



新北市新莊地政事務所 111 年度第 2 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 4 月 1 日起至 6 月 30 日止。

二、開票作業

111 年 7 月 20 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 37 張。

四、票選結果：

（一）當選人：

111 年第 2 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課
林雅卿小姐、黃敝嘉小姐、李麗華小姐、陳雅坪小姐，得票數
各 6 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
林雅卿	6	黃敝嘉	6
李麗華	6	陳雅坪	6
鄭雅文	4	游佩蓁	2
陳佳芳	4	林素美	2
張宇晴	1		

五、榮譽榜

林雅卿、黃敘嘉、李麗華、陳雅坪分別獲得 6 票，均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。



林雅卿



黃敘嘉



李麗華



陳雅坪



優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計—林雅卿

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	6	3	6	3	6	3	6
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%

優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計—黃敏嘉

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	6	3	6	3	6	3	6
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%

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	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%

優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計—陳雅坪

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	6	3	6	3	6	3	6
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

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

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略為上升，平均整體滿意度為 99.1%。

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。

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	36	1	0	0	37	99.1%	98.4%
服務態度	36	1	0	0	37	99.1%	98.4%
業務解說	36	1	0	0	37	99.1%	98.4%
平均整體滿意度百分比						99.1%	98.4%

陸、結論與建議

經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為登記課林雅卿小姐、黃敝嘉小姐、李麗華小姐及陳雅坪小姐（分別獲得 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。

整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務滿意度高達 99.1%，本次有民眾建議(附件一)於櫃檯加裝喇叭比較聽得清楚，惟囿於本所洽公大廳空間有限，加裝擴音設備將使大廳更為嘈雜，又臨櫃申請時常需請洽公民眾提供個人資料(如身分證字號、手機號碼等等)，有個資外洩之風險，故暫不加裝擴音設備。本所虛心接受民眾讚美及建議，且持續督請服務同仁維持高品質、高效率之服務。

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

民眾建議

編號	內容
11	櫃檯有喇叭擴音，客人比較聽的到。