

## 交通部公路總局臺中區監理所109年度為民服務考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績(評核構面及配分)				總分	考核年月
		(創新性) 配分30分	(效益及影響) 配分40分	(可持續性) 配分15分	(擴散應用) 配分15分		
1	彰化監理站	26	35	11	11	83	10909
2	臺中市站	26	34	11	11	82	10909
3	南投監理站	25	34	11	11	81	10909

說明：評核指標及配分，請參照行政院國家發展委員會最新訂定(修正)之「政府服務獎」評獎實施計畫。

## 附表二

### 交通部公路總局臺中區監理所109年度為民服務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	彰化監理站	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報告書               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 內容豐富，照片精彩，依照格式編寫。</li> <li>(2) 為民服務工作提8項，都有按照本所109年度為民服務品質考核項目評核構面，包括創新性、效益及影響、可持續性、擴散效應分別呈現(以3個站績效報告書惟一個有把4個構面都呈現出來，而且內容上也以不同顏色標記重點，顯見相當用心。)</li> <li>(3) 績效報告書中服務內容和績效成效敘述簡明易於瞭解</li> </ol> </li> <li>2. 彰化站為民服務考核歷年來皆名列前茅，請繼續保持。</li> <li>3. 報告書所列服務措施如 VR 影片、考照攻略、導航專區等均有別於現行業務傳統作法。</li> <li>4. 首頁 LOGO、導覽地圖及遠嫁台灣阿桃姑娘就已經把服務理念、目標及堅持呈現出來，661違規記點宣導、跨機關快閃舉牌交通安全及遊覽車工時宣導、揪團下鄉考照、汽燃費徵收績效、考照全攻略、導航專區、VR 影片體驗、VR 智慧引導等創新，貼心服務，為人車安全把關，尤其 FB 經營用心、網友評價高，汽燃費徵收連5年全國第一，並獲得多屆金安獎的肯定，彰化監理站確實是個優秀的團隊。</li> <li>5. 彰化縣為六都之外，人口數量最多的縣，該站在下鄉考照的業務繁重，在人力及資源有限的情況下，仍然完成交通安全計畫所訂定的宣導目標及場次，未因為下鄉考照而交通安全宣導業務的推展，值得肯定。</li> </ol> <p><b>建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報告書               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 報告書內容豐富，但版面稍嫌花俏。</li> <li>(2) 第1頁寫到轄區居民特性，第6頁推動成效開頭亦有點出業務對應的關鍵目標，建議後續各內容標題可思考如何加強呼應連結，可更有感看出各項業務推展與轄內民眾特性的關聯性。</li> <li>(3) 依第3屆政府服務獎評獎實施計畫，評獎目的獎勵各機關扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，主題訂為「創新·包容的政府服務」，各機關依評獎目的聚焦服務內涵，自行就數位創新加值或者社會關懷服務項別擇一參獎，項別要先定性，舉例若為社會關懷服再依在地化及客製化、2. 法規調適及流程簡化、3. 公私協力及落實關懷服務等3大構面去撰寫。</li> <li>(4) 績效報告書中服務理念和願景僅圖示表達，可再加以文字論述說明，加深考核委員印象。</li> </ol> </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>(5) 未來努力方向呈現建議有多一點呼應我們服務內容推動成效廣度擴大和深入更耕耘，會比用標語口號或用宣示性文字描述來的好。</p> <p>(6) 大型車視野死角及內輪差的宣導活動，為院頒計畫以及交通部道安會的重點宣導項目，彰化監理站這邊也投入了很多人力及資源進行宣導，建議可以在報告書中列入。</p> <p>2. 建議朝關懷偏鄉機車考照及高齡駕駛人換照之便利性方向加強內容論述。</p> <p>3. 揪團考駕照部份，建議除偏鄉地區外，請鼓勵民眾至駕訓班參加機車駕訓後再考照。</p> <p>4. 