

公路總局 109 年度為民服務定期考核結果統計表

編號	受考核機關 或單位名稱	總分	平均分數	名次
1	臺中所	616.3	88.04	1
2	豐原站	598.6	85.51	6
3	新竹所	597.8	85.40	7
4	苗栗站	568.0	81.14	11
5	公訓所	584.5	83.50	9
6	金門站	604.8	86.40	4
7	嘉義所	615.0	87.86	2
8	雲林站	577.3	82.47	10
9	宜蘭站	591.1	84.44	8
10	旗山站	563.0	80.43	12
11	臺北所	610.4	87.20	3
12	北市所	599.6	85.66	5

公路總局 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	優點及建議改進事項摘要
1	臺中所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務量最大是臺中所轄管特色，創新智慧影像機器人節省執行命令案件 20 萬件，會是因應此特色的延伸亮點。同時以環保及減輕同仁工作壓力為前提，由同仁採自行研發方式，開發「智慧影像機器人」程式，處理「執行命令」影像建檔流程。 2. 整個考核及導覽過程，充分展現更上層樓的企圖心。 3. 明確訂定機關願景「創新學習、服務同理」與核心價值「創新、專業、熱忱」，期待將同仁帶往該去的地方。 4. 「紅外線感測出票機」的設置，體現監理機關貼心服務的一面。 5. 自製動畫宣導影片立意甚佳。 6. 汽燃費催繳數與罰鍰數降低，可有效節省成本支出。另輕鬆繳、方便繳、不受罰的宣導主軸亦甚佳，惟仍請強化多元繳費(尤其是線上繳納)。 7. 今年臺中所不管是辦公大樓外觀、圍籬，都做了修整，並重新設計了一個簡潔、專業、熱情、有設計感跟意象的 logo，同仁們也展現了充沛的活力與團隊精神，值得肯定。 8. 報告書中機關簡介及願景有論述清楚。內容架構完全依照這次考評評分表的評分項目來歸納排列，對於各項服務內容都能夠扣合評分重點，同時內文也特別以紅色字體來強調滿意、關懷、親和、同理心、肯定等等這些字眼，來凸顯所辦理業務為社

會關懷服務類的本質，值得肯定。

9. 對於幸福巴士推動針對營運虧損補貼路線訂有 3 項檢討指標，整併路線推動轉型，減省政府補貼支出，用心值得肯定。

建議：

1. 簡報與報告書皆有強調透過「大數據分析」進行服務前之問題判斷，由於大數據分析包含多個面向，建議論述時要注意使用時機，例如 7、8、9 月暑假期間是考照旺季，一般敘述性統計資料即可簡單呈現，不需使用大數據分析。
2. 官網首頁的 QRcode 無法點開，快速連結與快捷列皆有「服務信箱」，顯得重複，建議檢視網頁的友善性與必要性。
3. 路考採隨到隨考、節省等候時間方式，立意甚佳，惟仍請持續注意規則說明與調整場次是否妥適，避免造成民怨。
4. 建置「危險物品運送人員專業訓練資訊」查詢系統，立意良善，或可再運用至其他業務項目。但仍請思考宣導使用對象與瀏覽人次，以提升效益。
5. 有關「車輛型式查詢」部分，建議是否能於登檢後即主動帶出，以便利檢驗員運用。
6. 全方位服務平台建置立意良善，惟似乎欠缺檢核機制(定檢日期查詢)，是否能採連結到監理服務網或監理服務 APP 方式，避免造成誤解。另外操作步驟似乎亦較繁瑣，利用上較欠缺意願。
7. 宣導影片於官網的位置太過底層，不易查找。(首頁/監理業務/交通安全/交通安全補給站/交通安全影音專區)
8. 幸福巴士轉型為 9 人座(預約制)，但卻維持平均每班載客 10 人。另可加強事前規

劃之策略及困難度。

9. 執行命令智慧影像機器人可節省紙張、員工人力、環保並減少錯誤，如以推廣至其他監理所站，相關成效可評估納入績效報告，以彰顯持續性及擴散應用。請加強執行命令智慧影像機器人對於民眾服務之關聯性論述。
10. 窗口等候人數利用 LINE 告警同仁及主管，隨時派員增援窗口，提升窗口服務績效，惟其原 M3 即有窗口等候人數顯示看板，其差異為何?群組人員是否有排定輪值?以避免無人觀看之窘境。另執行成效亦請再思考如何加強。(經查 4/18-國際駕照即日文譯本窗口，連續等待時間為 1 小時 19 分 1 秒、最大等待人數 65 人)
11. 新冠狀病毒防疫及紓困，相關人員辛勞值得肯定。惟係屬政策執行且具期間限定，其如何維持持續性及擴散應用，應有相關論述。
12. 建議道安宣導應有分眾行銷(區隔)，並針對不同組群有不同宣導主軸。
13. 報告書
 - (1)機關簡介部分，稍再增加「服務對象」特色，更能串接後續服務策略、措施與具體效益。
 - (2)服務內容與前項有點切割，感覺上是 2 個不同的事情。
 - (3)推動成效有 4 個構面，其中持續性及擴散應用論述不足，無法體現臺中所的未來打算如何精進。
 - (4)擴散應用，除了量的擴散，可推廣到轄站或其他各所，也可加強質的擴散，例如深化服務項目，或擴散到其他業務。
 - (5)效益部分可再深化，可考慮以質性資料呈現，如令人感動的在地小故事。

		<p>(6)「未來努力方向」部分，與各項服務內容當中的「可持續性」及「擴散應用」未有較具體的結合或是延伸，建議可予以強化。</p> <p>14. 臺中市的交通事故率及受傷人數率逐年下降，其與該所道路交通安全宣導有何因果關係？有何連結？建議加強說明。</p> <p>15. 有關於梅花鹿點子王，特別提到免費法律諮詢服務，在中彰投及埔里都有設點，建議進一步說明實際內容是如何運作？</p> <p>16. 在大數據分析考照部分，在考照趨勢圖中，107年及108年每個月的報考人數都沒有超過3,000人，但是文字內容統計109年1至6月底，駕照報考人數為86,717人，平均下來，每個月是14,362人，與前2年相比，報考人數暴增5倍，趨勢圖與文字說明數值差距甚大，建議補充釐清。</p>
2	豐原站	<p>優點：</p> <p>1. 重新行駛中橫的金馬號、梨山的特殊監理與運輸需求及公路客運導入台61線自駕運輸科技…等，讓豐原站容易包裝成有故事性、客製化及在地化的業務亮點。</p> <p>2. 對於網路負面評價或意見大多有及時回應，對於很針對性的負評，並有留聯絡電話，充分善用網路溝通管道，值得嘉許。</p> <p>3. 結合駕訓班資源辦理考照初步鑑定，立意甚佳。惟建議亦可思考採取群組方式，線上審核登記書表並透過影像直接判斷，除可避免民眾跑至駕訓班時間，亦可透過群組推播相關政策。</p> <p>4. 在串起最後一「梨」路部分，以「手機APP預約客運」方式來協助運輸需求，亦同時消弭資訊落差，其方式應可提供參考應用、擴充。</p>

5. 在「善用監理大數據、自主管理好容易」部分，藉由 E-mail 方式提供告警資料，除快速外亦可節省相關郵資。
6. 「危機即轉機」！因疫情影響改以線上視訊替代實地訪查，有效減輕同仁負擔。
7. 機車危險感知，讓民眾體認危機所在，立意良善。惟倘若能以非操作滑鼠方式，應更具臨場感（或結合 AR、VR）。
8. 報告第 8 頁，利用時間軸凸顯關懷服務，簡單易懂。
9. 「多元交通安全體驗」比一般設攤位宣導或遊戲作有獎徵答更有效果，如高齡過馬路體驗區等，能讓民眾實際體驗及互動。
10. 報告書服務內容一開始的破題，服務核心主軸、策略非常明確，分為監理及運輸 2 大塊，再加上以拆解 flip，也就是翻轉這個字為友善、在地、創新、熱情及專業，然後分別發展出對應的服務內容，架構編排有條理有邏輯。
11. 在每一項創新的背後，都特別去闡述它的「緣起」，並逐項說明相關的效益及擴散應用等面向。
12. 堅持不畏辛勞提供梨山偏鄉地區居民及門到府的監理服務，跨機關協調臺中市政府及豐原客運共同合作，讓當地人可留在當地就業同時照顧有交通需求的同鄉，充分透過監理與運輸服務發揮人本精神，用心令人感動。

建議：

1. 豐原站本身有很好的條件再接受挑戰，亦有入選參加之經驗，主題設定為「社會關懷」，必須要有地域性、客製化及故事性才易使人感動，其中「幸福梨山新運輸」及台 61 線「自駕運輸新科技」兩個亮點，建議可朝新的遊戲規則，呈現「小而美」特

