

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

| | |
|-------------|---|
| 提案機關 | 臺中市政府社會局 |
| 單位主管職稱及姓名 | 身心障礙福利科科长 吳文楨 身心障礙福利科股長 林信廷 |
| 主要辦理人員及負責工作 | 身心障礙福利科科員 王瓊斐 系統功能規劃、需求確認及履約管理(包含各類報表校正)等各項功能執行之驗收 |
| 協助辦理人員及負責工作 | 無 |
| 透明化措施名稱 | 臺中市復康巴士預約及管理系統 |
| 措施簡介 | <p>復康巴士係提供身心障礙者就醫、復健、就業、就學、社會參與等，以解決其搭乘交通工具之困難，透過使用者以電話或網路方式進行預約，並秉持公平、公正之原則，預約當下即可得知是否預約成功，未預約成功者則列為候補名單，於乘車前通知是否有候補成功。</p> <p>為提升身心障礙者預約復康巴士便利性，提高委辦單位之運作效率與服務品質，並達成主管機關監督與管理之效能等目的，建置系統包含民眾前台、司機前台、調度中心與本局管理後台及車輛管理載具設備等，從民眾前台自行網路預約或預約中心協助電話預約登錄或取消等作業，並於前一天針對預約訂單進行輔助排班，產出派車單，司機於當天進行載客任務回報(包含接送乘客是否失約及其相關載送里程等資訊)，並運用 GPS 車隊監控 APP，可以隨時掌握車輛即時位置與動態資訊，提供車輛軌跡與各式報表查詢。</p> <p>其中，系統優化輔助排班功能，將過去以人工排班為主，透過系統大數據資料套用歷史最大訂單，提高智慧排班之比率，期以提升每輛車的每日服務趟次及共乘率、降低訂不到車人次；另運用 GPS 車隊監控，可以隨時掌握車輛即時位置與動態資訊，提供預約民眾即時車輛資訊，掌握出門候車時間及避免久候等待，並利營運廠商進行車隊管理及車輛即時調度等作業。</p> |
| 興利防弊、外部監督價值 | <p>(一)興利防弊價值：</p> <p>1、預約派車運用本系統，按「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」規定，依乘客輪椅需求程</p> |

| | |
|--------------------------------------|--|
| <p>(28%)</p> | <p>度，並秉持公平、公正之原則，預約當下即可得知是正位或補位，倘補位者無法補上位，於預約服務前一天，會透過電話或發送簡訊通知。</p> <p>2、強化資安管控，減低個資不當使用，使用各子系統人員及民眾均須透過帳號密碼登入後，方可使用預約、查詢等作業，過程操作紀錄均可供定期稽核，且採加密方式傳輸，減低民眾個人資料不當外洩。</p> <p>(二)外部監督價值：在民眾端，透過福利服務輸送模式創新改變，將預約及排班結果之車牌明列於個人預約紀錄，並於預約時間前後 15 分鐘可查詢該輛車之即時動態資訊，資訊公開透明並具外部監督價值。</p> |
| <p>流程標準化及公開化程度 (28 %)</p> | <p>(一) 為妥善運用復康巴士資源及符合搭乘之公平正義原則，明訂「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」，依身心障礙類別及等級將服務對象分為 A、B、C 三級，並依序位等級規範預約方式(A 級：用車前七日預約，B 級：用車前六日預約，C 級：用車前五日預約)及搭乘趟次(A 級：36 趟次，B 級：30 趟次，C 級：24 趟次)，優先提供輪椅使用者之 A、B 級身障者就醫、復健及社會參與使用，於預約時間及可搭乘趟次有所差異，以期達公平性及合理性，並維護社會資源有效分配。</p> <p>(二) 相關預約規定及方式，明訂於「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」，並經法制程序後公告，各使用者皆能明瞭及清楚掌握。</p> <p>(三) 民眾使用端操作部分，邀集身障使用者代表進行需求訪談，蒐集實際使用經驗與建議，優化修改方向主要為更簡易且視覺化操作、周延考量不同障別的操作限制及使用需求，另增加個人訂車樣版維護、半點預約機制，系統網頁取得無障礙 AA 等級認證，並依視障使用者操作建議修正，以提升訂車便捷性及無障礙操作之完整性。</p> |
| <p>系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)</p> | <p>(一) 便捷性：透過本系統網路預約，可隨時於符合規定之時間內進行預約，不用受限於各區預約中心上班時間才能利用電話預約；且透過網路預約，只需簡單操作步驟，不用花費幾分鐘即可預約完成，相當便利。</p> <p>(二) 完整性：本預約系統已獲得 AA 等級認證，惟經視覺障礙專家實測仍發現有無法符合視障者操作模式，為讓視障者可親自操作系統預約，擬再強化無障礙網頁設計，以提升無障礙標章等級，滿足任何障別對象皆</p> |

