

附表一

交通部公路總局臺北市區監理所 105 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	175	170	82	168	271	866	105.11.2
2	金門監理站	170	168	82	166	270	856	105.09.02
3	連江監理站	165	152	82	164	254	817	105.10.26

附表二

交通部公路總局臺北市區監理所 105 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. 報告書中表達服務願景、核心價值及策略以達「我用心，您安心人車平安向前行」目標，完整呈現很好。 2. 績效報告書中適時加入民眾反映及感謝小故事之事蹟，呈現貴站貼心、感動人之處，讓機關形象有效提升。 3. 安駕中心各項貼心及創新作為，有效使監理推動交通安全向下紮根、向上延伸之目標。 4. 貴站推廣交通安全宣導及各項精進作為深獲各所站及上級機關之肯定，並辦理多次標竿及觀摩會分享各單位，績效報告中詳述並呈現推廣效益很好。 5. 績效報告書內容詳實完整，各項構面呈現用不同顏色區分一目了然及版面設計亦相當精美，容易閱讀，應予以肯定。 6. 去年度針對貴站績效報告書提及建議篇幅較少著墨民眾意見回應與改善情形的內容，今年度的報告中有明顯的改善，除了針對陳情案件類別、方式加以分析檢討外，且將民眾意見予以妥適處理與改善之實例串連起來。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>7. 網站資訊皆符合法規公開並定期檢核內容正確性。</p> <p>8. 網站經響應式網站(RWD)檢測行動友善性滿分。</p> <p>9. 提供線上報名及網路預約，且民眾使用熱絡。</p> <p>10. AED認證部分為士林站獨有，建議所及各轄站均參考。</p> <p>11. 創新增值服務如士林站場地運用活化、假日路考號碼牌服務、工業用內視鏡運用查核偽變造車輛、機車路考報名即時榜皆切合民眾之所需。</p> <p>12. 接待國內外機關團體參訪，推廣及分享監理經驗。</p> <p>13. 簡報資料圖表豐富，並記錄溫馨感動故事，由民眾的主動回饋更顯示服務的用心，及深獲國內外參訪機關的肯定。</p> <p>14. 成立安全駕駛教育中心，教導初學者正確的交通安全知識，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。</p> <p>15. 安全宣導用心規劃創意十足，讓人印象深刻。</p> <p>16. 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>17. 主動提供定檢貼紙發放服務，善意提醒更是貼心服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 卷宗為各轄站準備最完整與充分，惟建議相關內頁標示部分能再加強，並將相關重點摘列於首頁，以利閱讀與突顯重點。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 簡報部分相關用詞請予修正(如:"陽明分院"應為"陽明院區")。 3. 資料呈現部分,應有年度資料對比,以釐清相關差異性,並予分析後強化精進作為(如:顧客滿意情形-服務滿意度調查)。 4. 報告書篇幅建議控制在100頁,以符合公路總局提升為民服務工作考核與獎懲要點中績效報告書之規定(申請書含附件,不含封面、封底及目次頁不得超過100頁,相關編製情形將納入評分考量),報告書附件應檢附提升服務品質之年度執行計畫及業務「Q&A」15題供參。 5. 報告書中目錄頁及報告書內容數字標號:依序為壹、一、(一)、1、(1),且完整對照避免讓人混淆。 6. 電話禮貌測試部分僅呈現抽測成績,建議能增加改善或精進作為之敘述,以落實電話禮貌品質抽測作為;另機關滿意度調查部分,應著重問卷調查民眾意見、反映及對機關服務的感受,將調查結果改善情形結果回饋於業務中推動,以持續精進服務作為。 7. 報告書中佐以圖片呈現很活潑且易閱讀,惟圖片輔以圖說未統一。 