

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	18

壹、前言

蝶蛹經歷成長痛苦的蛻變，終化為彩蝶舞動的喜悅，公務機關的服務是永無止境，機關如不經一次又一次蛻變的成長，無法不斷地向上提升服務品質，雖推動過程艱辛，或有阻力，或有瓶頸，或有不遂，但本站傳承熱忱的服務，懷抱為民服務，不畏艱難的精神，呈現具體優質的服務成果，以提昇公路監理服務品質之滿意度。



貳、服務目標與服務品質

一、服務目標

- (一)以「親切、效能、服務、科技」為核心價值。
- (二)以 e 化創新、知識管理、組織學習、跨機關合作、舒解員工壓力、提升內外部顧客滿意度施政目標為輔。

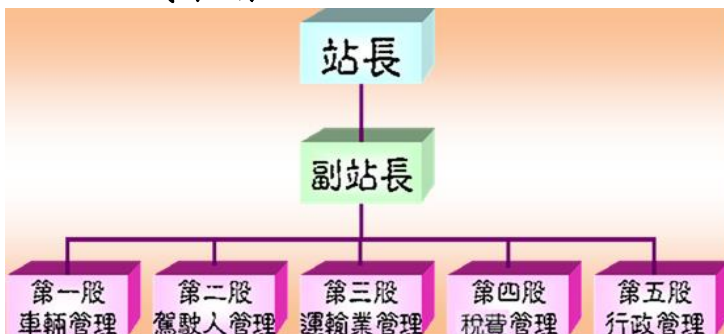
二、服務品質

- (一) 創新始終來自以人為中心，單有「E 化科技」的創新，失去人文的潤澤，偏重「人本服務」的創新，又少掉科技的效能，唯有「E 化科技」及「人本服務」的並重，方能完備周全，於是我們以「人本服務」及「E 化科技」的服務理念。
- (二)「主動發現需求，服務超越所求」主動服務精神，以確實提升服務品質與行政效能。



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

本站主要服務區域為台南市永康區、仁德區、歸仁區、關廟區、龍崎區等 11 區之居民；另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之服務對象。



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。
- 搭乘高鐵者，可搭7657(H32)路線免費接駁公車至本站門口下車。



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、強制移
送。
電話：2696678-107

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)



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@msl.gsn.gov.tw

(五)通信劃撥帳號：03360922，戶名：臺南監理站，
傳真：06-2678984

(六)營業大客車申訴電話：05-3628623、0800-231035

(七)乘客(計程車)申訴電話：06-2678850

陸、重要簡政便民服務措施

一、整合設置「無縫接軌服務窗口」

因應縣、市合併為直轄市，部分監理業務移撥臺南市政府，民眾須分別先跑臺南市公共運輸處或臺南市政府交通局交通事件裁決中心，最後再至監理站申辦，造成民眾相當不便，為解決是項問題，本站與上述二單位整合成立「無縫接軌服務窗口」，經由電腦查詢或傳真，於本站窗口即可完成。。

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。

三、全國首創監理客製化服務

針對弱勢族群到府辦理服務，以彰顯本站對弱勢族群的關懷。



四、全國監理首創自編監理業務親子故事書

為監理機關首部以人性化、故事化語言，呈現監理業務介紹，並推廣至轄區 82 間小學，並進一步自製有聲電子書，使得故事書更加生動活潑。

五、與戶政事務所合作「一處收件、全程服務」

為提升服務效能，落實行政一體之單一窗口優質服務，與台南市轄區六戶政事務所合作辦理跨機關聯合服務，避免民眾奔波往返多處機關，也可減少本站窗口業務量，縮短作業時間。



全國監理首部親子故事書

六、監理業務 e 化，節省人力及作業時間

- (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) 駕駛人筆試電腦化：本站地處都會區，轄內駕訓班學員及考生眾多。為減少民眾候考時間、紓解應考人潮，將駕駛人筆試作業全面電腦化，一人一機，且隨到隨考。
- (四) 汽燃費強制執行作業系統：由人工作業改為全電腦化作業，大幅提升作業效率，提升移送件數。
- (五) 大客車車輛檢驗全程錄影：為確保大客車安全品質，實施檢驗全程錄影，儲存資料庫，以利日後調閱查詢。
- (六) 汽車代檢廠遠端監控系統：檢驗業務委託民間代檢，延伸服務據點，惟為同時兼顧代檢廠檢驗品質，經由代檢廠遠端監控系統可上傳檢驗數據，同時可查看檢驗畫面。

七、積極推展各項業務 e 化及線上服務

- (一) 提供表單下載服務：於本站網頁放置各類業務表單方便民眾下載使用，無需臨櫃索取，同時備有書寫範例供參考。
- (二) 全國首創「運輸業簡訊 e 起來」，每當遊覽車二級考核、貨運業調查或遊覽車總體檢，無論以 公文或電話通知，因本站轄管 287 家運輸業者，通知過程相當費時又費力，造成承辦人困擾，又效率大打折扣，事先以簡訊通知業者配合時間。
- (三) e-mail 主動通知車主驗車服務：為避免民眾忽略或忘記車輛定檢日期，主動規劃開發利用 E-MAIL 通知車主驗車服務。只要至本站網站申請填入車號、證號及 E-MAIL 帳號即可享受創新貼心服務，以提醒其下次驗車日期。
- (四) 住居所或就業處所地址線上申請：除臨櫃或郵寄辦理外，亦可至本站網站進行線上申請，可節省民眾時間及金錢。
- (五) 道安講習線上延訓：民眾可至本站網站查詢道安講習場次、時間，並於線上辦理延訓，除可節省民眾時間外，亦可減少人工作業，提高到訓率。

