

桃園機場排班計程車管理與營運現況之探討

劉昭廷¹、周文生²

摘 要

臺灣桃園國際機場為我國對外重要出入口，也因此其設施及運輸不僅代表我國的交通與建設，亦是國際形象的展現，而計程車亦是機場運輸中不可或缺之一環。我國桃園機場計程車排班制度自民國 70 年即開始執行，主導單位一直以來皆由桃園國際機場排班計程車自律委員會執行，近年來屢次有報導指出，桃園機場計程車司機不熟悉路況；因制度不合理被逼超速搶班；控訴自律委員會處罰太重，無申訴管道；控訴桃機公務體系管理有問題；桃園機場計程車司機抱怨工時過長、制度不公。106 年第 17 屆自律委員會成立，機場公司要求其尋求勞務公司代為處理派遣、接待等行政事務，並成立電子派車系統。本研究將針對營運載客情形與消費者服務需求狀況（服務滿意度、機場公司意見、以及各運具使用比例現況調查）；檢討桃園機場公司、自律委員會、勞務公司之現行制度與運作不足部分與面臨之問題；調查計程車駕駛人對排班方式與規劃上的意見，及是否有更良好之排班規劃方式，讓司機工時下降，避免疲勞駕駛問題，在組織面來探討是否能有更健全的制度，來提升司機競爭力與乘客的滿意度。本研究希望藉由蒐集資料桃園機場排班計程車之組織架構，及營運派遣模式，來發現可能需改善之問題，並將所分析之資料，供桃園機場公司對於未來機場計程車運輸規劃參考。

關鍵字：計程車、機場排班計程車、桃園機場

一、前 言

台灣桃園國際機場 (Taiwan Taoyuan International Airport)，通稱桃園國際機場，自 1979 年開航之後各項營運成績便維持長期趨勢性的成長，現今的桃園國際機場每年服務超過 24 萬班航班，客運量部分，從 1979 年的 404 萬人次，至 1990 年 1,000 萬人次，於 2004 年到達 2,000 萬人次、於 2013 年到達 3,000 萬人次，於 2016 年正式突破 4,000 萬人次，根據國際機場協會 (Airports Council International, ACI) 標準認定，已躍升為 A 級機場持續提升桃園國際機場運輸服務品質與效能，實為國家提升國際形象之重點任務。

桃園機場排班計程車制度為機場運輸不可或缺之一環，自民國 70 年起開始實施桃園機場排班計程車(以下簡稱排班計程車)主管機關為交通部，執行機關為交通部民用航空局，實際執行組織為排班計程車自律委員會(以下簡稱自律委員會)，營運監督管理一直以來皆為航空警察局，於 106 年 1 月開始改

¹中央警察大學交通管理研究所碩士研究生

²中央警察大學交通管理研究所教授

由桃園國際機場公司(以下簡稱機場公司)管理，但對於自律委員會之派遣管理並無多加干涉，排班登記與車輛管理皆為人工登記統計，對於車輛調度僅要求當天特定時段及每周特定日期管制上班人數，不僅使計程車排班車場內駐車延時過長，且因無從分辨可能之尖峰時段，導致上班人數過多，進而使司機工作時間加長，對於機場公司提議增加營運人數亦遭司機反彈，造成尖峰時段需求不足，離峰時段亦造成人員閒置。於106年度10月開始，在機場公司的要求下，自律委員會委託勞務公司實施車輛調度派遣，以及E化派車系統上線，目前系統上線至今，對於車輛派遣仍維持原制度僅做為資料系統彙整，本研究藉由與機場公司提供之客運車輛資料、車機資料做為分析，探討機場計程車之相關制度。

二、營運組織管理概況

2.1 營運組織架構

根據民用航空機場客運汽車管理辦法規定，排班計程車主管機關為交通部，執行機關為交通部民用航空局，排班計程車之營運監督、駕駛人管理及績優駕駛人選拔獎勵等相關營運管理事項，得由民航局委託機場公司執行之。自律委員會另得聘請勞務公司協助處理事務。以下就各執行單位分別說明：

2.1.1 桃園國際機場公司

機場公司主導各項業務，並管理、監督規範排班計程車自律委員會。如勞務公司表現未符合標準，可終止合約，或另請其他公司接辦。

2.1.2 排班計程車自律委員會

桃園機場排班計程車駕駛人應於每屆開始營運後之六十日內由應屆排班計程車全體駕駛人以投票方式選出自律幹部，成立自律委員會。自律幹部之名額由機場公司依營運需求決定。

成立之自律性組織，代表修訂自律公約並提報機場公司、航空警察局備查及配合機場公司執行相關營運管理事項。

2.1.3 勞務公司

受自律委員會委託，辦理民眾乘車接待、派車管理、客訴回應及處置，以及辦理自律委員會行政、文書、庶務，駕駛人繳費管理、財支報表編制及公告事宜。

2.2 登記為桃園機場排班計程車流程及限制

(一)桃園機場排班計程車登記、發證之流程如下：

- 1.公告。
- 2.登記及文件初審。
- 3.製作抽籤名冊。
- 4.公告抽籤日期、時間、地點及營業起訖日期與期間。
- 5.公開抽籤及製作中籤名冊。
- 6.分發中籤通知、文件複審及車輛檢查。
- 7.舉辦駕駛人編組、講習。
- 8.核發桃園機場排班登記證。