色方向包裝詮釋。

2. 報告書

(1) 對於可持續性及擴散性部分的呈現不夠充分，可持續性應強調可預期效果，非僅陳述歷史延續歷程，建議可簡化較不具亮點之業務性項目，加強鋪陳較具亮点的部分。另相關主題(如：高齡換駕一站搞定、智慧導引系統)的「可持續性」及「擴散應用」，建議分別加以論述。

(2) 「可持續性」與「擴散應用」應係不同內容，部分推動項目將其一併陳述，似不適當。

(3) 翻轉監理和翻轉運輸的內容，看似兩位不同人編寫，前後格式不一致，部分合併寫，部分分開寫，有點亂；後半段翻轉運輸部分，幾乎全未寫到可持續及擴散應用部分，整篇文字內容未來需加以調整。

3. 身障者服務部分，請避免出現「殘障」字眼。另服務對象是否限駕訓班學員？另有關執行效益部分似乎不高。

4. 高齡換照部分一直擴大駐點服務，對站內人力調度上產生衝擊，亦請考量有無其他方式替代(如：M3系統更新註記駕照有效日期，但不印照)。

5. 偏鄉部分資訊落差，是否有可能透過里長或公所克服或降低，請再思考。另如里長可以協助提供線上模擬考試網址，有無可能提供電腦協助操作，甚至推廣到線上繳費或主推約定扣款，退費亦可逕退該帳戶，減少同仁工作負擔。

6. 應備證件智慧引導系統雖立意甚佳，惟利用情形似不高(智慧導引系統-瀏覽次數：997、機車考照報名-瀏覽次數-885)，且被淹沒在一片資訊海中、不易尋找。

7. 智慧導引系統雖同時兼具應備證件、办理流程、洽公環境等資訊，惟似未發揮整合效果，倘能結合行動定位服務(LBS:Location Based Service)，應更能發揮引導效果。
8. 「自駕運輸新科技、大安偏鄉最先行」部分
 - (1) 目前尚屬測試階段、尚未上路營運，並無法呈現實質效益，建議論述上應予強調豐原站的作為。
 - (2) 標題寫自駕車，但在內容描述創新卻是半自駕，文字應一致以免讓委員誤解。
 - (3) 在台 61 上規劃一條南北向的公路客運路線，來提升臨海偏遠地區運輸服務品質，建議補充說明採用半自駕車輛的理由是甚麼？當初為什麼會有這樣的想法？有甚麼好處？現行法規的調適上是否沒有問題？
9. 推動公共運輸服務策略可於 DRTS、小黃公車(結合宅急便)、站站有班表、工時管理預估到站時間、連假疏運等，擇定重要面向於報告內。
10. 現場導覽應加強流暢度。
11. 有關善用 EIS 數據通知運輸業者自主管理部分，建議未來可評估將安全管理人資料納入 M3 系統主動通知，以自動化取代人工作業，才有持續的可能性。
12. 汽車貨運 3 業數量全國最多，臨時通行證核發數也是全國第 1 名，但是卻僅有 1 頁多的篇幅來論述，感覺力道比較不夠。因為數量大，所以要培養業者自主管理能力，首創建立「運輸業安全管理員制度」，建議補充說明 452 家貨運三業是轄區內所有的業者？如果不是的話，那比例是多少？在 e-mail 給業者告警資料後，對於總項還是亮燈的公司，是否還會個別通知？另外，內部效益顯示透過這個制度，每個月

		<p>每一家業者大約可幾節省同仁 10 分鐘處理時間，請補充說明比較基礎？</p> <p>13. 現今網路購物已趨普及，對於可能更蓬勃發展的物流貨運業者應在管理上更為嚴謹，除法令規範及善用資訊系統外，建議設法加強對車況、車重、業別及服務水準多加了解，精進管理對策，以達到守護用路人安全之目的。</p> <p>14. 有關 TID 多功能監控中心，應用在遊覽車公司安全查核上面，線上視訊訪查與實地訪查項目是否相同？是否會有查核力道比較不夠的疑慮？此外，109 年上半年因為心冠肺炎疫情的影響，遊覽車出車數本來就少，異常告警次數必然也會低於 108 年同期，報告書特地統計出來當作動態系統平台的外部效益，顯然並不恰當。</p>
3	新竹所	<p>優點：</p> <p>1. 配合人口數改變及監理業務需求，於頭份市簽訂新駐點，是貼近民眾需求的優質施政作為。</p> <p>2. 新竹縣尖石鄉(偏鄉)導入「預約訂車 APP」模式，有效提升服務效能。建議擴散至其他偏鄉，並結合地域特性，同時消弭資訊落差。</p> <p>3. 就源提供服務，立意甚佳。惟仍請思考「人力負擔」及「服務轉換」課題，以免服務美意卻成為同仁負擔。另有關與竹南科學園區聯繫，增辦國際駕照業務，或可再增加其他項目(如：日文譯本、駕照換發)。</p> <p>4. 在「偏鄉繳費零距離」部分，協助申請「約定扣款」作法，值得他所參考。</p> <p>5. 虎口防撞 APP 開發立意甚佳，透過實際體驗與操作，能將實際行走或駕駛車輛應注意事項無形中內化。</p> <p>6. 業務項目採分色導引模式，清晰明瞭。惟建議須讓民眾清楚該用意，所有引導資訊</p>

均配合該原則辦理。

7. 針對高齡需換照者，以電話洽詢主動服務，值得肯定。
8. 運輸業交通事故訊息主動推播，有效過濾訊息並節省人力，可予推廣。
9. 報告書
 - (1) 5 項創新關鍵策略簡單易懂。
 - (2) 各項服務內容依評分項目分項敘述，方便考核委員進行評核。
 - (3) 架構掌握「社會關懷服務」項別所要求的 3 大重點分別條列，目錄頁也很清楚地標示出每一章節所要呈現的主題。
10. 與大學合作開發「虎口防撞」APP 體驗遊戲，針對各年齡層民眾設計不同道路狀況模擬，與民眾互動活潑吸睛。
11. 全國首創設立「道安路權公園」，路權設計之教學方式可提升用路人路權觀念，降低肇事率，較一般交通安全宣導更加深入有感，值得肯定。

建議：

1. 報告書
 - (1) 架構雖有依據社會關懷服務的項目及評審標準撰寫，但陳述的邏輯和標題不太融合，且有重複情形；機關簡介針對轄管業務概況或特色無任何說明，故與服務內容主題邏輯無法扣合，建議重新檢視與加強。
 - (2) 報告封面標誌設計意象良好，如能切合呼應報告後續內容及策略將更加完善。
 - (3) 報告內容豐富，為其服務主軸重點是監理、交通安全或公共運輸？其對象為何，建議釐清。

- (4) 服務內容重覆或定位不明確，關懷對象不易識別。
- (5) 可持續性與擴散應用部分，建議加強內容，如可採時間軸方式表現服務持續精進。
- (6) 「機關簡介」的部分，應能呈現機關主要職掌及規模(例如轄區人口數、車、駕、運輸、違規裁罰等)；另所提 4 項服務中，在後面報告書內容僅呈顯「偏鄉行動服務」、「高齡長者客製化服務」2 項，對於「對新住民及識字障礙民眾輔導考照」、「酒駕高危險群關懷訪視」等卻完全遺漏，是一個很明顯的誤失。
2. 網路評價中，大多給予正面肯定的評論，惟仍有少數負面評論，建議針對負面評論適時回應，能夠適時回應，以善用網路溝通管道。接受考核時應能呈現出整體向心力，感覺只是部分同仁與主管投入，凝聚力較無法呈現出來。
3. 考核現場部分
- (1) 報告書內容提及亮點無法完整呈現，如係轄站開發，建議思考如何完整呈現，以爭取績效。
- (2) 導覽點很吸睛，也與委員有互動並提問，其中第 2、3 個導覽點較為靜態，建議於簡報說明可不設導覽。
4. 設立「道安路權公園」，扎根交通安全，藉由實際情境來體驗正確路權觀念，立意頗好。惟仍建議針對不同主題主動透過社群媒體推播，提醒並強化全體用路人觀念。
5. 在「公路客運資訊透明化，大眾運輸使用更便利」部分，建議應強調出在此項目的著力與貢獻。
6. 在「運輸業交通事故訊息主動推播服務」部分，訊息蒐集、發布自動化發想極佳，

