

臺北市政府交通局外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析：

本府為使各局處施政更符合服務對象之需求，提升施政效能，請「勞動局」、「產業發展局」、「文化局」、「環境保護局」、「教育局」、「都市發展局」、「社會局」、「衛生局」、「觀光傳播局」及本局等10個政策貼近民眾權益之局處依據「關鍵績效指標(KPI)對應外部顧客」、「委外場館營運、租用、使用團體或廠商」、「所屬學校校長、家長會長、教師代表及其他教師團體」、「輔導、評鑑之對象」、「業務往來、獎補助及業管之專業團體、公協會、人民團體」、「所有市場自治會會長或代表、所有商圈代表或理事長」及「其他自提外部顧客」等指標，提出相關之外部顧客名單進行問卷調查。

今年度本府針對本局所提出之外部顧客共207個名單，於108年10月16日至10月30日進行問卷調查及回收。調查方式分為兩種：網路問卷及郵寄紙本自填式問卷，其中網路問卷共發放121份，紙本問卷共發放86份，合計207份，總計回收76份，回收率為36.7%，詳如下表1所示，調查結果說明如下：

(一)問卷回收率

108年樣本發放207份（紙本：86份、網路：121份），共回收76份（紙本：34份、網路：42份），回收率36.7%（紙本：39.5%、網路：34.7%），較107年36.4%增加0.3個百分點，網路問卷回收率較去年增加8.5個百分點。

※表1、107年及108年本局外部顧客調查結果一覽表

	107年	108年
網路發放	61件	121件
網路回收	16件	42件
紙本發放	68件	86件
紙本回收	31件	34件
總計回收	47件	76件
總(有效)樣本	129件	207件
總回收率	36.4%	36.7%

資料來源：108年臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

(二)整體表現評分

本局整體表現評分為85.1分(及格標準60分)，與107年度85.3分相比，下降0.2分。外部顧客針對調查問卷中共分四項量化問題層面，包含：專業力、服務力、資訊力與整體服務表現滿意度，詳如下表2所示。本局在「專業知識技能滿意度」93.48%、「窗口提供」97.4%皆達高分，顯示外部顧客在本局專業知識及為民服務等方面態度持肯定態度。

下列項目與107年度相比分數有下滑趨勢，其中下滑高於5%者為「網站內容滿意度」82.9%(下降10.7%)、「溝通協調滿意度」84.2%(下降7.3%)。

※表2、107及108年外部顧客對於本局施政表現反應一覽表

		107年	108年	差距(%)
專業力	專業知識技能滿意度	91.4%	93.4%	+2
	溝通協調滿意度	91.5%	84.2%	-7.3
	解決問題滿意度	85.1%	81.6%	-3.5
服務力	窗口提供	97.8%	97.4%	+0.4
	業務諮詢窗口滿意度	91.5%	86.8%	-4.7
	行政效率滿意度	87.3%	86.9%	-0.4
資訊力	宣導訊息符合需求	87.2%	85.5%	-1.7
	網站內容滿意度	93.6%	82.9%	-10.7
	網站資訊更新速度滿意度	87.2%	84.2%	-3
整體服務 表現滿意度	91.5%		88.2%	-3.3

資料來源:108年臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

(三)開放性意見

綜整本局外部顧客所提開放性意見，外部顧客大多針對「暢通資訊及溝通管道」及「特定政策之改進建議」等面向提出意見。本局已針對各項開放意見回應或說明改進，並納入爾後交通政策規劃及執行參考。另於各項政策推動時，將加強與民眾及外部顧客之溝通，以確保政策更合乎民眾需求。

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明：

外部顧客 開放意見	改善作為	目標
可以對北市短程的乘客發行更低票價的定期票！	現行公共運輸定期票票價係考量民眾可接受價格，亦確保政府財政及運輸業者永續經營下之訂價，暫無調整之規劃。臺北捷運甫推出常客優惠，有助於鼓勵經常使用者搭乘。	提供更完善的服務，鼓勵民眾搭乘公共運輸。
汽車與機車分道才是解決車禍的根本。	本市車流組成複雜，且道路狹小，規劃汽車、機車分道尚須考量道路線型及車流分配，本局暨所屬機關未來將持續檢討。	未來持續檢討。
完全設立人行專用綠燈，解決左右轉車輛瓶頸。	1. 本市大部分號誌路口皆採行人車綠燈同開，於部分人車衝突嚴重路口，設有行人專用、行人早開及行人早關時相以減少人車衝突情形，惟針對時相實施與否，均需整體評估轉向車流量、路口服務水準、行人通行	109年度預計增設行人專用時相5處、行人早開及早關10處路口。

