

革・運輸接軌 小黃革新

高雄市政府交通局

壹、環境現況

自縣市合併後，交通局施政面臨嚴峻考驗，地理幅員遼闊，惟公共運輸路網密度仍為不足，公共運輸無法遍及各鄉鎮鄰里，無法滿足特定客群的即時性需求，運輸服務出現缺口，同時又面臨產業轉型及高齡化社會的衝擊，在捉襟見肘的財政困境下，如何建立完善無礙的運輸環境，對交通局是一大挑戰。

交通局為保障公共運輸服務缺口客群（行動不便者、老年人、偏鄉地區居民）的交通權益，同時落實永續運輸服務，以交通政策五大願景，整合的交通、可靠的交通、生態的交通、效率的交通、便捷的交通為核心，同時考量交通運輸產業具有沉沒成本特性，無充分利用易造成資源閒置等問題，透過整合現有資源，率先全國以培植副大眾運輸產業－計程車為主軸，結合高雄市在地特色，推出深具高雄特色的計程車五大創新服務，逐步改善經濟產業，促進產業結構升級，同時完善服務路網，推廣永續運輸服務。

計程車雖為副大眾運輸產業，卻是發展公共運輸下的遺珠，交通局有鑑於此，規劃計程車創新服務計畫，不僅有效解決公共運輸的服務缺口，優化服務，同時可改善計程車司機素質良莠不齊、車齡老舊，導致整體形象無法提升的困境，建立便利、友善的計程車乘車環境，扭轉民眾對於計程車的刻板印象，徹底翻轉計程車產業型態，同時完善公共運輸服務，建構層級式路網，滿足最後一哩之接駁服務。

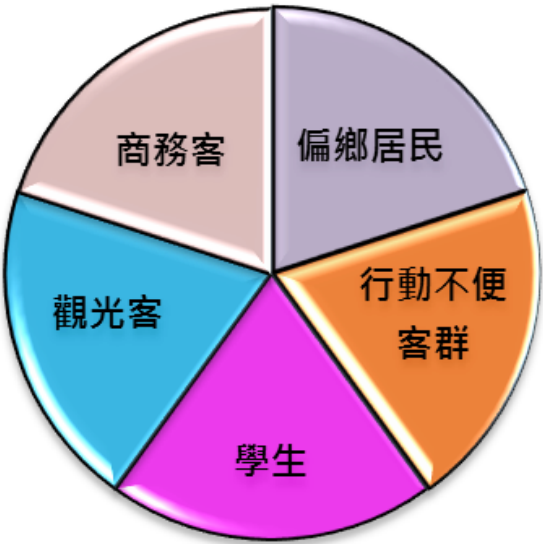


圖 1 公共運輸服務缺口



圖 2 五大願景圖



貳、翻轉小黃，小黃翻轉－計程車創新服務

交通局以三大執行面向，需求性、可行性及存續性，打造出高雄在地特色的計程車創新服務，改變計程車傳統經營形態，同時翻轉計程車產業結構，讓小黃不再只是小黃。

需求性，以使用者需求為導向，滿足特定客群的服務缺口，打造不分客群皆能享受到公平的運輸服務環境；可行性，確認計畫推動所須要件，確保服務順利實施；存續性，服務要永續，須確保財務的穩定，以讓公共運輸能永續經營。



圖 5 創新服務執行面向

一、小黃公車化 服務優質化

高雄市偏鄉地區公車乘載率低，屢有空車往返行駛情況，經濟效益不如預期，然而交通服務屬於社會福利政策，無法因營運虧損而停止服務，造成政府財政負擔持續增加。

交通局秉持著運輸服務不中斷的理念，創新思維，提出公車式小黃服務，以優質計程車替代公車提供服務，同時深入服務公車較難到達的區域，藉由優質運輸服務，提升民眾滿意度，吸引民眾搭乘，提升運量同時幫助政府降低補貼費用，更打造年長者、購物、行動不便之乘客便利的乘車環境。

公車式小黃，不僅深獲高雄在地鄉親的青睞，更引起交通部的高度關注，在各縣市廣泛實施，成功刮起公車式小黃熱潮。



圖 6 公車式小黃營運現況

(一) 特色

1. 創新

計程車機動替代公車班次、路線，藉由運具更替的新穎服務方式，並提供服務車輛即時動態顯示，讓民眾可隨時掌握車輛位置。

2. 效益

透過優質服務，吸引民眾搭乘，培養潛在客源，提高乘載量(較同時段公車乘載量呈倍數成長)，並透過補貼方式的差異，大幅降低政府補貼支出(平均每年可減少 25%左右補貼經費)，另透過運量統計瞭解乘客起迄需求，作為後續路網調整參考。

