

交通部公路總局高雄市區監理所 106 年度提升服務品質執行計畫

106 年 2 月 22 日高市監秘字第 10600009983 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」、106 年 1 月 9 日行政院院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」及 106 年 1 月 25 日國家發展委員會發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、交通部提升服務品質實施計畫。
- 三、交通部公路總局 106 年度提升服務品質執行計畫。

貳、總體目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升交通服務品質。

參、實施對象：所內、外各單位

肆、計畫內容：

構面壹、基礎服務：

一、服務一致及正確

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 申辦業務標準作業流程訂定及檢討情形		
1.1	檢討修訂各項業務申辦作業手冊。	每半年	各科室
1.2	針對業務檢討召開工作圈，以因應法規修正、業務推展及服務應對SOP，落實服務一致性。	每季	各科室
1.3	辦理服務及作業流程演練，推動服務作業標準化，確保服務品質及減少民眾對員工之質疑。	每半年	各科室
執行項目	2. 服務及時性		
2.1	檢討修訂「處理人民申請案件項目暨期限表」及「受理人民申請(陳情)案時管制作業注意事項」。	每半年	秘書室
2.2	建立「案件逾期標準作業時間主動告知申請人機制」，並定期檢討辦理情形。	每月	秘書室
2.3	加強民眾與業者親送公文書(陳情書、申請書等)之管理，收受文書時，提供收據，並登記表單與文號。	持續辦理	秘書室
2.4	接獲民眾申訴案件，主動以電話先行與申訴人聯繫並告知處	持續辦理	各科室

推動作法		辦理期程	承辦單位
理情形，處理完畢後先以電話告知，並以正式公文函覆。			
2.5 提供一次補件告知單，精準傳達資訊，避免補正糾紛。		持續辦理	各科室
執行項目	3. 服務人員專業度		
3.1 加強員工教育訓練。	每月	各科室	
3.2 定期辦理監理大會考，提升同仁專業知能。	每季	秘書室	
3.3 辦理轄管業者及志工同仁座談會及教育訓練，以全方位提升內外服務專業度。	每半年	考檢科 牌照科	
3.4 推動「知識管理Follow Me」，提供同仁組織學習平台，進行業務宣導或專題報告、禮貌應對訓練及實境演練。	每月	各科室	
3.5 辦理「Office English Follow Me」教育訓練，提升同仁外語專業能力。	每年	人事室	
3.6 依據民眾常問問題，定期檢討修訂各項業務Q&A，並做為平時電話測試題庫之參考，以提升同仁電話服務之品質與專業度。	每半年	各科室	
3.7 各項業務窗口辦理定期電腦系統中斷演練，以精進同仁緊急狀況應變能力。	每年	各科室	
3.8 辦理標竿學習，拓展服務視野，觀摩其他組織之優勢，轉化為本所建議及創意構思。	每半年	秘書室	
3.9 善用知識資料共享平台，提供各科室傳輸交換業務資料電子檔案，讓全體同仁分享最新資源。	持續辦理	各科室	
3.10 對於新進同仁配有專屬輔導員，指導相關法令及實務作業，以縮短適應期並能提升專業知能。	持續辦理	各科室	

(二)服務友善性

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 服務設施合宜程度		
➤ 一般服務設施：			
1.1 優化一般服務設施，如服務櫃檯、書寫台、書表填寫範例、各式文具、老花眼鏡、影印機、座椅、盥洗室、飲水機、號牌裝卸工具、停車場、母嬰親善停車位、嬰兒車、哺集乳室、電子看板、漂書站、WIFI免費上網、自動體外心臟電擊器(AED)、環境設施導覽立牌、手機充電區等。	持續辦理	各科室	
1.2 提昇無障礙服務措施：設置愛心鈴、無障礙坡道、身障專用停車位、愛心輪椅、無障礙專用盥洗室、點字電梯視障引導設施等。	持續辦理	秘書室	
1.3 成為「遠距健康照護服務據點」，提供民眾定期測量血壓。	106年12月	秘書室	
1.4 營造雙語友善環境，本所內外標示指引牌全面雙語化並專設外換照專辦窗口。	持續辦理	各科室	
➤ 核心服務設施：			
1.5 提供多元服務設施：監理故事館、公運故事館、行車安全教育隧道、交安宣導專區、多媒體導覽專區、檔案應用專區、無人自助櫃台、選號即時顯示機、加水充氣站等。	持續辦理	各科室	

