



中壢監理站 為民服務白皮書



114 年 5 月 28 日



目 錄

站長願景.....	1
壹、我們的組織架構及職掌.....	2
貳、我們的願景.....	3
參、我們的交通位置與服務時間.....	3
肆、我們的便民服務措施.....	5
伍、公路監理未來推動革新展望.....	13
陸、結語.....	14
柒、附錄	
附錄一：中壢監理站服務電話一覽表.....	15
附錄二：各項資訊一覽表.....	16

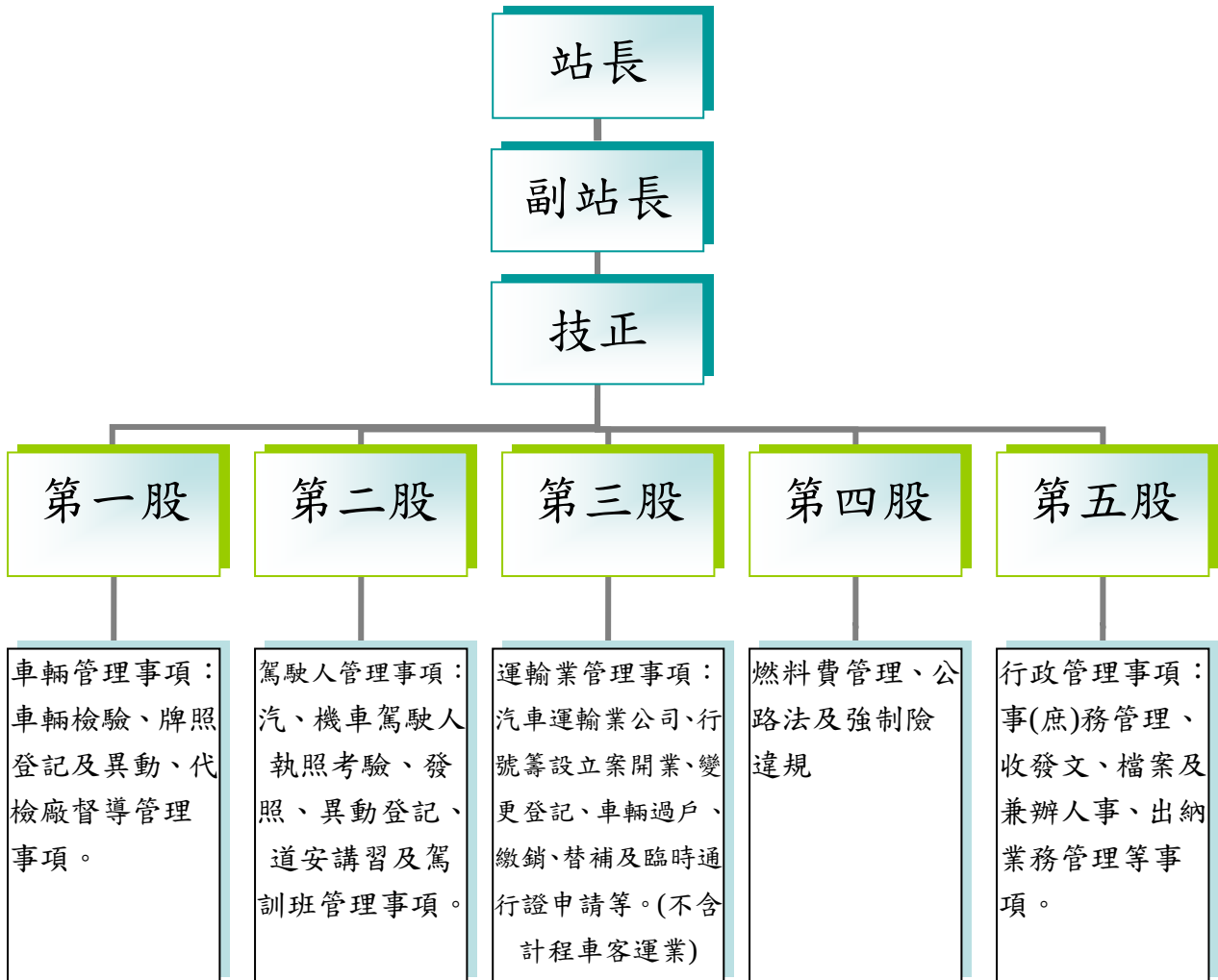
站 長 願 景

公路監理服務作為必須體察民意與時俱進，才能貼近民眾的想法，滿足民眾的需求。我們願以一步一腳印的精神，秉持「安全、效率、專業、創新」核心價值，藉由E化科技的創新措施，提升服務便利性，希望在「速度」、「態度」及「滿意度」都能全面提升，以符合需求，讓民眾充分感受我們的專業與熱忱，進而成為深受民眾信賴與肯定的服務機關。

