

臺中市公共運輸處 委託技術服務

101 年度臺中市市區汽車客運
營運與服務評鑑計畫

評鑑報告書

(修正版)

委託單位：臺中市公共運輸處

承辦單位：逢甲大學

逢甲大學運輸科技與管理學系

中華民國 101 年 12 月

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
1.5.2 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.....	11
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.....	21
3.3.1 評鑑項目權重.....	21
3.3.2 評鑑成績之計算.....	24
第四章 評鑑作業說明.....	26
4.1 評鑑前置作業.....	26
4.1.1 調查員之挑選、訓練與督導.....	26
4.1.2 專家學者評鑑小組之組成.....	28
4.1.3 評鑑調查表格設計與調查.....	29
4.2 評鑑抽樣之實務操作.....	29
4.2.1 抽樣比例與原則.....	29
4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明.....	32
4.3 書面資料蒐集.....	37
4.3.1 書面審查資料彙整.....	37

4.4 評鑑成績計算及等第.....	39
4.5 評鑑成績計算說明.....	40
4.5.1 路線成績、場站成績及管理成績.....	40
4.5.2 評鑑總成績及等第.....	40
4.5.3 場站成績.....	41
4.5.4 路線成績.....	41
4.5.5 管理成績.....	42
第五章 評鑑結果分析.....	43
5.1 場站設施與服務成績.....	43
5.1.1 臺中客運場站設施與服務成績.....	44
5.1.2 統聯客運場站設施與服務成績.....	45
5.1.3 仁友客運場站設施與服務成績.....	46
5.1.4 巨業客運場站設施與服務成績.....	47
5.1.5 全航客運場站設施與服務成績.....	48
5.1.6 彰化客運場站設施與服務成績.....	49
5.1.7 阿羅哈客運場站設施與服務成績.....	50
5.1.8 豐原客運場站設施與服務成績.....	51
5.1.9 東南客運場站設施與服務成績.....	52
5.1.10 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	53
5.2 運輸工具設備與安全成績計算.....	54
5.2.1 臺中客運運輸工具設備與安全成績.....	54
5.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	55
5.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	56
5.2.4 巨業客運運輸工具設備與安全成績.....	57
5.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	58
5.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....	59
5.2.7 阿羅哈客運運輸工具設備與安全成績.....	60
5.2.8 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	61
5.2.9 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	62
5.2.10 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	63
5.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績計算.....	64
5.3.1 臺中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	64
5.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	65
5.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	66
5.3.4 巨業客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	67
5.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	68
5.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	69

5.3.7 阿羅哈客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	70
5.3.8 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	71
5.3.9 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	72
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.....	73
5.4 公司經營與管理成績計算.....	74
5.4.1 臺中客運公司經營與管理成績.....	74
5.4.2 統聯客運公司經營與管理成績.....	75
5.4.3 仁友客運公司經營與管理成績.....	76
5.4.4 巨業客運公司經營與管理成績.....	77
5.4.5 全航客運公司經營與管理成績.....	78
5.4.6 彰化客運公司經營與管理成績.....	79
5.4.7 阿羅哈客運公司經營與管理成績.....	80
5.4.8 豐原客運公司經營與管理成績.....	81
5.4.9 東南客運公司經營與管理成績.....	82
5.4.10 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	83
5.5 場站成績.....	84
5.5.1 臺中客運場站成績.....	84
5.5.2 統聯客運場站成績.....	84
5.5.3 仁友客運場站成績.....	85
5.5.4 巨業客運場站成績.....	85
5.5.5 全航客運場站成績.....	86
5.5.6 彰化客運場站成績.....	86
5.5.7 阿羅哈客運場站成績.....	86
5.5.8 豐原客運場站成績.....	87
5.5.9 東南客運場站成績.....	87
5.5.10 各客運公司場站成績比較.....	88
5.6 路線成績.....	89
5.6.1 臺中客運路線成績.....	89
5.6.2 統聯客運路線成績.....	91
5.6.3 仁友客運路線成績.....	92
5.6.4 巨業客運路線成績.....	93
5.6.5 全航客運路線成績.....	93
5.6.6 彰化客運路線成績.....	94
5.6.7 阿羅哈客運路線成績.....	94
5.6.8 豐原客運路線成績.....	95
5.6.9 東南客運路線成績.....	96
5.6.10 各客運公司路線成績比較.....	97

5.7 管理成績.....	98
5.7.1 臺中客運管理成績.....	98
5.7.2 統聯客運管理成績.....	98
5.7.3 仁友客運管理成績.....	99
5.7.4 巨業客運管理成績.....	99
5.7.5 全航客運管理成績.....	100
5.7.6 彰化客運管理成績.....	100
5.7.7 阿羅哈客運管理成績.....	101
5.7.8 豐原客運管理成績.....	101
5.7.9 東南客運管理成績.....	102
5.7.10 各客運公司管理成績比較.....	102
5.8 評鑑總成績.....	103
5.9 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	104
5.9.1 業者加權平均成績計算.....	104
第六章 評鑑結果及成績列等.....	105
6.1 評鑑結果與成績列等.....	105
6.1.1 評鑑結果.....	105
6.1.2 評鑑成績列等.....	105
6.1.3 路線評鑑結果.....	106
6.1.4 路線評鑑成績列等.....	107
6.2 本年度各客運公司成績與歷年成績比較.....	111
6.2.1 臺中客運.....	111
6.2.2 統聯客運.....	112
6.2.3 仁友客運.....	113
6.2.4 巨業客運.....	114
6.2.5 全航客運.....	115
6.2.6 彰化客運.....	116
6.2.7 阿羅哈客運.....	117
6.2.8 豐原客運.....	118
6.2.9 東南客運.....	119
6.2.10 各客運公司歷年總成績比較.....	119
6.2.11 臺中市區客運歷年總成績比較.....	120
第七章 結論與建議.....	121
7.1 結論.....	121
7.2 建議.....	123
第八章 精進服務品質評鑑制度研究.....	126
8.1 國內外公車路網服務優良城市之公車服務評鑑制度.....	126

8.1.1 國內案例.....	126
8.1.2 國外案例.....	130
8.2 本計畫評鑑制度精進策略分析及建議.....	132
8.3 結論.....	134
8.4 參考文獻.....	135

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	22
表 4.2-1 市區汽車客運業車輛抽樣原則	30
表 4.2-2 各市區汽車客運業車輛及路線調查抽樣大小	33
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	35
表 4.3-1 書面審查所需資料彙整表	38
表 4.5-1 評鑑成績計算方式	41
表 5.1-1 臺中客運場站評鑑項目成績	44
表 5.1-2 統聯客運場站評鑑項目成績	45
表 5.1-3 仁友客運場站評鑑項目成績	46
表 5.1-4 巨業客運場站評鑑項目成績	47
表 5.1-5 全航客運場站評鑑項目成績	48
表 5.1-6 彰化客運場站評鑑項目成績	49
表 5.1-7 阿羅哈客運場站評鑑項目成績	50
表 5.1-8 豐原客運場站評鑑項目成績	51
表 5.1-9 東南客運場站評鑑項目成績	52
表 5.1-10 各客運公司場站設施與服務成績比較表	53
表 5.2-1 臺中客運運輸工具評鑑項目成績	54
表 5.2-2 統聯客運運輸工具評鑑項目成績	55
表 5.2-3 仁友客運運輸工具評鑑項目成績	56
表 5.2-4 巨業客運運輸工具評鑑項目成績	57
表 5.2-5 全航客運運輸工具評鑑項目成績	58
表 5.2-6 彰化客運運輸工具評鑑項目成績	59
表 5.2-7 阿羅哈客運運輸工具評鑑項目成績	60
表 5.2-8 豐原客運運輸工具評鑑項目成績	61
表 5.2-9 東南客運運輸工具評鑑項目成績	62
表 5.2-10 各客運公司運輸工具設備與安全成績比較表	63
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	64
表 5.3-2 統聯客運旅客服務品質評鑑項目成績	65
表 5.3-3 仁友客運旅客服務品質評鑑項目成績	66
表 5.3-4 巨業客運旅客服務品質評鑑項目成績	67
表 5.3-5 全航客運旅客服務品質評鑑項目成績	68
表 5.3-6 彰化客運旅客服務品質評鑑項目成績	69
表 5.3-7 阿羅哈客運旅客服務品質評鑑項目成績	70

表 5.3-8 豐原客運旅客服務品質評鑑項目成績	71
表 5.3-9 東南客運旅客服務品質評鑑項目成績	72
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	73
表 5.4-1 臺中客運公司經營與管理評鑑項目成績	74
表 5.4-2 統聯客運公司經營與管理評鑑項目成績	75
表 5.4-3 仁友客運公司經營與管理評鑑項目成績	76
表 5.4-4 巨業客運公司經營與管理評鑑項目成績	77
表 5.4-5 全航客運公司經營與管理評鑑項目成績	78
表 5.4-6 彰化客運公司經營與管理評鑑項目成績	79
表 5.4-7 阿羅哈客運公司經營與管理評鑑項目成績	80
表 5.4-8 豐原客運公司經營與管理評鑑項目成績	81
表 5.4-9 東南客運公司經營與管理評鑑項目成績	82
表 5.4-10 各客運公司公司經營與管理成績比較表	83
表 5.5-1 臺中客運場站成績	84
表 5.5-2 統聯客運場站成績	84
表 5.5-3 仁友客運場站成績	85
表 5.5-4 巨業客運場站成績	85
表 5.5-5 全航客運場站成績	86
表 5.5-6 彰化客運場站成績	86
表 5.5-7 阿羅哈客運場站成績	86
表 5.5-8 豐原客運場站成績	87
表 5.5-9 東南客運場站成績	87
表 5.5-10 各客運公司場站成績比較表	88
表 5.6-1 臺中客運路線成績	90
表 5.6-2 統聯客運路線成績	91
表 5.6-3 仁友客運路線成績	92
表 5.6-4 巨業客運路線成績	93
表 5.6-5 全航客運路線成績	93
表 5.6-6 彰化客運路線成績	94
表 5.6-7 阿羅哈客運路線成績	94
表 5.6-8 豐原客運路線成績	95
表 5.6-9 東南客運路線成績	96
表 5.6-10 各客運公司路線成績比較表	97
表 5.7-1 臺中客運管理成績	98
表 5.7-2 統聯客運管理成績	98
表 5.7-3 仁友客運管理成績	99
表 5.7-4 巨業客運管理成績	99

表 5.7-5 全航客運管理成績	100
表 5.7-6 彰化客運管理成績	100
表 5.7-7 阿羅哈客運管理成績	101
表 5.7-8 豐原客運管理成績	101
表 5.7-9 東南客運管理成績	102
表 5.7-10 各客運公司管理成績比較表	102
表 5.8-1 公司別評鑑總成績計算	103
表 5.8-2 依場站、路線、管理成績，公司別評鑑總成績計算	103
表 5.9-1 依各家業者總班次數加權評鑑成績計算	104
表 6.1-1 評鑑成績列等表	106
表 6.1-1 路線評鑑成績列等表	107
表 6.2-1 臺中客運歷年評鑑成績比較表	111
表 6.2-2 統聯客運歷年評鑑成績比較表	112
表 6.2-3 仁友客運歷年評鑑成績比較表	113
表 6.2-4 巨業客運歷年評鑑成績比較表	114
表 6.2-5 全航客運歷年評鑑成績比較表	115
表 6.2-6 彰化客運歷年評鑑成績比較表	116
表 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑成績比較表	117
表 6.2-8 豐原客運評鑑成績與業者平均得分比較表	118
表 6.2-9 東南客運評鑑成績與業者平均得分比較表	119
表 6.2-10 各客運公司總成績比較表	119
表 6.2-11 臺中市區客運總成績比較表	120
表 7.2-1 低地板公車比例配分表	124
表 7.2-2 半票搭乘比率配分表	125
表 8.1-1 臺北市聯營公車與新北市市區公車營運服務評鑑指標表	127
表 8.1-2 臺南市公車與高雄市公車營運服務評鑑指標表	129
表 8.1-3 芝加哥所選取之營運服務指標	130
表 8.1-4 溫徹斯特所選取之營運服務指標	132

圖 目 錄

圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖	39
圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖	105
圖 6.1-2 101 年評鑑成績等第圖	106
圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖	107
圖 6.1-4 臺中客運路線成績等第圖	108
圖 6.1-5 統聯客運路線成績等第圖	108
圖 6.1-6 仁友客運路線成績等第圖	108
圖 6.1-7 巨業客運路線成績等第圖	109
圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖	109
圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖	109
圖 6.1-10 阿羅哈客運路線成績等第圖	110
圖 6.1-11 豐原客運路線成績等第圖	110
圖 6.1-12 東南客運路線成績等第圖	110
圖 6.2-1 臺中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	111
圖 6.2-2 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	112
圖 6.2-3 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	113
圖 6.2-4 巨業客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	114
圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	115
圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	116
圖 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	117
圖 6.2-8 豐原客運歷年評鑑項目成績趨勢圖	118
圖 6.2-9 臺中市區客運歷年總成績趨勢圖	120
圖 8.1-1 溫徹斯特地理位置圖	131

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、豐原及東南共 9 家公車業者所經營之臺中市區公車路線。

本計畫服務範圍原係依招標書所提供之臺中市市區公車 117 條路線為主，但因 101 年 7 月 1 日起，有部分路線停駛與移撥之情況，並考量到新移撥之路線不適合納入評鑑範圍內，本團隊在與機關確認實際調查數量後，本年度評鑑路線共計底定為 102 條，各市區汽車客運公司路線數及相關資訊說明詳見表 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	33	2	3175	230	1898
仁友客運	15	1	1508	41	394
統聯客運	14	3	1311	196	1318
巨業客運	4	4	520	54	348
全航客運	3	1	303	38	214
彰化客運	2	1	150	14	98
阿羅哈客運	1	1	36	6	44
豐原客運	29	4	2547	122	831
東南客運	1	1	62	10	60
合計	102	18	9612	711	5205

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。

101 年度評鑑指標於提送修正版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 101 年 08 月 27 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評鑑結果表揚與業者觀摩學習研討會。

1.3.2 評鑑工作及流程

依招標書規定，本計畫之服務內容包括：

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) 業者說明會。
- (二) 調查員之訓練。
- (三) 輔導業者自我檢核/書面資料預檢。
- (四) 實地調查與資料蒐集。
- (五) 專家學者評鑑。
- (六) 乘客問卷資料之彙整與統計分析及評鑑成績之計算。
- (七) 評鑑結果與改善建議。
- (八) 提送期末評鑑報告書。

第三階段：

- (一) 期末審查會。
- (二) 提送修正報告書及結案。

(三) 評鑑結果表揚與業者觀摩學習之協辦。

有關本計畫之工作流程請參見圖 1.3-1 所示。

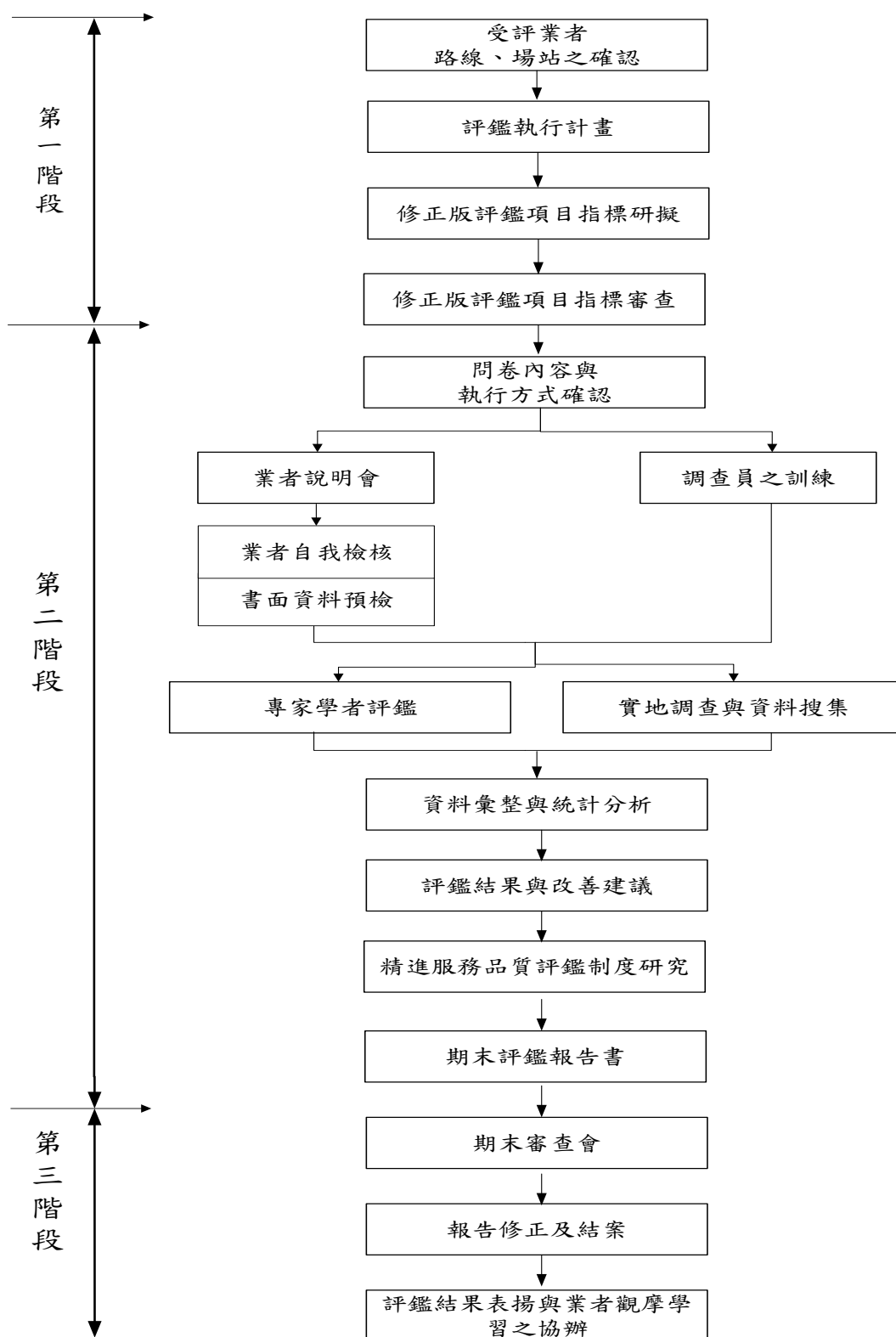


圖 1.3-1 營運評鑑工作流程圖

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 101 年 7 月 31 日起，約個 4 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。

1.5.2 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、豐原與東南客運等共 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

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。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。

各汽車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、南平停車場	2
仁友客運	永春南路停車場	1
統聯客運	龍井停車場、復興停車場、霧峰停車場	3
巨業客運	台中停車場、沙鹿停車場、大甲停車場、梧棲停車場	4
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	台中停車場、翁子停車場、卓蘭停車場、水源停車場	4
東南客運	復興停車場	1

資料來源：本計畫彙整。

2.2 路線、班次及車輛數說明

本(101)年度受評之 102 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，本團隊依各客運業者營運計畫書整理如下：

- 一、臺中客運所屬市區汽車客運路線共計 33 條，實際行駛班次數為 56,940 班/月，配有車輛數為 230 輛。
- 二、仁友客運所屬市區汽車客運路線共計 15 條，實際行駛班次數為 11,820 班/月，配有車輛數為 41 輛。
- 三、統聯客運所屬市區汽車客運路線共計 14 條，實際行駛班次數為 39,540 班/月，配有車輛數為 196 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 38 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 14 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 1,320 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 29 條，實際行駛班次數為 24,930 班/月，配有車輛數為 122 輛。
- 九、東南客運所屬市區汽車客運路線共計 1 條，實際行駛班次數為 1,800 班/月，配有車輛數為 10 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。

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抽查與拍照，抽查比例為 20%，以瞭解站牌資訊的完整度並依各汽車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：

$$A11\text{項目得分} = \frac{\text{合格站牌數}}{\text{站牌取樣數}} \times 4\text{分}$$

A12 之評分方式為專家學者及評鑑團隊依據各汽車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：

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

(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，抽樣總站牌數之 20% 進行調查及拍照，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合法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：

$$\text{A21項目得分} = \min \left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1 \right] \times 2\text{分}$$

(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汽車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 100%。
- 2.該路線配置車輛平均車齡超過 5 年至 8.5 年(含)者 75%。
- 3.該路線配置車輛平均車齡超過 8.5 年至 10 年(含)者 50%。
- 4.該路線配置車輛平均車齡超過 10 年者 0%。

(三) 資料來源

本項資料之來源由各汽車客運公司提供各營運路線之主要配置車輛之車齡進行評分(配分為 2 分)，因此需由各汽車客運公司提供「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，但由於各汽車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，因此以本計畫在「隨車調查」時，對該路線調查之車輛，做為該路線車齡計算依據(配分為 2 分)。

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汽車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汽車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汽車客運公司於「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 公車準點性」。

(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，分別抽測五月份之兩週資料作為衡量之標準，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 公車準點滿意度」、「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」、「C25 申訴案件之處理與提報情形」。

(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。而 C25 之評分方式，係由專家學者針對各汽車客運公司提供相關資料及回覆證明的完備性進行評分。另外依照資料來源不同，考量問卷數量，共計乘客問卷數約 1500 份，隨車稽查調查份數 1652 份。

(三) 資料來源

本項評鑑之 C21、C22、C23 及 C24 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，51-100 班次有 30% 之抽查比例，101 班次以上則有 20% 之抽查比例，C25 則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。

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」、「C33 駕駛員工時合理性」。

(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汽車客運公司提供駕駛員管理制度之資料，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：

$$\text{C32項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

C33 之評分方式為專家學者依各汽車客運公司提供之駕駛員出勤工時是否符合勞基法之規定，及其合理(法)性給予評分，依下列公式計算得分：

$$\text{C33項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{10} \times 2\text{分}$$

(三) 資料來源

C31 之資料來源係由各汽車客運公司提供「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 之資料來源係由各汽車客運公司提供「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」等相關資料作為評分之依據；C33 之資料來源係由各汽車客運公司提供「駕駛員工時統計表」做為評分之依據。

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 百萬公里肇事死傷人數」、「D12 違反相關法規條例與契約之情形」。

(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汽車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規定」、「臺中市政府委託辦理老人及身心障礙市民免費乘車計畫」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 2 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汽車客運公司的「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 2 分。
2. 違規次數達 30 次(含)~39 次扣 1.6 分。
3. 違規次數達 20 次(含)~29 次扣 1.2 分。

4. 違規次數達 10 次(含)~19 次扣 0.8 分。
5. 違規次數達 1 次(含)~9 次扣 0.4 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 之資料來源係由臺中區監理所提供之違反公路法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、補貼規定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

本評分項目包含「D21 主管機關指定報表之製作提送」、「D22 公司駕駛員駕駛年資」、「D23 教育訓練」、「D24 公司網路資訊完整性」、「D25 業者缺失改善情形」、「D26 員工薪資管理」。

(二) 計分方式

D21 之評分方式由臺中市府主管機關以各汽車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 之評分方式是評鑑團隊針對各汽車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：

$$\text{D22項目得分} = \frac{\text{年資3年以上之人數}}{\text{駕駛員總人數}} \times 1\text{分}$$

D23 之評分方式由專家學者依各汽車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)。

D24 之評分方式由評鑑團隊依各汽車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)。

D25 之評分方式是專家學者依各汽車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)。

D26 之評分方式是專家學者依各汽車客運公司提供之員工薪資管理資料，觀察員工薪資是否能按時發放，或是有遭受不平等薪資待遇之情形，再依據資料紀錄以及完整性給予評分(配分為 2 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所提供之駕駛員駕駛執照資料做為評分之依據。

D23 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。

D24 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。

D25 之資料來源係由各汽車客運業者於專家實地訪評時所提供之簡報資料為評分依據，簡報內容針對歷次評鑑缺失改善情形、未來發展與提升服務品質之短、中、長期計畫加以呈現及說明。

D26 之資料來源係由各汽車客運業者所提供之員工薪資管理資料，與主管機關所提供各業者違反勞動基準法之行政裁處書函文副本，以量化勞工薪資管理評分考量基準，做為評分之依據。

D3、政策配合度

(一) 評分項目

本評分項目為「D31 低地板公車比例」、「D32 半票搭乘

比率」、「D33 其他相關大眾運輸政策之配合度」。

(二) 計分方式

D31 之評分方式是評鑑團隊依本市低地板公車輛數佔所有市區公車輛數比例設定為評分標準，再依各客運業者所持有之低地板公車比例進行評分，到達本市低地板公車之比例者為滿分(配分為 1 分)。

D32 之評分方式是評鑑團隊依主管機關提供之票證資料，針對半票搭乘比率進行評分(配分為 2 分)。

D33 之評分方式是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 之資料來源係由主管機關提供本市低地板公車持有率及各業者低地板公車持有數，以做為評分之依據。

D32 之資料來源係以電子票證資料為主，依主管機關協助向票證公司取得半票搭乘比率，以做為評分之依據。

D33 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「101 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 評鑑團隊	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「101 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 公車準點性，10 分	路線調查	評鑑團隊	路線成績
	C2 乘客滿意度	12	C21 公車準點滿意度，3 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，3 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
			C25 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
	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，2 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			C33 駕駛員工時合理性，2 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	6	D11 百萬公里肇事死傷人數，4 分	次級書面資料	評鑑團隊
D12 違反相關法規條例與契約之情形，2 分				次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
D2 行政管理		8	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 公司駕駛員駕駛年資，1 分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D23 教育訓練，2 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D24 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
			D25 業者缺失改善情形，1 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D26 員工薪資管理，2 分	次級書面資料	專家學者	管理成績
D3 政策配合度		6	D31 低地板公車比例，1 分	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
			D32 半票搭乘比率，2 分	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
	D33 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「101 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成績為評定各汽車客運公司所擁有站牌的百分之二十，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，在於提供各汽車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 44 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 36 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。

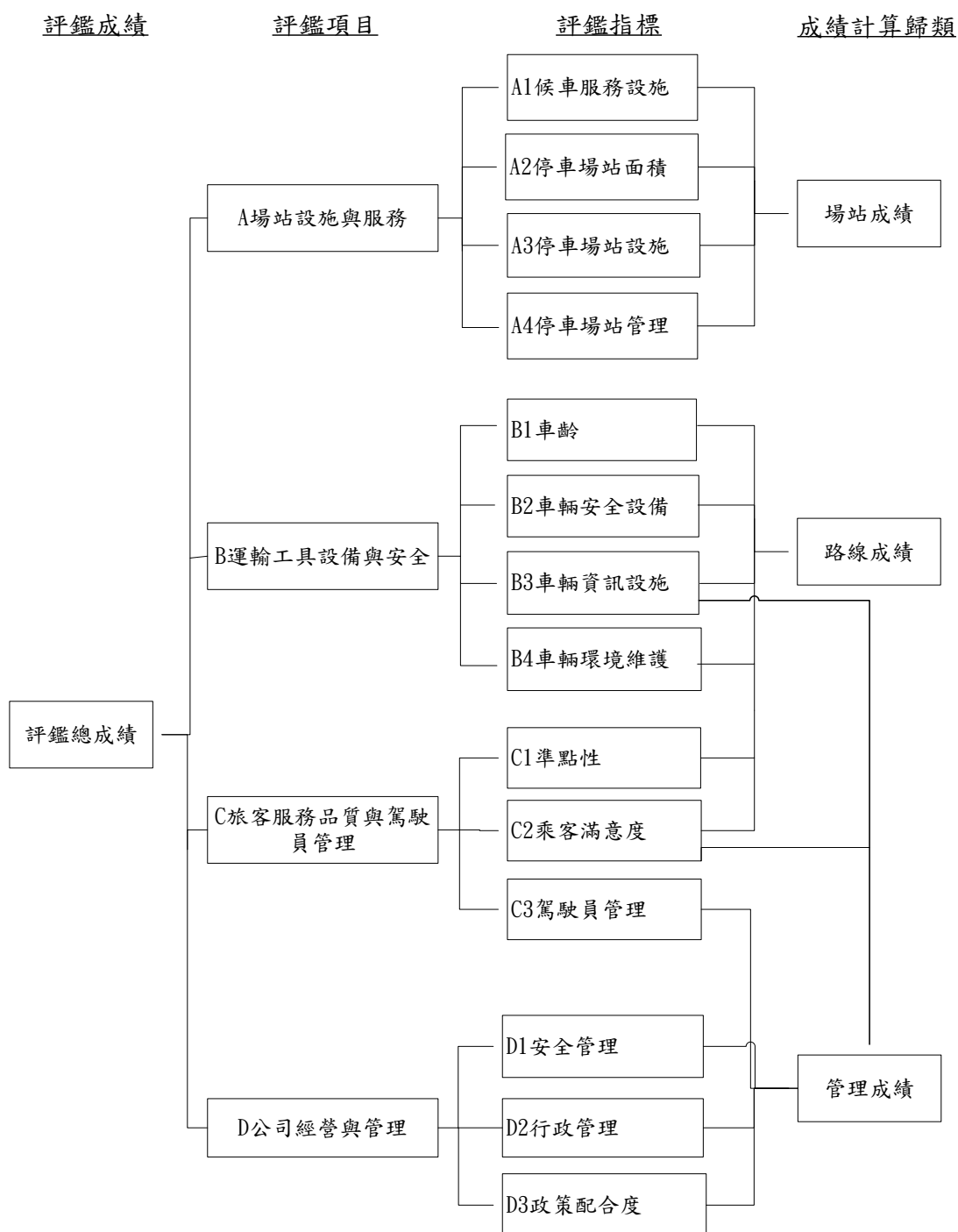


圖 3.3-1 市區汽車客運業營運評鑑成績歸類

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。

根據各項評鑑項目之特性,遂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。前者針對評鑑項目中需要透過實地調查之評鑑項目,而進行之評鑑方式,主要著重在乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得,因而須透過問卷調查與隨車稽查;次級書面資料,則是利用由相關主管機關及客運業者,所提供之書面資料進行評鑑之方式。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),皆需使用人員訪問的方式收集評鑑所需資料。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每位調查員皆可對每一個受訪者,使用一致的格式、語氣與語句詢問,並仔細記錄受訪者的回答,方能避免作業程序上的誤差,而得到正確的答案,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。本計畫採用以下七種方法以達成資料收集程序的一致性:

一、調查員訓練

- (一) 須接受調查訓練,方可賦予調查任務。
- (二) 訓練內容包含不同程序的實習監督及問卷調查時解決問題的能力,及建立調查當時如遇到重大違規或事故發生,應立即協助處理並回報之機制。

- (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、明確指示或指導調查員如何處理問題與回答程序

調查員進行訪問時，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) 如受訪者答覆之內容模稜兩可或不確切時，應客氣的再次詳讀或適情形放慢訪問速度，務必請其作一肯定答覆。
- (三) 仔細記錄受訪者答覆之結果或內容，不應加入調查員之個人判斷。
- (四) 維持與受訪者人際關係之中立性。

三、訓練調查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與壓力，使之能夠暢所欲言。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。
- (二) 提供回應的模式應是親切而明確的。
- (三) 於訪問過程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的目的。
- (四) 本案評鑑之九家業者之中有六家在中部地區同時經營公路客運路線，在訪查前應讓受訪者瞭解此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 1 位或 2 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。且受訪對象要有搭乘該客運公司的路線經驗，或受訪者依據個人以往之搭乘經歷，回答問卷題目。

七、調查員安全回報之管理

調查員須配合填寫「出勤調查時間表」，此表時間為加保平安險時間，故請調查員依據排定日期進行調查。並在每日隨車調查或稽查執行後，向本計畫執行人員，作安全回報，以避免重大問題發生。

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，另邀請三位專家學者組成評鑑小組，分別是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(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乘客滿意度指標之評分項目(C25)、駕駛員管理指標之評分項目

(C31、C32、C33)；公司經營與管理項目之行政管理指標之部份評分項目（D23、D25、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。計畫所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」，而「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，其中巨業與豐原客運各有 4 座場站，統聯客運有 3 座場站，臺中客運有 2 座場站，而仁友、全航、彰化、阿羅哈與東南客運則各有 1 座場站，總計 18 座場站；而公車站牌數總計為 9,612 座。

(二) 抽樣方式

本計畫針對臺中市市區公車路線、站牌（含候車亭）、客運場站均列入抽樣調查。對於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。在站牌部份，則抽測各汽車客運公司所擁有站牌的百分之二十，列為公司整體候車服務設施之平均得分。

二、運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「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」則需實地乘車調查，另外「車輛安全設備」及「車輛環境維護」則依評分項目由客運業者提供書面資料及實地乘車調查，在實地乘車調查部分，根據這些指標的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

(一) 樣本大小

樣本大小依照招標書之工作計畫書規定，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：「101 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。

若上述之最低抽樣數小於 5 輛，則除路線配車數小於 5 輛者外，其餘均至少需抽樣 5 輛。

(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，為避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」等三類。茲就這三類評鑑指標的特性，調查方式分述如下：

(一) 營運路線實際訪查之抽樣方法

本計畫對營運路線採實際訪查，以配合車輛調查之抽樣方式，因此以全面路線調查之方式進行，本（101）年度調查路線總計 102 條營運路線。

(二) 乘客問卷訪談之抽樣方法

本計畫將選擇較為重要的起、迄點、及轉乘點作為主要問卷調查之地點，再輔以其他次要站位（如承載客數較多的站點）補足問卷調查數量，以便蒐集到足夠之問卷資料。根據以往問卷調查的經驗，在這些站位進行「簡單隨機抽樣」，並針對問卷題目逐項訪問乘客，以增加問卷回收率。

(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次是否有依照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 101 年 5 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，抽樣期間為兩週，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，所以在實際進行調查時，調查車輛數將依「101 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫之工作計畫邀標書」之車輛抽樣原則進行抽樣調查，若該公司路線配車數未達 5 輛則全數調查。

營運路線別的調查是採全面調查之方式，主要是為瞭解各營運路線服務之實際狀況，以提供未來營運路線之分數計算，及提供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，本（101）年度抽樣規模如表 4.2-2 與表 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	25	8	6
臺中客運	15	7	6	仁友客運	29	1	1
臺中客運	16	2	2	仁友客運	30	4	4
臺中客運	26	2	2	仁友客運	31	1	1
臺中客運	27	6	5	仁友客運	37	1	1
臺中客運	28	6	5	仁友客運	40	1	1
臺中客運	33	8	6	仁友客運	45	7	6
臺中客運	35	14	8	仁友客運	48	1	1
臺中客運	41	10	8	仁友客運	72	4	4
臺中客運	49	1	1	仁友客運	89	1	1
臺中客運	54	18	11	仁友客運	105	5	5
臺中客運	57	4	4	仁友客運	125	1	1
臺中客運	60	2	2	小 計	15	41	38
臺中客運	66	3	3	豐原客運	51	14	8
臺中客運	69	4	4	豐原客運	55	19	11
臺中客運	70	2	2	豐原客運	206	8	6
臺中客運	71	1	1	豐原客運	207	2	2
臺中客運	82	12	8	豐原客運	208	5	5
臺中客運	88	26	12	豐原客運	212	8	6
臺中客運	100	30	12	豐原客運	213	8	6
臺中客運	101	10	8	豐原客運	215	8	6
臺中客運	106	10	8	豐原客運	217	1	1
臺中客運	107	4	4	豐原客運	225	1	1
臺中客運	115	2	2	豐原客運	226	1	1
臺中客運	131	6	5	豐原客運	228	2	2
臺中客運	132	6	5	豐原客運	229	2	2
臺中客運	142	1	1	豐原客運	230	2	2
臺中客運	146	6	5	豐原客運	231	2	2
臺中客運	147	1	1	豐原客運	232	2	2
臺中客運	163	1	1	豐原客運	235	3	3
小 計	33	230	161	豐原客運	258	2	2

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
統聯客運	50	20	12	豐原客運	259	1	1
統聯客運	53	25	12	豐原客運	267	1	1
統聯客運	56	16	10	豐原客運	268	1	1
統聯客運	59	3	3	豐原客運	270	5	5
統聯客運	61	15	9	豐原客運	271	1	1
統聯客運	73	27	12	豐原客運	276	2	2
統聯客運	75	16	10	豐原客運	277	1	1
統聯客運	77	7	6	豐原客運	280	6	5
統聯客運	79	7	6	豐原客運	285	6	5
統聯客運	81	13	8	豐原客運	286	6	5
統聯客運	83	35	13	豐原客運	289	2	2
統聯客運	85	2	2	小 計	29	122	97
統聯客運	86	8	6	全航客運	5	10	8
統聯客運	87	2	2	全航客運	58	20	12
小 計	14	196	111	全航客運	65	8	6
巨業客運	67	4	4	小 計	3	38	26
巨業客運	68	10	8	彰化客運	52	7	6
巨業客運	168	30	12	彰化客運	99	7	6
巨業客運	169	10	8	小 計	2	14	12
小 計	4	54	32	總路線數：102 條 總配車數：711 輛 總車輛調查數：490 輛			
阿羅哈客運	18	6	5				
小 計	1	6	5				
東南客運	7	10	8				
小 計	1	10	8				

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	69	21	仁友客運	1	14	10
臺中客運	8	16	10	仁友客運	20	10	10
臺中客運	9	84	25	仁友客運	21	42	17
臺中客運	14	60	20	仁友客運	25	60	20
臺中客運	15	58	20	仁友客運	29	12	10
臺中客運	16	12	10	仁友客運	30	63	20
臺中客運	26	22	10	仁友客運	31	15	10
臺中客運	27	60	20	仁友客運	37	11	10
臺中客運	28	66	20	仁友客運	40	14	10
臺中客運	33	66	20	仁友客運	45	60	20
臺中客運	35	90	27	仁友客運	48	10	10
臺中客運	41	120	30	仁友客運	72	36	14
臺中客運	49	6	6	仁友客運	89	10	10
臺中客運	54	98	29	仁友客運	105	26	10
臺中客運	57	24	10	仁友客運	125	11	10
臺中客運	60	10	10	小 計	15	394	191
臺中客運	66	36	14	豐原客運	51	146	30
臺中客運	69	32	13	豐原客運	55	200	40
臺中客運	70	18	10	豐原客運	206	77	23
臺中客運	71	14	10	豐原客運	207	16	10
臺中客運	82	120	30	豐原客運	208	50	20
臺中客運	88	140	30	豐原客運	212	6	6
臺中客運	100	280	56	豐原客運	213	65	20
臺中客運	101	46	18	豐原客運	215	14	10
臺中客運	106	88	26	豐原客運	217	4	4
臺中客運	107	36	14	豐原客運	225	2	2
臺中客運	115	22	10	豐原客運	226	2	2
臺中客運	131	57	20	豐原客運	228	4	4
臺中客運	132	60	20	豐原客運	229	6	6
臺中客運	142	8	8	豐原客運	230	7	7
臺中客運	146	66	20	豐原客運	231	4	4
臺中客運	147	6	6	豐原客運	232	3	3
臺中客運	163	8	8	豐原客運	235	44	18
小 計	33	1898	601	豐原客運	258	17	10
統聯客運	50	146	30	豐原客運	259	4	4

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
統聯客運	53	146	30	豐原客運	267	2	2
統聯客運	56	146	30	豐原客運	268	2	2
統聯客運	59	24	10	豐原客運	270	36	14
統聯客運	61	100	30	豐原客運	271	4	4
統聯客運	73	160	32	豐原客運	276	11	10
統聯客運	75	98	29	豐原客運	277	3	3
統聯客運	77	62	20	豐原客運	280	58	20
統聯客運	79	62	20	豐原客運	285	18	10
統聯客運	81	122	30	豐原客運	286	10	10
統聯客運	83	150	30	豐原客運	289	16	10
統聯客運	85	18	10	小 計	29	831	308
統聯客運	86	70	21	全航客運	5	38	15
統聯客運	87	14	10	全航客運	58	146	30
小 計	14	1318	332	全航客運	65	30	12
巨業客運	67	24	10	小 計	3	214	57
巨業客運	68	60	20	彰化客運	52	60	20
巨業客運	168	192	38	彰化客運	99	38	15
巨業客運	169	72	22	小 計	2	98	35
小 計	4	348	90	總路線數：102 條 總班次數：5205 班次/日 總隨車稽查數：1652 份			
阿羅哈客運	18	44	18				
小 計	1	44	18				
東南客運	7	60	20				
小 計	1	60	20				

資料來源：本計畫團隊整理。

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汽車客運公司，而第 8-1 項「每百萬公里有責肇事死傷人數統計表」及第 9-2 項「最近一年各汽車客運公司違反公路法及道路交通管理處罰條例與契約次數」的資料來源則為主管單位。

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(含低地板公車比例)
	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與員工薪資管理資料	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)
	6.員工薪資管理報表(非僅限於駕駛員)
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、違反相關法規條例與契約之情形	1.最近一年行駛總里程
	2.最近一年各客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例與契約」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。

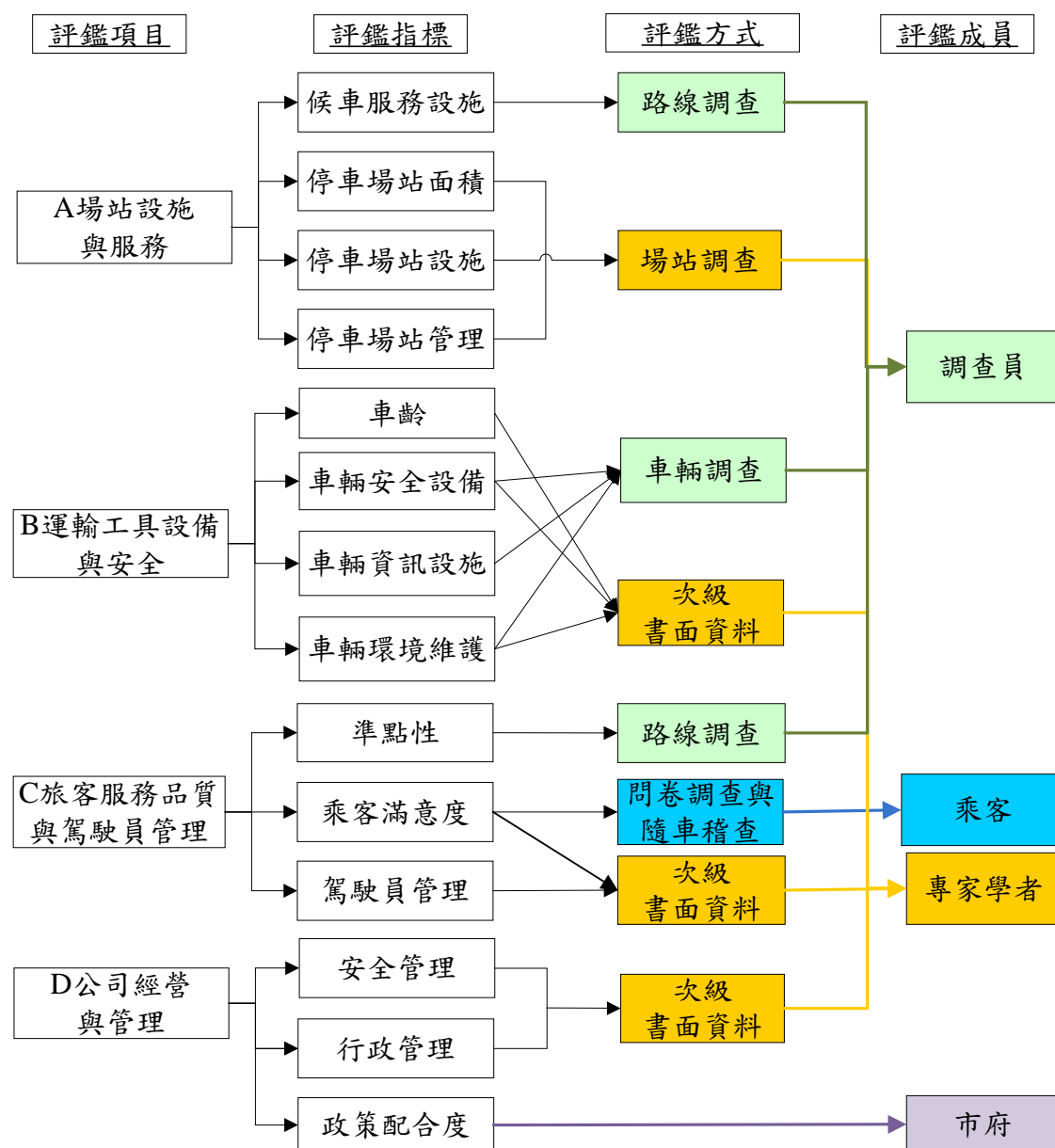


圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖

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，計算各汽車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

各公司所經營之路線成績計算包含 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(10 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)、C2 乘客滿意度指標(2 分)、C3 駕駛員管理指標(8 分)、D1 安全管理指標(6 分)、D2 行政管理指標(8 分)及 D3 政策配合度指標(6 分)，此五項指標加總後為該公司管理之評鑑成績。

而公司經營績效分數則由路線總成績、場站總成績、公司管理總成績之加權計算後，為該客運公司之評鑑分數，其中場站總成績佔 20%、路線總成績佔 44%、公司管理總成績佔 36%。

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，總評鑑成績將佔整體評鑑計畫之 100%。整理如表 4.5-1，依各評鑑所得之總分給予等級。

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 總分比例
評鑑總分 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D$	100%
評鑑總分成績列等	優等：90 分以上。 甲等：80 分以上，未滿 90 分。 乙等：70 分以上，未滿 80 分。 丙等：60 分以上，未滿 70 分。 丁等：未滿 60 分。	

資料來源：本計畫團隊整理。

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

對於評鑑成績達甲等以上（並為前 2 名）之業者，核發獎勵金並頒給獎牌。評鑑結果第 1 名且成績達甲等以上，核發獎勵金 10 萬元、第 2 名且成績達甲等以上，核發獎勵金 5 萬元。

4.5.3 場站成績

場站成績係依各汽車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

路線成績係依各汽車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：

$$\text{個別路線成績} = \frac{B11+B21+B22+B23+B24+B32+B33+B41+B42+C11+C21+C22+C23+C24}{44} \times 100$$

4.5.5 管理成績

管理成績係依各汽車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：

$$\text{管理成績} = \frac{B31+C25+C31+C32+C33+D11+D12+D21+D22+D23+D24+D25+D26+D31+D32+D33}{36} \times 100$$

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後。

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，係依各汽車客運公司之場站計算，以下依評分項目說明各汽車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抽查資料，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、南平停車場，其評鑑成績如表 5.1-1 所示，場站設施與服務評鑑成績與 100 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下，站牌資訊正確性與維護、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；僅合法場站停車位數之評分項目成績較低有待改善，整體表現較去年提高且高於業者平均，值得嘉許。

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	100 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.82	3.67	2.69
	A12 站牌維護	4	3.50	3.37	3.44
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	1.86	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.45	3.20	3.33
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.90	2.94	2.91
場站設施與服務評鑑成績		20	17.53	17.10	16.37

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.1.2 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、霧峰停車場、復興停車場，其評鑑成績如表 5.1-2 所示，場站設施與服務評鑑成績與 100 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，僅站牌維護之評分項目略低於業者平均得分，其餘評分項目皆高於業者平均，表現良好。

表 5.1-2 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	100 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.68	3.67	3.68
	A12 站牌維護	4	3.30	3.37	3.36
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.20	3.20	3.16
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.18	2.94	3.04
場站設施與服務評鑑成績		20	17.36	17.10	17.24

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.1.3 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 5.1-3 所示，其場站設施與服務評鑑成績與 100 年度得分相比，整體表現有些微退步；除合法場站停車位數與消防設施妥善性表現良好，趨近滿分，調度室/員工休息室/停車場環境維護評分高於業者平均，其餘評分項目成績與場站總成績在業者平均得分以下，有待改善。

表 5.1-3 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	100 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.65	3.67	3.45
	A12 站牌維護	4	3.10	3.37	3.48
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.00	3.20	3.36
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.20	2.94	3.44
場站設施與服務評鑑成績		20	16.95	17.10	17.73

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

巨業客運受評場站包含沙鹿停車場、台中停車場、大甲停車場、梧棲停車場，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 100 年度得分相比有些微退步；與業者平均得分相較之下，合法場站停車位數與消防設施妥善性之評分項目表現良好，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	100 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.42	3.67	3.31
	A12 站牌維護	4	3.30	3.37	3.28
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.17	3.20	3.28
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.90	2.94	2.96
場站設施與服務評鑑成績		20	16.79	17.10	16.83

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 100 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良好，其餘評分項目仍需加強改善。

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	100 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.61	3.67	3.06
	A12 站牌維護	4	3.50	3.37	3.36
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	1.53	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.20	3.20	3.12
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.80	2.94	2.72
場站設施與服務評鑑成績		20	16.64	17.10	16.26

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 100 年度得分相比有大幅上升趨勢；因彰化客運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，其他評分項目皆高於業者平均，表現良好，值得嘉許。

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	100 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.87	3.67	3.62
	A12 站牌維護	4	3.50	3.37	3.52
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.55	3.20	3.48
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	3.20	2.94	3.28
場站設施與服務評鑑成績		20	18.12	17.10	17.90

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，其場站設施與服務評鑑總分與 100 年度得分相比有微幅退步，且低於業者平均得分。在合法場站停車位數與消防設施妥善性表現較良好外，其他項目則較不理想，顯示業者對於場站設施之相關設備方面應有所加強。

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	100 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.43	3.67	4.00
	A12 站牌維護	4	3.20	3.37	3.40
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	2.80	3.20	3.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	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	2.70	2.94	2.85
場站設施與服務評鑑成績		20	16.13	17.10	16.65

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

豐原客運受評場站包含台中停車場、翁子停車場、水源停車場、卓蘭停車場四處，其評鑑成績如表 5.1-8 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 100 年度得分相比有大幅上升趨勢；但在候車服務設施與停車場站管理之得分低於業者平均，微差距不大，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	100 年度 得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	4	3.53	3.67	2.81
	A12 站牌維護	4	3.30	3.37	3.28
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93	2.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.33	3.20	3.25
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.93	2.94	2.88
場站設施與服務評鑑成績		20	17.10	17.10	16.22

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.1.9 東南客運場站設施與服務成績

東南客運為本年度新增受評業者之一，其受評場站計有復興停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-9 所示，其中，僅車輛保養廠設施與調度室/員工休息室/停車場環境維護之評分項目方面，略低於其他業者得分，惟差距不大，其餘分數皆高於業者平均。因東南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 東南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	4.00	3.67
	A12 站牌維護	4	3.60	3.37
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	2	2.00	1.93
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	4	3.10	3.20
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	2.00
A4 停車場站管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護	4	2.60	2.94
場站設施與服務評鑑成績		20	17.30	17.10

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性 (4 分)	3.82	3.68	3.65	3.42	3.61	3.87	3.43	3.53	4.00	3.67
	A12 站牌維護 (4 分)	3.50	3.30	3.10	3.30	3.50	3.50	3.20	3.30	3.60	3.37
A2 停車場面積	A21 合法場站停車位數 (2 分)	1.86	2.00	2.00	2.00	1.53	2.00	2.00	2.00	2.00	1.93
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施 (4 分)	3.45	3.20	3.00	3.17	3.20	3.55	2.80	3.33	3.10	3.20
	A32 消防設施妥善性 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
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)	2.90	3.18	3.20	2.90	2.80	3.20	2.70	2.93	2.60	2.94
101 年度成績		17.53	17.36	16.95	16.79	16.64	18.12	16.13	17.10	17.30	17.10
100 年度成績		16.37	17.24	17.73	16.83	16.26	17.90	16.65	16.22	--	16.90

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 230 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 161 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，在車齡與車輛環境維護指標部份表現較為良好，且與 100 年度相較其得分略有進步。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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.33	2.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.61	3.80	3.62
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.52	1.70	1.92
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.75	1.52	1.72
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.75	1.59	1.72
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.13	4.11	5.30
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.32	3.61	3.18
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.82	1.78	1.73
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	1.93	1.84	1.26
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.73	1.69	1.67
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	24.55	23.97	24.12

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.2.2 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 196 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 111 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。統聯客運在運輸工具評鑑項目成績部份表現良好，均高於業者平均，僅在車內相關資訊告示之完整性部份表現略低，且整體得分與 100 年度相較略有退步。

表 5.2-2 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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.33	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.93	3.80	3.83
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.89	1.70	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.70	1.52	1.68
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.70	1.59	1.68
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.38	4.11	5.08
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.90	3.61	3.89
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.76	1.78	1.88
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.80	1.69	1.86
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	27.06	23.97	27.90

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.2.3 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 41 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 38 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，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，在車齡與車輛環境維護指標部份高於業者平均，但在車輛安全設備與資訊設施指標之部份評分項目成績較低有待改善。其在運輸工具評鑑項目成績項目總得分與 100 年度得分相比其表現有略有進步。

表 5.2-3 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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	2.33	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.88	3.80	3.46
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.96	1.70	1.85
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.10	1.52	1.64
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.40	1.59	1.64
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.25	4.11	4.94
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.78	3.61	3.65
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.63	1.78	1.59
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	0.08
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.76	1.69	1.60
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	24.76	23.97	24.45

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表現較不理想，有待改善；雖整體分數與 100 年度得分比較略有進步，但仍低於業者平均得分。

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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.33	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.80	3.80	3.62
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.70	1.94
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.50	1.52	1.32
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.55	1.59	1.44
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.25	4.11	3.42
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.73	3.61	3.50
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.59	1.78	1.52
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.62	1.84	0.15
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.66	1.69	1.57
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	22.70	23.97	21.48

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 38 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 26 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，顯示全航客運在運輸工具設備與安全成績之表現良好，均在中等以上，並皆高於業者平均得分。且今年整體得分與 100 年度相比，有大幅上升趨勢，值得嘉許。

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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.33	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.94	3.80	3.63
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.70	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.52	1.52
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.60	1.59	1.56
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.50	4.11	4.29
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.82	3.61	3.58
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.89	1.78	1.55
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	0.17
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.80	1.69	1.55
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	26.15	23.97	22.85

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 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 12 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與車輛監視錄影設備之建置與使用為滿分，其他各項得分之均標皆維持在中等以上，惟車輛平均車齡、車輛安全設施之使用與維護、公車動態資訊系統相關設施之維護項目與車內相關告示之完整性得分略低於業者平均得分，今年度整體得分較 100 年度略有退步，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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	2.00	2.33	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.54	3.80	3.76
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.70	1.60
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.65	1.52	1.64
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.68	1.59	1.66
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.31	4.11	4.02
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.50	3.61	3.50
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.63	1.78	1.91
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.72	1.69	1.79
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	24.03	23.97	24.88

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、車輛排氣檢驗合格率與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項未得分及公車動態資訊系統之使用情況分數較低，故影響今年度總體得分，與 100 年度相比雖有明顯進步，但仍低於業者平均得分。

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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	0.00	2.33	0.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.76	3.80	3.76
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.70	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.45	1.52	1.50
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.45	1.59	1.53
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.69	4.11	3.33
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.60	3.61	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.87	1.78	1.81
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	0.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.75	1.69	1.80
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	21.57	23.97	19.73

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 122 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 97 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、安全設施之維護與車輛整潔舒適度表現較低於業者平均得分。整體得分與 100 年度相比略有進步。

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	100 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	2.33	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.73	3.80	3.89
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.44	1.70	1.42
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.75	1.52	1.68
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.75	1.59	1.72
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.81	4.11	4.30
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.80	3.61	3.69
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.80	1.78	1.86
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.54	1.69	1.78
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.62	23.97	25.34

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.2.9 東南客運運輸工具設備與安全成績

東南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 10 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，東南客運公司因在路線配置之車輛平均車齡項未得分，而車齡老舊連帶著影響車輛安全設備與資訊設施分數，故影響今年度總體得分，惟車內相關資訊告示之完整性及車輛排氣檢驗合格率得滿分。東南客運為本年度新加入之受評業者，如能加強改善其他低於業者平均之評分項目與車輛老舊之問題，則應有大幅的進步空間。

表 5.2-9 東南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	0.00	2.33
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.98	3.80
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	0.50	1.70
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.20	1.52
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.43	1.59
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	3.69	4.11
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.00	3.61
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	2.00	1.78
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.84
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.46	1.69
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	19.24	23.97

