

# 民眾使用運具之行為概況分析一

## 以計程車叫車、小復康及愛心卡為例

### 一、計程車叫車指定女駕駛

#### (一)指定女性駕駛服務使用情形暨分析

本處建置之 0800-055850(市話免付費，手機撥打 55850，須付費) 智慧型叫車系統已整合臺北市各車隊電話專線，並提供包括敬老愛心車隊、無障礙計程車及酒後代駕等系統轉接服務。因部分女性乘客在安全考慮上會希望能有女性駕駛的貼心服務，爰本處針對現有車隊之女性駕駛進行整合，並於 103 年 4 月起於系統中提供該項服務，民眾如有需求可撥打該專線後按「5」，輸入車隊代號後向車隊派遣中心說明需要女性駕駛服務，車隊即可配合派遣(目前各車隊以「台灣大車隊」及「大都會」車隊女性駕駛較多，系統會請民眾選擇該 2 車隊)。

(二)近 3 年民眾使用情形數據:0800 智慧型安全叫車轉接系統指定女性駕駛與使用總人次數據如表 1-1。

表 1-1 0800 智慧型安全叫車轉接系統統計

	指定女性駕駛人數	總使用人次數	指定女性駕駛比率
103 年	1,445	213,903	0.68%
104 年	1,342	173,895	0.77%
105 年	946	124,483	0.76%

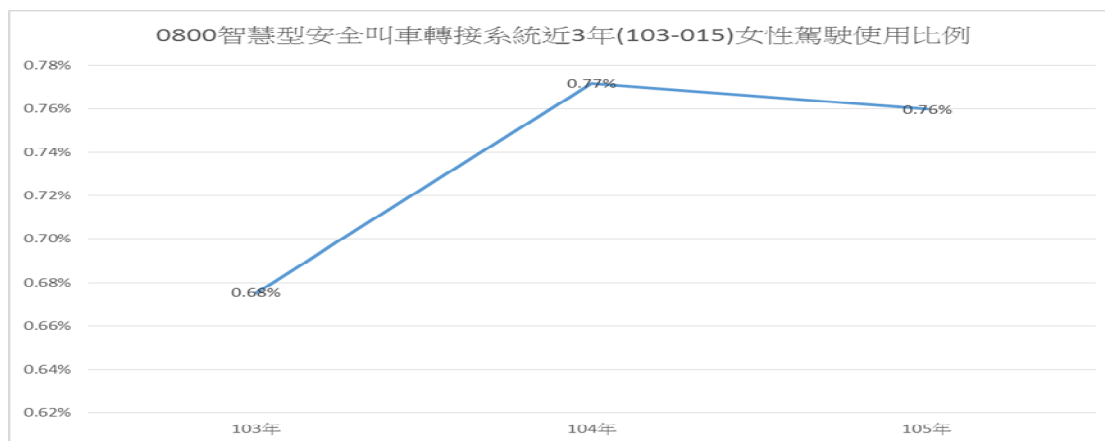


圖 1-1 0800 智慧安全叫車轉接系統使用比例

### (三)分析說明

本處自 103 年起辦理指定女駕駛服務後，民眾使用率未有顯著成長，其因素可能為近年民間開發之叫車 APP 軟體亦有提供該項服務(如「呼叫小黃」APP、「55688」台灣大車隊 APP)，致 105 年民眾使用 0800 免付費電話次數減少，考量仍有其存續需求，本處將持續推廣，期能使民眾享有更貼心的服務。

### (四)相關報導及網站

首頁 > 中時 > 生活

即時首頁 | 政治 | 生活 | 社會 | 旅遊 | 娛樂 | 體育 | 財經 | 國際 | 兩岸

## 叫計程車 新增指定女運將服務

2014年04月24日 12:45 張立勳

點閱 1899 | 8/10 | 我要評比 ★★★★★

分享至Facebook | 分享至Google+ | 分享至Twitter | 分享至Weibo



北市公運處計程車叫車系統，即日起新增女性駕駛轉接服務。(張立勳攝)

北市公運處今年初試辦「女性駕駛轉接服務」，頗受好評，1至3月總計有近200通使用，即日起專線正式上路，民眾只要撥打0800055850市話免付費專線(手機撥打55850須付費)，可要求計程車隊提供女性駕駛轉接服務。

