

# 109年度臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑計畫

## 調查結果摘要分析

## 臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑結果

臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫因為向中央申請經費補助以及招標作業期程等影響，導致評鑑計畫年度與實際發布結果年度有落差之情形；惟交通局仍維持於每一年度執行評鑑計畫，以督促客運業者提升服務品質與整體服務水準。

本年度市區公車評鑑指標，包含「A場站設施與服務」、「B運輸工具設備與安全」、「C旅客服務品質與駕駛員管理」、「D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E公司經營與管理」等五大項評鑑項目共計32個評鑑指標，如附表所示。

主要受評對象包括：台中客運、統聯客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、豐原客運、東南客運、豐榮客運、苗栗客運、和欣客運、中台灣客運、捷順交通、四方公司、中鹿客運、國光客運、總達客運及建明客運等 17 家客運業者，受評路線數計234條(含聯營路線)。

茲以17家客運業者之整體營運與服務品質說明、評鑑結果分組說明及小結進行說明。

## 1.1 客運業者整體營運與服務品質說明

### 1.1.1 台中客運

#### 一、優勢

台中客運於「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E1 業者網頁資訊查核」等 7 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

#### 二、精進處

##### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

##### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

##### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E2 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
2. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
3. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (六)F 加扣分項目

1. F2 不當服務乘客之相關新聞：建議強化駕駛員友善服務態度，值勤時遇到視障朋友或輪椅乘客，均耐心親切的服務上下車，以精進公車服務品質。
2. F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客

使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

## 1.1.2 統聯客運

### 一、優勢

統聯客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等 8 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A3 站牌資訊正確性：建議提升各營運路線之公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊之妥適性。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行

影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 確實執行「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (六)F 加扣分項目

1. F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

### 1.1.3 仁友客運

#### 一、優勢

仁友客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等 14 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

#### 二、精進處

##### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

##### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

##### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服

務積極度。

#### (四)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
5. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (五)F 加扣分項目

1. F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

## 1.1.4 巨業交通

### 一、優勢

巨業交通於「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等 10 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
2. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
3. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (六)F 加扣分項目

1. F2 不當服務乘客之相關新聞：建議強化駕駛員友善服務態度，值勤時遇到視障朋友或輪椅乘客，均耐心親切的服務上下車，以精進公車服務品質。

## 1.1.5 全航客運

### 一、優勢

全航客運於「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「E1 業者網頁資訊查核」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等 10 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
3. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。
2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
2. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.6 豐原客運

### 一、優勢

豐原客運於「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等 4 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障

者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E2 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
2. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (六)F 加扣分項目

1. F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

## 1.1.7 東南客運

### 一、優勢

東南客運於「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C1 公車準點」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」與「E1 業者網頁資訊查核」等 5 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
2. A4 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，確實在車外標示正確路線標號。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B8 車門防夾裝置是否能正常運作：定期檢測公車車門防夾裝置，若車門夾到乘客會自動打開，以警示音提醒駕駛員，保障乘客上下車安全。
3. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
4. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編

列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (四)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
5. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.8 豐榮客運

### 一、優勢

豐榮客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等 8 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
3. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障

者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (四)E 公司經營與管理

1. E2 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
2. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
3. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
4. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
5. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
6. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.9 苗栗客運

### 一、優勢

苗栗客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等 19 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
3. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (二)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議

業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

### (三)E 公司經營與管理

1. E2 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
2. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.10 和欣客運

### 一、優勢

和欣客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E1 業者網頁資訊查核」等 19 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。
2. D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公

車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、  
「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (四)E 公司經營與管理

1. E2 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
5. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

### 1.1.11 中台灣客運

#### 一、優勢

中台灣客運於「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等 13 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

#### 二、精進處

##### (一)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

##### (二)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購滿無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。
2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

### (三)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 確實執行「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.12 捷順交通

### 一、優勢

捷順交通於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等 17 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (二)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

### (三)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

### 1.1.13 四方公司

#### 一、優勢

四方公司於「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」與「D1 無障礙公車比率」等 10 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

