

# 目 錄

目 錄.....	A
第一章 緒論.....	1
1.1 計畫緣起及目的.....	1
1.2 評鑑對象與範圍.....	1
1.3 評鑑方法、步驟與流程.....	2
1.3.1 評鑑方法及步驟.....	2
1.3.2 評鑑工作及流程.....	3
1.4 評鑑時程.....	5
1.5 評鑑項目及總成績計算.....	5
1.5.1 評鑑項目.....	5
1.5.1 評鑑總成績計算.....	5
第二章 現有市區汽車服務探討.....	6
2.1 服務場站.....	6
2.2 路線、班次及車輛數說明.....	7
第三章 評鑑項目說明.....	8
3.1 評鑑項目.....	8
3.2 評鑑項目說明.....	8
3.2.1 場站設施與服務項目.....	8
3.2.2 運輸工具設備與安全項目.....	10
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目.....	14
3.2.4 公司經營與管理項目.....	17
3.3 評鑑項目權重及成績計算說明.....	20
3.3.1 評鑑項目權重.....	20
3.3.2 評鑑成績之計算.....	23
第四章 評鑑作業說明.....	25
4.1 評鑑前置作業.....	25
4.1.1 調查員之挑選、訓練與督導.....	25
4.1.2 專家學者評鑑小組之組成.....	27
4.1.3 評鑑調查表格設計與調查.....	28
4.2 評鑑抽樣之實務操作.....	28
4.2.1 抽樣比例與原則.....	28
4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明.....	31
4.2.3 大眾運輸使用率調查.....	34
4.3 書面資料蒐集.....	34

4.3.1 書面審查資料彙整.....	34
4.4 評鑑成績計算及等第.....	36
4.5 評鑑成績計算說明.....	37
4.5.1 路線成績、場站成績及管理成績.....	37
4.5.2 評鑑總成績及等第.....	37
4.5.3 場站成績.....	38
4.5.4 路線成績.....	38
第五章 評鑑結果分析.....	40
5.1 場站設施與服務成績.....	40
5.1.1 臺中客運場站設施與服務成績.....	41
5.1.2 仁友客運場站設施與服務成績.....	42
5.1.3 統聯客運場站設施與服務成績.....	43
5.1.4 巨業客運場站設施與服務成績.....	44
5.1.5 全航客運場站設施與服務成績.....	45
5.1.6 彰化客運場站設施與服務成績.....	46
5.1.7 阿羅哈客運場站設施與服務成績.....	47
5.1.8 豐原客運場站設施與服務成績.....	48
5.1.9 和欣客運場站設施與服務成績.....	49
5.1.10 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	50
5.2 運輸工具設備與安全成績計算.....	51
5.2.1 臺中客運運輸工具設備與安全成績.....	51
5.2.2 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	52
5.2.3 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	53
5.2.4 巨業客運運輸工具設備與安全成績.....	54
5.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	55
5.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....	56
5.2.7 阿羅哈客運運輸工具設備與安全成績.....	57
5.2.8 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	58
5.2.9 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	59
5.2.10 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	60
5.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績計算.....	61
5.3.1 臺中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	61
5.3.2 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	62
5.3.3 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	63
5.3.4 巨業客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	64
5.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	65
5.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	66

5.3.7 阿羅哈客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	67
5.3.8 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	68
5.3.9 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	69
5.3.10 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較.....	70
5.4 公司經營與管理成績計算.....	71
5.4.1 臺中客運公司經營與管理成績.....	71
5.4.2 仁友客運公司經營與管理成績.....	72
5.4.3 統聯客運公司經營與管理成績.....	73
5.4.4 巨業客運公司經營與管理成績.....	74
5.4.5 全航客運公司經營與管理成績.....	75
5.4.6 彰化客運公司經營與管理成績.....	76
5.4.7 阿羅哈客運公司經營與管理成績.....	77
5.4.8 豐原客運公司經營與管理成績.....	78
5.4.9 和欣客運公司經營與管理成績.....	79
5.4.10 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	80
5.5 場站成績.....	81
5.5.1 臺中客運場站成績.....	81
5.5.2 仁友客運場站成績.....	81
5.5.3 統聯客運場站成績.....	82
5.5.4 巨業客運場站成績.....	82
5.5.5 全航客運場站成績.....	83
5.5.6 彰化客運場站成績.....	83
5.5.7 阿羅哈客運場站成績.....	83
5.5.8 豐原客運場站成績.....	84
5.5.9 和欣客運場站成績.....	84
5.5.10 各客運公司場站成績比較.....	85
5.6 路線成績.....	86
5.6.1 臺中客運路線成績.....	86
5.6.2 仁友客運路線成績.....	88
5.6.3 統聯客運路線成績.....	89
5.6.4 巨業客運路線成績.....	90
5.6.5 全航客運路線成績.....	90
5.6.6 彰化客運路線成績.....	91
5.6.7 阿羅哈客運路線成績.....	91
5.6.8 豐原客運路線成績.....	92
5.6.9 和欣客運路線成績.....	93
5.6.10 各客運公司路線成績比較.....	93

5.6.11 既有、移撥及新設路線之佔比及平均得分比較.....	94
5.7 管理成績.....	95
5.7.1 臺中客運管理成績.....	95
5.7.2 仁友客運管理成績.....	95
5.7.3 統聯客運管理成績.....	96
5.7.4 巨業客運管理成績.....	96
5.7.5 全航客運管理成績.....	97
5.7.6 彰化客運管理成績.....	97
5.7.7 阿羅哈客運管理成績.....	98
5.7.8 豐原客運管理成績.....	98
5.7.9 和欣客運管理成績.....	99
5.7.10 各客運公司管理成績比較.....	99
5.8 評鑑總成績.....	99
5.9 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	101
5.9.1 業者加權平均成績計算.....	101
第六章 評鑑結果及成績列等.....	102
6.1 評鑑結果與成績列等.....	102
6.1.1 評鑑結果.....	102
6.1.2 評鑑成績列等.....	102
6.1.3 路線評鑑結果.....	103
6.1.4 路線評鑑成績列等.....	104
6.2 本年度各客運公司成績與歷年成績比較.....	108
6.2.1 臺中客運.....	108
6.2.2 仁友客運.....	109
6.2.3 統聯客運.....	110
6.2.4 巨業客運.....	111
6.2.5 全航客運.....	112
6.2.6 彰化客運.....	113
6.2.7 阿羅哈客運.....	114
6.2.8 豐原客運.....	115
6.2.9 和欣客運.....	115
6.2.10 各客運公司歷年總成績比較.....	116
第七章 結論與建議.....	117
7.1 結論.....	117
7.2 建議.....	118
第八章 大眾運輸使用率調查.....	120
8.1 乘客問卷調查分析.....	120

---

8.1.1 調查方式、來源與問卷表格.....	120
8.1.2 基本資料分析說明.....	121
8.2 電話問卷調查分析.....	126
8.2.1 電訪資料分析說明.....	126
8.2.2 調查問卷表格.....	127

## 表 目 錄

表 1.2-1 計畫範圍內各市區汽車客運公司路線數及相資訊說明 .....	2
表 2.1-1 市區汽車客運主要場站 .....	6
表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表 .....	21
表 4.2-1 市區汽車客運業車輛抽樣原則 .....	29
表 4.2-2 各市區汽車客運業車輛及路線調查抽樣大小 .....	32
表 4.2-3 各市區汽車客運業者路線別隨車稽查調查抽樣大小 .....	33
表 4.3-1 書面審查所需資料彙整表 .....	35
表 4.5-1 評鑑成績計算方式 .....	38
表 5.1-1 臺中客運場站評鑑項目成績 .....	41
表 5.1-2 仁友客運場站評鑑項目成績 .....	42
表 5.1-3 統聯客運場站評鑑項目成績 .....	43
表 5.1-4 巨業客運場站評鑑項目成績 .....	44
表 5.1-5 全航客運場站評鑑項目成績 .....	45
表 5.1-6 彰化客運場站評鑑項目成績 .....	46
表 5.1-7 阿羅哈客運場站評鑑項目成績 .....	47
表 5.1-8 豐原客運場站評鑑項目成績 .....	48
表 5.1-9 和欣客運場站評鑑項目成績 .....	49
表 5.1-10 各客運公司場站設施與服務成績比較表 .....	50
表 5.2-1 臺中客運運輸工具評鑑項目成績 .....	51
表 5.2-2 仁友客運運輸工具評鑑項目成績 .....	52
表 5.2-3 統聯客運運輸工具評鑑項目成績 .....	53
表 5.2-4 巨業客運運輸工具評鑑項目成績 .....	54
表 5.2-5 全航客運運輸工具評鑑項目成績 .....	55
表 5.2-6 彰化客運運輸工具評鑑項目成績 .....	56
表 5.2-7 阿羅哈客運運輸工具評鑑項目成績 .....	57
表 5.2-8 豐原客運運輸工具評鑑項目成績 .....	58
表 5.2-9 和欣客運運輸工具評鑑項目成績 .....	59
表 5.2-10 各客運公司運輸工具設備與安全成績比較表 .....	60
表 5.3-1 臺中客運旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目成績 .....	61
表 5.3-2 仁友客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	62
表 5.3-3 統聯客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	63
表 5.3-4 巨業客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	64
表 5.3-5 全航客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	65
表 5.3-6 彰化客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	66
表 5.3-7 阿羅哈客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	67

表 5.3-8 豐原客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	68
表 5.3-9 和欣客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	69
表 5.3-10 各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表 .....	70
表 5.4-1 臺中客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	71
表 5.4-2 仁友客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	72
表 5.4-3 統聯客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	73
表 5.4-4 巨業客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	74
表 5.4-5 全航客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	75
表 5.4-6 彰化客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	76
表 5.4-7 阿羅哈客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	77
表 5.4-8 豐原客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	78
表 5.4-9 和欣客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	79
表 5.4-10 各客運公司公司經營與管理成績比較表 .....	80
表 5.5-1 臺中客運場站成績 .....	81
表 5.5-2 仁友客運場站成績 .....	81
表 5.5-3 統聯客運場站成績 .....	82
表 5.5-4 巨業客運場站成績 .....	82
表 5.5-5 全航客運場站成績 .....	83
表 5.5-6 彰化客運場站成績 .....	83
表 5.5-7 阿羅哈客運場站成績 .....	83
表 5.5-8 豐原客運場站成績 .....	84
表 5.5-9 和欣客運場站成績 .....	84
表 5.5-10 各客運公司場站成績比較表 .....	85
表 5.6-1 臺中客運路線成績 .....	87
表 5.6-2 仁友客運路線成績 .....	88
表 5.6-3 統聯客運路線成績 .....	89
表 5.6-4 巨業客運路線成績 .....	90
表 5.6-5 全航客運路線成績 .....	90
表 5.6-6 彰化客運路線成績 .....	91
表 5.6-7 阿羅哈客運路線成績 .....	91
表 5.6-8 豐原客運路線成績 .....	92
表 5.6-9 和欣客運路線成績 .....	93
表 5.6-10 各客運公司路線成績比較表 .....	93
表 5.7-1 臺中客運管理成績 .....	95
表 5.7-2 仁友客運管理成績 .....	95
表 5.7-3 統聯客運管理成績 .....	96
表 5.7-4 巨業客運管理成績 .....	96

表 5.7-5 全航客運管理成績 .....	97
表 5.7-6 彰化客運管理成績 .....	97
表 5.7-7 阿羅哈客運管理成績 .....	98
表 5.7-8 豐原客運管理成績 .....	98
表 5.7-9 和欣客運管理成績 .....	99
表 5.7-10 各客運公司管理成績比較表 .....	99
表 5.8-1 公司別評鑑總成績計算 .....	100
表 5.8-2 依場站、路線、管理成績，公司別評鑑總成績計算 .....	100
表 5.9-1 依各家業者總班次數加權評鑑成績計算 .....	101
表 6.1-1 評鑑成績列等表 .....	103
表 6.1-1 路線評鑑成績列等表 .....	104
表 6.2-1 臺中客運歷年評鑑成績比較表 .....	108
表 6.2-2 仁友客運歷年評鑑成績比較表 .....	109
表 6.2-3 統聯客運歷年評鑑成績比較表 .....	110
表 6.2-4 巨業客運歷年評鑑成績比較表 .....	111
表 6.2-5 全航客運歷年評鑑成績比較表 .....	112
表 6.2-6 彰化客運歷年評鑑成績比較表 .....	113
表 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑成績比較表 .....	114
表 6.2-8 豐原客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	115
表 6.2-9 和欣客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	115
表 6.2-10 各客運公司總成績比較表 .....	116
表 8.1-1 大眾運輸使用率調查表 .....	120
表 8.2-1 電話訪問調查表 .....	127



## 圖 目 錄

圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖 .....	36
圖 5.6-1 本年度既有、移撥及新設路線之佔比及平均得分比較圖 .....	94
圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖 .....	102
圖 6.1-2 100年評鑑成績等第圖 .....	103
圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖 .....	104
圖 6.1-4 臺中客運路線成績等第圖 .....	105
圖 6.1-5 仁友客運路線成績等第圖 .....	105
圖 6.1-6 統聯客運路線成績等第圖 .....	105
圖 6.1-7 巨業客運路線成績等第圖 .....	106
圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖 .....	106
圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖 .....	106
圖 6.1-10 阿羅哈客運路線成績等第圖 .....	107
圖 6.1-11 豐原客運路線成績等第圖 .....	107
圖 6.1-12 和欣客運路線成績等第圖 .....	107
圖 6.2-1 臺中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	108
圖 6.2-2 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	109
圖 6.2-3 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	110
圖 6.2-4 巨業客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	111
圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	112
圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	113
圖 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	114

# 第一章 緒論

## 1.1 計畫緣起及目的

有鑑於都市經濟發展迅速，生活水準相對提高，使民眾對於搭乘大眾運輸工具所要求的服務品質日益殷切，由於過去學者研究及汽車客運營運經驗可知，若服務品質不佳可能導致乘客搭乘意願低落，將使業者收入減少，以致無法改善服務品質而陷入大眾運輸營運的惡性循環；反之，則可藉由服務品質的提升，提高民眾的搭乘意願，進而創造更良好的大眾運輸系統經營環境，因此臺中市交通局辦理臺中市汽車客運營運與服務評鑑工作。以期藉由此評鑑促使汽車客運單位加強營運管理，提供舒適、便捷、安全之汽車客運服務，使民眾樂於使用大眾運輸，解決日益擁塞之道路交通問題，期望能發揮大眾運輸工具應有的效能。

為發展大眾運輸，依據「發展大眾運輸條例」第七條、「大眾運輸補貼辦法」第八條、「汽車運輸業管理規則」第二十條、「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規定，主管機關應對客運營運服務定期辦理評鑑，作為客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並作為客運營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。本計畫期透過一個有效的評鑑制度，客觀的衡量大眾運輸服務水準，以期鼓勵客運業者提升大眾運輸的服務水準、改善營運績效，同時便利民行，落實政府鼓勵大眾運輸之政策。

## 1.2 評鑑對象與範圍

本計畫評鑑汽車客運服務指標之對象，依招標書說明為臺中市市區汽車客運業，包括臺中、仁友、統聯、巨業、全航、彰化、阿羅哈、豐原與和欣共 9 家汽車客運業者所經營之臺中市區公車路線。

本計畫服務範圍依招標書所提供之臺中市市區公車 81 條路線及 100 年 11 月 15 日評鑑執行計畫書暨修正版評鑑項目及指標審查會議調整之 8 條路線為主，本年度評鑑路線共計底定為 89 條，各市區汽車客運公司路線數及相資訊說明詳見表 1.2-1。

表 1.2-1 計畫範圍內各市區汽車客運公司路線數及相資訊說明

客運別	路線數	場站數	站牌數	車輛數	總班次/日
臺中客運	28	3	2,646	206	1,714
仁友客運	16	1	1,541	48	454
統聯客運	11	3	1,000	173	1,210
巨業客運	4	1	527	54	348
全航客運	3	1	274	36	214
彰化客運	2	1	140	11	98
阿羅哈客運	1	1	32	6	36
豐原客運	23	3	2,118	81	825
和欣客運	1	1	106	14	146
合計	89	15	8,384	629	5,045

資料來源：本計畫彙整。

## 1.3 評鑑方法、步驟與流程

### 1.3.1 評鑑方法及步驟

依招標書規定，辦理評鑑項目將分為（1）場站設施與服務項（2）運輸工具設備與安全項（3）旅客服務品質與駕駛員管理項（4）公司經營與管理項等四大評鑑項目，並就綜合評鑑結果提出期末報告等。在辦理方式則以書面及實地辦理兩種方式進行考評。首先向計畫相關市區汽車客運公司蒐集所需之基本資料，如停車場站面積、場站設施及路線配車數等資料，作為「場站設施與服務」績效評鑑項目作業之依據；書面資料則向相關單位借調市區各客運公司之所有車齡資料，並同時採抽樣調查各公司車輛之硬體設備及環境等，作為「運輸工具設備與安全」績效評鑑項目計算之依據；另一部分則依照路線之配車數依比例進行調查，對該汽車客運之車輛準點性、乘客滿意度與駕駛員管理進行調查，其中對該汽車客運之乘客滿意度採隨機抽樣問卷調查，以作為「旅客服務品質與駕駛員管理」績效評鑑項目計算之依據；同時依照各市區汽車客運公司之營運資料及政策配合度來作為「公司經營與管理」績效評鑑項目評分之依據。

100 年度評鑑指標於提送執行計畫書中審查核定。本計畫推動之用意為讓業者主動積極提高服務水準。為促進主管機關與業者間之有

效溝通及輔導，本計畫團隊於 100 年 11 月 16 日舉辦一場次業者說明會，詳細說明核定後之評鑑指標與評分項目及本團隊評鑑作業進行方式，以利調查時提高業者配合意願。此外；為使業者瞭解及提高評鑑資料之完備性，本團隊並於業者說明會後，提供評鑑所需佐證資料之清單供業者自行預檢，促使業者瞭解評鑑規範。

本團隊已將問卷調查結果彙整並於分析後進行資料建檔，對於分析結果給予改善之建議，並已完成期末評鑑報告之撰寫，後續將協助交通局辦理業者觀摩學習研討會。

### 1.3.2 評鑑工作及流程

依邀標書規定，本計畫服務內容包括：

第一階段：

- (一) 受評業者路線、場站之確認。
- (二) 提送評鑑執行計畫。
- (三) 修正版評鑑項目指標研擬。
- (四) 修正版評鑑項目指標審查。

第二階段：

- (一) 受評業者路線、場站之確認。
- (二) 提送評鑑執行計畫。
- (三) 修正版評鑑項目指標研擬。
- (四) 修正版評鑑項目指標審查。

第三階段：

- (一) 期末審查會。
- (二) 提送修正報告書及結案。

有關本計畫之工作流程請參見圖 1.3-1 所示。

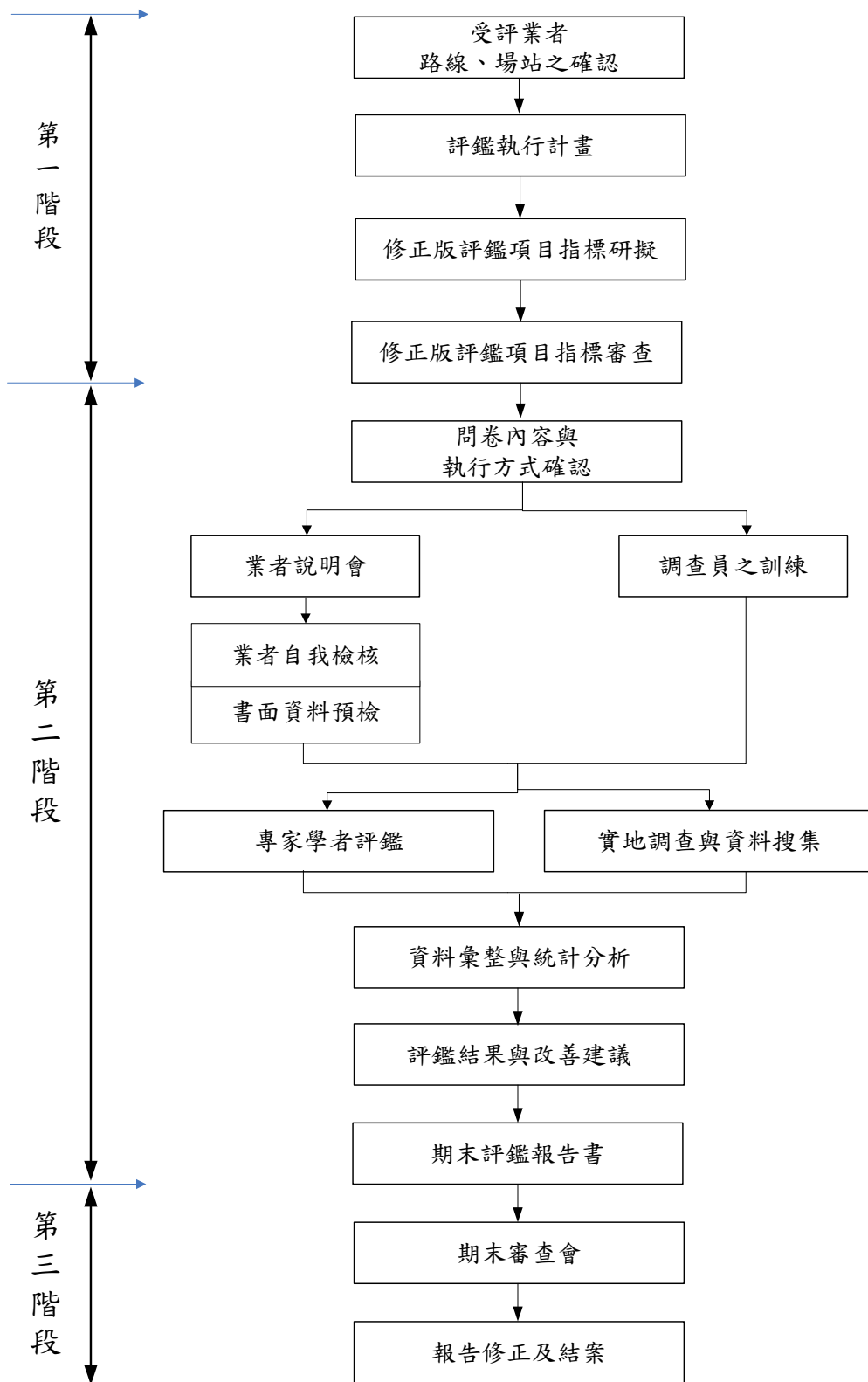


圖 1.3-1 營運評鑑工作流程圖

## 1.4 評鑑時程

本次臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫之執行時間自 100 年 11 月起，約 2 個月完成計畫調查工作及分析。

## 1.5 評鑑項目及總成績計算

### 1.5.1 評鑑項目

在本計畫之評鑑項目及評鑑項目分別擬定細項評鑑指標如下：

- 一、**場站設施與服務**：分為候車服務設施、停車場站面積、停車場站設施及停車場站管理等四項評鑑指標。
- 二、**運輸工具設備與安全**：分為車齡、車輛安全設備、車輛資訊設施及車輛環境維護等四項評鑑指標。
- 三、**旅客服務品質與駕駛員管理**：分為準點性、乘客滿意度及駕駛員管理等三項評鑑指標。
- 四、**公司經營與管理**：分為安全管理、行政管理及政策配合度等三項評鑑指標。

### 1.5.1 評鑑總成績計算

本次評鑑分數由四項評鑑項目計算，其總分計算之比例分別為場站設施與服務佔 20%、運輸工具設備與安全佔 30%、旅客服務品質與駕駛員管理佔 30%、公司經營與管理佔 20%。

## 第二章 現有市區汽車服務探討

目前臺中市政府交通局管轄之市區客運公司包括臺中、仁友、統聯、巨業、全航、彰化、阿羅哈、豐原與和欣客運等共 9 家汽車客運業者提供市區汽車路線服務。現將就其營運現況概略說明如下。

### 2.1 服務場站

就市區汽車服務業而言，“場站”專指“停車場站”，無提供旅客搭乘(載)服務。臺中市市區汽車客運業之停車場站為臺中市府核准設置供公共汽車停放、調度或維修保養之場所。停車場之設置按停放車輛數計算，每輛不得少於六十六平方公尺，市區汽車客運之車輛數與停車位數以 1：1 之比例設置，市區汽車客運之車輛於當日收班後，不得將車輛停放於停車場外，停車場之土地面積包含調度室及員工休息室。

各客運公司之停車場站資訊如表 2.1-1 所示。

表 2.1-1 市區汽車客運主要場站

客運別	場站所在位置	場站數
臺中客運	烏日停車場、東海停車場、沙鹿停車場	3
仁友客運	永春南路停車場	1
統聯客運	龍井停車場、中港停車場、復興停車場	3
巨業客運	沙鹿停車場	1
全航客運	復興停車場	1
彰化客運	彰化停車場	1
阿羅哈客運	朝馬停車場	1
豐原客運	豐原停車場、東勢停車場、大甲停車場	3
和欣客運	台中停車場(東海藝術街附近)	1

資料來源：本計畫彙整。

## 2.2 路線、班次及車輛數說明

本（100）年度受評之 89 條路線各業者所屬營運路線數量、每月實際行駛班次數及配有車輛數，參考市府主管機關協助提供之各業者核定路線營運資料與各業者所提供之相關數據說明如下：

- 一、臺中客運所屬市區汽車客運路線共計 28 條，實際行駛班次數為 51,420 班/月，配有車輛數為 206 輛。
- 二、仁友客運所屬市區汽車客運路線共計 16 條，實際行駛班次數為 13,620 班/月，配有車輛數為 48 輛。
- 三、統聯客運所屬市區汽車客運路線共計 11 條，實際行駛班次數為 36,300 班/月，配有車輛數為 173 輛。
- 四、巨業客運所屬市區汽車客運路線共計 4 條，實際行駛班次數為 10,440 班/月，配有車輛數為 54 輛。
- 五、全航客運所屬市區汽車客運路線共計 3 條，實際行駛班次數為 6,420 班/月，配有車輛數為 36 輛。
- 六、彰化客運所屬市區汽車客運路線共計 2 條，實際行駛班次數為 2,940 班/月，配有車輛數為 11 輛。
- 七、阿羅哈客運所屬市區汽車客運路線共計 1 條，實際行駛班次數為 1,080 班/月，配有車輛數為 6 輛。
- 八、豐原客運所屬市區汽車客運路線共計 23 條，實際行駛班次數為 24,750 班/月，配有車輛數為 81 輛。
- 九、和欣客運所屬市區汽車客運路線共計 1 條，實際行駛班次數為 4,380 班/月，配有車輛數為 14 輛。



## 第三章 評鑑項目說明

### 3.1 評鑑項目

依據民國 93 年 12 月 3 日交通部交路發字第 093B000106 號令發布之「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 1 項之評鑑項目，本案將項目區分為場站設施與服務(配分 20 分)、運輸工具設備與安全(配分 30 分)、旅客服務品質與駕駛員管理(配分 30 分)、公司經營管理(配分 20 分)四大類，各評鑑項目依其定義及特性分別制訂出 14 項評鑑指標，再以每一評鑑指標內提出評分項目做為評分之主要依據，評鑑總分為 100 分，其中個別之評鑑指標中配分最高者為「車輛資訊設施」及「乘客滿意度」各佔 12 分，配分最少者為「政策配合度」佔 3 分，加總後評鑑總成績為 100 分。

### 3.2 評鑑項目說明

茲說明各評鑑項目中，各評鑑指標內之評分項目如下：

#### 3.2.1 場站設施與服務項目

本評鑑項目主要包括「A1 候車服務設施」、「A2 停車場站面積」、「A3 停車場站設施」及「A4 停車場站管理」等四項評鑑指標分別說明如下：

##### A1、候車服務設施

##### (一) 評分項目

為「A11 站牌資訊正確性」與「A12 站牌維護」。

##### (二) 計分方式

A11 之評分方式是透過評鑑團隊進行普查與拍照，以瞭解站牌資訊的完整度並依各客運公司站牌路線資訊之完整性評分，依下列公式計算得分：

$$A11\text{項目得分} = \frac{\text{合格站牌數}}{\text{該路線總站牌數}} \times 4\text{分}$$

A12 之評分方式為專家學者依據各客運公司站牌現況給予評分，最高 10 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$A12\text{項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4\text{分}$$

### (三) 資料來源

由評鑑團隊於調查期間，針對市區汽車客運所有站牌及候車亭進行普查及拍照，並建立資料庫供市府依未來查核之要求實際進行各路線站位(即站牌)稽查。

## A2、停車場站面積

### (一) 評分項目

為「A21 合法場站停車位數」。

### (二) 計分方式

A21 之評分方式為評鑑團隊針對場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，依下列公式計算得分：

$$A21\text{項目得分} = \frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}} \times 2\text{分}$$

### (三) 資料來源

由評鑑團隊依據各汽車客運業者提供之書面資料與進行各場站實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

## A3、停車場站設施

### (一) 評分項目

為「A31 車輛保養廠設施」與「A32 消防設施妥善性」。

### (二) 計分方式

A31 之評分方式是由專家學者針對車輛保養廠設備之完整性及妥善性進行評分，最高 10 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$\text{A31 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4 \text{分}$$

A32 之評分方式為評鑑團隊針對場站環境是否設置足夠之消防設備且在有效期限內與擺放位置是否明顯易見進行評分，最高 10 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$\text{A32 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2 \text{分}$$

### (三) 資料來源

主要以評鑑團隊和專家學者進行實地訪查，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

## A4、停車場站管理

### (一) 評分項目

為「A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護」。

### (二) 計分方式

A41 之評分方式為專家學者實地訪查各客運公司之停車場內環境，即調度室、員工休息室及停車場環境之整齊與清潔進行評分，最高 10 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$\text{A41 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4 \text{分}$$

