

臺北市議會第 12 屆第 1 次定期大會

臺北捷運公司
工作報告

報告人：總經理 孫以濬

中華民國 104 年 4 月

目 錄

一、前言	4
二、103 年度下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	8
(三) 貓空纜車營運管理	10
(四) 臺北小巨蛋營運管理	11
(五) 臺北兒童新樂園營運管理	13
三、創新措施	13
(一) 精進捷運系統服務	13
(二) 提升臺北小巨蛋停車品質	14
(三) 建置兒童新樂園人潮資訊系統	14
四、未來施政重點	15
(一) 增設高運量月臺門	15
(二) 頂埔站通車	15
(三) 重置重要設備	15
(四) 擬定人潮輸運計畫	15
(五) 宣導捷運文化	15
(六) 確保貓空纜車營運安全	16

(七) 精進兒童新樂園營運管理	16
五、結語	16

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 12 屆第 1 次大會開議，^{以濬}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 103 年 7 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

103 年 11 月 15 日松山線通車，臺北捷運營運規模增加 7.9 公里及 7 個車站，全路網營運里程為 129.2 公里、營運車站為 116 個，平均每日運送超過 190 萬人次；累積運量至 103 年底已超過 68 億人次。

松山線通車後，臺北捷運路網的營運模式回歸原始設計，路線整併為「棕、紅、綠、橘、藍」5 條，並導入路線編號，分別定名為編號 1 文湖線、編號 2 淡水信義線、編號 3 松山新店線、編號 4 中和新蘆線及編號 5 板南線。藉由多條 L 型路線環環相扣，除中和新蘆線與文湖線間需要轉乘 2 次外，其餘各路線間最多只要 1 次轉乘，就可到達目的地。

回歸原始設計後的 5 條捷運路線，各自有其列車運行模式、不會互相干擾，且每條路線都有固定候車的月臺，旅客不用再擔心會搭到其他路線的列車，而且透過轉乘車站數增加，有效分散臺北車站等各轉乘站人潮，讓民眾搭乘、轉乘都更便利、舒適。

除了路網營運模式進化，臺北捷運的服務亦持續不斷精進。近期推動的重要服務措施包括持續增設月臺門與電聯車內錄影系統，守護旅客候車與乘車安全；配合松山線開通營運，增加開放哺集乳室與提供旅客攜帶自行車進出之車站；與東京地鐵合作，辦理

國內捷運系統首度與其他國外地鐵系統合作之跨國行銷活動等。

另在本公司受臺北市政府委託經營之貓空纜車及臺北小巨蛋部分，本公司持續精進管理效能，建立良好管理機制，並加強辦理行銷活動，希望吸引更多民眾搭乘與使用，俾發揮市政建設之效益。由於本公司在捷運系統擁有豐富機械與機電系統維護、票證系統運作、遊客服務與人潮引導等經驗，故臺北市政府亦將全新完工之兒童新樂園委由本公司經營，使本公司經營領域再擴大。

二、103 年度下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 129.2 公里、營運車站 116 個。
- (2) 提供松山線通車優惠：為讓旅客熟悉新列車運行模式及鼓勵旅客搭乘新路線，自 103 年 11 月 15 日起至 12 月 14 日止，實施為期 1 個月之持悠遊卡優惠搭乘活動。期間總計有 1,994 萬人次享受優惠，總優惠金額約 1 億 850 萬元。

2、運量成長

臺北捷運 103 年運量總計 6 億 7,950 萬 6,401

人次，平均日運量 186 萬 1,661 人次，較前一年 173 萬 9,619 人次，增加 12 萬 2,042 人次，成長約 7%；另 104 年統計至 2 月底，平均每日運量為 190 萬 2,110 人次（臺北捷運歷年平均日運量如圖 1）。

