

汽車客運業 安全管理系統 經驗分享



簡報人

首都客運集團總經理 · 李建文

2025年11月18日

簡報大綱

- 01 ● 首都客運推動安全管理系統之歷程
- 02 ● 為何導入安全管理系統
- 03 ● 以導入ISO 39001過程為例
- 04 ● 安全管理系統之應用-危機管理
- 05 ● 安全管理之精進
- 06 ● 結語

01

首都客運推動安全管理系統之歷程

01 首都客運推動安全管理系統之歷程

1998年6月
首都客運全系統通過
瑞士SGS ISO 9001
國際品質管理系統驗證



2004年6月
首都客運全系統通過
瑞士SGS服務驗證



2015年10月
首都國道客運通過
英國BSI ISO 39001
道路交通安全管理系統

全國第一家通過



2018年10月
首都、臺北、大都會、
台中客運全系統通過
英國BSI ISO 39001
道路交通安全管理系統
認證



02

為何導入安全管理系統

建立各項標準程序
(標準化)

降低成本
(維修、事故、保險費用)

增加利潤

遵循法規管理責任
(定期法規查核)

評鑑成績提升



保障駕駛長等所有員工的
工作權益及環境

全員參與檢討制度
創新員工思維



良好品牌形象
(安全及服務)

提升民眾對公共運輸的信心
(以安全帶為例)



以**市府轉運站**為例，為確保乘客安全，駕駛員於發車前須向乘客進行安全宣導，並逐一確認乘客是否已繫妥安全帶；若有乘客未繫安全帶，車輛不得發車。



涉及行安 沒有妥協

03

以導入ISO 39001過程為例

ISO 39001 :2012-道路交通安全管理系統

國際標準

- 英國標準(BSI)於 2012 年發布的「道路交通安全管理系統」標準。

主旨

- 旨在協助組織降低交通事故發生率與傷亡風險，提升道路使用安全。



ISO 39001 :2012-道路交通安全管理系統



03 導入ISO 39001

輔導與推動

交通部運輸研究所

國立陽明交通大學

2015年
認證
專案
團隊

英國標準協會(BSI)

首都客運公司

03 導入ISO 39001

輔導與推動



推動認證的時程規劃-2015年6月15日-9月15日

時程	6月	7月	8月	9月	10月	備註
1.啟始會議	■					6/9
2.ISO39001條文解釋	■					6/9
3.先期審查	■					6/15
4.危害鑑別與評估		■				6/22,7/1
5.法規鑑別與查核	■					6/15
6.道路交通安全管理系統規劃		■				7/8
7.政策/目標/標的/管理方案		■				7/14
8.建立管理系統文件		■	■			7-8月
9.執行系統運作紀錄	■	■	■	■	■	6月開始執行
10.內部稽核				■		9/2
11.管理審查				■		9/16
12.申請驗證			■			8月中
13.系統修正改善				■		9/3-11
14.正式評鑑				■	■	9/15,10/5-7

啟始會議-最重要的一件事

- 高階主管的承諾
- 成立推行組織
- 說明各階段的導入時程



企業文化的形成-持續不斷的循環

- 最高領導者的決心
- 高階主管的意志
- 同仁由上而下貫徹
- 形成企業群體意識



道路交通安全政策

秉持首都服務用心，追求乘客滿意放心
採用安全規格車輛，落實車輛預防保養
培養專業健康駕駛，恪遵交通安全規範
強化員工安全知識，提供優質行車服務

ISO 39001專案小組(道委會)-公司各部門角色定位

職稱	姓名	職掌
召集人	李建文	統整委員會業務運作
副召集人	張世峰	協助召集人推動委員會各項事務運作
執行秘書	洪文保	綜整委員會各項事務及本案相關單位協調
委員	李婷娜	推動委員會業務運作事宜
委員	許信和	負責車輛維修程序文件撰寫及審查
委員	邱俊永	負責資訊系統程序文件撰寫及審查
委員	林鴻利	負責程序文件管理
委員	許俊忠	負責車輛及人員調度及營運管理程序文件撰寫及審查
委員	劉楊理	負責車輛及人員調度及營運管理程序文件撰寫及審查
委員	黃崇瑩	負責行車安全程序文件撰寫及審查
委員	姚宏正	負責勞工安全衛生程序文件撰寫及審查

