

# 新北市新莊地政事務所 111 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「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 10 月 1 日起至 12 月 31 日止。

### 二、開票作業

111 年 1 月 6 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 59 張。

### 四、票選結果

#### (一) 當選人：

111 年第 4 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課鄭雅文小姐，得票數票。(註：每季當選人不得重覆，第 1 季當選人為陳佳芳小姐)

#### (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	24	張宇晴	5
鄭雅文	7	陳雅坪	4
林雅卿	5	林美慧	2
黃敘嘉	5	林素美	1
李麗華	5	總計	58 (註：59 票中有 1 票為不滿意)

## 五、榮譽榜



鄭雅文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—鄭雅文

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	7
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	95.2%		95.2%		95.2%		95.2%

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提升，平均整體滿意度為 97.7%。

本季各項處理情形滿意度均獲得高滿意度，惟有 1 位民眾不滿意之情形，礙於其未留下聯絡方式，未能深入了解不滿意原因。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	未填寫人數	總人數	滿意度百分比	
						本 季	上 季
處理速度	56	2	1	0	59	97.7%	94.8%
服務態度	57	1	1	0	59	98.3%	97.4%
業務解說	55	3	1	0	59	97.2%	94.8%
<b>平均整體滿意度百分比</b>						<b>97.7%</b>	<b>95.6%</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，優秀櫃檯當選人為登記課鄭雅文小姐獲得 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。又本次調查收到民眾讚許服務中心暖心櫃檯林惠雯小姐熱心服務一事，轉請登記課另行公開表揚，以資鼓勵。
- 二、整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務滿意度達 97.7%，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	陳佳芳	服務相當棒，超讚的啦。
2	李麗華	非常滿意。
3	陳佳芳	9 號櫃檯陳佳芳服務非常棒。
4	林惠雯	暖心櫃檯林惠雯，熱心耐心服務一級棒(並找來相關審件員解惑申請及教學填寫相關的繼承系統表上疑慮，上了一堂很棒的課程，新莊地政服務真優！。