| | |
|-----------------|---|
| | <p>可操作系統之需求。</p> <p>(三) 安全性：對於各子系統之工作人員及民眾，均有不同帳號及權限，並有登入使用等紀錄，以利後續資安稽核，避免不當使用；另為符合市府資安規範要求，防止系統內民眾相關資料外洩之疑慮。</p> |
| 民眾使用情形 (18%) | <p>(一) 本市小型復康巴士採分區辦理，委外營運合計 275 台，依接送熱點將行政區域劃分成五區；108 年累計提供身心障礙者服務人次為 85 萬 233 人次，陪同人次為 70 萬 49 人次，總服務人次為 155 萬 282 人次；統計預約方式以網路預約之比例約占 13%，考量 108 年為系統開發上線第一年，已持續向民眾宣導及推廣，以提升網路預約之比率。</p> <p>(二) 109 年預約訂單計有 76 萬多筆，其中以網路預約方式計有 16 萬多筆，佔 21%，相較 108 年已再提升 8%。目前已製作宣導 DM 及結合多元管道持續進行宣導推廣。</p> |
| 創新創意作為 (8%) | <p>首創運用 GPS 車隊監控系統，可隨時掌握車輛即時位置與動態資訊，除增進營運廠商車隊管理、車輛調度、統計數據及車輛排班效率等，也可提供預約民眾即時資訊，民眾在乘客使用端於預約時間前後 15 分鐘可利用手機查看車輛位置，掌握出門候車時間避免久候，有效提升復康巴士服務品質。</p> |
| 相關附件 | <p>(請依序將相關附件按「附件 1、附件 2、…」方式標明，並接續於本表之後成一電子檔)</p> |
| 聯絡窗口 | <p>姓名：王瓊斐 電話：22289111#37322 e-mail：valerie22@taichung.gov.tw</p> |

