

公車好行 揪夥來talk座談會 會議紀錄

壹、時間：109年8月22日（星期六）14時至16時20分

貳、地點：臺北市政府2樓親子劇場（臺北市市府路1號2樓）

參、主席：臺北市政府交通局 陳局長學台 紀錄：吳奕昕

肆、營運現況報告(略，請參閱簡報)

伍、主席致詞

現場各位嘉賓還有市民朋友大家好，首先感謝大家，今天是禮拜六，犧牲假日來參加我們這個座談會。推動公共運輸是臺北市很重要的一項交通政策，公車又是在公共運輸裡面扮演很重要的一環，今天我們辦這個座談會的目的主要是讓各個不同角度能夠面對面的互相做意見交流，最終的目的希望讓臺北市公車的服務品質能夠更精進，這是我們今天主辦最重要一個目的。

這個座談會是全國首創，第一場，第一次，為什麼會辦這個座談會？其實也是要歸功於臺北市議會陳怡君議員，他對我們臺北市的公共運輸一直很關心，現在就請陳議員怡君上台，跟大家來講幾句話，謝謝。

陸、臺北市議會 陳議員怡君 致詞

謝謝，感謝我們最辛苦、最認真的陳學台局長，以及各位今天非常有誠意，我們的公車業者，還有今天市府同仁以及各位教授，當然最重要的是今天出席的在座，最關心綠運輸公車的所有臺北市民，大家午安，大家好。我是臺

北市議員陳怡君，其實在我當議員之前就有發現我們的公車諸多的亂象，包括擔任議員之後，我所有的選服將近有一半的機率都是在這個公車會過站不停以及公車會夾人，在我的選區有非常多的長者因為搭公車而受傷，我覺得非常的遺憾。當然，柯市長上任之後一直在大力的推廣綠運輸，但是我們不只要綠運輸，我們還希望說這個綠運輸能夠帶給大家一個安全的交通環境，所以今天在這邊也很感謝各位市民朋友的出席，當然今天的主角是我們的市民朋友，我希望等一下大家可以暢所欲言，公車的革命就由今天來開始，這是全國的第一場，也是臺北市的第一場，謝謝大家今天的參與，謝謝。

柒、意見交換

一、民眾 黃○梅(第1位發言)

午安，臺北市的長官跟議員！大家好，相當感謝有這個活動給我們講話。首先我要感謝幾位司機先生，我50幾年都在坐公車，以前沒有坐過，這麼熱的天氣他們下來開車給坐輪椅的人，我看了很感動耶！司機開車還要下車推輪椅上去，我看在心裡很感動！但是有一、兩位司機，有時候我上去都謝謝，他都不回答我，我想說是不是錢賺太少不夠用，心情不好。我跟他說謝謝，他都靜靜

的不回答我，我是聽他們講話心情才會好，不要坐著一直開車，精神壓力很重。像我常常去陽明山，那個司機是假日才開的，大家都很好，坐到都很熟，但是今天我要建議，有時候老人家，像我坐22號公車，要下來擠不下來，過頭了他不停了，我說為什麼不停？他說路邊不能停車，會罰錢。有這個事嗎？說沒有到站不能停，過頭就過頭了。有的人，我看有的很老、有的腳有問題，又走回來又走過去，我建議說長輩要下來，過頭慢一點，給他下車，不要說再過去，又要坐計程車回來，太短程人家又不載，可以這樣改善一下。謝謝司機平常載我們去玩。

二、民眾 陳O廷(第2位發言)

(一)大家好，很開心有這個機會跟大家發言，其實做為上班族的代表，我想講的問題只有一個，就是公車很難等。好，假設我今天9點上班，我8點半從家裡出門，有時候公車3分鐘就來了，有時候5分鐘，有時候10分鐘，有時候我到公司的時候可能還有時間，10幾分鐘可以吃個早餐，有時候我可能一出門就知道，啊，我今天要遲到了！好，那我就提早出門好了，我提早出門，結果今天來一個30分鐘車才會來，那我還是會遲到。

(二)也許大家都有用過所謂的公車動態系統，我剛剛稍微看了一下，就算是發車班次非常多的307公車，也有出現15分鐘的班距，可是於此同時，在別的站同時有4台公車在站裡面。在遇到這個班距不穩定的情況下，我們要發更多的車嗎？可是發更多的車還是會遇到這樣的問題，如果看到307的話就是這樣的情況，所以我想要問各位的是，也許我們可以推出公車的時刻表呢？在推出時刻表的情況下，乘客等車的時間可以固定，除此之外，如果從公車業者的角度來說的話，剛剛所謂的4台車連在一起的情況是不是就可以被避免？我們其實是有資源上的浪費。除此之外，司機的工作時間在有時刻表的情況下也可以確定，那是不是一個也許是可行的辦法呢？也許未來我們是不是可以往這個方向推動？我發言就到這邊，謝謝。

三、民眾 李○偉(第3位發言)

各位好，因為我個人的男朋友他是輪椅族，所以說基本上我會朝向關於無障礙輪椅上車的部分。

(一) 那個公車停等區我希望建議是盡量空曠，不要種樹或是置花罈或座椅，這樣公車比較容易方便靠站，容易放那個無障礙的橫渡板，我個

人覺得像捷運六張犁站那就是非常一個失敗的例子，我自己之前反映過的，應該交通局還是哪個單位都不太想理我。

(二) 麻煩請強化司機訓練，請他會使用該公司車型的橫渡板，因為我真的碰過司機是不會用橫渡板，然後我還幫忙拉出來。

(三) 請中興巴士集團能夠改善部分車款，因為你們那個有的橫渡板像麻將桌一樣，太大了，那個司機不願服務，那他在對乘客的服務態度當然就會不太好一件事情。

(四) 請中型巴士也可以增加可載輪椅的車型，目前好像我知道只有中興在淡水部分的車型有，希望中型巴士的話將來也可以載輪椅客人。

(五) 我希望普遊車款盡量不要納入公車的營運中，因為像大都會、大南、欣欣都有普遊車，你夾在一般公車營運中，比如像12路，它可能一般是無障礙的低地板車，可是夾一台普遊車的時候，那沒錯，我看公車APP的軟體中我是知道它那個車是不能載輪椅，可是我如果看公車到站顯示器的時候我是不知道的。這種普遊車你們是做那個遊覽車，麻煩請放到別的路線上去。

(六) 請警方嚴格取締公車停等區的違停車輛，甚至我建議開放讓公車攝影

機鏡頭拍到違規車輛的話，公車司機就賺大錢。

(七)請業者嚴控發車班次。像我個人目前除了板橋我坐265、265區間車就是大南跟三重聯合經營，一來就是4、5台互相競速，要就等個10幾分鐘才等得到，其實這班次其實是可以做到像307班次，比如說2、3分鐘一班車次的。

(八)我也請業者檢討過長路線，不要讓司機成為血汗司機，然後開車開一條路線那麼久，他要去憋尿這樣的事情，你也可以嚴格控制車班，以上報告，謝謝。

四、民眾 曾○挺(第4位發言)

各位長官、各位現場的來賓，我其實有三點的建議！

(一)關於公車評鑑的部分的話，除了納入業者的評鑑之外，我的建議是希望連駕駛也要做一個一般的評鑑！因為現在其實有很多的駕駛我看到的情況，比如說好，那就不舉例業者了，有些業者的話他的駕駛的素質是他很習慣就是時速40公里蜂鳴器就叫了，但是他還是無所謂，甚至於說他快到站了急踩煞車，然後才靠站這樣子。

(二)曾經我看過像307的路線公車，臺北也好、首都客運也好，長時間就是

4、5台連在一起，但是就會有可能是首都先靠站，但是臺北客運就不靠站的情況發生，我的建議是說希望評鑑的話就是連業者就是派神秘客到站上，比如說像稽查他的駕駛的素質也好，甚至於說他評鑑駕駛員平常在車輛操作維護上面的相關的一些意見這樣子。

(三)至於說電動公車的部分的話，其實我的建議是希望可以考量避免3到5年零組件的問題，因為像欣欣客運66路公車已經壞過好幾輪了，像華德的業者就是平常大概3年之後他的零組件就斷了，結果變成1500萬就這樣石沉大海這樣子，這是我的意見。

(四)最後一個意見就是說希望大復康的比例跟低地板的比例可以做一些調整，就避免大復康車子來了，但是乘客上不了車，結果低地板擠得都跟沙丁魚罐頭一樣，這是我的意見，謝謝。

五、民眾 林○勳(第5位發言)

各位朋友大家好，我是那個龍貓公車的研究員，我叫林○勳，想請問現場有學生朋友嗎？好，蠻多學生的。各位學生朋友你們知道110年的臺北市政府的預算已經出來了，我們學生票的補貼票補砍了3000萬，109年臺北市的學生票的補貼預算是1億7000萬，但是卻變成了1億4000萬，這是最新消息，大家可以去

