

第十三篇 都市交通

第二章 臺北市交通

第四節 臺北都會區大眾捷運系統營運概況

一、公司組織

依據大眾捷運法規定，大眾捷運系統之營運機構以依公司法設立之股份有限公司為限，「臺北大眾捷運股份有限公司」由臺北市政府、交通部、臺北縣政府、唐榮公司、交通銀行、農民銀行及台北銀行等 7 位法人股東投資組成，登記資本額為 100 億元，至本年度止，實收資本額總計新臺幣 93 億 5,410 萬元。

依據公司章程及組織規程規定，董事會下設置總經理 1 人，副總經理 3 人，於其下設有 8 部、5 室、1 處、1 中心及 1 任務編組等共 16 個一級單位，以有效經營各項業務。

二、捷運系統營運概況

捷運小碧潭支線 93 年 9 月 29 日加入臺北捷運系統營運服務行列，營運路線已有木柵線、淡水線、中和線、新店線、南港線、板橋線及小南門線等 7 條路線，營運總長度共計 67 公里，營運車站數 61 個。

93 年度臺北捷運系統運量大幅成長，全年總載客量達 3 億 5,014 萬餘人次，平均每日運量達 95 萬 6,672 人次，較 92 年平均每日運量 86 萬 6,272 人次，增加 9 萬餘人次，增加比率達 10.4%。93 年 11 月平均每日運量首度突破百萬人次達 100 萬 4,160 人次，12 月更創下歷史紀錄達 103 萬 218 人次。93 年全年運輸收入總計 76 億 1,572 萬餘元，平均每日收入 2,086 萬餘元，較 92 年平均每日收入 1,911 萬餘元，增加 174 萬餘元，增加 9.1%。

臺北捷運系統 93 年度每月運量狀況統計表

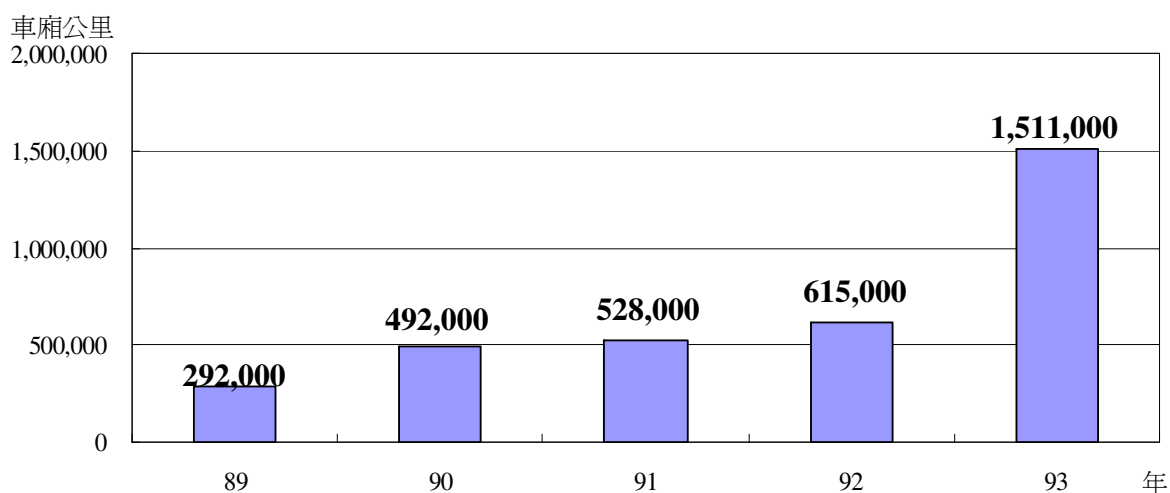
	總運量	日平均運量
93 年 1 月	26,615,701	858,571
2 月	28,581,061	985,554
3 月	30,223,485	974,951
4 月	28,547,591	951,586
5 月	29,122,328	939,430
6 月	27,682,149	922,738
7 月	30,233,548	975,276
8 月	28,219,215	910,297
9 月	28,609,682	953,656
10 月	30,245,644	975,666
11 月	30,124,807	1,004,160