(二)航空警察局視桃園機場實際需要，分別設定排班計程車駕駛人數名額及備補名額，報民航局核定後辦理公開登記，辦理登記之計程車應符合下列條件：

- 1.車輛機械功能良好，設備齊全，車容整潔者。
- 2.自汽車出廠年月之次月一日起算，在四年以內，排氣量在一千九百立方公分以上。但合格汽車數額不足需要時，得以出廠年份較新者優先。出廠滿五年之前一個月內，另以合格新車向航空警察局申辦更換。屆期未更換者，不得在桃園機場營運。
- 3.計程車客運業營業區域含有桃園市之車輛。
- 4.駕駛人領有有效職業駕駛執照及有效之計程車駕駛人執業登記證(以下簡稱執業登記證)者。

備具載運輸椅使用者車輛識別標示之計程車(以下簡稱無障礙計程車)，不受排氣量在一千九百立方公分以上之限制。。

2.3 關於桃園機場排班計程車組成比例

桃園機場排班計程車組成由下列人員按比例組成：

(一)優良職業汽車駕駛人：

佔當屆需求總人數 20%，優良職業汽車駕駛人須具備下列條件：

- 1.在同一服務單位實際連續擔任汽車駕駛人達三年以上，或營業小客車駕駛人領有執業登記證在三年以上繼續執業者。
- 2.在最近三年以內駕駛車輛無違規及肇事紀錄者。
- 3.在最近五年以內未受有期徒刑以上之宣告者。

符合以上條件有服務成績優良、特殊事蹟足資表揚或檢舉汽車肇事、協助處理交通事故，及檢舉違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款至第四款規定行為經查證屬實之人員。

經地方交通局組織遴選委員會，遴選委員會評定受獎名單，由地方交通

局簽報地方首長核定後公告。

(二) 無障礙計程車駕駛人：

佔當屆需求總人數 5%，無障礙計程車係指汽車運輸業管理規則第九十一條第一項第一款規定設置輪椅區之小客車(不含客貨兩用車)，並符合道路交通安全規則第四十二條(計程車其車身顏色應使用台灣區塗料油漆工業同業公會塗料色卡編號一之十八號純黃顏色)及車輛安全檢測基準第六十七點(載運輸椅使用者車輛規定)等規定。

(三) 桃園市大園區計程車駕駛人：

佔當屆需求總人數 9%，大園區計程車駕駛人應符合下列條件：

- 1.設籍於桃園市大園區十年以上者。
- 2.所持有汽車運輸業營業執照登記所在地係屬桃園市大園區者。

(四) 績優駕駛人：

每任機場排班計程車成員被評定之績優駕駛人列為下屆排班計程車保障名額，其保障名額由機場公司依營運需求決定之。

績優駕駛人應符合下列條件：

- 1.未曾受吊扣(銷)機場排班登記證處分者
- 2.擔任自律幹部，表現卓越，成績特優，或擔任桃園機場排班計程車駕駛人具特殊貢獻，有具體事蹟可稽者。
- 3.協助維護治安工作，著有重大功績者，其中以協助破獲重大刑案者為優先。
- 4.具有具體搶救重大災害事故之優良事蹟，且對國家社會及團體確有重大助益者。

候選桃園機場績優駕駛人之推薦單位為桃園國際機場股份有限公司(以下簡稱機場公司)、內政部警政署航空警察局(以下簡稱航空警察局)、自律委員會。推薦單位應依駕駛人平時工作績效或記錄有案之績優事蹟從嚴推薦。由機場公司會同航空警察局及計程車客運業營業區域含有桃園市之該管轄區計程車客運商業同業公會、汽車駕駛人職業工會等相關公(工)會之代表各一人，就被推薦者，評定為績優駕駛人。

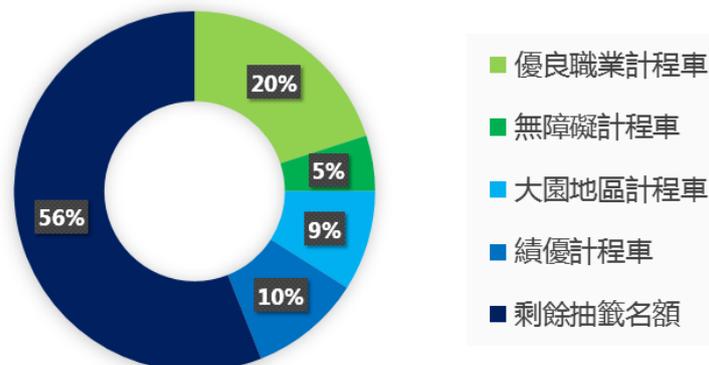


圖 1 排班計程車資格比例圖

2.4 排班計程車規範與限制

2.4.1 營運期間：

17 屆排班計程車營運期間自 106 年 5 月 1 日起至 109 年 4 月 30 日止，機場公司得依營運需求延長，至多以三個月為限。

2.4.2 營運車輛數：

- (一) 17 屆駕駛人數額為 600 人，備補數額 300 人。如營運車輛數有所不足，機場公司得函請航警局自備補數額依序辦理增補。
- (二) 如有需要得由航警局依機場公司需求報民航局核定後再次辦理增補。
- (三) 備補駕駛人於增補為正式營運車輛前，得依自律委員會規範及調度，報經機場公司同意後作為臨時進場支援車輛提供載客服務，惟正常營運未有缺車情況下，不得以任何理由要求參與營運。

表 1 排班計程車公基金使用分配比例預算表

項目	使用人數	單價	總額	比例
房屋租金	600		82,000	3.42%
停車場租金	320	600	200,000	8.33%
勞務			990,000	41.25%
WI-FI				
電子派車系統	600	1000	600,000	25%
電話費			25,000	1.10%
水、電費			26,000	1.08%
簽單預備金			150,000	6.25%
雜項(零用金)			50,000	2.08%
裝備備品	50 套		150,000	6.25%
合計			2,273,000	94.71%

