

中和新蘆線東門站通車分流 宣導措施經驗分享

Experience Sharing On Disseminating Crowd-Relieving Measures For The Opening Of Dongmen Station On The Zhonghe-Xinlu Line

楊泰良 Tai-liang Yang¹、楊宗勳 Tsung-hsun Yang²

¹ 臺北捷運公司站務處處長 e00048@mail.trtc.com.tw

² 臺北捷運公司站務處工程員 e02082@mail.trtc.com.tw

摘要

臺北捷運系統自 1996 年木柵線完工通車，接續淡水線、中和線、新店線、南港線、板橋線、南港線東延段、內湖線、蘆洲線、新莊線等後續路網通車，至 102 年 5 月累計 102 個營運車站，服務範圍多達 10 條路線，營運長度高達 112.8 公里，每日載客量超過 169 萬旅次，在捷運公司的營運努力下，建立安全的捷運系統與優良的服務品質，深獲臺北市與新北市民眾的支持，旅運量更迅速成長。

隨著中和新蘆線東門站通車營運，列車運轉模式改變，取消原有「南勢角－北投」列車，改以「南勢角－輔大」與「南勢角－蘆洲」的營運路線，使得中永和地區旅客搭乘與轉乘習慣隨之改變，為了消弭旅客對於轉乘不便的疑慮，以及熟悉轉乘方式，故東門站通車著重在「轉乘分流」的宣導措施，讓旅客能「看得到」、「聽得到」、「拿得到」與「問得到」，加速習慣不同的營運模式與轉乘方式，達到捷運分流效益多，與「省時」、「省錢」、又「方便」的效益。未來信義線或松山線通車營運，將再次影響部分旅客改變原有搭乘習慣，臺北捷運參考東門站通車「轉乘分流」之宣導經驗，並仍持續不斷地精益求精，妥善規劃宣導措施，期能為旅客帶來便捷的搭乘服務。

關鍵字：宣導、轉乘分流、通車

Abstract

The Taipei Metro commenced operations with the Muzha Line in 1996. A total of 10 metro lines with 102 stations have successively become operational, including the Tamsui, Zhonghe, Xindian, Nangang, Banqiao, Nangang East Extension, Neihu, Luzhou and Xinzhuang lines. The network spans 112.8 kilometers. Average daily ridership exceeds 1.69 million as the end of May. The effort put into setting up a safe metro system and excellent service quality has earned TRTC support from Taipei City and New Taipei City residents, which in turn led to a remarkable growth in ridership.

With the opening of Dongmen Station, the Zhonghe-Xinlu Line has been connected. Trains from Nanshijiao are now bound for Xinzhuang or Luzhou instead of Beitou. The change of operating mode has had a great impact on passengers from Zhonghe/Yonghe district who must change their riding habits. To dispel questions of inconvenience caused by the new transfer mode and to enable passengers to become familiar with the route change, we put emphasis on Dongmen Station's importance in reducing crowding. We offered passengers sufficient information about the new routes through posters, broadcasts, leaflets and guidance from staff so that passengers can be quickly accustomed to the different operation mode and understand the beneficial results – saving time, saving money, and greater convenience. In the future, the opening of Xinyi Line/Songshan Line will change passengers' riding habits again. Taipei Metro will refer to the experience from the opening of Dongmen Station and properly plan measures to ensure that it continues to provide passengers with convenient service.

