

# 壹、前言

「科技使服務變有效能」、「親切關懷使服務更有溫度」，本站科技與關懷的兼備服務，經由不斷創新的驅動，建造持續精進，永無止境，以「BEST」為目標的監理站。



## 貳、服務目標與服務品質

### 一、服務目標

- (一)以「親切 (Benignancy)、效能 (Efficiency)、服務 (Service)、科技 (Technology)」為核心價值。
- (二)建立親切有禮、便捷效能、服務有心、線上科技的服務品質，積極打造「BEST」的監理站。

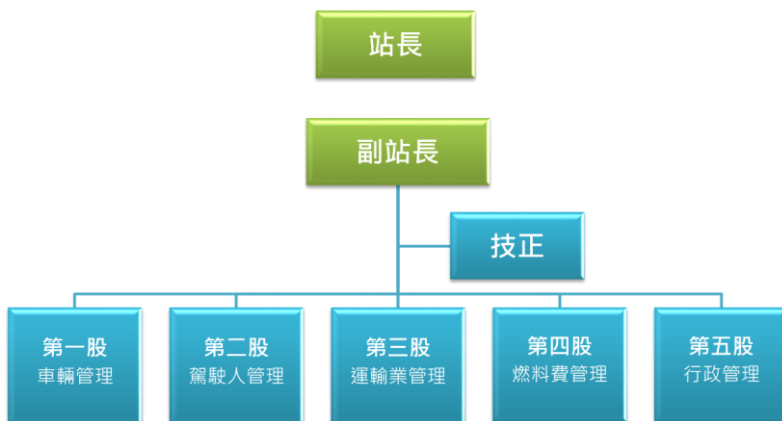
### 二、服務品質

- (一)「散播服務、散播關懷」的主動服務精神，四處散播服務的種子，落實關懷民眾的需求。
- (二)服務應以「人」為本，以科技加乘。「E化科技」與「關懷服務」並重，方能相輔相成，臻至完備周延，所以，我們既注重「關懷服務」，也創新「E化科技」的運用。



# 參、組織架構、服務區域及交通路線圖

## 一、組織架構



## 二、服務區域

本站主要服務區域涵蓋台南市北區、南區、東區、中西區、安平區、安南區、永康區、仁德區、歸仁區、關廟區及龍崎區等 11 區之居民。



### 三、交通路線圖

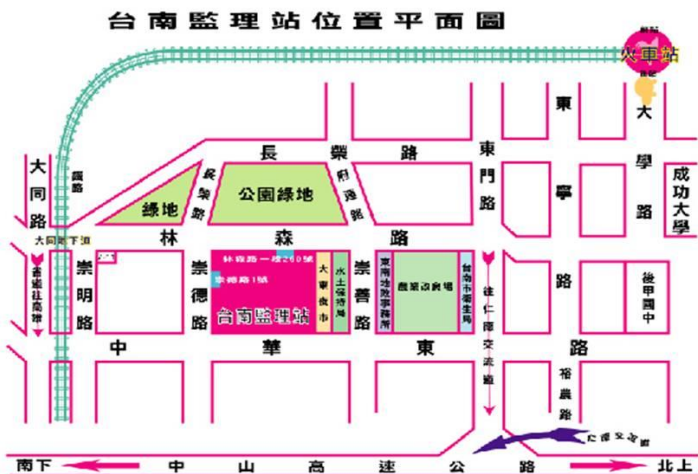
臺南監理站位於台南市東區林森路與崇德路路口。

#### (一)自行開車

自國道一號仁德流道，接仁德中山路(往台南市區方向)--台南市東門路--至林森路口左轉，經過府連東路、崇善路口後直走，左邊即可看到臺南監理站。

#### (二)搭乘大眾運輸工具

自台南火車站可搭乘市區公車「0右」或「0左」或於臺南火車站後站(香格里拉飯店)搭乘「70右」，至「大東夜市」站下車，沿長榮路往南步行約3-5分鐘即可到達。



## 肆、服務項目

- ◆ 車輛管理（第一股）：  
車輛檢驗、新領牌照、車籍異動、換補行照、  
動產擔保、代檢廠管理。  
電話：2696678-101
- ◆ 駕駛人管理（第二股）：  
駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補駕照、駕  
訓班管理、道安講習及國際駕照。  
電話：2696678-201
- ◆ 運輸業管理（第三股）：  
運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導  
管理、監警聯合稽查、聯合路邊檢查及臨時通  
行證之核發。  
電話：2696678-301
- ◆ 燃料費管理（第四股）：  
燃料費及違反公路法之徵收、強執移送。  
電話：2696678-107
- ◆ 行政管理（第五股）：  
公文收發、總機服務、文書管理、行政庶務。  
電話：2696678-501

