

本局戮力使衝擊降至最低，積極趨趕施作，以期如期如質完工通車。懇請各位議員女士、先生繼續給予本局支持與鼓勵。報告完畢，謝謝！

敬 祝

各位議員女士、先生，身體健康，萬事如意

25、臺北捷運公司工作報告

報 告 人：蔡輝昇

報告日期：中華民國 93 年 9 月 16 日

（臺北市議會第 9 屆第 4 次定期大會）

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 9 屆第 4 次大會開議，輝昇在此代表臺北捷運公司向在座的議員女士、先生表示崇高的敬意，並感謝長久以來對本公司的支持與指導，讓業務得以順利推動，公司經營也因此成長茁壯。以下謹就本公司 93 年上半年來之營運概況、重要業務措施及未來工作目標，向各位議員女士、先生提出報告。

壹、前言

93 年 7 月 29 日臺北捷運公司歡度 10 週年慶。回顧這 10 年來，無論歷經何種困難挑戰，同仁都以不屈不撓的精神逐一面對並克服，創造出今日之營運成果。臺北捷運系統成爲臺北都會區民眾選擇的主要運具之一，旅運量已走出 92 年 SARS 疫情陰霾之影響，呈現成長趨勢，在不斷追求系統安全與改善服務品質要求下，以及推出許多行銷活動，希望下半年的旅運量能再向上提昇。

維持捷運系統「運轉穩定」與「系統安全」，以及提昇「服務品質」，一向爲本公司的工作重點。在維持系統穩定安全方面，持續推動「行車事件次數減半」專案、辦理多重災害模擬演練，並進行電聯車大修作業，以提昇電聯車安全性能。此外，開辦「全員安衛強化教育訓練」及「消防教學實作訓練」課程，培養同仁安全觀念與強化應變能力。期能藉由這些精進措施，建構安全且舒適的大眾運輸環境，讓民眾搭乘捷運時能更安心與放心。

在提昇服務品質方面，啓用 24 小時客服中心，提供民眾 24 小時全年無休服務，試辦「旅客攜帶腳踏車搭乘捷運」、提供捷運車站旅客金融服務、拓展地下無線通訊服務、電聯車設置「列車旅客資訊顯示系統」木柵線車站空調改善等措施，都是希望提供民眾更爲完善的捷運旅運服務。另外，考量捷運行駛噪音對民眾之影響，持續進行一些噪音改善工程。

除致力提昇捷運系統安全與服務品質工作外，本公司與韓國漢城地鐵公司辦理營運與維修交流訓練，參與國際學協會活動、與不同團體合作舉辦活動或發售紀念票冊及商品、拓展附屬事業，藉由多面向發展，增加公司經營範疇，同時也進行內部管理制度之檢討及強化，藉以提昇企業經營績效。

以下謹就 93 年 1 月以來營運概況，重點說明如下：

貳、捷運系統營運概況

一、運量狀況

93 年上半年（1 至 6 月）捷運系統累積運量為 1 億 7,077 萬餘人次，平均日運量為 93 萬 8 千餘人次，較上一期（92 年 7 至 12 月）91 萬 1 千餘人次，增加了 2 萬 6 千餘人次，增加 2.93%；若與去年同期（92 年 1 至 6 月）平均日運量 82 萬餘人次相較，則增加了 11 萬 8 千餘人次，增加 14.41%。93 年 7 月平均日運量更高達 97 萬 5 千餘人次。

93 年上半年運輸收入總計 37 億 1,744 萬餘元，平均每日收入 2,042 萬餘元，較上一期 2,003 萬餘元，增加 38 萬餘元，增加 1.94%；與去年同期平均每日收入 1,818 萬餘元相較，增加 224 萬餘元，增加 12.33%。93 年 7 月平均每日收入為 2,131 萬餘元。

