

文件名稱：高雄區監理所為民服務白皮書

機密等級：一般 限閱 密 機密

版次：1.1 95年3月10日
版次：1.2 96年4月20日
版次：1.3 98年8月12日
版次：1.4 100年9月22日
版次：1.5 104年6月17日
版次：1.6 105年6月30日

壹、前言	2
貳、服務品質政策及目標	2
參、我們的服務時間及服務項目	2
肆、我們的服務標準	4
伍、我們的便民措施	5
陸、我們的革新作法	7
柒、我們的承諾	9
捌、結語	10

壹、前言

監理業務與民眾日常生活息息相關，其服務品質之良窳與政府施政之形象，兩者關係甚為密切，本所為凝聚服務團隊之共識，將「感動服務」內化為組織文化，期能由內而外、由下而上，展現熱忱，用心把事情做好，並推動以民為主、顧客為尊的服務，成立「友善環境」、「創意服務」及「法規鬆綁」研議工作小組，藉由定期的會議討論以實現更符合民眾期待的行政作為，全面提昇監理機關服務品質，貫徹本所「待客如親、發自內心、僵法活用、創造感動」之服務理念。

貳、服務品質政策及目標

一、品質政策：

(一) 提升效率

熱忱、效率、負責、法治。

(二) 優質服務

誠懇、禮貌、態度。

(三) 簡政便民風，e化一路通，積極主動提供服務。

二、品質目標：

(一) 廣續推動第 10 階段簡政便民措施〈含安全、舒適、便捷、經濟、親切五大項〉，以提高民眾服務滿意度。

(二) 服務優先

提供多項民眾申辦案件管道，如網路線上申辦服務、代檢廠驗車服務、超商代收服務等，以服務民眾需求為最高目標。

〈三〉六心級服務

熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心。

參、我們的服務時間及服務項目

一、服務時間：

(一) 週一至週五上午 8:00 至下午 17:00

(二) 中午不休息（考驗、檢驗、動保、新領牌照除外）

(三) 中午辦理項目：

1. 汽、機車行照換照及異動

2. 駕照換照及各項異動

3. 稅、費補單及查詢

(四) 地址：83002 高雄市鳳山區武營路 361 號，總機：07-7711107

(五) 網址：<http://komv.thb.gov.tw>

(六) 我的 e 政府-電子化政府入口網

The E-Government Entry Point of Taiwan

二、服務項目：

(一) 車輛管理課：

車輛檢驗、新發牌照、異動、換補照、車輛動保設定、代檢廠管理。

(二) 駕駛人管理課：

駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓班管理、道安講習及國際駕照換發、初考領機車駕照安全講習、道路交通安全推廣。

