：辦理教育訓練。

108年9-10月：第二次神秘客調查執行。

108年11月18日：辦理第2次評核報告

### 三、第一階段(107年)秘密客實地評核「發現問題」

#### (一) 整體評核成績：

107年整體評核上半年及下半年成績分別為63%、62%，與民眾所期待基本服務標準80%，仍有很大的進步與提升空間。

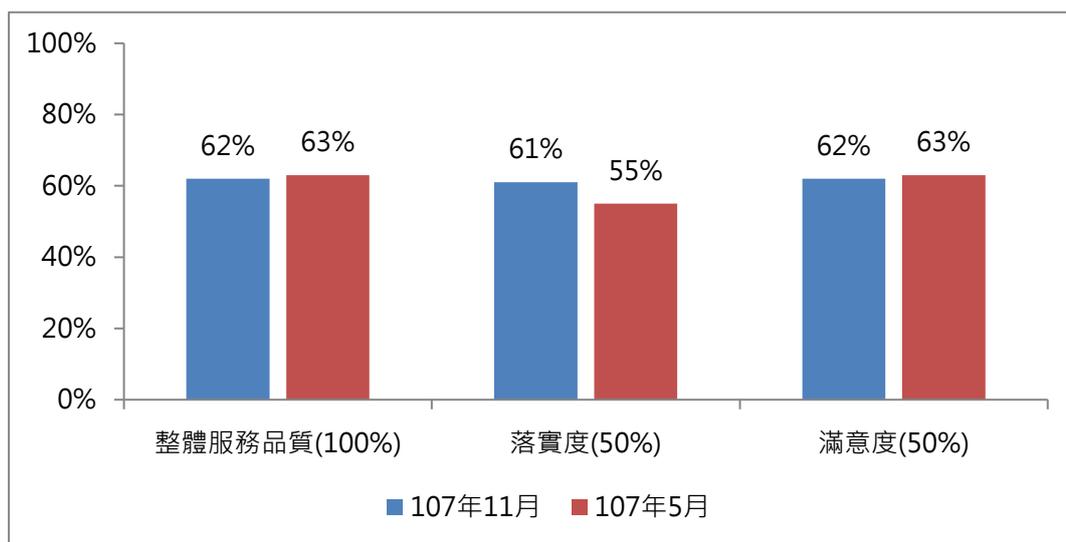


圖 4-7 107 年秘密客實地評核整體服務品質成績

#### (二) 實地評核情境說明：

服務入口	<p><b>面無表情、儀態不佳</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評核人員發現同仁在服務過程中語氣平淡、沒有表情，感受不到任何親和力，且未配戴識別證。</li> <li>2. 在說明時雙手抱胸、抖腳，以及發現有同仁穿著拖鞋走動。</li> <li>3. 另外觀察到同仁說明時，附近的同仁在一旁剔牙，左右旋轉辦公椅。</li> </ol>
服務態度	<p><b>未主動打招呼詢問來意及邀請入座、未使用適當稱謂、未完成送客服務及提供諮詢方式</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評核人員發現同仁是看著民眾進門，沒有主動打招</li> </ol>

	<p>呼，直接等待民眾詢問。</p> <p>2. 同仁未邀請民眾入座而從頭到尾都坐著提供服務。</p> <p>3. 同仁在服務過程，都是用你來稱呼民眾，沒有使用適當稱謂，像是您或、先生小姐。</p>
服務專業	<p><b>未使用禮貌用語、給予諮詢時間壓力、回應過於直接</b></p> <p>1. 服務過程因為還有其它民眾在等候，所以眼神不時看向後方，感覺是希望民眾趕快結束，令民眾感到壓力。</p> <p>2. 回應過於直接部分，同仁會直接跟民眾說，例如「我們只負責建築物使用跟室內裝修部分，其他都是我多跟你說的。」或是「妳這樣講我不知道耶，我不會算命，這樣講我還要去算哪個位置」等過於直接未修飾的用語。</p>
實際進線陳情案	<p>陳情主旨：樓梯間擺放多輛腳踏車</p> <p>本次成案案件於回覆內容僅告知民眾已發函，未能讓民眾明確了解後續處理方式及申訴的問題是否已經完成改善，案件雖然有在規範工作天內回覆，處理流程可能也尚在進行，建議在回覆內容上可以明確告知後續進度是否會再持續更新？民眾希望持續追蹤可以透過何電話進行查詢，給予明確的進度更新管道，使民眾感到安心及問題確實有在被處理。</p>

(三) 整體表現說明：107年評核結果無論於人員儀態、接待服務、服務應對專業及送客服務等項目，皆未達基本民眾期待

的服務，應持續檢討與改進，建立親和、有禮貌與及溫度的服務形象。

#### 四、採取「行動策略」-縮短第一線服務櫃檯服務缺口

(一) 訂定「服務禮儀規範」以茲遵循：

為使機關同仁將服務禮儀之觀念內化於心，特訂定本局服務禮儀規範及服務櫃檯禮儀標準作業程序，以加強同仁內在服務禮儀觀念，進而顯現於外在的行為表現。

(二) 定期召開單位檢討會議：

每次秘密客實地查核結束後，邀集使用科、公寓大廈管理科科長及違章拆除大隊隊長召開檢討會議，除針對各科、隊問題進行檢討外，並集思廣益提出精進方案，再由科、隊主管向所屬同仁宣導，透過直屬主管直接督促同仁，使同仁更能重視服務品質。

(一) 局務會議加強宣導：

於107年、108年局務會議進行專題報告，藉由簡報使各單位主管瞭解同仁服務品質之整體表現、服務禮儀相關規範等，以傳達所屬同仁知悉。

(二) 擇定固定服務櫃檯輪值窗口：

過去公寓科、使用科及拆除大隊櫃檯輪值係由全單位同仁排班輪值，而每位同仁並未受相關之訓練，常常係以出自本能、直覺式地服務民眾，導致有服務品質不佳之情形。經檢討後針對公寓科、使用科及拆除大隊進行輪值機制之調整，改由單位篩選適合的同仁固定輪值櫃檯，以期透過專人服務，友善、熱忱的接待，減少民眾負面感受。

(三) 進行承辦同仁教育訓練：

1. 於上半年稽核調查結束後，由秘密客團隊指派講師配合本局辦理教育訓練。課程內容將包含：「服務面入口」、「服務

態度」、「服務專業」等為民服務禮儀之課程，以及最近一次稽核之常見查核缺失與改善建議。

2. 訓練特色：由各科隊先行擇訂未來固定輪值服務櫃檯之窗口，再針對特定窗口進行教育訓練，教育訓練原則為採「小班制」及透過「實例演練」、「影片播放」、「心理測驗」等互動式教學，以加深同仁學習印象。



## 五、第二階段(108年)秘密客實地評核「檢視問題改善成效」

### (一) 整體評核成績：

108年整體評核上半年及下半年成績分別為49%、90%，最後一次評核已達民眾所期待基本服務標準80%，無論於第一線櫃檯服務入口、服務態度及服務專業皆已大幅提昇

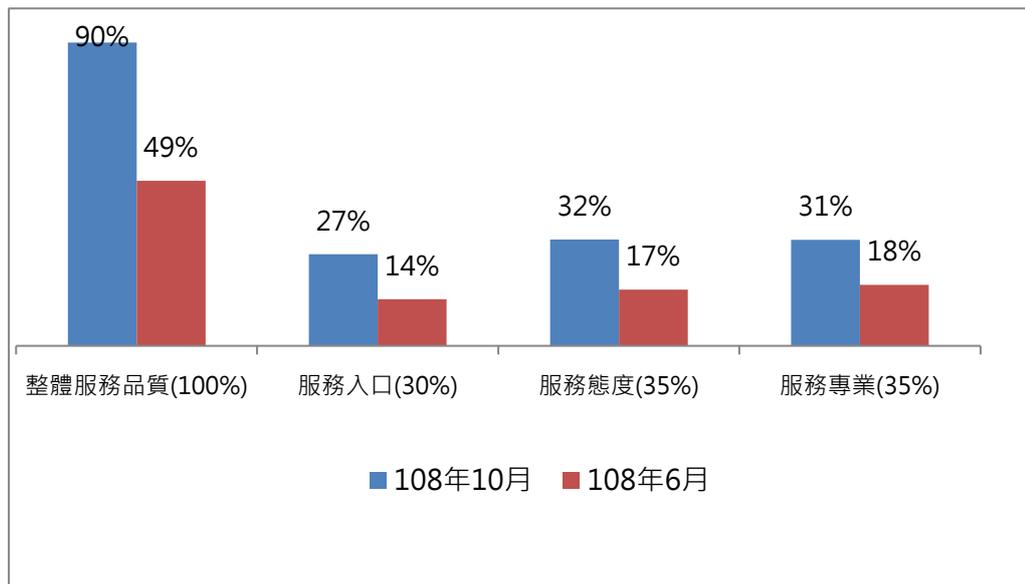


圖 4-8 108年秘密客實地評核整體服務品質成績

### (二) 實地評核情境說明：

服務入口	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務窗口有人會來問候，坐著等待時也有人過來安撫情緒，讓民眾感覺貼心。</li> <li>2. 設置服務的義工機動性高，且態度溫和應對。</li> <li>3. 工作環境整潔度。</li> <li>4. 待改進部分為配戴識別證部分仍未全面落實。</li> </ol>
服務態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務態度良好，保持微笑，眼神也有與民眾接觸，服務人員耐心地聽民眾申訴，不打斷對話。</li> </ol>

	<p>2. 一進去看到兩個服務人員都有在服務其他民眾，其它服務人員能夠主動發現未使服務之民眾，且主動向前來詢問。</p> <p>3. 對於民眾洽詢之事項，除回答民眾之提問，並積極提供相關之資訊，且告知民眾如果有平面圖，可進一步的詳細解說，服務態度良好。</p> <p>4. 待改進部分為洽詢結束時，服務人員並無向民眾道別，與提供後續聯繫方式。</p>
服務專業	<p>1. 對於民眾諮詢項目法規清楚，講解淺顯易懂，以口語化方式表達。</p> <p>2. 服務人員對於洽詢之事項非常專業，也主動提供資料給民眾參考</p> <p>3. 待改進部分</p> <p>(1) 法令規範及專業相關文宣本，份量稍不足無法提供給民眾索取。</p> <p>(2) 針對無法立即解決民眾洽詢，需請民眾回去後自行上市長信箱陳情。</p> <p>(3) 拿取資料給民眾時，讓民眾等待時間過久。</p>
實際 進線 陳情 案	<p>陳情主旨：樓梯間堆置雜物</p> <p>已將問題發函至大樓管委會，且有具體之辦理情形說明。</p> <p>於回覆中有提及若大樓管委會未改善將依相關規定處理，建議可以再詳加說明，而非僅以相關規定處理帶過</p>

## 六、本節結論與建議

本專案自去(107)年起初步規劃及實施，後續進行許多調整與改變，包括召開檢討會議、訂定服務禮儀規範、辦理教育訓練及

調整櫃檯輪值方式等，至 108 年最後一次秘密科評核，無論於服務專業及服務態度等各方面已有大幅度進步。從最基本的服裝儀容及服務態度，都獲得很大的改善；在服務專業上，我們也能用更口語化、更主動積極的方式去服務民眾。但在最後一次評核仍發現了部分缺失，包括未配戴識別證、未完成送客服務、文宣數量不足等。本研究提出以下幾點供為未來持續提升服務品質之建議：

