



PDC



第十屆民間參與公共建設金擘獎  
市政府轉運站獎勵民間投資興建營運案  
經驗分享簡報

統一開發股份有限公司  
報告人：鄭斐勻 專員  
日期：101.10.26



# 簡報大綱

- 開發方式及基本規劃
- 經營理念與策略
- 經營成效與服務品質
- 本案經濟與財務效益
- 本案社會效益
- 本案其他特殊貢獻

UPDC

# 開發方式及基本規劃





# 市府轉運站大樓開發簡史

- 市政府轉運站興建營運案以BOT方式辦理開發，於93/8/11簽約，為統一企業集團投資，由統一開發股份有限公司進行開發興建及營運。
- 開發經營期間，自設定地上權登記完成之日93/10/15起算，為期 50 年，期滿移轉給台北市政府。
- 主要公共建設為興建城際客運轉運站，並開發附屬事業（百貨公司及旅館）。
- 總投資金額新台幣135億元，於99年1月12日取得使用執照，99年8月5日轉運站正式營運。





# 基地簡介

土地基本資料		工程基本資料	
基地面積	16,280平方公尺 (4,925坪)	總樓地板面積	144,178平方公尺 (43,655坪)
建蔽率	70%	建築高度	150公尺
容積率	517.29%+3408m <sup>2</sup>	構造型態	地下5層地上31層 鋼骨構造









# 本案特許公司： 統一開發股份有限公司

- 公司成立:93年6月24日
- 股東:
  - 統一企業股份有限公司
  - 統一超商股份有限公司
  - 太子建設開發股份有限公司
  - 統一國際開發股份有限公司
- 名譽董事長：高清愿 先生
- 董事長:林蒼生 先生
- 總經理:張國光 先生
- 公司資本額：36億元





# 本案開發時程

- 設定地上權  2004年10月15日
- 使照核發  2010年1月12日
- 轉運站開幕  2010年8月5日
- 統一阪急開幕  2010年10月7日
- W Taipei開幕  2011年3月9日
- 營運迄日 2056年2月10日 



# 本案設施說明

設施	樓層	說明
市府轉運站	1F	位於全大樓最精華區域，設有17座上下客月台
統一阪急百貨	B2F~7F	2F人工平台為戶外開放空間，提供市民休憩及舉辦活動場地
W-Taipei飯店	8F~31F	國際頂級時尚精品飯店，設有405間客房
汽車停車場	B4F~B5F	汽車停車格477格
機車停車場	B1F~B2F	機車停車格595格
計程車區	B1F	計程車隊進駐，提供民眾轉乘需求





# 本案配置



本案

8F~31F  
W Taipei

B2F~7F  
統一阪急百貨

市府轉運站(1F)

101

市政府

忠孝東路四段

基隆路

汽車停車場477格(B4~B5)

機車停車場595格(B1~B2)

公司

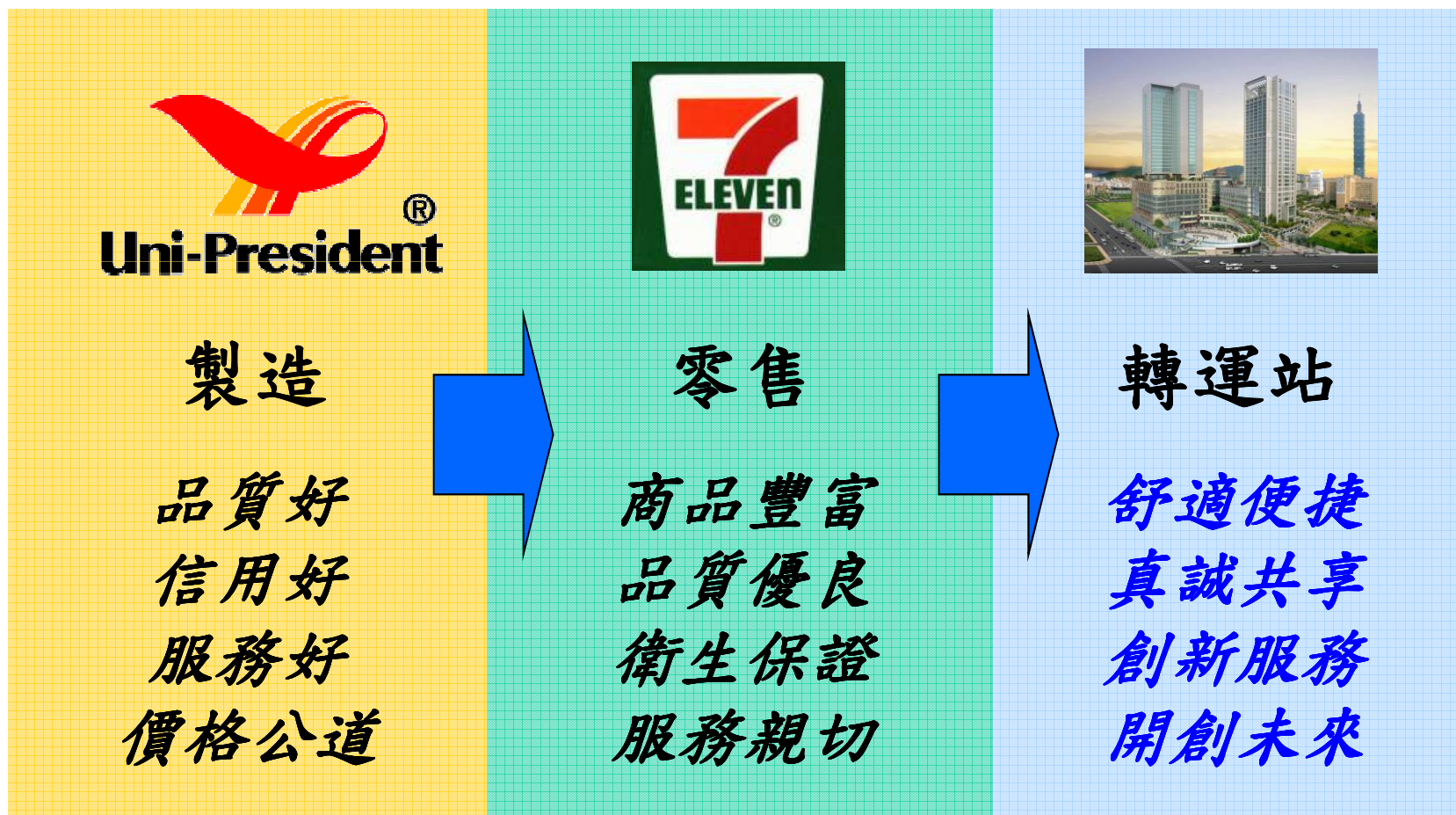
UPDC

# 經營理念與策略 - 經營理念與願景



# 統一集團轉運站事業經營理念傳承

## 經營理念的演變





# 提升轉運站服務能量

## □ 提升服務旅次

- 掌握旅運需求與特性。
- 面對通勤族與商務乘客，對客運的服務要求較高，在提升優良候車環境外，也應提升乘車環境。
- 確保營運穩定與順暢，以利運量的提升。

## □ 優化營運路線

- 研究轉運站內部容量及外部流量，溝通調整服務路線。
- 與公部門、客運業者協調合作，以調整、新設更符合旅運需求之路線，以發揮最大旅運效益。



## 本案獲2012全球卓越建設獎之肯定

- 本案太子建設參加由世界不動產聯合會（FIABCI）舉辦之2012年度全球卓越建設獎（FIABCI Prix d' Excellence Award）評選活動，擊敗54個國家、總計超過200件作品，獲得「特別獎銀獎」。
- 臺北市公共運輸處接續參賽2012年度國家卓越建設獎，更榮獲最高榮耀「最佳管理維護類—公共建設類—特別獎」。