03 導入ISO 39001

輔導與推動

ISO 39001 程序與文件建置-說寫做一致

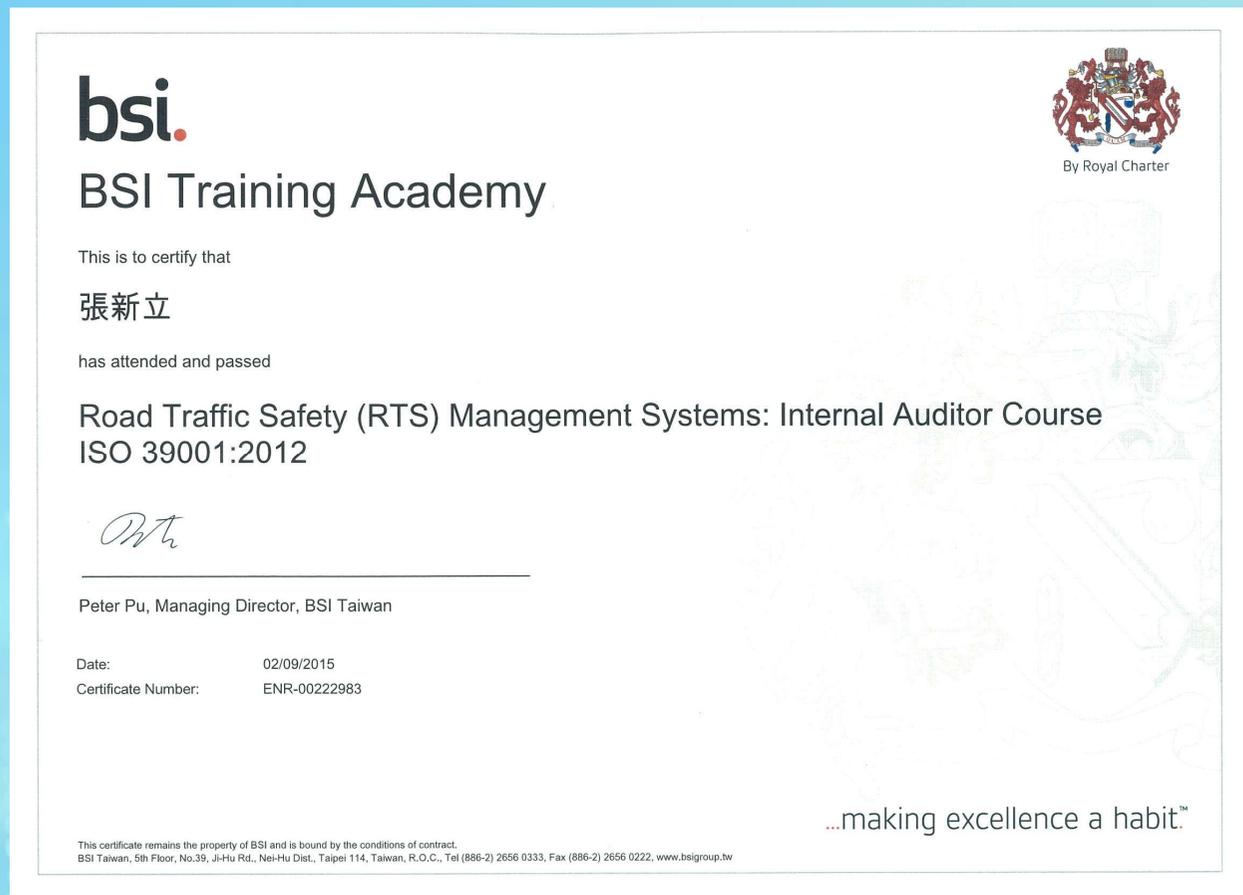


條文解析與實作訓練



ISO 39001文件的建置

內部稽核-參訓同仁取得資格



法規符合性查核-已持續擴充查核法規項目13項

分類編碼	分類名稱	條次	法規查核	
			符合	不符合
道安類-001	公路法	81	√	
道安類-002	道路交通管理處罰條例	93	√	
道安類-003	汽車運輸業管理規則	141	√	
道安類-004	高速公路及快速公路交通管制規則	31	√	
道安類-005	道路交通安全規則	146	√	
道安類-006	汽車運輸業審核細則	8	√	
道安類-007	臺北市汽車運輸業停車場設置辦法	15	√	
道安類-008	利用空地申請設置臨時路外停車場辦法	15	√	
道安類-009	常壓液態罐槽車罐槽體檢驗及管理辦法	22	√	
職安類-001	職業安全衛生法	55	√	
職安類-002	勞動基準法	86	√	
職安類-003	職業安全衛生設施規則	328	√	
職安類-004	勞工健康保護規則	28	√	

