114年申訴公車服務品質優缺失成案數統計表

項目		代碼	內容大綱	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	註記 優缺案件
服務行為		101	服務態度良好	47												47	優良
		102	對老弱服務態度佳	105												105	優良
		102-1	依標準作業程序服務特殊需求乘客	269												269	優良
		103	逐站報站名													0	優良
		104	拾金不昧(或拾獲失物)	15												15	優良
		105	穿戴整齊	1												1	優良
		106	服務態度欠佳	49												49	缺失
		107	對老弱服務態度欠佳	1												1	缺失
		108	辱罵乘客	1												1	缺失
		109	毆打乘客													0	缺失
		110	儀容不整													0	缺失
		111-1	未依標準作業程序服務輪椅乘客	3												3	缺失
		111-2	未依標準作業程序服務視障乘客	0												0	缺失
		111-3	未依標準作業程序服務推嬰兒車乘客	2												2	缺失
車輛狀況		201	車容整潔													0	優良
		202	車輛內外不整潔者	1												1	缺失
		203	排放黑煙													0	缺失
		204	空調不佳													0	缺失
		205	標示不清													0	缺失
		206	車廂內設備欠缺或損壞未修	2												2	缺失
		207	行車安全設備不齊或不良													0	缺失
違規行為	行車安全與秩序	300	駕駛員未繫安全帶	1												1	缺失
		301	未待乘客上下妥車即開動	25												25	缺失
		302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	13												13	缺失
		303	車內乘客摔傷													0	缺失
		304	闖紅燈	42												42	缺失
		305-1	未依規定車道行駛	23												23	缺失
		306	無故急煞車、猛起步	12												12	缺失
		307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	1												1	缺失
		307-1	未禮讓行人	11												11	缺失
		307-2	行經指定路口右轉未暫停確認有無行人或未禮讓行人先行	2												2	缺失
		308	未行駛公車專用道	2												2	缺失
		309	任意變換車道	32												32	缺失
		309-1	任意超車	5												5	缺失
		310	行車速度超過規定者	5												5	缺失
		311	行車中任意閒談者	13												13	缺失
		312	行車時用3C電子產品	20												20	缺失
		313	行車時打瞌睡精神不佳	1												1	缺失
		314	未開大燈及側邊燈													0	缺失
		315	晚間未開路線燈													0	缺失
		316	違規停車	1												1	缺失
	乘客服務	317	脫班	46												46	缺失
		318	過站不停	123												123	缺失
		319	按鈴不停(到站不停)	12												12	缺失
		320	擅自改道	6												6	缺失
		321-1	拒載老人													0	缺失
		321-2	拒載特殊需求乘客	2												2	缺失
		322	拒收老人及特殊需求乘客之優待票													0	缺失
		323	沿途催促乘客上下車													0	缺失
		324	趕客下車													0	缺失
		325	關門時夾到乘客	29												29	缺失
		326	未依規收費	9												9	缺失
		327	未依規定站位停靠	38												38	缺失
		328	怠速行駛	1												1	缺失
		329	滯留載客	1												1	缺失
		330	停車購物或辦私事	2												2	缺失
		331	行車時吸煙	2												2	缺失
		332	行車時嚼食檳榔	3												3	缺失
		333	收聽廣播收音機													0	缺失
		334	亂鳴喇叭	12												12	缺失
		335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	1												1	缺失
		336	駕駛員服務不當致乘客受傷	1												1	缺失
		337	未開啟後車門供乘客上下車	17												17	缺失
		338	行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	6												6	缺失
		339	其他	33												33	缺失
服務優良數				437												437	
服務缺失數				612												612	
民眾申訴優缺失總數				1049												1049	