

交通部公路總局高雄市區監理所 106 年度 1 月至 6 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎服務 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)		
1	苓雅監理站	171	255	170	173	82.3	851.3	106.6

考核結果處理情形：考核結果將登載於本所網頁，供民眾閱覽。

交通部公路總局高雄市區監理所 106 年度 6 月至 21 日為民服務考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	苓雅監理站	<p>基礎服務：</p> <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實服務人員的禮貌及專業度的訓練，在委外辦理 106 年服務品質滿意度調查中，車輛檢驗人員的服務態度滿意度達 100%、車輛檢驗人員的服務專業度達 99.0%、窗口人員服務專業能力 97.9%，值得嘉許。 2. 提供完善的服務設施並有專責人員督檢及紀錄。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 櫃檯服務不定期抽查結果除站務會議報告及口頭獎勵外，應每月簽陳，並訂定實質獎勵方式，以作為服務精進的原動力。 2. 佐證卷夾請補齊辦理禮貌人員選拔相關資料。 3. 電話禮貌測試目前有自行實施內部交互測試，建議可與其它外部機關合作，進行跨機關的電話禮貌測試，透過外部顧客觀點改進服務作為。 4. 申辦業務作業流程的訂定比率及持續檢討情形，應於卷夾呈現。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>服務遞送：</p> <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依業務屬性因地制宜，遷移汽車燃料使用費之辦理窗口，並設置抽取號碼單及座位區，民眾不須再排隊等候繳納汽車燃料使用費。 2. 服務台落實篩選機制，對民眾案件先行預審，並引導民眾至應辦業務窗口櫃檯，有效減少民眾等候時間。 3. 單一窗口實施分流機制，將老舊機車切結報廢、行照補發、駕照審驗、網路預約等業務，設置專辦窗口，有效節省民眾等候時間。 4. 卷夾準備充分，資料完備。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 減除申辦案件需附之書表謄本：整卷資料未能呈現節省時間及金額，建議可增列戶役政統計資料。 2. 開發線上申辦或跨平台通用服務：整卷資料未能呈現站之業務服務項目數及可線上申辦業務項目數之比率。 3. 專人全程服務：整卷資料呈現跨越新世紀－偏鄉、多元文化新住民、專人愛心服務，除專人愛心服務符合評核重點外，其他項目不符合此項評核重點。

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 主動服務:整卷資料呈現電話禮貌服務、聯合服務中心、高齡交安宣導、中午延時服務及辦理健康檢查等內容，不符合此項評核重點。</p> <p>5. 優質服務:高齡下鄉服務，雖有宣導場次，但無下鄉日期及人數，其佐證照片規格亦不相同；假日門市及下鄉服務重點說明頁，建議具體效益項目納入統計數據。</p> <p>6. 卷夾 2-2-1 與 2-3 資料，部分相同項目之統計數據有落差。</p> <p>7. 部分卷夾內容之件數及成長率，建議以紅字標示，比較醒目。</p> <p>8. 卷宗目錄之評核項目、評核指標之資料，請配合修正。</p> <p>9. 不論所本部或苓雅站，都應分析所屬客群及屬性為何，據以發展客製化服務；亦能作為開放參與及創新服務之亮點。</p> <p>10. 針對為民服務統計數據與前期比較部分，如有出現績效較前期下降幅度較大者，建議補充說明下降原因。</p> <p>服務量能：</p> <p>優點：</p> <p>1. 各佐證資料卷夾統計資料完整，並善用統計表、長條圖、折線圖等呈現不同類型資料。</p>

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務流程簡化部分，除文字說明外，建議可加簡化前後流程圖呈現差異。 2. 在服務量能之內部作業簡化構面，未來應著重內部成員意見蒐集及內部流程檢討之機制與相關資料之呈現。 3. 請儘速訂定本年度之提升服務品質計畫。 4. 部分內部稽核表單評估單位記載錯誤，請修正。 <p>服務評價：</p> <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 卷宗有呈現民眾給予 FB 粉絲團專頁評分資料(滿分 5 顆星，粉絲團獲 4.7 顆星)，提供民眾透過其他管道對監理服務的評價，值得嘉許。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在內部員工滿意度調查之績效表，在整體滿意度百分比數據有誤，建議更正。 2. 貴站 62 份員工滿意度調查中，僅回收 37 份，填答率為 59.68%，參與度不高，建議向員工宣導積極填答，重視員工意見。