網路上查。

(一)首先為什麼要提預算這件事情？我們出去買東西，我們買手機都會看

它 CP 值高不高，但是各位知道109年臺北市花在運價跟票價的補貼上

花了46億。想請教各位，我們現在搭的公車有46億的品質嗎？為什麼

要提預算？因為我們市民就是花錢的人，這很重要。

(二)再來剛剛常處長有提到未來的公車會加裝防夾裝置，可是我們應該知

道重點是在駕駛的行為，今天我不是來怪駕駛的，反而我是要替駕駛

爭權益。中央有一個勞動部的相關勞動法規的公布的網站，它有相當

多的違規的資料都在裡面，大家可以去查，我們臺北市的公車業者居

然沒有讓駕駛有充分的休息，日夜輪班，未休息達30分鐘，還有加班

費沒有照實的去給付，在這樣高度勞動的壓榨下，怎麼樣對我們這些

乘客會友好呢？對不對？

(三)臺北市擁有大都會的官股有3成8的股份，我們有4席的官股董事，請問

這4席的官股董事有在監督嗎？是官股董事還是門神咧？為什麼這樣

講？因為大都會客運，李總經理在這裡，我真的不好意思。大都會客

運在過去的交通違規次數是第1名，還可以拿到公車的優良評鑑，在這

邊也想要請教任教授，為什麼我們公車評鑑 C2 指標裡面，官方和東吳大學的評分都是 100 分，只有民眾才會扣到分數，這樣指標是不是有意義呢？這個待會也請任教授回答。好，今天我再把時間繼續交給各位，謝謝各位。

六、民眾 劉 O 鈞(第 6 位發言)

身為一個學生的族群，我必須給予兩點的建議，一個肯定跟一個補充。

(一)公運處及交通局應該全面倡導公車轉彎時應該進行停車指差確認，進而提升行車的安全以及營運的品質，但我相信很多的客運公司業者以及司機都並沒有做到，我覺得這是可以做有效提升的。

(二)車輛起步應該放慢，煞車應該減緩，減少乘客不必要的摔傷等意外。根據這個資料顯示，其實臺北市每年的這個摔傷意外是逐年在提升，這個也是必須要去加以改善的。

(三)那肯定的部分呢，是對於防疫期間司機人在車內防疫提醒以及加強清潔給予肯定，我想這個大家是有目共睹的。

(四)最後一個補充，可能我不了解這個是交通局還是公運處的責任。我舉個例，臺北市中山區的建國啤酒廠的站牌，公車停靠區的框線離站牌

區域高達150公尺，我不了解是要人在公車停靠區等車還是在公車站牌區等車？這個可能要請我們的政府單位進行調整，免得造成一些年長者或是外國的遊客不理解，造成搭車的錯誤，感謝各位，謝謝。

七、民眾 廖○琴(第7位發言)

我的身分就是公車族兼捷運族兼機車族，就是我的身分會在這幾個身分之間切換，因為我是通勤上學或是上班，所以幾乎每一天都不能沒有公車，在這些不同身分的切換之間與公車的關係更加的微妙。

我想要提的就是我在騎腳踏車或是騎機車的時候就常常會跟公車在路權上面會產生一些矛盾，不確定就是有沒有更好的方法可以消弭這些不同運具之間的衝突，對，主要就是這個簡單的問題，謝謝大家。

八、民眾 陳○漢(第8位發言)

各位長官、各位朋友大家好！

(一) 首先我想要講的是禁止左轉可能會造成公車繞路的問題，例如說羅斯

福路往北的時候可能要左轉，在辛亥路會有671、棕12、棕22跟273要

左轉，他們就要繞辛亥路一大圈再回來，或者是羅斯福路要轉和平西

路的話有1路、28，他們要繞這個和平，然後潮州再回來，還有像是最

近新的中正橋引道拆除之後呢，重慶南路要左轉和平西路的話有242、624、670，還有250，他們就要繞這個福州街、牯嶺街再回來，其實繞這一大圈的話其實都會花很多時間，像是如果說這個尖峰時刻開車的話，先停紅燈之後轉彎，不連鎖紅燈再一次，再一轉彎迴轉道再停一次紅燈，還要再停一次紅燈，其實這一圈大概都要花7、8分鐘。像棕12一天大概開七、八趟來說，他們就要花一小時等這些紅燈，其實蠻沒有意義的，所以有相關方法可以解決的方法就是說，第一個方法不可以像是南京松江路口一樣開放公車直接左轉，就是掛一個公車除外的這個牌子，如果像是路口可能路型不配合或是說太小不能讓車子這樣轉彎的話，能否有第二個方法可能就是讓公車可以改線，就不要故意繞，這樣迴轉的動線，這樣很浪費時間。

(二)以671來講的話，可不可以轉新生南路之後多停一個台大，台大綜合體育館之後再回辛亥路，雖然說還是一樣繞路了，不會省時間，不過可以有更多服務的範圍。

(三)再來最差的狀況可能就是說也不能改線，也不能夠直接開放左轉的話，那能不能夠請交工處配合幫忙一下，就是號誌的時相可以配合，

不要說等紅燈之後一轉過來又停紅燈，一轉過來又停紅燈，這樣繞一圈其實都要花很多時間，好，謝謝大家。

九、民眾 胡○翰(第9位發言)

(一) 各位好，我是學生族群，我現在直接切入重點，謝謝大家的參與。第

一點就是公車站違停，不管我們今天開的是高底盤公車、低地板公車還是什麼公車，只要有一台車停在公車站，輪椅族就必須走到馬路

上，這是很危險的事情，我在想除了加強執法以外，有沒有辦法用科

技執法？我知道現在臺北市政府公車轉運站那邊門口已經有裝一個3分

鐘的科技執法，但那不夠，因為其實很多的小黃是臨停3分鐘之內，那

罰不到他們，他們不會怕，所以有沒有辦法加強科技執法？現在幾個

大站，像是捷運站或是幾個重要的博物館或是美術館那種大站先加強

科技執法。

(二) 公車轉彎未讓行人這件事情，我知道現在有指差確認，就是這樣左右

左右，但是我看到很多很好笑的是這樣，沒有踩煞車，但是車子還在

晃，還在往前進，可是他還在左右，那個行人會很怕，我在想有沒有

辦法讓駕駛下來看看，讓他站在斑馬線上體驗看看公車這樣子左右，

然後往前飆是什麼感覺，有辦法加強或是調閱他的行車紀錄器之類。

(三)最後一點，就是電動公車的部分。電動公車我們剛剛看到是還要再10

年才有辦法全面汰換嘛！但基本上電動公車最主要的功能是降低噪

音，除了更換電動公車之外，有沒有辦法讓公車的噪音在10年之內先

降低？我想請問一下學者專家們的意見。好，以上是我的發言，謝

謝。

十、民眾 邱○能(第10位發言)

大家好，我其實我是台中上來的，第一次看到這個活動！因為我主要是在台中，台中現在在台中捷運未成立之前，主要大眾運輸工具就是公車，然後台中公車的話之前聽過一個報告，現在目前也是僅次於雙北，那我就針對身心障礙者來發問，我其實也在臺北待過10來年，臺北公車主要是搭新北，我就跟我台中幾個輪椅夥伴們搭乘的經驗說一些目前的遇到一些狀況。

(一)公車站體的月台，如果非公車專用道或者是人行道上，渡板如果沒有

放在月台跟人行道上的話，一定需要放在馬路邊，很有可能會與車爭

道，或者就是與機車爭道的部分，或者公車未側傾它那個放渡板的刻

度就會相當的陡。

(二)再來就是公車渡板放下來之後，它的那個剛好就是懸在人行道，就是

如果它的迴轉空間不夠的話，其實輪椅下來之後它沒有一定的迴轉幅

度，那輪椅下車也有一定的危險度。

(三)再來就是司機操作的不慎導致意外發生，目前我身邊也有朋友在台中

搭乘公車的時候發生了意外，主要是這個輪椅使用者做一些分享。

(四)我這邊也做一個結尾，因為其實公車司機是公車業者的第一線工作人

員，他們任何的一個協助跟友善的協助跟服務，其實是公車業者最好

的免費廣告，謝謝！以上。

十一、民眾 Vincent(第11位發言)

(一)大家好，今天要上這個舞台我花了比各位更多的時間，我在這邊建請

臺北市政府，你們一直在倡議臺北的無障礙的交通，但是今天這個場

地，連一個殘障的市民要上到這講台，我們繞了好久好久，我覺得值

得臺北市政府的相關單位可以好好的重新思考，讓我們可以跟大家一

樣，很有尊嚴的、很自在的一起上台，謝謝。

(二)我今天之所以會過來是我本身在搭公車的時候從公車上被摔到地面

上，所以我今天一定要站出來講一些話。我是覺得我從三個層面來

講，第一個司機的部分，對駕駛司機的部分真的有好的、很好心的司機，但是也有很多把我們障礙者的、輪椅族的生命，我覺得隨時都操縱他的手裡，我們的生命隨時會因搭的每一趟公車可能就會隕落了這樣子。

(三) 我覺得司機的 SOP 真的有很大很大的問題，一直到今天為止，今天在場有很多的業者，我敢跟你們講說真的有這些事情存在也非常多，前幾天我在搭公車的時候還有司機不懂得怎麼操作那個斜坡板拉出來且固定好，把卡榫卡上，到現在還有司機完全不懂有這樣的一個設備存在，是讓我覺得非常的意外的部分。而且有很多的司機他拿出了那個斜坡板之後，他不願意把那個卡榫給扣上，我也曾經好幾次在輪椅滑上去的時候，好幾次那個卡榫鬆開，沒有扣上的關係，整個斜坡板倒下來，我整個人重重的摔到地上去。

(四) 很多的司機我不知道為什麼，他們不願意把公車靠近人行道上，當沒有靠近人行道的時候，我輪椅要為了搭公車，我要繞很多的路過去才到那個前面，我才能上車這樣子，其實很多的麻煩。也很多的司機不願意把公車的車底給下降，其實造成了很多很多的危險。

