

新北市三重地政事務所親民服務執行計畫

中華民國 100 年 6 月 9 日
新北重地研字第 1000008472 號簽新訂

中華民國 100 年 11 月 24 日
新北重地研字第 1000017800 號簽修訂

中華民國 101 年 6 月 25 日
新北重地研字第 1013609921 號簽修訂

中華民國 101 年 8 月 7 日
新北重地籍字第 1014601120 號簽修訂

中華民國 101 年 12 月 6 日
新北重地籍字第 1014607934 號簽修訂

中華民國 102 年 3 月 27 日
新北重地籍字第 1023604569 號簽修訂

中華民國 102 年 7 月 23 日
新北重地籍字第 1023612137 號簽修訂

中華民國 102 年 9 月 30 日
新北重地籍字第 1023616055 號簽修訂

中華民國 103 年 3 月 26 日
新北重地籍字第 1034013982 號簽修訂

中華民國 104 年 1 月 6 日
新北重地籍字第 1034030373 號簽修訂

中華民國 104 年 6 月 22 日
新北重地籍字第 1043829213 號簽修訂

中華民國 104 年 12 月 16 日
新北重地籍字第 1043840049 號簽修訂

中華民國 105 年 1 月 27 日
新北重地籍字第 10553811478 號簽修訂

中華民國 105 年 5 月 26 日
新北重地籍字第 1053818502 號簽修訂

中華民國 105 年 8 月 25 日
新北重地籍字第 1053824224 號簽修訂

中華民國 106 年 5 月 3 日
新北重地籍字第 1064056833 號簽修訂

中華民國 106 年 6 月 7 日
新北重地籍字第 1064059367 號簽修訂

中華民國 106 年 8 月 23 日
新北重地籍字第 1064064338 號簽修訂

中華民國 106 年 11 月 27 日
新北重地籍字第 1064070185 號簽修訂

中華民國 107 年 12 月 21 日

新北重地籍字第 1074073868 號簽修訂

中華民國 108 年 5 月 7 日

新北重地籍字第 1085438359 號簽修訂

壹、實施目的：

本所為加強為民服務工作，樹立優質的服務品牌，透過服務程序、服務環境及服務人員擬定具體規範標準，進行服務品質考核，以展現親民禮賓的服務，提昇民眾滿意度。

貳、實施對象：本所及第一線為民服務同仁

參、實施方式：

一、值星官

- (一) 以全所人員輪值方式，每日上班時段設置至少 1 名值星官為走動式服務人員（輪值時段如附表一），除檢查服務前整備事項外，應於入口處迎賓及送賓與隨時走動式管理，並處理突發狀況及民眾反應事項。
- (二) 整齊服裝：值星官應著整齊服裝，以端莊、不曝露、不穿拖鞋為主。
- (三) 臂章及識別證：值星官應佩戴臂章及識別證。
- (四) 值星官應於 7:55 前完成茶水準備、服務環境、配備、表單的檢查，並紀錄備查；機關應設紀錄表（如附表一），交由值星官記錄檢查服務前整備情形及遇有突發事件或民眾反應事項，每日陳核專案負責人員後裝訂成冊。
- (五) 值星官應於 8:29 於櫃檯前預告服務人員準備就緒。
- (六) 每日 8:20 輪流播放各課開工音樂（客製化）進行開工。
- (七) 值星官接待方式：
 - 1、大門迎賓：鄰近門口處，民眾顯而易見，並以走動式主動服務。
 - 2、問候用語：掌握民眾進入辦公廳舍關鍵 15 秒主動向其民眾微笑、打招呼，並給予適當之引導，例：早（午）安，您好。請問要辦理什麼。
 - 3、服務手勢：搭配明顯之服務手勢（如手指併攏手心向上約 65 度角），適時將民眾引導至正確櫃檯或場所，例：請往○號櫃檯、請至書寫桌、請坐…等，並主動詢問是否需要茶品。
 - 4、結束用語：對欲離開之民眾微笑、點頭示意，並搭配適當用語，例：請慢走，再見！、歡迎下次再來…等。
- (八) 值星官及服務人員應符合下列條件：
 - 1、應熟悉本所申辦業務櫃台及簡易案件办理流程。
 - 2、應熟悉轄區鄰近機關所在位置。

二、服務人員

- (一) 整齊服裝：服務人員應著整齊服裝，以端莊、不曝露、不穿拖鞋為主。
- (二) 識別證：服務人員應佩戴識別證，且於櫃檯時應放置名牌。
- (三) 民眾至櫃檯洽辦業務時，櫃檯服務人員應主動微笑問候招呼市民就座及詢問所需洽辦業務，服務完畢應主動道別、微笑示意。