		<p>惟建議後續仍可就蒐集、發布、分析、回報、應變等再予深化。</p> <p>7. 請駕訓班利用場地協助推廣「視野死角與內輪差」實際體驗，立意甚佳。亦可讓民眾就近接收資訊與知識，惟建議駕訓班員工與學員亦應納入宣導、教育。</p> <p>8. 「視野死角與內輪差」的實境體驗與「違規比率」下降 7% 似不具關聯性，應係誤植。實際想呈現不分應為受訓與非受訓間的差異。</p> <p>9. 虎口防撞 APP 部分，建議可再針對不同族群設計不同主題，採模組化方式建置，方便日後推廣運用。另影片中操作車輛聲音過大(似猛踩油門感覺)，建議再予調整。</p> <p>10. 頭份市服務駐點，方便民眾洽公，值得肯定。惟其部分駐外服務對象似非弱勢，易遭受質疑。</p> <p>11. 建議道安宣導應有分眾行銷(區隔)，並針對不同組群有不同宣導主軸。</p> <p>12. 網站資料管理部分：(1)建議政府資訊公開專區資料定期更新。(2)首頁/關於本所/網站連結/相關連結頁面，點選分類選擇聯合宣導或其他類別，上方標題列及導覽列不會連動切換，建議修正。(3)建議外語網站可統一標題字首大小寫。</p> <p>13. 苗栗縣境內幸福巴士歷年的搭乘效益(使用人次)，與苗栗站統計數據完全不符，所的數據比站還要高，建議進一步釐清。</p> <p>14. 除單向地闡述所推動業務外，建議搜集並呈現民眾的回饋與反映，以了解機關施政是否切合多數民眾需求。</p> <p>15. 對於識字障礙的民眾，是如何輔導考照？所謂的識字障礙，是指屬於生理性的眼疾問題，或是文化性的語言問題？輔導作法及成效如何？建議補充說明。</p>
4	苗栗站	優點：

1. 導覽過程播放的自製影片，具有感人的在地特色。
2. 針對轄區服務對象及特色予以分析、明確定位、找出問題。
3. 為滿足民眾需求，研議增加提供客製化駐點服務，值得讚許。
4. 針對高齡者換發駕照部分採「加簽註記」方式延長駕照使用期限，獲取高齡者的認同。
5. 透過衛生所辦理認知檢測並代為收件、協助換照，應可在給予高齡者方便同時，有效兼顧節省同仁工作負擔。
6. 鼓勵駕訓班設置身障考驗車提供身障朋友服務，同時灌輸正確交通觀念，立意甚佳。
7. 幸福巴士影片拍攝，能明確點出最後一哩路的用心與貢獻。
8. 送愛到偏鄉，跨機關結合 25 機關聯合服務，成效良好。
9. 官網的連結均正常，網頁有效性佳。
10. 報告書架構有掌握到「社會關懷服務」這個項別所要求的 3 大重點分別條列，目錄頁也很清楚地標示出每一章節的主題，同時在一開始「機關簡介」的部分，也能夠很明確的分析轄區特性以及對機關所面臨的重大課題做一個破題，包括年長者的交通安全課題及年輕族群的機車騎乘安全問題，甚至在最後「未來努力方向」也能夠延伸目前的各項服務措施，很明確的點明未來規劃要做的有哪些事情，頭尾相互呼應串連，非常值得肯定與嘉許。

建議：

1. 報告書

(1) 建議報告書仍以評核標準為架構，對可持續性及擴散效益應有所著墨。另每段

陳述之內容應與標題契合，避免重複敘述而失焦。

- (2) 服務理念為耕耘在地、便捷於民，透過簡報與實地導覽影片解說非常契合，但因報告書未呈現相關主軸，建議報告書以考核簡報內容架構呈現較佳。
- (3) 亮點係在站外偏鄉服務，若能將新住民考照等服務納入跨機關聯合或駐點服務，整體上將較有架構。
- (4) 服務項目過多，導致服務策略與服務理念無法連貫，分項部分內容重覆，建議將相似性服務類別合併以突顯亮點。強調站上服務措施和提他單位不同之特色。
- (5) 架構中問題分析與問題解決應有對應性，建議未來應修正撰寫方式，方能有效對應。
- (6) 應以社會關懷為主軸，利用問題分析呈現報告內容，建議需要有相應解決對策。
- (7) 各策略項目「服務內容」跟「推動成效」與論述時應有連貫性，以利委員了解，建議像所本部一樣就同一服務項目合併說明，以免在推動成效章節中重複論述服務內容，以致浪費了有限的版面。

- 2. 網路負面評價不少，尤其有多件反應電話無人聽及態度問題，建議了解實際情形並加以改善。
- 3. 有關納入路老師（每位路老師深耕 2 鄉鎮）進行交通安全宣導部分，建議就辦理方式與宣導成效再略加說明。
- 4. 視野死角與內輪差的宣導方式與成效，應再詳予說明。
- 5. 有關高齡者換發駕照方式，既可採「加簽延長效期」方式處理，建議亦思考可否系統修正效期（不出照）的方式處理，同時透過社群媒體群組，將衛生所、高齡者與

站上同仁緊密相依，也可做為日後政策推播管道。

6. 轄區主要服務對象中(高齡者與年輕族群)，年輕族群的交通安全觀念灌輸部分，似乎顯較高齡者少。
7. 新住民輔導考照的案例宣導與分享部分，建議融入新住民團體協助，以更親近的語言傳遞更正確的知識。
8. 幸福巴士
 - (1) 建議相關路線規劃後續或可同時採生活、醫療、觀光等需求之滿足，亦可有效挹注財源。另幸福巴士站牌或車上或可考量導入監理服務資訊推播。
 - (2) 請多描述幸福巴士推動策略及困難突破。
 - (3) 幸福巴士推動除了便利偏鄉交通運輸外，能夠發展出結合觀光，差別費率的營運模式，兼顧民行、觀光、財源收入，為永續營運奠定基礎，讓人感到耳目一新。尤其苗栗有很多地方特色，建議可與鄉鎮公所洽談，結合目前國發會正在推動中的地方創生計畫，來做一個更好的延伸跟應用。
9. 普通重機訓練後續建議除追蹤違規次數外，亦可深入再探討違規內容，再回饋到駕駛訓練去加強與提醒。
10. 苗栗站對偏鄉有許多服務作為，對於民眾的服務績效重點不在於站內，而是在站外，可多強調偏鄉、跨機關服務及公共運輸等面向。
11. 苗栗以客家族群為主，如果這些族群與服務並無直接相關，應避免失焦，建議就無須強調客家服務。
12. 檢討會中委員提問部分，現場主管宜針對問題簡要答覆，未盡部分始用書面。

		<p>13. 在協助高齡駕駛人換照的部分，貴站是全國第 1 個所有鄉鎮衛生所都提供高齡駕駛人認知功能檢測的縣市，但是比較可惜的是，現在已經有很多所站，轄區內衛生所都已經可以提供代收件的服務，貴站到現在還沒有，建議在人力許可範圍內，儘可能協調達成，以提供轄區內高齡長者更完整的服務。</p>
5	公訓所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公訓所對於 FB 上的負面評價，都有即時回應，值得嘉許；惟對於 google 網路上的負面評價，並無適時回應，此部分可再加強。 2. 與金門監理站合作模式立意佳，就源提供服務讓民眾有感。 3. 與臺東監理站合作推廣偏鄉大型重型機車訓練、考照，能契合民眾需求，場地亦能有效運用。 4. 官網的連結均正常，網頁有效性佳。 5. 針對偏鄉及離島的大客車駕駛員提供在地化的訓練服務，替民眾節省時間與交通費，作法值得肯定。 6. 報告書「未來努力方向」所規劃之各項作為十分具體，並與「機關簡介」、「服務內容」互相串連呼應，一氣呵成，為其他報告書所罕見。 7. 大型重機駕訓臺東假日班及外派講師在地訓練，充分與監理機關合作；並能針對大客車職業駕駛人實際情況於職前訓練班實施口腔癌篩檢，提供貼心服務。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公訓所官網意見信箱設置之位置，請考慮調整至首頁快捷列，以方便民眾使用。 2. 報告書

- (1) 內容層次分明，惟建議如統計資料以表格方式已可清楚完整呈現成效，不一定需再附上趨勢圖，若有必要使用趨勢圖，應注意以正確方式表達。
- (2) 以 6 個主題貫穿整個報告，針對各主題之相關性連結、排序可再做嚴謹之規劃，另外如何定義偏鄉與掌握偏鄉之需求，是未來重點。
- (3) 今年度報告書主要呈現訓練業務區塊，建議在下一年度，對於檢定業務，也能有介紹與展望。

