

交通部公路局臺北市區監理所 112 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)	數位增值服務 (20分)	顧客優質服務 (20分)		
1	基隆監理站	--	--	--	--	本年參加公路局為民服務考核爰免評
2	士林監理站	50	17	15	82	112.11.09
3	金門監理站	53	17	17	87	112.11.14
4	連江監理站	53	15	16	84	112.11.07

交通部公路局臺北市區監理所 112 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	士林監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因材施教，為提升用路人的安全，在交通安全宣導方面，非常用心的分析問題後針對不同駕駛人族群，如貨運駕駛、外送員、青壯年騎士客製化視野死角、內輪差、貨物掉落、禮讓行人等宣導課程。也對高齡者、校園、鄰里提供視野死角、內輪差以及小綠人步行穿越體驗，提醒行人多注意道路潛在的危險。 2. 報告書架構完整清楚，內容簡潔易懂。 3. 士林站建置的路考前自動解說系統，能節省考驗員說明的時間與體力的消耗，還能讓每位不同的考生，每次都聽到一致性的解說。因為傳統的人力解說方式，需要考驗員人工講解，即使是描述同樣的規則，然而不同的考驗員口語表達方式可能不同，導致考生聽到的考試說明有落差，這套自動解說系統可以解決這個問題。此外，提供考生對考驗規定及評分標準重複觀看，可減少考官的負擔，進而優化考照的服務品質。 4. 整體環境清潔舒適，不管是大廳、樓梯、廁所都非常乾淨，另駕照登記書整理良好，櫃檯人員態度優良。 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。

建議改進事項：

1. 報告書內容：

- (1) 第 9 頁危險事故新聞報導圖片建議放大一點。
- (2) 第 14 頁第 2 行，破 9,500 千人，「千」是否誤植。
- (3) 第 13 頁圖 3-1，自行車騎乘宣導及訓練活動，辦理場次 111 年 25 場、今年 1 到 5 月只有 1 場，如果日後尚須以此議題參獎，建議適當增加辦理場次。
- (4) 建議補充感動小故事，輔以影片更能增加服務感動度。

2. 在社群媒體行銷及經營，建議 FB 多分享監理業務資訊、活動以及提醒民眾注意詐騙簡訊的貼文，以豐富其內容。

3. 考照項目自動影片播放（人力）為輔功能，目前該系統中某些頁面有中英對照，某些只有中文，建議全部頁面應都有中英對照，或者在首頁設置中、英文的連結。因為臺北市的外國人考生很多，外國人換照通常需要補路考，傳統的人工講解方式遇到外國人會耗費很多時間，而且溝通上常有落差，建議設置中英對照，更能節省時間，增進工作效率。

4. 一樓的自行車體驗教室之自行車前方的大螢幕位置稍低，致使踩踏自行車之使用者需要仰頭觀看，且自行車前方之顯示器位置，似乎也有阻礙使用者視線的情況，如果硬體部分可以調整的話，建議調整。

5. 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 評論回應時效。

2	金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書內容完整且詳細、簡報資料非常豐富、排版精美，可以看得出來花了很多的時間跟心力，然後對服務的族群、事故發生的原因也做了很深入的分析，值得肯定，各項績效卓越，發揮離島在地化特色。 2. 導覽點安排在大客車上進行，可讓委員輕鬆的觀看影片及聽同仁解說，又可避免受氣候（太熱、太冷、風吹、雨淋）影響，是很棒的安排。 3. 運用金門特有屬性，跨部門合作針對軍人（戰鬥車駕駛員）駕駛訓練令人印象深刻。 4. 考驗場場地活化再利用，提供軍方駕訓、各級學校交通安全體驗或訓練，並提供站上更多交通安全宣導訊息。 5. 有關社群媒體行銷及經營之施政或宣導露出情形，臉書貼文的主題、觸及人數、互動人數等均以列表呈現，以顯示宣導成效。 6. 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。 7. 駕照登記書整理良好，櫃檯人員態度優良，考驗、檢驗人員專業度尚佳。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主題為「金駕安全」，建議增加主題發想之緣由，以讓委員更有帶入感。 2. 建議報告書以主題專案的方式呈現，並將各亮點業務串聯，以爭取高分。 3. 金門站針對考照成年禮、觀光客及軍中駕訓等不同族群服務，建議編輯民眾感言或溫馨小故事方式呈現。 4. 報告書等書面資料內容之相關量化績效數據，建議統一以近3年數據表格化方式呈現為宜。
---	-------	---