● 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。

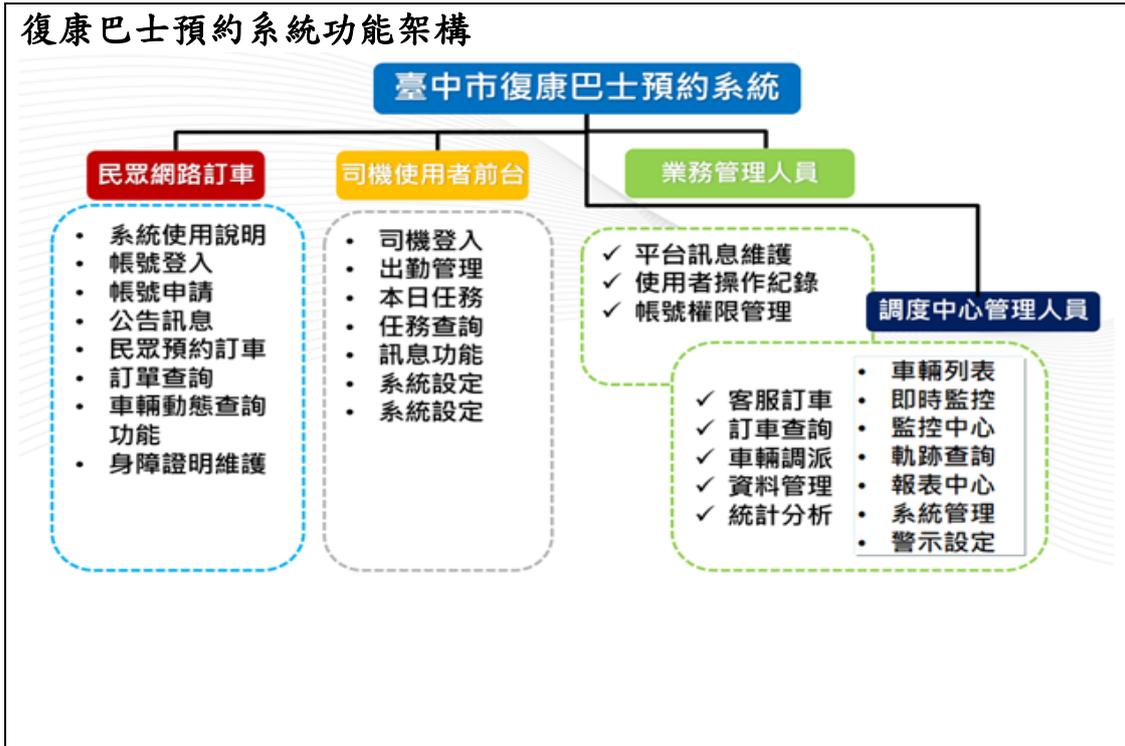
二、相關附件：

(1) 內文格式：不限。

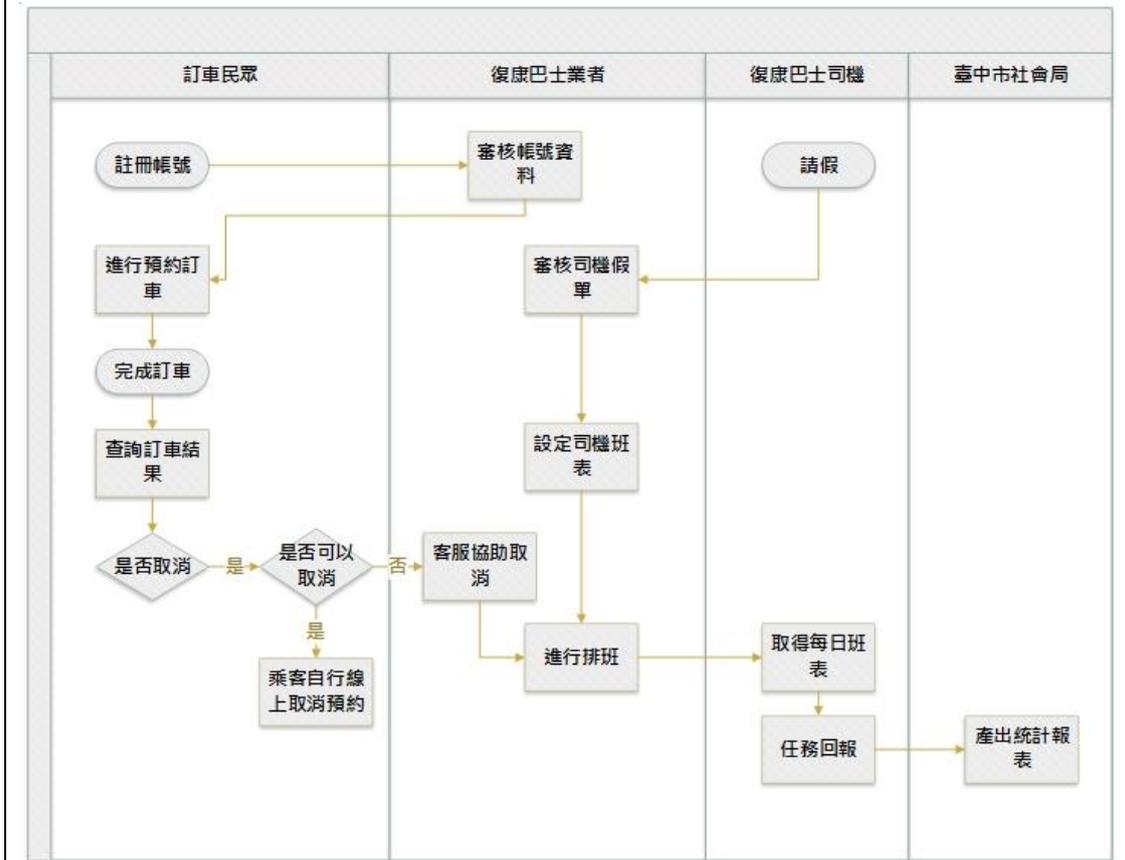
(2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。

相關附件

復康巴士預約系統功能架構



復康巴士主要業務流程圖



民眾前台預約操作功能介面，操作步驟簡單、便利



臺中市政府

復康巴士預約系統

社會局B 您好 登出

[復康巴士預約](#)
[訂車紀錄查詢](#)
[個人資料維護](#)
[身障證明維護](#)
[系統使用說明](#)
[網站導覽](#)

復康巴士預約 系統時間: 110/06/22 15:22:12 小 中 大

民眾個人資訊

| | | |
|----------------------|-------|---|
| 姓名: 社會局B | 注意事項: | <ol style="list-style-type: none"> 1. 由於網路同時有多人訂車，本頁可選時段有時效性，請盡快操作並按下一步按鈕。 2. 本頁顯示已訂位(未完成)的時段，請於上方的「訂車紀錄查詢」功能中補齊資訊以備完成訂位。 3. 身障證明還有3479天逾期 |
| 目前地點: 取消: 0點, 預約: 0點 | | |