二、營運路線：

計有木柵線、淡水線、中和線、新店線、板南線及小南門線等六條路線，營運路線共 65.1 公里、62 個營運車站（含台北車站及忠孝復興站兩個轉乘站）。

三、營運時段：

每日上午 6 時至夜間 24 時，計 18 小時。

四、營運班距：

尖峰：中運量平均 2 分 51 秒、高運量平均 5 分 18 秒。

離峰：中運量平均 5 分 4 秒、高運量平均 6 分 8 秒。

深夜時段：15 至 20 分鐘。

參、強化系統安全，確保服務水準

為提高服務品質及建立安全大眾運輸環境，本公司除定期執行系統設備保養維修工作，並配合電聯車使用狀況執行大修作業，另推動行車事件次數減半專案、針對曾發生之行車事件進行改善、辦理大型多重災難模擬演練、加強人員訓練，以提供民眾穩定與安全之大眾運輸環境。

一、降低行車事件次數，提昇系統可靠度

自 93 年度起全面執行「行車事件次數減半」專案，除天災及不可控因素外，以追求零重大事故及降低 93 年度事故次數至 92 年度之 1/2 以下為目標，亦即 93 年度全年 5 分鐘以上延誤之行車事件總次數必須低於前一年 83 次之一半，即 41 次以下，作為本公司全體同仁努力的目標。93 年至 8 月 31 日止，共計發生 24 件延誤 5 分鐘以上之行車事件，相較於 92 年同期之 56 件，亦已大幅降低 32 次，比率高達 57%，顯示 93 年度全面執行「行車事件次數減半」專案，已達到實質之成效。

二、進行電聯車大修作業：

(一)中運量電聯車 CO (60 萬公里) 一級大修：自 90 年 3 月開始執行，至 93 年 8 月 31 日止，已完成 24 對車，其餘列車將依排程陸續進廠執行。

(二)高運量 301 型電聯車三年期大修作業：自 93 年 2 月開始執行，至 8 月 31 日止，已完成 7 列車，全車隊 22 列車預計 94 年底前執行完畢。

(三)高運量 321 型電聯車六年期大修作業：自 92 年 7 月開始執行，至 93 年 8 月 31 日止，完成 17 列車，預計 95 年完成全車隊 36 列車大修作業。

三執行防颱防洪作業稽查，確保颱風防汛期間系統安全

為確保颱風季節與防汛期間系統之運轉安全，除加強防洪設施設備之管理及維修保養外，並於 93 年 4 月及 6 月防汛期間，針對捷運全路網之各車站、機廠、行控中心、地下商店街與停車場，進行兩次防颱防洪整備作業稽查，以期預先發現缺失並加以改善，以防範未然。

第一次檢查 37 個場、站、地下街及停車場，共檢查 234 個項目，第二次檢查 27 個場、站、地下街及停車場，共檢查 224 個項目，透過防颱整備會議審慎檢討，並持續追蹤缺失改善情形。

四提昇高運量 321 型電聯車齒輪箱安全性能

鑑於 92 年 9 月 15 日曾發生 321 型電聯車齒輪箱掉落軌道事件，經本公司密集邀集電聯車原廠西門子公司及捷運工程局召開 20 餘次會議檢討事件發生原因及要求提出改善方案，目前已完成加綁臨時性齒輪箱第三道防護鋼索、齒輪箱護耳與扭力臂托耳非破壞檢測及每雙週檢查齒輪箱狀況等措施。

為求徹底改善，本公司要求西門子公司提出中、長期改善計畫，93 年 1 月 15 日依西門子公司所提之中期改善方案，完成全車隊安裝轉向架托架加強板及橫樑附加板之改善作業，使齒輪箱之安全性能更為提昇。依西門子公司提供齒輪箱護耳托架及相關零件實車測試程序，於 93 年 5 月 4 日完成一列車測試作業，西門子公司刻正分析其測試資料，以驗證長程改善方案之可靠度。

另於 93 年 6 月 9 日起執行齒輪箱扭力臂上部托耳由 22mm 增厚為 26mm 更換作業，至 6 月 20 日已完成 11 列車，目前運轉狀況良好，其餘未完成部分，在 7 月 30 日西門子公司補充一百組備品後，8 月 2 日開始執行（一列車需 16 組），並在 8 月 6 日完成。為儘速完成全車隊更換作業，93 年 8 月 6 日函請臺北市政府捷運局協助要求西門子公司儘速提供相關備品。

