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 15

捌、結語 16

壹、前言

蒲公英微小的種子隨風遠揚，無論何處停歇，都能處處開花，各自精采。而停駐在花叢間的蝴蝶，亦須歷經蝶蛹成長的蛻變，才能擁有彩蝶翩翩的喜悅。本站身為公路監理最基層的單位，始終不遺餘力地到各地散播服務、散播關懷，並經由蛻變成長的過程，向上提升服務品質。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、線上科技的服務環境，積極打造「BEST」的監理站。

二、服務品質

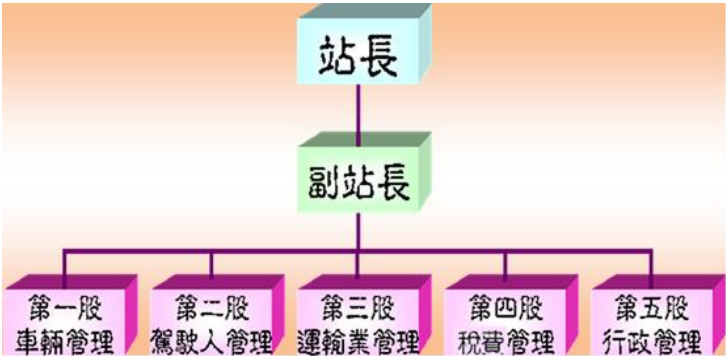
(一)「散播服務、散播關懷」的主動服務精神，四處散播服務的種子，落實關懷民眾的需求。

(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、組織架購



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

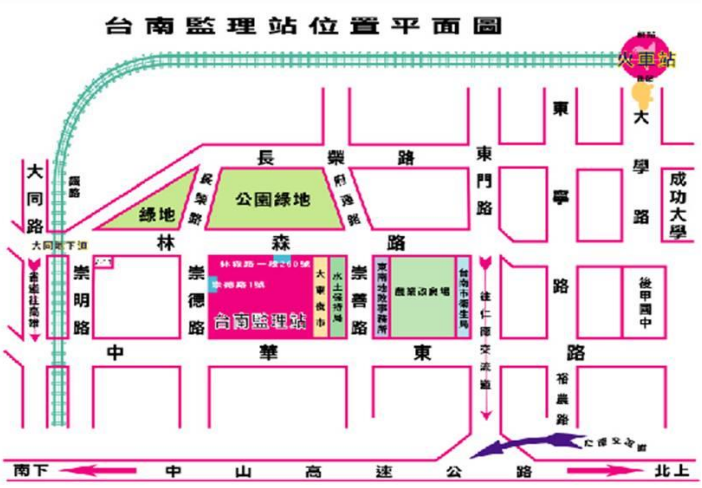
本站位於台南市東區林森路與崇德路路口。

(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，約550公尺後，左邊即可看到本站。

(二)搭乘大眾運輸工具

搭乘3號市區公車至「林森路口」站或6號市區公車至「衛生局」站下車後，往林森路一段方向步行約7分鐘即可到達本站。



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
- 稅費處理（第四股）：
  牌照稅、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。
  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）住居所、就業處所地址申請

（5）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：//tan.thb.gov.tw/

(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)設置身障人士服務處、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。

三、主動出擊服務到家-二老到府服務



本站主動到府服務老年人駕照繳回及老舊機車切結報廢作業，以逾10年老舊機車切結報廢及協助老人繳回不使用駕照服務為主，而以監理業務諮詢服務及交通安全宣導為輔。

四、首創「ㄅㄨㄅㄨ天地著色本」

為監理機關首創以擬人化及童趣化呈現的著色本，一頁為監理機關業務介紹，另一頁專為小朋友設計供塗鴉，希望藉由監理業務及道安都能從小扎根，此項宣導並陸續推廣至偏遠地區小學。

五、監理業務ｅ化，節省人力及時間

(一)多媒體叫號ｅ化系統：可即時顯示各項業務待辦、經辦人數，主管可機動調度人力，並可縮短民眾等候時間。該系統亦可同時播放多媒體播放影片，讓民眾在等待之餘也可進行宣導並舒緩情緒。

(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瞄存入電腦，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。此外，利用危險物品運送檢核系統建立資料庫網址：

http://www.cyi.gov.tw/DGSender/index.htm

（三）全國首創「監理四家族-就愛 LINE在一起」：鑒於行政單位因應趨勢發展，以及賡續推動本站「科技效能」的服務策略，爰以提供民眾最新消息傳遞服務，以及業者如代檢廠、駕訓班及運輸業群組服務，並分別建立聊天室群組，視各業務需要即時傳送相關訊息，以利業務推動。



（四）各項案件進度查詢：本站於網站線上服務專區提 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。

七、建置「買車通三合一試算 APP」

由於智慧型手機相當普及，使用者每天都會用手機上網搜尋，是以，設計提供監理業務查詢之 APP 服務，已成為未來發展之必要趨勢。本站於是以民眾最需要的「買車通」，提供民眾在買車時可自行下載各車種之使用牌照稅、汽車燃料使用費與強制汽車責任險之三合一試算應用程式。

八、空中監理站多家來運用

本站利用警察廣播電台、台南知音廣播電台、古都廣播電台，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、辦理「道安講習情境教學」

本站為使參加違規道安講習民眾，能有機會藉由模擬交通危險情境，達到保護自己也守護他人的生命安全，以落實交通安全，於是舉辦此項情境教學。



道安講習情境教學

十、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。

十一、首創「線上應備文件檢核系統」

當民眾至網頁查詢申辦事項的應備文件，下方自動出現應備文件勾選項目，民眾逐一勾選檢核，當檢核完備，即出現「恭喜您，資料準備齊全，完成檢核！」，避免民眾因漏帶文件，而白跑一趟。

十二、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。



十三、印製「監理好麻吉」摺頁

將監理業務相關連結機關整合，以業務項目分類，列出相關機關電話、地址及 QR Code 碼。

十四、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。

十五、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。

十六、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。另為更加客觀性，委託蓋洛普徵信股份有限公司進行滿意度問卷調查，期能經由調查改善，提供更優質服務。

十七、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。

十八、整合「全功能窗口」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。

十九、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。

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（Efficiancy）

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。









