

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」（以下簡稱臺北捷運公司）由臺北市政府、交通部、新北市政府、唐榮鐵工廠股份有限公司、台北富邦商業銀行股份有限公司、兆豐國際商業銀行股份有限公司及合作金庫商業銀行股份有限公司等 7 位法人股東投資組成，登記資本額為新臺幣 100 億元，至 102 年底止，實收資本額總計新臺幣 93 億 5,410 萬元。

依據臺北捷運公司「公司章程」及「組織規程」規定，董事會下設置總經理、副總經理，並於其下設有 15 處、4 室，共 19 個一級單位，以有效經營各項業務。

二、捷運系統營運概況

（一）路網擴大

102 年 6 月 29 日新莊線輔大站至迴龍站通車，以及 11 月 24 日信義線通車，總計新增營運里程 8.5 公里、7 個車站，臺北捷運系統營運里程增加至 121.3 公里、營運車站增加至 109 個。



圖 1 102.6.29 新莊線輔大站至迴龍站通車典禮



圖 2 102.11.24 信義線通車典禮

（二）運量提昇

由於路網便利性提昇，旅運量成長迅速，臺北捷運系統 102 年運量總計 6 億 3,496 萬 1,083 人次，平均日運量 173 萬 9,619 人次，較 101 年平均日運量 164 萬 5,353 人次，增加 9 萬 4,266 人次。另臺北捷運系統自 85 年 3 月 28 日木柵線通車以來，累積運量於 102 年 12 月 1 日突破 61 億人次。

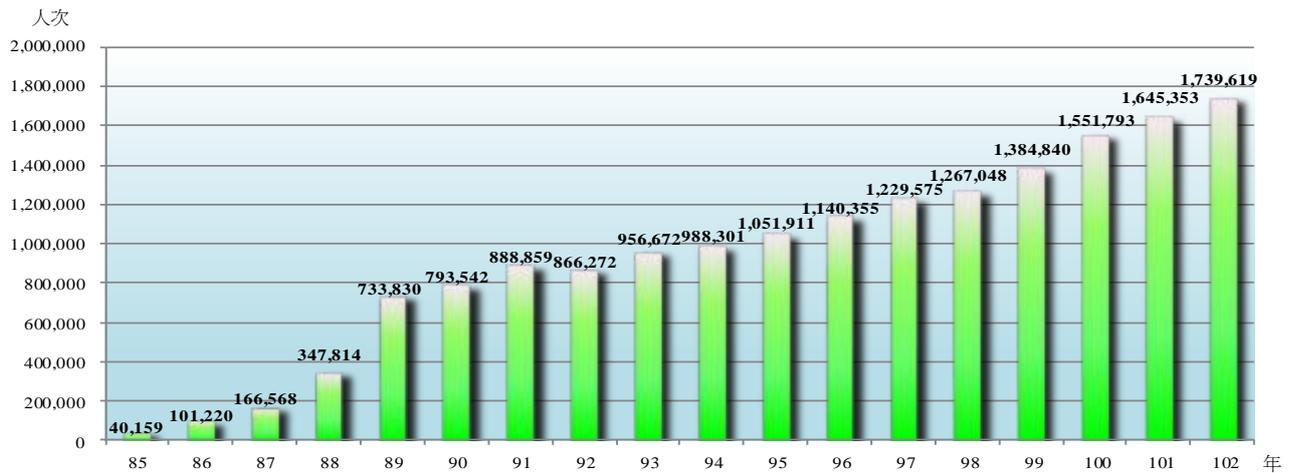


圖 3 歷年平均日運量

(三) 新線通車宣導

102 年 11 月 24 日信義線通車後，營運模式為「象山-北投」，原「臺電大樓-北投」配合調整為「臺電大樓-西門」。

為協助民眾熟悉新的營運模式，臺北捷運公司參考 101 年 9 月 30 日東門站通車經驗，延續「眼睛看得到、耳朵聽得到、手上拿得到、口頭問得到」之 4 到原則，加強宣導各項轉乘措施，並於西門站及小南門站增設列車到站月臺電子資訊顯示器及自動廣播系統，提供旅客即時乘車資訊，協助旅客適應新列車運行模式，享受新路線通車之便利。

