

臺中市公共運輸處 委託技術服務

# 103 年度臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑計畫

定稿版評鑑報告書

委託單位：臺中市公共運輸處

承辦單位：逢甲大學

逢甲大學先進交通管理研究中心

中華民國 103 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.....	6
1.5 評鑑項目及總成績計算.....	6
1.5.1 評鑑項目 .....	6
1.5.2 評鑑總成績計算.....	6
第二章 現有市區汽車服務探討.....	7
2.1 服務場站.....	7
2.2 路線、班次及車輛數說明.....	8
第三章 評鑑項目說明 .....	9
3.1 評鑑項目 .....	9
3.2 評鑑項目說明 .....	9
3.2.1 場站設施與服務項目 .....	9
3.2.2 運輸工具設備與安全項目 .....	12
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目 .....	16
3.2.4 公司經營與管理項目 .....	20
3.3 評鑑項目權重及成績計算說明 .....	24
3.3.1 評鑑項目權重.....	24
3.3.2 評鑑成績之計算.....	27
第四章 評鑑作業說明 .....	29
4.1 評鑑前置作業 .....	29
4.1.1 調查員之挑選、訓練與督導.....	29
4.1.2 專家學者評鑑小組之組成 .....	31
4.1.3 評鑑調查表格設計與調查 .....	31
4.2 評鑑抽樣之實務操作.....	32
4.2.1 抽樣比例與原則.....	32
4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明.....	35
4.2.3 公共運輸市占率調查.....	42
4.3 書面資料蒐集 .....	42

4.3.1 書面審查資料彙整.....	42
4.4 評鑑成績計算及綜判.....	44
4.5 評鑑成績計算說明.....	45
4.5.1 路線成績、場站成績及管理成績.....	45
4.5.2 評鑑總成績及等第.....	45
4.5.3 場站成績.....	46
4.5.4 路線成績.....	46
第五章 評鑑結果分析.....	48
5.1 場站設施與服務成績.....	48
5.1.1 台中客運場站設施與服務成績.....	49
5.1.2 統聯客運場站設施與服務成績.....	50
5.1.3 仁友客運場站設施與服務成績.....	51
5.1.4 巨業交通場站設施與服務成績.....	52
5.1.5 全航客運場站設施與服務成績.....	53
5.1.6 彰化客運場站設施與服務成績.....	54
5.1.7 豐原客運場站設施與服務成績.....	55
5.1.8 東南客運場站設施與服務成績.....	56
5.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績.....	57
5.1.10 和欣客運場站設施與服務成績.....	58
5.1.11 苗栗客運場站設施與服務成績.....	59
5.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績.....	60
5.1.13 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	61
5.2 運輸工具設備與安全成績計算.....	62
5.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績.....	62
5.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	63
5.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	64
5.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....	65
5.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	66
5.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....	67
5.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	68
5.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	69
5.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....	70
5.2.10 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	71
5.2.11 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....	72
5.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....	73
5.2.13 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	74
5.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績計算.....	76

5.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	76
5.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	77
5.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	78
5.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	79
5.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	80
5.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	81
5.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	82
5.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	83
5.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	84
5.3.10 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	85
5.3.11 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	86
5.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	87
5.3.13 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較.....	88
5.4 公司經營與管理成績計算.....	90
5.4.1 台中客運公司經營與管理成績.....	90
5.4.2 統聯客運公司經營與管理成績.....	91
5.4.3 仁友客運公司經營與管理成績.....	92
5.4.4 巨業交通公司經營與管理成績.....	93
5.4.5 全航客運公司經營與管理成績.....	94
5.4.6 彰化客運公司經營與管理成績.....	95
5.4.7 豐原客運公司經營與管理成績.....	96
5.4.8 東南客運公司經營與管理成績.....	97
5.4.9 豐榮客運公司經營與管理成績.....	98
5.4.10 和欣客運公司經營與管理成績.....	99
5.4.11 苗栗客運公司經營與管理成績.....	100
5.4.12 中台灣客運公司經營與管理成績.....	101
5.4.13 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	102
5.5 場站成績.....	104
5.5.1 台中客運場站成績.....	104
5.5.2 統聯客運場站成績.....	104
5.5.3 仁友客運場站成績.....	105
5.5.4 巨業交通場站成績.....	105
5.5.5 全航客運場站成績.....	106
5.5.6 彰化客運場站成績.....	106
5.5.7 豐原客運場站成績.....	107
5.5.8 東南客運場站成績.....	107
5.5.9 豐榮客運場站成績.....	108

5.5.10 和欣客運場站成績.....	108
5.5.11 苗栗客運場站成績.....	108
5.5.12 中台灣客運場站成績.....	109
5.5.13 各客運公司場站成績比較.....	110
5.6 路線成績.....	111
5.6.1 台中客運路線成績.....	111
5.6.2 統聯客運路線成績.....	113
5.6.3 仁友客運路線成績.....	114
5.6.4 巨業交通路線成績.....	114
5.6.5 全航客運路線成績.....	115
5.6.6 彰化客運路線成績.....	116
5.6.7 豐原客運路線成績.....	116
5.6.8 東南客運路線成績.....	119
5.6.9 豐榮客運路線成績.....	119
5.6.10 和欣客運路線成績.....	120
5.6.11 苗栗客運路線成績.....	120
5.6.12 中台灣客運路線成績.....	121
5.6.13 各客運公司路線成績比較.....	122
5.7 管理成績.....	123
5.7.1 台中客運管理成績.....	123
5.7.2 統聯客運管理成績.....	123
5.7.3 仁友客運管理成績.....	124
5.7.4 巨業交通管理成績.....	124
5.7.5 全航客運管理成績.....	125
5.7.6 彰化客運管理成績.....	125
5.7.7 豐原客運管理成績.....	126
5.7.8 東南客運管理成績.....	126
5.7.9 豐榮客運管理成績.....	127
5.7.10 和欣客運管理成績.....	127
5.7.11 苗栗客運管理成績.....	128
5.7.12 中台灣客運管理成績.....	128
5.7.13 各客運公司管理成績比較.....	129
5.8 評鑑總成績.....	130
5.9 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	131
5.9.1 業者加權平均成績計算.....	132
第六章 評鑑結果及成績列等.....	133
6.1 評鑑結果與成績列等.....	133

6.1.1 評鑑結果 .....	133
6.1.2 評鑑成績列等 .....	134
6.1.3 路線評鑑結果 .....	135
6.1.4 路線評鑑成績列等 .....	135
6.2 本年度各客運公司成績與歷年成績比較 .....	141
6.2.1 台中客運 .....	141
6.2.2 統聯客運 .....	142
6.2.3 仁友客運 .....	143
6.2.4 巨業交通 .....	144
6.2.5 全航客運 .....	145
6.2.6 彰化客運 .....	146
6.2.7 豐原客運 .....	147
6.2.8 東南客運 .....	148
6.2.9 豐榮客運 .....	149
6.2.10 和欣客運 .....	150
6.2.11 苗栗客運 .....	151
6.2.12 中台灣客運 .....	152
6.2.13 各客運公司歷年總成績比較 .....	153
第七章 結論與建議 .....	154
7.1 結論 .....	154
7.2 建議 .....	156
第八章 公共運輸市占率調查 .....	158
8.1 乘客問卷調查分析 .....	158
8.1.1 調查方式、來源與問卷表格 .....	158
8.1.2 基本資料分析說明 .....	159
8.2 電話問卷調查分析 .....	164
8.2.1 電訪資料分析說明 .....	164
8.2.2 調查問卷表格 .....	165
第九章 駕駛員服務品質與車輛行車安全調查 .....	170
9.1 駕駛員服務品質分析 .....	170
9.2 車輛行車安全調查分析 .....	175
9.2.1 百萬公里傷亡分析 .....	175
9.2.2 百萬公里傷亡人數加權分析 .....	178
9.3 結論與建議 .....	181

## 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 .....	7
表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表 .....	25
表 4.2-1 市區汽車客運業車輛抽樣原則 .....	33
表 4.2-2 各市區汽車客運業車輛及路線調查抽樣大小 .....	36
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 .....	39
表 4.3-1 書面審查所需資料彙整表 .....	43
表 4.5-1 評鑑成績計算方式 .....	46
表 5.1-1 台中客運場站評鑑項目成績 .....	49
表 5.1-2 統聯客運場站評鑑項目成績 .....	50
表 5.1-3 仁友客運場站評鑑項目成績 .....	51
表 5.1-4 巨業交通場站評鑑項目成績 .....	52
表 5.1-5 全航客運場站評鑑項目成績 .....	53
表 5.1-6 彰化客運場站評鑑項目成績 .....	54
表 5.1-7 豐原客運場站評鑑項目成績 .....	55
表 5.1-8 東南客運場站評鑑項目成績 .....	56
表 5.1-9 豐榮客運場站評鑑項目成績 .....	57
表 5.1-10 和欣客運場站評鑑項目成績 .....	58
表 5.1-11 苗栗客運場站評鑑項目成績 .....	59
表 5.1-12 中台灣客運場站評鑑項目成績 .....	60
表 5.1-13 各客運公司場站設施與服務成績比較表 .....	61
表 5.2-1 台中客運運輸工具評鑑項目成績 .....	62
表 5.2-2 統聯客運運輸工具評鑑項目成績 .....	63
表 5.2-3 仁友客運運輸工具評鑑項目成績 .....	64
表 5.2-4 巨業交通運輸工具評鑑項目成績 .....	65
表 5.2-5 全航客運運輸工具評鑑項目成績 .....	66
表 5.2-6 彰化客運運輸工具評鑑項目成績 .....	67
表 5.2-7 豐原客運運輸工具評鑑項目成績 .....	68
表 5.2-8 東南客運運輸工具評鑑項目成績 .....	69
表 5.2-9 豐榮客運運輸工具評鑑項目成績 .....	70
表 5.2-10 和欣客運運輸工具評鑑項目成績 .....	71
表 5.2-11 苗栗客運運輸工具評鑑項目成績 .....	72
表 5.2-12 中台灣客運運輸工具評鑑項目成績 .....	73
表 5.2-13 各客運公司運輸工具設備與安全成績比較表 .....	74
表 5.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目成績 .....	76

表 5.3-2 統聯客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	77
表 5.3-3 仁友客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	78
表 5.3-4 巨業交通旅客服務品質評鑑項目成績 .....	79
表 5.3-5 全航客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	80
表 5.3-6 彰化客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	81
表 5.3-7 豐原客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	82
表 5.3-8 東南客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	83
表 5.3-9 豐榮客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	84
表 5.3-10 和欣客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	85
表 5.3-11 苗栗客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	86
表 5.3-12 中台灣客運旅客服務品質評鑑項目成績 .....	87
表 5.3-13 各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表 .....	88
表 5.4-1 台中客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	90
表 5.4-2 統聯客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	91
表 5.4-3 仁友客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	92
表 5.4-4 巨業交通公司經營與管理評鑑項目成績 .....	93
表 5.4-5 全航客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	94
表 5.4-6 彰化客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	95
表 5.4-7 豐原客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	96
表 5.4-8 東南客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	97
表 5.4-9 豐榮客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	98
表 5.4-10 和欣客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	99
表 5.4-11 苗栗客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	100
表 5.4-12 中台灣客運公司經營與管理評鑑項目成績 .....	101
表 5.4-13 各客運公司公司經營與管理成績比較表 .....	102
表 5.5-1 台中客運場站成績 .....	104
表 5.5-2 統聯客運場站成績 .....	104
表 5.5-3 仁友客運場站成績 .....	105
表 5.5-4 巨業交通場站成績 .....	105
表 5.5-5 全航客運場站成績 .....	106
表 5.5-6 彰化客運場站成績 .....	106
表 5.5-7 豐原客運場站成績 .....	107
表 5.5-8 東南客運場站成績 .....	107
表 5.5-9 豐榮客運場站成績 .....	108
表 5.5-10 和欣客運場站成績 .....	108
表 5.5-11 苗栗客運場站成績 .....	108
表 5.5-12 中台灣客運場站成績 .....	109



表 5.5-13 各客運公司場站成績比較表.....	110
表 5.6-1 台中客運路線成績.....	112
表 5.6-2 統聯客運路線成績.....	113
表 5.6-3 仁友客運路線成績.....	114
表 5.6-4 巨業交通路線成績.....	114
表 5.6-5 全航客運路線成績.....	115
表 5.6-6 彰化客運路線成績.....	116
表 5.6-7 豐原客運路線成績.....	116
表 5.6-8 東南客運路線成績.....	119
表 5.6-9 豐榮客運路線成績.....	119
表 5.6-10 和欣客運路線成績.....	120
表 5.6-11 苗栗客運路線成績.....	120
表 5.6-12 中台灣客運路線成績.....	121
表 5.6-13 各客運公司路線成績比較表.....	122
表 5.7-1 台中客運管理成績.....	123
表 5.7-2 統聯客運管理成績.....	123
表 5.7-3 仁友客運管理成績.....	124
表 5.7-4 巨業交通管理成績.....	124
表 5.7-5 全航客運管理成績.....	125
表 5.7-6 彰化客運管理成績.....	125
表 5.7-7 豐原客運管理成績.....	126
表 5.7-8 東南客運管理成績.....	126
表 5.7-9 豐榮客運管理成績.....	127
表 5.7-10 和欣客運管理成績.....	127
表 5.7-11 苗栗客運管理成績.....	128
表 5.7-12 中台灣客運管理成績.....	128
表 5.7-13 各客運公司管理成績比較表.....	129
表 5.8-1 公司別評鑑總成績計算.....	130
表 5.8-2 依場站、路線、管理成績，公司別評鑑總成績計算.....	131
表 5.9-1 依各家業者總班次數加權評鑑成績計算.....	132
表 6.1-1 評鑑成績列等表.....	134
表 6.1-2 路線評鑑成績列等表.....	135
表 6.2-1 台中客運歷年評鑑成績比較表.....	141
表 6.2-2 統聯客運歷年評鑑成績比較表.....	142
表 6.2-3 仁友客運歷年評鑑成績比較表.....	143
表 6.2-4 巨業交通歷年評鑑成績比較表.....	144
表 6.2-5 全航客運歷年評鑑成績比較表.....	145

表 6.2-6 彰化客運歷年評鑑成績比較表.....	146
表 6.2-7 豐原客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	147
表 6.2-8 東南客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	148
表 6.2-9 豐榮客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	149
表 6.2-10 和欣客運評鑑成績與業者平均得分比較表 .....	150
表 6.2-11 苗栗客運評鑑成績與業者平均得分比較表.....	151
表 6.2-12 中台灣客運評鑑成績與業者平均得分比較表.....	152
表 6.2-13 各客運公司總成績比較表.....	153
表 8.1-1 公共運輸市占率調查表 .....	158
表 8.2-1 電話訪問調查表.....	165
表 9.1-1 乘客滿意度分析之模式摘要表.....	171
表 9.1-2 迴歸分析表.....	172
表 9.1-3 逐步迴歸分析表.....	173
表 9.1-4 乘客滿意度之變異數分析表.....	174
表 9.2-1 百萬公里傷亡分析之模式摘要表.....	176
表 9.2-2 迴歸分析表-百萬公里傷亡 .....	176
表 9.2-3 百萬公里傷亡之變異數分析表.....	177
表 9.2-4 百萬公里傷亡人數加權分析之模式摘要表 .....	178
表 9.2-5 迴歸分析表-百萬公里傷亡人數加權.....	179
表 9.2-6 百萬公里傷亡人數加權之變異數分析表 .....	180

## 圖 目 錄

圖 1.3-1 營運評鑑工作流程圖 .....	5
圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖 .....	44
圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖 .....	133
圖 6.1-2 103 年評鑑成績等第圖 .....	134
圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖 .....	136
圖 6.1-4 台中客運路線成績等第圖 .....	136
圖 6.1-5 統聯客運路線成績等第圖 .....	137
圖 6.1-6 仁友客運路線成績等第圖 .....	137
圖 6.1-7 巨業交通路線成績等第圖 .....	137
圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖 .....	138
圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖 .....	138
圖 6.1-10 豐原客運路線成績等第圖 .....	138
圖 6.1-11 東南客運路線成績等第圖 .....	139
圖 6.1-12 豐榮客運路線成績等第圖 .....	139
圖 6.1-13 和欣客運路線成績等第圖 .....	139
圖 6.1-14 苗栗客運路線成績等第圖 .....	140
圖 6.1-15 中台灣客運路線成績等第圖 .....	140
圖 6.2-1 台中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	141
圖 6.2-2 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	142
圖 6.2-3 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	143
圖 6.2-4 巨業交通歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	144
圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	145
圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	146
圖 6.2-7 豐原客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	147
圖 6.2-8 東南客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	148
圖 6.2-9 豐榮客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	149
圖 6.2-10 和欣客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	150
圖 6.2-11 苗栗客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	151
圖 6.2-12 中台灣客運歷年評鑑項目成績趨勢圖 .....	152
圖 9.1-1 乘客滿意度之顯著分析圖表 .....	172
圖 9.2-1 百萬公里傷亡之顯著分析圖表 .....	176
圖 9.2-2 百萬公里傷亡人數加權之顯著分析圖表 .....	179

# 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，因此臺中市政府交通局自民國 94 年起每年均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、「大眾運輸事業補貼辦法」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，包括台中、統聯、仁友、巨業、全航、彰化、豐原、東南、豐榮、和欣、苗客及中台灣共 12 家公車業者所經營之臺中市區公車路線。

本計畫服務範圍依招標書所提供之臺中市市區公車 199 條路線為主，而 103 年 7 月 28 日起，臺中 BRT 接駁公車上路，但因 BRT 路線

及 BRT 藍線接駁，營運期皆未滿三個月，難以客觀評鑑，因此不納入本年度評鑑。本團隊在與機關確認實際調查數量後，決定將本年度總評鑑路線數修正為 186 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
台中客運	40	3	4,431	321	2,229
統聯客運	17	5	1,646	275	809
仁友客運	4	1	465	31	247
巨業交通	14	4	1,208	52	286
全航客運	6	2	664	69	564
彰化客運	2	1	163	14	98
豐原客運	77	7	6,796	227	1492
東南客運	5	1	414	42	135
豐榮客運	4	1	362	21	226
和欣客運	2	1	32	16	180
苗栗客運	1	1	62	4	20
中台灣客運	14	5	1,216	91	380
合計	<b>186</b>	<b>32</b>	<b>17,459</b>	<b>1,163</b>	<b>6,666</b>

資料來源：本計畫蒐集彙整。

## 1.3 評鑑方法、步驟與流程

### 1.3.1 評鑑方法及步驟

依工作計畫邀標書規定，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，除原有項目外，本年度調整部分評鑑項目配分並配合今年度政策執行於政府加減分項目中更新評分考核項目，以提高評鑑之鑒別度、提昇本市服務品質及督促業者積極配合政府政策實施，並落實評鑑制度審核，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汽車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。

103 年度評鑑指標於提送執行計畫書中審查核定。本計畫推動之用意為讓業者主動積極提高服務水準。為促進主管機關與業者間之有效溝通及輔導，本計畫團隊於 103 年 09 月 04 日舉辦一場次業者說明會，詳細說明核定後之評鑑指標與評分項目及本團隊評鑑作業進行方式，以利調查時提高業者配合意願。此外；為使業者瞭解及提高評鑑資料之完備性，本團隊並於業者說明會後，提供評鑑所需佐證資料之清單供業者自行預檢，促使業者瞭解評鑑規範。

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

### 1.3.2 評鑑工作及流程

依邀標書規定，本計畫服務內容包括：

第一階段：

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

第二階段：

- (一) 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) 公共運輸市占率調查。
- (六) 專家學者評鑑。
- (七) 乘客問卷資料之彙整與統計分析及評鑑成績之計算。
- (八) 臺中市市區汽車客運駕駛員服務品質與車輛行車安全調查分析及報告撰寫。
- (九) 評鑑結果與改善建議。
- (十) 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。

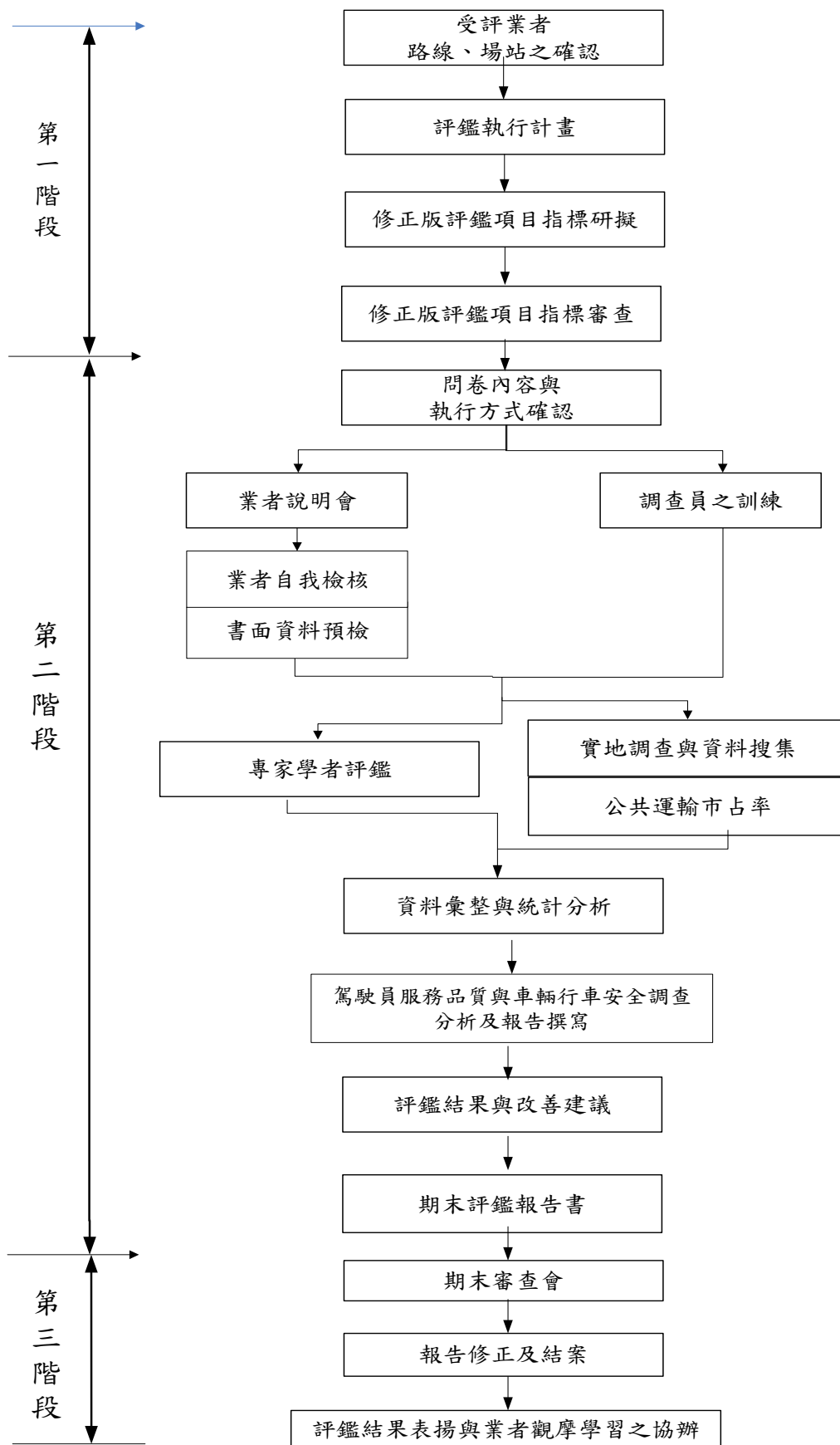


圖 1.3-1 營運評鑑工作流程圖



## 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 103 年 7 月 31 日起，約 3 個月完成計畫調查工作及分析。

## 1.5 評鑑項目及總成績計算

### 1.5.1 評鑑項目

在本計畫之評鑑項目及評鑑項目分別擬定細項評鑑指標如下：

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

### 1.5.2 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%+3%。

## 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台中、仁友、統聯、巨業、全航、彰化、豐原、東南、豐榮、和欣、苗栗及中台灣客運等共 12 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
台中客運	自有	烏日停車場	1
	租用	新烏日停車場、豐原停車場	2
統聯客運	自有	霧峰停車場	1
	租用	龍井停車場、新福停車場、干城停車場、豐勢停車場	4
仁友客運	租用	永春南路停車場	1
巨業交通	自有	沙鹿停車場、梧棲停車場	2
	租用	大甲停車場、台中停車場	2
全航客運	租用	太平停車場、旱溪停車場	2
彰化客運	自有	彰化停車場	1
豐原客運	自有	台中停車場、翁子停車場、卓蘭停車場、水源停車場、梧棲停車場、東勢停車場、土牛停車場	7
東南客運	租用	清泉崗停車場	1
豐榮客運	自有	南屯停車場	1
和欣客運	自有	台中國際街停車場	1
苗栗客運	自有	苑裡停車場	1
中台灣客運	自有	霧峰停車場	1
	租用	龍井停車場、干城停車場、烏日停車場、豐勢停車場	4

資料來源：本計畫彙整。

## 2.2 路線、班次及車輛數說明

本（103）年度受評之 186 條路線各業者所屬營運路線數量、每月實際行駛班次數及配有車輛數，參考市府主管機關協助提供之各業者核定路線營運資料與各業者所提供之相關數據說明如下：

- 一、台中客運所屬市區汽車客運路線共計 40 條，實際行駛班次數為 66,870 班/月，配有車輛數為 321 輛。
- 二、統聯客運所屬市區汽車客運路線共計 17 條，實際行駛班次數為 24,270 班/月，配有車輛數為 275 輛。
- 三、仁友客運所屬市區汽車客運路線共計 4 條，實際行駛班次數為 7,410 班/月，配有車輛數為 31 輛。
- 四、巨業交通所屬市區汽車客運路線共計 14 條，實際行駛班次數為 8,580 班/月，配有車輛數為 52 輛。
- 五、全航客運所屬市區汽車客運路線共計 6 條，實際行駛班次數為 16,920 班/月，配有車輛數為 69 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、豐原客運所屬市區汽車客運路線共計 77 條，實際行駛班次數為 44,760 班/月，配有車輛數為 227 輛。
- 八、東南客運所屬市區汽車客運路線共計 5 條，實際行駛班次數為 4,050 班/月，配有車輛數為 42 輛。
- 九、豐榮客運所屬市區汽車客運路線共計 4 條，實際行駛班次數為 6,780 班/月，配有車輛數為 21 輛。
- 十、苗栗客運所屬市區汽車客運路線共計 1 條，實際行駛班次數為 600 班/月，配有車輛數為 4 輛。
- 十一、和欣客運所屬市區汽車客運路線共計 2 條，實際行駛班次數為 5,400 班/月，配有車輛數為 16 輛。
- 十二、中台灣客運所屬市區汽車客運路線共計 14 條，實際行駛班次數為 11,400 班/月，配有車輛數為 91 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+3 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+3 分，而本年度則將政策配合度之配分修正為加減分項目，以提高評鑑之鑑別度。

### 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，抽查數目以每條路線為單位，取起訖站外之 10 支站牌為原則(不足 10 支站牌之路線則全數抽查)，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：

$$A11\text{項目得分} = \frac{\text{合格站牌數}}{\text{站牌取樣數}} \times 2\text{分}$$

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

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

A12 因站牌目前由聯管會統一維護，倘若站牌有缺失但業者能提出報修之相關佐證資料者，則不予以扣分。

### (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，以每條路線為單位，取起訖站外之 10 支站牌進行抽樣調查及拍照，並建立資料庫供市府依未來查核之要求實際進行各路線站位（即站牌）稽查。

## A2、停車場站面積

### (一) 評分項目

為「A21 合法場站停車位數」。

### (二) 計分方式

A21 之評分方式為評鑑團隊針對場站環境提供之市區客運車輛格位數是否可停放足夠營運市區客運車輛為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，而各業者停車場之設置足以顯露公司以在地永續經營臺中市公車之決心，因此本年度則將本評鑑項目區分為自有場站、長租場站或短租場站，依下列公式計算得分：

$$A21\text{項目得分} = \min \left[ \frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1 \right] \times 6\text{分}$$

1. 自有場站：A21 項目得分\*100%
2. 長租場站(合約期程五年以上)：A21 項目得分\*80%
3. 短租場站(合約期程五年(含)以下)：A21 項目得分\*50%

### (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 之評分方式為評鑑團隊依各汽車客運公司是否提供車輛保養廠設備，其計分標準如下：

1. 業者自有車輛保養廠者，得 2 分。
2. 保養廠為委外之合法登記保養廠，得 1 分。
3. 無保養廠者，得 0 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：

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

### (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。

## A4、停車場站管理

### (一) 評分項目

為「A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護」。

### (二) 計分方式

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

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

### (三) 資料來源

為專家學者進行各場站實地訪查之成績。

## 3.2.2 運輸工具設備與安全項目

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

### B1、車齡

#### (一) 評分項目

為「B11 路線配置之車輛平均車齡」。

#### (二) 計分方式

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

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

3.該路線配置車輛平均車齡超過 8.5 年至 10 年(含)者 2 分。

4.該路線配置車輛平均車齡超過 10 年者 0 分。

### (三) 資料來源

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，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，因此本計畫以「公司平均車齡」做為該路線車齡計算依據。

## B2、車輛安全設備

### (一) 評分項目

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

### (二) 計分方式

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

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

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

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



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

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

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

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

### (三) 資料來源

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

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

## B3、車輛資訊設施

### (一) 評分項目

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

### (二) 計分方式

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

B32 之評分方式為評鑑團隊針對站名播報器、驗票機(語音)、行車紀錄器及 GPS 定位系統裝置等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牌照號碼、駕駛員姓名、申訴專線、禁煙標誌、票價計算表、時刻表及行車路線圖等七項汽車客運車輛內之資訊告示標示情形進行評分，依下列公式計算得分：

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

### (三) 資料來源

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

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

## B4、車輛環境維護

### (一) 評分項目

為「B41 車輛排氣檢驗合格率」、「B42 車輛整潔及舒適度」。

### (二) 計分方式

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

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

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

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

### (三) 資料來源

B41 之資料來源依臺中市環保局及代檢場所提供之排氣檢驗資料進行評分。

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

## 3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目

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

### C1、準點性

#### (一) 評分項目

為「C11 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，若路線發車依班距者，其計分方式為本團隊開發系統檢核程式考量抽測時間內之發車站或中間站位之班距進行分析；若路線發車依班表者，其計分方式採用系統檢核程式或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，分析八月及九月各一週作為衡量之標準，輔以調查員人工調查之資料進行評分。

**C2、乘客滿意度**

**(一) 評分項目**

為「C21 公車準點滿意度」、「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」、「C26 0800 申訴電話使用情形」。

## (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。

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。

C26 之評分方式，係由評鑑團隊實際於平日及假日電話抽查各業者 0800 電話使用情形(若無提供 0800，則測試各業者提供之申訴專線電話)，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分，依下列公式計算得分：

1. 正常使用且服務態度佳：2 分
2. 正常使用但服務態度不佳：1 分
3. 無法提供申訴電話與無法正常使用：0 分

※可正常使用代表:可撥通且 15 秒內有人接聽

※服務態度佳代表：接聽者主動表明身份且服務態度佳

另外依照資料來源不同，考量問卷數量，共計乘客問卷數約 1,698 份，隨車稽查調查份數約 2,563 份；其乘客問卷抽樣比例原則，參照車輛抽樣比例辦理。

## (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 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，C26 則係由評鑑團隊指派調查員隨機電話抽樣調查。

### 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」、加上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或臺中市政府勞工局所提供之相關工

時資料，以量化駕駛員工時合理性評分考量基準，作為評分之依據。

### 3.2.4 公司經營與管理項目

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

#### D1、安全管理

##### (一) 評分項目

本評分項目為「D11 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事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下：

1. 每百萬行車公里死傷人數為 0 人得 4 分。
2. 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人（含）以下得 3 分。
3. 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人（含）以下得 2 分。
4. 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人（含）以下得 1 分。
5. 每百萬行車公里死傷人數為 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」、「勞基法」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、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以及勞工局函文處分之違反勞基法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 教育訓練」、「D23 公司網路資訊完整性」、「D24 業者缺失改善情形」、「D25 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以及場次進行評分(配分為 2 分)。

