

交通部公路總局臺北市區監理所 111 年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核單位名稱	考評項目成績			總分	考核年月
		為民服務策略及效益 報告書(60分)	數位加值服務 (20分)	顧客優質服務 (20分)		
1	士林監理站	--	--	--	--	本年參加總局為民服務考核爰免評
2	基隆監理站	52	17	16	85	111.12.14
3	金門監理站	53	16	14	83	111.12.08
4	連江監理站	48	18	16	82	111.12.06

交通部公路總局臺北市區監理所 111 年度為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要
1	基隆監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基隆站辦理各項業務完整，從基隆站的簡報可以看得出來基隆站的業務十分繁重，各項為民服務工作也都做得很扎實。 2. 導覽點部分，裁罰以小遊戲帶出違規記點的方式生動有趣。 3. 網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。 4. FB 粉絲專頁皆定期貼文、內容豐富，除了監理相關政策（如微電車掛牌）、本所宣導活動（如大型車視野死角體驗、騎車上駕訓…），也主動分享各項施政訊息（如公共運輸連假優惠措施、調漲基本工資政策廣告、法規修改訊息、稅費繳納等）。 5. 簡報及報告書以文字搭配圖片介紹各項業務，淺顯易懂。 6. 跟基隆市政府教育處與轄管駕訓班合作，對幼兒及中小學生宣導交通安全，落實向下扎根政策。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請以專案式主題呈現報告書內容，數位加值服務與顧客優質服務內容請納入簡報中，另報告書內容建議要與主題相扣合。 2. 報告陳述方式平鋪直述，業務內容也是用條列式表達，比較難與其他所站有差異化。建議先就區域性、民眾特性分析有哪些困境，再對困境提出解決方案，比如說因為基隆港

的關係，轄區內貨運業較其他地區興盛，爲了維護大貨車的行車安全，基隆站做了以下的努力：（1）源頭管理：EIS、公司查核。（2）期中作為：大型車視野輔助系統、大貨車貨物網綁召回教育、路檢聯稽（跨機關合作）。（3）期終管理：違規記點及裁罰作業等。最後陳述未來策進作為：如導入大型車裝設主動預警系統，就會更完整。

3. 效益的部分除了量（數據）的部分，建議再加上質（小故事）的部分，會更有感。
4. 第2個導覽點違規記點影片拍得很有趣，跟一般的宣導短片很不一樣，建議在解說時說明拍攝影片的出發點、對民眾有什麼幫助，這樣更能扣合為民服務的本質。
5. 第3個導覽點建議選擇單一主題，如果要跟貨運業管理結合，建議可多用大貨車作視野死角靜、動態的展示，例如9/22曳引車就很棒，可以講解大型車視野輔助系統裝設的推廣及教育，最後如果可以展示大型車主動預警系統就更完美，亦或可用海報或簡報方式呈現。
6. 考核主題為大型車安全，惟5個小主題中有2個（機車上駕訓、外送員安全）未能與大型車安全扣和連結，完整性稍嫌不夠。
7. 引用之數據除全國的資料外，建議增加基隆當地的資料，如有近期的成效亦可放置最後以作為佐證。
8. FB粉絲團的部分11/19有民眾的留言尚未回覆，未來建議定期查看並回復。
9. Google網路評論，對於負評或諮詢較無即時回應，未來其他社群媒體經營建議可增加Google評論回應管理。
10. 「社群媒體行銷及經營」部分，FB臉書置頂貼還停留中秋連假交通疏運貼文，建議請適時調整貼文內容。