#### 二、精進處

##### (一)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

##### (二)E 公司經營與管理

1. E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。
2. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故

等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.14 中鹿客運

### 一、優勢

中鹿客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等 9 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
2. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)C 旅客服務品質與駕駛員管理

1. C9 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### (四)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (五)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

#### (六)F 加扣分項目

1. F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

## 1.1.15 總達客運

### 一、優勢

總達客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」與「E1 業者網頁資訊查核」等 17 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A3 站牌資訊正確性：建議提升各營運路線之公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊之妥適性。
2. A4 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，確實在車外標示正確路線標號。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

#### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

#### (四)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E5 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
4. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
5. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.16 國光客運

### 一、優勢

國光客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等 23 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D2 公車無障礙設備教育訓練：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

### (四)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.1.17 建明客運

### 一、優勢

建明客運於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C9 駕駛員工時稽查」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等 13 項評鑑項目得分滿分，表現優異。

### 二、精進處

#### (一)A 場站設施與服務

1. A4 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，確實在車外標示正確路線標號。

#### (二)B 運輸工具設備與安全

1. B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
2. B8 車門防夾裝置是否能正常運作：定期檢測公車車門防夾裝置，若車門夾到乘客會自動打開，以警示音提醒駕駛員，保障乘客上下車安全。
3. B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
4. B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊

換新計畫以降低車齡提升服務品質。

### (三)D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

1. D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購滿無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。
2. D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「臺中市低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依設備種類，進行影片教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

### (四)E 公司經營與管理

1. E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。
2. E4 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
3. E6 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。
4. 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

## 1.2 評鑑結果分組說明

依據營運規模與每日核准總班次數將17家業者分成三組，組別一為每日核准總班次數1,000班以上者，由台中客運、統聯客運、豐原客運等3家業者，組別二為每日核准總班次數100至999班者，由仁友客運、巨業交通、全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運、中台灣客運、捷順交通、四方公司與中鹿客運等10家業者，組別三為每日核准總班次數99班以下者由苗栗客運、總達客運與國光客運與建明客運等4家業者。

依分組進行評鑑成績結果比較，組別一以台中客運表現相對優異，組別二以巨業交通表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。各業者評鑑結果分組比較如表1所示。

表 1 業者評鑑結果分組說明表

| 客運別 |       | A<br>場站設施與服務 | B<br>運輸工具設備與安全 | C<br>旅客服務品質與駕駛員管理 | D<br>無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備 | E<br>公司經營與管理 | F<br>加扣分項目 | 評鑑總成績計算      |
|-----|-------|--------------|----------------|-------------------|-------------------------|--------------|------------|--------------|
| 組別一 | 台中客運  | 9.56         | 19.55          | 28.52             | 8.84                    | 15.08        | 2.40       | <b>83.95</b> |
|     | 統聯客運  | 10.00        | 19.80          | 28.96             | 6.55                    | 15.61        | 1.45       | 82.37        |
|     | 豐原客運  | 8.05         | 19.52          | 26.49             | 8.04                    | 13.53        | 4.70       | 80.33        |
| 組別二 | 仁友客運  | 8.80         | 20.87          | 29.40             | 7.75                    | 12.84        | 0.55       | 80.21        |
|     | 巨業交通  | 9.56         | 20.14          | 28.94             | 8.45                    | 16.26        | 4.40       | <b>87.75</b> |
|     | 全航客運  | 6.82         | 17.13          | 28.64             | 8.04                    | 13.34        | 5.00       | 78.97        |
|     | 東南客運  | 8.80         | 17.27          | 29.25             | 4.85                    | 11.34        | 0.00       | 71.51        |
|     | 豐榮客運  | 6.64         | 17.82          | 29.10             | 7.79                    | 9.67         | 0.00       | 71.02        |
|     | 和欣客運  | 7.30         | 18.99          | 30.05             | 7.71                    | 13.01        | 0.20       | 77.26        |
|     | 中台灣客運 | 10.32        | 19.75          | 30.27             | 7.79                    | 15.39        | 1.40       | 84.92        |
|     | 捷順交通  | 10.44        | 21.76          | 29.09             | 9.33                    | 15.88        | 0.80       | 87.30        |
|     | 四方公司  | 10.19        | 21.88          | 29.85             | 6.50                    | 13.94        | 0.20       | 82.56        |
|     | 中鹿客運  | 8.70         | 17.44          | 27.21             | 6.09                    | 16.75        | 0.65       | 76.84        |
| 組別三 | 苗栗客運  | 10.67        | 17.63          | 30.18             | 7.88                    | 16.58        | 0.00       | <b>82.94</b> |
|     | 總達客運  | 8.20         | 19.05          | 30.20             | 2.00                    | 13.17        | 0.20       | 72.82        |
|     | 國光客運  | 7.17         | 21.75          | 30.45             | 9.00                    | 12.67        | 0.00       | 81.04        |
|     | 建明客運  | 9.45         | 16.97          | 28.29             | 6.54                    | 15.84        | 0.00       | 77.09        |