3. 同仁在導覽過程較顯生澀，投入程度應可再調整。

4. 臺東地區大型重型機車訓練專班

- (1) 試辦計畫部分，建議再洽高雄區監理所討論，相關參訓能量(客源)如能養成並提供駕訓業者評估，始有利駕訓業者評估設立該班別。
- (2) 訓練專班是一個關懷偏鄉辦班之措施，惟「偏鄉」應不限於臺東，另依報告書資料所示，本項服務屬被動性，且呈現受訓數據無法顯示報名狀況之踴躍性，請再考量是否推展。

5. 考檢驗員檢定簡章部分

- (1) 雖已規劃網路登記、貨到付款方式，但有無可能將再進化到線上付費方式下載簡章、報名(含必要提供相關資料上傳)，以確實落實資訊化與提升民眾有感服務。另考、檢驗員招生簡單有提供線上下載。
- (2) 在相關推動成效部分，考檢驗員檢定簡章寄送部分，並無法凸顯離島、偏鄉需求，反而是直轄市需求遠大於離島、偏鄉地區，且相關數量(423 份之 53 份)亦不多，仍建議納採資訊化方式處理。

(3) 建議可繼續深化服務，提供如「網路報名」、「網路付費」、「網路下載」等措施。

6. 在大客車職業駕駛人定期回訓部分，建議應持續辦理並評估推廣至其他離島、偏遠地區，產生擴散效益。亦可思考是否於所本部辦理課程，監理所、站同步配合採遠端視訊教學方式，擴散正確知識傳輸，學員並可即時回饋、交流。
7. 實施免費口腔癌篩檢，立意良善，建議能結合其他常見可能影響駕駛人身體狀況或行車安全因素的醫療評估服務，以更積極、有效預防行車事故發生。另亦建議是否納入促進或維持職業駕駛人身體健康的相關活動或課程，從預防重於治療角度著眼。
8. 有關訓練報名數位化部分
 - (1) 建議與監理服務網選項名稱應一致。監理服務網的選項名稱為「訓練班線上預約」，但點選進入後又可查詢。另公訓所官網似未見到相關訓練報名的選項，請再增加。
 - (2) 線上預約登記報名部分，訓練班次以駕訓班報名人數最多，1年約有34個班，惟並未納入本項服務，建議善加利用網路報名措施，以減輕同仁業務負擔。
 - (3) 官網提供之各訓練班班期及班表，建議設置連結至監理服務網，讓民眾閱覽相關資料後即可快速於監理服務網完成報名。
 - (4) 數位化服務應以業務量較大者（如：駕訓業務）優先實施，以降低業務負擔。
9. 駕訓業務是公訓所的重要業務，如何提升訓練品質與強化訓練內容，並因應少子化、高齡化的議題，公訓所未來的定位與空間需求運用，仍建議應妥予預想、因應。
10. 有關外派講師至新竹與金門在地訓練部分，描述方式要從主動、積極角度切入，以

		<p>突顯公訓所為民服務成效。</p> <p>11. 職前訓練班實施免費口腔癌篩檢，報告書僅提供北部地區統計資料，中訓及南訓中心之實施成效未呈現。</p> <p>12. 報名處櫃台所陳列之各項資料與表格有些過舊與破損，建議格式予以統一，並注意資訊明顯及設計美觀。</p> <p>13. 為防疫所需，所本部教學大樓洗手間門把為喇叭鎖，建議於適當時機更換，減少學員使用時手指頭之接觸面積，較為衛生。</p>
6	金門站	<p>優點：</p> <p>1. 報告書架構與設計編排都非常棒：</p> <p>(1) 機關簡介逕以在地特色標題分類說明，對於後續服務內容關懷主題做很好的鋪陳。</p> <p>(2) 封面很吸睛，很有主題性，好像一本雜誌一樣，封面人物工作時很專注很投入的神情，再搭配上「金讚服務，沒有距離」這樣的用字去鋪陳對應全國最頻繁的偏鄉離島服務，可謂十分契合。</p> <p>(3) 目錄頁背景以貴站金黃色的機關銜牌以及有點斑駁老舊豎有國旗的辦公建築，再搭配一望無際多雲的天空，可使委員第一時刻感受到昔日的戰地風光及其歷史，並期待進一步了解延續至今的故事。</p> <p>(4) 機關簡介最後以封面人物~檢驗大哥坡哥的故事串場，敘述資深檢驗員坡哥不論晴雨、不畏辛勞至離島辦理行動檢驗的執著，十分有創意並令人感動。</p> <p>(5) 報告書架構編排上也非常的好，從分析轄區的地域及民眾特性，去找出站上的</p>

3 大關鍵策略，分別整理發展出對應的服務作為，在 4 大章節之前，都分別設計一個開門頁，讓閱讀者也可以同步瀏覽金門當地的風光，同時在報告書每一頁的右上角都標註這一頁的服務作為是屬於 3 大關鍵策略當中的哪一項，圖文位置的編排及大小也很有一致性，不會有讓人眼花撩亂的感覺，各項業務，細細數來，都能夠論述得相當清楚。

(6) 時不時就有服務當中的感動故事串場，像是高齡換照的許伯伯、還有美籍外師 Sam 回饋輔導他考取機車駕照的感想等等，除了必然的文字敘述外，都是為民服務的照片，雖然沒有很多科技化的創新，可是卻充滿了能量，非常的有溫度。

2. 團隊呈現出企圖心，從一出機場即可深刻感受到。導覽站播放的影片很有戲劇感，配樂也很好；轄站現有人員雖少，但導覽過程卻展現專業與投入的熱誠，值得嘉許。
3. 針對服務對象，分眾研議相關措施與策略。
4. 因地制宜，以小型車解決大型車的使用限制，提升整體公共運輸服務。
5. 訓練師資的運用能結合不同課程，便利民眾，讓民眾有感。
6. 結合他機關與通譯員提供服務，可有效達成溝通效果並告知相關生活訊息。
7. 官網的連結均正常，網頁有效性佳。
8. 金門站同仁年輕熱情，窗口人員能主動詢問服務，部分監理服務內容是台灣本島所沒有的，可多強調離島特色。
9. 貴站員額編制僅 27 個人，在很少的人力下，做到很細緻貼心的服務，可以看得出這些都是長年下來，一點一滴慢慢累積出來的成果。尤其是因應近年來，觀光旅遊的推動，主動從電動自行車租賃業者，也就是源頭，去對觀光客進行電動自行的交

安宣導並結合人氣景點介紹，與時俱進，值得稱許。

10. 實地導覽備有「參觀為民服務現場作業路線圖」，使委員對整個站區包括行政大樓、考驗場、檢驗廠等位置配置能明確掌握，細節用心，值得肯定。

建議：

1. 報告書

(1) 對於關懷主題服務項目之可持續性與擴散性均無陳述，仍建議依規定有所著墨與加強。

(2) 機關簡介的願景與未來努力方向重複論述部分，請再思考調整。

(3) 報告書文字太多，另評分標準中之可持續性、擴散應用著墨太少。

2. 針對網路對金門站的負面評論，希望能有立即的回應，建議對於各種民眾溝通管道都應加強注意。

3. 網站就像是服務民眾的第 2 個櫃台，部分架構建議重新檢視並調整，例如金門站官網意見信箱的填寫畫面中又有選取所站的必填欄位，容易讓民眾混淆。

4. 現行雖為行動監理服務頻率最高所站，惟金門大橋通車後將產生變化，仍建議及早重新思考未來服務定位。

5. 高齡駕駛人部分仍採行較傳統的方式辦理，建議思考如何透過公共運輸導入，降低高齡者駕駛需求，進而達成駕照註銷與繳回目標。另亦建議思考高齡者有無駕照更換急迫性，駕照有效期限的處理方式。

6. 公共運輸

(1) 金門縣政府相對財源充裕，幸福巴士路線規劃部分，建議應結合生活(採購、洽

公)、醫療與觀光需求整體規劃，以提升利用意願。另亦建議導入利用相關 APP 進行預約機制，以達間接教育使用行動裝置技能目的，俾利後續業務推廣與減少人力支出。

(2) 幸福巴士建議避免以搭乘人數呈現績效，而應強調服務偏鄉民眾的感動。

(3) 本次內容中未著墨太多於公共運輸，建議未來可以強調與縣政府跨機關的合作，例如協助盤點觀光客運路線及重要活動疏運等相關作為。或可強調偏鄉服務老人小孩服務。

7. 建議再擴散與新住民(含外師部分)的考照 LINE 群組功能，主動推播監理服務資訊，亦透由新住民教導新住民模式，推廣利用行動裝置的快速、方便，以節省人力負擔。
8. 汽燃費離島優惠部分，於代檢廠檢驗車輛，因已能確認當下車輛已在離島，建議可再思考利用社群媒體通知到站退費可行性，並間接推廣約定扣款模式。
9. 官網部分資訊公開文件應定期檢視並更新，例如為民服務白皮書等。
10. 烈嶼行動監理服務建議補充車輛檢驗以外服務內容。
11. 愛心親善櫃台設置良好，辦公室光線明亮，但服務櫃台資料擺放較為凌亂，建議統一購置整理架，並適度綠美化。
12. 民眾交通安全觀念應該從小培育，貴站道安扎根走入校園，除了到高中職辦理考照前的機車安全駕駛講習外，是否亦有到小學或國中進行相關交通安全宣導？如果沒有的話，未來是否有此規劃？建議補充說明。
13. 貴站除了服務當地及離島民眾外，轄區內「不在籍」者亦高達近半數人口，報告書所列舉之 12 項服務內容均無針對「不在籍」情況提出解方。建議補充「不在籍」對