D23 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)。

D24 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)。

D25 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彙整表等付款憑單證明，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提供「教育訓練成果資料、統計表」及「行車安全座談訓練記錄」等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之網路資訊資料做為評分之依據。

D24 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。

D25 之資料來源係由各汽車客運業者所提供之員工薪資彙整表等付款憑單證明，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 業者各項創新與服務事項」、「D34 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百分比為評分標準，再依各客運業者所持有之低地板公車比例進行評分，到達或超過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，到達或超過本市平均半票搭乘比率者為滿分(配分為 2 分)。而本年度半票比率為 10.38%，其計分標準如下：

1. 半票搭乘比率達 10% 者，得 2 分。
2. 半票搭乘比率介於 5% 至 10% 者，得 1.5 分。
3. 半票搭乘比率介於 0% 至 5% 者，得 1 分。
4. 半票搭乘比率為 0% 者，得 0 分。

D33 之評分方式是專家學者依各汽車客運公司提出之各項創新與服務事項進行評分(本評分項目為加分項，最高 3 分最低 0 分)。

D34 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±4 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 之資料來源係依主管機關提供之電子票證資料，作為評分之依據。

D33 之資料來源係由各汽車客運業者提供之各項創新與服務事項做為評分之依據。

D34 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「103 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	6	A11 站牌資訊正確性，2 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	6	A21 合法場站停車位數，6 分	停車場 調查	評鑑團隊	場站成績
	A3 停車場站設施	4	A31 車輛保養廠設施，2 分	停車場 調查	評鑑團隊	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 評鑑團隊	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 資料審查	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 資料審查	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 資料審查	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 資料審查	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「103 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，2 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，2 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	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	C3 駕駛員管理	8	C26 0800 申訴電話使用情形，2 分	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
			C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，4 分	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
			C32 駕駛員管理制度及執行狀況，2 分	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	D 公司經營與管理 20 +3 分	D1 安全管理	6	C33 駕駛員工時合理性，2 分	次級書面資料審查	專家學者
D11 百萬公里肇事死傷人數，4 分				次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
D2 行政管理		7	D12 違反相關法規條例之情形，2 分	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
			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 教育訓練，2 分	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
			D23 公司網路資訊完整性，1 分	次級書面資料審查	評鑑團隊	管理成績
			D24 業者缺失改善情形，1 分	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
D3 政策配合度		7+3	D25 員工薪資管理，2 分	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
			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 業者各項創新與服務事項，+3 分		次級書面資料審查	專家學者	管理成績	
			D34 其他相關大眾運輸政策之配合度，± 4 分	市府評比	主管機關	管理成績

資料來源：依據「103 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%+3%。

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

#### 一、場站成績

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

#### 二、路線成績

路線成績依路線別評分項目計算，總分為 42 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 38+3 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。

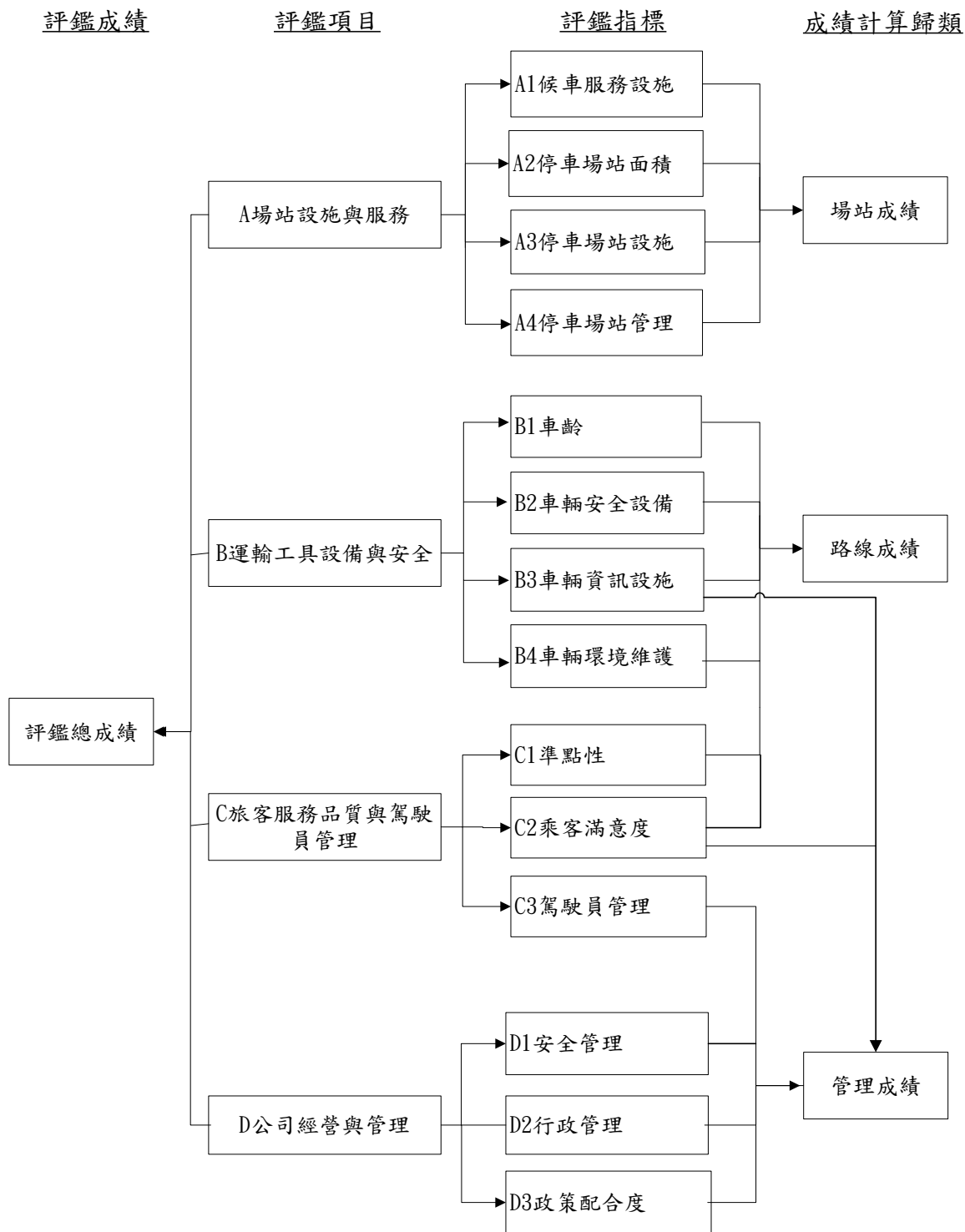


圖 3.3-1 市區汽車客運業營運評鑑成績歸類

## 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+3 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+3 分。

根據各項評鑑項目之特性，將調查方式分為需進行實地調查，及由相關主管機關提供次級書面資料兩種評分方式。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，加強宣導於調查當時遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之。
- （三）需熟讀評鑑執行要點。



(四) 要求調查員於調查期間，應確實記錄調查過程並拍照存檔。

(五) 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。其四個標準規則為：

(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) 本案評鑑之十二家業者之中有八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，另邀請四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、公路總局臺中區監理所運輸課林衣婕課長及逢甲大學運輸科技與管理學系陳方元教授。

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(D22、D24、D25)；政策配合度之部分評分項目(D33)。

### 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，其中豐原客運有 7 座場站、統聯客運與中台灣客運各擁有 5 座場站、巨業交通有 4 座場站、台中客運有 3 座場站、全航客運有 2 座場站，而仁友、彰化、東南、豐榮、和欣及苗栗客運則各有 1 座場站。公車站牌數總計為 **17,459** 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。而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，則抽測各路線所擁有站牌的十支，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

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

表 4.2-1 市區汽車客運業車輛抽樣原則

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

資料來源：「103 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

由於須搭車調查，而站牌皆有固定位置，但往來的車輛先後次序並不一定，以免樣本重複會有加權影響，故調查方式採以「單純不投返式隨機抽樣」。

## 三、旅客服務品質與駕駛員管理

本項調查分為「C1 準點性」、「C2 乘客滿意度」、「C3 駕駛

員管理」三項指標。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

本計畫配合車輛調查之抽樣方式，因此對營運路線採全面性實際訪查方式進行，本（103）年度調查路線總計 186 條路線。

#### (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

抽樣受評之各家汽車客運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，並綜合所有路線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後，獲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抽樣調查所取得之資料，抽樣原則與調查方式則說明如下：

班次抽樣原則根據招標文件中，隨車稽查調查資料：對於旅客服務品質與駕駛員管理評分，隨車稽查比例為：10 班次以下全部稽查，對於 11-50 班次應有 40%之抽查比例，50-100 班次應有 30%，100 班次以上應有 20%，作為該評比分數之依據

#### 四、公司經營與管理

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「D1 安全管理」、「D2 行政管理」及「D3 政策配合度」，「安全管理」與「行政管理」主要是由客運業者提供書面資料，經由專家學者與評鑑團隊評分，而「政策配合度」則是交由市府評比，根據這些指標的資料樣本來源敘述如下：

##### (一) 資料樣本與來源

本項評鑑指標之資料來源，分別由各客運業者、臺中市警察局、臺中區監理所、臺中市環保局及代檢場所提供之資料，作為該評比分數之依據。其項目包含「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)」…等相關資料。

#### 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「103 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」之車輛抽樣數量分配原則進行抽樣調查，若該公司路線配車數未達 5 輛則全數調查，本（103）年度抽樣規模如表 4.2-2 與表 4.2-3 所示。

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

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

表 4.2-2 各市區汽車客運業車輛及路線調查抽樣大小

公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數	公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數
台中客運	6 路	12	8	仁友客運	21 路	7	6
台中客運	8 路	2	2	仁友客運	30 路	5	5
台中客運	9 路	8	6	仁友客運	45 路	8	6
台中客運	12 路	13	10	仁友客運	105 路	11	8
台中客運	14 路	8	6	<b>小計</b>	<b>4 條</b>	<b>31</b>	<b>25</b>
台中客運	15 路	8	6	全航客運	5 路	12	8
台中客運	16 路	3	3	全航客運	12 路	7	6
台中客運	26 路	2	2	全航客運	58 路	24	12
台中客運	27 路	6	6	全航客運	65 路	8	6
台中客運	28 路	6	6	全航客運	158 路	8	6
台中客運	29 路	2	2	全航客運	199 路	10	8
台中客運	33 路	10	8	<b>小計</b>	<b>6 條</b>	<b>69</b>	<b>46</b>
台中客運	35 路	30	12	豐原客運	12 路	8	6
台中客運	41 路	10	8	豐原客運	51 路	14	8
台中客運	49 路	1	1	豐原客運	55 路	19	11
台中客運	54 路	18	11	豐原客運	63 路	5	5
台中客運	57 路	7	6	豐原客運	90 路	9	7
台中客運	60 路	2	2	豐原客運	91 路	9	7
台中客運	66 路	4	4	豐原客運	92 路	9	7
台中客運	69 路	4	4	豐原客運	153 路	11	8
台中客運	70 路	2	2	豐原客運	170 路	1	1
台中客運	71 路	2	2	豐原客運	171 路	1	1
台中客運	72 路	10	8	豐原客運	172 路	3	3
台中客運	82 路	26	12	豐原客運	182 路	2	2
台中客運	88 路	4	4	豐原客運	183 路		2
台中客運	93 路	16	10	豐原客運	185 路	3	3
台中客運	100 路	40	13	豐原客運	186 路		3
台中客運	101 路	10	8	豐原客運	200 路	6	6
台中客運	102 路	2	2	豐原客運	202 路	3	3
台中客運	107 路	4	4	豐原客運	203 路	2	2
台中客運	108 路	8	6	豐原客運	206 路	8	6
台中客運	115 路	2	2	豐原客運	207 路	3	3
台中客運	128 路	2	2	豐原客運	208 路	5	5
台中客運	131 路	6	6	豐原客運	209 路	2	2
台中客運	132 路	6	6	豐原客運	210 路	2	2

公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數	公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數
台中客運	142 路	1	1	豐原客運	211 路	1	1
台中客運	154 路	12	8	豐原客運	212 路	1	1
台中客運	156 路	3	3	豐原客運	213 路	6	6
台中客運	163 路	1	1	豐原客運	214 路	2	2
台中客運	290 路	8	6	豐原客運	215 路	2	2
<b>小計</b>	<b>40 條</b>	<b>321</b>	<b>219</b>	豐原客運	216 路	2	2
統聯客運	3 路	24	12	豐原客運	218 路	1	1
統聯客運	18 路	7	6	豐原客運	219 路	1	1
統聯客運	23 路	20	12	豐原客運	220 路	6	6
統聯客運	50 路	20	12	豐原客運	222 路	1	1
統聯客運	53 路	40	13	豐原客運	223 路	2	2
統聯客運	56 路	16	10	豐原客運	217 路	1	1
統聯客運	59 路	3	3	豐原客運	225 路		1
統聯客運	61 路	16	10	豐原客運	226 路		1
統聯客運	63 路	16	10	豐原客運	227 路	1	1
統聯客運	73 路	30	12	豐原客運	228 路	2	2
統聯客運	75 路	20	12	豐原客運	229 路		2
統聯客運	77 路	7	6	豐原客運	232 路	2	2
統聯客運	79 路	7	6	豐原客運	235 路	3	3
統聯客運	81 路	16	10	豐原客運	236 路	3	3
統聯客運	85 路	3	3	豐原客運	237 路	3	3
統聯客運	86 路	15	9	豐原客運	238 路	2	2
統聯客運	159 路	15	9	豐原客運	239 路	3	3
<b>小計</b>	<b>17 條</b>	<b>275</b>	<b>155</b>	豐原客運	240 路	1	1
巨業交通	68 路	10	8	豐原客運	250 路	2	2
巨業交通	111 路	2	2	豐原客運	251 路	1	1
巨業交通	164 路	1	1	豐原客運	252 路	1	1
巨業交通	165 路	1	1	豐原客運	253 路	4	4
巨業交通	166 路	1	1	豐原客運	256 路	1	1
巨業交通	167 路	1	1	豐原客運	257 路	1	1
巨業交通	168 路	15	9	豐原客運	258 路	2	2
巨業交通	169 路	10	8	豐原客運	260 路	2	2
巨業交通	175 路	3	3	豐原客運	261 路		2
巨業交通	176 路	1	1	豐原客運	262 路	1	1
巨業交通	177 路	2	2	豐原客運	263 路	3	3
巨業交通	178 路	1	1	豐原客運	264 路	1	1



公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數	公司名稱	路線編號	車輛數	車輛調查數
巨業交通	179 路	1	1	豐原客運	265 路	2	2
巨業交通	180 路	3	3	豐原客運	266 路	2	2
<b>小計</b>	<b>14 條</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	豐原客運	267 路	1	1
彰化客運	52 路	7	6	豐原客運	269 路	1	1
彰化客運	99 路	7	6	豐原客運	270 路	5	5
<b>小計</b>	<b>2 條</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	豐原客運	271 路	1	1
東南客運	7 路	10	8	豐原客運	272 路	1	1
東南客運	17 路	2	2	豐原客運	273 路	1	1
東南客運	67 路	10	8	豐原客運	275 路	2	2
東南客運	97 路	10	8	豐原客運	276 路	2	2
東南客運	98 路	10	8	豐原客運	277 路	1	1
<b>小計</b>	<b>5 條</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	豐原客運	278 路	1	1
苗栗客運	181 路	4	4	豐原客運	279 路	1	1
<b>小計</b>	<b>1 條</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	豐原客運	280 路	4	4
中台灣客運	1 路	4	4	豐原客運	285 路	3	3
中台灣客運	20 路	2	2	豐原客運	286 路	2	2
中台灣客運	25 路	15	9	豐原客運	288 路	5	5
中台灣客運	31 路	2	2	豐原客運	289 路	2	2
中台灣客運	37 路	3	3	<b>小計</b>	<b>77 條</b>	<b>227</b>	<b>211</b>
中台灣客運	95 路	7	6	豐榮客運	40 路	6	6
中台灣客運	125 路	2	2	豐榮客運	48 路	4	4
中台灣客運	150 路	9	7	豐榮客運	89 路	3	3
中台灣客運	151 路	16	10	豐榮客運	127 路	8	6
中台灣客運	152 路	13	8	<b>小計</b>	<b>4 條</b>	<b>21</b>	<b>19</b>
中台灣客運	155 路	8	6	和欣客運	160 路	7	6
中台灣客運	162 路	2	2	和欣客運	161 路	9	7
中台灣客運	281 路	4	4	<b>小計</b>	<b>2 條</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
中台灣客運	282 路	4	4	<b>總路線數：186 條 總車輛數：1,163 輛</b>			
<b>小計</b>	<b>14 條</b>	<b>91</b>	<b>69</b>	<b>車輛抽樣數：849 輛</b>			

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
台中客運	6 路	70	21	仁友客運	21 路	61	20
台中客運	8 路	28	11	仁友客運	30 路	63	20
台中客運	9 路	84	25	仁友客運	45 路	62	20
台中客運	12 路	102	30	仁友客運	105 路	61	20
台中客運	14 路	44	18	<b>小計</b>	<b>4 條</b>	<b>247</b>	<b>80</b>
台中客運	15 路	58	20	全航客運	5 路	90	27
台中客運	16 路	12	10	全航客運	12 路	204	41
台中客運	26 路	22	10	全航客運	58 路	146	30
台中客運	27 路	71	21	全航客運	65 路	30	12
台中客運	28 路	66	20	全航客運	158 路	30	12
台中客運	29 路	16	10	全航客運	199 路	64	20
台中客運	33 路	66	20	<b>小計</b>	<b>6 條</b>	<b>564</b>	<b>142</b>
台中客運	35 路	120	30	豐原客運	12 路	54	16
台中客運	41 路	120	30	豐原客運	51 路	146	29
台中客運	49 路	6	6	豐原客運	55 路	200	40
台中客運	54 路	118	30	豐原客運	63 路	28	11
台中客運	57 路	36	14	豐原客運	90 路	42	17
台中客運	60 路	10	10	豐原客運	91 路	46	18
台中客運	66 路	37	15	豐原客運	92 路	54	20
台中客運	69 路	34	14	豐原客運	153 路	31	13
台中客運	70 路	19	10	豐原客運	170 路	4	4
台中客運	71 路	24	10	豐原客運	171 路	6	6
台中客運	72 路	64	20	豐原客運	172 路	18	10
台中客運	82 路	120	30	豐原客運	182 路	10	10
台中客運	88 路	30	12	豐原客運	183 路	3	3
台中客運	93 路	96	29	豐原客運	185 路	13	10
台中客運	100 路	280	56	豐原客運	186 路	4	4
台中客運	101 路	46	18	豐原客運	200 路	25	10
台中客運	102 路	12	10	豐原客運	202 路	13	10
台中客運	107 路	36	14	豐原客運	203 路	8	8
台中客運	108 路	39	16	豐原客運	206 路	89	27
台中客運	115 路	22	10	豐原客運	207 路	25	10
台中客運	128 路	16	10	豐原客運	208 路	54	20
台中客運	131 路	57	20	豐原客運	209 路	6	6
台中客運	132 路	64	20	豐原客運	210 路	10	10

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
台中客運	142 路	14	10	豐原客運	211 路	6	6
台中客運	154 路	72	22	豐原客運	212 路	8	8
台中客運	156 路	24	10	豐原客運	213 路	70	21
台中客運	163 路	14	10	豐原客運	214 路	16	10
台中客運	290 路	60	20	豐原客運	215 路	14	10
<b>小計</b>	<b>40 條</b>	<b>2229</b>	<b>722</b>	豐原客運	216 路	10	10
統聯客運	3 路	48	19	豐原客運	217 路	4	4
統聯客運	18 路	30	20	豐原客運	218 路	6	6
統聯客運	23 路	48	19	豐原客運	219 路	2	2
統聯客運	50 路	73	30	豐原客運	220 路	24	10
統聯客運	53 路	73	22	豐原客運	222 路	6	6
統聯客運	56 路	73	30	豐原客運	223 路	12	10
統聯客運	59 路	12	10	豐原客運	225 路	2	2
統聯客運	61 路	50	20	豐原客運	226 路	2	2
統聯客運	63 路	38	15	豐原客運	227 路	10	10
統聯客運	73 路	80	24	豐原客運	228 路	4	4
統聯客運	75 路	49	20	豐原客運	229 路	6	6
統聯客運	77 路	32	20	豐原客運	232 路	3	3
統聯客運	79 路	31	20	豐原客運	235 路	44	18
統聯客運	81 路	61	30	豐原客運	236 路	12	10
統聯客運	85 路	11	10	豐原客運	237 路	10	10
統聯客運	86 路	35	14	豐原客運	238 路	6	6
統聯客運	159 路	65	30	豐原客運	239 路	11	10
<b>小計</b>	<b>17 條</b>	<b>809</b>	<b>353</b>	豐原客運	240 路	2	2
巨業交通	68 路	30	20	豐原客運	250 路	10	10
巨業交通	111 路	12	10	豐原客運	251 路	6	6
巨業交通	164 路	4	4	豐原客運	252 路	2	2
巨業交通	165 路	4	4	豐原客運	253 路	12	10
巨業交通	166 路	6	6	豐原客運	256 路	2	2
巨業交通	167 路	8	8	豐原客運	257 路	2	2
巨業交通	168 路	100	30	豐原客運	258 路	21	10
巨業交通	169 路	58	20	豐原客運	260 路	4	4
巨業交通	175 路	8	8	豐原客運	261 路	4	4
巨業交通	176 路	5	5	豐原客運	262 路	6	6
巨業交通	177 路	7	7	豐原客運	263 路	10	10
巨業交通	178 路	16	10	豐原客運	264 路	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
巨業交通	179 路	12	10	豐原客運	265 路	8	8
巨業交通	180 路	16	10	豐原客運	266 路	10	10
<b>小計</b>	<b>14 條</b>	<b>286</b>	<b>152</b>	豐原客運	267 路	2	2
彰化客運	52 路	60	20	豐原客運	269 路	4	4
彰化客運	99 路	38	15	豐原客運	270 路	36	14
<b>小計</b>	<b>2 條</b>	<b>98</b>	<b>35</b>	豐原客運	271 路	4	4
東南客運	7 路	42	17	豐原客運	272 路	4	4
東南客運	17 路	9	9	豐原客運	273 路	2	2
東南客運	67 路	30	12	豐原客運	275 路	8	8
東南客運	97 路	24	10	豐原客運	276 路	11	10
東南客運	98 路	30	12	豐原客運	277 路	3	3
<b>小計</b>	<b>5 條</b>	<b>135</b>	<b>60</b>	豐原客運	278 路	2	2
苗栗客運	181 路	20	10	豐原客運	279 路	4	4
<b>小計</b>	<b>1 條</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	豐原客運	280 路	60	20
中台灣客運	1 路	24	10	豐原客運	285 路	28	11
中台灣客運	20 路	10	10	豐原客運	286 路	10	10
中台灣客運	25 路	60	20	豐原客運	288 路	18	10
中台灣客運	31 路	10	10	豐原客運	289 路	16	10
中台灣客運	37 路	12	10	<b>小計</b>	<b>77 條</b>	<b>1492</b>	<b>704</b>
中台灣客運	95 路	28	11	豐榮客運	40 路	67	20
中台灣客運	125 路	8	8	豐榮客運	48 路	44	18
中台灣客運	150 路	36	14	豐榮客運	89 路	37	15
中台灣客運	151 路	18	10	豐榮客運	127 路	78	23
中台灣客運	152 路	50	20	<b>小計</b>	<b>4 條</b>	<b>226</b>	<b>76</b>
中台灣客運	155 路	30	12	和欣客運	160 路	80	24
中台灣客運	162 路	58	20	和欣客運	161 路	100	30
中台灣客運	281 路	16	10	<b>小計</b>	<b>2 條</b>	<b>180</b>	<b>54</b>
中台灣客運	282 路	20	10	<b>總路線數：186 條 總班次數：6,666 班</b>			
<b>小計</b>	<b>14 條</b>	<b>380</b>	<b>175</b>	<b>隨車稽查數：2,563 班</b>			

資料來源：本計畫團隊整理。

### 4.2.3 公共運輸市占率調查

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

## 4.3 書面資料蒐集

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

### 4.3.1 書面審查資料彙整

茲將各評分項目所需之書面審查資料整理如表 4.3-1，表中第 1 項至第 12 項除第 8-1 項與第 9-2 項外，其他之主要資料來源係各汽車客運公司，而第 8-1 項「每百萬公里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.合法場站停車位數
	3.停車位配置圖及合法場站證明
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)
	7.行車憑單(行車紀錄器-車餅圖)
	8.薪資彙總表(付款憑單證明資料)
8、行車肇事率	1.百萬公里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」、「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」、「勞基法」及「行政契約」等相關規定
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、教育訓練	1.教育訓練成果統計表(均應附課程名稱、內容、訓練人次、人數及照片)
	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 評鑑成績計算及綜判

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

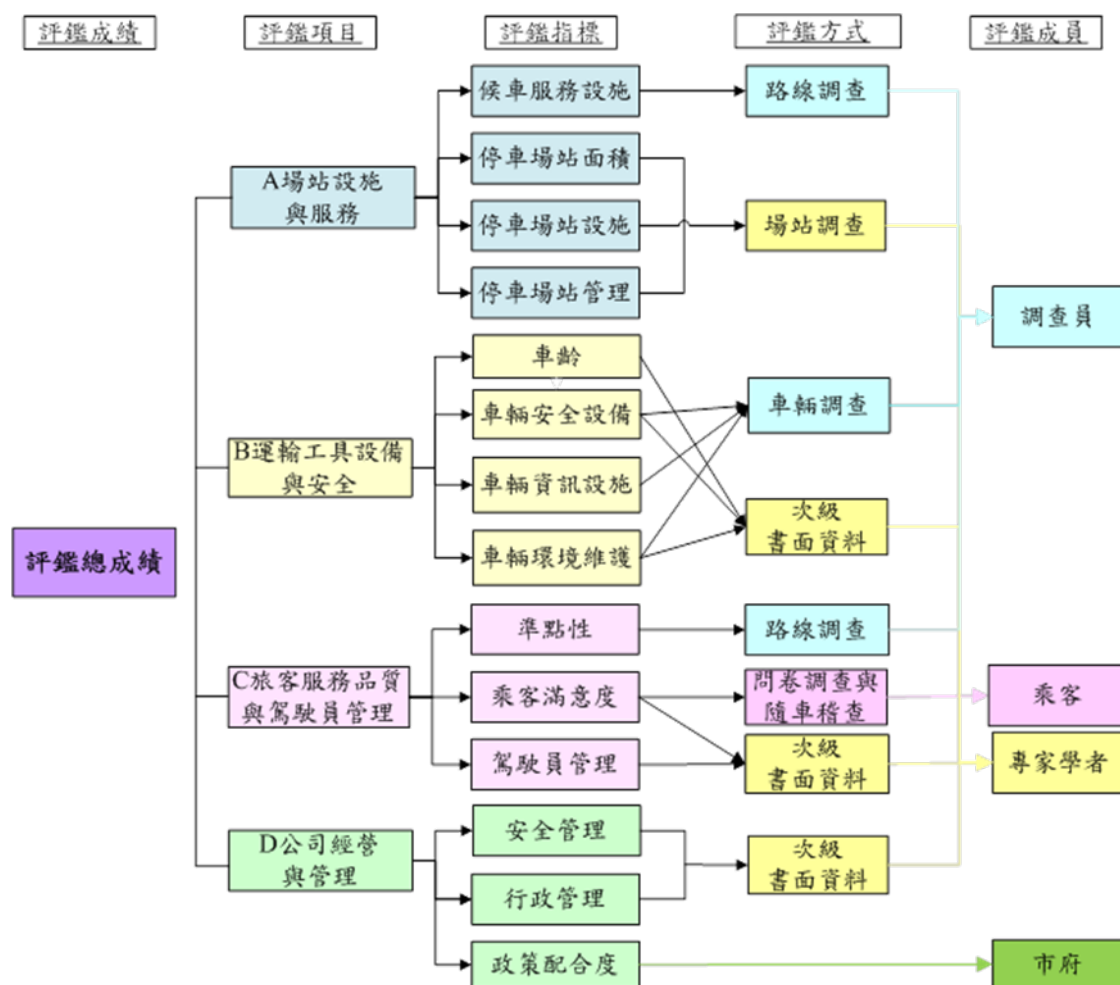


圖 4.4-1 作業歸屬及調查成員圖

## 4.5 評鑑成績計算說明

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

### 4.5.1 路線成績、場站成績及管理成績

各公司所經營之路線成績計算包含 A1 候車服務設施指標(6 分)、A2 停車場站面積指標(6 分)、A3 停車場站設施指標(4 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(8 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(4 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(7 分)及 D3 政策配合度指標(7+3 分)，此五項指標加總後為該公司管理之評鑑成績。

而公司經營績效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 42%、公司管理總成績佔 38%+3%。

### 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%+3%。整理如表 3.4-1，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 成績比例
評鑑成績 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D$	100%+3%
評鑑成績列等	優等：90 分以上 甲等：89 分至 80 分 乙等：79 分至 70 分 丙等：69 至 60 分 丁等：59 分以下	

資料來源：本計畫團隊整理。

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

對於評鑑成績達甲等以上（並為前 3 名）之業者，頒給獎牌，以嘉勉業者致力提高本市市區客運營運服務品質。

#### 4.5.3 場站成績

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

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

#### 4.5.4 路線成績

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

$$\text{個別路線成績} = \frac{B11+B21+B22+B23+B24+B32+B33+B41+B42+C11+C21+C22+C23+C24}{42} \times 100$$

#### 4.5.5 管理成績

管理成績係依各客運公司實際營運管理評分，將車輛資訊設施指標、駕駛員管理指標、安全管理指標、行政管理指標及政策配合度指標等相關管理評分項目之加總，以滿分 100 分計算，其計算方式如下：

$$\text{管理成績} = \frac{B31+C25+C26+C31+C32+C33+D11+D12+D21+D22+D23+D24+D25+D31+D32+D33+D34}{38+3} \times 100$$

## 第五章 評鑑結果分析

本次評鑑計畫之各項資料經實地考核與書面審查，並進行資料整理分析後，以「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 公司經營與管理」四大項評鑑項目分別計算表示之，並於最後綜合前述四大項成績後計算出「公司別評鑑總成績」，本次評鑑計畫之評鑑成績，除可經由原四大項評鑑項目成績加總而得評鑑總成績外，亦可經由「場站成績」項目、「路線成績」項目、「管理成績」項目分別計算，茲就各評鑑結果分析彙整說明如下。

### 5.1 場站設施與服務成績

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

### 5.1.1 台中客運場站設施與服務成績

台中客運受評場站包含烏日停車場、新烏日停車場及豐原停車場，其評鑑成績如表 5.1-1 所示，場站設施與服務評鑑成績與 102 年度得分相比稍有退步；與業者平均得分相較下，車輛保養廠設施、消防設施妥善性以及停車場站管理之評分項目表現較為理想；惟合法場站停車位數之評分項目略低於業者平均得分。

表 5.1-1 台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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.96	1.95	3.77
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	4.27	4.58	3.73
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	2.90
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.62</b>	<b>16.11</b>	<b>17.60</b>

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、新福停車場、霧峰停車場、干城停車場及豐勢停車場，其評鑑成績如表 5.1-2 所示，場站設施與服務評鑑成績與 102 年度得分相比稍有退步；但與業者平均得分相較之下，全數評鑑指標之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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.98	1.95	3.92
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	5.02	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	1.80	1.75	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	2.86	3.33
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.93</b>	<b>16.11</b>	<b>18.45</b>

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 102 年度得分相比，整體表現略有退步；但與業者平均得分相較之下，全數評鑑指標之評分項目皆高於業者平均，表現良好。

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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	2.00	1.95	3.90
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	4.80	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	3.00	2.86	2.90
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.00</b>	<b>16.11</b>	<b>18.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.4 巨業交通場站設施與服務成績

巨業交通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，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比略有退步；與業者平均得分相較之下，僅站牌維護及車輛保養場設施高於業者平均，其餘評分項目成績與場站總成績皆在業者平均得分之下，需再加強場站設施管理與維護。

表 5.1-4 巨業交通場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.91	1.95	3.88
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.30
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	4.50	4.58	3.74
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	1.60	1.75	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	2.57	2.86	2.97
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>15.78</b>	<b>16.11</b>	<b>17.89</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.5 全航客運場站設施與服務成績

