



交通部公路局新竹區監理所  
DIRECTORATE GENERAL OF HIGHWAYS, HMVO.

# 為民服務白皮書

Public Service White Papers



115 年 7 月

新竹縣新埔鎮文德路三段 58 號 電話：03-5892051 <https://hmv.thb.gov.tw/>

# 目錄

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 承諾服務.....                 | 2  |
| 壹、我們的簡介.....              | 3  |
| 貳、我們的服務區域.....            | 3  |
| 參、我們的組織架構與職掌.....         | 4  |
| 肆、服務時間與聯絡方式.....          | 4  |
| 一、服務時間.....               | 4  |
| 二、我們的聯絡方式.....            | 5  |
| 三、我們的地理位置圖.....           | 5  |
| 伍、我們為您提供的便民服務措施.....      | 6  |
| 一、友善創新—監理服務無所不在.....      | 6  |
| 二、專業服務—迅速、溝通無遠弗界.....     | 10 |
| 三、安全用心—行車有「愛」，安全無「礙」..... | 13 |
| 四、檔案應用服務.....             | 17 |
| 陸、讓我們傾聽您的聲音.....          | 18 |
| 柒、結語.....                 | 18 |

## 承諾服務

政府治理必須配合時代的脈動與時俱進，才能即時回應民眾對政府施政的殷切期待。監理包含服務與管理兩大面向，新竹區監理所所有責任在「安全、效率、專業、創新」的核心價值前提下，做好各項監理服務。

我們以「提供優質便利民行服務，樹立監理服務新典範」為發展願景，以「敏於觀察民意」、「勤於使用科技」、「勇於創新改變」為執行策略，未來我們的工作重點如下：



- 一、**優化為民服務業務**：精進簡化流程及主動趨前服務，務實解決民眾及業者的問題及滿足所需。
- 二、**改善偏鄉交通運輸**：提升偏鄉地區基礎公共運輸營運服務，統整機關及民間資源，改善偏鄉公共運輸服務，讓交通運輸能因地制宜符合當地需求，建立永續服務經營機制，實踐偏鄉行的正義。
- 三、**致力各項道安教育**：針對不同年齡層，透過客製化方式及整合資源發揮創意，活化教育宣導方式，讓交通安全觀念深植用路人心中。
- 四、**善用科技提升品質**：觀察民間企業，運用科技精進各項監理服務；藉大數據資料分析，改善監理服務缺口，提升為民服務的行政效率與品質。
- 五、**加強公私產學協力**：結合民間、企業及團體資源，建立友善夥伴關係，加強公私產學交流互動，讓監理各項服務獲得各類利害關係人的支持與協作，提升監理服務能見度。
- 六、**打造優質服務團隊**：推動組織學習與人力資源培力，強化同仁多元知能、創新能力及服務專業度，培育優秀人才以建立優質服務團隊。

監理服務是第一線為民服務工作，新竹區監理所同仁將持續努力，提供有溫度的服務及創造更多公共服務的價值。

所長 孫榮德 謹誌

## 壹、我們的簡介

### 監理『新』服務、幸福零距離

新竹區監理所位於新竹縣新埔鎮，轄有桃園監理站、中壢監理站、新竹市監理站及苗栗監理站等四個常設轄站。服務範圍涵蓋桃園市、新竹縣、新竹市及苗栗縣，總計約 392 萬人口，面積約 4,572 平方公里。

本區域地理特性多元：東側為雪山山脈連綿的原民部落區，西側則為都市及重要產業聚落。隨著人口移入與新生兒增加，桃竹竹地區成為全台老化指數最低的年輕區域之一，年輕族群也帶動外送服務與貨運業快速發展，成為本所近年關注的重點議題。然而，高齡化仍是全國共同面臨的趨勢，尤其在非都市區域更顯快速。