(六)自用小型車網路號牌瀏覽、競標系統：將自用小型車號牌領用資訊上網，民眾可於網站上瀏覽目前可選用號牌，亦可自網路號牌標售系統自行挑選喜歡的車號，以達作業公開化、透明化，並減少弊端及紛爭。



(七)駕駛人汽車路考網路報名：民眾可於網路上查詢考驗日期及場次，確認考照經歷無誤後，即可線上完成報名手續，毋需至監理站等候報名。應考當日隨到隨考，減少民眾等候時間。

(八)網路及電話語音轉帳服務：民眾在家中使用網路或電話即可完成交通違規罰鍰及汽車燃料費等費用之繳納，毋須往返奔波，節省時間，且24小時不打烊。

八、本年成立「假日酒駕專班」

因應警方強力執行酒駕取締，酒駕道安講習人數，較去年同期暴增近五成，本站特與臺南市立醫院合作，增開假日酒駕專班，讓違規酒駕民眾能及時參加道安講習，減少二次酒駕發生率。

九、建置「QR Code」專區

為提供智慧型手機行動化使用，由同仁利用 QR Code 產生軟體，輸入網址產生專屬 QR 圖形，再將 QR 圖形建置於本站網站專區，以供智慧型手機快速連結使用，查詢各項監理資訊。。

十、運用志工人員參與服務

招募有服務熱忱的民眾擔任志工，由本站施以教育訓練，協助引導民眾辦理各項監理業務，除減少民眾等候時間外，亦可稍微紓解本站人力不足的問題，提升服務品質及效率。



十一、提供案件主動通知及確認

- (一) 新車 5 年第 1 次檢驗，為免車主遺忘，主動電話通知。
- (二) 汽燃費逾開徵期未繳納者，主動寄發明信片通知車主；重覆繳費納者主動通知退費。
- (三) 車輛定檢日期到期前，主動以明信片通知車主驗車。
- (四) 運輸業者停車場租用到期，主動通知業者。
- (五) 定檢簡訊通知。
- (六) 主動通知年滿 60 歲以上職業駕駛人，到站辦理換照。

十二、創新辦理「道安講習情境教學」

本站注重
交通安
全，關懷生
命，為使參
加違規道
安講習人
員，能模擬
交通危險



道安講習情境教學

情境，落實交通安全。

十三、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。

十四、實施中午照常服務作業

各窗口中午休息時間指派人員留守服務，除車輛檢驗、駕照新考領、國際駕照、學習駕駛執照、新領牌照、動產擔保、稅費處理外，其餘業務皆有受理。

十五、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。

十六、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。



十七、創新印製「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。

十八、落實走動式巡迴服務與代客驗車服務

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。

十九、積極推動「微笑、點頭、問好、從心做起」禮運動

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。



二十、辦理為民服務顧客滿意度問卷調查

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。

柒、本站願景

一、持續推動每週「微笑、點頭、問好」之禮貌運動

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、營造親切友善無障礙的服務環境

項無障礙設施的逐步建置，從無障礙廁所、身障服務窗口、無障礙服務中心、愛心鈴對講機、身障停車位對講機、愛心鈴等待休閒桌椅…等，在在顯現我們的用心，持續從細微之處，體現身障者的需要，是我們的責任。

三、積極推展各項業務 e 化網路線上服務，以達無窗口作業

建置線上申辦及查詢系統，並研發多元化服務措施，加強宣導民眾利用電話語音、超商、通信服務及使用網路申辦各項監理業務，以網路取代道路，免除民眾往返奔波之苦。

四、內部簡化流程，提升服務效能

加強本站各股「縱向」流程的檢討，實際以民眾的角度思索簡化作業，並進而「橫向」跨股間之流程簡化，減少不必要之重覆審核流程，藉由縱橫雙向並進，以縮短作業時間，建立以顧客為導向需求之服務效能。

五、外部跨機關整合，異業策略聯盟

公務機關各業務常有互相連接關係，為提供「一站式服務」，便利民眾一處收件、全程服務，避免機關間往返奔波，打破機關本位主義，就業務間的整合，尋求可行且有效率的方式，勢必日趨重要。

六、持續推動 e 化研發與創新工作

為縮短作業流程，減少人工作業及民眾等候時間，持續研發各項 e 化系統，創造新技術而有價值的簡政便民工作。

七、加強在各媒體宣導公路監理業務簡政便民措施及交通安全宣導

持續與轄區公益電台、有線電視台、平面媒體加強相關法令、服務及交通安全宣導。另定期與廣播電台合作辦理空中監理站主動接近民眾。

八、弱勢關懷，服務加值

本站繼成立「無障礙服務中心」，又推動「身障到府服務」，惟本站體貼弱勢關懷服務絲毫未減，持續與市府社會局及瑞復益智中心合作，針對弱勢族群加強下鄉考照服務。

捌、結語

面對民眾多元的服務需求，本站始終堅持「創新是為了使服務品質更趨近完美」，本站秉持著「人本服務」及「E化科技」之服務理念，及本站「親切（Benign）、效能（Efficient）、服務（Service）、科技（Technology）」之核心價值，積極打造「BEST」的監理站，追求微笑親切的服務，提升行政效能的服務，懷抱人本精神的服務，運用資訊科技，開創e化的服務。

