

公車好行 揪夥來talk座談會

會議紀錄暨報告書



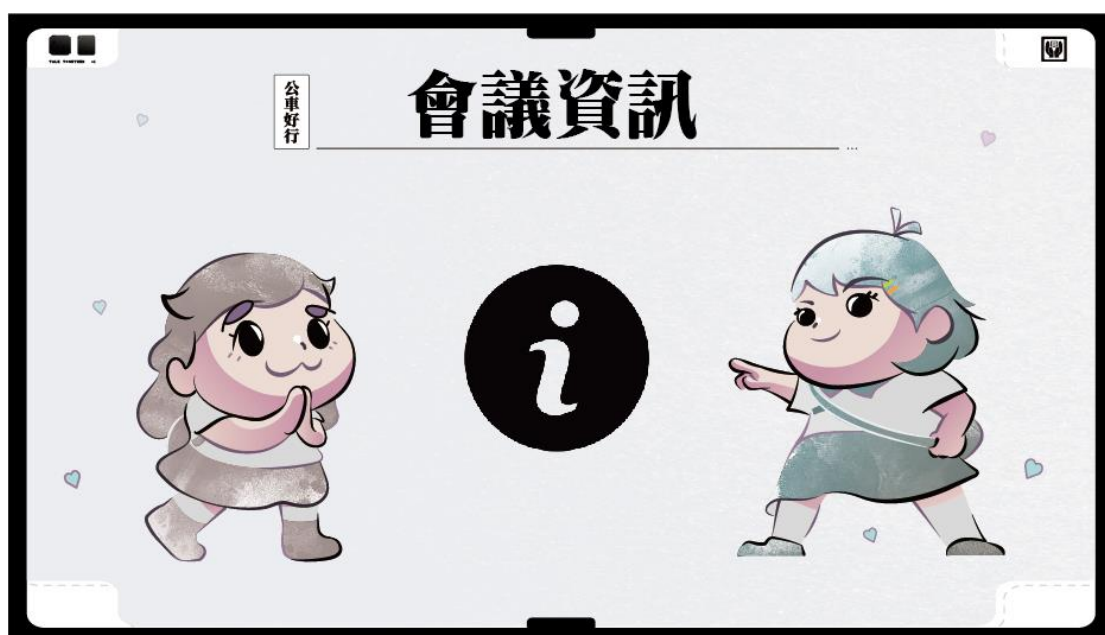
會議日期：109年8月22日

臺北市公共運輸處

目錄

一、	會議資訊.....	P. 01 – P. 05
二、	簡報資料.....	P. 06 – P. 19
三、	會議紀錄.....	P. 20 – P. 56
四、	書面意見交流.....	P. 57 – P. 85
五、	意見交流回復.....	P. 86 – P. 130

一、會議資訊



檔 號：
保存年限：

臺北市政府交通局 公告

發文日期：中華民國109年7月21日
發文字號：北市交運字第1093052123號
附件：



主旨：本局謹訂於109年8月22日（星期六）14時假臺北市政府2樓親子劇場舉行「公車好行揪夥來talk座談會」，敬邀各機關團體及市民朋友出席進行意見交換。

依據：臺北市政府所屬各機關辦理公聽會應注意事項。

公告事項：

- 一、開會事由：為廣納民眾意見，透過邀集公車業者、駕駛、團體代表及民眾多方意見交流，進而提升公車行車安全及服務品質。
- 二、規劃案內容要旨：為提供市民一個安全、便捷、舒適之公車服務環境，辦理本次公車意見座談，期望公車業者、駕駛、團體代表及民眾多方意見交流、溝通討論，共同為改善交通安全與促進公共運輸發展努力。
- 三、日期、進行時間及場所：109年8月22日（星期六）14時假臺北市政府2樓親子劇場（臺北市市府路1號2樓）辦理。
- 四、主要程序：
 - （一）13時30分至14時：入場
 - （二）14時至14時30分：活動程序說明暨營運現況報告

(三)14時30分至15時30分:民眾意見表達

(四)15時30分至15時40分:駕駛、業者代表意見表達

(五)15時40分至16時20分:綜合座談

(六)16時20分:散會

(七)發言程序:自13:30起開放20名民眾現場登記發言(分為學生、上班族、年長者及其他四大類族群，每族群各5名)及收集書面意見，倘超過20名登記發言，將於14時進行分組抽籤，各組如有剩餘名額將不分組抽出補足20名；由司儀唱號依序發言，每人以3分鐘為限，俟完成發言後，由本府各單位及專家學者綜合回應。

五、參與人員:各機關團體、學者專家及市民朋友。

六、執行機關:臺北市公共運輸處。

七、書面表示意見：當日座談會結束止。

八、索取規劃案內容摘要方式:請於109年7月22日10時起於交通局網站「公聽會公告」專區下載。(https://www.dot.gov.taipei/News.aspx?n=4D265640B3668E2E&sms=9BCA4573E2B31349)



局長 陳學台

地 臺北市政府二樓親子劇場

廣告

時 109,08,22 (六) 14:00 -16:20



公車好行

揪夥來

TALK

TALK TOGETHER +1

活動緣起



臺北市公車不斷提升服務品質與重視行車安全下，近年公車服務品質皆有九成以上滿意度。辦理本次座談會，邀請民眾、駕駛與公車業者面對面意見交流，傾聽並廣納多方意見與訴求，期能精進並提供符合民需之公車服務。

討論議題



. [公車服務品質]

. [公車行車安全]

簡易流程



. [時間]

13:30 -14:00
14:00 -14:30
14:30 -15:30
15:30 -15:40
15:40 -16:20
16:20

. [項目]

入場
活動程序說明暨營運現況報告
民眾意見表達
駕駛、業者代表意見表達
綜合座談
散會

免費報名



. [免費報名參加]



TALK TOGETHER +1



報名專區 QR CODE



活動說明 QR CODE





公車好行

活動緣起

臺北市公車不斷提升服務品質與重視行車安全下，近年公車服務品質皆有九成以上滿意度。辦理本次座談會，邀請民眾、駕駛與公車業者面對面意見交流，傾聽並匯納多方意見與訴求，期能精進並提供符合民需之公車服務。

簡易流程

．[時間]

13:30	- 14:00
14:00	- 14:30
14:30	- 15:30
15:30	- 15:40
15:40	- 16:20
16:20	

．[項目]

入場
活動程序說明暨營運現況報告
民眾意見表達
駕駛、業者代表意見表達
綜合座談
散會

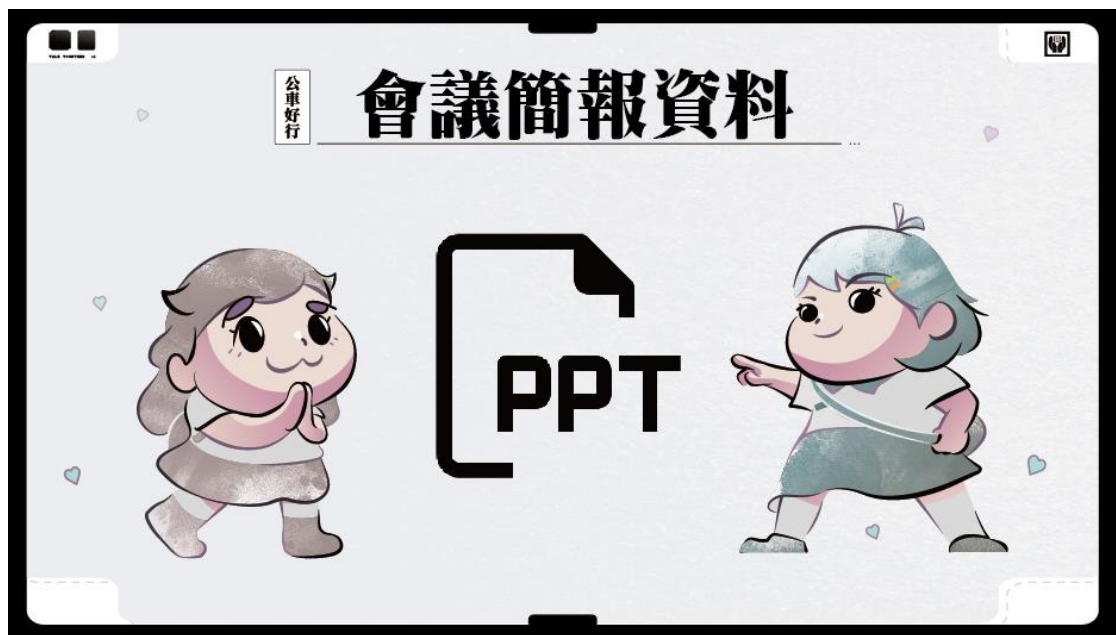
注意事項



- ．場內禁止飲食、飲水、嚼食口香糖、檳榔。
- ．進場觀眾一人一票，憑票入場。
- ．場內嚴禁攜帶汽球等爆裂物入場。
- ．假日及非上班時間觀眾請由市府西大門進出。



二、簡報資料







簡報大綱

04

營運現況說明

02

優化服務措施

03

行車安全措施

04

未來施政重點




臺北市政府交通局


2

願景 共享・綠能・E化・安全的綠運輸環境

私人運具 38.1% 推

➡

拉 綠色公共運輸 61.9% ➡ 目標70%



燃油
汽機車

➡

電動
汽機車



共享
汽機車

+

大眾
運輸

第一及最後一哩

公車為輔

捷運為骨幹

臺北市政府交通局


3

願景 共享・綠能・E化・安全的綠運輸環境

私人運具 38.1% **推** **拉** 綠色公共運輸 61.9% **目標70%**



3

營運現況說明



4

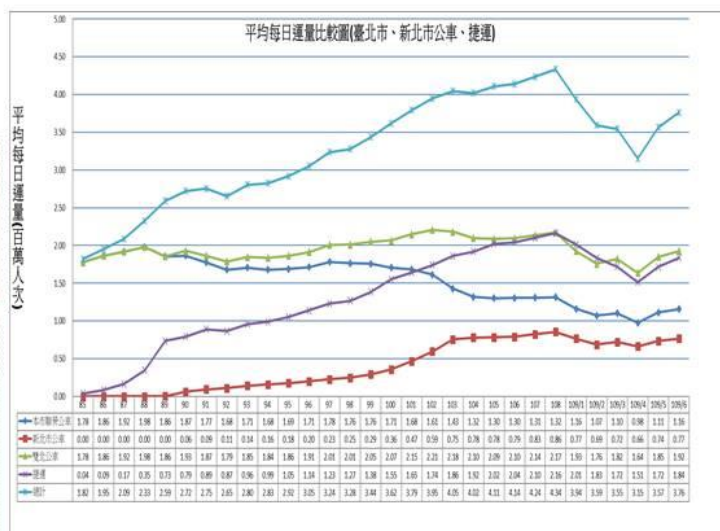
營運現況 說明

✓ 路線數、路線涵蓋率

- 路線數=290條
- 涵蓋率=97.7%

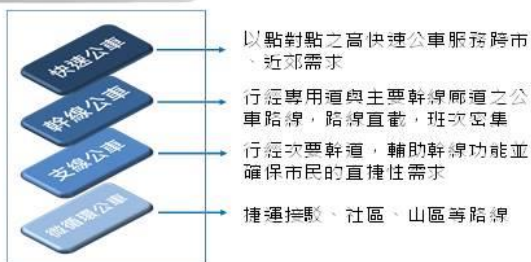
✓ 運量趨勢圖

業者15家
290條路線
平均日運量131.7萬人次



優化服務措施

路線整合



- 層級式路網(快速、幹線、支線、微循環)
- 16線幹線公車，類捷運服務
- 公車與YouBike、捷運享有轉乘優惠
- 滾動式檢討公車路線、班次



7

優化服務措施

定期票政策



滿意度94.4%
(108/4交通民意調查)

公共運輸運量成長

106年5-12月與108年5-12月同期運量變化

大眾運輸系統
每日運量
約增加23萬人次



臺北捷運
每日運量
約增加13萬人次



雙北公車
每日運量
約增加10萬人次

8

優化服務措施

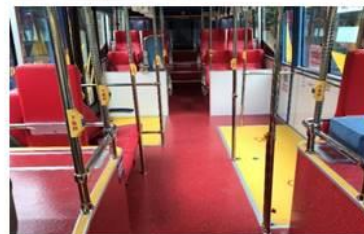
✓ 低地板公車

- 低地板公車：86.58%
- 每車1-2席無障礙使用空間
- 服務特殊需求乘客上下車標準作業程序



✓ 電動公車

- 電動公車32輛
- 預計年底新增16輛



9

優化服務措施

✓ 9人座小巴

- 班次載客及最大站間量均小於8人路線
- 108年12月：小14、542路



1

優化服務措施



預約公車服務

- 自**109年7月1日**起，針對需求低且不固定，納入預約班次，**有預約才發車，無人預約則不發車**
- 第1波預約公車路線及班次
 - ✓ 小14路：14:30（新增班次）
 - ✓ 小26路：08:30（既有班次）
 - ✓ 542路：12:00（既有班次）
- 預約方式：App、網頁、電話預約

1

優化服務措施



自劃路線

- 一 自劃路線：起訖點都必須位於臺北市境內
- 二 募集路線：1個月內募集達20人同樣起訖路線後，由臺北市公共運輸處評估可行性，徵求公車業者申請闢駛
- 三 我的募集：營運期間連續3天實際搭乘情形每班次未達20人，鑒於大眾運輸有效利用，業者可視情況申請停駛

1

優化服務措施

一日票

- 販售地點及使用方式
 - 由公車司機車上販售1日票，每張60元
 - 民眾洽公車司機購買，並以悠遊卡或現金付費後，由公車司機給予乘車憑證。乘客當日憑乘車憑證不限次數搭乘

實施區域及路線

區域	路線別
北投	小25
陽明山	108(含區)
白石湖	小2(含區)
貓空	貓空右線
	貓空左線(指南宮)

1

優化服務措施

智慧型站牌



- 3,300站，1,871站有智慧型站牌（普及率：56.69%）
- 108年8月完成所有公車站位張貼QR-code



1



行車安全措施

1

行車安全 措施

✓ 智慧公車行車安全計畫

- 車道偏移警示
- 車前距離偵測警示
- 駕駛分心偵測
- 內輪差警示
- 行車視野盲點警示
- 行車平穩度偵測



車道偏移預警與前方防碰撞



車輛盲點偵測警示

1

行車安全措施

✓ 執行指差確認

- 指定70個公車與行人肇事路口執行指差確認
- 各路線挑選3個右轉路口執行指差確認



1

行車安全措施

✓ 滾動檢討聯營公車評鑑指標

• 五大類28項

A、場站設施與服務

- 場站檢查
- 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線
- 站牌資訊正確性

B、運輸工具設備與安全

- 舒適與噪音
- 公車資訊服務設施
- 環保品質
- 行車肇事率
- 車輛安全設施檢查
- 監視錄影器妥善率

C、旅客服務品質與駕駛員管理

- 發車準點性
- 過站不停比率
- 駕駛平穩性
- 駕駛員遵循路線
- 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔
- 駕駛員服務態度與儀容
- 駕駛員健康管理

D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- 低地板公車比例
- 拒載老人及身心障礙者
- 未依規定服務特殊需求乘客

E、公司經營與管理

- 查核回覆
- 重大違規
- 違反道路交通管理處罰條例案件
- 行車安全業務檢查
- 自主創新與發展
- 配合政府政策
- 改善行動
- 行人穿越道碰撞行人
- 違反勞基法遭裁處

■ 紅字為近兩年新增或修正項目

1

行車安全措施



轉彎蜂鳴器

要求各公車業者對所屬公車每月實施轉彎蜂鳴器檢查，確保功能正常



車內安全警示

本市公車完成裝設車內安全警示設備



行車視野輔助設備

本市公車完成裝設行車視野輔助設備



全面加裝防夾裝置

預計於110年5月份全面加裝完成



行車安全及服務品質講習

每年8期行車安全講習及4期服務品質講習

1

未來施政重點

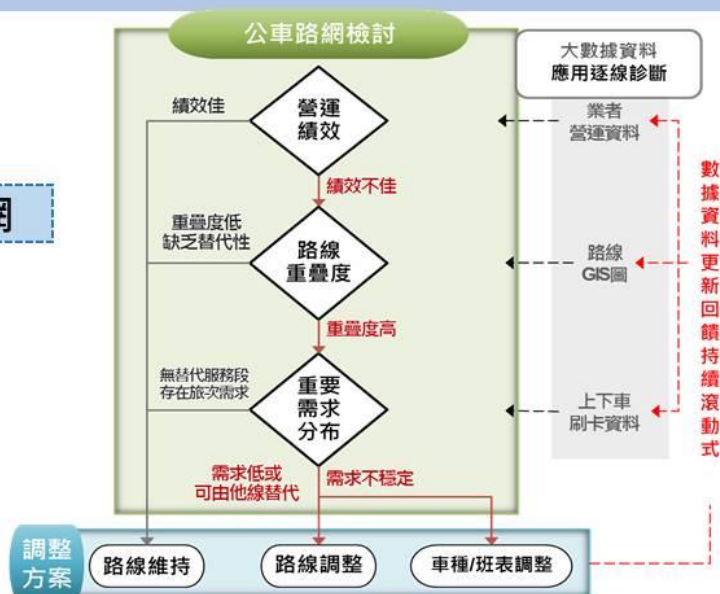


2

未來施政重點

✓ 滾動式優化公車路網

公車上下車刷卡
實際掌握約9成民眾
搭乘公車起迄資料



2

未來施政重點

✓ 增加低地板公車



- 預計於111年除行駛山區路段、受限於路幅及坡度無法行駛低地板公車之路線外，將剩餘高地板公車將全面汰換低地板公車
- 針對未來無法行駛低地板公車之路線，將輔導公車業者購置無障礙中巴

✓ 電動公車上路營運

- 111年預估累計汰換達400輛
- 119年前將現行市區公車全面汰換為電動公車

主要任務	109年	110年	111年
電動公車車輛數(累計)	22輛	48輛	276輛
			400輛

2

未來施政重點



✓ 建置公車候車亭

- 109年：松江路公車專用道汰換5座長廊式及路側增設30座
- 110-111年：新生南路、松江路及民權西路公車專用道汰換15座長廊式及路側增設60座候車亭

主要任務	109年	110年	111年
汰換長廊式候車亭	5座	5座	8座
路側站位增設候車亭	33座	30座	30座

✓ 建置智慧型站牌

- 109年建置300站，預計今年底全市完成站數達2,171站（普及率：65.78%）
- 109年以附掛路燈桿件及設置立柱式太陽能電子紙站牌為主

未來施政重點

✓ 民眾參與

- 每年辦理公車友善心運動，形塑優質公車文化
- 公車評鑑委員會納入民眾代表
- 每年辦理公車民眾座談會
- 持續宣導正確乘車觀念





臺北市公車不斷提升服務品質與重視行車安全下，
歷年公車服務品質皆有九成以上滿意度。

本府辦理本次座談會，邀請民眾、駕駛與公車業者
面對面意見交流，傾聽並廣納多方意見與訴求，期
能精進並提供符合民需之公車服務。

2

簡報結束

三、會議紀錄



公車好行 揪夥來talk座談會 會議紀錄

壹、時間：109年8月22日（星期六）14時至16時20分

貳、地點：臺北市政府2樓親子劇場（臺北市市府路1號2樓）

參、主席：臺北市政府交通局 陳局長學台

紀錄：吳奕昕

肆、營運現況報告(略，請參閱簡報)

伍、主席致詞

現場各位嘉賓還有市民朋友大家好，首先感謝大家，今天是禮拜六，犧牲假日來參加我們這個座談會。推動公共運輸是臺北市很重要的一項交通政策，公車又是在公共運輸裡面扮演很重要的一環，今天我們辦這個座談會的目的主要是讓各個不同角度能夠面對面的互相做意見交流，最終的目的希望讓臺北市公車的服務品質能夠更精進，這是我們今天主辦最重要一個目的。

這個座談會是我全國首創，第一場，第一次，為什麼會辦這個座談會？其實也是要歸功於臺北市議會陳怡君議員，他對我們臺北市的公共運輸一直很關心，現在就請陳議員怡君上台，跟大家來講幾句話，謝謝。

陸、臺北市議會 陳議員怡君 致詞

謝謝，感謝我們最辛苦、最認真的陳學台局長，以及各位今天非常有誠意，我們的公車業者，還有今天市府同仁以及各位教授，當然最重要的是今天出席的在座，最關心綠運輸公車的所有臺北市民，大家午安，大家好。我是臺北市議員陳怡君，其實在我當議員之前就有發現我們的公車諸多的亂象，包括擔任議員之後，我所有的選區將近有一半的機率都是在這個公車會過站不停以及公車會夾人，在我的選區有非常多的長者因為搭公車而受傷，我覺得非常的遺憾。當然，柯市長上任之後一直在大力的推廣綠運輸，但是我們不只要綠運輸，我們還希望說這個綠運輸能夠帶給大家一個安全的交通環境，所以今天在這邊也很感謝各位市民朋友的出席，當然今天的主角是我們的市民朋友，我希望等一下大家可以暢所欲言，公車的革命就由今天來開始，這是全國的第一場，也是臺北市的第一場，

謝謝大家今天的參與，謝謝。

柒、意見交換

一、民眾 黃○梅(第 1 位發言)

午安，臺北市的長官跟議員！大家好，相當感謝有這個活動給我們講話。首先我要感謝幾位司機先生，我 50 幾年都在坐公車，以前沒有坐過，這麼熱的天氣他們下來開車給坐輪椅的人，我看了很感動耶！司機開車還要下車推輪椅上去，我看在心裡很感動！但是有一、兩位司機，有時候我上去都謝謝，他都不回答我，我想說是不是錢賺太少不夠用，心情不好。我跟他說謝謝，他都靜靜的不回答我，我是聽他們講話心情才會好，不要坐著一直開車，精神壓力很重。像我常常去陽明山，那個司機是假日才開的，大家都很好，坐到都很熟，但是今天我要建議，有時候老人家，像我坐 22 號公車，要下來擠不下來，過頭了他不停了，我說為什麼不停？他說路邊不能停車，會罰錢。有這個事嗎？說沒有到站不能停，過頭就過頭了。有的人，我看有的很老、有的腳有問題，又走回來又走過去，我建議說長輩要下來，過頭慢一點，給他下車，不要說再過去，又要坐計程車回來，太短程人家又不載，可以這樣改善一下。謝謝司機平常載我們去玩。

二、民眾 陳○廷(第2位發言)

(一)大家好，很開心有這個機會跟大家發言，其實做為上班族的代表，我想講的問題只有一個，就是公車很難等。好，假設我今天9點上班，我8點半從家裡出門，有時候公車3分鐘就來了，有時候5分鐘，有時候10分鐘，有時候我到公司的時候可能還有時間，10幾分鐘可以吃個早餐，有時候我可能一出門就知道，啊，我今天要遲到了！好，那我就提早出門好了，我提早出門，結果今天來一個30分鐘車才會來，那我還是會遲到。

(二)也許大家都有用過所謂的公車動態系統，我剛剛稍微看了一下，就算是發車班次非常多的307公車，也有出現15分鐘的班距，可是於此同時，在別的站同時有4台公車在站裡面。在遇到這個班距不穩定的情況下，我們要發更多的車嗎？可是發更多的車還是會遇到這樣的問題，如果看到307的話就是這樣的情況，所以我想要問各位的是，也許我們可以推出公車的時刻表呢？在推出時刻表的情況下，乘客等車的時間可以固定，除此之外，如果從公車業者的角度來說的話，剛剛所謂的4台車連在一起的情況是不是就可以被避免？我們其實是有資源上的浪費。除此之外，司機的工作時間在有時刻表的情況下也可以確定，那是不是一個也許是可行的辦法呢？也許未來我們是不是可以往這個方向推動？我發言就到這邊，謝謝。

三、民眾 李○偉(第3位發言)

各位好，因為我個人的男朋友他是輪椅族，所以說基本上我會朝向關於無障礙輪椅上車的部分。

(一)那個公車停等區我希望建議是盡量空曠，不要種樹或是置花罈或座椅，這樣公車比較容易方便靠站，容易放那個無障礙的橫渡板，我個人覺得像捷運六張犁站那就是非常一個失敗的例子，我自己之前反映過的，應該交通局還是哪個單位都不太想理我。