(五)對公車業者的部分我想要提醒，其實我遇到很多公車其實輪椅席的

「下車鈴」都壞掉了，都沒有修!到目前為止都這樣子。

(六)我覺得今天的公車司機發生的許多情況，是不是也代表著在公車業者

對司機的一些制度的部分造成了他們的驚慌，為了趕時間造成我們許

多身障礙者一些風險的部分，我覺得這應該也從制度方面去做一個更

正的部分。

(七)我們在怪公車業者，我們在怪司機的同時，我是覺得我們更要怪的是

我們的政府的交通的單位，如果你們連那個公車的停靠地方都沒有處

理好，公車的停靠地方有電箱、有機車的一個停車格在那邊、有路樹

的話，那我們的司機先生他怎麼靠過去？我們的輪椅族怎麼可以安全

的上下車呢？我是覺得市政府或者交通相關的單位加油吧，謝謝。

十二、民眾 王O涵(第12位發言)

大家好，我是一個媽媽，然後其實一進來就是想要發言的時候，在分類裡面就完全沒我們這選項，我們這些婦跟孺其實就是被歸在其他的部分，從剛剛聽下來也完全沒有人關注到我們這一群其實可能每天都在坐公車的族群，所以我其實很想來跟大家分享我在臺北市育兒近4年的經驗。

(一)其實我在沒有生小孩之前我從來沒有覺得在臺北市搭公車有任何的問題，因為我有能力、我有體力可以在公車上做一切的反應，但是我生了小孩之後我需要帶小小孩出門，不管是用抱的、用背的、推推車，其實我們有一點變成是不是身障者的身障者，我需要去找電梯、需要去找無障礙措施來讓我的娃娃車可以自由通行，但是我們完全也沒有得到像身障者這樣子的關注。

(二)我居住的地方是在靠近臺北市民生社區的部分，所以離捷運其實有一段距離，民生社區其實公車還算是滿便利的，所以我們出門最方便的首選當然是搭公車，但是搭公車卻讓我這個媽媽感到非常焦慮，第一個是上車我會覺得很焦慮，因為公車大部分都不靠邊，我除了要抬小孩的娃娃車上車之外，我還要注意會不會被機車族撞到，上去之後我又要趕緊找座位，然後安頓我的娃娃椅，最後我還得去刷卡。

(三)不是上了車之後，這些事情都安頓完之後我就會覺得很安心！因為下車我也很焦慮，搭公車4年我從來沒有看過柯市府的公車廣告，優良司機、模範司機會幫助媽媽抬娃娃車上去，我從來沒有碰到過！我遇到的狀況至少有被車門夾到4次，還有娃娃車也被夾到。娃娃車壞掉是事

小，但是小孩的生命安全是最重要的!所以除了要抓緊到站前的時間之外，我們還要準備刷卡，練就到我現在一上公車，要下車的時候我都會用非常大聲的聲音，確保司機可以聽到的聲音告訴司機大哥說我們要下車了，請等我們一下，但是這也並不能代表說我們不會被車夾到，那更不要說下車的時候沒有靠站，然後我們下車的時候又要注意會不會被機車撞到，然後還要抬著娃娃車走一個或大或小的距離到人行道上。

(四)所以說如果在上車的時候能夠碰到靠邊的公車，我真的都非常的感激這個公車司機，如果有公車司機可以主動問我們這些帶小孩的媽媽說要在哪裡下車，我就覺得他真的是佛心來的!如果說他下車的時候可以幫我們靠邊的話，我真的就打從心裡非常感激他。除了這些事情之外，我還想要提一件事就是上下車要刷卡這件事，我真的不知道這件事情就是為什麼可以被市政府拿來當作好像是非常好的政策，對於一個媽媽來說，上車需要推娃娃車還要就是提大小包，刷一次卡已經是非常困難，下車還要再刷一次卡，所以我不懂這個政策到底是造福到誰，我希望就是議員或是市府官員能夠就是真的檢討一下這個政策，

謝謝。

十三、民眾 陳〇元(第13位發言)

(一)臺北市的長官還有公車業者的長官你好，我之前是客運業的稽查，那個科長是我以前的長官。是這樣的，因為我之前在稽查的時候我常常在外面跑，有幾個大的點我常常去跑，我發現有些路線，有些是第四級的服務的路線，它就是就連尖峰時間都不一定能載得到人，離峰時間更是載了一些蚊子，例如說我在公館站查的時候就發現欣欣客運的252、236、253等路線，還有那個在西門町查的時候，就是我之前待的集團，中興集團的那個250、304承德線等等這樣子的路線，就是離峰時間都已經是載蚊子，尖峰時間都已經不到10個人在坐，離峰時間更是常常在載蚊子。

(二)市府每年應該也花了不少預算在這些賠錢的路線，就是跟其他大眾運輸工具替代性高的路線上，我覺得這個是一個無底洞你知道嗎？我覺得寧願你把這些錢去補一些那個駕駛的薪資或者是偏遠地區，但是沒有任何替代路線的那個公車路線上都可以。你看，因為像這些蚊子班次、蚊子路線這樣子一核定，不能減班、不能縮減路線，造成司機一

直要跑一直要跑，司機的一些休息時間當然會變相縮短很多，他甚至會造成過勞，其實我覺得這個根本就是沒有必要的一些區段。

(三)我是不知道像有一些路線為什麼跟捷運重疊了，這一條路線50%都跟捷運重疊，為什麼不能縮駛？是有什麼樣的一個過時的法規可以去做個修正、去做檢討嗎？

(四)我之前有聽到臺北，好幾年前已經聽到臺北市這邊說聯營公車要改成就是里程計費，其實我常常跑外縣市啦，我真的很羨慕外縣市，例如說像高雄市、台南市，那些里程計費的，8公里以內我就是只付基本票價，在臺北市是不一樣的，臺北市可能坐3公里我就要付30塊。3公里，我跑步14分鐘搞不好都還比開公車還要快，跑步還不用錢，問題是我為什麼要憑著我這個短程的要幫長程的付這個不合理的票價？我是覺得臺北市的幹線公車已經是不繞路的一個情況下的一個類捷運的服務，那是不是可以先從幹線公車先來做一個試辦里程計費這個部分呢？希望公運處這邊可以做一個調整這樣子，謝謝。

十四、民眾 辜O洋(第14位發言)

各位大家好，我現在是從業人員，我直接就講7個問題好了！

(一)公車停靠區違停狀況非常的嚴重。

(二)乘客下車刷卡就代表他要下車，連接鈴都不按，我們司機到底是不是

知道他要下車，我們是不是要會算命啊？這到底會不會衍生一些爭端
啊？

(三)搭車不招手，有的乘客在站牌區用眼神招手，像新聞就有訪問說民眾

這樣子，那我們是不是應該說這個樣子是不是要我們站站停是不是？

如果我們要站站停，那請問一下，站站停是不是要有一些配套的相關
措施？

(四)上下車刷卡，有的乘客上下車只顧自己找卡片，找自己的那個錢，卻

都不會扶好，如果到時候自己不慎跌倒到底要算誰的？

(五)有的乘客自己下車滑手機可能滑過頭，我們已經有開門喔，已經開門

了喔，門我要關了喔，他卻在那時候跑下車，有時候有一些夾傷乘客
的事情就是這個瞬間發生的，請問這個也要算司機的嗎？

(六)防疫期間本來就是要依法戴口罩啦，乘客自己有的都不願意配合也不

願意協助，我不知道要怎麼處理，現在是直接報警就好了嗎？報警之
後又要浪費一大堆的時間，請問這個要怎麼處理？

(七)公車關門後不是有規定就是不能再讓乘客上下車，為什麼有的乘客招

手我們卻還要停？請問一下，我想請問一下，這個是安全，現在公車

車門都有貼那個離站後就是沒辦法讓乘客上下車。捷運也是啊，捷運

車門關了就走了啊，那你為什麼還硬要上車？有的硬要上車啊，然後

還去投訴啊，請問這我們到底要不要再開門啊？

以上7點，因為我已經是從業人員，我強調我是從業人員，這7個問題每天都在發生，發生很多次，所以我必須要提出來來請問一下有關單位到底要怎麼處理這個問題，好，謝謝大家。

十五、臺北市政府公民參與委員會委員 林O娜(第15位發言)

主辦單位、各位市民朋友大家午安。我是臺北市政府公民參與委員會的委員，也是公民參政組的召集人，今天我非常榮幸能夠即時知道這個公民座談會，所以我也來以一個大眾運輸的使用者來談一下我對這件事情的關切。

(一) 因為我們公民參與委員會曾經關切公車評鑑的事情，所以公車處也曾

經到本會來做一些說明，這裡面我們就關切到怎麼將來在評鑑當中能

夠讓更多的公民代表也能夠參與其中。今天看到有這樣的座談會覺得

非常高興，但是顯然我們今天熱心的公民還有很多沒有被我們揪來，

我想公運處、交通局，在市府裡面我們有很多的公民參與的平台了可以善加運用。

(二)再來我要提到的是，對公車而言它就是大巴、中巴、小巴，它其實就是我們這個城市的血管，能夠讓12區的公民能夠都來參與，因為大家的需求一定有不同的。

(三)再來我要談到的是市府一直在強調的是公車各方面的硬體設施，我比較關心的是有關於公車駕駛是否過勞、是否疲勞駕駛這個問題。在10年前臺北市公車很不幸發生了駕駛疲勞駕駛，然後撞死一個10歲的小學生的這個案件，那個媽媽到現在還在哭，所以我覺得我們真的是要多關切司機的工作環境是否妥適、司機的這個待遇是否合理。

