

伍、我們的服務成果

本公司秉持人本運輸精神，站在旅客立場，提供各項服務，並不斷精益求精，以追求高品質服務水準。謹就近年來重要推行措施說明如下：

一、創新措施

(一) 心中山線形公園改造工程

重塑中山街區風貌，融合地面線形公園與地下段之捷運行政大樓 B1 廣場、爵士廣場及中山地下書街等範圍，創造更多社區休憩、活動空間，讓本區成為與社區居民生活更為緊密連結的都市空間。108 年分階段完成星空光橋(5 月 15 日)、月光森林(6 月 5 日)、R9 出口及舞動廣場(10 月 3 日)、中山站 4 號出口(10 月 15 日)、R7 出口及中山站觀景平臺(10 月 31 日)等。108 年 11 月 3 日開幕後舉辦一系列「耶!心中山好好玩暨出口音樂節」活動，結合周邊商圈舉辦系列行銷活動，自 108 年 11 月 9 日起至 12 月 29 日，活動包含 5 場大型音樂會、16 日主題市集、64 場街頭表演、2 座大型裝置藝術及 3 區耶誕燈飾。累積媒體報導 81 則、網路觸及超過 151 萬人次，現場參與超過 5 萬人次。



(二) 370 型電聯車車廂空間改善

文湖線 370 型電聯車車廂空間較 256 型小，且座椅型式設計讓旅客較不易靠緊椅背，影響乘坐舒適度，故修改座椅弧度，使旅客乘坐更舒

適；另移除行李架及部分立柱，方便娃娃車及輪椅旅客進出車廂及增加旅客站立空間。已於 108 年 12 月完成 1 列車改善，每列車增加站位 12 人、座位 8 人，有效提升旅客乘車舒適度及營運服務品質，後續視旅客反映研議續辦可行性。



(三) 捷運 100 億人次系列活動

1. 「捷運 100 億 缺你不可」行銷活動

為慶祝臺北捷運運量突破 100 億人次，108 年 3 月 7 日至 3 月 31 日舉辦系列慶祝活動，後續於車站張貼尋人啟事趣味海報尋找新莊站第 100 億人次幸運兒，並於 4 月 26 日針對第 100 億乘客及其前後各 5 名乘客舉辦頒獎茶會。



2. 100 億人次感恩晚會

108 年 5 月 14 日舉辦感恩晚會，感謝並邀請歷年對捷運興建與營運貢獻卓著的人員、臺灣軌道交通單位重要人士，更邀請現任的捷運績優員工、第一線的清潔保全人員、熱心的志工、熱愛使用敬老卡的市民代表共同參與，共同見證臺北捷運劃時代的重要里程碑。柯文哲市長、許水德前市長、黃大洲前市長均親臨與會。



(四) 樂吉籤祈福車票

與艋舺龍山寺合作，推出樂吉籤(Lucky Trip)祈福票卡，108 年 1 月 31 日上午 10 時於龍山寺站特製自動售票機開賣，每顆售價 50 元，每人限購 2 顆，限量製作 5,000 顆。市場反應熱烈引發新聞話題及搶購熱潮，於開賣隔天 2 月 1 日上午 9 時 30 分完售。



(五) 月老車票

邀請霞海城隍廟合作，搭配中秋節慶暨月老誕辰於 108 年 9 月 11 日起發行專屬特製 Token 與月老福袋，舉辦開賣記者會、設置雙連站售票機旁 3D 拍照打卡裝置、心中山線形公園星空光橋拍照打卡裝置，並串連廟宇周邊店家提供優惠於購票附贈之籤詩上，吸引民眾搭捷運旅行臺北，推廣深度城市旅行。



(六) 捷運資訊 e 點就靈「車站生活資訊觸控屏幕-Metro e Touch」

為擴展捷運服務範疇延伸至生活領域，於臺北車站、中山、西門、東門及新北投等 5 站，建置 5 處車站生活資訊觸控屏幕，功能包含路網圖、車站資訊、轉乘資訊、店家介紹等 8 大功能，提供民眾數位化之便捷車站生活資訊。本屏幕已於 108 年 10 月 31 日建置完成，並於 11 月 22 日假西門站舉行上線宣傳活動。



（七）多元支付售卡機

推出「多元支付售卡機」，於臺北車站設置 1 臺，西門站設置 2 臺，以機器取代部分人工，販售 13 種旅客常使用的票卡，除使用現金及悠遊卡交易外，亦可以感應式信用卡（VISA、MASTERCARD）或行動支付（ApplePay、GooglePay、SamsungPay 等）、QR Code 掃描支付（LINEPay、街口支付、微信支付、支付寶等）等 11 種方式付款，自 108 年 10 月 7 日起開始試辦，並持續蒐集各界意見精進調整。