(四) 新線通車優惠

配合新莊線輔大站至迴龍站於 102 年 6 月 29 日通車營運，通車後至 7 月 28 日止，凡持悠遊卡由新莊線丹鳳站、迴龍站 2 個車站進站或出站旅客，行經新通車路段里程免費。優惠期間受惠旅客約 44 萬人次。

另配合信義線於 102 年 11 月 24 日通車營運，通車後至 12 月 23 日止，凡持悠遊卡搭乘捷運之旅客，其行經新通車路段（中正紀念堂站-象山站）不計票價（其餘里程維持原收費方式）；另由中和線（南勢角站、景安站、永安市場站、頂溪站）、臺電大樓站及古亭站進出，往返淡水線臺大醫院站以北至北投站間（含新北投站），悠遊卡優惠票價由 8 折降為 7 折。優惠期間受惠旅客約 1,150 萬人次。

(五) 順利完成跨年人潮輸運

配合「臺北最 HIGH 新年城-2014 跨年晚會」活動，臺北捷運公司事先透過海報、車站跑馬燈、新聞稿及廣播宣導「2 線進場、4 站離場」之搭車小撇步，宣導旅客分散搭乘板南線、信義線前往及離開跨年會場，並

於市政府站、國父紀念館站及臺北 101/世貿站等重點車站安排超過 1,100 名支援人力（包含志工及捷運警察）協助引導，順利完成跨年輸運任務，且解除人潮管制時間較往年提早約 40 分鐘，新通車之信義線充分發揮其分流效益。

總計 102 年 12 月 31 日上午 6 時至 103 年 1 月 1 日上午 6 時，臺北捷運輸運旅客 275 萬 2,203 人次，較 101 年 206 萬 5,432 人次，增加 68 萬 6,771 人次，跨年運量創歷史新高紀錄。

三、營造安全舒適大眾運輸環境

（一）提昇營運可靠度

臺北捷運公司定期執行捷運系統各項設施設備保養維修工作，維持系統穩定運轉，依國際採用之可靠度指標「每發生一件行車延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數」（Mean car-km between incidents，該數值愈高代表系統愈穩定），102 年全系統為 269.3 萬車廂公里，為歷年次佳表現。



圖 4 歷年每發生一次延誤 5 分鐘以上事件之平均行駛車廂公里數

（二）設置月臺門

臺北捷運初期路網，除中運量 12 個車站採全罩式的月臺門設計外，其餘高運量系統車站均未設置，考量月臺門可增加旅客安全保障，並減少可能造成之系統延誤，讓安全與品質皆向前邁進一大步，臺北捷運公司自 95 年起，針對未設置月臺門的 58 個車站辦理月臺門增設工程，102 年完成 3 個車站，累計已完成 9 個車站增設，並規劃於 107 年底前分階段完成其餘 49 個未設置月臺門車站之建置作業。



圖 5 民權西路站月臺門

(三) 設置公眾 AED (自動體外心臟去顫器)

自 102 年 4 月 1 日起，臺北捷運公司配合臺北市政府衛生局優先於捷運站內設置公眾 AED，強化到院前緊急醫療，並於 102 年 4 月 25 日共同召開「捷運好行，攜手讓『心』動起來！」記者會，邀請知名藝人代言，協助宣傳推廣 AED 之設置與操作使用。



圖 6 AED 宣導記者會

(四) 增設哺集乳室

為提供哺乳媽媽方便及舒適之哺乳環境，臺北捷運 102 年配合新路線通車陸續開放迴龍站、大安森林公園站、大安站、臺北 101/世貿站等 4 站哺集乳室，至 102 年底捷運全路網已有 25 個車站設置哺集乳室，平均每月約有 2,900 人次使用。

