



新北市新莊地政事務所 111 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111年1月1日起至3月31日止。

二、開票作業：111 年 5 月 9 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 44 張。

四、票選結果：

(一) 111 年第 1 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 8 票。

(二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

姓 名	票 數
陳佳芳	8
林素美	6
黃鈺嘉	5
李麗華	5
林雅卿	4
鄭雅文	4
陳雅坪	4
游佩蓁	3
林美慧	3
張宇晴	2
總計	44

五、榮譽榜



陳佳芳共計獲得 **8 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—陳佳芳

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	7	3	7	3	7	3	8
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	95.8%		95.8%		95.8%		95.8%

滿意度百分比計算公式

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

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 **98.4%**。

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 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	42	2	0	0	44	98.4%	98.6%
服務態度	42	2	0	0	44	98.4%	99.3%
業務解說	42	2	0	0	44	98.4%	97.1%
平均整體滿意度百分比						98.4%	98.3%

陸、結論與建議

- 一、經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為登記課陳佳芳小姐（共計 8 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 98.4%，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
陳佳芳	非常滿意，非常有服務精神