

**臺中市政府104年10至11月
【市長信箱】及【1999話務中心】
人民陳情案件質量分析報告
(含1至9月份陳情熱點分析)**

分析報告重點

- 壹、10至11月受理件數分析
- 貳、10至11月受理類別分析
- 參、陳情焦點TOP10分析
- 肆、陳情大數據熱點分析

壹、10至11月受理件數分析

一、總受理件數趨勢：

市長信箱11月較10月增加14.88%。

1999話務中心11月較10月增加3.05%。

二、一級機關10月及11月受理總件數前三名：

市長信箱以警察局(962件)、交通局(828件)、都發局(551件)最多。

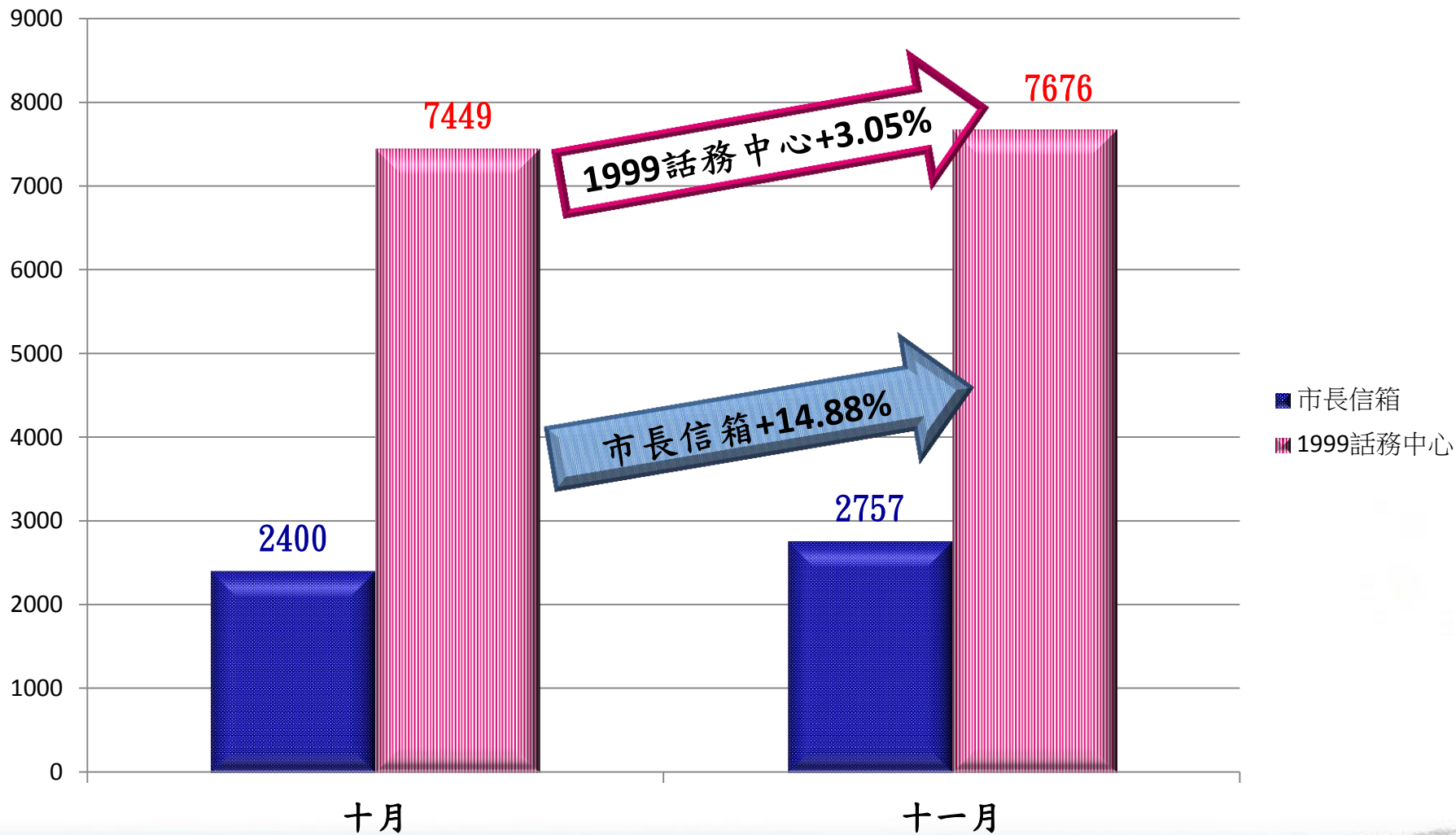
1999話務中心以交通局(4287件)、建設局(2475件)、環保局(1753件)最多。