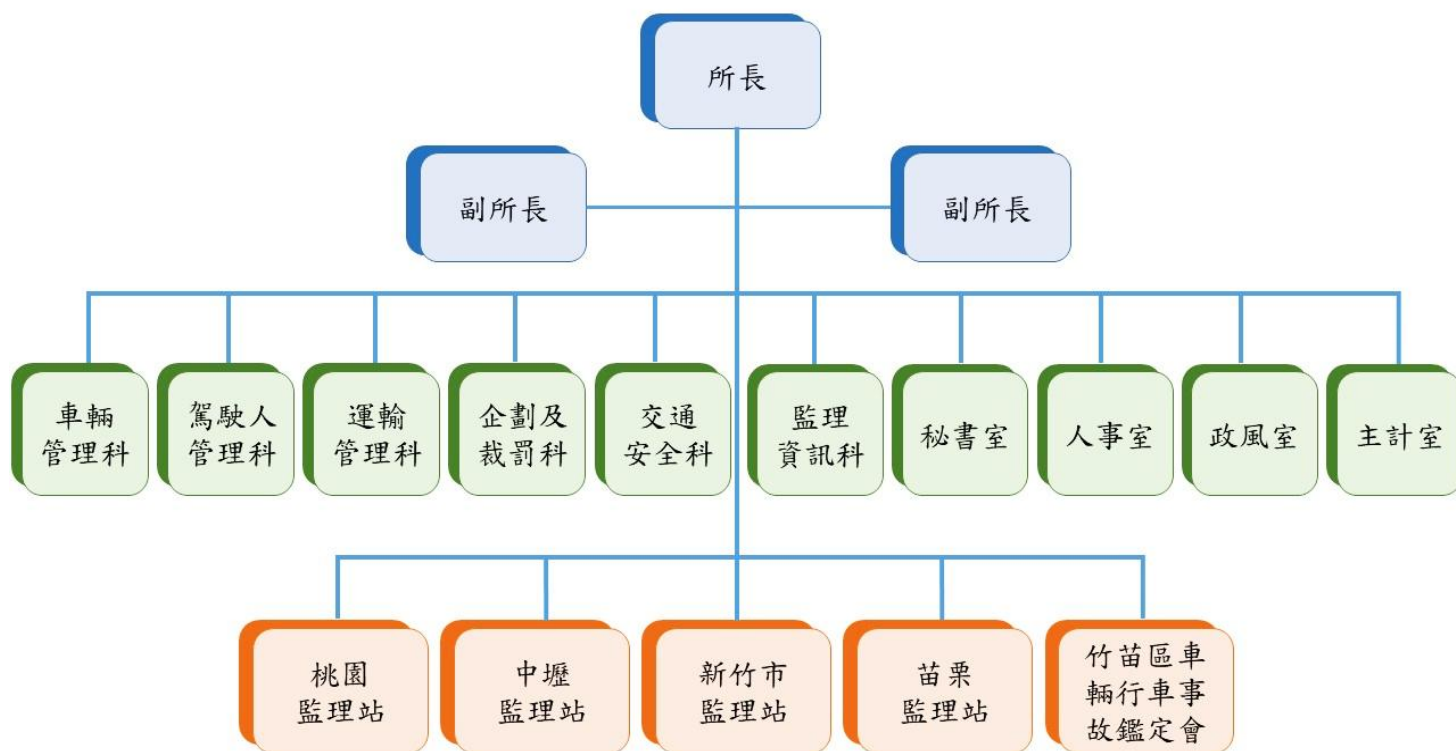
在此背景下，本所服務對象橫跨老年到幼年、都市到偏鄉、一般民眾到專業業者。我們致力於讓監理服務延伸至每個生活角落，滿足多元族群的需求。



## 貳、我們的服務區域



## 參、我們的組織架構與職掌



## 肆、服務時間與聯絡方式

### 一、服務時間

- 1、上午 8:00 至下午 5:00(例假日及國定假日除外)
- 2、中午(12:00-13:00)僅提供車輛異動、駕照換補、違規繳納等窗口服務
- 3、考驗、檢驗、新領及換發車輛號牌中午不受理

## 二、我們的聯絡方式

- 1、地址：305299 新竹縣新埔鎮文德路 3 段 58 號
- 2、網址：<https://hmv.thb.gov.tw/>
- 3、服務電話：03-589-2051(代表號)
- 4、傳真電話：03-589-2042
- 5、服務信箱：<https://www.mvdis.gov.tw/m3-emv-cht/public/appeal>
- 6、Facebook 社群網站：新竹區監理所



