

台北城堡資產管理有限公司

員工獎勵或改善方案措施

(一) 評鑑項目：顧客對從業員工之滿意度調查

1、服務人員的服務態度

非常滿意 +20 滿意+10 普通 0 不滿意 -10 非常不滿意 -20

2、緊急事件之聯絡電話及 SOP 服務

非常滿意 +20 滿意+10 普通 0 不滿意 -10 非常不滿意 -20

3、後續提供勞資資訊訊息服務

非常滿意 +20 滿意+10 普通 0 不滿意 -10 非常不滿意 -20

4、提供勞基法最新訊息服務

非常滿意 +20 滿意+10 普通 0 不滿意 -10 非常不滿意 -20

5、整體服務之滿意度

非常滿意 +20 滿意+10 普通 0 不滿意 -10 非常不滿意 -20

(二) 評鑑等第：

1、特優：成績為 90 分以上者。

2、優等：成績為 70 分以上，未達 90 分者。

3、甲等：成績為 60 分以上，未達 70 分者。

4、乙等：成績為 60 分以下者。

(三) 獎勵及改進措施：每年年終依評鑑結果

1、評鑑特優者：其有關業務承辦人員，加發服務獎金 3 萬元。

2、評鑑優等者：其有關業務承辦人員，加發服務獎金 1 萬元。

3、評鑑甲等者：不予獎勵。

4、評鑑乙等者：需擬具改進措施，並參加額外之培訓，於年終檢討會中討論。討論事項：

* 依調查問卷客人的滿意度，雇主及求職者的感受，您如何採取適當的措施。

* 將客人的意見反應分享，讓公司上下皆一致了解客人的體驗。

* 額外的培訓之結果，如何增加能力提供客人所需的服務，讓公司上下皆一致了解。

* 重新瞭解他們的意見有何改變，以明白要如何調整您採取的行動來改善他們的體驗。

改善方案措施---

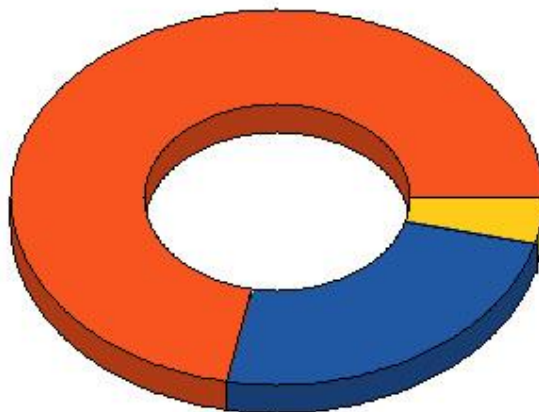
改善就是聚焦焦點，充分讓人員參與並快速解決問題；年度評鑑為乙等之員工，必須按下列要點，提出說明

1. 為什麼要做
2. 什麼時間做（標準）
3. 怎麼做（標準）
4. 過程中小結與調整（標準）
5. 明確檢查與監督（制約）
6. 要達成什麼目標（標準）
7. 責任承擔（責任）

111 年度---顧客滿意度調查分析

(Customer Satisfaction Indicator)

	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
人數	25	18	2	0
比例	52%	36%	2%	0



111 年度優秀服務人員

評鑑特優：周峻賢--獎金 30,000

評鑑優等：邱碧倫--獎金 10,000

陳彥融--獎金 10,000

