

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	交通局(公共運輸科)
單位主管職稱及姓名	科長 徐世樺
主要辦理人員及負責工作	股長 徐瑋婕(協商及督導管控) 科員 吳敏瑄(承辦)
協助辦理人員及負責工作	
透明化措施名稱	「台中公車」APP 升級為「台中 Go」，推出市民限定乘車碼功能，打造「一碼在手，服務全有」的智慧交通新體驗
措施簡介	台中市為推動交通行動服務(MaaS)，整合食宿遊購行的服務串接，打造智慧城市，將「台中公車」APP 升級為「台中 Go」，除了時數型套票外更推出市民限定乘車碼，透過整合多元運具資訊和電子支付系統，只要一機在手，不用帶實體卡片也能搭乘公車享雙十公車優惠，提升市民的交通便利性和數位化體驗，還可查詢公車動態、探索旅程、旅運規劃等服務，搜尋「台中 Go」並下載「台中 Go」APP 即可登入使用。

興利防弊、外部
監督價值
(28%)

【興利防弊價值】

為積極推動智慧治理運用，打造智慧城市，交通局推動交通行動服務(MaaS)，透過資通訊技術整合食宿遊購行的服務串接，並為提供更優質的體驗服務，將「台中公車」APP 和「Taichung go」APP 整併升級為「台中 Go」，並同時新增市民限定乘車碼服務，並結合「台中通」會員系統，打造「一碼在手，服務全有」的智慧交通新體驗。

民眾使用「台中 Go」APP，不僅可以使用市民限定乘車碼，不怕忘記帶交通卡，並可詢公車動態、探索旅程、旅運規劃等服務，真正享受資訊無縫的智慧交通行動服務。

【外部監督透明化】

市民限定乘車碼服務，民眾透過台中 Go APP 完成綁定電支帳戶後開啟乘車碼，搭車即可享雙十公車優惠，以往民眾使用電子票證搭車，交易資料須等公車回場站後上傳，約2至3天後才能查詢，使用市民限定乘車碼，當下網路連線正常，交易完成後民眾即可在個人電支帳戶查詢交易記錄。

【簡化行政流程】

一、市民限定雙十公車乘車優惠自110年起實施，迄今已有超過180萬人完成交通卡綁定有市民限定優惠身分，已經持有交通卡者無須身分驗證卡片遺失也不用再到綁卡地點，只需手機操作線上綁定市民限定乘車碼，若尚未綁定交通卡者也可臨櫃持相關證件進行身分驗證，不需綁定實體卡，未來更打算推出線上身分驗證機制，民眾不用出門就可進行身分驗證，也研議將 AI 功能導入「台中 Go」，未來可透過情境引導、旅運規劃、預約提醒等功能，能讓「台中 Go」成為民眾智慧出行的小秘書。

二、結合「台中通」會員系統，民眾可以用一組帳號登入相關合作平台，減少重複註冊的困擾，也透過統一的驗證標準，如雙重驗證、手機綁定等，提升安全性與體驗一致性，並降低開發成本，減少自建會員系統的經費與維護負擔。

【具體興利措施】

一、現有「台中公車」APP 升級為「台中 Go」，同步推出市民限定乘車碼功能，打造「一碼在手，服務全有」的智慧交通新體驗，透過單一 APP 可以查詢台中公車動態、交通資訊