會員 600 人每人繳 4,000 元計，合計金額 2,400,000 元為基準

資料來源:桃園國際機場第 17 屆排班計程車駕駛人營運守則

2.4.3 公基金規範

駕駛人每月底前應向自律委員會繳交營運服務費用新臺幣(下同)4,000

元整，作為公共基金以支應排班計程車營運相關費用，自律委員會限用於租用營運所需場地、設施設備之建置維護、僱用管理及服務人員及其他經機場公司與自律委員會協議後之改善事項等費用支出，逾期未繳交者立即停止進場營運至繳交為止。

2.4.4 排班規範

自律委員會應依照相關法令規定及衡量駕駛人服務身心狀態，編排駕駛人輪值營運，必要時得要求駕駛人提供相關證明；除排休日外，駕駛人每日皆應進場營運，請假須事先向自律幹部報備或提出證明。

- (一) 排班計程車營運以一人一車一機場為限，並以駕駛人為負責人。如分別取得不同機場排班登記證者，應於取得第二張機場排班登記證後七日內，主動繳回一張機場排班登記證予原發證單位。
- (二) 登記取得機場排班登記證後，駕駛人不得申請代替、頂替或變更。更換車輛，應以合格車輛向航警局申辦。機場排班登記證遺失或損毀，應即申請（換）補發。換發者應將原證繳還。
- (三) 如因長程載客民眾堅持議價，駕駛人得不按錶收費，但仍應啟動計費錶計價，如計費錶費用較議價費用低時，仍應按錶收費。
- (四) 駕駛人應儀容端莊、服裝整潔、態度良好，身著自律委員會公告之制式服裝，穿著黑色皮鞋，配戴營業登記證，不得規避或抗拒執勤員警之稽查。
- (五) 車輛應於機場公司指定位置排班及載客。
- (六) 車輛保持機械功能，設備齊全及車容整潔，後座門窗可自行開啟自如。
- (七) 車輛內外應整潔美觀，車內應維持乾淨、清新，不得於車場沖水洗車、大修或大保養。
- (八) 不得於車上、車場、網路平台或其他媒體發表不實言論、造謠或惡言攻擊、損害他人名譽。
- (九) 不得酒後開車、嚼食檳榔、違規抽菸、隨地亂丟菸蒂紙屑及垃圾。
- (十) 禁止非排班計程車駕駛人及車輛進出車場及駕駛人休息室；除服務人員外，非出車時間不得於上客處或入境大廳逗留、徘徊。
- (十一) 駕駛人間不得有不當金錢借貸，不得從事賭博、吸食毒品、出入不正當場所等有損整體形象之行為。
- (十二) 為提升民眾乘車安全，駕駛人須自費投保強制責任險及每位乘客至少500萬元之乘客意外險。

2.5 排班與載客規範

2.5.1 排班規範

- (一) 駕駛人應依自律委員會統一規範自費裝設電子排班派車系統車機、信用

卡刷卡機，及行車紀錄器、衛星導航等有助提升服務之設備；排班、載客、車趟次登錄及派遣、媒合等，皆由電子排班派車系統管理。駕駛人應接受相關教育訓練及遵守相關作業程序。

- (二)電子排班派車系統未建置前或運作中斷故障時，自律委員會應以人工派車方式維持繼續營運，相關規範及作業程序報經機場公司備查後公告實施。
- (三)自律委員會得依營運需要，實施長短途分區排班派車。
- (四)車輛進入航廈範圍（國道二號 0 km 以後）應依序進場，不得集結、逗留、徘徊、相互超車及刻意緩行。
- (五)進場車輛應禮讓出場車輛先行。車輛進出車場應遵循行車方向，不得在車場車道任意穿梭及逆向行駛。
- (六)車輛進場後應按標線、停車格先後順序排列，每排線上停滿車後方能駛入次線停車。
- (七)進場駕駛人需於車內依序等候出車，離車他往遇出車者，以過班論。除過班可委由他人代為駛離外，不得委託他人代為移動車輛。

2.5.2 載客規範

- (一)候車民眾統一由服務人員接待及引導，禁止駕駛人蜂擁搶載。上客處以依序出車為原則，特殊狀況需經服務人員判斷後始得更換車輛。
- (二)不得於上客處對服務人員或民眾態度惡劣、大聲喧鬧或出言辱罵。
- (三)接待櫃檯及上客處應清楚公告計費方式。
- (四)行李箱應保持淨空，以不影響行車安全前提盡量裝疊行李；駕駛人應主動搬運行李上下車。
- (五)應提醒乘車民眾下車前清點行李箱及隨身物品，若有遺漏需送回者，不得主動索取車資；若有拾得而未能立即歸還者應送交航警局處理。
- (六)不得藉口拒絕收受信用卡支付車資或轉嫁刷卡手續費；車內應提供具日期、車號之收據供索取。
- (七)駕駛人應有充分服務熱忱，依規定行車，不超速、不蛇行、不危險駕駛，提供安全、舒適、便捷之載客服務。
- (八)乘客指定搭乘車輛款式，派車人員即應要求派遣，若上車處無該車輛，得詢問乘客是否改搭其他車款，倘乘客堅持需派遣停車場內之指定車輛款式出車。

