

112年申訴公車服務品質優缺點成案數統計表

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	
服務行為	101	服務態度良好	55	56	60	43	41	38	38	45	48	38	49	51	562	優良
	102	對老弱服務態度佳	67	83	137	93	112	99	125	186	189	143	123	146	1503	優良
	102-1	依標準作業程序符務特殊需求乘客	58	74	115	104	100	124	126	122	105	168	146	105	1347	優良
	103	逐站報站名						4							4	優良
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	24	28	52	36	32	20	31	33	43	30	32	35	396	優良
	105	穿戴整齊					1								1	優良
	106	服務態度欠佳	26	39	38	32	28	44	41	42	45	31	31	24	421	缺失
	107	對老弱服務態度欠佳	2				3			7	1			1	14	缺失
	108	辱罵乘客									2	2	3	3	10	缺失
	109	毆打乘客								1	1				2	缺失
	110	儀容不整				1		1	1						3	缺失
111	未依標準作業程序符務特殊需求乘客	6	9	8	6	13	4	9	8月後刪除項目						55	缺失
111-1	未依標準作業程序服務輪椅乘客	8月新增項目							3	10	5	8	6	32	缺失	
111-2	未依標準作業程序服務視障乘客	8月新增項目											1	1	缺失	
111-3	未依標準作業程序服務推嬰兒車乘客	8月新增項目							2		1	2		5	缺失	
車輛狀況	201	車容整潔									1			2	3	優良
	202	車輛內外不整潔者		1	2					1		1			5	缺失
	203	排放黑煙													0	缺失
	204	空調不佳											1	1	2	缺失
	205	標示不清	2	3	1	4	4	2	1		2		3	2	24	缺失
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修	4	7	12	10	8	8	4	8	8	10	4	5	88	缺失
	207	行車安全設備不齊或不良	1			1	1			2			1	2	8	缺失
違規行為	300	駕駛員未繫安全帶	1	1					1	1		2	3	1	10	缺失
	301	未待乘客上下安車即開動	21	14	27	19	25	22	19	33	20	28	28	31	287	缺失
	302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	7	8	9	16	3	7	10	9	7	13	10	6	105	缺失
	303	車內乘客摔傷										2			2	缺失
	304	闖紅燈	36	29	49	43	34	45	45	36	34	39	29	29	448	缺失
	305-1	未依規定車道行駛	17	15	21	19	25	15	13	16	22	14	11	13	201	缺失
	306	無故急煞車、猛起步	14	15	12	22	9	10	15	23	17	14	15	14	180	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		2	2					2	9	缺失
	307-1	於行人穿越道未禮讓行人	8	6	9	10	5	8	11	11	9	8	5	13	103	缺失
	308	未行駛公車專用道	1				1					2		2	6	缺失
	309	任意變換車道	31	33	37	30	49	33	45	33	31	36	31	25	414	缺失
	309-1	任意超車	3	4	5	3	2	3	3	5	5	4	1	2	40	缺失
	310	行車速度超過規定者	3	4	8	3	8	5	9	4	4	7	6	4	65	缺失
	311	行車中任意閒談者	8	4	3	3	3	4	1	3	2	7	3	5	46	缺失
	312	行車中使用大哥大或無線電	7	7	11	8	13	19	17	17	14	5	11	14	143	缺失
	313	行車時打瞌睡精神不佳	1			2		1		1	1	1	1	1	9	缺失
	314	未開大燈及側邊燈			1	7	7	6	8	13	1	2			45	缺失
	315	晚間未開路線燈													0	缺失
	316	違規停車	2	2	5	1	2	2	4	1	2	3	1	3	28	缺失
	317	脫班	57	64	81	66	110	86	77	85	93	84	67	72	942	缺失
	318	過站不停	88	64	86	82	97	99	82	106	106	89	93	113	1105	缺失
	319	按鈴不停(到站不停)	2	3	10	12	10	11	7	11	12	8	8	3	97	缺失
	320	擅自改道	8	2	3	8	5	2	2	3	1		6	2	42	缺失
	321-1	拒載老人							1			1			2	缺失
	321-2	拒載特殊需求乘客					1	2	2	2	2	1	1	1	12	缺失
	322	拒收老殘優待票													0	缺失
	323	沿途催促乘客上下車		2		1				1					4	缺失
	324	趕客下車			1					1			1		3	缺失
	325	關門時夾到乘客	27	17	26	23	30	29	34	29	30	30	33	30	338	缺失
	326	未依規收費	23	14	15	15	13	27	20	23	21	18	15	12	216	缺失
	327	未依規定站位停靠	33	33	37	38	46	42	44	50	42	36	40	35	476	缺失
	328	急速行駛			1	2		2	1						6	缺失
	329	滯留載客	1	2	3		4	6	2			6	1	8	33	缺失
330	停車購物或辦私事		1	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	17	缺失	
331	行車時吸煙		3	1	1	1	1		3	5	3	5	1	24	缺失	
332	行車時嚼食檳榔				1	1	1	1	1	1	1			6	缺失	
333	收聽廣播收音機			1	2				1		1	1	3	9	缺失	
334	亂鳴喇叭	9	7	5	11	13	11	12	5	6	12	8	4	103	缺失	
335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	2	2				3	1	1		2	1	1	13	缺失	
336	駕駛員服務不當致乘客受傷		1	1	1		3	3	1	3	3	5	3	24	缺失	
337	未開啟後車門供乘客上下車	7	3	7	5	12	7	7	7	12	8	5	6	86	缺失	
338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	1	2	5	2	1	2	1	2	2	1	4	3	26	缺失	
339	其他	42	56	63	38	57	34	71	67	66	50	41	29	614	缺失	
服務優良數			204	241	364	276	286	285	320	386	386	379	350	339	3816	
服務缺失數			502	477	606	551	648	611	628	672	641	592	544	537	7009	
民眾申訴優缺失總數			706	718	970	827	934	896	948	1058	1027	971	894	876	10825	

註記
優缺點案件