

新北市政府 110 年度自行研究報告

新巴士轉型推動與成果

研究機關：交通局運輸管理科

研究人員：柯吟萱、黃仲平

研究期程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日

新北市政府 110 年度自行研究成果摘要表

計 畫 名 稱	新巴士轉型推動與成果
期 程	自 109 年起逐步推動轉型
經 費	無
緣 起 與 目 的	本市新巴士為承接升格前各鄉鎮市免費公車路線，為使交通服務不中斷，仍依各區居民需求，由市府編列經費維持營運 29 行政區，共有 171 條新巴士路線，近年因勞基法一例一休規定及國內柴油價格逐年提升等營運成本持續增加，造成原經費已無法維持原服務水準，考量部分新巴士與市區公車重疊率高，為使大眾運輸資源有效分配與利用，並提升服務品質，交通局 109 年起與各區公所、公車業者規劃將新巴士轉型為市區公車。
方 法 與 過 程	針對路線與市區公車重疊 50%以上者、平均每班次載客數 20 人以上高乘載路線規劃轉型，截至 110 年 10 月 31 日止已轉型 32 線，其中 27 線轉型為市區公車提供服務，另 5 線因已有替代之市區公車路線故裁撤。本局每月定期觀察與蒐集新巴士路線與轉型後公車業者營運載客資料，分析轉型後乘客搭乘滿意度與運量趨勢。
研 究 發 現 及 建 議	新巴士自 109 年推動轉型為市區公車以來，發車班次與搭乘量逐月提升，110 年 5 月受國內新冠肺炎疫情影響，導致大眾運輸使用量受嚴重衝擊，運量大幅下降，惟隨國內疫情日益趨緩，運載量已逐漸回升，並依據本府交通局向逾 547 位乘客有效問卷分析，逾 89.2%的乘客認為轉型後營運服務品質提升表示認同，整體轉型成效良好，後續仍依轉型路線營運狀況及地方需求共識滾動檢討，持續推動路線轉型。
備 註	

目錄

壹、新巴士緣由	4
貳、現況情形及問題	4
參、轉型期程規劃	5
一、 轉型方式	5
二、 收費原則	5
三、 轉型期程	6
四、 轉型辦理方式	6
肆、轉型成果與效益	6
一、 轉型過程	6
二、 轉型效益與影響	8
三、 無法如期轉型原因	8
四、 轉型後面臨問題	8
五、 滿意度調查	10
伍、結論與建議	14

壹、新巴士緣由

本市新巴士係自臺北縣升格新北市後，本府交通局將原本鄉鎮市公所免費社區巴士統一編列預算，定名為「新北市新巴士」，為使交通服務不中斷，仍依各區居民需求，由市府編列經費維持營運 29 行政區(含烏來自治區)，共有 171 條新巴士路線，每日服務超過 4.8 萬人次。

貳、現況情形及問題

一、營運情形

為擴大升格後免費社區巴士服務對象及路線，自 99 年起整合各區路線統一定名為「新北市新巴士」，規劃路線目的為銜接轉乘點與彌補市區公車不足之區域，範圍由單區延至跨區、服務區域擴及 29 區，全市共 171 條路線，統計 107 年度各行政區營運路線數量如下：

行政區	路線數	行政區	路線數
淡水區	11	三峽區	10
八里區	5	鶯歌區	6
三芝區	8	新店區	13
石門區	4	深坑區	3
新莊區	7	石碇區	8
泰山區	8	坪林區	3
五股區	4	烏來區	2
林口區	11	瑞芳區	7
三重區	3	雙溪區	5
蘆洲區	6	坪溪區	3
板橋區	2	貢寮區	10
中和區	3	汐止區	18
永和區	5	萬里區	3
土城區	6	金山區	3
樹林區	1	總計	171

