

公車相關議題之大數據分析報告

(以本府1999話務中心及市長信箱陳情案件解析)

臺中市政府研究發展考核委員會

分析報告重點

- 一、分析說明
- 二、分析結果概述
- 三、焦點議題分析—以【公車相關議題】為例
 - (一)依陳情內容分析
 - (二)依客運公司分析
 - (三)依路線編號分析
 - (四)依路段分析
 - (五)依月份分析
 - (六)依時間分析

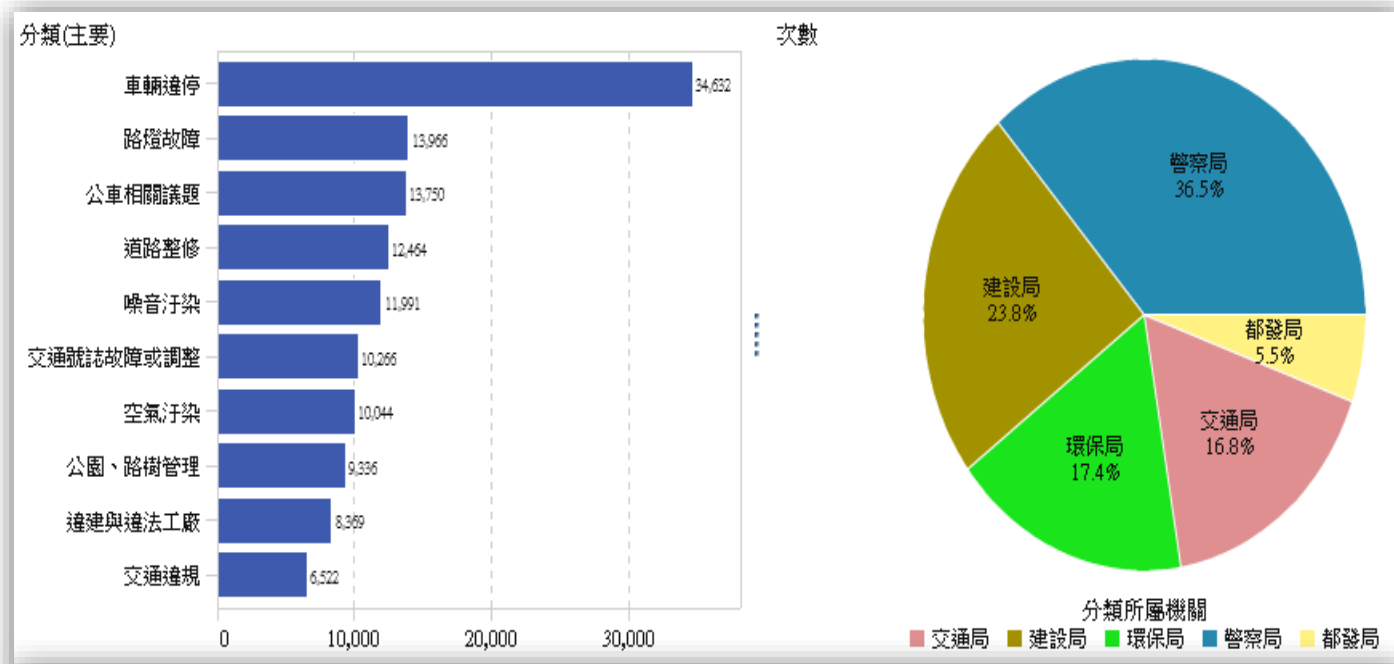
一、分析說明



- 分析期間：
 - 104年1月~104年9月
- 資料項目：177501筆
- 資料來源：
 - 派工系統：95475筆
 - 市長信箱：18172筆
 - 人民陳情：63854筆