上述 25 站哺集乳室，19 站位處臺北市轄內，其中 16 站已獲得臺北市政府優良哺集乳室認證，其餘 3 站為 102 年底新通車之信義線大安站、大安森林公園站、臺北 101/世貿站，將於 103 年提送認證。

表 1 臺北捷運車站哺集乳室啓用情形

啓用年份	數量	地點
95-99 年	7	動物園站、淡水站、臺北車站、忠孝復興站、忠孝新生站、民權西路站、蘆洲站
100 年	10	西門站、市政府站、南港站、南港展覽館站、劍潭站、北投站、古亭站、中正紀念堂站、七張站、板橋站
101 年	4	大橋頭站、東門站、新店站、松山機場站
102 年	4	迴龍站、大安森林公園站、大安站、臺北 101/世貿站
合計	25	

(五) 改善廁所環境

臺北捷運公司持續進行捷運車站廁所改善，102 年陸續完成臺電大樓站、古亭站、中正紀念堂站及忠孝復興站廁所改善，累計執行完成 30 個車站廁所改善（含高運量 19 個車站、中運量 11 個車站），共增設女廁 190 間、小便斗 63 座、獨立式親子廁所或無障礙廁間共 33 間。

(六) 改善臺北車站無障礙動線

考量臺北車站為全路網進、出站或轉乘旅次最大之車站，為讓該站無障礙動線更便利，臺北捷運公司依臺北市政府捷運工程局之規劃設計辦理「臺北車站無障礙動線改善（電梯）工程案」，增改建 4 座電梯，最長可縮短輪椅行走距離 630 公尺。本工程案已於 102 年陸續完成 3 座電梯並開放使用，餘 1 座亦已於 103 年 2 月完成。



圖 7 臺北車站月臺層增設電梯

(七) 加強淡水線車站無障礙空間

為提高服務品質及營造無障礙環境，臺北捷運公司進行淡水線沿線車站及人行道 30 處無障礙通道之優化工程，並於 102 年 2 月 20 日完工，可有效增加無障礙動線之便利性，提供使用輪椅或推行娃娃車民眾更方便之通行環境。



圖 8 淡水線車站及人行道無障礙空間優化

(八) 提供列車入站廣播

為便利視障、年長者於月臺候車時正確辨識列車行駛方向與目的地，臺北捷運公司自行研發列車入站廣播，並自 102 年 8 月 3 日起全面於營運路線重疊區間之月臺啟用。當列車入站時，月臺會廣播該列車之目的地 2 次，並採上行月臺（往北/東）女聲、下行月臺（往南/西）男聲之播報方式，以提昇廣播辨識度，讓旅客聽得更清楚。

(九) 設置隔音牆

臺北捷運公司針對噪音超過法規標準、影響民眾之區段規劃設置 6 萬 379 公尺隔音牆，累計至 102 年底止，已完成長度總計 5 萬 8,591 公尺，完成比率為 97%；另 102 年已招標辦理其餘區段之隔音牆設置工程 1,788 公尺，預計 103 年 6 月完成，屆時噪音超過法規標準影響民眾區段全部完成隔音牆設置。



圖 9 臺北捷運中運量隔音牆



圖 10 臺北捷運高運量隔音牆

四、推動重要服務措施

(一) 宣導搭乘捷運電梯優先禮讓文化

為關懷行動不便、懷孕、年長者及推娃娃車旅客，建立「搭乘電梯優先禮讓」之優良捷運文化，102 年 6 月臺北捷運公司將「捷運文化節」博愛電梯設計大賽得獎作品，佈置於臺北車站、忠孝復興站、忠孝新生站及民權西路站，使其兼具美化與傳遞禮讓文化之雙重效果；另擇特定時段派遣電梯大使於電梯前方管制搭乘秩序，同時宣導一般旅客發揮同理心，優