	服務、旅程探索、旅運規劃等，還可使用市民限定乘車碼及時數型 QR 交通套票。 二、相較於使用實體電子票證，需要到超商等可儲值地點進行儲值，市民限定乘車碼使用電支業者帳戶，可以直接使用手機透過網路進行線上儲值，不用擔心乘車扣款結果卡片內錢不夠的情況。 三、時數型 QR 交通套票購票系統，民眾在有需求時可即時線上購買，並透過信用卡或電子支付即時完成交易，交易紀錄即在手機內，民眾隨時可以查詢。(附件2) 【具體防弊措施】 一、為了保證市民限定乘車碼的服務品質，完成系統開發及相關程式下放後便由交通局邀請開發團隊，包括各家公車業者主管、票證公司、設備商、數位發展局等分成三隊，安排三組路線進行實機測試，並將測試的公車路線、設備型號、電子支付業者等細節皆紀錄下來，彙整起來後進行優化檢討及改善成果追蹤。 二、為落實市民福利精準發放，有關「市民限定乘車碼」身份驗證機制，結合台中交通卡卡務系統進行定期身分查核，確保雙十公車優惠專屬台中市市民。當民眾失去市民限定台中交通卡身分資格者時，「台中 Go」透過系統介接比對同時也會註銷失去「市民限定乘車碼」使用資格。以防杜不符資格者持續享有補助，有效防止資源濫用。透過數位化自動查核與權益控管機制，保障市民權益不被侵占，展現台中市政府在公共資源分配上的廉能與透明。(附件3) 三、時數型 QR 交通套票購票系統，透過信用卡或電子支付進行交易，即時線上購買減少人員經手金錢交易(找錯錢、收到假鈔)，並且用手機顯示 QR Code 即可搭車，減少票卡印製成本。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	【業務流程標準化及公開化】 一、市民限定乘車碼推動前召集公車聯營管理委員會、票證公司、設備商、數位發展局等擬定營運規則。(附件4) 二、依據營運規則製作相關文宣海報，告知民眾注意事項及操作流程並張貼於全市市區公車及107處綁卡點(附件5)，也製作操作懶人包及常見問答公告於網站。(附件6) 三、針對「台中 Go」APP 使用編寫教學手冊並公告於 APP 中(附件7)

	四、上線前針對第一線服務人員，包括公車業者、綁卡人員、客服人員進行多場教育訓練。(附件8) 【標準作業流程正確性】 依前項標準作業流程，自市民限定乘車碼上路以來，已超過3萬人完成市民限定乘車碼綁定，就算部分民眾不熟悉手機操作方式，也透過客服電話教學或 Line 文字客服引導完成，無不良反應。
系統（或措施） 便捷性、完整性 及安全性 (18 %)	【公告於機關明顯處】 製作文宣海報，告知民眾注意事項及簡易操作流程並張貼於全市市區公車及107處綁卡點(同附件5)，也製作操作懶人包及常見問答公告於網站，可線上網路即時查詢。(同附件6) 【線上申辦服務】 已經持有交通卡者無須身分驗證卡片遺失也不用再到綁卡點，只需手機操作線上綁定市民限定乘車碼，出門不用再帶實體卡片，用手機就能搭公車享雙十公車優惠。 【輔佐查詢功能】 一、「台中 Go」APP 提供市民限定乘車碼服務，透過「台中 Go」綁定電子支付帳戶，民眾可於可以直接使用手機透過網路進行線上儲值，不用擔心乘車扣款結果卡片內錢不夠的情況，每次乘車完畢也可點選個人電支帳戶查詢交易記錄。 二、「台中 Go」APP 整合台中公車動態系統、公車即時動態、交通資訊服務，也提供台中景點等旅程探索、旅運規劃工具等，透過單一 APP 即可獲得交通行動服務需求。 【系統簡便及友善性】 一、市民限定乘車碼透過電支帳戶綁定，只要開啟市民限定乘車碼即可享有雙十乘車優惠，不用擔心忘記帶卡片，也透過此整合公車即時動態及票證系統整合為單一 APP，民眾不用下載多個 APP 即可享有交通行動服務。 二、促進數位包容，網站使用無障礙標章確保網站對所有人，包括身心障礙者，在網站中都可訪問的環境。 【系統安全性控管】 一、線上交易安全性