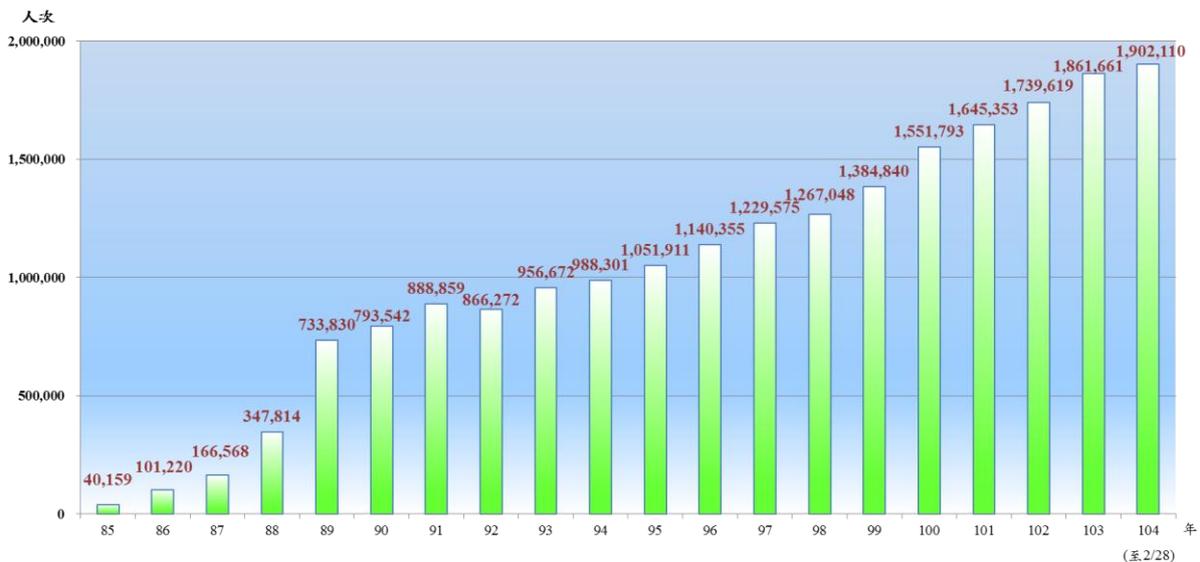


圖 1 臺北捷運歷年平均日運量

3、跨年營運

103 年 12 月 31 日配合臺北市政府跨年活動，本公司動員超過 1,600 位支援人力投入輸運任務。自 103 年 12 月 31 日上午 6 時至 104 年 1 月 1 日上午 6 時，總計運輸旅客 296 萬 1,926 人次(照片 1)，較去年同一時段增加約 20 萬 9,723 人次。

4、系統安全

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)，103 年為 416.4 萬車廂公里，較前一年 269.3 萬車廂車公里提升 54.6%，為營運以來最佳表現；另 104 年統計至 2 月底，MKBF 為 678.5 萬車廂公里（歷年 MKBF 如圖 2）。

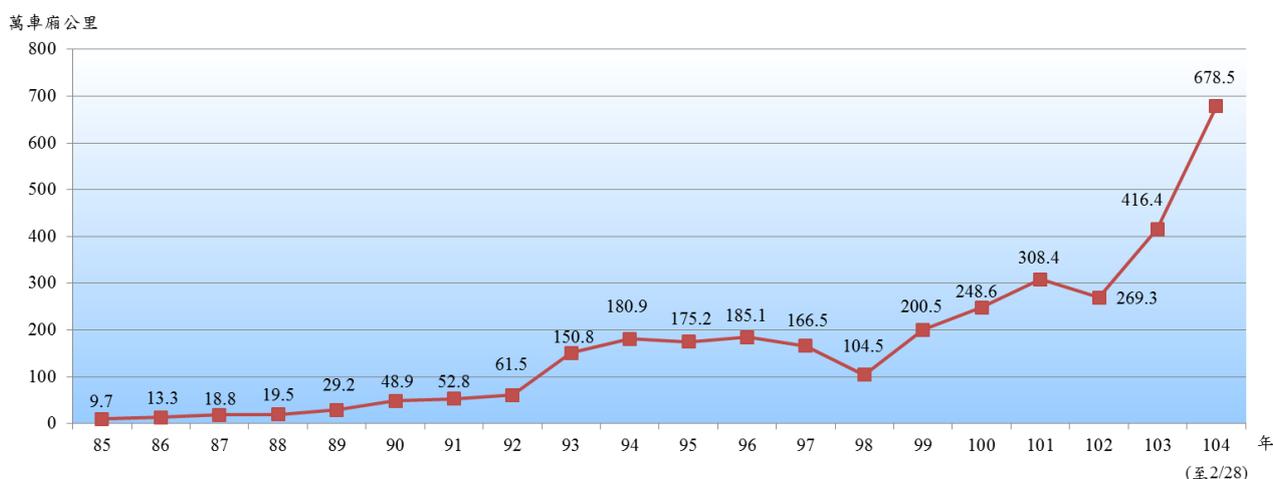


圖 2 歷年每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數

5、旅客滿意度

自 92 年度起每年委託專業調查公司辦理旅客滿意度調查，檢視滿意度之變化趨勢，並分析調查結果與進行改善。103 年調查旅客整體滿意度為 95.8%（臺北捷運歷年旅客整體滿意度如圖 3）。