(二)麻煩請強化司機訓練，請他會使用該公司車型的橫渡板，因為我真的碰過司機是不會用橫渡板，然後我還幫忙拉出來。

(三)請中興巴士集團能夠改善部分車款，因為你們那個有的橫渡板像麻將桌一樣，太大了，那個司機不願服務，那他在對乘客的服務態度當然就會不太好一件事情。

(四)請中型巴士也可以增加可載輪椅的車型，目前好像我知道只有中興在淡水部分的車型有，希望中型巴士的話將來也可以載輪椅客人。

- (五)我希望普遊車款盡量不要納入公車的營運中，因為像大都會、大南、欣欣都有普遊車，你夾在一般公車營運中，比如像12路，它可能一般是無障礙的低地板車，可是夾一台普遊車的時候，那沒錯，我看公車APP的軟體中我是知道它那個車是不能載輪椅，可是我如果看公車到站顯示器的時候我是不知道的。這種普遊車你們是做那個遊覽車，麻煩請放到別的路線上去。
- (六)請警方嚴格取締公車停等區的違停車輛，甚至我建議開放讓公車攝影機鏡頭拍到違規車輛的話，公車司機就賺大錢。
- (七)請業者嚴控發車班次。像我個人目前除了板橋我坐265、265區間車就是大南跟三重聯合經營，一來就是4、5台互相競速，要就等個10幾分鐘才等得到，其實這班次其實是可以做到像307班次，比如說2、3分鐘一班車次的。
- (八)我也請業者檢討過長路線，不要讓司機成為血汗司機，然後開車開一條路線那麼久，他要去憋尿這樣的事情，你也可以嚴格控制車班，以上報告，謝謝。

四、民眾 曾○挺(第4位發言)

各位長官、各位現場的來賓，我其實有三點的建議！

- (一)關於公車評鑑的部分的話，除了納入業者的評鑑之外，我的建議是希望連駕駛也要做一個一般的評鑑！因為現在其實有很多的駕駛我看到的情況，比如說好，那就不舉例業者了，有些業者的話他的駕駛的素質是他很習慣就是時速40公里蜂鳴器就叫了，但是他還是無所謂，甚至於說他快到站了急踩煞車，然後才靠站這樣子。
- (二)曾經我看過像307的路線公車，臺北也好、首都客運也好，長時間就是4、5台連在一起，但是就會有可能是首都先靠站，但是臺北客運就不靠站的情況發生，我的建議是說希望評鑑的話就是連業者就是派神秘客到站

上，比如說像稽查他的駕駛的素質也好，甚至於說他評鑑駕駛員平常在車輛操作維護上面的相關的一些意見這樣子。

(三)至於說電動公車的的部分的話，其實我的建議是希望可以考量避免3到5年零組件的問題，因為像欣欣客運66路公車已經壞過好幾輪了，像華德的業者就是平常大概3年之後他的零組件就斷了，結果變成1500萬就這樣石沉大海這樣子，這是我的意見。

(四)最後一個意見就是說希望大復康的比例跟低地板的比例可以做一些調整，就避免大復康車子來了，但是乘客上不了車，結果低地板擠得都跟沙丁魚罐頭一樣，這是我的意見，謝謝。

五、民眾 林○勛(第 5 位發言)

各位朋友大家好，我是那個龍貓公車的研究員，我叫林○勛，想請問現場有學生朋友嗎？好，蠻多學生的。各位學生朋友你們知道 110 年的臺北市政府的預算已經出來了，我們學生票的補貼票補砍了 3000 萬，109 年臺北市的學生票的補貼預算是 1 億 7000 萬，但是卻變成了 1 億 4000 萬，這是最新消息，大家可以去網路上查。

(一)首先為什麼要提預算這件事情？我們出去買東西，我們買手機都會看它 CP 值高不高，但是各位知道109年臺北市花在運價跟票價的補貼上花了 46 億。想請教各位，我們現在搭的公車有 46 億的品質嗎？為什麼要提預算？因為我們市民就是花錢的人，這很重要。

(二)再來剛剛常處長有提到未來的公車會加裝防夾裝置，可是我們應該知道重點是在駕駛的行為，今天我不是來怪駕駛的，反而我是要替駕駛爭權益。中央有一個勞動部的相關勞動法規的公布的網站，它有相當多的違規的資料都在裡面，大家可以去查，我們臺北市的公車業者居然沒有讓駕駛有充分的休息，日夜輪班，未休息達30分鐘，還有加班費沒有照實的去給付，在這樣高度勞動的壓榨下，怎麼樣對我們這些乘客會友好呢？

對不對？

- (三)臺北市擁有大都會的官股有3成8的股份，我們有4席的官股董事，請問這4席的官股董事有在監督嗎？是官股董事還是門神咧？為什麼這樣講？因為大都會客運，李總經理在這裡，我真的不好意思。大都會客運在過去的交通違規次數是第1名，還可以拿到公車的優良評鑑，在這邊也想要請教任教授，為什麼我們公車評鑑 C2 指標裡面，官方和東吳大學的評分都是100分，只有民眾才會扣到分數，這樣指標是不是有意義呢？這個待會也請任教授回答。好，今天我再把時間繼續交給各位，謝謝各位。

六、民眾 劉O鈞(第 6 位發言)

身為一個學生的族群，我必須給予兩點的建議，一個肯定跟一個補充。

- (一)公運處及交通局應該全面倡導公車轉彎時應該進行停車指差確認，進而提升行車的安全以及營運的品質，但我相信很多的客運公司業者以及司機都並沒有做到，我覺得這是可以做有效提升的。
- (二)車輛起步應該放慢，煞車應該減緩，減少乘客不必要的摔傷等意外。根據這個資料顯示，其實臺北市每年的這個摔傷意外是逐年在提升，這個也是必須要去加以改善的。
- (三)那肯定的部分呢，是對於防疫期間司機人在車內防疫提醒以及加強清潔給予肯定，我想這個大家是有目共睹的。
- (四)最後一個補充，可能我不了解這個是交通局還是公運處的責任。我舉個例，臺北市中山區的建國啤酒廠的站牌，公車停靠區的框線離站牌區域高達150公尺，我不了解是要人在公車停靠區等車還是在公車站牌區等車？這個可能要請我們的政府單位進行調整，免得造成一些年長者或是外國的遊客不理解，造成搭車的錯誤，感謝各位，謝謝。

七、民眾 廖O琴(第7位發言)

我的身分就是公車族兼捷運族兼機車族，就是我的身分會在這幾個身分之間切換，因為我是通勤上學或是上班，所以幾乎每一天都不能沒有公車，在這些不同身分的切換之間與公車的關係更加的微妙。

我想要提的就是我在騎腳踏車或是騎機車的時候就常常會跟公車在路權上面會產生一些矛盾，不確定就是有沒有更好的方法可以消弭這些不同運具之間的衝突，對，主要就是這個簡單的問題，謝謝大家。

八、民眾 陳○漢(第8位發言)

各位長官、各位朋友大家好！

(一)首先我想要講的是禁止左轉可能會造成公車繞路的問題，例如說羅斯福路往北的時候可能要左轉，在辛亥路會有671、棕12、棕22跟273要左轉，他們就要繞辛亥路一大圈再回來，或者是羅斯福路要轉和平西路的話有1路、28，他們要繞這個和平，然後潮州再回來，還有像是最近新的中正橋引道拆除之後呢，重慶南路要左轉和平西路的話有242、624、670，還有250，他們就要繞這個福州街、牯嶺街再回來，其實繞這一大圈的話其實都會花很多時間，像是如果說這個尖峰時刻開車的話，先停紅燈之後轉彎，不連鎖紅燈再一次，再一轉彎迴轉道再停一次紅燈，還要再停一次紅燈，其實這一圈大概都要花7、8分鐘。像棕12一天大概開七、八趟來說，他們就要花一小時等這些紅燈，其實蠻沒有意義的，所以有相關方法可以解決的方法就是說，第一個方法可不可以像是南京松江路口一樣開放公車直接左轉，就是掛一個公車除外的這個牌子，如果像是路口可能路型不配合或是說太小不能讓車子這樣轉彎的話，能否有第二個方法可能就是讓公車可以改線，就不要故意繞，這樣迴轉的動線，這樣很浪費時間。

(二)以671來講的話，可不可以轉新生南路之後多停一個台大，台大綜合體育館之後再回辛亥路，雖然說還是一樣繞路了，不會省時間，不過可以

有更多服務的範圍。

- (三)再來最差的狀況可能就是說也不能改線，也不能夠直接開放左轉的話，那能不能夠請交工處配合幫忙一下，就是號誌的時相可以配合，不要說等紅燈之後一轉過來又停紅燈，一轉過來又停紅燈，這樣繞一圈其實都要花很多時間，好，謝謝大家。

九、民眾 胡○翰(第 9 位發言)

- (一)各位好，我是學生族群，我現在直接切入重點，謝謝大家的參與。第一點就是公車站違停，不管我們今天開的是高底盤公車、低地板公車還是什麼公車，只要有一台車停在公車站，輪椅族就必須走到馬路上，這是很危險的事情，我在想除了加強執法以外，有沒有辦法用科技執法？我知道現在臺北市政府公車轉運站那邊門口已經有裝一個3分鐘的科技執法，但那不夠，因為其實很多的小黃是臨停3分鐘之內，那罰不到他們，他們不會怕，所以有沒有辦法加強科技執法？現在幾個大站，像是捷運站或是幾個重要的博物館或是美術館那種大站先加強科技執法。
- (二)公車轉彎未讓行人這件事情，我知道現在有指差確認，就是這樣左右左右，但是我看到很多很好笑的是這樣，沒有踩煞車，但是車子還在晃，還在往前進，可是他還在左右，那個行人會很怕，我在想有沒有辦法讓駕駛下來看看，讓他站在斑馬線上體驗看看公車這樣子左右，然後往前飆是什麼感覺，有辦法加強或是調閱他的行車紀錄器之類。
- (三)最後一點，就是電動公車的部分。電動公車我們剛剛看到是還要再10年才有辦法全面汰換嘛！但基本上電動公車最主要的功能是降低噪音，除了更換電動公車之外，有沒有辦法讓公車的噪音在10年之內先降低？我想請問一下學者專家們的意見。好，以上是我的發言，謝謝。

十、民眾 邱○能(第 10 位發言)

大家好，我其實我是台中上來的，第一次看到這個活動！因為我主要是在台

中，台中現在在台中捷運未成立之前，主要大眾運輸工具就是公車，然後台中公車的話之前聽過一個報告，現在目前也是僅次於雙北，那我就針對身心障礙者來發問，我其實也在臺北待過 10 來年，臺北公車主要是搭新北，我就跟我台中幾個輪椅夥伴們搭乘的經驗說一些目前的遇到一些狀況。

(一)公車站體的月台，如果非公車專用道或者是人行道上，渡板如果沒有放在月台跟人行道上的話，一定需要放在馬路邊，很有可能會與車爭道，或者就是與機車爭道的部分，或者公車未側傾它那個放渡板的刻度就會相當的陡。

(二)再來就是公車渡板放下來之後，它的那個剛好就是懸在人行道，就是如果它的迴轉空間不夠的話，其實輪椅下來之後它沒有一定的迴轉幅度，那輪椅下車也有一定的危險度。

(三)再來就是司機操作的不慎導致意外發生，目前我身邊也有朋友在台中搭乘公車的時候發生了意外，主要是這個輪椅使用者做一些分享。

(四)我這邊也做一個結尾，因為其實公車司機是公車業者的第一線工作人員，他們任何的一個協助跟友善的協助跟服務，其實是公車業者最好的免費廣告，謝謝！以上。

十一、民眾 Vincent(第 11 位發言)

(一)大家好，今天要上這個舞台我花了比各位更多的時間，我在這邊建請臺北市政府，你們一直在倡議臺北的無障礙的交通，但是今天這個場地，連一個殘障的市民要上到這講台，我們繞了好久好久，我覺得值得臺北市政府的相關單位可以好好的重新思考，讓我們可以跟大家一樣，很有尊嚴的、很自在的一起上台，謝謝。

(二)我今天之所以會過來是我本身在搭公車的時候從公車上被摔到地面上，所以我今天一定要站出來講一些話。我是覺得我從三個層面來講，第一個司機的部分，對駕駛司機的部分真的有好的、很好心的司機，但是也

有很多把我們障礙者的、輪椅族的生命，我覺得隨時都操縱他的手裡，我們的生命隨時會因搭的每一趟公車可能就會隕落了這樣子。

(三)我覺得司機的 SOP 真的有很大很大的問題，一直到今天為止，今天在場有很多的業者，我敢跟你們講說真的有這些事情存在也非常多，前幾天我在搭公車的時候還有司機不懂得怎麼操作那個斜坡板拉出來且固定好，把卡榫卡上，到現在還有司機完全不懂有這樣的一個設備存在，是讓我覺得非常的意外的部分。而且有很多的司機他拿出了那個斜坡板之後，他不願意把那個卡榫給扣上，我也曾經好幾次在輪椅滑上去的時候，好幾次那個卡榫鬆開，沒有扣上的關係，整個斜坡板倒下來，我整個人重重的摔到地上去。

(四)很多的司機我不知道為什麼，他們不願意把公車靠近人行道上面，當沒有靠近人行道的時候，我輪椅要為了搭公車，我要繞很多的路過去才到那個前面，我才能上車這樣子，其實很多的麻煩。也很多的司機不願意把公車的車底給下降，其實造成了很多很多的危險。

(五)對公車業者的部分我想要提醒，其實我遇到很多公車其實輪椅席的「下車鈴」都壞掉了，都沒有修!到目前為止都這樣子。

(六)我覺得今天的公車司機發生的許多情況，是不是也代表著在公車業者對司機的一些制度的部分造成了他們的驚慌，為了趕時間造成我們許多身障礙者一些風險的部分，我覺得這應該也從制度方面去做一個更正的部分。

(七)我們在怪公車業者，我們在怪司機的同時，我是覺得我們更要怪的是我們的政府的交通的單位，如果你們連那個公車的停靠地方都沒有處理好，公車的停靠地方有電箱、有機車的一個停車格在那邊、有路樹的話，那我們的司機先生他怎麼靠過去？我們的輪椅族怎麼可以安全的上下車呢？我是覺得市政府或者交通相關的單位加油吧，謝謝。

十二、民眾 王O涵(第 12 位發言)

大家好，我是一個媽媽，然後其實一進來就是想要發言的時候，在分類裡面就完全沒我們這選項，我們這些婦跟孺其實就是被歸在其他的部分，從剛剛聽下來也完全沒有人關注到我們這一群其實可能每天都在坐公車的族群，所以我其實很想來跟大家分享我在臺北市育兒近 4 年的經驗。

(一)其實我在沒有生小孩之前我從來沒有覺得在臺北市搭公車有任何的問題，因為我有能力、我有體力可以在公車上做一切的反應，但是我生了小孩之後我需要帶小小孩出門，不管是用抱的、用背的、推推車，其實我們有一點變成是不是身障者的身障者，我需要去找電梯、需要去找無障礙措施來讓我的娃娃車可以自由通行，但是我們完全也沒有得到像身障者這樣子的關注。

(二)我居住的地方是在靠近臺北市民生社區的部分，所以離捷運其實有一段距離，民生社區其實公車還算是滿便利的，所以我們出門最方便的首選當然是搭公車，但是搭公車卻讓我這個媽媽感到非常焦慮，第一個是上車我會覺得很焦慮，因為公車大部分都不靠邊，我除了要抬小孩的娃娃車上車之外，我還要注意會不會被機車族撞到，上去之後我又要趕緊找座位，然後安頓我的娃娃椅，最後我還得去刷卡。

(三)不是上了車之後，這些事情都安頓完之後我就會覺得很安心！因為下車我也很焦慮，搭公車4年我從來沒有看過柯市府的公車廣告，優良司機、模範司機會幫助媽媽抬娃娃車上去，我從來沒有碰到過！我遇到的狀況至少有被車門夾到4次，還有娃娃車也被夾到。娃娃車壞掉是事小，但是小孩的生命安全是最重要的！所以除了要抓緊到站前的時間之外，我們還要準備刷卡，練就到我現在一上公車，要下車的時候我都會用非常大聲的聲音，確保司機可以聽到的聲音告訴司機大哥說我們要下車了，請等我們一下，但是這也並不能代表說我們不會被車夾到，那更不要說

下車的時候沒有靠站，然後我們下車的時候又要注意會不會被機車撞到，然後還要抬著娃娃車走一個或大或小的距離到人行道上。

- (四)所以說如果在上車的時候能夠碰到靠邊的公車，我真的都非常的感激這個公車司機，如果有公車司機可以主動問我們這些帶小孩的媽媽說要在哪裡下車，我就覺得他真的是佛心來的！如果說他下車的時候可以幫我們靠邊的話，我真的就打從心裡非常感激他。除了這些事情之外，我還想要提一件事就是上下車要刷卡這件事，我真的不知道這件事情就是為什麼可以被市政府拿來當作好像是非常好的政策，對於一個媽媽來說，上車需要推娃娃車還要就是提大小包，刷一次卡已經是非常困難，下車還要再刷一次卡，所以我不懂這個政策到底是造福到誰，我希望就是議員或是市府官員能夠就是真的檢討一下這個政策，謝謝。

十三、民眾 陳〇元(第 13 位發言)

- (一)臺北市的長官還有公車業者的長官你好，我之前是客運業的稽查，那個科長是我以前的長官。是這樣的，因為我之前在稽查的時候我常常在外面跑，有幾個大的點我常常去跑，我發現有些路線，有些是第四級的服務的路線，它就是就連尖峰時間都不一定能載得到人，離峰時間更是載了一些蚊子，例如說我在公館站查的時候就發現欣欣客運的252、236、253等路線，還有那個在西門町查的時候，就是我之前待的集團，中興集團的那個250、304承德線等等這樣子的路線，就是離峰時間都已經是載蚊子，尖峰時間都已經不到10個人在坐，離峰時間更是常常在載蚊子。

- (二)市府每年應該也花了不少預算在這些賠錢的路線，就是跟其他大眾運輸工具替代性高的路線上，我覺得這個是一個無底洞你知道嗎？我覺得寧願你把這些錢去補一些那個駕駛的薪資或者是偏遠地區，但是沒有任何替代路線的那個公車路線上都可以。你看，因為像這些蚊子班次、蚊子

路線這樣子一核定，不能減班、不能縮減路線，造成司機一直要跑一直要跑，司機的一些休息時間當然會變相縮短很多，他甚至會造成過勞，其實我覺得這個根本就是沒有必要的一些區段。

(三)我是不知道像有一些路線為什麼跟捷運重疊了，這一條路線50%都跟捷運重疊，為什麼不能縮駛？是有什麼樣的一個過時的法規可以去做個修正、去做檢討嗎？

(四)我之前有聽到臺北，好幾年前已經聽到臺北市這邊說聯營公車要改成就里程計費，其實我常常跑外縣市啦，我真的很羨慕外縣市，例如說像高雄市、台南市，那些里程計費的，8公里以內我就是只付基本票價，在臺北市是不一樣的，臺北市可能坐3公里我就要付30塊。3公里，我跑步14分鐘搞不好都還比開公車還要快，跑步還不用錢，問題是我為什麼要憑著我這個短程的要幫長程的付這個不合理的票價？我是覺得臺北市的幹線公車已經是不繞路的一個情況下的一個類捷運的服務，那是不是可以先從幹線公車先來做一個試辦里程計費這個部分呢？希望公運處這邊可以做一個調整這樣子，謝謝。

十四、民眾 辜O洋(第 14 位發言)

各位大家好，我現在是從業人員，我直接就講7個問題好了！

(一)公車停靠區違停狀況非常的嚴重。

(二)乘客下車刷卡就代表他要下車，連按鈴都不按，我們司機到底是不是知道他要下車，我們是不是要會算命啊？這到底會不會衍生一些爭端啊？

(三)搭車不招手，有的乘客在站牌區用眼神招手，像新聞就有訪問說民眾這樣子，那我們是不是應該說這個樣子是不是要我們站站停是不是？如果我們要站站停，那請問一下，站站停是不是要有一些配套的相關措施？

(四)上下車刷卡，有的乘客上下車只顧自己找卡片，找自己的那個錢，卻都不會扶好，如果到時候自己不慎跌倒到底要算誰的？

(五)有的乘客自己下車滑手機可能滑過頭，我們已經有開門喔，已經開門了喔，門我要關了喔，他卻在那時候跑下車，有時候有一些夾傷乘客的事情就是這個瞬間發生的，請問這個也要算司機的嗎？

(六)防疫期間本來就是要依法戴口罩啦，乘客自己有的都不願意配合也不願意協助，我不知道要怎麼處理，現在是直接報警就好了嗎？報警之後又要浪費一大堆的時間，請問這個要怎麼處理？

(七)公車關門後不是有規定就是不能再讓乘客上下車，為什麼有的乘客招手我們卻還要停？請問一下，我想請問一下，這個是安全，現在公車車門都有貼那個離站後就是沒辦法讓乘客上下車。捷運也是啊，捷運車門關了就走了啊，那你為什麼還硬要上車？有的硬要上車啊，然後還去投訴啊，請問這我們到底要不要再開門啊？

以上 7 點，因為我已經是從業人員，我強調我是從業人員，這 7 個問題每天都在發生，發生很多次，所以我必須要提出來來請問一下有關單位到底要怎麼處理這個問題，好，謝謝大家。

十五、臺北市政府公民參與委員會委員 林○娜(第 15 位發言)

主辦單位、各位市民朋友大家午安。我是臺北市政府公民參與委員會的委員，也是公民參政組的召集人，今天我非常榮幸能夠即時知道這個公民座談會，所以我也來以一個大眾運輸的使用者來談一下我對這件事情的關切。

(一)因為我們公民參與委員會曾經關切公車評鑑的事情，所以公車處也曾經到本會來做一些說明，這裡面我們就關切到怎麼將來在評鑑當中能夠讓更多的公民代表也能夠參與其中。今天看到有這樣的座談會覺得非常高興，但是顯然我們今天熱心的公民還有很多沒有被我們揪來，我想公運處、交通局，在市府裡面我們有很多的公民參與的平台了可以善加運用。

(二)再來我要提到的是，對公車而言它就是大巴、中巴、小巴，它其實就是

我們這個城市的血管，能夠讓12區的公民能夠都來參與，因為大家的需求一定有不同的。

(三)再來我要談到的是市府一直在強調的是公車各方面的硬體設施，我比較關心的是有關於公車駕駛是否過勞、是否疲勞駕駛這個問題。在10年前臺北市公車很不幸發生了駕駛疲勞駕駛，然後撞死一個10歲的小學生的這個案件，那個媽媽到現在還在哭，所以我覺得我們真的是要多關切司機的工作環境是否妥適、司機的這個待遇是否合理。

(四)在這個各項的預防措施裡面，我知道現在對於酒測是都有執行得非常好，我也希望不管是在出發的這個公車站或者在公車本身裡面，也能夠有所對疲勞這件事情也有一些科技執法的裝置，我覺得這是非常重要的。我們要關切的是公車如何友善服務，其實駕駛是非常重要的，我希望我們要把這個駕駛的待遇，駕駛不能疲勞駕駛這件事情列為未來施政的一個重點，以上。

十六、乘客 李O亭(第 16 位發言)

各位長官還有各位來賓大家好，非常開心有這個機會可以來這邊跟大家講一些我自己搭公車的一些經驗。

(一)我本身是一個上班族、通勤族這樣，然後我自己就是覺得有一些點我覺得還蠻好的！像我自己常常在就是搭292，然後在民權西路跟承德路那邊，因為那個路口還滿大，然後我自己在過馬路的時候自己就會覺得其實那個秒數可能有點過短我們自己走路都會覺得有點趕，然後常常就是會有司機，包括我自己在車上的時候會發現到，他們就停下來，然後讓行人先走過去，然後我覺得這一點就是自己在過馬路的時候其實會覺得還滿貼心的這樣。

