



廉正 忠誠 專業 效能 關懷

桃園監理站 為民服務白皮書

公路總局新竹區監理所桃園監理站編製 (101.4)

目 錄



壹、前言.....	P3
貳、本站組織、轄區與職掌.....	P4
參、本站的交通位置與服務時間.....	P5
肆、便民服務措施簡介.....	P6
伍、未來展望.....	P11
陸、結語.....	P12
附錄一：桃園監理站服務電話一覽表.....	P13
附錄二：人民陳情（抱怨）案件處理程序.....	P14

前 言



公路監理業務屬於全民性的服務工作，與社會大眾息息相關，而監理單位則係與社會大眾接觸極為頻繁密切的機關，近一、二十年來台灣地區車輛及駕駛人數量逐年急劇成長，民眾的生活及知識水準相對提高，社會亦呈多元化開放發展，因此，監理單位施政品質績效勢必面對社會大眾的檢驗與評價，故提供熱忱、e 化、有效率的服務，致力達成親民、便民、簡政的機關形象，並兼顧業務防弊與安全維護，是本站首要努力的方向。

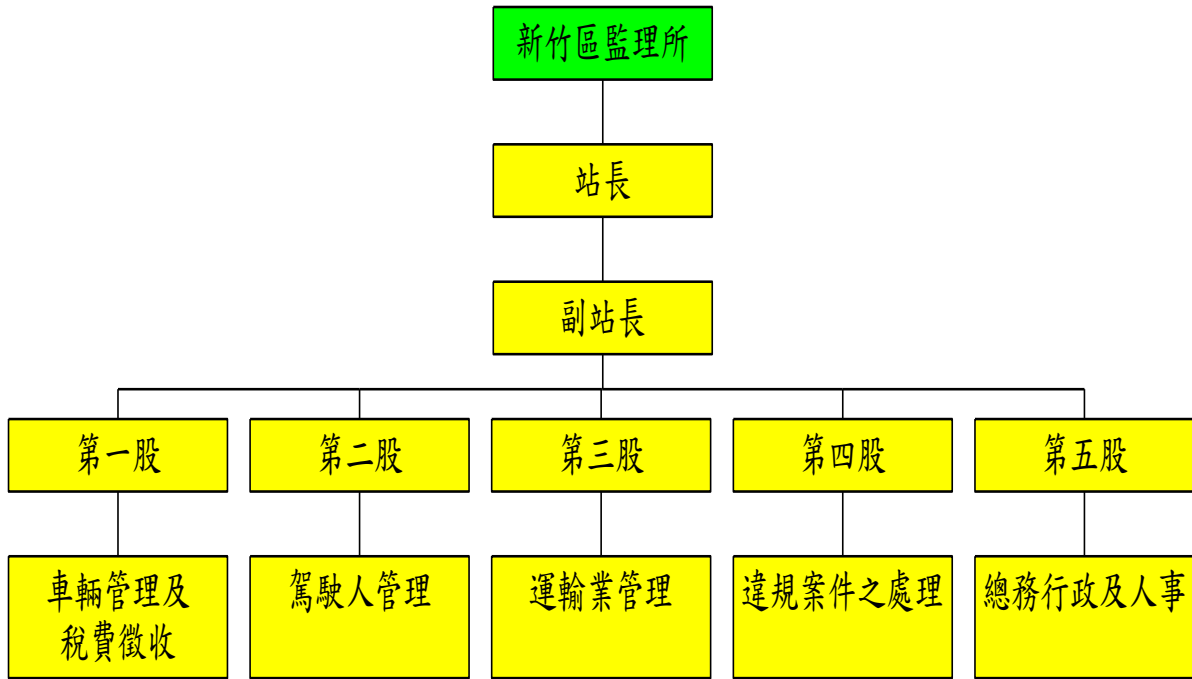
為民服務工作是永無止境，秉持著以民眾需求為工作導向的理念，以主動、積極、創新、務實的作法推動為民服務工作及積極致力於各項監理業務之檢討與改進，並採取企業服務之精神，以創新、專業、效率、顧客導向、重視同仁及團隊合作精神為服務理念，並誓『三心』為服務宗旨，即「事事用心」、「處處留心」、「將心比心」，展現優質的服務品質及以客為尊的作法，主動拓展服務視野與效能，提供多元化的監理服務。