		貴站辦理交通違規裁罰業務之影響，及是否有採取任何提升結案率或減省行政成本之相關作為。
7	嘉義所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書以「號牌智慧收繳機」與「網路申辦異動登記-車輛報廢、繳銷」之數位創新加值為主題，有別於其他所站，進行專案方式陳述，主軸很清楚，勇氣可嘉。 2. 官網首頁之快速連結有 8 個項目，有別於其他所站，但建議其中「服務信箱」與同首頁快捷列之「意見信箱」不用重複，並檢視其他連結的必要性。 3. 進入機關迎賓舞即導入科技(搭配機器人)，凸顯數位加值創新主題。 4. 「越偏鄉、越數位」的服務目標定位清楚，惟建議應思考達成策略與措施。 5. 提出「零接觸服務」概念，期藉由科技運用導入、創新為民服務既有模式。 6. 針對民眾申辦項目分析研議對策(車輛號牌智慧收繳機)，從民眾立場考量，減少等候時間，並規劃納入停駛功能。 7. 將視訊服務搭配公路監理自助櫃檯，解答偏鄉民眾疑惑，立意甚佳。 8. 貴所辦公環境整潔寬敞並充滿藝文氣息，用心值得肯定。 <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書 <ol style="list-style-type: none"> (1) 統計項目的定義要清楚(例如是機車還是汽機車?)，表格與敘述內容不一致容易混淆。 (2) 內容太著重於 2 項研發設施的細部介紹，建議應加強初步研發完成後，如何與為民服務結合。

- (3) 「零接觸服務」的概念建議應加強論述並予釐清規劃方向。
- (4) 「車輛號牌智慧收繳機」與「網路申辦異動登記—車牌報廢、繳銷」，均尚未能於臺南監理站與網站運用並呈現，在成效方面尚欠缺說服力。
- (5) 建議應強調說明「監理視訊服務」的運作方式、內容範圍，以擴大數位創新加值成效。
- (6) 未見針對轄區服務對象或特色(如：高齡、弱勢等)與數位服務間的關聯性予以論述。
- (7) 內容撰寫過多細節、技術與結構的部分較沒有優勢。
- (8) 部分服務項目尚未推廣執行，效益及影響之評分分數不易取得。
- (9) 第 2 頁嘉義及雲林老年人口比例高，佔全國 1、2 名，惟後續並未對此有相關因應策略及服務，建請適度調整。
- (10) 第 4 頁顯示臨櫃辦理繳銷報廢件數比例，如可分析因號牌收繳機而增加的部分，可加強其效果。
- (11) 建議針對創新部分其策略規劃及方法加以描述，以加強成效。
- (12) 利用數位創新加值彌補監理業務人力缺口一直是需要努力的目標，可加強呈現如何運用資訊科技精進監理業務。
- (13) 貴所提出可以不臨櫃的號牌報廢及繳銷方式，使監理業務數位化進程又往前跨進一大步，創新精神值得嘉許。因本次選定為數位創新加值服務類別，非社會關懷服務，建議報告書破題直接以因應現在政策推動的翻轉監理業務數位化計畫配合提案，規劃研議可以不臨櫃的號牌報廢及繳銷方式，目的是將來推廣全

國辦理，方便城鄉各地民眾，同時也減輕人力日益緊縮情形下，同仁的負擔為
論述，取代原論述僅為貴所轄內偏鄉地區弱勢族群開發，更能顯現效益。

(14) 報告書僅強調號牌收繳機可以線上繳納相關費用，但是完全沒有說明遇到該要
退費的情形，是怎麼處理？建議補充說明。

2. 嘉義所網頁資料較雜，應考量連結的必要性、友善性。快速連結處放的 youtube 影
片連結，其連結點閱率非常低，是否考慮放置其他地方。
3. 網路上的評價評論不是很多，但負面評價不少，而且都沒有去做任何回應，建議爾
後對於臉書或網路負面評價，可適時回應，善用網路溝通環境。
4. 車輛號牌智慧收繳機的定位應先界定清楚，涉及後續維護成本、安全性與相關人力
部分均應予以詳細評估。另亦建議應評估收繳機於環保回收車商處設置的目的、用
途與效益，是否反增加維運成本及同仁負擔。倘純粹是民眾不知車體回收資訊，則
建議應加強宣導。
5. 導覽點
 - (1) 導覽項目過多，建議再予調整。另手機型車牌辨識系統，建議能再思考更直覺
性功能，自動判讀、回傳訊息。另黑(白)名單資料庫更新頻率，亦建議調整。
 - (2) 部分導覽項目並未呈現在報告中，如導覽內容和數位創新加值相關建議納入報
告書內。
6. 嘉義所官網之網頁連結有 4 個連結失效，公開資訊 4-4.4、4-4.5，英文網頁有兩
個連結失效 4-2-1、4-2-2，請再檢查相關網頁連結之有效性。
7. 實體號牌送繳回監理機關，已規劃多元管道辦理，後續績效值得觀察。

		<p>8. 對於這種透過非臨櫃方式辦理的車輛報廢或繳銷，對於實際去辦理報廢的人的身分，應該要設計有可以辨別及存檔的功能，以利日後查考並杜絕紛爭。例如號牌收繳機的部分可能比較容易做到，可以對來操作機器的人拍照存檔，但是對於網路申辦的人要如何處理，建議要再加以思考。</p> <p>9. 應用 line 功能於廁間設置 QRcode 方式方便民眾掃描通報公廁清潔維護，顯見貴所對公廁清潔度之重視；建議對於身障者愛心服務鈴亦可比照辦理(高市所已有專利)，於身障停車位或廁所或入口等處設置 QRcode，以利有需求民眾可利用手機掃描開啟後填寫需求單，服務人員即可知道民眾位置及所需服務項目，做到即時趨前的溫馨服務。</p> <p>10. 服務台僅有 1 名人力，如去上洗手間或其他事務暫時離開，會造成電話無人接聽或洽公民眾無人可詢問之情形，建議應有相互支援人力，或招募志工協助。</p> <p>11. 公廁維護通報群組值得肯定，但一樓的身障廁所有缺衛生紙的情形，建議清潔人員除每日定時的清潔，備品補充也須留意。</p>
8	雲林站	<p>優點：</p> <p>1. 報告書在一開始對服務內容，就先說明聚焦 4 個關懷主題，主軸清楚，惟防疫關懷主題係配合國家政策，可持續性和擴散性不易著墨。</p> <p>2. 開宗明義論述機關意象(形象)與強調追求卓越部分，值得讚許。</p> <p>3. 建置斗六-草嶺 DRTS 整合網頁，有助擴大宣導行銷效果與運用。</p> <p>4. 雲林站官網網頁連結良好且完整。</p> <p>5. 手語輔導考照的主題相當特殊且有亮點，嘉惠弱勢聽障民眾，期待未來能持續推</p>

廣。

6. 機車危險感知 VR 體驗區，相關設備具仿真性，提供初考領及交通安全宣導體驗，貼近騎乘機車實境。
7. 在洽公環境部分，安裝身障專用輪椅升降台便利前來參加鑑定或道安講習乘坐輪椅之民眾使用，非常貼心。

建議：

1. 導覽點數量過多，且建議導覽點應與報告書的服務內容契合，以加深印象、爭取成績。
2. 幸福巴士啟程-草嶺 DRTS 部分
 - (1) 雲林站重要亮點，在最初報告上無法看到效益，需再後來的簡報及導覽才顯示，建議應放入報告書展現成效，才有更上一層樓的機會。
 - (2) 要用自身的角度來闡述本主題的推動動機，本路線剛推出不久就認定「載客率不高」，有自我否定及自曝缺點。
 - (3) 報告書有關幸福巴士的呈現，也未顯示改善後的差異或效益，建議要明確定位屬性和確認目標，才容易發揮。
 - (4) 草嶺 DRTS 整合網頁似偏重在觀光，在地偏鄉運輸服務效益呈現較少。
 - (5) 草嶺幸福巴士在車資的部分，宣傳網站上有票價表，但報告書引用遊客的話說，拿電子票證坐車就不用錢，顯有矛盾，建議補中箇中原由，並對不收費情況下之營運財源進一步說明。
3. 網路上的評價評論不是很多，但負面評價不少，而且都沒有去做任何回應，建議