### (三) 資料來源

為專家學者進行各場站實地訪查之成績。

## 3.2.2 運輸工具設備與安全項目

本評鑑項目包括「B1 車齡」、「B2 車輛安全設備」、「B3 車輛資訊設施」及「B4 車輛環境維護」等四項評鑑指標，分別說明如下：

## B1、車齡

### (一) 評分項目

為「B11 路線配置之車輛平均車齡」。

### (二) 計分方式

B11 之評分方式為評鑑團隊以各營運路線配置車輛之平均車齡進行評分，標準如下：

- 1.該路線配置車輛平均車齡5年(含)以內者4分。
- 2.該路線配置車輛平均車齡超過5年至8.5年(含)者3分。
- 3.該路線配置車輛平均車齡超過8.5年至10年(含)者2分。
- 4.該路線配置車輛平均車齡超過10年者0分。

### (三) 資料來源

由各客運公司提供各營運路線主要配置車輛之車齡資料進行評分，並由各客運公司提供「路線配置車輛表」、「車輛清冊」、「人員車輛排班表」、「車輛行照影本」等資料，但由於各客運公司有車輛混合調度之情形，部分路線無法提供主要配置車輛車齡之相關資料，因此以本計畫進行「隨車調查」時，針對該路線調查之車輛，做為該路線車齡計算依據。

## B2、車輛安全設備

### (一) 評分項目

為「B21 車輛安全設施之使用與維護」、「B22 車輛監視錄影設備之建置與使用」、「B23 行車記錄器之使用及考核」、「B24 車輛維修保養制度及執行狀況」。

### (二) 計分方式

B21 之評分方式是以評鑑團隊依評鑑對象（各路線車輛）所具備之滅火器及安全門狀況進行評分，0 分代表最差，10 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B21項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4\text{分}$$

B22 之評分方式為評鑑團隊於車輛上實際調查車輛監視錄影設備之建置與使用進行評分，0 分代表最差，10 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B22項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

B23 之評分方式為專家學者針對各客運公司提供行車紀錄器之相關使用資料記錄進行評分，0 分代表最差，10 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B23項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

B24 之評分方式為專家學者針對各客運公司提供車輛維修保養之相關資料進行評分，0 分代表最差，10 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B24項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

### (三) 資料來源

B21 與 B22 之資料來源，係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依比例抽查之車輛數做為評分之依據（屬於隨車調查之項目）。

B23 與 B24 之資料來源則是依據各汽車客運業者提供行車紀錄器之使用資料（行車紀錄器管理辦法、考核日報表）與車輛維修保養之相關資料（車輛保養規定、出車前檢查表、車輛各級保養表及報修登記、車輛維修及用料登記簿）進行評分。

## B3、車輛資訊設施

### (一) 評分項目

為「B31 公車動態資訊系統之使用情況」、「B32 公車動態資訊系統相關設施之維護」、「B33 車內相關資訊告示之完整性」。

### (二) 計分方式

B31 之評分方式為由市府主管機關針對公車動態資訊系統之使用情況與班表傳輸狀況進行評分，若未達其養護標準或配合程度則酌予扣分(配分為 6 分)。

B32 之評分方式為評鑑團隊針對四項公車動態資訊系統之使用情況進行評分，依下列公式計算得分：

$$\text{B32項目得分} = \frac{\text{合格檢查項目數量}}{\text{總檢查項目數量}} \times 4\text{分}$$

B33 之評分方式為評鑑團隊針對七項汽車客運車輛內之資訊告示標示情形進行評分，依下列公式計算得分：

$$\text{B33項目得分} = \frac{\text{合格檢查項目數量}}{\text{總檢查項目數量}} \times 2\text{分}$$

### (三) 資料來源

B31 主要資料來源由主管機關針對動態通訊車機維護、故障報修及每日班表傳輸狀況進行評分。

B32 與 B33 之資料來源，係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依比例抽查之車輛數做為評分之依據（屬於隨車調查之項目）。

## B4、車輛環境維護

### (一) 評分項目

為「B41 車輛排氣檢驗合格率」、「B42 車輛整潔及舒適度」。

## (二) 計分方式

B41 之評分方式為評鑑團隊依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分，依下列公式計算得分：

$$\text{B41項目得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 2\text{分}$$

B42 之評分方式為評鑑團隊依各客運公司於「車身內外保持整潔明亮」、「車廂內座椅完好舒適情形」、「車廂內之溫度是否過高或過低」、「車內噪音是否過大」等四項進行評分，0 分代表最差，10 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B42項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

## (三) 資料來源

B41 之資料來源依臺中市環保局及代檢場所提供之排氣檢驗資料進行評分。

B42 之資料來源，係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依比例抽查之車輛數做為評分之依據（屬於隨車調查之項目）。

### 3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目

本評鑑項目主要包括「C1 準點性」、「C2 乘客滿意度」及「C3 駕駛員管理」等三項評鑑指標，分別說明如下：

#### C1、準點性

##### (一) 評分項目

為「C11 抽測班車準點性」。

##### (二) 計分方式

C11 之評分方式為評鑑團隊以各營運路線之公車動態資訊系統資料進行抽樣分析。依路線發車間距之特性區分為班距及

班表，若該路線公佈之發車間距具備尖、離峰特性則為班距，其計分方式為本團隊開發系統檢核程式考量抽測時間內所有站點之班距進行分析；發車間距無尖、離峰特性則為班表，其計分方式採用人工檢核方式針對抽測時間內每天發車場站之發車時間，根據業者提報之班表資料進行比對。

**班距計分標準如下：**

1. 班車間距誤點在 10 分鐘內者 10 分。
2. 班車間距誤點 10 分鐘以上至 12 分鐘(含)以內者 8 分。
3. 班車間距誤點 12 分鐘以上至 14 分鐘(含)以內者 6 分。
4. 班車間距誤點 14 分鐘以上至 16 分鐘(含)以內者 4 分。
5. 班車間距誤點 16 分鐘以上至 18 分鐘(含)以內者 2 分。
6. 班車間距誤點 18 分鐘以上或脫班者 0 分。

**班表計分標準如下：**

1. 班車準時發車（包含表定時間 1 分鐘內）者 10 分。
2. 班車發車誤點 1 分鐘以上至 3 分鐘（含）以內者 8 分。
3. 班車發車誤點 3 分鐘以上至 5 分鐘（含）以內者 6 分。
4. 班車發車誤點 5 分鐘以上至 7 分鐘（含）以內者 4 分。
5. 班車發車誤點 7 分鐘以上至 9 分鐘（含）以內者 2 分。
6. 班車發車誤點 9 分鐘以上或脫班者 0 分。

### (三) 資料來源

本項目資料之主要來源，係由市府主管機關提供公車動態資訊系統之班距與班表準點資料，分別抽測九月與十月各一週作為衡量之標準，輔以調查員人工調查之資料進行評分。

## C2、乘客滿意度

### (一) 評分項目



為「C21 公車之準點性」、「C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況」、「C23 駕駛員服務態度與服裝儀容」、「C24 行駛之平穩性」。

## (二) 計分方式

「乘客滿意度」顧名思義即是乘客對於所搭乘之客運服務品質之滿意程度，C21、C22、C23 及 C24 之評分方式是由本計畫設計「乘客問卷」，每項評分項目給予五個等級，再由乘客直接依過去搭乘之經驗勾選，依不同等級配有不同權重，將權重乘上配分即為該項得分。另外依照資料來源不同，考量問卷數量，共計乘客問卷數 1,270 份，隨車稽查調查份數 1,467 份。

## (三) 資料來源

本項評鑑之所有評分項目由乘客進行評分，由調查員持乘客問卷於各營運路線之車輛上或場站進行實地訪談；另外，指派調查員進行隨車稽查部分，稽查比例為 10 班次以下全數稽查，11-50 班次有 40% 之抽查比例，50-100 班次有 30% 之抽查比例，100 班次以上則有 20% 之抽查比例。

## C3、駕駛員管理

### (一) 評分項目

為「C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄」、「C32 駕駛員管理制度及執行狀況」。

### (二) 計分方式

C31 之評分方式是專家學者依據各汽車客運業者提供之駕駛員出勤時酒測資料及實地訪查之駕駛員酒測作業進行評分，依下列公式計算得分：

$$\text{C31項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4\text{分}$$

C32 之評分方式為專家學者依各客運公司提供駕駛員管理制度之資料，包含駕駛員出勤工時是否符合勞基法之規定，具

備合理(法)性，再依據資料紀錄以及完整性給予評分，依下列公式計算得分：

$$\text{C32項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 4\text{分}$$

### (三) 資料來源

C31 之資料來源係由各客運公司提供「酒精測試器數量」及「酒精檢測登記簿」兩者做為評分之依據；C32 之資料來源係由各客運公司提供「駕駛員排班表」、「駕駛員安全紀錄簿」、「駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細」、「駕駛員工時統計表」等相關資料作為評分之依據。

## 3.2.4 公司經營與管理項目

主要包括「D1 安全管理」、「D2 行政管理」、「D3 政策配合度」等三項評鑑指標分別說明如下：

### D1、安全管理

#### (一) 評分項目

本評分項目為「D11 行車肇事率」、「D12 違反相關法規條例之情形」。

#### (二) 計分方式

D11 之評分方式係由評鑑團隊以臺中市警察局及各汽車客運業者提供之最近一年內各客運公司每百萬行車公里發生有責肇事之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下：

1. 平均死傷人數為 0 人得 4 分。
2. 平均死傷為 0.5 人（含）以下得 3 分。
3. 平均死傷為 0.5 人以上至 1 人（含）以下得 2 分。
4. 平均死傷為 1 人以上至 2 人（含）以下得 1 分。
5. 平均死傷為 2 人以上者得 0 分。

D12 之評分方式由評鑑團隊依各汽車客運業者最近一年各客運公司違反「道路交通管理處罰條例」、「臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損作業要點」、「臺中市政府委託辦理老人及身心障礙市民免費乘車計畫」、「100 年度臺中市公車票價差額補貼計畫」及「臺中市市區公車轉乘優惠計畫」契約書之扣罰次數合併計算予以扣分，至多扣滿 4 分即不再扣分，將各汽車客運業者最近一年違反上述條例與契約書之扣罰次數除以各客運公司的「營運路線之行駛總里程」得到二十萬行駛公里違規次數，以下列評分標準扣分：

1. 違規次數達 40 次(含)以上扣 4 分。
2. 違規次數達 30 次(含)~39 次扣 3.2 分。
3. 違規次數達 20 次(含)~29 次扣 2.4 分。
4. 違規次數達 10 次(含)~19 次扣 1.6 分。
5. 違規次數達 1 次(含)~9 次扣 0.8 分。

### (三) 資料來源

D11 之資料來源為由臺中市警察局提供之事故資料及各汽車客運業者提供之「每百萬公里有責肇事死傷人數統計表」、「車輛肇事案件登記簿」、「會計報表(肇事費用支出及其憑證、和解書、保險公司賠償證明)」等資料進行評分。

D12 之資料來源係由台中區監理所及臺中市政府交通局所提供之違反道路交通管理處罰條例、補貼要點與行政契約等相關規定之次數記錄進行評分。

## D2、行政管理

### (一) 評分項目

包含「D21 主管機關指定報表之製作提送」、「D22 申訴案件之處理與提報情形」、「D23 公司駕駛員駕駛年資」、「D24 教育訓練」、「D25 公司網路資訊完整性」、「D26 業者缺失改善情形」。

### (二) 計分方式

D21 之評分方式由臺中市政府主管機關以各客運公司是否按時提報公司營運報表進行評分(配分為 1 分)。

D22 之評分方式由專家學者針對各客運公司提供相關資料及回覆證明的完備性進行評分(配分為 2 分);評鑑團隊以匿名方式撥打申訴電話,測試客服之態度及處理情況。

D23 之評分方式是評鑑團隊針對各客運公司駕駛員駕駛年資資料進行評分,依下列公式計算得分:

$$D23\text{項目得分} = \frac{\text{年資3年以上之人數}}{\text{駕駛員總人數}} \times 2\text{分}$$

D24 之評分方式由專家學者依各客運公司有具體訓練事證之訓練人次進行評分(配分為 2 分)。

D25 之評分方式是評鑑團隊依各客運公司提供網路資訊資料之完整性進行評分(配分為 1 分)。

D26 之評分方式是專家學者依各客運公司提供簡報說明歷次評鑑缺失改善情形、未來發展與提升服務品質之短、中、長期計畫進行評分。(配分為 1 分)。

### (三) 資料來源

D21 之資料來源係由各汽車客運業者提供對臺中市政府交通局之「呈報公文」或相關之「營運報表」等資料做為評分之依據;D22 之資料來源係由各汽車客運業者提供相關乘客投書之資料及回覆證明進行評分;D23 之資料來源係由各汽車客運業者提供之駕駛員駕駛執照資料做為評分之依據;D24 之資料來源係由各汽車客運業者提供「教育訓練成果統計表」及「行車安全座談記錄」等資料做為評分之依據;D25 之資料來源係由各汽車客運業者提供之網路資訊資料做為評分之依據;D26 之資料來源係由各汽車客運業者提供歷次評鑑缺失之改善情形與未來短、中、長期之服務品質提升計畫等說明資料進行評分。

## D3、政策配合度

### (一) 評分項目

為「D31 其他相關大眾運輸政策之配合度」。

### (二) 計分方式

此評分項目由市府主管機關針對各市區汽車客運業者之相關政策配合度進行評分(配分為 3 分)。

### (三) 資料來源

D31 之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做為評分之依據。

## 3.3 評鑑項目權重及成績計算說明

### 3.3.1 評鑑項目權重

本計畫依「100 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫工作計畫邀標書」之評鑑項目與配分進行評鑑調查相關分析，各評鑑項目權重及配分可參考表 3.3-1。

表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績計算歸類
A 場站設施與服務 20 分	A1 候車服務設施	8	A11 站牌資訊正確性，4 分	路線調查	評鑑團隊	場站成績
			A12 站牌維護，4 分	路線調查	專家學者	場站成績
	A2 停車場站面積	2	A21 合法場站停車位數，2 分	停車場調查	評鑑團隊	場站成績
	A3 停車場站設施	6	A31 車輛保養廠設施，4 分	停車場調查	專家學者	場站成績
			A32 消防設施妥善性，2 分	停車場調查	評鑑團隊	場站成績
A4 停車場站管理	4	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護，4 分	停車場調查	專家學者	場站成績	
B 運輸工具設備與安全 30 分	B1 車齡	4	B11 路線配置之車輛平均車齡，4 分	次級書面資料	評鑑團隊	路線成績
	B2 車輛安全設備	10	B21 車輛安全設施之使用與維護，4 分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績
			B22 車輛監視錄影設備之建置與使用，2 分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績
			B23 行車記錄器之使用及考核，2 分	次級書面資料	專家學者	路線成績
			B24 車輛維修保養制度及執行狀況，2 分	次級書面資料	專家學者	路線成績
	B3 車輛資訊設施	12	B31 公車動態資訊系統之使用情況，6 分	市府評比	主管機關	管理成績
			B32 公車動態資訊系統相關設施之維護，4 分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績
			B33 車內相關資訊告示之完整性，2 分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績
	B4 車輛環境維護	4	B41 車輛排氣檢驗合格率，2 分	次級書面資料	評鑑團隊	路線成績
			B42 車輛整潔及舒適度，2 分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績

資料來源：依據「100 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」評鑑執行計畫書暨修正版評鑑項目及指標審議結果辦理

表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表(續上頁)

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績計算歸類
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分	C1 準點性	10	C11 抽測班車準點性，10 分	路線調查	評鑑團隊	路線成績
	C2 乘客滿意度	12	C21 公車之準點性，4 分	問卷調查與隨車稽查	評鑑團隊	路線成績
			C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況，4 分		評鑑團隊	路線成績
			C23 駕駛員服務態度與服裝儀容，2 分		評鑑團隊	路線成績
			C24 行駛之平穩性，2 分		評鑑團隊	路線成績
	C3 駕駛員管理	8	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，4 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			C32 駕駛員管理制度及執行狀況，4 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
D 公司經營與管理 20 分	D1 安全管理	8	D11 行車肇事率，4 分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D12 違反相關法規條例之情形，4 分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
	D2 行政管理	9	D21 主管機關指定報表之製作提送，1 分	市府評比	主管機關	管理成績
			D22 申訴案件之處理與提報情形，2 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D23 公司駕駛員駕駛年資，2 分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D24 教育訓練，2 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D25 公司網路資訊完整性，1 分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D26 業者缺失改善情形，1 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
	D3 政策配合度	3	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度，3 分	市府評比	主管機關	管理成績

資料來源：依據「100 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」評鑑執行計畫書暨修正版評鑑項目及指標審議結果辦理

### 3.3.2 評鑑成績之計算

本次評鑑成績由四項評鑑項目計算，總成績計算之比例分別為場站設施與服務佔 20%、運輸工具設備與安全佔 30%、旅客服務品質與駕駛員管理佔 30%、公司經營與管理佔 20%。

本計畫之評鑑結果將提供臺中市政府交通局做為營運路線補貼及申請經營路權等相關大眾運輸管理考核之參考依據，為讓各汽車客運業者能對評分項目之成績歸屬予以釐清，針對「場站」、「路線」及「管理」之三種成績計算方式進行說明，其計算方式依序如下：

#### 一、場站成績

場站成績包含候車服務設施指標、停車場站面積指標、停車場站設施指標及停車場站管理指標。由於候車服務設施指標為評定各客運公司所有站牌之成績，故於個別場站成績中列為公司整體候車服務設施之平均得分，其餘指標則為個別停車場站之成績，指標總分為 20 分，換算至場站成績滿分為 100 分，評分項目之歸屬依場站別分類之目的，在於提供各客運公司於可針對個別場站之評分項目作為改善參考之依據。總分計算為「場站設施與服務」項目中，各項評分項目成績之加總，即為各場站之成績。

#### 二、路線成績

路線成績依路線別評分項目計算，總分為 46 分，經換算至路線成績滿分為 100 分。將個別路線評分項目成績計算加總後，為各路線之成績。

#### 三、管理成績

管理成績依管理別評分項目計算，總分為 34 分，經換算至公司管理成績滿分為 100 分。將各管理評分項目成績加總後為各公司之管理成績。

其評鑑成績之歸屬如圖 3.3-1 所示。



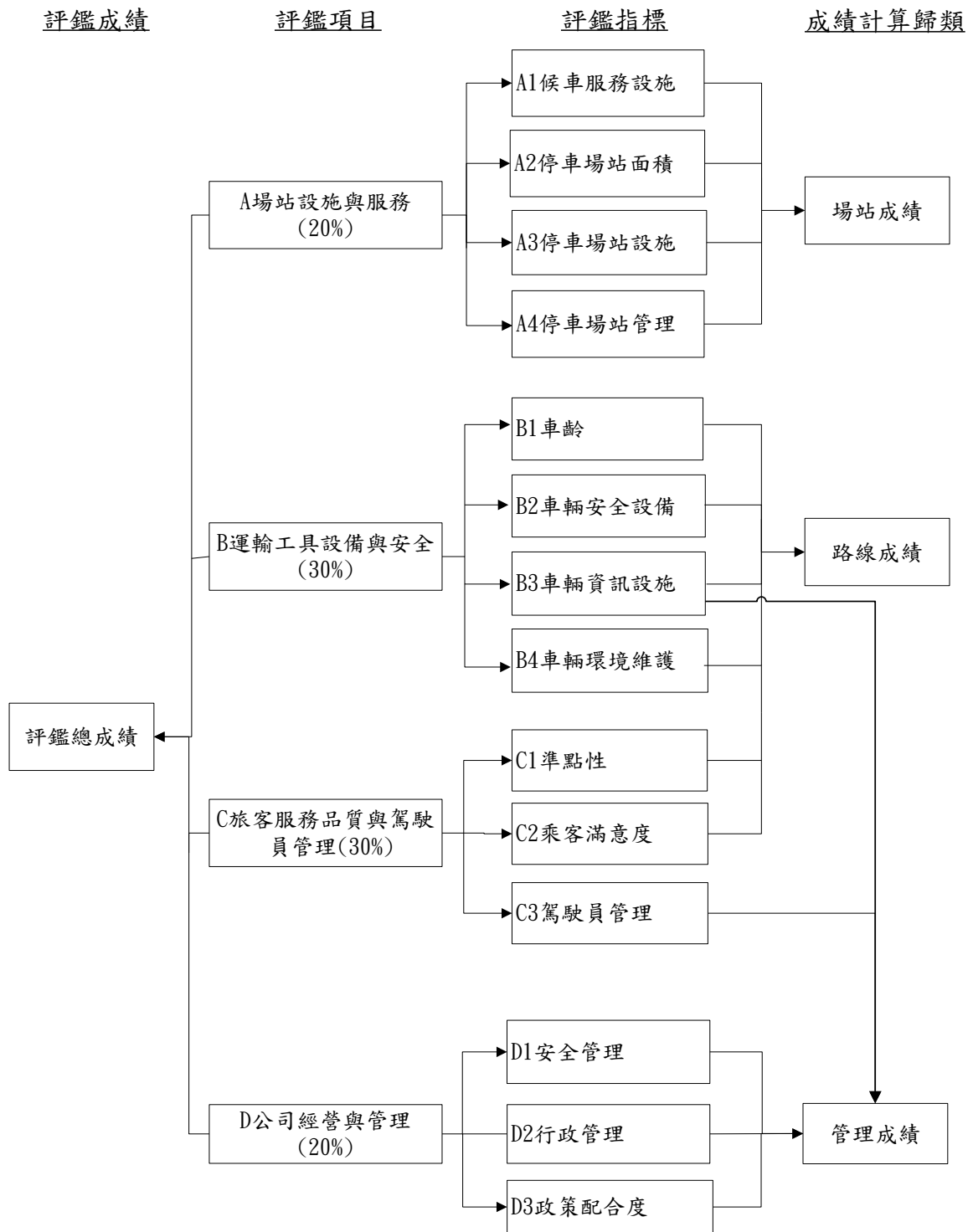


圖 3.3-1 市區汽車客運業營運評鑑成績歸類

## 第四章 評鑑作業說明

### 4.1 評鑑前置作業

本計畫評鑑項目區分為場站設施與服務（配分 20 分）、運輸工具設備與安全（配分 30 分）、旅客服務品質與駕駛員管理（配分 30 分）、公司經營管理（配分 20 分）四大類，各評鑑項目依其定義及特性分別歸納出數項評鑑指標，共計 14 項評鑑指標，再以每一評鑑指標內提出評分項目做為評分之主要依據，評鑑總分為 100 分，其中個別之評鑑指標中配分最高者為「車輛資訊設施」與「乘客滿意度」均佔 12 分，配分最少者為「主管機關指定報表之製作提送」、「公司網路資訊完整性」及「業者缺失改善情形」各佔 1 分。

根據各項評鑑項目之特性，將調查方式分為需進行實地調查，及由相關主管機關提供次級書面資料兩種評分方式。進行現場實地抽樣調查，尤其是乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，必須透過問卷調查與隨車稽查；因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，調查內容不僅須符合統計學理且應便於實務操作，以提高調查資料之準確性。

由於市區汽車客運營運服務評鑑時，評鑑方式大致分統計抽樣方法及次級書面資料審查兩部分，前者主要針對評鑑項目中需要透過實地調查之評鑑項目；次級書面資料，則是利用由相關主管機關及客運業者提供之書面資料進行評鑑。茲分述如下：

#### 4.1.1 調查員之挑選、訓練與督導

在市區客運的相關服務品質指標（除發車準點率外），皆需使用人員訪問方式收集所需資料。訪問人員利用正式的結構式問卷，直接向受訪者逐一詢問問卷上的問題。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則，其主要目標在於期望對每一個受訪者，都使用一致的格式、語氣與語句詢問，及記錄回答，方能避免作業程序上的誤差，得到正確的答案，故將要求調查員熟讀評鑑執行要點並確實瞭解其訪談內容。本計畫採用以下六種方法以達成資料收集程序的一致性：

## 一、訪員訓練

- (一) 須接受調查訓練，方可賦予調查任務。
- (二) 訓練包含不同程序的實習監督及問卷調查時解決問題的能力。加強宣導於調查當時遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報。
- (三) 需熟讀評鑑執行要點。
- (四) 訪問前進行實際操演，搭配具經驗之督導員從旁指導。

## 二、明確指示或指導訪員如何處理問題與回答程序

訪員進行訪問時必須按照規定之程序與問法，再配合個人的訪問技巧，以取得受訪者的合作與真實的答案。四個標準規則為：

- (一) 調查員應先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷內容。
- (二) 若受訪者作模稜兩可或不確切的回答，應客氣的再追問，請其作一肯定答覆。
- (三) 記錄受訪者之回答，不應加入訪員個人判斷。
- (四) 維持與受訪者人際關係之中立性。

## 三、訓練訪員建立和維持與受訪者的關係

訪問時應設法營造愉快和友善的氣氛，使受訪者感到沒有拘束，能暢所欲言。以下列舉四種和受訪者溝通方式：

- (一) 訪談步調應採溫和、漸進式的。
- (二) 提供回應的模式應是親切而明確的。
- (三) 於訪問前、訪問中提供一致性的指示，正確傳遞題目訊息，讓受訪者清楚了解。
- (四) 在訪問前、訪問中提供一致性的指示，正確傳遞題目訊息，讓受訪者清楚了解訪談目的；因本計畫評鑑之七家業者之中有五家在中部地區同時經營公路客運之業務，在訪查前應讓受訪者

瞭解此項調查是針對市區汽車客運所進行之調查評鑑。

#### 四、督導體系建立

有效建立督導訪談問答的程序，才能得到標準化的問答內容，以減少誤差。且一套評估完整的訪問流程及提供回饋功能的工作計畫能幫助訪談員收集到正確資料。

#### 五、調查訪問事後討論

在每日隨車調查或稽查執行後，相關調查員需回報所遇到的問題並討論適宜之解決方案，以避免類似問題再次發生。

#### 六、調查工作之成員管理

針對同一路線之隨車稽查，由一位或二位調查員為一組進行調查，並在下次出外稽查時與其他路線之調查員輪替所稽查之路線，避免調查員因標準不同而造成路線評比的差異，以求稽查之公正性。

在進行問卷調查時，應注意樣本之代表性，盡量訪問不同階層的人士，避免受訪對象偏重於某一群組。且受訪對象要有乘搭受評之路線經驗，或受訪者依據個人以往之搭乘經歷，回答問卷題目。

### 4.1.2 專家學者評鑑小組之組成

設置專家學者評鑑小組之目的在於提高評鑑之公正性與準確性，避免一般調查員於評鑑時因專業知識及經驗不足，導致評鑑水準不一致之情形發生。本計畫除計畫主持人外，另邀請四位專家學者組成評鑑小組，分別是成功大學電信管理研究所林佐鼎教授、暨南大學土木工程學系周榮昌教授、嘉義大學運輸與物流工程研究所張立言教授及公路總局運輸課林衣婕課長。

負責之評分項目包含：場站設施與服務項目之候車服務設施指標之部份評分項目(A12)、停車場站設施指標之部份評分項目(A21)、(A31)、停車場站管理指標之評分項目(A41)；運輸工具設備與安全項目之車輛安全設備指標之部分評分項目(B23、B24)；旅客服務品質與駕駛員管理項目之駕駛員管理指標之評分項目(C31、C32)；公司經營與管理項目之行政管理指標之部份評分項目(D22、D24、D26)。

### 4.1.3 評鑑調查表格設計與調查

本計畫包含四大項評鑑項目，共計 14 項評鑑指標，各評鑑項目各有其評分指標，為使標準統一具公正性，本計畫評分方式依各評鑑項目之特性給予量化公式進行評分之計算。

而隨車調查之項目，主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需由調查員搭乘各營運路線之班車，進行實際考核或調查。調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同。

## 4.2 評鑑抽樣之實務操作

### 4.2.1 抽樣比例與原則

本計畫評鑑作業方式依照臺中市市區汽車客運業營運與服務評鑑執行要點執行。計畫需要進行實地調查的資料包含三大部份：「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、以及「旅客服務品質與駕駛員管理」，「公司經營與管理」則由次級書面資料及市府相關單位評比共同進行，茲就各項調查所抽查之樣本大小及抽樣方式進行說明：

#### 一、場站設施與服務

本項評鑑項目之評鑑指標有「A1 候車服務設施」、「A2 停車場站面積」、「A3 停車場站設施」、「A4 停車場站管理」，係針對市公車路線進行評鑑。就本計畫而言，主要是對各公司場站進行實地訪查。根據該項目特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

##### (一) 樣本大小

各客運公司之場站分配，其中臺中、統聯與豐原客運各有 3 座場站，而仁友、巨業、全航、彰化、阿羅哈與和欣客運則各有 1 座場站，總計 15 座場站；而公車站牌數總計為 8,384 座。

##### (二) 抽樣方式

本計畫對場站之設施與服務採全面性調查，即以普查方式，逐一調查評鑑。

#### 二、運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「B1 車齡」、「B2 車輛安全設備」、「B3 車輛資訊設施」及「B4 車輛環境維護」，「車齡」由客運業者提供書面資料，「車輛資訊設施」、「車輛安全設備」及「車輛環境維護」則需實地乘車調查及次級書面資料予以評比。實地乘車調查部分，依據指標特性選擇之抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

#### (一) 樣本大小

樣本大小依照本計畫之工作邀標書規定，其車輛及抽樣原則之最低要求如下表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 市區汽車客運業車輛抽樣原則

抽 樣 原 則	
路線配車數	抽樣百分比
1-5 輛	100 %
6-10 輛	80 %
11-20 輛	60 %
21-30 輛	40 %
31 輛以上	20 %

