

# 優質服務標竿學習營



新北市中和戶政事務所

發表人:陳世銘主任

壹

在地服務特色介紹

貳

服務關鍵策略及主要創新服務

參

參獎經驗分享

SUPER'S!  
中於服務 和您一起

壹

# 在地服務特色介紹



## 在地特色多元化 客製服務最周到

全臺東南亞新住民  
人口數最多



新住民文化

科技化浪潮  
科技業進駐



科技文化

文化中和  
科技新都

眷村文化



離島金門人與榮民旅居  
有小金門之稱

閩南文化



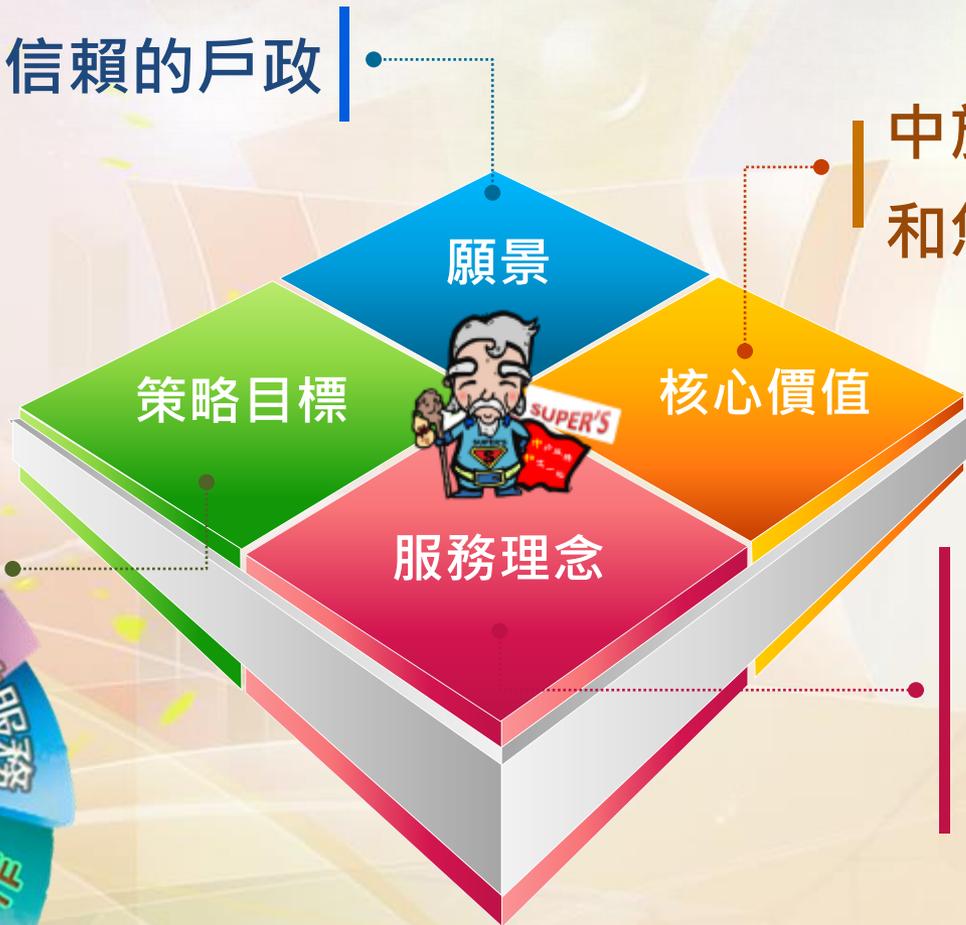
中和守護神  
全臺最高土地公

SUPER'S!  
中於服務 和您一起

# 服務願景圖&品牌識別代言人

安心信賴的戶政

中於服務  
和您一起



溫馨感動  
優雅熱情  
賓至如歸



# 領先新北及全國 中戶好行No.1



## 中戶好行

- ▶ 延時服務時數**最多**
  - ▶ 服務據點**最多**
- ▶ 新北市跨機關通報案件量**最多**
  - ▶ 新北市戶所志工人數**最多**
- ▶ 東南亞新住民人口數**最多**
  - ▶ 新北市**第一個**與榮服處防詐異業結盟
- ▶ **第一個**創立新住民桌遊輔導
  - ▶ **第一個**使用智慧櫃檯
- ▶ **第一個**使用新北市智慧里長系統