請先閱讀服務須知

我已閱讀服務須知，並 同意 接受前述內容。

請點選訂車日期

客服電話 第二區: 04-23551695
 110年06月26日(星期六)

 用車前1日預約，8點後請電洽預約中心(含周六日)，預支訂車日期，如取消前次訂車訂單，將一併同時取消

新增單程
新增來回
套用樣版

訂車時段 請選擇時段

上車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

下車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

預約中心後台預約訂車操作介面，一次可訂多天相同去回程



臺中市復康巴士管理平台

臺中市政府社會局 您好 登出

[客服訂車](#)
[訂車查詢](#)
[申請請款](#)
[回車日換班](#)
[輔助排班](#)
[監控系統](#)
[資料管理](#)
[統計分析](#)
[平台訊息維護](#)
[使用者操作紀錄](#)

客服訂車 系統時間: 110/06/22 15:28:5

民眾個人資訊

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|--|--|
| 分區: 第一區 | 高樓: A111 | 本月訂車總次: 0 | 本月已屆車總次: 0 | 切換訂車現況 |
| 本月取消總次: 0 | 本月異約總次: 0 | 目前地點: 取消: 0點, 預約: 0點 | 歷史紀錄 | |
| 姓名: 徐永達 | 行動電話: 0911115149 | 等級: A | 備註: 一並轉接 | |
| 編號: <input type="text"/> | 來電者: <input type="text"/> | 電話(來電): <input type="text"/> | | |
| 備註: 26871050 0911115149(大次) | | | | |

110年06月

| 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 日 |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 |
| 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | | | | |

新增單程
新增來回
套用樣版

訂車時段 請選擇時段

上車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

下車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

有 無 有無相同 1人 無 乘車用途:

刪除本時段

訂車時段 請選擇時段

上車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

下車地點: 輸入地址 常用地點 重大醫院

請選擇

備註說明:

返回首頁

預約中心後台預約訂車及排班派車等操作功能介面

臺中市復康巴士管理平台

系統時間：110/06/22 16:14:22

查詢日期：110年06月 更新時間：110年06月22日 10:07:32

| 司機日期 | 06/01(二) | 06/02(三) | 06/03(四) | 06/04(五) | 06/05(六) | 06/06(日) | 06/07(一) | 06/08(二) | 06/09(三) | 06/10(四) | 06/11(五) | 06/12(六) | 06/13(日) | 06/14(一) | 06/15(二) | 06/16(三) | 06/17(四) | 06/18(五) | 06/19(六) | 06/20(日) |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 賴政華 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 休息 | 休息 | 休息 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 賴瑞華 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 符紹榮 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 李世偉 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 賴敏庭 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 陳平雲 | 上班 | 休息 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 |
| 何正傑 | 休息 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 |
| 陳守廷 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 盧維川 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 | 休息 | 上班 | 休息 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 |
| 花錦坤 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 張紹榮 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 休息 | 休息 | 休息 | 上班 | 休息 | 休息 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 |
| 傅士賢 | 上班 | 休息 | 上班 |
| 賴忠航 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 |
| 王正傑 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 上班 | 休息 | 上班 |

預約中心調度人員透過輔助排班功能，可運用系統大數據資料套用歷史最大訂單，提高智慧排班之比率

臺中市復康巴士管理平台

系統時間：109/06/30 10:38:20

分區：第一區 選擇排班日期：2020-07-01(星期三)

查詢 開始/重新排班

量前取得訂單 訂單列表輸出 排班結果輸出 歷史排班查詢 列印班表

| 選擇顯示時段 | 全部 | | | | | |
|--------|-------|---------|----|----|---------------------|----|
| NO. | 時段 | 車號 | 乘客 | 輪椅 | 最後更新時間 | 功能 |
| 1 | 08:00 | 1418-N7 | 2 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 2 | 08:00 | 1420-N7 | 0 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 3 | 08:00 | 1421-N7 | 0 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 4 | 08:00 | 1429-N7 | 0 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 5 | 08:00 | 1437-N7 | 4 | 2 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 6 | 08:00 | 1438-N7 | 0 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 7 | 08:00 | 1439-N7 | 3 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 8 | 08:00 | 1451-N7 | 2 | 1 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 9 | 08:00 | 2409-G3 | 2 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |
| 10 | 08:00 | 2410-G3 | 0 | 0 | 2020/06/30 09:18:50 | 編輯 |