爾後對於臉書或網路負面評價，可適時回應，善用網路溝通環境。

4. 報告書

(1) 報告書基本資料頁與頁碼編列疏漏處請再補正。

(2) 服務內容部分未敘明貴站的業務現況與服務對象與特色，亦未充分論述監理機關主要業務，雖亦針對身障者與洽公環境略有著墨，惟配置比例顯不對稱。

(3) 機關簡介就說明苗栗縣趨於「老年化、少子化」現象，但在未提出相關的作為。

(4) 跨機關合作模式，是未來趨勢，希望在報告書的效益、持續性及擴散性可以多加著墨。

(5) 報告書總頁數含附件上限為 20 頁，應依規定撰寫，不可超過。

(6) 報告書所選定之服務專題與機關簡介，以及未來努力方向應一致或有具體明確之關聯性，勿脫鉤各說各話；列於未來努力方向之內容應有初步腹案或想法，並經得起進一步詢問，以免淪為口號或空談(例如：促進人性化法令修改)

5. 建議應再強調貴站在運用科技推動監理業務網路化及電子化的相關作為。

6. 針對身障者考照部分拍攝手語影片長度過長(42 分 16 秒及 11 分 1 秒)，且僅針對路考，建議應調整成一貫化流程的介紹，並建立相關分項內容，以方便使用。

7. 建議針對機車危險感知 VR 模擬體驗後端資料庫，再予進行分析，以了解駕駛人常犯錯誤，供日後宣導或修法建議。

8. 強調全國首創之多元化體驗區，未見相關論述強調特色，導覽介紹亦欠缺故事性論述。

		<p>9. 防疫期間白牌車取締績效並不好，不建議納入。</p> <p>10. 縣府推動的森呼吸旅遊，是縣府的績效?建議加強貴站與相關機關單位合作推動的成果。</p> <p>11. 貴站配合「雲林縣聽語障福利協進會」的需求，特地為聽障人士辦理機車考照，並量身訂做開辦輔導考照專班，此舉率全國之先，非常值得肯定。建議再進一步分析說明，辦理第1場考照時第1關筆試沒通過，跟第2關路考沒通過的人數比例各占多少?是否有因為這樣的差別，而引發在後續輔導課程內容的設計上，特別去加強哪一面的力道?</p> <p>12. 有關貴站洽公環境改善之建議：</p> <p>(1) 愛心服務鈴的部分，建議可洽高市所參考其「網路愛心服務鈴」，於身障停車位或廁所或入口等處設置QRcode，以利有需求民眾以手機掃描開啟後填寫需求單，服務人員即可知道民眾位置及所需服務項目，做到即時趨前的便民服務。</p> <p>(2) 貴站圍於建築物老舊，民眾洽公櫃台及待辦區空間窄小，舒適感及整潔度本較為不足，又因防疫期間以克難方式自製服務台及全部窗口之臨時性防護罩，因材質關係，使同仁及民眾均無法看清對方，明顯影響洽公環境之整體舒適度，建議儘可能於經費允許情況下予以改善。</p> <p>(3) 貴站檢驗廠提供民眾自助加水加氣服務，甚為貼心，建議可衡酌民眾使用率，考慮增設胎壓偵測器，並依照車種、配胎的不同，建議胎壓數值，使該項服務更為完備。</p>
9	宜蘭站	優點：

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書 <ol style="list-style-type: none"> (1) 機關簡介右方使用簡單統計項列出宜蘭站服務量能部分，清楚易懂，無累贅文字敘述。 (2) 整本報告書架構及內容除了有精準的呈現今年評獎計畫裡所要求的 3 大重點以及 4 大評核標準以外，並針對 3 大重點分類歸納出相對應的服務作為，條理清楚。 2. 與蘇花路廊的相關業務是宜蘭站最具地理位置優勢的服務，容易展現在地特色。 3. 以「尊重生命」的方式導入酒駕肇事交通事故預防，立意甚佳。 4. 著眼安全，在「雙車雙駕駛」之駕駛替換查核投入許多人力，值得嘉許。 5. 在「註銷號牌車輛取締」部分，導入科技方法，讓違規者無所遁形，值得稱許。 6. 有效的手機簡訊通知，其前提在於正確的手機號碼資料庫。採後 3 碼的確認、更新模式，可適度提升手機號碼更正頻次並維持正確性。 7. 結合民間資源並協助業者研發「大型車轉向燈光警示裝置」，並取得專利，值得讚揚。 8. 疫情期間感謝宜蘭站在關懷運將、大客車駕駛招募、發放防疫物資紓困、計程車駕駛人關懷據點等貢獻心力。 9. 宜蘭站網頁屬臺北所副網頁，經檢視網頁連結維護良好，值得嘉許。 10. 能因地制宜，依獨有之交通、地理環境設立應變中心、建置事故通報策略及蘇花改固定式號牌辨識系統，值得肯定。 11. 將小綠人安全密碼宣導設備移到各社區，比在所(站)被動式等待高齡者來參與體
--	--	--

驗更有效率。

12. 服務大廳整潔有序，中英文標示完整，雙語櫃台設置於入口服務台，易於識別。

建議：

1. 報告書

- (1) 服務內容強調透過關注服務對象差異，惟機關簡介只陳述歷史軌跡，未說明宜蘭站特色為何？建議應將特色框架出來，後續論述在地化服務上才有其關聯性。
- (2) 機關簡介部分建議應論述轄區服務對象或特色，以利後續相關服務策略的串接。另人力 69 人與基本資料 68 人有出入，請再更正。
- (3) 基宜區車鑑會也屬為民服務範圍，建議於書面報告書內容呈現。
- (4) 報告內容項目明確、豐富，惟應於機關簡介先予鋪陳，才有後續主動關懷的需求及推動業務之成效。
- (5) 未來努力方向，應有較具體策略，機關推動延展性，除數量未來努力方向，應有較具體策略，機關推動延展性，除數量(或地黑)的擴充外，在文字敘述上可多也可作質化之深入，如加深分析註銷號牌成效可擴及全省，在文字敘述上可多加著墨。
- (6) 機關簡介及服務內容，僅以一頁篇幅呈現，內容較不完整。應是要能夠看到轄區地域及民眾特性，帶出組織所面臨的、特有的挑戰及應對策略的大方向為何；同時對業務量要有一個完整的數據呈現，例如報告書僅載明汽機車及駕駛人數，建議對於運輸業及違規裁罰件數應該也要一併呈現，以臻完整。

2. 網路評價中，大多給予正面肯定的評論，惟仍有少數負面評論，例如-電話一直沒

接、態度不佳等，應就該負面評論適時予以回應，讓民眾有被在乎的感受，也攸關整體機關形象。

3. 導覽建議應備具導覽點相關資料，以利了解，另解說員的語氣可更有溫度一些。
4. 窗口等待人數超過 8 人始調整人力支援，建議在即將超過 6 人時即啟動相關機制，以符規定。
5. 手機號碼蒐集，仍請持續積極辦理。另有關可提升送達率 10% 部分，可否敘明論述依據，另擴散應用的敘述與統計表格似未對應。
6. 固定式車牌辨識科技執法系統
 - (1) 建議後續能擷取後端平台資料再予分析，並將註銷車牌號碼與其他機關資料碰檔，以更能提升攔獲績效。亦可將攝影鏡頭裝設位置再由隧道兩端向外延伸，以期更早掌握相關資訊。
 - (2) 車牌辨識系統大數據分析，可應用到很多地方-就每月清查遊覽車行駛國道紀錄，在得到高工局提供之資料後可能有時間上落差，車牌辨識系統是直接向四工處要資料，時程可能會快一些，在大數據分析上可分析出有哪些車輛常態性行駛蘇花改，可於路檢聯稽時運用，以增加攔查率。
7. 大型車轉向燈光警示裝置部分，後續請研議如何調適符合法規或進行法規調整，並請思考如何取代現行宣導方式與設備(特多龍布製作的體驗區)。
8. 高齡長者穿越馬路可能受天候與身體等諸多因素影響，建議可適度提醒長者等待下一次綠燈再通過。
9. 幸福巴士/小黃，有關南澳鄉部分請宜蘭站儘速作業；蘇澳鎮、礁溪鄉 7 月 20 日已

