

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所107年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎服務 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		
1	士林監理站	185.5	272.5	185	172	77	892	107.08.07
2	連江監理站	185	277.5	185	169.5	74	891	107.10.11
3	金門監理站	188.5	282.5	184.5	166.5	70	892	107.10.16
4	基隆監理站	188	286.5	185	169	70.5	899	107.11.06

附表二

交通部公路總局臺北市區監理所 107 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> <ul style="list-style-type: none"> (1) 士林站在安全駕駛教育推廣、假日考照服務及各國外賓參訪團特色服務，值得肯定。 (2) 親子交通安全教育館設置，讓民眾可以親自體驗，交通安全教育可以向下扎根，值得肯定。 (3) 公文處理時效，平均發文天數僅 1 天。 (4) 部份創新作為，例如協助行動不便者考照，以照片方式交代過程，值得效法。 (5) 單一櫃台服務成效卓越，有利人力調度。 (6) 親子交通安全教育館創新作為亮點。 (7) 自行車夏令營學員書寫感謝卡片及影片留言，感覺很溫馨。 (8) 簡化引擎或車架修復後變更檢驗作業程序，申請人檢附相關資料，逕為變更檢驗，免除會勘作業。 (9) 建置「引擎及車身號碼位置查詢資料庫」有效減少待檢車輛擁擠程度，提高工作效率及減少民眾等待時間。 (10) 開發線上申辦或跨平台通用服務及推動考照全網路預約，提供民眾隨時隨地皆可報名，方便又迅速。 (11) 成立安全駕駛教育中心，教導初學者正確的交通安全知識，表現可圈可點值得肯定，並獲多個國外及國內機構實境參訪與學習。 (12) 大型車環車錄影系統更新後，搭配使用智慧型手機錄影，解析度提升，使用輕巧

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>方便。</p> <p>(13) 105 年自行研究提案「機車筆試題庫相關研究」，將筆試考題結果每月挑檔研究分析，針對答錯率較高加強宣導，加深考生交通安全觀念。</p> <p>(14) 創新提案層次感非常鮮明，每年提案都有數據分析，其中 106 年起正式採用初考領電子問卷，節省紙本及人工統計時間，電子問卷達 92.06%。</p> <p>(15) 網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。</p> <p>(16) 政府資訊公開及監理表格下載皆有定時更新資料。</p> <p>(17) 站內各股每月定期交互檢核網站內容，確保網站正確性。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>(1) 簡報、各個導覽站等考核行程時間掌控請再注意。</p> <p>(2) 簡報內容除民眾回饋讚小卡片外，可增加民眾滿意說讚影片，加強服務評價好說服力。</p> <p>(3) 貴站的核心價值「我用心你安心，人車平安向前行」，除在簡報中呈現，建議可在考核場所適時露出。</p> <p>(4) 考核時站的特色業務及創新作為，依以前經驗是比較容易加分，建議整理 1 張 A4 資料，讓委員容易參閱。</p> <p>(5) 為民服務滿意度調查，針對滿意度下降部分如櫃檯等待時間等做進一步分析檢討，作為後續改善策進參考。</p> <p>(6) 貴站簡報整體呈現活潑，站長講解相當生動，惟建議加強績效數據方面之呈現。</p> <p>(7) 各導覽站需預留考核委員提問與體驗時間，並請預先準備各導覽項目執行成效與效益等說明，以利答覆委員提問。</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>(8) 今年度為首次採用電子化卷宗，貴站大致上製作精美，可見承辦人的用心，惟建議部分項目可多做說明加強。</p> <p>(9) 在機關業務現況簡介，報告書僅呈現核心策略，建議貴站明年報告書將核心價值定位並可與策略相呼應及串聯，以提升報告書完整性。