

臺北市政府交通局針對111年度外部顧客建議事項改善說明

壹、整體綜合分析

為瞭解本府之施政評價，及施政方向是否符合服務對象期待與需求，本府自105年起每年辦理外部顧客滿意度調查，並持續以本府勞動局、產業局、衛生局、社會局、環保局、都發局、教育局、文化局、觀傳局及本局等10個政策貼近民眾權益之局處為調查範圍，以追蹤機關各年度整體服務表現。111年度配合本府推動 e 化及因應新冠肺炎 (COVID-19) 疫情，自111年9月19日起至9月30日止進行全面網路問卷調查，調查結果分析如下：

一、問卷發放數

本局係參考「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」、「政策諮詢對象」、「業務領域 NGO 或外部顧客」、「其他自提外部顧客 (例：曾舉辦過座談會之團體、業務互動頻繁者)」等9大基準，並考量業務接觸或出席會議頻率，自行檢視提出外部顧客名單，111年問卷樣本發放數計249份 (詳表1：交通局42份、停管處85份、公運處68份、交工處54份)。

※表1、參考本府9大基準提供外部顧客名單樣本數

		9大基準								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
執行單位	外部顧客總數	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	政策諮詢對象	業務領域 NGO 或外部團體	其他自提外部顧客
交通局	42	4	1	0	1	27	0	7	3	7
停管處	85	7	31	0	2	24	0	2	0	22
公運處	68	22	3	0	58	10	0	0	0	0
交工處	54	0	0	0	9	54	0	1	1	2
總計	249	33	35	0	70	115	0	10	4	31

二、問卷回收率

本局111年問卷回收率59% (樣本發放數計249份，問卷回收數147份)，相較110年問卷回收率56.15% (樣本發放數244份、問卷回收數137份)，回收率提升2.8%。

※表2、近3年本局外部顧客問卷調查回收情形一覽表

年度	109年	110年	111年	近2年比較
網路發放	150份	244份	249份	5
網路回收	88份	137份	147份	10
紙本發放	83份	-	-	
紙本回收	41份	-	-	
總計回收	129份	137份	147份	10
總(有效)樣本	233份	244份	249份	5
總回收率	55.4%	56.2%	59%	2.8%

資料來源:109~111年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

三、滿意度調查結果

外部顧客針對本次調查問卷4項量化問題層面：專業力、服務力、資訊力與整體服務表現滿意度進行受訪，本局各項滿意度調查結果詳下表3所示。

※表3、近3年外部顧客對於本局施政表現反應一覽表

年度		109年	110年	111年	近2年比較
滿意度項目					
專業力	專業知識滿意度	90.7%	89.78%	89.1%	-0.68%
	溝通協調能力滿意度	86.8%	83.21%	87.1%	3.89%
	解決問題能力滿意度	87.6%	82.48%	83.0%	0.52%
服務力	窗口提供率	94.4%	98.51%	97.2%	-1.31%
	業務諮詢窗口滿意度	89.1%	83.58%	90.1%	6.52%
	行政效率滿意度	86.7%	82.84%	85.9%	3.06%
資訊力	宣導政策符合需求	85.2%	79.55%	85.0%	5.45%
	網站內容滿意度	79.7%	77.27%	82.9%	5.63%
	網站資訊更新滿意度	81.3%	78.03%	80.7%	2.67%
整體服務表現滿意度		86.6%	89.84%	87.1%	-2.74%

資料來源:109~111年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

(一) 各項構面表現

1. 專業力構面：專業知識滿意度89.1% (較110年下降0.68%) 達近9成，另溝通協調能力87.1%、解決問題能力83.0%等2項滿意度較110年均有提升；本項構面整體滿意度與110年相較，微幅進步。
2. 服務力構面：受訪者對本局窗口提供率滿意度97.2%為各項最高 (惟較110年下降1.31%)，另對本局業務諮詢窗口90.1% (較110年提升6.52%，本項進步幅度為各項最高)、行政效率85.9%等2項滿意度較110年均有提升；本項構面整體滿意度與110年相較，持續進步。
3. 資訊力構面：本項構面各項滿意度雖仍偏低，惟宣傳政策符合需求85.0%、網站內容82.9%、網站資訊更新80.7%等3項滿意度均較110年大幅提升且達8成；本項構面整體滿意度與110年相較，大幅進步。