	民眾不論購買時數型套票或使用市民限定乘車碼，進行線上交易時，皆有安全連線與加密機制，來保障資料交易的完整性、安全性。 二、資訊安全管理系統（ISMS） 依資訊安全管理系統（ISMS），進行風險評估與改善，落實使用者存取管理、資料備份、系統運行演練、弱點掃描及原碼掃描等措施，確保系統資訊安全，提供民眾安全的服務。 【及時更新處理進度機制】 提供線上常見問題查詢，並有客服專線及提供線上服務協助： 一、在平台中設置常見問題區，提供遇到問題的初步解答。 二、設置有 Line 文字客服與真人客服專線。線上可使用 Line 文字客服，線下有諮詢專線：04-37077988，真人為民眾提供便捷服務。
民眾使用情形 (18%)	【措施使用率】 市民限定乘車碼上線後截至4月15日，台中 Go 會員數由0.45萬人增加至4.3萬人，APP 下載次數達到96.5萬次，較 APP 升級前增加5萬人，市民限定乘車碼綁定數3.0萬人，使用市民限定乘車碼搭乘運量為2萬人次 【有無積極推廣、宣導】 市民限定乘車碼推出前先召開記者會並發布多篇新聞稿進行宣傳，同時配合「台中 Go」APP 上線，鼓勵民眾綁定台中 Go「市民限定乘車碼」，提供前3,000名「市民限定乘車碼」成功綁定者可獲得超商咖啡兌換券或折抵金，第10,000名綁定者可獲得全家超商3,000元禮物卡。 【是否容易取得並能夠解讀所公開之資訊】 一、民眾若有使用需求，搜尋「台中 Go」並下載「台中 Go」APP 即可連線下載 二、使用使用市民限定乘車碼，當下網路連線正常，交易完成後民眾即可在個人電支帳戶查詢交易記錄。
創新創意作為 (8%)	台中公車服務創新整合多元票證、電子支付和驗票機，讓乘客可以便利地使用一卡通、悠遊卡、愛金卡等電子票證或電子支付方式，輕鬆搭乘公車，享受便捷出行，讓使用乘車碼搭車還能享市民限定雙十公車優惠為全國唯一政策。 (附件9)

相關附件	附件 1 台中 Go 介紹 附件 2 台中 Go 的興利及防弊措施 附件 3 市民限定與台中通的身份驗證 附件 4 業務流程標準化及公開化-市民限定乘車碼推動前召集公車聯營管理委員會、票證公司、設備商、數位發展局等擬定營運規則 附件 5 市民限定海報 附件 6 製作操作懶人包及常見問答公告於網站 附件 7 「台中 Go」APP 使用教學 附件 8 教育訓練 附件 9 台中 Go 的創新創意作為
聯絡窗口	姓名：吳敏瑄 電話：04-22289111 e-mail：jeniffer1101@taichung.gov.tw

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：

附件 1 台中 Go 介紹

台中 Go 平台即為臺中市交通行動服務服務(Maas)，內容包含整合性交通資訊、市民限定乘車碼、時數型 QR 交通套票購買、台中景點、節慶資訊與旅運規劃工具等服務內容。下載台中 Go APP 或至台中 Go 網址：<https://www.taichung-go.tw/>



iOS版本



Android版本

「台中 Go」交通行動服務特色：

1. 整合多元運具資訊，優化交通體驗

「台中 Go」平台提供了包括公車、捷運、YouBike、台鐵、高鐵與國道客運等多元交通運具資訊，並整合旅運資訊，透過圖像化地圖介面一目了然，協助市民快速掌握交通狀況與路線選擇，提升整合式交通資訊服務。