## 三線暢通 全面網羅

讓 您 行 遍 新 北 及 全 國



[發車時間] 一年四季全時段  
中於服務 和您一起



SUPER'S!  
中於服務 和您一起

# 一年四季全時段 行遍新北無間斷

符合民眾需求

勝

中和戶政  
~ 20:00

週一~週五  
延時服務

- 臺北市: ~ 20:00 (平)
- 桃園市: 無 (負)
- 臺中市: ~ 18:30 (負)
- 臺南市: 無 (負)
- 高雄市: 無 (負)

勝

中和戶政  
09:00 ~ 12:00

週六  
加值服務

- 臺北市: 無 (負)
- 桃園市: 09:00 ~ 12:00 (平)
- 臺中市: 預約制 (負)
- 臺南市: 08:00 ~ 12:00 (勝)
- 高雄市: 09:00 ~ 12:00 (平)

勝

中和戶政  
63 小時

每週  
總服務  
時數

- 臺北市: 57.5 小時 (負)
- 桃園市: 50.5 小時 (負)
- 臺中市: 50.0 小時 (負)
- 臺南市: 51.5 小時 (負)
- 高雄市: 50.5 小時 (負)

## 服務件數



統計104年1月~105年5月

### 需求導向：

- ◆ 本市有70%外縣市民眾在新北打拼，市民對夜間延時服務需求相較其他縣市高。
- ◆ 在不增加同仁上班時數下，重新調配上班時間，既符合民眾需求，同仁也可彈性上班。

# 臨櫃洽公好便利 優質設施滿足你



雨具吊掛區



歡迎使用 悠遊卡 / 悠遊聯名卡

## 15

數位櫃檯

特約急診 以用悠遊卡  
戶籍登記之申請，憑結單  
件發生或確認後30日內(區  
先應於30日內)憑卡，以區  
先區戶籍登記...

## 16

親民服務標示與單張  
常用轉國資訊  
Helpful Information

服務滿意鈴

服務滿意鈴



親子友善區



便利書寫臺

Our Services

- 1999 申請居留證
- 1999 Sign Language
- 無障上訴 W. F.
- 上網服務 Internet
- 重印服務 Copy
- 諮詢服務 Inform.
- 申請書 Document
- 閱讀服務 Reading
- 血脈服務 Spying
- 輪椅 Wheelchair
- 輔具服務 Specialized
- 多國語言服務 Multilingual

4F 親民服務標示區  
Our Services Position

11-12 樓層  
Immigrant Resident Counseling Room

親民服務標示及  
宣導單張



愛心櫃檯

**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

# e印俱全跨區辦 人臉辨識有保障

105.3.16 蘋果日報即時新聞



新北市1名王姓女子（47歲），因父親過世急著辦理土地繼承，需要家族成員印鑑證明，而姊姊卻在港無法提供印鑑證明，王女為便行事，拿姊姊證件到新店戶所申印鑑登記，戶所卻發現王女容貌跟印鑑數位化系統所存儲人臉特徵有

