

交通部公路總局臺北市區監理所 106 年度為民服務考核結果統計表

| 編號 | 受考核機關或<br>單位名稱 | 考 核 項 目 成 績    |                |                |                |                | 總分  | 考核年月      |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|-----------|
|    |                | 基礎服務<br>(200分) | 服務遞送<br>(300分) | 服務量能<br>(200分) | 服務評價<br>(200分) | 開放創新<br>(100分) |     |           |
| 1  | 士林監理站          | 183            | 268            | 171            | 167            | 70             | 859 | 106.11.06 |
| 2  | 金門監理站          | 180            | 258            | 170            | 161            | 76             | 845 | 106.10.23 |
| 3  | 連江監理站          | 180            | 260            | 172            | 164            | 80             | 856 | 106.8.23  |

附表二

交通部公路總局臺北市區監理所 106 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
| 1  | 士林監理站      | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公文處理時效，平均發文天數少於1.2天。</li> <li>2. RWD網頁設計優良，且活動報名公開透明便民，值得肯定。</li> <li>3. 單一窗口民眾平均等候時間不超過7分鐘，服務成效卓越，有利人力調度。值得嘉許。</li> <li>4. 影像掃瞄建檔，有利後續影像管理與調卷處理。</li> <li>5. 自行開發線上報名系統，應用項目範圍亦已思考擴大運用。</li> <li>6. 徹底落實監理服務網預約考照措施，方便人力調度。</li> <li>7. 民眾回饋適當呈現，強化服務溫馨度。且考量民眾不同需求，適當(時)提供協助與服務。</li> <li>8. 導覽站高齡駕駛認知功能檢測，每月至少一次北投區公所實施，目前換照率32.57%，75歲以上高齡駕駛人換照率成績優異，主動出擊值得肯定。</li> <li>9. 安駕中心線上報名106年1-8月達成率為87%，改善過去同仁接電話情形。</li> <li>10. 製作留言卡，提供自行車夏令營學員書寫感謝留言，感覺很溫馨。</li> <li>11. 監理早班車106年1-8月服務民眾提前考照進行筆試，人數高達1,711人，成效卓越。</li> <li>12. 內部作業簡化:定期辦理各項會議，檢討作業流程並即時更正，以提供民眾有效率的服務。</li> </ol> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>13. 每年由各業單位提出不同之自行研究提案，本年度提案「考驗車影像即時上傳系統」。</p> <p>14. 簡化引擎或車架修復作業流程，申請人檢附相關資料，逕為變更檢驗，免除會勘作業。</p> <p>15. 簡報內容豐富充實，多使用圖、表呈現，簡報時間控制在20分內。報告書版面、圖片呈現清楚。</p> <p>16. 士林站安全駕駛教育推廣、假日考照服務外配輔導考照及德國交通部等外國參訪團等等均能顯現貴站特色，值得肯定。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. P16-P19頁，服務友善面向中士林站提供各項設施供民眾使用，一些創新項目，例如全國首創身障特製機車路考服務、體檢室-首創考照體檢免跑醫院等項目建議加入執行績效。</p> <p>2. 仍請同仁針對文件掃描或留存之必要性妥以思考，以釐清是「幫到忙」還是「幫倒忙」？並避免不必要的作業時間浪費。</p> <p>3. 資料呈現的時間區間，應符合報告書規範之區間；且相關數據呈現，可再增加不同年度比較，以利了解其成因。另相關措施效益部分，仍建議輔以呈現量化數值，如：節省時間、紙張、碳排放量等。</p> <p>4. 建議可再多思考線上申辦項目的推廣(如：線上報名及查詢)與新增。</p> <p>5. 服務遞送構面報告書內容建議相關數據增加與同期近3年比較加以呈現；另卷宗內容，建議部分相片可以再清楚一點，感覺會更好。</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