03 導入ISO 39001

輔導與推動

行穿線
未禮讓行人

Class1

駕駛
酒駕

Class1

火燒車

Class1

乘客
摔傷

Class2

轉彎未禮
讓直行車

Class3

車輛設備
故障

Class4

危害鑑別與評估-各部門同仁評估工作作業流程中，會造成風險危害(風險暴露因子)，依風險危害程度列表，擬定相關改善或降低風險之行動措施。

訂定績效指標KPI-每次管理審查修正管控值

項目	績效指標內容	統計頻率	計算公式	管控值
主動性指標	行經國道5號駕駛長交通安全教育訓練人時	每年	每月達到管控值人數/當年底年資滿一年以上之在職行經國道5號駕駛長總人數	10小時/人/年
	除行經國道5號之公路客運駕駛長交通安全教育訓練人時	每年	每月達到管控值人數/當年底年資滿一年以上之在職除行經國道5號之公路客運駕駛長總人數	6小時/人/年
	市區班車駕駛長交通安全教育訓練人時	每年	每月達到管控值人數/當年底年資滿一年以上之在職市區班車駕駛長總人數	4小時/人/年
	車輛定期保養實施率	每月	當月實際完成保養車輛數/當月預排車輛數量	98%
	右轉路口指差確認達成率	每月	當月確實執行件數/當月查核總件數	> 99.23%
	左轉路口再三確認達成率	每月	當月確實執行件數/當月查核總件數	> 99.62%
	在職人員健康檢查達成率	每年	已檢查人數/應檢查人數	100%
	道路交通安全管理方案達成率	每年	方案實際完成件數/方案預定完成件數	100%
被動性指標	國道有責肇事率	每月	有責肇事件數/每萬公里	<0.025
	市區有責肇事率	每月	有責肇事件數/每萬公里	<0.21
	國道行車違規率	每月	違規件數/每萬公里	<0.06
	市區行車違規率	每月	違規件數/每萬公里	<0.7
	國道班車超速比率	每月	超速件數/每萬公里	<0.03
	市區班車超速比率	每月	超速件數/每萬公里	<0.2
	國道路線服務員服務旅客滿意度	每月	各問卷評分項目*權重加權平均	>92
	班車路故率	每月	路故件數/每萬公里	<0.035

定期檢討績效指標執行情形

左轉再三確認

右轉指差確認

首都客運 站別	查核次數	執行情形		達成率	
		落實	未落實	本期情形 (7/1至7/30)	上期情形 (6/1至6/30)
		三重一站	174	174	0
三重二站	84	84	0	100.00%	100.00%
二重站	114	114	0	100.00%	100.00%
新莊一站	187	187	0	100.00%	100.00%
新莊二站	235	234	1	99.57%	100.00%
三峽一站	80	80	0	100.00%	100.00%
內湖站	294	294	0	100.00%	100.00%
東園站	131	129	2	98.47%	100.00%
士林站	153	153	0	100.00%	100.00%
南港站	39	39	0	100.00%	100.00%
經貿站	33	33	0	100.00%	100.00%
汐止一站	149	149	0	100.00%	100.00%
社子站	54	54	0	100.00%	100.00%
汐止二站	416	416	0	100.00%	100.00%
羅東站	21	21	0	100.00%	100.00%
安康站	80	80	0	100.00%	100.00%
民生站	58	58	0	100.00%	100.00%
板橋站	19	19	0	100.00%	100.00%
花蓮站	---	---	---	-----	-----
八斗子站	69	68	1	98.55%	100.00%
合計	2,390	2,386	4	99.83%	99.94%

左轉再三確認 (覆誦)

- ✓ 確認號誌
- ✓ 確認來車
- ✓ 確認行人

右轉指差確認 (覆誦)

- ✓ 左邊沒人
- ✓ 右邊沒人

確認都沒有人，再右轉

董事長 李博文

首都客運 站別	查核次數	執行情形		達成率	
		落實	未落實	本期情形 (7/1至7/30)	上期情形 (6/1至6/30)
		三重一站	167	167	0
三重二站	115	114	1	99.13%	100.00%
二重站	152	152	0	100.00%	100.00%
新莊一站	159	157	2	98.74%	100.00%
新莊二站	259	259	0	100.00%	100.00%
三峽一站	68	68	0	100.00%	98.28%
內湖站	261	258	3	98.85%	100.00%
東園站	148	148	0	100.00%	99.12%
士林站	163	163	0	100.00%	100.00%
南港站	76	75	1	98.68%	100.00%
經貿站	46	46	0	100.00%	100.00%
汐止一站	133	132	1	99.25%	100.00%
社子站	55	55	0	100.00%	100.00%
汐止二站	263	263	0	100.00%	100.00%
羅東站	22	21	1	95.45%	100.00%
安康站	100	99	1	99.00%	100.00%
民生站	47	47	0	100.00%	100.00%
板橋站	23	23	0	100.00%	100.00%
花蓮站	---	---	---	-----	-----
八斗子站	68	68	0	100.00%	100.00%
合計	2,325	2,315	10	99.57%	99.91%