許多夜歸女性擔心搭計程車會不安全，市府貼近女性心理，推出女性駕駛轉接服務，讓女性搭計程車能更加安心。

目前北市計程車隊女駕駛僅有380名，占整體車隊駕駛約2.7%，北市公運處一般運輸科長陳俊宏表示，未來若客源增加，各車隊為使服務有差異化，應會招攬更多女性駕駛提供服務，而任用女性駕駛也會列入評鑑項目。

民眾如有需要可撥打專線後按「5」，輸入18台灣大車隊或22大都會車隊，再向車隊派遣中心說明需女性駕駛服務，車隊即可派遣，而乘客不限性別，皆可使用，但會以女性乘客優先。

(中時)

中時電子報 <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140424004241-260405>

M 大都會衛星  
24小時專線 55178 一線通

回首頁 | APP下載 | 優惠活動 | 叫車服務 | 司機加入 | 最新消息 | 影片集 | 車隊廣告

### 木蘭女司機車隊

「木蘭計程車分隊」女性司機服務 為夜歸婦女安全把關



多數的職業婦女工作結束後必須晚歸，但可能面臨如後座性騷擾治安問題。

有鑒於此，大都會衛星車隊特別成立「木蘭計程車分隊」，300位成員清一色為女性駕駛，讓夜歸婦女能夠平安返家。

**叫車方式：**  
手機直撥55178或02-4499178再按9，叫車搭乘大都會計程車，就可以指定安排木蘭計程車分隊女司機前往載客服務。  
指定木蘭車隊女司機服務時間為21時後至凌晨6時，惟本服務受時段、天候、車輛數、地區等不確定因素影響，本公司不保證指定派車成功與否，並得依實際派車狀況調整。

大都會車隊網站：<http://www.mtaxi.com.tw/taxi/femaledriver/>

## 二、臺北市小型復康巴士男性與女性使用比例

### (一)小型復康巴士服務說明

本市小型復康巴士目前採委外方式經營，提供設籍於臺北市且領有身心障礙手冊或身心障礙證明之市民預約乘車服務，分別委由財團法人伊甸社會福利基金會及元三租車股份有限公司營運。為有效提昇小型復康巴士服務量能與品質，以及因應身心障礙人口增加，未來除持續透過鼓勵乘客共乘及加強車輛調度等措施，提升車輛使用效率及運量外，另積極爭取民間團體或企業等各界善心人士發揮愛心踴躍捐贈，以提供身心障礙市民更完善的運輸服務。本市小型復康巴士車輛數共計 328 輛，平均每月可提供約 5.5 萬趟次服務，載送約 10 萬人次。

### (二)小型復康巴士訂車方式及新增功能

本處已建置網路預約統一訂車平台網頁：<http://40556789.taipei.gov.tw>，並提供統一客服中心訂車電話：02-4055-6789 及語音訂車專線：02-2176-5165，另於 2016 年 1 月起於統一訂車平台網頁提供「臨時訂車服務」功能和語音訂車專線車輛遲到通報服務等功能，提升小型復康巴士臨時訂車服務的效率，並提供意見回饋。



表 2-1 本市身障等級人數

身障等級	男性	女性	各等級人數
極重度	8,716	7,895	16,611
重度	12,141	10,578	22,719
中度	20,753	17,428	38,181
輕度	25,649	18,602	44,251
總計	67,259(55.2%)	54,503(44.8%)	121,762

資料來源：臺北市政府社會局，統計至 105 年 12 月底

(三)男女訂車成功人次數及男女訂車成功比例情形

至 106 年 1 月底，小型復康巴士男性會員計 13,479 人，女性會員計 12,507 人，共計 25,986 人。

表 2-2 小型復康巴士訂車成功人次

	男性訂車成功人次數	女性訂車成功人次數	全年度訂車成功次數
103 年	349,701	312,612	662,313
104 年	343,470	324,759	668,229
105 年	345,167	317,341	662,508

