

臺北市議會第 12 屆第 2 次定期大會

臺北捷運公司
工作報告

報告人：總經理 顏邦傑

中華民國 104 年 9 月

目 錄

一、前言	4
二、104 年度上半年迄今重要施政成果	5
(一) 臺北捷運經營管理	5
(二) 營造安全舒適大眾運輸環境	7
(三) 貓空纜車營運管理	10
(四) 臺北小巨蛋營運管理	12
(五) 臺北兒童新樂園營運管理	13
三、創新措施	14
(一) 推動捷運聲音地景計畫	14
(二) 推出「臺北捷運 Go」行動 APP	14
(三) 推出貓空纜車新一代吉祥物	15
(四) 延長兒童新樂園夜間營運時段	15
(五) 增設兒童新樂園消暑設備	15
四、未來施政重點	16
(一) 增設捷運車站月臺門	16
(二) 推動捷運聲音地景後續計畫	16
(三) 推動多卡通業務	16
(四) 開放忠義站第 2 出入口	16

（五）擴充 371 型電聯車錄影系統功能.....	17
（六）公司網站增加多國語言	17
（七）擬定人潮輸運計畫	17
（八）更新臺北小巨蛋場館照明燈具.....	17
（九）提升兒童新樂園服務品質	17
五、結語	18

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 12 屆第 2 次大會開議，^{邦傑} 在此代表臺北捷運公司向在座的議員女士、先生表示崇高的敬意，並感謝長久以來對本公司的支持與指導，讓業務得以順利推動，公司經營也因此成長茁壯。以下謹就本公司 104 年 1 月以來之營運概況、重要業務及未來工作重點，向各位議員女士、先生提出報告。

一、前言

104 年 7 月 6 日板南線頂埔站通車，營運路線長度增加 1.9 公里，全路網營運里程為 131.1 公里、營運車站為 117 個，平常日平均每日運送超過 200 萬人次；累積運量已超過 70 億人次。

104 年 4 月 15 日出刊之第 570 期天下雜誌，報導 2015 金牌服務業調查結果，調查範圍涵蓋 21 大服務業中的 251 家企業，臺北捷運獲得「陸上運輸類」第一名的肯定！自臺北捷運開通營運以來，本公司持續致力於提供旅客「安全、可靠、舒適、便捷」的運輸服務，並不斷努力塑造品牌形象，提升捷運與社區發展的緊密性，讓捷運從單純運輸功能漸漸融入民眾生活，使得臺北捷運的品牌形象獲得旅客肯定。

本公司不因外界肯定而自滿，並藉此策勵自己，持續站在貼心服務旅客立場，不斷地思考如何提供旅客更優質、完善的服務。近期推動的重要服務措施包括持續增設月臺門，守護旅客月臺候車安全；增設置物櫃，方便旅客暫時寄放行李；製作無障礙導引摺頁，便利行動不便、年長者、輪椅、嬰兒車使用者及有需要的旅客輕鬆搭乘捷運；調整閘門警示音，提供旅客進出閘門新感受；發行「親子同行一日票」，鼓勵全家人一同搭乘捷運出遊；推出「臺北捷運 Go」行動 APP

及公告列車時刻表，方便民眾掌握乘車資訊。

另本公司自接受臺北市政府委託經營貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園以來，除精進管理效能，建立良好管理機制外，並持續加強辦理行銷活動，希望吸引更多民眾搭乘與使用，俾發揮市政建設之效益。

二、104 年度上半年迄今重要施政成果

(一) 臺北捷運經營管理

1、營運概況

- (1) 路網規模：全路網營運里程 131.1 公里、營運車站 117 個。
- (2) 運量：臺北捷運 104 年 1 至 7 月運量總計 4 億 1,173 萬人次，平均日運量 194 萬 2,124 人次，較前一年同期 183 萬 1,151 人次，增加 11 萬 973 人次，成長約 6.1%（臺北捷運歷年平均日運量如圖 1）。
- (3) 通車優惠：配合板南線頂埔站通車，為鼓勵旅客搭乘新通車路段，自 104 年 7 月 6 日起至 8 月 5 日止，實施為期 1 個月之優惠搭乘活動，凡持悠遊卡搭乘由頂埔站進出，行經新通車路段之里程（頂埔站至永寧站）不計票價。期間總計約有 20.7 萬人次享受優惠。