2.6 車輛調度派遣規範

2.6.1 基本規範

- (一)駕駛人應進場營運之基本趟數及時數

- 1.每人每日應營運基本趟次為 3 趟以上或每日營運 10 小時(排休除外)。
- 2.每人每月應營運趟次為 75 趟。

(二)每月基本趟次規範：

本月若有 1 日趟次於總營運人數*3 之趟次(以本屆 600 人為準即 1800 趟次)每人當月營運基本趟次即扣減 3 趟，本月倘若有 2 日趟次低於 1800 趟次，扣減每人當月營運基本趟次扣減 6 趟...以此類推。扣減趟次該日營運趟次仍可併入當月總趟次計算。

(三)特殊扣除規定：

- 1.菜單車(長途載送車輛)台中市(不含)以北扣減 2 趟次，台中市以南扣減 3 趟次。
- 2.幹部考量特殊需求任務，不列入輪休編排，但每人每用仍應達成基本營運趟次之 80%(即每月 56 趟次)。

2.6.2 進場方式

進場須先至領牌處核對出車卡於進場登記簿內登錄時間及登記證號碼後，方可進入排班。

2.6.3 出場方式

(一)分區派車：

- 1.正班：由上客處通知最前方排班車輛至上客處繳出車卡出長途車。
- 2.蛋車：由上客處通知排班最後面車輛 1、2、3 至上客處或其他處所(他期上客處、關稅局、華航諾富特飯店)繳出車卡出短途車。

(二)不分區派車：

- 1.由最前方排班車輛 1~4 輛至上客處出車。
- 2.排班車輛全部至上客處出車。
- 3.由最前方排班車輛 1~4 輛支援其他處所(他期上客處、關稅局、華航諾富特飯店)

表 2 蛋車與正班比較表

項目	排班方式	範圍界定
蛋車	最後進場車輛 往前倒數	桃園市境內(龍潭區、大溪區、復興區、迴龍區除外)全屬短程範圍。 新北市區域：林口、八里、鶯歌、三峽、僑愛、關渡、淡水及泰山區
正班	最初進場車輛 依序排隊	除短程車外皆屬正班

資料來源:桃園國際機場第 17 屆排班計程車駕駛人營運守則

表 3 分區與不分區派車比較表

項目	排班方式	適用時機
分區派車	派車人員在詢問客人後，依客人欲前往地點，按長、短途車趟，由上客處車輛依序出車。上客處沒車時，再以廣播方式通知車場正班或蛋車排班車輛至上客處排班。	一般時段
不分區派車	派車人員在詢問客人後，不分長、短途車趟，由上客處車輛依序出車。上客處沒車時，再以廣播方式通知車場排班依序至上客處出車。	旅客運輸尖峰時段，或場內車輛數少。

資料來源:桃園國際機場第 17 屆排班計程車駕駛人營運守則

2.7 停車場站排班規範

- (一)每日 09 時，值日幹部準時宣布開始發出車卡，若已取出車卡而自行離開排班車場未回者，該出車卡失效，須重新進場領取，待值日幹部宣布自由活動時間(09 時至 14 時、16 時至 19 時、23 時至翌日 09 時)開始後，排班車輛始可移動車輛或駛離車場。
- (二)進場後發現車輛裝備不合規定者，須至上客處繳出車卡 2 小時後，重新進場，有出車卡者，進場必須全天候開雙黃警示燈以示區別。
- (三)車場排班前 6 部車(2 期 4 部車)及蛋車末尾三部車駕駛應在車旁待命，隨時準備出車，場內車輛數較少時，得由派車人員認定不分區出車。
- (四)非自由活動期間，如有特殊狀況須離場繳出車卡者，以繳交時間 4 小時後方可重新領取出車卡，蛋車過班者，以繳交時間 2 小時後方可重新領取出車卡。
- (五)車輛領取出車卡進場後，如非因公於自由活動時間外駛出，須至上客出繳回出車卡，滿 4 小時後使得重新進場領取出車卡，如因個人因素可向幹部申請外出簽單，回場後停回原車位，按車號卡出車。
- (六)23 時自由活動開始宣布前，車輛可提前離場，已領出車卡即失效，當天末班機旅客全數離開前不得再進場，值日幹部於 23 時宣布自由活動開始後，車輛離場後應於翌日早上 09 時前駛入停車場原位置，否則視同過班。
- (七)當天末班機旅客全數離開後，除最後一部車外皆可離場，至隔日 09 時發出車卡前，領最後一張牌出車卡者後面有車輛進場排班時即可離場。23 時至最早班機到達前蛋車過班者，最早班機抵達後可重新進場排班；最早班機抵達後蛋車過班，於 2 小時後始可進場。
- (八)正班未過班而重新取出車卡進場者，未經派遣出車發現錯誤，應即繳回出車卡，4 小時後方得重新進場排班，倘若重複領取且經派遣出車發現者，以停派處罰論處。

- (九)未能於 09 時至 14 時、16 時至 19 時時間內進場者，須向幹部請外出簽單，無簽單且超過時間進場以離場論處(繳出車卡滿 4 小時方得重新進場)