		<p>核定，請儘快通車；五結鄉 6 月 24 日已舉辦通車典禮，但據了解尚未全部營運，應加速推動。</p> <p>10. 有關計程車駕駛人關懷據點，交通部會持續辦理，請宜蘭站加強宣導。</p> <p>11. 長途旅運替換駕駛以減少駕駛員行車壓力及疲勞的措施非常好，惟未說明「雙車雙駕駛」之涵義為何？如何運作？建議補充說明，以使委員對該項作為能有完整了解。</p> <p>12. 高齡者駕照管理及安全宣導，報告書只呈現最近 3 年與衛生所或體檢代辦所共同辦理下鄉換照活動的次數，建議補充至何處辦理？並於效益部分敘明實際完成換照或繳回的數據？。另外，所提供數據前後要一致，例如 p16 最後文字敘述 109 年 1~6 月辦理 13 次下鄉高齡換照，p17 表格中的場次卻只有 10 場？機關基本資料員額 68 人，機關簡介卻說現有人力 69 人？請注意釐清。</p> <p>13. 在窗口流程優化項目可持續性的論述中，突然插入臺北所的 3 項點子王提案，感覺很突兀，如果認為是重要的流程簡化措施，建議應該單獨起一個服務項目來論述。</p>
10	旗山站	<p>優點：</p> <p>1. 民眾給旗山站的網路評價為 4.2 顆星，相對高於其他所站，值得嘉許。</p> <p>2. 機關簡介部分，明確對服務對象(高齡、原住民、新住民)予以區分、鎖定。</p> <p>3. 幸福小黃已完成 11 區 22 條路線，以及同仁親身搭乘幸福小黃並提出反映意見部分，值得讚許。有關偏鄉或原鄉的服務模式，相關所站或可參考、運用。</p> <p>4. 整合「監理偏遠視訊櫃檯」與「監理公事包」提供溫馨服務，節省民眾洽公時間。</p> <p>5. 高齡換照率成績達 76%與那瑪夏區、茂林區的原鄉氣燃費徵收大幅進步並達標，顯見同仁的用心。</p>

6. 旗山站官網網站介面、維運及管理均符合規定，應予肯定。
7. 針對轄區地理環境及服務族群積極推動幸福小黃及監理公事包等措施，便民利民。
- 建議：**
1. 報告書
 - (1) 整體架構尚可，惟服務後續效應、可持續性、擴散應用，應再加強著墨。
 - (2) 各項績效增加百分率或成長率應再做釐清及統一表示。
 - (3) 應針對設定之服務對象明確規劃相關措施，並強化可持續性及擴散性的相關論述。
 - (4) 建議報告書可略去效益不高、沒有擴散應用價值的服務項目，把用力很深、有績效的重點項目，好好呈現表述。例如貴站轄區多為原民偏鄉地區，就幸福小黃及其所衍伸出來的加值服務部分，可再更細膩完整的去論述民眾反映意見後續處理情形(如路線 T510、T505)、分析檢討監理公事包各項民眾的利用率、行政成本及策略調整等，非僅籠統的僅呈現總受理人數，尤其到點到府的機車檢驗過戶較為特殊，應有更具體的執行情形說明。其他項目，例如學生族群的交安宣導，僅呈現冰冷的宣導項目及辦理場次與人數，無反饋意見及具體宣導處所或突顯與眾不同之宣導創意，無法呈現與眾不同的亮點，建議可以略去。
 - (5) 建議注意報告書圖表及照片的清晰度，例如機關基本資料及簡介為門面，但單位架構圖及轄區地圖卻模糊不已。另考核現場建議提供座次表及導覽點流程說明表，較為完備。
 2. 網路上有少數負面評價，並沒有做任何回應，建議爾後對於臉書或網路負面評價，

能適時回應，善用網路溝通環境。

3. 幸福小黃

(1) 搭乘問卷調查部分，建議應再深入分析不滿意內容、原因及後續處理方式。並擴大論述幸福小黃的擴散效應。

(2) 幸福小黃 T512 提供之監理公事包服務，未來可增加結合跨機關合作，以豐富服務內容。

(3) 對於極限村落公共運輸服務，請加強自我本身努力及外來規劃。

4. 有關預約客製化的到府到點服務，建議除機車(檢驗)繼承過戶 1 項外，應再思考擴大至其他服務項目，或加強透過視訊或線上方式辦理。

5. 仍請持續積極透過手機號碼蒐集管道，進行定檢通知或其他政策推播。另代檢廠逾檢率呈下降趨勢，但轄管車輛逾檢似呈遞增趨勢，亦建議妥為管理。

6. 建議新住民考照輔導的辦理，應再強化方式與績效論述，非僅提出場次與服務人次數據。

7. 針對桃源區汽燃費徵收率未達標部分，仍請持續思考提升方法。另建議應多行銷約定扣款方式，一次解決，也可減少同仁負擔。

8. 有關交安宣導部分，既認為身教重於言教，建議應呈現透過各種活動管道或群組，對家長進行相關宣導的效益。

9. 導覽點請加強其流暢度及掌握時間控制。

10. 有關簡報中提到山區人口約占 7%，這 7% 有多少人口是在外地，這部分包含在外地而尚未檢驗車輛，可再透過挑檔比對在地檢驗車輛及外地檢驗車輛之比例，從中

		<p>找出與到檢率之關係。</p> <p>11. 為鼓勵代檢廠協助通知民眾辦理車輛定期檢驗，貴站訂定了各代檢廠逾檢率下降的級距，對達成目標的代檢廠，在年度評鑑時予以加分鼓勵，公私協力、立意甚佳。建議補充敘明計算各代檢廠逾檢率的原始母數及級距的計算基準？車額是否因此需要配合調整？</p> <p>12. 高齡者駕照管理透過轄區衛生所代為辦理認知功能檢測，建議可思考比照其他所站進一步協調代收件服務；除換照率外，並請補充說明駕照繳回及換照件數，以臻明確具體。</p> <p>13. 報告書第6大服務項目「交通情心關懷」於區公所、農會、警察局等辦理活動時進行監理最新政策之宣導，建議具體說明究竟宣導了哪些事情？民眾現場反應？單位如何處理？報告書僅呈現宣導場次及人數，無法看出宣導的實際效益。</p> <p>14. 身障停車位建議改置於站區大門入口明顯處並設置愛心鈴，以便利身障民眾使用；服務台後方局徽非本局正確局徽圖樣，建議更新。</p> <p>15. 網頁為民服務白皮書內容如動力機械、臨時通行證及交通違規等業務有誤，請再檢視並更新。1樓服務台書表填寫範例位置放置各種書表及宣導單，部分宣導單已過期、被註記不相關文字或放置不相關書表，請再作檢視改進。</p>
11	臺北所	<p>優點：</p> <p>1. 網路評價大部分是正面肯定與鼓勵的，對於負面評價或意見大多有即時回應，即使非屬本所業務的部分也會回應並告知相關單位電話，充分善用網路溝通管道，值得嘉許。</p>

2. 網站首頁快捷列與快速連結重複放意見信箱及 QRcode 無法連結等問題，能於考核後及時修正，積極態度與精神可佳。
3. 簡報對於多元關懷服務之主軸架構及服務項目標題，相較報告書清楚易懂。
4. 開宗明義清楚揭示以「安全」為服務的最高規格，並期達到「人安」、「車安」、「交安」、「運安」的守護安全目標。
5. 在高齡換照部分導入行動載具，教導高齡者使用，但建議亦可教育利用載具辦理監理業務。
6. 交通事故自行撰寫程式過濾 LINE 群組非必要之訊息，利用 LINE 機器人主動通知，具創新性及節省人工作業，值得肯定及推廣。
7. 導覽點解說清楚，過程流暢，值得肯定。
8. 網站介面、維運及管理均符合規定，應予肯定。
9. 創新業務大型車視野死角內輪差動態軌跡、機車危險感知教育平台獲交通部道安創新貢獻獎，促進交通安全獲交通部金安獎 4 項第一名，績效優異。另藉由「輪胎行徑軌跡標示設備」，辦理大型車視野死角與內輪差體驗活動，清晰了解車輛行駛軌跡，亦讓宣導活動準備作業更省力。
10. 貴所報告書架構及內容編排精準的掌握到今年評獎計畫裡所要求的 3 大重點及配分項目，並能以有中生新的方式持續精進道安業務，值得稱許。例如在跨機關的駐點高齡換照服務中，能夠導入「機車危險感知教育平台」的體驗，而非僅應用在初考領駕照的場合，將現有資源做更廣泛的應用；並以全國徵稿的方式，持續充實平台影片內容及系統優化等。且主辦建置「機車危險感知教育平台」進行互動式體驗，