站長 田文斌謹誌

壹、我們的組織架構及職掌

一、本站組織架構：



二、業務職掌：(南桃園市六區：中壢區、平鎮區、楊梅區、龍潭區、新屋區、觀音區等公路監理業務)

- (一) 車輛管理。
- (二) 駕駛人管理。
- (三) 汽車運輸業管理。
- (四) 公路法及強制險違規處理。
- (五) 徵收監理規費、汽車燃料使用費。

貳、我們的願景

我們的服務環境

用心貼心
優質服務

我們的核心價值

安全、效率
專業、創新

我們的服務 品質目標

速度、態度
滿意度
全面提升

參、我們的交通位置與服務時間

- 一、地址：320213 桃園市中壢區延平路 394 號
- 二、電話：03-4253990
- 三、平日服務時間：08：00-17：00
- 四、交通位置圖：



五、交通資訊：

(一)搭乘火車

中壢火車站下車(前站出站) → 步行沿中正路至延平路口右轉，續行延平路約 500 公尺即可抵達。

(二)搭乘國道客運

【1803 基隆－中壢】、【1818 臺北－中壢】、【2022 臺北市－中壢區】至中壢監理站下車。

【9001 臺北市東南區－國道 3 號－桃園市中壢區】至中壢客運中壢總站下車→步行由建國路左轉中正路至延平路口右轉，續行延平路約 500 公尺即可抵達。

(三)搭乘公車

【1 路中壢－桃園】至中壢監理站下車。

【116 中壢－自立新村】至中壢監理站下車。

【122 中壢－鄉界】至中壢監理站下車。

【135 中壢－內壢高中】至中美路口下車。

【167 中壢－篤行六村－內壢－中壢】至中壢監理站下車。

【170 中壢－高鐵桃園站】至中美路口下車。

【5017 中壢－竹圍】至中壢監理站下車。

【5081 中壢－大園】至中央新生路口下車。

【5087 中壢－大園】至中央新生路口下車。

※備註：上列公車搭乘資訊僅供參考，如欲查詢最新乘車資訊，歡迎使用 iBus 公路客運 APP 或至客運公司網站查詢。

◆節能減碳救地球，歡迎搭乘大眾運輸交通工具至本站洽公◆

肆、我們的便民服務措施

一、實施中午照常服務作業

各服務窗口中午休息時間均有服務人員留守櫃檯為您辦理各項監理業務，服務項目包含汽機車、駕駛人各項異動(車輛檢驗、駕照考驗、動保及新領牌除外)餘皆可受理。

二、施行免填書表措施

除了新領牌照登記申請書、新領駕駛執照登記申請書、住居所、就業處所地址增設、變更、撤銷等變更登記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，不但節省時間亦簡化流程，達到簡政便民、提高行政效率的目標。

三、車輛檢驗無紙化

從登記檢驗、車籍資料、車型圖檔至合格銷號，全程電腦控制自動化，民眾無須再填寫檢驗紀錄表，省時省力，縮短驗車時間。

四、與桃園市政府聯合推動跨機關便民服務

與桃園市政府聯合推動「戶政、稅捐、地政、監理、工商發展處、社會處 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。

五、汽車新領牌照電腦選號系統

汽車選號牌作業採電腦化，民眾依號牌顯示螢幕畫面，自行挑選鍵入號碼及身份證號、手續簡便，作業公開、透明、公平減少糾紛，達到簡政便民。

六、建置網路號牌競標選號順號查詢系統

民眾可自行上網查詢目前各類號牌競標順編及開放選

號區間，方便自行在家上網，查詢競標選號，作業公開、透明、公平減少糾紛，縮短流程提升效能。

七、代檢廠驗車餘額數網路查詢

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，您可至監理服務網/汽機車/車輛及檢驗/代檢廠查詢，代檢場列表可查詢代檢廠車輛餘額訊息，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。

八、實施代檢廠數位管理稽核作業

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，有效管理代檢廠驗車品質，保障民眾權益。

九、委託代檢廠辦理換發行照、代收汽車燃料使用費、燃料費罰鍰及違反強制汽車責任保險法罰鍰

委託轄區代檢廠代辦換發「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(須負擔手續費)，即可在代檢廠換發行照，不用再奔波至公路監理所站辦理，省時便利。

