

臺北市議會第 12 屆第 3 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 105 年 4 月

目 錄

一、前言	4
二、104 年度下半年迄今重要業務成果.....	5
(一) 臺北捷運經營管理	5
(二) 貓空纜車營運管理	9
(三) 臺北小巨蛋營運管理	11
(四) 兒童新樂園營運管理	12
三、創新措施	14
(一) 推動捷運聲音地景計畫	14
(二) 推出「台北捷運 Go」App.....	14
(三) 開放使用一卡通	15
(四) 試辦車廂「親子友善區」	15
(五) 縮短文湖線尖峰時段班距	16
(六) 臺北小巨蛋冰上樂園引進「滑冰輔助器」	16
(七) 兒童新樂園打造「卡哇依親子堡」	16
四、未來工作重點	17
(一) 增加附屬事業收入	17
(二) 推動多卡通服務	17
(三) 推出多元票種行銷活動	17

（四）精進車站指標系統	17
（五）打造「中山新天地」新創與懷舊文創特區	18
（六）精進「台北捷運 Go」App 功能	18
（七）推出智慧無障礙視障導引	18
（八）配合「2016 世界設計之都」布置車站	18
（九）配合推動臺北智慧車站計畫	19
（十）增設捷運車站月臺門	19
五、結語	19

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 3 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 7 月以來之營運概況、創新措施及未來工作重點，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，臺北捷運系統路網再延伸 1.9 公里，全路網營運里程為 131.1 公里，營運車站增加至 117 個。

隨著路網擴張，臺北捷運平常日每日運量已超過 200 萬人次；另至 104 年底，累計運量突破 75 億人次。在同仁持續精進之下，104 年全年系統可靠度指標 MKBF（每發生 1 件 5 分鐘以上行車延誤事件之平均行駛車廂公里數）為 471.8 萬車廂公里，為歷年最佳表現。

旅客滿意是驅策我們向前的最佳動力，104 年委託專業調查公司調查，捷運旅客滿意度高達 99.8%，顯示我們的服務品質已得到多數民眾的肯定。除了持續提供安全可靠的運輸服務，近期推動的重要服務措施包括增設置物櫃、自動售票機增加多國語文操作介面、推出「台北捷運 Go」App、公告列車時刻表、試辦車廂「親子友善區」等，積極從民眾需求的角度來提供貼心服務。

另對於貓空纜車、臺北小巨蛋及兒童新樂園，自臺北市政府委託本公司經營以來，我們藉由臺北捷運的成功經驗，積極建立企業化經營的管理機制，改善各項軟硬體設施，以提供民眾高品質服務，俾發揮市政建設之效益，建立公共建設營運管理的典範。

二、104 年度下半年迄今重要業務成果

(一) 臺北捷運經營管理

1、營運概況

(1) 路網規模：營運里程 131.1 公里、營運車站 117 個。

(2) 運量：104 年運量總計 7 億 1,751 萬 1,809 人次，平均日運量 196 萬 5,786 人次，較前一年平均日運量 186 萬 1,661 人次，增加 10 萬 4,125 人次，成長約 5.6%。另 105 年統計至 2 月底，平均日運量為 197 萬 2,868 人次（臺北捷運近 5 年平均日運量如圖 1）。