UPDC

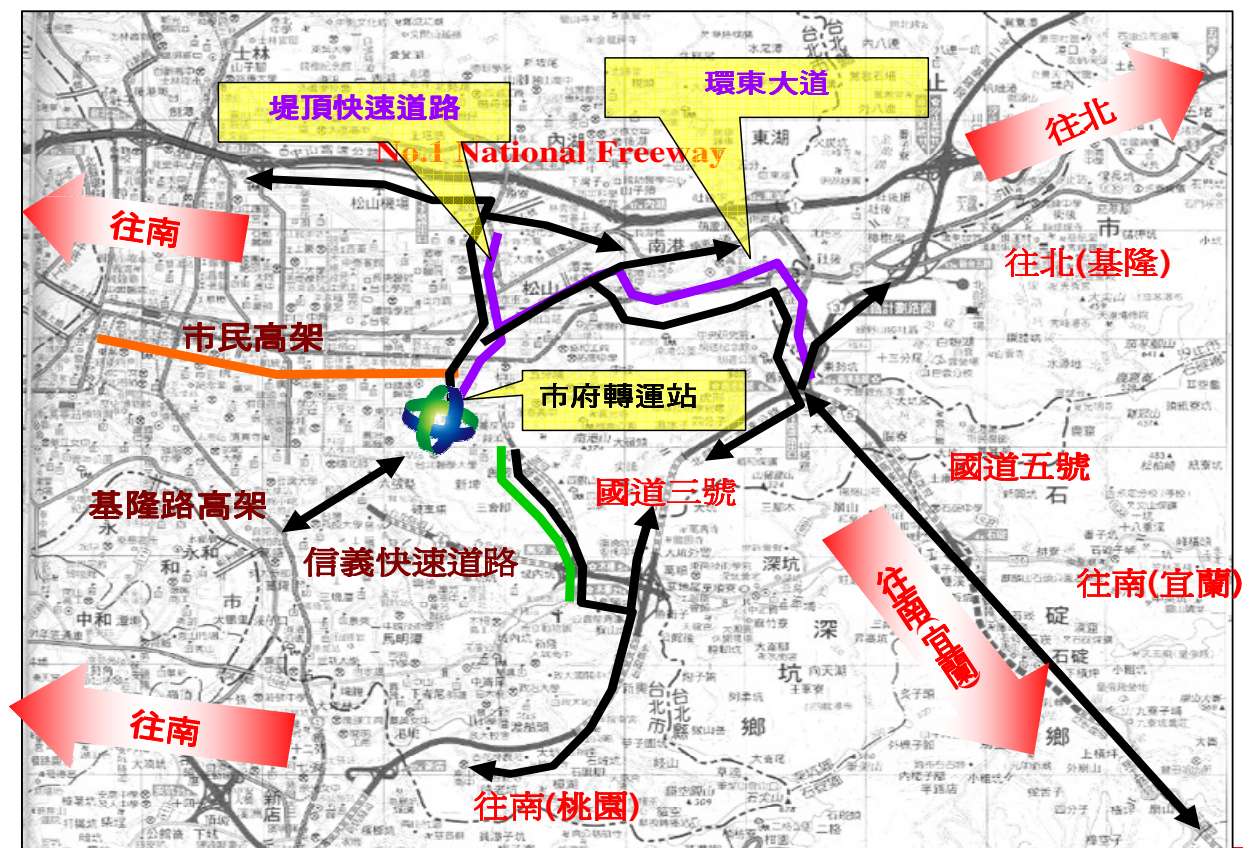
# 經營理念與策略 - 經營模式與策略





# 轉運站經營模式

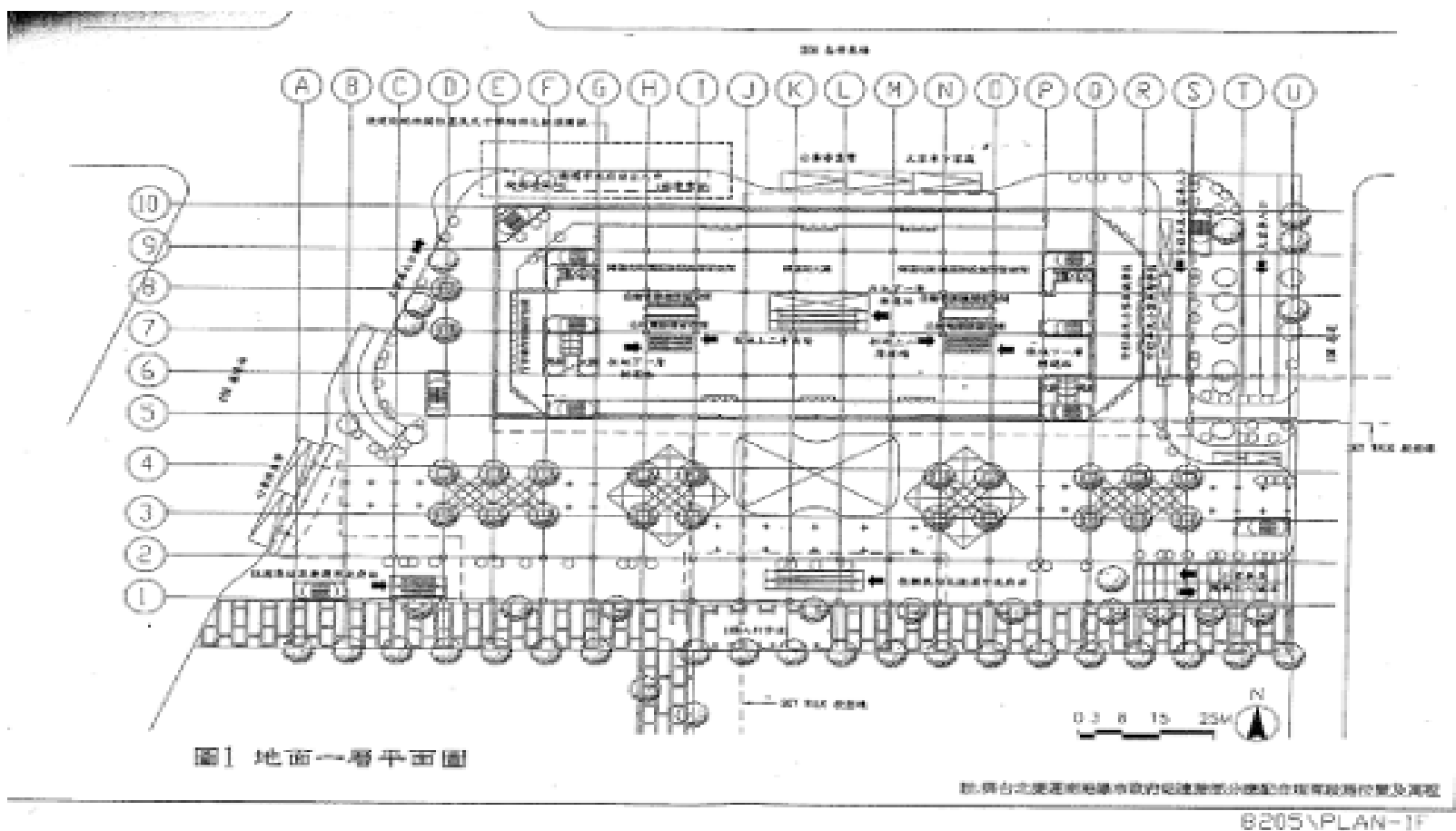
- 轉運站係以機場經營模式供合法之大眾運輸業者租用
- 依此模式可協助城際客運業者克服場站用地取得不易的問題，並減少大客車進出高(快)速道路前後在市區繞行之距離。





