

公路總局110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	評分項目			得分 合計100分	名次
		為民服務策略及效 益報告書(68分)	數位增值服務 (20分)	顧客優質服務 (12分)		
1	公訓所	57.30	15.36	10.56	83.22	10
2	臺北市所	58.78	16.95	10.90	86.63	4
3	臺北所	59.89	17.23	10.41	87.53	3
4	新竹所	58.82	16.71	10.96	86.49	5
5	嘉義所	59.64	16.15	10.63	86.42	6
6	高雄所	59.03	17.91	10.72	87.66	2
7	臺東站	58.58	17.04	10.35	85.97	7
8	麻豆站	55.85	15.95	10.95	82.75	11
9	彰化站	60.26	17.57	11.01	88.84	1
10	連江站	58.13	16.46	10.65	85.24	8
11	花蓮站	56.24	16.32	10.01	82.57	12
12	桃園站	56.88	16.37	10.60	83.85	9

公路總局110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	公訓所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於各訓練班均有進行學員滿意度調查，不滿意部分有訂出審核機制，並檢視建議事項之性質而進行處理改善。 2. 製作「安駕小學堂」系列影片，4-6月共上架4支影片，透過總局 Youtube 頻道及公路人粉絲專頁推播，觀看人數累計超過2萬人，民眾的支持度與互動性高，且增加民眾對交安之知識，是極佳的創新作為，期待後續相關系列影片。 3. 「大專生公部門見習計畫」讓相關科系學生多接觸未來可能工作內容，具實質意義。 4. 甲、乙類營業大客車駕駛人專業訓練班應用「節能駕駛訓練模組」，規劃設計「安全駕駛訓練成果報表」，值得嘉許。 5. 針對不同需求的訓練對象，提出更貼心的作為或想法，不管是在硬體設備(教室座椅、教練車汰舊換新)或是軟體教案上面，每年均持續地不斷超越與進步，值得嘉許。 6. 利用簡訊通知民營駕訓三類師資定訓、大客車定訓學員及駕訓班學員最新訓練資訊，避免學員遺忘，並提供訓練業務線上預約登記及訓練費用信用卡繳交服務，推動全國檢考驗員檢定簡章無紙化，供報考人員自行下載，響應節能減碳。 7. 跨機關合作辦理大客車職業駕駛人定期訓練異地服務，並辦理臺東地區大型重型機車同地訓練及考照專案計畫，節省學員往返時間及金錢。 8. 與 ARTC 共同合作開發安全訓練模組，節省相關設備建置費用，運用科技監控學員駕駛行為，訓練結果給予評分與建議，有效提升安駕訓練品質。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 每年投稿公路人粉絲專頁8則，109年獲交通部臉書刊登1則。</p> <p>10. Google 評論4.4顆星(223則)值得肯定，但建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 手機簡訊主動通知定訓與駕訓： <ol style="list-style-type: none"> (1) 簡訊通知大幅提升學員回訓情形，惟推動成效僅以簡訊通知數呈現，建議以回訓率說明學員回訓情形，會更具體客觀。(已補充說明回訓率相關統計數據分析) (2) 手機簡訊主動通知立意良善，惟簡訊發送(定訓部分)建議是否搭配提供服務能量予以規劃、發送？另是否擴及至其他班別？成效部分建議加強論述。 (3) 透過手機簡訊主動通知定訓與駕訓，但僅敘述簡訊發送數量，無法得知是否可提升到訓率，建議可利用趨勢圖呈現兩者間之關係。 (4) 民營駕訓師資定訓、大客車駕駛人定訓等簡訊通知，應針對未到訓者有更進一步分析原因或精進策略。 2. 因疫情關係避免群聚，建議可考慮將一些訓練班期改採網路或視訊上課的方式進行。 3. 官網英文版之訊息建議每月至少提供1則。 4. 訓練業務線上預約登記網頁，建議報名各相關課程應直接呈現該班別「報名資格與費用」資料內容連結，提供相關且必要資訊即可，非全部提供。 5. 以信用卡繳納訓練費用，績效雖顯著成長，惟件數仍顯較少(39.5件/月)，建議思考如何鼓勵或擴大利用，甚至研議利用其他線上支付方式。

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. 考檢驗員檢定簡章採線上下載方式，對有意報考者而言，應屬較便利措施，惟長期而言仍建議持續思考如何於線上完成相關報名，資料提供、比對可否以其他形式處理。</p> <p>7. 甲、乙類營業大客車駕駛人專業訓練班應用「節能駕駛訓練模組」，規劃設計「安全駕駛訓練成果報表」，值得嘉許。惟如何藉由相關數據，回饋至教練與學員，導正及強化駕駛人安全駕駛意識，建議應積極思考導入，以降低重大交通事故發生機率。</p> <p>8. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，除「運用科技數據提升安駕訓練」略見初步成效外，相關報表運用及模組建制仍請持續強化。至「運用影像 AI 辨識」則仍位處發想、規劃階段，至「預約報名及查詢系統」、「汽車檢驗員汽車駕駛考驗員檢定簡章無紙化」等，似乎僅呈現出數位化樣式，尚無法呈現明顯成效，亦無法窺見創新機制與運作情形。</p> <p>9. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，雖敘明訂定相關維運管理要點，惟尚無法窺見其分工與工作小組組成。另露出、互動與回應、投稿貢獻度及經營部分，仍建請持續加強。</p> <p>10. 於提供在地化、客製化關懷服務主軸，與提報之服務項目，其關聯性並不強烈。</p> <p>11. 臺東地區大型重型機車駕訓班實施多年，可加強未來深耕服務策略。</p> <p>12. 安駕小學堂相關影片非常吸睛，可多加宣傳或精進。建議可將影片網址轉成 QRcode，放置於績效報告中，以利委員掃瞄觀看，加強自我行銷。</p> <p>13. 於粉絲專頁經營部分，按讚人數2,993人，請多加宣傳。粉絲超過3000人，但7月15日後未有新貼文，建議可定期貼文，增加與粉絲互動。另公路人粉絲專頁投稿刊登率高，惟投稿件數較少，建議未來多提供素材。</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>14. 報告書 p.11提到有對於大客車職業駕駛人定期訓練異地專班進行學員滿意度調查，110年上半年在連江、金門地區7個班次之平均滿意度達到92.06分，建議補充說明滿意度普遍較低之問項及相關改善作法？</p> <p>15. 貴所與財團法人車測中心共同合作，針對營大客駕駛人訓練班開發「節能駕駛訓練模組」輔助教學，惟未就所謂「安全駕駛相關數據」及「訓練成果報表」提出具體案例說明，以致難以理解學員要如何利用這一模組來修正自己的駕駛技巧，達到提升安駕訓練的效果，建議補充說明。</p> <p>16. 110年交通部服務品質報告已改為專案式報告，又依評核規定可持續性及擴散應用占30分，但報告卻未加以論述，建議未來應依規定格式撰寫參獎申請書，並聚焦近1-2年符合參獎項目之創新服務，去蕪存菁，重新整合包裝，依評審標準加強論述。</p> <p>17. 封面未註明參獎項目，基本資料表未使用110年新格式，服務內容章節亦未註明專案經費規模與使用情形，建議依新版參獎申請書格式撰寫，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄。</p> <p>18. 推動成效多以量化之統計表形式呈現，建議可增加服務對象(如受訓學員)之回饋或貼心小故事，提升報告書的閱讀性與溫度感。</p>
2	臺北市所	<p>優點：</p> <p>1. 對內部員工及外部不同服務客群均有辦理滿意度調查，顯示對各個不同族群意見的重視。「滿意程度與意見回應處理」構面所送資料確實針對評核重點逐項說明並附完備佐證資料，並訂有貴所處理人民陳情案件要點，且對民眾滿意度調查各問項認為需加強部</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>分進行改善，用心值得嘉許。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 打造第一台數位行動監理站，服務遍及本島及離島偏鄉，避免民眾舟車勞頓，並拍攝一日站長等影片增加媒體曝光度，建議可將影片網址轉成 QR-CODE 放置報告中，供委員自行查閱。轄管新北市金山等7個行政區，均能有效分配資源提供行動監理車下鄉考照服務，值得讚許。 3. 金門站與連江站透過活動，引導長者使用數位工具（手機）下載監理服務 APP 等作為，值得讚許。 4. 「汽車檢驗線車輛智慧自動丈量系統」部分，雖已建置蠻長一段時間，惟能擴展至車長、車寬丈量運用，有助於節省同仁負擔與服務時間。 5. 「車輛檢驗自動化智慧偵測攔阻系統」部分，於109年9月上線，參考相關檢驗法規，協助提醒檢驗員應注意事項，立意甚佳。 6. 應用「數位行動監理車」於大型車視野死角巡迴宣導，創意甚佳。 7. 首創外送平臺人員交安宣導，建置自行車 VR 虛擬實境，並建置智慧交通科技館，展示疲勞駕駛預警系統等先進駕駛人輔助設備，鼓勵業者參加體驗，增進行車安全，值得肯定。 8. 金門站與移民署跨機關合作，舉辦新住民考照輔導，接洽通譯員協助解說，並建立新住民考照服務 LINE 群組，諮詢服務不中斷。連江站邀請新住民擔任助教，有效提升新住民考照合格率。 9. 協助規劃疫苗施打場地，施打秩序動線順暢，保護運輸從業人員健康，並開設專案辦公