推動作法		辦理期程	承辦單位
1.6 提供民眾陳述區：當民眾提出疑義、陳情、建議，由服務台人員引導兼通知主管及業務承辦人即時處理。		持續辦理	牌照科
1.7 提供汽機車電腦筆試模擬練習機，便於民眾練習使用。		持續辦理	考檢科
1.8 提供新式路考場及練習區，並錄製說明影片於路考場及本所網頁、粉絲團等供民眾觀看。		持續辦理	考檢科
1.9 提供檢驗線民眾等候休息區。		持續辦理	考檢科
➤ 服務設施精進與管理：			
1.10 完善Google環景實境，藉由互動式媒體的指引，讓民眾更正確瞭解洽公動線。		106年4月	秘書室
1.11 運用「e指掌控APP系統」，使窗口業務、機關防護、資訊安全、主機網路等面向，安全服務零距離零時差。		持續辦理	資訊室
1.12 定期檢查與維護服務設施，以確保服務品質。		每月	各科室
1.13 提供「報修拍一拍」，民眾或同仁遇有設施故障時，直接掃描QR-code通知保管人員於第一時間改善。		持續辦理	秘書室
1.14 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。		持續辦理	各科室
執行項目	2. 網站使用便利性		
2.1 網站採響應式網頁設計(RWD)，可隨使用者的裝置大小自動調整成適合瀏覽的畫面。		持續辦理	資訊室
2.2 網站首頁提供分眾服務，並進行頁面點擊次數分析，將民眾經常使用連結置於網頁明顯處，達到區分客群提供專屬服務的需求。		持續辦理	資訊室
2.3 網站採用MegaMenu巨型導覽選單，讓使用者一目瞭然看到所有子選單，減少使用者點擊次數及滑鼠游移距離。		持續辦理	資訊室
2.4 網站提供「Fat Footer」頁尾折疊選單，協助使用者快速取得需要的頁面，收合式設計，需要時再開啟，視覺頁面更清爽。		持續辦理	資訊室
2.5 網站提供關鍵字全文檢索、常用關鍵字、分類檢索等資料檢索方式。		持續辦理	資訊室
2.6 網站資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等3種分類標示，並提供分類檢索服務及其說明與使用範例。		持續辦理	資訊室
2.7 網站通過第一優先等級(A+)以上之無障礙檢測，並取得認證標章。		持續辦理	資訊室
2.8 定期進行無障礙檢測確保符合規範。		每月	資訊室
執行項目	3. 服務行為的友善性		
3.1 檢討修訂「服務禮儀訓練實施計畫」。		106年1月	秘書室
3.2 檢討修訂「為民服務工作平時抽查作業要點」。		106年1月	秘書室
3.3 檢討修訂「走動式服務實施要點」。		106年1月	秘書室
3.4 檢討修訂「電話服務測試注意事項」。		106年1月	秘書室
3.5 檢討修訂「跨機關合作為民服務電話服務測試實施要點」。		106年1月	秘書室
3.6 推動服務流程SOP，定期辦理服務禮儀實境演練。		每月	各科室
3.7 辦理提升服務品質神秘客稽核。		106年4月	秘書室
3.8 每季辦理電話禮貌實境演練及每月電話禮貌測試，並依據政府服務品質獎「電話禮貌測試量表」評分。		每月	各科室

推動作法	辦理期程	承辦單位
之多元管道。 4.19 提供各項業務宣導單並提供QR-code，方便民眾快速連結。 4.20 建置汽、機車路考模擬動畫，便於民眾預先瞭解考試內容。 4.21 提供網路查詢代檢廠車輛檢驗餘額，便於民眾即時查詢及規劃洽辦驗車時程。 4.22 提供明信片、簡訊、e-mail等多元管道，主動通知辦理車輛復駛、駕照審驗等監理業務，確保民眾權益。 4.23 監理服務網及自助無人櫃台提供強執案件查詢服務，守護民眾知的權利。 4.24 網站提供線上申辦案件之申辦進度查詢。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 106年7月 持續辦理	各科室 考檢科 考檢科 考檢科 牌照科 各科室 資訊室