站長 黃順進 謹誌

貳、本站組織、轄區與職掌

一、本站組織



二、本站轄區與職掌

(一) 責任區域



(二) 業務職掌

- 1、車輛管理。
- 2、駕駛人管理。
- 3、汽車運輸業管理。
- 4、違反交通管理事件處理。
- 5、徵收監理規費、汽車燃料費及代徵牌照稅。

參、本站的交通位置與服務時間

- 一、 地址：桃園市介壽路 416 號
- 二、 電話：03-3664222
- 三、 服務時間：08：00—17：00
- 四、 交通位置圖：



交通路線說明：

自行前往：

1. 國道 1 號（南崁交流道）→往桃園市區(春日路)直行桃鶯路右轉建國路直行接漢中街即可達本站。
2. 國道 1 號（南崁交流道）→往桃園市區(春日路)至三民路（外環道）右轉，三民路直行過三民陸橋接介壽路右轉直行至介壽路 414 號前紅綠燈右轉進入本站。
3. 國道 3 號（鶯歌系統交流道）→國道 2 號（八德 桃園機場）→大湳交流道→朝鶯歌/八德前進，福德一路→和強路接義勇街→介壽路右轉即可到本站。

客運班車：

1. 至後火車站搭乘桃園客運往龍潭、大溪客運（約 10~15 分鐘一班車）至監理站招呼站牌下車即可到達。
2. 至復興路桃園市公車總站搭乘 102 路公車，往景雲新村至監理站招呼站牌下車即可到達

肆、便民服務措施簡介

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，其餘皆可受理。

二、實施分項全功能窗口作業

一處收件，全程服務，民眾可免奔走於各櫃台間，節省時間，提高行政效率。

三、設置快速換行照窗口

於作業大廳 1 樓設置快速換行照窗口，專辦無違規、無欠稅費者換領汽、機車行照，民眾可免抽號直接辦理，快速又方便。

四、實施口筆試電腦化作業

本站自 98 年元月份起實施筆試 E 化，無論筆、口試均以電腦作答，作答完畢電腦直接計算成績，省時省力，只要在規定時間內報考，均可隨到隨考。

五、招募志工人員參與服務

運用志工，辦理為民眾解說、引導辦理各項監理業務等工作，讓洽公民眾能迅速完成洽辦事項。

六、開辦未滿 18 歲假日道安講習班

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。

七、開辦「假日門市」服務

因應上班族民眾及學生的服務需求，延伸活化服務時間，本站自於每月第 1 週週日之上午 8 時至 12 時辦理「假日門市」服務，主要服務項目有辦理機車考照、行駕照換發、交通違規罰鍰繳納、車駕籍住居所、就業處所地址申請及各項監理

業務諮詢等業務。

八、開辦「空中監理站」宣導業務

為強化民眾對各項監理業務資訊之認知及對各項交通法規的了解，特委託先聲廣播電台製播監理「宣導短劇」及「空中監理站」電訪節目，透過節目加強宣導監理業務，以提升服務形象及行政效能。

九、開放機車練習場

為加強服務民眾，提昇駕駛技能，順利考取駕照，特開放機車練習場免費練習。

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或於異動次日由電腦抓檔，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。另自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，於窗口填妥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。

十一、增列公路監理業務住居所、就業處所地址申辦作業

自99年3月1日起實施「於公路監理電腦系統車籍及駕籍檔」增列住居所或就業處所地址，以利公路監理機關及相關機關各項便民服務通知事項、公路法、道路交通管理處罰條例及強制汽車責任保險法等法令規定之行政文書之寄達。