Keywords : Information Campaign, Relieve Transfer Crowds, Commence Service

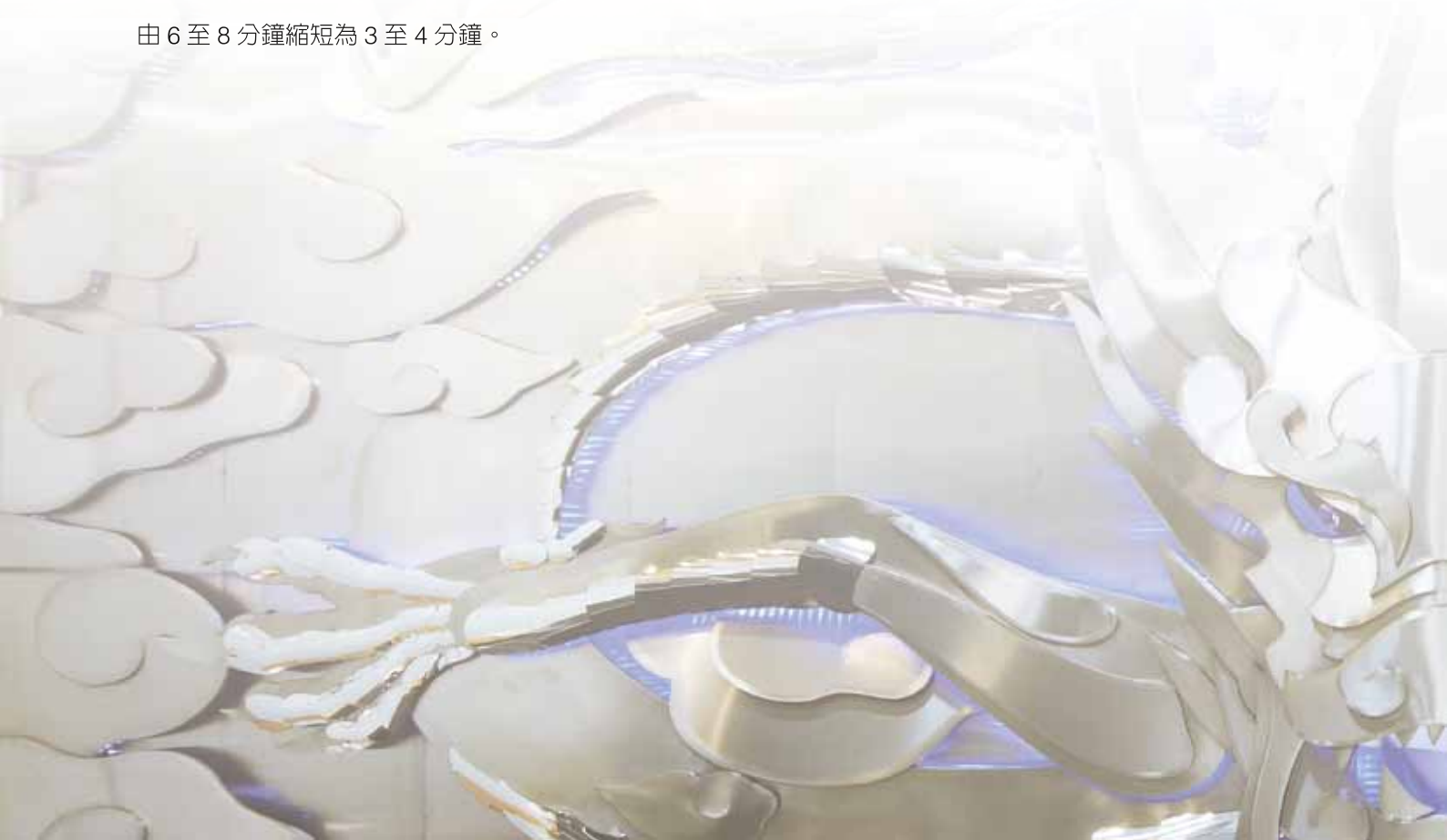
前言

捷運中和新蘆線東門站於 2012 年 9 月 30 日通車營運，採中和線與新蘆線連接貫通獨立行駛，同時執行轉乘分流營運模式，列車運轉模式取消原有「南勢角－北投」而改以「南勢角－蘆洲」及「南勢角－輔大」模式，並增加「臺電大樓－北投」區間車，中和線旅客往淡水或南港方向，必須於古亭站或忠孝新生站轉乘，旅客搭乘捷運的轉乘行為改變，為減少對旅客的衝擊與不便，讓旅客願意配合並習慣新的轉乘方式，因此宣導轉乘成為東門站通車的第一要務，通車前臺北市政府捷運局與捷運公司即開始規劃並依序進行各項分流宣導措施。