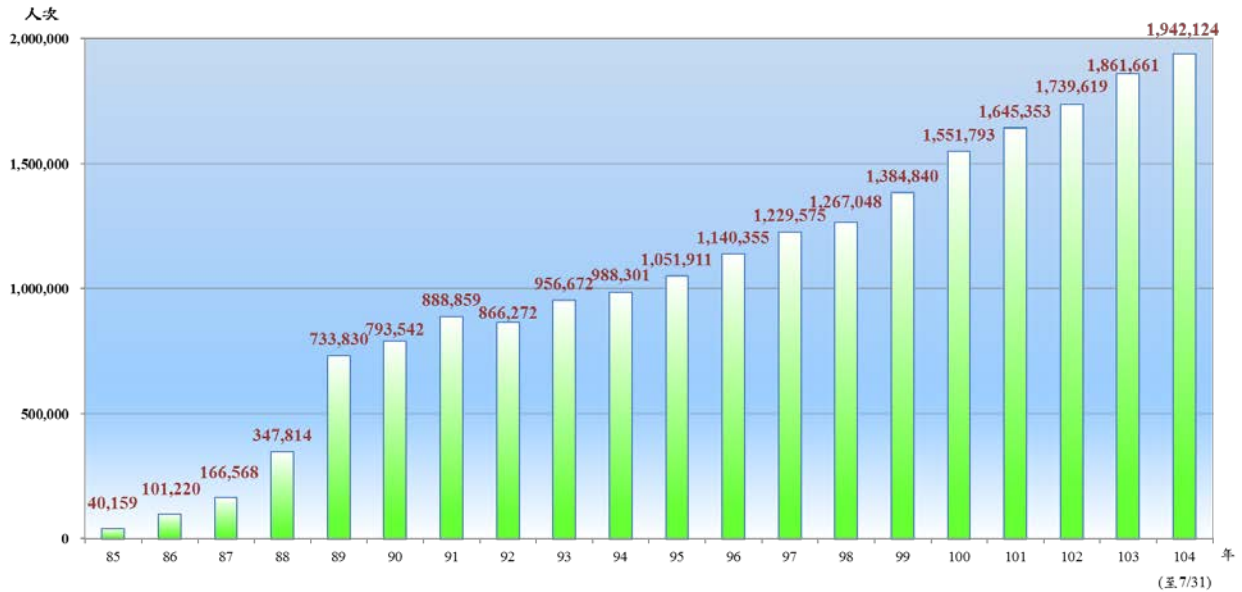


圖 1 臺北捷運歷年平均日運量

2、營運可靠度

定期執行各項設施設備保養維修工作，依國際軌道運輸標竿聯盟 CoMET 採用之可靠度指標 MKBF（指「每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數」，數值愈高代表系統愈穩定），104 年 1 至 7 月 MKBF 為 388.9 萬車廂公里（歷年 MKBF 如圖 2）。

