

 目錄*For People  
Service  
White Paper*

承諾服務.....	02
我們的業務職掌.....	03
我們服務區域.....	04
我們為您提供的重點便民服務措施.....	05
讓我們傾聽您的心聲.....	13
我們重要革新的作法.....	15
我們的承諾.....	16
歡迎您提供批評指教.....	17
(附錄一) 新竹市監理站轄區合法駕訓班、代檢廠一覽表	
(附錄二) 新竹市監理站電話一覽表	
(附錄三) 公路總局各監理所站電話、傳真機、郵政劃撥 帳號一覽表	
(附錄四) 人民陳情案件作業流程	



## 承諾服務

為民服務是現代化政府首要工作，也是政府改造要項之一。本站秉持「以客為尊」之理念，誠心服務，用心辦事；同時運用「廉政、專業、效能、關懷」之思維，訂定整體策略，呈現創意與活力，積極強化交通部公路總局「親民、便民、簡政、防弊、安全」五大為民服務工作目標。

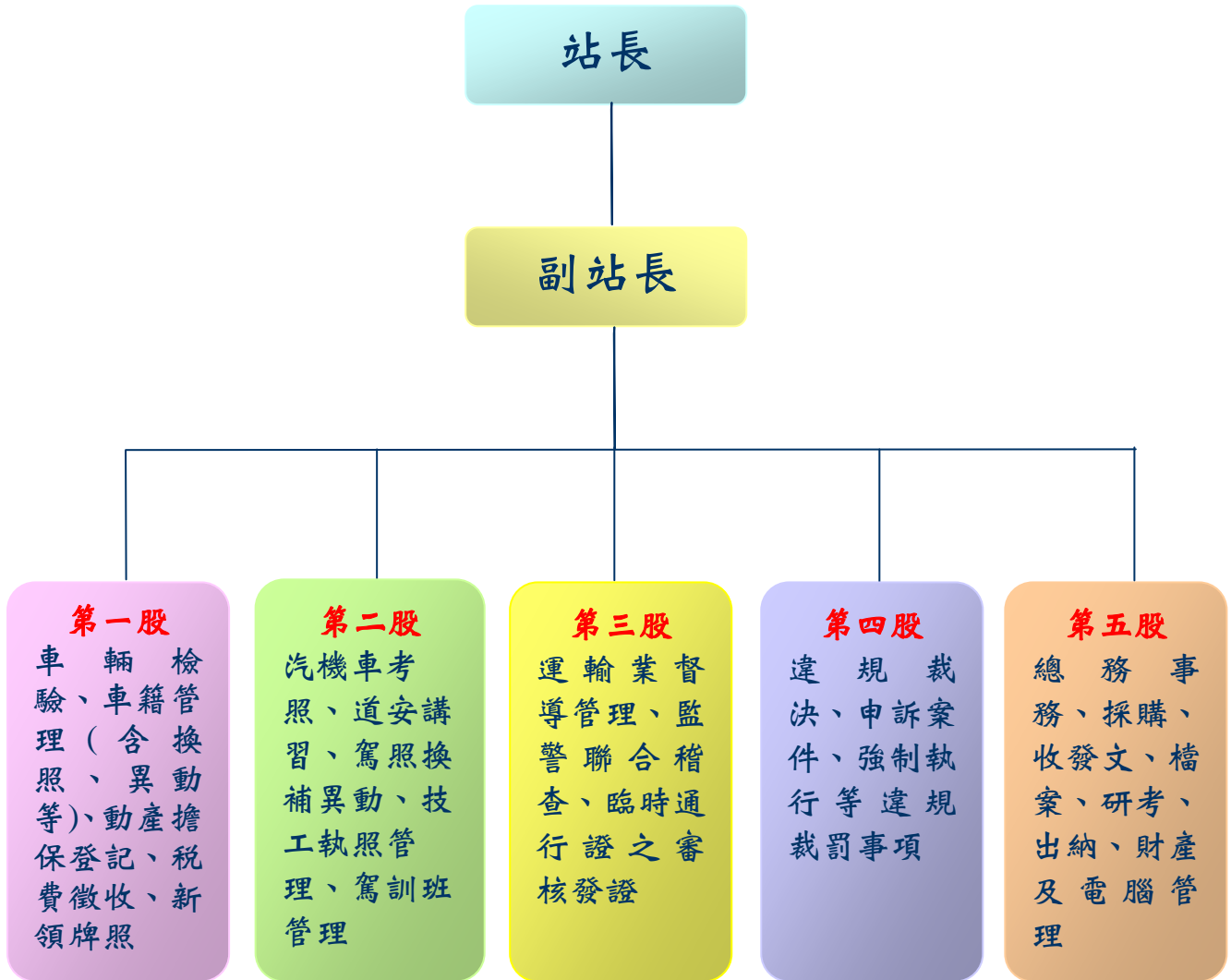
面對民眾需求的多元化、服務品質的高標準壓力，本站時時鼓勵同仁對公路監理業務需「全員參與、勇於求變、積極改善」，才能滿足民眾殷切的期望，提昇更優質之服務。