內部稽核程序

各部門及站主管
互相稽核

稽核文件全面性

塑造說寫做一致
誠實企業文化

首都客運股份有限公司
114年度第1次ISO9001內部品質及ISO39001道路交通安全稽核計劃表

日期	時間	稽核單位	稽核內容	稽核員
6月30日 (一) 至 7月13日 (日)	08:30至 17:30 稽核時間: 05:30至 23:00	三重二站	MT-P-05班車加油管理程序	施襄理 常副課長 陳站長 石副站長
			OP-P-02站務調度管理程序	
			OP-P-04行車服務管理程序	
			OP-P-14包車訂單審查程序	
			OP-P-15業務管理程序	
		二重站 (含檢修班)	HR-P-03勞工職業災害管理程序	彭襄理 詹站長 王站長 林副站長
			OP-P-02站務調度管理程序	
			OP-P-04行車服務管理程序	
			OP-P-11矯正及預防措施管理程序 (檢修班)	
			MT-P-06電動公車充電作業流程暨供電設施、充電設備 維護管理程序	
		新莊一站 (含檢修班)	HR-P-04工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒程序	彭襄理 詹站長 王站長 林副站長
			OP-P-04行車服務管理程序	
OP-P-05行車人員使用行車記錄器(卡)管理程序				
OP-P-06行車異常處理程序				
OP-P-11矯正及預防措施管理程序 (檢修班)				
新莊二站 (含檢修班)	MT-P-07電動公車緊急應變管理程序	劉協理 林站長 謝專員 陳副站長		
	OP-P-02站務調度管理程序			
	OP-P-04行車服務管理程序			
	OP-P-10乘客滿意監測管理程序			
	OP-P-14包車訂單審查程序 (檢修班)			
內湖站 (含檢修班)	MT-P-03車損管理作業程序	劉協理 林站長 謝專員 陳副站長		
	MT-P-05班車加油管理程序			
	OP-P-02站務調度管理程序			
	OP-P-04行車服務管理程序			
	OP-P-10乘客滿意監測管理程序 (檢修班)			
東園站	HR-P-02安全衛生管理程序	劉協理 林站長 謝專員 陳副站長		
	HR-P-03勞工職業災害管理程序			
	OP-P-04行車服務管理程序			
	OP-P-06行車異常處理程序			
	OP-P-13乘客意見處理程序 OP-P-17溝通管理程序			

第 2 頁，共 4 頁

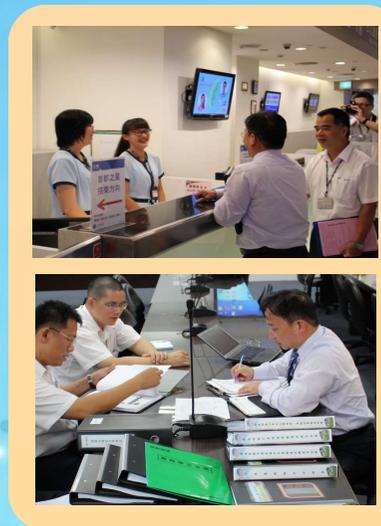


03 導入ISO 39001

輔導與推動

外部稽核程序-由BSI派稽核員查核

2018年



2015年



2021年



2024年



每一年執行管理系統驗證稽核

每三年為一驗證週期

由ISO 39001延伸至營運面

業務部

駕駛長實施體溫、
血壓與酒測作業
完成率 100%

乘客滿意度
≥ 93.6分

行車紀錄器
故障率 ≤ 3%

每期雙北市公車、
307路線營運服務
指標評鑑 優等

車輛一級保養檢查
正常率 100%

公路汽車客運行車
班次合格率(公司別)
≥95%

班次達成率
88 %

公路汽車客運行車
班次合格率(路線別)
≥95%

新路線開發營運績
效營收 >0.1%

公路汽車客運駕駛
長插入身份識別率
(公司別)≥98%

公路汽車客運駕駛
長插入身份識別率
(路線別)≥98%

機務部

車輛定期保養實施
率 >98%

班車路故率
<0.035萬公里

黑煙告發率
0件

防撞防偏移系統妥
善率 >90%

班車監視器主機
系統故障率
每萬公里<0.14件

每月需進廠钣噴修
竣 >60%

總務部

有效文件使用
普及率 100%

各外部供應者考核
成績 ≥80分

事務用品採購金額
較去年 ≤2%

制服製作妥善率
≥90%

制服驗收合格率
100%

節約用電達成率
< 3%

財務部

機料盤點差異率
<10%

柴油盤點誤差率
-6%值 ≤6%

資訊中心

電腦設備完修率
≥95%

系統開發暨修改件
數完成率 100%

人力資源部

離職率 ≤ 3.3%

在職人員健康檢查
達成率 100%

性騷擾防治措施
張貼率 100%

職災勞保給付申請
完成率 100%

04

安全管理系統之應用-危機管理

事故概況

時間：114年6月16日 20時43分

地點：台北市敦化北路167號前

經過：大都會客運262線車號EAL-0128

華德牌電動公車發生火燒車事件。

傷亡情形：無人受傷

事故原因：運安會
調查中



114年6月16日	20時42分	駕駛長發現儀表亮紅色警示燈、車輛動力減弱
	20時43分	車輛靠邊、疏散車輛7名乘客
	20時47分	進行通報、車輛右後側充電孔後方電池箱起火燃燒
	20時53分	消防隊到場灌救
	21時01分	火勢撲滅、持續灑水降溫
	22時30分	通令該批同款19輛車於收班後停駛，次日起停派
	23時35分	電池不再冒煙，事故車輛拖離現場
114年6月17日	0時30分	完成現場清理