民眾前台預約清單可查看當日預約時段前後 15 分鐘車輛位置

訂車紀錄查詢-預約清單

日期: 108 年 12 月 查詢

如不能取消訂車或修改上下車地點，請洽各服務區域專線。第二區: 04-23552695

民衆登入資訊

票號: AAA02 姓名: 天恩車運 行動電話: 0924513012
 性別: 女 驗校: 否 訂車編號: Q1*****
 本月訂車總次數: 0 實際搭乘總次數: 0 取消總次數: 0

預約清單

| No | 分區 | 日期 | 上車時間 | 上車地點 |
|----|-----|-----------|-------|-----------------|
| 1 | 第四區 | 108/05/16 | 10:00 | 臺中市北區三民路三段129號 |
| 2 | 第四區 | 108/05/16 | 11:00 | 臺中市北區三民路三段129號 |
| 3 | 第四區 | 108/05/16 | 16:00 | 臺中市西屯區文心路三段159號 |
| 4 | 第四區 | 108/05/16 | 17:00 | 臺中市北區三民路三段129號 |
| 5 | 第四區 | 108/05/18 | 10:00 | 臺中市西屯區文心路三段150號 |

車輛監控畫面 - Google Chrome

訂車狀態 功能

| 訂車狀態 | 功能 |
|------|------|
| 完成 | 車輛位置 |

各區車隊管理可即時查詢各車輛之位置及行經路線並調度

復康巴士管理系統

即時監控

第一區車輛(63) 第二區車輛(66)

3205-P3 4013-C3 4017-C3 4018-C3 4019-C3 4070-D3 4082-P3 4626-ZG 4679-D3 4681-D3 4682-D3 4686-D3 4687-D3 4691-D3 4756-G3 5418-P3 5463-P7 5466-P7 5467-P7 5469-P7 6053-N7 6083-N7 6981-C3

即時監控畫面顯示各車輛位置及行經路線

| 區別 | 車號 | 時間 | 狀態 | 位置 | 班次 | 部門 | 司機 |
|-----|----------|---------------------|------|-----------------|----|-----|------|
| 第一區 | BGF-2360 | 2021-06-22 12:30:00 | 車輛歸隊 | 臺中市南區 南日社 | 0 | 第二區 | 2052 |
| 第一區 | BGF-1601 | 2021-06-23 12:20:00 | 車輛歸隊 | 臺中市西屯區 東興社 | 0 | 第二區 | 2050 |
| 第一區 | BGC-5310 | 2021-06-23 12:40:00 | 車輛歸隊 | 臺中市西屯區 龍井社 | 0 | 第二區 | 2007 |
| 第一區 | BGC-1361 | 2021-06-23 13:28:02 | 行駛中 | 臺中市西屯區 市及路/康文五街 | 2 | 第二區 | 2008 |
| 第一區 | BBV-9021 | 2021-06-23 12:30:00 | 車輛歸隊 | 臺中市西屯區 龍井社 | 0 | 第二區 | 2024 |

查詢車輛之歷史軌跡

查詢車輛之歷史軌跡

編號: 357364080068769
車號: 第一區 / 2410-G3
牌重: 200kg
牌重: 20 km, 北市
位置: 臺中市沙鹿區, 機電/庫房路
狀態: 行駛中
時間: 2020-06-30 09:34:35

民眾預約前台符合網站無障礙標章 2.0

臺中市政府
復康巴士預約系統

社會局 您 登出

復康巴士預約系統時間: 110/06/23 14:25:36

民眾個人資訊

姓名: 社會局0
目前地點: 取消: 0點, 預約: 0點

注意事項

1. 由於網路同時有多人訂車, 本頁可隨時失效, 請儘快操作並按下一步按鈕。
2. 本頁顯示已訂位(未完成的)階段, 請於上方的「訂車紀錄查詢」功能中補齊資訊以俾完成訂位。
3. 身障證明還有3478天逾期

請先閱讀服務須知

我已閱讀服務須知, 並 同意 接受前述內容。

請點選訂車日期

查詢電話: 第二區: 04-23551695
用車前1日預約, 8點後請電洽預約中心(含周六日), 預交訂車日期, 如取消前次訂車, 將一併同時取消

110年06月25日(星期五)