三、區公所10月及11月受理總件數前三名：

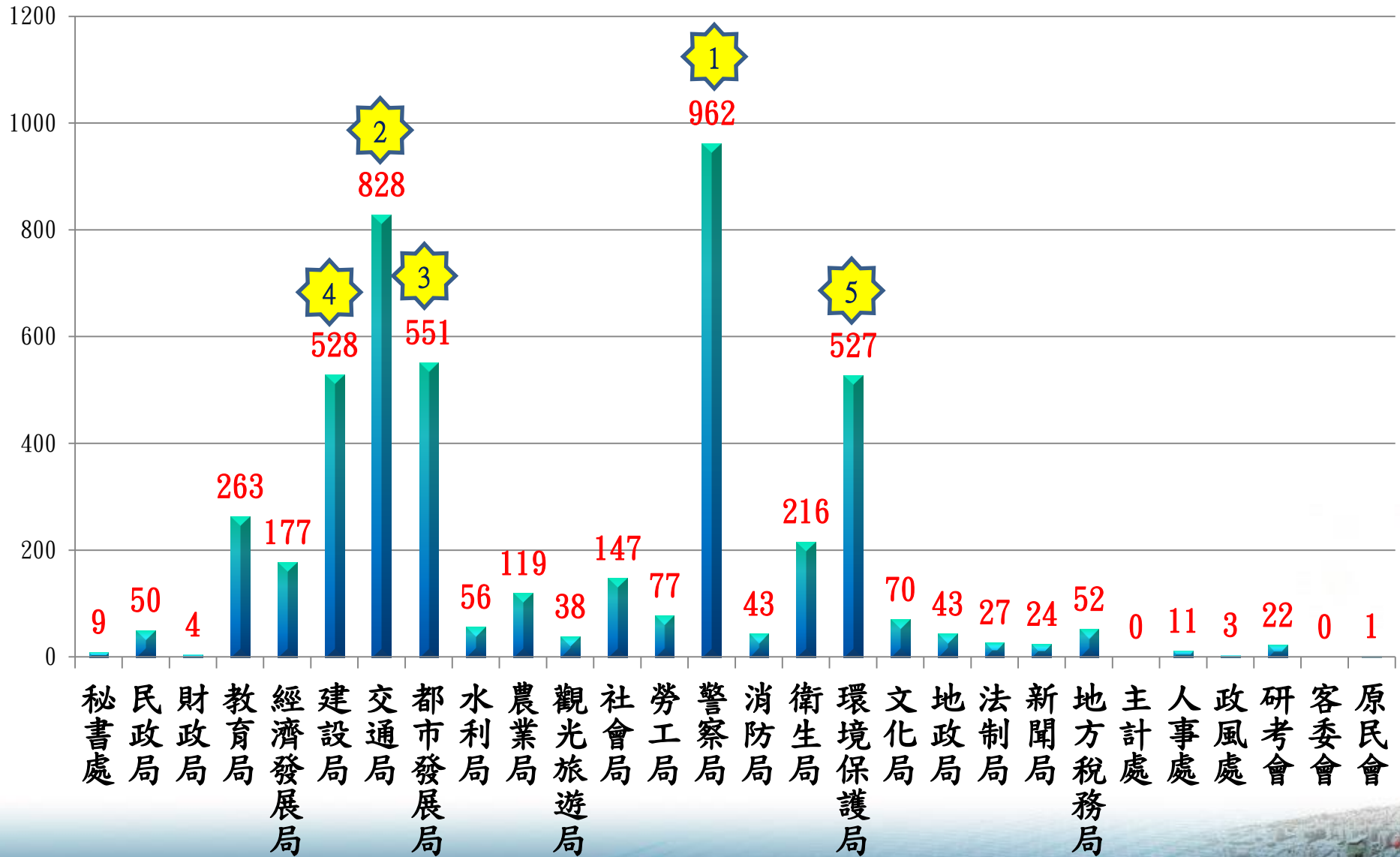
市長信箱以沙鹿區(42件)、豐原區(38件)、潭子區(25件)最多。

1999話務中心以大里區(118件)、豐原區(104件)、龍井區(104件)最多。

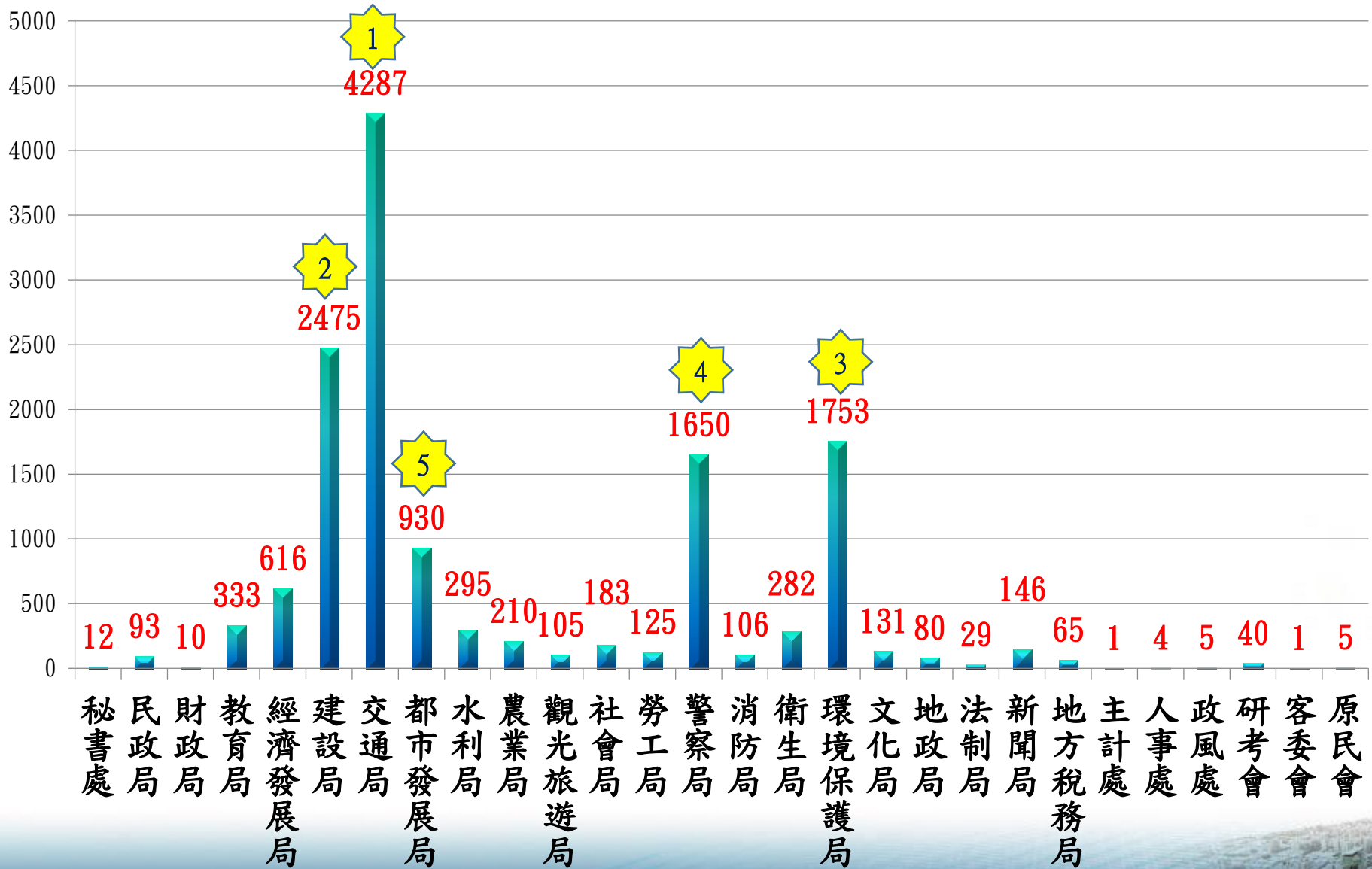
一、10至11月市長信箱及1999話務中心受理件數比較圖



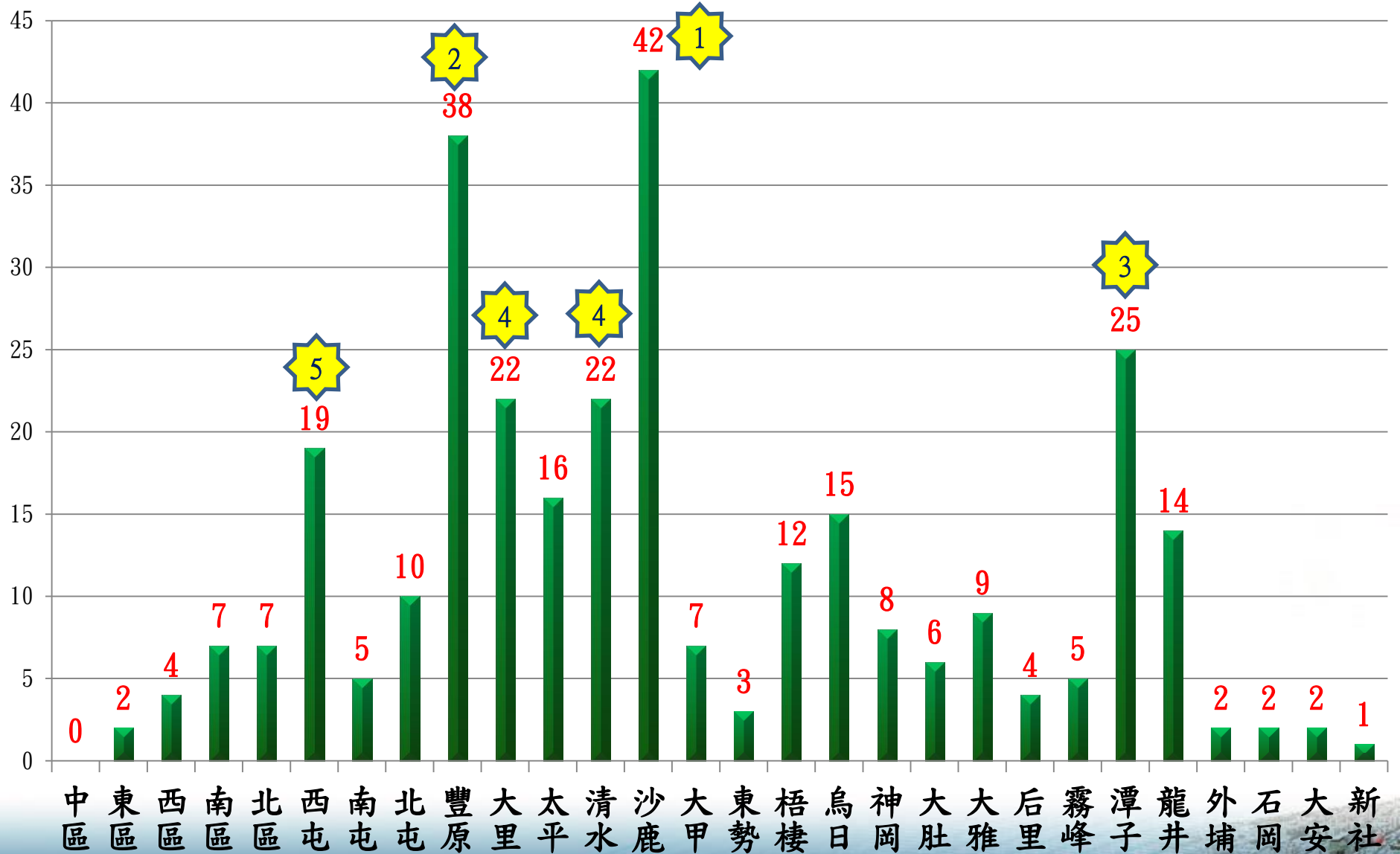
二、10至11月一級機關【市長信箱】受理件數比較圖



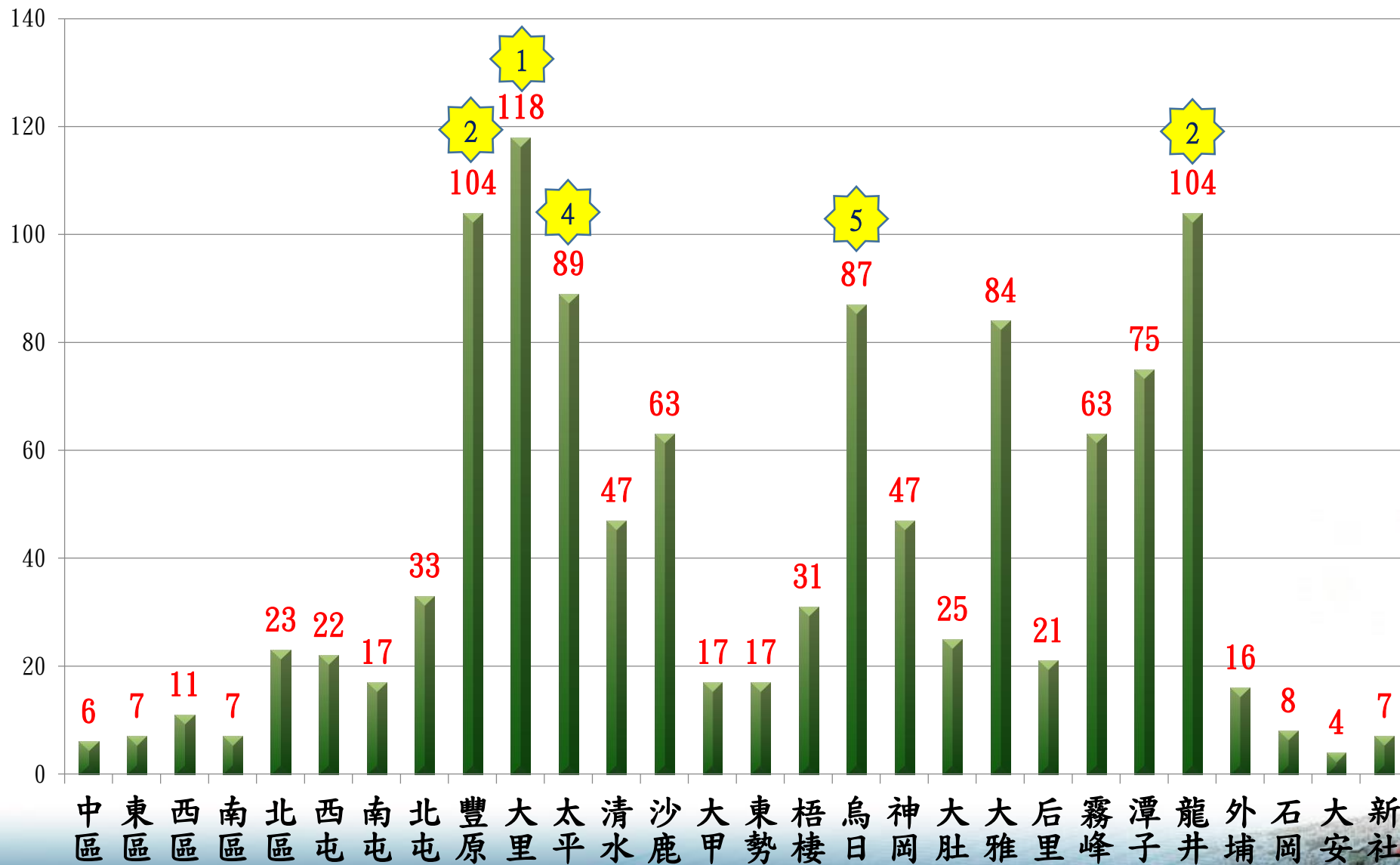
三、10至11月一級機關【1999話務中心】受理件數比較圖



四、10至11月區公所【市長信箱】受理件數比較圖



五、10至11月區公所【1999話務中心】受理件數比較圖



貳、10至11月受理類別分析

一、六大類別10及11月占總件數比例：(以陳情及檢舉類最多)

	陳情類	檢舉類	建議類	其它類	其它檢舉	專案列管
市長信箱	55.37%	44.26%	0.00%	0.37%	0.00%	0.00%
1999	65.20%	34.04%	0.00%	0.76%	0.00%	0.00%