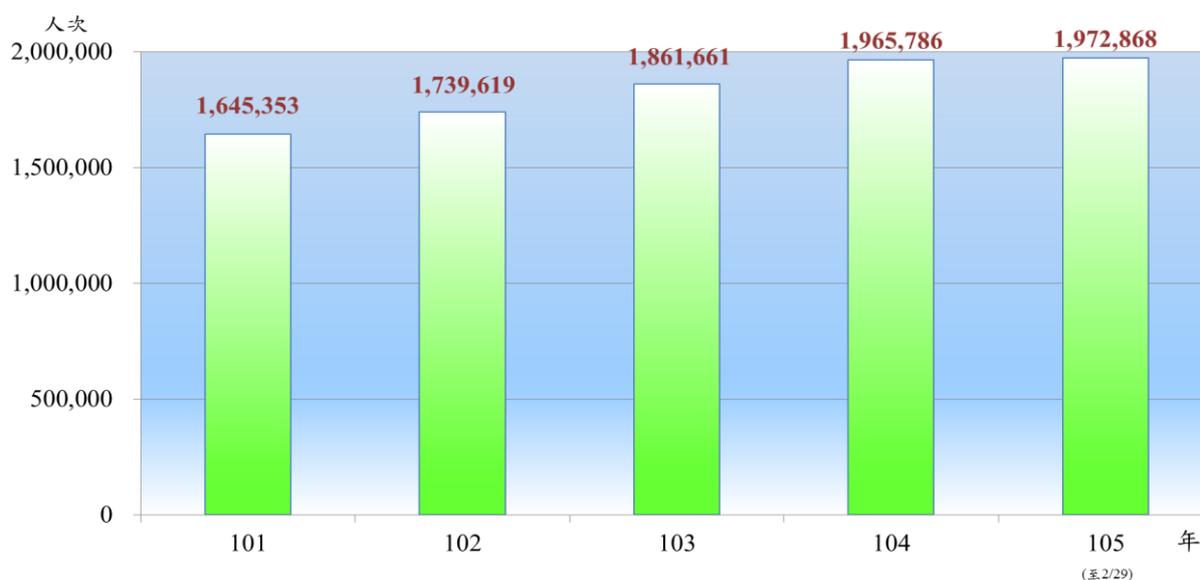


圖 1 臺北捷運近 5 年平均日運量

(3) 跨年輸運：配合臺北市政府 2016 跨年晚會活動，除事先宣導「分散路線搭乘、3 條路線離場」外，當日動員超過 1,600 位支援人力，執

行旅客引導、月臺警戒、電扶梯管制等人潮疏導工作。總計自 104 年 12 月 31 日上午 6 時至 105 年 1 月 1 日上午 6 時，捷運全系統共運輸旅客 302.8 萬餘人次，較前一年度增加約 6.6 萬餘人次，運量再創歷史新高（照片 1）。

（4）旅客滿意度：每年委託專業調查公司辦理旅客滿意度調查，近年來每年旅客整體滿意度均超過 90%，104 年旅客整體滿意度為 99.8%（近 5 年臺北捷運旅客滿意度如圖 2）。

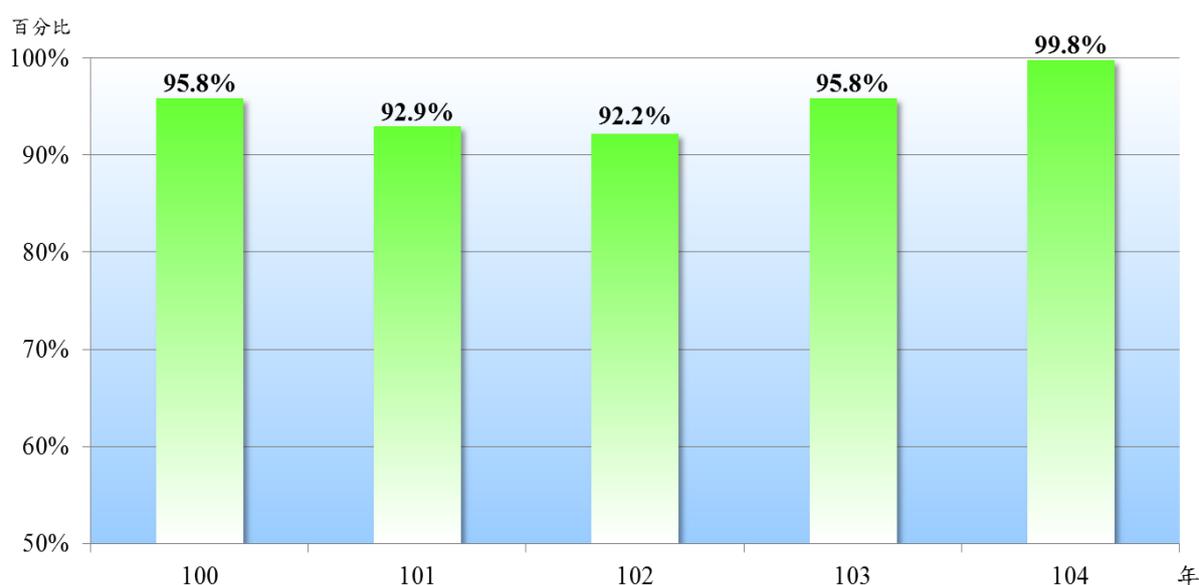


圖 2 臺北捷運近 5 年旅客滿意度

註：103 年度前，滿意度調查量表為 5 等第；自 104 年度起調整為 4 等第（取消「普通」選項）。

2、營運可靠度

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 1 件 5 分鐘以上行車延誤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 MKBF 為 471.8 萬車廂公里（相當於「臺北-高雄」來回 1,222 趟才會發生 1 件 5 分鐘以上行車延誤事件）（歷年 MKBF 如圖 3）。另 105 年統計至 2 月底，MKBF 為 294.3 萬車廂公里。