12 月	31,936,745	1,030,218
小計	350,141,956	956,672

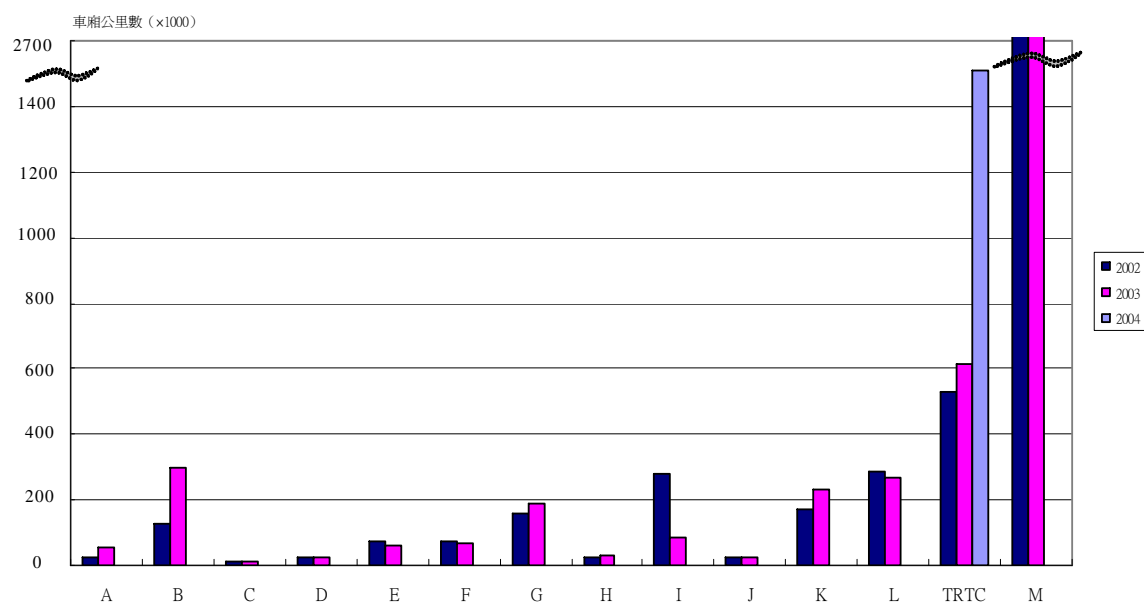
三、提昇系統安全措施

(一) 執行「行車事件次數減半」專案

93 年度臺北捷運公司推動捷運系統「行車事件次數減半」專案，追求 93 年全年延誤 5 分鐘以上行車事件次數降低至 92 年 83 件之一半以下為目標。在全體同仁共同努力下，93 年全年總計發生 34 件延誤 5 分鐘以上行車事件，相較於 92 年，已大幅降低 49 次，減少幅度比率達 59%，達到專案實質執行目標 41 次以下，臺北捷運系統可靠度大幅提昇。此外，每二事件間之車廂公里數達 151 萬 1,000 車廂公里（平均車廂公里數愈高，表示系統可靠度愈高），除較去年 61 萬 5,000 車廂公里大幅成長外，這項成績與國際間 NOVA 及 CoMET 協會會員系統相比，僅次於東京地鐵，在全世界主要城市地鐵系統排名第二。



臺北捷運系統 89-93 年二行車事件間車廂公里數趨勢圖



（二）推動 ISO 9001 品質管理系統整併作業

為加強系統運轉安全及服務品質的管控，臺北捷運公司分階段導入 ISO 9001 品質管理系統，並陸續建立「木柵線旅客運送服務」、「木柵線電聯車檢修服務」、「木柵線機電設備檢修服務」、「高運量旅客運送服務」及「高運量檢修服務」等 5 個品質管理系統。自 93 年度起，積極進行 ISO 9001 品質管理系統五合一整併作業，以減少前端「旅客運送服務」及後端「檢修服務」等 5 個品質管理系統之介面，將原「旅客運送服務」及「檢修服務」之間營運運轉作業協定介面關係整合，並以「安全可靠、舒適便捷」作為新的品質政策。經濟部標準檢驗局 93 年 11 月底至臺北捷運公司進行 ISO 9001 品質管理系統重評作業，並於 93 年 12 月 23 日由標檢局正式准予換發 ISO 9001 驗證證書，完成品質系統五合一之整併作業。

（三）其他重要執行措施

為防範災害發生及減低災害發生時之人員傷亡及財產損失，平時除落實設備保養工作外，更積極進行設備改善，以提高設備運轉之穩定，且 93 年度舉辦 18 場多項大型多重災難模擬演練，強化人員對各項行車運轉緊急狀況之應變處理能力。此外，為強化旅客月台候車安全性，計劃在臺北車站(淡水線及板南線)及忠孝復興站(板南線)共 6 側月台設置月台門，並進行評估分析，其餘車站則計劃先設置「月台區軌道侵入偵測預警系統」；為避免治安死角與遏止各項系統設備遭旅客誤用，增加車站監視系統錄影功能，並整合車站監錄設備，同時將車站電扶梯運轉狀況納入攝錄影範圍；為減少機件老化所產生之故障，已著手進行中高運量系統電聯車大修作業。