彰化站107年於2樓辦公大廳設置鐵公路動態資訊系統電子看板，介接交通部 PTX 平台資訊，提供搭乘大眾運輸洽公民眾無縫乘車環境，立意良善，惟更新秒數設定較久，與手機 ibus app 相比對，該電子看板呈現之班車即時資訊正確性有落差，容易導致洽公民眾無法順利搭乘客運而衍生不必要之服務品質不佳投訴，建議修正更新秒數，使其資訊即時且正確。</p> <p>5. 三股就遊覽車工時管理利用宣導小手板於國道服務區向遊覽車乘客宣導及海報張貼業者公司以供承租人參閱，從源頭加強事前管理，立意良善，值得肯定。為能凸顯辦理成效，建議增加實施前後之事前、事中、事後管理各項指標績效值，也可適時導入遊覽車業者或駕駛反映前後的小故事就本宣導項目添增肯定及讚許。</p> <p>6. 彰化站目前有推出 VR 業務體驗或導引等，提供民眾身歷其境的感受，予以肯定，有鑑於未來公運計畫對於大客車的服務品質著重升級，建議可思索對於大客車乘車安全或是公路客運服務推展，也能適時導入 VR 體驗，供其參考。</p> <p>7. 彰化縣偏鄉公共運輸涵蓋率僅73%，搭配交通部新一期公運計畫績效管考，該縣偏鄉公共運輸推動勢必為重點之重，運輸屬於衍生性需求，民眾辦理監理業務便須透過運輸方可達到，彰化站轄管具創新性的彰客與老字號路網串接的員客，以及未來地方政府自推基本民行運輸，如何活用既有運輸資源結合創新關懷的理念加強監理業務推展，為彰化站未來為民服務可進一步思考的重點。</p> <p>8. 導航專區有提供代檢場、駕訓班及體檢醫院資訊，其中代檢場又區分驗大型車、遊覽車、假日和夜間驗車，其中源誠代檢場標記位置(北斗工業區)和實際位置(大新工業區)有落差，請再行檢視。</p> <p>9. 2樓大廳應備證件說明可加上 QRcode。</p> <p>10. 未來若有新拍影片(如上下客車安全)可適度加入 VR 智慧引導上。</p>
2	臺中市站	<p>優點：</p> <p>1. 報告書</p> <p>(1) 版面清爽，內容精彩，值得稱讚。</p> <p>(2) 報告書破題因應民眾要求高品質服務的趨勢，我們秉持「專業、關懷、熱忱」三大服務理念，透過「C-顧客回應」、「A-主動創新」、「R-交安需求」、「E-環境改造」四面向的具體作為，希望能全面提升「服務的正確性與效率」、「服務親和度」及「服務滿意度」，開創監理服務由品質管理導向品質創造之新里程，內文重點以不同顏</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>色或區塊，顯見極具用心，尤其 BECAUSE CARE ， WE TAKE CARE 標題下的很好。</p> <p>(3) 績效報告書羅列9項是3個站最多的包括外換照攤會通，外籍洽公真輕鬆、行動監理到你家，鄰里稱許形象佳、對症下藥有成效，環境改善看得到等等，為民服務項目標題都費一番心思且有押韻，整體而言簡報敘述流暢，為民服務項目豐富。</p> <p>(4) 服務內容與服務理念、CARE 四面項作為等相扣合</p> <p>2. 洽公人數眾多，廁所與停車場管理有明顯優化，市站投入很多心力，終獲好評。</p> <p>3. 市站透過民眾滿意度調查及業務統計等相關績效分析提出多項創新或便民服務措施，且執行多有成效或是本所其他轄站、外所相繼比照、觀摩，如智慧導引、愛心雙語服務及機動窗口、外籍人士洽公市站自發性組成跨股行動學習團隊研討製作相關雙語服務便民措施，以上均值得嘉許肯定。</p> <p>4. 市站於第1、2辦公室間之地面有畫設多色彩標線的業務引導，對於民眾洽公及市站服務人員均有相當大的助益，民眾只要循著標線走就能抵達辦理業務地點，建議未來市站改建後也能持續保留或再精進該項。</p> <p>5. 市站在環境改善上非常用心，除了停車場及廁所優化外，連資源回收筒外觀都有裝飾，營造舒適洽公環境。</p> <p>6. 台中市監理站在人力及場地資源受限的情況下，仍積極辦理交安宣導業務，如：酒駕再犯班至創世基金會進行參訪，遊覽車於監理站前方空地實施大型車視野死角體驗活動，並多次到台中市多所國中小進行宣導及體驗活動，值得嘉許。</p> <p>建議事項：</p> <p>1. 報告書</p> <p>(1) 建議將關懷高齡駕駛人作法、成效及到府服務的照片放置於報告書上。</p> <p>(2) 第12頁行動監理前進外交部推動駕照譯本換發，予以肯定，由於疫情關係導致譯本業務暫停辦理，報告書也提到目前該據點對於南屯區高齡換照成效頗佳，因此建議可持續性部分對於外交部中部辦事處與市站行動監理結合之描述，不侷限駕照譯本換發，而成為跨機關全方位駕照業便民服務據點。