(二)有時候就是看到有很多輪椅者就是乘客要上車，其實也是會看到駕駛就是會蠻主動的自己下車，然後去放那個斜坡板，然後讓他們上車之後幫

他們繫安全帶，然後下車也會協助，其實我覺得在這個部分我自己看了是覺得還蠻感動的這樣子。但是自己在搭車的時候會比較困擾的一些點就是，在我們在等公車的時候，就是那個停等區，然後在那邊就是常常會有一些違規的車輛占滿那個公車要停靠的地方，然後就讓我們要招手上车的那個時候蠻困擾，因為你可能要看那個摩托車進來，然後汽車又擋在那兒，然後我們又上不了車，所以我覺得這時候還蠻危險的，然後以上是我的意見，謝謝。

十七、民眾 未到場

十八、民眾 周O文(第 18 位發言)

(一)大家好，我覺得我有2點建議，一點是我覺得只要是輪椅族群或是任何的娃娃車，搭公車都一定要放渡板，以及要扣地扣，因為我本身的經驗是我曾經因為沒有放渡板，然後司機趕著時間，下車就直接從公車站幫我扶著，然後降到公車月台，過沒多久我電動輪椅的引擎就壞掉，結果花了6000多塊。第二個是地扣沒有扣，緊急煞車或者輕微搖晃的時候，因為我們的踏板在前面，我們腳就因為這樣的急煞結果就是腳會折到，大家應該都有折過吧？對，我覺得這是一定必備一定要的，對於安全性。

(二)我覺得是對於這種現況，目前公部門要盡到的是一些監督，到底有沒有確定落實，而且我認為公車司機應該也了解，就所有的公車都應該要搭配所謂的自動的斜坡，以免讓司機太過勞，而且他要花很多時間在處理這些設備，對他來講實在太繁重了，而且對我們也比較有保障，畢竟那個鐵塊一塊那麼重。而且我認為這當然有公車公司的那種經濟考量、成本考量，但我想要跟大家說的是，當這些業者他沒有付出這些成本，他用比較便宜或者比較繁重的，它就是造成司機額外的負擔、額外的工作支出，那這些代價就是我們這些乘坐的人會去得到一個風險。

(三)相信大家也一直在電視上看到輪椅旅客掉落、摔傷、跌傷都不是現在的新聞，那為什麼這些這麼久了還是沒有改善？如果只停留在所謂的公車司機需要成本考量，那我們應該來探討他合理的考量補助多少，而不是一昧的是0跟100的一個區辨，他到底要多少的補助才可以做到這些事，然後才可以改善，不然這個狀況永遠都是我們這些最弱勢的人在承擔這些風險，謝謝。

十九、民眾 汪O惠(第 19 位發言)

(一)不好意思，因為我原本沒有預計我會上台，我會想要來參加這個是因為我媽媽以前坐公車的時候，然後坐公車就可以讓他從貴陽街坐到台大醫院去回診，然後他有一次，本來都好好的，但有一次就真的就摔到了，摔到以後其實他出門的動力就少很多，因為可能公車就是比較容易方便到達的，但是因為摔到，他就會害怕這件事，但是也還好，就是後面還有那個55688，我們就可以幫他叫計程車，雖然我們在上班。

(二)我希望因為很多年長的人他們其實可以出門走走這件事其實是很好的，但是希望看能不能就是有什麼訓練的模式可以讓這個遇到老人家或是有小孩的人，讓他們可以不會害怕去坐公車啦，我覺得我是想要表達這件事，謝謝你們。

捌、駕駛、業者意見交換

臺北市聯營公車企業工會聯合會 鄧有明理事長

各位貴賓大家午安，大家好，今天很榮幸能夠來參加這個聚會，這個是第一次主辦的，我今天是心存感恩的心過來參加這個會議，因為我非常感謝，臺北市民是我們駕駛的衣食父母，都是靠各位駕駛來乘坐我們的公車，我們才有辦法一張一張從 15 塊裡面抽回來做為我們的薪資，做為我們的勞動條件，這個是我們

非常感恩的。

那麼臺北市的公車是非常大，寬度 2 米半，長度 12 米，那麼在十字路口我們感覺是最危險的時候，我曾經也以聯合會的理事長的身分講過，我們都希望每個十字路口把它的斑馬線離十字路口 20 米，為什麼我這樣講？公車有死角，在轉彎的時候是最危險的時候，那麼行人在斑馬線行走的時候，他是有他的權威，有的行人他絕對不會看紅綠燈，他就硬走，甚至邊走邊看，邊滑手機，這是相當危險的。我們感到最不安全的就是說我們的駕駛在行車的時候，因為我們的公車跟早期是完全不一樣，早期是馬達一響，黃金萬兩，每個車都是幾乎是起碼有 50% 的一個滿度，我們的公車現在有時候是載蚊子，現在不到 10 位，尖峰時間。那我也希望是說我們的乘客在駕駛行進間的時候不要隨便走動，因為我們受傷的人大部分都是年長者居多，年輕的都是在滑手機，忘了他要過站的時候。之前有乘客被夾傷，大家都怪罪司機，從監視調出來看了以後才知道是因為滑手機過了站，匆匆忙忙的跳下車才夾到脖子，這個都是非常危險的動作。

我們是希望我們的市民朋友，在你坐公車的時候能夠體恤我們的所有的駕駛，因為臺北市的交通，坦白講，我們的駕駛開的車子這麼大，還要到處走動，所以說我們希望我們的市民朋友能夠配合體恤我們駕駛的一個辛勞，謝謝各位。

北台灣汽車客運業工會聯合會 高令國理事長

局長、議員，還有各家業者，以及所有局處的長官、貴賓，還有各位民眾代表，大家好。我是北台灣汽車客運工會聯合會的理事長，今天非常高興能夠看到大家這麼踴躍的來參加我們這次的座談。

我以前也是一個在公家機關上班，因為我覺得我的父母很喜歡坐公車，那時的公車比較說沒有什麼在管理或怎麼樣，所以我毅然決然我就公家機關不做了，我就加入公車的行業，那個時候我就說想要來服務這些我們的乘客，但是那個時候我們在車上只有一個錢筒，就一個拉鈴還有一些廣告，其他什麼都沒有，裡面

單單純純的，曾幾何時，我們現在車子裡面琳琅滿目，什麼都有，但是相反的，我們駕駛的壓力也很大。以前我相信說乘客、市民是一個弱勢，但幾曾何時，現在我說實在，駕駛是一個弱勢，你們相不相信？也許我們這些身體不方便的那些市民，他們的感受也是非常深，我覺得他們實在非常的辛苦，我們要怎麼樣讓這些市民能夠有非常好的照顧，我想我們的票價到現在 25 年了都沒有漲過，票價不漲，這些駕駛處在缺員的狀況之下。有的時候我問我們的駕駛你希不希望你的兒子來開公車？他說這麼危險，他絕對不要，那我問小孩說你希不希望你的父親來開公車？他說我每天看不到他，我也不希望，所以呢，這變成惡性循環，我們今天如何使這個惡性循環變成正軌，那我相信我們市府、民眾，還有我們工會、業者，全部都要好好的反省，謝謝大家。

臺北市公共汽車客運商業同業公會 余偉斌理事長

座談會主持人、陳局長、陳議員、常處長，還有各位市府長官，還有在座的學者專家，以及我們參與的市民朋友，大家好，我是臺北市公車商業同業公會理事長余偉斌。

在今天這個簡報也好、海報也好，上面說公運處每年辦理意見調查，整體市民對臺北市聯營公車的滿意度 9 成，那麼換句話講就是還有大概 1 成的人對公車的服務是不滿意的，所以我們聯營公車業者事實上是還有改善的空間。從剛剛共 18 位的發言，我通通有記下來，我的感覺超過了 10% 的不滿意，所以這個我們都會帶回去跟公司，各個客運公司去研究，有一些是屬於主管機關的，有一些是屬於我們業者的，我們會來做一個檢討。

那麼我首先要藉這個機會感謝我們參與以及沒有來參與的市民朋友能夠搭乘公車，其實就公車的營運來看，你不能光想它賺不賺錢，因為每天搭載 130 萬人次的聯營公車，這 130 萬人如果不來搭公車，他去開小客車、去騎摩托車，各位去想想這外部的效益，空氣汙染、噪音、交通阻塞，所以真正搭乘公車的這些

市民朋友是值得我們尊重，也值得我們來聽從他們意見，因為他們犧牲了自己的用路權去讓整個都市的運行更運轉得迅速、流暢。但是在今年這個狀況，因為剛剛有提到政府補貼的部分，因為時間關係我沒辦法細講，但是我可以跟各位報告，像今年疫情期間，我們從1月到現在，每個月跟去年同期相比，跌了2成5到1成，簡單的把它換成這個營運數字的話，就我們公車業者來講，今年我們會有10億的財務短收的窟窿，也就是說今年我們注定是虧損。但是我們在這裡非常感謝我們市議會在7月能夠通過運價19.3196元，這個是我們議會體恤我們業者經營的困境，我們也感謝臺北市政府在今年提出了好幾項的紓困措施，雖然是杯水車薪，但我們還是非常感謝，以上我做簡短的報告，謝謝大家。

玖、綜合座談

交通大學運輸研究所 黃台生教授

謝謝，謝謝主持人讓我首先發言。我也非常感謝，就是今天真的這麼多人前來，而且不同的角度、不同的族群都大概說出了他對於搭公車的一些感受，當然我也更感謝這個中間有幾位，尤其是除了說明他個人感受之外，他也表達出來對於其他不同的一些立場的人的一些關懷。

事實上我是一個老教授，我對於這個臺北市公車參與了至少我估計大概30年以上，各位的意見我不意外，說老實話，這些意見大概非常長時間都一直存在，我也相信這些東西是對的，是有這樣的問題。不過我也要講，臺北公車算是臺北市的驕傲，因為我有國外的朋友，我都講新加坡的來，對於臺北市公車所提供的方面、程度，所提供的一些服務非常羨慕，他是覺得說…他都跟我講說他上臺北市的公車他都聽到公車駕駛會對他說謝謝，當然我相信不是每一位，但是我相信這個中間是有的。所以怎麼講呢？我要講就是說相對於其他國家來講，我相信臺北市的公車整體來講，或者說某一個比例來講是算是不錯的。不過我也要講，就是說為什麼還有這麼多問題？我這邊講一個概念，以前我們的產品的生產是叫做大量生產，因為大量生產的東西會比較便宜，但是現在沒有人這樣講了，現在都

是希望說少量多樣，個性化產品，但是大家必須知道說我們的公共運輸，我們的大眾運輸還是大量生產的概念。換句話說，我們的這麼多年來，我們的公車服務的型態它是對於好多人，每天 130 萬人，這裡面包括了剛才講說媽媽，包括了身心障礙朋友，包括了這個要趕著上班的人，包括了各種人都有他的需求，但是我這種服務必須要讓每一種人滿意，那個是不可能的事情，所以它滿足了大部分人的需求的時候，一定是忽略了少量人的一些需要。我不知道怎麼做，怎麼樣把我們的大眾運輸變成少量多樣，變成一種客製化的產品，因為我覺得這個東西可能是需要一些法規上的鬆綁，譬如說費率，譬如說經營型態的，或者提供服務型態的一種多樣化，那個東西怎麼透過法規的鬆綁出來我不知道，但是我也要必須說明，所有的服務有成本的，所以大家不能期望你受到很好的服務，你還是只享受到 15 塊。15 塊到底高或低我不敢講，但是前面好像是哪一位講說 25 年沒有調票價，我必須講說不只 25 年，是 30 年，包括陳水扁當了 8 年，馬英九 8 年，郝龍斌 8 年，然後這個柯市長前面 4 年，現在 2 年，大概 30 年，這裡面臺北市政府是努力的編了預算每年補助 46 億，前面這個有發言人給我的這個訊息，我是覺得大家必須要知道說我們各方面都在努力中，盡力是把這個事情做好，所以才有前面講的臺北公車是臺北的驕傲。當然我個人我也要表達我個人的看法，公車是一種生活方式，其實它是不要太快的，它是應該要悠遊慢活的，你到歐洲去看，其實它的公共運輸都是比較慢的，你如果快那你可以坐計程車，你可以騎摩托車、開車，公車基本上是應該要慢的，所以我真的不太清楚我們怎麼樣把這種…就是把我們傳統的公車變成一種大家是不要太趕的一種方式去搭乘，那麼把這種不同需求的這種服務能夠透過那個管制的鬆綁，讓這些不同的小量多樣或者是個性化的服務能夠呈現出來。

當然最後我還是要感謝大家提出這樣子你們的問題、你們的這個期望，像剛才余偉斌余理事長說這裡面是大家努力往前走、努力改善的一個方向、一個空間，不過最後我還是希望說像剛才講的說，因為我們是在這樣的一個資源有限的方式

之下，用這樣的一種方式提供大家的服務，所以難免沒有辦法讓每一個人都滿意，所以在這個裡面除了今天的交流，大家互相了解彼此之間的困難外，我也希望透過今天的交流大家能夠相互了解、相互理解，然後相互包容，我是覺得我們這個事情當然要做改善，努力的去提供更高的服務，這是要的，但是我相信沒有辦法達到說百分之百，你懂嗎？所以我還是希望那種相互交流、相互理解、相互的包容這些事情，我是希望透過今天的交流能夠讓大家知道我們需要這些東西，我想我個人的表達就先到這邊，謝謝。

淡江大學運輸管理學系 羅孝賢教授

好，局長還有與會的各位先進，我想今天是一個非常好的場合，能夠讓我們的使用者、我們的主管機關還有我們的業者能夠齊聚一堂。我是一個公車族，長期關心公車，除了我坐公車之外，我也參與一些公車的研究，更有機會在整個公車服務的推動上面也扮演一定的角色。我看到公車的服務，其實我的認知應該是改革重於革命，因為我們台灣算是一個成熟的社會。

從今天其實我們各方的代表的發言，其實我很喜歡去講一句話就是嫌貨才是買貨人，從這個過程當中其實我們也看到使用者的經驗它是提升服務品質的關鍵，特別是我們公車在低地板公車推出之後，因為我這邊談低地板公車，我上課過程當中我跟我學生說低地板公車的服務，他們第一個反應，就是現在的大學生啦，第一個反應是那不都是低地板公車嗎？其實大家去想一想10年以前，是沒有的，幾乎是很少的，所以我們今天看到我們在硬體上面有非常大的進步，所以我們今天對於包括身障者、包括暫時身障者，譬如說我們帶著孩子的媽媽，譬如說懷孕的婦女，甚至我到菜市場去買菜提著菜籃，其實都是一個暫時的身障者。低地板公車提供了一個所謂無障礙的服務，但是這個服務到底夠不夠、好不好，其實還是在於我們軟體的部分，也就是其實我們有很多好朋友提出來，就是說對我們SOP，就是像障礙者的一些SOP的這種服務，這些細節，我們看到當然肯定是多

於抱怨的，但是我們要去重視整個抱怨的細節。裡面我看到大概三個方向，第一個大概是服務面向的部分，服務面向的部分就跟我們的這個駕駛朋友，我想這部分有最密切的關係，包括我們整個的服務態度。我在 10 幾年前開始推動那個公車禮貌心運動，所以我們看到司機都會跟乘客問好，這件事情也都整個傳揚到國外去，上了媒體，代表我們臺北市公車服務的溫馨。這邊其實有一個很重要的事情，除了我們司機要問好之外，其實我們乘客也要跟司機表達感謝之意，大家去想一想，在台灣也大概只有在臺北跟臺北的周邊有這麼完整，然後這麼好的公共運輸服務。我記得當時我在臺北市服務的時候大家最不满意的是交通，然後最滿意的也是交通，不滿意的交通是因為塞車，然後最滿意的交通是因為我們有非常好的公車跟捷運的服務。所以我想服務面向這邊，司機的態度，這種是一種互相的，大家能夠有接觸，那我想就會有感動的服務可以發生。

另外當然就是操作，我們有很多司機大概都會問好，但是大家要注意到低地板公車有一種問題，就是它如果急加速、急減速，你就像坐在一艘那個風雨中的這種船上，就是搖晃不已，我覺得這比那個我們一般傳統的這種公車它會更嚴重，所以說我們整個操作上面的這種急加速、急減速，這也是我們大家民眾所抱怨的，這些東西大概就是我想我們有機會可以去精進的，像我如果看到好的司機我都不吝就把他貼到臉書上去，然後我們給他最大的肯定。第二個其實就是環境面，環境面這部分我們有很多單位都要去處理，包括我們執法的單位，像公車停靠區的無障礙，我們常常被違停怎麼辦？我們的執法單位要去面對。包括我們今天整個停靠區設置到底合不合理？是不是真的無障礙？我們的這些這種斜坡板、渡板到底能不能順利的去放置？這是我剛剛前面提到使用者經驗是很重要、很寶貴的一個訊息。第三個其實就是設施、設備的面向，剛剛有一位那個好朋友我想提出來就是說談到自動斜坡板，我這邊可以做一個簡單說明，當時其實是有這樣子的想法，我想成本應該是次要的考慮，我記得我在議會答詢，自動起落板在台灣會有什麼問題？第一個，因為我們公車可能很難順利就是停靠到正確的位置，會有縫

隙，摩托車會鑽車縫，這是我們台灣特有的環境，所以在這種情形之下，為什麼會去用人工來處理？當然對司機來講是一種非常大的負擔。你今天至少下車處理可以去避開機車他去鑽車縫，甚至造成這個事故的風險，當然一定會有人說那為什麼不把環境改善好呢？我想這是我們真正要去努力的地方。這些設施、設備的一個改善我想也很重要，我想這些都是我們後續持續要去努力的地方。我這邊願意分享一個經驗，就是我在日本搭公車的經驗，像指差確認，我們看到不只在火車，整個在公車上面人家也在做，然後另外最感動的是什麼？我們看到就是日本的公車司機車位停妥他會不允許乘客走動，然後人未坐好，上車以後沒有坐好他是不開車的，但是我們台灣人都很急，什麼原因造成的我想這邊不深究，但是這是我們值得去思考的。甚至有一些事情科技可以來協助，譬如說我們常常會碰到一種就是車根本都還沒有關門就已經開了，所以有乘客掉到車外面去的，這些東西科技可以處理啊，譬如說我門沒有關妥就不能夠啟動，我想這些有一些科技可以來處理、輔助的，有一些是我們整個駕駛行為可以去有一些改變的，我想我們整個公車服務就有機會做一個明顯的提升跟改善。

我想這邊也很感念我們整個公車的業者，就是我們聯管，還有我們臺北市政府又持續去推動公車友善心運動，我想這部分在經歷了公車禮貌心運動 10 年以後，我們有心要再把這個感動服務能夠再更加的擴充，我想這部分是有機會讓我們公車的服務品質可以再度的提升。很多時候我想不一定要在這種場合，其實我們的申訴管道很多、建議的管道很多，如果大家對公車有意見其實可以透過很多社群的媒體、透過特定的申訴管道來提出來，我想公車應該會越來越好，以上，謝謝。

交通大學運輸與物流管理學系 任維廉教授

主席、陳局長，還有各位女士、各位先生，大家午安，大家好。我是任維廉，我覺得今天能夠聽到各方面的意見是個非常好的機會，在這之前我只有在澳門看

過一次，因為澳門他們當時的局長，交通局長是我們成大交管所畢業的，他去找新加坡跟香港的經驗，發現跟澳門比較類似的，就是剛剛羅教授說的混合車流，機車跟公車這樣混合，所以他特別跑到我們臺北來觀摩學習，他還找我過去跟他們聊，我才發現澳門他們很早就有澳門公車之友會，就像今天這樣一個場所，大家一起談，而且他們還有翻譯的人把它翻譯成葡萄牙語、廣東話跟國語，我想這些這個東西都可以給我們做參考，今天是一個很好的開始。我今天從新竹趕來，我們覺得臺北的公車當然太好了，比起別的都市來說。我們新竹最有名的當然是園區，園區的公司他們的產品生產出來之後品管做得很好，故障率、抱怨率比較少，可是那是製造業，服務業就比較難了，我們的第一線的駕駛非常辛苦，他在顧客面前生產，所以沒有像那個在圍牆裡面，像園區製造業，他們檢驗完了再送出來這種問題，所以有的時候我們出錯的點會多一點點，我想這個是我們必須要先了解的，而且公車這個服務業又跟餐廳的服務不一樣，餐廳可以選擇我只接受什麼樣的客人，你是金字塔頂端的，我要收費非常高的我才接受，或者我重視那種…他很重視自己的健康，但是他不要什麼燈光美、氣氛佳這樣子的要求的客人。我們黃教授一開始就講，我們真的，服務業真的比較辛苦，因為我們不能夠詳細的挑選，因為我們的顧客有年輕的學生、有家庭主婦跟小朋友、有通勤上班族、有退休族，大家的需求都不太一樣。

但今天我覺得我們大會安排得很好，我們的發言順序，我剛剛在底下拿一張紙，我把它摺成一個三角形，我到園區的公司去，我看到都是大家把這個組織圖當作一個金字塔這樣來看，都是老闆發言，老闆發言完幹部發言，底下的人就只能聽不能講，但是今天我們的安排變成一個倒三角形這樣子一個布置，我們把乘客放在最上面，我們就像剛才那個工會代表說的，如果我們沒有乘客，我們什麼收入都沒有了，我們把乘客放最上面，我們把司機、把駕駛，跟乘客互動的人放在第一線這樣上面看，然後我們今天反而公司的很多長官都沒有上台發言，因為你們是協助駕駛來服務乘客的，我想把我們這些大學老師放在最後面也有他的意

思，我們可以來協助公司或者是主管機關看看可不可以提出什麼意見，我覺得這個設計倒是非常好，以後都可以這樣來思考。我剛剛說我們的乘客總類非常多，接下來講到乘客的需求，就像剛才黃教授說的，真的，乘客有很多不同的需要，真的很辛苦，但是做為業者來說我們都得尊重，所以同理心很重要。同理心說起來很容易，什麼感同身受，我覺得非常難，我們剛剛聽到了業者代表、從業代表，從業的人有發言過，也聽到很多乘客發言過，我覺得最難的是同理心，我們同理心別人，也希望別人能夠同理心自己，大家才能夠包容、才能夠往前走，所以我也請我們的業者大家把眼睛閉起來想想看，那些視障者、孕婦或是行動不方便的人，他們在搭車的時候事實上看不到現在來的這部車子是不是他的車子，還有那個猛起步、猛煞車，我們剛剛羅教授講的，對年長者來說真的是很辛苦，尤其行動不便的人，所以這些地方我們大家都是需要同理心啦。我今天就聽到有一位，好像是抽到第 5 號的一個民眾的意見，有問到任老師你以前做公車評鑑，為什麼某一個公車公司它得優等？我想這個真的是很複雜的過程，有五大類指標，有二十幾類小的指標加在一起來計算。乘客如果反映，有具體的事實，哪一班車沒有準時發車他又過站不停，你們拿出來，如果業者提不出影像，他提不出證據，我們絕對扣分，但是我們有調查員在現場抽查，您質疑的是我們調查員，好像有時候有一家公司，結果有一期得滿分，我想這都是抽樣的問題，因為統計學，或者有興趣你可以留下來我們再討論。統計學有中央極限定理，我們在樣本趨近無窮大的時候，我們用樣本的平均數推母體的平均數，可是臺北的公車現在人比較少，還是有 130 萬，每天，我們沒有辦法每個人每一個段次都去問，我們是抽樣的，所以我們抽樣，我們要樣本的平均數推母體，有時候樣本數不夠大的時候就會有偏差。就像今天我們有 20 個代表上來發言，那你們能夠代表 2、300 萬臺北市民全部的聲音嗎？但是我相信可以代表很大一部分，因為樣本的平均數很有它的意義，但是可能很難就是把每一個細節、每一個地方都能夠抓到，但是我總覺得說確實我們還是有不滿意的，我們一定要尊重，不滿意的原因我發現就是搭乘前他