五舉辦多重災難模擬演練，強化災害防救應變能力

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，平時除定期落實設備保養工作外，積極進行設備改善，以提高設備運轉之穩定，同時舉辦多項大型之多重災難模擬演練，強化人員對各項行車運轉緊急狀況之應變處理能力。

93 年度預計舉辦 18 場多重災難模擬演練，迄 93 年 8 月 31 日已完成 13 場，相關辦理情形如下：

- (一) 93 年 2 月 28 日於萬芳社區站辦理「電聯車爆胎、人員下軌道疏散及公車接駁」模擬演練。
- (二) 93 年 3 月 31 日於新北投站辦理「列車站間轉向架偏離軌道、旅客疏散及公車接駁（民眾參加演練）」模擬演練。
- (三) 93 年 4 月 17 日於科技大樓站辦理「防汛（機房進水、架設防洪板、架設發電機及抽水泵浦）」模擬演練。
- (四) 93 年 4 月 29 日於南港機廠辦理「颱風淹水、火災及列車出軌」模擬演練。
- (五) 93 年 5 月 13 日於台北車站辦理「颱風淹水（含防洪門板、架設發電機及抽水泵浦）、大規模停電及公車接駁」模擬演練。
- (六) 93 年 5 月 22 日於木柵線全線辦理「台北地區大規模停電（旅客疏散及行控中心應變）」模擬演練。
- (七) 93 年 5 月 26 日配合市府於民權西路站、昆陽站、龍山寺站及忠孝新生站辦理

「跨區災害防救綜合演習」。

- (八) 93 年 5 月 26 日於新店機廠辦理「颱風淹水、火災及列車出軌」模擬演練。
- (九) 93 年 5 月 28 日於北投機廠辦理「颱風淹水、火災及列車出軌」模擬演練。
- (十) 93 年 6 月 25 日於捷運東區地下街辦理「地下街遭縱火及停電」模擬演練。
- (十一) 93 年 7 月 7 日於小碧潭支線辦理「列車故障、十二車聯結、進站疏散旅客及公車接駁」模擬演練。
- (十二) 93 年 8 月 6 日於小碧潭站辦理「車站爆裂物、火災疏散及公車接駁」模擬演練。
- (十三) 93 年 8 月 28 日於木柵線辦理「地震、停電及旅客疏散」模擬演練。

六、落實勞安自主管理制度，確保勞工安全與健康

除確保捷運同仁之安全與健康外，增訂「協力廠商安全衛生管理要點」，以規範及協助協力廠商推行安全衛生工作，同時透過承商安全訓練，提昇協力廠商之勞工安全衛生水準，以消弭職業災害，保障員工及承商之生命安全。

此外，有鑑於員工交通職災比率佔職業災害總比率一半以上，在 93 年 3 月 1 日至 7 月 5 日期間，開辦 54 期「全員安衛強化教育訓練」，強化員工交通安全觀念，以實際案例教導同仁防範做法，以期降低員工發生交通事故。同時針對不同工作場所人員作業安全，分運務、維修、行政人員三類，教導同仁對於工作環境危害之認知及作業安全注意事項，訓練人數合計 3,084 人，以全面防止職業災害發生，達成零災害之目標。

七、實施消防教學實作訓練，發揮所學自救救人

在 93 年度實施「消防教學實作訓練」，訓練同仁消防緊急應變技能，使同仁能夠熟練消防滅火設備及自救器具之操作，一旦災害發生，能自救救人，共開辦 54 期，訓練 3,084 人。

肆、積極用心，提供各項旅客服務措施

營造便利、安全、舒適的乘車環境，一直是本公司努力的目標，各項提高旅客服務品質之措施，深獲社會各界好評。主要推動工作如下：

一、啓用 24 小時客服中心

提供專人即時回應旅客的諮詢，縮短處理時間，以提昇服務品質，並建立完整旅客意見資料庫，93 年 7 月 29 日慶祝公司成立十週年慶時，正式啓用 24 小時客服中心，並以(02)2181-2345 作為專線代表號。客服中心啓用後，採全年無休，24 小時由專人接聽電話方式提供服務，且採用數位化高解析螢幕顯示多種功能與先進資訊設備，設有 21 個席位可同時受理旅客來電。93 年 7 月 29 日啓用迄 8 月 31 日，共接到 14,056 通民眾來電，平均每日 413 通。