四、推動重要服務措施

（一）成立「24 小時客服中心」

捷運公司秉持「顧客至上，品質第一」的經營理念，在 93 年 7 月 29 日成立交通界首創之「24 小時客服中心」，以縮短客服處理時間、即時回應旅客諮詢，客服專線代表號為(02)218-12345。客服中心設置高科技之多媒體設備及電腦電話整合系統，24 小時全年無休由專人提供之便捷與專業服務，同時建立完整之旅客意見資料庫，作為服務改善之重要依據。



24 小時客服中心運作情形

(二) 推動鼓勵使用腳踏車政策

為提倡民眾正當休閒活動，並鼓勵民眾使用無污染交通運具，93 年推動「開放旅客攜帶腳踏車搭乘捷運」及「設置雙層腳踏車架」等二項鼓勵使用腳踏車政策。「開放旅客攜帶腳踏車搭乘捷運」自 93 年 1 月 17 日起於週六、週日及國定假日辦理，原計畫試辦至 93 年 10 月 17 日止，此措施因普獲民眾好評，隨後即依原規劃持續辦理；93 年 12 月 23 日於捷運北投站啟用全國首座雙層腳踏車架，設置 32 組計 64 個停車格位，94 年及 95 年將陸續推展至其他車站，依各車站雙層腳踏車實際設置狀況，約可較現有平面腳踏車架提高 30%至 120% 之腳踏車容量。



腳踏車在捷運車廂情景



臺北市馬市長親自示範雙層腳踏車架使用方式

（三）增設車站多媒體設備

93 年 7 月 29 日忠孝復興站與臺北車站啓用 236 吋高畫質 LED 電視牆，94 年 2 月 21 日各捷運車站啓用 270 台 PDP 電漿電視，代表捷運公司邁向現代化積極作為，提升捷運服務品質與新科技媒體接軌。新電子媒體可提供即時行車資訊、緊急事件通告、商業廣告等各項訊息傳遞，且具政令宣導功能，讓旅客在候車的同時也能隨時掌握各式多樣化且即時的資訊。



忠孝復興站 LED 電視牆



車站月台 PDP 電漿電視

（四）其他重要推動措施

其他重要工作包括推動「高運量電聯車增設列車旅客資訊顯示系統」，滿

足旅客行車資訊需求；拓展捷運地下段無線通訊服務，讓捷運系統內通訊無死角；執行無線寬頻網路建置計畫，提供民眾無線寬頻上網服務；增設木柵線南京東路站、忠孝復興站及大安站空調設備，提供旅客更舒適之候車環境；增設移動式悠遊卡設備，適時因應人潮狀況機動增加服務窗口；進行捷運淡水線噪音改善工程，提昇沿線居民的生活品質等，都是滿足民眾需求提供優質服務的具體成果，除了建構完善的大眾交通運輸環境外，更具體落實提昇臺北市民生活品質的目標。

五、附屬事業經營

臺北捷運公司目前除經營大眾捷運運輸本業外，也多角化經營附屬事業，增添盈餘，挹注運輸本業收入，提昇載客服務水準。

（一）廣告

臺北捷運公司廣告經營係以高品質之媒體形象及廣大人潮來增加廣告之整體價值。至 92 年底，營運路線共有中運量車站廣告 246 幅、車廂廣告 408 幅；高運量車站廣告有 1,979 幅、車廂廣告 5,814 幅。

（二）販賣店

捷運販賣店經營係提供旅客便利商店、資訊通信、藥妝、音樂、飾品、書籍、美食……等不同業別多元化的服務來滿足旅客需求。至 93 年底，捷運營運路線上計有 91 間販賣店。其中為協助社會福利團體創業經營，每一條捷運路線保留 1 間販賣店予臺北市政府勞工局辦理社會福利團體庇護商店經營，且於部份捷運車站（雙連站南側、忠孝復興站及忠孝敦化站）規劃設置書香亭，讓臺北市成為更具人文氣質之國際都市

販賣店數量（含北投旅遊服務中心、淡水就業站及西門旅遊服務中心）

	淡水線	新店線	中和線	板南線	木柵線	總計
販賣店數量	41	13	4	19	14	91

（三）停車場

捷運系統沿線轉乘停車場，總計有汽車停車場 16 處 2,882 個格位，機車停車場 26 處 6,722 個格位(其中僅捷運淡水站轉乘機車停車場為收費停車，餘皆免費停車)，腳踏車停車場 61 處 8,253 個格位。

配合臺北市政府進行捷運、公車及停車場票證整合，於 93 年 12 月 17 日完成捷運唎哩岸、新北投站及新設小碧潭站轉乘停車場悠遊卡管制系統建置，總計捷運系統全線已完成 15 處轉乘停車場之悠遊卡設備裝設，提供民眾可使用悠遊卡於轉乘停車場繳費。