#### (一)建立良好的第一印象

美國前共和黨策略專家羅傑·艾利斯 (Roger Ailes) 曾說，7 秒鐘決定了你在別人眼中的形象。心理學研究亦發現，一個人初次會面，45 秒鐘內的第一印象是最重的時刻，而第一印象又被稱為「首因效應」(Primacy Effect)，是指最先的印象對他人的社會知覺產生較強的影響，如有好的開始，後續進行服務遞送將較為順利，故保持櫃檯整潔、服務人員服裝儀容整潔、落實配戴識別證、主動親切問候民眾等皆為建立良好印象之第一步。

#### (二)提供有溫度的民眾服務

面對民眾須主動微笑打招呼，使民眾感受到本局是有溫度非制式化的服務。

#### (三)展現高度主動服務意願及加強禮貌用語

1. 主動並禮貌探詢來意，使民眾感受到服務意願。
2. 大多數民眾對於本局同仁的專業度給予肯定，但應避免過於直接的言論及不恰當的用語。
3. 主動提供協助或說明申請流程與所需資料，能讓民眾感受人員樂於服務並能得到完整資訊，避免重覆詢問。

#### (四)確認滿足民眾服務需求

同仁於結束服務時應向民眾詢問是否還有需要服務的地方，

亦應完整確認服務是否皆已周全，除了避免再一次的洽詢，重複一樣的服務，浪費服務資源，也能提高民眾的滿意度。

#### (五)主動提供後續追蹤與服務

結束服務後應主動提供後續追蹤與諮詢的聯絡方式，及主動提供自己的分機或是姓氏展現負責，並增加民眾好感度。

#### (六)臨櫃民眾訴怨處理原則

如遇前來訴怨之民眾，首先應保持冷靜、審慎應對，並可適時帶離現場；主管及同仁需發揮團隊精神，隨時主動支援前線。基本處理原則為：1. 主動向民眾報上名字、2. 向民眾致歉，不為自己刻意找理由、3. 讓民眾儘量宣洩心中的不快、4. 記錄及複述民眾問題、5. 告知民眾處理經過。

## 第五章、研究發現與建議

民眾如有相關諮詢、建議或陳情等事項，與政府接洽方式大致分為 2 種，其一為親自前往政府機關服務櫃檯尋求服務；其二為透過電子信箱、1999 市民熱線等方式進行反映，本研究透過委託秘密客專業團隊進行第一線服務櫃檯實地評核及針對 107 年度建管單位陳情案件民眾不滿意原因進行資料分析，發現問題後提出改進策略，以精進服務品質。

服務品質改造即為「P-D-C-A」不斷循環改善的過程，自 107 年起透過秘密客評核發現問題(PLAN)，包括第一線人員服務禮儀及陳情案回覆品質，都與民眾期待的水準有一定落差；發現問題後實施了改善策略(DO)，包括召開檢討會議、訂定服務禮儀規範、辦理教育訓練及調整輪值方式等；並於 108 年秘密客第 2 次評核檢視問題改善成效(CHECK)；最後針對服務品質的弱項不斷進行改進及再優化(ACT)。

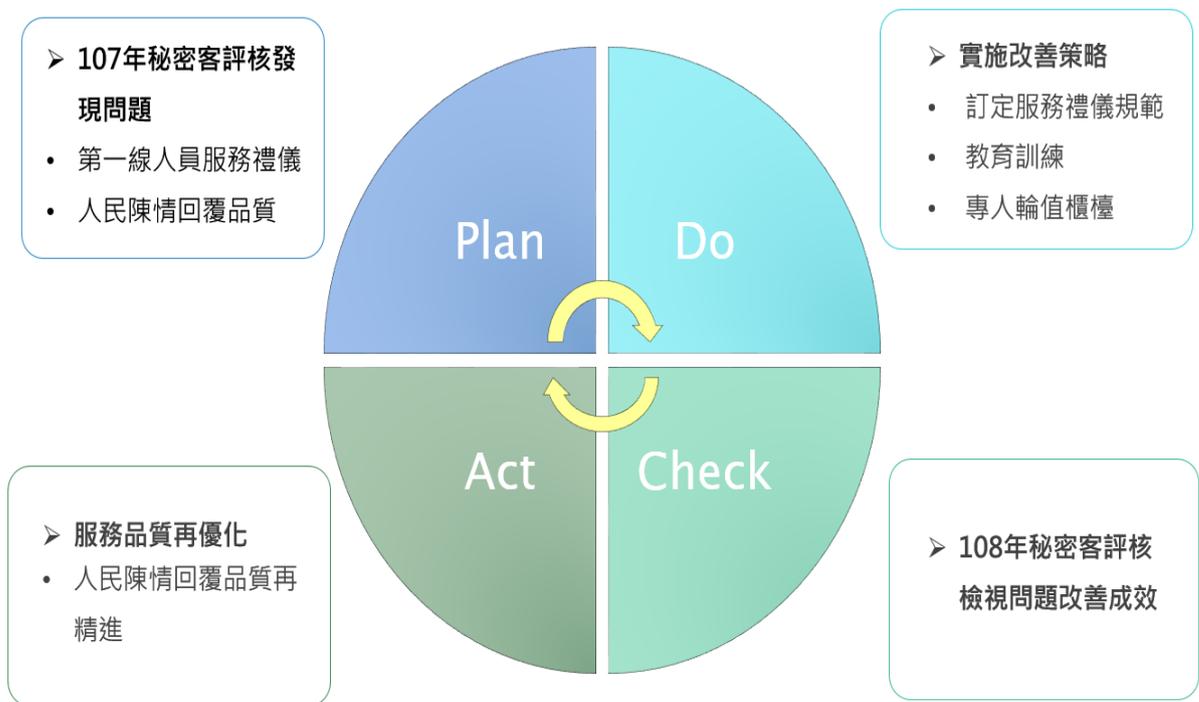


圖 5-1 新北市政府工務局服務品質改造循環圖

綜上，為縮小政府實際提供服務與民眾期待間之缺口，以下提供綜合性建議：

### 一、持續透過滾動式檢討改善，以提升服務品質：

無論針對第一線服務櫃檯服務品質或是人民陳情案之處理，皆持續透過滾動式檢討發現服務缺口，提出行動策略，以精進機關服務品質，彙整行動策略如下

#### (一) 人民陳情案件回復品質

服務缺口	行動策略
1. 私權爭議案無法徹底解決 2. 非權管案件未落實改分，延宕時效。 3. 公文回覆內容官僚化 4. 跨機關、單位案件未落實橫向聯繫 5. 舉證不全案件，影響民眾觀感。	1. 定期檢視陳情案件處理流程 2. 定期辦理承辦人員教育訓練 3. 資訊公開及建置案例資料庫 4. 非權管案件立即改分，源頭減量 5. 公文制式稿修正，以貼近民眾

#### (二) 第一線櫃檯服務品質

服務缺口	行動策略
1. 服務入口：人員面無表情、儀態不佳。 2. 服務態度：未主動打招呼及邀請入座、未使用適當稱謂及未完成送客服務。 3. 服務專業：未使用禮貌用語、給予諮詢時間壓力、回應過於直接	1. 訂定「服務禮儀規範」 2. 定期召開檢討會議 3. 主管會議加強宣導 4. 擇定固定服務櫃檯輪值窗口 5. 進行承辦同仁教育訓練

## **二、政府專業知識化繁為簡，縮小政府與民眾專業性認知之差距：**

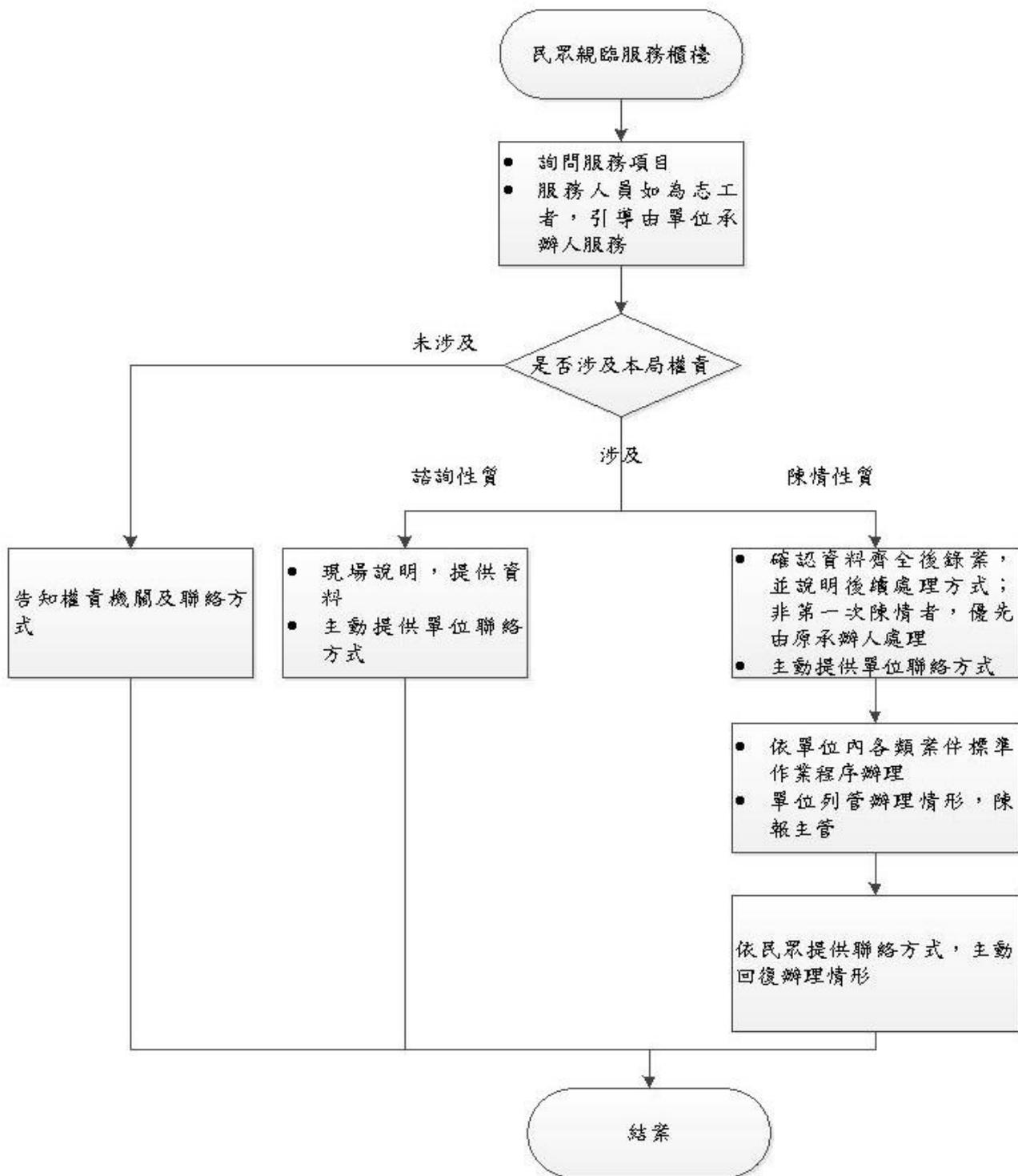
有鑒於建築管理屬高知識性門檻，如建築物變更使用或室內裝修審查所涉及之相關規定等，民眾皆無法輕易理解相關法規並運用於實務，為將複雜的法規轉化成民眾易懂之語言，可透過將複雜資訊圖像化、將民眾常諮詢或是反映之問題製作簡易問答 Q & A 及提供真實案例分享等方式，以提升民眾對於建管法規之理解能力。另透過與網路、公寓大廈管理委員會及各式活動與會議等管道加強向民眾傳播與分享，以降低諮詢性陳情案之數量及減少公務人員之行政成本。如本局發行之「新北市建築安全指引知識+」系列手冊即為可持續進行之方式。

