

交通部公路局 112 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	公訓所	50.75	17.17	17.12	85.04	13
2	高雄所	51.73	17.53	17.34	86.60	7
3	屏東站	51.46	17.43	17.23	86.12	11
4	高市所	52.10	17.70	17.75	87.55	3
5	嘉義所	53.03	17.73	17.49	88.25	1
6	新營站	50.67	17.17	17.26	85.10	12
7	臺中所	51.93	17.53	17.09	86.55	8
8	豐原站	52.47	17.57	17.20	87.24	4
9	新竹所	51.86	17.47	17.13	86.46	10
10	中壢站	52.94	17.57	17.32	87.83	2
11	臺北所	51.97	17.50	17.03	86.50	9
12	板橋站	52.27	17.57	17.15	86.99	5
13	北市所	52.04	17.47	17.38	86.89	6
14	基隆站	50.70	17.07	17.15	84.92	14

交通部公路局 112 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	公訓所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考題答錯比例較高題目，回饋至教學授課參考，導正錯誤觀念，提升學生學習成效，值得肯定。但仍請進行相關分析並且適當露出，以提醒未來有意參訓顧客群。 1. 善用內部創新機制，積極檢討既有服務流程，並透過標竿學習，研擬規劃推出相關數位服務，值得讚許。 2. 汽車檢考驗員檢定體恤資深考生採用線上與紙本報名雙軌措施過渡至線上報名單軌作業。 3. 線上報名系統符合省紙減碳，電腦閱卷減少人工作業，避免人工錯誤節省作業時間，並讓民眾感覺到機關的進步。 4. 針對部分班別學員滿意度不到 90 分者皆有進一步了解原因，且對學員意見反映已訂定「滿意度調查工作小組運作機制」等改進作為，顯示對學員意見的重視。 5. Google 評論 4.4 顆星，代表多數民眾是給予肯定的，請繼續保持。 6. 針對大客車職業駕駛人定期回訓時進行輪胎健檢措施立意甚佳，未來可思考擴大到其他班別實施。 7. 官網的檢視次數達 36 次，超越總局網站資料維護更新與檢核管理要點之規定次數，並落實更新網站資料近 1 年達 518 次，值得嘉許。 8. 公訓所為民服務的各項軟硬體更新，環境改善進步很大，教學大樓廁所整修後窗明几淨，提供學員更友善的學習環境。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上報名受理申請後，尚須透由人工方式進行資格審查與補件（經說明並無補件情形發生），雖逾受理報名日期時，仍會協助處理報名事宜，惟仍避免影響機關形象。又報名資格審查的人工審查階段，仍建議於線上報名時即予設計流程由應考人上傳資料並自動審核。另線上報名系統效益的數據，亦請再檢視。 1. 在證照核發部分，建議可再納入電子證照的研議、規劃。 2. 有 1 則納入公路人粉絲專頁，惟留言數請再確認。另公訓所 FB 的留言亦請多予回應。 3. 大客車山區道路模擬情境囿於經費已踏出第一步，目前海、空、軌道均建置模擬器，建議未來可結合如漢翔公司等產官學推出大客車模擬器，朝公路首創模擬器邁進。 4. 各項訓練班異地訓練可思考結合線上教學。 5. 汽車檢考驗員檢定建議朝向訓練>檢定>監理機關實習>媒合代檢廠就業整合精進。 1. 數位轉型係精進整套數位流程，本次汽車考檢驗員檢定精進作業中工作媒合並無數位化，使得報名至就業過程到中間的實習就斷了，未來可思考改進。 2. 監理服務網線上報名系統的考試須知為「空白」，建議要有相關資訊或連結到公訓所官網首頁，以利考生查詢。 3. 本局 112 年第 1、2 季電話禮貌測試，業務單位的電話禮貌被扣分較多項目為接聽電話時未主動報單位名稱或姓名（氏），建請公訓所持續加強宣導或訓練。 4. 公訓所積極改善與用心規劃服務廳舍內外設施改善，惟評核重點之無障礙設施、導引標誌並無提供佐證資料；另公廁緊急按鈕建議增加連線通報到保全或辦公室。

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. 「汽車修護技術進修班」滿意度 111 年 88.24 分，112 年 1-6 月下降至 84.32 分，建議公訓所瞭解與檢討精進。</p> <p>6. 建議可透過大數據分析，提供學生，各科易錯題型研析前十大，並可透過翻譯成不同語言，例如新住民較多之越籍，提升新住民或外籍配偶不同面向的工作選擇。</p> <p>7. 線上報名系統使用者介面建議再優化，例如要有作業進度提示等。</p> <p>8. 因耐震補強工程影響，致停車場於下雨時有小部分路面積水，建議進行改善工程。</p> <p>9. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 參加評獎項別為「數位創新加值」，惟似無法予以連結。目前看起來似乎趨向資訊化或電腦化，與數位化或 AI 科技與 VR 等尚有持續精進空間，或許由「大客車山區道路模擬情境駕駛計畫」予以包裝擴充，更能突顯數位創新主題。</p> <p>(2) 報告書內容比較類似人工作業電腦化，而非數位創新，依據 112 年度交通部服務獎評獎實施計畫之評獎項別及服務內涵，本報告書比較適用第 3 款，3. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。建議可重新梳理業務流程，改善服務的痛點與斷點，例如未來納入檢考驗員證照考取後實習單位與就業單位媒合服務，除了提供檢考驗人員就業服務，同時改善監理所站檢考驗人員實習人力調派。</p> <p>(3) 「可持續性」及「擴散應用」等 2 區塊，論述內容建議應再予強化，以免論述過於薄弱。</p> <p>(4) 績效報告書主題為「汽車檢考驗員檢定精進作業及線上報名系統及學科檢定電腦閱</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>卷」，其中「汽車檢考驗員」與監理服務網「汽車考檢驗員」之名稱不同，請釐清</p> <p>(5) 報告書表 3 及表 4「汽車構造原理概論」的縮短作業時間計算有誤；網站考檢驗員檢定「學科試題及術科操作原則」是舊版(有填充題)，建議要適時更新。</p> <p>(6) 報告書第 2、6 頁版面過寬，流程圖文字可適時修整，讓整體版面整齊一致。</p> <p>(7) 報告書第 15、17 頁中表 2、3、4 為本案效益呈現，建議可使用比較圖來表示，如前後作業時間進步倍數方式呈現，以突顯效益。</p>
2	高雄所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對轄區服務對象特性，分別擬定相關策略並據以推動，數位加值服務、創新發想與社群媒體行銷及經營部分，資料整理相當詳實，也都依據相關規範辦理，並透過推廣、媒體露出等管道，獲致不錯的露出效果，達成宣導目的，值得肯定。 2. 發揮螞蟻雄兵精神，不辭辛勞、上山下海、奔波往返，親送並推廣約定扣款繳納方式，相關績效亦以數據化方式呈現，值得讚許。 3. 首創道路生存戰以時下最受喜愛的桌遊方式與民眾互動，遊戲內容多達 30 種情境題型，並結合路老師、學校等力量積極推廣，以寓教於樂方式，導入交通安全觀念的做法，參與者的接受程度高，其創新及用心值得肯定。 4. 用路人專題 Q&A 自製影片與約定扣款的推廣，已初見其成效，並針對偏鄉部分予以強化，值得肯定。監理關懷單主動發掘民眾需求服務良好，執行過程可多加敘述。 5. 大廳為聾啞人士設置看見你的聲音櫃台相當貼心。 6. 委員名牌加註服務人員值得讚許。

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. 電話禮貌測試除內部交互測試外，也與嘉義所進行跨機關秘密客計畫，值得肯定。</p> <p>8. 網站新增「資訊圖像化」專區，利用視覺化圖形來呈現業務成果，立意良好。</p> <p>9. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 報告書架構完整清楚，問題與策略對應明確，內容簡潔易懂，並且透過桌遊來強化交通安全觀念，寓教於樂，用心值得肯定。</p> <p>(2) 高雄所在為民服務策略及效益上從安全、關懷、便利三面向提出 3H 亮點，值得肯定，希望高雄所能持續及擴散應用。</p> <p>(3) 報告書第 2 頁服務內容雖僅呈現一頁，卻直接點出服務問題困境及解決應對策略，簡潔明確，易進入主題，且與推動成效扣合度高。</p> <p>(4) 報告書中有很多資訊以 QR Code 呈現，不僅節省篇幅亦提供委員方便查詢佐證資料。</p> <p>(5) 對於各項服務作為皆透過各新聞媒體、官網、FB 等社群行銷積極露出，提升服務擴散性。</p> <p>(6) 未來努力方向有針對專案主題 3H 分別提出精進作為，與服務內容有前後呼應。</p> <p>建議：</p> <p>1. 「友善高齡服務樞紐站」部分，參考遠見雜誌 2023 年 8 月份 446 期建議，建議仍應朝「賦能」方向研議，尤其是「科技賦能」部分，建議思考如何結合相關宣導、訊息告知及監理服務 APP 之下載運用。另相關降低罰鍰或移送執行效益，亦建議數據化呈現。</p> <p>2. 有關民眾在 Google 的評論部分，雖有予以回應，惟仍建議應針對民眾反映事項予以回</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>應。另回復儘量避免罐頭用語，容易使民眾誤以為係機器人自動回復。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 臺東站同仁較少，轄區狹長，在顧及本業同時發送監理關懷單較辛苦，建議可參考高市所監理公事包的方式發送，減少同仁長途跋涉壓力。 4. 今年交通部推派谷關工務段參加第 6 屆政府服務獎，如能從解決公眾關注問題、人本交通、行人安全等議題著手，可增獲獎機會；另建議敘述執行瓶頸以及實施前後效益比較。 5. 電話禮貌實測時同仁有未主動報單位名稱或姓名（氏），建請持續加強宣導或訓練。另報告書中 112 年電話禮貌第 1 季與第 2 季分數有誤植情形，建議修正。 6. 公廁緊急按鈕除了警報聲建議增加連線通報功能。 7. 111 年民眾對監理所站服務品質滿意度調查，整體分數高於各所平均，但廁所清潔度及車輛檢驗滿意度略低於各所平均，建議瞭解與改善。 8. 111 年 7 月至 112 年 6 月人民陳情案件依限辦結率為 98.62%，仍有加強空間，亦請高雄所持續努力。 9. 桌遊參與人員男女比 3 比 7，人數差異較為懸殊。道路生存戰之桌遊情境，建議可依宣導對象、年紀之不同而設計專屬客製化遊戲內容，以提升成效。 10. 為民服務策略及效益報告書： <ol style="list-style-type: none"> (1) 基本資料「團隊成員」人數建議再確認，有部分人員重複，計算時請再檢視、注意。 (2) slogan(標語)意涵未經簡報前較難理解意涵，建議再思考。

