

文件名稱：高雄區監理所為民服務白皮書

機密等級：一般 限閱 密 機密

|        |                |
|--------|----------------|
| 版次：1.1 | 95 年 3 月 10 日  |
| 版次：1.2 | 96 年 4 月 20 日  |
| 版次：1.3 | 98 年 8 月 12 日  |
| 版次：1.4 | 100 年 9 月 22 日 |
| 版次：1.5 | 104 年 6 月 17 日 |
| 版次：1.6 | 105 年 6 月 30 日 |
| 版次：1.7 | 106 年 9 月 14 日 |
| 版次：1.8 | 107 年 7 月 31 日 |
| 版次：1.9 | 108 年 8 月 19 日 |
| 版次：2.1 | 110 年 6 月 18 日 |
| 版本：2.2 | 111 年 3 月 24 日 |
| 版本：2.3 | 111 年 6 月 2 日  |
| 版本：2.4 | 112 年 5 月 2 日  |
| 版本：2.5 | 113 年 5 月 16 日 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 壹、認識我們 .....           | 1  |
| 貳、服務時間、服務項目及聯絡資訊 ..... | 1  |
| 參、便民工作推動 .....         | 4  |
| 肆、未來努力方向 .....         | 10 |

## 壹、認識我們

### 一、機關簡介

高雄區監理所成立於民國41年，並於民國55年設立屏東、臺東、澎湖、旗山等4處監理站，民國70年9月增設屏東監理站恆春監理分站，旗山監理站後於107年1月改隸屬於高雄市區監理所。本所位處國境之南，關懷服務從市區到後山，離島到偏鄉，幅員遼闊，民國41年服務至今已超過一甲子。安全關懷(Safety)是我們服務的六大面向，包含專業效率(Smart)、聯盟協力(Alliance)、友善關懷(Friendly)、積極熱忱(Enthusiastic)、信賴滿意(Trust)及向下紮根(Youthful)，展現貼心、關懷、創新的服務。

### 二、服務理念

精進各項簡政便民措施，讓監理服務除了守護民眾「安全」，提供「貼心關懷」服務，更要不斷「創新」及「永續」，兼顧「品質」及「效率」，落實為民服務之精神！

## 貳、服務時間、服務項目及聯絡資訊

### 一、服務時間：

- (一) 以政府行政機關辦公日曆表公告之上班日(原則為週一至週五)上午8:00至下午5:00。
- (二) 中午不休息，但考驗、檢驗、動保、新領、換發牌照、國際駕照(含外換照、軍換照及簽證業務)及總機除外。

### 二、服務項目：

- (一) 車輛管理科：
  - 1、車輛檢驗業務及管理。

- 2、委託代檢廠業務之規劃、管理及督導查核。
- 3、車輛申領牌照、異動登記及換照之審查。
- 4、其他有關車輛管理事項。

(二) 駕駛人管理科：

- 1、駕駛人考驗及發照。
- 2、汽車駕駛人訓練機構管理。
- 3、駕駛人道路交通安全講習。
- 4、其他有關駕駛人管理事項。

(三) 運輸管理科：

- 1、汽車運輸業籌備立案之審(核)查。
- 2、汽車運輸業之督導管理。
- 3、運輸業營運資料之統計及管理。
- 4、其他有關運輸管理及運輸車輛動態資訊系統管理事項。

(四) 企劃及裁罰科：

- 1、汽車燃料使用費之徵收、催繳及移送事宜。
- 2、違反強制汽車責任保險之裁罰處理。
- 3、違反公路法、汽車運輸業管理規則之裁處事宜。
- 4、其他有關業務績效數據綜整、汽燃費及違反強制險裁處事項。