04 危機管理

262火燒車事故處理

成立危機處理小組



日期	工作項目
6月17日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 大都會客運19輛同批車輛停派，進行深入式三電系統檢查及全車特檢 ✓ 集團通告宣導所有電動公車駕駛長營運中遇紅色警示燈亮起，立即靠邊按下緊急斷電開關並疏散乘客
6月17日~6月19日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 臺北、新北、臺中電動公車由車廠進行電池系統檢測及場站充電樁初檢
6月17日~6月26日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 華德牌同款電池車輛安排停駛進行深入式三電系統檢查，並於網上公告時程 <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查台中客運車輛(6月17日~18日) ● 檢查三重客運637路線20車輛(6月20日) ● 檢查首都客運信義幹線30輛(6月21日~6月22日) ● 檢查台北客運656路線26輛(6月23日~6月24日) ● 檢查三重客運640路線10輛(6月25日~6月26日)
6月23日~7月4日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 臺北、新北、臺中其餘廠牌電動公車自6月23日起返站逐車進行深入式三電系統檢查於7月4日全數完成
7月8日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 臺北市公共運輸處同意大都會客運19輛車恢復營運
7月10日	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 大都會客運262線19輛車恢復營運

6月19日四海站教育訓練



所屬電動公車場站安排轄區消防隊及
電動公車廠商至站上進行消防教育訓練

每季就電動公車場站起火、電動公車車輛起火進行實務演練



04

危機管理

與媒體互動



保持良好互動

主動發布活動採訪



不漏接媒體電話

不實問虛答

參與記者聯誼會活動

收集媒體聯絡資訊

04 危機管理

262火燒車事故處理

浴火重生 首發快閃活動溫馨登場



因應鋰三元電池本身熱穩定性差容易熱失控，基於車輛安全，今(114)年第四季開始陸續將原鋰三元電池模組提前更換為更安全的磷酸鋰鐵電池

公司別	路線	車輛數	交車日	電池使用時間
大都會客運	262線	19	110/12/30	3年9個月
三重客運	640線	10	111/02/22	3年8個月
首都客運	信義幹線	30	111/09/15	3年1個月
臺北客運	656線	26	112/01/05	2年9個月
台中客運	304線	29	112/07/06	2年3個月
台中客運	323線	8	112/07/12	2年3個月
三重客運	637線	20	112/10/19	2年
總車數		142		

加裝電動公車場站消防設備 – 以大都會松德站為例



室內細水霧
滅火系統

可快速降溫並抑制電池燃燒，減少導電風險。

AI煙火偵測
通報系統

可即時偵測煙霧與溫升，影像辨識異狀立即啟動警報並自動通報 119。

分區供電與
緊急斷電設計

可即時切斷單區電源，防止火勢擴散。

全國首座室內電動大客車停車場，除配有建築自動灑水、排煙、防火隔離等基本消防設備外，另增設多項電動車專用防護系統

未來期待 - 警示燈號標準化

- 不同車廠車輛警示燈號所代表的意義不同。
- 應制定「電動公車警示燈號標準」，有助駕駛長判讀，加快緊急應變處理時機。



華德面板



同樣為電池異常，卻顯示不一

名稱	符號	具體描述	名稱	符號	具體描述
煞車蹄片警報		• ON - 左前蹄片警報 OFF • ON - 右前蹄片警報 OFF • ON - 左後蹄片警報 OFF • ON - 右後蹄片警報 OFF	煞車燈指示		• ON - 一到車兩側 ON • ON - 一燈故障
應急剎打閃		• ON - 前門應急開關 (控具) ON • ON - 後門應急開關 (控具) ON • ON - 車外乘客門應急開關 (控具)	後視鏡伸出指示燈		後視鏡伸出指示燈 (控正) JON
安全門警報		ON - 安全門門閉警報 ON 蜂鳴器長響	除霜器指示		前除霜開關 L 燈 ON 前除霜開關 H 燈 ON
運行狀態		ON - 系統 Ready 狀態	發動機高溫警報		• ON - 幫電池、加熱器輸高溫警報 (控具) ON • ON - 馬達輸高溫警報 (控具) ON 蜂鳴器長響
充電插頭連接		ON - 充電選擇圖示亮起 蜂鳴器長響	電池低電量		電池低電量警報顯示亮起
電池系統故障		ON - 電池系統故障顯示亮起 蜂鳴器長響	司機離座警報		ON - 司機座椅信號 OFF 且非空檔狀態 (D 或者 R) 且 Ready 可號片亮起 蜂鳴器長響
整車控制器故障		ON - 系統故障圖示亮起 蜂鳴器長響	電池切斷		電池切斷圖示亮起
門 1 開指示		ON - 門 1 開信號 ON	馬達或控制器過熱		馬達或控制器過熱圖示亮起 蜂鳴器長響
門 2 開指示		ON - 門 2 開信號 ON	充電		充電顯示亮起
殘疾人請求指示		殘疾人請求 (控具) JON	馬達超溫		馬達超溫顯示亮起 蜂鳴器長響
ECAS 故障		ECAS 故障, 一般故障 ON 紅色故障燈優先	驅動功率限制指示		ON - 限功有效
ECAS 不在正常高		ECAS 不在正常高度 ON	絕緣故障		• ON - 絕緣電阻檢測管 -B (L18F746E5) 高壓漏電警報一級和二級 • ON - 絕緣電阻檢測管 -S (L18F746E6) 高壓漏電警報一級和二級 蜂鳴器長響
側窗指示 ON		ON - 超溫 蜂鳴器長響	位置燈		• ON - 位置燈開關 ON • ON - 光敏有效

