

第四節 為民服務工作績效

一、充實網頁內容，提供多元服務

(一) 中華郵政公司

1. 建置「A+級無障礙網路空間服務網」，提供身心障礙人士無障礙網路空間，便利快速且精確地尋找特定資訊。
2. 於電子化政府網登錄並啟用「中華郵政地址遷移通報服務系統」線上申辦服務。94年度計申請客戶人數8,285人，申辦地址遷移2,111件。
3. 建置3+2郵遞區號查詢系統及特種郵件追蹤查詢系統，供顧客自行上網查詢郵遞區號及各類特種郵件郵遞情形。
4. 實施劃撥存款單E化作業，本年度利用e化服務傳送檔案之帳戶已逾1千餘戶。簡化存款單書寫方式，由2聯改為1聯，存款通知時間由4天縮減為2天，查詢作業時間由50分鐘縮短為1分，節省人力由159人減為118人。

(二) 公路總局：

1. 各區監理所網站均已設置「機車考照e點通」，提供包含英語、越語、泰語等8國語言之機車考照題庫及筆試模擬試題。
2. 網頁連結「我的e政府」電子化政府入口網等相關網站，並提供業務申辦多元管道，達到申辦業務網路化。
3. 提供通信、電話及傳真等多項便民服務，縮短洽公時間，減少民眾親赴現場辦理業務所需成本；並對於臨櫃、通信、傳真及網際網路等服務事項，採取民眾資料隱私保護措施。
4. 各汽訓中心提供訓練資訊、線上報名案件進度查詢回覆、線上報名案件取件通知、學員在訓證明書、成績及格證明書、補換證照申請書下載，提供各項科技新知。

(三) 臺灣鐵路管理局

1. 建置「旅客整體服務諮詢系統」，其內容包含中文、英文、兒童、員工專區及60個單位（之網站，提供業務簡介、公告事項、為民服務白皮書、表單下載、問答集、問卷調查等，並依不同頻寬用戶（PC、NB、PDA及KIOSK）提供各適用版本，以提供多樣性全方位諮詢服務，預計95年2月正式上線。
2. 為便利旅客訂購票，提供電話語音及網路訂票刷卡購票業務，以提升服務品質。

(四) 民用航空局：

1. 除中文網頁外，各航空站均建置有英文及兒童網頁，中正、高雄及花蓮站更考量旅客特性，建置有日文網頁，供兒童及外籍人士瀏覽查詢，滿足不同旅客需求。

2. 各航空站之網站提供相關業務申辦、申請書表下載及進度查詢功能（貴賓室、會議室申借及停車卡、航站參觀申請）。另部分航空站採購之業務使用電子領標及電子支付，並於網頁中提供失物招領及噪音防制經費補助進度線上查詢，並採取民眾資料隱私保護措施，有效減少廠商及一般民眾往返奔波。
3. 航空站之網站可與電子化政府入口網站、觀光局、地方觀光單位、各航空公司及友站連結。此外，亦提供相關觀光旅遊資訊，增加使用者之便利性。
4. 除提供一般通訊、電話及傳真服務外，中正、台北、高雄、花蓮、台南、馬公、台東、金門及嘉義等航空站已建立電話語音查詢系統或傳真自動回復系統，方便民眾以電話查詢各項服務訊息及航班資訊。

（五）觀光局：

1. 配合行政院國家發展重點計畫，由經濟部工業局、台東縣政府在東部海岸辦理「東海岸行動玩家」計畫，初期以台東市區到東海岸沿線建置無線寬頻網路，東管處並於成功處本部、三仙台、小野柳等遊客中心架設無線上網環境設備，提供遊客便利旅遊環境。
2. 阿里山管理處首創網站行程 DIY 服務，讓遊客依旅遊時間多寡及想去的景點，自行組裝選擇套裝行程，提供旅客行程建議節省時間的浪費，達到最高旅遊功效。
3. 北海岸及觀音山管理處網站提供商家直接登陸資訊及活動功能，提供民眾最新旅遊消費資訊。