服務信箱



社群網站

## 三、我們的地理位置圖



### 客運班車交通路線說明：

- 乘『中壢—新竹』間客運班車，在電力公司站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里。
- 乘『新竹—關西』間客運班車，在電力公司站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里。
- 乘『新竹—新埔』間客運班車，在第一市場站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里。

## 伍、我們為您提供的便民服務措施

我們轄管桃園市、新竹縣市、苗栗縣四縣市公路監理業務，監理業務與民眾息息相關，以「安全、效率、專業、創新」的施政理念，提供您安全、便捷、舒適、經濟及親切的服務。茲將便民服務措施現況摘述如下：

### 一、友善創新—監理服務無所不在

#### 1. 增設廢車牌繳回管道，不限時間寄送車牌

報廢、繳、註銷牌照，以往只能經郵局遞送或親自臨櫃繳回，交寄時間受限於機關(構)服務時間，112年下半年起本所及轄站與 OK 便利超商合作，首創利用其店到店物流服務作為新的車牌繳回管道，門市營業時間都可交寄車牌，本所與轄站會有專人到駐站店領取，其 900 家 OK 全省門市均可交寄，提升相當大的方便性。

此桃竹苗區監理所站與駐點超商業者開啟的合作模式獲有進展，全臺其他區域監理所站紛紛跟進，與其進駐業者合作，持續擴大可領取廢車牌的範圍。

在金融機構逐步退出監理機關駐站點的趨勢下，駐站超商不但承續了金融機構的代收款服務，在與監理所站的各項合作項目亦逐步開發，產生服務多重加值效果，加上超商既有的業務，雙方深化合作下，提供更多元且更高的服務水準。



#### 2. 駐外服務好方便，強執免你兩邊跑

為使您於繳納公路養管費及違規強制執行案件時，免於來回奔波往返，並縮短繳納結案時間，提高行政效率，派員至法務部行政執行署行政執行分署駐點服務，在跨機關合作為民服務上，善盡每一分心力。

### 3. 服務新住民，四海皆稱讚

機車考照筆試常讓不少新住民卻步，為使新住民能儘快適應本地生活型態，使生活更加便利或滿足外出需求，結合地方政府與其他機關團體共同辦理，提供輔導新住民考照服務。

### 4. 偏鄉有溫暖，安全來「駕」到

我們轄管範圍不乏甚多偏遠鄉鎮，為免除鄉親需長途舟車勞頓之苦，以照顧弱勢及偏鄉居民為主軸，推動偏遠地區跨機關整合服務工作，辦理機車考照、交通安全巡迴宣導等客製化服務，延伸服務據點，使服務不受空間及交通限制，將監理服務的觸角深入每個社區角落，建立良好互動。



### 5. 空中監理小管家，安全守護真正佳

為強化桃園、新竹、苗栗地區民眾對各項監理業務資訊的認知及對交通法規的了解，我們委託廣播電台製播「監理宣導短劇」及「空中監理所」專訪節目，並密集播放，透過廣播節目加強各項宣導，提供便民服務。

### 6. 多元支付管道真便利

#### (1) 行動支付、網路、超商繳納公路養管費

- 使用一卡通Money、元大銀行、永豐銀行、富邦銀行、街口支付、嗶嗶繳、悠遊付、全支付、蝦皮購物、橘子支付及iCash Pay等行動支付。
- 使用監理服務網、監理服務APP線上金融帳戶轉帳或信用卡扣款。
- 統一、全家、OK、萊爾富等四大便利商店多媒體機補單繳納，或持紙本繳納通知書至金融機構、郵局、超商等繳納。

#### (2) 申請公路養管費委託金融機構轉帳或電子繳款單，可免除紙本繳款單漏收，不會忘記繳費。

- 委託金融機構轉帳扣繳；自用車於每年7月開徵，轉帳扣繳日為7月31日；營業車春、夏、秋、冬季公路養管費均於各季開徵之截止日作為轉帳扣繳日。
- 電子繳款單通知繳費：分為email和簡訊2種通知，名下所有車輛一起適用。