表 2-3 103-105 年小型復康巴士訂車成功性別比例

	男性	女性
103 年	52.8%	47.2%
104 年	51.4%	48.6%
105 年	52.1%	47.9%

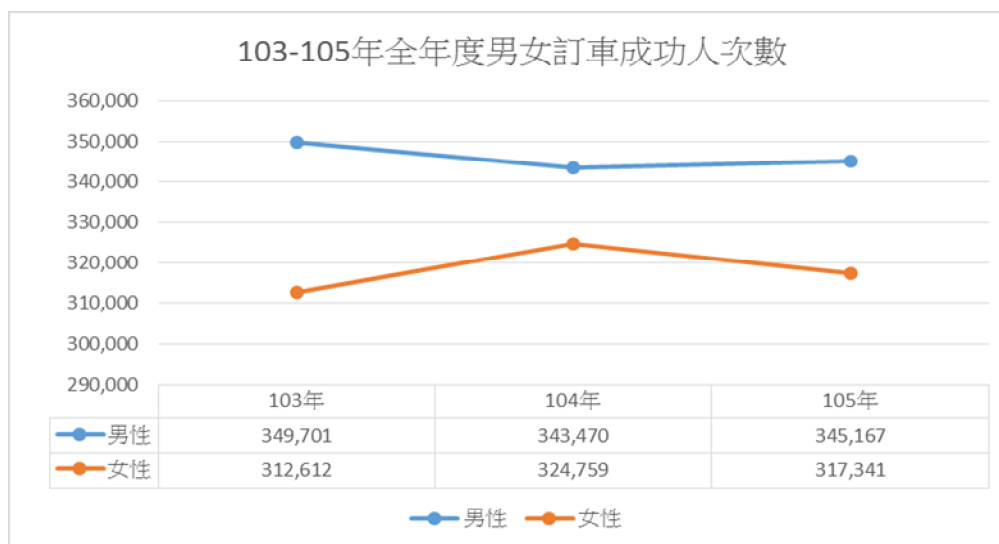


圖 2-1 小型復康巴士訂車成功人次

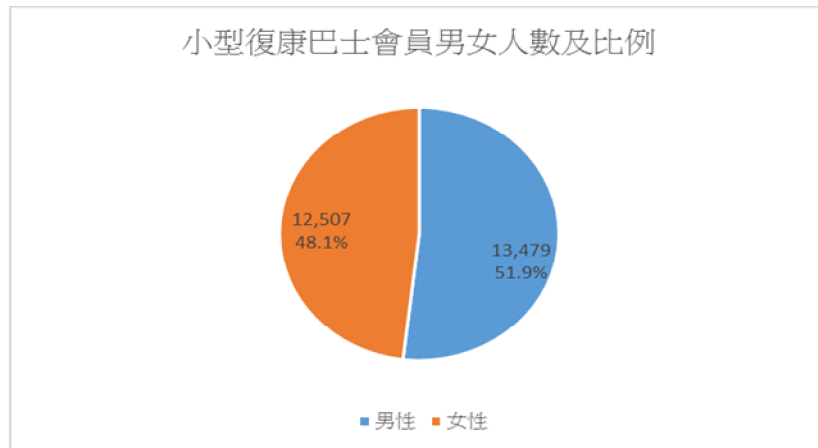


圖 2-2 小型復康巴士會員性別比例

103年男女比例

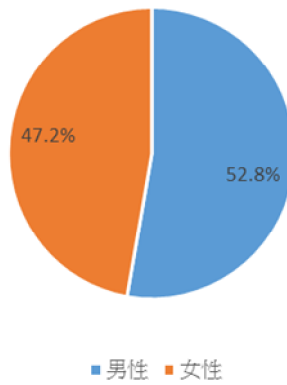


圖 2-3 103 年小型復康巴士訂車成功性別比例

104年男女比例

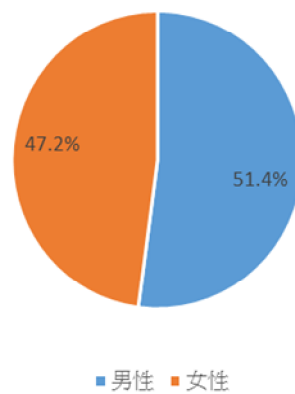


圖 2-4 104 年小型復康巴士訂車成功性別比例

105年男女比例

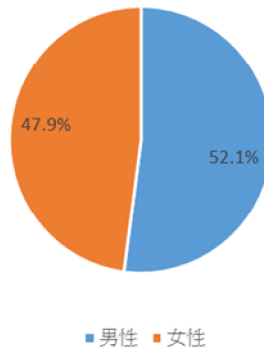


圖 2-5 103 年小型復康巴士訂車成功性別比例

#### (四)分析說明

近 3 年訂車總人次數呈現逐年上升趨勢，本處為服務更多身障人士，已推廣共乘並請業者加強調度，另亦推動無障礙計程車，以紓解民眾乘車需求；惟近 3 年男女性訂車人物及男女比例部分，男性皆約為 52%、女性皆約為 48%，未有明顯變化。