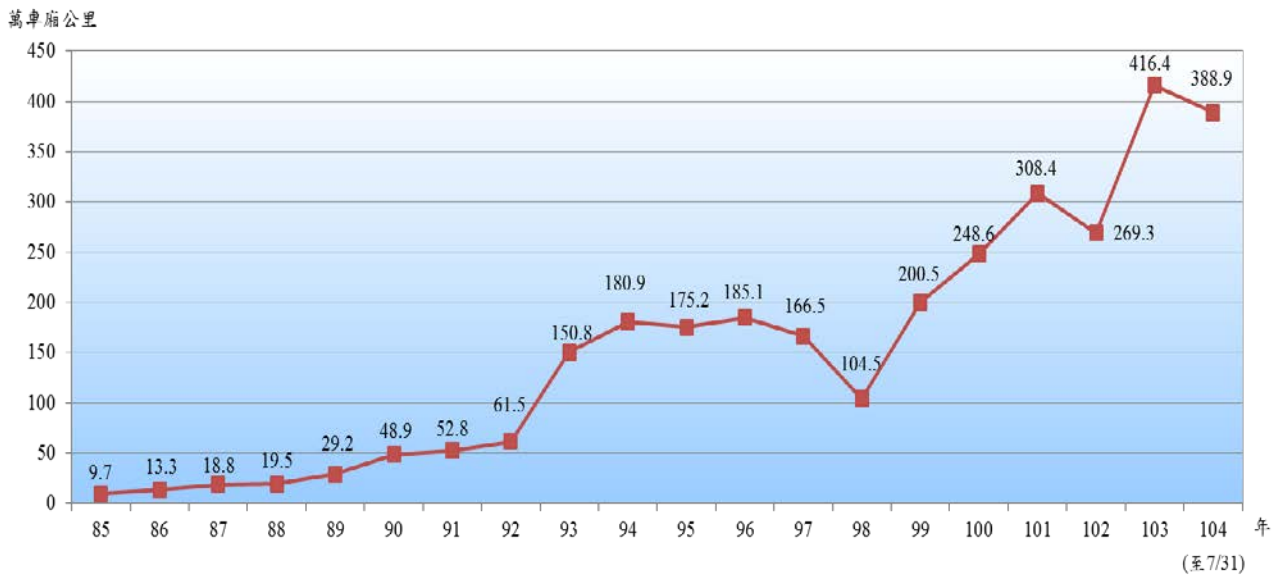


圖 2 歷年每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數

(二) 營造安全舒適大眾運輸環境

1、月臺候車更安全

針對建設階段未設置月臺門車站分批進行增建工程，104 年已陸續啟用頂溪站、新埔站、公館站、中山站、板橋站、劍潭站（照片 1）、南港站及淡水站等 8 站月臺門（全系統 117 站，已 80 站有月臺門）。

2、車站設施更友善

(1) 哺集乳室：104 年 7 月 6 日頂埔站通車，該站哺集乳室同步開放使用，臺北捷運系統總計提供 30 處哺集乳室，目前平均每月約有 3,000 人次使用（加計貓空纜車、臺北小巨蛋及臺北兒童新樂園等，本公司管理場站已提供 35 處哺集

乳室)。

- (2) 廁所：自 88 年起陸續針對女廁數量明顯不足車站，在站體空間及硬體擴充技術等限制下，進行廁所改善及增設獨立無障礙兼親子廁間工程。104 年 1 月 14 日、5 月 1 日及 6 月 4 日陸續啟用後山埤站、臺大醫院站及國父紀念館站新完工之廁所後，已完成 36 個車站廁所重新改建工程。
- (3) 置物櫃：繼淡水站提供置物櫃服務後，再於臺北車站，以及中山地下街設置置物櫃，並於 104 年 6 月 19 日開放使用，其中臺北車站置物櫃提供 72 個格位，中山地下街提供 172 個格位(照片 2)。

3、精緻服務更多樣

- (1) 製作無障礙導引摺頁：為使行動不便、年長者、輪椅、嬰兒車使用者及有需要的旅客，能夠輕鬆查詢並儘快找到臺北捷運無障礙電梯的位置，特地製作「無障礙導引摺頁」(照片 3)，詳細羅列捷運車站、中山地下街、東區地下街等電梯出入口位置資訊。
- (2) 增加開放旅客攜帶自行車搭乘捷運車站：104 年 8 月 8 日增加開放頂埔站及南港展覽館站後，開放車站增加至 87 站，除文湖線全線以及

