

**臺北市政府創意提案會報**  
**點子獎提案建議表**

提案性質	<input checked="" type="checkbox"/> 本府重要施政計畫 <input type="checkbox"/> 市政白皮書政策方案
提案單位	<input checked="" type="checkbox"/> 單一提案單位：臺北市政府交通局 <input type="checkbox"/> 共同提案單位
提案人員	主要提案人：王分析師之憲 貢獻度：40% 參與提案人：何股長承諭 貢獻度：30% 參與提案人：李技正昆振 貢獻度：20% 參與提案人：劉科長瑞麟 貢獻度：10%
執行機關	臺北市政府交通局
提案名稱	「臺北好行」線上回饋功能
問題背景	本局彙整本市停管處、公運處、交工處、新北市、高公局、臺鐵、高鐵及機場等府內外單位眾多交通資訊，領先各縣市政府推出智慧型手機軟體「臺北好行」，提供市民公車、停車、道路等即時第一手最新交通資訊，便利民眾進行交通規劃並節省民眾旅行時間，惟目前民眾僅能以被動方式接收本局所提供之資訊，缺乏主動回報機制。
問題分析	民眾現行針對公車服務缺失申訴或反映「臺北好行」錯誤資訊，僅能使用 1999 市民熱線或電子郵件信箱回報，因無法即時回報且未提供圖片佐證，以致處理人員時常無法得知問題詳細內容，而花費額外的處理時間，降低民眾觀感。
提案評估	「臺北好行」首創全國以智慧型手機軟體建置即時交通資訊線上回饋管道，並提供回報範例（如公車脫班、到站不停、交通資訊錯誤等）以及上傳照片等功能，以利民眾於「臺北好行」使用簡便的操作即可隨時回報服務缺失及提出建議，而回報案件可經系統自動分類送達相關業務之處理人員，以達跨單位之即時處理，充份發揮市府專業快速的服務精神。
實施效益	對內本局可透過民眾反映內容快速獲得錯誤回報及回饋，進行第一時間修正改善，落實「以民為尊」服務觀，並促使回饋式服務自動化，達成本府智慧城市市政建設之目標。對外可簡化民眾(及其他外部單位)申訴及意見反映流程，拉近民眾距離，提昇民眾對政府政策之認同感及滿意度，以增進本府為民、親民、便民的服務形象。

<p><b>相關佐證資料</b></p> 	<p>臺北好行問題回報</p> <p>問題種類：道路資訊 內容：地震刊載錯誤</p> <p>目前規劃大客車由基地西北角(承德路、華山路)進入，沿大樓內部车道延至轉運站二樓空曆月台層，共設有12座上客月台，16處下客及備用月台。轉運站一樓為售票大廳、地下二樓與捷運大街連通、地下二樓與台北地下街連通，方便捷運淡水線、新店線、板南線、高鐵及台鐵旅客轉乘。</p> <p>電子郵件：<a href="mailto:servers@cgis.com.tw">servers@cgis.com.tw</a></p> <p></p>	<p>臺北好行後台維護管理系統</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>次序</th> <th>主旨</th> <th>內容</th> <th>類型</th> <th>附件</th> <th>承辦人</th> <th>上架時間</th> <th>下架時間</th> <th>建立時間</th> <th>等級</th> <th>審核</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>101年竹子湖海 實施交通</td> <td>自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季</td> <td>施馬信</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/03/13</td> <td>2012/03/13</td> <td>2012/03/13</td> <td>1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>清明期間墓區交 管制</td> <td>搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。</td> <td>最新消息</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/03/10</td> <td>2012/03/10</td> <td>2012/03/10</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>101年竹子湖海 實施交通</td> <td>自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季</td> <td>問題回報</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/02/22</td> <td>2012/02/22</td> <td>2012/02/22</td> <td>1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>清明期間墓區交 管制</td> <td>搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。</td> <td>最新消息</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/02/19</td> <td>2012/02/19</td> <td>2012/02/19</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>101年竹子湖海 實施交通</td> <td>自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季</td> <td>系統異常</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/02/05</td> <td>2012/02/05</td> <td>2012/02/05</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>清明期間墓區 管制</td> <td>搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口) 車進入。</td> <td>施馬信</td> <td><a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a></td> <td>王大明</td> <td>2012/01/13</td> <td>2012/01/13</td> <td>2012/01/13</td> <td>5</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	次序	主旨	內容	類型	附件	承辦人	上架時間	下架時間	建立時間	等級	審核	01	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	施馬信	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/03/13	2012/03/13	2012/03/13	1	<input checked="" type="checkbox"/>	02	清明期間墓區交 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。	最新消息	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/03/10	2012/03/10	2012/03/10	3	<input checked="" type="checkbox"/>	03	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	問題回報	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/22	2012/02/22	2012/02/22	1	<input checked="" type="checkbox"/>	04	清明期間墓區交 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。	最新消息	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/19	2012/02/19	2012/02/19	4	<input checked="" type="checkbox"/>	05	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	系統異常	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/05	2012/02/05	2012/02/05	2	<input checked="" type="checkbox"/>	06	清明期間墓區 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口) 車進入。	施馬信	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/01/13	2012/01/13	2012/01/13	5	<input checked="" type="checkbox"/>
次序	主旨	內容	類型	附件	承辦人	上架時間	下架時間	建立時間	等級	審核																																																																					
01	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	施馬信	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/03/13	2012/03/13	2012/03/13	1	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
02	清明期間墓區交 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。	最新消息	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/03/10	2012/03/10	2012/03/10	3	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
03	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	問題回報	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/22	2012/02/22	2012/02/22	1	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
04	清明期間墓區交 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口)， 車進入。	最新消息	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/19	2012/02/19	2012/02/19	4	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
05	101年竹子湖海 實施交通	自臺北大車站可搭乘260 季專車至陽明山第二停車 場小8、小9及131花季	系統異常	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/02/05	2012/02/05	2012/02/05	2	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
06	清明期間墓區 管制	搜救工務往陽明山第一 (行義路與象源路口) 車進入。	施馬信	<a href="#">PDF</a> <a href="#">PIC</a> <a href="#">URL</a>	王大明	2012/01/13	2012/01/13	2012/01/13	5	<input checked="" type="checkbox"/>																																																																					
<p><b>聯絡窗口</b></p>	<p>姓名：王之憲 電話：(02)27256895 Email：<a href="mailto:ga_plumm@mail.taipei.gov.tw">ga_plumm@mail.taipei.gov.tw</a></p>																																																																														