

關資訊，民衆及各界隨時可透過全球資訊網路獲取本局相關資料，本局亦可在網路上設置捷運電子信箱接受民衆之詢問及意見，以方便日益增多的網路族洽詢之需。

此外，本局也透過各種管道加強宣導溝通，以爭取各界對捷運之了解與支持。本局編印各式宣導摺頁、刊物，供各界參閱，八十六年一至六月處理民衆索取資料及郵寄件共達十萬一千二百餘件。同時設有爲民服務免費專線電話，民衆如對捷運建設有任何意見，均可致電本局，本局會指派專人立即處理，八十六年一至六月共處理民衆洽詢、反映及陳情案件共三千九百餘件。八十六年九月起更設置捷運語音傳真服務系統，透過專線服務電話，民衆可以聽取本局相關資訊，或自動傳真回復民衆索取的捷運路線圖等資料。便民服務工作永無止境，本局將本著爲民服務熱誠，加強溝通，減少民怨，以爭取更多的助力。

結 語

本局成立以來已十易寒暑，過去本局同仁本著對捷運的熱誠，胼手胝足不斷在挫折中求經驗，在學習中求成長，在進步中求突破，而在社會各界的殷切期盼下，終於隨著木柵線、淡水線的陸續通車，捷運路網由紙上作業而逐步具體成型，終能服務社會大眾。

捷運通車帶來社會大眾行的便利，這種成就的喜悅，將是支持本局同仁今後投入捷運工程建設的最大動力，本局也將不斷檢討過去，策勵未來，發揮團隊精神，以早日完成便捷的大眾運輸網路，尚祈各位議員女士、先生仍然繼續給予我們支持、鼓勵及指導，報告完畢，謝謝敬祝

各位議員女士、先生，身體健康，萬事如萬。

(三)捷運公司工作報告

報告人：陳椿亮

報告日期：中華民國八十六年十一月二十一日

(台北市議會第七屆第六次定期大會)

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第七屆第六次大會開議，椿亮應邀向各位議員女士、先生提出捷運公司工作報告，並親聆各位議員女士先生教益，深感榮幸。

椿亮承蒙市長及林兼董事長厚愛，遴派擔任捷運公司總經理職務，投入我國具開創性的捷運經營管理行列，深感惶恐戒慎，將秉持推動捷運工程的精神與毅力，兢業以赴，希望能在社會大眾的繼續支持鼓勵及貴會各位議員女士、先生的指教下，與捷運公司全體同仁共同努力，達成台北市交付任務，並爲未來捷運經營管理暨立良好典範。以下僅就公司過去半年業務推動情形作一簡略回顧，並報告椿亮接任總經理職務後公司工作重點及未來努力的方向，尚祈各位議員女士、先生能不吝指教。

一、業務回顧

(一)營運情形

本公司目前共經營木柵線及淡水線二條捷運路線，其中木柵線自去(八十五)年三月二十八日開始營運迄今已一年半餘，這期間雖遭逢原系統承包商馬特拉公司撤離其駐守木柵機廠營運維修人員，同時箝制其下包廠商供應本公司相關物料備品，惟在本司全體同仁努力下，包括強化各項預防檢

修作業、落實各項專業訓練，積極開拓及建立各項備品來源，並與國內高科技單位合作以達成技術上的改進突破，使得木柵線均能維持正常運轉及發揮捷運功效；淡水線中山站至淡水站則於本（八十六）年三月二十八日開始服務市民大眾，惟由於未通車至台北車站，初期運量未反應路線真正需求，為有效提升淡水線運量，本公司除透過相關行銷促銷活動來吸引各種可能潛在乘客外，並主動洽商交通主管機關、公車業者，以有效整合公車及捷運路線，俾發揮都市大眾運輸系統功能；另外本公司並全力配合捷運局參與台北車站各項工程測試、設施設備接管及辦理營運模擬演練，希望在二單位通力合作下，台北車站能如期如質完工通車及提供民衆更完善的捷運服務。