先禮讓給行動不便、懷孕、年長者及推娃娃車的旅客優先使用。



圖 11 民權西路站博愛電梯



圖 12 忠孝新生站博愛電梯

(二) 試辦提供置物櫃服務

102 年 8 月 2 日臺北捷運公司於淡水站試辦提供置物櫃服務。經觀察，平日使用率約 70%、假日約 90%，假日尖峰時段(12 時至 19 時)可達 100%。



圖 13 淡水站置物櫃

(三) 打造身障旅客專屬服務

102 年 9 月起，臺北捷運公司特別針對身障旅客發送專屬簡訊，提供「捷運各車站出入口無障礙電梯位置」及「車站電梯更新工程」相關資訊，並且不定期介紹各項新服務措施。另於視障旅客較常出入之 23 個車站設置「視障優先椅」，採用象徵溫馨之粉紅色，代表充滿愛心的座位，除視障旅客可優先使用外，亦可提供老弱婦孺等無法久站候車之旅客使用。

(四) 推出大改版博愛識別貼紙

為關心有座位需求，但是又不好意思開口之旅客，臺北捷運公司自 96 年即設計製作溫馨又貼心之「博愛識別貼紙」供旅客使用；102 年 10 月 14 日起推出大改版「博愛識別貼紙」，並放置各車站詢問處，提供有座位需求旅客索取。



圖 14 博愛識別貼紙

(五) 調撥轉乘停車場汽機車格位

淡水站原設置有 531 格汽車格位、961 格機車格位，臺北捷運公司為因應平日與假日汽機車停車需求之差異性，原已於週一至週五（國定假日除外）調撥 57 格汽車位，彈性增加 456 格機車位；102 年 10 月 21 日起再擴大實施彈性調撥，合計調撥 87 格汽車格位，共增加 684 輛機車停放空間，使整體機車停車格位供給達 1,645 格，紓解平日淡水站周邊機車停放擁擠問題。

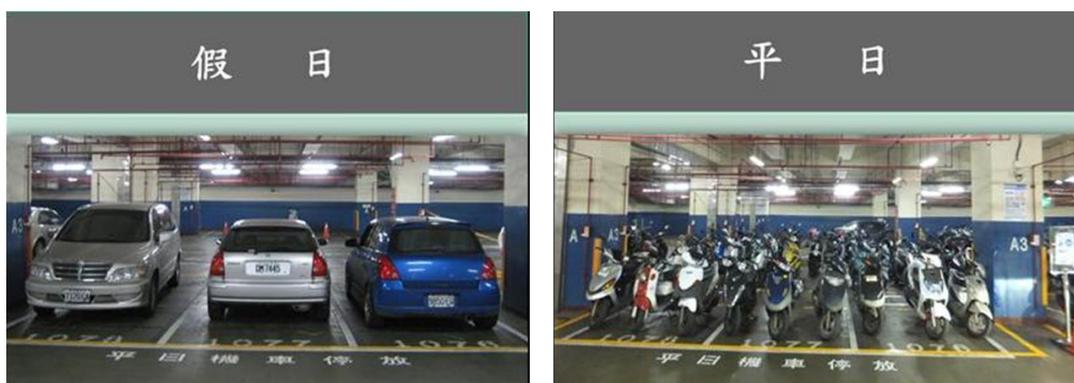


圖 15、16 淡水站平假日汽機車格位調撥情況

(六) 推出全新「捷運 24 小時票」

102 年 10 月 18 日推出「24 小時票」，自首次刷卡進站之時間起，連續 24 小時，在營運時間內，可不限次數搭乘臺北捷運（每次搭乘僅限 1 人使用）。票卡版面分別以「臺北 101 大樓」、「圓山大飯店」、「中正紀念堂」及「國父紀念館」設計，每季發行一版，使用完畢後，可供旅客將臺北重要美麗景點之票卡留存紀念。