(二) 整體服務表現

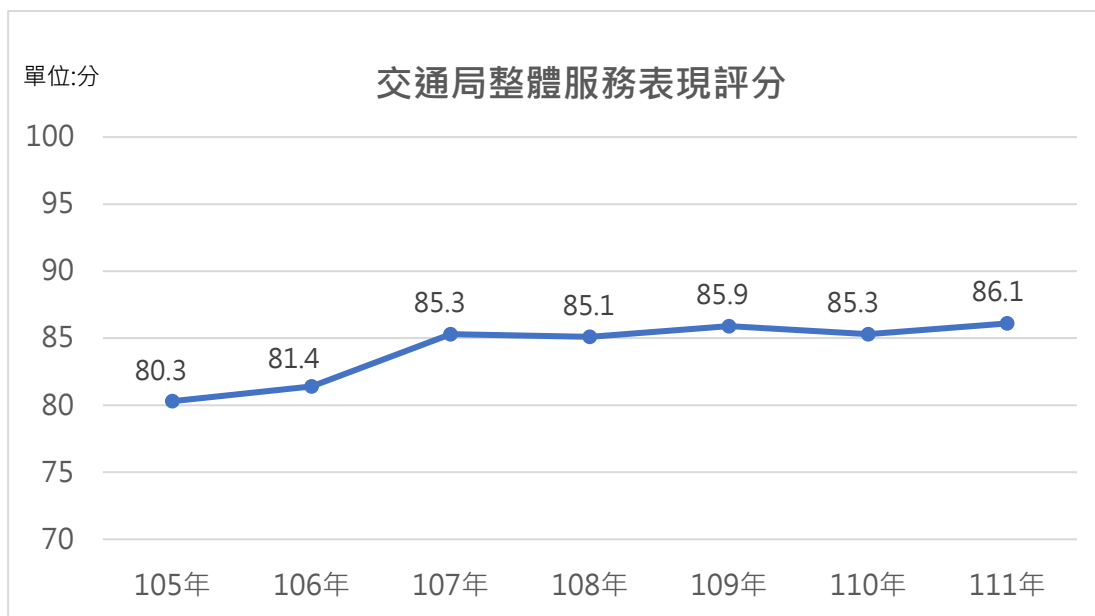
1. 從本府整體服務表現來看：111年機關整體服務表現分數總平均為84.9分，較110年 (84.6分) 進步0.3分，10個受查機關均有80分以上之服務表現。和110年度相比，觀傳局、教育局、衛生局、都發局及本局皆呈現進步；另社會局、勞動局、產業局、文化局等4個機關分數呈現下滑；環保局維持同分。另調查結果顯示，受查機關之資訊力評價相較於專業力及服務力其他2構面仍較低。
2. 從本局整體服務表現來看：本局111年整體服務表現分數為86.1分，高於本府總平均分數 (84.9分) 1.2分，且較本局110年 (85.3分) 略為進步0.8分，為歷年最高 (詳下表4)；惟外部顧客對本局111年整體服務表現滿意度為87.1%，較110年 (89.84%) 下降2.74%。

就本次調查而言，外部顧客對本局專業能力及行政服務等方面仍持肯定態度，對資訊服務方面 (網站內容、網站資訊更新) 滿意度雖偏低，惟相較110年已多有提升，此部分仍應持續精進改善。

※表4、105年迄今本局整體服務表現評分

單位：分

年度	105年	106年	107年	108年	109年	110年	111年	近2年比較
交通局	80.3	81.4	85.3	85.1	85.9	85.3	86.1	0.8



資料來源:111年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

四、調查結果建議改善作為

- (一) 精進資訊力之服務：本局資訊力服務與109、110調查結果相同，相較於專業力及服務力2構面仍相對偏低，調查對象關注重點為相關政策措施或資訊之立即性、正確性，及機關服務 e 化及流程簡化等，建議除持續定期檢核網站內容、維持資料最新與正確外，另可從顧客角度思考，透過多元管道主動提供資訊，友善網站操作等，使顧客能更便捷獲得所需資訊。
- (二) 滾動調整服務措施：因應疫情或相關外在因素，適時調整政策措施，以維持服務品質。
- (三) 維持良好互動關係：機關可加強運用各種溝通管道，透過直接對話或蒐集意見，讓外部顧客瞭解施政內容及運作方式，助於推行政策措施。
- (四) 建立正向回饋機制：本次調查開放性建議最多次數類型為「激勵局處同仁」，次高類型為「特定政策之改進建議」，第3高為「服務品質改善」。針對外部顧客對本局肯定之建言部分，實為激勵同仁持續努力之動力；另對所提具體建議部分，已請權管單位評估可行性納入規劃參考。

貳、外部顧客所提重要開放建議改善說明

綜整本局外部顧客所提開放性意見，大多針對「特定政策改進」及「行政服務」提出意見，茲就各項開放建議研提改善作為，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，各執行單位應加強與外部顧客之溝通，以確保政策更貼切民眾需求。