	<p>量、路口幾何條件等因素，綜合衡酌人車之正、負面效應下，方決定是否實施，否則貿然實施，將導致行車壅塞及行人抱怨等候時間過長等負面影響。</p> <p>2. 本市截至108年12月底已實行人專用時相217處、行人綠燈早開216處及行人綠燈早關572處路口，以減少人車衝突及增進轉向車疏解，後續將持續檢討路口設置行人專用時相、行人早開及行人早關時相之可行性。</p>	
<p>對轄區之里長不合理的要求或阻撓無反抗能力，使協力廠商蒙受預期以外之經營損失，由盈轉虧，苦不堪言，未來對政府相關承諾心懷疑懼，不敢再盡信。</p>	<p>本局針對契約項目外之要求或施工現場有陳抗情形，將會同設計單位加強與轄區里長協調溝通；如有新增工項需求，配合辦理契約變更或納入未來年度契約檢討。</p>	<p>降低協力廠商因轄區里長不合理要求或阻撓所衍生營業外損失。</p>
<p>建議技術服務若採總包價法，能詳加考慮相關專業證書或標章之作業費用，以另項計價方式，予以編列以符實需。</p>	<p>1. 本局將依個案需求於徵求服務建議書中訂定最適合標案之採購模式，如電梯、消防、水電等皆有規範專業證照，且已將專業費用納入預算中，非契約項目亦有辦理開口契約做為輔助方式，給與費用。</p> <p>2. 將依建議詳加考量該類作業之計價方式，目前部分技服案亦有將專業技師簽證費用單獨編列，未來將定期與廠商舉辦座談會，聽取廠商意見納入後續辦理採購案評估檢討。</p>	<p>1. 將詳加考慮相關專業證書或標章之作業費用。</p> <p>2. 未來將舉辦座談會以評估檢討採購事宜。</p>
<p>除專業外，可再加強讓使用者(一般市民)貼近交通服務的用心。</p>	<p>1. 為利使用者更有感本市交通服務，本局將持續秉持為民服務理念，以同理心提供民眾專業服務。</p> <p>2. 辦理交通事故改善及交通安全宣導時力求貼近民眾思維，並設立網路媒介及發放宣傳品等，增加政策曝光度。</p> <p>3. 政策的推動除堅持交通專業，也與業者及民眾充分溝通，使施政內容貼</p>	<p>1. 對外將持續暢通溝通管道並力求交通資訊更平易近人，對內將強化第一線人員之態度。</p> <p>2. 本質上盡力去提升設施妥善率，讓使用者有</p>

	<p>近民眾期許。例如：針對各項交通設施，加強設施維護工作，對市民建議事項，辦理現勘及觀察，若有無法執行部分，將電洽市民清楚說明原因。在規劃路邊停車格位或公車調整路線時，均事前溝通並調查當地里辦公處意見，實施日前請業者張貼公告及發布相關資訊，以維護民眾權益及服務品質。</p> <p>4. 民眾接洽的窗口部分，將加強櫃檯人員及話務中心同仁服務及電話禮貌教育訓練，並提升同仁士氣，讓民眾充分感受到服務熱忱。</p> <p>5. 資訊部分，持續辦理各服務系統更新作業並致力提供民眾更易操作使用之各類交通資訊。此外，機關網頁說明會力求簡明清晰、常見問答內容口語化，並提供完善之線上查詢服務。</p>	<p>個通行安全居住環境。</p> <p>3. 增加交通服務的宣導，讓使用者（一般市民）了解交通服務之內容，以提升使用者理解機關對交通服務的用心。</p>
<p>交通局進行停車場委外營運時，應對外包廠商加設標示進行規範，尤其是美感與整體化、系統化的處理，以防破壞原有建築的美感與整潔，尤其是告示的張貼。</p>	<p>本局目前專用格位牌面皆係依停車場設計準則設置，另停車場告示為避免影響民眾停車權益，均要求廠商於明顯處張貼並注意整體環境。</p>	<p>持續提供完善停車環境，以維護民眾停車權益。</p>
<p>提高票價，減少對業者補貼，回歸市場機制。</p>	<p>現行公車票價與運價的差額補貼係屬本府推動鼓勵使用大眾運輸政策之作為，經檢討仍持續由本府編列預算補貼乘客，維持既有票價收費為宜。</p>	<p>未來持續檢討運價調整事宜。</p>
<p>我是與停管處合作之委外廠商，覺得有設立委外業者的Line 群組，這點相當不錯，遇到有些廠商忘記繳交資料時也會出聲提醒，唯群組內有些業者會發與工作無關之連結、長輩圖等，希望政府人員能出</p>	<p>基於言論自由，雖無法強制規範，但將提醒廠商於群組發言儘量以公務為主。</p>	<p>維護完善溝通平台。</p>

聲制止，讓工作群組保持其功能性。		
------------------	--	--