

新北市新店地政事務所親民服務執行計畫

100年6月2日訂定
102年4月11日修訂
103年2月25日修訂
104年2月12日修訂
104年12月29日修訂
108年05月28日修訂
111年04月12日修訂

壹、計畫依據

依新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行績效督導考核要點及107年12月14日新北地秘字第1072403745號函辦理。

貳、實施目的

為加強第一線為民服務工作，使服務更臻完善，透過具體行動，展現親民禮賓的服務，同時提昇民眾滿意度。

參、實施對象：本所第一線為民服務同仁。。

肆、實施內容：

肆. 一、 便民服務設施

- (一) 書寫桌(提供書寫文具〔含紙、筆〕、印臺及老花眼鏡)
- (二) 取號機(含簡易簡易案件办理流程即時顯示)：設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務。
- (三) 茶水設備：於民眾等候區或入口處附近設置茶水設備，以飲水機及扁紙杯為主。
- (四) 影印機或清楚標示提供申辦案件免費影印。
- (五) 民眾查詢電腦、免費上網區或清楚標示免費上網方式(含wifi環境)
- (六) 公用電話或電話借用服務。
- (七) 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)。
- (八) 申請書表及填寫範例：提供各類正確性申請填寫範例及空白申請書表。
- (九) 服務環境應符合下列要求：
 1. 應設置無障礙設施(如斜坡道、專用停車位、服務鈴、輪椅、身障專用盥洗室等)，並應保持其使用功能及整齊清潔。
 2. 應設置哺(集)乳室供民眾使用，並有明確標示及用品充足。
 3. 應設置服務臺且有專人提供諮詢服務，且應標示服務時間、服務項目、服務臺或服務人員方向。

4. 樓層及方向指引標示應正確，易於辨識。
5. 應設置意見箱、筆及意見調查表（附件一）於明顯處，並隨時回應民眾意見。
6. 申辦動線應符合民眾使用習慣。
7. 入口處服務中心及申辦業務櫃檯標示應清楚，並配置服務人員職名牌。
8. 民眾洽公地點(含機關週圍走道)應明亮、整潔、舒適並綠美化環境。
9. 等待地點需備有充足座椅、飲水並視狀況提供書報閱覽。
10. 廁所：廁所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳、衛生紙等，點檢表能依時點檢，並應維持整潔。
11. 為營造國際生活環境，機關標示（包括大門、側門處服務時間〔含中午不打烊〕、服務中心、服務櫃檯及其編號、職名牌、各項便民服務設施、樓層指引標示等）應統一使用中英雙語標示。
12. 機關外設有服務鈴且功能操作正常(本項若因機關目前建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，經報備上級機關後，暫免與設置)。
13. 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程。

肆. 二、 開(收)工儀式

(一) 開(收)工前十分鐘以語音廣播方式進行。

1. 語音廣播形式：

- (1.1) 開(收)工前十分鐘：第一次廣播預告
- (1.2) 開(收)工前五分鐘：第二次廣播預告
- (1.3) 開(收)工前一分鐘：第三次廣播預告
- (1.4) 開(收)工語

2. 語音廣播內容：開收工內容經主管同意，得視實際情況調整之。

(二) 開(收)工時間

開工時間為每日早上8點30分，收工時間為每日下午5點30分。

肆. 三、 人力配置及工作事項

(一) 值星官

- 1.1. 值星官由編制內人員輪流擔任。
- 1.2. 值星官應著整齊服裝，並佩戴臂章及識別證於明顯處。
- 1.3. 工作項目如下：
 - (1) 設備檢查：值星官應於8點25分前完成檢查應備服務事項之完臻，並確實填寫於值星官紀錄表（附件二）。

- (2) 帶領精神喊話：值星官應於開工時帶領同仁精神喊話。
- (3) 大門迎賓及走動式服務。
- (4) 突發事件及民眾反應事項之處理：
 - a. 機關遇有突發事件或民眾反應事項時，值星官應立即主動處理，並將突發或民眾反應事件之時間、內容及處理情形詳細填寫於值星官紀錄表內，並每日予以陳核該督導主管。
 - b. 如遇值星官無法獨立處理之突發事件或民眾反應事項時應請督導主管協助處理，並將突發或民眾反應事件之時間、內容及處理情形詳細填寫於值星官紀錄表內。
 - c. 如遇值星官及督導主管均無法處理之突發事件或民眾反應事項時，應安排主任與民有約審慎處理。

