

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表	
提案機關	臺中市政府交通局
單位主管職稱及姓名	局長 葉昭甫
主要辦理人員及負責工作	運輸管理科 技士陳佶男 主辦梨山幸福巴士業務
協助辦理人員及負責工作	運輸管理科 科長梁蕙嫻、股長張高文 督導協助梨山幸福巴士業務
透明化措施名稱	幸福梨你好近，補足臺中山城最後一哩路
措施簡介	一、臺中市和平區梨山地區位於高海拔山區，主要由梨山、松茂、佳陽、環山四個部落組成，921 地震之後對外中橫便道實施管制，區域內目前僅一線公車行駛，部落間道路狹小，公車無法到達居民生活圈，當地也無計程車營運，居民返家的最後一哩路仍是遙遠，透過中央及地方攜手合作，同時結合企業及大學社會責任力量等相關資源，共同推動幸福巴士上路，招募在地人投入服務，補足梨山地區公共運輸最後一哩路，進而營造青年返鄉就業，帶動地方創生。 二、公私協力，有效整合相關資源，導入科技預約平台提供客製化功能，結合和泰集團、梨山賓館捐贈車輛、台灣中油捐贈油品等企業資源，補足計畫缺口。由在地民間團體梨山社區發展協會組成營運主體，以綠底白字車牌的小客車服務，突破當地地形限制，肩負起公車使命，提供及門及戶之非典型公共運輸服務，促進原鄉部落區域平衡發展，落實偏鄉交通平權。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、落實偏鄉交通平權，梨山地區身處高海拔原民山區，地處偏遠且對外交通管制，區域內無運輸業者，梨山幸福巴士於 111 年 1 月上路，由在地駕駛以小客車提供及門及戶預約載客服務，補足偏鄉最後一哩路，讓回家的路不再遙遠，梨山居民不再受限公車班次，不用擔心班次時間不能配合，不論早晚、不論晴雨、不分男女老幼，甚至下雪的夜晚，在文健站、衛生所、部落商店、梨山國中小、福壽山農場及武陵農場等處，都可以看到梨山幸福巴士穿梭蜿蜒山路載客的身影，是部落最美的風景。

興利防弊、外部監督價值 (28%)	二、導入科技預約平台，營運車輛裝設車機及刷卡機設備，乘客於上下車刷卡，確實掌握行車軌跡及民眾搭乘情形，科技平台系統自動計算里程，作為機關經費核撥依據，且由在地女性擔任行政與客服，瞭解在地長者乘車需求，透過電話協助長者預約，在地民眾有乘車問題都可以透過客服電話或市府 1999 反映處理。 三、專業輔導提升效能，對於梨山社區發展協會而言，完全沒有經營運輸業之實務經驗，交通局號召臺中區監理所、中區區域運輸研究中心、台中公車聯管會、銓慧資訊公司等單位，共同組成強大輔導團隊，一步一步教學，駕駛從考照到學習使用系統平台與車機，再到正式上路載客；客服從接聽電話到學習操作系統，再到排班串趟；行政從報表製作到駕駛管理，再到稅務處理，科技平台的導入讓不可能變為可能。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	一、改善偏鄉交通新契機：交通部 109 年 11 月 27 日增修汽車運輸業管理規則及審核細則，放寬偏鄉可由社會團體或個人提供運輸服務，提供本案創新的基礎。 二、審定營運成本，邁出在地經營的第一步：110 年 6 月 16 日臺中市審議通過和平區梨山地區偏遠路線以小客車經營之營運成本案。 三、建立業者合法轉型之行政規則：110 年 9 月訂定「臺中市社會團體或個人成立市區汽車客運業經營梨山地區偏遠路線作業要點」，規範審議程序、籌設程序、車輛條件、駕駛工時等。 四、在地取得合法營運執照：採公開採購程序，辦理採購評選優勝業者，110 年 12 月由梨山社區發展協會取得「綠底白字」的小客車運輸業營業執照，並由當地駕駛人取得職業駕駛資格，合法投入梨山幸福巴士服務。 五、輔導合法轉型，建立專屬識別及行車異常通報機制：法規調適後，建立梨山專屬識別標示，乘車資訊皆公開於機關網站、在地文健站、衛生所及預約平台等；倘遇上台 8 線中橫便道因大雨造成巨石崩落，雙向阻斷的意外，建立內部行車異常通報機制，路線停駛及復駛皆透過平台系統即時對外發布。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	一、專屬識別標示：梨山幸福巴士是以一般小客車來提供運輸服務，除了營業車牌之外，車身外觀和一般自用車相同，為讓民眾容易辨識搭乘，建立專屬 LOGO 識別系統，於服務車輛的引擎蓋、車門均張貼專屬標示及陳情電話，宣傳單和站牌貼紙也一併應用。