# 轉運站配置規劃-重大公共建設 位屬全大樓最精華位置

□ 本案招商說明書之1F規劃：原為售票大廳及商場

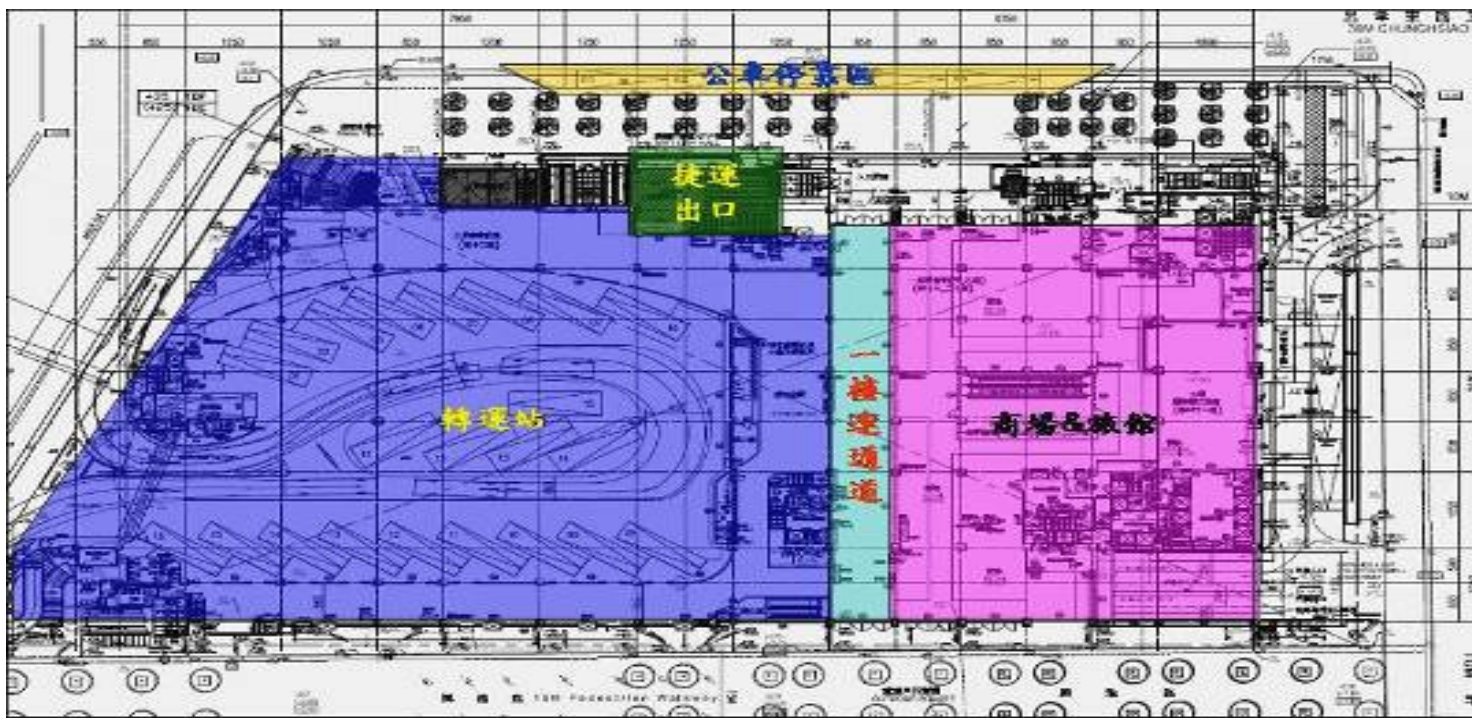






# 轉運站配置規劃-重大公共建設 位屬全大樓最精華位置

□ 現行本案1F規劃：轉運站佔本大樓1F面積66%

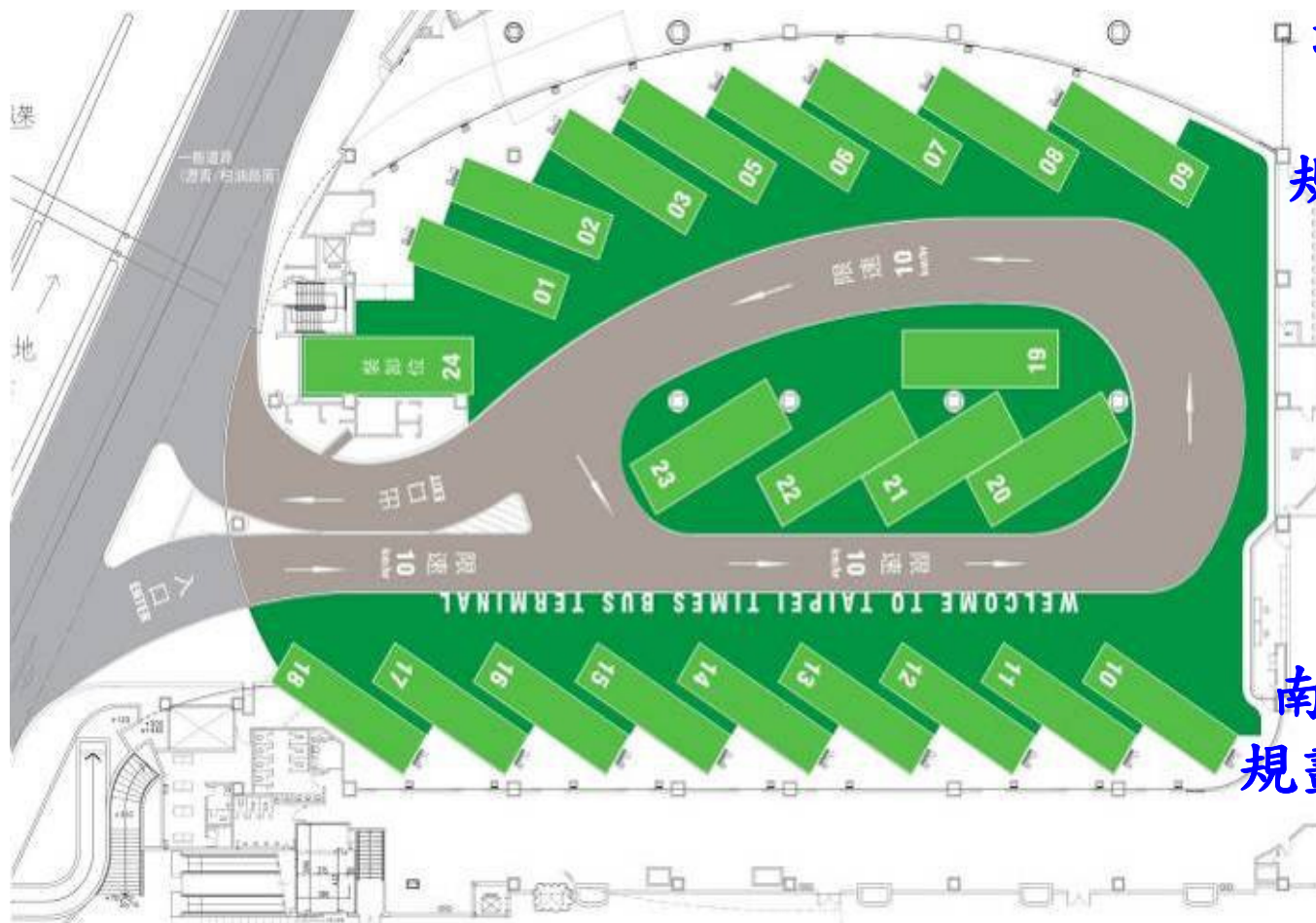


考量轉運站客運車輛行駛動線及廢氣處理，提供本大樓1F最精華區域予公共建設轉運站使用



# 月台配置

□ 市府轉運站分為南北月台



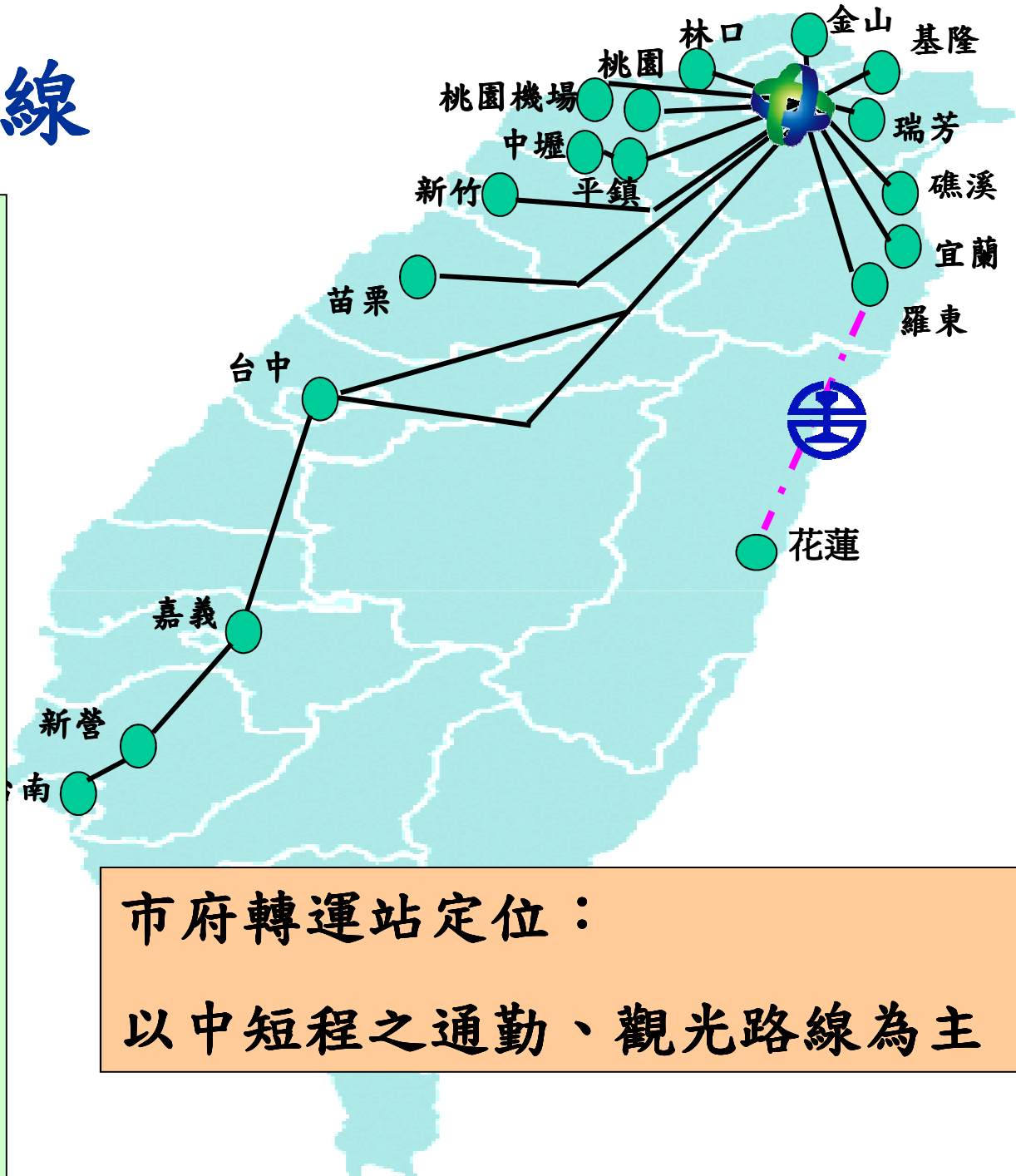
北月台鄰近MRT  
易於人潮疏散  
規劃**短途通勤路線**

南月台排隊空間較大  
規劃**中長途與返鄉路線**



# 營運路線

- 9009 台北-國道二號-桃園
- 9005 台北-國道一號-桃園
- 1211 台北-林口長庚大學
- 9001 台北-國道三號-中壢
- 1551 新店-基隆
- 1815 台北-金山
- 1800 台北-基隆
- 1612 台北-台南
- 1626 台北-苗栗
- 2060 台北-桃園機場
- 9012 台北-台中
- 1570 台北-羅東
- 1571 台北-宜蘭
- 1572 台北-礁溪-羅東
- 5500 台北-新竹
- 5504 台北-台中
- 2025 台北-瑞芳





# 主動退縮基地增設車道，維持本案啟用後之週邊交通品質

基隆路基地退縮  
3.5米增設一車道



改善前單車道



改善後雙車道

忠孝東路增設五席  
公車彎



改善前無公車彎



改善後增設公車彎

忠孝東路五段22巷基地  
退縮五米改為雙向道



退縮前路寬僅10m



改善後路寬15m



# 人行通道優先於轉運站啟用， 解決人車爭道

- 1F連通道於99年6月1日開放；B2連通道於99年8月2日開放。
- 透過政策宣導，加上站內舒適的步行環境，成功移轉九成五以上的民眾使用站內的連通道。順利解決了轉運站營運後可能面對的人車衝突。