東門站通車後營運模式

捷運路網規劃為因應都市開發需要，基於旅客便利、減少轉乘、運量平衡與營運效益等方面，採數個 L 型路線環環相扣，形成格狀路網，服務大臺北都會地區旅客輸運，增加轉乘車站使得大多數旅客經一次轉乘即可通達捷運系統服務的區域。

捷運東門站通車後，中和新蘆線可以有效紓解臺北車站擁擠情況，雖然相對影響中永和地區民眾搭乘習慣，但在候車時間與轉乘便利性均大為提高，往臺北車站的旅客，在古亭站同層月臺轉乘，僅需步行至對向月臺搭乘新店線列車即可，且新店線加開「臺電大樓－北投」列車，旅客候車時間約 1 至 3 分鐘，而中和新蘆線班距也由 6 至 8 分鐘縮短為 3 至 4 分鐘。



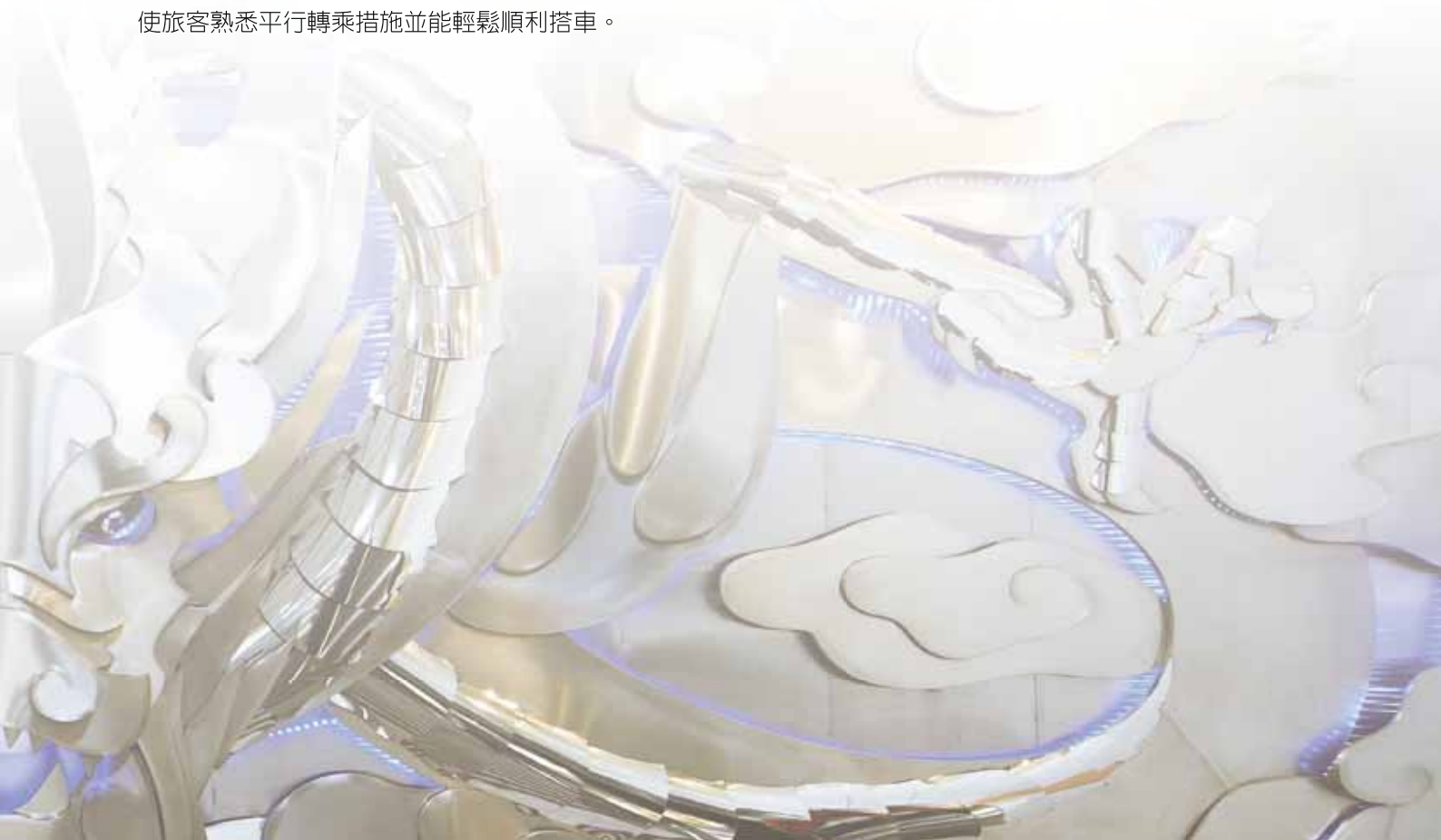
前往東區的旅客，可經東門站改於忠孝新生站轉乘板南線，搭乘站數相對少了 3 站，且僅需上下 1 個樓層，可避免在臺北車站的擁擠人潮中上下 3 個樓層，搭乘時間也比搭到臺北車站轉乘的時間縮短了 5 至 6 分鐘。搭乘票價部分，中永和地區旅客往臺大醫院站以北，里程數並未改變，所以票價不變；而前往東區的旅客，由於里程數較短，部分旅客還能減少 5 元車資。整體而言，中永和地區民衆搭乘效益（含轉乘時間），調整後的營運模式較為省時且便利。

