

公路局114年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
新竹所	優點： 1. 新竹所今年參獎項目為「社會創新共融」因 covid-19疫情衝擊下搭乘客運人數的下滑，造成百年客運新竹客運因財務困難進而放棄經營造成新竹、苗栗地區民行問題，另外大客車駕駛也因為年齡老化職場環境的壓力，司機大量出走、新血也不想投入客運業，客運業環境惡性循環雪上加霜等種種問題 2. 因此新竹所提出服務4項服務包含(1)穩定既有業者確保民行不中斷(2)攜手地方政府提升客運業營運效率(3)尋求產研合作提出路線新方案(4)擴大徵才招募駕駛為產業注入活水，其服務內容包含了調整運價改善業者經營條件、移撥為市區客運路線的可能性、協助幸福巴士轉型、尋求產官學合作、尋求代駛業者加入、尋覓潛在客運業者加入、擴大客運駕駛徵才活動等策略，可以看出新竹所為當地民行的用心、辛勞值得鼓勵。 3. 報告書中可以看到很多對業界、學者、地方機關、學校等代表的訪談 QR Code，更可以了解各方代表對於在地客運業的的建議內容。 4. 簡報內容明顯比報告書更加清楚與詳盡，補足了許多資訊。 5. 對新竹所官網管理的努力給予肯定，各項考核資料完整，且依循相關管理規範，並有配合後台數據分析調整網頁，更能接近民眾使用需求。 6. 新竹所積極經營多元社群媒體，讓民眾有更多互動的管道，並均有專人回應民眾訊息。 7. 官網相對較活潑，不僅有「網頁資訊圖像化」，將複雜的業務資訊以圖像方式呈現，讓民眾更容易了解，還結合 podcast 的監理好厝邊，利用廣播來宣導與推廣監理知識，值得嘉許。

8. 對於重大議題提出解決方案，通篇報告書呈現有策略、目標、方法、成果。報告書圖片及影片甚多，努力呈現成果期間之效益。參獎主題能連結眾多行政院重大政策、中長期個案計畫，顯示議題重要性。
9. 新竹所今年為民服務提報的是「社會創新共融」類別，以「藉勢使力，扭轉客運危機」專案，以公私協力/跨域合作，有中央、地方、產業、公會與學研單位共同參與，並為危機尋找各種合宜的解決方案，例如路線整併、繼續經營、建議停駛、縮駛續營、協調續營及轉型幸福巴士(小黃)，以及徵才與職訓專班等成套解法，值得肯定。
10. 第14頁提及之跨鄉鎮合作的幸福巴士（關西—新埔—新竹高鐵）作為示範場景，讓兩鎮鎮民更加快速便捷的轉乘高鐵亦為一亮點，且具可複製性，值得肯定。
11. 內容以 SWOT 分析問題點，從穩定既有業者至輔導新業者加入營運，期間所做努力，值得肯定。

建議：

1. 「社會創新共融」的服務內涵包括◇因應需求，提供在地客製服務◇法規調適，解決服務公共問題◇公私協力，落實共融，在報告書中的服務內容都有這些要素，若未來有更上一層的機會，建議報告書可以再重新梳理緊扣服務內涵關鍵文字，讓交通部的委員一目了然能獲得青睞。
2. 在未來努力方向章節，建議要有明確規劃相關延伸待辦事項與期程，例如預計要優化或整併哪條公共運輸路線，預定期程?每年預計汰換多少輛老舊公車?建議要有量化數據。
3. 新竹所對於為民服務考核的準備與用心，感受深刻，就報告書內容，建議透過 QR Code 加入執行過程中的小故事，呈現民眾回饋、在地民眾互動場景與第一線同仁的辛勞，有助於留下深

刻印象，強化報告書說服力與情感共鳴。

4. 客運駕駛擴大徵才部分，建議持續與大客車駕駛訓練班與運輸業者密切合作，也可透過各級政府機關，協助推廣訓練，彌補從業人力的缺口。
5. 對於第54條不續營路線，建議整理每條路線對應作為、處理進度與實際成效，並具體說明未來努力的目標與願景。
6. 報告書部分圖片重複使用同一張人物照或場景，建議避免。
7. 現場測試新竹所無障礙服務鈴，按下服務鈴後，難以得知是否成功送出訊號，建議增加對講機，讓服務人員能先行瞭解民眾需求並即時回應，以提升服務效率新竹所的用心可以從貼心的小卡片看到。
8. 在報告書 SWOT 分析之後建議加入一段 TOWS 矩陣，以便清楚連結後續提出的四大服務內容；另建議加入利害關係人分析，統整訪談對象提出的需求與觀點，進一步說明以顧客需求為導向，提出後續對應策略。
9. 建議提升報告書可讀性與可理解性：以非運輸專業人士角度閱讀時，部分內容難以理解。可多利用視覺化方式（如對照表、圖示）呈現面臨問題與執行策略的關聯，具體說明改善重點與成效。
10. 建議於未來努力方向提出短、中及長期目標，另可將 SWOT 分析的外部機會納入規劃，加強現行資源與未來發展的連結。
11. 113年第3季至114年第2季局本部之「電話禮貌測試」結果，新竹所表現屬於中上水準；9月5日上午11時左右進行的測試中，總機人員有自報單位名稱或姓名，並使用適當問候語，整體符合禮貌規範，105分機承辦業務人員未確實自報單位名稱或姓名，回覆內容針對不熟悉業務