（六）港務局

1. 運用「航港單一窗口服務平台」處理申辦案件，整合四港及海運業的港埠作業，以利航港資料交換。
2. 建置生動、活潑兒童及外文網頁，提供民眾便捷服務。
3. 建置全球資訊網站，提供港灣最新動態、即時資訊、無窗口作業、各項業務服務、營運統計、相關法規查詢、申辦流程查詢、申請表單下載、動力小船駕駛人測驗題庫、離島航班航線查詢、民眾申辦案件線上查詢等相關網路服務功能。
4. 建置「港埠電子支付及電子發票系統」，以利業者自第三加值服務中心下載發票。

二、檢討服務領域，研採企業作法

（一）中華郵政公司：

1. 推動電子函件業務，大宗客戶僅須將委託交寄資料交給郵局，由郵局作資訊處理後，列印成實體郵件直封至各投遞單位投遞，提供顧客一貫化之整合性郵遞服務。本年度營運量計 180,283 千件，達成預算之 107.95%，較上年成長 23.56%。
2. 設置內湖、古亭倉儲物流中心，採取垂直統合一貫化創心服務，提供倉

儲、組裝、配送、收款等服務，並建置代客倉管、進出貨查詢、貨品遞送狀況查詢回報及帳務狀況等服務系統。本年度交寄件數 962 千件，總營收 84,823 仟元。

3. 為灌輸各級主管及基層員工以客為尊的服務理念，建立郵人共識，提高服務品質，本年度共辦理(1)各級主管及基層員工加強服務理念(2)提升服務品質研習班(3)加強服務行銷理念等相關訓練計 474 班次，受訓學員 27,221 人次。
4. 訂定「推廣受理代繳公用事業費用建檔業務獎勵辦法」，鼓勵民眾申辦代繳公用事業費用，以提昇民眾繳費之便利並紓解窗口壓力，本年度共辦理 609,342 件，達成挑戰目標 726,053 件之 89.93%。

(二) 公路總局：

1. 各機關每年至少邀請專家學者專題報告 1 次，革新為民服務之觀念及作法，以提升服務品質，94 年共舉辦 49 次，3,900 人參加。
2. 每季舉辦窗口、服務台人員專業及服務禮貌訓練，並邀請專家學者主講相關課程，灌輸為民服務觀念並強化專業訓練，以提升窗口、服務台人員服務品質，94 年共舉辦 96 次服務禮貌訓練，參與訓練人數計 5,796 人。
3. 每日辦理早會，對前一日之工作狀況，加以檢討改進，並加強案例宣導。
4. 舉辦監理業務觀摩會，並與參會單位座談，藉觀摩交流學習引進企業經營理念與作法，以提升服務品質，94 年共舉辦 4 次所、站業務觀摩會，及 1 次全國性監理業務觀摩會。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 車站於每月定期召開員工聯合勤前教育時機一併舉行服務研討會，針對服務不良案例共同討論，並謀求改善，不斷灌輸員工服務理念，以落實服務工作。
2. 為加強員工服務及經營理念，臺中運務段於 12 月在彰化站辦理站車客運人員在職訓練，邀請彰化師範大學教授講授『服務品質與顧客滿意』，總計 140 人參加訓練；宜蘭運務段於 12 月辦理「客運從業人員在職教育訓練」，每梯次 45 人共計 90 人參訓，講授主題「顧客導向工作觀念」及「創造優質服務～好情緒魔力」。
3. 推動 QCC 品管圈活動：嘉義站：繼續成立「QCC-玉山圈」活動並以其績效，作為第一線人員「提昇服務品質」規範。新營站：利用勤前教育機會對員工傳達現代管理知能。灌輸員工全面品質管理觀念作法，並成立品管圈-迎新圈推動優質服務。台南站：推動品管圈活動，成立「當下即是圈」，針對旅客需要及問題來研究改善解決。

(四) 民用航空局：

1. 每三個月辦理動員月會，並邀請專家、學者、企業界先進進行專題演講。
2. 台南站於 94 年 6 月邀請南台科技大學休閒事業管理系林舜涓副教授講授

「服務與禮儀」教育訓練；花蓮站於 94 年 11 月邀請東華大學企管系池文海主任講授「顧客滿意度」課程；台北站於 94 年 8 月參訪交通部服務品質獎得獎單位-澎湖國家公園管理處。