二、完成全車隊「列車旅客資訊顯示系統」之設置

為提供捷運旅客完整行車資訊，推動高運量電聯車增設「列車旅客資訊顯示系統」，增設項目包含車頭加裝「列車路線識別指示燈」、車側安裝整合型「列車路線識別指示燈及目的地顯示器」及車廂加設「列車運行資訊顯示器」。301 型 21 列車安裝作業，已於 91 年底完成，321 型三十六列車，則於 91 年 12 月開始進行安裝作業，全車隊在 93 年 4 月 23 日完成。

三、拓展地下無線通訊服務

繼 GSM 系統於捷運全線系統內提供服務後，持續推動數位式低功率無線電話（PHS）服務，目前全線地下段車站站體工程皆已完成，提供旅客方便通訊服務。在試辦第三代行動電話通訊服務方面，繼 92 年陸續完成淡水線地下段車站及南勢角站停車場 2/3G 共構整合測試後，目前正與第三代行動電話（3G）業者協商後續路網建置事宜。

四延長試辦「旅客攜帶腳踏車搭乘捷運」

隨著腳踏車休閒人口增加，並響應世界無車日、世界地球日等環保無污染訴求，自 93 年 1 月 17 日起開始試辦三個月旅客攜帶腳踏車搭乘捷運，為進一步評估試辦之成效，延長試辦時間至 93 年 10 月 17 日止。

自 93 年 1 月 17 日試辦至 8 月 29 日止，總計售出 4,284 張票，且並未發生任何民眾身體、財物及捷運系統遭受腳踏車損（傷）壞之事件。

五木柵線南京東路站、忠孝復興站及大安站增設空調

木柵線北端高架車站因高樓林立，月台候車環境燥熱，為提高月台層服務品質，93 年 5 月完成南京東路站、忠孝復興站及大安站人潮眾多之車站加裝月台層空調改善之招標工作，目前已進入施工階段，預定在 93 年 11 月底前完成。

六提供捷運車站旅客金融服務

台北捷運淡水線、新店線、中和線及木柵線車站旅客金融服務業務，辦理公開招標，由國泰世華銀行得標，合約期限自 93 年 6 月五日至 98 年 6 月 4 日止，為期 5 年。未來將於上述各線車站設置自動櫃員機（ATM）86 台、兌幣機 113 台、悠遊卡加值機 124 台，提供一般兌幣、存款、轉帳等金融服務，同時滿足與日俱增的悠遊卡可自行加值之需求。此外，在捷運淡水站、中山站、台北車站、中正紀念堂站、新店站及南勢角站等六個車站，設置無人銀行，提供補摺、提款、存款等自動化金融服務。

七進行捷運淡水線噪音改善工程

繼 90 年 10 月完成捷運淡水線民權西路站出土段噪音改善工程與 92 年 6 月完成北投站至復興崗站平面段噪音改善工程後，93 年預定改善「新北投支線及北投站至復興崗站高架段」、「士林站至芝山站高架段」及「竹圍站至淡水站平面段」等區段之噪音問題，其中「新北投支線及北投站至復興崗站高架段」已決標執行，預計 93 年 10 月開工，94 年 9 月完工；「士林站至芝山站高架段」，亦已決標執行，預計 93 年 10 月開工，94 年 7 月完工；「竹圍站至淡水站平面段」刻正辦理招商。噪音改善工程完成後，將可降低捷運列車通過所造成之噪音，改善沿線居民的生活品質。

八進行捷運車站月台防闖紅外線偵測器系統開發

為減少「人員入侵軌道事件」發生，成立「車站月台防闖紅外線偵測器系統」開發小組，自行採購相關零組件設計組裝，完成國內首創之月台防闖設施，93 年 6 月 15 日至 7 月 14 日在台北車站上行月台（往淡水方向）進行測試調整，7 月 15 日至 10 月 15 日進行可靠度驗證，評估測試成效後，未來計畫推廣至其他車站。