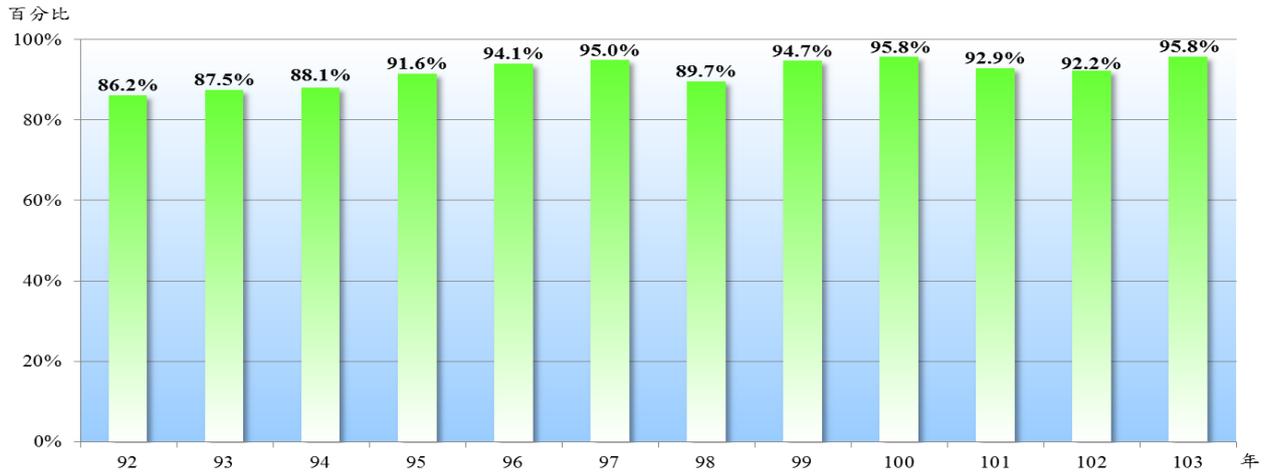


圖 3 臺北捷運歷年旅客整體滿意度

(二) 營造安全舒適大眾運輸環境

1、乘車空間更安全

(1) 增設月臺門：本公司針對建設階段未設置月臺門車站分批進行增建工程，103 年以來陸續啟用古亭站、中正紀念堂站、忠孝敦化站、龍山寺站及頂溪站（照片 2）等 5 站月臺門（全系統 116 站，已 72 站有月臺門）。

(2) 增設電聯車內錄影系統：103 年 7 月完成高運量系統 42 列電聯車增設車廂內錄影系統工程後，臺北捷運所有電聯車均已設置錄影系統（照片 3）。

2、車站設施更友善

103 年 11 月 15 日松山線通車，新增中山站、松江南京站、南京復興站及松山站等 4 站哺集乳室，臺北捷運系統總計提供 29 處哺集乳室，目前

平均每月約有 2,700 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 34 處哺集乳室）。

3、精緻服務更多樣

- (1) 販售記名制晶片悠遊卡：103 年 9 月 25 日起，臺北捷運及貓空纜車旅客詢問處開始販售可記名、不含押金之賣斷制晶片悠遊卡。
- (2) 增加開放旅客攜帶自行車搭乘捷運車站：配合松山線通車，開放車站增加至 85 站，除中運量文湖線全線以及部分高運量車站因人潮及車站空間因素維持不開放，其他車站均已開放。103 年總計有 11 萬 413 輛次搭乘，平均每個假日約有 977 輛次；另 104 年統計至 2 月底，平均每個假日約有 848 輛次。

4、行銷方式多元化

- (1) 提供年長者重陽節免費搭乘臺北捷運：103 年 10 月 2 日重陽節當天，提供全國 65 歲以上及設籍臺北市 55 歲以上原住民長者免費搭乘，總計當日有 8 萬 9,654 人次享受優惠。
- (2) 與東京地鐵合作跨國行銷：本公司與日本東京地鐵合作，自 103 年 11 月 4 日起至 103 年 12 月 31 日止，舉辦「好好 METRO-搭捷運拿好禮

PRESENT CAMPAIGN」贈獎活動，為國內捷運系統首度與其他國外地鐵系統合作之跨國行銷活動。

5、節約能源有成效

本公司 103 年針對空調、照明、電扶梯、電聯車等執行 33 項節能措施，全年度節電約 996 萬度電，若以每度電平均單價 3.14 元計算，約當節省電費 3,127 萬元。