B2F捷運連通道



轉運站1F聯絡通道



UPDC

# 經營成效與服務品質 - 整體經營管理成效





# 經營管理成效說明

項目	期間	投資計畫書 目標值	現況實際值	達成率	備註說明
尖峰日服 務人次	99年	25,568人	35,876人	140.30%	實際值大幅超越目標值
	100年	25,568人	38,843人	151.90%	實際值大幅超越目標值
尖峰小時 車次	99年	80車	116車	145.00%	實際值大幅超越目標值
	100年	80車	108車	135.00%	實際值大幅超越目標值
月台設施	100年	16座	17座	106.30%	超越招商說明書及投資 計畫書規定
臨停公車 彎設施	100年	5席	5席	100.00%	滿足招商說明書及投資 計畫書規定
售票窗口	100年	15個	15個	100.00%	滿足招商說明書及投資 計畫書規定
轉運站 空間	100年	5,898 m <sup>2</sup>	8,001 m <sup>2</sup>	135.70%	超越招商說明書及投資 計畫書規定



# 顛覆民眾對傳統轉運站印象，成為國內外轉運站典範

舊有轉運站  
月台區



市府轉運站  
月台區



舊有轉運站  
候車區



市府轉運站  
候車區

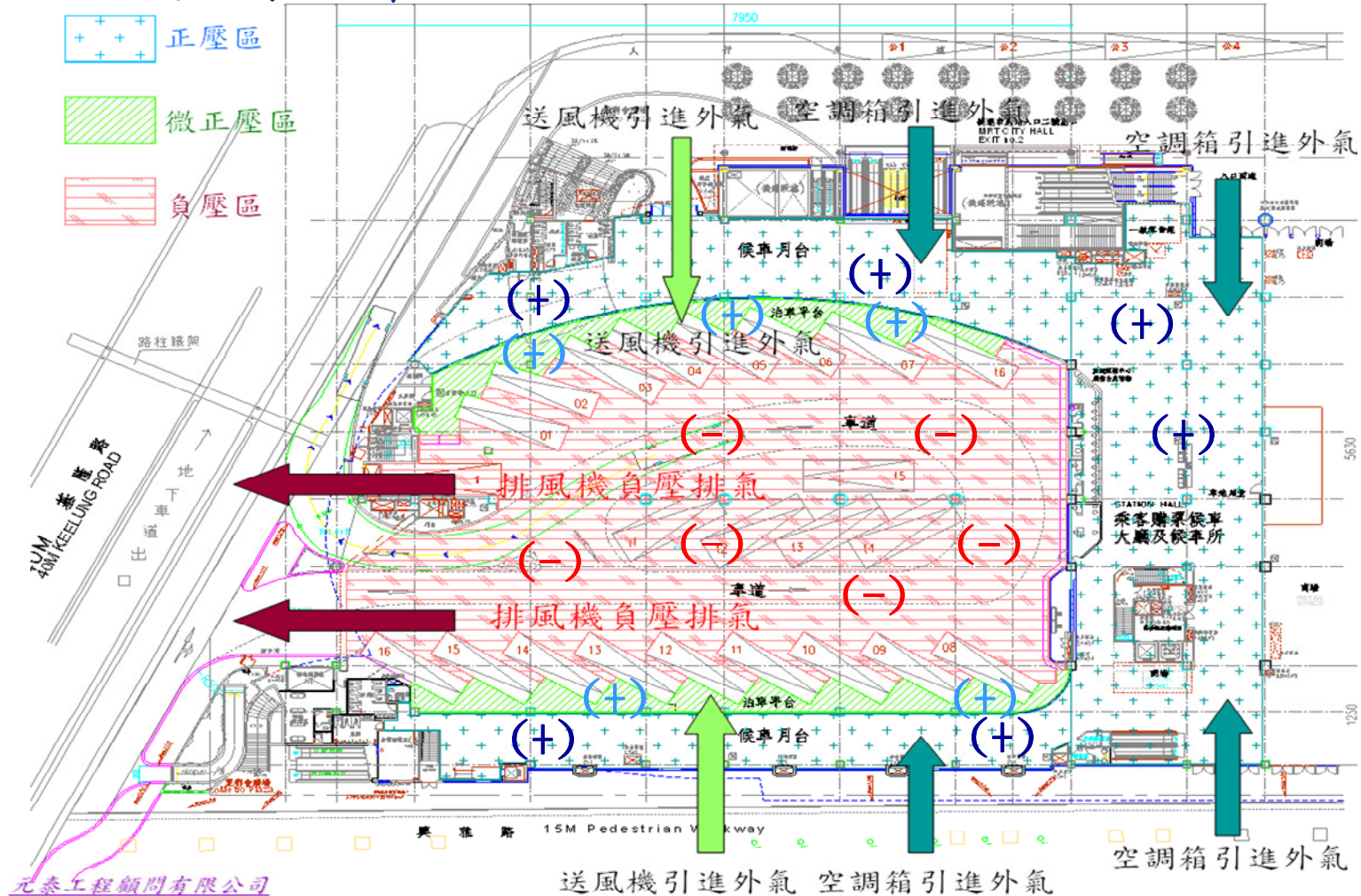






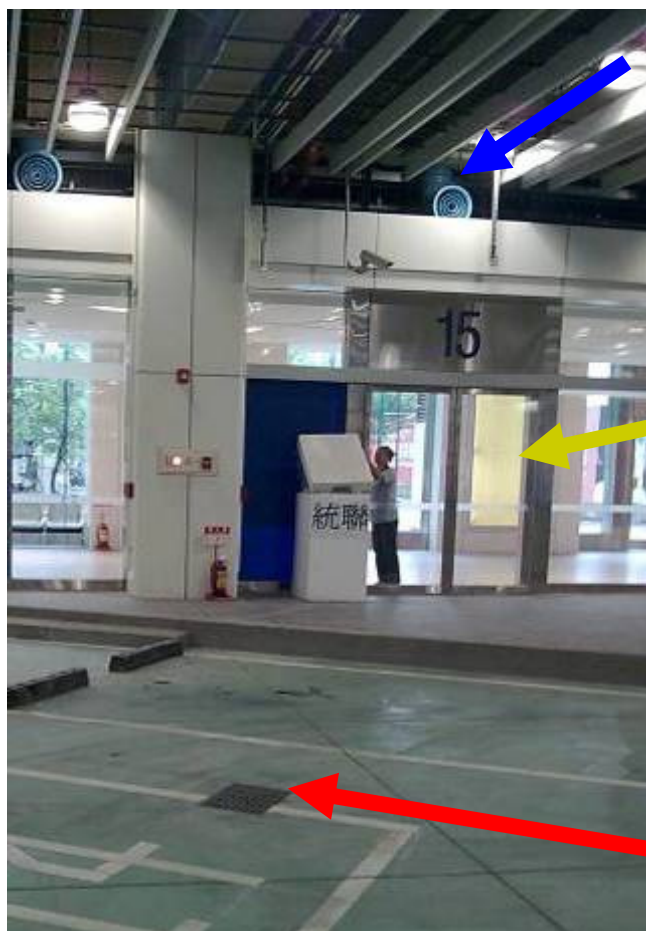
# 利用創新系統設計，成功處理大客車聚集的廢氣問題（一）

## 室內空氣循環設計





## 利用創新系統設計，成功處理大客車聚集的廢氣問題（二）



正壓

送風機  
引進外氣

降低噪音

月台門阻絕  
廢氣與噪音

吸音障板：  
降低車道噪音

負壓

天花板、地板  
抽風機吸廢氣



UPDC

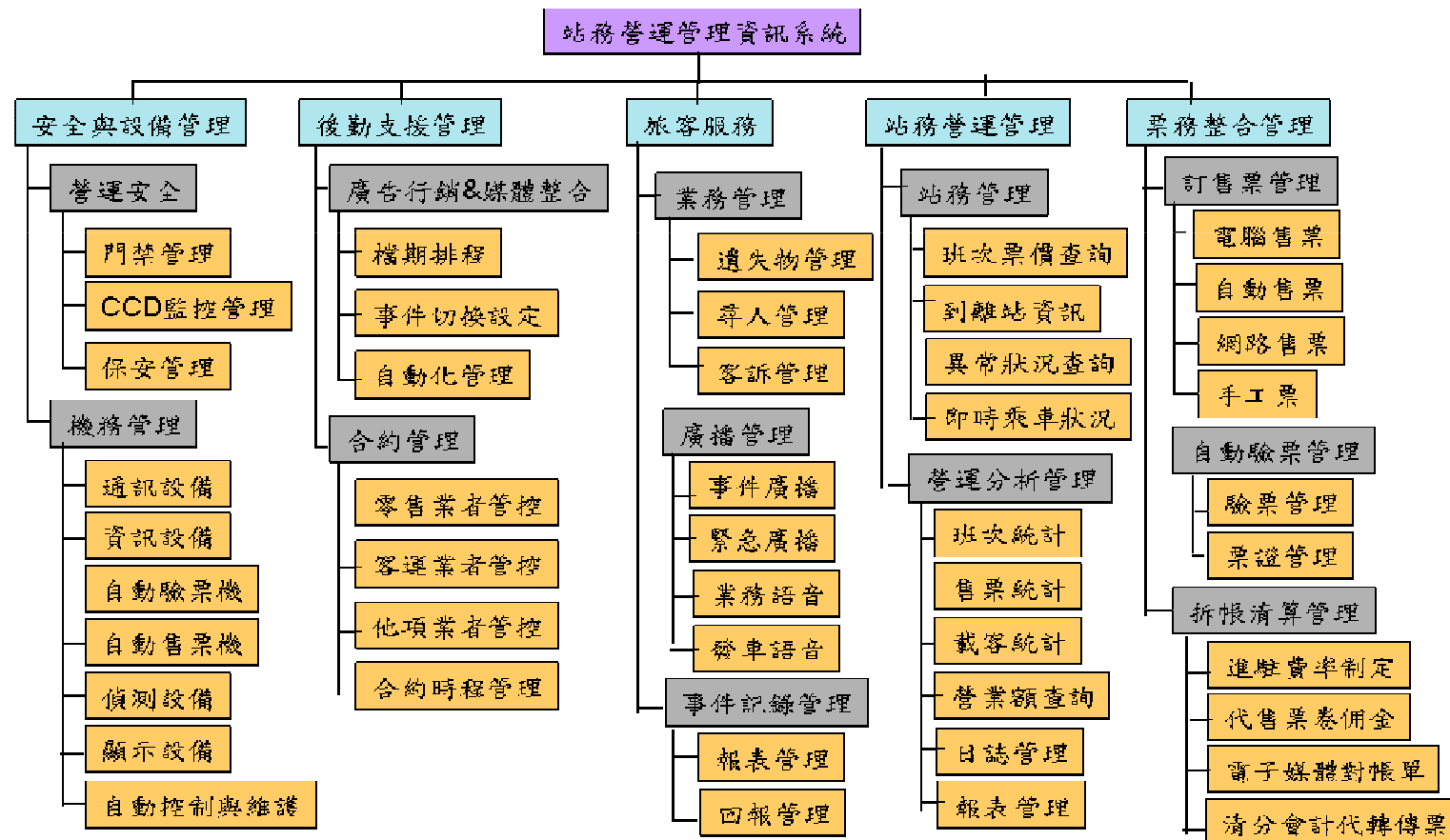
# 經營成效與服務品質 -服務品質之精進





# 導入智慧化營運管理系統

- 為有效管理進駐的客運業者及車輛，並提供給旅客即時的車班及購票資訊，本站建置全台最先進的智慧化管理系統，可掌握月台及車輛運轉順利，並進行營運統計分析，調整出最佳的營運模式。[營運統計報表](#)





# 每日時段人車次數統計報表

每日時段人車次數統計報表

統計日期：2012/05/31

製表日期：2012/06/01 05:30:18

時段	總車次數	總上客人數	總下客人數
04:00~05:00	2	40	5
05:00~06:00	13	33	27
06:00~07:00	43	310	184
07:00~08:00	58	326	430
08:00~09:00	82	429	625
09:00~10:00	83	388	471
10:00~11:00	58	388	314
11:00~12:00	45	312	262
12:00~13:00	52	376	272
13:00~14:00	52	424	265
14:00~15:00	50	466	447
15:00~16:00	55	582	360
16:00~17:00	66	796	542
17:00~18:00	79	920	495
18:00~19:00	87	1185	633
19:00~20:00	73	971	624
20:00~21:00	62	830	450
21:00~22:00	62	925	459
22:00~23:00	48	651	342
23:00~24:00	24	163	101
24:00~01:00	3	5	1
01:00~02:00	0	0	0
02:00~03:00	0	0	0
03:00~04:00	0	0	0
全天	1097	10520	7309



# 市府轉運站每日人車運量表

## 市府轉運站每日人車運量表

日期：2012/05/31

製表日期：2012/06/01 05:47:19

客運公司	路線	上客車次數	下客車次數	上客人次數	下客人次數	備用停靠數	進出站車次數
三重客運		0	0	0	0	3	3
三重客運	台北-中山高-長庚大	121	0	416	270	20	123
三重客運	台北-中山高-桃園	53	0	356	154	14	49
大有巴士		58	0	285	249	11	58
中興巴士	台北-中山高-瑞芳	7	0	15	15	0	7
中壢客運	台北-北二高-中壢	41	0	111	54	0	41
中壢客運	台北-北二高-桃園	33	0	83	43	1	32
台中客運	台北-北二高-台中	11	0	24	22	2	12
台聯客運	台北-北二高-中壢	34	0	198	95	4	33
建明客運		30	0	78	154	0	30
建明客運	台北-中山高-新竹	2	0	10	6	0	2
指南客運		0	0	0	0	1	1
指南客運	台北-北二高-桃園	33	0	87	48	1	31
首都客運		268	0	5745	4830	1	262
桃園客運	台北-中山高-桃園	29	0	341	187	10	25
國光客運		0	0	0	0	3	3
國光客運	中崙-中山高-基隆	131	0	1368	553	21	131
國光客運	台北-中山高-金青中	124	0	946	277	26	124
國光客運	台北-北二高-中壢	11	0	65	42	0	11
統聯客運		43	0	179	94	0	43
福和客運	新店-中山高-基隆	76	0	213	216	3	76
	合計	1105	0	10520	7309	121	1097

副站長簽核	站長簽核