(七) 試辦代收路邊停車費服務

臺北捷運公司配合推動臺北市政府各機關稅費款繳費管道多元化政策，接受臺北市停車管理工程處委託於捷運車站試辦代收路邊停車費，自 102 年 12 月 31 日起民眾即可以持悠遊卡或現金於各捷運車站繳交未逾期之臺北市路邊停車費。

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，挹注公司營運收入，提昇載客服務水準。

(一) 廣告

廣告類型包括燈箱、海報、壁貼、電子多媒體、彩繪列車等不同型式，以提供旅客豐富多樣的廣告與生活資訊。

102 年臺北捷運公司除新增內置 LED 式貼紙廣告、立體靜態展示廣告、電聯車 3 人座椅區貼紙廣告及 QR-code 廣告等，以拓展捷運廣告商機外，亦辦理捷運戶外廣告規劃及招商，藉以美化捷運沿線墩柱，妝點臺北市容。此外，102 年 11 月配合信義線通車，於臺北 101/世貿站及大安站等規劃各類型廣告空間。



圖 17 內置 LED 式貼紙



圖 18 電聯車 3 人座椅區貼紙廣告



圖 19 QR-code 廣告



圖 20 戶外墩柱廣告

(二) 販賣店

提供不同業種之販賣店，滿足旅客多樣需求，共設販賣店 148 間、地下街店舖 109 間。此外，於新店站及新北投站等觀光地區引進大型特色餐廳，提供民眾遊憩餐飲服務。

(三) 停車場

102 年 11 月 2 日啓用劍南路站 2 號出口外平面停車場，提供 24 格汽車格位，且為鼓勵通勤民眾轉乘捷運使用，收費採上限費用制，平日停放

一天收費上限為 60 元、假日收費上限則為 100 元（地下停車場則維持計時收費）。另 102 年 11 月 29 日開放木柵站後方聯合開發大樓地下一、二層停車場，提供 150 格汽車格位供民眾停放。

六、經驗交流與標竿學習

臺北捷運多年來厚植之營運及維修經驗已深獲民眾肯定，為持續精進，積極與國內外運輸專業領域進行交流，汲取寶貴意見及經驗，以作為未來經營發展策略之參考。

- (一) 102 年 4 月 19 日接待新加坡陸路管理局（LTA）及該國電視及平面媒體來訪，就人潮管制、延誤事故旅客溝通引導、捷運文化等議題進行交流。
- (二) 102 年 5 月 26 日至 30 日參加 2013 年公共交通國際聯會（UITP）「第 60 屆世界會議」，與國際大眾運輸專業人士共同探討各項大眾運輸綜合議題，如最新商業模式、因應老年化社會之通用設計、社群媒體及 APP 應用及影響、NFC 科技應用等。



圖 21 參加 UITP 第 60 屆世界會議獲頒亞太區「顧客服務創新獎第 1 名」

- (三) 102 年 6 月 21 日參加臺灣軌道工程學會辦理之「102 年年會」，簡報「臺北捷運經營管理之回顧與展望」，與軌道界專業人士共同研討與分享國內軌道運輸系統發展等相關經驗。
- (四) 102 年 6 月 25 日接待香港鐵路公司行政總裁來訪，就顧客服務及溝通、尖峰時段列車運轉調度及月臺人潮管制、附屬事業發展，及員工社區參與等議題進行雙向交流。