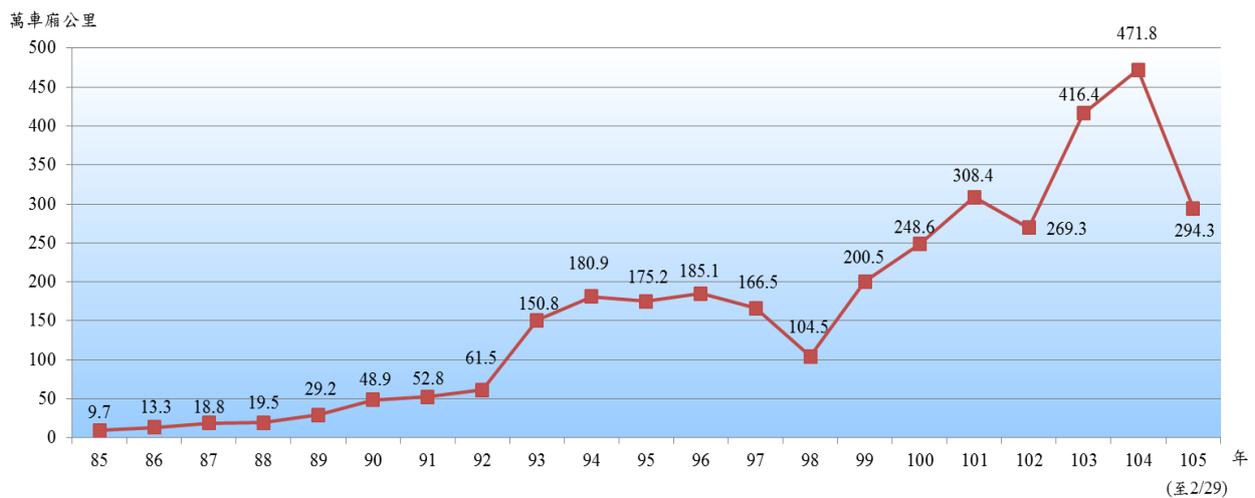


圖 3 歷年每發生 1 件 5 分鐘以上行車延誤事件之平均行駛車廂公里數

3、重要工作

- (1) 發行「三五好友同行票」：於 104 年 9 月 5 日至 12 月 27 日期間之例假日及國定假日發售，每張票價 125 元，最多 5 人同行，可不限目的地搭乘捷運一趟。
- (2) 發行「捷運 48 小時票」及「捷運 72 小時票」：104 年 11 月 6 日推出，民眾自首次刷卡進站之時間起，可連續 48 小時或 72 小時，在營運時間內不限次數搭乘臺北捷運，暢遊大臺北各地。

- (3) 增設車站月臺門：針對建設階段未設置月臺門車站分批進行增建工程，104 年陸續啟用頂溪站、新埔站、公館站、中山站、板橋站、劍潭站、南港站、淡水站、石牌站、臺大醫院站、雙連站（照片 2）、府中站、亞東醫院站、士林站等 14 站月臺門（全系統 117 站，已 86 站有月臺門）。
- (4) 增設置物櫃：104 年陸續於臺北車站、中山地下街（照片 3）、北門站、西門站、東門站、臺北 101/世貿站及三重站等場站增設置物櫃。
- (5) 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，並於 105 年 1 月 30 日開放民眾通行。
- (6) 自動售票機增加多國語文操作界面：捷運車站自動售票機原已提供中、英文操作說明，105 年 2 月 26 日於臺北車站擇 2 臺設備進行試辦中、英、日、韓多國語言操作界面，並逐步擴大適用車站，105 年 3 月底全部車站之自動售票加值機均可提供多國語文服務。
- (7) 舉辦出口音樂節：104 年 10 月 3 日起連續 3 個星期六邀請不同樂團舉辦「音樂馬拉松」活動（照片 4）；另自 10 月 18 日起連續 3 個星期日，