免奔波、  
便利、  
安全有保障



人臉特徵影像儲存系統：

全國首創跨區印鑑數位精準比對，結合人臉特徵影像儲存系統，依民眾意願使用，以減少偽冒情況發生，保障民眾財產安全。

e印俱全跨區辦：

新北市自104年9月全面實施印鑑數位跨區服務，截至105年5月為止共申辦 43,774 件。

截至105年5月為止共建置 12,465 件。

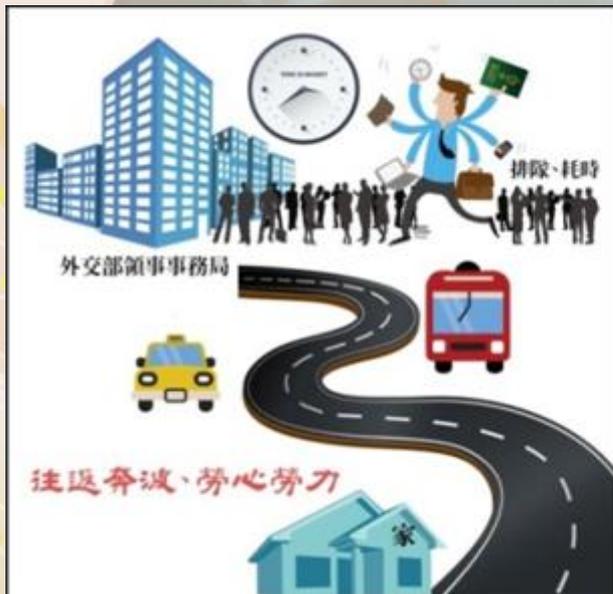
**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