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡 (4分)	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	0.00	3.00	0.00	2.33
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護 (4分)	3.61	3.93	3.88	3.80	3.94	3.54	3.76	3.73	3.98	3.80
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用 (2分)	1.52	1.89	1.96	2.00	2.00	2.00	2.00	1.44	0.50	1.70
	B23 行車記錄器之使用及考核 (2分)	1.75	1.70	1.10	1.50	1.60	1.65	1.45	1.75	1.20	1.52
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況 (2分)	1.75	1.70	1.40	1.55	1.60	1.68	1.45	1.75	1.43	1.59
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況 (6分)	4.13	5.38	3.25	3.25	4.50	4.31	3.69	4.81	3.69	4.11
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護 (4分)	3.32	3.90	3.78	3.73	3.82	3.50	3.60	3.80	3.00	3.61
	B33 車內相關資訊告示之完整性 (2分)	1.82	1.76	1.63	1.59	1.89	1.63	1.87	1.80	2.00	1.78
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率(2分)	1.93	2.00	2.00	0.62	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.84
	B42 車輛整潔及舒適度 (2分)	1.73	1.80	1.76	1.66	1.80	1.72	1.75	1.54	1.46	1.69
101 年度成績		24.55	27.06	24.76	22.70	26.15	24.03	21.57	25.62	19.24	23.97
100 年度成績		24.12	27.90	24.45	21.48	22.85	24.88	19.73	25.34	--	23.84

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，臺中客運公司在乘客滿意度之各項評分項目方面表現較不理想，有待改善之外，其餘評分項目表現均在中等以上，且高於業者平均得分。

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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.59	6.71	7.13
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.32	2.38	2.86
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.79	2.84	3.79
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.59	1.63	1.60
	C24 行駛之平穩性	2	1.69	1.76	1.83
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.48	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.75	3.28	3.72
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.89	1.65	3.70
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.86	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	24.97	23.28	24.63

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.3.2 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 5.3-2 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，且整體得分與 100 年度相比略有進步。

表 5.3-2 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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	8.41	6.71	8.61
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.50	2.38	3.14
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.93	2.84	3.85
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.72	1.63	1.71
	C24 行駛之平穩性	2	1.83	1.76	1.81
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.88	1.42	--
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	3.28	3.60
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.78	1.65	3.46
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.75	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	26.25	23.28	26.18

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.3.3 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 5.3-3 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 100 年度得分相比，整體表現有明顯退步，顯示業者對於旅客服務品質方面應有所加強。

表 5.3-3 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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	5.23	6.71	6.85
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.22	2.38	2.84
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.66	2.84	3.56
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.49	1.63	1.53
	C24 行駛之平穩性	2	1.69	1.76	1.65
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.00	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.95	3.28	3.46
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.23	1.65	3.26
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.05	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	19.51	23.28	23.15

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，顯示巨業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 100 年度得分相比，整體表現略為退步，顯示業者對於旅客服務品質方面應有所加強。

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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	5.80	6.71	8.63
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.09	2.38	2.74
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.79	2.84	3.79
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.51	1.63	1.50
	C24 行駛之平穩性	2	1.71	1.76	1.66
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.38	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.88	3.28	2.86
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.54	1.65	3.06
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.54	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	21.22	23.28	24.24

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 100 年度得分比較，各項成績表現均在中等以上，惟公車準點性與準點滿意度得分較低，故影響今年度總體得分。整體表現稍有退步，但仍高於業者平均得分。

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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	6.59	6.71	7.62
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.41	2.38	3.18
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.88	2.84	3.83
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.70	1.63	1.70
	C24 行駛之平穩性	2	1.77	1.76	1.77
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.43	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.43	3.28	3.32
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.64	1.65	3.24
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.71	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	23.55	23.28	24.66

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，且與 100 年度評分相比，有大幅上升趨勢。

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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	8.16	6.71	6.33
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.67	2.38	3.18
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.86	2.84	3.92
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.65	1.63	1.72
	C24 行駛之平穩性	2	1.78	1.76	1.85
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.68	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.55	3.28	3.82
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.80	1.65	3.66
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.75	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	25.88	23.28	24.48

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 100 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 100 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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	4.09	6.71	5.32
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.72	2.38	3.10
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.90	2.84	3.90
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.73	1.63	1.76
	C24 行駛之平穩性	2	1.85	1.76	1.87
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.00	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.00	3.28	3.38
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.63	1.65	3.38
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.50	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	20.42	23.28	22.71

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，其多項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、駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄以及駕駛員管理制度，表現良好，趨近滿分。惟在公車準點滿意度、駕駛員服務態度與服裝儀容以及其行駛平穩性表現較低，有待改善。整體表現與 100 年度相比，略為退步，但仍高於業者平均。

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	100 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.61	6.71	7.73
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.31	2.38	3.21
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.89	2.84	3.84
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.55	1.63	1.73
	C24 行駛之平穩性	2	1.71	1.76	1.85
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.60	1.42	--
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.80	3.28	3.82
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.93	1.65	3.80
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.93	1.62	--
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	25.32	23.28	25.98

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.3.9 東南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，顯示東南客運公司在旅客服務品質評鑑指標之多項評分項目表現較不理想，有待改善，總得分低於業者平均得分之下，顯示業者對於旅客服務品質方面應有所加強。因東南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 東南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 公車準點性	10	6.88	6.71
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	3	2.18	2.38
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	3	2.82	2.84
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.70	1.63
	C24 行駛之平穩性	2	1.80	1.76
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.38	1.42
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.75	3.28
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.43	1.65
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.48	1.62
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		30	22.39	23.28

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
C1 準點性	C11 公車準點性 (10 分)	7.59	8.41	5.23	5.80	6.59	8.16	4.09	7.61	6.88	6.71
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度 (3 分)	2.32	2.50	2.22	2.09	2.41	2.67	2.72	2.31	2.18	2.38
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況 (3 分)	2.79	2.93	2.66	2.79	2.88	2.86	2.90	2.89	2.82	2.84
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容 (2 分)	1.59	1.72	1.49	1.51	1.70	1.65	1.73	1.55	1.70	1.63
	C24 行駛之平穩性 (2 分)	1.69	1.83	1.69	1.71	1.77	1.78	1.85	1.71	1.80	1.76
	C25 申訴案件之處理與提報情形 (2 分)	1.48	1.88	1.00	1.38	1.43	1.68	1.00	1.60	1.38	1.42
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)	3.75	3.45	2.95	2.88	3.43	3.55	3.00	3.80	2.75	3.28
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況 (2 分)	1.89	1.78	1.23	1.54	1.64	1.80	1.63	1.93	1.43	1.65
	C33 駕駛員工時合理性 (2 分)	1.86	1.75	1.05	1.54	1.71	1.75	1.50	1.93	1.48	1.62
101 年度成績		24.97	26.25	19.51	21.22	23.55	25.88	20.42	25.32	22.39	23.28
100 年度成績		24.63	26.18	23.15	24.24	24.66	24.28	22.71	25.98	--	24.48

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與半票搭乘比率之評分項目得分滿分，其他各項指標表現均在中等以上；惟主管機關指定報表之製作提送項目得分較低，其報表錯誤率太高及補件速度太慢為分數降低之主因，與 100 年度得分比較，整體成績有大幅上升趨勢，且高於業者平均得分。

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	100 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.66	1.90	2.44
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.40	1.58	2.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.20	0.64	0.93
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.83	0.82	1.58
	D23 教育訓練	2	1.68	1.55	1.68
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.90	0.77	0.84
	D26 員工薪資管理	2	1.98	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.40	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.27	2.10	2.45
公司經營與管理評鑑成績		20	15.31	14.41	13.52

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.4.2 統聯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，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，惟安全管理指標部份，表現較不理想，顯示業者對於安全管理方面應有所加強；在公司網路資訊完整性、低地板公車比例、半票搭乘比率等項目皆得滿分，值得讚賞；與 100 年度得分比較，整體表現略為進步，且高於業者平均得分。

表 5.4-2 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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	1.24	1.90	1.62
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.67	1.58	2.80
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.70	0.64	0.80
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.41	0.82	1.00
	D23 教育訓練	2	1.83	1.55	1.64
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.85	0.77	0.86
	D26 員工薪資管理	2	1.98	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.70	2.10	2.35
公司經營與管理評鑑成績		20	15.37	14.41	12.07

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.4.3 仁友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，顯示仁友客運公司在違反相關法規條例與契約情形之評分項目表現有待改善。於主管機關指定報表之製作提送、公司駕駛員駕駛年資、公司網路資訊完整性、業者缺失改善情形、低地板公車比例及半票搭乘比率等評分項目，得分高於業者平均分數，其餘評分項目皆有待改善。整體得分低於業者平均，顯示仁友客運對於公司經營與管理方面應有所加強。

表 5.4-3 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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	1.89	1.90	0.00
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.33	1.58	2.80
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.90	0.64	0.93
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.90	0.82	1.27
	D23 教育訓練	2	1.45	1.55	1.26
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.88	0.77	0.68
	D26 員工薪資管理	2	0.80	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.60	2.10	1.98
公司經營與管理評鑑成績		20	13.76	14.41	9.92

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，顯示巨業客運公司顯示公司網路資訊完整性與半票搭乘比率之評分項目得分滿分，其他多項指標表現大多略低於業者平均，應予加強；而主管機關指定報表之製作提送項目得分較低，其報表錯誤率太高及補件速度太慢為分數降低之主因；與 100 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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	1.18	1.90	2.00
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.40	1.58	2.40
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.30	0.64	0.78
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.89	0.82	1.78
	D23 教育訓練	2	1.48	1.55	1.38
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.68	0.77	0.64
	D26 員工薪資管理	2	1.88	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.20	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.80	2.10	1.58
公司經營與管理評鑑成績		20	12.80	14.41	11.56

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與低地板公車比例之評分項目獲得滿分，但在安全管理之評鑑指標方面成績偏低有待改善；整體表現略低於業者之平均，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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	1.05	1.90	1.20
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.47	1.58	2.20
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.70	0.64	0.90
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.80	0.82	1.71
	D23 教育訓練	2	1.60	1.55	1.32
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.73	0.77	0.56
	D26 員工薪資管理	2	1.90	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	1.50	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.27	2.10	2.05
公司經營與管理評鑑成績		20	14.01	14.41	10.94

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主管機關指定報表之製作提送、公司駕駛員駕駛年資、其他相關大眾運輸政策之配合度分數與低地板公車比例等評分項略低於業者平均得分，其餘評分項目皆高於業者平均得分，而在安全管理之評鑑指標方面表現較為理想，趨近滿分；與 100 年度得分比較，整體成績略有進步，且高於業者平均得分。

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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	3.60	1.90	2.22
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.73	1.58	2.80
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.60	0.64	0.90
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	0.58	0.82	1.64
	D23 教育訓練	2	1.83	1.55	1.76
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.93	0.77	0.92
	D26 員工薪資管理	2	1.93	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.40	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.07	2.10	1.98
公司經營與管理評鑑成績		20	16.66	14.41	13.22

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、半票搭乘比率及違反相關法規條例與契約之情形皆得到滿分；但在百萬公里肇事死傷人數、教育訓練、公司網路資訊完整性、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 100 年度得分相較，整體成績略有退步，且低於業者平均得分。

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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	1.77	1.90	3.13
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	2.00	1.58	3.00
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.80	0.64	0.81
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	1.00	0.82	2.00
	D23 教育訓練	2	1.00	1.55	1.00
	D24 公司網路資訊完整性	1	0.50	0.89	1.00
	D25 業者缺失改善情形	1	0.40	0.77	0.55
	D26 員工薪資管理	2	1.38	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.00	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.67	2.10	1.87
公司經營與管理評鑑成績		20	12.51	14.41	13.36

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違反相關法規條例與契約之情形以及低地板公車比例之得分較低有待改善，其餘評分項目均高於業者平均。且在主管機關指定報表之製作提送、公司駕駛員駕駛年資、公司網路資訊完整性以及半票搭乘比率等評分項目，表現優異得分滿分，值得讚賞。與 100 年度得分比較，整體成績略有進步，且高於業者平均得分。

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	100 年度 得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.45	1.90	2.00
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.53	1.58	3.00
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	1.00	0.64	0.95
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	1.00	0.82	1.58
	D23 教育訓練	2	1.80	1.55	1.80
	D24 公司網路資訊完整性	1	1.00	0.89	0.50
	D25 業者缺失改善情形	1	0.95	0.77	0.90
	D26 員工薪資管理	2	1.90	1.72	--
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.40	0.49	--
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94	--
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	2.87	2.10	2.70
公司經營與管理評鑑成績		20	16.90	14.41	13.43

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.4.9 東南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，顯示東南客運公司在公司駕駛員駕駛年資及半票搭乘比率之評鑑指標部分表現優異趨近滿分，其餘評分項目表現較不理想，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應有所加強；因東南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 東南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 百萬公里肇事死傷人數	4	1.26	1.90
	D12 違反相關法規條例與契約之情形	2	1.67	1.58
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.60	0.64
	D22 公司駕駛員駕駛年資	1	1.00	0.82
	D23 教育訓練	2	1.30	1.55
	D24 公司網路資訊完整性	1	0.50	0.89
	D25 業者缺失改善情形	1	0.60	0.77
	D26 員工薪資管理	2	1.78	1.72
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.00	0.49
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.94
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	3	1.70	2.10
公司經營與管理評鑑成績		20	12.40	14.41

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數 (4 分)	2.66	1.24	1.89	1.18	1.05	3.60	1.77	2.45	1.26	1.90
	D12 違反相關法規條例與契約之情形 (2 分)	1.40	1.67	1.33	1.40	1.47	1.73	2.00	1.53	1.67	1.58
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送 (1 分)	0.20	0.70	0.90	0.30	0.70	0.60	0.80	1.00	0.60	0.64
	D22 公司駕駛員駕駛年資 (1 分)	0.83	0.41	0.90	0.89	0.80	0.58	1.00	1.00	1.00	0.82
	D23 教育訓練 (2 分)	1.68	1.83	1.45	1.48	1.60	1.83	1.00	1.80	1.30	1.55
	D24 公司網路資訊完整性 (1 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	0.89
	D25 業者缺失改善情形 (1 分)	0.90	0.85	0.88	0.68	0.73	0.93	0.40	0.95	0.60	0.77
	D26 員工薪資管理 (2 分)	1.98	1.98	0.80	1.88	1.90	1.93	1.38	1.90	1.78	1.72
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例 (1 分)	0.40	1.00	1.00	0.20	1.00	0.40	0.00	0.40	0.00	0.49
	D32 半票搭乘比率 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.94
	D33 其他相關大眾運輸政策之配合度 (3 分)	2.27	2.70	1.60	1.80	2.27	2.07	1.67	2.87	1.70	2.10
101 年度成績		15.31	15.37	13.76	12.80	14.01	16.66	12.51	16.90	12.40	14.41
100 年度成績		14.96	13.81	11.18	12.64	11.92	14.92	14.49	15.05	--	13.62

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、南平停車場等兩處，其場站成績如表 5.5-1 所示，顯示臺中客運在候車服務設施方面表現優異，惟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	36.59	9.32	27.25	14.50	87.66
南平停車場		9.32	27.25	14.50	87.66
平均分數	36.59	9.32	27.25	14.50	87.66

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.5.2 統聯客運場站成績

統聯客運受評場站包含龍井停車場、復興停車場與霧峰停車場等三處，其場站成績如表 5.5-2 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，惟候車服務設施之成績表現低於業者平均得分之下，惟差距不大。

表 5.5-2 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	34.90	10.00	26.00	16.50	87.40
復興停車場		10.00	26.00	15.50	86.40
霧峰停車場		10.00	26.00	15.75	86.65
平均分數	34.90	10.00	26.00	15.92	86.81

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.5.3 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，候車服務設施以及停車場站設施低於業者平均得分之下，惟差距不大，其場站成績如表 5.5-3 所示。

表 5.5-3 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	33.77	10.00	25.00	16.00	84.77
平均分數	33.77	10.00	25.00	16.00	84.77

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

巨業客運受評場站包含台中停車場、沙鹿停車場、大甲停車場與梧棲停車場四處，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，僅沙鹿停車場站管理成績較為良好，其餘則表現較不理想。

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)
台中停車場	33.62	10.00	25.83	13.50	82.95
沙鹿停車場		10.00	25.83	15.50	84.95
大甲停車場		10.00	25.83	14.50	83.95
梧棲停車場		10.00	25.83	14.50	83.95
平均分數	33.62	10.00	25.83	14.50	83.95

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，顯示在候車服務設施方面表現優異，停車場站面積與場站管理成績略低，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	35.53	7.67	26.00	14.00	83.21
平均分數	35.53	7.67	26.00	14.00	83.21

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，而各項場站設施指標成績均相當完善，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	36.85	10.00	27.75	16.00	90.60
平均分數	36.85	10.00	27.75	16.00	90.60

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，其餘指標成績表現皆在業者平均得分以下，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	33.14	10.00	24.00	13.50	80.64
平均分數	33.14	10.00	24.00	13.50	80.64

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台中停車場、翁子停車場、卓蘭停車場與水源停車場等四處，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，而候車服務設施及停車場站管理指標成績低於業者平均得分之下，惟差距不大，而停車場站設施指標成績則高於業者平均。

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)
台中停車場	34.14	10.00	26.67	15.00	85.81
翁子停車場		10.00	26.67	14.50	85.31
卓蘭停車場		10.00	26.67	14.50	85.31
水源停車場		10.00	26.67	14.00	84.81
平均分數	34.14	10.00	26.67	14.50	85.31

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.5.9 東南客運場站成績

東南客運受評場站計有復興停車場一處，其場站成績如表 5.5-9 所示，顯示在候車服務設施與停車場站面積方面表現優異，而停車場站設施以及停車場站管理成績在業者平均得分以下，有待改善。

表 5.5-9 東南客運場站成績

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	38.00	10.00	25.50	13.00	86.50
平均分數	38.00	10.00	25.50	13.00	86.50

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
A1 候車服務設施 (8 分)	7.32	6.98	6.75	6.72	7.11	7.37	6.63	6.83	7.60	7.03
A2 停車場站面積 (2 分)	1.86	2.00	2.00	2.00	1.53	2.00	2.00	2.00	2.00	1.93
A3 停車場站設施 (6 分)	5.45	5.20	5.00	5.17	5.20	5.55	4.80	5.33	5.10	5.20
A4 停車場站管理 (4 分)	2.90	3.18	3.20	2.90	2.80	3.20	2.70	2.90	2.60	2.93
101 年度成績	17.53	17.36	16.95	16.79	16.64	18.12	16.13	17.06	17.30	17.10
100 年度成績	16.37	17.24	17.73	16.83	16.26	17.90	16.65	16.22	--	16.90

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 44 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 100 年度因縣市合併之故，本年度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 33 條路線，其路線成績如表 5.6-1 所示，顯示車輛安全設備指標方面成績均為中等以上之表現；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，6 路、16 路、26 路、33 路、49 路、71 路以及 132 路表現較不理想；乘客滿意度指標方面，49 路成績較低，66 路、70 路、115 路、142 路及 163 路成績優異，綜合表現來看，所有指標均在中等水準；6 路、16 路、26 路、33 路、49 路、71 路、106 路及 132 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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
6	69	3.00	8.63	5.13	3.66	3.74	8.88	33.05	75.11	75.56
8	16	3.00	8.63	5.13	3.66	7.80	8.77	36.99	84.08	87.19
9	84	3.00	8.63	5.13	3.66	8.07	8.78	37.28	84.72	77.10
14	60	3.00	8.63	5.13	3.66	7.34	8.75	36.52	83.01	81.99
15	58	3.00	8.63	5.13	3.66	6.10	8.76	35.29	80.20	79.80
16	12	3.00	8.63	5.13	3.66	4.94	8.33	33.70	76.60	75.56
26	22	3.00	8.63	5.13	3.66	3.78	8.66	32.86	74.69	86.06
27	60	3.00	8.63	5.13	3.66	7.68	7.82	35.93	81.65	77.76
28	66	3.00	8.63	5.13	3.66	7.30	8.59	36.32	82.55	76.80
33	66	3.00	8.63	5.13	3.66	4.92	8.25	33.60	76.37	82.18
35	90	3.00	8.63	5.13	3.66	9.52	8.80	38.75	88.07	79.85
41	120	3.00	8.63	5.13	3.66	8.87	8.71	38.01	86.39	70.19
49	6	3.00	8.63	5.13	3.66	3.80	2.61	26.84	61.00	76.87
54	98	3.00	8.63	5.13	3.66	6.79	8.40	35.62	80.94	-
57	24	3.00	8.63	5.13	3.66	6.88	8.30	35.60	80.92	82.38
60	10	3.00	8.63	5.13	3.66	6.10	8.74	35.27	80.15	75.82
66	36	3.00	8.63	5.13	3.66	10.00	9.89	40.32	91.63	70.64
69	32	3.00	8.63	5.13	3.66	6.25	8.56	35.24	80.09	84.69
70	18	3.00	8.63	5.13	3.66	6.89	9.24	36.56	83.09	85.50
71	14	3.00	8.63	5.13	3.66	3.29	8.27	31.99	72.71	85.47
82	120	3.00	8.63	5.13	3.66	9.44	8.70	38.57	87.65	77.21
88	140	3.00	8.63	5.13	3.66	9.40	8.27	38.10	86.59	81.05
100	280	3.00	8.63	5.13	3.66	9.35	8.19	37.96	86.28	81.04
101	46	3.00	8.63	5.13	3.66	6.95	8.25	35.63	80.97	74.94
106	88	3.00	8.63	5.13	3.66	5.44	7.92	33.79	76.80	70.00
107	36	3.00	8.63	5.13	3.66	6.78	8.50	35.71	81.16	75.33
115	22	3.00	8.63	5.13	3.66	7.89	9.02	37.33	84.85	-
131	57	3.00	8.63	5.13	3.66	7.74	8.05	36.22	82.32	80.12
132	60	3.00	8.63	5.13	3.66	2.96	8.31	31.70	72.04	72.29
142	8	3.00	8.63	5.13	3.66	7.39	9.35	37.17	84.49	-
146	66	3.00	8.63	5.13	3.66	7.91	8.08	36.41	82.76	70.60
147	6	3.00	8.63	5.13	3.66	6.50	8.31	35.24	80.09	-
163	8	3.00	8.63	5.13	3.66	7.63	9.14	37.20	84.54	-

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.6.2 統聯客運路線成績

統聯客運受評路線共計 14 條路線，其路線成績如表 5.6-2 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；準點性方面 61 路、73 路、75 路、83 路表現良好，趨近滿分；乘客滿意度方面 50 路、75 路、81 路、85 路以及 86 路表現相當優良，值得嘉許。

表 5.6-2 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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
50	146	3.00	9.23	5.66	3.80	7.36	9.03	38.07	86.51	84.92
53	146	3.00	9.23	5.66	3.80	8.04	8.87	38.59	87.70	92.60
56	146	3.00	9.23	5.66	3.80	8.53	8.61	38.82	88.22	95.04
59	24	3.00	9.23	5.66	3.80	8.07	8.69	38.44	87.36	-
61	100	3.00	9.23	5.66	3.80	9.37	8.81	39.86	90.58	92.38
73	160	3.00	9.23	5.66	3.80	9.31	8.74	39.73	90.30	90.44
75	98	3.00	9.23	5.66	3.80	9.12	9.48	40.28	91.55	87.90
77	62	3.00	9.23	5.66	3.80	5.34	8.59	35.61	80.92	93.18
79	62	3.00	9.23	5.66	3.80	7.56	8.92	38.16	86.73	92.37
81	122	3.00	9.23	5.66	3.80	8.82	9.74	40.24	91.46	93.04
83	150	3.00	9.23	5.66	3.80	9.36	8.57	39.61	90.02	92.28
85	18	3.00	9.23	5.66	3.80	8.00	9.10	38.78	88.13	90.46
86	70	3.00	9.23	5.66	3.80	8.06	9.86	39.60	89.99	-
87	14	3.00	9.23	5.66	3.80	6.42	8.85	36.95	83.98	-

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.6.3 仁友客運路線成績

仁友客運受評路線共計 15 條路線，其路線成績如表 5.6-3 所示，顯示在車齡指標方面，因陸續增購新車之緣故，因此該項成績皆為滿分；車輛安全設備指標、車輛資訊設施指標與車輛環境維護指標方面成績表現優異；準點性指標方面，25 路、40 路、125 路得分較低有待改善；在乘客滿意度方面除 125 路外，其餘路線皆得到頗佳的成績。125 路因在評鑑期間皆為未發車之情形，致使該路線準點性及乘客滿意度得分較低，建議業者對於未提報停駛之路線，請勿擅自停駛。

表 5.6-3 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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
1	14	4.00	8.33	5.42	3.76	5.70	7.88	35.09	79.75	84.84
20	10	4.00	8.33	5.42	3.76	6.88	8.74	37.13	84.38	89.10
21	42	4.00	8.33	5.42	3.76	5.65	8.50	35.66	81.04	77.79
25	60	4.00	8.33	5.42	3.76	2.20	8.36	32.07	72.88	73.86
29	12	4.00	8.33	5.42	3.76	6.39	8.51	36.41	82.74	87.24
30	63	4.00	8.33	5.42	3.76	6.12	8.58	36.21	82.29	83.28
31	15	4.00	8.33	5.42	3.76	8.00	7.93	37.44	85.10	78.15
37	11	4.00	8.33	5.42	3.76	5.47	8.85	35.83	81.42	86.73
40	14	4.00	8.33	5.42	3.76	4.88	8.14	34.53	78.47	84.45
45	60	4.00	8.33	5.42	3.76	5.90	8.51	35.92	81.63	86.18
48	10	4.00	8.33	5.42	3.76	5.04	8.43	34.97	79.49	88.65
72	36	4.00	8.33	5.42	3.76	5.09	8.29	34.89	79.30	84.06
89	10	4.00	8.33	5.42	3.76	7.16	8.92	37.59	85.44	86.46
105	26	4.00	8.33	5.42	3.76	5.58	8.67	35.76	81.27	75.15
125	11	4.00	8.33	5.42	3.76	2.50	2.52	26.52	60.28	80.00

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，針對車輛上之環境維護，業者應多加改善。

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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
67	24	3.00	8.85	5.32	2.28	4.73	8.00	32.18	73.13	70.64
68	60	3.00	8.85	5.32	2.28	6.11	8.01	33.56	76.28	82.18
168	192	3.00	8.85	5.32	2.28	6.25	8.33	34.03	77.34	78.98
169	72	3.00	8.85	5.32	2.28	4.71	8.04	32.20	73.18	78.72

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 路與 58 路整體表現成績較 100 年路線成績有大幅上升趨勢，但在 65 路則是有些微的下滑，整體成績仍有進步空間，準點性指標成績較不理想，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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
5	38	3.00	9.14	5.71	3.80	5.70	8.62	35.97	81.75	74.48
58	146	3.00	9.14	5.71	3.80	7.03	8.93	37.62	85.49	79.16
65	30	3.00	9.14	5.71	3.80	5.55	8.74	35.94	81.69	85.35

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，由資料顯示彰化客運在車齡指標部份有待改善，整體成績與 100 年路線成績相比，有微幅進步，值得嘉許。

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 (10 分)	合計 (44 分)	總分計算 (100 分)	100 年路線分數
52	60	2.00	8.87	5.13	3.72	8.59	9.00	37.31	84.80	84.03
99	38	2.00	8.87	5.13	3.72	7.47	8.90	36.08	82.01	79.71

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，除車齡及準點性分數較不理想，總整體成績低於業者平均得分之下，業者應針對車齡及準點性部分稍作改善，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 (10 分)	合計 (44 分)	總分計算 (100 分)	100 年路線分數
18	36	0.00	8.66	5.47	3.75	4.09	9.20	31.17	70.85	70.32

