

旗山監理站為民服務白皮書

壹、前言

旗山監理站成立於民國 57 年，創立之初僅承辦簡易監理業務，民國 67 年 10 月 1 日再因應業務擴增需要遷至現址，107 年 1 月 15 日旗山站改隸高雄市區監理所。本站是一個充滿朝氣、服務力、時時刻刻傾聽民眾聲音及不斷自我檢討、創新、改進的機關，在全面提升服務品質，擴大服務領域下，全體員工以建立自主管理、共同成長的精神，配合政府政策，結合民間資源，推動各項便民措施「親民」「便民」「簡政」「防弊」「安全」，提供民眾精緻的服務；同時，在民眾的監督下，希望我們努力的成果，使服務的品質更為提升，讓每位民眾感受洽辦公路監理業務更具便利性。

貳、我們的服務時間及服務項目

一、本站服務時間：

- (一)週一至周五上午 08：00 至下午 17：00
- (二)中午不休息（除考驗、檢驗、新領牌照外）
- (三)中午辦理項目：※汽、機車行照換、補照及異動。 ※駕照換、補照及異動。

二、本站服務項目：

- (一)第一股（車輛及燃料費管理）：車輛檢驗、新發牌照、異動、換補照、動保、代檢廠管理及燃料費之徵收、全站資通安全、電腦、網站管理。
- (二)第二股（駕駛人管理）：駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓班管理、道路安全講習、國際駕照及高齡認知功能檢測。
- (三)第三股（汽車運輸業管理、違反強制險裁罰）：運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理、臨時通行證之核發、

路檢業務、違反強制險裁罰。

(四)第四股(行政業務):行政業務規劃管理、協辦人事、政風業務。

參、 連絡及建言管道

總機電話	07-6613711
傳真電話	07-6622048
網站服務信箱	<a href="https://khcmv.thb.gov.tw/modules/feedback/feedb
ack_statement?node=9022a0f0-5fd0-46e9-9b6d-
1e534ca41ddd&c=5a5f2236-7cc0-458f-a733-
dc0223f8ed6c">https://khcmv.thb.gov.tw/modules/feedback/feedb ack_statement?node=9022a0f0-5fd0-46e9-9b6d- 1e534ca41ddd&c=5a5f2236-7cc0-458f-a733- dc0223f8ed6c

各單位業務電話

單位	服務項目	分機
站長	綜理站務	191
副站長	協理站務	192
第一股 電話		
單位	服務項目	分機
第一股股長	車輛管理	101
車輛動保業務	動保、牌照管理	102
資料室	證照、資料管理	103
汽機車異動業務	異動過戶領照	113, 114
車輛燃料費業務	汽機車燃料費	106, 107, 108
車輛檢驗業務	車輛檢驗問題	109
第二股 電話		
單位	服務項目	分機
第二股股長	駕駛人管理	201
駕駛人業務	駕駛(照)業務	202
駕照考照櫃台	駕駛考照報名、駕照換	205
道安講習駕訓班業務	道安講習駕訓班管理	206

第三股 電話		
單位	服務項目	分機
第三股股長	違規、運輸業管理、公路法	301
運輸業務	運輸業管理、公路法	302
違規案件(強制險)	違反汽車責任險	304
第四股 電話		
單位	服務項目	分機
第四股股長	站上行政業務	401
總務業務	採購、總務	402
出納業務	出納	403
檔案管理	公文檔案	404
公文登記收發	公文案件查詢	405

肆、 我們的服務標準

作業項目	所需辦理時間	備註
汽、機車過戶	3-10 分鐘	1. 辦理所需時間 不適用於電腦 系統故障、尖 峰時段、稅費 案件或舊案之 處理。 2. 天數以工作天 計算。
汽、機車繳(註)銷、報廢	3-10 分鐘	
補發行照、牌照登記書	3-10 分鐘	
汽、機車變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
補發燃料費單	2-5 分鐘	
行照換發	2-5 分鐘	
駕照報名審核	3-5 分鐘	
駕照換發	3-5 分鐘	
駕照遺損補發	3-5 分鐘	
駕照變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
職業駕照審驗	3-5 分鐘	
國際駕照	5-8 分鐘	
職(軍)照換發	5-8 分鐘	
遊覽車客運業籌設	5 天	
遊覽車客運業開業	5 天	

遊覽車客運業發照	5 天	
遊覽車客運業增車或變更營運計畫	7 天	
汽車貨運業籌設	5 天	
汽車貨運業立案發照	5 天	
汽車貨運業開業	5 天	
汽車貨運業增車	7 天	
汽車貨運業變更營運計畫	5 天	
乙種小客車租賃業增車或變更營運計畫	5 天	
汽車運輸業其他各項變更登記	7 天	
動力機械行駛道路申請臨時通行證。(報局審核)	7 天 (15 天)	
載整體物超長、超寬、超重申請臨時通行證。(報局審核)	7 天 (15 天)	

伍、 為民服務業務現況簡介

一、 多元化申辦管道：

當民眾申辦公路監理案件時，除可臨櫃及越區連線辦理外，還可利用通信、電話語音、網路、電話、傳真、e-mail 辦理，且實施中午部份項目照常服務，現在更委由代檢廠、駕訓班、超商等民間據點，方便民眾選擇洽辦時間和處所，提供「服務處處通，辦件最輕鬆。」為努力的目標，持續永不停歇為民眾服務。