也希望社會大眾能從本站為民服務白皮書中了解我們的工作情形，藉以得到大家的認同與支持，互相勉勵，共創公路監理業務新契機。

站長 胡其懋

***Hsinchu City Station, Hsinchu Motor Vehicles Office***  
***Directorate General of Highways***  
***Ministry of Transportation and Communications***

# 我們的業務職掌



## 我們服務區域



- 一、新竹市依行政區域劃分為省轄市，依此在新竹區監理所轄下成立新竹市監理站，服務範圍新竹市東區、北區、香山區及新竹縣寶山鄉，惟依據交通部公路總局訂定『電腦連線作業要點』本站監理業務不受行政轄區限制。
- 二、本站列管車輛數：汽車 **142,488** 輛、機車 **281,290** 輛  
駕駛人：汽車 **239,061** 人、機車 **291,906** 人

# 我們為您提供的重點便民服務措施

## 一、實施中午照常服務作業

各服務窗口中午休息時間均有擇派服務人員留守櫃台為您辦理各項監理業務，服務項目除車輛檢驗、駕照考驗及新領牌外餘皆可受理。

## 二、施行免填書表便民措施

除了新領牌照登記申請書及新考領駕駛執照登記申請書外，其餘各項異動手續您只要持應備證件至櫃檯，服務員立即依據您口頭申辦監理項目鍵入電腦後自動列印各項異動登記書，交由您蓋章或簽名認證即可辦理。

## 三、實施單一窗口作業

車輛、駕駛人管理及違章裁決設置單一收件處，您至取號機自行取號後等候窗口服務人員叫號辦理，縮短作業流程並視候辦人數多寡機動調派人力支援，以縮短您的等候時間，提高本站的行政效率。

1. 車輛異動窗口服務項目	2. 駕駛人異動窗口服務項目
(1) 汽、機車行照換發	(1) 換發駕駛執照
(2) 汽、機車行照補發	(2) 遺失補發駕駛執照
(3) 汽、機車各項異動登記	(3) 申領學習駕照
(4) 汽、機車過戶登記	(4) 駕駛人變更登記
(5) 汽、機車報廢登記	(5) 職業駕照審驗
(6) 汽、機車繳銷登記	(6) 職普駕照互換
(7) 汽、機車失竊註銷登記	(7) 核發國際駕照
(8) 汽車停駛、復駛登記	(8) 外國駕照換本國駕照

### 3. 違章裁決窗口服務項目

- (1) 駕駛執照吊扣、吊銷處理
- (2) 交通違規裁決

## 四、全面推動通信作業

- (一) 除了新車領牌及駕駛人考照外，其餘各項異動手續均可以通信方式辦理，免除民眾往返奔波之苦。
- (二) 新竹區監理所成立通信作業中心，創新通信作業流程，採用電子郵遞寄發換照通知單，達到迅速處理、節省人力之效果。
- (三) 新竹區監理所通信服務項目：
  - \* 汽、機車行照換發
  - \* 汽、機車住址變更
  - \* 汽、機車駕照換發
  - \* 駕照住址變更登記
  - \* 汽車職業駕照審驗

戶名：新竹區監理所

行照郵政劃撥帳號：07124245

駕照郵政劃撥帳號：19284381

行照服務電話：(03) 5892051轉891

行照服務專線電話 (03) 5889704

駕照服務電話：(03) 5892051轉892

駕照服務專線電話 (03) 5891948

## 五、運用「網際網路」多元化服務

- (一) 民眾可利用電子公路監理網 (<http://www.mvdis.gov.tw>) 申請業務，提供專屬會員申請，憑會員身分洽辦下列監理業務者，直接在網路上申辦，節省寶貴時間；如未申請成為會員者，僅能辦理或查下列 1-4 項的業務
  1. 報名汽車駕駛人路考
  2. 查詢交通違規罰鍰及汽車燃料費 (可線上轉帳)