# 護照親辦代送件 省時省錢又省力

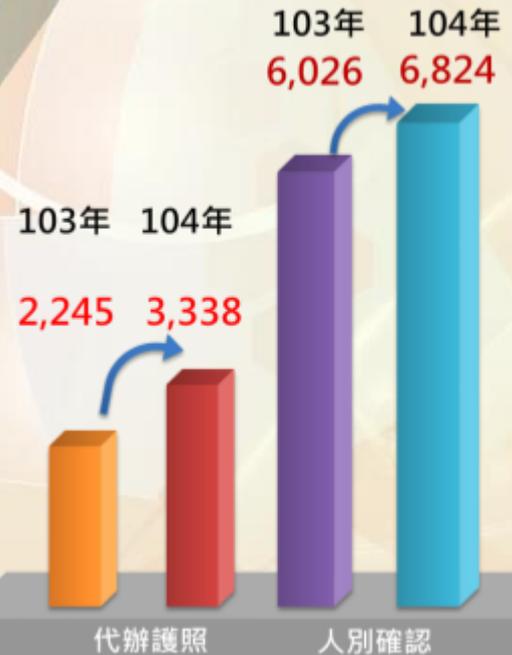
一處收件全程服務

護照申辦案件

Before



After



新北率先全國戶政機關實施護照代送領務局  
免收服務費

全民受益又方便



SUPER'S!  
中於服務 和您一起

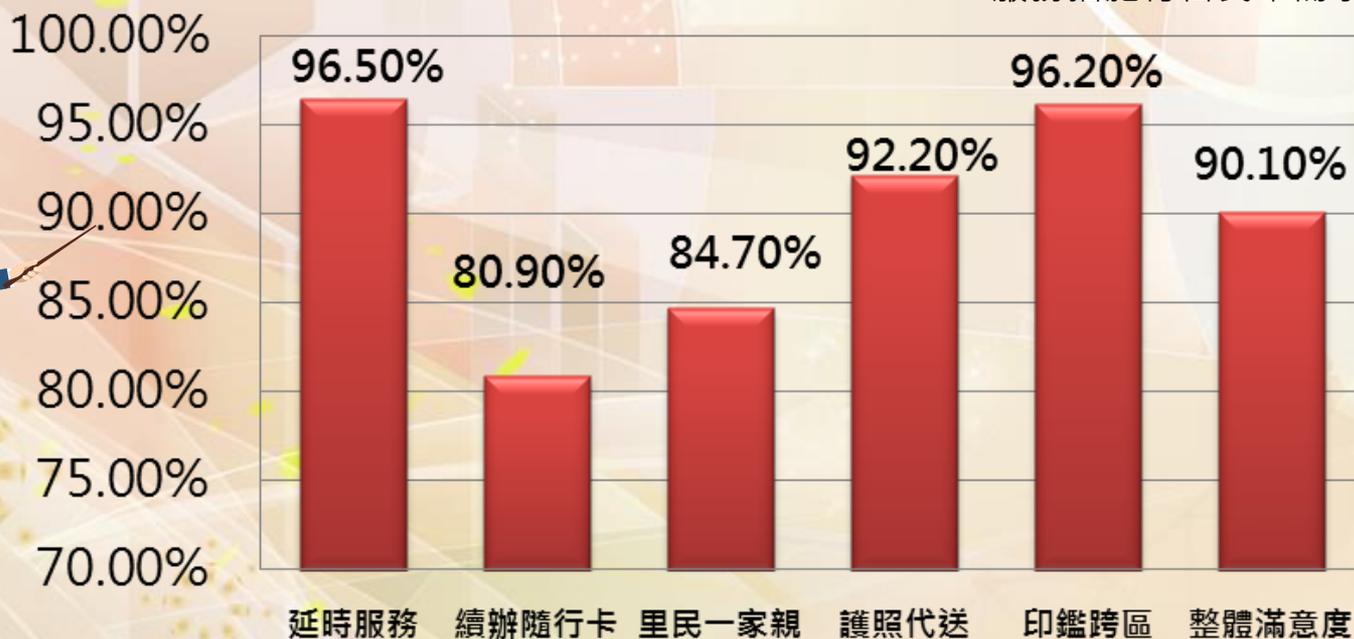
# 顧客關係深耕耘 創新精進最用心

## 104年創新/精進滿意度調查

需求導向

調查期間	抽樣方法	抽樣對象	發放份數	回收數	有效樣本	抽樣誤差(95%信心水準)	信度
104.11.27至12.7	系統抽樣	抽取偶數號碼牌民眾	1,500	1,192	1,187	±2.84%	0.821

- ◆ 整體滿意度達90.1%，多數民眾對本所精進/創新服務持肯定態度。
- ◆ 民眾對延時服務及印鑑跨區服務滿意度高達96%，護照代送服務92%，顯示這三項便民服務措施符合民眾需求，深獲民眾肯定。



**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

# 資料開放透明化 雲端服務便捷化



統計人口資料

將資料輸入到資料庫

存放雲端供民眾調閱

資料開放的願景

SUPER'S!  
中於服務 和您一起

# 1 服務流程改造 speed

弱勢不弱勢 團體有優勢

- ◆ 弱勢族群到宅辦 449件
- ◆ 行動載具叭叭GO 401件



- ◆ 門牌改註下里辦445件
- ◆ 遷徙查實免提證57件

- ◆ 行動載具發膳本 44件
- ◆ 到校集中收發證 4,154件



- ◆ 憑證揪團到廠辦 309件
- ◆ 報稅期間駐點辦 1,130件



統計104年1月~105年5月

**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

# 2 專人全程服務 **U**tterly



**服務線**  
即時回應處理

到里服務點線面

**戶政x里民** 一家親  
服務低成本 效果高產出



**服務點**  
建立聯繫窗口



**服務面**  
全面深入服務

**新北市智慧里長服務網**

認識我的里	里長介紹	里公布欄
-------	------	------

中和區中原里 > 里公布欄

主旨

請里長協助宣導里民有關流感防治注意事項

中和戶政事務所104/12/31(四)17:30起至105/1/3(日)暫停服務，敬請里長協助廣播通知里民。

中和戶政事務所12/25(五)下午6時起至12/27(日)暫停服務，敬請里長協助廣播通知里民。

中和地政事務所訂於104年12月25日(星期五)上午10時至下午4時，於該所(新北市中和區復興...)

**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

市民專案來關懷 資源整合暖心懷



殯葬處

殯葬處  
1日內通知  
區公所

1. 特殊境遇家庭查詢
2. 電話致意了解需求
3. 到府關懷

1 應辦身後事貼心提醒

Dear 您好： 編號：10-100

與學堂的人告別，是莫大的悲痛，也令人感到萬般不捨，讓我們延續對逝生者的愛與盡一份心力，讓親朋好友定期限內(逝生者死亡後30日內)辦理除戶登記，以免逾期受罰(戶籍法第79條規定，罰鍰新臺幣300-500元)。請備妥下列資料正本，並持戶政事務所均可辦理：

- 逝生者之死亡證明書、國民身分證及戶口名簿
- 若逝生者已過，檢附逝生者配偶之國民身分證、印章及戶口名簿
- 申請人國民身分證、印章
- 委託代辦者，檢附委託書、受委託人國民身分證

若有任何疑問，歡迎來電諮詢，電話：(02) 2225-9738 分機 547，承辦人：邱

貼心提醒：申請通知及相關表單可至本所網站查詢或下載。  
(<http://www.zhonghe.ris.ca.ntpc.gov.tw/>)

