

交通部公路局新竹區監理所

為民服務白皮書

Public Service White Papers



113 年 1 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、關懷友善、增值創新—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」.....	14
四、檔案應用服務.....	18
陸、讓我們傾聽您的聲音.....	19
柒、結語.....	19

承諾服務

政府治理必須配合時代的脈動與時俱進，才能即時回應民眾及業者對政府施政的殷切期待。監理業務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。

新竹區監理所以「**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、優化一線為民服務：**精進簡化流程及主動趨前服務，務實解決民眾的問題及滿足所需；推動偏鄉地區跨機關整合服務，讓民眾免於舟車勞頓，落實監理關懷服務。
 - 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，共同合作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，導入「社區自主參與」精神，鼓勵民間投入培訓「路老師」，並整合資源發揮創意，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：**積極導入人工智慧、物聯網絡、結合 AR 教學及 VR 體驗，精進各項監理服務；並強化大數據資料分析能力，檢視本所監理服務缺口，提升為民服務的行政效率與品質，讓行政資源更有效利用，達到數位便民的效果。
 - 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，加強公私產學多方交流互動，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，培育多元優秀人才建立優質服務團隊。
- 監理服務是第一線為民服務的工作，新竹區監理所同仁將持續共同努力，提供有溫度的服務及創造更多公共服務的價值。

所長 吳季娟 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，轄下共有 4 個常設轄站，分別為桃園監理站、中壢監理站、新竹市監理站及苗栗監理站，1 所 4 站服務區域包含桃園市、新竹縣、新竹市及苗栗縣 4 縣市，服務大約 383 餘萬人口，幅員範圍約 4,572 平方公里。

本所服務範圍區域特性，東部由雪山山脈綿延原民區域，西部多為都市重點發展區域，隨著移入人口及嬰幼兒人口出生，桃竹竹縣市為全台老化指數前三低的年輕縣市，年輕族群帶動外送服務業、貨運業發展，為我們新興關注議題，雖然人口老化指數相對其他縣市低，但邁入高齡社會仍是全國不可避免的趨勢，尤其以非都市區域更為迅速。

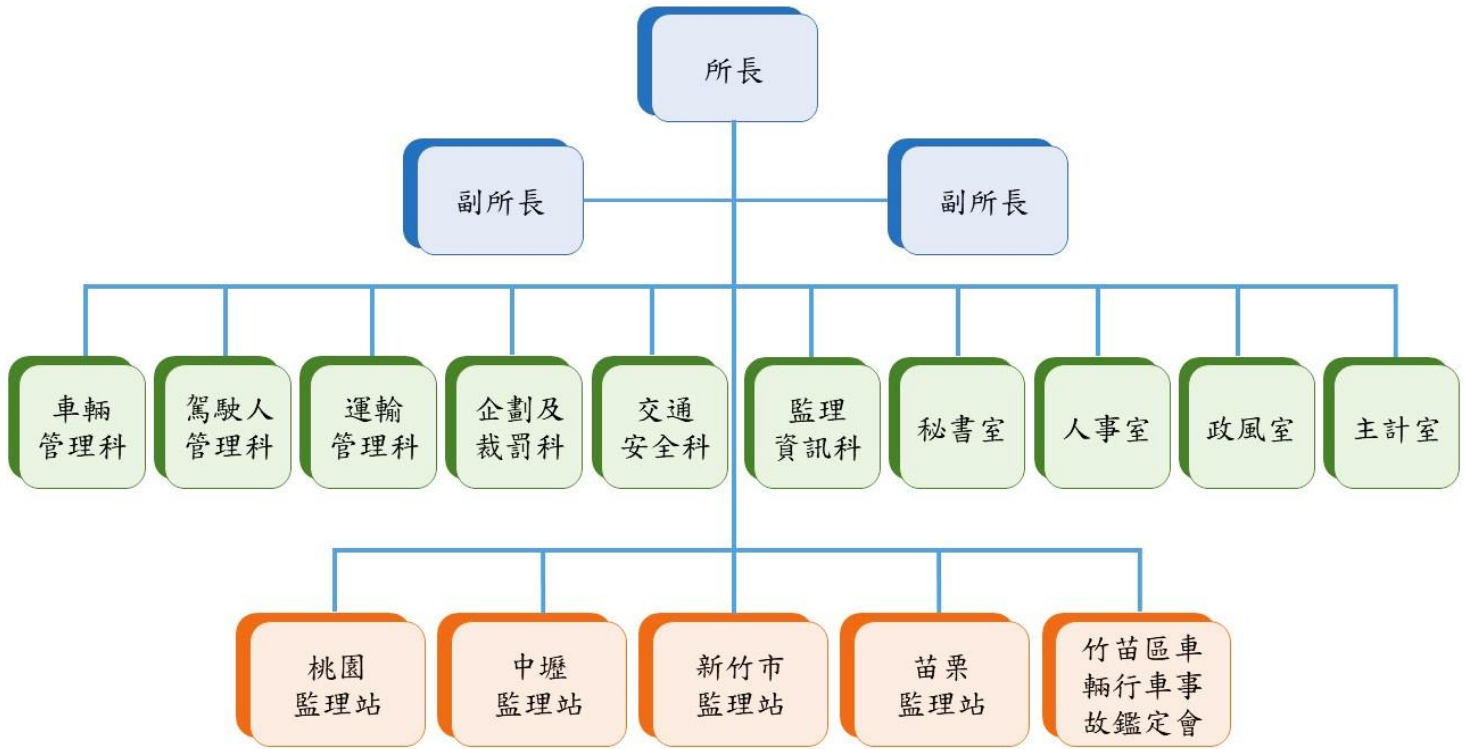
從老至幼、都市到偏鄉、民眾到業者，我們關心的服務對象多元，關懷監理服務觸及每個角落。