邀請知名歌手及音樂家分別以「FOR DREAM」、「FOR LIFE」及「FOR LOVE」為主題舉辦3場大型音樂會。

(二) 貓空纜車營運管理

1、營運概況

- (1) 運量：104年總運量為271萬3,273人次，平均日運量為9,421人次，較前一年平均日運量1萬163人次，減少742人次，減幅7.3%（主要係因落雷、強風等天候因素暫停營運時數350小時，較103年增加39%）。另105年統計至2月底，平均日運量為9,048人次。
- (2) 系統平均可用度：104年系統平均可用度為99.95%，較前一年99.93%，增加0.02個百分點。
- (3) 票價調整：原票價為搭乘1站30元、2站40元、3站50元，惟考量票價合理化及降低臺北市政府財政負擔，自105年2月1日起，調整為搭乘1站70元、2站100元、3站120元，平常日使用悠遊卡搭乘可享票價折扣20元的優惠；另凡全國年滿65歲以上年長者、6歲以上未滿12歲兒童、身心障礙者，以及設籍臺北市民眾，不分平假日均可享不限站數、每次50元的優惠票價。
- (4) 旅客滿意度：滿意度呈現逐年上升趨勢，104

年旅客滿意度為 100% (貓空纜車近 5 年旅客滿意度如圖 4)。

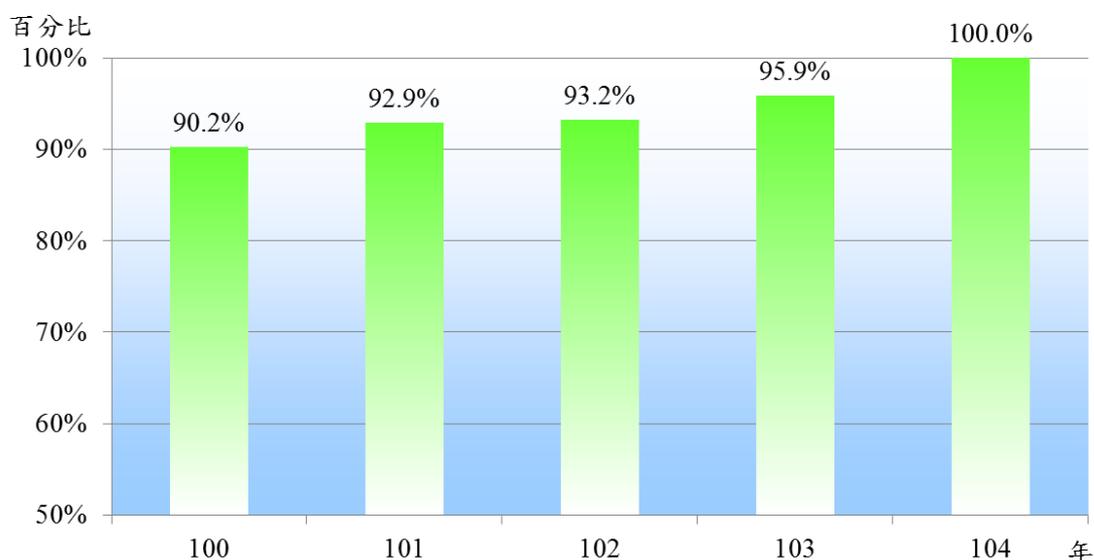


圖 4 貓空纜車近 5 年旅客滿意度

註：103 年度前，滿意度調查量表為 5 等第；自 104 年度起調整為 4 等第 (取消「普通」選項)。

2、行銷措施

- (1) 萬聖節行銷活動：104 年 10 月 31 日辦理「不搗蛋也給糖」活動，與旅客進行趣味問答與發送糖果。另旅客於合作商家，只要出示當日於貓纜所拍照片，即可獲得消費優惠或贈品。
- (2) 聖誕節行銷活動：104 年 12 月 24 日至 25 日由工作人員裝扮成聖誕老人於車站發放小禮物 (照片 5)，並提供纜車造型許願卡，可許願掛於貓空站「希望樹」。另纜車動物園站外，也提供麋鹿造型纜車供遊客拍照。