資料來源：「100 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫邀標書。

#### (二) 抽樣方式

由於要搭車調查，而搭車站牌皆有固定位置，但往來的車輛先後次序並不一定，且調查過的車輛同期評鑑不再調查，以免樣本重複會有加權影響，故調查方式採以「單純不投返式隨機抽樣」。

### 三、旅客服務品質與駕駛員管理

本項調查分為「C1 準點性」、「C2 乘客滿意度」、「C3 駕駛員管理」三項指標。樣本大小推估與「車輛」的部份相同，然抽樣方式略有不同，根據這兩個項目的特性，分述如下：

#### (一) 營運路線實際訪查之抽樣方法

本計畫配合車輛調查之抽樣方式，因此對營運路線採全面性實際訪查方式進行，本（100）年度調查路線總計 89 條路線。

#### (二) 乘客問卷訪談之抽樣方法

本計畫於較重要之起、迄點及轉乘點與承載客數較多的站點進行隨機取樣問卷調查。

### (三) 班車準點性之抽樣方法

發車準點性指標：

#### 1. 指標定義

本指標主要為評估汽車班車是否按所公佈之班距或班表準時發車。所謂誤點之定義以發車站為前後班次間距超過班表規定時間達一分鐘以上者、中間站位為前後班次間距超過班表規定時間達十分鐘以上者，或是發車站固定班次之汽車於班表規定時間超過一分鐘、中間站固定班次之汽車於班表規定時間超過十分鐘以上，亦即一般所謂之誤點。

#### 2. 計分方式

本計畫團隊以各營運路線之班車間距或發車時間為評分之依據，評分方式是以各營運路線之公車動態資訊系統資料，針對班表間距特性分為班距及班表，再由本團隊所開發之系統檢核程式考量抽測時間內所有站點之班距進行分析，輔以人工檢核方式針對抽測時間內每天發車場站之發車時間，根據業者提報之班表資料進行比對，抽樣各公司各路線之實際發車時間，先計算某路線某班距誤點情形所能獲得之分數，並綜合該路線其他班距分數並加以平均為該路線之準點分數，並藉由路線之營運班次加以權重，而得該公司整體之準點性指標分數。

#### 3. 資料來源

本項指標之評估資料來源為採用資料探勘方式開發程式以取得資料，抽樣原則與調查方式說明如下：

##### (1) 抽樣原則

依據 100 年 10 月份臺中市政府交通局之公車動態資訊系統資料進行抽樣，抽樣期間為一週，並以班表或班距之特性予以評分，作為該評比分數之依據。

##### (2) 調查方式

依據公車動態資訊系統予以調查各路線之發車時間、班距等，並依資料結果計算發車誤點率。

#### 4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明

因各家公司營運規模大小不一，因此本次計畫調查車輛數依「100 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫書之車輛抽樣原則進行抽樣調查，抽樣規模如表 4.2-2 所示。

營運路線別調查是採全面調查方式，主要是為瞭解各營運路線服務之實際狀況，以提供未來主管機關日後進行偏遠路線補貼審議時之主要評分依據。

隨車稽查調查部分，稽查比例為 10 班次以下全數稽查，11-50 班次有 40% 之抽查比例，50-100 班次有 30% 之抽查比例，100 班次以上則有 20% 之抽查比例。抽樣規模如表 4.2-3 所示。



表 4.2-2 各市區汽車客運業車輛及路線調查抽樣大小

公司名稱	路線編號	配車數	車輛調查數	公司名稱	路線編號	配車數	車輛調查數
臺中客運	6	12	8	仁友客運	1	1	1
臺中客運	8	1	1	仁友客運	20	1	1
臺中客運	9	8	6	仁友客運	21	4	4
臺中客運	14	4	4	仁友客運	22	7	5
臺中客運	15	7	5	仁友客運	25	8	6
臺中客運	16	2	2	仁友客運	29	1	1
臺中客運	26	1	1	仁友客運	30	4	4
臺中客運	27	6	5	仁友客運	31	1	1
臺中客運	28	6	5	仁友客運	37	1	1
臺中客運	33	8	6	仁友客運	40	1	1
臺中客運	35	14	8	仁友客運	45	7	5
臺中客運	41	10	8	仁友客運	48	1	1
臺中客運	49	1	1	仁友客運	72	4	4
臺中客運	57	4	4	仁友客運	89	1	1
臺中客運	60	2	2	仁友客運	105	5	5
臺中客運	66	3	3	仁友客運	125	1	1
臺中客運	69	4	4	小計	16	48	42
臺中客運	70	2	2	全航客運	5	10	8
臺中客運	71	1	1	全航客運	58	20	12
臺中客運	82	12	8	全航客運	65	6	5
臺中客運	88	26	12	小計	3	36	25
臺中客運	100	30	12	阿羅哈客運	18	6	5
臺中客運	101	10	8	小計	1	6	5
臺中客運	106	10	8	和欣客運	54	14	8
臺中客運	107	4	4	小計	1	14	8
臺中客運	131	6	5	豐原客運	51	14	8
臺中客運	132	6	5	豐原客運	55	19	11
臺中客運	146	6	5	豐原客運	206	8	6
小計	28	206	143	豐原客運	207	2	2
統聯客運	50	18	11	豐原客運	208	5	5
統聯客運	53	20	12	豐原客運	212	1	1
統聯客運	56	16	9	豐原客運	213	6	5
統聯客運	61	15	9	豐原客運	215	1	1
統聯客運	73	27	12	豐原客運	217	1	1
統聯客運	75	16	9	豐原客運	225	1	1
統聯客運	77	6	5	豐原客運	226	1	1
統聯客運	79	5	5	豐原客運	258	2	2
統聯客運	81	13	8	豐原客運	259	1	1
統聯客運	83	35	13	豐原客運	267	1	1
統聯客運	85	2	2	豐原客運	268	1	1
小計	11	173	95	豐原客運	270	5	5
巨業客運	67	4	4	豐原客運	271	1	1
巨業客運	68	10	8	豐原客運	276	2	2
巨業客運	168	30	12	豐原客運	277	1	1
巨業客運	169	10	8	豐原客運	280	2	2
小計	4	54	32	豐原客運	285	2	2
彰化客運	52	7	5	豐原客運	286	2	2
彰化客運	99	4	4	豐原客運	289	2	2
小計	2	11	9	小計	23	81	64
合 計				總路線數	總配車數	總車輛調查數	
				89 條	629	423	

資料來源：本計畫團隊整理。

表 4.2-3 各市區汽車客運業者路線別隨車稽查調查抽樣大小

公司名稱	路線編號	班次數	隨車稽查數	公司名稱	路線編號	班次數	隨車稽查數
臺中客運	6	68	20	仁友客運	1	14	11
臺中客運	8	16	11	仁友客運	20	10	10
臺中客運	9	84	22	仁友客運	21	42	16
臺中客運	14	30	12	仁友客運	22	60	18
臺中客運	15	58	17	仁友客運	25	60	18
臺中客運	16	12	11	仁友客運	29	12	11
臺中客運	26	18	11	仁友客運	30	63	19
臺中客運	27	60	18	仁友客運	31	15	11
臺中客運	28	66	20	仁友客運	37	11	11
臺中客運	33	66	20	仁友客運	40	14	11
臺中客運	35	90	23	仁友客運	45	60	18
臺中客運	41	120	24	仁友客運	48	10	10
臺中客運	49	6	6	仁友客運	72	36	14
臺中客運	57	24	11	仁友客運	89	10	10
臺中客運	60	10	10	仁友客運	105	26	11
臺中客運	66	36	14	仁友客運	125	11	11
臺中客運	69	32	13	<b>小 計</b>	<b>16</b>	<b>454</b>	<b>210</b>
臺中客運	70	12	11	全航客運	5	38	15
臺中客運	71	14	11	全航客運	58	146	29
臺中客運	82	120	24	全航客運	65	30	12
臺中客運	88	140	28	<b>小 計</b>	<b>3</b>	<b>214</b>	<b>56</b>
臺中客運	100	280	56	阿羅哈客運	18	36	14
臺中客運	101	46	16	<b>小 計</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>14</b>
臺中客運	106	86	22	和欣客運	54	146	29
臺中客運	107	36	14	<b>小 計</b>	<b>1</b>	<b>146</b>	<b>29</b>
臺中客運	131	58	17	豐原客運	51	146	29
臺中客運	132	60	18	豐原客運	55	200	40
臺中客運	146	66	20	豐原客運	206	105	23
<b>小 計</b>	<b>28</b>	<b>1714</b>	<b>500</b>	豐原客運	207	16	11
統聯客運	50	146	29	豐原客運	208	50	16
統聯客運	53	146	29	豐原客運	212	6	6
統聯客運	56	146	29	豐原客運	213	95	23
統聯客運	61	100	23	豐原客運	215	14	11
統聯客運	73	160	32	豐原客運	217	4	4
統聯客運	75	98	23	豐原客運	225	2	2
統聯客運	77	62	19	豐原客運	226	2	2
統聯客運	79	62	19	豐原客運	258	21	11
統聯客運	81	122	24	豐原客運	259	6	6
統聯客運	83	150	30	豐原客運	267	2	2
統聯客運	85	18	11	豐原客運	268	2	2
<b>小 計</b>	<b>11</b>	<b>1210</b>	<b>268</b>	豐原客運	270	36	14
巨業客運	67	24	11	豐原客運	271	4	4
巨業客運	68	60	18	豐原客運	276	11	11
巨業客運	168	192	38	豐原客運	277	3	3
巨業客運	169	72	21	豐原客運	280	58	17
<b>小 計</b>	<b>4</b>	<b>348</b>	<b>88</b>	豐原客運	285	18	11
彰化客運	52	60	18	豐原客運	286	10	10
彰化客運	99	38	15	豐原客運	289	14	11
<b>小 計</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>33</b>	<b>小 計</b>	<b>23</b>	<b>825</b>	<b>269</b>
合 計				總路線數	總班次數	總隨車稽查班次數	
				89 條	5,045	1467	

資料來源：本計畫團隊整理。

### 4.2.3 大眾運輸使用率調查

本年度大眾運輸使用率調查之資料蒐集及抽樣調查，其調查內容包含受訪者之基本資料及旅次資料等。實際調查方式主要是於乘客問卷中加入與大眾運輸使用率相關之問項，而乘客問卷中除原有之基本資料外，旅次資料包含電子票證使用率、轉乘率等項目。

## 4.3 書面資料蒐集

書面審查資料的評鑑，主要是針對必須以業者或相關單位提供書面資料為評分依據之評分項目，以全面普查之方式依不同評鑑項目所要求之資料對各汽車客運業者做評分。

### 4.3.1 書面審查資料彙整

茲將各評分項目所需之書面審查資料整理如表 4.3-1，表中第 1 項至第 12 項除第 8-1 項與第 9-2 項外，其他之主要資料來源係各客運公司，而第 8-1 項及第 9-2 項之最近一年各客運公司違反「道路交通管理處罰條例」、「臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損作業要點」、「臺中市政府委託辦理老人及身心障礙市民免費乘車計畫」、「100 年度臺中市公車票價差額補貼計畫」及「臺中市市區公車轉乘優惠計畫」契約書次數的資料來源則為監理所及市政府等主管機關。

表 4.3-1 書面審查所需資料彙整表

評分項目	所需資料
1、合法場站停車位數	1.停車場管理辦法
2、路線配置之車輛平均車齡	1.路線配置車輛表
	2.車輛清冊
	3.人員車輛排班表
	4.車輛行照影本
3、行車記錄器之使用及考核	1.行車紀錄器管理辦法
	2.考核日報表
	3.車輛裝置配備清單
4、車輛維修保養制度及執行狀況	1.車輛保養規定
	2.出車前檢查表
	3.車輛各級保養表及報修登記表
	4.車輛維修及用料登記簿(一車一冊)
5、車輛排氣檢驗合格率	1.車輛排氣檢驗相關資料
6、駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	1.酒精測試器
	2.酒精檢測登記簿
7、駕駛員管理制度及執行狀況	1.駕駛員排班表
	2.駕駛員安全紀錄簿
	3.駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細
	4.駕駛員工時統計表
	5.車輛限速設施(如蜂鳴器)
8、行車肇事率	1.每百萬公里有責肇事死傷人數統計表
	2.車輛肇事案件登記簿
	3.會計報表(肇事費用支出及其憑證、和解書、保險公司賠償證明)
9、違反相關法規條例之情形	1.最近一年行駛總里程 2.最近一年各客運公司違反「道路交通管理處罰條例」、「臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損作業要點」及「臺中市政府委託辦理老人及身心障礙市民免費乘車計畫」契約書之次數
10、申訴案件之處理與提報情形	1.申訴案件之標準作業程序及陳報公文 2.旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)及申訴案件回復資料
11、公司駕駛員駕駛年資	公司駕駛員駕駛執照影印本清冊
12、教育訓練	1.教育訓練成果統計表
	2.行車安全座談紀錄(均應附課程名稱、內容、訓練人次、人數及照片)

#### 4.4 評鑑成績計算及等第

本計畫評鑑作業係由調查員、專家學者、乘客及主管機關分別進行評鑑工作；調查員負責站牌調查、車輛調查、問卷調查及隨車稽查；專家學者負責停車場站調查及書面審查，彙整計算各客運公司評鑑總成績，而後進行成績列等；主管機關即臺中市政府交通局，負責項目為監督管理，總體分配如下圖 4.4-1 所示。

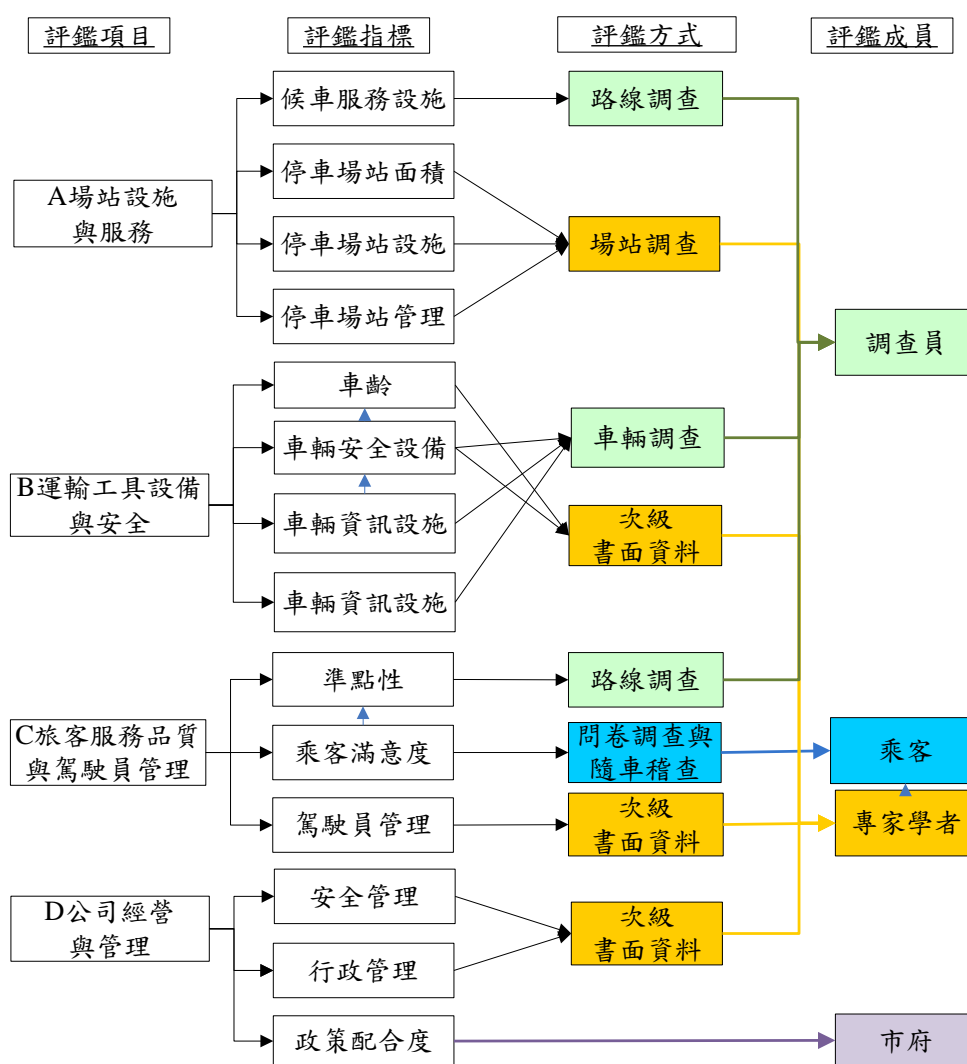


圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖

## 4.5 評鑑成績計算說明

本計畫之評鑑計分方式，首先進行評鑑作業之全面調查，依各評鑑指標所得成績進行彙整，計算各客運公司評鑑總成績，而後進行成績列等。茲依評鑑階段之成績計算方式說明。

### 4.5.1 路線成績、場站成績及管理成績

各客運公司所經營之場站成績計算包含 A1 候車服務設施指標(8 分)、A2 停車場站面積指標(2 分)、A3 停車場站設施指標(6 分)及 A4 停車場站管理指標(4 分)，四項評鑑指標成績加總後為該場站成績；路線成績計算包含 B1 車齡(4 分)、B2 車輛安全設備指標(10 分)、B3 車輛資訊設施指標(6 分)、B4 車輛環境維護(4 分)，C1 準點性指標(10 分)、C2 乘客滿意度指標(12 分)，此六項指標加總後為該路線之評鑑成績；管理成績計算包含 B3 車輛資訊設施評鑑指標(6 分)、C3 駕駛員管理指標(8 分)、D1 安全管理指標(8 分)、D2 行政管理指標(9 分)及 D3 政策配合度指標(3 分)，此五項指標加總後為該公司管理之評鑑成績。

而公司經營績效總成績則由路線成績、場站成績、公司管理成績換算為該汽車客運公司之評鑑成績，其中場站成績佔 20%、路線成績佔 46%、公司管理成績佔 34%。

### 4.5.2 評鑑總成績及等第

由調查員進行各市區汽車客運業者所屬營運路線之場站調查、問卷調查以及次級資料評分，各評分項目之加總計算說明如下：

四大評鑑項目一場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理、公司經營與管理分別以 A、B、C、D 代表，依據評鑑項目之得分加總後為總評鑑成績，佔整體評鑑計畫之 100%。如表 4.5-1，依各評鑑所得之總成績給予等第。

表 4.5-1 評鑑成績計算方式

評鑑階段	成績計算方式	佔評鑑計畫 成績比例
評鑑成績 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D$	100%
評鑑成績列等	優等：90 分以上 甲等：89 分至 80 分 乙等：79 分至 70 分 丙等：69 至 60 分 丁等：59 分以下	

資料來源：本計畫團隊整理。

$$\begin{aligned} \text{評鑑總成績 TP} = & \text{A 場站設施與服務} \\ & + \text{B 運輸工具設備與安全} \\ & + \text{C 旅客服務品質與駕駛員管理} \\ & + \text{D 公司經營與管理} \end{aligned}$$

#### 4.5.3 場站成績

場站成績係依各客運公司實際營運場站為候車服務設施指標、停車場站面積指標、停車場站設施指標及停車場站管理指標之評分項目之加總，以滿分 100 分計算，其計算方式如下：

$$\text{個別場站成績} = \frac{A11+A12+A21+A31+A32+A41}{20} \times 100$$

#### 4.5.4 路線成績

路線成績係依各客運公司實際營運路線為車齡指標、車輛安全設備指標、車輛資訊設施指標、車輛環境維護、準點性及乘客滿意度指標等相關路線評分項目之加總，以滿分 100 分計算，其計算方式如下：

$$\text{個別路線成績} = \frac{B11+B21+B22+B23+B24+B32+B33+B41+B42+C11+C21+C22+C23+C24}{46} \times 100$$

#### 4.5.5 管理成績

管理成績係依各客運公司實際營運管理評分，將車輛資訊設施指

標、駕駛員管理指標、安全管理指標、行政管理指標及政策配合度指標等相關管理評分項目之加總，以滿分 100 分計算，其計算方式如下：

$$\text{管理成績} = \frac{B31+C31+C32+D11+D12+D21+D22+D23+D24+D25+D26+D31}{34} \times 100$$



## 第五章 評鑑結果分析

本次評鑑計畫之各項資料經實地考核與書面審查，並進行資料整理分析後，以「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 公司經營與管理」四大項評鑑項目分別計算表示之，並於最後綜合前述四大項成績後計算出「公司別評鑑總成績」，本次評鑑計畫之評鑑成績，除可經由原四大項評鑑項目成績加總而得評鑑總成績外，亦可經由「場站成績」項目、「路線成績」項目、「管理成績」項目分別計算，茲就各評鑑結果分析彙整說明如下。

### 5.1 場站設施與服務成績

場站設施與服務評鑑項目之成績為 20 分，係依各客運公司之場站計算，以下依評分項目說明各客運公司場站之成績，並就各評分項目與業者平均得分比較，探討其表現水準。此外，候車服務設施指標之站牌維護成績係專家學者依據計畫執行團隊提供之普查資料，就公司整體候車服務設施進行評分。

### 5.1.1 臺中客運場站設施與服務成績

臺中客運受評場站包含烏日停車場、東海停車場、沙鹿停車場，其評鑑成績如表 5.1-1 所示，場站設施與服務評鑑成績與 99 年度得分相比稍有進步；與業者平均得分相較下，站牌維護、車輛保養廠設施與消防設施妥善性之評分項目表現較為理想；調度室/員工休息室/停車場環境維護之評分項目略低於業者平均得分；僅站牌資訊正確性之評分項目成績較低有待改善，整體表現較去年提高但低於業者平均。

表 5.1-1 臺中客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	2.69	3.38	3.18
	A12 站牌維護	4	3.44	3.39	2.90
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.33	3.27	2.95
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.77
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.91	3.07	2.95
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.37</b>	<b>17.04</b>	<b>15.75</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.2 仁友客運場站設施與服務成績

仁友客運受評場站計有永春南路停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-2 所示，於場站設施與服務評鑑成績與 99 年度得分相比有大幅上升趨勢；合法場站停車位數評分項表現獲得滿分，其餘評分項目成績與業者平均得分相較，表現皆高於業者平均得分。

表 5.1-2 仁友客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.45	3.38	2.46
	A12 站牌維護	4	3.48	3.39	2.68
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.36	3.27	3.26
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.40
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.44	3.07	3.24
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.73</b>	<b>17.04</b>	<b>15.04</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.3 統聯客運場站設施與服務成績

統聯客運受評場站包含龍井停車場、中港停車場、復興停車場，其評鑑成績如表 5.1-3 所示，於場站設施與服務評鑑成績與 99 年度得分相比稍有進步，成績有微幅提升；與業者平均得分相較之下，僅車輛保養廠設施之評分項目略低於業者平均得分，其餘評分項目之成績表現均在中等以上。

表 5.1-3 統聯客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.68	3.38	3.39
	A12 站牌維護	4	3.36	3.39	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.16	3.27	3.30
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.55
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.04	3.07	3.29
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.24</b>	<b>17.04</b>	<b>16.73</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.1.4 巨業客運場站設施與服務成績

巨業客運受評場站計有沙鹿停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-4 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 99 年度得分相比有大幅上升趨勢；與業者平均得分相較之下，消防設施妥善性之評分項目表現良好，由於巨業客運於停車場站旁設置自主保養場，對車輛維修較為注重，因此得分較高；其他評分項目以及總得分皆低於業者平均得分，惟差距不大，有微幅改善空間。

表 5.1-4 巨業客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.31	3.38	3.33
	A12 站牌維護	4	3.28	3.39	2.36
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.28	3.27	3.10
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.40
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.96	3.07	2.50
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.83</b>	<b>17.04</b>	<b>14.69</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.5 全航客運場站設施與服務成績

全航客運受評場站計有復興停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-5 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 99 年度得分相比稍有進步，但仍低於業者平均得分；與業者平均得分相較之下，僅消防設施妥善性之評分項目表現較為良好、調度室/員工休息室/停車場環境維護之評分項目仍需加強改善之外，其他評分項目皆低於業者平均得分，惟差距不大。

表 5.1-5 全航客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.06	3.38	3.41
	A12 站牌維護	4	3.36	3.39	2.78
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.12	3.27	3.19
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.35
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.72	3.07	3.21
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.26</b>	<b>17.04</b>	<b>15.94</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.6 彰化客運場站設施與服務成績

彰化客運受評場站計有彰化停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-6 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 99 年度得分相比有大幅上升趨勢；因場站內有設立維修保養廠，較能及時檢測與維修有所異常之車輛，降低出班時車輛故障之發生率，故於車輛保養廠設施之評分項目表現較為理想；另外在站牌資訊正確性之評分項得分趨近滿分，其他評分項目均高於業者平均。

表 5.1-6 彰化客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.62	3.38	3.35
	A12 站牌維護	4	3.52	3.39	2.48
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.48	3.27	3.39
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93	1.40
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.28	3.07	3.10
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.90</b>	<b>17.04</b>	<b>15.72</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.7 阿羅哈客運場站設施與服務成績

阿羅哈客運受評場站計有朝馬停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-7 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 99 年度得分相比有大幅上升趨勢，但仍低於業者平均得分。在候車服務設施指標方面，站牌和路線之標示給予乘客正確資訊，表現優良，得分滿分；其他項目則較不理想，特別是停車場站設施與管理的部份低於業者平均許多，有待改善。

表 5.1-7 阿羅哈客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	4.00	3.38	3.33
	A12 站牌維護	4	3.40	3.39	2.88
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.00	3.27	2.17
	A32 消防設施妥善性	2	1.40	1.93	0.75
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.85	3.07	2.55
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.65</b>	<b>17.04</b>	<b>13.68</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.1.8 豐原客運場站設施與服務成績

豐原客運為本年度新增受評業者之一，其受評場站計有豐原停車場、東勢停車場、大甲停車場三處，其評鑑成績如表 5.1-8 所示，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下，僅消防設施妥善性之評分項目高於其他業者，其餘表現皆在業者平均得分以下；特別是在站牌資訊正確性以及調度室/員工休息室/停車場環境維護的部份低於業者平均許多，顯示業者對於候車服務設施及停車場站管理方面應有所加強。

表 5.1-8 豐原客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	2.81	3.38
	A12 站牌維護	4	3.28	3.39
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.25	3.27
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.88	3.07
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.22</b>	<b>17.04</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.9 和欣客運場站設施與服務成績

和欣客運為本年度新增受評業者之一，其受評場站計有台中停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-9 所示，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下其表現良好，趨近滿分。僅站牌維護之評分項目方面，略低於其他業者得分，惟差距不大。因和欣客運為本年度新加入之受評業者即有多項成績表現在中等以上，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.1-9 和欣客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.81	3.38
	A12 站牌維護	4	3.35	3.39
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.40	3.27
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.93
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.55	3.07
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>18.11</b>	<b>17.04</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.10 各客運公司之場站設施與服務成績比較

各客運公司之場站設施與服務成績比較如表 5.1-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.1-10 各客運公司場站設施與服務成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性 (4 分)	2.69	3.45	3.68	3.31	3.06	3.62	4.00	2.81	3.81	3.38
	A12 站牌維護 (4 分)	3.44	3.48	3.36	3.28	3.36	3.52	3.40	3.28	3.35	3.39
A2 停車場面積	A21 合法場站停車位數 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
施 A3 停車場站設	A31 車輛保養廠設施 (4 分)	3.33	3.36	3.16	3.28	3.12	3.48	3.00	3.25	3.40	3.27
	A32 消防設施妥善性 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.40	2.00	2.00	1.93
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護 (4 分)	2.91	3.44	3.04	2.96	2.72	3.28	2.85	2.88	3.55	3.07
100 年度成績		<b>16.37</b>	<b>17.73</b>	<b>17.24</b>	<b>16.83</b>	<b>16.26</b>	<b>17.90</b>	<b>16.65</b>	<b>16.22</b>	<b>18.11</b>	<b>17.04</b>
99 年度成績		<b>15.75</b>	<b>15.04</b>	<b>16.73</b>	<b>14.69</b>	<b>15.94</b>	<b>15.72</b>	<b>13.68</b>	--	--	<b>15.36</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.2 運輸工具設備與安全成績計算

運輸工具設備與安全評鑑項目之成績為 30 分，係就各客運公司之車輛評鑑，以下依評分項目說明各客運公司運輸設備與安全之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較，探討其表現水準。

### 5.2.1 臺中客運運輸工具設備與安全成績

臺中客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 206 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其車輛調查數量為 143 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-1 所示，其中，公車動態資訊系統之使用情況較為良好，且與 99 年度相較其得分略有進步。在車齡方面，其車輛平均車齡偏高，導致車輛環境評鑑項目得分略為偏低。整體而言，臺中客運在運輸工具評鑑項目成績項目與業者平均得分相比大部份均高於平均。

表 5.2-1 臺中客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	2.00	2.78	2.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.62	3.65	3.45
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.92	1.86	1.97
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.72	1.58	1.67
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.72	1.62	1.68
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.30	4.45	5.72
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.18	3.64	3.16
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.73	1.65	1.53
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	1.26	0.87	1.22
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.67	1.71	1.50
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.12</b>	<b>23.80</b>	<b>23.90</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.2.2 仁友客運運輸工具設備與安全成績

仁友客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 48 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其車輛調查數量為 42 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-2 所示，與業者平均得分相較，仁友客運在路線配置之車輛平均車齡獲得滿分，在公車動態資訊系統之使用情況高於業者平均，僅車輛排氣檢驗合格率之評分項目成績較低有待改善。仁友客運在運輸工具評鑑項目成績項目總得分與 99 年度得分相比其表現有略有退步。

