

新北市新莊地政事務所 110 年度第 3 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 7 月 1 日起至 9 月 30 日止。

二、開票作業：110 年 10 月 21 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 300 張。另考量綜合收件櫃檯與簡易案件櫃檯、服務台等受理案件類型與時間有別，故自本季起改為僅綜合收件櫃檯得參與優秀櫃檯票選。

四、票選結果：

(一) 110 年第 3 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課陳雅坪小姐，總得票數共計 53 票。(註：每季當選人不得重覆，第 1 季當選人為蕭文賓先生、第 2 季為陳佳芳小姐)

(二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

姓名	票數
陳雅坪	53
李麗華	47
陳佳芳	47
游佩蓁	44
黃敘嘉	26
林美慧	23
鄭雅文	22
張宇晴	19
林素美	17
林雅卿	2

五、榮譽榜



陳雅坪共計獲得 **53 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。

優秀櫃檯服務人員紙本得票滿意度統計—陳雅坪

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	52	3	52	3	52	3	53
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	99.3%		99.3%		99.3%		99.3%

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、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，本季滿意度雖較上一季略為下降，惟處理速度、服務態度及業務解說之非常滿意程度仍維持高滿意度，平均整體滿意度為 **97.3%**。

本季未有民眾不滿意之情形，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。

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	292	8	0	0	300	97.3%	99.6%
服務態度	293	7	0	0	300	97.3%	99.6%
業務解說	293	7	0	0	300	97.3%	99.3%
平均整體滿意度百分比						97.3%	99.5%

陸、結論與建議

- 一、 考量綜合收件櫃檯與簡易案件櫃檯、服務台等受理案件類型與時間有別，為維持公平性，本季優秀櫃檯票選活動改僅由綜合收件櫃檯參與，並採用 Google 表單辦理票選活動，每帳號每季限投 1 票，經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為登記課陳雅坪小姐（共計 53 票），將於公佈欄張貼海報，以茲讚揚與鼓勵。
- 二、 整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務非常滿意度達 97.3%，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。
- 三、 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	服務人員	內容
188	李麗華	非常棒 謝謝
216	陳佳芳	讚
273	陳雅坪	陳雅坪小姐非常親切應答溫柔有耐心，而且工作效率好很認真！現場唱號最快最多的承辦人。
281	李麗華	專業又親切
296	陳雅坪	非常滿意 很好
300	黃鈺嘉	專業且熱心服務