

目錄

壹、前言	1
貳、服務目標與服務品質	2
參、組織架構、服務區域及交通路線圖	3
肆、服務項目	5
伍、服務時間與聯絡方式	6
陸、重要簡政便民服務措施	7
柒、本站願景	16
捌、結語	17

壹、前言

「創新是為了使服務品質更趨近完美」，為提供更貼近民眾需求的服務，我們責無旁貸，由於求新求變的驅策，所以我們不斷創新，賡續推陳出新，為使民眾能耳目一新。本站除積極規劃各項創新便民服務措施，並提供舒適良好的洽公環境外，更努力運用網路科技與智慧型行動載具的功能，呈現優質的服務成果，以提升公路監理服務品質的滿意度。



貳、服務目標與服務品質

一、服務目標

- (一)以「親切 (Benignancy)、效能 (Efficiency)、服務 (Service)、科技 (Technology)」為核心價值。
- (二)建立親切有禮、便捷效能、服務有心、線上科技的服務品質，積極打造「BEST」的監理站。

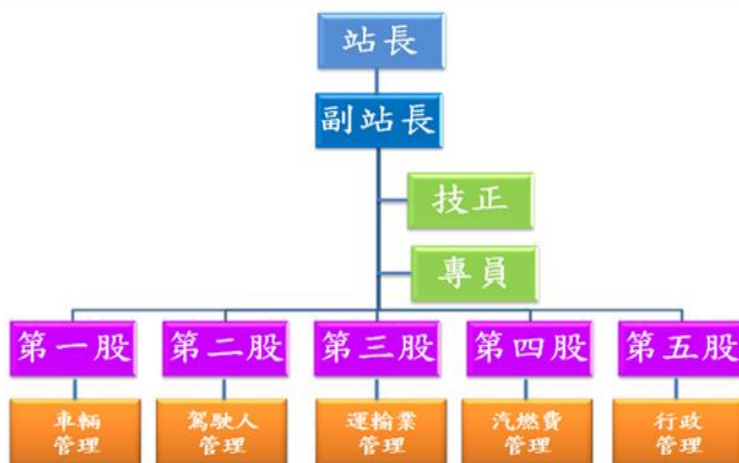
二、服務品質

- (一)「散播服務、散播關懷」的主動服務精神，四處散播服務的種子，落實關懷民眾的需求。
- (二)服務應以「人」為本，以科技加乘。「E化科技」與「關懷服務」並重，方能相輔相成，臻至完備周延，所以，我們既注重「關懷服務」，也創新「E化科技」的運用。



參、組織架構、服務區域及交通路線圖

一、組織架構



二、服務區域

本站主要服務區域涵蓋台南市北區、南區、東區、中西區、安平區、安南區、永康區、仁德區、歸仁區、關廟區及龍崎區等 11 區之居民；另外，依全國公路監理電腦異動連線作業要點，可進行越區辦理之民眾亦為本站服務之對象。