(四)服務人員或其代理人服務態度應符合下列要求：

- 1、主動親切：遇民眾洽公，能主動問候、態度應親切有禮，善用問候語，例如：「您好，請問有什麼可以為您服務」、「您好，請問有什麼指教」、「這邊請」、「麻煩您稍等一下」、「請慢走，再見」。
- 2、耐心清楚應答民眾詢問問題。

(五)櫃檯服務時間除依機關服務時間外，中午由業務課指定人員輪值，以方便民眾洽辦。

(六)值星官、服務人員或其代理人於服務時間嚴禁以下事項：

- 1、用餐
- 2、遊戲及非公務需要之上網
- 3、閱讀書報
- 4、化粧
- 5、其他影響民眾洽公之行為

三、每日值星官應準時到班，因公事(或其他事務)需臨時離開服務大廳時，應另請同仁職代值星官之任務，切勿擅離職守。

四、值星官應確實確認值星官紀錄表內各檢查項目，如各項行政設備及便民服務用品是否擺放整齊清潔及補充等，並由研考不定期查核：

(一)等候坐椅、書寫桌及書報區：確認民眾等候坐椅、書寫桌及書報區整齊清潔。

(二)申辦坐椅及櫃檯：準備民眾申辦坐椅及櫃檯，確認整齊清潔並至少備有下列物件：

- 1、服務人員職名牌(含代理人姓名)。
- 2、離座時應放置「暫停服務」或「請洽隔壁櫃檯」。
- 3、意見調查表。
- 4、便條紙、筆。

(三)叫號機及其電視螢幕：資訊課負責開啟，並確認取號及叫號功能之正常運作。

(四)雙向螢幕、領件螢幕：櫃檯人員負責開啟。

(五)電梯間宣導螢幕、海報機：請資訊課負責開啟。

(六)茶水設備：於民眾等候區或入口處設置茶水設備，以茶桶及扁紙杯為主，並確認整齊清潔，每日輪值 15:30 至 17:30 時段之值星官，應負責清洗茶桶、茶杯及關閉電梯間宣導螢幕。

(七)意見箱：民眾書寫桌或服務櫃檯設置意見箱及意見表。

(八)筆、印台(泥+印章刷)、便條紙及老花眼鏡：準備書寫桌及櫃檯之民眾用筆、印台(泥+印章刷)、便條紙及老花眼鏡，並確認其為可使用及足夠使用。

(九)申請書表及填寫範例：書寫桌準備空白申請書表及填寫範例，並確認其內容正確且份數足夠。

(十)名牌架(中英對照)：櫃檯應設有服務人員名牌架。

(十一)立牌：櫃檯應設有「請洽鄰近櫃檯辦理」之立牌。

(十二)各項設備缺少時，請找下列窗口：

- 1、民眾書寫桌(筆芯、紙、印台、印章刷及老花眼鏡)：服務中心。
- 2、申請書表、填寫範例：服務中心。
- 3、茶水(含扁紙杯)：服務中心。
- 4、意見箱及意見表(小紅單)：研考。

5、叫號機、海報機或上網問題：資訊課。

(十三)地板或座位髒亂時，值星官應立即清理，必要時得請清潔人員協助。

肆、服務環境應符合下列要求，由研考不定期查核：

- 一、本所設置之無障礙設施(如斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴、輪椅、身障專用盥洗室等)，應保持其使用功能及整齊清潔。
- 二、哺(集)乳室應設有明確標示並保持整潔。
- 三、樓層及方向指引標示應正確，易於辨識。
- 四、應設置意見箱置於明顯處，並隨時回應民眾意見(意見表：意見表大小以A4之1/4淺粉紅色，依內容多寡以雙面印製，並每日交由專人處理，製作滿意度分析(如附表二))。
- 五、申辦動線應符合民眾使用習慣。
- 六、入口處服務臺及申辦業務櫃檯標示應清楚(中英標示)。
- 七、民眾洽公地點應明亮、整潔、並綠美化環境。
- 八、等待地點需備有座椅、飲水並視狀況提供書報閱覽。
- 九、廁所應維持整潔並提供洗手乳、衛生紙等。

伍、突發事件及民眾反應事項之處理

- 一、本所遇有突發事件或民眾反應事項時(包含8樓緊急求救鈴)，值星官及每日輪值主管應立即主動處理，9樓緊急求救鈴請9樓就近之同仁協助處理，並將突發或民眾反應事件之時間、內容及處理情形詳細填寫於值星官紀錄表內，每日陳核當日輪值主管後裝訂成冊。
- 二、如遇值星官無法獨立處理之突發事件或民眾反應事項時，應先行通知相關業務主管，並將民眾指引至主管辦公室請督導主管協助處理，並將突發或民眾反應事件之時間、內容及處理情形詳細填寫於值星官紀錄表內。
- 三、如遇值星官及督導主管均無法處理之突發事件或民眾反應事項時，應安排主任或主管與民有約審慎處理。