淡水站、臺北車站、大安站、忠孝復興站、南京復興站等因人潮及車站空間因素維持不開放，其他車站均已開放。104 年統計至 7 月底，平均每個假日約有 932 輛次自行車上捷運。

- (3) 推出全新「車站專屬紀念章戳」及「集章冊」：繼信義線及松山線「車站專屬紀念章戳」受到熱烈迴響，捷運其他車站也完成具有車站特色與風土民情的專屬章戳，並自 104 年 2 月 11 日起在各站詢問處提供章戳迷蓋印收藏，同步推出 5 款不同顏色與風格的「集章冊」供民眾收藏(照片 4)；另為服務先前來不及收藏的民眾，6 月 25 日再推出 5 款重新設計製作之「集章冊」。
- (4) 公布捷運列車時刻表：為讓旅客能夠更充份掌握乘車資訊，自 104 年 7 月 6 日起於本公司網站新增列車時刻表查詢功能，旅客上網即可查詢淡水信義線、松山新店線、中和新蘆線及板南線等 4 條路線各車站列車發車時間（文湖線因班次密集，視人潮隨時加發列車，故原系統設計無固定時刻表）；另於各車站同步公告列車時刻表，地下及平面車站張貼於月臺層，高架車站張貼於大廳層。

4、行銷方式多元化

考量國外許多城市地鐵、捷運系統均推出「家

庭票」優惠，用以鼓勵全家人搭乘大眾運輸系統出遊，臺北捷運亦自 104 年 6 月 19 日首度發行「親子同行一日票」，每張 150 元，享親子 2 人同行 1 人免費，購票當天可不限次數搭乘捷運。售票期間為 104 年 6 月 19 日至 8 月 31 日期間的例假日及國定假日。

5、優質文化植人心

今（104）年「捷運文化節」延續「關懷禮讓便捷幸福」活動主軸，透過舉辦「績優保全人員表揚」（照片 5）、「雲門 2 行動秀」、「我是畫家小捷客」比賽、「愛 Show 捷客就是我」、「搭捷運驚喜戳戳樂」、「看影片驚喜刮刮樂」等活動，持續宣導捷運優質文化。

6、服務成果獲肯定

依天下雜誌 103 年 11 月至 104 年 3 月進行之「金牌服務業調查」，調查範圍涵蓋 21 個行業中的 251 家企業，並以「品牌認知」與「服務品質」兩大構面進行評比，臺北捷運榮獲「陸上運輸業」第一名（照片 6）、「跨行業」第三名殊榮。

（三）貓空纜車營運管理

1、營運概況

（1）運量：104 年 1 至 7 月總運量為 152 萬 1,209 人

次，較前一年同期 183 萬 4,347 人次，減少 31 萬 3138 人次，減少 17.1%。

- (2) 系統平均可用度：104 年 1 至 7 月系統平均可用度為 99.92%，較前一年同期 99.91%，增加 0.01 個百分點。
- (3) 系統大修：104 年 5 月 4 日至 22 日貓空纜車暫停營運進行檢修作業，除執行主馬達、救援馬達、張緊液壓缸、液壓控制總成、迂迴輪等設備翻修與載重測試工作，並委請原廠法國 POMA 公司技師修改纜車系統控制程式，以因應控制設備硬體升級後之相容性問題，確保系統營運安全可靠。

2、行銷措施

- (1) 實施 2015 臺北兒童月優惠措施：104 年 4 月 1 日至 30 日，臺北市國小以下兒童憑 2015 臺北兒童月「歡樂地圖」摺頁，即可免費搭乘貓空纜車；另 4 月 4 日兒童節當日，全國小學生憑相關證明文件，均可免費搭乘貓空纜車。總計 4 月份共有 5,218 名兒童享受優惠。
- (2) 推出新一代吉祥物：隨著 Hello Kitty 代言結束，為持續吸引旅客前往貓空地區遊憩觀光並搭乘貓空纜車，與臺北科技大學合作推出新一代吉祥物「貓空小精靈」，並於 104 年 5 月 23 日與

