

# 交通部觀光局補助辦理台灣好行服務升級計畫 作業要點總說明

交通部觀光局(以下簡稱本局)為執行台灣好行服務升級計畫(以下簡稱本計畫)，針對國際知名或具發展潛力之觀光據點，提供自由行旅客以大眾運輸為主之友善、直捷旅遊交通服務，現行訂有「交通部觀光局補助公路及市區汽車客運業辦理台灣好行服務升級計畫作業要點」(一百年九月二十八日發布，一百零三年十一月二十六日修正，以下簡稱原要點)，據以辦理公路及市區汽車客運業者營運虧損補貼事宜。至於直轄市、縣(市)政府等推動單位辦理之行銷推廣等事宜，則依循「交通部觀光局及所屬國家風景區管理處補助機關(構)團體辦理觀光活動或計畫實施要點」(以下簡稱實施要點)辦理補助事宜；另本局訂有每二年一期之台灣好行服務升級計畫申請須知(以下簡稱申請須知)，以為執行路線評審、行銷推廣及考核評鑑等事宜。因實施要點及申請須知皆訂有審查會規定，直轄市、縣(市)政府提案需分別通過二道審查會議程序方可完成計畫核定；另有關本計畫行政流程、角色分工、請款核銷(撥)等規定未經整合，常使受補助對象對適用規定認知混淆，影響執行效率。

為使本計畫規範更臻明確並簡化行政流程、提高執行效率，爰訂定本要點，原要點同步廢止。本要點重點如次：

- 一、本要點訂定目的。(第一點)
- 二、計畫推動及分工。(第二點)
- 三、受補助對象及補助項目。(第三點)
- 四、審查機制。(第四點)
- 五、提供營運服務時應遵守之規定。(第五點)
- 六、細部計畫變更時之處理程序。(第六點)
- 七、推動單位應配合辦理事項。(第七點)
- 八、核銷(撥)及經費運用相關規定。(第八點)
- 九、本計畫考核評鑑制度。(第九點)
- 十、有違反本要點規定及服務不佳之處理方式。(第十點)

## 交通部觀光局補助辦理台灣好行服務升級計畫 作業要點

規定	說明
<p>一、交通部觀光局(以下簡稱本局)為執行台灣好行服務升級計畫(以下簡稱本計畫),針對國際知名或具發展潛力之觀光據點,提供自由行旅客以大眾運輸為主之友善、直捷旅遊交通服務,特訂定本要點。</p>	<p>一、本要點訂定目的。 二、部分沿用自「交通部觀光局補助公路及市區汽車客運業辦理台灣好行服務升級計畫作業要點」(以下簡稱原要點)第一點,增列「自由行旅客」為主要服務對象以強化本計畫訴求。</p>
<p>二、本計畫得由直轄市、縣(市)政府、國家風景區管理處或經本局認可之機關,依本局公告之申請須知提出細部計畫,經本局核定後擔任推動單位,使用台灣好行統一識別系統,辦理行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項,並洽公路主管機關辦理路線經營申請事宜,由公路主管機關核准經營之公路或市區汽車客運業者負責路線營運提供服務。</p>	<p>一、計畫推動及分工。 二、除原要點第二點所列「公路及市區汽車客運業」外,直轄市、縣(市)政府、國家風景區管理處或經本局認可之機關等推動單位一併納入規定,並敘明本計畫申辦流程及角色分工。 三、除本要點規定外,有關補助基準、審查基準等細部規定,本局往例係於所定二年一期檢討修正一次之申請須知中補充之,為期明確並達公示效果,爰規定公告之。</p>
<p>三、直轄市、縣(市)政府辦理行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項所需經費,公路或市區汽車客運業者因營運本計畫路線所產生營運虧損,得依本要點規定向本局申請補助。本局得視當年度預算情形調整各項補助額度。</p>	<p>一、受補助對象及補助項目。 二、除原要點第二點所列營運虧損補貼外,直轄市、縣(市)政府等推動單位辦理行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項所需經費,亦納入本要點補助項目。</p>
<p>四、細部計畫由本局依申請須知規定審查,並視實際需要邀集相關單位代表或專業人士召開審查會。推動單位應依審查意見修正細部計畫,並於受通知之期限內報本局核定。</p>	<p>一、審查機制。 二、細部計畫審查機制往例係於申請須知規定,為期審查程序明確,爰納入本要點進行規範。 三、第二點已規定得由直轄市、縣(市)政府、國家風景區管理處或經本局認可之機關,「依本局公告</p>