三、交通路線圖

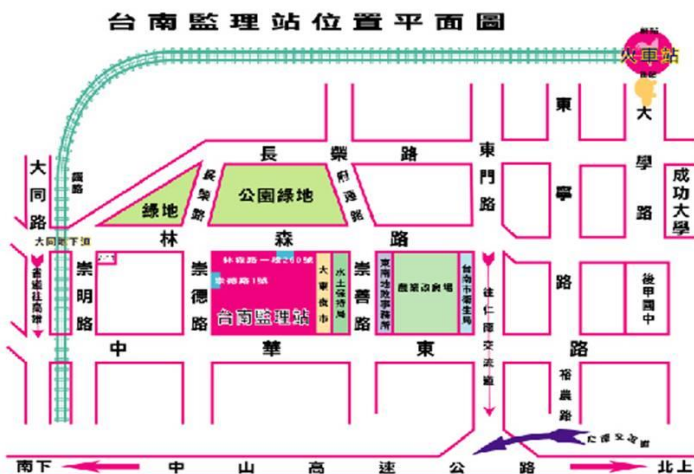
本站位於台南市東區林森路與崇德路路口。

(一)自行開車

自國道一號仁德流道，接仁德中山路(往台南市區方向)--台南市東門路--至林森路口左轉，經過府連東路、崇善路口後直走，左邊即可看到本站。

(二)搭乘大眾運輸工具

自台南火車站可搭乘市區公車「O右」或「O左」或觀光路線「88」號公車，至「大東夜市」站下車，沿長榮路往南步行約 3-5 分鐘即可到達。



肆、服務項目

- ◆ 車輛管理（第一股）：
車輛檢驗、新領牌照、車籍異動、換補行照、
動產擔保、代檢廠管理。
電話：2696678-101
- ◆ 駕駛人管理（第二股）：
駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補駕照、駕
訓班管理、道安講習及國際駕照。
電話：2696678-201
- ◆ 運輸業管理（第三股）：
運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導
管理、監警聯合稽查、聯合路邊檢查及臨時通
行證之核發。
電話：2696678-301
- ◆ 汽燃費處理（第四股）：
燃料費及違反公路法之徵收、強執移送。
電話：2696678-107
- ◆ 行政業務（第五股）：
公文收發、總機服務、文書管理、行政庶務。
電話：2696678-501

伍、服務時間與聯絡方式

一、服務時間

(一)星期一至星期五

上午 8:00 至下午 5:00

(二)中午不休息(車輛檢驗、新領牌照、動產擔保、稅費處理、考照除外)

(三)假日門市服務時間及項目

1. 服務時間：

每月第三週星期六上午 8:00 至中午 12:00

2. 服務項目：

- (1) 機車考照
- (2) 違規道安講習
- (3) 初領機車駕照安全講習
- (4) 各項監理業務諮詢

二、聯絡方式

(一)總機電話：06-2696678

(二)傳真：06-2697627

(三)網址：<http://cyi2.thb.gov.tw/tn>

(四)e-mail：thbup301@thb.gov.tw

(五)facebook：臺南監理站

(六)Line：ID→tanfb

(七)營業大客車申訴電話：05-3628623、0800-231035



陸、重要簡政便民服務措施

一、酒駕罰鍰&跨區講習開單一次完成

由於酒駕罰鍰須在行為地裁決機關繳納，而違規道安講習通知單須由駕籍地監理機關掣單，二機關未能同步辦理，時常造成民眾奔波往返。為展現「處分中的體貼」服務，本站爰將酒駕罰鍰及跨區講習開單合併一站式服務。

二、設置無障礙服務環境

(一) 印製身心障礙者考

照、車輛改裝、稅費減免法令宣導單，提供參考。

(二) 購置自動排檔小型考

驗車，成立身障人士報考鑑定小組，服務身心障礙者報考駕照。

(三) 設置無障礙服務中心、愛心服務鈴及輪椅，並有專人服務。

(四) 設置身心障礙者一樓專用電腦考照座位，避免身障者上下奔波。

(五) 設置視障者按摩小站，除提供身心障礙者就業服務機會外，並提供洽公民眾一個放鬆身心的去處。

(六) 設置身障專用廁所，便利身障人士使用。

(七) 身障停車位裝設服務鈴，身障人士透過服



務鈴免進入辦公大樓，即可取得服務。

(八)新設輪椅充電座，供輪椅使用者方便充電。

三、主動出擊服務到家-偏鄉監理服務及高齡者換照

(一)本站主動前往偏鄉地區，舉凡臺南市左鎮區、臺南市關廟區等，結合當地節慶或大型活動，提供在地居民道安宣導、漂書活動、老舊機車切結報廢、汽燃費宣導等，獲得當地民眾好評。

(二)為服務 75 歲以上高齡者更換駕照，主動通知並前往換照，提供便利的服務

四、首創「阿公阿嬤要出門」故事書

為因應高齡化社會來臨與高齡駕使人換照管理制度政策，本年度自編「阿公阿嬤要出門」一書，內容以簡明扼要、字體加大與色彩鮮明的方式，針對高齡者五種常見交通行為模式（機車、腳踏車、步行、搭公車、坐計程車），用故事引導出各應注意事項與高齡換照新制管理制度介紹，並利用樂齡者交通安全宣導發送