九實施元宵燈會旅客疏運措施

93 年 2 月 5 日至 15 日，配合臺北市政府於中正紀念堂「2004 臺北燈節」及台北縣政府縣民廣場「2004 臺灣燈會」之舉辦，高運量主線共計加發 766 班次列車疏運旅客，平均每日加發七班；93 年 2 月 5 日（元宵節）、2 月 6 日、2 月 13 日及

2 月 14 日，全系統延長營運至翌日凌晨一時。燈節期間平均每日運量為 100 萬 4 千餘人次，其中有 7 天運量突破百萬人次，元宵節當日運量總計 105 萬人次。此外，發售 7 款以猴年主燈為主題之「單程快速通關紙票」，由於悠遊卡使用率已超過八成，往年閘門前擁擠現象已不復見，惟通關紙票仍一如往常吸引許多捷運票迷的購買珍藏。

十、520 正副總統就職之因應措施

93 年 5 月 20 日配合第 11 屆總統、副總統就職相關活動，當日上午 7 時至下午 2 時，全系統採尖峰班距運轉（板南線班距為 5 分鐘、淡新中線班距為 7 分鐘，北投站至古亭站間重疊營運路線班距為 3.5 分鐘），同時配合中央管制措施，臺大醫院站出口一、中正紀念堂站出口六及小南門站出口四，僅供持有參加證之民眾通行。為紓解人潮，除販售紙票及增設悠遊卡移動式閘門外，另針對臺大醫院站、中正紀念堂站、國父紀念館站及臺北車站等車站，增派人潮管制所需人力，總計動員 368 人。惟 5 月 20 日博愛特區實施進出管制，加上天氣陰雨及非假日因素，當日運量為 98 萬 9 千餘人次，與平日運量相近，一切運作正常順利。

伍、跨足國際，增加技術及經驗交流

一、拓展顧問服務業務

從實際營運中不斷累積經驗，積極參與國內外捷運顧問業務的推廣，目前擔任高雄捷運公司之短期技術諮詢顧問服務及維修種子人員代訓服務、台灣高鐵公司之短期技術諮詢顧問及代訓服務、中正航空站之 PMS 營運管理顧問及模擬演練服務、艾思博系統科技公司之 PMS 營運及維修管理顧問服務、艾思博捷運公司信義區輕軌捷運專案營運計畫顧問服務等，未來將持續推展國內及亞太地區之捷運系統顧問業務。

二、交流訓練

韓國漢城地鐵公司（SMRT）於 93 年 3 月與本公司簽署研究學習交流計畫之意願書，由漢城地鐵公司先行派員至本公司進行交流，該計畫總計分為五個梯次，共 50 人次。基於雙方互訪交流立場，促進彼此經驗、技術及新知之交換，本公司預定於 94 年度回訪漢城地鐵公司。

漢城地鐵公司每日運量約 250 萬人次，該公司經營多年，已累積許多經驗，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，到地鐵延伸線建置、行控中心升級更新、各路線之規劃並整合舊有系統之經驗，可提供本公司作為改善現況之借鏡，亦可作為營運之重要參考。

93 年 4 月 19 日漢城地鐵第一梯次人員至本公司進行資訊、安全、規劃與管理等領域之研習交流，93 年 5 月 10 日、6 月七日分別進行第 2、第 3 梯次維修業務方面交流，第 4、第 5 梯次則預定於 93 年 9、10 月進行運務業務方面交流。

陸、多樣性捷運活動，豐富民眾生活

一、站前地下街開幕促銷活動

配合 93 年 3 月 15 日站前地下街開幕，本公司辦理「站前逛逛、台灣旺旺」促銷活動，舉辦「站前逛逛送車票」、「站前逛逛抽福袋」及「站前闖關獎不完」等單元，吸引民眾前往消費。

二情人節愛情徵文活動

配合西洋情人節，本公司與圓神出版事業機構共同舉辦「捷運愛情徵文活動」，93 年 2 月 13 日起於高運量電聯車廂內展出 40 篇愛情故事，讓搭乘捷運的旅客，有著過情人節的感覺。