二、分析結果概述

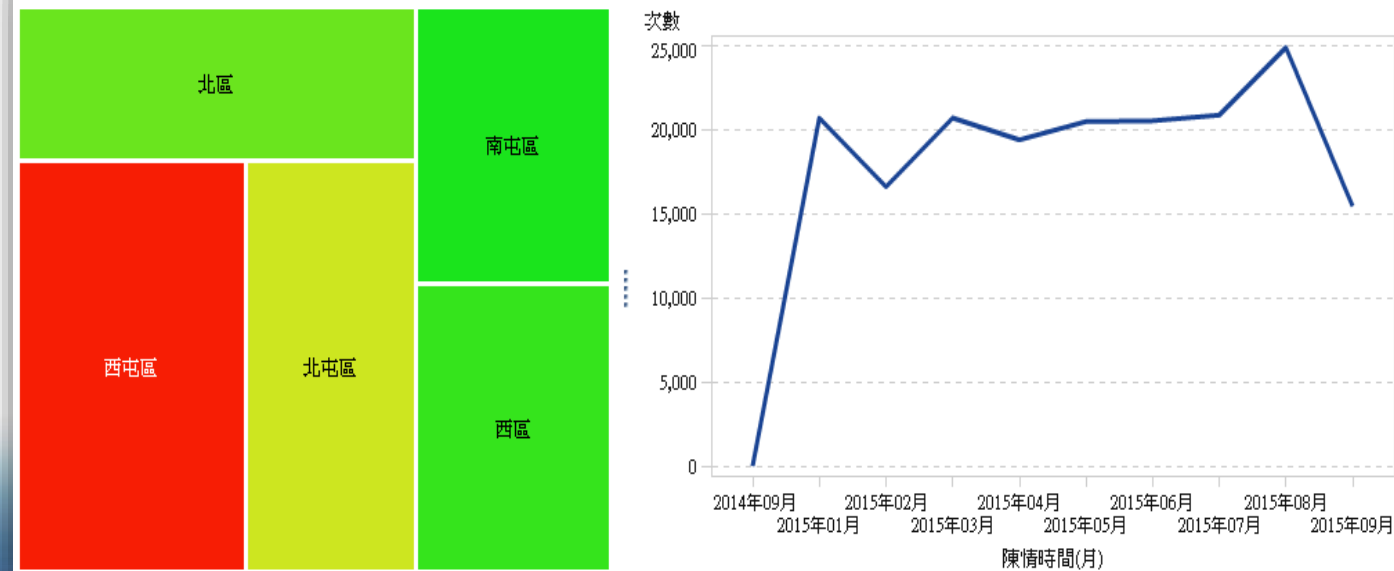


(一)業務分類排名

1. 車輛違停(34632/26.37%)
2. 路燈故障(13966/10.63%)
3. 公車相關議題(13750/10.47%)

(二)機關分類排名

1. 警察局(36.5%)
2. 建設局(23.8%)
3. 環保局(17.4%)
4. 交通局(16.8%)
5. 都發局(5.5%)