1. 木柵線：

自八十五年三月二十八日通車迄八十六年十月二十日止，總旅運量已達二千三百四十餘萬人次，顯見已逐漸發揮紓解交通功能，並為通勤旅客所熟悉使用，目前木柵線尖峰時段係以十二列車上線，班距為三分三十五秒，離峰則以七列車上線，班距為六分十秒，平均每日運量為四萬一千人次，每日營收為九十八萬八千餘元。

2. 淡水線：

自本（八十六）年四月十一日開始正式售票服務迄十月二十日止，總旅運量約為一千四十萬餘人次，平均每日運量為五萬四千餘人次，目前尖峰時段係以十二列車上線，班距約為八分鐘，離峰則以九列車上線，班距約為十分鐘，至於新北投支線則以配合接駁主線方式，平均班距約為九分鐘。目前淡水線每日平均收入約為二百四十四萬餘元。

3. 旅客滿意度：

為了有效掌握旅客對捷運所提供服務的滿意水準，本公司每六個月赴木柵線及淡水線各車站進行旅客滿意度調查，其中木柵線於本（八十六）年六月二十三日至二十七日進行，淡水線則於七月十七日至二十二日辦理，二次問卷調查結果均顯示旅客對捷運服務無論是硬體設施（如車廂舒適度）或軟體服務（站務人員服務態度），均給予相當高的評價。

(二) 附屬事業經營管理

本公司附屬事業之經營，包括聯合開發基地的經營管理、地下街商店、廣告、停車場、車站販賣店等之出租經營，各項業務辦理情形如下：

1. 聯合開發：國內首宗捷運聯合開發大樓木柵線科技大樓站，已於本（八十六）年二月十二日簽訂營運契約書，俟正式交屋後即可執行營運契約管理業務。

2. 地下街：淡水線地下街以中山站為界分為南北段，以二標發包出租經營權方式辦理，本案已於九月十七日開始公告招標，十一月三日截止投標，預計十一月中旬辦理審查作業，如審查結果順利，預計十二月中可完成簽約議價。

3. 停車場：

(1) 木柵線：僅木柵機廠附設停車場，已於本（八十六）年二月二十日開始營業。

(2) 淡水線：共設置十四個停車場，除明德站及奇岩站因停車位較少不符出租經營規模，以免費方式供停車轉乘使用外，其餘十二個停車場均已開始營業。

4. 車站販賣店：

(1) 木柵線：共十一間販賣店均已配合木柵線通車營業。
(2) 淡水線：共規劃三十八間販賣店（不含台北車站），其中六間已開始營業，六間已決標尚未營業，其餘二十六間則陸續辦理招標作業中。

5. 廣告：

(1) 木柵線：業於八十五年二月十六日決標，租期三年。

(2) 淡水線：已規劃完成車站、車廂、電視牆及戶外等四種廣告之位置及數量，預定於本（八十六）年十一月十一日第四次開標。

(三) 公司內部管理制度

1. 研訂企業化人事管理規章：

依「公營大眾捷運股份有限公司設置管理條例」第九條第二項規定，公司副總經理以下從業人員不適用公務員有關法令規定，目前已針對公司人事作業所須明確規範項目，考績、退休、待遇及相關福利性或輔助性規定等，研擬完成相關草案，期經由完善人事制度的規劃，營造一個機會平等、待遇公正的管理原則，有效留住員工，以確保公司的永續經營及發展。

2. 落實執行人員訓練：

為加強營運維修人員禮貌服務態度、技術純熟度及緊急應變處理能力，本公司除按照年度訓練計畫執行各項專業訓練課程外，並參酌線上發生的各種案例，不定期進行現場實作及模擬演練，包括木柵線及淡水線線上服務同仁，均配合執行訓練計畫，以有效提升人員服務品質及維修技術。

3. 建立品保管理制度：

本公司積極推動成立品管圈，迄目前為止木柵線、淡水線及公司本部共計成立七十七個品管圈，圈員七百六十二人；另配合 ISO9000 國際品質認證標準制度，已完成木柵線及淡水線品質計畫書等相關文件，期透過標準文件之規範，使各項工作標準化，品質保證化，提升效率及企業形象。