的民眾而言，說明不夠完整，容易導致民眾漏帶文件。

12. 經現場測試愛心服務鈴、緊急按鈕及哺（集）乳室服務鈴，均運作正常並能即時提供服務，建議新竹所應持續辦理定期檢測（例如每週測試並留存紀錄），以確保功能維持良好。另，針對戶外設置之愛心服務鈴，建議增設雨遮，以降低受氣候影響之故障率。

13. Google 有965則評論，前2年3.6顆星，今年維持在3.6顆星，比其他監理單位尚有努力空間，民眾大都是肯定的5顆星，例如近期在颱風假後考照服務，獲得民眾留言並評定5顆星；只是近期民眾有反映服務態度與專業問題並給1顆星的情形（例如駕照異動窗口號態度不佳或只開放2個服務櫃檯，等候時間較長等），再請新竹所瞭解與改善。

14. 報告書：

(1) 報告書撰寫較平鋪直敘，偏向業務報告方式呈現，建議增加質化元素以提高報告書的溫度。

(2) 推動成效較缺乏量化數據，且應包含可持續性及擴散應用；通篇報告書文字過多，無法清楚呈現重點。建議用圖表呈現新竹客運經營區域、路線及服務人口分布，以突顯問題與挑戰。服務內容建議用表格呈現各策略手段之措施、執行次數及具體成果(效)。

(3) 新竹客運54條路線停駛最後替代方案及措施、實際策略成果在報告書無法具體說明呈現。

(4) 參獎主題所引述之行政院重大政策、中長期個案計畫，似無法在行政院網頁查證確實之項目名稱。

(5) 報告書內容較生硬，柔性元素著墨較少，因此比較偏向業務面的報告內容，建議可增加質化效益的呈現，以及民眾對於服務措施執行前後的感受，讓報告書較有溫度。

(6) 對於問題嚴重程度的描述可更深入，解決問題的最終對象主要為民眾，可就受路線停駛影

響較深的族群與人數等多加分析敘述，只提及路線數54條與每年服務逾600萬人次，較難理解所提措施是否有針對受影響民眾客製化設計，可能有只解決到客運業問題(路線移轉)的錯覺。

- (7) 報告書內容多為文字，服務內容建議增加以總表方式，將策略及其對應的措施做整體呈現，會較好理解。推動成效部分亦同，建議考量用圖表方式呈現54條路線新業者接手、路線整併、轉型等情形，以及增加描述推動後有無滿足原有乘車民眾的需要、考量都會區與偏郊的衡平，或甚至超出民眾原有需要(如:小巴進社區與及門服務等)，內容會更加完整。
- (8) 新竹所做對的事，將危機化為轉機，提出各種解決方案，並將成本、路網、業者、攬才留才，促使民行不中斷，但還要更好，建議把外部效益講清楚，例如民眾通勤時間縮短、弱勢交通可及性(幸福巴士小黃及門)、轉乘便利性提升等量化呈現。
- (9) 專案提報的是「社會創新共融」類別，但文本中對「創新、首創/全國唯一」等標註不多，請新竹所思考是否有「創新」策略，例如路網整併決策流程、或多方協調機制等；另外報告書中「服務內容、推動成效」呈現的方式，要避免落入「業務報告」，要將社會創新共融所關注的「關鍵字」，例如創新性、在地化、客製化關懷服務，法規調適解決服務或公共問題，公私協力，創新服務模式，共融等適時點出，以說明本專案有符合社會創新共融的服務內涵。
- (10) 報告書的速讀性不足，文字敘述多，圖表化不足，建議採「改善前 vs 改善後」的直觀對照、或使用圖像化 KPI (長條圖)，也可在各章節加重點提示「一句話結論+重要數字」，提高掃讀效率，讓評審一眼掌握成果及報告重點。

