

## 壹、前言

本站是一個充滿朝氣、服務力、時時刻刻傾聽民眾聲音及不斷自我檢討、創新、改進的機關，在全面提升服務品質，擴大服務領域下，全體員工以建立自主管理、共同成長的精神，配合政府政策，結合民間資源，推動各項便民措施「親民」「便民」「簡政」「防弊」「安全」，提供民眾精緻的服務；同時，在民眾的監督下，希望我們努力的成果，使服務的品質更為提升，讓每位民眾感受洽辦公路監理業務更具便利性。

## 貳、我們的服務時間及服務項目

### 1、本站服務時間：

- (1) 週一至周五上午 08：00 至下午 17：00
- (2) 中午不休息（除考驗、檢驗、易處吊扣駕照、新領牌照外）
- (3) 中午辦理項目：
  - ※汽、機車行照換照、異動。
  - ※駕照換照及各項異動。
  - ※交通違規裁罰

### 2、本站服務項目：

- (1) 第一股（車輛管理）：  
車輛檢驗、新領牌照、異動、換補照、動保、代檢廠管理、牌照稅及燃料費之徵收。
- (2) 第二股（駕駛人管理）：  
駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓班管理、道路安全講習及國際駕照。
- (3) 第三股（汽車運輸業管理）：  
運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理、臨時通行證之核發。
- (4) 第四股（違規裁罰）：  
交通違規案件之裁罰、申訴、異議、路檢業務。
- (5) 第五股（行政）：  
行政及環境規劃管理、協辦人事、政風業務及資通安全、電腦、網站管理。

## 參、連絡及建言管道

總機電話	08-7666733
傳真電話	08-7327642
網址	<a href="https://komv.thb.gov.tw/catalog?node=d4409649-d437-44f4-a45d-b27ac73c4d95">https://komv.thb.gov.tw/catalog?node=d4409649-d437-44f4-a45d-b27ac73c4d95</a>
站長信箱	thbuq101@thb.gov.tw

## 肆、我們的服務標準

作 業 項 目	所需辦理時間	備 註
汽、機車過戶	3-10 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。
汽、機車繳（註）銷、報廢	3-10 分鐘	
補發行照、牌照登記書	3-10 分鐘	
汽、機車變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘	
補發稅、費單	2-5 分鐘	
行照換發	2-5 分鐘	
駕照報名審核	3-5 分鐘	

駕照換發	3-5 分鐘
駕照遺損補發	3-5 分鐘
駕照變更住址、姓名、證號	3-10 分鐘
職業駕照審驗	3-5 分鐘
國際駕照	5-8 分鐘
職（軍）照換發	5-8 分鐘
違章裁處（有扣件部份）	3-10 分鐘
違章裁處（無扣件部份）	3-5 分鐘
遊覽車客運業籌設	5 天
遊覽車客運業開業	5 天
遊覽車客運業發照	5 天
遊覽車客運業增車或變更營運計畫	7 天
汽車貨運業籌設	5 天
汽車貨運業立案發照	5 天
汽車貨運業開業	5 天
汽車貨運業增車	7 天
汽車貨運業變更營運計畫	5 天
計程車客運業或乙種小客車租賃業籌設	5 天
計程車客運業或乙種小客車租賃業立案發照	5 天
計程車客運業或乙種小客車租賃業開業	5 天
乙種小客車租賃業增車或變更營運計畫	5 天
汽車運輸業其他各項變更登記	7 天
動力機械行駛道路申請臨時通行證	3-8 天
載整體物超長、超寬、超重申請臨時通行證	3-8 天
違章案件行政訴訟	

## 伍、為民服務業務現況簡介

### 一、多元化申辦管道：

當民眾申辦公路監理案件時，除可臨櫃及越區連線辦理外，還可利用通信、電話語音、網路、電話、傳真、e-mail 辦理，且實施中午部份項目照常服務，現在更委由代檢廠、駕訓班、超商等民間據點，方便民眾選擇洽辦時間和處所，以「服務處處通，辦件最輕鬆」為努力的目標，持續永不停歇為民眾服務。

### 二、擴展委託民間辦理公路監理業務

屏東縣內所轄計 29 家代檢廠，為車輛所有人提供最貼切的愛車安全檢驗，從 91 年起開辦換發行車執照的便利服務，能讓您在居家附近，即可辦理車輛檢驗及換照一舉兩得，省事省時又省工。

所轄 11 家駕訓班全部實施派督考訓練，應考人在原學習場地進行路考，大大減輕心理壓力，提高考照及格率。尤其弘全、標昇等 2 家汽車駕駛人訓練班，因距離本站逾 30 公里，於 100 年 11 月實施現場筆試、路考、發照三合一作業，充分結合民間力量，有效運用社會資源，更有效提升為民服務品質。

### 三、新車領牌 e 化作業

汽車新領牌照電子化作業，自 89 年起，實施小客車號牌透過電腦自行選號服務，提供民眾自選新車號牌透明化作業，進行汽車號牌編配及選號登記，大幅縮減等候時間，達到現代人 e 化生活的需求。