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>室，積極辦理紓困作業，加速補貼撥款作業，值得嘉許。</p> <p>10. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊， 109年11月至110年5月所站共獲刊登8則，並提供 LINE@官方帳號辦理高齡駕照註銷及老舊機車報廢等。</p> <p>11. Google 評論4顆星(978則)值得肯定，FB 粉絲超過4萬人，FB 貼文頻率高且內容豐富，上班時間專人回應民眾問題，非上班時間，利用關鍵字來設定自動回覆機器人，提供全天候的釋疑服務，另民眾問題以圓餅圖分類，將民眾詢問較多或重複的問題，主動製作生活喂圖，並置頂於粉絲專頁供民眾參閱，亦提供直播有獎徵答，經營績效值得肯定。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因處都會區，近1年來 Google 網路評論有幾百則，對於負評或諮詢較無即時回應。未來其他社群媒體經營建議可增加 Google 評論回應管理。 2. 檢視網頁問卷調查的結果，若資料有邏輯上的矛盾，建議於後臺適度處理後再呈現。 3. 官網首頁第1個頁面建議可更活潑些。於官網首頁>訊息專區>新聞訊息>機關行事曆，109年迄今均查無資料，請再確認。 4. 專案名稱為「行動監理服務」，建議應先定義清楚，部分內容如紓困、自行車、外送員等，應補充敘明與本專案服務族群關聯性。 5. 行動監理的交安宣導扎根與轄區事故死亡人數關聯性為何？似未見任何分析與作為之論述，且相關數據資料出處亦請補充，另建議亦應考量質化指標的論述與分析。 6. 有關持續性及擴散應用部分，翻轉創新再複製部分敘及「109年再打造4台數位行動監理車2.0」，數據似有未符，請再確認。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>7. 「自行車VR虛擬實境」與「智慧交通科技館」的應用，似乎未見相關具體論述，請再補充其實益呈現。</p> <p>8. 「新住民考照輔導」部分，建議應強化末梢神經（村里長）功用，或透過「新住民協助新住民」模式，並積極輔導使用線上工具了解切身權益事項。</p> <p>9. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，「智慧服務櫃檯2.0」非屬評核區間創新產品，倘有新功能，建議應強化論述。另發想如係類似「數位專區」概念，參考其統計資料，建議再思考相關「業務項目」，是否應朝「線上發展」或「鼓勵線上申辦」為佳。</p> <p>10. 「車輛檢驗自動化智慧偵測攔阻系統」部分，於109年9月上線，參考相關檢驗法規，協助提醒檢驗員應注意事項，立意甚佳。惟仍建議持續滾動檢討，以確實發揮輔助檢驗員功能，減輕負擔與壓力。</p> <p>11. 應用「數位行動監理車」於大型車視野死角巡迴宣導，創意甚佳，惟仍建議應勿陷入「大型車」的泥沼，車輛大小，均有其視野死角與內輪差的問題，可併同提醒注意。</p> <p>12. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，訂有管理要點，惟Line@官方帳號部分，利用率似乎頗低，請再評估如何提升利用率。粉絲專頁按讚人數多達44,861人，值得肯定，惟貼文方面請加強吸引力。</p> <p>13. 為偏鄉打造一條龍服務具亮點，惟偏鄉服務地點於報告前後地點數應保持一致。</p> <p>14. 針對偏鄉未來可提出更強化強化服務策略或以增加服務據點方式辦理。</p> <p>15. 針對偏鄉區域不同服務特性，如有獨特之感人服務故事，將更具說服力。</p> <p>16. 翻轉監理領頭羊與第38個監理站，可再進一步強化之文字內涵。</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>17. 外送人員交安宣導是與其他監理所站不同之處，請持續精進。</p> <p>18. 離島 LINE 服務，可加深地區服務特性來說明。</p> <p>19. 貴所致力交通安全宣導，提升用路安全，惟難以傷亡人數等量化數據佐證成效，建議可以補充質化面向呈現，例如服務現場學生或民眾的反應、互動、提問或是正面的溝通感情，以及舉案例說明等，都會是很好的替代方式。</p> <p>20. 一般目錄左邊列首為各項次之序號，頁碼一般會放置於各項次之最右邊，建議報告書頁碼調整至右邊，避免讓人誤解項次排版錯誤。另績效報告項次排列建議應一致，且應仔細校稿，避免錯誤發生。</p> <p>21. 績效報告服務內容及推動成效合併成一章撰寫，導致部分內容重複，建議依參獎申請書格式，貳、服務內容章節可簡要、清楚說明服務策略或措施及其專案經費規模與使用情形，參、推動成效方強調服務具體效益，以增加可讀性。</p> <p>22. 數位加值服務佐證資料以資料夾方式呈現，各資料夾又有子資料夾，資料夾內又區分數個不同檔案，建議未來可將佐證資料整併並編排目錄，以利委員快速查閱。</p>
3	臺北所	<p>優點：</p> <p>1. 對於 Google 評論，有確實納入管理，網路上民眾的問題與負面評價都能即時回應，且回答內容詳細誠懇，並留相關科室電話，沒有敷衍的感覺，值得嘉許。</p> <p>2. 對於問卷調查結果針對不滿意的部分有進行原因分析，並說明具體措施及改善情形，且所附佐證資料很清楚。</p> <p>3. 報告書內容有聚焦於專案主題，致容易閱讀。</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>4. 以 Dead Link Checker 檢核工具程式輔助檢核官網連結有效性，以補 W3C Link Checker 網頁連結檢核工具之不足。</p> <p>5. 109年7月著手研發智能 LINEBot，協助篩選、擷取關鍵訊息，即時處理交通事故通報作業，提升通報時效，立意甚佳，並取得相關專利證書。</p> <p>6. 建立「臺北所-新聞通報」LINE 群組，由 LINE 機器人代勞自動搜集網路媒體新聞，並滾動檢討關鍵字與篩選正確性，有效過濾大量訊息，節省同仁處理時間。</p> <p>7. 持續精進相關資料篩選原則設定條件，並與北市所進行經驗分享。</p> <p>8. 導入「多媒體導引機」進行業務及交通安全宣導部分，除較為整齊、美觀，亦具可移動性。</p> <p>9. 「車輛檢驗介接M3安審圖資料」部分，方便檢驗員進行實車查驗，減少重複點選作業。</p> <p>10. 「交通事故彙整通報系統」部分，積極導入數位科技，提升業務效能，對減輕運管同仁負擔助益匪淺。</p> <p>11. 臺北所有訂定良好的創新提案運作機制，請持續保持。</p> <p>12. 貴所對於交通事故發生後的通報、應變到事後管理，包括業者安全查核、車輛檢驗、甚至對駕駛人行車安全辦理專案講習，以及輿情的掌握回應等等，建立有一套非常完善周詳且有效率的處理流程與機制，值得嘉許。</p> <p>13. 按月管考及抽查各單位電話無人接聽情形，並納入年終考績管制，促使同仁落實接聽電話，且每兩個月由秘書室辦理電話禮貌測試分析，對所內、外各單位總機及業務單位</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>人員之應答速度、電話禮貌及答話內容提出改善作法，顯見其用心，值得嘉許。</p> <p>14. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，109年12月至110年6月所站共提供36則，計獲刊登9則，另獲交通部臉書刊登2則。FB 粉絲超過7千人值得肯定，建議貼文按讚人數可多加推廣，另 Google 評論3.9顆星(1,196則)，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議持續觀察 Line Bot 的執行成效，再評估是否要推廣到各區監理所。 2. 「關鍵字資料庫」與「邏輯網」，應係研判訊息是否相關及傳送重點，並為影響訊息篩選通報是否精確、迅速關鍵，建議再收攏相關篩選關鍵字精準設定，以降低同仁負擔。 3. 事故通報簡訊內容所需基本資料與相關數據取得，建議應持續主動開發套用通報格式，並提高正確性及減輕同仁負擔。 4. 「客製化行人穿越路口時間之量測」部分，因行人恐無法清楚利用判斷準則判斷距離，且高齡者身體狀況、體能亦有差異，故建議仍應妥予提醒高齡者，避免誤解導致危險。 5. 「註銷牌照自動核實通報系統」部分，應實施區域具特殊地域性，搭配警政系統，能發揮其一定效用，惟倘欲推廣至其他地區運用，仍需相關條件配合始能產生成效。 6. 「運用新領牌照登記書手機發送簡訊辦理汽燃費電子帳單」部分，雖立意甚佳，亦頗具成效，惟用路人中心常遇民眾申訴並未提出申請，仍請妥善宣導、處理。 7. 建置「網路愛心服務鈴」部分，可有效提供民眾協助，惟民眾端對其所在位置的公廁分類是否能了解，仍請思考，另建議亦可納入清潔或物品補充的通知項目。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，訂有相關管理要點，活動露出內容亦頗豐富，互動與意見回應部分亦可，惟建議針對反映事項，應予釐清並檢討、改善。粉絲專頁按讚人數多達7,062人，請持續加油，貼文方面亦請加強吸引力。</p> <p>9. 因通報事件中，肇事公司皆為監理所轄管之運輸業者，請考量是否會發散至自我本身之管理責任。</p> <p>10. 通報資訊已規劃整合 M3及動態系統相關資訊，應可精進通報作業。</p> <p>11. 8/4下午4時30分、33分實際進行電話禮貌測試結果，分別出現總機忙碌中請撥打其他分機號碼及無人接聽情形(經等待1分10秒仍無人接聽)，建議適時調整為自動轉接代理分機並檢討值機人力配置。</p> <p>12. 僅辦理洽公民眾及陳情案件滿意度調查，然現今民眾與監理機關接觸點已經不僅限於所站現場，建議也可以藉由針對不同接觸點的民眾進行滿意度調查，例如偏鄉服務、檢驗線、道安宣導或是特定的便民服務措施等等，使機關在業務推動上可以得到更多的靈感。</p> <p>13. 貴所報告書 p.3敘明針對38家網路新聞網站，設定了120個以上的事故以及監理業務相關的關鍵字搜尋，希望除了用在事故通報外，也能夠了解民眾需求，立即進行改善。建議持續關注民眾需求，藉此做為延伸業務精進改善之觸角，以強化本項創新之效益。</p> <p>14. 依評審標準可持續性及擴散應用佔30分，績效報告 P17僅2-4行文字敘述，建議未來應依配分標準分配版面加強論述。</p> <p>15. 第參章推動成效之創新作為(三)系統介接，通報更簡便，規劃進一步與 M3及動態系統</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>介接，但執行效益未說明該創新之量化或質化具體效益，建議未來可依創新作為之三項，重新修改第貳章及第參章執行效益，以利前後呼應、寫法一致，如未完成，建議應放在未來努力方向章節。</p> <p>16. 數位創新加值評獎聚焦：1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。2. 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。3. 推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。貴所專案使用 LINE Bot 工具，撰寫程式擷取關鍵訊息，其技術門檻相對較低，建議未來可加強論述使用何種技術與 M3 及動態系統介接，或整合其他數位創新服務，以豐富相關內容。</p> <p>17. 數位加值服務佐證資料以資料夾方式呈現，各資料夾又有子資料夾，資料夾內又區分數個不同檔案，建議未來可將佐證資料整併並編排目錄，以利委員快速查閱。</p> <p>18. 專案目前鎖定於事故相關訊息蒐集，內部的效益多於外部民眾的感受，建議透過本系統搜尋監理相關關鍵字，再利用資料探勘了解民眾需求，以強化擴散應用。事故通報簡化，僅方便監理所站人員辦理通報，對民眾的服務效益應加強論述。</p> <p>19. 報告書中參、推動成效章節之「一、創新緣起」與「二、創新作為」建議調整至貳、服務內容章節，使機關簡介的服務客群介紹銜接服務措施的緣由及策略。</p>