#### (五)相關報導

首頁 > 日報 > 中國時報 > 焦點要聞

日報精選 | 中國時報 | 工商時報 | 旺報

### 臨時訂車嘛也通 復康服務升級

2016年01月21日 04:11 張立勳 / 台北報導

點閱 **613** | 0 回應 | 2/10 | 我要評比 ☆☆☆☆☆

分享至Facebook | 分享至Google+ | 分享至Twitter | 分享至Weibo

民眾時常反映復康巴士臨時訂車不易，讓身障人士及家屬相當不便，北市公運處昨宣布，為改善復康巴士訂車服務品質，25日起新增網路平台整合「臨時訂車服務」和請管訂車專線車輛遲到通報等功能。

現行復康巴士訂車系統無法即時訂車，必須在3天前預約，臨時訂車也必須在2天前，但身障朋友常有臨時外出需求，透過電話叫車的程序繁瑣，感到很不方便；另外，客服訂車專線在尖峰時間回話數量過大不易撥通，如遇車輛遲到情況，也沒辦法馬上反映。

公運處指出，自25日起將新增網路平台臨時訂車服務，和請管訂車專線車輛遲到通報服務等功能，提升小型復康巴士臨時訂車服務的效率，並提供反映預約車輛遲到問題。

其中，統一訂車系統新增的「請管訂車遲到通報功能」，民眾透過撥打(02)21765165進行車輛遲到通報，減少客服專線尖峰時間線上等待時間。

小型復康巴士服務為提供預訂用車3至5日前的用戶服務為主，若有臨時越次需求需由統一客服專線確認再回覆，程序耗時、耗力。

公運處指出，建置網路訂車平台的「臨時訂車功能」，使用戶或家屬自行輸入時間、用車日期、下車地址等需求條件後，系統統一轉派各家業者，客服會主動回覆越次備案結果，簡化流程、減少時間浪費也提高備案率。

公運處提到，「越次取消功能」可讓民眾直接用網路取消票尚未排班調整越次，不需撥打客服專線取消；另將優化網路訂車系統地址介面，將上下車地址欄位改為下拉式選單，減少輸入錯誤地址情形。

(中國時報)

中時電子報 <http://www.chinatimes.com/newspapers/20160121000557-260102>

## 友善環境 有愛無礙專刊》北市復康巴士 搭載10萬人次

2016年09月25日 04:09 董意涵 / 台北報導

🔍 A A A

點閱 **230**

🔒 | 🌟 6/10 | 我要評比 ★★★★★

[分享至Facebook](#) [分享至Google+](#) [分享至Twitter](#)  
[分享至Weibo](#)



中華得利卡加裝輪椅升降設備。(台北市公運處提供)



為落實社會福利政策、照顧身心障礙市民，台北市政府自1989年起推動小型復康巴士業務，提供身心障礙者無障礙運輸服務。(台北市公運處提供)

為落實社會福利政策、照顧身心障礙市民，台北市政府自1989年起推動小型復康巴士業務，提供身心障礙者無障礙運輸服務，截至今年8月，車輛總數已達328輛，一年的總服務趟次達66.8萬趟，平均每月提供5.5萬趟次，載送約10萬人次。

身心障礙者外出不便，即便家中有車，若沒有足夠空間，也難以符合身障者的需求，如果仰賴計程車，定期去醫院，也是一筆不小的負擔。

台北市政府看到身障者的不便與難處，提供復康巴士無障礙運輸服務，並在兩年前建置統一訂車專線及系統，改善乘客多方訂車的不便，去年持續優化統一訂車系統，新增復康巴士語音訂車服務，以提供多元訂車管道。