2. 多元電子支付系統推動數位轉型

從票證系統逐步升級，「台中 Go」平台導入多樣化的數位電子支付服務，包含：

A. 市民限定交通定期票（TPASS）：透過票證整合，並透過交通卡卡務系統綁定，以優惠價格提供通勤市民每月購票服務。

B. 市民限定乘車碼：透過手機掃碼即可搭乘公車，享受公車雙十優惠，方便搭乘體驗。

C. 時數型 QR 套票：以乘車碼服務即買即用，提供24、48與72小時公車與捷運暢遊交通套票，靈活滿足旅客短期交通需求。

此類創新票證服務不僅提升乘車便利性，更推動數位支付普及化，展現智慧城市應有的效率與便民性。

3. 結合「台中通」平台，打造個人化數位服務

「台中 Go」與「台中通」數位市民平台深度整合，建置單一登入系統，提供一次登入即可使用多項交通服務；個人化票券管理、優惠券兌換與紀錄查詢功能；虛擬交通卡整合，無須攜帶實體卡片，使用更靈活便利。

透過此項整合，大幅提升市民對交通服務的參與度與滿意度，推動城市邁向全面數位化。

4. 結合觀光資源，發展交通觀光雙引擎

「台中 Go」平台亦整合景點資訊、節慶活動及合作商家內容，善用交通網絡連接各地觀光景點，打造交通即觀光的策略主軸。藉由交通串聯節點，以點線面推動台中市交通觀光一體化發展。

圖 1 臺中市交通行動服務平台(Maas)介紹1



圖 1 臺中市交通行動服務平台(Maas)介紹1

附件 2 台中 Go 的興利防弊、外部監督價值

【具體興利措施】

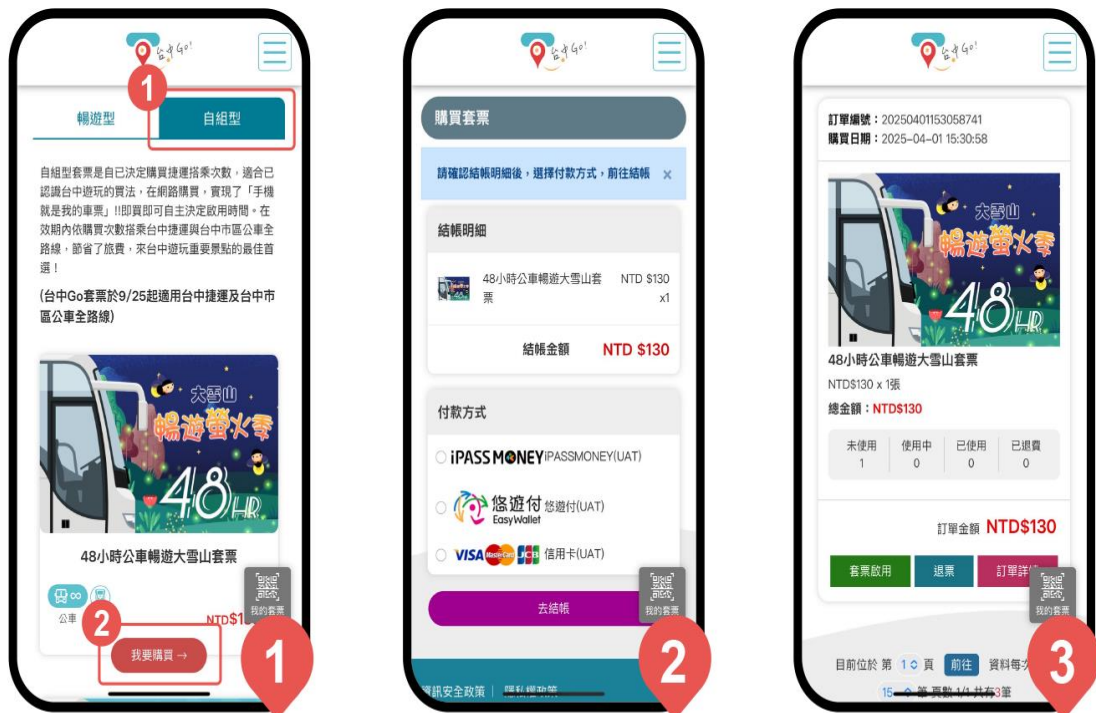
一、現有「台中公車」APP 升級為「台中 Go」，同步推出市民限定乘車碼功能，打造「一碼在手，服務全有」的智慧交通新體驗，透過單一 APP 可以查詢台中公車動態、交通資訊服務、旅程探索、旅運規劃等，還可使用市民限定乘車碼及時數型 QR 交通套票。