4	新竹所	<p>優點：</p> <p>1. 出版「車輛裝載貨物指引手冊」，產出符合業界實際運用之作業規範，推廣輔導業者運用手冊辦理自主員工訓練，提升安全積極作為。</p> <p>2. 積極與其他機關（構）、公司合作，推動偏鄉公共運輸服務。另在偏鄉公共運輸服務架</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>構組成部分，能充分跨及就學、就醫、購物、觀光等領域。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 宣導相關業務能積極運用「民政系統末梢神經一里長（幹事）」，並推廣監理服務 APP。 4. 以 LINE 群組上傳「自願申請註銷駕駛執照切結書」模式，對高齡長者辦理增加其便利性。 5. 導入「路老師」等資源，減輕同仁工作負擔，應為可持續辦理內容。另結合社會資源，協力推廣安全騎乘，具有其意義。 6. 「疫苗接種讚—報到快易通」部分，立意甚佳，建議持續思考擴充至其他業務項目。「駕訓班數位遠端監控」部分，有效省去同仁舟車勞頓，並建立駕訓班數位化基礎，後續仍請持續思考擴充運用。「研發虎口防撞手機遊戲」部分，建議應滾動檢討畫面內容與宣導主題，以灌輸正確觀念，維護行車安全。 7. 「標竿學習」、「擴散效益」與「內部創新機制與運作」部分，亦頗具成效。 8. 服務主題區分翻山越嶺、敬老慈幼、公私協力、行成於思，主題非常明確。 9. 新竹所今年提出的為民服務作為當中，特別注意到了轄區內近年來蓬勃發展的外送服務及貨運宅配所衍伸的一些交通安全及詐騙的問題，也嘗試處理及解決，務實延伸監理服務觸角，值得肯定。 10. 評核項目「滿意程度與意見回應處理」所送資料針對評核重點逐項說明，並附完備佐證資料及案例，並對民眾滿意度調查各問項認為需加強部分進行改善，可以看出非常用心，值得嘉許。 11. 推動幸福巴士創新轉型，建構在地人微型公運輸服務，透過跨機關合作、地方自助發

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>展，並運用數位預約平台，與長照服務接軌，實踐偏鄉行的正義。</p> <p>12. 針對偏鄉原民村落積極宣導E化網路服務、約扣及電單等，提升偏鄉汽燃費繳納率，減少催繳件數。與醫療機構、鄉鎮公所及衛生所等跨機關合作辦理高齡換照一把罩，並成立 LINE 群組，提供線上申辦註銷駕照服務，免除長者奔波之苦。</p> <p>13. 新創「虎口防撞手機遊戲」及「大型車視野死角與內輪差手作拼圖冊」，將交通安全及規則轉化為遊戲形式，提高宣導成效。訂製兒童款路檢稽查制服，讓學童變身小小監理人，於路口模擬稽查情境，讓交通安全觀念向下紮根，並與貨運業者合作辦理交通安全宣導，學童更有臨場體驗感，間接加深貨運駕駛安全觀念，共創雙贏局面。</p> <p>14. 公私協力辦理安心騎士外送員訓練，結合學科說明及術科道路騎乘課程，加強防禦駕駛觀念，減少交通事故發生。</p> <p>15. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至7月所站共提供35則，獲刊登4則，貴所 FB 粉絲超過5,600人值得肯定，但貼文按讚人數建議多加推廣。另成立 YouTube 頻道，截至110年7月已上傳66部影片，總觀看人次近60萬人。</p> <p>建議：</p> <p>1. 於網頁資料查詢放置統計資料立意良好，惟須與局網數據資料相符。</p> <p>2. 有關年長者由本人或家人填妥「自願申請註銷駕照切結書」相關資料於 Line 群組拍照上傳辦理駕照繳回註銷一事，請評估是否有個資外洩的疑慮。</p> <p>3. 在偏鄉幸福巴士推動部分，論述上多屬他機關、公司執行成效，建議可多論述係貴所居中積極協調、溝通、推動導致的成果。另偏鄉公共運輸需求多屬就醫、就學、採購或佐</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>以觀光導入，相關效益論述，仍建議儘量量化呈現。</p> <p>4. 有關敘及幸福巴士預約制部分，尚未見相關成效論述及如何透過協作，提高預約數量，縮小數位差距。另在「可延續性」部分，「在地服務在地」模式雖具長期穩定性，惟或亦可思考結合觀光資源、路線規劃，強化公共運輸服務網路。</p> <p>5. 疫後的各項業務推動，或許都應重新思考，「線下到線上」與「零接觸」等概念及使用工具導入，提供民眾了解相關權益管道，為民眾看緊荷包，都建議應再予精進。</p> <p>6. LINE 群組上傳資料審查協助辦理部分，相關意思表示效力仍請注意，另建議亦思考可否推廣至其他業務項目（如：身障註銷駕照—申請免牌照稅）。</p> <p>7. 在宣導部分，對象分類上或可搭配時事或交叉影響效益思考。如：「視野死角」、「內輪差」與「道路停看聽」等議題，各年齡層均需注意，透由家中倫理關係（孫輩與祖父母輩）間接提醒，或能發揮功效，高齡駕照部分亦同。</p> <p>8. 外送員交通安全觀念灌輸部分，建議除由路權、安全騎乘等概念導入，亦應強調勿因趕時間超速及危險駕駛，業者端或亦可酌予降低延遲送達的處罰。</p> <p>9. 有關「機車駕訓」推動部分，建議仍應持續以「企業社會責任與形象」角度與業者溝通，唯有讓使用者安全存活下去，才能持續換購車輛，增加業者營收。</p> <p>10. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，取號部分以「揮手取號機」方式，免點擊螢幕、零接觸取得號碼牌，惟仍建議或再進階至 QR-Code 掃描，更為省力、節能。「窗口有效率—告警主動通知」部分，等待人數達窗口數6倍始發布告警訊息，去化速度恐較慢。「運輸事故即時掌握—主動推播服務」部分，雖能減輕同仁負擔並將訊息傳至</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>「智慧手錶」或「手環」，惟倘能擴及至通報格式資料主動匯入，或對同仁更有助益。</p> <p>11. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，訂有相關管理要點，活動露出內容亦頗豐富，互動與意見回應部分亦可，並進行相關分析，惟建議或可針對觸及人數較多、互動較多部分與反映事項等予以分析，以滾動檢討後續行銷、推廣與問題檢討、改善。</p> <p>12. 公共運輸部分建議強化利用率或其他績效，非強調其營運成本。</p> <p>13. 物流反詐騙貼心退貨部分，似乎僅新竹物流，請擴大運用推廣。</p> <p>14. 考量外送員流動率問題，以及機車族的確是事故發生率最高的族群，站在監理的最高準則是用路安全的角度，建議新竹所擴及其他外送平台或業者並持續辦理「安心騎士訓練專案」。</p> <p>15. 總機人員接話報機關名稱時報很快，咬字不清楚，建議話筒拿起來要再等個一秒鐘再講話，然後放慢講話速度，清楚報名機關名稱。</p> <p>16. 總機轉分機後無人接聽，總機小姐能夠持續關注到，並且分別在轉出後38秒、30秒時重新接回，再轉其他分機，值得嘉許；但建議時間上應更縮短於10秒內，以符合測試量表4聲或10秒內接聽之規定，並讓民眾可以不要久候。另外業務單位接話同仁回答問題很主動，給予肯定。</p> <p>17. 基本資料表專案經費欄僅填經費數據(高達50,180仟元)，建議依規定格式簡要說明經費來源及使用情形，另服務內容章節未註明四大項服務之專案經費規模與使用情形，建議應依參獎申請書格式撰寫，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄。</p> <p>18. P10 (二)老師相伴不怕老及 P12 (三)小小監理好熱鬧皆屬交安宣導，加上部分內容重</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>複，建議未來可考慮將兩項整併以精減頁面，避免版面過度擁擠，甚至超出邊界(如P6、P9等)。P15外送員交通事故統計比較為109年4、5月與10、11月，因訓練期間為109年7、8月，建議將6、9月亦列入比較，即將比較區間拉長至前後3個月，以增加說服力。</p> <p>19. 出版車輛裝載貨物指引手冊之效益及影響，簡報有呈現出版前後年度區間之貨物裝載不穩妥違規件數確有減少，建議亦應列入績效報告中。輔導物流業者推出反詐騙貼心退貨退款服務，因未敘明監理機關輔導過程及扮演角色，加上效益影響及擴散運用等皆屬物流業者業務範疇，建議未來可評估是否納入報告中。另製作”車輛裝載貨物指引手冊”使與其他監理所站不同之處，請持續精進。</p> <p>20. P18酒駕零容忍之效益僅註明參與學員人數，建議未來可分析酒駕違規或死傷件數是否有下降。因簡報時間僅15分鐘，但簡報頁數近60頁，建議未來應配合時間精簡頁數。</p> <p>21. Google 評論3.6顆星(369則)尚有成長空間，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。Facebook 粉絲專頁110年1-7月發布192則，小編認真值得肯定，惟其中158則(占82.29%)為轉貼上級機關政令宣導，自創貼文為34則(佔17.71%)，建議可採用直播或抽獎活動，增加與民眾之互動性。粉絲專頁部分，貼文雖多，觸及率低，請訂定宣導主題定時發布。</p> <p>22. 報告書內容綜列10項社會關懷服務作為，惟本年度係以專案架構考評，建議從中選擇最具特色之亮點聚焦論述。</p> <p>23. 服務內容建議說明經費規模與使用情形，以評估成本效益是否得當，例如：8場高齡換</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		照服務服務34人次所需要的人力、經費。