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) 策略論述時相關背景說明，建議應再予檢視，如：「守護交安」主題，建議應參照「道安資訊查詢網」111 年統計資料予以正確呈現「年齡層」、「肇因」等內容；另相關策略用語建議再予思考，如：「道路生存戰」似顯過於驚悚，建議朝溫馨、關懷方向研擬。</p> <p>(4) 報告書第 6 頁參與者年齡是以環形圖呈現，惟每一層占比合計不等於 100，建議改以圓餅圖呈現，另滿意度調查因為各個問項都是獨立的，建議改以長條圖或統計表呈現。</p> <p>(5) 報告書內道路生存戰桌遊宣導對象以 24 歲以下年青人及 65 歲以上年長者為主，但該項滿意度調查參與者年齡卻以 25-64 歲佔 52.4%為最多，建議調查對象應再聚焦。</p> <p>(6) 報告書架構中服務內容包含 3 項服務但僅占 1 頁，而推動成效又包含緣由及執行過程等再呈現效益，建議架構可再做調整以符合大標之下的內容體現。</p> <p>(7) 汽燃費服務送到家建議增加與前一年度比較，以瞭解服務措施的成效。</p> <p>(8) 汽燃費服務之推動成效除了呈現省時、避免違費、強執等，亦可再補充整體汽燃費徵收率是否有提升，讓效益展現更貼近推動服務之目的。</p> <p>(9) 汽燃費單送到家服務，雙掛號催繳及違費送達件數共計 5,799 件，行政文書寄送有其時效性，以送達件數計算效益似有不合理之處。另部分大戶 1 次可送達多件方式，若以次數來做效益計算，較不易受到質疑。</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	屏東站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動與郵局接洽合作，利用「i 郵箱」24 小時可寄件取件且運費便宜之特性，提供民眾車牌繳回管道，此創新不僅看見民眾的需求，且設身處地尋找解決方案之作為值得肯定。另所提擴散運用至（牌、照）吊扣期滿領回部分，如能兼顧確實領回之目的，似亦頗具推行效益。 2. 利用千里眼車牌辨識系統與警察單位及執行分署聯合稽查，突破面對車籍正常之違規大戶無法扣車之困境，並透過媒體露出，可提升民眾守法觀念，執行成效佳。 3. 透過問卷調查找出認同機車上駕訓之關鍵人物，並以家長的角度拍成認同的影片，達到很好的宣導效果，再運用 LBS 依地區、年齡、性別篩選出符合機車駕訓補助對象予以發送，達成提升機車駕訓參與意願的發想，值得肯定，並於媒體大幅露出。 4. 現場臨櫃服務，廁所乾淨無異味，地板引導指標變清晰，提供民眾友善洽公環境。站內的引導標示清晰明亮，按下服務鈴，透過 Line 群組接收，立即趨前服務，效率很高，對民眾服務充滿熱情。 5. 社群行銷部分，喜歡屏東站 FB 粉絲專頁宣導內容，自 109 年赴屏東站參與為民服務考核後，每月會看粉絲專頁，均自屏東站獲知許多監理業務新知，內容很用心經營，值得嘉獎。 6. 每月召開創新會議，對於整個所及轄站創新理念、執行方向較趨一致，其效率亦較高。 7. 屏東站今年以公私協力智慧監理「鄰」距離，數位創新發想，有亮點，值得推廣與肯定。

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. 績效報告書繳交時 Google 評論為 4.0，近期查核已提升至 4.1 顆星，且回應民眾評論時，除了回應民眾提問或評論事項外，另加註宣導字語，並適時更換不同宣導文字，非罐頭語，值得肯定。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務理念 PS3 的論述，建議應再連貫相關發想，並建議強化與「智慧監理」關聯性的論述。另相關論述應能回應服務對象「市區人口密集、偏鄉人口稀少」的問題。 2. 參考第 4 頁統計表，以臨櫃辦理成長率達 78.32%為最高、其次為超商宅配達 28.44%、郵寄（不論是否為使用 i 郵箱）最低為 15.18%，顯現多數運用管道仍習慣於利用臨櫃、超商宅配管道。建議強化 i 郵箱運用管道相關宣傳，以讓訊息能被需求者接收到、擴大效益。112 年 6 月 17 日前、後使用者，單價有無差別？以電話逐一通知方式亦建議思考更省力、精緻之作法（如：直接於申辦完成後，提供 i 郵箱超連結資訊，完成線上繳費）。 3. 建議評估分析動用人力、經費、扣留車輛保管地點（均由警方協助押車至屏東分署保管否？）與費用（等與實際效益，辦理過程有無可更省力方式？另相關繳納金額，是否全數由貴站取得？抑或由優先債權先取得？剩餘款項再由所有普通債權移送機關按比例分配？ 4. 利用千里眼車牌辨識系統，針對牌照註銷仍行駛道路車輛攔查取締，舉發 793 件，後續車輛移置至何處保管？另目前是否已尋覓到其他合適執行地點？ 5. 相關參與機車駕訓補助的數據，建議應更新至 112 年 6 月。另運用所謂 LBS 簡訊推播方

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>式，似應係「訊息傳播」可能行銷對象之鎖定與其相對細胞簡訊成本之減省，而非參訓意願或相關觀念之建立。</p> <p>6. 車輛檢驗部分尚未導入無紙化銷號，建議得參照北部監理所站線上銷號，突破現行紙本銷號模式，未來對於檢驗統計大數據亦有助益。</p> <p>7. 線上報廢數量逐漸增加，但使用 i 郵箱繳回車牌似乎有其侷限性，仍以臨櫃為主，建議以個體戶為主體，比較其成長效果。</p> <p>8. 報告書之困難論述力道不足，建議要有面臨的「課題（瓶頸）」點，再有「服務策略或措施」，並提出後續的「推動成效」與未來努力方向，且要有對應性。</p> <p>9. 電話禮貌服務，8 月 7 日撥打電話測試，同仁業務可能太忙，一直佔線中，最終無法成功接聽。另從屏東站的自我測試結果亦有上述情形，建議屏東站進行瞭解與改善。</p> <p>10. 電話服務，總機接聽很好，回應同仁可能業務繁忙，回應語速較快。</p> <p>11. 有關屏東站將總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲得總機號碼，並提供轉接服務，建議參考高雄所語音進行改善。</p> <p>12. 愛心服務鈴與廁所緊急按鈕功能正常，惟集哺乳室測試按鈕無響聲，且民眾 4 月 28 日使用哺乳室後有留下補充酒精等建議，同仁未留意，請進行改善。</p> <p>13. 終結違規大戶自 111 年 7 月至 112 年 6 月舉發 793 件，建議與上一年度(或上一期)之舉發件數比較，以增加說服力。</p> <p>14. 報告書第 17 頁 LBS 推播效益，原 1 個月約 9 人，統計至 6 月為 27 人，若是 1-6 月共為 27 人，則每月平均僅 4.5 人；若 6 月單月為 27 人，則請補充說明每月參與人數，以利</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>看出推播之實際成效，建議爾後在成效論述上應再詳述。</p> <p>15. 報告書第 15 頁 111 年 18-24 歲有參加駕訓事故率為 0.2%，未參加者其肇事率 3.04%，請補充說明及對降低肇事率相對應的影響。</p> <p>16. 監理攜手 i 郵箱的服務效益，建議納入站上因此項服務措施，線上申辦報廢(繳銷)之數量成長情形。</p> <p>17. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 本次屏東站參加數位創新加值，有扣合該內涵，包含數據分析、新科技應用與跨機關服務，但報告書內較缺乏該些關鍵字，並請再明確說明執行過程。</p> <p>(2) 報告書、簡報相關統計表，未敘述統計期間，不易判斷績效。</p> <p>(3) 報告書架構中服務內容包含 3 項服務但僅占 1 頁，而推動成效又包含緣由及執行過程等再呈現效益，建議架構可再做調整以符合大標之下的內容體現。</p> <p>(4) 服務內容過於簡略，對應不出問題與解決策略的關聯性，3 項服務措施皆未說明何時開始實施，因此較難對應到成效，建議論述時問題定義要明確，策略要清楚。</p> <p>(5) 未來努力方向建議具體描述機關未來要推動或精進的業務作為內容陳述。</p> <p>(6) 參加項別為「數位創新加值」，其服務內容為「監理攜手 i 郵箱」、「終結違規大戶」、「簡訊推播上駕訓」3 大項，但推動作為僅「終結違規大戶」較符合「數位創新加值」之服務內涵，參加項別是否應調整？若否，則建議說明書部分應加強描述數位創新的質量。</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	高市所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 高齡駕駛換照部分，針對高齡者痛點，跨機關合作並提供一條龍式服務設計，績效亦極為卓著，值得稱許。 2. 跨機關推動「長者量六力」評估服務模式，擴大服務場域，提升對長者全方位關懷，並適時導入「高齡換照與駕照繳回」等作為，值得肯定。 3. 社群媒體 FB 經營上，具有成效，針對提問部分亦予以回應，並獲評價達 4.9 顆星，Google 評論部分，亦獲 4 顆星，並對提問與意見亦皆予以回應，值得肯定。 4. 報告書內容提到高市所名稱縮寫 KCMV，對應為民服務態度(親切、便民、行動、效力)，極為貼切。 5. 現場巡視臨櫃服務時，並實際體驗繳納汽燃費服務，感受窗口同仁發自內心的親切服務態度。 6. 有關官網管理與經營、社群媒體行銷及經營、電話服務 禮貌，高市所成效良好，甚至在民眾回饋反應速度及滿意度也相當好。 7. 有關適地性主動關懷通知，高市所透過對業務熟稔度及 善用三代系統，精進業務效能，值得肯定。 8. 報告書內容有聚焦於主題，簡潔易懂。 9. 導覽各站同仁解說清楚，有助更瞭解各項服務內容。 10. 高市所電話禮貌服務部分，經測試總機接聽迅速，業務單位回答幸福小黃問題明確且完整，並獲得總局 112 年第 2 季第 1 名佳績，另內部亦辦理 24 次測試以及外部跨機關

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(北市所及高雄市裁決中心) 測試，值得肯定。</p> <p>11. 112 年度民眾滿意度調查 13 個問項皆有達到 92% 以上，且與去年滿意度比較提升許多，民眾反映事項亦積極回應及檢討改善，值得肯定。另其中一則印象深刻係由劉所長親自致電民眾，因所長態度誠懇且解決民眾問題，讓民眾從不滿意轉變為滿意。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 高齡者佔交通事故死傷比率，建議亦應呈現 111 年數據。另如欲突顯主題，建議以 111 年死亡率佔比達 44.05% 論述，強調高齡者交安議題重要性，並配搭後續作為。 2. 高齡駕駛死傷人數雖有下降趨勢，惟如參考「死亡人數」，則 111 年計 163 人，均較 109 年 (158 人)、110 年 (137 人) 為多，建議應針對該相關肇因與發生區域分析，並融入對應作為，以呈現相關績效。 3. 民眾滿意程度調查，檢驗專業、窗口服務及窗口專業滿意度較低，建議可辦理教育訓練，以提升同仁專業度。 4. 本次高市所參加社會關懷服務，依高市所創新能力 (如註銷號牌)，建議可考慮參加數位創新加值項目，為一大亮點。 5. 報告書第 15 頁提到，經過多元宣傳成效，111 年高齡事故死傷人數下降幅度 3.9%，此部分也可能因為疫情影響民眾減少外出，因而事故減少，建議論述應留意關聯性。 6. 經現場測試愛心鈴、緊急按鈕及集哺乳室服務鈴，功能正常，建議除了定期測試，應進一步思考連線方式，讓民眾能得知高市所收到訊息且確認有人到場處理。 7. 集哺乳室建議增加意見回饋方式，讓民眾可即時反映缺漏物品或改善事項。