|    |            | <p>6. 各業務項目僅為今年度執行成效說明，建議可和去年同期作比較，以顯現士林站之努力成果。</p> <p>7. 報告書有關服務量能之論述著墨較少，容易讓人誤解，士林站一向積極推動內部作業簡化及服務精進，此部分建請再補強。</p> <p>8. 簡化引擎或車架修復作業流程已自105年2月實施，建請補充受理件數，以呈現執行成效。</p> <p>9. 服務顧客滿意度調查，建議進一步以業務別再分析檢討不滿意細部態樣，作為後續改善參考。</p> <p>10. 開放創新作為可再加強，並將首創(無中生有)，創新(有中生新)做更嚴謹區隔。</p> <p>11. 另建議貴站除了可以交通安全宣導為主要特色外，未來亦可考慮將接待外賓監理國際交流列入服務遞送構面，更能突顯貴站特色，亦可符應本所監理國際化的核心價值。</p> <p>12. 第壹章建議增加說明所轄地區或服務對象的特色、機關願景、策略等，更能清楚介紹士林站現況。</p> <p>13. 報告書第54及55頁內容是否少了一個標題的說明，請再檢視。</p> <p>14. 服務評價部分建議依行政院服務獎評核重點先說明調查滿意度的多元管道，並依服務對象分類說明。</p> <p>15. 依行政院服務獎評核重點第5構面開放創新部分無須另闢專節撰寫，惟須於其他4個構面呈現，建議能於其他構面將貴站創新或開放運用部分做一個標示，例如可呈現「開放參與」、「創新」、「全國首創」3部分。</p> <p>16. 在服務評價—『服務滿意情形』的評核項目部分，本項評核重點除針對外部服務對象辦理問卷</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
|    |            | <p>調查以瞭解民眾對服務評價及意見外，亦應進行內部同仁滿意度調查，建議貴站增加。</p> <p>17. 另建議應於報告書中充說明。建議增加與前一年度問卷調查結果的趨勢分析，以利更清楚瞭解民眾對貴站服務評價滿意度成長情形。</p> <p>18. 建議可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價例如貴站辦理腳踏自行車暑期夏令營活動後，會收到許多家長及小朋友的感謝留言卡，均為服務對象對貴站非常滿意與正面肯定的評價的最佳佐證。</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
| 2  | 金門監理站      | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 金門站員工人數28人麻雀雖小，但各項公路監理服務到位且便民，各項監理業務平均每件讓民眾等候時間不超過3分鐘，值得嘉許。</li> <li>2. 創意性設施有結合在地觀光景點及歷史文化，設置特色裝飾看板。</li> <li>3. RWD網頁設計良好；貴站FB臉書官方帳號即時回應親民便民服務，相當用心。</li> <li>4. 依據地區特色，組成各式單一窗口，因應民眾需求與人力負擔。</li> <li>5. 老舊機車切結報廢執行率達99.31%，績效卓著。</li> <li>6. 報告書內容編排圖文並茂。</li> <li>7. 高齡駕駛人認知檢測到府服務、推動「金門站及離島地區行動化外部檢驗系統」以及機車切結報廢偏鄉服務執行率高達99.31%，績效卓越。</li> <li>8. 創新增值措施包括至金門大學辦理行動監理服務，實際到場服務嘉惠即將離校之畢業學子，提醒辦理車籍異動，以免離開金門後未收到相關通知。</li> <li>9. 透過跨機關與金門縣政府車船管理處、移民署金門縣服務站及金門縣政府警察局進行標竿學習，精進服務品質。</li> <li>10. 服務滿意度調查以線上問卷QR Code方式調查節能減碳，值得肯定。</li> <li>11. 在服務評價--服務滿意情形評核項目部分，貴站不僅針對洽公民眾各項服務措施進行調查，以瞭解民眾對服務的評價及意見外，也針對其他的服務對象辦理(如偏鄉監理服務滿意度、民營駕訓班、道安滿意課程)的專案問卷調查，相當用心。</li> </ol> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>12. 金門站以「在地服務，沒有距離」為願景，秉持著用心、貼心、同理心的服務為理念，擬定消弭距離障礙、結合在地資源、善用資訊科技、貼近服務人群四大服務關鍵策略，以展現卓越服務品質。建議在第壹章節中，將四大服務關鍵策略之具體作法做簡單呈現。</p> <p>13. 金門站為考量金門大學學生車駕籍多設籍於校址，主動提供客製化服務至該校辦理行動監理服務，大量節省學生時間及交通費，並可有效落實車駕籍管理。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡政便民之創新作為中車輛變更檢驗合格未登記寄發臨檢通知單，報告資料(5件)與卷宗資料(4件)不符，另建議補充說明寄發臨檢通知單後之登記情形。</li> <li>2. 建議可思考如何於既有業務或宣導活動，廣泛運用所內的線上報名系統，除有效掌控人數，亦可節省作業人力。</li> <li>3. 線上申辦項目建議可再思考增加，以有效運用人力，降低人力不足造成的衝擊。