全航客運受評場站包含太平停車場及早溪停車場，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 102 年度得分相比，整體表現略有退步；與業者平均得分相較之下，僅站牌資訊正確性及合法場站停車位數之評分項目得分較低於業者平均，其餘評分項目成績與場站總成績皆在業者平均得分以上，表現良好。

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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.93	1.95	3.92
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	3.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	2.90
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>15.33</b>	<b>16.11</b>	<b>18.02</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.1.6 彰化客運場站設施與服務成績

彰化客運受評場站計有彰化停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-6 所示，於場站設施與服務評鑑總分與 102 年度得分相比有微幅下滑；但與業者平均得分相較之下，全數評鑑指標之評分項目皆高於業者平均，表現優良，值得讚許。

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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	2.00	1.95	4.00
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.50
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	6.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	3.20
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>18.00</b>	<b>16.11</b>	<b>18.70</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.7 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、卓蘭停車場、水源停車場、東勢停車場、梧棲停車場以及土牛停車場等七處，其評鑑成績如表 5.1-7 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比稍有退步；在站牌資訊正確性、站牌維護以及調度室/員工休息室/停車場環境維護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 5.1-7 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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.87	1.95	3.70
	A12 站牌維護	4	3.00	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	6.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	1.80	1.75	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	2.74	2.86	3.11
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.41</b>	<b>16.11</b>	<b>18.01</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.8 東南客運場站設施與服務成績

東南客運受評場站計有清泉崗停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-8 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比有大幅退步，成績有些微降低；其中，僅站牌資訊正確性之評分項目，略高於其他業者得分，其餘分數皆低於業者平均，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 5.1-8 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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	2.00	1.95	3.87
	A12 站牌維護	4	2.80	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	2.56	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	1.00	1.83	1.00
	A32 消防設施妥善性	2	0.00	1.75	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	1.80	2.86	2.30
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>10.16</b>	<b>16.11</b>	<b>16.37</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績

豐榮客運受評場站計有南屯停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-9 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比有微幅退步，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下，僅車輛保養廠設施及調度室/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，其餘評鑑項目皆高於業者平均。

表 5.1-9 豐榮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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	2.00	1.95	4.00
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.50
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	6.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	1.00	1.83	1.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	2.80
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.00</b>	<b>16.11</b>	<b>17.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.10 和欣客運場站設施與服務成績

和欣客運受評場站計有臺中停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-10 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比有微幅進步，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下，僅候車服務設施之評鑑指標方面，略低於其他業者得分，惟差距不大，其餘評鑑項目皆高於業者平均。

表 5.1-10 和欣客運場站評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.80	1.95	3.40
	A12 站牌維護	4	2.90	3.13	2.90
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	6.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	2.90
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>17.60</b>	<b>16.11</b>	<b>17.20</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.11 苗栗客運場站設施與服務成績

苗栗客運受評場站計有苑裡停車場一處，其評鑑成績如表 5.1-11 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比略有退步，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下其表現良好，僅合法場站停車位數評分項目方面，略低於其他業者得分，惟差距不大，其餘評鑑項目皆高於業者平均。

表 5.1-11 苗栗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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	2.00	1.95	4.00
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	3.20
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	3.00	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	2.00	1.75	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	2.86	2.80
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>15.40</b>	<b>16.11</b>	<b>18.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績

中台灣客運受評場站包含龍井停車場、干城停車場、霧峰停車場、烏日停車場及豐勢停車場，其評鑑成績如表 5.1-12 所示，於場站設施及服務評鑑總分與 102 年度得分相比有微幅退步，其中，場站設施與服務評鑑項目與其他業者平均得分相較之下其表現良好，僅合法場站停車位數之評分項目方面，略低於其他業者得分，惟差距不大，其餘評鑑項目皆高於業者平均。

表 5.1-12 中台灣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	102 年 度得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性	2	1.99	1.95	3.60
	A12 站牌維護	4	3.20	3.13	2.80
A2 停車場站面積	A21 合法場站停車位數	6	3.85	4.58	4.00
A3 停車場站設施	A31 車輛保養廠設施	2	2.00	1.83	2.00
	A32 消防設施妥善性	2	1.80	1.75	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	2.86	3.20
<b>場站設施與服務評鑑成績</b>		<b>20</b>	<b>16.03</b>	<b>16.11</b>	<b>17.60</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.1.13 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 5.1-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.1-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
A1 候車服務設施	A11 站牌資訊正確性 (2 分)	1.96	1.98	2.00	1.91	1.93	2.00	1.87	2.00	2.00	1.80	2.00	1.99	1.95
	A12 站牌維護(4 分)	3.20	3.20	3.20	3.20	3.20	3.20	3.00	2.80	3.20	2.90	3.20	3.20	3.13
A2 停車場面積	A21 合法場站停車位數 (6 分)	4.27	5.02	4.80	4.50	3.00	6.00	6.00	2.56	6.00	6.00	3.00	3.85	4.58
A3 停車場設施	A31 車輛保養廠設施 (2 分)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83
	A32 消防設施妥善性 (2 分)	2.00	1.80	2.00	1.60	2.00	2.00	1.80	0.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.75
A4 停車場管理	A41 調度室/員工休息室/停車場環境維護 (4 分)	3.20	2.93	3.00	2.57	3.20	2.80	2.74	1.80	2.80	2.90	3.20	3.20	2.86
103 年度成績		<b>16.62</b>	<b>16.93</b>	<b>17.00</b>	<b>15.78</b>	<b>15.33</b>	<b>18.00</b>	<b>17.41</b>	<b>10.16</b>	<b>17.00</b>	<b>17.60</b>	<b>15.40</b>	<b>16.03</b>	<b>16.11</b>
102 年度成績		17.60	18.45	18.00	17.89	18.02	18.70	18.01	16.37	17.30	17.20	18.00	17.60	17.76

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 台中客運運輸工具設備與安全成績

台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 321 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 219 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，與 102 年度相較其得分略有進步，表現良好。整體而言，台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多高於平均。

表 5.2-1 台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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.86	3.83	3.80
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.98	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.55
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.60	1.47	1.55
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.43	4.98	4.91
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.96	3.90	3.95
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.88	1.83	1.82
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.83	1.85	1.81
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>27.14</b>	<b>26.34</b>	<b>26.39</b>

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 275 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 155 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-2 所示，與 102 年度相較其得分略有進步，表現良好。整體而言，統聯客運在運輸工具評鑑項目與業者平均得分相比大多高於平均。

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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.83	3.83	3.92
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.99	1.96	1.97
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.60
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.60	1.47	1.60
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.67	4.98	5.11
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.96	3.90	3.98
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.79	1.83	1.75
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.80	1.85	1.89
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>27.24</b>	<b>26.34</b>	<b>26.83</b>

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 31 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 25 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-3 所示，與 102 年度相較其得分略有進步，表現良好。整體而言，仁友客運在公車動態資訊系統相關設施之維護獲得滿分，在車齡與車輛環境維護指標部份高於業者平均，但在車輛監視錄影設備之建置與使用以及車輛維修保養制度及執行狀況成績較低有待改善，惟差距不大。

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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	3.25	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.99	3.83	3.97
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.84	1.96	1.91
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.50	1.49	1.20
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.40	1.47	1.20
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.93	4.98	4.51
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	4.00	3.90	3.95
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.98	1.83	1.76
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.95	1.85	1.79
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>26.60</b>	<b>26.34</b>	<b>26.29</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

巨業交通依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 52 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 42 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-4 所示，與 102 年度相較其得分略有退步。整體而言，巨業交通僅於車輛維修保養制度及執行狀況以及公車動態資訊系統之使用情況以及車輛安全設備之部分評分項目高於業者平均，其餘評分項目表現皆不理想，有待改善。

表 5.2-4 巨業交通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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.33	3.83	3.50
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.84	1.96	1.86
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.50
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.50	1.47	1.50
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.17	4.98	4.31
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.55	3.90	3.88
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.60	1.83	1.68
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.39	1.76	1.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.63	1.85	1.70
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>23.61</b>	<b>26.34</b>	<b>23.93</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

全航客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為 69 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 46 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 102 年度相較其得分略有進步，表現良好。與業者平均得分比較，顯示全航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多高於平均。

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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.86	3.83	3.78
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.97	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.45
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.55	1.47	1.45
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.80	4.98	4.67
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.99	3.90	3.88
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.88	1.83	1.75
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.93	1.85	1.85
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>26.57</b>	<b>26.34</b>	<b>25.83</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績

彰化客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 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，與 102 年度相較其得分有大幅進步，表現良好。惟車輛平均車齡項目得分略低於業者平均得分，其餘評分項目皆高於業者平均，且有多項評分項目皆得滿分，值得讚許。

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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	3.25	2.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	4.00	3.83	3.87
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.40
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.60	1.47	1.40
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.53	4.98	4.56
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	4.00	3.90	3.83
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.97	1.83	1.99
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.94	1.85	1.87
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>27.63</b>	<b>26.34</b>	<b>24.92</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.7 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 227 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 211 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 102 年度相較其得分有微幅進步，表現良好。與業者平均得分比較，顯示豐原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多高於平均。

表 5.2-7 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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.82	3.83	3.74
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	1.93	1.96	1.95
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.55
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.40	1.47	1.55
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.83	4.98	4.90
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.92	3.90	3.94
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.89	1.83	1.85
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.82	1.85	1.65
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>27.22</b>	<b>26.34</b>	<b>26.13</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.8 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 42 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 34 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，東南客運公司因在車輛排氣檢驗合格率得分較低，且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。

表 5.2-8 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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	0.00	3.25	0.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.79	3.83	3.65
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	1.46
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.00	1.49	1.35
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.00	1.47	1.35
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.87	4.98	3.72
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	4.00	3.90	3.88
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.59	1.83	1.76
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	0.78	1.76	1.10
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.72	1.85	1.56
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>20.75</b>	<b>26.34</b>	<b>19.83</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

豐榮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 21 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 19 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，與 102 年度相較其得分略有退步。整體而言，豐榮客運僅於車輛監視錄影設備之建置與使用以及車輛排氣檢驗合格率評分項目達到滿分，其餘評分項目多數表現低於業者平均，有待改善。

表 5.2-9 豐榮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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	3.00	3.25	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.71	3.83	3.33
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.00	1.49	1.35
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.55	1.47	1.40
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	4.20	4.98	4.67
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.88	3.90	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.65	1.83	1.90
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.85	1.85	1.78
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.83</b>	<b>26.34</b>	<b>26.43</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.10 和欣客運運輸工具設備與安全成績

和欣客運依其提報主管機關之營運計畫書所核定之配車數為核定配車數 16 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 13 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-10 所示，與 102 年度相較其得分有大幅進步，表現良好，且有多項評分項目皆得滿分，值得讚許。如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.2-10 和欣客運運輸工具評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	4.00	3.83	3.86
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.45	1.49	1.20
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.40	1.47	1.20
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.57	4.98	4.33
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.65	3.90	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.98	1.83	1.86
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	2.00	1.85	1.73
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>28.05</b>	<b>26.34</b>	<b>25.18</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.11 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

苗栗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 4 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 4 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-11 所示，與 102 年度相較其得分有大幅進步，表現良好，且有多項評分項目皆得滿分，值得讚許。如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.2-11 苗栗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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	3.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.85	3.83	3.67
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.60	1.49	1.40
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.40	1.47	1.40
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.53	4.98	4.39
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	4.00	3.90	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.90	1.83	1.83
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.83	1.85	1.57
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>28.11</b>	<b>26.34</b>	<b>25.26</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

中台灣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 91 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 69 輛，評分項目成績為各車輛之平均成績，其評鑑成績如表 5.2-12 所示，與 102 年度相較其得分有微幅進步，表現良好。與業者平均得分比較，顯示中台灣客運在運輸工具評鑑項目成績項目與業者平均得分相比均高於平均。

表 5.2-12 中台灣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	102 年度 得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡	4	4.00	3.25	4.00
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護	4	3.97	3.83	3.22
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用	2	2.00	1.96	2.00
	B23 行車記錄器之使用及考核	2	1.70	1.49	1.40
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況	2	1.60	1.47	1.40
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況	6	5.27	4.98	5.01
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護	4	3.93	3.90	4.00
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.89	1.83	1.88
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率	2	2.00	1.76	2.00
	B42 車輛整潔及舒適度	2	1.93	1.85	1.66
<b>運輸工具設備與安全評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>28.29</b>	<b>26.34</b>	<b>26.57</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

## 5.2.13 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 5.2-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.2-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
B1 車齡	B11 路線配置之車輛平均車齡 (4 分)	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	0.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.25
B2 車輛安全設備	B21 車輛安全設施之使用與維護 (4 分)	3.86	3.83	3.99	3.33	3.86	4.00	3.82	3.79	3.71	4.00	3.85	3.97	3.83
	B22 車輛監視錄影設備之建置與使用 (2 分)	1.98	1.99	1.84	1.84	1.97	2.00	1.93	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96
	B23 行車記錄器之使用及考核 (2 分)	1.60	1.60	1.50	1.60	1.60	1.60	1.60	1.00	1.00	1.45	1.60	1.70	1.49
	B24 車輛維修保養制度及執行狀況 (2 分)	1.60	1.60	1.40	1.50	1.55	1.60	1.40	1.00	1.55	1.40	1.40	1.60	1.47
B3 車輛資訊設施	B31 公車動態資訊系統之使用情況 (6 分)	4.43	4.67	4.93	5.17	4.80	5.53	4.83	4.87	4.20	5.57	5.53	5.27	4.98

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
	B32 公車動態資訊系統相關設施之維護 (4 分)	3.96	3.96	4.00	3.55	3.99	4.00	3.92	4.00	3.88	3.65	4.00	3.93	3.90
	B33 車內相關資訊告示之完整性(2分)	1.88	1.79	1.98	1.60	1.88	1.97	1.89	1.59	1.65	1.98	1.90	1.89	1.83
B4 車輛環境維護	B41 車輛排氣檢驗合格率(2分)	2.00	2.00	2.00	0.39	2.00	2.00	2.00	0.78	2.00	2.00	2.00	2.00	1.76
	B42 車輛整潔及舒適度 (2分)	1.83	1.80	1.95	1.63	1.93	1.94	1.82	1.72	1.85	2.00	1.83	1.93	1.85
103 年度成績		<b>27.14</b>	<b>27.24</b>	<b>26.60</b>	<b>23.61</b>	<b>26.57</b>	<b>27.63</b>	<b>27.22</b>	<b>20.75</b>	<b>24.83</b>	<b>28.05</b>	<b>28.11</b>	<b>28.29</b>	<b>26.34</b>
102 年度成績		26.40	26.83	26.29	23.92	25.83	24.91	26.13	19.82	26.43	25.19	25.26	26.57	25.30

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 台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，台中客運公司在乘客滿意度之各項評分項目及總分與 102 年度相比，已有微幅的進步，表現良好。

表 5.3-1 台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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.90	7.65	7.97
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.78	1.70	2.44
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.96	1.94	2.83
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.73	1.74	1.75
	C24 行駛之平穩性	2	1.82	1.86	1.83
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.80	1.52	1.70
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.50	1.27	-
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	3.15	3.20
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.80	1.51	1.60
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.60	1.45	1.80
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.69</b>	<b>23.78</b>	<b>25.12</b>

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多項評分項目得分及總成績均高於業者平均得分，惟在公車準點滿意度以及 0800 申訴電話使用情形表現較低，有待改善。整體表現與 102 年度相比，略為退步，但仍高於業者平均。

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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	9.18	7.65	8.65
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.57	1.70	2.52
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.95	1.94	2.92
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.61	1.74	1.82
	C24 行駛之平穩性	2	1.82	1.86	1.88
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.80	1.52	1.80
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	0.50	1.27	-
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	3.15	3.60
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.80	1.51	1.80
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.60	1.45	1.60
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.64</b>	<b>23.78</b>	<b>26.59</b>

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多數高於業者平均得分；且與 102 年度得分相比，整體表現已有明顯進步，顯示業者對於旅客服務品質方面已有大幅改善。

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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.67	7.65	7.03
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.85	1.70	2.21
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.93	1.94	2.66
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.88	1.74	1.57
	C24 行駛之平穩性	2	1.95	1.86	1.68
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.40	1.52	1.05
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	2.00	1.27	-
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	3.15	2.75
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.50	1.51	1.05
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.50	1.45	1.10
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.43</b>	<b>23.78</b>	<b>21.10</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.4 巨業交通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，顯示巨業交通在旅客服務品質評鑑之部分項目成績多數低於業者平均得分；且與 102 年度得分相比，整體表現略微退步，顯示業者對於旅客服務品質方面應再多加強。

表 5.3-4 巨業交通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	102 年度得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.94	7.65	6.86
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.49	1.70	2.58
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.89	1.94	2.93
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.50	1.74	1.67
	C24 行駛之平穩性	2	1.74	1.85	1.78
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.30	1.52	1.50
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	0.50	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.90	3.15	3.15
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.40	1.51	1.55
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.30	1.45	1.50
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>21.96</b>	<b>23.78</b>	<b>23.52</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-5 所示，全航客運公司在旅客服務品質評鑑項目成績方面，各項成績表現均在中等以上，僅公車準點滿意度、駕駛員服務態度與服裝儀容以及行駛之平穩性之評分項目略低於業者平均，惟差距不大。與 102 年度得分比較，整體表現有些微進步。

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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	8.14	7.65	8.43
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.64	1.70	2.42
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.94	1.94	2.87
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.68	1.74	1.79
	C24 行駛之平穩性	2	1.81	1.86	1.84
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.75	1.52	1.35
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	2.00	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.50	3.15	3.43
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.75	1.51	1.48
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.63	1.45	1.60
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.83</b>	<b>23.78</b>	<b>25.20</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-6 所示，彰化客運公司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，惟在公車準點性表現較低，有待改善。整體表現與 102 年度相比，略為進步。

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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.01	7.65	8.35
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.94	1.70	2.50
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	2.00	1.94	2.84
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.96	1.74	1.69
	C24 行駛之平穩性	2	1.96	1.86	1.85
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.60	1.52	1.48
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	2.00	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.35	3.15	2.95
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.80	1.51	1.60
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.45	1.45	1.60
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>25.07</b>	<b>23.78</b>	<b>24.86</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.7 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 5.3-7 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，僅在公車準點性之評分項目表現較低，有待改善。整體表現與 102 年度相比，略為退步，但仍高於業者平均。

表 5.3-7 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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.29	7.65	7.88
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.76	1.70	2.53
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.97	1.94	2.90
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.78	1.74	1.67
	C24 行駛之平穩性	2	1.88	1.86	1.79
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.65	1.52	1.50
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.50	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.30	3.15	3.35
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.65	1.51	1.75
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.55	1.45	1.80
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.33</b>	<b>23.78</b>	<b>25.17</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.8 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 5.3-8 所示，東南客運公司於旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績之評分項目皆低於業者平均，與 102 年度得分相比有大幅退步，顯示業者對於旅客服務品質之駕駛員管理方面應有所加強。

表 5.3-8 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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.57	7.65	8.04
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.58	1.70	2.66
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.92	1.94	2.83
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.73	1.74	1.70
	C24 行駛之平穩性	2	1.83	1.86	1.82
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	0.80	1.52	1.30
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.25	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.00	3.15	2.95
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	0.60	1.51	1.40
	C33 駕駛員工時合理性	2	0.80	1.45	1.40
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>20.08</b>	<b>23.78</b>	<b>24.10</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.9 豐榮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，顯示豐榮客運公司在旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績之各項評分項目表現較不理想，得分多數低於業者平均，惟差距不大。與 102 年度得分相比有微幅退步，顯示業者對於旅客服務品質之駕駛員管理方面應有所加強。

表 5.3-9 豐榮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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.83	7.65	7.82
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.58	1.70	2.30
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.94	1.94	2.81
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.72	1.74	1.56
	C24 行駛之平穩性	2	1.77	1.86	1.75
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.48	1.52	1.40
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.00	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	3.10	3.15	3.20
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.45	1.51	1.40
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.48	1.45	1.40
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>23.35</b>	<b>23.78</b>	<b>23.64</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.10 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

本評鑑項目成績如表 5.3-10 所示，與業者平均得分相比，顯示和欣客運公司在公車準點性、申訴案件之處理與提報情形以及駕駛員管理指標之評分項目表現較不理想，其餘評分項目表現與其他業者平均得分並無顯著差距，總得分低於業者平均得分之下。惟整體表現與 102 年度相比，略微進步，如能加強改善各項評分項目，則應有大幅的進步空間。

表 5.3-10 和欣客運旅客服務品質評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.12	7.65	6.67
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.95	1.70	2.29
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.95	1.94	2.88
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.93	1.74	1.70
	C24 行駛之平穩性	2	1.98	1.86	1.81
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.05	1.52	1.05
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.50	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.90	3.15	2.80
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.08	1.51	1.20
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.08	1.45	1.25
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>22.53</b>	<b>23.78</b>	<b>21.65</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.3.11 苗栗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 5.3-11 所示，與業者平均得分相比，顯示苗栗客運公司在旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績之各項評分項目表現較不理想，得分多數低於業者平均，惟差距不大。與 102 年度得分相比有微幅退步，顯示業者對於旅客服務品質之駕駛員管理方面應有所加強。

表 5.3-11 苗栗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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	6.46	7.65	8.27
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.50	1.70	2.40
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.88	1.94	2.98
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.56	1.74	1.57
	C24 行駛之平穩性	2	1.83	1.86	1.69
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.80	1.52	1.65
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	1.00	1.27	-
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	4	2.60	3.15	2.80
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.50	1.51	1.60
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.70	1.45	1.65
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>21.82</b>	<b>23.78</b>	<b>24.61</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.12 中台灣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 5.3-12 所示，與業者平均得分相比，其多項評分項目得分及總成績均高於業者平均得分，僅在 0800 申訴電話使用情形之評分項目表現較低，有待改善。整體表現與 102 年度相比，略為退步，但仍高於業者平均。

表 5.3-12 中台灣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	102 年度 得分
C1 準點性	C11 公車準點性	10	7.68	7.65	7.76
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度	2	1.71	1.70	2.50
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況	2	1.94	1.94	2.85
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.79	1.74	1.80
	C24 行駛之平穩性	2	1.88	1.86	1.87
	C25 申訴案件之處理與提報情形	2	1.80	1.52	1.63
	C26 0800 申訴電話使用情形	2	0.50	1.27	-
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	3.15	3.15
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.80	1.51	1.63
	C33 駕駛員工時合理性	2	1.70	1.45	1.58
<b>旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績</b>		<b>30</b>	<b>24.61</b>	<b>23.78</b>	<b>24.77</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.3.13 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 5.3-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.3-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
C1 準點性	C11 公車準點性 (10 分)	7.90	9.18	7.67	7.94	8.14	7.01	7.29	7.57	7.83	7.12	6.46	7.68	7.65
C2 乘客滿意度	C21 公車準點滿意度 (2 分)	1.78	1.57	1.85	1.49	1.64	1.94	1.76	1.58	1.58	1.95	1.50	1.71	1.70
	C22 公車拒載乘客、過站不停及路線遵循情況 (2 分)	1.96	1.95	1.93	1.89	1.94	2.00	1.97	1.92	1.94	1.95	1.88	1.94	1.94
	C23 駕駛員服務態度與服裝儀容 (2 分)	1.73	1.61	1.88	1.50	1.68	1.96	1.78	1.73	1.72	1.93	1.56	1.79	1.74
	C24 行駛之平穩性 (2 分)	1.82	1.82	1.95	1.74	1.81	1.96	1.88	1.83	1.77	1.98	1.83	1.88	1.86
	C25 申訴案件之處理與提報情形 (2 分)	1.80	1.80	1.40	1.30	1.75	1.60	1.65	0.80	1.48	1.05	1.80	1.80	1.52

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
	C26 0800 申訴電話使用情形 (2分)	1.50	0.50	2.00	0.50	2.00	2.00	1.50	1.25	1.00	1.50	1.00	0.50	1.27
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)	3.80	3.80	2.75	2.90	3.50	3.35	3.30	2.00	3.10	2.90	2.60	3.80	3.15
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況 (2分)	1.80	1.80	1.50	1.40	1.75	1.80	1.65	0.60	1.45	1.08	1.50	1.80	1.51
	C33 駕駛員工時合理性 (2分)	1.60	1.60	1.50	1.30	1.63	1.45	1.55	0.80	1.48	1.08	1.70	1.70	1.45
103 年度成績		<b>25.69</b>	<b>25.64</b>	<b>24.43</b>	<b>21.96</b>	<b>25.83</b>	<b>25.07</b>	<b>24.33</b>	<b>20.08</b>	<b>23.35</b>	<b>22.53</b>	<b>21.82</b>	<b>24.61</b>	<b>23.78</b>
102 年度成績		25.12	26.59	21.11	23.52	25.20	24.86	25.17	24.10	23.64	21.65	24.60	24.76	24.19

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 台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，台中客運公司於多項評分項目得分滿分，且各項指標表現均在中等以上；惟安全管理及主管機關指定報表之製作提送項目得分較低，顯示業者對於安全管理方面應有所加強，與 102 年度得分比較，整體成績大幅上升，值得讚許。

表 5.4-1 台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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.21	2.66	2.50
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.55	1.62	1.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.60	0.78	0.63
	D22 教育訓練	2	1.60	1.35	1.80
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	1.00	0.79	0.80
	D25 員工薪資管理	2	1.80	1.51	1.80
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.65	0.80
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	3.00	1.65	0.80
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.55	2.86	1.48
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>19.31</b>	<b>16.65</b>	<b>15.20</b>

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，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、業者缺失改善情形、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 102 年度得分比較，整體表現微幅進步，表現良好。

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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.49	2.66	2.08
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.50	1.62	1.67
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.73	0.78	0.68
	D22 教育訓練	2	1.60	1.35	1.80
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	1.00	0.79	0.90
	D25 員工薪資管理	2	1.80	1.51	1.80
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.65	1.00
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	2.00	1.65	0.90
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.08	2.86	1.35
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>18.20</b>	<b>16.65</b>	<b>15.17</b>

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；於行政管理及政策配合度等評鑑指標，得分多數高於業者平均分數。整體得分高於業者平均，且與 102 年度得分相比，整體成績有大幅進步，值得讚許。

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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.32	2.66	1.54
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.55	1.62	1.33
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.83	0.78	0.95
	D22 教育訓練	2	1.60	1.35	1.00
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	1.00	0.79	0.60
	D25 員工薪資管理	2	1.50	1.51	1.10
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.80	0.65	1.00
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	2.25	1.65	0.50
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	2.93	2.86	0.68
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>17.78</b>	<b>16.65</b>	<b>11.70</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.4 巨業交通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，顯示巨業交通於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，其他部分指標表現大多略低於業者平均，應予加強；與 102 年度得分比較，整體表現有大幅進步，但仍低於業者平均，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 巨業交通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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.28	2.66	0.93
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.50	1.62	1.47
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.83	0.78	0.73
	D22 教育訓練	2	1.35	1.35	1.50
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.70	0.79	0.75
	D25 員工薪資管理	2	1.50	1.51	1.55
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.40	0.65	0.60
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.35	1.65	0.80
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.13	2.86	0.18
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>16.05</b>	<b>16.65</b>	<b>11.50</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.4.5 全航客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-5 所示，與業者平均得分相比，顯示全航客運公司在公司網路資訊完整性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表現較不理想；與 102 年度得分比較，整體表現有大幅進步，但仍低於業者平均，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應再加強。

表 5.4-5 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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.24	2.66	1.73
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.50	1.62	1.47
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.87	0.78	0.90
	D22 教育訓練	2	1.50	1.35	1.48
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.78	0.79	0.75
	D25 員工薪資管理	2	1.18	1.51	1.45
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.65	1.00
	D32 半票搭乘比率	2	1.50	1.79	1.50
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.75	1.65	0.60
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	2.90	2.86	0.38
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>16.21</b>	<b>16.65</b>	<b>12.26</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.6 彰化客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-6 所示，與業者平均得分相比，顯示彰化客運公司在公司經營與管理成績之評鑑項目多數成績略低於業者平均得分，與 102 年度得分比較，整體表現雖有微幅進步，但仍低於業者平均，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應再加強。

表 5.4-6 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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.64	2.66	3.40
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.70	1.62	1.47
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.77	0.78	0.88
	D22 教育訓練	2	1.50	1.35	1.80
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.70	0.79	0.70
	D25 員工薪資管理	2	0.80	1.51	1.60
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.40	0.65	0.40
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	0.75	1.65	0.70
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	2.50	2.86	0.15
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>14.76</b>	<b>16.65</b>	<b>14.09</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.7 豐原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，顯示豐原客運公司僅在百萬公里肇事死傷人數及教育訓練之得分較低有待改善，其餘評分項目均高於業者平均。且在公司網路資訊完整性以及半票搭乘比率等評分項目得分滿分，值得讚賞。與 102 年度得分比較，整體成績有大幅進步。

表 5.4-7 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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.65	2.66	3.63
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.70	1.62	1.47
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.90	0.78	0.93
	D22 教育訓練	2	1.30	1.35	1.75
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.80	0.79	0.78
	D25 員工薪資管理	2	1.60	1.51	1.75
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.80	0.65	0.40
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	2.10	1.65	0.75
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.53	2.86	1.38
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>18.38</b>	<b>16.65</b>	<b>15.82</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.8 東南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，顯示東南客運公司在公司網路資訊完整性及半票搭乘比率之評鑑指標部分表現優異得分滿分，其餘評分項目表現較不理想，與 102 年度得分比較，整體成績雖有微幅進步，但仍低於業者平均得分，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應有所加強。

表 5.4-8 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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.53	2.66	2.22
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.55	1.62	0.00
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.83	0.78	0.78
	D22 教育訓練	2	0.38	1.35	1.23
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.28	0.79	0.75
	D25 員工薪資管理	2	1.50	1.51	1.40
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.00	0.65	0.00
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	0.23	1.65	0.58
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	1.25	2.86	-0.13
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>11.54</b>	<b>16.65</b>	<b>9.82</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.4.9 豐榮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，顯示豐榮客運公司在公司經營與管理成績之各項評分項目皆高於業者平均得分，表現良好，值得讚許。且與 102 年度得分比較，整體成績有大幅進步。

表 5.4-9 豐榮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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.24	2.66	3.09
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.65	1.62	1.67
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.83	0.78	0.88
	D22 教育訓練	2	1.45	1.35	1.40
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.93	0.79	0.78
	D25 員工薪資管理	2	1.70	1.51	1.60
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.80	0.65	1.00
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.98	1.65	0.60
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.05	2.86	0.73
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>17.62</b>	<b>16.65</b>	<b>14.74</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.10 和欣客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-10 所示，與業者平均得分相比，顯示和欣客運公司在公司網路資訊完整性得到滿分，以及安全管理指標項目之得分高於業者平均外，其餘評分項目皆明顯低於業者平均得分，表現較不理想，顯示業者對於公司經營與管理評鑑項目方面應有所加強。與 102 年度得分比較，整體成績雖有微幅進步，但仍低於業者平均得分。

表 5.4-10 和欣客運公司經營與管理評鑑項目成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	業者平均 得分	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	3.74	2.66	3.48
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.75	1.62	1.87
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.50	0.78	0.60
	D22 教育訓練	2	1.08	1.35	1.20
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.55	0.79	0.70
	D25 員工薪資管理	2	1.50	1.51	1.45
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.60	0.65	0.60
	D32 半票搭乘比率	2	1.00	1.79	1.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.50	1.65	0.60
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	2.45	2.86	0.13
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>15.66</b>	<b>16.65</b>	<b>12.63</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.11 苗栗客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-11 所示，與業者平均得分相比，顯示苗栗客運公司在安全管理之評鑑指標得到滿分外，其餘評分項目大多低於業者平均得分，惟差距不大。與 102 年度得分比較，整體成績雖有微幅進步，但仍低於業者平均得分。

表 5.4-11 苗栗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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	2.66	3.42
	D12 違反相關法規條例之情形	2	2.00	1.62	1.60
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.83	0.78	0.80
	D22 教育訓練	2	1.10	1.35	1.00
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	0.70	0.79	0.70
	D25 員工薪資管理	2	1.50	1.51	1.60
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	0.00	0.65	0.00
	D32 半票搭乘比率	2	1.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.00	1.65	0.60
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	2.83	2.86	0.30
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>15.96</b>	<b>16.65</b>	<b>13.02</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