二、市長信箱受理類別趨勢：

陳情類11月較10月增加16.82%

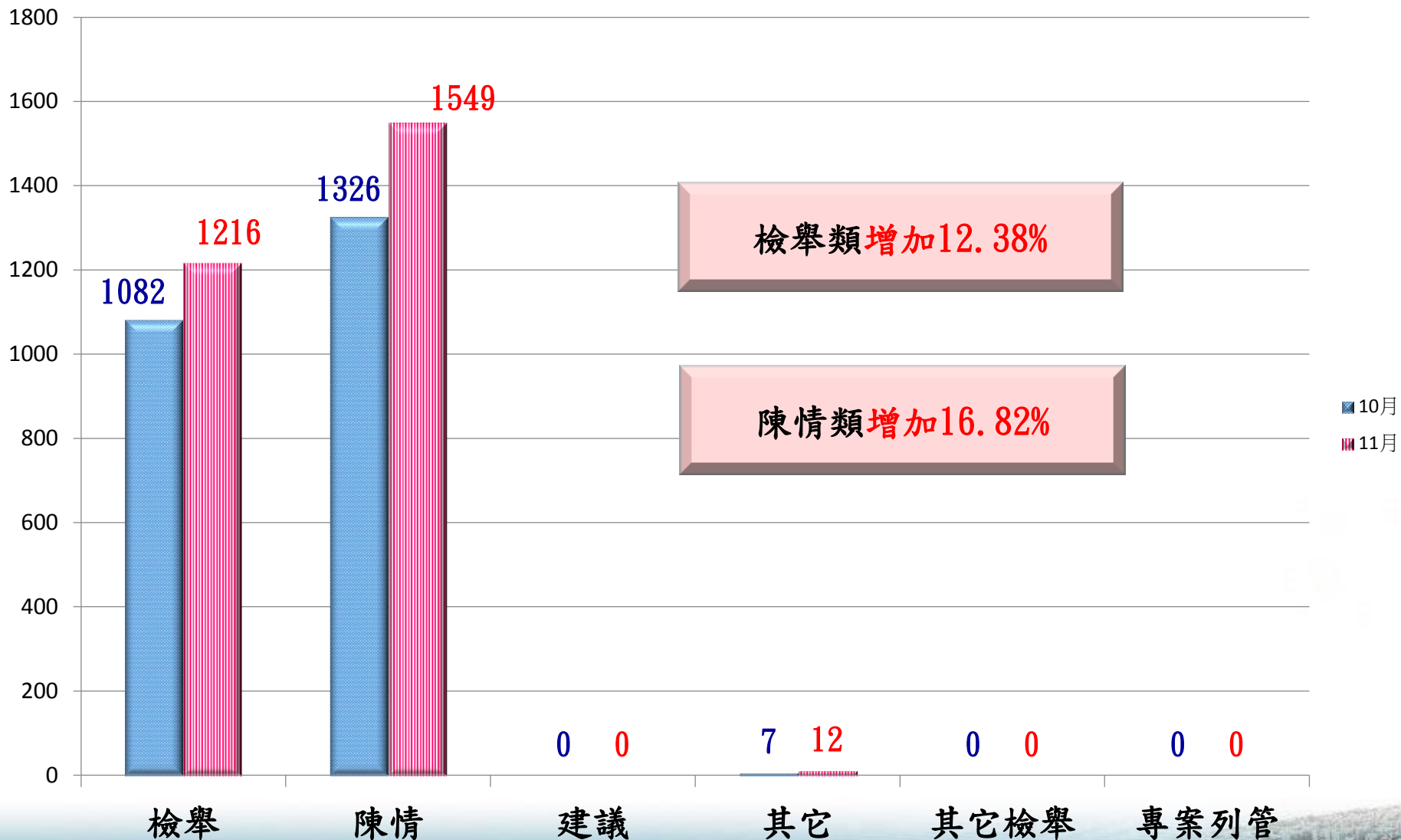
檢舉類11月較10月增加12.38%

三、1999話務中心受理類別趨勢：

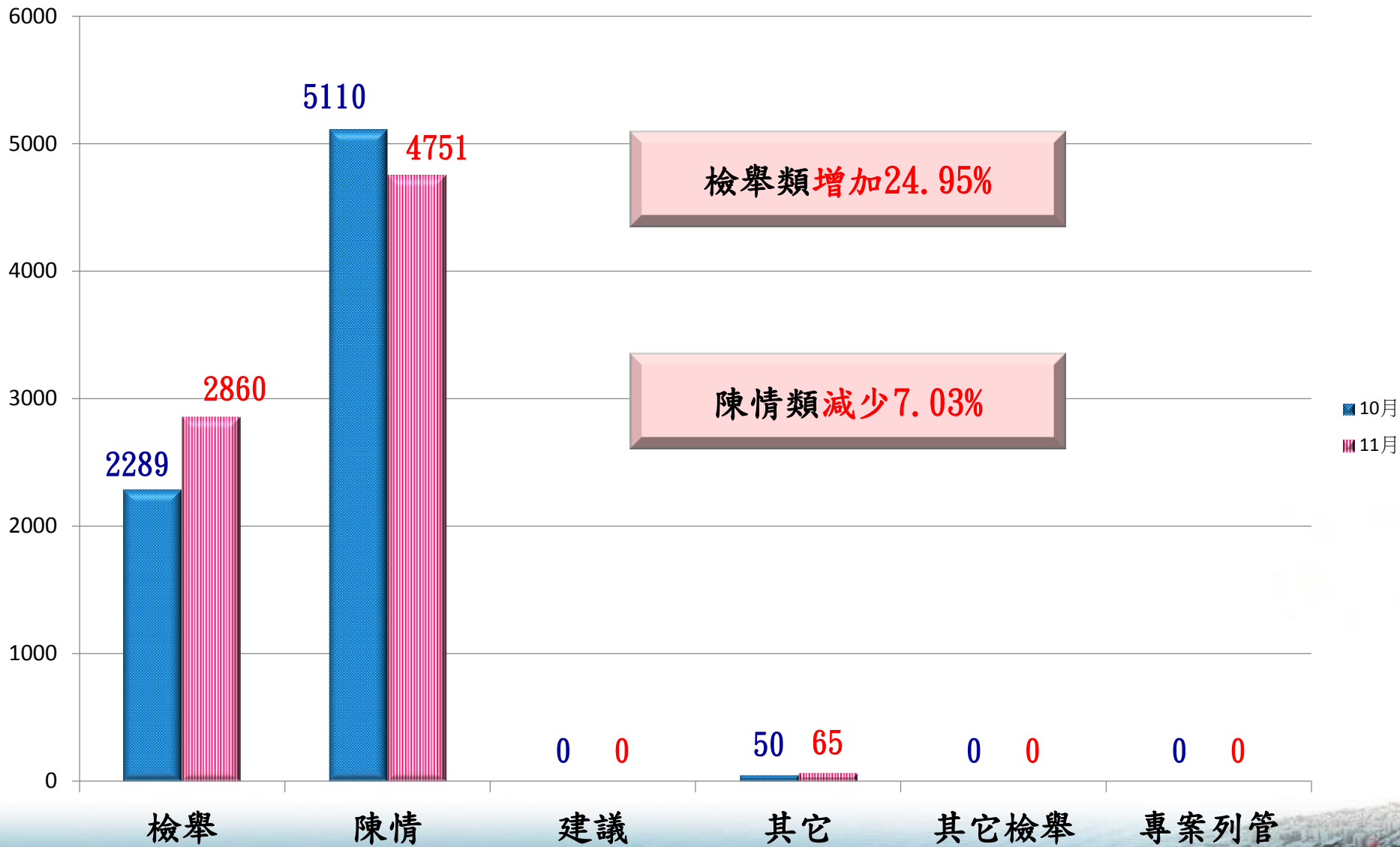
陳情類11月較10月減少7.03%

檢舉類11月較10月增加24.95%

一、10至11月市長信箱陳情案件類別比較圖

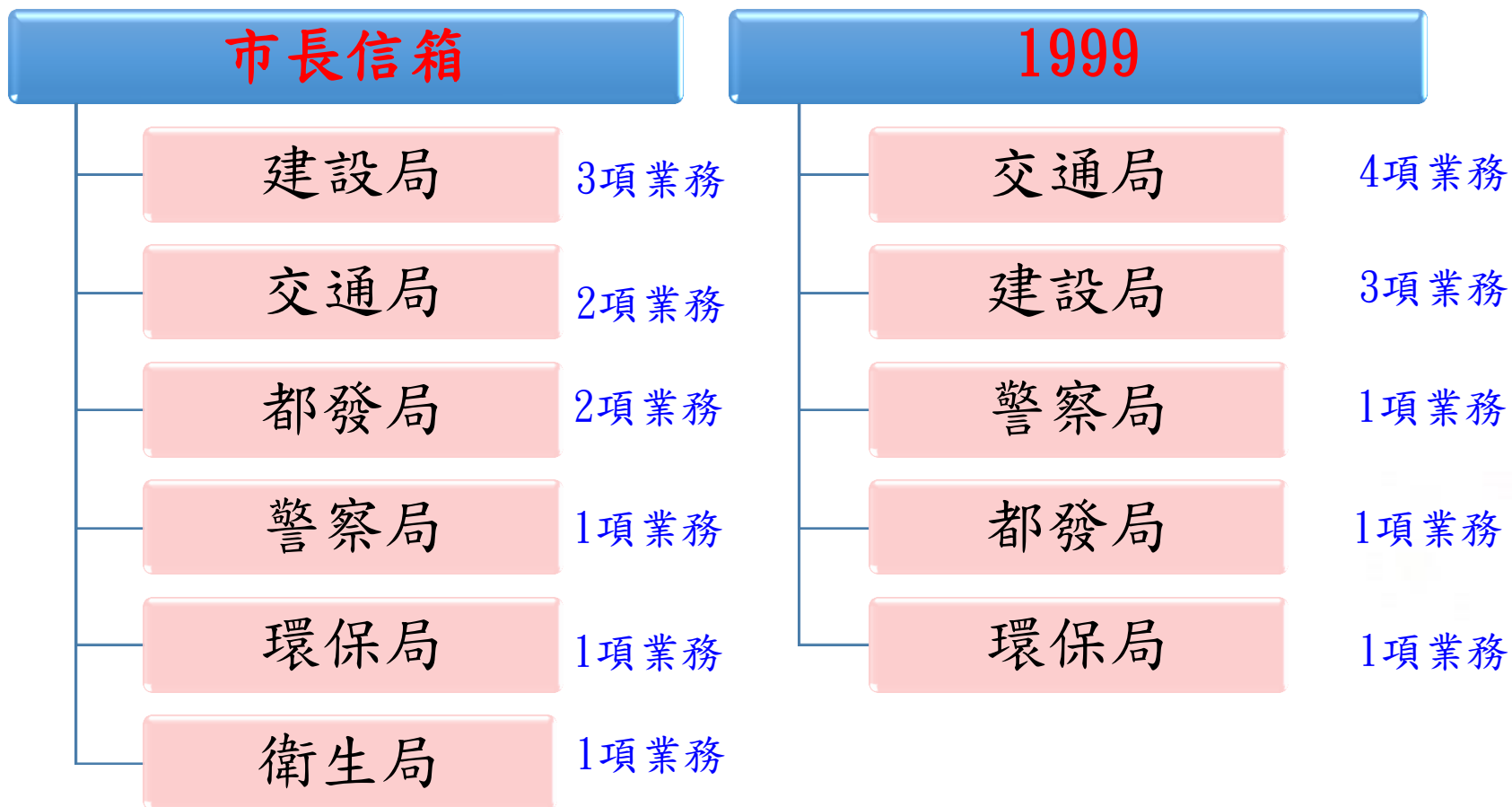


二、10至11月1999話務中心陳情案件類別比較圖

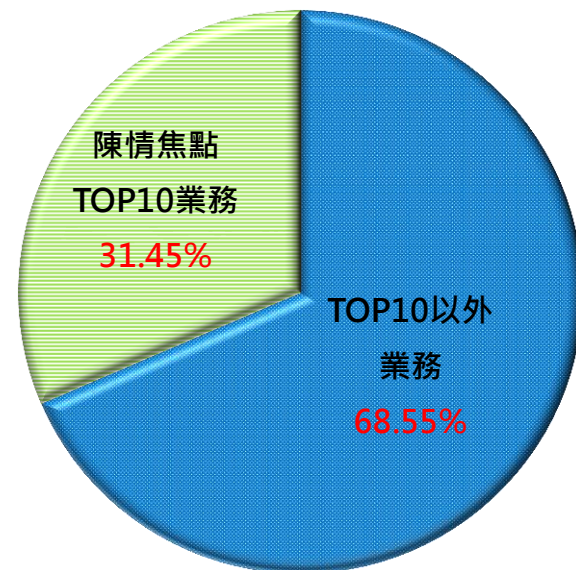
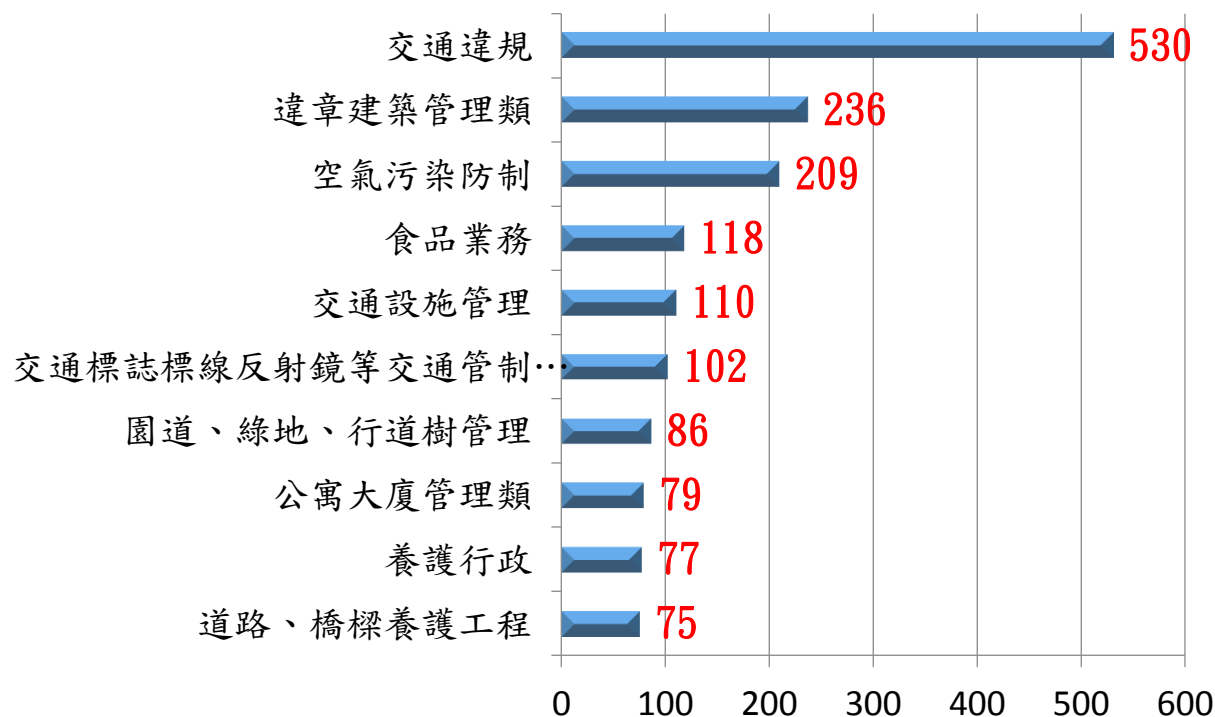


參、陳情焦點TOP10分析

一、10至11月陳情焦點TOP10之機關：



二、市長信箱10至11月份陳情焦點TOP10



※建設局3項、計238件、占該局10至11月陳情總件數45.07%。

※交通局2項、計212件、占該局10至11月陳情總件數25.61%。

