

臺中區監理所 102 年度上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)		
1	臺中市監理站	235	148	132	81	82	165	843	102 年 5 月 16 日
2	豐原監理站	232	148	130	82	81	165	838	102 年 5 月 24 日
3	彰化監理站	234	150	130	84	83	167	848	102 年 5 月 27 日
4	南投監理站	235	145	132	82	82	164	840	102 年 5 月 28 日

考核結果處理情形：考核結果將登載於本所網頁，供民眾閱覽。

臺中區監理所 102 年度上半年為民服務品質不定期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	臺中市監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每週三延長服務時間 1 小時，便利民眾辦理車、駕籍業務。</li> <li>2. 同仁與志工輪值，親切有禮並即時接待洽公民眾，提升機關服務形象。</li> <li>3. 機車考驗場設置明顯掛號顯示幕，避免應考者耗時排隊。</li> <li>4. 結合車、駕籍異動業務設置綜合服務窗口，提供窗口全功能服務。</li> <li>5. 設置燃料費溢繳退費專辦窗口，簡化申辦流程。</li> <li>6. 服務項目一覽表即時更新相關業務訊息。(免換行照後遮蔽通信業務說明、交通違規裁罰業務移撥由臺中市交通事件裁決處賡續辦理等)</li> <li>7. 電話測試總機，服務態度良好，並立即解答問題。</li> <li>8. 自行架設員工互動專區於首頁，供同仁點閱站內公告事項，啟用至今計張貼 1351 則公告事項，提供員工了解法令規章修改等最新消息。</li> <li>9. 網站通過無障礙網頁 A+ 級檢測。</li> <li>10. 政府資訊公開依資訊種類張貼公告事項，提供民眾查詢。</li> <li>11. 資訊檢索服務確實依照主題分類、施政分類及服務分類連結，並保持最正確內容，有異動隨時修改。</li> <li>12. 線上服務提供網路申辦、問卷調查、訂閱電子報、待辦人數查詢、機車領牌號碼及電子公路監理網等。</li> <li>13. 電子參與含機車檢驗 e 化系統、駕照考驗電腦系統、下鄉考驗電腦系統，均已正式上線運作。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考核日(5 月 16 日)截至 15 時 40 分許，均查無第 2 辦公室 1 樓女廁之清潔紀錄。</li> <li>2. 機車檢驗收件窗口旁的局長信箱設置位置易遭雨水浸潤，檢請考量改設置它處。</li> <li>3. 下鄉考驗電腦系統考試機待交通部補助款調查時提出，以筆電取代考試機，提高作業效率。</li> <li>4. 在站內提供公車乘車資訊。</li> <li>5. 因新版電子公路監理網將於 6 月 3 日上線，請檢查網頁的連結確保正確。</li> <li>6. M3 部分請多配合測試，並將結果報所。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
2	豐原監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作業大廳放置充分局長信箱明信片提供洽公民眾使用。</li> <li>2. 電話測試，總機(替代役接聽)熱誠回復，主動告知相關應注意事項。</li> <li>3. 設置燃料費溢繳退費專辦窗口，簡化申辦流程。</li> <li>4. 配合業務變動即時修正免下車服務項目。</li> <li>5. 道安教室外設置藝文走廊、另由同仁用心規劃盆栽培養區，營造站區整體綠美化環境。</li> <li>6. 試辦初考機車駕照教育訓練，於考驗場明顯處有張貼考照流程海報，有利民眾了解。</li> <li>7. 成立豐原監理站 Facebook 粉絲團，適時的公布交通安全宣導及相關活動訊息，加強與民眾的互動。</li> <li>8. 每月持續辦理網頁大家來找碴活動，可維持網頁資料的正確性。</li> <li>9. 網站成立梨山跨機關企業聯合服務專區，呈現出跨機關聯合服務成果。</li> <li>10. 網站成立「QR Code 專區」，方便民眾快速連結，查詢相關訊息。</li> <li>11. 將各項交通安全宣導相關影片放在 YouTube，供民眾觀賞。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通違規裁罰業務移撥由臺中市交通事件裁決處賡續辦理，1 樓廁所旁及動保櫃台旁樓梯之樓層說明未配合修正。</li> <li>2. 1 樓公用電話區清潔用品隨意擺放，影響環境整潔度，建請規畫收納整齊。</li> <li>3. 1 樓廁所、候考場清潔維護紀錄表欠缺 5/23、5/24 清潔人員簽名，但查核人員已核章；哺乳室外清潔人員簽名超前至 5/31，查核人員稽核僅至 5/17。</li> <li>4. 大門口地面有許多菸頭未清理。</li> <li>5. 因新版電子公路監理網將於 6 月 3 日上線，請檢查網頁的連結確保正確。</li> <li>6. M3 部分請多配合測試，並將結果報所。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