3. 查詢汽車路考報名、汽車定檢日
4. 查詢通信、動保申辦進度
5. 補發汽機車牌照登記書
6. 變更汽機車駕照及行照地址或住居所、就業處所住址
7. 補換發汽機車行照
8. 汽機車失竊註銷
9. 查詢汽機車車籍資料、駕駛人資料（總歸戶）

(二)新竹區監理所網頁 (<http://www.hmv.gov.tw>) 提供 24 小時全天候無休服務，民眾可在網路上查詢及申辦各項監理業務。

1. 提供最新消息、機關資訊、為民服務、監理業務說明、監理資料查詢、線上申請、資料表格下載、考照模擬、常見問答集及互動式導覽等 10 項，方便民眾查詢利用。
2. 網路設置業務專區提供營業大客車安全專區、交通安全專區、公路監理業務住居所、就業處所地址申請書查詢及下載表格資料服務。
3. 熱門服務提供號牌選號查詢、號牌標售資訊、服務信箱辦理進度查詢、駕駛人違規記點查詢、違規申訴進度查詢、服務問卷調查表、陳情案件處理情形調查表、駕照筆試電腦化及服務窗口等待人數等 9 項，方便民眾查詢及瞭解服務進度與處理品質。
4. 推薦資訊提供法規條文、網站隱私權及資安政策、政府資訊公開、政風專欄、申辦業務作業時限、辦公室做環保及相關網站，供民眾及員工查詢參考。

## 六、汽車新領牌照電腦選號系統

汽車選號牌作業採電腦化，民眾依號牌顯示螢幕畫面，自行挑選鍵入號碼及身份證號、手續簡便，作業公開、透明、公平化減少糾紛，達到簡政便民。

## 七、實施代檢場數位管理稽核作業

訂定「稽核作業要點」，每月統計代檢廠之合格率、複驗率、不合格率，加以追蹤考核與獎懲，有效管理代檢廠驗車品質，保障民眾權益並提升行車安全。

## 八、設置快速換照窗口

我們於作業大廳設置『快速換照窗口』，您不必抽取掛號單直接至該窗口換領汽、機車行照，為您提供快速、便捷的服務。

## 九、設置汽、機車強制保險櫃檯

每年固定招標保險公司，進駐本站作業大廳，提供場地方便民眾辦理保險業務，免除民眾尋覓保險公司之苦。

## 十、主動辦理汽車燃料使用費退費作業

針對溢繳汽燃費車主，分別有設置專責窗口直接退費及定期由電腦抓檔，主動將退費支票以掛號寄送或「汽燃費退費直撥個人帳戶」等選擇管道；自 99 年 3 月起全面推動汽燃費退費直撥個人帳戶之便民措施，民眾完成車籍繳銷、註銷、報停、報廢等異動作業後，於窗口妥 ACH 退費帳戶申請書領取退費憑單，退費直撥個人帳戶，無須至銀行兌領，減化申辦手續。(※申請表單請至新竹區監理所網頁資料表格下載汽車燃料使用費退費直撥個人帳戶申請書)

## 十一、電話語音轉帳繳納汽車燃料費、違規罰鍰及換發行車執照

- (一)利用『電話語音轉帳便民服務』系統，以電腦網路語音技術，配合交通違規人之信用卡帳號或金融卡(活期性存款)、郵政儲金帳號，您只要在家中使用電話即可完成車輛行照換發及交通違規罰鍰、汽車燃料費之繳納，不須往返奔波，可節省時間並減少服務窗口之擁擠。
- (二)繳交交通違規罰鍰語音專線：412-6666 用戶碼 168#。
- (三)繳交汽燃費語音專線：412-6666 用戶碼 169#。
- (四)換發行車執照語音專線：412-6666 用戶碼 167#。