(四)在這個各項的預防措施裡面，我知道現在對於酒測是都有執行得非常好，我也希望不管是在出發的這個公車站或者在公車本身裡面，也能夠有所對疲勞這件事情也有一些科技執法的裝置，我覺得這是非常重要的。我們要關切的是公車如何友善服務，其實駕駛是非常重要的，我希望我們要把這個駕駛的待遇，駕駛不能疲勞駕駛這件事情列為未來施政的一個重點，以上。

十六、乘客 李〇亭(第16位發言)

各位長官還有各位來賓大家好，非常開心有這個機會可以來這邊跟大家講一些我自己搭公車的一些經驗。

(一) 我本身是一個上班族、通勤族這樣，然後我自己就是覺得有一些點我

覺得還蠻好的！像我自己常常在就是搭292，然後在民權西路跟承德路

那邊，因為那個路口還滿大，然後我自己在過馬路的時候自己就會覺

得其實那個秒數可能有點過短我們自己走路都會覺得有點趕，然後常

常就是會有司機，包括我自己在車上的時候會發現到，他們就停下

來，然後讓行人先走過去，然後我覺得這一點就是自己在過馬路的時

候其實會覺得還滿貼心的這樣。

(二) 有時候就是看到有很多輪椅者就是乘客要上車，其實也是會看到駕駛

就是會蠻主動的自己下車，然後去放那個斜坡板，然後讓他們上車之

後幫他們繫安全帶，然後下車也會協助，其實我覺得在這個部分我自

己看了是覺得還蠻感動的這樣子。但是自己在搭車的時候會比較困擾

的一些點就是，在我們在等公車的時候，就是那個停等區，然後在那

邊就是常常會有一些違規的車輛占滿那個公車要停靠的地方，然後就

讓我們要招手上車的那個時候蠻困擾，因為你可能要看那個摩托車進來，然後汽車又擋在那兒，然後我們又上不了車，所以我覺得這時候還蠻危險的，然後以上是我的意見，謝謝。

十七、民眾 未到場

十八、民眾 周〇文(第18位發言)

(一)大家好，我覺得我有2點建議，一點是我覺得只要是輪椅族群或是任何的娃娃車，搭公車都一定要放渡板，以及要扣地扣，因為我本身的經驗是我曾經因為沒有放渡板，然後司機趕著時間，下車就直接從公車站幫我扶著，然後降到公車月台，過沒多久我電動輪椅的引擎就壞掉，結果花了6000多塊。第二個是地扣沒有扣，緊急煞車或者輕微搖晃的時候，因為我們的踏板在前面，我們腳就因為這樣的急煞結果就是腳會折到，大家應該都有折過吧？對，我覺得這是一定必備一定要的，對於安全性。

(二)我覺得是對於這種現況，目前公部門要盡到的一些監督，到底有沒有確定落實，而且我認為公車司機應該也了解，就所有的公車都應該要搭配所謂的自動的斜坡，以免讓司機太過勞，而且他要花很多時間

在處理這些設備，對他來講實在太繁重了，而且對我們也比較有保障，畢竟那個鐵塊一塊那麼重。而且我認為這當然有公車公司的那種經濟考量、成本考量，但我想要跟大家說的是，當這些業者他沒有付出這些成本，他用比較便宜或者比較繁重的，它就是造成司機額外的負擔、額外的工作支出，那這些代價就是我們這些乘座的人會去得到一個風險。

(三)相信大家也一直在電視上看到輪椅旅客掉落、摔傷、跌傷都不是現在的新聞，那為什麼這些這麼久了還是沒有改善？如果只停留在所謂的公車司機需要成本考量，那我們應該來探討他合理的考量補助多少，而不是一昧的是0跟100的一個區辨，他到底要多少的補助才可以做到這些事，然後才可以改善，不然這個狀況永遠都是我們這些最弱勢的人在承擔這些風險，謝謝。

十九、民眾 汪O惠(第19位發言)

(一)不好意思，因為我原本沒有預計我會上台，我會想要來參加這個是因為我媽媽以前坐公車的時候，然後坐公車就可以讓他從貴陽街坐到台大醫院去回診，然後他有一次，本來都好好的，但有一次就真的就摔

到了，摔到以後其實他出門的動力就少很多，因為可能公車就是比較容易方便到達的，但是因為摔到，他就會害怕這件事，但是也還好，就是後面還有那個55688，我們就可以幫他叫計程車，雖然我們在上班。

(二)我希望因為很多年長的人他們其實可以出門走走這件事其實是很好，但是希望看能不能就是有什麼訓練的模式可以讓這個遇到老人家或是有小孩的人，讓他們可以不會害怕去坐公車啦，我覺得我是想要表達這件事，謝謝你們。

捌、駕駛、業者意見交換

臺北市聯營公車企業工會聯合會 鄧有明理事長

各位貴賓大家午安，大家好，今天很榮幸能夠來參加這個聚會，這個是第一次主辦的，我今天是心存感恩的心過來參加這個會議，因為我非常感謝，臺北市民是我們駕駛的衣食父母，都是靠各位駕駛來乘坐我們的公車，我們才有辦法一張一張從15塊裡面抽回來做為我們的薪資，做為我們的勞動條件，這個是我們非常感恩的。

那麼臺北市的公車是非常大，寬度2米半，長度12米，那麼在十字路口我們感覺是最危險的時候，我曾經也以聯合會的理事長的身分講過，我們都希望每個十字路口把它的斑馬線離十字路口20米，為什麼我這樣講？公車有死角，在轉彎的時候是最危險的時候，那麼行人在斑馬線行走的時候，他是有他的權威，有的行人他絕對不會看紅綠燈，他就硬走，甚至邊走邊看，邊滑手機，這是相當危險的。我們感到最不安全的就是說我們的駕駛在行車的時候，因為我們的公車跟早期是完全不一樣，早期是馬達一響，黃金萬兩，每個車都是幾乎是起碼有50%的一個滿度，我們的公車現在有時候是載蚊子，現在不到10位，尖峰時間。那我也希望是說我們的乘客在駕駛行進間的時候不要隨便走動，因為我們受傷的人大部分都是年長者居多，年輕的都是在滑手機，忘了他要過站的時候。之前有乘客被夾傷，大家都怪罪司機，從監視調出來看了以後才知道是因為滑手機過了站，匆匆忙忙的跳下車才夾到脖子，這個都是非常危險的動作。

我們是希望我們的市民朋友，在你坐公車的時候能夠體恤我們的所有的駕駛，因為臺北市的交通，坦白講，我們的駕駛開的車子這麼大，還要到處走動，所以說我們希望我們的市民朋友能夠配合體恤我們駕駛的一個辛勞，謝謝

各位。

北台灣汽車客運業工會聯合會 高令國理事長

局長、議員，還有各家業者，以及所有局處的長官、貴賓，還有各位民眾代表，大家好。我是北台灣汽車客運工會聯合會的理事長，今天非常高興能夠看到大家這麼踴躍的來參加我們這次的座談。

我以前也是一個在公家機關上班，因為我覺得我的父母很喜歡坐公車，那時的公車比較說沒有什麼在管理或怎麼樣，所以我毅然決然我就公家機關不做了，我就加入公車的行業，那個時候我就說想要來服務這些我們的乘客，但是那個時候我們在車上只有一個錢筒，就一個拉鈴還有一些廣告，其他什麼都沒有，裡面單單純純的，曾幾何時，我們現在車子裡面琳琅滿目，什麼都有，但是相反的，我們駕駛的壓力也很大。以前我相信說乘客、市民是一個弱勢，但幾曾何時，現在我說實在，駕駛是一個弱勢，你們相不相信？也許我們這些身體不方便的那些市民，他們的感受也是非常深，我覺得他們實在非常的辛苦，我們要怎麼樣讓這些市民能夠有非常好的照顧，我想我們的票價到現在25年了都沒有漲過，票價不漲，這些駕駛處在缺員的狀況之下。有的時候我問我們的駕駛你希不希望你的兒子來開公車？他說這麼危險，他絕對不要，那我問小孩

說你希不希望你的父親來開公車？他說我每天看不到他，我也不希望，所以

呢，這變成惡性循環，我們今天如何使這個惡性循環變成正軌，那我相信我們

市府、民眾，還有我們工會、業者，全部都要好好的反省，謝謝大家。

臺北市公共汽車客運商業同業公會 余偉斌理事長

座談會主持人、陳局長、陳議員、常處長，還有各位市府長官，還有在座的學者專家，以及我們參與的市民朋友，大家好，我是臺北市公車商業同業公會理事長余偉斌。

在今天這個簡報也好、海報也好，上面說公運處每年辦理意見調查，整體市民對臺北市聯營公車的滿意度9成，那麼換句話講就是還有大概1成的人對公車的服務是不滿意的，所以我們聯營公車業者事實上是還有改善的空間。從剛剛共18位的發言，我通通有記下來，我的感覺超過了10%的不滿意，所以這個我們都會帶回去跟公司，各個客運公司去研究，有一些是屬於主管機關的，有一些是屬於我們業者的，我們會來做一個檢討。