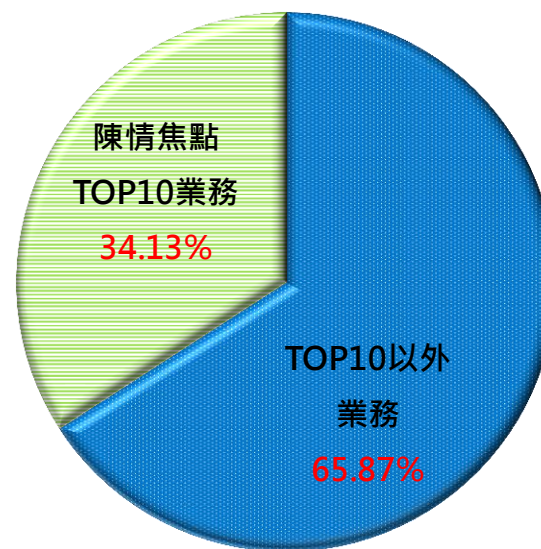
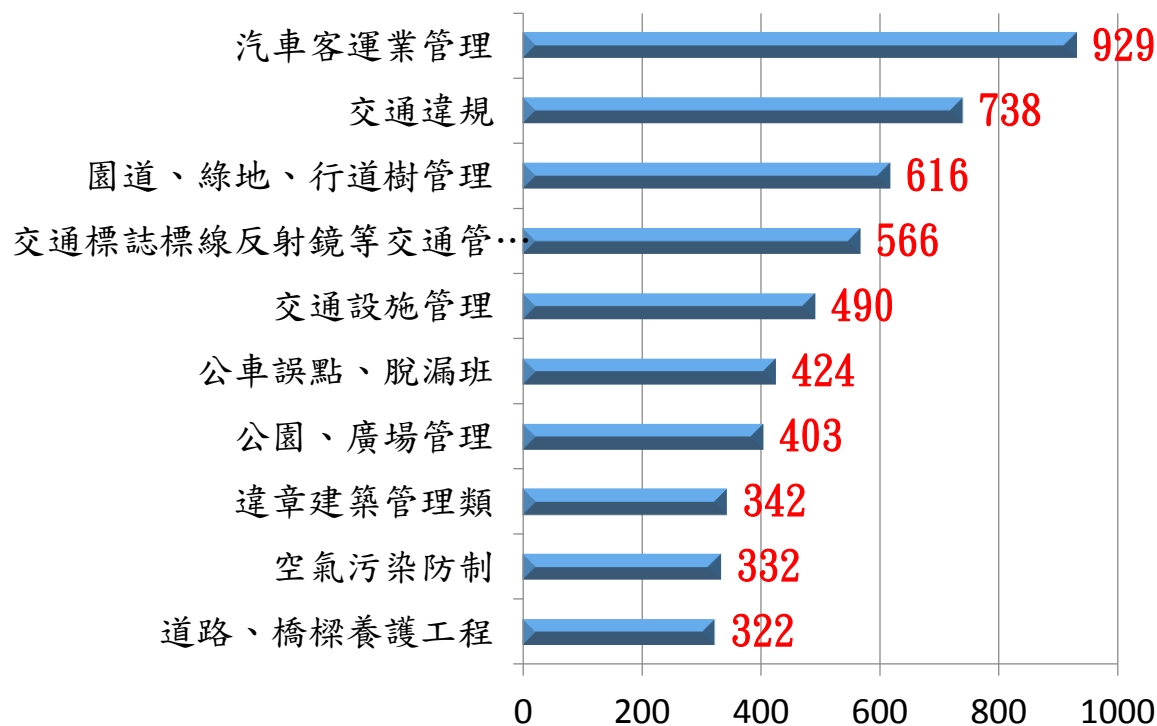
※都市發展局2項、計315件、占該局10至11月陳情總件數57.17%。

※警察局1項、計530件、占該局10至11月陳情總件數55.09%。

※環境保護局1項、計209件、占該局10至11月陳情總件數39.66%。

※衛生局1項、計118件、占該局10至11月陳情總件數54.63%。

三、1999話務中心10至11月陳情焦點TOP10

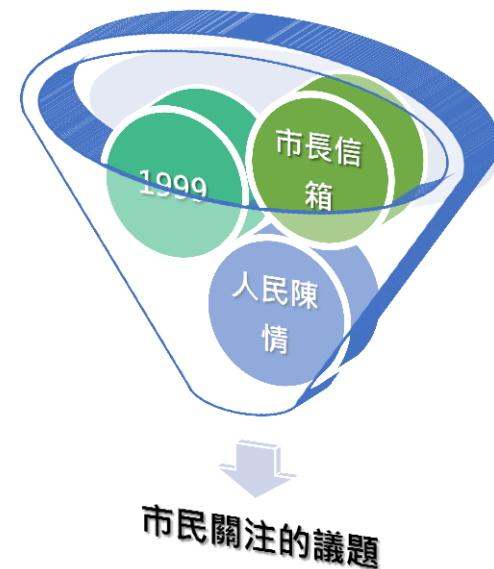


- ※交通局4項、計2409件、占該局10至11月陳情總件數56.19%。
- ※建設局3項、計1341件、占該局10至11月陳情總件數54.18%。
- ※警察局1項、計738件、占該局10至11月陳情總件數44.73%。
- ※都市發展局1項、計342件、占該局10至11月陳情總件數36.77%。
- ※環境保護局1項、計332件、占該局9至10月陳情總件數18.94%。

