

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所 104 年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		服務流程 (200分)	機關形象及 顧客關係 (200分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及 電子參與 (200分)	創新服務情形 (300分)		
1	士林監理站	197	180	90	167	260	894	104.11.17
2	金門監理站	195	156	90	160	240	841	104.09.17
3	連江監理站	175	158	90	162	255	840	104.10.01

附表二

交通部公路總局臺北市區監理所 104 年度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	士林監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 秉持著專業、熱忱、改變的核心價值與願景，進而朝我用心你安心人車平安向前行努力，並積極學習打破建制共同投入勇於變革。各項為民服務之軟、硬體設施均相當完善、服務行為友善性專業性、服務行銷有效性等均相當到位，不只二樓靜心園、愛心優先服務櫃檯、哺(集)乳室等貼心服務，更設有車輛打氣與電瓶供電服務、多功能身障考驗用特製機車且為本所唯一通過 AED 安全認證之轄站，甚至結合文教基金會、母親節節慶做交通安全宣導。 2. 士林監理站在葉站長領導下，全體同仁共同努力，期望透過「專業」、「熱誠」、「改變」三項核心價值，達到「我用心、您安心-人車平安向前行」之願景；令人感佩。 3. 駕行照單一窗口實施後，民眾平均等候時間下降，不但改善服務流程並能維持服務品質。 4. 主動積極推動各項交通安全宣導，從教育紮根：成立安全駕駛教育中心，無論在腳踏自行車初學者訓練班、機車安全防衛駕駛班等，表現可圈可點值得肯定，並獲多個國外及國內機構實境參訪與學習；在安全宣導方面足見用心規劃創意十足，讓人印象深刻；尤其安駕中心安全駕駛訓練業務及機車安全駕駛防衛體驗場更是全國首創。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>5. 面對機車考照預約服務之新措施，能妥善安排考照動線及適時疏導考生，流程透明及便民；開辦假日考照業務，提供無法於上班時間考照民眾，貼近民眾需求。</p> <p>6. 鼓勵員工積極學習，力行在職訓練。</p> <p>7. 主動提供定檢貼紙發放服務，善意提醒更是貼心服務。</p> <p>8. 能依政府資訊公開法即時公開資訊，並做好容正正確檢核作業；並能善用其他機關或公益網站進行民眾資訊服務及宣導，主動服務，例如公路總局的監理建議區。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 問卷調查內容涵蓋面相當周全，不論窗口人員服務禮儀、辦理等候時間、環境的清潔舒適度等等均有納入，另對意見之回應與改善亦到位。唯對提供民眾之訊息表單須更精準，方能減少不必要的困擾，進而獲得更多民眾認同。</p> <p>2. 安全駕駛教育中心實質成效優良，未獲媒體青睞加以報導宣傳甚為可惜，建請可重新包裝加強宣導，顯示執行之成效；建議研思安全宣導結合保險業者，一方面積極宣導交通安全之重要性，另一方面亦可彌補因取消換照致民眾疏忽投保強制險，並可發揮跨機關合作之效益。</p> <p>3. 各項服務設施，如自助櫃檯、筆試模擬機、打氣與充電服務等，應統計使用數據，以量化方式呈現民眾使用情形。</p> <p>4. 針對各項滿意度調查、服務禮貌等，年度應簽核計畫，實施作為反饋及改善，即PDCA之概念呈現；在洽公民眾滿意度問卷調查，並呈現近3年比較，惟缺乏針對</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>各種民眾陳情案件處理之滿意度調查之論述，建議加以補充論述，並應與前一年度進行比較，且檢討民眾意見說明改善情形。另有關滿意度調查，調查方式、信度、效度應更加著墨；另問卷設計與統計結果僅呈現不滿意與非常不滿意數量及比例，應以開放性問項讓民眾表達不滿意原因，做為施政改善參考。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 績效報告書第 40 頁標題誤植，請修正；另第 43 頁內容有誤，請再確認、修正。 6. 建議將媒體輿情處理機制、新聞露出績效、電台業務宣導行銷等內容於績效報告書加強呈現。 7. 後續請配合網站建置案，強化線上服務及電子參與的服務能量，A+無障礙檢核也煩請更新至最近的日期。 8. 士林監理站在有限人力及物力資源下能辦理諸多獨有核心業務誠屬難能可貴，建議能將同仁辦理業務時民眾對我們提供服務因而感動的小故事適度露出或媒體採訪適時呈現。另外假日考照部分可考慮採預約機制，除可提升服務品質外，亦可大幅降低同仁尖峰時段工作負擔。 9. 創新作為應將緣起、運用統計分析、佐證計畫之推動，進而評估有效程度，將建議再精進作為等數據化呈現；本所人事室有創新提案機制，將提案報送公路總局，若未獲總局提送交通部道安創新貢獻獎即無適當獎勵部分，建請秘書可將獎勵制度納入考量，讓同仁可以繼續發想精進各項業務。 10. 建議後續能逐步宣導民眾使用監理服務 APP 及本所臉書、Line 等，逐年增加線上服務及電子參與方式。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	金門監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 金門監理站各項為民服務之軟、硬體設施均相當完善，雖然編制人數不多，但是各項服務不打折，可為小而美的監理站，與本所「城市有溫度，離島有服務」之服務宗旨相符。 2. 貴站簡報、績效報告書及現場卷宗等均有預為準備；有關服務場所便利性、服務行為友善性專業性、服務行銷有效性，不論洽公環境機關服務設施妥適完備，與金湖鎮公所亦有電話禮貌測試，與金門家庭教育中心、移民署金門服務站辦理新住民考照講習，高齡駕駛適性評估，亦提供機車直線練習場等等；另對 M3 教育訓練持續中，實屬良好。 3. 行車事故鑑定以視訊方式辦理，方便民眾洽辦業務，符合服務流程便捷性；路考考照實況即時上網觀看，符合服務流程透明化。 4. 親赴離島地區辦理下鄉監理各項服務，減少民眾往返監理機關時間，讓服務更為便利快速。 5. 能依政府資訊公開法即時公開資訊，並如實做好網頁正確檢核作業；並且能善用上級機關的服務，提供民眾線上服務及電子參與，例如公路總局的監理建議區。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項考核總分 1,000 分，建議績效報告書應依照各項構面 4:3:3 配分比例呈現；貴站本次績效考核報告書的格式跑掉，應注意排版上美觀，部分內容有誤植、標