二、相較於使用實體電子票證，需要到超商等可儲值地點進行儲值，市民限定乘車碼使用電支業者帳戶，可以直接使用手機透過網路進行線上儲值，不用擔心乘車扣款結果卡片內錢不夠的情況。

三、時數型 QR 交通套票購票系統，民眾在有需求時可即時線上購買，並透過信用卡或電子支付即時完成交易，交易紀錄即在手機內，民眾隨時可以查詢。(附件2)



圖 2 線上交易介面

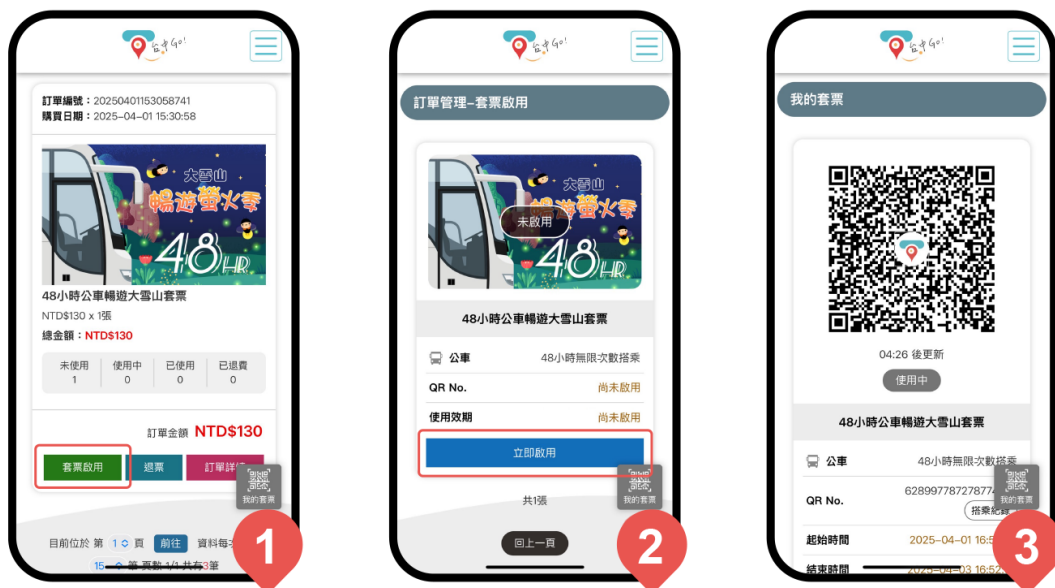


開啟【購買套票】，選擇
自組型，購買大雪山套票

選擇付款方式

完成訂單後，可至
【個人專區】>【訂單管理】
查看購買套票

圖 3 線上交易說明



開啟【個人專區】
點選【訂單管理】
再點選【套票啟用】

點選【立即啟用】

啟用QR碼後，即可
上 / 下車掃碼使用

圖 4 套票使用說明

附件 3 市民限定與台中通的身份驗證

本府為落實市民福利精準發放，有關「市民限定乘車碼」身份驗證機制，結合台中交通卡系統進行定期身分查核，確保雙十公車優惠專屬台中市市民。當民眾失去市民限定台中交通卡身分資格者時，「台中 Go」透過系統介接比對同時也會註銷失去「市民限定乘車碼」使用資格。以防杜不符資格者持續享有補助，有效防止資源濫用。

本機制展現台中市政府在公共資源分配上的廉能與透明，透過數位化自動查核與權益控管機制，提升行政效率，同時保障市民權益不被侵占，符合「廉潔施政、透明治理」之核心價值。

