

澎湖縣政府公共車船管理處中程(108 - 111 年度)施政計畫

壹、使命及願景

一、使命

本處為縣屬唯一公營大眾交通運輸事業單位，肩負本縣海陸交通運輸任務，確保縣內本島居民陸上交通乘載及馬公至望安、七美間離島海上交通、物資運送不中斷。本處以提供乘客行的安全、貼心、舒適、親切之服務理念為使命，致力推動「以客為尊」、「運輸優質化」及「車船零事故」為首要目標，不計盈虧全力貫徹執行設籍本縣居民免費乘車及設籍望安、七美免費乘船政策，落實政府照顧徧遠弱勢族群的施政理念。

二、願景

本處致力於提昇本縣車船運輸服務品質優質化，精益求精持續創新改良，在租車及車廂廣告業務方面採漸進式導入企業經營理念及更有效率的行銷策略，以整體規劃、顧客導向、前瞻性思維期能提高營運績效，另力求突破困境積極爭取營運虧損補貼以彌平財務收支

。在交通載具機械維護方面，推動技術人員在職訓練，專業修護技能再提昇與時俱進，以確保交通載具每日正常運作，提升運輸服務能量，提供安全運輸服務。另方面整合現有資源逐年改善縣內公共運輸設施環境及提升服務品質落實低碳交通建置友善舒適，將本縣大眾運輸載具營造成為一個讓人感到很安全、能放心、舒適又便捷的交通新願景。

同時，為減少工作場所風險，創造更安全 舒適 的 工作環境，提升職業安全服務人員管理知能，因應職場安全管理趨勢，並使該等人員於實際從事業務時，具備服務品質優質化，精益求精持續創新改良，專業修護技能等專業知識，每年定期聘請講師前來講習授課，實施駕駛員行車安全講習、技術人員車輛保修，強化各項安全衛生管理措施，以降低衝擊，並有效防阻職業災害的發生。

貳、施政重點

一、未來環境趨勢分析

(一) 逐年汰換老舊公車，提供便捷運輸服務

車齡老舊公車不僅影響觀瞻及空氣品質，維修材料費日益增加，降低民眾乘車滿意度，不利大眾運輸發展，為提升本縣高齡友善乘車服務，強化身障者公共運輸的便利性，提升公車乘車服務品質，以

最佳的車況來服務鄉親，本處將持續積極向交通部爭取購車經費，逐年推動老舊車輛限齡汰舊換新。

(二) 機動購油方案降低成本減少虧損

本購油方案旨在降低購油成本，減少營運虧損為目標，104年起因油價已下跌至補助基準每公升28元以下，且該補助基準已取消，車、船用柴油將持續採公開招標方式採購較為有利。

(三) 落實交通載具機械維護，提升運輸服務能量

本縣東北季風挾帶鹽份，不論是行駛在陸上的公車或航行海上的交通船，皆易受鹽害、日曬侵蝕，致使機件日益受損，導致維修費用支出居高不下，交通船、公車機件設備亦隨著使用年限增加壽命減短，故障率及維修成本逐年遞增，為有效預防擬定因應對策，未來在交通船方面將持續爭取中央養護經費減輕縣庫財務負擔，另方面加強車船檢修保養工作，落實公車進廠保修機制，辦理保修人員教育訓練以提升維修技能，確保海上陸上交通運輸之安全。

(四) 報廢車輛上網標售變賣增加收入

老舊公車逐年汰換報廢後將辦理上網公開標售，除能讓資源回收再利用外，更有助於增加本處營業外收入，達到開源之目標。

(五) 辦理新交通船可行性評估暨綜合規劃

本縣南海主力交通船「南海之星」於96年元月下水，預計營運至109年時，船齡將達14年即將屆滿15年使用年限，因船舶機械設備、船體長期航行海上受鹽害侵蝕養護不易，且維修養護費用隨船齡增加日益攀升，縣庫財政拮据實難以負擔，為使本縣七美、望安航線在