東門站通車分流宣導措施

東門站通車後列車運轉模式採中和新蘆線獨立運行並取消「南勢角－北投」路線，中永和地區旅客需在古亭站換搭往淡水方向列車，徒增困擾與不便。

為化解中永和地區民衆疑慮，執行宣導工作已刻不容緩，捷運局與捷運公司多次召開會議規劃分流宣導措施，也與市府相關局處進行業務分工，同時協請新北市政府共同參與宣導作業，期盼消除民衆對於轉乘不便的疑慮與不安，讓媒體與民衆能充分了解以獲得支持。

捷運公司配合辦理的宣導措施，除了在重點車站透過刊登廣告、宣導短片、引導人力、車站與列車廣播宣導分流措施外，更透過「4到」貼心服務，讓旅客「眼睛看得到」、「耳朵聽得到」、「口頭問得到」及「手上拿得到」，使旅客熟悉平行轉乘措施並能輕鬆順利搭車。





▲ 圖 1 捷運局版—分流宣導海報



▲ 圖 2 公益廣告燈箱

海報、燈箱、巨幅指標

因應東門站通車，捷運公司於通車前5個月，即展開密集的分流轉乘宣導。海報上刊為最普遍的宣導方式，由捷運局設計完稿的「分流宣導海報」，並轉由觀傳局印製，接續分送給臺北市與新北市各區公所等機關協助宣導，捷運公司也全力配合，於2012年5月起在各捷運車站月臺海報框上刊宣導，提供每日搭乘捷運的旅客了解東門站通車後中和新蘆線直通營運的分流模式。

另外，由捷運公司設計公益廣告燈箱，宣導重點主打古亭站同層月臺平行轉乘並搭配照片說明，宣導標語也與「省時」、「省錢」、「更方便」的宣導策略相呼應，首批燈箱上刊以中和新蘆線車站、臺北車站、忠孝新生站等重點車站為主，並於2012年6月初在各車站陸續上刊加強宣導轉乘資訊。

不僅捷運局版的宣導海報上架，捷運公司額外設計1款「營運宣導海報」，內容包含東門站通車後的列車運行模式、交會車站（古亭站、忠孝新生站）的轉乘方式，以及旅客所關切的尖離峰營運班距，海報



