

交通部公路總局臺中區監理所 102 年下半年度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 (300分)	機關形象及 顧客關係 (300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	260	257	83	84	167	851	102年12月26日
2	豐原監理站	260	259	85	87	169	860	102年12月26日
3	彰化監理站	255	260	86	87	167	855	102年12月13日
4	南投監理站	260	260	84	84	168	856	102年12月25日

交通部公路總局

臺中區監理所 102 年下半年度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">1. 網頁資訊連結本所或總局節省網頁維護人力。2. 實施網路預約申辦監理業務，尤其辦理假日預約講習成效優異。3. 車駕單一窗口服務，免除民眾來回抽號辦理。4. 地面畫設導引線，並以顏色區分業務類別，引導民眾至正確窗口。5. 機車考驗場設置明顯掛號顯示系統，避免應考者於烈日下耗時排隊。6. 電話測試總機，服務態度良好，並立即解答問題。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 網頁內容若涉及個資應隱蔽，以符個資法規定。2. 監理站位居市區，建議提供公車乘車資訊。3. 請落實網頁檢核機制。4. 考核日（102年12月26日）1樓廁所清潔維護情形，只填寫至12月18日，請依規定每日填寫。5. 機車考照報名窗口滅火器於102年12月19日到期，請儘速更換。6. 為民服務創新不足，建議由各股嫻熟業務或具新觀念同仁1-2人、股長、研考人員、副站長及站長成立點子團，定期召開互動會議，促進腦力激盪。

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"> 1. 線上服務量能成長率 66.3%成績優異。 2. 提供民眾意見反映區，利用 FB 成立粉絲團專頁，與民眾線上即時交流，為機關政策宣導建立優良典範。 3. 提供網路投票及民意問卷調查有效了解民意需求，提升服務品質。 4. 首創網路預約辦理監理業務績效良好 5. 建立 QR Code 快速查詢連結查詢應備證件及順編號牌。 6. 車駕單一窗口服務，免除民眾來回抽號辦理。 7. 電話測試，總機態度優良，主動告知相關應注意事項。 8. 設置重機拍照體驗區，並可上傳至 FB 網站，加強與民眾的互動。 9. 辦理公路客運發展史檔案展，提升機關形象。 10. 設置自行車專用道及專用停車位。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁內容若涉及個資應隱蔽，以符個資法規定。 2. 有提供省道交通即時資訊建議增加市民乘車資訊。 3. 清潔用品隨意擺放，影響民眾觀感，建議收納整齊。 4. 為民服務創新不足，建議由各股嫻熟業務或具新觀念同仁 1-2 人、股長、研考人員、副站長及站長成立點子團，定期召開互動會議，促進腦力激盪。

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"> 1. 利用 FB 成立粉絲團專頁，與民眾線上即時交流，為機關政策宣導建立優良典範。 2. 善用空間資訊將代檢場、駕訓班位址加上空間資訊讓民眾很容易找到所需要的。 3. 網頁連結監理業務宣導教育影片擴大宣導管道成效優良。 4. 服務台提供輪椅與嬰兒車供弱勢民眾使用。 5. 巡迴服務員主動熱誠為民眾代抽號碼並解說相關業務，彰顯機關正面形象。 6. 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。 7. 落實廁所綠美化。並提供置物架，方便民眾如廁、洗手。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁內容若涉及個資應隱蔽，以符個資法規定。 2. 有提供省道交通及時資訊建議增加市民乘車資訊。 3. 檢驗線有地面有大量菸頭及菸蒂，請注意清潔與宣導。 4. 因目前抽號機尚無讀取身分證功能，建議暫時先將讀取身分證入口封閉，避免民眾誤會。 5. 為民服務創新仍須持續辦理，建議點子團定期召開互動會議，促進腦力激盪。

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"> 1. 有落實網頁檢核機制，並確保網頁資訊之即時性及正確性。 2. 網頁提供業務承辦單位及電話，便利民眾洽詢業務。 3. 民眾以電子郵件申訴或網路申請道安延訓業務時，均於收到案件後由系統主動回復確認。 4. 提供線上問卷調查、民意信箱及最新消息回應討論，擴大民眾電子參與。 5. 提供 QR code 及影音專區，提升使用便利性及宣導效果。 6. 結合電子公路監理網，提供約 40 項線上服務項目。 7. 電話測試分機 100，服務人員態度優良並即時解答問題。 8. 提供全功能服務窗口，有效縮短服務流程。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁內容若涉及個資應隱蔽，以符個資法規定。 2. 為民服務行事曆連結錯誤。 3. 員工 e 化中心內之榮譽榜未更新。 4. 宣導海報(如禁菸標示)老舊剝落，建議換新。 5. 為民服務創新不足，建議由各股嫻熟業務或具新觀念同仁 1-2 人、股長、研考人員、副站長及站長成立點子團，定期召開互動會議，促進腦力激盪。 6. 因貴站 103 年代表本所參加總局為民服務考核，建議派員至彰化站及豐原站觀摩學習，有效提升為民服務品質。