「南海之星」交通船屆齡報廢後不影響日後運輸能量，需及早進行新交通船南海之星3號可行性評估及綜合規劃，期能打造出一艘性能優越舒適合宜的新交通船來接替使用。

(六) 爭取大眾運輸補貼減輕縣庫負擔

交通部有感於大眾運輸經營陷於惡性循環，對服務性路線或偏遠、離島地區民眾之基本運輸服務提供補貼申請，本縣公車合乎補貼條件，每年均獲補貼，但其補貼仍不足以彌補本處虧損，爭取補助偏遠離島服務路線營運虧損補貼非每年固定，因該計畫提案需具有競爭性且要視歷年執行成效才能視情況給予補助，爭取相當不易，本處每年均積極擬定計畫向中央爭取經費，以具體減少本縣年度虧損預算支出。

(七) 提昇租車及車廂廣告營運績效以增營收

由於目前大環境景氣仍處於復甦期，租車業務在市場逐漸飽和及同業低價競爭情況下要維持業績逐年成長誠屬不易，在車廂廣告方面則需突破現有可租用公車數量空間有限問題，本處將研議增加公車車體內外可租用空間，並持續洽詢機關團體及民間業者爭取車廂廣告業務以增加營業收入。在租車業務方面除提供租車優惠條件外，將持續積極招攬觀光旅客，同時思考結合民間業者共同開發旅遊市場之可行性。未來本處仍會積極主動向政府機關及民間企業爭取，加強造訪各機關、學校、公私立托兒所、部隊、旅行社等，積極拓展租車及車廂廣告業務，以增益營收。

(八) 事故防範及改善

透過定期的教育訓練以降低車輛交通事故，年度辦理維修技術人員技術訓練以提昇人員維修能力，定期辦理駕駛員行車安全講習，藉由交通事故案例教育行車人員防範交通事故發生。

二、未來四年施政重點

(一) 核心業務面向

1. 改善交通運輸設施，提供便捷大眾運輸服務

(1) 公車汰舊換新計畫

為提供搭乘本縣公車乘客安全性及舒適度，同時結合觀光旅遊「台灣好行」，吸引客源，增加載客率，達到提昇交通運輸功能兼顧促進觀光發展之目標。本處將持續向交通部爭取經費逐年汰換車齡老舊公車，以新車提供本縣更優質之公車服務。本計畫預計

108 年爭取汰換 9 輛、109 年汰換 9 輛、111 年汰換 5 輛，總預計爭取汰換 23 輛公車。

(2) 構建候車亭計畫

108 至 111 年計畫每年新建 2 座候車亭，以汰舊換新原地重建或順應當地居民乘車候車需求新設地點，排列優先順序預計 4 年間辦理新建 8 處候車亭，藉以改善候車環境提昇服務品質，候車亭內設有座椅、行車時刻、方向指南等旅遊訊息提供便利性，亦可結合鄉里資源鼓勵提供例如小型書櫃放置書報或在地刊物等方式提高豐富性，使乘客在短暫的時間內享有較佳的候車環境，透過上述便利性 & 豐富性，期能吸引民眾搭乘公車提高載客率。

2. 爭取營運虧損補貼，改善經營環境提昇服務水準

(1) 計畫爭取離島交通船補貼

108 至 111 年逐年提報計畫，預計爭取離島交通船補貼經費 4,200

萬元。

(2)計畫爭取汽車客運業營運虧損補貼

108 至 111 年逐年提報計畫，預計爭取汽車客運業虧損補貼經費 1 億 640 萬元。

3. 拓展租車業務，提昇營運績效以增營收

將以提供業者租車優惠條件為誘因，持續積極招攬觀光旅客，並結合民間業者共同開發旅遊市場。同時將主動加強造訪各機關、學校、公私立托兒所、部隊、旅行社等，積極拓展租車業務，以增益營收。