3. 彈性

服務範圍除既定路線外，更依據乘客需求，提供延駛服務，並接受預約延伸服務，減少乘客步行距離。

4. 便利

定時定班配合預約服務，啟動雙軌機制，乘客可依據原乘車習慣至站點候車，或提前預約，保障乘車權益。

(二) 服務現況

公車式小黃服務模式不斷精進，服務規模更是持續擴大，至今已提供 24 條路線服務，服務區域更包含偏鄉及市區，擴及深夜時段，提供民眾優於公車的夜間貼心接駁服務，完備最後一里接駁服務。

交通局同時創新建立了即時動態 APP 系統，讓民眾候車之餘能隨時掌握車輛位置，乘車權益更獲得保障。



圖 7 公車式小黃夜間服務



圖 8 公車式小黃動態 APP 系統

二、無礙福利通 優惠雙向通

交通局有感於高雄市老年人口急遽增加，佔全市總人口 13.91%，行動不便人口同時遞增，弱勢族群人口數持續創歷史新高，公共運輸服務難以滿足該族群的需求。

交通局首於 102 年配合交通部政策提出無障礙計程車服務，透過汰舊換新改裝既有計程車為無障礙計程車，不僅克服復康巴士車輛供需失調之困境，亦解決未來復康巴士招募及節省政府維運支出，同時滿足身心障礙者就醫需求，及提供購物、洽公或行動不便者搭乘等多元化用途。



圖 9 無障礙計程車營運現況

(一) 特色

1. 乘車優惠暨激勵制度

交通局與社會局、一卡通票證股份有限公司合作，推出乘車優惠，並推出司機激勵制度，優惠弱勢族群，更提升司機服務意願。

表 1 優惠激勵說明表

		103 年	105 年
乘車優惠	100 元以下	抵扣 1 段次(18 元)	抵扣 2 段次(36 元)
	101-200 元	抵扣 2 段次(36 元)	抵扣 3 段次(54 元)
	200 元以上	抵扣 3 段次(54 元)	抵扣 4 段次(72 元)
激勵制度		民眾持一卡通(不限卡種)，司機即享 5 元回饋。	教育訓練費 3,000 元及營運獎勵金每月 1,000 元，每年最高 1 萬元。

2. 轉介平台整合運具
- 交通局建立無障礙計程車與復康巴士轉介機制，倘民眾無法預約復康巴士，將即時轉介至無障礙計程車預約，減少民眾預約不易及重複登記等情形，建構友善接駁環境。
3. 無障礙計程車及復康巴士專用格位專用停車區
- 交通局與高雄市醫療中心合作，創新設置無障礙計程車及復康巴士專用格位專用停車區，提供弱勢族群便利無礙的乘車環境。



圖 10 無障礙計程車及復康巴士專用專用格位

(二) 服務現況

無障礙計程車截至目前已高達 167 輛服務車輛規模，有需求才有供給，車輛數的激增，意味著民眾需求的迫切性，經統計 106 年每月搭乘總趟次約

為 1.7 萬趟，其中行動不便者(包含身心障礙、老人及其它行動不便者等)搭乘趟次約為 1.1 萬趟次，搭載行動不便者趟次比率約為 71%，為台灣 6 都中比率最高，足為 6 都之典範。

