

110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	註記	
服務行為	101	服務態度良好	73	37	13	30	16	3	11	9	16	41	22	20	291	優良	
	102	對老弱服務態度佳	273	226	350	330	193	54	57	120	172	124	156	163	2218	優良	
	102-1	依標準作業程序符務特殊需求乘客										29	27	47	103	優良	
	103	逐站報站名													0	優良	
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	34	32	28	33	20	4	6	13	17	21	29	43	280	優良	
	105	穿戴整齊													0	優良	
	106	服務態度欠佳	25	35	35	47	25	14	8	22	22	27	27	24	311	缺失	
	107	對老弱服務態度欠佳		1	4	5						1			11	缺失	
	108	辱罵乘客			4								2		6	缺失	
	109	毆打乘客													0	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	3	6	4	3		2	1	1	6	4	7	40	缺失		
車輛狀況	201	車容整潔												2	2	優良	
	202	車輛內外不整潔者	1			1	1								3	缺失	
	203	排放黑煙				1									1	缺失	
	204	空調不佳				1									1	缺失	
	205	標示不清				2	1							1	4	缺失	
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修	2	1	1	2	1		3	3		1	2	2	18	缺失	
	207	行車安全設備不齊或不良			1	1									2	缺失	
違規行為	300	駕駛員未繫安全帶			3	3	1					1			8	缺失	
	301	未待乘客上下安車即開動	32	29	33	36	16	6	7	19	23	23	20	21	265	缺失	
	302	未靠車站牌停車在快車道上下客	11	8	9	18	14	7	2	9	16	17	12	19	142	缺失	
	303	車內乘客摔傷	8		1									1	10	缺失	
	304	闖紅燈	64	44	44	53	41	13	14	20	42	39	38	37	449	缺失	
	305-1	未依規定車道行駛	28	24	24	26	11	2	8	10	35	25	20	22	235	缺失	
	306	無故急煞車、猛起步	9	7	6	11	2	4	2	3	10	9	6	9	78	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	4	3		1			3	1	2	3	1	19	缺失	
	307-1	於行人穿越道未讓行人	7	2	6	9	6	5	2	3	7	2	4	6	59	缺失	
	308	未行駛公車專用道	2		2		1	1	1		1	1			9	缺失	
	309	任意變換車道	31	26	38	39	22	10	14	21	33	37	33	23	327	缺失	
	309-1	任意超車	4	4	7	2		2		1	3	5	2	7	37	缺失	
	310	行車速度超過規定者	2	3	6	7	5	2	4	4	6	2	3	2	46	缺失	
	311	行車中任意閒談者	7	5	6	6	5	1	6	2	5	6	2	4	55	缺失	
	312	行車中使用大哥大或無線電	13	16	10	18	17	1	7	13	18	13	15	6	147	缺失	
	313	行車時打瞌睡精神不佳	1	1							1	1			4	缺失	
	314	未開大燈及側邊燈							1				1	2	1	5	缺失
	315	晚間未開路線燈	1												1	缺失	
	316	違規停車	3	2	7		2	2			3	2			21	缺失	
	317	脫班	52	35	49	52	37	31	30	35	24	34	39	34	452	缺失	
	318	過站不停	111	78	139	112	85	33	31	59	86	84	86	75	979	缺失	
	319	按鈴不停(到站不停)	9	9	7	7	6	3	6	3	5	5	4	7	71	缺失	
	320	擅自改道	3		2	1	1		2	3	2	1		2	17	缺失	
	321-1	拒載老人													0	缺失	
	321-2	拒載特殊需求乘客	1		1									2	1	5	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	2	缺失	
	324	趕客下車			1						1	1			3	缺失	
	325	關門時夾到乘客	25	25	17	28	10	3	7	10	14	19	18	28	204	缺失	
	326	未依規收費	51	45	42	54	26	13	13	22	18	26	34	24	368	缺失	
	327	未依規定站位停靠	56	42	39	58	30	9	7	17	20	26	38	35	377	缺失	
	328	怠速行駛	1							1	1	2		2	7	缺失	
	329	滯留載客	3	2	2	3	1			3	4	4		2	24	缺失	
330	停車購物或辦私事		2	1	4			1	2			3		13	缺失		
331	行車時吸煙	2	1	4	3		2	4		3	3	2		24	缺失		
332	行車時嚼食檳榔	1	1	1	2	1					1		1	8	缺失		
333	收聽廣播收音機					1								1	缺失		
334	亂鳴喇叭	14	5	4	8	4	2	2	3	3	7	7	9	68	缺失		
335	車輛拋錨時未幫乘客轉車		1		1			1	1	2	1	1	2	10	缺失		
336	駕駛員服務不當致乘客受傷	1			1	1			1			4		9	缺失		
337	未開啟後車門供乘客上下車	13	7	7	12	3	1	4	3	5	3	3	4	65	缺失		
338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	6	1	4	3	3	1	1	4	4	1		1	29	缺失		
339	其他	56	44	49	67	66	23	20	20	25	31	33	31	465	缺失		
服務優良數			380	295	391	393	229	61	74	142	205	215	234	275	2894		
服務缺失數			660	513	625	708	438	192	209	323	444	470	469	452	5503		
民眾申訴優缺失總數			1040	808	1016	1101	667	253	283	465	649	685	703	727	8397		