

效率

改變

和諧

服務

桃園監理站 為民服務白皮書


公路局新竹區監理所桃園監理站編製

115 年 5 月



目錄

站長願景	P3
壹、我們的組織、轄區與職掌.....	P4
貳、我們的服務關鍵策略	P5
參、我們的交通位置與服務時間.....	P6
肆、我們的便民服務措施	P7
伍、您的聲音 我們用心傾聽	P17
陸、未來展望	P18
柒、結語.....	P19



站長願景

公路監理業務攸關交通安全維護的服務工作，與社會大眾日常生活息息相關，身為重要之第一線服務機關，我們推展出「一路有您，平安相隨」服務理念，行的安全有您的參與，我們傾聽民眾聲音，落實提升服務品質，共同致力於行車安全維護工作，融入「**改變、效率、服務、和諧**」的核心價值，藉由 e 化科技的創新服務帶給民眾更多的便利，進而達到「為您打造幸福監理」的願景。

站長 黃成民 謹誌



壹、我們的組織、轄區與職掌

一、本站組織：



二、本站轄區與職掌：

(一)責任區域



(二)業務職掌

- 1、車輛管理。
- 2、駕駛人管理。
- 3、汽車運輸業管理。
- 4、公路法及強制險違規處理。
- 5、徵收監理規費

貳、我們的服務關鍵策略

「**改變、效率、服務、和諧**」核心價值是我們的關鍵策略，內部組織以團隊合作學習方式，完成多項創新服務作為，激勵員工主動而真誠的奉獻與投入，用心傾聽民眾的需求與想法，以虛心的態度檢討改進，在地深耕散播每一份善緣，作為我們持續努力達成願景的動力。



參、我們的交通位置與服務時間

- 一、地址：330207 桃園市桃園區介壽路 416 號
- 二、電話：03-3664222
- 三、服務時間：上午 8 時至下午 5 時
- 四、交通位置圖：(站區周圍有畫設停車格、站前有民營停車場)



交通路線說明：

(一)自行前往：

- 1、國道 1 號 (南崁交流道) → 往桃園區市區(春日路)直行桃鶯路右轉建國路直行接漢中路即可達本站。
- 2、國道 1 號 (南崁交流道) → 往桃園區市區(春日路)至三民路 (外環道)右轉，三民路直行過三民陸橋接介壽路右轉直行至介壽路 414 號前紅綠燈右轉進入本站。
- 3、國道 3 號 (鶯歌系統交流道) → 國道 2 號 (八德 桃園機場) → 大湳交流道 → 朝鶯歌/八德前進，福德一路 → 和強路接義勇街 → 介壽路右轉即可到本站。

(二)客運班車：

- 1、至後火車站搭乘桃園客運往龍潭(5053)、大溪(5096)客運(約 10~15 分鐘一班車)至監理站招呼站牌下車即可到達。
- 2、至復興路桃園區公車總站搭乘 102 路公車，往景雲新村至監理站招呼站牌下車即可到達。

肆、我們的便民服務措施

本站業務量十分龐大，惟因平日承辦業務與民眾日常生活作息密不可分，為達到「為您打造幸福監理」的願景，我們提供各項便民服務措施：

(一)自助櫃檯 宛若小小監理站好便利

公路監理自助櫃檯是透過資訊平台，提供多元簡易的監理服務，民眾只要手指頭動一動就能完成監理大小事，包括查詢監理業務、車籍地址變更、增設通訊地址、路考預約報名、補印牌照稅單、公路使用養護管理費(原為汽燃費)單等，我們跨機關合作完成自助櫃檯走出辦公大門：

- 1、105 年 6 月 16 日在復興區公所啟用，當地居民再也不用花費二個小時以上交通時間，就可辦理多元簡易監理業務，並可免去舟車勞頓之苦，降低行車風險。

(二)輔導身障來考照，用心服務真周到

為使身障朋友順利通過駕駛執照考驗，本站除了提供身障朋友考照服務之輔導，另備有身心障礙者特製車供身障朋友方便考照，可免自備特製車輛或節省其改裝及尋找特製車之時間與費用，照顧弱勢團體及身障朋友考照權益，以達到駕駛符合法令及維護道路交通行車安全。