(3) 其他繳納公路養管費管道。

- 使用電話語音線上金融帳戶轉帳或信用卡扣款。

A.繳納公路養管費

412-1366 用戶碼 169#

41-1366 用戶碼 169# ( 電話號碼六碼地區 )

B.繳納交通違規罰鍰

412-1366 用戶碼 168#

41-1366 用戶碼 168# ( 電話號碼六碼地區 )

(4) 強制險擴大併同舉發連結專區(共有六國語言)網址：

<https://reurl.cc/bNNEWy>

## 7. 行動監理站(監理服務 APP)

推廣監理服務 APP，線上申辦好便利，提供各項監理業務查詢，包含車輛里程數及汽機車公路養管費繳納狀態、交通違規、考照預約報名及名下車輛查詢等監理業務；亦可訂閱監理通知(公路養管費、違規、車輛定檢、道安講習及審驗等)，各式訊息不漏接。



Android



iOS

## 8. 主要駕駛人快登錄、收受通知無時差

汽車所有人與實際駕駛人可能為不同人，若已申請車輛主要駕駛人，遇有違反道路交通管理處罰條例情形時，警察機關得以主要駕駛人為被通知人製單舉發。車主可節省向本所申報駕駛人的程序、實際駕駛人亦可即時收到通知。

## 9. 代檢廠車輛餘額網路查詢免出門

為免您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，您可於出發前至監理服務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>

[首頁](#) > [業者資訊](#) > [駕訓班&代檢廠](#) > [代檢廠列表](#)

## 代檢廠列表

友善列印

代檢廠名稱：

管轄單位：

請選擇

所在縣市：

縣市

鄉鎮市區

檢驗車種：

全部

☐ 今日尚有驗車餘額

服務時段：

☐ 夜間檢驗

☐ 週六檢驗

服務項目：

☐ 代換行照

☐ HID/LED光型

☐ 可驗LPG

查詢

查看所有代檢廠

### 10. 無障礙公路客運服務

為營造無障礙交通環境，維護身心障礙者搭乘公車之權益，我們持續督導轄管公路客運業者逐步改善無障礙交通環境，針對本所轄內公路客運業者經營路線，要求提供固定無障礙班次或預約制無障礙服務。



### 11. 汽車檢驗線自動列印異動書表新措施

本所於檢驗線結合申辦車輛檢驗種類，再經車輛檢驗系統於車輛檢驗完畢合格簽證後自動列印民眾申辦業務之相關異動、過戶書表或新領牌照登記書，同時儲存檢驗紀錄與影像，並透過第 3 代公路監理資訊系統開單檢驗種類辨別自動列印相關異動(過戶)書表或新領牌照登記書表，提供您申辦。

### 12. 考驗檢驗無紙化，節能減碳愛地球

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、節省大量紙張印刷及降低庫存與資料保存等費用。

## 二、專業服務—迅速、溝通無遠弗界

### 1. 臨櫃服務一次 OK

為使您無需來回往返於各業務窗口，縮短作業流程，提高行政效率，在各種制式法規嚴格限制的現實條件下，本所努力推動一處收件，全程服務，節省洽公的等候時間，推出單一窗口，一次 OK。

### 2. 監理服務網「號牌標售、網路選號」真正好

網路連結與號牌核發同步作業，達到資訊公開與號牌核發之公平，且網路無時差，任何時間上網，皆可辦理，自用小型車及機車車主對於喜好車牌，透過網路選號，「代辦人」或「車主本人」均可以其會員身分，登錄至監理服務網，以金融機構活期帳戶或信用卡進行選號費用之轉帳。



### 3. 口筆試電腦化，外籍人士都稱「哇！」

實施筆試 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，提供國語、客語、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。



### 4. 一指神功監理網路「e」點靈

本所官網(<https://hmv.thb.gov.tw/>)線上申辦服務，您可以免出門、免等待，透過網路即時辦理監理業務，亦歡迎您加入監理服務網會員進行線上申辦(<https://www.mvdis.gov.tw/?from=mobile>)。