隨著民眾使用需求日益增加，近年來不斷擴增車輛規模，並持續接受民間捐贈復康巴士，目前車輛總數達到328輛，委由伊甸社會福利基金會及元三租車股份有限公司等2家廠商辦理。

台北市復康巴士，服務設籍於北市的身心障礙市民及外縣市重障輪椅乘客，並依障礙類別區分服務優先順序，依障別區分為特A等級、A1等級、A2等級和B等級等4類，並依各開放時間提供乘客以專線電話、語音或網路等管道預約訂車。

服務方式採戶到戶及門運輸，以計程車費率的1/3計算，共乘乘客再有66%費率的優惠，乘客可指定起、迄點及搭乘時間，並優先提供重度下肢體障需乘坐輪椅市民的預約服務。

除了到府接送的復康巴士，目前台北市還提供3條捷運與醫療院所間的小型復康巴士接駁服務，分別為「石牌—榮總線」、「忠孝復興—長庚線」及「科技大樓及信義安和—北醫線」，凡領有身心障礙手冊的民眾均可使用，服務方式採定點定時發車、無需預約，每人收費15至20元，並提供陪伴1人免費搭乘。

(中國時報)

中時電子報 <http://www.chinatimes.com/newspapers/20160925000507-260117>



### 三、本市愛心卡男女使用比例

#### (一)緣起

有鑑於科技日新月異，第一張數位化卡證概念於法國問世後，經過多年演進，數位化卡證應用已從早期的公共電話、醫療、銀行擴及至交通、購票與紅利點數累積等應用範圍。然而在國內，數位化卡證亦已處於蓬勃發展階段，91年9月30日起上市的「悠遊卡」即是一張整合臺北市捷運、聯營公車與停車票證之IC電子交通票證。99年4月起，悠遊卡亦開始提供小額消費應用服務，從此悠遊卡正式從交通票證轉變為貼近民眾各式生活需求之IC電子票證。

隨著從悠遊卡所獲得的經驗，與政府發展大眾運輸政策下，各地方政府也著手發展相關應用，從原先交通票證逐漸擴展至購票、特約小額消費、圖書借閱證、觀光景點門票、繳交行政規費等，例如：92年本府社會局與交通局(98年後由本市公共運輸處)發行之「敬老悠遊卡」、「愛心悠遊卡」提供長者、身心障礙者搭乘大眾運輸工具直接享有乘車補助、102年本府衛生局發行「台北卡—二代健康卡」，提供民眾可隨時查詢個人健康資料，進行自我健康管理，同時提供集點服務，鼓勵民眾積極參與健康促進活動累積健康點數。(資料來源：本府資訊局)

#### (二)愛心卡及卡片樣式介紹 (以臺北市為例，為記名卡)

愛心卡：設籍並實際居住北市，且領有身心障礙手冊／證明者。



愛心卡



愛心陪伴卡





【註】愛心陪伴卡：領有身心障礙手冊者，或領有身心障礙證明，且必要陪伴者優惠措施欄須註記有「國內大眾運輸工具」。

(三)本市優待措施

搭乘捷運：以愛心悠遊卡搭乘捷運於自行加值後半價優待（捷運公司另提供 8 折優待），總共為 4 折優待，另愛心陪伴卡緊接於原愛心卡後使用於自行加值後半價優待（捷運公司另提供 8 折優待），總共為 4 折優待。若單獨使用以全票計。

搭乘公車：愛心悠遊卡每月免費優待 60 段次，即 480 元，超過部分一律自行加值後半價優待，另愛心陪伴卡緊接於原愛心卡後使用一律自行加值後半價優待。惟單獨使用以全票計收票價。

搭乘計程車(敬老愛心/無障礙計程車)：以本市愛心悠遊卡刷卡，與現行補助搭乘公車之免費額度每月 60 段次（480 元）共用，依單趟計程車車資 100 元以下(含 100 元)補助 2 段次（16 元）；超過 100 元補助 4 段次（32 元）。

(四)近 3 年民眾使用情形數據

愛心卡發卡量，男性計 46,907 人，女性計 36,918 人，共計 83,825 人。

表 3-1 愛心卡近 3 年使用人次數及使用比例(統計至 106 年 1 月)