4. 爭取車廂廣告收入，提昇業務績效以增營收

充分利用公車車體內外部空間，積極向政府機關及民間企業爭取車廂廣告業務，以穩定業績成長為目標，增加本處營業收入。

5. 執行機動購油方案降低購油成本，減少營運虧損

繼續採用目前所執行公開招標方式，採購車、船用柴油，利用公開公平競標方式取得較高的公升折讓價，可降低購油成本，達到有效減少營運虧損之節流目標。

6. 維持公路汽車客運動態資訊系統行車班次統計合格率

為推動本縣更舒適公車服務，車船處 60 輛公車全數建置完成公路總局公車動態資訊系統，現行本縣公車隨時可於公路總局 i-Bus 手機

APP 中查詢全縣公車即時資訊，掌握乘車訊息，減少等車時間，維持統計合格率 90%以上，提升乘車效率品質，方便民眾使用公共運輸系統。

7. 加強駕駛員及技術人員各項講習訓練，提昇大眾運輸服務品質

為提昇本處公車駕駛人員服務品質及危機處理能力，每年持續定期辦理行車安全講習，另為讓車輛每日都能正常出勤並確保行車安全，持續每年辦理技術人員車輛保修實務教育訓練。

8. 辦理船員訓練如防火、逃生、救生筏操作等訓練

加強船員平時訓練以精準掌握海上緊急事件防範及應變處理能力，保障乘船民眾生命財產安全。

9. 加強船員平時保養船隻確保船舶運作暢順

交通船於每日開航前及返航後，船員均會實施清潔整理及船艙機件檢查，且每個月固定實施 1-2 次船隻全面性檢查與保養，確保船舶運作暢順及航行安全。

10. 配合交通政策，持續推動技術人員參加受訓並取得證照

持續推薦年輕優良職工參加各項公辦職訓並取得專業證照，藉由在

職進修機會提昇船務及保養場技術人員專業知識與技能，讓參訓人員能學習到交通船及車輛各項專業及實務面之相關機械操作、車輛保養及專業維修等技術，除可充實其本職學能外對其他同仁亦有經驗交流及提升整體素質之效果。

11. 落實交通載具機械維護，提升運輸服務能量

(1)爭取南海交通船養護經費，落實機械設備維護，確保航班正常 持續向中央爭取南海交通船「南海之星」歲修養護經費，減輕縣庫負擔，並要求輪機人員、每日於交通船行前檢查各項潤滑油、冷卻水及主要機件功能，以確保航行安全，並安排岸保時間，作船體清潔保養及整修以強化機械維護，讓交通船除天候因素外，能保持完整出航率以提升運輸服務能量。

(2)落實公車進場保養機制，確保行車安全

每月要求所有車輛駕駛員需依排定時間進場作車輛檢查，進行二、三保養，保養廠各組技工依分配任務工作徹底檢修保養，確認每部車輛機件運作皆正常，以確保行車安全。

12. 鼓勵設籍本縣居民搭乘公車，響應環保節能減碳政策

基於減輕縣籍居民交通負擔同時能減少汽、機車使用量之目的，將持續配合政策辦理設籍本縣居民可憑證免費搭乘縣內各路線班車，藉此鼓勵民眾多搭乘大眾運輸工具，並能達成響應環保節能減碳之政策目標。

13. 服務鄉親解決離島居民行的問題，維持縣內離島交通疏運順暢

為解決離島居民行的問題，維持縣內離島交通疏運順暢，規劃每日 09：30 往返馬公-望安-七美固定航班，負起本縣離島各項交通及民生物質疏運工作，有效顧及離島交通。並視兩鄉需求增加航班，提昇服務人次。

