

新竹縣政府開發復康巴士線上訂車系統未能彰顯預約訂車服務效能，經審計機關促請檢討改善，已修正系統操作功能及強化多元服務管道，提升使用者便利性

審計部臺灣省新竹縣審計室(下稱新竹縣審計室)查核發現，新竹縣政府小型復康巴士線上訂車資訊系統之訂車功能未臻健全，且未加強宣導，致未能彰顯預約訂車服務效能，經促請檢討改善，已修正系統操作功能並公告網路預約訂車資訊，提升使用者便利性。

新竹縣政府為紓解身心障礙者搭乘一般交通工具之困難，提供復康巴士搭乘服務，訂定新竹縣身心障礙者小型復康巴士使用管理要點，並自民國(下同)104 年度起委託開發線上訂車資訊系統，106 年度起提供網路預約乘車服務，104 至 106 年度訂車資訊系統租賃與維護費約 132 萬餘元。新竹縣審計室於 106 年 10 月查核發現，該資訊系統迄未提供變更及取消等功能，不利操作使用，且未加強宣導，亦未於該府網站公告，預約使用情形欠佳，經該府統計 106 年 1 月至 9 月底止，復康巴士服務趟次為 30,920 趟次，其中採線上預約訂車僅 261 趟次，顯示網路預約情形未普及，未達便民服務之目的，經於 106 年 11 月 22 日函請檢討改善。

嗣經新竹縣審計室追蹤改善情形，新竹縣政府於 107 年 3 月修正新竹縣身心障礙者小型復康巴士使用管理要點，將網路預約資訊納入規範，另線上訂車資訊系統已增加變更及取消等功能，提升復康巴士使用者便利性，並於該府網站公告復康巴士網站網路預訂方式，經統計 107 年 1 月至 108 年 4 月底止，復康巴士服務趟次為 82,552 趟次，其中採線上預約訂車者計 6,934 趟次，已達多元預約訂車服務管道目的。



The screenshot shows the login page of the 'Hsinchu County Rehabilitation Bus' online booking system. At the top, there is a header with the text '全臺小客車' (All Taiwan Minivan) on the left, a photo of a white minivan in the center, and '新竹復康巴士' (Hsinchu County Rehabilitation Bus) on the right, with a sub-header '網路預約/變更/取消/查詢系統' (Online booking/change/cancel/query system). Below the header, a greeting says '您好！歡迎來到新竹縣復康巴士登入頁面' (Hello! Welcome to the Hsinchu County Rehabilitation Bus login page). The login area contains two input fields: '帳號' (Account) with '(姓名)' (Name) in parentheses, and '密碼' (Password) with '(身分證末五碼)' (Last five digits of ID card) in parentheses. Below these fields, a red text prompt says '第一次網路訂車請洽 (03)6572-151' (For first-time online booking, please contact (03)6572-151). There are two buttons: '登入' (Login) and '清除' (Clear). Below the login area, a phone number '0244632' is displayed. At the bottom, a blue footer bar contains the following information: '委辦單位：新竹縣政府 承辦單位：新竹復康巴士' (Organized by: Hsinchu County Government, Operated by: Hsinchu County Rehabilitation Bus), '申訴電話：0800-500-060 電話：(03)6572-151 傳真：03-6572161' (Complaint phone: 0800-500-060, Phone: (03)6572-151, Fax: 03-6572161), '地址：新竹縣竹北市經興路542號 E-MAIL:' (Address: No. 542, Jingxing Road, Zhubei City, Hsinchu County), and '本網站最佳解析度為1024*768，建議使用IE8.0以上版本 網頁設計：華越資訊' (Best resolution for this website is 1024*768, recommended to use IE8.0 or above version, Web design: Huayue Information).

新竹縣復康巴士線上訂車資訊系統
(擷取自新竹縣小型復康巴士網站)