愛心卡	男性使用人次數	女性使用人次數	總人次
103 年	11,631,605	9,802,680	21,434,285
104 年	12,003,660	10,126,885	22,130,545
105 年	12,256,369	10,253,767	22,510,136

表 3-2 愛心卡近 3 年使用人次數及使用比例

愛心卡	男性使用比例	女性使用比例
103 年	54.3%	45.7%
104 年	54.2%	45.8%
105 年	54.4%	45.6%

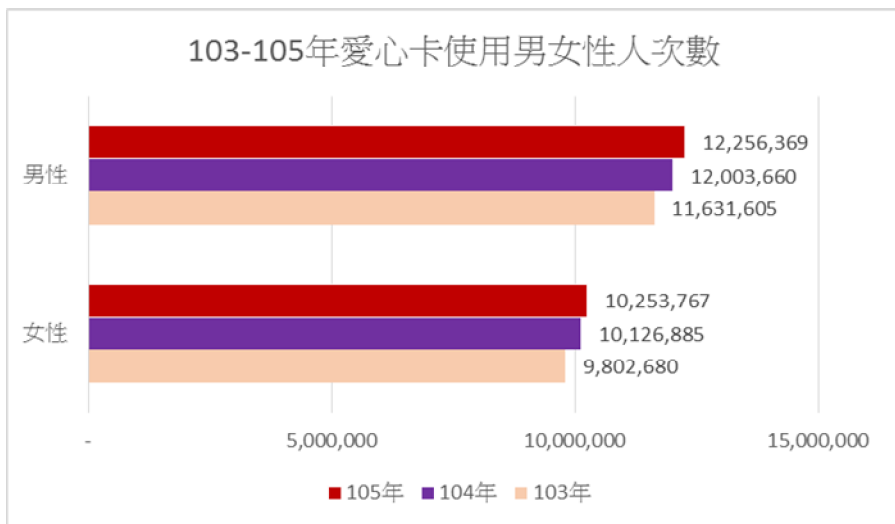


圖 3-1 愛心卡近 3 年使用人次數及使用比例

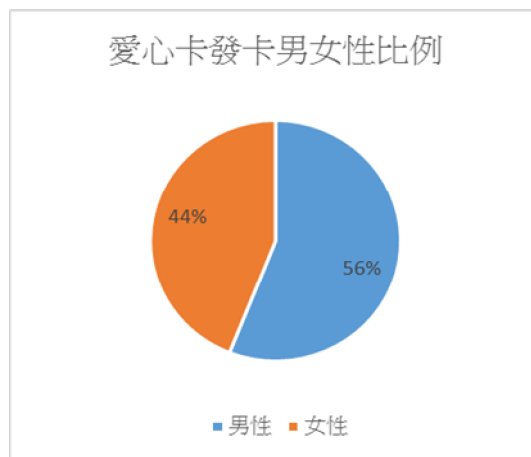


圖 3-2 愛心卡發卡性別比例

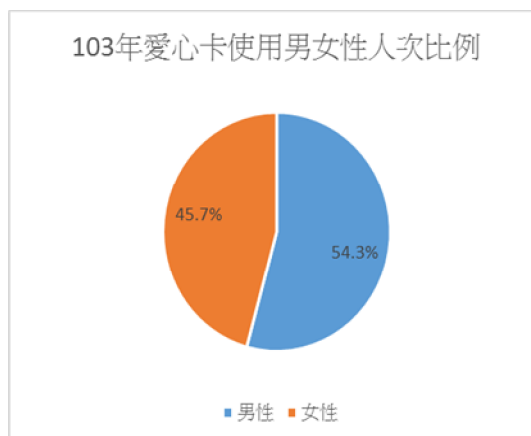


圖 3-3 103 年愛心卡發卡性別比例

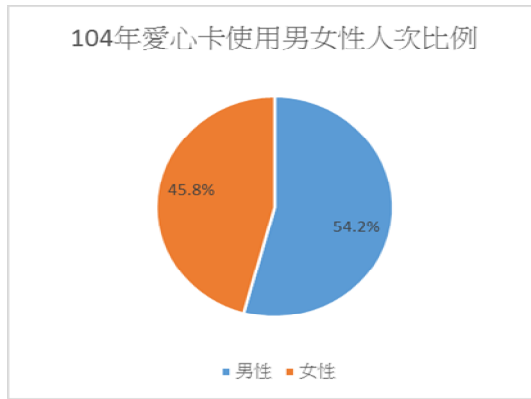


圖 3-4 104 年愛心卡使用性別比例

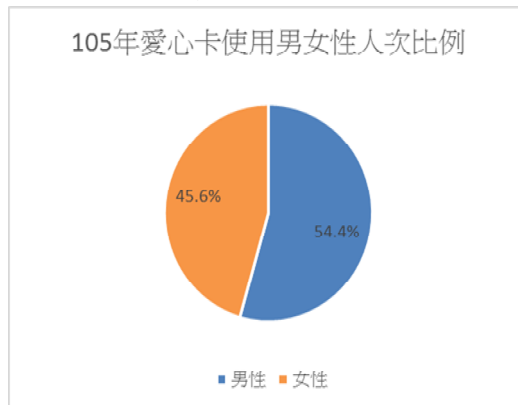


圖 3-5 105 年愛心卡使用性別比例

#### (五)分析說明

愛心卡男性使用比例上，近 3 年每年皆高於女性約 8%，但男女使用比例上近 3 年幾乎未有變化，男性均約 54%、女性均約 46%，惟使用人次數呈現逐年上升趨勢。

#### (六)相關報導

### 元旦起 雙北敬老愛心悠遊卡擴大逾期展期地點

鉅亨網新聞中心 來源：中廣新聞網 2016/12/30 13:36

**相關台股** 統一超 226.0%

從 106 年 1 月 1 日起，雙北市辦理敬老、愛心悠遊卡逾期展期地點，將擴及全台的 7-ELEVEN、全家便利商店等，約 8 千多家超商門市，以後敬老、愛心悠遊卡逾期展期，民眾可以就近在便利商店辦理，讓便民服務再升級。

