

優質服務標竿學習營  
交通部公路總局  
臺北區監理所板橋監理站

發表人：臺北區監理所副所長 魏武盛

用心傾聽 積極回應



# 簡報大綱

壹、在地服務特色介紹

貳、服務關鍵策略及主要創新服務

參、參獎經驗分享

# 壹、在地服務特色介紹

## 我們的重要性~民眾非常依賴我們的服務

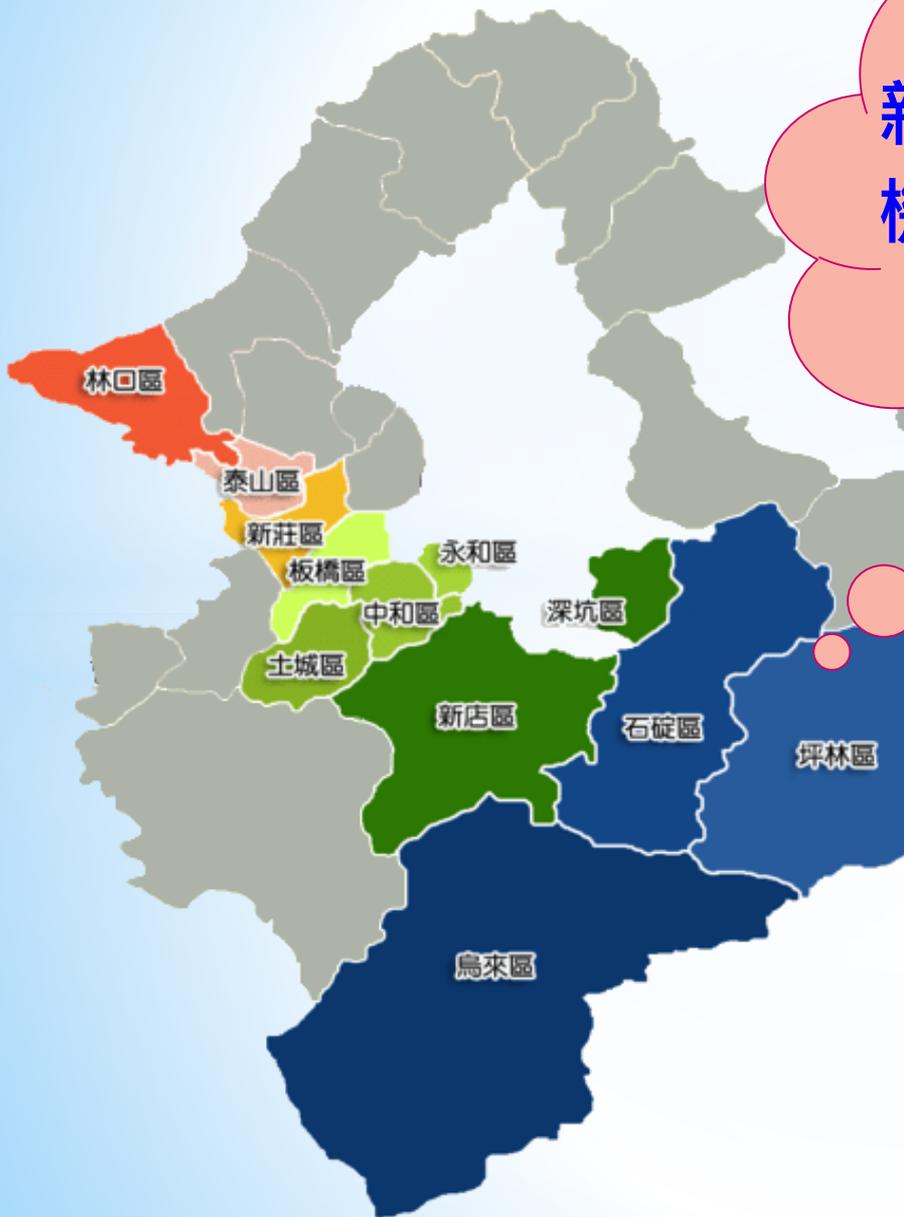


天下第一 **大** 機車監理站!!!