外部顧客開放建議	機關改善作為	目標
<p>增加民眾回饋管道，例如 LINE 官方帳號</p>	<p>本府目前已設置單一陳情系統 (HELLO TAIPEI)、台北通 APP 服務 (有話要說、1999網路電話) 及1999市民當家熱線等多元溝通管道，無論是透過電腦、手機或市話，皆能不受限時間，立即反映寶貴意見；現有反映管道及功能機制已趨完善，且經各單位積極推廣宣導下，目前系統使用已普及；爰仍建請多加利用本府單一陳情系統、台北通服務功能、或逕撥1999市民當家熱線，反映事項更能直接由專責人員查處答復。</p>	<p>配合本府持續推廣民眾多加使用單一陳情系統、台北通及1999市民當家熱線。</p>
<p>政府有投資車隊私人企業嗎？ 有補助企業嗎？ 為什麼企業要無償提供資訊給政府？ 還要被管，被評鑑，被告。 司機是車行或車隊的員工嗎？ 司機工作權？ 司機不領車隊或車行薪水，也不會上繳車資給車行或車隊。 為什麼要負責司機所有在外的行車行為？那政府發給行照駕照職登是否也該負擔有關責任！？ 車隊或平台或車行僅能對司機進行停權，被停權司機就不能生存？不能載路招了嗎？ 車隊或車行有綁住司機不能去別的車隊或選擇拆機退隊</p>	<p>計程車行及車隊係透過服務駕駛人協助代辦各項車輛監理業務，以收取服務費或行費為營業主要事項，另車隊亦提供派遣服務，為維持計程車服務品質，爰現行法規對於車隊及車行亦訂有相關規範如下，業者應予遵循。透過建立良好服務品質管理機制，方能健全計程車業之發展。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計程車客運服務業申請核准經營辦法第18條第1項第9款：計程車派遣車隊應接受公路主管機關辦理之考核、評鑑或查訪。 2. 計程車客運服務業申請核准經營辦法第17條：計程車客運服務業對受託服務之車輛發生行車事故時，應協助或代為處理。經營派遣業務對其委託人，並應盡維持服務品質、提供專業訓練、確認已投保每人新臺幣一百五十萬元以上之旅客責任保險及解決消費爭議等相關責任。 	<p>透過辦理計程車評鑑座談會向公工會及車隊業者宣導相關規定，並加強交流。</p>

外部顧客開放建議	機關改善作為	目標
嗎!?政府-企業-司機 應該要重新定位關聯		
太過本位主義，以避免議員等民意代表找麻煩為主，缺乏整體政策規劃、服務民眾和提升施政滿意度的考量。	<p>本局整體交通規劃係配合本府推動「共享、綠能、E化、安全」之綠運輸環境為願景，以符合公眾利益及相關法令規定為前提，爰除秉持專業考量外，針對相關交通工程規劃及改善，邀請當地里長及有關單位進行會勘評估；於重大政策推行前，亦邀請相關民間團體或辦理公聽會交流意見；藉由整合多方意見，制定更符合公眾利益之決策。</p> <p>後續推動本市交通政策時，將持續考量整體政策規劃及民眾意見，納入決策精進修正之參考。</p>	制定政策及辦理相關規劃時，加強蒐集整合各界意見，以提升整體公眾利益。
YouBike 的車輛不夠，尖峰時段常常沒車。	<p>本市公共自行車系統自110年度起升級為YouBike2.0系統，至111年10月已設置超過1,200站，相較YouBike1.0系統400站，提供更近更密之站點服務，整體租借次數提高。</p> <p>另因 YouBike2.0場站規模小而密集，故站點備車量較少，尖峰時段較易發生無車可借情形，本局已要求營運廠商針對民眾反映時段加強運補頻率，亦針對民眾反映站點通知營運廠商即時派員處理，並將請營運廠商完善周邊站點引導，以利分流。</p>	調度改善情形納入每月營運檢討會議，112年度預計辦理12場會議。
工程完工後，驗收跟撥款速度可以快一點嗎	工程完工後，須依契約辦理估驗、驗收，後據以辦理撥款程序。未來將加強協助業者檢視驗收文件之完整性、完備改善情形以符履約內容，俾利加速驗收及撥款程序之進行。	加強協助業者完善履約內容，以加速驗收及付款流程。
針對標案所提出的設計及施作問題，澄清時間太長，導致工作團隊無所適從及造成時間的虛耗。希望整體配合上能更有效率。	標案規劃之設計及施作，尚須依現場實際狀況調整及研討工法，以利後續工進。未來將加強雙方溝通協調、檢視採購契約之工作項目有無須具體補充事項，以縮短檢討澄清時間，提升整體工作執行效率。	加強與業者溝通協調，以提升整體配合度。