

公路總局新竹區監理所 111年度9月至11月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	中壢監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡報及資料結構尚佳，彩色印刷品質高。 2. 數位增值服務—官網部分，有定期檢核並檢視其相關連結及更新內容。 3. 洽公資訊看板汰舊換新有感。 4. 同仁動手油漆粉刷檢驗分隔島，凝聚工作向心力。 5. 服務人員親切應對。 6. 辦公環境整潔明亮，有效利用空間綠美化，營造溫馨舒適的洽公環境。 7. 電話測試接聽速度及應答皆很完善，語調宜緩慢。 8. Google 評論積極回應，請持續保持。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於遊覽車業之鼓勵措施較少，可加強論述強化說明。 2. 報告書內容應更新，避免引用過時資訊。 3. 除了辦理大客車職業駕駛人定期訓練外，建議監理單位及駕駛者共同辦理大型車交安宣導，藉由媒體曝光強化防禦駕駛意識，達雙贏效果。 4. 建議痛點「靠行車」針對：潛在風險、獎懲制度、回饋精進作為簡報架構之一。 5. 議題為遊覽車安全，相關資料應呈現遊覽車業者家數、車輛及駕駛人數。

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. 痛點分析，建議予以數據化。例如：公司車與靠行車數量、如何強化輔導自主管理(例如：違規歸責駕駛人、公司成立自有聯繫 Line 群組統計數等)，如此可讓業者異常數、違規數及 A1、A2事數減少等成效即可串聯呈現「問題1」。</p> <p>7. 「問題3」駕駛人缺員，如何輔導招募(請勿與大客車招募活動呈現，二業別對駕駛人均有需求，反而與主軸脫離)，又輔導65歲以上駕駛人擔任強化醫療檢驗資訊宣導或協助提供其他聯繫管道等加以統計呈現等。</p> <p>8. 有關「汽車運輸業管理規則」第84條新修正部分，建議可納入「問題2」。</p> <p>9. 建議報告書內容與圖表置於同一頁面，以利參照(例如：第5頁車速異常告警控管作為，其執行效益置於第6頁；第6頁駕車時間告警之控管作為，其執行效益置於第7頁)。</p> <p>10. 報告書痛點分析在「靠行車」及「駕駛難找」，應對此問題提供改善方法，並分析其改善後成效?且本報告書未有對駕駛人難招募的問題，提解決方法。</p> <p>11. 官網一檔案下載政府資訊公開應更新，如採購契約等。</p> <p>12. Google 評論回應時間建議可再縮短，建議若有正面肯定評論，亦應予以回應。</p> <p>13. FB 的官網連結網址仍為舊有網址，請更新正確的網址。貼文則數建議可再增加，例如有站上相關的文宣可多加利用貼文。可以放自己的主要活動多加廣宣，增進與民眾的互動。</p> <p>15. 公路人粉專部分有特色的活動或重要業務宣導內容，可提供貼文及照片，由本所轉寄給總局粉專承辦人，增加露出。</p> <p>16. 3F 局長信箱請固定。</p> <p>17. 環境外部請注意維護(如外牆)，避免民眾觀感不佳。</p>

編號	受考核機關 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	苗栗監理站	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 內容及資料量相當豐富(特別在酒駕與白牌車的管制工作)。 2. 報告書鋪陳服務內容(SAFE 守護、服務零距離)很好，利用強化、打擊、友善、推廣一致性描述，專業服務內容的標題 slogan 口號很吸睛，架構完整，服務觀念與核心價值從分析在地的問題並提出對應解決對策。 3. FB 經營用心與民眾互動良好，無論貼文、分享貼文或回應民眾，均能迅速且有趣。 4. Google 評論能適時回應，有效提升機關形象。 5. 總機及承辦人電話接聽速度快、回答內容完整(過戶臨檢之問題)。 <p>建議:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書基本資料執行起迄日期為111年1月1日至112年12月31日止，但報告內容第5、13、17頁的圖示為109年與110年的比較，建議時間修正。 2. 報告書第1頁，自41年成立，迄年已68年，請修正為70年，內文若有提及時間的部分，請滾動調整。 3. 簡報(安全、專業、熱忱、服務)與報告書(安全、專業、熱忱、效率)所述的核心價值不一致。 4. 簡報內圖片應避免變形或誤用。 5. 提出110年度交通事故統計數據，可在報告後段增加論述改善對策及結果，並以數據為佐證。

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. 有關對外的服務，特別著重於頭份市及各地用行動監理車服務之說明，建議可加強活動的深廣度(如深入各項活動；以老人、學生、移工等為宣導交通安全對象)。</p> <p>7. 報告書結構的安排，各章節的篇幅可再調整（如白牌車及酒駕篇幅較多，移工及學生族群的篇幅較少），建議在打擊非法營業守護異鄉游子安全內容再更詳細敘明，並提供做法或海報。</p> <p>8. 創新作為一建置違規營業社群平台，報告書內容建議可加強敘述平台運作模式，例如民眾如何參與、如何獲取白牌車動線等。</p> <p>9. 除加強取締白牌車外，亦從增加供給的方面推動計程車共乘，雙重作為抑制違規營業並解決民眾乘車需求，建議後續可增加計程車共乘內容、共乘推廣點數據，並加入實施成效比較圖表，以彰顯成效。</p> <p>10. FB 網址建議調整為苗栗站資訊頁。</p> <p>11. FB 評論區如無法有效回應則建議關閉以減輕小編負擔。</p> <p>12. 第15頁推動學校駕訓「Expand 推廣」其中一般機車考照流程與機車駕訓班訓練課程的流程差異化，比較應再明確。</p>