二、營運經費

由市府交通局編列預算，委託各區公所辦理對外招標或自行營運，近 3 年編列 3.8~2.8 億元不等以供各行政區新巴士維持服務水準。

三、現況問題

新巴士為免費搭乘，故市府需全額負擔營運廠商成本及利潤，因應市府福利政策預算控管原則，歷年來預算均無調升，近年因勞基法一例一休規定及國內柴油價格逐年提升等營運成本持續增加，造成原經費已無法維持原服務水準，且部分新巴士路線服務班次效能不足亦無調整空間，以及新巴士營運車輛逐漸超過年限需汰換、車輛維護狀況不佳、駕駛服務態度不良等問題，產生服務品質不佳的情形。

考量部分新巴士與市區公車重疊率高，為使大眾運輸資源有效分配與利用，並提升服務品質，109 年起由交通局主導，與各區公所、公車業者規劃將新巴士轉型為市區公車。

叁、轉型期程規劃

一、轉型方式

規劃目標將全數免費新巴士轉型為收費市區公車，因新巴士路線多，故規劃以逐年轉型方式，轉型方式規劃如下：

- (一)直接轉型：由本市公車業者承包的路線直接轉型。
- (二)既有公車路線調整：新巴士路線與周邊市區公車重疊過高者，則裁撤新巴士改由公車營運，並調整該公車涵蓋原新巴士行經路線，讓原新巴士站位民眾仍有公車服務。
- (三)公告徵求公車業者：新巴士路線周邊沒有公車者，公告徵求本市市區公車業者加入營運。
- (四)無需求取消路線：倘經地方協調溝通認定該新巴士無需求且不需要公車替代，則取消新巴士路線。

二、收費原則

新巴士轉型後收費方式比照市區公車計費原則(持電子票證每段次全票 15 元、學生票 12 元、年長身障孩童票 8

元)，並享有轉乘優惠、1280 定期票及敬老愛心卡每月 480 點免費等優惠措施，營運業者適用市區公車現行補貼制度(價差、虧損、低地板等補貼)。

三、轉型期程

新巴士轉型路線依各線行駛路徑及載客狀況，並考量地方溝通、客運業者意願及籌備條件等因素進行評估，推動階段如下：

- (一) 第一階段：為降低轉型對高使用度民眾影響與業者營運成本，第一階段轉型對象為與市區公車行駛路線重疊在 50%以上者、平均每班次載客數 20 人以上高乘載路線，數量計 36 條，預期轉型期程自 108 年 6 月~109 年 12 月，評估轉型後可縮減經費約 1.1 億元。
- (二) 第二階段：轉型對象為行駛路線重疊在 30%~50%者，數量計 47 條，預期轉型期程自 110 年 1 月~110 年 12 月，評估轉型後可縮減經費約 1.6 億元。
- (三) 第三階段：考量偏鄉人口年齡與地形限制且多為醫療需求路線，最後轉型對象為行駛路線重疊 30%以下，數量計 88 條，預期轉型期程自 111 年 1 月~112 年 12 月，評估轉型後可縮減經費約 1.21 億元。。

四、轉型辦理方式

徵詢地方意見→募集業者意願→召開地方說明會→路線會勘、站位確認、購車調度→營運計劃書提報、公車動態設定、標線劃設、站牌設立→完成轉型。

肆、轉型成果與效益

一、轉型過程

截至 110 年 10 月 31 日止已轉型 32 線土城 6 線、新店

4 線、三峽 2 線、新莊 2 線、泰山 2 線、五股 4 線、中和 1 線、汐止 6 線、淡水 3 線、八里 1 線、板橋 1 線)新巴士，其中 27 線轉型為市區公車提供服務，另 5 線因已有替代之市區公車路線故裁撤。