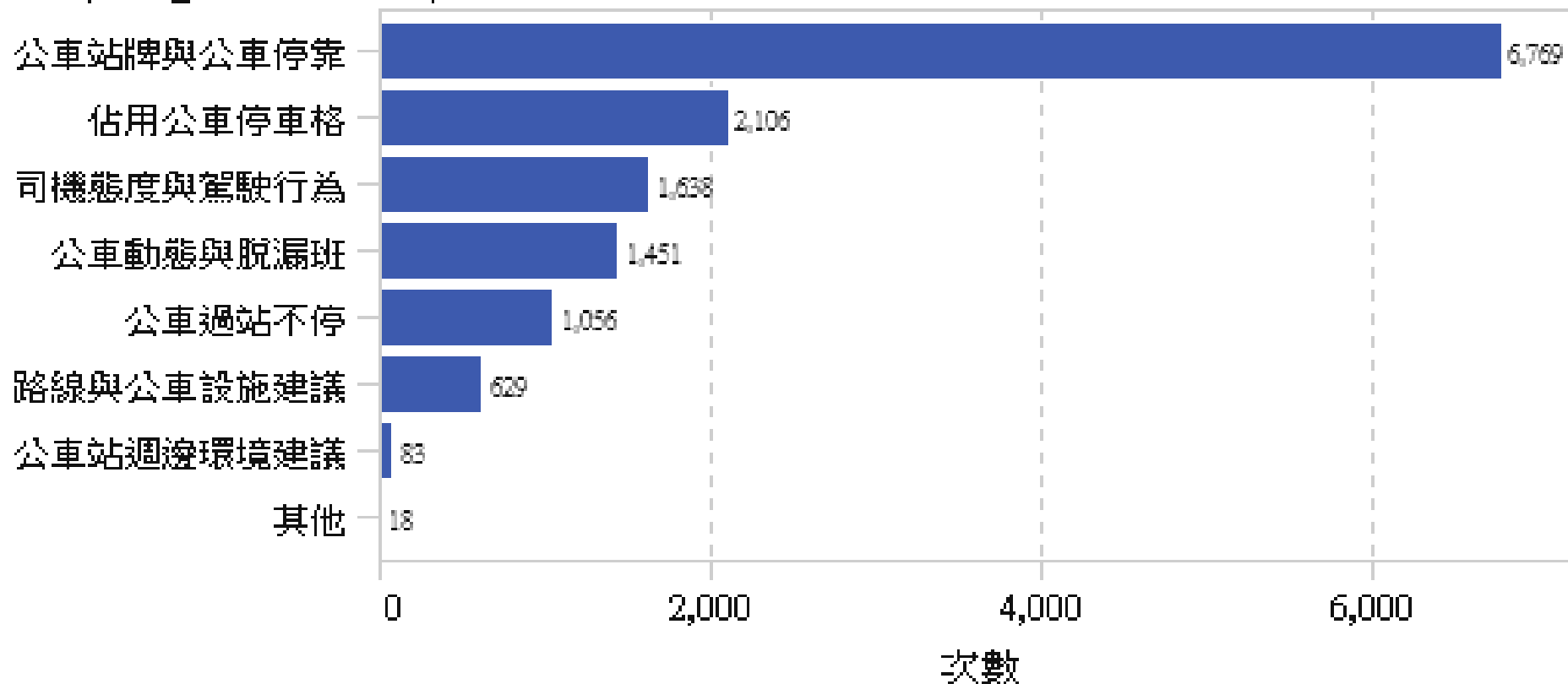
(三)行政區分類排名

1. 西屯區
2. 北屯區
3. 北區
4. 西區
5. 南屯區

三、焦點議題分析—以【公車相關議題】為例

(一)依陳情內容分析

分類(次要_公車相關議題)



1月至9月公車相關議題案件有**13750**件，於整體案件量的排序為第三，其中以**公車站牌與公車停靠**類別的投訴最多，共**6769**件。

(二)依客運公司分析

排序	客運公司	路線編號(Top 3)	投訴類別(Top 3)
1	台中客運	100、35、82	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
2	統聯客運	53、75、81	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車動態與脫漏班
3	豐原客運	55、51、270	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
4	全航客運	199、58、5	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、公車過站不停
5	東南客運	7、67、98	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、司機態度與駕駛行為
6	巨業客運	305、306、68	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、司機態度與駕駛行為
7	仁友客運	105、45、21	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、司機態度與駕駛行為
8	中台灣客運	152、25、151	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、司機態度與駕駛行為
9	豐榮客運	127、48、40	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車動態與脫漏班
10	彰化客運	99、52	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車動態與脫漏班

