

壹、前言

臺北捷運自 85 年 3 月 28 日首條木柵線通車，營運至今已逾 27 年，秉持提供安全、可靠、親切的服務理念，持續各項軟硬體之創新與提升，為旅客打造優質舒適的乘車體驗，讓民眾每次搭乘都能體會臺北捷運公司的進步及精緻服務用心。本公司更以創新、積極、服務的精神，持續進行多項改善乘車環境及提升運輸服務品質的措施，更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。

臺北捷運營運品質深受各界肯定，依國際地鐵聯盟 COMET 採用之可靠度指標 MKBF 分析(指「每發生 1 件 5 分鐘以上行車延誤事件之平均行駛車廂公里數」，數值愈高代表系統愈穩定)，臺北捷運 111 年營運可靠度達 1,645.9 萬車廂公里；另 111 年旅客整體滿意度達 97%，連續 5 年「臺北捷運旅客滿意度調查」均為零負評，多數旅客對臺北捷運的服務感到滿意。

除了在運輸本業精益求精，未來我們更將從本業的優勢出發，力求突破運輸框架，透過社區結合及跨域合作，為活躍在這座城市的人們，構築更美好的城市生活。