	29



# 市府轉運站每日時段月台使用暨進出站統計表

市府轉運站每日時段月台使用暨進出站統計表(1/6)

營運日期：2012/05/31

時段	月台01					月台02					月台03					月台05					
	上客人次數	下客人次數	車次數	停車延時(分)	使用率	上客人次數	下客人次數	車次數	停車延時(分)	使用率	上客人次數	下客人次數	車次數	停車延時(分)	使用率	上客人次數	下客人次數	車次數	停車延時(分)	使用率	
05:00-06:00	4	2	3	5.8	29.17%	2	1	3	2.7	13.58%						5	1	1	5.1	8.47%	
06:00-07:00	6	4	4	8.5	56.58%	13	1	4	1.0	6.33%	4	4	4	1.9	12.69%	8	5	3	3.2	15.94%	
07:00-08:00	5	6	5	5.6	46.92%	13	46	3	4.4	22.19%	4	9	10	1.6	26.14%	17	20	5	3.8	31.69%	
08:00-09:00	16	15	4	9.3	62.06%	23	52	10	3.7	61.36%	12	19	17	0.7	20.58%	12	22	7	2.5	29.31%	
09:00-10:00	4	2	5	3.5	29.17%	26	20	9	3.8	57.11%	10	14	14	0.9	22.08%	17	23	10	1.7	29.06%	
10:00-11:00	4	1	3	7.6	38.08%	10	31	3	4.5	22.56%	16	17	7	2.0	22.89%	19	6	4	2.8	18.75%	
11:00-12:00	3	3	2	3.6	11.89%	1	7	1	0.8	1.33%	5	9	5	1.3	11.03%	0	1	3	1.9	9.56%	
12:00-13:00	8	8	4	4.1	27.11%	30	16	5	1.8	15.39%	3	6	4	1.0	6.53%	12	5	5	1.6	13.42%	
13:00-14:00	14	6	5	5.0	41.47%	37	24	4	6.5	43.50%	14	16	4	3.4	22.72%	3	6	5	2.4	20.39%	
14:00-15:00	2	0	3	0.9	4.47%	18	5	2	2.9	9.75%	19	28	5	3.5	28.89%	2	7	5	0.9	7.78%	
15:00-16:00	2	1	4	5.4	36.19%	42	15	8	3.6	47.36%	25	20	5	2.3	19.28%	26	8	6	2.5	24.72%	
16:00-17:00	14	9	5	6.1	50.78%	37	10	5	7.6	63.61%	41	23	9	2.0	30.36%	20	8	6	3.1	31.39%	
17:00-18:00	14	4	4	7.9	52.39%	84	20	6	9.2	92.44%	42	8	6	2.0	19.69%	17	3	6	3.0	29.69%	
18:00-19:00	15	9	4	4.9	32.58%	113	22	6	9.0	90.42%	50	35	9	1.5	22.92%	66	13	6	4.5	45.17%	
19:00-20:00	23	6	4	5.2	34.36%	115	23	4	9.3	61.67%	63	39	9	1.8	27.36%	27	5	3	5.1	25.25%	
20:00-21:00	17	11	3	7.1	35.58%	14	7	3	1.2	5.97%	35	7	5	2.4	20.11%	52	33	3	6.5	32.31%	
21:00-22:00	15	2	2	5.5	18.33%	77	27	3	2.2	11.22%	48	12	5	2.6	22.06%	47	19	5	3.0	24.89%	
22:00-23:00	4	2	1	8.6	14.36%	42	14	3	2.8	13.83%	25	4	3	5.8	28.86%	12	3	2	1.3	4.42%	
23:00-24:00	0	0	1	0.7	1.19%											12	3	1	1.8	2.92%	
24:00-01:00																					
全天	170	91	66	5.7	#####	697	341	82	4.7	#####	416	270	121	1.8	#####	374	191	86	2.8	#####	



# 營運籌備-實車測試與系統測試

內容	測試日期	測試及改善項目
單車測試	09/12/16	出口花台幅度、9號月台側邊線型、月台需增設登車階梯。
		站內交通標誌（增設回覆式導桿、反光導標。）
系統測試	09/1/20~28	站體車辨系統與儀控設備測試。
		各月台車辨系統與儀控系統調整。
情境測試	2010/2/9	系統報表檢核與修正。
離峰測試	2010/4/7	系統穩定度問題、入口辨識範圍過小的問題。。
		輪檔、月台停車格線以及月台編號。
系統測試	2010/4/22	車辨系統參數調整，修正為可辨識紅色車體之綠色車牌。
		入口增設一車辨攝影機，改善辨識範圍過小的問題。
系統測試	2010/5/4	解決入口增設車辨攝影機，系統判斷邏輯之問題。
車輛測試	2010/6/3	車辨系統參數調整，修正為可辨識紅色車牌。
		出口號誌秒數修正。
		車辨系統仍有誤判車牌號碼之情形。
壓力測試	2010/6/30	整體運作測試與系統整合測試。
		尖峰班次進出站。
尖峰壓力測試	2010/7/16	尖峰時以客運業者調度最多班次進行壓力測試。