(三)偏鄉服務揪感心，呼朋引伴作伙來

為擴大為民服務範圍，辦理轄內偏遠地區復興區下鄉考照，使該地區民眾報考機車駕照免受長途奔波之苦。另利用民眾接受考照輔導時進行交通安全宣導，提升民眾交通安全認知外，對辦理十年老舊機車辦理切結報廢、新式號牌重號、脫漆換牌之服務以達到「親民」、「簡政」、「便民」、「安全」之目標。

(四)多種語言加觸碰，筆試作答輕鬆過

實施考照筆試 E 化，無論筆、口試均以電腦作答，作答完畢電腦直接計算成績，公平、公正、公開，只要在規定時間內報考，均可隨到隨考節省候考時間。另為因應不識字民眾及外籍人士需求，提供國、台、客、英、日、泰、越、印、緬及柬埔寨語等多種語言之汽、機車題目，以方便民眾應考。目前更升級安裝觸碰式螢幕，操作更方便，答題更容易，若有年長者及不熟悉滑鼠操作者個別專人輔導，更能方便作答、輕鬆過關。

(五)代客驗車真周到，親辦車主免煩惱

對於親自辦理驗車民眾，檢驗線巡迴服務員隨時幫民眾開車上檢驗線驗車，並解說檢驗流程，提供最貼心的服務，消除民眾不諳檢驗程序的恐懼感。

(六)開放場地學騎藝，機車安全擺第一

本站開放機車考驗場供民眾練習，並於周圍設置安全防護措施，維護騎乘機車練習之安全。

(七)走動管理隨處做，協助民眾解疑惑

每日排定巡迴服務員，走出櫃台，主動服務，導引民眾洽公及提供諮詢服務，落實以客為尊的服務，並由各主管輪流排班至辦公大廳、服務台巡視，協助解決民眾問題及答覆民眾詢問。

(九)招募志工來參與，服務引導一加一

運用志工，協助解說、引導辦理各項監理業務等工作，讓洽公民眾能迅速完成洽辦事項，減少摸索及等候時間。

(十)點頭問好帶微笑，服務從心最有效

本站主管帶動同仁「從心做起」，以「微笑、點頭、問好」真誠的態度面對民眾，讓民眾感受到「熱忱」、「溫馨」及「被尊重」的感覺。

(十一)大眾運輸全民監，觀光旅遊好安全

國民旅遊人數逐年增加，對公路主管機關而言，維護遊覽車行車安全的責任也日益重大，為確保遊覽車客運業安全行車環境，特建置遊覽車申訴平台，以有效蒐集分析危害行車安全之個案，進一步對各類申訴案件追蹤管考。

(十二)免填書表措施，省時提高效率

除住居所、就業處所地址增設必須填寫基本資料外，其餘各項異動手續均不須填寫書表即可辦理，不但節省民眾臨櫃洽辦時間亦簡化流程，達到簡政便民、提高行政效率的目標。

(十三)考驗檢驗無紙化 節能減碳速克達

為節能減碳及解決資料存放空間問題，推動車輛檢驗及機車路考數位無紙化作業，加快服務效能，並節省大量紙張印刷成本及降低庫存與資料保存等費用。

(十四)代檢廠遠端即時監控，有效管理驗車品質

訂定「稽核作業要點」，每月統計代檢廠之合格率、複驗率、不合格率，加以追蹤考核與獎懲；並利用新竹所研發之「車輛檢驗遠端即時監控系統」，透過網路傳輸對轄內代檢廠進行遠端監控查核其代檢情形，節省實地抽查人力及成本，有效管理代檢廠驗車品質，保障民眾行車安全。

(十五)考驗流程更順暢，模擬路考來說明

製作現場機車考前說明影片循環播放，統一考前說明內容，並減少講解不明而產生爭議，更能簡化講解的程序，使考驗流程更順暢，加快考驗速度，減少民眾等候時間。

(十六)N 合一跨機關，便民服務免奔波

與桃園市政府聯合推動「戶政、稅捐、地政、監理、工商發展處、社會局、台灣電力公司、自來水公司、中華郵政、財政部北區國稅局及行政院衛生署中央健康保險局北區業務組 N 合一跨機關便民服務」，民眾辦理戶籍登記姓名變更、戶籍地址變更時，只要土地、房屋、駕、行照地址位於本市者，可同時填寫「桃園市跨機關便民服務申請表」交由戶政事務所，無須奔波於各申辦機關，由戶政事務所依民眾申請變更類別通報。