台中客運為被投訴比例最高的客運公司，其次為**統聯客運**與**豐原客運**。

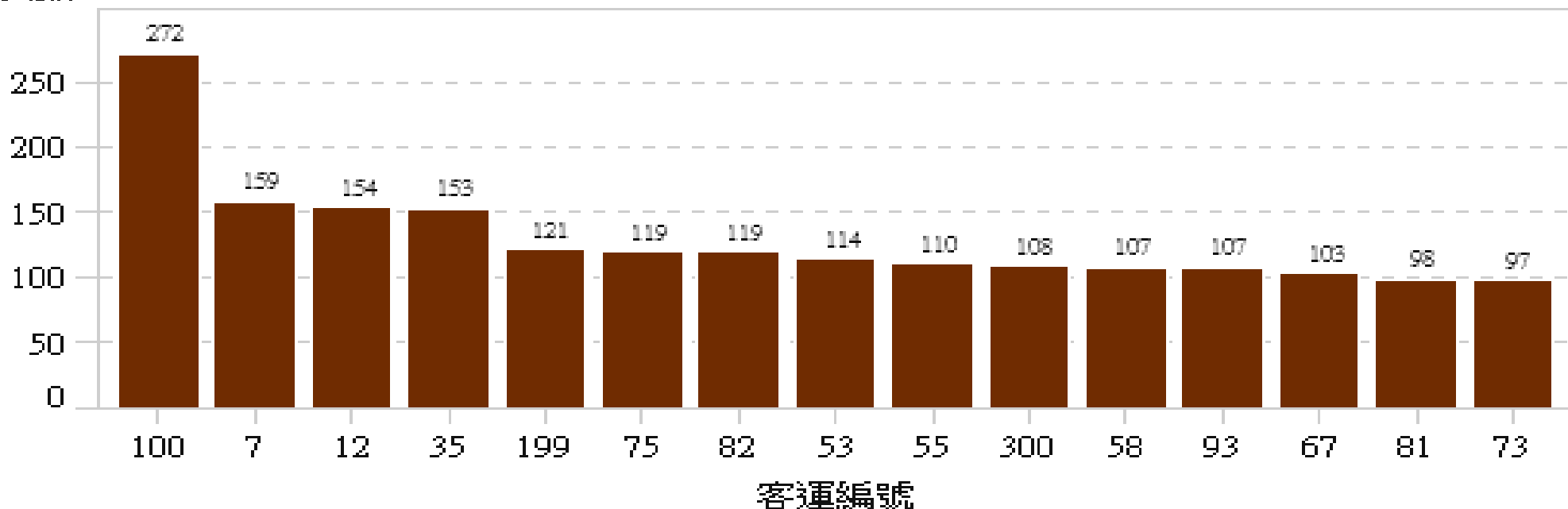
(三)依路線編號分析

排序	路線編號	投訴類別(Top 3)
1	100路(台中客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
2	7路(台中客運)	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、公車過站不停
3	12(台中客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
4	35(台中客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
5	199路(全航客運)	公車站牌與公車停靠、公車動態與脫漏班、公車過站不停
6	75(統聯客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
7	82(台中客運)	公車站牌與公車停靠、公車過站不停、司機態度與駕駛行為
8	53(統聯客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
9	55(豐原客運)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車過站不停
10	300(台中>統聯>巨業>快捷)	公車站牌與公車停靠、司機態度與駕駛行為、公車動態與脫漏班

100路(台中客運)為投訴比例最高的路線，其次為**7路(東南客運)**與**12路(台中客運)**。

(三)依路線編號分析(續)