那麼我首先要藉這個機會感謝我們參與以及沒有來參與的市民朋友能夠搭乘公車，其實就公車的營運來看，你不能光想它賺不賺錢，因為每天搭載130萬人次的聯營公車，這130萬人如果不來搭公車，他去開小客車、去騎摩托車，各

位去想想這外部的效益，空氣汙染、噪音、交通阻塞，所以真正搭乘公車的這些市民朋友是值得我們尊重，也值得我們來聽從他們意見，因為他們犧牲了自己的用路權去讓整個都市的運行更運轉得迅速、流暢。但是在今年這個狀況，因為剛剛有提到政府補貼的部分，因為時間關係我沒辦法細講，但是我可以跟各位報告，像今年疫情期間，我們從1月到現在，每個月跟去年同期相比，跌了2成5到1成，簡單的把它換成這個營運數字的話，就我們公車業者來講，今年我們會有10億的財務短收的窟窿，也就是說今年我們注定是虧損。但是我們在這裡非常感謝我們市議會在7月能夠通過運價19.3196元，這個是我們議會體恤我們業者經營的困境，我們也感謝臺北市政府在今年提出了好幾項的紓困措施，雖然是杯水車薪，但我們還是非常感謝，以上我做簡短的報告，謝謝大家。

玖、綜合座談

交通大學運輸研究所 黃台生教授

謝謝，謝謝主持人讓我首先發言。我也非常感謝，就是今天真的這麼多人前來，而且不同的角度、不同的族群都大概說出了他對於搭公車的一些感受，當然我也更感謝這個中間有幾位，尤其是除了說明他個人感受之外，他也表達出來對於其他不同的一些立場的人的一些關懷。

事實上我是一個老教授，我對於這個臺北市公車參與了至少我估計大概30年以上，各位的意見我不意外，說老實話，這些意見大概非常長時間都一直存在，我也相信這些東西是對的，是有這樣的問題。不過我也要講，臺北公車算是臺北市的驕傲，因為我有國外的朋友，我都講新加坡的來，對於臺北市公車所提供的方面、程度，所提供的一些服務非常羨慕，他是覺得說…他都跟我講說他上臺北市的公車他都聽到公車駕駛會對他說謝謝，當然我相信不是每一位，但是我相信這個中間是有的。所以怎麼講呢？我要講就是說相對於其他國家來講，我相信臺北市的公車整體來講，或者說某一個比例來講是算是不錯的。不過我也要講，就是說為什麼還有這麼多問題？我這邊講一個概念，以前我們的產品的生產是叫做大量生產，因為大量生產的東西會比較便宜，但是現在沒有人這樣講了，現在都是希望說少量多樣，個性化產品，但是大家必須知道說我們的公共運輸，我們的大眾運輸還是大量生產的概念。換句話說，我們的這麼多年來，我們的公車服務的型態它是對於好多人，每天130萬人，這裡面包括了剛才講說媽媽，包括了身心障礙朋友，包括了這個要趕著上班的人，包括了各種人都有他的需求，但是我這種服務必須要讓每一種人滿意，那個是不可能的事情，所以它滿足了大部分人的需求的時候，一定是忽略了少量人的一

些需要。我不知道怎麼做，怎麼樣把我們的大眾運輸變成少量多樣，變成一種客製化的產品，因為我覺得這個東西可能是需要一些法規上的鬆綁，譬如說費率，譬如說經營型態的，或者提供服務型態的一種多樣化，那個東西怎麼透過法規的鬆綁出來我不知道，但是我也要必須說明，所有的服務有成本的，所以大家不能期望你受到很好的服務，你還是只享受到15塊。15塊到底高或低我不敢講，但是前面好像是哪一位講說25年沒有調票價，我必須講說不只25年，是30年，包括陳水扁當了8年，馬英九8年，郝龍斌8年，然後這個柯市長前面4年，現在2年，大概30年，這裡面臺北市政府是努力的編了預算每年補助46億，前面這個有發言人給我的這個訊息，我是覺得大家必須要知道說我們各方面都在努力中，盡力是把這個事情做好，所以才有前面講的臺北公車是臺北的驕傲。當然我個人我也要表達我個人的看法，公車是一種生活方式，其實它不是要太快的，它是應該要悠遊慢活的，你到歐洲去看，其實它的公共運輸都是比較慢的，你如果快那你可以坐計程車，你可以騎摩托車、開車，公車基本上是應該要慢的，所以我真的不太清楚我們怎麼樣把這種…就是把我們傳統的公車變成一種大家是不要太趕的一種方式去搭乘，那麼把這種不同需求的這種服務能夠透過那個管制的鬆綁，讓這些不同的小量多樣或者是個性化的服務能夠呈

現出來。

當然最後我還是要感謝大家提出這樣子你們的問題、你們的這個期望，像剛才余偉斌余理事長說這裡面是大家努力往前走、努力改善的一個方向、一個空間，不過最後我還是希望說像剛才講的說，因為我們是在這樣的一個資源有限的方式之下，用這樣的一種方式提供大家的服務，所以難免沒有辦法讓每一個人人都滿意，所以在這個裡面除了今天的交流，大家互相了解彼此之間的困難外，我也希望透過今天的交流大家能夠相互了解、相互理解，然後相互包容，我是覺得我們這個事情當然要做改善，努力的去提供更高的服務，這是要的，但是我相信沒有辦法達到說百分之百，你懂嗎？所以我還是希望那種相互交流、相互理解、相互的包容這些事情，我是希望透過今天的交流能夠讓大家知道我們需要這些東西，我想我個人的表達就先到這邊，謝謝。

淡江大學運輸管理學系 羅孝賢教授

好，局長還有與會的各位先進，我想今天是一個非常好的場合，能夠讓我們的使用者、我們的主管機關還有我們的業者能夠齊聚一堂。我是一個公車族，長期關心公車，除了我坐公車之外，我也參與一些公車的研究，更有機會

在整個公車服務的推動上面也扮演一定的角色。我看到公車的服務，其實我的認知應該是改革重於革命，因為我們台灣算是一個成熟的社會。

從今天其實我們各方的代表的發言，其實我很喜歡去講一句話就是嫌貨才是買貨人，從這個過程當中其實我們也看到使用者的經驗它是提升服務品質的關鍵，特別是我們公車在低地板公車推出之後，因為我這邊談低地板公車，我上課過程當中我跟我學生說低地板公車的服務，他們第一個反應，就是現在的大學生啦，第一個反應是那不都是低地板公車嗎？其實大家去想一想10年前，是沒有的，幾乎是很少的，所以我們今天看到我們在硬體上面有非常大的進步，所以我們今天對於包括身障者、包括暫時身障者，譬如說我們帶著孩子的媽媽，譬如說懷孕的婦女，甚至我到菜市場去買菜提著菜籃，其實都是一個暫時的身障者。低地板公車提供了一個所謂無障礙的服務，但是這個服務到底夠不夠、好不好，其實還是在於我們軟體的部分，也就是其實我們有很多好朋友提出來，就是說對我們 SOP，就是像障礙者的一些 SOP 的這種服務，這些細節，我們看到當然肯定是多於抱怨的，但是我們要去重視整個抱怨的細節。裡面我看到大概三個方向，第一個大概是服務面向的部分，服務面向的部分就跟我們的這個駕駛朋友，我想這部分有最密切的關係，包括我們整個的服務態

度。我在10幾年前開始推動那個公車禮貌心運動，所以我們看到司機都會跟乘客問好，這件事情也都整個傳揚到國外去，上了媒體，代表我們臺北市公車服務的溫馨。這邊其實有一個很重要的事情，除了我們司機要問好之外，其實我們乘客也要跟司機表達感謝之意，大家去想一想，在台灣也大概只有在臺北跟臺北的周邊有這麼完整，然後這麼好的公共運輸服務。我記得當時我在臺北市服務的時候大家最不滿意的是交通，然後最滿意的也是交通，不滿意的交通是因為塞車，然後最滿意的交通是因為我們有非常好的公車跟捷運的服務。所以我想服務面向這邊，司機的態度，這種是一種互相的，大家能夠有接觸，那我想就會有感動的服務可以發生。

另外當然就是操作，我們有很多司機大概都會問好，但是大家要注意到地板公車有一種問題，就是它如果急加速、急減速，你就像坐在一艘那個風雨中的這種船上，就是搖晃不已，我覺得這比那個我們一般傳統的這種公車它會更嚴重，所以說我們整個操作上面的這種急加速、急減速，這也是我們大家民眾所抱怨的，這些東西大概就是我想我們有機會可以去精進的，像我如果看到好的司機我都不吝就把他貼到臉書上去，然後我們給他最大的肯定。第二個其實就是環境面，環境面這部分我們有很多單位都要去處理，包括我們執法的單

位，像公車停靠區的無障礙，我們常常被違停怎麼辦？我們的執法單位要去面對。包括我們今天整個停靠區設置到底合不合理？是不是真的無障礙？我們的這些這種斜坡板、渡板到底能不能順利的去放置？這是我剛剛前面提到使用者經驗是很重要、很寶貴的一個訊息。第三個其實就是設施、設備的面向，剛剛有一位那個好朋友我想提出來就是說談到自動斜坡板，我這邊可以做一個簡單說明，當時其實是有這樣子的想法，我想成本應該是次要的考慮，我記得我在議會答詢，自動起落板在台灣會有什麼問題？第一個，因為我們公車可能很難順利就是停靠到正確的位置，會有縫隙，摩托車會鑽車縫，這是我們台灣特有的環境，所以在這種情形之下，為什麼會去用人工來處理？當然對司機來講是一種非常大的負擔。你今天至少下車處理可以去避開機車他去鑽車縫，甚至造成這個事故的風險，當然一定會有人說那為什麼不把環境改善好呢？我想這是我們真正要去努力的地方。這些設施、設備的一個改善我想也很重要，我想這些都是我們後續持續要去努力的地方。我這邊願意分享一個經驗，就是我在日本搭公車的經驗，像指差確認，我們看到不只在火車，整個在公車上面人家也在做，然後另外最感動的是什麼？我們看到就是日本的公車司機車位停妥他會不允許乘客走動，然後人未坐好，上車以後沒有坐好他是不開車的，但是我們

