

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
版次：1.7 106年9月14日
版次：1.8 107年7月31日
版次：1.9 108年8月19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	3
伍、我們的便民措施	5
陸、我們的革新作法	8
柒、我們的承諾	10
捌、結語	11

壹、前言

我們是臺灣最南端的監理機關，成立於民國 41 年(民國 55 年設屏東、臺東、澎湖、旗山(107 年 1 月移撥至高市所)等四個監理站。民國 70 年 9 月增設屏東監理站恆春分站)，至今已經超過一甲子，服務過的鄉親可以說是橫跨三代。我們在熱情的南臺灣，深耕監理服務，從都市到偏鄉、平地到島嶼，秉持著「關心民眾關心的事」努力做好工作，讓鄉親感受到「監理有愛 處處無礙」的實質服務。

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) 賡續推動第 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、新領及換發牌照除外)

(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：<https://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) 車輛管理科：

車輛檢驗、發照、異動登記及代檢廠管理。

(二) 駕駛人管理科：

汽車駕駛人技工發照管理及駕訓班管理。

(三) 運輸管理科：

汽車運輸業督導管理。

(四) 企劃及裁罰科：

監理業務規劃、規費、稅費及代辦業務管理暨車輛與駕駛人違規裁罰、違規申訴及強制執行處理。

(五) 監理資訊科：

公路監理資訊系統應用管理、資訊安全、辦公室自動化、資訊設備管理及維護。

(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) 主計室

辦理歲計、會計事務、兼辦統計事務。

(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	辦理總期限(天)
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、孕婦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(<https://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及繳費紀錄。

2. 交通違規罰單查詢與繳納及繳費紀錄。
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。
8. 職業大客車訓練報名查詢
9. 駕照筆試模擬考

(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、長治鄉、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：於偏鄉離島(臺東蘭嶼)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

★幸福巴士-推動原鄉 DRTS !

為提升偏鄉地區公共運輸服務便利性、增進民眾搭乘公共運輸、保障基本民行，我們協助地方政府推動需求反應式公共運輸(DRTS)。目前已有屏東春日鄉、三地門鄉、牡丹鄉、來義鄉、霧台鄉、臺東延平鄉、海瑞鄉、達仁鄉等 8 鄉通車。

★初考領駕照講習多國語音同步授課！

為宣導正確機車駕駛觀念，全國首創設計 90 分鐘初領機車駕照講習外語版的語音播放隨身聽，創意靈感是來自於博物館或美術館，為服務外籍人士提供人手一台的導覽語音隨身聽，同一場所及同一時間可同時服務各國人士，以達服務效益，即使是「阿兜仔」來上課也不會落入「鴨聽雷」的窘境，真正落實地球村無國界的服務。

★千里眼 2.0-車牌辨識系統再精進！

二代機將車牌辨識系統主機結合至辨識系統錄影鏡頭上，改善一代機體積及重量之移動困擾；另預定與交通部高速公路局南區養護工程分局岡山工務段，就「號牌辨識」與該工務段「試辦國道 1 號岡山北上地磅站主線篩選式動態地磅系統建置工程」進行合作，以取締註銷號牌車輛。

★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及繳費紀錄。
2. 交通違規罰單查詢與繳納及繳費紀錄。
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。
8. 職業大客車訓練報名查詢
9. 駕照筆試模擬考

★ 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。

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

持續努力推動各項簡政便民措施，讓監理服務不只有「裁罰」與「管理」，讓監理服務是「快速」及「便利」的服務者，更是「安全」與「關懷」的守護者！

一、優先重點工作：雲端服務與政策行銷

(一)雲端服務：持續建立以雲端服務的資訊系統平台、數位無紙化、電子證照、全面客製化服務及E指交辦主動服務等，多元服務管道，讓第3代公路監理資訊系統，可以利用電腦網路、電話語音、超商、行動監理車、監理人員及一般民眾手持行動裝置皆可使用，提供全年無休的監理服務。

(二)政策行銷：運用「行銷」的觀念與行動，讓相關便民服務措施及道安推廣能獲得民眾的接受與支持，展現公共服務新氣象，以提升我們為民服務的新里程碑。

二、服務願景：

(一)近程--服務不只是深度，還有溫度：服務形象的建立取決於『同理心』，我們要让民眾感受到「公路監理」不該只是罰錢或嚴管車輛及駕照的地方，而是維護他們生命安全和協助他們不懂法令的地方，以使民眾樂於親近洽詢解決困難。『以愛傳承，用心服務』，從內心在乎民眾的感受，貫徹服務從心靈做起，讓民眾充分體會到一份最深刻的感動。

- (二)中程--持續創新：持續「接力思考」的創意精神，研發出更多符合新時代趨勢的新科技創新服務，推廣至其他監理機關，期以提升全國公路監理「從優質到卓越」的服務效能。
- (三)遠程--家家有監理 分分不打烊：科技結合創意讓監理單位服務不受地點及時間拘束，由點到線到全面服務讓民眾隨時都能享受監理服務。