3. 透過品管圈成果說明會之舉辦，目前各航空站每年均擇定相關主題辦理品管圈活動，對於提升服務品質及行政效能成效卓著。例如中正站於 94 年辦理「貨管圈」，深受航空貨運相關業者好評；另台東站辦理「節源圈」，與電力委外廠商合作，有效的節省電費開銷與節約能源。
4. 因應國際發展潮流，請交通部運研所協助辦理「我國國際機場無線射頻辨識(RFID)電子標籤技術應用研究」，研究利用新興科技以縮短旅客通關時間、確保行李安全到達。

(五) 觀光局：

1. 為推動觀光客倍增計畫旅遊線整備工作，國家風景區管理處計籌組 13 個工作圈及輔導民間業者成立產業聯盟；其中花東旅遊線成效卓著，已成功將業界與行政資源充分整合運用達到一體共榮、資源共享之目標，目前花東兩縣產業界相結合，已完成 94 年度重大活動聯合行銷手冊。
2. 日月潭管理處為推動「日月潭—九族文化村纜車系統」案，籌組推動工作小組參與先期規劃及提供指導，使本案順利完成簽約，並榮獲行政院公共工程委員會第 4 屆民間參與公共建設金擘獎特優。
3. 東北角、北海岸及觀音山管理處與中華美食協會合作辦理「山海戀風味展海鮮美食輔導計畫」為期 1 年，針對轄區內登記業者計 20 家，辦理各項輔導課程、成果發表記者會及參與中華美食展，有效全面提升業者服務品質，並行銷東北角地區之海鮮美食。
4. 94 年度辦理雲嘉南濱海濕地研討會、綠島浮潛指導人員訓練、澎湖水域急救教學講座、救生人員訓練等共計 150 場，加強組織學習及提升觀光從業人員素質。

(六) 港務局：

1. 為積極推展營運業務，年度內由局長率業務單位人員，主動拜訪國內各企業，除提供各項招商資訊，並探求業者之需求，予以協助解決。
2. 辦理港埠座談，邀集港區相關公務單位及航商業者等人員，共同研討港埠管理及營運等議題，並提供業者與港區相關單位面對面溝通的平台，深入了解業界的切身需求，共創雙贏局面。
3. 獲得 ISO-9001 品質管理認證，辦理管理審查會議，及內部稽核會議，修訂相關品質系統手冊。

三、便捷行政程序，縮短等候時間

(一) 中華郵政公司：

1. 全區各局均實施儲匯單一窗口全功能櫃台，並於等候顧客較多時即開設「快速窗口」，辦理 2-3 筆以下存、提款及劃撥存款等簡易交易，迅速舒緩尖峰時段等候人潮。

2. 為提升顧客對郵局整體服務滿意度，並作為改進服務的參考，委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，由每年辦理一次改為二次，考核結果並計入各等郵局計算績效成績。
3. 各等郵局陸續成立「上收中心」，提供郵件上門收件服務，並建置上收作業資訊平台，使上收作業全面 E 化，強化上門收件服務規模，並提供客戶附加價值服務。94 年度上收快捷郵件計 1,837 千件，上收包裹計 4,832 千件，上收函件計 558,458 千件，上門收件總次數計 106,050 次。
4. 加強郵務稽查督導、管理、查核郵件工作，94 年度繕發「查驗投遞單」756,629 件、「郵件測驗函」219,019 件。