14. 辦理報廢車輛上網公開變賣標售

利用公開競標方式以提高報廢公車標售價，除增加本處營業外收入，更能達到資源回收再利用之目標，預計 108 年上網標售報廢公車 19 輛、109 年標售 9 輛。

15. 辦理新交通船可行性研究暨綜合規劃

為因應本縣南海航線交通船「南海之星」即將於 111 年屆齡後，新舊交通船能順利交接，預計先於 109 年、110 年爭取經費辦理新交通船南海之星 3 號可行性研究及綜合規劃，期望能替本縣離島鄉親規劃打造出一艘舒適安全、性能佳的新交通船，提昇離島居民生活品質，確保基本民行通航無礙。

16. 台灣好行服務升級計畫-媽宮•北環線

為增進旅遊環境友善度，推動深度旅遊，每日 08：30 於總站發車（經機場），另於旺季 4-9 月（不經機場）10：00 加開 1 車次，增設新站、增加車次、加入低地板公車等改變，另配合交通部觀光局政策

，現正發行旅遊套票及交通聯票，串連臺澎海陸交通及南海跳島旅行。

（二）業務創新改良面向

1. 致力業務創新改良，提昇大眾運輸服務水準

- (1) 全縣公車將陸續完成裝設 Wi-Fi 通訊設備，提升乘車效率品質，為推動本縣更舒適公車服務，車船處 60 輛公車將全數裝設 Wi-Fi 通訊設備，結合已建置完成公路總局公車動態資訊系統，本縣公車隨時可於公路總局 i-Bus 手機 APP 中查詢全縣公車即時資訊，掌握乘車訊息，減少等車時間，提升乘車效率品質，方便民眾使用公共運輸系統。

- (2) 規劃設計合宜且實用美觀之新式站牌，提供搭車民眾充份及完整公車資訊

本縣現有招呼站之站牌設施均已多年未更新，新造候車亭也缺乏足夠的路線資訊。現行站牌的牌面資訊幾乎均無法符合現行法規規定，且版面空間不足，需要規劃設計合宜且實用美觀之新式站牌。規劃整體設計場站（含總站、候車亭及站牌）的路線資訊標示，以使用者導向的邏輯，引進最新視覺化圖像方式設計友善、易懂、多語言呈現的資訊系統。

考量先進國家均逐漸引進圖像式通用設計等概念，並引進多語言介面進行整體設計，除了居民容易理解以外，來訪國內外旅客也能更快速理解公共運輸服務內容與搭乘方式，尤其澎湖年度來訪遊客以突破百萬大關，更需要改進公車的搭乘資訊介面。

。計畫範圍包含澎湖本島現況使用中之全數市區客運停靠站（包含馬公總站及 100 座候車亭、199 組站牌）。完成全縣 299 公車站點站牌全面設計，未來各站牌明確標示公車路線及發車時間，提供搭車民眾更清晰明確公車資訊，也希望增加縣民搭乘大眾運輸公車意願，對減碳環保貢獻一點心意。

- (3) 澎湖公車導入 Google Maps，提供旅客搭乘公車候車地點詳細資訊
本縣觀光人口逐年累計攀升運輸接駁需求持續增加，為方便遊客

及鄉親查詢公車資訊，本處委請廠商向 goole 提出結合資訊之需求

申請，首度將澎湖公車 14 條路線、299 站位及靜態發車時刻等乘車資訊正式納入 google Maps 查詢選項，所有查詢資訊皆以直譯式地圖方式標記呈現此方式更能讓使用者即時了解並清楚掌握澎湖公車路線、行車時刻及站位資訊，期盼未來能有效刺激旅客及民眾搭乘公車。

(4)完成客貨船安全管理文件製作及依照經核准之安全管理系統運作取得安全管理證書

為降低營運風險，強化人員、船舶及貨物安全和防止海洋環境污染，特將 NSM 之要求納入本處管理系統，並由全體海陸員工確實遵行。

安全管理系統使本處人員得以有效施行本處安全及環境保護政策之組織化及文件化之系統。

針對可預見的、潛在的船舶、人員及貨物可能發生的損害或危機及對海洋環境之危害等，建立有效的預防措施，持續提升海陸員工之安全管理技術及加強對有關安全與環境保護的緊急應變技能。目的為透過安全管理系統採取預防措施，避免發生不符合之事故或提出解決因應之道，以期達到本處之「安全與環保」政策及目標。