#### 5.4.12 中台灣客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 5.4-12 所示，與業者平均得分相比，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、業者缺失改善情形、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 102 年度得分比較，整體表現微幅進步，表現良好。

表 5.4-12 中台灣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	102 年 度得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數	4	2.51	2.66	3.80
	D12 違反相關法規條例之情形	2	1.50	1.62	1.87
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送	1	0.80	0.78	0.73
	D22 教育訓練	2	1.70	1.35	1.68
	D23 公司網路資訊完整性	1	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形	1	1.00	0.79	0.65
	D25 員工薪資管理	2	1.80	1.51	1.58
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例	1	1.00	0.65	1.00
	D32 半票搭乘比率	2	2.00	1.79	2.00
	D33 業者各項創新與服務事項	+3	1.90	1.65	0.70
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度	±4	3.08	2.86	0.93
<b>公司經營與管理評鑑成績</b>		<b>20+3</b>	<b>18.29</b>	<b>16.65</b>	<b>15.92</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.4.13 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 5.4-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.4-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
D1 安全管理	D11 百萬公里肇事死傷人數 (4 分)	2.21	2.49	2.32	2.28	2.24	2.64	2.65	2.53	2.24	3.74	4.00	2.51	2.66
	D12 違反相關法規條例與契約之情形(2 分)	1.55	1.50	1.55	1.50	1.50	1.70	1.70	1.55	1.65	1.75	2.00	1.50	1.62
D2 行政管理	D21 主管機關指定報表之製作提送(1 分)	0.60	0.73	0.83	0.83	0.87	0.77	0.90	0.83	0.83	0.50	0.83	0.80	0.78
	D22 教育訓練(2 分)	1.60	1.60	1.60	1.35	1.50	1.50	1.30	0.38	1.45	1.08	1.10	1.70	1.35
	D23 公司網路資訊完整性 (1 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	D24 業者缺失改善情形 (1 分)	1.00	1.00	1.00	0.70	0.78	0.70	0.80	0.28	0.93	0.55	0.70	1.00	0.79
	D25 員工薪資管理 (2 分)	1.80	1.80	1.50	1.50	1.18	0.80	1.60	1.50	1.70	1.50	1.50	1.80	1.51

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
D3 政策配合度	D31 低地板公車比例(1分)	1.00	1.00	0.80	0.40	1.00	0.40	0.80	0.00	0.80	0.60	0.00	1.00	0.65
	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	1.00	1.00	2.00	1.79
	D33 業者各項創新與服務事項(+3分)	3.00	2.00	2.25	1.35	1.75	0.75	2.10	0.23	1.98	1.50	1.00	1.90	1.65
	D34 其他相關大眾運輸政策之配合度(±4分)	3.55	3.08	2.93	3.13	2.90	2.50	3.53	1.25	3.05	2.45	2.83	3.08	2.86
103 年度成績		<b>19.31</b>	<b>18.20</b>	<b>17.78</b>	<b>16.05</b>	<b>16.21</b>	<b>14.76</b>	<b>18.38</b>	<b>11.54</b>	<b>17.62</b>	<b>15.66</b>	<b>15.96</b>	<b>18.29</b>	<b>16.65</b>
102 年度成績		15.20	15.17	11.70	11.50	12.26	14.09	15.82	9.82	14.74	12.63	13.02	15.92	13.49

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 台中客運場站成績

台中客運受評場站包含烏日停車場、新烏日停車場及豐原停車場等三處，其場站成績如表 5.5-1 所示，顯示各場站在停車場站設施方面表現優異，得分滿分，值得讚許。惟新烏日及豐原停車場在停車場站面積項目得分較低，可再行加強。

表 5.5-1 台中客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
烏日停車場	25.78	30.00	20.00	16.00	91.78
新烏日停車場		15.00	20.00	16.00	76.78
豐原停車場		15.00	20.00	16.00	76.78
<b>平均分數</b>	<b>25.78</b>	<b>20.00</b>	<b>20.00</b>	<b>16.00</b>	81.78

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、新福停車場、霧峰停車場、干城停車場與豐勢等五處，其場站成績如表 5.5-2 所示，顯示在停車場站設施方面表現優異，僅停車場站管理指標成績較低有待改善。

表 5.5-2 統聯客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
龍井停車場	25.88	24.00	19.00	16.00	84.88
新福停車場		24.00	19.00	14.00	82.88
霧峰停車場		30.00	19.00	14.00	88.88
干城停車場		30.00	19.00	12.00	86.88
豐勢停車場		24.00	19.00	14.00	82.88
<b>平均分數</b>	<b>25.88</b>	<b>26.40</b>	<b>19.00</b>	<b>14.00</b>	<b>85.28</b>

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，其場站成績如表 5.5-3 所示，顯示在停車場站設施方面表現優異，得分滿分，值得讚許。惟停車場站管理得分較低，可再行加強。

表 5.5-3 仁友客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
永春南路停車場	26.00	24.00	20.00	15.00	85.00
<b>平均分數</b>	<b>26.00</b>	<b>24.00</b>	<b>20.00</b>	<b>15.00</b>	<b>85.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.4 巨業交通場站成績

巨業交通受評場站計有台中停車場、沙鹿停車場、大甲停車場及梧棲停車場一處，其場站成績如表 5.5-4 所示，顯示在停車場站設施方面表現優異，後車服務設施表現中等以上及停車場站管理指標成績較不理想，有待改善。

表 5.5-4 巨業交通場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
台中停車場	25.57	15.00	18.00	13.50	72.07
沙鹿停車場		30.00	18.00	14.00	87.57
大甲停車場		15.00	18.00	11.00	69.57
梧棲停車場		30.00	18.00	11.00	84.57
<b>平均分數</b>	<b>25.57</b>	<b>22.50</b>	<b>18.00</b>	<b>12.38</b>	<b>78.45</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.5 全航客運場站成績

全航客運受評場站計有復興停車場一處，其場站成績如表 5.5-5 所示，顯示各場站在停車場站管理方面表現優異，得分滿分，值得讚許，而停車場站管理指標成績表現較不理想有待改善。

表 5.5-5 全航客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積 (30分)	停車場站設施 (20分)	停車場站管理 (20分)	總分計算 (100分)
太平停車場	25.67	15.00	20.00	16.00	76.67
早溪停車場		15.00	20.00	13.50	74.17
<b>平均分數</b>	<b>25.67</b>	<b>15.00</b>	<b>20.00</b>	<b>14.75</b>	<b>75.42</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.6 彰化客運場站成績

彰化客運受評場站計有彰化停車場一處，其場站成績如表 5.5-6 所示，顯示在停車場站面積及場站設施方面表現優異，得分滿分，值得讚許。而候車服務設施成績表現中等，僅停車場站管理指標部分有待改善。

表 5.5-6 彰化客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積 (30分)	停車場站設施 (20分)	停車場站管理 (20分)	總分計算 (100分)
彰化停車場	26.00	30.00	20.00	14.00	90.00
<b>平均分數</b>	<b>26.00</b>	<b>30.00</b>	<b>20.00</b>	<b>14.00</b>	<b>90.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.7 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、水源停車場、東勢停車場、梧棲停車場及土牛停車場等七處，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，而停車場站管理指標成績較低有待改善。

表 5.5-7 豐原客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
台中停車場	24.34	30.00	19.00	15.00	88.34
翁子停車場		30.00	19.00	15.00	88.34
卓蘭停車場		30.00	19.00	14.00	87.34
水源停車場		30.00	19.00	10.00	83.34
東勢停車場		30.00	19.00	14.00	87.34
梧棲停車場		30.00	19.00	14.00	87.34
土牛停車場		30.00	19.00	14.00	87.34
<b>平均分數</b>	<b>24.34</b>	<b>30.00</b>	<b>19.00</b>	<b>13.71</b>	<b>87.05</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.8 東南客運場站成績

東南客運受評場站計有清泉崗停車場一處，其場站成績如表 5.5-8 所示，顯示東南客運僅在候車服務設施方面表現優異，其餘項目得分較低，有待改善。

表 5.5-8 東南客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
清泉崗停車場	24.00	12.80	5.00	9.00	50.80
<b>平均分數</b>	<b>24.00</b>	<b>12.80</b>	<b>5.00</b>	<b>9.00</b>	<b>50.80</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.9 豐榮客運場站成績

豐榮客運受評場站計有南屯停車場一處，其場站成績如表 5.5-9 所示，顯示在停車場站面積方面表現優異，而候車服務設施成績均高於業者平均，僅停車場站管理得分較低，有待改善。

表 5.5-9 豐榮客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
南屯停車場	26.00	30.00	15.00	14.00	85.00
<b>平均分數</b>	<b>26.00</b>	<b>30.00</b>	<b>15.00</b>	<b>14.00</b>	<b>85.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.10 和欣客運場站成績

和欣客運受評場站計有台中停車場一處，其場站成績如表 5.5-10 所示，顯示在停車場站面積、場站設施以及場站管理方面表現優異，皆得滿分，值得讚許。

表 5.5-10 和欣客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
台中停車場	23.50	30.00	20.00	20.00	93.50
<b>平均分數</b>	<b>23.50</b>	<b>30.00</b>	<b>20.00</b>	<b>20.00</b>	<b>93.50</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.11 苗栗客運場站成績

苗栗客運受評場站計有苑裡停車場一處，其場站成績如表 5.5-11 所示，顯示在停車場站設施方面表現優異，而停車場站管理指標成績較低有待改善。

表 5.5-11 苗栗客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
苑裡停車場	26.00	15.00	20.00	16.00	77.00
<b>平均分數</b>	<b>26.00</b>	<b>15.00</b>	<b>20.00</b>	<b>16.00</b>	<b>77.00</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.5.12 中台灣客運場站成績

中台灣客運受評場站計有龍井停車場、干城停車場、霧峰停車場、烏日停車場以及豐勢停車場等五處，其場站成績如表 5.5-12 所示，顯示在停車場站設施方面表現優異，而停車場站管理指標成績較低有待改善。

表 5.5-12 中台灣客運場站成績

場站	候車服務設施(30分)	停車場站面積(30分)	停車場站設施(20分)	停車場站管理(20分)	總分計算(100分)
龍井停車場	25.93	24.00	19.00	16.00	84.93
干城停車場		30.00	19.00	14.00	88.93
霧峰停車場		30.00	19.00	14.00	88.93
烏日停車場		15.00	19.00	12.00	71.93
豐勢停車場		24.00	19.00	14.00	82.93
<b>平均分數</b>	<b>25.93</b>	<b>24.60</b>	<b>19.00</b>	<b>14.00</b>	<b>83.53</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.5.13 各客運公司場站成績比較

各客運公司場站成績比較如表 5.5-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.5-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
A1 候車服務設施 (6 分)	5.16	5.18	5.20	5.11	5.13	5.20	4.87	4.80	5.20	4.70	5.20	5.19	5.08
A2 停車場站面積(6 分)	4.00	5.28	4.80	4.50	3.00	6.00	6.00	2.56	6.00	6.00	3.00	4.92	4.67
A3 停車場站設施 (4 分)	4.00	3.80	4.00	3.60	4.00	4.00	3.80	1.00	3.00	4.00	4.00	3.80	3.58
A4 停車場站管理(4 分)	3.20	2.80	3.00	2.48	2.95	2.80	2.74	1.80	2.80	2.90	3.20	2.80	2.79
103 年度成績	<b>16.36</b>	<b>17.06</b>	<b>17.00</b>	<b>15.69</b>	<b>15.08</b>	<b>18.00</b>	<b>17.41</b>	<b>10.16</b>	<b>17.00</b>	<b>17.60</b>	<b>15.40</b>	<b>16.71</b>	<b>16.12</b>
102 年度成績	17.60	18.45	18.00	17.89	18.02	18.70	18.01	16.37	17.30	17.20	18.00	17.60	17.76

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 42 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。惟臺中市因縣市合併之故，部份業者車輛混合調度比重程度較往年高，是以路線成績較難區分車輛歸屬於哪個路線，因此，本年度路線成績係採各公司整體平均值計算，期業者在公路客運移撥至市區客運的過渡期後，儘快回歸正軌，使各路線均有固定之配有車輛。

依據 103 年與 102 年之路線成績，計算出本期與前期之分數變動率，並將變動率範圍分為 5 個級距，而每個級距各有其代表燈號顯示著進步或退步，如下表所示：

範圍	評級	燈號
超過 18.3%	巨幅進步	●
超過 12.1% 至 18.3% 以下	大幅進步	●
超過 5.9% 至 12.1% 以下	微幅進步	●
超過 -0.3% 至 5.9% 以下	將近持平	●
-0.3% 以下	略微退步	●

### 5.6.1 台中客運路線成績

台中客運受評路線共計 40 條路線，其路線成績如表 5.6-1 所示，顯示車齡、車輛安全設備及車輛環境維護指標方面成績均為中等及優良之表現；僅準點性方面成績表現低於業者平均得分之下，惟差距不大；發車準點指標方面，49 路及 57 路表現較欠理想，9 路、12 路、82 路、88 路、93 路及 100 路成績優異，綜合表現來看，所有指標均表現良好。

而台中客運之 40 條受評路線內，含有 7 條新闢或移撥路線，且有 5 條路線成績與 102 年相比較顯退步，分別為 28 路、41 路、57 路、60 路及 163 路，其餘路線皆有進步，惟大多介於持平及微幅進步之範圍。

表 5.6-1 台中客運路線成績

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 (8分)	總分計算 (42分)	總分計算 (100分)	102年路線分數	燈號
6路	70	4.00	9.04	5.83	3.83	7.84	6.74	37.28	88.76	80.10	●
8路	28	4.00	9.04	5.83	3.83	7.84	7.15	37.70	89.76	81.44	●
9路	84	4.00	9.04	5.83	3.83	9.13	6.50	38.34	91.28	87.24	●
12路	102	4.00	9.04	5.83	3.83	9.92	7.52	40.15	95.59	-	-
14路	44	4.00	9.04	5.83	3.83	7.55	7.51	37.76	89.90	87.34	●
15路	58	4.00	9.04	5.83	3.83	7.63	7.53	37.86	90.14	84.98	●
16路	12	4.00	9.04	5.83	3.83	8.42	7.82	38.95	92.73	89.25	●
26路	22	4.00	9.04	5.83	3.83	7.33	7.48	37.51	89.31	84.82	●
27路	71	4.00	9.04	5.83	3.83	7.28	7.71	37.69	89.74	82.28	●
28路	66	4.00	9.04	5.83	3.83	6.57	6.72	36.00	85.71	88.02	●
29路	16	4.00	9.04	5.83	3.83	6.98	7.48	37.16	88.48	-	-
33路	66	4.00	9.04	5.83	3.83	6.45	6.81	35.97	85.65	85.59	●
35路	120	4.00	9.04	5.83	3.83	7.82	7.98	38.50	91.67	89.06	●
41路	120	4.00	9.04	5.83	3.83	6.61	6.25	35.57	84.68	89.99	●
49路	6	4.00	9.04	5.83	3.83	4.60	8.00	35.31	84.06	72.86	●
54路	118	4.00	9.04	5.83	3.83	6.96	6.75	36.42	86.71	86.75	●
57路	36	4.00	9.04	5.83	3.83	5.94	7.11	35.75	85.12	87.33	●
60路	10	4.00	9.04	5.83	3.83	6.44	7.23	36.37	86.59	89.08	●
66路	37	4.00	9.04	5.83	3.83	7.87	8.00	38.58	91.86	90.68	●
69路	34	4.00	9.04	5.83	3.83	6.01	7.61	36.33	86.51	83.56	●
70路	19	4.00	9.04	5.83	3.83	7.25	7.81	37.77	89.92	87.83	●
71路	24	4.00	9.04	5.83	3.83	7.24	8.00	37.95	90.35	90.49	●
72路	64	4.00	9.04	5.83	3.83	7.16	7.70	37.57	89.45	-	-
82路	120	4.00	9.04	5.83	3.83	9.82	6.91	39.43	93.88	87.21	●
88路	30	4.00	9.04	5.83	3.83	9.26	7.26	39.22	93.39	89.35	●
93路	96	4.00	9.04	5.83	3.83	9.88	6.33	38.91	92.65	-	-
100路	280	4.00	9.04	5.83	3.83	9.52	6.57	38.80	92.37	88.00	●
101路	46	4.00	9.04	5.83	3.83	6.53	6.62	35.85	85.36	84.78	●
102路	12	4.00	9.04	5.83	3.83	6.96	7.74	37.41	89.06	85.88	●
107路	36	4.00	9.04	5.83	3.83	8.34	7.67	38.72	92.19	89.96	●
108路	39	4.00	9.04	5.83	3.83	7.25	7.70	37.65	89.65	89.29	●
115路	22	4.00	9.04	5.83	3.83	7.25	7.13	37.08	88.28	82.09	●
128路	16	4.00	9.04	5.83	3.83	6.97	8.00	37.68	89.71	87.16	●
131路	57	4.00	9.04	5.83	3.83	7.27	6.54	36.51	86.93	86.99	●
132路	64	4.00	9.04	5.83	3.83	7.59	6.48	36.78	87.56	87.70	●
142路	14	4.00	9.04	5.83	3.83	7.78	8.00	38.49	91.64	86.56	●
154路	72	4.00	9.04	5.83	3.83	6.62	6.91	36.23	86.27	-	-

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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
156 路	24	4.00	9.04	5.83	3.83	6.22	7.26	36.18	86.14	-	-
163 路	14	4.00	9.04	5.83	3.83	7.29	7.93	37.92	90.28	90.78	●
290 路	60	4.00	9.04	5.83	3.83	6.07	7.28	36.05	85.84	-	-

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 17 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，綜合表現來看，3 路、23 路、50 路、53 路、56 路、61 路、73 路、75 路、81 路、85 路、86 路及 159 路表現較為優異。

而統聯客運之 17 條受評路線內，有 4 條路線成績與 102 年相比較顯退步，分別為 18 路、23 路、77 路及 79 路，其餘 13 條路線則多數介於持平之範圍。

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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
3 路	48	4.00	9.02	5.75	3.72	8.62	6.79	37.90	90.24	87.07	●
18 路	30	4.00	9.02	5.75	3.72	6.82	6.84	36.15	86.07	87.71	●
23 路	48	4.00	9.02	5.75	3.72	9.42	6.80	38.71	92.16	93.23	●
50 路	73	4.00	9.02	5.75	3.72	9.93	6.48	38.91	92.63	89.07	●
53 路	73	4.00	9.02	5.75	3.72	9.91	6.77	39.17	93.27	89.68	●
56 路	73	4.00	9.02	5.75	3.72	9.94	6.71	39.13	93.17	88.01	●
59 路	12	4.00	9.02	5.75	3.72	7.08	6.90	36.47	86.83	87.27	●
61 路	50	4.00	9.02	5.75	3.72	9.55	7.12	39.15	93.23	87.79	●
63 路	38	4.00	9.02	5.75	3.72	7.97	7.07	37.53	89.35	88.56	●
73 路	80	4.00	9.02	5.75	3.72	9.93	7.02	39.44	93.91	91.47	●
75 路	49	4.00	9.02	5.75	3.72	9.70	6.84	39.03	92.92	92.25	●
77 路	32	4.00	9.02	5.75	3.72	5.70	6.95	35.14	83.67	90.21	●
79 路	31	4.00	9.02	5.75	3.72	5.62	8.00	36.11	85.97	91.07	●
81 路	61	4.00	9.02	5.75	3.72	9.88	7.01	39.39	93.78	89.06	●
85 路	11	4.00	9.02	5.75	3.72	9.70	7.04	39.23	93.41	91.03	●
86 路	35	4.00	9.02	5.75	3.72	9.58	7.03	39.10	93.08	89.68	●
159 路	65	4.00	9.02	5.75	3.72	9.99	6.85	39.33	93.65	90.55	●

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 4 條路線，其路線成績如表 5.6-3 所示，顯示所有路線在車齡、車輛安全設備及車輛資訊設備與環境維護方面得分頗為理想，綜合表現來看，此 4 條路線成績與 102 年相比較顯進步。

而仁友客運之 4 條受評路線，多數介於持平之範圍，僅 30 路有微幅的進步。

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 (8分)	總分計算 (42分)	總分計算 (100分)	102 年路線分數	燈號
21 路	61	3.00	8.74	5.98	3.95	7.77	7.94	37.38	89.00	84.47	●
30 路	63	3.00	8.74	5.98	3.95	7.67	8.00	37.33	88.89	83.53	●
45 路	62	3.00	8.74	5.98	3.95	6.99	7.24	35.90	85.47	82.65	●
105 路	61	3.00	8.74	5.98	3.95	8.27	7.27	37.20	88.58	86.40	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.4 巨業交通路線成績

巨業交通受評路線共計 14 條路線，其路線成績如表 5.6-4 所示，顯示車齡、車輛安全設備及車輛資訊設施指標方面成績均為中等及優良之表現；車輛環境維護、準點性及乘客滿意度之指標則低於業者平均，有待改善；發車準點指標方面，164 路及 169 路表現較欠理想，而 68 路及 168 路則表現優異。綜合表現來看，164 路及 169 路之評鑑成績可再行改善。

而巨業交通之 14 條受評路線內，含有 1 條新闢或移撥路線，其餘 13 條路線，分別顯示為 166 路微幅進步、68 及 168 路將近持平，其餘路線皆有微幅退步，有待改善。

表 5.6-4 巨業交通路線成績

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 (8分)	總分計算 (42分)	總分計算 (100分)	102 年路線分數	燈號
68 路	30	3.00	8.26	5.15	2.03	9.20	7.57	35.21	83.83	82.39	●
111 路	12	3.00	8.26	5.15	2.03	7.96	5.56	31.97	76.12	-	-
164 路	4	3.00	8.26	5.15	2.03	5.50	6.88	30.82	73.37	89.18	●

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(8分)	總分計算(42分)	總分計算(100分)	102年路線分數	燈號
165路	4	3.00	8.26	5.15	2.03	7.50	6.72	32.66	77.76	89.74	●
166路	6	3.00	8.26	5.15	2.03	7.88	7.79	34.11	81.23	76.69	●
167路	8	3.00	8.26	5.15	2.03	7.04	7.50	32.98	78.52	85.74	●
168路	100	3.00	8.26	5.15	2.03	9.72	6.86	35.02	83.38	79.48	●
169路	58	3.00	8.26	5.15	2.03	5.03	6.13	29.60	70.48	73.79	●
175路	8	3.00	8.26	5.15	2.03	7.13	6.71	32.28	76.85	78.13	●
176路	5	3.00	8.26	5.15	2.03	7.90	6.21	32.55	77.51	87.71	●
177路	7	3.00	8.26	5.15	2.03	7.49	6.25	32.18	76.61	82.38	●
178路	16	3.00	8.26	5.15	2.03	7.05	5.70	31.20	74.28	79.72	●
179路	12	3.00	8.26	5.15	2.03	7.11	5.63	31.18	74.23	82.79	●
180路	16	3.00	8.26	5.15	2.03	8.32	7.12	33.88	80.66	84.26	●

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 6 條路線，其路線成績如表 5.6-5 所示，顯示 5 路、58 路及 65 路整體表現成績較 102 年路線成績雖將進持平但仍有微幅進步，整體來乘客滿意度指標成績較欠理想，有待改善。

而全航客運之 6 條受評路線內，含有 1 條新闢或移撥路線，其餘 5 條路線，分別顯示為 5 路、58、65 路及 158 路將近持平，199 路則是有些微退步。

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(8分)	總分計算(42分)	總分計算(100分)	102年路線分數	燈號
5路	90	3.00	8.98	5.86	3.93	9.17	7.60	38.54	91.76	87.91	●
12路	204	3.00	8.98	5.86	3.93	7.14	7.54	36.44	86.77	-	-
58路	146	3.00	8.98	5.86	3.93	9.91	6.50	38.19	90.92	89.83	●
65路	30	3.00	8.98	5.86	3.93	7.91	6.55	36.23	86.27	84.96	●
158路	30	3.00	8.98	5.86	3.93	8.01	6.91	36.69	87.36	83.38	●
199路	64	3.00	8.98	5.86	3.93	6.04	7.27	35.08	83.51	85.38	●

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 52 路及 99 路整體表現成績較 102 年路線成績雖將進持平但有微幅進步，整體來看準點性指標成績較欠理想，有待改善。

表 5.6-6 彰化客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4分)	車輛安全設備 (10分)	車輛資訊設施 (6分)	車輛環境維護 (4分)	準點性 (10分)	乘客滿意度 (8分)	總分計算 (42分)	總分計算 (100分)	102年路線分數	燈號
52路	60	3.00	9.20	5.97	3.94	7.80	7.93	37.83	90.07	86.50	●
99路	38	3.00	9.20	5.97	3.94	5.77	7.79	35.66	84.90	84.21	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.7 豐原客運路線成績

豐原客運受評路線計有路線 77 條，其路線成績如表 5.6-7 所示，由資料顯示豐原客運在各項成績表現均為中等及優良之表現，各項成績高於業者平均；發車準點指標方面，183 路、186 路及 229 路表現較欠理想，而 239 路、267 路及 276 路則表現優異。

而豐原客運之 77 條受評路線內，含有 6 條新闢或移撥路線，且有 10 條路線成績與 102 年相比較顯退步，分別為 51 路、55 路、170 路、183 路、206 路、225 路、226 路、229 路、271 路及 279 路；而有 5 條路線成績與 102 年相比有大幅進步，分別為 258 路、262 路、264 路、277 路及 278 路；其餘 62 條路線則多數介於微幅進步與持平之範圍。

表 5.6-7 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 (8分)	總分計算 (42分)	總分計算 (100分)	102年路線分數	燈號
12路	54	4.00	8.75	5.82	3.82	7.12	7.58	37.08	88.29	-	-
51路	146	4.00	8.75	5.82	3.82	6.21	6.62	35.21	83.84	88.29	●
55路	200	4.00	8.75	5.82	3.82	6.77	7.53	36.69	87.36	89.48	●
63路	28	4.00	8.75	5.82	3.82	8.16	7.36	37.90	90.25	87.79	●
90路	42	4.00	8.75	5.82	3.82	7.38	8.00	37.76	89.91	-	-

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(8分)	總分計算(42分)	總分計算(100分)	102年路線分數	燈號
91路	46	4.00	8.75	5.82	3.82	7.94	8.00	38.33	91.26	-	-
92路	54	4.00	8.75	5.82	3.82	8.15	7.88	38.41	91.45	-	-
153路	31	4.00	8.75	5.82	3.82	7.10	6.74	36.23	86.26	-	-
170路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	7.36	6.84	36.59	87.11	89.71	●
171路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	7.07	6.98	36.44	86.76	81.67	●
172路	18	4.00	8.75	5.82	3.82	8.53	6.94	37.86	90.14	84.63	●
182路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	6.39	5.68	34.45	82.04	81.82	●
183路	3	4.00	8.75	5.82	3.82	5.54	6.41	34.33	81.74	87.66	●
185路	13	4.00	8.75	5.82	3.82	7.68	7.85	37.92	90.29	83.42	●
186路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	5.92	7.88	36.18	86.14	86.29	●
200路	25	4.00	8.75	5.82	3.82	6.66	6.73	35.77	85.17	80.82	●
202路	13	4.00	8.75	5.82	3.82	6.80	6.86	36.04	85.82	84.39	●
203路	8	4.00	8.75	5.82	3.82	7.02	7.17	36.58	87.10	81.27	●
206路	89	4.00	8.75	5.82	3.82	6.48	6.35	35.22	83.85	84.90	●
207路	25	4.00	8.75	5.82	3.82	6.67	6.93	35.99	85.69	83.21	●
208路	54	4.00	8.75	5.82	3.82	7.10	6.40	35.89	85.45	83.54	●
209路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	7.85	7.01	37.24	88.68	85.82	●
210路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	6.78	7.59	36.75	87.50	83.58	●
211路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	7.86	7.75	37.99	90.46	87.89	●
212路	8	4.00	8.75	5.82	3.82	8.02	8.00	38.41	91.45	84.93	●
213路	70	4.00	8.75	5.82	3.82	7.58	8.00	37.97	90.40	85.02	●
214路	16	4.00	8.75	5.82	3.82	8.18	6.87	37.43	89.13	-	-
215路	14	4.00	8.75	5.82	3.82	7.93	8.00	38.32	91.24	86.10	●
216路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	8.53	6.74	37.66	89.67	83.08	●
217路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	8.20	8.00	38.59	91.87	89.16	●
218路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	7.93	7.56	37.88	90.19	87.63	●
219路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	7.40	6.64	36.42	86.73	80.24	●
220路	24	4.00	8.75	5.82	3.82	7.58	8.00	37.97	90.40	85.20	●
222路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	8.19	8.00	38.58	91.85	86.45	●
223路	12	4.00	8.75	5.82	3.82	8.22	7.75	38.36	91.32	87.18	●
225路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	6.50	8.00	36.89	87.83	88.71	●
226路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	7.00	7.75	37.14	88.42	93.37	●
227路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	8.03	8.00	38.42	91.47	84.03	●
228路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	8.00	8.00	38.39	91.40	87.80	●
229路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	5.67	8.00	36.05	85.84	89.56	●
232路	3	4.00	8.75	5.82	3.82	6.85	8.00	37.23	88.65	82.22	●
235路	44	4.00	8.75	5.82	3.82	7.29	6.87	36.55	87.02	86.59	●



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(8分)	總分計算(42分)	總分計算(100分)	102年路線分數	燈號
236路	12	4.00	8.75	5.82	3.82	7.28	7.93	37.59	89.51	86.73	●
237路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	7.31	7.52	37.22	88.62	87.15	●
238路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	8.67	6.65	37.70	89.76	85.93	●
239路	11	4.00	8.75	5.82	3.82	9.07	6.58	38.03	90.54	88.60	●
240路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	8.80	8.00	39.19	93.30	87.63	●
250路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	7.38	7.63	37.39	89.03	81.61	●
251路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	8.50	6.75	37.64	89.61	81.92	●
252路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	8.00	6.94	37.32	88.87	87.46	●
253路	12	4.00	8.75	5.82	3.82	8.05	7.96	38.40	91.42	85.78	●
256路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	7.50	8.00	37.89	90.21	86.74	●
257路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	7.33	7.94	37.66	89.66	86.43	●
258路	21	4.00	8.75	5.82	3.82	7.54	6.46	36.39	86.63	77.21	●
260路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	8.95	7.13	38.46	91.58	84.01	●
261路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	7.93	7.19	37.50	89.29	86.55	●
262路	6	4.00	8.75	5.82	3.82	7.19	7.75	37.33	88.88	77.53	●
263路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	8.60	6.68	37.67	89.68	84.23	●
264路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	7.67	7.97	38.02	90.53	80.58	●
265路	8	4.00	8.75	5.82	3.82	8.11	7.77	38.27	91.11	85.73	●
266路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	8.34	6.45	37.18	88.52	87.01	●
267路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	9.23	6.75	38.37	91.35	90.40	●
269路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	8.75	7.53	38.67	92.07	85.81	●
270路	36	4.00	8.75	5.82	3.82	8.19	7.41	37.99	90.45	84.45	●
271路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	7.93	6.81	37.13	88.40	89.68	●
272路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	7.08	7.50	36.96	88.01	84.57	●
273路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	8.43	7.56	38.38	91.38	86.43	●
275路	8	4.00	8.75	5.82	3.82	8.92	7.60	38.91	92.64	88.99	●
276路	11	4.00	8.75	5.82	3.82	9.06	6.91	38.36	91.33	86.71	●
277路	3	4.00	8.75	5.82	3.82	8.57	8.00	38.96	92.76	81.64	●
278路	2	4.00	8.75	5.82	3.82	8.00	7.38	37.76	89.91	78.99	●
279路	4	4.00	8.75	5.82	3.82	6.00	6.75	35.14	83.66	86.89	●
280路	60	4.00	8.75	5.82	3.82	7.55	7.91	37.85	90.11	80.81	●
285路	28	4.00	8.75	5.82	3.82	7.67	8.00	38.06	90.61	87.99	●
286路	10	4.00	8.75	5.82	3.82	7.87	7.98	38.23	91.03	88.09	●
288路	18	4.00	8.75	5.82	3.82	6.88	7.96	37.23	88.65	83.68	●
289路	16	4.00	8.75	5.82	3.82	7.41	7.96	37.76	89.90	86.21	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.8 東南客運路線成績