### 1.3 小結

依「大眾運輸事業補貼辦法」、「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，本次評鑑結果將作為後續年度營運虧損補貼的重要依據，全航客運、東南客運、和欣客運、豐榮客運、中鹿客運、總達客運、建明客運之整體成績表現欠佳，將會折減補貼經費。另外，豐原客運公司則因部分路線表現欠佳，其虧損補貼經費也會被折減。

附表 評鑑項目與評鑑指標總表

| 評鑑項目                           | 評鑑指標                      | 資料來源 | 評鑑成員 | 配分  | 成績分類  |
|--------------------------------|---------------------------|------|------|-----|-------|
| A<br>場站設施與服務<br>(11分)          | A1 班車於站位滯留超過3分鐘           | 隨車稽查 | 調查員  | 2   | 路線別成績 |
|                                | A2 公車無脫班比例                | 書面資料 | 主管機關 | 5   |       |
|                                | A3 站牌資訊正確性                | 實地稽查 | 調查員  | 2   |       |
|                                | A4 車外路線資訊正確性              | 隨車稽查 | 調查員  | 2   |       |
| B<br>運輸工具設備與<br>安全<br>(23分)    | B1 車廂內環境及舒適度              | 隨車稽查 | 秘密客  | 2   | 路線別成績 |
|                                | B2 車廂內站名播報器是否正常使用         | 隨車稽查 | 調查員  | 4   |       |
|                                | B3 下車鈴是否能夠正常使用            |      |      | 1   |       |
|                                | B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖 |      |      | 2   |       |
|                                | B5 車輛內備有2具滅火器且在有效期限內      | 實地稽查 |      | 1   |       |
|                                | B6 車輛內備有3具車窗擊破器           |      |      | 1   |       |
|                                | B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用         |      |      | 1   |       |
|                                | B8 車門防夾裝置是否能正常運作          | 實地稽查 |      | 調查員 | 3     |
|                                | B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作        |      | 3    |     |       |
|                                | B10 車齡比率                  | 書面資料 | 主管機關 | 5   |       |
| C<br>旅客服務品質與<br>駕駛員管理<br>(31分) | C1 公車準點性                  | 隨車稽查 | 秘密客  | 5   | 路線別成績 |
|                                | C2 駕駛員之服裝儀容               |      |      | 2   |       |
|                                | C3 駕駛員行車期間之服務態度           |      |      | 4   |       |
|                                | C4 駕駛員行駛之安全性              |      |      | 4   |       |
|                                | C5 駕駛員行車期間之車內行為           |      |      | 4   |       |
|                                | C6 駕駛員是否遵循路線行駛            |      |      | 3   |       |
|                                | C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩         |      |      | 1   |       |
|                                | C8 民眾乘車滿意度                | 隨車稽查 | 乘車問卷 | 5   | 公司別成績 |
|                                | C9 駕駛員工時稽查                | 書面資料 | 主管機關 | 3   |       |