(5)推動及改善旅客通用無障礙運輸服務

為推動及改善旅客通用無障礙運輸服務，交通船靠泊碼頭增設無障礙設施及設備，增設活動式斜坡板(供進出艙室使用)以建立友善海運環境，鼓勵身障旅客勇於走出戶外，擁抱大自然環境。

(6)於本處候船室、公車總站裝設智慧驛站、多螢多互動 Beacon、WiFi 熱點

Beacon 如同一個廣播通訊的燈塔，透過低功耗藍芽技術(BLE)向周圍發送訊號，開啟藍芽的手機一旦進入廣播範圍內，APP 就會偵測到 Beacon 訊號，將雲端上的內容呈現到手機上、或可進一步操控其他連動裝置，提供景點、古蹟導覽等功能。

透過智慧驛站(kiosk)，滿足各式各樣的旅遊需求提供即時旅遊資訊(天氣、船班、航班資訊)發送活動、政令資訊、行銷澎湖景點、在地優質店家、導客入店等強大功能。

WI-FI 涵蓋各大景點與交通樞紐有了強大、穩定的 WI-FI 基礎建設可不用擔心 4G 收訊不良、無上網吃到飽功能，提高旅遊舒適度滿意度增加本國及外國旅客再訪意願。

參、關鍵策略目標與共同性目標

一、核心業務面向 60%

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				108	109	110	111
1. 改善交通運輸設施，提供便捷大眾運輸服務（11%）	(1)公車汰舊換新計畫（6%）	統計數據	持續爭取經費補助，汰換老舊公車輛數	9	9	-	5
	(2)增建候車亭計畫（5%）	進度控管	(1)設計完成 25% (2)發包決標 40% (3)開工 55% (4)施工進度達 50%(75%) (5)完工 95% (6)驗收完成 100%	100%	100%	100%	100%
2. 爭取營運虧損補貼，改善經營環境提昇服務水準（10%）	(1)計畫爭取離島交通船補貼收入（5%）	統計數據	實際爭取離島交通船補貼金額（萬元）	1,050	1,050	1,050	1,050
	(2)計畫爭取汽車客運業營運虧損補貼收入（5%）	統計數據	實際爭取汽車客運業虧損補貼金額（萬元）	2,660	2,660	2,660	2,660
3. 拓展租車收入提昇營運績效以增營收（5%）	拓展租車收入（5%）	統計數據	實際提昇租車營運績效，拓展租車收入金額（萬元）	300	300	300	300
4. 爭取車廂廣告收入，提昇業務績效以增營收（5%）	爭取車廂廣告收入（5%）	統計數據	實際爭取車廂廣告收入金額（萬元）	145	145	145	145
5. 執行機動購油方案降低成本減少營運虧損（3%）	選擇最優惠方式採購公車及船用柴油（3%）	統計數據	執行機動購油方案後，實際節約購油經費（萬元）	160	160	160	160
6. 公路汽車客運動態資訊系統行車班次統計合格率（2%）	維持統計合格率90%以上（2%）	統計數據	統計合格率	90%	91%	92%	93%
7. 加強駕駛員及技術人員各項講習訓練，提昇大眾運輸服務品質（2%）	辦理駕駛員行車安全講習及技術人員車輛保修在職技術教育訓練（2%）	統計數據	實際年度內參加講習及教育訓練人數（行車安全講習人數 110 人，車輛保修在職技術教育訓練預計 16 人）	126	126	126	126