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 29 條，其路線成績如表 5.6-8 所示，其中，準點性部分 206 路、207 路、270 路、276 路、280 路及 289 路分數較低有待改善，乘客滿意度部分 229 路、258 路及 259 路表現較低於其他路線，但仍在中等以上。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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
51	146	3.00	8.66	5.60	3.54	9.58	8.65	39.04	88.74	87.64
55	200	3.00	8.66	5.60	3.54	9.80	8.66	39.27	89.25	89.19
206	77	3.00	8.66	5.60	3.54	5.08	8.43	34.32	78.01	89.79
207	16	3.00	8.66	5.60	3.54	5.48	8.42	34.71	78.88	84.41
208	50	3.00	8.66	5.60	3.54	6.40	8.58	35.79	81.34	87.27
212	6	3.00	8.66	5.60	3.54	7.49	8.56	36.86	83.77	90.87
213	65	3.00	8.66	5.60	3.54	6.46	8.39	35.66	81.05	83.65
215	14	3.00	8.66	5.60	3.54	7.10	8.37	36.28	82.46	79.07
217	4	3.00	8.66	5.60	3.54	7.55	8.13	36.49	82.94	90.58
225	2	3.00	8.66	5.60	3.54	7.50	8.32	36.63	83.25	74.98
226	2	3.00	8.66	5.60	3.54	8.00	8.62	37.43	85.06	74.98
228	4	3.00	8.66	5.60	3.54	7.14	8.05	36.00	81.82	-
229	6	3.00	8.66	5.60	3.54	7.20	7.40	35.41	80.48	-
230	7	3.00	8.66	5.60	3.54	7.00	8.65	36.46	82.87	-
231	4	3.00	8.66	5.60	3.54	6.86	8.00	35.67	81.07	-
232	3	3.00	8.66	5.60	3.54	8.33	8.46	37.60	85.45	-
235	44	3.00	8.66	5.60	3.54	7.04	8.66	36.51	82.98	-
258	17	3.00	8.66	5.60	3.54	7.60	7.58	35.99	81.79	86.92
259	4	3.00	8.66	5.60	3.54	8.11	7.57	36.49	82.93	71.55
267	2	3.00	8.66	5.60	3.54	7.11	8.50	36.42	82.78	91.83
268	2	3.00	8.66	5.60	3.54	8.60	9.27	38.68	87.90	70.09
270	36	3.00	8.66	5.60	3.54	5.80	8.82	35.43	80.52	75.47
271	4	3.00	8.66	5.60	3.54	8.07	8.34	37.22	84.60	74.29
276	11	3.00	8.66	5.60	3.54	5.70	9.11	35.62	80.95	71.38

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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
277	3	3.00	8.66	5.60	3.54	9.00	8.63	38.44	87.37	76.90
280	58	3.00	8.66	5.60	3.54	4.25	8.69	33.75	76.71	74.17
285	18	3.00	8.66	5.60	3.54	8.08	8.85	37.74	85.78	81.61
286	10	3.00	8.66	5.60	3.54	8.04	8.68	37.53	85.29	80.15
289	16	3.00	8.66	5.60	3.54	5.65	8.90	35.36	80.37	80.50

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.6.9 東南客運路線成績

東南客運受評路線計有路線 1 條，其路線成績如表 5.6-9 所示，在車齡以及準點性部分表現較為不理想，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

表 5.6-9 東南客運路線成績

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(10分)	合計(44分)	總分計算(100分)	100年路線分數
7	60	0.00	7.10	5.00	3.46	6.88	8.49	30.93	70.29	--

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
B1 車齡 (4 分)	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	0.00	3.00	0.00	2.33
B2 車輛安全設備 (10 分)	8.63	9.23	8.33	8.85	9.14	8.87	8.66	8.66	7.10	8.61
B3 車輛資訊設施 (6 分)	5.13	5.66	5.42	5.32	5.71	5.13	5.47	5.60	5.00	5.38
B4 車輛環境維護 (4 分)	3.66	3.80	3.76	2.28	3.80	3.72	3.75	3.54	3.46	3.53
C1 準點性 (10 分)	7.59	8.41	5.23	5.80	6.59	8.16	4.09	7.61	6.88	6.71
C2 乘客滿意度 (10 分)	8.40	8.99	8.06	8.10	8.76	8.95	9.20	8.46	8.49	8.60
101 年度成績	36.41	39.09	34.80	33.35	37.00	36.83	31.17	36.87	30.93	35.16
100 年度成績	36.03	41.95	35.95	36.36	36.66	37.86	32.35	39.40	--	37.07

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

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、乘客滿意度、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 36 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)	乘客滿意 度(2 分)	駕駛員管 理(8 分)	安全管理 (6 分)	行政管理 (8 分)	政策配合 度(6 分)	合計 (36 分)	總分 (100 分)
臺中客運	4.13	1.48	7.50	4.06	6.58	4.67	28.41	78.91
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.7.2 統聯客運管理成績

統聯客運其管理成績如表 5.7-2 所示，各項管理指標成績表現大多高於業者平均得分，惟安全管理成績表現較不理想，有待改善。

表 5.7-2 統聯客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	乘客滿意 度(2 分)	駕駛員管 理(8 分)	安全管理 (6 分)	行政管理 (8 分)	政策配合 度(6 分)	合計 (36 分)	總分 (100 分)
統聯客運	5.38	1.88	6.98	2.91	6.76	5.70	29.60	82.22
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.7.3 仁友客運管理成績

仁友客運其管理成績如表 5.7-3 所示，除政策配合度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 5.7-3 仁友客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6 分)	乘客滿意 度(2 分)	駕駛員管 理(8 分)	安全管理 (6 分)	行政管理 (8 分)	政策配合 度(6 分)	合計 (36 分)	總分 (100 分)
仁友客運	3.25	1.00	5.23	3.23	5.93	4.60	23.23	64.53
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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，各項指標表現皆低於業者平均，惟差距不大，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)	乘客滿意 度(2 分)	駕駛員管 理(8 分)	安全管理 (6 分)	行政管理 (8 分)	政策配合 度(6 分)	合計 (36 分)	總分 (100 分)
巨業客運	3.25	1.38	5.95	2.58	6.21	4.00	23.37	64.92
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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，除安全管理得分略低於業者平均得分外，其餘各項指標表現均在中等以上，整體得分高於業者平均得分。

表 5.7-5 全航客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6分)	乘客滿意 度(2分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (8分)	政策配合 度(6分)	合計 (36分)	總分 (100分)
全航客運	4.50	1.43	6.78	2.52	6.73	4.77	26.71	74.19
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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，除政策配合度得分略低於業者平均得分外，其餘各項指標表現均在中等以上，整體得分高於業者平均得分。

表 5.7-6 彰化客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6分)	乘客滿意 度(2分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (8分)	政策配合 度(6分)	合計 (36分)	總分 (100分)
彰化客運	4.31	1.68	7.10	5.33	6.86	4.47	29.75	82.63
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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)	乘客滿意 度(2分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (8分)	政策配合 度(6分)	合計 (36分)	總分 (100分)
阿羅哈 客運	3.69	1.00	6.13	3.77	5.08	3.67	23.33	64.80
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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，各項管理指標成績表現皆高於業者平均得分，整體表現良好，值得讚賞。

表 5.7-8 豐原客運管理成績

客運別	車輛 資訊設施 (6分)	乘客滿意 度(2分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (8分)	政策配合 度(6分)	合計 (36分)	總分 (100分)
豐原客運	4.81	1.60	7.65	3.98	7.65	5.27	30.96	86.00
業者 平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

5.7.9 東南客運管理成績

東南客運其管理成績如表 5.7-9 所示，各項指標表現皆低於業者平均，惟差距不大，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 5.7-9 東南客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(2分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(8分)	政策配合度(6分)	合計(36分)	總分(100分)
東南客運	3.69	1.38	5.65	2.93	5.78	3.70	23.12	64.21
業者平均得分	4.11	1.43	6.55	3.48	6.40	4.54	26.50	73.60

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	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運	業者平均得分
B3 車輛資訊設施(6分)	4.13	5.38	3.25	3.25	4.50	4.31	3.69	4.81	3.69	4.11
C2 乘客滿意度(2分)	1.48	1.88	1.00	1.38	1.43	1.68	1.00	1.60	1.38	1.43
C3 駕駛員管理(8分)	7.50	6.98	5.23	5.95	6.78	7.10	6.13	7.65	5.65	6.55
D1 安全管理(6分)	4.06	2.91	3.23	2.58	2.52	5.33	3.77	3.98	2.93	3.48
D2 行政管理(8分)	6.58	6.76	5.93	6.21	6.73	6.86	5.08	7.65	5.78	6.40
D3 政策配合度(6分)	4.67	5.70	4.60	4.00	4.77	4.47	3.67	5.27	3.70	4.54
101 年度成績	28.41	29.60	23.23	23.37	26.71	29.75	23.33	30.96	23.12	26.50
100 年度成績	27.68	25.95	22.83	21.97	22.77	26.22	24.57	26.97	--	24.87

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 82.4 分、統聯客運 86.0 分、仁友客運 75.0 分、巨業客運 73.5 分、全航客運 80.4 分、彰化客運 84.7 分、阿羅哈客運 70.6 分、豐原客運 84.9 分、東南客運 71.3 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	17.53	24.55	24.97	15.31	82.4
統聯客運	17.36	27.06	26.25	15.37	86.0
仁友客運	16.95	24.76	19.51	13.76	75.0
巨業客運	16.79	22.70	21.22	12.80	73.5
全航客運	16.64	26.15	23.55	14.01	80.4
彰化客運	18.12	24.03	25.88	16.66	84.7
阿羅哈客運	16.13	21.57	20.42	12.51	70.6
豐原客運	17.10	25.62	25.32	16.90	84.9
東南客運	17.30	19.24	22.39	12.40	71.3
平均成績	17.1	24.0	23.3	14.4	78.8

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	17.53	36.41	28.41	82.4
統聯客運	17.36	39.09	29.60	86.0
仁友客運	16.95	34.80	23.23	75.0
巨業客運	16.79	33.35	23.37	73.5
全航客運	16.64	37.00	26.71	80.4
彰化客運	18.12	36.83	29.75	84.7
阿羅哈客運	16.13	31.17	23.33	70.6
豐原客運	17.06	36.87	30.96	84.9
東南客運	17.30	30.93	23.12	71.3
平均成績	17.1	35.2	26.5	78.8

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 82.4 分、統聯客運 86.0 分、仁友客運 75.0 分、巨業客運 73.5 分、全航客運 80.4 分、彰化客運 84.7 分、阿羅哈客運 70.6 分、豐原客運 84.9 分、東南客運 71.3 分，業者平均評鑑成績 78.8 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 82.3 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	1,898	82.4	78.8	82.3
統聯客運	1,318	86.0		
仁友客運	394	75.0		
巨業客運	348	73.5		
全航客運	214	80.4		
彰化客運	98	84.7		
阿羅哈客運	44	70.6		
豐原客運	831	84.9		
東南客運	60	71.3		

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 86.0 分、豐原客運 84.9 分、彰化客運 84.7 分、臺中客運 82.4 分、全航客運 80.4 分、仁友客運 75.0 分、巨業客運 73.5 分、東南客運 71.3 分、阿羅哈客運 70.6 分。

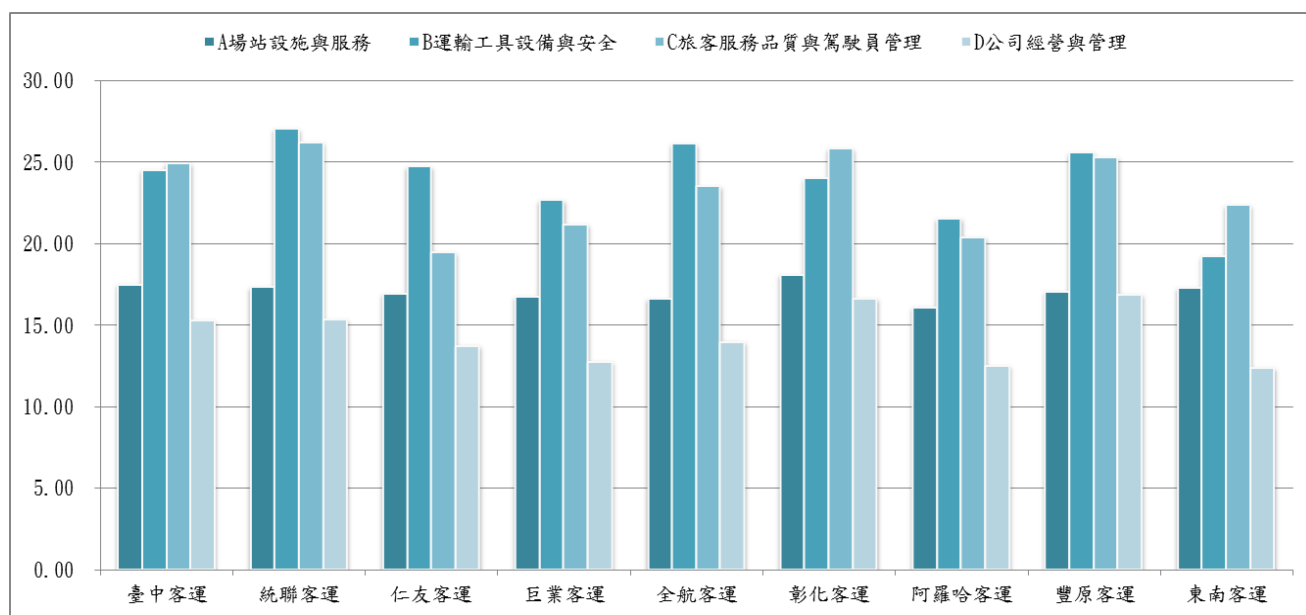


圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖

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、全航客運；乙等業者有仁友客運、巨業客運、阿羅哈客運、東南客運。

表 6.1-1 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
臺中客運	82.4	甲等
統聯客運	86.0	甲等
仁友客運	75.0	乙等
巨業客運	73.5	乙等
全航客運	80.4	甲等
彰化客運	84.7	甲等
阿羅哈客運	70.6	乙等
豐原客運	84.9	甲等
東南客運	71.3	乙等

註：評鑑總分取至小數點後一位。

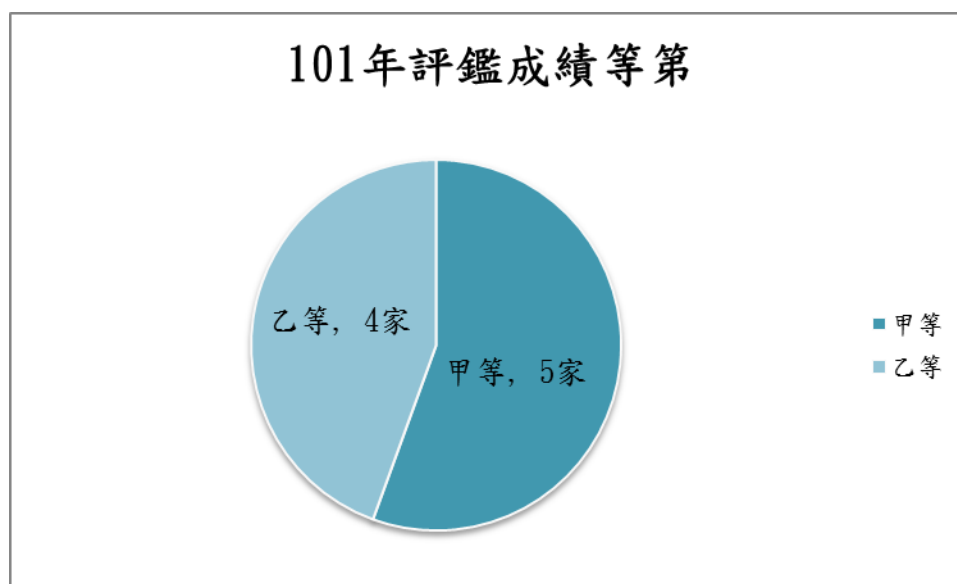


圖 6.1-2 101 年評鑑成績等第圖

6.1.3 路線評鑑結果

路線成績計算係包含車齡 9.09%、車輛安全設備評鑑指標 22.73%、車輛資訊設施 13.63%、車輛環境維護 9.09%、準點性 22.73%、乘客滿意度指標 22.73%，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 39.09、全航客運 37.00、豐原客運 36.87、彰化客運 36.83、臺中客運 36.41、仁友客運 34.80、巨業客運 33.35、阿羅哈客運 31.17、東南客運 30.93。

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 6 條、甲等 73 條，乙等 21 條、丙等 2 條，丁等 0 條。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	1	24	7	1	0
統聯客運	5	9	0	0	0
仁友客運	0	9	5	1	0
巨業客運	0	0	4	0	0
全航客運	0	3	0	0	0
彰化客運	0	2	0	0	0
阿羅哈客運	0	0	1	0	0
豐原客運	0	26	3	0	0
東南客運	0	0	1	0	0
合計	6	73	21	2	0

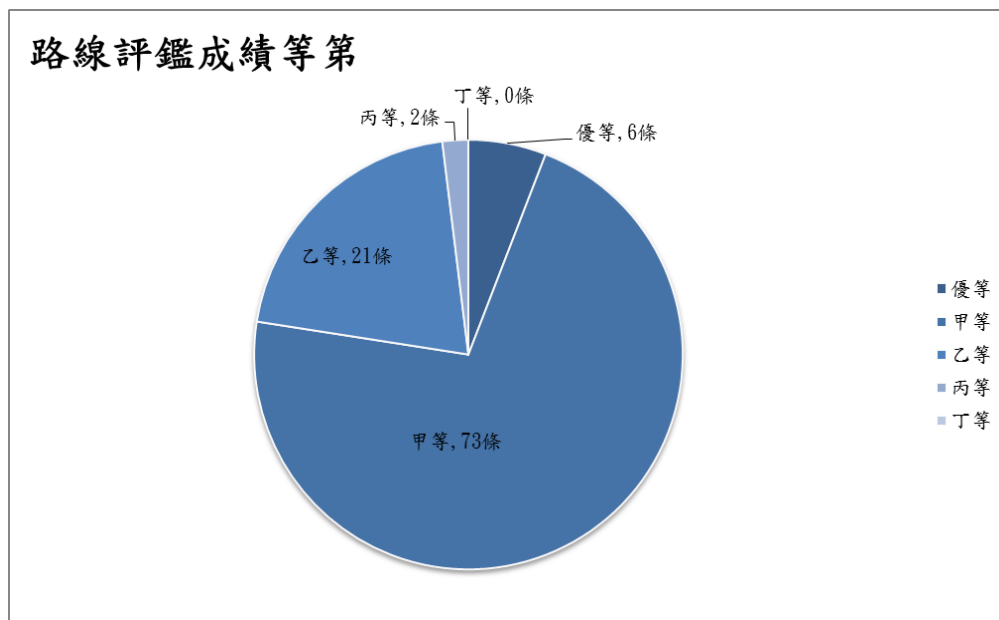


圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖

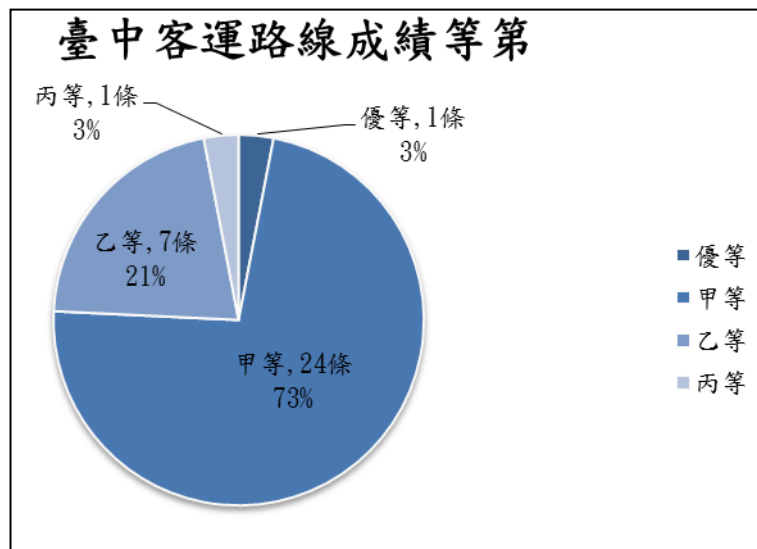


圖 6.1-4 臺中客運路線成績等第圖

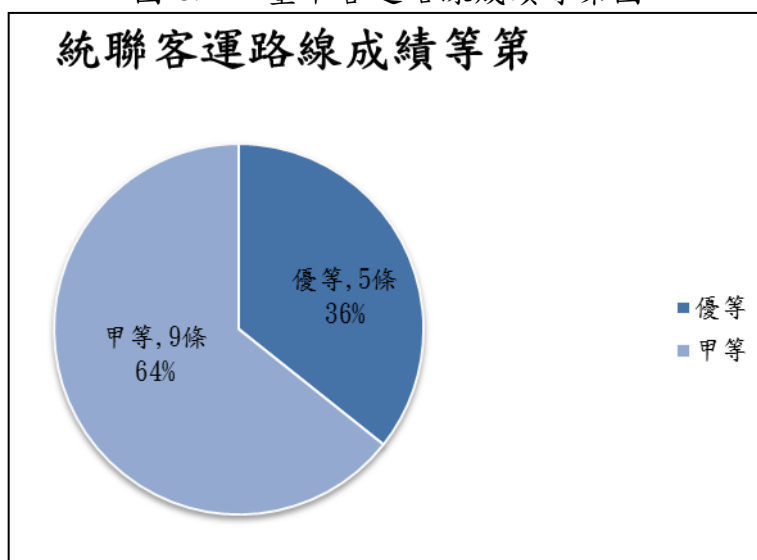


圖 6.1-5 統聯客運路線成績等第圖

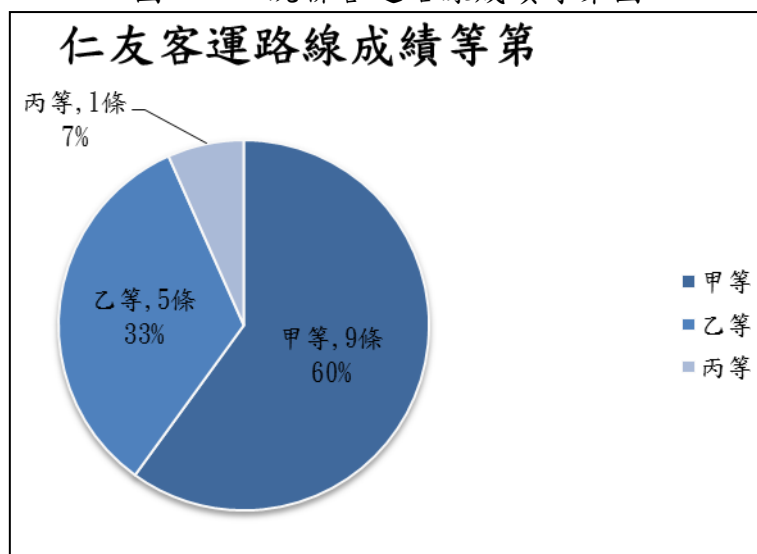


圖 6.1-6 仁友客運路線成績等第圖

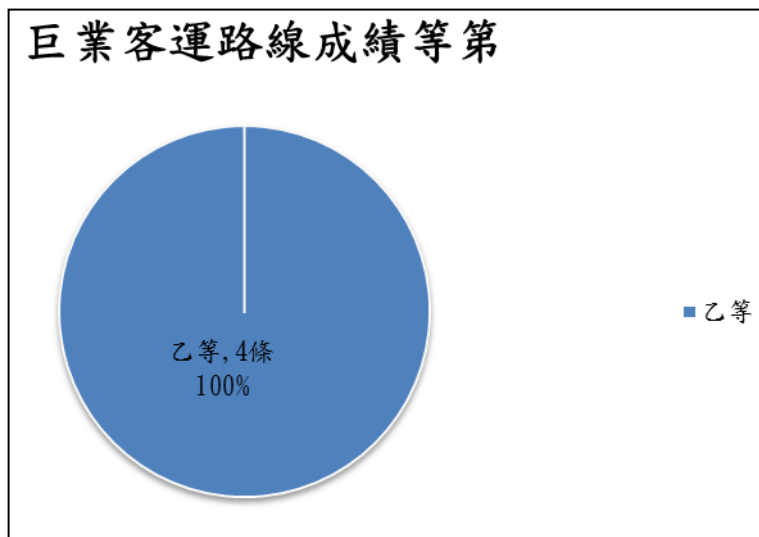


圖 6.1-7 巨業客運路線成績等第圖

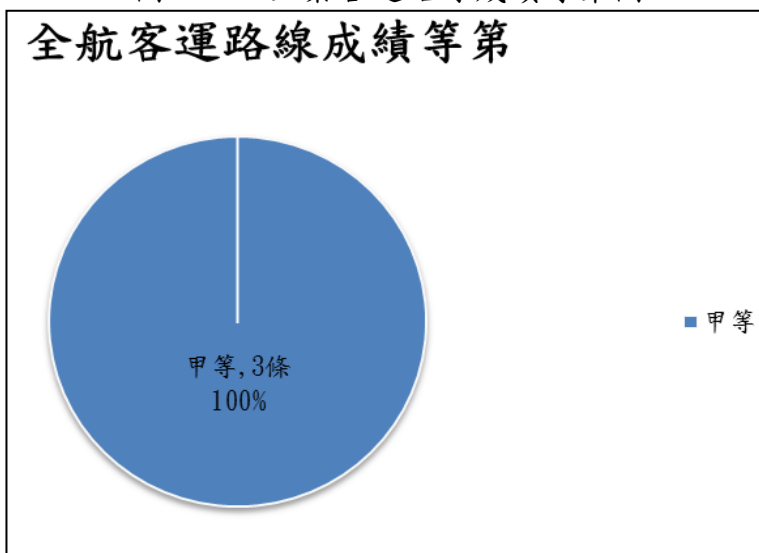


圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖

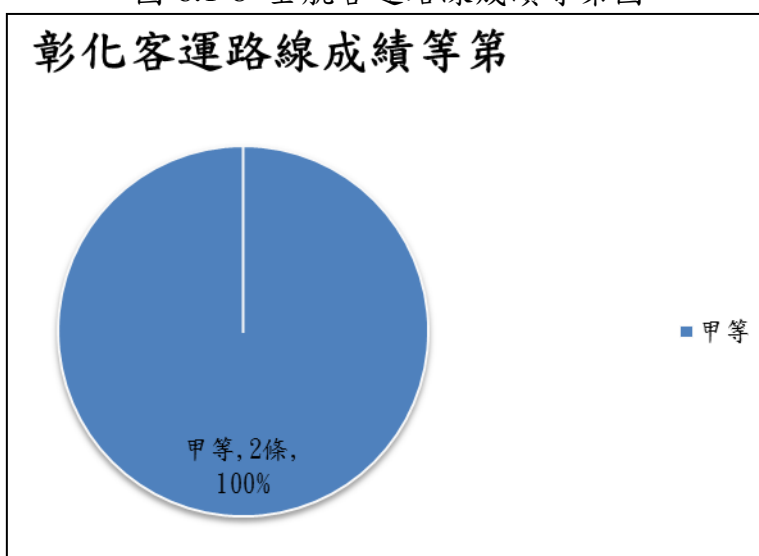


圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖

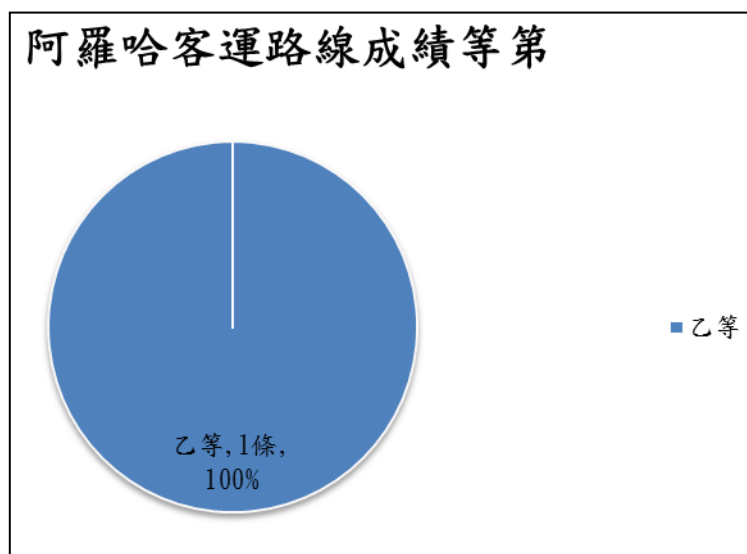


圖 6.1-10 阿羅哈客運路線成績等第圖

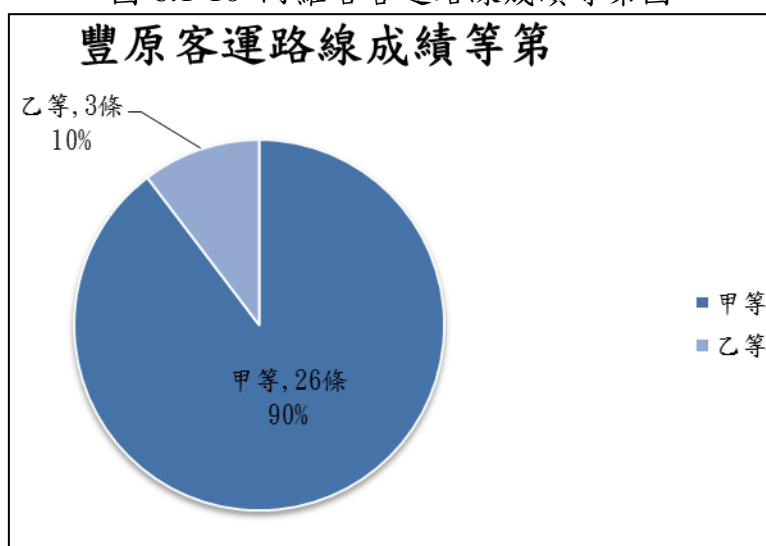


圖 6.1-11 豐原客運路線成績等第圖

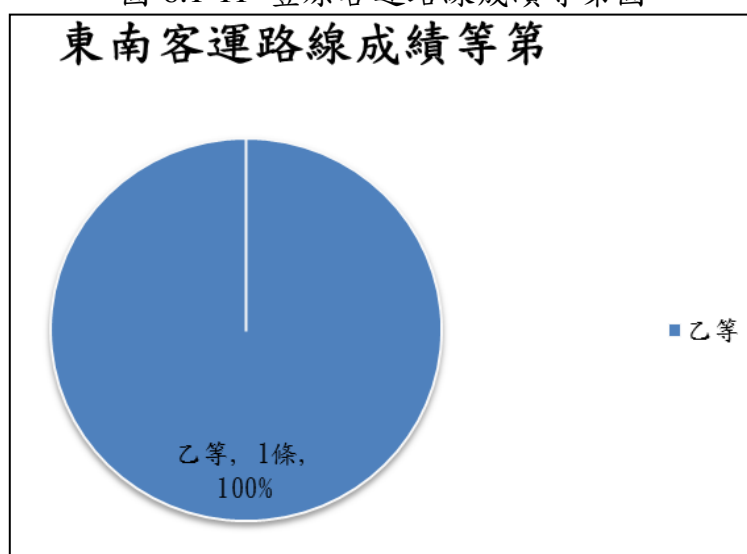


圖 6.1-12 東南客運路線成績等第圖

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逐年成長；運輸工具設備與安全及旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現大致持平；公司經營與管理項之成績表現則略有進步，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%)
101 年度評鑑成績	17.53	24.55	24.97	15.31	82.4
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