違規罰鍰、汽車燃料費、語音轉帳繳費：412-6666  
用戶碼分別為：#168、#169

輸入身分證號證號或統一編號

輸入管轄監理單位代碼，本站代碼為4

轉帳繳費：1. 選擇特定車號及  
輸入車號“-”後數字部份 2.  
該證號所有車輛

告知違規總件數、金額及可轉  
帳件數及金額

告知燃料費總件數、金額及可  
轉帳件數及金額

選擇0結束：1. 信用卡轉帳 2.  
活存帳戶轉帳 3. 重覆收聽

輸入信用卡卡號或活存帳戶  
之金融機構代號

輸入信用卡有效月年或活存  
帳戶之轉帳帳號及密碼

播報車號、燃料費、年度、  
期別及金額

播報車號、違規日期、條款、  
單號及罰鍰

選擇0結束：1. 轉帳 2. 下一  
筆 3. 重覆收聽

播報轉帳繳費成功或失敗原因

## **十二、委託代檢廠辦理換發行照、代收汽車燃料使用費、燃料費罰鍰及違反強制汽車責任保險法罰鍰**

委託轄區代檢廠代辦換發汽車行車執照，民眾於代檢廠驗車後，如行照到期，或有欠繳汽燃費、交通違規罰鍰、強制汽車責任保險罰鍰，皆可於代檢廠繳納，並於結清稅費、違規後，即可在代檢廠換發行照，不用再奔波至公路監理所站辦理，省時便利。

## **十三、設置車輛免費加水、充氣服務**

於檢驗線出口處設置車輛免費加水、充氣服務，若您於辦理檢驗遇有車輛缺水或輪胎需充氣，由我們提供之設備自助式服務。

## **十四、代客驗車服務**

檢驗服務人員配帶考檢驗員黃色臂章，主動協助對車輛檢驗操作流程較不熟悉之親辦車主驗車。

## **十五、增設公路監理業務住居所、就業處所住址**

自 99 年 3 月 1 日起，民眾可親自或委託他人（需查驗受託人相關身分證明文件）辦理至公路監理機關自行選擇增設「住居所、就業處所」申辦罰單、稅單等收受處所，以便監理單位寄發，亦可採通信、傳真、電子信箱等方式向公路監理機關依格式申請。（※申請表單請至新竹區監理所網頁資料表格下載公路監理業務住居所、就業處所地址申請書）

## **十六、實施口試電腦化作業**

因應外籍人士或不識字民眾需求，實施電腦口試作業，提供國、台、客、英、泰、越、日、印及柬埔寨語等九種語言之汽、機車題目，方便民眾應考。口試之進行從解說、操作練習、出題、答題、閱卷等，均由電腦自動化完成，甚為便利。

## **十七、委託超商代換行、駕照及代收交通違規罰款、汽車燃料使用費**

透過統一超商「IBON 便利生活站」、萊爾富「LIFE-ET 多媒體機」、全家「FAMIPORT」即可查詢並繳納行、駕照定期換照費用。為方便您繳納交通違規罰鍰，在您收到違反道路交通管理事件通知單或違反道路

交通管理事件裁決書上印有 3 段條碼者且未逾應到案日期或是利用超商內之 ibon 機器列印出違規查詢單至櫃檯代收，提供全天候、全年無休服務管道。

## **十八、監警聯合輔導新住民暨不識字民眾報考機車駕照**

協助新住民適應本地生活，並幫助不識字民眾取得駕照，防杜考照槍手集團籍機詐騙，並積極與警政單位聯合推動，落實辦理『新住民照顧輔導措施』。

## **十九、辦理偏遠地區下鄉考照、換照及交通安全巡迴宣導服務**

為擴大為民服務範圍，辦理轄內偏遠地區如寶山鄉農會下鄉考照、換照服務，使該等地區民眾報考機車駕照免受長途奔波之苦。另利用民眾接受考照輔導時進行交通安全宣導，提升民眾交通安全認知，以達到『親民』、『簡政』、『便民』、『安全』之目標。

## **二十、開辦未滿 18 歲假日講習班**

為解決未滿 18 歲駕車被舉發交通違規的在學學生及其法定代理人或監護人，在非假日無法參加道安講習之困擾，開辦假日講習班，擴大便民服務及提高結案率，落實交通安全宣導措施。