有一個期望，我們其實公車不是那個私家車也不是捷運，我們不要期望太高，但是我們不能期望太低，因為你即使這樣的低，你基本的安全跟服務還是一定要有。搭乘前有個期望，搭乘後有一個實際的體驗知覺，所以業者還是要把基本的安全跟服務一定要做好來。今天我也聽到有一位那個第一線的從業代表發言，我覺得這個很好，因為我們不要疏忽了他們其實是服務業，但他們最重要還是安全，開車安全最重要。以前的駕駛很被人家尊重，我好幾個學生他們父母親以前開，也在欣欣客運開過車子，他們戴著圓盤帽、戴著白手套開車子，後面有車掌小姐幫他做這些服務，因為安全駕駛非常重要，但現在駕駛非常辛苦，所以我們當然要求他基本的服務要好，但是絕對不能影響到駕車安全，所以他們真的非常辛苦，然後有的時候絕對會不小心會犯錯，我想這個他們一定要改善，但是我們也請大部分的乘客、市民也要給他們一些機會，就是如果發生了錯誤，公車司機跟駕駛絕對不能逃避責任，該做的服務補救你們還是要做。我覺得駕駛我也提醒你們一下，就當場直接在現場的一個 I'm sorry，對不起，這個直接的這樣一個先道歉可以解決後面很多很多問題，但是如果你態度真的不好，那當然你也不能怪乘客不舒服，因為我們駕駛下班之後你也是去餐廳啊，你也去商店，但是要同理心，我今天聽到是余委員講的嗎？駕駛的壓力，還是哪個工會理事長講的。我真的覺得公車司機的壓力真的是大家一定要體會，我抓了三大類、第一個，就是工作負荷量相當大，這個大家都已經提出來了；第二個，社會隔離性很高，他在外面他沒有任何可以討論的對象，他一個人要面對譬如說跟他衝突的學生群或者機車朋友們，所以社會隔離性很高；第三個，自主控制性很低，所以即使前面的遊行會發生什麼狀況，他還是必須遵循路線，他還是不能照我們自己開車的這樣情況調整，所以他的工作負荷量大、社會隔離性高、自主控制低，還有很多其他的，這個都是給他壓力的壓力源。如果我們想像一個翹翹板，這邊這麼多壓力下來之後，當然駕駛長期來說會受不了。假使翹翹板的另外一邊多給他一些資源呢？不管是站長、是公司或者我們主管機關，包括他們一直提的那個補貼都沒有補滿啦，他

沒辦法改善這些東西，這個翹翹板也會平衡一點，但是當然很辛苦。可是我看到很多駕駛還是不錯，我去訪問很多個駕駛，他那個底座做得很好，就是翹翹板如果是傾斜的，底座又小，那當然受不了，底座大一點就是會紓解壓力，會好一點，我看到很多駕駛會用唱歌、會休息、會養個花、養個魚在那個休息的地方，我覺得可以給其他駕駛朋友帶回去做參考，我覺得還是可以解決啦。然後我就提到公司，我覺得公司最重要是協助我們的駕駛，讓我們改善之後我們提供我們市民的服務，真的很辛苦，我們剛才羅老師也提到這個斜坡板、電動板的問題，我也發現了，真的，電動板晃動更大，而且很難靠邊，有人行道的還好，沒有的更難，我都觀察到這些現象。我也看到有些公司很認真，我看到有的公司他在訓練新進人員的時候，因為很多出錯，聽到很多乘客的反映好像都是來自新進駕駛，請公司要多幫助他們，我看到他們讓那個…因為最近流行戴口罩嘛，不是流行，一定要戴口罩嘛，他們要大家把口罩戴在眼睛上在訓練他們的新進駕駛，讓他們去體會視障乘客的一些問題。我也看到有的公車公司新進人員要他們做角色扮演，一個扮演乘客，一個扮演我們的駕駛，然後輪流再扮演，我覺得這些很多公司都很有創意，我相信只要你們認真應該會做得很好。另外我想再多講一點好了，就是我聽到很多業者的心聲，我的感覺是他們覺得好像…現在好像都是靠補貼在苦撐，尤其是疫情這個波段，我剛剛聽到 10 億元或者多少錢，這個就看起來不像…一般我們的公司投資，我看到園區的公司大家都去買它的股票、都投資它是為了賺錢，現在公車好像只是靠補貼才能不要賠太大，真的很辛苦。然後我也想讓市民大家都想想看，我們搭公車的，包括羅老師，就是我們也不能把公車當作慈善事業來看，就是我沒辦法再給你們更多的資源，但你全部…你給我多開班車、多買好一點的車子、多買好一點的設備，我想這都要靠大家一起來努力啦，因為公司還是要給股東投資的利潤，還是要發給員工薪水的不是嗎？最後一點我想沒辦法，我們做老師的還是要提醒主管機關，就是那些注意安全、服務又好的優良公司還是要給肯定、給尊重，該給補貼款的我想我們還是要盡量幫人家爭取，我覺

得臺北市做得最好，我們的新竹很難爭取到很多，台中做得還不錯，臺北已經做得最好，但是一定要幫他們注意。另外大家提出來的公權力，幫忙違停那個，大家提太多了。最後一點我想我們這些老師們也應該做一些事情，我們有很多學生，所以我們也許可以幫忙，今天大家講的東西我們都有抄下來，我看公運處也都有抄下來，也許我們可以請哪一個老師來幫忙寫個劇本，我們找一些人拍一些影片，也許我們可以在車上放，在大的站上放，也許請靖娟基金會在小學的地方來看，大家一起來努力。包括提醒乘客們車未停妥不開車門，旅客未坐好不起步，車門未關好不開車，孕婦及行動不便者更需要博愛座，等車時不可以一直盯著手機看而錯過了班車，車上不要一直問駕駛太多問題，因為真的會影響全車的安全。不要太晚按鈴又太早起身離開座位，造成自己摔倒也造成大家的這個壓力跟風險。我想還可以找我們的學生來想想看有沒有更多創意的點子，像 APP，也許我們可以看到，有些站點我們也許可以找跟其他的異業結盟，看看可不可以弄一些寶可夢，他們抓的地方，也許我們可以在…我們那個黃老師說我們公車有些離峰時間我們可以做一些慢車的行動，也許設計一些點來結合，也許我們可以給婦女乘客一些，就是不要給他想到哪裡轉車，轉車的地方，都是建議最短距離，最短曬太陽的距離會不會更有趣一點？還有轉乘捷運哪裡障礙比較少，因為你都給他最短的路徑，但是那邊又要下樓梯，也許對殘障朋友來說可能更不公平啦，以上老師都從鳥瞰的角度提出一些建議，謝謝。

臺北市聯營公車企業工會聯合會 鄧有明理事長

今天這個活動讓我感覺到，因為剛剛有 10 幾個人在發表的時候，更難能可貴的有由我們的從業人員，他也講了很多，我們公車的駕駛有很多苦水有的時候是只能往自己的肚子吞，因為服務是我們的目的。我剛剛也講過，各位的市民你們是我們的衣食父母，我們是靠你們的一個刷卡、投票、投現，我們是從中有辦法才有代課的一個獎金來做為我們的一個勞動條件。那麼公車本來就是跟一個捷

運、跟台鐵都是不一樣的，他們走的是私路，我們公車在臺北市區裡面，每天在市區行走的時候常常會遇到各種的狀況，隨時都有緊急煞車，其實乘客的摔傷不見得是猛起步、急煞車，有的年長者他們非常固執，他大概兩站就要下車了，我們的駕駛請他說阿伯你先去坐好，沒有啦，我兩站就下車了，結果我們帶個煞車，摔倒了。各位都了解，只要我們的乘客在我們的車上摔倒，我們的駕駛是逃不了責任的，所有的責任都是由駕駛跟我們的業者全部都要吸收，所以說我們是希望我們的市民朋友在搭乘公車的時候幫我們駕駛的忙，我們駕駛每天在行進間的時候眼睛要看四面八方，隨時都有煞車的一個情況發生，那我們也拜託所有的乘客你在站立的時候，尤其比較年輕的有時候滿誇張的，雙腳開開，雙腳開開以後還在滑手機，真的是厲害。那麼年長者你有位子讓他坐的話，他可能會比較安全一點，他站著的話，因為他可能年紀大了，手沒有那個力氣，你就算他抓著扶手桿，你隨便帶個煞車他可能就會摔倒。那我們也希望在市民裡面的年長者在搭車的時候有年輕的晚輩能夠陪乘，這個是我們的公車讓我們的駕駛開起來會更安心的。當然我們本身自己的駕員有時候也要檢討，尤其是夾傷乘客我們非常抱歉，這個都是我們的責任。那我們的硬體設備一直在改進，尤其現在的一個車門在開關的時候，將來有一個夾到人就會打開這個裝置，所以我們的乘客我們盡量，以後搭公車你們盡量可以放心的，我們盡量把我們的服務會做好，雖然是小小的 15 塊，但是這是我們的服務，大家也是我們公車的衣食父母，我們是懷著感恩的心，也是非常感謝，謝謝。

北台灣汽車客運業工會聯合會 高令國理事長

大家好，我想我們現在的服務品質在所有東南亞應該算是首屈一指了，但是我們現在主要的就是這個行車安全的問題，說實在的，這幾年確實都有增加的跡象，但是我想一想就是說這些跡象是不是都是駕駛來發生的，還是就是說乘客他不注意才發生的，我想說以下有幾點請大家來參考一下。因為現在我們的駕駛員

都慢慢的年紀都很大了，年輕人他都不願意來加入這個駕駛的行業，所以我們駕駛就時常缺員，缺員的結果只有加班、只有逾時，只有讓駕駛更累，這樣結果是一稍微不注意或怎麼樣車禍就發生。第二個就是我們要提升我們駕駛的工作地位，我們專業駕駛一定要受到尊重，這樣子就是互相，乘客與駕駛我們要互相的互動應該是比較好一點，不要說互相的就是不理不睬，或者都互相不尊重，這樣子是非常非常不好的。第二個就是說我們在不漲價的…就是票價不漲的情形，我們沒有達到營運成本核定計算的審定值，那我們駕駛的薪資是一定起不來的，我希望我們的公運處、我們的政府應該非常要重視這個。主要就是我們行車人員的薪資，還有我們的行車支付、我們的保險的審定值，還有我們以前的電動車的コスト，還有這些租場地這些成本，我相信是越來越高，不管說對業者來講、對我們的駕駛來講，他們的負擔都是非常重的。第三個就是我們公運處應該檢討我們評鑑的這個輔導方式，我們減輕駕駛的這些壓力，而不是以評鑑之名就是納入更多的公路法來裁罰駕駛，造成我們的駕駛無法承受巨額的財富損失，他們就轉業了。第四個，我們要關心我們駕駛人員的身體健康的問題，在這個 18 項成本裡面，我相信我們的健康檢查的費用也一定要來增加，我們駕駛我們的職業病什麼也都會產生，政府一定要關心、正視我們這個問題。有的時候你說 100% 都是非常好的駕駛，我相信那也不可能，有 10% 的駕駛非常惡劣，在違規、什麼重大的這種違規、什麼刑案的事故，有一些駕駛他就在各業者，這 15 家裡面到處流竄，流竄到哪一家，就是說好像這一家怎麼這個駕駛這麼惡劣，也許他不做了又跑到另外一家，是不是，這樣子弄得所有的各家業者都覺得說你們的駕駛都這麼壞，讓市民也產生這種誤導。我想說我們這個聯管應該有這個機制，就是說這個駕駛非常惡劣的話我們不要讓他流竄，就讓他不要再做這個行業了，大家互相的這種溝通，以上我幾個見解，謝謝。

臺北市公共汽車客運商業同業公會 余偉斌理事長

主持人、三位專家學者、常處長，還有我們公車先進。我先跟各位報告一下，我除了是公會理事長還兼任聯管的主任委員，我們剛剛高理事長所最後提到說要去建立黑名單，這個對不起，做不到，這個違反就業法，你私底下怎麼樣溝通那是一件事情，但是這個我沒有辦法在公開的場合說去做這個黑名單出來，這個我需要做說明。另外我想藉這個難得的機會跟主管機關也跟各位乘客提兩點建議，第一個就是說公運處實施了八橫八縱類捷運的路網，主要的目的是希望我們的乘客能夠利用公車去轉乘，因為很多人不見得喜歡坐捷運，因為他上樓梯、下樓梯，他走很遠的地方，那麼公車的話，出門也許你家巷口就有這個公車，所以這個轉乘的觀念我們顯然的從數據上看是還不足的。從數字上看，公車轉公車大概只有5%，公車轉捷運跟捷運轉公車合計起來大概11%不到，公車乘YouBike的話不到1%，所以整個來講，各個運具之間的轉乘，雖然市政府提出了轉乘優惠，第二段減7塊優惠措施，但是實際上轉乘行為並不普及這是事實，所以在這種情況下，我們希望說公車你想要它直捷，想要它不要彎繞，想要它更有效的發揮班次，其實有賴於乘客建立這個轉乘觀念，如果大家都採取轉乘，你也許第一次你會覺得很麻煩，我要下車上車，但是你真的轉一次，你比方說我從三民路出來要到哪裡，你到榮總那邊去轉，轉大南的266什麼，我跟各位講，你轉一次之後你就會發現你節省的時間非常非常多，而且你的票價還比較省，因為它轉乘有優惠，不是兩段票，它等於只有一段半的票，所以我也在這裡希望我們的乘客能建立，也希望主管機關去推廣我們乘客能有這個轉乘的觀念，這是第一點建議。第二點，從各位剛剛的發言上面，其實在服務評鑑，每一年辦兩次服務評鑑，各公司都非常重視的情況下，在服務評鑑裡面其實有一個評分就是平穩駕駛，這個平穩駕駛是有評分的，只是說這個分數需不需要調整其實是可以考慮，如果大家這麼重視這個車子不要急煞車、猛起步，進站的時候能夠緩慢進站，避免老人家坐車上摔傷什麼，那這個平穩駕駛的分數就應該去提升，去督促我們業者，也去督促我們駕駛

員在進站的時候能夠盡量靠路邊。各位知道交通安全規則規定，小車的話他停車距離路緣石，就是騎樓的路緣石不可以超過 50 公分，但是大客車是不可以超過 1 公尺，1 公尺是很寬的，為什麼訂這麼寬呢？就是因為大車要靠邊其實操作上是不容易的，所以他給他 1 公尺的這個空間，所以在這種情形下，輪椅族的話就會發現他沒有完全靠邊，必須把那個地板拉出來才能上車等等，所以在這個平穩駕駛上面，我覺得除了我們業者跟我們駕駛要努力的話，其實在主管機關這邊也可以考慮在評鑑的時候去把它分數做一個調整，來要求我們大家來重視這個乘客這麼關心的問題，那麼乘客到站再起座、再離座下車，那麼車子盡量要靠到路邊，對身障朋友的話一定要拉下那個地板，推那個地板上車等等這些都屬於平穩駕駛裡面可以評分的项目，我簡單做以上這兩點建議給大家參考，謝謝。

臺北市公共運輸處 常華珍處長

各位朋友大家好，剛剛有相當多的意見，包括候車或乘車的安全、駕駛的工時還有服務，包括評鑑等等都提供很多的意見，從學者、工會還有業者這邊的回應，如果說沒有辦法在這個場合回應到的話，後續公運處這邊也都有一一紀錄下來，我們後續會公布在交通局還有公運處的網站上面做一個完整的回應。

我這邊大概就聚焦在兩個部分，剛剛有民眾有提到公車班距的不穩定，確實，這個不穩定確實是要改善，因為它會直接影響到乘客願不願意搭乘公車，所以不管是主管機關或公車業者，其實也會盡量的想辦法來改善這個狀況。因為公車他從場站發出去的時候基本上他是有班表，他都固定時間會發出去，他會按照主管機關核定的一個班距時間，譬如 3 到 5 分鐘，他中間就這樣子，固定班次他一定是發車點是準時的，可是他畢竟不是像捷運，因為公車開出來之後他就會受到譬如說道路的號誌還有跟旁邊的車流的影響，所以他最後往往可能就會有一些連班的一個發生，那怎麼去解決這個問題？我們也有跟公車業者討論，我們現在在公車上駕駛前面都有一個車機，車機會顯示說這條路線，這部車，跟前一條同樣路

線的大概距離幾個站，距離後面那台車有幾個站，所以他會知道自己大概在那個前後班距的一個位置。我們駕駛如果說是在停等的時候他可以注意一下，他就會知道說他是不是跟前車太密了或跟後車快要連上了，駕駛可以做一個彈性的調控。這個措施可以從這個方向去看看說怎麼去讓這個班距更穩定，這樣民眾你不管在哪一站候車應該要提供一個很穩定的服務，所以他們這邊也很配合盡量把這個車機移到駕駛視線範圍比較容易看到的位置，停等的時候就會注意到，然後駕駛這邊也會做一個教育訓練來掌握一下平衡間距的這個問題，我們希望後續這一塊能夠改善上來。第二個是那個服務特殊需求者，譬如說剛剛也有輪椅乘客、娃娃車，其實都有提出來，確實是，所以我們主管機關要訂定一個標準的作業程序，當然標準作業程序我們會跟公車業者，當然也擷取民眾的需求來共同討論出來，讓駕駛有所依循，然後乘客能夠獲得更多的保證。譬如說像輪椅、娃娃車的話它的標準作業程序是什麼，其實駕駛看到有這樣的話，靠站之後他必須主動詢問，譬如說輪椅乘客，因為有些人是手舉不起來，其實我們也能夠了解這些差異性，娃娃車有時候顧小孩根本也還沒有辦法招手，像這樣的話駕駛必須主動詢問，這個我們就會訂在我們的 SOP 裡面。包括林林總總，斜坡板、渡板、側傾，還有輪椅上去之後他的固定扣這些都有規範，包含刷卡，如果說沒有按照這個標準作業程序的話，當然我們主管機關會收到很多的投訴，我們會做一個查證，當然也有一些處分，處分不是重點，我們會希望說每個駕駛他能夠接受到公司對他的一個教育訓練，他對這些程序都要很清楚，這樣我們才能夠很完整的一個提供服務，這一塊不管是公車業者或者是主管機關，我們會一直來強化那個駕駛操作的一個熟悉度。另外就是對乘客的部分，其實我們一直要宣導就是說請緊握扶手，待車輛停妥再起身，這兩句話很簡單，但是要做真的是我覺得還有一段很長的路，因為它是跟整個乘車文化的一個改造，我們希望做到就是說，為什麼我們要在那個站當中去播報？第一個，駕駛他耳濡目染，他一直聽的話他不會去催促乘客，乘客擔心的就是說他怕太慢可能駕駛會催他，所以我們在降低乘客的焦慮感，這個東西

現在其實還沒有做到位，這個我們都承認，但是這條路我們要繼續努力下去，因為這個真的很重要。我們會透過設備商的一個協助，然後駕駛的教育訓練，還有包括我們對乘客也是需要被教育的，這個多方多管齊下之下，我們希望說這個的一個文化能夠慢慢的顯示出來。

我們在安全的部分，車內摔傷或者是他被車門夾到這個東西確實是我們未來一個重點要防制的部分，因為搭乘公車這都是我們要服務的乘客，怎麼搭公車還受傷，這個是我們比較不能夠接受的，所以不管是主管機關在督導方面或者是駕駛的操作行為或者是業者一些設備上面的一個改進，還有乘客端當然也是很重要，必須自己先握好，然後可能手機什麼都要在可控的範圍之內，大家一起努力，這個部分會是我們的一個重點，我們會跟大家一起努力，以上報告。

拾、主席總結

臺北市交通局 陳學台局長

今天聽到很多從公車業者、駕駛還有乘客面、主管機關公運處、專家學者，今天收穫蠻多的。我自己也是搭公車上班，每天都搭這個公車，放假真的就是公車、捷運或者是 YouBike，我在搭公車也看到有很多很好的駕駛，非常的周到、很有禮貌，我也看到有不好的駕駛。乘客方面其實我也有看到很好的乘客，下車刷卡他會跟公車駕駛說謝謝，跟駕駛會有一個很好的互動。我想今天這樣大家不同的這個角色坐在一起談談自己對公車的這個看法，這個方式蠻好的，面對面的意見接收，剛剛每一筆、每一個意見我都有把它記下來。

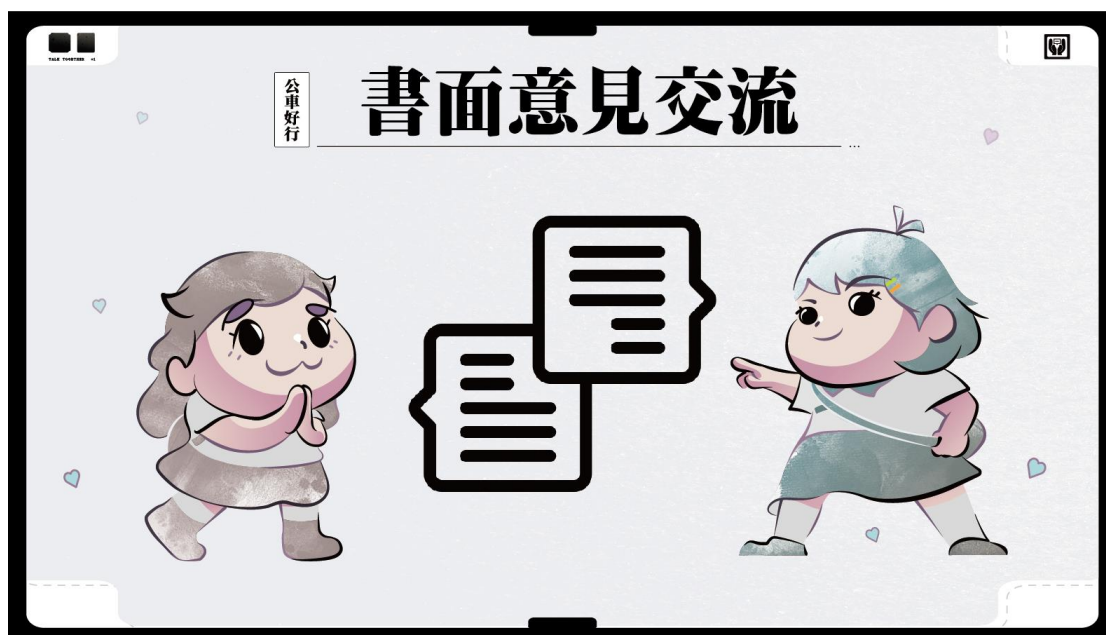
我最後補充一個就是剛剛任教授有提到視障者，就是眼睛看不到的怎麼樣搭公車，我們在去年發展了一個給視障者專用的 APP，可以讓他去預約公車，我們今年也在第二階段是要讓駕駛知道說哪一個站有視障朋友要搭公車，而且是搭哪一線路的，這是我們今年要做努力的。所以其實我們剛剛聽到乘客是千百種，一個駕駛要每天面對千百種的乘客的確是滿辛苦的，怎麼樣讓這個服務能夠滿足所

有的這個乘客，其實在軟體、硬體上面我們都需要再去進一步做努力。

今天很多現場的意見或者是可能還是有一些書面意見，我們收集之後會把它整理，也會把這些意見做後續的檢討，怎麼樣去讓服務更好，我們會公布在交通局跟公運處的網站。最後我還是謝謝大家犧牲假日來參與我們這座談會，謝謝，祝大家身體健康、事事如意，謝謝。

散會(16 時 25 分)

四、書面意見交流



①

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>北</u> 縣/市民眾	姓名	張 存
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	請公車發車時間請調整間隔 不要一連好幾輛抵達，但要 等好久才會等到自己要坐的車 謝謝！		
建議事項	間隔發車		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

②

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	陳元
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	常聽聞公車業經營困難,虧損連連,但我也發現不少替代性高的路線,服務小學至第四級,離峰時間常載空車,尖峰時間也只有靠近郊区才坐滿乘客。但市府每年編太多預算在這耗市區低效率的路線上(如:240,252,297等)這樣一直砸錢在補助沒有乘客的路線或爭取這樣的無底洞,為何不補在其他有無替代運具的偏遠路線較破體改善呢? 另外,很多縣市公車採里程計費,但短期本市執行有困難但可用試辦的方式在數捷運新線公車實施,以充這些新線少客量。既目標類捷運,票價上是否可先試行?		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