十二、全面推動通信作業

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。

十三、N合一跨機關便民服務

依據「桃園縣推動N合一跨機關整合便民服務計畫」，由各戶政事務所受理民眾申請遷入登記、住址變更登記時，輔導填寫「桃園縣跨機關便民服務」申請表，本站依該表主

動為民眾辦理「駕照、行照地址變更」。

十四、超商代收汽機車行、駕照換照服務

為運用便利超商服務據點眾多、24 小時不打烊的特點，自 96 年 8 月 3 日起全臺同步實施委託超商辦理代收汽機車行車執照及駕駛執照換照費用作業。

十五、建置網路號牌選號順號查詢系統

民眾可自行上網查詢目前各類號牌順編及開放選號區間，再至窗口辦理選號作業，作業公開、透明、公平，減少糾紛。

十六、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。

十七、運用『網際網路』多元化服務

本站網站連結新竹區監理所網站及電子公路監理網網站，提供 24 小時全天候無休服務。

十八、提供多元化繳納汽車燃料使用費管道

- (一) 可持單至各金融機構、郵局及便利超商繳納或使用自動櫃員機轉帳繳納。
- (二) 利用信用卡或金融卡辦理電話語音、網際網路轉帳繳款。
- (三) 申辦金融機構汽燃費委託轉帳繳納。
- (四) 至汽車代檢廠車輛定期檢驗時，如有汽車燃料費使用費未繳，汽車代檢廠亦可代收汽燃費。

十九、提供多元化繳納違規罰鍰管道

- (一) 行為人於收到違規通知單後，凡符合可郵繳條件者均可持違規通知單至郵局、便利超商繳納（如未持違規通知單，亦可至全省統一、全家或萊爾富超商使用多媒體機列印單據繳納）。
- (二) 利用電話語音、網際網路以信用卡或金融卡辦理轉帳繳納罰鍰。
- (三) 車主於車輛定期檢驗時，如有違規，汽車代檢廠亦可代收

罰款。

二十、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。

廿一、辦理偏遠地區復興鄉下鄉考照、行動監理車巡迴換照及交通安全巡迴宣導服務

為擴大為民服務範圍，辦理轄內偏遠地區復興鄉下鄉考照及巡迴換發駕駛執照、行車執照服務，使該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。