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

- (一)上午 08:00 至下午 05:00(例假日除外)
- (二)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
- (三)考驗、檢驗、新領及換發牌照中午不受理

二、我們的聯絡方式

地址：305299 新竹縣新埔鎮文德路 3 段 58 號

網址：<https://hmv.thb.gov.tw/>

服務電話：03-589-2051(代表號)

傳真電話：03-589-2042

服務信箱：<https://www.mvdis.gov.tw/m3-emv-cht/public/appeal>

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『新竹—關西』間新竹客運班車，在新埔站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里
- 乘『新竹—新埔』間新竹客運班車，在新埔站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里
- 乘『龍潭—新埔』間新竹客運班車，在新埔站下車，沿和平街轉向文德路三段直行，約一公里
- 乘『楊梅—新埔』間新竹客運班車，在新埔站下車，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、關懷友善、加值創新—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

民眾繳回報廢、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增的車牌繳回管道，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，給予民眾相當大的方便。此一桃竹苗區監理所站與駐站超商業者開啟的合作模式獲有進展，全省其他區域的監理所站紛紛跟進，與其進駐便利商店業者合作，持續擴大可領取廢車牌的範圍，民眾便利增加程度大大進展，大家都說讚。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，多元服務等朝向一站式方向邁進，雙方深化合作下，提供更高層次服務水準。



2.免換行、駕照，服務一把罩

一般車輛行照及普通駕照已無需定期換發，職業駕照審驗、換發，我們也採主動通知，讓您真正感受有感服務。

註：75歲高齡者須3年定期換發駕照及癲癇患者須2年定期換發駕照。

3.駐外服務好方便，強執免你兩邊跑

為使您於繳納汽燃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。

4.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，結合桃、竹、苗各縣市政府與其他機關團體共同辦理，提供輔導新住民考照服務。

5.偏鄉有溫暖，安全來「駕」到

我們轄管範圍包括桃、竹、苗四縣市，其中不乏甚多偏遠鄉鎮，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、掉漆號牌換領及10年以上老舊機車註銷等客製化服務，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。