- | | |
|--|--|
| | <p>(11) 新竹所的服務策略或措施，應具有「可持續性」與「擴散應用」的價值，其配分亦各占評審標準各15分，惟報告書內並無特別著墨，再請調整或補充。</p> <p>(12) 報告書第18-20頁「未來努力方式」，建議要有明確的期程或具體目標，亦或有短中長期計畫來支撐與持續精進。</p> <p>(13) 經區研中心盤點有9條客運運量偏低路線建議轉型幸福巴士，目前推動成效如何，是否已轉型為幸福巴士或是有做路線優化，建議補充說明。</p> <p>(14) 未來努力方向有提到偏鄉 UBER 概念，據了解之前苗栗南庄鄉公所有要推行，目前該公所的執行成效，另執行方式與幸福小黃有何異同，建議這部分可在推動成效內容中來呈現。</p> <p>(15) 報告書內容上邊界可往下調整，避免影響視覺。另外標題字體大小建議由主標題至次標題，字體由大至小，整體閱讀會較有層次感。</p> |
|--|--|

受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
桃園站	優點： 1. 桃園監理站歷時5個月使用經費1,160萬，成立全台首座1：1比例「交通安全教育園區」並於113年5月開始營運，在很短的時間建置完成，並且在公協力部分與運研所、桃園市政府交通局、教育局、靖娟文教基金會、公共電視及國瑞汽車公司等機構的合作協助，讓交通安全教育園區的戶外體驗及室內互動各項軟硬體項目，非常充實豐富，值得鼓勵。 2. 報告書的 QR Code 如乘車安全教學內容、平版遊戲體驗實況，可以深入了解實際的參觀教學活動情形。 3. 交通安全教育園區在有限資源下，實現了「向下紮根」的教育目標，特別是針對小朋友的交通安全教育，有助於從小建立正確觀念，避免成年後才開始糾正錯誤觀念，並且參考臺灣各地交通公園各項設施，透過實際體驗學習交通規，以提升交通安全觀念。 4. 報告書和簡報的完整性及細緻度非常出色，兩者提供的資訊皆能相互印證。報告書目錄簡潔清晰、一目了然，便於對照報告書內容。報告書所附佐證照片、影片甚多，各項執行成果進行統計分析、有效呈現具體效益。未來努力方向明確列出短中長期目標期程，值得肯定。 5. 有關網站和社群媒體行銷，整體結構概念完整。 6. 透過公私協力建置交通安全教育園區，將交安觀念向下扎根，且體驗對象顧及高齡者、偏鄉及弱勢族群，用心值得讚許。 7. 運用平板、AI 數位工具、同仁撰寫 VBA 程式，自動產出報告，獲得本局自行研究計畫成果優點。 8. 交通安全教育園區有建置報名網站，提升效率、透明化及資源運用，並以平板遊戲導入交通

安全教育，增加趣味性及參與者的興趣。

9. 桃園站今年為民服務提報的是「社會創新共融」類別，以「體驗學習 翻轉交通安全教育」，建置全臺首座「1:1真實比例」交通安全教育園區，突破以往縮小版交通安全公園模式，並與運研所、慈濟大學合作開發平板遊戲，以行人視角體驗交通安全，專案具創新性，值得肯定，希望能持續與擴散。

10. 專案強調「環境永續」（以路就樹，保留20餘棵龍柏老樹）及「教育永續」（青年志工講師培訓營）並已擴散至偏鄉與弱勢族群（僑愛遊覽車接送偏鄉學童、藍迪兒童之家、慢飛天使體驗），而各大媒體、新聞、廣播宣傳，擴大標竿學習效應，亦值得肯定。

建議：

1. 報告書第13頁整體滿意程度，應該包含非常滿意及滿意部分，建議可以修正滿意度比例。
2. 報告書第7頁非號誌化路口「綠鋪人行道」應延伸至乘車安全關卡，建議修正文字為「標線型人行道」一般性通用名詞。
3. 桃園站正門口右邊斜坡旁愛心鈴沒有聲音且按鈕過小，導致服務人員無法得知民眾是否按壓或需求內容。建議改善按鈕設計並增加聲音提示，同時建議安裝對講機，以便即時了解民眾需求並提供服務。
4. 簡報有提及「桃園市交通困境」及「我們的挑戰」相關數據，建議可同步加入於報告書第 2 頁當作佐證，以提升資訊豐富度，並可調整頁面排版。
5. 肯定 CSR（企業社會責任）的實踐，將公私協力、社會參與、責任永續及 NGO 納入，形成「共融」的議題，惟建議加強 CSR 報告中「R（Responsibility，責任）」部分的素材，使其與「C（Cooperation，公私協力）」「S（Social，社會參與）」部分更加平衡。