(二) 服務人員

a. 1. 服務人員應著整齊服裝且勿穿拖鞋及佩戴識別證於明顯處。

a. 2. 工作項目依走動式服務及第一線櫃檯服務分述如下：

(1) 走動式服務(大門迎賓)

- (a) 除主任、秘書、主管、人事、會計、收費人員及服務中心、單一審查、領件、綜合收件櫃檯人員不排走動式服務外，原則為全所同仁輪值排班。
- (b) 另各業務課同仁因離職、調任、懷孕或長期傷病不克走動等因素，除因傷病不克走動者需提證明由研考列管外，應於排班表確定前告知研考修正。
- (c) 如遇因值班、休假、出差等個人因素屆時無法走動者，應自行協調調換，並於調換完畢後告知服務中心同仁，以利控管排班表正確性。
- (d) 倘人員該到勤而未到勤者，將通知該業務課主管處理，並由該業務課主管選定人員代替值勤。
 - a. 服務位置：鄰近門口民眾顯而易見處，並以走動式主動服務。
 - b. 問候用語：掌握民眾進入辦公廳舍關鍵 15 秒主動向其民眾微笑、打招呼，並給予適當之引導，例：早（午）安，您好。請問要辦理什麼。
 - c. 服務手勢：搭配明顯之服務手勢（手指併攏手心向上約 65 度角），適時將民眾引導至正確櫃檯或場所，例：請

往○號櫃檯、請至書寫桌、請坐…等。

- d. 結束用語：對欲離開之民眾微笑、點頭示意，並搭配適當用語，例：請慢走，再見！、歡迎下次再來…等。
- e. 服務態度：服務人員應抱持熱忱態度且耐心有禮應答。

(2) 第一線櫃檯服務(櫃檯迎賓)

- a. 服務人員於開工前一分鐘應做好服務工作前的準備，如就迎賓位置、櫃檯作業的預備及閱讀最新訊息、於櫃檯前放置名牌等事項。
- b. 開工時就櫃檯前隨值星官精神喊話。
- c. 問候用語：親切、主動並微笑問候民眾，例：早(午)安您好、請問要辦理什麼…等。
- d. 等候用語：處理民眾之業務需花費稍長時間時之用語，例請您稍等一下、不好意思讓您久等了…等。
- e. 結束用語：
 - (a)處理完民眾業務應雙手遞交民眾資料，如零錢放置零錢盤中遞交、印章擦拭乾淨後裝袋或裝入印章盒後遞交…等。
 - (b)處理完民眾業務時之用語，例：您的資料請您核對、歡迎下次再來、請慢走，再見！…等。

肆. 四、 櫃檯管理：

(一) 應保持整潔及具一致性，並至少備有下列物件：

- 1. 服務人員職名牌(含代理人姓名)；提供單一綜合櫃檯申辦者免提供代理人姓名。
- 2. 離座時應放置「暫停服務」、「請洽鄰近櫃檯辦理」或「代理窗口」。
- 3. 意見調查表。
- 4. 便條紙、筆。

(二) 服務時間除依機關服務時間外，中午亦應指定人員輪值，以方便民眾洽辦。

(三) 櫃檯業務課應視現場民眾之等候狀況，備有因應措施或增派服務人力之機制，避免發生等候過久之情形。

肆. 五、 辦公秩序：

櫃檯人員或其代理人於服務時間嚴禁以下事項：

- (一) 飲食
- (二) 非公務需要之上網
- (三) 閱讀書報

- (四) 化妝
- (五) 群聚聊天
- (六) 其他影響民眾洽公及服務形象之行為

伍、服務考評

一、三級品管

- (一) 一級品管：每月 5 日前由服務人員填寫迎賓服務自評表(附件三)。
- (二) 二級品管：查核頻率為每天 1 次，由各課課長每週輪班進行查核，並將查核結果填寫於主管查核表(附件四)。
- (三) 三級品管：
 - 1. 每月 10 日前呈報：將一、二級品管查核結果呈報主任。
 - 2. 每季後 10 日內呈報：將一、二級品管查核成果與意見表季資料綜合匯整後製作滿意度分析，呈報主任。