(十七)號牌網路查詢預選，選號作業公開透明

新領牌處設置多媒體「現場最新順編號牌顯示系統」及「現場查詢機系統」並掛載於監理服務網網頁，民眾可先行查詢瀏覽號牌資訊及進行網路預選號碼外，亦可至現場使用查詢機上網查詢及預選，讓選號作業公開透明化。

(十八)號牌網路標售，節省往返時間

申請人僅須以自然人憑證，依所、站公告競標時間，輸入車身或引擎號碼即可參與競標，競標完成可於網路轉帳完成繳費，改變傳統須持身分證、行照或車輛出廠證明、現金始能辦理情況，可減少民眾往返監理機關時間、檢附查驗之證件及攜帶大筆現金之困擾。

(十九)網際網路多元服務，提供申辦全年無休

- 1、運用監理服務網(<https://www.mvdis.gov.tw>)申辦業務，提供專屬會員申請，憑會員身分洽辦監理業務，直接在網路線上申辦，節省寶貴時間。
- 2、新竹區監理所網頁(<https://hmv.thb.gov.tw/>)提供 24 小時全天候無休服務，民眾可在網路上查詢及申辦各項監理業務。

(二十)超商郵局語音代收，連線作業立即銷號

運用電話語音、網路在家輕鬆繳納公路使用養護管理費(原為汽燃費)；或就近至超商繳納公路使用養護管理費(原為汽燃費)，提供 24 小時全年無休服務。如無單據亦可透過 7-ELEVEN「IBON 便利生活站」、萊爾富「LIFE-ET 多媒體機」、OK「OK.GO」及全家「FAMIPOINT」多媒體機查詢下載單據繳納；也可到郵局繳納，連線作業立即銷號更迅速。

(二十一)代檢廠代換代收，省時便利好厝邊

代檢廠代辦換發營業車行車執照，民眾於代檢廠驗車後，如行照到期，或有欠繳公路使用養護管理費(原為汽燃費)、強制汽車責任保險罰鍰，皆可於代檢廠繳納，並於結清稅費、罰鍰後，即可在代檢廠換發營業車行照，不用再奔波至公路監理所站辦理，省時便利。

(二十二) 增設通訊地，信件不漏失

「公路監理電腦系統車籍及駕籍檔」增列住居所或就業處所地址，以利公路監理機關及相關機關各項便民服務通知事項、公路法、道路交通管理處罰條例及強制汽車責任保險法等法令規定之行政文書之寄達。(※申請表格請至新竹區監理所-線上申辦-表單下載-新竹區監理所專用監理表單下載。)

(二十三) 空中與您來相會，業務宣導報你知

為強化民眾對各項監理業務資訊之認知及對各項交通法規的了解，特委託桃園廣播電台製播監理「宣導廣告」及「空中監理站」電訪節目，分別由站長、副站長及股長輪流主講，透過節目加強宣導監理業務。

(二十四) 建置 Facebook 粉絲團，監理常識小百科

建置「桃園監理站-人車安全的守門員」粉絲團將監理為民服務工作推展至每位民眾，以網路代替馬路，民眾不出門即能了解監理的大小事，不用在課堂上即可多元化的獲得許多寶貴的行車安全常識及相關法令知識，增加用路人行的安全。



(二十五)客運 e 化，暢行臺灣

公路局建置「公路汽車客運動態資訊管理系統」，乘車民眾可透過網際網路、智慧型手機及電話等多元化方式查詢乘車客運路線、站位、班次時刻表、票價及班車預估到站時間等相關資訊；其中網路部分，民眾可輸入 <https://www.taiwanbus.tw> 網址查詢；電話部分，市內電話可撥打 412-5284、手機則撥打 02-4125284 查詢；另手機查詢部分可下載 app 軟體使用（提供 android 及 ios 系統下載，「ibus 公路客運」app）。歡迎大家善加利用，縮短等車時間。

(二十六)行動服務無疆界，全民智慧好生活

100 年 10 月 7 日起於中央行政機關室內公共區域提供免費無線上網服務，建設智慧臺灣、打造智慧生活，本站為熱點之一，民眾至本站可享用此無線上網之服務。另於每樓層增設 WIFI 據點，可隨時上網收發郵件、瀏覽網頁，即時處理生活大小事，讓您使用網路更便利。



