

## 壹、前言

103 年 11 月 15 日松山線通車後，臺北捷運路網的營運模式回歸原始 5 線營運設計，路線整併為「棕、紅、綠、橘、藍」5 條，分別定名為文湖線、淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線。藉由多條 L 型路線環環相扣，除中和新蘆線與文湖線間需要轉乘 2 次外，其餘各路線間最多只要 1 次轉乘，就可到達目的地，不僅大幅縮短民眾的交通時間，也提升大臺北都會區交通便利性。

臺北捷運公司秉持創新、積極、服務的精神，一方面持續進行多項改善乘車環境及提升運輸服務品質的措施，另一方面，更是不遺餘力提升營運安全，以期提供舒適且安全的大眾運輸服務。隨著旅客對系統服務品質的要求漸趨嚴格，臺北捷運公司除不斷自我要求外，也積極參考、學習國外軌道運輸業者作法，汲取營運成功經驗，持續推動服務措施之改善與增進。依「105 年度臺北捷運旅客滿意度調查」，旅客整體滿意度 95.9%，顯示大多數的旅客都對臺北捷運的服務感到滿意。