

公路總局臺中區監理所 101 年度下半年為民服務品質不定期考核結果統計表

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 (280分)	機關形象 (170分)	顧客關係 (150分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及 電子參與 (100分)	創新服務情 形 (200分)		
01	南投監理站	245	141	121	90	90	151	838	1011210
02	彰化監理站	245	143	122	92	92	155	849	1011206
03	臺中市監理站	245	142	124	90	88	151	840	1011218
04	豐原監理站	245	142	123	92	90	155	847	1011220

公路總局臺中區監理所 101 年度下半年為民服務品質不定期考核結果統計表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	南投監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工人員服務態度熱誠，能很親切的引導民眾至各窗口辦理各項業務，減少洽公民眾到處觀望。 2. 免下車窗口 8 點準時開辦，換照業務態度積極。 3. 為加強辦理第 2 階段溢收汽燃費退費作業，退費窗口前特張貼退費作業說明公告宣導海報，方便等待民眾了解作業方式，實際達到宣導效果。 4. 建立全國監理單位唯一的全功能單一窗口，確實縮短服務流程。 5. 辦公大廳內服務桌上有各式表單填寫範例，讓民眾一目了然，減少詢問服務人員的頻率。 6. 電源線路經過整理，電腦設備清潔有改善。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛檢驗線出入口地上有許多菸蒂，請加強清理。 2. 機車考驗場的滅火器於 101 年 9 月到期，請更新。 3. 辦公大廳內設置多媒體業務查詢機，觸控不良無法順利操作，請加強維護。 4. 電動車充電設備區同時劃設有機車停車格，恐與需使用充電設備車輛衝突，建議淨空充電站前停車位。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		5. 違規公佈欄公告文書未展開公佈，影響民眾閱覽。 6. 請加強資通安全教育。
02	彰化監理站	優點： 1. 開辦「您揪團、我服務」服務，提供民眾更貼心的服務。 2. 服務大廳及窗口整齊清潔，並設置大型 LCD 螢幕顯示待辦情形，提供民眾沒有壓力及舒適的洽公環境。 3. 站區內環境能利用各種宣導活動之看板、海報作為宣導，提供活動訊息、花絮及各項便民措施，不僅提高宣導效果，也達到資源整合之效用。 4. 以生動活潑之劇本拍攝各項業務宣導短片，並上傳影音專區。 5. 首創違規分期付款簡訊通知服務，減少民眾因忙碌而忘記繳款的情形。 6. 開辦全國唯一假日小型車考照服務。 7. 網頁內容豐富、貼近民意；於代檢廠地址加入空間資訊，方便民眾查詢。 建議： 1. 機車考驗場候考室，騎樓及樓梯出入口處，停放車輛未加管制，阻礙人員出入，亦有礙觀瞻。 2. 檢驗場旁自助加水周邊花園堆滿了杯水、吸管，請加強清理。 3. 側門 LED 跑馬燈無法顯示，請修復。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		4. 電話禮貌測試分機(100)接聽速度太慢，請改善。 5. 無障礙網頁請加強辦理。
03	臺中市監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試愛心服務鈴，10 秒鐘以內即有服務人員出現詢問提供服務，且態度親切熱誠，落實為民服務。 2. 每週三延長服務 1 小時，方便下班民眾辦理業務。 3. 機車檢驗人員對檢驗作業充分說明，態度積極，服務熱誠。 4. 代辦處所及辦公大樓設置身障人士等後座椅，顯示對身障人士尊重及貼心服務。 5. 電話禮貌測試分機(100、200)接聽速度及態度良好。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站區及廁所內有脫落標語或標示，如禁菸標語，請更新重貼或清除乾淨。 2. 快速換照窗口入口處地上指標方向與實際民眾進入之路徑不相符。 3. 廁所缺清潔意見反映表, 請補充。 4. 建議二樓辦公大廳兩側電視可撥放道安宣導影片。 5. 停車場公佈欄海報已退色老舊，建議適時更新。 6. 請加強員工資安教育。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
04	豐原監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站區內整體環境綠美化完善，並設置自行車專用道及專用停車位，立意良善，提供民眾友善的洽公環境。 2. 電話禮貌測試分機（107）接聽及態度良好，解說詳盡。 3. 辦公大廳內設置業務查詢資訊系統操作流暢，符合民眾需求。 4. 服務臺人員面對詢問民眾，耐心聆聽並解說相關業務。 5. 道安教室外設置文化藝廊，提升洽公環境及機關形象。 6. 首創 QR Code 專區，方便使用智慧型手機民眾查詢相關監理業務。 7. 於考驗場旁地面上畫設車輛視野死角及內輪差示意圖，有利民眾實際了解。 8. 電腦設備維護良好。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至免下車換照窗口上坡道處有小坑洞及碎石，若雨天路濕滑，有可能影響洽公民眾行車安全。 2. 站區廁所內檢查及維護紀錄表不確實，今日 101 年 12 月 20 日清潔維護日，紀錄表之查核欄已簽章至月底，流於形式。 3. 考驗場候考室旁殘障廁所，設置使用中之顯示燈未亮，影響使用民眾便利及權益。 4. 廁所缺清潔意見反映表, 請補充。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		5. 請加強員工資安教育。