	二、預約平台系統，公告於交通局官網，提供手機 APP 雙平台下載，透過科技平台可依實際需求彈性預約派車，民眾可即時查詢派車紀錄及預約狀態，駕駛亦可即時接收趟次派遣。營運端蒐集需求時間、起迄點等資訊，作為後續數據管理與分析基礎。 三、系統廠商皆要求遵守資通安全管理法、其相關子法及行政院所頒訂之各項資通安全規範及標準，並遵守機關資通安全管理及保密相關規定。
民眾使用情形 (18%)	一、營運成果：經統計 111 年至 114 年 3 月共行駛 17,367 班次，服務 34,783 人次，服務量能逐步上升，平均每班次載客有 2 位以上乘客，由於是小客車營運，客座利用率近 50%，顯示使用率相當高。 二、滿意度調查：在地民眾對於梨山幸福巴士認同度很高，也很肯定對在地交通改善之實質效益，營運初期於 111 年 7 月、112 年 11 月辦理兩次乘車滿意度調查均高達 9 成 3 左右。 三、宣導推廣：上路前及營運期間多次至梨山宣導，除發布新聞，亦於交通局 FB 粉絲團發文推廣，另外，積極參與爭取榮譽，榮獲中央及地方各大獎項肯定。
創新創意作為 (8%)	一、開創多元營運管道，擴展收入來源，協助梨山幸福巴士持續營運，梨山地區有豐富觀光資源，輔導梨山協會與在地旅宿業異業結盟，提供觀光付費包車載客服務，112 年 11 月起開始試行，至 113 年底已累計 34 團 82 人次載送成果。 二、成功經驗擴散各地，梨山幸福巴士首創由在地民間團體梨山社區發展協會營運，以在地人服務在地人理念，突破當地地形限制，滿足梨山四大部落基本民行需求，不僅改善梨山地區在地民眾外出需求，更成為各偏鄉地區指名觀摩示範場域，111 年 8 月交通部公路局參照梨山幸福巴士推動經驗，協助南投縣政府推動「南投鹿谷幸福巴士」，輔導在地永隆社區發展協會及維運媒合平台，113 年 2 月高雄市政府特地前往梨山地區參訪，113 年 12 月新竹縣政府由交通旅遊處率隊到台中交流，雙方互相分享偏鄉交通改善經驗。
相關附件	附件 1-49
聯絡窗口	姓名：陳佶男 電話：04-22289111#60312 e-mail：hiyachen@taichung.gov.tw

● 格式限制：

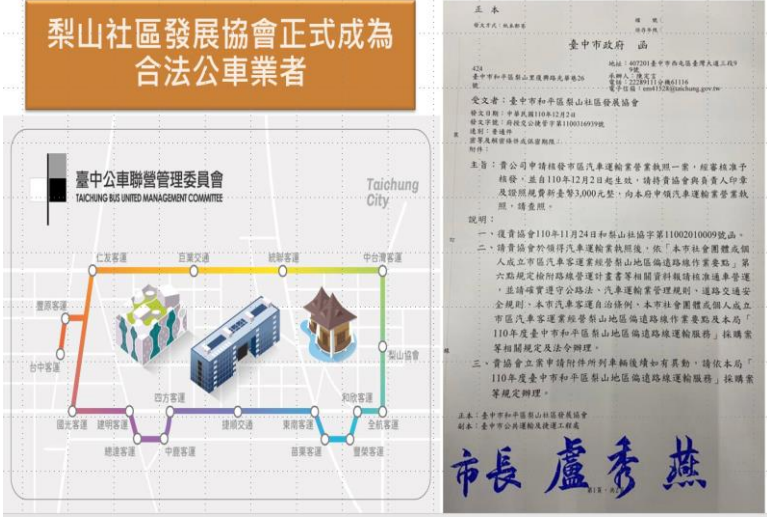
一、透明化措施參獎申請表：

- (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：

- (1) 內文格式：不限。
- (2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
1	 110.04.01 臺中市和平區梨山地區交通運輸服務說明會	辦理說明會，與在地民眾溝通，瞭解在地供需。
2	 110.04.19 至交通部公路總局報告爭取預算	自 109 年 9 月提報計畫，交通部公路總局邀集交通部運輸研究所、科技顧問室、中區區域運輸發展研究中心等相關單位，歷經 3 次研商會議討論，於 110 年 4 月 19 日確定本案後續推動方向。
3	 110.08.17 梨山地區在地社會團體座談會	110.08 至梨山地區洽談當地業者，瞭解實際供給及需求，以及後續加入營運意願。