三「台北文化季」系列活動

配合本府觀光委員會、文化局、鴻禧藝術文教基金會、易遊網等單位合作推出「台北文化季」系列活動，內容包括「台北文化護照」、「台北好玩卡」等。為讓民眾有機會認識臺北市可貴的博物館、美術館等文化資產，本公司特以捷運為軸線、結合週邊 33 個文化景點，推出「捷運尋寶趣」與「博覽台北」之活動。

四「悠遊捷運、環遊世界」活動

93 年 5 月 12 日起至 6 月 22 日止，在站前地下街舉辦「悠遊捷運、環遊世界」活動，內容包括：捷運世界村、歡樂週末、捷運購物世界「袋」著走、購物摸彩等。配合本項活動，將地下街 6、7、8 號廣場佈置成「捷運世界村」，設立美國拉什莫爾山四巨頭、巴黎鐵塔、埃及金字塔、日本櫻花的立體圖像，讓商店街變成小小世界村，提供民眾拍照留念。

五臺北捷運公司成立 10 週年慶祝活動

為慶祝本公司成立 10 周年，規劃一系列慶祝活動，包括：「10 週年學術研討會暨運輸技術論壇」、「10 週年歷年車票展暨海報展」與「捷運公司成立 10 週年慶生會暨客服中心開幕儀式」，發行「回顧紀錄片」、「回顧紀實」及「10 週年慶紀念車票」等。

六「搭捷運拿大獎」行銷活動

93 年 8 月 8 日起至 9 月 4 日止，週週舉辦「搭捷運拿大獎」。活動期間上午 10 時以後，旅客只要持悠遊卡（不限票種）搭乘捷運，當週如累積搭乘 7 次，即可獲得一次抽獎機會，每週重新計算。本公司每週統計悠遊卡搭乘紀錄，分別在 8 月 16 日、8 月 23 日、8 月 29 日及 9 月 6 日，於台北車站客服中心前舉辦抽獎，抽出每週幸運得主，總計有尊榮獎、金質獎、銀質獎、銅質獎、體驗獎及幸運獎共 476 個獎項。

七發行捷運紀念商品

- (一) 93 年 1 月 26 日發行「神奇寶貝捷運典藏商品」，內含兩款單程車票、四個神奇寶貝造型玩偶及電影折價券兩張。
- (二) 93 年 1 月 25 日與行政院新聞局合作，發行兩款「閱讀城市、悠遊台北」2004 台北國際書展捷運單程車票。
- (三) 93 年 2 月 14 日限量發行 2 千套「台北花季」紀念票冊。
- (四) 93 年 3 月 10 日、5 月 10 日及 7 月 10 日分別發行「戀戀陽明山生態旅遊典藏系列商品」第 2 版「頂山石梯嶺典藏車票」、第 3 版「大屯山步道捷運典藏車票」及第 4 版「七星山捷運典藏車票」。
- (五) 配合本公司成立 10 週年慶，推出「Metro Life」10 週年紀念商品系列，包含 Style、Fashion、Idol、Sight 與 Festival 等五大不同風格之 27 款商品，至 93 年 9 月 10 日止，在捷運商品館、捷運忠孝復興站、西門站、新埔站、中山站、民權西路站、淡水站及公館站同步販售。

柒、附屬事業經營

除經營大眾捷運運輸本業外，也致力於廣告、停車場、販賣店及地下商店街等附屬事業之經營，以期藉由多角化經營增加盈餘，回饋運輸本業，以提供旅客更生活化之多元服務。各項附屬事業經營內容如下：

一、廣告

「捷運系統車站及車廂廣告租賃契約」於 92 年 12 月 1 日與承商完成簽約，除原有車站及車廂內各類平面廣告外，自 93 年度 7 月起捷運車站（車廂）將陸續引進電子媒體。93 年 7 月 29 日捷運台北車站及忠孝復興站二座高畫質 236 吋 LED 電視牆啓用。同時預計於全線 62 個車站月台層，安裝 270 台大型電漿電視，其中包含 46 台 50 吋螢幕於四個主要交會車站月台、224 台 42 吋螢幕設於其他車站。依建置合約規範，在每一個小時的節目中，將提供本公司與市府 15%（9 分鐘）時段作為非商業性之廣告及政令宣導之用。電子媒體播放內容，包括旅客資訊服務，顯示列車到站訊息、現在時刻、即時新聞等內容。此外，依需要可插播即時緊急訊息，以利旅客瞭解捷運系統運轉之最新狀況。可進一步提昇捷運服務品質與新科技媒體接軌，具有妝點台北都會區商業動感之效果。