</li> <li>4. 針對偏鄉成長性較高與負成長業務，建議探究其形成原因，並以省人力(如:線上申辦)方式處理。</li> <li>5. 針對各項統計表(如：「偏鄉行動監理服務項目及數量統計表」)，其數值如明顯變化者，應敘明並分析其成因，並思考如何以「省力」方式辦理或減少。</li> <li>6. 可多思考線上申辦項目的推廣(如：線上報名及查詢)與新增。</li> </ol> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>7. 針對老舊機車切結報廢剩餘執行數27輛，建議思考如何完成，可創造另一亮點。</p> <p>8. 建議服務成效數據以同期近3年比較；且各項數值的統計建議均應於統計表標示時間區間。</p> <p>9. 偏鄉服務之駕行照業務106年1-6月比去年同期成長133.9%，欠缺說明原因。</p> <p>10. 服務便捷之線上申辦、線上選牌、檢驗紀錄無紙e化及環保廢棄車輛登錄等，感覺只有文字及數據，建議服務成效數據表格化，同時應增加相片及溫馨小故事方式呈現。</p> <p>11. 服務可及性部分，看不到金門站特色及亮點，僅有總局的新聞稿、簡報及問答集。</p> <p>12. 離島偏鄉部分建議強調在地特色及客製化服務，並將此優勢加以包裝。</p> <p>13. 部分業務項目僅呈現106年1-6月之執行績效，建議增加與去年同期相較，才能顯現努力成果。</p> <p>14. 至金門大學辦理行動監理服務3場次受理84件監理服務，建議區分業務屬性，俾利評估是否符合畢業生之業務需求。另建議結合戶政單位聯合服務，以利畢業生同時洽辦戶籍變更。</p> <p>15. 建議可與稅務局跨機關合作，一併宣導監理業務如汽燃費，另鼓勵民眾透過約定扣款繳納汽燃費，於汽燃費約定扣款申請書同時受理牌照稅約定扣款，並請稅務局的扣款申請書亦比照受理汽燃費，以達到一處收件雙重服務之便民效益。</p> <p>16. 建議評估金門縣民卡做為臨櫃洽辦監理業務所需之雙證件，研議開放監理服務網以縣民卡申辦監理業務之可行性。</p> <p>17. 建議評估與金門縣政府合作，推廣補助弱勢族群(如年長及身障者)以縣民卡搭乘計程車，以增闢計程車客源，改善計程車未以計費器收費問題，並提高年長者繳回駕照意願，減少高齡駕駛</p> |



| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
|    |            | <p>風險。</p> <p>18. 簡報內容豐富，惟應注意時間掌控與重點呈現。</p> <p>19. 外部顧客滿意度調查，其中以服務態度為最需要改進項目占16.97%，請再分析檢討不滿意細部態樣，作為後續改善參考。</p> <p>20. 金門站除金門大學行動監理服務及高齡駕駛人認知功能檢測客製化服務等，因金門不在籍者眾、老年人口多、外配多及有離島偏鄉等的地區特性，客製化監理服務可再加強推動。</p> <p>21. 報告書中願景「在地服務，沒有距離」，理念「用心、貼心、同理心的服務」主題明確清楚。作法「消弭距離障礙、結合在地資源、善用資訊科技、貼近服務人群」構思很好，建議再說明細部作法會更好。</p> <p>22. 服務評價第69頁員工滿意度調查呈現方式建議可參照本所作法，滿意度調查普遍偏低情形，建議有機會可以再探究原因或是能有提供同仁協助或是關懷措施，以提升同仁向心力與認同感。</p> <p>23. 服務量能部分主要係組織內部建立常態機制的介紹，建議可依行政院服務獎評核重點，說明貴站內部創新及簡政便民的機制、作業簡化作法、提案情形及採行率等。同時建議貴站開放創新作為可再加強。</p> <p>24. 第50頁服務成長及優化，應修正為(三)，以及第一項行車事故視訊鑑定，行動內容第2點（105半應修正為106年 1-6月）。</p> <p>25. 關於服務評價構面，報告書中第一評核項目服務滿意情形，建議在各項調查分析後，針對不滿</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
|    |            | <p>意的部分提出具體改善作為。</p> <p>26. 報告書第67頁下方圖表分析，建議可針對分析敘述項目，修改為更簡單清楚的表示方法，0%的部分可以刪除。</p> <p>27. 第68頁中間調查方式，應修正為通知本站全體同仁上網「填寫」。另外下方員工滿意度分析中，現有人力足以因應業務項目，不滿意度應修正為78.26%。</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
