

臺中區監理所 105 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 (200分)	機關形象 (100分)	顧客關係 (100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	臺中市監理站	189	90	93	87	182	293	934	10504
2	豐原監理站	191	92	97	89	185	295	949	10504
3	彰化監理站	190	91	95	88	184	293	941	10504
4	南投監理站	190	90	93	87	183	293	936	10504

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 105 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"> 1、靈活運用窗口櫃台作業，設置 15 及 16 號窗口為 101 年汽燃費退費窗口，機動調整人力，優先辦理退費民眾，再利用空檔消化單一窗口人潮。 2、自助無人櫃台 LED 宣導看板。 3、網路預約功能再精進。 4、配合 6 月 23 日公共服務日-結合鄰近社區辦理交通安全宣導。 5、洽公環境引導設施流暢。 6、道安講習延期申請。 7、揪團服務申請。 8、多媒體導引、自助無人櫃台等 M3 設備充分利用服務民眾。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 二樓公布欄旁榮譽榜所列資料為 103 年，屬於舊資料，建議盡速更新。 2. 在第一辦公室裁決處服務大廳的自助無人櫃檯，目前為故障狀態，建議建立一個定期巡視機制，若發現可立即檢修。 3. 為民服務問卷方面，建議問卷項目更新為近期的新服務，以做為改進參考，針對滿意度問卷所做的分析報告，後續辦理情形建議再詳加說明。 4. 網頁圖片要建立圖說內容及純文字說明頁以符合無障礙之規範。 5. 網站選單中，資料查詢內的鄉鎮車輛數查詢項目有重覆且其中一項為無效內容、其他查詢內容與失竊車輛、拖吊廠、機車排氣檢驗項目重覆，請加強網頁檢視。
2	豐原監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、服務流程改造，以顏色區分各項業務，讓民眾一目瞭然。 2、專人全程服務，成立快速處理小組，針對鄰近地區(產婦-坐月子中、行動交通不便長者、、、)，專人服務。 3、跨機關電子查驗，設立檢驗法規解釋系統(監理法規知識庫)。 4、公私協力或異業結盟，聯合轄區代檢廠辦理 101 年汽燃費退費服務-減少民眾奔波。 5、行動化服務，跨機關結合大安區公所辦理自助無人櫃台設置及遠距視訊服務，另結合谷關工務段，辦理道路施工雙向協助宣導。 6、客製化服務。

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、道安教學體驗營-道安宣導向下扎根。</p> <p>8、經查廁所乾淨清潔，整體辦公環境明亮宜人，窗口運作順暢良好，請貴站繼續保持。</p> <p>9、抽查影音專區連結有效性及出版品 ODF 格式皆符合規定。</p> <p>10、檔案閱覽申請平台。</p> <p>11、Facebook 粉絲團宣導及網站符合無障礙規範。</p> <p>12、多媒體導引、自助無人櫃台等 M3 設備充分利用服務民眾。</p> <p>建議：</p> <p>1. 有關民眾服務滿意度調查題目，可視目前監理業務施政重點或方向修改。</p> <p>2. 消息發佈有最新消息、公告及宣導活動三項分類，建議外單位或上級機關政策宣導類之新聞稿公告於宣導活動，以符合網站資料管理績效考評規定。</p>
3	彰化監理站	<p>優點：</p> <p>1、跨機關合作-結合二水鄉公所設立聯合服務處。</p> <p>2、鐵馬隊活動-淨灘活動、大甲媽活動、、、交通安全宣導。</p> <p>3、工程處與監理站聯合宣導，彼此活動互相支援，擴大活動推廣效應。</p> <p>4、一手掌握註銷車 MAP。</p> <p>5、辦公環境、廁所清潔維護良好，請繼續保持。</p> <p>6、服務滿意度調查採無紙化作業辦理，並運作確實，請保持。</p> <p>7、道安講習延期申請。</p> <p>8、揪團服務申請。</p> <p>9、Facebook 粉絲團宣導。</p> <p>建議：</p> <p>1. 二、三樓部分櫃檯旁電視叫號螢幕及電子看板未正常運作，建議管理單位應於上班前檢視運作情形，如有故障應立即反應維修。</p> <p>2. 四股工作環境悶熱，經查冷氣故障，建議應儘速修復，以維護良好工作環境。</p> <p>3. 請持續加強電話禮貌測試，宣導同仁注意電話禮貌，並紀錄備查。</p> <p>4. 網頁圖片要建立圖說內容及純文字說明頁以符合無障礙之規範。</p> <p>5. 最新消息關於 6/1 題庫更新公告附件未轉為 ODF 格式，於網站公布事項時，若有附件檔案請確認是否為 ODF 格式再行上傳。</p>

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、google 地圖-宣導道安(媒體互動)-媒體與民眾回饋，有正面提升效果。 2、雲端硬碟(網路硬碟文件共同編輯)。 3、製作 youtube 影片加強宣導(介紹監理服務 APP、合歡山雪地行車安全宣導、監理站新式防捲補助、聯結車職業駕駛交安講習、新式防捲入裝置-大貨車及拖車有補助。 4、「高齡駕駛人互動自我健康評估」多媒體系統建置於 M3 自助無人櫃台，增加系統服務使用項目。 5、跨機關合作-結合仁愛鄉公所設置自助無人櫃台。 6、異業結盟-結合二工處辦理各項宣導(春節疏運記者會、合歡山雪地交通安全宣導、信義鄉二工處新書發表會-道安宣導)。 7、服務態度親切、志工引導民眾。 8、佈告欄資訊有更新。 9、民眾滿意度調查採線上問卷省紙張。 10、社交工程宣導措施除透過電子郵件、公文會辦、會議宣導，尚增加服務台每日廣播宣導同仁，強化同仁資安觀念。 11、揪團服務申請 12、Facebook 粉絲團宣導。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務陳列室廁所內雜亂請定期巡查。 2. 線上問卷 SOP 時間區隔及對象，沒做好配套措施。 3. 問卷內容應隨時修正，問卷調查缺失改進例如服務態度、等待時間改善，採滾動式調整。 4. 廁所清潔問卷請隨時補充。 5. 針對內部員工使用的問卷不建議公布於網站最新消息，應另尋其他方式告知同仁內部問卷之網址。 6. 網站選單中，便民措施內的「機車路考項目及扣分說明」建議直接於選單嵌入 Youtube 連結，或於該頁面加註「連結」或「說明」字樣。 7. 最新消息關於 6/1 題庫更新公告附件未轉為 ODF 格式，於網站公布事項時，若有附件檔案請確認是否為 ODF 格式再行上傳。