廿二、人性化洽公環境規劃

（一）設置無障礙環境設施

設愛心服務鈴、身心障礙者停車位、專用坡道、扶手、專用電話、盥洗設施等無障礙環境，落實行動無障礙服務。

（二）實施走動式管理與服務

每日排定巡迴服務員，走出櫃台，主動服務，導引民眾洽公及提供諮詢服務，並由各主管輪流排班至辦公大廳、服務台巡視，協助解決民眾問題及答覆民眾詢問。

（三）設置服務台

協助民眾代填書表、解答疑惑，陳列書表填寫範例，並置必要文具、老花眼鏡、剪刀、膠水、筆等用品，齊全且貼心地提供民眾所需。

（四）設置民眾書寫區

陳列書表填寫範例，並置必要文具、老花眼鏡、剪刀、膠水、筆等用品，齊全且貼心地提供民眾所需。

（五）設置民眾休息區

設置舒適座椅、書報、雜誌、冷熱兩用飲水機及簡易紙杯，供民眾隨時取用。

(六) 綠美化辦公大廳

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。

(七) 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。

(八) 設置溫馨之育嬰室

因應兩性工作平等法設置育嬰室供民眾使用，並提供『育嬰室使用調查表』供民眾填寫，做為改進之參考。

(九) 推動點頭微笑問好服務禮貌運動

本站主管帶動同仁「從心做起」，以「微笑、點頭、問好」真誠的態度面對民眾，讓民眾感受到「熱忱」、「溫馨」及「被尊重」的感覺。

廿三、提供多樣化申訴管道，改善服務品質

(一) 設置免費申訴電話：0800-231-035（公路總局代表號）專人予以記錄、處理並檢討改善。

(二) 網站首頁設置站長信箱、服務信箱與檢舉信箱，提供民眾網路申訴管道，申訴案件並由列管辦理。

(三) 公路總局設置「監理討論區」提供網路建議平台，民眾於討論區提出意見，專人予以即時回覆，建立與民眾良好之互動關係。

(四) 設置「局長信箱」明信片，蒐集民眾意見，每月檢討改善服務品質。

伍、未來展望

一、擴大運用民間資源

善用民間資源，持續與各機關學校及民間團體密切合作，辦理各項為民服務事宜。

二、推動保養與檢驗合一制度

推行車輛保養與檢驗合一制度，落實車輛檢驗制度，以達到民眾重視車輛保養，增進行車安全的目的。

三、考照應考人現場拍照及核發駕照

應考人現場拍照，利用電腦影像處理，以達公正、公用、防弊之效果，並據以核發駕駛執照。

四、運用網際網路科技辦理各項業務，達到無窗口服務目標

全面推動以網際網路等方式辦理各項監理業務，達到民眾無須至監理機關即可辦理各項監理業務之「無窗口」服務目標。

五、強化員工服務禮貌態度及專業知能

員工的服務態度及禮貌是監理服務的第一印象，如何透過教育訓練及合理的獎懲制度，提升服務態度及禮貌，是我們一直努力的目標，而提升員工的專業知能，不僅可提高行政作業效率，也可提高服務品質。

陸、結語

時代進步，科技日新月異，人與人之間的交流更趨熱絡與頻繁，面對此客觀環境的改變及國際競爭力的衝擊下，民眾對政府的期許也愈來愈高。監理業務管理「人」、「車」與民眾的生活息息相關，因此，如何落實服務效能，建立員工自主管理精神，達到「簡政」、「便民」、「親民」、「防弊」四大方針，是我們最高的服務目標。

為民服務工作是一件不斷進步與創新的工程，本站將所司業務現況編印成冊「桃園監理站為民服務白皮書」俾以向社會大眾宣導，不但使民眾有充分「知的權利」，亦祈望社會各方賢達先進能不吝指教，所謂：「有批評才有進步」，您的寶貴意見，將是我們不斷進步的泉源，而當我們的努力在能獲得多數大眾的肯定與讚許時，才是真正落實為民服務政策的驕傲。

最後，誠心希望本手冊能夠做為與民溝通的橋樑，只要您有任何關於監理業務的革新建言，我們將秉持誠心、虛心、用心的態度檢討改進，祈望借由您的寶貴意見，使得監理業務能夠日新又新，展現另一番新的風格與風貌，攜手共創 e 世代挑戰的雙贏目標。