東南客運受評路線計有路線 5 條，其路線成績如表 5.6-8 所示，除車輛資訊設施外，在各項指標分數表現皆較欠理想，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

而東南客運之 5 條受評路線內，含有 2 條新闢或移撥路線，其 67 路有微幅進步；7 路、98 路則是有些微下滑的趨勢。

表 5.6-8 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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
7 路	42	0.00	7.79	5.59	2.50	7.71	7.92	31.51	75.03	75.79	●
17 路	9	0.00	7.79	5.59	2.50	7.53	7.09	30.50	72.62	-	
67 路	30	0.00	7.79	5.59	2.50	8.09	6.57	30.54	72.72	71.67	●
97 路	24	0.00	7.79	5.59	2.50	6.78	6.69	29.35	69.88	-	
98 路	30	0.00	7.79	5.59	2.50	7.50	7.00	30.38	72.33	78.52	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.9 豐榮客運路線成績

豐榮客運受評路線計有路線 4 條，其路線成績如表 5.6-9 所示，由資料顯示，在車齡、車輛安全設備、車輛資訊設施及乘客滿意度表現較欠理想，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

而豐榮客運之 4 條受評路線內，含有 3 條新闢或移撥路線，其 127 路有微幅下滑的趨勢。

表 5.6-9 豐榮客運路線成績

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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
40 路	67	3.00	8.26	5.52	3.85	8.01	7.15	35.79	85.21	-	-
48 路	44	3.00	8.26	5.52	3.85	7.29	6.85	34.76	82.77	-	-
89 路	37	3.00	8.26	5.52	3.85	7.43	7.13	35.18	83.77	-	-
127 路	78	3.00	8.26	5.52	3.85	8.18	6.97	35.77	85.18	86.36	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.10 和欣客運路線成績

和欣客運受評路線計有路線 2 條，其路線成績如表 5.6-10 所示，在車齡及車輛環境維護方面表現優異，達到滿分；惟準點性分數表現較為不理想，如能針對準點性再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

而和欣客運之 2 條受評路線內，與 102 年度路線分數相較，160 路有微幅進步；161 路雖有進步但仍介於將近持平之範圍。

表 5.6-10 和欣客運路線成績

路線別	核定班次數	車齡 (4 分)	車輛安全設備 (10 分)	車輛資訊設施 (6 分)	車輛環境維護 (4 分)	準點性 (10 分)	乘客滿意度 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
160 路	80	4.00	8.85	5.63	4.00	8.19	7.90	38.56	91.81	82.38	●
161 路	100	4.00	8.85	5.63	4.00	6.26	7.73	36.46	86.82	82.14	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.11 苗栗客運路線成績

苗栗客運受評路線計有路線 1 條，其路線成績如表 5.6-11 所示，在準點性與乘客滿意度分數表現較欠理想，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。與 102 年度路線分數相較，181 路線分數有微幅的下滑。

表 5.6-11 苗栗客運路線成績

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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
181 路	20	4.00	8.85	5.90	3.83	6.46	6.76	35.80	85.24	85.83	●

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.12 中台灣客運路線成績

中台灣客運受評路線計有路線 14 條，其路線成績如表 5.6-12 所示，在車輛資訊設施及準點性指標項目分數表現較業者平均分數低，惟差距不大，如能再加強改善，則應會有大幅的進步空間。

而中台灣客運之 14 條受評路線內，含有 13 條新闢或移撥路線，與 102 年度路線分數相較，95 路線分數僅有微幅的進步。

表 5.6-12 中台灣客運路線成績

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 (8 分)	總分計算 (42 分)	總分計算 (100 分)	102 年路線分數	燈號
1 路	24	4.00	9.27	5.82	3.93	7.37	7.01	37.39	89.03	-	
20 路	10	4.00	9.27	5.82	3.93	7.77	7.94	38.72	92.19	-	
25 路	60	4.00	9.27	5.82	3.93	9.26	6.73	39.01	92.88	-	
31 路	10	4.00	9.27	5.82	3.93	6.49	7.09	36.60	87.14	-	
37 路	12	4.00	9.27	5.82	3.93	6.12	7.25	36.39	86.64	-	
95 路	28	4.00	9.27	5.82	3.93	7.77	7.02	37.80	90.01	87.14	●
125 路	8	4.00	9.27	5.82	3.93	6.98	6.98	36.99	88.06	-	
150 路	36	4.00	9.27	5.82	3.93	6.21	7.38	36.60	87.14	-	
151 路	18	4.00	9.27	5.82	3.93	8.94	7.48	39.44	93.90	-	
152 路	50	4.00	9.27	5.82	3.93	9.36	7.55	39.92	95.05	-	
155 路	30	4.00	9.27	5.82	3.93	6.77	7.66	37.45	89.16	-	
162 路	58	4.00	9.27	5.82	3.93	6.82	7.05	36.88	87.82	-	
281 路	16	4.00	9.27	5.82	3.93	6.28	7.93	37.22	88.62	-	
282 路	20	4.00	9.27	5.82	3.93	7.26	7.55	37.83	90.08	-	

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.6.13 各客運公司路線成績比較

各客運公司路線成績比較如表 5.6-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.6-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
B1 車齡 (4分)	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	0.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.25
B2 車輛安全設備 (10分)	9.04	9.02	8.74	8.26	8.98	9.20	8.75	7.79	8.26	8.85	8.85	9.27	8.75
B3 車輛資訊設施 (6分)	5.83	5.75	5.98	5.15	5.86	5.97	5.82	5.59	5.52	5.63	5.90	5.82	5.74
B4 車輛環境維護 (4分)	3.83	3.72	3.95	2.03	3.93	3.94	3.82	2.50	3.85	4.00	3.83	3.93	3.61
C1 準點性 (10分)	7.90	9.18	7.67	7.94	8.14	7.01	7.29	7.57	7.83	7.12	6.46	7.68	7.65
C2 乘客滿意度 (8分)	7.29	6.95	7.61	6.62	7.06	7.86	7.38	7.05	7.02	7.81	6.76	7.33	7.23
103 年度成績	<b>37.89</b>	<b>38.62</b>	<b>36.95</b>	<b>33.00</b>	<b>36.97</b>	<b>36.97</b>	<b>37.06</b>	<b>30.50</b>	<b>35.48</b>	<b>37.41</b>	<b>35.80</b>	<b>38.03</b>	<b>36.22</b>
102 年度成績	38.30	39.50	36.93	35.43	38.52	37.60	37.99	33.15	38.00	36.20	37.78	38.34	37.31

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、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 38+3 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 台中客運管理成績

台中客運其管理成績如表 5.7-1 所示，除車輛資訊設施及安全管理略低於業者平均得分外，其餘各項管理成績指標得分均高於業者平均得分；與 102 年度得分相比，整體表現有大幅進步。

表 5.7-1 台中客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
台中客運	4.43	3.30	7.20	3.76	6.00	9.55	34.24	<b>83.51</b>	<b>78.93</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

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，除車輛資訊設施、乘客滿意度及安全管理略低於業者平均得分外，其餘各項管理成績指標得分均高於業者平均得分；與 102 年度得分相比，整體表現略微退步，惟差距不大。

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(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
統聯客運	4.67	2.30	7.20	3.99	6.13	8.08	32.37	<b>78.96</b>	<b>80.79</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

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，除車輛資訊設施、駕駛員管理及安全管理略低於業者平均得分外，其餘各項管理成績指標得分均高於業者平均得分；與 102 年度得分相比，整體表現有大幅進步。

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(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
仁友客運	4.93	3.40	5.75	3.87	5.93	7.98	31.86	<b>77.72</b>	<b>61.57</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.4 巨業交通管理成績

巨業交通公司管理成績如表 5.7-4 所示，除車輛資訊設施得分高於業者平均得分外，其餘各項指標表現較不理想，如能再加強改善其他低於業者平均之評分項目，則應會大幅的進步空間；惟本年度成績與 102 年得分相比，整體表現有些微進步。

表 5.7-4 巨業交通管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
巨業交通	5.17	1.80	5.60	3.78	5.38	6.88	28.62	<b>69.80</b>	<b>65.31</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.5 全航客運管理成績

全航客運其管理成績如表 5.7-5 所示，除車輛資訊設施及安全與行政管理略低於業者平均得分外，其餘各項管理成績指標得分均高於業者平均得分；與 102 年度得分相比，整體表現有大幅進步。

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(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102 年管理成績
全航客運	4.80	3.75	6.88	3.74	5.32	7.15	31.64	<b>77.16</b>	<b>68.81</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.6 彰化客運管理成績

彰化客運其管理成績如表 5.7-6 所示，僅行政管理及政策配合度之指標項得分略低於業者平均得分，其餘得分皆高於業者平均；與 102 年度得分相比，整體表現有些微進步，惟差距不大。

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(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102 年管理成績
彰化客運	5.53	3.60	6.60	4.34	4.77	5.65	30.49	<b>74.37</b>	<b>72.97</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。



### 5.7.7 豐原客運管理成績

豐原客運其管理成績如表 5.7-7 所示，各項管理成績表現頗為理想，多數高於業者平均得分；惟本年度成績與 102 年得分相比，整體表現略微退步，惟差距不大。

表 5.7-7 豐原客運管理成績

客運別	車輛資訊 設施(6分)	乘客滿意 度(4分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (7分)	政策配合 度(7+3分)	合計 (38+3分)	總分 (100分)	102年管 理成績
豐原客運	4.83	3.15	6.50	4.35	5.60	8.43	32.86	<b>80.15</b>	<b>80.90</b>
業者 平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.8 東南客運管理成績

東南客運其管理成績如表 5.7-8 所示，顯示各項管理指標項得分皆低於業者平均得分，有其改善空間；且與 102 年度得分相比，整體表現較顯退步，更應加強管理。

表 5.7-8 東南客運管理成績

客運別	車輛資訊 設施(6分)	乘客滿意 度(4分)	駕駛員管 理(8分)	安全管理 (6分)	行政管理 (7分)	政策配合 度(7+3分)	合計 (38+3分)	總分 (100分)	102年管 理成績
東南客運	4.87	2.05	3.40	4.08	3.98	3.48	21.86	<b>53.32</b>	<b>57.20</b>
業者 平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.9 豐榮客運管理成績

豐榮客運其管理成績如表 5.7-9 所示，顯示行政管理與政策配合度等指標之表現較為理想，其餘指標項目得分略低於業者平均得分，有其改善空間。與 102 年度得分相比，整體表現略微退步，可再加強。

表 5.7-9 豐榮客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102 年管理成績
豐榮客運	4.20	2.48	6.03	3.89	5.91	7.83	30.32	<b>73.95</b>	<b>74.45</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.10 和欣客運管理成績

和欣客運其管理成績如表 5.7-10 所示，除車輛資訊設施及安全管理略高於業者平均得分外，其餘各項管理成績指標得分均低於業者平均得分；惟與 102 年度得分相比，整體表現有些微進步。

表 5.7-10 和欣客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102 年管理成績
和欣客運	5.57	2.55	5.05	5.49	4.63	5.55	28.83	<b>70.32</b>	<b>64.62</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.11 苗栗客運管理成績

苗栗客運其管理成績如表 5.7-11 所示，顯示車輛資訊設施、乘客滿意度與安全管理等指標之表現較為理想，其餘指標項得分略低於業者平均得分，有其改善空間。惟與 102 年度得分相比，整體表現有些微進步。

表 5.7-11 苗栗客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
苗栗客運	5.53	2.80	5.80	6.00	5.13	4.83	30.09	<b>73.40</b>	<b>69.75</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.12 中台灣客運管理成績

中台灣客運其管理成績如表 5.7-12 所示，顯示乘客滿意度及安全管理等指標之表現較不理想，其餘指標項目得分皆高於業者平均得分。與 102 年度得分相比，整體表現近乎持平，可再加強改善。

表 5.7-12 中台灣客運管理成績

客運別	車輛資訊設施(6分)	乘客滿意度(4分)	駕駛員管理(8分)	安全管理(6分)	行政管理(7分)	政策配合度(7+3分)	合計(38+3分)	總分(100分)	102年管理成績
中台灣客運	5.27	2.30	7.30	4.01	6.30	7.98	33.16	<b>80.88</b>	<b>80.29</b>
業者平均得分	4.98	2.79	6.11	4.28	5.42	6.95	30.53	<b>74.46</b>	<b>71.30</b>

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

### 5.7.13 各客運公司管理成績比較

各客運公司管理成績比較如表 5.7-13，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.7-13 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	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	和欣客運	苗栗客運	中台灣客運	業者平均得分
B3 車輛資訊設施 (6 分)	4.43	4.67	4.93	5.17	4.80	5.53	4.83	4.87	4.20	5.57	5.53	5.27	4.98
C2 乘客滿意度(4 分)	3.30	2.30	3.40	1.80	3.75	3.60	3.15	2.05	2.48	2.55	2.80	2.30	2.79
C3 駕駛員管理(8 分)	7.20	7.20	5.75	5.60	6.88	6.60	6.50	3.40	6.03	5.05	5.80	7.30	6.11
D1 安全管理(6 分)	3.76	3.99	3.87	3.78	3.74	4.34	4.35	4.08	3.89	5.49	6.00	4.01	4.28
D2 行政管理(7 分)	6.00	6.13	5.93	5.38	5.32	4.77	5.60	3.98	5.91	4.63	5.13	6.30	5.42
D3 政策配合度 (7+3 分)	9.55	8.08	7.98	6.88	7.15	5.65	8.43	3.48	7.83	5.55	4.83	7.98	6.95
103 年度成績	<b>34.24</b>	<b>32.37</b>	<b>31.86</b>	<b>28.62</b>	<b>31.64</b>	<b>30.49</b>	<b>32.86</b>	<b>21.86</b>	<b>30.32</b>	<b>28.83</b>	<b>30.09</b>	<b>33.16</b>	<b>30.53</b>
102 年度成績	28.42	29.09	22.16	23.51	24.78	26.28	29.12	20.59	26.81	23.26	25.11	28.91	25.67

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。

評鑑成績為台中客運 88.8 分、統聯客運 88.0 分、仁友客運 85.8 分、巨業交通 77.4 分、全航客運 83.9 分、彰化客運 85.5 分、豐原客運 87.3 分、東南客運 62.5 分、豐榮客運 82.8 分、和欣客運 83.8 分、苗栗客運 81.3 分以及中台灣客運 87.2 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+3 分)	評鑑總成績 計算 (100+3 分)
台中客運	16.6	27.1	25.7	19.3	<b>88.8</b>
統聯客運	16.9	27.2	25.6	18.2	<b>88.0</b>
仁友客運	17.0	26.6	24.4	17.8	<b>85.8</b>
巨業交通	15.8	23.6	22.0	16.0	<b>77.4</b>
全航客運	15.3	26.6	25.8	16.2	<b>83.9</b>
彰化客運	18.0	27.6	25.1	14.8	<b>85.5</b>
豐原客運	17.4	27.2	24.3	18.3	<b>87.3</b>
東南客運	10.2	20.8	20.1	11.5	<b>62.5</b>
豐榮客運	17.0	24.8	23.4	17.6	<b>82.8</b>
和欣客運	17.6	28.1	22.5	15.7	<b>83.8</b>
苗栗客運	15.4	28.1	21.8	16.0	<b>81.3</b>
中台灣客運	16.0	28.3	24.6	18.3	<b>87.2</b>
<b>平均成績</b>	<b>16.1</b>	<b>26.3</b>	<b>23.8</b>	<b>16.7</b>	<b>82.9</b>

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 (42 分)	公司管理成績 (38+3 分)	評鑑總成績計算 (100+3 分)
台中客運	16.6	37.9	34.2	88.8
統聯客運	16.9	38.7	32.4	88.0
仁友客運	17.0	37.0	31.9	85.8
巨業交通	15.8	33.0	28.6	77.4
全航客運	15.3	37.0	31.6	83.9
彰化客運	18.0	37.0	30.5	85.5
豐原客運	17.4	37.1	32.9	87.3
東南客運	10.2	30.5	21.9	62.5
豐榮客運	17.0	35.5	30.3	82.8
和欣客運	17.6	37.4	28.8	83.8
苗栗客運	15.4	35.8	30.1	81.3
中台灣客運	16.0	38.0	33.2	87.2
<b>平均成績</b>	<b>16.1</b>	<b>36.2</b>	<b>30.5</b>	<b>82.9</b>

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。評鑑成績為台中客運 88.8 分、統聯客運 88.0 分、仁友客運 85.8 分、巨業交通 77.4 分、全航客運 83.9 分、彰化客運 85.5 分、豐原客運 87.1 分、東南客運 64.6 分、豐榮客運 82.8 分、和欣客運 83.8 分、苗栗客運 81.3 分以及中台灣客運 87.2 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 86.3 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+3 分)	業者平均成績 (100+3 分)	業者加權 平均成績(100+3 分)
台中客運	2,229	88.8	82.9	86.3
統聯客運	809	88.0		
仁友客運	247	85.8		
巨業交通	286	77.4		
全航客運	564	83.9		
彰化客運	98	85.5		
豐原客運	1492	87.3		
東南客運	135	62.5		
豐榮客運	226	82.8		
和欣客運	180	83.8		
苗栗客運	20	81.3		
中台灣客運	380	87.2		

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，評鑑成績依序為台中客運 88.8 分、統聯客運 88.0、豐原客運 87.3 分、中台灣客運 87.2 分、仁友客運 85.8 分、彰化客運 85.5 分、全航客運 83.9 分、和欣客運 83.8 分、豐榮客運 82.8 分、苗栗客運 81.3 分、巨業交通 77.4 分以及東南客運 62.5 分。

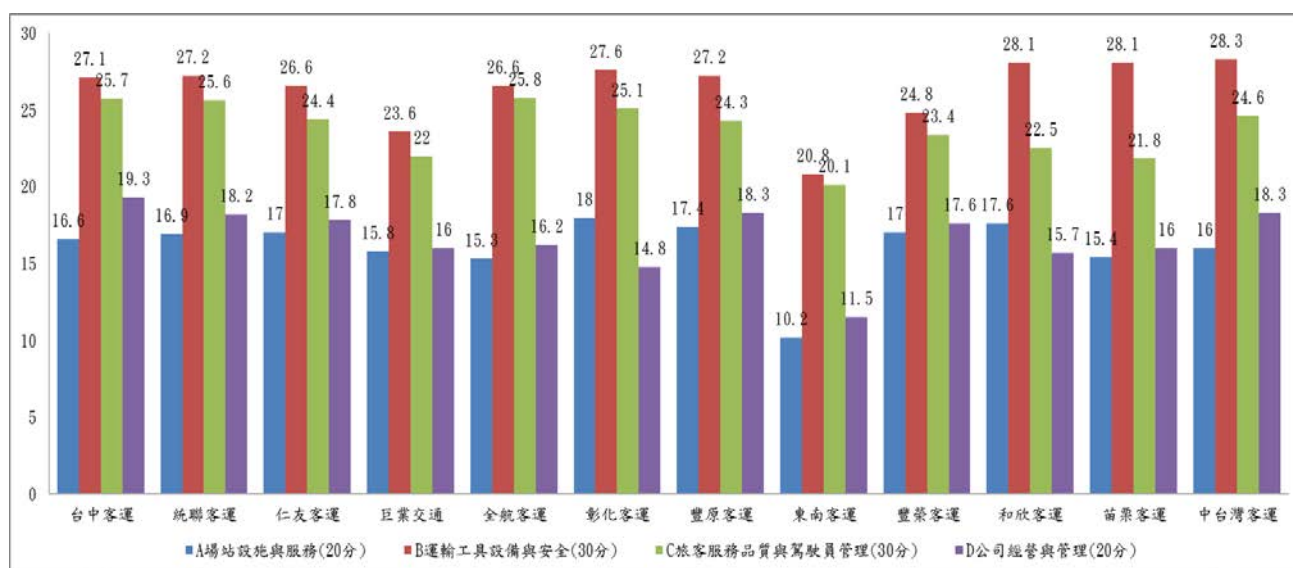


圖 6.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖



## 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台中客運、統聯客運、仁友客運、全航客運、彰化客運、豐原客運、豐榮客運、和欣客運、苗栗客運及中台灣客運；乙等業者有巨業交通；丙等業者有東南客運。

表 6.1-1 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	88.8	甲等
統聯客運	88.0	甲等
仁友客運	85.8	甲等
巨業交通	77.4	乙等
全航客運	83.9	甲等
彰化客運	85.5	甲等
豐原客運	87.3	甲等
東南客運	62.5	丙等
豐榮客運	82.8	甲等
和欣客運	83.8	甲等
苗栗客運	81.3	甲等
中台灣客運	87.2	甲等

註：評鑑總分取至小數點後一位。

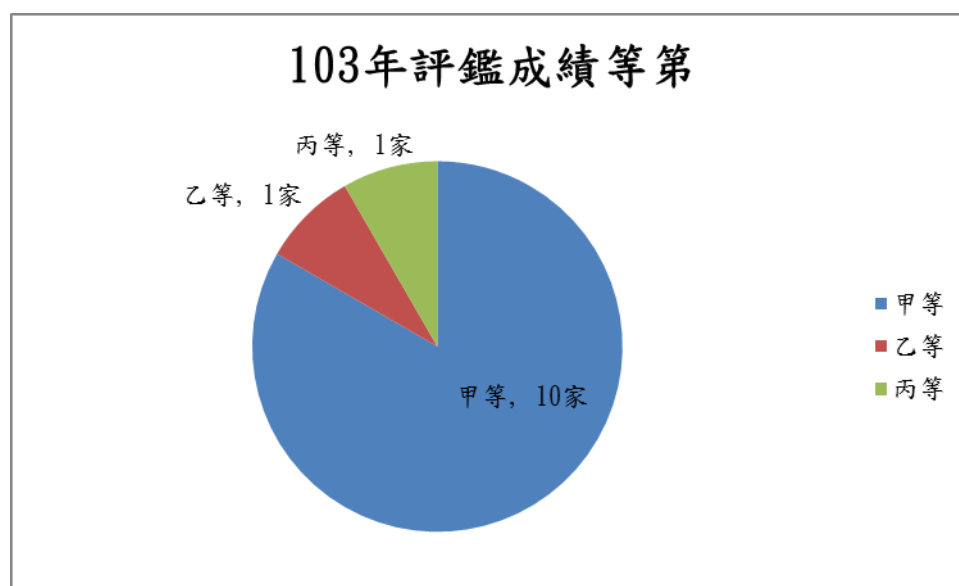


圖 6.1-2 103 年評鑑成績等第圖

### 6.1.3 路線評鑑結果

路線成績計算係包含車齡 10%、車輛安全設備評鑑指標 24%、車輛資訊設施 14%、車輛環境維護 10%、準點性 24%、乘客滿意度指標 19%，將此五項指標加總後即為該路線之評鑑分數，結果如表 5.6-13 所示。

各家業者路線評鑑成績依序為統聯客運 38.71 分、中台灣客運 38.03 分、台中客運 37.90 分、和欣客運 37.41 分、豐原客運 37.06 分、全航客運 36.97 分、彰化客運 36.97 分、仁友客運 36.95 分、苗栗客運 35.80 分、豐榮客運 35.48 分、巨業交通 33.00 分以及東南客運 30.51 分。

### 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 69 條、甲等 102 條，乙等 14 條、丙等 1 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 6.1-15。

表 6.1-2 路線評鑑成績列等表

	優等	甲等	乙等	丙等	丁等
台中客運	14	26	0	0	0
統聯客運	12	5	0	0	0
仁友客運	0	4	0	0	0
巨業交通	0	4	10	0	0
全航客運	2	4	0	0	0
彰化客運	1	1	0	0	0
豐原客運	33	44	0	0	0
東南客運	0	0	4	1	0
豐榮客運	0	4	0	0	0
和欣客運	1	1	0	0	0
苗栗客運	0	1	0	0	0
中台灣客運	6	8	0	0	0
合計	69	102	14	1	0