表 5.2-2 仁友客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	2.78	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.46	3.65	3.63
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.85	1.86	1.98
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.64	1.58	1.41
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.64	1.62	1.58
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.94	4.45	5.35
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.65	3.64	3.56
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.59	1.65	1.69
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.08	0.87	1.91
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.60	1.71	1.75
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.45</b>	<b>23.80</b>	<b>26.86</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.3 統聯客運運輸工具設備與安全成績

統聯客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 173 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其車輛調查數量為 95 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-3 所示。統聯客運在路線配置之車輛平均車齡、車輛排氣檢驗合格率及車輛監視錄影設備之建置與使用等項目表現良好，均獲得滿分，其他項目得分均高於業者平均，且各項得分趨近於滿分，但整體得分與 99 年度相較略有進步。

表 5.2-3 統聯客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	2.78	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.83	3.65	3.81
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.86	1.97
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.68	1.58	1.81
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.68	1.62	1.77
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.08	4.45	5.17
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.89	3.64	3.97
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.88	1.65	1.80
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	0.87	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.86	1.71	1.76
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>27.90</b>	<b>23.80</b>	<b>27.06</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.2.4 巨業客運運輸工具設備與安全成績

巨業客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 54 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其調查車輛為 32 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-4 所示，與業者平均得分相較之下，顯示巨業客運路線配置之車輛平均車齡及車輛監視錄影設備之建置與使用項目得分均高於業者平均，惟公車動態資訊系統之使用情況及車輛排氣檢驗合格率項目有待改進，雖整體分數與 99 年度得分比較略有退步，今年整體總得分雖低於業者平均得分，但差距不大。

表 5.2-4 巨業客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.78	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.62	3.65	3.54
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.94	1.86	1.47
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.32	1.58	1.14
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.44	1.62	1.34
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.42	4.45	4.13
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.50	3.64	3.48
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.52	1.65	1.64
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.15	0.87	0.86
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.57	1.71	1.45
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>21.48</b>	<b>23.80</b>	<b>22.05</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

全航客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 36 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，調查車輛為 25 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-5 所示，與業者平均得分比較，顯示全航客運在路線配置之車輛平均車齡及車輛監視錄影設備之建置與使用項目得分高於業者平均得分，而在車輛排氣檢驗合格率方面的表現較不理想有待改善。今年整體得分雖高於 99 年度得分，但仍低於業者平均得分，應予加強改善。

表 5.2-5 全航客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.78	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.63	3.65	3.09
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.86	1.91
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.52	1.58	1.44
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.56	1.62	1.58
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.29	4.45	4.29
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.58	3.64	2.81
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.55	1.65	1.55
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.17	0.87	0.71
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.55	1.71	1.40
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>22.85</b>	<b>23.80</b>	<b>21.78</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績

彰化客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 11 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其調查車輛為 9 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-6 所示。其車輛排氣檢驗合格率为滿分，其他各項得分之均標皆維持在中等以上，惟車輛監視錄影設備之建置與使用率、公車動態資訊系統之使用情況及其相關設施之維護項目得分略低於業者平均得分，今年度整體得分較 99 年度退步，可再加強。

表 5.2-6 彰化客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.78	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.76	3.65	4.00
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.60	1.86	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.64	1.58	1.60
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.66	1.62	1.68
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.02	4.45	4.16
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.50	3.64	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.91	1.65	2.00
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	0.87	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.79	1.71	1.96
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.88</b>	<b>23.80</b>	<b>27.40</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.7 阿羅哈客運運輸工具設備與安全成績

阿羅哈客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 6 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其調查車輛為 5 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-7 所示，與業者平均得分比較顯示，阿羅哈客運在車輛安全設施及監視錄影設備之建置與使用項目，及公車動態資訊系統相關設施之維護、車內相關資訊告示之完整性及其車輛整潔及舒適等項目表現良好，為滿分或趨近於滿分。然而在路線配置之車輛平均車齡及車輛排氣檢驗合格率等項均未得分，故影響今年度總體得分，與 99 年度相較阿羅哈客運在運輸工具評鑑項目成績明顯退步，應予以加強改善。

表 5.2-7 阿羅哈客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	0.00	2.78	2.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.76	3.65	3.84
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.86	1.20
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.50	1.58	1.22
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.53	1.62	1.22
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.33	4.45	3.97
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	4.00	3.64	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.81	1.65	1.94
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.00	0.87	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.80	1.71	1.88
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>19.73</b>	<b>23.80</b>	<b>23.27</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.8 豐原客運運輸工具設備與安全成績

豐原客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 81 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其調查車輛為 64 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-8 所示，與業者平均得分比較顯示，豐原客運公司在車輛排氣檢驗合格率項目為滿分，其他各項得分均標在中等以上，另有多個項目趨近滿分，惟車輛監視錄影設備之建置與使用及公車動態資訊系統之使用情況之表現較低於業者平均得分。豐原客運為今年度新加入之受評業者，整體得分表現良好。

表 5.2-8 豐原客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.78
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.89	3.65
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.42	1.86
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.68	1.58
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.72	1.62
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.30	4.45
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.69	3.64
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.86	1.65
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	0.87
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.78	1.71
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.34</b>	<b>23.80</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.2.9 和欣客運運輸工具設備與安全成績

和欣客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 14 輛，依臺中市政府交通局工作計畫邀標書之車輛抽樣原則，其調查車輛為 8 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-9 所示，和欣客運公司在車輛監視錄影設備之建置與使用項目得滿分，在公車動態資訊系統之使用情況及其相關設施之維護項目得分則趨近滿分，惟車內相關資訊告示之完整性及車輛排氣檢驗合格率低於業者平均得分，表現較不理想。和欣客運為本年度新加入之受評業者即有多項成績表現在中等以上，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.2-9 和欣客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.78
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.30	3.65
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.86
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.55	1.58
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.63	1.62
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.33	4.45
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.75	3.64
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.01	1.65
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.14	0.87
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.76	1.71
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>23.47</b>	<b>23.80</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.10 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較

各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較如表 5.2-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.2-10 各客運公司運輸工具設備與安全成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡 (4 分)	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	2.78
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護 (4 分)	3.62	3.46	3.83	3.62	3.63	3.76	3.76	3.89	3.30	3.65
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用 (2 分)	1.92	1.85	2.00	1.94	2.00	1.60	2.00	1.42	2.00	1.86
	B23 行車記錄器之使用及考核 (2 分)	1.72	1.64	1.68	1.32	1.52	1.64	1.50	1.68	1.55	1.58
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況 (2 分)	1.72	1.64	1.68	1.44	1.56	1.66	1.53	1.72	1.63	1.62
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況 (6 分)	5.30	4.94	5.08	3.42	4.29	4.02	3.33	4.30	5.33	4.45
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護 (4 分)	3.18	3.65	3.89	3.50	3.58	3.50	4.00	3.69	3.75	3.64
	B33 車內相關資訊告示之完整性 (2 分)	1.73	1.59	1.88	1.52	1.55	1.91	1.81	1.86	1.01	1.65
護 B4 車輛環境維	B41 車輛排氣檢驗合格率(2 分)	1.26	0.08	2.00	0.15	0.17	2.00	0.00	2.00	0.14	0.87
	B42 車輛整潔及舒適度 (2 分)	1.67	1.60	1.86	1.57	1.55	1.79	1.80	1.78	1.76	1.71
100 年度成績		24.12	24.45	27.90	21.48	22.85	24.88	19.73	25.34	23.47	23.80
99 年度成績		23.90	26.86	27.06	22.05	21.78	27.40	23.27	--	--	24.62

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績計算

### 5.3.1 臺中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-1 所示，與業者平均得分比較顯示，臺中客運公司在公車準點性之評分項目方面表現較不理想，有待改善之外，整體成績方面略低於 99 年度之總平均，但仍高於業者平均得分。

表 5.3-1 臺中客運旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	7.13	7.19	8.73
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	2.86	3.02	2.79
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.79	3.81	3.65
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.60	1.63	1.48
	C24 行駛之平穩性	2	1.83	1.77	1.78
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.72	3.47	3.12
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.70	3.40	3.62
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.63</b>	<b>24.29</b>	<b>25.17</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.2 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-2 所示，顯示仁友客運在旅客服務品質評鑑項目成績均低於業者平均得分；與 99 年度得分相比，雖有微幅的進步，但仍低於業者平均得分。

表 5.3-2 仁友客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	6.85	7.19	7.07
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	2.84	3.02	2.72
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.56	3.81	3.88
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.53	1.63	1.38
	C24 行駛之平穩性	2	1.65	1.77	1.89
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.46	3.47	2.66
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.26	3.40	2.92
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>23.15</b>	<b>24.29</b>	<b>22.52</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.3 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-3 所示，統聯客運公司在旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績方面均高於業者平均，且各項得分趨近於滿分，但整體得分與 99 年度相比略為退步。

表 5.3-3 統聯客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	8.61	7.19	8.42
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	3.14	3.02	2.75
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.85	3.81	3.77
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.71	1.63	1.61
	C24 行駛之平穩性	2	1.81	1.77	1.73
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.60	3.47	3.96
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.46	3.40	3.96
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>26.18</b>	<b>24.29</b>	<b>26.20</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.3.4 巨業客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-4 所示，與業者平均得分相比，僅抽測班車準點性之評分項目表現較為理想；在乘客滿意度與駕駛員管理之評分項目方面，表現較不理想，但整體而言與 99 年度得分比較略有進步。

表 5.3-4 巨業客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	8.63	7.19	8.06
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	2.74	3.02	2.86
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.79	3.81	3.63
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.50	1.63	1.53
	C24 行駛之平穩性	2	1.66	1.77	1.74
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.86	3.47	2.52
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.06	3.40	2.84
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.24</b>	<b>24.29</b>	<b>23.18</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-5 所示，全航客運公司在旅客服務品質評鑑項目成績方面，與 99 年度得分比較，整體表現有有大幅上升趨勢，僅駕駛員管理之評鑑指標方面，略低於業者平均得分。

表 5.3-5 全航客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	7.62	7.19	6.37
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	3.18	3.02	2.73
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.83	3.81	3.33
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.70	1.63	1.43
	C24 行駛之平穩性	2	1.77	1.77	1.74
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.32	3.47	3.02
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.24	3.40	3.30
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.66</b>	<b>24.29</b>	<b>21.92</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-6 所示，彰化客運公司今年度在乘客滿意度及駕駛員管理之評鑑指標方面均高於業者平均，僅抽測班車準點性之評分項目較不理想，是總平均分數低於 99 年度得分之原因所在，顯示業者對於其準點性方面應加強改善。

表 5.3-6 彰化客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	6.33	7.19	7.89
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	3.18	3.02	2.81
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.92	3.81	3.92
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.72	1.63	1.58
	C24 行駛之平穩性	2	1.85	1.77	1.75
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.82	3.47	3.10
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.66	3.40	3.76
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.48</b>	<b>24.29</b>	<b>24.81</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.7 阿羅哈客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-7 所示，與業者平均得分相比，顯示阿羅哈客運公司之平均得分，明顯低於業者平均及 99 年度得分，其最大原因在於抽測班車準點性方面，得分低於配分數之一半，是總平均分數低於業者平均及 99 年度得分之原因所在，顯示業者對於其準點性方面應有所加強改善。

表 5.3-7 阿羅哈客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	5.32	7.19	9.08
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	3.10	3.02	2.84
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.90	3.81	3.81
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.76	1.63	1.42
	C24 行駛之平穩性	2	1.87	1.77	1.72
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.38	3.47	3.06
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.38	3.40	2.84
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>22.71</b>	<b>24.29</b>	<b>24.77</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.8 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-8 所示，與其他業者平均得分相比，其各評分項目得分及總成績均高於業者平均得分，特別是在公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況之滿意度以及駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，表現良好，趨近滿分。因豐原客運為本年度新加入之受評業者即有多項成績表現良好，可供業者觀摩。

表 5.3-8 豐原客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	7.73	7.19
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	3.21	3.02
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.84	3.81
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.73	1.63
	C24 行駛之平穩性	2	1.85	1.77
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.82	3.47
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.80	3.40
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.98</b>	<b>24.29</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.9 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-9 所示，與業者平均得分相比，顯示和欣客運公司在抽測班車準點性、駕駛員管理制度及執行狀況之評分項目表現較不理想，其餘評分項目表現與其他業者平均得分並無顯著差距，總得分低於業者平均得分之下。因和欣客運為本年度新加入之受評業者，如能加強改善各項評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.3-9 和欣客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
C1 準點性	C11 抽測班車準點性	10	6.49	7.19
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性	4	2.96	3.02
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	4	3.80	3.81
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.45	1.63
	C24 行駛之平穩性	2	1.65	1.77
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.45	3.47
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	4	3.05	3.40
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>22.85</b>	<b>24.29</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.10 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較

各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較如表 5.3-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.3-10 各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均得分
C1 準點性	D11 行車肇事率 (4 分)	7.13	6.85	8.61	8.63	7.62	6.33	5.32	7.73	6.49	7.19
C2 乘客滿意度	C21 公車之準點性 (4 分)	2.86	2.84	3.14	2.74	3.18	3.18	3.10	3.21	2.96	3.02
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況 (4 分)	3.79	3.56	3.85	3.79	3.83	3.92	3.90	3.84	3.80	3.81
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容 (2 分)	1.60	1.53	1.71	1.50	1.70	1.72	1.76	1.73	1.45	1.63
	C24 行駛之平穩性 (2 分)	1.83	1.65	1.81	1.66	1.77	1.85	1.87	1.85	1.65	1.77
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄 (4 分)	3.72	3.46	3.60	2.86	3.32	3.62	3.38	3.82	3.45	3.47
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況 (4 分)	3.70	3.26	3.46	3.06	3.24	3.66	3.38	3.80	3.05	3.40
100 年度成績		<b>24.63</b>	<b>23.15</b>	<b>26.18</b>	<b>24.24</b>	<b>24.66</b>	<b>24.28</b>	<b>22.71</b>	<b>25.98</b>	<b>22.85</b>	<b>24.29</b>
99 年度成績		<b>25.17</b>	<b>22.52</b>	<b>26.20</b>	<b>23.18</b>	<b>21.92</b>	<b>24.81</b>	<b>24.77</b>	--	--	<b>24.08</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.4 公司經營與管理成績計算

### 5.4.1 臺中客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-1 所示，與業者平均得分相比，臺中客運公司顯示公司網路資訊完整性之評分項目得分滿分，其他各項指標表現均在中等以上；與 99 年度得分比較，整體成績略有退步，但仍高於業者平均得分。

表 5.4-1 臺中客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	2.44	1.62	3.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.60	2.60	2.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.93	0.86	0.84
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.44	1.41	1.58
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.58	1.51	1.66
	D24 教育訓練	2	1.68	1.45	1.54
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.90
	D26 業者缺失改善情形	1	0.84	0.73	0.82
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.45	2.03	2.44
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>14.96</b>	<b>13.15</b>	<b>15.38</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.4.2 仁友客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-2 所示，與業者平均得分相比，顯示仁友客運公司在行車肇事率之評分項目表現有待改善。於違反相關法規條例之情形、主管機關指定報表之製作提送、公司網路資訊完整性等評分項目，得分高於業者平均分數，其餘評分項目皆有待改善；整體表現與 99 年度得分比較有明顯退步，顯示業者對於經營與管理評鑑項目方面應有所加強。

表 5.4-2 仁友客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	0.00	1.62	2.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.80	2.60	3.00
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.93	0.86	0.74
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.26	1.41	1.30
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.27	1.51	1.52
	D24 教育訓練	2	1.26	1.45	1.02
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.90
	D26 業者缺失改善情形	1	0.68	0.73	0.72
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.98	2.03	2.01
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>11.18</b>	<b>13.15</b>	<b>13.21</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.3 統聯客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-3 所示，與業者平均得分相比，統聯客運公司因駕駛員年資多數較短，因而導致公司駕駛員駕駛年資之評分項目偏低，其餘評分項目表現大都在中等以上，尤其在申訴案件之處理與提報情形、教育訓練、業者缺失改善情形、其他相關大眾運輸政策之配合度等項目趨近滿分；但與 99 年度得分比較，整體表現略為退步，但仍高於業者平均得分。

表 5.4-3 統聯客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	1.62	1.62	2.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.80	2.60	3.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.80	0.86	0.80
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.74	1.41	1.96
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.00	1.51	0.99
	D24 教育訓練	2	1.64	1.45	1.78
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.80
	D26 業者缺失改善情形	1	0.86	0.73	0.88
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.35	2.03	2.96
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>13.81</b>	<b>13.15</b>	<b>15.77</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.4 巨業客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-4 所示，與業者平均得分相比，顯示巨業客運公司在公司網路資訊完整性評分項目獲得滿分，其餘評分項目大多略低於業者平均得分，又以其他相關大眾運輸政策之配合度低於業者平均得分許多，應予加強；與 99 年度得分比較，整體表現略有退步，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應再加強。

表 5.4-4 巨業客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	2.00	1.62	4.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.40	2.60	3.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.78	0.86	0.68
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.08	1.41	1.20
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.78	1.51	1.80
	D24 教育訓練	2	1.38	1.45	1.26
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.75
	D26 業者缺失改善情形	1	0.64	0.73	0.60
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.58	2.03	1.76
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>12.64</b>	<b>13.15</b>	<b>15.65</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.5 全航客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-5 所示，與業者平均得分相比，顯示全航客運公司在公司網路資訊完整性之評分項目獲得滿分，其餘評分項目無突出表現，但在申訴案件之處理與提報情形以及安全管理之評鑑指標方面成績偏低；與 99 年度得分比較，整體表現明顯退步，亦低於業者之平均得分，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應有所改善。

表 5.4-5 全航客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	1.20	1.62	4.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.20	2.60	3.40
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.90	0.86	0.74
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	0.98	1.41	1.30
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.71	1.51	1.64
	D24 教育訓練	2	1.32	1.45	1.20
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.89
	D26 業者缺失改善情形	1	0.56	0.73	0.62
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.05	2.03	2.06
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>11.92</b>	<b>13.15</b>	<b>15.85</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.6 彰化客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-6 所示，與業者平均得分相比，顯示彰化客運公司在其他相關大眾運輸政策之配合度分數略低於業者平均得分，其餘評分項目皆高於業者平均得分，而在行政管理之評鑑指標方面表現較為理想，趨近滿分；與 99 年度得分比較，整體成績略有退步，主要受到安全管理之評鑑指標項得分影響，但仍高於業者平均得分。

表 5.4-6 彰化客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	2.22	1.62	4.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	2.80	2.60	4.00
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.90	0.86	0.78
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.70	1.41	1.58
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.64	1.51	1.27
	D24 教育訓練	2	1.76	1.45	1.56
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.94
	D26 業者缺失改善情形	1	0.92	0.73	0.90
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.98	2.03	2.44
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>14.92</b>	<b>13.15</b>	<b>17.47</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.7 阿羅哈客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-7 所示，與業者平均得分相比，顯示阿羅哈客運公司在公司駕駛員駕駛年資、公司網路資訊完整性皆得到滿分，且在安全管理之評鑑指標方面表現優異，趨近滿分；於申訴案件之處理與提報情形、教育訓練、業者缺失改善情形、其他相關大眾運輸政策之配合度等評分項目，得分稍低；與 99 年度得分相較，整體成績略有退步，但仍高於業者平均得分。

表 5.4-7 阿羅哈客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	99 年度 得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	3.13	1.62	4.00
	D12 違反相關法規條例之情形	4	3.00	2.60	3.20
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.81	0.86	0.78
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.13	1.41	1.26
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	2.00	1.51	2.00
	D24 教育訓練	2	1.00	1.45	1.06
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94	0.50
	D26 業者缺失改善情形	1	0.55	0.73	0.56
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.87	2.03	2.01
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>14.49</b>	<b>13.15</b>	<b>15.37</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.8 豐原客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-8 所示，與業者平均得分相比，顯示豐原客運公司在公司網路資訊完整性之得分較低有待改善，其餘評分項目均高於業者平均。因豐原客運為本年度新加入之受評業者即有多項成績表現優異，尤其在業者缺失改善情形、其他相關大眾運輸政策之配合度等方面，表現良好趨近滿分，值得各業者學習仿效。

表 5.4-8 豐原客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	2.00	1.62
	D12 違反相關法規條例之情形	4	3.00	2.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.95	0.86
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.62	1.41
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.58	1.51
	D24 教育訓練	2	1.80	1.45
	D25 公司網路資訊完整性	1	0.50	0.94
	D26 業者缺失改善情形	1	0.90	0.73
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.70	2.03
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>15.05</b>	<b>13.15</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.9 和欣客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-9 所示，與業者平均得分相比，顯示和欣客運公司在公司網路資訊完整性得到滿分，以及申訴案件之處理與提報情形之得分高於業者平均外，其餘評分項目皆明顯低於業者平均得分，表現較不理想，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應有所加強。因和欣客運為本年度新加入之受評業者，如能加強改善其低於業者平均之評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.4-9 和欣客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均得分
D1 安全管理	D11 行車肇事率	4	0.00	1.62
	D12 違反相關法規條例之情形	4	1.80	2.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.78	0.86
	D22 申訴案件之處理與提報情形	2	1.70	1.41
	D23 公司駕駛員駕駛年資	2	1.05	1.51
	D24 教育訓練	2	1.20	1.45
	D25 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.94
	D26 業者缺失改善情形	1	0.63	0.73
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.33	2.03
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>9.49</b>	<b>13.15</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.4.10 各客運公司之公司經營與管理成績比較

各客運公司之公司經營與管理成績比較如表 5.4-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.4-10 各客運公司公司經營與管理成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均得分	
D1 安全管理	D11 行車肇事率 (4 分)	2.44	0.00	1.62	2.00	1.20	2.22	3.13	2.00	0.00	1.62	
	D12 違反相關法規條例之情形 (4 分)	2.60	2.80	2.80	2.40	2.20	2.80	3.00	3.00	1.80	2.60	
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送 (1 分)	0.93	0.93	0.80	0.78	0.90	0.90	0.81	0.95	0.78	0.86	
	D22 申訴案件之處理與提報情形 (2 分)	1.44	1.26	1.74	1.08	0.98	1.70	1.13	1.62	1.70	1.41	
	D23 公司駕駛員駕駛年資 (2 分)	1.58	1.27	1.00	1.78	1.71	1.64	2.00	1.58	1.05	1.51	
	D24 教育訓練 (2 分)	1.68	1.26	1.64	1.38	1.32	1.76	1.00	1.80	1.20	1.45	
	D25 公司網路資訊完整性(1 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.94
	D26 業者缺失改善情形 (1 分)	0.84	0.68	0.86	0.64	0.56	0.92	0.55	0.90	0.63	0.73	
D3 政策配合度	D31 其他相關大眾運輸政策之配合度 (3 分)	2.45	1.98	2.35	1.58	2.05	1.98	1.87	2.70	1.33	2.03	
100 年度成績		14.96	11.18	13.81	12.64	11.92	14.92	14.49	15.05	9.49	13.15	
99 年度成績		15.38	13.21	15.77	15.65	15.85	17.47	15.37	--	--	15.53	

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.5 場站成績

場站成績係依各客運公司實際營運場站計算，其候車服務設施為公司整候車服務設施之成績，故其得分為公司所有場站之平均成績。候車服務設施指標、停車場站面積指標、停車場站設施指標及停車場站管理指標，指標滿分為 20 分，經換算至場站成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明各客運公司場站成績。

### 5.5.1 臺中客運場站成績

臺中客運受評場站包含烏日停車場、東海停車場、沙鹿停車場等三處，其場站成績如表 5.5-1 所示，顯示各場站在停車場站面積方面表現優異，惟烏日停車場、東海停車場在停車場站管理項目得分較低，可再行加強。

表 5.5-1 臺中客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
烏日停車場	30.63	10.00	26.67	14.00	81.30
東海停車場		10.00	26.67	14.00	81.30
沙鹿停車場		10.00	26.67	15.60	82.90
<b>平均分數</b>	<b>30.63</b>	<b>10.00</b>	<b>26.67</b>	<b>14.53</b>	<b>81.83</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.2 仁友客運場站成績

仁友客運受評場站計有永春南路停車場一處，其停車場站之面積位置寬度，足以容納 600 多台汽車客運車輛，停車場站管理表現良好，其場站成績如表 5.5-2 所示。

表 5.5-2 仁友客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
永春南路 停車場	34.65	10.00	26.80	17.20	88.65
<b>平均分數</b>	<b>34.65</b>	<b>10.00</b>	<b>26.80</b>	<b>17.20</b>	<b>88.65</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.3 統聯客運場站成績

統聯客運受評場站包含龍井停車場、中港停車場與復興停車場等三處，其場站成績如表 5.5-3 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，停車場站設施及停車場站管理各項指標成績表現低於業者平均得分之下，惟差距不大。

表 5.5-3 統聯客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
龍井停車場	35.19	10.00	25.80	15.20	86.19
中港停車場		10.00	25.80	15.20	86.19
復興停車場		10.00	25.80	15.20	86.19
<b>平均分數</b>	<b>35.19</b>	<b>10.00</b>	<b>25.80</b>	<b>15.20</b>	<b>86.19</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.4 巨業客運場站成績

巨業客運受評場站計有沙鹿停車場一處，其場站成績如表 5.5-4 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，停車場站設施表現中等以上及停車場站管理指標成績較不理想。

表 5.5-4 巨業客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
沙鹿停車場	32.94	10.00	26.40	14.80	84.14
<b>平均分數</b>	<b>32.94</b>	<b>10.00</b>	<b>26.40</b>	<b>14.80</b>	<b>84.14</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.5 全航客運場站成績

全航客運受評場站計有復興停車場一處，其場站成績如表 5.5-5 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，停車場站設施指標成績略低，而停車場站管理指標成績表現較不理想有待改善。

表 5.5-5 全航客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
復興停車場	32.12	10.00	25.60	13.60	81.32
<b>平均分數</b>	<b>32.12</b>	<b>10.00</b>	<b>25.60</b>	<b>13.60</b>	<b>81.32</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.6 彰化客運場站成績

彰化客運受評場站計有彰化停車場一處，其場站成績如表 5.5-6 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，而停車場站設施指標成績相當完善，停車場站管理表現均在中等以上。

表 5.5-6 彰化客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
彰化停車場	35.72	10.00	27.40	16.40	89.52
<b>平均分數</b>	<b>35.72</b>	<b>10.00</b>	<b>27.40</b>	<b>16.40</b>	<b>89.52</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.7 阿羅哈客運場站成績

阿羅哈客運受評場站計有朝馬停車場一處，其場站成績如表 5.5-7 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，停車場站設施指標成績明顯較差，及停車場站管理較低有待改善。

表 5.5-7 阿羅哈客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
朝馬停車場	37.00	10.00	22.00	14.25	83.25
<b>平均分數</b>	<b>37.00</b>	<b>10.00</b>	<b>22.00</b>	<b>14.25</b>	<b>83.25</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.8 豐原客運場站成績

豐原客運受評場站計有豐原停車場、東勢停車場、大甲停車場等三處，其場站成績如表 5.5-8 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，而停車場站設施指標成績低於業者平均得分之下，惟差距不大明顯較差，停車場站管理指標成績較低有待改善。

表 5.5-8 豐原客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
豐原停車場	30.45	10.00	26.27	14.40	81.12
東勢停車場		10.00	26.27	14.40	81.12
大甲停車場		10.00	26.27	14.40	81.12
<b>平均分數</b>	<b>30.45</b>	<b>10.00</b>	<b>26.27</b>	<b>14.40</b>	<b>81.12</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.9 和欣客運場站成績

和欣客運受評場站計有台中停車場一處，其場站成績如表 5.5-9 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，而停車場站設施指標成績均高於業者平均，停車場站管理相當完善。

表 5.5-9 和欣客運場站成績

場站	候車服務設施 (40 分)	停車場站面積 (10 分)	停車場站設施 (30 分)	停車場站管理 (20 分)	總分計算 (100 分)
台中停車場	35.81	10.00	27.00	17.75	90.56
<b>平均分數</b>	<b>35.81</b>	<b>10.00</b>	<b>27.00</b>	<b>17.75</b>	<b>90.56</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.10 各客運公司場站成績比較

各客運公司場站成績比較如表 5.5-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.5-10 各客運公司場站成績比較表

評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均得分
A1 候車服務設施 (8 分)	6.13	6.93	7.04	6.59	6.42	7.14	7.40	6.09	7.16	6.77
A2 停車場站面積 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
A3 停車場站設施 (6 分)	5.33	5.36	5.16	5.28	5.12	5.48	4.40	5.25	5.40	5.20
A4 停車場站管理 (4 分)	2.91	3.44	3.04	2.96	2.72	3.28	2.85	2.88	3.55	3.07
100 年度成績	<b>16.37</b>	<b>17.73</b>	<b>17.24</b>	<b>16.83</b>	<b>16.26</b>	<b>17.90</b>	<b>16.65</b>	<b>16.22</b>	<b>18.11</b>	<b>17.03</b>
99 年度成績	<b>15.75</b>	<b>15.04</b>	<b>16.73</b>	<b>14.69</b>	<b>15.69</b>	<b>15.72</b>	<b>13.68</b>	--	--	<b>15.33</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.6 路線成績

路線成績係依各客運公司實際營運路線計算，項目有車齡、車輛安全設備、車輛資訊設施、車輛環境維護、準點性及乘客滿意度等指標，指標滿分數為 46 分，經換算至路線成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明各客運公司路線成績。惟本年度因縣市合併之故，部份業者車輛混合調度比重程度較往年高，是以路線成績較難區分車輛歸屬於哪個路線，因此，本年度路線成績係採各公司整體平均值計算，期業者在公路客運移撥至市區客運的過渡期後，儘快回歸正軌，使各路線均有固定之配有車輛。