旅客見面。

(四) 臺北小巨蛋營運管理

1、營運概況

臺北小巨蛋自 97 年 9 月委託本公司營運後，即以公眾利益為優先考量，積極提升場館使用率及設備穩定性。營運迄今，主場館平均使用率（97 年 9 月至 104 年 7 月）為 86.3%，其中 104 年 1 至 7 月為 96.7%，較一年同期 93.4%，提升 3.3 個百分點；另 104 年 1 至 7 月全館使用人數為 78 萬 4,916 人次。

表 1 臺北小巨蛋主場館使用率及全館總使用人數

年度	主場館使用率		全館總使用人數
	全年	假日 (週六、週日，不含國定假日)	
97	77.9%	84.6%	779,015
98	78.1%	81.7%	1,022,643
99	85.8%	92.3%	1,046,048
100	81.9%	85.6%	1,097,950
101	82.0%	87.6%	1,047,219
102	92.1%	92.3%	1,119,683
103	93.4%	98.1%	1,056,283
104 (1-7 月)	96.7%	100%	784,916

2、辦理多元賽事與活動

(1) 主場館：104 年 1 至 7 月共舉辦 65 場賽事與活動，包含「103 學年度高中籃球甲級聯賽總決

賽」(照片 7) 等體育賽事 15 場、「2015 黃鶯鶯世界巡迴演唱會」等娛樂藝文 42 場、「第 26 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮」等集會活動 8 場。

(2) 冰上樂園：104 年 1 至 7 月辦理「2015 年 IIHF 亞洲挑戰盃冰球錦標賽」及「104 年臺北市青年盃滑冰錦標賽」等賽事。

(五) 臺北兒童新樂園營運管理

1、營運概況

(1) 入園人數：104 年 1 至 7 月，總計有 160 萬 4,087 人次入園，平均每日 8,814 人次。

(2) 遊樂設施使用：104 年 1 至 7 月，13 項收費遊樂設施總計有 536 萬 5,459 人次使用，平均每人使用 3.3 次(平常日平均每人使用 3.8 次，例假日平均每人使用 3 次)。

2、行銷措施

(1) 2015 臺北兒童月優惠措施：104 年 4 月 4 日兒童節當日，開放全國小學生及 1 位陪同家長(1 大 1 小) 免費入園，當日享受免費入園人數計 2 萬 5,787 人次。另 4 月 4 日、5 日，持政府核發之身心障礙證明或低收入戶證明者，可提早於開園前 1 小時(早上 8 點) 免費入園，並憑證件領取 4 張免費遊樂券，期間總計 664 人次

領取免費遊樂券。

- (2)「暑期星光」入園門票優惠：暑假期間(104年7月1日至8月29日)，下午4時以後入園免門票，且營業時間延長至晚間8時，每週六更延長至晚間9時。

三、創新措施

(一) 推動捷運聲音地景計畫

與文化局合作分4階段推動「捷運聲音地景計畫」，其中第1階段調整驗票閘門警示音，自104年6月28日起推出，旅客刷卡進出捷運車站閘門時，聽到的聲音不再是單調的「嗶」聲，而是以清脆、不同音調的鋼琴聲取代，並傳達不同的訊息(如票卡異常或餘額不足)。

另8月23日起，啟動第2階段增加車廂內廣播提示旋律音，每當捷運列車抵達「轉乘站」和「終點站」之前，車廂內即響起悠揚音樂。

(二) 推出「臺北捷運 Go」行動 APP

104年7月6日「臺北捷運 Go」在 Android 系統的 Google Play 商店正式上架(8月6日 iOS 版本於 APP Store 上架)(照片 8)，提供用戶「一鍵查詢」、「列車到站資訊」、「出入口資訊」、「轉乘資訊」、「旅程規劃」等5大特色服務，操作介面以捷運路網圖