3

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 基隆縣市民眾	姓名	曾 挺
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 電動公車妥善率 (3-5年 1500萬) 相關業者零組件供應維保問題 2. 大復康巴士及一般公車普及分配率 3. 業者評鑑納入駕駛長評鑑 (神秘客調查)		
建議事項	1. 評估電動公車零組件供應及維保後勤處理 避免3-5年後無零件維護 2. 大復康車輛使用率評估近況載客率不佳 導致乘客無車可坐 3. 評鑑內容納入駕駛長相關評鑑 由神秘客評估提供給相關單位參考		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

4

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☐ _____縣/市民眾	姓名	李 洋
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1 現階段公車有些乘客要搭車都在站牌區內眼神示意而不招手，造成駕駛無法判別是否搭乘，有眼神示意搭車乘客如果沒搭到車，還會投訴過站不停，請問有關單位要怎麼處理 2 公車如果要站站停是不是要有明確規範與制度 3 市區公車路線有些重疊效率太高，造成一條路上重疊的公車路線就很多條，而且交通擁擠，現在不是有推幹線公車了，為何這樣的情形無改善，甚至公車路線不斷加開，增加公車司機勞動狀況		
建議事項	1 為落實公車服務品質請有關單位制訂民眾搭乘遵守事項，以及為了讓司機休息不超時是否有相關配套規定呢？請可以做處理 2 公車停靠區時常有違停狀況，建議警局跨單位處理 3		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>台北</u> 縣/市民眾	姓名	<u>古月 軒</u>
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	① 公車站違停科技執法 → 現於市府公車站已有裝設, 但僅舉發3分鐘以上 違停車輛, 應降低分鐘數, 且可擴大裝設於 人流多車站 ② 公車轉彎未停讓行人 現已有指極確認, 但許多公車駕駛並未 確實「停」車, 造成行人被逼車, 十分危險 ③ 公車噪音降低 除將公車更新成電動公車外, 以現有車輛 有何舉措行為降低城市噪音?		
建議事項	④ 敦化南路公車專用道(北向南)進度 原預計於109年施作, 但至至今仍未施工, 想詢問相關規畫進度。 ⑤ 熱門路線刷卡機3机化 現行上下車刷卡於熱門路線的熱門時段 前後2机已不堪使用, 請考慮試行3机化。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

6

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	李偉
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	鼓勵好司機 服務佳的司機，給司機合理的工作環境 政府營造良好的搭車環境，協助司機適當的休息，協助 打造一個無障礙的搭車空間。 請業者創造一些零星的公車場站，例如在車站 7. 請業者嚴控公車班次，像265區間車 大南三重聯合經營，一來 就45台發車，不然就要等10分鐘以上才有車，這樣是可以做到3、4分 鐘一台車 8. 請業者檢討過長站距，讓司機無需等候，也可控制車次。		
建議事項	1. 公車停等區儘量空曠，勿植樹或置放遮蔭座椅，這樣公車才方便靠站，置放 無障礙摸皮板（像捷運文華車站牌處就是失敗的例子）。 2. 強化司機訓練，会使用該公車型的摸皮板。 3. 請中興巴士集團改善部分車款，類似麻特桌的一張大摸皮板會讓司機 造成司機不願協助有障礙乘客。 4. 請中興巴士也增加可載輪椅的車型（目前除了中興學用有裝輪椅外，其 餘公車皆無可載輪椅車型） 5. 請業者將車不否納入公車場站營運，像大都會 大南的公車都有裝車 在線上公車，這些車多不管理公車司機是低底值（透過站牌顯示器得知） 6. 請警方嚴格取締公車停等區的違規車輛，或開放公車攝影機拍攝 增加收入		

7

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新加坡縣/市民眾	姓名	薛 佩 珊
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☒ 其他 乘客	傳真	
電子信箱			
意見說明	① 公車司機好辛苦~ 早上7-15搭客9x6 下班8-30 又看到人也~ 是否有 超時? 可是更呢? ② 國定假日司機不要上班 是否比照其他行業?		
建議事項	① 司機休息時間可否 ② 多人搭的公車也是否盡量排 隊line (like 村口部份地區) 上車大家都在比插隊!		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

8

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	Jason
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 「很早上班、很晚下班、退時間很長」的大車班，它存在於正常調度下的意義及必要性為何？ 2. 該積極地逐步改善公車駕駛這職業生活品質太差的問題 (E: 工時、排班時段、月休等)		
建議事項	1. 改善公車全連時，車內各部件 (尤其是車門、地板、引擎蓋) 的噪音 2. 主管機關、客運業者、駕駛該職任積極教育乘客「自提提下車提早按鈴」這兩件事，並授權駕駛在不及正常停站時可採取一些權宜作法		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

9

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☐ _____縣/市民眾	姓名	陳 美
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☒ 其他 _____	傳真	/
電子信箱			
意見說明	1. 下車要注意下開門和閉門 (被夾傷受驚者) 2. 有耐心照顧代老人家, 友善民眾		
建議事項	1. 最好用喇叭說明		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 台北縣/市民眾	姓名	施 逸
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	從小到大搭了超過 30 年公車，這些年硬體進步不少，司機進步了一點，但是猛衝急煞、不禮讓行人的事項仍然每兩三天就在各地發生，我的不只一位家人都曾因此受傷。我支持大眾運輸，希望台灣的綠運輸越來越好，更希望所有交通工具都以人為主、安全第一，希望客運業者、交通政策、公車司機都能尊重生命，包括司機的工作安全、工時和乘客的安全，以及行人走在路上的安全都能被放在所有人心中的第一位。		
建議事項	1. 政策、業者需顧及司機的工作安全、工時和休息合理，對於不尊重乘客和行人安全的司機也要檢討。 2. 司機需以人的生命為第一優先，開車穩、等乘客、看行人，輔助設備重要但仍為輔助，什麼 A 柱沒看到之類的都不是藉口，否則根本不該拿駕照開車上路。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	李 亨
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	平常以公車通勤為主, 喜歡搭公車是因為駕駛服務態度都很好, 有時候遇見輪椅乘客駕駛會主動下車放置斜坡板, 協助輪椅乘客上車。		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

12

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 台北縣(市)民眾	姓名	張 萍
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	①時常聽到司機提醒老人家，手扶好，車將啟動。(加分) ②遇見殘障朋友，需要協助時，也會主動服務乘客。(加分)		
建議事項	*夏日冷氣，不夠冷，請改進。 *有些車輛較老舊，以美觀來說，建議可重新粉刷。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

13

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>台北</u> 縣/市民眾	姓名	
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明			
建議事項	公車應點站停，不應見多車即開走		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

14

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☐ _____縣/市民眾	姓名	李 昱 豪
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☒ 其他 <u>華僑南來</u>	傳真	
電子信箱			
意見說明	台北市公車有過半是中國製，其中電巴也是 但在近年對零部件進口限制^{趨於}嚴格，台灣 ^德華僑產能不足，技術也未有豈能^比比亞迪 穩定，如未來禁止進口，對於台北公車電化 會有很大障礙，試問未來會以在地化生產 還是其他方式替代，或直接進口BYD? 歐式車輛		
建議事項	66路電化，至今不用排檔了，建議能讓 前236盡快完成^{完成}電化，讓-FR退役 斜坡板建議宇通設計，比較好用		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

15

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☐ _____縣/市民眾	姓名	侯 中
	☒ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	聽到各界的建議及鼓勵 會是日後工作努力的方向		
建議事項	活動的宣傳好像變少的 我也是在公車粉私團看到報表的 能夠讓業界及乘客、業者、主管機關 交流真的很棒！ 期待日後越來越好		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 台北縣/市民眾	姓名	唐 奇
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	九家交通/公車運輸市佔率過去五年慢慢進入成長停滯期，除了捷運的轉移已接近圓滿完成外，公車的服務上，在品質與替代效果之進步緩慢，無法完成 <u>last mile</u> 的轉移，<u>乃至中之事</u>。 何市長 2014 年曾喊出「公車路線大調整」，但實行面僅是將原有路線貼牌換出新線公車外，並無針對優化服務效能與系統之加值有另作改善。專用道上在尖峰時間永遠是滿過多的車次，密度過高，移動緩慢永遠不曉得何時有車。若無法改善專用道的利用效率，調整尖峰時間的班次數，則新線公車的增班實際上是惡化了公車的競爭力。		
建議事項	1) 比起不斷進行新線公車增班，全面實行車轉優惠才是鼓勵市區短程利用的殺手鐮應用。 2) 智慧運輸應再進步。上下車預約，全面開放 api，使公車服務成為可及性高的選項。 3) 尚待優惠組定期要對短程公車族而言看得到吃不到優惠的干擾應長期改善大眾運輸市佔率的基本功。 4) 專用道之路側排水易淤塞，於站外處常有積水，對雨天的利用亦造成阻礙有車拖乾爛。 5) 專用道是否可以增加助航設施，配合車內輔助駕駛設備更新，為駕駛適度減壓。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

6) 落實路線調整，人力最優化。

17

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣市民眾	姓名	廖 珮 玲
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	公車族+捷運族+機車族 通勤 上學上班的 每一天都不能沒有公車 平日或假日 在不同身分切换之間，與公車的關係又更加微妙 其中一個：騎腳踏車或機車的時候常會和公車在路權上產生一些矛盾，不確定有沒有更好的方法可以消除這些不同運具間的衝突？		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>台北</u> 縣/市民眾	姓名	李 晏
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 人行道建設不足或人行道上障礙物太多造成公車靠站困難, 或乘客上下車困難. 2. 公車停等^{異常}常被違規佔用, 需提高罰則並加強取締 3. 公車停等區退縮, 讓公車靠站時不阻礙交通. 4. 推動乘客上車坐好後再發車; 公車停好客^乘再^{起立}下車		
建議事項	座談會推廣力道不足, 應有更多公民參與且應該有^{媒體}在場. ^世新聞^人及更多位民意代表.		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

19

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 台北縣/市民眾	姓名	張 恒
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	視障朋友.無法得知來車路線.		
建議事項	請善用科技,啓用手机App及.電子站牌語音.或公車(司機)進站廣播。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>台中</u> 縣/市民眾	姓名	<u>黃</u> <u>芳</u> <u>華</u>
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 很有意義的座談,建議可將車次延誤,推展至其他導向,藉由兩位乘客之型式,強化大眾運輸服務品質。 2. 視國內線面司機不足之困境,因而產生之峰谷,服務不佳之情形,如何在兼顧服務品質及安全前提下,提升乘客滿意度外,優化司機專業,是未來車隊/業者應一同努力的方向。		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 本/公/縣/市民眾	姓名	高 龍
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	X
電子信箱			
意見說明	往北向的彰化公車專道要快一點開始施工。往北向的公車應該有順利的路，現在速度太慢了。		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

22

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 台北縣/市民眾	姓名	陳有
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	ⓧ
電子信箱			
意見說明	① 因內停靠站多造成慢車道，加上「慢行機車」的限制，常使慢車道使用品質很差。		
建議事項	① 設立/廣設「避車灣式」的公車停靠區(站)。 ② 不限制40公里之速限，使給予道路速限之彈性。 (⇒ 速限50公里以上的幹道，可以向上調整； 速限30公里以下，可以向下修正。)		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ _____縣/市民眾	姓名	姜中
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 公車限速依照道路限速 2. 部分科技輔助語音已影響乘車品質 3. 學生優惠		
建議事項	1. 市區道路建議低速行駛，山區等高路段再進行限速，提升行車安全性 另40km 讓變速箱處於3-4檔間，使乘客搭乘更舒適，並使零件使用壽命減短。 2. 希望在新開頭再設刷卡機		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	黃堯
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	我覺得能夠有如此的機會讓民眾與公運業者以及市府單位做交流，也了解到市政府的施政方針及出發點。 臺北的公車的確是令人驕傲的，但是沒有最好只有更好，還有許多能夠加強的地方。臺北地區的公車票價將近三十年都沒有調整票價，公運業者都需要靠補助來充補損過大。 今日臺北的交通習慣不同於三十年前甚至是十五年前，在臺北市區中捷運取代了部份公車的運量，快速公車則是代替了外圍區域捷運、台鐵較力的區域，臺北的公車也因為該事件是來補助捷運、台鐵的存在，避免造成班車沒人搭乘，臺北市區的道路擁堵。 若能更為精簡資源的利用是否能讓臺北的公車更上一層樓。		
建議事項	希望接下來能夠有類似的活動，讓民眾更清楚市政府的方針。 還要給市民培養新的觀念，除了轉移習慣之外，票價是否應該隨著時代演進而有所改變，若能令臺北公車品質更好，臺北能夠有新的捷運路線，我覺得臺北的民眾大多「應該」都可以理解。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ <u>臺北縣</u> ☒ 市民眾	姓名	Jacky
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女 ☐ 其它
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 建議公運處能公開「公車裁罰」的規定及標準(如公車夾到乘客，公運處開罰的依據和標準)，每次民眾檢舉時回覆僅寫出已依規懲處，會不知道哪些項目之違規標準和罰則是什麼？ 2. 是否請公運處及勞工局能改善公車駕駛的工作環境，許多危險駕駛行為包含急煞車、車輛未停妥就開啟車門、夾傷乘客等，皆是高壓過勞、趕時間所造成的，尚請各局處和業者改善。		
建議事項			

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

210

希望下次能在網路下載..宣傳要更大



公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☒ 新北縣/市民眾	姓名	劉胤元
	☐ 客運業者	性別	☒ 男 ☐ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☐ 其他_____	傳真	
電子信箱			
意見說明	公車停靠區要強力維持淨空 公車車輛的保養與買新車應並重，有些中系車輛(金龍、福田、宇通)不滿三年，車內抖動噪音如戰車一般，而內裝之椅子也破損、發黑。 椅子的部分，也建議不要再有短椅背，乘坐舒適度真的很差。(況且長椅是臺灣特有特色)		
建議事項	車內廣播的部份，立皓播報聲音太糊，很多站的英文跟本聽不懂，更多新站採用「電子語音」，其清晰度極不佳，望其能改為真人配音與音質。 至於實錄語音，為何獨家報「法院」，「到了」，兩次的播報喋喋不休，且語速又慢。		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

背面還有

第三家播報是北園，清晰度夠，但英文腔調怪腔怪調，而且是報「即將抵達」實在太晚了
請統一只報「下一站」

另外「請握扶手待車輛停妥再移動」根本無用
猛起步、急停靠站天天發生，報此話用處不大
只顯得諷刺。

還有公車評鑑，指標應拆成三個「駕駛行為」
「班次準點」、「車輛評估」，並且納入駕駛本身自己的
評價。否則現在的指標不足以讓人信服。

幹線公車內的電視，站名應該佔大部份，
現在卻是廣告佔一半……

對拖班業者應予以公告且罰錢，若長期未改
(脫班)

善應找其它業者代駛，否則每次等候15-20分，卻都
要等30-40分，真的很誇張

希望明年可以跟新北市一起合併，因為雙北有很
多公車往來，只靠臺北市實在不足。
(像235)

27

公車好行揪夥來 talk 座談會意見表

身份	☐ _____ 縣/市民眾	姓名	何 君
	☐ 客運業者	性別	☐ 男 ☒ 女
	☐ 公車駕駛	電話	
	☒ 其他 <u>輪椅者</u>	傳真	
電子信箱			
意見說明	1. 輪椅乘客上車應強制司機扣固定扣夾放夾子, 不要問輪椅乘客的意見, 司機直接放 2. 渡板以電動渡板為佳 何時可以普及? 3. 公車依平台高度全可升降高度, 何時何日可普及?		
建議事項	困難在哪? 4. 固定扣需改良, 如何名稱, 1. 夾速確實扣好 以上4點確實做到, 輪椅司機 金永福		

(填寫完畢請投入發言登記處意見箱)

五、意見交流回覆



發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 黃○梅	午安，臺北市的長官跟議員！大家好，相當感謝有這個活動給我們講話。首先我要感謝幾位司機先生，我 50 幾年都在坐公車，以前沒有坐過，這麼熱的天氣他們下來開車給坐輪椅的人，我看了很感動耶！司機開車還要下車推輪椅上去，我看在心裡很感動！但是有一、兩位司機，有時候我上去都謝謝，他都不回答我，我想說是不是錢賺太少不夠用，心情不好。我跟他說謝謝，他都靜靜的不回答我，我是聽他們講話心情才會好，不要坐著一直開車，精神壓力很重。像我常常去陽明山，那個司機是假日才開的，大家都很好，坐到都很熟。	本處已督飭客運業者督促該名暨所屬駕駛員，應本於服務精神，提供友善服務，妥適與乘客應對，不得有不當之言行舉止。
	今天我要建議，有時候老人家，像我坐 22 號公車，要下來擠不下來，過頭了他不停了，我說為什麼不停？他說路邊不能停車，會罰錢。有這個事嗎？說沒有到站不能停，過頭就過頭了。有的人，我看有的很老、有的腳有問題，又走回來又走過去，我建議說長輩要下來，過頭慢一點，給他下車，不要說再過去，又要坐計程車回來，太短程人家又不載，可以這樣改善一下。謝謝司機平常載我們去玩。	本處訂有駕駛員行車及進離站位作業程序，規範駕駛員不得任意於非站牌區停靠上下乘客。本處亦督飭客運業者督促該名暨所屬駕駛員，行經站區時務必減速靠右慢行，確實依規停靠站位，離站前再次留意站區乘客搭乘情形。
民眾 陳○廷	大家好，很開心有這個機會跟大家發言，其實做為上班族的代表，我想講的問題只有一個，就是公車很難等。好，假設我今天 9 點上班，我 8 點半從家裡出門，有時候公車 3 分鐘就來了，有時候 5 分鐘，有時候 10 分鐘，有時候我到公司的時候可能還有時間，10 幾分鐘可以吃個早餐，有時候我可能一出門就知道，啊，我今天要遲到了！好，那我就提早出門好了，我提早出門，結果今天來一個 30 分鐘車才會來，那我還是會遲到。	本處已請公車業者視客況及車輛數、駕駛員人數等，機動加密班次。因公車營運易受民眾上下車、交通路況等外在因素影響班距穩定，本處亦督請公車業者教育駕駛善用平衡間距系統，在不違規且兼顧安全下儘量保持公車間距。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	也許大家都有用過所謂的公車動態系統，我剛剛稍微看了一下，就算是發車班次非常多的 307 公車，也有出現 15 分鐘的班距，可是於此同時，在別的站同時有 4 台公車在站裡面。在遇到這個班距不穩定的情況下，我們要發更多的車嗎？可是發更多的車還是會遇到這樣的問題，如果看到 307 的話就是這樣的情況，所以我想要問各位的是，也許我們可以推出公車的時刻表呢？在推出時刻表的情況下，乘客等車的時間可以固定，除此之外，如果從公車業者的角度來說的話，剛剛所謂的 4 台車連在一起的情況是不是就可以被避免？我們其實是有資源上的浪費。除此之外，司機的工作時間在有時刻表的情況下也可以確定，那是不是一個也許是可行的辦法呢？也許未來我們是不是可以往這個方向推動？我發言就到這邊，謝謝。	依臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表，倘行駛間隔達 20 分採固定班次，惟 307 路係第一級服務水準，其服務水準係平日尖峰 4-6 分、離峰 5-10 分及例假日 7-10 分。
民眾 李○偉	那個公車停等區我希望建議是盡量空曠，不要種樹或是置花罈或座椅，這樣公車比較容易方便靠站，容易放那個無障礙的橫渡板，我個人覺得像捷運六張犁站那就是非常一個失敗的例子，我自己之前反映過的，應該交通局還是哪個單位都不太想理我。	有關捷運六張犁站公車站位候車環境，本處將辦理相關會勘，評估調整可行性。
	麻煩請強化司機訓練，請他會使用該公司車型的橫渡板，因為我真的碰過司機是不會用橫渡板，然後我還幫忙拉出來。	本處訂有「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，藉由標準化作業程序，要求各聯營公車業者須依前開作業程序辦理教育訓練，並督促所屬駕駛員務必落實標準作業程序之執行。
	請中興巴士集團能夠改善部分車款，因為你們那個有的橫渡板像麻將桌一樣，太大了，那個司機不願服務，那他在對乘客的服務態度當然就會不太好一件事情。	查各客運公司營運車輛之設備均係由各公司自行採購，且經安審與驗車後上路營駛，惟本處已將您的意見轉知客運

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		公司參考。
	請中型巴士也可以增加可載輪椅的車型，目前好像我知道只有中興在淡水部分的車型有，希望中型巴士的話將來也可以載輪椅客人。	本處已責成客運業者檢討將無法行駛低地板公車之路線，評估汰換為無障礙中巴或於既有中巴加裝無障礙升降設備，並將協助向中央申請補助。
	我希望普遊車款盡量不要納入公車的營運中，因為像大都會、大南、欣欣都有普遊車，你夾在一般公車營運中，比如像 12 路，它可能一般是無障礙的低地板車，可是夾一台普遊車的時候，那沒錯，我看公車 APP 的軟體中我是知道它那個車是不能載輪椅，可是我如果看公車到站顯示器的時候我是不知道的。這種普遊車你們是做那個遊覽車，麻煩請放到別的路線上去。	有關未使用低地板公車行駛部分，因業者於當日該班次原排定之低地板公車於出車前車輛檢查發現異常，或線上候車民眾眾多，該業者為免影響民眾搭乘權益，機動調度其他車輛支援。雖係緊急狀況機動調度支援車輛，仍應以低地板公車行駛為宜，本處已請業者仍應依核定車輛調度支援營運。
	請警方嚴格取締公車停等區的違停車輛，甚至我建議開放讓公車攝影機鏡頭拍到違規車輛的話，公車司機就賺大錢。	有關公車停靠區違停舉發部分，本處已請各業者利用車內行車影像紀錄，向警方提出檢舉，並統計相關違停熱點供交通警察大隊加強取締。另檢舉獎金部分因交通違規舉發並無發放獎金之法源依據，無法研議相關獎勵措施。
	請業者嚴控發車班次。像我個人目前除了板橋我坐 265、265 區間車就是大南跟三重聯合經營，一來就是 4、5 台互相競速，要就等個 10 幾分鐘才等得到，其實這班次其實是可以做到像 307 班次，比如說 2、3 分鐘一班車次的。	本處已請公車業者視客況及車輛數、駕駛員人數等，機動加密班次。因公車營運易受民眾上下車、交通路況等外在因素影響班距穩定，本處亦督請公車業者教育駕駛善用平衡間距系統，在不違規且兼顧安

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		全下儘量保持公車間距。
	我也請業者檢討過長路線，不要讓司機成為血汗司機，然後開車開一條路線那麼久，他要去憋尿這樣的事情，你也可以嚴格控制車班，以上報告，謝謝。	查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95%以上，惟本市聯營公車各路線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。
民眾 曾○挺	關於公車評鑑的部分的話，除了納入業者的評鑑之外，我的建議是希望連駕駛也要做一個一般的評鑑！因為現在其實有很多的駕駛我看到的情況，比如說好，那就不舉例業者了，有些業者的話他的駕駛的素質是他很習慣就是時速 40 公里蜂鳴器就叫了，但是他還是無所謂，甚至於說他快到站了急踩煞車，然後才靠站這樣子。	本市公車評鑑中已有駕駛員行車與服務相關之指標，倘本處查有缺失或接獲民眾反映缺失者，均納入相關指標內計分。另本處每月均辦理聯營公車行車紀錄卡紙之抽查作業，亦督飭客運業者要求駕駛員確實依核定速限平穩駕駛，不得有急駛急煞等不當駕駛行為。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	曾經我看過像 307 的路線公車，臺北也好、首都客運也好，長時間就是 4、5 台連在一起，但是就會有可能是首都先靠站，但是臺北客運就不靠站的情況發生，我的建議是說希望評鑑的話就是連業者就是派神秘客到站上，比如說像稽查他的駕駛的素質也好，甚至於說他評鑑駕駛員平常在車輛操作維護上面的相關的一些意見這樣子。	本處已督飭客運業者對該名暨所屬駕駛員加強行車服務教育訓練，行近站區務必減速靠右慢行，並依規停靠站位，且務必儘量緊鄰路緣停靠，不得有過站不停、拒載之情事。另本市公車評鑑係依據臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點及臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會作業要點辦理，並委託公正團體、學術單位每年辦理 2 期評鑑。109 年評鑑指標包含「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」等 5 大項 27 個指標綜合評比，檢視各公車業者整體服務品質，亦已將民眾反映缺失納入評鑑，另亦將車輛保養維修情形納入「行車安全業務檢查指標」中計分記分。
	電動公車的部分，我的建議是希望可以考量避免 3 到 5 年零組件的問題，因為像欣欣客運 66 路公車已經壞過好幾輪了，像華德的業者就是平常大概 3 年之後他的零組件就斷了，結果變成 1500 萬就這樣石沉大海這樣子，這是我的意見。	本市公車為業者自行辦理採購及評估需求而購置，並須於上路營運前獲車輛檢驗合格，且均須符合通部公路公共運輸計畫補助電動大客車性能驗證規範，本處亦會持續監督業者車輛使用情形。
	最後一個意見就是說希望大復康的比例跟低地板的比例可以做一些調整，就避免大復康車子來了，但是乘客上不了車，結果低地板擠得都跟沙丁魚罐頭一樣，這是我的意見，謝謝。	預計於 111 年除行駛山區路段、受限於路幅及坡度無法行駛低地板公車之路線外，將剩餘高地板公車將全面汰換低地板公車；另針對未來無法行

