

臺東監理站

113 年度為民服務白皮書

For People Service White Paper



交通部公路局高雄區監理所臺東監理站 編印

Taitung Station ,Kaohsiung Motor Vehicles Office,Highway Bureau,
Ministry of Transportation and Communications

中華民國 113 年 2 月 15 日 修訂



目錄

壹、	前言	1
貳、	服務區域	1
參、	我們的服務時間及服務項目	2
肆、	聯絡及建言管道	3
伍、	我們的服務標準	4
陸、	我們的便民措施	6
柒、	我們的革新作法	8
捌、	我們的期許	8
玖、	我們的願景	9
壹拾、	結語	9



壹、前言

監理業務與民眾日常生活息息相關，且事關人民權益與政府形象至鉅，「凡事以民先，處處以民為便」，提供迅速、便捷的服務，並不斷的檢討革新業務，簡化作業流程，提高效率及效能，以滿足民眾之需求與肯定。

我們將秉持「以鄉親第一、服務至上」之服務理念，以熱忱的心，將心比心，凡事用心，待人親切貼心，並賡續積極推動公路監理業務第九階段簡政便民措施，竭盡所能提供更親切、更便捷之優質服務。

貳、服務區域

臺東市、太麻里鄉、金峰鄉、達仁鄉、大武鄉、東河鄉、成功鎮、長濱鄉、卑南鄉、鹿野鄉、延平鄉、關山鎮、海端鄉、池上鄉、綠島鄉、蘭嶼鄉共 16 鄉鎮市。

臺東監理站

16 鄉鎮市

縱谷區域：池上鄉、關山鎮、鹿野鄉、卑南鄉

臨海岸區：長濱鄉、成功鎮、東河鄉、台東市、太麻里鄉、大武鄉

山地鄉鎮：海端鄉、延平鄉、金峰鄉、達仁鄉

離島鄉鎮：綠島鄉、蘭嶼鄉



參、我們的服務時間及服務項目

一、服務時間：

- (一) 星期一至星期五上午 08：00 至下午 17：00
- (二) 中午不休息（考驗、檢驗、新領牌照除外）
- (三) 中午辦理項目：
 1. 汽、機車行照換照、異動。
 2. 駕照換照及各項異動。
 3. 交通違規裁罰。

二、服務項目：

- (一) 第一股(車輛、駕駛人管理)：
 - 車輛檢驗、新發牌照、異動、換補照、動保、代檢廠管理、駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓班管理、道安講習及國際駕照、資通安全、電腦、網站管理。
- (二) 第二股(違規裁罰、汽車燃料費徵收)：
 - 交通違規案件、違反強制汽車責任險之裁罰、申訴、行政訴訟、燃料費之徵收。
- (三) 第三股(汽車運輸業管理)：
 - 運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理、臨時通行證之核發、聯稽路檢業務。
- (四) 第四股：行政及環境規劃管理、協辦人事業務。



肆、聯絡管道及建言

總機電話	089-311539
傳真電話	089-311543
免費申訴專線電話	0800-231-035
網站地址	https://komv.thb.gov.tw/
站長信箱	thbuq301@thb.gov.tw
本站地址	臺東市正氣北路 441 號



伍、我們的服務標準

作業項目	所需辦理時間	備註
汽、機車過戶	3-10 分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件或舊案之處理。
汽、機車繳（註）銷、報廢	3-10 分鐘	
補發行照、牌照登記書	3-10 分鐘	
汽、機車變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
補發稅、費單	2-5 分鐘	
行照換發	2-5 分鐘	
駕照報名審核	3-5 分鐘	
駕照換發	3-5 分鐘	
駕照遺損補發	3-5 分鐘	
駕照變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
職業駕照審驗	3-5 分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件或舊案之處理。
國際駕照	5-8 分鐘	
職（軍）照換發	5-8 分鐘	
違章裁處（有扣件部份）	3-10 分鐘	
違章裁處（無扣件部份）	3-5 分鐘	



為民服務白皮書

申請案件項目	所需辦理天數	備註
遊覽車客運業籌設	5天	
遊覽車客運業開業	5天	
遊覽車客運業發照	5天	
遊覽車客運業增車或變更營運計畫	7天	
汽車貨運業籌設	5天	
汽車貨運業立案發照	5天	
汽車貨運業開業	5天	
汽車貨運業增車	7天	
汽車貨運業變更營運計畫	5天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業籌設	5天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業立案發照	5天	
計程車客運業或乙種小客車租賃業開業	5天	
乙種小客車租賃業增車或變更營運計畫	5天	
汽車運輸業其他各項變更登記	7天	
動力機械行駛道路申請臨時通行證	3-8天	
載整體物超長、超寬、超重申請臨時通行證	3-8天	
違章案件行政訴訟	7-14天	



