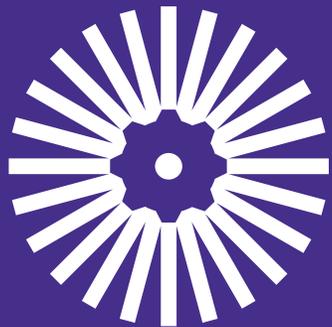


San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

策略計劃

虛擬社區會議

2024年5月15日



議程

1. 簡介：運輸局策略計劃的背景和目的
2. 發展程序：運輸局策略計劃的主要依據資料
3. 架構草案：策略計劃的架構和行動計劃草案
4. 請讓我們知道您的想法：針對行動計劃草案優先順序提供意見
5. 後續步驟：完成該專案項目的後續步驟



簡介

聖馬刁縣運輸管理局

- 聖馬刁縣運輸管理局 (San Mateo County Transit District, 簡稱「運輸局」) 是一個管理機構，負責管理聖馬刁縣的公共交通和運輸計劃：
 - SamTrans 公車服務，包括 Redi-Wheels 殘障人士特別服務
 - Caltrain 通勤鐵路
 - 聖馬刁縣交通局 (Transportation Authority)
 - 101 快速道
- Caltrain 和交通局已與運輸局簽約，委任運輸局擔任他們的管理機構

San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

何謂策略計劃？

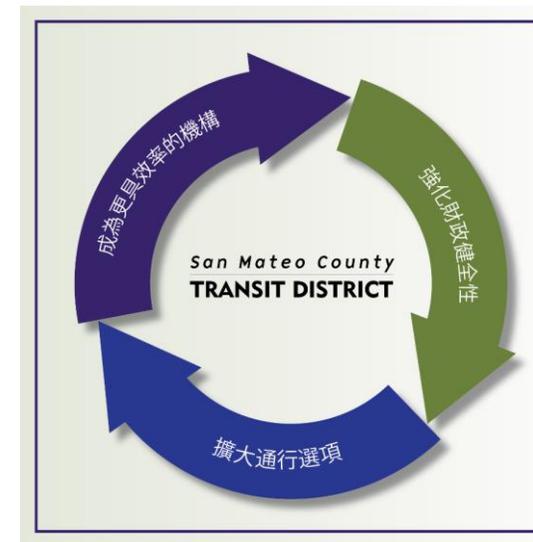
打造未來的藍圖

- 為機構定義未來方針的工具，還會列出達到目標需採取的行動
- 訂定政策指引，讓大家了解機構的優先順序和投資決策
- 具備充分彈性，隨時因應變動世界中的全新機會和挑戰



聖馬刁縣運輸管理局的新策略計劃

- 先前運輸局策略計劃於 2014 年通過，涵蓋期間為 5 年 (2015-2019)
- SamTrans 2018 年商業計劃的創始行動已經完成或正在進行中
- 多項投資計劃 (重大工程改善計劃和 W 議案) 都需要長期策略指引
- 需要因應不斷變動的交通模式和勞動力趨勢



何謂運輸局策略計劃？

目的

- 為運輸局及其各項計劃提供策略方向
- 讓運輸局的各項方案、計劃和服務達到一致性，並實現共同展望
- 指引 W 議案 (Measure W) 的預算投資和和重大工程改善計劃 (CIP)

範圍

- 運輸局作為工作場所和雇主的角色
- 運輸局作為監督共用服務的管理機構

不包括

- Caltrain、交通局、快速道路聯合監管處的服務展望或投資



運輸局將如何運用此策略計劃？

- 所有部門將攜手合作，實現策略計劃所訂定的共同展望和價值
- 投資專案項目和創始行動，為聖馬刁縣**改善公共交通服務**，並成為員工心目中的**更佳工作場所**
- 運輸局將追蹤和評量策略計劃中各個目標的達成進度