</p> <p>(3) 報告內容豐富，惟較缺乏淺顯易懂的數據統計趨勢圖表，如報告書第4頁的107、108年窗口業務分析統計圖各自分開，不易判別兩年間業務實施創新的趨勢變化情形；又部分業務績效數據呈現要注意比較區間基準是否一致，如報告書第9頁的108年人工登檢與109年自助登檢，資料比較區間基準不同，一個是全年、一個是上半年，數據比較基準不同，績效就失去意義。</p> <p>(4) 績效報告書依第3屆政府服務獎評獎實施計畫，評獎目的獎勵各機關扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，主題訂為「創新·包容的政府服務」，各機關依評獎目的聚焦服務內涵，自行就數位創新加值或者社會關懷服務項別擇一參獎，項別要先定性，舉例若為社會關懷服務再依在地化及客製化、2. 法規調適及流程簡化、3. 公私協力及落實關懷服務等3大構面去撰寫，部分為民服務項目沒有填寫創新性，內容請再更新。</p> <p>(5) 在考核4項目構面的可持續構面上，除文字敘述作法外要有績效、效益、數字等以為支持。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>(6) 服務項目車輛型式隨時查，目前已下線無使用，建議績效報告書以目前服務中的項目為主。</p> <p>(7) 績效報告書第16頁有提到利用大數據分析肇事年齡層、肇事熱點等資料，大數據分析是有透過特殊或特製軟體去篩選大資料庫而得到一種分析的結果，若沒經過這樣程序，文字盡量以數據分析或數據統計結果來呈現。</p> <p>(8) 未來努力方向呈現朝快速優質、公私協力、智慧 e 化、主動關懷、人車平安方向邁進，敘述簡潔明確，極具說服力；未來努力方向呈現建議有多一點呼應扣合我們服務內容推動成效廣度擴大和深入耕耘，會比用標語口號或宣示性文字呈現要好。</p> <p>2. 市站無列管偏鄉，建議協助引導民眾至駕訓班參加機車駕訓後再考照。</p> <p>3. 市站設置之智慧導引目前係採桌面電腦供洽公民眾自動查詢，惟科技進步，鑒於現今民眾幾乎都有智慧型手機，建議市站思索推廣應用至手機介面，讓民眾可事先在家查詢，也降低現場服務人員辦理壓力。</p> <p>4. 環境改善部分停車場改善滿意度達9成，成效有感顯著，也讓北高兩所觀摩，值得肯定市站努力，離場程序查報告書說明目前做法為洽公民眾持辦理業務憑單至2樓服務台拿取代幣卡才能出站，未來有無可能提供更便民方式加速離場。</p> <p>5. 臺中市交通局已推動烏日、太平、大里、霧峰等地區多條小黃公車，市站各股業務項目也許可試著構思跨機關與小黃公車服務結合的可行性，使市站親善便捷的願景能更為擴展。</p> <p>6. 市站位於市中心，市公車路線便利，先前去彰化站曾發現該站有建置公共運輸資訊看板，對於搭乘大眾運輸之洽公民眾立意良善，建議市站未來新建大樓時也可比照建置公車資訊以供民眾查詢，洽公民眾如能善用大眾運輸到站洽公，對市站停車空間也能有所減壓。</p> <p>7. 台中市監理站位在北屯路上，路口車輛繁忙，建議可以於監理站門口，比照所本部或彰化監理站的做法，進行路口快閃舉牌活動，以擴大宣導成效。</p>
3	南投監理站	<p>優點：</p> <p>1. 報告書 (1) 編寫中規中矩，內容豐富。</p> <p>2. 南投站有五個偏鄉，要努力到有感很不容易，尤其是高齡辦理績效，值得讚許。</p> <p>3. 南投站的採茶車管理具獨特創新作為且有績效並獲嘉義所學習仿效，予以肯定，另報告書第15頁三股推動緊急通報雲端傳真也為目前繁重且瑣碎的通報作業文件提供一個簡便方式，也值得肯定，建議南投站就該方式後續辦理所站教育訓練或實際演練觀摩，俾利所站營業自用車通報人員熟悉應用。</p> <p>4. 各站都有各站特色，彰化站是最小的縣業務量最大站是他特點，臺中市站是都會中都會想要打造全功能都會監理站，南投站是坐落在臺灣的正中央，是唯一的內陸縣，山區、高齡、偏鄉就是特點，要扣合社會關懷服務其實是比较好發揮，為民服務工作項目第1個75歲來換照免人煩惱四處走、第2個山區採茶車安全上工平安返家，再搭配幸福小黃高山到偏鄉無所不在，及發生事故緊急通報 HI-FAX 雲端傳真通報，效益報告書邏輯和為民服務工作項目</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>有呈現在地化及社會關懷服務重點。</p> <p>5. 游站長已經在南投站3出3進，對於南投站在地特色，人文背景，業者生態應該是無人能出其右，與其他機關單位合作無間，在站長帶領之下在106年、107、108年參加院頒年終視導考核已連續3年榮獲院頒方案績優獎第1名，難能可貴殊榮。</p> <p>6. 