新北市新莊地政事務所107年度第4季（10-12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107年10月1日起至12月31日止。

二、開票作業：於107年1月11日辦理。

三、參加情形：本次選拔活動回收票選單計742張，其中有效票704張，廢票38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）	704	38	742
百分比	94.9%	5.1%	100%

四、票選結果：

（一）107年第4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**108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	葉雲燕	5
蕭文賓	158(第一季)	林惠雯	8		
陳佳芳	**108**	李佳芬	4	**地價課**	
游佩蓁	79	陳庭揚	1	林松玥	3

鄭雅文	69	周韋丞	1		
李麗華	43	楊玉祺	1	**測量課**	
黃敘嘉	37				
林素美	37				
簡瑩瑩	31				
陳雅坪	24(第三季)				
林美慧	**23**(第二季)				
林裔芳	18				

（三）本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 17 人，共計 696 票；地籍課獲投票肯定計 1 人，共計 5 票；地價課獲投票肯定計 1 人，共計 3 票，總計 704 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	17	0	1	1	0	19
票數	696	0	3	5	0	704
得票數百分比	98.9%	0%	0.4%	0.7%	0%	100%

五、榮譽榜

陳佳芳共計獲得 108 **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—陳佳芳

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	107	3	107	3	107	3	108
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	99.7%		99.7%		99.7%		99.7%

滿意度百分比計算公式
＝（非常滿意*3+滿意*2+不滿意*1+未填寫*0）／（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（69.6%），其次是其他（9.5%），之後依序為工商業（7.2%）、自由業（7.0%）、不動產業（2.4%）及軍公教（2.0%）。

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	490	17	51	14	49	67	16	704
百分比	69.6%	2.4%	7.2%	2.0%	7.0%	9.5%	2.3%	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 60.1%，其次依序是新北市其他區（39.5%）、臺北市（4.8%）、桃園市（2.1%）及其他縣市（0.9%）。

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	423	208	34	15	6	18	704
百分比	60.1%	29.5%	4.8%	2.1%	0.9%	2.6%	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（37.3%），其次依序是 31-40 歲（32.5%）、41-50 歲以上（24.1%）及 20-30 歲 (6.1%)。

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	0	43	229	170	262	0	704
百分比	0%	6.1%	32.5%	24.1%	37.3%	0%	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 49.4%，女性則佔 48.6%。

性　別	男	女	未填寫	總　計
人數	348	342	14	704
百分比	49.4%	48.6%	2.0%	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 57.4%，其次依序是高中（職）(36.5%)、國中以下（3.1%）及研究所以上（2.4%）。

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	22	257	404	17	4	704
百分比	3.1%	36.5%	57.4%	2.4%	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皆較上季進步；平均整體滿意度為 99.6%。

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	696	8	0	0	704	99.6%	99.5%
服務態度	696	8	0	0	704	99.6%	99.5%
業務解說	694	10	0	0	704	99.5%	99.4%
平均整體滿意度百分比						**99.6%**	**99.5%**

（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**陳佳芳小姐**（共計 108 票），頒發紙本勳章，張貼於獲獎人員服務櫃檯前，並於公佈欄張貼訊息，以茲讚揚與鼓勵。

二、 本季業務宣導內容係「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 99.6%，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
015	登記課	蕭文賓	親切、快速
200	登記課	蕭文賓	有禮、專業
249	登記課	蕭文賓	誠懇、解說清楚
293	登記課	蕭文賓	親切