(三) 汽車運業管理課：

運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理及臨時通行證之核發。

(四) 稅費管理課：

汽車牌照稅代徵業務及燃料費之徵收。

(五) 自用車裁罰課：

公路法違規及汽車強制責任險案件之裁罰與異議。

(六) 秘書室：

行政業務及環境規劃管理。

(七) 政風室：

本所預防危害相關業務之處理。

(八) 資訊室

資通安全、電腦、網站管理。

(九) 人事室

人事管理。

肆、我們的服務標準

作業項目	所需時間(分鐘以內/件)	備註
行照換發	1-5分鐘	辦理所需時間不適用於電腦系統故障、尖峰時段、積欠違規、稅費案件或舊案之處理。
• 補發稅、費單	2-5分鐘	
• 機車過戶	3-9分鐘	
• 汽車過戶	3-9分鐘	
• 補行照、來源	3-9分鐘	
• 住址變更	3-9分鐘	
• 繳(註)銷、報廢	3-9分鐘	
• 駕照報名審核	3分鐘	
• 駕照換發	3分鐘	
• 遺損補照	3分鐘	
• 變更姓名、地址、證號	4-8分鐘	
• 職業駕照審驗	3分鐘	
• 國際駕照	4-8分鐘	
• 職(軍)照換發	5分鐘	
申請案件項目	初核單位期限	
乙種小客車租賃業增車及變更營業計畫之核定	7天	7天
汽車貨運業籌設	14天	14天
汽車貨運業立案發照	7天	7天
汽車貨運業開業	7天	7天
汽車貨運業增車	7天	7天
汽車貨運業變更營業計畫	7天	7天
遊覽車客運業籌設	14天	35天
遊覽車客運業開業	7天	7天
遊覽車客運業發照	14天	28天
遊覽車客運業增車或變更營業計畫	14天	14天
汽車運輸業其它各種變更登記	7天	7天
載運超過規定尺度之整體物	7天	15天
動力機械行駛道路申請臨時通行證	7天	15天

伍、我們的便民措施

一、監理業務方面

- (一) 監理服務網公開 7 區監理所窗口等待人數訊息查詢，顯示業務、受理窗口數、等待人數，民眾於上班時段任何地方均可上網瀏覽，選擇待辦人數較少的時段前來洽公。
- (二) 委託代檢廠辦理汽車定期檢驗、代收汽車燃料使用費、汽車燃料使用費罰鍰、違反強制汽車責任保險法罰鍰並即時銷號。
- (三) 主動代客驗車，免費提供加水、充氣、車牌號碼噴漆及更換燈泡服務。
- (四) 設置「汽車選用號牌視窗系統」，便利民眾選擇號牌。
- (五) 網站建置『代檢廠驗車車額查詢』系統。
- (六) 建置『公路監理自助櫃檯』，俾便民眾查詢相關監理資訊。
- (七) 辦理機車行動監理巡迴考照服務。
- (八) 輔導外籍配偶機車考照及辦理各類道路交通安全推廣。
- (九) 開放機車考驗場並增設機車路考直線穩定測試練習區。
- (十) 受理增設「公路監理業務住居所、就業處所地址」(以自然人為限)。
- (十一) 辦理未滿 18 歲無照駕駛及機車違規道安講習假日班。
- (十二) 全年無休電話語音服務(違規罰款及汽車燃料使用費)，並可利用金融卡或信用卡辦理電話語音轉帳服務。

1. 繳納交通違規罰款

412-6666 用戶碼 168#

41-6666 用戶碼 168# (電話號碼六碼地區)

2. 繳納汽燃費

412-6666 用戶碼 169#

41-6666 用戶碼 169# (電話號碼六碼地區)

- (十三) 交通違規罰款委託便利商店【統一超商股份有限公司(7-11)、富群超商股份有限公司(OK 便利店)、萊爾富國際股份有限公司、全家便利商店股份有限公司等四家公司全國連鎖店】繳納,提供 24 小時服務及郵局即時銷號服務。
- (十四) 設置保險服務櫃台供民眾辦理車輛保險業務。
- (十五) 設置身心障礙者及外國人士獨立服務窗口。
- (十六) 建置英語網站,提供外籍人士瞭解本所相關資訊。
- (十七) 與戶政機關辦理「戶籍資料異動跨機關通報服務」。
- (十八) 設置 0800-231-035 免付費申訴專線。
- (十九) 設置機關首長 E-mail 信箱(thbuq001@thb.gov.tw)。
- (二十) 主動辦理汽車燃料使用費退費作業。
- (二十一) 網站建置主動通知服務(係透過電子郵件、手機簡訊方式,主動通知民眾即將到期之監理業務,絕不會請您轉帳及匯款)。
- (二十二) 設置電子網路(<http://komv.thb.gov.tw>),提供民眾網路申辦業務。
- (二十三) 協助身障車主辦理牌照稅免稅申請業務。
- (二十四)「監理服務 APP」提供使用者查詢名下交通違規罰單、汽機車燃料費等相關監理服務,功能如下:
1. 汽(機)車燃料費查詢與繳納。
 2. 交通違規罰單查詢與繳納。
 3. 機車切結報廢。
 4. 車輛通訊地址查詢與修改。
 5. 最新公告事項,迅速掌握公路監理資訊。
 6. 運用 GPS 定位及區域選擇,快速查詢各區監理所站位置及辦理業務。
 7. 運用推播功能,主動提醒須注意之間理訊息。
- (二十四) 偏鄉設置監理服務自助暨視訊服務櫃臺:屏東小琉球、臺東池上鄉及澎湖望安鄉架設監理自助櫃台,並持續增設據點中。