新增單程 新增來回 套用模板

無障礙標章 2.0
W3C accessibility

社會局: 40701臺中市西屯區臺灣大道二段99號惠中樓3樓
電話: 04-22289111 | 傳真: 04-22291807
請使用IE(第9版以上)或Chrome、Firefox、Edge等瀏覽器瀏覽

復康巴士預約
訂車紀錄查詢
個人資料維護
身障證明維護
系統使用說明
網站管理

製作宣導DM，整合本市身障者無障礙交通服務



多元、友善、專業、好行
**臺中市身心障礙者
交通服務簡介**

臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau | Taichung City Government

一、復康巴士

為協助身心障礙者就醫(不含緊急醫療)、就業(不含上下班)、就學(不含上下課)及社會參與之交通需求，本市提供復康巴士之交通服務。

♥服務對象：領有身心障礙證明者(不受設籍限制)，依陣別區分搭乘優先順序。

A級：身心障礙證明者為第七類(肢體障礙)重度以上(第七類包含上下肢或下肢)、多重障礙程度以上(包含第七類肢體障礙上下肢或下肢)、第二類(視覺障礙)重度以上，第一類(植物人)及第四類(呼吸器依賴)，且經需求評估判定需求為A級。

B級：身心障礙證明者為第七類(肢體障礙)中度(包含上下肢或下肢障礙)、多重障礙中度(包含第七類肢體障礙上下肢或下肢，但第七類為中度以上)，且經需求評估判定需求為B級。

C級：A級及B級序位等級以外之身心障礙者。

♥訂車開放日期：

A級：每次第一天用車前七日至前一日止預約。
B級：每次第一天用車前六日至前一日止預約。
C級：每次第一天用車前五日至前一日止預約。

♥取消預約記點機制：

預約後若需取消服務，最遲應於預訂乘車時間前二小時，向服務中心以傳真、網路、簡訊等形式辦理取消服務。未依規定事前取消者，視為失約。

- 依前項事前取消服務者，每次取消，記點一點。自累計滿第八點當日起暫停受理預約及接送服務三十日。
- 第一次失約，由服務中心寄服務須知勸導，如經勸導後再次失約，自當日起暫停受理預約及接送服務三十日。
- 對記點事項或失約通知不服者，於通知日起七日內以書面向本局提出申復，若有正當理由並有相關佐證資料證明者，得不予以記點或記失約。

♥服務區域及預約電話：(每日8:00至17:00)

| 分區 | 服務區域 | 預約電話 | 傳真 |
|-----|----------------------------------|--------------------------------|---------------|
| 第一區 | 大安、大甲 外埔、清水 沙鹿、梧棲 神岡 | (04)2652-0669 (04)2652-0689 | (04)2652-0687 |
| | 龍井、大肚 西屯、南屯 烏日 | (04)2355-1695 (代表號4線) | (04)2355-1895 |
| 第三區 | 豐原、石岡 新社、東勢 和平、潭子 后里、大雅 | (04)2536-7001 (04)2536-8001 | (04)2536-8129 |
| | 北屯、北區 太平 | (04)2279-1661 (04)2279-2486 | (04)2279-7280 |
| 第五區 | 東區、大里 霧峰、西區 南區、中區 | 04-3509-0123 (代表號4線) | (04)3509-0055 |

網路訂車：https://rehabus.taichung.gov.tw/TcFCBus/

網頁版  iOS  Android 

♥意見反映：

- 臺中市政府社會局身心障礙福利科
(04)22289111分機37317、37321、37322、37336
- 1999臺中市市民一碼通

臺中市公益彩券盈餘分配基金補助印製(110年3月版)

持續結合各項業務進行網頁宣導

臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau
Taichung City Government

公告訊息 社福專區 便民服務 機關簡介 政府公開資訊 施政議題專區 相關連結

請輸入關鍵字  進階搜尋

國軍中部地區人才招聘資訊

復康巴士接送

85歲以上長輩施打疫苗服務 免費!!

對象
(須符合2條件)

- 1.已接獲通知或已預約施打疫苗者
- 2.領有身心障礙證明

預約方式

- 1.電話預約 
(週一至週五8:00-17:00)
- 2.系統預約 

臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau
Taichung City Government 110.06.15公告 社會有愛 溫暖臺中

社會有愛 溫暖臺中
24,673 個讚

#長輩在家安全並不宅 #在家吃什麼
厲害的來了，防疫新生活-據點生活3.0線上「開聚」
我們都有乖乖待在家👍👍
天天在家也可以天天見囉..... 查看更多