## **三、善用新科技提供民眾多元、便捷諮詢管道，提升服務品質：**

如建置智能機器人(Smart Robot)，針對民眾經常諮詢之問題，透過智能客服進行線上問答，及時且有效回覆民眾，民眾無需親洽櫃檯即能獲得相關資訊，得到 24 小時不打烊之服務。此外，透過智能科技進而大幅減少人民陳情一般性諮詢案件，以節省人力並減少同仁工作負荷量。透過提供民眾更便捷即時互動的管道獲取資訊，加強法制觀念減少違規行為，期望能提升服務品質。

## **四、針對單位內部為服務櫃檯及人民陳情案處理進行流程再造：**

各單位須立於民眾角度思考，定期檢視服務櫃檯及人民陳情案流程是否符合民眾期待、能否解決民眾問題，並進行處理流程再造，以提升服務品質，如本局人民陳情案件量最大之公寓科，即進行人民陳情办理流程再造，期能有效減少案件數量及提高民眾之滿意度，另本局亦與各單位共同研議，訂定本局服務櫃檯標準程序，以供同仁遵循。



備註：

均未涉及本局權責案件，告知民眾權責機關及聯絡方式；涉及本局數個單位權責，除先就單位自身部分處理外，請通知其他單位窗口一併派員處理，以減少民眾往返奔波，無法派員者，請服務人員記錄民眾需求後，移請權責單位處理並主動回復，又民眾如欲自行前往反應者，亦可。

圖 5-2 新北市政府工務局服務櫃檯標準作業程序

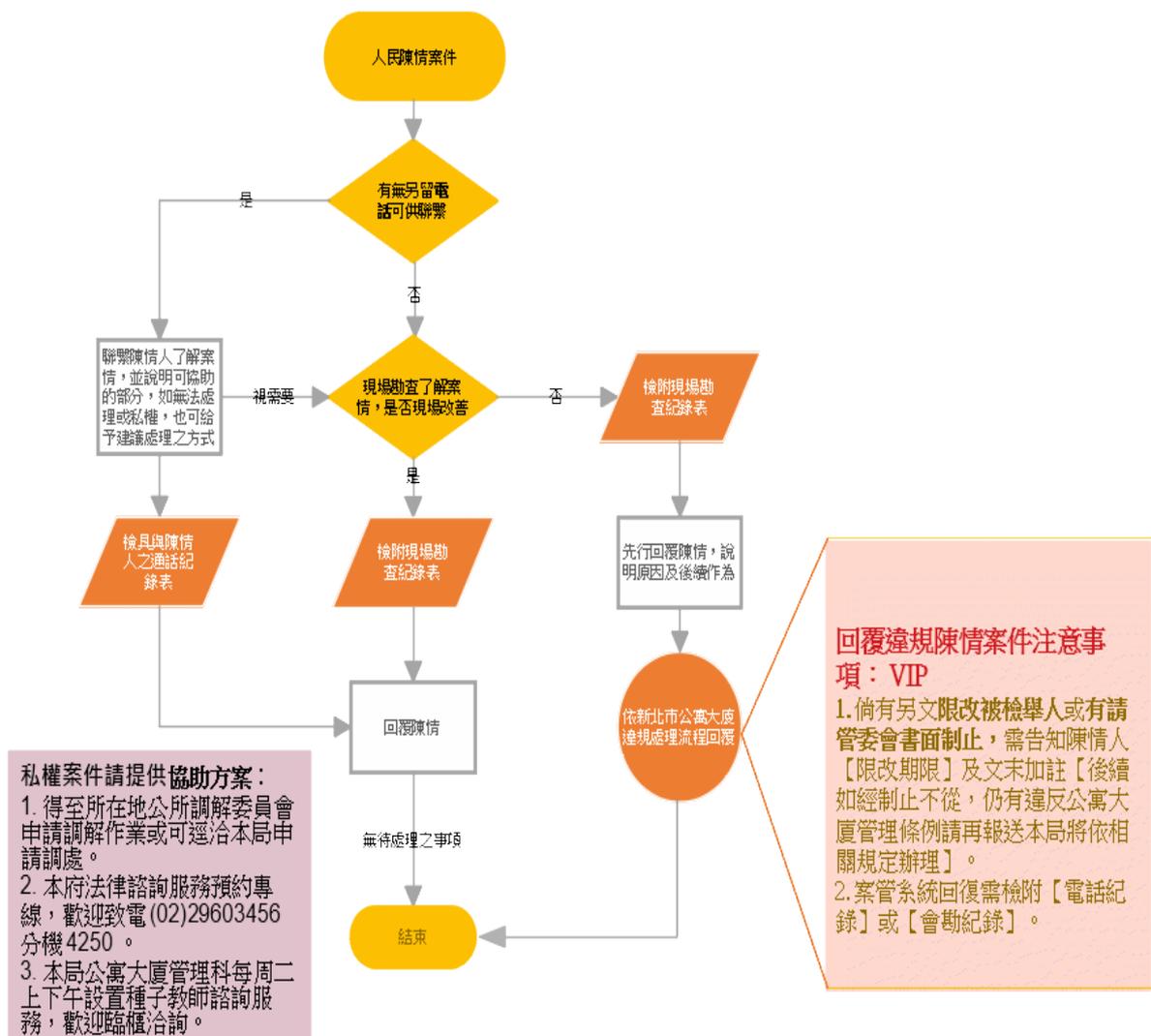


圖 5-3 新北市政府工務局公寓科人民陳情處理流程再造

## 五、檢討內部法規制度，不合時宜即調整與修正：

造成民眾不滿意的原因中，有大部分原因為民眾陳情反映事項與法規不符，承辦人員囿於法規制度，非短時間能協助解決，故無法提供民眾滿意之答覆，亦無法澈底解決民眾問題，對於民眾一再陳情僅能不斷複製及張貼制式稿，採實問虛答之方式以為因應。

立於民眾立場，政府機關應主動積極檢討不適宜之法規，隨時代演進，過去制定之法規可能已不符現今需求，造成法規與實務落差，也成為民眾不斷陳情反映與不滿意之問題所在，故為解決源頭問題，承辦人應重視每一民眾所反映之事項，需檢討修正者即應處理，而非漠視僅以與現行法規不符一語帶過。

又如本局修訂「新北市辦理建築物裝修為多間套房審查原則」，自 109 年 1 月 1 日起，民眾如將合法房屋改裝增設廁所、浴室或 2 間以上套房，申請室內裝修時必須檢附樓下一層住戶所有權人同意書才能進行裝修，違者可開罰 6 至 30 萬元，透過增訂套房裝修規範，維護建築物安全，以保障民眾居住品質及權益，亦有效減少施工噪音及漏水等陳情案件。

#### **六、研考單位雙重把關，提升人民陳情案之回覆品質：**

本局研考人員每日不定時檢視人民陳情系統案件辦理狀況及及回覆品質解列作業，承辦人回覆後先由本局研考窗口於 2 個工作天進行「初審」解列，再由本府研考會進行「複審」解列，透過雙重研考把關，避免案件未處理完成即解列或跨機關辦理事項未統一回覆等情形，以有效提升人民陳情案之回覆品質，減少民眾一再陳情。

#### **七、加強承辦人教育訓練，傳輸正確理念及提升應對技巧：**

本局每年度辦理之文書講習，可將辦理人民陳情案件注意事項納入課程，以提升本局處理人民陳情案件回覆品質及專業知能。此外，透過不定期實施第一線服務櫃檯實地評核，發現問題以及確認問題是否逐漸改善，並針對第一線服務人員施予教育訓練，使其在專業能力、服務接待等各方面皆能維持一定水準。

綜上而言，針對服務缺口，本局對內及對外皆已採取精進措施。對內部分，重行規劃設計「陳情案办理流程」，對於民眾要求電子陳情信箱回覆者，原僅以系統回覆辦理情形，改採積極深入

解決民眾問題，對於有留設電話者，另電洽說明辦理狀況，如有相關疑義則可雙向溝通釐清；再者如有留設地址者，則視情況辦理現場會勘並勸導改善，以解決民眾問題為主要目標。對外部分，如涉他機關權責，現改為「源頭管理」，從收文端即釐清相關權責單位。

未來本局將視辦理成效持續滾動檢討，惟該案如係起因於個人糾紛，並涉及私權者，本局亦加強輔導並提供相關協助方式，期待能藉由精進作為提高民眾滿意度，並確實釐清或解決民眾根本問題。

## 參考文獻

- 一、 林陽助，2003，服務行銷，新陸書局，台北
- 二、 Cocheu, T. 1998. Assessment Refocus Performance Objectives toward Greater Customer Service. *Personnel Journal*, 67, 116-120
- 三、 Churchill, G. A., & Suprenant, C. 1982. An Investigation into the Determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(1), 491-504.
- 四、 Dutka, A. 1991. NTC Publishing Group in Association with the American Marketing Association. *AMA Handbook for customer satisfaction*, 31(3), p32
- 五、 Drucker, P. 1994. The Age of Social Transformation. *Atlantic Monthly*, 272(4), 53-78.
- 六、 Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality : Implications for future research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124

## 附錄

### 附錄一 新北市政府工務局服務品質專案評核表

評核構面	項次	評核項目	優	佳	尚可	差	劣	小計	建議事項	備註
服務面入口	1	設有服務櫃台或一進入服務面有服務人員主動招呼洽公民眾。								
	2	服務櫃台區、座位區均為乾淨整潔，且未有飲料、食物放置於服務櫃台上。								
	3	服務櫃台桌面設有服務人員職名牌。(如無人服務應擺放相關指示牌，例如「暫時離開，請洽鄰近服務櫃檯」等)								以下情況以劣等計分 1. 未放置職名牌、2. 有放置職名牌，但名字與識別證不同(中途代理除外)
	4	服務人員有配戴識別證								請記錄服務人員姓名，如無配戴職名牌，請寫出服務人員特徵(如:雙眼皮、帶黑框眼鏡)
	5	女性服務人員著淡妝／男性服務人員無鬍渣，且頭髮乾淨，無披頭散髮之情形，及服務人員服裝整齊清潔，無穿著拖鞋等不合宜的服裝								請記錄不合宜的服裝為何
	6	服務人員姿勢儀態端莊無不雅及其他影響民眾洽公或機關形象行為								1. 姿態不雅：如托腮/翹腳/吃東西/倚靠櫃台、甩筆或按筆，發出“答答答”的聲音。吸菸者請留意口中菸味 2. 影響機關形象行為：如飲食、化妝、閱讀書