(二) 公路總局：

1. 實施行動監理專車，採用 3G GPRS 無線傳輸系統下鄉服務偏遠地區民眾，民眾無須到監理機關即可辦理各項監理業務，94 年共舉辦 511 次，服務民眾計 16,846 人。
2. 辦理戶政監理「一處收件，聯合服務」，提供民眾多元洽公管道，提升服務品質，94 年共辦理戶政機關通報駕籍戶籍異動 14,450 件。
3. 為落實簡政便民措施，並因應近年來外籍配偶人數成長快速，辦理下鄉考照及輔導外籍配偶考照服務，94 年共輔導 6,267 人考取駕照。
4. 各地監理機關因地制宜開辦「免下車服務窗口」，縮短民眾申辦時間，廣受民眾好評，94 年計有 175,335 人次利用本窗口辦理各項證件異動服務。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 為縮短旅客進出站時間，在竹南、苗栗、豐原、台中、彰化、員林、二水、田中、後龍、苑裡、大甲、沙鹿、后里、潭子、社頭站等 15 站設置自動閘門，提升服務品質。
2. 高雄運務段訂定「高雄運務段相鄰車站人力支援辦法」，遇鄰站因變更閉塞方式、調車需要或短暫性質工作請求支援時，被請求站應適當調整人力運用，盡力支援不得隨意拒絕，以維列車正常運轉，保障旅客權益。
3. 樹林站規劃「身心障礙旅客服務流程」，公告站內各單位，身障者乘車通告、協助進出站使用服務無障礙，迄今共計服務 425 人次。
4. 為縮短通勤旅客排隊及購票之等候時間，花蓮段已有 23 個車站完成自動售票機設置，全年使用自動售票機購票旅客逾 25 萬人次，收入超過 940 多萬元。

(四) 民用航空局：

1. 民航局暨所屬各航空站均已取得 ISO9001:2000 改版認證，並於 94 年通過續評認證，對於人民申請案件皆依 ISO 9001:2000 系統建立之各項申辦作業標準流程及程序書辦理，並適時檢討各項作業之存廢及簡化，縮短等候時間。
2. 各航空站整合班機動態顯示系統，提供民眾即時正確之搭機資訊，並將之建置於網站上，透過網際網路或 E-WAP 提供搭機旅客更充分之行前資

訊，並使接機者能更有效掌握時間，進而減少等候時間。

3. 持續檢討旅客及行李通關之時間，如未達成目標，邀集相關單位檢討改進，例如中正站在班機到站尖峰時段協調航警增開查驗櫃檯，以提高通關速度。
4. 中正及高雄站於航廈設置海天聯運服務櫃臺，提供珠江三角洲地區台商於機場逕行辦理空轉海行李轉運手續，約可節省旅客 1.5 小時之時間。另金門站則設置小三通專屬服務櫃台，提供轉運接駁服務，並於 94 年 2 月起因應小三通旅客需要，開辦行李直掛服務，提升服務品質。

(五) 觀光局：

1. 建立旅遊資料庫，資源共享，各地旅遊中心服務台均可提供迅速完備之旅遊服務，提升遊客服務滿意度；另截至 94 年度底計完成 36 處主要交通場站統一識別標誌「i」之旅遊服務櫃檯改製作業。
2. 於 94 年 7 月 1 日正式上線啓用電子公文檔案管理系統，透過線上作業縮短公文傳送時效，簡化行政作業程序。
3. 澎湖管理處為辦理稀有綠蠵龜保育工作，編訂「海龜救護收容望安工作站維生系統」工作手冊及操作手冊各 1 種。

(六) 港務局：

1. 建立單一窗口，提供船員簽證業務、船務代理業務、船舶登記業務，達到「一處受理，全程服務」之功能。
2. 為配合船舶到離港需要，取消書面申請程序，全面以「電話約定、機動配合」方式辦理。
3. 藉由行政院公共工程委員會之採購資訊系統，辦理共同供應契約電子集中採購作業，以提升採購品質及效率。
4. 成立「資訊機密維護健檢小組」，每年定期稽核內部資訊作業。

四、塑造親切環境，樹立服務形象

(一) 中華郵政公司：

1. 修訂「全面提升窗口服務效能方案」，落實執行「郵局窗口人員服務標準話術」，以強化窗口人員應對技巧及禮節。
2. 訂定「管轄局自行抽查轄屬投遞單位執行提升投遞品質考核表」一種，每季至少抽查 1 次，以落實走動式管理，提升投遞品質。
3. 為民服務不定期考核小組，每半年考核各等郵局一次，考核結果除公布於郵政網頁外，並併入各等郵局計算責任績效成績，以激勵各局提升服務品質。

(二) 公路總局：

1. 各監理機關已全面降低櫃台高度為 75 公分，與民眾直接面對面溝通，塑造親切的環境，並加強環境的綠美化。
2. 各監理機關每季評選服務態度楷模，頒發紀念品，各汽訓中心亦定期公開表彰教學及服務績優人員，激勵士氣，94 年共有 80 人受獎。