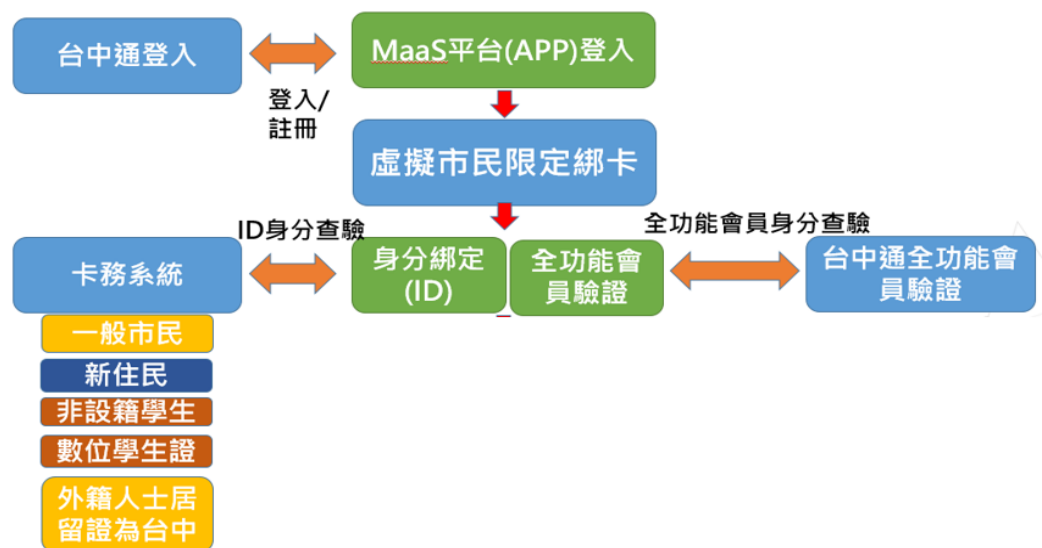


圖 5 MaaS 平台與台中通查驗流程

附件4 營運規則

市民限定乘車碼推動前召集公車聯營管理委員會、票證公司、設備商、數位發展局等擬定營運規則。

< 市民限定乘車碼

市民限定乘車碼

搭車 補充包說明 使用須知 宣傳影片

【市民限定乘車碼】是什麼？

- 申請資格
- 如何設定【市民限定乘車碼】
- 搭乘使用步驟
- 如何掃碼

Step1：開啟市民限定乘車碼
Step2：找到公車掃描機進行掃描，手機螢幕顯示10公分為最佳掃描距離。

說明：各站掃描機位置。

QR Code

【市民限定乘車碼】為「臺中市民限定交通卡」智慧化的延伸服務，除延續交通卡優惠內容外，也提供另一種乘車付款全新體驗服務，使用手機乘車繼續享有市民限定雙十公車優惠。

圖 6 營運規則/使用須知揭露

附件5 市民限定海報



**台中Go!!
市民限定乘車碼**

臺中市政府推出市民限定乘車碼，結合本市公車運具，提供市民專屬優惠。使用台中Go 市民限定乘車碼，享受雙十公車優惠，打造更便利的城市交通生活。

台中Go 市民限定乘車碼使用說明

1 事先準備

STEP.1 完成綁定市民限定交通卡或身分驗證

欲使用市民限定乘車碼，請先進行身份驗證：
 1、已經持有綁定交通卡者無須驗證。
 2、沒有綁定交通卡者須臨櫃進行身份驗證，臨櫃地點及準備文件請詳閱。

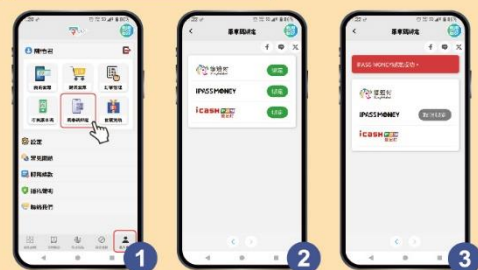
STEP.2 安裝電支業者APP並完成註冊

悠遊付、iPASS MONEY、icash Pay三家電支業者APP擇一下載與註冊。

STEP.3 下載台中Go APP後，進行註冊/登入，開始使用市民限定乘車碼。

「台中Go」與「台中通」會員帳號相同，若台中通會員身分為「一般會員」應升級為全功能會員，始可使用市民限定乘車碼。

2 綁定電支業者步驟



開啟台中Go APP
點選【個人專區】
再點選【乘車碼綁定】

選擇綁定電支業者

完成綁定

3 搭乘使用步驟



開啟台中Go APP
點選【個人專區】

點選【市民乘車碼】
或右上角浮動球

開啟市民乘車碼後
即可使用

4 掃碼乘車



STEP.1 開啟市民限定乘車碼

STEP.2 找到公車驗票機鏡頭進行掃碼。

※ 手機離鏡頭約10公分為最佳掃碼距離。

使用規範

年齡：需滿12歲。

效期：乘車碼須於2分鐘內使用，逾時即失效須重新產生。

