

新北市新莊地政事務所 113 年度第 1 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

本所提升服務品質執行計畫及員工獎勵計畫。

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

113 年 1 月 1 日起至 3 月 31 日止。

二、開票作業

113 年 4 月 3 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 39 張。

四、票選結果

(一) 當選人：

113 年第 1 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為資訊課黃敍嘉小姐，得票數為 7 票。

(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
黃敍嘉	7	李麗華	3
陳雅坪	6	丁健峯	3
林雅卿	5	陳佳芳	3
陳雅妤	4	鄭雅文	2
簡宏真	4	林美慧、張宇晴	各 1
總計			39

五、榮譽榜



黃敘嘉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。

表一、優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計表—黃敘嘉

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	7	3	7	3	7	3	7
滿意	0	2	0	2	0	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
非常不滿意	0	0	0	0	0	0	
滿意度	100%		100%		100%		100%

滿意度百分比計算公式

$$= (\text{非常滿意} \times 3 + \text{滿意} \times 2 + \text{不滿意} \times 1 + \text{非常不滿意} \times 0) \div (\text{總得票數} \times 3)$$

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提升，平均整體滿意度為 100%。

表二、整體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	非常不滿意人數	總人數	滿意度百分比	
						本季	上季
處理速度	39	0	0	0	39	100%	98.6%

服務態度	39	0	0	0	39	100%	97.9%
業務解說	39	0	0	0	39	100%	97.9%
平均整體滿意度百分比						100%	98.1%

滿意度百分比計算公式

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

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黃敝嘉小姐獲得 7 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，本季民眾對本所櫃檯人員服務滿意度達 100%，對於民眾的讚美（表三），本所虛心接受，並將持續透過跨課室、親民服務教育訓練，提升整體服務品質，強化同仁服務知能及專業知能，以維持高品質、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並給予獎勵，不僅增強櫃檯人員的自信心與榮譽感，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。

表三、民眾讚美

編號	服務人員	內容
1	黃敝嘉	完整處理洽詢問題
2	張宇晴	謝謝您們，辛苦了！
3	陳雅好	特別好！