3	彰化監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 場站環境佈置美觀，各項業務宣導內容豐富。</li> <li>2. 行動服務員主動熱誠為行動不便民眾辦理相關業務，彰顯機關正面形象。</li> <li>3. 設置盆栽復育培育區，加強綠美化深度。</li> <li>4. 「Q 碼服務區」宣導海報張貼明顯，積極鼓勵民眾使用。</li> <li>5. 推動「糾團」服務，貼近有需求民眾。</li> <li>6. 設置燃料費溢繳退費專辦窗口，簡化申辦流程。</li> <li>7. 成立「監理鐵馬隊」對監理業務的宣導及機關形象有正面幫助。</li> <li>8. 政府資訊公開專區資料定期更新。</li> <li>9. 於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息，讓「網民」知道服務最新訊息，並回應民眾問題，增加民眾電子參與管道。</li> <li>10. 建置機車路考練習場、代檢廠、駕訓班及體檢醫院等 4 種雲端指南，含座標位置及照片，並連結 Google 地圖，方便民眾線上查詢，查詢人數超過 6,000 人次。</li> <li>11. 網站建置「QR Code 專區」，並製作宣傳海報，只要使用智慧型手機，即可查詢各項監理服務及資訊。</li> <li>12. 網站建置「貼心小叮嚀專區」將民眾最常詢問問題及辦理事項，以簡單流程圖及文字敘述貼心叮嚀，查詢人數超過 1,600 人次。</li> <li>13. 自編、自導、自演，以微電影方式，拍攝各項監理業務宣導短片，上傳於 YouTube 及網站「影音專區」。</li> <li>14. 網站提供 32 項線上服務，注意使用者隱私權及保護措施，網站公布隱私權及資訊安全政策，個人資料安全。</li> <li>15. 網頁每月各股定期檢視，資訊檢索程度友善。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作業大廳提供電子報訂閱的申請表未即時補充。</li> <li>2. 機車路考候考區民眾棄置垃圾未清理。</li> <li>3. 2 樓東、3 樓東的廁所清潔紀錄表缺 5/27 清潔人員簽名，但查核人員已核章；另 2 樓身障專用廁所的地板(洗手台前)有積水未退。</li> <li>4. 在站內提供公車乘車資訊。</li> <li>5. 因新版電子公路監理網將於 6 月 3 日上線，請檢查網頁的連結確保正確。</li> <li>6. M3 部分請多配合測試，並將結果報所。</li> </ol>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
4	南投監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務中心同仁親切有禮並即時接待洽公民眾，提升機關服務形象。</li> <li>2. 提供全功能服務窗口，有效縮短服務流程。</li> <li>3. 設置燃料費溢繳退費專辦窗口，簡化申辦流程。</li> <li>4. 汽車考驗場整潔舒適，是各站之首。</li> <li>5. 盆栽復育區景觀優美怡人。</li> <li>6. 網頁提供動畫影片內容豐富，符合無障礙規範並獲得認證。</li> <li>7. 網頁首頁橫幅可隨時隨機更換，重要資訊服務直接提供民眾利用。</li> <li>8. 提供車輛型式規格查詢系統，供檢驗人員使用，減少民眾等待時間。</li> <li>9. 業務申辦流程圖提供中英對照。</li> <li>10. 網頁提供環境保護園地，建立機關形象。</li> <li>11. 設立線上問卷調查，了解民眾使用貴站網頁情形。</li> <li>12. 擴大 i-Taiwan 無線網路服務範圍，站內所有區域皆可使用政府提供無線上網的服務。</li> <li>13. 提供檢驗線導覽系統，檢驗流程透明化，消除民眾疑慮。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「免下車便捷換駕/行照車道」之告示牌請配合業務項目修正。</li> <li>2. 資料陳列室旁廁所異味較重，請加強清潔維護。</li> <li>3. 電動機車充電處停放機車，影響有意使用之民眾。</li> <li>4. 設置於室外之局長信箱較髒汙。</li> <li>5. 因新版電子公路監理網將於 6 月 3 日上線，請檢查網頁的連結確保正確。</li> <li>6. M3 部分請多配合測試，並將結果報所。</li> </ol>