(五) 監理資訊科：

- 1、公路監理資訊應用服務策略規劃。
- 2、公路監理資訊應用環境管理及維護。
- 3、資訊作業管理及資通安全維護。
- 4、其他有關公路監理資訊事項。

(六) 秘書室：

- 1、印信典守及文書、檔案之管理。
- 2、出納、財務、營繕、採購及其他事務管理。
- 3、施政研究發展及管制考核事項。

(七) 政風室：

掌理監理所政風事項。

(八) 主計室：

掌理監理所主計事項。

(九) 人事室：

掌理監理所人事事項。

三、聯絡資訊：

(一) 地址：高雄市鳳山區武營路361號

(二) 電話：07-7711101

(三) 網站：<https://komv.thb.gov.tw/>

(四) 臉書：<https://www.facebook.com/komvroadbear>

## 參、便民工作推動

### 一、車輛管理業務

#### (一)車輛報廢、繳銷線上申辦，全年無休

因應科技化時代，以網路代替馬路，且不分平日還是假日，全天24小時，機車及自用小型汽車，都可以直接上網申請報廢或繳銷，並於10日內將車牌郵寄至監理單位即完成登記手續，達到全年無休服務。

#### (二)提供民眾多元登錄聯絡資訊，監理資訊不漏接

為使相關監理訊息，能透過手機簡訊、e-mail、APP 通知，取代紙本，以達到即時且省錢的目標，民眾除透過監理服務網登錄手機號碼、e-mail 信箱、自行下載監理服務 App 外，也可以於監理單位臨櫃申辦領牌、各項異動登記時，提供手機號碼辦理登記，或辦理定期檢驗時，透過代檢廠辦理手機號碼、e-mail 信箱登記。

#### (三)車籍與戶籍地址同步更新

民眾向戶政機關申辦戶籍地址變更，只需填寫「戶籍資料異動跨機關通報服務申請書」，提出要通報監理機關更新監理地址，透過跨機關介接，無須再至監理單位，即可同步更新監理地址，節省民眾時間，提高行政效率。

#### (四)變更定檢一起做，代檢廠就可受理

不分車型車輛變更顏色，或小型車拆除（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、廣告看板、附水槽、兼供曳引、絞盤）及篷式變更框式、篷式變更平板式、柵式框式變更框式、柵式變更平板式、框式變更平板式等設備、小貨車專案變更載重量、混凝土泵浦車式樣（臂架數）補登，如果剛好是定期檢驗期間，

就可以直接到代檢廠定檢及變更檢驗一起做，如果該代檢廠同時有受理換照業務時，直接在該廠就可以換發變更後的行照；如果該廠無受理換照業務時，則須於驗車後一個月內至監理單位辦理變更及換照手續。

#### (五)廢車回收報廢一站式服務

行政院環境保護署與交通部合作推動「廢車回收一站式」回收廢汽(機)車服務，只要將車輛及繳交車牌交給從事經行政院環境保護署公告應回收廢機動車輛類物品相關回收業務，並依「應回收廢棄物回收清除處理補貼申請審核管理辦法」取得受補貼機構資格，且參與「廢車回收一站式」服務之廢機動車輛回收業者，並完成汽燃費線上補繳，即完成報廢程序，不需要再到監理單位辦理，可以節省民眾時間。

## 二、 駕駛人管理業務

### (一)推動機車駕訓，騎士安全不靠運

配合交通部108年起鼓勵民眾參加機車駕駛訓練再考照政策，希望透過參加機車駕駛訓練，培養遵守交通規則、正確駕駛習慣及防禦駕駛觀念，來降低機車騎士的傷亡。除交通部撥款補助民眾駕訓學費外，並積極尋求地方政府及企業團體共襄盛舉贊助經費，擴增補助名額。另為讓民眾就近參加訓練，持續輔導轄區駕訓班增設普通重型機車訓練班。目前已輔導成立普通重型機車班別之駕訓班有高雄市大發駕訓班，屏東縣弘全駕訓班、潮州駕訓班、東港駕訓班、有能駕訓班、恆春駕訓班及臺東縣東陞駕訓班，歡迎民眾多加利用。

### (二)銀髮族換照及關懷宣導活動

為便利長者換發駕駛執照，我們特別設立專屬測驗室，服務人員在獨立空間內一對一辦理認知功能測驗，提升洽公友善性。為避免長者往返奔

波，我們結合在地醫院、診所及衛生所，巡迴各地提供體格檢查、認知功能測驗及換發駕照一站式服務。另持續推動高齡交通安全宣導，利用淺顯易懂的宣講方式，深耕偏鄉、社區及鄰里，全面關懷長者行的安全。