台灣人都很急，什麼原因造成的我想這邊不深究，但是這是我們值得去思考的。甚至有一些事情科技可以來協助，譬如說我們常常會碰到一種就是車根本都還沒有關門就已經開了，所以有乘客掉到車外面去的，這些東西科技可以處理啊，譬如說我們沒有關妥就不能夠啟動，我想這些有一些科技可以來處理、輔助的，有一些是我們整個駕駛行為可以去有一些改變的，我想我們整個公車服務就有機會做一個明顯的提升跟改善。

我想這邊也很感念我們整個公車的業者，就是我們聯管，還有我們臺北市政府又持續去推動公車友善心運動，我想這部分在經歷了公車禮貌心運動10年以後，我們有心要再把這個感動服務能夠再更加的擴充，我想這部分是有機會讓我們公車的服務品質可以再度的提升。很多時候我想不一定要在這種場合，其實我們的申訴管道很多、建議的管道很多，如果大家對公車有意見其實可以透過很多社群的媒體、透過特定的申訴管道來提出來，我想公車應該會越來越好，以上，謝謝。

交通大學運輸與物流管理學系 任維廉教授

主席、陳局長，還有各位女士、各位先生，大家午安，大家好。我是任維廉，我覺得今天能夠聽到各方面的意見是個非常好的機會，在這之前我只有在

澳門看過一次，因為澳門他們當時的局長，交通局長是我們成大交管所畢業的，他去找新加坡跟香港的經驗，發現跟澳門比較類似的，就是剛剛羅教授說的混合車流，機車跟公車這樣混合，所以他特別跑到我們臺北來觀摩學習，他還找我過去跟他們聊，我才發現澳門他們很早就有澳門公車之友會，就像今天這樣一個場所，大家一起談，而且他們還有翻譯的人把它翻譯成葡萄牙語、廣東話跟國語，我想這些這個東西都可以給我們做參考，今天是一個很好的開始。我今天從新竹趕來，我們覺得臺北的公車當然太好了，比起別的都市來說。我們新竹最有名的當然是園區，園區的公司他們的產品生產出來之後品管做得很好，故障率、抱怨率比較少，可是那是製造業，服務業就比較難了，我們的第一線的駕駛非常辛苦，他在顧客面前生產，所以沒有像那個在圍牆裡面，像園區製造業，他們檢驗完了再送出來這種問題，所以有的時候我們出錯的點會多一點點，我想這個是我們必須要先了解的，而且公車這個服務業又跟餐廳的服務不一樣，餐廳可以選擇我只接受什麼樣的客人，你是金字塔頂端的，我要收費非常高的我才接受，或者我重視那種…他很重視自己的健康，但是他不要什麼燈光美、氣氛佳這樣子的要求的客人。我們黃教授一開始就講，我們真的，服務業真的比較辛苦，因為我們不能夠詳細的挑選，因為我們的顧

客有年輕的學生、有家庭主婦跟小朋友、有通勤上班族、有退休族，大家的需求都不太一樣。

但今天我覺得我們大會安排得很好，我們的發言順序，我剛剛在底下拿一張紙，我把它摺成一個三角形，我到園區的公司去，我看到都是大家把這個組織圖當作一個金字塔這樣來看，都是老闆發言，老闆發言完幹部發言，底下的人就只能聽不能講，但是今天我們的安排變成一個倒三角形這樣子一個布置，我們把乘客放在最上面，我們就像剛才那個工會代表說的，如果我們沒有乘客，我們什麼收入都沒有了，我們把乘客放最上面，我們把司機、把駕駛，跟乘客互動的人放在第一線這樣上面看，然後我們今天反而公司的很多長官都沒有上台發言，因為你們是協助駕駛來服務乘客的，我想把我們這些大學老師放在最後面也有他的意思，我們可以來協助公司或者是主管機關看看可不可以提出什麼意見，我覺得這個設計倒是非常好，以後都可以這樣來思考。我剛剛說我們的乘客總類非常多，接下來講到乘客的需求，就像剛才黃教授說的，真的，乘客有很多不同的需要，真的很辛苦，但是做為業者來說我們都得尊重，所以同理心很重要。同理心說起來很容易，什麼感同身受，我覺得非常難，我們剛剛聽到了業者代表、從業代表，從業的人有發言過，也聽到很多乘客發言

過，我覺得最難的是同理心，我們同理心別人，也希望別人能夠同理心自己，大家才能夠包容、才能夠往前走，所以我也請我們的業者大家把眼睛閉起來想想看，那些視障者、孕婦或是行動不方便的人，他們在搭車的時候事實上看不到現在來的這部車子是不是他的車子，還有那個猛起步、猛煞車，我們剛剛羅教授講的，對年長者來說真的是很辛苦，尤其行動不便的人，所以這些地方我們大家都是需要同理心啦。我今天就聽到有一位，好像是抽到第5號的一個民眾的意見，有問到任老師你以前做公車評鑑，為什麼某一個公車公司它得優等？我想這個真的是很複雜的過程，有五大類指標，有二十幾類小的指標加在一起來計算。乘客如果反映，有具體的事實，哪一班車沒有準時發車他又過站不停，你們拿出來，如果業者提不出影像，他提不出證據，我們絕對扣分，但是我們有調查員在現場抽查，您質疑的是我們調查員，好像有時候有一家公司，結果有一期得滿分，我想這都是抽樣的問題，因為統計學，或者有興趣你可以留下來我們再討論。統計學有中央極限定理，我們在樣本趨近無窮大的時候，我們用樣本的平均數推母體的平均數，可是臺北的公車現在人比較少，還是有130萬，每天，我們沒有辦法每個人每一個段次都去問，我們是抽樣的，所以我們抽樣，我們要樣本的平均數推母體，有時候樣本數不夠大的時候就會有偏

差。就像今天我們有20個代表上來發言，那你們能夠代表2、300萬臺北市民全部的聲音嗎？但是我相信可以代表很大一部分，因為樣本的平均數很有它的意義，但是可能很難就是把每一個細節、每一個地方都能夠抓到，但是我總覺得說確實我們還是有不滿意的，我們一定要尊重，不滿意的原因我發現就是搭乘前他有一個期望，我們其實公車不是那個私家車也不是捷運，我們不要期望太高，但是我們不能期望太低，因為你即使這樣的低，你基本的安全跟服務還是一定要有。搭乘前有個期望，搭乘後有一個實際的體驗知覺，所以業者還是要把基本的安全跟服務一定要做好來。今天我也聽到有一位那個第一線的從業代表發言，我覺得這個很好，因為我們不要疏忽了他們其實是服務業，但他們最重要還是安全，開車安全最重要。以前的駕駛很被人家尊重，我好幾個學生他們父母親以前開，也在欣欣客運開過車子，他們戴著圓盤帽、戴著白手套開車子，後面有車掌小姐幫他做這些服務，因為安全駕駛非常重要，但現在駕駛非常辛苦，所以我們當然要求他基本的服務要好，但是絕對不能影響到駕車安全，所以他們真的非常辛苦，然後有的時候絕對會不小心會犯錯，我想這個他們一定要改善，但是我們也請大部分的乘客、市民也要給他們一些機會，就是如果發生了錯誤，公車司機跟駕駛絕對不能逃避責任，該做的服務補救你們還

是要做。我覺得駕駛我也提醒你們一下，就當場直接在現場的一個 I'm
sorry，對不起，這個直接的這樣一個先道歉可以解決後面很多很多問題，但是
如果你態度真的不好，那當然你也不能怪乘客不舒服，因為我們駕駛下班之後
你也是去餐廳啊，你也去商店，但是要同理心，我今天聽到是余委員講的嗎？
駕駛的壓力，還是哪個工會理事長講的。我真的覺得公車司機的壓力真的是大
家一定要體會，我抓了三大類、第一個，就是工作負荷量相當大，這個大家都
已經提出來了；第二個，社會隔離性很高，他在外面他沒有任何可以討論的對
象，他一個人要面對譬如說跟他衝突的學生群或者機車朋友們，所以社會隔離
性很高；第三個，自主控制性很低，所以即使前面的遊行會發生什麼狀況，他
還是必須遵循路線，他還是不能照我們自己開車的這樣情況調整，所以他的工
作負荷量大、社會隔離性高、自主控制低，還有很多其他的，這個都是給他壓
力的壓力源。如果我們想像一個翹翹板，這邊這麼多壓力下來之後，當然駕駛
長期來說會受不了。假使翹翹板的另外一邊多給他一些資源呢？不管是站長、
是公司或者我們主管機關，包括他們一直提的那個補貼都沒有補滿啦，他沒辦
法改善這些東西，這個翹翹板也會平衡一點，但是當然很辛苦。可是我看到很
多駕駛還是不錯，我去訪問很多個駕駛，他那個底座做得很好，就是翹翹板如