2.8 處罰規範

2.8.1 懲處規定

- (一)駕駛人違反自律公約者，機場公司或自律委員會得禁止其進場營運處罰，初犯五日、再犯十日，之後每次違規累加五日，排休日不予計入。
- (二)駕駛人或自律幹部如有依管理辦法受吊扣機場排班登記證處分者，即喪失績優駕駛人選拔獎勵資格；受吊銷處分者，三年內不得參與登記或進入機場營運。
- (三)如有下列事項之情況者，召開委員會先予以停止派車 30 日處分並呈報上級處理。
- 1.半年內曠職達 6 日者。
 - 2.半年內有 2 個月無法達到每月基本營運趟次及時數者。
 - 3.病假期間逾期不繳交公基金及病假休養滿 6 個月仍無法參加營運者。
- (四)過班：未依出車號次卡順序出車或因故被管理員、值班幹部或派車人員，判定不得出車者，稱之過班。正班過班者，可重新領牌進場；蛋車過班者，須至上客處完成繳牌手續後滿 2 小時，方可重新領牌進場。
- (五)因車輛加裝音響或擺放私人物品致使行李空間不足乘客使用，派車人員得令其重新領出車卡進場，蛋車需 2 小時後進場。
- (六)乘客因車內菸味、異味(含插花香味等)拒乘改搭其他車輛者，派車人員得令其重新領出車卡進場，蛋車需 2 小時後進場。

2.8.2 輪休及請假制度

- (一)每人每月休假 5 日至 6 日，由委員會編排輪休表公告執行。休假可填申請書互調，但不可轉讓。如遇可預期搭車人潮爆增的假期或特殊情況時，委員會得公告暫停休假日期。輪休順延並另行編排公告。
- (二)非輪休人員應每日進場營運。如無法正常進場營運者，需依程序向所屬主管請假，未依規定請假未到場營運者以曠職論處，每月曠職 2 日者，停止派遣 5 日計算；每月曠職 4 日者，停止派遣 10 日計算，以此類推。
- (三)臨時病假及事假由所屬組長依證明核准呈報；事假每月最多 3 日為限。每月請事假超過 3 日以上由管理幹部裁定。病、婚、喪、產、公假每日可以扣除 5 趟次計算，事假不扣除。
- (四)病假如檢附區域以上醫院證明，最多可休養 3 個月，如因病情需求可再延長 3 個月 1 次，惟仍應繳納公基金。

三、旅客載運運量分析

3.1 桃園機場旅客量年度分析

(一)桃園機場旅客量成長快速：

桃園機場近幾年進出旅客量成長增速相當快，2016 年已超過 4,000 萬人次，2017 年底達到 4,488 萬人次，此旅客人數已經是 2012 年進出旅客量的 1.5 倍，自 2009 年至 2017 年，年平均增長量為 1.08，若以此平均成長量來估算，2018 年進出旅客量將達到 4800 萬人次，入境旅客成長比率與總旅客量成長比率大致相同，年平均成長量為 1.08，估算 2018 年入境旅客量將達到 2400 萬人次。



圖 2 桃園機場旅客量變化圖

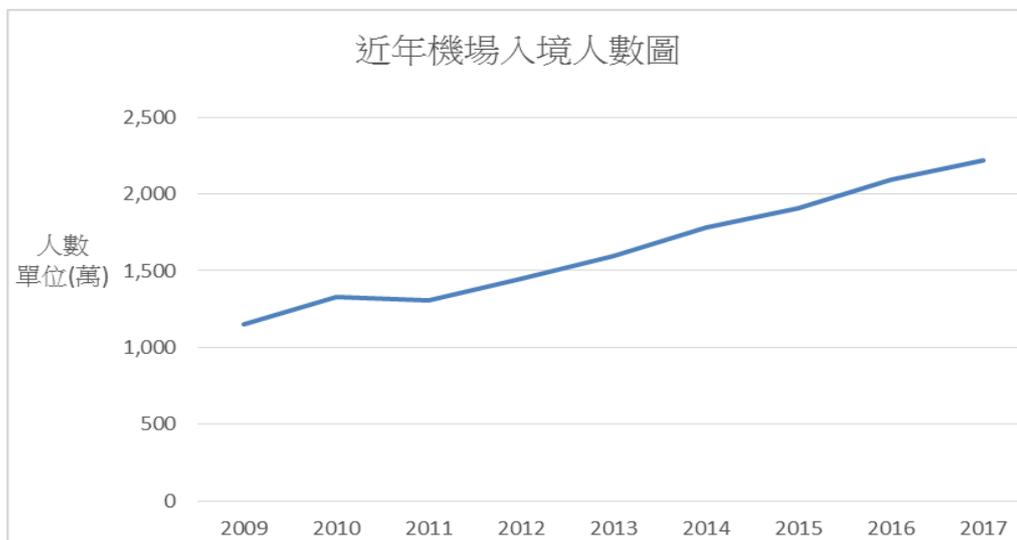


圖 3 桃園機場入境旅客數變化圖

資料來源:桃園機場公司統計資料：

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

(二)入境旅客數

出境旅客為來自各地利用各種運具前往桃園機場，其中也包含計程車，因目前排班計程車並無回頭車的旅次派遣，除非因回頭車或者出發前往機場途中遭遇欲前往機場旅客，其數量微小，並非排班計程車主要客源，因此入境旅客數量才是排班計程車主要載運旅客依據。

(三)運量成長主要來自於國人出國人次

圖 4 是 2008 年-2017 年外籍旅客來臺與國人出國人次變化，國人出國人次呈現每年穩定成長，101-106 年來臺人次增加 52.9%，而外籍旅客來臺人次成長主要在 101-104 年間，從 7 百多萬人次增加至近 1 千萬人次，103-106 年成長幅度較為趨緩，顯見近年出入境旅客量成長動能來自於國人出國的成長趨勢，亦表示入境旅客非旅遊團旅客數增加，遊覽車搭載率將無顯著增加，乘坐其他運具及搭乘機場計程車人數將隨著使用者增加而提升搭載率。