| 評鑑項目                                | 評鑑指標  | 資料來源 | 評鑑成員 | 配分         | 成績分類  |
|-------------------------------------|---|------|------|------------|-------|
| D<br>無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全<br>(12分) | D1 無障礙公車比率  | 書面資料 | 主管機關 | 4          | 公司別成績 |
|                                     | D2 公車無障礙設備教育訓練  |      |      | 3          |       |
|                                     | D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備   | 實地稽查 | 秘密客  | 5          |       |
| E<br>公司經營與管理<br>(23分)               | E1 業者網頁資訊查核   | 網頁稽查 | 調查員  | 3          | 公司別成績 |
|                                     | E2 申訴電話之建置及使用情形   | 電話稽查 |      | 3          |       |
|                                     | E3 主管機關指定報表之製作提送  | 書面資料 | 主管機關 | 5          |       |
|                                     | E4 業者缺失改善情形   |      |      | 3          |       |
|                                     | E5 百萬公里肇事死傷人數   |      |      | 4          |       |
|                                     | E6 其他大眾運輸政策之配合度   |      |      | 5          |       |
| <b>合計</b>                           |   |      |      | <b>100</b> |       |
| F<br>加扣分項目                          | 加分項目：<br>F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制<br>扣分項目：<br>F2 不當服務乘客之相關新聞<br>F3 未正確使用代幣卡 |      |      |            |       |

| 評鑑指標                             | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類      |
|----------------------------------|--|------|------|-----------|
|                                  |  | 調查方式 | 評鑑成員 |           |
| <b>A 場站設施與服務</b>                 |  |      |      |           |
| A1<br>班車於公車站位<br>滯留超過3分鐘<br>(2分) | 針對車輛在無乘客上下車情況下，是否在端點或其他公車站位滯留超過3分鐘進行評分。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 班車未滯留。(2分)<br><input type="checkbox"/> 班車有於站位滯留，但未超過3分鐘。(1分)<br><input type="checkbox"/> 班車於站位有滯留超過3分鐘。(0分)  | 隨車稽查 | 調查員  | 路線別<br>成績 |
| A2<br>公車無脫班比例<br>(5分)            | 依據主管機關以公車動態資訊系統抽查之公車發車情形評分。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數98%(含)以上。(5分)<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數96%(含)以上、未達98%。(4分)<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數94%(含)以上、未達96%。(3分)<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數92%(含)以上、未達94%。(2分)<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數90%(含)以上、未達92%。(1分)<br><input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數未達90%。(0分) | 書面審查 | 主管機關 | 路線別<br>成績 |
| A3<br>站牌資訊正確性<br>(2分)            | 針對公車站牌、候車亭所張貼之路線圖資訊是否標示正確且清楚進行評分，本項指標以路線為單位，每條路線至少抽查3支站牌為原則，評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，路線圖亦無破損、脫落或遭遮蔽之情形。(2分)<br><input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，但路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損之情形；或路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤；或路線資訊正確，但路線圖有破損、脫落之情形。(1分)<br><input type="checkbox"/> 核定站位處無路線圖；或路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤，且路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損及破損、脫落之情形。(0分)      | 實地稽查 | 調查員  | 路線別<br>成績 |
| A4<br>車外路線資訊正<br>確性<br>(2分)      | 針對營運中之班車，車外(車頭、車尾及車身右側)路線編號資訊正確性進行評分。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2分)<br><input type="checkbox"/> 凡車頭、車尾或車身右側任一未標示正確路線編號。(0分)  | 隨車稽查 | 調查員  | 路線別<br>成績 |