（八）音樂進站－捷運音樂推廣計畫

為增添捷運系統空間之藝文氛圍，推廣臺北觀光旅遊、城市美學與音樂展演自由行行程，特制定本計畫。自 108 年 8 月 30 日起公開徵求音樂團隊，截至 109 年 1 月已有 23 組參與演出。

（九）捷運微電影劇本徵選

以臺北捷運「Be With You」為故事主軸，邀請創作者以真實故事創作劇本，傳達捷運生活的美好感動。2 個月徵件期間共募集 1,884 件劇本，參賽者來自國內、外，更有各大文學獎、劇本創作獎項入圍或得獎紀錄參賽者投稿，成功傳遞捷運與文化連結的形象。邀請 5 位知名編導進行評審，並於 108 年 10 月 26 日舉辦頒獎典禮暨劇本解析講座剖析產業面貌，提供有志編劇者創意激盪交流場域。首獎劇本將規劃於 109 年度拍攝微電影。

台北捷運 BE WITH YOU

微電影劇本徵件

首獎 10 萬元

108/6/17 - 8/16

用你的文字，
傳遞我們的故事



活動詳情及投件請至
台北捷運官網 www.metro.taipei



出口
EXIT



二、貼心措施

(一) 捷運淡水站第3出口開放

為紓解淡水站平假日進出站人潮，於站體鄰淡水河岸一側增設第3出口，並於108年12月28日開放通行，提供民眾更便利的動線選擇，亦有助於緩解假日人潮擁擠狀況之進出疏運。



(二) 月臺電視「列車到站資訊」功能進化

原列車到站資訊顯示於較不顯眼之左上角，108年7月起改為滿版播放，並新增提醒音效，提醒大家注意列車到站時間等乘車資訊。另配合節慶（如：耶誕節、新年、農曆新年等）更換為特色版面，及不定期更換列車顯示動態效果，強化列車到站資訊，以豐富有趣的視覺效果，吸引旅客目光，同時期望提升廣告效益。



(三) 「您讓座 我好孕」LED 升級版限量「好孕吊飾」

為提供懷孕旅客更優質的乘車環境，108 年 5 月 15 日起，於臺北車站、古亭、忠孝復興等 20 個指定車站試辦推出具 LED 閃爍功能的升級版「好孕吊飾」。孕媽咪只須透過公司 App 或官網登錄基本資料，至指定領取車站出示電子憑證及孕婦健康手冊即可領取，同時所有車站亦持續提供「好孕貼紙」，供有需求旅客自由索取。



(四) 多元行銷票種

1. 「樂齡搭捷運·輕鬆享好康」行銷活動

108 年 4 月 1 日至 6 月 30 日持敬老卡搭乘捷運每滿 30 次，即可至車站詢問處兌換 1 張優惠券(兌換及使用期限至 7 月 31 日止)。優惠商家包括 LANEW 氣墊鞋、QB HOUSE 剪髮及聖瑪莉烘焙，優惠券總共兌換張數 2 萬 5,362 張。兌換優惠券之敬老卡於活動期間平均每卡搭乘 80 次，較同卡號於 107 年同期平均每卡搭乘 52 次，成長 53.8%。

2. 「搭捷運遊臺北」旅遊票行銷活動

為鼓勵觀光客搭乘捷運，108 年 10 月 1 日至 109 年 3 月 31 日期間，推出旅遊票(一日票、24/48/72 小時票)及交通聯票(高鐵北捷雙巴聯票、機捷北捷聯票及國光北捷聯票)加碼活動，除旅遊票票面全部改版外，買票卡贈送「搭捷運遊臺北」優惠手冊，優惠使用期限至 109 年 4 月 30 日止，結合捷運沿線 18 個精選景點及店家，優惠券總價值高達 4,500 元，優惠內容包含國立故宮博物院、

臺北 101、貓空纜車、兒童新樂園及中山、永康 2 大商圈特色商家等。

3. 發行臺北捷運與國光客運交通聯票

108 年 6 月 1 日起，與國光客運合作發行國光北捷聯票，銷售地點為桃園國際機場第一航廈及第二航廈國光客運服務櫃檯，提供入境旅客不受時間限制往返桃園機場，與搭乘捷運遊遍大臺北地區。聯票包含國光客運機場巴士來回票及北捷 48 小時票或 72 小時票 1 張，最高可享 88 折優惠。

(五) 「台北捷運 Go」APP 新功能

108 年 4 月新增誤點證明查詢功能，方便民眾點選查詢下載誤點證明。108 年 5 月提供準媽媽申請 LED 好孕吊飾。108 年 7 月新增下車提醒功能，方便旅客設定目的車站，App 會建議旅客乘車路徑，並於轉乘站及目的車站前提醒旅客準備下車。

