

# 新北市新莊地政事務所 110 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 110 年 1 月 1 日起至 3 月 31 日止。
- 二、開票作業：110 年 4 月 27 日辦理開票。
- 三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計 745 張，其中有效票 662 張，廢票 94 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）	662	94	756
百分比	87.5%	12.5%	100%

四、票選結果：

- （一）110 年第 1 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課蕭文賓先生，總得票數共計 166 票。
- （二）本次票選結果服務人員個人得票數（表二），其中因現行簡易案件 14 號櫃台係由初審人員每月輪流擔任，故得票人員較上一季多元。

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	姓名	票數
蕭文賓	166	張宇晴	24	楊蓮珠	11
陳佳芳	63	簡瑩瑩	22	周韋丞	1
陳雅坪	54	黃敏嘉	21	地價課	
林美慧	45	陳育嬋	13		

劉學璟	45	郭淳怡	9		
李麗華	43	李佳芬	4	測量課	
林素美	37	路文陽	2		
游佩蓁	36	連欽水	1		
林雅卿	33	劉昕瑜	1		
鄭雅文	31				

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 19 人，共計 650 票；地籍課獲投票肯定計 2 人，共計 12 票；總計 662 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	19	0	0	2	0	21
票數	650	0	0	12	0	662
得票數百分比	98.2%	0%	0%	1.8%	0%	100%

### 五、榮譽榜



蕭文賓共計獲得 **166 票**，服務簡易案件櫃檯，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—蕭文賓

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	162	3	161	3	161	3	166
滿意	4	2	5	2	5	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	99.2%		99.0%		99.0%		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、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（63.9%），其次是其他（12.1%），之後依序為自由業（9.7%）、工商業（6.5%）、不動產業（3.3%）及軍公教（2.1%）。

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	423	22	43	14	64	80	16	662
百分比	63.9%	3.3%	6.5%	2.1%	9.7%	12.1%	2.4%	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74.2%，其次依序是新北市其他區（15.4%）、桃園市（5.3%）、臺北市（2.9%）及其他縣市（0.6%）。

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	491	102	19	35	4	11	662
百分比	74.2%	15.4%	2.9%	5.3%	0.6%	1.7%	100%

##### 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（33.7%），其次依序是41-50歲（28.7%）、31-40歲以上（25.1%）、20-30歲（12.4%）及20歲以下（0.2%）。

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	166	190	223	1	662
百分比	0.2%	12.4%	25.1%	28.7%	33.7%	0.2%	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 68.7%，女性則佔 28.7%。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	455	190	17	662
百分比	68.7%	28.7%	2.6%	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 67.4%，其次依序是高中（職）（22.8%）、研究所以上（6.5%）及國中以下（3.2%）。

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	21	151	446	43	1	662
百分比	3.2%	22.8%	67.4%	6.5%	0.2%	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 99.7%。

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	655	7	0	0	662	99.6%	99.5%
服務態度	656	6	0	0	662	99.7%	99.5%
業務解說	655	7	0	0	662	99.6%	99.5%
<b>平均整體滿意度百分比</b>						<b>99.7%</b>	<b>99.5%</b>

## (二) 地政業務宣導內容

### 本季宣導主題：

## ～地籍清理土地整合查詢系統～

為方便民眾查詢地籍清理土地各項資訊，本市首創地籍清理土地整合查詢系統，提供線上查詢地籍清理土地資料、標售資訊、申領價金案件申辦進度，歡迎多加利用！

網址：<https://ccas.land.ntpc.gov.tw/CLRWEB/CLRWEB01.jsp>



## 陸、結論與建議

- 一、 本季優秀櫃檯當選人為登記課蕭文賓先生（共計 166 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「地籍清理土地整合查詢系統」相關資訊，藉由多元管道(如：海報、網站輪播、媒體輪播牆、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，讓該查詢系統得以發揮最大之便民效益，讓民眾感受到貼心便利的服務。
- 三、 整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務非常滿意度達 99.7%，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。
- 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
167	登記課	李麗華	多問一句讓民眾少跑一次，體恤民眾態度可圈可嘉。
228	登記課	簡瑩瑩	態度親切
324	登記課	陳佳芳	很有耐心
430	登記課	蕭文賓	速度快、態度親和、解說明確
561	登記課	蕭文賓	Good
591	登記課	陳育蟬	專業、親切
627	登記課	劉學璟	快速、親和、明確
656	登記課	李佳芬	服務親和良好
661	登記課	路文陽	非常有耐心