(二十七)代檢廠驗車餘額查詢，讓您免徒勞方便省時

鑒於民眾反映週一至週五夜間及週六驗車，到達代檢廠後已額滿無法驗車，為擴大服務，您可至監理服務網查詢代檢廠驗車餘額訊息，定檢車輛之車主可於出發前上網查詢代檢廠是否尚有驗車餘額，俾便前往檢驗。網址: <https://www.mvdis.gov.tw/m3-emv-mk3/agent/webAgentFactory>

(二十八) 監理服務 APP 手機就是監理站

因應智慧行動裝置的普及，公路局 104 年 5 月 1 日推廣「監理服務 APP」，提供使用者透過身分證字號、生日查詢名下交通違規罰單、汽(機)車公路使用養護管理費(原為汽燃費)及其他監理服務資訊，並增加訂閱監理通知及車輛里程數查詢功能，方便民眾管理車輛使用里程，或作為買賣車輛的參考。



(二十九) 繳費規費新選擇 信用卡輕鬆刷

因應便民的電子支付時代，提供民眾多元繳費管道，利用信用卡臨櫃繳納監理規費也可通，減少攜帶現金風險。



伍、您的聲音 我們用心傾聽

- 一、設置免費申訴電話：0800-231-035（公路局用路人服務中心）專人予以接聽、處理並檢討改善。
- 二、監理服務網-意見信箱暨申訴平台，提供民眾網路申訴管道申訴案件並由專人列管辦理
(<https://www.mvdis.gov.tw/m3-emv-cht/public/appeal>)。
- 三、指派專人每日至公路局「監理建議討論區」瀏覽民眾於建議討論區提出之意見，並專人予以即時回覆，建立與民眾良好之互動關係。
- 四、設置「局長信箱」明信片，蒐集民眾意見，檢討改善服務品質。
- 五、建立新聞處理機制，隨時瞭解民意需求與社會脈動。

陸、未來展望

一、擴大運用民間資源

善用民間資源，持續與各機關學校及民間團體密切合作，辦理各項為民服務事宜。

二、推動保養與檢驗合一制度

推行車輛保養與檢驗合一制度，落實車輛檢驗制度，以達到民眾重視車輛保養，增進行車安全的目的。

三、考照應考人現場拍照及核發駕照

應考人現場拍照，利用電腦影像處理，以達防弊之效果，並據以核發駕駛執照。

四、運用網際網路科技辦理各項業務，達到無窗口服務目標

全面推動以網際網路等方式辦理各項監理業務，達到民眾無須至監理機關即可辦理各項監理業務之「無窗口」服務目標。

五、強化員工服務禮貌態度及專業知能

員工的服務態度及禮貌是監理服務的第一印象，如何透過教育訓練及合理的獎懲制度，提升服務態度及禮貌，是我們一直努力的目標，而提升員工的專業知能，不僅可提高行政作業效率，也可提高服務品質。

柒、結語

時代進步，科技日新月異，人與人之間的交流更趨熱絡與頻繁，面對此客觀環境的改變及國際競爭力的衝擊下，民眾對政府的期許也愈來愈高。監理業務管理「人」、「車」與民眾的生活息息相關，未來我們仍秉持著「一路有您、平安相隨」的核心價值，執行 HEART 創新關鍵策略，落實為您打造幸福監理的願景，以客為尊、為民服務，滿足民眾的要求，並持續努力推動各項簡政便民措施，以達到最優質服務的目標。

為民服務工作是一件不斷進步與創新的工程，本站將所司業務現況編印成冊「桃園監理站為民服務白皮書」俾以向社會大眾宣導，不但使民眾有充分「知的權利」，亦期望社會各方賢達先進能不吝指教，所謂：「有批評才有進步」，您的寶貴意見，將是我們不斷進步的泉源，當我們的努力在能獲得多數大眾的肯定與讚許時，才是真正落實為民服務政策的驕傲。

最後，誠心希望本手冊能夠做為與民溝通的橋樑，只要您有任何關於監理業務的革新建言，我們將秉持誠心、虛心、用心的態度檢討改進，藉由您的寶貴意見，使得監理業務能夠日新又新，展現另一番新的風格與風貌，攜手共創 e 世代挑戰的雙贏目標。