6. 在滿意度調查中，考量可能有「數位落差」問題，例如：小朋友不一定有手機，建議提供其他手段，如：協助掃描、代為登入填寫等方式來解決。
7. 報告書第12頁的排版問題，如：學校數百分比顏色與背景色相同，建議修正。
8. 關於未來努力方向的「趨勢整合」議題，建議思考是否採取合作模式來建立生態系並在報告中預留伏筆。
9. 桃園站哺（集）乳室設置留言版與滿意度調查以獲民眾回饋，使服務更臻完善外，建議進一步申請桃園市政府衛生局認證的優良哺（集）乳室標章，以提升專業形象並彰顯友善服務特色。
10. 114年電話禮貌測試結果，新竹區監理所每月辦理各轄站電話禮貌交叉測試，於114年3月至114年6月桃園站電話禮貌測試皆為第1名（但資料顯示114年4月第2名（誤植），但還是肯定；另外9月5日下午3:46及4:04左右進行電話實測，總機一直忙線中，無法進一步詢問與轉接「代辦車輛報廢」業務，因此上網查詢這個業務服務109分機，但等候多時亦無人接聽，這部分還請桃園站思考總機及電話代接功能。
11. Google 評論有1,645則，滿意度達3.7顆星，近4個月留言都是5顆星正向評價，顯示近期服務品質整體趨於穩定與進步，只有1則總機電話與現場服務櫃臺資訊不一致，造成民眾誤解與往返的反映，建議桃園站持續完善「常見問答集（FAQ）」，讓總機與服務櫃臺回覆口徑更趨一致化。
12. 報告書：
 - (1) 簡報提到網路預約體驗課程，建議納入報告書；另建議增加服務對象的心得回饋與肯定，以提高報告書的感動溫度。

- (2) 第12頁體驗活動比較表增幅數字有誤，建議修正；第16頁媒體宣導－華視新聞雜誌影片過長，建議可適度剪輯、網路溫度計 QR Code 無法連結，建議修正。
- (3) 第2頁交通安全困境，建議應進行交通事故統計、易肇事路段分析、交通事故傷亡人數統計，以引導策略及後續手段產生。
- (4) 推動成效建議以圖表呈現推動交通安全教育之成果。
- (5) 交通安全園區113年與112年之成果相較，似有退步，建議再增強宣導以持續推動。
- (6) 未來努力方向建議增加目標值及數據量化標準。。
- (7) 問題源起為用路人交通習慣不佳，用路人範圍廣泛，惟服務措施規劃的主要對象則偏向鎖定兒童行人，對於客群的選擇可再多加描述，以更符合社會創新共融主題的內涵。
- (8) 建議可再補充數據以檢視宣導實質成效，如：宣導前後事故率增減情形、宣導場次較多的區域事故率是否較低。目前呈現之效益，以宣導人數統計及活動與設施滿意度為主，建議多增加質化效益部分，如：服務對象對於以往的宣導方式、路老師宣導與目前教育園區宣導方式的不同感受。
- (9) 「全臺首座1:1比例交通安全教育園區」，建議新增比較表，將傳統縮小版園區（台北青年公園、台中泉源等）與園區的「差異點」整理成表格（場域大小、沉浸程度、學習效果），以展現「與傳統縮小版園區的本質差異、翻轉或獨特性」。
- (10) 專案的成效偏向「參與人次與滿意度」，缺乏「事故率改善」或「交通行為改變」的佐證，建議可與桃園市警察局合作，蒐集園區周邊或體驗學校學生事故率，呈現「前後對照」，或可加入學童家長或學校教師調查，突顯「生活習慣改善」的影響。
- (11) 本專案深具可持續性及擴散應用價值，除了報告書中提及之「環境永續」及「教育永

	續」，建議可持續性方面提出3年計畫或年度財務規劃、維護費用、汰換週期、經費來源及制定人才培訓等（例如以 QR CODE 外加計畫檔案提供委員參考）來增加可持續性的說服力。 (12) 另外擴散應用方面，除了桃園站報告書中提及已擴散至偏鄉與弱勢族群外，建議可今年已擴散至本局的北市所士林站、臺北所、雲林站、高雄所也列入擴散績效。本案為交通部施政亮點之一。 (13) 各級學校及社團預約體驗活動場次比較表，百分比計算方式有誤，請修正。 (14) 目前績效呈現多以學校學生年輕族群為主，建議多結合社區如社區發展協會，邀請年長者前來體驗，以提高宣導成效及增加擴散效益。 (15) 報告書內容部分照片色系偏暗，建議調整亮度及清晰度。 (16) 有關公私協力部分雖然都有個別介紹，建議彙整成總表，可方便瀏覽。
--	---