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>題重複等(如第 30、31 頁),請重新檢視;貴站應平時即收集資料,亦可增加為民服務的照片,豐富內容,增加篇幅達 100 頁,資料夾加索引標籤。同時建議可研思符合具有站內的地域特色之為民服務願景;報告書內容可再加強「線上服務及電子參與」的實質內容。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="745 531 2116 738">2. 優質便民服務構面部分,建議將辦案件流程簡化情形有關『簡化作業流程』納入單一窗口項目,建議將申辦案件流程簡化情形有關『減少案件書表檢附』納入免填書表項目,建議將申辦案件書表減量程度—『利用跨機關電子開門驗證』項目納入環保署、警政署、經濟部等機關。 <li data-bbox="745 742 2116 1010">3. 在機關形象及顧客關係構面中有關服務行為友善及專業度,建議貴站可增加與他機關辦理跨機關秘密客電話禮貌互測機制;另貴站績效報告中有關民眾回應與改善部分陳述較少,建議增加分析、管控及改善作為之內容;且報告資料對站內之創新服務著墨甚少,建議可組成創新小組重新檢視金門站現有之優勢,提出相較於各所站更具特色之創新服務項目,研議在地化服務特性。 <li data-bbox="745 1013 2116 1281">4. 從貴站為民服務問卷調查資料顯示整體滿意度與之前年度比較下降百分之 1.83,由細項顯示無意見及無須改善佔大部分,分數較低的項目分別為作業手續與流程、服務效率、專業知識等方面,如能從「心出發、新服務」之方向努力,定能獲得更多民眾認同。另外,人員訓練方面建議可研思與金門縣在地其他機關合作辦理相關課程,以提升人員專業知識。 <li data-bbox="745 1284 2116 1318">5. 道安講習民眾若未依排定日期到訓,建議可以簡訊通知方式,開罰前提醒民眾儘

