

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所 110 年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核單位名稱	考評項目成績			總分	考核年月
		為民服務策略及效益 報告書(60分)	數位增值服務 (20分)	顧客優質服務 (20分)		
1	士林監理站	54.4	16.5	14.7	85.6	110.10.20
2	基隆監理站	54.3	15.9	14.3	84.5	110.10.29
3	金門監理站	54.6	15.2	15	84.8	110.10.22
4	連江監理站	--	--	--	--	本年參加總局為民服務考核爰免評

交通部公路總局臺北市區監理所 110 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	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"> 1. 汽車考驗場廣闊，花木植栽整理有序，提供優質之環境予考生。 2. 安駕中心課程透過線上報名方式，使課程及報名資訊一目了然，除民眾可方便查詢報名情形，也減少安駕中心電話接聽量。 3. 安駕中心是士林監理站的一大特點，推動交通安全教育不遺餘力，教育對象包含從小到大各年齡層，因地點靠近兒童新樂園故設立的親子交通安全教育館，吸引親子順道遊歷，讓士林監理站不再是嚴肅的監理機關，而是寓教於樂的場域。 4. 安駕中心從 97 年成立迄今，於歷年推動多場安駕活動，亦有新創精進作為，如種子教官培訓、外送員騎乘安全講習等。 5. 未來努力方向，像影像判決辨識系統及智慧自動丈量長、寬、高系統均可做為以後減少人員之工作及疑義，另 VR 虛擬實境亦可作為增加學習之有趣性，很值得推廣。 6. 近年來隨著電子商務及網路科技發達，各種外送平台蓬勃發展，致生大量從事機車運送服務之外送員，相對地，道路交通違規及事故風險隨之升高，從報告書資料顯示北市列管外送員平均每月受傷人數122人即可得知。為強化機車外送員之交通安全意識，士林監理站特邀請「財團法人山葉機車安全駕駛文教基金會」專業講師至站上進行學科及術科的交通安全教育訓練，不僅是項創新作為，該訓練對交通違規及事故之降低亦有助益，

士林監理站為道路交通安全的把關及用心值得肯定。

7. 一般民眾普遍認為騎上機車並且催動油門就是會騎機車了，實則不然，騎乘機車除對標誌、標線及號誌應有足夠的認識，對於行駛道路的突發狀況亦應具備處理智能，士林監理站透過校園的巡迴宣導，讓學生在騎機車上路前強化防禦駕駛的概念。另士林監理站為了提升初次考領機車駕照年輕族群的交通安全常識觀念及駕駛水準，採行與大專院校合作的模式，舉辦機車成年禮活動，提供學員正確安全的騎車知識，並現場核發駕照，讓學員有別於一般人的考照體驗。士林監理站以上作為除讓年輕學子建立正確的駕駛騎乘觀念，對於青少年族群騎乘機車的高事故比例相信會生改善效果，值得讚許。
8. 利用科技結合交通安全及監理服務的作為，如：自行車 VR 虛擬實境、機車路考擺頭偵測系統、自動偵測丈量長及寬系統、車輛燈光自動檢查系統等，在數位創新服務面向更上層樓。
9. 報告之色彩多樣、插圖可愛，且有大量照片與圖表，內容豐富易讀。
10. 不定期提素材供本所FB粉絲專頁張貼各項活動照片內容，向民眾宣導各項交通安全資訊。
11. 駕照登記書整理良好。
12. 櫃檯人員態度優良。

建議改進事項：

1. 站房實施耐震補強工程，噪音灰塵影響同仁及洽公民眾，請加強勞安以確保人員安全。
2. 第1頁表1中，自行車平均每月受傷數13,870人等數字建議檢視正確性。

3. 有關社群媒體行銷及經營，建議將新聞稿及臉書貼文的主題、觸及人數、互動人數等列表，以顯示宣導成效。
4. 對於教育方式引進資訊科技如增加虛擬實境部分，建議可增加篇幅說明。
5. 有關第肆章未來努力方向中所提導入車輛燈光自動檢查系統、自動偵測丈量長及寬系統，與交通安全宣導主題似有不符，建議可再思考安駕未來的努力方向。
6. 機車駕照制度改革，只有針對總局發布新聞稿、增加場次及改革時間做說明，但沒寫原因或成效，感覺不知為什麼改革，只知配合改革，士林監理站增加了幾個場次，說服力不夠。
7. 交通安全宣導場次所放的照片，建議能強化宣導貴站所做之努力。
8. 報告書第1頁轄區介紹及業務現況內容，其中右方圖示轄管行政區汽車數量為420,433台（係機車263,146台的近1.6倍），該汽車數量是否誤植，建請確認。
9. 報告書第4頁，圖5「腳踏自行車安全騎」表頭應置於圖之下方。
10. 報告書第7頁提及與財團法人山葉機車安全駕駛文教基金會「官民合作」等字眼，疑有官僚氣息，為增進親民感，建議可用「公私協力」字眼呈現。
11. 報告書第9頁提及，109年30日內死亡之交通事故共3,000人等訊息，該統計數據係涵括全國或某特定區域？建議敘明，以充分呈現交通事故的比例意義。
12. 報告書內容圖文並茂、相當豐富，惟整體而言，可再收斂，以生聚焦亮點效果。例如：第2頁（一）提供線上申辦或跨平台通用服務一節，係屬安駕開設課程之服務取得方式，建議刪除，俾使安全駕駛教育中心的服務項目對應圖1所示進行有層次且聚焦之呈現。
13. 第II頁機關組織圖僅有第三股及安駕中心部分，與名稱不相符，建議將士林監理站完

		<p>整組織繪入，但強化第三股及安駕中心部分，淡化其他單位，較能凸顯重點並明確化脈絡。</p> <p>14. 建議圖表之編碼可參照章節例如表1可改為表1-2-1，較為清楚明瞭。</p> <p>15. 圖 3 內文「從 20 人場次至 200 人場次，安駕中心均開班授課，…」建議修改為「無論僅有 20 人場次或多達 200 人場次，安駕中心均開班授課，…」語意較為清楚通順。</p>
2	基隆監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆監理站站房實施外牆拉皮及耐震補強等工程，造成站房空間狹小、噪音及灰塵等，影響同仁為民服務品質，惟該站能克服萬難，仍不減服務之熱誠，認真做好交付之任務，誠難可貴。 2. 報告中整理許多溫馨小故事、及民眾回饋心聲，使讀者倍感溫馨，並可感受基隆監理站的用心。 3. 有關次構面數位加值服務-社群媒體行銷及經營，資料整理詳實。 4. 簡報內容豐富，與主題相結合結構完整。 5. 基隆監理站 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。 6. 為民服務報告書有大量圖片及表格，豐富易讀。 7. 簡報搭配影片播放，以生動方式呈現相關為民服務成果 8. 報告書主題明確，在「社會關懷」的主軸基礎下，打造「用路人的關懷」、「弱勢族群的關懷」、「偏鄉族群的關懷」等3大面向服務，整體結構分明。 9. 報告書內容多樣豐富且生動。 10. 駕照櫃檯服務人員態度良好。

11. 機車考驗人員在考驗前，會在考驗場圖示前，先將考場規則向考生詳細說明，並在考驗通過後，利用麥克風通知考生領照地點，服務相當到位，請繼續保持。

建議改進事項：

1. 基隆監理站圍牆內側之大型樹，因整排已枯死，造成枯刁之現象，實有礙機關之形象，建請改善。
2. 第 12 頁違規成長比較圖之圖表顯示方式易讓讀者誤認 108 及 109 年臨檢數及舉發違規數成長 2 倍，建議調整圖表呈現方式。
3. 簡報以在地化的關懷、全方位的守護為主題，建議可以結合基隆監理站的特色或創新做說明，否則易讓人認為均為例行性工作。
4. 有關為民服務報告書，呈現方式為羅列各項為民服務項目，較分散無統一之核心脈絡，建議可針對一至兩個亮點或主題呈現。
5. 簡報影片建議可設定循環播放，使簡報者可專心報告，不需持續手動點選播放。
6. 報告書第5頁2.銀髮族群：護老行動-體貼關懷多一點、意外遺憾少一點的文字敘述內容，與第6頁的一站式換照服務、駐點醫院、銀髮族關懷列車、防禦交通安全行等內容，欠缺對應式的連結。
7. 報告書第3頁雖透過表一呈現「基隆市近5年道路交通事故件數及死傷人數」，建議對於死傷人數可進一步以年齡進行分析比例，以強化對各族群（如：學生、銀髮族等）關懷作為之必要性。

		<p>8. 經查基隆市有 3 所大專院校：國立臺灣海洋大學、崇右學校財團法人崇右影藝科技大學、經國管理暨健康學院等，因大一新生初領機車駕照者眾，騎車經驗較為欠缺，建議未來學生族群的關懷作為可納入大一學子，並進入大專院校校園辦理機車安全駕駛相關宣導事宜，以建立學生良好正確的騎乘機車觀念。</p>
3	金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站場寬敞整齊清潔，指標清楚。 2. 書面報告架構完整、內容豐富，簡報內容言簡意賅、生動多元，非常用心。 3. 專案團隊分工清楚，充分發揮組織效能。 4. 駕駛人及與教練回訓部分，核派講師至金門，可有效讓在地人減少花費時間及金錢。 5. 報告書主題明確，在「監理外送員」的主軸基礎下，打造「烈嶼鄉行動監理服務」、「高齡駕駛人關懷服務」、「駕駛人與教練在地回訓」、「道安扎根深入各級校園」、「不在籍訊息不漏接服務」及「防疫紓困即時貼心服務」等6大面向服務，整體結構分明。 6. 報告書內容圖文並茂，豐富且生動。 7. 報告書編排極有層次，有聚焦效果。 8. 數位創新的服務內容，如：刻製行照免定換印章、印製監理服務 APP 貼紙貼於行照護套等，對民眾而言，是項貼心有感的服務，站上的用心值得讚許。 9. 為民服務報告書清楚呈現金門監理站各項為民服務項目，並扣緊社會關懷服務主題，脈絡清晰易於了解。 10. 金門監理站 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。 11. 金門監理站官網採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並於首頁呈現民眾最需要

的服務項目。

12. 駕照登記書整理良好。

13. 櫃檯人員態度優良，考驗、檢驗人員專業度尚佳。

建議改進事項：

1. 汽車考驗場，車道線已修正，惟舊線仍清晰存在，易造成混淆及民眾誤解。
2. 主題為監理外送員，惟並未強調與其關係，建議應加強。
3. 創新部分建議可再多強調，並搭配照片說明。
4. 報告書第12頁（一）緣起內容提及金門大學學生4,131人，惟同頁「金門縣學生事故死傷人數統計表」中卻顯示4,213人，兩者有所不一，建議釐清。
5. 前開統計表中，「108年與109年比較」一欄，建議修正為「109年與108年比較」，以正確呈現基準數（108年）、比較數（109年）。
6. 報告書第14頁（三）執行效益提及金門大學109年事故死傷人數較108年降低4.69%，充分呈現站上深入金門地區大學校園進行道安宣導講習的成效。惟對比第12頁「金門縣學生事故死傷人數統計表」，國中、高中職109年事故死傷人數卻較108年上升55.88%，建議可補充敘明其上升原因，以免該上升數字模糊了站上對大學學子道安扎根的執行效益。
7. 因報告書專案名稱為「監理外送員」，有關第19頁（五）執行成效，其中輔導運輸業3家公會辦理轉型培訓一節，倘有「前往」公會進行輔導，建議可予彰顯，以呼應專案主題。

		<p>8. 有關為民服務報告書，圖片解析度差，放大會模糊，建議改善；另外圖表皆未編碼，建議編碼以利閱讀。</p> <p>9. 有關為民服務報告書之各項量化效益，呈現的是108至110年5月之統計總數，建議呈現平均每年之數據較具有意義。</p> <p>10. 有關金門監理站 FB 粉絲專頁張貼之重要訊息如颱風停班訊息，未同步於金門監理站官網最新消息張貼，建議改善。</p>
--	--	--