

交通部公路總局臺中區監理所 103 年上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	262	261	85	83	169	860	103年6月30日
2	豐原監理站	259	259	90	85	168	861	103年6月19日
3	彰化監理站	256	259	91	86	168	860	103年6月13日
4	南投監理站	261	261	88	83	169	862	103年6月17日

交通部公路總局臺中區監理所 103 年上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"> <li>1. 網站通過無障礙網頁 A+級檢測。</li> <li>2. 員工互動專區設定於首頁提供同仁快速點閱法令、公告、注意事項。</li> <li>3. 駕駛人考前講習，假日門市提共網路預約，節省民眾等候時間。</li> <li>4. 機車檢驗 e 化，駕照考驗電腦化正式上線運作</li> <li>5. 各項異動表單設計非常完整，且置放於明顯處供民眾索取。</li> <li>6. 服務人員皆有確實在二樓門口處，民眾一進門即主動詢問要辦理之業務。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議在站區內設置公車資訊方便洽公民眾</li> <li>2. 網頁最新消息需保持最新。</li> <li>3. 少數考生會在汽車停車場車道練習路考，若不注意恐會與車輛發生碰撞，建議適時提醒考生避免在該處練習，以免發生危險。</li> <li>4. 路考場位於室外，夏季天氣炎熱，雖已裝置噴霧設施用於降溫，但溫度仍高，建議可設置電扇，增加空氣流通，以舒緩考生情緒。</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. 符合無障礙網頁規範。</li> <li>2. 網頁均有定期檢視。</li> <li>3. 提供分類檢索進階檢索供民眾使用。</li> <li>4. 提供民眾窗口預約辦理監理業務，假日預約參加酒駕道安講習。</li> <li>5. 提供民眾上網查詢砂石車弧形斗容積計算。</li> <li>6. 建立 FB 粉絲團宣導。</li> <li>7. 利用 Youtube 傳銷監理業務。</li> <li>8. 樓梯進行美化作業，讓民眾及同仁減少使用電梯，省電又能增加運動量。</li> <li>9. 所站中唯一有設置漂書書櫃，供民眾閱讀。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局長明信片有些未更新成最新資料(總局搬遷至新地址)</li> <li>2. 洗手間檢查表未定時檢查(未簽章)</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. 政府資訊公開專區資料定期更新，應公開且已公開資訊比例達100%。</li> <li>2. 於 Facebook 成立彰化監理站粉絲專頁，張貼各項便民服務訊息、相關活動照片，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>3. 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>4. 網站建置「QR Code 專區」，並製作宣導海報，只要使用智慧型手機，即可查詢各項監理服務及資訊。</li> <li>5. 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>6. 並自編、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>7. 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>8. 網頁每月各股定期檢視，資訊檢索程度友善。</li> <li>9. 廁所整潔明亮</li> <li>10. 初考領機車駕照有另製流程圖海報，並且架設於明顯位置，民眾一目了然</li> <li>11. 愛心服務鈴按下去後服務人員有馬上回應並迎接</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>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 6月13日現場考核時，打掃部分的簽到表只簽到6月11號。</li> <li>2. 哺乳室水槽中堆放了很多待清洗的私人用品</li> </ol>
4	南投監理站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網頁連結正常。</li> <li>2. 符合無障礙網頁規範。</li> <li>3. 提供 Facebook 服務使資訊揭示更多元化</li> <li>4. 提供「最新窗口等候人數查詢」，讓民眾知悉目前代辦人數。</li> <li>5. 網頁有符合無障礙規範。</li> <li>6. 網頁頁面編排字體清晰易於閱讀</li> <li>7. 提供資訊分類檢索服務，呈現方式簡單易懂。</li> <li>8. 結合電子公路監理網，提供約40項線上服務項目。</li> <li>9. 兒童網頁圖片生動。</li> <li>10. 初考領流程海報有置於明顯位置供民眾觀看。</li> </ol> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. M3 部分請多配合測試，並將結果報所。</li> <li>2. 網頁最新消息需保持最新。</li> <li>3. 網頁內容若涉及個資應隱蔽，以符個資法規定。</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. 公庫旁大門及側門禁煙標誌罰款金額已褪色, 建議改善。 5. 公庫旁大門海報剝落, 請黏貼。