圖 22 香港鐵路公司行政總裁參訪臺北捷運公司 24 小時客服中心

- (五)102 年 9 月 4 日至 7 日參加 2013 年公共交通國際聯會(UITP)「地鐵會議」,該會議併「第 4 屆自動化地鐵研討會」舉行,會中探討車輛、站務、財務、自動化系統等議題,並實地參訪倫敦地鐵自動化系統 DLR。臺北捷運公司專題演講「自動化路線號誌重置:營運面臨之挑戰」,與國際地鐵業者分享臺北捷運文湖線營運經驗。
- (六) 102 年 9 月 12 日配合中華民國運輸學會主辦之「第 10 屆東亞運輸學會國際研討會」,辦理技術參訪行程,帶領東亞各國運輸產、官、學界人士參觀臺北捷運軌道廠、車輛廠、北投倉庫、逃生體驗營及貓空纜車之實務運作,利用現場展示及講解,促進國際專業交流。
- (七) 102 年 9 月 15 日至 18 日參加中華經濟產業策進會於北京辦理之「2013 海峽兩岸軌道車輛城鎮建設產業合作交流會」,發表「臺北捷運經營管理經驗分享」,與中國鐵路總公司、鐵道科學研究院、北京地鐵、深圳地鐵、南車集團、北車集團、台灣世曦公司、高雄捷運等單位共同分享臺北捷運營運成果及打造優質捷運文化之成功經驗。
- (八) 102 年 11 月 26 日至 12 月 4 日赴阿根廷布宜諾斯艾利斯參加「拉丁美洲地鐵協會(ALAMYS)第 27 屆年會」,並以「Taipei Metro: Improving Passenger Experience」為題發表簡報,介紹臺北捷運營運經驗、創新旅客服務措施、東門站通車分流成效、信義線通車,及第 1 屆捷運文化節辦理情形,使與會者瞭解臺北捷運最新營運成果,並傳達臺北特有之優質捷運文化理念。

七、辦理各類活動

為鼓勵民眾搭乘捷運及塑造捷運特有文化,臺北捷運公司持續舉辦各類行銷活動,親近民眾,並提昇捷運形象。

(一) 捷運文化節

自 85 年 3 月 28 日通車以來,在旅客支持下,已形成隨處可見的「禁

止飲食」、「排隊候車」及「禮讓博愛座」等獨特之「捷運文化」，爲了讓這些獨特且令人感動的特有文化持續擴散，臺北捷運公司特地選定國內第一條捷運通車之日（3月28日）訂爲「捷運文化節」，並於102年3月28日舉辦首屆活動，未來每年亦會舉辦系列活動。

首屆捷運文化節以「關懷禮讓 便捷幸福」爲主軸，推出「博愛電梯設計大賽」、「尋找捷客」、「臺北捷運志工表揚」及「校園教育宣導」等活動，呼籲所有旅客與臺北捷運一同將關懷禮讓付諸行動，將臺北捷運優質文化在人與人之間持續傳遞。



圖 23 第 1 屆捷運文化節主題活動



圖 24 捷運文化節宣示典禮

(二) 捷運盃街舞大賽

由臺北捷運公司及國泰世華銀行共同舉辦之捷運盃亞洲街舞大賽，已連續 8 年舉辦，深受青少年喜愛，成爲臺灣及亞洲地區極具規模街舞活動之一。102 年活動共吸引 261 組隊伍參加（較 101 年 244 組，增加 17 組），經過激烈之初賽、複賽，於 102 年 8 月 17 日假劍南路站外廣場進行決賽選出青少年組及青年組總冠軍。



圖 25 2013 捷運盃街舞大賽

(三)「一路唱快·捷運好行」音樂會

為慶祝臺北捷運累積運量於 102 年 10 月 7 日突破 60 億人次，臺北捷運公司以「一路唱快·捷運好行」為主題，舉辦「捷運好行·橘紅藍綠棕猜猜看」、「捷運時光機-捷運故事、圖募集活動」等一系列活動，另 102 年 10 月 12 日於劍南路站站外廣場舉辦音樂會，邀請多位知名歌手演出，與民眾一同分享成長之喜悅。



圖 26 「一路唱快 捷運好行」音樂會

八、營運成果

(一) 旅客整體滿意度

為瞭解旅客對捷運各項服務的滿意度，並求調查結果之客觀，臺北捷運公司自 92 年度起每年委外辦理旅客滿意度調查，且逐年檢視滿意度之變化趨勢，針對旅客調查結果交叉分析並進行改善，自 95 年起（除 98 年受文湖線通車初期系統不穩定影響）整體滿意度均超過 90%，102 年整體滿意度為 92.2%。

