

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
9	新竹所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>至全國各監理所(站)，值得肯定。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>建議：</p> <p>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。</p> <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>

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. 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</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>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> <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</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>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> <ol style="list-style-type: none"> 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性，甚感敬佩。 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

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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>建議：</p> <p>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。</p> <p>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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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？</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. 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。</p> <p>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。</p> <p>8. 中壢站的「為民服務白皮書」在網站上放的1120810版本。</p> <p>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。</p> <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>

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) 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> <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>