次數



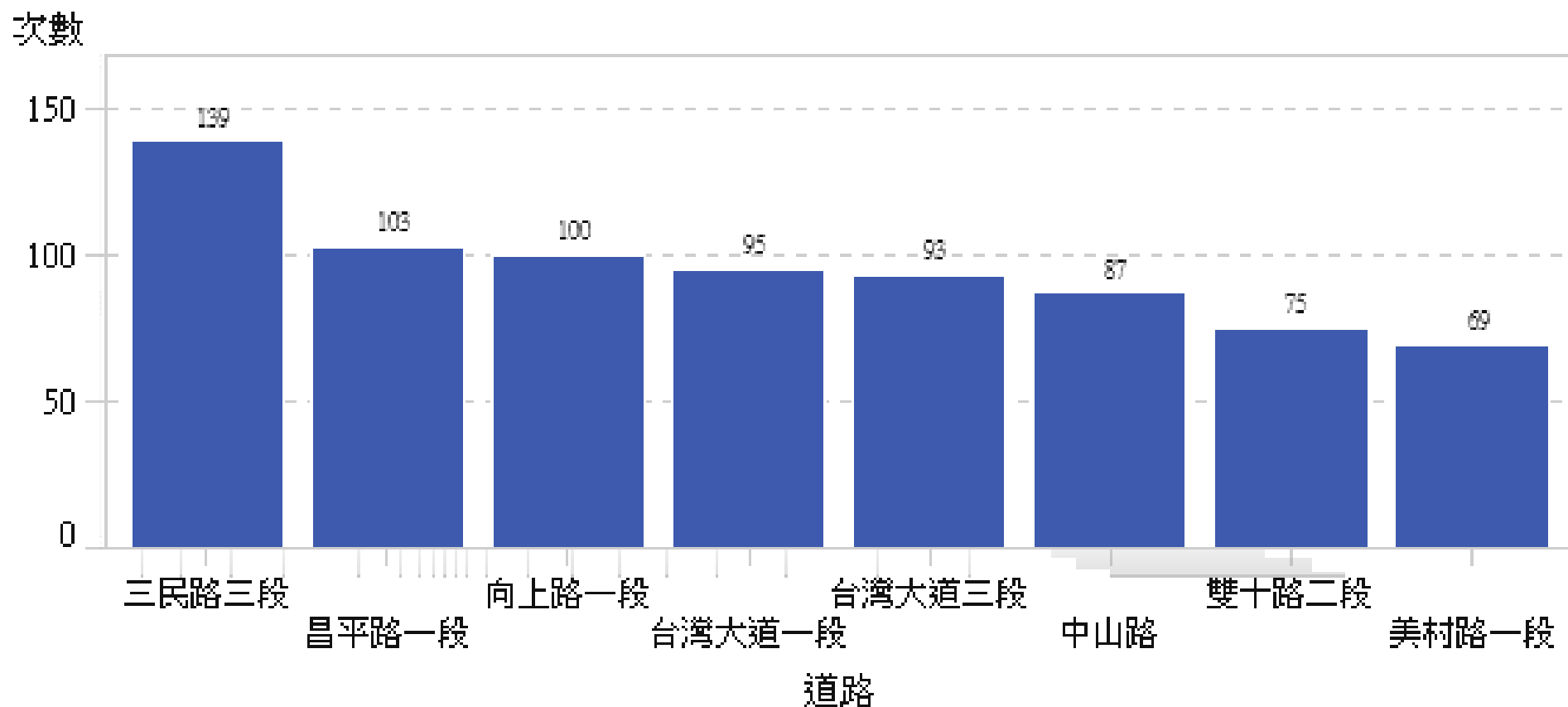
- **100路**公車有三條路線，正副線從豐原到亞洲大學、區間線從潭子到亞洲大學，途中經過多個重點學區與百貨商圈，為台中市公車**班次密集度、旅客數與運載量最高**的公車路線。
- 100路公車行經商圈與學區，但不是陳情的重點區域，最常被陳情的三個站分別是**北屯、潭子與文化新村**。
- 100路公車很少被陳情誤點、脫漏班，但**司機的態度駕駛行為與過站不停**為民眾主要的陳情項目，建議可朝向司機教育訓練作加強，避免直接與民眾產生摩擦，以及良好的用路習慣。

(四)依路段分析

排序	路段名稱	主要投訴類別
1	三民路三段	佔用公車停車格
2	昌平路一段	佔用公車停車格
3	向上路一段	佔用公車停車格
4	台灣大道一段	佔用公車停車格、路線與公車設施建議、公車站牌與公車停靠
5	台灣大道三段	公車站牌與公車停靠、路線與公車設施建議、佔用公車停車格
6	中山路	佔用公車停車格
7	雙十路二段	佔用公車停車格、公車站牌與公車停靠
8	美村路一段	佔用公車停車格
9	五權路	佔用公車停車格
10	東興路三段	佔用公車停車格

最常被投訴的路段為**三民路三段**，其次為**昌平路一段**與**向上路一段**。

(四)依路段分析(續)



- **三民路三段**附近有台中一中、台中科大、一中商圈、中友百貨，平日有學生人潮，假日則有觀光與購物人潮，許多人在三民路三段上下公車。
- 行使此路段的公車高達**62班**，**交通動線與公車停靠站的規劃**為本路段的重點。