### (三)行動監理服務，貼近您我生活

考量轄區多離島及偏鄉，我們特別打造全新「數位行動監理車」，並依據我們訂定數位行動監理車服務元年要點，成立數位行動監理車服務團隊，由跨單位同仁組成。提供交通安全宣導、高齡換照、汽燃費宣導、車/駕籍資料異動等，定期定點服務，並結合轄區在地節慶文化活動，不定期提供各項監理服務、交通安全及監理業務宣導。另提供線上平台申辦，民眾可至網站填寫申請(點選便民服務/線上申辦/偏鄉需求服務線上登錄平台)，並可線上查詢辦理進度(網址：<https://bit.ly/3vxwm8T>)。針對不同偏遠地區特性，結合相關機關團體及各類資源，讓偏鄉民眾擁有永續、符合需求及貼心感動的服務。

## 三、運輸管理業務

### (一)持續推動偏鄉幸福巴士，滿足民眾行的需求

為改善偏鄉最後一哩路交通，找出當地公共運輸服務缺口及規劃最妥善的服務方式，滿足長者就醫、學生就學、居民採買及洽公需求，屏東縣已完成 10 偏原鄉 50 條路線、臺東縣完成 12 鄉鎮 71 條路線，以完善偏鄉地區基本民以完善偏鄉地區基本民行。我們已於 109 年推動屏東縣滿州鄉幸福巴士 2.0、110 年完成臺東縣延平(跨域卑南)幸福巴士 2.0，以公私協力精神，整合及聯繫跨單位資源，建構更完善之偏(原)鄉之交通服務網，111 年推動臺東縣達仁鄉幸福巴士 2.0，延續幸福不間斷。

## (二)潮州轉運站公路客運路線整併，服務民眾更有效率

屏東縣政府於108年5月22日啟用「潮州轉運站」，相關公路客運路線均延(繞)駛潮州轉運站，為整併重複路段、降低路線重疊率，進而提升相關路線每車公里載客人數，及節省駕駛人力，我們輔導屏東客運公司研擬申請「潮州轉運站相關公路客運路線整併計畫書」。調整後減少補貼路線行駛里程134,466公里、補貼路線【8209】、【8210】、【8212】、【8215】計4條營運虧損補貼路線減少約259萬、車輛耗損與駕駛員工作時間，業者車輛及駕駛員調度更彈性。

## (三)公路客運即時動態，用路人 E 指掌握

公路局「iBus\_公路客運APP」及「公路客運即時動態資訊網」於109年已重新改版上線，其中APP延續之前路線站位、時刻表及票價基本功能外，本次改版可創立自己的常用路線群組及Google map路線示意圖等客製化功能，提供民眾嶄新、便利體驗；另公路客運即時動態資訊網亦通過網站無障礙規範，除一般民眾便捷操作外，更切合身障礙者使用需求。

## (四)搭乘公路客運，使用電子票證票價優惠

為鼓勵民眾使用電子票證，公路局推動全國公路客運乘客使用電子票證票價優惠措施，民眾持電子票證即可享有原價(現金票)約12%折扣。轄管三家公路客運業者配合「交通部公路局公路公共運輸行動支付驗票設備整合補助作業」辦理驗票設備汰舊換新，目前所屬台灣好行路線配置車輛已優先建置完成，111年7月起所屬公路客運車輛，除可繼續使用悠遊卡、一卡通及愛金卡等電子票證乘車外，亦提供Line Pay、悠遊付與icash Pay等行動支付服務。此外，屏東客運同時配合公路局實施「東部公共運具雙向轉乘優惠」措施，持電子票證使用火車、公車間運