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. 觸觸有愛網路服務鈴，民眾不下車即可尋求服務臺協助，立意良好，惟測試結果當下同仁因忙碌無接收到訊息，改測試實體服務鈴時，便有人趨前服務，建議可增加觸觸有愛工作小組成員，俾利共同注意民眾掃描網路服務鈴情形；另佐證資料建議可增加觸觸有愛成效數據或實際運作情形。</p> <p>9. Google 評論皆有即時回應且滿意度達 4 顆星，惟近期評價有 3-4 則，針對驗車專業或服務評價僅給予 1 顆星，請高市所再進一步瞭解與檢討精進。</p> <p>10. 為民服務策略及效益報告書：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 基本資料中各「執行小組」，仍建議將成員列出，並請符合團隊成員數。 (2) 建議報告書更細緻呈現數據及圖表內容。 (3) 報告書推動成效數據皆列至 111 年底，惟基本資料專案起訖日期為 110 年迄今，建議更新至 112 年 6 月；另報告書統計表應標註統計期間。 (4) 報告書目錄文字建議可再加上 slogan，讓委員看見亮點；起訖期間與服務內容多所不符。 (5) 偏鄉擴散服務績效部分，據點數據請再確認，另相關績效建議再融入省時、省錢等數據，以具體呈現擴散效益。 (6) 建議論述部分，依據高齡者服務需求進行破題，並強調守護長者安全作為，進而擴充至擴散效益。
5	嘉義所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目標顧客鎖定「高齡長者」，相關服務規劃內容，如：跨機關一站式服務、高齡駕駛安

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>全精進計畫、微型電動二輪車駐點服務、交通平權…等，亦均能契合主題，值得肯定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 自行研發「行車反應速度檢測器」以及「改良行人穿越道讀秒器」，有助於高齡長者更能知悉其對危險情境的預判與應變能力，並針對錯誤習慣予以導正，足堪肯定。 3. 結合駕訓班辦理「體驗式教學」活動，融入實際道路「汽機車混合車流」情境，導入「危險感知」及「防禦駕駛」觀念，值得讚許。 4. 高齡交通平權方面，適時導入銜接高鐵站路線，並已預約即戶、通用化設計方式，降低搭乘障礙，發揮最大效益，值得讚許。 5. 嘉義所位於嘉南平原，客群來源多是長者，策略契合服務對象是優勢，銀髮族交通指引及創新的小綠人體驗，行車速度反應的改良等對老人族群來說，應該是幫助很大的。0701 臨時路線轉正，也是造福臨海鄉鎮老人。 6. 網頁落實檢核，資訊內容及連結正確及電話服務禮貌部分經檢測都是好的 7. 產官學合作結合駕訓班體驗式教學並定期回訓，後續推動跟擴散，請嘉義所再加強補充，讓政策或成效更有呈現發展性和亮眼性。 8. Google 評論進步到 4.5 顆星，顯示十分重視民眾的意見且積極處理，值得讚許與肯定。 9. 嘉義所在 111 年的民眾對公路監理的服務滿意度調查報告，整體服務品質提升很多，且在 112 年 1 月 4 日即召開檢討會議，提出相關具體因應作為及措施，值得肯定。 10. 環境綠美化推動效果佳，辦公廳舍及廁所環境非常乾淨，民眾洽公環境舒適。另無障礙設施測試功能均可正常使用，本以為愛心服務鈴指示牌已脫落（撤除位置尚有舊痕跡，

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議清理乾淨），結果是嘉義所貼心的將服務鈴移到更便民位置，也可跟服務臺做連線，值得肯定。</p> <p>11. 推動高齡駕駛人回訓實地教育，透過行車反應速度檢測器進行體驗式教學，讓長者了解自身反應是否適合駕駛車輛，其課程設計、內容規劃受長者滿意，滿意度高達 98%大。</p> <p>12. 報告書第 11 頁參與高齡駕駛安全課程 3 個月之學員其違規率有顯著下降，惟結訓 6 個月後違規率又明顯上升，發現定期講習之重要性並規劃以 3 個月為一期為高齡者定期上課(第 14 頁)，能針對發現問題並規劃方案及落實執行，其積極作為給予肯定。</p> <p>13. 自行建置認知功能平臺，提供國、台、客語認知測驗練習，並持續優化作業，有助於長者使用。</p> <p>建議：</p> <p>1. 針對高齡長者各項作為推動原因分析時，建議除全國性資料外，應將「轄區」服務對象因素納入，始能較符合實際情形。參報告書第 4 頁內容，高齡死傷數全國增加比例為 11.8%、如參考所轄區域（雲、嘉、南）數據則為 10.70%，如單獨呈現臺南市，則為 16.1%，更能突現相關作為急迫性。</p> <p>2. 有關高齡長者相關教材部分，建議應參酌「道安資訊查詢網」資訊內容，就區域高齡長者較常出現的違規態樣或不合宜駕駛行為，適時調整、以符實際情境。</p> <p>3. 報告書第 4 頁部分，嘉義所是守護雲嘉南，圖放全國數據其是不太容易突顯雲嘉南的改善，這個圖跟後面說的重大違規、事故降低等是看不出來比率，請再確認。且以前有用過全國資料，中高齡事故資料在雲嘉南沒有特別突出，跟全國比沒辦法呈現出成效，這</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>部分請再確認一下。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 簡報中第 26 頁提及「擴大地方政府敬老卡適用範圍」，若是嘉義所與地方政府跨機關合作的未來努力方向，這部分建請於報告書中完整論述。 5. 有關產官合作，結合駕訓班首創體驗式教學，立意良善，惟報告書中尚未有實施成效。 6. 跨機關一站式服務，搭配行動監理車主動至各衛生所駐點收件，辦理認知功能測驗，當場完成換發駕照作業，只能在監理單位有到衛生所時才能處理，不是很即時，效益也未呈現？高市所旗山站有進一步委託衛生所辦理認知功能檢測，並結合幸福小黃做代收件服務，節省人力又可滿足民眾需求，請嘉義所可向高市所旗山站就教相關作法。 7. 顧客優質服務之「電話禮貌測試」在簡報中未呈現任何成果。另外近期進行電話測試總機與業務單位回應均能迅速且完整，只是運管科在轉接過程同仁漏未報明「單位」或「姓名」，再請嘉義所持續進行宣導與訓練。 8. Google 評論有不錯的 4.5 顆星，比報告書呈報 4.4 顆星還高，值得肯定，但近期民眾反映的服務與專業方面問題（過戶換牌跑 4 趟），再請嘉義所瞭解與改善。 9. 高齡駕駛人回訓實地教育有 556 人參加，但只有 174 人參加體驗，建議分析長者不參加原因，並作為改進依據，以提供更貼近體驗者的需求。 10. 報告書中「高齡交通平權」服務的緣起重點為闢駛【0701】台西至高鐵雲林站之臨時路線服務，建議在創新作為、執行效益、持續及擴散性等面向的呈現上，仍應以【0701】績效為論述主軸，以免失焦。 11. 官網上連結的宣導影片，至 YouTube 平臺觀時點閱率較低，建議利用各適當宣導活動讓

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>民眾知曉以達到交通安全宣導目的。</p> <p>12. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 基本資料中「團隊成員」撰寫方式，建議將「成員名單」移至「團隊架構圖」呈現，避免單位重複出現。</p> <p>(2) 報告書排版字體、部分圖表及圖片偏小，標題也不成比例，造成閱讀不易，建議改善。另部分放置圖片與內容無關聯性，亦請再評估斟酌是否放置或調整妥適圖片。如第 7 及 8 頁圖標號及內容文字大小未統一，第 9 頁(4)內容段落排版未統一。</p> <p>(3) 報告書版面的編排較為嚴謹，建議可以增加一些較具活潑性的元素；未來努力方面表達不夠具體。</p> <p>(4) 報告書架構中服務內容僅一頁，推動成效又包含緣起、創新作為之後再呈現效益及影響，建議可將緣起及創新作為放到服務內容，以符合大標題之意義。</p> <p>(5) 報告書部分內容互相矛盾(如第 5 頁及第 19 頁)，建議論述應留意關聯性；另數據誤植部分，建議檢視修正。</p>
6	新營站	<p>優點：</p> <p>1. 自行研發「路權口訣 7 秒記憶法」，並搭配「直擊肇事現場影像之研究事故解析宣導影片」，導正錯誤駕駛行為，並導入防禦駕駛觀念，殊為用心，值得讚許。</p> <p>2. 活用櫃檯人力，針對高齡長者提供專櫃服務，提升服務品質，值得嘉許。</p> <p>3. Google 評分達 4.2 分，且多屬正向嘉勉，另回應內容亦非屬「罐頭式」回應，值得稱許。</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>4. 在電話禮貌及網站、社群部分，經測試電話服務禮貌得分項目表現很好，網站連結及有效性沒有錯誤。自辦滿意度調查，顯示對洽公民眾意見的重視。</p> <p>5. 新營站是一個小而美、能且溫馨的監理站，在為民服務策略上推出「高齡關懷服務在地化再升級」，予以肯定，希望能持續與擴散。</p> <p>6. 新營站一站式高齡換照服務 2.0 在白河、東山、六甲衛生所協助辦理體檢、認知功能檢測及代收換照服務，整體換照率提升 3%，值得肯定。</p> <p>7. 報告書第 15 頁截至 112 年 7 月，駕照整體辦理率達 95%。高於各所平均辦理率 93.14%，與 7 所全國最高(高市所)96%只相差 1%，成效卓越。</p> <p>8. 至育德工商、新營高工交安宣導電動二輪車，交通安全從小紮根。</p> <p>建議：</p> <p>1. 高齡關懷服務在地化再升級的相關策略，建議論述上應再強化與高齡者的關聯性，以突顯相關成效。</p> <p>2. 高齡長者整體死傷人數仍呈現上漲態勢，建議針對道安資訊查詢網所彙整熱點、違規類型，依宣導區域強化相關防範作為。</p> <p>3. 有關「後製直擊肇事現場影像降低事故處理對策」部分，向左魚骨圖既是「找對策」，建議亦應呈現向右魚骨圖「找原因」，以為呼應。另向左魚骨圖部分，建議再予檢視、調整。</p> <p>4. 監理組已下修微電車母數，報告書第 3 頁使用中的微電車數量建議再確認。</p> <p>5. 高齡換照部分建議參考高市所以 LBS 精準發送簡訊給同住家人者，可以節省電話經費及</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>節約人力。</p> <p>6. 引用國發會的中華民國人口推計（103 年至 150 年），但陳述時仍以未來式表達，建議在撰稿時應注意引用資料的性質適度修正文字。</p> <p>7. 自製「路權口訣 7 秒記憶法」及「直擊肇事現場影像之研究事故解析影片」在網路上及新聞均無露出，如無版權問題，建議加以擴散到其他監理單位。</p> <p>8. 簡報第 25 頁提及「翻轉交安宣導，降低交通事故死傷人數」，「新營區、白河區、後壁區及鹽水區」之死傷人數逐年增加，「柳營區、東山區、六甲區」高齡駕駛人死傷人數在新營站大力推廣宣導下減少，請補充其關連性，否則易被誤解逐年增加區域在推廣宣導上較為不足。</p> <p>9. 簡報中第 40 頁說主管人員每「日」巡查，但提供的佐證資料為每月巡查，且僅附 1/17、3/16 及 3/29 考核日誌，資料稍顯薄弱。</p> <p>10. 無障礙設施、廁所及哺（集）乳室的愛心鈴或緊急求救鈴經實測均有專人前往服務，符合規定，但公廁的按鈕似乎反應較慢，建議修繕。</p> <p>11. 導覽點播放簡報時，畫面偶有模糊不清，因道安講習室每日使用，建議硬體設備加以調整更新。</p> <p>12. 新營站今（112）年 6 月 20 日自行完成的服務品質滿意度調查報告，其中目錄頁碼有誤（第 14 頁誤植為 145 頁）與圖目錄 19-21 的書籤係為錯誤未定義書籤等。另外表 17 民眾建議事項，如「停車動線」或「自助線上報廢電腦時常當機」，再請新營站瞭解原因並積極改善。</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. Google 評論有不錯的 4.2 顆星，民眾大都是肯定的，只是近期有民眾建議停駛汽燃費與地方稅（牌照稅）業務能 1 次告知，請新營站加強人員訓練。</p> <p>14. 無障礙環境服務效益與窗口等待處理時間的關聯系對應高齡服務窗口是否開設，效益上可增加開設前後之對照時間比較，讓效益得以完整呈現。</p> <p>15. 為民服務策略及效益報告書：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 基本資料中「團隊成員」撰寫方式，建議將「成員名單」移至「團隊架構圖」呈現即可，避免人員重複出現。 (2) 報告書內某些表格缺少單位，建議修正。 (3) 建議服務策略或措施有別於舊有做法應另為特別標註(創新等字樣)，以突顯貴站創新作為。 (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)，以強化具體效益及社會關懷服務溫度。 (5) 報告書圖號圖名稱應於圖的下方，表號表名稱應置於表的上方。未來努力方向須對應報告書服務措施，並規畫及訂定目標讓內容具體。 (6) 第 1 頁面積的描述有錯誤，建議再確認並修正，避免閱讀者誤解。 (7) 第 4 頁最後一段及第 5 頁上方段落排版未統一。 (8) 第 8 頁，何謂路權口訣 7 秒建議法?快的先?危險先?困在裡面先?（舉例，兩車同時在坡道時，由上坡車先行，下坡車停讓；上坡車仍在平地時，下坡車先行，上坡車