除戶登記時，請記得攜帶逝生者身分證，本所將製發除戶紀念卡，以茲留念備查！另提供逝生者身後事服務指南，以協助家屬在哀傷時期，獲得即時協助。

中華民國 104 年 11 月 6 日  
新北市中和戶政事務所 敬啟



3 應辦事項檢核表

新北市民家屬亡故應辦事項檢核表

類別	辦理事項	辦理地點	辦理時間
殯葬	殯葬處通知	殯葬處	殯葬前
除戶	除戶登記	戶政事務所	逝生者死亡後30日內
領款	領取遺產繼承人證明書	戶政事務所	遺產繼承人證明書
保險	保險理賠	保險公司	保險理賠
其他	其他應辦事項	相關機關	相關事項

4 跨機關通報(壽險公會)

跨機關通報(壽險公會) 查詢表

查詢表欄位：地政處、監理所、社農局、稅務局、健保局、勞務局、遺族處、農會館、區公所、內政處、警政處

跨機關通報公會申請亡故老人壽保險理賠及保險受益人通知服務

亡故者為戶籍

查詢地區：新北市、中國

身分證號碼：  (請輸入身分證號碼，區碼六下午及區碼日，新增免填資料不提供服務)

出生日期：  電話：0800101

死亡日期：  電話：0800101

姓名：  (限6個中文字)

說明：  
一、本服務僅供家屬查詢保險受益人。  
二、申請資料及查詢結果僅供查詢使用，不得作為法律訴訟之用。查詢結果僅供參考，請向保險公司查詢保險受益人。  
三、查詢、申請及查詢結果僅供查詢使用，請上網查詢詳情：[www.taic.org.tw/](http://www.taic.org.tw/) 申請人：保險公司、保險人、保險受益人、保險申請人、保險申請人。

5 資源整合提供

愛是永恆 精神永在 為他踏出下一步，勇敢  
除戶後 繼續向前

與學堂的人告別，是莫大的悲痛，也令人感到萬般不捨，讓我們延續對逝生者的愛與盡一份心力，在逝生者死亡後定期限內(逝生者死亡後30日內)辦理除戶登記，以免逾期受罰(戶籍法第79條規定，罰鍰新臺幣300-500元)。請備妥下列資料正本，並持戶政事務所均可辦理：

1. 逝生者之死亡證明書、國民身分證及戶口名簿
2. 若逝生者已過，檢附逝生者配偶之國民身分證、印章及戶口名簿
3. 申請人國民身分證、印章
4. 委託代辦者，檢附委託書、受委託人國民身分證

若有任何疑問，歡迎來電諮詢，電話：(02) 2225-9738 分機 547，承辦人：邱

貼心提醒：申請通知及相關表單可至本所網站查詢或下載。  
(<http://www.zhonghe.ris.ca.ntpc.gov.tw/>)

除戶登記時，請記得攜帶逝生者身分證，本所將製發除戶紀念卡，以茲留念備查！另提供逝生者身後事服務指南，以協助家屬在哀傷時期，獲得即時協助。

新北市民關懷專案 <http://www.zhonghe.ris.ca.ntpc.gov.tw/>  
病後人生 一站式服務網 <http://forlife.hkba.com.tw/>

中和戶政精進  
整合資源 - 二維條碼  
(QR Code)

SUPER'S!  
中於服務 和您一起



- 1 應辦身後事貼心提醒
- 2 除戶紀念卡
- 3 應辦檢核表
- 4 跨機關通報
- 5 資源整合提供

自由時報 新北都會生活A2版

有move關懷 共堵防詐

2016年4月14日 / 星期四

戶政所替代役幫修窗 榮民伯伯感恩

【記者翁孝瑩／新北報導】中和戶政事務所服務社區內由海軍通信指揮部管轄的眷村「中和新莊」，除了宣導與戶政業務有關的防詐騙和防詐婚，還派出替代役男到眷村協助修補紗窗門，海軍通信指揮部副指揮官陳維漢到戶政所致贈感謝狀。

中和戶政所主任陳世銘表示，中和區民眾除了有許多金門團親、新住民，也有不少眷村老榮民，其中國通路上的一中和新莊眷村，仍住有一百多位老榮民，設籍榮民平均八十六歲高齡，為便利服務老人家，中和戶政所去年十一月起，每週四主動派員到社區駐點服務。