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		駛低地板公車之路線，本處將持續輔導公車業者購置無障礙中巴，已更加完善本市無障礙路線服務。
民眾 林○勛	首先為什麼要提預算這件事情？我們出去買東西，我們買手機都會看它 CP 值高不高，但是各位知道 109 年臺北市花在運價跟票價的補貼上花了 46 億。想請教各位，我們現在搭的公車有 46 億的品質嗎？為什麼要提預算？因為我們市民就是花錢的人，這很重要。	一、為維護公車正常營運、提升服務品質與兼顧員工生計情況下，倘有成本增加致須重新計算合理運價之必要，按「公路法」之規定，市區公車運價係由公會報主管機關核定。 二、查近次本市聯營公車運價調整，係臺北市公共汽車客運商業同業公會考量物價上漲致相關成本增加(含 4 類員工薪資調整)等因素，提送公車運價調整報告及相關澄復內容予本市公共運輸處，本府交通局（公共運輸處）於兼顧市民負擔能力、公車合理運輸成本、確保公車服務品質及維持公車正常營運原則下，以謹慎及公正客觀之立場，研擬「臺北市聯營公車營運成本檢討暨運價調整報告」，經 109 年 5 月 26 日第 2092 次市政會議審議通過調整為 19.3196 元，後經臺北市議會第 13 屆第 7 次臨時大會第 2 次會議議決同意在案，爰公告本市聯營公車運價自 109 年 7 月 1 日起調整為 19.3196 元整；另為減輕市民乘車負擔，票價與運價之價差仍由政府編列預算補貼。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	再來剛剛常處長有提到未來的公車會加裝防夾裝置，可是我們應該知道重點是在駕駛的行為，今天我不是來怪駕駛的，反而我是要替駕駛爭權益。中央有一個勞動部的相關勞動法規的公布的網站，它有相當多的違規的資料都在裡面，大家可以去查，我們臺北市的公車業者居然沒有讓駕駛有充分的休息，日夜輪班，未休息達30分鐘，還有加班費沒有照實的去給付，在這樣高度勞動的壓榨下，怎麼樣對我們這些乘客會友好呢？對不對？	本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第19-2條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，另要求業者務必依勞基法規定發給薪資，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。
	臺北市擁有大都會的官股有3成8的股份，我們有4席的官股董事，請問這4席的官股董事有在監督嗎？是官股董事還是門神咧？為什麼這樣講？因為大都會客運，李總經理在這裡，我真的不好意思。大都會客運在過去的交通違規次數是第1名，還可以拿到公車的優良評鑑，在這邊也想要請教任教授，為什麼我們公車評鑑C2指標裡面，官方和東吳大學的評分都是100分，只有民眾才會扣到分數，這樣指標是不是有意義呢？這個待會也請任教授回答。好，今天我再把時間繼續交給各位，謝謝各位。	查過站不停指標中本處稽查及評鑑單位稽查均以抽查方式辦理，倘查有違規駛列扣分，而民眾反映部份係由本處接獲反映缺失查證屬實後則列計分，惟為使指標更能呈現實際狀況，第15屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會109年第3次會議已決議修正本指標計分方式，並自110年度實施。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 劉○鈞	公運處及交通局應該全面倡導公車轉彎時應該進行停車指差確認，進而提升行車的安全以及營運的品質，但我相信很多的客運公司業者以及司機都並沒有做到，我覺得這是可以做有效提升的。	本處已要求公車業者完成所有駕駛員交通安全教育訓練，尤須加強新進及年資較淺之駕駛員大客車行車教育訓練；落實「指差確認」動作，強化駕駛員行經路口禮讓行人優先通行教育，後續每月須至少實施1次專案行安教育訓練，除將教育訓練情形納入本市評鑑中行車安全業務檢查指標中計分，亦已於第15屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會109年第3次會議已決議自110年起，公車評鑑「駕駛平穩行指標」內增列「行經指定路口右轉未暫停確認有無行人通行或未讓行人先行」扣分項，以提高公車業者之重視程度。
	車輛起步應該放慢，煞車應該減緩，減少乘客不必要的摔傷等意外。根據這個資料顯示，其實臺北市每年的這個摔傷意外是逐年在提升，這個也是必須要去加以改善的。	為了防制乘客車內摔傷情況發生，本處作為如下： 1. 於乘客方面，已訂有乘客乘車宣導事項，以車內跑馬燈、車內廣播及於車內張貼警語等方式，提醒乘客搭乘公車應注意事項。另於歷年「公車友善心運動」透過網路互動遊戲及進校(含國小及社區大學)宣導，加強宣導乘客乘車安全。本市市區公車各車輛亦已於109年3月完成全面裝設車內語音安全警示設備，以提醒乘客乘車應注意事項。 2. 針對駕駛員方面，督導各業者要求駕駛員面對快速老化的乘客結構，應調整駕車習

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		慣，落實本處所訂「公車駕駛員行車及進離站位作業程序」與「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，並不得催促乘客。 3. 每月召開公車肇事防制會議，針對車內摔傷、公車與行人事故逐案檢討分析，期瞭解事故發生原因，督促業者改善加強行車安全，另針對各業者未和解之傷亡案件進行追蹤列管，以維護乘客及其他用路人之權益。
	最後一個補充，可能我不了解這個是交通局還是公運處的責任。我舉個例，臺北市中山區的建國啤酒廠的站牌，公車停靠區的框線離站牌區域高達 150 公尺，我不了解是要人在公車停靠區等車還是在公車站牌區等車？這個可能要請我們的政府單位進行調整，免得造成一些年長者或是外國的遊客不理解，造成搭車的錯誤，感謝各位，謝謝。	查反映為本市中山區建國北路 1 段「建國啤酒廠」(往南)公車站位。經通報公車業者於 109 年 9 月 8 日現勘，公車業者已協助以黑漆塗除路面公車停靠區標字標線，本處亦已另函請臺北市交通管制工程處錄案刨除前開標字標線，以利用路人遵循。
民眾 廖○琴	我的身分就是公車族兼捷運族兼機車族，就是我的身分會在這幾個身分之間切換，因為我是通勤上學或是上班，所以幾乎每一天都不能沒有公車，在這些不同身分的切換之間與公車的關係更加的微妙。我想要提的就是我在騎腳踏車或是騎機車的時候就常常會跟公車在路權上面會產生一些矛盾，不確定就是有沒有更好的方法可以消弭這些不同運具之間的衝突，對，主要就是這個簡單的問題，謝謝大家。	本處持續要求各公車業者教育所屬駕駛變換車道要打方向燈，注意與禮讓周遭車輛後始得變換車道，以減少公車與其他運具間衝突。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 陳○漢	首先我想要講的是禁止左轉可能會造成公車繞路的問題，例如說羅斯福路往北的時候可能要左轉，在辛亥路會有 671、棕 12、棕 22 跟 273 要左轉，他們就要繞辛亥路一大圈再回來，或者是羅斯福路要轉和平西路的話有 1 路、28，他們要繞這個和平，然後潮州再回來，還有像是最近新的中正橋引道拆除之後呢，重慶南路要左轉和平西路的話有 242、624、670，還有 250，他們就要繞這個福州街、牯嶺街再回來，其實繞這一大圈的話其實都會花很多時間，像是如果說這個尖峰時刻開車的話，先停紅燈之後轉彎，不連鎖紅燈再一次，再一轉彎迴轉道再停一次紅燈，還要再停一次紅燈，其實這一圈大概都要花 7、8 分鐘。像棕 12 一天大概開七、八趟來說，他們就要花一小時等這些紅燈，其實蠻沒有意義的，所以有相關方法可以解決的方法就是說，第一個方法可不可以像是南京松江路口一樣開放公車直接左轉，就是掛一個公車除外的這個牌子，如果像是路口可能路型不配合或是說太小不能讓車子這樣轉彎的話，能否有第二個方法可能就是讓公車可以改線，就不要故意繞，這樣迴轉的動線，這樣很浪費時間。	建議松江路及羅斯福路路口取消禁止左轉調整公車路線部分，查松江路及羅斯福路係臺北市主要幹道之一，車流較大，動線調整需考慮週邊整體交通狀況，避免與直行車輛產生交織行為影響後方車流續進，爰經評估仍維持現況為宜。 查現況 242、250、624 及 670 路公車動線由牯嶺街右轉和平西路部分，係配合中正橋引道拆除後路型永久變更，重慶南路、汀州路口南往西方向禁止左轉，公車無法依原來動線由重慶南路左轉汀州路，後經本市市區及公路汽車客運路線審議委員會決議調整動線為「重慶南路 3 段-福州街-牯嶺街-和平西路 1 段」，爰建議維持現況為宜，另您的建議將納入未來公車路網調整之參據。
	以 671 來講的話，可不可以轉新生南路之後多停一個台大，台大綜合體育館之後再回辛亥路，雖然說還是一樣繞路了，不會省時間，不過可以有更多服務的範圍。	查 671 往程路線行經羅斯福路 3 段後於辛亥路迴轉往汀州路三段，中間停靠台電大樓、溫州街口、新民國小等站位，如調整動線恐影響既有站位停靠，爰以維持現狀為宜。
	再來最差的狀況可能就是說也不能改線，也不能夠直接開放左轉的話，那能不能夠請交工處配合幫忙一下，就是號誌的時相可以配合，不要說等紅燈之後一轉過來又停紅燈，一轉過來又停紅燈，這樣繞一圈	查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95% 以上，惟本市聯營公車各路線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	其實都要花很多時間，好，謝謝大家。	民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。
民眾 胡○翰	各位好，我是學生族群，我現在直接切入重點，謝謝大家的參與。第一點就是公車站違停，不管我們今天開的是高底盤公車、低地板公車還是什麼公車，只要有一台車停在公車站，輪椅族就必須走到馬路上，這是很危險的事情，我在想除了加強執法以外，有沒有辦法用科技執法？我知道現在臺北市政府公車轉運站那邊門口已經有裝一個3分鐘的科技執法，但那不夠，因為其實很多的小黃是臨停3分鐘之內，那罰不到他們，他們不會怕，所以有沒有辦法加強科技執法？現在幾個大站，像是捷運站或是幾個重要的博物館或是美術館那種大站先加強科技執法。	因目前道路交通管理處罰條例針對違規停車有明確之定義，除車輛駕駛人離開車內及連續停留3分鐘以上，無法構成舉發要件，另本市交通警察大隊業於市府轉運站前公車停靠區建置違停科技執法系統，亦有規劃於台北車站周邊設置公車停靠區違停科技執法。
	公車轉彎未讓行人這件事情，我知道現在有指差確認，就是這樣左右左右，但是我看到很多很好笑的是這樣，沒有踩煞車，但是車子還在晃，還在往前進，可是他還在左右，那個行人會很怕，我在想有沒有辦法讓駕駛下來看看，讓他站在斑馬線上體驗看看公車這樣子左右，然後往前飆是什麼感覺，有辦法加強或是調閱他的行車紀錄器之類。	本處已要求公車業者完成所有駕駛員交通安全教育訓練，尤須加強新進及年資較淺之駕駛員大客車行車教育訓練；落實「指差確認」動作，強化駕駛員行經路口禮讓行人優先通行教育，後續每月須至少實施1次專案行安教育訓練，除將教育訓練情形納入本市評鑑中行車安全業務檢查指標中計分，亦已於第15屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會109年第3次會議已決議自110年起，公車評鑑「駕駛平穩行指標」內增列「行經指定路口右轉未暫停確認有無行人通行

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		或未讓行人先行」扣分項，以提高公車業者之重視程度。
	最後一點，就是電動公車的部分。電動公車我們剛剛看到是還要再 10 年才有辦法全面汰換嘛！但基本上電動公車最主要的功能是降低噪音，除了更換電動公車之外，有沒有辦法讓公車的噪音在 10 年之內先降低？我想請問一下學者專家們的意見。好，以上是我的發言，謝謝。	本市公車均有使用年限(8~12 年)，另考量本市公車均為業者自行評估需求而購置，本處將持續鼓勵公車業者配合逐步汰換電動公車，未來亦將持續逐年編列預算補貼電動公車，使電動公車路網更加擴大，以達到改善空氣汙染及節能減碳的目標。
民眾 邱○能	公車站體的月台，如果非公車專用道或者是人行道上，渡板如果沒有放在月台跟人行道上的話，一定需要放在馬路邊，很有可能會與車爭道，或者就是與機車爭道的部分，或者公車未側傾它那個放渡板的刻度就會相當的陡。	本處訂有「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，藉由標準化作業程序，要求各聯營公車業者須依前開作業程序辦理教育訓練，並督促所屬駕駛員務必落實標準作業程序之執行。並請業者督促所屬駕駛員停靠站位應依車輛順行方向緊靠道路右側路緣，視路緣狀況（有無人行道或其他障礙物）妥適調整車身高低及停靠位置，並依上開標準作業程序服務輪椅乘客，以提升公車駕駛員對身心障礙者服務品質。
	再來就是公車渡板放下來之後，它的那個剛好就是懸在人行道，就是如果它的迴轉空間不夠的話，其實輪椅下來之後它沒有一定的迴轉幅度，那輪椅下車也有一定的危險度。	
	再來就是司機操作的不慎導致意外發生，目前我身邊也有朋友在台中搭乘公車的時候發生了意外，主要是這個輪椅使用者做一些分享。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	我這邊也做一個結尾，因為其實公車司機是公車業者的第一線工作人員，他們任何的一個協助跟友善的協助跟服務，其實是公車業者最好的免費廣告，謝謝！以上。	
民眾 Vincent	大家好，今天要上這個舞台我花了比各位更多的時間，我在這邊建請臺北市政府，你們一直在倡議臺北的無障礙的交通，但是今天這個場地，連一個殘障的市民要上到這講台，我們繞了好久好久，我覺得值得臺北市政府的相關單位可以好好的重新思考，讓我們可以跟大家一樣，很有尊嚴的、很自在的一起上台，謝謝。	本處訂有「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，藉由標準化作業程序，要求各聯營公車業者須依前開作業程序定期辦理教育訓練，並督促所屬駕駛員務必落實標準作業程序之執行。
	我今天之所以會過來是我本身在搭公車的時候從公車上被摔到地面上，所以我今天一定要站出來講一些話。我是覺得我從三個層面來講，第一個司機的部分，對駕駛司機的部分真的有好的、很好心的司機，但是也有很多把我們障礙者的、輪椅族的生命，我覺得隨時都操縱他的手裡，我們的生命隨時會因搭的每一趟公車可能會隕落了這樣子。	
	我覺得司機的 SOP 真的有很大很大的問題，一直到今天為止，今天在場有很多的業者，我敢跟你們講說真的有這些事情存在也非常多，前幾天我在搭公車的時候還有司機不懂得怎麼操作那個斜坡板拉出來且固定好，把卡榫卡上，到現在還有司機完全不懂有這樣的一個設備存在，是讓我覺得非常的意外的部分。而且有很多的司機他拿出了那個斜坡板之後，他不願意把那個卡榫給扣上，我也曾經好幾次在輪椅滑上去的時候，好幾次那個卡榫鬆開，沒有扣上的關係，整個斜坡板倒下來，我整個人重重的摔到地上去。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	很多的司機我不知道為什麼，他們不願意把公車靠近人行道上，當沒有靠近人行道的時候，我輪椅要為了搭公車，我要繞很多的路過去才到那個前面，我才能上車這樣子，其實很多的麻煩。也很多的司機不願意把公車的車底給下降，其實造成了很多很多的危險。	本處已請業者督促所屬駕駛員停靠站位應依車輛順行方向緊靠道路右側路緣，視路緣狀況（有無人行道或其他障礙物）妥適調整車身高低及停靠位置，並依駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序服務輪椅乘客，以提升公車駕駛員對身心障礙者服務品質。
	對公車業者的部分我想要提醒，其實我遇到很多公車其實輪椅席的「下車鈴」都壞掉了，都沒有修！到目前為止都這樣子。	本處已督飭客運業者督促站管人員與駕駛員於出車前詳細檢視車輛各項設備狀況，若遇有設備損壞即應立即報修，同時加強車輛保養維修，在設備未完全修繕完妥前不得發車營駛。
	我覺得今天的公車司機發生的許多情況，是不是也代表著在公車業者對司機的一些制度的部分造成了他們的驚慌，為了趕時間造成我們許多身障者一些風險的部分，我覺得這應該也從制度方面去做一個更正的部分。	將定期檢視各公車站位之空間配置，倘於站區內有障礙物阻擋人行空間或公車停靠區格位鄰近停車格位之情事，將由本處邀集相關單位現勘研商改善方案。另本處亦持續要求各公車業者務必給予駕駛寬裕營駛時間，避免因趕時間影響民眾服務。
	我們在怪公車業者，我們在怪司機的同時，我是覺得我們更要怪的是我們的政府的交通的單位，如果你們連那個公車的停靠地方都沒有處理好，公車的停靠地方有電箱、有機車的一個停車格在那邊、有路樹的話，那我們的司機先生他怎麼靠過去？我們的輪椅族怎麼可以安全的上下車呢？我是覺得市政府或者交通相關的單位加油吧，謝謝。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 王○涵	其實我在沒有生小孩之前我從來沒有覺得在臺北市搭公車有任何的問題，因為我有能力、我有體力可以在公車上做一切的反應，但是我生了小孩之後我需要帶小小孩出門，不管是用抱的、用背的、推推車，其實我們有一點變成是不是身障者的身障者，我需要去找電梯、需要去找無障礙措施來讓我的娃娃車可以自由通行，但是我們完全也沒有得到像身障者這樣子的關注。	本處已要求駕駛員行駛務必遵守公車駕駛員「服務特殊乘客上下車標準作業程序」，行至站位區時應注意站區候車民眾動向，知有推嬰兒車乘客欲搭乘，應耐心等待並視情形主動協助。
	我居住的地方是在靠近臺北市民生社區的部分，所以離捷運其實有一段距離，民生社區其實公車還算是滿便利的，所以我們出門最方便的首選當然是搭公車，但是搭公車卻讓我這個媽媽感到非常焦慮，第一個是上車我會覺得很焦慮，因為公車大部分都不靠邊，我除了要抬小孩的娃娃車上車之外，我還要注意會不會被機車族撞到，上去之後我又要趕緊找座位，然後安頓我的娃娃椅，最後我還得去刷卡。	
	不是上了車之後，這些事情都安頓完之後我就會覺得很安心！因為下車我也很焦慮，搭公車4年我從來沒有看過柯市府的公車廣告，優良司機、模範司機會幫助媽媽抬娃娃車上去，我從來沒有碰到過！我遇到的狀況至少有被車門夾到4次，還有娃娃車也被夾到。娃娃車壞掉是事小，但是小孩的生命安全是最重要的！所以除了要抓緊到站前的時間之外，我們還要準備刷卡，練就到我現在一上公車，要下車的時候我都會用非常大聲的聲音，確保司機可以聽到的聲音告訴司機大哥說我們要下車了，請等我們一下，但是這也並不能代表說我們不會被車夾到，那更不要說下車的時候沒有靠站，然後我們下車的時候又要注意會不會被機車撞到，然後還要抬著	本處已要求駕駛員行駛務必遵守公車駕駛員「服務特殊乘客上下車標準作業程序」，如知有推嬰兒車乘客欲下車，應耐心等待並視情形主動協助，耐心等待民眾上下妥車且確認無民眾示意乘車後方可起駛離站。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	娃娃車走一個或大或小的距離到人行道上。	
	所以說如果在上車的時候能夠碰到靠邊的公車，我真的都非常的感激這個公車司機，如果有公車司機可以主動問我們這些帶小孩的媽媽說要在哪裡下車，我就覺得他真的是佛心來的！如果說他下車的時候可以幫我們靠邊的話，我真的就打從心裡非常感激他。除了這些事情之外，我還想要提一件事就是上下車要刷卡這件事，我真的不知道這件事情就是為什麼可以被市政府拿來當作好像是非常好的政策，對於一個媽媽來說，上車需要推娃娃車還要就是提大小包，刷一次卡已經是非常困難，下車還要再刷一次卡，所以我不懂這個政策到底是造福到誰，我希望就是議員或是市府官員能夠就是真的檢討一下這個政策，謝謝。	雙北市公車係採段次收費，透過一致性上下車刷卡搭乘方式，可避免民眾混淆上車刷卡或下車刷卡，並更精準且一致性計算轉乘優惠時間，亦可避免在公車長時間行駛下因只有上車刷卡時間而於轉乘後續趟次時所致超過轉乘之時間，影響乘客後續 1 次捷運、公車、YouBike 轉乘優惠權益。此外，透過公車上下車刷卡，可蒐集更完整旅運起迄資料，作為分析規劃更符合民眾需求之路線及班次服務，提升民眾使用公車運輸服務。另為強化民眾搭乘公車之安全服務，本市公共運輸處訂有「公車駕駛員行車及進離站位作業程序」，規範駕駛員在行車及進離站時應注意的服務事項，諸如遇有需要使用座位者，應向車上乘客廣播宣導

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		讓座，並確認乘客均已上下公車完妥後方得關閉車門起駛，未來當持續督導本市公車業者落實執行；另亦訂有「乘客乘車安全宣導事項」，其用意在於透過車內站名播報器及廣播方式，宣導及提醒車上的乘客請其於車輛停妥後再離座下車，另也透過其他管道向民眾宣導，倘遇攜帶幼兒乘車之民眾，駕駛員亦須俟民眾依上述程序及宣導事項，於車輛停妥後再請民眾刷卡下車，以維護民眾搭乘安全。
民眾 陳○元	臺北市的長官還有公車業者的長官你好，我之先是客運業的稽查，那個科長是我以前的長官。是這樣的，因為我之先在稽查的時候我常常在外面跑，有幾個大的點我常常去跑，我發現有些路線，有些是第四級的服務的路線，它就是就連尖峰時間都不一定能載得到人，離峰時間更是載了一些蚊子，例如說我在公館站查的時候就發現欣欣客運的 252、236、253 等路線，還有那個在西門町查的時候，就是我之前待的集團，中興集團的那個 250、304 承德線等等這樣子的路線，就是離峰時間都已經是載蚊子，尖峰時間都已經不到 10 個人在坐，離峰時間更是常常在載蚊子。	查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95%以上，惟本市聯營公車各路線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	市府每年應該也花了不少預算在這些賠錢的路線，就是跟其他大眾運輸工具替代性高的路線上，我覺得這個是一個無底洞你知道嗎？我覺得寧願你把這些錢去補一些那個駕駛的薪資或者是偏遠地區，但是沒有任何替代路線的那個公車路線上都可以。你看，因為像這些蚊子班次、蚊子路線這樣子一核定，不能減班、不能縮減路線，造成司機一直要跑一直要跑，司機的一些休息時間當然會變相縮短很多，他甚至會造成過勞，其實我覺得這個根本就是沒有必要的一些區段。	查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95% 以上，惟本市聯營公車各路線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。
	我是不知道像有一些路線為什麼跟捷運重疊了，這一條路線 50% 都跟捷運重疊，為什麼不能縮駛？是有什麼樣的一個過時的法規可以去做個修正、去做檢討嗎？	依本市大眾捷運系統運輸有效距離內汽車客運業營運路線調整辦法第 5 條規定：「大眾捷運系統路線營運前，主管機關應會商當地公路主管機關調整大眾捷運系統路線運輸有效距離內，與單一大眾捷運系統路線平行百分比超過百分之五十之汽車客運業營運路線，以應乘客轉乘需要」，先與敘明，惟本市捷運路網雖逐漸擴大，其與公車路線之覆蓋率相比仍然不及，雖可服務捷運站沿線乘客，但起迄端點於捷運路網服務範圍外之民眾，即需雖與捷運平行，但端點不同的公車，且公車站距較捷運為小，亦可服務捷運站距間之乘客，搭乘公車優勢在於提供服務的可及度高，有機會提供及門服務，在部分地區，由於使用捷運旅行時間優勢或價格競爭力不如公車間轉乘，都顯示公車間轉

