

# 屏東監理站為民服務白皮書

## 壹、前言

本站是一個充滿朝氣、服務力、時時刻刻傾聽民眾聲音及不斷自我檢討、創新、改進的單位，在全面提升服務品質，擴大服務領域下，全體員工以建立自主管理、共同成長的精神，配合政府政策，結合民間資源，推動各項便民措施，以「聰明 e 化(Smart)」、「快速回應(Speed)」、「滿意服務(Satisfy)」、「安全回家(Safety)」、「專業形象(Specialty)」(5S) 做為服務民眾的 5 項策略，內化深植同仁心中，與時俱進，轉化輸出成為一流服務品質，達到「觸發民眾內心感動，打造人本友善交通環境」的目標，讓每位民眾都能享受「人車平安，幸福生活」的願景。

透過不斷積極創新、一次又一次的巡迴安全推廣、培養駕駛人的駕駛養成教育、落實車輛安全檢驗等，我們以積極負責的態度，全力執行各項監理業務，提供人本、安全的環境，為優質服務及交通安全奉獻心力。同時，在民眾的監督下，希望我們努力的成果，使服務的品質更為提升，讓每位民眾感受洽辦監理業務更具便利性。

## 貳、我們的服務時間及服務項目

### 一、本站服務時間：

- (一) 週一至週五上午 8：00 至下午 5：00
- (二) 中午窗口不休息（考驗、檢驗、新領牌照除外）
- (三) 中午辦理項目：
  - 1. 汽、機車行照換照、異動。
  - 2. 駕照換照及各項異動。
  - 3. 交通違規裁罰

### 二、本站服務項目：

- (一) 第一股（車輛管理）：  
車輛檢驗、新領牌照、異動、換補照、動產擔保交易登記、代檢廠管理及燃料費之徵收。
- (二) 第二股（駕駛人管理）：  
駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓班管理、道路安全講習及國際駕照。
- (三) 第三股（汽車運輸業管理）：  
運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理、臨時通行證之核發。
- (四) 第四股（違規裁罰）：  
違規案件(一般交通違規、違反強制險、違反公路法)之裁罰、申訴、異議業務。
- (五) 第五股（行政）：  
行政及環境規劃管理、協辦人事、政風業務及資通安全、電腦、網站管理。

## 參、連絡及建言管道

總機電話	08-7666733
傳真電話	08-7327642
網址	<a href="https://komv.thb.gov.tw/catalog?node=d4409649-d437-44f4-a45d-b27ac73c4d95">https://komv.thb.gov.tw/catalog?node=d4409649-d437-44f4-a45d-b27ac73c4d95</a>
站長信箱	cjlo@thb.gov.tw

## 肆、我們的服務標準

作 業 項 目	辦 理 時 間	備 註
汽、機車及微電車過戶	3-10 分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件、高齡換照及舊案之處理。
汽、機車及微電車繳（註）銷、報廢	3-10 分鐘	
補發行照、牌照登記書	3-10 分鐘	
汽、機車及微電車變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
補發汽機車燃料費單	2-5 分鐘	
行照換發	2-5 分鐘	
駕照報名審核	3-5 分鐘	
駕照換發	3-5 分鐘	
駕照遺損補發	3-5 分鐘	
駕照變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
職業駕照審驗	3-5 分鐘	
國際駕照	5-8 分鐘	
職（軍）照換發	5-8 分鐘	
違章裁處（有扣件部份）	3-10 分鐘	
違章裁處（無扣件部份）	3-5 分鐘	
遊覽車客運業籌設	視審議會同意決定而訂	
遊覽車客運業開業	7 天	
遊覽車客運業發照	28 天	
遊覽車客運業增車或變更營運計畫	14 天	
汽車貨運業籌設	14 天	
汽車貨運業立案發照	7 天	
汽車貨運業開業	7 天	
汽車貨運業增車	7 天	
汽車貨運業變更營運計畫	7 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業籌設	7 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業立案發照	14 天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業開業	7 天	
乙種小客車租賃業增車或變更營運計畫	7 天	
汽車運輸業其他各項變更登記	7 天	
動力機械行駛道路申請臨時通行證	15 天	
載運超過規定尺度之整體物申請臨時通行證	15 天	
違規案件申訴或行政訴訟	7-30 天	

