

質詢對象：交通局、公車處

質詢題目：建請再加強提昇公車司機之服務品質。

說明：一據統計，市公車處今年一至十月共接獲民眾申訴公

車服務缺失共一八二五件，其中，申訴案件最多的前三項分別為過站不停（四七六件）、服務態度欠佳（一八八件）、脫班（一五〇件），而上述三種情形最嚴重之公車單位竟為公車處（一五四件），另就所有市民申訴公車服務缺失總案件中，公車處（二七四件）亦居第二，僅次於大有巴士（三〇二件）。

二公車處係交通局直接監管之單位，公車處司機之待遇福利明顯又比民營業者優渥，但服務品質卻是最差，實待交通局、公車處深切反省檢討。

答覆單位：台北市政府（交通局）

答：一交通局八十八年一至十月公車服務優缺點案件統計，本市公車處「過站不停」、「服務態度欠佳」、「脫班」等三項服務缺失佔該項申訴案件比例依次為十八%、十五%、二十七%。均低於公車處車輛佔全市公車車輛比例三十一%（依據八十八年七月份公民營公車聯管中心資料顯示）。

二本市公車處七月起針對行車服務缺失，實施多項改善方案，已初具成效。依據交通局八十八年七月至十月公車服務優缺點案件統計，本市公車處「過站不停」、「服務態度欠佳」、「脫班」等三項服務缺失佔該項申訴案件比例降低為十四%、七%、二十一%。

三為加強提昇市公車處之服務品質，已責成市公車處，針對民眾經常反映的各項服務缺失進行改善。

三一五

質詢日期：八十八年十二月六日

質詢議員：蔣乃辛

質詢對象：馬市長

質詢題目：台北市民只要捷運，不要劫運！

說明：一近來捷運事故有增無減，捷運木柵線日前因帽梁維修不慎受損，導致忠孝復興站以北兩站暫時無法通車，影響數萬名旅客。高運量的淡水線、中和線與新店線，在十一月分更發生至少七次事故，造成

列車班次延誤，尖峰時段車站人滿為患，許多旅客只好捨捷運改乘其他交通工具，讓市民好不容易建立的信心又跌落谷底。本席要求捷運公司應加強裝備檢修及人員訓練，以減少故障發生。另對於市府宣稱要在年底前通車的板南線，本席認為不必急著為兌現通車的承諾致犧牲通車品質，而是應加強系統測試，待運轉較趨穩定後再加入營運，以免新店線通車不到一個月，卻數度發生重大脫班事故、民眾怨聲載道的事件重演。

二根據捷運公司統計，捷運木柵線和淡水線自通車以來，到今年十月底為止，總共發生六十件系統延誤二十分鐘以上的重大事故和一般事故，影響系統運轉的時間，合計將近八十個小時。六十件事務當中又有接近一半發生在上下班、上下課的尖峰時段，影響的旅次難以估計。近一年來，延誤系統二十分鐘以上的事故雖然大幅減少，但若將延誤二十分鐘

以下的事務納入計算，今年一到九月總共發生了九十三件事務，比去年同期還多了十一件，其中又以延誤五到二十分鐘的行事務居於榜首。部分故障雖然在幾分鐘內能排除，但對許多趕著上班上學、無法久候的乘客而言，必須趕著改搭其他的交通工具，對民眾造成極大的不便。

三而甫通車不久的新店線，到十一月底為止，短短不到二十天的時間，更至少發生了四次事故，事故原因包括新啓用的電腦故障、轉轍器故障，並牽連到淡水線和中和線列車走走停停，嚴重脫班。本席認為，導致新店線事故不斷的主要原因，是市府趕著要在期限內通車，導致各種設備還來不及充分測試，便得匆促上陣，結果故障接二連三發生，造成捷運局與捷運公司互相指責對方不是、乘客搭乘捷運時時提心吊膽。

四本席認為，目前所發生的捷運事故，除少數係因颱風、地震、停電或人員闖入軌道影響運轉外，其餘多是由於機件故障，或人為操作不當等因素造成，顯見捷運公司在設備的檢修和工作人員的訓練方面仍待加強。而市府更不應趕著在期限內要新路線加入營運，應給予新系統充分測試的時間，才能提高捷運的服務品質，穩固民眾對捷運系統的信心。

答覆單位：台北市政府（交通局）

答：一有關捷運木柵線帽樑因維修不慎受損乙節，爾後捷運公司於木柵線結構監測過程中，隨時將相關資訊知會捷運局，並會同捷運局研擬適宜之因應對策，以維護營運安全。

二有關捷運新店線南段所發生之事故乙節，本府已責成該公司進行檢討，該公司並針對各項問題提出因應措施，本府亦將針對該公司所提之因應措施，追蹤列管其執行情形，並適時要求該公司進行檢討修正，期使能提供更好之捷運服務。

三有關人員加強訓練乙節，捷運公司已加強線上人員之溫故訓練，落實故障排除之標準操作，並統計報修之工單，持續追蹤、檢討易發生故障之系統，另尋求產、學界之技術合作，期使系統之故障率能下降。

四有關捷運南港板橋線（市政府至龍山寺站）通車案乙節，依大眾捷運法之規定，捷運路線之完工通車須經交通部履勘通過方得營運；交通部業於八十八年十二月十三日至十五日進行履勘，經交通部履勘後並於八十八年十二月十八日核准本府可通車營運。

三一六

質詢日期：八十八年十二月六日

質詢議員：陳義洲

質詢對象：養工處

質詢題目：馬市長上任後紅磚人行道一共重新翻修多長距離？在這些完工的紅磚人行道下面管溝，是否已將該地區所有第四台電纜線安置在共同管溝中？

答覆單位：台北市政府（工務局）

答：一本府預計自八十八年下半年至九十一年底共三年半的時間將本市老舊紅磚人行道更新，其中自八十八年下半年至八十九年度預計更新人行道長度（道路兩側）約二十萬九千