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
		乘的需求仍然存在，而為提升公車的運行效率，雖與捷運平行，仍然有存在之必要性，故依因應民眾需求適時檢討調整公車路線，以期大眾運輸資源有效利用。
	我之前有聽到臺北，好幾年前已經聽到臺北市這邊說聯營公車要改成就是里程計費，其實我常常跑外縣市啦，我真的很羨慕外縣市，例如說像高雄市、台南市，那些里程計費的，8公里以內我就是只付基本票價，在臺北市是不一樣的，臺北市可能坐3公里我就要付30塊。3公里，我跑步14分鐘搞不好都還比開公車還要快，跑步還不用錢，問題是我為什麼要憑著我這個短程的要幫長程的付這個不合理的票價？我是覺得臺北市的幹線公車已經是不繞路的一個情況下的一個類捷運的服務，那是不是可以先從幹線公車先來做一個試辦里程計費這個部分呢？希望公運處這邊可以做一個調整這樣子，謝謝。	考量調整為費率結構調整涉及跨域治理及民眾搭乘習慣等因素，需採循序漸進方式；另考量本市聯營公車及新北市轄公車，互有轉乘需求，雙北市需獲致共識方能實施，目前新北市政府與本府尚無共識，倘本市單獨實施公車里程計費制度，將導致大臺北都會區市區公車收費方式不一致，民眾難以辨識，建議暫維持現狀為宜。
民眾 辜○洋	公車停靠區違停狀況非常的嚴重。	有關公車停靠區違停舉發部分，本處已請各業者利用車內行車影像紀錄，向警方提出檢舉，並統計相關違停熱點供交通警察大隊加強取締。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	乘客下車刷卡就代表他要下車，連按鈴都不按，我們司機到底是不是知道他要下車，我們是不是要會算命啊？這到底會不會衍生一些爭端啊？	考量駕駛員於行車中需集中注意力於車輛操作與交通狀況，致無法完全注意車內乘客動態，本處亦向乘客宣導，於乘車時接近欲下車站位，可按壓下車鈴提醒駕駛員。
	搭車不招手，有的乘客在站牌區用眼神招手，像新聞就有訪問說民眾這樣子，那我們是不是應該說這個樣子是不是要我們站站停是不是？如果我們要站站停，那請問一下，站站停是不是要有一些配套的相關措施？	本處向乘客宣導，應於站區內等候並提前招手示意搭乘，另為維護本市聯營公車營運順暢，倘公車於無民眾侯車之站位仍需逐站停靠，將致整體路線運行時間增長，損及車上乘客權益，亦會影響公車停靠區周邊交通。
	上下車刷卡，有的乘客上下車只顧自己找卡片，找自己的那個錢，卻都不會扶好，如果到時候自己不慎跌倒到底要算誰的？ 有的乘客自己下車滑手機可能滑過頭，我們已經有開門喔，已經開門了喔，門我要關了喔，他卻在那時候跑下車，有時候有一些夾傷乘客的事情就是這個瞬間發生的，請問這個也要算司機的嗎？	本處向乘客宣導，車輛未停妥請勿起身走動，並請緊握扶手，待車輛停妥後再移動，另注意車輛行車動態。
	防疫期間本來就是要依法戴口罩啦，乘客自己有的都不願意配合也不願意協助，我不知道要怎麼處理，現在是直接報警就好了嗎？報警之後又要浪費一大堆的時間，請問這個要怎麼處理？	本處業於109年4月3日發布「即日起搭乘大眾運輸工具全面強制戴口罩」新聞稿，請民眾搭乘大眾運輸工具務必遵守規定全程佩戴口罩，如遇有未戴口罩之民眾搭乘時，應請其戴好口罩再行上車，未戴口罩民眾可拒絕其搭乘。

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	公車關門後不是有規定就是不能再讓乘客上下車，為什麼有的乘客招手我們卻還要停？我想請問一下，這個是安全，現在公車車門都有貼那個離站後就是沒辦法讓乘客上下車。捷運也是啊，捷運車門關了就走了啊，那你為什麼還硬要上車？有的硬要上車啊，然後還去投訴啊，請問這我們到底要不要再開門啊？	本處訂有駕駛員行車及進離站位作業程序，規範駕駛員不得任意於非站牌區停靠上下乘客。本處亦向乘客宣導車輛起駛離站後不提供載客。
臺北市政府公民參與委員會委員 林○娜	因為我們公民參與委員會曾經關切公車評鑑的事情，所以公車處也曾經到本會來做一些說明，這裡面我們就關切到怎麼將來在評鑑當中能夠讓更多的公民代表也能夠參與其中。今天看到有這樣的座談會覺得非常高興，但是顯然我們今天熱心的公民還有很多沒有被我們揪來，我想公運處、交通局，在市府裡面我們有很多的公民參與的平台了可以善加運用。	本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第 19-2 條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕駛員身心健康。
	再來我要提到的是，對公車而言它就是大巴、中巴、小巴，它其實就是我們這個城市的血管，能夠讓 12 區的公民能夠都來參與，因為大家的需求一定有不同的。	
	再來我要談到的是市府一直在強調的是公車各方面的硬體設施，我比較關心的是有關於公車駕駛是否過勞、是否疲勞駕駛這個問題。在 10 年前臺北市公車很不幸發生了駕駛疲勞駕駛，然後撞死一個 10 歲的小學生的這個案件，那個媽媽到現在還在哭，所以我覺得我們真的是要多關切司機的工作環境是否妥適、司機的這個待遇是否合理。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
	在這個各項的預防措施裡面，我知道現在對於酒測是都有執行得非常好，我也希望不管是在出發的這個公車站或者在公車本身裡面，也能夠有所對疲勞這件事情也有一些科技執法的裝置，我覺得這是非常重要的。我們要關切的是公車如何友善服務，其實駕駛是非常重要的，我希望我們要把這個駕駛的待遇，駕駛不能疲勞駕駛這件事情列為未來施政的一個重點，以上。	有關疲勞駕駛科技執法部分，目前已有實施駕駛卡工時管理之系統，駕駛需刷個人之駕駛卡，同時相關工時紀錄將會上傳至後端管理平台，後續如有疲勞駕駛之情形，本處將依規裁處業者。
乘客 李○亭	我本身是一個上班族、通勤族這樣，然後我自己就是覺得有一些點我覺得還蠻好的！像我自己常常在就是搭 292，然後在民權西路跟承德路那邊，因為那個路口還滿大，然後我自己在過馬路的時候自己就會覺得其實那個秒數可能有點過短我們自己走路都會覺得有點趕，然後常常就是會有司機，包括我自己在車上的時候會發現到，他們就停下來，然後讓行人先走過去，然後我覺得這一點就是自己在過馬路的時候其實會覺得還滿貼心的這樣。	有關公車停靠區違停舉發部分，本處已請各業者利用車內行車影像紀錄，向警方提出檢舉，並統計相關違停熱點供交通警察大隊加強取締。
	有時候就是看到有很多輪椅者就是乘客要上車，其實也是會看到駕駛就是會蠻主動的自己下車，然後去放那個斜坡板，然後讓他們上車之後幫他們繫安全帶，然後下車也會協助，其實我覺得在這個部分我自己看了是覺得還蠻感動的這樣子。但是自己在搭車的時候會比較困擾的一些點就是，在我們在等公車的時候，就是那個停等區，然後在那邊就是常常會有一些違規的車輛占滿那個公車要停靠的地方，然後就讓我們要招手上車的那個時候蠻困擾，因為你可能要看那個摩托車進來，然後汽車又擋在那兒，然後我們又上不了車，所以我覺得這時候還蠻危險的，然後以上是我的意見，謝謝。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 周○文	大家好，我覺得我有 2 點建議，一點是我覺得只要是輪椅族群或是任何的娃娃車，搭公車都一定要放渡板，以及要扣地扣，因為我本身的經驗是我曾經因為沒有放渡板，然後司機趕著時間，下車就直接從公車站幫我扶著，然後降到公車月台，過沒多久我電動輪椅的引擎就壞掉，結果花了 6000 多塊。第二個是地扣沒有扣，緊急煞車或者輕微搖晃的時候，因為我們的踏板在前面，我們腳就因為這樣的急煞結果就是腳會折到，大家應該都有折過吧？對，我覺得這是一定必備一定要的，對於安全性。	一、本處訂有「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，藉由標準化作業程序，要求各聯營公車業者須依前開作業程序定期辦理教育訓練，並督促所屬駕駛員務必落實標準作業程序之執行。 二、現行使用輪椅固定束縛系統固定輪椅乘客較為費時，本處已邀集身障團體、公車業者、交通部公路總局及車輛安全審驗測試中心等相關單位，研議較為簡便之輪椅固定裝置，並請公車業者於後續打造車體時，可將其納入輪椅固定裝置設計。倘現有車輛需變更，仍須符合車輛安全檢測基準輪椅束縛系統相關規定，並於車輛認證時取得認證許可，且經監理單位新車登檢合格後始得上路營運。
	我覺得是對於這種現況，目前公部門要盡到的是一些監督，到底有沒有確定落實，而且我認為公車司機應該也了解，就所有的公車都應該要搭配所謂的自動的斜坡，以免讓司機太過勞，而且他要花很多時間在處理這些設備，對他來講實在太繁重了，而且對我們也比較有保障，畢竟那個鐵塊一塊那麼重。而且我認為這當然有公車公司的那種經濟考量、成本考量，但我想要跟大家說的是，當這些業者他沒有付出這些成本，他用比較便宜或者比較繁重的，它就是造成司機額外的負擔、額外的的工作支出，那這些代價就是我們這些乘坐的人會去得到一個風險。	
	相信大家也一直在電視上看到輪椅旅客掉落、摔傷、跌傷都不是現在的新聞，那為什麼這些這麼久了還是沒有改善？如果只停留在所謂的公車司機需要成本考量，那我們應該來探討他合理的考量補助多少，而不是一味的是 0 跟 100 的一個區辨，他到底要多少的補助才可以做到這些事，然後才可以改善，不然這個狀況永遠都是我們這些最弱勢的人在承擔這些風險，謝謝。	

發言人	公聽會發表意見	意見回復及處理情形
民眾 汪○惠	不好意思，因為我原本沒有預計我會上台，我會想要來參加這個是因為我媽媽以前坐公車的時候，然後坐公車就可以讓他從貴陽街坐到台大醫院去回診，然後他有一次，本來都好好的，但有一次就真的就摔到了，摔到以後其實他出門的動力就少很多，因為可能公車就是比較容易方便到達的，但是因為摔到，他就會害怕這件事，但是也還好，就是後面還有那個 55688，我們就可以幫他叫計程車，雖然我們在上班。	為防制乘客車內摔傷情況發生，本處作為如下： 1. 於乘客方面，已訂有乘客乘車宣導事項，以車內跑馬燈、車內廣播及於車內張貼警語等方式，提醒乘客搭乘公車應注意事項。另於歷年「公車友善心運動」透過網路互動遊戲及進校(含國小及社區大學)宣導，加強宣導乘客乘車安全。本市市區公車各車輛亦已於 109 年 3 月完成全面裝設車內語音安全警示設備，以提醒乘客乘車應注意事項。 2. 針對駕駛員方面，督導各業者要求駕駛員面對快速老化的乘客結構，應調整駕車習慣，落實本處所訂「公車駕駛員行車及進離站位作業程序」與「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，並不得催促乘客。 3. 每月召開公車肇事防制會議，針對車內摔傷、公車與行人事故逐案檢討分析，期瞭解事故發生原因，督促業者改善加強行車安全，另針對各業者未和解之傷亡案件進行追蹤列管，以維護乘客及其他用路人之權益。
	我希望因為很多年長的人他們其實可以出門走走這件事其實是很好的，但是希望看看能不能就是有什麼訓練的模式可以讓這個遇到老人家或是有小孩的人，讓他們可以不會害怕去坐公車啦，我覺得我是想要表達這件事，謝謝你們。	

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
1	臺北市民	張○雀	請公車發車的時間要確實調整發車間隔，不要一連好幾輛一起抵達，如果沒搭上，之後要等好久才會再等到自己要做的这台公車！	間隔發車	本處已請公車業者視客況及車輛數、駕駛員人數等，機動加密班次。因公車營運易受民眾上下車、交通路況等外在因素影響班距穩定，本處亦督請公車業者教育駕駛善用平衡間距系統，在不違規且兼顧安全下儘量保持公車間距。
2	新北市民	陳○元	▲常聽聞公車業者經營困難，虧損連連，但我也發現不少替代性高的路線！服務水準屬於第四級，離峰時間常載”空氣”，尖峰時間也只有靠近郊區才坐滿乘客。 ▲市府每年編列太多預算在這種市區低效率的路線，如 250、252、297、673 等路線，這樣一職砸錢在補助沒有乘客的路線或時段。這樣的無底洞為何不補在其他無替代運具的偏遠路線的軟硬體改上呢？ ▲很多縣市的公車採取里程計費，雖短期上本市執行有困難，但可用試辦的方式在”類捷運”幹線公車實施，畢竟這些幹線公車標榜少了”繞路”，標榜類捷運票價上是否可以先試辦？	部分公車採里程計費 營運虧損補貼	1. 查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95%以上，惟本市聯營公車各路線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。 2. 考量費率結構調整涉及跨域治理及民眾搭乘習慣等因素，需採循序漸進方式；另考量本市聯營公車及新北市轄公車，互有轉乘需求，雙北市需獲致共識方能實施，目前新北市政府與本府尚無共識，倘本市單獨實施公車里程計費制度，將導致大臺北都會區市區公車收費方式不一致，民眾難以辨識，建議仍維持現狀為宜。 3. 為保障基本民行需求，依發展大眾運輸條例給予虧損補貼。
3	基隆市民	曾○挺	▲電動公車的妥善率(3-5 年 1500 萬)，提出並改善相關業者零組件供應維修保養問題。	▲評估電動公車零組件供應及維保後勤處理，避免 3-5 年後無零件維護，花更多錢。	1. 本市公車為業者自行辦理採購及評估需求而購置，並須於上路營運前獲車輛檢驗合格，並符合通部公路公共運輸計畫補助電動大客

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			▲大復康巴士及一般公車普及率及分配率。 ▲業者評鑑納入駕駛長評鑑。	▲大復康車輛使用率評估。避免載客率不佳導致真正有需要的乘客無車可坐。 ▲評鑑內容納入駕駛長相關評鑑，由神秘客評估提供給相關單位參考	車性能驗證規範，本處已要求車輛至少使用 8 年，亦持續追蹤業者車輛使用情形，避免車輛無法使用。 2. 本市公車評鑑係依據臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點及臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會作業要點辦理，並委託公正團體、學術單位每年辦理 2 期評鑑。109 年評鑑指標包含「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」等 5 大項 27 個指標綜合評比，檢視各公車業者整體服務品質，亦已將民眾反映缺失納入評鑑，另亦將車輛保養維修情形納入「行車安全業務檢查指標」中計分。另針對個別駕駛員部分，評鑑中亦已有駕駛員行車與服務相關之指標，倘本處查有缺失或接獲民眾反映缺失者，均納入相關指標內計分。
4	無勾選	辜○洋	▲現階段發現有些乘客要搭車都在站牌內眼神示意，而不招手！造成駕駛無法判別是否搭乘，乘客如果沒搭到車還會投訴駕駛過站不停，請問相關單位該怎麼處理？ ▲公車如果要站站停，是否要有明確的規範與制度？	▲為了落實公車服務品質，想請有關單位制定民眾搭乘公車應遵守事項。 ▲為了讓司機休息不超時工作，是有相關配套規定，麻煩做處理。 ▲公車停靠區很常有違停，建	1. 本處向乘客宣導，應於站區內等候並提前招手示意搭乘，另為維護本市聯營公車營運順暢，倘公車於無民眾候車之站位仍需逐站停靠，將致整體路線運行時間增長，損及車上乘客權益，亦會影響公車停靠區周邊交通。 2. 查本市聯營公車路線約 300 條，公車服務涵蓋率平均達 95%以上，惟本市聯營公車各路

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			▲市區公車路線重疊率太高，造成一條路上重疊的公車路線就有很多條，造成交通擁擠，現在不是有推了幹線公車，為何這樣的情形都沒有改善？甚至公車路線還不斷加開！造成公車司機勞動狀況。	議警局跨單位即時處理。	線起迄及行經區域均不相同，不同路段與時段皆有不同民眾搭乘需求，為使公車資源有效利用，本處及公車業者會視沿線民眾搭乘需求滾動適時檢討調整班距及路線，以期大眾運輸資源有效利用。 3. 公車停靠區之範圍依相關交通法規係指以公車站牌為中心，前後延伸各算 10 公尺，如有數個站牌，則應以兩側之站牌為起算點；若有劃設公車停靠區標字標線者則依該標字標線範圍為準，倘車輛於公車停靠區有違規停車之情事，因違規取締係屬警察單位之權責，仍請向警方舉發相關違規事項。本處亦將轉請警察局加強公車站位違規停車取締，以維交通安全。 4. 本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第 19-2 條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
5	臺北市民	胡○翰	▲現於市府公車站已有裝設公車站違停科技執法，但僅舉發 3 分鐘以上違停車輛，感覺沒效果。 ▲公車很常在轉彎時，都沒有禮讓行人，現在已經有指差確認，但很多公車駕駛並未確實「停」車，造成行人被逼車，十分危險！ ▲公車的噪音十分明顯，是否可以陸續將公車更新成電動公車外，或者提供現有車輛有何具體改善行為來降低城市噪音嗎？	▲應降低違停科技執法的分鐘數，亦擴大裝設在人流多的車站。	1. 有關科技執法部分受限於道路交通管理處罰條例，違規停車需駕駛離開車內或連續停留 3 分鐘以上，始構成舉發要件，目前本市交通警察大隊除市府轉運站前外，另有規劃台北車站周邊進行設置科技執法。 2. 本處已要求公車業者完成所有駕駛員交通安全教育訓練，尤須加強新進及年資較淺之駕駛員大客車行車教育訓練；落實「指差確認」動作，強化駕駛員行經路口禮讓行人優先通行教育，後續每月須至少實施 1 次專案行安教育訓練，除將教育訓練情形納入本市評鑑中行車安全業務檢查指標中計分，亦已於第 15 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會 109 年第 3 次會議已決議自 110 年起，公車評鑑「駕駛平穩行指標」內增列「行經指定路口右轉未暫停確認有無行人通行或未讓行人先行」扣分項，以提高公車業者之重視程度。 3. 本市公車均有使用年限(8~12 年)，另考量本市公車均為業者自行評估需求而購置，本處將持續鼓勵公車業者配合逐步汰換電動公車，未來亦將持續逐年編列預算補貼電動公車，使電動公車路網更加擴大，以達到改善空氣汙染及減少噪音等成效，惟考量都市內行車安全，仍會於電動公車於低速行駛時加

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					裝提醒聲音，以利民眾及車輛注意。
6	新北市民	李○偉	▲鼓勵服務佳又優良司機，給司機合理的工作環境，政府應營造良好的搭車環境，協助司機適當的休息，打造一個無障礙的搭車空間。 ▲請中興巴士集團改善部分車款，類似麻將桌的橫渡版會累死司機，造成司機不願意協助有障礙的乘客。 ▲普通遊覽車不要納入公車營運的車種，像大都會、大南、欣欣客都有普遊車，這樣會造成乘客不確定來的車是否是低底盤公車，只能透過站牌顯示器得知！實在很不方便。 ▲請業者嚴控發車班次！像 265 區間車有大南、三重聯合經營，有時候一來就來 4.5 台在競速，不然就要等超過 10 分鐘以上才有車，該路線是可以做到 3~4 分鐘發一台車。 ▲業者應檢討過長路線，讓司機無須憋尿！如此還可以控制車班。	▲公車等候區盡量空曠，不要植樹或是座椅，這樣公車才方便靠站(捷運六張犁站就是一個失敗例子！) ▲應擺放「無障礙橫渡版」，強化司機的訓練，讓司機會使用自家車型的橫渡版。 ▲增加可載輪椅的車型(目前除了中興集團在淡水部分路線外，其餘客運公司皆無法載有輪椅的乘客…) ▲請警方嚴格取締公車停等區的違規車輛，或開放公車攝影機拍攝取締，還可以增加收入。	1. 有關建議中興巴士改善斜坡板部分，考量本市公車均為業者自行評估需求而購置，本處已將您的建議提供予中興巴士作為後續打造車輛之建議。 2. 有關民眾反映欲搭乘路線公車來車不確定是否為一般公車(普遊車)或低地板公車一事，經查大臺北公車網站(ibus.gov.taipei)、5284 手機版網頁(pda.5284.gov.taipei)及本府交通局建置之「臺北好行」APP 軟體可提供雙北市各公車路線營駛車輛資訊，歡迎多加利用。 3. 有關未使用低地板公車行駛部分，因業者於當日該班次原排定之低地板公車於出車前車輛檢查發現異常，為免影響民眾搭乘權益，業者機動調度其他車輛支援。雖係緊急狀況機動調度支援車輛，仍應以低地板公車行駛為宜，本處已請業者改善。 4. 查 265 路分別有全程車及區間車，且二家公司之全程車於土城之發車場站不同，再加上由板橋出發之區間車，以及道路交通、號誌及乘客多寡等等因素，故偶有造成公車於路途中產生連車或間隔過大現象，本處已請二家公車業者除應遵循核定之發車班距之外，亦應加強車輛行進間之調度，儘可能保持一

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					定之車距與班距。 5. 有關公車路線太長意見，以承德幹線及 214 路為例，除服務市區與士林、北投、內湖等重要節點之外，尚須服務部分遠端社區(吳興街或新北市永和區)居民轉乘捷運或前往醫院之所需，且該 2 線公車行之有年，本處已要求公車業者妥善安排駕駛員勤務，避免影響駕駛員生理狀況。您的建議，本處將納入未來路線規劃之參據。 6. 有關捷運六張犁站公車站位候車環境，本處將辦理相關會勘，評估調整可行性。 7. 公車停靠區之範圍依相關交通法規係指以公車站牌為中心，前後延伸各算 10 公尺，如有數個站牌，則應以兩側之站牌為起算點；若有劃設公車停靠區標字標線者則依該標字標線範圍為準，倘車輛於公車停靠區有違規停車之情事，因違規取締係屬警察單位之權責，仍請向警方舉發相關違規事項。本處亦將轉請警察局加強公車站位違規停車取締，以維交通安全。
7	新北市民	蘇○凡	▲公車司機好辛苦，早上 7:15 搭上 946 公車，下班 8:30 又搭到同個司機的車，公車司機是否有超時工作的問題呢？ ▲國定假日司機還是要上班，是否比	▲司機休息時間該確實 ▲多人搭乘的公車是否可以在地上畫一條排隊線(如林口部分地區)，上車大家都在比插隊的！	1. 本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第 19-2 條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			照其他行業？		駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。 2. 倘於公車停靠區繪設排隊等候線以區隔欲搭車之民眾，須配合規定公車依排隊等候線位置停靠，並須待前方公車離開後才可陸續進站，恐造成民眾搭車時間延滯，並影響該處車流順暢，且倘繪設排隊等候線，恐致同時等候 2 條以上路線之乘客困擾，爰建議以不劃設排隊等候線為原則。
8	新北市民	Jason	▲很早上班、很晚下班中退時間很長的大單班，它存在於正常調度下的意義及必要性為何？ ▲該積極的逐步改善公車駕駛這職業的生活品質太差的問題！（如工時、排班時段、月休等）	▲改善公車怠速時，車內各部件及設施（尤其是車尾的 LED 燈板）和引擎怠速共振的巨大噪音。 ▲主管機關、客運業者、駕駛該聯手教育乘客「上車提早招手、下車提早按鈴」，這兩件事情！並授權駕駛在來不及正常停站時，可採取一些權宜做法。	1. 本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第 19-2 條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。 2. 本處向乘客宣導，應於站區內等候並提前招

