

國道客運經營與發展之建議

會員：沈添財

一、前言

隨著民國 84 年國道客運開放路權，近年台汽公司員工自組民營國光客運公司，國道客運已然完全民間投資與經營之私有企業。由於業者熱衷爭取新的路線，認真經營、努力革新，冀望吸引消費大眾之搭乘，其間改善車輛設備，引進車內視聽設施，提高乘客意外險保額，一時風起雲湧，可謂替國道客運之營運帶來一番新氣象；然而由於近年經濟不景氣，整個客運市場似有萎縮，客運業者為求吸引乘客，競相降低票價，加諸新客運公司五年期滿後接續經營之辦法不明確，國道客運評鑑之未制度化與高鐵通車之影響等問題，客運業者之經營似乎不若往日情懷。

交通部對於合法申請之國道客運，給予種種優惠與協助，尤以牌照稅、燃料稅與通行費之減免，都是業者獲利之主要來源，也為業者所肯定。然而推動大眾運輸優先政策之其他措施，諸如長短程客運之轉運站區、HOV 或客運專用車道，亦需迎頭趕上，以改善國道客運之經營環境，減少小汽車之使用，對於能源與環保，均有助益。

本文藉由對國道客運之有限觀察與瞭解，提出個人對國道客運經營與發展之粗淺建議，此處國道客運係指城際客運，主要行經高速公路，且為都會區間之長程客運。

二、對客運業者之建議

1. 提高乘客之忠誠度

由於新客運公司加入營運，引進新的車輛與硬備設備，確實得到乘客之注意與肯定，致使業者相繼仿效，但在軟體方面，諸如對乘客親切、貼心與尊重等現代化服務，似乎趕不上硬體投資的努力，感覺上乘客之要求高於從業人員之服務品質，包括場站人員與駕駛人員。國道客運雖屬傳統運輸業，但亦為服務業，值此大眾之消費水準提高之際，引進現代化之全方位服務，長期持續地增加顧客之價值，才能提高乘客之滿意度與忠誠度，而營業利潤與乘客忠誠度，實為如影隨形。

2. 高鐵通車後客運仍具有競爭優勢

部份業者對於高鐵於民國 94 年之通車營運，心存擔憂，害怕高鐵會吸引長程旅客，這個擔心雖有幾分可能，但未必全然，高鐵雖有其旅行時間之優點，但考量其票價，如果仍以航空票價之七折或八折計算，國道客運仍具競爭力，例如台北至高雄之機票價格約 2000 元，若高鐵價格 1400 元，亦為現有客運票價之兩倍多；再者高鐵停靠站數少且車站位址偏離市區，相較於國道客運，亦未必具有全然優勢。

3. 加強同業公會之功能

國道客運業者，目前加入客運公會，但鮮少藉由現有公會發揮其功能，宜加強公司之間的聯繫，合力向政府反應營運問題，尋求政府資源之協助，例如龐大購車費用之融資與優惠利率，公司間之協調等方面。

三、對政府部門之建議

1.評鑑制度之強化

國道客運之評鑑，對於業者特許年期與新申請路線，具有指標作用，於其特許年限內，宜定期且多次評鑑，評鑑內容應能確實反應業者之經營成果與乘客之感受，作為業者經營之指導，以及政府後續輔導或優惠之依據。

2.特許年期之檢討與配套規劃

目前申請新路線之國道客運公司，其營運特許年期為五年，車輛亦受車齡平均五年內之限制，然統聯與國光公司係公路路線申請新辦法實施前之老公司，有其特殊環境之考量，其原有路線特許年期不只五年，對其車齡之規定，似亦無平均五年內之限制，致使其票價之成本結構與其他公司有所差異，使其可用低票價之策略競爭，導致市場價格與經營之混亂。茲此，政府部門對於特許年期與車齡需否應有統一之規定、對最低票價是否亦應加以管制，均應併相關法令規定與配套措施，進行整體性之考量與調整。其他如對於業者車輛設備購置之資本投資，能否給予融資與優惠利率，減少其利息成本支出，使其用之於從業人員素質之訓練與提昇，似亦可加以考量。

3.長短程大眾運輸之強化與整合

目前國道客運網大體成形，加上省縣道之客運路網，城際大眾運輸可謂已具規模與功效，然而除部份縣市外，大多數縣市內之公車運輸均較不足，致使乘客無法全程使用大眾運輸工具，至為可惜。考量政府振興經濟與發展觀光，大眾運輸亦為經濟產業，更能帶動地區經濟發展，實有必要加強各縣市公車之投資，強化其與城際大眾運輸之路網整合，而營運整合則可輔導民間業者自行協調辦理；再者轉運站或中心之推動，可以發揮長短程大眾運輸之整合功能，亟需儘早推動與落實，而轉運站係提供各種長短程大眾運具之轉乘使用，非為所有國道客運之「量販店」，需有當地都市大眾運輸工具之搭配使用。

四、結語

有關國道客運業之經營與發展，提供個人之淺見如上述，冀望能收拋磚引玉之效。有關國道客運之定期評鑑，交通部於去年七月運輸學會舉辦之座談會，與會官員允諾辦理，目前正進行評鑑作業。國道客運之未來發展，實在有賴業者與政府部門之良好互動，政府部門主動服務客運業者，客運業者積極服務乘客大眾，終至全民受惠。