果是傾斜的，底座又小，那當然受不了，底座大一點就是會紓解壓力，會好一點，我看到很多駕駛會用唱歌、會休息、會養個花、養個魚在那個休息的地方，我覺得可以給其他駕駛朋友帶回去做參考，我覺得還是可以解決啦。然後我就提到公司，我覺得公司最重要是協助我們的駕駛，讓我們改善之後我們提供我們市民的服務，真的很辛苦，我們剛才羅老師也提到這個斜坡板、電動板的問題，我也發現了，真的，電動板晃動更大，而且很難靠邊，有人行道的還好，沒有的更難，我都觀察到這些現象。我也看到有些公司很認真，我看到有的公司他在訓練新進人員的時候，因為很多出錯，聽到很多乘客的反映好像都是來自新進駕駛，請公司要多幫助他們，我看到他們讓那個…因為最近流行戴口罩嘛，不是流行，一定要戴口罩嘛，他們要大家把口罩戴在眼睛上在訓練他們的新進駕駛，讓他們去體會視障乘客的一些問題。我也看到有的公車公司新進人員要他們做角色扮演，一個扮演乘客，一個扮演我們的駕駛，然後輪流再扮演，我覺得這些很多公司都很有創意，我相信只要你們認真應該會做得很好。另外我想再多講一點好了，就是我聽到很多業者的心聲，我的感覺是他們覺得好像…現在好像都是靠補貼在苦撐，尤其是疫情這個波段，我剛剛聽到10億元或者多少錢，這個就看起來不像…一般我們的公司投資，我看到園區的公

司大家都去買它的股票、都投資它是為了賺錢，現在公車好像只是靠補貼才能不要賠太大，真的很辛苦。然後我也想讓市民大家都想想看，我們搭公車的，包括羅老師，就是我們也不能把公車當作慈善事業來看，就是我沒辦法再給你們更多的資源，但你全部…你給我多開班車、多買好一點的車子、多買好一點的設備，我想這都要靠大家一起來努力啦，因為公司還是要給股東投資的利潤，還是要發給員工薪水的不是嗎？最後一點我想沒辦法，我們做老師的還是要提醒主管機關，就是那些注意安全、服務又好的優良公司還是要給肯定、給尊重，該給補貼款的我想我們還是要盡量幫人家爭取，我覺得臺北市做得最好，我們的新竹很難爭取到很多，台中做得還不錯，臺北已經做得最好，但是一定要幫他們注意。另外大家提出來的公權力，幫忙違停那個，大家提太多了。最後一點我想我們這些老師們也應該做一些事情，我們有很多學生，所以我們也許可以幫忙，今天大家講的東西我們都有抄下來，我看公運處也都有抄下來，也許我們可以請哪一個老師來幫忙寫個劇本，我們找一些人拍一些影片，也許我們可以在車上放，在大的站上放，也許請靖娟基金會在小學的地方來看，大家一起來努力。包括提醒乘客們車未停妥不開車門，旅客未坐好不起步，車門未關好不開車，孕婦及行動不便者更需要博愛座，等車時不可以一直

盯著手機看而錯過了班車，車上不要一直問駕駛太多問題，因為真的會影響全車的安全。不要太晚按鈴又太早起身離開座位，造成自己摔倒也造成大家的這個壓力跟風險。我想還可以找我們的學生來想想看有沒有更多創意的點子，像APP，也許我們可以看到，有些站點我們也許可以找跟其他的異業結盟，看看可不可以弄一些寶可夢，他們抓的地方，也許我們可以在…我們那個黃老師說我們公車有些離峰時間我們可以做一些慢車的行動，也許設計一些點來結合，也許我們可以給婦女乘客一些，就是不要給他想到哪裡轉車，轉車的地方，都是建議最短距離，最短曬太陽的距離會不會更有趣一點？還有轉乘捷運哪裡障礙比較少，因為你都給他最短的路徑，但是那邊又要下樓梯，也許對殘障朋友來說可能更不公平啦，以上老師都從鳥瞰的角度提出一些建議，謝謝。

臺北市聯營公車企業工會聯合會 鄧有明理事長

今天這個活動讓我感覺到，因為剛剛有10幾個人在發表的時候，更難能可貴的有由我們的從業人員，他也講了很多，我們公車的駕駛有很多苦水有的時候是只能往自己的肚子吞，因為服務是我們的目的。我剛剛也講過，各位的市民你們是我們的衣食父母，我們是靠你們的一個刷卡、投票、投現，我們是從中有辦法才有代課的一個獎金來做為我們的一個勞動條件。那麼公車本來就是

跟一個捷運、跟台鐵都是不一樣的，他們走的是私路，我們公車在臺北市區裡面，每天在市區行走的時候常常會遇到各種的狀況，隨時都有緊急煞車，其實乘客的摔傷不見得是猛起步、急煞車，有的年長者他們非常固執，他大概兩站就要下車了，我們的駕駛請他說阿伯你先去坐好，沒有啦，我兩站就下車了，結果我們帶個煞車，摔倒了。各位都了解，只要我們的乘客在我們的車上摔倒，我們的駕駛是逃不了責任的，所有的責任都是由駕駛跟我們的業者全部都要吸收，所以說我們是希望我們的市民朋友在搭乘公車的時候幫我們駕駛的忙，我們駕駛每天在行進間的時候眼睛要看四面八方，隨時都有煞車的一個情況發生，那我們也拜託所有的乘客你在站立的時候，尤其比較年輕的有時候滿誇張的，雙腳開開，雙腳開開以後還在滑手機，真的是厲害。那麼年長者你有位子讓他坐的話，他可能會比較安全一點，他站著的話，因為他可能年紀大了，手沒有那個力氣，你就算他抓著扶手桿，你隨便帶個煞車他可能就會摔倒。那我們也希望在市民裡面的年長者在搭車的時候有年輕的晚輩能夠陪乘，這個是我們的公車讓我們的駕駛開起來會更安心的。當然我們本身自己的駕駛有時候也要檢討，尤其是夾傷乘客我們非常抱歉，這個都是我們的責任。那我們的硬體設備一直在改進，尤其現在的一個車門在開關的時候，將來有一個夾

到人就會打開這個裝置，所以我們的乘客我們盡量，以後搭公車你們盡量可以放心的，我們盡量把我們的服務會做好，雖然是小小的15塊，但是這是我們的服務，大家也是我們公車的衣食父母，我們是懷著感恩的心，也是非常感謝，謝謝。

北台灣汽車客運業工會聯合會 高令國理事長

大家好，我想我們現在的服務品質在所有東南亞應該算是首屈一指了，但是我們現在主要的就是這個行車安全的問題，說實在的，這幾年確實都有增加的跡象，但是我想一想就是說這些跡象是不是都是駕駛來發生的，還是就是說乘客他不注意才發生的，我想說以下有幾點請大家來參考一下。因為現在我們的駕駛員都慢慢的年紀都很大了，年輕人他都不願意來加入這個駕駛的行業，所以我們駕駛就時常缺員，缺員的結果只有加班、只有逾時，只有讓駕駛更累，這樣結果是一稍微不注意或怎麼樣車禍就發生。第二個就是我們要提升我們駕駛的工作地位，我們專業駕駛一定要受到尊重，這樣子就是互相，乘客與駕駛我們要互相的互動應該是比較好一點，不要說互相的就是不理不睬，或者都互相不尊重，這樣子是非常非常不好的。第二個就是說我們在不漲價的…就是票價不漲的情形，我們沒有達到營運成本核定計算的審定值，那我們駕駛的

薪資是一定起不來的，我希望我們的公運處、我們的政府應該非常要重視這一個。主要就是我們行車人員的薪資，還有我們的行車支付、我們的保險的審定值，還有我們以前的電動車的成木，還有這些租場地這些成木，我相信是越來越高，不管說對業者來講、對我們的駕駛來講，他們的負擔都是非常重的。第三個就是我們公運處應該檢討我們評鑑的這個輔導方式，我們減輕駕駛的這些壓力，而不是以評鑑之名就是納入更多的公路法來裁罰駕駛，造成我們的駕駛無法承受巨額的財富損失，他們就轉業了。第四個，我們要關心我們駕駛人員的身體健康的問題，在這個18項成木裡面，我相信我們的健康檢查的費用也一定要來增加，我們駕駛我們的職業病什麼也都會產生，政府一定要關心、正視我們這個問題。有的時候你說100%都是非常好的駕駛，我相信那也不可能，有10%的駕駛非常惡劣，在違規、什麼重大的這種違規、什麼刑案的事故，有一些駕駛他就在各業者，這15家裡面到處流竄，流竄到哪一家，就是說好像這一家怎麼這個駕駛這麼惡劣，也許他不做了又跑到另外一家，是不是，這樣子弄得所有的各家業者都覺得說你們的駕駛都這麼壞，讓市民也產生這種誤導。我想說我們這個聯管應該有這個機制，就是說這個駕駛非常惡劣的話我們不要讓他流竄，就讓他不要再做這個行業了，大家互相的這種溝通，以上我幾個見解，