具轉乘、再享基本里程票價優惠(8 公里內全票 22 元、半票 11 元免費)。

#### 四、 汽燃費管理業務

##### (一)汽燃費「通知」新趨勢，申辦汽燃費「電子繳款通知單」

以手機簡訊及 E-mail 方式發送汽燃費電子繳款單，取代紙本通知書，既 e 化又環保，且車主可直接透過線上及行動支付方式繳納，繳費方式更 easy。

##### (二)汽燃費「繳納」新趨勢，申辦汽燃費「約定轉帳扣繳」

透過申辦約定轉帳繳納扣繳，即可由車主指定帳戶中自動扣繳汽燃費，可避免因逾期繳納而衍生之違費罰鍰(公路法第75條)及後續移送強制執行的權益損失與不便。

##### (三)汽燃費多元支付 Easy Pay

車主可使用監理服務網、監理服務 APP、嗶嗶繳、一卡通 MONEY、LINE Pay Money、橘子支付、街口支付、元大行動 App 等多元方式線上繳納汽燃費，讓車主們不用出門，也能輕鬆繳納汽燃費。

##### (四)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。

#### 五、 監理資訊業務

##### (一)監理 Online：線上申辦查詢一指通

我們的官網、監理服務網、監理服務 APP 採用響應式、跨平台、無障礙

設計及通用服務。提供駕駛人、汽機車、交通違規、考試報名等公路監理業務線上申辦、查詢。

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  |  |  <p>Android QR Code</p> |  <p>iOS QR Code</p> |
| <p>本所官網</p>   | <p>監理服務網</p>  | <p>監理服務APP</p>  |  |

(二)AI 智能小鹿，全年無休的監理業務諮詢需求

「智能小鹿」文字客服，提供線上即時諮詢，不管是過戶、報廢、車輛定檢、考照、違規罰款等疑難雜症，「智能小鹿」都能快速答覆。

|   |
|---|
|  |
| <p>智能小鹿</p>   |

### (三)【公路熊-高雄區監理所】臉書專頁，頭號粉絲讚起來

我們設置【公路熊-高雄區監理所】臉書專頁，與民眾互動，政策行銷及推廣，並設置通訊群組掌握民眾臉書上疑問並於2小時內答覆，我們臉書現追蹤人數達9,540人。

## 六、型塑良好組織文化，凝聚團隊共識

我們訂定「形塑機關組織文化、提升組織氛圍實施計畫」，遴聘講師講授機關組織相關課程，加速組織創新與變革，並積極規劃辦理中高階團體建立研習營，凝聚共識與向心力；對內部員工強化雙向溝通，運用集會及員工月會等宣導機關內部行政管理策進方案，並不定期至各轄站召開座談會，由所長率隊辦理業務宣導及雙向溝通，傾聽同仁的心聲與需求，強化團隊協調整合力，提升行政績效，優化整體為民服務品質。

## 肆、未來努力方向

### 一、安全關懷服務再升級

- (一)以線上申辦、多元繳費目標，持續提供車主更便捷之車輛業務服務。
- (二)持續深化駕駛訓練制度，打造優質駕駛文化，為用路人安全把關。
- (三)透過完善偏鄉公運服務，持續將幸福帶到更多偏鄉。
- (四)以更即時之網路資訊服務，宣傳並推廣各項活動及業務。
- (五)不斷優化員工專業培訓，凝聚服務團隊共識，提供民眾更好的服務。

### 二、未來努力工作

#### (一)代檢廠提供多元便利繳款方式

代檢廠目前已有多家設置多元支付方式收取檢驗規費、汽車燃料使用費及交通違規罰鍰等相關費用，讓民眾輕鬆繳納，目前僅可使用台灣

Pay，未來將開放更多行動支付方式(包括 apple pay、line pay、google 等)，提供民眾更多選擇。

## (二)幸福巴士2.0，幸福多一點

推動臺東縣達仁鄉幸福巴士2.0，延續幸福不間斷，並結合中央跨部會資源如交通、教育、衛福與原民等，以及縣府各局處跨領域之交通資源，建構更完善之偏(原)鄉之交通服務網，逐步推廣至轄區各偏(原)鄉，並結合各縣市政府將幸福巴士納入運輸資源平台系統，讓「幸福多一點」。