



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

即時發佈：2015 年 1 月 29 日

### 州長 CUOMO 強調 DMV 等候時間顯著縮短

*州運作辦事處中的平均等候時間從 2013 年的 72 分鐘降至 30 分鐘*

州長 Andrew M. Cuomo 今日強調紐約州機動車部(Department of Motor Vehicles, DMV)各辦事處中的服務等候時間顯著縮短。2014 年 9 月，州運作 DMV 辦事處中的平均等候時間從 2013 年 3 月的 72 分鐘降至 30 分鐘。這表示客戶等候時間縮短了 58%，而其實現係得益於 DMV 於 2012 年依州長 Cuomo 指示開始實行的客戶服務計畫(Customer Service Initiative)。

「本政府一直積極主動地改善 DMV 的客戶服務，而最新的數字顯示出在過去幾年間已取得了顯著進步，」州長 Cuomo 說。「從簡化些許最常見的必要服務，到增加對科技的運用，我們已為數百萬的紐約州民眾帶來了更快速、更簡易的客戶體驗。」

DMV 的客戶服務計畫是一個包括多項關鍵要素的流程。DMV 為所有客戶推出了一個預約系統來預約其方便的日期和時間，從而無需等候。其他改進包括延長辦公時間，在呼叫中心運用新科技，從而將每年接聽的電話增至 450 萬通，並指派員工接待抵達 DMV 辦事處的客戶，從而確保他們能夠便捷地找到辦公區及所需文件。

另外，作為該計畫的一部份，該部建立了「視力檔案庫」，容許客戶將所需的視力檢測結果透過電子方式從其視力檢測服務提供商傳送至 DMV。傳送完結果之後，客戶即可於網上更新其駕照，而無需前往 DMV 辦事處。

同時作為客戶服務計畫的一部份，DMV 的網站亦經過重新設計。於 2014 年 2 月啟動的重新設計後的網站改進了網站的外觀與內容，並特別注重於最佳化行動體驗。

2014 年，DMV 網站的流覽量達到 2800 萬次，較 2013 年增加了約一百萬。在網站流覽人數增加的同時，重新設計的網站亦致使減少了每位使用者點擊的網頁數，這表示客戶能夠用更短的時間找到他們正在查找的資訊。具體來說，客戶每次流覽點擊的網頁數從 2013 年 12 月的每次流覽 6.25 頁降至 2014 年 12 月的每次流覽 3.45 頁。去年共執行了超過 550 萬筆網站事務。

另外，大多數 DMV 辦事處皆設立了辦事亭，方便客戶辦理其自己的牌照更新和置換、駕照和非駕駛人 ID 更新和置換、執照置換、地址變更及駕照記錄申請。

###

欲知詳情，請造訪 [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)

紐約州 | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

**We Work for the People**

Performance \* Integrity \* Pride