(三) 貓空纜車營運管理

1、營運概況

103 年總運量為 305 萬 9,173 人次，較前一年 252 萬 701 人次，增加 53 萬 8,472 人次，成長 21.4%；103 年系統平均可用度為 99.93%。

另 104 年統計至 2 月底，總運量為 59 萬 8,449 人次，系統平均可用度為 99.99%。

2、行銷措施

(1) 邀請凱蒂貓代言：代言期間為 102 年 12 月 6 日至 104 年 5 月 5 日（照片 4），本公司特別規劃舉辦園遊會、布置車站及車廂、發售紀念商品等專屬活動，吸引兒童及親子族群搭乘。

(2) 暑期優惠活動：自 103 年 7 月 1 日起至 8 月 31 日止推出「兒童暢遊貓纜 COOL 一夏」優惠活

動，提供全國 12 歲以下國小學生免費搭乘。優惠期間總計有 6 萬 852 名兒童享受優惠。

(3) 提供年長者重陽節免費搭乘貓空纜車：103 年 10 月 2 日重陽節當天，提供全國 65 歲以上及設籍臺北市 55 歲以上原住民長者免費搭乘，總計當日 3,133 人次享受優惠。

3、旅客滿意度

貓空纜車在委託本公司經營管理後，即依照捷運系統高品質服務規格，提供旅客舒適安全服務。本公司定期委外辦理旅客滿意度調查，103 年調查旅客整體滿意度為 95.9% (貓空纜車歷年旅客整體滿意度如圖 4)。

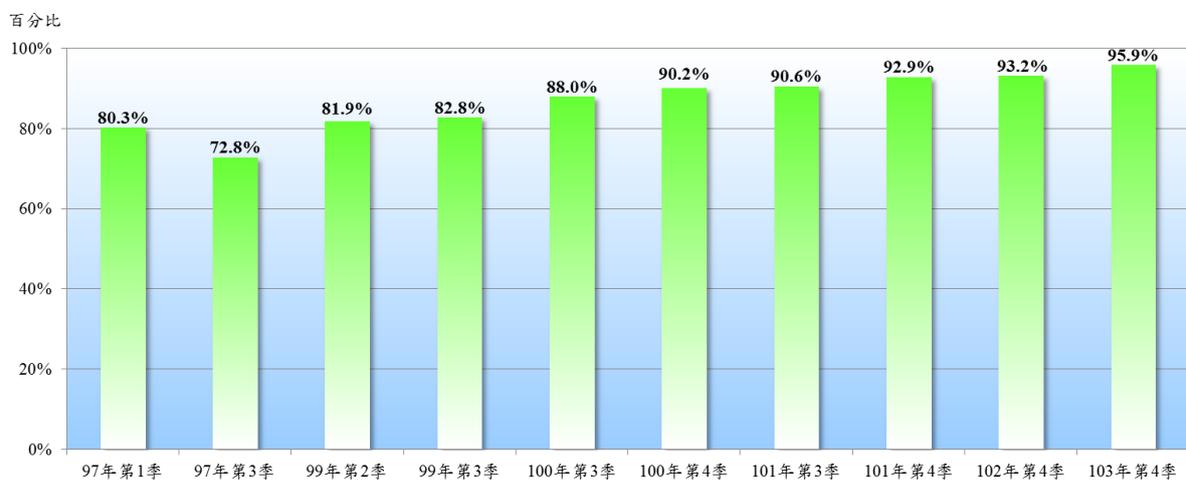


圖 4 貓空纜車歷年旅客整體滿意度

(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103年12月）為85.3%，其中103年為93.4%；另103年全館使用人數為105萬6,283人次，連續6年（98年至103年）突破百萬人次。

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

2、辦理多元賽事與活動

- (1) 主場館：103年共舉辦108場賽事與活動，包含「2014世界青少年跆拳道錦標賽」(照片5)等體育賽事33場、「蘇打綠演唱會」等娛樂藝文62場、「慶祝中華民國103年國慶四海同心聯歡大會」等集會活動13場。
- (2) 冰上樂園：103年辦理「2014 ISU 四大洲花式滑冰錦標賽」、「2014 IIHF 亞洲 U18 冰球發展訓練營暨錦標賽」(照片6)等賽事。

（五）臺北兒童新樂園營運管理

1、開園歷程

- （1）103 年 6 月起本公司派員進駐，進行各項遊具運轉測試、人員訓練及突發狀況模擬演練等準備工作。
- （2）103 年 11 月 13 日臺北市政府教育局邀請專家學者履勘，確認已達營運標準。
- （3）103 年 12 月 6 日至 14 日辦理體驗活動，邀請本市國小學童、花博志工、各區部分里民和弱勢團體等共 5 萬 612 人次分批入園體驗。
- （4）103 年 12 月 16 日正式開園營運。