肆、陳情大數據熱點分析



- 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



一、分析結果概述

(一)業務分類排名

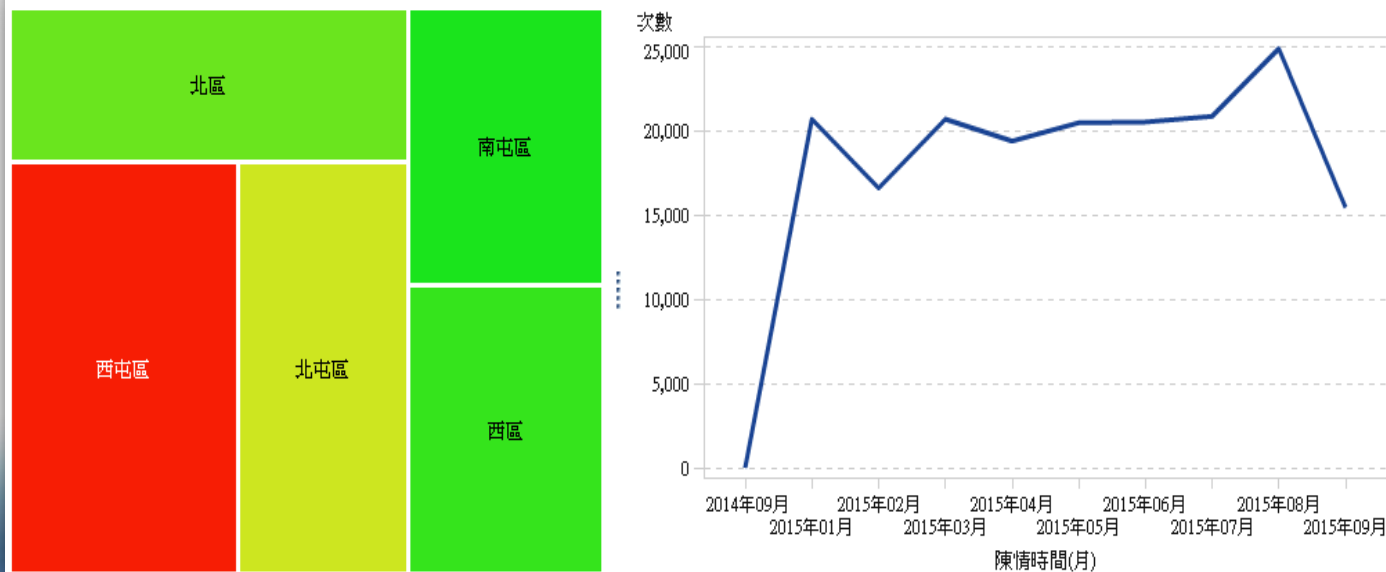
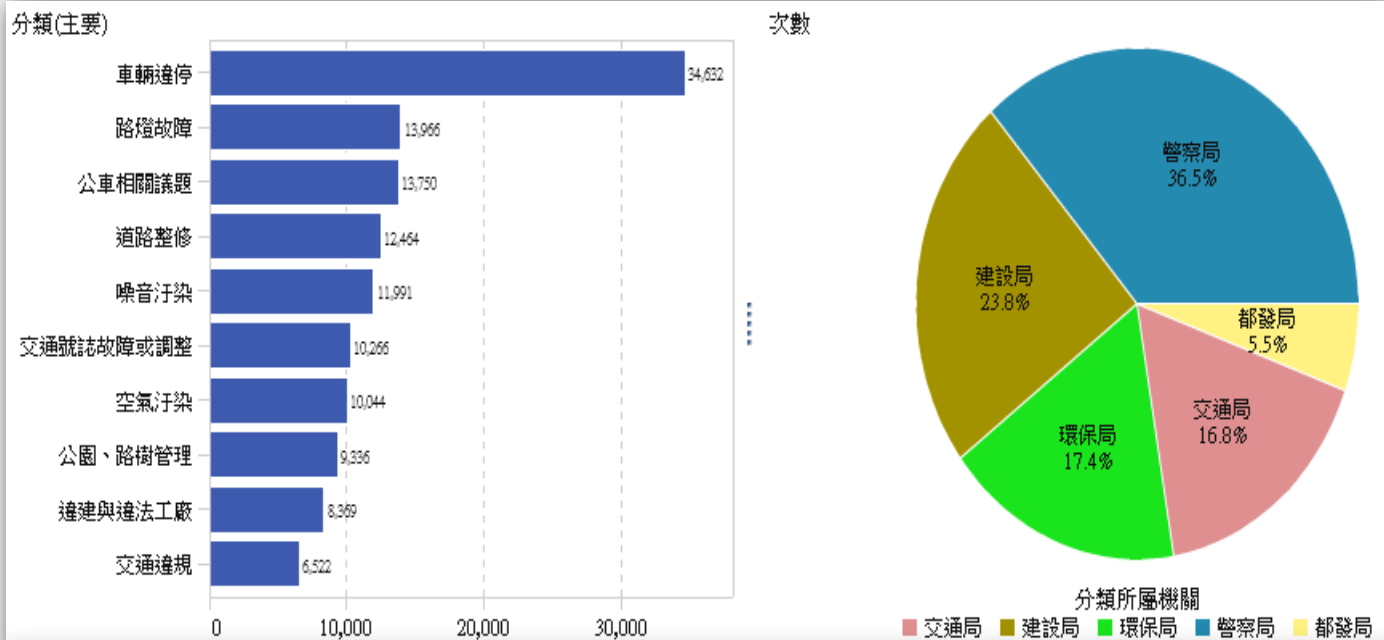
1. 車輛違停(34632/26.37%)
2. 路燈故障(13966/10.63%)
3. 公車相關議題(13750/10.47%)

(二)機關分類排名

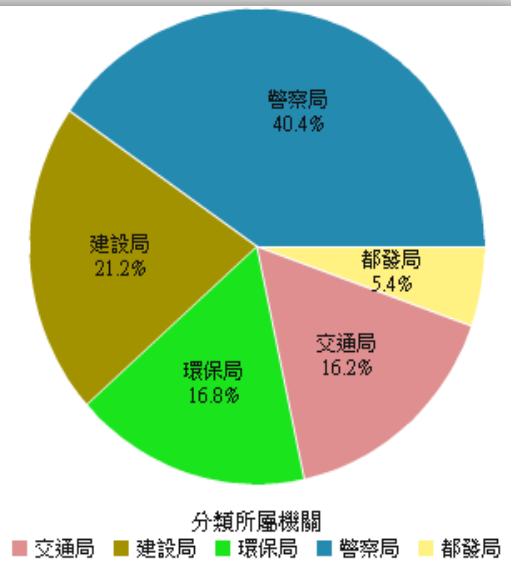
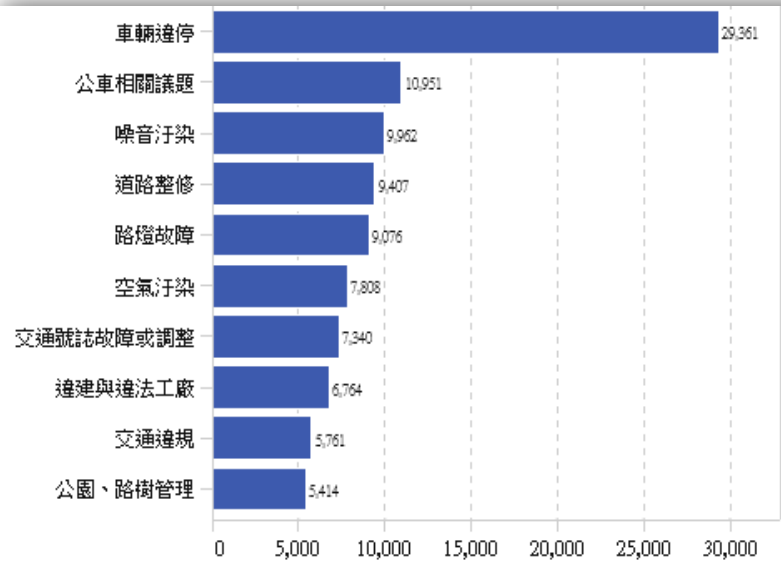
1. 警察局(36.5%)
2. 建設局(23.8%)
3. 環保局(17.4%)
4. 交通局(16.8%)
5. 都發局(5.5%)

(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

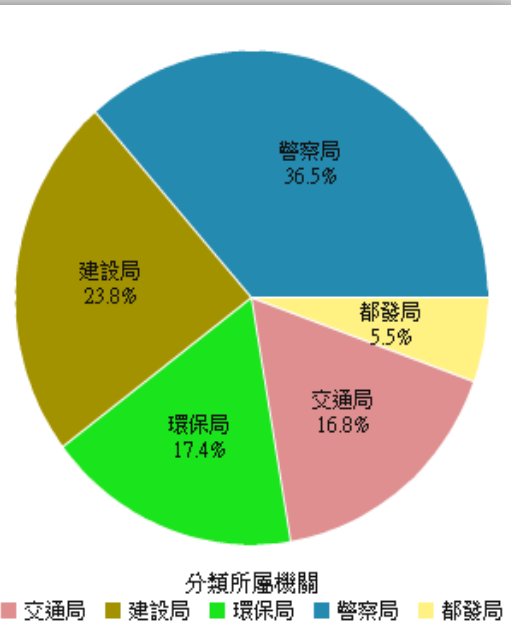
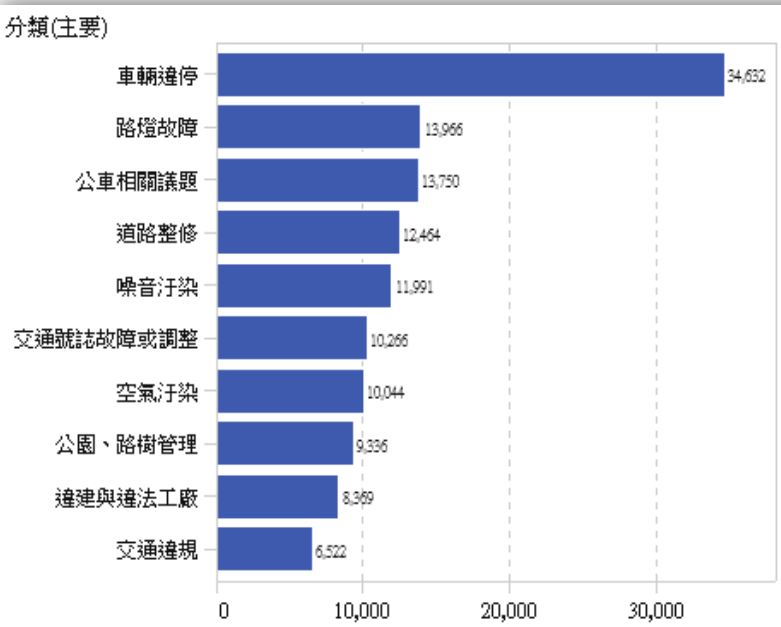


(一)業務分類排名變化--(1至7月與1至9月比較)



1至7月排名
(第一次分析1至7月)