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					手示意搭乘，於乘車時接近欲下車站位，按壓下車鈴提醒駕駛員。另本處訂有駕駛員行車及進離站位作業程序，規範駕駛員不得任意於非站牌區停靠上下乘客。本處亦向乘客宣導車輛起駛離站後不提供載客。
9	其他	陳○美	▲請司機讓乘客在上下車時要注意開門和關門（被夾傷的受害者）。 ▲謝謝部分司機有耐心地對待老人家，友愛民眾。	▲最好用喇叭說明	本處已督飭客運業者加強所屬駕駛員行車安全教育訓練，停靠站區時務必應留意上下車乘客動向，不得有未待乘客上下妥車即關閉車門起駛之不當情事。
10	臺北市民	施○逸	從小到大搭了超過30年的公車，這些年硬體進步不少，司機進步了一點，但是猛衝急煞、不禮讓行人的事項仍然每兩三天就在各地發生，我家就不只一位家人曾因此受傷！我支持大眾運輸，希望台灣的綠運輸越來越好，更希望所有交通工具都以人為本、安全第一，希望客運業者、交通政策、公車司機都能夠尊重生命，包括司機的工作安全、工時和乘客的安全，以及行人走在路上的安全都能被放在所有人心中的第一位。	▲政策、業者之間須顧及司機的工作安全、工時和合理的休息時間，對於不尊重乘客和行人安全的司機也要檢討。 ▲司機需以人的生命為第一優先，開車穩、等乘客、看行人等等，輔助設備雖重要但仍為輔助，什麼A柱沒看到之類的都不是藉口。否則根本不應該拿駕照開車上路。	1. 本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第19-2條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。 2. 針對駕駛員方面，本處督導各業者要求駕駛員面對快速老化的乘車結構，應調整駕駛習慣，落實本處所訂「公車駕駛員行車及進離站位作業程序」與「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，並不得催促乘客。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					3. 本處每月召開公車肇事防制會議，針對車內摔(夾)傷、公車與行人事故逐案檢討分析，期了解事故發生原因，督促業者改善加強行車安全，另針對各業者未和解之傷亡案件進行追蹤列管，以維護乘客及其他用路人之權益。
1 1	新北市民	李○亭	平常以公車通勤為主，喜歡搭公車是因為駕駛的服務跟態度都很好，有時候遇到輪椅的乘客，駕駛都會主動下車放置斜坡板，協助輪椅乘客上下車。		感謝您對公車駕駛鼓勵，往後若有遇到服務優良駕駛，可透過 1999 或其他申訴管道向臺北市公共運輸處反映，若查證屬實將給予優良駕駛公開表揚。
1 2	臺北市民	姚○萍	▲時常聽到司機提醒老人家手要扶好、車將啟動（加分）。 ▲遇見身心障礙的朋友需要協助時，也都會主動服務乘客（加分）。	▲夏天冷氣不夠冷，待改進。 ▲有些車輛實在太過於老舊，以美觀來說建議可以重新粉刷。	1. 本處已督飭客運業者督促所屬駕駛員於出車前確實檢查冷氣設備之運作情形，且應確實開啟車廂內空調並將溫度設定於攝氏 22-26 度之間，若有任何異狀或故障應立即報修改善，亦可逕向駕駛員反映調整， 2. 本處將督促本市公車業者務依規定於使用年限內儘速完成公車汰舊換新之作業，並要求公車車輛維修保養及清潔。
1 3	臺北市民	無填寫		公車應依序站站停，不應見多車立即開走。	1. 本處已督飭客運業者對該名暨所屬駕駛員加強行車服務教育訓練，行近站區務必減速靠右慢行，並依規停靠站位，且務必儘量緊鄰路緣停靠，不得有過站不停、拒載之情事。 2. 另為維護本市聯營公車營運順暢，倘公車於無民眾候車之站位仍需逐站停靠，將致整體路線運行時間增長，損及車上乘客權益，亦

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					會影響公車停靠區周邊交通。
1 4	其他	李○星	臺北市公車有過半都是中國製，其中電巴也是！但在近年對零部件進口趨於嚴格，台灣華德產能不足，計數也未有凱勝、比亞迪穩定，如未來禁止進口，對於臺北公車電化會有很大的障礙，試問未來會在地化生產還是其他的方式替代，或直接進口陸製車輛？	66 公車電化，至今不用排檔了！建議能讓前 236 公車也盡快完成電化，讓 FR 車退役，斜坡板建議宇通設計，比較好用。	本市公車為業者自行辦理採購及評估需求而購置，並須於上路營運前獲車輛檢驗合格，並符合交通部公路公共運輸計畫補助電動大客車性能驗證規範，未來業者採購車輛以配合交通部補貼計畫為主，斜坡板部分，本處另將您的建議提供予客運業者作為後續打造車輛之建議。
1 5	客運業者	侯○仲	聽到各界的建議及鼓勵，會是日後工作努力的方向。	活動宣傳好像蠻少的，我也是在公車粉絲團看到報名的！能夠讓業者、乘客、學者、主管機關交流真的很棒，期待日後越來越好。	本處首創辦理座談會，期望公車業者、駕駛、團體代表及民眾多方意見交流、溝通討論，蒐集多方意見與訴求，爾後辦理將加強宣傳鼓勵民眾及多方單位參與。
1 6	臺北市民	唐○琦	▲大眾交通、大眾運輸市占率過去五年慢慢進入成長停滯期，除了捷運的移轉已接近圓滿完成外，公車的服務上在品質與替代效果之進步緩慢，無法完成 Last Mile 的移轉乃重中之重。 ▲柯市長 2014 曾喊出「公車路線大調整」，但實行面僅是將原有路線貼牌，推出幹線公車外，並無針對優化服務效能與系統的加值另作改善。 ▲公車專用道上在尖峰時間永遠塞滿過多的車次，密度過高，移動競爭力	▲比起不斷進行幹線公車增班，全面實行轉乘優惠才是鼓勵市區短程利用的殺手級應用！ ▲智慧運輸應在更進步，上下車預約全面開放 API，使公車服務成為可及性高的選項。 ▲常客優惠與定期票要對短程公車族而言，看的到吃不到，優惠的平權應是改善大眾運輸市占率的基本功。	1. 本市聯營公車朝向功能明確的「快速、幹線、支線、微循環」層級式公車高辨識系統規劃，因應本市 8 橫 8 縱幹線路網成型，並透過 108 年 7 月 1 日實施上下車刷卡，整體公車路網營運深入檢討，包括支線及微循環公車路網及營運方式調整，能夠有效率掌握民眾的公車旅運搭乘習慣，後續亦持續利用大數據資料更新回饋，輔助公車路網規劃調整。 2. 公車專用道係依據發展大眾運輸條例及大眾運輸使用道路優先及專用辦法等相關法規依法設置，其目的為改善大眾運輸營運環境、

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			永遠不及私有運具，若無改善專用道的利用效率，調整尖峰時間的車輛次數，則幹線公車的增班實際上是惡化了公車的競爭力。	▲專用道路旁的側排水易淤塞，於站台處常有積水，對雨天的搭車品質意願會有直接的影響。 ▲專用道是否可以增加助航設施？配合車內輔助駕駛設備更新，為駕駛適度減壓。 ▲落實路線調整，人力最佳化。	建立大眾運輸使用道路之優先及專用制度，查本市規劃之公車專用道均符合該法設置條件，如下： 一、道路車道數同向至少三車道。但經主管機關評估確有設置大眾運輸專用道之必要者，不在此限。 二、大眾運輸專用道內之車道寬至少三公呎。再者，公車專用道現階段非僅開放幹線公車，尚開放其他如一般市區公車、國道客運及向本處申請核准之各公司行號、機關學校等交通車使用，據以符合前揭法令之規定。 3. 考量大臺北都會區約 600 條公車路線，倘將所有公車路線納入公車間轉乘優惠，恐造成市府龐大財政負擔，為避免排擠其他社會福利預算及市政建設支出推動，仍以維持提供市民小巴、幹線公車、快速公車與公車間雙向轉乘優惠為宜。 4. 本市公車運價約為 19 元，為鼓勵民眾搭乘，現以優惠票價為 15 元，併提供公車與幹線公車、捷運及 youbike 等交通工具轉乘優惠，以鼓勵民眾多加利用大眾運輸。
17	新北市民	廖 0 琴	本身為公車族+捷運族+機車族，在通勤上學上班的每天都不能沒有公車，在不同身分切換之間，與公車的關係又更加微妙！其中一個，騎腳踏車或		本處持續要求各公車業者教育所屬駕駛變換車道要打方向燈，注意與禮讓周遭車輛後始得變換車道，以減少公車與其他運具間衝突。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			機車的時候常會和公車在路權上產生一些矛盾，不確定有沒有更好的方法可以這些不同運具間的衝突？		
18	臺北市民	李○旻	▲人行道建設不足或人行道上障礙物太多，造成公車靠站困難，或乘客上下車困難。 ▲公車停等區常被違規佔用，需提高罰則並加強取締 ▲公車停等區退縮，讓公車靠站時不阻礙交通 ▲推動乘客上車坐好後再發車，公車停好後，乘客再起立下車。	▲座談會推廣力道不足，應有更多公民參與且應該也要有新聞媒體及更多位民意代表在場。	1. 將定期檢視各公車站位之空間配置，倘於站區內有障礙物阻擋人行空間或人行道寬度不足之情事，將由本處邀集相關單位現勘研商改善方案。 2. 公車停靠區之範圍依相關交通法規係指以公車站牌為中心，前後延伸各算 10 公尺，如有數個站牌，則應以兩側之站牌為起算點；若有劃設公車停靠區標字標線者則依該標字標線範圍為準，倘車輛於公車停靠區有違規停車之情事，因違規取締係屬警察單位之權責，仍請向警方舉發相關違規事項，本處亦將轉請警察局加強公車站位違規停車取締，以維交通安全；至相關罰則因係屬「道路交通管理處罰條例」之規定，本處非該法規之主管機關，爰本處會將您的建議轉知相關權責機關參考。 3. 將視當地地形因素、道路狀況及民眾搭乘需求，調整站牌位置、公車停靠範圍或以交通工程等方式(如調整號誌時相或標線)處理。 4. 乘客方面，已訂有乘客乘車宣導事項，並以車內跑馬燈、車內廣播及於車內張貼警語等方式，提醒乘客搭乘公車應注意事項；另本

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					市市區公車各車輛亦已於今(109)年3月前完成裝設車內自動語音安全警示設備，以提醒乘客乘車應注意事項。 5. 本處首創辦理座談會，期望公車業者、駕駛、團體代表及民眾多方意見交流、溝通討論，蒐集多方意見與訴求，爾後辦理將加強宣傳，鼓勵民眾及多方單位參與。
19	臺北市民	張○恆	▲視障朋友無法得知來車路線。	請善用科技，啟用手機APP及電子站牌語音，或公車司機進站廣播。	1. 本處已督促駕駛員確實於出車前檢視車輛各項設備狀況，若發現設備故障或異常情形，應立即修復及注意設備品質(如喇叭音質)。並依據大眾運輸工具無障礙設施設置辦法規定，沿途停靠站位均應開啟車外到站廣播及站名播報器，惟得依時段及地點調整音量，倘行車途中發現站名播報器故障時，應立即報修並以口頭播報站名，以維乘客權益及公車服務品質。 2. 經查本府交通局建置之「臺北好行」APP軟體已有開發視障者專屬介面，您可透過開啟Android與iOS系統手機內建之TalkBack以及VoiceOver工能進入該頁面，透過該介面查詢欲搭乘之公車路線，並透過報讀得知預估到站時間。
20	台中市民	葉○珊	▲很有意義的活動，建議可以將本次活動推廣至其他縣市，藉由民眾參與形式，強化大眾運輸的服務品質。		本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第19-2條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			▲視國內面對司機不足的困境，而衍生出工時過長、服務不佳之情形！如何在兼顧服務品質及安全的前提下提升業者營運效益外，優化司機素質，是未來市府、業者一同努力的方向。		核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，另要求業者務必依勞基法規定發給薪資，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。
21	臺北市民	葛○龍	往北向的敦化公車專用道要快一點開始施工，往北向的公車應該有順利的路！現在的速度太慢了		為降低公車肇事率，維護行車安全，本市聯營公車於營運期間行駛臺北市境內，除核定放寬路段外（高速公路及快速道路速），其餘路段速限均為每小時 40 公里，惟部分易肇事或施工路段速限低於每小時 40 公里者，仍依道路速限行駛。此決議主要考量限速政策自 88 年 8 月開始實施，就行車安全方面，比較此政策執行前後 1 年，有責肇事案件大幅降低 102 件（28%），肇事率降低 0.6 件（28%），死亡人數減少 7 人（44%），受傷人數減少 123 人（51%）。
22	臺北市民	陳○有	▲因為停靠站多位於慢車道，加上「禁行機車」的限制，常使慢車道使用品質過差。	▲廣泛設立「避車彎式」的公車停靠區（站）。 ▲公車不應限制 40 公里之速限，應給予道路速限之彈性（速限 50 公里以上的幹道，可以向上調整，速限 30 公里以下，可以向下修正。	1. 將持續觀察現地道路情形，評估設置公車彎或公車專用道之可行性。 2. 為降低公車肇事率，維護行車安全，本市聯營公車於營運期間行駛臺北市境內，除核定放寬路段外（高速公路及快速道路速），其餘路段速限均為每小時 40 公里，惟部分易肇事或施工路段速限低於每小時 40 公里者，仍依

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					道路速限行駛。此決議主要考量限速政策自 88 年 8 月開始實施，就行車安全方面，比較此政策執行前後 1 年，有責肇事案件大幅降低 102 件 (28%)，肇事率降低 0.6 件 (28%)，死亡人數減少 7 人 (44%)，受傷人數減少 123 人 (51%)。
23	無勾選	姜○中	▲公車速限依照道路限速 ▲部分科技輔助語音已影響乘車品質 ▲設置學生稽查員	▲市區道路建議依速限行駛，山區等高危險路段再進行速限，提升行車效率。另 40 公里讓變速箱處於 3-4 檔間，使乘客搭乘的體驗不佳，並使部件使用壽命減短， ▲希望在緊要關頭再提醒司機。	1. 為降低公車肇事率，維護行車安全，本市聯營公車於營運期間行駛臺北市境內，除核定放寬路段外（高速公路及快速道路速），其餘路段速限均為每小時 40 公里，惟部分易肇事或施工路段速限低於每小時 40 公里者，仍依道路速限行駛。此決議主要考量限速政策自 88 年 8 月開始實施，就行車安全方面，比較此政策執行前後 1 年，有責肇事案件大幅降低 102 件 (28%)，肇事率降低 0.6 件 (28%)，死亡人數減少 7 人 (44%)，受傷人數減少 123 人 (51%)。就公車服務方面，民眾申訴案件大幅降低 58.6%；能源方面，平均每車公里用油減少 4.5%，可見公車限速 40 公里有助於減少駕駛員急煞車、猛起步之行為，進而改善駕駛員習慣，降低油料成本及提昇公車服務品質。 2. 另有關公車蜂鳴器一節，當駕駛員行駛時速趨近於 40 公里時，為確保行車安全，公車蜂鳴器發出警示聲提醒駕駛。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
					3. 本市公車評鑑中已有駕駛員行車與服務相關之指標，倘本處查有缺失或接獲民眾反映缺失者，均納入相關指標內計分。
24	新北市民	黃O堯	我覺得能夠有如此的機會讓民眾與公車業者以及市府單位做交流，也了解到市政府的施政方針及出發點。臺北的公車的確認令人驕傲的，但沒有最好只有更好，還有許多能夠加強的地方，臺北地區的公車票價將近30年都沒有調整，公車業者都需要靠補助避免虧損過大。今日臺北的交通習慣不同於30年前甚至15年前，在臺北市區中，捷運取代了部分公車的運量，快速公車則是代替了外圍區域捷運；台鐵較少的區域，臺北的公車是否該轉作輔助捷運、台鐵的存在？避免造成班車沒人搭乘，臺北市區的道路擁擠。若能更為精簡資源的利用是否能讓臺北的公車更上一層樓。	希望接下來還能夠有類似的活動，讓民眾更清楚市政府的方針。還要給市民培養新的觀念，除了轉乘習慣外，票價是否應該隨著時代演進而有所改變？若能令台北公車品質更好，臺北能夠有新的捷運路線，我覺得臺北的民眾「應該」都可以理解。	1. 查本市聯營公車隨著捷運二期路網完成，加上路線不斷地增加與調整，現行公車的功能定位逐漸模糊，為提升公車辨識度，規劃朝向功能分明的層級式公車路網，以「快、幹、支、微」等4層級分別發揮綜效，現階段幹線路網以班次密集的幹線公車為主體，提供平日尖峰4至6分鐘1班車類捷運服務，並比照捷運轉乘公車優惠方式，提供幹線公車與雙北市區公車間轉乘享有半價優惠，另幹線公車車身及路線圖都有專屬的辨識設計，二階段幹線公車已於106年7月5日及107年4月2日實施。 2. 鑒於新北市與本市屬共同生活圈，臺北都會區市區公車路網跨市路線甚多，宜採首都生活圈一致性收費標準，前已與新北市達成共識，雙北市公車票價不調漲，維持既有票價收費。
25	臺北市民	Jacky	▲建議公運處能公開「公車裁罰」的規定跟標準(ex 公車夾到乘客，公運處開罰的依據跟標準)，每次民眾檢舉時回覆僅寫出”已依規懲處”，會不知道那些項目之違規和罰則是什麼？		1. 本處接獲民眾反映後，即請所屬客運公司調閱行車影像紀錄以檢核服務品質及行車狀況，倘經檢視查證民眾投訴屬實，視違規情節，除列入本市公車評鑑服務指標項目內扣分處分外，亦依公路法或道路交通管理處罰

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			▲是否請公運處及勞工局能改善公車駕駛的工作環境，許多危險駕駛行為包含急煞車、車輛未停妥就開啟車門、夾傷乘客等，皆是高壓過勞、趕時間所造成的！尚請各局處和業者改善。		條例對違規車輛所屬客運公司逕行處分，期透過客運公司督促所屬駕駛員減少違規案。 2. 本處訂有「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」，並依汽車運輸業管理規則第19-2條規定實施定期及不定期駕駛員駕車時間查核，倘有超時之情事，均依公路法掣單舉發，另已修正「本市聯營暨市區公車駕駛員駕車時間查核作業」之超時比例裁罰機制，駕駛超時情形嚴重者加重裁罰，要求業者更加重視駕駛超時情形，妥適調配工作勤務及工時，尋求解決改善方案，以減少駕駛超時工作情事，以維護行車安全暨保障駕員身心健康。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
26	新北市民	劉○胤	▲公車停靠區要強力維持淨空。 ▲公車車輛的保養與買新車應並重，有些中型車輛（金龍、福田、宇通）不滿三年，車內振動噪音如戰車一般，而內裝之椅子也破損、發黑！ ▲椅子的部分，也建議不要再有「短椅背」（況且長椅背是台灣獨有的特色），乘坐的舒適度真的有差。 ▲車內廣播的部分，播報「聲音太糊」，很多站的英文根本聽不懂（如立法院站），許多新站採「電子語音」，其清晰度極不佳！望其能改為真人配音與改善音質。 ▲至於實錄語音，為何獨報「下一站」、「到了」兩次的播報喋喋不休，且語速又慢？第三家播報是北園，清晰度夠！但英文腔調怪腔怪調，而且每次廣播報「即將抵達」，實在太晚，請統一只報「下一站」。 ▲「請握扶手待車輛停妥再移動」根本無用！猛起步、急停靠站天天發生！報此話用處不太大，只顯得諷刺。 ▲公車評鑑，指標應拆成三個「駕駛行為」、「班次準點」、「車輛評估」，並且納入駕駛本身自己的評價，否則現	▲希望意見單下次能在網路上下載，宣傳要更大 ▲希望明年可以跟新北市合辦，因為雙北有很多公車往來（ex：235），只管臺北市實在不足！	1. 公車停靠區之範圍依相關交通法規係指以公車站牌為中心，前後延伸各算 10 公尺，如有數個站牌，則應以兩側之站牌為起算點；若有劃設公車停靠區標字標線者則依該標字標線範圍為準，倘車輛於公車停靠區有違規停車之情事，因違規取締係屬警察單位之權責，仍請向警方舉發相關違規事項，本處亦將轉請警察局加強公車站位違規停車取締，以維交通安全。 2. 本處將督促本市公車業者務依規定於使用年限內儘速完成公車汰舊換新之作業，並要求公車車輛維修保養及清潔。 3. 車內自動語音安全警示設備，係為提醒乘客乘車應注意事項，以減少車內摔傷事故。 4. 本府每年公車評鑑指標項目及內容均依「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 2 項規定「前項評鑑項目及配分，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之」規定辦理，且公車評鑑指標項目及內容亦依規定函報交通部同意。 5. 另查本市公車評鑑係依據臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點及臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會作業要點辦理，109 年評鑑指標包含「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
			在的指標不足以讓人信服。 ▲幹線公車內的電視，「站名應該佔大部分」，現在卻是廣告佔一半……. ▲脫班業者應「予以公告且罰錢」，若長期未改善，應改其他業者代駛！否則每次看寫 15-20 分鐘，卻都要等 30-40 分鐘，真的很誇張！		務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」等 5 大項 27 個指標，以併予檢視各公車業者整體服務品質；另本市公共運輸處亦會適時依民眾關注項目檢討評鑑指標或計分方式，以更符合實際服務需要。 6. 查現階段本市 16 幹線公車車上配備著動態轉乘資訊面板，提供當站轉乘資訊(含 1-2 級服務水準路線)及次 5 站之站名資訊，提供搭乘民眾便利的乘車環境，至建議增加站名版面部分，考量該項系統係由各公車業者自行開發，本處亦將您的建議轉請公車業者納入未來幹線公車車內動態轉乘資訊顯示方式檢討之參據。 7. 有關公車脫班缺失，本處接獲民眾反映後，倘經檢視查證民眾投訴屬實，視違規情節，除列入本市公車評鑑服務指標項目內扣分處分外，亦依公路法或道路交通管理處罰條例對違規車輛所屬客運公司逕行處分，期透過客運公司督促所屬駕駛員減少違規案。 8. 本處首創辦理座談會，期望公車業者、駕駛、團體代表及民眾多方意見交流、溝通討論，蒐集多方意見與訴求，爾後辦理將加強宣傳，鼓勵民眾及多方單位參與。

編號	身分	姓名	意見說明	建議事項	意見回復
27	輪椅者	何○君	▲輪椅乘客上車應強制司機扣固定扣、放板子！不需問輪椅乘客的意見！司機該有個標準療程。 ▲渡版以電動渡板為佳，何時可以全面更新？ ▲公車平台高度全台可否統一高度？何年何日可普及？困難度在哪裡？ ▲固定扣需改良！如何省時又快速確實的扣好，以上四點請單位確實做到，輪椅族跟司機全民幸福。		1. 本處訂有「駕駛員服務特殊需求乘客上下車標準作業程序」，藉由標準化作業程序，要求各聯營公車業者須依前開作業程序辦理教育訓練，並督促所屬駕駛員務必落實標準作業程序之執行。 2. 公車站台高度可能因現地環境有些許差異，惟已要求各公車業者在新路線闢駛或新車型投入營運前，務必須測試是否能於沿線各公車站台順利停靠供民眾上下車。 3. 電動斜坡板部分，本處另將您的建議提供予客運業者作為後續打造車輛之建議。