

臺中區監理所 104 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 (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	191	90	94	86	185	295	941	10406
2	豐原監理站	190	92	96	89	182	293	942	10406
3	彰化監理站	189	89	96	88	183	293	938	10406
4	南投監理站	191	90	96	88	182	293	940	10406

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 104 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><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、單一窗口櫃台作業，等候人數消化迅速。</li> <li>2、使用無人櫃台設備補稅單，簡化案件申辦流程。</li> <li>3、洽公環境引導設施流暢。</li> <li>4、機車初考領道安講習問卷無紙化。</li> <li>5、提供假日門市預約服務。</li> <li>6、道安講習延期申請。</li> <li>7、揪團服務申請。</li> <li>8、資訊公開-法令政策內容正確。</li> <li>9、檢索服務妥適。</li> <li>10、友善程度佳及網站符合無障礙規範。</li> <li>11、多媒體導引、自助無人櫃台等 M3 設備充分利用服務民眾。</li> </ol> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公佈欄內之服務禮貌模範人員未更新電子參與多元服務宜再開發</li> <li>2. 網頁資料定期更新並請指派專人定期檢視。</li> <li>3. 官網首頁跑馬燈(文字)欠缺。</li> <li>4. 局長信箱名信片，使用怠盡未即時補齊。</li> <li>5. 無人櫃台設備建議加入使用列印機車新領牌登記書功能，提升服務滿意度。</li> </ol>
2	豐原監理站	<p><b>優點：要：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、巡迴服務人員態度親切，辦公大廳環境整潔。</li> <li>2、無人櫃台設備使用積極，除列印稅單外新領牌登記書列印功能齊全。</li> <li>3、洽公環境引導設施流暢。</li> <li>4、局長信箱名信片置放完備。</li> <li>5、與建國科大數媒系辦理酒醉體驗並延伸至文化大學宣導及台北世貿科展使用</li> <li>6、跨機關與學校辦理「醉危險」理念 Fb 粉絲團交通安全宣導</li> <li>7、至中科管理局辦理「闖關互動遊戲」</li> <li>8、提供道安講習延期申請</li> <li>9、揪團服務申請</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
		<p>10、運輸業網路申請  11、檔案閱覽申請平台  12、砂石車型框規格查詢  13、資訊公開-法令政策內容正確、檢索服務妥適  14、友善程度佳  15、Facebook 粉絲團宣導及網站符合無障礙規範  16、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><b>建議：</b>  1. 電子參與多元服務宜再開發，網頁資料定期更新並請指派專人定期檢視。  2. 廁所設有安全檢查紀錄，惟場地有不乾淨整潔情形，無人及時處理。</p>
3	彰化監理站	<p><b>優點：</b>  1、各項指示牌警告標語清晰明確。  2、辦公大廳環境整潔明亮。  3、廁所設有安全檢查紀錄及意見反映信箱，場地乾淨整潔。  4、新聞稿及 LED 宣導利用線上公文系統無紙化簽核  5、大甲媽遶境活動-鐵馬隊宣導及攤位設置  6、提供假日門市預約服務  7、道安講習延期申請  8、揪團服務申請  9、運輸業網路申請  10、資訊公開-法令政策內容正確、檢索服務妥適  11、友善程度佳  12、Facebook 粉絲團宣導  13、鐵馬隊宣導及網站符合無障礙規範。</p> <p><b>建議：</b>  1. 電子參與多元服務宜再開發，網頁資料定期更新並請指派專人定期檢視，多媒體導引、自助無人櫃台等 M3 設備需充分利用服務民眾。  2. 無人櫃台設備未使用，建議 M3 設備應有效利用。  3. 無人櫃台設備使用建議增加新領牌登記書列印功能，提升服務品質。</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><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、櫃檯人員及志工服務態度親切，等候人數消化迅速。</li> <li>2、四周環境花木修剪整齊，環境整齊。</li> <li>3、廁所設有安全檢查紀錄及意見反映信箱，場地乾淨整潔。</li> <li>4、服務流程改造-Line 警察群組訊息即時緊急通報</li> <li>5、G2B 全功能雙向收發文電子化</li> <li>6、異業結盟-與 18 度 C 偏鄉道安宣導</li> <li>7、請轄區(光明)派出所代為發還駕照及牌照</li> <li>8、設計高齡駕駛人多媒體自我健康評估系統</li> <li>9、設計道安輔助教具寓教於樂，提升高齡者行的安全</li> <li>10、提供道安講習延期申請</li> <li>11、揪團服務申請</li> <li>12、運輸業網路申請</li> <li>13、車輛型錄查詢</li> <li>14、資訊公開-法令政策內容正確、檢索服務妥適</li> <li>15、友善程度佳</li> <li>16、Facebook 粉絲團宣導及網站符合無障礙規範。</li> </ol> <p><b>建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電子參與多元服務宜再開發，網頁資料定期更新並請指派專人定期檢視。</li> <li>2. 檢驗線滅火器壓力指示，顯示壓力不足。</li> <li>3. 無人櫃台設備列印新領牌登記，由民眾自行取件易有資安疑義，建議服務台列印新領牌照登記書後，應由服務台適度管控後確認後再交付。</li> </ol>