

新北市新莊地政事務所 108 年度第 4 季（10-12 月） 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「優良服務人員選拔實施要點」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 108 年 10 月 1 日起至 12 月 31 日止。
- 二、開票作業：109 年 1 月 10 日辦理開票。
- 三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計 810 張，其中有效票 769 張，廢票 41 張（如表一）。歸類為廢票原因有未註明基本資料、案件號、櫃檯服務人員姓名或未勾選服務滿意程度等。

表一、紙本有效票及廢票票數統計

票選單	有效票	廢票	總計
票數（張）	769	41	810
百分比	94.9%	5.1%	100%

四、票選結果：

- (一) 108 年第 4 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課**陳佳芳**小姐，總得票數共計 **99 票**。（註：每季當選人不得重覆）
- (二) 本次票選結果服務人員個人得票數（表二）。

表二、服務人員個人得票數統計

登記課				地籍課	
姓名	票數	姓名	票數	姓名	票數
蕭文賓	210(第一季)	林美慧	24	葉雲燕	5
陳佳芳	99	林素美	21	地價課	
游佩蓁	68	林惠雯	8	何宛親	6

簡瑩瑩	61	林翠釵	8		
林喬芳	40	楊蓮珠	6	測量課	
張育慈	30	楊玉祺	5		
陳雅坪	37	李巧玲	2		
李麗華	45	李佳芬	2		
林雅卿	43	張瓊文	2		
鄭雅文	46	路文陽	1		

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 20 人，共計 758 票；地價課獲投票肯定計 1 人，共計 6 票；地籍課獲投票肯定計 1 人，共計 5 票，總計 769 票（如表三）。

課室	登記課	測量課	地價課	地籍課	資訊課	總計
人數	20	0	1	1	0	22
票數	758	0	6	5	0	769
得票數百分比	98.6%	0%	0.8%	0.7%	0%	100%

五、榮譽榜



陳佳芳 共計獲得 **99 票**，服務綜合收件櫃檯，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。（得票滿意程度詳如表四）

表四、優秀櫃檯服務人員紙本得票滿意度統計—陳佳芳

滿意程度	速度迅速		態度熱誠		解說詳細		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	99	3	99	3	99	3	99
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、基本資料

一、職業

本季參與票選活動民眾的職業，以地政士佔的比例最高（65.0%），其次是其他（12.6%），之後依序為自由業（11.3%）、工商業（6.1%）、軍公教（1.7%）及不動產業（1.7%）。

職業	地政士	不動產業	工商業	軍公教	自由業	其他	未填寫	總計
人數	500	13	47	13	87	97	12	769
百分比	65.0%	1.7%	6.1%	1.7%	11.3%	12.6%	1.6%	100.0%

二、居住地區

本季參與票選活動民眾的居住地區，以本所轄區（新莊、泰山、五股、林口）的比例最高，佔73.1%，其次依序是新北市其他區（18.3%）、臺北市（2.5%）、桃園市（1.8%）及其他縣市（1.2%）。

居住地	本所轄區	新北市其他區	臺北市	桃園市	其他縣市	未填寫	總計
人數	562	141	19	14	9	24	769
百分比	73.1%	18.3%	2.5%	1.8%	1.2%	3.1%	100.0%

三、年齡

在年齡分佈方面，參與票選活動民眾的年齡，以51歲以上的民眾比例最高（50.5%），其次依序是41-50歲以上（28.0%）、31-40歲

(16.9%)、20-30 歲 (4.3%)。

年 齡	未滿 20 歲	20-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	未填寫	總 計
人 數	0	33	130	215	388	3	769
百分比	0%	4.3%	16.9%	28.0%	50.5%	0.4%	100.0%

四、性別

本季參與票選活動民眾的性別分佈，以男性的比例較高，佔 65.0%，女性則佔 30.9%。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	500	238	31	769
百分比	65.0%	30.9%	4.0%	100.0%

五、學歷

在學歷方面，參與票選活動民眾的學歷，以大專院校的比例最高，佔 49.7%，其次依序是高中（職）（39.0%）、研究所以上（7.2%）及國中以下（3.6%）。

學 歷	國中以下	高中（職）	大專院校	研究所以上	未填寫	總計
人 數	28	300	382	55	4	763
百分比	3.6%	39.0%	49.7%	7.2%	0.5%	100.0%

伍、滿意度分析

（一）整體滿意度

服務滿意度調查結果統計（如表五）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，本季整體滿意度與上季相同，處理速度、服務態度及業務解說之非常滿意程度均維持高滿意度；平均整體滿意度為 **99.6%**。

本季未有民眾不滿意之情形，各項處理情形滿意度均達 100% 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、教育訓練、讀書會及專題講座，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，並於本年度新增課後測驗，藉此了解同仁學習程度，進而不斷提升本所整體服務品質及專業程度。

表五、優秀櫃檯服務人員滿意程度統計

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	非常滿意度百分比	
						本 季	上 季
處理速度	766	3	0	0	769	99.6%	99.1%
服務態度	766	3	0	0	769	99.6%	99.1%
業務解說	766	3	0	0	769	99.6%	99.1%
平均整體滿意度百分比						99.6%	99.1%

(二) 地政業務宣導內容

本季宣導主題：

～林口小而能地政工作站 新增代收服務～

- 1、民眾如欲申辦坐落新北市境內之不動產登記、測量案件，且連件辦理件數屬 10 件(含)以下者，可由林口工作站協助提供案件代收服務。
- 2、林口工作站提供提供新北市境內實價登錄案件「表單登錄、紙本送件」(即 A2、B2、C2 案件) 收件服務。

陸、結論與建議

- 一、 本季優秀櫃檯當選人為登記課陳佳芳小姐（共計 99 票），頒發紙本勳章，張貼於獲獎人員服務櫃檯前，並於公佈欄張貼訊息，以茲讚揚與鼓勵。
- 二、 本季業務宣導內容係「林口小而能工作站新增代收服務」相關資訊，藉由多元管道(如：活動、海報、網站、櫃檯雙向螢幕、Facebook 粉絲專頁等多元途徑)，將便民措施廣大宣傳，各項貼心措施得以發揮最大之便民效益，讓民眾感受到貼心的服務。
- 三、 整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務非常滿意度達 99.6%，對於民眾的讚美(附件一)，本所將持續督請服務同仁維持高品質、高效率之服務。惟尚有部分櫃檯及服務台票數較低，將加強宣導櫃檯人員積極參與優秀櫃檯票選活動，商請民眾踴躍投票以表達其滿意情形，以作為本所精進服務品質之依據，俾利提供民眾更優質的服務。
- 四、 持續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

問卷編號	課別	服務人員	內容
099	登記課	林惠雯	服務親切
183	登記課	陳雅坪	專注、用心
332	登記課	蕭文賓	態度謙和有禮、解說清晰明瞭
357	登記課	李麗華	態度親切
392	登記課	楊蓮珠	速度快、態度很好、解說清楚
401	登記課	張育慈	態度親切、速度快
427	登記課	林雅卿	效率極優、親切細心、專業仔細
455	登記課	林素美	解說非常詳細
460	登記課	林素美	非常專業