管轄機車數→**131**萬輛占全國**1/10** ( 37個監所站 )

管轄機車駕駛人數→**136**萬人占全國**1/10**

# 我們的轄管範圍



新北市12區機車監理業務，  
機車及駕駛人列管數量居  
**全國第一**

	104年
管轄機車數	131萬輛
管轄機車駕駛人	136萬人

# 我們是臺北區監理所轄管的一個單位



第2屆

所長

副所長

副所長

車輛管理課

駕駛人管理課

運輸業管理課

稅費管理課

自用車裁罰課

營業車及  
機車裁罰課

資訊室

主計室

人事室

秘書室

政風室



第8屆

板橋監理站

(68位員工)

蘆洲監理站

基隆監理站

宜蘭監理站

花蓮監理站

玉里分站

臺北區監理所組織圖

# 貳、服務關鍵策略及主要創新服務





# 關鍵策略一：促進交通安全



# 強化安全駕駛養成教育

## 決戰境外之考駕照服務



**主動前進校園（到府服務）**辦理「機車安全駕駛校園巡迴教育」，可抵免考機車駕照發照前應參加講習，104年共**1,064**人受惠。

# 把對的重大政策做得更好

## 10年老舊機車報廢我們成效最好



面對老舊機車無法報廢問題，**修法解決**！104年切結報廢完成件數16萬840件**全國第一**，節省車主之汽燃費將近**3億6千萬元**。



# 把對的重大政策做得更好

## 考照人數創紀錄 雖忙不亂好服務



104年7月1日機車筆試  
題庫驟增，6月中下旬考  
照人數激增，30日創**全  
國最高1,283**人(增加5倍)