二、 擴展委託民間辦理公路監理業務：

本站所轄計 4 家代檢廠，為車輛所有人提供最貼切的愛車安全檢驗，從 91 年起開辦換發行車執照的便利服務，能讓您在居家附近，即可辦理車輛檢驗及換照一舉兩得，省事省時又省工。3 家駕訓班全部實施督考作業，應考人在原學習場地進行路考，大大減輕心理壓力，提高合格機率。充分結合民間力量，有效運用社會資源。

三、 新車領牌 e 化作業：

汽車新領牌照電子化作業，自 89 年起，實施小客車透過電腦自行選號牌服務措施，提供民眾自選新車號牌透明化作業，進行汽車號牌編配及選號登記，大幅縮減等候時間，達到現代人 e 化生活的需求。

四、 志願服務勤做工，為民服務當先鋒的志工好夥伴：

成立滿腔熱忱的志工團隊，當您蒞臨監理站一眼瞧見穿著淺黃色背心的服務人員，親切的解說、和悅的引導，任何人在洽辦業務過程中能感受到溫馨和愉快。

五、透過公路監理系統訊息主動通知手機簡訊及 e-mail:

本站透過民眾或駕駛人提供手機號碼及電子信箱，透過訊息主動通知傳送系統，運用於各項監理業務通知，便利民眾收受即時性資訊，節省公務郵資。近年將擴大至汽車燃料使用費開徵通知，使業務達到便民 e 路通的境界。

六、機車考照網路預約:

民眾可上網搜尋「監理服務網」、或手機下載「監理服務 APP」使用線上考照預約報名、或前往旗山監理站利用全功能櫃檯預約報名，讓報名過程簡便快速。

陸、我們的革新作法

我們不只在擴大為民服務領域的理念上努力，更在意「服務的品質」，為了達到超優質的服務理念，監理站同仁個個都活力十足的動起來。

一、便利超商、信用卡「嘛也通」:

1. 汽車燃料使用費信用卡語音轉帳。
2. 便利超商代收汽車強制責任保險罰鍰，並即時銷號。
3. 便利超商代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。

二、代檢廠代收各項服務措施:

1. 代檢廠辦理定檢車輛代收交通違規罰鍰、汽車強制責任保險罰鍰，並即時銷號。
2. 代檢廠辦理定檢車輛代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。
3. 驗車合格後代換汽車行照手續。

三、汽車燃料使用費自動退費:

簡化作業手續，實施重繳、溢繳汽車燃料使用費車主不必經過申請手續，直接電腦挑檔自動退還重繳、溢繳汽車燃料使用費，體貼民眾每一份心。

四、主動二次來通知、新車首驗不遺忘:

新車第 1 次定期檢驗期間為「滿 5 年前 1 個月至滿 5 年後 1 個月內」，為避免民眾購買新車後常疏忽第 1 次定檢時間，本站自 99 年 4 月份起，針對出廠領牌滿 5 年小自客車第 1 次應參加定期檢驗車輛，於其指定檢驗日期當月主動再寄發第 2 次通知，提醒車主按期驗車以免逾檢受罰。

五、輔導轄區駕訓班完成專屬網站之架設：

本站積極輔導轄區駕訓班全數完成專屬網站及部落格，並同時開放相關網站作連結，協助民眾選擇合法的學習駕車處所，除獲正面意義及迴響外，更擴大監理單位服務層面。

柒、我們的承諾

- 一、體貼性以熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心服務民眾。
- 二、品質保證性以民眾需求為導向，嚴格要求每位承辦人員須秉持公平、公正及依法行政原則服務民眾，提供效率、便捷之優質服務。
- 三、即時回應性對於我們的服務態度或關於行政革新、簡政便民等方面建言，歡迎透過言詞、局長信箱、電子信箱、書信告訴我們，本站會儘速處理，給您快速的答復。
- 四、實體性（一）監理業務作業標準化。（二）申請案件處理期限標準化。（三）監理作業電腦化。（四）監理資訊公開、透明化。

捌、願 景

公路監理業務與民眾生活息息相關，本站在提供民眾精緻、便捷的服務前提下，將完成以下的業務推動：

★ 便民措施：

- 模擬筆試。
- 駕照路考路線導引。
- 戶政、監理跨機關便民服務。
- 實施汽車燃料使用費線上繳納立即銷號作業。
- 提升公路監理業務網路申辦功能。

★ 人性化措施：

- 整體規劃辦公環境，營造民眾更舒適及面對面洽公氛圍。
- 強化組訓志工團隊，擴大服務層面及深度，提升服務效能。
- 增進身心障礙及老弱民眾之特別服務，確達「以客為尊」的服務精神。
- 持續加強主管及員工之專業、技能、服務態度教育訓練，提升服務形象。
- 強化聯合服務中心功能，整合走動式服務作為，提供民眾賓至如歸、如沐春風的服務。

★ 人員管理：

- 加強員工服務禮貌及服務態度訓練，提振服務士氣，以細服務群眾為目的，奠定服務技能。

- 建立員工對政府的向心力、對機關的認同感、對民眾的服務心、對公務的責任心。

玖、本站特有的業務介紹

- 一、本站每年不定期巡迴偏鄉鄉親辦理各項監理業務服務。
- 二、為促進道路交通安全，加強道安宣導，凡學校、機關、團體或有外籍移工社團，可逕向本站提出申請，本站均可擇期派遣道安講師，前往辦理道安巡迴講習。