謝謝。

臺北市公共汽車客運商業同業公會 余偉斌理事長

主持人、三位專家學者、常處長，還有我們公車先進。我先跟各位報告一下，我除了是公會理事長還兼任聯管的主任委員，我們剛剛高理事長所最後提到說要去建立黑名單，這個對不起，做不到，這個違反就業法，你私底下怎麼樣溝通那是一件事情，但是這個我沒有辦法在公開的場合說去做這個黑名單出來，這個我需要做說明。另外我想藉這個難得的機會跟主管機關也跟各位乘客提兩點建議，第一個就是說公運處實施了八橫八縱類捷運的路網，主要的目的是希望我們的乘客能夠利用公車去轉乘，因為很多人不見得喜歡坐捷運，因為他上樓梯、下樓梯，他走很遠的地方，那麼公車的話，出門也許你家巷口就有這個公車，所以這個轉乘的觀念我們顯然的從數據上看是還不足的。從數字上看，公車轉公車大概只有5%，公車轉捷運跟捷運轉公車合計起來大概11%不到，公車乘 YouBike 的話不到1%，所以整個來講，各個運具之間的轉乘，雖然市政府提出了轉乘優惠，第二段減7塊優惠措施，但是實際上轉乘行為並不普及這是事實，所以在這種情況下，我們希望說公車你想要它直捷，想要它不要彎繞，想要它更有效的發揮班次，其實有賴於乘客建立這個轉乘觀念，如果大家都採

取轉乘，你也許第一次你會覺得很麻煩，我要下車上車，但是你真的轉一次，你比方說我從三民路出來要到哪裡，你到榮總那邊去轉，轉大南的266什麼，我跟各位講，你轉一次之後你就會發現你節省的時間非常非常多，而且你的票價還比較省，因為它轉乘有優惠，不是兩段票，它等於只有一段半的票，所以我也在這裡希望我們的乘客能建立，也希望主管機關去推廣我們乘客能有這個轉乘的觀念，這是第一點建議。第二點，從各位剛剛的發言上面，其實在服務評鑑，每一年辦兩次服務評鑑，各公司都非常重視的情況下，在服務評鑑裡面其實有一個評分就是平穩駕駛，這個平穩駕駛是有評分的，只是說這個分數需不需要調整其實是可以考慮，如果大家這麼重視這個車子不要急煞車、猛起步，進站的時候能夠緩慢進站，避免老人家坐車上摔傷什麼，那這個平穩駕駛的分數就應該去提升，去督促我們業者，也去督促我們駕駛員在進站的時候能夠盡量靠路邊。各位知道交通安全規則規定，小車的話他停車距離路緣石，就是騎樓的路緣石不可以超過50公分，但是大客車是不可以超過1公尺，1公尺是很寬的，為什麼訂這麼寬呢？就是因為大車要靠邊其實操作上是不容易的，所以他給他1公尺的這個空間，所以在這種情形下，輪椅族的話就會發現他沒有完全靠邊，必須把那個地板拉出來才能上車等等，所以在這個平穩駕駛上面，我覺得

除了我們業者跟我們駕駛要努力的話，其實在主管機關這邊也可以考慮在評鑑的時候去把它分數做一個調整，來要求我們大家來重視這個乘客這麼關心的問題，那麼乘客到站再起座、再離座下車，那麼車子盡量要靠到路邊，對身障朋友的話一定要拉下那個地板，推那個地板上車等等這些都屬於平穩駕駛裡面可以評分的項目，我簡單做以上這兩點建議給大家參考，謝謝。

臺北市公共運輸處 常華珍處長

各位朋友大家好，剛剛有相當多的意見，包括候車或乘車的安全、駕駛的工時還有服務，包括評鑑等等都提供很多的意見，從學者、工會還有業者這邊的回應，如果說沒有辦法在這個場合回應到的話，後續公運處這邊也都有一一紀錄下來，我們後續會公布在交通局還有公運處的網站上面做一個完整的回應。

我這邊大概就聚焦在兩個部分，剛剛有民眾有提到公車班距的不穩定，確實，這個不穩定確實是要改善，因為它會直接影響到乘客願不願意搭乘公車，所以不管是主管機關或公車業者，其實也會盡量的想辦法來改善這個狀況。因為公車他從場站發出去的時候基本上他是有班表，他都固定時間會發出去，他會按照主管機關核定的一個班距時間，譬如3到5分鐘，他中間就這樣子，固定

班次他一定是發車點是準時的，可是他畢竟不是像捷運，因為公車開出來之後他就會受到譬如說道路的號誌還有跟旁邊的車流的影響，所以他最後往往可能就會有一些連班的一個發生，那怎麼去解決這個問題？我們也有跟公車業者討論，我們現在在公車上駕駛前面都有一個車機，車機會顯示說這條路線，這部車，跟前一條同樣路線的大概距離幾個站，距離後面那台車有幾個站，所以他會知道自己大概在那個前後班距的一個位置。我們駕駛如果說是在停等的時候他可以注意一下，他就會知道說他是不是跟前車太密了或跟後車快要連上了，駕駛可以做一個彈性的調控。這個措施可以從這個方向去看看說怎麼去讓這個班距更穩定，這樣民眾你不管在哪一站候車應該要提供一個很穩定的服務，所以他們這邊也很配合盡量把這個車機移到駕駛視線範圍比較容易看到的位置，停等的時候就會注意到，然後駕駛這邊也會做一個教育訓練來掌握一下平衡間距的這個問題，我們希望後續這一塊能夠改善上來。第二個是那個服務特殊需求者，譬如說剛剛也有輪椅乘客、娃娃車，其實都有提出來，確實是，所以我們主管機關要訂定一個標準的作業程序，當然標準作業程序我們會跟公車業者，當然也擷取民眾的需求來共同討論出來，讓駕駛有所依循，然後乘客能夠獲得更多的保證。譬如說像輪椅、娃娃車的話它的標準作業程序是什麼，其實

駕駛看到有這樣的話，靠站之後他必須主動詢問，譬如說輪椅乘客，因為有些人是手舉不起來，其實我們也能夠了解這些差異性，娃娃車有時候顧小孩根本也還沒有辦法招手，像這樣的話駕駛必須主動詢問，這個我們就會訂在我們的SOP裡面。包括林林總總，斜坡板、渡板、側傾，還有輪椅上去之後他的固定扣這些都有規範，包含刷卡，如果說沒有按照這個標準作業程序的話，當然我們主管機關會收到很多的投訴，我們會做一個查證，當然也有一些處分，處分不是重點，我們會希望說每個駕駛他能夠接受到公司對他的一個教育訓練，他對這些程序都要很清楚，這樣我們才能夠很完整的一個提供服務，這一塊不管是公車業者或者是主管機關，我們會一直來強化那個駕駛操作的一個熟悉度。

另外就是對乘客的部分，其實我們一直要宣導就是說請緊握扶手，待車輛停妥再起身，這兩句話很簡單，但是要做真的是我覺得還有一段很長的路，因為它是跟整個乘車文化的一個改造，我們希望做到就是說，為什麼我們要在那個站當中去播報？第一個，駕駛他耳濡目染，他一直聽的話他不會去催促乘客，乘客擔心的就是說他怕太慢可能駕駛會催他，所以我們在降低乘客的焦慮感，這個東西現在其實還沒有做到位，這個我們都承認，但是這條路我們要繼續努力下去，因為這個真的很重要。我們會透過設備商的一個協助，然後駕駛的教育

訓練，還有包括我們對乘客也是需要被教育的，這個多方多管齊下之下，我們希望說這個的一個文化能夠慢慢的顯示出來。

我們在安全的部分，車內摔傷或者是他被車門夾到這個東西確實是我們未來一個重點要防制的部分，因為搭乘公車這都是我們要服務的乘客，怎麼搭公車還受傷，這個是我們比較不能夠接受的，所以不管是主管機關在督導方面或者是駕駛的操作行為或者是業者一些設備上面的一個改進，還有乘客端當然也是很重要，必須自己先握好，然後可能手機什麼都要在可控的範圍之內，大家一起努力，這個部分會是我們的一個重點，我們會跟大家一起努力，以上報告。

拾、主席總結

臺北市交通局 陳學台局長

今天聽到很多從公車業者、駕駛還有乘客面、主管機關公運處、專家學者，今天收穫蠻多的。我自己也是搭公車上班，每天都搭這個公車，放假真的就是公車、捷運或者是 YouBike，我在搭公車也看到有很多很好的駕駛，非常的周到、很有禮貌，我也看到有不好的駕駛。乘客方面其實我也有看到很好的

乘客，下車刷卡他會跟公車駕駛說謝謝，跟駕駛會有一個很好的互動。我想今天這樣大家不同的這個角色坐在一起談談自己對公車的這個看法，這個方式蠻好的，面對面的意見接收，剛剛每一筆、每一個意見我都有把它記下來。

我最後補充一個就是剛剛任教授有提到視障者，就是眼睛看不到的怎麼樣搭公車，我們在去年發展了一個給視障者專用的 APP，可以讓他去預約公車，我們今年也在第二階段是要讓駕駛知道說哪一個站有視障朋友要搭公車，而且是搭哪一線路的，這是我們今年要做努力的。所以其實我們剛剛聽到乘客是千百種，一個駕駛要每天面對千百種的乘客的確是滿辛苦的，怎麼樣讓這個服務能夠滿足所有的這個乘客，其實在軟體、硬體上面我們都需要再去進一步做努力。

今天很多現場的意見或者是可能還是有一些書面意見，我們收集之後會把它整理，也會把這些意見做後續的檢討，怎麼樣去讓服務更好，我們會公布在交通局跟公運處的網站。最後我還是謝謝大家犧牲假日來參與我們這座談會，謝謝，祝大家身體健康、事事如意，謝謝。

散會(16時25分)