五、監理業務 e 化，節省人力及時間

(一)新設監理數位看板：透過監理訊息數位連線，將各種監理訊息透過影片、QR 碼及網路連結，將訊息呈現在監理數位看板，民眾一目瞭然，節省民眾申辦時間。

- (二)建立駕駛人影像儲存系統：將每日新考領之駕駛人登記書資料掃描存入電腦，並上傳至公路監理系統資料庫，節省站內、外人工調閱書表時間。
- (三)機車路考無紙化：本站實施機車路考無紙化前，辦理重型機車路考，係經由報名處或筆試室列印機車路考評分暨成績紀錄表紙本，交由考生攜至機車路考場實施路考。為使節能減碳發揮最大功效，本站改為經報名處(晉級)或筆試室(及格)將考生資料輸入電腦系統，路考考驗人員於電腦系統直接點選考生執行考驗評分上傳即完成。
- (四)車輛檢驗無紙化：本站實施車輛檢驗無紙化前，車輛檢驗流程經電腦化並錄影存證，惟車輛檢驗記錄表仍需列印簽證，造成紙張浪費外，又若需調閱需人工逐日翻找，浪費人力。是以，本站規劃結合錄影系統，將檢驗結果儲存於電腦上，以利於調閱及保存，以節省人力、物力支出。

六、積極推展各項業務 e 化及線上服務

- (一)遊覽車客運業駕駛人登記證線上申請：本站為落實「多用網路，少用馬路」的服務理念，提供線上申請，業者只要將駕駛執照



及駕駛員照片電子檔等資料以夾帶附件方式，傳送承辦人電子信箱，本站再利用相片專用印表機及專用紙列印出駕駛員相片，審核相關文件後，製作「遊覽車駕駛人登記證」。完成製作後，電話通知申請業者持公司大小章領取登記證。

- (二) 危險物品臨時通行證線上申請：本站為配合推動行政院「全面推廣政府服務流程改造整體規劃」之目標，並施行無紙化作業符合環保概念，落實總局節能省碳政策，是以，利用線上申請的便利性，提供危險物品臨時通行證線上申請服務。業者只需配合提供「物質安全資料表」電子檔並將檔案建檔列管，且「物質安全資料表」之製表日期未逾3年者，下次申請時得免再檢附該表。
- (三) 各項案件進度查詢：本站於網站熱門服務專區線上查詢提供各項案件進度查詢，舉凡機車切結報廢辦理進度查詢、陳情進度查詢、動保申辦進度查詢以及遊覽車客運業駕駛人登記證申辦進度查詢，提供民眾多元線上查詢管道。
- (四) 長租車續租E直GO：租賃業者辦理長租車續租皆於租賃契約期滿後15日內檢附一年期以上經公證之租賃契約書提出書面申請續租，應其承租人及車牌號碼無異動，係接續其租車契約期間，屬於例行性且審核內容固定之工作，