陳世銘說，針對老榮民的生活特性，中和戶政所與榮民服務處合作，不定時進行防詐騙及防詐婚宣導，保障榮民長者的財產及權益，同時還請戶政所的替代役男翁臺廷和朱逸軒，到社區為老榮民修補紗窗門，降低老人家感染登革熱的危險。

負責管轄「中和新莊」的海軍通信指揮部副指揮官陳維漢代表致謝，感謝戶政所照顧老榮民的用心。

▼中和戶政所除了到眷村宣導防詐騙及防詐婚，也派替代役男為老榮民裝紗窗。

(中和戶政所提供)



行動服務來駐點 加值服務最亮眼

成立行動關懷駐點服務隊，定期至中和新莊進行防詐宣導及受理簡易案件。



防騙婚及防詐騙宣導

- 通報4件
- 發函關懷2件
- 宣導約220人次
- 行動載具核發文件12人次

防詐財成功案例

成功防堵榮民被詐騙1次

防詐欺效益擴散

促成榮服處發函全市18戶所共同防範

SUPER'S!  
 中於服務 和您一起

# 4 跨機關電子查驗 E-inspection

專人找查不找碴

政府一體  
資源共享

免書證

免臨櫃

跨機關通報

免奔波

14項跨機關  
通報服務

健保卡  
遺失補卡

入出境查詢  
(國籍、印鑑)

刑事資料查驗  
(國籍、更改姓名)

地政資料查詢  
(遷徙)

雲端證件包  
(遷徙)

健保登錄通報  
(人口清查)

身分證  
掛失系統

行政協助  
傳真查詢

電子查驗

新北雲端證件包 獲頒雲端創新獎

本所積極推動及落實內部管控流程，  
104年新北市跨機關通報案件數高達  
23,142件，服務績效**新北市第一**。

SUPER'S!  
中於服務 和您一起



在地化特色服務

R

egional

所有題目

隨機題目

欲測題數

(請先輸入欲測題數)

遊戲版  
歸化測試題庫

生活輔導班

媒體與  
YOUTUBE報導

# 新住民e23到台灣

e化建置客製管理

愛上新住民資料庫

e建蹤情會客室顧客管理

趣味先修 雙重保證

歸化測試學習機

先修輔導班(包含同鄉經驗傳承)

來1送2 超值服務

代送護照服務(多數新住民不知  
初設戶籍後須持我國護照出境)

資源整合延伸服務

愛上新住民資料庫

愛上新住民  
資料庫



1. 依憲法規定, 總統由

- (1) 中華民國國民
- (2) 立法委員
- (3) 直轄市及
- (市)

1

母親節

新住民回娘家

新住民中文姓名

搜尋

年請選擇 月請選擇 日 - 年請選擇 月請選擇 日

年份請以3碼數字輸入 (EX:099、101)

日期搜尋依據以欄位「結婚登記日期」為基準

SUPER'S!  
中於服務 和您一起



在地化特色服務



Regional

異業合作 - 深化服務

# 新住民 e23愛台灣

新北移動桌遊輔導

積極營造友善環境

市民頭家 歡迎您

新住民會客室

編印多元文化手冊 -  
尊重差異

鼓勵家屬參與 -  
強化認同

SUPER'S!  
中於服務 和您一起

客製隨行送關懷 預約服務免等待

**改善前** 證件不齊遭駁回



**改善後**

~客製服務「三關卡」 尊榮 123



**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起



# 參獎經驗分享

## 參獎成功關鍵



- 理念主軸
- 核心價值
- 全員參與
- 在地特色



- 腦力激盪
- 交互檢視
- 創意主題
- 特色亮點
- 溫馨故事



書面

- 符合指標
- 去蕪存菁
- 頁數比例
- 美編設計



現場

- 動線演練
- 隨側解說
- 會場安排
- 導覽專業

**SUPER'S!**  
中於服務 和您一起

獲獎是一種肯定，相對的也肩負了更深一層的期許  
為服務找一個感動的位置  
願將這份榮耀和幸福與大家共享



-簡報結束 敬請指導-