

高雄市政府交通局提升服務執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、本府函頒「高雄市政府提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、建立綠能永續、以人為本、多元共享的城市交通系統與服務。
- 二、落實優化公共運輸網絡，實現「人暢其行、貨暢其流」施政願景。
- 三、擴大民眾參與，提供有感的優質服務。

參、實施對象

本局各、科、室、中心。

肆、計畫內容

執行要項		執行重點	執行單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依本局業務特性及年度重點工作，研訂執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	秘書室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 依據立法院、交通部各項交通違規法令修正進度，即時提供各同仁最新法規修正內容及修正重點，以利同仁執行業務之所需，並適時充實全體同仁專業知能。	交通事件裁決中心
		2. 定期檢討裁罰作業流程，依業務需要主動檢討召開品管圈及定期參與全國交通違規工作圈、裁罰會議等，以發掘業務裁處過程其法令規章、裁處流程、執法見解等問題，俾提供民眾合適、合宜、合法之交通	交通事件裁決中心

執行要項	執行重點	執行單位
	違規裁處服務。 3. 簡化民眾申設停車場作業流程，鼓勵民眾利用閒置空地設置民營公共停車場，借助民營力量共同紓解地區停車需求。 4. 辦理路邊開單服務員及路外停車場駐場人員教育訓練。	停車工程科 停車管理中心
(二)提供申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 設置民眾陳情諮詢專區，提供民眾申辦業務諮商及導引服務。 2. 設置電話服務專區，專人接聽交通違規專線電話，即時服務民眾違規業務諮商及陳情案件。 3. 設置交通違規線上申訴進度查詢系統 (http://appeal.tbkc.gov.tw)，提供民眾查詢辦理交通違規申訴案件處理流程等作業。	交通事件裁決中心 交通事件裁決中心 交通事件裁決中心
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境設施。	1. 查核公車駕駛服務態度、公車準點性，檢視公車站牌時刻表及路線圖等資訊，針對缺失要求公車業者改善，提昇公車服務品質。 2. 落實便民優質的電話服務，依本府電話服務品質及禮貌測試實施計畫，辦理電話禮貌測試。 3. 提供中英文網站，定期更新維護資料，並確認資訊內容之有效性。 4. 本局 3 樓、16 樓、17 樓、車輛行車事故鑑定委員會皆提供 i-Taiwan 上網服務，供洽公民眾免費使用。 5. 建立符合「無障礙規範 2.0AA 級」網站。 6. 定期維護設施，每年至少辦理	運輸管理科 秘書室 資訊室 各單位 資訊室 交通事件裁

執行要項	執行重點	執行單位
	洽公環境設備檢查 1 次，適時更新改善。	決中心
	7. 辦理公車服務品質評鑑 委託民間專業公司或學術機構，針對公車客運業者「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」等項目進行評鑑，做為公車營運路線開放、接續許可與營運虧損補貼之依據。	運輸管理科
(四) 推動智慧型大眾運輸，提供科技化的服務。	1. 推出公車動態資訊「拍立得」措施，民眾只需拿智慧型手機掃描 QR code (QR 碼) 標誌，即可連結到高雄市公車動態資訊系統，立刻得知公車到、離站即時資訊。	運輸管理科
	2. 規劃於公車上、轉運站、候車亭及調度站建置 WiFi 無線上網熱點，提供民眾資訊接收不斷線服務。	運輸管理科、運輸設施科
	3. 於 6 大公車場站增設 kiosk 互動式動態螢幕設備 (含 4G 免費 WIFI，功能包含查詢天氣、大眾運具等資訊、播放廣告與線上購物等)，及 30 座候車亭 (共計約 16 站) 新建大型 LCD 螢幕、4G WIFI 免費分享與即時候車環境影像監控。	運輸管理科
	4. 因應各類共享運具蓬勃發展，修訂「高雄市共享運具發展管理自治條例」，於 108 年 8 月 22 日公布施行，並配合修訂「高雄市共享運具經營業申請許可及收費辦法」，業於 108 年 10 月 5 日發布施行，以利本市共	運輸設施科

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>享運具發展。</p> <p>本市已有 4 家共享運具業者向本府交通局申請營業並經核准在案：夠酷比公司(電動自行車 700 輛)、溜馬科技有限公司(電動輔助自行車 50 輛)、威摩科技有限公司(電動共享機車 770 輛)及和雲行動服務股份有限公司(電動共享機車 500 輛)。</p>	
	<p>(五)提供完善之道路交通設施。</p>	<p>定期進行道路標誌標線巡查作業，針對老舊或模糊之道路標誌標線即時更新，確保各項交通設施完善性，以提供安全之行車環境。</p>
	<p>(六)建構優質大眾運輸環境。</p>	<p>1. 為提高搭乘公車之舒適性與安全性，持續編列預算並爭取中央補助汰舊換新公車。</p> <p>2. 為提升轉乘便利性，辦理「大型候車亭建置計畫」。</p> <p>3. 辦理民族一路「灣仔內」、「隆峰寺」及「民族大順路口」等三站六處候車環境改善工程。</p> <p>4. 辦理候車亭 40 座、站牌 50 座及座椅 70 座。</p> <p>5. 辦理候車設施委外經營管理及清潔作業，以提升候車環境品質。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>1. 邀請市民參加公民咖啡館，透過公民參與提供本局推動機車安全相關政策意見參考。</p> <p>2. 辦理移撥公路客運路網檢討地方說明會，透過地方說明會，提升整體公車營運效率。</p> <p>3. 引進民間資金參與及自行興建推動停車場多目標使用，加強與地方民眾溝通並辦理說明會促進雙向交流，以建置符合當</p>