二、教育訓練及遴選優良人員

- (一) 每季第 1 至 2 週進行「活力總動員」，全體同仁到大廳參加精神喊話，並由各課輪流示範為民服務實態演練。
- (二) 業務課應運用內部會議不定期自行舉辦「服務人員教育訓練」，上課內容包括全功能收件櫃檯教育訓練、紓解顧客抱怨的方法、服務禮儀與電話禮貌、民眾常見問題 Q&A 等。
- (三) 每月統計親民服務意見調查表最佳服務人員，票數最多者公布於本所網站。

陸、本計畫奉核後實施，修訂時亦同。

附件一

新北市新店地政事務所

親民服務執行計畫—親民服務意見調查表

正面

反面

新店地政事務所親民服務意見調查表

填寫日期： 年 月 日

請問您辦理之案件為：

一般登記案件 簡易登記案件 測量案件

各類地籍謄本 服務中心 實價登錄

其他 _____

(5 表最滿意, 1 表最不满意)

調查項目	滿意度	5	4	3	2	1
1.入口處服務人員迎賓服務		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.洽公環境		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.等候時間		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.櫃檯人員服務態度		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.服務人員案件解說專業度		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您覺得最佳服務人員是： _____ 號櫃台 姓名： _____

您的建議是： _____

您的基本資料：

性別：男 女

職業：不動產相關行業 非不動產相關行業

年齡：20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上

姓名： _____ 電話： _____

本所提供建議管道如下：

項	建議管道	反應方式
1	意見箱	填寫意見表, 投入大廳意見箱
2	電話	(02)29172969
3	傳真	(02)29146656
4	line	ID : fcland
5	郵寄(公文)	新北市新店區北新路一段 86 號 13 樓
6	電子信箱	ntpc545@ntpc.gov.tw
7	主任信箱	www.xindian.land.ntpc.gov.tw
8	主任有約	(02)29123996 或親洽本所



新店地政關心您

新北市新店地政事務所

附件二

親民服務執行計畫—值星官紀錄

填寫日期： 年 月 日

善 檢查項目	是否備妥及完		待改進之櫃檯人員或原因
	是	否	
1. 各項行政設備及便民服務設施是否擺放整齊清潔及補充? <input type="checkbox"/> 申辦座椅、等候座椅充足並提供書報閱覽 <input type="checkbox"/> 書寫桌【含筆、紙、印臺、膠水、擦拭紙、訂書機(針)、便條紙(書寫桌及電話書寫台)及老花眼鏡】 <input type="checkbox"/> 取號機 <input type="checkbox"/> 影印機 <input type="checkbox"/> 公用電話或電話借用服務 <input type="checkbox"/> 民眾查詢電腦、清楚標示免費wifi上網方式 <input type="checkbox"/> 茶水設備：飲水機、茶水(含扁紙杯) <input type="checkbox"/> 意見箱、意見調查表及筆 <input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期(含公布欄、跑馬燈、文宣品、海報等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<input type="checkbox"/> 名牌架、立牌。				
2. 申請書表、填寫範例及人民申請案件處理時 限 <input type="checkbox"/> 各類登記案件申請須知及填寫範例 <input type="checkbox"/> 測量案件填寫範 例、 <input type="checkbox"/> 各類登記法令專簿 <input type="checkbox"/> 常用土地登記案件填寫範例 <input type="checkbox"/> 各類問與答 <input type="checkbox"/> 各類文宣資料等。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 服務人員服裝儀容、識別證及櫃檯雙語名牌 是否備妥？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 語音廣播、愛心鈴是否已備妥及正常使用無 誤？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
紀錄項		突發或民眾反應事件		處理情形說明
目	時間			
1	上(下)午 時 分			
2	上(下)午 時 分			
3	上(下)午 時 分			