</p> <p>(10) 建議除了參與腳踏自行車夏令營民眾留言小卡外，建議未來亦可加入參與其他站內活動民眾其他溫馨或趣味性的回饋評價，內容更強化更多元豐富，以增添服務評價構面質的呈現。</p> <p>(11) 建議貴站善用所內的FB粉絲團，不定期發布較具獨特性的主題或活動(如假日考照、機車安全防衛駕駛體驗、親子交通安全教育館舉辦活動、腳踏自行車安全騎乘暑期夏令營)來蒐集網路民眾意見的蒐集與民眾互動等，也可以增加露出行銷。</p> <p>(12) 內部員工士氣調查，士林站 81 人中僅有 66 人填答，建議可向同仁多加宣導，以確實調查員工士氣。</p> <p>(13) 導覽站多項創新或全國首創，建議善加包裝，以突顯其特色(如：親子交通安全教育館、考照自製影片、驗車科技化設備等)</p> <p>(14) 第 4 導覽站(檢驗線)位置目前設置於檢驗車道出口，考量車輛出入安全性，建議調整至其他合適位置。</p> <p>(15) 基礎服務內容相關數據，以 1 年或 2 年呈現，建議數據採一致性為宜。</p> <p>(16) 服務遞送構面中信用卡支付監理規費方面，建議可增加執行成效說明。</p> <p>(17) 各導覽點皆可清楚呈現士林站特色，惟建議戶外導覽點可考量天氣因素，如光線照射致螢幕畫面不清楚，調整展示位置。</p> <p>(18) 內部作業簡化：建議加列 kiss 網站平台及建置 line 群組，強化作業簡化項目。</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>(19) 簡政便民措施：建議加列汽機車筆路試網路報名，此項便民措施，為全國最早實施單位。</p> <p>(20) 第 64 頁錄製「英文版路考解說影片」：考量近年普通小型車考照增加道路考照及○車前檢查項目，缺字請補上「行」。</p> <p>(21) P10 服務即時性部分：建議可說明為了減少等候及處理時間所提供的措施，例如網站及現場顯示等候人數、監理早班車等。</p> <p>(22) P22 線上報名部分：人數及場次相較去年減少約 1/4，建議可增加說明減少原因或如何加強宣導以提升使用人次。</p> <p>(23) P26 電話禮貌部分：建議可提供測試詳細數據，例如測驗次數、分數等。</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	連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 貴站人數雖少，但仍努力完成各項監理業務，並能大力推動在地文化及特色，很有亮點，實感不易。 (2) 貴站能結合在地特色，提供各種客製化友善便民服務，例如高齡駕駛人認知測驗及代收代辦強制險到府服務、到府代收代辦強制險、代客沖洗證件照、電話通知汽燃費等貼心作為，值得嘉許。 (3) 新住民輔導考照一條龍服務及自製道考影片很貼心。 (4) 充分運用連江縣地方小、島民都是一家人的優勢，服務到位。 (5) 內部作業簡化：蒐集內部成員意見管道，成立5大小組，分工合作，檢討簡化作業。內容非常詳實，尤其建立Line@生活圈，辦理住址異動及旅台居民服務，申請相關異動，並經查證後辦理登記及寄發是為亮點。 (6) 服務精進機制：結合在地國中小，除在學校宣導外，另邀請學生蒞站參訪，達到宣導效益。5島4鄉以電話通知，拉近與民眾距離，使監理業務更親近人群。 (7) 網站採RWD設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。 (8) LINE@官方帳號利用免費額度定期傳送宣導訊息。 (9) LINE@官方帳號設定自動回應訊息，並即時回覆民眾。 (10) 新聞追蹤及重要施政主動發布部分，貴站皆積極辦理，值得讚許。 (11) 貴站全體僅10位同仁，僻處離島資源不足，卻能以「離島很遠服務很近」之願景理念，發展出一些創新的在地特色服務如： <ol style="list-style-type: none"> A. 新住民機車考照免煩惱 監理站講解授課一把罩 B. 自行車實地騎乘練習，機車考場活化使用 C. 臨櫃繳納監理規費，刷卡最速pay等，以相對少的人力及預算，卻仍服務到