### 5.6.1 臺中客運路線成績

臺中客運受評路線共計 28 條路線，其路線成績如表 5.6-1 所示，顯示在車齡指標方面成績較低有待改善空間；車輛安全設備指標方面成績均為中等及優良之表現；車輛資訊設施指標方面成績表現低於業者平均得分之下，惟差距不大；車輛環境維護指標方面，各路線成績為均標之上；發車準點指標方面，41 路、106 路、146 路表現較不理想；乘客滿意度指標方面，6 路、49 路、100 路成績較低，8 路、60 路成績優異，綜合表現來看，所有指標均在中等水準；41 路、106 路及 146 路之評鑑成績可再行改善。

表 5.6-1 臺中客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡(4分)	車輛安全設備(10分)	車輛資訊設施(6分)	車輛環境維護(4分)	準點性(10分)	乘客滿意度(12分)	合計(46分)	總分計算(100分)	99年路線分數
6	68	2.00	8.98	4.91	2.94	6.80	9.13	34.76	75.56	-
8	16	2.00	8.98	4.91	2.94	10.00	11.28	40.11	87.19	73.22
9	84	2.00	8.98	4.91	2.94	7.18	9.46	35.47	77.10	88.22
14	30	2.00	8.98	4.91	2.94	8.00	10.89	37.72	81.99	82.35
15	58	2.00	8.98	4.91	2.94	8.62	9.26	36.71	79.80	77.43
16	12	2.00	8.98	4.91	2.94	6.67	9.26	34.76	75.56	77.22
26	18	2.00	8.98	4.91	2.94	10.00	10.76	39.59	86.06	88.30
27	60	2.00	8.98	4.91	2.94	7.00	9.94	35.77	77.76	82.65
28	66	2.00	8.98	4.91	2.94	6.91	9.59	35.33	76.80	76.85
33	66	2.00	8.98	4.91	2.94	9.06	9.91	37.80	82.18	78.85
35	90	2.00	8.98	4.91	2.94	8.36	9.54	36.73	79.85	72.70
41	120	2.00	8.98	4.91	2.94	3.37	10.09	32.29	70.19	77.13
49	6	2.00	8.98	4.91	2.94	7.50	9.03	35.36	76.87	71.09
57	24	2.00	8.98	4.91	2.94	8.83	10.24	37.89	82.38	-
60	10	2.00	8.98	4.91	2.94	3.75	12.30	34.88	75.82	74.61
66	36	2.00	8.98	4.91	2.94	3.75	9.91	32.49	70.64	72.76
69	32	2.00	8.98	4.91	2.94	9.38	10.75	38.96	84.69	80.78
70	12	2.00	8.98	4.91	2.94	10.00	10.50	39.33	85.50	76.78
71	14	2.00	8.98	4.91	2.94	10.00	10.49	39.32	85.47	86.54
82	120	2.00	8.98	4.91	2.94	6.93	9.76	35.51	77.21	71.33
88	140	2.00	8.98	4.91	2.94	8.68	9.78	37.28	81.05	79.70
100	280	2.00	8.98	4.91	2.94	9.31	9.14	37.28	81.04	-
101	46	2.00	8.98	4.91	2.94	5.65	10.00	34.47	74.94	-
106	86	2.00	8.98	4.91	2.94	3.17	10.20	32.20	70.00	-
107	36	2.00	8.98	4.91	2.94	5.00	10.82	34.65	75.33	-
131	58	2.00	8.98	4.91	2.94	8.48	9.55	36.85	80.12	-
132	60	2.00	8.98	4.91	2.94	4.73	9.70	33.25	72.29	-
146	66	2.00	8.98	4.91	2.94	3.65	10.00	32.03	70.60	-

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.6.2 仁友客運路線成績

仁友客運受評路線共計 16 條路線，其路線成績如表 5.6-2 所示，顯示在車齡指標方面，因自去年起陸續增購新車，因此該項成績皆為滿分；車輛安全設備指標與車輛資訊設施指標方面成績表現優異；車輛環境維護指標成績表現較不理想有待改善；準點性指標方面，1 路、20 路、29 路、37 路、48 路及 89 路得分皆為滿分，表現良好；在乘客滿意度方面除 22 路外，也得到頗佳的成績。22 路因未經市府核備同意即自行停駛該路線，致使該路線準點性及乘客滿意度得分為 0，建議業者於申請路線停駛過程中，未到停駛生效日前應繼續營運。

表 5.6-2 仁友客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
1	14	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	9.51	39.03	<b>84.84</b>	<b>88.09</b>
20	10	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	11.47	40.99	<b>89.10</b>	<b>85.57</b>
21	42	4.00	8.60	5.24	1.68	6.82	9.44	35.78	<b>77.79</b>	<b>83.13</b>
22	60	4.00	8.60	5.24	1.68	0.00	0.00	19.52	<b>42.43</b>	<b>83.39</b>
25	60	4.00	8.60	5.24	1.68	4.80	9.66	33.98	<b>73.86</b>	<b>82.91</b>
29	12	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	10.61	40.13	<b>87.24</b>	<b>80.22</b>
30	63	4.00	8.60	5.24	1.68	9.00	9.79	38.31	<b>83.28</b>	<b>80.76</b>
31	15	4.00	8.60	5.24	1.68	7.14	9.29	35.95	<b>78.15</b>	<b>81.13</b>
37	11	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	10.38	39.89	<b>86.73</b>	<b>85.00</b>
40	14	4.00	8.60	5.24	1.68	8.57	10.76	38.85	<b>84.45</b>	<b>87.04</b>
45	60	4.00	8.60	5.24	1.68	8.60	11.53	39.64	<b>86.18</b>	<b>81.48</b>
48	10	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	11.26	40.78	<b>88.65</b>	<b>85.26</b>
72	36	4.00	8.60	5.24	1.68	8.89	10.26	38.67	<b>84.06</b>	<b>82.50</b>
89	10	4.00	8.60	5.24	1.68	10.00	10.26	39.77	<b>86.46</b>	<b>79.46</b>
105	26	4.00	8.60	5.24	1.68	5.80	9.25	34.57	<b>75.15</b>	-
125	11	4.00	8.60	5.24	1.68	7.50	9.78	36.80	<b>80.00</b>	-

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.3 統聯客運路線成績

統聯客運受評路線共計 11 條路線，其路線成績如表 5.6-3 所示，顯示所有路線在車齡、車輛安全設備及車輛資訊設備與環境維護方面得分頗為理想，且各路線總成績也均高於 99 年路線總成績。

表 5.6-3 統聯客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
50	146	4.00	9.19	5.77	3.86	6.27	9.98	39.07	<b>84.92</b>	-
53	146	4.00	9.19	5.77	3.86	9.15	10.63	42.60	<b>92.60</b>	-
56	146	4.00	9.19	5.77	3.86	9.97	10.93	43.72	<b>95.04</b>	-
61	100	4.00	9.19	5.77	3.86	8.82	10.85	42.49	<b>92.38</b>	<b>82.70</b>
73	160	4.00	9.19	5.77	3.86	8.57	10.22	41.60	<b>90.44</b>	<b>86.33</b>
75	98	4.00	9.19	5.77	3.86	7.47	10.14	40.43	<b>87.90</b>	<b>82.87</b>
77	62	4.00	9.19	5.77	3.86	9.29	10.75	42.86	<b>93.18</b>	<b>90.59</b>
79	62	4.00	9.19	5.77	3.86	9.03	10.64	42.49	<b>92.37</b>	<b>91.17</b>
81	122	4.00	9.19	5.77	3.86	9.30	10.68	42.80	<b>93.04</b>	<b>86.91</b>
83	150	4.00	9.19	5.77	3.86	8.64	10.99	42.45	<b>92.28</b>	<b>89.63</b>
85	18	4.00	9.19	5.77	3.86	8.89	9.90	41.61	<b>90.46</b>	<b>88.67</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.6.4 巨業客運路線成績

巨業客運受評路線共計 4 條路線，其路線成績如表 5.6-4 所示，顯示準點性指標 67 路、169 路較不理想；其中，又以車輛環境維護指標成績普遍表現較不理想。

表 5.6-4 巨業客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
67	24	3.00	8.32	5.02	1.71	4.88	9.61	32.49	<b>70.64</b>	<b>77.98</b>
68	60	3.00	8.32	5.02	1.71	10.00	10.48	37.80	<b>82.18</b>	<b>77.39</b>
168	192	3.00	8.32	5.02	1.71	10.00	9.53	36.33	<b>78.98</b>	-
169	72	3.00	8.32	5.02	1.71	6.82	9.11	36.21	<b>78.72</b>	-

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.6.5 全航客運路線成績

全航客運受評路線共計 3 條路線，其路線成績如表 5.6-5 所示，顯示 5 路整體表現成績較 99 年路線成績有大幅上升趨勢，但整體成績仍有進步空間，整體車輛環境維護指標成績較不理想，有待改善。

表 5.6-5 全航客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
5	38	3.00	8.71	5.13	1.72	6.16	9.54	34.26	<b>74.48</b>	<b>66.67</b>
58	146	3.00	8.71	5.13	1.72	7.73	10.12	36.41	<b>79.16</b>	-
65	30	3.00	8.71	5.13	1.72	8.93	11.77	39.26	<b>85.35</b>	<b>79.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.6 彰化客運路線成績

彰化客運今年受評路線計有 2 條，其路線成績如表 5.6-6 所示，由資料顯示 99 路之準點性有待改善，整體成績較 99 年路線成績略為下降，有待加強改善。

表 5.6-6 彰化客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
52	60	3.00	8.80	5.41	3.79	7.00	10.80	38.65	<b>84.03</b>	<b>87.70</b>
99	38	3.00	8.80	5.41	3.79	5.25	10.54	36.67	<b>79.71</b>	<b>87.04</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.7 阿羅哈客運路線成績

阿羅哈客運受評路線計有路線 1 條，其路線成績如表 5.6-7 所示，除車齡及車輛環境維護分數不理想，整體成績較 99 年路線成績大幅下降，建議業者應了解成績下滑原因，以維持整體路線服務品質。

表 5.6-7 阿羅哈客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)	99 年路線分數
18	36	0.00	8.79	5.81	1.80	5.32	10.63	32.35	<b>70.32</b>	<b>82.98</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.8 豐原客運路線成績

豐原客運受評路線計有路線 23 條，其路線成績如表 5.6-8 所示，其中，225 路、226 路、259 路、268 路及 276 路等較為偏遠之路線，因班次數少或行車距離短，因而有無按班表或班距發車之情況，故直接影響其準點性成績，建議業者應針對偏遠路線或班次數較少之路線其準點性加以改進並提出說明。而其餘項目的成績表現均達一定服務的水準。

表 5.6-8 豐原客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)
51	146	3.00	8.71	5.55	3.78	9.19	10.08	40.31	<b>87.64</b>
55	200	3.00	8.71	5.55	3.78	9.65	10.33	41.03	<b>89.19</b>
206	105	3.00	8.71	5.55	3.78	9.81	10.45	41.30	<b>89.79</b>
207	16	3.00	8.71	5.55	3.78	7.50	10.29	38.83	<b>84.41</b>
208	50	3.00	8.71	5.55	3.78	8.00	11.10	40.15	<b>87.27</b>
212	6	3.00	8.71	5.55	3.78	10.00	10.76	41.80	<b>90.87</b>
213	95	3.00	8.71	5.55	3.78	6.68	10.76	38.48	<b>83.65</b>
215	14	3.00	8.71	5.55	3.78	4.57	10.76	36.37	<b>79.07</b>
217	4	3.00	8.71	5.55	3.78	10.00	10.63	41.67	<b>90.58</b>
225	2	3.00	8.71	5.55	3.78	2.83	10.63	34.49	<b>74.98</b>
226	2	3.00	8.71	5.55	3.78	2.83	10.63	34.49	<b>74.98</b>
258	21	3.00	8.71	5.55	3.78	8.18	10.76	39.99	<b>86.92</b>
259	6	3.00	8.71	5.55	3.78	0.67	11.20	32.91	<b>71.55</b>
267	2	3.00	8.71	5.55	3.78	10.00	11.20	42.24	<b>91.83</b>
268	2	3.00	8.71	5.55	3.78	0.00	11.20	32.24	<b>70.09</b>
270	36	3.00	8.71	5.55	3.78	2.74	10.93	34.72	<b>75.47</b>
271	4	3.00	8.71	5.55	3.78	2.00	11.13	34.17	<b>74.29</b>
276	11	3.00	8.71	5.55	3.78	0.80	10.99	32.83	<b>71.38</b>
277	3	3.00	8.71	5.55	3.78	5.00	9.33	35.37	<b>76.90</b>
280	58	3.00	8.71	5.55	3.78	3.25	9.83	34.12	<b>74.17</b>
285	18	3.00	8.71	5.55	3.78	6.67	9.83	37.54	<b>81.61</b>
286	10	3.00	8.71	5.55	3.78	6.00	9.83	36.87	<b>80.15</b>
289	14	3.00	8.71	5.55	3.78	4.29	11.70	37.03	<b>80.50</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.9 和欣客運路線成績

和欣客運受評路線計有路線 1 條，其路線成績如表 5.6-9 所示，在車輛環境維護與準點性分數表現較為不理想，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

表 5.6-9 和欣客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (12 分)	合計 (46 分)	總分計算 (100 分)
54	146	3.00	8.48	4.76	1.91	6.49	9.86	34.49	<b>74.98</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.10 各客運公司路線成績比較

各客運公司路線成績比較如表 5.6-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.6-10 各客運公司路線成績比較表

評分項目	台中客運	仁友客運	統聯客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	和欣客運	業者平均得分
B1 車齡 (4 分)	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	2.78
B2 車輛安全設備 (10 分)	8.98	8.60	9.19	8.32	8.71	8.66	8.79	8.71	8.48	8.72
B3 車輛資訊設施 (6 分)	4.91	5.24	5.77	5.02	5.13	5.41	5.81	5.55	4.76	5.29
B4 車輛環境維護 (4 分)	2.94	1.68	3.86	1.71	1.72	3.79	1.80	3.78	1.91	2.58
C1 準點性 (10 分)	7.13	6.85	8.61	8.63	7.62	6.33	5.32	7.73	6.49	7.19
C2 乘客滿意度 (12 分)	10.07	9.58	10.52	9.68	10.48	10.67	10.63	10.63	9.86	10.24
100 年度成績	<b>36.03</b>	<b>35.95</b>	<b>41.95</b>	<b>36.36</b>	<b>36.66</b>	<b>37.86</b>	<b>32.35</b>	<b>39.40</b>	<b>34.50</b>	<b>36.78</b>
99 年度成績	<b>36.04</b>	<b>38.31</b>	<b>40.19</b>	<b>35.74</b>	<b>33.57</b>	<b>40.19</b>	<b>38.17</b>	--	--	<b>37.46</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.11 既有、移撥及新設路線之佔比及平均得分比較

本年度受評路線總計有 89 條，包含既有路線有 49 條；由公路客運移撥至市區客運營運之路線計有 33 條；而新設路線則有 7 條。其中，新設路線之平均得分最高，既有路線之平均得分次高，移撥路線之平均得分則略低於既有路線。

如圖 5.6-1 所示，顯示公路客運移撥至市區客運營運之路線及本年度新設之路線，在各業者的努力下，其所提供的服務品質並不次於既有路線。此外；由乘客問卷所回饋之結果顯示，市府於本年度 6 月份開始實施之刷卡搭乘市公車 8 公里免費政策，讓更多的乘客對於本年度新加入營運或既有營運路線有更佳的评价。

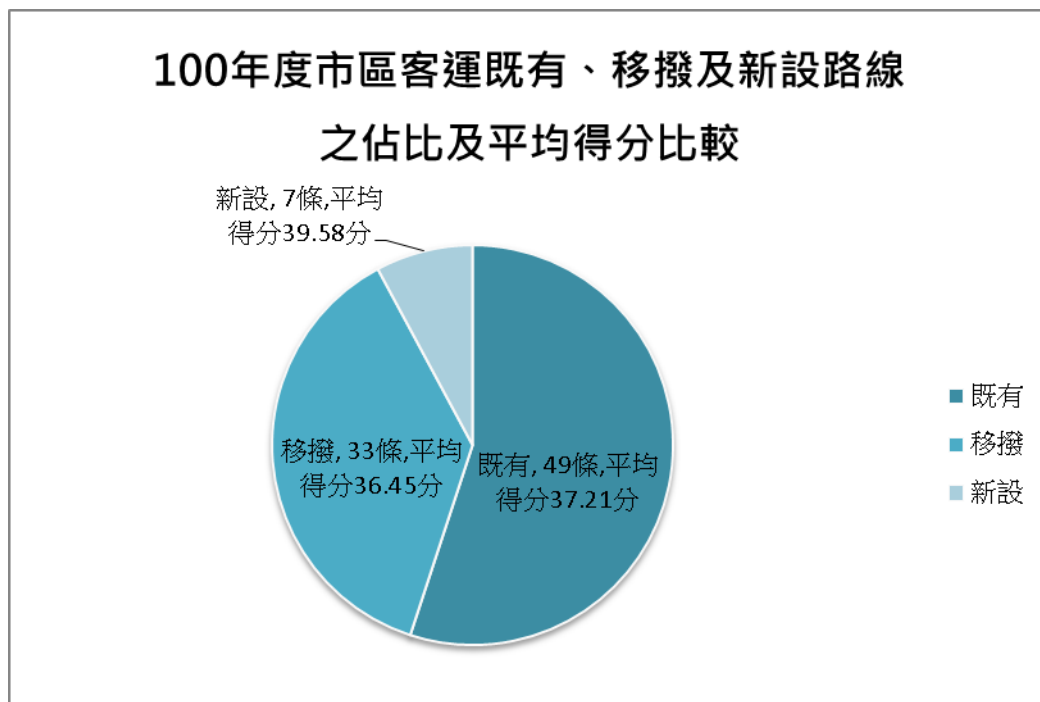


圖 5.6-1 本年度既有、移撥及新設路線之佔比及平均得分比較圖



## 5.7 管理成績

管理成績係依各客運公司實際營運管理計算，項目有車輛資訊設施指標、駕駛員管理指標、安全管理指標、行政管理指標及政策配合度指標，指標滿分 34 分，經換算至管理成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明各客運公司路線成績。

### 5.7.1 臺中客運管理成績

臺中客運其管理成績如表 5.7-1 所示，各項管理成績指標得分均高於業者平均得分。

表 5.7-1 臺中客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
臺中客運	5.30	7.42	5.04	7.47	2.45	27.68	<b>81.41</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.2 仁友客運管理成績

仁友客運其管理成績如表 5.7-2 所示，除車輛資訊設施得分高於業者平均得分外，其餘各項指標表現較不理想，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.7-2 仁友客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
仁友客運	4.94	6.72	2.80	6.39	1.98	22.83	<b>67.15</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.7.3 統聯客運管理成績

統聯客運其管理成績如表 5.7-3 所示，各項管理指標成績表現均高於業者平均得分，管理成績表現頗為理想。

表 5.7-3 統聯客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
統聯客運	5.08	7.06	4.42	7.04	2.35	25.95	<b>76.32</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.4 巨業客運管理成績

巨業客運公司管理成績如表 5.7-4 所示，除安全管理得分高於業者平均得分外，其餘各項指標表現較不理想，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.7-4 巨業客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
巨業客運	3.42	5.92	4.40	6.65	1.58	21.97	<b>64.62</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.5 全航客運管理成績

全航客運其管理成績如表 5.7-5 所示，除政策配合度得分略高於業者平均得分外，其餘各項指標表現較不理想，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.7-5 全航客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
全航客運	4.29	6.56	3.40	6.47	2.05	22.77	<b>66.97</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.6 彰化客運管理成績

彰化客運其管理成績如表 5.7-6 所示，顯示駕駛員管理、安全管理與行政管理等指標之表現較為理想，其餘指標項得分略低於業者平均得分，有其改善空間。

表 5.7-6 彰化客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
彰化客運	4.02	7.28	5.02	7.92	1.98	26.22	<b>77.12</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.7 阿羅哈客運管理成績

阿羅哈客運其管理成績如表 5.7-7 所示，除安全管理指標項得分高於業者平均得分外，其餘各項管理成績表現略低於業者平均得分，如能再加強改善低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.7-7 阿羅哈客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
阿羅哈 客運	3.33	6.75	6.13	6.49	1.87	24.57	<b>72.26</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.8 豐原客運管理成績

豐原客運其管理成績如表 5.7-8 所示，除車輛資訊設施得分略低於業者平均分數外，其餘各項管理成績表現頗為理想，均高於業者平均得分。

表 5.7-8 豐原客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	駕駛員管理 (8 分)	安全管理 (8 分)	行政管理 (9 分)	政策配合度 (3 分)	合計 (34 分)	總分 (100 分)
豐原客運	4.30	7.62	5.00	7.35	2.70	26.97	<b>79.32</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.9 和欣客運管理成績

和欣客運其管理成績如表 5.7-9 所示，在車輛資訊設施之得分略高於業者平均；而在安全管理成績表現則較不理想，如能再加強改善安全管理及其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間。

表 5.7-9 和欣客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6分)	駕駛員管理 (8分)	安全管理 (8分)	行政管理 (9分)	政策配合度 (3分)	合計 (34分)	總分 (100分)
和欣客運	5.33	6.50	1.80	6.35	1.33	21.31	<b>62.68</b>
業者 平均得分	4.45	6.87	4.22	6.91	2.03	24.48	<b>72.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.10 各客運公司管理成績比較

各客運公司管理成績比較如表 5.7-10，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.7-10 各客運公司管理成績比較表

評分項目	台中 客運	仁友 客運	統聯 客運	巨業 客運	全航 客運	彰化 客運	阿羅哈 客運	豐原 客運	和欣 客運	業者平 均得分
B3 車輛資訊設施 (6分)	5.30	4.94	5.08	3.42	4.29	4.02	3.33	4.30	5.33	4.45
C3 駕駛員管理 (8分)	7.42	6.72	7.06	5.92	6.56	7.28	6.75	7.62	6.50	6.87
D1 安全管理 (8分)	5.04	2.80	4.42	4.40	3.40	5.02	6.13	5.00	1.80	4.22
D2 行政管理 (9分)	7.47	6.39	7.04	6.65	6.47	7.92	6.49	7.35	6.35	6.90
D3 政策配合度 (3分)	2.45	1.98	2.35	1.58	2.05	1.98	1.87	2.70	1.33	2.03
100 年度成績	<b>27.68</b>	<b>22.83</b>	<b>25.95</b>	<b>21.97</b>	<b>22.77</b>	<b>26.22</b>	<b>24.57</b>	<b>26.97</b>	<b>21.31</b>	<b>24.47</b>
99 年度成績	<b>27.84</b>	<b>24.14</b>	<b>28.86</b>	<b>25.14</b>	<b>26.46</b>	<b>28.49</b>	<b>25.24</b>	--	--	<b>26.60</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.8 評鑑總成績

本次各客運公司之評鑑總分計算，係將前四大項評鑑項目成績：場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理加總後所得之成績，結果如表 5.8-1，若依各客運公司之平均場站成績、平均路線成績及管理成績以不加權之方式將上述三項成績依原始成績之計算加總亦可得評鑑總分，如表 5.8-2。

評鑑成績為臺中客運 80.1 分、仁友客運 76.5 分、統聯客運 85.1 分、巨業客運 75.2 分、全航客運 75.7 分、彰化客運 82.0 分、阿羅哈客運 73.6 分、豐原客運 82.6 分、和欣客運 73.9 分。

表 5.8-1 公司別評鑑總成績計算

客運別	A 場站設施與服務 (20 分)	B 運輸工具設備與安全 (30 分)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30 分)	D 公司經營與管理 (20 分)	評鑑總成績計算 (100 分)
臺中客運	16.37	24.12	24.6	14.96	80.1
仁友客運	17.73	24.45	23.2	11.18	76.5
統聯客運	17.24	27.90	26.2	13.81	85.1
巨業客運	16.83	21.48	24.2	12.64	75.2
全航客運	16.26	22.85	24.7	11.92	75.7
彰化客運	17.90	24.88	24.3	14.92	82.0
阿羅哈客運	16.65	19.73	22.7	14.49	73.6
豐原客運	16.22	25.34	26.0	15.05	82.6
和欣客運	18.11	23.47	22.9	9.49	73.9
平均成績	17.0	23.8	24.3	13.2	78.3

註：上述評鑑總成績取至小數點後一位。

表 5.8-2 依場站、路線、管理成績，公司別評鑑總成績計算

客運別	平均場站成績 (20 分)	平均路線成績 (46 分)	公司管理成績 (34 分)	評鑑總成績計算 (100 分)
臺中客運	16.37	36.03	27.68	80.1
仁友客運	17.73	35.95	22.83	76.5
統聯客運	17.24	41.95	25.95	85.1
巨業客運	16.83	36.36	21.97	75.2
全航客運	16.26	36.66	22.77	75.7
彰化客運	17.90	37.86	26.22	82.0
阿羅哈客運	16.65	32.35	24.57	73.6
豐原客運	16.22	39.40	26.97	82.6
和欣客運	18.11	34.50	21.31	73.9
平均成績	17.0	36.8	24.5	78.3

註：上述評鑑總成績取至小數點後一位。

## 5.9 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績

本次各客運公司之評鑑總分計算，若依各客運公司之平均場站成績、平均路線成績及管理成績以不加權之方式將上述三項成績依原始成績之計算加總亦可得評鑑總分。評鑑成績為臺中客運 80.1 分、仁友客運 76.5 分、統聯客運 85.1 分、巨業客運 75.2 分、全航客運 75.7 分、彰化客運 82.0 分、阿羅哈客運 73.6 分、豐原客運 82.6 分、和欣客運 73.9 分，業者平均評鑑成績 78.3 分。但因各家公司營運路線數與班次數不一，從業者平均評鑑成績中尚無法明確顯示臺中市市區汽車客運整體服務品質狀況。以下將以各家市區客運業者營運路線之班次數，與業者平均評鑑成績進行加權平均，由結果推知臺中市市區汽車客運之服務品質。

### 5.9.1 業者加權平均成績計算

(一) 計分方式：

$$\text{業者加權平均成績} = \frac{\text{各業者評鑑總成績} \times \text{各業者總班次數}}{\text{市區汽車客運總班次數}}$$

由上述公式計算所得之業者加權平均成績為 80.7 分，較加權前之業者平均成績高，若以評鑑等第推定為甲等。由此可知，臺中市整體市區汽車客運之服務品質實際上相對優質。

表 5.9-1 依各家業者總班次數加權評鑑成績計算

客運別	總班次數	評鑑總成績 (100 分)	業者平均成績 (100 分)	業者加權 平均成績(100 分)
臺中客運	1,714	80.1	78.3	80.7
仁友客運	454	76.5		
統聯客運	1210	85.1		
巨業客運	348	75.2		
全航客運	214	75.7		
彰化客運	98	82.0		
阿羅哈客運	36	73.6		
豐原客運	825	82.6		
和欣客運	146	73.9		

註：評鑑成績取至小數點後一位。

## 第六章 評鑑結果及成績列等

### 6.1 評鑑結果與成績列等

#### 6.1.1 評鑑結果

本次各客運公司之評鑑總分計算，係將前四大項評鑑項目成績：「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 公司經營與管理」，加總後所得之成績，結果如表 5.8-1 及圖 6.1-1，評鑑成績依序為統聯客運 85.1 分、豐原客運 82.6 分、彰化客運 82.0 分、臺中客運 80.1 分、仁友客運 76.5 分、全航客運 75.7 分、巨業客運 75.2 分、和欣客運 73.9 分、阿羅哈客運 73.6 分。

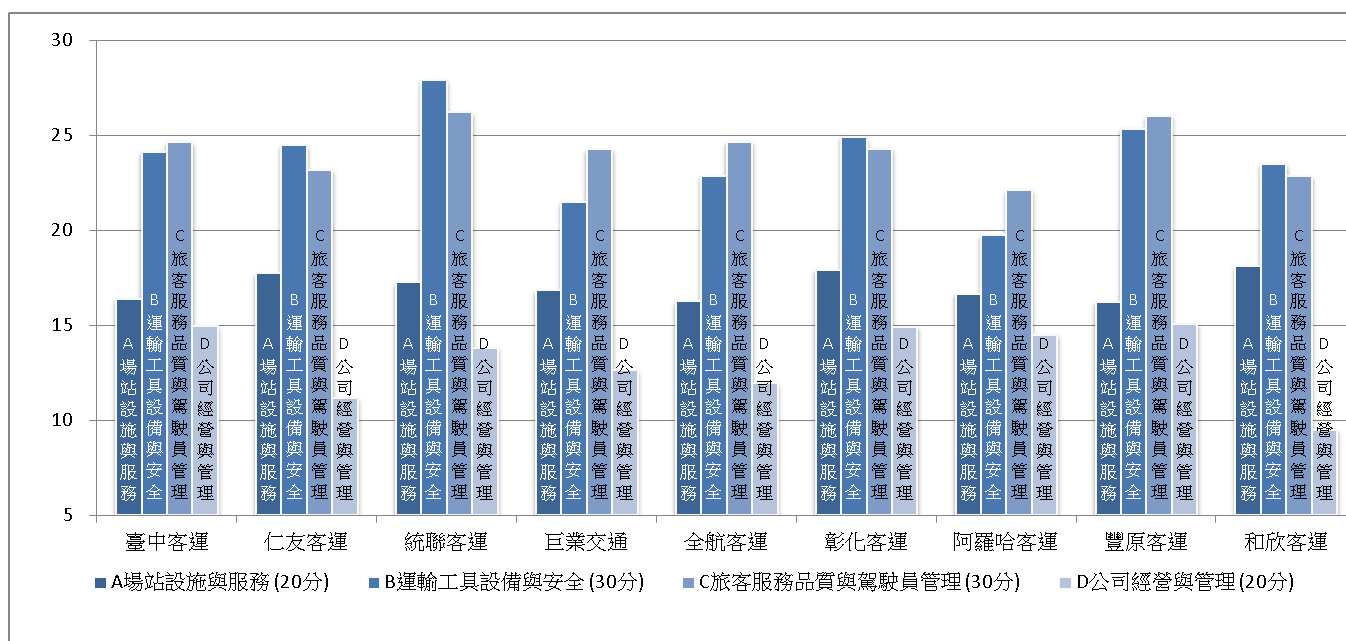


圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖

#### 6.1.2 評鑑成績列等

此次評鑑成績分五等，評鑑總分 90 分以上為優等，89 分至 80 分為甲等，79 分至 70 分為乙等，69 至 60 分為丙等，59 分以下為丁等。評鑑總分列等結果如表 6.1-1 及圖 6.1-2 所示，結果顯示甲等業者有臺中客運、統聯客運、彰化客運、豐原客運；乙等業者有仁友客運、巨業客運、全航客運、阿羅哈客運、和欣客運。