8. 貴站創新增值部分建議呈現首創或與其他所站不同之處,以凸顯貴站長期以來,以民眾角度思考所發想之具特色為民服務精進作為,可增加考核委員之印象。 9. 簡報部份建議輔以數據及與去年成效比較,可呈現貴站執行業務之努力與成效。 10. 另105年度國家發展委員會函發的第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊在機關形象『服務設施合宜程度』:新增評核重點有視機關業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等),提

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>供合宜的服務設施，並確保設品質。此外，機關亦應重視性別平等環境及國際友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。因此建議貴站可以將老花眼鏡、血壓計、輪椅、擴音機；廁所設置輔助拉桿、防滑設施、孕婦優先停車格、性騷擾防治宣導之標語標誌、標示雙語化等等補充呈現。（取代報告書設置AED之過多張照片的介紹。）</p> <p>11. 在服務行銷有效性部分，士林站在多項業務面向的施政、措施的宣導行銷，如汽燃費開徵宣導、酒駕防制、用路人道路安通宣導及道安向下扎根積極作為等等），均有納入報告書全面性的敘明與包裝，。建議貴站，此外，亦可檢討分析因行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，進一步得以評估行銷的效益。（如此將可更符合整個評核的重點。）</p> <p>12. 建議績效報告書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。</p> <p>13. 安全駕駛教育中心推動執行人力畢竟有限，無法普及各地需求者。為讓更多人受惠，已輔導市政府教育局種子教官協助推廣，建議於書面資料補充說明。</p> <p>14. 本年度創新提案(機車筆試題庫研究計畫)應有其提案動機目的及執行情形，惟報告書未進一步說明，建議補充說明。</p> <p>15. 跨機關合作宣導、安駕中心1-8月各項活動參與人數、假日考照人數及定檢貼紙發放活動，僅為今年度執行成效說明，建議可和去年同期作比較，以顯現士林站之努力成果。</p>

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. 大客車職業駕駛人定期訓練部分能思考利用預約制度，節省同仁作業時間，並基於為民服務考量，以延聘講師到金門在地為職業駕駛人提供授課一貫化服務，殊堪其他單位借鏡。 2. 報告書中願景「在地服務，沒有距離」，理念「用心、貼心、同理心的服務」，作法「消弭距離障礙、結合在地資源、善用資訊科技、貼近服務人群」，架構清晰完整一目了然，具在地特色之想法很好。且績效報告書無論在內容、構面的配置、篇幅、排版上皆與去年進步許多，整卷資料亦相當整齊，同仁的努力與用心非常值得讚賞。 3. 離島偏鄉行動監理服務件數與去年比較皆有成長，彰顯為偏鄉為民服務成效，書面資料呈現民眾反映及感謝小故事之事蹟佐證具有說服力。 4. 設置「健康關懷專區」、AED、自動血壓計、愛心輪椅、急救箱、愛心親善櫃台及孕婦停車格等便民又貼心服務，讓機關環境友善程度增加，能貼心關懷民眾健康，提升機關形象。 5. 服務櫃檯進行滿意度問卷調查採用線上問卷(民眾以手機掃描QR 碼即可連結問卷網頁)，民眾對各項滿意度皆有成長，顯見民眾對貴站服務表示肯定。 6. 每季表揚1名禮貌模範人員，由站長公開表揚並致贈禮券。績優人員之優良事蹟及照片並公布張貼於民眾洽公區，作為其他同仁標竿學習的表率及激勵員工士氣。 7. 結合縣政府環保局、各鄉鎮公所、村里辦公室、社區等宣導老舊機車切結報廢，報廢率達94.57%，為全國之冠。及結合社區發展協會辦理之高齡駕駛適性評估及至高中職學校辦理機車安全駕駛暨