	<p>之申請須知提出細部計畫」，相關審查規定即應於申請須知中明確規範，俾利其提出申請，本局審查時亦應以之為審查準據。</p>
<p>五、各入選開辦之路線，公路或市區汽車客運業者應使用台灣好行統一識別系統塗裝之合法營業車輛提供服務，依公路法相關規定及本局核定細部計畫內容營運。</p>	<p>一、提供營運服務時應遵守之規定。 二、沿用原要點第三點有關車輛塗裝及依核定計畫營運之規定，增列「依公路法相關規定」以強化與現行監理制度之連結。</p>
<p>六、細部計畫變更者，應報請本局同意。但營運期間班次、站點、路線等有臨時性調整必要者，得由推動單位洽公路主管機關依其規定辦理後副知本局。</p>	<p>一、細部計畫變更時之處理程序。 二、原要點第三點針對營運服務異動之規定為「依前點計畫規劃路線，提供營運服務，並經該管公路主管機關及本局核准，變更時亦同」，然實務上常因活動、施工、天氣等因素而有臨時性調整之必要(例如：因道路施工臨時變更路線)，爰授權推動單位逕依公路主管機關規定辦理後副知本局。</p>
<p>七、推動單位應配合本局辦理下列事項：</p> <p>(一)於每月十日前填報前一月搭乘人次、搭乘率及套票銷售數量等統計資料。</p> <p>(二)營運服務異動時，應於實施之日起七日前至台灣好行網站更新資訊並將異動內容提供網站維運廠商，以公告旅客周知。</p> <p>(三)配合本局行銷活動盤點沿線觀光資源。</p> <p>(四)旅客投訴案件處理與回應。</p> <p>(五)其他不定期營運服務資訊調查。</p>	<p>一、推動單位應配合辦理事項。 二、各路線搭乘統計數據為本計畫分析、檢討之重要依據，台灣好行網站為旅客查詢路線資訊及反映意見之主要管道，服務異動應提早更新網站資訊，為辦理行銷活動亦有賴各單位盤點沿線觀光資源，爰規定各推動單位應配合定期填報、維護資料、盤點沿線資源、處理客訴案件及其他不定期資料調查。</p>
<p>八、受補助對象應依附表「核銷(撥)規定彙整表」所列補助項目、期別，及其應檢具之請款文件(如附</p>	<p>一、核銷(撥)及經費運用相關規定。 二、原要點第五點、第六點及核定函有關推動單位請款規定，按補助</p>

<p>件一至附件七)於期限內申請核銷(撥)，並依下列規定辦理：</p> <p>(一)補助款應專款專用，不得有挪用或與本計畫目的不符之情事。</p> <p>(二)同一計畫不得重複申請補助。但已於細部計畫明列與不同機關分工執行項目並獲核定者，不在此限；其分攤表向各機關申報金額仍須一致。</p> <p>(三)直轄市、縣(市)政府辦理行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項所需經費應辦理納入預算作業，所需經費縮減時，將按比例縮減核撥補助款，結報核銷(撥)時倘有結餘款，應按比例繳回；其依政府採購法相關規定委外辦理者，以符合細部計畫執行範圍為原則自行核處。</p> <p>(四)公路或市區汽車客運業者申領營運虧損補貼時，由公路主管機關先依現行補貼相關規定計算公式核算審查後，再核轉本局依本要點補助並副知公路主管機關及推動單位。</p> <p>(五)公路或市區汽車客運業者依其他法令規定受購車補助之新闢路線，於該規定限制不得申請營運虧損補貼範圍內，亦不得向本局申請或領取營運虧損補貼。</p> <p>推動單位應將行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項所需經費運用情形副知公路主管機關，以利其查對是否有重複補貼之情</p>	<p>項目、期別及其應檢附文件整理如附表，格式如附件一至附件七。</p> <p>三、一般性核銷(撥)及經費運用原則列第一項第一款及第二款規定，直轄市、縣(市)政府補助款應納入預算及運用原則為第三款規定，原要點第四點第一項有關營運虧損補貼請款規定酌修文字改列第四款。第五款規定係因公路公共運輸多元推升計畫核定原則、交通部電動大客車示範計畫補助作業要點、交通部公路公共運輸補助電動大客車作業要點等法令，針對受購車補助之新闢路線定有不得領取營運虧損補貼之相關限制，為期與各相關規定一致，本要點同步規定之。</p> <p>四、為強化橫向溝通協調，避免行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置事項支出與營運虧損補貼成本重複認列，第二項規定推動單位應將經費運用情形副知公路主管機關以利查對。</p>
---	--

<p>事。</p>	
<p>九、本局定期委託公私立機構、法人團體，對推動單位、公路或市區汽車客運業者等，就其營運與提供本計畫服務品質實施考核評鑑，受評鑑對象應配合評鑑並提供相關資料，評鑑成績得作為當年度獎勵及下年度補助上限核算之依據。</p>	<p>一、本計畫考核評鑑制度。 二、本局每年委託專業機構對各路線實施考核評鑑，並參考公車評鑑作法，將評鑑成績作為核定補助上限及獎勵之依據，以維本計畫服務品質。</p>
<p>十、受補助對象未依本要點規定辦理者，本局得要求限期改善。不改善或改善無成效者，得酌減、停止或廢止其補助。</p> <p>公路或市區汽車客運業者所營路線經考核評鑑或旅客反映服務不佳，本局得要求限期改善。不改善或改善無成效者，得建請公路主管機關檢討其路線經營權，開放其他業者申請經營。</p> <p>有虛報、浮報或其他不實申領補貼情事者，除須負相關法律責任外，並應繳回已撥款項；其自本局知有不實申領補貼情事之日起三年內，不得申請本局各項獎勵、補助或補貼。</p>	<p>一、有違反本要點規定及服務不佳情形之處理方式。 二、針對受補助對象未依本要點規定辦理者，經要求限期改善而不改善或改善無成效，訂定得酌減、停止或廢止其補助之規定。至於公路或市區汽車客運業者退場機制部分，除透過二年一期計畫路線評選機制淘汰營運不佳路線，按「公路汽車客運路線開放申請經營實施要點」第十八點：「…除有經營不善、妨害公共利益或交通安全，經限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效之情形者外，二年內不再開放同一路線受理申請經營」，故本局得針對經考核評鑑或旅客反映服務不佳之路線函請公路主管機關開放其他業者申請經營，透過市場機制良性競爭，維護服務品質。</p>