

108年申訴公車服務品質優缺失成案數統計表

項目	代碼	內容大綱	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	優缺案件	
服務行為	101	服務態度良好	14	10	5	10	5	10	10	10	11	15	17	19	136	優良	
	102	對老弱服務態度佳	235	155	184	207	169	174	190	154	184	234	230	262	2378	優良	
	103	逐站報站名									6				6	優良	
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	57	44	58	56	59	39	37	29	30	51	41	69	570	優良	
	105	穿戴整齊													0	優良	
	106	服務態度欠佳	41	28	25	24	34	23	32	33	29	32	29	30	360	缺失	
	107	對老弱服務態度欠佳		2	2			1	9		1	1	2	2	20	缺失	
	108	辱罵乘客		1		2		2	2			1	3		11	缺失	
	109	毆打乘客											1		1	缺失	
	110	儀容不整													0	缺失	
	111	未依標準作業程序符務特殊需求乘客	3月新增項目			7	8	9	8	10	7	5	4	7	3	68	缺失
車輛狀況	201	車容整潔													0	優良	
	202	車輛內外不整潔者					1			1	1		1		4	缺失	
	203	排放黑煙			2	2									4	缺失	
	204	空調不佳											1		1	缺失	
	205	標示不清	2		2	2		2	2	2		2	2		16	缺失	
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修		4	9	5	11	5	8	2	5	4	4	5	62	缺失	
	207	行車安全設備不齊或不良	1		1					2	1		1		6	缺失	
行車安全與秩序	300	駕駛員未繫安全帶			2	3	4	6	2	6		4	3	2	32	缺失	
	301	未待乘客上下安車即開動	25	14	24	20	20	18	32	20	30	35	39	28	305	缺失	
	302	未繫靠站牌停車在快車道上下客	1	2	1	8	11	11	8	8	9	9	8	8	84	缺失	
	303	車內乘客摔傷													0	缺失	
	304	闖紅燈	19	10	64	59	72	51	55	75	62	67	76	57	667	缺失	
	305-1	未依規定車道行駛	2	4	28	37	37	23	29	23	39	23	45	40	330	缺失	
	306	無故急煞車, 猛起步	9	7	8	10	10	3	18	4	10	14	8	12	113	缺失	
	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	5	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	6	29	缺失	
	307-1	於行人穿越道未禮讓行人	4	1	5	8	7	8	5	4	12	9	2	7	72	缺失	
	308	未行駛公車專用道		1			2		2	1	2	2	3		13	缺失	
	309	任意變換車道	20	7	29	33	40	28	37	31	17	33	26	27	328	缺失	
	309-1	任意超車	1		4	3	6	3	2	4	1	4		3	31	缺失	
	310	行車速度超過規定者	1	4	7	2	7	4		5	6	3	11	1	51	缺失	
	311	行車中任意閒談者	6	5	13	3	11	8	5	5	4	3	8	8	79	缺失	
	312	行車中使用大哥大或無線電	8	4	19	18	27	22	25	18	13	17	23	31	225	缺失	
	313	行車時打瞌睡精神不佳	1				1	1							3	缺失	
	314	未開大燈及側邊燈						1						1	2	缺失	
	315	晚間未開路線燈									1				5	缺失	
	316	違規停車	1	1	1	2	9	2	2	3	2	3		3	29	缺失	
	317	脫班	23	34	40	43	47	39	80	64	60	59	57	84	630	缺失	
	318	過站不停	108	83	117	110	78	83	148	103	125	116	117	118	1306	缺失	
	319	按鈴不停(到站不停)	6	4	6	3	3	10	11	11	9	6	3	3	75	缺失	
	320	擅自改道	3	4	3	2	3	3	3	6	3	7	2	4	44	缺失	
	321	拒載老殘	2	3	3月後刪除項目											5	缺失
	321-1	拒載老人	3月新增項目												1	1	缺失
	321-2	拒載特殊需求乘客	3月新增項目				1		1		1				1	4	缺失
	322	拒收老殘優待票													0	缺失	
	323	沿途催促乘客上下車								1					1	缺失	
	324	趕客下車				2	1	1	1						5	缺失	
	325	關門時夾到乘客	17	17	23	28	28	25	30	23	23	24	27	33	298	缺失	
	326	未依規收費	6	9	8	15	10	20	23	183	125	108	69	78	654	缺失	
	327	未依規定站位停靠	34	18	40	41	63	51	72	69	50	41	65	57	601	缺失	
	328	急速行駛	2	1	1			2	1	1	1			1	10	缺失	
329	滯留載客	8	4	10	5	9	7	6	3	2	5	7	6	72	缺失		
330	停車購物或辦私事	2			3	1	2	1	3	1			1	14	缺失		
331	行車時吸煙	2	5	3	2	8	4	1	3			1	3	33	缺失		
332	行車時嚼食檳榔			2	1	2	2	1				1	1	2	12	缺失	
333	收聽廣播收音機						1		1			1	2	5	缺失		
334	亂鳴喇叭	4	4	8	7	8	9	13	8	5	2	9	9	86	缺失		
335	車輛拋錨時未幫乘客轉車				1				1		1	3	1	7	缺失		
336	駕駛員服務不當致乘客受傷		1	1	1	2	1	1	2	1			1	11	缺失		
337	未開啟後車門供乘客上下車	3	1	7	2	5	5	4	9	9	3	5	7	60	缺失		
338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	2	2	10	4	3	2	6	4	2	1	5	3	44	缺失		
339	其他	29	24	38	36	25	30	74	28	33	29	27	21	394	缺失		
服務優良數			306	209	247	273	233	223	237	193	231	300	288	350	2784		
服務缺失數			398	309	571	558	616	529	769	775	704	677	713	705	6926		
民眾申訴優缺失總數			704	518	818	831	849	752	1006	968	935	977	1001	1055	10414		