值星官：

督導主管：

新北市新店地政事務所

親民服務執行計畫—櫃檯迎賓服務自評表

評核日期：

職務：

姓名：

總分

檢核項目	評分說明	得分	建議事項
1. 迎接之 服務禮 節(25 分)	<input type="checkbox"/> 服務人員主動問候民眾，並充份運用問候語。 (您好，請問要辦理什麼案件？)(15分) <input type="checkbox"/> 態度為親切熱忱的或者是笑容可掬的。(10分)		
2. 服務過 程之服 務禮節 (30分)	<input type="checkbox"/> 服務人員因需離座取得資料或同時接電話，民眾 需等候時，充份運用問候語。(※等候語：請您 稍等一下、不好意思讓您久等了！) <input type="checkbox"/> 態度為親切熱忱的或者是笑容可掬的。 以上項目各15分		
3. 道別之 服務禮 節(25 分)	<input type="checkbox"/> 服務人員主動道別民眾，並充份運用問候語。 (您的資料，歡迎下次再來，請慢走，再見！) (15分) <input type="checkbox"/> 態度為親切熱忱的或者是笑容可掬的。(10分)		
4. 櫃檯整 潔清潔 (20分)	<input type="checkbox"/> 櫃檯除依規定辦公用品外，無擺放任何個私人物 品。(5分) <input type="checkbox"/> 辦公用品依規定擺放。(5分) <input type="checkbox"/> 桌面及周邊無灰塵。(5分) <input type="checkbox"/> 下班後桌面收拾乾淨。(5分)		
5. 違規事 項(扣 分)	<input type="checkbox"/> 飲食 <input type="checkbox"/> 非公務需要之上網 <input type="checkbox"/> 閱讀書報 <input type="checkbox"/> 化妝 <input type="checkbox"/> 群聚聊天 <input type="checkbox"/> 其他影響民眾洽公及服務形象之行為 以上項目各扣10分		

親民服務執行計畫—主管查核表

年 月

查核項目	查核內容	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
(一) 環境管理 (12分)	1. <input type="checkbox"/> 機關周圍走道與環境乾淨整潔 2. <input type="checkbox"/> 設有無障礙坡道、無障礙停車位，且無障礙坡道暢通，無阻塞情形 3. <input type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. <input type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間（含中午不打烊） 5. <input type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表 6. <input type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化佈置 以上各項配分為2分					
(二) 各項便民 服務設施 (26分)	1. <input type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. <input type="checkbox"/> 設有通用廁所，廁所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳，點檢表能依時點檢 3. <input type="checkbox"/> 設有哺乳室且用品充足 4. <input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. <input type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. <input type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性 7. <input type="checkbox"/> 設有影印機或清楚標示提供「免費影印申辦案件應備文件」服務 8. <input type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務					

	<p>9. <input type="checkbox"/>服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)。</p> <p>10. <input type="checkbox"/>意見箱設於明顯處且備意見表及筆。</p> <p>11. <input type="checkbox"/>設有免費上網區或清楚標示免費 <u>wifi</u> 上網方式。</p> <p>12. <input type="checkbox"/>提供書報閱覽、等待座椅充足。</p> <p>13. <input type="checkbox"/>設有公用電話或電話借用服務。</p> <p>以上各項配分為 2 分。</p>					
--	---	--	--	--	--	--

查核項目	查核內容	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
<p>(三) 服裝儀容及服務態度 (40分)</p>	<p>1. <input type="checkbox"/>配戴識別證或穿著可識別服裝，服務人員無穿拖鞋情形(5分)</p> <p>2. <input type="checkbox"/>服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. <input type="checkbox"/>能親切問候，並使用「您好」或其他問候語(5分)</p> <p>4. <input type="checkbox"/>服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>					
<p>(四) 櫃檯管理 (12分) 各項配分為 4 分</p>	<p>1. <input type="checkbox"/>雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. <input type="checkbox"/>櫃檯桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊</p> <p>3. <input type="checkbox"/>離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為 4 分</p>					
<p>(五) 辦公秩序 (10分)</p>	<p><input type="checkbox"/>服務人員無群聚聊天、飲食、化妝、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為</p> <p>以上有 1 項即 0 分</p>					
<p>其他建議或應改善事項</p>	<p>1. 視現場民眾等候狀況，如未有因應措施或增派服務人力，列為減分依據。</p> <p>2. 服務面配合為民服務政策情形，列為加分依據。</p> <p>註：服務鈴、無障礙坡道、無障礙停車位、通用廁所及公用電話等，同一大樓可設置共用；若因機關(單位)建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，免于扣分。</p>					

查核人員：

秘書：

主任：