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>速補課以免受罰。</p> <p>6. 現場部分：人員著制服即不必著背心，避免不一致，另有新進人員請與所內承辦人連繫補製制服，以達一致性；貴站服務台建議增加服務人員(含代理人)暫停服務之名牌；有關牌照稅之櫃檯建議增加吊牌(櫃檯標誌)，以利民眾辨識；檢驗室裡設置之局長信箱明信片架內之明信片已用罄，請隨時補充；另外站內 2 台自助無人櫃台，民眾查詢使用情形不如預期，建議可評估擺放於洽公民眾較多的政府機關，以發揮其最大效益。</p> <p>7. 貴站實施單一窗口後，車輛辦理檢驗業務之收費窗口由檢驗線移至大廳，如果民眾僅單純辦理車輛定期檢驗無其他異動登記，仍要先至大廳繳費後再到檢驗線登檢，造成民眾須 2 次停車卻有不便，易造成民怨，因此建議考量是否將檢驗業務收費及登檢合併移至檢驗線入口處將更為便民，檢驗離峰時間亦可節省人力。</p> <p>8. 貴站臨櫃辦理為民服務問卷調查及安全講習意見問卷調查部分，應於績效報告書增加針對民眾不滿意部分之策進改善作為；貴站新聞露出 104 年 1-6 月計 18 件，建議可再多發布新聞，增加新聞露出績效；建議可朝向電台專訪、託播等多元管道增加業務宣導或新聞露出績效。</p> <p>9. 金門籍民眾旅居臺灣為數不少，建議多加宣導鼓勵民眾至監理服務網線上查詢及申辦等相關業務，讓民眾瞭解多元監理便捷服務，以提升服務品質；同時建議後續能逐步宣導金門縣民使用監理服務 APP 及本所臉書、Line 等，逐年增加線上服務及電子參與方式。</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	連江監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴站各項為民服務之軟、硬體設施均相當完善，雖然編制人數不多，但是各項服務不打折，可謂小而美之監理站，與本所「城市有溫度，離島有服務」之服務宗旨相符；且不論服務場所便利性、服務行為友善性專業性、服務行銷有效性等方面，均有將地域特性氣候(多霧)、地形(離島多)納入考量，亦透過馬祖日報、馬祖資訊網做行銷，另一方面也提供路考練習場輔導考照等等。且貴站為全國首創之單一窗口櫃台，亦是本所最早辦理牌照、駕照、燃料費、牌照稅四合一單一櫃台服務，另申辦案件免填書表流程簡化，提供民眾便民服務，值得肯定。 2. 簡報部分有依照三大構面皆完整呈現，佐以影片播放，生動活潑很好，三鄉四島偏鄉服務影片深具創意、利用行動監理站定期三鄉四島偏鄉服務、車輛檢驗及職業駕照審驗以簡訊通知服務，偏鄉服務前以電話通知車主及駕駛人繳費、關懷弱勢輔導新住民考照，以及善用 LINE 軟體，協助確認在台民眾身分，簡化民眾交通往返等等，致力於提供民眾貼心便民之服務不餘遺力。 3. 開放軍、民考照場地練習服務，輔導考照服務；開放考驗場提供民眾練習，熟悉考場動線，輔導外配考照，更是貼心服務。 4. 跨機關合作，推廣汽燃費繳納行動站，在地服務方便民眾繳納，以提昇汽燃費繳納率；貴站安全宣導用心規劃創意十足，讓人印象深刻。 5. 能依政府資訊公開法即時公開資訊，並做好網頁正確檢核作業；同時能善用資訊系統無所不在的服務特性，並採取主動積極的服務態度，整合提供連江縣離島民

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>眾線上及行動服務，例如善用其他機關或公益網站進行民眾資訊服務及宣導，主動服務，例如馬祖資訊網。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項考核總分 1,000 分，建議績效報告書應依照各項構面 4:3:3 配分比例呈現； 2. 建議績效報告書內容可以再豐富，多增加照片、圖片，盡量達到 100 頁，將站內辦理為民服務作為完整呈現；同時簡報中成效簡介應增加數據即場次、人數，以完整佐證呈現；簡報各項業務量化統計數據僅為現況之描述，建議增加與去年同期之比較分析，更能顯示當期執行之成效。另簡報中報告行照換發 321 件，實際是包含新領和換發件數，應分別統計避免誤解。另外建議資料卷夾採一致性可抽換，可較整齊美觀。本所亦將會提供 104 年參加交通部服務品質獎的完整參獎申請書供貴站參考，另將電子檔置於 L 槽供轄站參考運用。 3. 貴站今年運用電子方式呈現檢核資料，具有創新與減碳減紙之效益，惟建議搭配索引、連結、標籤等，並依構面與評核項目有系統性地依序層層呈現，方便考核委員閱讀。 4. 貴站願景延用本所「城市有溫度，離島有服務」，建議貴站可研思具有屬於站內地域特色之為民服務願景；在辦理洽公民眾為民服務問卷調查作業及偏鄉行動監理站問卷調查之作業，民眾滿意度高達 98% 以上，顯見貴站在提升服務品質工作上的努力深獲民眾高度肯定，惟未於績效報告書內呈現，甚於可惜，建議爾後應納入

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>呈現；另績效報告中「機關形象與顧客關係」構面部分，在與顧客關係方面著墨甚少，尤其在於民眾回應與改善部分陳述較少，建議增加分析、管控及改善作為之內容。</p> <p>5. 與顧客關係方面：對民眾意見回應諸如大客車駕駛回訓、輔導考照、關懷弱勢等等盡量納入敘明，包裝方面可更精進，如能將滿意度適時呈現，電腦資料構面層次更分明些，那麼整體效果將能大大提升；另外建議貴站交安宣導場次建議增加配合節慶活動舉辦。</p> <p>6. 在強化同仁專業性部分，建議可與他機關合作辦理同仁在職訓練，提升同仁參訓機會與成效；另外在創新服務構面部分，連江站因編制人力少，建議可到其他機關互訪及標竿學習。</p> <p>7. 現場查核部分：書表書寫範例需定期更新，如10月1日新修正住居所或就業處所地址申請書表未更新，請改善；自助無人櫃台，民眾查詢使用情形不如預期，建議可評估擺放於其他離島，以發揮其最大效益。</p> <p>8. 連江籍民眾旅居臺灣為數不少，建議多加宣導鼓勵民眾至監理服務網線上查詢及申辦等相關業務，讓民眾瞭解多元監理便捷服務，以提升服務品質；另外後續請貴站配合網站建置案，強化線上服務及電子參與的服務能量；亦建議後續能逐步宣導連江縣民使用監理服務APP及本所臉書、Line等，逐年增加線上服務及電子參與方式；建議如時間許可，可考慮每季或半年跟連江縣其他機關辦理交互檢核。</p>