3. 設置充氣及加水服務站，免費供車主使用，另免費提供車輛小燈泡，便於損壞更換。
4. 設置哺乳室，提供婦女哺乳及看顧孩童的場所；並設置愛心服務鈴、身心障礙者盥洗設施，徹底落實無障礙之服務環境。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 辦理 94 年度「行車保安檢查站車秩序暨平交道安全宣導週」，各站主管於 11 月 15 日至 21 日，利用地緣及人際關係，至學校、機關、各地區監理所宣導「平交道緊急按鈕使用時機及方法」與「鐵路行車安全」，加強民眾瞭解鐵路安全常識。
2. 為充分提供列車資訊及各項服務措施，各站在櫃台及明顯處所，均標示服務項目、申辦書證、作業時限流程表、票價表、列車時刻表、各級列車停靠站一覽表、營業服務時間等，使旅客一目瞭然便於利用。
3. 加強站場環境清潔與美化工作，提供旅客舒適之候車空間，本年度參加交通部「金路獎」-站場環境維護類，計特、一等得獎車站為玉里站、臺南站；二、三等車站為瑞穗站、二水站及鶯歌站站。

(四) 民用航空局：

1. 訂立駐站單位櫃檯作業人員服務楷模選拔辦法，均於機場新春聯誼會或業務協調會報中公開表揚、頒獎，表彰績優櫃台服務人員。
2. 為提供旅客完善服務，各航空站除提供免費緊急服務電話、寄物箱、飲水設備、導覽系統、公共資訊站等設施外，各航空站均已於航廈內提供無線上網設施及服務，便利商務或一般旅客使用。
3. 各航空站之盥洗室均獲得當地政府環保單位評為優良公廁。另高雄站、台東站考量年幼兒童獨自如廁或有不便，更設有親子廁所，提供貼心服務，塑造親切環境。
4. 全面檢視相關標示，力求標誌雙語化，並編印中英對照或英文版之「旅客服務指南」供旅客免費瀏覽、取用。

(五) 觀光局：

1. 管理處所屬據點、管理站、遊客服務中心等場所，均規劃設置完善之指標、告示、導覽解說牌、無障礙設施等服務措施，服務櫃台更提供各式旅遊資訊及摺頁，便利遊客免費索取使用。
2. 高雄機場旅客服務中心每月表揚最佳服務人員，激發同仁相互間良性競爭。

(六) 港務局：

1. 單位主管不定時擔任第一線服務工作，遇有爭議案件，除協助處理外，並督導員工提供良好服務態度。
2. 規劃設置「顧客休憩專區」提供舒適座椅及書報、茶水，提供民眾舒適的等待環境。
3. 推動港區公園化，配合地方政府闢建觀景休憩區或多功能廣場，提供遊

客及民眾休憩、運動。

五、重視民情輿情，主動溝通協調

(一) 中華郵政公司：

1. 本年度共舉辦記者會 18 次，發布郵政新聞稿 186 則。新聞稿分別以傳真、e-mail 等方式傳送各媒體，另公布於交通部、中華郵政及行政院新聞局網站；藉以宣導郵政各項便民措施，提供各種新業務訊息，以加強對外溝通及業務行銷。
2. 本年度委託卓觀行銷公司辦理之顧客滿意度調查結果，有 77.3% 的顧客，對郵局的整體服務表示滿意，較去年的 70.9% 提昇 6.4 個百分點。
3. 製作「寒冬送暖熱血情，郵政壽險捐血月」宣導短片，並於 94 年 2 月 22 日至 24 日在電視台播放。