6.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，透過廣播節目加強宣導，提供便民服務。



7.行動支付、網路、超商或臨櫃繳納、約定扣款、電子繳款單、語音轉帳真方便

(1) 行動支付、網路、超商繳納汽燃費

- 使用一卡通Money、元大銀行、永豐銀行、街口支付、擘擘繳、悠遊付、全支付、蝦皮購物及橘子支付等行動支付。

- 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) 申請汽燃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、冬季汽燃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：
通知形式有email 和簡訊2 種(可以只申請其中一種)。只要申請一次，名下所有車輛一起適用。
- (3) 其他繳納汽燃費管道。
- 使用電話語音線上金融帳戶轉帳或信用卡扣款。

A.繳納汽燃費

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)

8.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汽燃費繳納狀態、交通違規、考照預約報名及及名下車輛查詢等 27 項監理業務；亦可訂閱監理通知(汽燃費、違規、車輛定檢、道安講習及審驗等)，各式訊息不漏接。



Android

iOS

9.主要駕駛人快登錄、收受通知無時差、記點記次免煩惱

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。並可避免車主逾期未向本所申報實際駕駛人，而使車主被記違規點數或所有的車輛被記違規次數。

10.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：	<input type="text"/>
管轄單位：	<input type="text" value="請選擇"/>
所在縣市：	<input type="text" value="縣市"/> <input type="text" value="鄉鎮市區"/>
檢驗車種：	<input type="text" value="全部"/> <input type="checkbox"/> 今日尚有驗車餘額
服務時段：	<input type="checkbox"/> 夜間檢驗 <input type="checkbox"/> 週六檢驗
服務項目：	<input type="checkbox"/> 代換行照 <input type="checkbox"/> HID/LED光型 <input type="checkbox"/> 可驗LPG
<input type="button" value="查詢"/> <input type="button" value="查看所有代檢廠"/>	

11.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，針對本轄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。



12.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 M3 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。

13.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。

14. 微型電動二輪車掛牌納管，到點審查發牌，服務升級

微型電動二輪車自 111 年 11 月 30 日起開始掛牌納管，並訂於 2 年內完成所有車輛掛牌，為加速辦理掛牌，除了加強宣導外，考量微電車電池續航力可能不足，及避免遠途民眾奔波，本所定期派員至各轄區辦理到點一站式服務(審查文件、實車查核及核發牌照一站完成)，嘉惠廣大微電車車主。

微型電動二輪車

HMV 新竹區監理所

騎微型電動二輪車有什麼事項要注意?

新竹區監理所提醒您：騎車要注意如下.....

- 年滿14歲免駕照
- 戴合格安全帽
- 不得改電子控制
- 不載人
- 不超過25km/hr
- 不酒駕、毒駕
- 遵守標誌標線號誌
- 保險制動

微型電動二輪車如何定義?

新竹區監理所提醒您：
微型電動二輪車就是：
1. 以電力為主
2. 最大行駛速率在25km/hr以下
3. 且車重不含電池在40kg以下
4. 或車重含電池在60kg以下之二輪車輛

新竹區監理所提醒您特別要注意：

依道路交通安全管理處罰條例規定：
應自111年11月起2年內完成微型電動二輪車
登記 + 領用 + 懸掛牌照
逾期未領用者
最重處罰新臺幣3,600元整

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

透過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，皆可閱覽選號，自用小型車及機車車主對於喜好車牌，均可透過網路選號，選號完成之「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、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。

交通部公路局汽機車線上隨機模擬考系統
Online practice theory tests from the Highway Bureau, MOTC for cars and motorcycles

請依國別選擇模擬考出題語系
Please select the language for the test by country

 中文 (Chinese)	 English	 日本語 (Japanese)	 Bahasa Indonesia (Indonesian)
 ไทย (Thai)	 Tiếng Việt (Vietnamese)	 ភាសាខ្មែរ (Cambodian)	 ဗမာစာ (Burmese)