表 6.1-1 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
臺中客運	80.1	甲等
仁友客運	76.5	乙等
統聯客運	85.1	甲等
巨業客運	75.2	乙等
全航客運	75.7	乙等
彰化客運	82.0	甲等
阿羅哈客運	73.6	乙等
豐原客運	82.6	甲等
和欣客運	73.9	乙等

註：評鑑總分取至小數點後一位。

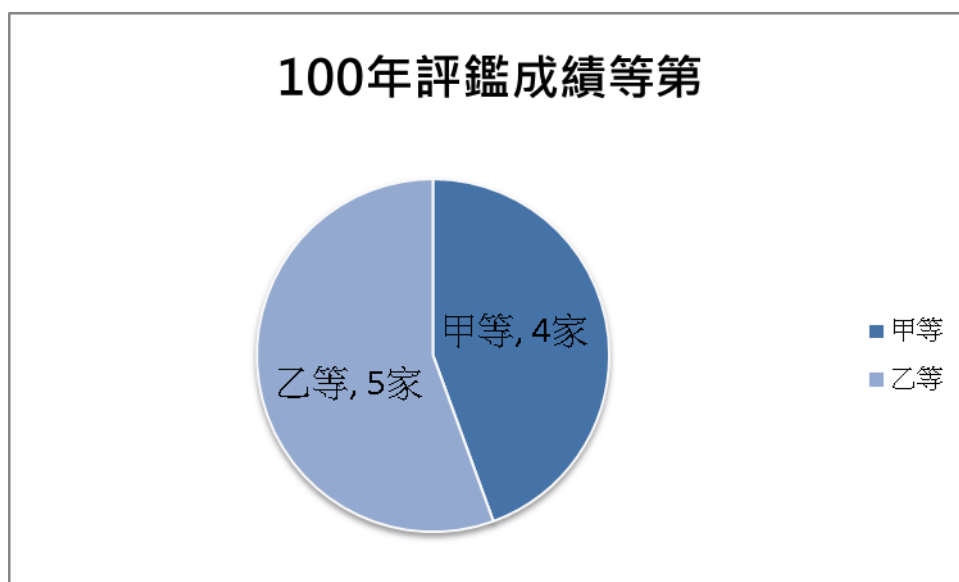


圖 6.1-2 100 年評鑑成績等第圖

### 6.1.3 路線評鑑結果

路線成績計算係包含車齡 8.5%、車輛安全設備評鑑指標 22%、車輛資訊設施 13%、車輛環境維護 8.5%、準點性 22%、乘客滿意度指標 26%，將此五項指標加總後即為該路線之評鑑分數，結果如表 5.6-10 所示。

各家業者路線評鑑成績依序為統聯客運 41.95、豐原客運 39.41、彰化客運 37.85、全航客運 36.66、巨業客運 36.37、臺中客運 36.04 分、仁友客運 35.95、和欣客運 34.49、阿羅哈客運 32.25。



### 6.1.4 路線評鑑成績列等

此次路線評鑑成績分五等，評鑑總分 90 分以上為優等，89 分至 80 分為甲等，79 分至 70 分為乙等，69 至 60 分為丙等，59 分以下為丁等。本年度路線評鑑總分列等結果如表 6.1-2 及圖 6.1-3 所示，結果顯示優等路線有 12 條、甲等 37 條，乙等 39 條、丙等 0 條，丁等 1 條，其中仁友客運 22 路，因受評期間尚未經交通局核準停駛，即停止營運，故導致該路線成績為丁等。各業者之路線評鑑成績等第另整理如圖 6.1-4 至圖 6.1-11。

表 6.1-1 路線評鑑成績列等表

	優等	甲等	乙等	丙等	丁等
臺中客運	0	11	17	0	0
仁友客運	0	11	4	0	1
統聯客運	9	2	0	0	0
巨業客運	0	1	3	0	0
全航客運	0	1	2	0	0
彰化客運	0	1	1	0	0
阿羅哈客運	0	0	1	0	0
豐原客運	3	10	10	0	0
和欣客運	0	0	1	0	0
合計	12	37	39	0	1

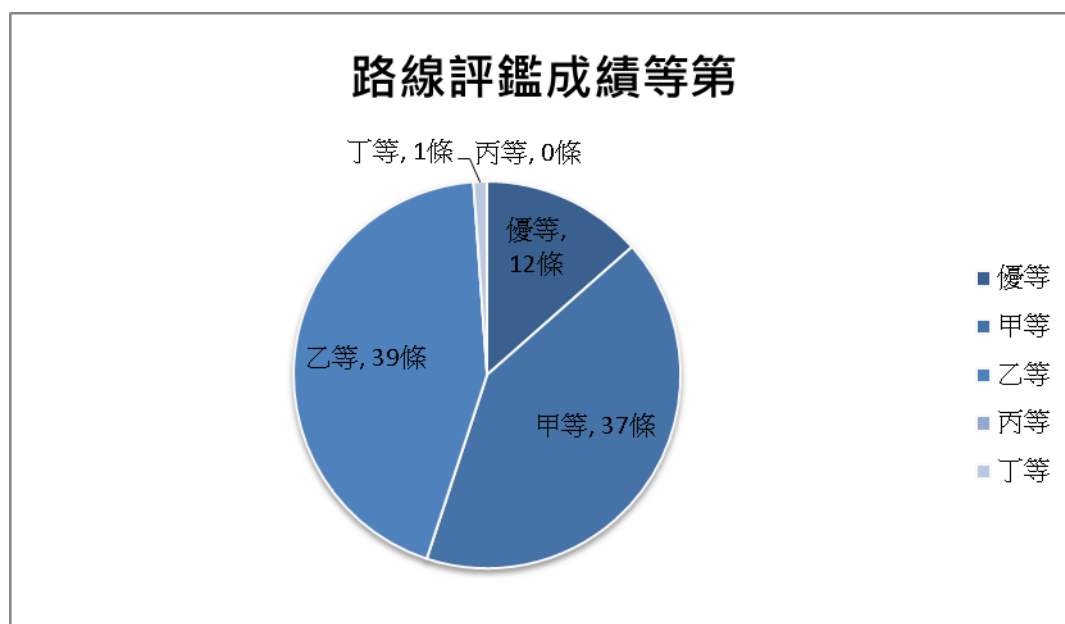


圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖

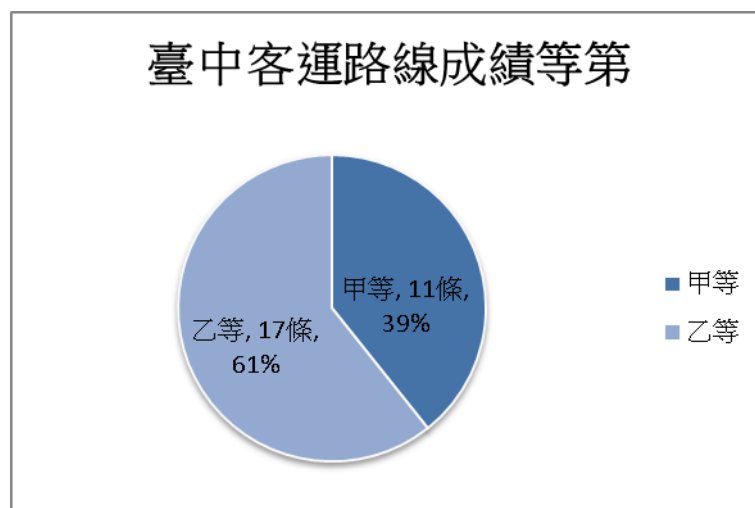


圖 6.1-4 臺中客運路線成績等第圖

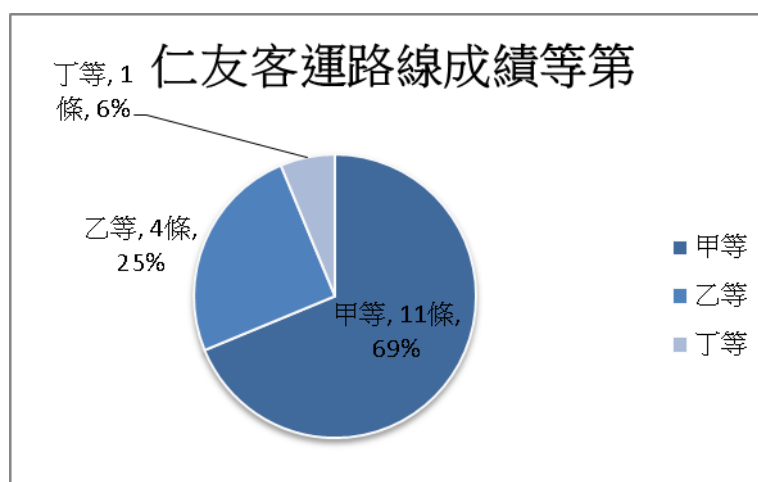


圖 6.1-5 仁友客運路線成績等第圖

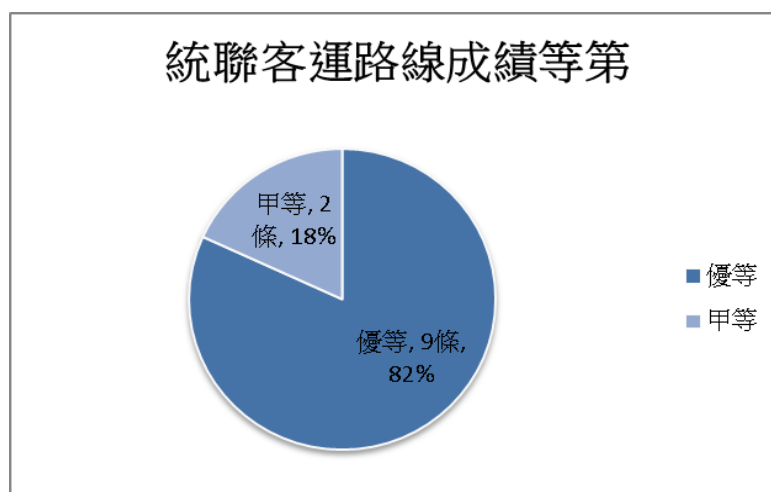


圖 6.1-6 統聯客運路線成績等第圖

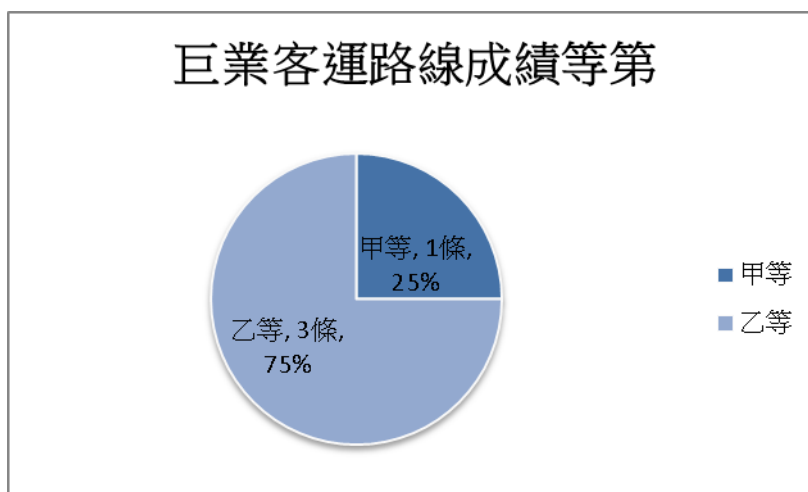


圖 6.1-7 巨業客運路線成績等第圖

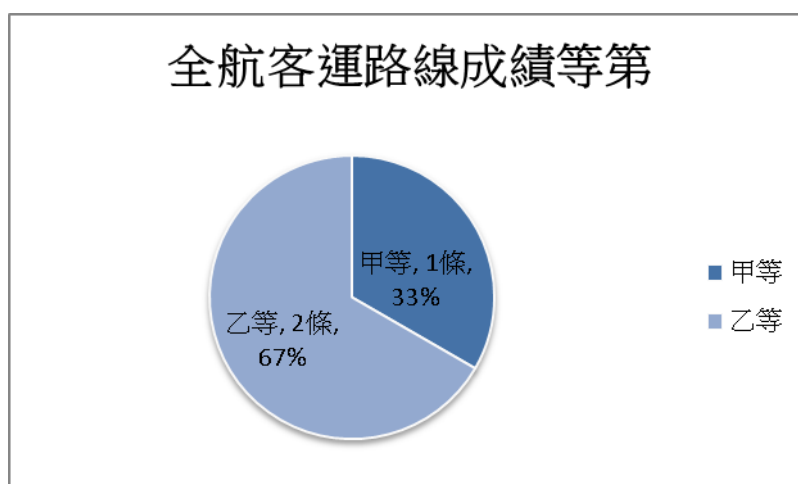


圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖

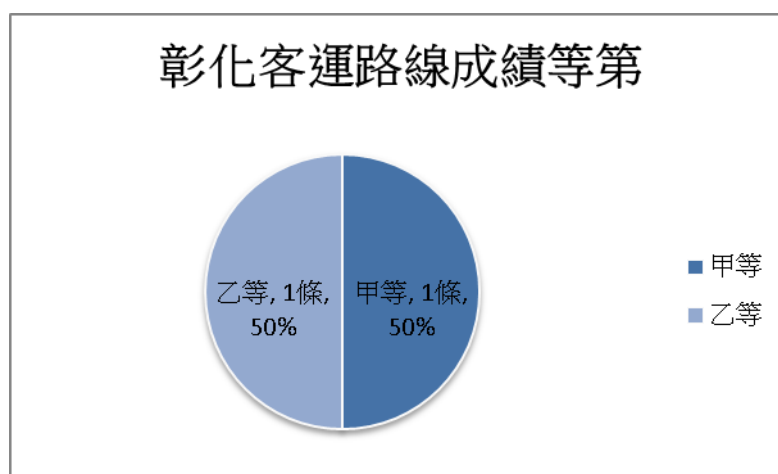


圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖

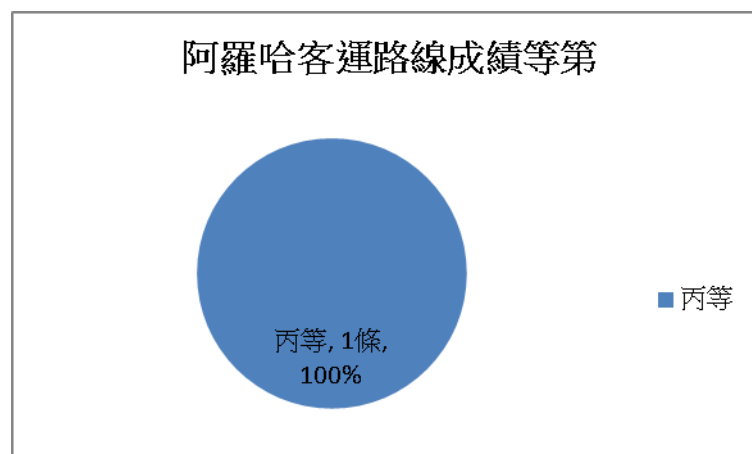


圖 6.1-10 阿羅哈客運路線成績等第圖

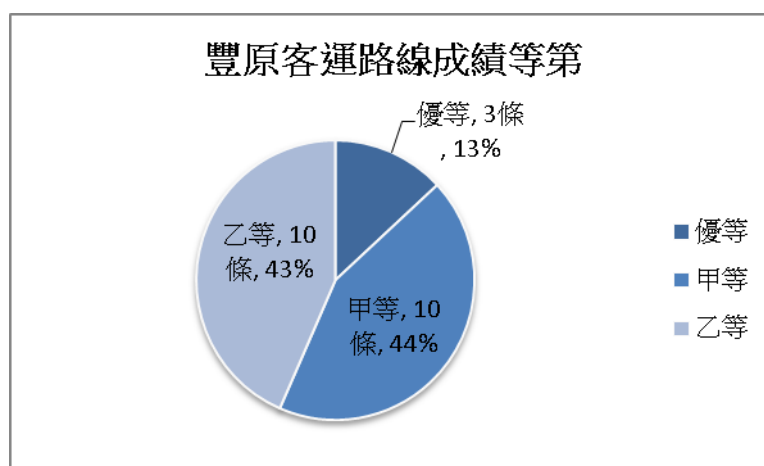


圖 6.1-11 豐原客運路線成績等第圖

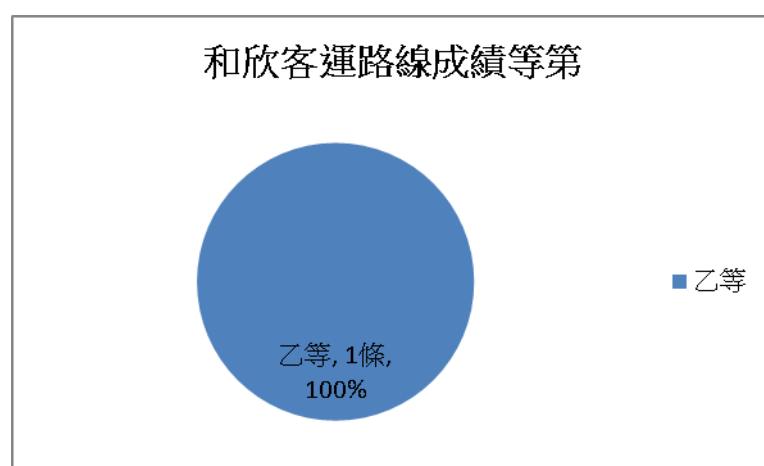


圖 6.1-12 和欣客運路線成績等第圖

## 6.2 本年度各客運公司成績與歷年成績比較

### 6.2.1 臺中客運

臺中客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現大致持平；運輸工具設備與安全項成績表現逐年成長；旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理項之成績表現則略為下滑，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-1 所示。

表 6.2-1 臺中客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	16.37	24.13	24.63	14.96	80.1
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99 年度評鑑成績	15.75	23.90	25.17	15.38	80.2
99 年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98 年度評鑑成績	16.67	22.40	25.22	16.75	81.0
98 年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

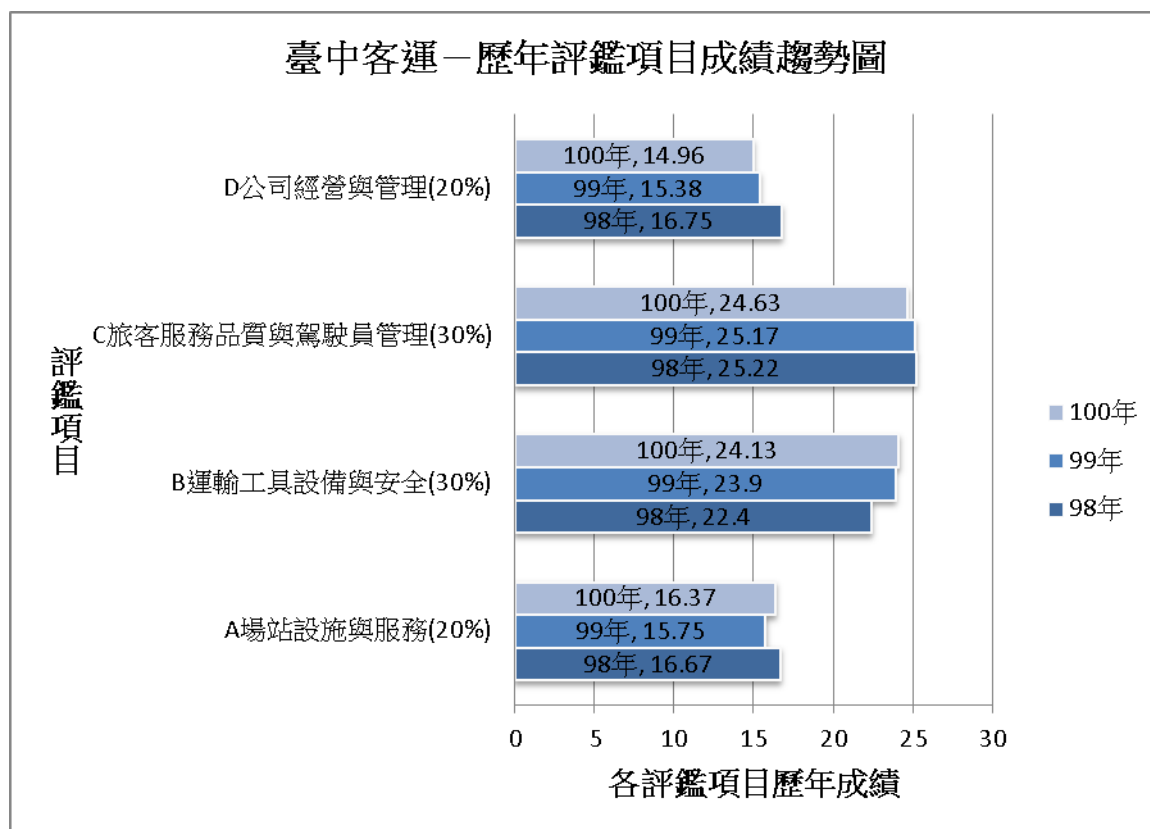


圖 6.2-1 臺中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.2 仁友客運

仁友客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現略有成長；運輸工具設備與安全項與99年成績相較略有下滑；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現逐年成長；公司經營與管理項目成績與99年成績相較略有下滑，各項歷年成績與業者平均得分如表6.2-2。

表 6.2-2 仁友客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100年度評鑑成績	17.73	24.46	23.15	11.18	76.5
100年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99年度評鑑成績	15.04	26.86	22.52	13.21	77.6
99年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98年度評鑑成績	16.52	13.55	20.34	11.07	61.5
98年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

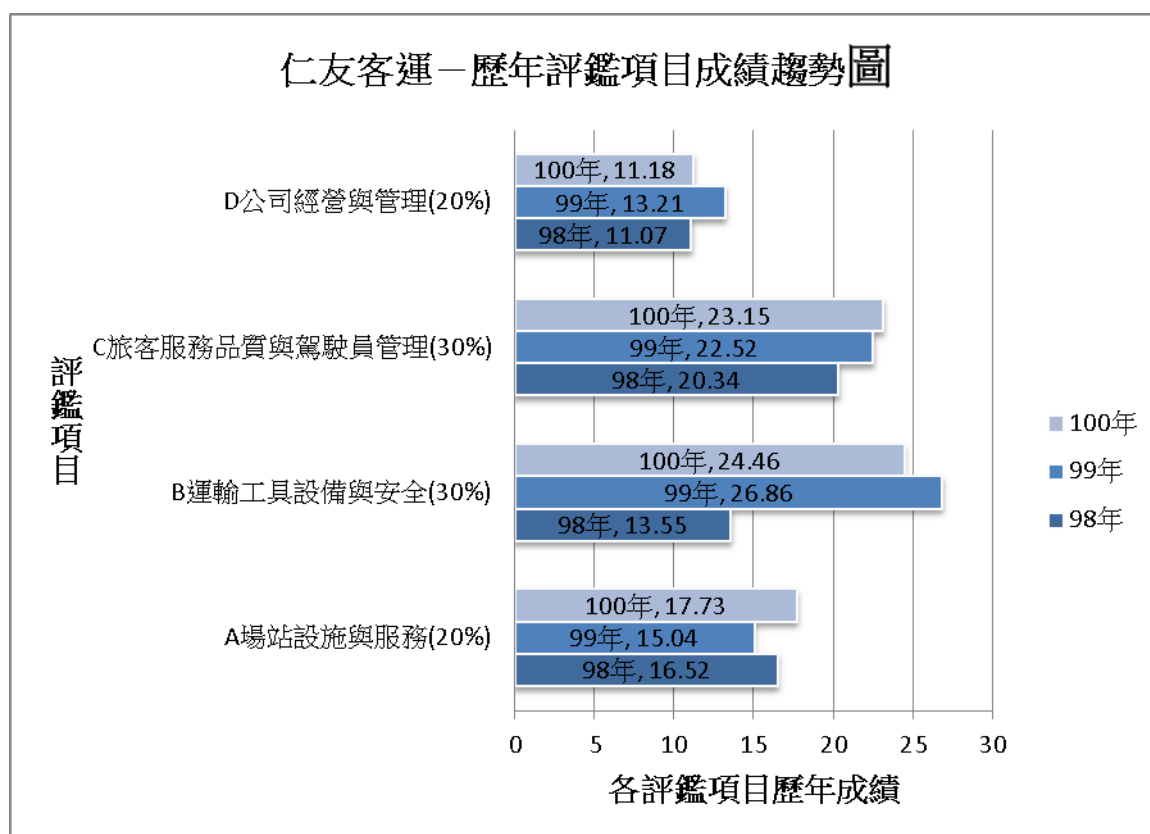


圖 6.2-2 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

### 6.2.3 統聯客運

統聯客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現逐年微幅成長；運輸工具設備與安全項成績表現逐年成長；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現微幅下滑；公司經營與管理項成績表現則略有退步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-3。

表 6.2-3 統聯客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	17.24	27.90	26.19	13.81	85.1
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99 年度評鑑成績	16.73	27.06	26.20	15.77	85.8
99 年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98 年度評鑑成績	16.64	23.09	26.84	15.66	82.2
98 年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

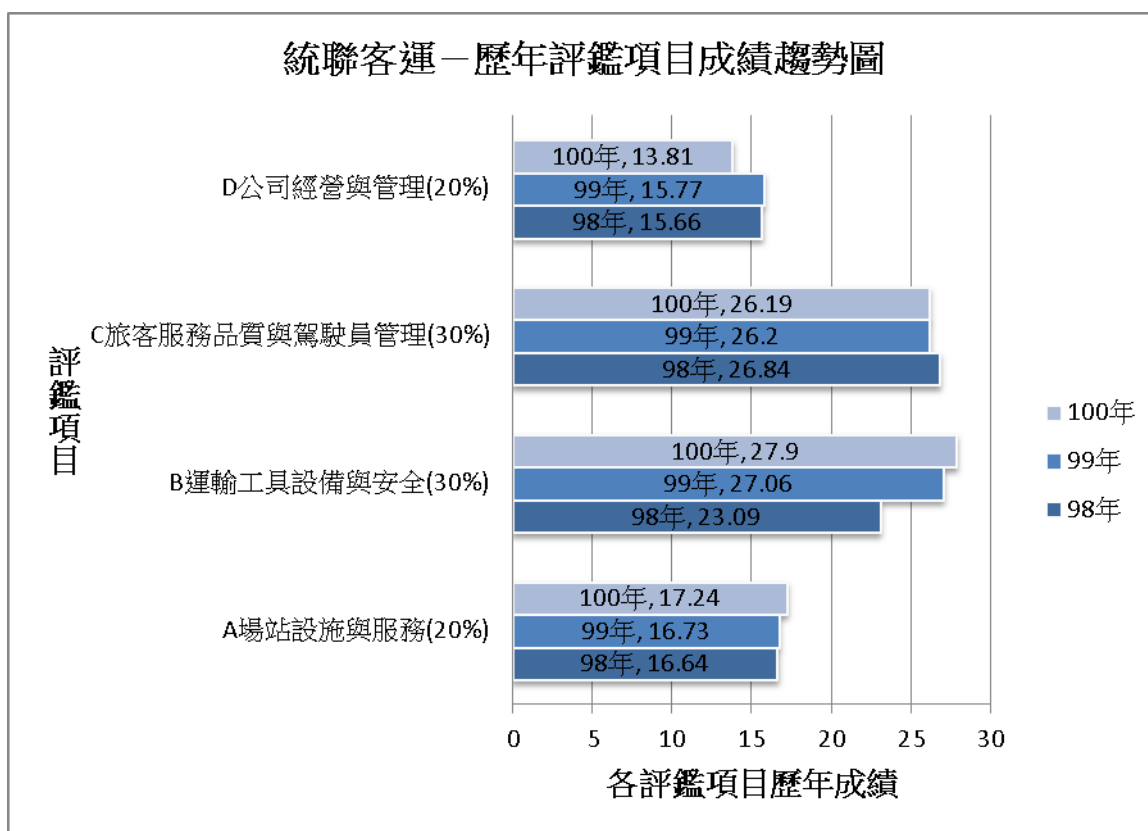


圖 6.2-3 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

### 6.2.4 巨業客運

巨業客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現與 99 年相比微幅成長；運輸工具設備與安全項成績表現大致持平；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現逐年成長；公司經營與管理項成績則略有退步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-4。

表 6.2-4 巨業客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	16.83	21.47	24.24	12.64	75.2
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99 年度評鑑成績	14.69	22.05	23.18	15.65	75.6
99 年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98 年度評鑑成績	15.81	21.07	22.26	14.04	73.2
98 年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