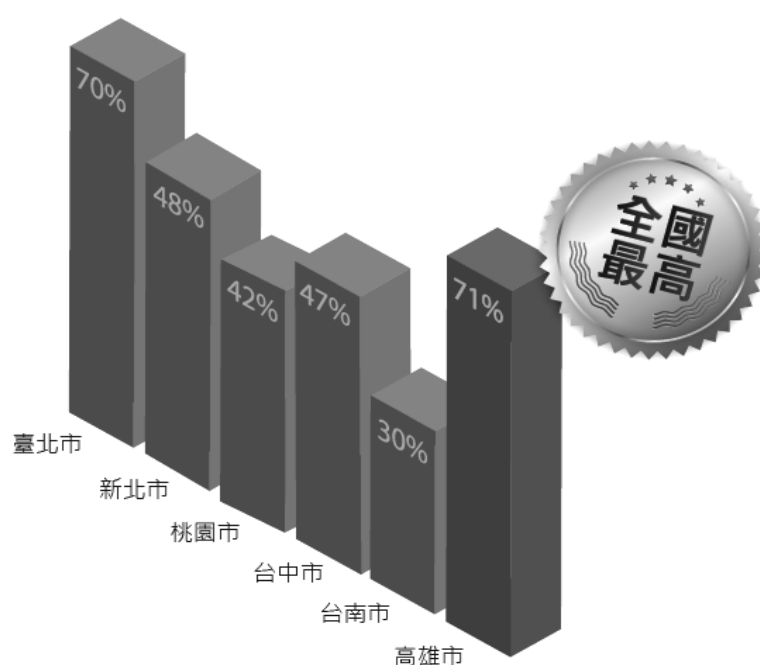


圖 11 六都搭載行動不便者趟次比例圖

三、需求集中化 乘車共乘化

交通局評估公共運輸使用人口數逐年增加，公共運輸場站容納路線數已臻飽和，仍有許多個別乘客需求無法獲得滿足，以共享經濟為理念，聚集乘客個體需求，推動共乘服務，透過共乘服務管理小眾需求，再配合區域型整體規劃，串聯鄰近熱點，打造軸輻式服務路網，建構便利共乘生活圈。

共乘，源自於共享，藉由共同使用運具，分攤使用成本的方式，滿足乘客乘車需求，同時提高運具的使用效率；高雄款共乘，不僅提供更即時迅速的服務，更減少乘客個人乘車成本，以更少的花費，享受更優質的服務。



圖 12 共乘計程車營運現況

(一) 特色

1. 區域型路網

串聯區域鄰近熱點與需求性高的節點，透過路線的相互銜接，打造一區域型生活中心，平衡城鄉發展。

2. 費率透明化

共乘路線費率於各乘車區皆張貼布告，每人收費金額依據搭乘人數的不同而變動，民眾權益有保障。

3. 機動性服務

乘客可選擇共乘路途中或終點鄰近下車地點，為一種高彈性、高可及性的運輸服務，且透過費率通則公式化，可因應即時性觀光活動的接駁需求。

(二) 服務現況

共乘服務省時、便利的優質服務，獲得民眾歡迎，陸續於南、北高雄實施上路，不僅落實共享精神，同時提高觀光景點低靡的人氣，107 年配合在地景點開發計畫，闢駛崗山之眼共乘路線，首月即服務近 2 萬人次，再創共乘里程碑。

有鑒於共乘機制的成功，交通局更大刀闊斧的將共享、共乘的思維帶入大專院校，迄今已服務 8 所大專院校，不僅縮短學生往來不同校區修課的時間，同時降低學生使用汽機車的次數，打造出安全舒適的校園友善接駁環境。



圖 13 共乘費率資訊站牌



圖 14 共乘服務現況(左：崗山之眼、右：正修科大)

四、觀光小尖兵 旅遊一把罩

在自由行風氣盛行氛圍下，旅遊型態已逐漸轉變為背包客、自由行，取代團客成為主流客群，旅遊導覽、資訊需求更為即時與迫切性，因此機動性高，具備在地導覽特質之計程車接駁需求也應運而生。

交通局為滿足觀光客觀光需求，打造計程車個人化優質服務平台，101 年推動觀光計程車服務，透過培訓課程及授證制度，建立高雄在地特色觀光計程車隊，同時規劃專用的包車費率，提供觀光客不一樣的在地旅遊服務。