惟本站列管之長租車數量為數不少(約 5195 輛)，爰以簡化流程與 E 化方式來替代紙本遞送，以提高行政效率。

七、監理服務 APP

「監理服務」提供使用者透過身分證字號、生日查詢名下交通違規罰單、汽(機)車燃料費，及其他監理服務資訊。

八、空中監理站運用

本站利用警察廣播電台，提供空中監理站的宣導服務，讓收聽廣播的各個族群都能了解監理業務以及道路交通安全。

九、設置機車路考直線平衡駕駛練習場，並於中午時間開放機車考驗場供民眾練習

為加強服務民眾，提昇駕駛技能及考照及格率，開放機車練習場及考驗場供民眾練習。

十、委託超商代收汽燃費

民眾可就近至超商繳納或辦理，每天 24 小時服務，全年無休，擴大服務據點，達到便民、利民目標。



十一、落實走動式巡迴與代客驗車服務

指派專人代客驗車或巡迴服務人員在辦公處所走動式為民服務，提供民眾即時的引導服務與諮詢。

十二、積極推動「微笑、點頭、問好、從心做起」禮貌運動

辦理全員服務禮貌訓練，並於每週加強同仁服務禮儀與電話用語訓練，讓點頭問好成為習慣，更能提升服務品質。

十三、辦理內、外部顧客問卷調查

為了解民眾對本站的期望及各項措施的滿意度，定期實施問卷調查，以民眾之需求為施政指標，瞭解民眾需求所在。期能經由調查改善，提供更優質服務，同時調查內部同仁的意見需求，經由意見的回饋，改善內部同仁的需求，凝聚共識，建立優良企業文化。

十四、創新「五安宣導團-安心策略聯盟跨機關（構）宣導服務計畫」

為妥善結合運用公務資源，發揮事半功倍效果，結合不同機關（構）策略聯盟，使民眾一

次可同時接受不同機關（構）服務，本站爰以「五安宣導團」實施計畫為推動方針，由本站、臺南市消防局、臺南市稅務局及醫療機關（構）跨機關合作宣導。



十五、整合「單一窗口」服務

以客為尊，服務優先，是我們一向堅持的服務理念，如何提供更便利，更有效率的服務，是

我們持續努力的目標。為善用現有人力，順應時代趨勢，並配合三代公路監理系統上線，率雲嘉南地區實施全功能服務單一窗口，期以提供民眾更親和、簡便的洽公環境，提升民眾服務滿意度。

十六、·設立漂書站，營造書香文化

本站為響應交通部的漂書活動，並感於民眾洽公等候申辦業務，如能善用等候的時間，來場心靈饗宴，除打發等候空檔時間，而且透過閱讀好書，與書中作者時空對話，可謂一舉數得。本站希冀以設置漂書點為起點，讓好書持續漂流為旅程，而讓民眾獲得心靈感動為終點。

·十七、提供機車路考模擬動畫

因應機車考照變革，為了讓民眾更了解機車路考相關項目與注意事項，於本站臉書提供機車路考模擬動畫供民眾觀看，成效卓著，已成功吸引 134 萬人次觀看，並有 19,798 次分享及格率。



·十八、一樓大廳及車輛檢驗辦公室設置「公路監理自助櫃檯」

為了節省窗口辦理等候時間，民眾可以輸入個人資料或利用自然人憑證方式辦理監理業務，例如：補印燃料費繳款單、線上繳納違規及汽車燃料使用費、車輛資料查詢、考照預約報名、通信地址增設、車(駕)籍地址變更、駕照經歷查詢、運輸業務查詢等多項業務服務，提供民眾更方便的監理服務設施。



十九、建置監理知能互動遊戲

為讓民眾寓教於樂，且使考照題庫由靜態化為動態，將交通標誌建置於遊戲軟體，民眾可經由互動視訊鏡頭，玩互動遊戲，藉由遊戲加深交通標誌的認識。

柒、本站願景

一、親切（Benignancy）

建立親切有禮的服務，經由每週實務演練，讓同仁將服務禮儀自然融入生活中，將有形曲度「Smile」常掛臉上，展現笑臉迎人，點頭問好有禮的親切服務。

二、效能（Efficiency）

內部簡化流程，提升服務效能；外部跨機關整合服務，提供一站式服務。

三、服務（Service）

「散播服務、散播關懷」的精神，無論下鄉、到府，提供各項關懷服務，延伸更多客製化人性服務。

四、科技（Technology）

善用資訊科技，推動線上申辦，便利民眾不用出門即可辦理大小事，建立科技便利的服務。

捌、結語

對民眾的服務係永無止盡的，在此高度資訊化且瞬息萬變的時代，為了深耕服務的基本理念，公部門亦應隨環境變遷，掌握時代的脈動，隨時研發創新各項簡政便民服務措施，因此我們謹以這份為民服務白皮書，宣告我們的服務精神與服務品質，亦期待您的建言與鼓勵，並企盼在各位的關心與指導下，提供更優質的服務。