											報、不斷滑手機、聚集聊天等
服務 態度	7	服務人員態度親切，且主動詢問民眾需求									
	8	開始服務前服務人員有請民眾入座，再開始進行服務；如民眾未入座時，服務人員陪同站立提供服務									
	9	服務過程中，服務人員使用適當稱謂稱呼民眾，並使用禮貌用詞(請、謝謝、對不起等)									
	10	服務人員專心服務民眾需求，無同時處理其他業務或和同仁交談(服務過程中若有民眾電話進線，需先主動說明「不好意思，稍等一下，我先接一下電話」)									
	11	服務人員具服務熱忱，當民眾詢問到非承辦的業務，可主動指引到正確單位或協助查詢									
	12	服務結束前，服務人員再次與民眾詢問，「請問今天詢問的問題是否都清楚？/請問還有什麼不清楚的地方需要再說明嗎？/請問還需要什麼服務嗎？」									
	13	結束服務時，服務人員親切向民眾道別，並主動提供民眾後續追蹤與諮詢之聯絡方式									請記錄人員提供何種方式和內容，供民眾後續追蹤與諮詢。如確定為本局的業務需提供承辦人或櫃檯

										分機，減少轉接次數。
服務專業	14	服務人員熟稔本身業務之相關內容及法令規章，提供專業資訊								
	15	針對專業法令規章，服務人員儘量以口語化方式說明，盡力讓民眾瞭解。								
	16	服務人員樂於主動提供協助或說明申請流程與所需資料，並貼心提醒民眾注意事項，並能主動一次告知服務項目的相關資訊與所需文件								
	17	服務人員能提供正確資訊，並與網站公開資訊一致。另倘申辦項目涉及線上申辦管道或跨單位服務訊息時，能熱心宣導								
	18	服務過程中，服務人員眼神注視民眾，並有耐心傾聽民眾的需求或抱怨。								
	19	服務人員回覆的資訊清楚明確，讓民眾清楚了解後續處理方式，並解決民眾問題								
	20	服務人員對民眾的抱怨或不滿非屬能立即處理或有研議改善空間，須委婉表示，如「不好意思，造成您的困擾。 / 很抱歉，這部分我們內部會再檢討改進的方案。」。								

觀察 題- 進線 陳情 案	1	當詢問如何成案時，服務人員主動說明需要的處理期限與後續追蹤查詢方式。								
	2	成案後，人員回覆的資訊清楚明確，讓民眾了解後續處理方式。								
	3	成案後，所申訴的問題已經完成改善。								

請寫出至少 3 項，對於此稽核單位優點或缺失的記載：

備註	<p>1. 請依現場實際狀況圈選適當的分數，評核為 1、2 分之項目請敘明理由。</p> <p>2. 每單位請於接近中午(12:00)進行訪查 1 次。</p> <p>3. 情境題之提問可依現場狀況，或訪查人員個人生活經驗予以彈性調整。</p>
----	--

## 附錄二 新北市政府工務局服務品質專案情境題

108 年第 1 次評核情境題	
使管科---2 樓(5 次)	
<b>情境需求一：公安申報【檢舉】</b>	
需求設定	家住板橋(10 年前買的)，樓下 1 樓開卡拉 OK 店(歌友會)。【房屋資訊：32 年、3/4 層】
問題提問	1 我們家是住宅區，前幾年樓下 1 樓開卡拉 OK 店(歌友會)，不知道是不是隔音設備沒做好，每天我們都要忍受噪音，而且人員出入也都變得複雜，覺得影響到我們的居住品質，請問住宅區可以開卡拉 OK 店嗎？
	2 我問我開餐廳的朋友說像卡拉 OK 店那種娛樂場所每年也都要辦理公安申報，我覺得他們應該沒有按時申報，那我們可以自己查詢嗎？網路上會有資料嗎？
	3 侯市長現在很重視公安議題，最近看新聞還看到我們的副市長針對色情養生會館進行突襲檢查，之後可以跟你們反映請你們去突襲檢查嗎？會檢查哪些項目？假設他們真的沒有申報，你們會怎樣處理？會罰錢嗎？會請他們停業嗎？
<b>情境設定二：檢舉鐵工廠未申請室內裝修及噪音、臭味問題【檢舉】</b>	
需求設定	住在板橋公寓 2 樓(住宅區)，樓下 1 樓開鐵工廠，2 樓以上都是住家。【房屋資訊：25 年、2/4 層】
問題提問	1 有確認過，我們住的那一區都是住宅區，他們可以任意開鐵工廠嗎？這間鐵工廠連招牌也沒有，天天用車床切割模具的噪音，簡直像魔音穿腦。
	2 鐵工廠為了方便放置機臺，把裡面部分牆跟柱子打掉，以後地震會不會有危險，怎麼知道他們有合法申請？有辦法把他們請走嗎？向你們反應的話會怎樣處理？
	3 如果沒辦法請走他們，老是製造噪音，影響我們住戶品質，怎麼辦？我們能怎麼處理？
<b>情境設定三：申請老屋健檢【諮詢】</b>	

需求設定	住在林口 40 年以上的 4 層樓老舊公寓，想申請老屋健檢。【房屋資訊：42 年、3/4 層】	
問題提問	1	我家屋齡已經超過 40 年，住久了問題就陸續發生，牆壁很多地方都陸續出現龜裂，最近又發生大地震，看新聞還有的房子傾斜？讓我家人還有鄰居們也很害怕，所以想問一下能否申請老屋健檢，評估一下我家房子的結構是否安全。
	2	老屋健檢大約需要負擔多少費用？申請程序會不會很麻煩？申請需要多少住戶的同意？
	3	老屋健檢有哪些項目？從申請到健檢完成的時間大約是多久？健檢的結果如果有危險的話可以怎樣處理？你們有提供補助嗎？
	4	看新聞一直報導侯市長在推都更，好像有分簡易都更跟重建，總之有點複雜，這兩個程序有什麼不一樣？如果要申請的話哪個比較快速簡單又對我們比較有利？分別有什麼條件限制嗎(如屋齡要超過幾年、同意戶數)？
<b>情境設定四：新北市套房隔間，元旦起須直下層同意 【檢舉】</b>		
需求設定	住在汐止公寓 4 樓，樓上(正上方)5 樓增設套房隔間跟廁所。(無管委會)【房屋資訊：25 年、4/5 層】	
問題提問	1	我家是汐止 25 年電梯公寓，前一陣子樓上(正上方)5 樓的住戶來打聲招呼，說想要隔間增設套房出租，最近也開始施工了，每天都很吵雜，而且也有聽到敲打的声音，因為我之前看新聞說今年元旦開始，樓上要增設套房需要樓下同意才行，但是他當初只有跟我說要施工而已，也沒問我同不同意，請問這樣他們還施工是不是就違法了？要如何知道他們有沒有合法申請？
	2	因為我們兩家老實說交情還不錯，所以之前都沒想到要來檢舉，但是想到後續可能會有漏水、房屋結構的問題，想請問如果他們施工快要完工，但你們查出來沒有經過政府許可，這樣你們還有辦法處理嗎？會開罰嗎？罰多少？還是會請他們回復原狀就好？
	3	樓下住戶的同意是指是需要 4 樓同意就好，還是 1-4 樓都要同意？因為我們在永和的家也想隔間出租，想請問一下如果找建築師去申請室內裝修，但樓下的住戶不同意的話，我還可以申請嗎？如果他還是不同意，有什麼

		方法可以解決？
<b>情境設定五：擅自室內裝修 【檢舉】</b>		
需求設定	住在板橋公寓3樓(住宅區,巷弄裡面),1樓之後要開寵物店。【房屋資訊：20年、3/5層】	
問題提問	1	之前看新聞臺北市有規定如果住宅區要開寵物店的話,要取得左右兩邊及正上方等三戶同意,不知道新北市有沒有這樣的規定?因為我家人有人怕狗,所以是很希望能表達我們的意見,為了居住環境不希望樓下1樓開寵物店啦。
	2	現在在裝潢我看裡面有把柱子打掉,怕以後地震會不會有危險,如果向你們反映,確實沒有符合規定的話,他們應該就不能再動工了吧。
	3	萬一他們真的順利營業,之後造成噪音、汙染問題,影響我們住戶品質,怎麼辦?我們能怎麼處理?
<b>公寓科---5樓(5次)</b>		
<b>情境需求一：梯廳堆置雜物 【檢舉】</b>		
需求設定	住在新店電梯大樓10樓,鄰居在梯廳間擺滿雜物。(有管委會)【房屋資訊：15年、10/12層】	
問題提問	1	鄰居住住在電梯口對面,每次下班回家一開電梯門就看到一堆雜物,有時候還擺到走道、樓梯間,影響通行,大家原本以和為貴也不好意思出面指責,但是最近鄰居變本加厲越堆越出來,這樣我們住戶的權益,還有什麼辦法可以維護嗎?
	2	之前有聽其他朋友說他們大樓也有類似情形,跟你們反應過後,你們有發公文請他們管委會改善,不過後來好像管委會也只有張貼公告沒啥效果,請問可以由你們直接要求住戶改善嗎?如果還是需要透過管委會的話,你們會主動追蹤管委會處理情形嗎?
	3	如果你們要求了還是沒有改善,或過沒多久又擺出來,這個到底要怎麼處理比較快?你們可以直接開罰嗎?開罰才有效,我們真的不想要一直為這種事困擾。

<b>情境需求二：管理費調高 【諮詢】</b>	
需求設定	我居住於五股 15 層樓大樓，住戶不繳管理費，且大樓想做老屋拉皮，管委會想提高管理費。【房屋資訊：30 年、8/15 層】
問題提問	1 我們大樓有某些住戶不繳管理費，欠了好幾個月都裝傻，這樣可以對他們開罰嗎？要不然那住戶都會裝傻或是敷衍了事，對於有乖乖繳的住戶不就很不公平。如果那些住戶還是不理會管委會，那你們公家機關能否介入處理，我們比較不想走司法途徑，時間太冗長又花錢，希望能透過你們的公權力直接處理。
	2 會想要趕快解決這個問題，也是因我們這棟算是老大樓了，有許多的公設要維護修理，管理費最近有點入不敷出，所以管委會有在打算要提高管理費，但因為還是有部分住戶不繳管理費，所以造成部分住戶反彈不同意，請問如果要提高管理費要經過怎樣的程序才符合規定？老實說如果有人不繳的話，我其實也不想多繳，但東西壞了就是要修也沒辦法，不過還是想知道規定是怎樣。
	3 我們大樓最近幾年地震的關係，外牆也有些老舊受損、磁磚剝落的情形，住戶間有在討論想要做老屋拉皮，一方面也可以提高房價，但因為老屋拉皮也是需要一筆不少的費用，部分住戶不同意，尤其是 1 樓店面的屋主更是不同意，看新聞是說需要所有住戶的同意才能申請補助，這樣就沒辦法了嗎？沒辦法排除單一樓層嗎？
	4 我在網路上有看到可以申請公寓大廈調處，那是什麼？以上碰到的問題，可以請你們調處嗎？有什麼申請的程序？
<b>情境需求三：70 歲老翁佔據頂樓 【檢舉】</b>	
需求設定	住在林口 35 年 4 層樓公寓，有 70 多歲老翁佔據頂樓數年。（無管委會）【房屋資訊：35 年、3/4 層】
問題提問	1 我爸媽家住 3 樓，樓上 4 樓住一對夫妻，20 多年前在頂樓加蓋違建讓他的爸爸住，那個老阿伯因為年紀大了，有失智傾向，平常就在頂樓種花種草，澆灌都私接自來水，澆完還不關水，造成樓下都淹水了，也會把自己的垃圾還有廚餘放在 1 樓的樓梯間，我爸媽說他們整棟住戶都快受不了。