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>停讓。)圖跟內容說明無法讓人一目了然，建議可表格化簡單列表對照說明，使其更明確。</p> <p>(9) 在報告書內「翻轉交安宣導，降低交通事故死傷人數」部分，內容、標題及成效表格部分並未呈現有效關聯性，建議朝路口事故是否有降低或其他更有連結性的表現方式，方能真實佐證努力的成效。</p> <p>(10) 第 16 頁 109~111 年整體轄區死傷人數仍逐漸升高，道安深耕仍需持續宣導，期減少高齡交通事故之發生。</p> <p>(11) 第 16 及 17 頁內容無法呈現努力的效果，上升的數據會有反效果的感覺，建議修改成效表現方式。</p> <p>(12) 第 18 頁直擊肇事現場影像事故宣導影片解析滿意度統計圖太複雜不夠直觀，建議呈現方式再精進簡化。</p>
7	臺中所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過「向右魚骨圖—找原因」與「向左魚骨圖—找方法」的方式，將微型電動二輪車的服務架構予以訂定，以民眾便利為出發點，值得肯認。 2. 透過「公私協力」方式，研發僅市價 1/10 的「可攜式測速裝置」，並推廣擴散至各區監理所攜至現場辦理實車查核之用，除建立檢測標準，亦減少不必要之爭議，值得讚許。 3. 為提升實車查核效率、縮短民眾等候時間，同時考量內部顧客—同仁作業需求，結合即時通訊軟體，開發「微電車智能查詢」系統，供檢驗同仁即時查詢，並藉由回饋意見調

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>整系統功能，提升操作體驗，並推廣至各區監理所運用，兼顧內、外部顧客，值得嘉許。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 主動趨前、預約到點，同時採行跨機關合作並結合社會資源模式，就源管理並強化各項宣導及灌輸正確交安觀念與法規認識，擴大效益，值得讚許。 5. 臺中所在為民服務策略上針對目標族群（移工、學生、高齡 3 大族群）推出「微型電動二輪車掛牌納管服務」，針對每個痛點（車輛品質管理不佳、偏鄉路遠領牌困難、防禦駕駛觀念不足、語言隔閡溝通不能）提出相對應的改善方法，並擴散至全國各監理所（站），值得肯定。 6. 報告書第 19 頁與勞工局合作，邀請通譯人員(泰文、越南、印尼及英文)將自編自導自演的「微電車宣導影片」，並貼心翻譯且配音成 4 國語言，以最小成本貼近民眾角度，達到共鳴同理心效果，應能有效提升宣導成效。 7. 環境的綠美化及廁所整潔明亮。官網落實檢核，各項連結正確。 8. 服務措施推動過程各節點描述清晰完整，績效有目共睹，使用 Line 微電車智能查詢車型相當便利，節省民眾時間，為本案一大亮點。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢核官網資訊連結均正常，Google 評論有不錯的 4 顆星，原則上都有予以回應，惟建議避免「罐頭式」回應內容，並適時導入相關政策宣導。近期民眾反映多則 1 顆星的評論（電話打不進來、聯邦專員服務態度等問題），再請臺中所瞭解與改善。另查到有 1 則針對駐點公庫的負面評論，公庫人員雖非臺中所員工，但仍建議回應文字可以再調

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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 建議臺中所應將研發的產品提報自行研究案或創新提案，其中微電車智能查詢可擴散至其餘車種，提升同仁工作效率。 3. 報告書中第 3 頁提到「依車輛安全審驗中心資料(VSCC)，微型電動二輪車截至 111 年 4 月底止審驗機構已核發審驗合格標章約 67 萬餘張」這部分，請臺中所再確認 67 萬餘張的數字是否正確。 4. 簡報第 8 頁提到近十年來死傷人數爆增，建議臺中所應再深入分析年齡層的分布，如主要是落在 65 歲以上的族群，那原因是操作不良還是法規不熟悉，再分析規劃應採取的輔導手段，例如是加強法規宣導還是完善大眾運輸交通工具。 5. 針對外籍移工任滿回國的部分，微電車的車籍管理是否有可著墨改善之處，也請臺中所考量進去。 6. 微型電動二輪車掛牌納管服務這個主題不錯，只是報告書中第 2 頁服務緣起提到電動自行車（含電輔）的死傷人數由 101 年至 111 年增加近 10 倍，惟後續效益分析尚無此服務策略下能將「交通事故及死傷人數方面有所降低」的成效展現（全國或臺中市）。 7. 報告書第 15 頁持續性服務~到點服務的推動第一段提及規劃到（定）點服務及擴大宣導，希望能藉此幫助「弱勢」的族群，建議「弱勢」字眼修正為「目標」族群。 8. 「總機」代號設於最後，需聽完全部語音項目，且 10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務，請臺中所瞭解與改善。另總機接聽人員的速度、應對及業務熟稔度都仍需加強訓練。

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. 測試臺中所公廁的緊急求救鈴，測試結果不佳，建議處理流程應檢討改善；另有關集哺乳室管理部分，建議增加留言意見回饋處理，並記錄管理情形。</p> <p>10. 臺中所在「公路總局 111 年委外辦理的民眾對公路總局監理所(站)整體服務品質滿意度調查」111 年度比 110 年度退步較多，從佐證資料來看有敘明進行改善，卻未敘明改善結果，建議論述應完整。</p> <p>11. 臺中所報告書-微型電動二輪車掛牌納管服務，此為民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾便捷服務，如果有機會把它包裝成參獎項別：數位創新加值服務，也蠻值得期待。</p> <p>12. 關懷的對象是微電車族群，此族群包含廣泛，建議可再聚焦服務對象，如高齡、外籍，讓報告內容更符合社會關懷項別，也可以從中找出更多感動元素來充實內容。</p> <p>13. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 報告書編排方式感覺太過平鋪直述，建議按「創新性—30%」、「效益及影響—40%」、「可持續性—15%」與「擴散應用—15%」的分數佔比與比例，適時呈現相關架構並予緊扣，以方便抓住重點，突顯績效。</p> <p>(2) 報告書較少呈現相關績效數據，且容易產生「微型電動二輪車掛牌納管業務簡報」之錯覺，建議應適度、適時以數據化方式呈現與「社會關懷服務」主題相關效益，以突顯團隊的用心。</p> <p>(3) 建議未來撰寫質化故事時，應具體寫出姓氏及來自何處，並提供訪談資料，會較具有說服力。</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) 報告書格式應符合國發會規定之架構格式，效益的論述應再加強，擴散至各所的使用情形也應敘明清楚。文字偏多，閱讀不易，建議有些過程論述時可以精簡，或以圖解說明的資訊圖表方式來呈現。</p> <p>(5) 推動成效部分建議增加量化數據及質化元素(如服務對象的心得回饋)，以強化具體效益及及社會關懷服務溫度。</p> <p>(6) 績效報告書第 20 頁提到未來努力方向，積極推動考照前上機車駕駛訓練的部分，這部分與微電車的主題無法扣合。</p>
8	豐原站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務策略及效益報告書： <ol style="list-style-type: none"> (1) 基本資料中，專案團隊架構圖呈現手法極為吸睛並清楚，值得肯定。 (2) 未來努力方向有具體提出精進作為，與專案服務內容有前後呼應。亦明顯勾勒出方向與策略，與梨山地區民眾需求確實扣合，值得肯定。 (3) 報告書內容有聚焦於主題，惟服務內容「深耕 10 年」可重點帶過，聚焦在本次主軸也就是「近 3 年的轉型服務」，並多強化成效的論述。 (4) 服務推動過程辛苦，紀錄詳實，報告書故事敘述及時間接續流暢，內容平實易讀。 2. 針對梨山地區民眾需求，打造專屬服務管道—監理服務專區，並導入最新監理訊息及相關政策宣導，減少資訊落差，值得肯定。 3. 針對梨山地區運輸環境加以分析，進而跨領域結合相關產、官、學、研等機關團體，由法規鬆綁與資源整合著手，創造多贏局面，值得肯定。

