

106 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 級：四等考試
類 科：交通行政
科 目：運輸管理學概要

一、何謂永續運輸？永續運輸的意涵應包含那幾個向度？(25 分)

【擬答】

(一)「永續運輸」的意義：

1. 「永續運輸」(Sustainable Transportation) 是一種交通運輸相關資源的利用、投資方向、技術發展導向、制度改變等的改變過程，其目的在追求每一世代皆可享有污染量的控制、人與物的流通、健康安全的生活品質，以及財務上付得起的交通運輸系統。「永續運輸」的意涵包括經濟與財務、環境、社會、政策與制度等四個向度的永續發展。
2. 「永續運輸」的政策與策略涵蓋運輸環境(Environment)、運輸經濟(Economics)、運輸能源(Energy)、教育(Education)、工程(Engineering)、執法(Enforcement)及鼓勵(Encouragement)等 7E 的政策，均需要各相關團體的密切配合，才能收相輔相成之效，並達到國家永續發展的目標。

(二)「永續運輸」的意涵包括經濟與財務、環境、社會、政策與制度等四個向度的永續發展，茲分述如下：

1. 經濟與財務永續性(Economic & Financial Sustainability)

目標為「創造競爭，擴大參與」，其策略如下：

- (1)提高運輸服務市場之競爭力(如民營化、減少管制、競標制度)。
- (2)加強對運輸基礎建設的管理(如基礎建設公司化、使用者付費)。
- (3)建立一個具備競爭能力的架構(如建立績效評鑑標準、採 BOT 方式)。
- (4)發展良好的策略規劃與營運管理之能力(如建立使用者與相關影響團體參與基礎建設與永續運輸服務之規劃、設計、管理與維護)。

2. 環境永續性(Environmental Sustainability)

目標為「確保環境課題，被視為運輸策略規劃之一環」，其策略如下：

- (1)把對生命或健康有威脅的環境衝擊，視為第一優先改善要務(含安全項目)。
- (2)將環境影響因素在計畫評估中加以考慮(含採降低污染及能源消耗的運輸計畫)。
- (3)發展一種能反映環境變遷之策略架構(含建立使用者付費制度及大眾運輸基金)。

3. 社會永續性(Social Sustainability)

目標為「透過國內運輸政策，以增加社會的公平與正義，來減少貧窮」，其策略如下：

- (1)解決都市內低收入民眾的運輸問題。
- (2)改善郊區貧民的運輸問題。
- (3)在制定運輸政策時，政府應考慮全民及後代子孫。

4. 政策與制度永續性(Governance Sustainability)

特別強調尤應重視本項永續性，使政策能落實在法規和制度上，各項措施方不致因首長易位而改變政策，如此才是真正的永續運輸目標。

二、何謂飛行常客獎勵計畫(Frequent Flyer Program)?請舉三類實例說明旅客通常如何獲得其積分。(25 分)

【擬答】

(一)飛行常客獎勵計畫之定義

1. 在航空公司針對會員之各項酬賓計畫係建立在旅客會員之忠誠獎勵制度上，而其中最常見為「飛行常客獎勵計畫」(Frequently-Flier Program, FFP)，此項酬賓計畫乃航空公司最成功之行銷工具，其不僅能吸引商務旅次旅客，更能養成旅客為累計飛航里程，而成為特定航空公司忠實旅客。

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

2. 一般航空公司給飛行常客的獎勵方案，其普遍的形式是旅客經通過資格審核後，即可以開始累計自己的飛行里程或次數，並使用這些里程或次數來兌換免費的機票、商品或服務、其他類似貴賓休息室或艙位升等之類的特權。

(二) 試舉三類實例說明飛行常客獲得積分之常見方式如下：

1. 同一航空公司累積飛行里程給予積分

在常客獎勵中最基本的獲得積分的方式就是選擇對應的航空公司的航班進行飛行，大多數計畫中都是基於飛行的里程數來給予積分的，並對於同一航段上不同艙位的里程給予不同的積分，以累積的積分數來調整該公司的會員資格等級及所獲得的額外福利。另針對剛通過資格審查的新入會成員，亦會給予一筆獎勵計分來鼓勵旅客參加自己的常客計畫，

2. 同一航空公司累積飛行次數給予積分

由於傳統航空公司與廉價航空公司之系統不同，大多數廉價航空公司更樂於按照飛行次數而不是里程來計算積分，另針對新入會成員亦會給予一筆獎勵計分來鼓勵旅客參加自己的常客計畫，但有些常客計畫會員資格會在很長一段時間沒獲得新積分的情況下被註銷。

3. 同一航空聯盟內不同航空公司可合併累積飛行里程給予積分

隨著航空聯盟的建立及共用班號的航班的產生，同一航空聯盟（如星空聯盟）各夥伴航空公司成員可合併累積飛行里程給予積分，並透過各種協議的方式進行各種資源之分享。理論上，同一聯盟內的航空公司對各盟友的會員應一視同仁。但實際上各家航空公司都還是會藏私，對自己公司的會員比較好（例如換到其他盟友的高級艙等較不容易）。