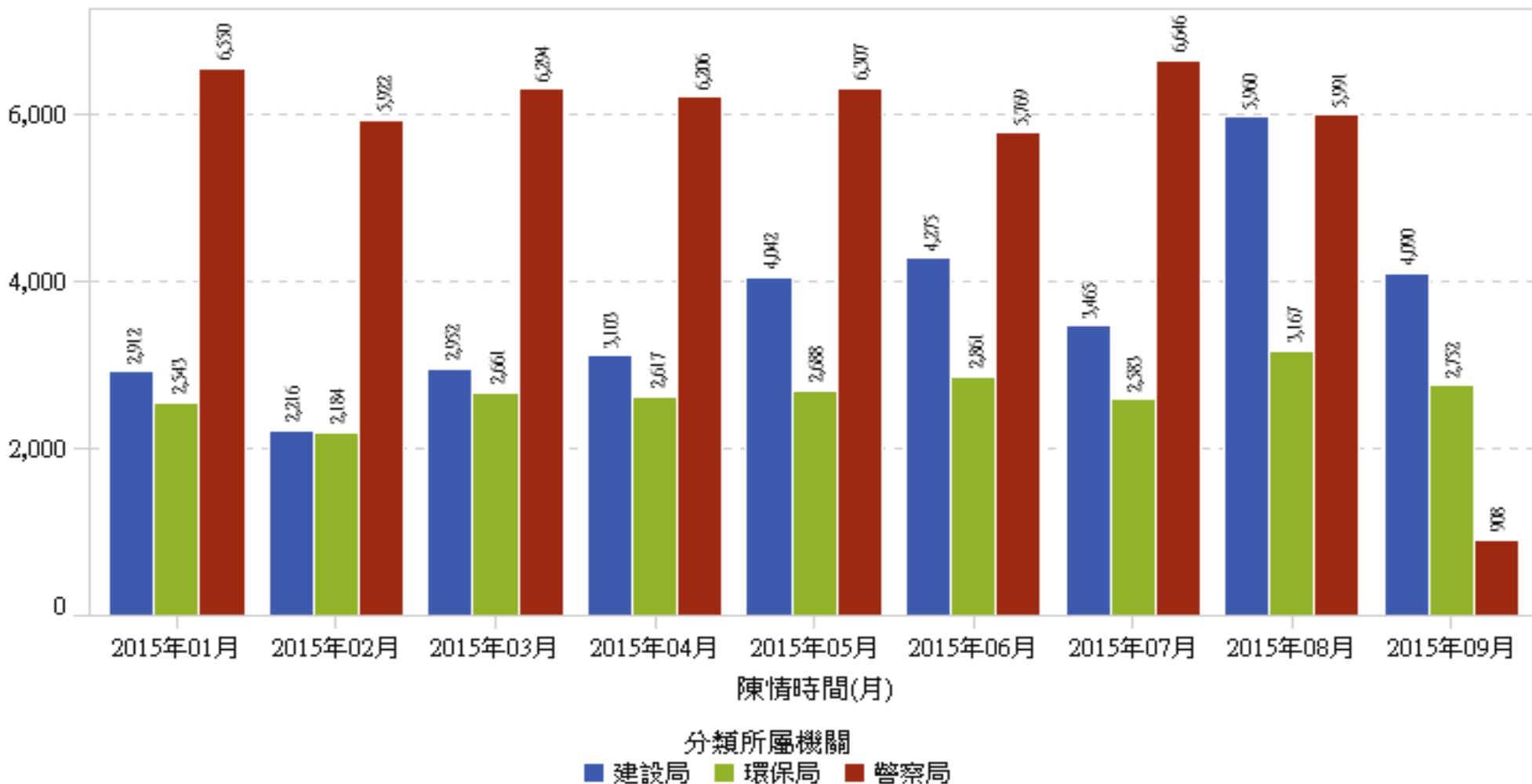
1. 車輛違停
2. 公車相關議題
3. 噪音汙染



1至9月排名
(第二次分析1至9月)

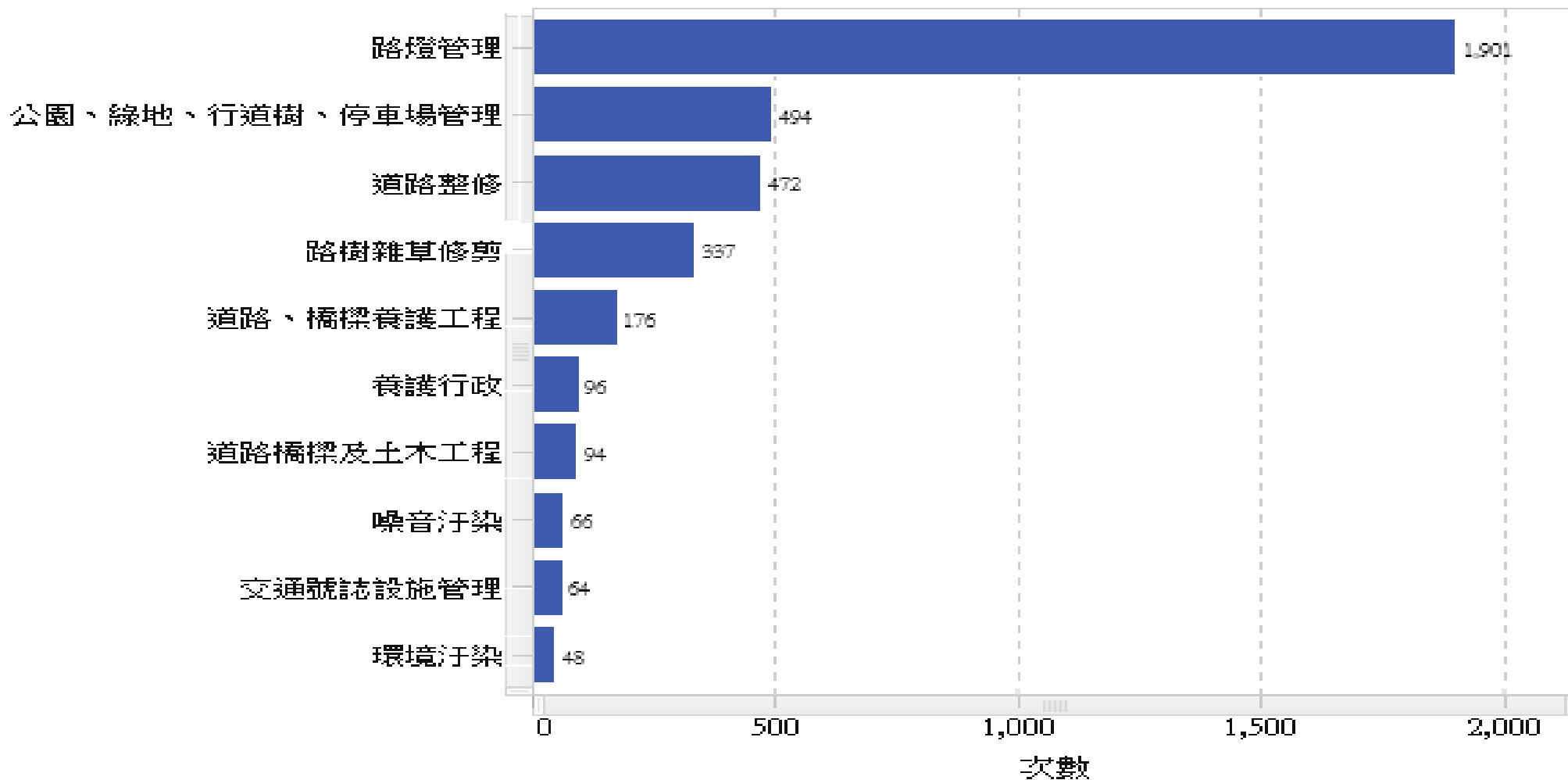
1. 車輛違停
2. 路燈故障
3. 公車相關議題

(二)機關分類排名



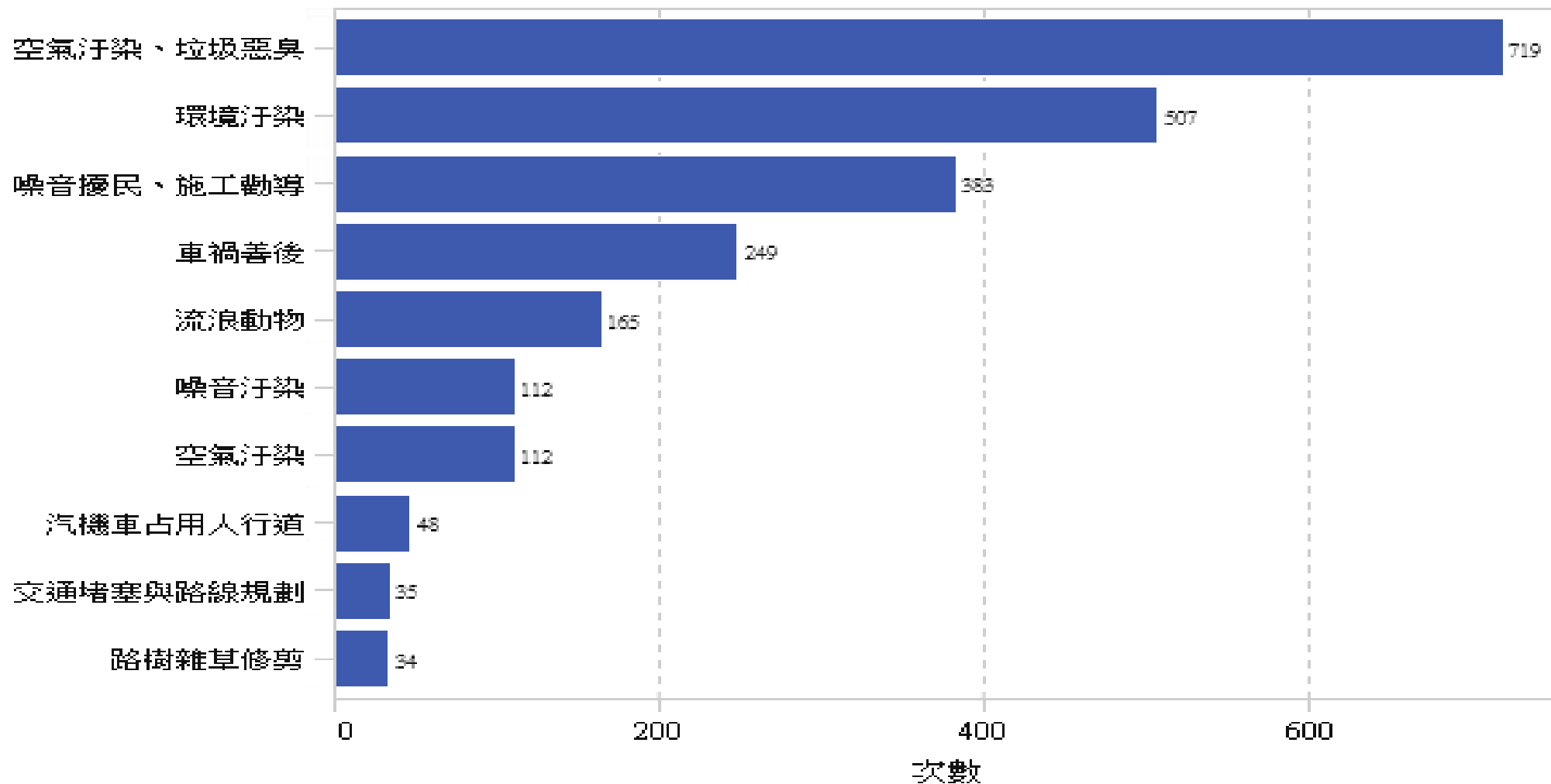
- 1月至8月案件量排名依序為**警察局**、**建設局**、**環保局**
- 9月因「路霸、違規停車」轉由110處理，案件量排名依序為**建設局**、**環保局**、**警察局**