附錄一：

桃園監理站服務電話一覽表

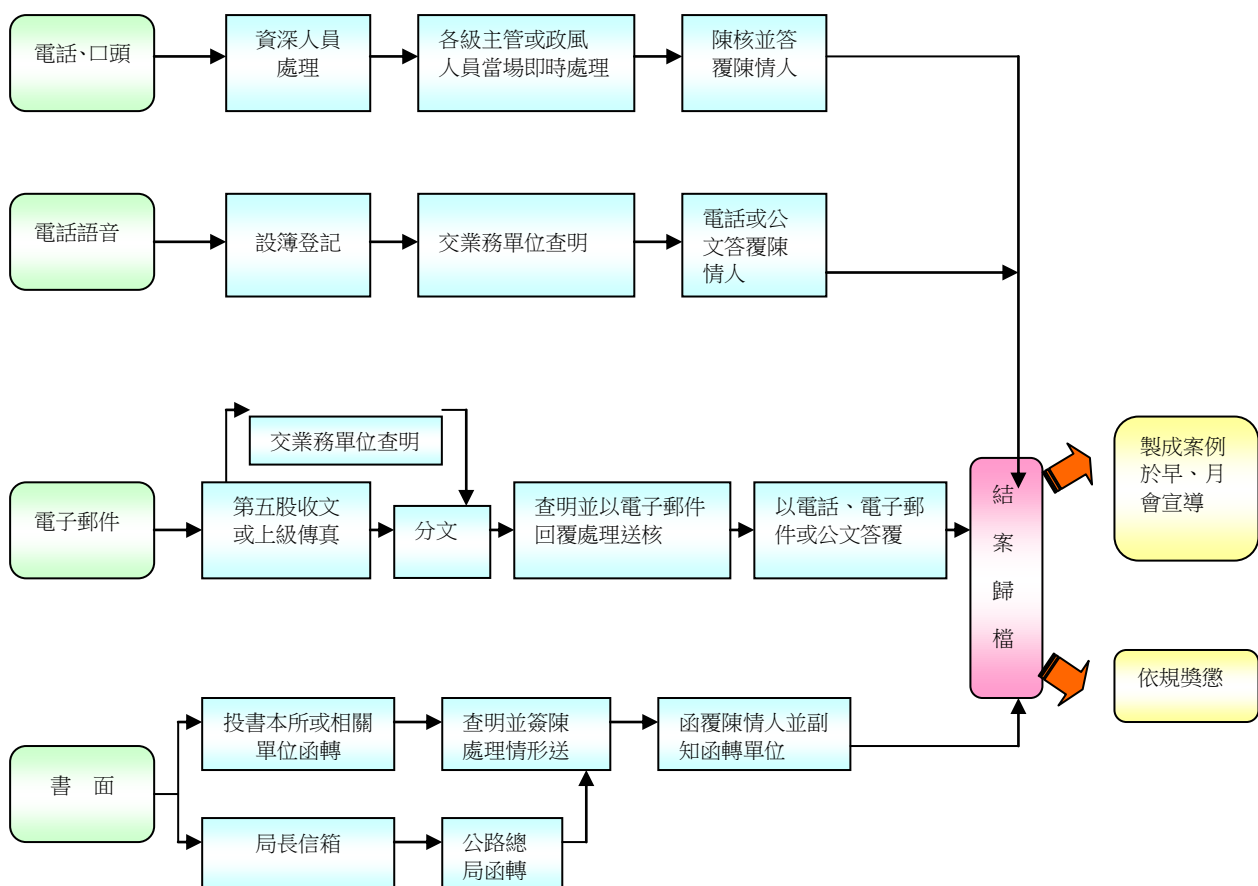
本站總機：(03)3664222 本站傳真：(03)3679058

服務業務類別	服務項目	專線電話	分機	傳真電話
站長	綜理本站業務	3625378	191	3750497
副站長	襄助站長處理站務	3619386	192	3778215
車輛業務服務 (第一股)	股長	3752462	101	3778215
	綜合業務		104	
	稅費管理		107、108	
	動產擔保		102	
	大自客貨申請		105	
	新領牌照		106	
	車輛異動及換照		112	
駕駛人業務服務 (第二股)	股長	3752463	201	3778216
	道安教室		211	
	駕駛人異動(換照、國際駕照等)		203	
	駕照報考		204	
運輸業管理 (第三股)	股長	3752464	301	3778217
	運輸業管理		302	
	聯合稽查		306	
違規業務服務 (第四股)	股長	3752466	401	3753491
	申訴案件		402、407	
	超商郵撥查詢		403	
	違規案件查詢		404	
	強制執行		405	

庶務管理 (第五股)	股長	3752465	501	3679058
	總務		506	
	服務台		881	3668233

附錄二

桃園監理站辦理人民陳情（抱怨）案件處理程序



說明：

- 一、窗口承辦人員接獲民眾抱怨申訴案件時，交由各業務承辦人受理。
- 二、業務承辦人不能處理者，轉請資深人員處理；倘有異議轉請股長處理，如申訴事件牽涉其他股主管業務者，會同相關業務股處理。
- 三、電子郵件案件非必要以公文函覆者，均以電子郵件答覆。

四、 院長信箱電子郵件處理期限為 2 日，部長信箱電子郵件、局長信箱電子郵件及一般陳情案件處理期限為 5 日。

五、 抱怨事件處理完竣後，應將案件紀錄成卷交由研考整卷備存。