構面貳、服務遞送：

一、服務便捷

推動作法	辦理期程	承辦單位
執行項目 1. 建置單一窗口整合服務		
1.1 提供臨櫃單一窗口，以內部橫向作業替代民眾奔波，落實「一處收件、全程服務」、「全櫃員式服務窗口」，如駕照考驗業務整合。	106年3月	考檢科 牌照科
1.2 依業務特性設置客製化窗口，提供專辦服務，縮短民眾等候時間。	持續辦理	各科室
1.3 成立用路人話務中心，提供電話服務窗口。	持續辦理	各科室
1.4 設置數位櫃檯窗口提供中、英文版線上申辦服務。	持續辦理	各科室
執行項目 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本		
2.1 運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢相關資料，簡化申辦案件流程與應備文件。	持續辦理	各科室
2.2 透過內部工作圈流程檢討申辦案件書表減量。	每季	各科室
2.3 簡化報考駕照需附書表，領有汽車駕照或輕型機車駕照者，報考普通重型機車駕照，體檢表合格日期有效期限1年內免再辦理體檢。	持續辦理	考檢科
2.4 推動外籍人士資料運用管理，簡化資料調閱公文往返流程，提升行政效率。	持續辦理	各科室
執行項目 3. 善用網路資訊科技提供便捷服務		
3.1 提供網路預約考照及車駕籍異動服務，維持服務品質。	持續辦理	考檢科 牌照科
3.2 跨越服務區域，延伸服務觸角，挺進偏遠地區設置監理自助櫃檯、遠距視訊、公務包傳真情及機車輔導考照。	106年12月	各科室
3.3 提供號牌競標及網路選號服務，公開、透明辦理車牌編號與核發作業。	持續辦理	牌照科
3.4 加強推廣監理服務網及監理服務APP，方便民眾線上查詢及繳納汽車燃料使用費。	持續辦理	各科室
3.5 提供超商、金融機構及郵局等多元化汽燃費繳費管道。	持續辦理	汽燃費科
3.6 推動汽燃費電子帳單，免除郵寄時間、郵資成本。	106年12月	汽燃費科

推動作法		辦理期程	承辦單位
3.7 推動法人車輛可使用負責人之信用卡/金融卡繳納汽燃費，使公司行號收費更便捷。		106年7月	汽燃費科
執行項目	4. 開發線上申辦或跨平台通用服務		
4.1 研發汽機車百大殺手考題整合於監理服務APP，提供考生於GooglePlay或AppStore下載，可在考前快速複習。	持續辦理	資訊室	
4.2 網站採響應式網頁設計(RWD)提供跨平台通用服務，可支援PC瀏覽器、智慧型手機、平板電腦的瀏覽。	持續辦理	資訊室	
4.3 提供英語版線上申辦服務。	持續辦理	資訊室	
4.4 新增運輸業申報開業線上申辦服務。	106年1月	運管科	
4.5 新增運輸業租借營業車輛線上報備服務。	106年1月	運管科	
4.6 新增道安講習提前上課線上申辦服務。	106年2月	考檢科	
4.7 新增道安講習跨區上課線上申辦服務。	106年2月	考檢科	
4.8 新增汽燃費補單線上申辦服務。	106年2月	汽燃費科	
4.9 新增重複繳納汽燃費退費線上申辦服務。	106年2月	汽燃費科	
執行項目	5. 其他便捷服務作法		
5.1 提供「中午不打烊」、「假日門市」、「週一延時服務」等服務，滿足民眾不同時段洽公需求。	持續辦理	考檢科 牌照科	
5.2 啟動「星光行動監理服務站」服務，辦理夜間機車考照、監理業務諮詢、宣導及簡易車、駕籍異動等服務。	106年1月	牌照科 考檢科	
5.3 汽機車駕照筆試隨到隨考全面E化。	106年2月	考檢科	
5.4 結合高雄市政府社會局文康休閒巡迴服務卡拉ok專車，辦理高齡者駕照老化保留與認知機能測驗。	持續辦理	牌照科	
5.5 提供臨櫃民眾現金以外繳納規費選擇。	持續辦理	汽燃費科	
5.6 運用「3D酒駕實境眼鏡」於道安、機車考前講習等活動，讓民眾體驗酒駕情境，提高防制酒駕效果。	106年12月	考檢科	
5.7 設置「內輪差及視野死角體驗教學區」，讓民眾實境體驗大型車內輪差與視野死角之危險性。	持續辦理	考檢科	

二、服務可近性

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 客製化服務		
1.1 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	106年12月	各科室	
1.2 結合產官學擴大安全駕駛教育中心任務，積極推動交通安全宣導，減少「機、老、酒」及自行車等交通事故。	106年12月	考檢科	
1.3 結合民間相關資源，開辦「機車星光野地安全防衛駕駛訓練營」降低機車肇事率。	106年12月	考檢科	
1.4 開發「汽(機)車燃料使用費電子帳單服務」，方便民眾超商繳納及節省補單寄送時間。	106年12月	汽燃費科	
1.5 打造「行車安全教育隧道」，提供專業安全的驗車知識。	106年1月	考檢科	
1.6 與法務行政執行署高雄分署合作跨機關合作，推動「債權憑證電子化作業」。	持續辦理	汽燃費科	