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. 豐原監理站是一個團結自律的團隊，非常感佩站長的領導，相較工程單位，貴站為民服務更到位，算是臺中地區偏鄉服務公務機關的 7-11，傾聽民眾需求主動邀請相關機關組成跨機關聯合服務。</p> <p>5. 整體環境、指標、交安設施及廁所清潔都很好；廁所緊急服務鈴剛經測試，同仁反應迅速，僅約 10 秒即趕赴現場詢問有無需要協助，服務到位。</p> <p>6. 網站連結、電話禮貌測試及 Google 評論回應等表現都很好，值得嘉許，請持續保持。</p> <p>7. 透過導覽及個別諮詢可感受到豐原站發自內心真誠地為梨山居民服務，有助提升本專案的溫暖與感動元素。</p> <p>8. 豐原站從最高海拔的機車下鄉考照現場報名即時領照、微型政府服務、到府退汽燃費、高齡換照、認知檢測、及門到府的「監理宅急便」到現在幸福巴士 2.0、有 Line 無礙等都是相當感動委員，未來希望能持續與擴散，另豐原站的未來努力方向也很明確（客貨共載、直達臺中、觀光上路等），值得肯定。</p> <p>9. 豐原站為民眾繳納稅費之便利性及活化機關資產，於 112 年 2 月引進便利商店取代公庫代收稅費，為大臺中地區監理單位擁有超商進駐的「首站」，開創了「民眾、機關、超商」三贏；另外也有「高齡駕駛交通安全體驗區」、「道路交通補給站」、「重機自拍打卡區」、「大型車視野死角體驗區」，透過寓教於樂的方式做交安宣導，大大提升宣導效果。</p> <p>10. 豐原站在「公路總局 111 年委外辦理的民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調查」各方面的成績均高於全國平均滿意度，實屬難得，另針對民眾反映事項均能精進與</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>改善，如取號流程一棒接一棒，簡化流程有夠棒，就解決了一些其他所站一直以來的困擾，值得肯定。</p> <p>11. 因應地域特性與服務需求，設置 Line 官方帳號「梨山監理服務專區」除弭平偏鄉監理資訊落差；亦提供在地化、客製化之關懷服務，立意甚佳。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Google 評論有不錯的 4.0 顆星，民眾大都是肯定的，並由專人每日定期查看，民眾給予 3 顆星以下具體負面評論內容時，立即於 24 小時內查證並完成回覆，值得肯定。只是若有類似或同樣的反映事項（如服務態度，取消路考場練習），可再思考精進。另發現極少部分漏未回應；並建議避免「罐頭式」的回應內容，同時適時導入與洽詢或反映事項相關之政策宣導內容。 2. 營運服務空駛率降至 10%的統計資料，建議更新至 112 年 6 月，並請持續觀察空駛率有無特定尖、離峰特性。 3. 梨山服務經驗行銷推廣影片置於 YouTube 上，觀看次數約為 30 次，建議應思考透過其他宣導管道，加以擴散，以突顯擴散效益。另梨山服務線上成果展影片僅有背景音樂，建議可增加口白。 4. 大門口階梯處因地震導致約有 1 公分的落差，建議倘經費允許應儘速修復，以免導致洽公民眾受傷而申請國賠。因場站施工，大型重機檢驗設備覆蓋停檢部分，建議現場可張貼告示告知洽公民眾。 5. 績效報告書讓人很感動，持續性梨山服務，符合為民服務的持續性要求，自 88 年至今

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>已超過 10 年，可清楚看見歷年服務的演進蛻變過程，亮點呈現很好，惟缺乏數據的支持，例如 Line 官方好友人數、預約人數、諮詢人數等皆未呈現，量化數字不是要強調很大，但若未來有機會更上一層樓的話，才能讓委員很迅速地辨別服務成效。</p> <p>6. 報告書中未來努力方向所提之「客貨共載」服務方面，旗山站在 109-111 年「客貨共載」績效成長 4.07 倍由 28 件成長到 142 件，創造居民、企業及政府 3 贏局面，這個部分豐原站可以向旗山站請益交流。</p> <p>7. 針對於偏鄉交通的 4 大痛點，在公私協力下逐步改善偏遠地區交通，報告書中也見到當地民眾現身回饋與肯定，建議可補強行的安全改善成效。</p> <p>8. 電話禮貌實際測試，總機接聽速度迅速，但業務單位回應「幸福小黃」時，說明這是「地方政府」業務，可以上網查詢臺中市政府幸福小黃即可查得資訊，並未進一步說明；另外查詢「梨山 1 號公車」，提供資訊的是「臺中市政府交通局」介紹，因此，豐原站若以幸福小黃為推動成效，倘有委員電話洽詢時，所能獲得的資訊可能是「幸福小黃」是地方政府所推的業務，易造成委員對我們的服務成效及努力打折扣或質疑。</p> <p>9. 廁所、集哺乳室緊急按鈕及愛心服務鈴經測試，皆表現的不錯，惟 1 樓無障礙廁所有 2 顆緊急按鈕，上方按鈕測試正常，但下方按鈕失效，請改善。</p> <p>10. Line 官方帳號「梨山監理服務專區」無量化的效益，例如好友人數、提問次數、需求服務統計等等，建議加強可持續性與擴散應用面向之陳述。</p> <p>11. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 專案執行日期為 109 年 1 月 1 日至 112 年 6 月 30，而在報告書中深耕梨山 10 年(99</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>至 108 年)論述上篇幅太過冗長，應再精簡；可持續性與擴散應用佔評分之 30%，但卻僅呈現 1.5 頁，建議申請書篇幅應適度的分配。</p> <p>(2) 報告書內容回顧的服務版面共站 4 頁，建議可適度精簡，所節省下來的版面可用來加強持續性及擴散應用的論述。</p> <p>(3) 報告書建議相關績效，建議應予以數據化包裝方式呈現，以便利閱讀。</p> <p>(4) 報告書的圖片很小且色調太暗，建議選用時應注意解析度；另數據誤植部分，建議檢視修正。</p> <p>(5) 第 10 頁照片偏暗，小故事配色微綠底加上黑字對比度不佳，閱讀過程較為吃力。</p> <p>(6) 第 12 頁梨山幸福巴士 2.0 之七大創新作為，如與其全國各監理單位有不同作為之處應加以標註以突顯亮點。</p> <p>(7) 第 16 頁淺綠色標題 2、3、4 版面未對齊及第 17 頁最上方 1 段版面未對齊。</p>
9	新竹所	<p>優點：</p> <p>1. 新竹所藉由貨物掉落發想如何適時導入車輛貨物裝載與網綁議題，並編撰「全臺第一本」車輛裝載貨物指引手冊，提供固定方法及正確裝載方式態樣，強化行車安全，值得肯定。</p> <p>2. 透過「公私協力」，拍攝錄製教學影片，並上線供運用學習，不受時、空限制，亦提供後臺權限供管理及擷取資料運用，藉由「眼球行銷」方式加深印象，強化學習成果，值得讚許。</p> <p>3. 重點公司輔導部分，已初見成效；另亦規劃將「車輛裝載貨物教學資訊系統」平臺擴散</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>至各區監理所運用，擴大貨物裝載重要性及降低違規成效，值得讚許。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 新竹所在貨物掉落件數減少的目標上實為重中之重，全所動起來全力執行，而委員亦曾因車輛掉落物發生行車事故危及全家人生命安全，故認為此議題實為功德一件，目前推動將滲漏納入 3.0，後續相信假以時日應很有助益。 5. 現場的 OK 便利超商進駐除便利民眾繳納稅費，還有「誠實商店」等，以及會議室真花的用心布置，均予以肯定。 6. 網站相對其他各所來的活潑，另外「網頁資訊圖像化」，將複雜的業務資訊以圖像方式呈現，讓民眾更容易了解。 7. 新竹所在為民服務策略上的目標族群（貨運業者、公工會、駕訓班等著手），針對問題分析探討貨車違規及事故居高不下的原因，推出亮點服務「別掉了您的安全」，並擴散至全國各監理所(站)，值得肯定。 8. 報告書第 13 頁新竹所透過要求高風險族群-有掉落物或勿違規紀錄的駕駛人參加「貨物網綁」課程，由原來的書面提升為影片宣邊，並一步與線上教學平臺結合，提升宣導成效，有效降低違規數，顯見經輔導教育後有明顯成效。 9. 廳內有佈設各類的展覽，讓民眾了解監理業務的過往，很有歷史價值，值得肯定。辦公廳整潔明亮，標示及綠美化、整潔度佳。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議在機關簡介部分，增加轄管貨運業者數量與自用貨車、營業貨車數據，以更突顯本專案契合度。