編號	受考核機關 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	桃園監理站	<p>優點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口等待時間從108年的15.9分鐘持續下降到111年8月平均5分鐘，積極有效改善等待時間，提升滿意度。 2. 電話總機及同仁接聽速度快與答覆內容完整、語調溫和。 3. FB 經營用心，無論自貼或轉貼文數或回應民眾均能迅速確實。 4. google 評論均能適時回應，有效提升機關形象。 5. 以3M 監理為主題具創新性，內容也相當豐富。 6. 針對白牌車加強取締的成果良好。 <p>建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書封面應補強3M 的焦點。 2. 第2頁統計資料應加註資料來源。 3. 第4頁機車駕駛訓練課程術科，二段式轉彎、直角轉彎、停車再開為3個考驗科目，請用標點符號。 4. 第7頁應增加機車進校園的成果，例如學生參與的人數。 5. 第8頁降低風險數據，應寫轄內數據，而非全國數據。 6. 第9頁研擬不同主題教學教案-65歲以上用人加強自我防禦觀念，未見後續作為；未見高齡講習的擴散效果。

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. 第9頁持續設立普重班部分，今年會新增1家，是哪家建議寫入報告書。</p> <p>8. 簡報設計用心，惟建議部分頁面（第11頁）於紙本簡報對比尚正常，惟以投影機播放時部分文字無法辨識，會降低簡報整體品質。</p> <p>9. 第11頁研擬不同主題教學教案，建議可增列教材、教材依據或師資。</p> <p>10. 第17頁輔導水泥攪拌車構想佳，但內容發揮不易，建議轉換為服務的亮點，為讓民眾有感，可發布新聞稿，讓民眾認為監理所在做服務，而非執行業務。</p> <p>11. 第19頁，利用搜尋引擎尋找「搬家」、「託運」關鍵字，建議增列搜尋後的圖表及其簡要摘述，以突顯搜尋成果。</p> <p>12. 運輸業協助白牌貨車完成靠行的緝捕或籌設運輸業的部分，建議加入比較表。</p> <p>13. 推動復興區的公共共乘，桃園站做了很多努力，也協助了許多法規推動，建議紀錄推動的過程及後續示範成效，並納入未來為民服務考核的亮點。</p> <p>14. FB 網址建議調整為桃園站資訊頁。</p> <p>15. FB 評論區如無法有效回應則建議關閉以減輕小編負擔。</p> <p>16. 報告書基本資料專案執行起訖日期為110年12月至111年6月止，與報告書專案相關服務內容所敘述的執行期程有落差，如機車駕訓從108年就開始。</p> <p>17. 專案「3M 監理 Action」是為解決人車多、事故多的問題嗎?問題挑戰與服務內容的關聯性要再加強論述。</p> <p>18. 機車駕訓的效益應有轄內自己的推廣成效與前後比較，如違規率下降多少、事故減少多少。</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. 檢驗線改造前後建議用圖對照比較，另外提供的照片畫素要提高，部分圖模糊不清。</p> <p>20. 第14及15頁效率提升與量能增加內容建議整併，避免內容重複敘述。</p> <p>21. 報告書輔導水泥攪拌車轉型部分，第17頁的發想緣起內容都未提及攔查到白牌的水泥攪拌車，所附照片亦為大貨車，第18頁創新作為持續拜會貨運公會也未提及水泥攪拌車，到後面才敘述111年1月起積極與業者溝通輔導，到4月輔導13家業者450輛車約9成轉型為營業車，這部分的成效與前面的發想、執行內容需要再補強關聯性。</p> <p>22. 有亮點的服務措施或活動內容請積極投稿公路人粉專，以積極行銷，相關貼文內容及照片請寄送本所粉專管理人。</p> <p>23. 111創新作為-初考領安全講習報到運作模式建議能敘明，例如報到流程差異，如何驗證身份，績效如何計算獲取。</p> <p>24. 111創新作為-意見調查運作模式建議能敘明，例如紙本線上問卷填寫差異，績效如何計算獲取。</p> <p>25. 網站為民服務滿意度問卷調查為106年資料，建議應適時更新。</p> <p>26. 為民服務白皮書部分連結內容需更新（http更正為https）。</p> <p>27. 網站資料應適時更新，例如政府資訊公開 / 採購契約及活動花絮。</p> <p>28. 整體報告書似結案報告，建議用第1人稱的角度撰寫。</p> <p>29. 第10頁避免將立法委員名字寫入報告，應改寫為民意代表屢次關注/關心。</p> <p>30. 簡報內容應簡單扼要，以圖表為主、量化數據為輔。</p>