推動作法		辦理期程	承辦單位
1.7 加強推廣高雄小港機場至墾丁特急線，鼓勵民眾選擇安全合法之運輸工具，從根本減少白牌車違規。		持續辦理	運管科
1.8 智慧應用監理大數據，定期更新相關資料，提供民眾最新交通安全資訊。		每季	各科室
1.9 推廣中越語機車考照行車安全教材，並輔導新住民熟識台灣的道路環境與交通法規，協助其順利取得駕照。		持續辦理	考檢科
1.10 與內政部移民署配合，辦理新住民輔導考照活動，協助新住民考取駕照。		106年12月	考檢科
1.11 編製監理業務英語手冊，放置本所網站及服務台供民眾索取，提升監理雙語服務，促進外籍朋友對監理業務的認識。		106年12月	各科室
執行項目	2. 專人全程服務		
2.1 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。		106年12月	各科室
2.2 於大高雄區公所設置視訊櫃檯，透過專人諮詢服務，即時回覆民眾疑難，以落實「以網路取代馬路」、「臨櫃服務一次OK」理念。		106年12月	各科室
執行項目	3. 主動服務		
3.1 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區，趨前推動監理自助櫃檯，打造無人監理站，提供到府、到點服務。		106年12月	各科室
3.2 結合公私部門辦理偏遠地區機車輔導與考照服務，同時進行交安宣導、受理車輛定檢、報廢等簡易業務；協調環保局，跨機關至委託代檢單位、駕訓班辦理機車排氣檢驗。		106年12月	各科室
3.3 結合社會資源或與公私部門合作，延伸服務據點。		106年12月	各科室

三、服務成長及優化

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 突破成長		
1.1 開辦「週一夜間門市」，為都會區民眾客製化延時服務。		106年1月	牌照科
1.2 整合行政資源推動跨機關合作，擴增監理自助櫃檯及視訊服務櫃檯據點，以網路代替馬路，打造無人監理站。		106年12月	各科室
執行項目	2. 優質服務		
2.1 開發「內輪差及視野死角虛擬實境體驗系統」，可不受時間空間限制，隨時隨地體驗大型車內輪差與視野死角之危險性。		106年3月	資訊室
2.2 設置車輛專案檢驗專區，專人客製化服務，縮短辦理時間。		持續辦理	考檢科
2.3 調整大型車輛檢驗人力配置，改採單線雙點檢驗方式，改善流程瓶頸，提升檢驗速度。		持續辦理	考檢科
2.4 針對汽燃費繳納率較低區域，透過行動監理車加強廣播宣導，提醒民眾按時繳納。		持續辦理	汽燃費科

構面參、服務量能：

一、內部作業簡化

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 內部作業簡化作法		
1.1	利用觸觸為民APP，即時掌握窗口現況，動態調配服務人員，維持民眾等候人數/窗口數<3人，民眾等時間<10分鐘之服務水準。	106年12月	牌照科 資訊室
1.2	建置牌照登記書、異動登記書影像數位化管理系統，方便承辦人員線上查詢，縮短存檔與調閱作業時間。	持續辦理	牌照科
1.3	善用M3人車歸戶系統整合功能，提昇作業流程便捷性。	持續辦理	各科室
1.4	強化服務台功能，趨前分散窗口業務，縮短臨櫃處理時間。	持續辦理	牌照科
1.5	推動申辦案件應備文件種類、核章數減量，提供免填書表服務，加速作業效率與資料正確性。	持續辦理	各科室
1.6	民眾申請車籍證明隨到隨辦立即發證。	106年12月	牌照科
1.7	跨機關聯合服務N+1，戶籍異動同步受理車、駕籍地址變更，節省民眾往返監理機關的時間。	106年12月	牌照科
1.8	推動G2B公文電子交換，提昇行政效率，節省公文往返時間。	106年12月	各科室
1.9	車輛檢驗數位無紙化，節省核章數及列印檢驗書表等候時間，並可提供即時線上查核。	持續辦理	考檢科
1.10	小型車輛檢驗採親辦、代辦分流，為親辦者提供代駕服務，並縮短車輛檢驗時間。	持續辦理	考檢科
1.11	駕訓班團體申辦學照與筆試分流，南高雄駕訓班就近至苓雅監理站辦理。	106年12月	考檢科
1.12	推動債權憑證電子化作業，簡化作業流程、降低人力成本及節能減碳，以更有效率的方式處理國家債權。	持續辦理	汽燃費科
1.13	路檢聯稽「行動尖兵」裝置，提升執勤效率。	持續辦理	運管科