三、一家運輸公司要到國外營運時，為何傾向加入策略聯盟而非獨自運作？國際聯盟有何優點與缺點？（25 分）

【擬答】

(一) 國際運輸業加入策略聯盟之理由

1. 「策略聯盟」(alliance strategy) 在目前許多產業界（如航空業），已是十分普遍的現象，其主要原因是面對日趨激烈的市場競爭，企業如何在競爭者環伺中求生存，並超前領先，是企業經營者必須深思與解決的重要課題。因此，企業與企業間互相合作、結盟或因理念結合以擴大規模，或為互補長短以各蒙其利。換言之，「策略聯盟」係建立分工合作的夥伴關係，若能成功運作順利，將可有效整合彼此的資源，降低各企業經營成本，並藉由人才交流運用，將可提昇各企業人力之素質及技術。

2. 茲將運輸業加入國際策略聯盟之理由整理如下：

(1) 專精的結合可爭取更大市場：結合各家所長，集小力成大力。

(2) 運作的過程可改善本身管理：讓各企業有機會檢視和測試本身的技術及管理。

(3) 負擔減少且各自擁有所有權：共同為一致目標而努力，無產權及責任之困擾。

(4) 節省相關管理成本：各企業透過單純「交易關係」，根據契約履行其權利和義務，故可節省相關管理成本。

(5) 提高顧客的滿意度：可提供顧客更多元的選擇及更便利的服務，同時為顧客創造更多的附加價值。

(二) 茲以航空業加入國際策略聯盟為例，歸納國際策略聯盟之優缺點如下：

1. 優點：

(1) 擴大飛航網路

旅客偏好選擇大型航空公司，主因其可提供較多的航點，方便旅客行程的安排及享受累積里程的優惠。

(2) 增加路線選擇的機會

航空公司加入聯盟後，可提供較多的路線選擇，增加旅客行程安排的彈性，否則旅客僅能利用一般航線的聯運，較為不便。

(3) 提供較佳的服務

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

航空公司加入聯盟後，可增加班次，提供較方便的起降時間，安排位置較接近的登機門，以方便轉機旅客銜接班機。

(4) 節省經營成本

航空公司透過策略聯盟（如班號共用（code-sharing））進入他國市場，無需自行經營航線，可節省大筆開站、人事、廣告及市場開發等費用。

(5) 突破法律的限制

航空公司藉由「班號共用」（code-sharing）方式，突破法律的限制，可進入他國市場，達到延伸服務航點的目的。

2. 缺點：

(1) 可能培養出未來的競爭業者

部分業者透過策略聯盟可向先進業者學習到核心技術與能力（如卓越的生產效率與品質），將造成部分業者之核心優勢削弱，甚至可能培養出更多的潛在競爭對手。

(2) 失去加入其他策略聯盟的機會

策略聯盟本質上是一種不完全的契約型式，聯盟夥伴靠合作契約來約束雙方，每家業者僅能參加選擇一個策略聯盟，若有某一方故意隱瞞事實、扭曲資訊，以提高本身的獲益，另一方之權益將受損，當然除非退出該聯盟，否則亦無法加入其他聯盟。

(3) 受其他後來加入業者影響獲利

在策略聯盟的過程中，資本規模較大業者往往先進入聯盟並投入較多資本，後進者（Second partner）往往不需要投入較多的成本，因此後進者如決定終止聯盟夥伴關係時，往往會損失較少，但先進者反而對其獲利造成較大衝擊。

四、為落實身心障礙者權益保護，政府特訂定「公共交通工具無障礙設備與設施設置規定」。在輔助身心障礙者使用公共交通工具之設施方面，定義了那六項輔助設施？（25分）

【擬答】

(一) 前言

為落實身心障礙者權益之保護，政府制定了「身心障礙者權益保障法」及「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」，要求各級交通主管機關應依當地實際交通需求評估與服務調查研究結果，邀集相關身心障礙團體代表、當地大眾運輸業者及該管社政主管機關共同研商，於大眾運輸業者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車（機、船）廂（艙），提供無障礙運輸服務

(二) 為落實身心障礙者權益保護，另政府特訂定「公共交通工具無障礙設備與設施設置規定」，在輔助身心障礙者使用公共交通工具之設施方面，包括六項輔助設施，茲說明其定義如下：

1. 運行資訊標示設施

指以文字或圖案標示該交通工具之路線、班次、航班或機船名等資訊以資識別之設施。

2. 入站播報設施

指以音響播報，告知站上視障者入站車輛所提供之路線、班次及到站名稱等資訊之設施。

3. 聲音導引設施

指以音響引導與告知視障者車門之位置及開閉之設施。

4. 昇降設備

指可上下活動之機械式平台，供負載輪椅進出公共交通工具之設施。

5. 站名播報或顯示設施

指以音響播報或文字顯示，告知公共交通工具上視、聽障者即將或已到站名、目的地等資訊之設施。

6. 上下階梯、輪椅停靠、固定設施、博愛座、服務鈴、衛生設備、扶手及防滑地板。