



# 2017 年 Clipper (路路通) 的未來公眾參與 執行摘要

2018 年 3 月 26 日

Clipper 是涵蓋九個縣的舊金山灣區的區域性公共交通票價支付系統。乘客可以使用可充值 Clipper 卡來支付 22 個公共交通系統的乘車費，在典型的工作日可以達到 180 萬次乘坐。Clipper 擁有 200 多萬個活躍帳戶，每個月處理大約 5 千萬美元的運輸收入。大都會交通委員會 (MTC) 代表各家特約營運商管理 Clipper。

隨著計劃進入第三個十年，大都會交通委員會 (MTC) 和各交通運輸營運商正在設計新一代 Clipper，以便能提供最符合客戶需求的服務。Clipper 執行委員會代表各家特約營運商制定政策並且監督交通系統的營運和長期規劃。

我們在 2017 年的重點是為系統集成商的承包商擬定需求建議書 (RFP)，以開發和管理通常被稱為 C2 的新一代交通系統的多數層面。大都會交通委員會於 2017 年初發佈需求建議書草案之後，於 2017 年 9 月發佈了需求建議書定案，並於 2018 年 3 月收到提案。大都會交通委員會 (MTC) 展開公眾參與活動，為提出需求建議書和系統設計提供資訊。

## 公眾參與活動

為了從 Clipper 廣泛的客戶、乘客和利益相關人士那裡得到回饋，大都會交通委員會 (MTC)：

- 透過電子郵件、語音信箱和社交媒體特定地（2017 年 2 月 28 日至 4 月 3 日）並且持續地（2017 年全年）接受對需求建議書草案的意見；
- 成立重點小組以助於展開線上興趣意見調查（2017 年 3 月 9 日和 14 日）；
- 展開一項非代表性的線上興趣意見調查並收到 8,735 份回覆，徵求公眾對特定問題的意見（2017 年 4 月 17 日至 6 月 1 日）；
- 與利益相關人士針對無障礙設施、低收入人士乘坐和交通福利方案等方面進行訪談；以及
- 對 1,088 名非 Clipper 使用者進行實地面訪調查，以確定人們使用 Clipper 的障礙，並測試人們對於改進新一代 Clipper 的概念。

大都會交通委員會 (MTC) 和各交通運輸營運商採用包括廣告、車上材料、社交媒體和簡報等各種方法和策略，邀集公眾參與，徵求大眾意見。

## 調查結果

儘管參與者類型和參與程度存在差異，但結果卻相當一致：

- **公共交通系統為多樣化的客戶提供服務，並且每個人對於支付交通費有著個人喜好或需求。**雖然對大多數人來說便利最為重要，但除此之外，乘客對自己想要怎樣的付款系統有自己的想法。這種多樣性對於讓乘客（特別是那些專注於一、兩個方面的人）瞭解 Clipper 的實際運作方式帶來巨大的挑戰，造成重大的資訊空白。新一代 Clipper 必須具有靈活性和適應性，才能更加符合乘客的需求，特別是在新的技術問世之時立即利用技術變革。此外，Clipper 應該做出更有針對性的努力，無論是現在還是推出新一代系統，都要填補乘客的資訊空白，並讓他們轉而使用 Clipper。

## Clipper (路路通) 的未來公眾參與

### 執行摘要

2018年3月26日

- 許多人對於在固定交通路線之外使用 **Clipper** 卡有強烈的興趣。大多數人希望使用 **Clipper** 來支付其他交通服務費用，包括通行費（很多人特別提到 **FasTrak**）、停車費以及其他交通運輸服務。殘障乘客及其權益保護人士和服務提供商樂於見到 **Clipper** 與輔助客運系統整合。如果 **Clipper** 的用途不限於支付乘車費，會使很多人更樂於使用 **Clipper**。
- 公共交通乘客希望能在路上隨時給卡充值並且立即使用。儘管如興趣意見調查顯示，人們並不關心如何實現，而比較在乎是否真的實現，不過對很多人來說，智慧型手機或數位錢包是最好的解決方案。有四分之三的實地受訪者表示，如果他們知道這是新的公共交通系統的一項功能，他們會更有可能開始使用 **Clipper**。
- 人們永遠都覺得資訊越多越好，而且大多數人都樂於接受自助式客戶服務。舉凡帳戶結算單到各種不同的提醒方式，人們總是喜歡存取更多資訊。如果可能的話，許多人喜歡自行研究解決客戶服務問題，因此很多人青睞客戶服務和銷售自助服務亭，而有些人則寧願透過電話與客服代表交談。
- 乘客希望有一種區域票價政策能在多個公共交通系統上享有折扣優惠。許多人表達了簡化區域票價制度的強烈願望，並且提供了這麼做的一系列選項。新一代系統將具有足夠的通用性，以順應該地區交通運輸營運商的各種政策。