二、服務精進機制

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 服務精進機制作法		
1.1	訂定提升服務品質執行計畫。	106年2月	秘書室
1.2	運用「智慧圈」、「親切圈」、「便民圈」、「行動圈」、「效力圈」5大服務品質工作圈，定期研討各項服務精進措施。	每月	各科室
1.3	以PDCA推動各項創新服務方案，及進行服務品質改善。	持續辦理	各科室
1.4	每月召開提升服務品質推動小組會議、所務會議、工作圈檢討改善並追蹤列管各項創提案。	每月	各科室
1.5	透過外部秘密客稽核、滿意度調查、內部櫃檯服務不定期抽查，檢視執行成效。	106年12月	各科室
1.6	標竿政府服務品質獎得獎機關及績優單位，汲取更多創新思維及服務。	106年12月	各科室

構面肆、服務評價：

一、服務滿意情形

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 機關服務滿意度理情形		
1.1	辦理106年度服務品質滿意度調查，積極優化為民服務作為。	106年6月	秘書室
1.2	辦理106年度內部員工滿意度調查，掌握組織發展及服務品質提升之關鍵。	106年5月	人事室
1.3	定期辦理「汽車駕駛人訓練班滿意度」，提報公路總局作為施政參考。	106年12月	考檢科
1.4	定期辦理「初領機車駕駛執照安全駕駛講習滿意度調查」，提報公路總局作為施政參考。	106年12月	考檢科
1.5	辦理「機車星光野地安全防衛駕駛訓練營滿意度調查」，瞭解民眾意見，不斷精進訓練效益。	106年12月	考檢科
1.6	辦理「檢驗人員服務滿意度出口民調」，督促、提昇技術人員服務品質。	106年12月	考檢科
1.7	辦理「窗口服務滿意度即時調查」，遇有民眾不滿意情形，由主管立即解決，竭力即時消弭民怨。	106年12月	牌照科
1.8	定期辦理「酒駕專班滿意度調查」，提報公路總局作為施政參考。	106年12月	考檢科
1.9	辦理「偏鄉服務滿意度調查」，持續精進公路監理趨前服務客製化之質與量。	106年12月	考檢科
1.10	辦理「106年交通情家園心」活動滿意度調查，優化未來每年交通宣導活動。	106年5月	考檢科
1.11	辦理網站線上滿意度調查，隨時蒐集民眾意見。	106年12月	各科室
1.12	針對各項服務滿意度調查結果，提出改善服務措施，及執行績效檢討。	106年12月	各科室

二、意見回應處理情形

推動作法		辦理期程	承辦單位
執行項目	1. 民眾意見回應與改善情形		
1.1	檢討修訂人民陳情案件處理流程，妥善處理民眾意見、抱怨及新聞輿情。	每年	秘書室
1.2	成立輿情因應暨災害緊急應變小組。	106年12月	各科室
1.3	設置網頁首長信箱，方便民眾提供建言，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確處理問題。	106年12月	各科室
1.4	建立電子信箱陳情案件滿意度調查機制。	106年12月	秘書室
1.5	提供民眾多元化反映管道，如線上諮詢、電話、網路、電子郵件、書面、媒體等，不分現場或非現場，均積極處理妥善回應。	106年12月	各科室
1.6	定期辦理人民陳情案件滿意度調查結果分析及檢討，並持續精進。	每半年	秘書室
1.7	定期統計、分析並檢討民眾意見處理、回應時效與機制。	每半年	各科室

伍、實施步驟：

- 一、本項執行計畫本所各科室應依計畫進度確實執行辦理。
- 二、本所所屬監理站，應依所管轄業務特性訂定執行計畫。

陸、績效評估：

- 三、本所為民服務考核小組將不定期（得每半年 1 次）實地查核各監理站服務品質推動及執行情形。
- 四、各監理站應成立提升服務品質工作小組，加強辦理平時測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，作為年度服務績效之評審依據。
- 五、本計畫推動期程自 106 年 1 月至 12 月，以年度為期，如有未盡事宜，將視整體計畫執行情形隨時檢討與修正，並得依實際需要另行補充規定。