(二)機關分類排名—建設局



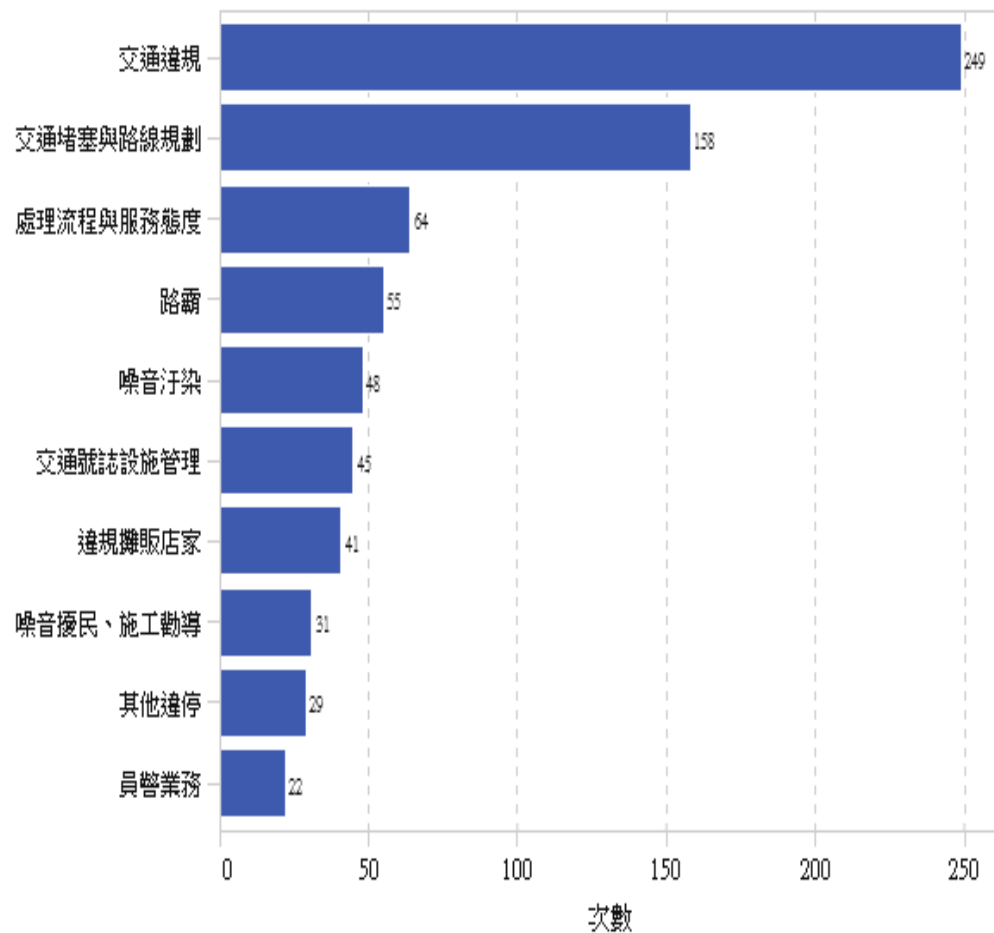
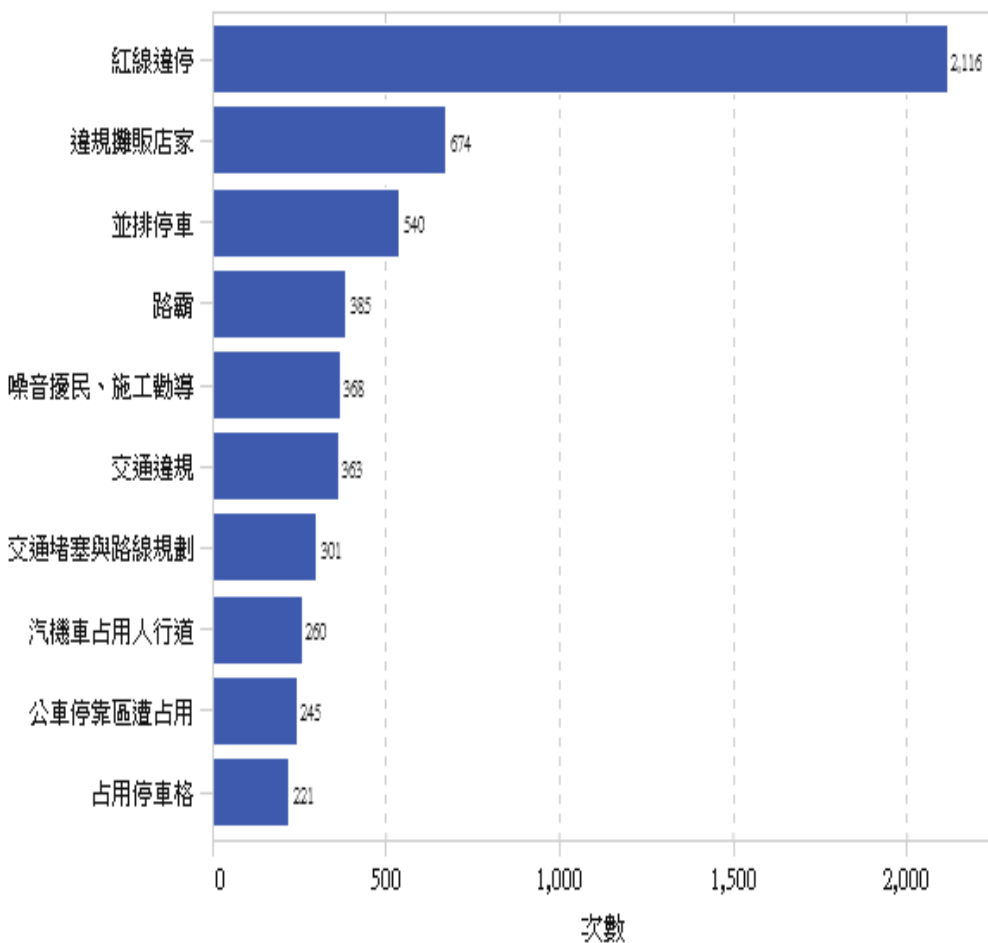
1月至9月最多為路燈管理案件。

(二)機關分類排名—環境保護局



1月至9月最多為**空氣汙染**案件。

(二)機關分類排名—警察局

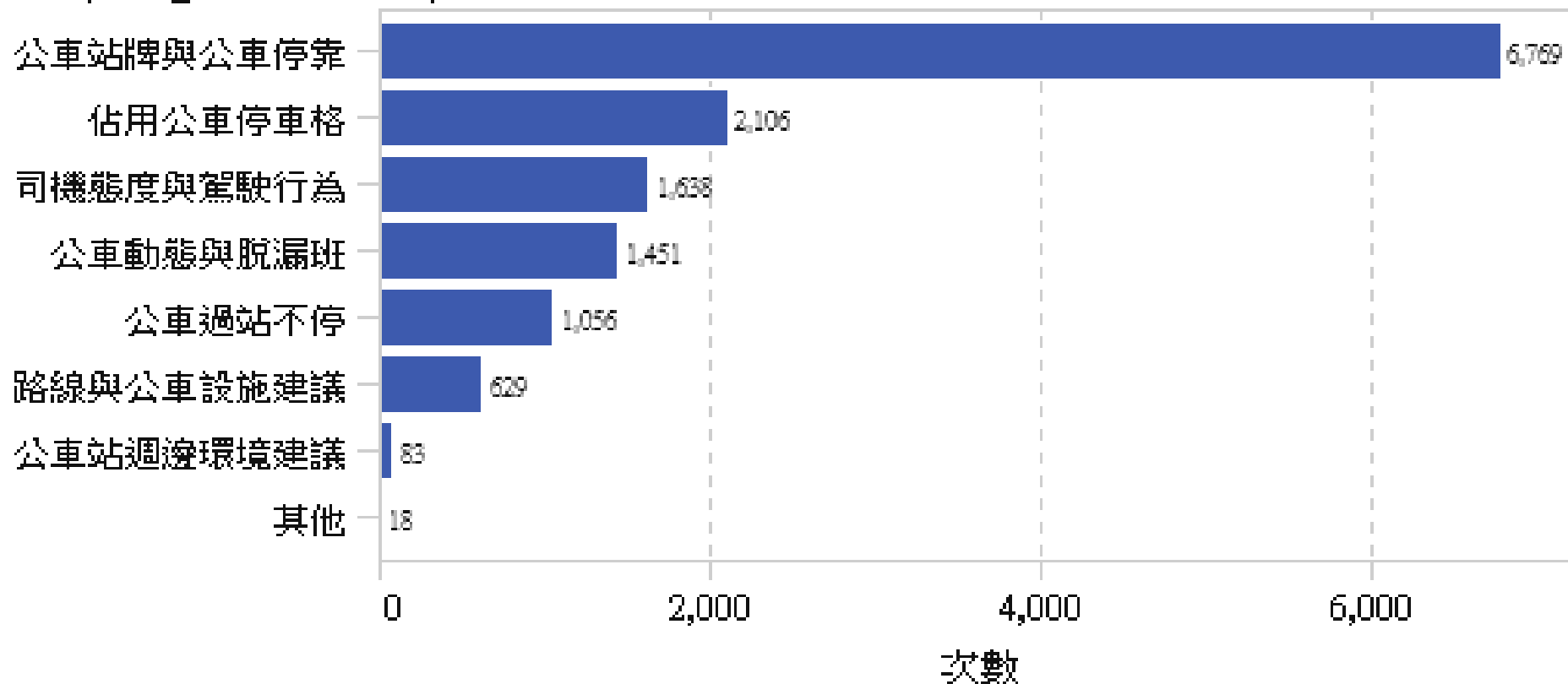


1月至8月以**紅線違停**案件最多，
9月以**交通違規**案件最多。

二、焦點議題分析—【公車相關議題】

(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13458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**。