	2	爸媽家是老公寓沒有管委會，之前跟里長反映過了也沒什麼用，你們可以幫忙處理嗎？
	3	現在整個頂樓都被他們家霸占使用，其他住戶根本不能上去，這麼久的違建，這樣還能拆除嗎？而且如果發生火災，老阿伯有時又會把通往頂樓的門上鎖，爸媽他們就會沒辦法往上跑，很危險耶！
	4	根據我爸媽說，老阿伯跟兒子的關係不是很好，以前常常大吵，最後兒子就對他不聞不問，現在他們夫妻幾乎都住在國外，1年沒看到他們幾次面。其實，如果之後違建拆了，老阿伯真的也有點可憐，但他住那邊真的很危險，萬一有一天不小心墜樓怎麼辦，你們政府機關可以幫忙這樣的老人嗎？

#### 情境需求四：梯間放置鞋櫃 【檢舉】

需求設定	我們是住在新店區 25 年的公寓，樓下 2 樓鄰居在樓梯間放置鞋櫃。(無管委會) 【房屋資訊：25 年、3/4 層】	
問題提問	1	樓下鄰居在他們家門口前面裝了 1 組置物櫃，還是釘在牆壁固定式的那種，根本是把公共空間當成他們家了，幾十年的鄰居，跟他們講了也沒什麼用，想問還有什麼辦法可以解決嗎？
	2	因為我們是老公寓沒有管委會，無法透過管委會來處理，你們政府可以幫我們協調處理嗎？
	3	如果你們要求了還是沒有改善，拆沒多久又裝上去，這個到底要怎麼處理比較快？你們可以直接開罰嗎？開罰才有效，我們真的不想要一直為這種事困擾。
	4	還有請問如果總是有鄰居喜歡在樓梯間抽菸，搞得整個樓梯間都是菸味，一回去就得把門窗關得緊緊的，這樣你們可以順便處理嗎？

#### 情境需求五：抱怨管委會 【檢舉】

需求設定	家住五股電梯大樓，對社區管委會不滿。【房屋資訊：23 年、4/7 層】	
問題提問	1	之前管委會開會直接決定說要調漲機車停車費還有汽車的清潔費，這樣是可以的嗎？不用經過我們住戶的同意就自己調漲嗎？管委會的權力有這

		麼大嗎？
	2	最近有一住戶，他的車位都停兩台車，所以都會超出停車格，有時候也會放一些個人的雜物之類的，請管委會處理都說沒有訂相關的規定，沒辦法管，這樣實在很誇張。
	3	總之，我們社區的管委會實在沒什麼用，什麼都說沒辦法處理，沒有規定，真的很想換掉那個主委，有什麼辦法嗎？他已經當3年了，是不是只能連任4年呀。

**拆除隊——新北市新莊區樹新路 222 號 7 樓 (5 次)**

**情境需求一：一樓可否搭建遮雨棚【諮詢】**

需求設定	去年我買了1間新莊23年1樓老公寓，近來想加裝遮雨棚。【房屋資訊：23年、1/5層】	
問題提問	1	如果可以設置遮雨棚，需要向你們申請許可證嗎？有相關的規定可以參考嗎？
	2	如果可以設置遮雨棚，有規定不能超過多少範圍，或是大小的限制嗎？因為很怕設置後變成違建被別人檢舉要拆除又要花一筆錢？
	3	我家附近的鄰居都是把原先裝好的遮雨棚向外延伸一些，這樣才可以遮住他們的轎車？因為大家都這樣做，是有符合規定嗎？

**情境需求二：頂樓違建出租【檢舉】**

需求設定	家住蘆洲，4樓住戶在屋頂加蓋違建，違建已經存在20年了。【房屋資訊：40年、2/4層】	
問題提問	1	隔壁鄰居在屋頂加蓋鐵皮屋，還用成隔間套房出租，最近發現附近出入的人變得很複雜，如果是違建他還可以出租嗎？會有逃漏稅的問題嗎？
	2	檢舉後會如何處理？拆除要多久？要怎麼知道什麼時候才可以拆除？怎樣才可以加速拆除嗎？
	3	那我鄰居會知道是誰檢舉的嗎？你們會保密嗎？最近常看到檢舉人的個資被洩漏的新聞，因為我就住在樓下，我會擔心被報復。
	4	最近時常看到違建出租套房發生火災的新聞，也會波及到附近住戶的安

		全，如果在拆除前發生火災引起死傷，到時候誰要負責，不會要住戶自己求償吧？
<b>情境需求三：違建停車場【檢舉】</b>		
需求設定	位於板橋區有一處土地，長期遭民眾占用，搭建停車場	
問題提問	1	家裡附近有一處地被人圈地搭建停車場(有棚架)，已經好多年了，一直在違法出租牟利，停車場在那也會讓我們通行的路變小，會車都很困難。
	2	那個搭建停車場的人在我們地方也算是小有勢力，有鄰居跟他反映都說那是他們自己的地沒有違法，想問要怎麼去查詢到底是不是他們的地。
	3	如果那真的是違建，你們應該會強制拆除吧？還是只是幫我們錄案後，就遙遙無期沒下文了？那他們之前違法出租牟利的錢是不是應該繳回國庫。
<b>情境需求四：如何查詢違建及違建修繕【諮詢】</b>		
需求設定	新莊區 35 年 4 樓公寓，如何查詢是否為違建及違建修繕注意事項。【房屋資訊：35 年、4/4 層】	
問題提問	1	最近有買房打算，看到新莊區 1 間 35 年的 4 樓公寓，看起來像是將陽台外推，加大客廳使用的空間，賣家說隔間也有變，但因為他也是承接的，所以不是很清楚？想問如何查詢這樣算不算是違建？怎麼去調閱相關圖說？如果需要屋主才能申請他們又不願意的話要怎麼辦？我看了好久才好不容易看到覺得可以下手的點，總不能買了之後才發現一堆問題？
	2	如果真的是違建，因為房仲都說之前的違建只要沒有再次施工，政府只會列管不會真的拆除，真的是這樣嗎？買這樣的房子日後會不會有被你們拆除的風險？如果會的話我要怎麼知道預定拆除的時間點？
	3	因為也已經是老屋了屋況不是很好，如果我後續想要針對室內違建局部修繕，可以嗎？要怎麼裝修？
<b>情境需求五：頂樓鴿舍【檢舉】</b>		
需求設定	家住在新莊 4 樓公寓，頂樓有人搭設鴿舍。【房屋資訊：30 年、4/5 層】	
問題提問	1	我家樓上頂樓有鄰居用鐵架搭設小型鴿舍大概已經超過 20 年了，請問這樣還有辦法檢舉嗎？

	2	因為鄰居常常將鴿子放出來，四處亂飛，路上都有很多鴿糞、羽毛，覺得有影響到住家的環境衛生，假設最後沒辦法拆鴿舍，有其他辦法可以約束他們嗎？
	3	我們住在新莊區已經數十年了，跟鄰居關係也不錯，如果我們檢舉了，會被他們知道是我們檢舉的嗎，或是可以用匿名方式檢舉，這樣你們可以成案嗎？如果成案的話，要怎麼知道你們什麼時候才會拆除阿？會不會主動回復我們進度？

<b>108 年第 2 次評核情境題</b>		
<b>使管科---2 樓(5 次)</b>		
<b>情境需求一： 公安申報【諮詢】</b>		
需求設定	租屋開設補習班如何辦理建築物公安檢查。【房屋資訊：32 年、1/5 層、50 坪】	
問題提問	1	我太太預計今年底與他的朋友們合夥，要在泰山區租屋開設一間小型英語補習班，房東說他之前租給其他人營業時房客有定期做公安申報，如有裝潢也是要向政府申請，請問是每間補習班都要辦理公安檢查嗎？每年什麼時候要辦理公安檢查？要怎麼辦理呢？
	2	因為開業初期真得很忙，如果忘記申報的話，你們是會罰房東還是罰我們會有寬限期嗎？還是你們可以推薦業者幫忙處理？
	3	因為三不五時看新聞就會看到政府在進行公安檢查，如果已經有申報了但還是被檢查到有不合規定的地方，你們會請我們改善嗎？還是會直接罰錢？會不會嚴重到需要停業阿？
<b>情境設定二：檢舉燒烤店未申請室內裝修及噪音、臭味問題【檢舉】</b>		
需求設定	住在樹林區公寓 2 樓(住宅區)，樓下 1 樓開燒烤店，2 樓以上都是住家。【房屋資訊：25 年、2/5 層】	
問題提問	1	樓下 1 樓的傳統燒烤店是我們這邊有名的店家，每天生意都超好，但是他們安裝除油煙設備效果不是那麼好，我們們住在樓上實在是受不了，

		都只能緊閉門窗，曬衣服也都有油煙味，之前去環保局檢舉也是沒用，實在是拿他們沒轍了。【涉及環保局業務】
	2	他們為了方便放置燒烤臺，好像有把裡面部分牆跟柱子打掉，以後地震會不會有危險，怎麼知道他們有合法申請？這樣有辦法把他們請走嗎？向你們反應的話會怎樣處理？【使管業務-違法室裝】
	3	如果沒辦法請走他們，老是影響我們住戶品質，怎麼辦？我們能怎麼處理？

**情境設定三：申請老屋健檢 【諮詢】**

需求設定	住在五股 40 年以上的 4 層樓老舊公寓，想申請老屋健檢。【房屋資訊：42 年、3/4 層】	
問題提問	1	我家屋齡已經超過 40 年，住久了問題就陸續發生，頂樓又有加蓋違建，導致牆壁很多地方都陸續出現龜裂，之前看新聞我家就住在五股斷層帶附近，最近半夜又發生大地震，讓我家人都住得很不安心，也沒錢換房，所以想問一下能否申請老屋健檢，評估一下我家房子的結構是否安全。
	2	老屋健檢大約需要負擔多少費用？申請程序會不會很麻煩？申請需要多少住戶的同意？
	3	老屋健檢有哪些項目？從申請到健檢完成的時間大約是多久？健檢的結果如果有危險的話可以怎樣處理？你們有提供補助嗎？

**情境設定四：新北市套房隔間，元旦起須直下層同意 【檢舉】**

需求設定	住在樹林公寓 4 樓，樓上(正上方)5 樓增加套房隔間跟廁所。(無管委會)【房屋資訊：25 年、4/5 層】	
問題提問	1	我家是樹林 25 年電梯公寓，前一陣子樓上(正上方)5 樓的住戶施工，每天都很吵雜也有聽到敲打的声音，問工人說是要增加套房之後要出租，因為我之前看新聞說今年元旦開始，樓上要增加套房需要樓下同意才行，但是沒有人來問我同不同意阿，請問這樣他們還施工是不是就違法