創弈面板

未來期待 - 車廠後台營運資訊透明

- 針對涉及安全的電動大客車後台營運資訊完整分享，建立更資訊透明化的機制，讓公車業者有更多「知」的權利。
- 公車業者擔心若某些涉及車輛安全的狀態僅有車廠知曉，營運第一線人員將難以為安全把關，並直接影響到乘客權益。

05

安全管理之精進

「天下大事，必做於細」

— 老子 —

精進方案-修理廠-安裝輪胎使用扭力扳手



1.用輪胎撬棒舉起輪胎安裝於螺栓上



2.依排列順序鎖回螺帽



3.使用輪胎氣壓板手，依對角交叉方式兩次鎖緊螺帽



4.使用輪胎扭力扳手檢查輪胎螺絲鎖扭力



5.依車型規範調整輪胎螺絲鎖緊扭力

確認螺絲栓螺母是否緊固，避免螺絲鬆動導致輪胎脫落



6.檢查輪胎螺絲鎖緊扭力



7.輪胎胎壓量測



8.氣嘴漏氣測試



9.裝回輪圈蓋

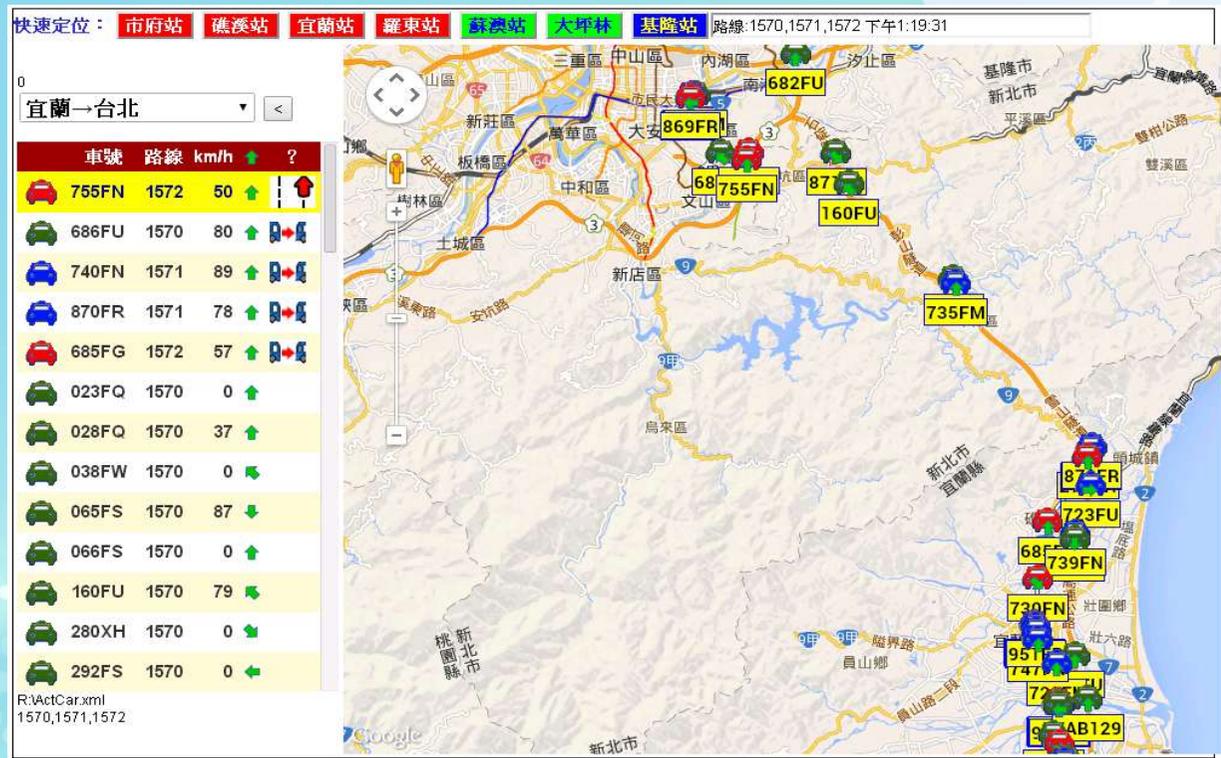
確保達原廠規定之扭力值

每兩年送SGS單位檢驗精準度

05 安全管理之精進

魔鬼藏在細節裡

精進方案-台北-宜蘭國道路線 - 顏色管理



05 安全管理之精進

魔鬼藏在細節裡

精進方案-行李箱開關位置調整

提昇駕駛長注意力，避免因不當開關，夾傷服務員或旅客
配合調整開關位置，駕駛長關閉行李箱前進行指差確認



05 安全管理之精進

魔鬼藏在細節裡

精進方案-車輛安全

新 主動式車門安全系統

車門開啟偵測車門至車外30公分人或物



優於防夾裝置

電子後視鏡



車道偏離警示系統



行人偵測防撞警示系統



前方視野警示系統



疲勞偵測系統



盲區偵測系統



超速警示

05 安全管理之精進 → 駕駛長管理

精進方案

酒測控管-智慧化管理-逐趟酒測



場站調度酒測



離站調度酒測

首都集團遠端酒測監控

Menu

- 遠端系統
- 即時酒測資料
- 離站基本資料
- 查詢歷史資料

查詢條件

類別: 38

即時酒測資料

日期	時間	編號	姓名	屬性	酒測值	來源(站別)	酒測區	審核	路權	發車時間
20240527	100523	58608	張光燕	T0000	0000	38-3				
20240527	100436	33870	徐立威	T0000	0000	38-3				
20240527	095900	32696	沈帶龍	Logon	0000	38-3				
20240527	094907	56333	黃博盛	T0000	0000	38-3				
20240527	094238	55982	方正文	T0000	0000	38		CS-0		
20240527	094106	37973	許文雄	T0000	0000	38-3				
20240527	093444	35743	劉成光	T0000	0000	38-3				
20240527	093026	37702	趙怡峰	T0000	0000	38-3				

後勤查核酒測狀況

酒測控管下班也要測

05 安全管理之精進 → 駕駛長健康管理

精進方案

- 駕駛長健康控管
- 委由醫學中心醫院健檢
- 健檢異常駕駛長由站上列管追蹤

定期健檢項目

身高 糖尿病
視力 肝功能
聽力 毒物 腎功能
尿液 胸部X光
血液 心電圖



額外增加健檢項目

心血管指標
肝腎功能
酒精性肝炎 痛風檢查
駕駛長情緒量表評量
體脂肪檢查