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>防飆宣導等活動，值得肯定。</p> <p>8. 網站資訊皆符合法規公開並定期檢核內容正確性；另網站經響應式網站(RWD)檢測行動友善性滿分。</p> <p>9. 創新增值服務書面資料整理完善，於資料首頁皆有說明創新的緣起、效益與成效，資料格式統一並易於閱覽，可見用心；創新服務皆切合民眾之所需，應予肯定。</p> <p>10. 書面資料圖表豐富，並記錄多則溫馨感動故事，如營業大客車駕駛人回訓學員建言小卡、金湖國小自行車騎乘體驗活動紀錄影片、韓裔美籍外師於金門日報回憶駕照考驗歷程等，由民眾的主動回饋更顯示服務的用心，及深獲民眾的肯定。</p> <p>11. 親赴離島地區辦理偏鄉監理各項服務，減少民眾往返監理機關時間，設置自助無人櫃台，讓服務更為便利快速。</p> <p>12. 提供線上報名及網路預約服務，應予肯定，尤其首創營業大客車專案講習採線上報名，以網路代替馬路，節省往返交通時間，便利行政部門審核作業。</p> <p>13. 除與稅捐處合作主動提醒未申請免牌照稅車主洽辦，另與非公部門如金門酒廠合作辦理酒駕眼鏡體驗活動，加強交通安全宣導，及與傅爾布萊台灣學術交流基金會合作輔導外籍講師考照。</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>建議改進事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 卷宗建議按目錄頁編碼加貼側標，利於翻閱、查詢；另建議於各項次前增加績效彙總與比較分析表，以利掌握重點。卷宗的整理應再增加內容，如呈現相關計畫、簽呈、成果績效、活動照片等資料，並依類型分類以豐富卷宗數量及內容，另除目錄外建議增加執行績效簡要說明表、並搭配索引、隔頁，且按目錄頁編碼加貼側標，利於考核委員翻閱、查詢；另建議於各項次前增加績效彙總與比較分析表，以利掌握重點。 2. 偏遠地區監理服務工作圈執行成效表的數據內容宜再檢視，並詳加說明。 3. 各項分析(如：駕訓班講師在職訓練)建議將相關簽核公文及測驗結果與相關統計分析併同呈現。 4. 建議針對各項業務(如：偏鄉服務、汽車考照)研議推動線上報名方式，以利人力調度、因應。 5. 建議針對無人櫃台機使用內容再做進一步分析，以更了解偏鄉需求。 6. 新聞露出部分建議金門站可以再和地方電台及平面媒體多合作宣導各項監理業務。 7. 考核準備書面資料仍舊較少，建議可以利用平時偏鄉服務或活動時就蒐集相關資料、圖片及影片。 8. 因應地區特性，發展創新策略，找出貴站之創新作為很好，惟可標註首創或獨創之作為與他所站不同之處，增加委員印象。簡報與現場導覽講解的內容、方建議能強調亮點並增加互動性，以完整呈現該創新措施效益。 9. 電話禮貌測試部分僅上級抽測成績，建議應增加單位自行檢測或跨機關合作秘密客等方式，以提升電話禮貌品質。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>10. 建議參訪其他機關之標竿學習可轉化再創新，應思考機關具體之創新服務作為，以提供民眾更好的服務。</p> <p>11. 內部創新提案機制運作情形，及所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連應更詳實說明。</p> <p>12. 貴站的機關服務滿意度問卷調查結果顯現民眾對於整體服務表現大多感到滿意與正面肯定，惟建議將針對民眾不滿意部分之策進改善作為資料納入卷宗呈現。</p> <p>13. 辦公現場環境實際查核建議事項：櫃檯前應依規定放置承辦人與代理人姓名壓克力標示牌；洽公區廁所建議增添綠美化；大門旁的身障服務鈴設施壞損(無聲響)請檢修；哺(集)乳室內的洗手乳請補充及冰箱應插電維持正常功能使用、清潔維護紀錄及管理查核表應如實查核、登記。</p> <p>14. 只列印出網站每頁點擊率，建議再加以整理，排序前20大民眾感興趣(點擊率高)的統計圖表，以利業務執行參考。</p> <p>15. 創新服務共有16項，書面資料建議增加索引標籤供快速翻找，並可將16項資料分2~3個卷宗資料夾放置，供多位委員檢閱。</p> <p>16. 酒駕肇事雖由肇因由第七名到第六名，但相較台灣肇事件數少，可凸顯金門站在酒駕宣導上的努力，另外需注意肇因前三名為何?