十、增列公路監理業務住居所、就業處所地址申辦作業

於「公路監理電腦系統車籍及駕籍檔」提供住居所或就業處所地址申請登記，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。(請至新竹區監理所網頁/下載專區下載公路監理業務住居所、就業處所地址申請書)

十一、機車檢驗登記窗口

本站機車檢驗登記窗口有 2 個管道，如下：

- (一)檢驗無須收費部分：民眾可經由自助無人櫃檯登記檢驗，快速且方便。

(二)需要收費部分：本站有設立專責登記檢驗窗口，避免與民眾辦理異動衝突，減少民眾等待時間。

十二、新增大型重型機車檢驗

因應大型重型機車數量逐年攀升，本站於 108 年 4 月起，設置完成大型重型機車檢驗線服務車主，紓解大桃園地區大型重型機車檢驗需求。

十三、租借代檢廠辦理汽車檢驗

本站因囿於場地限制，無設立汽車檢驗線。為服務因本站轄管車輛檢驗需求，向宋屋車業代檢廠租借代檢場地，每周三下午服務本站轄管車輛檢驗需求。

十四、實施駕照考驗口試電腦化作業

因應外籍人士或不識字民眾需求，實施電腦口試作業，提供國、臺、客、英、泰、越、日、印及柬埔寨語等語言之汽、機車題目，方便民眾應考。口試之進行從解說、操作練習、出題、答題、閱卷等，均由電腦自動化完成，甚為便利。

十五、實施駕照考驗筆試電腦化作業

除了口試電腦化作業外，駕照考驗均以電腦作答，作答完畢電腦直接計算成績，考生亦可在電腦作答完畢交卷後，直接在電腦上看到考試成績，省時省力。

十六、辦理行動監理換照服務及交通安全宣導服務

為擴大為民服務範圍，本站每年皆至大園區舉辦行動監理換照服務，使該等地區高齡民眾換照時免受長途奔波之苦。另利用民眾接受換照輔導時進行交通安全宣導，提升民眾交通安全認知。

十七、高齡換照免煩惱，駐點服務真便利

為服務偏遠地區民眾，我們主動結合新屋衛生所及觀音衛生所，成立「高齡換照駐點一站式聯合服務」，深入偏遠地區、送關懷到偏鄉、把便利帶到偏鄉。每年定期

前往新屋區及觀音區服務高齡鄉親，讓老人家不用出遠門，就近獲得體檢、認知功能測驗、換照及駕照註銷等一站式便利服務，節省往返監理所站的時間及金錢，廣受當地居民的好評。

十八、提供身障者貼心考照服務

為使身障朋友順利通過駕駛執照考驗，除了提供身障朋友考照專人服務引導外，另備有身心障礙者加裝輔助後輪特製車供身障朋友方便租借考照，可免自備該項特製車輛或節省其改裝及尋找特製車之時間與費用，讓身障朋友的不便降到最低，感受我們貼心的服務，維護行的權利。

十九、關懷酒駕，深入鐵窗，擴大服務

為擴大服務民眾，落實道路交通安全教育，特與桃園監獄及桃園市政府警察局交通警察大隊合作，於 103 年 11 月 5 日起首創辦理「深入鐵窗-受刑人酒駕道安講習專班」；每月 1 次至桃園監獄辦理，除結合 3 個單位一起關懷受刑人外，同時施以酒駕道安講習專案課程，擴大源頭管理以提升道安服務品質。

二十、運輸業者加入監理服務網享多項功能

運輸業者加入監理服務網會員後，可查詢所屬車輛定期檢驗日期，避免車輛逾檢。另外，取得駕駛人同意書後，業者可立即查詢駕照狀態，有利業者即時掌握駕駛人駕照情形，對於運輸業者進行車輛、駕駛人管理相當有助益。

二十一、提供多元化繳納汽車燃料使用費管道

- (一)監理所(站)臨櫃，皆可受理信用卡繳費。
- (二)全國各銀行、郵局、信用合作社、農會。
- (三)全國 4 大超商，皆可繳費及補單。

如 7-ELEVEN「IBON」、萊爾富「LIFE-ET」、OK「OK.GO」及全家「FAMIPOINT」，即可查詢並下載

單據繳納。

※本站內設有 OK 便利商店，可供繳費及補單。

※本站旁，延平路有台新國際商業銀行；中美路有上海商業儲蓄銀行、中壢郵局，可至各該銀行抽取號碼牌臨櫃繳納。

※本站對面(中美路)有全家便利商店以及恩德街有萊爾富便利商店，可供繳費及補單。



(四)電話語音轉帳：

1. 412-1366 用戶碼 169#(行動電話僅需於代表號前加撥 02，即 02-412-1366 用戶碼 169#；國外地區加撥 886，即 8862-412-1366 用戶碼 169#)。
2. 41-1366 用戶碼 169# (電話號碼為 6 碼之地區)。