序號	行政區	新巴士	轉型後 路線編號	轉型時程
1	土城區	F601	570	109.01.01
2		F602	571	
3		F603	572	
4		F605	573	
5		F606	574	
6		F607	575	
7	三峽區	F621	裁撤	
8		F631	裁撤	
9	新莊區	F203	裁撤	
10		F208	裁撤	
11	新店區	F701	裁撤	
12		F702	576	
13		F705	592	
14		F706		
15	中和區	F511	577	109.07.01
16	泰山區	F215	578	
17		F216	579	
18	五股區	F221	580	
19		F222	581	
20		F223	582	
21		F225	583	
22	汐止區	F906	586	
23		F908	587	
24		F912	589	
25		F916	677 副	
26		F917	590	
27		F918	591	
28	淡水區	F112	593	109.11.01
29		F110	594	110.09.01
30		F111	595	110.09.01
31	八里區	F115	878	110.04.01
32	板橋區	F502	585	110.06.07

二、轉型效益與影響

新巴士轉型為付費市區公車，除可引進民間市區公車之資源、不同路線間車輛互相支援，亦為本府減少約 2.8 億以上經費支出，轉型後並可依民眾乘車需求要求公車業者機動調整班次提供服務，有利於服務品質管理及提升整體公共運輸效率。

三、無法如期轉型原因

- (一) 民意代表因新巴士轉型為市區公車與承諾政策違背而反對。
- (二) 路線跨區調整，里民無共識。
- (三) 轉型後路線無法滿足以往新巴士直達目的地需求。
- (四) 由免費新巴士轉型後需支付車資，民意反彈。
- (五) 業者因路線營運效益不佳、地形特殊需另外購置車輛，增加購車與增設場站成本，無承攬意願。
- (六) 新冠肺炎疫情影響。

四、轉型後面臨問題

新巴士自 109 年推動轉型為市區公車以來，於轉型初期皆因改為收費制而有搭乘量下降問題，更於 110 年 5 月受國內新冠肺炎疫情影響，導致大眾運輸受嚴重衝擊，運量由月平均 31 萬人次下降至 9 萬，惟隨國內疫情日益趨緩，9 月起運量已逐漸回升。

轉型後 路線編號	110.1月		110.2月		110.3月		110.4月		110.5月	
	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次
570	176	1,289	154	1,292	126	956	140	1,343	84	899
571	176	1,295	176	1,432	144	1,211	160	1,983	96	1,113
572	176	1,324	176	1,364	144	1,407	160	2,118	96	1,092
573	176	2,155	154	1,746	126	1,734	140	2,725	84	1,399
574	176	1,273	154	1,001	126	1,015	140	1,611	84	938
575	352	2,922	352	3,094	288	3,025	378	7,980	376	5,235
576	1,640	26,107	1,320	19,021	1,680	29,234	1,600	27,256	1,480	16,736
592	796	6,030	642	4,633	834	6,742	796	6,047	802	4,204
577	1,302	9,582	882	7,103	1,302	11,002	1,260	10,676	1,272	6,771
578	2,766	38,927	2,389	33,063	2,908	44,227	2,738	41,698	2,581	25,574
579	2,047	26,020	1,744	21,408	2,060	29,409	1,959	27,357	2,034	17,800
580	1,108	15,509	880	11,619	1,132	18,331	1,080	17,878	976	10,830
581	958	23,226	825	17,455	998	25,853	940	25,351	978	16,374
582	3,378	36,999	2,889	30,694	3,492	40,051	3,286	37,588	3,076	24,108
583	310	3,125	280	2,272	310	3,736	303	3,480	311	2,317
586	1,856	17,790	1,496	12,907	1,921	18,532	1,820	17,995	1,668	11,902
587	989	15,845	824	12,348	992	16,138	959	14,953	894	9,877
589	620	9,905	536	7,099	621	10,467	598	9,313	546	6,632
677副	280	2,810	224	2,183	306	6,857	280	3,556	230	2,374
590	770	11,461	641	8,891	776	12,208	794	12,174	694	7,881
591	585	9,967	203	2,617	372	6,831	398	6,968	414	4,712
	364	6,576	594	10,186	586	10,819	540	10,069	478	6,523
593	992	4,020	800	3,232	992	4,555	960	4,547	848	3,050
594	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
595	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
878區	-	-	-	-	-	-	780	8,893	782	6,867
585	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	21,993		18,335		22,236		22,209		20,884	
		274,157		216,660		304,340		303,559		195,208