圖 15 觀光計程車進入港區服務

(一) 特色

1. 培訓課程

透過各車隊舉薦優良駕駛人，經交通局審核合格後參加由交通局委託的專業單位辦理的優質觀光外語課程，期透過培訓開啟駕駛人國際視野，強化駕駛人對服務品質的重視。

2. 證照制度

培訓課程合格後，交通局將授予認證標章，肯定及彰顯駕駛人進修之努力，並供觀光客方便辨識，同時可收取專屬包車費率，藉此與一般計程車駕駛人分級。

3. 包車費率

為鼓勵觀光計程車發展及培植觀光產業，交通局訂定觀光計程車包車費率，同時享有運輸及旅遊導覽等專人客製化功能，提供暢遊高雄市的運具新選擇。

(二) 服務現況

交通局自 101 年開辦培訓課程迄 106 年止，已培訓 1,382 人次，平均每年服務上萬名觀光旅客，而為了推廣高雄觀光活動，引薦觀光計程車進入高

雄港區服務郵輪旅客，同時鼓勵觀光計程車隊與觀光產業結合，並於市區熱點設置觀光計程車專用招呼站，提供最完善的接駁服務。



圖 16 觀光計程車培訓課程及證照



圖 17 觀光計程車服務國際郵輪現況

五、多元革新 小黃創新

伴隨著時代進步，科技日新月異，交通運輸也面臨智慧化改革；優步(Uber)公司，透過即時化資訊派遣、優質服務、簡單易懂之 APP 介面及各種優惠促銷活動深獲乘客青睞，營運版塊快速擴張，嚴重影響囿於公路法等相關法規，無法彈性調整運價的計程車產業。

交通局除在管制作為上配合交通部執行取締外(推力)，105 年更率先全國推出多元化計程車(拉力)，車身顏色、費率更加彈性，同時透過 APP 預約，即時回饋機制，打破計程車既有的營運框架，翻轉計程車產業經營模式，同時滿足消費者需求，讓消費者對計程車產業的再造有更深的期待。



圖 18 多元化計程車外觀

(一) 特色

1. 營運模式

高雄款多元化計程車以「多元、優質、革新、服務」打造全新服務，透過特殊車種及多樣客製化服務型態，供消費者依需求選擇，再提供 App 預約搭乘，提供市民更多樣化的計程車服務樣貌。

2. 彈性費率

高雄款多元化計程車，運價上限為現行一般計程車運價 2 倍，下限為現行一般計程車運價，透過費率區隔讓消費者享受到更優質的服務。

(二) 服務現況

高雄市目前已有 12 家計程車隊 199 輛多元化計程車提供多元化服務，業者轉型比例達 75%，高居 6 都之冠，新增生力軍注入新能量，非齊頭式差異化服務及多角化經營觸角，拓展計程車營運板塊，增加駕駛收入，塑造產業品牌形象。

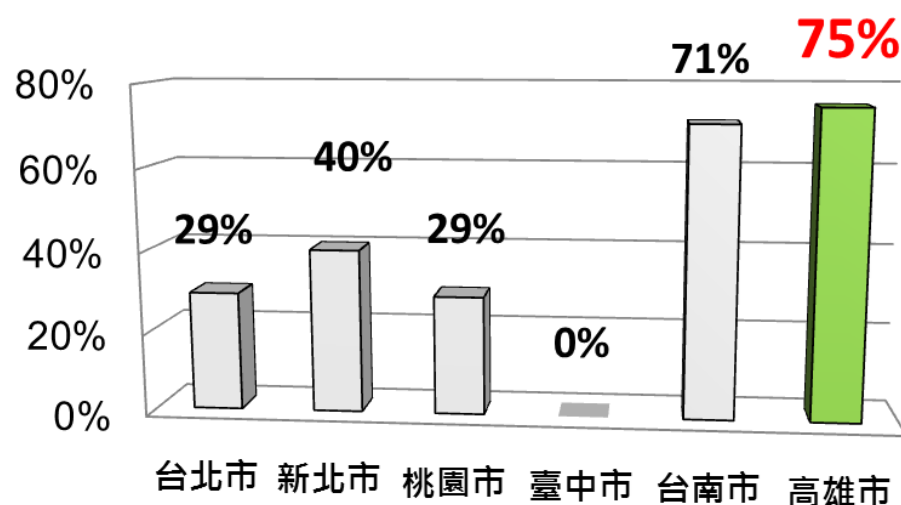


圖 19 六都多元化業者比較表

參、未來發展

交通局為提供市民更便捷之交通環境，同時滿足公共運輸服務缺口，落實公平正義交通運輸，將計程車引入大眾運輸路網，發展副大眾運輸，完備最後一哩服務，積極推動全國首創且具獨特性的「計程車創新服務」，期透過計程車優質服務提高整體大眾運輸服務品質，提升本市國際形象，增加本市國際競爭力。

未來將持續、擴大辦理計程車創新服務，並精進計畫服務方式，以提出更能貼切民眾之服務，協助計程車產業轉型再造，藉此調整產業結構，再造本市觀光榮景。