(五)至監理單位申辦委託轉帳代繳汽車燃料使用費。

(六)車主於車輛定期檢驗時，如有汽車燃費使用費未繳，汽車代檢廠亦可代收汽燃費。

(七)網路繳納：

1. 於「監理服務網」，或手機下載「監理服務 APP」，以信用卡或金融活期帳戶線上繳納。



2. 銀行公會「e-Bill 全國繳費網」或手機下載 e-Bill 全國繳費網 APP 以金融活期帳戶或晶片金融卡線上轉帳繳納。



二十二、委託超商代收違反強制險罰鍰

違反強制險罰鍰可持單臨櫃繳納(現金及信用卡皆可)，如無單據亦可透過超商多媒體機，如：7-ELEVEN「IBON 便利生活站」、萊爾富「LIFE-ET 多媒體機」、OK「OK.GO」及全家「FAMIPORT」，即可查詢並下載單據繳納。

另自 106 年 12 月 1 日起，只要在各區監理所站臨櫃辦理違反強制險分期付款繳納手續，並繳納第 1 期罰鍰後，其餘各期罰鍰在期限內均可於統一、全家 2 家超商利用多媒體機繳納。

二十三、主動辦理汽車燃料使用費退費作業

針對溢繳汽燃費車主，分別有設置專責窗口直接退費(支票)及於異動次日由電腦抓檔，主動將退費支票以掛號寄送或「汽燃費退費直撥個人帳戶」等選擇管道，全面推動「汽燃費退費直撥個人帳戶」之便民措施，民眾完成車籍繳銷、註銷、報停、報廢等異動作業後，於窗口填妥 ACH 退費帳戶申請書領取退費憑單，退費直撥個人帳戶，無須至銀行兌領，減化申辦手續。(請至新竹區監理所網頁下載專區下載汽燃費退費申請書)

二十四、設置汽、機車強制保險櫃檯

在本站 1 樓設置汽、機車強制險保險櫃檯，方便民眾辦理投保，免除民眾四處尋覓保險公司之苦。

二十五、運用「網際網路」多元化服務

- (一) 民眾可利用監理服務網申辦業務，提供專屬會員申請，憑會員身分可直接在網路上申辦監理業務，節省寶貴時間。
- (二) 新竹區監理所網頁，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。

二十六、FACEBOOK 粉絲專頁

建置「中壢監理站-交通安全讚讚站」粉絲專頁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。

二十七、空中監理站

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(FM106.9)製播監理「宣導廣告」及「空中監理站」電訪節目，分別由副站長及股長輪流主講，透過節目加強宣導監理業務。

二十八、合署辦公

本站另有桃園市政府地方稅務局及桃園市政府交通事

件裁決處於本站設置服務櫃檯，提供民眾更多元的服務，節省舟車往返時間，讓您一站就能辦妥所有業務。

二十九、提供多樣化申訴管道，廣納民意改善服務品質

- (一) 電子郵件部份由監理服務網收文作業，申訴（陳情）案件並由專人列管辦理。
- (二) 設置「監理討論區」、「監理建議區」提供網路平台，民眾提出意見，專人予以即時回覆，建立與民眾良好之互動關係。
- (三) 設置「局長信箱」明信片，蒐集民眾意見，每月檢討改善服務品質。
- (四) 建立新聞處理機制，隨時瞭解民意需求與社會脈動。