(二) 公路總局：

- 1 每季辦理公路監理業務民眾滿意度問卷調查，加以統計分析，作為施政之參考。
2. 建立新聞處理機制，加強和新聞媒體互動關係，主動蒐集與監理業務有關輿情反映或報導，移請相關單位妥慎處理，94 年與媒體互動共 935 人次。
3. 汽訓中心之各訓練班次於開訓、結訓辦理座談會，就學員所提之意見作為教學之指引及各項設施改善之依據；各訓練班次辦理期中、期末問卷調查，針對所提建議事宜均辦理檢討，94 年辦理 204 班次，訓練人數共 8,995 人。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 遇有重要節慶假日（如春節連續假日），或新增各項服務措施，各站均公告相關資訊。
2. 桃園站於 94 年 10 月 28 日配合桃園縣政府舉辦「桃林鐵路」開行客運列車揭幕儀式，每日利用貨運離峰時間，開行客運列車 2 往復（上午利用率達 100%）。
3. 車站主管每月積極參與縣市政府道安會報及學生校外生活輔導委員會會報等，並與專家、學者交換意見，藉以了解民眾所需，以利業務推動。並配合交通大隊，改善車站廣場周邊交通秩序。
4. 北迴線長期一票難求之現象，在雙軌、電氣化後，增加列車密度及縮短行車時間，多能滿足旅客之需求，已獲得紓解。尤其在推出觀光列車及團體列車後，觀光業、旅行業者皆能肯定本路積極服務、合力發展觀光之態度與用心。

(四) 民用航空局：

1. 訂有「局長與民有約」及「主任與民有約」，適時排定時間，安排民眾、業者或媒體，建立民眾與首長面對面反應意見之機制。
2. 各航空站均進行旅客滿意度調查，充分瞭解旅客之需求及建議，據以進

行各項改善工作。例如高雄站於 94 年 5 月針對「商店售價」、「行李手推車」2 主題辦理航空滿意度問卷調查後，依旅客反映事項監督駐站商店售價趨於合理化，並計畫編列預算汰換手推車，以方便旅客購物與搭機。

3. 各航空站業務主管主動參與機場周邊里民大會，宣導禁養飛鴿及噪音防制等政策，或以辦理公聽會、說明會方式說明擴建工程環境影響、機場回饋金、噪音監測及障礙物拆遷補償原則等作業，以化解民眾不必要之抗爭。

(五) 觀光局：

1. 阿里山管理處配合春節、櫻花季及連續假期大量觀光人潮湧入造成交通壅塞，召集林務局及警察單位共同研商，於春節及櫻花季期間辦理石桌至奮起湖區間免費接駁專車。94 年春節期間接駁 5 日計疏運 7,404 人次，櫻花季期間接駁 10 日疏運 2,584 人次，並配合臨時停車位規劃及交通控管指揮，有效舒緩出遊車潮造成之壅塞問題。
2. 藉由辦理各項活動，如 2005 國際露營大會、國際風箏節、日月潭花火節、澎湖石滬文化祭等大型旅遊活動，安排媒體採訪活動情形並做觀光資源遊憩報導。
3. 自 94 年 1 月起每月發行「觀光資訊月報」，提供民眾最新觀光資訊、施政成果、活動訊息。

(六) 港務局：

1. 建立新聞媒體名冊，保持密切連繫，有關重要施政、計畫、方案及其執行成效，或與民眾之權利義務攸關者，適時提供資料，廣為宣傳。
2. 成立小組不定期拜訪航商、貨主、業者，以瞭解業者需求，並拓展業務、爭取貨源。
3. 針對民眾陳情案件，設置滿意度問卷回覆機制，藉以明瞭是否確實解決民眾之需求。。

六、結合民間資源，協助公共服務

(一) 中華郵政公司：

1. 舉辦志工訓練或講習計 10 次，完成訓練志工計 692 人；志工服務滿 1 年，全年出勤累積達 100 次以上者計 1,003 人，表現優良發給年度郵票冊獎勵者計 696 人，公開表揚者計 385 人；全年出勤累積達 160 小時以上績優志工 8 人。
2. 參與社會公益活動 166 次，地區遍及全國各地，於活動中設置臨時郵局或服務台，調派行銷人員宣導郵政業務，塑造郵局為「社會大眾的好厝邊」之親和形象，深獲參與活動民眾認同。
3. 舉辦「寒冬送暖熱血情，郵政壽險捐血月」活動，於 3 月 15 日在 23 個責任中心局展開，共募得 10,101 袋血液。
4. 以「郵政在地情，社區一家親」為名，由各等郵局舉辦關愛社區活動，除配合辦理捐血及繪畫比賽活動外，更結合社區資源辦理各項公益活