		<p>11. 簡報及報告書內容多項業務之執行成效為 109 年及 110 年資料，建議提供至考核前 1-2 個月（如 1-10 月）資料。</p> <p>12. 導覽點海報字體太小，建議可用 A1 版面、標題字體放大，若資料較多亦可做成 2 頁。</p>
2	金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FB 用心經營，張貼內容定期更新，且貼文主題、觸及人數及互動人數等均列表呈現，以顯示宣導成效。 2. 報告書主題明確、架構完整，內容扣合主題、豐富多元易讀。 3. 辦公室環境整齊清潔，動線指標清楚。 4. 櫃檯佈設溫馨，櫃檯人員態度優良，考驗、檢驗人員專業度尚佳。 5. 簡報充分分析地區民眾的特性，也提供客製化的服務，非常用心，符合總局考核的要求。 6. 每月定期交互檢核網站內容，確保網站正確性。網站採RWD設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關書面資料及導覽點內容之相關績效數據，建議將近 3 年量化效益以表格方式呈現。 2. 偏鄉及一條龍服務（高齡、新住民）很貼心，建議增加民眾感言及編製溫馨小故事方式呈現。 3. 簡報與導覽點統計的月份資料與數據建議要相符。 4. 建議導覽點要跟報告書的主題扣合，另導覽點展示成果方式是在考驗場觀看三個主題的影片，較缺乏設立導覽點的意義。

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 有關導覽點影片部分，建議未來在拍攝時，可以使用固定腳架或其他適當方式，以避免畫面有上下晃動的現象。 6. 建議主題可以再聚焦，並再增加一些溫度（用小故事去呈現），比如說導覽點「一條龍服務」看起來有3個主題，針對每個主題都可以刻劃1個人物小故事，像高齡換照可以寫某某阿伯因為00因素沒辦法換照，造成了XX困境，金門站發現了，主動做了00事，讓阿伯感到非常溫馨；職業駕駛人在地回訓也可以發掘某某駕駛人因為要定期回訓，發生了XX困難，金門站發現，跨機關合作做了00努力，最後達成了什麼效益等，相信藉由這樣的表達將更能讓委員了解金門站服務民眾的用心。 7. Google 網路評論，對於負評或諮詢較無即時回應，未來其他社群媒體經營建議可增加 Google 評論回應管理。
3	連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FB 粉絲專頁張貼各項活動照片內容，並定期更新最新監理宣導業務。 2. 報告書內容豐富化、融合在地化特色，很有亮點。 3. 連江站僅10位同仁，環境很乾淨，服務很用心，績效卓越。各項為民服務措施都相當不錯，非常不容易，請繼續保持。 4. 從連江站的報告及簡報可以看得出來連江站為民服務工作做得非常扎實，也有針對離島的民眾提供特殊性的服務，比如：（1）遊客：機車安駕宣導、白牌車合法化成立租賃車行。（2）新住民：機車駕訓。（3）軍人：軍照考驗。（4）偏鄉民眾：下鄉檢驗。另外有關數位加值服務中 FB、line 群組都讓人感到驚艷。 5. 網站採 RWD 設計便利民眾持各種瀏覽裝置使用，並提供多元資訊檢索方式。

6. LINE@官方帳號設定自動回應訊息，並即時回覆民眾。

建議改進事項：

1. 有關社群媒體行銷及經營，建議將臉書貼文的主題、觸及人數、互動人數等列表，以顯示宣導成效。
2. 有關書面資料內容之相關績效數據，建議將近3年量化效益以表格方式呈現。
3. 輔導偏鄉、新住民機車考照很貼心，建議增加呈現民眾感言及編製溫馨小故事。
4. 報告的呈現方式比較發散，建議以專案式設定主題及報告書內容，以今年第1名旗山站為例，該站先就其區域性或民眾特性分析有哪些困境，再就各困境提出解決方案，建議可參照旗山站的模式去選題並撰寫報告書，思考針對區域性民眾提供直接客製化服務。
5. 導覽點要與報告主題相扣合，4個導覽點中，1個跟安全宣導有關，其餘3個則與監理業務相關。
6. Google 網路評論，對於負評或諮詢較無即時回應，未來其他社群媒體經營建議可增加Google 評論回應管理。
7. 由於轄區老年常住人口不少，建議在貴站為民服務考核績效報告書中，可以增加高齡駕照管理及高齡安全宣導的敘述篇幅。