# 營運籌備-轉運站職前訓練

## □ 轉運站現場人力籌備與教育訓練

- 進行各職掌教育訓練，並包含各項系統應用教育訓練、基本禮儀應對與話術、客服人員標準作業程序(SOP)建立、急救課程教育訓練。

本公司所有同仁皆備有CPR執照



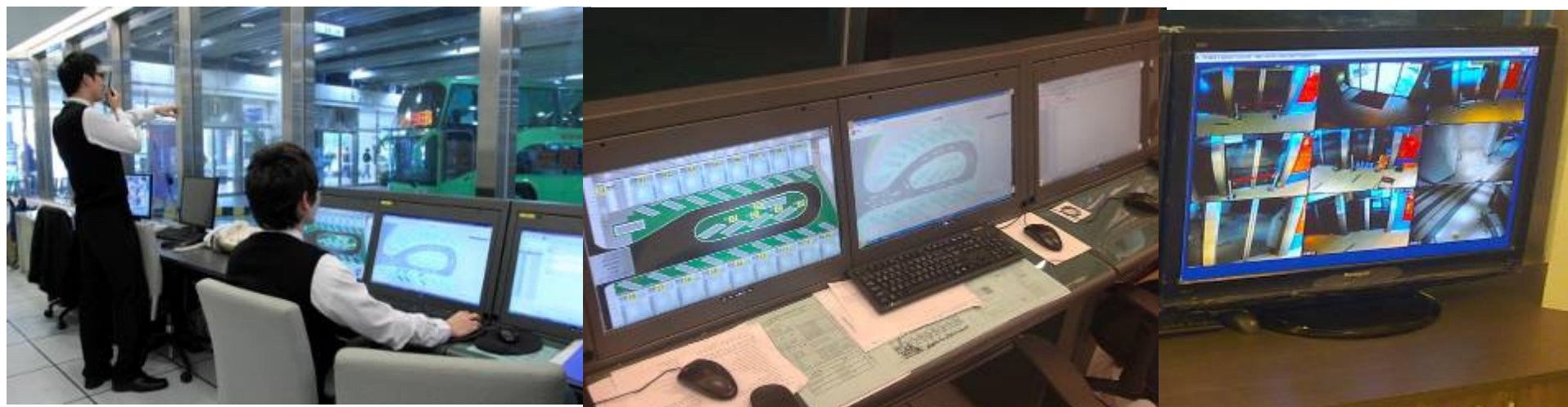
## □ 客運業者教育訓練

- 籌備期針對客運業者現場人力、客運駕駛進行教育訓練，並舉辦多次轉運站運作方式介紹、客運業者系統教育訓練、安全事項宣導等。

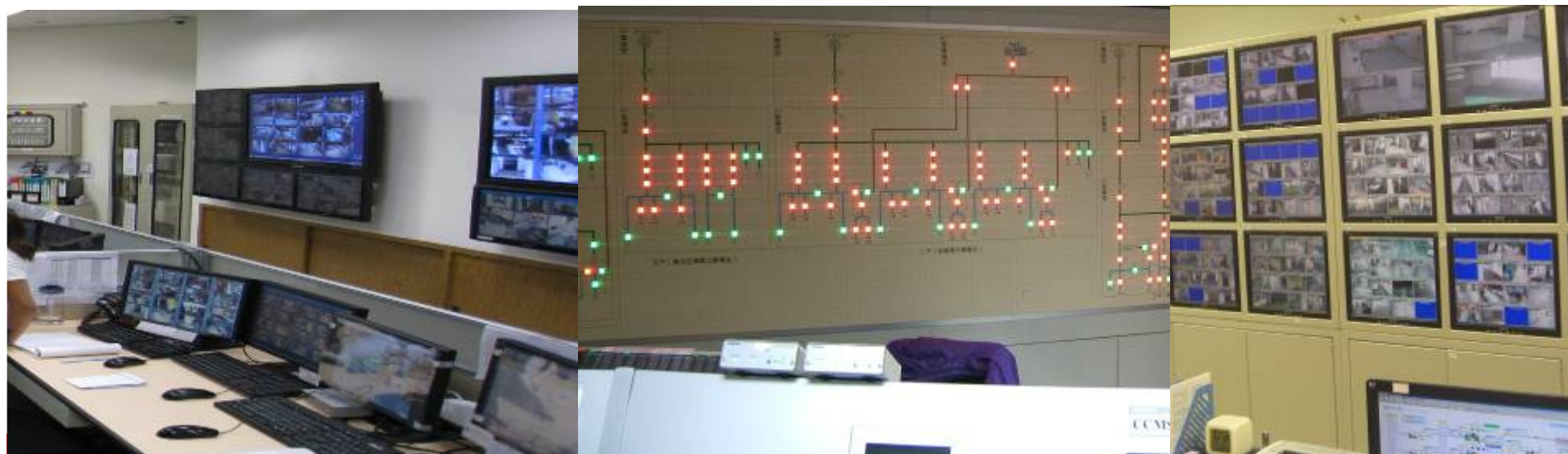


# 營運安全管理

□ 行控中心-監控場站車輛運行及班次、掌握轉運站內營運狀況



□ 防災中心-全天候監控轉運站大樓設施設備、突發狀況處理





# 營運安全管理－消防演練

□ 每半年與客運、零售進行自衛消防編組演練



34



# 營運安全管理－防汛演練

- 為避免颱風、豪雨等天然災害造成市府轉運站大樓的資產受損，或對營運構成影響，每年定期辦理防汛演練。





## 導入服務品質查核機制，神秘客 調查（一）

- 為提升本轉運站的服務品質，本站與博智全球服務管理公司合作，由專業稽核員擔任本站神秘客，針對各項軟硬體設備及服務人員服務態度進行訪查評分。
- 查核結果列表追蹤缺失改善進度，必要時以函文方式請相關單位協助要求改善。



# 導入服務品質查核機制，神秘客調查(二)

落實度		滿意度				
有	無	極佳	佳	尚可	較差	極差

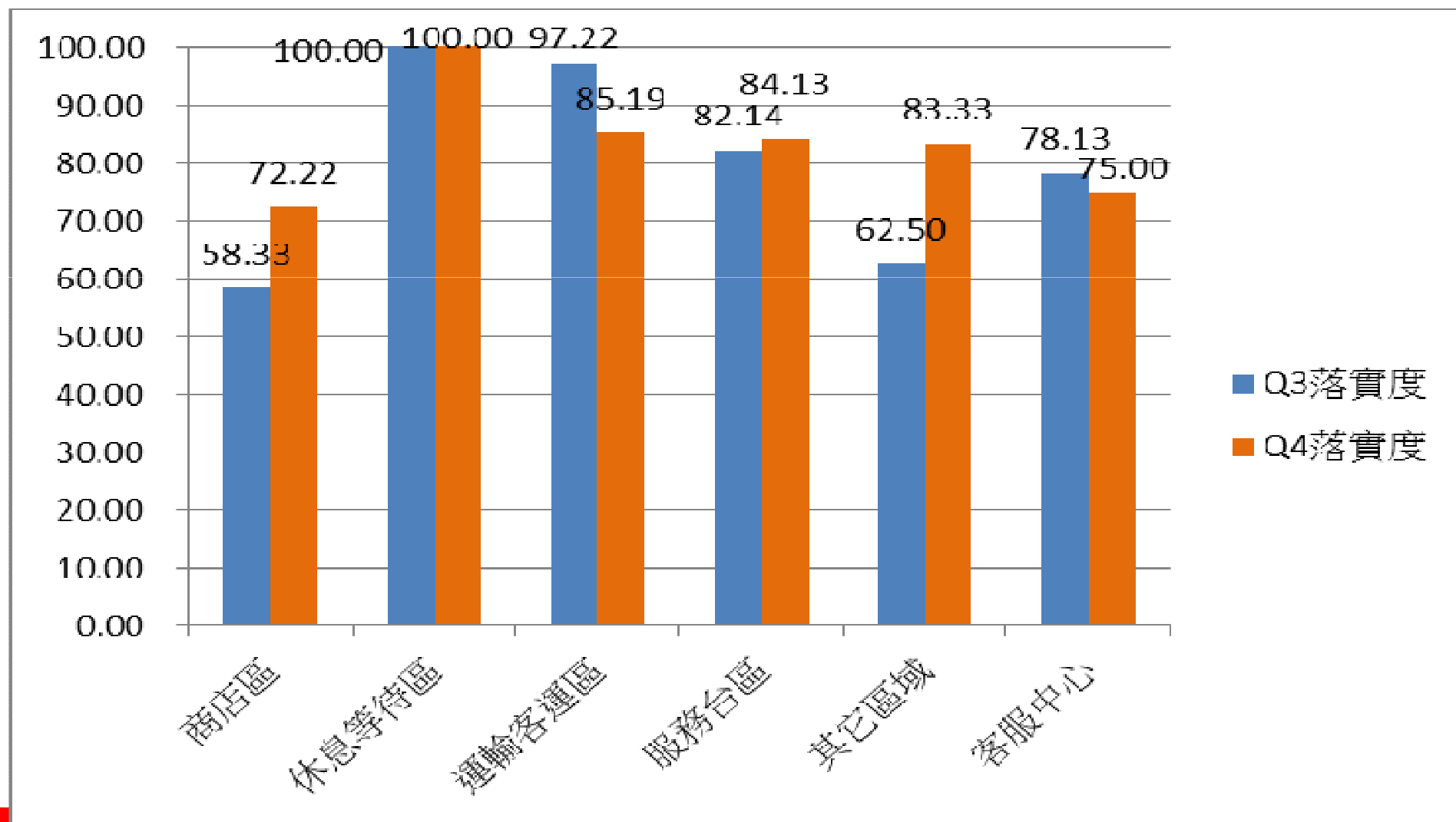
里程數	訪查地點	市府轉運站	訪查員:	Re x
	日期 / 時間:	2011/12/12	服務人員:	如下表所列服務人員
項目	配分	項目	執行重點	
一、商店區	15	服裝儀容	服務人員服裝儀容(頭髮、飾品、鬍鬚、指甲、淡妝...)符合公司規範且佩戴識別證	
		良好儀態	工作中需有良好的儀態·精神抖擻有朝氣(神情、氣色、站姿、...)	
		目視問候	一接近櫃台是否立即目視點頭迎接、微笑致問候語。 (例:先生(小姐)您好·歡迎光臨)	
		行為舉止	不作不當的行為,如聊天,打手機,嘻鬧,空櫃久久不見人影,走路懶散拖著鞋跟,斜倚在櫃台後面...	
		主動熱忱	和每位顧客接觸、溝通時·都應該眼神柔和的看著對方·保持誠懇的笑容·動作行為保持熱忱,主動積極!	
		雙手交付	收取或交付任何物品(商品、帳單、金錢...)需以雙手交付·找零必須使用標準話術(總共多少元?收您多少元?找您多少元?謝謝·歡迎再度光臨)	
		商品吸引力	販售商品的賣相與吸引魅力!	
二、休息區(大廳)	15	環境舒適	空調溫度適中·空氣清新·動線擺設良好!	
		清潔整理	隨時有人整理地面與清潔週邊!	
三、各運輸站務區(月台前)	20	訊息標示與指引	各項公告標示正確清楚·易於指引。(含外地遊客易識別的方式)	
		協助指引	人員觀察到消費者找不到相關路線與車務相關訊息的舉動時,適時主動上前詢問,並指引到該正確位置!	
		環境舒適	排隊或設施等動線擺設良好·燈光適宜!	
		清潔整理	陳列公告與地板清潔!	
		POP	POP文宣資料·資料正確齊全!	
		服裝儀容	服務人員服裝儀容(頭髮、飾品、鬍鬚、指甲、淡妝...)符合公司規範且佩戴識別證	
		行為舉止	不作不當的行為,如聊天,打手機,嘻鬧,久久不見人影,走路懶散拖著鞋跟,斜倚...	
		良好儀態	工作中需有良好的儀態·精神抖擻有朝氣(神情、氣色、站姿、...)	
主動熱忱	和每位顧客接觸、溝通時·都應該眼神柔和的看著對方·保持誠懇的笑容·動作行為保持熱忱,主動積極!			