## **二十一、開放機車直線平衡練習場**

為加強服務民眾，提昇駕駛技能，順利考取駕照，特開放機車直線平衡練習場，供考生免費練習。

## **二十二、推動郵政單位繳納違規罰鍰即時銷號系統**

在您收到違反道路交通管理事件通知單後，凡符合可郵繳案件者可至附近郵局窗口繳納交通違規罰鍰，並立即與監理單位電腦系統連線即時銷號，當天即可至監理單位辦理各項異動作業，落實簡政便民措施。

## **二十四、改善服務態度及洽公環境**

(一)改善服務態度：

1. 由我們各級主管、巡迴服務人員實施走動式服務，主動為您引導、溝通及解說業務並對窗口發生異常狀況立即予以排解。

2. 招募有服務熱忱的民眾擔任志工，由我們施以短期訓練，駐站擔任為您解說、引導辦理各項監理業務等工作，讓洽公的您能儘速辦理，減少等候時間，提升服務效能。
3. 由我們服務人員協助親辦車主驗車及說明驗車程序與方法。
4. 積極推動「點頭、問好、從心做起」禮貌運動。

(二)改善民眾洽公環境：

1. 降低服務櫃台高度，增加服務人員與您溝通時之方便與親切感。
2. 設置書寫櫃檯、申請書表書寫範例，宣導架放置各項異動應辦證件說明表及交通安全文宣，免費提供您使用及供您填寫書表參考。
3. 辦公大廳使用冷氣空調設備，並設舒適座椅、書報、雜誌、衛生的冷熱兩用飲水機、環保杯。
4. 我們準備不同度數的老花眼鏡，方便您的使用。
5. 人性化的導引標誌，以使用者角度設計各項公共設施、業務標示及動線規劃，方便民眾洽公。
6. 設置愛心服務鈴並派有專人服務；設身心障礙人員停車位、自動門、扶手、專用電話、飲水機、盥洗設施等，落實行動無障礙服務。
7. 推動辦公室做環保運動，營造綠的辦公環境，提供民眾舒適寬敞的洽公環境。

## **二十五、實施「監理、戶政、稅捐、地政」四合一機關整合便民服務**

推動「監理、戶政、稅捐、地政」四合一機關整合便民服務，與新竹市政府聯合推動，民眾辦理戶籍登記，戶籍地址變更時，可同時填寫「稅單姓名、投遞地址、駕、行照地址、地籍資料住址異動申請表」交由戶政事務所，民眾無須奔波於各機關申辦地址變更，可收資源整合與共享之功能，並提高行政效率。

## 願傾聽您的意見及建言，更歡迎您的指教

### 一、實施「空中監理站」執行計劃

與廣播電台合作成立「空中監理站」，由本站各級主管依排定時程，前往宣導法令及介紹監理業務各項簡政便民措施，以擴大宣導層面並拉近與民眾的距離。

### 二、局長信箱設置

大廳設置「局長信箱」，是您反映各項意見的方法之一，填妥後郵寄，我們將在最短的時間內以電話、電子郵件或其他方式與您連絡了解內情，並儘快將處理結果答覆您。

### 三、設置違規陳述(諮詢)室

當您到達窗口表示對於交通違規案件有爭議時，我們服務人員立即引導，並由股長或資深人員聆聽您的陳述，為您處理。

### 四、免費申訴電話

設置 0800-231035 免費申訴電話(公路總局代表號)，提供您對各項監理業務建議或申訴使用，由專人予以記錄、處理並檢討改善。

### 五、電子郵件信箱

於網路上廣納建言，設有站長信箱([cij0001@msl.gsn.gov.tw](mailto:cij0001@msl.gsn.gov.tw))、服務信箱([thbun301@msl.gsn.gov.tw](mailto:thbun301@msl.gsn.gov.tw))及政風電子信箱([schtru07@ms33.hinet.net](mailto:schtru07@ms33.hinet.net))，暢通與民眾間雙方溝通管道，信箱內案件均予管制處理，所有案件均將於 3 天內處理回應。

### 六、訂定「人民陳情案件處理要點」

為能迅速妥善處理您的陳情案件，訂定「人民陳情案件處理要

點」，要求承辦人依程序處理，，所有陳情案件均予登記列管，並依規定期限 7 天內答覆您。

## 七、建置新聞處理機制

透過輿情報導，並適時有效追蹤管理，隨時瞭解民意需求與社會脈動，進而修正我們的服務，提昇服務品質。



## 我們重要革新的作法

### 一、辦理問卷調查，主動蒐集民意

為期突破為民服務工作現有作法，再創服務品質新境界，我們每半年辦理民眾意見調查與每日蒐集各種傳播媒體對監理業務方面的反映意見，經過整理分析簽陳各級主管，作為改進參考之重要指標。