執行要項	執行重點	執行單位
	地停車環境，加速公共建設提早實現。	
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 建立新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	各單位
	2. 分析輿情並依據輿情反應事項，進行廣泛調查並瞭解民眾確實需求，俾訂定最適政策並據以執行。	運輸規劃科
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對廉政服務的看法，傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 設計民意調查問項，委請廠商及學者審查問項以利問卷之可行性，符合調查之信度及效度需求。 2. 以電話及訪談等方式辦理，調查結果經審查後，專案作成具體調查報告，並回饋相關單位以利廉能施政之遂行。	政風室
(四)傾聽民眾意見、積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 多元化陳情管道 (1)每日由專人負責本府線上即時服務系統、本局局長信箱等民眾反映案之分辦及應辦結案件列管。 (2)每週統計各類陳情案件數及提報主管會報，提醒各業務單位每日應辦結案件，掌握陳情案件處理情形。	秘書室
	2. 設置公車服務專線電話(2299803)，彙整民眾反映事項，要求公車業者改善及納入施政參考，提昇公車服務品質。	運輸管理科
	3. 設置24小時號誌故障通報專線(2299804)，專人接聽，即時處理。	智運運輸中心
	4. 依據民眾反映事項，調查乘客實際乘車需求，衡量既有運力，適當檢討班距及路線，反	運輸管理科

執行要項		執行重點	執行單位
		映民眾交通需求，提供便捷的運輸服務。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，提供民眾違規諮商、查詢、裁處、申請分期、申請裁決、申訴、退款等功能，提高業務申辦便捷度，縮短民眾等候時間。	交通事件裁決中心
		2. 午間時段服務不間斷，提供櫃檯人員中午不休息服務。	交通事件裁決中心
	(二)開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 建置停車月(季)票線上購票系統，提供民眾網路購買月票服務。	停車管理中心
		2. 提供網頁路邊停車費繳費資訊查詢及補單服務、網頁拖吊資訊查詢服務，另提供網站(http://kpp.tbkc.gov.tw)申請簡訊、email通知停車費繳款提醒訊息及違停車輛已被拖吊訊息服務。	停車管理中心
		3. 開發智慧運輸中心參訪線上預約系統，簡化流程，方便民眾申請及查詢。	智運運輸中心
		4. 於本局網站設置「您一定要知道」交通違規個案專欄，提供各類交通違規個案資訊，以幫助民眾了解交通違規相關法令規範。	交通事件裁決中心
		5. 於本局停車繳費通知單增列民眾罰單未繳通知服務，以提醒民眾尚有罰單未繳之便民服務，並減少民眾繳納逾期罰鍰所導致之民怨。	交通事件裁決中心
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全	1. 透過跨機關資訊介接、交換，整合發布交通資訊，並提供其他單位及民間加值業者使用，節省資料蒐集設備投入成本，	智運運輸中心

執行要項	執行重點	執行單位
	<p>程整合服務。</p> <p>提升交通資訊價值。</p> <p>2. 每月不定期召開本市道安會報管考小組，邀集本府相關單位及府外專家學者共同審查本市占用道路施工交通維持計畫，以確保用路人通行安全。</p> <p>3. 每月定期召開本市建築物交通影響評估審議會，邀集本府相關單位及府外專家學者共同審查建築物所規劃之交通動線、衍生交通量、道路服務水準等，以減少建物完工後對周邊道路交通衝擊影響。</p>	<p>運輸規劃科</p> <p>運輸規劃科</p>
	<p>(四)運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>1. 提供交通違規罰鍰分期繳納服務。</p> <p>(1) 為利部分民眾無力一次繳納交通違規罰鍰需求，提供違規罰鍰分期繳納業務，以符合民眾多元繳款需求。</p> <p>(2) 委託超商受理已辦妥交通違規罰鍰分期業務者，得至超商櫃台繳納，使民眾無需逐期到案繳款，提升繳款便利性。</p> <p>2. 充分揭露合法民營停車場標章：</p> <p>(1) 製作本市合法民營停車場標章，並律定業者在醒目處張貼，以透明公開方式供民眾擇定合法之民營停車場停放。</p> <p>(2) 標章右下角含該停車場專屬QR CODE，供民眾使用智慧型手機掃描，即時瞭解停車場之經營主體、收費標準等消費資訊。</p>	<p>交通事件裁決中心</p> <p>停車工程科</p>
四、關懷	(一)對特殊或弱勢族	持續建置增加本市通用計程車車 運輸監理科