項目	配分	項目	執行重點
五、服務櫃台區	25	服裝儀容	服務人員服裝儀容(頭髮、飾品、鬍鬚、指甲、淡妝...)符合公司規範且佩戴識別證
		良好儀態	工作中需有良好的儀態·精神抖擻有朝氣(神情、氣色、站姿、...)
		目視問候	一接近櫃台是否立即目視點頭迎接、微笑致問候語。 (例:先生(小姐)您好·歡迎光臨·需要我為您服務嗎?等等。)
		行為舉止	不作不當的行為,如聊天,打手機,嘻鬧,空櫃久久不見人影,走路懶散拖著鞋跟,斜倚在櫃台後面...
		雙手交付	收取或交付任何物品需以雙手交付!
		執行效率	是否有盡力在最短的時間處理客戶交辦事項滿足客戶的需求 整體服務過程時間掌握及回應速度是否迅速!
		主動熱忱	和每位顧客接觸、溝通時·都應該眼神柔和的看著對方·保持誠懇的笑容·動作行為保持熱忱,主動積極!
六、其它區	10	轉運站週邊責任區	環境是否美觀整潔·方位指引標示清楚!
		洗手間	洗手檯·馬桶·垃圾桶是否整潔·洗手乳與擦手紙充足!
七、客服中心	15	接聽/掛上	電話響,接電話時間不得超過太久,電話結束不可直接掛上,需先按電話切話鈕後,方能掛上電話!
		話術	口語:您好,這是市府轉運站服務中心,敝姓X,很高興為您服務;結束電話話語:謝謝您的來電!
		問候	是否是否主動禮貌詢問來電者姓名·過程中以稱謂有禮貌稱呼!
		語氣	語氣親切有精神·口條清晰·依來電者的說話速度適當回應!
		執行效率	是否有盡力在最短的時間處理客戶交辦事項滿足客戶的需求 整體服務過程時間掌握及回應速度是否迅速!
		客訴回應與處理	是否保持熱忱的互動·主動積極的協助處理·過程耐心有禮!
		專業度	是否能完整聆聽·富專業知識·有效的解決客戶的提問!



# 導入服務品質查核機制，神秘客調查(三)

100年度6~12月各區域落實度分數



UPDC

# 經營成效與服務品質 - 消費者滿意度

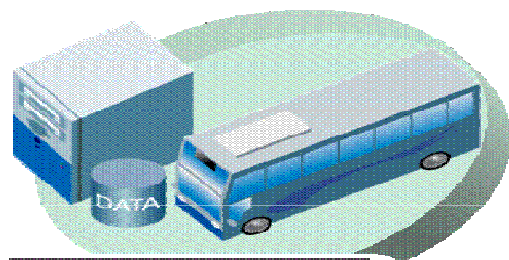




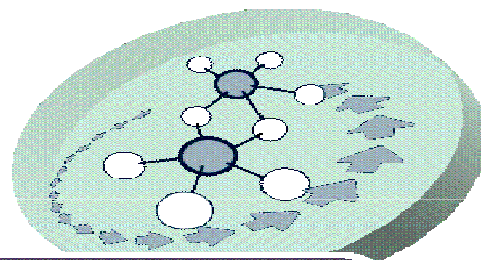


# 轉運站客服管理系統

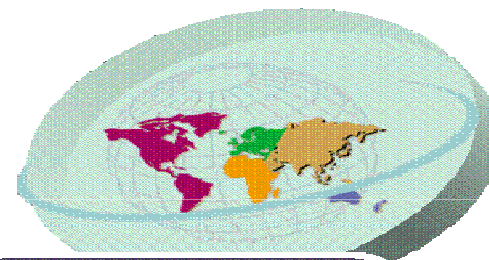
- 除了班次資訊外，於遠端的網頁管理、緊急事件廣播，遺失物管理、客戶意見處理等都藉由系統化的建置以有效管理。



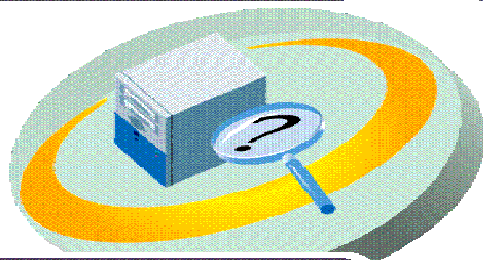
班次資訊系統



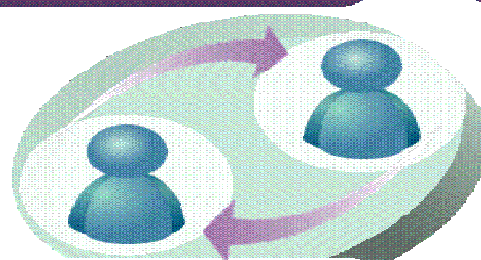
動態資訊系統



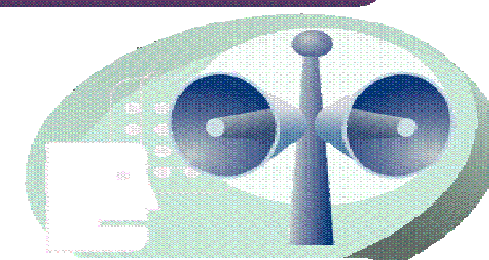
中英文網站



遺失物管理系統



客訴管理系統



事件廣播系統



# 旅客意見管理

- 服務台設有旅客意見表（如下右圖），接單後由專人負責鍵入系統並於期限內回覆民眾。
- 客服系統（如下左圖）可追蹤各案件處理現況並依責任單位及意見類型予以彙整。

The screenshot shows a web application interface for managing customer feedback. At the top, there are navigation tabs: 意見管理 (Feedback Management), 租借管理 (Rental Management), 代客服務 (Customer Service), VIP作業 (VIP Operations), and 報表彙總 (Report Summary). Below the tabs, the browser address bar shows the URL: http://10.66.92.21 - (顧客意見單進度表) - Microsoft Internet Explorer. The interface includes several buttons: 新增 (Add), 存檔 (Save), 查詢 (Query), 上一筆 (Previous), 下一筆 (Next), 刪除 (Delete), 列印 (Print), and 清除 (Clear). A date range selector is set to 發生日期 (Occurrence Date) from 2011/3/2 to 2011/8/19. The main data table is as follows:

選	責任單位部門	狀態種類	客訴	意見	表揚	建議	其他
<input type="checkbox"/>	服務台	接單	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/>	臺北市政府	派單	0	1	0	0	0
<input type="checkbox"/>	客運業者	延遲	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/>	物管Team	處理	1	1	0	1	0
<input type="checkbox"/>	零售店家	結案	0	0	0	0	0
		合計	1	2	0	1	0

The screenshot shows a physical feedback form titled "市府轉運站 Taipei City Hall Bus Station 旅客意見表 Passenger's Comments & Suggestions Form". The form includes the following fields:

- 姓名 (Name):
- 性別 (Sex):
- 年齡 (Age):
- 住址 (Address):
- 電話 (Tel):
- 手機 (Mobile):
- 電子信箱 (E-mail):
- 建議事項:  服務  設備  其他
- 發生日期與發生地點: 年 月 日 時 分
- 意見內容 (Comments & Suggestions):
- Station Manager (站經理)
- Station Supervisor (站務主管)
- 承辦人 (Personnel)