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. 後台權限管理內容、資料擷取與分析、管理作為，建議應適度予以呈現，以利了解。</p> <p>3. 以轄管職業小型車駕駛人車輛裝載不合規定案件計算違規率，並與參與平臺駕駛人不合規定違規率比較，進而推估罰鍰減少的呈現方式，對象恐非全為參與貨物運送者，母數選擇建議再予斟酌。</p> <p>4. 針對高違規公司輔導部分，建議再針對下降成效較差的公司了解成因（如：新進駕駛）並予輔導；另 112 年上半年營業車業者違規件數上升及滲漏態樣違規的作為論述部分，建議移至「持續性及擴散應用」部分呈現。</p> <p>5. 本次主題很好，從紙本到線上均有扣合，因人員、資源有限，業務執行上各科均有努力，但擴散運用上僅有各所來詢問(空間擴散)，是否可以有質的擴散、業務範圍的擴散，從貨運到客運甚至駕訓班、代檢廠等，均可再多衡量。</p> <p>6. 跨領域數位學習平臺（好學校）提供之線上課程，缺乏可以運用到一般民眾使用的資訊，建議可進一步思考。</p> <p>7. 電話服務，電話禮貌測試時總機人員語氣急且大聲，聲量應再控管。局本部在 112 年第 2 季的之「電話禮貌測試」成績中被扣分數較多的是未報明單位名稱或自己姓名，說您好、早安等問候語，請新竹所瞭解與改善。</p> <p>8. 愛心服務鈴有 3 處，顯示處僅 1 處，鈴響時服務人員可能要找是何處有民眾需要協助，建議可增加相對映燈號以利服務人員辨識方位，即時服務民眾。另集哺乳室建議設置意見回饋本以獲得民眾回饋，服務更臻完善。</p> <p>9. 新竹所在「公路總局 111 年委外辦理的民眾對公路總局監理所(站)服務品質滿意度調</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>查」從佐證資料來看是有進行具體因應措施與辦理期程的檢討與管控，但相關改善佐證成果未提供，再請補充。</p> <p>10. Google 評論目前 3.6 顆星，比其他監理單位還有努力空間，近期民眾反映評論（服務態度、電話無法接通、專業度等），請新竹所持續瞭解與改善。</p> <p>11. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 新竹所報告書-別掉了您的安全，似乎更接近參獎項別：數位創新加值。</p> <p>(2) 報告書文字較多、照片偏小，讓閱讀者不易檢視。相關圖片影片的呈現方式及易閱讀性，建議再予檢視。影片掃描後連結到 thb 儲存雲，建議可連到 YouTube 等以利他機關人員閱讀。報告書版面及文、圖的比例，如第 2 頁核心價值與下方圖示重複，佔空間且太小；第 3 頁新竹區監理所的管轄區域台 61 的地圖顯示。照片與內文並列時，照片位置建議統一在右側，QR Code 的大小位置儘量統一，讓版面整齊畫一。</p> <p>(3) 報告書的資訊量大，分工細，有許多使用 QR Code 隱藏版資訊，對委員來說查閱上略顯不易；另第 9 頁的各轄站平臺分享影像 1 分 28 秒處字幕「苗栗縣「長」-〉長字應是誤置，請檢視修正。</p> <p>(4) 效益呈現表 8 為台 61 線貨車超重違規件數比較，服務內容未提及相關服務措施，建議內文再補充相關作為推動情形。</p> <p>(5) 報告書第 5 頁提到編印手冊，係呼應第 7 頁得到道安創新貢獻獎，建議將推動的年份帶入前後呼應。</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) 報告書第 14 頁提到的營業車駕駛人 111 年 105 件，112 年 58 件，違規件數下降 45%，自用車駕駛人 111 年 53 件，112 年 6 件，違規件數下降 89%，比較基礎不一致(全年度及部分月份)；另外下一段落違規業者經輔導後至今(112 年 2 月)再犯率 1.4%，建議補充到 6 月份資料，以利成效展現。另報告書第 14 頁提及有新增違規代表有新增的業者與駕駛，立論基礎如何?建議敘明。</p> <p>(7) 報告書第 16、17 頁的成效數字，有些比較是上、下半年度，有些是不同年度同期比較等，有時違規上升有時下降，建議可以再簡化。</p> <p>(8) 報告書相關推動措施未說明何時實施，因此較難對應到成效，建議論述時問題定義要明確，策略要清楚；另數據誤植部分，建議檢視修正。</p> <p>(9) 推動成效提到平臺第二階段的對象，效益呈現 111 年度及 112 年度同期比較，但內文找不到實施日期，這部分需再補充。</p> <p>(10) 報告書呈現，建議有面臨「課題(瓶頸)」，再有「服務策略或措施」，並提出後續的「推動成效」與未來努力方向，且要有對應性。</p>
10	中壢站	<p>優點：</p> <p>1. 徹底發揮同理心，由利害關係人立場思考，並積極尋求解決對策，透過公私協力成功將有障礙考場變成無障礙考場，解決身障人士考照場地問題，擴大對「脊髓損傷」身障朋友提供更優質服務內容，值得讚揚。脊髓損傷傷友們，雖較少於道路上看到其騎乘機車，惟實際隱藏於家庭中的人數應更多，站上以實際輔導其考照，讓被照顧者可變成自理者，甚至出遊可獨立使用汽、機車交通工具，更能融入社會，也是為民服務的重要</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>性，甚感敬佩。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 除關切其考照場地事宜外，亦提前部署就購車前、後相關事項（如：汽燃費約扣申請）予以告知、協處，並擴大宣導效益，殊屬不易，值得肯定。 3. 櫃檯簡潔明亮，環境場域進行諸多改善，如首創公車動態智慧型站牌顯示服務、微電車放置 8 國語言之 QR Code 掃描、視障按摩小站服務、便利商店進駐成功解決公庫不進駐及節省民眾繳費時間，著實提供民眾更有感之服務。 4. 自辦滿意度調查，顯示對洽公民眾意見的重視。 5. 在報告書第 1 頁機關服務特色即說明貴站長期深耕服務「脊髓損傷潛能發展中心」之民眾，直接點出專案關懷「脊時服務監理相髓」與主題相扣合。報告書中分析服務困境及挑戰後即提出解決策略，閱讀上可以迅速地理解並掌握到重點，且在服務內容及推動成效上之各項作為皆聚焦於主題。版面整齊乾淨，有製作圖表目錄，閱讀容易。 6. 駕照打卡區的設置，讓考生留下考取駕照日期的永恆紀念，非常有意義。 7. 櫃檯簡潔明亮，辦公廳內設立超商，成功解決公庫不進駐及節省民眾繳費時間，且提供身障人士一站式服務，兼顧了內、外部客戶的需求，並將空間營造得煥然一新，提供民眾更優質的洽公環境，讓人窩心感動。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議針對「脊髓損傷」身障朋友，騎乘車輛相關注意事項，應一併予以告知，以維護行車安全。 2. 桃園市政府針對「身心障礙者考照」疊加金額為 1,500 元，建議是否思考洽桃園市政府

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>討論，統一適用各類機車駕訓參訓補助，以吸引更多民眾參訓。另是否亦套用至取得駕照後的道路訓練，以確實滿足其生活需求。另脊髓損傷傷友來自全國各地，可嘗試整合各監理所站與縣市政府提供身障機車考照疊加補助事宜，讓擴散效益遍及全國均適用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Google 評論目前是 3.6 顆星，比其他監理單位還有努力空間，若有重複建議事項請中壢站進行瞭解與改善（例如服務態度）。部分留言後尚無回復，可再檢視注意。另建議避免採「罐頭式」內容的回覆方式，並請適時導入相關宣導事項。 4. 建議針對監理服務 APP、iBus 公路客運 APP 等內容應更能了解內容，並以相關功能（如：定檢、交通違規罰鍰到案日即將到期、記點）與民眾利害相關部分明確告知，以讓其知道下載相關 APP 的利益。 5. 公車靜態資訊版面建議再思考是否擴大？並請注意輪椅族群視角與視線是否遭遮蔽？ 6. 身障特製機、汽車駕照取得後，於實際道路駕駛可能仍不太熟悉，建議可由駕訓班進行輔導道路駕駛，讓身障者對於新的交通工具及駕駛方式提升經驗值，以有效協助其後續之道路駕駛。 7. 駐站之 OK 便利商店已可以服務店到店寄送繳註銷、報廢之號牌，建議可延伸思考新領牌照網路化，讓便利事務機可以擴及至新車領牌的創新服務。 8. 中壢站的「為民服務白皮書」在網站上放的 1120810 版本。 9. 簡報第 6 頁考照流程樓層奔波可增加流程箭頭，以利考照流程的理解與辨識。另簡報第 10 頁移至駕訓班考照與站上考照相差初考領講習、筆試 2 個流程，倘有初次考領機車駕照之脊損人士，是否移至駕訓班辦理，可再敘述服務內容。

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. 「電話禮貌測試」詢問業務單位關於「身障人士考照業務」，同仁對於站上考照流程熟悉，但對於駕訓班目前提供上述服務內容與範圍就不清楚，再請中壢站對同仁進行相關宣導與訓練。</p> <p>11. 愛心服務鈴與廁所緊急按鈕功能正常，惟於 1 樓愛心服務鈴響聲後無服務人員關切處理。</p> <p>12. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 專案執行起訖日從 111 年 7 月 1 日起算，效益的起算從 109 年開始，建議可整合統一起迄日期論述。</p> <p>(2) 困境及挑戰建議可再加入身障者到、離站搭乘公車的困境，以對應解決策略的增設智慧型站牌該項服務。</p> <p>(3) 脊時考照服務，由公私協力完成，是有感的，也是一個機關、業者、目標族群三贏局面，惟推動過程遭遇之困難，及如何與駕訓班溝通後協力合作，建議可再予以論述。</p> <p>(4) 報告書文字偏多，照片偏小，閱讀上較不易，另報告書內的感動小故事，建議可製作影片並提供 QR Code 連結，讓文字輔以影片將更能清楚示意並觸動其感動服務。重複部分可刪除以節省版面，如報告書內呈現往返地圖可刪除，保留圖表之比較即可。</p> <p>(5) 報告書部分內容看不出中壢站扮演的角色或貢獻，建議適度帶入努力過程更能彰顯效益。</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) 報告書中的排版建議能左右對齊，例如第 15、16、18-20 等，再請調整。</p> <p>(7) 第 8 頁(表 4)身障人士在監理站與駕訓班考照，兩者比較時間僅節省 16 分鐘(量化)，在閱讀上較無感，建議可改變論述方式，強調身障人士在考照的過程中每一步路都比正常人艱辛(質化)。</p>
11	臺北所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 今年至各所站考核，他所站大多以「社會關懷服務」項別呈現報告書，臺北所一向在資訊類很強，數位創新服務有目共睹，自主研發「跨機關註銷牌照收繳通報系統」、「窗口人數告警系統」及「交通事故彙整通報系統」，有效節省人力及作業時間，提升服務效能及優質服務，值得肯定。 2. 自行研發建置「交通事故彙整通報系統」，有效節省人力與經費，並持續透過智慧學習、事件分級，強化其處理效率，同時分享擴散至各監理所(站)，亦規劃於M4系統建置，值得讚許。 3. 監理單位窗口在中午時段業務常會暴增，臺北所運用「窗口人數告警系統」及同仁積極的配合，能及時調配人力，提升民眾辦理順暢度，值得讚許。 4. 在「電話服務」及「官網管理與經營」考核項目方面，成效良好。 5. 服務內容簡潔明確，與推動成效扣合度高，並且大量運用資訊圖表說明，讓閱讀者更容易抓到重點，一目了然。 6. 臺北所的「為民服務白皮書」提供的資訊非常豐富與完整(包含轄站的介紹)，值得肯定。

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. 善用資訊科技自行研發 Line Bot 智慧通報系統，提高業務效能，值得肯定。</p> <p>8. 官網各項檢核皆依局的規定辦理，網頁中的重要提醒有倒數計時器，非常貼心。官網有公布逾檢常見原因等 10 大排行榜，立意良好給予肯定。</p> <p>9. 運用 Line 處理註銷車輛，並自動通報停管中心，車籍內容及地點詳細位置可再精確查詢，有效解決機關人力問題。</p> <p>建議：</p> <p>1. 運用「跨機關註銷牌照收繳通報系統」雖能有效減省內部顧客（同仁）時間、經費，且通報量、取締件數亦有所成長，惟仍建議針對車輛停放時間、地點、頻次等資料予以收集，以了解出沒習性，發揮效益。</p> <p>2. 「窗口人數告警系統」的 SWOT 分析部分，建議再予檢視調整。應是針對內部在「藉由 AI 機器人自動推播告警通知」上的優、劣勢予以分析，並評估外部環境潛在的威脅與機會後，據以推動。</p> <p>3. 「交通事故彙整通報系統」建議通報內容再精進新增簡版格式以利所長陳報局內長官，另配合動態系統界接持續更新資料。</p> <p>4. 臺北所「跨機關註銷牌照收繳通報系統」，以都會區模式而言，在落實跨機關合作及提升拖吊效率績效方面是有成效的，臺北所管轄地區跨及宜蘭、花蓮地區，因城鄉差距，建議可再思考相關精進作為，擴散至宜蘭、花蓮地區。</p> <p>5. 簡報第 18 頁提到等待人數大於 30 人且持續 30 分鐘以上，系統才會告警通知加開窗口或調派人力支援，是否會太晚告警，請臺北所再思考告警閥值設定，或於相關工作圈提</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>出建議。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. 在「數位增值服務」與「顧客優質服務」構面，提供的佐證資料為太過零散的附件檔，沒有「統整」的報告，在審閱上會比較零散沒有整體的架構；另外績效報告書的第 15 頁下方（二）持續性精進作為，其中有出現版面與文字刪除線問題，再請檢視與修正。 7. 臺北所在 112 年第 2 季之「電話禮貌測試」成績中被扣分數較多的是電話鈴響較久（共 6 聲，規範是 4 聲或 10 秒內），9 月 4 日實際電話測試，欲詢問 602 及 606 分機有關「路口停讓」業務，測試結果響鈴 10 聲仍未有同仁接聽，這部分請臺北所再予以注意。 8. 集哺乳室緊急按鈕測試有響鈴，但服務同仁不知何處需要服務；另愛心服務鈴沒有按鈕，提供 QR Code，但是該位置車位被圍起來，請臺北所再調整。 9. 臺北所設置萊爾富超商服務時間是到下午 5 點，建議可以參考新竹所提供誠實商店服務，可提升晚上加班同仁的便利性。 10. 臺北所人民陳情不滿意件數有連續成長，請再研議具體改善作法。 11. Google 評論是 3.9 顆星，民眾大都是肯定的，只是近期民眾有反映服務與專業問題（忙線重複語音、動保業務跑 3 趟等），再請臺北所瞭解與改善。 12. 註銷號牌小幫手雖大幅度提升通報量，但取締件數卻無法同步提升，建議可再思考有關取締績效的提升該如何呈現。 13. 2 號小幫手窗口告警系統效益部分可增加使用前後的比較表，以突顯效益。持續性及擴散應用可再加強論述，並從中找出量化的數據給予支持，例如 1 號小幫手註銷號牌追追