執行要項		執行重點	執行單位
多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	輛數，提供博愛卡搭乘優惠補助，形成網絡式無障礙交通服務圈，方便身障民眾搭乘。	
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	1. 推動計程車彈性運輸服務計畫 首創以計程車替代公車提供彈性運輸服務，實施智慧化預約候車服務、擴充後端預約候車管理服務平台服務功能及預約叫車服務 APP 功能，並駛進偏鄉提供年長者就醫服務。	運輸監理科
		2. 推動計程車共乘計畫 全國首創串聯式計程車共乘服務計畫，率先全國提出計程車共乘費率通則，提供旅客便捷的交通環境。	運輸監理科
	(三) 發展網路服務或輔以其他方式，提供多元即時交通資訊線上查詢。	1. 於本局網站設置公車路線營運總覽、公車動態資訊系統，並建置公車語音查詢電話(7497100 或 0928462188)及高雄 ibus APP，以利民眾查詢公車行進中之位置及預估到站時間。	運輸管理科
		2. 透過高雄市即時交通資訊網提供民眾利用電腦、行動上網設備(智慧手機、平板電腦等)查詢即時路況、大眾運輸及停車等資訊。	智運運輸中心
	五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動於本局網站公開各項政府資訊，並提供開放文檔格式文件供民眾下載。
2. 於「高雄市政府開放資料平臺」提供本局的公開資料及 API，供各界運用。			資訊室
(二) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作		1. 建置道路交通設施管理系統：將交通工程設施設計、竣工圖作業流程有效電腦化管理，且能即	交通工程科

執行要項		執行重點	執行單位
	業，聚焦核心業務，推動服務創新。	時掌握及查詢相關資訊，透過地理資訊系統及相關輔助系統之開發，達到有效案件管理及標準作業流程。	
		2. 定期檢討道路重大交通事故原因與對策，每月定期召開本市道安會報檢討分析上一月發生之道路交通事故原因、對策及列管先前案件辦理改善情形。	運輸規劃科
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 辦理本市易肇事及瓶頸路口(段)改善。 為達 109 年交通事故死傷人數降低 3%之目標，將進行本市 A1 及 A2 事故減量計畫，透過工程(速度管理、分流、安全視距)、教育(高齡者、年輕人)、執法(酒駕等重大違規)等面向持續進行改善。	運輸規劃科
		2. 促進閒置停車場用地活化，將尚無開闢停車需求之閒置用地，出租供適用都市計畫土地使用分區管制及符合相關法令規定使用條件之民間業者使用，以增加市庫收入及當地停車供給。	停車工程科
		3. 持續推動本市多元化計程車，輔導業者多元經營，提高營業收入。	運輸監理科
		4. 賡續推動觀光計程車培訓，採分級制度精進課程，提供郵輪乘客優質接駁服務，同時規劃觀光計程車費率及印製中英文景點小卡，帶動整體服務品質。	運輸監理科
	(二)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實	1. 積極推動路外平面停車場之認養及委外。 (1)為加強公有路外平面停車場的管理及美化，積極徵求自	停車管理中心

執行要項	執行重點	執行單位
解決服務或公共問題。	然人、法人、機關（構）或團體認養維護。 (2)藉由民間營運增加效率，引進民間企業之經營效率及管理彈性，減少市府自身營運成本並提升停車場作業基金營運績效。	
	2. 多元通路繳納交通違規罰鍰 (1)提供交通違規罰鍰可至各超商、代檢廠、金融機構或以電話語音(網路)轉帳等多元通路繳款。 (2)已移送行政執行分署執行之案件(2萬元以下者)可至超商繳納。 (3)開辦民眾臨櫃時得以信用卡(含行動支付)繳納交通違規罰鍰業務，以減少其攜帶現金繳納違規罰鍰之不便。	交通事件裁決中心
	3. 多元通路繳納路邊停車費 (1)民眾可直接持單至 7-11、全家、OK 或萊爾富、高雄捷運及美廉社等服務據點繳納。 (2)與 14 家銀行及手機業者合作，以金融卡及信用卡自動代扣繳款。 (3)透過「全國繳費網(ebill.ba.org.tw)」平台提供路邊停車費、催繳單及追繳單之查詢、繳費。 (4)透過5家業者的行動支付APP繳費。	停車管理中心

伍、推動及管考

一、平時查核：

依據本計畫及局務會議列管事項，列管與追蹤各項工作進度，

並督導所屬機關，落實為民服務工作。

二、提報年度執行成果：

(一)依本府所訂期程提送本局暨所屬機關年度執行成果。

(二)配合本府推薦參與行政院「政府服務獎」評獎作業期程，規劃辦理本局參獎作業。

陸、其他：

本計畫施行期間如有未盡事宜，得依本府提升服務實施計畫規定或實際需求適時修正。