(二十五)鄉鎮劃設新型機車路考練習場供鄉親練習:於偏鄉鎮(杉林區、六龜區及美濃區等)劃設新型機車路考練習場供鄉親練習。

二、洽公環境方面

- (一)設置「公路監理多媒體櫃台叫號系統」,整合電腦多媒體、網際網路及叫號系統,於民眾等候同時,提供電視新聞及宣導短片欣賞。
- (二)一樓大廳設置文化藝廊與漂書站閱覽區,可讓等候民眾享受片刻閒暇時光。
- (三)辦公大廳地面增設業務引導標線,利用顏色管理將標線、牆面、窗口燈箱、服務名牌等依業務種類用不同顏色區分,方便民眾辨識。
- (四)製作「客製化窗口標示燈箱」加入各類業務特有之牌、證及罰單圖片,並配合顏色管理,可快速找到洽公窗口。
- (五)由志工、主管及資深員工組成走動式巡迴服務團隊。
- (六)設置愛心服務鈴,由專人為老弱或身心障礙者服務。
- (七)提供老花眼鏡、輪椅等供洽公民眾使用。
- (八)設置哺(集)乳室,提供有需要的民眾使用。
- (九)設置身心障礙者專用公廁,並裝設緊急按鈕,維護使用者安全。
- (十)設置各類監理服務及交通安全推廣看板供民眾周知。
- (十一)設置金融機構代收處、提款機、影印機及公用電話供民眾使用。
- (十二)推動英語生活環境:員工識別證、櫃檯服務員姓名牌、座位名牌標示、方向指引及單位牌銜等,均採中、英文雙語對照說明。
- (十三)垃圾分類及資源回收:落實垃圾分類做法,廢紙、燈管、廢電腦、廢機油交清潔隊及合格廠商回收。
- (十四)成立「友善環境小組」定期檢視辦公環境需改造處,俾利美化環境及提高效能

陸、我們的革新作法

★飛越太平洋辦理跨機關聯合服務!

台東、澎湖及屏東監理站,分別與台東縣綠島鄉公所、蘭嶼鄉公所、澎湖縣西嶼鄉公所、七美鄉公所、望安鄉公所及屏東縣琉球

鄉公所簽訂「監理業務跨機關合作，一次收件聯合服務」，服務項目除行照、駕照 地址變更外，汽、機車過戶、繳銷、註銷、報廢。

★機關合作便民風-戶籍資料異動跨機關通報服務！

自102年8月1日起，民眾於戶政事務所辦理遷入、住址變更、出生日期更正、國民身分證統一編號及姓名變更、更正登記後，即可向戶政事務所臨櫃申請「戶籍資料異動跨機關通報服務」，將最新的姓名、國民身分證統一編號、戶籍地址及出生日期傳送至監理機關進行變更。

★「車輛事故鑑定 視訊通」系統--澎湖地區鄉親免奔波！

於高雄鳳山屏澎區車輛行車事故鑑定會及澎湖監理站設立「車輛事故鑑定視訊通」，使用原有網路及電腦加裝視訊設備功能，透過網路隔海進行車輛事故鑑定視訊會議，使用網路取代馬路，使澎湖地區民眾辦理車禍事故鑑定不用跨海到台灣，有效運用現代視訊科技解決離島偏鄉民眾之不便。