| 評鑑指標                                 | 評分標準  | 資料來源 |      | 成績分類  |
|--------------------------------------|---|------|------|-------|
|                                      |   | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>B 運輸工具設備與安全</b>                   |   |      |      |       |
| B1<br>車廂內環境及舒適度<br>(2分)              | <p>依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，不影響搭乘。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味。(0分)</p> | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別成績 |
| B2<br>車廂內站名播報器是否正常使用<br>(4分)         | <p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但語音播報或文字顯示器其一未能正常使用者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞(語音播報及文字顯示器皆未能正常使用)。(0分)</p>                                      | 隨車稽查 | 調查員  | 路線別成績 |
| B3<br>下車鈴是否能夠正常使用<br>(1分)            | <p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)。(0.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應。(0分)</p> <p>※雙節公車僅需檢測下車鈴於按壓時響鈴是否正常，無需測試閃燈功能。</p>  | 隨車稽查 | 調查員  | 路線別成績 |
| B4<br>車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖<br>(2分) | <p>針對車內提供之票價表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且車輛內無混貼非當班班車路線圖。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖，其中一項未提供，但不影響搭乘。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖兩項以上未提供，或提供內容非當班班車資訊。(0分)</p> <p>※若業者提供智慧型查詢系統(例：QRcode)，亦屬完整提供票價表。</p>                                       | 隨車稽查 | 調查員  | 路線別成績 |
| B5<br>車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內<br>(1分)    | <p>依據實際調查車輛是否備有滅火器，且有效期限合格。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 滅火器數量達 2 具以上，且皆在有效期限內。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 滅火器數量未達 2 具，或任一已逾有效期限。(0分)</p>   | 實地稽查 | 調查員  | 路線別成績 |

| 評鑑指標                           | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類  |
|--------------------------------|--|------|------|-------|
|                                |  | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>B 運輸工具設備與安全</b>             |  |      |      |       |
| B6<br>車輛是否備有 3 具車窗擊破器<br>(1 分) | 依據實際調查車輛是否備有 3 具車窗擊破器。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 車窗擊破器數量達 3 具以上，且可正常使用。(1 分)<br><input type="checkbox"/> 車窗擊破器數量未達 3 具。(0 分)   | 實地稽查 | 調查員  | 路線別成績 |
| B7<br>車輛內逃生安全門能夠正常使用<br>(1 分)  | 依據實際調查車輛內之逃生安全門維護。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 車輛內備有逃生安全門且可正常使用。(1 分)<br><input type="checkbox"/> 車輛內無設置逃生安全門或損壞、無法使用。(0 分)  | 實地稽查 | 調查員  | 路線別成績 |
| B8<br>車門防夾裝置是否能正常運作<br>(3 分)   | 依據實際調查車輛之車門防夾裝置是否能正常運作。評分標準為：<br><input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置且運作良好。(3 分)<br><input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置惟部分運作異常。(2 分)<br><input type="checkbox"/> 右側車門僅部分有配置防夾裝置且運作良好。(1.5 分)<br><input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置皆運作異常。(1 分)<br><input type="checkbox"/> 右側車門僅部分有配置防夾裝置皆運作異常。(0.5 分)<br><input type="checkbox"/> 右側車門皆無配置防夾裝置。(0 分)<br>※乙類大客車及外推氣壓式車門之甲類大客車不納入調查車輛<br>※倘該業者車輛皆為乙類大客車或外推氣壓式車門之甲類大客車，該項指標得分為 2 分  | 實地稽查 | 調查員  | 公司別成績 |
| B9<br>車輛監視錄影設備是否能正常運作<br>(3 分) | 針對指定時間所抽查之車輛監視錄影影片是否時間正確、清晰度與鏡頭數進行評分。評分標準：<br><input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確、清晰度(解析度)高，且備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)。(3 分)<br><input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確，且備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)，但清晰度(解析度)不佳之情形。(2 分)<br><input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確、清晰度(解析度)高，惟未備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)之情形。(1 分)<br><input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確，惟影像之清晰度(解析度)不佳且未備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)。(0.5 分)<br><input type="checkbox"/> 未能提供指定時間之監視錄影影片。(0 分) | 書面審查 | 調查員  | 公司別成績 |