本所網頁



監理服務網



## 5. 建置交通安全專區及公共運輸安全專區

本所官網提供各項宣導及公共運輸業者資訊，讓您有安全、便利的乘車資訊。(本所官網首頁→監理業務→運輸服務/交通安全專區)。



## 6. 客運 E 化、暢行臺灣

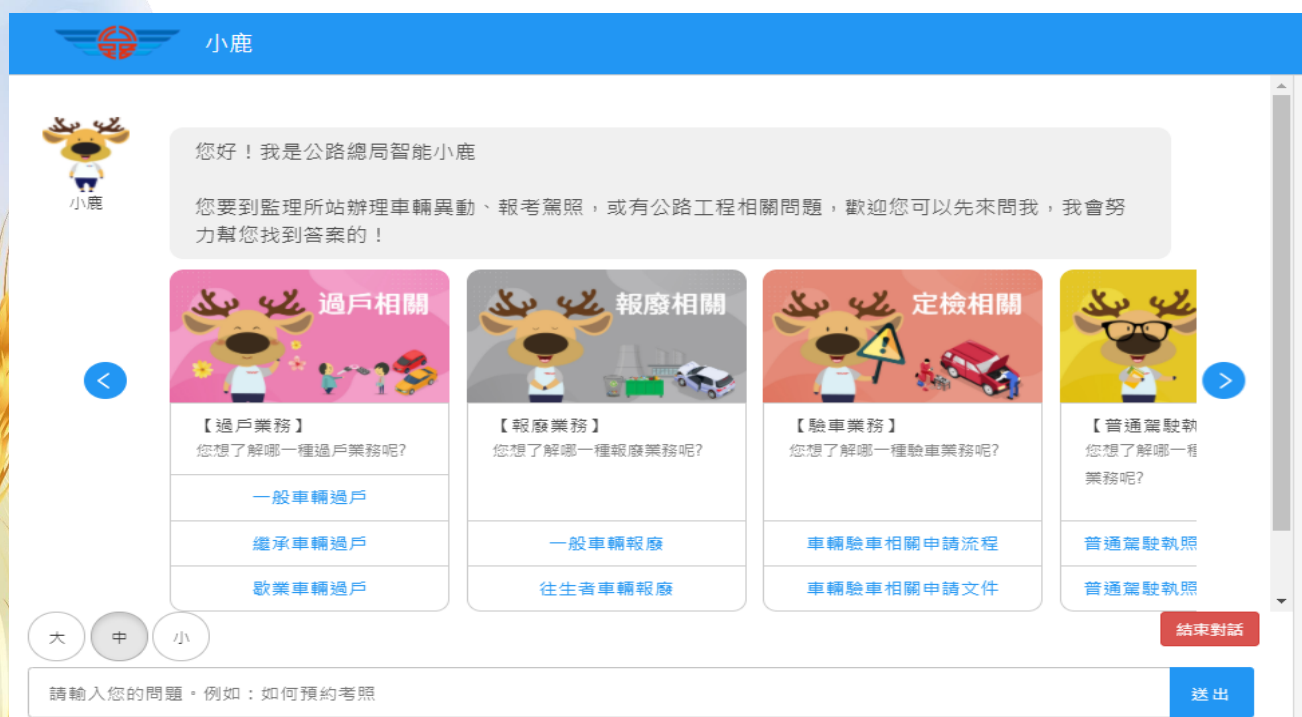
公車動態系統網站( iBus 公路客運 )結合電子地圖功能，您只要輸入業者名稱、路線或站牌名稱即可知道公車還有多久會抵達，分秒都可以一手掌握，不僅免去等

無車的窘境，也可省去不少等待及通勤的時間，讓大眾運輸工具更有效率，也提升運輸工具的服務品質。



## 7. 智能小鹿，官網線上即時詢問

運用 AI 人工智慧運作，提供監理、運輸業務諮詢服務，可以透過公路局 (<https://www.thb.gov.tw/>)、本所官方網站(<https://hmv.thb.gov.tw/>)或公路局 Line 官方帳號好友等管道，隨時與「智能小鹿」線上問答。



