

109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	6	11	15	25	12	14	14	21	29	21	39	60	267	優良
	102	對老弱服務態度佳	244	277	314	288	304	360	314	334	361	290	341	309	3736	優良
	103	逐站報站名	1								1	1	2		5	優良
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	50	26	55	31	42	28	31	24	23	28	30	53	421	優良
	105	穿戴整齊									1				1	優良
	106	服務態度欠佳	40	19	32	30	29	36	35	46	28	35	44	39	413	缺失
	107	對老弱服務態度欠佳		1				1		3	3	1		1	10	缺失
	108	辱罵乘客	2				1		1	2	1				7	缺失
	109	毆打乘客									1	1			2	缺失
	110	儀容不整											2		2	缺失
	111	未依標準作業程序務特殊需求乘客	8	5	3	7	3	4	7	8	5	5	5	4	64	缺失
車輛狀況	201	車容整潔									1				1	優良
	202	車輛內外不整潔者			3	1						1			5	缺失
	203	排放黑煙						2	1	1					4	缺失
	204	空調不佳								1					1	缺失
	205	標示不清	1	2	5			1	1	1	1	1	1	1	15	缺失
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修	1	3	3	5	1	5	2	4	8	2	2	6	42	缺失
	207	行車安全設備不齊或不良	1						2	1		1	1		6	缺失
行車安全與秩序	300	駕駛員未繫安全帶			3	1	2		1			2	1	1	11	缺失
	301	未待乘客上下安車即開動	18	17	21	13	30	25	35	27	30	23	38	30	307	缺失
	302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	11	9	6	7	10	7	9	5	5	6	10	8	93	缺失
	303	車內乘客摔傷											1		1	缺失
	304	闖紅燈	57	44	66	57	52	65	61	49	70	60	69	59	709	缺失
	305-1	未依規定車道行駛	29	31	23	26	39	43	25	35	34	26	25	37	373	缺失
	306	無故急煞車, 猛起步	8	3	5	5	5	4	9	10	12	9	11	13	94	缺失
	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人		1	2	2	1	1	2	3	4	1	2	5	24	缺失
	307-1	於行人穿越道未禮讓行人	3	3	8	3	2	3	1	5	4	8	9	12	61	缺失
	308	未行駛公車專用道		1	3		2	2	1	10	2	1	2	1	25	缺失
	309	任意變換車道	25	23	34	20	30	33	38	33	38	43	42	55	414	缺失
	309-1	任意起車	2	1	2	4	5	1	1	2	2	4	4	4	32	缺失
	310	行車速度超過規定者	7		6	4	3	10	3	5	5	4	4	3	54	缺失
	311	行車中任意閒談者	9	5	8	4	5	6	2	6	6	3	5	5	64	缺失
	312	行車中使用大哥大或無線電	12	14	11	25	22	10	11	26	11	15	12	20	189	缺失
	313	行車時打瞌睡精神不佳					1	1		1	7	1	2	1	14	缺失
	314	未開大燈及側邊燈			1										1	缺失
	315	晚間未開路線燈										2			2	缺失
	316	違規停車	2	5	5	2	5	9	12	11	4	1	1	2	59	缺失
	317	脫班	44	62	49	16	15	24	33	36	35	33	35	51	433	缺失
	318	過站不停	66	73	106	80	121	121	120	112	136	117	103	121	1276	缺失
	319	按鈴不停(到站不停)	6	5	4	5	4	7	10	6	11	7	13	5	83	缺失
	320	擅自改道	1	2	2	4	1	4	2	2	1	3	7	2	31	缺失
	321-1	拒載老人						1				1			2	缺失
	321-2	拒載特殊需求乘客	2		4		1						1	1	9	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			1			3	缺失
	324	趕客下車									1	1	1		3	缺失
	325	關門時夾到乘客	22	18	19	16	28	28	39	33	24	37	33	22	319	缺失
	326	未依規收費	81	46	46	32	52	51	65	59	79	78	63	61	713	缺失
	327	未依規定站位停靠	42	34	34	43	46	54	49	82	49	44	55	58	590	缺失
	328	急速行駛				1	1			1			2		5	缺失
	329	滯留載客	3	1	5	3	6	3	5	3	2	3	3	6	43	缺失
	330	停車購物或辦私事		1		1		1	1		2		2	1	9	缺失
	331	行車時吸煙	2	3	4	1	2	3	7	2	2	3	1	2	32	缺失
	332	行車時嚼食檳榔	1	1	1	1	2	1	3		2		2	3	17	缺失
	333	收聽廣播收音機	1		2						1		1	1	6	缺失
	334	亂鳴喇叭	7	5	8	7	8	8	4	9	13	9	7	11	96	缺失
	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	1	3	1							2		1	8	缺失
336	駕駛員服務不當致乘客受傷			2	2	2	1	2	4				1	14	缺失	
337	未開啟後車門供乘客上下車	4	1	4	3	6	4	7	10	10	15	10	12	86	缺失	
338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	1	3	3	3	3	2	1	1	3		1	7	28	缺失	
339	其他	12	16	21	37	40	47	44	52	55	59	51	56	490	缺失	
服務優良數			301	314	384	344	358	402	359	379	416	340	412	422	4431	
服務缺失數			532	461	566	471	586	631	652	707	713	666	680	729	7394	
民眾申訴優缺失總數			833	775	950	815	944	1033	1011	1086	1129	1006	1092	1151	11825	