

# 新北市新莊地政事務所 106 年度第 3 季（7-9 月） 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 106 年 7 月 1 日起至 9 月 30 日止。

二、開票作業：於 106 年 10 月 11 日辦理。

三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計 541 張，其中有效票 500 張，廢票 41 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） | 500   | 41   | 541  |
| 百分比   | 92.4% | 7.6% | 100% |

四、票選結果：

（一）106 年第 3 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課**黃敘嘉小姐**，總得票數共計 **72 票**。（註：每季當選人不得重覆）

（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 | 林君慧 | 1 |
| 蕭文賓        | 96(第 1 季) | 鄭雅文 | 21  | 葉雲燕 | 5 |
| <b>黃敘嘉</b> | <b>72</b> | 游佩蓁 | 13  | 資訊課 |   |

|     |           |     |   |     |   |
|-----|-----------|-----|---|-----|---|
| 林素美 | 39        | 林惠雯 | 6 | 蔡中豪 | 1 |
| 陳雅坪 | 39        | 林翠釵 | 2 |     |   |
| 林美慧 | 38        | 李佳芬 | 1 |     |   |
| 陳佳芳 | 34(第 2 季) | 楊蓮珠 | 1 |     |   |
| 李麗華 | 31        | 章宗慧 | 1 |     |   |
| 林喬芳 | 29        | 鄭曲涵 | 1 |     |   |
| 簡宏真 | 26        |     |   |     |   |
| 蘇郁清 | 22        |     |   |     |   |
| 林雅卿 | 21        |     |   |     |   |

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 19 人，共計 493 票；地籍課獲投票肯定計 2 人，共計 6 票；資訊課獲投票肯定計 1 人，共計 1 票，總計 500 票（如表三）。

| 表三、各課票數統計 |       |     |     |      |      |      |
|-----------|-------|-----|-----|------|------|------|
| 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    | 1    | 22   |
| 票數        | 493   | 0   | 0   | 6    | 1    | 500  |
| 得票數百分比    | 98.6% | 0%  | 0%  | 1.2% | 0.2% | 100% |

## 五、榮譽榜



**黃敘嘉** 共計獲得 **72** 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—**黃敘嘉**



| 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 | 71    | 3  | 72   | 3  | 72   | 3  | 72          |
| 滿意   | 1     | 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  | 99.5% |    | 100% |    | 100% |    | 99.8%       |

滿意度百分比計算公式

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

## 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（66.2%），其次是自由業（11.0%），之後依序為其他（8.4%）、不動產業（7.6%）、工商業（4.2%）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  | 331   | 38   | 32   | 5    | 55    | 42   | 8    | 500  |
| 百分比 | 66.2% | 7.6% | 4.2% | 1.0% | 11.0% | 8.4% | 1.6% | 100% |

### 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 74.0%，其次依序是新北市其他區（14.6%）、桃園市（3.2%）、臺北市（1.8%）及其他縣市（1.0%）。

| 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  | 370   | 73     | 9    | 16   | 5    | 27   | 500    |
| 百分比 | 74.0% | 14.6%  | 1.8% | 3.2% | 1.0% | 5.4% | 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（46.6%），其次依序是 41-50 歲（30.6%）、31-40 歲以上（17.8%）、20-30 歲（4.0%）及未滿 20 歲（0.4%）。

| 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  | 2       | 20      | 89      | 153     | 233    | 3    | 500  |
| 百分比 | 0.4%    | 4.0%    | 17.8%   | 30.6%   | 46.6%  | 0.6% | 100% |

#### 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 73.6%，女性則佔 25.2%。

| 性 別 | 男     | 女     | 未填寫  | 總 計  |
|-----|-------|-------|------|------|
| 人數  | 368   | 126   | 6    | 500  |
| 百分比 | 73.6% | 25.2% | 1.2% | 100% |

#### 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 52.6%，其次依序是高中（職）（31.4%）、研究所以上（12.2%）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  | 16   | 157   | 263   | 61    | 3    | 500  |
| 百分比 | 3.2% | 31.4% | 52.6% | 12.2% | 0.6% | 100% |

#### 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**非常滿意度上升**，處理速度、服務態度及業務解說之非常滿意程度較上季皆上升；平均整體滿意度為 **99.2%**。

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、讀書會及專題講座，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<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       | 487        | 13       | 0         | 0         | 500 | 99.1%        | 98.0%        |
| 服務態度       | 489        | 11       | 0         | 0         | 500 | 99.3%        | 98.4%        |
| 業務解說       | 488        | 12       | 0         | 0         | 500 | 99.2%        | 98.4%        |
| 平均整體滿意度百分比 |            |          |           |           |     | <b>99.3%</b> | <b>98.3%</b> |

## (二) 地政業務宣導內容

### 本季宣導主題：

## ～林口小而能地政工作站 新增代收服務～

- 1、民眾如欲申辦坐落新北市境內之不動產登記、測量案件，且連件辦理件數屬 10 件(含)以下者，可由林口工作站協助提供案件代收服務。
- 2、林口工作站提供提供新北市境內實價登錄案件「表單登錄、紙本送件」(即 A2、B2、C2 案件) 收件服務。

## 陸、結論與建議

- 一、 本季優秀櫃檯當選人為登記課黃敘嘉小姐（共計 72 票），頒發紙本勳章，張貼於獲獎人員服務櫃檯前，並於公佈欄及 Facebook 粉絲專頁公布訊息，以茲讚揚與鼓勵。
- 二、 本季業務宣導內容係「林口小而能工作站新增代收服務」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 99.3%，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。
- 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<br>編號 | 課別  | 服務人員 | 內容              |
|----------|-----|------|-----------------|
| 075      | 登記課 | 陳佳芳  | 親切熱誠、面帶微笑、解說詳實  |
| 079      | 登記課 | 黃敘嘉  | 認真迅速、親切、專業有禮    |
| 228      | 登記課 | 楊蓮珠  | 十分熱忱            |
| 363      | 登記課 | 陳雅坪  | 主動說明            |
| 495      | 登記課 | 鄭曲涵  | 以最快速度處理退費，積極、耐心 |
| 205      | 資訊課 | 蔡中豪  | 親切有禮、詳細專業       |