餘額不足：如未達運具允許最低金額，則無法上車。

禁止轉借：僅限本人使用，不得複製或傳輸予他人。

使用注意事項

優先使用敬老卡：因市民限定乘車碼尚無敬老愛心卡優惠點數功能，使用市民限定乘車碼超過10公里將依現行公車收費機制扣款。

異常處理：若遇手機故障或驗票機異常，請服務人員協助。

客服專線：04-37077988，每日8:00-22:00提供諮詢服務。



更多資訊請看
台中Go 官網

iOS版本
台中Go APP

Android版本
台中Go APP

臺中市政府交通局 圖四

圖 7 市民限定宣傳海報

附件 6 製作操作懶人包及常見問答公告於網站

台中 Go 的系統（或措施）便捷性、完整性及安全性



圖 8 常見問答

提供線上常見問題查詢，並有客服專線及提供線上線下服務協助

- A. 在平台中設置常見問題區，提供遇到問題的初步解答。
- B. 設置有 Line 文字客服與真人客服專線。線上可使用 Line 文字客服，線下有諮詢專線：04-37077988，真人為民眾提供便捷服務。



圖 9 Line 文字客服與真人客服專線

附件7 「台中 Go」 APP 使用教學



圖 10 台中 Go 使用教學

【多元即時動態資訊】

公車即時資訊：查詢公車動態、路線規劃、附近站牌資訊。

捷運/台鐵/高鐵：提供台中捷運、台鐵、高鐵的班次及即時動態。

國道客運：即時查詢國道客運班次與時刻表。

YouBike：查詢台中 YouBike 站點及可借可還車輛數量。

旅運規劃：提供站名、地址搜尋，支援 公車、臺鐵、捷運等多元轉乘資訊。

【多元電子支付系統】

市民限定乘車碼：註冊及登入後，透過手機綁定電子支付帳戶，乘車時開啟市民限定乘車碼掃碼即可搭乘，享受公車雙十優惠，也可點選浮球快速開啟。

時數型 QR 套票：註冊及登入後，點選購買套票，提供24、48與72小時公車與捷運暢遊交通套票，以乘車碼服務即買即用。

附件 8 教育訓練

【有無積極推廣、宣導】

上線前辦理多場相關人員的教育訓練與搭乘環境中的明顯指引海報宣導。



圖 11 教育訓練照片

附件 9 台中 Go 的創新創意作為

台中公車服務創新整合多元票證、電子支付和驗票機，讓乘客可以便利地使用一卡通、悠遊卡、愛金卡等電子票證或電子支付方式，輕鬆搭乘公車，享受便捷出行，讓使用乘車碼搭車還能享市民限定雙十公車優惠為全國唯一政策。。



在「全市公車」，持手機也可刷市民限定乘車碼享雙十優惠，廣受民眾好評。



圖 12 運具上使用情況