111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 優缺案件
服務行為		101	服務態度良好	21	12	59	45	34	30	40	61	47	43	54	56	502	優良
		102	對老弱服務態度佳	138	87	84	58	50	33	46	49	60	45	80	59	789	優良
		102-1	依標準作業程序符務特殊需求乘客	95	67	100	83	29	47	77	87	79	119	122	92	997	優良
		103	逐站報站名			5										5	優良
		104	拾金不昧(或拾獲失物)	42	20	29	30	11	19	23	26	25	22	46	61	354	優良
		105	穿載整齊													0	優良
		106	服務態度欠佳	32	21	32	30	11	19	29	24	38	31	43	45	355	缺失
		107	對老弱服務態度欠佳		2								2	1		5	缺失
		108	辱罵乘客	2	1	1				2		1	2	1	1	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	6	3	7	3		1	3	3	4	6	9	6	51	缺失
車輛狀況		201	車容整潔				3						1			4	優良
		202	車輛內外不整潔者	1									1			2	缺失
		203	排放黑煙													0	缺失
		204	空調不佳						1							1	缺失
		205	標示不清		1	1			3			3	1	4		13	缺失
		206	車廂內設備欠缺或損壞未修	4	1	2	3		4	2	6	3	8	1	4	38	缺失
		207	行車安全設備不齊或不良		1								1		1	3	缺失
違規行為	行車安全與秩序	300	駕駛員未繫安全帶			1			1	1		1			1	5	缺失
		301	未待乘客上下妥車即開動	16	16	24	14	9	18	15	23	25	16	16	19	211	缺失
		302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	15	12	12	15	7	8	9	9	10	8	13	12	130	缺失
		303	車內乘客摔傷			1										1	缺失
		304	闖紅燈	38	37	54	25	33	22	43	45	29	45	49	43	463	缺失
		305-1	未依規定車道行駛	36	17	22	16	12	8	15	23	27	30	21	18	245	缺失
		306	無故急煞車，猛起步	9	4	4	6	4	4	3	7	7	8	10	7	73	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	1	1		1	4		1	1	10	缺失
		307-1	於行人穿越道未禮讓行人	8	7	9	4	2	4	5	3		2	4	7	55	缺失
		308	未行駛公車專用道	1		1		1	1	1		1			1	7	缺失
		309	任意變換車道	24	12	38	29	17	15	23	26	30	28	39	36	317	缺失
		309-1	任意超車	4	3	3	2	1	3	3	2	5	1	2	3	32	缺失
		310	行車速度超過規定者	4	2	3	4	2	2	5	3	2	3	5	3	38	缺失
		311	行車中任意閒談者	2	3	1	3	4	1	3	1	2	1	6	4	31	缺失
		312	行車中使用大哥大或無線電	8	10	17	10	11	15	5	14	6	20	15	10	141	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	1	1					4	缺失
		315	晚間未開路線燈								4					4	缺失
		316	違規停車	1	1	2	3				1	3	4	5	4	24	缺失
	乘客服務	317	脫班	32	42	67	40	39	37	15	47	43	52	58	54	526	缺失
		318	過站不停	89	61	103	60	79	78	86	108	75	83	106	108	1036	缺失
		319	按鈴不停(到站不停)	6	4	6	8	5	6	5	10	8	7	7	8	80	缺失
		320	擅自改道	5	2	4	3		1	2	5	1	4	7	2	36	缺失
		321-1	拒載老人							1	1					2	缺失
		321-2	拒載特殊需求乘客									2		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		1			1	1	1			6	缺失
		324	趕客下車				2		1	1		1		2	1	8	缺失
		325	關門時夾到乘客	23	11	23	23	13	22	25	22	29	24	21	18	254	缺失
		326	未依規收費	27	18	23	13	16	13	24	17	18	15	12	12	208	缺失
		327	未依規定站位停靠	31	18	37	23	14	18	25	28	36	26	35	39	330	缺失
		328	怠速行駛	1							2				1	4	缺失
		329	滯留載客	1	2	4	3	1	1			4	2	4	3	25	缺失
		330	停車購物或辦私事	1				1		1		1	2	1	2	9	缺失
		331	行車時吸煙	1		3	1	2	2		1	1	1	5	4	21	缺失
		332	行車時嚼食檳榔				2			1	1	1			1	6	缺失
		333	收聽廣播收音機	1		1								1		3	缺失
		334	亂鳴喇叭	8	5	9	6	6	1	7	7	7	8	11	8	83	缺失
		335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	1				1		1		1		1	3	8	缺失
		336	駕駛員服務不當致乘客受傷		1	2	1							2	1	7	缺失
		337	未開啟後車門供乘客上下車	2	3	12	3	3	3	6	5	2	1	10	9	59	缺失
		338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線			3	1		1	3	1	1	2	6	2	20	缺失
		339	其他	38	26	64	30	35	36	34	42	41	30	34	49	459	缺失
服務優良數				296	186	277	219	124	129	186	225	211	230	302	268	2653	
服務缺失數				479	347	597	387	333	352	405	494	474	477	571	553	5469	
民眾申訴優缺失總數				775	533	874	606	457	481	591	719	685	707	873	821	8122	