109年1月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 感恩譚小姐，為人客氣禮貌，問答清淅，辦事條理分明，能理解同理我的需求，謝謝。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 快速有效力！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 謝謝，滿意，一點官僚氣氛都沒有。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務時說明很清楚，我喜歡！服務態度熱心誠懇。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 服務人員太少等待太久。 | 因近日民眾來所辦理的人數比平時增加，故造成等待時間過長，為提升本所服務品質，將加強櫃台人員訓練，以減少民眾等候時間，提升行政效能。 |
| 07 | 滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 很親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 服務很好，親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 服務態度良好，繼續保持! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 員工及秘書皆很親切親民，非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 人員非常親切，涵養豐富會主動告知相關訊息，環境乾淨。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年2月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | very good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 廁所很乾淨，so good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | very good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 林立穎小姐延誤自己中午休息時間，盡心盡力完成我的申辦作業後，才離櫃休息，精神感佩，請予表揚!謝謝! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務態度非常好，謝謝! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 辦遷移要辦很多資料。 | 依據內政部之「遷徙登記提證文件彙整表」規定，遷徙登記應依遷徙態樣準備相關提證文件辦理，如您對於遷徙登記提證文件有其他建議，本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。 |
| 07 | 服務人員熱誠有禮貌有耐心值得主管嘉獎、鼓勵。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 服務非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 妳好溫柔!林玉平美女是很棒的服務員。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 無，good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 4號檯態度親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年3月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 好，服務態度好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 讚。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 不錯!加油! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 目前都非常滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務佳，環境好，有與親人(自家人)一起作業的感覺，建議給鐘仁財先生獎勵! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 謝謝服務，希望之後簽名文件，可改成電子化、少紙化，今遷入大溪戶口簽了2張紙，建議改成電子化。 | 內政部現正研擬於戶役政資訊系統增設「綠色櫃檯文件電子化（無紙化）功能」，俟相關設備及軟體安裝完成並正式上線後，會再進行公告。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 07 | 一問三不知。 | 有關印鑑證明之「使用目的」係依據民眾辦理事項並由民眾自行提供，爰申請印鑑證明建議先向使用機關單位確認使用目的，以免申請文件不適用致民眾來回奔波。另本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 08 | 服務很好，解說祥細，待人親切，值得讚許。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年4月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 很棒!服務人員熱心、親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 非常好很滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 服務最好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 我於近營業結束時間內辦理身分證地址更改，林小姐親切且專業提供服務，非常感動，謝謝林小姐的幫忙。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 無瑕可擊。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 林小姐服務親切，很受人愛戴、喜歡。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 很滿意，ok。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 對於工作內容協助民眾辦理事項完全狀況外。 | 申請居住查實文件因遷徙態樣差異而有所不同，同仁為免文件疏漏，向主管請示為必要的作業流程，致臺端對協助櫃檯受理人員之專業知識及態度觀感不佳，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 09 | 服務很熱忱。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年5月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 無，繼續保持，加油。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 對承辦人員「服務態度」及「專業素養」不滿意。 | 本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 03 | 戶政服務優良，防疫做的很好，讚! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 非常好，溫柔很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 溫柔，非常好，服務態度很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | Best!! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 非常棒有禮貌，服物很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 專業，迅速，優質服務，謝謝邱小姐。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 無，很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 感謝同仁的熱心服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 吳先生服務很熱心，專業。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年6月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 繼續保持。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 6/11至4號櫃台，6/12至2號櫃台，同仁服務態度及作業素養均滿意，唯獨洽公環境因疫情關係，窗口裝上隔板，可能因材質因素，讓人覺得霧氣眩目，建請使用壓克力隔板，並降低高度，會更舒服，本人近日前往新北多家戶政所洽公，環境很舒適(例如：泰山區戶政事務所)。 | 一、謝謝您對同仁服務的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。  二、有關台端建議防疫用隔板使用壓克力並降低高度之事項，因初始設置時考量安全性問題，故設置較高的隔板；台端對防疫用隔板設備之建議，本所將審慎評估，並視經費許可下建置，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 櫃台受理流程稍嫌緩慢。 | 因受理案件的時間會隨案件的複雜度及數量而有所不同，如遇戶籍登記案件處理時間較長，易有等待時間較長之情形，為提升本所服務品質，將加強櫃台人員訓練，以減少民眾等候時間，提升行政效能。 |