▲ 圖 3 捷運公司一營運宣導海報



▲ 圖 4 大型看板

內容也設計「南來北往古亭站轉乘」、「東西橫貫忠孝新生站轉乘」的轉乘口號，更加深旅客對於分流轉乘的印象，該款海報於 2012 年 6 月起在全線車站與高運量電聯車車廂上刊，並持續宣導至東門站通車後 1 個月。

除海報或燈箱上刊宣導外，為了吸引中和線旅客重視與進一步熟悉搭乘捷運與轉乘方式，捷運公司在中和線 4 站、古亭站、忠孝新生站的大廳驗票閘門前設置大型看板，旅客進入大廳均可看到看板內容所呈現的轉乘資訊，並於宣導期間安排專人解說及發放乘車指南（分流隨身卡），主動式宣導來提高民衆諮詢的意願，也讓中永和地區民衆加快適應轉乘方式。

附帶一提，東門站通車前的初履勘作業，營運組委員對於捷運公司提出狀況題，包括：模擬古亭站同層月臺平行轉乘的情境，以及若遇到搭車錯過古亭站或是搭錯方向列車的旅客，該如何引導旅客等問題，藉此檢測捷運公司營運人員應變能力及轉乘分流宣導作業。



為呈現古亭站上下層月臺「平行轉乘」的特性，在上層月臺往臺北車站、淡水方向的月臺，以及另一側往輔大、蘆洲方向的月臺，利用軌道上方寬廣的牆面張貼搭配路線色的車行方向導引巨幅指標（長 8.5 公尺、高 1.4 公尺）；另於古亭站下層月臺的圓柱張貼列車目的地巨幅指標，並利用電扶梯側板張貼大型出口及轉乘方向指標，如此一來，巨型轉乘指標讓中和新蘆線旅客在古亭站下車得以清楚地辨識，並前往對向月臺轉搭淡水、北投或新店方向的列車。

忠孝新生站主要分擔臺北車站轉乘分流的部分旅次，在站內月臺圓柱與電扶梯側板也設置顯眼且有趣的「大姆哥」圖樣的引導指標，藍色大姆哥引導旅客前往板南線月臺轉乘、橘色大姆哥引導旅客至中和新蘆線月臺搭車。交會車站相關指標皆於東門站履勘前設置完成，巨幅指標深獲履勘委員們的讚賞，而且特大又明顯的字體讓年長旅客能夠清楚地辨識轉乘列車的候車月臺，減少搭錯列車的情形。



▲ 圖 5 巨幅指標



▲ 圖 6 大媽哥指標

▶ 宣導短片

應用多媒體短片宣導，是吸引旅客目光並把訊息快速傳播的不二法門。為此，捷運局特地製作 3 款 30 秒動畫的宣導短片，分別為「省時省錢便利篇」、「轉乘教學篇」、「搭乘說明篇」，Q 版的人物造型模擬兩人對話，一問一答的內容充分地表達中和新蘆線直通營運的搭乘方式與轉乘資訊。

另外一款東門站完工通車宣導短片，還特地邀請藝人夏宇童、許時豪擔綱演出，以紅線（淡水線）與橘線（中和線）為男女朋友的隱含寓意，精采地詮釋中和線與淡水線採分線運行模式，巧妙地帶出中和新蘆線獨立行駛營運的概念，短片也傳達東門站通車後所帶來的觀光效益，外來遊客搭乘中和新蘆線的班次加密一倍，更可以一車直達永康商圈品嚐美食，前往大安森林公園休憩遊玩，或是轉乘板南線到臺北 101、東區各大百貨等觀光景點也為便利。

宣導短片於 2012 年 5 月 11 日起在各捷運車站月臺多媒體電視（EMDS）輪番播放，也同步利用媒體報導、電子網路傳播方式加強行銷，宣導期間廣受媒體報導與網友們熱烈討論，達到電子媒體傳播的無形效益。