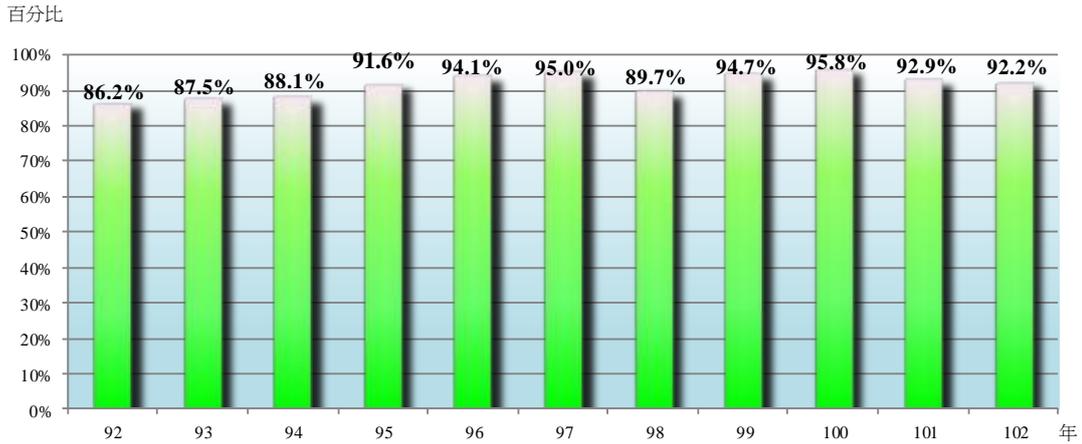


圖 27 歷年旅客整體滿意度

(二) 外界肯定

1、榮獲 UITP 國際大眾運輸界肯定殊榮

102 年臺北捷運公司以無障礙動線改善與增建、對輪椅及視障旅客友善措施，以及年長者與婦孺旅客貼心服務等，參加公共交通國際聯會（The International Association of Public Transport, UITP）年度大賽，於全球超過 40 個國家、總計 240 項提案角逐中脫穎而出，榮獲「亞太區『顧客服務創新獎』第 1 名」，以及「全球『顧客服務創新獎』第 2 名」。



圖 28 UITP 亞太區「顧客服務創新獎」第 1 名獎座

2、102 年度重要得獎項目

服務品質之創新與改善，為臺北捷運公司多年來秉持之服務理念。經由全體同仁不斷堅持和努力，各項施政屢獲外界認同與肯定，102 年重要得獎項目如下：

表 2 102 年臺北捷運公司重要得獎項目

類別	榮譽/獎項	獎別	主辦單位
經營品質	公共運輸成長國際獎項	亞太區顧客服務創新獎第 1 名 全球顧客服務創新獎第 2 名	公共交通國際聯會 (UITP)
	傑出事業機構獎	傑出事業機構獎	中國工程師學會
品質管圈	第 26 屆全國團結圈活動競賽/特別組	金塔獎	經濟部工業局
	第 26 屆全國團結圈活動競賽/至善組	銅塔獎	經濟部工業局
人力資源	機關或雇主推動員工帶薪學習制度	特優獎	教育部
	TTQS 訓練品質評核 (企業機構版)	金牌	行政院勞工委員會職業訓練局
	金展獎	優良事蹟獎	行政院勞工委員會
站場環境	第五屆臺灣健康城市暨高齡友善城市獎項	高齡友善城市創新成果獎/暢行獎	衛生福利部國民健康署
	交通部金路獎	站場環境維護類 設備維護類	交通部
資訊業務	102 年度資訊業務評核	服務創新獎	臺北市政府
	數位標竿服務企業評選	交通類第 2 名	數位時代雜誌