

交通部公路總局臺北市區監理所 101 年度 1 月至 6 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	考 核 項 目 成 績						總分	考核年月
		服務流程 (280分)	機關形象 (170分)	顧客關係 (150分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及 電子參與 (100分)	創新(意) 服務情形 (200分)		
	士林監理站	236	145	124	80	79	164	828	101.6.26 下午
	金門監理站	230	139	121	78	78	163	809	101.6.21 上午
	連江監理站	230	143	124	78	79	163	817	101.7.3 上午

**臺北市區監理所 101 年上半年度為民服務不定期考核  
優缺點紀錄摘要表**

受考核單位	優點及建議改進事項摘要
<b>士林監理站</b>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務項目時間及各項標示指引動線清晰。</li> <li>2. 辦公場所整體環境整潔乾淨。</li> <li>3. 服務臺人員服務熱心。</li> <li>4. 提供假日考照相關訊息，方便民眾辦理。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 7-9 月每週三下午新增辦理汽機車路考場次，應於大門口及服務臺公布廣為周知，俾免大門口張貼之服務時間誤導民眾。</li> <li>2. 櫃檯服務人員未佩戴識別證（1 樓機車駕照櫃檯、2 樓 2、3、5、6、21、23 號櫃檯、地下室 27、28、31 號櫃檯；另 31 號櫃檯人員未穿服務背心）。</li> <li>3. 2 樓洗手間外側海報邊緣脫落。（照片 1）</li> <li>4. 駕照業務未標示設置申辦案件作業說明。</li> <li>5. 辦公大樓南側牆柱（斜坡道入口）施工中標示過時未清除。（照片 2）</li> <li>6. 辦公大樓南側鐵捲門旁禁煙標示斑駁。（照片 3）</li> <li>7. 機車考照出口「當心行人」標示下方英譯污損。（照片 4）</li> </ol>
<b>金門監理站</b>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃檯人員能主動招呼詢問民眾洽辦事項。</li> <li>2. 申辦牌照異動業務可免填書表，直接由電腦登錄列印。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公大樓櫃檯服務人員未穿著服務背心；9 號櫃檯人員未佩戴識別證。</li> <li>2. 部分標示未雙語化、內容未更新。（照片 5）</li> <li>3. 1 樓所長接待室（應為『站』長）旁標示滅火器處未放置滅火器。（照片 6）</li> <li>4. 辦公大樓 1 樓洗手間地板高低落差大，建議加強警語標示，無身心障礙專用洗手間，車檢室有惟距離較遠；各洗手間請加強綠美化；建議清潔工具勿放置於洗手臺旁、窗檯上，另行收納，以維清潔美觀。（照片 7-11）</li> <li>5. 服務臺提供民眾各項申辦事項小單張，請依相關法規修正提供正確申辦資訊。例：外國駕照換領本國駕照。</li> <li>6. 汽車牌照業務櫃檯設於車檢室，違規裁決業務櫃檯設於辦公大樓，民眾申辦該項業務及檢驗如有違規事項，須往返辦理，申辦動線規劃較不妥適。</li> <li>7. 車檢室外牆油漆張貼標誌剝落。（照片 12）</li> <li>8. 汽車考驗場路考示意圖年久鏽蝕斑駁不清，建議能以其他方式提供考生考場場地資訊。（照片 13）</li> <li>9. 哺乳室內垃圾桶已滿未清理。（照片 14）</li> <li>10. 辦公大樓 1 樓電子鐘「年」有誤。（照片 15）</li> </ol>

受考核單位	優點及建議改進事項摘要
連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作「行車上路 自我檢查」小卡，供民眾取閱張貼車上，提醒車主定檢行照到期日及上路前注意事項。</li> <li>2. 公布欄設有轄管車輛、駕駛人數相關資訊配置圖。</li> <li>3. 結合當地報紙刊載監理業務相關資訊。</li> <li>4. 申辦業務事項由櫃檯人員代填書表。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分標示未雙語化、內容未更新。(照片 16-18)</li> <li>2. 未標示服務時間。</li> <li>3. 洗手間請加強綠美化。(照片 19)</li> <li>4. 請加強開飲機及桌面清潔維護。</li> <li>5. 入口處旁滅火器被清潔箱遮蔽。(照片 20、21)</li> <li>6. 辦公大樓外牆宣導海報褪色請適時更新。(照片 22)</li> <li>7. 書報架旁過期文宣資料請適時移除。(照片 23)</li> </ol>