4. 一指神功監理網路「e」點靈



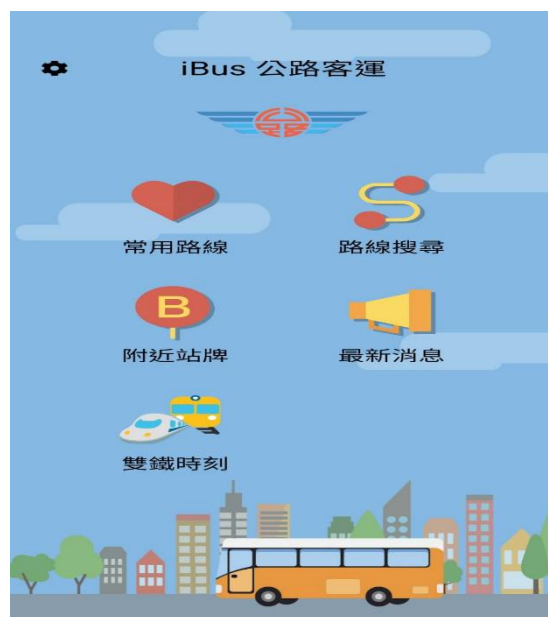
本所官方網站(<https://hmv.thb.gov.tw/>)提供線上申辦服務，您可以免出門、免等待，透過網路即時辦理監理業務，亦歡迎您加入監理服務網會員進行線上申辦 (<https://www.mvdis.gov.tw/?from=mobile>)。

5. 建置交通安全專區及公共運輸安全專區

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

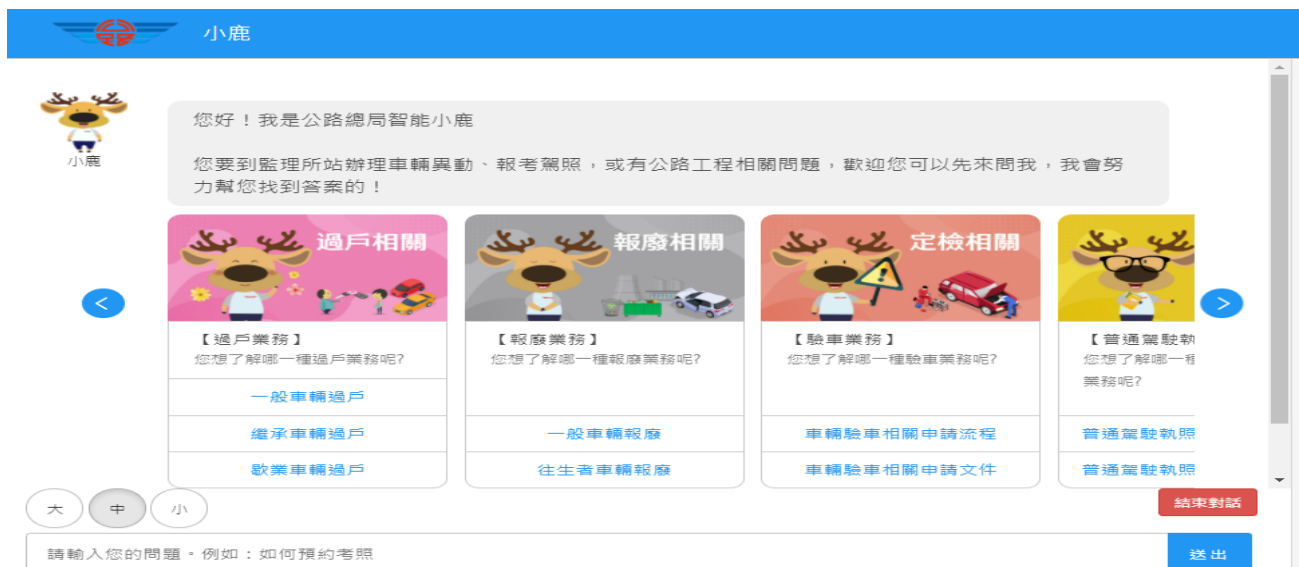
6. 客運 E 化、暢行臺灣

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。



透過行動條碼加入LINE好友

三、安全用心·行車有「愛」，安全無「礙」

1. 公車進校園，師長更放心

為改變大學生使用機車做為主要交通工具的習慣，配合政策推動「公車進校園」，我們協調轄區客運業者調整班次、路線或配合延、繞駛，期望藉此能降低學生機車事故發生率。

根據統計，18 到 24 歲因車禍而死亡的人數中，機車騎士即佔了八成，騎機車肇事是大學生交通事故的主要殺手。本所 111 年度新增銘傳大學桃園分校、中央大學 2 校，同時深入高中增加桃園龍潭高中、桃園新興高中、新竹內思高中、苗栗卓蘭高中等校，並持續推動中華大學、中華科技大學、玄奘大學及聯合大學公車進校園計畫，關注各校學生乘坐及業者營運情形，滾動修正及辦理各式行銷，讓學生乘車更便利、安全。