除依職業安全衛生法規定之項目外，
另額外增加項目提供檢查。



精進方案

- 駕駛長健康休閒促進
- 運動器材供休憩使用、場站綠美化促進工作愉快
- 111年起每半年辦理CPR急救訓練
- 113年4月起大都會客運開始辦理醫師臨場服務

公告 Notice

【代謝症候群 5中3要小心】

◎有代謝症候群的人未來得到「糖尿病」、「高血壓」、「高脂血症」、「心臟病及腦中風」的機率分別是一般健康民眾的6、4、3、2倍。

高密度膽固醇 HDL-C ≥40 mg/dL ≥100 mg/dL	腰圍 男性 ≥90 cm 女性 ≥80 cm	血脂 LDL-C ≥160 mg/dL	血壓 ≥130 mmHg 舒張壓 ≥85 mmHg	三酸甘油脂 ≥150 mg/dL
---	---	----------------------------------	---	----------------------------

愛聽話 代謝症候群

遠離了

聰明選 甜餅乾

大都會客運 衛生福利部醫事司 大都會汽車客運股份有限公司 為安寧 關心您 113年

證書編號：HPA1100219

健康職場認證 健康促進標章

大都會汽車客運股份有限公司

致力於勞動環境改善與職業健康促進，積極落實職場健康及團體健康管理，建立員工之健康工作環境，經評定符合健康職場認證-健康促進標章。



HPA 職業健康發展 職業健康發展

署長吳昭軍

本證書有效期間：111年1月1日至113年12月31日



各站場站綠美化作業

CPR急救訓練

醫師臨場服務

05 安全管理之精進

反毒具體工作辦理情形

精進方案

- 定期辦理毒品危害防治教育
- 場站**公佈欄**公告防治各級毒品危害文宣
- 新進駕駛同仁篩檢、抽檢易肇事及違規駕駛長
- 公司依規定定期實施抽檢駕駛長尿液，受雇、肇事或人員異常時皆會採檢，檢驗結果呈報主管機關。

執行成效



姓名	職別	抽檢日期	抽檢結果	備註
張三	司機	2023/01/01	陰性	
李四	司機	2023/01/01	陰性	
王五	司機	2023/01/01	陰性	
趙六	司機	2023/01/01	陰性	
陳七	司機	2023/01/01	陰性	
林八	司機	2023/01/01	陰性	
孫九	司機	2023/01/01	陰性	
周十	司機	2023/01/01	陰性	
吳十一	司機	2023/01/01	陰性	
鄭十二	司機	2023/01/01	陰性	
王十三	司機	2023/01/01	陰性	
李十四	司機	2023/01/01	陰性	
張十五	司機	2023/01/01	陰性	
趙十六	司機	2023/01/01	陰性	
陳十七	司機	2023/01/01	陰性	
林十八	司機	2023/01/01	陰性	
孫十九	司機	2023/01/01	陰性	
周二十	司機	2023/01/01	陰性	
吳二十一	司機	2023/01/01	陰性	
鄭二十二	司機	2023/01/01	陰性	
王二十三	司機	2023/01/01	陰性	
李二十四	司機	2023/01/01	陰性	
張二十五	司機	2023/01/01	陰性	
趙二十六	司機	2023/01/01	陰性	
陳二十七	司機	2023/01/01	陰性	
林二十八	司機	2023/01/01	陰性	
孫二十九	司機	2023/01/01	陰性	
周三十	司機	2023/01/01	陰性	

