

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市公共運輸及捷運工程處
單位主管職稱及姓名	處長 張應當
主要辦理人員及負責工作	黃鼎鈞 辦理本市候車服務燈建置計畫案招標發包及後續事宜
協助辦理人員及負責工作	鄭仕彥 辦理本市候車服務燈建置計畫案提案備標事宜
透明化措施名稱	候車亭服務燈啟用，候車環境再升級

措施簡介	為精進候車服務，避免發生公車過站不停及民眾在車道上招手之危險，交通局自 110 年起陸續完成市區主要路廊、臺灣大道及行經各大醫療院所之路線沿線候車亭之服務燈系統建置，候車亭設置路線按鈕或鍵盤供民眾選擇公車路線，按下路線按鈕或輸入公車路線後，即可同時開啟亭內、外之服務燈，亭內小型服務燈顯示服務燈圖示及選擇之路線，亭外大型服務燈則顯示民眾欲搭乘之公車路線，駕駛該路線的司機能提前看到路線服務燈並停靠，提供老弱婦孺以及行動不便的民眾更加安全便利的乘車服務，打造透明友善乘車環境。
興利防弊(外部監督) 價值 (28%)	1. 以往投訴過站不停案件可能肇因於搭車民眾舉手招車時機不對、等車處燈光昏暗或民眾被擋住等因素，導致司機誤判該站無搭車民眾之情況，候車亭服務燈以 LED 呈現統一樣式燈號，讓司機不論白天或夜間行車時都能清楚確認民眾乘車需求，可減少因公車過站不停引起的民怨。 2. 民眾可使用服務燈監督公車司機有無按照服務燈亮起之路線停靠，並將使用情形反饋。
流程標準化及公開化程度	候車亭服務燈附近貼有使用方式供民眾參考，另民眾亦可於台中公車 APP 內搜尋欲搭乘路線號碼，站名後方有鈴鐺圖示

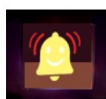
(28 %)	表示此站可預約服務燈，按下鈴鐺圖示即可於手機預約候車亭服務燈。
系統（或措施） 便捷性、完整性 及安全性 （18 %）	1. 為方便民眾使用，簡化公車路線選項，將區、延、繞…等副線與主線合併，民眾使用時不需要面對令人眼花撩亂的副線，只要選定主線號碼，由後台系統端介接公車動態資料，判斷此刻民眾預約的路線為主線或副線後於大型服務燈上推播顯示。 2. 建立後台雲端管理系統，可即時監控服務燈連線狀態，維持系統運作穩定，並且能記錄各站點預約資料產製報表，提供分析使用，民眾個資無外洩之虞。
民眾使用情形 （18%）	1. 台中市共 367 處候車亭服務燈已於 113 年 1 月全面安裝完成，經統計自 111 年 1 月起截至 113 年 4 月，服務燈使用次數已達 430 萬人次以上。服務燈設備在疫情衝擊下使用人數仍穩健提升，由此可見大多數候車民眾都能接受並使用服務燈，本次服務燈也透過無障礙設計創造友善環境服務行動不便及年長者，打造更友善的乘車環

	境。 2. 透過於候車亭張貼宣導海報、相關新聞稿發布及刊載報章雜誌版面等方式持續推廣宣導民眾使用候車亭服務燈設備。
創新創意作為 (8%)	全台首創候車亭服務燈，結合現有候車亭資源，於候車亭設置路線按鈕或觸控式鍵盤，輸入欲搭乘路線，候車亭上方服務燈顯示搭乘路線號碼，供公車駕駛提前辨識靠站載客，讓候車民眾不必再走到馬路上攔車。另有貼心設計，提供高齡者或行動不便乘客更安全便利之乘車服務。
相關附件	附件 1-服務燈設備介紹..... 1 附件 2-服務燈使用說明-鍵盤..... 2 附件 3-服務燈使用說明-APP..... 3 附件 4-服務燈使用次數統計表..... 4
聯絡窗口	姓名：黃鼎鈞 電話：04-2228-9111 #61654 e-mail：sapdg@tyaichung.gov.tw