# 本站旅客意見統計

## ◆轉運站旅客意見統計(2012年1~7月)

2012年旅客意見表受理案件數								
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	總計
客運業者	2	2	10	7	2	1	4	28
服務台	0	0	0	0	0	0	0	0
物管	0	0	0	1	0	3	0	4
零售店家	0	1	0	0	0	0	0	1
販賣機	0	0	0	0	0	0	0	0
臺北市政府	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>總計</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>35</b>

### ◆本轉運站客訴項目前三名：

- 駕駛員態度不佳
- 候車時間過久(超過半小時)
- 駕駛員到站未幫乘客開啟月台門

◆相關客訴由系統進行程序追蹤，並於七日內責成權責單位進行回覆，針對缺失進行改善或加強人員訓練。



# 本案100年度營運績效評估報告

- 本BOT案依契約規定，於正式營運次一年度(100年)始進行營運績效評估。
- 臺北市政府於民國100年委託東吳大學及交通大學就本案的轉運站及百貨公司分別進行消費者滿意度調查，本轉運站各項滿意度皆優於臺北轉運站。

指標細項	市府轉運站 調查結果	台北轉運站 調查結果
舒適性	79.65	77.41
便利性	75.78	73.73
安全性	77.49	75.64
資訊能見度	77.87	76.06
人員服務	77.25	75.44

指標細項	阪急百貨 調查結果	京站購物中心 調查結果
舒適性	82.69	80.11
便利性	78.74	74.34
安全性	77.49	75.77
資訊能見度	78.54	76.9
人員服務	79.73	76.68



## 識別標誌之設置

- 本案依照「促進民間參與公共建設案件識別標誌設置要點」規定所設置的識別標誌就放在轉運站服務台旁，緊鄰捷運市政府站2號出口對面，有效宣導促參推行成果。

<b>公共建設名稱</b> Project	市政府轉運站獎勵民間投資興建營運案 Promotion of the Private Participation in City Hall Bus Station (BOT)
<b>主辦機關</b> Authority in Charge	臺北市政府(臺北市公共運輸處) Taipei City Government(Public Transportation Office)
<b>民間機構</b> Private Institution	統一開發股份有限公司 Uni-President Development Corp.
<b>契約期間</b> Contract Period	2004.10.15~2056.2.10
<b>服務專線</b> Service Line	(02)8780-6252
<b>電子信箱</b> E-mail	gt_pto@mail.taipei.gov.tw estation@ppdc.com.tw



民間參與・共創三贏  
Public Private Partnership

**UPDC**

# 經濟與財務效益





# 經濟與財務效益 (一)

## □ 有助節省政府財政支出：合計約143億元

事績	項目	預估金額	備註說明
節省政府財政支出	本案興建成本	110億元	大樓主體工程85億元， 百貨裝修工程8億元， 旅館裝修工程17億元。
	轉運站營運費用	33億元	每年營運成本7,300萬元
合計		約143億元	



## 經濟與財務效益 (二)

### □ 特許期間增加政府財政收入：合計約425億元

事績	項目	預估金額	備註說明
增加政府財政收入	開發權利金	25億元	營運第五年繳交完畢
	土地租金	78億元	依公告地價每三年調漲6%計算。
	房屋稅	40億元	-
	營業稅	222億元	預估百貨157億元， 飯店40億元， 本公司25億元。
	營所稅	60億元	
	營業權利金	7,800萬元	
合計		約425億元	-





## 經濟與財務效益 (三)

- 本案施工期創造就業人數約700人
- 本案營運期創造就業人數約1600人

事績	項目	預估值	備註說明
創造就業	就業人口數	1600人	營運期就業人數： 百貨約700人， 飯店約840人， 轉運站及協力廠商約60人。

**UPDC**

# 社會效益





# 旅運服務品質提升（一）

- 成為臺北市東區交通核心，提供便利轉乘環境
  - 市府轉運站結合信義商圈市府捷運站入口，及其他各項轉乘運具，成為信義區最重要的交通核心。





## 旅運服務品質提升（二）

- 提供民眾優質候車環境，享受舒適便利服務
  - 市府轉運站自開幕以來累積至2012年7月底總運量達1,630萬人次。平均每日服務旅次約1,070班次，每日服務人次達23,739人次。
  - 轉運站提供民眾更優質之搭車空間，使客運乘客享受應有的服務品質，免於路邊候車，飽受路邊空氣污染及風吹日曬雨淋之苦。



# 提升客運業者的經營模式與型態

- 市府轉運站的成立解決客運業者經營問題
  - 場站的用地取得不易的問題
  - 免除路邊上下客造成道路擁擠
  - 市區過度繞行與公車爭道等問題
  - 逐漸朝向點對點的運輸型態，對於交通資源及節能減碳都有相當大之幫助。
- 轉運站舒適的候車環境加上轉乘便利性，使民眾搭乘意願增加，也進一步提升客運量的成長。
  - 以首都客運為例，進駐本站路線2011年較2010年每日平均乘客量增加約為19.8%。



## 強化區域商業發展

- 本BOT案引進國際知名的飯店「W-Taipei 飯店」及商場「統一阪急百貨」，自開幕以來營運表現優於預期，引領臺北都會時尚潮流，也促使台北信義商圈的商業發展更為蓬勃。
- 商業發展間接帶動政府財政稅收，達到民眾、政府、投資者三贏局面，真正落實BOT案的精神。

UPDC

# 本案其他特殊貢獻





## 本站獲優良哺集乳室認證

- 為顧及婦女哺乳及嬰幼兒照護需求，市府轉運站內設計了哺集乳室，配有冷熱水飲水機、洗手台、哺乳座椅、尿布檯、置物架等，功能相當完善，並獲得臺北市政府衛生局所頒發的優良哺集乳室認證。

本站哺集乳室



優良哺集乳室認證







# 主動購置全自動體外電擊器 (AED)設備

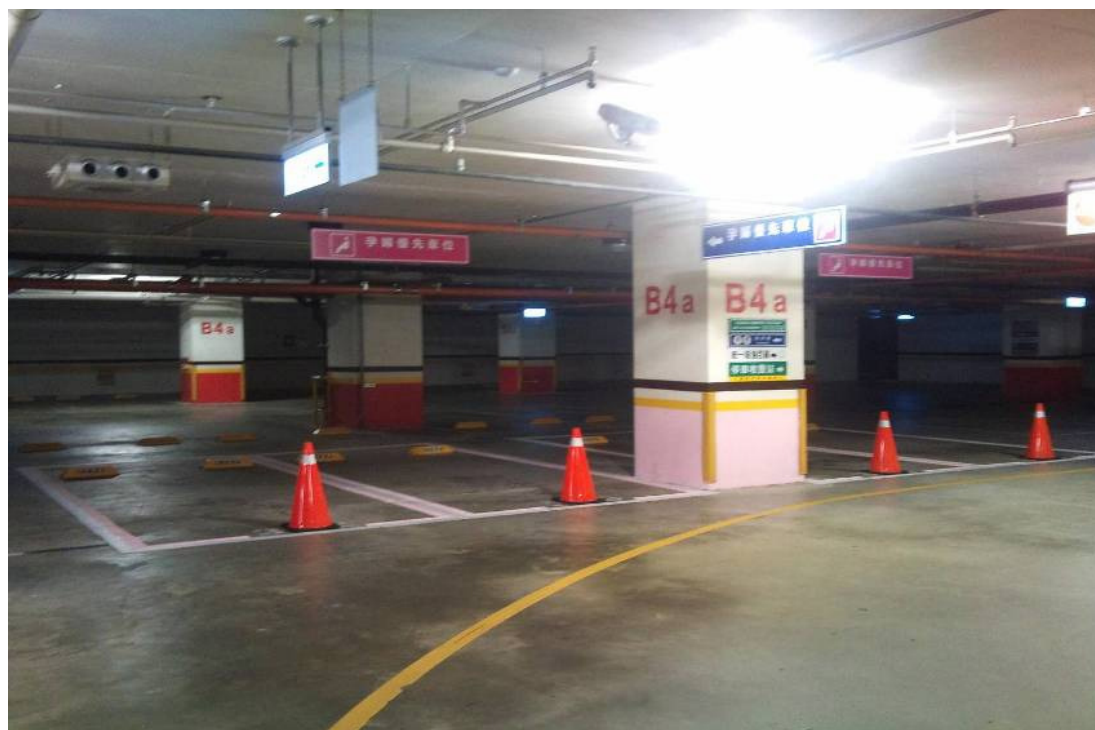
- 本轉運站於2012年3月購置全自動體外電擊器(Automated External Defibrillator, AED)設備
  - 此設備可於民眾發生心跳停止情況下，掌握黃金急救時間，在簡易操作下進行電擊急救。
- AED的裝置雖在歐美日等國已非常普遍，但在臺灣仍屬初步推廣的階段，現有使用單位多為消防局、軍方等單位，本場站率先購置此設備也顯現統一企業集團尊重生命價值以社會公益的角度，用心經營本BOT案。





## 率先響應助您好孕政策，設置孕婦優先停車區

- 市府轉運站大樓配合臺北市政府的「助您好孕」政策，於2012年6月初率先響應市府「孕婦優先停車區計畫」（目前僅有信義區3家公有停車場設置）





## 提供旅客免費「充電插座」服務

- 市府轉運站顧及民眾使用手機、筆記型電腦等設備的用電需求，轉運站內的所有插座皆提供免費充電的服務，給需要的旅客使用。





## 其它政府配合事項



旅服中心成立前

99. 9 配合公運處設置兩面動態公車資訊面板



100. 6. 20 旅服中心成立



UPDC

誠信為本  
堅持專業  
創新服務  
成就完美