5	嘉義所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書內容有聚焦於專案主題「科技創新與民共好」，3項創新內容聚焦，脈絡完整，令人一目瞭然。 2. 推展「監理服務 easy go」概念，包括「車輛號牌智慧收繳機」、「網路申請異動登記—車牌報廢繳銷」與「智慧無人公庫」計畫，運用數位科技，創新為民服務。 3. 「疫後時代」積極規劃以數位化方式提供服務，並採「零接觸」方式維護民眾安全。 4. 積極透過資料搜集、分析，並提出相關改善、解決方法。 5. 貴所持續精進智慧號牌機，不但機台外型更加精簡美觀，且在功能上也結合了監理自助櫃檯的17項功能，尤其去年底第1代正式上線以來，可以看到在民眾使用的數據統計上，尤其是業務量大的台南站，使用效益很高，使我們的監理創新服務更上一層樓，對此給予高度肯定。 6. 監理服務 esay go -首創智慧號牌收繳機，透過車牌辨識及線上繳費功能，讓民眾自行操作辦理號牌繳銷，有效減輕窗口作業壓力。 7. 監理服務 esay pay -智慧無人公庫，運用科技改變繳費流程，提供民眾彈性繳費選擇，值得嘉許。 8. 近年致力於數位監理服務創新，持續發掘民眾的需求，改變服務模式，值得肯定。 9. 針對民眾臨櫃辦理比例高之車輛報廢、繳銷作業提供線上申辦服務，讓民眾獲得實質之便捷，是貼近民眾需求的優質施政作為。

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"> 1. 報告書對於智慧號牌機之成效，除件數外，建議再以「使用率」陳述，較不受外在變數（如淡旺季）的影響，對於專題績效的呈現較有說服力。 2. 對各種管道的民眾意見多數為件數分析及呈現人民陳情的個案回覆，而對於民眾的滿意及不滿意情形，較無具體分析。 3. 建議可評估將智慧無人公庫繳費功能整合至全功能 e 化自助櫃檯。 4. 以「零接觸服務」為規劃目標，惟報告書敘及內容，仍係透過現場數位化機器協助完成業務辦理，建議可再思考擴及「線上」方式處理。另建議應持續透過各種宣傳管道，請民眾於監理服務網線上申辦，並強化民眾業務辦理意識（如：辦理報廢），亦可減省後續衍生作業（如：追繳汽燃費等）。 5. 智慧無人公庫部分，建議應請當地稅務機關循其行政程序協助解決無法代收或窗口人員無法收取現金問題，始能擴大其效應。另參考分析資料數據，僅約1成臨櫃繳費，其開發需求必要性與應用，仍請再思考。 6. 相關機器設備的建置，應先以其規劃發揮功能為主，並評估是否確實發揮功用，達成原設定目標。相關設備仍建議請再思考可擴充使用的業務項目並予宣導、推廣，另建議亦應顧及維護管理經費需求與擴充應用。 7. 建議針對偏鄉地區與高齡者宣導部分，應善加宣導線上工具運用，並與末梢神經（戶政系統）積極合作，以擴大相關監理科技服務效果。 8. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，積極檢討既有服務流程及措施，並運用數

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>位科技思維導入予以改善或省力，惟檢附資料針對「標竿學習」與「擴散效益」部分，似未加著墨，建議再予補充，以臻完備。</p> <p>9. 訂定有「組織內部創新機制實施計畫」，並針對相關提案召會討論、檢討，形塑同仁參與感。</p> <p>10. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，訂有相關管理要點，活動露出內容亦頗豐富，互動與意見回應部分亦可，並進行相關分析，亦針對觸及人數較多、互動較多部分與反映事項等予以分析，以為後續推文方向參考。</p> <p>11. 智慧無人公庫部分，是以購買機器取代公庫，是便利所方，對民眾而言，可否發展更多元管道來取代公庫。</p> <p>12. 報告書 p. 11提到，使用智慧號牌機辦理報廢或繳銷，以辦理件數來看，所需辦理時間，僅為窗口辦理的一半，也就是說，窗口同仁操作3代資訊系統處理報廢手續所需要花費的時間為民眾自行操作號牌機的2倍，建議補充分析差異原因？</p> <p>13. 目前對於智慧號牌機如發生誤收偽造車牌之情形，除擬還原該車在異動前之牌照狀態外，是否有思考如何針對後續對車主有相關究責作為？建議補充說明。</p> <p>14. 評核項目「滿意程度與意見回應處理」所送資料無滿意度調查部分，建議可針對不同服務，例如下鄉考照、道安講習、窗口或檢驗線等辦理滿意度調查，可更廣泛蒐集民眾意見做為業務精進參考。</p> <p>15. 封面建議應註明參獎項目，各項服務未來精進或規劃方向放置於參、推動成效內，導致肆、未來努力方向內容較不具體明確，感覺無法前後呼應，建議未來可以略調整第</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>參、肆章節內容。</p> <p>16. 智慧號牌收繳機及網路申辦報廢、繳銷登記，推動成效僅強調件數統計，建議可質化或量化論述如節省民眾時間及金錢等，另可持續性及擴散應用占30分，建議應依評審項目撰寫其可持續性及擴散應用，另智慧號牌收繳機2.0版受理件數僅1.0版之14.4%，建議可適時調整放置位置，以發揮最大效益。</p> <p>17. 智慧無人公庫推動成效著重於建置成本比較，尚無法得知實際使用成效及是否符合成本效益，另無人公庫後續仍有機器運鈔、補鈔及稅費銷號等成本發生，建議可適時反應在表9與人工公庫花費比較表中，以符合實際狀況。</p> <p>18. Google 評論3.7顆星(157則)尚有成長空間，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動，另 FB 粉絲約1,100人，建議可舉辦活動以增加粉絲人數，另貼文按讚人數建議多加推廣。110年1至7月18日公路人粉絲專頁僅投稿7則，獲刊2則，建議未來多提供素材，讓民眾更能了解其服務內容。</p> <p>19. 社群媒體行銷及經營之評核重點包括對公路人粉絲專頁貢獻度(投稿次數)，但簡報及佐證資料皆無法明確得知相關貢獻度，建議應依總局為民服務定期考核評核標準表，各評核重點整理相關佐證資料。</p> <p>20. 專案提出智慧化機具與線上申辦措施，然而所管轄之高齡人口比例高，且年長者對3C之接受度較低，建議補充說明其服務策略與服務客群的關聯性，或如何將該創新服務推廣至老年人口。</p> <p>21. 智慧號牌機與線上申辦報廢、繳銷之案件數量在部分月份有暴增情形，建議對於數據</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		異常突出部分應分析其原因，以利評估成效及後續擴散應用。
6	高雄所	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 過去對網路負面評論和諮詢沒有納管與即時回應，目前已改善；對於網站首頁的分類檢索引已進程式搜尋邏輯等各種改善與精進，充分展現高雄所積極的態度。 2. 將民眾常見的監理業務問題，以圖解漫畫之式於網站及臉書宣導，以推廣民眾周知。 3. 服務對象定位清楚、明確。 4. 機車駕訓部分積極協調設立駕訓班。 5. 幸福巴士目的以滿足偏鄉就醫、就學、購物與觀光需求，搭配疫苗施打議題，更凸顯及擴大導入幸福巴士效益。幸福巴士服務數量為全國之冠，幸福巴士2.0獲總局創新提案甲等獎及性別平等創新獎，結合社會企業挹注經費，交通部科顧室預約整合資源平台，公私協力改善偏鄉交通。 6. 有關「社群媒體行銷及經營」部分，訂有「粉絲專頁維運規範管理要點」，活動露出內容亦頗豐富，互動與意見回應部分亦可，並進行相關分析，小編部分亦進行相關心得分享與討論，讓同仁在後續推文的方向、編排上亦能參考、運用。 7. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，積極檢討既有服務流程及措施，並運用數位科技思維導入予以改善或省力，「標竿學習」與「擴散效益」部分，亦略有論述，尚稱完備。訂有「創新工作小組作業要點」，並針對相關提案召會討論、檢討，形塑同仁參與感。 8. 貴所今年所提出的創新服務內容相當多元，在既有的基礎上更進一步去強化跟進接，甚

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>至連內部同仁的素質提升與組織文化形塑、調整等等都注意到，用心值得肯定。</p> <p>9. 感應取票機、手機查詢等候人數、I 櫃台服務自己來、I-message 即時通報系統、智慧窗口分析系統獲得專利，口罩辨識系統申請專利中，營造優質洽公環境。</p> <p>10. 產官學合作研發安全氣囊展示機體驗活動、VAR 交通安全互動體驗，玩轉創意交安宣導，提升宣導成效。</p> <p>11. 數位行動監理車2.0 服務更升級，績效報告放置數位行動監理車2.0版打造過程及巡迴服務等 QR-CODE，方便委員掃瞄觀看，加強自我行銷成效。</p> <p>12. 每月與嘉義所跨機關辦理電話測試，110年第1季榮獲公路總局電話測試第1名，並與臺華輪合作主動辦理離島汽燃費七折，推動監理服務網線上取號服務，減少民眾等候時間。</p> <p>13. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至7月所站共提供44則，獲刊登7則，另 FB 粉絲超過7,900人值得肯定，但貼文按讚人數建議多加推廣。粉絲專頁經營成功，多有吸睛主題，請持續保持。</p> <p>建議：</p> <p>1. 報告書以服務客群做分類陳述，每個服務客群又有些重疊，導致執行效益和服務內容的關聯度不易呈現，建議再重新檢視聚焦於高雄所的亮點特色。</p> <p>2. 公廁即時報修服務採 QR-Code 方式，民眾對廁所位置了解部分是否充足？建議再予思考、調整。</p> <p>3. 臨櫃服務人數、等候時間、處理時間下降等執行效益部分，似與「創新服務設施」無法</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>呼應、連結。