| 評鑑指標                | 評分標準  | 資料來源 |      | 成績分類  |
|---------------------|---|------|------|-------|
|                     |   | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>B 運輸工具設備與安全</b>  |   |      |      |       |
| B10<br>車齡比率<br>(5分) | <p>依據各客運業者所屬營運車輛車齡得分平均值計算，評分標準為：</p> <p>a.個別營運非低地板車輛車齡2年(含)以內者；個別營運低地板車輛車齡3年(含)以內者,得5分</p> <p>b.個別營運非低地板車輛車齡2年~4年(含)者；個別營運低地板車輛車齡3年~6年(含)者,得3.75分</p> <p>c.個別營運非低地板車輛車齡4年~7年(含)者；個別營運低地板車輛車齡6年~9年(含)者,得2.5分</p> <p>d.個別營運非低地板車輛車齡7年~10年(含)者；個別營運低地板車輛車齡9年~12年(含)者,得1.25分</p> <p>e.個別營運非低地板車輛車齡超過10年者；個別營運低地板車輛車齡超過12年者,每逾齡1年扣0.5分</p> <p>得分=平均得分(總得分數/車輛總數)</p> <p>※逾齡車逾10年但逾齡車齡未滿11年者,逾齡部分以逾齡1年計。</p> <p>※該指標最低分為0分。</p> | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |

| 評鑑指標                           | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類      |
|--------------------------------|--|------|------|-----------|
|                                |  | 調查方式 | 評鑑成員 |           |
| <b>C 旅客服務品質與駕駛員管理</b>          |  |      |      |           |
| C1<br>公車準點性<br>(5分)            | <p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：</p> <p><u>班距計分標準</u></p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 2 分鐘(含)以內。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 2-4 分鐘(含)以內。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 4-7 分鐘(含)以內。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 7-10 分鐘(含)以內。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 10-13 分鐘(含)以內。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤超過 13 分鐘。(0分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未發車(0分)。</p> <p><u>班表計分標準</u></p> <p><input type="checkbox"/> 班車準時發車(含表定時間 2 分鐘內)。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 班車發車延誤 2-4 分鐘(含)以內。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 班車發車延誤 4-7 分鐘(含)以內。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 班車發車延誤 7-10 分鐘(含)以內。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 班車發車延誤 10-13 分鐘(含)以內。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 班車發車延誤超過 13 分鐘以上。(0分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未發車(0分)。</p> | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別<br>成績 |
| C2<br>駕駛員之服裝<br>儀容<br>(2分)     | <p>依據實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或服裝有明顯污漬等情形)。(0分)</p>   | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別<br>成績 |
| C3<br>駕駛員行車期間<br>之服務態度<br>(4分) | <p>依據實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好，例如:無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、飆罵髒話、毆打乘客、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。</p> <p>評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度不當，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分)</p>   | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別<br>成績 |

| 評鑑指標                         | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類  |
|------------------------------|--|------|------|-------|
|                              |  | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>C 旅客服務品質與駕駛員管理</b>        |  |      |      |       |
| C4<br>駕駛員行駛之安全性<br>(4分)      | <p>依據實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有以下情事發生：無故任意變換車道、超車、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、逆向行駛、轉彎未減速、行車時車門未關妥等危險駕駛情形。</p> <p>評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)</p> | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別成績 |
| C5<br>駕駛員行車期間之車內行為<br>(4分)   | <p>依據實際搭乘觀察駕駛員行車期間是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾等不良行為。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)</p>                                 | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別成績 |
| C6<br>駕駛員是否遵循路線行駛<br>(3分)    | <p>依據實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：無故未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、無故未依規定站位停靠、過站不停情形。</p> <p>評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)</p>            | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別成績 |
| C7<br>駕駛員行車期間是否有配戴口罩<br>(1分) | <p>依據實際搭乘判斷駕駛員是否有確實佩戴口罩(覆蓋口、鼻、下巴)，或未佩戴口罩。</p> <p>評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，皆確實佩戴口罩。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 搭車期間，未佩戴口罩，及佩戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴。(0分)</p>   | 隨車稽查 | 秘密客  | 路線別成績 |
| C8<br>乘車滿意度調查<br>(5分)        | <p>由實際乘車民眾依據問卷項目進行評分。</p> $\text{問卷實際得分比例} = \frac{\text{受評總分}}{\text{問卷總分}}$ <p><input type="checkbox"/> 問卷實際得分比例=1。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 問卷實際得分比例&lt;1，本項指標得分=5×問卷實際得分比例。</p>   | 乘車問卷 | 調查員  | 公司別成績 |