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 公路局對為民服務考核的要求愈來愈朝向小而美的方向發展，也就是專題化，另外所本部去年也是以交通安全為主題，可是成績不甚理想，那時有請教局研考表示，交通安全不算正統的為民服務，而且績效很難跟所（站）的相關作為做直接的連結，所以建議金門站可思考以（1）駕訓為主題，分別以A.軍人（考驗場支援陸軍營進行小型車換訓、讓軍人了解軍車跟民車的差異），B.駕訓班（申請派督考、原地考照、機車駕訓班的設立）深入論述。加上（2）交通安全宣導主題，強調跨機關及公私協力的面向：A.跨機關的路口停讓宣導，可論述與金防部、金門縣政府、警察局及車船處合作的活動、效益，B.公私協力則可論述與租賃車業者及運輸業者的合作；以爭取佳績。 6. 建議列入各項宣導成效之追蹤管考，跨部門合作運用多項資源並以數據呈現加強深度，以達為民服務持續性要求。 7. 簡報資料第20頁左下角圖片顯示「金門鎮民族路會勘」，由於金門縣應該無此鎮名，建議查明後修改成正確地名。 8. 金門站導覽點（站）讓考核委員在車上乘坐聽解說，感覺很貼心，惟3個導覽點（站）均在同一地點解說是否恰當，請進一步考量；另導覽站立牌略感陳舊，建議更新。 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。
3	連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書內容豐富完整且詳細，簡報口條清晰且溫暖，各項為民服務措施都相當不錯，駕照登記書整理情況尚佳，整體環境很乾淨，服務很用心，非常不容易，請繼續保持。 2. 連江站在為民服務做了很多努力，不管是交通安全宣導、機車駕訓、取締白牌車、協助

成立租賃車行以及最近開通的幸福巴士，都付出了很多的心血，值得肯定。

3. 積極經營 Youtube 提供當地道路狀況及多元管道宣傳，以達到防範交通事故及以避免遊客危險騎乘。
4. 有關社群媒體行銷及經營，臉書貼文數據均以列表呈現，以顯示宣導成效。
5. 連江站積極經營 FB 粉絲專頁，張貼各項活動照片內容，均定期更新最新監理宣導業務。
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. 建議報告書以主題專案的方式呈現，並將各亮點業務串聯，以爭取高分。
2. 為符合專題式，建議報告書可以族群分類論述，例如對外以遊客的部分：機車安全駕駛影片、協助成立租賃車行等；當地民眾：交通安全宣導、機車駕訓、幸福巴士等。
3. 幸福巴士效益的部分，建議可以更有溫度的方式呈現，例如站長提到有 1 位民眾 10 年來都用走路上班，直到今年才有搭乘巴士的機會，類似的案例可以用更深層次的方式表達，會讓委員更有感。
4. 導覽點有關路口停讓的部分，建議可用實地展演的方式進行，讓委員印象更深刻或有更好的體驗，這樣應該會對考核成績有加分的效果。
5. 建議以連江地區特殊族群為主題擴散至各層面得到推動效果，而非把所有平日服務績效呈現，例如以離島機車駕訓為主題，以當地民眾（年輕人至年長者）訓練點滴、輔導考照過程相關小故事、進而降低當地機車事故率以達到為民服務成效。

		<p>6. 數位加值服務之官網管理與經營，書面資料內容官網資料 QR-Code 連結有誤，且網站資料係舊版資料，目前本所及各轄站均於 112 年 1 月份建置整併至公路局網站共構平臺，建議書面資料需即時更新。</p>
--	--	--