

新北市新莊地政事務所 111 年度第 3 季 優秀櫃檯服務人員暨主動服務人員票選活動成果報告

壹、依據

本所「親民服務執行計畫」及「員工獎勵要點」。

貳、目的

為塑造本所優質禮貌服務形象，建構與民良好互動關係，藉由票選活動激勵櫃檯服務人員積極為民服務並獎勵績優服務人員。

參、活動辦理情形

一、辦理期間

本次選拔活動票選期間為 111 年 6 月 1 日起至 9 月 30 日止。

二、開票作業

111 年 10 月 6 日辦理開票。

三、參加情形

本次選拔活動改為須登入 Google 帳號後才可投票，且每帳號每季限投 1 票，有效票共計 13 張。

四、票選結果

(一) 當選人：

111 年第 3 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課林素美小姐，得票數 3 票。

(註：每季當選人不得重覆，第 1 季當選人為陳佳芳小姐、第 2 季為林雅卿、黃敝嘉、李麗華、陳雅坪小姐)

(二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

姓名	票數
陳佳芳	6
林素美	3
林雅卿	2
張宇晴	2

五、榮譽榜



林素美小姐服務於綜合收件櫃檯，其熱誠、主動服務、親切有禮，深獲民眾好評及肯定，值得嘉獎及鼓勵。

優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計—林素美

滿意程度	處理速度		服務態度		解說情形		當選總票數及 平均滿意度
	人次	配分	人次	配分	人次	配分	
非常滿意	3	3	3	3	3	3	3
滿意	0	2	0	2	0	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	100%		100%		100%		100%

滿意度百分比計算公式

$$= (\text{非常滿意} * 3 + \text{滿意} * 2 + \text{不滿意} * 1 + \text{未填寫} * 0) / (\text{總得票數} * 3)$$

肆、滿意度分析

服務滿意度調查結果統計如下表所示，參加票選活動者對於櫃檯服務人員各項服務滿意度調查，本季滿意度較上一季略為下降，平均整體滿意度為 95.6%。

本季未有民眾不滿意之情形，各項處理情形滿意度均獲得高滿意度。為精進本所高滿意度之服務品質，督請業務課持續宣導櫃檯同仁應精進為民服務品質，並透過各項專業研修及教育訓練，以強化同仁服務知能；為

了能提升同仁全面性之專業知能，各課於每季進行跨課室教育訓練且每季重新檢視教材內容，進而不斷提升本所整體服務品質及專業程度。

處理情形	非常滿意人數	滿意人數	不滿意人數	未填寫人數	總人數	滿意度百分比	
						本 季	上 季
處理速度	11	2	0	0	13	94.8%	99.1%
服務態度	12	1	0	0	13	97.4%	99.1%
業務解說	11	2	0	0	13	94.8%	99.1%
平均整體滿意度百分比						95.6%	99.1%

滿意度百分比計算公式

$$= (\text{非常滿意} * 3 + \text{滿意} * 2 + \text{不滿意} * 1 + \text{未填寫} * 0) / (\text{總得票數} * 3)$$

伍、結論與建議

- 一、經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為登記課林素美小姐獲得 3 票，將於公佈欄張貼海報，以茲讚揚與鼓勵。並請櫃檯同仁多加與洽公人士宣導，掃描櫃檯前方 QRcode，踴躍參與優秀櫃檯票選活動。
- 二、整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務滿意度達 95.6%，對於民眾的讚美（附件一），本所虛心接受、且持續督請服務同仁維持高品質、高效率之服務。
- 三、透過每季優秀櫃檯人員票選活動，嘉許積極為民服務之同仁，不僅對櫃檯人員的自信心與榮譽感有增強之效果，更可建立服務優良標竿人物，以作為全體同仁學習之楷模，進而提升整體為民服務品質，使民眾能深刻感受本所為民服務的用心與貼心。

附件一

民眾讚美

編號	服務人員	內容
1	張宇晴	張小姐解說很清楚，很謝謝她。