8. 辦理船員訓練如防火、逃生、救生筏操作等訓練 (2%)	加強辦理船員教育訓練 (如防火、逃生、救生筏操作等) (2%)	統計數據	辦理教育訓練次數 (每 2 週 1 次)	26	26	26	26
9. 加強船員平時保養船隻確保船舶運作暢順 (2%)	平日注意維護保養每月進行一次全船保養 (2%)	統計數據	全船保養次數 (每月 1 次)	12	12	12	12
10. 配合交通政策持續推動技術人員參加受訓並取得證照 (2%)	推薦優良職工參加各類職訓並取得證照 (含技工、船員考取大貨車駕照人數) (2%)	統計數據	每年派遣職工參加職訓並取得專業證照人數	2	2	2	2
11. 落實交通載具機械維護，提升運輸服務能量 (6%)	(1) 爭取南海交通船養護經費，落實交通船機械設備維護，確保航班正常 (3%)	統計數據	實際爭取南海交通船養護經費補貼金額 (萬元)	360	360	360	360
	(2) 落實公車進場保養機制，確保行車安全 (3%)	統計數據	每年定期實施公車進廠檢查、養護車次 (預計進行二級保養 1,200 車次，三級保養 120 車次，總計 1,320 車次)	1,320	1,320	1,320	1,320
12. 服務設籍本縣居民搭乘公車，響應環保節能減碳政策 (2%)	減少道路車輛流量及實施節能減碳措施，以免費公車鼓勵民眾搭乘大眾運輸工具 (2%)	統計數據	實際年度內服務搭乘公車人次 (萬人)	173	173.5	174	174.5
13. 服務鄉親解決離島居民行的問題，維持縣內離島交通疏運順暢 (2%)	固定往返馬公- 望安- 七美交通船以利民眾搭乘疏運離島居民行的問題，維持縣內離島交通疏運順暢 (2%)	統計數據	實際年度內交通船服務航次	800	810	820	830
14. 辦理報廢車輛上網公開變賣標售 (2%)	報廢車輛變賣標售，增加收入 (2%)	統計數據	實際變賣金額 (萬元)	19	9	-	-

15. 規劃南海之星交通船限齡汰舊換新 (3%)	爭取經費辦理新建南海之星3號交通船可行性評估暨綜合規劃案 (3%)	進度 控管	委託可行性研究暨綜合規劃 (1)需求計畫書核定 25% (2)招標或議價完成 40% (3)合約書簽訂 55% (4)期初報告通過 75% (5)期末報告通過 95% (6)驗收完成 100%	-	55%	100%	-
16. 台灣好行服務升級計畫-媽宮・北環線 (4%)	發車班次數 (4%)	統計 數據	實際年度內發車班次	350	350	350	350

二、業務創新改良面向 20%

關鍵策略目標	關鍵績效指標						
	關鍵績效指標	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
				108	109	110	111
1. 致力業務創新改良，提昇大眾運輸服務水準 (20%)	(1)全縣公車全數完成裝設Wi-Fi通訊設備，提升乘車效率品質 (4%)	統計 數據	完成裝設的公車數	60	-	-	-
	(2)規劃設計合宜且實用美觀之新式站牌，提供搭車民眾充份及完整公車資訊 (4%)	統計 數據	完成公車站點數	100	99	50	50
	(3)澎湖公車導入Google Maps，提供旅客搭乘公車候車地點詳細資訊 (3%)	統計 數據	完成全縣公車站點座標詳細位址標示	100	99	50	50
	(4)完成客貨船安全管理文件製作及依照經核准之安全管理系統運作取得安全管理證書 (3%)	統計 數據	完成式數	1	1	1	1

	(5)推動及改善旅客通用無障礙運輸服務(3%)	統計數據	推動船隻數	2	-	-	-
	(6) 於本處候船室、公車總站裝設智慧驛站、多螢幕互動、Beacon、WiFi 熱點(3%)	統計數據	架設處數	2	-	-	-

三、人力面向 10%

屬本府共同性目標，見第 20-1

頁。四、經費面向 10%

屬本府共同性目標，見第 20-2

頁。五、民眾面向

屬本府共同性目標，見第 20-3 頁。