改善顧客體驗並提高乘客忠誠度

改善公共交通服務的品質和可靠性

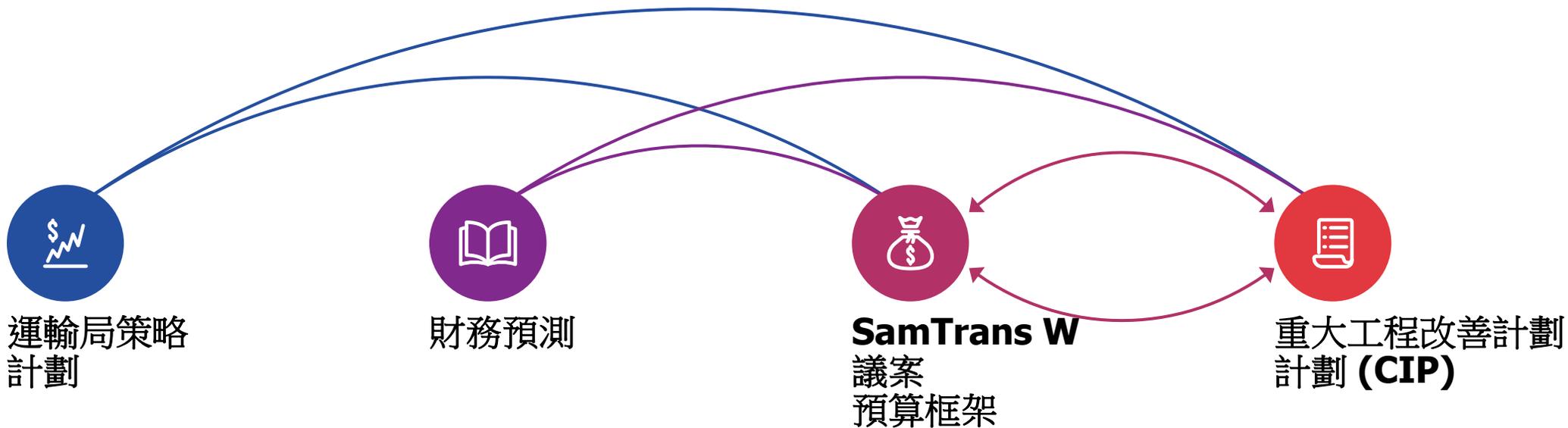
培養更緊密的內部合作

改善員工體驗

與其他運輸機構合作

投資創新通行計劃

專案項目組成要件



設定未來 10 年的展望、
核心價值、目標，並
提供一套行動計劃為
W 議案預算案和 CIP
提供所需資訊

決定可用資金的額度

將收益預測所預測的
W 議案資金，分配給
重大工程和營運使用

根據預測的重大工程收
益來決定重大工程改善
項目的優先順序和規劃



將永續發展和韌性融入所有專案項目組成要件中



運輸局策略計劃的發展 程序和主要依據資料

策略計劃的發展程序



運輸趨勢分析

影響交通的趨勢



- 遠距工作和猶豫搭乘公共交通造成乘客量下降
- 與疫情前相比，非高峰時段的搭乘量上升

發展趨勢



- 未來發展預計將沿著 El Camino Real 和灣岸社區內進行

全國性、區域性公車乘客量趨勢

- SamTrans 的乘客量恢復速度超過其他區域性和全國性客運
- 在新冠疫情之前，灣區的公車乘客量逐漸下降
- 公車乘客量的恢復速度超過其他公共交通模式



我們如何讓運輸局員工參與其中？

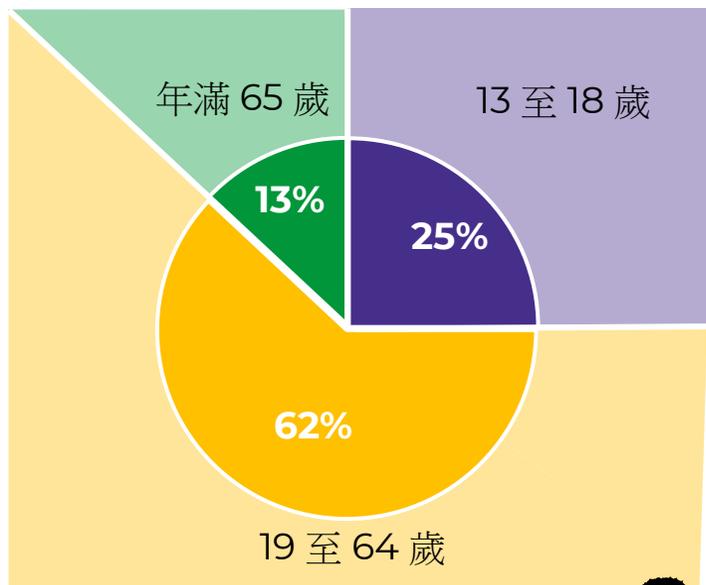
員工透過以下方式分享想法：

- 深度問卷調查 (40% 回覆率)；
- 兩輪部門訪談
- 在北基地、南基地和中央辦公室舉辦實體活動
- 在月會和員工大會上進行簡報
- 舉辦公車司機和維修員意見聽取活動