(三) 臺北小巨蛋營運管理

1、營運概況

- (1) 主場館使用率：104 年度主場館使用率 97.3%，較 103 年度場館使用率 93.4%，提升 3.9 個百分點。
- (2) 冰上樂園入場人數：104 年入場總人數為 37 萬 9,772 人次，平均每日入場人數 1,055 人次，較前一年 975 人次，增加 80 人，成長 8.2%。另 105 年統計至 2 月底，平均每日入場人數為 1,063 人次。
- (3) 冰上樂園實施「平假日差別票價」：為紓解假日人潮，105 年 2 月 15 日起將滑冰門票由原本 190 元，調整為平日 200 元/假日 220 元；20 次、30 次及不限次數等 3 種「定期卡」，配合調整價格。另配合臺北市政府推動「臺北卡」政策，平日持臺北卡可享 9 折優待（優惠價 180 元）。
- (4) 冰上樂園顧客滿意度：自 101 年起辦理滿意度調查，每年皆維持 95% 以上之滿意度，104 年為 98.2%。（冰上樂園近 4 年顧客滿意度如圖 5）

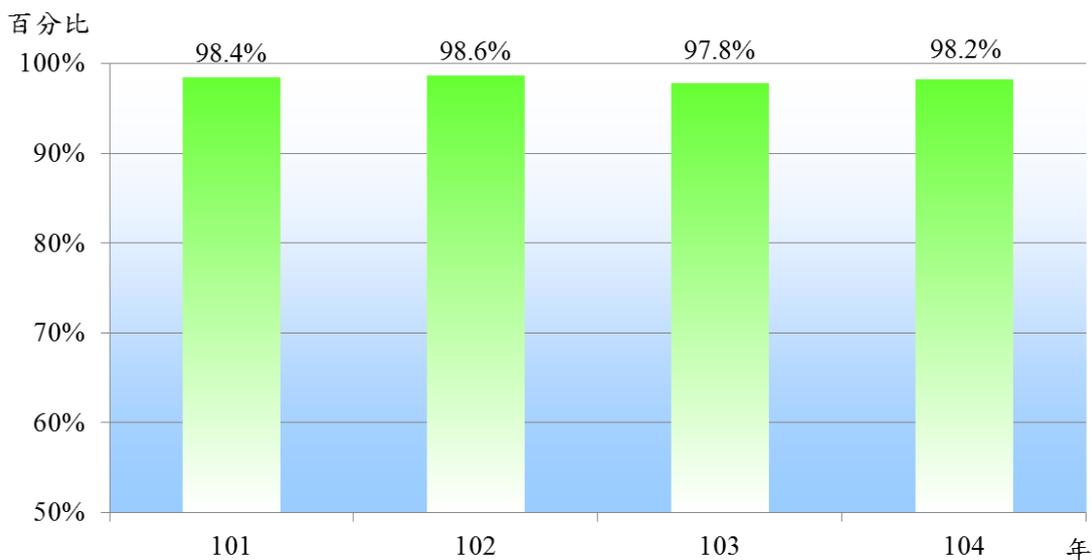


圖 5 冰上樂園近 4 年顧客滿意度

2、辦理多元賽事與活動

(1) 主場館：104 年共舉辦 132 場賽事與活動，包含「2015 中華臺北羽球公開賽」(照片 6) 等體育賽事 24 場、「江蕙演唱會」等娛樂藝文 98 場、「第 26 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮」等集會活動 10 場。

(2) 冰上樂園：104 共舉辦 11 場大型國際或國內賽事，包含「2015 年臺北城市冰球錦標賽」及「104 學年度全國花式滑冰錦標賽」等。

(四) 兒童新樂園營運管理

1、營運概況

(1) 入園人數：104 年總入園人數為 238 萬 1,327 人次，平均每日 7,682 人次，較前臺北兒童育樂

中心平均每日（103 年 1 月 1 日至 12 月 15 日）2,788 人次入園，增加 4,894 人次，成長 175.6 %。另 105 年統計至 2 月底，平均每日入園人數為 6,815 人次。

- (2) 遊客滿意度：104 年起開始辦理遊客滿意度調查，滿意度為 99.3%。

2、行銷措施

- (1) 弱勢族群優惠措施：104 年兒童節及中秋節假期，只要持政府核發之身心障礙或低收入戶證明，即可領取 4 張免費遊樂券。104 年總計 971 人次領取免費遊樂券。
- (2) 星光優惠：104 年 7 月起，寒暑假期間、每週六及連續假期（連續假期最後一天除外），下午 4 時以後入園免門票。104 年總計 23 萬 4,649 人次享受優惠。
- (3) 「在地人」優惠：104 年 10 月 7 日推出臺北市民專屬優惠，臺北市民於每週三入園可享免門票優惠。104 年總計 5,721 人次享受優惠。
- (4) 國慶日免門票優惠：104 年 10 月 10 日國慶日推出全天免收入園門票優惠，當日總計 2 萬 8,602 人次享受優惠。
- (5) 聖誕節三館聯合優惠：104 年 12 月 19 日至 12 月 25 日期間，兒童新樂園與附近之國立科學教

