

113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	
服務行為	101	服務態度良好	34	56											90	
	102	對老弱服務態度佳	100	84											184	
	102-1	依標準作業程序服務特殊需求乘客	116	94											210	
	103	逐站報站名													0	
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	29	18											47	
	105	穿戴整齊													0	
	106	服務態度欠佳	40	28											68	
	107	對老弱服務態度欠佳	1	3											4	
	108	辱罵乘客													0	
	109	毆打乘客													0	
	110	儀容不整													0	
	111-1	未依標準作業程序服務輪椅乘客	6	2											8	
	111-2	未依標準作業程序服務視障乘客	0	0											0	
111-3	未依標準作業程序服務推嬰兒車乘客	2	0											2		
車輛狀況	201	車容整潔		1											1	
	202	車輛內外不整潔者		1											1	
	203	排放黑煙													0	
	204	空調不佳													0	
	205	標示不清	3	1											4	
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修	10	5											15	
	207	行車安全設備不齊或不良													0	
行車安全與秩序	300	駕駛員未繫安全帶	3	1											4	
	301	未待乘客上下妥車即開動	40	21											61	
	302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	4	1											5	
	303	車內乘客摔傷													0	
	304	闖紅燈	38	22											60	
	305-1	未依規定車道行駛	18	11											29	
	306	無故急煞車、猛起步	3	13											16	
	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人													0	
	307-1	於行人穿道未禮讓行人		9											9	
	308	未行駛公車專用道		1											1	
	309	任意變換車道	35	26											61	
	309-1	任意超車	2	2											4	
	310	行車速度超過規定者	5	2											7	
	311	行車中任意閒談者	5	3											8	
	312	行車中使用大哥大或無線電	14	14											28	
	313	行車時打瞌睡精神不佳	1												1	
	314	未開大燈及側邊燈		1											1	
	315	晚間未開路線燈													0	
	316	違規停車	3	1											4	
	違規行為	317	脫班	54	68											122
		318	過站不停	96	52											148
		319	按鈴不停(到站不停)	5	10											15
		320	擅自改道	4	6											10
		321-1	拒載老人													0
		321-2	拒載特殊需求乘客	3	3											6
		322	拒收老殘優待票													0
		323	沿途催促乘客上下車													0
		324	趕客下車													0
		325	關門時夾到乘客	32	19											51
		326	未依規收費	13	15											28
		327	未依規定站位停靠	39	28											67
		328	急速行駛													0
		329	滯留載客	3												3
330		停車購物或辦私事	2	2											4	
331		行車時吸煙	3	2											5	
332		行車時嚼食檳榔	1												1	
333		收聽廣播收音機	2												2	
334		亂鳴喇叭	8	8											16	
335		車輛拋錨時未幫乘客轉車	1	2											3	
336	駕駛員服務不當致乘客受傷													0		
337	未開啟後車門供乘客上下車	10	4											14		
338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	2	2											4		
339	其他	24	17											41		
服務優良數			279	253											532	
服務缺失數			535	406											941	
民眾申訴優缺失總數			814	659											1473	

註記
優缺案件