(四)依路段分析(續)~~三民路三段進階分析

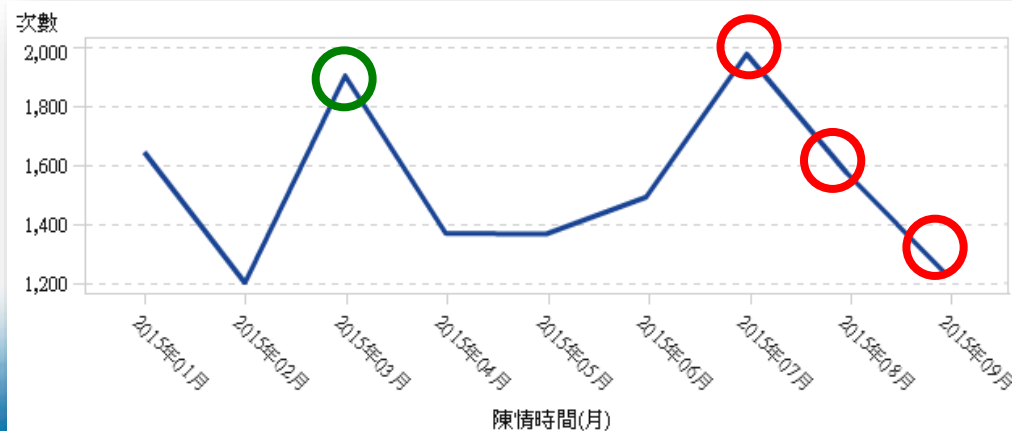
公車編號	行駛路線	公車動態
1	道禾六藝文化館→中臺科技大學	即將進站
100	豐原→亞洲大學安藤館	即將進站
25	忠信國小→僑光科技大學	即將進站
289	東平社區→臺中二中	即將進站
5	僑光科技大學→臺中火車站	即將進站
55	地方法院→豐原	即將進站
61	大雅→太平	即將進站
70	綠川車站→嶺東科技大學	即將進站
82	水湳→高鐵臺中站	即將進站
82	高鐵臺中站→水湳	即將進站
100副	亞洲大學→豐原	即將進站

- 從公車動態資料顯示**即使在離峰時段**(平日13:00)也會有**近10台公車**即將進站。
- 若前一班公車停靠站不順利，將會導致後面的公車排隊等候靠站或在非停靠區域停靠或過站不停。
- 公車在三民路三段排隊等候進站將會衍生交通堵塞的停況，進而導致公車延遲誤點的狀況發生；若公車在非停靠區停靠，可能會導致交通違規或產生交通事故。
- 因此，若有車輛違規於公車停靠站違停，將會造成連鎖效影響，如：公車停靠站困難、公車違規停車、公車脫漏班、公車過站不停、司機為了不誤點而危險駕駛等狀況交通阻塞與交通事故等。
- 交通動線與公車停靠站為本路段的重點，建議可**加強取締違規停車**或檢討三民路三段**停車場位置或數量是否足夠**。