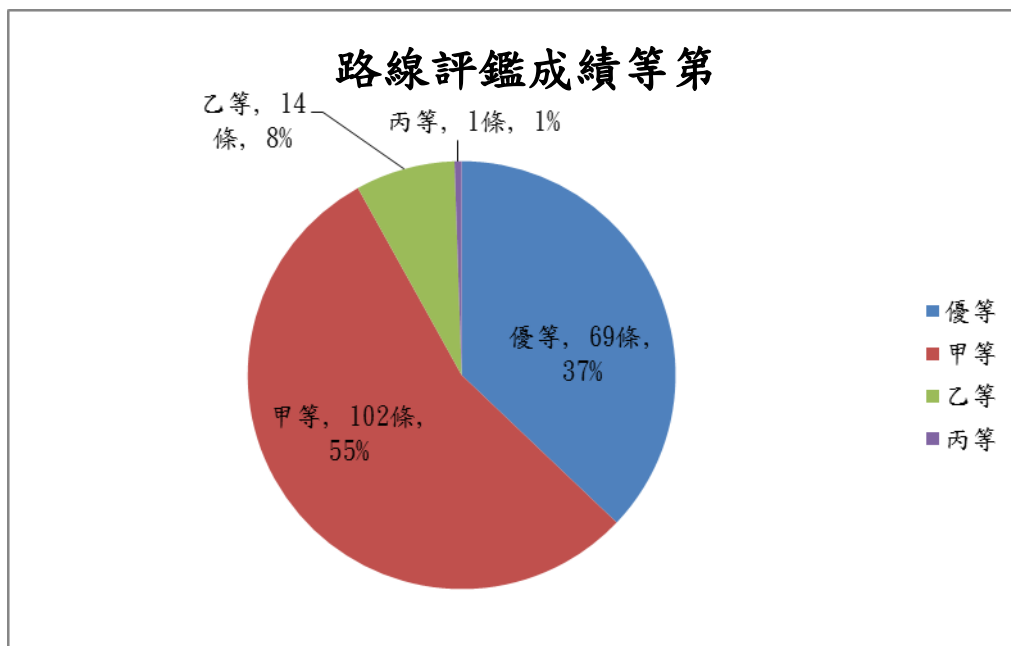


圖 6.1-3 路線評鑑成績等第圖

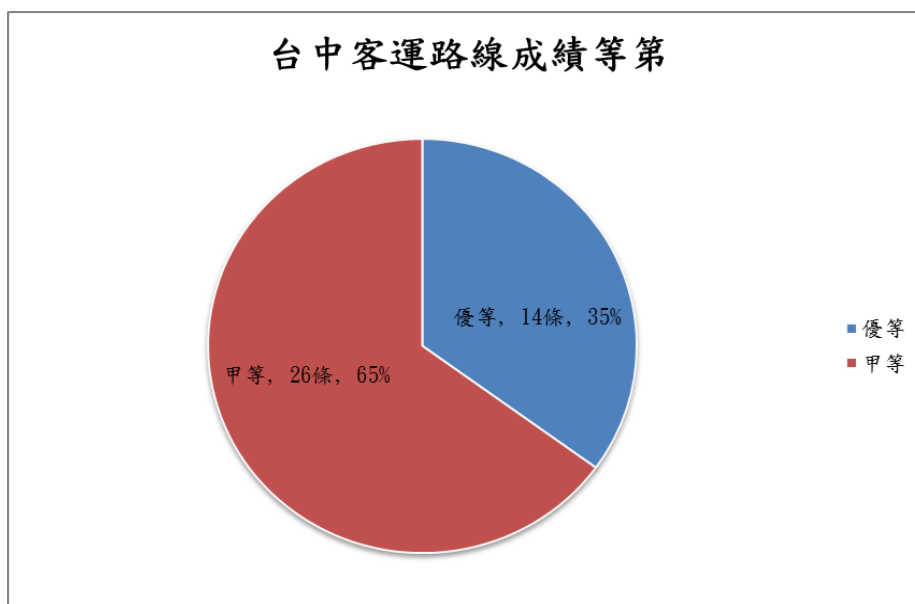


圖 6.1-4 台中客運路線成績等第圖

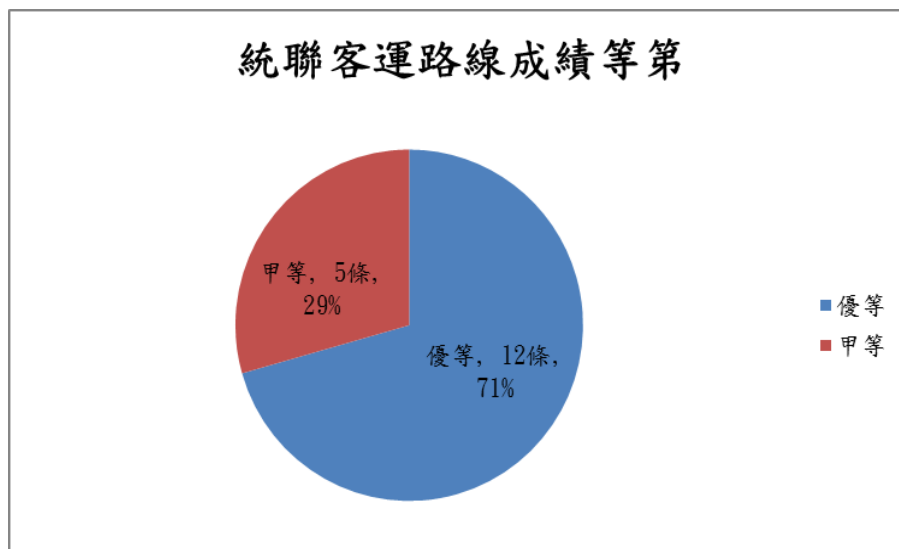


圖 6.1-5 統聯客運路線成績等第圖

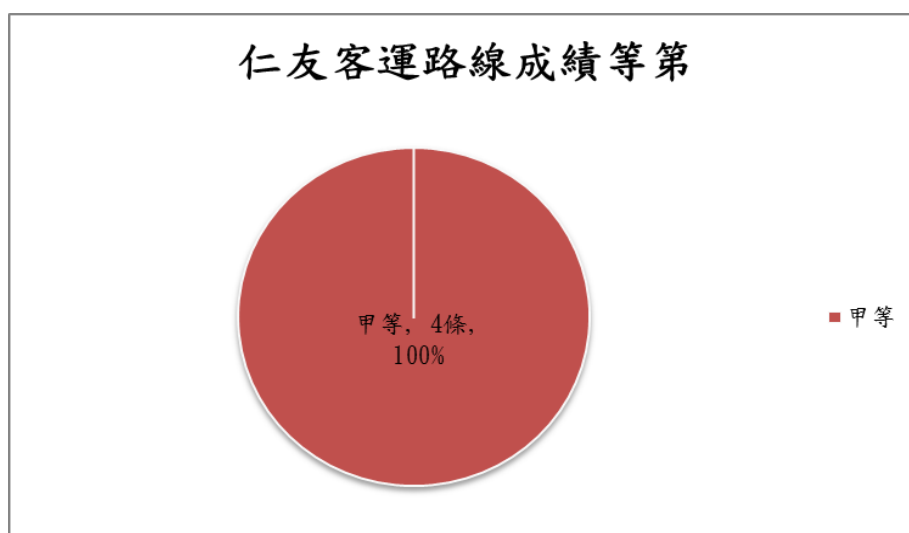


圖 6.1-6 仁友客運路線成績等第圖

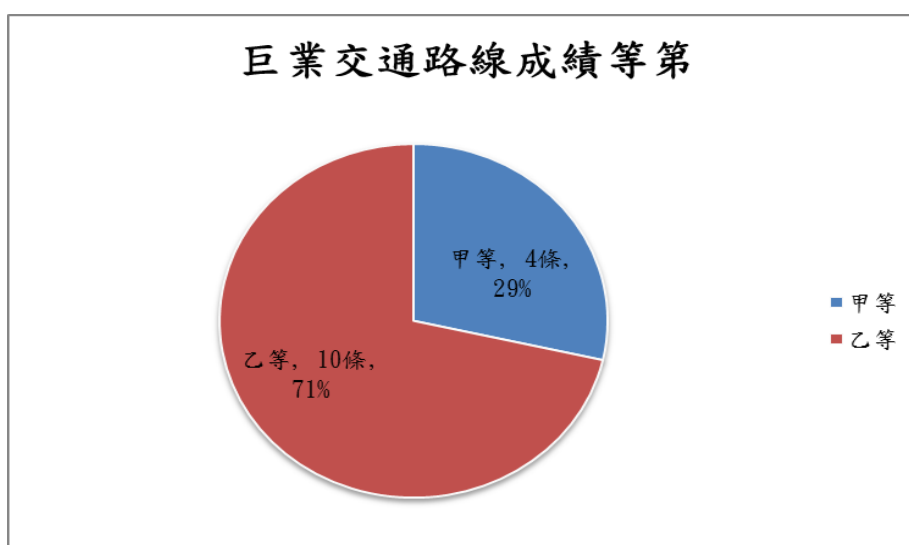


圖 6.1-7 巨業交通路線成績等第圖

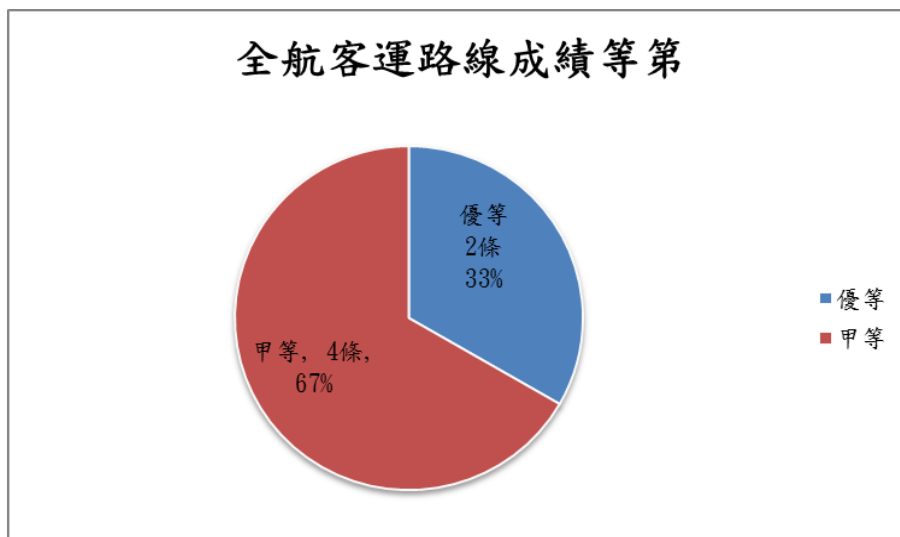


圖 6.1-8 全航客運路線成績等第圖

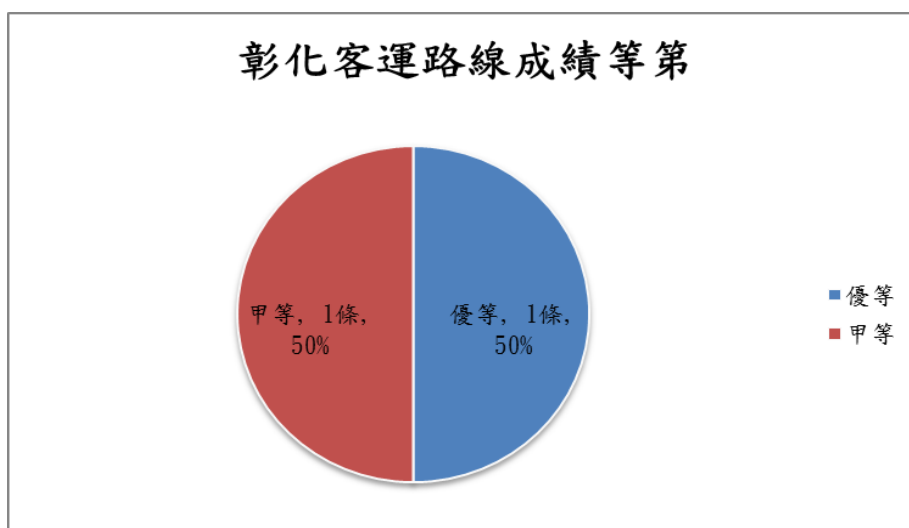


圖 6.1-9 彰化客運路線成績等第圖

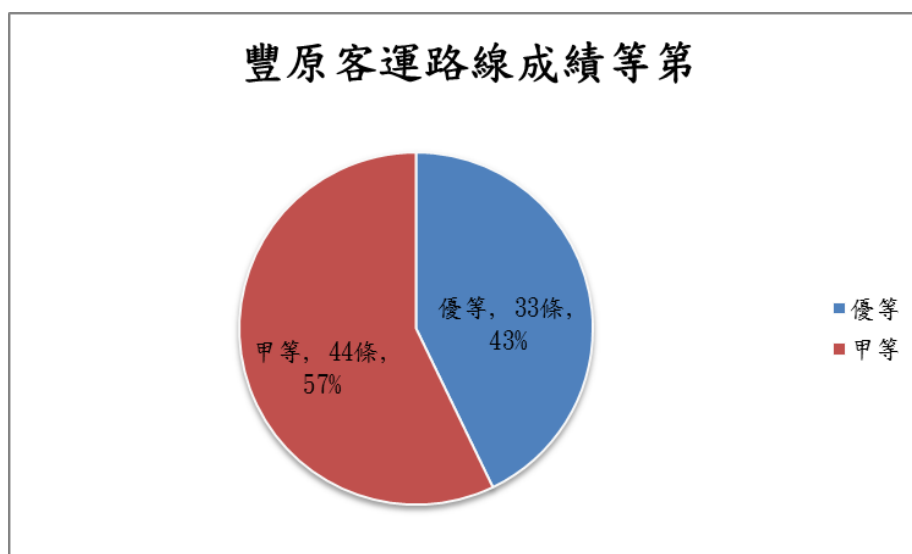


圖 6.1-10 豐原客運路線成績等第圖

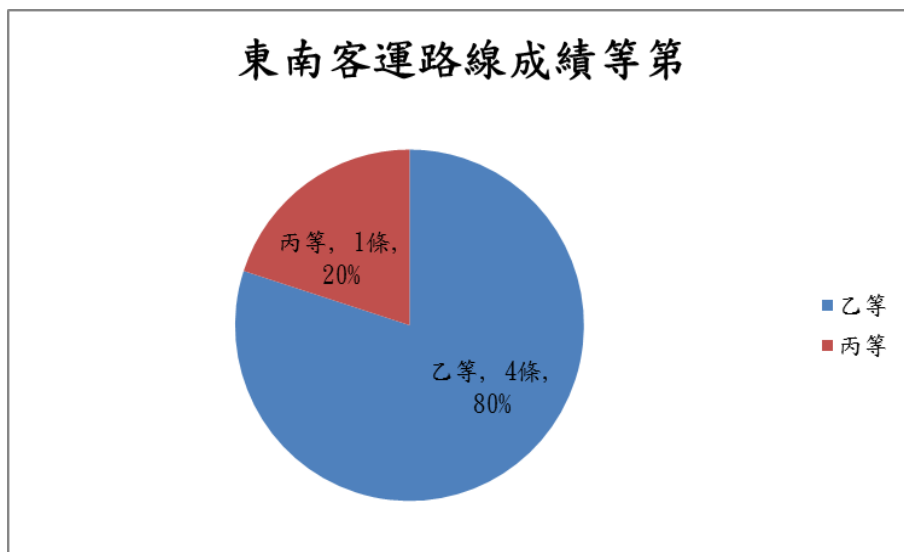


圖 6.1-11 東南客運路線成績等第圖

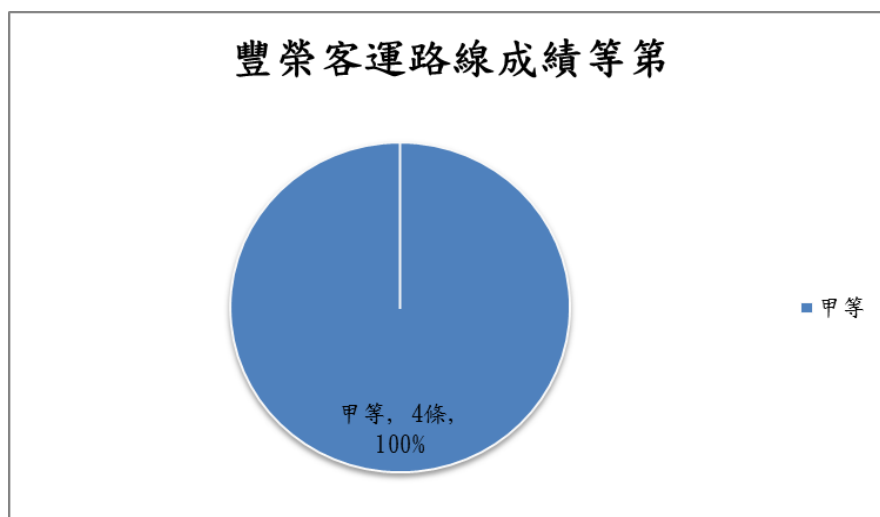


圖 6.1-12 豐榮客運路線成績等第圖

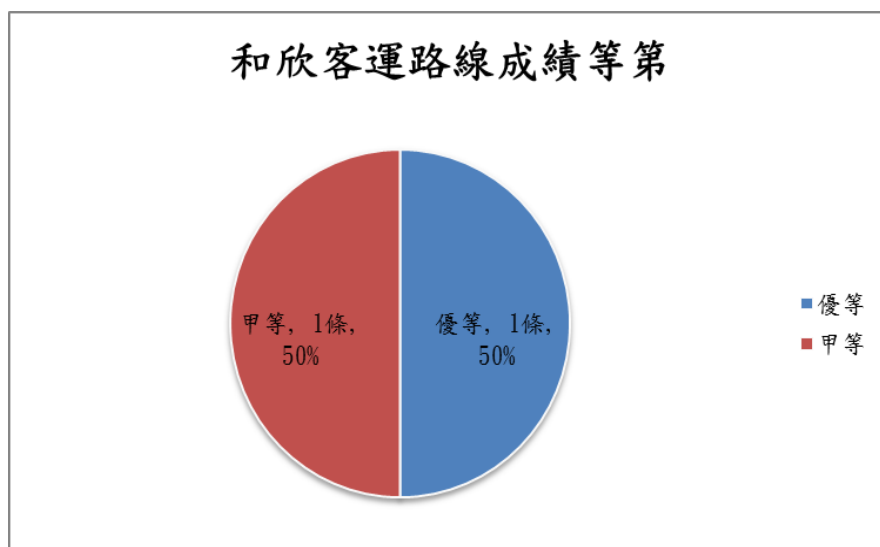


圖 6.1-13 和欣客運路線成績等第圖

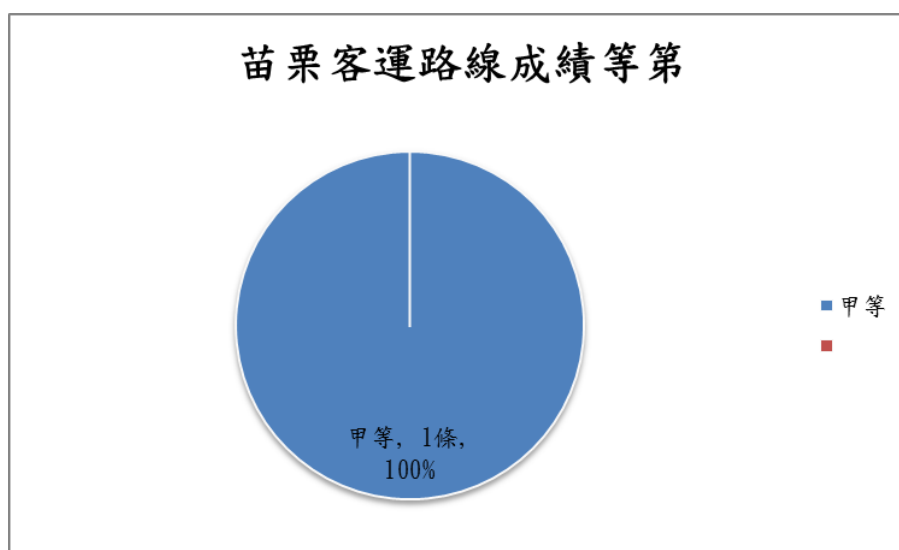


圖 6.1-14 苗栗客運路線成績等第圖

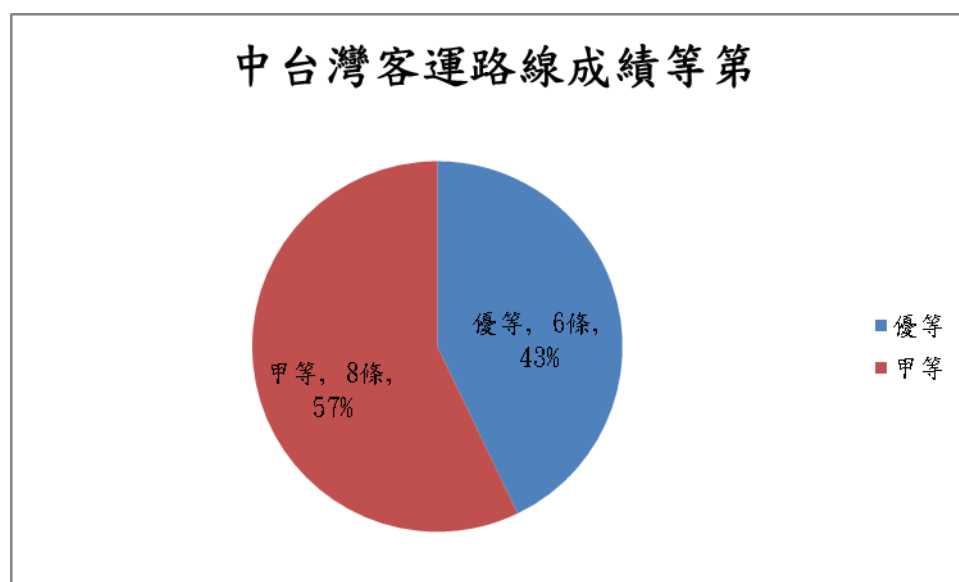


圖 6.1-15 中台灣客運路線成績等第圖

## 6.2 本年度各客運公司成績與歷年成績比較

### 6.2.1 台中客運

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

表 6.2-1 台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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	16.62	27.14	25.69	19.31	88.8
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	17.60	26.40	25.12	15.20	84.3
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
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

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。

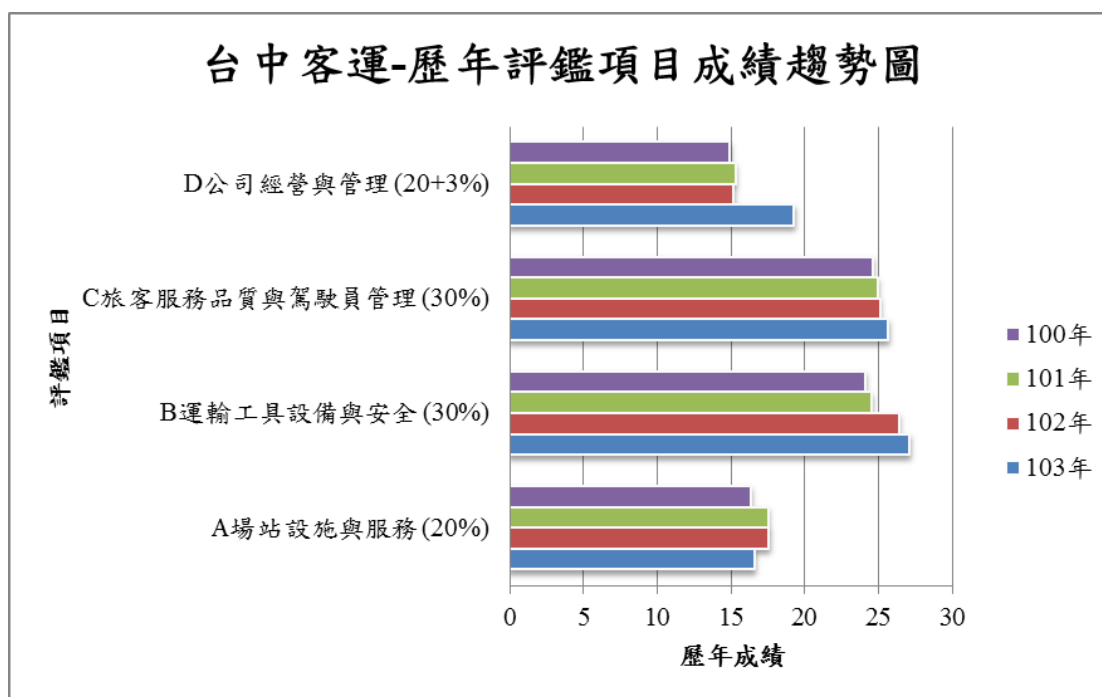


圖 6.2-1 台中客運歷年評鑑項目成績趨勢圖



## 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微幅下降；運輸工具設備與安全項成績表現大致持平；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現微幅下降；公司經營與管理項成績表現則有微幅進步，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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
<b>103 年度評鑑成績</b>	<b>16.93</b>	<b>27.24</b>	<b>25.64</b>	<b>18.20</b>	<b>88.0</b>
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
<b>102 年度評鑑成績</b>	<b>18.45</b>	<b>26.83</b>	<b>26.59</b>	<b>15.17</b>	<b>87.0</b>
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
<b>101 年度評鑑成績</b>	<b>17.36</b>	<b>27.06</b>	<b>26.25</b>	<b>15.37</b>	<b>86.0</b>
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
<b>100 年度評鑑成績</b>	<b>17.24</b>	<b>27.90</b>	<b>26.19</b>	<b>13.81</b>	<b>85.1</b>
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。

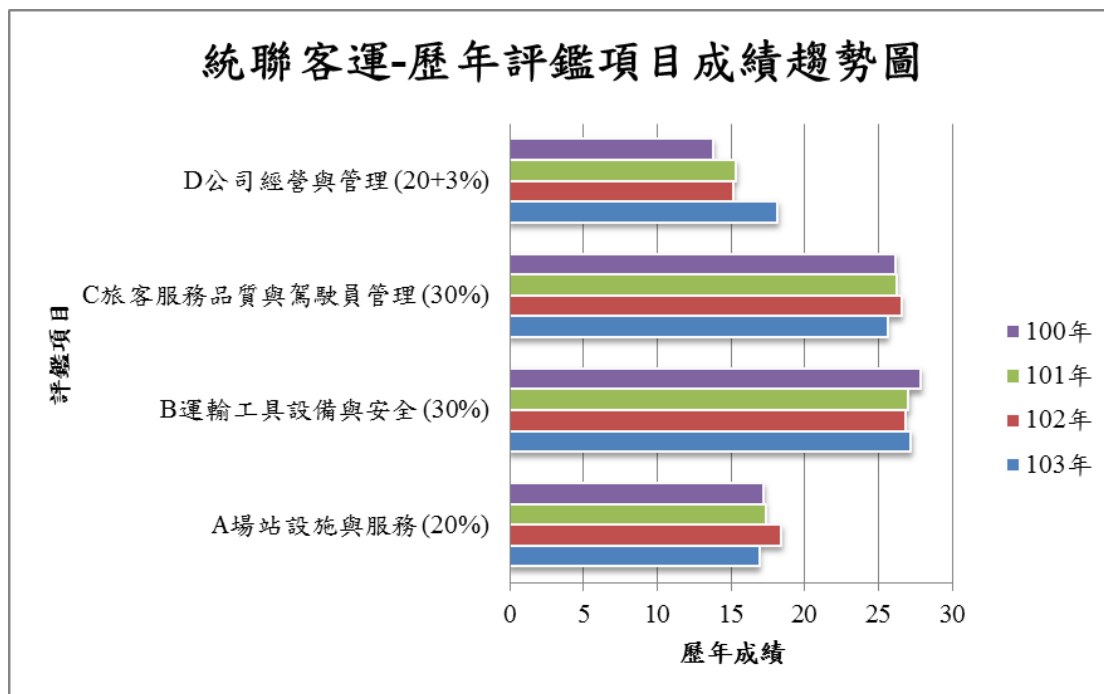


圖 6.2-2 統聯客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

### 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大致持平；運輸工具設備與安全項成績表現大致持平；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現成長許多；公司經營與管理項目成績亦成長許多，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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
<b>103 年度評鑑成績</b>	<b>17.00</b>	<b>26.60</b>	<b>24.43</b>	<b>17.78</b>	<b>85.8</b>
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
<b>102 年度評鑑成績</b>	<b>18.00</b>	<b>26.29</b>	<b>21.11</b>	<b>11.70</b>	<b>77.1</b>
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
<b>101 年度評鑑成績</b>	<b>16.95</b>	<b>24.76</b>	<b>19.51</b>	<b>13.76</b>	<b>75.0</b>
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
<b>100 年度評鑑成績</b>	<b>17.73</b>	<b>24.46</b>	<b>23.15</b>	<b>11.18</b>	<b>76.5</b>
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。

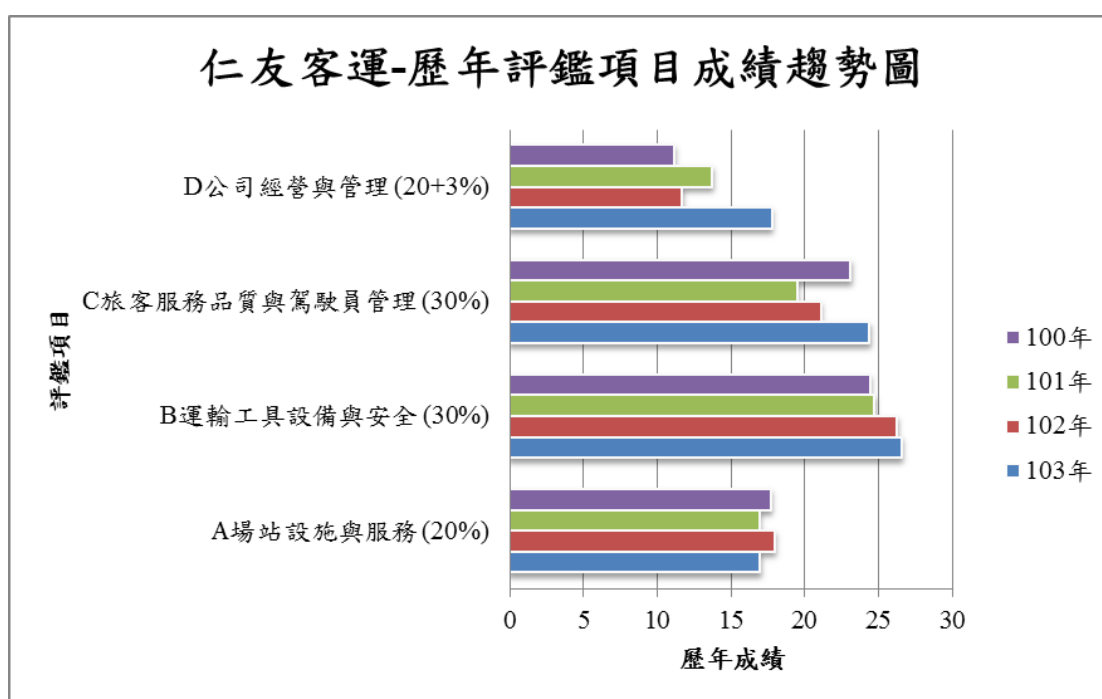


圖 6.2-3 仁友客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.4 巨業交通

巨業交通評鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項以及旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現微幅下滑；運輸工具設備與安全則大致持平；公司經營與管理項成績則有大幅進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-4。

表 6.2-4 巨業交通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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	15.78	23.60	21.96	16.05	77.4
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	17.89	23.92	23.52	11.50	76.8
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
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

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。

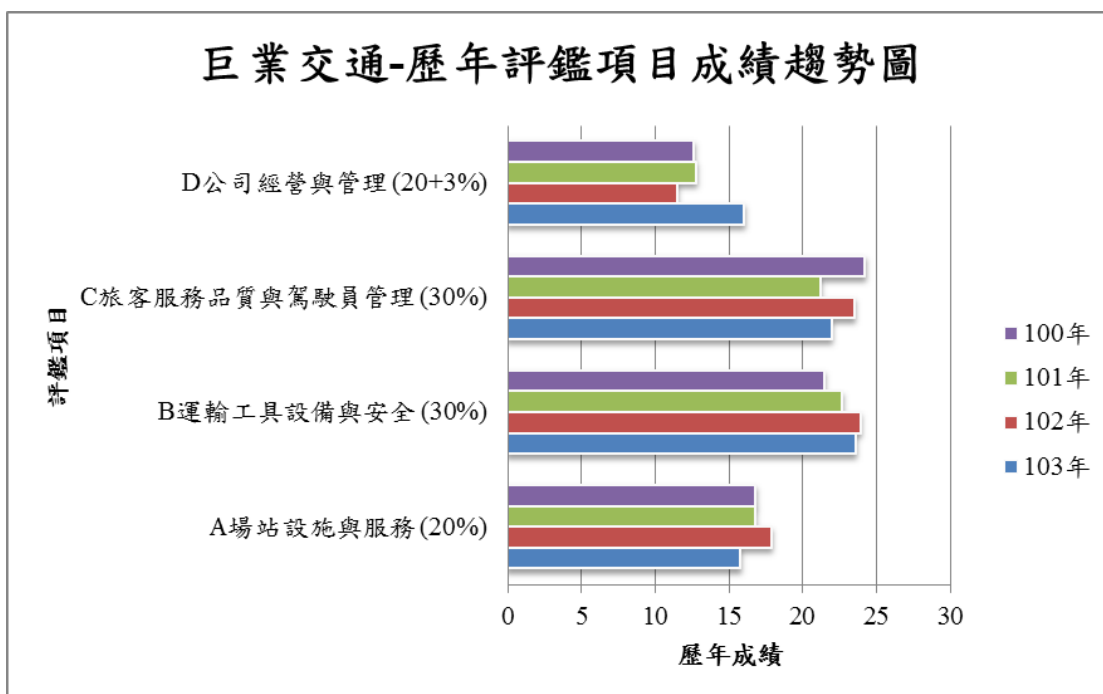


圖 6.2-4 巨業交通歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 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微幅下滑；運輸工具設備與安全項成績表現略有成長；旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現大致持平；公司經營與管理項成績表現則有大幅進步，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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	15.33	26.57	25.83	16.21	83.9
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	18.02	25.82	25.20	12.26	81.3
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
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

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。

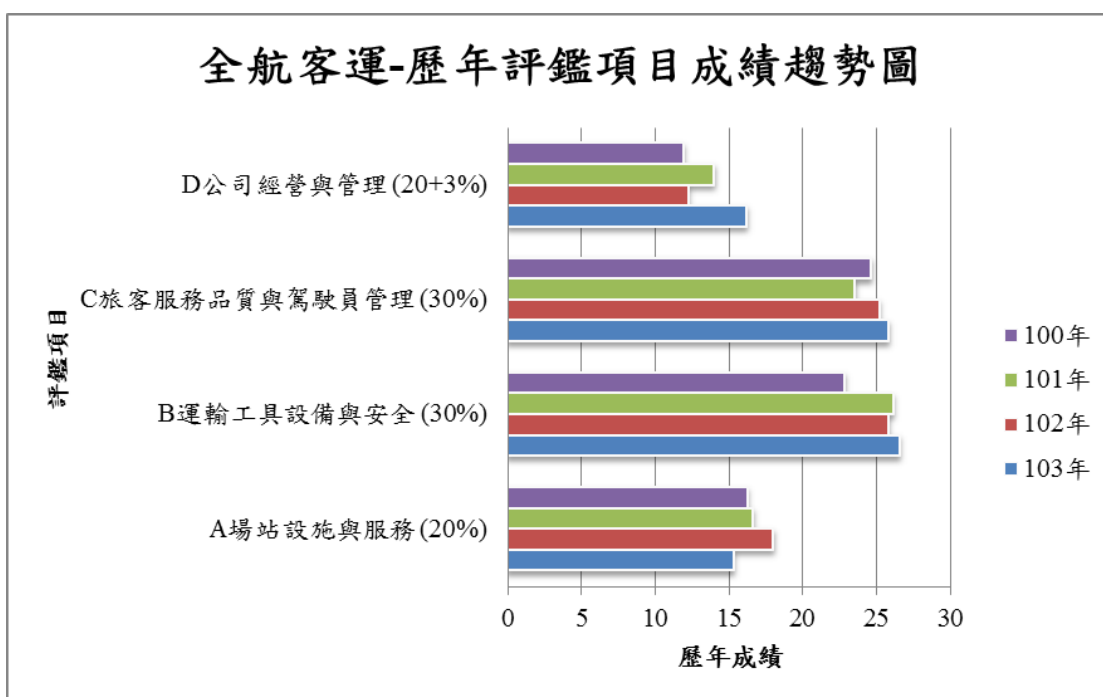


圖 6.2-5 全航客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 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、旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理項成績表現皆大致持平；僅運輸工具設備與安全項有大幅進步，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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
<b>103 年度評鑑成績</b>	<b>18.00</b>	<b>27.63</b>	<b>25.07</b>	<b>14.76</b>	<b>85.5</b>
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
<b>102 年度評鑑成績</b>	<b>18.70</b>	<b>24.91</b>	<b>24.86</b>	<b>14.09</b>	<b>82.6</b>
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
<b>101 年度評鑑成績</b>	<b>18.12</b>	<b>24.03</b>	<b>25.88</b>	<b>16.66</b>	<b>84.7</b>
101 年度業者平均得分	17.10	23.97	23.28	14.41	78.8
<b>100 年度評鑑成績</b>	<b>17.90</b>	<b>24.88</b>	<b>24.28</b>	<b>14.92</b>	<b>82.0</b>
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。

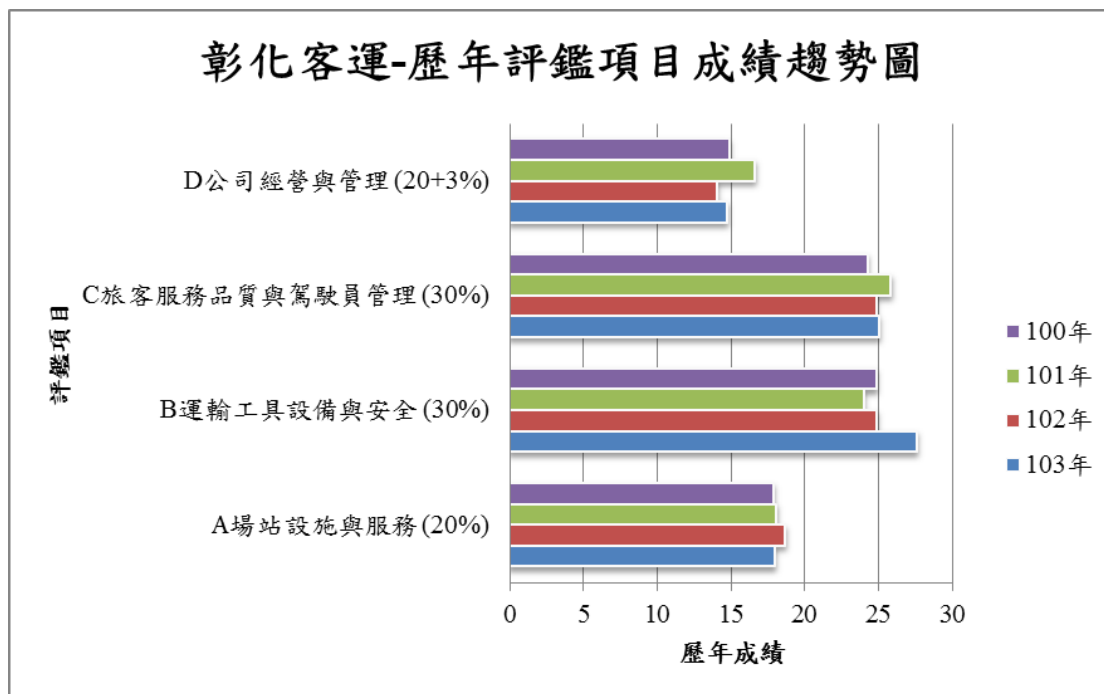


圖 6.2-6 彰化客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.7 豐原客運

豐原客運鑑成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項及旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現大致持平；運輸工具設備與安全表現逐年上升；而公司經營與管理項成績表現則有大幅進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-7。

表 6.2-7 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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	17.41	27.22	24.33	18.38	87.3
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	18.01	26.13	25.17	15.82	85.1
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
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。