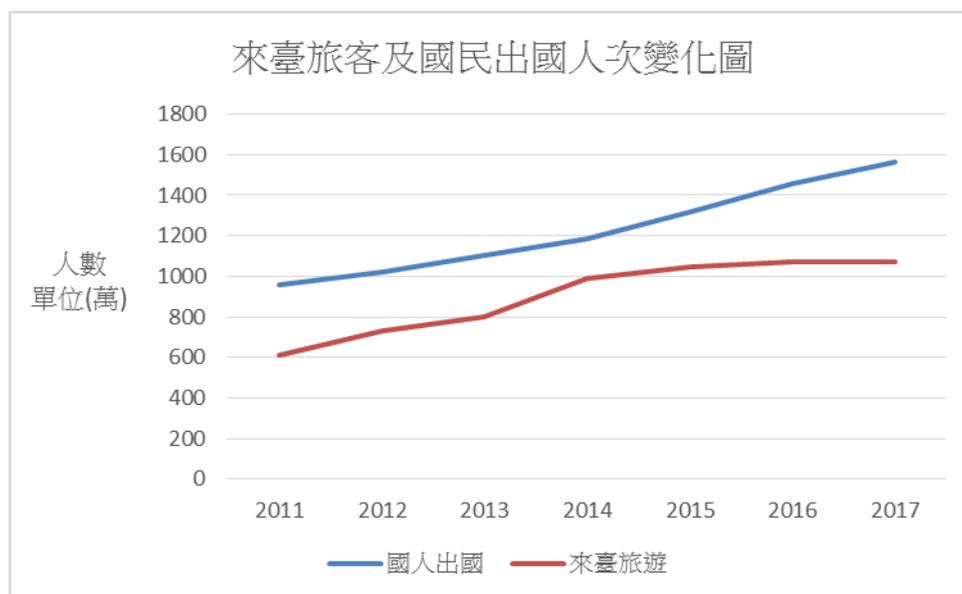


圖 4 外籍旅客來臺與國人出國人次變化圖

資料來源：交通部觀光局統計資料，<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>。

3.2 桃園機場旅客量月份分析

3.2.1 旅客數量月份變化趨勢

根據機場公司 2013 至 2017 年入境旅客月份資料，可得知歷年月份曲線圖大致相同，主要差異為營運量之變化，因此將各月份佔該年度總運量之百分比做為換算，再將 2013 至 2017 年入境旅客月份資料百分比做比較，可得知在 4、10、11 月份時入境旅客量稍微高出平均值，7、8、12 月份入境旅客量顯著高出平均值，而 3、5、6、9 月份入境旅客量稍為低於平均值，1、2 月份顯著低於平均值。其中 2013 年 5 月份顯著較低，推測係因 4 月 15 日美國波士頓馬拉松終點附近發生兩宗爆炸案及伊拉克發生多起炸彈攻擊事件有關。