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推動，分階段完成提供服務營運，擇定公共運輸覆蓋率較低之鄉鎮優先推動，包括桃園市復興區、大溪區、新竹市香山區、新竹縣尖石鄉、峨眉鄉、五峰鄉及苗栗縣泰安鄉、卓蘭鎮、三義鄉、南庄鄉、三灣鄉、銅鑼鄉、通霄鎮、苑裡鎮、竹南鎮，期有效改善提升偏(原)鄉地區民眾習慣使用公共運輸，建立當地永續性的公共運輸服務模式。

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卸的責任。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。



另外我們也辦理機車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觀念，降低發生事故的機率，本所設置大型車視野死角及內輪差體驗區，帶領學員實際坐上我們的考驗大客車駕駛座，以駕駛者的角度，審視車輛周圍死角，以降低發生事故的機率。

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，根據國發會推估，2026 年老年人口超越總人口 20% 就會邁入「超高齡社會」。內政部警政署統計，109 年又以高齡者 (65 歲以上) 行人死亡占比 75.20% 較高，高齡者交通事故的「死亡風險」高居各年齡層之冠，本所為加強宣導高齡者用路安全及高齡駕駛人駕照管理制度，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，112年持續辦理80場次，研習活動及成果共3場。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. 騎車上駕訓，安全不靠運

近年來機車事故及造成傷亡人數居高不下，依據道安資訊查詢網統計 111 年道路交通事故數據，騎乘「機車」傷亡人數佔 78%，顯見提升機車駕駛安全的重要性。藉由鼓勵並加強機車駕駛人參加駕駛訓練，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，期能降低機車騎士之傷亡。



爰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，經過機車駕訓較未受訓者，違規風險減少 56%，肇事風險減少 35%。

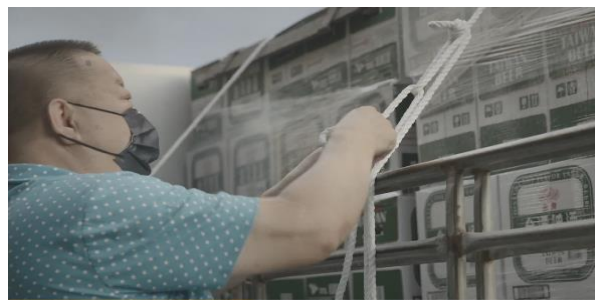
為進一步提升取得駕照者之實際騎乘路感及防禦駕駛觀念，112 年 4 月起並同時試辦「道路安駕訓練」補助計畫，只要於取得駕照後，至駕訓班參加「道路安駕訓練」者，由教練帶領學員上路訓練，課程共 3 小時，包含道路安駕訓練行前說明、實際道路安駕訓練及課後指導等。

本所將針對機車族群持續改善，希能再突破，並朝「零死亡、零重傷」為終極目標，達到「更安全、更友善的交通」願景，持續積極辦理普重機駕訓制度，將交通安全觀念帶入民眾生活圈，希冀能打造一個安全及友善的用路環境。

8. 建置貨物裝載教育平台，防制貨物掉落造成事故風險

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
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

我們設置多項意見反映管道，如有任何監理興革建言，歡迎多加利用。



柒、結語

隨著社會快速發展及資訊的普及，安全、舒適及便捷的監理服務是您的期待，公路監理業務包含車輛、駕駛人、汽車運輸管理、稅費管理及交通違規裁罰等，與您的日常生活息息相關，我們會不斷創新與精進，在為民服務工作，不斷鞭策自我，創造「感動服務」，超越您的期待。

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。