| 評鑑指標                  | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類  |
|-----------------------|--|------|------|-------|
|                       |  | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>C 旅客服務品質與駕駛員管理</b> |  |      |      |       |
| C9<br>駕駛員工時稽查<br>(3分) | <p>依據主管機關和臺中市政府勞工局（或其它主管機關）提供業者違反駕駛員工時規定之裁罰案件數進行評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 0 件。(3 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 1 件(含)以上至 3 件(含)以下。(2 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 4 件(含)以上至 6 件(含)以下。(1 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 7 件(含)以上。(0 分)</p> | 書面資料 | 主管機關 | 公司別成績 |

| 評鑑指標                           | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類  |
|--------------------------------|--|------|------|-------|
|                                |  | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b> |  |      |      |       |
| D1<br>無障礙公車比率<br>(4分)          | <p>針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。評分標準為：</p> <p>無障礙公車比率 =</p> $\frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數}-\text{經身權法第53條辦理會勘確認可(暫)不配置無障礙車輛路線車輛數}}$ <p>行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例小於30%：</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達未達 30%者。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例為 0%者。(0分)</p> <p>行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例大於等於30%：</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 40%(含)以上者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達未達 30%者。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例為 0%者。(0分)</p> | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |
| D2<br>公車無障礙設備教育訓練<br>(3分)      | <p>針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 一年進行 2 次(含)以上教育訓練，且均有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一年進行 1 次(含)以上、未達 2 次教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 有進行教育訓練，惟未邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 逾期繳交教育訓練相關文件，或者未辦理教育訓練。(0分)</p>   | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |

| 評鑑指標                                   | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類      |
|--|--|------|------|-----------|
|  |  | 調查方式 | 評鑑成員 |           |
| <b>D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>         |  |      |      |           |
| D3<br>駕駛員是否熟悉<br>操作公車無障礙<br>設備<br>(5分) | <p>依據實際搭乘並針對各家業者所屬駕駛員是否按照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」及「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」提供服務進行評分。評分標準為：</p> $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ <p><input type="checkbox"/> 標準作業原則操作狀況=1。(5分)<br/> <input type="checkbox"/> 0&lt;標準作業原則操作狀況&lt;1，本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。<br/> <input type="checkbox"/> 無故拒載乘客或過站不停，或者雖有完成載客服務，惟標準作業原則操作狀況=0。(0分)</p> | 實地稽查 | 秘密客  | 公司別<br>成績 |

| 評鑑指標                            | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類      |
|---------------------------------|--|------|------|-----------|
|                                 |  | 調查方式 | 評鑑成員 |           |
| <b>E 公司經營與管理</b>                |  |      |      |           |
| E1<br>業者網頁資訊<br>查核<br>(3分)      | <p>針對各家業者所營路線於各業者或集團之網站上提供之票價表、時刻表、路線圖及經營業者之完整度進行評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 網路開啟後，票價表、時刻表、路線圖及經營業者皆顯而易見且於同一頁面即可查詢者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者皆有顯示，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者，有一項未提供或資訊不正確但不影響資訊查詢。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新。(0分)</p> <p>※若業者同時經營公路及國道客運者，只要市區客運路線有完整提供，則不影響評分。</p> | 網頁稽查 | 調查員  | 公司別<br>成績 |
| E2<br>申訴電話之建置<br>及使用情形<br>(3分)  | <p>針對各家業者網站是否提供申訴電話，並實際於平日/假日、上午/下午/晚間，進行電話抽查，各時段抽查3次，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用，惟態度普通者，酌扣1分；或惟態度不佳者，酌扣2分；或惟針對問題無法當下回應，酌扣1分。(0~2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未接聽或響鈴超過20秒未接聽；或接聽後服務態度不佳且針對問題亦無法當下回應。(0分)</p> <p>※各時段申訴電話撥打應分散時間，避免於同1小時內撥打。</p>  | 電話稽查 | 調查員  | 公司別<br>成績 |
| E3<br>主管機關指定報<br>表之製作提送<br>(5分) | <p>依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 依期限提送，且資料正確。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 依期限提送，惟資料有缺漏須補正；或逾限未逾1周提送，且資料正確。(2.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 逾限超過1週。(0分)</p> <p>※上開書面資料包括：票證資料(含交通部要求提供之資料)、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。</p>  | 書面審查 | 主管機關 | 公司別<br>成績 |