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 有關「i-message 即時通報系統」除透過 e-mail、LINE 群組通報方式，有無可能以「燈號」方式提醒，建議再予思考。貴所研發了 I-message 即時自動通報系統並取得專利，報告書僅敘明是透過 e-mail 及 line 的方式來通報主管，建議對於流程如何運作及判斷是否需後續窗口服務補充說明。 5. 機車駕訓部分建議與機車業者積極溝通，以「企業社會責任」角度切入，提升整體交通安全。 6. 職業駕駛訓練部分，除加強相關宣導、訓練外，建議亦應思考如何檢視成效。 7. 交通安全互動體驗教案，請持續滾動檢討、調整。 8. 有關長春客群「事故總件數」、「事故死傷人數」與「65歲以上死傷人數」略減部分，是否因相關宣導所致，抑或因受疫情因素減少出門或運具使用所致？建議釐清。 9. 臨櫃客群服務的部分，內部同仁自己提案的智慧窗口數據分析系統在今(110)年5月份獲得智慧財產局專利，而且也導入所本部及轄站應用，但報告書並未敘明清楚專利內容為何，以致無法了解該項專利是如何運作以及如何改善窗口作業的流程或效率？ 10. 在報告書最後「未來努力方向」所敘內容，看起來都是現在已經在做的事情，或是一些比較像抽象式、宣示性質的呈現，沒有具體規劃的辦理事項延伸，建議可再思考補強。 11. 滿意度調查除目前的所本部辦公環境及服務人員外，建議可擴大針對下鄉行動服務、道安講習或檢驗線等分眾辦理，作為機關業務精進參考。 12. 報告書內容將所轄業務幾乎全面納入，受限於20頁篇幅，難以針對各個作為有比較深

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>入的探討及論述，以致無法完整呈現服務的起心動念與努力過程，全部都是亮點就會變成沒有亮點，建議日後應扣合評獎重點及方向，抓大放小，以利聚焦。</p> <p>13. 專案團隊依負責工作性質區分成七個工作小組，惟團隊成員名單與基本資料表上之人數有出入，另第壹章機關簡介文字略顯精簡，建議可用文字加強論述機關願景及核心價值等(僅以圖案呈現不易理解)，以加深委員對機關第一印象。</p> <p>14. 績效報告服務內容及推動成效合併成一章撰寫，但未註明各項服務措施之專案經費規模與使用情形，建議依規定格式撰寫，即貳、服務內容章節可簡要、清楚說明服務策略或措施，及其專案經費規模與使用情形，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄。</p> <p>15. 依評核規定效益及影響占40分，可持續性及擴散應用占30分，因依對象分區服務內容之項目太多元廣泛，加上頁數限制，導致部分措施效益僅寫人數，未論述影響或可持續性及擴散應用，建議未來可聚焦近1-2年社會關懷主軸之創新服務，盤點符合專案名稱之措施，去蕪存菁，重新整合包裝，依評審標準加強論述。</p> <p>16. 績效報告部分以簡報方式呈現，惟字型種類繁多、文字大小不一，加上部分文字太小不易閱讀(如 P11)，建議仍應依參獎申請書規定之體例格式撰寫，以增加排版整齊。</p> <p>17. Google 評論3.8顆星(816則)尚有成長空間，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。網路客群「臉書與 Google 輿情」內容呈現，建議避免出現內部指派內容。</p> <p>18. 本次評獎項別選擇「社會關懷服務」，惟報告書服務內容及推動成效中論述網站管理與檢核、內部人員培訓、打造幸福職場等，似未聚焦服務內涵，建議調整。</p> <p>19. 報告書圖表豐富，但文字論述較少，對於機關簡介的業務概況與各項關懷服務的推動</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>過程、經費規模與使用情形、後續擴散應用等，建議加強著墨。</p> <p>20. 執行效益的統計圖建議註明各年度的統計區間，另請留意條狀圖之比例，俾利判讀。</p>
7	臺東站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有自辦外部滿意度調查，並且針對民眾的意見去進行各項問題的追蹤改善和精進作為，值得肯定，惟對於滿意度100%的項目，須注意可能是臨櫃便利取樣本造成樣本代表性不足的問題。 2. 這一站-甜蜜幸福，設置紛打卡區，老屋翻新！打造舒適明亮感，營造優質洽公環境。 3. 上山下海行動監理服務2.0，跨機關合作到各鄉鎮夜市做宣導，落實服務行動到田庄，展開東臺灣一系列的夜市人生。 4. 乘風破浪-離島有感服務，110年分別前往蘭嶼及綠島辦理2場次監理下鄉服務，並辦理離島車輛註銷執行、驗車、重領號牌3合1服務，大幅節省鄉親往返費用及時間。 5. 偏鄉不遠-幸福巴士幸福起航，全國第2示範點 卑南延平運輸服務整合，串連偏鄉最後一哩路。跨機關合作推動「一站式換照服務」，讓不老騎士們得以就近體檢換照，減少至監理機關的時間及路程。 6. 研發自動剖析代檢廠檢驗數據合理性分析稽核，榮獲公路總局創新案第三名、自行研究案第二名，應有助對代檢廠之管理及減輕負擔，並提升檢驗品質與行車安全。 7. 與臺東縣政府合作，透過「TT Push 踢一下」數位平台，推廣機車安駕訓練、主要駕駛人登錄、汽燃費繳納等，110年推播4次，發放金幣6,000枚，Push 鄉民們參與汽燃費先繳先贏活動較去年成長5.39%，申請約定扣款3,363件，成效頗豐。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. Google 評論4.0顆星(140則)值得肯定，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動，定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至6月共提供4則，獲刊登1則。</p> <p>9. 依轄區特性鎖定服務目標對象，並設定相關服務主軸。不論在洽公環境或是監理業務推動上，均有許多創意巧思，針對原鄉、離島規劃提供服務，與臺東縣政府、各偏鄉、離島鄉公所跨機關合作，解決在地服務需求，值得肯定。</p> <p>10. 報告書排版適切，圖文並茂。</p> <p>建議：</p> <p>1. 報告書機關簡介有聚焦臺東站的特色與挑戰，惟部分內容與專案主題「行動偏鄉、服務加乘」的關聯性不高，例如洽公環境重塑等，建議將主題聚焦於具有臺東特色的偏鄉幸福巴士或離島部分，並加強成果效益的陳述。另羅列20餘項服務作為，以致無法聚焦，且各項服務的可持續性與擴散應用論述較少，建議在亮點的選擇上有所取捨。</p> <p>2. 專案名稱為「行動偏鄉 服務加乘—社會關懷服務」，容易在解讀上造成誤解，認為報告書內容與專案名稱主題未扣合，建議針對專案名稱再予思考、調整。另洽公環境意象重塑（打卡區）立意甚佳，惟效益為何？與專案連結性，亦請再予思考。</p> <p>3. 為民服務策略及效益報告書內容，應涵蓋創新性、效益及影響、可持續性及擴散應用等4面向，建議於該架構下論述及呈現相關內容、績效。</p> <p>4. 各所均設有「偏鄉需求服務線上登錄平臺」，建議應加強論述專屬臺東站的特色、差異性與衍生效益。</p> <p>5. 在「樂齡生活—守護75歲年長者行的安全」部分，換照等相關措施，各所站均大致相</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>同，建議應加強論述與其他所站執行上差異性或特色。另建議是否導入「幸福巴士」的服務，並協助利用資通訊科技，擴大年長者就醫、購物、社交效益，同時進行相關業務宣導。</p> <p>6. 有關透由程式比對檢驗資料部分，建議既然是調閱相關影片資料，是否可採代檢廠提供區間影片資料，至所站說明方式。</p> <p>7. 有關協助收繳號牌部分，仍建議應加強宣導勿違法上路觀念，以免致生事故，影響機關形象。</p> <p>8. 建議服務主軸重點經營，著重本身強項，如偏鄉公共運輸或離島。</p> <p>9. 離島是臺東站的特性，建議朝在離島可完成所有監理事方向強化。</p> <p>10. 規劃 LINE 好友於111年達1萬人目標，但缺乏推動策略。</p> <p>11. 報告書機關簡介是一個自我介紹的概念，建議仍要有機關內部單位組織、業務職掌、轄區範圍的呈現，以及基本服務規模的數據，例如車、駕、運輸業、裁罰數量等等，然後再分析地域及服務對象特性，帶出後續對應的服務主軸與策略(解決方案)，以為完整。</p> <p>12. 轄區特性分析提到縣內109度觀光人數破千萬，需要提升用路安全，惟後續報告書內容並無對觀光客族群的交通安全有任何的著墨或想法，頭尾未能呼應，較為可惜。</p> <p>13. 貴站今年完成了幸福巴士全國第2個示範點-卑南鄉至延平鄉運輸服務整合，建議報告書中應清楚敘明相關示範內容或營運型態，以利了解全貌。</p> <p>14. 基本資料表專案經費欄未填經費數據，僅註明高雄所核撥業務費，服務內容章節亦未註明案經費規模與使用情形，建議依規定格式註明專案經費及使用情形。</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>15. 績效報告服務內容及推動成效合併成一章撰寫，但未註明各項服務措施之專案經費規模與使用情形，建議依規定格式撰寫，即貳、服務內容章節可簡要、清楚說明服務策略或措施，及其專案經費規模與使用情形，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄。</p> <p>16. 依評核規定可持續性及擴散應用占30分，因服務措施超過20項，加上頁數限制，導致部分服務措施未論述可持續性及擴散應用，建議未來可聚焦近1-2年社會關懷主軸之創新服務，盤點出符合專案名稱之措施，性質相同之措施[如 P7(四)、16(三)皆屬離島服務]重新整合包裝，去蕪存菁，依評審標準加強論述。</p> <p>17. 自行拍攝視野死角體驗影片，建議可加字幕、片頭或片尾，增加影片質感及機關識別度。</p> <p>18. 汽燃費約定扣款-TT push 送金幣之跨機關合作方式非常不錯，惟今年度發放金幣6,000枚折算活動規則(辦理約扣送200枚金幣)僅約30人次參加，在效益分析上將先繳先贏成長5.39%、約扣3,363件連結似有不合，建議加強推廣該多元辦理管道。</p> <p>19. 臺東站 Facebook 粉絲專頁自102年啟用以來，粉絲有800餘人，自今尚無相關評論，貼文按讚人數亦較少，建議可配合大型活動直播或抽獎活動，加強利用粉絲專頁與民眾互動。粉絲專頁經營績效為凸顯，建請比照高雄所經營方式。</p>