➤ 摺頁、分流隨身卡、轉乘提醒貼紙

擺放在 DM 架上的摺頁，由捷運局製作並於第 1 波宣導期，2012 年 4 月中旬集中在中和線 4 站及古亭站指派專人發送，再分送新北市政府與中和線沿線各區里辦公室配合發放與提供民衆索取，捷運局也在網站上設置宣導專區，附掛摺頁內容予民衆點閱，後續再印製大量摺頁於 2012 年 6 月起分送至全線車站配合擺放。此外，捷運公司也將轉乘分流相關資訊納入「旅遊導覽圖摺頁」，並於東門站通車前 3 天擺放摺頁以供旅客取閱。

捷運公司創意發想並精心製作「分流隨身小卡」，將旅客如何搭乘、轉乘的乘車資訊，製作成隨身卡型式可隨身攜帶，並於東門站通車前 3 天即開始派遣專人於特定時段在中和線車站發放分流隨身卡，



▲ 圖 7 捷運局版摺頁

並擺放於各車站文宣架供旅客自行取閱，此款讓旅客「手上拿得到」且可帶在身上隨時參閱的隨身卡共印製 20 萬張，旅客索取踴躍，分流隨身卡已達到廣為周知的宣傳效果。

除了隨身卡外，針對老弱婦孺、身障旅客製作的「轉乘提醒識別小貼紙」，設計紅、藍 2 款，紅色提醒貼紙印有「請提醒我古亭換車」、藍色提醒貼紙印有「請提醒我忠孝新生換車」，此款創意行銷手法配合市長宣佈通車日的記者會發布，並自東門站通車日起派遣專人於中和線 4 站發放，當轉乘車站服務人員看到旅客貼或持有識別貼紙，會主動引導並協助轉乘，也期盼對於搭乘方式爛熟的同車旅客，發揮助人為樂的精神，能協助提醒其於轉乘車站上下車，轉搭其他路線列車，減少旅客坐過站情形。



▲ 圖 8 分流隨身卡



▲ 圖 9 轉乘提醒貼紙





▲ 圖 10 列車旅客資訊顯示轉乘資訊

▶ 廣播與資訊顯示

2012年9月25日郝市長宣布東門站通車日起，捷運車站及列車車廂內密集廣播中和新蘆線獨立行駛的營運模式，包含國臺客英4種語言，並利用站內月臺多媒體電視（EMDS）與旅客資訊顯示系統（PIDS）加強播放分流轉乘資訊；東門站通車後，於轉乘車站及列車抵達轉乘車站時，車站與列車內立即廣播轉乘引導資訊，提醒旅客下車轉乘，同時列車廣播也搭配轉乘提醒貼紙，請車內旅客發揮愛心，協助貼有「請提醒我換車」貼紙的旅客於古亭站或忠孝新生站下車轉乘。

另列車在古亭站至東門站區間、古亭站至臺電大樓站區間，並有「過站」提醒的廣播，以提醒欲前往臺大醫院或南勢角方向的旅客，已超過轉乘車站，需下車並洽詢服務人員協助搭回或轉乘。

全系統車站、中和線4站及列車抵達古亭站均加強廣播宣導轉乘資訊，此項「耳朵聽得到」的貼心服務，明顯減少長旅客搭過站的情況，也讓中和線旅客感受到捷運公司對旅客加強宣導的用心與努力。



▲ 圖 11 轉乘達人

➤ 宣導人力

東門站通車後的營運模式改變中和線旅客搭車習慣，分線營運模式的轉變，尤其在東門站通車前，分流效益是不是真的明顯發揮，備受媒體與地方民代的關注。為此，捷運公司以跨年規格，加派人力宣導與引導，全體員工上下一心，配合執行分線宣導的人力動員，規劃 3 階段派遣宣導支援人力，東門站通車前 3 天，先行派員至受影響路線的中和線 4 站、轉乘車站與其他重點車站發送分流隨身卡與宣導摺頁，且在中和線車站大廳設置大型看板處，指派專人接受旅客諮詢與口頭解說，讓旅客「口頭問得到」如何搭乘列車到達目的地。

