

新北市新莊地政事務所 109 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 109 年 4 月 1 日起至 6 月 30 日止。
- 二、開票作業：109 年 7 月 15 日辦理開票。
- 三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計 742 張，其中有效票 694 張，廢票 48 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）	694	48	742
百分比	93.5%	6.5%	100%

四、票選結果：

- （一）109 年第 2 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課**陳佳芳小姐**，總得票數共計 **87 票**。（註：每季當選人不得重覆，第 1 季當選人為**蕭文賓先生**）
- （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	7
蕭文賓	122	鄭曲涵	21		
陳佳芳	87	簡瑩瑩	19	地價課	
陳雅坪	48	楊蓮珠	19		

林素美	46	林惠雯	14		
鄭雅文	44	劉學璟	13	測量課	
李麗華	43	張育慈	9	許汀奕	1
林美慧	42	楊玉祺	9		
林雅卿	42	林喬芳	8		
黃敘嘉	35	陳麗萍	2		
游佩蓁	34	李巧玲	2		
林翠釵	27				

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 21 人，共計 686 票；測量課獲投票肯定計 1 人，共計 1 票；地籍課獲投票肯定計 1 人，共計 7 票；總計 694 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	21	1	0	1	0	23
票數	686	1	0	7	0	694
得票數百分比	98.8%	0.1%	0%	1%	0%	100%

五、榮譽榜



陳佳芳 共計獲得 **87 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—陳佳芳

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	87	3	87	3	87	3	87
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（64.4%），其次是其他（11.1%），之後依序為自由業（10.2%）、工商業（6.9%）、不動產業（4.0%）及軍公教（1.0%）。

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	447	28	48	7	71	77	16	694
百分比	64.4%	4.0%	6.9%	1.0%	10.2%	11.1%	2.3%	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65.7%，其次依序是新北市其他區（20.0%）、臺北市（5.2%）、桃園市（3.2%）及其他縣市（2.4%）。

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	456	139	36	22	17	24	694
百分比	65.7%	20.0%	5.2%	3.2%	2.4%	3.5%	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 (36.3%)，其次依序是 41-50 歲 (28.0%)、31-40 歲以上 (23.3%)、20-30 歲 (11.8%) 及 20 歲以下 (0.1%)。

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	1	82	162	194	252	3	694
百分比	0.1%	11.8%	23.3%	28.0%	36.3%	0.4%	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 60.5%，女性則佔 37.2%。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	420	258	16	694
百分比	60.5%	37.2%	2.3%	100.0%

五、 學歷

在學歷方面，參與票選活動民眾的學歷，以大專院校的比例最高，佔 58.8%，其次依序是高中 (職) (34.4%)、研究所以上 (3.7%) 及國中以下 (2.7%)。

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	19	239	408	26	2	694
百分比	2.7%	34.4%	58.8%	3.7%	0.3%	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，本季整體滿意度上升 0.7%，且處理速度、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 99.5%。

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、教育訓練及讀書會，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。

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	690	4	0	0	694	99.8%	99.4%
服務態度	689	5	0	0	694	99.8%	99.5%
業務解說	688	6	0	0	694	99.7%	99.5%
平均整體滿意度百分比						99.8%	99.5%

(二) 地政業務宣導內容

本季宣導主題：

～地籍異動即時通～

只要臨櫃或網路申請「地籍異動即時通」服務，當名下不動產有移轉或設定抵押權的情形時，系統將自動發送手機簡訊或電子郵件通知，讓您隨時掌握名下不動產權利異動的資訊喔！「申請異動即時通，產權保障攏ㄟ通！」

陸、結論與建議

- 一、 本季優秀櫃檯當選人為登記課陳佳芳小姐（共計 87 票），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「地籍異動即時通」相關資訊，藉由多元管道(如：活動、海報、網站、櫃檯雙向螢幕、Facebook 粉絲專頁及拍攝「Oops!! 地政!」系列影片等多元途徑)，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 99.8%，對於民眾的讚美(附件一)及批評指教，本所虛心接受、加以改進且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臺票數較低，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
487	登記課	陳麗萍	很優秀
505	測量課	許汀奕	用心找出 10 年前樁，主動將鑑界改為指界。 詳細說明指界定義，非常滿意。