### 三、安全用心—行車有「愛」，安全無「礙」

#### 1. 公車進校園，師長更放心

本所積極推動「公車進校園」計畫，協調轄區內客運業者，調整班次與路線，並視需求規劃延駛或繞駛措施，期能有效改變通勤方式，提升校園周邊交通安全。

自 111 年度起，本所陸續拓展服務對象，新增桃園地區之銘傳大學桃園校區；新竹地區之國立陽明交通大學博愛校區、中華大學、元培醫事科技大學及玄奘大學；苗栗地區之國立聯合大學；並深入推動桃園高中、壽山高中，以及新竹高中、新竹女中、新竹高工與新竹高商等多所高中校園之服務。

本所持續推動國立陽明交通大學的公車進校園計畫，於 113 年 12 月 13 日正式上路營運，行經陽明交通大學光復校區及清華大學，全線採用電動公車營運，進一步提升公共運輸的環保、安靜與舒適性，吸引更多學生使用大眾運輸。未來，我們將持續關注各校學生的乘車需求與業者營運狀況，適時調整措施並推動各類行銷活動，致力於提供更便利、安全的乘車環境，期望讓公車成為學生首選的通勤工具，全面減少交通事故風險，讓學生能安心搭乘、師長更加放心。

#### 2. 最後一哩路的幸福 我們為您守護

為擴大推動需求反應式服務，我們結合交通部運輸研究所、地方政府及桃竹苗區域運輸發展研究中心共同合作，擇定公共運輸覆蓋率較低之鄉鎮優先推動，分階段提供服務，包括桃園市復興區、觀音區、新竹市香山區、新竹縣尖石鄉、五峰鄉、關西鎮、新埔鎮、寶山鄉、芎林鄉、湖口鄉、北埔鄉、峨眉鄉及苗栗縣泰安鄉、卓蘭鎮、三義鄉、南庄鄉、三灣鄉、公館鄉、苑裡鎮、竹南鎮、苗栗市，期有效改善提升偏(原)鄉地區習慣使用公共運輸，建立符合當地需要且永續性的服務模式。



### 3. 道安講習再教育，路權禮讓真有序

提供一個正確的道路交通安全教育是公路監理人不可推卻的責任。不論是藉由初次領得駕駛執照者建立安全正確的駕駛習慣，或是對於因為交通違規因素而必須再次接受道路交通安全講習者而言，豐富生動並且正確有效的道安教材，不僅僅是讓參與講習者能夠感覺獲益良多，相對的也能減少交通事故發生的機率和傷害。

其中，我們在初領考照安全教育課程，灌輸滿 18 歲青少年騎乘機車的安全與防禦駕駛觀念，降低事故發生的機率。



另外，自 114 年 3 月 1 日起違規需接受講習者，均須至受託單位完成講習，本所範圍涵蓋桃、竹、竹、苗縣市，目前已有多家委外業者提供服務，公私協力、共同攜手協助民眾完備道路交通安全觀念，落實行車安全；為加強服務民眾並提升參加講習便利性，我們仍將持續輔導業者投入辦理交通安全講習。

### 4. 安全巡迴講，保障百分百

為使交通安全觀念向下扎根，我們由資深講師巡迴至各級學校、公司行號及村里民大會，透過生動的方式進行交通安全宣導，期讓交通安全理念帶回到每個人的家中，深植每一個角落，讓人人行的安全。



## 5. 家有一老、如有一寶，交通安全、平安真好

高齡化人口成長是目前趨勢，為加強宣導高齡者用路安全及高齡駕駛人駕照管理制度，本所結合路老師、桃、竹、苗縣(市)道路交通安全聯席會報、教育局(處)、社會局(處)、衛生局及轄屬樂齡學習中心等相關單位，辦理交通安全巡迴宣導、專題研習、成果發表及實地體驗等講座活動。希望有更多致力於交通安全宣導者加入路老師的