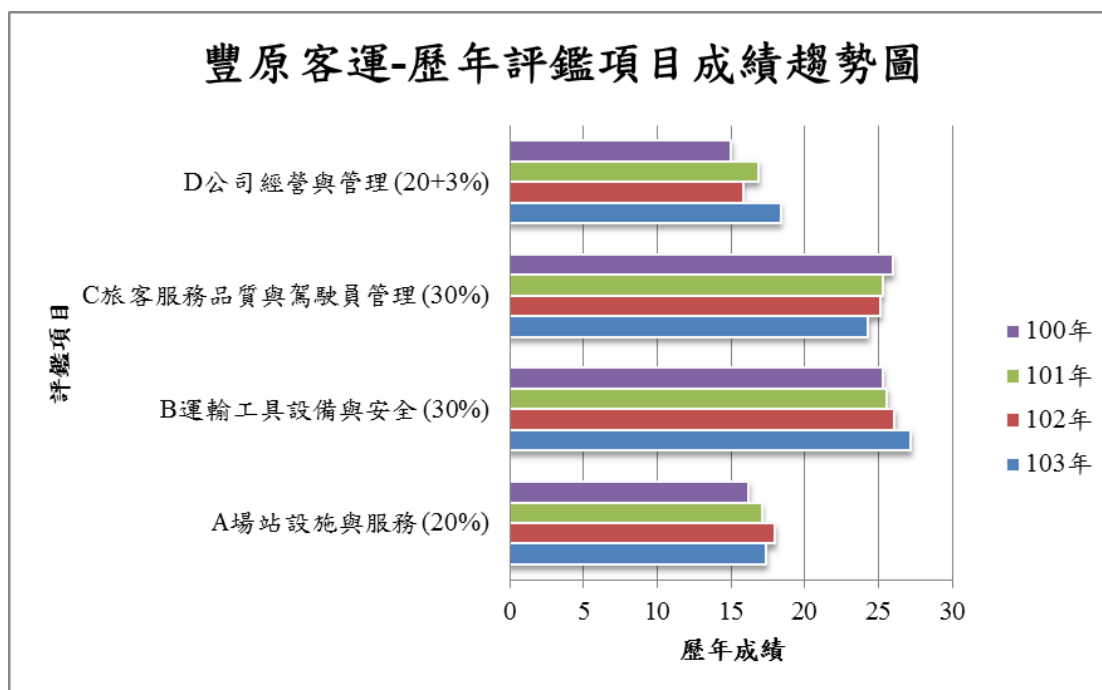


圖 6.2-7 豐原客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.8 東南客運

東南客運成績與歷年成績相較，在場站設施與服務項成績表現大幅下滑；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成績表現則是略有退步；公司經營與管理項成績表現則是略有進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-8。

表 6.2-8 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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	10.16	20.75	20.08	11.54	62.5
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	16.37	19.82	24.10	9.82	70.1
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7
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。

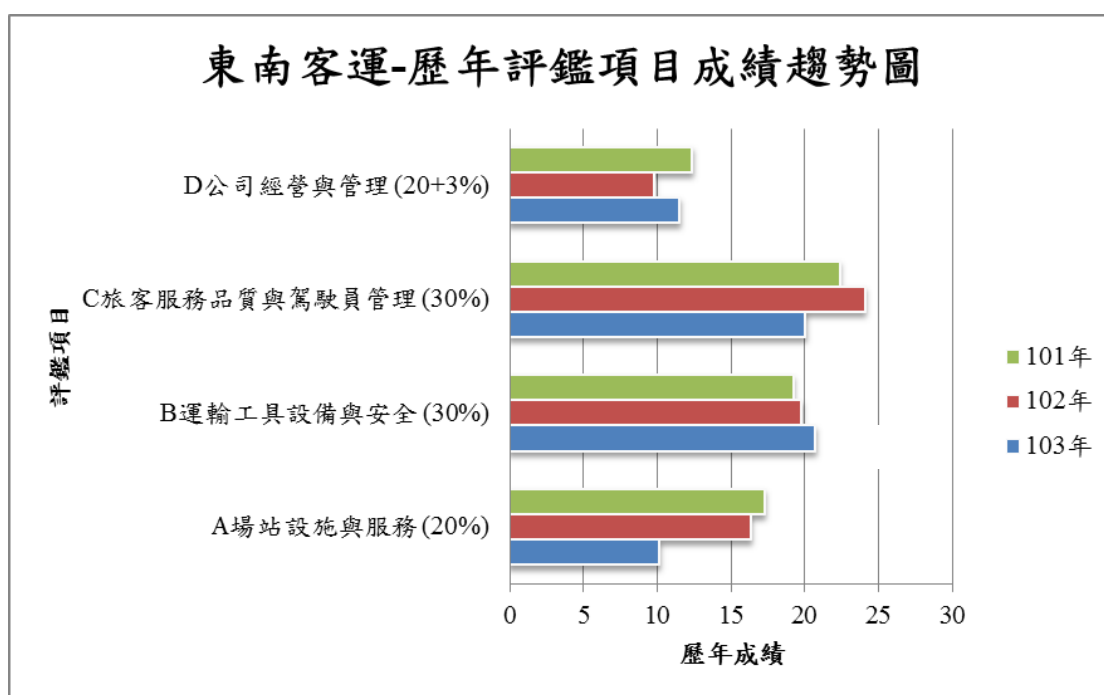


圖 6.2-8 東南客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.9 豐榮客運

豐榮客運評鑑成績與 102 年度成績相較，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略微下滑；旅客服務品質與駕駛員管理成績表現則是大致持平；僅公司經營與管理項成績表現略有進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-9 所示。

表 6.2-9 豐榮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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	17.00	24.83	23.35	17.62	82.8
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	17.30	26.43	23.64	14.74	82.1
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7

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。

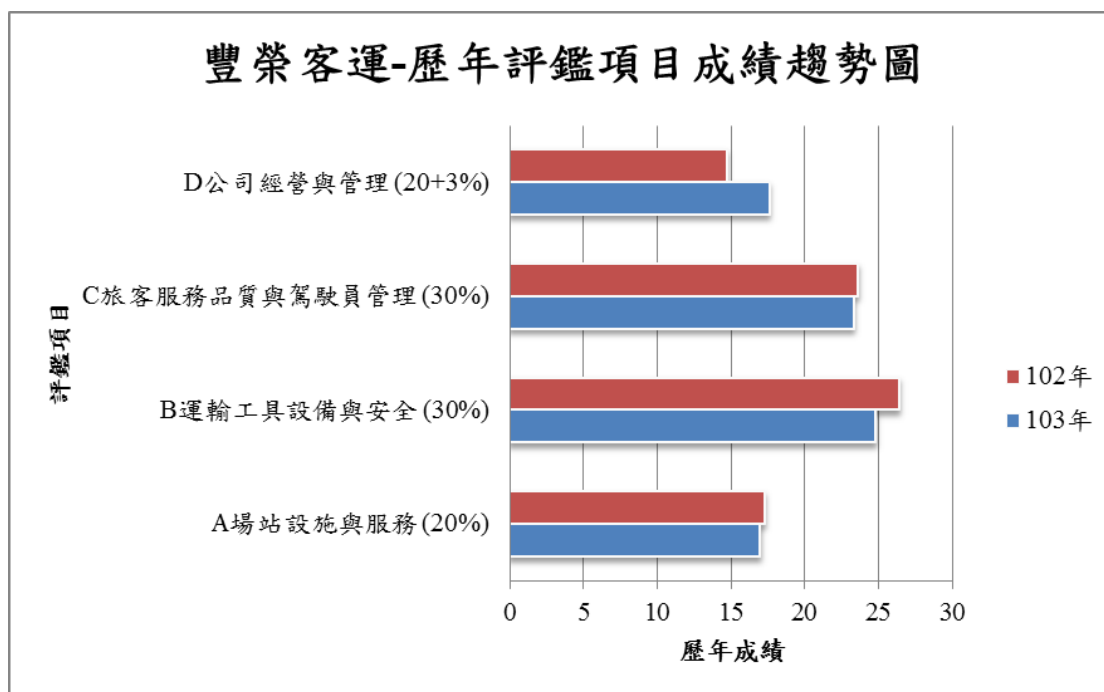


圖 6.2-9 豐榮客運歷年評鑑項目成績趨勢圖



### 6.2.10 和欣客運

和欣客運評鑑成績與 102 年度成績相較，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大幅進步；旅客服務品質與駕駛員管理成績表現則是大致持平；公司經營與管理項成績表現亦大有進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-10 所示。

表 6.2-10 和欣客運評鑑成績與業者平均得分比較表

項目	A 場站設施與服務 (20%)	B 運輸工具設備與安全 (30%)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30%)	D 公司經營與管理 (20+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	17.60	28.05	22.53	15.66	83.8
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	17.20	25.19	21.65	12.63	76.7
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7

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。

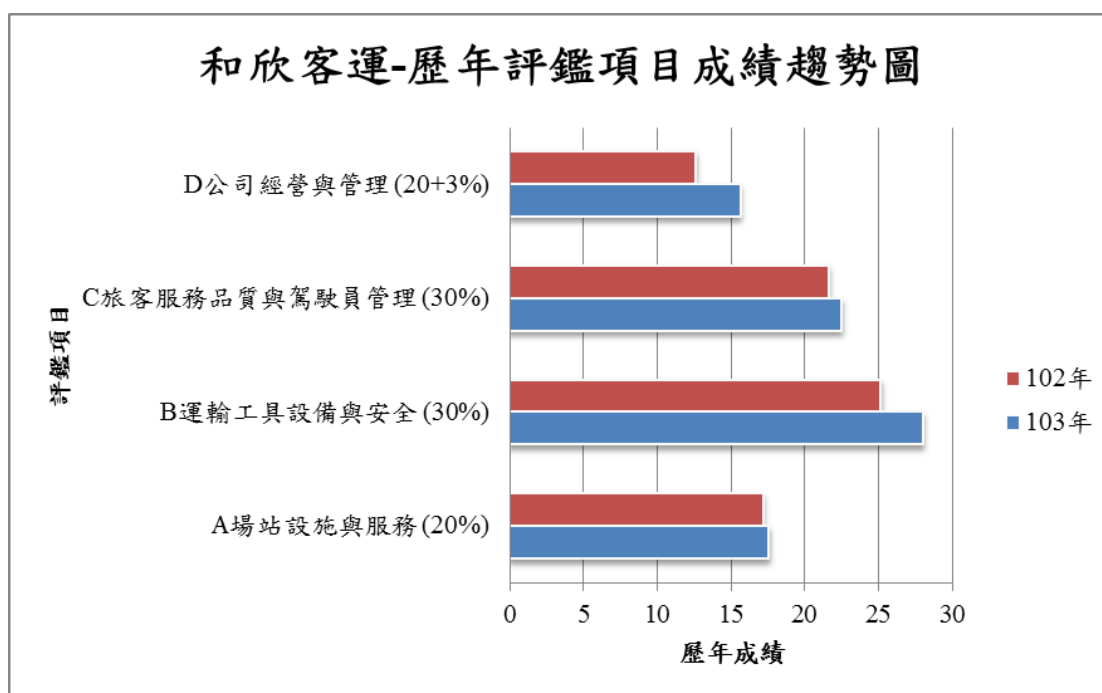


圖 6.2-10 和欣客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

### 6.2.11 苗栗客運

苗栗客運評鑑成績與 102 年度成績相較，在場站設施與服務項及旅客服務品質與駕駛員管理成績項成績表現略微下滑；而運輸工具設備與安全及公司經營與管理項成績成績表現則有微幅進步；各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-11 所示。

表 6.2-11 苗栗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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	15.40	28.11	21.82	15.96	81.3
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	18.00	25.26	24.60	13.02	80.9
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7

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。

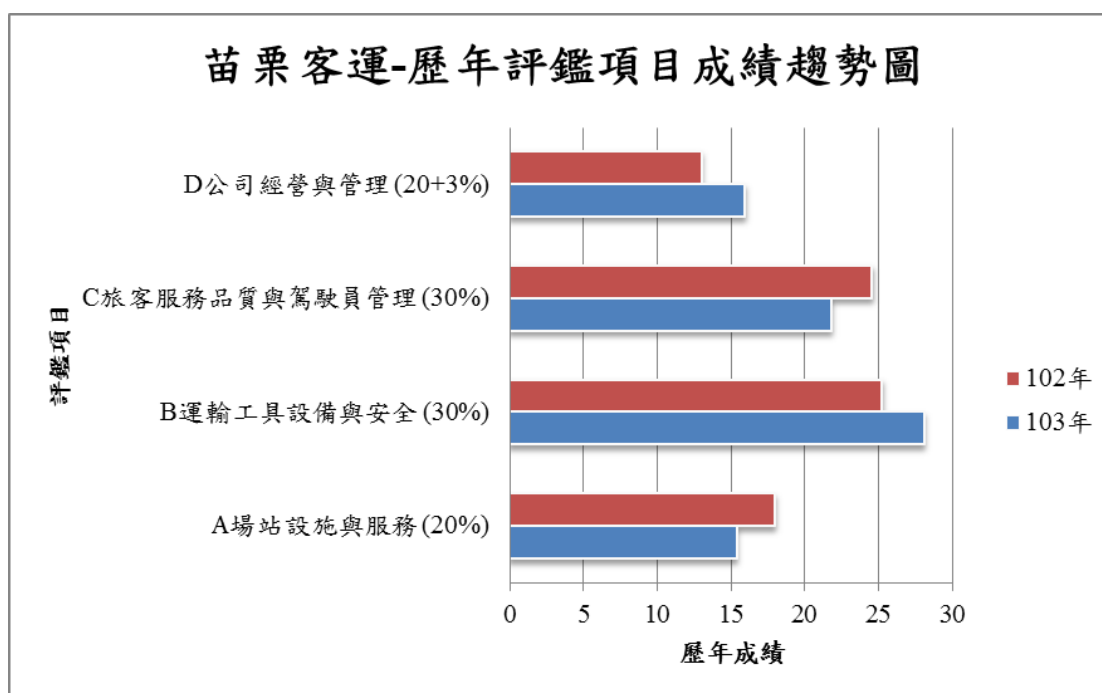


圖 6.2-11 苗栗客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

## 6.2.12 中台灣客運

中台灣客運評鑑成績與 102 年度成績相較，在場站設施與服務、運輸工具設備與安全以及旅客服務品質與駕駛員管理項成績表現大致持平；僅公司經營與管理項成績表現有微幅進步，各項歷年成績與業者平均得分如表 6.2-12 所示。

表 6.2-12 中台灣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+3%)	評鑑總成績計算 (100+3%)
103 年度評鑑成績	16.03	28.29	24.61	18.29	87.2
103 年度業者平均得分	16.11	26.41	23.77	16.64	82.9
102 年度評鑑成績	17.60	26.57	24.76	15.92	84.8
102 年度業者平均得分	17.76	25.30	24.19	13.49	80.7

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。

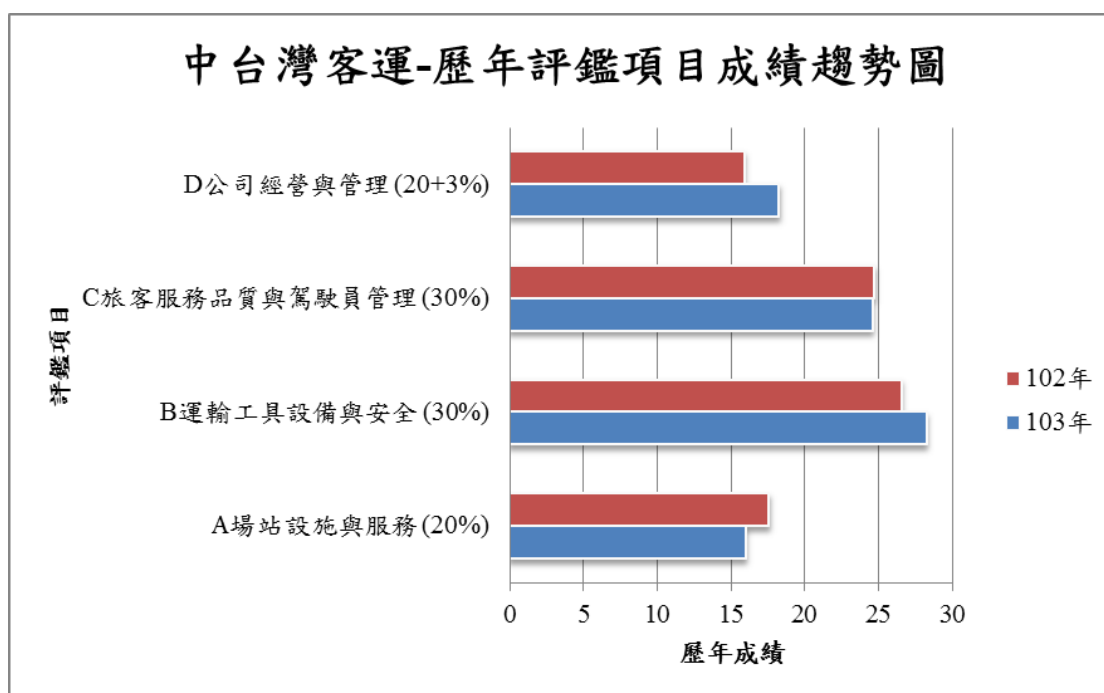


圖 6.2-12 中台灣客運歷年評鑑項目成績趨勢圖

### 6.2.13 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 6.2-13，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 6.2-13 各客運公司總成績比較表

客運別	103 年度 評鑑總成績	102 年度 評鑑總成績	101 年度 評鑑總成績	100 年度 評鑑總成績
台中客運	88.8	84.3	82.4	80.1
統聯客運	88.0	87.0	86.0	85.1
仁友客運	85.8	77.1	75.0	76.5
巨業交通	77.4	76.8	73.5	75.2
全航客運	83.9	81.3	80.4	75.7
彰化客運	85.5	82.6	84.7	82.0
豐原客運	87.3	85.1	84.9	82.6
東南客運	62.5	70.1	71.3	-
豐榮客運	82.8	82.1	-	-
和欣客運	83.8	76.7	-	73.9
苗栗客運	81.3	80.9	-	-
中台灣客運	87.2	84.8	-	-

註：上述評鑑成績取至小數點後一位。

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

## 第七章 結論與建議

### 7.1 結論

本年度市區汽車客運營運與服務評鑑計畫評鑑的對象包含台中、統聯、仁友、巨業、全航、彰化、豐原、東南、豐榮、和欣、苗栗及中台灣共 12 家市區汽車客運業者。各市區汽車客運公司依上述四大項評鑑項目成績加總而得評鑑總成績：台中客運 88.8 分、統聯客運 88.0 分、仁友客運 85.8 分、巨業交通 77.4 分、全航客運 83.9 分、彰化客運 85.5 分、豐原客運 87.3 分、東南客運 62.5 分、豐榮客運 82.8 分、和欣客運 83.8 分、苗栗客運 81.3 分以及中台灣客運 87.2 分，結果顯示評鑑成績甲等有 10 家，分別為台中客運、統聯客運、仁友客運、全航客運、彰化客運、豐原客運、豐榮客運、和欣客運、苗栗客運及中台灣客運；乙等有巨業交通 1 家；丙等有東南客運 1 家。

綜合言之，台中客運在各評分項表現皆在中等以上，僅於合法場站停車位數、公車動態資訊系統之使用情況及安全管理指標項目得分較明顯低於業者平均，但整體總成績與 102 年度相較則有大幅的進步。而台中客運在平均車齡部分已明顯下降，低地板車輛比例也大幅提升，值得讚許。

統聯客運本年度成績與 102 年度相比，在各評鑑項目及總成績方面無明顯的進步或退步，但於公車動態資訊系統之使用情況以及安全管理指標項目得分較明顯低於業者平均。建議統聯客運提高客訴服務措施，例如：提升 0800 申訴電話之使用情形，並開通手機撥打 0800 功能，且須針對客訴較頻繁之駕駛員施以個別輔導提高改善效益。

仁友客運本年度成績與 102 年度相比，僅於車齡、駕駛員管理以及安全管理指標內評分項目得分較明顯低於業者平均，但整體總成績與 102 年度相較則有大幅的進步。新團隊加入營運後整體煥然一新令人驚艷，各項資料及建檔採集中式 E 化管理，值得讚賞。

巨業交通因受合法場站停車位數、運輸工具設備與安全指標多數

項目、乘客滿意度、駕駛員管理、安全管理以及行政管理部分項目表現較欠理想，與業者平均得分相比較不理想，但整體總成績與 102 年度相較則略有進步。

全航客運分別因合法場站停車位數、車齡、安全管理指標、員工薪資管理及半票搭乘比率等評分項之影響，與業者平均得分相比較不理想，但整體成績與 102 年度相較仍有微幅成長。對於民眾投訴事件之處理應更積極處理，並提升駕駛員服務品質。

彰化客運在車輛平均車齡、公車準點性以及公司經營與管理之多項評鑑項目成績表現略欠理想，其他各評分項表現皆在中等以上，但整體總成績與 102 年度相較則有微幅的進步。建議彰化客運針對台中市區公車之經營應更加積極。

豐原客運在站牌資訊正確性、公車動態資訊系統之使用情況以及公車準點性等項目成績表現，與業者平均得分相比較不理想，但各評分項表現皆在中等以上，整體成績與 102 年度相較仍有微幅成長。而豐原客運積極以雲端 ERP 系統整合管理，值得各業者學習。

東南客運本年度配車之平均車齡達 10 年以上，建議加速車輛汰舊換新，且各指標成績表現皆略欠理想，故整體成績於 102 年度相比下滑許多，應加以改善。建議東南客運應更加積極改善公司與駕駛員管理，並添購較新車輛，以提升車隊服務品質。

豐榮客運在車輛保養廠設施、車齡、車輛安全設備與資訊設施以及百萬公里肇事死傷人數等項目成績表現略欠理想，但整體成績與 102 年度相較仍有微幅成長。如能再加強改善此些評分項目，則應有大幅的進步空間。

和欣客運在站牌資訊正確性、公車動態資訊系統相關設施之維護、公車準點性、駕駛員管理以及政策配合度等評鑑指標項目成績表現皆略欠理想，但整體成績與 102 年度相較仍有大幅成長。如能再加強改善此些評分項目，則應有更多的進步空間。

苗栗客運在合法場站停車位數、旅客服務品質與駕駛員管理評鑑指標各項、行政管理以及政策配合度等評鑑指標項目成績表現皆略欠

理想，但整體成績與 102 年度相較仍有微幅成長。如能再加強改善此些評分項目，則應有大幅的進步空間。建議苗栗客運針對短、中、長期計畫細項明確化，且應訂定計畫完竣的期程，以利檢核計畫執行之成效。

中台灣客運在 0800 申訴電話使用情形以及安全管理等項目成績表現略欠理想，但整體成績與 102 年度相較仍有微幅成長，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（103）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 82.9 分。此次評鑑總成績甲等的業者計有台中客運、統聯客運、仁友客運、全航客運、彰化客運、豐原客運、豐榮客運、和欣客運、苗栗客運及中台灣客運，顯示這十家業者的營運與服務品質有值得其他客運業者學習之處，期各業者與主管機關持續且共同提昇未來大臺中地區大眾運輸的服務水準與民眾搭乘的意願，徹底落實政府推行大眾運輸政策之美意。

## 7.2 建議

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

- (1) 目前臺中市區客運站牌已全委由聯管會統一管理，建議在往後的評鑑中，針對站牌管理部分，聯管中心應主動提供各公司對於站牌報修之處置，列入初評團隊之統計評分。且既已統一管理，評鑑項目 A12 之配分比例應可做適度調降。
- (2) 本年度評鑑有少部份業者並無落實每年度主動到檢測車輛排氣之情況，凡車輛之車齡超過 2 年以上，業者應每年度自行安排檢測，且儘早排定檢測日期以免逾期 1 年以上未檢測，而間接影響環境品質。
- (3) 針對公司行政管理方面，有關教育訓練項目，是否請各業者將其員工近一年的教育課程與平均人次做一統計表，供委員

快速得知各公司教育訓練之全貌。

- (4) 建議爾後之評鑑指標，可依需求或交通政策，彈性編列四大評鑑項目之配分，不受限於原有 20%、30%、30%、20%之限制。
- (5) 建議主管機關利用公車動態系統稽查機制，查詢人民陳情及業者營運狀況，確保公車動態系統所發佈資料之品質。可運用統計上的方法，搭配人民陳情的種類與位置，模擬樣態以分析較容易出現人陳的地點與樣式，主動前往該地改善，使人陳的數量降低與提高市民使用公車的滿意度。

本(103)年度臺中市快捷公車系統(BRT)已正式通車營運，期許主管機關能建構大臺中完整之大眾運輸網路，提供完整之延伸與接駁功能，基於此目標，臺中市公車提升其服務品質之重要性，不言而喻且刻不容緩。評鑑之目的在於提升臺中都會區大眾運輸系統服務品質之提升，期望未來持續辦理，建構完善且方便之大眾運輸。



## 第八章 公共運輸市占率調查

### 8.1 乘客問卷調查分析

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

#### 8.1.1 調查方式、來源與問卷表格

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

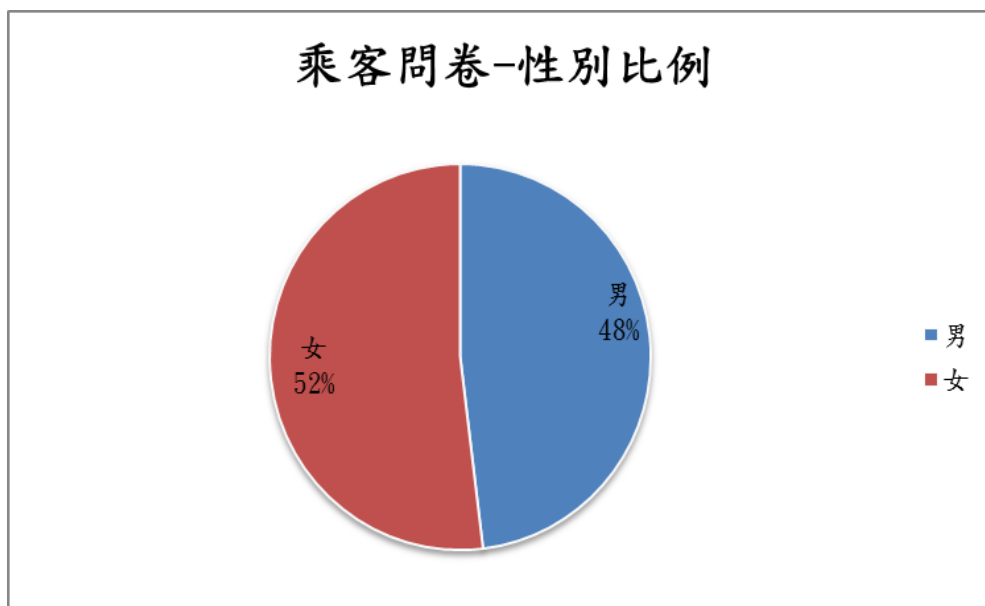
表 8.1-1 公共運輸市占率調查表

1、您是否擁有下列四種電子票證卡（可複選） <input type="checkbox"/> ①臺灣通 <input type="checkbox"/> ②悠遊卡 <input type="checkbox"/> ③高捷卡 <input type="checkbox"/> ④高速公路電子收費卡(ETC卡) <input type="checkbox"/> ⑤無
2、本次搭乘之付費方式： <input type="checkbox"/> ①現金 <input type="checkbox"/> ②臺灣通 <input type="checkbox"/> ③悠遊卡 <input type="checkbox"/> ④高捷卡 <input type="checkbox"/> ⑤高速公路電子收費卡(ETC卡) <input type="checkbox"/> ⑥其他票證_____
3、本次搭乘的轉乘次數為？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ②1次 <input type="checkbox"/> ③2次 <input type="checkbox"/> ④3次以上
4、本次搭乘的目的為何？ <input type="checkbox"/> ①通勤 <input type="checkbox"/> ②洽公 <input type="checkbox"/> ③休閒/購物 <input type="checkbox"/> ④其他
5、本次搭乘起迄站為何？(上下站站牌名稱) 起站_____ 迄站_____
轉乘站(無者免填) 1._____ 2._____ 3._____
6、您最近一週內乘坐本路線之次數 <input type="checkbox"/> ①1次 <input type="checkbox"/> ②2~5次 <input type="checkbox"/> ③6~10次 <input type="checkbox"/> ④11次以上
7、每週平均搭乘市區公車次數？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ②1次~3次 <input type="checkbox"/> ③4~10次 <input type="checkbox"/> ④11次以上
8、每次搭乘的轉乘次數為？ <input type="checkbox"/> ①0次 <input type="checkbox"/> ②1次 <input type="checkbox"/> ③2次 <input type="checkbox"/> ④3次以上