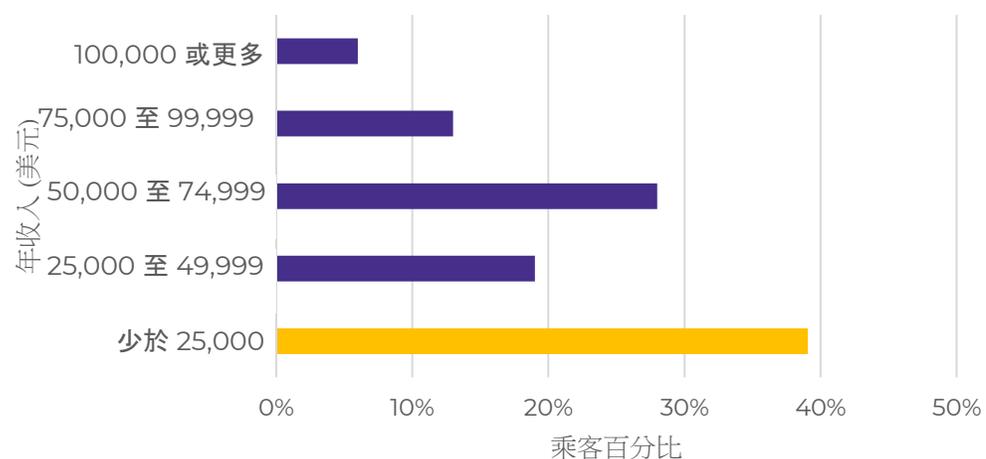


SamTrans 乘客統計資料

SamTrans 乘客年齡分布



SamTrans 乘客收入分布



在家最常說的語言

- 西班牙語 (37%)
- 他加祿語 (16%)
- 粵語 (4%)
- 國語/普通話 (3%)

大多數 SamTrans 乘客每星期至少搭乘 4 次公車



資料來源：SamTrans 2021 三年期間卷調查

SamTrans 顧客期待



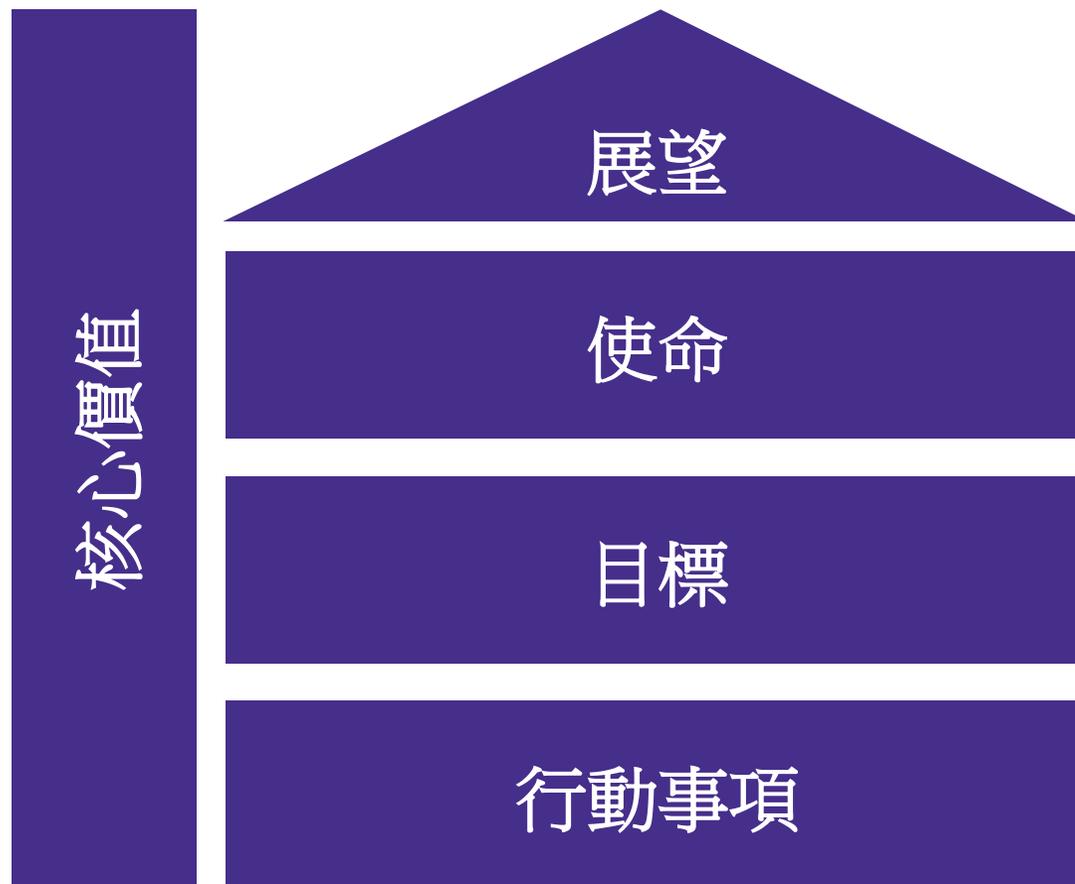
顧客期待 SamTrans 將改善乘客體驗

- 以「改造 SamTrans」(Reimagine SamTrans) 和「公車站改善計劃」(BSIP) 為基礎，指引新專案項目的建構
- 為乘客營造舒適、資訊豐富且有尊嚴的體驗：
 - 即時到站數據
 - 座位選擇
 - 照明