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>位，值得稱許。建議貴站持續研發創新與強化精進，並研思將實際效益擴大化。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 貴站有電話提醒民眾繳汽燃費，未來如人力條件許可下，可增加電話通知民眾辦理定期檢驗，以減少 EIS 逾期檢驗之亮燈率。 (2) 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」。 (3) 客製化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處理。(例如：高齡駕駛人認知測驗到府服務、代客沖洗證件相片、到府代收代辦強制險等) (4) 運用電話通知的方法，不僅可以催繳汽車燃料使用費，亦可延伸至其他業務，有關電子繳款單、約定扣款等便民措施亦可以透過電話通知方式加以行銷宣導。 (5) 經查核貴站為民服務考核報告書中，在「服務績效-服務量能構面」項目下，貴站有附上 107 年度第 1、2 季(3 月、6 月份)的電話互測成績，但未附上第 3 季(9 月份)電話互測成績，或許是貴站疏忽了，請惠予補正。 (6) 可思考在服務精進機制加列：線上問卷調查、機車考場活化使用及監理規費刷卡，使內容更為充實。 (7) 建議 LINE@可考慮新增關鍵字自動回應功能，尚無人回應時可提供民眾更多相關資訊。 (8) 因應貴站有許多車輛「籍在人不在」之情形，建議可以將貴站的宣導訊息提供本所張貼 FB 或 LINE，以達更佳宣傳效力。 (9) 國發會在第 2 屆「政府服務獎」評獎作業補充說明，爾後參獎申請書改以 20 頁為

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>上限，建議報告內容應聚焦於機關核心業務，並發展契合民眾需求之創新增值服務為首要的評核重點。</p> <p>(10) 考核卷宗請依國發會規定，改以電子卷宗方式呈現。</p> <p>(11) 服務滿意情形項目，考驗場及代駕驗車滿意度調查，建議參考機關服務滿意度問卷方式，彙整問卷調查方式，並以表格呈現，俾利委員審視。</p> <p>(12) 意見回應項目，卷宗內資料建議增加處理民眾陳情案例及貴站精進作為。</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> <p>(1) 金門站在服務遞送面有提供許多在地化、客製化的服務，例如外師考照、高齡換照親自接送的服務等。</p> <p>(2) 能利用在地環境、文化及民情，結合公路監理業務，創造亮點，如高齡駕駛人換照部分，與當地衛生所合作，到府接送高齡者，及從台灣延聘師資至當地辦理大客車職業駕駛人定期訓練，免除其奔波之勞，值得嘉許。</p> <p>(3) 積極推動 e 化服務如：網路選牌、網路繳納汽燃費，簡化作業流程，節省民眾往返機關申請時間，值得肯定。總局為推動無紙化政策、節省印製費及郵資，汽燃費電子繳款單、約定扣款為未來推動重點，可能會訂定目標值，請金門站繼續協助推廣。</p> <p>(4) 貴站在為民服務方面，已經做到相當深入，尤其是今天的三場為民服務業務的短劇內容，真的很令人印象深刻，請繼續保持。</p> <p>(5) 檢驗流程圖像化、驗車諮詢服務小卡、自行印製檢驗法規宣導便條是為亮點。</p> <p>(6) 非常用心規畫導覽站介紹，可感受對民眾提供之貼心服務。</p> <p>(7) 網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。</p> <p>(8) 每月定期交互檢核網站內容，確保網站正確性。</p> <p>(9) 貴站 FB 粉絲專頁皆定期貼文，並主動分享其他單位相關通知或知識貼文。</p> <p>(10) 簡報內容豐富，輔以表格及圖形呈現，另站長簡報口條清晰。</p> <p>(11) 離島偏鄉服務 24 次 1179 人次、高齡駕駛人換照到府接送客製化服務，換照率達 53.94% 及辦理大客車職業駕駛人定期訓練 219 位，節省民眾交通及住宿費，值得肯定。</p> <p>(12) 驗車零距離、高齡換照行動接送服務及大客車職業駕駛人定期訓練等導覽站表現</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>生動活潑，達到宣導業務效果。</p> <p>(13) 106 年所公文績效管理考核，獲得轄站第 1 名，值得肯定。