8	麻豆站	<p>優點：</p> <p>1. 有根據不同的服務族群設計客製化問卷調查，並運用多方管道蒐集民意，對民眾提出的意見都有進行分析檢討，也有具體說明改善措施，值得肯定。</p> <p>2. 針對地域特性及服務需求，擬定優化服務方向。</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>3. 檢驗線設置「空氣品質監測系統」、辦公大樓設置「空氣品質偵測螢幕」，提醒環境空氣品質。</p> <p>4. 在「交通安全動起來～守護你我的安全」部分，針對不同年齡層及運具使用共通性及差異性進行教學，建立安全駕駛觀念。</p> <p>5. 即便偏鄉、高齡亦鼓勵使用電子資訊工具，培養未來習慣。</p> <p>6. 首創線上辦理汽燃費約定扣款 QR-CODE 併同駕照註銷通知申請書，方便高齡身障者辦理汽燃費轉帳及繳回駕照註銷，用心值得嘉許。</p> <p>7. 貴站報告書主打深度服務專案，對大客車、大貨車及幼童車駕駛員辦理教育研習，以及替長者預約小黃公車往返衛生所辦理體檢及換照等等，較其他所站作為更為細膩，值得嘉許。</p> <p>8. 跨機關合作辦理交通安全宣導，著重分齡互動式教學及情境體驗，並首推『遠離大車保安康』漫畫宣傳手冊，兼具實境與趣味性，提升宣導成效。</p> <p>9. 與稅務機關合作，於寄發身障免稅通知單時，一併附上監理服務網、線上約定扣款 QR-CODE 及駕照註銷申請書，方便民眾申辦。</p> <p>10. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至6月共提供8則。</p> <p>11. 轄管民眾年長者比例高，透過高齡五「心」服務，連結偏鄉生活圈，提供現場免費拍照服務，在專案執行期間關懷高齡者用路安全並提供監理資訊，有效提升駕照辦理率，值得肯定。</p> <p>建議：</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議報告書服務推動內容及執行效益之間能有較完整的扣合；另封面及內容採用之照片，建議留意其解析度及亮度，避免無法清晰辨識其服務情形。部分照片顏色太深、太小、部分圖表太小(P3、6、12、15及17)，無法清楚辨識內容較可惜，建議未來應篩選、放大(精簡數量)。 2. 建議將「遠離大型車，永保安康」漫畫宣傳手冊置於網站與粉絲專頁行銷，讓更多民眾瀏覽以推廣主動防禦的用路安全觀念。 3. 建議報告書撰寫，應扣合「專案名稱」的內容，始不顯唐突。另相關「服務願景」、「服務理念」與「服務價值」，建議應搭配「地域特性」及「服務需求」規劃。 4. 針對12歲以下兒童交通事故死亡人數增加3成部分，建議因先分析成因，再於交通安全宣導場合或其他宣導方式中灌輸正確觀念，以減少傷亡。 5. 「檢驗線設置空氣品質偵測系統」與「專案名稱」內容關聯性為何，似乎無法與「安全」搭上線。若與本項專案無關，建議刪除。 6. 「行動下鄉監理列車」部分，除了提供所謂的考照服務外，建議亦應思考如何透過高齡者同儕的彼此激勵或子孫的鼓勵，善用資訊工具，達成業務處理目的。 7. 「照顧高齡族群」部分，相關做法與他所站並無明顯差異，惟建議應妥為推廣「幸福小黃」，充分發揮其功用，讓偏鄉高齡長者充分應用至就醫、購物等生活相關層面，並置入政策宣導，以提高相關執行效益。 8. 「關懷身障弱勢」部分，無論是在為免徵牌照稅辦理「駕照身障註銷」，或是併同提醒繳回「機車駕照」，亦應提醒當事人名下（或家人）車輛是否仍有使用，可申請約定扣

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>款，除按期繳納亦可避免受罰。另亦建議應納入戶政系統資源（村、里長或幹事），以發揮末梢神經功用，減輕同仁負擔。</p> <p>9. 有關「利用數位科技的創新服務情形」部分，惟似未見太多著力，仍建議應可嘗試與主題扣合方向導入相關科技協力。</p> <p>10. 「智慧科技無人機車路考場」部分，建議應再加強闡述規劃內容與預期效益，較能契合「數位創新服務」本質。</p> <p>11. 交通安全宣導以前五大肇事違規行為主，但是與目標宣導族群未有強烈扣合。</p> <p>12. 服務內容著重道安宣導，道安宣導很好做，但是績效要與其他監理所站不同就需要更用心積極處理。</p> <p>13. 如擇定身障者為服務重點，建議多方思考其需求，訂定服務策略方式。</p> <p>14. 評核項目「滿意程度與意見回應處理」所送資料針對評核重點逐項說明，並附完備佐證及案例，並對民眾滿意度調查(到站洽公民眾、內部同仁、初考領講習、偏鄉行動服務)認為需加強部分進行改善，用心值得嘉許。惟資料大幅著重在滿意度調查及改善的呈現，建議對於是否提供現成的、便利的、足夠的意見反映管道，也同樣重要，民眾不需要等滿意度調查才能表達意見。另外，資料裡面有統計現場諮詢及電話反映的件數，在今年上半年分別僅為9件與4件，建議補充說明件數不多之原因，有否設定條件篩選？</p> <p>15. 基本資料表專案團隊成員為全站55人，建議應盤點真正投入該專案之人數，另專案經費欄未填經費數據，僅註明由嘉義所統籌編列預算內支出，服務內容章節亦未註明案經費規模與使用情形，建議依規定格式註明專案經費及使用情形，以了解單位付出於專案</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>的人力、物力比重。</p> <p>16. P8道安宣導效益及影響除宣導場次及人次外，建議可分析宣導前後年度之違規、交通事故件數或傷亡人數是否有顯著下降，以支撐加強辦理之各項宣導確有發揮成效。</p> <p>17. P10行動下鄉服務到家共寫3小項服務措施，但 P11執行效益僅寫1項考照成效，建議應前後呼應，另部分執行效益無法得知統計區間(P8、11)，建議可依照 P15執行效益之寫法，又P18執行效益建議可刪除表格上方重複文字，避免數字不一致(表格上方自願駕照註銷16人，表格內卻15人?)。</p> <p>18. Google 評論3.7顆星(221則)尚有成長空間，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動，另 FB 粉絲約960 人，建議可舉辦活動增加粉絲人數，另貼文按讚人數建議多加推廣。</p> <p>19. 各項服務內容中有貼心小故事篇幅，惟部分敘述內容無說明為麻豆站或地區事蹟，亦無相關服務照片，建議強調地域特色並佐以溫馨影像，增進感動。</p>
9	彰化站	<p>優點：</p> <p>1. 與戶政合作前往喪家關懷並解說各項應辦事宜，借力使力，讓監理服務更升級，是值得肯定的創新作為。「監理戶政關懷員」默默付出關懷，提供民眾最溫暖的服務，並持續推動、擴散至其他行政區域。</p> <p>2. 對於各種申述管道，包含 Google 網路評價皆有納入管理，雖然業務量龐大網路民眾抱怨多，卻都能即時具體回應，表現對民意的重視，值得嘉許。</p> <p>3. 報告書先點出彰化站的特色及挑戰，再根據特色聚焦於3C服務內容，最後效益、擴散影</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>響都有連貫扣合主題，脈絡清晰，容易閱讀。</p> <p>4. 與彰化縣警察局合作成立電動自行車稽查專班，針對移工頻繁出沒地點專案攔查，並與消保官、警察局、車安中心合作辦理電動車業者稽查，以杜絕電動自行車非法改裝。主動對移工加強宣導「電動自行車」行車安全及教育勿搭乘「白牌車」，維護交通安全。</p> <p>5. 「願景與核心價值」明確、清楚。另針對轄區服務對象進行分析並予鎖定，研議相關服務內容方案、措施。</p> <p>6. 「智慧過磅導引系統」不僅節省驗車車主時間與安全，亦可自動將結果寫入資料庫，有助同仁減省時間及避免誤鍵。</p> <p>7. 「利用數位科技的創新服務情形」部分，積極運用數位創新，改善既有作業模式與服務品質。並將相關數位創新，擴散推廣到臺中所本部及本站，甚至與各所分享。</p> <p>8. 報告書3項主題非常簡潔明確，包括從一開始分析轄區特性，找出農業縣居民資訊落差、工業區的移工問題、衍伸龐大的汽機車數量需要有效率的檢驗等等，來發展出3大對應的解決方案，最後亦能具體明確提出未來精進作法，架構從頭至尾相當有邏輯跟連貫性。在內容的編排跟取材方面，完全依照評獎的架構去撰寫，有畫面、有佐證、有溫度，整個論述的脈絡也梳理得很清楚、面面俱到，值得嘉許。</p> <p>9. 彰化站針對轄區民眾提出「3C」關懷服務，從發想緣起、推動進程、經費運用及效益影響均有完整論述，甚至未來展望也有具體目標，務實解決民眾問題，凸顯在地特色，值得讚揚。</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>10. 粉絲專頁貼文觸及超過1萬3000人，可見其用心經營。粉絲專頁及 google 介紹對於民眾的負面評論均迅速回應，內容並留下聯絡方式，方便民眾洽詢，值得肯定。</p> <p>建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「監理戶政關懷員」的溫馨措施，建議應評估作法並論述該措施帶來的實質效益。同仁業務負擔日益增重，如能以不同的省力方法達成目的，或可減輕同仁負擔。 2. 可運用資源有限，針對「移工」投入諸多資源，是否間接排擠其他資源運用？另相關宣導場次、人數亦有限。至相關翻譯文件或業務宣導，建議於工業區（公司）、仲介辦公處所，採 QR-Code 的方式，讓移工掃描、下載，畢竟移工多能善加利用手機，避免資源浪費。 3. 移工事故數（事故率）下降，是否因加強宣導所致，未見相關論述依據。 4. 有關「智慧過磅導引系統」的持續及擴散效應部分，建議參考車輛檢驗儀器檢測引導模式，透由語音、畫面協助引導驗車車主，避免走動，同時達到零走動、安全等目的。 5. 「線上申辦開立裁決書」部分，仍僅限彰化站，且民眾可能不易查找，建議再予思考、調整。 6. 「社群媒體行銷及經營」部分，針對粉絲專頁內容進行檢討、分析，採取「吸睛」策略；施政或活動宣導露出內容亦頗豐富且活潑，相關互動及意見回應亦屬妥適，另針對其他社群媒體經營部分，亦建議廣泛蒐集資訊供後續改善參考。 7. 