2、營運狀況

103 年總計 14 個營業日共有 14 萬 2,683 人次入園（照片 7），平均每日 1 萬 192 人次。另 104 年統計至 2 月底，總計有 71 萬 2,181 人次入園，平均每日 1 萬 3,964 人次。

三、創新措施

（一）精進捷運系統服務

1、松山線通車宣導

因應松山線通車後路網營運模式大幅改變，為協助旅客快速熟悉搭乘，本公司除利用摺頁、海報、公益燈箱、網路、新聞媒體等，搭配車站巨幅

指標、大型看板、廣播、旅客資訊顯示系統、乘車指南隨身小卡等，以及加派人力協助引導與服務，讓民眾「眼睛看得到」、「口頭問得到」、「耳朵聽得到」、「手上拿得到」外，並首次增加「隨時連得到（掃描 QR Code 直達宣導專區網站）」，以 5 到原則強化宣傳和引導。

2、提供更多元悠遊卡加值方式

103 年 7 月 11 日起捷運車站單程票自動售票機 (ATIM) 功能升級，除原有單程票售票功能外，增加悠遊卡加值功能（可使用紙鈔或零錢），提供民眾更便利、多元的加值選擇（照片 8）。

（二）提升臺北小巨蛋停車品質

103 年 12 月 1 日起啟用停車場「車牌辨識收費系統」，為全臺北市公營停車場首座「無票卡式」車牌辨識收費系統。

（三）建置兒童新樂園人潮資訊系統

1、現場遊具等候資訊系統

透過捷運車站月臺電視及園區出入口顯示器顯示遊具等候時間，方便民眾可視園區人潮狀況，考量選擇前往園區周邊天文館、科教館及美崙公園休憩，更彈性安排遊程。

2、兒童新樂園、天文館及科教館等 3 場館「參觀人潮

滿場資訊系統」

民眾可透過捷運車站月臺電視、臺北市政府官網、臺北好行 APP 及交通局道路資訊可變標誌等管道獲知 3 場館人潮狀況，便於規劃相關遊程。

四、未來施政重點

(一) 增設高運量月臺門

分階段推動高運量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) 頂埔站通車營運

配合捷運工程局施工進度，辦理各項通車營運準備工作。

(三) 重置重要設備

進行捷運車站廁所、電梯、旅客資訊顯示系統、監視錄影系統、電聯車空調系統及交九行控中心備援系統等重要設備重置。

(四) 擬定人潮輸運計畫

妥善規劃節慶（如燈節、跨年等）人潮輸運計畫，提供民眾安全可靠交通服務。

(五) 宣導捷運文化

持續以「關懷禮讓，便捷幸福」為主軸，辦理

相關活動宣導捷運優質文化。

(六) 確保貓空纜車營運安全

進行索輪組等設備之大修作業，提升系統設備穩定度，確保營運安全可靠。

(七) 精進兒童新樂園營運管理

妥善規劃重點假日人潮管制計畫，確保遊具運轉順暢及穩定；升級、擴充遊具等候時間顯示系統軟硬體設備，精進排隊動線規劃並評估增設遮陽遮雨設備，提供舒適環境。

五、結語

臺北捷運以成為世界一流地鐵系統為願景，為達成這個目標，將以「固本」及「前瞻」兩個方向來努力。

「固本」首先工作是吸引人才、留住人才，用最優秀的人力來服務旅客；另一方面則須落實風險管理機制，持續辦理設施設備的改善更新。

「前瞻」則先加強車站內、外服務的整合，利用本業運輸人潮，帶動附業增值服務；另透過與YouBike、公車、臺鐵、高鐵、桃捷等大眾運具進行跨系統整合，提供民眾無縫交通服務，提升大眾運輸使

用率，同時持續檢討掌握旅客服務需求的變化與趨勢，提供更新更好的服務。

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 市政府站跨年輸運人潮管制



照片 2 龍山寺站月臺門



照片 3 電聯車錄影系統



照片 4 凱蒂貓代言貓空纜車



照片 5 2014 世界青少年跆拳道錦標賽



照片 6 2014 IIHF 亞洲 U18 冰球發展訓練營暨錦標賽



照片 7 臺北兒童新樂園



照片 8 捷運車站單程票售票機增設悠遊卡充值服務