二、停車場：

捷運沿線 12 座計時收費轉乘停車場，依交通部公告「路外停車場租用定型化契約應記載事項或不得記載事項」規定，自 93 年 5 月 1 日起變更停車場收費方式，新制計價方式自第 2 小時起，改以每半小時計費，而「計次」停車場計費方式維持原狀。若使用悠遊卡付費停車並轉乘捷運，計時汽車轉乘停車場每小時可再優惠 5 元，計次轉乘停車場則每次優惠 10 元，嘉惠廣大捷運轉乘停車使用者。

三、販賣店：

目前計有 88 間捷運販賣店出租經營，營業項目包括便利商店、藥妝、通信、音樂、飾品、書籍及咖啡等行業。

四、地下商店街：

- (一)站前地下街 17 間店舖，共配置 254 戶承租戶，已於 93 年 3 月 15 日正式開幕營業，該地下街共分為服飾區、雜項區及飲食區，目前共有 50 家廠商進駐營業，經營項目含括服飾、配件、便利商店、及餐飲店等。
- (二)東區地下街於 93 年上半年舉辦春節主題活動-「熊霸東區地下街」、情人節主題活動-「東區地下街永遠的情人」、吃喝玩樂就在東區地下街、東區地下街母親節主題活動-「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」及「地下街 3Q 慶週年」三週年慶系列活動等，以活絡東區商圈並吸引人潮，成為另一市民假日休閒之好去處。

五、連通申請：

繼國內首宗台北凱撒大飯店連通捷運台北車站六號出入口案於 92 年 12 月 19 日完成後，台開信託大樓與站前地下街連通申請案亦已通過審查，目前正申請建照。另太平洋 SOGO 百貨與捷運忠孝復興站連通申請案，已簽約完成，目前已完成建照核準，正辦理細部圖說審查，預計 93 年 9 月中旬開工，10 月下旬完工，正式連通後將可方便捷運旅客進出百貨公司。

捌、未來工作目標

高品質運輸服務，已是全民共同期待的目標。本公司努力維持系統安全及穩定運轉，未來將以下列工作重點，建立良好大眾運輸經營環境，提昇都會生活品質，以營造旅客、公司及社會多贏之局面。

一、提昇服務品質，建立良好顧客關係

- (一)以 24 小時旅客服務中心，提供即時、親切的諮詢服務，提昇服務態度及效率，縮短客服處理之時限。
- (二)利用車站旅客資訊顯示系統、新設 LED 電視牆、液晶及電漿電視等電子媒體，加強列車到站訊息與系統異常時最新運轉狀況訊息傳遞，以提昇旅客服務品質。
- (三)積極辦理小碧潭線營運通車工作。
- (四)結合社區資源，拓展捷運公共藝術，提供多樣性的文化及休閒活動。
- (五)提昇捷運系統服務水準，縮短班距、提高準點率。

二、整合大眾運輸服務，強化轉乘接駁功能

- (一)配合交通局捷運接駁公車之規劃，提供及宣導轉乘資訊。
- (二)持續檢討規劃捷運車站周邊公車、汽車、機車及腳踏車等轉乘空間。
- (三)繼續推廣民眾使用「悠遊卡」，加強自動收費及票證系統之設備功能，維持系統運作穩定度；捷運車站轉乘停車場增設悠遊卡收費設備。
- (四)辦理捷運車站與沿線高使用率建物之連通，活絡相關商業活動。