前提敘明彰化地區是車多人多的挑戰，且居民是以農漁業弱勢居多，但後續規劃的服務主題與前提關聯性不強，尤其是智慧導引過磅系統。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 聯合戶政的關懷措施具亮點，109年共1238件，其中以寄發的 DM 辦理共458件，自己來辦理的有780件，但只有94件是前往喪家服務，惟是否仍有無法通知到?如何處理因應?</p> <p>9. 報告 P14之效益，績效未有效凸顯。</p> <p>10. 專案經費的部分，在 p. 3 監理戶政關懷員用了1萬3,550元經費、外籍移工交安問題用了1萬2,500元，再加上智慧過磅導引系統用了130萬元，整個合計是132萬6,050元，與報告書首頁基本資料，專案總經費134萬元有落差，建議再加以釐清調整。</p> <p>11. 評核項目「滿意程度與意見回應處理」所送資料針對評核重點逐項說明並附完備佐證及案例，並對民眾滿意度調查認為需加強部分進行改善，可以看出非常用心，值得嘉許。</p> <p>12. 貴站有針對使用自動過磅系統的民眾做 QRcode 問卷調查，蒐集民眾意見作為改善之參考，建議補充說明，有無蒐集到具體可參採之意見?處理情形?</p> <p>13. 電動自行車因為存在改裝問題及極高的便利性，導致肇事率逐年攀升，不只是移工，本國人也愛用。建議除了路邊稽查以外，能夠再接再厲，增加跨機關對業者源頭稽查班次。</p> <p>14. 報告書專案團隊架構圖中，在副站長下設置5個小組，惟未標明各小組之功能或任務，建議補充說明，使架構更完整。</p>
10	連江站	<p>優點：</p> <p>1. 機關簡介的標題很簡潔有力很有押韻，使機關特色一目了然。</p> <p>2. 報告書利用 app 掃 QRcode 方式深入介紹各項服務內涵，影音檔案增添報告書的可看性，</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>並可藉由影片了解業務，用心值得肯定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 針對地區屬性，以有效性策略、高效率方式執行高齡換照任務。 4. 因應疫情，推動實聯制，並主動協助管轄計程車申請、下載、張貼，共同為疫情把關。 5. 引進新住民協力擔任考照輔導班講師立意甚佳。惟僅有越南籍部分，其他國家新住民如何引進資源，亦請再予思考。 6. 東引地區協調設置移動式戶外考照設備，除服務當地居民，亦減少同仁下鄉服務時負擔。 7. 跨機關合作辦理旅遊交通安全宣導，並透過沙畫老師巧手結合馬祖景色，製作機車安全觀念宣導影片，創意值得肯定。 8. 因馬祖未有駕訓班，因地制宜開放考驗場租借服務，提供民眾安全練習環境，並針對國之北疆-東引建立移動式戶外考照設備，免除鄉親舟車勞頓之苦。 9. 獲認證 AED 安心場所，並辦理自主淨灘活動，有效提升機關形象，並辦理遊覽車總體檢，協調公訓所至馬祖辦理駕駛人在地回訓，提升行車安全。 10. 成立連江監理站 YOUTUBE、LINE@官方帳號及四鄉鎮 LINE 監理服務群組，發佈車輛定檢、道安宣導等訊息，快速、有效宣導監理訊息，上班時間由專人回應民眾問題，非上班時間，群組利用關鍵字來設定自動回覆機器人，提供全天候的釋疑服務。 11. Google 評論高達4.7顆星(37則)值得嘉許，仍建議負評及肯定皆應定時回應，以增加與民眾互動，定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至7月共提供2則。 <p>建議：</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務內容項目太多，顯得較雜，難以聚焦到專案主題，建議配合連江站在地特色再聚焦主題方向。 2. LINE 監理服務群組問卷調查有效樣本回收比率僅 15%，可以再思考如何提高回收率，以避免樣本代表性不足的問題。 3. 建議可將相關影片放到臺北市區監理所的 youtube 頻道中，讓更多人可以看得到。 4. 績效報告書的頁面日期誤植成「中華民國110年9月」，請修正。 5. 報告書內容請再檢視，錯字部分請修正。如：P.1第1行「原身」應為「前身」、P.2監理小故事第5行，「暉船」應為「暈船」。 6. 「關懷海洋」的 QR-Code，影片內容似乎未符標題。 7. 向海致敬、自主淨灘部分，建議應朝與業務推動關聯性論述。 8. AED、淨灘等服務內容與專案名稱「離島很遠、服務很近」定位的關聯性為何？似未見相關論述。 9. 新住民（600多人）輔導考照部分是否事先進行分析，其他外籍分佈情形。 10. 東引機車考驗場設置部分，績效為何？ 11. 本局局徽樣式於107年改制時已調整，貴站辦公大樓牆面局徽樣式仍然為舊款，建議編列經費逐年將各種有使用到局徽的場合或物品進行更新。 12. 報告書基本資料欄團隊成員載明9人，與團隊架構圖人11人不一致，建議要釐清楚；另架構圖中團隊成員之編組係以站上行政系統呈現，建議應配合專案各項子計畫調整名稱。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>13. 報告書分析服務在地困境為偏鄉離島、老人跟小孩的交通安全及資訊落差、不在籍衍生的車輛及駕駛人管理問題。故後續服務內容應對應的策略或作為，應能完整扣合這4類對象去發展，頭尾方能契合。惟報告書僅針對高齡部分編製專題呈現，並未對其他中小學學生與不在籍所衍伸的問題有相關分析或作為，較為可惜。</p> <p>14. 報告書 p. 8 考驗場開放租借部分，以小時計算收取租金，為全國監理機關僅見。惟出借支總時數與總收入金額不符，建議補充說明釐清，是否不含機車練習時數。租借考驗場申請表上有個資應遮蔽，考驗場開放租借，建議註明僅汽車考驗場收費每小時收費150元(機車考驗場非考試期間係提供免費練習)。</p> <p>15. 未來努力方向臚列了4大面向，惟均為概念式敘述，建議要明確指出報告書內各項服務將來的規劃或準備，以資具體。</p> <p>16. 貴站成立轄內4個鄉的監理服務群組，有效率地傳遞監理業務相關訊息，作法值得肯定。建議補充係以何種方式推廣民眾加入？是否也曾經從中獲得對業務推動有用的建議或想法？</p> <p>17. 基本資料表專案經費欄僅填經費數據，建議依規定格式簡要說明經費來源及使用情形，另服務內容章節未註明各項服務措施之專案經費規模與使用情形，建議應依參獎申請書格式撰寫，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄。</p> <p>18. 績效報告服務內容及推動成效合併成一章撰寫，因服務措施高達13項，加上頁數限制，導致部分措施未依評審標準敘明持續性及擴散應用，建議未來可將性質相同之措施整併，並依評審標準撰寫。</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>19. 各項交安宣導效益除宣導場次及人數外，建議可分析宣導前後年度之違規、交通事故件數或傷亡人數是否有顯著下降，以支撐加強辦理之各項宣導確有發揮成效。</p> <p>20. 績效報告 P15頁109年至101年5月離島考照服務20人次，無法得知共去幾次，且僅分析節省民眾時間成本，建議應一併考量監理站每次考照出動人力是否符合成本效益，並設定基本考照人數門檻或特殊身分(如身障)限制，避免造成監理單位龐大負擔。</p> <p>21. 透過 LINE 群組發佈定檢通知應注意個資遮蔽，另監理服務網及 APP 即有各項主動通知服務，建議可優先推廣。</p> <p>22. FB 粉絲人數約560人，建議可舉辦活動增加粉絲人數，拍攝各項宣導影片亦可放置 FB 粉絲專頁，以利自我行銷，貼文按讚人數建議多加推廣。</p>
11	花蓮站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚建構「為民服務願景」及「核心價值」。 2. 針對地區、人口、年齡等不同屬性，規劃提供「分眾服務」。 3. 零接觸的掃描 QR CODE、手機取號模式，除了因應疫情，亦建議加入相關宣導之用。 4. 多媒體展示機應用於相關資訊提供，立意甚佳。另如能兼顧移動性，應用範圍可再擴大。 5. 電話禮貌測試結果，同仁接話速度快且回覆問題完整，能夠站在體貼民眾的角度，進一步提醒相關權益，值得嘉許。 6. 行動監理打破距離，與豐濱公所跨機關合作，設置服務據點，方便花東民眾辦理簡易監理業務；守護高齡，關懷長者，提供一站式高齡換照及到府服務收駕照，免除舟車勞頓

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>之苦。</p> <p>7. 導入科技，執法利器，每月提供警方吊註銷號牌車輛黑名單，警方經由號牌辨識系統警示後，值班台即通報並執行攔查，成效卓著。</p> <p>8. 建置取號機無紙化服務，民眾掃瞄 QRcode，手機螢幕即可顯示取號號碼、時間及預估等候時間，落實節能減紙。</p> <p>9. 臺鐵408次太魯閣號列車出軌事故，第一時間成立災害應變中心，協調旅客接駁疏運、支援一對一關懷服務等，紓解傷者及家屬情緒。</p> <p>10. 跨機關合作查訪防制酒駕，提醒民眾務必到訓，有效提升酒駕班到訓率。</p> <p>11. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至7月共提供4則，獲刊登2則，Google 評論3.9顆星(204則)，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。</p> <p>12. 花蓮站針對狹長的管轄區域，除了有考檢驗服務齊全的玉里分站，更能不斷尋求跨機關合作，拓展服務據點(鳳林及豐濱)，提升服務可及性，值得嘉許。</p> <p>建議：</p> <p>1. 民眾問卷調查統計只呈現一些數字，無基本說明，只呈現滿意度100%，比較沒有說服力。</p> <p>2. 民眾的網路評價只有少數抱怨及詢問，惟完全沒有作任何回應，建議納入多元管道管理。</p> <p>3. 各項服務內容的成果效益呈現方式較薄弱，例如 p12大重機檢驗線縮短檢驗時間，應呈現相關資料；p14車牌辨識系統科技執法是109年五月啟用，查扣註銷牌照較106年成長</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>230倍，110年的數字呢？建議在效益的呈現上可再加強。</p> <p>4. 