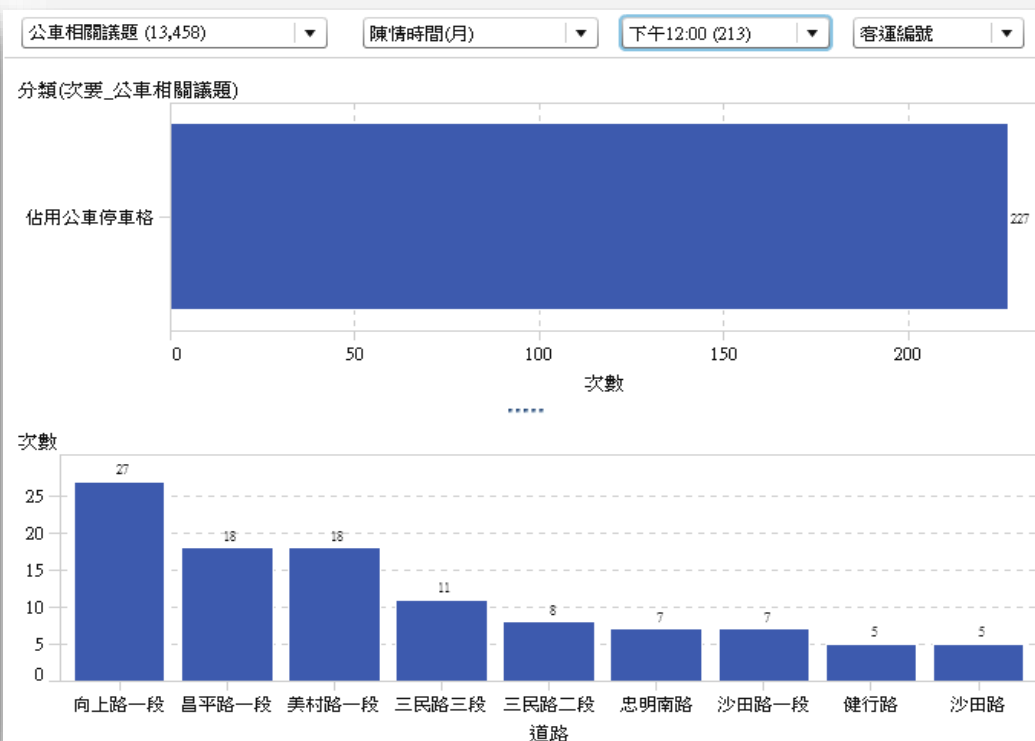
(五)依月份分析

公車相關議題	1	2	3	4	5	6	7	8	9
公車站牌與公車停靠	761	489	879	560	615	728	1118	836	783
佔用公車停車格	243	274	260	247	259	211	321	292	155
司機態度與駕駛行為	199	187	239	195	155	196	193	174	134
公車動態與脫漏班	178	90	195	176	155	178	160	136	112
公車過站不停	125	85	185	122	112	118	117	113	20
路線與公車設施建議	121	62	125	59	64	50	59	15	14
公車站週邊環境建議	14	13	13	8	5	9	6	7	8
其他	3	1	7	2	1	2	2	0	0
合計	1621	1187	1884	1351	1337	1483	1954	1449	1192

- 公車相關議題於**7月份**有明顯**升高(1954筆)**的趨勢，於**8月至9月**案件量**逐漸下降**。
- **3月份**有類似的狀況，案件量達**1884筆**，於4月份下降至1351筆，維持至6月後，7月的投訴量則明顯再升高。



(六)依時間分析



中午12:00為公車相關議題投訴尖峰的時間，投訴類型以**佔用公車停車格**為主，其中以**向上路一段**投訴案件最多，其次為**昌平路一段**與**美村路一段**，被投訴路段多為民眾購買餐食的店家附近。

總結~建議改善作為

- 公車脫漏班—鎖定重點脫漏班公車路線，進行主動抽查，分析脫漏班原因加強改善。
- 公車站牌停靠—加強動線規劃，針對公車路線多及班次密集之站位，檢討公車停靠區大小，並進行公車停靠區交通工程改善。
- 公車停車格佔用—協調警察單位針對重點公車停靠區被佔用路段，加強拖吊及執法取締。
- 司機態度不佳或過站不停—責成客運業者加強教育訓練，明訂罰責以約束業者提升服務品質。
- 請交通局對於公車脫漏班、站牌停靠、公車停車格被佔用以及司機態度不佳或過站不停等應加強要求改善，對於改善成效不佳之業者，除實施扣點處罰外，亦可將成績列入採購案評比計分，並以異質最低標方式招標，以杜絕不良廠商進入比價，危害市民搭公車之品質與安全。
- 定期分析檢討—交通局應指定專人定期利用大數據分析系統，分析各項業務被陳情的比例及頻率(如季節及時間因素)，定期檢討公車動態系統、站位規劃及客運業者服務品質等，減少陳情案件比例發生。