場站公佈欄



毒品防治教育宣導



05 安全管理之精進 → 路口停讓行人政策

精進方案

• 路口停讓行人政策

- 97年 01 路口轉彎減至10公里
- 102年 02 重大事故路口執行指差確認
- 104年 03 各路線重點路口停車再開
- 107年 04 各路線重點路口指差確認
- 109年 05 左轉路口再三確認
- 110年 06 所有
右轉路口指差確認
左轉路口再三確認
直行路口或行穿減速慢行



精進方案

- 善用視野輔助系統



打右方向燈影像切換車身右側



環景影像系統

右轉指差確認

首都客運 + 視野輔助系統

05 安全管理之精進

路口停讓行人政策

精進方案

- 指差確認從自己做起

總經理率公司主管做指差確認

公司主管輪流帶
大家做指差確認

行安主管帶駕駛長
做指差確認

讓指差確認
成為習慣



05 安全管理之精進

行車缺失矯正與追蹤

建立愛心園地制度

- 重大違規駕駛列管三個月並考核
- 考核情形提主管會議是否解除
- 主管同仁怕入列、基層同仁怕出列

納入愛心園地



總經理請喝咖啡



違規人員教育訓練



05 安全管理之精進

從關心開始打造安全文化

安全
文化

每周五點心



住院探視

杜絕職場暴力塑造友善職場環境

公告 Notice

親愛的大都會同仁：
茲公布李建文總經理電話：
0920-919-819
杜絕職場霸凌，維護公平正義的工作環境，歡迎必要時傳訊或來電。
*來電請顯示號碼並告知大名，當保護來電同仁的安全及權益，恕不受理匿名電話。

總經理室 敬啟 110.1.19

公告 Notice

杜絕職場暴力

奉 總經理指示

⊘ 肢體暴力

如：毆打、抓傷、拳打、腳踢



先出手者，一律解雇

⊘ 心理、語言暴力

如：威脅、恐嚇、歧視、辱罵
用髒話言語辱罵他人者，總經理親自請回溝通輔導。

大都會汽車客運股份有限公司 勞安室 啟 113.9.23

參加員工直系血親及家人喪禮

同仁生日-電話祝福與簡訊

親自搭乘每位退休同仁最後一趟

安全
文化



設施改善-有尊嚴地在公司上班

改建廁所

新設機車棚

休息室改建

新增單身宿舍

宿舍配備：
房間有床組、衣櫃、桌椅、冷氣。
公共空間：
飲水機、電冰箱、微波爐、電熱水器、第四台、
洗衣機、烘衣機、置物櫃



改建廁所



新設機車棚



休息室改建



新增單身宿舍

安全
文化

05 安全管理之精進

增加駕駛人數，隱性的行車安全



6萬任用獎金和-提高駕駛長人數

- 工作滿1、3、5個月各發放2萬元，合計6萬元新進任用獎金

報名考試期間住宿及交通費2,000元

- 免費提供旅館單人住宿；晉用後，還會供應單人宿舍，並保障新進人員的薪資。

偏鄉地區的招生

- 2025年8月9-10日花蓮掃叭頂部落

06

結語

06 結語 公車學院

場次	課程日期	課程內容
1	2025.03.11	開訓典禮、專家學者演講、 駕駛長經驗分享、廠商攤位交流
2	2025.04.07	高風險駕駛長教育訓練
3	2025.04.28	實車體驗營
4	2025.05.09	政府採購法課程
5	2025.07.31	實車體驗營
6	2025.08.05	尺寸大小有差別： 大客車安全駕駛
7	2025.08.13	大客車駕駛心理調適
8	2025.08.28	車用鋰電池之特性與電動公車操作之 安全作為
9	2025.09.12	市區客運經營的挑戰及展望
10	2025.10.13	從駕駛長角度提升公車服務
11	2025.11.14	問卷設計面面觀



第3場-2025.04.28 實車體驗營



體驗自行車騎士感受計畫，讓駕駛長日後在開公車的時候，經過自行車騎士時能放慢速度或是保持適當的安全距離，避免自行車騎士因為心理恐懼失控而造成憾事

第5場-2025.07.31 實車體驗營



邀請金剛芭比-林欣蓓現場分享搭車經驗，透過講師宣講及雙向溝通，讓駕駛長能更有同理心來服務特殊需求乘客，如何安全服務，讓業者、使用者、政府單位一同討論。

第10場-2025.10.13 從駕駛長角度提升公車服務



邀請羅孝賢教授，從駕駛長角度提升公車服務，從同理心和同情心角度去分享如何提升公車服務，駕駛分享第一次有這個觀念。

06 結語

導入安全管理系統
是持續精進的道路

高階主管的意志、
同仁的貫徹、
形塑企業群體意識
及文化才能成功

最高領導者的
全力支持

內稽制度是
安全管理系統的法寶

讓經驗走向制度，讓制度走向文化！

簡報結束
敬請指教