點選花蓮監理站網站之周邊停車場位置圖時，建議只顯示花蓮站的停車資訊即可。</p> <p>5. 豐濱鄉駐點服務模式，雖立意甚佳，但該鄉人口數應是較少，評估設置駐點因素為何？是否應與鄉長（民政系統末梢神經）合作，多推廣以網路代替馬路方式洽辦業務。另設駐點服務模式，對所站人力而言，是沈重負擔，應慎加評估，應非屬可大量複製至各所模式。</p> <p>6. 車牌辨識系統運用部分，建議續透由數據分析、統計，藉以查緝漏網之魚。</p> <p>7. 高齡換照部分，相關做法與他所站並無明顯差異，是否有其他更具效率措施？</p> <p>8. 幸福巴士：</p> <p>(1) 建議針對幸福巴士的推動、障礙突破、效益加強論述，以及如何擴散應用至其他單位。</p> <p>(2) 關於幸福巴士，報告書 p.10提到，花蓮縣至109年底，公共運輸涵蓋率為88.39%，基本追平了全國偏鄉地區公路公共運輸涵蓋率88.33%的績效，請補充說明花蓮縣13個鄉鎮市當中，扣除非偏鄉的3個鄉鎮(花蓮市、吉安鄉及新城鄉)，以及已經有幸福巴士通車的4個鄉鎮，在尚有6個偏鄉的情況下，是如何計算得出公共運輸涵蓋率為88.39%？</p> <p>(3) 幸福巴士，安全舒適之效益及影響，建議註明搭乘服務人數。</p> <p>9. 雖請警方協助宣導，藉以提升酒駕專班到訓率，惟到訓率與酒駕防制效果關聯性為何？亦建議加強論述。</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>10. 「免費諮商，關懷運將」與專案名稱「關懷不分族群，服務不分遠近」主題關聯性為何？</p> <p>11. 貴站在報告書機關簡介指出因應轄內地域屬性多為偏鄉及外來觀光客，故設定「偏鄉監理服務」及「在地交通安全」為貴站首要努力目標。也提出了包括行動監理、幸福巴士、高齡換照、號牌辨識系統、酒駕講習專班等等作為來呼應所設定的目標，但大多缺少推動過程的敘述、量化數據的佐證，以及對於未來進一步應用擴散的具體規劃說明，找不到想要特別強調的亮點或突破點，較為可惜。</p> <p>12. 報告書：</p> <p>(1) 績效值比較部分，建議應與規定區間數據比較，較為妥適。</p> <p>(2) 基本資料表團隊成員欄僅註明詳架構圖，請依參獎申請書格式填寫機關名稱及共計人數，另專案經費欄僅填經費數據約36萬(且與 P11重機檢驗線經費210萬元不符)，服務內容章節未註明各項服務措施之專案經費規模與使用情形，建議應依規定格式撰寫，再將各經費整併至基本資料表之專案經費欄，並依規定格式簡要說明經費來源及使用情形。</p> <p>(3) 報告書綜列9項社會關懷服務，惟服務概念的論述比重過多，而具體作為或推動過程較少，效益及影響主要以政策目標去說明，而缺乏為民眾帶來的實質量化數據或質化資料，較難令人感動，建議從中選擇最具特色之亮點聚焦論述。</p> <p>(4) 基本資料的經費與執行日期區間與報告書內容不一致，例如：專案經費僅36萬餘，而檢驗進化之大重機檢驗線設置經費卻有210萬；另執行日期區間為近一年，但服</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>務內容說明或效益的比較基準有106年至108年之情形，建議修正。</p> <p>(5) 機關簡介論述轄區有大量觀光客造訪，守護在地交通安全極為重視，然而提出的9項社會關懷服務卻無相關者，建議加強機關簡介與服務內容的脈絡關聯性。</p> <p>13. 行動監理打破距離，與東區(豐濱)跨機關服務之效益及影響，建議註明1月啟動後之服務件數及節省民眾時間、金錢。</p> <p>14. P12大型重機檢驗流程改善，建議註明改善前後之檢驗時間，並預估一年可節省民眾或同仁多少時間及費用。</p> <p>15. 導入科技，P14科技執法僅註明成長230%，未註明實施前後之實際件數，建議將簡報上之執行成效納入績效報告中；酒駕講習之效益及影響強調到訓率提升，建議應分析後續酒駕違規及肇事案件是否有下降。</p> <p>16. P19關懷運將績效僅寫109年1-12月服務人數，卻擺放110年1-4月較109年1-4月服務件數比較圖，建議應敘述110年服務人數大幅成長原因及作法。</p> <p>17. FB 粉絲約950人，建議可舉辦活動增加粉絲人數，另貼文按讚人數建議多加推廣。粉絲專頁原未開啟評論功能，經簡報詢答後開啟，即有1位用戶2分評價，未來應留意各種民眾反應管道意見，以提升服務品質。</p>
12	桃園站	<p>優點：</p> <p>1. 首創大富翁交通安全宣導活動，深具寓教於樂之效，另與轄管國泰駕訓班合作創新研發「普重2.0-各車種事故模擬實況教案」，透過實際示範各車種事故樣態，強化學員自我防禦意識，能大幅提升實際道路駕駛技術、駕駛經驗與防禦駕駛觀念。</p>

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 積極透過外部資源協助，完成道安宣導團種子教師培育訓練並至各學校推廣。 3. 積極推動轄管駕訓班成立普通重型機車班，並透過教案模擬，提升用路安全概念。 4. 嘗試了解高齡者未換照原因並配合提供一站式換照服務。 5. 「滿意程度與意見回應處理」評核項目所送資料針對評核重點逐項說明，訂有桃園站處理人民陳情案件要點，每年辦理滿意度調查，並對民眾滿意度調查各問項認為需加強部分進行改善和精進作為，實屬不易，值得嘉許。 6. 貴站大幅度縮短異動窗口民眾的平均等待時間，從108年4月18.3分鐘，至110年3月已降為6.5分鐘，短短2年時間，平均每個民眾的等待時間大幅降低了大約64%，成效十分顯著，用心值得肯定。 7. 設計考照網美牆，考生除能紀錄考取駕照時間，亦可掃瞄 QRcode 加入桃園站 FB，有效提升 FB 追蹤人數。 8. 自行研發「初考領道安講習自助報到系統」，免除紙本簽到，縮短報到時間，響應節能減紙，提升工作效率。 9. 危物專班及轉運站疏運遠端監控，即時查看上課及人流情形，減少外派人力，提升查核效率。 10. 與資策會合作研發智慧廁間，透過臭味感知及人流偵測模組，即時監控廁間清潔狀況，清潔人員可於 LINE 群組即時得知廁間情形及處理。 11. 定期向公路人粉絲專頁提供監理資訊，110年1月至6月共提供10則，獲刊登1則，另 FB 粉絲超過5,100人值得肯定，但貼文按讚人數建議多加推廣。

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>12. 針對各年齡層族群規劃不同形式的交通安全宣導活動，讓參與者吸收正確的用路觀念，致力於降低肇事率，值得肯定。</p> <p>建議：</p> <p>1. 報告書：</p> <p>(1) 報告書總共有15項服務，關懷主題相對失焦，而每個推動成效標題與小主題內容的關聯度不強，建議適度取捨重點服務項目。</p> <p>(2) 專案名稱與願景、服務理念與核心價值的論述部分，建議強化其關聯性，避免似乎過於發散，試圖論述所有業務項目，卻無法凸顯重大效益。</p> <p>(3) 機關未來努力方向未有具體明確說明，建議針對 heart 策略盤點各相關業務，訂定具體可行之精進服務項目。</p> <p>(4) 依參獎申請書格式，基本資料表之專案團隊架構圖不應放組織圖，另服務內容章節應簡要、清楚說明服務策略或措施，及其專案經費規模與使用情形，貴站績效報告服務內容章節建議調整至機關簡介，並依參獎申請書規定格式重新撰寫服務內容章節。另專案經費100萬為整體辦公環境改善之經費，建議應篩選出符合該專案服務措施真正使用之經費，並於服務內容章節分項說明使用情形。</p> <p>(5) 績效報告服務措施高達15項，因篇幅限制，未來努力方向章節僅剩5行，導致無法清楚具體說明未來如何執行 HEART 創新關鍵策略及專案服務未來欲推動及精進之方向，加上部分服務措施性質雷同，建議非首創且各所站皆有之服務(如初考領問卷無紙化)，未來可重新整併，去蕪存菁，保留符合社會關懷專案之服務措施。</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>2. 有關交通安全訓練的「分齡」方式，建議論述時再予考量，會出現未涵蓋之年齡層（16-17歲與66-74歲；簡報已補上），除非有足夠數據支撐該族群無該需求（警政資料交通事故死亡年齡層為0-19歲、20-24歲、歲、65歲以上）。</p> <p>3. 有關普通重型機車駕訓部分，相關教案與降低肇事風險、減少違規的關聯性論述，是否有足夠數據支撐。</p> <p>4. 建議加強高齡「一站式換照服務」與高齡者建立或提升用路安全概念及自我防禦駕駛能力關聯性論述依據。</p> <p>5. 在「機車上駕訓、安全不靠運」部分，論述內容（機車練習場與虎口防撞手遊）似與主題未符。</p> <p>6. 有關等候時間下降部分，建議應加強論述相關作為，其效益為何？</p> <p>7. 依據電話禮貌測試量表規定，電話語音系統總機代號應設於前，語音項目說明應能在10秒內提供總機號碼，讓民眾不需聽完全部語音項目說明，即能獲得轉接服務。經過實際測試結果，貴站電話語音需要等待長達1分13秒才能聽冗長的語音項目說明，不符合規定，建議重新錄製。</p> <p>8. 「機車上駕訓、安全不靠運」之創新性強調開放站上正式考驗場供民眾練習，效益為每日練習約150人次，可持續性未說明如何宣導及鼓勵機車駕駛人參加駕訓班，建議內容與標題應前後呼應。</p> <p>9. P7高齡不怯步或其他道安宣導效益除宣導場次及人數外，建議可分析宣導前後年度之違規、交通事故件數或傷亡人數是否有顯著下降，以支撐加強辦理之各項宣導確有發揮成</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>效。</p> <p>10. Google 評論3.6顆星(794則)尚有成長空間，建議負評及肯定皆應定時回應，增加與民眾互動。</p> <p>11. 推廣機車駕訓章節內容主要為重新規劃機車練習場域，似無關聯性，且該措施實施後，桃園站的 google 導引近期即有2則評論，顯示該措施為民眾關注之議題，卻無相關回應，建議重新檢視規劃情形，適時調整。</p> <p>12. 危物專班利用遠端監控，建議釐清是否於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符，避免有違反個資保護之虞。</p> <p>13. 桃園站 facebook 粉絲專頁有非本單位權責業務(如：道罰裁決)之陳情，惟未有回應，建議提供權責單位之聯絡方式，讓民眾疑問能迅速釐清，提升單位滿意度。</p>