另目前正積極推動電聯車預防檢修 ISO9002 認證的系列準備工作，預計八十七年底提出認證申請；除此之外，亦依 ISO9002 精神執行內部品質稽核，以持續不斷提升公司經營品質為努力的目標。

4. 發展管理資訊系統：

為提升公司整體管理效率，已積極推動辦公室自動化及公文處理電腦化，目前已規劃完成維修、物料、運務、會計、採購及初期主管決策資訊等應用管理系統，並於捷運行政大樓佈點完成。

二、今後工作的重點

捷運的經營管理不僅有賴全體同仁齊心努力方能達成，由於其提供的旅運服務為走廊式路線服務，如未能有效結合周邊的公車路線，將無法發揮其大量輸運的功能，因此今後工作的重點，除將廣續為提供安全、便捷的捷運服務力外，將主動積極與交通主管機關、公車業者協商，期透過運輸網路的有效整合，提升台北都會區大眾運輸旅次，以減輕道路交通壅塞情形，以下僅就本人上任後之工作重點作一扼要說明：

(一) 確保系統運轉安全及提升服務品質：

1. 透過專業訓練的不斷落實執行，確保系統持續安全運轉及提升服務品質。

2.持續進行各項營運維修備品開發，並建立供應廠商資料及落實零組件國產化等，以確保備品供應來源，維持系統運轉不輟。

(二)加強與公車業者的互動合作：

主動協調交通主管機關及各公車業者，以策略聯盟方式，針對公車與捷運平行或重疊路線協商調整，捷運未能服務區段協商增開社區公車路線，透過彼此間的合作，形成更方便普及的公共運輸網路，吸引更多民衆搭乘，發揮都市大眾運輸功能。

(三)透過行銷宣傳活動，開拓更多捷運客層：

加強不同類型行銷活動的舉辦，吸引各種年齡層民衆前來，透過活動的參與瞭解捷運系統及熟悉其使用方式，增強其搭乘捷運的意願。

(四)推動與捷運工程局良性的互動關係：

1.捷運經營良窳與捷運路網的完成息息相關，本公司除繼續與工程局維持良好的橫向溝通模式外，將就工程技術與營運立場意見作成良性整合，以協助工程局完成路線早日形成路網，以提升旅運量。

2.配合捷運局工程進度派員進駐台北車站，進行運務、維修作業模擬演練，確保今（八十六）年底淡水線全線如期營運通車：

(五)推廣人性化管理制度：

1.灌輸各階層主管「員工是公司最重要的資產」觀念，並透過人性化及賞罰分明的管理制度，使員工安心工作，降低公司人員的流動率。

2.營造公平合理的升遷環境，讓員工據以作為個人生涯規劃

三、結語

的依循，以創造公司與員工及顧客三贏的局面。

捷運木柵線於去（八十五）年三月二十八日營運通車，淡水線中山站至淡水站亦於今年四月十一日收費營運，二條路線營運迄今（十月二十日）總載客量已達三千三百萬人次，已逐漸發揮紓解交通的功能，此期間系統運轉亦呈穩定狀態，除顯現本公司已具充份營運維修能力外，並感謝貴會在此期間對本公司的督促及支持。

淡水線預定於年底全線完工通車，本公司目前正全力配合捷運工程進度參與測試、接管設施設備、進行營運模擬演練等，並將於相關準備工作完成後，會同捷運局報請市府、交通部辦理初勘及履勘，並於通過後正式營運通車。

除了卯足全力為年底營運通車目標努力外，我們亦正努力塑造一個符合人性化管理的制度，使公司員工均能適才適用，發揮所長，希望在全體同仁攜手努力下，能提供大台北都會區民衆安全、便捷及舒適的捷運服務，使台北的交通更加的順暢快捷。

尚祈各位議員女士、先生能不吝指教並給予繼續支持，最後敬祝各位健康愉快！