▲表一 110年1月~5月轉型路線班次與運量統計

轉型後 路線編號	110.6月		110.7月		110.8月		110.9月		110.10月	
	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次	班次數	總人次
570	-	-	-	-	28	118	112	558	154	938
571	-	-	-	-	32	184	128	851	176	1,420
572	-	-	-	-	32	130	128	754	176	1,029
573	-	-	-	-	28	238	112	829	154	1,388
574	-	-	-	-	28	154	112	536	154	856
575	288	667	288	1,263	288	1,727	256	1,552	352	3,143
576	1,300	6,516	1,416	9,306	1,488	14,339	1,600	21,223	1,640	26,640
592	802	2,172	802	3,225	808	4,561	800	5,196	796	5,975
577	842	3,607	748	4,973	880	4,840	1,260	8,486	1,300	9,499
578	2,256	12,015	2,270	17,235	2,048	27,360	2,146	30,420	2,494	37,032
579	1,986	8,362	2,060	11,629	2,060	18,381	1,990	19,370	2,008	22,660
580	720	3,565	743	4,663	848	6,817	1,092	12,757	1,108	14,701
581	960	10,256	999	14,459	998	18,667	960	23,480	958	25,844
582	2,610	12,686	2,714	18,096	2,712	27,311	2,613	29,199	2,638	32,864
583	300	1,458	310	1,954	310	2,361	300	2,640	310	2,996
586	1,276	5,056	1,326	7,214	1,492	10,406	1,810	15,329	1,840	17,712
587	719	4,216	744	5,814	808	8,692	937	11,639	992	13,182
589	336	3,110	352	4,278	500	5,447	590	7,259	620	8,514
677副	126	764	132	980	190	1,691	294	3,332	278	3,407
590	476	3,405	496	4,523	572	6,610	746	9,573	812	11,055
591	334	2,154	386	3,382	502	5,840	588	8,159	466	6,020
	314	2,410	286	2,778	260	3,352	386	5,360	549	9,092
593	600	1,421	620	1,923	716	2,601	960	3,477	992	3,968
594	-	-	-	-	-	-	420	1,941	434	2,412
595	-	-	-	-	-	-	896	3,829	929	4,478
878區	718	5,054	742	6,748	760	8,367	779	7,502	808	9,110
585	698	1,808	902	3,810	902	5,183	870	5,724	882	6,407
	17,661		18,336		19,290		22,885		24,020	
		90,702		128,253		185,377		240,975		282,342

▲表二 110年6月~10月轉型路線班次與運量統計

月份	搭乘人次	相較前月成長比例	備註
一月	274,157		
二月	216,660	-20%	農曆春節
三月	304,340	40.4%	
四月	303,559	-0.2%	連續假期
五月	195,208	-35.6%	疫情影響
六月	90,702	-35.4%	疫情影響
七月	128,253	41.4%	疫情影響
八月	185,377	44.5%	
九月	240,975	29.9%	
十月	282,342	17.1%	

