

新北市新莊地政事務所 112 年度第 1 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 112 年 1 月 1 日起至 3 月 31 日止。

二、開票作業

111 年 4 月 6 日辦理開票。

三、參加情形

本次選拔活動須登入 Google 帳號後才可投票，且每帳號每季限投 1 票，有效票共計 77 張。

四、票選結果

(一) 當選人：

112 年第 1 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，得票數 13 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	13	張宇晴	5
李麗華	11	黃敘嘉	5
陳雅坪	9	林美慧	5
鄭雅文	9	丁健峯	4
簡宏真	7	陳佳芳	3
陳雅妤	6	總計	77

五、榮譽榜



林雅卿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—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	12	3	13	3	13	3	13
滿意	1	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	97.4%		100%		100%		99.1%

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 99.6%。

本季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	75	2	0	0	77	99.1%	97.7%
服務態度	77	0	0	0	77	100%	98.3%
業務解說	76	1	0	0	77	99.6%	97.2%
平均整體滿意度百分比						99.6%	97.7%

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林雅卿小姐獲得 13 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。
- 二、整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務滿意度達 99.6%，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	林美慧	非常好。
2	黃敝嘉	速度快, 態度親切。
3	鄭雅文	不厭其煩, 細心解釋。
4	鄭雅文	鄭承辦員很有耐心、親切。
5	黃敝嘉	黃敝嘉小姐會主動說明並協助, 對於像我這種不熟悉地政事務的申請人很有耐心, 十分感謝。
6	李麗華	說明非常清楚。
7	陳雅好	太棒了。