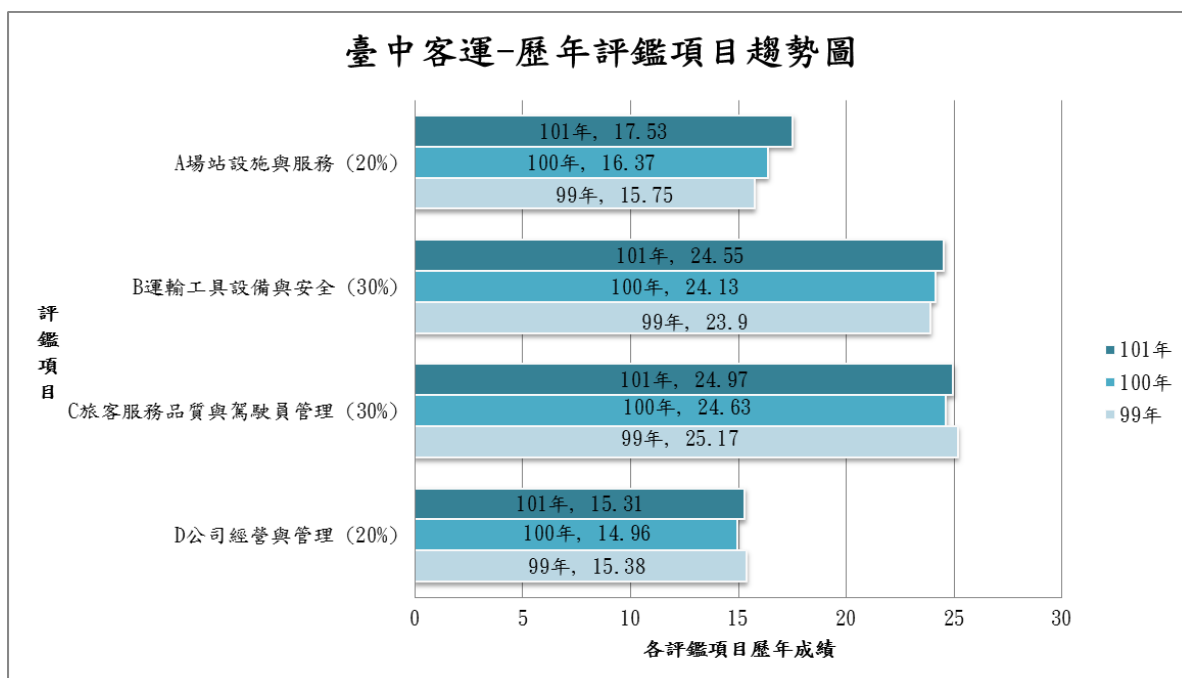


圖 6.2-1 臺中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

6.2.2 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微幅下滑；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現微幅成長；公司經營與管理項成績表現亦有微幅成長之趨勢，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-2。

表 6.2-2 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%)
101 年度評鑑成績	17.36	27.06	26.25	15.37	86.0
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

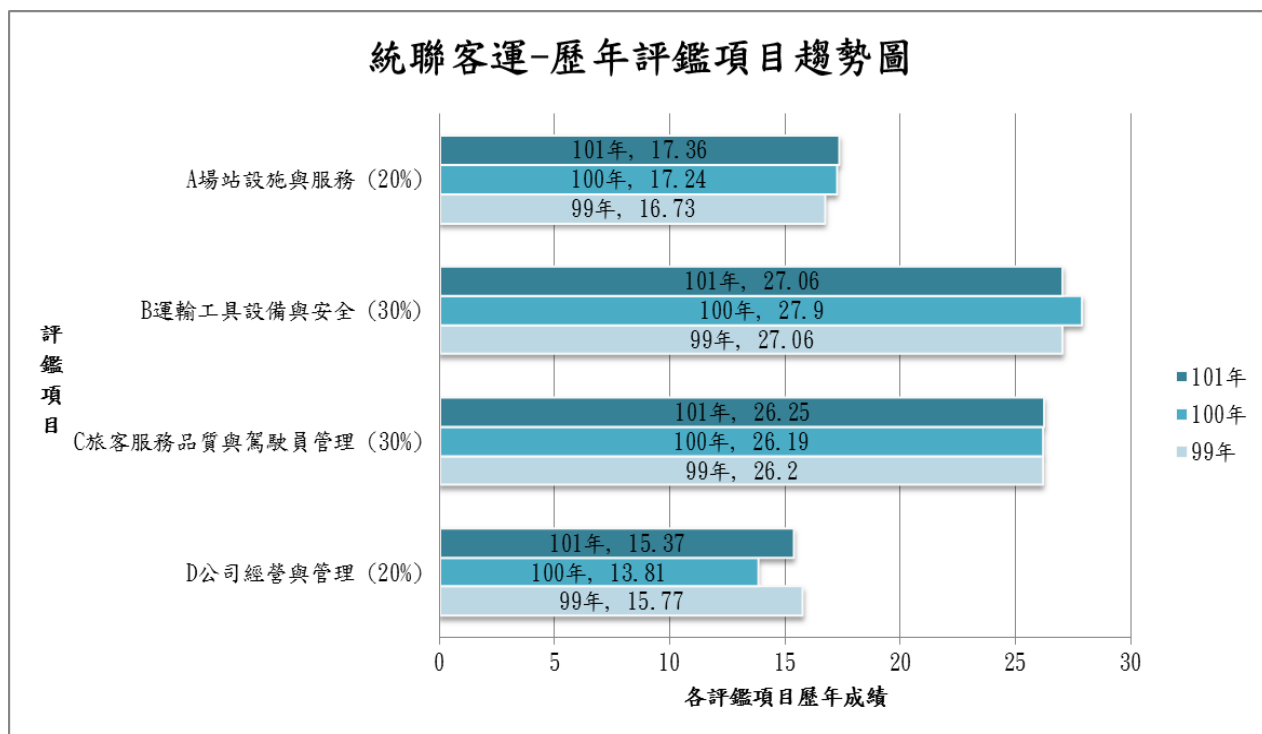


圖 6.2-2 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

6.2.3 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下滑；運輸工具設備與安全項與100年成績相較則有微幅提升；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現明顯退步，有待改善；公司經營與管理項目成績表現微幅進步，各項歷年成績與業者平均得分如表6.2-3。

表 6.2-3 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%)
101年度評鑑成績	16.95	24.76	19.51	13.76	75.0
101年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

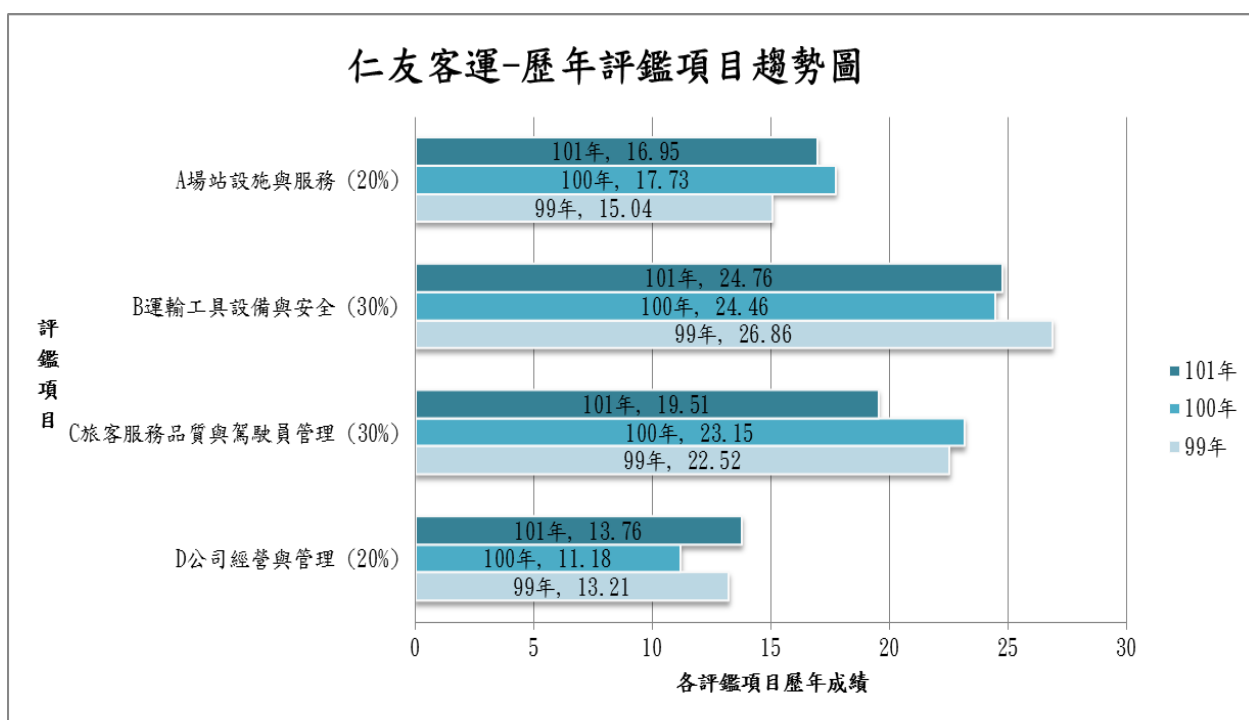


圖 6.2-3 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

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略有下滑；運輸工具設備與安全項成績表現微幅進步；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現與 100 年度相較則有明顯退步；公司經營與管理項成績與 100 年度相較大致持平，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%)
101 年度評鑑成績	16.79	22.70	21.22	12.80	73.5
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

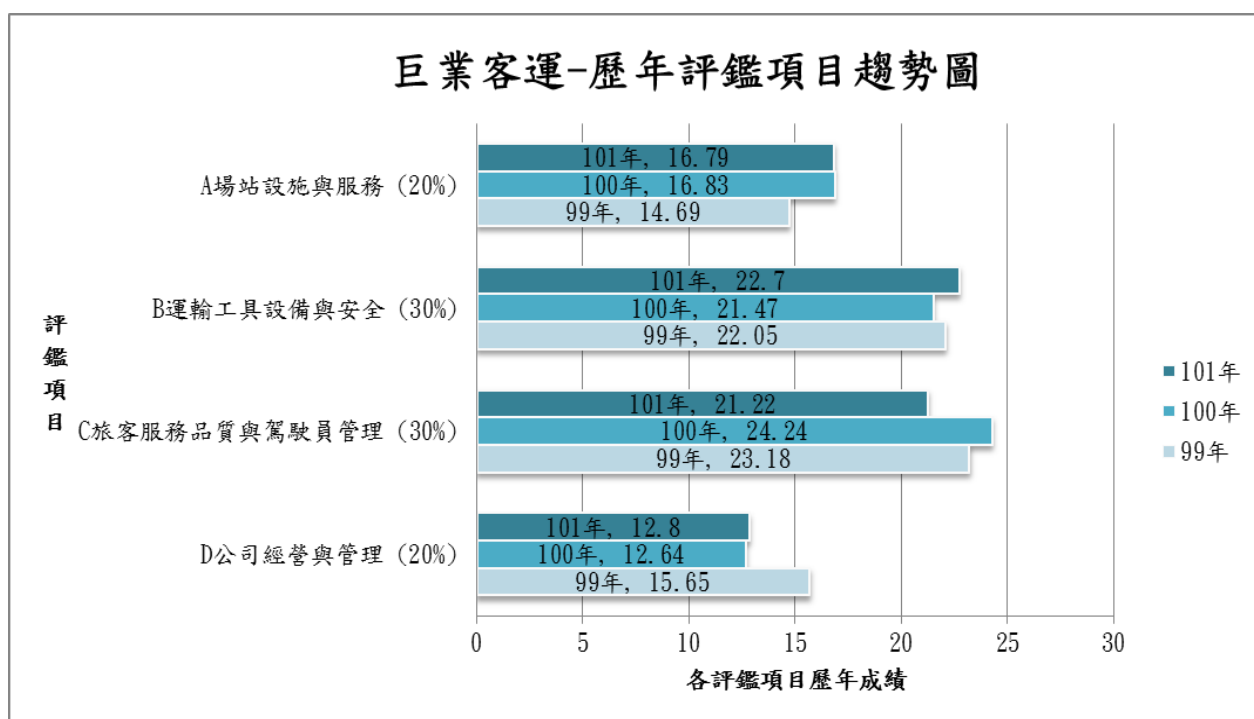


圖 6.2-4 巨業客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

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有大幅上升趨勢；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現與 100 年相比略微下降；公司經營與管理項成績表現則大幅進步，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%)
101 年度評鑑成績	16.64	26.15	23.55	14.01	80.4
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

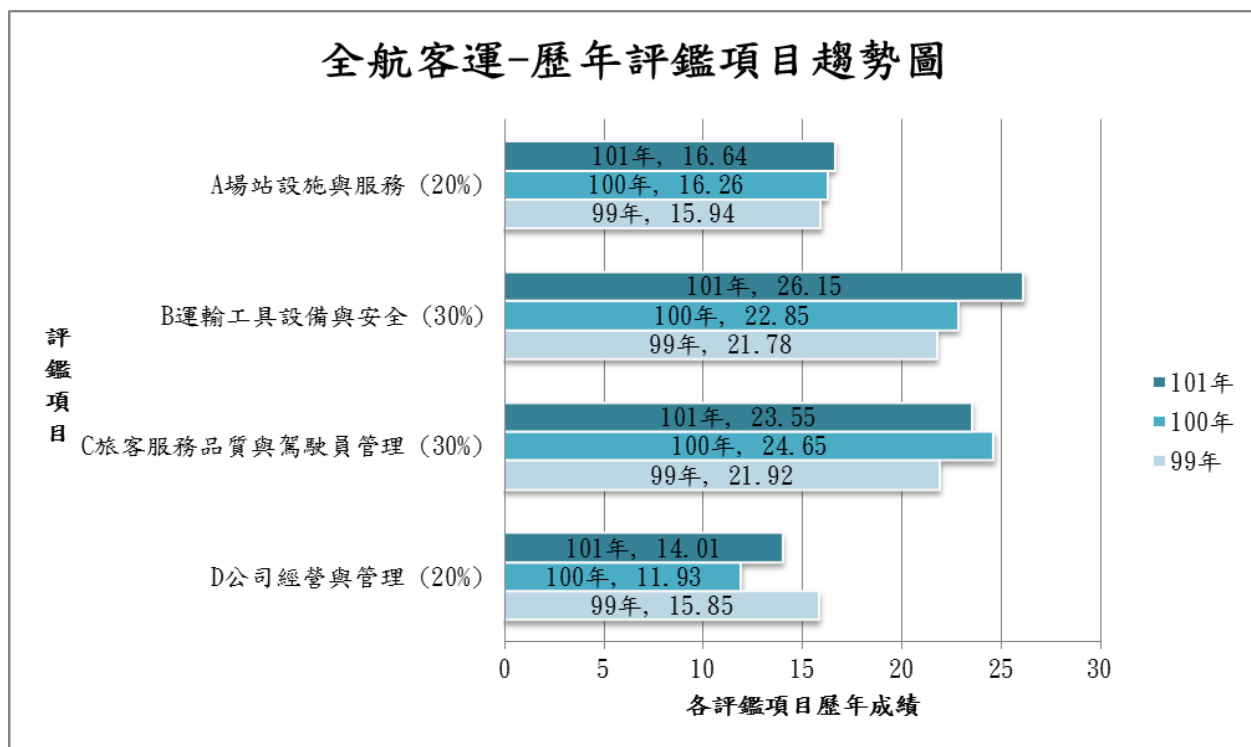


圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

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則逐年下降；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現有微幅進步；公司經營與管理項成績表現與100年度成績比較有明顯進步，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%)
101 年度評鑑成績	18.12	24.03	25.88	16.66	84.7
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

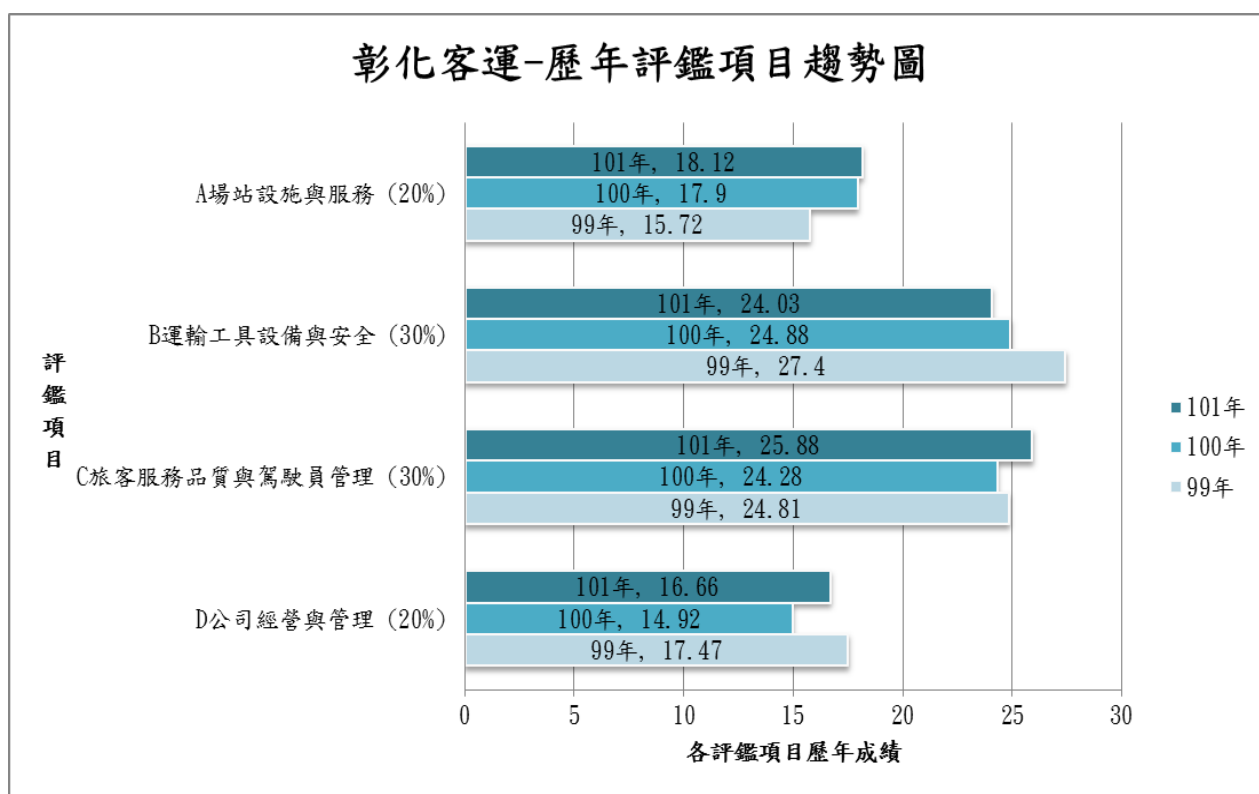


圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

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下降；運輸工具設備與安全項成績表現有明顯進步；旅客服務品質與駕駛員管理以及公司經營與管理項成績表現則是逐年下滑，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%)
101 年度評鑑成績	16.13	21.57	20.42	12.51	70.6
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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

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。

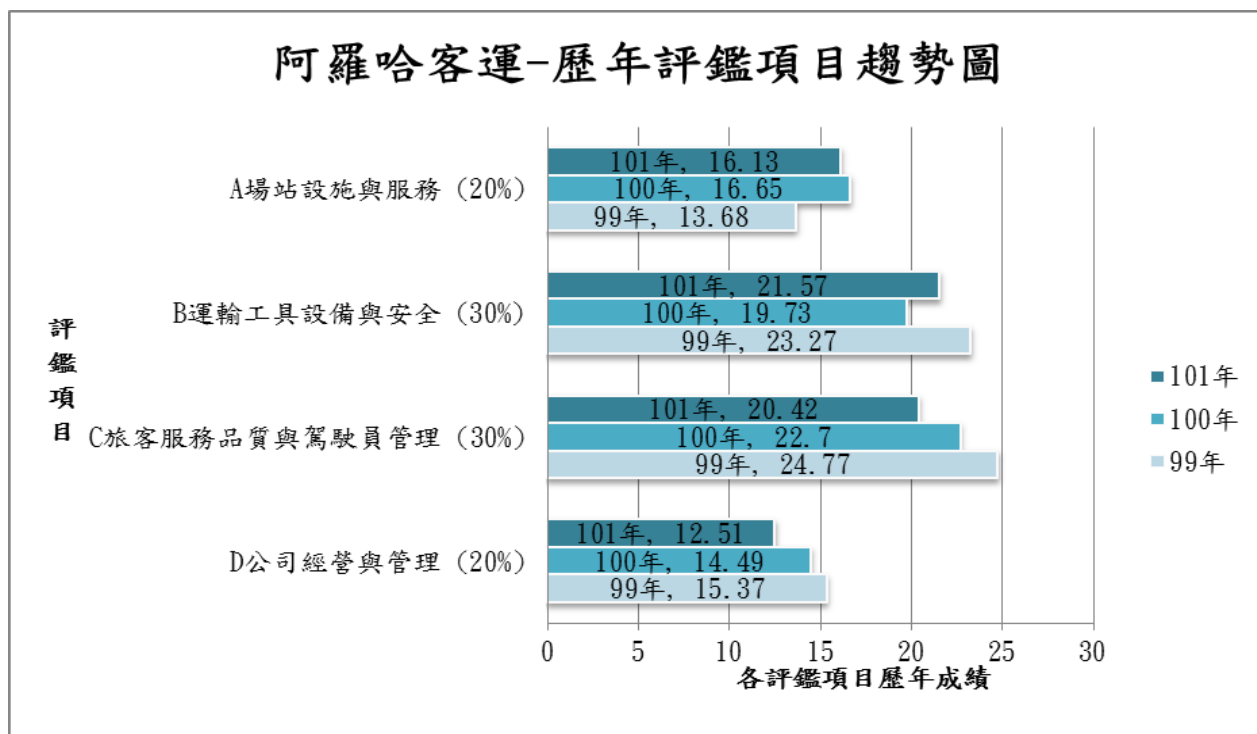


圖 6.2-7 阿羅哈客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

6.2.8 豐原客運

豐原客運鑑成績與 100 年度成績相較，在場站設施與服務項成績、運輸工具設備與安全項成績以及公司經營與管理項成績表現有明顯進步；旅客服務品質與駕駛員管理成績表現則是略微下滑，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-8。

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%)
101 年度評鑑成績	17.10	25.62	25.32	16.90	84.9
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
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。

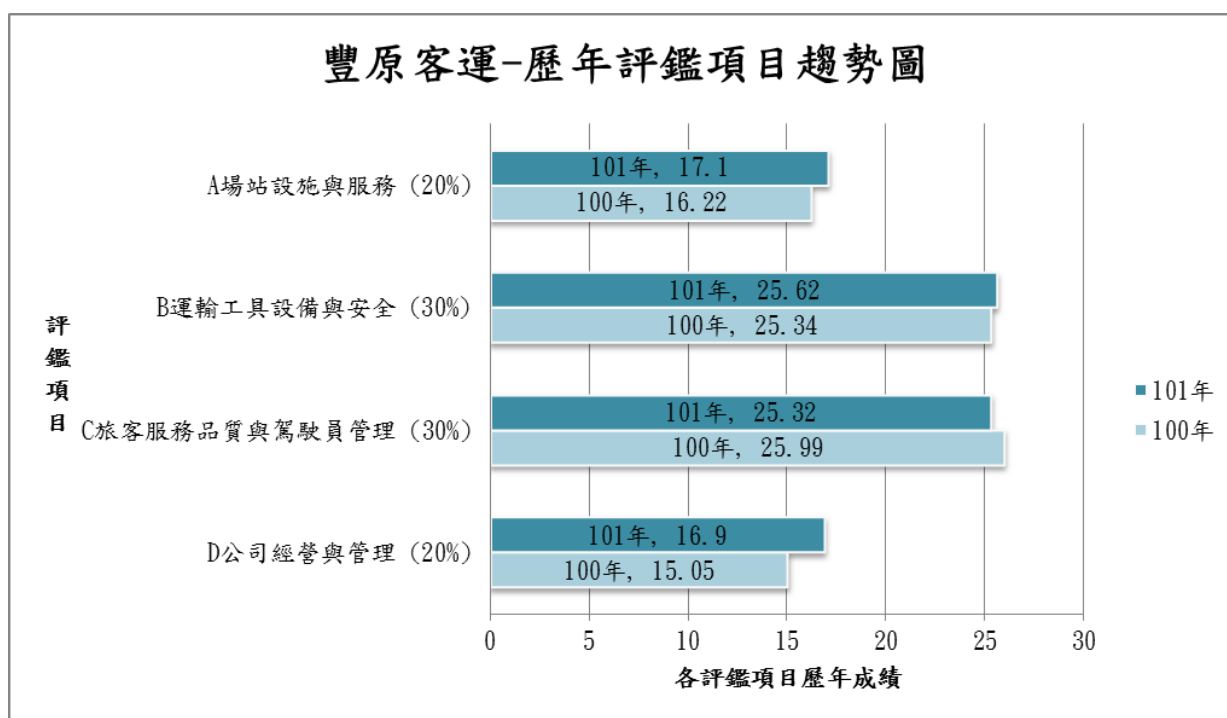


圖 6.2-8 豐原客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

6.2.9 東南客運

東南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。本年度東南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，又以運輸工具設備與安全項為業者最需加強改善之項目，如表 6.2-9 所示。

表 6.2-9 東南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%)
101 年度評鑑成績	17.30	19.24	22.39	12.40	71.3
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8