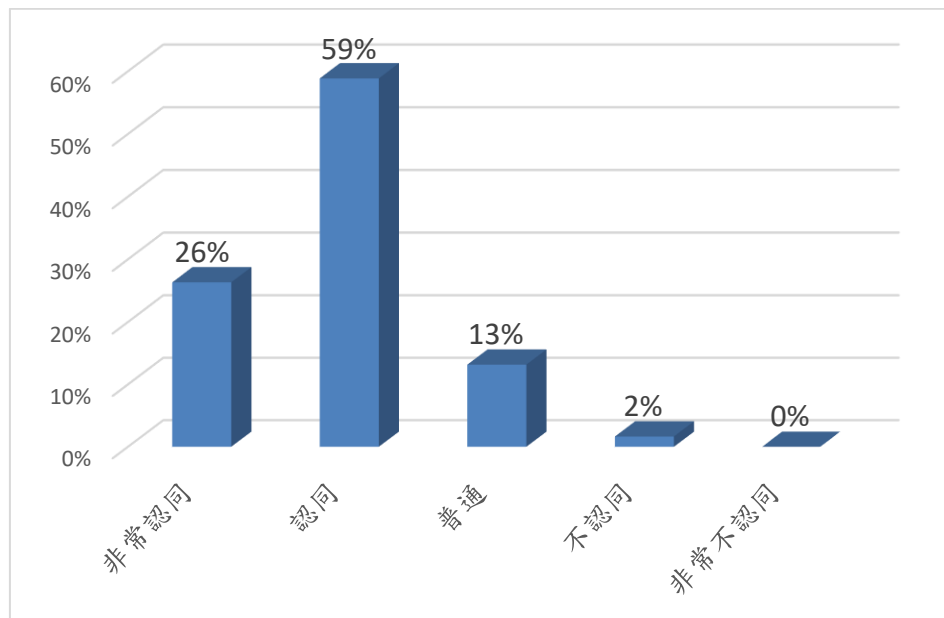
▲表三 110 年搭乘人次成長比例統計

五、滿意度調查

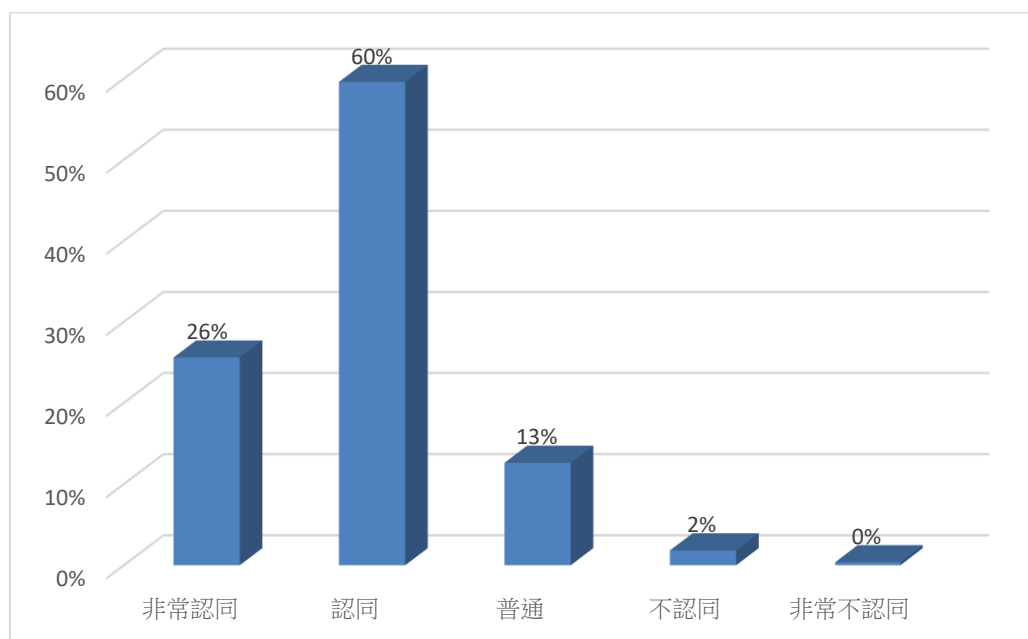
為了解轉型後搭乘滿意度，交通局向逾 547 位乘客有效問卷分析，逾 89.2%乘客認為轉型後營運服務品質提升表示認同，包含司機服務態度、儀容和駕駛平穩度、搭乘舒適度、車內整潔、路線資訊等。

