

# 新北市新莊地政事務所 108 年度第 3 季 (7-9 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「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 108 年 7 月 1 日起至 9 月 30 日止。
- 二、開票作業：108 年 10 月 23 日辦理開票。
- 三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計 824 張，其中有效票 763 張，廢票 61 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)	763	61	824
百分比	92.6%	7.4%	100%

四、票選結果：

- (一) 108 年第 3 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課游佩綦小姐，總得票數共計 80 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		
				葉雲燕	8
蕭文賓	180(第一季)	林喬芳	18		
游佩綦	80	林惠雯	17	地價課	
林美慧	72	林翠釵	14	何宛親	0
陳雅坪	63	楊玉祺	12		

李麗華	54	楊蓮珠	8	測量課	
林雅卿	51	湯以甄	3		
鄭雅文	48	林其徹	2		
簡瑩瑩	41	林柏宏	1		
林素美	31	李佳芬	1		
黃敘嘉	29	張如惠	1		
陳佳芳	28	闕蘇棟	1		

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 22 人，共計 755 票；地籍課獲投票肯定計 1 人，共計 8 票，總計 763 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	22	0	0	1	0	23
票數	755	0	0	8	0	763
得票數百分比	99.0%	0%	0%	1.0%	0%	100%

## 五、榮譽榜



**游佩菁** 共計獲得 **80 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—游佩蓁

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	80	3	80	3	80	3	80
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（61.1%），其次是自由業（17.8%），之後依序為其他（10.7%）、工商業（6.3%）、軍公教（1.7%）及不動產業（1.6%）。

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	466	12	48	13	136	82	6	763
百分比	61.1%	1.6%	6.3%	1.7%	17.8%	10.7%	0.8%	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70.2%，其次依序是新北市其他區（22.3%）、臺北市（3.0%）、桃園市（1.8%）及其他縣市（1.0%）。

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	536	170	23	14	8	12	763
百分比	70.2%	22.3%	3.0%	1.8%	1.0%	1.6%	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（50.2%），其次依序是 31-40 歲以上（22.7%）、41-50 歲（22.0%）、20-30 歲（4.3%）及 20 歲以下（0.3%）。

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	2	33	173	168	383	4	763
百分比	0.3%	4.3%	22.7%	22.0%	50.2%	0.5%	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 59.9%，女性則佔 38.4%。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	457	293	13	763
百分比	59.9%	38.4%	1.7%	100.0%

#### 五、學歷

在學歷方面，參與票選活動民眾的學歷，以高中（職）的比例最高，佔 47.3%，其次依序是大專院校（45.2%）、研究所以上（4.2%）及國中以下（2.9%）。

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	22	361	345	32	3	763
百分比	2.9%	47.3%	45.2%	4.2%	0.4%	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 99.1%。

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	756	7	0	0	763	99.1%	99.1%
服務態度	756	7	0	0	763	99.1%	99.2%
業務解說	755	8	0	0	763	99.1%	99.1%
<b>平均整體滿意度百分比</b>						<b>99.1%</b>	<b>99.1%</b>

(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游佩蓁小姐（共計 80 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 99.1%，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
041	登記課	林柏宏	補正案件說明詳細、耐心處理、服務態度一級棒
157	登記課	游佩蓁	速度超級快、服務態度非常好、解說詳細
267	登記課	楊玉祺	針對問題馬上解答、親切有耐心、解說簡單易懂
271	登記課	楊玉祺	親切和善、解說清楚完整
408	登記課	林翠釵	非常主動熱心、專業知識充足
732	登記課	林其徹	親切、解說清楚、有耐心