三、強化風險管理與危機處理

- (一)持續推動「行車事件次數減半」專案，加強電聯車及系統設備維修保養，降低行車故障次數，提昇列車妥善率。
- (二)93 年底於北投捷運園區設置完成高運量緊急備援行控中心，以穩定行車系統及提供異地備援功能。
- (三)自行開發號誌電腦 PC-Based 備援行車影像監控 (VDU) 系統，預計 93 年底完成淡水、新店、中和及板南線共 54 個車站之轉軸器、路徑與列車位置之顯示功能，94 年底完成 VDU 操控功能。
- (四)培養技術研究發展能力，建立強固之維修能量。持續加強事故、災害工作訓練及事故處理應變能力，縮短事故及災害處理時間。
- (五)在北投捷運園區規劃設置「逃生體驗營」，訓練員工及教育民眾於緊急事故中操作捷運系統相關緊急應變設施。

四、開發潛在客源，拓開多角化經營，創造附業收益

- (一)新增硬體設備，提供旅客貼心服務。
 - 1.執行「臺北市無線寬頻建置計畫」，對於已通車營運之捷運車站，配合市府建置無線寬頻網路，以提供旅客無線上網服務。
 - 2.增設捷運地下段無線通訊設備。
 - 3.持續推動電聯車加裝旅客資訊顯示系統、整合車站內大廳層資訊顯示系統 (PIDS)，提供完整行車資訊。
 - 4.強化捷運系統外語環境，以服務外國旅客，提昇國際形象。
- (二)健全財務規劃與管理，提昇經營績效。

(三)規劃與經營多角化投資，拓展經營範疇，增加收益，挹注營運。

五加強內部管理及資訊化，建置知識管理系統

(一)強化內部稽核控制機制，落實各級主管主動查察功能。

(二)積極建置捷運系統管理資訊系統(MIS)及地理資訊系統(GIS)。

(三)加強知識管理，發揮知識共享、經驗傳承的功能。

(四)積極參與 UITP、APTA、NOVA 等國際運輸組織，透過標竿學習達到經驗交流目的。

六建立具激勵性獎酬制度，提昇員工生產力

(一)擴大績效獎勵彈性，激勵員工士氣。

(二)建構人性化工作空間，提高同仁工作效率。

(三)持續執行辦公環境品質提昇之計畫。

玖、結語

臺北捷運自通車營運以來，普受民眾的支持與肯定，本公司除用心思考改善各項設施/設備外，也積極與國外其他都市系統進行交流，汲取相關營運經驗，以持續提昇臺北捷運系統之服務品質。

93 年 7 月 29 日 24 小時旅客服務中心已開始運作，民眾可獲得全年無休的親切服務，大幅縮短客服處理時限，同時藉由民眾回饋意見之檢討分析，作為改善及提昇服務品質的參考依據。捷運小碧潭支線預定 93 年 9 月通車，本公司刻正配合捷運工程局積極進行各項通車營運準備工作，舉行模擬演練，以提供民眾安全的乘車服務。

本公司成立 10 年以來，歷經木柵線火燒車及爆胎事件、法商馬特拉公司技術人員全面撤離、缺乏主要備品與雷擊、納莉風災水淹捷運系統以及 SARS 傳染病等事件無情考驗與打擊，但在全體捷運同仁不畏艱難的努力下，逐一克服各種困難，進而展現出良好的服務品質與營運成果，獲得社會的肯定。未來仍將秉持用心服務、精益求精的精神，多面向深入思考，在下一個 10 年提供民眾一個更安全、便捷、舒適的運輸服務環境，也為同仁創造另一個更成功的 10 年。尙祈 議長、副議長及各位議員女士、先生能夠繼續給我們支持與指教，相信臺北捷運在各位先進指導下會持續成長進步，謝謝各位，敬祝身體健康，萬事如意。

26、警察局工作報告

報告人：王卓鈞

報告日期：中華民國 93 年 9 月 16 日

(臺北市議會第 9 屆第 4 次定期大會)

議長、副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢貴會第 9 屆第 4 次定期大會開議，在此向各位提出工作報告，深感榮幸。過去半年本市警政工作，承蒙各位議員女士、先生鼎力協助支持，使得本局各項業務得以順利展開，在此謹代表本局全體同仁致上十二萬分的謝意。以下謹就本期(93 年 1 月至 6 月)本局之重要工作執行情形及未來工作推展方向，報告如次：