臺北市社會局表示，雙北市發放的敬老、愛心悠遊卡，為了避免溢領，補助優待對象必須在使用期限六個月內進行票卡展期，但如果超過半年未辦理展期，造成票卡無法使用，也常常引發長者抱怨，為了讓服務升級，北市社會局邀集新北市政府、悠遊卡公司、7-ELEVEN 及全家便利商店等公私部門協商，從 106 年 1 月 1 日起，逾期展期地點擴展到 7-ELEVEN 及全家便利商店等 8 千多家店舖，未來更持續增設逾期展期服務點，讓長者及身心障礙者使用敬老、愛心悠遊卡能更便利。


鉅亨網 <http://news.cnyes.com/news/id/3666222>

## 敬老、愛心悠遊卡展期 捷運站可受理

2014年08月21日 17:47 張運

A A A

點閱 **7614**

0 回文 |  10/10 | 我要評比 

 分享至Facebook

 分享至Google+

 分享至Twitter

 分享至Weibo

台北市發放敬老、愛心悠遊卡逾71萬張，但效期僅6個月，持卡者需定期辦理「票卡延展」。過去逾期未辦的長輩與身心障礙者，需親至12區公所、社會局、捷運台北車站或忠孝復興站辦理人工驗證才能續用。但即日起各捷運站、貓空纜車站也開放辦理，較以前多了逾百個服務據點。

社會局長王浩指出，全市流通的敬老悠遊卡約31萬張，愛心悠遊卡則約7萬5000張。為避免造成溢領，這2款悠遊卡皆具有效期限6個月，補助優待對象需定期辦理延展才能繼續使用。

王浩說，在有效期限內辦理者，109個捷運車站、設有悠遊卡讀卡機的便利商店、各區公所都可辦理自動展期，全市有3000多個據點。不過，若長輩或身心障礙者未能在期限內完成，就必須到指定地點以人工驗證的方式辦理，因只有12區公所、社會局、捷運台北車站或忠孝復興站才提供此一服務，過去常被民眾反映不夠方便。

但即日起，台北捷運各站窗口、貓空纜車沿途4站，以及原有的區公所、社會局櫃台都可辦理，等於服務據點增加了約100個。社會局預估，原使用敬老悠遊卡者，平均每月搭乘公車25趟次、捷運9趟次，愛心悠遊卡持卡者則平均每月搭乘公車27趟次、捷運13趟次，這些數字都會因展期更方便而明顯增加。

中時電子報 <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140821004293-260405>