三、貓空纜車經營成果

- (一) 96年7月4日，臺北市政府委託本公司經營臺北市首條高空纜車-「貓空纜車系統」正式通車營運，開啟了本公司跨越不同運具聯合經營的時代。
- (二) 108年貓空纜車總運量為220.6萬人次（平均日運量7,163人次），累積運量達3,010.5萬人次。
- (三) 108年度系統平均可用度為99.95%，較前一年99.99%微降，仍維持系統高可靠度，為全世界採用POMA公司纜車系統中表現最佳之一。



四、臺北小巨蛋經營成果

- (一) 97年9月1日，臺北市政府委託本公司經營臺北市小巨蛋體育館。該館為臺灣第一座國際性大型綜合體育館，擁有15,000席觀眾座位之體育、展覽、集會、藝術表演及演唱會等多用途體育館。
- (二) 108年主場館共舉辦52檔活動，使用天數為343天，使用率為94%。以使用人數來看，108年全館（包括主場館及副場館冰上樂園）入場人次為120.9萬人，入場總人次已連續11年突破百萬。



五、臺北兒童新樂園經營成果

- 一、 103 年 12 月 16 日，臺北市政府委託本公司經營兒童新樂園正式開園營運。園區擁有海洋總動員、波力摩天輪、銀河號、飛天神奇號、宇宙迴旋、星空小飛碟、轉轉咖啡杯、巡弋飛椅、尋寶船、魔法星際飛車、小飛龍、幸福碰碰車、叢林吼吼樹屋等 13 項大型遊樂設施，及小型遊樂設施、密室脫逃、AR 科技遊戲、免費遊戲場等，另提供停車場、商店及美食街等服務，提供親子遊樂的好去處。
- 二、 108 年入園總人次為 205.2 萬人次(平均每日入園人次為 5,670 人次)，累積入園人次達 1,063.5 萬人次。



本公司近 3 年重大得獎項目統計

(一) 中央獎項得獎項目

得獎時間	中央獎項得獎項目
108	2019年台灣持續改善活動競賽「至善組銅塔獎」(降低貓空纜車場站偏向索輪拆裝作業時間)
107	第31屆全國團結圈活動競賽「至善組銀塔獎」(提高兒童新樂園入園人次)
	第31屆全國團結圈活動競賽「至善組銅塔獎」(延長371型電聯車煞車碟片使用壽命)
106	107年經濟部節能標竿獎「金獎」
	第30屆全國團結圈活動競賽「至善組銅塔獎」(降低文湖線電聯車異音故障件數)
	106年經濟部節能標竿獎「銀獎」
	105年度「政府機關及學校節約能源行動計畫」執行成效考評「節能典範」

(二) 市府獎項得獎項目

得獎時間	市府獎項得獎項目
108	108年「臺北市列管公廁評鑑實施計畫」績優公廁評鑑(貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園)
	108年度「AED安心場所認證」(貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園)
107	107年臺北市政府「第一屆精實管理成果觀摩會」第3名(精實管理專案-提升行控中心颱風處理效率)
	107年「臺北市列管公廁評鑑實施計畫」績優公廁評鑑「公廁特優場所」(貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園)
	107年度臺北市「游泳業營業場所衛生優良自主管理分級認證」「優級」
	107年度創意提案競賽「精進獎季軍」
	107年度優良哺集乳室認證(古亭站、中正紀念堂站、劍潭站、北投站、大橋頭站、貓空纜車旅客服務中心2處、貓空纜車貓空站、中山站、松江南京站、南京復興站、松山站及兒童新樂園共13處場站全數通過認證)
	2018臺北市節能領導獎「優等獎」
106	106年度臺北市勞動安全獎「績優健康職場管理單位」
	106年度臺北市勞動安全獎「績優自主管理單位」
	106年度AED安心場所認證「AED安心場所」
	106年度優良哺集乳室認證(臺北車站、臺北小巨蛋站、忠孝復興站、忠孝新生站、市政府站、動物園站、大安站、大安森林公園站及台北101/世貿站共9處場站全數通過認證)
	106年「臺北市列管公廁評鑑實施計畫」績優公廁評鑑「績優公廁標竿獎」(兒童新樂園)

(三) 其他獎項得獎項目

得獎時間	其他獎項得獎項目
108	UITP 2019年國際評獎 (UITP Awards 2019) 2019年亞太區特別卓越獎
	UITP 2019年國際評獎 (UITP Awards 2019) 入圍「智慧融資及商業模式獎」前4名
107	壹週刊2018年第15屆服務第壹大獎「主題樂園類第3名(兒童新樂園)」
106	2017 TCSA臺灣企業永續獎「TOP50臺灣永續企業獎」、「企業永續報告獎運輸業金獎」、「創意溝通獎」
	壹週刊2017年第14屆服務第壹大獎「大眾運輸類第2名」、「主題樂園類第1名(兒童新樂園)」