育館和臺北市立天文科學教育館合作，推出三館聯合優惠，只要憑活動當週科教館、天文館任一館之票根（會員卡），或穿戴具有聖誕元素的服裝或飾品，就可享有兒童新樂園免費入園的優惠。另至兒童新樂園遊玩，只要到遊客服務中心或大門口領取入園憑證，持憑證可免費參觀天文館一樓展示場，或以優惠票價購買科教館常設展門票。

三、創新措施

（一）推動捷運聲音地景計畫

與臺北市政府文化局合作推動「捷運聲音地景」計畫：104年6月28日起調整驗票閘門警示音，以清脆、不同音調的鋼琴聲，取代單調的「嗶」聲；8月23日起捷運列車抵達「轉乘站」與「終點站」時，車廂內廣播增加提示旋律音；12月19日起增加捷運列車進站音樂，當列車駛進淡水信義線車站月臺，月臺上即會響起輕快旋律，提醒旅客列車進站，至中和新蘆線、板南線及松山新店線則於105年1月陸續推出。

（二）推出「台北捷運 Go」App

為提供旅客即時掌握捷運營運動態，規劃開發「台北捷運 Go」App，104年7月6日 Android 版

本上架（8月6日 iOS 版本上架），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」等特色服務。另系統營運如遇特殊狀況發生，也會透過「重要訊息」推播功能，直接通知用戶。

（三）開放使用一卡通

為鼓勵民眾使用大眾運輸及配合交通部推動多卡通政策，自 104 年 9 月 1 日起，臺北捷運系統各車站開放旅客使用一卡通「iPASS」（照片 7），各車站詢問處也同步提供一卡通票卡販售、充值、異常處理等服務。

（四）試辦車廂「親子友善區」

為提供親子、孕婦及推嬰兒車等旅客更友善的乘車服務，參考博愛座（電梯）「關懷禮讓」概念，於松山新店線電聯車第 3 節車廂第 4 個車門至第 4 節車廂第 1 個車門區域試辦設置「親子友善區」（照片 8），並自 104 年 12 月 12 日上線服務旅客。親子友善區壁面除貼有「粉紅色愛心」專屬貼紙，且特別設計「可愛動物列車」、「蔬果列車」及「護眼動物列車」等 3 款不同主題壁貼；另月臺門及月臺地板相對位置亦貼有粉紅色專屬標示。

(五) 縮短文湖線尖峰時段班距

為改善文湖線尖峰時段擁擠情形，提升旅客搭乘舒適度，自 105 年 1 月 18 日起陸續實施下列措施：

- 1、平常日上午 7 時到 9 時及下午 18 時至 19 時，單方向（早上往南港展覽館站、下午往動物園站）各加發 4 列車，期間最密班距可達 80 秒（原班距為 85 秒）。
- 2、平常日上午尖峰加發 1 列往南港展覽館站方向空車，自六張犁站開始載客；下午尖峰則增開 1 列往動物園站空車，自港墘站開始載客。
- 3、在最尖峰的 20 分鐘，密集調度承載人數較多之馬特拉車型（VAL256）載客，以提高旅客搭乘舒適度。

(六) 臺北小巨蛋冰上樂園引進「滑冰輔助器」

104 年 12 月 16 日起提供「滑冰輔助器」（照片 9），使初學者能快速熟悉冰面與學習基礎滑冰技巧，減少運動傷害發生，讓民眾安心體驗滑冰運動。

(七) 兒童新樂園打造「卡哇依親子堡」

特別為 6 歲以下孩童打造之室內小樂園「卡哇依親子堡」（照片 10），於 105 年春節正式營運。堡內依小朋友年齡規劃有「歡樂爬爬區」、「糖糖球池區」等 7 個主題遊戲區。