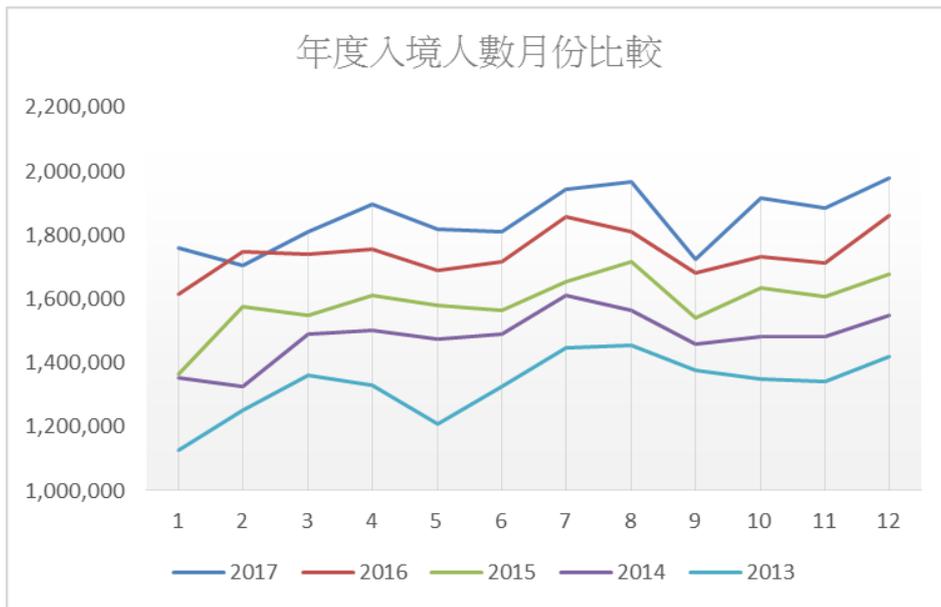


圖 5 入境旅客數月份比較圖

資料來源:桃園機場公司統計資料：

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

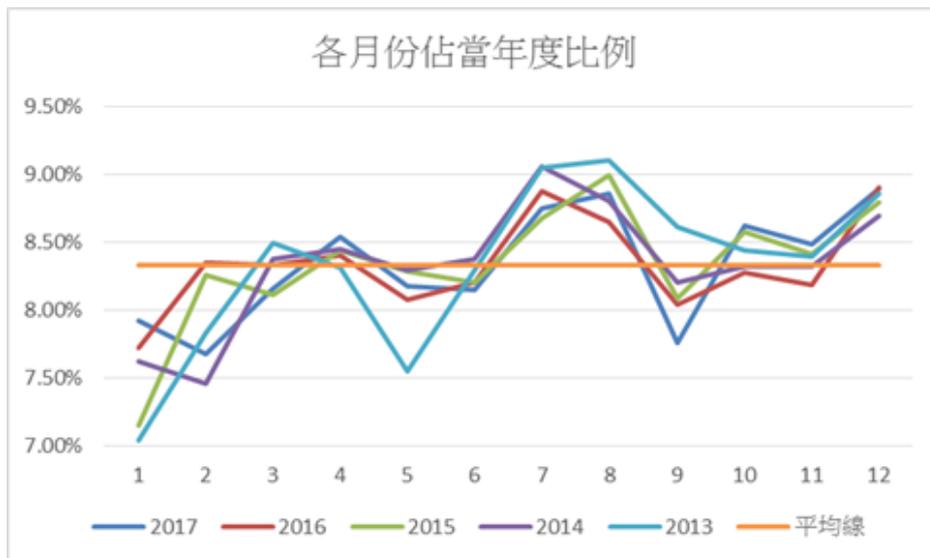


圖 6 入境旅客數月份比較圖(依比例)

資料來源:桃園機場公司統計資料：

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

3.2.2 入境旅客量差距

以 2017 年入境旅客量計算，全年各月份平均旅客量為 1,851,587 人，該年度旅客量最高為 12 月份，其離均差為 125,006，最低旅客量為 2 月份，其離均差為 145,782，其全年度旅客量差距最大達到 270,848 人次，如果各月份派遣方式仍然維持不變，必定在需求高之月份常有人力不足之情形，在需

求低之月份當中亦會產生人力資源浪費之情事發生。

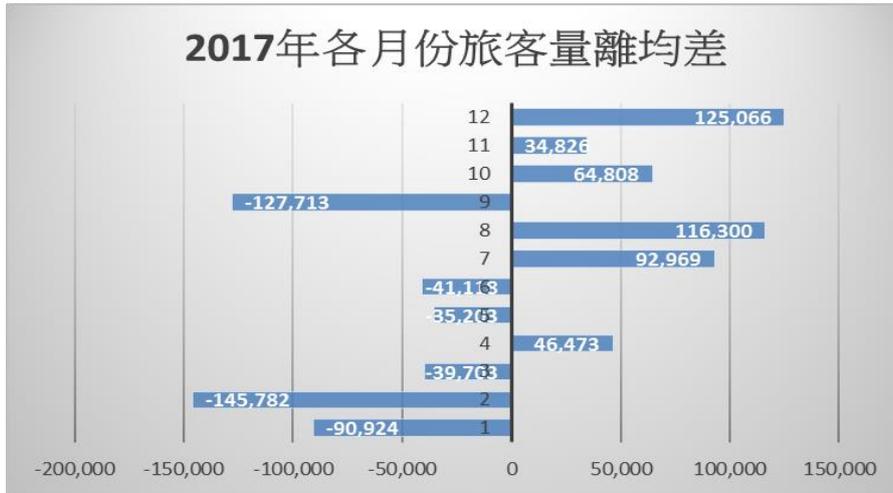


圖 7 2017 年入境旅客數離均差圖

資料來源:桃園機場公司統計資料:

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

3.3 桃園機場旅客量日分析

在 107 年 1-4 月每日比對分析中，每日平均入境旅客數量大約在 50000 人，在不同月份中上半月及下半月並無顯著集中差益，觀察 107 年 1 至 4 月份出入境旅客數額可發現，紅色圈圈標示連續假期，在左手邊第一個圈圈代表 1 月 27 日至 2 月 1 日春節連續假期，2 月 2 日、3 日再請兩天假，可連放 10 天假至 2 月 5 日，觀察發現於過年前有大量入境旅次，判斷可能為返鄉過年人潮，而在 2 月 2 日至 6 日亦有明顯高峰，可推測為連續假期出遊返國，接續觀察後方 2 月 25 日至 28 日，4 月 1 日至 4 月 4 日連續假期，亦有明顯高峰出現，可推測在連續假期結束日以及後一日為入境旅客高峰。

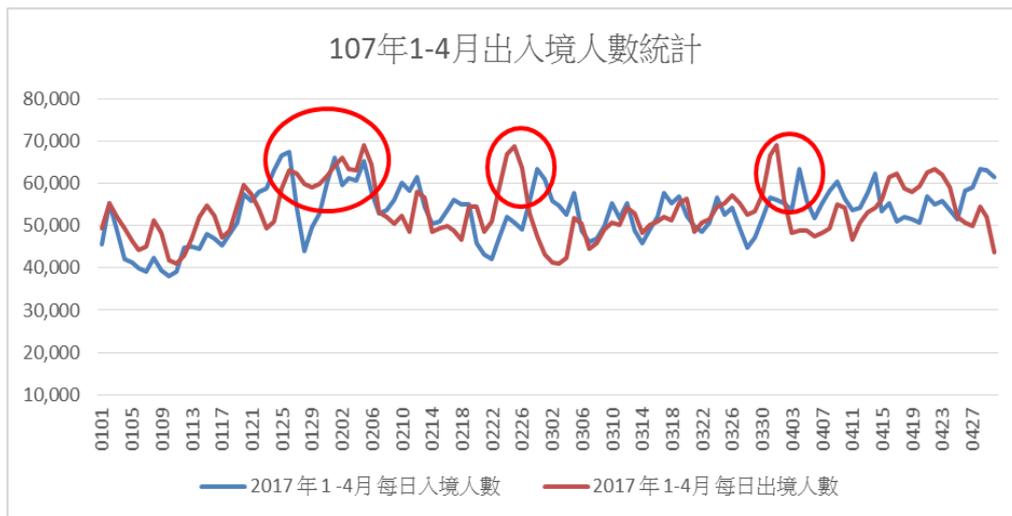


圖 8 107 年度 1-4 月份出入境旅客數變化圖

資料來源:桃園機場公司統計資料:

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

四、管理組織與旅客載運問題之檢討

4.1 營運組織管理課題

(一)抽籤資格問題：

機場排班計程車為國際機場旅客接待第一線位置，對於計程車車況要求4年以內新車，排氣量為1,900CC以上之車款，內部規範當中亦對於車輛整體整潔、車輛行李箱清潔有具體之規範，惟對於司機本身並無特殊要求，經瞭解外國觀光客使用計程車相較國人來說較高，但外國觀光客排除排班計程車而選擇UBER或其他APP平台叫車卻佔了相當比例，究其根本問題除了APP方便使用介面外，語言能力亦是很大的考慮因素，如能將語文能力納入抽籤資格導入機場排班計程車，於提升機場排班計程車競爭力上亦有相當幫助。

(二)電子派車系統問題

目前機場排班計程車電子化派車系統自106年10月份開始啟用，至107年6月份為止仍只做為營運紀錄部分，可詳細紀錄車輛入場、出場及相對位置，但對於各輛計程車之資料分析、運作模式、每日流量預估，乘客使用者介面APP、乘客預約建立系統上仍相對缺乏，對於每月司機公基金負擔60萬之電子派車系統費用上應可有更大效益。

(三)缺乏統籌管理單位

機場排班計程車管理機關為機場公司，負責對於自律委員會有監督及處罰權利，主導機關為自律委員會，負責派遣勤務及調度司機，並委託勞務公司協助處理接待旅客、派遣分配、及緊急調度支援車輛等事項，勞務公司窗口為自律委員會，而自律委員會對機場公司負責，雖然是層層負責的管理措施，但實際上卻將整個桃園機場排班計程車營運的規劃交由勞務公司處理，勞務公司本身卻又是自律委員會招聘委託。整個機場之排班計程車營運應該更具規劃與管理，並配合機場飛機航班等資訊相互連結，及時派遣並因應機場需求做更詳盡之統一規劃，並非由委託勞務公司做為處理即可，勞務公司是否該由機場公司委託，並由機場公司直接肩負派遣營運責任，自律委員會可回歸到司機管理及出車即可，權責尚可明確，並能有整體性之規劃管理。

4.2 旅客載運營運課題

(一)供給與需求失衡問題

排班計程車營運規則為除輪休日以外每日營運10小時或出車3趟，每月輪休日5至6日，除輪休日外每日皆須至機場排班，半年內有2個月無法達到每月基本營運趟次及時數者停派30日處罰，另每周五及日全員上班，每日14時至16時與19時至23時若在該時段排班者未依規定人員車上待命，依規定暫停領牌4小時處法，以及相關排隊秩序等候上做了明確的處罰4小時不等之依據，所有規定只在於綁住司機需於長時間上班，排隊處罰亦是造成司機不敢離開排班區之處罰，能顯見目前營運方式只能盡量維持90%以上人

員上班，並大量圈住大部份人時間，以應付旅客流量，此措施不僅使司機容易長時間工作，並大量增加空車時間，正因無具體的班表規劃，於離峰時段徒耗資源，尖峰時段人力又以告罄，必須啟動緊急調度後備人員，對於司機身心健康及機場營運上並非長久之計。

(二)營運效率問題

排班計程車派遣上分為正班(長途)與蛋車(短途)，用意在於保障排班時間久候之司機能有較高之收益，但實行後卻造成資源的閒置，為了排正班乘客空車時間一般時段達 1 至 3 個小時不等，但乘客一般時段搭乘之頻率大多在 10 分鐘以內，不僅需更多跑短途司機納入營運，亦增加排班停車場長途司機之閒置，無形中亦減少了營運效能。

五、結語

排班計程車一般抽籤名額中，中籤率大約在 0.5%，在車隊中亦流傳「上輩子燒好香才有的機會」，也因還不錯的收入下，大部份問題司機們皆無反彈聲浪，但機場排班計程車畢竟是機場運輸不可或缺的一環，機場公司需肩負更大的責任以及有更良好的方式處理，在法規的制度下，司機依法抽籤產出，但實際營運派遣之效能提升，單靠抽籤產出倉促成軍之自律委員會是不夠的，惟有經過通盤考量，利用科技及數據之應用，才能創造出符合桃園機場需求之排班計程車。

本研究透過月份、每日入境旅客量分析，大略可得知旅客集中度在不同月份及連續假期前後有明顯差異，而透過年度旅客量分析指出，國人旅遊提升將帶動入境旅客數持續成長，希望藉由本研究結果，提供排班計程車更加靈活的排班調度方式。

參考文獻

排班計程車自律委員會(2017)，桃園國際機場第 17 屆排班計程車駕駛人營運守則，桃園市：桃園國際機場公司。

民用航空機場客運汽車管理辦法(2018 年，6 月 25 日)

桃園機場股份有限公司 (2018)，媒體中心營運統計，擷取日期 2018 年 07 月 05 日，網站

https://www.taoyuanairport.com.tw/company_ch/facts-and-statistics。

中華民國交通部觀光局(2018)，觀光統計圖表，擷取日期 2018 年 07 月 05 日，網站

<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>。

鼎漢國際工程股份有限公司(2018)，桃園國際機場園區公共運輸暨聯外交通改善委託專業服務案，桃園機場公司委託研究。