

# 新北市新莊地政事務所 110 年度第 4 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10月1日起至12月31日止。

二、開票作業：111年1月11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 46 張。

四、票選結果：

(一) 110 年第 4 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課黃敝嘉小姐，總得票數共計 9 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、第 3 季為陳雅坪小姐)

(二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

| 姓名  | 票數 |
|-----|----|
| 黃敝嘉 | 9  |
| 陳雅坪 | 9  |
| 陳佳芳 | 6  |
| 李麗華 | 5  |
| 林雅卿 | 4  |
| 游佩蓁 | 4  |
| 張宇晴 | 3  |
| 鄭雅文 | 2  |
| 林美慧 | 2  |
| 林素美 | 2  |
| 總計  | 46 |

## 五、榮譽榜



黃敝嘉共計獲得**9**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。

優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計—黃敝嘉

| 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 | 9    | 3  | 9    | 3  | 9    | 3  | 9           |
| 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

$$= (\text{非常滿意} * 3 + \text{滿意} * 2 + \text{不滿意} * 1 + \text{未填寫} * 0) / (\text{總得票數} * 3)$$

### 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，本季滿意度較上一季略為上升，平均整體滿意度為**98.3%**。

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

| 處理情形              | 非常滿意<br>人數 | 滿意<br>人數 | 不滿意<br>人數 | 未填寫<br>人數 | 總人數 | 非常滿意度百分比     |              |
|-------------------|------------|----------|-----------|-----------|-----|--------------|--------------|
|                   |            |          |           |           |     | 本 季          | 上 季          |
| 處理速度              | 44         | 2        | 0         | 0         | 46  | 98.6%        | 97.3%        |
| 服務態度              | 45         | 1        | 0         | 0         | 46  | 99.3%        | 97.3%        |
| 業務解說              | 42         | 4        | 0         | 0         | 46  | 97.1%        | 97.3%        |
| <b>平均整體滿意度百分比</b> |            |          |           |           |     | <b>98.3%</b> | <b>97.3%</b> |

### 陸、結論與建議

- 一、 本季總投票數較上季少，因本季優秀櫃檯票選活動僅採用 Google 表單辦理，且每帳號每季限投 1 票。經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為登記課黃敝嘉小姐（共計 9 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非常滿意度達 98.3%，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

| 服務人員 | 內容   |
|------|------|
| 林雅卿  | 服務親切 |