

臺北市政府社會局委外辦理中(重)度失能長者交通接送服務，廠商未依約減免長者車資，經審計機關促請檢討改善，已退還溢收車資並訂定考核機制，以維護民眾權益

審計部臺北市審計處(下稱臺北市審計處)查核發現，臺北市政府社會局(下稱社會局)委外辦理中度、重度失能長者交通接送服務，廠商未依約優惠減免乘客部分車資，該局亦未訂定相關檢核機制，經促請檢討改善，已退還溢收車資並訂定考核機制，以維護民眾權益。

社會局為協助臺北市中度、重度失能長者使用長期照顧各類服務資源，提供巴士辦理交通接送服務，並透過部分車資補助，減輕長者經濟負擔。民國(下同)102 年度編列預算 6,012 萬元，委由 2 家廠商辦理，計提供 30 輛巴士，1 年實際服務約 4 萬餘人次。臺北市審計處查核發現，2 家廠商皆未依服務計畫書所訂承諾事項，提供乘者自付額減收 50%，或低收入戶每月搭乘之前 8 趟免自付額等優惠，該局亦未訂定相關檢核機制，致計畫執行數年而未察覺，損及弱勢民眾權益，經函請研謀改善。

嗣經臺北市審計處追蹤社會局改善情形，廠商已將契約期間 102 年 1 月至 104 年 5 月溢收之車資計 38 萬餘元，退還乘客，該局並函請廠商嗣後依服務計畫書所載確實執行，另將回饋措施納入驗收項目及考核指標，強化履約管理，以維護民眾權益。



臺北市提供中(重)度失能長者交通接送專車
(臺北市政府社會局提供)