

新北市新店地政事務所親民服務執行計畫

100 年 06 月 02 日訂定

102 年 04 月 11 日修訂

103 年 02 月 25 日修訂

104 年 02 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 20 日修訂

111 年 12 年 30 日修訂

112 年 03 月 22 日修訂

112 年 09 月 21 日修訂

113 年 01 月 11 日修訂

113 年 02 月 27 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：

一、各項便民服務設施

- (一)設有服務鈴且功能正常。
- (二)設有服務臺、取號機、茶水設備、哺（集）乳室。
- (三)設有身障坡道、身障停車位、無障礙廁所及提供輪椅。
- (四)書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡。

- (五)設有影印機或清楚標示提供申辦案件免費影印。
- (六)設有公用電話或電話借用服務。
- (七)設有民眾查詢電腦、免費上網區或清楚標示免費 wifi 上網方式。
- (八)服務資訊整齊清楚、無過期（含年度地政業務及重大事項行事曆、公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等）。
- (九)意見箱設於明顯處（含意見調查表、筆）。
- (十)提供書報閱覽、等待座椅充足且樓層、方向指引標示正確及申辦業務櫃檯標示清楚。
- (十一)接獲民眾反映領件櫃檯標示不清楚，增設領件櫃檯橫幅標示及測量課值班活動式告示牌。
- (十二)增設地政常用文件申辦樓層指引。
- (十三)書寫區申報範例增加項目標籤，並放置地政業務有關機關洽公項目簡介及聯絡方式。

二、環境管理

- (一)環境整潔明亮舒適、綠美化或佈置。
- (二)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。
- (三)雙語標示樓層表。
- (四)於大門、側門處雙語標示服務時間（含中午不打烊）。

三、安全防護

- (一)洗手間加裝反針孔設備，一日兩次監測反偷拍並於反偷拍巡檢紀錄表紀錄。
- (二)資料庫主機設定定期執行檢查腳本及寄信功能，相關檢查資訊寄至內網指定信箱。

四、跨機關合作

將「繼承便利包 2.0」及「性別平等」等地政相關文宣放置於戶政、稅捐及國稅等機關。

五、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) 開(收)工前十分鐘：第一次廣播預告
- (2) 開(收)工前五分鐘：第二次廣播預告
- (3) 開(收)工前一分鐘：第三次廣播預告
- (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。

六、人力配置及工作事項

(一)服務人員

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。

2. 走動式服務工作項目：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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各課主管或小研考至本所雲端硬碟資料夾中更新班表，以利控管排班表正確性。
- (4) 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。
- (5) 服務位置應於鄰近門口民眾顯而易見處，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，抱持熱忱態度且耐心有禮應答，並給予適當之引導，例：早

(午)安，您好。請問要辦理什麼。

- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 每日最後一班走動式服務最後 10 分鐘需整理兒童遊戲區的環境，協助將桌面上的物品、玩具等收納於櫃內，並清理垃圾，將桌椅歸位。

3. 第一線櫃檯服務項目：

- (1) 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。
- (2) 接待民眾時，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。
- (3) 處理民眾之業務需花費稍長時間時，應主動告知，例：請您稍等一下、不好意思讓您久等了…等。
- (4) 處理完民眾業務應雙手遞交民眾資料、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。應以下列用語結束服務，您的資料請您核對、歡迎下次再來、請慢走，再見！…等。

七、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. 雙語服務人員職名牌（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. 離座時應放置雙語「暫停服務」、「請洽鄰近櫃檯辦理」或「代理窗口」
3. 親民服務意見調查表。
4. 便條紙、筆。

5. 提供書表範例及揭示人民申請案件處理時限並具正確性。

6. 雙語標示櫃檯項目並標示編號。

(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。

八、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、查核方式

(一)各課課長每週輪班針對主管查核表(附件三)所列項目每日進行查核，並將查核結果紀錄後每週呈報主任核定。

(二)每日開啟意見箱 2 次，收集親民服務意見調查表，並將意見內容記錄於親民服務意見調查結果一覽表(附件四)，針對具體意見內容，按新北市新店地政事務所重視民情輿情執行計畫辦理。每季將親民服務意見調查表及電子問卷調查系統數據分析後，製成親民服務執行計畫統計分析報告，並簽呈主任核示。

二、教育訓練及遴選優良服務人員

(一)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。

(二)每月 5 日前簽陳親民服務意見調查結果，將具體意見回饋會辦各課，請各課主管於課務會議等公開場合表揚優良人員。

陸. 本計畫奉核後實施，修訂時亦同。

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表示最滿意，1表示最不滿意)

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. 櫃台人員服務態度	<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： 不動產相關產業 非不動產相關產業
 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)2917-2969
3	傳真	(02)2914-6656
4	LINE	ID： fcland
5	郵寄	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)2912-3996 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—主管查核表

112年 月

考核項目 (配分)	考核內容	周一	周二	周三	周四	周五
環境管理 (12分)	1. 機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. 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. 機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. 於大門處雙語標示服務時間（含中午不打烊） 5. 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表 6. 環境整潔明亮舒適、綠美化佈置					
各項便民服務設施 (26分)	1. 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. 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. 設有哺集乳室且用品充足 4. 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. 提供書表範例及並具正確性 7. 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. 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務 9. 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>10. 見箱設於明顯處且備意見表及筆</p> <p>11. 設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式</p> <p>12. 提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. 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> <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，免予扣分。</p>					
<p>服裝儀容及服務態度 (40分)</p>	<p>1. 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. 服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. 能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. 服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>					
<p>櫃檯管理 (12分)</p>	<p>1. 雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. 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. 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>辦公秩序 (10分)</p>	<p>服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、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. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學習項目，列為加分</p>					

	依據。
--	-----

查核人員：

秘書：

主任：

111為民服務意見調查結果一覽表						
編號	入口處服務人員迎賓服務滿意度	洽公環境滿意度	申辦案件等候時間長短滿意度	櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	對案件專業解說滿意度	具體建議