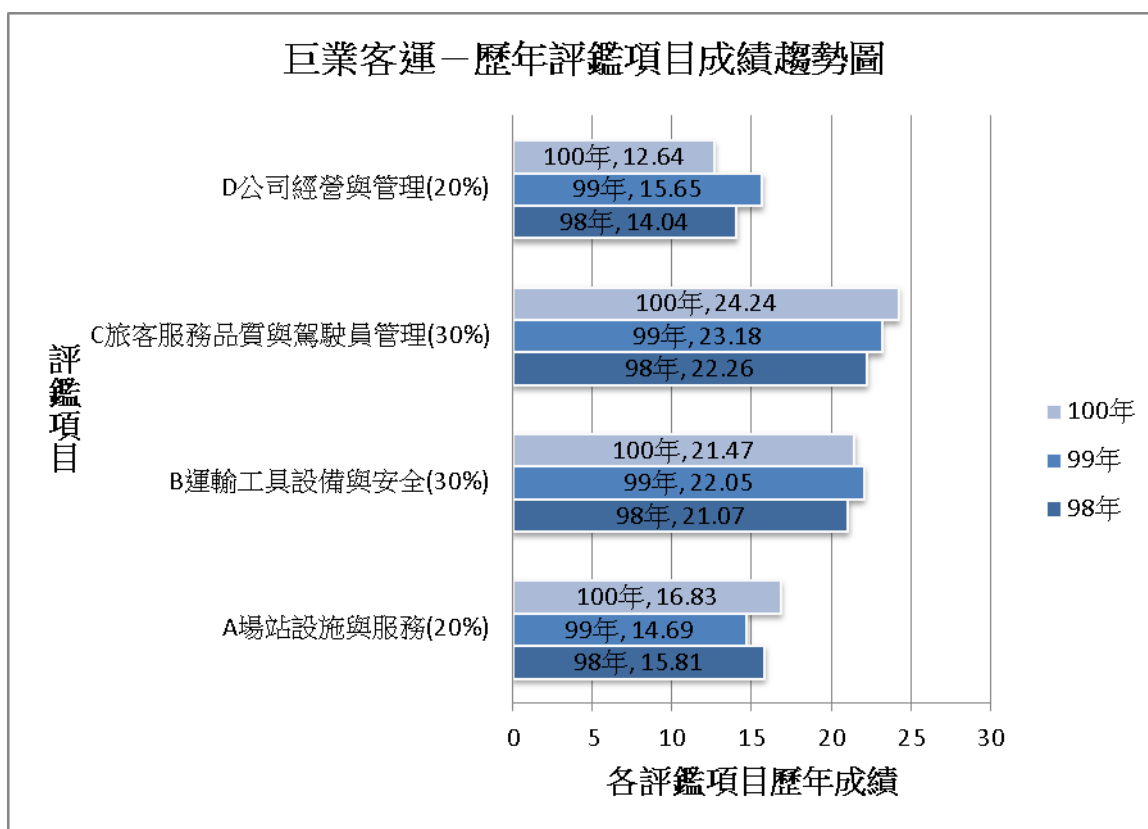


圖 6.2-4 巨業客運歷年評鑑項目成績趨勢圖



### 6.2.5 全航客運

全航客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現大致持平；運輸工具設備與安全項成績表現逐年成長；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現與 99 年相比略有成長；公司經營與管理項成績表現則大幅退步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-5。

表 6.2-5 全航客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	16.26	22.85	24.65	11.93	75.7
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99 年度評鑑成績	15.94	21.78	21.92	15.85	75.5
99 年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98 年度評鑑成績	16.35	20.95	25.17	17.63	80.1
98 年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

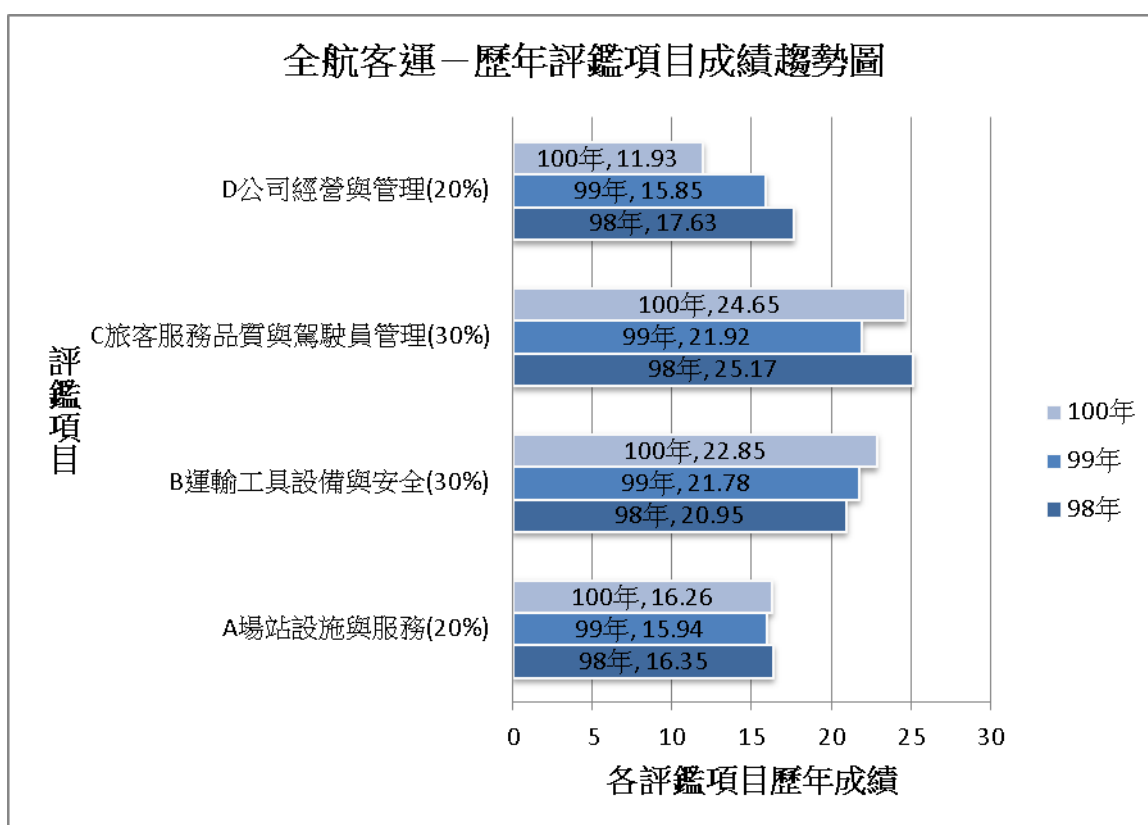


圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.6 彰化客運

彰化客運評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現略有成長；運輸工具設備與安全項成績表現與99年相比略微下滑；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現與99年相比微幅下滑；公司經營與管理項成績表現小幅下滑，各項歷年成績與業者平均得分如表6.2-6。

表 6.2-6 彰化客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100年度評鑑成績	17.90	24.88	24.28	14.92	82.0
100年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99年度評鑑成績	15.72	27.40	24.81	17.47	85.4
99年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98年度評鑑成績	16.28	21.83	22.87	17.47	78.5
98年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

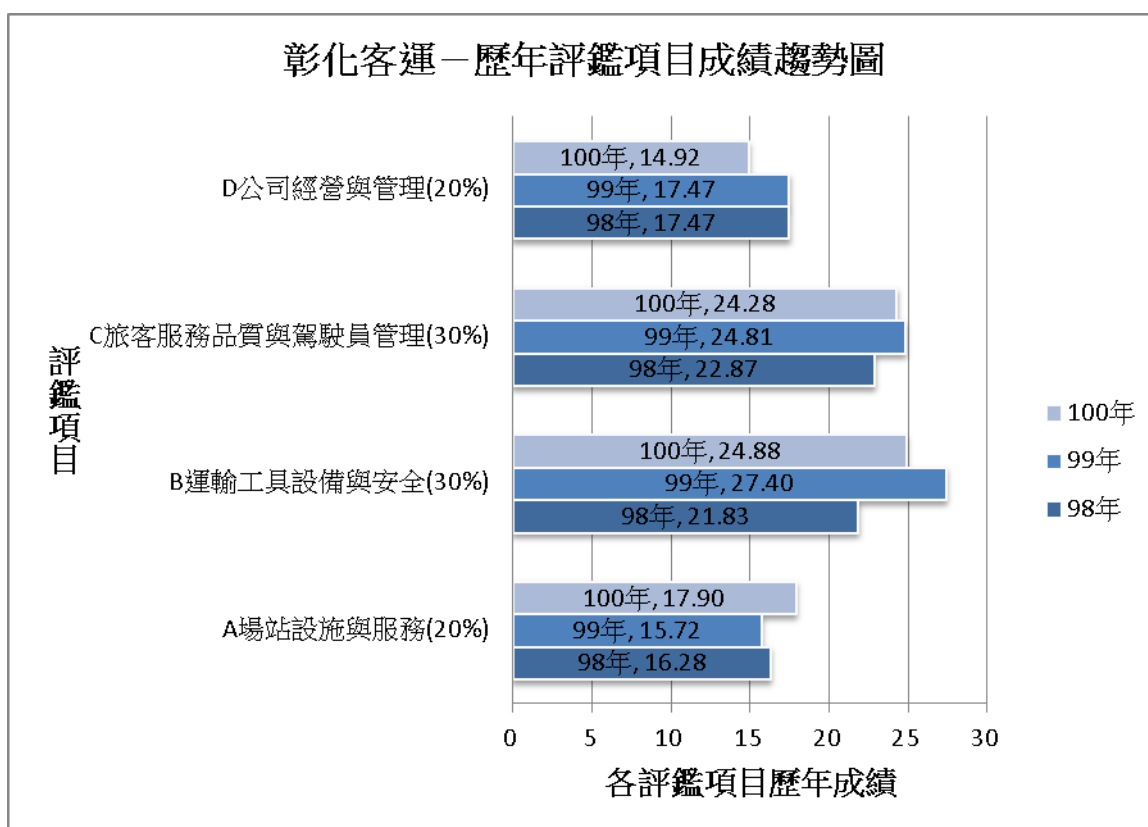


圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.7 阿羅哈客運

阿羅哈客運鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現微幅成長；運輸工具設備與安全項成績表現略有退步；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現微幅退步；公司經營與管理項成績表則逐年下滑，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-7。

表 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑成績比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	16.65	19.73	22.70	14.49	73.6
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3
99 年度評鑑成績	13.68	23.27	24.77	15.37	77.1
99 年度業者平均得分	15.36	24.62	24.08	15.53	79.6
98 年度評鑑成績	15.42	20.84	23.94	16.00	76.2
98 年度業者平均得分	16.24	20.53	23.81	15.52	76.1

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

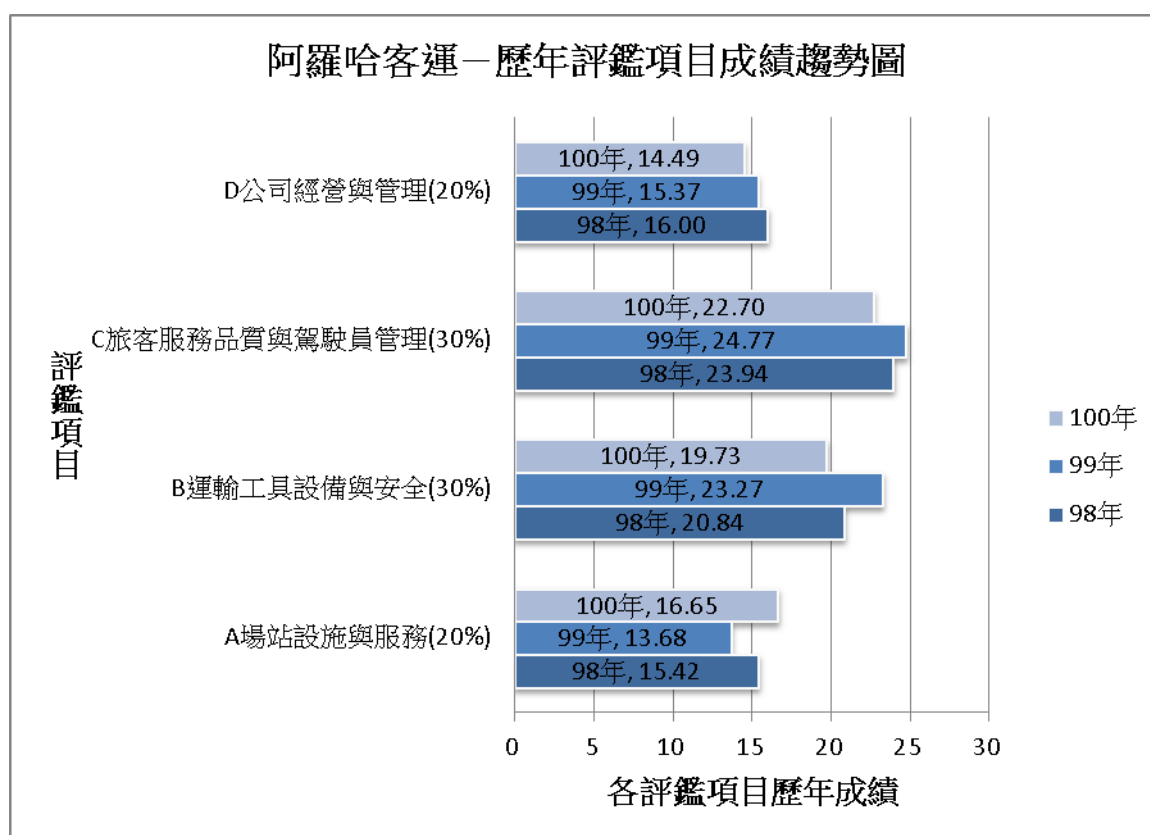


圖 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.8 豐原客運

豐原客運為今年首次參與評鑑之業者，故無以往評鑑成績可供比較。其本年度評鑑成績與業者平均得分相較，除場站設施與服務成績略低於業者平均得分外，其餘三項評鑑項目成績皆高於業者平均得分，如表 6.2-8 所示。

表 6.2-8 豐原客運評鑑成績與業者平均得分比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	16.22	25.34	25.99	15.05	82.6
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

## 6.2.9 和欣客運

和欣客運為今年首次參與評鑑之業者，故無以往評鑑成績可供比較。本年度和欣客運評鑑成績與業者平均得分相較，除場站設施與服務成績略高於業者平均得分外，其餘三項評鑑項目成績皆低於業者平均得分，其中，又以公司經營與管理為業者最需加強改善之項目，如表 6.2-9 所示。

表 6.2-9 和欣客運評鑑成績與業者平均得分比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20%)	評鑑總成績計算 (100%)
100 年度評鑑成績	18.11	23.48	22.85	9.49	73.9
100 年度業者平均得分	17.03	23.80	24.30	13.16	78.3

註：上述評鑑項目成績取至小數點後二位，評鑑總成績取至小數點後一位。

### 6.2.10 各客運公司歷年總成績比較

各客運公司歷年總成績比較如表 6.2-10，此部分資料供臺中市政府交通局及各家汽車客運業者參考。

表 6.2-10 各客運公司總成績比較表

客運別	100 年度評鑑總成績	99 度評鑑總成績	98 度評鑑總成績
臺中客運	80.1	80.2	81.0
仁友客運	76.5	77.6	61.5
統聯客運	85.1	85.8	82.2
巨業客運	75.2	75.6	73.2
全航客運	75.7	75.5	80.1
彰化客運	82.0	85.4	78.5
阿羅哈客運	73.6	77.1	76.2
豐原客運	82.6	—	—
和欣客運	73.9	—	—

註：上述評鑑成績取至小數點後一位。

本次評鑑計畫係依據臺中市政府交通局核定之執行計畫書進行調查，由總成績之比較可得知各家市區客運業者在營運與服務的概況。

## 第七章 結論與建議

### 7.1 結論

本年度市區汽車客運營運與服務評鑑計畫評鑑的對象包含臺中客運、仁友客運、統聯客運、巨業客運、全航客運、彰化客運及阿羅哈客運、豐原客運與和欣客運等九家市區汽車客運業者。各市區汽車客運公司依上述四大項評鑑項目成績加總而得評鑑總成績：臺中客運 80.1 分、仁友客運 76.5 分、統聯客運 85.1 分、巨業客運 75.2 分、全航客運 75.7 分、彰化客運 82.0 分、阿羅哈客運 73.6 分、豐原客運 82.6 分、和欣客運 73.9 分，結果顯示評鑑成績甲等有四家，為臺中客運、統聯客運、彰化客運、豐原客運；乙等有五家，為仁友客運、巨業客運、全航客運、阿羅哈客運、和欣客運。

臺中客運、統聯客運與彰化客運分別受 1 個或多個評分項目，如站牌資訊與維護項，或班次準點性與乘客滿意度，及每百萬公里行車肇事率與違反相關法規之影響，整體成績與 99 年度相較有些微下滑之情況，但今年度表現仍在均標之上。

仁友客運在行車肇事次數率本年度有增多的趨勢，故稍微影響整體平均成績。

巨業客運因受車輛排氣檢驗合格率及每百萬公里行車肇事率與違反相關法規等評分項目之影響，故整體成績與 99 年度相較些微下滑。

全航客運分別因停車場站管理、車輛排氣檢驗合格率及每百萬公里行車肇事率與違反相關法規等評分項目之影響，與業者平均得分比較不理想，但整體成績與 99 年度相較仍有微幅成長。

阿羅哈客運本年度配車之平均車齡均達 10 年 6 個月以上，且依主管機關提供之今年無任何車輛排氣檢測紀錄，加上場站之消防設施已過有效期限及準點性成績略為偏低，故表現較不理想。

豐原客運為本年度新加入受評業者之一，各評分項表現皆在中等以上，其中，車輛安全設施之使用與維護及車輛排氣檢驗合格率得分趨近於滿分，整體表現成績頗為理想。

和欣客運為本年度新加入受評業者之一，其他評鑑項表現在中等以上，惟因行車肇事次數及違反相關法規條例次數較多，故表現上較為欠佳。

整體而言，本年（100）度臺中市市區汽車客運業者其營運與服務評鑑總平均分數為 78.3 分。此次評鑑總成績甲等的業者計有臺中客運、統聯客運、彰化客運與豐原客運，顯示這四家業者的營運與服務品質有值得其他客運業者學習之處，期各業者與主管機關持續且共同提昇未來大臺中地區大眾運輸的服務水準與民眾搭乘的意願，徹底落實政府推行大眾運輸政策之美意。

## 7.2 建議

本團隊在執行評鑑作業過程彙整專家學者與主管機關寶貴意見，針對整體性或部份待改善之處提出相關建議如下，供未來作業改進之參考。

- (1) 本計畫團隊進行站牌普查及委員參考普查資料時均發現站牌之管理情況其整體表現較去年有明顯退步之情況，深入推究其原因，初步查覺其主因應為本年度受評之營運路線有半數為公路客運移撥至市區客運服務之故，建議各業者如站牌委外管理者應加強督導，如為自主管理者更應儘速改善。
- (2) 多數駕駛員休息室仍過於簡陋，建議各家業者可再酌予加強駕駛員休息室之環境與美觀，營造出舒適的休息環境，以充分提供給駕駛員良好的休息品質。
- (3) 本年度評鑑有少部份業者並無落實每年度主動到檢測車輛排氣之情況，凡車輛之車齡超過 2 年以上，業者應每年度自行安排檢測，且儘早排定檢測日期以免逾期 1 年以上未檢測，而間接影響環境品質。
- (4) 本年度各業者班次準點性之整體表現尚待改善，建議業者落實依所核定的班表時間或班距時間準點發車，本團隊進行準點性資料抽樣時發現多數班次在核定的離峰時段及偏遠地區的班次有脫班之情況，亦建請主管機關加強督導離峰時間及偏遠地區班次之準點性考核。

- (5) 依主管機關提報之各市區客運業者之配有車輛行車肇事資料顯示，本年度多數業者行車肇事次數有偏高之情況，建議業者加強考核及教育，亦建請主管機關加強懲處制度。
- (6) 業者受評時書面審查資料準備，應依客運別單獨陳列屬於市區公車之評鑑資料，以符合規定。
- (7) 民眾投訴案件應依路線與項目予以統計及歸檔，其內容應具體呈現投訴案件之處理流程及完整的報告。
- (8) 在實際訪評過程中發現部分業者對於行車紀錄器之考核與管理仍不夠落實，也建議業者能有效改善，以提升公司管理效能。
- (9) 建議各業者落實將司機每日出車前之酒測值張貼於司機座位後方，提供乘客參考，安心搭乘，並可督促業者積極落實管理制度。
- (10) 電話訪問資料中發現部分民眾平常較少使用大眾交通工具的原因中包含不習慣或不知道如何搭乘公車(含資訊不清楚或不知道哪邊查詢)、等車時間太長、偏遠地區站牌數及客運班次數不足等問題，建議主管機關未來可多加宣導大眾運輸相關資訊與公車動態資訊系統的使用，及增設偏遠地區之站牌數及班次數，將可有效提升民眾搭乘意願。

未來臺中市捷運系統通車營運後，期許臺中市公車能與捷運相輔相成，建構大臺中完整之大眾運輸網路，應讓市公車扮演準捷運之角色，提供完整之延伸與接駁功能，基於此目標，臺中市公車提升其服務品質之重要性，不言而喻且刻不容緩。評鑑之目的在於提升臺中都會區大眾運輸系統服務品質之提升，期望未來持續辦理，建構完善且方便之大眾運輸。



## 第八章 大眾運輸使用率調查

### 8.1 乘客問卷調查分析

本章乃針對臺中市民大眾運輸使用情形之調查結果進行說明，分別說明調查方式、問卷表格與樣本來源、大眾運輸使用率及各項問項之調查結果，並給予改善大眾運輸使用率之建議。

#### 8.1.1 調查方式、來源與問卷表格

配合市區汽車客運營運服務評鑑之乘客滿意度調查共同進行，其調查方式採取隨機抽樣，本團隊調查員於公車上或候車站進行問卷調查。除搭配乘客滿意度之基本資料問項外，另加入民眾搭乘臺中市汽車客運之付費方式、轉乘資料及使用大眾交通工具之頻率等問項進行乘客調查。

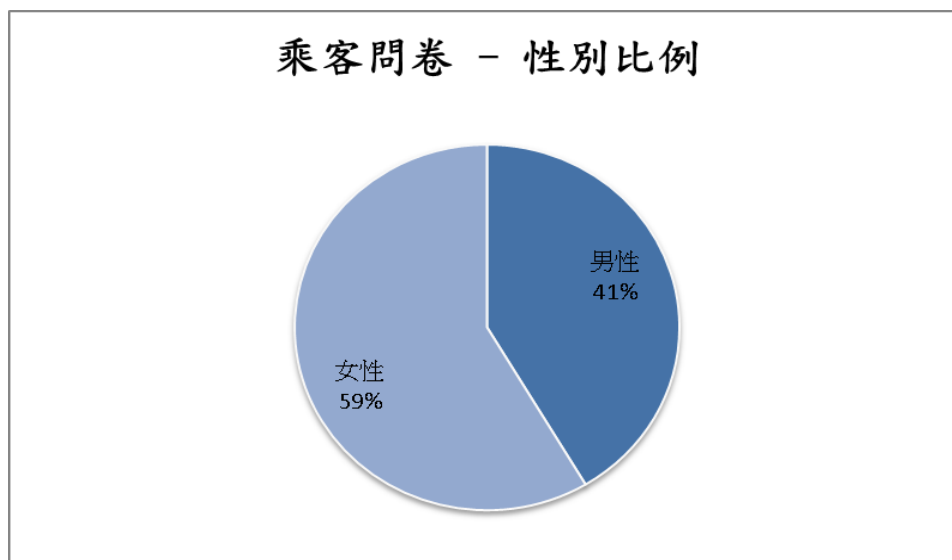
表 8.1-1 大眾運輸使用率調查表

1、您是否擁有下列四種電子票證卡（可複選） <input type="checkbox"/> ①臺灣通 <input type="checkbox"/> ②悠遊卡 <input type="checkbox"/> ③高捷卡 <input type="checkbox"/> ④高速公路電子收費卡(ETC卡) <input type="checkbox"/> ⑤無
2、本次搭乘之付費方式： <input type="checkbox"/> ①現金 <input type="checkbox"/> ②臺灣通 <input type="checkbox"/> ③悠遊卡 <input type="checkbox"/> ④高捷卡 <input type="checkbox"/> ⑤高速公路電子收費卡(ETC卡) <input type="checkbox"/> ⑥其他票證_____
3、本次搭乘的轉乘次數為？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ②1次 <input type="checkbox"/> ③2次 <input type="checkbox"/> ④3次以上
4、本次搭乘的目的為何？ <input type="checkbox"/> ①通勤 <input type="checkbox"/> ②洽公 <input type="checkbox"/> ③休閒/購物 <input type="checkbox"/> ④其他
5、本次搭乘起迄站為何？(上下站站牌名稱) 起站_____ 迄站_____ 轉乘站(無者免填) 1._____ 2._____ 3._____
6、您最近一週內乘坐本路線之次數 <input type="checkbox"/> ①1次 <input type="checkbox"/> ②2~5次 <input type="checkbox"/> ③6~10次 <input type="checkbox"/> ④11次以上
7、每週平均搭乘市區公車次數？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ①1次~3次 <input type="checkbox"/> ②4~10次 <input type="checkbox"/> ③11次以上
8、每次搭乘的轉乘次數為？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ②1次 <input type="checkbox"/> ③2次 <input type="checkbox"/> ④3次以上