非常感謝南投監理站在為民服務上的努力，南投縣在人口特性、地理條件均不同於台中及彰化，在為民服務上必須克服偏遠距離上的限制，尤其是特殊的採茶車違規行為取締，保障了採茶工的交通安全，很棒。</p> <p>建議事項：</p> <p>1. 報告書：</p> <p>(1) 建議朝採茶車管制輔導方面及路檢聯稽績效方面加強報告書的論述，另外可提出檢驗車牌辨識之功能及與其他監理所站不同的運用創新內容。</p> <p>(2) 績效報告書依第3屆政府服務獎評獎實施計畫，評獎目的獎勵各機關扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，主題訂為「創新·包容的政府服務」，各機關依評獎目的聚焦服務內涵，自行就數位創新加值或者社會關懷服務項別擇一參獎，項別要先定性，舉例若為社會關懷服務再依在地化及客製化、2. 法規調適及流程簡化、3. 公私協力及落實關懷服務等3大構面去撰寫，偏鄉高齡多，幸福巴士都是社會關懷服務題材，資料在更新。</p> <p>(3) 為民服務工作提8項，依本所109年度為民服務品質考核項目評核構面，包括創新性、效益及影響、可持續性，績效報告書裡，未對創新性內容作為描述，是以服務作為來呈現，創新性這部分亮點再整合包裝，並凸顯貴站的創新作亮點，為分數是30分，占分比重高，建議應多加著。</p> <p>(4) 績效報告書中缺統計圖表，無法呈現服務前、後不同處，以突顯該服務項目的效益或影響。</p> <p>(5) 績效報告書中有服務理念，未詳述願景，服務內容面宜擴大除服務同仁外更應以社會關懷為主的為民服務以切合為民服務主題。</p> <p>(6) 績效報告書中已明確指出該站獨特性，可加以論述突顯該站獨特性與眾不同處，從公務機關間互助、公務與民間結合等多面向著手闡述。</p> <p>(7) 南投縣內高齡者人口比例較高，而高齡長者的交通安全，更是值得南投監理站去重視，在交通部道安會高齡者交通安全宣導團的部分，在報告書中可以多加著墨，以增加服務在地化的差異性。</p> <p>(8) 報告書第10頁的小黃關懷據點服務效益內容較為單調，是否能有些服務統計數據顯示，如健康諮詢人數、金融理債諮詢人數等，或是有無來自駕駛的感謝小故事都增加本項閱讀性，又本項目為總局政策，且僅推動到109年9月止，後續是否有想過持續自主推動的可能或再精進。</p> <p>(9) 未來努力方向如何化被動為主動，藉由「翻轉」原本的服務模式、主動出擊，在既有的資訊功能和基礎，達到</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>「以民為尊」的服務理念。未來努力方向呈現建議有多一點呼應扣合我們服務內容推動成效廣度擴大和深入耕耘，會比用標語口號或宣示性文字呈現要好。</p> <p>(10) 報告書第11頁幸福巴士部分，不論是本所自推或縣府提案從106年至今南投縣已開通不少幸福巴士，故服務效益不侷限於草屯中寮，如需要其他幸福巴士資料可請三股整理，擴散性部分，南投縣推動經驗豐富都能成為全國參考範例，如南投仁愛是全國首創第一條以公路客運路線試辦的幸福巴士有固定路線也有9人座預約制、員林客運109年整併竹山地區兩條無效率路線並輔導轉型為固定與預約班次並行的公路客運幸福巴士，其中員客經驗也已獲臺北所參考轉達花蓮客運比照處理花蓮縣內無效率路線，對於監理所站轄管經營困難的偏鄉路線提供解方，建議本篇寫法可再調整使其更豐富多元，可請三股協助整理。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 有關貴站大型重機檢驗線坡度有點陡，落差可能造成民眾跌倒，建議能夠改善。</li> <li>3. 報告書第3頁提到多數民眾可能因為交通等因素導致辦理監理業務意願低落，南投縣境內主要道路均有公路客運服務，而在本轄三縣市，南投縣政府對於縣內基本民行公車路網推動最積極也最多，建議南投站可思考如何結合目前既有運輸資源來主動積極提供更多監理服務(如公車到離站資訊提供)，讓民眾就算不出門也能辦理監理業務以符合南投站報告書提及的貼心關懷、主動出擊，如高齡換照主動前進偏鄉服務便是很好的做法。</li> <li>4. 有些工作項目列為創新，如小黃關懷據點、自主登錄駕駛人，都是總局目前推動政策，且作法亦未能看出獨特性，列為創新可能較為不妥，請南投站再調整。</li> <li>5. 南投縣是台灣唯一不靠海的縣，地形多為山區及偏遠高山，南投監理站在服務這一塊就與彰化及台中市站有很大的不同，地域化的差異更可以發展出不同的服務差異性，在報告中提到轄內高齡人口眾多，光人口這一點就與彰化及台中不同，建議可以發展出在地關懷化的服務。</li> </ol>