依我們**平時建立SOP**，  
全站總動員同心協力，  
**零抱怨**圓滿達成任務。

**精進作法**：考照預約制  
度！



# 交通安全宣導方法創新



## 用QR碼連YouTube看路考模擬影片

熟悉規則會更好，想看哪段就播哪段！提供機車路考分段影片，提升考照及格率，從104年8月設置至今有**2,246**人受惠使用。



全國第一 監理站

板橋站全國第一個導入

BS10012個人資料保護管理認證制度

通過國際個資保護認證機構TUV NORD認證



## 關鍵策略二：提升服務品質

# 辨識服務新趨勢 監理專業再出擊

首創

## 全面打造個人資料保護新思維

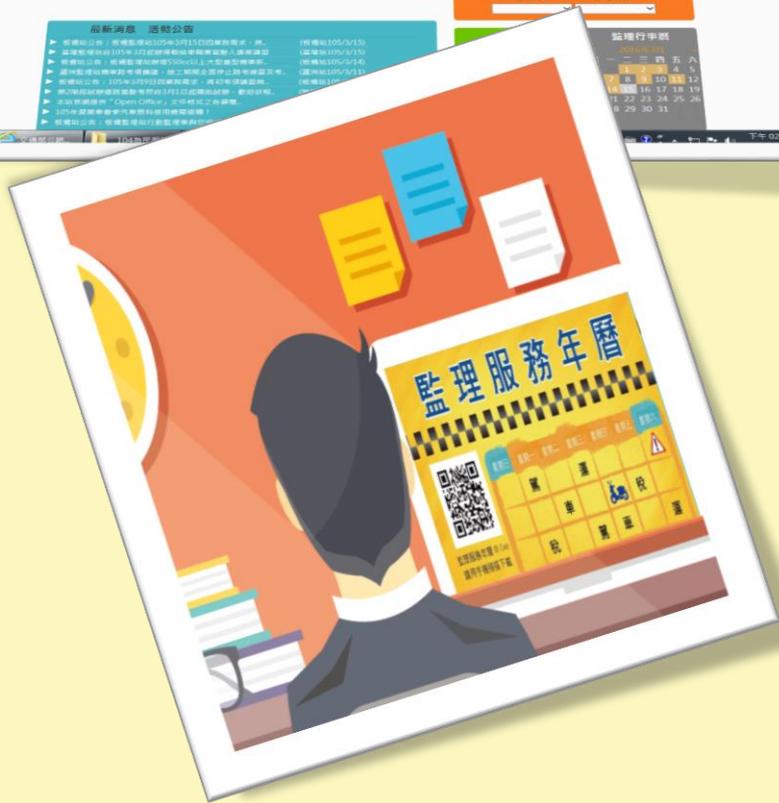


監理資訊安全等級  
行政院核定，從一  
般行政機關**C級提升  
至B級**，為保護**267  
萬**筆個人資料，我  
們成為**全國第1個**導  
入BS10012駕駛人  
管理驗證制度之監  
理站。

首創

# 結合科技資源 雙向服務溝通

## 用監理服務年曆搶看未來365天世界



行政機關服務無法包山包海，建立**總量管制**，民眾可在年曆申請監理及道安宣導活動。年曆有**線上申請**、**民眾參與**、**提高品質**及**多元服務**等特色。

# 便捷行政程序 縮短等候時間

## 一通電話預約機車檢驗

首創

**不讓車主久候！**我們機車檢驗數量最多(平均約181輛/日)，提供**電話預約**，可達到分流功能，每年可節省民眾等待檢驗時間約**12,000**分鐘(10分鐘/件)。



# 重視民情輿情 回饋服務改造

## 市調公司民調滿意度達99.3%



公路總局委託**全方位市調公司**調查，民眾對我們的整體滿意度達**99.3%**。

**但我們在意不滿意部分！**

# 公私協力或異業結盟

## 全國唯一跨機關設置機車練習場

### 首創

練習、練習、再練習才能熟練  
騎車技能。**我們突破困難、跨  
機關合作**，於**林口設置全功能  
電動機車路考練習場**，並在永  
和、三重及板橋設置3處安全  
機車練習場所，104年共約**3萬  
6千人**受惠。

全國唯一





## 關鍵策略三：不斷內部再造

# 結合外部資源 協助內部成長

## 獨家神秘客外部評鑑—藏鏡人

### 首創



重視**外部觀點**！與不同業務性質地方機關（**中和區公所**）及服務對象最多年輕人（**輔仁大學**）每季合作神秘客稽核，監督**服務**、**流程**、**環境**、**資訊流通**等面向，104年第2季開始，已收到11項建議，並改善完成。

# 發展與同仁共享價值和合作力量

## 好好照顧員工跟服務民眾一樣重要



我們定期**與同仁有約**意見交流；每年內部員工問卷調查滿意達**86.85%**，不滿意項目追蹤管考改善。



# 強化在地化特色服務

## 洽公停車免煩惱(環球購物中心)

首創



0⇒1,400個  
汽車停車位

不斷解決民眾問題！站區狹小無法提供汽車停車位與環球購物中心**公私協力**提供洽公民眾免費停車**2**小時，104年共**691**位民眾利用，較103年成長**27%**。



# 參、參獎經驗分享

## 凝聚同仁共識

- 辦理員工為民服務訓練
- 激發同仁的榮譽感
- 展現團隊獲獎的企圖心



# 聚焦有差異性的特色

- 每月召開**為民服務推動會議**
- 以**服務就是解決民眾問題**為方向
- 連結具體slogan及**在地特色服務**



# 參獎申請書-比賽入門票

- 封面：與slogan呼應
- 內容：聚焦參獎主軸、上中下架構清楚、感動服務、標題有力、字體顏色突顯重點。
- 編排：圖文、表單及量化績效併現，色彩對比柔和。



得獎只能代表我們的 *過去*

不斷進步的學習力

才是我們的 *將來*