| 04 | 鐘先生辦事效率高，態度親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 很親切，沒什麼建議。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 態度親切，服務好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 服務熱忱，態度良好，主動協助。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 服務人員很專業，熱心，很協助，態度良好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 非常滿意，謝謝，辛苦大家了。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 讚!! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 都很良好，謝謝。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 服務態度佳，志工親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 非常親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 非常好的便民服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年7月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 很好協商。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 服務很好!協助清楚! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 沒，很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 親切，耐心。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 做事很認真，講話很客氣，是個優良的公務人員，要多獎勵。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 已經很完美。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 印鑑證明可跨縣市辦理。 | 一、依戶政事務所辦理印鑑登記作業規定，尚未開放異地辦理，仍請依規定申辦。  二、您的建議本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 08 | 非常滿意，溫柔。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 細心耐心的服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年8月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 效率佳，態度好，說明明確，場所動線好，林小姐對老人家很有耐心，且詳細說明。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 無話可說，非常OK!可保持現狀，進步無限。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 態度超差，口氣兇惡，請檢討改進。 | 有關本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 04 | 呂小姐服務態度良好，專業度佳，又具熱忱，值得嘉許。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務人員態度很佳，講解非常清楚，以前印象公務人員服務態度不好，不耐煩，今日覺得顛覆想法，服務人員睿洋很棒、專業，大溪戶政也很棒。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 親切的解說，很棒喔。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 承辦人員親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 很熱心，誠懇態度，非常滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 服務態度都很好! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務人員口氣很差，我如果對戶政專業須要問怎麼做嗎? | 有關印鑑證明之「使用目的」係依據民眾辦理事項並由民眾自行提供，爰申請印鑑證明建議先向使用機關單位確認使用目的，以免申請文件不適用致民眾來回奔波。另本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 12 | 服務良好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 態度親切，認真負責。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年9月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 態度良好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 申請各項證明文件、規費收取費用過高，便利商店影印也才2、3元，況且國民都有繳稅，承辦人員亦都有編列薪資預算，非自給自足! | 規費係內政部依規費法第十條規定，經業務主管機關依直接材(物)料、人工及其他成本，並審酌間接費用，訂定或調整收費基準，且全國各戶政事務所之收費標準一樣，您的建議本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 04 | 邱小姐專業迅速，對於敝人所提之問題皆耐心且富有同理心，謝謝提供優質服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務親切、專業。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 環境清優(幽)，專業有禮，微笑應對。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 一進門就感受到熱情親切的服務，咦?我不是來shopping的呀!?哈哈。  櫃台的專員也是超專業又nice，很愉快的辦事真好，謝謝您們~ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 沒有，滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 戶籍員有耐心，親切值得嘉獎。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 親切，有耐心，講解清晰，服務熱心。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年10月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 服務員林小姐，親切、溫柔，真的很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 非常感謝。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 服務員態度積極很不錯! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務很優良，防疫工作落實很讚!! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 此服務人員拿民眾身分證影印等都不會告知，態度很差。 | 辦理委任申請印鑑證明原需提供委任人及受委任人身分證影本為證明文件，因本所於受理案件時提供免費列印證件之便民服務，服務人員會直接幫民眾列印並附於案件，故不會告知民眾將影印證件。另本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 06 | 很親切，令人覺得安心。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 比昨天的先生服務得更優、和善、有耐心、有尊嚴，謝謝4號小姐。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 服務態度很好。辦理作業程序很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 小姐服務態度非常親切、小聲，聽起來很舒服。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 因小姐親切，一次就辦好了，非常好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年11月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 非常感謝呂艾玫小姐的幫忙協助小朋友報戶口，非常感謝，熱心助人，感恩! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 譚專員非常詳細解說法規，專業度十足，請貴所給予鼓勵支持優良專員! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

109年12月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 非常感謝呂艾玫小姐親切的服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 服務溫和，講解清楚。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 都不錯。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 講解清楚，親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 很好，但缺少背景音樂。 | 有關台端建議播放音樂之事項，由於音樂容易與叫號系統聲音重疊，致使洽公民眾錯過叫號，亦會影響櫃檯同仁與民眾之交談，爰此不便於本所公共空間播放音樂。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 06 | 很棒。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | very good。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 非常好(態度)，服務人員人超好，仔細。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 滿意。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |