

公路總局 111 年度為民服務定期考核結果統計表

編號	受考核機關 或單位名稱	評分項目			得分 合計 100 分	名次
		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	高市所	52.05	16.50	17.47	86.02	2
2	旗山站	52.67	16.70	17.09	86.46	1
3	高雄所	51.23	15.80	17.18	84.21	4
4	新竹所	49.93	15.40	17.07	82.40	13
5	新竹市站	49.81	16.27	16.87	82.95	11
6	嘉義所	49.92	16.27	17.18	83.37	7
7	臺南站	49.29	16.67	16.92	82.88	12
8	北市所	50.41	15.50	17.32	83.23	8
9	士林站	50.18	16.28	16.73	83.19	9
10	南投站	52.05	16.19	17.43	85.67	3
11	公訓所	49.33	17.03	16.73	83.09	10
12	臺北所	51.08	15.83	16.78	83.69	5
13	蘆洲站	50.62	15.85	17.04	83.51	6

公路總局 111 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	高市所	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高市所能因應科技服務導向的趨勢，構思創新加值的服務作為，以改善業務效率，給予肯定。</li> <li>1. 監理小幫手經由訊息溝通軟體，主動推播監理業務相關訊息，且提供線上申辦業務預約及智能諮詢功能，針對民眾常見疑問提供即時回饋，提升機關滿意度。</li> <li>2. 利用 AI 人工智慧技術精進監理業務之推動，提升服務效能，是值得肯定的創新作為。</li> <li>3. 報告書服務內容簡潔明確，直接點出專案核心重點，且與推動成效扣合度高。</li> <li>4. 註銷王牌追捕手專案透過跨機關協調，取得交通局同意，直接將註銷車號清單匯入交通局停管系統，在收費員開出停車繳費單的同時，就可以去自動碰檔比對，是非常棒的行政流程改造。</li> <li>5. 導入公廁智慧化管理，包括人流感測、異味感測器、設立 QR-CODE 及獨立通報電話，於民眾反映時可迅速因應處理，給予肯定。</li> <li>6. 有別於其他所站提供進一步貼心洽公設施，包括胎壓檢測及充氣設備、電動機車電池交換站及投幣自動快照區等，給予肯定。</li> <li>7. 專案主題為自行開發系統，利用自有資源，無需經費。</li> <li>8. 專案主題持續及擴散性看好，有機會推廣至各所站運用。</li> <li>9. 現場不需準備書面資料，將相關資料預轉成電子檔備用，達節能減碳效益，再透過同仁</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>清楚解說，非常用心。</p> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關註銷號牌收繳作業，建議可於取牌通知單上增加貴所監理小幫手 QR-CODE，讓民眾掃描詢問後續辦理程序。未來可再思考監理服務網、官網、臉書及監理小幫手的功能整合或連結。</li> <li>1. 高市所創新服務系統皆由同仁自行研發，除了磨練同仁技術能力、節省成本且精進監理業務，值得肯定，另自行開發之程式應留意相關資安規範，如原碼檢測、弱點掃描等。</li> <li>2. 監理小幫手之功能雖提供民眾可更為便利辦理各項業務，但在整體績效統計如：提問次數、提問符合次數、正確率、預約數等均自 109 年起有逐年下降之趨勢，建議應瞭解原因設法改善。</li> <li>3. 對於各項申訴及反映管道等皆有回應處理及改善作為，惟對於 Google 評論多數沒回應或較晚回應，建議仍應適時回應，善用網路溝通環境。</li> <li>4. 各項滿意度調查之滿意程度統計範圍，不應包含「普通」這個中立選項；另 110 年無「普通」選項，故與 110 年比較基礎不同，建議不予比較。</li> <li>5. 電話禮貌測試總機人員未能清楚報名單位及業務單位同仁應答語速過快，建議注意改善。</li> <li>6. 報告書就註銷王牌追捕手專案部分，僅呈現量化成效，例如節省通報時間、節省出勤時間及人力成本等，對於現場如何執行以及民眾端如何處理後續均無著墨，須等實地考核時才能獲得解說了解，較為美中不足。</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. 建議報告書「未來努力方向」可以寫出具體目標。</p> <p>8. 參獎項目為創新數位服務，專案的提出都是針對電子科技的創新感覺較為冰冷，註銷王牌追捕手及智能全能小幫手，建議在績效報告的寫法注入溫度，用比較感性的手法撰寫，可以將起心動念的緣由利用影片或故事來表達。</p> <p>1. 註銷王牌追捕手缺乏歷年成效的數據及比較，建議在書面資料內利用 QR-CODE 方式呈現。另智能全能小幫手，建議可以針對特定的族群，如外籍配偶、外籍移工的語言(越南語、印尼語、泰語…等)，做特殊的分類服務，與總局的智能小鹿做區隔。</p> <p>2. 公路人粉絲專業貴所 11101-11106 提供 35 則，僅 2 則獲選，建議再努力。</p>
2	旗山站	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 原民區、偏鄉地廣人稀，服務民眾不易，監理公事包頗具創意。因應地方特性，透過當地公所代收申辦案件，並由專人定時回收，並於辦理完成後再主動送至該區公所通知民眾領回，降低民眾交通不便之苦，值得肯定。</p> <p>2. 旗山站服務區域多為原鄉，關懷主題有貼近民眾需求，報告書架構清楚，且於櫃檯桌上設有相關服務 QR-CODE 供民眾掃描。</p> <p>3. 透過實地走訪及確認民眾需求，開設 25 條幸福小黃路線，俾利民眾搭乘，並持續精進路線規劃及跨機關合作，達到三贏之效。</p> <p>4. 偏鄉機車汽燃費徵收率要達到 70%，旗山站使用了很多方法，也如預期達成目標，值得嘉許。</p> <p>5. 導覽各站同仁解說清楚，有助更瞭解各項服務內容，且轄站現有人力極少，卻展現出對</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>偏鄉地區服務的熱誠與努力，值得嘉許。</p> <p>6. 報告書專案主題架構非常清楚有條理，在每個服務作為最後都有明確對應及敘明執行效益，明顯較往年進步。</p> <p>7. 民眾洽公設施提供有別於其他所站的貼心服務，如監理公事包送件(幸福小黃)司機專用車位、胎壓檢測及充氣設備、投幣自動快照區、WIFI 免費上網及爭取增設 5G 基地台等，值得稱許。</p> <p>8. 戶外環境及檢驗線一帶充分綠美化且明亮乾淨。</p> <p>9. 整合「監理偏遠視訊櫃檯」與「監理公事包」提供溫馨服務，節省民眾洽公時間。</p> <p>10. 民眾給貴站 FB 網路評價為 4.2 顆星，評價如此高，要超過 4 顆星難能可貴，值得嘉許，惟評論未回應，需再改進。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 推高齡換照時，可同時行銷幸福小黃，或是了解民眾所需的運具服務，讓高齡民眾更有意願繳回駕照。</p> <p>2. 有關幸福小黃 2.0 部份，其效益部份並無呈現，建議應就實施前予以比較，並視成果評估是否推廣至其餘偏鄉。</p> <p>3. 電話禮貌測試結果，總機同仁接話速度雖快，但沒有依規定完整回答，轉接電話亦沒有說明將轉接之分機，建議可再改善。另總機人員接話應答應時第一時間應避免說「喂」，建議應直接報明單位名稱並說您好，對於民眾所詢事項並應儘可能主動詳細說明完整。</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. Google 評論都沒回應，建議仍應適時回應，善用網路溝通環境。</p> <p>5. 各項滿意度調查之滿意程度統計範圍，不應包含「普通」這個中立選項；另 110 年無「普通」選項，故與 110 年比較基礎不同，建議不予比較。</p> <p>6. 專案服務內容含括 4 大服務項目，每個項目不管是服務內容的作法、過程，或是效益分析等，限於 20 頁篇幅大概都僅有重點式呈現，細節部分較不完整，例如，美濃幸福小黃 2.0 的推動，僅敘述去拜訪地方了解需求、進一步盤點路線，對於 2.0 具體跟原來有哪些更彈性、更在地化的不同則無著墨。將來如果有往上參獎，素材部分建議加以取捨或調整。</p> <p>7. 報告書所列出之公私協力單位(皇冠公司、台糖等)無具體敘明其在專案中所扮演角色或功能。</p> <p>8. 成果訪視時間超時，宜掌控時間。</p> <p>9. 報告書的未來努力不夠具體，且無法前後呼應。版面的編排較為嚴謹，欠缺活潑性，可多利用顏色及區塊，簡報可用影片或感人故事等方式包裝，觸動委員內心的柔軟。</p> <p>10. 原鄉及偏鄉的界定不易，一般民眾不易了解，貴站主打幸福小黃美濃 GO，美濃非偏鄉亦不是原鄉，與參獎項目服務偏鄉大邁進是否相符？</p>
3	高雄所	<p><b>優點:</b></p> <p>1. 幸福巴士從規劃到探勘，再到整合資源，居間協調不易，使原民區、偏鄉有更完整的服務。轄區原鄉比例高，高齡者及弱勢民眾多，貴所積極推動幸福巴士，從民眾及資源等角度，因地制宜，調整車輛、路線及服務方式，設計屬於適合每個鄉鎮的運輸服務，成</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>效良好。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 肯定高雄所推動幸福巴士專案的努力，由報告書、簡報到展點介紹，且官網也有設置專區，能感受到高雄所對偏鄉的用心關懷。</li> <li>3. 高雄所官網設置幸福巴士專區很棒，另今(111)年網路柯南競賽個人獎前兩名皆為高雄所同仁，感謝同仁積極參與。</li> <li>4. 報告書內容有聚焦於主題，另以不同的小故事方式呈現，輔以 QR-CODE 影片連結，提升報告書的可看性，再加上導覽站播放的影片及感性的旁白，更增添本專案感動元素及溫度。</li> <li>5. 對於「110 年民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」結果有關所本部及轄站之各項待改進事項，於所務會議列管並積極檢討改善，非常用心，值得嘉許。</li> <li>6. 訂有「高雄區監理所提升電話禮貌服務禮儀計畫」，明訂實施方式、教育訓練及獎懲規定，甚為周延並落實辦理，同時在總局最近幾季的電話禮貌測試亦多名列前茅，值得稱許，惟無提供各單位自行於早會或相關會議中辦理電話禮貌教育訓練之佐證資料，較為可惜。</li> <li>7. 公路人粉絲專頁 111 年 1 月至 6 月所站提供監理資訊共 35 則，獲刊登 12 則，刊登率非常高，值得其他所站學習，另 FB 粉絲獲 4.0 顆星值得肯定，請持續努力。</li> </ol> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於多個偏鄉闢駛幸福巴士，惟後續如何提升使用量及服務品質，讓資源有效利用的做法，此為重要課題，未於報告書中呈現。</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>2. 若一般民眾可搭乘幸福巴士，建議可以與縣政府加強合作，例如合作推廣農產品及觀光，將人潮帶進偏鄉。</p> <p>3. 報告書 P18(二)公共運輸涵蓋率 91.31% (成長 3.86%)，兩個百分比的比較應稱為增減百分點(成長 3.86 個百分點)，建議應以正確單位表達。</p> <p>4. 貴所官網針對到所洽辦業務民眾之「為民服務整體滿意度調查」結果，不滿意度達 12%且較前一年度上升，建議增加於服務窗口現場即時進行民眾滿意度調查，若無法建置觸控式螢幕，亦可以提供 QR-CODE 問卷方式處理，較能廣泛客觀收集民眾洽公感受並讓其不滿情緒即時獲得表達機會，避免事後至官網填寫問卷表達不滿，影響機關形象。</p> <p>5. 報告書受限於 20 頁篇幅卻一次包進 9 個幸福巴士通車案例，導致各案發揮空間受限且難以聚焦，亦造成許多案例說明僅能是蜻蜓點水，看不到過程與故事性，較為可惜。</p> <p>6. 報告書以服務客群做分類陳述，每個服務客群又有重疊，導致執行效益和服務內容的關聯度不易呈現，建議再審視亮點轉換成其他包裝方式，另執行效益建議用量化方式呈現。</p> <p>7. 績效報告部分以簡報方式呈現，惟字型種類繁多、文字大小不一，加上部分文字太小不易閱讀，建議仍應依參獎申請書規定之體例格式撰寫，另簡報可穿插影片的方式(建議由故事主角現身說法分享)，會感覺更吸睛更令人感動。</p>
4	新竹所	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 虎口防撞手遊 APP 及熊安全外送員 APP，寓教於樂，具潛移默化之功效。</p> <p>2. 進入校園媒合機車駕訓，積極辦理，成效佳。</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>3. 於監理所提供便利商店服務，實為一大創舉，充分利用地理空間，同時給予民眾和同仁方便。</p> <p>4. 將道安宣講結合「多媒體互動遊戲」，透過模擬道路危險情境，使用數位裝置即可將交通安全觀念轉化為民眾接受度更高的遊戲形式，學習交通安全知識，提升路口危險意識。</p> <p>5. 今年總局所舉辦的網路柯南競賽，各區監理所官網的成績，新竹所官網錯誤筆數最少，表現最佳。</p> <p>6. 報告書簡潔好閱讀，圖表照片呈現得宜，服務內容也很有邏輯性，惟推動成效著墨較少且可持續性及擴散應用均無陳述。</p> <p>7. 專案報告書內容鋪排很有邏輯跟對應性，使閱讀者可以很迅速地掌握到重點，並能就專案的各個策略分別說明所使用經費，值得肯定，惟「推動成效」(包括效益及影響、可持續性、擴散應用)論述不足，建議加強。</p> <p>8. 訂有「新竹區監理所全面推動電話禮貌服務執行基準」來提升為民服務品質，並納入獎懲標準激勵同仁(記優缺點做為年終考績參考)，為其他所站中罕見，值得肯定。</p> <p>9. 主題致力於道路交通安全，且榮獲金安獎五金殊榮。</p> <p>10. 超商進駐，為監理單位創舉，有效整併資源，減少開銷。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 車輛貨物裝載手冊在 109 年就編印完成，在報告書未見推動成效說明，其他服務作為的成效亦未明確展現。所提服務作為較分散，服務族群也不同，且沒有主題性。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 有關車輛貨物裝載手冊，其所拍攝的影片可上傳到總局官網及粉絲專頁，以利行銷。另針對業者或公會進行座談會時，亦可聽取業者的看法，以利手冊後續編修與影片之製作。</li> <li>3. 針對「機車變換車道」及「機車左轉彎」編訂影片教材，建議可提供給臺北所機車危險感平台之影片製作參考。</li> <li>4. 封面無參獎名稱，建議納入較明確清楚，並加強專案之效益論述。</li> <li>5. 官網置放統計資料目前是連結交通部統計查詢網，惟該網站有關公路相關資訊並不多，建議改以連結本局統計查詢網。</li> <li>6. 「車輛貨物裝載指引手冊」在 109 年 11 月編印完成迄今已 1 年半，除了目前已達破萬次的下載以外，報告書對於推動成效並無說明，建議可以嘗試就今年上半年 1-6 月與 109 年同期，也就是手冊編印完成前，國道散落物做掉落件數及掉落物品的種類加以分析比較件數是否減少及不同種類的掉落物各別件數增減情況，以檢核本手冊之實際成效，並納入日後編修參考。</li> <li>7. 訂有「交通部公路總局新竹區監理所暨轄站辦公環境整潔競賽計畫」每年辦理 1-2 次交叉考核，並有獎懲機制(檢討報告或嘉獎)，值得肯定。建議除了每年 1-2 次的定期考核之外，能夠訂定專人日常巡檢機制，做到對環境維護之即時改善。另競賽計畫之檢查項目，建議新增哺乳室及停車場。</li> <li>8. 報告書寫法問題剖析及推動成效部分較沒有前後呼應。</li> <li>9. 成果訪視時間超時，宜掌控時間。</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>10. 車輛貨物裝載手冊未來發展成教育訓練平台，建議該平台可以結合防詐騙宣導。</p> <p>11. 首創 OK 便利商店，取代公庫，窗口收費如何處理？</p> <p>12. 數位媒體行銷，Google 評論只有 3.6 顆星，還有成長空間，請持續努力。</p> <p>13. 公路人粉絲專頁，貴所今年僅獲 4 則的刊登，刊登率請再加強。</p> <p>14. 參展項目是社會關懷服務項目，但在績效報告書內未見有 slogan 或主軸，感覺對願景部分未延伸。針對績效報告可行性、持續性、擴散性的應用部分，建議報告書內容應再加強精進。</p> <p>15. 虎口防撞手遊 APP 效益及熊平安部分，應再納入績效報告內。</p>
5	新竹市站	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 一站式報廢服務非常便民。</p> <p>2. 主動出擊至學校辦理相關交通安全宣導及媒合機車駕訓。</p> <p>3. 首創以 UberEats 外送員為辦理教育訓練目標族群，並藉由與外送平台之合作，強化外送員安全駕駛觀念值得讚許。</p> <p>4. 首創公私協力跨機關主動聯合新竹市警察局交通隊、安全駕駛文教基金會及轄內駕訓班聯合辦理「安心騎士」訓練專案，以「安全把關、防禦駕駛」作為核心價值擬定策略，教導機車駕駛人如何正確的騎乘機車，落實路權觀念。</p> <p>5. 「模擬 1:1 路口實境體驗」讓用路人實地體驗，可強化交通安全觀念，值得肯定。</p> <p>6. 報告書整體架構有掌握到評核重點，第二章的服務內容與後面第三章的推動成效也有分別對應到，所使用的篇幅亦扣合 4 大評核重點的配分比重。惟部分服務作為內容錯置於</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>推動成效(例 P. 7-10 創新性、事故分析、擴充訓練對象等等應為服務內容)，較為可惜。</p> <p>7. 以民眾使用的角度，去全面檢視與更新或增設站內及站外的導引標誌並加註英文標示，符合目前雙語化洽公環境的政策；照明設備也全面更換為 LED 燈管，使洽公環境更為明亮，值得肯定。</p> <p>8. 外送員訓練部分已有向各所簡報推廣，並至南訓參與教材撰寫。</p> <p>9. 充分團隊熱情，有限人力之下也能營造團隊士氣。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 成效分析說明資料與專案推動期間未能對應。</p> <p>2. 各項推動績效的統計分析相對較少，如 UberEats 外送員道路安全駕駛訓練及「安心騎士」訓練專案」並無明顯之績效比較與分析，建議後續再予精進。</p> <p>3. 透過轄區學校媒合學生參加校園駕訓辦理情形表，僅見各學校辦理期程，建議可將參加人數或通過取得駕照的比例列入。</p> <p>4. 報告書之服務內容與推動成效部分敘述重複，建議可予以整併，將重點放在加強效益的論述，並可增加量化數據及質化元素，如服務對象的心得回饋，以增加報告書的溫度。</p> <p>5. 書面資料 P. 8 滿意度調查結果誤以圓餅圖呈現，圓餅圖是為顯示各項目占總體的百分比，故各組成百分比加總要等於 100，但滿意度調查各個問項都是獨立的，建議使用統計圖時要審慎，並可改以長條圖或統計表呈現。</p> <p>6. 安心騎士專案有關外送員肇事件數，在 P. 13 推動成效比較統計表，顯示區間為 109 年-</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>110年，但本專案起訖期間為109年7月-111年6月，建議統計區間配合專案起訖期間調整為108年7月-111年6月，才能對照專案執行前後的效益。</p> <p>7. 「向下扎根加強機車駕訓教育」，P.6 推動機車駕訓當中有一環是「學科駕訓進校園」，其與行之有年之校園交通安全宣導內容有何不同處建議具體說明。</p> <p>8. 報告書 P.16 機車駕訓的成效，有參加駕訓的人跟沒參加駕訓的人的違規率及肇事率數據的比較，挑檔區間是 108.5.1-110.12.31，建議應扣合專案的起訖日期，專案從 109年7月才開始，以 108年跟 109年上半年的數據來佐證推廣成效甚不合理。另建議除百分比對照外，建議註明實際參與人數，並補充有參加機車駕訓跟沒參加駕訓的考生中，通過率的比較，以作為駕訓成效之佐證。</p> <p>9. 報告書 P.17 說明今年透過學校媒合提供學生校園駕訓考照服務，同時也規劃了各個學校一直到年底預計辦理「校園駕訓」的期程，有關在新竹客運駕訓班為中華大學的學生辦理一條龍考照服務，7人考取一節，建議補充說明，共有多少學生參加？通過率為多少？以利了解成效。</p> <p>10. 民眾電話洽詢業務經總機值機同仁轉接業務單位後，建議注意業務單位同仁有無接聽，如無接聽應即刻接回再轉其他分機，業務單位同仁並應落實電話代接，以免造成機關負面形象。</p> <p>11. 部分成果訪視內容非報告書內容，且成果訪視時間超時，宜掌控時間。</p> <p>12. 報告書寫法，「推動成效」、「未來努力方向」部分文字宜調整位置，並應前後關係之論述。</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>13. 績效報告書撰寫部分，多利用圖表或照片方式去取代過多的文字敘述，可利用故事及影片視覺效果進行溝通與表達，以增加報告書的活潑性。針對績效報告書整體的持續性與擴散運用部分，請貴站加強內容著墨。</p> <p>14. 針對社群媒體行銷部分，貴站 Google 評論為 3.9 顆星，還有成長的空間請持續努力。</p> <p>15. 現場臨櫃服務部分，貴站於今年度新竹所舉辦「辦公室環境整潔競賽」為最後 1 名，係因建築物老舊，雖已提報重建至今尚未通過。藉此機會請新竹所給予竹市站相關支援與協助。</p>
6	嘉義所	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 固定直播，累積不少宣導資源。</li> <li>2. 自行開發行車反應速度檢測器，很有創意，並可適時調整教具。</li> <li>3. 報告書編排方式、內容呈現部分都有跟關懷主題勾稽，容易閱讀及理解。現場服務設施擺設清楚明瞭，且於大門對面設有「監理服務自助區」，以民眾的角度看，很明顯會吸引民眾使用。</li> <li>4. 貴所偏鄉地區範圍廣大，每年結合地方機關單位，辦理各項監理服務，包含高齡換照、機車考照等，提供便民服務，如與衛生局 3+1 巡迴醫療車聯合出勤，「體檢+換照」一站搞定，增加高齡換照意願。</li> <li>5. 貴所官網之高齡駕駛人專區，建置高齡駕駛人認知檢測練習區，高齡駕駛人可自行或在家人的協助下先行練習，減少高齡駕駛人緊張感，增加測試準確度。</li> <li>6. 報告書之服務內容簡潔明確，第一項樂齡守護隊創新作為及成效論述清晰，惟第二項偏</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>鄉幸福降落，因 3 小項議題中各項著墨不多，相對亮點與成效較無法突顯出來。</p> <p>7. 貴所訂有「電話禮貌注意原則」、「電話服務測試要點」及「跨機關電話聯合測試計畫」，相關測試機制完備，惟檢核資料未有電話禮貌教育訓練及檢討分析等相關佐證，較為可惜。</p> <p>8. 針對民眾最易發生爭議之驗車及交通違規裁罰，在車管科以及企裁科辦公室設置非常舒適的「陳述室」，能夠讓民眾陳述意見並即時處理回應，給予肯定。</p> <p>9. 窗口整潔度及建築物外綠美化環境佳。</p> <p>10. 智慧無人公庫已有良好基礎，持續性及擴散性看好，有機會推廣至各所站運用。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 在進行關懷時，除了做駕照換發外，建議也可以同時告知有其他運具代替，即讓長者安心，無須擔心駕照收回就無法出門，另也可以詢問長者需要何種替代運具，作為我們後續規劃及公共運輸服務的意見參考，有這樣的互動才可以讓彼此都獲得收穫。</p> <p>2. 高齡駕駛人認知檢測練習區目前建置於嘉義所網站，建議未來可增加曝光度，擴大使用族群，另隨著使用率增加，建議該網站可適度增加資安面檢測，以防止資安攻擊事件。</p> <p>3. 針對偏鄉民眾申辦簡易監理業務，該所提供「監理視訊服務」，讓民眾在鄉公所就能辦理簡易監理服務，建議後疫情時代，亦可規劃讓民眾免出門即可申辦監理業務，響應政府節能減碳「多用網路、少用馬路」的政策。</p> <p>4. 報告書除傳統文字敘述以及量化數據外，也可加入質化元素，如服務對象的心得回饋，可增加報告書的溫度。</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>5. 官網部分資料未更新，如支付或接受之補助及 代檢廠考核等級一覽表，建議應定期檢視並更新。</p> <p>6. 報告書專案問題分析(P. 4-5)所採用數據區間(111 年 1-4 月)係在專案執行(108 年 1 月 1 日)之後，邏輯不通，應先有問題發現與分析後有專案規劃與執行，建議調整。</p> <p>7. 高齡駕駛駕照新制 106 年開始推動，本專案則是從 108 年 1 月開始，建議補充轄區內高齡換照率在本專案推動前後的數據差異比較，以便能夠看出專案具體成果。</p> <p>8. P. 19 有關鄉公所的監理視訊服務，貴所想要推廣到全國各所採用，建議進一步說明規劃的內容，例如地點？設備？支援人員？如何做到隔空辦理簡易監理服務？</p> <p>9. 所送檢核資料無滿意度調查部分，建議可針對不同服務，例如下鄉考照、道安講習、窗口或檢驗線等辦理滿意度調查，可更廣泛蒐集民眾意見做為業務精進參考。</p> <p>10. 停車場管理部分，會針對長期占用停車位的車輛，在擋風玻璃張貼清理公告，通知車輛所有人儘速駛離，建議可參考高雄所做法，以委外方式經營及收費，杜絕久佔及違停車輛。</p> <p>11. 報告書撰寫上，服務可行性及擴散運用，針對樂齡守護隊服務部分建議可以善加利用線上宣導運用及延伸到與戶政合作，擴大服務效果。</p> <p>12. 社群媒體行銷及經營部分，Google 評論進步很多，希望繼續保持。公路人粉絲專頁投稿貢獻，佐證資料未提供明確的件數或刊登率。</p> <p>13. 現場臨櫃服務，整體環境很好。建議服務台功能可以再精進，如可以提供同仁電腦查詢民眾是否有未結清違費等，減少民眾到窗口後被退件之可能。另外，監理服務多媒體機</p>



編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		的位置與指示牌不相符，建議做適當調整。
7	臺南站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無人自助櫃檯及多功能智慧號收繳機使用率高，顯見效能極佳。</li> <li>2. 服務台設置範圍廣，且另設置有無障礙服務中心，足見服務面向考慮周到。多數監理作業採用設計流程圖方式，並張貼現場方便民眾了解業務，簡潔方式提供資訊，給予肯定。</li> <li>3. 為使新住民朋友們能順利取得駕照合法上路，貴站與臺南市政府社會局、社團法人臺南市新住民關懷服務協會及移民署臺南市第一服務站，跨機關合作開辦「新住民機車考照輔導班」授課輔導。</li> <li>4. 貴站辦理移工、新住民車輛新領牌照、重領牌或過戶時，主動隨行照檢附外語版注意事項宣導單，避免因相關規範未辦理而逾期受罰，保障其權益；另製作多國語言宣導海報，提倡微型電動二輪車安全騎乘規範。</li> <li>5. 報告書之服務策略與推動成效有扣合，建議可加入質化元素，如服務對象的心得回饋，可增加報告書的溫度。</li> <li>6. 在核發駕照、辦理車輛新領牌照、過戶等等手續時，就同時對新芳鄰宣導車主相關法定義務及注意事項，可同時提高燃料費徵收效率，從源頭做起，非常值得肯定。</li> <li>7. 現場設置有智慧號牌收繳機，持續性及擴散性看好，有機會推廣至各所站運用。</li> <li>8. 第一手取得貴站績效報告時，很有親切感，因為跟彰化站服務方向很類似，貴站很多地方很用心，思考到很多民眾問題點，在此提出細節上建議。</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><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站資訊應定期檢視並更新。</li> <li>2. 貴站於 110 年下半年辦理新住民機車考照活動 1 場次，33 人參加，14 人考取，考取率僅 42%，建議可探討未考取之原因，以提升考取率。</li> <li>3. 建議將影片之連結網址製作成 QR-CODE 放入報告書中以方便瀏覽。</li> <li>4. 建議報告書相關論述應留意關聯性，例如本報告主題是關懷新住民及移工，論述上應著重在對其提供的服務(P7)；又如交安宣導之關懷緣起是針對自行車及微型電動二輪車(P12)，但部分關懷作為又是針對汽機車，無法聚焦。</li> <li>5. 報告書 P11 將 111 年 1-4 月臺南市外籍人士死亡件數占比減少視為是結合機車駕訓的成果，說服力較薄弱；另占比增減比較應為兩個百分比相減，單位為百分點，建議應以正確單位表達。</li> <li>6. 專案報告書 P.5 有關考照服務緣起，文字說明新移民對於本國交通安全法規、防禦駕駛觀念不正確，所以造成機車事故死傷案件頻傳，但佐證圖表僅為近幾年來移民人數變化，說服力不足，圖表應該能發揮強化並佐證文字內容之功能，建議改以專案開始(109.7)之前幾年新芳鄰在臺南市的違規態樣、所使用運具類別、肇事率等等分析，來對應文字敘述較為合宜。</li> <li>7. 有關考照輔導部分，報告書未能呈現輔導前後考照通過率的比較、輔導經驗的檢討精進，以及是否降低新芳鄰的違規率及肇事率，較為可惜。雖然 P.11 左下角有一小段文字，說明 111 年 1-4 月死亡件數與 110 年同期的比較，惟專案係於 109.7 開始，拿含括</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>整個專案執行期間的兩個小區間來互相做比較，無法看出專案的整體績效。</p> <p>8. 部分成果訪視內容非報告書內容，且成果訪視時間超時，宜掌控時間。</p> <p>9. 報告書圖的解析度再改善。針對績效報告可用故事或影片呈現，績效報告圖片或照片不明確，選擇上應更明確。有關考照流程影片，建議可用外籍人士拍攝可能更為親切。</p> <p>10. 貴站有跟新住民關懷協會與移民署跨機關合作，推動方法良好，建議向外推廣跟人力仲介公司配合，這部分績效報告較少著墨或向外延伸，使用 LINE 方式去推播服務作為。</p> <p>11. 社群媒體行銷部分，貴站 Google 評論從去年 3.9 進步到 4.3，實屬難能可貴。有關交通部美好生活連結者有一則獲刊，非常好請持續加油。針對 Google 評論有一些民眾意見沒有回應，請再加強。針對公路人粉絲專業提供之檢附資料看不到投稿次數或獲刊率，無法知道貢獻度。</p> <p>12. 現場臨櫃服務部分，有關停車場管理，據悉已由臺南市政府徵收，面臨停車位不足問題可向高雄所效仿委外停車場收費方式供貴站參考。</p>
8	北市所	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 運用各種資源及服務，降低酒駕再犯率、年輕機車族肇事及外送員車禍等，成效不錯。</p> <p>2. 行動監理車不侷限於偏鄉服務，搭配沿途向民眾宣導酒駕防制觀念，以及一站式服務，多元利用。</p> <p>3. 現場服務櫃台動線清楚、設置有明亮等候區，且結合相關道安政策宣導，充分運用空間，讓洽公民眾感受舒服。</p> <p>4. 貴所辦理道安講習酒駕課程時，轉由心理師逐一諮商訪談，後續更與臺北市政府社會局</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>進行跨機關合作，針對個人就業、家庭等問題，轉介勞動局或社會局，提供專家評估與協助。</p> <p>5. 貴所自 110 年 1 月起律定由各科室（含轄站）自主辦理為民服務禮貌訓練暨電話禮貌訓練，經檢視演練成果紀錄，紀錄詳細確實，於 7/28 撥打企劃及裁罰科服務電話，響鈴 2 聲後接聽，詢問汽機車燃料費問題，應答適切。</p> <p>6. 報告書服務內容條理分明，與推動成效扣合度佳。報告書文字及照片版面配置清晰，論述邏輯清楚。</p> <p>7. 對內部員工及外部不同服務客群均有辦理滿意度調查，顯示對各個不同族群意見的重視，值得肯定。</p> <p>8. 貴所轄區內人多車多，選定提升交通安全做為專案主題，明確對應轄區特性，報告書架構編排亦非常有條理，且不同於其他受考機關，在經費的使用項目與分配上也有做相關的統計，值得肯定。</p> <p>9. 電話禮貌部分，總機人員接話迅速並清晰報名單位與姓氏，並能初步過濾問題且正確回復，無須再轉業務單位處理，節省民眾等候時間並避免轉接斷線風險，值得肯定。</p> <p>10. 訂有處理人民陳情案件、輿情因應及新聞發布作業要點，並持續滾動檢修，針對民眾滿意度調查認為最需要加強的動線及指標部分亦有改善，用心值得嘉許。</p> <p>11. 現場展示多樣科技創新設備，持續性及擴散性看好，有機會推廣至各所站運用。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 官網部分資訊內容應定期更新、現場訪視說明未與報告書內容勾稽。</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>2. 貴所於士林監理站辦理外送員教育訓練講習及機車行車安全教育訓練，相關課程迄今合計參與人數達 148 人，但貴所業管外送員人數計 9 萬 6,499 人，建議可再評估教育訓練方式，以提升參與率。</p> <p>3. 官網維運做得不錯，只是在 8 月 5 日至 8 月 19 日這段資安警戒期間，行政院要求各單位針對網站進行巡檢，所以有把一些線上申辦服務暫停，因北市所線上申請案有一定數量，建議是否評估恢復。</p> <p>4. 報告書 P14 想解決的問題是外送員交通事故增加，但 P18 效益及影響卻呈現外送員的違規件數，問題與成效無法勾稽，建議論述應留意關聯性。</p> <p>5. 官網之性別主流化專區部分資料未更新，建議定期檢視並更新。</p> <p>6. 貴所今年 1-6 月初考領駕照講習滿意度問卷調查結果顯示，在所有課程內容當中，「交通法規」係最多民眾希望獲得的資訊，建議可加強相關課程內容。</p> <p>7. 在報告書 P.9 有關酒駕防制的推動成效部分，建議要注意佐證數據的比較日期區間，必須是專案執行前與執行後來互相比較才有意義。本次專案從 109.1.1-111.6.30，卻以 111 年第 1 季的酒駕死傷人數跟 110 年第 1 季來做比較，亦即以包括整個專案執行期間的 2 個小區間來互相做比較，看不出專案整體績效，較為可惜。</p> <p>8. 在酒後代駕部分，今年 2 月起邀集縣市政府建立合作機制，每週會回報酒後代駕服務案件數，建議補充說明這些代駕數據後續有哪些用途？</p> <p>9. 外送員半年內重大違規累計 2 次，即報送駕訓班參加教育訓練，請補充說明費用是由誰負擔？是開設專班或是併同一般民眾一起參加考照前駕訓輔導？如果沒有來上課會如何</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>處理？</p> <p>10. Google 評論，民眾多數給予好評，惟於負評與好評回復方式相同，建議修正。</p> <p>11. 部分成果訪視內容非報告書內容，且成果訪視時間超時，宜掌控時間。</p> <p>12. 報告書成效部分多以量化數據呈現，建議可以增加質性內容論述，強化社會關懷服務溫度。</p> <p>13. 在社群媒體行銷部分，回應部分應注意及時性及回應內容個別化，在公路人投稿次數及內容可以再持續加強。</p> <p>14. 現場實際窗口等待人數較多、等待時間較長，建議可以再精進。</p> <p>15. 備有委外收費停車場，予以肯定，惟想了解無車牌之車輛是否可進入停車場？</p>
9	士林站	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 外送員術科實地操作，對於駕駛技術很有幫助。</p> <p>2. 從報告書到簡報以及導覽點都扣合「二輪平安，士守把關」這個專案主題，標題設計上也能讓委員明確知道要呈現的方向。</p> <p>3. 貴站主動出擊校園巡迴宣導正確騎乘腳踏自行車的觀念，走訪臺北市國中國小學校，使學童瞭解腳踏自行車構造及正確騎乘觀念。</p> <p>4. 貴站將腳踏自行車 VR 裝置與行動監理車設備結合，讓民眾體驗，自腳踏自行車 VR 裝置開發至今，已辦理 12 場次，參與人次達 564 人次。</p> <p>5. 肯定士林站對交安宣導及推廣的付出與用心，另開發擺頭偵測輔助系統，提供機車考驗過程客觀的判定，值得嘉許。</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. 報告書架構編排非常清楚，專案的服務項目從目錄頁即可一目瞭然，且不同於其他受考機關，在經費的使用項目與分配上也有做相關統計，值得肯定。</p> <p>7. 總機人員接聽電話時能清楚報名單位並說您好，業務單位接聽速度快且應答內容相當專業完整，值得肯定。</p> <p>8. 109年至111年校園宣導場次270場，頻率之高，予以肯定。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 現場臨櫃服務部分，目前士林站服務台設置位置為一樓入口處，但主要辦理業務大多位於二樓，相關動線安排或業務流程說明可以再改善。</p> <p>2. 建議可增加外送員及業者實地查核，包含駕駛人資格與車輛設備是否違法改裝等，甚至可要求高違規之外送員參加教育訓練。</p> <p>3. 貴站每月自主辦理為民服務禮貌訓練暨電話禮貌訓練，但經檢視111年1月至6月演練紀錄，發現每月演練情境皆相同，建議可增加其他情境。</p> <p>4. 前言建議精簡，將版面多留給效益論述。報告書整體文字內容偏多，照片及部分文字看起來解析度較模糊。</p> <p>5. 在未來努力方向提到因推廣交通安全教育，所以110年自行車及機車死傷人數較109年減少，此部分也可能因為疫情影響民眾減少外出，因而事故減少，直接歸因於交安宣導說服力較薄弱，建議論述應留意關聯性。</p> <p>6. 報告書論述許多在宣導以及訓練方面的作為，惟較少有扣合專案目的的推動成效論述，較為可惜。</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>7. 貴站與臺北市教育局合作，辦理國中、小老師以及里幹事的自行車宣導種子教官培育，建議支援其宣導所需教材，並追蹤後續是否有進行相關自行車宣導的情形，以瞭解本項培訓課程之成效。</p> <p>8. 無障礙設施有關愛心鈴之設置位置，建議可延伸至外面停車場的無障礙車位，可參考其他監理單位在無障礙車位之告示牌面上印製 QR-CODE 方式辦理，讓民眾可以在停車場就直接掃描提出服務需求，不需要再過來辦公廳所，較為便利。</p> <p>9. Google 評論近期較無回應，建議定期巡檢進行回應。</p> <p>10. 報告書中的自行車宣導的論述建議增加自行車 VR 現有宣導情形及後續關卡可持續性的具體描述。</p> <p>11. 公路人投稿目前投稿 4 則獲選 1 則，此部分還可持續加強。</p> <p>12. 現場查看士林站停車場發現管理非常嚴格且確實，當日並無見到無牌或是隔夜車輛停放，值得其他所站效法。</p>
10	南投站	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 特別準備導覽耳機給委員避免影響洽公民眾，顯見服務民眾的細心；報告書運用 QR-CODE 提供動態影片說明，很用心；官網設置採茶車專區能以主題分類。</p> <p>2. 針對採茶業者及採茶工非法改裝、嚴重超載等問題，貴站以源頭管理解決問題，除輔導使用合法採茶車輛外，並拜訪茶區及採茶文化交流協會，多方協調訪談及舉辦座談會，極用心打造在地關懷服務。</p> <p>3. 貴站探訪南投縣內四大高海拔茶區，分析區域特性與運具之間的關聯，針對崎嶇山路使</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>用改裝(用)代用客車，針對寬度足夠且路況較佳之茶區道路採用甲乙類遊覽車，因地制宜推廣合法採茶車輛。</p> <p>4. 貴站主動與南投縣政府及警察單位跨機關合作，規劃採茶工火燒車事故逃生演練，提升交通安全觀念與逃生技巧，另亦成立採茶車稽查專班，落實取締非法改裝。</p> <p>5. 報告書內容主題明確且聚焦，推動成效跟未來努力方向也呼應服務內容，條理分明；另輔以感動小回饋，更增添感動的溫度。</p> <p>6. 透過導覽可感受到同仁的熱情與守護採茶工的用心，有助更瞭解各項服務內容。</p> <p>7. 專案一開始能夠事先去了解不同茶區的地形及道路條件，然後訂定因地制宜、客製化輔導轉型為代用客車的策略，後續服務內容說明，也能確實對應到這些不同的地區所使用的輔導合法化的作法，報告書編寫非常細膩，值得肯定。</p> <p>8. 電話服務總機人員(吳小姐)2 秒迅速接話，能清楚報名單位，語調非常親切客氣，能清楚告知轉分機 601，並說再見。業務單位接聽迅速，語氣亦十分熱誠，惟建議語速可稍放緩一些，以利民眾理解語意，並避免予人趕時間想要趕快結束通話的不良感覺。</p> <p>9. 對於每個月對電話禮貌測試結果進行扣分檢討與研擬改善方式，同時也在每月聯合早會中由各股輪流演練電話接聽禮貌，甚至每位同仁桌上話機黏貼接聽電話小提醒，十分周全，值得肯定。</p> <p>10. 報告書文字及照片版面配置清晰，論述邏輯清楚。</p> <p><b>建議：</b></p> <p>1. 提出採茶車輛合法性的措施，是否符合採茶工或茶農的需求？效益呈現不明確。</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>2. 貴站每月聯合早會中由各股輪流演練電話接聽禮貌，因報告書中未見其演練情境，僅說明強化電話接聽禮貌，建議除熟習電話禮貌外，可增加民眾電話情境，模擬突發狀況或抱怨處理。</p> <p>3. 報告書 P13 提及自 109 年至 111 年 6 月底，共有 505 位外籍移工參與宣導，但事故統計比較卻是 108-110 年與 105-107 年兩區間，建議論述時應留意之間的關聯性。</p> <p>4. 顧客優質服務/滿意程度與意見回應處理，建議摘述重點並檢附佐證資料。</p> <p>5. 報告書基本資料欄註明專案執行日期係自 109 年 6 月 30 日開始，但 P.2 服務緣起的文字說明部分，所舉違規態樣及件數的統計區間，以及 P.3 問題分析所舉的事故案例發生的時間點，卻均落在專案已經開始執行之後，甚不合理，應先有問題發現與分析後有專案規劃與執行。</p> <p>6. 報告書針對使用非法採茶車的情形所分析歸納出來的 3 大問題，包括違法改裝、超載及交安危機意識不足等，在 P.5 的策略架構圖中未能呈現與 9 大服務作為係如何對應，同時，本專案定調為社會關懷服務類，使用自律、他律、法律來歸納服務作為，亦較無溫度。</p> <p>7. 火災逃生演練使用一般的小客車，並不是採茶車，建議可以使用真正的採茶車演練並製作宣導影片發放給採茶協會、業者，或上傳溝通平台，以提升宣導效益。</p> <p>8. 所提報「滿意程度與意見回應處理」的檢核資料中，各種申訴管道當中，就民眾意見回應處理(時效)及改善情形部分，除了民眾在現場針對環境的建議有提出改善佐證以外，其餘均僅係處理機制之敘述，並無提出佐證資料，較為可惜。</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>9. 成果訪視時間超時，宜掌控時間。</p> <p>10. 建議擠哺乳室可提供熱水瓶、冰箱或尿布等貼心服務。</p>
11	公訓所	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用多媒體簽到機，達到無紙化、減少簽到時間，並強化防弊功效。透過第三代公路監理資訊系統中訓練業務子系（TRN）資料庫，導入資訊化管理方式以取代傳統的人工簽到，將簽到流程電子化，進而簡化作業程序，降低需要投入的人力、物力與時間，提高行政效益。</li> <li>2. 除為民服務報告書外，貴所另將各項數位加值服務整理成報告，充分理解各項措施符合學員需求。</li> <li>3. 系統提供身分證、健保卡及人工簽到等三種簽到方式，並於 M3 自動統計各學員到課率，管理學員學習狀況。</li> <li>4. 電話禮貌測試報名處接聽同仁應答親切完整，值得嘉許。</li> <li>5. 貴所一年來除了持續更新汰換教室座椅、教練車外，同時也進行許多環境改善，包括所本部電線下地、行政大樓廁所整修、中訓中心改善學員上課動線的、整修宿舍老舊浴室、頂樓加裝 2 座大型儲水塔、增設雙語動線導引指示牌等，以及金城路教練場也種植大量植栽(1726 棵)減碳，提供學員更舒適的學習環境，值得肯定。</li> <li>6. 所本部定期每月第 2、4 週週二提供輪胎健檢服務，十分貼心。</li> <li>7. 自行拍攝「安駕小學堂」並刊登於公路總局公路人 FB 粉絲專頁，觀看次數及分享次數成效良好。</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>8. 專案主題多媒體學員簽到系統，持續性及擴散性看好，有機會推廣至各所站運用。</p> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報告書效益部分，尚缺少使用者、行政人員或輔導員的心得，以凸顯本系統開發的重要性及需求性。</li> <li>2. 經檢視官網無發現問題，惟表單部分之更新日期建議應定期檢視。</li> <li>3. 報告書專案執行起訖日期應與報告書論述的期間一致，另部分用語應統一，如使用率與簽到率；效益節省費用的部分建議再考量。</li> <li>4. Google 評論均無回應，建議仍應定期巡檢適時回應，善用網路溝通環境。</li> <li>5. 報告書 P.16 到課率統計圖，橫軸及縱軸沒有標示單位，建議補充。對於到課率低於平均值的那幾天，例如在第 1、6、8、10、19 天的到課率特別低，建議也可以加以解讀分析原因，做為日後調整開課時間的參考。</li> <li>6. 多媒體簽到系統日後如欲擴散到全國民營駕訓班使用，建議針對電子簽到異常需要使用人工簽到的部分，研擬完善配套措施，以達到防弊效果並避免增加監理人力負擔。</li> <li>7. 所本部每月定期實施電話禮貌測試，佐證資料僅提供測試成績，缺乏檢討及教育訓練資料，建議落實辦理。</li> <li>8. 部分成果訪視內容非報告書內容。</li> <li>9. 本系統未來如可推展至其他監理所甚佳。</li> <li>10. 建議公訓所可再針對學員之回饋做效益分析，或增加一些學員小故事，較有溫度感。</li> <li>11. 社群媒體管理部分，建議可研議比照嘉義所往「直播」方向發展。</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
		12. 現場臨櫃服務部分，民眾以信用卡繳費比率上升，未來是否有規劃擴散至線上支付或行動支付？請說明。
12	臺北所	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機車危險感知教育平台，不斷精進，除校園宣導，還有關懷高齡長者，累計使用已達 200 萬人次。</li> <li>2. 註銷號牌自動辨識系統，用於蘇花改，有不錯的成效。</li> <li>3. 機車新領牌照申辦流程智慧化，於板橋站試辦，簡化、快速办理流程。</li> <li>4. 推動機車危險感知教育平台值得肯定，成果展示解說生動活潑，且充分運用所的外牆空間，以遊戲結合交通安全知識宣導。</li> <li>5. 建置機車危險感知教育平台，以培養駕駛者對於相關路況及交通情況能夠採取一些防禦駕駛的能力，避免發生危險之預防性措施，值得讚許。</li> <li>6. 透過與監理服務網預約考照前連結測驗，機車考前安全教育講習課堂中講師解說，將危險感知思維納入機車考前安全教育，藉以提升機車行車安全。</li> <li>7. 肯定「機車危險感知教育平台」對於提升防禦駕駛的貢獻，擬真的視覺效果更具臨場感，加深受測者的危險感知判斷力。</li> <li>8. 擴散應用層面廣，已經適用於廣泛大眾。</li> <li>9. 具體敘述未來努力的作為。</li> </ol> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官網和 FB 未針對機車危險感知教育平台設置專區加強宣導，另考生候考區建議增加</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>QR-CODE 宣導。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 報告書僅提到對青少年目標族群的宣導成效，建議未來可以推廣到成年人、高齡者等更多族群。</li> <li>3. 平台的使用狀況可以用 GA 分析每日平均使用人次、網站流量有無增加，未來使用者越來越多，也要留意系統效能之服務品質。</li> <li>4. 報告書對於系統建置過程及推動成效論述清晰，但在可持續性及擴散應用均無陳述，建議應依規定有所著墨。</li> <li>5. 報告書 P17 將新北市青少年死傷減少歸功於機車危險感知教育平台的貢獻，說服力較薄弱，另比較區間應該是推動危險感知教育前及事後的比較，建議留意之間的關聯性。</li> <li>6. 貴所「機車危險感知教育平台」自 107 年 7 月即已開始執行迄今，報告書專案服務內容著重在歷年平台建置及影片擴充優化歷程，為符合交通部及國發會政府服務獎評獎「持續性的專案，報告內容以最近 1-2 年間創新的服務策略或措施為主」之要求，建議應加強論述 111 年躍升 4.0 的 6 大項規劃及辦理情形，較契合重點。</li> <li>7. 貴所服務廳所內或外面的停車空間，尚有許多導引牌面無雙語標示，建議全面檢視更新，以符合雙語國家政策之要求。</li> <li>8. 哺乳室建議再檢視應增添項目(如熱水瓶等)。</li> <li>9. 報告書以「數位創新加值」類別撰寫，題材較冰冷，可以使用者分享增加報告書溫度。</li> <li>10. 簡報中數位創新的註銷號牌辨識及自助登檢系統也可以納入報告書題材。</li> <li>11. Google 評論 3.9 顆星有待加強；公路人及交通部美好生活連結者投稿刊登率良好。</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. 現場臨櫃服務的部分，民眾辦理車輛汰舊換新時需列印報廢證明，應該加強監理自助櫃檯的指示牌引導民眾。</p> <p>13. 建議服務中心設置電腦，可先初步協助民眾查詢並提醒應辦事項，以節省等候及辦理時間。</p>
13	蘆洲站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平板電腦檢驗數位化，讓民眾更明瞭檢驗結果，減少民眾疑慮。</li> <li>2. 改良通知方式，讓機車檢驗流程更加順暢而縮短等待時間，並減少民怨。</li> <li>3. 一進門即可感受到蘆洲站同仁非常團結、很有向心力，有熱忱及為民服務的主動性，一樓的志工們主動為民眾提供服務。</li> <li>4. 報告書風格活潑，照片即可帶出故事畫面。利用科技工具作創意的呈現，如 EYEJACK APP 讓報告書變成一本會動影片，另外以 COSPLAY 方式於非固定地點去辦理交安宣導，與一般傳統方式不一樣，具創新性。</li> <li>5. 同仁年輕有活力，帶動交安宣導活潑化，讓人印象深刻。宣導作為運用創意及活力，效果吸睛。</li> <li>6. 增加 Google Message 即時通訊管道，提供更多元服務，顯見對民意的重視，值得肯定。</li> <li>7. 報告書未來努力方向所延伸事項規劃非常明確，也精確對應到目前專案的服務作為，非僅含糊帶過或使用願景式口號，特別予以肯定。</li> <li>8. 站區內外洽公的動線及導引標示非常清楚，字體很大也注意到使用雙語標示(符合雙語</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>國家政策要求)，值得肯定。</p> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 績效報告第 6 頁有提供簡訊通知臨檢，這是很好的服務，但簡訊內容看不到臨時檢驗原因或民眾如何處理，僅提供監理服務網首頁網址，應有較清楚告知民眾如何做的訊息或連結網址。</li> <li>2. 講習問卷回饋僅 89%覺得有幫助、87.1%覺得滿意，顯示仍有相當大進步空間，針對不滿意的部份，建議了解原因並列入後續追蹤以求精進。</li> <li>3. 報告書服務內容與推動成效有扣合，但服務策略與服務內容無法勾稽對應，另建議增加服務對象的心得回饋，可提升報告書的感動溫度。</li> <li>4. 報告書文字偏多，且編排有的頁面非常擁擠，建議論述時可以精簡掉不必要或重複性的文字用語，著重於重點項目或成效論述。</li> <li>5. 貴站於 109 年 8 月啟動守護安全專案，惟報告書專案背景緣起說明卻以 110 年道路交通事故死亡人數為例，專案已經開始執行才有起心動念，甚不合理，應先有問題發現與分析，後有專案規劃與執行。建議以 109 年 8 月專案開始往前推 3 年左右轄區內機車的事故率及違規態樣分析較為妥適，並於推動成效說明事故率是否有效降低，以佐證專案執行成效。</li> <li>6. 貴站以簡訊通知車主辦理臨時檢驗，建議簡訊內容可增列民眾到站驗車所需資訊，包括有哪些應備證件？需繳交多少規費？以及驗車服務時間等等。</li> <li>7. 貴站道安宣導滿意度調查，問項僅「您對於本站辦理交通安全宣導活動，您覺得滿意</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>嗎?」、「透過本站宣導,您是否願意遵守路口停讓的觀念?」,無提供民眾可自行建議事項之空間,也讓單位失去精進的機會。建議新增問項,請民眾就宣導內容之充實度或是否有其他想要了解的交通安全知識表達意見,俾作為日後宣導內容或宣導方式精進之參考。</p> <p>8. 建議針對臨櫃洽公民眾辦理窗口服務滿意度調查,只要設計一個問卷以 QR-CODE 方式讓民眾掃描填答即可做到。</p> <p>9. 貴站建置全國首創的機車檢驗資料庫,對業務的用心值得稱許。惟報告書 P.5 服務內容說明僅有敘明老舊大型重機資料蒐集的部分,沒有扣到 P.3 建置機車違規臨檢資料庫的部分,此外,對於這個檢驗資料庫在節省民眾驗車時間及機關檢驗人力的部分亦無相關效益分析,較為可惜。</p> <p>10. 報告書篇幅超出 20 頁(附件也應算入頁數)。</p> <p>11. 機車危險感知 3D 影片部分,地面標線變為紅線和藍線,應再檢視調整。</p> <p>12. 績效報告撰寫部分,有些圖片偏小或模糊,內容建議題材撰寫可以縮小族群,建議範圍再縮小。</p> <p>13. 貴站 Google 評論 4 顆星,請繼續保持,公路人 FB 投稿 3 則未獲選,建議持續加強。</p> <p>14. 現場臨櫃服務部分,貴站總機與服務人員分開,這部分不錯,但是監理自助櫃檯機可加強明確標示,以引導民眾多加自行運用。</p>