## 伍、服務時間與聯絡方式

### 一、服務時間

(一)星期一至星期五

上午 8:00 至下午 5:00

(二)中午不休息(車輛檢驗、新領  
牌照、動產擔保、考照除外)

### 二、聯絡方式

(一)總機電話：06-2696678

(二)傳真：06-2697627

(三)網址：<https://cyi2.thb.gov.tw/>

(四)e-mail：[thbup301@thb.gov.tw](mailto:thbup301@thb.gov.tw)

(五)facebook：臺南監理站

(六)Line：ID→tanfb

(七)營業大客車申訴電話：05-3628623、0800-231035



## 陸、重要簡政便民服務措施

### 一、設置無障礙服務環境

- (一) 印製身心障礙者考照、車輛改裝、稅費減免法令宣導單，提供參考。
- (二) 購置自動排檔小型考驗車，成立身障人士報考鑑定小組，服務身心障礙者報考駕照。
- (三) 設置無障礙服務中心、愛心服務鈴及輪椅，並有專人服務。
- (四) 設置身心障礙者一樓專用電腦考照座位，避免身障者上下奔波。
- (五) 設置視障者按摩小站，除提供身心障礙者就業服務機會外，並提供洽公民眾一個放鬆身心的去處。
- (六) 設置身障專用廁所，便利身障人士使用。
- (七) 身障停車位裝設服務鈴，身障人士透過服務鈴免進入辦公大樓，即可取得服務。
- (八) 新設輪椅充電座，供輪椅使用者方便充電。



### 二、主動出擊服務到家-偏鄉監理服務及高齡者換照

- (一) 本站主動前往偏鄉地區，舉凡臺南市左鎮區、臺南市關廟區等，結合當地節慶或大型活動，

提供在地居民道安宣導、漂書活動、老舊機車切結報廢、汽燃費宣導等，獲得當地民眾好評。

(二)為服務 75 歲以上高齡者更換駕照，主動通知並前往換照，提供便利的服務。

### 三、微型電動二輪車到點服務掛牌作業

微型電動二輪車自 111 年 11 月 30 日起正式納管掛牌，依處罰條例第 71 條之 1 第 4 項規定，111 年 4 月 19 日修正施行前，已檢測及型式審驗合格，並黏貼審驗合格標章微電車，應於本條例 111 年 4 月 19 日修正施行後 2 年內(至 113 年 11 月 29 日)依規定登記、領用、懸掛牌照。為便利車主辦理微電車的掛牌，特別開辦「到點服務」掛牌作業，減少民眾往返奔波。



### 四、首創「阿公阿嬤要出門」故事書

為因應高齡化社會來臨與高齡駕使人換照制度



管理政策，自編「阿公阿嬤要出門」一書，內容以簡明扼要、字體加大與色彩鮮明的方式，針對高齡者五種常見交通行為模式（機車、腳踏車、步行、搭公車、坐計程車），用故事引導出各應注意事項與高齡換照新制管理制度介紹，並利用樂齡者交通安全宣導發送。

## 五、提供機車路考模擬動畫

因應機車考照變革，為了讓民眾更了解機車路考相關項目與注意事項，於本站臉書提供機車路考模擬動畫供民眾觀看，成效卓著，已成功吸引逾百萬人次觀看，並有上萬次分享。



## 七、機車路考場開放部分時段供民眾練習

為加強服務民眾，提昇駕駛技能及考照及格率，機車路考場開放部分時段供民眾練習。

## 八、監理業務e化，節省人力及時間

- (一) 新設監理數位看板：透過監理訊息數位連線，將各種監理訊息透過影片、QR碼及網路連結，將訊息呈現在監理數位看板，民眾一目瞭然，

節省民眾申辦時間。

- (二) 建立駕駛人影像儲存系統：將每日新考領之駕駛人登記書資料掃描存入電腦，並上傳至公路監理系統資料庫，節省站內、外人工調閱書表時間。
- (三) 機車路考無紙化：本站實施機車路考無紙化前，辦理重型機車路考，係經由報名處或筆試室列印機車路考評分暨成績紀錄表紙本，交由考生攜至機車路考場實施路考。為使節能減碳發揮最大功效，本站改為經報名處(晉級)或筆試室(及格)將考生資料輸入電腦系統，路考考驗人員於電腦系統直接點選考生執行考驗評分上傳即完成。
- (四) 車輛檢驗無紙化：本站實施車輛檢驗無紙化前，車輛檢驗流程經電腦化並錄影存證，惟車輛檢驗記錄表仍需列印簽證，造成紙張浪費外，又若需調閱需人工逐日翻找，浪費人力。是以，本站規劃結合錄影系統，將檢驗結果儲存於電腦上，以利於調閱及保存，以節省人力、物力支出。