### 二、推動運用民間資源，委託超商、駕訓班及代檢廠代辦監理業務

委託超商如代收汽燃費提供 24 小時服務；擴大代檢廠委託項目，除換發行照外，並得代收違規罰鍰，減少往返監理單位時間，提供更多元性的服務，並委託駕訓班實施「派督考」考驗作業。

### 三、規劃網際網路服務功能，並充實內容，提供多元服務

1. 新住民機車考照 e 點通，提供多國語言模擬試題。
2. 提供各項監理業務即時查詢及線上申辦事宜。

### 四、成立「道路交通違規爭議案件諮詢委員會」

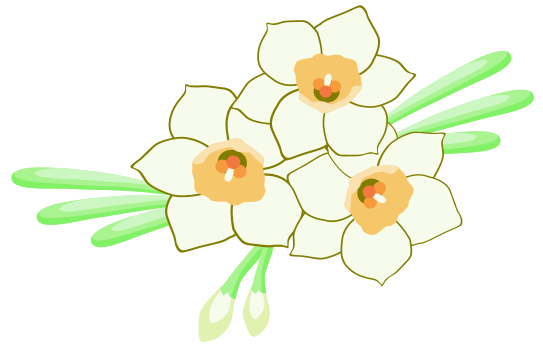
遴聘法制、交通管理專家及學者擔任委員，加強交通違規裁決之公正性、適法性。

### 五、研發「汽、機車駕駛人違規記點查詢系統」

與新竹區監理所資訊室共同創新研發了「汽、機車駕駛人違規記點查詢系統」，貼心服務桃、竹、苗汽、機車駕駛人，讓駕駛人可於新竹市監理站網頁查詢最近所遭受違規記點的點數，提醒駕駛人小心駕車，降低因違規記點遭吊扣駕駛執照處分。

## 六、研創「汽、機車路考外國語言講解模擬示範影片」

為解決語言上隔閡及個人表達方式之不同，避免溝通上之誤解，特研發製作了「汽、機車路考外國語言講解模擬示範影片」，讓外籍考生得事先瞭解路考規則模擬，減緩考試緊張情緒，以提高其考照率。



## 我們的承諾

落實推動為民服務工作，是本站所要努力的方向，我們將秉持著「三心」期以「事事用心」、「處處用心」、「將心比心」，實現「簡政」、「便民」、「高效率」的服務品質達成本站服務願景，未來我們將持續站在民眾的角度思考，不斷檢討改進及結合民間資源，提供多元化服務。

- 一、加強業務各項便民措施宣導，提升服務效能
- 二、結合代檢廠、駕訓班、超商及郵局，延伸服務據點
- 三、持續推廣終身學習制度，提升同仁專業素養及監理優質服務
- 四、加強查核駕訓班業務，落實道路駕駛訓練，提高行車安全
- 五、落實推動第 10 階段簡政便民措施



## 歡迎您提供批評指教

如果您對於本站服務人員的服務態度或措施有任何不滿意或建議，請您以電話、電子郵件或書面通知我們，我們會有專人為您處理，如果您對我們的工作措施有任何革新建言，提供給我們參考改進，希望您不吝提供建言，讓我們的服務措施更完善。

- ◇ **本站地址：**新竹市自由路 10 號
- ◇ **服務台電話：**03-5327101
- ◇ **公路總局免費申訴電話：**0800-231035
- ◇ **站長電子信箱：**[cij0001@ms1.gsn.gov.tw](mailto:cij0001@ms1.gsn.gov.tw)
- ◇ **本站電子信箱：**[thbun301@ms1.gsn.gov.tw](mailto:thbun301@ms1.gsn.gov.tw)



附錄一

新竹市監理站轄區合法駕訓班一覽表

駕訓班班名	住 址	電 話	備 註
宏 城	新竹市中華路 1 段 2 巷 22 號	5322121	已核准督考
華 江	新竹市成功路 383 號	5234447	已核准派督考
新 竹 客 運	新竹市明湖路 484 號	5201127	已核准派督考
新 芳 鄰	新竹市公道 5 路 2 段 130 巷 8 弄 53 號	5752222	已核准督考
東 亞	新竹市中華路 1 段 121 號	5328997	已核准督考

