

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

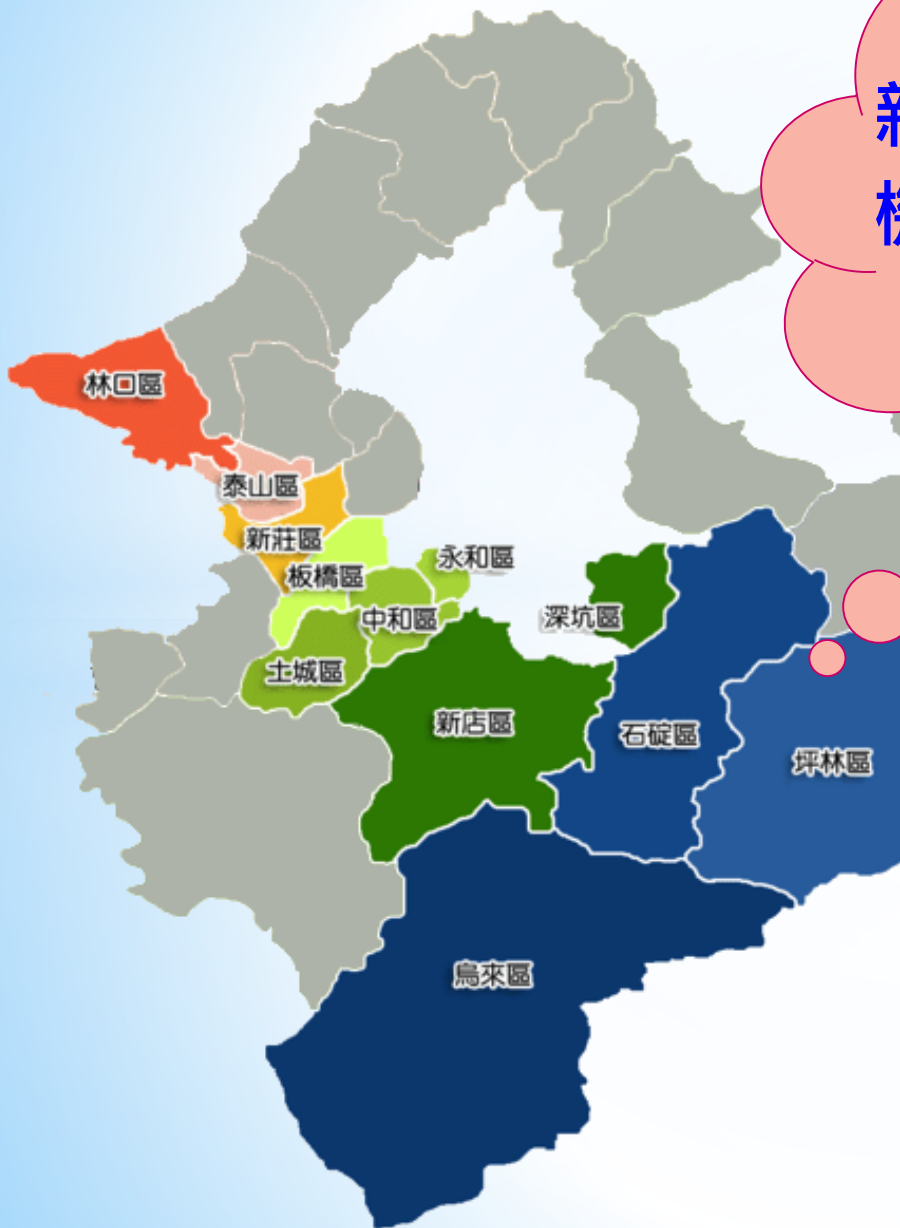


天下第一 **大** 機車監理站!!!

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。



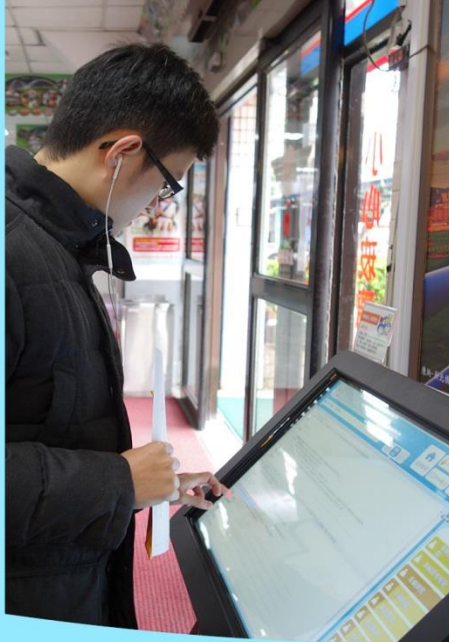
用心

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

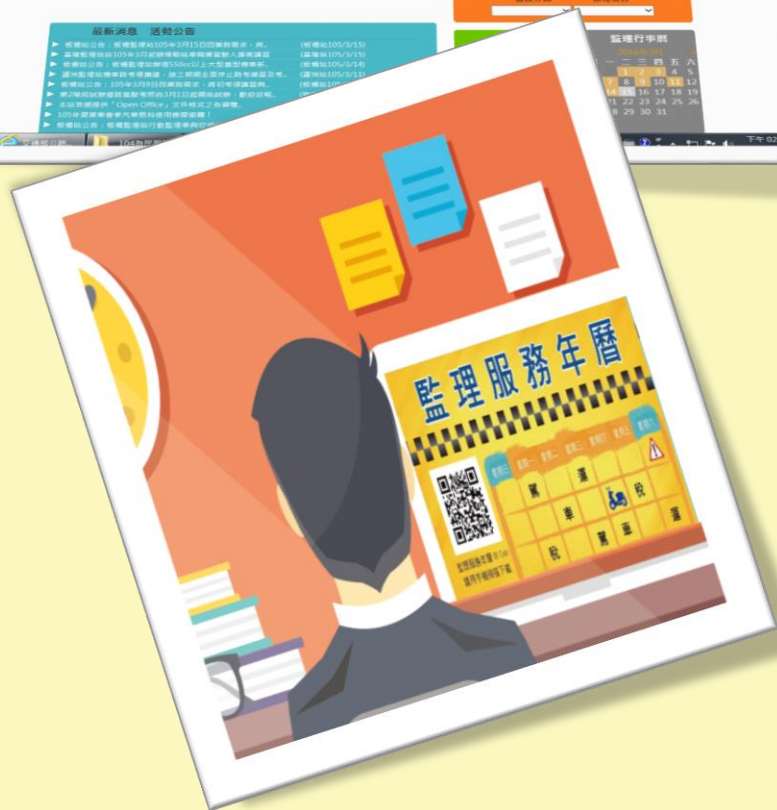


監理資訊安全等級
行政院核定，從一
般行政機關**C級提升
至B級**，為保護**267
萬**筆個人資料，我
們成為**全國第1個**導
入BS10012駕駛人
管理驗證制度之監
理站。

結合科技資源 雙向服務溝通

首創

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