| 3  | 連江監理站      | <p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連江站人數雖少，但仍努力完成各項監理業務，實感不易。</li> <li>2. 貴站能結合在地特色，提供各種客製化的服務，值得嘉許。</li> <li>3. 本次考核強調連江站在地文化及特色，深具亮點。簡報設計深具巧思；且報告書版面、圖片呈現清楚。</li> <li>4. 貴站RWD網頁設計良好、Line@官方帳號親民便民服務，值得肯定。</li> <li>5. 依據地區特色，組成各式單一窗口，因應民眾需求與人力負擔。</li> <li>6. 偏鄉服務涵蓋強制責任險的代辦服務，可謂用心、貼心。</li> <li>7. 與其他機關互相進行電話測試，對電話接聽服務品質有所助益。</li> <li>8. 因應當地特性，規劃提供場地供租借練習，相較於放任於道路練習方式，更善盡管理責任。</li> <li>9. 代寄回「吊扣」駕照、牌照，係屬因應居民散居各處之便利措施。</li> <li>10. 貴站因應在地化特性，提供「到府服務(如：認知檢測、申設通信住址)」措施，相當用心。</li> <li>11. 貴站在高齡駕駛人認知檢測到府服務、新住民輔導考照一條龍服務、客製化友善便民服務(在家收件代辦強制險等)等特色服務方面，相當用心。</li> <li>12. 利用通訊軟體Line申辦汽燃費離島七折優惠，提供在地性客製化貼心服務，減少民眾往返監理機關之不便，保障車主權益。</li> <li>13. 親赴離島地區辦理偏鄉監理各項服務，減少民眾往返監理機關時間，設置自助無人櫃台，讓服</li> </ol> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>務更為便利快速。</p> <p>14. 除了維持連江地區不變的監理服務，更延伸對旅臺鄉親的照顧，透過旅臺同鄉會等社團協助發放宣導增設通訊地址提升相關通知送達率，線上申辦便民服務。</p> <p>15. 透過跨機關至馬祖郵局及國稅局進行標竿學習，精進服務品質。</p> <p>16. 道安宣導再進化，有別以往之宣導方式，針對在地特性以沙畫方式編製交通宣導影片「開心玩，小心騎」進行相關宣導，係屬創新手法，吸睛度十足。</p> <p>17. 服務滿意度調查以線上問卷QR Code方式調查節能減碳，值得肯定。</p> <p>18. 偏鄉服務滿意度調查滿意度達100%，表示該便民措施獲民眾肯定，可再加強推廣。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 簡報中有提到部份全國第一的項目，例如偏鄉服務的次數、汽燃費徵收等，建議可以提供更確切的數字，以加深委員印象。</p> <p>2. 建議報告及簡報內容用語應一致性，例如簡報中有自助無人櫃檯，也有無人自助櫃檯。應該是自助無人櫃檯。</p> <p>3. 書面資料量有些不足，建議可再豐富。</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要   |
|----|------------|---|
|    |            | <p>4. 書面資料內容有關「無人自助櫃檯」名稱正確應為「自助無人櫃檯」。</p> <p>5. 服務成效部分建議盡量以數據量化方式呈現或以故事說明方式包裝呈現。</p> <p>6. 跨機關標竿學習，吸取他機關經驗，讓機關服務品質更精進，惟對學習對象馬祖郵局及國稅局值得仿效學習之處，建請再補充說明。</p> <p>7. 創新服務部分，建議可組成創新小組重新檢視連江站現有優勢，提出更具地方特色之創新服務項目。</p> <p>8. 建議可與稅務局跨機關合作，一併宣導監理業務如汽燃費，另鼓勵民眾透過約定扣款繳納汽燃費，於汽燃費約定扣款申請書同時受理牌照稅約定扣款，並請稅務局的扣款申請書亦比照受理汽燃費，以達到一處收件雙重服務之便民效益。</p> <p>9. 建議應補充同仁熟稔各項業務訓練資料及資深人員指導新進人員部分資料、機關互相電話測試後續改善措施。</p> <p>10. 代辦強制責任險部分，須注意係提供貼心服務，如能成為業者與民眾間橋樑角色(如：以LINE方式確認投保人資料，事先協助辦妥投保)，更為合適。</p> <p>11. 針對偏鄉成長性較高與負成長業務，建議探究其形成原因，並以省人力(如：線上申辦)方式處理。</p> <p>12. 可多思考線上申辦項目的推廣(如：線上報名及查詢)與新增。</p> <p>13. 宣導影片或可剪接不同長度與主題，以利觀賞、運用。</p> <p>14. 統計表的重點呈現應再細緻化，勿粗糙以螢光筆隨意劃設。</p> |

| 編號 | 受考核機關或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>15. 相關措施應增加數據呈現(如：汽燃費繳納電話提醒、漂書站設置據點、考驗場開放供軍方考領軍照…等)，另部分措施應補充問卷調查統計與分析(如：考驗場開放練習、滿意度調查…等)。</p> <p>16. 簡報應注意時間掌控與重點呈現，且整體導覽流程時間掌握要加強。</p> <p>17. 於導覽站輔導新住民考照部分，報告書建議可適度說明新住民人數、類別及宣傳管道等。</p> <p>18. 服務量能部分主要係組織內部建立常態機制的介紹，建議可依行政院服務獎評核重點，說明貴站內部創新及簡政便民的機制、作業簡化作法、提案情形及採行率等。</p> <p>19. 簡報部分可呈現「開放參與」、「創新」、「全國首創」3部分或增加圖示表示。</p> <p>20. 問卷調查不滿意案件分析與改善情形建議再加強。</p> <p>21. 建議貴站開放創新作為可再加強。</p> |