## 伍、為民服務業務現況簡介

### 一、多元化申辦管道：

當民眾申辦公路監理案件時，除可臨櫃及越區連線辦理外，還可利用通信、電話語音、監理服務網、監理服務 APP、電話、傳真、e-mail 辦理，且實施中午部份項目照常服務，更委由代檢廠、駕訓班、超商等民間據點，方便民眾選擇洽辦時間和處所，以「服務處處通，辦件最輕鬆」為努力的目標，持續永不停歇為民眾服務。

### 二、擴展委託民間辦理公路監理業務

- (一)屏東縣內所轄計 28 家代檢廠，為車輛所有人提供最貼心的愛車安全檢驗，代檢廠可受理車輛定期檢驗同時變更顏色(不含彩繪車及痛車)、小型車拆除(防撞桿、置放架、備胎架、昇降機、補胎機具、冷凍機、HID 及 LED 頭燈或光型)及蓬式變更框式等設備、小貨車專案變更載重量。有辦理代換行照之代檢廠，可同時辦理前述項目變更登記及換照，無辦理代換行照者，則由代檢廠填具汽機車各項異動登記書交予車主至監理單位辦理變更登記及換照。
- (二)所轄 12 家駕訓班全部實施派督考訓練，應考人在原學習場地進行路考，大大減輕心理壓力，提高考照及格率。弘全、標昇等 2 家汽車駕駛人訓練班，因距離本站逾 30 公里，於 100 年 11 月實施現場筆試、路考、發照三合一作業，充分結合民間力量，有效運用社會資源，更有效提升為民服務品質。
- (三)為了培養機車駕駛人遵守交通規則及正確駕駛習慣，並養成防禦駕駛及責任駕駛之觀念以降低傷亡，本站業已輔導弘全、潮州、東港、有能、恆春等 5 家業者設立「輕型及普通重型機車駕駛執照訓練班」，並督促轄區整體機車駕訓班業者加強安全駕駛訓練以降低學員平均違規率及肇事率。

### 三、新車領牌 e 化作業

汽車新領牌照電子化作業，自 89 年起，實施小客車號牌透過電腦自行選號服務，提供民眾自選新車號牌透明化作業，進行汽車選號登記，大幅縮減等候時間，達到現代人 e 化生活的需求。

### 四、志願服務勤做工，為民服務當先鋒

成立滿腔熱忱的志工團隊，當您蒞臨監理站一眼瞧見穿著淺黃色背心的服務人員，親切的解說、和悅的引導，任何人都會感受如沐春風的溫馨和愉快。

### 五、建立即時連絡檔案

本站透過民眾或駕駛人提供電子信箱，採電子郵件自動傳送系統，運用於各項應辦事項到期通知，便利民眾收受即時性資訊，節省公務郵資。民眾或駕駛人透過申辦汽車燃料使用費電子帳單，將以電子信箱或簡訊通知繳費單，使業務達到便民 e 路通的目標。

### 六、機車考照網路預約

自 105 年 1 月 1 日起機車考照全面網路預約，可上網搜尋「監理服務網」、或手機下載「監理服務 APP」考照預約報名、或前往監理站利用全功能櫃檯預約報名。

## 陸、我們的革新作法

我們不只在擴大為民服務領域的理念上努力，更在意「服務的品質」，為了達到超優質的服務理念不斷積極創新。

### 一、監理服務網線上辦理、手機行動支付繳納罰鍰稅費好方便：

- (一)汽車燃料使用費信用卡語音轉帳、金融機構帳戶自動轉帳及電子繳費單。

- (二)便利超商代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。
- (三)一般交通違規及違反汽車強制責任保險罰鍰可利用監理服務網線上、行動支付手機即時繳納；亦可利用郵局、便利超商等途徑繳納(僅限可代收條款案件)。

## 二、代檢廠代收各項服務措施：

- (一)代檢廠辦理定檢車輛代收交通違規罰鍰、汽車強制責任保險罰鍰，並即時銷號。
- (二)代檢廠辦理定檢車輛代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。
- (三)驗車合格後代換汽車行照手續。

## 三、汽車燃料使用費自動退費：

簡化作業手續，實施重繳、溢繳汽車燃料使用費車主不必經過申請手續，直接電腦挑檔自動退還重繳、溢繳汽車燃料使用費，體貼民眾每一份心。

## 四、主動二次來通知、新車首驗不遺忘：

新車第1次定期檢驗期間為「滿5年前1個月至滿5年後1個月內」，為避免民眾購買新車後常疏忽第1次定檢時間，本站自99年4月份起，針對出廠領牌滿5年小自客車第1次應參加定期檢驗車輛，於其指定檢驗日期當月**主動再寄發第2次通知**，提醒車主按期驗車以免逾檢受罰。