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>(1) 在跨機關業務執行部份，代檢廠服務窗口於報告中僅整理代驗車及代收交通違規罰鍰。建議可增加代收汽燃費、強制險罰鍰之績效，另可輔導代檢廠申請辦理換發行照之業務。</p> <p>(2) 信用卡繳納監理規費為總局目前重點項目之一，仍請金門站積極鼓吹民眾使用行動支付，加強執行成效。</p> <p>(3) 經查核貴站為民服務考核報告書中，在「服務績效-服務量能構面」項目下，貴站有提到機車初考領駕照問卷，可惜沒有詳述該問卷份數、可節省的紙張數即可減少的 CO2 數量，建議可以增加。</p> <p>(4) 服務精進機制可思考加入站務會議等元素。</p> <p>(5) 汽車考驗場各考試科目建議安全島加黑黃相間兩色油漆，有助於考驗員及應考人員位置辨識度極考驗過程安全性，以提升考驗過程服務精進之機制。</p> <p>(6) 網站新聞專區目前顯示為 0 篇，建議加強張貼新聞頻率。</p> <p>(7) 某些網頁（例如表格下載）更新日期仍停留在 105 年，建議仍需定期更新，以免民眾誤以為是過時未更新的內容。</p> <p>(8) 金門站偏鄉服務及高齡駕駛人換照接送等創新加值服務建議可以故事和拍攝影片包裝以感動人心。</p> <p>(9) 誇機關標竿學習她機關優點後，建議站上有那些業務可以再檢討精進改善。</p> <p>(10) 外部民眾、內部員工、及專案滿意度調查不滿意部分做進一步分析檢討，作為後</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>續改善策進參考。</p> <p>(11) 專案問卷調查部分，建議將代檢場問卷調查納入。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
4	基隆監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 基隆站的業務不管深度和廣度都是本所各轄站之最，業務推動在站長領導充分表現出同仁向心力及團隊精神。 (2) 簡報內容豐富，以圖表呈現讓委員快速掌握重點內容，主講人口條清晰流暢時間掌握佳。 (3) 創新部分，內視鏡結合手機上傳及服務績效呈現成果，如高齡駕駛人認知宣導及下鄉服務部分，於報告書簡報及導覽點皆有呈現，加深委員印象。 (4) 行動監理機車考照等偏鄉服務5場次338人，節省民眾往還交通，值得肯定。 (5) 結合民間資源推廣駕訓班交通宣導團，達到提升交通安全及宣導業務效果。 (6) 在寄發定檢通知單、燃料費通知單及信封上印刷APP及QRcode方便民眾下載，值得肯定。 (7) 與新北市裁決處跨機關合作裁罰道路交通管理處罰條例罰款，方便民眾值得肯定。 (8) 基隆站在電腦筆試考照系統中加入口述，透過軟體輔助，提供多種語言，以照顧不同族群需求，值得推廣。 (9) 為了照顧偏鄉地區的民眾，與各區區公所跨機關，提供機車考照服務及宣導交通安全等諸多關心到家的服務，值得嘉許。 (10) 基礎服務設施很貼心及完備(綠色行人專用道、機車考照練習區等)。 (11) 針對不同族群提供台、客、英、日、原住民等多種語言服務，提升服務品質。 (12) 友善便民服務(例如：高齡駕駛人認知測驗到府服務及瑞芳區銀髮族共餐等)。 (13) 貴站是全功能的監理站，民眾可以在基隆站完成全部監理業務，是為民服務的優勢

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(14) 車籍、汽燃費二合一，民眾不必抽 2 次號碼牌，節省民眾等候時間。</p> <p>(15) 在貢寮區公所設置無人自助櫃檯，提供偏遠地區多功能服務，使民眾免於舟車勞頓。</p> <p>(16) 針對特殊屬性機關團體到府驗車，節省車主與機關同仁時間與人力。</p> <p>(17) 貴站在為民服務方面，已經做到相當廣泛，櫃檯處前方的標示也相當明顯，請繼續保持。</p> <p>(18) 每月定期辦理早會、站務會議、點子王及年度自行研究報告均納入服務量能構面，分別表現出對內部作業簡化及服務精進機制的努力。</p> <p>(19) 積極依據簡政便民及工作簡化提案獎勵要點，集思廣義、腦力激盪，不斷發想創新點子。</p> <p>(20) 107 年度提報自行研究計畫 2 案，獲得總局審查同意研究，同仁付出上班以外時間研究，值得嘉許。