吸引使用者興趣。

建議：

1. 報告書機關簡介僅以「以安全為服務的最高規格」作標題，對於機關轄管區域特色可再多些陳述。另 P1 的服務內容標題建議修服務目標或服務策略。
2. 報告書 P7 將高齡步行者事故較上年同期減少 9.1%，視為小綠人實境體驗所致，說服力較薄弱，尤其 109 年之新冠疫情可能是重大外在變數(老人外出減少)，建議陳述方式可稍作修正，避免強烈連結。
3. 建議應針對肇事項目分析，研議透過科技方式建立防禦駕駛觀念。
4. 建議進行大型車視野死角與內輪差宣導時，也可讓體驗者扮演行人、(機車)騎士角色，更能符合現實生活。
5. 高齡長者穿越馬路可能受天候與身體等諸多因素影響，建議可適度提醒長者等待下一次綠燈再通過。
6. 109 年「機車危險感知教育平台」新增影片(35 部)來源，並未納入校園徵稿優勝作品，建議或可參採腳本或創意。
7. 有關以多元管道收集車主手機號碼措施，簡訊送達率 100%、傳統郵寄送達率 92%，欠缺相關論述依據。另以提高送達率 10%估算效益部分，亦未符上述推算情形。
8. 酒駕專班學員成功轉介率達 92.7%，轉介率與介至率關聯性為何，建議後續應追蹤其再犯率。「酒精知識諮詢關懷櫃檯」轉介率與戒治率關聯性、後續追蹤、成果回饋為何？
9. 建議道安宣導應有分眾行銷(區隔)，並針對不同組群有不同宣導主軸。

		<p>10. 新冠狀病毒防疫及紓困，相關人員辛勞值得肯定。惟係屬政策執行且具期間限定，其如何維持持續性及擴散應用，應有相關論述。建議強調服務策略及感動服務。</p> <p>11. 交通事故通報完畢後，可持續描述後續辦理運輸業公司查核之相關成果。</p> <p>12. 網頁所長信箱民眾意見反映，建議揭示處理回覆期限，另業務 QA 問答集建議依業務性質區分，便利民眾查閱。</p> <p>13. 整個報告書內容應該是前、中、後各章節都要能夠串連，既然貴所以安全服務來做破題，也提到服務對象包括都會、偏鄉及原鄉，建議除分齡外，可嘗試去論述、去比較，相關安全宣導服務如分別套用在轄內這些不同地區時，其難易度、成效或行政成本有何異同？作法如何調整？加入跟人有關的、互動的元素，比起僅對作法平鋪直敘更能創造感動並呈現機關深耕的努力。</p> <p>14. 有關於年輕族群交通安全宣導的部分，貴所透過「交通部道安資訊平台」數據分析，每個月持續挑檔，滾動式檢討高事故地點，來判斷要對哪些學校學生增加宣導場次，以更有效率的提高宣導成效，如此發想甚佳。建議補充調整的計算標準，並舉實例說明，以臻具體。</p> <p>15. 完成轄內新北市全區衛生所皆可駐點辦理一站式高齡換照，建議可進一步協調駐點服務時間外之代收件服務，使高齡者換照服務更機動及有效率。</p> <p>16. 貴所一樓大廳除民眾代辦區座椅以外，建議可規劃設置小型休憩區，融入藝文、漂書、飲水或咖啡及綠美化等服務，落實翻轉監理給民眾不一樣意象的政策目標。</p>
12	北市所	<p>優點：</p> <p>1. 網站的線上申辦業務，有非常清楚的流程供民眾參考，例如有告知處理時限、承辦</p>

單位，亦有告知申請後會以何種方式回覆，整體而言，臺北市所的網頁相對其他所站友善。

2. 導覽各站說明的同仁口條清晰流暢，令人相對容易理解現場作業。
3. 針對汽燃費提前繳納活動，拍攝「我 OK 我先繳」主題影片，立意甚佳。
4. 建置「智慧自助櫃檯機」並放置於服務台周遭，方便引導使用，可有效提升利用率。
5. 無紙化電子號碼單，環保又便利。
6. 網站首頁頁面相對簡約、清楚明瞭。網站介面、維運及管理均符合規定，應予肯定。
7. 建立網站檢核機制並保存每月異動紀錄。
8. 創新業務眾多，有助提升服務效能。
9. 網頁民眾意見評價回應情形良好。
10. 全國監理所站唯一建置智慧交通科技館，鼓勵業者體驗並對其車輛加裝相關駕駛安全輔助系統，增進行車安全，用心值得肯定。

建議：

1. 報告數 SWOT 分析的弱點與強項與關鍵策略及具體作為，似乎沒有很強的直接關聯結性，請再斟酌是否有必要使用 SWOT 分析。
2. 報告書對於關懷主題服務項目之可持續性與擴散性均無陳述，仍建議依規定有所著墨與加強。
3. 臺北市所網路評價相對較多，大部分都是好的評論，對於少數負面評價，雖然有適時回應，但建議回應的表達方式能夠更有溫度一些，避免反問的語氣影響民眾觀感。
4. 建議應強化論述北市所與各行政區跨機關協力的駐點數與合作模式，另現有多少路

老師人數，如何分工與協助宣導，亦請說明。

5. 道安宣導活動僅以場次、人數為論述重點，建議應加強其效益性論述。另建議道安宣導應有分眾行銷(區隔)，並針對不同組群有不同宣導主軸。
6. 酒駕宣導與防制部分，僅概述辦理場域、轉介、宣導活動及相關數據(宣導 5 場次、殯儀館上課 1 場次)，建議應思考如何凸顯貴所辦理績效？以及追蹤轉介後再犯情形。
7. 建議後續應思考數位行動監理車如何提高利用率，如：結合所站各式交通安全宣導活動，服務項目功能應朝更全面方向規劃。
8. 有關貴所研發之「智慧自助櫃檯機 2.0」，預計推廣至其他機關(構)，建議應評估相關建置、維運成本。另建議是否應思考持續擴充其功能並進而取代現行櫃台(如：自助專區)。
9. 建議應說明腦力激盪創意工作圈的組成與運作，以強化源源不絕創意來源與為民服務措施提出。
10. 報告第 3 頁運用內視鏡檢驗系統部分，北市所已呈現多年，各區監理所似多有使用，其創新性為何(如自動拍照辨識)，應有論述。
11. 報告第 4 頁，針對遊覽車 GPS 管理頗有成效，所管轄遊覽車惟全國最多，可多強化其管理過程及策略。
12. 無障礙運輸服務部分，轄管 10 家客運 28 條路線皆已配置通用化無障礙車輛或低地板大客車，成效良好，若有以前數據供比較其成長努力過程，更可強化績效。
13. 報告書部分，服務內容與推動成效分開，易造成委員閱讀困難。

		<p>14. 服務報告書未掌握本次評核及配分重點撰寫。另機關簡介破題即指出轄區最大特色為兼具首都及偏鄉，但後續服務內容編排卻未對此情況分別分析說明其特性、挑戰及貴所對應之策略、解方或服務作法異同之處，僅對現有辦理之業務一網打盡全盤列出，以致無主題連貫性且失焦；同時在評分標準中，服務內容創新性占比 30%，其餘有關效益及影響、可持續性、擴散應用等則為 70%，而貴所以 1/3 左右的篇幅，來論述 70%的配分，力道不足，較為可惜。</p> <p>15. 無障礙運輸服務：</p> <p>(1) 所轄 10 家客運業者 28 條公路客運路線，已全面配置通用畫無障礙車輛或低地板大客車，涵蓋率達 100%，非常值得肯定；並實施「無障礙公路客運服務秘密客查核計畫」，滾動性修正無障礙公路客運服務，建議補充此查核機制詳細的運作細節，及有否蒐集到可行的改善建議？</p> <p>(2) 為顧及部分無公路客運路線地區，貴所利用遊覽車提供戶及戶無障礙運輸服務，建議補充說明與臺北市公共運輸處的復康巴士有何不同之處？轄內的客運業者與北市公共運輸處合作提供服務，貴所在這當中所扮演的角色及功能為何？以突顯貴所作為。</p> <p>16. 現在各公部門成立 FB 粉絲團以及 LINE 的線上即時服務，似已蔚為一股風潮，貴所亦針對 line 的 7 千多名好友提問整理成資料庫，建議可多加留意有無可參採的業務創新或流程改造建議，以提升為民服務品質。</p> <p>17. 局長信箱明信片置放處之本局局徽仍為舊款式，建議更新。</p>
--	--	---