各項說明如下：

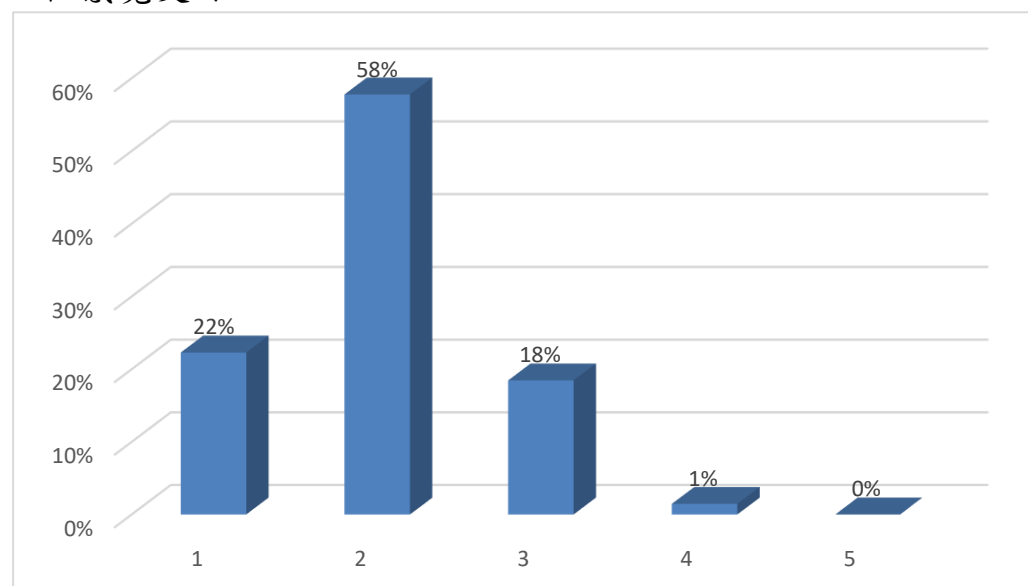
(一) 85%乘客認為轉型後，整體服務品質比較好。



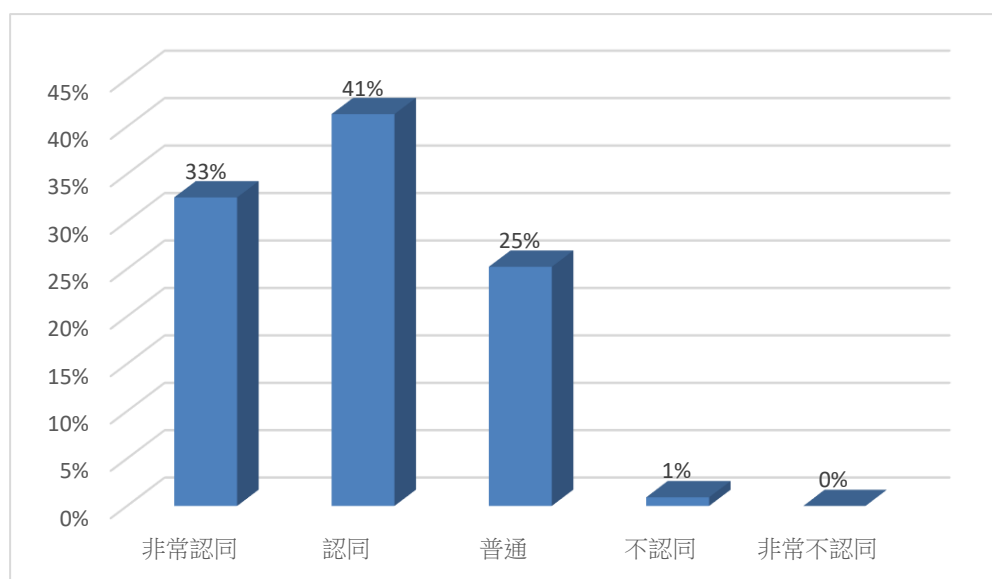
(二) 86%乘客認為轉型後，駕駛員服裝儀容整潔及服務態度感覺更好。



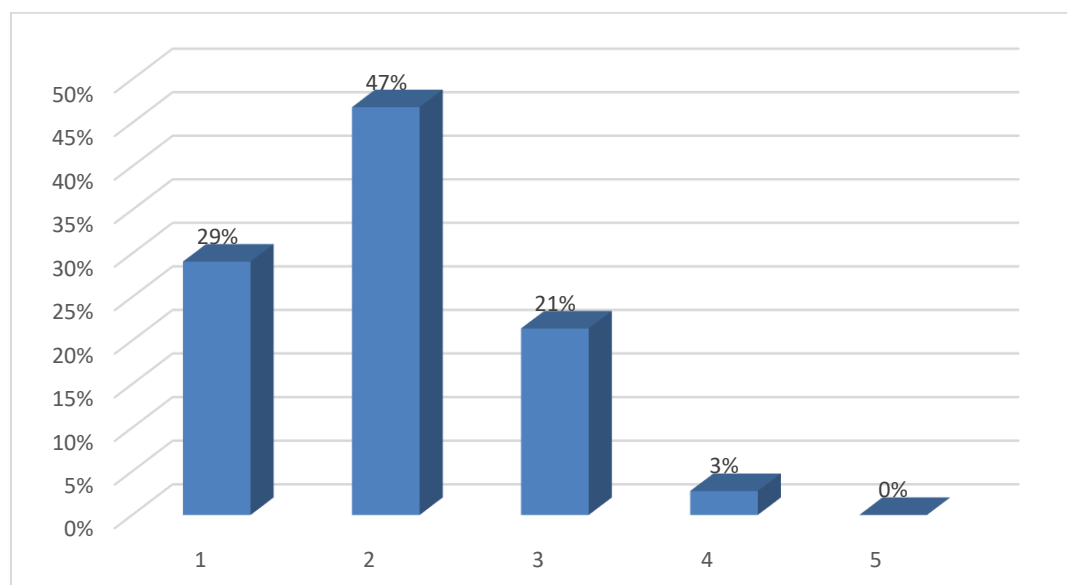
(三) 80%乘客認為轉型後，搭乘時駕駛之平穩度及搭乘舒適性感覺更好。



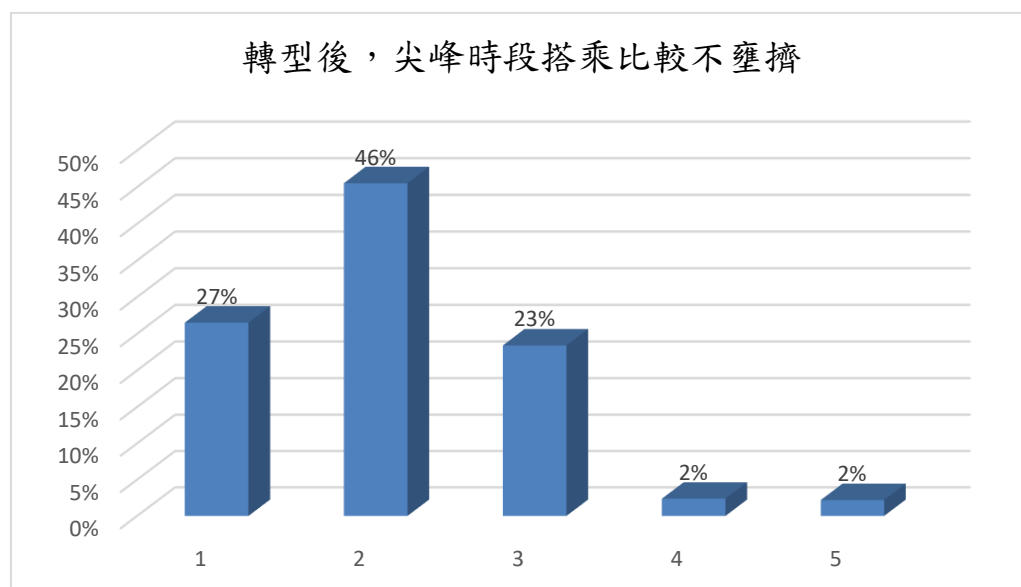
(四)74%乘客認同轉型後，車內、外路線資訊標示比較清楚。



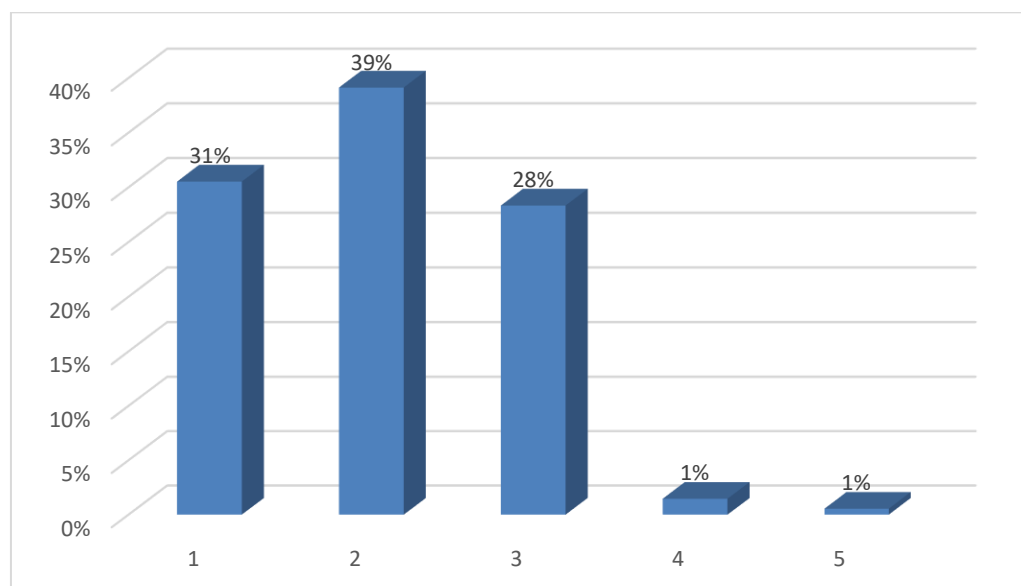
(五)74%乘客認同轉型後，車內整齊清潔度、空調舒適性感覺更好。