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	101 年總成績	100 年總成績	99 年總成績	98 年總成績	97 年總成績	96 年總成績	95 年總成績	94 年總成績
臺中客運	82.4	80.1	80.2	81.0	78.9	74.6	72.5	77.6
統聯客運	86.0	85.1	85.8	82.3	84.2	83.5	84.5	85.3
仁友客運	75.0	76.5	77.6	61.5	72.3	70.1	70.3	73.9
巨業客運	73.5	75.2	75.6	73.2	78.8	73.5	74.6	81.0
全航客運	80.4	75.7	75.5	80.1	73.4	75.5	78.9	78.9
彰化客運	84.7	82.0	85.4	78.0	—	—	—	—
阿羅哈客運	70.6	73.6	77.1	76.2	—	—	—	—
豐原客運	84.9	82.6	—	—	—	—	—	—
東南客運	71.3	—	—	—	—	—	—	—

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。

6.2.11 臺中市區客運歷年總成績比較

臺中市區客運歷年總成績比較表，採用業者總班次加權平均成績計算，其歷年評鑑總成績如表 6.2-11，此部分資料供臺中市政府交通局參考。

表 6.2-11 臺中市區客運總成績比較表

臺中市區客運	101年總成績	100年總成績	99年總成績	98年總成績	97年總成績	96年總成績	95年總成績	94年總成績
	82.3	80.7	81.2	75.7	79.7	75.9	74.9	77.8

註：上述評鑑成績取至小數點後一位。

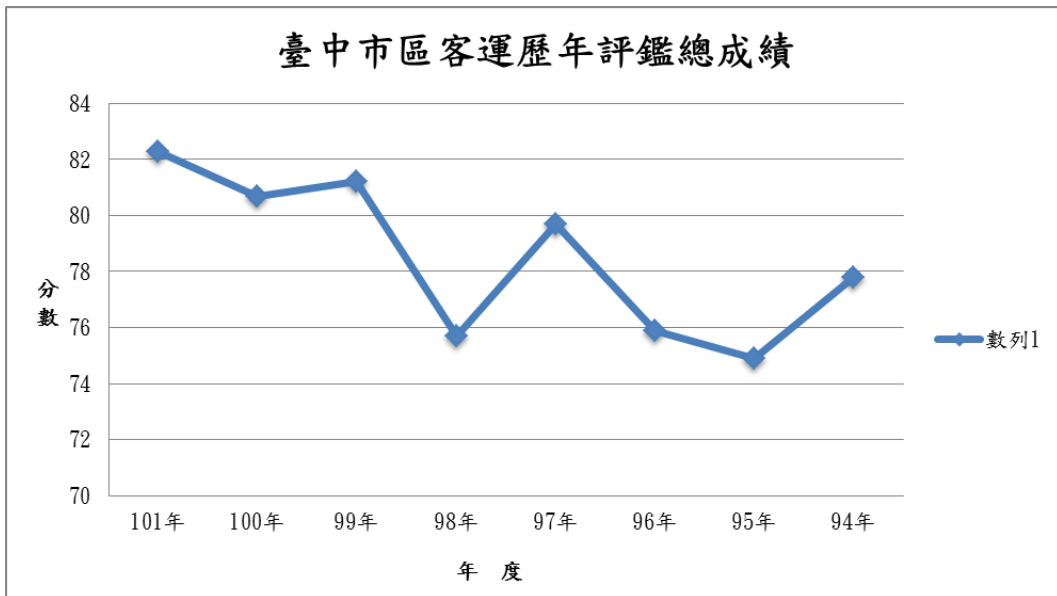


圖 6.2-9 臺中市區客運歷年總成績趨勢圖

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、統聯客運、仁友客運、巨業客運、全航客運、彰化客運及阿羅哈客運、豐原客運與東南客運等九家市區汽車客運業者。各市區汽車客運公司之評鑑總成績：臺中客運 82.4 分、統聯客運 86.0 分、仁友客運 75.0 分、巨業客運 73.5 分、全航客運 80.4 分、彰化客運 84.7 分、阿羅哈客運 70.6 分、豐原客運 84.9 分、東南客運 71.3 分，結果顯示評鑑成績甲等有五家，為臺中客運、統聯客運、全航客運、彰化客運、豐原客運；乙等有四家，為仁友客運、巨業客運、阿羅哈客運、東南客運。

綜合言之，臺中客運在合法場站停車位數、車輛排氣檢驗合格率以及主管機關指定報表之製作提送之評分項目，略欠理想，但整體總成績與 100 年度相較則有明顯進步。

統聯客運本年度成績與 100 年度相較之下，各評鑑項目皆有微幅進步，但在站牌維護、百萬公里肇事死傷人數以及公司駕駛員駕駛年資之評分項表現較低有待改善，其餘評分項皆表現良好，多數項目趨近滿分，整體成績良好。

仁友客運在準點性部分表現略欠理想，因是受部分路線未正常發車情況之影響，而在教育訓練之成績較低於其他業者，建議公司辦理之行車安全教育訓練內容應多加強專業性之訓練課程，非僅止於資方與勞方之溝通協商會議。

巨業客運因受公車動態資訊系統之使用情況、車輛排氣檢驗合格率、公車準點性、公車準點滿意度、百萬公里肇事死傷人數、主管機關指定報表之製作提送與低地板公車比例等評分項目表現較欠理想，故整體成績與 100 年度相較些微下滑。

全航客運在停車場站管理以及安全管理等評分項目，與業者平均得分相比略欠理想，但在候車服務設施、運輸工具設備等評分項目成績較 100 年度高，整體成績與去年成績相較有明顯進步，晉升甲等。

彰化客運在公司駕駛員年資以及低地板公車比例項目成績表現略欠

理想，其他各評分項表現皆在中等以上，其中，多項得分趨近於滿分或等於滿分，整體表現成績頗為理想。

阿羅哈客運本年度配車之平均車齡均達 11 年 4 個月以上，加上停車場站設施與管理之表現較低於其他業者平均，且公車準點性成績欠理想，故總分較不理想。

豐原客運在車輛整潔及舒適度與低地板公車比例之評分項目表現略欠理想，其他各評分項表現皆在中等以上，其中，多項得分趨近於滿分或等於滿分，整體表現成績頗為理想。

東南客運為本年度新加入受評業者，在停車場站管理、車齡、車輛設備與資訊設施、駕駛員出勤前酒測紀錄、公司網路資訊完整性以及低地板公車比例等項目表現較低，故整體成績較欠理想，如能再加強改善此些評分項目，則應有大幅的進步空間。

整體而言，本年(101)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 78.8 分。此次評鑑總成績甲等的業者計有臺中客運、統聯客運、全航客運、彰化客運與豐原客運，顯示這五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

為有效輔導台中市區公車提升服務品質起見，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：

一、針對實質之建議：

- (1) 本次評鑑過程發現仍有少數業者仍以人工作業進行資料管理，耗費較多人力資源且難以進行量化數據分析，建議業者應提升電腦化作業方式，並善加利用營運資料深入分析以轉化為有用的量化資料，藉以提升整體之經營管理績效。
- (2) 本次評鑑進行站牌抽查時發現仍有多數站牌設計過於緊密、樹木遮蔽及路線圖未更新等，因目前多數客運業者之站牌已交由聯管會統一管理，建議業者能針對此部分加強自主管理，並於相關場站、路線變更及站牌毀損時與聯管會或主管機關聯繫，以免影響自身成績。
- (3) 為因應國際化趨勢，建議主管機關輔導客運業者，提高場站設施、站名播報設備以及路線資訊的雙語化系統，以提升大眾服務品質。
- (4) 由國外評鑑指標看來，駕駛員服務態度以及駕駛行為之重要性勝過駕駛員駕駛年資成績，且駕駛年資與安全性並不成正比，建議主管機關針對此項目配分稍作調整；亦可參考大台北地區市區公車駕駛員主動問好禮貌運動，增加各公司駕駛員養成之紀錄、過程與特色，以加強公車服務品質。
- (5) 建議主管機關未來可編列經費支援評鑑團隊，將 e 化系統更為精進，以利政府進行政策敏感度分析，作為政府決策支援系統。
- (6) 針對車輛之車齡成績，建議未來可將車種、設備、以及價格等納入車齡評分項目換算機制，以作為評分參考。

二、本年度新增評鑑項目之檢討：

- (1) 「員工薪資管理」項目

本新增項目評分方式是專家學者依各汽車客運公司提供之員工薪資管理資料，觀察員工薪資是否能按時發放，或是有遭受不平等薪資待遇之情形，再依據資料紀錄以及完整性給予評分；而在本次評鑑，多數業者有達到一定之標準，成績分別為：臺中 1.98 分、統聯 1.98 分、仁友 0.80 分、巨業 1.88 分、全航 1.90 分、彰化 1.93 分、阿羅哈 1.38 分、豐原 1.90 分、東南 1.78 分，業者平均為 1.72 分。

(2) 「低地板公車比例」項目

本新增項目評分方式是評鑑團隊依本市低地板公車輛數佔所有市區公車輛數比例設定為評分標準(本市低地板公車比例為 19%)，再依各客運業者所持有之低地板公車比例進行評分，關於低地板公車比例評分方式如表 7.2-1 所示。

表 7.2-1 低地板公車比例配分表

低地板佔有比例	得分(配分1分)
19%以上	1 分
14%~18%	0.8 分
9%~14%	0.6 分
4%~9%	0.4 分
1%~4%	0.2 分
0%	0.0 分

在本次評鑑，多數業者之成績較不理想，成績分別為：臺中 0.4 分、統聯 1 分、仁友 1 分、巨業 0.2 分、全航 1 分、彰化 0.4 分、阿羅哈 0 分、豐原 0.4 分、東南 0 分，業者平均為 0.49 分。主管機關應考量部分偏遠路線並不適用低地板公車，建議主管機關未來應針對不同路線特性斟酌評分。

而未來評鑑在低地板公車評鑑指標項目，應再針對路線特性判斷分析，並納入未來路線審議時的判別標準，倘若某路線適宜低地板公車行駛，而可依業者是否使用低地板公車，作為評分依據。

(3) 「半票搭乘比率」項目

本新增項目評分方式是評鑑團隊依主管機關提供之電子票證資料，分析半票搭乘比率後進行評分(本市半票搭乘比率為 14%)，再依各客運業者半票搭乘比率進行評分，關於半票搭乘比

率評分方式如表 7.2-2 所示。

表 7.2-2 半票搭乘比率配分表

半票搭乘比率	得分(配分 2 分)
10%↑	2 分
5%~10%	1.5 分
1%~5%	1 分
1%↓	0 分

在本次評鑑，各客運業者皆有達到一定之標準，成績分別為：臺中 2 分、統聯 2 分、仁友 2 分、巨業 2 分、全航 1.5 分、彰化 2 分、阿羅哈 2 分、豐原 2 分、東南 2 分，業者平均為 1.94 分。因本項目為配合本年度政策所新增之項目，因此其評鑑標準與配分比率尚未相當明確，未來建議主管機關提供其配分標準，以有效提高評分鑑別度。

未來台中市快捷公車系統(MRT)通車營運後，期許台中市公車能與其相輔相成，建構大台中完整運輸網絡，應讓市公車扮演準 MRT 之角色，提供完整接駁功能，基於此目標，台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台中都會區大眾運輸系統服務品質，期望未來持續辦理，建構完善且方便之大眾運輸。

第八章 精進服務品質評鑑制度研究

安全舒適的交通工具為現代人優質生活的一環，公共汽車更是都市生活中不可或缺的交通工具，大眾運輸系統的發展可降低私人運具的使用比例，減少交通擁擠，進而有效降低空氣污染改善環境品質，此一特質對於地狹人稠的台灣別具意義。

臺中市市區公車評鑑計畫早已行之有年，評鑑的執行除提升臺中市區公車之服務品質，也驅使各客運業不斷提升自身服務品質已符合評鑑指標取得其分數，近年來成效顯著各業者不論在車齡及車輛基本設備上皆大幅進步，加上近年各縣市政府鼓勵節能減碳而鼓勵業者將舊車汰換為低地板公車，臺中市政府也於本期評鑑指標加上一項政策配合度指標「低地板公車比例」以鼓勵業者響應政策，由上可知，評鑑指標對整體臺中市公車發展方向之顯著影響力，因此本節將針對目前國內各項評鑑指標進行探討，並探討國外案例進行研擬以提供未來評鑑指標之方向。

8.1 國內外公車路網服務優良城市之公車服務評鑑制度

8.1.1 國內案例

一、臺北市與新北市

由於臺北市之聯營公車為全臺灣最完整之市區公車路網系統，且臺北市之聯營公車評鑑也早已行之有年，因此臺北市與新北市之市區公車評鑑制度將可作為本研究於後續評鑑制度調整之參考，以下將臺北市與新北市市區公車之評鑑制度內容彙整如表 8.1-1。

表 8.1-1 臺北市聯營公車與新北市市區公車營運服務評鑑指標表

縣市別	新北市		臺北市		
年度別	99 年度		100 年度		
指標	指 標 名 稱	權重(%)	指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施		4%	A、場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間與站牌設施	4%	A1	發車準點性指標	12%
			A2	場站空間指標	2%
			A3	場站檢查指標	4%
			A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	2%
B、營運車輛		29%	B、運輸工具設備與安全		30%
B1	新車比率	3%	B1	車齡比率指標	5%
B2	公車資訊服務設施	5%	B2	舒適與噪音指標	3%
B3	排廢氣品質	3%	B3	公車資訊服務設施指標	6%
B4	消防安全設施	5%	B4	環保品質指標	2%
B5	行車記錄器之設置與管理	4%	B5	行車肇事率指標	12%
J1	車輛檢修保養狀況	6%	B6	車輛安全設施檢查指標	2%
J2	車輛強化安全設施	3%	---		
C、服務品質		40%	C、旅客服務品質與駕駛員管理		30%
C1	發車準點率	8%	C1	過站不停比率指標	10%
C2	路線及停車遵循	6%	C2	駕駛平穩性指標	5%
C3	駕駛員服務態度與儀容	7%	C3	拒載老人及身心障礙者指標	5%
C4	車容及整潔	5%	C4	駕駛員遵循路線指標	6%
C5	溫度與噪音	3%	C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	4%
I1	駕駛員身心狀況	6%	---		
I2	駕駛員行車行為	5%	---		
D、經營管理		27%	D、公司經營與管理		20%
D1	交通違規及行車肇事率	6%	D1	行車事故通報與處理指標	2%
D2	重大違規次數	5%	D2	駕駛員服務態度與儀容指標	10%
D3	民眾申訴處理	4%	D3	重大違規指標	5%
D4	政策配合	3%	D4	行車安全業務檢查指標	2%
K1	公車行車安全制度之完整性	3%	D5	聯營公車超速抽查指標	1%
K2	公車行車制度之落實程度	4%	D6	配合政府政策指標(此為加分項目，故不分配權重)	---
K3	保險狀況	2%	---		

資料來源：

1. 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—一百零一年度第二期評鑑報告 臺北市公共運輸處，民國 101 年 2 月。

經表 8.1-1 之雙北評鑑制度比較後，可知國內市區(北台灣)公車營運特色挑選重點項目(如：A 項-場站空間；B 項-車齡、公車資訊服務設施、環保品質、車輛安全設施、C 項-路線或停車遵循、駕駛員行車行為；D 項-交通違規及行車肇事率、駕駛員服務態度與儀容、重大違規次數、行車安全制度等)進行評分。

二、臺南市與高雄市

而臺南市、高雄市政府為了提升公車營運服務品質，促使市區公車業者加強營運管理，亦進行市區公車營運服務品質評鑑，其選用之營運服務品質評鑑指標，整理如表 8.1-2 所示。

表 8.1-2 臺南市公車與高雄市公車營運服務評鑑指標表

縣市別	臺南市		高雄市		
年度別	100 年度		100 年度		
指標	指 標 名 稱	權重(%)	指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務		20%	A 場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間	4%	A1	發車準點性	6%
			A2	場站空間	1%
			A3	場站檢查	3%
A2	候車服務設施	12%	A4	公車後端查詢系統配合度	4%
A3	場站檢查	4%	A5	乘客資訊服務	7%
B、運輸工具設備與安全		30%	B 運輸工具設備與安全		30%
B1	車齡比率	4%	B1	車齡比率與車輛維修保養	7%
B2	公車資訊服務設施	11%	B2	舒適與噪音	4%
			B3	公車資訊服務設施	6%
			B4	(車輛)環保品質	2%
B3	車輛設備與紀錄	15%	B5	行車肇事率	5%
			B6	車輛安全設施檢查	6%
C、旅客服務品質與駕駛員管理		30%	C 旅客服務品質與駕駛員管理		30%
C1	服務滿意度	25%	C1	過站不停比率	6%
			C2	駕駛平穩性	6%
			C3	拒載老人及身心障礙者	5%
			C4	駕駛員遵循路線指標	4%
C2	駕駛員管理	5%	C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%
			C6	駕駛員服務態度與儀容	4%
			C7	駕駛員管理	3%
D、公司經營與管理		20%	D 公司經營與管理		20%
D1	監督管理	8%	D1	行車事故通報與處理	4%
D2	公司網站資訊提供	2%	D2	重大違規	4%
D3	民眾申訴處理	4%	D3	行車紀錄器設置及公車超速抽查	4%
D4	教育訓練	2%	D4	公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3%
D5	政策配合度	2%	D5	教育訓練	2%
D6	行車稽查服務	2%	D6	政策配合及業者創新	3%

資料來源：

1. 義守大學，一百年度臺南市市區公車營運與服務評鑑計畫 臺南市政府，民國 101 年 6 月。
2. 義守大學，一百年度高雄市區公車營運與服務評鑑計畫 高雄市政府。

經表 8.1-2 之臺南市與高雄是評鑑制度比較後，可知國內市區公車(南台灣)營運特色挑選重點項目（如：A 項-場站空間、場站檢查；B 項-車齡、公車資訊服務設施、車輛設施；C 項-服務滿意度、駕駛員管理；D 項-公司網站資訊、民眾申訴、教育訓練、政策配合度等）進行評分。

8.1.2 國外案例

一、芝加哥(Chicago)

芝加哥運輸管理局（CTA）一至兩年舉辦一次公共汽車和鐵路營運評鑑。2002 年年底，芝加哥的巴士載客量下降，而評鑑措施的施行，改善了芝加哥巴士的服務改善，其中影響最顯著的則是載客量的增長。表 8.1-3 為芝加哥營運服務評鑑指標。

表 8.1-3 芝加哥所選取之營運服務指標

學者：Foote,P,J	發表時間：2004 年	評估對象及層面：公車系統、服務績效
評鑑指標	評鑑項目	
場站設施與服務	1. 公車站牌清潔與即時性訊息之公告	
	2. 候車亭所提供之座位數或長凳	
	3. 公車站牌之外觀與清潔度	
	4. 公車站提供準確的路線與公車班表的訊息	
	5. 公車站所提供之候車亭數	
	6. 公車站牌提供之公車資訊	
	7. 營運的公車停靠站之可利用性	
運輸工具設備與安全	1. 上下公車便利性	
	2. 提供下班公車抵達之時間	
	3. 公車內提供合適的溫度	
	4. 公車上所提供之座位數	
旅客服務品質與駕駛管理	1. 公車駕駛解釋誤點/問題之能力	
	2. 公車/候車亭上之塗鴉是否有所清理	
	3. 司機駕駛公車之安全性與其稱職之能力	
	4. 公車上的擁擠程度	
	5. 公車上他人之行為影響到乘客自身的安全性	
	6. 電子票證儲值之便利性	
	7. 班距頻率	
其他	1. 轉乘的成本	
	2. 單趟的旅行成本	
	3. 支付費用所享有之服務價值	
	4. 轉乘時的等候時間	
	5. 暫時服務改變資訊之可得性	
	6. 及時性資訊之提供	

資料來源：1. Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C..pp18-26。

芝加哥在評鑑指標上討論的要點主要為乘客滿意度和忠誠度，而與國內指標相比，較不同之處為：國內除將重點著重於乘客滿意度之外，對場站之設施管理、車輛安全設備以及公司安全管理也格外重視。

二、溫徹斯特(Winchester)

溫徹斯特在英國漢普郡的縣城，地理位置如圖 8.1-1 所示。其位於漢普郡中心，因市中心交通相當擁塞，因此英國政府為提高乘客服務滿意度，而施行公車服務評鑑制度，以確保巴士服務之改善，其營運服務評鑑指標整理如表 8.1-4 所示。



圖 8.1-1 溫徹斯特地理位置圖

表 8.1-4 溫徹斯特所選取之營運服務指標

學者：Wall G, McDonald M	發表時間：2007 年	評估對象及層面：公車系統、服務績效
評鑑指標	評鑑項目	
場站設施與服務	1. 公車候車亭的外觀	
	2. 公車站牌提供公車乘客的資訊	
	3. 導覽圖的便利性	
旅客服務品質與駕駛 管理	1. 搭乘公車所提供的舒適度	
	2. 公車班次的頻率	
	3. 火車站轉乘的便利性(包含路線的轉乘)	
其他	1. 負面的評述	
	2. 整體滿意度之分數比率	
	3. 正面滿意程度之分數排名(轉乘/終點)	
	4. 轉乘與終點站平均整體的分數排名	
	5. 乘客認為公車可改善的空間	
	6. 正面的評述	

資料來源：

1.Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester."
Transport Policy, Vol.14(2), pp165-179

溫徹斯特在評鑑指標上討論的要點主要為場站設施、乘客滿意度以及車輛硬體設備對乘客之影響，而與國內指標相比，較不同之處為：國內除將重點著重於上述項目之外，對公司安全管理與行政管理也格外重視。

8.2 本計畫評鑑制度精進策略分析及建議

藉由前些章節敘述，進行臺中市區客運的評鑑制度分析，我們可以發現部分待改進的評鑑項目，但因環境的不同，並非所有評鑑項目皆適用於臺中市，臺中市現行評鑑制度中仍然存有許多值得多加利用之處，若使用得宜將可成為制度改進的莫大優勢。以下將針對臺中市評鑑制度提出精進策略與分析：

一、評鑑指標項目

在評估指標方面，由於本計畫是以臺中市評鑑指標為基礎，因此，本章節另研究了國內外優良城市市區公車相關的重要指標，以提供未來市區公車評鑑參考。

- A. 為提高乘客滿意度且為確保乘客安全，可參考 99 年度新北市評鑑，將「駕駛員身心狀況」之評分項納入評鑑指標。
- B. 建議主管機關未來可新增一評鑑項目「業者加分項目」，促使業

者增設服務大眾之設施，以提高民眾對臺中市公車之服務滿意度；且業者加分項目亦有宣示性作用，例：為了避免市區客運業者發生重大勞工事件或重大事故時，臺中市政府可以考慮能以加分項目進行評鑑，發生時則強迫業者降等。

二、營運計畫書電子化

公車營運計畫之調整作業，現況係由公車業者依據調整需求，以紙本方式函送主管機關，由公共運輸處依規定程序審核後予以核定，核定後再辦理會勘確認站位、路線調整事宜，並核定實施日期，後續再由公車業者辦理站位遷移、路線圖修正等，以及其他涉及公車營運資訊系統(例如公車動態資訊系統、GIS 公車站牌站位管理系統等)需配合調整，惟上述以人工作業方式，常產生因營運計畫書版本係由公車業者及審核機關各自分開管控，在人員異動時，易產生疏漏情形，以及自審核、核定至後續相關調整，全以交換紙本作業方式辦理，易有遺漏情形，而造成公車營運資訊錯誤情形，爰此，本評鑑團隊建議將公車營運計畫書電子化，提升公車營運計畫調整之行政效率及資訊正確性與即時性。

三、公車動態資訊 GIS 管理系統及公車路線站位、站牌資料調查資訊化

傳統的公車運輸服務除了透過站牌路線資訊告知民眾之外，必須增加網路查詢，因此，公車路線站位資訊之完整性變得十分重要。本團隊建議利用先進的地理資訊科技，更新完整公車路線及站牌資料，藉以提供整合交通最新資訊及整體交通設施資訊，提供更精確大眾運輸資訊，並建立交通地理資訊資料庫，以有效掌握及管理全市公車路線資訊。

8.3 結論

評鑑工作的推動，首在建構完整之評鑑方法與分析程序體系，以為後續作業之依循準據；評鑑制度的建立，必須能客觀衡量公車客運業營運服務品質；評鑑指標應符合公平、公正、資料無疑義且易取得、可控制、可客觀衡量等原則；評鑑結果則須有助於督促公車客運業服務品質的提升。

在評鑑指標選取上，本計畫團隊參考其餘縣市之評鑑工作，各縣市評鑑指標大致分為四項：1 場站服務與設施、2 運輸工具設備與安全、3 旅客服務品質與駕駛員管理、4 公司經營與管理等四大項，其差異在於各大項之細項指標。

指標建置代表之意義除了達到監督機關監督業者之目的亦可提升整體運輸環境品質，指標之設置也代表著政策方向，先由臺北市之評鑑指標來看，其四大項配分分別為：1 場站服務與設施(20分)、2 運輸工具設備與安全(30分)、3 旅客服務品質與駕駛員管理(30分)、4 公司經營與管理(20分)與臺南市、高雄市、臺中市區客運評鑑配分相同；而新北市四大項配分為：1 場站服務與設施(4分)、2 運輸工具設備與安全(29分)、3 旅客服務品質與駕駛員管理(40分)、4 公司經營與管理(27分)，有上述可知新北市較著重於乘客滿意度部分，此點與國外評鑑指標上較雷同。

綜合言之，臺中市對於評鑑之指標項目，則是軟硬體並進，不僅僅只是針對乘客之服務品質，對於車輛之硬體設備亦相當重視。例如：智慧型運輸系統(ITS)，臺中市政府逐年編列聰明公車等相關系統之建置經費，並以有效利用此些建置系統提升市公車之服務品質。

臺中市歷經了多年的評鑑指標修正，大致上已符合現今整體環境，且與國外指標相比，內容已相當完善，應加以確定指標細項，維持其穩定性，為業者樹立長期努力提升服務水準之目標。評分項目部分，則可視評鑑當時之政策性指標或新的消費者需求或服務項目，來加以調整，以符合時代之需求與追求評鑑之最大效益，更能有效提升臺中市區客運品質及整體運輸環境，並且給予臺中市民更完善之大眾運輸。

8.4 參考文獻

1. 巫哲緯等，「九十六年度桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑」，第一期期末報告，桃園縣政府交通處委託，97年4月。
2. 林大傑等，「九十九年公路汽車客運業營運服務品質委託評鑑計畫」，交通部公路總局臺中區監理所委託。
3. 林大傑等，「一百年公路汽車客運業營運服務品質委託評鑑計畫」，交通部公路總局臺中區監理所委託。
4. 林大傑等，「九十七年臺中市市區汽車營運與服務評鑑計畫」，評鑑報告，臺中市政府交通局委託。
5. 林大傑等，「九十八年臺中市市區汽車營運與服務評鑑計畫」，評鑑報告，臺中市政府交通局委託。
6. 林大傑等，「九十九年臺中市市區汽車營運與服務評鑑計畫」，評鑑報告，臺中市政府交通局委託。
7. 林大傑等，「一百年臺中市市區汽車營運與服務評鑑計畫」，評鑑報告，臺中市政府交通局委託。
8. 任維廉等，臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—一百年度第二期評鑑報告 臺北市公共運輸處，民國101年2月。
9. 義守大學，一百年度臺南市市區公車營運與服務評鑑計畫 臺南市政府，民國101年6月。
10. 義守大學，一百年度高雄市區公車營運與服務評鑑計畫 高雄市政府。
11. Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,pp18-26。
12. Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." Transport Policy, Vol.14(2), pp165-179。

附 錄

目 錄

附錄一、 評鑑執行計畫書暨修正版 評鑑項目及指標審查會紀錄....1	
附錄二、 業者說明會會議紀錄6	
附錄三、 評鑑報告書審查會議紀錄12	
附錄四、 評鑑調查表格及問卷16	
表 4-1、專家學者場站調查評分表 17	
表 4-2、專家學者書面調查評分表 18	
表 4-3、運輸工具設備與安全項目調查表 20	
表 4-4、服務品質乘客問卷調查表（含大眾使用率調查） 22	
表 4-5、隨車稽查調查表 23	
表 4-6、臺中市政府交通局評比調查表 24	
表 4-7、調查員評分表 25	
表 4-8、臺中市汽車客運站牌普查表 26	
附錄五、 各汽車客運業者評鑑項目成績27	
表 5-1、各汽車客運之專家學者部份指標評分 28	
表 5-2、臺中客運車輛問卷之評分 29	
表 5-3、統聯客運車輛問卷之評分 30	
表 5-4、仁友客運車輛問卷之評分 31	
表 5-5、巨業客運車輛問卷之評分 31	
表 5-6、全航客運車輛問卷之評分 32	
表 5-7、彰化客運車輛問卷之評分 32	
表 5-8、阿羅哈客運車輛問卷之評分 32	
表 5-9、豐原客運車輛問卷之評分 33	
表 5-10、東南客運車輛問卷之評分 34	
表 5-11、臺中客運準點成績 35	
表 5-12、統聯客運準點成績 35	
表 5-13、仁友客運準點成績 36	
表 5-14、巨業客運準點成績 36	
表 5-15、全航客運準點成績 36	