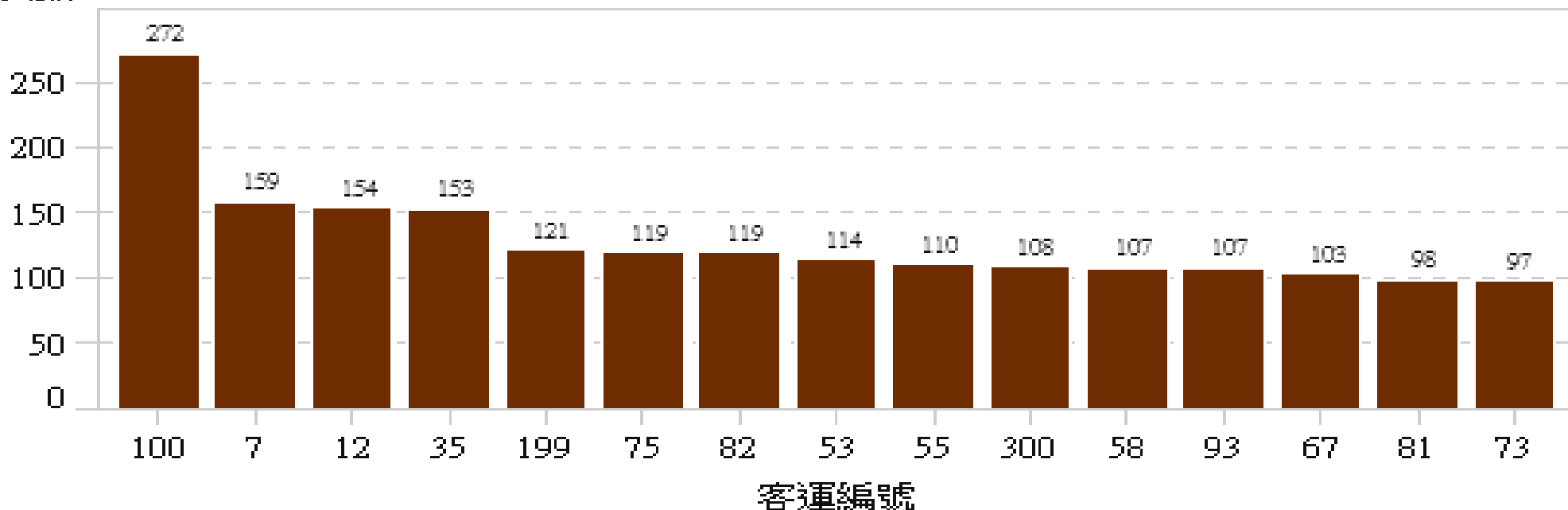
(三)依路線編號分析

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



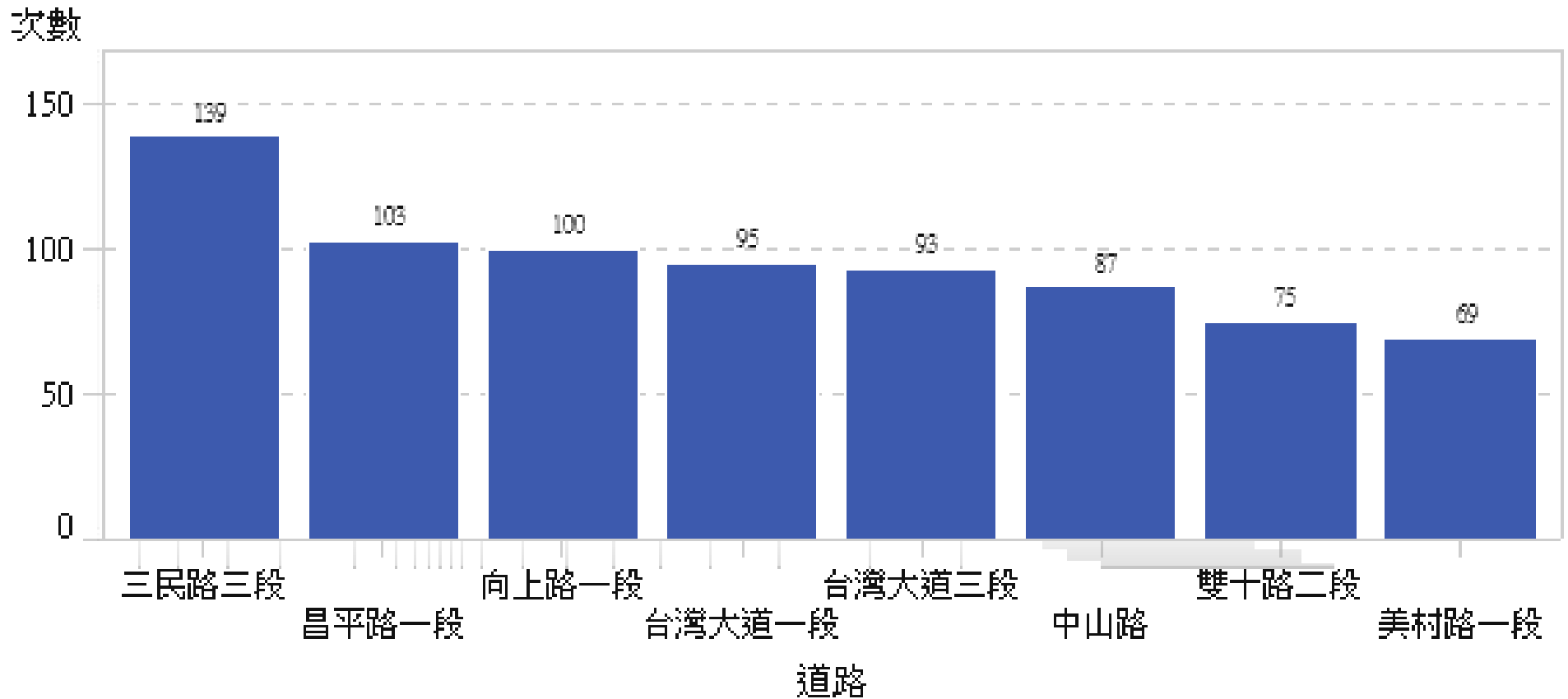
- **100路**公車有三條路線，正副線從豐原到亞洲大學、區間線從潭子到亞洲大學，途中經過多個重點學區與百貨商圈，為台中市公車**班次密集度、旅客數與運載量最高**的公車路線。
- 100路公車行經商圈與學區，但不是陳情的重點區域，最常被陳情的三個站分別是**北屯、潭子與文化新村**。
- 100路公車很少被陳情誤點、脫漏班，但**司機的態度駕駛行為與過站不停**為民眾主要的陳情項目，建議可朝向司機教育訓練作加強，避免直接與民眾產生摩擦，以及良好的用路習慣。

(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

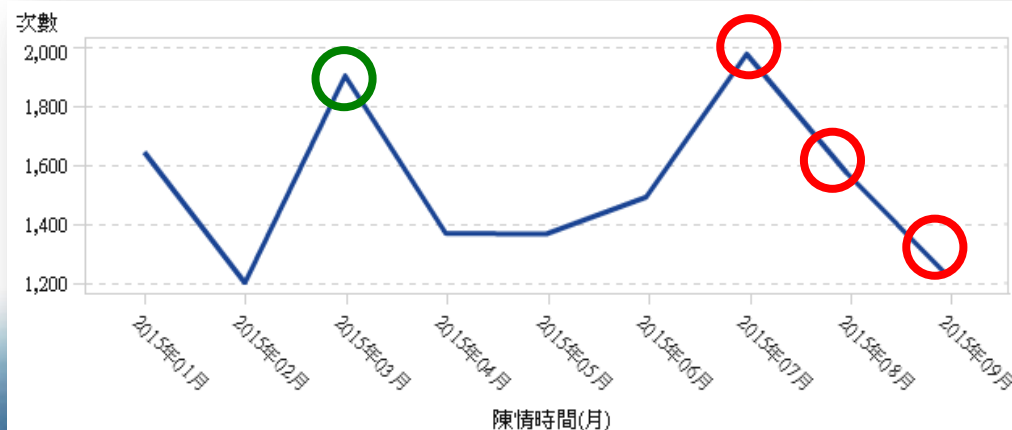
公車編號	行駛路線	公車動態
1	道禾六藝文化館→中臺科技大學	即將進站
100	豐原→亞洲大學安藤館	即將進站
25	忠信國小→僑光科技大學	即將進站
289	東平社區→臺中二中	即將進站
5	僑光科技大學→臺中火車站	即將進站
55	地方法院→豐原	即將進站
61	大雅→太平	即將進站
70	綠川車站→嶺東科技大學	即將進站
82	水湳→高鐵臺中站	即將進站
82	高鐵臺中站→水湳	即將進站
100副	亞洲大學→豐原	即將進站

- 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**。

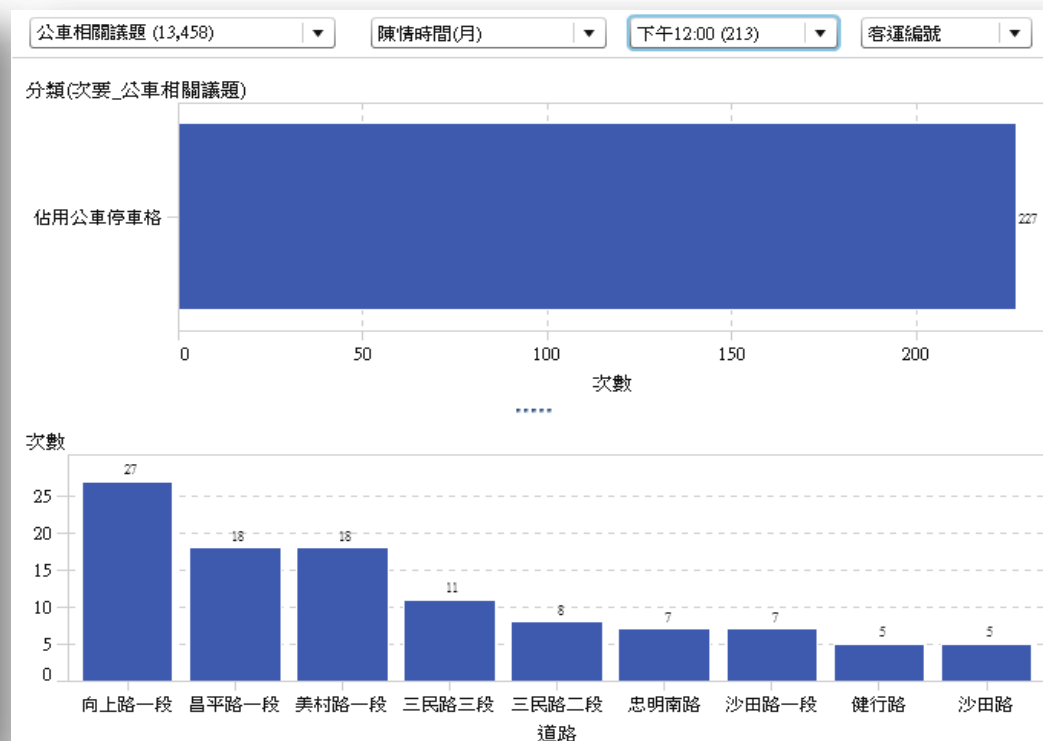
(五)依月份分析

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。

伍、總結

一、**件數消長趨勢**：市長信箱與1999話務中心，11份均較10月份受理件數增加，其中以市長信箱增加幅度略多，增加幅度明顯提升為環境保護局「空氣污染防制業務」，多為反映本市全市空氣污染嚴重問題。

二、**陳情業務最多機關**：

(一)一級機關以交通局、建設局、警察局、環境保護局、都市發展局最多。

(二)區公所所以豐原、大里、龍井、太平、沙鹿等區受理件數較多。

三、**陳情案件類別**：仍以陳情類及檢舉類為大宗，11月份與10月份相較，其中1999話務中心檢舉類增加幅度較多。

四、**11月與10月陳情焦點TOP10**：有7項業務不論市長信箱或1999話務中心，均為熱門陳情議題(警察局-交通違規；都發局-違章建築管理；環保局-空氣污染防制；

交通局--交通標誌標線反射鏡等交通管制設施、交通設施管理；建設局--園道綠地行道樹管理、公園廣場管理、道路橋樑養護工程。)

五、**陳情大數據熱點分析—公車相關議題**：

陳情內容以公車站牌及停靠問題居多；其中以台中客運(100號)最多人投訴；陳情熱門路段為三民路三段；中午12:00陳訴議題以佔用停車格為主。