(六)73%乘客認同轉型後，尖峰時段搭乘比較不壅擠。



(七)72%乘客認同轉型後，比較容易等到車(班次有機動增加)。



(八)整體而言，轉型前後搭乘感受問項，其中 4 項駕駛員服裝儀容整潔及服務態度感覺、搭乘時駕駛之平穩度及搭乘舒適性、車內整齊清潔度及空調舒適性、車內外路線資訊標示比較清楚、整體服務品質平均得分達認同轉型後更好。

	轉型前後搭乘感受的問項	尺度量表(5:非常認同、4:認同、3:普通、2:不認同、1:非常不認同)					
		5	4	3	2	1	平均得分
1	轉型後，駕駛員服裝儀容整潔及服務態度感覺更好	26%	59%	13%	2%	0%	4.08
2	轉型後，搭乘時駕駛之平穩度及搭乘舒適性感覺更好	22%	58%	18%	1%	0%	4.01
3	轉型後，車內整齊清潔度、空調舒適性感覺更好	29%	47%	21%	3%	0%	4.02
4	轉型後，尖峰時段搭乘比較不壅擠	27%	46%	23%	2%	2%	3.92
5	轉型後，比較容易等到車(班次有機動增加)	31%	39%	28%	1%	1%	3.98
6	轉型後，車內、外路線資訊標示比較清楚	33%	41%	25%	1%	0%	4.05
7	轉型後，整體服務品質比較好	26%	59%	13%	2%	0%	4.10

伍、結論與建議

交通局自 109 年起積極推動各區新巴士路線轉型，期望透過轉型提升服務水準，建議藉由增加班次與路線調整帶動民眾跨區活動、配合轉乘優惠等措施活絡民眾搭乘意願，另一方面亦可減少市府經費支出，創造雙贏。

轉型後經民意調查，高達 89.2% 乘客認為轉型後營運服務品質提升表示認同。因改為收費制而有搭乘量下降問題，本局亦視實際搭乘情況配合業者申請減班以及路線虧損補貼，以此檢討矯正實際需求路線與搭乘需求，後續本局將持續依轉型路線營運狀況及地方共識推動新巴士轉型。