| 評鑑指標                         | 評分標準   | 資料來源 |      | 成績分類  |
|------------------------------|--|------|------|-------|
|                              |  | 調查方式 | 評鑑成員 |       |
| <b>E 公司經營與管理</b>             |  |      |      |       |
| E4<br>業者缺失改善情形<br>(3分)       | <p>依據各家業者前一年度之評鑑缺失是否於今年度進行改善。評分標準為：</p> <input type="checkbox"/> 全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3分)<br><input type="checkbox"/> 已改善 80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5分)<br><input type="checkbox"/> 已改善 60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2分)<br><input type="checkbox"/> 已改善 40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5分)<br><input type="checkbox"/> 已改善 30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1分)<br><input type="checkbox"/> 改善缺失未達 30% 或未依限提送改善方案。(0分) | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |
| E5<br>百萬公里肇事死傷人數<br>(4分)     | <p>依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，評分標準為：</p> <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4分)<br><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3分)<br><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人(含)以下。(2分)<br><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1分)<br><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。(0分)                          | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |
| E6<br>其他相關大眾運輸政策之配合度<br>(5分) | <p>資料來源依據業者配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分，評分標準為最高5分，最低0分。</p> <input type="checkbox"/> 整體政策配合度。(1分)<br><input type="checkbox"/> 109至110上半年度配合政策新闢或調整行車路線或接駁公車路線。(2分)<br><input type="checkbox"/> 109至110上半年度購置無障礙或電動車輛。(1分)<br><input type="checkbox"/> 配合市民限定政策。(1分)  | 書面審查 | 主管機關 | 公司別成績 |

| 評鑑指標            | 評分標準   | 資料來源 |      |
|-----------------|--|------|------|
|                 |  | 調查方式 | 評鑑成員 |
| <b>加分項目</b>     |  |      |      |
| 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制 | 客運業者檢附於評鑑期間及調查期間獎勵所屬駕駛員確實依照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客之相關資料(如：頒獎照片、優良駕駛員公告、獎勵獎金等)，及受獎駕駛員服務身障乘客之車上監視錄影設備影像(節錄影像需包含該名乘客上車及下車影像)，得加0.2分，單一業者最多得加5分。 | 書面審查 | 主管機關 |
| <b>扣分項目</b>     |  |      |      |
| 不當服務乘客之相關新聞     | 於評鑑調查期間，倘有客運業者所屬駕駛員違反「臺中市公共運輸及捷運工程處委託辦理臺中市市區客運免費乘車優惠計畫契約書」之駕駛行為；或未依「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客導致該名乘客權益受損等相關新聞報導，得扣0.2分，單一業者最多得扣1分。               | 書面審查 | 主管機關 |
| 未正確使用代幣卡        | 秘密客於調查班次期間，駕駛員未依流程替使用現金搭乘之乘客於上下車時以代幣卡刷上下車以計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，或未有投現之乘客搭乘，卻不當使用代幣卡感應車上驗票機設備者，該業者總成績扣0.05分，單一業者最多得扣1分。   | 實地稽查 | 秘密客  |