表 5-16、彰化客運準點成績	36
表 5-17、阿羅哈客運準點成績	36
表 5-18、豐原客運準點成績	37
表 5-19、東南客運準點成績	37
表 5-20、九家市區運業者之乘客問卷成績	38
表 5-21、市府評分項目	38
附錄六、 評鑑項目指標及評分方式修正建議	39

附錄一、 評鑑執行計畫書暨修正版 評鑑項目及指標審查會紀錄

「101 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」 評鑑執行計畫書審查會紀錄

一、會議時間: 101 年 8 月 21 日(星期二)下午 2 時 0 分

二、會議地點:臺中市政府交通局三樓會議室

三、主持人:臺中市公共運輸處王處長英泰

四、出席單位:如簽到簿

記錄:余佩蓁

五、討論提案:略

六、結論

本執行計畫書內容審查原則通過，同意備查，然請承辦廠商依據下列建議，進行評鑑執行計畫書及指標之修正：

(一) 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表部分：

1. 評分項目 C11抽測班車準點性:為避免與評分項目C21 項目名稱混淆，故C11項目名稱請改為「公車準點性」。
2. 評分項目 C21 公車之準點性:為避免與評分項目C11項目名稱混淆，故 C21 項目名稱請改為「公車準點滿意度」。
3. 評分項目 D11行車肇事率:為避免外界對此評分項目得分 方式產生誤解，參考公路總局服務評鑑評分項目名稱，D11項目名稱請改為「百萬公里肇事死傷人數」。
4. 評分項目 D12 違反相關法規條例之情形:由於評分項目 D12 之評分方式除計算違反相關交通法規條例次數外，尚納入相關優惠計畫契約違反次數，故 D12 項目名稱請改為「違反相關法規條例與契約之情形」。
5. 評分項目 D26 勞工薪資管理: D26 項目名稱請改為「員工薪資管理」，原配分 1 分請提升為「2分」，以突顯其重要性。
6. 評分項目 D31 低地板公車比例: D31 評鑑方式請改為「次級書面資料審查」，評鑑成員請改為「評鑑團隊」。
7. 評分項目 D32 半票搭乘比例: D32 評分項目原配分 1 分請提升為「2分」，以突顯其重要性，D32 評鑑方式請改為「次級書面資料」。

審查」，評鑑成員請改為「**評鑑團隊**」。

8. 評分項目D33 其他相關大眾運輸政策之配合度:因本年度已新增D31及D32項並納入政策配合度評鑑拈標中，所佔配分已較往年為高，為避免此項目配分過高造成評鑑偏於主觀，故D33評分項目配分請調降為「**3分**」，以作衡平。
9. 其他評分項目及配分則依照執行計畫書內容，照案通過。

(二) 計分方式部分:

1. 評分項目 A11 站牌資訊正確性:評分項目 A11 之評分方式請改成「……評鑑團隊進行**抽查**與拍照，**抽查比例為 20%**，……」，請於說明中一併敘明。
2. 評分項目 A21 合法場站停車位數:依評分項目名稱，A21之評分方式請補充改成「……評鑑團隊針對**合法場站**環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據……A21項目得分= $\min\left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1\right] \times 2\text{分}$ 」。
3. 評分項目D26 勞工薪資管理:評分項目D26之評分方式請重新修正為「……提供之**員工薪資管理資料**，**觀察員工薪資是否能按時發放，或是有遭受不平等薪資待遇之情形**，再依據資料紀錄以及完整性給予評分……」。
4. 評分項目 D31 低地板公車比例:評分項目 D31 之評分方式請將本市低地板公車輛數佔所有市區公車輛數比例設定為評分標準。
5. 評分項目 D32 半票搭乘比例:評分項目 D32 之評分方式請廠商於取得半票搭乘比例後再進行評分標準設定。

(三) 資料來源部分:

1. 評分項目 D26 勞工薪資管理:本處將協助提供各業者違反勞動基準法之行政裁處書函文副本，以量化勞工薪資管理評分考量基準，請納入資料來源一併敘明。
2. 評分項目 D31 低地板公車比例:本處將協助提供本市低地板公車持有率及各業者低地板公車持有數，以做為評分之依據，請納入資料來源一併敘明。

3. 評分項目 D32 半票搭乘比率:半票搭乘比率以電子票證資料為主，本處將協助向票證公司取得半票搭乘比率，請納入資料來源一併敘明。

(四) 表格設計部分:

所有表格資料請隨修正項目一併更新。

七、散會:下午 4 時 0 分

-----以下空白-----

「101 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」

評鑑執行計畫書審查會簽到簿

一、會議時間：中華民國 101 年 8 月 21 日（星期二）下午 2 時 0 分

二、會議地點：臺中市政府交通局三樓會議室

三、主持人：王處長英泰  記錄：余佩蓁

四、出席單位及人員：

逢甲大學	
臺中市公共運輸處	

-----以下空白-----

附錄二、 業者說明會會議紀錄

101 度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

業者說明會會議紀錄

會議時間：101 年 08 月 27 日(星期一) 上午 9 時 30 分

會議地點：逢甲大學丘逢甲紀念館 413 室

出席人員：如簽到表

統 聯 客 運	
問 題	回 應
1、針對 A12 站牌維護部分，目前已由聯管會交由維運公司全責管理，若已提報修理，報修時程是否能扣除？另關於廣告設置與距離部分是業者無法掌控的，請納入評分考量。	1、目前僅有五家業者將站牌交由聯管會管理，並非所有業者。若是委託聯管，請聯管會督導廠商應盡速修理，而有其報修紀錄的前提下即可排除扣分；若為業者本身維護者，對於站牌更應該加強管理。
2、針對 D32 半票搭乘比率，與服務品質評鑑有何相關性？而評分規則是依公司整體比率評分，還是依各路線比率評分？	2、此項目為本年度公運處新提出之標準，目的是為了避免司機有拒載老弱婦孺之情形，會後將會與機關審慎確認其評分標準。
豐 原 客 運	
問 題	回 應
1、今年度公路客運移撥市區公車之路線，是否納入評鑑？	1、評鑑範圍為 101 年 7 月 1 日以前移撥之路線，陸續移撥之路線將不納入。
2、站牌維護部分，站牌之距離，非業者可掌控，請納入評分考量。	2、站牌部分期許透過聯管會向廠商協調，設計出符合人因工程設計之站牌，但站牌為民眾第一線資訊，也希望各業者能增加自主管理並加強維護此部分。
3、針對站名播報部分是由維護廠商負責維修，若有報修紀錄但卻未修復的前提之下，是否可排除此項扣分？而站播的損壞將影響公車準點性，是否可一併排除此項扣分？	3、在有報修紀錄的前提下即可排除扣分。
4、針對 B42 車輛舒適度部分及 C24 行駛之平穩性，係屬個人感觀，該如何公平評分？且在平穩性部分，市區與山區路線是否可做區隔？	4、車輛的舒適度與平穩性雖屬個人感觀，但只要差異不大，便不會影響評分。
5、針對低地板公車比例，目前之評分標準為何？且山區路線並不適用低地板公車，請納入評分考量。	5、因本市區客運業者，多數有混合調度之情形，因此無法以路線數評分，而是依全台中市低地板公車之比例(19%)作為評分標準。
6、針對歷年缺失(2/5)第二點脫班情況嚴重，有時是因 GPRS 在偏遠地區較抓不到資訊，並非真的嚴重脫班，是否可列入評分考量？	6、準點性主要是針對發車場站進行評分，而脫班情形係調查過程中所遇見之狀況，並無納入評分，建議各業者必須確實發車。
7、公車準點性資料之評分方式？因車輛啟動數分鐘後，動態資訊系統才	7、評分方式主要是以發車場站為主，但亦有以中途點計算分數之情況，若為班距發車，容許範圍則為 10 分鐘，但若為班表發車，則依照審議委員會之標準評分。

會收到訊號，是否會因此造成未準時發車之原因？	
臺 中 客 運	
問 題	回 應
<p>1、針對 C11 準點性計分標準，誤差 1 分鐘以上即開始扣分，是否可放寬此標準？</p> <p>2、因公車動態系統不穩定，導致準點性分數較低，在評鑑結束時，是否可提出較低分數之路線於各業者？</p> <p>3、根據 100 年度評鑑報告，本公司乘客滿意度分數非常高，但為何準點性卻非常低？是否公車動態系統有誤？</p> <p>4、針對 B22 車輛監視設備，本公司 100 年與 99 年的車輛數是相同，設備也相同，為何分數比 99 年度低？某些業者監視設備為總站管理，駕駛無法掌控，需如何評分？</p> <p>5、候車亭之路線圖張貼管理責任是由政府管理，請由政府督促管理業者。</p> <p>6、站名播報設備若有報修之證明，是否可列入評分考量？</p>	<p>1、1 分鐘之標準為審議委員會訂出，評鑑團隊無法更改。</p> <p>2、此點尚待評估。</p> <p>3、準點性是單一的動態資料，但乘客滿意度內容包含準點性、駕駛員服務態度、行駛狀況等等，只要有某些項目分數特別高，總分數則會相對提昇。</p> <p>4、車輛監視設備評分標準含 a. 有無架設 b. 可否正常開啟。貴公司的設備 100 年與 99 年相同，分數卻較低，則有可能是調查員調查時，監視設備無法正常開啟或為報修狀態之緣故。若監視設備為場站管理者，請把監視設備資料寄至專案經理信箱。</p> <p>5、只要非歸責於業者，此部份將不予以扣分，然站牌資訊之正確性維護，仍有賴各業者善盡維護之責。</p> <p>6、在有報修紀錄的前提下即可排除扣分。</p>
全 航 客 運	
問 題	回 應
<p>1、站牌管理部分，目前是委外設置，若有路線圖毀損或傾倒等外在因素，是否可先提報業者之後，再行做評分之動作？</p> <p>2、車上相關資訊告示，公運處電話有些張貼 22291716 亦有些張貼 22289111，是有張貼就算得分？還是有正確張貼電話？</p> <p>3、排氣檢測部分，是否以環保局核發之合格證書為標準？</p> <p>4、針對 D11 百萬公里肇事死傷人數，因本公司今年度有混合調度之情形，那所謂行駛里程數是屬於市區公車所屬車輛？亦或是也包含公路客運所屬車輛？</p>	<p>1、因站牌數量甚多，無法一一向各位業者提報損壞之站牌。</p> <p>2、目前公運處電話以統一使用 22289111，但各客運業者之服務專線也請務必張貼。</p> <p>3、環保局的排氣檢測部分是一年有效，請業者務必注意各車輛之到檢時間。</p> <p>4、針對百萬公里肇事資料，本評鑑團隊是針對車牌號碼與警察局所提供之肇事資料作為比對，將以車牌認定此為市區公車或公路客運。</p> <p>5、此問題待討論。</p> <p>6、此配分已經是最客觀之評分比重。</p> <p>7、原則上以 101 年 1 月至專家實地評鑑(9 月底或 10 月初)為止。</p>

5、營運成績之成長是否可列入評鑑項目？	8、交通事故是依比例原則處理，並無全部無責之案件，針對此問題本評鑑團隊會比對各業者與警察局提供之資料審慎處理。
6、關於其他政策配合度分數比例太重，是否可調整？	9、將分為尖離峰計算，計算出有無顯著差異。
7、書面成績期程？	10、請承辦將此資訊帶回並告知長官，作為下次評鑑之考量。
8、肇事資料是否分為有責或無責？	
9、準點性部分可否分為尖峰與離峰、平日與假日，分別計算？	
10、成績好之業者有提供獎勵，而成績較低之業者是否有提供輔導之處？	
彰化客運	
問 題	回 應
1、車上監視器係由場站管理，駕駛無法控制監視設備。	1、同臺中客運第4題，請各位業者提供監視器管理辦法與相關管理規範於專案經理。
2、針對數位行車紀錄器，將會因車齡而有所不同，有些會有螢幕有些則無，該如何判定其使用情況？	2、主要是鼓勵客運業者增設行車紀錄器，並更新老舊之行車紀錄器。
3、針對車廂溫度是否可依北區標準評分？	3、在合理範圍內，將不與扣分。
4、針對乘客滿意度，是否可提供調查時間？	4、調查時間為101年9月至11月止。
5、針對D31低地板公車比例，但因低地板公車山路無法使用，是否可排除行駛山路之路線？	5、會將此問題納入評分考量範圍。
仁友客運	
問 題	回 應
1、將全力配合評鑑之進行。	1、若有需要提供資訊之處，本評鑑團隊必全力配合。
巨業客運	
問 題	回 應
1、員工薪資管理資料，係指駕駛員？亦或是所有公司員工？	1、此評鑑項目為本年度公運處所新增之項目，「員工」是指公司所有員工，並非專指駕駛員。也請各業者能提供其平均薪資以及工時資料。只要在合理範圍內，將不與扣分。
東南客運	
問 題	回 應
1、因本公司僅有一條路線受評，有關車齡部分則無法改善。	因新增之受評路線，無法申請補貼，將與機關討論過後，將其資訊納入評鑑考量。
2、動態系統部分為委外管理(詮鼎)，非本公司能掌控其資訊。	
3、針對低地板比例，本公司因僅有一	

條路線，無法向機關申請補貼，因此在這方面亦無法改善。
4、將全力配合評鑑之進行。

結 論

交通局代表：

各業者所提供之新增事項，將會納入下次評鑑項目考量，而本年度所新增之評鑑項目資料(例:票證資料)、站名播報設備以及行車紀錄器管理規範等相關資料，在可行範圍內，請提供給評鑑團隊做完參考，使評鑑成績能更為客觀，也更能表達市區客運之營運狀況，並請各業者積極配合辦理本案評鑑作業，使本次評鑑能順利進行。

執行單位計畫主持人：

誠摯請各位業者全力配合本案評鑑作業，並請轉達此次受評路線之駕駛員，讓本案調查人員順利登車進行調查與場站之檢查，若調查員有任何不禮貌之處，還請多多見諒，謝謝。

101年臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫
業者說明會 簽到表

- 一、會議時間：101年08月27日(星期一)上午9時30分
- 二、會議地點：逢甲大學 丘逢甲紀念館 紀413教室
- 三、主持人：逢甲大學運輸科技與管理學系 林大傑博士
- 四、出席者：

單	位	姓	名
臺中汽車客運股份有限公司		江建維	董宏彰
統聯汽車客運股份有限公司		林政忠	楊黎茹
仁友汽車客運股份有限公司		李承	
巨業交通股份有限公司		廖學祥	吳文如 王浦
彰化汽車客運股份有限公司		謝景	黃清松 吳政威
全航客運股份有限公司		廖信明	柯榮村 李順
阿羅哈客運股份有限公司			
豐原汽車客運股份有限公司		羅乙棋	
東南汽車客運股份有限公司		陳萬發	
臺中市交通局公共運輸處		宋用蓁	
逢甲大學運輸科技與管理學系		林大傑	陳俞文

吳政達 曾至豪
邵宜邦 劉軒豪

附錄三、 評鑑報告書審查會議紀錄

101 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 評鑑報告書審查會議記錄

時間：101 年 12 月 11 日(星期二) 上午 9 時 30 分

地點：臺中市政府交通局 3 樓會議室

(業務單位)

1. 第 18 頁，倒數第 9 行及第 10 行文字，「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」，應修正為：「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規定」。(第 19 頁第 9 行及第 10 行，要點亦請一併修正為規定)。
2. 第 21 頁，第 5 行文字，低地板公車，應修正為：低地板公車。(第 75 頁第 5 行、第 125 頁第 10 行錯別字請一併修正)。
3. 第 43 頁，第 7 行文字，彙整說明如后，應修正為：彙整說明如後。
4. 第 82 頁，第 1 行及第 2 行文字說明，顯示東南客運公司在公司駕駛員駕駛年資及政策配合度之評鑑指標部分表現優異趨近滿分，應修正為：顯示東南客運公司在公司駕駛員駕駛年資及半票搭乘比率之評鑑指標部分表現優異趨近滿分。
5. 第 84 頁，倒數第 1 行說明，後車服務設施，應修正為：候車服務設施。(第 85 頁第 3 行、第 86 頁第 2 行、第 87 頁第 3 行及倒數第 2 行、第 121 頁倒數第 2 行錯別字請一併修正)。
6. 第 106 頁，表 6.1-1，陰影部分是否強調評等甲等，是的話請修正陰影標示業者，甲等應為臺中客運、統聯客運、全航客運、彰化客運及豐原客運。
7. 第 122 頁，第 4 段說明，查東南客運公司多項評鑑評分項目均低於均標，請修正並補充本段說明。
8. 第 124 頁，表 7.2-2，半票搭乘比率配分表，第 1 欄第 1 列低地板佔有比例，應修正為：半票搭乘比率。
9. 第 124 頁，倒數第 2 行文字，不言而喻且客不容緩，應修正為：不言而喻且刻不容緩。
10. 第八章的段落及內容格式請與其他章節統一，另本計畫第六章的圖使用的字體建議能統一字型及大小，較顯美觀。

(審查委員)

1. 周榮昌委員：

- (1) 逢甲團隊的e化系統可將業者成績輸入電腦裡面，建議e化系統可作為政府決策支援系統，未來若政府可編列經費提供支援時，讓逢甲團隊對於這方面可以更加精進，以利政府進行政策敏感度分析。
- (2) 駕駛員年資這個部分值得再討論，從一些國外研究亦未放入評鑑指標看來，駕駛年資跟安全不一定成正比，而是跟駕駛成熟度還有駕駛行為比較有關係。
- (3) 因逢甲大學承辦臺中市市區客運營運與服務評鑑計畫已久，今年亦作了3年的趨勢分析，故希望能看到7年內業者成長的情況及業者評鑑成績的變化程度。
- (4) 芝加哥評鑑項目中「公車上所提供之座位數與其上下車之便利性」納入考量之建議，在國內似乎有點矛盾，因座位數少的公車似乎比較好，容量也比較大，對交通的影響似乎也不是那麼顯著，也無法較明顯提供交通舒適或流暢的指標。
- (5) 低地板公車評鑑指標應該要再針對路線特性判斷分析，建議可以納入未來路線審議時的判別標準，比如說這條路線適合低地板公車行駛，倘業者該條路線未使用低地板公車，便可以此作為評分依據。

2. 曾平毅委員：

- (1) 建議對成績進行交叉比對，尤其是評鑑成績比去年差的項目，及業者之間相對成績較差的，這裡面隱含了預期的理想水準，如果都有達到理想水準，那麼就是精益求精，所以不是每個項目說明類型都一樣，比如說第73頁表5.3-10 旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表看來，比去年成績差的客運公司還蠻多，值得討論看看，並提出具體意見給業者。
- (2) 結論與建議部分，建議列一個總表，對照總分與各項目說明，結論也可以分類，一個是對總體的評鑑情況，一個是針對各家業者的項目部分，分類來寫結構性會較強，像簡報就比較清楚。
- (3) 業者加分項目還有宣示性作用，比如為了避免市區客運業者發生重大勞工事件，重大事故時，臺中市政府可以考慮能以加分項目進行評鑑，發

生時則強迫業者降等，有政策意涵，可以考慮。

(4) 8.4 節，建議提供整個報告的參考文獻，而非僅提供第八章的參考文獻。

3. 林衣婕委員：

同周委員意見，市公車的駕駛員年資其實不是那麼重要，且公司在駕駛員培訓出勤時也會進行駕駛員職前訓練，在市公車這個部分，其實服務態度是比較重要的，相對來講，遊覽車的駕駛員年資可能就是比較重點的項目。

4. 盧勇誌委員：

車齡部分評分方式是否採齊頭式平等，建議未來可將車種及設備、價格等納入車齡評分項目換算機制，以作為評分參考。

5. 黃善界委員：

針對評鑑過程中，有些需要改良的項目希望團隊幫忙整理出來，作為明年辦理評鑑的依據與參考，此外，在今年評鑑執行的過程中，有一些評鑑項目所有業者已經做得很好了，請提供項目改良以提高鑑別度，使未來辦理評鑑時可以更符合業者營運時的狀況。

6. 王英泰委員：

(1) 建議加入東南評鑑低分原因分析說明。

(2) 未來政策鼓勵的項目(半票搭乘比率)希望能有鑑別度。

7. 審查結論：

「101 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」評鑑報告書審查原則通過，請逢甲大學依審查委員及業務單位所提意見修正，並於契約期限內(機關函告審查結果五日內)提送修正報告書。

附錄四、 評鑑調查表格及問卷

表 4-1、專家學者場站調查評分表

審查委員：	公司名稱：	場站名：
調查時間	月 日 星期	時 分
A、場站設施與服務評鑑項目		
A3 停車場站設施		
A31.車輛保養廠設施。滿分：車輛保養廠設備具備完整性及妥善性。【配分4分】		
A4 場站場站管理		
A41.調度室/員工休息室/停車場 環境維護。滿分：環境舒適整潔。【配分4分】		

表 4-2、專家學者書面調查評分表

審查委員：		訪查公司名稱：	
調查時間	月	日 星期	時 分
A、場站設施與服務評鑑項目			
A1 候車服務設施			
A12.站牌維護。依據各汽車客運公司站牌現況缺失之情形給予評分。【配分4分】			
評鑑資料：101年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫各路線站牌照片圖檔(光碟)及資料。			
B、運輸工具設備與安全評鑑項目			
B2 車輛安全設備			
B23.行車紀錄器之使用及考核。【配分2分】			
評鑑資料：行車紀錄器管理辦法、考核日報表。			
B24.車輛維修保養制度及執行狀況。【配分2分】			
評鑑資料：車輛保養規定、出車前檢查表、車輛各級保養表及報修登記表、車輛維修及用料登記簿(一車一冊)。			
C、旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目			
C2 乘客滿意度			
C25.申訴案件之處理與提報情形。			
評鑑資料：申訴案件之標準作業程序、旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)、申訴案件回復資料。			
評分：_____分【配分2分】			

表二、專家學者書面調查評分表(續上頁)

C3 駕駛員管理
C31.駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄。 評鑑資料：酒精測試器、酒精檢測登記簿。 評分：_____分【配分4分】
C32.駕駛員管理制度及執行狀況。 評鑑資料：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、車輛限速設施(如蜂鳴器)。 評分：_____分【配分2分】
C33.駕駛員工時合理性。 評鑑資料：駕駛員工時統計表。 評分：_____分【配分2分】
D、公司經營與管理評鑑項目
D2 行政管理
D23.教育訓練。 評鑑資料：教育訓練成果統計表、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)。 評分：_____分【配分2分】
D25.業者缺失改善情形。 評鑑資料：各汽車客運業者提供之評鑑審查簡報(說明歷次評鑑缺失之改善情形、未來發展與提升服務品質之短、中、長期計畫)。 評分：_____分【配分1分】
D26.員工薪資管理。 評鑑資料：員工薪資管理資料表。 評分：_____分【配分2分】

表 4-3、運輸工具設備與安全項目調查表

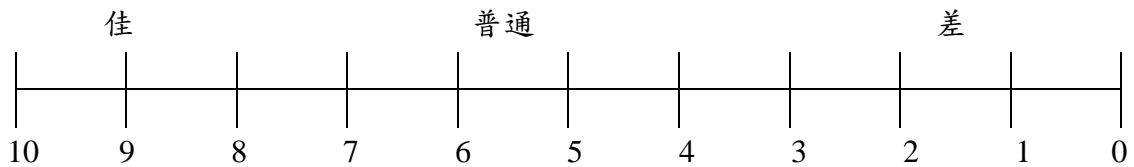
B 運輸工具設備與安全項目																																				
調查員：	公司名稱：	車牌號碼：																																		
路線編號：	路線名稱：																																			
調查日期	月	日	星期																																	
		時	分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上																																	
B2 車輛安全設備																																				
B21-1、車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。【單選】																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，位置明顯易見，且在有效期限內者。(2分)																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，未放置明顯易見處，但在有效期限內者。(1.5分)																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，位置明顯易見，但未在有效期限內者。(1分)																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，未放置明顯易見處，且未在有效期限內者。(0.5分)																																				
<input type="checkbox"/> 無設置。(0分)																																				
B21-2、車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。(滿分：安全門可正常使用且設置車窗擊破器；0分，逃生門有阻礙物或無法正常使用者。)【配分2分】																																				
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">佳</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">普通</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">差</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>					佳		普通		差																	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
	佳		普通		差																															
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0																										
B22、車輛內備有監視器。【單選】																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，且有正常運作。(2分)																																				
<input type="checkbox"/> 有設置，但未正常運作。(0.5分)																																				
<input type="checkbox"/> 無設置。(0分)																																				
B3、車輛資訊設施																																				
B32、公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。【複選，每項1分】																																				
<input type="checkbox"/> 站名播報器																																				
<input type="checkbox"/> 驗票機(語音)																																				
<input type="checkbox"/> 數位行車紀錄器																																				
<input type="checkbox"/> GPS定位系統裝置																																				

表三、運輸工具設備與安全項目調查表(續上頁)

B33-1、車內相關資訊標示張貼情況。【複選】

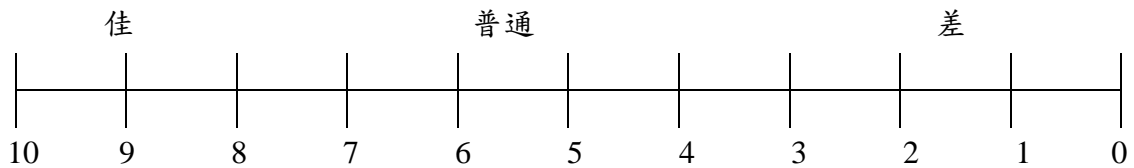
- 牌照號碼
- 駕駛員姓名
- 0800免費服務專線或消費者服務專線標示
- 設置禁煙標誌
- 票價計算表
- 時刻表
- 行車路線圖

B33-2、乘車資訊(路線圖/時刻表/票價計算表)是否標示清楚。(滿分：路線圖/時刻表/票價計算表有清楚標示，未標示清楚者酌予扣分，未標示或未提供者0分)

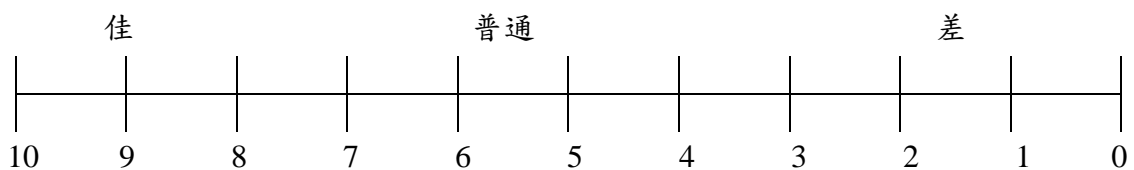


B4、車輛環境維護

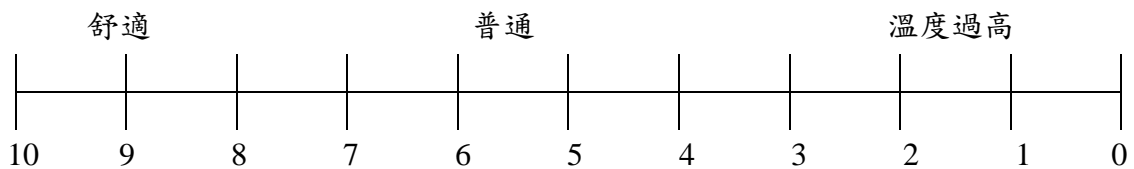
B42-1、本路線公車車廂整潔。(滿分：車輛外觀、車內地板、車窗，未達標準酌以扣分)



B42-2、本路線公車座位舒適程度。(滿分：座椅感覺整潔舒適無破損情況，未達標準酌以扣分)



B42-3、本路線公車車廂內溫度。(滿分：車廂內溫度適宜舒服，未達標準酌以扣分)



B42-4、本路線公車車廂內噪音程度。(滿分：車輛行進中安靜平穩，未達標準酌以扣分)