★「PChome 新聞台 & Youtube」--連結社會脈動、開啟互動橋樑！

一、秉持「民眾在哪裡，政府就在哪裡」的服務理念，本所開啟新聞台的即時服務，發表各項監理服務資訊，並於線上回應網友問題，此項措施深受網友們肯定，未來將持續擴大辦理，以期和民眾能更多有互動和交流的機會。

二、為使民眾更瞭解各項便民服務措施，本所仿效美國白宮的「Whiteboard」，由同仁自行拍攝談諧逗趣的影音白板，並透過YouTube將影片內容廣為宣傳。

★「監理服務 APP」提供使用者各項查詢服務！

提供使用者查詢名下交通違規罰單、汽機車燃料費等相關監理服務，功能如下：

1. 汽(機)車燃料費查詢與繳納。
2. 交通違規罰單查詢與繳納。
3. 機車切結報廢。
4. 車輛通訊地址查詢與修改。

5. 最新公告事項，迅速掌握公路監理資訊。
6. 運用 GPS 定位及區域選擇，快速查詢各區監理所站位置及辦理業務。
7. 運用推播功能，主動提醒須注意之間理訊息。

★ 靜電膠膜便利貼、定檢換照全靠它！

為考量車輛檢驗係為維護行車安全，本所於受理檢驗車輛時，主動於靜電膠膜填中填註下次檢驗及換照日期，並黏貼於車輛前擋風玻璃左上角處，藉以提醒民眾注意下次定檢及換照日，俾減少車輛因逾期檢驗而影響行車安全。

★ 假日門市好麻吉、不必請假省 money！

本所自 99 年 9 月起，每月第 2 及第 4 週星期六上午辦理假日門市，服務項目包括：機車筆、路試、汽車筆試、補換發行、駕照、道安講習等多項服務。

★ 你揪團、我服務-行動監理專車偏鄉服務！

- 一、為使民眾能就近辦理各項監理業務，減少往返時間與金錢之耗損，本所主動開辦行動監理專車偏鄉服務，將服務據點延伸至轄區內偏遠地區，讓服務更多元、更機動、更便捷。
- 二、行動偏鄉服務依各地區特性，按下列方式辦理：
 - (一)定期服務：依本所排定之機車下鄉考照日程，前往表定區域服務。
 - (二)不定期服務：轄區內各機關、學校、團體或村里服務處，報考機車考照或需監理服務人數逾40人以上，即可「揪團」向本所申請。

★ 考照不用慌！新式機車路考練習場劃設供鄉親練習！

為了方便偏鄉民眾在考照前能夠練習，旗山監理站特地與當地杉林區公所配合於當地一處廟前廣場劃設全國第一座簡易練習場，而近期內還將增加六龜、美濃等二處練習場提供偏鄉民眾練習。

柒、我們的承諾

- 一、體貼性-提供六心級服務

熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心。

二、品質保證性

以民眾需求為導向，嚴格要求每位承辦人員秉持公平、公正及依法行政原則服務民眾，提供效率、便捷之優質服務。

三、即時回應性

對我們的服務態度、行政革新、簡政便民等方面建言，歡迎透過面對面、電子信箱或書信告訴我們，本所會儘速處理並答覆。

四、實體性：

- (一) 監理業務作業標準化。
- (二) 申請案件處理期限標準化。
- (三) 監理作業電腦化。
- (四) 監理資訊公開、透明化。

捌、結語

隨著經濟發展社會變遷及資訊之普及，民眾對政府各項施政品質之要求愈來愈高，尤其是監理單位各項業務與民眾權益息息相關，服務品質之良窳，直接影響民眾對政府作為的滿意度，由於「為民服務」品質的提升殆無止盡，因此本所將本著「僵法活用、創造感動」的服務理念，以「待客如親，發自內心」的精神，致力於服務品質的提升，更希望能夠達到「超越顧客預期」的最高目標，如對本所有任何建議或興革事項，竭誠歡迎提出建言與指教，本所將虛心、用心檢討改善，提供最優質的服務。