陸、櫃檯人員滿意度電子問卷系統不滿意之處理

櫃檯人員滿意度電子問卷系統如有民眾給予「不滿意」及「非常不滿意」時，由全功能櫃檯組長處理，並由輪值主管監督、協助處理；經了解原由並妥適處理後，請民眾填寫「櫃檯人員滿意度電子問卷系統-不滿意及非常不滿意調查表(附件三)」，交研考室追蹤。

柒、服務考評：

- 一、為精進本所同仁服務品質，請各課按季輪辦電話接聽或親民服務禮儀教育訓練1場，並於教育訓練成果報告陳核後，送交研考彙整；每年並由研考舉辦全所性相關教育訓練1場。
第一季:登記課-電話接聽或親民服務禮儀教育訓練
第二季:測量課-電話接聽或親民服務禮儀教育訓練
第三季:地價課-電話接聽或親民服務禮儀教育訓練
第四季:資訊課-電話接聽或親民服務禮儀教育訓練

- 二、年度遴選出符合「用心、熱心、貼心、耐心、愛心、關心」六心級服務績優同仁，依本所績優員工獎勵實施要點有關第一線櫃台績優服務人員評選方式辦理；服務優良志工由登記課依志工服務情形推薦。
- 三、本所每月由各課課長及指定專人輪流(輪值表如附表四)，就服務情形進行督導考核，每月填報一次(考核表如附表五)，考核成績未達八十分以上時，應立即召開服務品質會議檢討改進之，並於會後十日內重新考核一次；意見調查表中民眾建議事項由研考視內容即刻處理，調查分析報告按季彙整提報，必要時得提主管會議或服務品質小組會議討論。

捌、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。如有未盡事宜得依實際情況修訂之。

新北市三重地政事務所親民服務值星官紀錄表

※附表一表格欄位得因實際運作情形逕行調整之。

填寫日期： 年 月 日

檢查項目	是否均備妥及完善		班次	到班時間	值星官簽名	突發或民眾反應事件 (或待改進之櫃檯人員或原因)	處理情形說明
	是	否					
1. 各項行政設備及便民服務用品是否擺放整齊清潔及補充? (1)等候坐椅 (2)申辦坐椅			1	0800-1000			
(3)書寫桌(筆、紙、印台、印章刷及老花眼鏡) (4)申請書表、填寫範例及人民申請案件處理時限			2	1000-1200			
(5)茶水(含扁紙杯) (6)意見箱及意見表			3	1200-1330			
(7)叫號機 (8)免費上網區 (9)服務資訊整齊清楚、無過期(含公布欄、跑馬燈、文宣品、海報、海報機等)			4	1330-1530			
(10)提供書報閱覽、等待座椅充足 2. 服務人員服裝儀容、識別證及櫃檯(雙語)名牌、立牌、雙向螢幕是否備妥? 3. 語音廣播是否已備妥無誤?			5	1530-1730			

輪值主管：

三重地政事務所親民服務意見調查表
Questionnaire For Citizen

為瞭解您對服務的滿意度，請您在□內打勾，您寶貴的意見，我們將研議改進以提昇服務品質，謝謝您的指導與合作。
 In order to proffer a better service, your valuable feedbacks are very important for us to improve the quality of service. Thank you for your cooperation!

填寫日期： 年 月 日
 Date: Y/ M/ D/

請問您辦理之案件為：Which service facility have you used?

一般登記案件(Registration Cases)
 簡易登記案件(Simple Cases)
 測量案件(Surveying Cases)
 各類地籍謄本(Cadastral Transcription)
 其他(Other Services)_____

您對服務的滿意度？What is the level of your satisfaction towards the services?

滿意度 level of satisfaction	滿意	無意見	不滿意	待改進 原因
	Good	comments	Poor	
調查項目 survey items				
1. 請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？Service of the receptionist in the entrance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 請問您對櫃檯服務人員迎賓服務感覺如何？Service of the counter receptionist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 請問您對洽公環境感覺如何？Overall service surrounding.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 請問您對服務人員申辦案件說明感覺如何？Staff's description of your application.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？(若無退件，本項不需填寫) Staff's further explanation when your application was rejected.(Skip this question if not applicable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 請問您對等候時間感覺如何？Time of waiting.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 請問您對整體滿意度感覺如何？Quality of service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

請 翻 面 繼 續(Please turn on the reverse of this page)

您覺得最佳服務人員是(The best service staff is)：

(The counter is No.)_____號櫃台

姓名(Name of the staff)_____

優良事蹟或其他建議是：(Please describe the specific remarkable service or give us your invaluable piece of advice.)

是否需答覆？(Do you need a reply?)