陸、我們的便民措施

一、監理業務方面

- (一)定期赴綠島（3月、6月、9月）、蘭嶼（3月、6月、9月）考照及巡迴服務與交通安全宣導，不定期辦理下鄉考照及巡迴服務。
- (二)委託代檢廠辦理汽車定期檢驗、換發汽車行照、代收汽車燃料使用費及逾檢經警舉發之違規罰款通知單，以減少民眾往返奔波之苦。
- (三)委託「統一（7-11）、全家、萊爾富、ok等四家便利超商代收交通違規罰鍰、汽車燃料使用費與代換行駕照（駕照以i-bon掃描影像），提供24小時不打烊服務。另持違規單至郵局繳納亦提供即時銷號服務。
- (四)設置保險櫃檯，提供民眾諮詢或辦理車輛保險服務。
- (五)受理車籍、駕籍增設「住居所、就業處所地址」申請。
- (六)設置選用號牌視窗系統服務，方便民眾上網選號，並達公開公正原則。
- (七)攜帶證件不齊全不能受理申請，填發「一次告知單」，告知申請人應攜帶之證件，避免民眾舟車往返。
- (八)主動代客驗車服務，免費提供加水、加氣、更換燈泡及車牌號碼噴漆。
- (九)設置全年無休電話語音服務，汽車燃料使用費及違規罰鍰均可使用金融卡或信用卡辦理電話語音轉帳服務。
- (十)設置大型重機訓練考驗場地，不必往西部考照真方便。
- (十一)提供案件多元化查詢管道，提供現場臨櫃、網路、公路監理自助櫃檯、監理服務APP、超商多媒體機、電話及傳真，共七大多元查詢管道。
- (十二)手機、平板亦可下載監理服務網APP，讓您「不出門也能申辦監理大小事」。



為民服務白皮書

- (十三)主動辦理汽車燃料使用費退費手續。
- (十四)語音轉帳或網路轉帳繳納，並即時銷號服務。

二、洽公環境方面

- (一)營造溫馨貼心洽公環境，加強站區環境綠美化工作。
- (二)設置免費汽車停車位 36 個，機車停車棚 1 座，供洽公民眾停放。
- (三)設置各項無障礙設施，改善化妝室衛生用品及加裝緊急按鈕。
- (四)建置雙語環境：將引導指標、申辦案件動線指引資訊全部雙語化，以快速指引民眾洽公，並於辦公大廳明顯處設置電子宣導看板(跑馬燈)，以宣導交通法令及最新監理業務資訊。
- (五)招募志工巡迴服務，主管及後線人員走動式巡迴服務。
- (六)提供貼心服務：於 1 樓大廳放置傳真機、查詢電腦、輪椅、供民眾傳輸、查詢或志工人員協助使用。
- (七)於辦公大廳、筆試候考室設置書報櫃，陳列各項申辦案件說明單供洽公民眾取閱。
- (八)OK 超商進駐及設置保險櫃檯提供服務。
- (九)水塔儲水設備、管路、飲水設備委由專業公司做定期檢驗、耗材更換及水質測驗，以維護飲用者健康。
- (十)設置垃圾分類資源回收筒，落實垃圾分類及資源回收工作。



柒、我們革新作法

- 一、開辦首長與民有約民眾可電話預約報名，亦可親臨本站與首長面對面溝通，使民眾問題獲得有效迅速地解決。
- 二、設置身心障礙家族監理諮詢電子自動化以設置專線電話、傳真、站長信箱、新訊息傳訊、身心障礙者專用窗口，來協助身心障礙者家族，順利洽辦監理業務，便捷「行」方面的基本需求。
- 三、監理服務網提供 8 大申辦功能：駕駛人、汽機車、交通違規、考試報名、選號標牌、業者資訊、認識監理、事故鑑定等查詢申辦功能。
- 四、公路監理自助櫃檯除設置於本站大廳外，也設置於臺東市大同路郵局，提供臺東縣民眾辦理監理業務的便利性。提供的便民服務包括增設住居所/就業處所地址、變更車(駕)籍地址、路考報名、繳交違規罰款、汽燃費、查詢監理業務，以及補印稅單等多達 19 項。

捌、我們的期許

掌管監理業務「人」、「車」是我們的核心業務，用路人的安全是牽繫著我們監理安全管理是否落實，如何思考結合科技、專業是我們身為監理人的基本使命，也惟有日以繼夜堅守崗位，才有監理管理安全可言，臺東縣雖然是好山好水好地方，如何創造美好的交通安全管理與秩序，是我們監理人責無旁貸的責任。



玖、我們的願景

服務、創新、e化、效能、廉潔、安全是我們服務的核心價值，希望在我們執著的堅持下，不斷的惕厲超越自我，實現提供一個完善、便捷、滿意的優質監理服務環境。

- 一、充實網站內容，建置「無障礙網頁」，提供一個安全、無障礙網路洽公環境，以達全方位服務，俾作到「零接觸、零等待、零抱怨」，以「單一網口」替代「單一窗口」之優質服務境界。
- 二、持續推動 e 化簡政便民服務，簡化民眾申辦監理業務手續。
- 三、以客為尊-主動出擊：推廣行動監理車巡迴服務，提供下鄉考照、現場發照服務並受理行照、駕照換發及無扣件違規案件之裁罰。
- 四、賡續辦理員工服務禮貌、法規常識、專業技能及消防急救等課程，提升員工緊急應變處理能力及專業知識與服務禮貌。
- 五、注重民眾輿論意見調查，分析其滿意度及反應意見，作為提升服務品質改進參考之重要指標。

拾、結語

本站同仁本著能服務民眾是我們的榮幸與福氣，以民眾的事就是我們的事，不斷檢討、改善、創新的服務，以滿足民眾多元化需求，達到服務品質最高境界。