為主要入口，在路網圖上直接點選欲查詢的車站，就可出現前述資訊，俾利民眾規劃相關行程。另系統營運如遇特殊狀況發生，也會透過「重要訊息」的推播功能，直接通知用戶。

（三）推出貓空纜車新一代吉祥物

貓空纜車利用 104 年 5 月 4 日至 22 日停機檢修期間，車站與車廂全面換裝由臺灣科技大學協助設計之新一代人氣吉祥物「貓空小精靈」裝飾（照片 9），104 年 5 月 23 日恢復載客服務後，讓代表貓空地區的茶精靈、壺穴精靈、綠竹筍精靈與花精靈，陪伴遊客們暢遊貓空美景。

（四）延長兒童新樂園夜間營運時段

自 104 年 4 月 17 日起，連續假期除收假日外，其餘時段延長營運至夜間 8 時，並事先於網站公告，方便遊客安排假期活動時能更有彈性。

104 年暑假期間，不僅營業時間每天都延長至晚間 8 時，每週六更延長至晚間 9 時，也因為人潮分散，遊具等候時間大幅縮短，遊客更可盡情使用各項遊樂設施。

（五）增設兒童新樂園消暑設備

為迎接盛夏，於戶外遊樂設施排隊等候區及遊客步行動線上方，增設遮陽設備及自動水霧噴灑降

溫系統(照片 10)，並於「夢想海」平臺、「星之環」及室內免費遊戲區周邊建置水霧造景，兼具降溫及營造氣氛效果，提供遊客更舒適的遊園環境。

四、未來施政重點

(一) 增設捷運車站月臺門

分階段推動捷運車站增設月臺門作業，預計 107 年底完成全部車站之建置作業，提供旅客安全候車環境。

(二) 推動捷運聲音地景後續計畫

持續與文化局合作，推動捷運聲音地景第 3、4 階段計畫，包含設計捷運進站音樂、打造每個捷運站獨特之環境音樂等。

(三) 推動多卡通業務

全力配合交通部推動捷運系統提供多卡通票證服務政策，自 104 年 9 月起開放使用一卡通公司之 iPASS 票卡(各車站每一側出口提供一個多卡通閘門);另向交通部申請全部閘門多卡通功能建置計畫補助經費，預計 105 年 7 月完成後，全部閘門均可提供多卡通服務。

(四) 開放忠義站第 2 出入口

為增加行動不便旅客通行便利性，以及促進忠

義站南側區域發展，規劃開放該站第 2 出入口，並預計 105 年 1 月底前開放民眾通行。

(五) 擴充 371 型電聯車錄影系統功能

將 371 型電聯車每車廂攝影機，由 2 組擴增為 4 組，並將錄影解析度由 34 萬畫素提升至 200 萬畫素，預計 106 年 6 月完成全車隊 24 列車安裝作業。

(六) 公司網站增加多國語言

除提供中英文網頁外，另規劃於行動版網頁增加日文及韓文等版本，以服務外國旅客。

(七) 擬定人潮輸運計畫

妥善規劃節慶（如 2016 跨年等）人潮輸運計畫，提供民眾安全可靠交通服務。

(八) 更新臺北小巨蛋場館照明燈具

配合政府節能政策及提供更佳之發光效率，規劃將場館內 PLC 嵌燈、PAR 複金屬燈及 T8、T5 日光燈，全數更換為節能 LED 燈具。

(九) 提升兒童新樂園服務品質

辦理遊客滿意度評鑑作業，藉以提升服務品質。另推動 ISO 9001 認證，建立服務及遊樂設施維護作業標準化，強化遊樂安全與提升遊具運轉可靠度。

此外，於硬體設施部分將擴增遊具等候時間大型顯示器，另建置 APP 軟體，俾利遊客可隨時獲知園區內最新營運狀況；研議於海洋總動員遊樂設施增設輪椅旅客專屬直接搭乘區域（無障礙座艙），讓輪椅旅客也能盡情享受親友共遊樂趣。