附件一-服務燈設備介紹

設備介紹

大服務燈：置於候車亭上方
(給司機看)



小服務燈：置於候車亭內
(給民眾看)



觸控式鍵盤：置於候車亭內，給民眾使用，當該站停靠路線數大於8條時使用。

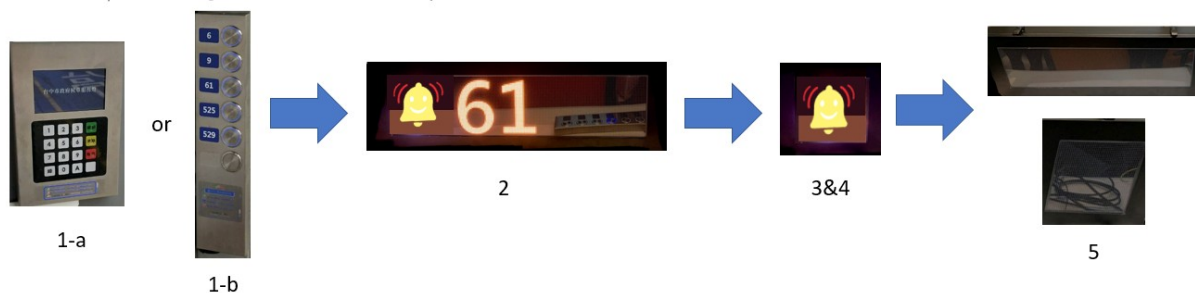


按鈕式鍵盤：置於候車亭內，給民眾使用，當該站停靠路線數小於8條(含8條)時使用。

附件二-服務燈使用說明-鍵盤

使用說明

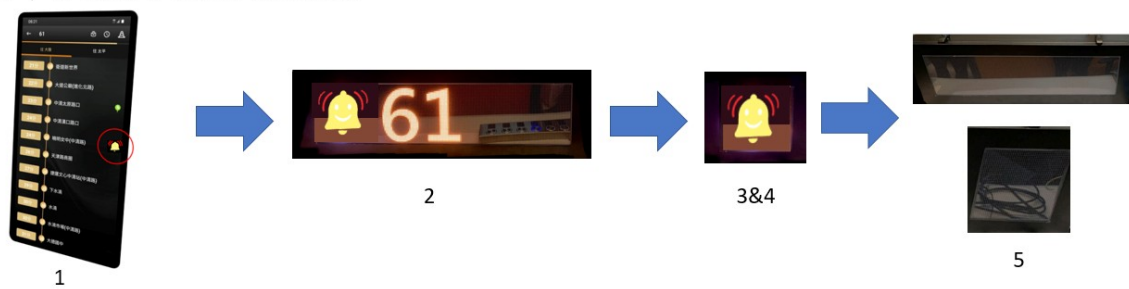
- 選擇路線
 - 觸控式鍵盤：輸入路線號碼並按下確認鍵(取消方式：輸入路線號碼後按下取消鍵)
 - 按鈕式鍵盤：直接按下路線按鈕(取消方式：長按3秒可取消選擇路線)
- 大服務燈亮起，自動排序目前有選擇之路線，優先顯示最快到站的路線號碼
- 小服務燈輪播目前有選擇之路線號碼及輪椅圖示，輪播順序依選擇之順序
- 公車即將進站時，小服務燈會以路線號碼閃爍來提示民眾
- 公車離站後小燈及大燈熄滅



附件三-服務燈使用說明-APP

手機版使用說明

1. 打開台中公車App 輸入路線號碼
2. 選擇起訖方向
3. 站名後方有藍色輪椅圖示代表此站有服務燈可預約
4. 大服務燈亮起，自動排序目前有選擇之路線，優先顯示最快到站的路線號碼
5. 小服務燈輪播目前有選擇之路線號碼及輪椅圖示，輪播順序依選擇之順序
6. 公車即將進站時，小服務燈會以路線號碼閃爍來提示民眾
7. 公車離站後小燈及大燈熄滅



附件四-服務燈使用次數統計