		了？要如何知道他們有沒有合法申請？
	2	跟鄰居都是老交情了，所以之前都沒想到要來檢舉，但不知道他們實際施工的情形，想到後續可能會有漏水、房屋結構的問題，還是先來請問你們比較安心，想請問如果你們查出來沒有經過許可，這樣你們可以要求他們回復原狀？我們希望恢復原狀就好，不要罰他們錢。
	3	因為我們在永和的家也想要隔間出租，想請問一下如果已經找建築師去申請室內裝修，他也說沒問題，但樓下住戶沒有任何理由就是不同意的話，我還可以申請嗎？有什麼方法可以解決？【涉及建照科業務】

**情境設定五：無障礙斜坡道設置及反映大樓外牆磁磚剝落【諮詢】**

需求設定	住在淡水公寓5樓，大樓門口想設置無障礙斜坡道。【房屋資訊：35年、5/7層】	
	1	住在淡水5樓華廈，大樓門口與騎樓有高低落差，目前是設置階梯讓人行走，但因為我爺爺行動不太方便需要坐輪椅，每次要進去大樓門口都很辛苦，所以才來問問看有沒有什麼辦法？
	2	如果要設置無障礙斜坡道的話需要跟你們申請嗎？有什麼程序？可以找誰協助辦理呢？經費的部分政府有補助嗎？
	3	另外我們大樓屋齡也30幾年了，有外牆磁磚剝落情形，樓下都人來人往的，覺得相當危險，但我們沒成立管委會，其他住戶也都一副事不關己的模樣，這個部分你們可以幫忙處理嗎？如果砸到人是磁磚掉下來的那戶要負責嗎？

**公寓科——5樓(5次)**

**情境需求一：樓梯堆置雜物【檢舉】(有管委會)**

需求設定	住在新莊電梯公寓5樓，鄰居把鞋櫃和工作梯放在走道。【房屋資訊：10年、5/12層】	
------	---	--

問題提問	1	我家對面鄰居大叔是油漆工，他都把鞋櫃和穿鞋木椅固定在走道，然後工作回來工作梯跟一些油漆的工具也都隨便擺放在走道，實在覺得很不雅觀，每天看到心情都不是很好，這個有辦法申訴或開罰嗎？
	2	因為我們大樓走道實在很小，有時候沒注意還會不小心踢到他們的雜物真的覺得很無言，之前就有跟他說要稍微整理一下走道，不過他理都不理，實在拿他沒轍。
	3	向管委會反應只說會處理會處理，還表示住戶比他們還兇，他們也很無奈什麼的，還有什麼管道可以去申訴？之前有聽其他住戶也有跟你們反應過，可以由你們去要求他們改善嗎？你們也可以處罰管委會嗎？真不知道要管委會幹麼。
	4	由你們要求改善會不會要很久？如果你們要求了還是沒有改善，或過沒多久又擺出來，這個到底要怎麼處理？你們可以接到我們通知就直接派人來查嗎？這樣比較快唷！

### 情境需求二：管理費調高 【檢舉】

需求設定	我居住於淡水 12 層樓大樓，住戶不繳管理費、管委會想提高管理費。【房屋資訊：30 年、8/12 層】	
問題提問	1	這棟大樓已經完工 5 年，但是某住戶 1 個月才住 2~3 天，也不繳交管理費，根本碰不到面，之前管委會已經有跟那住戶電話溝通，但還是沒有用。
	2	想問管委會對那些住戶有什麼強制力，可以對他們開罰嗎？要不然那住戶都會裝傻或是敷衍了事，對於有乖乖繳的住戶不就很不公平。
	3	如果那些住戶還是不理會管委會，那你們公家機關能否介入處理，希望能透過你們的公權力直接處理，不然管委會提告拖很久又花錢。
	4	我在網路上有看到可以申請公寓大廈調處，那是什麼？可以請你們調處嗎？有什麼申請的程序？

### 情境需求二：增設鐵窗 【諮詢】

需求設定	家住新店電梯大樓，想要加裝陽台鐵窗（有管委會）【房屋資訊：15年、11/14層】	
問題提問	1	看附近其他大樓有的都有鐵窗，我住的這棟沒有，請問可以自行加裝嗎？
	2	因為小朋友很皮，所以一定要有鐵窗才會安全，如果哪天真的不小心發生什麼意外。可以怎麼申請？安裝鐵窗的款式沒有限制吧！
	3	如果無法確定能不能自行加裝鐵窗，有什麼其他可以保護小朋友的方法嗎？像是有看到其他大樓裝隱形鐵窗，那種要受限嗎？
	4	我妹上次自行安裝後，被他們大樓管委會罰錢，為什麼管委會有權力罰款？不繳會怎樣嗎？
<b>情境需求四：1樓梯間放置腳踏車【檢舉】（無管委會）</b>		
需求設定	我們是住在樹林33年的公寓，樓下2樓鄰居在1樓梯間放置腳踏車。【房屋資訊：33年、3/4層】	
問題提問	1	樓下2阿伯老是把他們的腳踏車停放在1樓的樓梯間，有時也會擺滿他去收資源回收的垃圾，根本是把那裡當成他家的倉庫，幾十年的鄰居，跟他們講了也沒什麼用，想問還有什麼辦法可以解決嗎？
	2	因為我們是老公寓沒有管委會，無法透過管委會來處理，你們政府可以幫我們協調處理嗎？
	3	如果你們要求了還是沒有改善，這個到底要怎麼處理比較快？你們可以直接開罰嗎？開罰才有效，我們不想要一直為這種事困擾。
<b>情境需求五：成立管委會【諮詢】</b>		
需求設定	我們是住在永和區30年的老舊公寓，最近跟鄰居討論成立公寓大廈管委會【房屋資訊：33年、4/5層】	
問題提問	1	目前我家的大樓共10戶(1~5樓)+2戶(6樓頂樓加蓋)是無電梯的老舊公寓，5樓其中一戶對於公寓事務幾乎都不配合，包含修繕、清潔等，那一戶認定5+6應該計算為一戶都不願意付錢，但我們認為使用者付費，

		畢竟違建也沒拆除，頂樓加蓋部分也幾乎都是他們在使用，那就應該要共同分攤才對，實在令人煩惱。
	2	所以想問一下，在頂樓加蓋的部分，法律上是否能要求該戶共同分攤費用，好像只有口頭答應也沒什麼用，他們不繳就是不繳，真是拿他們沒轍？對於老舊的公寓大樓，如果除了該戶之外的住戶都同意的狀況下，能否申請成立管委會？成立後運作上有什麼可以參考的資料？
	3	如果管委會成立後，是不是就可以訂立相關的規約，請頂樓加蓋的住戶也要繳管理費？他們如果不配合應該就可以強制執行了吧？還是你們可以趕快把違建拆除比較省事也公平？【涉及拆除隊業務】

**拆除隊---新北市新莊區樹新路 222 號 7 樓 (5 次)**

**情境需求一：頂樓可否搭建遮雨棚【諮詢】**

需求設定		去年我買了 1 間泰山 35 年 5 樓老公寓，因為房子老了下雨天總是會漏水，近來想加裝頂樓遮雨棚。【房屋資訊：35 年、5/5 層】
問題提問	1	在頂樓設遮雨棚需要所有住戶同意嗎？有些住戶不喜歡大樓敲敲打打的，可能不會同意，那我們可以自己出錢自己就搭設了嗎？這樣有違法嗎？
	2	如果可以設置頂樓的遮雨棚，需要向你們申請許可證嗎？有相關的規定可以參考嗎？
	3	如果可以設置遮雨棚，有規定不能超過多少範圍，或是高度、大小的限制嗎？因為很怕設置後變成違建被別人檢舉要拆除又要花一筆錢？

**情境需求二：頂樓違建【檢舉】**

需求設定		家住新莊 4 樓，5 樓住戶在屋頂加蓋違建，違建已經存在 20 年了。【房屋資訊：40 年、4/5 層】
問題提問	1	隔壁鄰居在屋頂加蓋鐵皮屋當作宮廟，每天誦經、燒香，影響到我們的居住品質，實在很想請他們遷走，有辦法處理這樣的違建嗎？

	2	我看你們在網路上有公告違章建築拆除優先次序表，你們是怎樣如何認定優先順序？在我看來頂樓違件都是有關公共安全的阿，而且看新聞一排拆就好幾年都還沒拆除，要怎麼知道什麼時候才可以拆除？怎樣才可以加速拆除嗎？
	3	那我鄰居會知道是誰檢舉的嗎？你們會保密嗎？最近常看到檢舉人的個資被洩漏的新聞，因為我就住在樓下，我會擔心被報復。

### 情境需求三：2樓露臺放置儲藏屋【諮詢】

需求設定	家住永和2樓，最近想買好市多的儲藏屋放在露臺那使用，不知道這樣算不算違建？【房屋資訊：20年、2/12層】	
問題提問	1	最近在costco看到在賣組合的塑膠儲藏屋，大小約是3m x 2.4m 屋頂高度2.4m，看了覺得很心動想買來擺在我家2樓露臺，但又擔心會不會變成違建？
	2	如果沒有用鋼釘固定在地上是不是就不算違建呀？另外因為這種儲藏屋沒辦法防雨，如果我在儲藏屋上方再搭設跟儲藏屋差不多大小的遮雨棚，這樣可行嗎？尺寸有限制嗎？
	3	我們大樓有管委會，但規約裡也沒有特別規定說不能放置這樣的儲藏屋，那我是不是就不用經過他們的同意可以自行擺放了呀？【涉及公寓科業務】

### 情境需求四：違建修繕【諮詢】

需求設定	淡水區40年4樓老公寓，詢問頂樓加蓋修繕注意事項。【房屋資訊：40年、4/4層】	
問題提問	1	最近我和我先生買了一間淡水區40年的4樓公寓，5樓頂樓有既存違建加蓋，不料買屋僅半年卻漏水不斷，想說能不能進行頂樓違建的修繕？
	2	如果可以修繕的話要先跟你們申請嗎？要準備什麼文件？作業時間大概多久？
	3	因為很怕花錢修繕後，因為沒有完成申請程序而被拆除，想問一下你們

		這邊有沒有什麼範例可以參考？
<b>情境需求五：防火巷違建【檢舉】</b>		
需求設定	家住在板橋 2 樓公寓，1 樓住戶在防火巷搭設違建當作倉庫。【房屋資訊：30 年、2/5 層】	
問題提問	1	我家樓下住戶在防火巷用鐵架搭設違建已經超過 20 年了，怎樣才能知道這樣算不是算是違建？要如何查詢？
	2	如果是違建請問這樣還有辦法檢舉嗎？如果我們檢舉了，會被他們知道是我們檢舉的嗎，或是可以用暱名方式檢舉？用匿名方式檢舉你們也會處理嗎？
	3	如果成案的話，你們會做怎樣的處置？流程大概是如何？大概多久會拆除？你們會不會主動回復我們進度？