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>追，擴散應用提到查獲移用號牌 6 件。</p> <p>14. 為民服務策略及效益報告書：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 報告書內容與「創新為民服務模式」與「整合跨機關業務流程，提供便捷服務」的聯結性，似顯薄弱，建議參考服務獎評獎實施計畫內容，予以強化。 (2) 報告書第 1 頁提到汽機車駕駛 536 萬人次，「次」為贅字，宜刪除。 (3) 第 7 頁最後一行文字未論述完整。 (4) 報告書第 20 頁，有關各區監理所通報作業情形表，各所資料取得管道已有變更，宜再更新資料。 (5) 報告書 3 個小幫手內容，對於民眾的服務效益及擴散應用，需加以論述。3 項創新內容雖廣卻無法深入，對民眾有感的服務較少描述，建議採用讓閱聽者更有感覺的呈現方式。另臺北所提出的 3 個數位創新加值項目，建議要有解決民眾關切問題、創新為民服務模式或提供民眾線上便捷服務等外部效益，才能得到委員的感動與認同，如 1 號小幫手可再著墨減少霸王車危險因子之外部效益。 (6) 建議可加入質化元素，如使用心得分享，可增加報告書的溫度。 (7) 報告書第 15 頁窗口叫號數、等候時間等外部效益的部分，建議也納入與專案執行前的比較數據。 (8) 報告書目錄頁的「服務內容」及「推動成效」兩大項，呈現文字是一樣的，建議「服務內容」只保留前半段「註銷號牌追追追、窗口人力及時調配、交通事故即時通報」或「數位創新系統名稱」，在「推動成效」上再把後半段「績效」內容的文

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>字「例如機關合作效率加倍、民眾時間不浪費等…」加上，如此可使「服務內容」與「推動成效」有所區分也更有力度。</p>
12	板橋站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 首創「機車自助登檢全功能櫃檯」，善用科技並減輕同仁負擔，並藉由意見反饋，調校相關功能，擴大利用效益，值得肯定。 2. 明確擘劃「機車自助登檢全功能櫃檯」未來發展方向，並納入其他登檢態樣、業務項目、繳費方式及 AI 科技等，值得讚揚。 3. 有關考照與初考領講習人潮分流部分，由時段與地點方式分流處理，有效去化人潮集中，避免擁擠，值得肯定。 4. 報告書的排版規劃及內容結構，可讓閱讀者清楚、明瞭其所要表達意向。 5. 官網各項檢核皆依局的規定辦理，資訊內容及連結皆未發現錯誤。網站連結、電話禮貌測試等表現都很好，值得嘉許，請持續保持。 6. 針對 Google 評論有辦理分析報告及教育訓練，為各所站中少見的，顯示對民眾意見的重視。 7. 板橋站是全國最大的機車監理站，今年為民服務提報的跟臺北所都是推「數位創新加值」類別，以「智能檢驗登記 便捷服務真貼心」來服務民眾，個人予以肯定，希望能持續與擴散。 8. 滿意度方面，板橋站在局長信箱明信片 19 件民眾嘉許、佔全所 68%，比榜 TOP1 值得肯定。

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. 廁所整潔，辦公廳內各項指引標線鮮明易見。</p> <p>10. 本案自 108 年 6 月上線至 111 年 11 月再增加收費功能，112 年加入交安宣導及號牌辨識，過程不斷進化，在可持續性及擴散應用上建立良好的基礎。</p> <p>建議：</p> <p>1. Google 評論部 3.7 顆星，民眾大都是肯定的，只是近期民眾有反映的服務與專業問題（占線、動線差等），再請板橋站瞭解與改善。另建議避免「罐頭式」回應內容，並請適時導入政策宣導或非臨櫃辦理方式，以減輕同仁負擔。</p> <p>2. 自助登檢機效益良好，建議推廣至 7 個監理所站，另功能效益可再精進以供其他所站利用，解決其他所站人力問題。</p> <p>3. 民眾在使用自助登檢機時，如有輔助影音檔功能，就會讓使用者更清楚操作順序，亦使裝置能增加其實用及親和性。另自助登檢機操作面板能增加使用步驟〔例如：步驟(1)、(2)、(3)等提示說明或使用影像操作說明等訊息〕。</p> <p>4. 監理所站在應用各種協力工具時，因業務需求不同且具城鄉差異，建議應因地制宜，才能發揮出應有成效。</p> <p>5. 車輛檢驗的步驟（登檢-免/付費、儀器（一般）檢測及合格簽證等），板橋站目前是將「登檢」數位創新改善這個環結而且無私分享給北市所、新竹所，建議未來其他步驟也可一併思考精進。</p> <p>6. 臺北所與板橋站在「數位增值服務」與「顧客優質服務」的呈現方面，提供許多附件檔，並沒有統整的報告，在審閱上會比較零散沒有整體架構。</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. 9月4日實施電話測試，詢問要如何得知今年交通安全月活動訊息，測試結果總機轉分機103，告知非其所負責業務，又轉接分機301告知可由交通部168交通安全網站查詢過程，請站上注意最新交通宣導訊息，俾利即時轉接至業務單位。</p> <p>8. 集哺乳室沒有冰箱、使用者登記簿無意見回饋欄位，另A棟的男生廁所按了緊急按鈕，由會議室人員到場處理，再請調整改善。</p> <p>9. 辦公廳外各項指引標線分棟用顏色管理，設計簡單明確，惟建議白色的指示說明可以從門口開始，目前設置於中段地方，民眾較不易發現。</p> <p>10. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 報告書基本資料提到本專案自行開發，無專案經費，但第6頁提到採購案，建議再釐清修正。</p> <p>(2) 專案執行期過長，報告書內容不因年代而呈現舊有資料，應將資料更換至最新數據。</p> <p>(3) 效益呈現部分，多落在內部效益論述，建議應再整體思考本專案產生之效益及其他附加價值，以突顯外部顧客端成效。對民眾端之外部效益為何、有蒐集民眾使用回應等相關資料，在報告書未呈現。</p> <p>(4) 報告書第4頁所僅提出為108年數據分析未更換至111年，更新SWOT分析內容並修正文字細節。</p> <p>(5) 第3、4頁有2個括號一，排版各標題及內文縮排未統一。</p> <p>(6) 有關報告書參、推動成效，二、「有中生新-全功能自助登檢櫃檯」(第10、11頁)</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>內容建議移至貳、服務內容。</p> <p>(7) 報告書第 11 頁的選擇檢驗項目畫面「實車查核」與第 16 頁及「實車查核（過戶）」不一致，建議修正；另外報告書第 9 頁使用意圖問卷調查結果分析，建議要有更完整論述。</p> <p>(8) 報告書第 12 頁(最下圖)，全功能自助登檢登檢使用率 92%，其餘 8%是何種檢驗項目，可於報告書提出說明。</p> <p>(9) 第 13 頁自助登檢比率 111-112 年到達 92%，64,400 件，第 14 頁自助登檢免費佔 69.5%，收費佔 22.5%，兩者相加共 92%，自助登檢應視為一整體總數為 100%，所以相關比率應再修正調整。</p> <p>(10) 使用意圖問卷調查建議應於報告書簡要說明辦理方式、調查對象、樣本數等資訊，以利了解。</p> <p>(11) 未來努力方向篇幅 3 頁，可再適度精簡，並將篇幅用於持續性及擴散應用論述上。</p>
13	北市所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 首創「多元金流汽、機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃描系統」，運用科技簡化流程、取代人力、縮短等候時間，並擘畫未來數位藍圖，值得肯定。 自行研發「多功能車輛檢驗設備」，協助檢驗員進行車身號碼、引擎號碼查驗，兼顧效率、安全、專業及機關形象，值得讚許。 建置「車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統」，提升車輛檢驗流程順暢及效率，並能作為訓練暨提升專業形象，值得讚許。

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. 有關北市所針對監理業務的付出與努力給予肯定，車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統若能提供給其他所站運用，相信也能更健全資料庫。</p> <p>5. 針對官網管理與經營、社群媒體行銷及經營項目，北市所表現優異，另在於電話服務部分，北市所總機表現亦佳。網頁分類檢索設計，資訊內容及連結皆未發現錯誤。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 北市所全年檢驗汽車檢驗高達 14 萬 6 千輛、機車檢驗也高達 6 萬 3 千輛，檢驗量居全臺之冠；而驗車一條龍的步驟有（登檢-免費/繳費、儀器（一般）檢測、合格簽證），北市所目前是已將「登檢」、「儀器」檢測數位創新來解決，未來合格簽證也會研發「全自動簽證」，值得肯定。</p> <p>8. 專案內容有 3 項目(多功能車輛檢驗設備、多元金流汽機車檢驗收費自助化系統、車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統)皆申請到專利，提升創新價值。</p> <p>建議：</p> <p>1. 在「智慧檢驗線」擘劃上，雖已儘可能納入各項現有流程內容，惟建議有關線上登檢部分，仍應思考相關動線規劃與調整的配合度，避免造成「先約後驗」或「系統排序問題」的爭議。另「合格簽證」或「變更檢驗」等，應可思考自動變更或簽證。</p> <p>2. 「車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統」資料建置來源及方式，建議應予適當呈現。另有關於車身及引擎號碼查詢，據了解之前有針對新型車輛建立查詢資料，新竹所已請系統商介接，M3 系統有相關資料可查詢，建議北市所亦可將該資料進行介接，讓資料庫更完</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>善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 「多功能車輛檢驗設備」部分，建議可再思考如何擴大運用至一般非爭議車輛檢驗及相關影像如何連結至後端資料庫。 4. Google 評論部分，建議避免「罐頭式」回應內容，並請適時導入政策宣導或非臨櫃辦理方式，以減輕同仁負擔。 5. 店到店服務（日文譯本、國際駕照）的規劃、運用與推廣，建議再予思考或試行推動。 6. 有關民眾滿意度調查部分，想詢問樣本數及如何進行，建議提供更多資訊。另為民服務問卷調查結果除針對民眾不滿意原因進行分析，仍應有具體的改善作為。 7. 大部分一般民眾至監理所站進行車輛檢驗頻率可能一年只有一至兩次，對多元金流汽、機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃描系統操作熟悉度，可進行了解，另建議於機器上標示使用步驟、QR Code 紙張產出處可進行優化，避免發生紙張直接掉落地上之情形。 8. 導入新機制後檢驗不合格之車輛處理機制為何？現行採人工收費及多元金流汽、機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃描系統併行，不知是否會產生車輛檢驗錯亂情形，另檢驗員甘苦談部分建議亦可用影片方式呈現。因電動車及自駕車輛增加，未來亦可就該議題進行思考與研議，提供參考。 9. 現場 2 樓臨櫃服務等待人數有三個顯示處，請問是否是針對不同櫃台叫號及是否有相關標示？導覽過程經過自助服務櫃檯，同仁個資防護觀念可再加強。現場測試愛心服務鈴、緊急求助鈴等設備，建議可加強鈴響位置辨識，集哺乳室維護表部分亦可再落實。

