

108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	
服務行為	101	服務態度良好	14	10	5	10	5	10	10	10	11	15	17	19	136	優良	
	102	對老弱服務態度佳	235	155	184	207	169	174	190	154	184	234	230	262	2378	優良	
	103	逐站報站名									6				6	優良	
	104	拾金不昧(或拾獲失物)	57	44	58	56	59	39	37	29	30	51	41	69	570	優良	
	105	穿戴整齊													0	優良	
	106	服務態度欠佳	41	28	25	24	34	23	33	33	29	32	29	30	361	缺失	
	107	對老弱服務態度欠佳		2	2			1	9		1	1	2	2	20	缺失	
	108	辱罵乘客		1		2		2	2			1	3		11	缺失	
	109	毆打乘客											1		1	缺失	
	110	儀容不整													0	缺失	
	111	未依標準作業程序符務特殊需求乘客			7	8	9	8	11	7	5	4	7	3	69	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	1		1		4	缺失	
	203	排放黑煙			2	2									4	缺失	
	204	空調不佳											1		1	缺失	
	205	標示不清	2		2	2		2	2	2		2	2		16	缺失	
	206	車廂內設備欠缺或損壞未修		4	9	5	11	5	8	2	5	4	4	5	62	缺失	
	207	行車安全設備不齊或不良	1		1					2	1		1		6	缺失	
違規行為	300	駕駛員未繫安全帶			2	3	4	6	2	6		4	3	2	32	缺失	
	301	未待乘客上下安車即開動	25	14	24	20	20	18	32	20	30	35	40	29	307	缺失	
	302	未緊靠站牌停車在快車道上下客	1	2	1	8	11	11	8	8	9	9	8	8	84	缺失	
	303	搶越平交道													0	缺失	
	304	闖紅燈	19	10	64	59	72	51	55	75	62	67	76	57	667	缺失	
	305-1	未依規定車道行駛	2	4	28	37	37	23	29	23	39	23	45	41	331	缺失	
	306	無故急煞車，猛起步	9	7	8	10	10	3	18	4	10	14	8	12	113	缺失	
	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	5	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	6	29	缺失	
	307-1	於行人穿越道未禮讓行人	4	1	5	8	7	8	5	4	12	9	2	7	72	缺失	
	308	未行駛公車專用道		1			2		2	1	2	2	3		13	缺失	
	309	任意變換車道	20	7	29	33	40	28	37	31	17	33	26	27	328	缺失	
	309-1	任意超車	1		4	3	6	3	2	4	1	4		3	31	缺失	
	310	行車速度超過規定者	1	4	7	2	7	4		5	6	3	11	1	51	缺失	
	311	行車中任意閒談者	6	5	13	3	11	8	5	5	4	3	8	8	79	缺失	
	312	行車中使用大哥大或無線電	8	4	19	18	27	22	25	18	13	17	23	33	227	缺失	
	313	行車時打瞌睡精神不佳	1				1	1							3	缺失	
	314	未開大燈及側邊燈						1					1		2	缺失	
	315	晚間未開路線燈									1			5	6	缺失	
	316	違規停車	1	1	1	2	9	2	2	3	2	3		3	29	缺失	
	乘客服務	317	脫班	23	34	40	43	47	39	80	64	60	59	57	90	636	缺失
		318	過站不停	108	83	117	110	78	83	148	103	125	116	117	121	1309	缺失
		319	按鈴不停(到站不停)	6	4	6	3	3	10	11	11	9	6	3	3	75	缺失
		320	擅自改道	3	4	3	2	3	3	6	3	7	2	4	4	44	缺失
		321-1	拒載老人											1		1	缺失
		321-2	拒載特殊需求乘客	2	3		1		1		1			1		9	缺失
		322	拒收老殘優待票													0	缺失
		323	沿途催促乘客上下車								1					1	缺失
		324	趕客下車				2	1	1	1						5	缺失
		325	關門時夾到乘客	17	17	23	28	28	25	30	23	23	24	27	33	298	缺失
		326	未依規收費	6	9	8	15	10	20	23	183	125	108	69	78	654	缺失
		327	未依規定站位停靠	34	18	40	41	63	51	72	71	50	41	65	57	603	缺失
		328	急速行駛	2		1	1		2	1	1	1		1		10	缺失
		329	滯留載客	8	4	10	5	9	7	6	3	2	5	7	6	72	缺失
330		停車購物或辦私事	2			3	1	2	1	3	1		1		14	缺失	
331		行車時吸煙	2	5	3	2	8	4	1	3		1	3	1	33	缺失	
332		行車時嚼食檳榔			2	1	2	2	1			1	1	2	12	缺失	
333		收聽廣播收音機						1		1		1	2		5	缺失	
334		亂鳴喇叭	4	4	8	7	8	9	13	8	5	2	9	9	86	缺失	
335		車輛拋錨時未幫乘客轉車				1			1		1	3	1		7	缺失	
336		駕駛員服務不當致乘客受傷		1	1	1	2	1	1	2	1			1	11	缺失	
337		未開啟後車門供乘客上下車	3	1	7	2	5	5	4	9	9	3	5	7	60	缺失	
338		行車前未開啟車機及未正確設定車機路線	2	2	10	4	3	2	6	4	2	1	5	3	44	缺失	
339	其他	29	24	38	36	25	30	74	28	33	29	27	21	394	缺失		
服務優良數			306	209	247	273	233	223	237	193	231	300	288	350	3090		
服務缺失數			398	309	571	558	616	529	771	777	704	677	714	718	7342		
民眾申訴優缺失總數			704	518	818	831	849	752	1008	970	935	977	1002	1068	10432		

註：更新至108年12月