是 Yes 否 No

您的基本資料(Basic Information)

性別(Gender)： 男(Male) 女(Female)

職業(Occupation)： _____

年齡(Age)：

20-29 歲(20 to 29 years old)
 30-39 歲(30 to 39 years old)
 40-49 歲(40 to 49 years old)
 50 歲以上(Above 50 years old)

姓名(Name)： _____

電話(Phone Number)：

填寫後請投入服務大廳意見箱
 (Drop this form into the Suggestions Box.)

新北市三重地政事務所

櫃檯人員滿意度電子問卷系統---不滿意及非常不滿意調查表

處理人員: _____ 收件號: _____

填寫日期: 年 月 日 時

請問您辦理之案件為:

<input type="checkbox"/> 一般登記案件 <input type="checkbox"/> 簡易登記案件 <input type="checkbox"/> 測量案件 <input type="checkbox"/> 各類地籍謄本 <input type="checkbox"/> 其他 _____
--

您按不滿意或非常不滿意的原因為:

誤按 (誤按的櫃檯為: _____號櫃檯、姓名: _____)

確實感到不滿意或非常不滿意

(櫃檯為: _____號櫃檯、姓名: _____)

不滿意或非常不滿意的原因為:

您的基本資料:

性別: 男 女

年齡: 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上

職業: _____ 姓名: _____ 聯絡電話: _____

經本所人員處理後，您對我們的處理方式是否滿意？

滿意 仍不滿意

新北市三重地政事務所

親民服務考核輪值表

序號	輪值課長	輪值人員	計畫承辦人
1	登記課	登記課派員	研考
2	測量課	測量課派員	研考
3	地價課	地價課派員	研考
4	資訊課	資訊課派員	研考
5	地籍課	地籍課派員	研考

輪值人員請於當月考核完畢後，將考核紀錄簿送交下位輪值人員

新北市政府三重地政事務所親民服務考核紀錄表

考核時間：____年__月__日

總分：_____分(滿分為 100 分)

考核人員	督導課長	秘書	主任

後會研考：

考核項目 (配分)	考核內容	得分	優缺點及建議事項
(一)各項便民服務設施 (26分)	1. <input type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. <input type="checkbox"/> 設有通用廁所，廁所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳，點檢表能依時點檢 3. <input type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足 4. <input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. <input type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. <input type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性 7. <input type="checkbox"/> 設有影印機或清楚標示提供「免費影印申辦案件應備文件」服務 8. <input type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務 9. <input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)		

考核項目 (配分)	考核內容	得分	優缺點及建議事項
	<p>10. <input type="checkbox"/>意見箱設於明顯處且備意見表及筆</p> <p>11. <input type="checkbox"/>設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式</p> <p>12. <input type="checkbox"/>提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. <input type="checkbox"/>設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>註：服務鈴、無障礙坡道、無障礙停車位、通用廁所及公用電話等，同一大樓可設置共用；若因機關(單位)建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，免予扣分。</p>		
(二)環境管理 (12分)	<p>1. <input type="checkbox"/>機關周圍走道與環境乾淨整潔</p> <p>2. <input type="checkbox"/>設有無障礙坡道、無障礙停車位，且無障礙坡道暢通，無阻塞情形</p> <p>3. <input type="checkbox"/>機關外設有服務鈴且功能操作正常</p> <p>4. <input type="checkbox"/>於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊)</p> <p>5. <input type="checkbox"/>入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表</p> <p>6. <input type="checkbox"/>環境整潔明亮舒適、綠美化佈置</p> <p>以上各項配分為2分</p>		
(三)服裝儀容及服務態度 (40分)	<p>1. <input type="checkbox"/>配戴識別證或穿著可識別服裝，服務人員無穿拖鞋情形(5分)</p> <p>2. <input type="checkbox"/>服務人員能立即上前招呼</p>		

考核項目 (配分)	考核內容	得分	優缺點及建議事項
	服務(15分) 3. <input type="checkbox"/> 能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. <input type="checkbox"/> 服務熱忱耐心有禮應答(15分)		
(四)櫃檯管理 (12分)	1. <input type="checkbox"/> 櫃檯桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊；若有提供單一綜合櫃台申辦者免提供代理人姓名。 2. <input type="checkbox"/> 離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」 3. <input type="checkbox"/> 提供書表範例及揭示人民申請案件處理時限並具正確性 4. <input type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目並標示編號 以上各項配分為3分		
(五)辦公秩序 (10分)	<input type="checkbox"/> 服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為 以上有1項即0分		
其他建議或應改善事項	1. 視現場民眾等候狀況，如未有因應措施或增派服務人力，列為減分依據。 2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學習項目，列為加分依據。		

備註：

1. 以上各項考核項目，如有特殊情形，得說明理由以缺項方式計分
2. 考評成績達90分及未達80分者，請務必說明理由。