## 九、積極推展各項業務 e 化及線上服務

- (一) 自大貨(客)車牌照申領審核線上送件申請：  
為減少文件往返處理時間及因應疫情期間洽辦業務之疑慮並順應數位化趨勢，使監理服務

突破時、空間限制，提供線上送件申請，經由網站建立，由承辦人員及資管人員或及監理資訊科進行線上申請測試通知，申請人可以利用網路申請自大貨核准公文，遠距離送件者不用親自送件至監理站，承辦人員經後端電腦通知，自行申請文件下載整理歸檔，審核後核准以電子郵件通知申辦人領取或郵寄。

### (二) 遊覽車客運業駕駛人登記證線上申請：

本站為落實「多用網路，少用馬路」的服務理念，提供線上申請，業者只要將駕駛執照及駕駛員照片電子檔等資料以夾帶附件方式，傳送承辦人電子信箱，本站再利用相片專用印表機及專用紙列印出駕駛員相片，審核相關文件後，製作「遊覽車駕駛人登記證」。完成製作後，電話通知申請業者持公司大小章領取登記證。



(三) 危險物品臨時通行證線上申請：本站為配合推動行政院「全面推廣政府服務流程改造整體規劃」之目標，並施行無紙化作業符合環保概念，落實總局節能省碳政策，是以，利用線上申請的便利性，提供危險物品臨時通行證線上申請服務。業者只需配合提供「物質安全資料表」

電子檔並將檔案建檔列管，且「物質安全資料表」之製表日期未逾3年者，下次申請時得免再檢附該表。

- (四) **各項案件進度查詢**：線上查詢提供各項案件進度查詢，舉凡機車切結報廢辦理進度查詢、陳情進度查詢、動保申辦進度查詢以及遊覽車客運業駕駛人登記證申辦進度查詢，提供民眾多元線上查詢管道。
- (五) **長租車續租 E 直 GO**：租賃業者辦理長租車續租皆於租賃契約期滿後15日內檢附一年期以上經公證之租賃契約書提出書面申請續租，應其承租人及車牌號碼無異動，係接續其租車契約期間，屬於例行性且審核內容固定之工作，惟本站列管之長租車數量為數不少(約5,195輛)，爰以簡化流程與 E 化方式來替代紙本遞送，以提高行政效率。
- (六) **線上申辦車牌報廢與繳銷**：為方便民眾辦理車輛牌照報廢或繳銷登記，110年2月19日起，在「監理服務網」推出自用小型車及機車「車牌報廢、繳銷」線上服務。民眾只須於線上提出報廢或繳銷申請，同時繳清汽燃費及交通違規罰鍰，並於10日內將號牌親送或郵寄回監理所(站)即可完成登記，系統同時會寄送報廢證明至車主的電子郵件信箱，供車主留存或申請車體回收獎勵金，省時又免奔波之苦。

## 九、建置監理知能互動遊戲

為讓民眾寓教於樂，且使考照題庫由靜態化為動態，將交通標誌建置於遊戲軟體，民眾可經由互動視訊鏡頭，玩互動遊戲，藉由遊戲加深交通標誌的認識。



## 十、提供監理規費臨櫃刷卡與行動支付服務

監理規費及燃料費，現行除現金繳納外，窗口亦可以使用信用卡繳費，只要是參與公務機關信用卡繳費平台之 33 家發卡機構，免收手續費，洽公民眾可享有信用卡支付帶來的便利性，並降低攜帶現金的不便及風險。另外也提供多種行動支付功能，例如 LINE Pay、Taiwan Pay、樂購蝦皮等方式讓民眾繳納監理規費及燃料費時多一項可選擇的付款方式，省時又便利。

## 十一、監理服務 APP

「監理服務」提供使用者透過身分證字號、生日查詢名下交通違規罰單、汽(機)車燃料費，及其他監理服務資訊。

## 十二、空中監理站運用

本站利用警察廣播電台與台南知音廣播電台，提供空中監理站的宣導服務，讓收聽廣播的各個族群都能了解監理業務以及道路交通安全。

### 十三、委託超商代收汽燃費

民眾可就近至超商繳納或辦理，每天 24 小時服務，全年無休，擴大服務據點，達到便民、利民目標。



### 十四、落實走動式巡迴與代客驗車服務

指派專人代客驗車或巡迴服務人員在辦公處所走動式為民服務，提供民眾即時的引導服務與諮詢。

### 十五、積極推動「微笑、點頭、問好、從心做起」禮貌運動

辦理全員服務禮貌訓練，並於每週加強同仁服務禮儀與電話用語訓練，讓點頭問好成為習慣，更能提升服務品質。

### 十六、辦理內、外部顧客問卷調查

為了解民眾對本站的期望及各項措施的滿意度，定期實施問卷調查，以民眾之需求為施政指標，瞭解民眾需求所在。期能經由調查改善，提供更優質服務，同時調查內部同仁的意見需求，經由意見的回饋，改善內部同仁的需求，凝聚共識，建立優良企業文化。