五、結語

臺北捷運通車十餘年來，隨著捷運建設進度及新路綫通車逐步擴展營運範圍，成就臺北都會區四通八達的捷運路網服務，也造就了優質的「臺北捷運」。

臺北捷運的成長，不僅僅是「量」的增加，更重要的是「質」的提升，以人為本，秉持「顧客至上、品質第一」的經營理念，不斷推出體貼旅客、精進品質的各項服務措施。展望未來，我們將持續發揮企業化經營的活力與創意，對外行銷「臺北捷運」優質專業品牌，並追求服務品質再升級，提供旅客「優質⁺」的貼心服務；對內則鞏固並提升專業核心技術，強化企業競爭力。

另外，對於臺北市政府委託經營之貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園等，我們亦會抱持相同的經營理念與態度，期使這些市政建設持續發光發亮，成為臺北市政府與本公司共同的驕傲。

未來，尚祈 召集人、副召集人及各位議員女士、先生繼續給予我們支持與指教，相信臺北捷運公司在各位指導下將持續成長進步，謝謝各位，敬祝身體健康，萬事如意。



照片 1 捷運劍潭站月臺門



照片 2 中山地下街新設置物櫃



照片 3 無障礙導引摺頁



照片 4 捷運車站專屬紀念章戳與集章冊



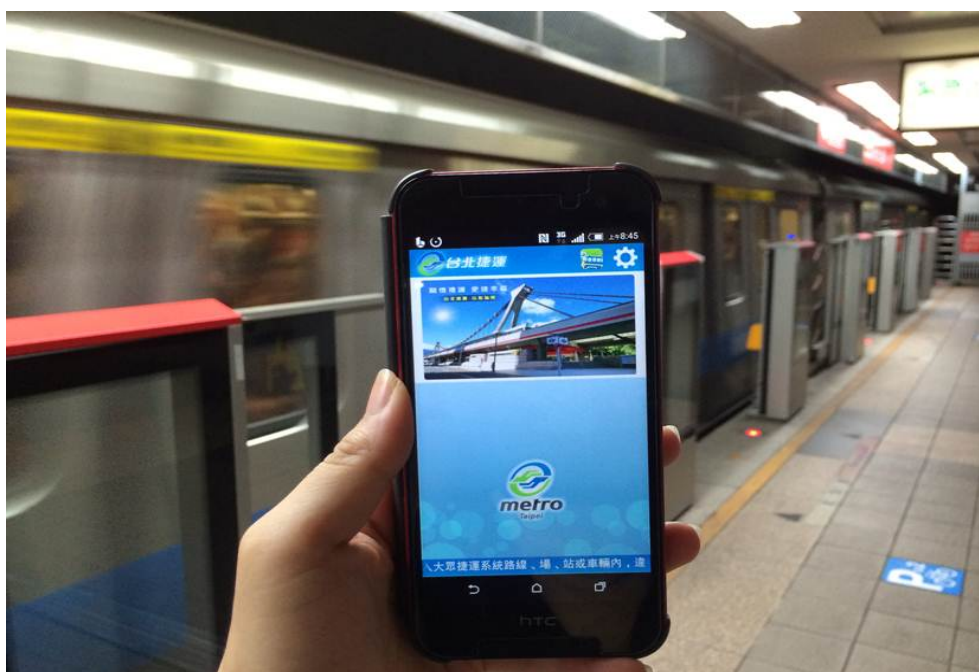
照片 5 2015 捷運文化節「績優保全人員表揚」



照片 6 臺北捷運榮獲金牌服務業調查「陸上運輸業」第一名



照片 7 103 學年度高中籃球甲級聯賽總決賽



照片 8 「臺北捷運 Go」行動 APP



照片 9 貓空纜車新一代人氣吉祥物「貓空小精靈」車廂



照片 10 兒童新樂園增設戶外遮陽設備