

# 新北市新莊地政事務所 112 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

112 年 7 月 1 日起至 9 月 30 日止。

### 二、開票作業

112 年 10 月 4 日辦理開票。

### 三、參加情形

本活動須登入 Google 帳號後才可投票，且每帳號每季限投 1 票，有效票共計 44 張。

### 四、票選結果

#### (一) 當選人：

112 年第 3 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為資訊課丁健峯先生，得票數為 6 票。(陳佳芳小姐為第 2 季當選人，每年度不重複當選)

#### (二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

姓名	票數	姓名	票數
陳佳芳	13	林美慧	3
丁健峯	6	張宇晴	3
簡宏真	5	李麗華	2
黃敘嘉	5	陳雅坪	2
林雅卿	4	陳雅好	1
總計			44

## 五、榮譽榜



丁健峯先生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—丁健峯

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	5	3	5	3	5	3	6
滿意	1	2	1	2	1	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	94.4%		94.4%		94.4%		94.4%

### 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降，但平均整體滿意度仍達 98.5%。

本季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、親民服務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。

優秀櫃檯服務人員滿意程度統計表							
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	42	2	0	0	44	98.5%	98.5%
服務態度	42	2	0	0	44	98.5%	99.0%
業務解說	42	2	0	0	44	98.5%	99.0%
<b>平均整體滿意度百分比</b>						<b>98.5%</b>	<b>98.8%</b>

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，優秀櫃檯當選人為資訊課丁健峯先生獲得 6 票，將於公佈欄張貼海報，以茲讚揚與鼓勵。並請櫃檯同仁多與洽公人士宣導，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 98.5%，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	黃敝嘉	都表現很好
2	丁健峯	謝謝
3	丁健峯	都很好