概覽： 運輸局策略計劃框架草案

策略計劃框架



展望與使命聲明草案

展望

運輸局將為聖馬刁縣的民眾和社區提供卓越的通行體驗。

使命

透過合作來革新通行模式，創造一個更公平且永續發展的區域。



核心價值草案

公平原則

讓我們的社區和員工都有公平居住和蓬勃發展的機會

卓越超群

致力為我們的顧客提供高品質服務、投資我們的員工，並且確保未來的財務健全

開拓創新

樂於嘗試新事物、勇於承擔風險，並且能適應不斷變化的環境

夥伴關係

建立信任、運用同理心、團隊合作，並且與外部夥伴配合

安全至上

為我們的員工和顧客營造安全和幸福的文化

永續發展

為本機構和區域民眾打造一個未來永續發展且具韌性的環境



STRATEGIC
PLAN

目標

1 更便捷的通行

2 卓越的顧客體驗

3 優良僱主

4 責任領導

5 強大管理

6 集結力量





請讓我們知道您的想法！

當我們播放下面幾張幻燈片時，請思考…

- 哪些行動事項對您最重要？
- 哪些對您最不重要？
- 還缺少什麼？

目標：更便捷的通行

擴充和投資可永續發展的運輸方案，以便更滿足通行需求、減少碳排放和提升公平性。



「更便捷的通行」行動事項

改善和擴充現有的 **SamTrans** 服務

- ❑ 在 Dumbarton 和 El Camino Real 沿線投資新的或改良的公共交通服務
- ❑ 調整 SamTrans 服務以因應新的交通模式，並且為居住在公平性優先領域的乘客增加服務
- ❑ 評估按需服務，並且視需要做細部調整
- ❑ 投資並維護基礎設施，確保能提供高品質的 SamTrans 服務

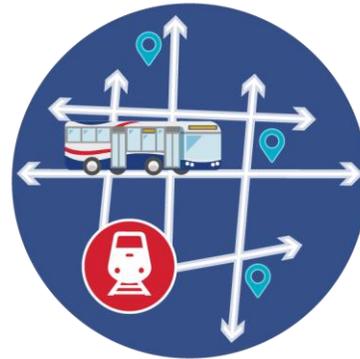
「更便捷的通行」行動事項

試驗新的服務模式，並且對不斷變動的運輸景觀採取因應措施

- ❑ 進行車費政策研究，以改善公平性和顧客體驗
- ❑ 進行下一次全系統服務分析
- ❑ 透過試辦計劃來改善 SamTrans 殘障人士特別服務
- ❑ 試辦一個可提供「全民基本通行」(Universal Basic Mobility) 的行動錢包概念

目標：卓越的顧客體驗

提供可強烈吸引乘客、培養忠誠度和建立信任的卓越公共交通體驗。



「顧客體驗」行動事項

改善公共交通和殘障人士特別服務的乘客體驗

- ❑ 改善與乘客之間的即時溝通 (通知車班誤點或出現問題)
- ❑ 向顧客提供高品質的即時公車到站資訊 (公車何時到站)
- ❑ 改善網站、行動應用程式和標誌
- ❑ 與利害關係人合作，實施公共交通優先項目和公車站改善項目
- ❑ 嘗試任用有給職的親善大使來改善顧客體驗

「顧客體驗」行動事項

建立信任並提高乘客忠誠度

- 設計一套乘客獎勵計劃
- 進行常客問卷調查，收集數據並告知變動資訊
- 推展健全的安全文化
- 在重要的氣候影響日，啟動互助和免車費措施，以因應變動氣候對乘客造成的影響

您對這些行動事項有什麼想法？

- 哪些對您最重要？
- 哪些對您最不重要？
- 還缺少什麼？

後續步驟

後續步驟

2024 年春季：

利害關係人和
公眾提供意見

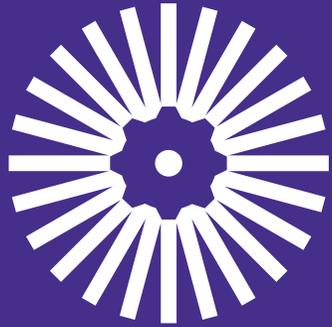
2024 年秋季：

SamTrans 理事
會考慮通過採用

2024 年夏季：

擬定運輸局策略
計劃草案

San Mateo County
TRANSIT DISTRICT



**STRATEGIC
PLAN**

謝謝！

schultzc@samtrans.com