### 十七、創新「五安宣導團-安心策略聯盟跨機關(構)宣導服務計畫」

為妥善結合運用公務資源，發揮事半功倍效果，結合不同機關



(構)策略聯盟，使民眾一次可同時接受不同機關(構)服務，本站爰以「五安宣導團」實施計畫為推動方針，由本站、臺南市消防局、臺南市稅務局及醫療機關(構)跨機關合作宣導。



## 十八、執行分署協寄機車切結報廢切結書，民眾免奔波

執行分署於郵寄傳繳通知書時，協寄符合機車切結報廢之切結書，民眾如欲辦理切結報廢，填妥切結書後傳真至本站即可完成切結報廢程序，免奔波與節省費用。

## 十九、設立漂書站，營造書香文化

本站為響應交通部的漂書活動，並感於民眾洽公等候申辦業務，如能善用等候的時間，來場心靈饗宴，除打發等候空檔時間，而且透過閱讀好書，與書中作者時空對話，可謂一舉數得。本站希冀以設置漂書點為起點，讓好書持續漂流為旅程，而讓民眾獲得心靈感動為終點。

## 二十、一、二樓大廳及車輛檢驗辦公室設置「公路監理自助櫃檯」

為了節省窗口辦理等候時間，民眾可以輸入個

人資料或利用  
自然人憑證方  
式辦理監理業  
務，例如：補印  
燃料費繳款  
單、線上繳納違  
規及汽車燃料



使用費、車輛資料查詢、考照預約報名、通信  
地址增設、車(駕)籍地址變更、駕照經歷查詢、  
運輸業務查詢等多項業務服務，提供民眾更方  
便的監理服務設施。

## 二十一、設置雙語服務櫃台與雙語服務 團隊

設置外語服務  
翻譯 APP (支  
援 60 種語  
言)，供洽辦  
監理業務的



外國人使用，營造無  
障礙溝通環境。遴選具備第二語言專長的志  
工(2位)，另本計有 10 位同仁擁有外語檢定  
證照，當民眾需要相關語言協助時，立即服  
務。

## 二十二、一樓大廳設置「多功能智慧號



## 牌收繳機」

為了節省窗口辦理等候時間，本站辦公大樓 1 樓內另設置一智慧號牌收繳機，民眾可於該機台辦理車輛報廢或繳銷登記，民眾於該系統操作完成後，號牌放置於該收繳機收繳，即完成車輛報廢或繳銷登記，系統



同時會列印報廢證明供車主留存。另提供駕駛人預約報名及車輛異動等共 22 項業務，方便民眾使用，減少窗口等候時間。

## 二十三、舉發違反強制汽車責任保險事件通知單-QRCODE 繳費設計

原先寄發之「舉發違反強制汽車責任保險事件通知單」，民眾收到後須依繳納須知憑單至郵局，或至便利商店操作多媒體機器列印繳費單(因未有三段式條碼，不能直接憑單繳納)，亦或撥打電話語音轉帳系統、自行於網路搜尋電子公路監理網線上繳費，繳費方式對許多人來說極為不便利。為提升便民措施，於通知單右上角設計電子公路監理網線

上繳費 QR CODE，讓民眾用手機掃描，即可馬上連線至繳費網頁進行線上繳納，開通「網路代替馬路」的快速捷徑。

## 柒、本站願景

### 一、親切 (Benignancy)

建立親切有禮的服務，經由每週實務演練，讓同仁將服務禮儀自然融入生活中，將有形曲度「Smile」常掛臉上，展現笑臉迎人，點頭問好有禮的親切服務。

### 二、效能 (Efficiency)

內部簡化流程，提升服務效能；外部跨機關整合服務，提供一站式服務。

### 三、服務 (Service)

「散播服務、散播關懷」的精神，無論下鄉、到府，提供各項關懷服務，延伸更多客製化人性服務。

### 四、科技 (Technology)

善用資訊科技，推動線上申辦，便利民眾不用出門即可辦理大小事，建立科技便利的服務。

## 捌、結語

對民眾的服務係永無止盡的，在此高度資訊化且瞬息萬變的時代，為了深耕服務的基本理念，公部門亦應隨環境變遷，掌握時代的脈動，

隨時研發創新各項簡政便民服務措施，因此我們謹以這份為民服務白皮書，宣告我們的服務精神與服務品質，亦期待您的建言與鼓勵，並企盼在各位的關心與指導下，提供更優質的服務。