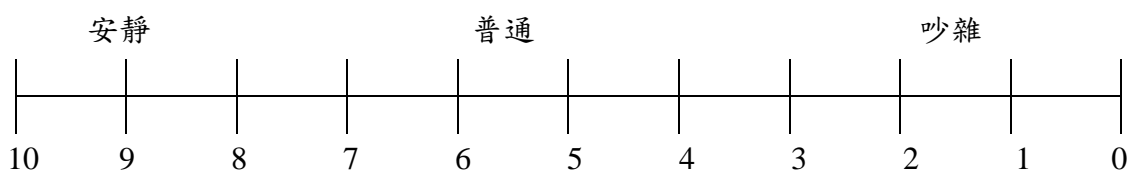


表 4-4、服務品質乘客問卷調查表(含大眾使用率調查)

- 一、您好！這是一份有關大眾運輸評鑑的問卷，調查所得結果，將作為評鑑及改善市區各汽車客運業者服務品質之依據。感謝您熱情的參與。
- 二、您所提供的資料及意見，對本調查非常的重要，懇請您費心協助。本調查採不具名方式填答，且問題多為勾選題，只需耽誤您幾分鐘時間。謝謝您的合作。

臺中市公共運輸處

您所搭乘公車的公司名稱_____ 搭乘的公車路線編號_____ 填寫問卷時間 ____月____日

壹、基本資料

1、性別 ①男 ②女2、年齡(歲) ①18歲(含)以下 ②19-24 ③25-35 ④36-45 ⑤46-65 ⑥66歲(含)以上3、職業 ①學生 ②軍/公/教 ③農 ④工 ⑤商 ⑥自由業 ⑦服務業 ⑧家管 ⑨其他4、學歷 ①無 ②小學 ③國中 ④高中(職) ⑥大學(專科) ⑦研究所以上5、您是否為大臺中市民 ①是 ②否：_____ (請填入居住縣市)

6、承上題，若為大臺中市民，居住區域為：_____ 區

貳、服務品質調查

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1、依您過去搭乘經驗， 本路線 公車到站時間是否準時？(在過去二週內首次搭乘者請依當時情況評比) | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2、依您過去搭乘經驗， 本路線 公車是否有過站不停、拒載民眾之情況？ | 無 | 很少 | 普通 | 經常 | 頻繁 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3、依您過去搭乘經驗， 本路線 公車是否有未依路線行駛之情況？ | 無 | 很少 | 普通 | 經常 | 頻繁 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4、您對於此 本路線 公車駕駛員的服務態度及儀容之感覺。(例如對待乘客親切和氣、或對乘客態度不佳) | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5、您認為 本路線 公車駕駛員的駕駛平穩性如何？(根據過去二週搭乘經驗，是否有急駛急煞、任意變換車道情況) | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6、 本路線 駕駛員是否使用通訊設備聊天之情形？(請根據過去二週搭乘經驗，發現駕駛員使用通訊設備之次數) | 無 | 1次 | 2次 | 3次 | 4次以上 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

對於本路線候車服務設施、車輛駕駛員或其他項目之改善建議：

表 4-5、隨車稽查調查表

調查員姓名：_____

您所搭乘公車的公司名稱_____ 搭乘的公車路線編號_____

填寫問卷時間 ____月____日____時____分 搭乘的公車駕駛姓名_____

問題

C22-1、本次搭乘時駕駛員是否有過站不停、拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況？

無 有

C22-2、本次搭乘時公車是否有未依路線行駛之情況？

無 有

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
C23、本次搭乘時公車駕駛員的服務態度及儀容之感覺 (例如對待乘客親切和氣、或對乘客態度不佳)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C24-1、本次搭乘時公車駕駛員的駕駛平穩性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C24-2、本次搭乘時駕駛員是否有使用通訊設備聊天之情形？

無 有

表 4-6、臺中市政府交通局評比調查表

評分單位：	評分人員：
受評比之公司名稱：	
B、運輸工具設備與安全	
B3、車輛資訊設施	
B31、公車動態資訊系統使用與班表例行傳輸之情況。【配分6分】	
評分：_____分	
D、公司經營與管理	
D2、行政管理	
D21、主管機關指定報表之製作提送。【配分1分】	
評分：_____分	
D3、政策配合度	
D33、其他相關大眾運輸政策之配合度。【配分3分】	
評分：_____分	

表 4-7、調查員評分表

調查員：	公司名稱：	場站名：
調查時間	月	日 星期 時 分
A.場站設施與服務項目		
A2、停車場站面積		
A21、合法場站停車位數。場站環境是否有足夠之面積供班車停靠(法定車輛數與停車位數之比例為1:1)【配分2分】		
法定車輛數 _____ ，停車位數： _____		
A3、停車場站設施		
A32、消防設施妥善性。場站是否設置消防設施且在有效期限內，並有詳細之使用說明。 【配分2分】		
D、公司經營與管理		
D2、行政管理		
D24、公司網路資訊完整性。【配分1分】		
<input type="checkbox"/> 網頁正常，資訊提供非常完整。(1分) <input type="checkbox"/> 網頁正常，資訊提供尚有遺漏。(0.5分) <input type="checkbox"/> 網頁無法開啟。(0分)		

附錄五、 各汽車客運業者評鑑項目成績

表 5-1、各汽車客運之專家學者部份指標評分

評分項目	臺中客運	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運
A12 站牌維護(4分)	3.50	3.30	3.10	3.30	3.50	3.50	3.20	3.30	3.60
A31 車輛保養廠設施(4分)	3.45	3.20	3.00	3.17	3.20	3.55	2.80	3.33	3.10
A41 調度室/員工休息室/停車場 環境維護(4分)	2.90	3.18	3.20	2.90	2.80	3.20	2.70	2.93	2.60
B23 行車記錄器之使用及考核(2分)	1.75	1.70	1.10	1.50	1.60	1.65	1.45	1.75	1.20
B24 車輛維修保養制度及執行狀況(2分)	1.75	1.70	1.40	1.55	1.60	1.68	1.45	1.75	1.43
C25 申訴案件之處理與提報情形(2分)	1.48	1.88	1.00	1.38	1.43	1.68	1.00	1.60	1.38
C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄(4分)	3.75	3.45	2.95	2.88	3.43	3.55	3.00	3.80	2.75
C32 駕駛員管理制度及執行狀況(2分)	1.89	1.78	1.23	1.54	1.64	1.80	1.63	1.93	1.43
C33 駕駛員工時合理性(2分)	1.86	1.75	1.05	1.54	1.71	1.75	1.50	1.93	1.48
D23 教育訓練(2分)	1.68	1.83	1.45	1.48	1.60	1.83	1.00	1.80	1.30
D25 業者缺失改善情形(1分)	0.90	0.85	0.88	0.68	0.73	0.93	0.40	0.95	0.60
D26 員工薪資管理(2分)	1.98	1.98	0.80	1.88	1.90	1.93	1.38	1.90	1.78

表 5-2、臺中客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算)。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車車廂內溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
6路	2.00	2.00	2.00	3.75	1.00	1.00	0.44	0.44	0.42	0.43		
8路	1.50	1.80	2.00	2.00	0.86	0.90	0.35	0.45	0.40	0.45		
9路	2.00	1.93	2.00	4.00	1.00	0.88	0.41	0.41	0.40	0.39		
14路	2.00	1.95	2.00	4.00	1.00	0.98	0.44	0.43	0.44	0.45		
15路	1.50	2.00	0.50	3.00	1.00	1.00	0.39	0.37	0.38	0.38		
16路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.48	0.43		
26路	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	0.45	0.45	0.50	0.33		
27路	1.80	1.96	1.70	4.00	0.89	0.78	0.36	0.50	0.46	0.42		
28路	2.00	2.00	2.00	3.40	0.86	0.84	0.50	0.50	0.47	0.43		
33路	2.00	1.73	2.00	3.67	0.90	0.78	0.43	0.43	0.44	0.41		
35路	1.94	1.88	2.00	3.88	0.89	0.89	0.43	0.45	0.44	0.43		
41路	2.00	2.00	2.00	4.00	0.98	0.99	0.38	0.40	0.41	0.43		
49路	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.45	0.45	0.40	0.40		
54路	1.95	1.96	2.00	3.82	0.86	0.81	0.47	0.47	0.45	0.42		
57路	2.00	1.55	2.00	3.50	0.96	0.80	0.40	0.43	0.41	0.45		
60路	1.50	1.80	0.50	2.00	1.00	0.80	0.45	0.45	0.45	0.43		
66路	1.67	1.93	2.00	3.67	1.00	0.97	0.50	0.50	0.45	0.50		
69路	1.75	1.80	2.00	2.75	1.00	0.95	0.44	0.44	0.43	0.43		
70路	1.50	2.00	1.25	3.50	1.00	0.90	0.50	0.50	0.45	0.40		
71路	1.50	2.00	0.50	1.00	0.43	0.30	0.50	0.40	0.45	0.45		
82路	2.00	1.98	1.81	4.00	0.96	0.85	0.43	0.47	0.48	0.42		
88路	1.96	1.52	1.67	4.00	1.00	0.68	0.38	0.36	0.37	0.38		
100路	1.67	2.00	1.67	3.75	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50		
101路	1.69	1.83	0.50	3.63	0.93	0.85	0.38	0.38	0.43	0.36		
106路	1.88	1.38	1.75	3.75	0.96	0.65	0.36	0.36	0.38	0.36		
107路	1.50	0.00	0.50	4.00	1.00	1.00	0.40	0.40	0.40	0.38		
115路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	0.45	0.45	0.43	0.45		
131路	2.00	2.00	1.40	3.80	1.00	1.00	0.49	0.49	0.50	0.50		
132路	1.90	2.00	1.70	3.60	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50		
142路	1.50	1.80	0.50	2.00	0.43	1.00	0.45	0.45	0.40	0.35		
146路	1.90	1.28	1.20	4.00	0.97	0.64	0.35	0.34	0.32	0.33		
147路	1.50	1.60	0.50	2.00	1.00	0.90	0.35	0.45	0.45	0.45		
163路	1.50	2.00	0.50	2.00	1.00	0.90	0.45	0.50	0.50	0.50		

表 5-3、統聯客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算)。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車座位舒適程度。	溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
50路	2.00	2.00	2.00	3.92	0.80	0.43	0.45	0.50	0.39	0.40			
53路	2.00	2.00	1.75	3.92	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50			
56路	2.00	1.92	2.00	3.90	0.77	0.43	0.44	0.45	0.43	0.35			
59路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.80	0.40	0.43	0.40	0.40			
61路	1.89	2.00	2.00	4.00	0.95	0.89	0.46	0.48	0.44	0.42			
73路	2.00	2.00	1.50	4.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50			
75路	2.00	1.90	2.00	3.90	1.00	0.90	0.47	0.46	0.46	0.47			
77路	2.00	1.90	2.00	3.50	0.95	0.95	0.48	0.48	0.46	0.43			
79路	2.00	1.90	2.00	4.00	0.93	0.93	0.48	0.48	0.43	0.43			
81路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.99	0.49	0.46	0.47	0.48			
83路	2.00	1.82	2.00	3.92	1.00	0.81	0.43	0.43	0.43	0.37			
85路	2.00	1.80	2.00	4.00	1.00	0.95	0.43	0.43	0.45	0.45			
86路	2.00	1.93	2.00	4.00	1.00	0.97	0.48	0.47	0.47	0.45			
87路	2.00	2.00	1.25	3.50	0.79	0.40	0.45	0.50	0.38	0.38			

表 5-4、仁友客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車座位舒適程度。	溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
1路	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.80	0.35	0.35	0.30	0.30		
20路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.60	0.50	0.50	0.50	0.50	0.40		
21路	2.00	2.00	2.00	3.50	1.00	1.00	0.48	0.48	0.41	0.45			
25路	1.92	1.90	1.67	4.00	0.88	0.73	0.43	0.43	0.40	0.43			
29路	2.00	2.00	2.00	4.00	0.57	1.00	0.50	0.50	0.45	0.50			
30路	2.00	2.00	2.00	4.00	0.75	0.50	0.39	0.48	0.38	0.44			
31路	2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.70	0.50	0.45	0.45	0.35			
37路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.90	0.50	0.50	0.50	0.45			
40路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	0.50	0.45	0.50	0.50			
45路	2.00	1.92	2.00	3.67	0.93	1.00	0.50	0.48	0.47	0.46			
48路	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50			
72路	2.00	1.85	2.00	4.00	1.00	0.93	0.49	0.49	0.46	0.48			
89路	2.00	2.00	2.00	4.00	0.86	0.70	0.30	0.35	0.30	0.25			
105路	1.80	1.84	1.70	3.60	0.66	0.40	0.43	0.46	0.41	0.37			
125路	2.00	1.80	2.00	4.00	0.57	0.00	0.45	0.40	0.45	0.45			

表 5-5、巨業客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車座位舒適程度。	溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
67路	1.88	1.75	2.00	3.25	0.75	0.65	0.43	0.45	0.45	0.34			
68路	1.88	1.83	2.00	3.75	0.91	0.88	0.43	0.44	0.44	0.21			
168路	1.88	2.00	2.00	3.92	0.77	0.77	0.43	0.43	0.44	0.37			
169路	2.00	2.00	2.00	4.00	0.77	0.85	0.46	0.46	0.46	0.44			

表 5-6、全航客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有監視器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車車廂內溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
5路	2.00	1.95	2.00	3.63	0.93	0.91	0.46	0.44	0.46	0.41		
58路	1.88	2.00	2.00	4.00	0.93	0.91	0.44	0.48	0.45	0.44		
65路	2.00	2.00	2.00	3.83	1.00	1.00	0.40	0.46	0.49	0.47		

表 5-7、彰化客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有監視器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車車廂內溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
52路	1.83	1.70	2.00	4.00	0.81	0.80	0.42	0.44	0.44	0.43		
99路	1.75	1.80	2.00	3.00	0.83	0.82	0.41	0.43	0.44	0.43		

表 5-8、阿羅哈客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有監視器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車車廂內溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
18路	1.80	1.96	2.00	3.60	0.91	0.96	0.38	0.48	0.43	0.46		

表 5-9、豐原客運車輛問卷之評分

路線	評分項目	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內備有逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	張貼情況。	車內相關資訊標示表(是否標示清楚)。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算)。	整潔。	本路線公車車廂內適程度。	本路線公車座位舒適程度。	溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
51路		2.00	1.53	2.00	4.00	1.00	0.74	0.38	0.39	0.39	0.33			
55路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.76	0.38	0.40	0.42	0.38			
206路		2.00	2.00	0.00	3.33	1.00	1.00	0.42	0.41	0.43	0.38			
207路		2.00	2.00	0.00	3.00	1.00	1.00	0.40	0.43	0.40	0.45			
208路		2.00	1.80	0.00	3.00	1.00	1.00	0.45	0.45	0.43	0.41			
212路		1.83	2.00	1.67	3.67	0.81	0.67	0.37	0.34	0.37	0.20			
213路		2.00	1.53	2.00	4.00	1.00	0.77	0.38	0.37	0.37	0.39			
215路		1.90	2.00	2.00	3.67	0.86	0.92	0.40	0.39	0.37	0.31			
217路		2.00	1.80	2.00	4.00	1.00	0.90	0.40	0.40	0.35	0.35			
225路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.80	0.45	0.40	0.40	0.40			
226路		2.00	1.80	2.00	4.00	1.00	0.90	0.45	0.40	0.40	0.40			
228路		2.00	1.80	2.00	4.00	1.00	0.80	0.43	0.38	0.40	0.35			
229路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.85	0.38	0.40	0.40	0.35			
230路		2.00	1.60	0.00	4.00	1.00	0.75	0.38	0.40	0.43	0.35			
231路		2.00	1.50	2.00	4.00	1.00	0.70	0.40	0.35	0.35	0.33			
232路		2.00	1.60	0.00	4.00	1.00	0.80	0.38	0.38	0.40	0.35			
235路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.70	0.38	0.40	0.40	0.33			
258路		2.00	1.40	2.00	4.00	1.00	0.60	0.28	0.30	0.28	0.30			
259路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.60	0.30	0.30	0.35	0.30			
267路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.70	0.30	0.35	0.35	0.35			
268路		2.00	2.00	0.00	4.00	1.00	0.90	0.30	0.50	0.50	0.50			
270路		2.00	2.00	1.60	3.80	1.00	1.00	0.48	0.48	0.50	0.45			
271路		2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	0.80	0.35	0.35	0.40	0.35			
276路		2.00	1.80	2.00	4.00	1.00	0.80	0.38	0.35	0.35	0.35			
277路		2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50			
280路		2.00	2.00	0.40	2.80	0.94	1.00	0.43	0.45	0.49	0.34			
285路		2.00	1.40	2.00	4.00	1.00	0.72	0.38	0.38	0.39	0.32			
286路		2.00	1.72	2.00	4.00	1.00	0.80	0.40	0.41	0.40	0.38			
289路		2.00	1.90	0.00	3.00	0.86	0.80	0.33	0.40	0.33	0.35			

表 5-10、東南客運車輛問卷之評分

評分項目 路線	車輛內備有滅火器，位置明顯易見且在有效期限內。	車輛內之逃生安全門能正常使用或設置有車窗擊破器。	車輛內備有監視器。	公車動態資訊系統相關設施之維護(可正常運作)。	車內相關資訊標示張貼情況。	乘車資訊(路線圖、時刻表、票價計算表)是否標示清楚。	本路線公車車廂內整潔。	本路線公車座位舒適程度。	本路線公車車廂內溫度。	本路線公車車廂內噪音程度。
7路	2.00	1.98	0.50	3.00	1.00	1.00	0.35	0.39	0.36	0.35

表 5-11、臺中客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
6路	69	3.74	69路	32	6.25
8路	16	7.80	70路	18	6.89
9路	84	8.07	71路	14	3.29
14路	60	7.34	82路	120	9.44
15路	58	6.10	88路	140	9.40
16路	12	4.94	100路	280	9.35
26路	22	3.78	101路	46	6.95
27路	60	7.68	106路	88	5.44
28路	66	7.30	107路	36	6.78
33路	66	4.92	115路	22	7.89
35路	90	9.52	131路	57	7.74
41路	120	8.87	132路	60	2.96
49路	6	3.80	142路	8	7.39
54路	98	6.79	146路	66	7.91
57路	24	6.88	147路	6	6.50
60路	10	6.10	163路	8	7.63
66路	36	10.00	-	-	-

表 5-12、統聯客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
50路	146	7.36	77路	62	5.34
53路	146	8.04	79路	62	7.56
56路	146	8.53	81路	122	8.82
59路	24	8.07	83路	150	9.36
61路	100	9.37	85路	18	8.00
73路	160	9.31	86路	70	8.06
75路	98	9.12	87路	14	6.42

表 5-13、仁友客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
1 路	14	5.70	40 路	14	4.88
20 路	10	6.88	45 路	60	5.90
21 路	42	5.65	48 路	10	5.04
25 路	60	2.20	72 路	36	5.09
29 路	12	6.39	89 路	10	7.16
30 路	63	6.12	105 路	26	5.58
31 路	15	8.00	125 路	11	2.50
37 路	11	5.47	-	-	-

表 5-14、巨業客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
67 路	24	4.73	168 路	192	6.25
68 路	60	6.11	169 路	72	4.71

表 5-15、全航客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
5 路	38	5.70	65 路	30	5.55
58 路	146	7.03	-	-	-

表 5-16、彰化客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
52 路	60	8.59	99 路	38	7.47

表 5-17、阿羅哈客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
18 路	44	4.09	-	-	-

表 5-18、豐原客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
51 路	146	9.58	232 路	3	8.33
55 路	200	9.80	235 路	44	7.04
206 路	77	5.08	258 路	17	7.60
207 路	16	5.48	259 路	4	8.11
208 路	50	6.40	267 路	2	7.11
212 路	6	7.49	268 路	2	8.60
213 路	65	6.46	270 路	36	5.80
215 路	14	7.10	271 路	4	8.07
217 路	4	7.55	276 路	11	5.70
225 路	2	7.50	277 路	3	9.00
226 路	2	8.00	280 路	58	4.25
228 路	4	7.14	285 路	18	8.08
229 路	6	7.20	286 路	10	8.04
230 路	7	7.00	289 路	16	5.65
231 路	4	6.86	-	-	-

表 5-19、東南客運準點成績

路線編號	班次數	準點成績	路線編號	班次數	準點成績
7 路	60	6.88	-	-	-

表 5-20、九家市區運業者之乘客問卷成績

路綫	本路綫公車到站時間是否準時？	本路綫公車是否有經常過站不停、拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況？	本路綫公車行駛之情況？	本路綫公車是否有未依路綫行駛之情況？	您對於此公車駕駛員的服務態度及儀容之感覺？	您對於本路綫公車駕駛員的駕駛平穩性感覺？	本路綫駕駛員是否有無使用通訊設備聊天之情形？
臺中客運之問卷成績	2.32	1.31	1.38	1.59	0.77	0.93	
統聯客運之問卷成績	2.50	1.41	1.46	1.72	0.83	0.98	
仁友客運之問卷成績	2.22	1.25	1.33	1.51	0.77	0.95	
巨業客運之問卷成績	2.09	1.21	1.38	1.38	0.66	0.94	
全航客運之問卷成績	2.41	1.36	1.40	1.60	0.76	0.96	
彰化客運之問卷成績	2.67	1.46	1.36	1.67	0.89	0.96	
阿羅哈客運之問卷成績	2.72	1.42	1.38	1.71	0.89	0.96	
豐原客運之問卷成績	2.31	1.36	1.42	1.50	0.72	0.94	
東南客運之問卷成績	2.18	1.30	1.34	1.50	0.72	0.93	

表 5-21、市府評分項目

	配分	臺中客運	統聯客運	仁友客運	巨業客運	全航客運	彰化客運	阿羅哈客運	豐原客運	東南客運
B3 車輛資訊設施	由市府相關單位評比，若未達其養護標準或配合程度則酌予扣分。									
B31 公車動態資訊系統之使用情況	0-6	4.13	5.38	3.25	3.25	4.50	4.31	3.69	4.81	3.69
D2 行政管理	以各汽車客運公司是否按時確實提報公司營運報表為評分標準，由市府主管機關進行評比。									
D21 主管機關指定報表之製作提送	0-1	0.20	0.70	0.90	0.30	0.70	0.60	0.80	1.00	0.60
D3 政策配合度	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進行評比。									
D33 其他相關大眾運輸政策之配合度	0-3	2.27	2.70	1.60	1.80	2.27	2.07	1.67	2.87	1.70

附錄六、 評鑑項目指標及評分方式修正建議

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	原評分項目	建議修正評分項目	修正原因及方向	評分方式	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	--	--	透過評鑑團隊進行抽查與拍照，抽查台中市區所有站牌之20%	路線調查	評鑑團隊	場站成績
			A12 站牌維護，4分	--	--	由評鑑團隊提供抽樣站牌資料與專家學者	路線調查	專家學者 評鑑團隊	場站成績
	A2 停車場站面積	2	A21 合法場站停車位數，2分	--	--	針對合法場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(1:1)	停車場調查	評鑑團隊	場站成績
	A3 停車場設施	6/5	A31 車輛保養廠設施，4分	--	--	車輛保養廠設備具完整性及妥善性(實地評鑑時評分)	停車場調查	專家學者	場站成績
			A32 消防設施妥善性，2分	A32 消防設施妥善性， 1分	分數皆已趨近滿分，已無鑑別度。	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	停車場調查	評鑑團隊	場站成績
A4 停車場站管理	4/5	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護，4分	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護， 5分	業者平均得分較低	專家學者實地訪查各汽車客運公司之停車場內環境行評分	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	--	--	以各營運路線配置車輛之平均車齡進行評分	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	--	--	以評鑑團隊依各路線車輛所具備之滅火器及安全門狀況進行評分	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	--	--	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	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	--	--	專家學者針對各業者提供行車紀錄器之相關使用資料記錄進行評分	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	--	--	專家學者針對各汽車客運公司提供車輛維修保養之相關資料進行評分	次級書面資料	專家學者	路線成績

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	原評分項目	建議修正評分項目	修正原因及方向	評分方式	評鑑方式	評鑑成員	成績計算歸類
	B3 車輛 資訊 設施	12	B31 公車動態資訊系統之使用情況，6分	--	--	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	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	--	--	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	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	--	--	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	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	--	--	為評鑑團隊依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分	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	--	--	評鑑團隊針對四項車輛環境項目進行評分	車輛調查	評鑑團隊	路線成績
C 旅客 服務 品質 與 駕駛 員 管理 30 分	C1 準 點 性	10	C11 公車準點性，10分	--	--	以各營運路線之公車動態資訊系統資料進行抽樣分析。	路線調查	評鑑團隊	路線成績
	C2 乘 客 滿 意 度	12	C21 公車準點滿意度，3分	--	--	由乘客進行評比，因此透過調查員持乘客問卷於各營運路線之車輛上進行實地訪查，來進行評分。	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，3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
C25 申訴案件之處理與提報情形，2分	--	--	由專家學者針對各汽車客運公司提供相關資料及回覆證明的完備性進行評分	次級書面資料	專家學者	管理成績			

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	原評分項目	建議修正評分項目	修正原因及方向	評分方式	評鑑方式	評鑑成員	成績計算歸類
	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	--	--	各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	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，2分	--	--	專家學者依各業者提供駕駛員管理制度之資料，再依據資料紀錄以及完整性給予評分	次級書面資料	專家學者	管理成績
			C33 駕駛員工時合理性，2分	--	--	各汽車客運公司提供之駕駛員工時統計表是否符合勞基法之規定及其合理(法)性給予評分	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	6	D11 百萬公里肇事死傷人數，4分	--	--	以臺中市警察局及各汽車客運業者提供之最近一年內各汽車客運公司每百萬行車公里發生 有責/無責 肇事之死傷人數資料綜合研判進行評分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D12 違反相關法規條例與契約之情形，2分	--	--	依據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規定」、「臺中市政府委託辦理老人及身心障礙市民免費乘車計畫」及「臺中市市區公車轉乘優惠計畫」契約書等情形進行評分	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
	D2 行政管理	8	D21 主管機關指定報表之製作提送，1分	--	--	由臺中市府主管機關以各汽車客運公司是否按時提報公司營運報表進行評分	市府評比	主管機關	管理成績
			D22 公司駕駛員駕駛年資，1分	D22 公司駕駛員駕駛年資，1分	維持1分配分，但可降低標準門檻(原3年以上為滿分，調整2年則滿分)	各汽車客運業者提供駕駛員駕駛執照之資料做為評分之依據。	次級書面資料	評鑑團隊	管理成績
			D23 教育訓練，2分	--	--	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	次級書面資料	專家學者	管理成績

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	原評分項目	建議修正評分項目	修正原因及方向	評分方式	評鑑方式	評鑑成員	成績計算歸類
						資料以供專家學者進行評分。			
			D24 公司網路資訊完整性，1分	D24 公司駕駛員身心狀況，1分	分數皆已趨近滿分，已無鑑別度。	各汽車客運業者提供之網路資訊資料做為評分之依據。各業者應定期替駕駛員施行健康檢查，以期檢查資料作為評分之依據	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D25 業者缺失改善情形，1分	--	--	各汽車客運業者提供歷年缺失改善情形與短、中、長期提升計畫簡報做為評分之依據。	次級書面資料	專家學者	管理成績
			D26 員工薪資管理，2分	--	--	各汽車客運公司提供之員工薪資管理資料，觀察員工薪資是否能按時發放，或是有遭受不平等薪資待遇之情形，再依據資料紀錄以及完整性給予評分	次級書面資料	專家學者	管理成績
	D3 政策配合度	6	D31 低地板公車比例，1分	D31 低地板公車比例，1分		依本市低地板公車輛數佔所有市區公車輛數比例設定為評分標準。因以路線特性(例:山區道路或S型道路)及路線審議時的判別標準區分是否適用低地板公車。	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
D32 半票搭乘比率，2分			D32 半票搭乘比率，2分	此項目為本年度配合政策所新增之項目，未來是否繼續沿用，應納入考量。	依主管機關提供之電子票證資料，針對半票搭乘比率進行評分。	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績	
D33 其他相關大眾運輸政策之配合度，3分			--	--	由市府主管機關進行其他相關大眾運輸政策配合度之評比。	市府評比	主管機關	管理成績	

以上總成績滿分為 100 分，建議另加入「業者加分項目」，評分 3-5 分之範圍，促使業者增設服務大眾之設施，以提高民眾對臺中市公車之服務滿意度。