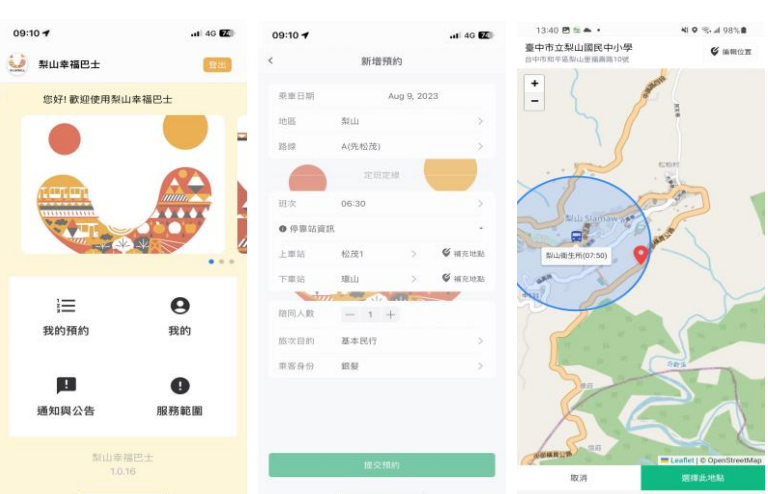
附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
4	 110.09.02 作業要點發布	臺中市社會團體或個人成立市區汽車客運業經營和平區偏遠路線作業要點，110.9.2 發布，113.7.29 滾動修正。
5	 110.09.22 拜會和平區吳區長	拜會區長說明路線規劃及推動內容。
6	 110.12.02 梨山協會取得市區汽車運輸業執照	110.12 市府正式核准梨山社區發展協會市區汽車運輸業營業執照，協會成為本市第 18 家合法公車業者。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
7	 110.12.01 梨山1路進度管考會議	自 110 年 7 月至 12 月，共計召開 19 次會議或訪談。
8	 110.12.20 和泰汽車捐贈車輛領牌	和泰汽車企業捐贈本計畫營運車輛一部，至台中區監理所申領牌照。梨山社區發展協會正式取得市區汽車客運業營業車牌(綠底白字)。
9	 110.12.20 和泰汽車捐贈車輛掛牌	和泰汽車企業捐贈本計畫營運車輛一部，對本計畫上路意義重大。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
10	 110.12 個人市區汽車客運業領牌	個人身份加入市區汽車客運業，全家人至豐原監理站領牌。
11	 110.12 至新佳陽、環山部落張貼營運宣傳單	新佳陽、環山部落廣場布告欄張貼營運路線班次等乘車資訊
12	 110.12 新佳陽部落公車牌貼紙及乘車資訊海報	新佳陽部落幸福巴士梨山1路站牌貼紙張貼完成，上路前準備工作一一進行。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
13	 111.01.03 和中油公司研商後續核銷程序	中油公司企業贊助本計畫油品每年 5 萬公升，和台中營業處共商後續油品核銷等行政程序。
14	 111.01.04 梨山 1 路進行識別系統塗裝	師傅親自上山為梨山 1 路進行塗裝。
15	 111.01.12 辦理駕駛員、系統派車人員教育訓練	駕駛員學習操作車機。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
16	 111.01.13 駕駛員實際上路試跑	實際操作出車作業流程，從駕駛接收派車通知、車上車機操作、民眾上車、駕駛收班等進行演練，透過實際上路服務流程，讓駕駛熟悉操作方式，並加深印象。
17	 111.01.24 梨山幸福巴士試營運	試營運開始，梨山長者使用電子票證乘車。
18	 111.02.09 交通部公路總局陳局長視察	公路總局陳局長率台中區監理所至梨山地區視察梨山一路營運情形。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
19	 111.02 討論預約平台系統功能強化	即使辦公室整修、會議室全滿，大家相聚還是能討論。
20	 梨山幸福巴士 APP 介面截圖	乘客可預約 14 天內乘車需求，並可查詢預約紀錄，且能即時顯示車輛位置，知道車輛是否出發及行駛位置；如有路段停駛等突發狀況，也能透過平台首頁得知訊息；此外也因應使用者使用習慣提供歷史預約單讓長期使用者加快訂車服務。
21	 111.02 行車異常通報機制及平台即時發布訊息	111 年 1 月開始試營運，2 月遇上台 8 線中橫便道因大雨造成巨石崩落，雙向阻斷的意外，因此，建立行車異常通報機制，並且透過平台系統發布即時訊息。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
22	 111.02.16 本局葉局長預約乘車與民眾共乘	本局葉局長至梨山地區視察本市梨山幸福巴士營運情形，並實際預約搭乘，和預約民眾共乘並交換意見。
23	 111.02.16 局長率隊現地勘查	把握山上停留時間，即使傍晚局長和同仁仍把握時間，現地勘查，進行討論。
24	 111.03.10 市長聽取梨山幸福巴士計畫簡報	111.03.10 市長、三位副市長、兩位副秘書長聽取梨山幸福巴士簡報，對本計畫推動非常重視。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
