

## 【專題演講二：臺北捷運品質管理的現況與展望】

特刊

臺北捷運公司車輛處處長許英井

臺北捷運公司車輛處處長許英井進行「臺北捷運品質管理的現況與展望」專題演講，他分享臺北捷運的建造與營運分工、TQM、建造與營運階段之品管作為，以及品質管理上追求細緻化服務的展望。

臺北捷運建營分工

許英井說明臺北捷運採建營分離政策，「臺北市政府捷運工程局」是政府機關負責建造及維修，而「臺北大眾捷運股份有限公司」為民營機構，負責經營及管理。就品質觀點而言，許英井認為建造跟營運分開比較好，雖然兩個單位立場不一致，造成意見很多，但是有時欲速則不達，還是慢慢來比較好。

捷運公司很多受託經營事業，包含貓空纜車、臺北小巨蛋，還有正在籌備營運的兒童新樂園等等。在運輸本業上，許英井以捷運票價收入為例說明，目前一年虧損6億，轉乘公車半價也是由捷運公司補貼，除了租金越來越高，電費也漲很多。他希望民眾了解，東西不是越便宜越好，有時候價錢直接反映在品質上，目前是靠政府補助及其他事業補貼才能支持營運。

臺北捷運的全面品質管理

在全面品質管理上，許英井表示，該公司以顧客為中心，隨時都在回報民眾意見給捷運局，他強調「有批評是好事，有批評才有進步！」臺北捷運公司重視組織及過程的品質、進行永無止盡的過程改善等TQM理念，提供顧客安全、可靠、舒適、便捷的品質服務。

許英井認為採購優質的設備，在硬體管理上已成功了一半。捷運公司目前在政府補助下已更新設備，現在捷運系統是使用日本及德國車種，品質還算優良，當年花50幾億投資外籍顧問，設計建立一套有效的規範，包含機電特別技術規範、水電環控設計指南、土建標準規範等，雖然被批評，但是長遠來看是正確的選擇，因為現今臺中捷運、高雄捷運等，都是運用相同的規範，節省了很多後續的顧問花費。

捷運公司目前使用系統穩定性驗證，通運前必須連續行車7天運轉，不能有跳電等任何故障、停擺問題的嚴苛考驗，此經過信義線、新蘆線的驗證後，非常成功，對品質管理幫助非常大。而ISO 9001品保體系針對安全、可靠、舒適及便捷之品質政策，展開55項品質目標，臺北捷運成為世界一流的願景，不只是口號！參加國際鐵道組織（CoMET/Nova）績效評比，在世界31個成員評比中臺北捷運排名前8名有16項，其中

5項排名世界第一；102年度整體滿意度調查92.2%滿意。

### 臺北捷運追求細緻化服務

許英井認為，經營者要有智慧，鼓勵同仁以正面思考替代負面想法，進而解決問題。因此在營運階段之品管作為，主要有推動品管圈與創意提案活動。透過全體成員腦力激盪，不斷追求工作方法的改善與革新，該公司參加經濟部「第26屆全國團結圈活動」迄今，已獲得金塔獎6座、銀塔獎1座、銅塔獎3座、優秀獎2座等優異成績。並獎勵員工主動發現問題，提出改善方案，針對優良提案則給予獎勵，近5年創意提案平均約為1,200案，還衍生多項專利項目。

為重視旅客意見，許英井表示捷運公司設有5種表達意見的管道，旅客可透過客服專線、公司電子信箱、旅客意見表、市長信箱與1999市民專線等。許英井也強調捷運公司不停地在追求細緻化服務，例如：全線車站設置月臺門、車站廁所更新與清潔，以及為照顧弱勢團體，新增列車入站廣播服務、新增視障優先椅、推廣博愛電梯、導盲服務等。另外，車站內無論廣告、指標及看板等必須整齊劃一，並利用網路與無線電，建立設備異常預警機制等等。而工作程序方面時常因為組織龐大問題造成修繕速度慢，希望建立一條龍作業型組織以提高效率。演講最後，許處長呼籲：「品質要提升，需要組織紀律與熱情！」（文／姬雅瑄整理）