是否亦有宣導。</p> <p>17. 自助無人櫃台至6月30日已有320次使用量，並無區分究為查詢或申辦次數，若有申辦次數更能彰顯執行成效。</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>18. 推動網路預約考照至6月底報名人數1,004人，預約人數33人，預約率3.3%，預約率仍有提升空間，建議於校園機車安全駕駛講習中加強宣導。</p> <p>19. 營業大客車專案講習計有71人參訓，到訓率94.7%，並未註明應參訓人數及報名人數，亦未區分職前訓練及定期講習人數，較難掌握實際應參訓人數。</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. 連江地區因外配較多衍生考照需求，進而推動外籍人士輔導考照及大客車駕駛人回訓專班，減少駕駛人交通費及時間負擔等貼心便民服務。 2. 報告書中表達服務信念、精神及理念以達「偏鄉監理服務，連江服務最GOOD！」目標具在地特色之想法很好，且報告書之篇幅已達100頁較去年有進步。 3. 單一窗口設置、偏鄉行動監理服務及服務設施等，皆呈現貴站盡力達成良好之機關形象及顧客滿意之氛圍。 4. 貴站有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，民眾滿意度許多項目高達接近100%，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。 5. 連江站確實落實單一窗口，並維持適當服務能量。 6. 網站資訊皆符合法規公開並定期檢核內容正確性。 7. 網站經響應式網站(RWD)檢測行動友善性滿分。 8. 試辦線上報名網路預約，讓民眾熟悉。 9. 秉持以往的服務精神，提供更好的創新措施，如以模擬情境及行動劇方式宣導交安資訊。另結合在地天氣多霧特性，拍攝霧天開車安全宣導影片宣導交通安全，亦具地方特色，值得肯定。 10. 親赴離島地區辦理偏鄉監理各項服務，減少民眾往返監理機關時間，設置自助無人櫃台，讓服務更為便利快速。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>11. 雲端身分認證：利用通訊軟體Line於站內PC與對方手機攝像認證以網路代替馬路，節省往返交通時間，便利行政部門審核作業。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應地區特性，發展創新策略，找出貴站之創新作為很好，首創或獨創之作為與他所站不同之處，增加委員印象，若能增加民眾反映及感謝小故事之事蹟佐證會更具有說服力。 2. 金門站在今年為民服務考核有自己站願景「在地服務，沒有距離」，建議連江站也可思考具有屬於自己站內特色之為民服務願景。 3. 本次為民服務考核報告書及簡報內容有將優質便民服務等4項構面納入，惟報告書篇幅建議能依照考核評分配分比例呈現，貴站於創新加值部分僅4頁(此項占考核項目比重300分)，且內容未交代標竿學習效益及組織內部創新機制運作情形，故無法獲得該項分數較為可惜，建議改善。 4. 環境友善設施部分，建議可再增設愛心鈴、孕婦優先停車格、愛心輪椅等設施。 5. 考核報告書及簡報內容有下鄉服務文字請修正為偏鄉服務。 6. 報告書中以照片佐證呈現部份多，惟格式不一、有些缺乏說明，建議能統一表示，且某些圖片字小不清楚，若有必要顯示讓委員瞭解，可考慮以放大鏡方式呈現增加清晰度。 7. 簡報與現場導覽講解的內容、方式建議能強調數據、亮點並增加互動性，以完整呈現該創新措施效益。 8. 電話禮貌測試部分僅上級抽測成績，建議應增加單位自行檢測或跨機關合作秘密客等方式，以提