動，獲得現代保險教育事務基金會「2005 保險信望愛獎」之「公司類-最佳社會責任獎」之優選獎。

(二) 公路總局：

1. 訂定監理所站招募義工(志工)要點，以鼓勵退休人員及社會熱心人士，參與監理所站、汽訓中心業務服務，參與志工人數計 67 人。
2. 各監理機關委託 24 小時服務之五大超商，代收違規罰鍰、汽車燃料使用費業務，便捷民眾服務，94 年共辦理 842,577 件。
3. 委託駕駛員職業工會，代辦汽車職業駕駛執照之審驗，並委託代檢廠辦理代檢合格汽車之行車執照換發，94 年共委託 51 個單位辦理，辦理件數計 80,210 件。
4. 配合社區活動，辦理交通安全宣導園遊會，結合社區、鄉鎮市公所、地方政府機關及民眾服務社等團體資源，舉辦交通安全親子彩繪圍牆活動，增進親子感情並凝聚社區意識，94 年共舉辦 22 次活動，共計 2,318 人參與。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 各站設有公共電話機及部分車站設有寬頻多媒體公用電話、公共網路機，方便旅客查閱與傳遞信息；7-11 統一超商進駐部分車站候車室，提供旅客優質餐飲、書報服務。
2. 結合民間力量，處理突發意外事件，與地方業者訂定運輸接駁支援協約，協議辦理行車意外事故運輸接駁事宜；並與地方警察機關、醫院、拖吊車業者及消防單位等建立緊急應變通報系統。
3. 各一等站成立志工服務團隊，目前之志工有退休員工及眷屬、退休公務人員、社會人士等來自社會各階層，以自願而無私的奉獻精神，投入台鐵服務行列。

(四) 民用航空局：

1. 均公開招募志工，經適當之講習訓練，協助航站辦理諮詢及公益服務工作，提昇服務品質。
2. 台北站為提升航站公益形象，設置機場藝廊供社會各界及藝文人士展出藝文作品；金門站協調駐站廠商認養航廈旁之花園並與地區知名藝術家吳鼎信合作，於航廈前展出銅鐵雕塑作品；馬公站與自然學友之家合作展示澎湖地質、地形照片；花蓮站與花蓮縣政府原民局合作於航廈內外候機室展出原住民工藝作品。
3. 各航站除與觀光局、地方政府合作於航廈設置旅遊服務櫃台，提供旅遊相關諮詢及手冊供民眾索取外，更積極辦理相關活動，共創航空、觀光雙贏環境。
4. 各航空站除與鄰近醫院簽訂緊急醫療支援協議外，亦與地方及軍方消防單位簽訂消防搶救支援協定；另與民間吊車業者簽訂合約，協助航機意外時拖吊作業。

(五) 觀光局：

1. 花東縱谷管理處邀集縱谷地區全家便利超商業者加入「協同行銷觀光旅遊文宣」通路據點，結盟為全年無休 24 小時觀光旅遊諮詢服務通路，創造無障礙旅遊空間。
2. 為節省人力及經費，將風景遊憩據點之清潔委外辦理(服務全年無休)，藉民間企業競爭優勢，提昇環境維護品質。並不定期監督考核，以維持為民服務品質。
3. 茂林管理處於 94 年 4 月與台中自然科學博物館合作，展出「行的特展」與「入侵紅火蟻特展」。
4. 首件融合生態保育、環境教育與解說服務之北海岸及觀音山國家風景區野柳地質公園 OT 案，依據「促進民間參與公共建設法」，委託民間廠商經營管理，於 94 年 10 月 26 日與新空間國際有限公司完成簽約，該公司並於 95 年 1 月 1 日正式營運。

(六) 港務局：

1. 檢討修訂「災害防救業務計畫」，有效結合地區之互援功能，以因應港區內外緊急災變即時處理。
2. 由退休員工擔任志工，服務外籍船員，從事國民外交。
3. 花蓮港務局配合行政院推動「2005 台灣海洋年」活動，動員全體同仁辦理「海洋淨灘活動」，清理海岸垃圾，成效良好。