## 五、輔導轄區駕訓班完成專屬網站之架設：

本站積極輔導轄區駕訓班全數完成專屬網站及部落格，並同時開放相關網站作連結，協助民眾選擇合法的學習駕車處所，除獲正面意義及迴響外，更擴大監理單位服務層面。

# 柒、我們的承諾

## 一、體貼性

以熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心服務民眾。

## 二、品質保證性

以民眾需求為導向，嚴格要求每位承辦人員須秉持公平、公正及依法行政原則服務民眾，提供效率、便捷之優質服務。

## 三、即時回應性

對於我們的服務態度或關於行政革新、簡政便民等方面建言，歡迎透過言詞、局長信箱、電子信箱、書信、監理服務網等管道告訴我們，本站會儘速處理，給您快速的答復。

## 四、實體性

- (一) 監理業務作業標準化。
- (二) 申請案件處理快速化。
- (三) 監理作業流程電腦化。
- (四) 監理資訊公開透明化。

# 捌、願景

公路監理業務與民眾生活息息相關，本站在提供民眾精緻、便捷的服務前提下，將完成以下的業務推動：

## 一、便民措施：

- (一) 模擬筆試。
- (二) 駕照路考路線導引。
- (三) 戶政、監理跨機關便民服務。

(四) 實施汽車燃料使用費銀行繳納線上立即銷號作業。

(五) 提升公路監理業務網路申辦功能。

## 二、人性化措施：

(一) 整體規劃辦公環境，營造民眾更舒適的洽公氛圍。

(二) 強化組訓志工團隊，擴大服務層面及深度，提升服務效能。

(三) 增進身心障礙及老弱民眾之特別服務，確實達到「以客為尊」的服務精神。

(四) 持續加強主管及員工之專業、技能、服務態度教育訓練，提升服務形象。

(五) 強化聯合服務中心功能，整合走動式服務作為，提供民眾賓至如歸、如沐春風的服務。

## 三、人員管理：

(一) 加強員工服務禮貌及服務態度訓練，提振服務士氣，以細心服務群眾為目的，奠定服務技能。

(二) 建立員工對政府的向心力、對機關的認同感、對民眾的服務心、對公務的責任心。

## 玖、本站特有的業務介紹

一、本站每年3月、6月、9月、12月中旬擇定二天至琉球鄉辦理行動監理服務，提供離島鄉親汽車定期檢驗及各項監理業務申辦。

二、為促進道路交通安全，加強道安宣導，凡學校、機關團體或有外籍勞工之公司、工廠（請自備翻譯人員）可逕向本站提出申請，本站均可擇期派道安講師，前往辦理道安巡迴講習。

三、利用文件拍攝器掃描身分證件嵌入申請書，免影印黏貼即可申辦「住居所/就業處所地址登記」，省時又便利。

四、為提供更多元便利服務，OKmart 超商（來來超商股份有限公司）進駐本站，提供汽燃費、牌照稅、交通違規罰緩及路邊停車費等各項代收服務，並且設置 ATM、影印、傳真及相片快拍機等項目供洽公民眾使用，甚至還有超商取、寄貨服務；而更重要的是，供應方便又即時的餐飲需求，服務洽公民眾、周遭里民，是個洽公休憩的好地方。

五、為改善偏(原)鄉交通貧脊狀況，本站協助各鄉公所，透過傾聽關懷各偏鄉公共運輸需求，利用機動性運具深入各鄉鎮運輸缺口，105 年致力推動幸福巴士在春日鄉萌芽，結合公私協力持續努力下，自 109 年起陸續輔導當地社會團體或個人成立市區汽車客運業，截至 113 年 5 月份，共完成 9 原鄉、2 平地鄉鎮、4 非政府組織 NGO 團體投入營運幸福巴士，計 36 輛幸福巴士、3 輛幸福小黃共 52 條路線，建置預約媒合系統，提供就醫、通學、關懷獨居老人等服務。未來，在偏鄉運輸服務不足之區，精進規劃以無障礙「幸福小黃」提供及門接送及客製化服務，並輔導在地駕駛服務在地人，除創造就業機會，更能有便利、安全、經濟的交通接駁，落實人本交通服務，傳遞幸福溫暖。