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. 另在 RPA 機器人流程自動化部分，北市所目前已在進行 POC，總局之後亦會將該工具推廣至各所，未來亦會將該工具導入業務流程設計。</p> <p>11. 「車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統」累積 7 萬 9,501 筆資料，對檢驗人員應該有非常大助益，建議與車輛廠商「公私協力」，提供車身及引擎號碼位置整批彙入來擴充資料庫，以提升使用效益。</p> <p>12. 局本部在 112 年第 1 季的之「電話禮貌測試」成績中獲得第 1 名，第 2 季成績下滑，主要原因在於未道再見或禮貌性結束語被扣分數，提醒注意，另 9 月 4 日亦進行電話實測，題目為路口停讓，轉接分機之同仁表現尚佳。</p> <p>13. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 專案名稱建議更具體化，較易判斷是關於哪類型的創新服務。</p> <p>(2) 報告書部分，北市所在驗車專業持續投入與精進，也可體會到北市所對於新科技的運用及流程改善是比較願意嘗試跟創新。</p> <p>(3) 推動成效於「多元金流汽、機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃描系統」著墨甚多，其他 2 項則融合在第 15 頁的對照表，應增加此部分論述較周延完備。</p> <p>(4) 北市所今年為民服務提報的是「數位創新增值」類別，以「監理新作為服務心思維」來服務民眾，以「參獎名稱」來看好像不是很貼切服務內容「車輛檢驗-安全的守護者-智慧檢驗線」，這個部分再請北市所思考。</p> <p>(5) 有關運用各項系統後減少之人力及時間，建議可再針對個別細項詳細分類說明，比如說自人工收費到自助操作減少多少時間、車身及引擎號碼查驗精進後減少多少時</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>間等。</p> <p>(6) 報告書專案投入經費為 193 萬元，僅計算「多元金流汽、機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃瞄系統」，建議再確認或調整。</p> <p>(7) 報告書中的相同的文字在不同的地方有些不一致，例如：第 9、10 頁和第 12、13 頁中的掃描與掃瞄，應注意文字呈現的正確性與一致性。</p> <p>(8) 建議績效報告書依時間軸，將第 7 頁(112 年 1 月)多元金流汽機車檢驗收費自助化暨到驗 QR Code 掃描系統與第 11 頁(111 年 1 月)車身及引擎號碼位置智慧搜尋系統內容順序調換。</p> <p>(9) 服務項目在服務內容及效益呈現應相對應，如多功能檢驗設備、車身引擎搜尋系統 2 項在效益裡著墨較少。第 15 頁屬效益部分智慧化檢驗線突然出現，未見服務內容說明其包含項目。</p> <p>(10) 節省效益:第 6 頁多功能檢驗設備、第 12、15 頁效益節省時間無法對應，建議再做全面檢視。</p> <p>(11) 效益中塞車時每輛車節省時間文義間似有衝突，建議參考櫃台績效用語，節省等待時間方式表示。</p>
14	基隆站	<p>優點：</p> <p>1. 透過跨機關（構）合作方式，除提供高齡長者換照、註銷駕照等一系列服務外，亦提供相關「行人應注意事項」、「法規與措施宣導」等措施，實際協助長者因應用路安全事宜，值得肯定。</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. 幸福小黃採取「彈性預約」、「夜間」、「跨區」及「到點服務」等措施，以踐行「交通平權」，值得肯定。</p> <p>3. 利用「通訊軟體」，主動協助克服相關申辦、投保事宜，值得肯定。</p> <p>4. 基隆站是最北最全功能的監理站，今年為民服務策略上推出的「樂齡關懷~幸福由我守護」，值得肯定。另基隆站是歷史最悠久的監理站，也是北市所轄下業務量最大的監理站，各項業務繁重，也與新北市及基隆市政府有合作，檢驗數量也是全國排名前面的監理站，各位同仁非常辛苦。</p> <p>5. 導覽站呈現基隆站秉持主動出擊的精神，不論是在下鄉時辦理機車健檢，亦或是針對運輸業高齡駕駛的主動關心，都比其他監理所站走得更前面。</p> <p>6. 基隆站官網各項檢核皆依局的規定辦理，資訊內容及連結皆未發現錯誤，電話服務禮貌及測試均符合規定。另社群經營有達到宣傳效益，民眾回覆率及觸及率也很好，請持續努力。</p> <p>7. 因應地域特性，提出對高齡職業駕駛人的客製化關懷，至基隆港口關懷高齡職業駕駛，並對高違規駕駛輔導，增進地區用路人安全，有別於其他高齡關懷議題，用心值得肯定。</p> <p>8. 自辦的滿意度調查結果於每個問項都加註優化或改進的措施及優化後的效益，值得嘉許。</p> <p>9. 各項服務內容有溫馨小故事佐證，增加報告書閱讀性。</p> <p>建議：</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"> 1. 有關與貢寮區公所合作之「高齡駕駛回訓及騎車安全訓練」部分，建議除應納入訓練內容呈現，以利了解外，亦請考量針對該區域高齡者交通違規與事故態樣分析，並予以個案方式宣導以發揮效益，並請統計相關成效及呈現。至於車輛安全檢查部分，建議是否洽請機車行會同前往、協助，亦發揮社會公益成效。 2. 高齡職業駕駛人「受僱情形」及「工作地點」分析，均已非屬「貨運」與「貨櫃」及「港區碼頭」為大宗，本專案以「小眾」為對象來探討，建議再予思考。 3. Google 評論目前是 3.6 顆星，比其他監理單位還有努力的空間，若有重複建議的事項還請基隆站進行瞭解與改善（例如服務態度、驗車流程等）。另建議仍應針對問題回應，避免「罐頭式」回應，並適時導入業務宣導或提醒民眾配合事項。 4. 幸福巴士桃源谷線在今(112)年 3 月停駛，後續是否有相關替代方案，請基隆站持續努力。另外基隆站在報告書中有呈現訪談搭乘幸福巴士的長者，建議可以加以說明長者搭乘的是新北市原先既有新巴士路線，亦或是基隆站經由深入了解之後所新增加的路線。 5. 營業貨車掉落物之努力，為 7 所中最突出的。唯在報告書中呈現的數據不夠精確，應以 2 年度同期為比較基準；另應補充基隆站的數據及說明有何作為。 6. 初考領駕照講習問卷調查結果，其中課程編排滿意度僅 76.9%，建議要積極了解學員的意見，反饋修正講習課程。 7. 基隆站看到的問題（痛點），偏鄉高齡化嚴重與轄區高齡職業駕駛多，提出「偏鄉高齡者守護計畫」與「高齡職業駕駛人關懷面面俱到」的關懷作為（服務內容）及後續的推動成效，其痛點、策略、績效成果、持續與擴散上對應性不錯，但在「目錄」的呈現，

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議可更有清晰對應的表達，再請基隆站思考。</p> <p>8. 簡報第 23 頁，基隆站在「高齡職業駕駛人關懷面面俱到」在績效呈現上以「北市所 111 年營業貨車貨物脫落、掉落總件數為 92 件，112 年 1~5 月實際掉落件數 26 件，已有效降低 20%，降低比率為 7 所之冠，以「所」的統計做為績效，建議增加「站」的成效呈現。</p> <p>9. 基隆站針對「偏鄉高齡者守護計畫」成效以宣導場次與人數做為績效，建議挑檔出高齡者違規態樣、事故態樣及熱點之探討及作為，來展現成效會更完整。</p> <p>10. 基隆站為落實電話服務禮貌，每月會接受與進行其他轄站的 2 通測試電話，其中 112 年 1 月份基隆站的第 2 通受測電話僅獲 81.8 分與其他的受測電話（92-96 分局相比落差很大），建議基隆對此進行瞭解與檢討改善；另 9 月 4 日進行電話實測，基隆站 201 號分機回應完整。</p> <p>11. 基隆站的愛心服務鈴按下去無人回應。哺乳室空間狹小、悶熱，亦無設置冰箱，請基隆站調整或改善。另廳內廁所的標示可適度改善，以增加可見性。</p> <p>12. 在 112 年上半年的民眾滿意度調查方面，建議不要只有辦理情形，應該要有具體因應措施與辦理期程的檢討與管控，並提供相關改善成果（例如照明、停車場占用改善等）。</p> <p>13. 為民服務策略及效益報告書：</p> <p>(1) 專案報告偏鄉高齡職業駕駛者守護計畫，不易清楚偏鄉指那些區域？</p> <p>(2) 相關影片或文件建議以 QR Code 方式呈現，掃描後即予開啟，避免產生閱讀困擾。另影片連結可以透過 YouTube 平臺，以利外部委員觀看。</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) 「可持續性與擴散應用」的論述紊亂，似未契合本專案主軸，建議再予思考與調整。</p> <p>(4) 問題的描述上不夠明確，服務內容未敘明何時推動，致策略與推動成效較難對應。</p> <p>(5) 針對與貢寮區長輩訪談資料，建議未來能以比較具體的人、事、時、地、物來撰寫呈現。</p> <p>(6) 基隆站針對地域特性將服務受眾設定為高齡職業駕駛人，有所站的特性，是值得肯定。惟報告書第 2 頁描述轄區高齡職業駕駛多，但 65 歲以上高齡駕駛僅 145 位，建議應明確以數據呈現比較基準，內容述敘應更精準、文件整理應更仔細。</p> <p>(7) 關懷作為 2 大項又細分 6 小項服務措施，造成專案服務內容效益呈現較為簡潔，建議可擇績效較優之服務，並對評審項目做深入敘述。</p> <p>(8) 報告書第 10 頁中圖 8，關懷高齡職業駕駛其中一項服務內容為「深入港區、貼心叮嚀」，惟於港區工作者僅占 7%(10 位)，是否有其他非港口高齡駕駛關懷作為？</p> <p>(9) 報告書第 13 頁，有關 111 年營業貨車貨物脫落件數 92 件，至 112 年降低 20%，掉落物績效皆為高齡駕駛嗎？建議稍作區別說明。</p> <p>(10) 報告書內容小故事及圖中文字偏小，不易閱讀；第 10 頁圖 7、8 圖標位置應至於圖下方，第 15 頁圖 10 應為表，第 17 頁使用 Line 圖裝飾，應注意版權。</p> <p>(11) 建議能以數據呈現訪視港區高齡駕駛的數量，以呈現基隆站有多少作為。另報告書第 18 頁，應加以描述基隆站針對港區駕駛的作為，讓內容更完整。</p> <p>(12) 報告書第 19 頁之「白牌車輛」用詞易讓人誤解為違規營業，故建議以自用車的描</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		述較為妥適。