

新北市新莊地政事務所 112 年度第 4 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

112 年 10 月 1 日起至 12 月 31 日止。

二、開票作業

113 年 1 月 5 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 48 張。

四、票選結果

(一) 當選人：

112 年第 4 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為資訊課李麗華小姐，得票數為 8 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 |
|---------|-----|-----|----|
| 李麗華 | 8 | 陳雅妤 | 3 |
| 陳佳芳 | 7 | 鄭雅文 | 3 |
| 黃敘嘉 | 6 | 林美慧 | 3 |
| 林雅卿、簡宏真 | 各 5 | 張宇晴 | 3 |
| 丁健峯 | 4 | 陳雅坪 | 1 |
| 總計 | | | 48 |

五、榮譽榜



李麗華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—李麗華

| 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 | 8 | 3 | 8 | 3 | 8 | 3 | 8 |
| 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

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

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 98.1%。

本季各項處理情形滿意度均獲得高滿意度，惟有一位民眾對 11 號櫃檯同仁服務不甚滿意，但未留有聯絡方式，無法進一步聯繫。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。

| 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 | 47 | 0 | 1 | 0 | 48 | 98.6% | 98.5% |
| 服務態度 | 47 | 0 | 0 | 1 | 48 | 97.9% | 98.5% |
| 業務解說 | 47 | 0 | 0 | 1 | 48 | 97.9% | 98.5% |
| 平均整體滿意度百分比 | | | | | | 98.1% | 98.5% |

滿意度百分比計算公式

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

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李麗華小姐獲得 8 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 98.1%，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。惟有一位民眾對 11 號櫃檯同仁服務不甚滿意，其反映意見為「講解態度很例行（根本講解給自己聽，再詢問臉部表情非常不耐煩...）」，將持續請業務課督請同仁解說時應有耐心，並以簡單口語解說，以達有效溝通。
- 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 | 丁健峯 | 非常好，辛苦了 |