#### 四、志願服務勤做工，為民服務當先鋒的志工好夥伴

成立滿腔熱忱的志工團隊，當您蒞臨監理站一眼瞧見穿著淺黃色背心的服務人員，親切的解說、和悅的引導，任何人都會感受如沐春風的溫馨和愉快。

#### 五、建立 e-mail 信箱檔案

本站透過民眾或駕駛人提供電子信箱，採電子郵件自動傳送系統，運用於各項應辦事項到期通知，便利民眾收受即時性資訊，節省公務郵資。近年將擴大至行照換發及汽車燃料使用費開徵通知，使業務達到便民 e 路通的境界。

#### 六、機車考照網路預約

自 105 年 1 月 1 日起機車考照網路預約，可上網搜尋「監理服務網」、或手機下載「監理服務 APP」考照預約報名、或前往屏東監理站利用全功能櫃檯預約報名，可節省現場報名等待的時間。

## 陸、我們的革新作法

我們不只在擴大為民服務領域的理念上努力，更在意「服務的品質」，為了達到超優質的服務理念，監理站同仁個個都活力十足的動起來。

#### 一、便利超商、信用卡「嘛也通」：

1. 汽車燃料使用費信用卡語音轉帳。
2. 便利超商代收交通違規罰鍰、汽車強制責任保險罰鍰，並即時銷號。
3. 便利超商代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。
4. 便利超商代收換發駕照。
5. 交通違規罰鍰郵局即時連線銷號服務、電話語音轉帳即時通。
6. 使用牌照稅申請自動扣繳、ATM 轉帳、信用卡語音轉帳，提供便利、安全、效率的服務。

#### 二、代檢廠代收各項服務措施：

1. 代檢廠辦理定檢車輛代收交通違規罰鍰、汽車強制責任保險罰鍰，並即時銷號。(先繳已逾期非 17 條違規銷號後再驗車)。
2. 代檢廠辦理定檢車輛代收繳納汽燃費、汽燃費逾期罰鍰，並即時銷號。(繳納積欠之汽車燃料使用費及尚未移送強執之汽燃費罰鍰銷號後再驗車)。
3. 驗車合格後代換汽車行照手續。

#### 三、汽車燃料使用費自動退費：

簡化作業手續，實施重繳、溢繳汽車燃料使用費車主不必經過申請手續，直接電腦挑檔自動退還重繳、溢繳汽車燃料使用費，體貼民眾每一分心。

#### 四、主動二次來通知、新車首驗不遺忘：

新車第 1 次定期檢驗期間為「滿 5 年前 1 個月至滿 5 年後 1 個月內」，為避免民眾購買新車後常疏忽第 1 次定檢時間，本站自 99 年 4 月份起，針對出廠領牌滿 5 年小自客車第 1 次應參加定期檢驗車輛，於其指定檢驗日期當月**主動再寄發第 2 次通知**，提醒車主按期驗車以免逾檢受罰。

#### 六、輔導轄區駕訓班完成專屬網站之架設：

本站積極輔導轄區駕訓班全數完成專屬網站及部落格，並同時開放相關網站作連結，協助民眾選擇合法的學習駕車處所，除獲正面意義及迴響外，更擴大監理單位服務層面。

## 柒、我們的承諾

### 一、體貼性

以熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心服務民眾。

### 二、品質保證性

以民眾需求為導向，嚴格要求每位承辦人員須秉持公平、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

對於我們的服務態度或關於行政革新、簡政便民等方面建言，歡迎透過言詞、局長信箱、電子信箱、書信告訴我們，本站會儘速處理，給您快速的答復。

### 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、願 景

公路監理業務與民眾生活息息相關，本站在提供民眾精緻、便捷的服務前提下，將完成以下的業務推動：

### ★ 便民措施：

- 模擬筆試。
- 駕照路考路線導引。
- 戶政、監理跨機關便民服務。
- 實施汽車燃料使用費銀行繳納線上立即銷號作業。
- 提升公路監理業務網路申辦功能。

### ★ 人性化措施：

- 整體規劃辦公環境，營造民眾更舒適及面對面洽公氛圍。
- 強化組訓志工團隊，擴大服務層面及深度，提升服務效能。
- 增進身心障礙及老弱民眾之特別服務，確達「以客為尊」的服務精神。
- 持續加強主管及員工之專業、技能、服務態度教育訓練，提升服務形象。
- 強化聯合服務中心功能，整合走動式服務作為，提供民眾賓至如歸、如沐春風的服務。

### ★ 人員管理：

- 加強員工服務禮貌及服務態度訓練，提振服務士氣，以細心服務群眾為目的，奠定服務技能。
- 建立員工對政府的向心力、對機關的認同感、對民眾的服務心、對公務的責任心。

---

## 玖、本站特有的業務介紹

一、本站每年3月、6月、9月、12月中旬擇定二天至琉球鄉辦理汽車定期檢驗，服務離島鄉親辦理各項監理業務。

二、凡學校、機關團體之機車考照以距離監理所站30公里以上的鄉鎮或原民區與離島等區域為服務對象。

三、為促進道路交通安全，加強道安宣導，凡學校、機關團體或有外籍勞工之公司、工廠（請自備翻譯人員）可逕向本站提出申請，本站均可擇期派道安講師，前往辦理道安巡迴講習。

四、自100年度起，本站假日門市僅提供違規道安講習與機車考照服務。

五、利用影像掃瞄功能，調整不符尺寸之相片，順利協助民眾完成換發駕照手續，節省往返時間。

---