25	 111.03.17 陳副秘書長至梨山地區視察	111.03.17 陳副秘書長至梨山地區瞭解梨山一路推動狀況。
26	 111.03.19 交通部陳政務次長視察	111.03.19 交通部陳政務次長率公路總局陳局長及相關單位至梨山地區視察本市梨山幸福巴士營運情形，視察途中和候車民眾親切問候。
27	 111.03.20 自由時報全國版 A5 生活新聞	111.03.20 自由時報全國版 A5 生活新聞梨山幸福巴士試營運情形。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
28	 111.04 梨山旅客服務中心前 LED 螢幕輪播梨山 1 路宣導短片	洽請交通部觀光局參山風景區管理處協助於梨山賓館前 LED 螢幕進行梨山幸福巴士宣導短片輪播，讓在地民眾注意到有新型態的運輸服務上路，進而有意願瞭解如何使用這項服務。
29	 111.01-04 交通局 FB 官方粉絲專頁宣導	透過 FB 官方粉絲專頁不定期更新訊息，讓推動進度更透明，民眾更容易瞭解。
30	 111.07.03 領藥、送物資 青年留鄉駕駛梨山幸福巴士 https://udn.com/news/story/7325/6432837 (聯合新聞網)	在地人服務在地人。台中市最高海拔的路網「梨山幸福巴士」，1 月到 5 月總載客人數達 3125 人，載客數成長 12 倍，年輕人返鄉就業擔任巴士駕駛，更有 20 多歲兄弟檔，不只載客，也協助領藥、送物資，親送長者到府。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
31	 梨山-翠華幸福巴士試辦計畫開跑囉!!!! 就醫 就學 採買 辦公 及早預約 避免向隅 全彈性預約 試辦計畫期間：111.07.01-111.09.30 營運時間：週一至週五 (09:00-16:00) 預約電話：04-25960192 (08:00-17:00) 每日預約搭乘人數上限：4人 搭乘費用：免費(須持電子票證搭乘) 111.07.04 南投翠華試辦計畫上路	南投縣仁愛鄉翠華村地處偏遠，以本市梨山地區為主要生活圈，由中區區域研究中心推動試辦計畫，委託梨山幸福巴士於 111 年 7 月開始提供服務，先行試辦 3 個月，112 年由南投縣政府爭取中央補助後正式營運。
32	 111.8.17 衛福部國健署-111 年臺灣健康城市暨高齡友善城市獎第三階段實地訪查	本市梨山幸福巴士參加 111 年臺灣健康城市暨高齡友善城市獎評選，通過第 1 階段書面審查、第 2 階段口頭報告，入圍第 3 階段於 111 年 8 月辦理實地訪查。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
33	 111.8 鹿谷鄉幸福巴士上路	111 年 8 月交通部公路局參照梨山 1 路幸福巴士推動經驗，協助南投縣政府推動「南投縣鹿谷鄉鹿谷地區幸福巴士 2.0」專案，輔導在地的永隆社區發展協會參與服務及協助維運媒合平台。
34	 111.09.08 梨山幸福巴士 2.0 捐贈暨擴大服務發表 盧市長：增加交通新生力軍 https://www.taichung.gov.tw/2159530/post (臺中市政府 市政新聞)	為補足偏鄉公共運輸最後一哩路，交通局推動幸福巴士改善交通，積極擴大服務效率，獲企業熱烈響應，盧市長連兩日啟動和平專案關心地方建設，今日出席幸福巴士 2.0 捐贈儀式，她表示，這項政策耗時 2 年多，總算順利推動，市府首納梨山社區發展協會為台中市第 18 家公車業者，合法提供偏鄉民眾通行需要，這是她最感動、最有成就感的施政之一。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
35	 111.09.08 「原來！幸福梨你這麼近」梨山地區幸福巴士 2.0 捐贈暨擴大服務發表 https://www.chinatimes.com/realtimenews/20220908002311-260421?chdtv (中時新聞網)	台中市政府交通局 8 日在和平區梨山地區，舉辦「原來！幸福梨你這麼近」幸福巴士 2.0 捐贈儀式暨擴大服務發表。市長盧秀燕感謝企業捐贈幸福巴士為梨山交通增加新生力軍，強調不管多遠偏鄉、多高的山，市府關心無所不在，全面朝客貨共載觀光需求、跨縣市服務等方向規畫，逐步擴大幸福巴士服務範圍。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