三十、網路問卷調查蒐集民意，做為業務精進之參考

新竹區監理所網站設置服務問卷調查、陳情案件處理情形調查，蒐集民眾意見反映，做為改善服務品質及業務精進之參考。

三十一、招募志工人員參與服務

運用志工，辦理為民眾解說、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。

三十二、人性化洽公環境規劃

(一) 設置無障礙環境設施

設置愛心服務鈴並派有專人服務，另設置身心障礙者停車位、專用坡道、自動門、扶手、專用電話、飲水機、盥洗設施、電梯等無障礙環境，落實行動無障礙服務。

(二) 實施走動式管理與服務

每日排定巡迴服務員，走出櫃檯，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。

(三) 設置服務台

協助民眾代填書表、解答疑惑，陳列書表填寫範例，並置必要文具、老花眼鏡、剪刀、膠水、筆等用品，齊全且貼心地提供民眾所需。

(四)設置民眾休息區

設置舒適座椅、冷熱兩用飲水機，供民眾隨時取用。

(五)綠美化辦公大廳

推動辦公室做環保運動，營造綠的辦公環境，提供民眾舒適寬敞的洽公環境。

(六)人性化的導引標誌

以使用者角度設計各項公共設施、業務標示及動線規劃，方便民眾洽公。

(七)設置視障按摩小站

本站於 101 年 4 月成立視障按摩小站，由社團法人桃園市視障輔導協會承辦，提供中壢區民及洽公民眾一個舒適放鬆的空間。

(八)設置哺集乳室

本站哺集乳室備有冰箱、哺乳椅、濕紙巾、尿布檯等設備，提供民眾更舒適方便的環境，歡迎多加利用。

伍、公路監理未來推動革新展望

一、擴大運用民間資源

政府力量有限，民間力量無窮，擴大委由民間代辦監理業務，以疏解窗口壓力及提昇行政效率。

二、考照應考人現場拍照及核發駕照

考照及格後應考人現場拍照，利用電腦影像處理，以達公正、防弊之效，並據以核發駕照。

三、公路監理與戶政資訊系統連線

建立監理與戶政即時連線，民眾辦理地址變更，只要到戶政機關辦理即可，資料連線方便，車駕籍資料可避免錯誤。

四、加強營業大客車行車安全

建置大客車安全宣導暨檢查小組，以提供機關、學校、團體於旅遊前申請臨時檢驗該租用車輛安全設備，並教導遊覽車租用及乘坐大客車安全常識，以提升車輛行車安全，降低事故發生。

陸、結語

近幾年來臺灣地區車輛與駕駛人均呈高度成長，人民生活水準亦相對提高，社會也隨之開放，政府的施政，也逐漸朝向「公開化、透明化」而受到民眾重視，讓民眾有「知的權利」，有鑑於此，本站將公路監理革新進步成果及各項簡政便民服務措施，編輯成冊，使民眾了解各項業務。

公路監理業務與民眾「行」的安全與需求息息相關，因此，政府的服務作為必須與時俱進，才能貼近民眾的想法，滿足民眾的需要，其服務績效的良窳，攸關政府形象至鉅。

我們願藉以一步一腳印的精神，持續努力打造處處「用心貼心」、「優質服務」之服務環境，希望在「速度」、「態度」、及「滿意度」都能全面提升，以符合需求，致力推動各項簡政便民服務措施暨創新作為，開創監理服務由品質管理導向及品質創造之新里程。並祈各界先進前輩不吝賜教，隨時給與我們指正與鼓勵，您們的肯定與寶貴意見，將是我們提升服務品質的原動力。

柒、附錄

附錄一：

中壢監理站服務電話一覽表

本站總機：(03)4253990 本站傳真：(03)4223521

服務業務類別	服務項目	專線電話	分機	傳真電話
站長		4263369(非總機)	191	4226133
副站長		2807197(非總機)	192	2807197
車輛管理業務 服務 (第一股)	股長	4225574(非總機)	101	4225649
	動產擔保		102	
	車籍資料室		103	
	綜合業務		104	
	大自客貨申請		105	
	新車發牌		106	
	代檢廠管理		109	
駕駛人管理業務 服務 (第二股)	股長	4225760(非總機)	201	4225874
	駕訓班管理		202	
	駕駛人資料室		203	
	駕照報考		204	
	道安教室		211	
	筆試室		221	
運輸業管理業務 服務 (第三股)	股長	4226041(非總機)	301	4225685
	客貨申訴專線	4225684(非總機)		
	運輸業管理(稽查)		302,303	
公路法及強制 險違規服務 (第四股)	股長	4225652(非總機)	401	4225961
	汽車燃料使用費(含汽車燃料使用費強制執行)		107	
	公路法及強制險違規案件		407	
庶務業務服務 (第五股)	股長	4276205(非總機)	501	4223521
	收文、財產管理		502	
	發文		503	

	出納		505	
	總務		506	
	人事		507	

附錄二：各項資訊一覽表(請掃描 QR CODE)

各監理所站電話、傳真機一覽表	
駕訓班一覽表	
汽機車作業應備證件查詢及各項駕駛執照申請查詢	