### 附錄三 新北市政府工務局服務櫃檯基本禮儀規範

#### 一、 人員儀態：

- (一)服務櫃檯桌上擺放職名牌，服務人員配戴識別證，且與職名牌相符。
- (二)服務人員穿著合宜服裝(無穿著拖鞋、吊衫、或其他……等)，保持儀容整潔，頭髮乾淨，無披頭散髮情形，其中女性服務人員應著淡妝，男性服務人員無鬍渣。
- (三)服務過程保持姿勢儀態端莊，親切應對，展現本局服務熱忱。

#### 二、 接待服務及應對專業：

- (一)服務櫃檯區域保持乾淨整潔，未將飲料、食物放置於桌上。
- (二)設立告示於等候區說明(如:服務人員若已在服務其他民眾，請您稍候一下);如現場等候人員過多，服務人員應尋求單位內其他人員支援。
- (三)接待民眾時，主動親切問候(如:您好，請問今天需要什麼服務呢?/先生你好，請問今天有什麼需要辦理的嗎?)，並請民眾入座後再行開始進行服務；若民眾未入座時，則陪同站立提供服務。
- (四)服務過程親切有禮，使用適當稱謂(如:您、先生、小姐)及禮貌用詞(如:請、謝謝、對不起等)，並眼神注視民眾，以表達尊重。
- (五)服務人員應專心服務民眾，無同時處理其他業務，或和其他同仁交談不相關之業務；若有電話進線，先向服務的民眾說明(如:不好意思，稍等一下，我先接一下電話)後接聽，如須花費較多時間回應，向來電者留下聯絡資料及問題，並告知將主動回電說明，或尋求單位內其他人員支援。
- (六)服務人員仔細聆聽民眾反應的問題，待其說明完畢後再耐心

解說，不與民眾搶話，並主動提供所需資料，針對須注意事項亦主動提醒。

(七)若民眾有所抱怨，請耐心傾聽，設身處地以同理心協助民眾解決問題，如未能立即處理或確有研議空間，請委婉表示(如:不好意思，造成您的困擾/很抱歉，這部分我們內部會再檢討改進)，避免使用過於直接或不恰當的用語；如屬違法反令規定情形，則應以溫和但態度堅定的方式與民眾溝通。

### 三、 結束服務注意事項：

(一)服務結束前，再次與民眾詢問是否有尚需協助部分(如:請問今天詢問的問題是否都清楚?/請問還有什麼不清楚的地方需要再說明嗎?/請問還需要什么服務嗎?)。

(二)結束服務時，服務人員主動提供適當聯絡或諮詢資訊，供民眾後續追蹤與諮詢，其中本局部分應至少提供至承辦單位分機，減少民眾再次透過 1999 或市長信箱反應情形。

(三)民眾離開時，服務人員親切向民眾道別(如:謝謝，有任何問題歡迎再來電詢問)。



## ● 服務品質改造專案

3

- 本局服務櫃檯設置現況：  
由各單位設置服務櫃檯，提供民眾申請、諮詢、掛件等服務。



- 專案說明：委託廠商外部評核，客觀發掘本局服務品質問題癥結點後據以改善。

### ■ 評核方式：

- 頻率：107年上下半年各進行1次不定期臨櫃評核。
- 項目：
  - 1、**落實度**(80%)：人員儀態、接待服務、應對專業、送客服務
  - 2、**滿意度**(20%)：服務態度、專業能力
  - 3、**實際案例**(不計分)

FWD  
財法資訊工程

## ● 評核結果-整體服務品質

4

整體服務品質



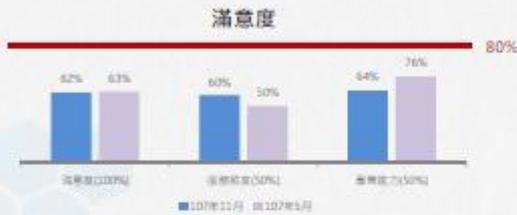
FWD  
財法資訊工程

## ● 評核結果-落實度、滿意度

5



落實度部分以**送客服務**落差較大。



滿意度部分以**服務態度**落差較大。

**AWO**  
臺灣科技工程學院  
TAINAN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY

## ● 評核結果-落實度、滿意度

6

	實際服務
人員儀態	面無表情，說明制式化、儀態不佳
接待服務	未主動打招呼詢問來意、未邀請入座
應對專業	未使用禮貌用語、給予諮詢時間壓力、回應直接未修飾
送客服務	未向民眾致謝及道別、未主動提供諮詢方式

**AWO**  
臺灣科技工程學院  
TAINAN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



## ● 本局精進措施-態度真誠、微笑感人

9

### ■ 訂定本局「服務禮儀規範」及「服務櫃檯標準作業程序」

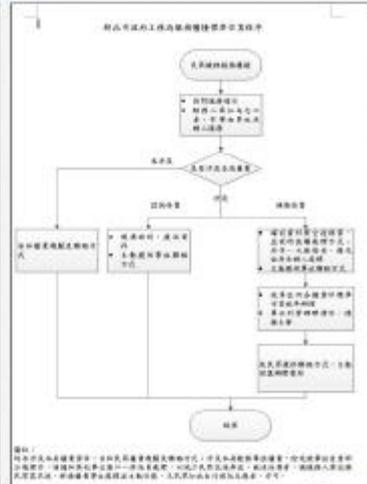
新北市政府工務局服務櫃檯標準作業程序

一、人員儀容：

- (一)服務櫃檯上櫃人員應穿著整潔、大方、具親和力的制服，並配戴名牌。
- (二)服務人員穿著整潔、大方、具親和力的制服，並配戴名牌。
- (三)服務人員應保持整潔儀容，並隨時保持微笑。

二、一般服務態度與標準：

- (一)服務櫃檯應保持乾淨整潔，並隨時保持整潔。
- (二)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (三)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (四)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (五)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (六)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (七)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (八)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (九)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。
- (十)櫃檯人員應於上班時間內，隨時保持親切、禮貌的態度。



## ● 本局精進措施 - 態度真誠、微笑感人

10

### ■ 調整輪值機制

- 改由固定人員輪值

### ■ 服務禮儀教育訓練

- 師資：國立臺北商業大學 陳春富副教授
- 訓練時間：107年11月30日
- 訓練特色：
  - 小班制、互動式教學



## 服務禮儀教戰手冊

11

### ■ 臨櫃民眾訴怨處理原則

- 保持冷靜、審慎應對
- 如遇不理性民眾，可適時帶離現場
- 發揮同事愛，隨時主動支援前線
- 基本處理原則：
  1. 主動向民眾報上名字
  2. 向民眾致歉，不為自己刻意找理由
  3. 讓民眾儘量宣洩心中的不快
  4. 記錄及複述民眾問題
  5. 告知民眾處理經過。

~~ 權責內，儘量協助；權責外，協助詢問 ~~

### ■ 電話禮儀步驟及要點

12

#### → 準備工作

- \* 熟悉電話操作方式
- \* 了解各單位分機號碼
- \* 紙、筆在手邊，適時記錄。

#### → 專業態度

- \* 鈴聲三聲內接聽
- \* 避免不停轉接
- \* 禮貌表明身份、稱呼對方尊姓

#### → 交談技巧

- \* 注意禮貌和語氣
- \* 「同理心」
- \* 請對方等待，需讓對方充分了解情況
- \* 讓打電話來者先掛電話

直接敘述用語	委婉表達用語
1. 喂	1. 工務局您好
2. 你有什麼事	2. 請問有什麼能為您服務？
3. 你是誰	3. 請問您是那位？
4. 他不在	4. 他剛好離開位子上，需要幫您留言嗎？
5. 你等等	5. 請稍候，我幫您轉接
6. 喂，你還在嗎？	6. 抱歉讓您久等
7. 請你講清楚一點	7. 不好意思，麻煩您重覆一遍
8. 我不知道	8. 對不起，能否請您再說一遍
9. 你懂不懂	9. 您能瞭解我的意思嗎？

~~ 聲音代表「表情」，除了熱情，注意聲調速度 ~~

**服務禮儀無絕對SOP**  
**是心的感動**

~ 期許未來會更好~

**報告完畢 恭請裁示**

# 為民服務品質改造

108.12.12  
秘書室



## 簡報大綱

壹

為民服務品質改造專案

貳

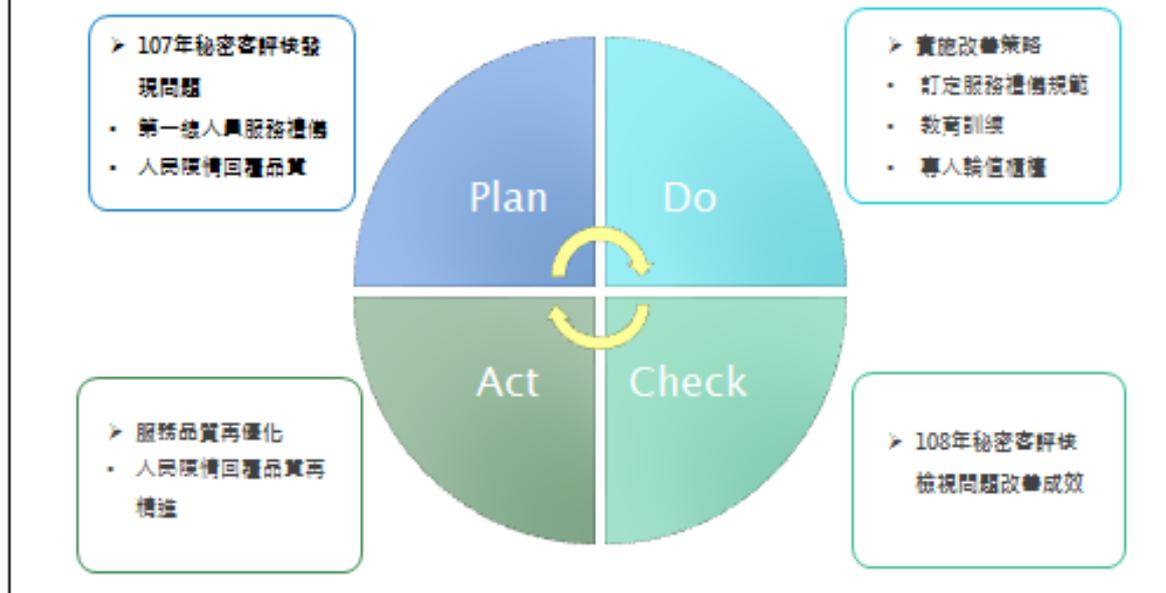
107-108年評核差異

參

人民陳情案滿意度分析



## 壹.服務品質改造專案



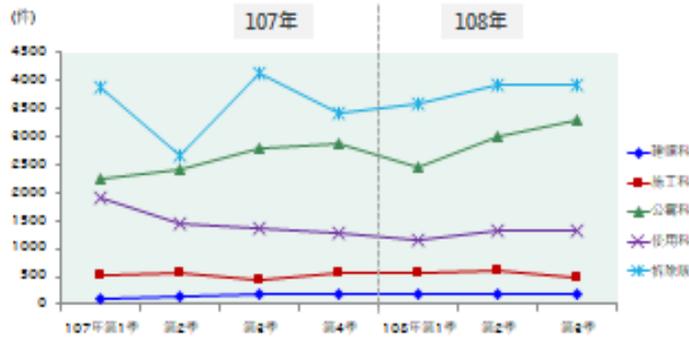
## 貳.107-108年評核差異

	PAST	NOW
服務入口面	面無表情，說明制式化、儀態不佳	貼心問候、禮儀整潔 ◆ 未全面落实配點識別燈
服務態度	未主動打招呼詢問來意、未邀請入座 未向民眾致謝及識別、未主動提供諮詢方式	耐心傾聽、保持微笑、主動提供進一步資訊、態度積極 ◆ 結束服務未向民眾致謝及識別
服務專業	未使用禮貌用語、給予諮詢時間壓力、回應直接未修飾	解釋法規淺顯易懂、口語化及圖像化解釋專業術語 ◆ 文宣數量不足