新竹市監理站轄區代檢廠一覽表

單位名稱	住 址	電話	車種	夜間 驗車	代換 行照
重光實業有限公司	新竹市中華路 1 段 34 號	5322137	小型車		✓
百祥加油站(股)公司	新竹市中華路 5 段 111 號	5387876	小型車	✓	✓
新苗汽車新竹廠	新竹市中華路 1 段 267 號	5321157	小型車	✓	✓
正銓實業有限公司	新竹市中華路 2 段 97 號	5325167	小型車	✓	✓
達盛興汽車有限公司	新竹市埔頂路 99 巷 12 號	5716331	小型車	✓	✓
承田汽車股份有限公司	新竹市食品路 1 號	5726699	小型車	✓	✓
興牛埔汽車修理有限公司	新竹市牛埔路 276 號	5380058	小型車	✓	✓
裕文汽車有限公司	新竹市東光路 93 號	5750899	小型車	✓	✓
東光橋有限公司	新竹市東光路 209 號	5612938	小型車	✓	✓

## 新竹市監理站電話一覽表

總機：5327101

單位	分機	備註(專線電話)
站長室	191	5333517
副站長室	192	5343592
服務台	123	
第一股股長	101	5323147
動產擔保	102	
車籍資料管理	103	
車輛管理綜合業務	104	
新領牌照	106	
稅費管理	107、108	
第二股股長	201	5323148
駕訓班業務管理	202	
報名窗口	204	
異動換照窗口	205	
道安講習	211	
筆試室	221	
第三股股長	301	
汽車運輸業	307	
通行證、聯合稽查	308	
第四股股長	401	5421407
違規申訴	402、403、406	
一次裁決	405	
違章處理	404	
第五股股長	501	
收文	502	
發文	503	
檔案、研考	504	
工程及採購	506	

附錄三

公路總局各監理所站電話、傳真機、郵政劃撥帳號一覽表

所、站名稱	服務電話	傳真機號碼	郵政劃撥帳號
台北市區監理所	02-27630155 02-27671900		駕照 19901019
士林監理站	02-27630155		
金門監理站	082-332407	082-333035	
連江監理站	0836-22694	0836-22138	
台北區監理所	02-26884366	02-26884645	行照 07093333 駕照 17773833
板橋監理站	02-22227835	02-22214935	
基隆監理站	02-24515311	02-24511363	
蘆洲監理站	02-22886883	02-22832905	
宜蘭監理站	039-658461	039-658466	
花蓮監理站	038-523166	038-523170	
玉里監理分站	038-883161	038-885466	
新竹區監理所	03-5892051	03-5892042	
新竹市監理站	03-5327101	03-5333159	
桃園監理站	03-3664222	03-3679058	
中壢監理站	03-4253990	03-4223521	
苗栗監理站	037-331806	037-334682	
台中區監理所	04-26912011	04-26915359	行照 02449571 駕照 22505755
台中市監理站	04-22341103	04-22360418	0244956-8
豐原監理站	04-25274229	04-25274232	0244455-2
彰化監理站	04-7867161	04-7871779	0244958-3
南投監理站	049-2350923	049-2350932	0244344-1
埔里監理分站	049-2980404	049-2900765	2001442-1
嘉義區監理所	05-3623939	05-3628611	0336500-7
嘉義市監理站	05-2770150	05-2781623	
雲林監理站	05-5335892	05-5330150	0244444-6
東勢監理分站	05-6991100	05-6994483	
麻豆監理站	06-5723181	06-5722220	0336300-8
新營監理站	06-6352845	06-6335107	0364583-2
台南監理站	06-2696678	06-2697627	0336092-2
高雄區監理所	07-7711101	07-7155361	0454150-6
屏東監理站	08-7666736	08-7667842	0454119-6
旗山監理站	07-6613711	07-6622048	0454118-3
台東監理站	089-311539	089-311543	0644747-7
澎湖監理站	06-9211167	06-9211843	0454087-1
恆春監理分站	08-8892014	08-8891310	0433078-2

# 新竹市監理站人民陳情(抱怨)案件處理程序