36	111年臺灣健康城市暨高齡友善城市頒獎典禮  111.12.5 梨山幸福巴士跨領域榮獲「111 年高齡友善城市獎-無礙獎」	本市梨山幸福巴士榮獲衛生福利部國民健康署 111 年度臺灣健康城市暨高齡友善城市獎-「高齡友善城市獎-無礙獎」。
37	 112.1.31 梨山幸福巴士榮獲「特優」獎	梨山幸福巴士榮獲臺中市政府 111 年度簡政創新績效評核-「特優」獎。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
38	 112.2.3 梨山幸福巴士榮獲「社會組第一名」	交通部公路局為激發各界創意規劃公共運輸服務的構想，鼓勵各界發揮多元創意，梨山幸福巴士推動成果榮獲交通部公路局 111 年公路公共運輸規劃競賽-社會組第一名。
39	 112.09.23 揪「梨」來趣桃！梨山地區幸福巴士觀光服務上路 https://www.taichung.gov.tw/2460032/post (臺中市政府 市政新聞)	梨山觀光幸福巴士來了！交通局長葉昭甫於梨山賓館前廣場宣布梨山幸福巴士觀光上路的好消息，兌現盧市長向梨山地區的承諾。 在地民宿業者梨山賓館支持幸福巴士計畫，捐贈小客車 1 輛，並於 112 年 6 月完成領牌程序，第 2 部企業捐贈車於整備之後，為梨山地區基本民行服務再添生力軍，同時也儲備了後續服務梨山地區觀光遊客之運能。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
43	 113. 2. 23 本府性別平等希朵獎頒獎典禮	臺中市政府辦理第四屆希朵獎於各一級機關選出推動與性別平等相關且具有績效之創新計畫、措施或方案；梨山幸福巴士成果榮獲臺中市政府 112 年性別平等創新獎-第一名。
44	 113. 2. 29 高雄市政府交通局前至梨山地區參訪	113 年 2 月高雄市政府交通局張局長率隊特地前往梨山地區參訪，雙方互相分享偏鄉交通改善經驗，持續為公共運輸努力。
45	 113. 3. 29 交通部公路局 2024 金運獎頒獎典禮	交通部公路局為精進幸福巴士的服務及永續發展，選拔標竿服務團隊，提供未來全國各縣市交流學習及推動參考，以提供更貼心、更有溫度及符合民眾需求的幸福巴士服務；梨山幸福巴士榮獲交通部公路局 112 年幸福巴士金運獎-傑出獎。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
46	 113.8.8 2024 亞太暨台灣永續行動獎	梨山幸福巴士落實偏鄉交通平權，契合多項聯合國永續發展目標，榮獲 2024 亞太暨台灣永續行動獎-銀級獎。
47	 113.07.19 梨山避暑「包」滿意！中市交通局推動幸福巴士包車拚觀光 https://www.taichung.gov.tw/2700291/post (臺中市政府 市政新聞)	交通局繼推動梨山幸福巴士上路，滿足當地民眾交通需求，再擴大「幸福」能量，提供梨山幸福包車觀光服務，讓來自全國各地遊客能更便利暢遊梨山，享受品茗吃桃，遠離高溫酷暑，帶動梨山觀光商機。

附件	推動過程、中央視察、參獎及相關新聞報導	內容摘要
48	 113.11.14 2024 天下城市治理卓越獎	梨山幸福巴士榮獲 2024 天下城市治理卓越獎-社會進步組優選；計畫展現創新的偏鄉交通解決方案，成功將原先私有白牌車輛合法轉型為幸福巴士，不僅解決 921 災後交通運輸困境，更建立「在地人服務在地人」的永續模式。評審特別肯定計畫以公私協力方式成立公車業者，再透過政府監管機制，確保服務品質與安全，同時創造社區情感連結與歸屬感。
49	 114.3.18 梨山今下 3 月雪 中市幸福巴士化身雪地公車照常行駛 https://udn.com/news/story/7325/8615879 (聯合新聞網)	114.3.18 早上 6 時 30 分，第一班梨山幸福巴士照常發車，在零下 5 度的大雪中緩緩起行、無懼風雪，寒冷的天氣，溫暖梨山市民家人的心