## 參.人民陳情滿意度-量化分析

5

### 辦結件數

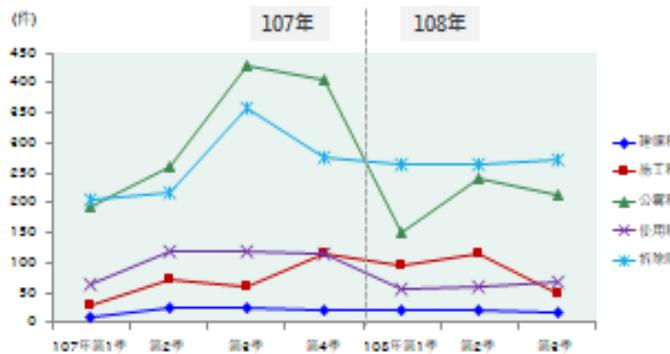


	107年第1季	107年第2季	107年第3季	107年第4季	107年季平均	108年第1季	108年第2季	108年第3季	108年季平均	107-108年季差(增/減)
建築科	122	145	187	193	162	197	196	185	193	+31
施工科	534	543	419	561	514	562	620	478	553	+39
公策科	2,222	2,394	2,803	2,871	2,573	2,465	2,984	3,280	2,910	+337
住用科	1,901	1,442	1,372	1,270	1,496	1,144	1,311	1,300	1,252	-244
拆遷款	3,876	2,641	4,116	3,419	3,513	3,593	3,914	3,926	3,811	+298
計	8,095	7,165	8,897	8,314	8,258	7,961	9,025	9,169	8,718	+461

## 參.人民陳情滿意度-量化分析

6

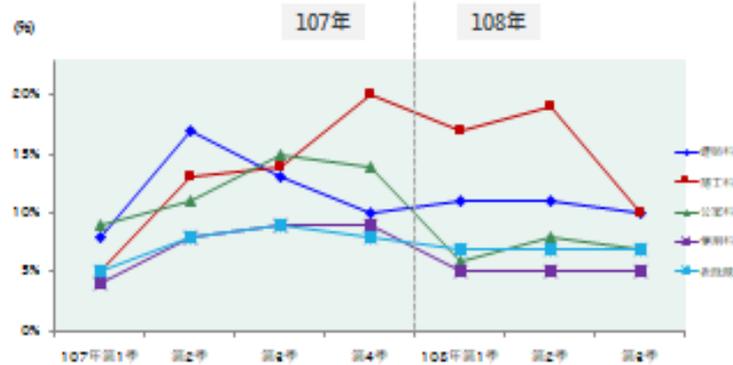
### 不滿意件數



	107年第1季	107年第2季	107年第3季	107年第4季	107年季平均	108年第1季	108年第2季	108年第3季	108年季平均	107-108年季差(增/減)
建築科	10	25	24	20	20	22	21	19	21	+1
施工科	29	71	59	114	68	96	115	47	86	+18
公策科	195	261	428	405	322	149	239	215	201	-121
住用科	66	120	119	116	105	55	60	70	62	-43
拆遷款	205	216	357	278	264	264	266	274	268	+4
計	505	693	987	933	780	586	701	625	637	+143

## 參.人民陳情滿意度-量化分析

不滿意  
比率



	107年第1季	107年第2季	107年第3季	107年第4季	107年年平均	108年第1季	108年第2季	108年第3季	108年年平均	107-108年年差(%)	107-108年年差(%)
建築類	8%	17%	13%	10%	12%	11%	11%	10%	11%	-1%	7%
勞工類	5%	13%	14%	20%	13%	17%	19%	10%	16%	3%	10%
公策類	9%	11%	15%	14%	13%	6%	8%	7%	7%	-6%	6%
學術類	3%	8%	9%	9%	7%	5%	5%	5%	5%	-2%	4%
其他類	5%	8%	9%	8%	8%	7%	7%	7%	7%	-1%	7%
其他	6%	10%	11%	11%	9%	7%	8%	7%	7%	-2%	7%

## 參.人民陳情滿意度-建議事項



AWD  
國家發展委員會



## 參. 人民陳情滿意度-建議事項

- 使用民眾易懂語言，針對法規口語化說明，降低官僚化。
  - ✘ 【條文A】+【條文B】+【請參酌上開條例規定處理】
  - ✘ 有關.....一案，業以【A號函】請違規行為人依【B條例】規定辦理
  - ✘ 本案【無A法令適用】+【無B法令適用】+【感謝您的來信】
- 定期檢視及調整陳情案件處理作業SOP，必要時委外專家協助。
  - 先行電話聯絡陳情人瞭解案情，並告知後續處理程序  
(如限期違規行為人改善案、分階段回復案)

NG  
回文

展現  
誠意

## 參. 人民陳情滿意度-建議事項

11

- 善用**新科技**提供民眾多元、便捷獲取資訊的管道

### 智能機器人



### QR CODE



- 發揮**同理心**瞭解民眾需求，採具體措施積極**解決問題**。



服務品質由民眾感受決定

12



## 附錄五 服務品質改造專案檢討會議

### 108 年第 1 次會議紀錄

- 一、 時間：108 年 8 月 13 日(星期二)上午 10 時整
- 二、 地點：本府 13 樓 1322 會議室
- 三、 主席：張正工程司以智(代理康代理副局長佑寧)
- 四、 出席人員： 紀錄：吳欣怡
  - (一)國立台北商業大學：陳副教授春富、劉助理教授民翎、吳講師文村。
  - (二)新北市政府本局：拆除大隊陳副大隊長敬勳、使用科陳科長德儒、公寓科林科長文中、黃股長倖慧、秘書室邱秘書韋瑞。
- 四、 議題討論：「108 年第 1 次稽核結果報告」(詳簡報資料)
  - (一)陳副教授春富補充說明：
    1. 如評核標準分為三級，本次評核屬第一級，係以較嚴謹之標準進行評核，如口條、說話方式及服務態度等需再精進之處，將於分數上呈現，故本次評核分數與期望分數相較有明顯偏低情形。
    2. 本次評核項目係以去(107)年版本進行微幅調整，為更貼近機關服務屬性，建議於下次評核時討論是否調整權重。
    3. 與民眾溝通用語部分，建議儘量使用較為中性字眼，避免造成「口語癌」導致民眾感受不佳。
  - (二)吳講師文村補充說明：

本次評核係由不同年齡層及職業之秘密客，針對環境及與服務櫃檯人員互動過程中，以個人感受評估是否有被尊重、

問題是否被重視及解決，過程中相關細節（例如週遭干擾聲音過大影響服務品質），均會納入評估。

(三)劉助理教授民翎補充說明：

建議除調整評核項目權重，亦可將各單位業務屬性納入考量後調整問項；另下周一（8/19）辦理之教育訓練，亦將有助於實質改善。

(四)秘書室補充說明：

評核項目權重設定之原意，係希望第一階段由服務櫃檯人員接待民眾時，透過標準化作業讓民眾認為後續已可交由政府繼續處理，減少當下衍生不必要的問題；第二階段再由相關單位針對案件進行專業處理。

六、主席裁示：

- (一)請秘書室與台北商業大學團隊討論是否須依各單位業務屬性調整下次評核項目權重。
- (二)去(107)年發現之共通性問題，包括未擺放職名牌及配戴識別證、說話過於口語等部分，今年仍重複發生，請各單位務必落實改善。
- (三)因民眾可能不清楚機關上班及休息時間，建議各單位評估訂定備勤時間，請服務人員提早到勤準備，以滿足民眾需求。
- (四)本局相關法令繁雜，且涉及不同單位權責，建議各單位加強內部教育訓練，以提升同仁專業知能。

七、散會：上午 10 時 55 分

## 第 2 次會議紀錄

- 一、時間：108 年 11 月 18 日(星期一)上午 10 時 30 分整
- 二、地點：本府 13 樓 1322 會議室
- 三、主席：江副局長南志  
記錄：吳欣怡
- 四、出席人員：
  - (三)國立台北商業大學：陳副教授春富、劉助理教授民翎、吳講師文村。
  - (四)新北市政府本局：使用科陳科長德儒、公寓科林科長文中、黃股長偉慧、拆除大隊謝主任幸樺、秘書室曾主任淑娟、邱秘書韋瑞。
- 五、議題討論：「108 年第 2 次稽核結果報告」(詳簡報資料)
  - (一)陳副教授春富補充說明：
    1. 經今(108)年 8 月辦理教育訓練後，第 2 次評核結果呈現明顯改善，包括服務面入口部分，同仁已能主動接洽民眾並與其眼神對接，亦能以口語化方式解說專業法規。
    2. 陳情案件回覆內容建議事項部分，如何調整文字方能合乎法規又滿足民眾期待，仍有待研議。
  - (二)吳講師文村補充說明：

本次評核人員可感受到，無論在人員接待、專業說明及服務態度上，同仁皆有大幅度改善。
  - (三)秘書室補充說明：
    1. 文宣數量不足部分，響應節能減紙政策，建議於服務櫃檯設置 QR CODE 提供民眾運用智慧載具下載相關資訊。
    2. 針對無法立即解決民眾洽詢事項，須請民眾再自行進線陳情部分，建議可直接協助民眾撥打 1999 進行錄案，

使民眾親洽櫃檯能有所獲。

3. 民眾索取資料等待十多分鐘部分，建議鄰近同仁支援，避免民眾等待時間過久。
4. 拆除隊陳情案件部分，許多民眾陳情的問題未獲解決，皆會轉向本局反映並有情緒上反彈，建議拆除隊可思考如何精進服務程序，減少是類情形發生。

#### 六、主席裁示：

- (五) 本次評核結果仍有未配戴識別證情形，請各單位應落實執行；另服務人員面無笑容及文宣數量不足部分，亦請改善。(公、使、拆)
- (六) 第一階段服務櫃檯服務品質提升部分，各單位已有改善；第二階段將著重於陳情案件回覆不滿意度及處理流程、品質改善。(公、使、拆)
- (七) 請思考如何調整陳情案件處理作業流程(如先以電話或 e-mail 聯絡陳情人瞭解案情並告知後續處理程序等)，使民眾感受機關處理誠意，以降低民眾不滿意度。(公、使、拆)
- (八) 承上，請各單位先行彙整陳情案件例示稿，再針對處理流程部分與秘書室討論，必要時可請外部專業團隊協助審視及分析。(公、使、拆、秘)

#### 七、散會：上午 11 時 55 分