接續自東門站通車日起 1 個月，於 11 個轉乘及重點車站的大廳、閘門前、交會轉乘區與月臺等位置，安排宣導及引導的支援人力；另於古亭站、忠孝新生站月臺及大廳，派遣穿著黃色背心、戴小橘帽的「轉乘達人」，手持擴音器廣播並協助旅客乘車與轉乘，尤其年長旅客較關心如何搭車前往臺大醫院、榮民總醫院，經由轉乘達人的引導服務，旅客對於在古亭站同層月臺換車、平行轉乘往淡水方向搭乘皆表讚許。

捷運交會轉乘站內舉目所見盡是文宣、指標、資訊顯示等宣導措施，再輔以廣播與大量人力宣導、引導，東門站通車初期旅客反應熱烈，其衍生的宣傳效益甚佳，亦加快旅客習慣不同的營運模式與轉乘方式。



分流效益

對於中永和地區旅客的輸運情形，中和新蘆線列車班距由原來 6 分鐘一班車大幅減半為 3 分鐘，倍增的班次使得中和線開到古亭站的列車，車廂內空間明顯寬鬆許多；旅客於古亭站下車轉乘，只需在對向月臺稍作等候，3 分鐘一班的「新店－淡水」與「臺電大樓－北投」列車隨後穿插進站，旅客雙向轉乘皆非常順暢。

為期 1 個月的宣導期間，捷運公司加派人力進駐重點車站，引導旅客乘車及轉乘，增派支援人力達 1,345 人次，加上文宣如：隨身卡、轉乘提醒貼紙、海報、看板及月臺張貼巨幅指標等，完備東門站通車營運各項宣導與引導作業，故東門站通車後，統計臺北車站轉乘旅客量，已由以往平均每日約 25 萬餘人次，下降至 21 萬餘人次，降幅約 15%，除了臺北車站轉乘分流效果顯著，同時也讓中永和地區旅客搭乘捷運更加省時且便利。

捷運局與捷運公司在東門站通車前大規模宣導，通車後再加上捷運公司「4 到」貼心措施持續加強宣導，讓中和線旅客「眼睛看得到」、「耳朵聽得到」、「口頭問得到」及「手上拿得到」，透過巨型指標與大型看板、發放分流隨身卡與摺頁、車站與列車廣播，發布新聞稿並在各大媒體報導分流轉乘等各種宣導措施，配合宣導人力並主動出擊，不僅有效地發揮轉乘分流效益，而且整體搭乘和轉乘的狀況也相對順暢，大部分旅客都能接受與認同，分流宣導奏效促使民衆有感，更進一步提升市府與捷運公司的優良形象。



結語

參考臺北市政府交通局 2012 年 10 月（第 3 次）臺北市交通民意調查報告書，其中「民衆對於捷運分流宣導情形」之滿意度調查，滿意度（樣本數為 867 份）為 90.4%，經常搭乘捷運民衆對於宣導措施之滿意度為 91.0%，顯見經由各項宣導措施，在東門站通車前後，市府各局處密集且持續宣導，大幅降低民衆對轉乘行為改變的抱怨，也消弭旅客對轉乘不便的疑慮。

東門站通車「轉乘分流」營運模式，有利於中永和地區民衆搭乘捷運更為省時、便利且舒適，分流宣導措施不僅獲得旅客認同與媒體支持，同時也達到「省時」、「省錢」、又「方便」的營運效益。

捷運新時代來臨，分線運行的營運模式儼然成為未來搭乘捷運的新趨勢，此次東門站通車分流宣導的成功經驗，可作為未來信義線或松山線通車分流宣導之參考，應及早規劃各項宣導策略與措施，為後續新路線通車營運妥為準備，期能再提升捷運旅客搭乘安全與服務品質。