行列，積極推廣宣導，藉以推動高齡者交通安全教育理念及高齡駕駛人駕照管理制度，使銀髮族瞭解交通安全重要性，確保用路安全，達減少交通事故目標。

## 6. 酒駕再犯專班震撼體驗，醉不上道

106 年 6 月起配合新修正道路交通安全講習辦法規定，延長酒駕道路交通安全講習時數，另外還新增「震撼」生命教育，期能藉由此措施之施行降低酒駕事故發生率。

課程內容除著重酒駕生命教育、法律責任及酒精對人體健康影響之教育、酒癮預防與治療外，對於 1 年內 2 次以上酒駕違規者開設之「酒駕再犯專班」，亦另新增戒酒案例及至指定處所實地教育課程，包括財團法人創世社會福利基金會、看守所、監獄等各區監理所(站)指定講習處



所實地教育，藉由親眼見證因酒後駕車導致傷殘之當事人、家屬或受刑人之案例及現身說法，以強化矯正酒駕違規行為之講習效果。

針對酒駕累犯於次日安排學員至殯儀館或創世基金會進行生命教育，希望透過多元且切身的體驗，藉本所聘請之專業講師之引導，達降低酒駕肇事與提升安全駕駛觀念的目標。

## 7. 機車上駕訓，安全不靠運

近年來機車事故數及事故造成傷亡人數居高不下，依據道安資訊查詢網統計 113 年道路交通事故數據，騎乘「機車」傷亡人數佔 77%，顯見提升機車駕駛安全的重要性。我們藉由鼓勵民眾參加駕駛訓練，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，期能降低機車駕駛人之傷亡。



交通部公路局推動普通重型機車駕駛訓練制度，讓未領有機車駕照之民眾有完整專業機車安全養成訓練，進而降低機車交通事故之發生，交通部統計，經過機車駕訓較未受訓者，違規風險減少 59%，肇事風險減少 36%。

為提升取得駕照者之實際騎乘路感及防禦駕駛觀念，112 年 4 月起並同時試辦「道路安駕訓練」補助計畫，只要於取得駕照後，至駕訓班參加「道路安駕訓練」者，由教練帶領學員上路訓練，課程共 3 小時，包含道路安駕訓練行前說明、實際道路安駕訓練及課後指導等；經統計，接受機車駕訓及道路安駕訓練者較未受訓者，違規風險減少 64%，肇事風險減少 51%。

為打造一個安全及友善的用路環境，本所持續積極辦理機車駕訓制度，希望能藉此強化及深化機車族群正確的安全與防禦駕駛觀念，將交通安全觀念帶入民眾生活圈，並朝「零死亡、零重傷」為終極目標，達成「更安全、更友善」的交通願景。

## 8. 建置貨物裝載教學平台，防制貨物掉落、滲漏造成事故風險

本所致力於貨物裝載牢固之安全觀念宣導及教育訓練不遺餘力，109 年完成「車輛裝載貨物指引手冊」後，除了積極宣導及訓練外，在網路數位化時代及疫情期間，思索以增進駕駛人閱讀興趣及減少群聚，開發數位教學平台供駕駛人及貨物裝載從業人員學習，提升貨物裝載安全，本平台提供後台管理，可知悉駕駛人學習情形，分析學習前後貨物掉落改善情形。



## 四、檔案應用服務

我們提供檔案應用服務，您可以申請閱覽、抄錄或複製，相關規定及作業程序，請至本所網頁下載，申請處所及閱覽時間如下：

- (1)申請人閱覽檔案應用至本所指定之處所為之。
- (2)檔案閱覽時間除例假日及國定假日外，為星期一至星期五
- (3)上午 9 時至 11 時 30 分、下午 1 時 30 分至 4 時。



檔案應用專區

## 陸、讓我們傾聽您的聲音

歡迎多加利用

### 意見反映管道

- 監理服務網-意見信箱暨申訴平台
- 交通部部長(民意)信箱
- 交通部公路局局長(民意)信箱
- 違規陳述/諮詢室(櫃台)
- 用路人服務中心 0800-231035
- 廉政專線 03-5891935

## 柒、結語

公路監理業務包含車輛、駕駛人、汽車運輸管理、公路養管費及交通違規裁罰等，與您的日常生活息息相關，我們不斷創新與精進，在為民服務工作努力創造「感動服務」。竭誠歡迎您的建言與指教，我們將虛心、用心檢討改善，精進服務品質。