捷運系統沿線停車場格位數量

	淡水線	新店線	中和線	板南線	木柵線	小南門線	總計
汽車	1,451	457	299	135	540	0	2,882

機車	4,298	609	767	744	304	0	6,722
腳踏車	2,901	1,537	1,333	1,639	826	17	8,253

(四) 地下商店街

地下街規劃除以提供實用性生活機能外，業種業態之佈置也希望滿足市民生活所必需，提供市民一個舒適的購物空間。捷運地下街計有：中山地下街、西門地下街、站前地下街及東區地下街 4 處，共計 142 家店舖。其中中山地下街、東區地下街已開始營業，而站前地下街亦已於 93 年 3 月開幕營運，配合臺北市政府安置原中華商場拆遷戶之政策，並於 94 年 1 月 1 日正式移交予臺北市市場管理處管理。而地下街經營項目共計有服飾精品店、美妝商品、美食街、藥妝、書店、玩具娛樂用品店等。

地下街店舖數量

	中山地下街	西門地下街	東區地下街	站前地下街	總計
店舖數(間)	83	7	35	17	142

(五) 連通申請

93 年 11 月 10 日捷運忠孝復興站與 SOGO 百貨完成連通啓用儀式，連通後旅客可直接往來捷運車站與 SOGO 百貨，不僅可減少路程，更可避免風吹雨淋，同時亦將捷運車站、SOGO 百貨、東區地下街等商圈連接成一整體網路，將捷運系統更密切地與東區購物商圈結合在一起，不僅民眾購物更方便，亦可鼓勵民眾搭乘捷運，為忠孝復興站 4 號出口達到人潮分流之目的。

六、增進國際交流，汲取其他系統營運經驗與技術

韓國首爾地鐵公司（SMRT）與臺北捷運公司於 93 年 3 月 26 日簽署研究學習交流計畫之意願書，93 年由首爾地鐵公司派員至臺北進行交流，共分 5 個梯次進行 51 人次之交流，分別完成包含資訊、安全、規劃與管理、維修、站務、車務、行控及票證業務等領域之研習交流。基於雙方互訪交流立場，臺北捷運公司預定於 94 年度回訪首爾地鐵公司。

首爾地鐵公司每日運量約 250 萬人次，該公司累積許多經營經驗，從恐嚇威脅炸毀地鐵、地鐵工會罷工、以及地鐵縱火等處理實務，至地鐵延伸線建置、行控中心升級更新、各路線規劃及整合舊有系統之經驗，可作為改善現況之借鏡，亦可作為臺北捷運未來營運重要參考。

七、辦理各類活動

配合節慶日或與其他單位合辦大型主題活動部分，包括「情人節愛情徵文活動」、「臺北文化季」系列活動、「悠遊捷運、環遊世界」活動、「搭捷運拿大獎」活動、「2004 臺北動物季－捷運『動』起來」系列活動、「愛的守護犬－關懷婦幼安全、燃點你我希望」系列公益活動等。其中以「婦幼安全」為訴求之愛的守護犬系列公益活動，93 年 12 月 17 日特別舉辦「愛的守護犬－臺北捷運保護您的切

身安全」活動，宣導捷運系統內相關保護女性安全之設備及應注意事項，表達捷運公司對女性安全之重視。

另為吸引人潮，活絡捷運地下街商機，東區地下街陸續辦理「熊霸東區地下街」、「東區地下街永遠的情人」、「吃喝玩樂就在東區地下街」、「歡樂媽咪 Let's go shopping」、「東區地下街文藝季活動-「顛覆童話嘉年華」、「地下街 3Q 慶週年」三週年慶、「繽紛四季送一秋禮」、「電影月主題活動—鯊魚黑幫悠游海洋電影祭」、「聖誕節主題活動—東區地下街麥克陪你過聖誕」、「繽紛四季送一冬禮」等多項活動；站前地下街於 93 年 3 月 15 日開幕，並辦理「站前逛逛、台灣旺旺」促銷活動，有「站前逛逛送車票」、「站前逛逛抽福袋」及「站前闖關獎不完」等系列活動，其後亦陸續舉辦「Press your summer 躍月欲飾」、「雙十高瘋會」、「聖誕感恩清倉活動」等活動，提高站前地下街知名度。

除了辦理活動，捷運公司亦推出特有捷運紀念商品，包括「神奇寶貝捷運典藏商品」、「臺北花季」紀念票冊、「戀戀陽明山典藏票」、捷運公司成立十週年「Metro Life」紀念系列商品、「薪傳與承載—臺北人物誌車票紀念冊」、「小碧潭站通車紀念車票」、「2004 臺北動物季保育動物典藏套冊」等。



「搭捷運拿大獎」活動



「2004 臺北動物季—捷運『動』起來」系列活動



「愛的守護犬—關懷婦幼安全、燃點你我希望」記者會