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>升電話禮貌品質。</p> <p>9. 建議參訪其他機關之標竿學習可轉化再創新，應思考機關具體之創新服務作為，以提供民眾更好的服務。</p> <p>10. 績效報告書第55頁提及(二)單位形象與顧客關係，依據政府服務品質獎評獎作業手冊，指標評核的項目名稱：『機關形象』，建議修正。</p> <p>11. 在機關形象中服務設施合宜程度內容著墨較去年報告增多，惟部分照片似乎有點過多(如完善的洽公停車環境)。</p> <p>12. 績效報告中「機關形象與顧客關係」構面部分，在與顧客關係方面篇幅相對著墨甚少，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>13. 在服務行銷有效性部分，連江站在致力推動道路安通宣導的努力與用心不遺餘力，至高中、國、中小學扎根道安觀念及到軍中進行道安宣導，針對服務對象不同，運用多元化的行銷宣導方式推動，值得肯定與讚許；另外建議貴站有無其他業務、面向的施政、措施的宣導行銷(如高齡適性、酒駕防制、汽燃費開徵宣導等等)，建議盡量納入敘明，包裝方面可更全面性、更精進呈現。此外，亦可檢討分析因行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，進一步得以評估行銷的效益。</p> <p>14. 服務品質問卷調查結果中，顯示民眾的建議對於站內是無建議，對於行動服務有表達意見，報告書回應提及：『因場地為各機關無償提供，故無法改善，硬體設施部分敬請本所考量。』看不</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>出來針對此項有何行政作為?或改善處理?建議針對民眾提出具體、合宜的建議下，在經費許可下做適宜的改善處理。這樣似乎比較有達到意見改善的核心作為。</p> <p>15. 統計數據能與前一年度作比較分析，第74頁中站內為民服務問卷調查與行動監理服務問卷調查，呈現比較105年與去年(104年)問卷回收數，回收數比較分析所要表達的重點是什麼??沒特別註明?或是呈現的意義為何??(一般報告通常是呈現各項問卷的成長率如第75頁圖表)</p> <p>16. 本次考核貴站未製作書面卷宗資料供委員審查，爾後考核應改善。</p> <p>17. 辦公現場環境查核建議事項：洽公區的資訊佈告欄公告張貼較紊亂，飲水機上方、等候椅旁雜物及櫃檯上置放的過期海報等應清除，以維持環境整齊清潔；提供民眾之貼心設備設施應定期檢視、並確保維持正常使用功能與狀態(如血壓計應裝置電池、老花眼鏡保持清潔)；漂書站應設置清楚標示以利民眾區別洽公區的雜誌期刊區。</p> <p>18. 報告書中相關偏鄉服務績效，建議能再做深入分析，除凸顯相關效益外，並供後續為民服務評估運用。</p> <p>19. 建議能加強自助無人櫃台機利用情形之深入說明，並據以分析、評估，以利強化後續作為。</p> <p>20. 雲端身分認證部分，建議能採更凸顯目的的表現手法編排。</p> <p>21. 如接受總局考核，可考慮強化線上服務及網路參與的執行與報告比重，以利分數的掌握。</p> <p>22. 全面道路考照為總局明年推行政策，貴站考生參加試辦道路考照比率高，且連江道路具多上下坡、無紅綠燈等特點，建議對於道考主要扣分項目為何、是否與其他所站不同、針對較易被扣</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>分項目如何宣導等議題皆可研究。</p> <p>23. 提供簡訊及電話通知服務，簡訊服務較為普及，電話通知是一種務實又親民的作法，親力叮嚀讓民眾更有感，由於連江站車輛數少，相較於其他所站，反而是一種優勢，書面資料提及電話通知檢驗駕照審驗及道安講習，建議可增加汽燃費之催繳，提醒民眾按期繳費以免被罰。</p> <p>24. 建議貴站可在DRTS(需求反應式運輸服務)、觀光巴士、觀光計程車這方面多加思索做為未來創新項目。</p> <p>25. 書面資料P12汽燃費徵收績效105年1-6月汽車退費金額為8萬9千多，表內誤繕為9千多，又和P43的資料不一致，人工計算易有誤差又費時，建議多加利用三代系統統計報表功能。</p> <p>26. 加強通知民眾監理業務管道，例如汽燃費之宣導除發佈新聞稿請馬祖日報及馬祖資訊網刊登，若透過廣播電台或跨機關協助，成效更能顯現。</p> <p>27. 大客車回訓專班(定期講習)，建議加註參加回訓人數，以顯現執行成效及掌握實際應參訓人數。</p>