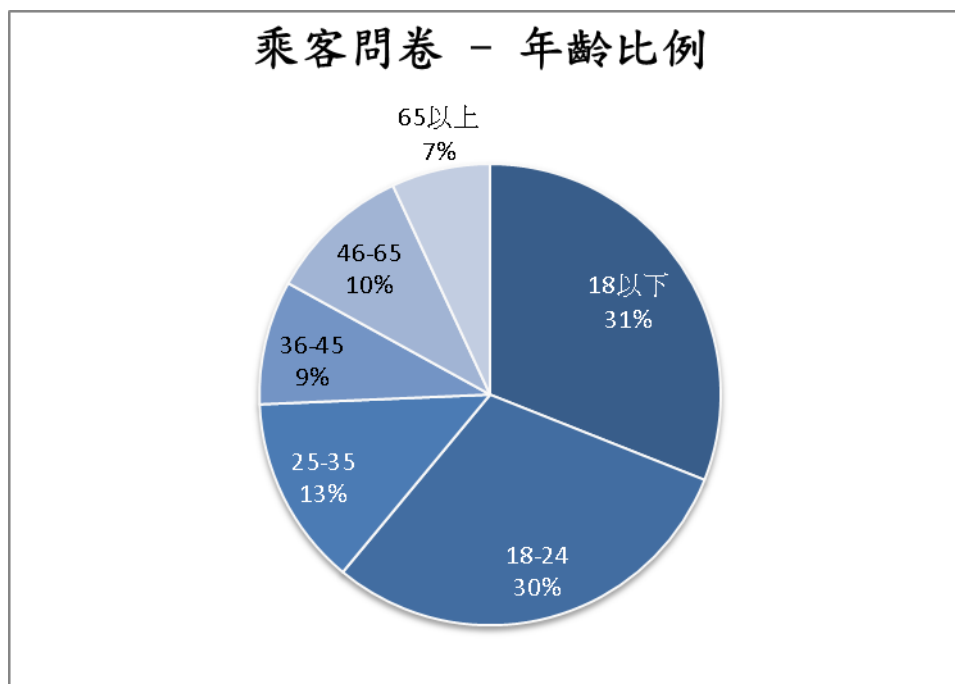
### 8.1.2 基本資料分析說明

本次調查回收之大眾使用率調查表有效問卷為 2,142 份，以下就各項調查資料提供分析結果。

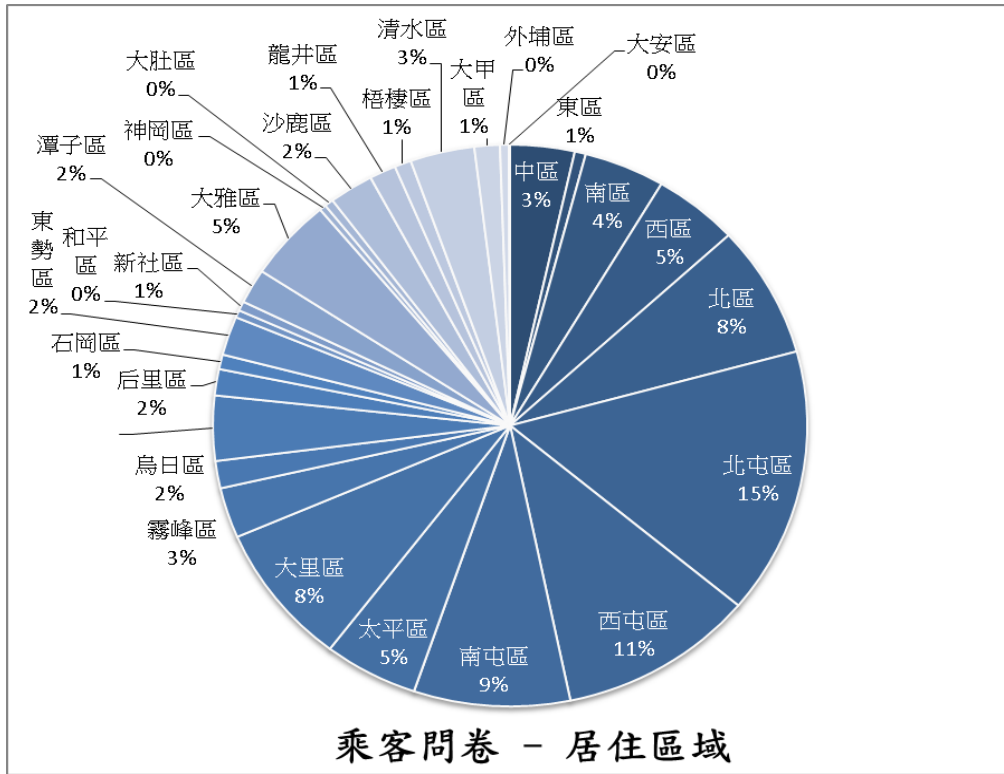
#### 一、 乘客問卷調查之性別比例：



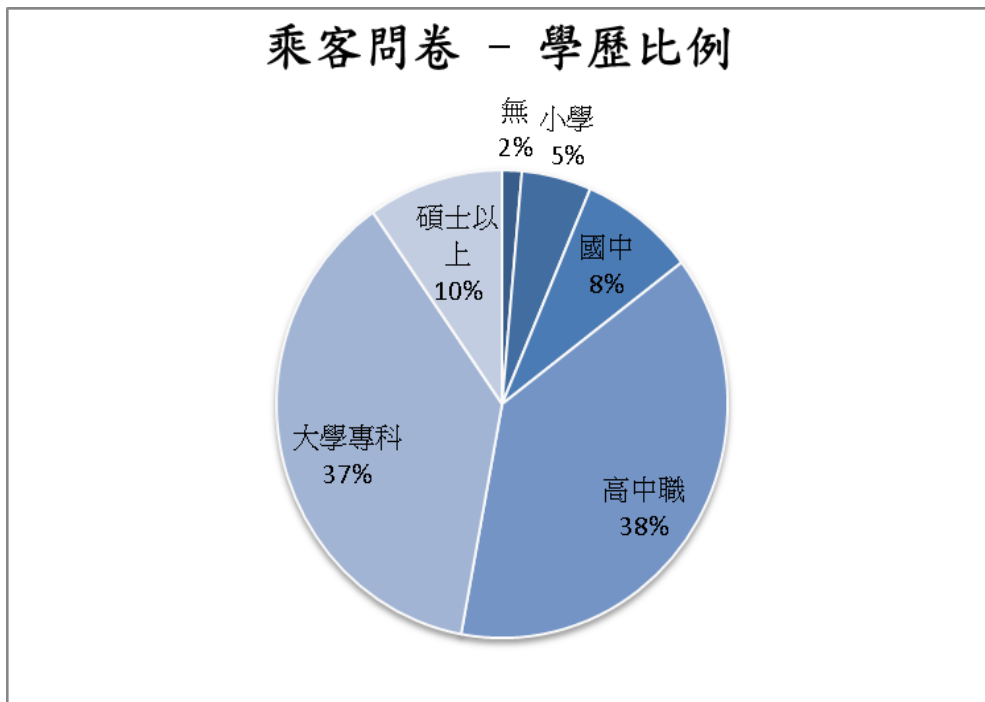
#### 二、 乘客問卷調查之年齡比例：



三、 居住區域：

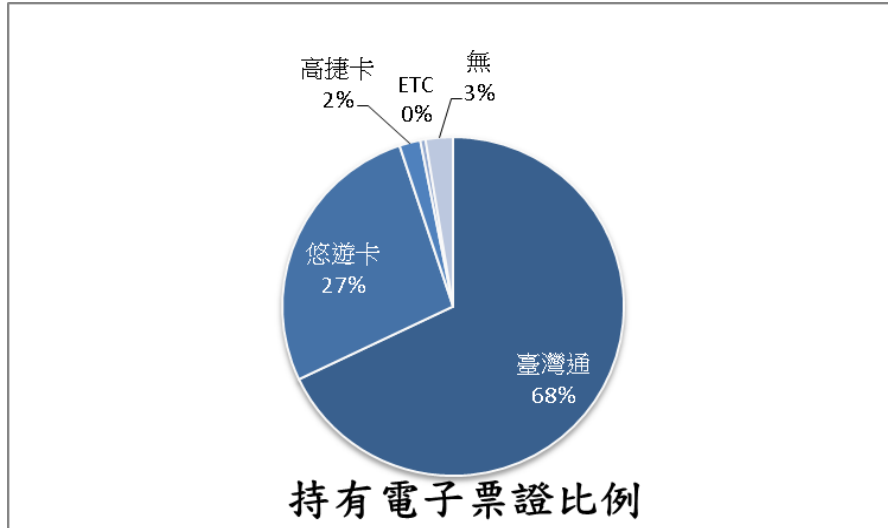


四、 學歷比例：



### 五、 電子票證卡持有比例：

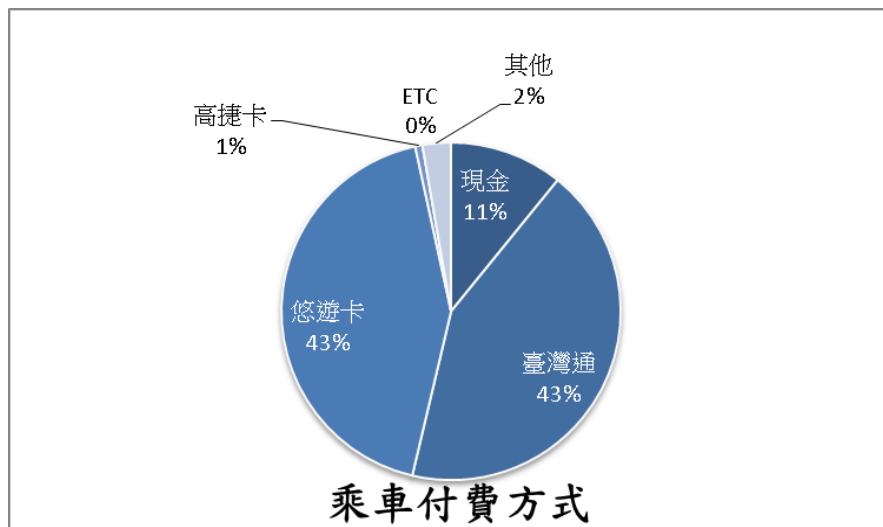
由下圖可知大臺中市市民目前持有電子票證卡已超過九成，持有比例達 97%，可見民眾已普遍接受持有電子票證乘車。



### 六、 付費方式:

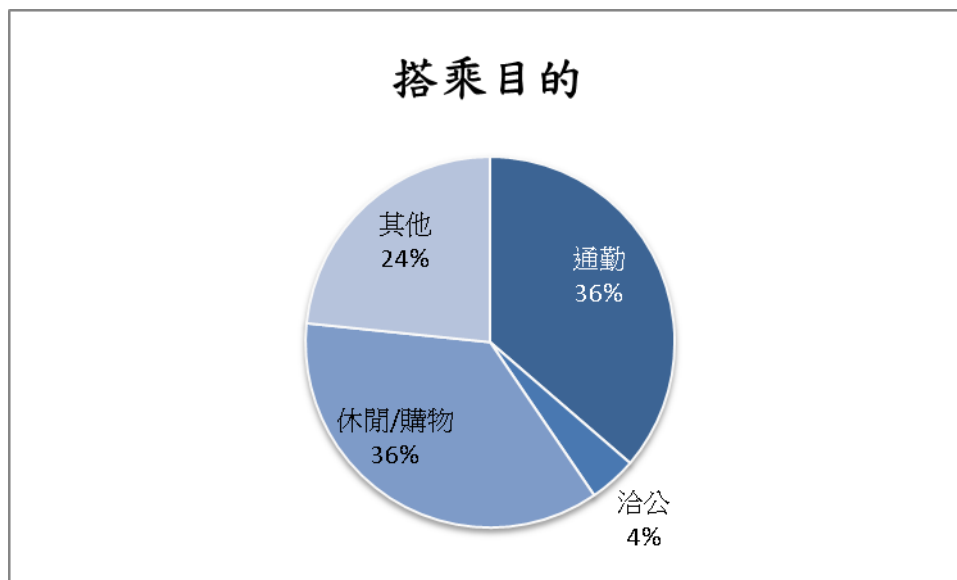
由下圖可知大臺中市市民目前以電子票證取代現金投幣之比例趨進九成，其中，以悠遊卡與臺灣通電子票證付費者居多。

本項「付費方式」之調查結果臺灣通與悠遊卡付費比例同為 43%，對照「電子票證持有比例」調查結果民眾持有臺灣通票證之比例高於悠遊卡有些微差異，其差異應受抽樣樣本之影響，本調查數據乃完整呈現本年度抽樣民眾所回饋之調查結果。



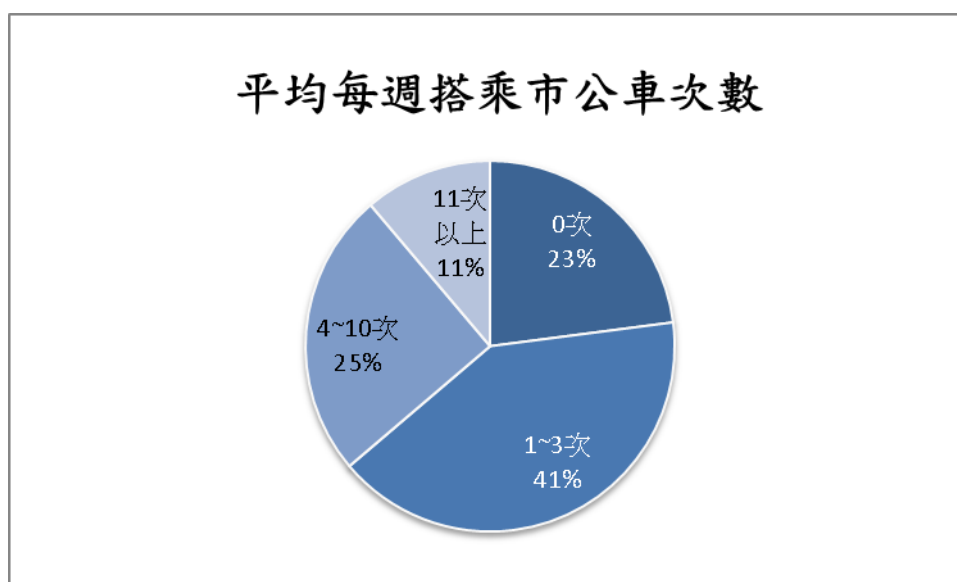
### 七、 搭乘目的:

由下圖可知大市市民搭乘大眾交通工具之主要目的主要為通勤及休閒購物，分佈較為平均。



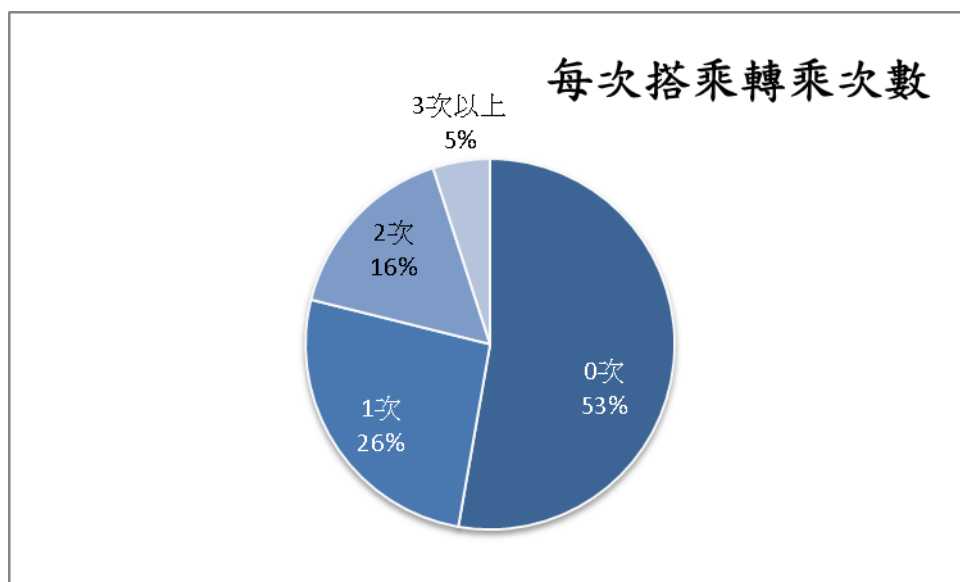
### 八、 每週搭乘次數:

由下圖可知大臺中市市民每週搭乘公車之比例，0 次為 23%、1~3 次為 41%、4~10 次為 25%、11 次以上為 11%，顯示民眾每週使用公車之比例趨近八成。



### 九、 每週轉乘次數:

由下圖可知大臺中市市民每次轉乘公車之比例，0 次為 54%、1 次為 25%、2 次為 16%、3 次以上為 5%，顯示民眾搭乘市公車時會轉乘的比率偏低。



## 8.2 電話問卷調查分析

本項大眾運輸使用率之調查是採「電話訪問」方式進行，採分區隨機抽樣方式進行。電訪內容分別包含受訪者之性別、年齡、教育程度、平日使用交通工具及旅次目的、居住行政區等，並將所得之調查資料進行統計分析，與上述 8.1 大眾運輸使用率調查訪查地點多為公車場站有所區別，兩者之統計分析亦能得知大臺中市民使用大眾運輸工具的頻率與目的。

### 8.2.1 電訪資料分析說明

本次調查回收之電話調查有效問卷為 310 份，以下就各項調查資料提供分析結果。

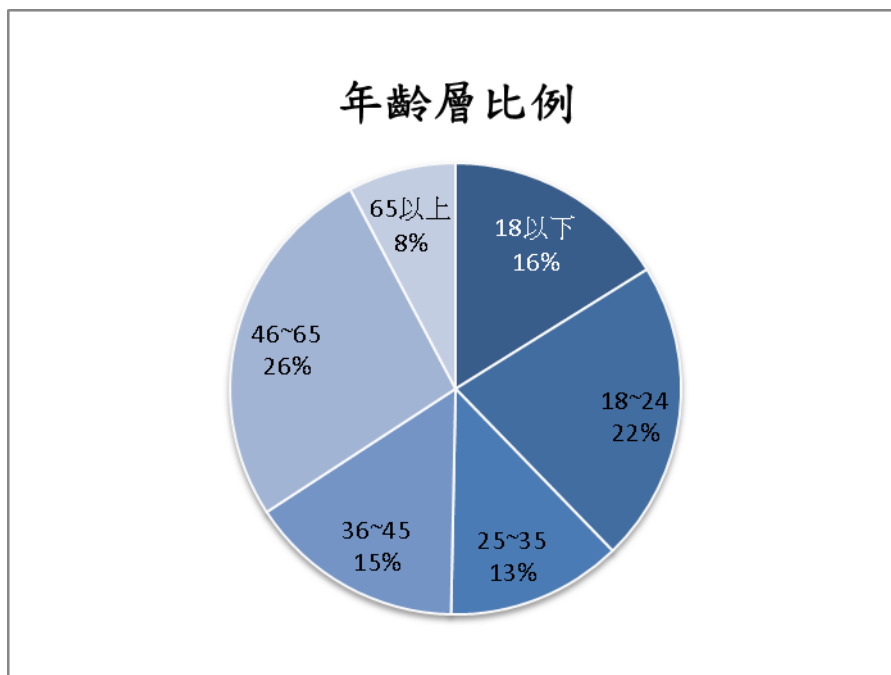
## 8.2.2 調查問卷表格

表 8.2-1 電話訪問調查表

調查員：		受訪人性別： <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	
調查日期	月 日 星期	時 分	<input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
區域別： <input type="checkbox"/> 中區 <input type="checkbox"/> 東區 <input type="checkbox"/> 西區 <input type="checkbox"/> 南區 <input type="checkbox"/> 北區 <input type="checkbox"/> 西屯區 <input type="checkbox"/> 南屯區 <input type="checkbox"/> 北屯區 <input type="checkbox"/> 太平區 <input type="checkbox"/> 大里區 <input type="checkbox"/> 霧峰區 <input type="checkbox"/> 烏日區 <input type="checkbox"/> 豐原區 <input type="checkbox"/> 后里區 <input type="checkbox"/> 石岡區 <input type="checkbox"/> 東勢區 <input type="checkbox"/> 和平區 <input type="checkbox"/> 新社區 <input type="checkbox"/> 潭子區 <input type="checkbox"/> 大雅區 <input type="checkbox"/> 神岡區 <input type="checkbox"/> 大肚區 <input type="checkbox"/> 沙鹿區 <input type="checkbox"/> 龍井區 <input type="checkbox"/> 梧棲區 <input type="checkbox"/> 清水區 <input type="checkbox"/> 大甲區 <input type="checkbox"/> 外埔區 <input type="checkbox"/> 大安區			
是否為大臺中市民 <input type="checkbox"/> ①是 <input type="checkbox"/> ②否：_____（請填入居住縣市）			
您的職業 <input type="checkbox"/> ①學生 <input type="checkbox"/> ②軍/公/教 <input type="checkbox"/> ③農 <input type="checkbox"/> ④工 <input type="checkbox"/> ⑤商 <input type="checkbox"/> ⑥自由業 <input type="checkbox"/> ⑦家管 <input type="checkbox"/> ⑧其他：_____			
您的年齡(歲) <input type="checkbox"/> ①18歲以下 <input type="checkbox"/> ②18-24 <input type="checkbox"/> ③25-35 <input type="checkbox"/> ④36-45 <input type="checkbox"/> ⑤46-65 <input type="checkbox"/> ⑥65歲以上			
1. 請問您外出時主要使用什麼交通工具？（單選） <input type="checkbox"/> (1)公車 <input type="checkbox"/> (2)火車 <input type="checkbox"/> (3)計程車 <input type="checkbox"/> (4)自用小客車 <input type="checkbox"/> (5)機車 <input type="checkbox"/> (6)自行車 <input type="checkbox"/> (7)步行 <input type="checkbox"/> (8)其他(請註明：_____)			
2. 請問您平常出門的主要目的為何？ <input type="checkbox"/> (1)上班 <input type="checkbox"/> (2)上學 <input type="checkbox"/> (3)休閒娛樂 <input type="checkbox"/> (4)拜訪親友 <input type="checkbox"/> (5)購物 <input type="checkbox"/> (6)其他(請註明：_____)			
3. 請問您這週使用大眾運輸工具如公車跟火車的頻率為何？ <input type="checkbox"/> (1)天天使用者（7天） <input type="checkbox"/> (2)經常使用者（4-6天） <input type="checkbox"/> (3)偶而使用者（1-3天） <input type="checkbox"/> (4)未曾使用者（0天）			
4. 平常沒有使用大眾運輸工具的原因為何？ <input type="checkbox"/> (1)等車時間太長（含班次太少） <input type="checkbox"/> (2)行車時間過長（彎繞、繞遠路） <input type="checkbox"/> (3)開車（或騎車）較可方便抵達目的地（含搭乘公車須換車太麻煩） <input type="checkbox"/> (4)班次時間無法配合 <input type="checkbox"/> (5)不習慣或不知道如何搭乘公車（含資訊不清楚或不知道哪邊查詢） <input type="checkbox"/> (6)距離車站太遠(含住家或目的地沒有車站) <input type="checkbox"/> (7)公司（或學校）有提供交通車或公務車 <input type="checkbox"/> (8)公車不舒適 <input type="checkbox"/> (9)司機服務態度不好 <input type="checkbox"/> (10)站牌標示與路線指標不清 <input type="checkbox"/> (11)票價太高 <input type="checkbox"/> (12)其他（_____）			

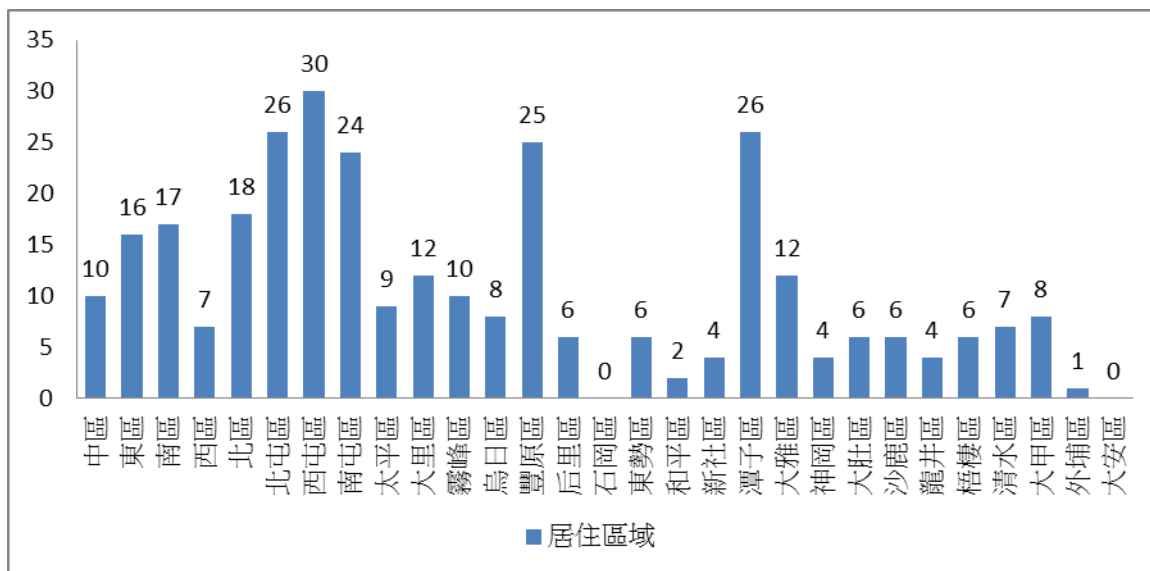


一、 電話問卷調查之年齡比例：



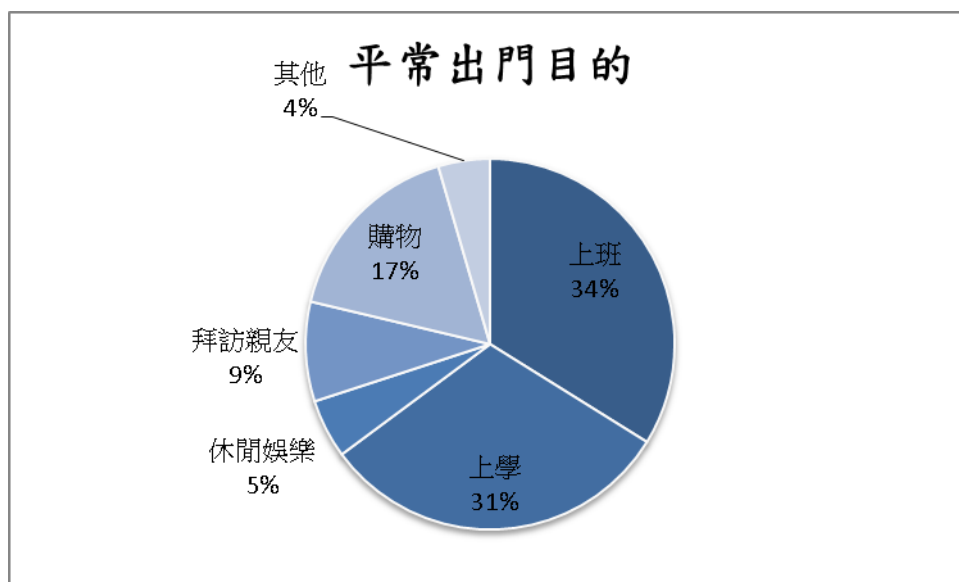
二、 居住區域：

本次調查以各區居住人口數比例進行電訪調查，由下表得知樣本數分布之居住區域。



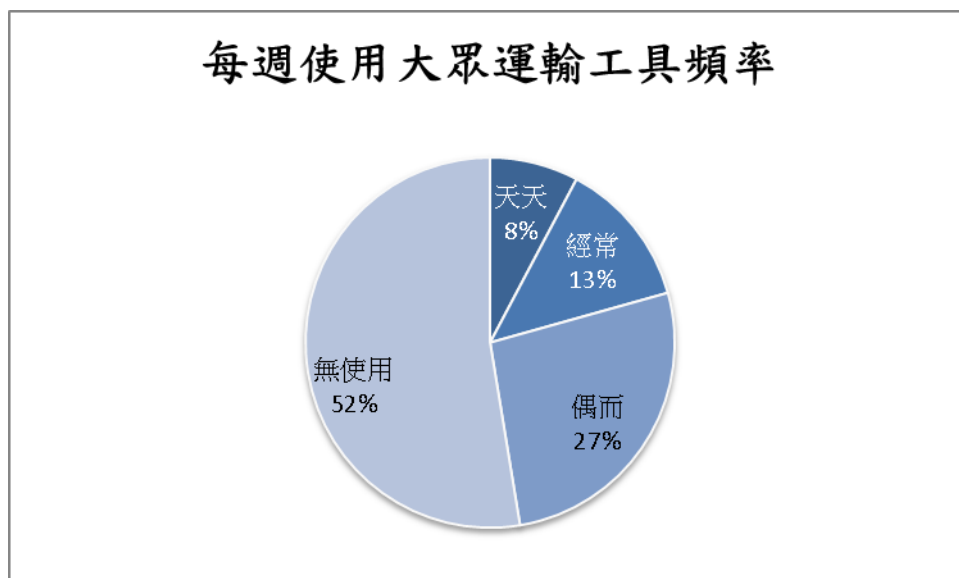
### 三、出門目的：

由下表得知民眾外出主要目的仍是上班通勤與上學。



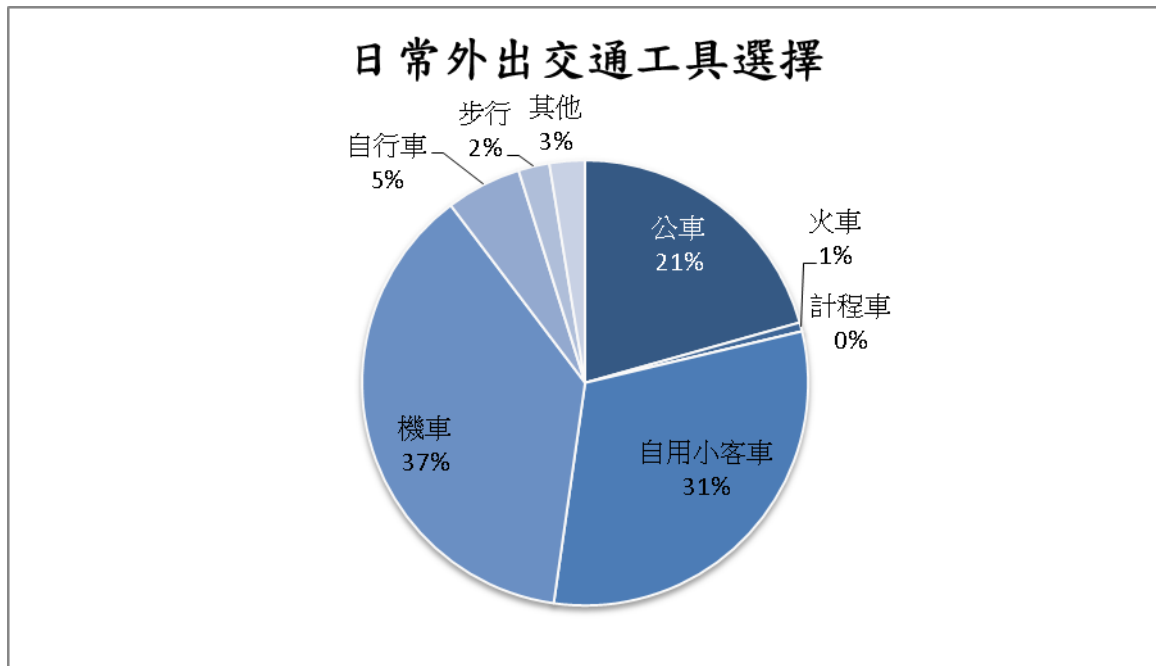
### 四、大眾運輸工具使用頻率：

由下表得知民眾外出使用大眾運輸工具的比例約為 48%，其中包含偶而使用的比例 27%、經常使用 13%，以及天天使用 8%。



### 五、 日常外出使用之交通工具：

由下表得知民眾外出使用各種大眾運輸工具的種類比例，其中自小客車與機車的使用者達 68%，公車與火車等大眾交通工具為 22%，相較去年 14% 有所成長，由此可見市府推動 8 公里免費搭乘政策有提昇民眾搭乘大眾交通工具之意願。如需更精確得知民眾日常外出之交通工具選擇，則有賴於市府更具規模之調查。



### 六、 平常未使用大眾運輸工具的原因：

由統計表得知，民眾平常較少使用大眾交通工具的原因，前 3 項分別是：

- 1.開車(或騎車)較可方便抵達目的地(含搭乘公車須換車太麻煩)。
- 2.不習慣或不知道如何搭乘公車(含資訊不清楚或不知道哪邊查詢)。
- 3.行車時間太長(彎繞、繞遠路)。

平常未使用大眾運輸工具的原因?	所佔比率(%)
(1)等車時間太長(含班次太少)	6.05%
(2)行車時間過長(彎繞、繞遠路)	12.11%
(3)開車(或騎車)較可方便抵達目的地(含搭乘公車須換車太麻煩)	38.12%
(4)班次時間無法配合	7.85%
(5)不習慣或不知道如何搭乘公車(含資訊不清楚或不知道哪邊查詢)	17.94%
(6)距離車站太遠(含住家或目的地沒有車站)	5.61%
(7)公司(或學校)有提供交通車或公務車	1.79%
(8)公車不舒適	1.35%
(9)司機服務態度不好	2.47%
(10)站牌標示與路線指標不清	0.90%
(11)票價太高	0.00%
(12)其他	5.83%