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>(1) 基隆站可針對偏鄉服務等創新增值服務建議可以故事和拍攝影片包裝以感動人心，呈現民眾對我們讚許。</p> <p>(2) 明年為民服務建議增加跨機關標竿學習。</p> <p>(3) 滿意度調查中不滿意部分做進一步分析檢討，作為後續改善策進參考。</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) 為民服務書面報告書績效呈現，應統一以 107 年 1-6 月績效為基礎並和前年做比較。</p> <p>(5) 總局為提供更多元的服務，函請各機關透過多元管道收集車主手機號碼及電子郵件，建議可配合每月代檢場考核或相關時機加強宣導，以提高執行成效。</p> <p>(6) 注意導覽站動線，並請設置立牌說明主題、研究方法、成效等。</p> <p>(7) 高齡駕駛人制度到府服務部分，建議以溫馨故事或微電影方式包裝呈現。</p> <p>(8) 認知功能測驗室請依『高齡駕駛人認知功能測驗標準作業程序』規定辦理。</p> <p>(9) 在推動 e 化服務方面，建議可以在櫃台周邊張貼申請汽燃費電子繳款單 Qrcode，方便民眾直接掃描上網申請，推動執行成效。</p> <p>(10) 服務量能構面所提不多，應多著墨使內容充實。</p> <p>(11) 群組通報、道安宣導團、行動監理站、代檢廠平板電腦簽名、講習兼篩檢、科技驗車、檢驗車道加水加氣、假日門市及 FB 粉絲團…等等簡化及精進作為，可思考納入服務量能構面。</p> <p>(12) 機關業務簡介部分篇幅 12 頁過於冗長，建議精簡。績效報告書績效部分建議多以圖表格及數據量化顯示績效，並加入前一年度比較值。</p> <p>(13) 有關開放創新部份是依實際情形於各個構面呈現，建議 P3-P11，工作主軸之作法及成效部分(含創新創意)，和後面各個構面資料有重複情形，建議這裡可以表格方式呈現，簡略敘述標題或具體作為，並標註為創新創意或開放參與及頁數，更讓委員簡單明瞭看出服務亮點部分。</p> <p>(14) 報告書服務量能構面內部作業簡化部分，需列出供內部員工反映意見及改善作業流程管道種類。經提出並執行之簡化作業流程及開放創新有哪些項目並說明簡化作法並提供具體成效數據。</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) 報告書第 51 頁內部同仁滿意度調查部分，改列入服務評價之內部顧客滿意度。</p> <p>(16) 貴站在站長帶領之下及同仁積極努力把各項監理服務到位，值得稱許。惟績效報告書呈現屬今年度的創新作為較為缺乏，建議貴站持續依在地特色研發及創新亮點服務或客製化服務，並研思將實際效益擴大化，以強化貴站的特殊性。</p> <p>(17) 報告書各章節的開放創新服務撰寫方式，請參照國發會函頒的政府服務獎評獎實施計畫區分出『開放參與』及『創新性』。</p> <p>(18) 對於績效報告書的撰擬與呈現，建議應詳閱各構面的評核重點，以正確掌握內容安排與論述；服務績效 4 大構面篇幅建議依各評核項目配分比重分配，避免有些構面(例如基礎服務構面達 23 頁)論述過多，導致有些構面(例如服務量能構面僅有 3 頁)因篇幅過少導致內容薄弱或不完善的情況。</p> <p>(19) 建議貴站可至其他服務績優機關進行標竿學習，以深化服務量能；另外標竿學習參訪除列舉受參訪績優機關之優點外，建議加強敘明對照自身是否有可據以採行之處，及後續改善情形。</p> <p>(20) 服務量能--內部作業簡化部分，除提出機關成員之多元建議管道外，並須說明依據成員意見加以檢討後所做出的行政程序簡化，以及因此所減省的成本具體數據。此處報告書中提出內部同仁滿意度調查，且似與程序簡化及減省機關成本無關，建議應詳閱各構面的評核重點，以正確掌握內容安排與論述。</p> <p>(21) 服務量能-服務精進機制部分，應表述組織內部自行建立的常態性運作機制，以及此機制運作情形、創新提案情形及採行率(由上而下領導推動的概念)。此處報告書提出運作機制及運作情形係為配合上級機關要求(總局自行研究及創新提案制度)所做提案，對於自身原始提案情形及審核機制，以及除提報上級機關以外，是否還有其他貴站內部所採行的提案均無說明，請再完整陳述。</p>