四、未來工作重點

(一) 增加附屬事業收入

重新盤點車站內可利用空間，將不影響旅客動線之適當點位，調整作為商業櫃位使用；積極拓展電子商務，如設置 QR Code 虛擬商店、設置智慧取物櫃空間提供物流自助取貨服務、推出 App 行動廣告等。

(二) 推動多卡通服務

全力配合交通部推動捷運系統提供多卡通票證服務政策，預計 105 年 7 月完成系統擴充建置後，全部車站閘門均可提供多卡通票證服務。

(三) 推出多元票種行銷活動

為吸引不同族群旅客搭乘捷運，105 年規劃陸續推出「UUPON、PONTA 燈節點數回饋活動」、「328 壽星揪友免費搭乘活動」、「文湖線特定車站晨峰時段優惠」、「親子同行一日票」、「捷運旅遊票優惠」、「三五好友同行票」及「發行月票、檢討 IC 卡 8 折實施累積消費回饋」等票種行銷活動。

(四) 精進車站指標系統

預計於 2017 臺北世大運前完成各車站站名增加「車站編號」建置作業，並配合更新相關資訊圖。

(五) 打造「中山新天地」新創與懷舊文創特區

為串連中山站至雙連站間線形公園及地下街空間，結合周邊豐富多元藝文特色，以行人徒步區為主要概念，重新打造中山站街區新亮點，進而推動城市特色行銷並帶動地下街人潮。

(六) 精進「台北捷運 Go」App 功能

除新增英文版、增加車站周邊停車場、車廂位置資訊及周邊景點等資訊、車站無障礙導引圖、視障操作介面等服務外，另也將結合低功耗藍芽訊號發射器（Beacon）定位功能應用，提供旅客所在車站位置周邊商家之宣傳廣告。

(七) 推出智慧無障礙視障導引

配合行政院經濟部工業局「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫-悠遊城市類」之「智慧無障礙應用服務」，將於部份車站之非付費區建置 Beacon，以協助義工定位視障者位置，並搭配視訊完成視障引導計畫。中山國小站預計 105 年 5 月啟用，另其餘民權西路站、松江南京站、雙連站、行天宮站、東門站、臺北車站、淡水站及竹圍站等 8 站，則預計於 106 年底前完成。

(八) 配合「2016 世界設計之都」布置車站

將於國父紀念館站、市政府站、臺北車站、新

北投站及西門站等製作壁貼、地貼、創意裝置及橋墩、列車門彩繪等。

(九) 配合推動臺北智慧車站計畫

配合臺北市政府「臺北智慧車站系統」案，將改善臺北車站、北門站、中山地下街等處相關指標，並提供手機智慧導引 App 所需捷運相關資訊與硬體設施設置空間。

(十) 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，105 年預計完成景安站、大坪林站、新店區公所站、永安市場站、芝山站、江子翠站、善導寺站及南勢角站等 8 站月臺門設置，並預計 107 年底完成全部車站之建置作業。

五、結語

臺北捷運首條路線於 85 年 3 月 28 日正式通車，迄今已滿 20 週年，營運成果備受民眾肯定，且與世界其他大城市之地鐵系統相比毫不遜色，累積 20 年捷運系統營運經驗，已建立豐厚的自主維修能力及完善管理制度，後續我們將以「商業收入極大化」、「捷運發展社區化」及「企業經營集團化」為目標，追求公司再成長發展。

因此，首先須重視的是人力資源，重新檢討最適之人力配置及組織規劃，積極進行人才能力培養及主管人員儲備工作，同時鼓勵同仁發揮創意，提供業務興革建議，增進經營效率。

未來，臺北捷運將升級「捷運 2.0」，在持續提供優質運輸服務之基礎上，更進一步讓捷運從運輸功能再進化，以人為本，發展捷運與市民、旅客、社區及城市的新關係，並善用資訊科技，開發新服務新市場利基，活用整體資源，以企業化經營、集團化發展的方式，為公司、市府及市民創造三贏的未來。

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 1 105 年捷運市政府站潮天團引導跨年人潮



照片 2 雙連站月臺門



照片 3 中山地下街置物櫃



照片 4 出口音樂節活動



照片 5 貓空纜車聖誕節行銷活動



照片 6 2015 中華臺北羽球公開賽



照片 7 臺北捷運一卡通閘門



照片 8 車廂「親子友善區」



照片 9 冰上樂園「滑冰輔助器」



照片 10 兒童新樂園「卡哇依親子堡」