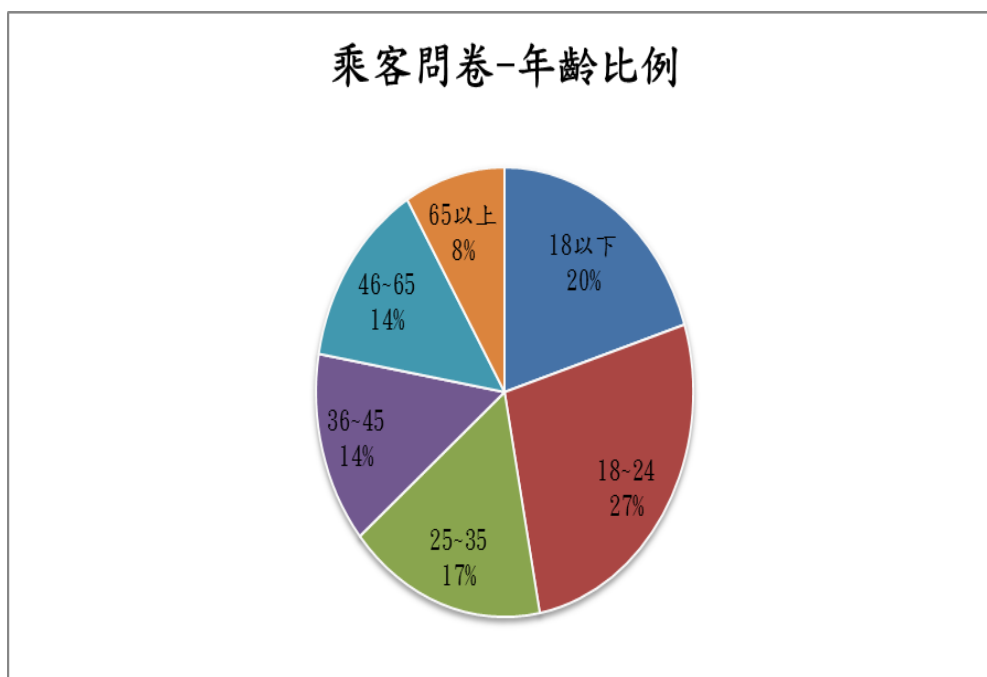
### 8.1.2 基本資料分析說明

本次調查回收之公共運輸市占率調查表有效問卷為 1,700 份，以下就各項調查資料提供分析結果。

#### 一、 乘客問卷調查之性別比例：

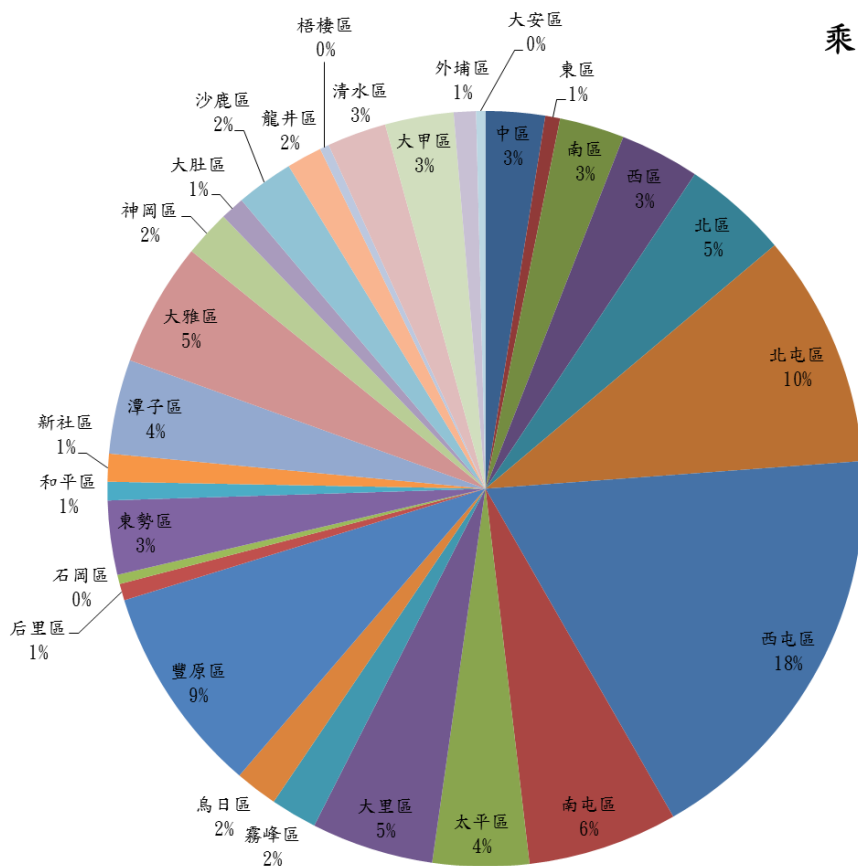


#### 二、 乘客問卷調查之年齡比例：

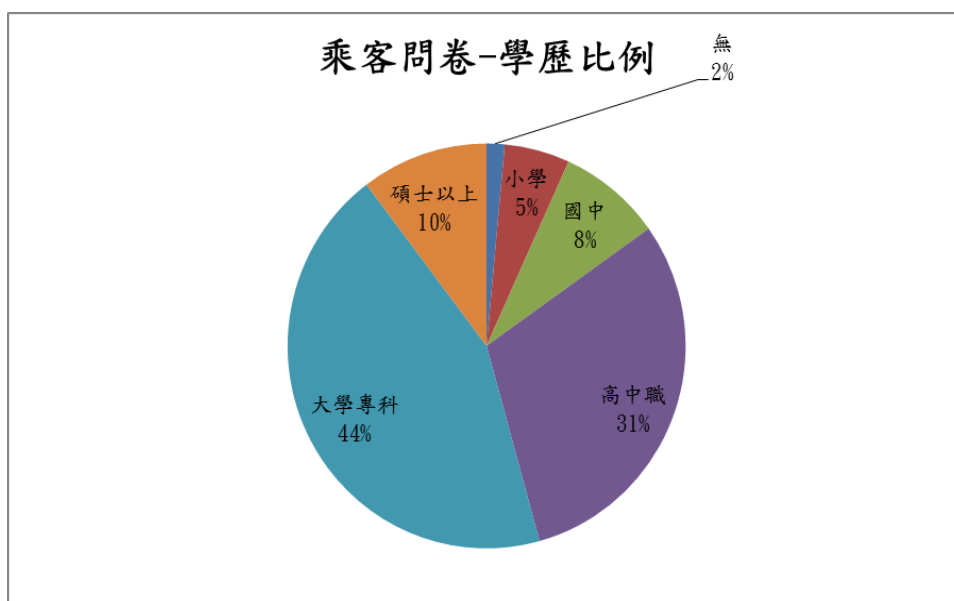


三、 居住區域：

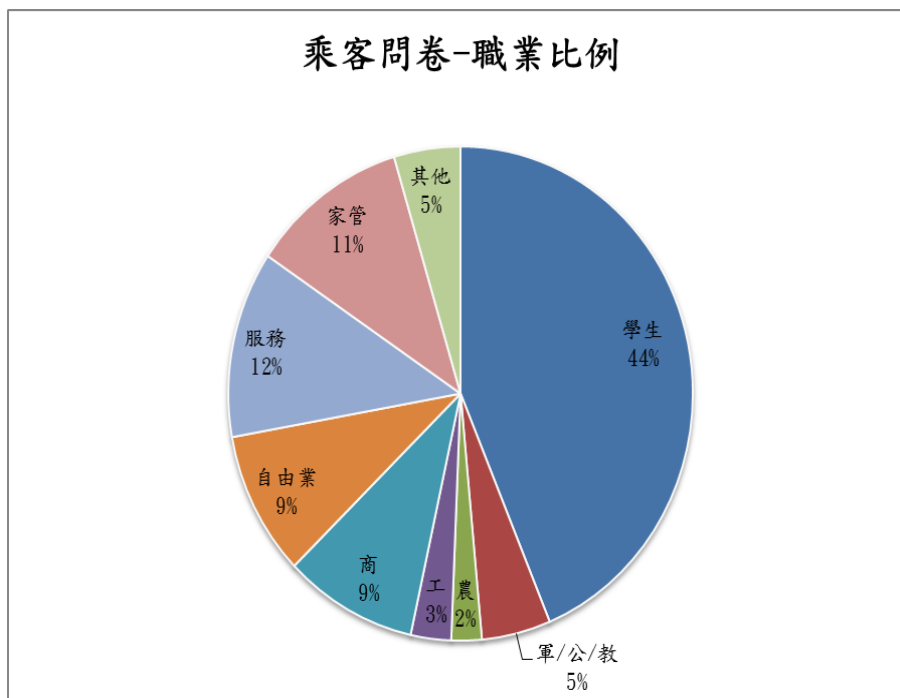
乘客問卷-居住區域



四、 學歷比例：

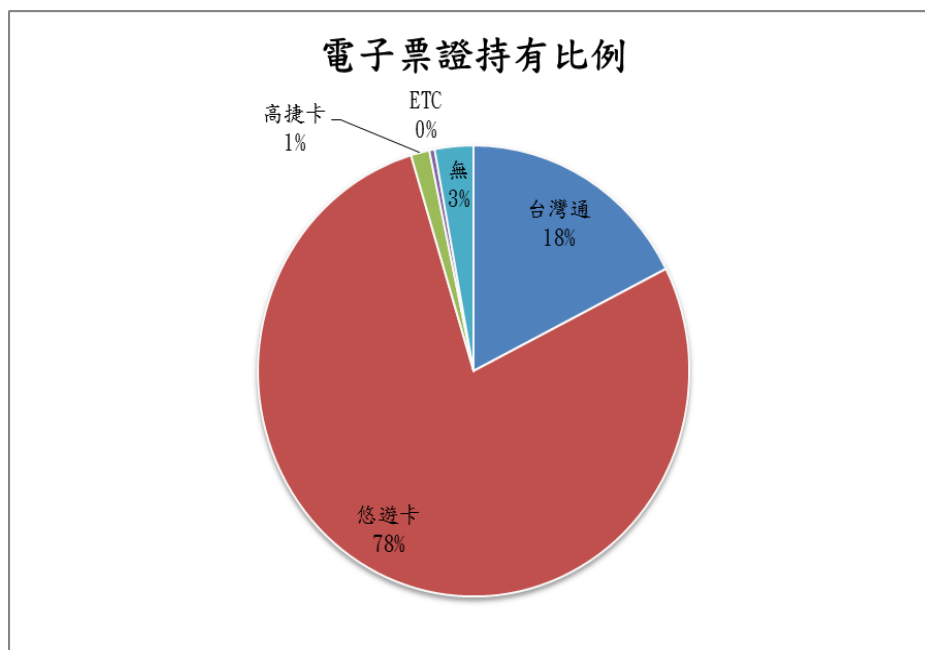


### 五、 職業比例：



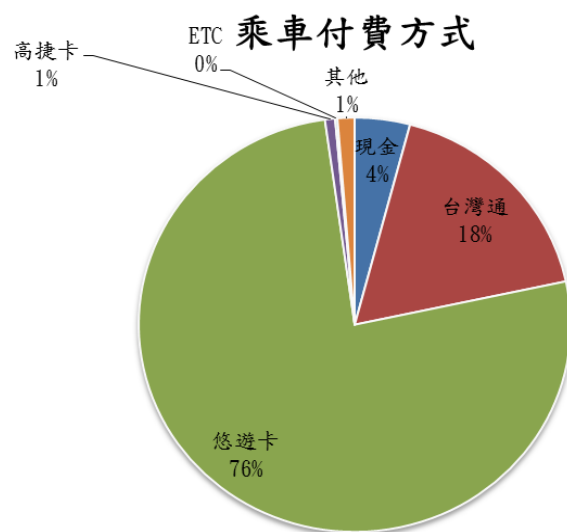
### 六、 電子票證卡持有比例：

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



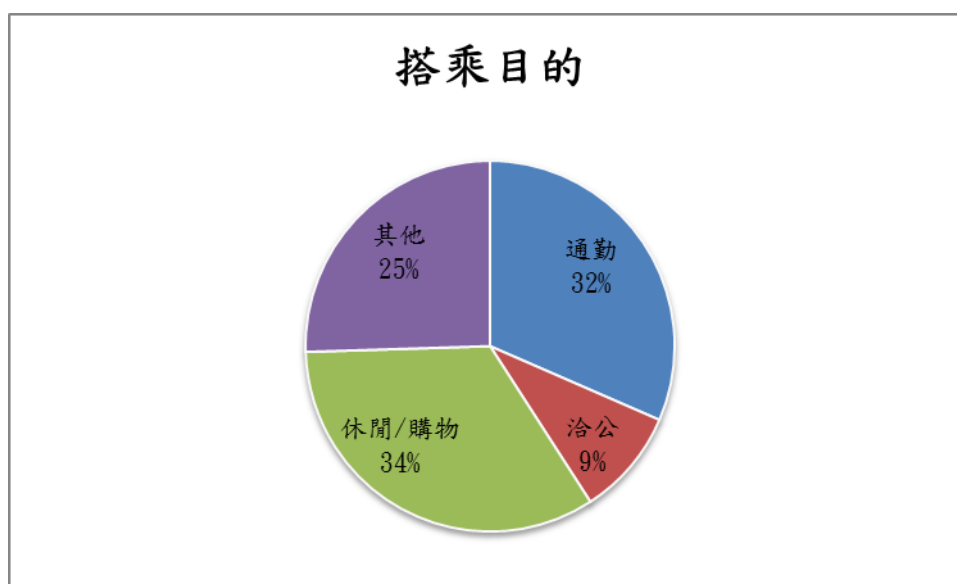
### 七、 付費方式:

由下圖可知大臺中市市民目前以電子票證取代現金投幣之比例已超過九成，其中，以悠遊卡與臺灣通電子票證付費者居多。本項「付費方式」之調查結果，悠遊卡之付費比例高出臺灣通 58%，對照「電子票證持有比例」調查結果，民眾持有臺灣通票證之比例與悠遊卡持有比例僅有些微差異，其差異應受抽樣樣本之影響，本調查數據乃完整呈現本年度抽樣民眾所回饋之調查結果。



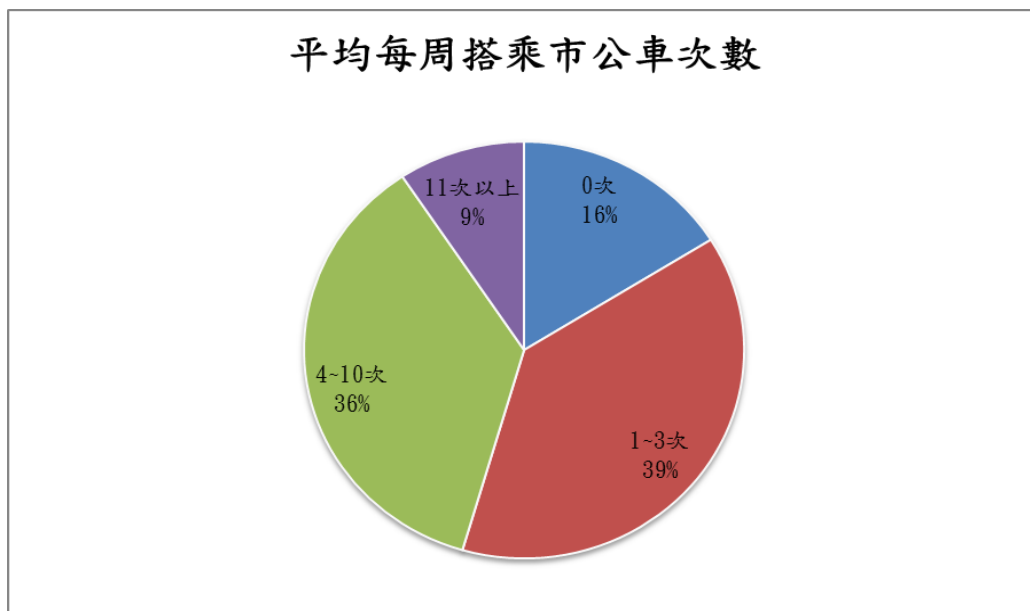
### 八、 搭乘目的:

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



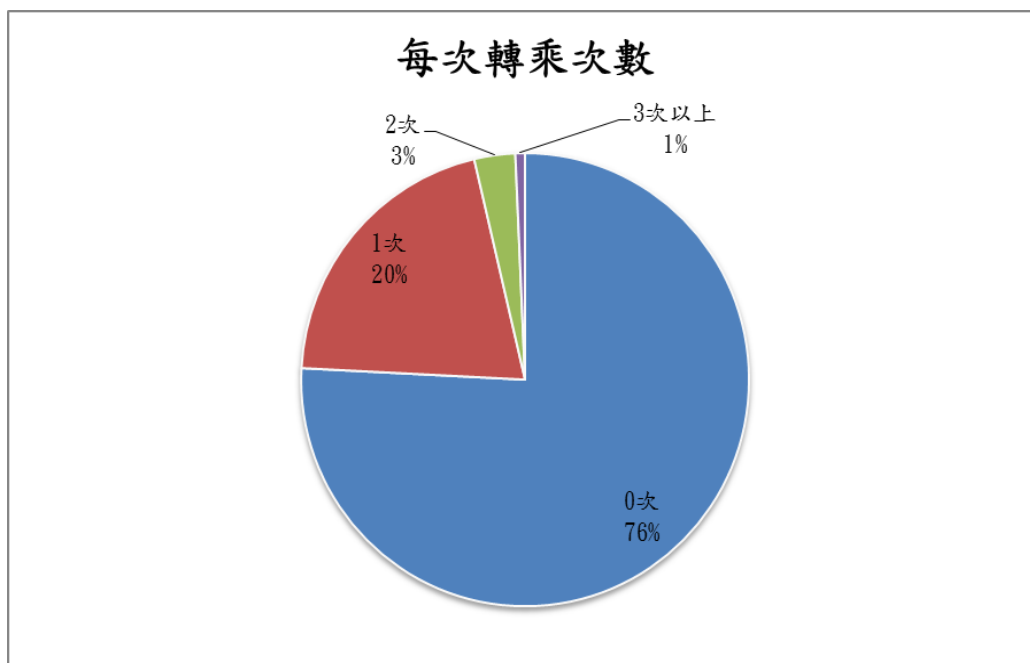
### 九、 每週搭乘次數:

由下圖可知大臺中市市民每週搭乘公車之比例，0 次為 16%、1~3 次為 39%、4~10 次為 36%、11 次以上為 9%，顯示民眾每週使用公車之比例趨近八成。



### 十、 每次轉乘次數:

由下圖可知大臺中市市民每次轉乘公車之比例，0 次為 76%、1 次為 20%、2 次為 3%、3 次以上為 1%，顯示民眾搭乘市公車時會轉乘的比率較低。



## 8.2 電話問卷調查分析

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

### 8.2.1 電訪資料分析說明

本次調查回收之有效問卷為 489 份，以下就各項調查資料提供分析結果。

## 8.2.2 調查問卷表格

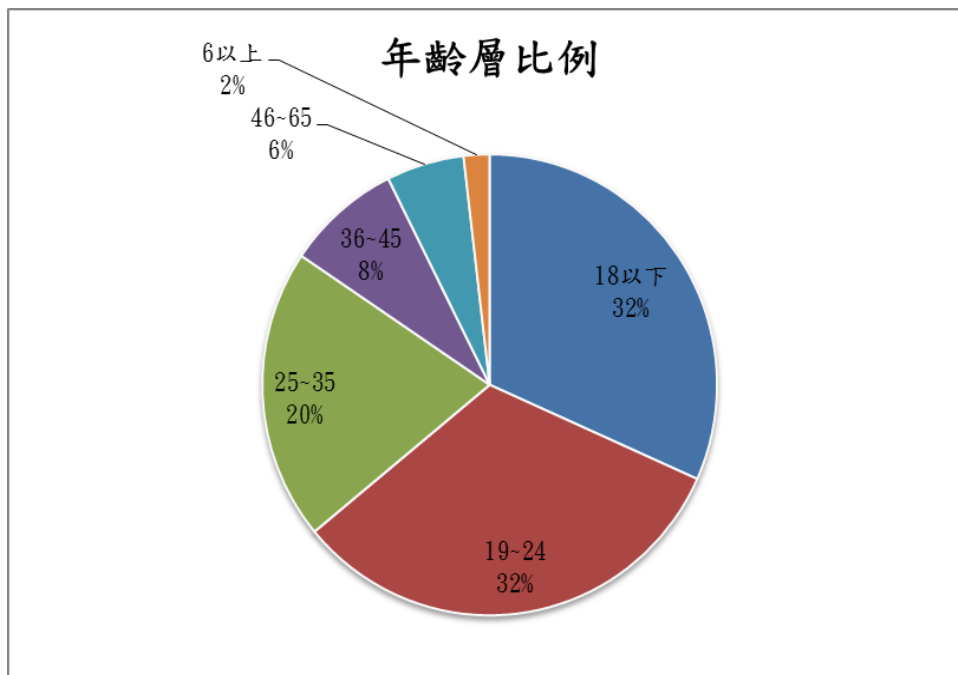
表 8.2-1 電話訪問調查表

電訪 面訪

調查員：		受訪人性別： <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	
調查日期	月 日 星期	時 分	<input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
您的年齡： <input type="checkbox"/> ①18歲以下 <input type="checkbox"/> ②19-24歲 <input type="checkbox"/> ③25-35歲 <input type="checkbox"/> ④36-45歲 <input type="checkbox"/> ⑤46-65歲 <input type="checkbox"/> ⑥66歲以上			
您的職業： <input type="checkbox"/> ①學生 <input type="checkbox"/> ②軍/公/教 <input type="checkbox"/> ③農 <input type="checkbox"/> ④工 <input type="checkbox"/> ⑤商 <input type="checkbox"/> ⑥自由業 <input type="checkbox"/> ⑦家管 <input type="checkbox"/> ⑧其他__			
您的學歷： <input type="checkbox"/> ①小學或小學以下 <input type="checkbox"/> ②國中 <input type="checkbox"/> ③高中(職) <input type="checkbox"/> ④大學(專科) <input type="checkbox"/> ⑤碩士以上			
區域別： <input type="checkbox"/> 中區 <input type="checkbox"/> 東區 <input type="checkbox"/> 西區 <input type="checkbox"/> 南區 <input type="checkbox"/> 北區 <input type="checkbox"/> 西屯區 <input type="checkbox"/> 南屯區 <input type="checkbox"/> 北屯區 <input type="checkbox"/> 太平區 <input type="checkbox"/> 大里區 <input type="checkbox"/> 霧峰區 <input type="checkbox"/> 烏日區 <input type="checkbox"/> 豐原區 <input type="checkbox"/> 后里區 <input type="checkbox"/> 石岡區 <input type="checkbox"/> 東勢區 <input type="checkbox"/> 和平區 <input type="checkbox"/> 新社區 <input type="checkbox"/> 潭子區 <input type="checkbox"/> 大雅區 <input type="checkbox"/> 神岡區 <input type="checkbox"/> 大肚區 <input type="checkbox"/> 沙鹿區 <input type="checkbox"/> 龍井區 <input type="checkbox"/> 梧棲區 <input type="checkbox"/> 清水區 <input type="checkbox"/> 大甲區 <input type="checkbox"/> 外埔區 <input type="checkbox"/> 大安區			
1. 請問您外出時主要使用什麼交通工具？(單選)			
<input type="checkbox"/> (1)公車 <input type="checkbox"/> (2)火車 <input type="checkbox"/> (3)計程車 <input type="checkbox"/> (4)自用小客車 <input type="checkbox"/> (5)機車 <input type="checkbox"/> (6)自行車 <input type="checkbox"/> (7)步行 <input type="checkbox"/> (8)台鐵/高鐵 <input type="checkbox"/> (9)其他(請註明：_____)			
2. 請問您平常出門的主要目的為何？			
<input type="checkbox"/> (1)上班 <input type="checkbox"/> (2)上學 <input type="checkbox"/> (3)休閒娛樂 <input type="checkbox"/> (4)拜訪親友 <input type="checkbox"/> (5)購物 <input type="checkbox"/> (6)其他(請註明：_____)			
3. 請問您這週使用公共運輸工具的頻率為何？選(1)(2)→跳至 NO5 作答。			
<input type="checkbox"/> (1)天天使用者 (7天) <input type="checkbox"/> (2)經常使用者 (4-6天) <input type="checkbox"/> (3)偶而使用者 (1-3天) <input type="checkbox"/> (4)未曾使用者 (0天)			
4. 平常沒有使用公共運輸工具的原因為何？			
<input type="checkbox"/> (1) 距離車站太遠或班次時間無法配合 <input type="checkbox"/> (2) 行車時間過長/開車(或騎車)較方便省時 <input type="checkbox"/> (3) 司機服務態度不好或公車舒適感不足 <input type="checkbox"/> (4) 站牌標示不清或無搭乘公車習慣 <input type="checkbox"/> (5) 與其他運具轉乘接駁不方便 <input type="checkbox"/> (6) 其他：			
5. 請問您不滿意或建議臺中市公車系統服務需做改善的地方？			
<input type="checkbox"/> (1) 距離車站太遠或班次太少 <input type="checkbox"/> (2) 行車時間過長/開車(或騎車)較方便省時 <input type="checkbox"/> (3) 司機服務態度不好或公車舒適感不足 <input type="checkbox"/> (4) 站牌標示不清或無搭乘公車習慣 <input type="checkbox"/> (5) 與其他運具轉乘接駁不方便 <input type="checkbox"/> (6) 其他			

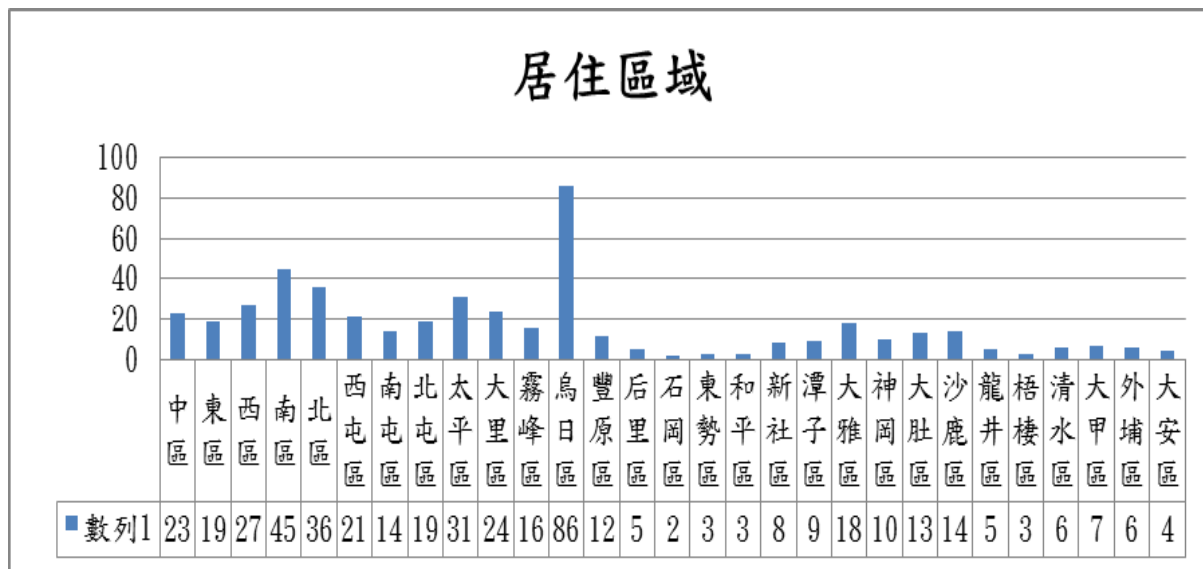


一、 電話問卷調查之年齡比例：



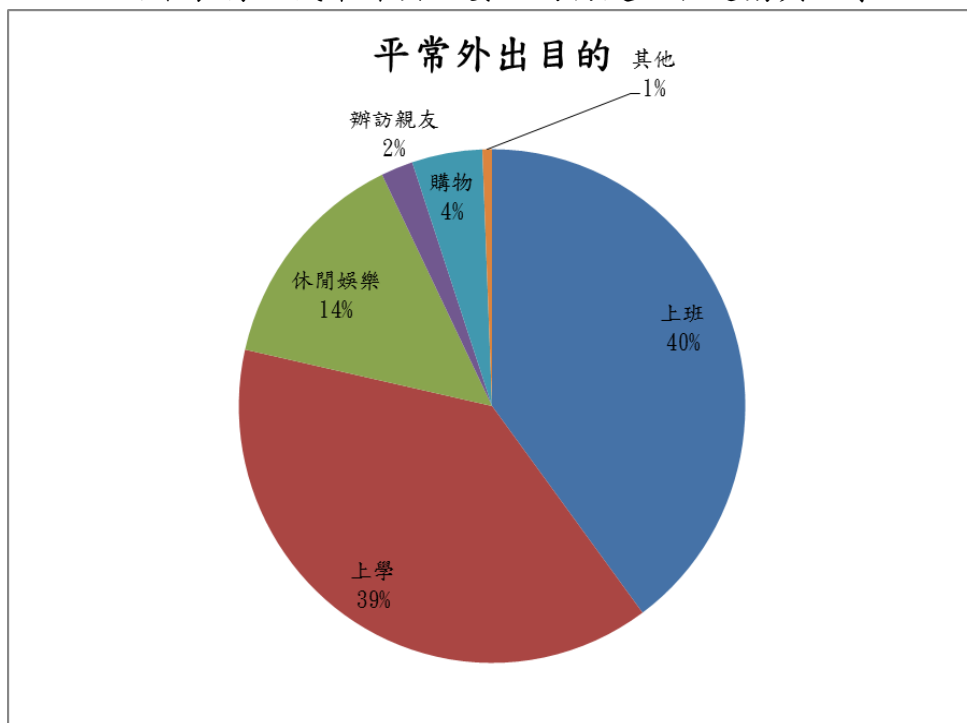
二、 居住區域：

本次調查以隨機電訪及面訪方式調查，由下表得知樣本數分布之居住區域。



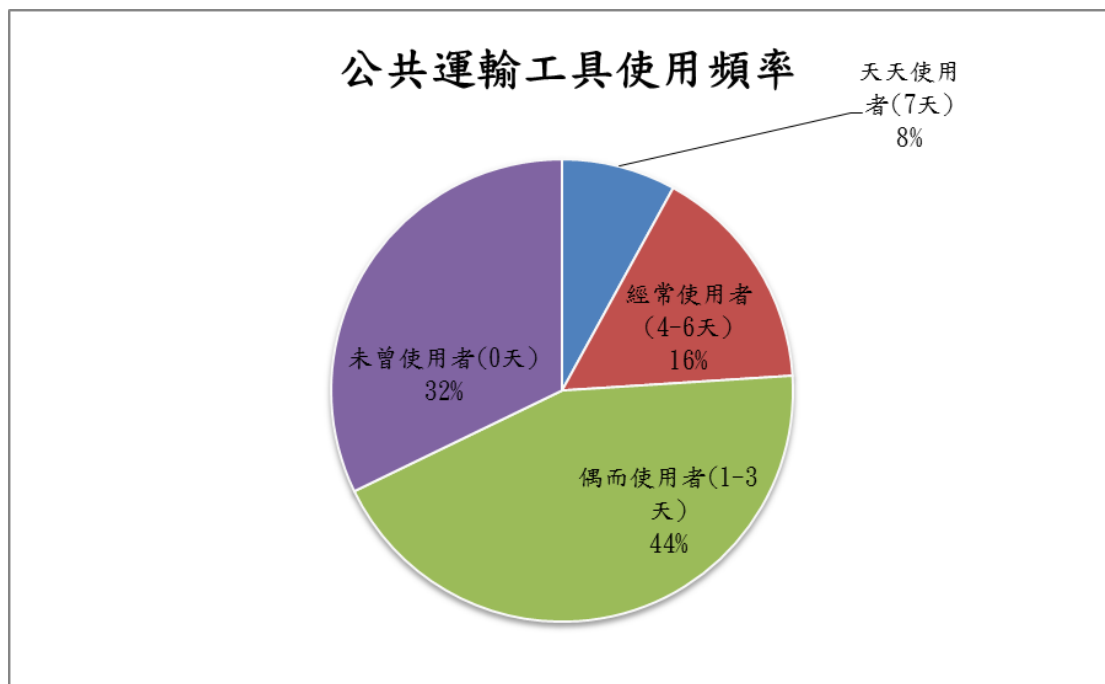
### 三、出門目的：

由下表得知民眾外出主要目的仍是上班通勤與上學。



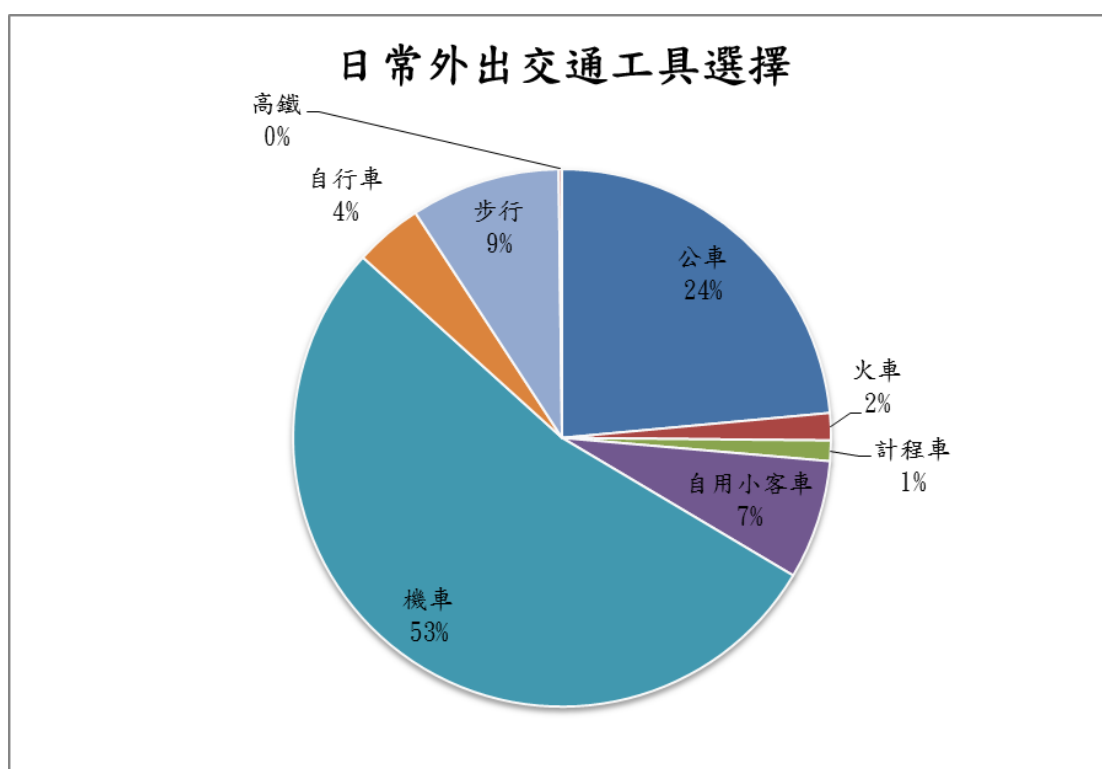
### 四、公共運輸工具使用頻率：

由下表得知民眾外出經常使用公共運輸工具的比例約為 24%，其中包含經常使用 16% 以及天天使用 8%。



### 五、 日常外出使用之交通工具：

由下表得知民眾外出使用各種公共運輸工具的種類比例，其中自小客車與機車的使用者達 60%，公車與火車等公共交通工具為 27%，相較往年之調查結果已有所成長，由此可見市府推動 8 公里免費搭乘政策有提昇民眾搭乘公共交通工具之意願。如需更精確得知民眾日常外出之交通工具選擇，則有賴於市府更具規模之調查。

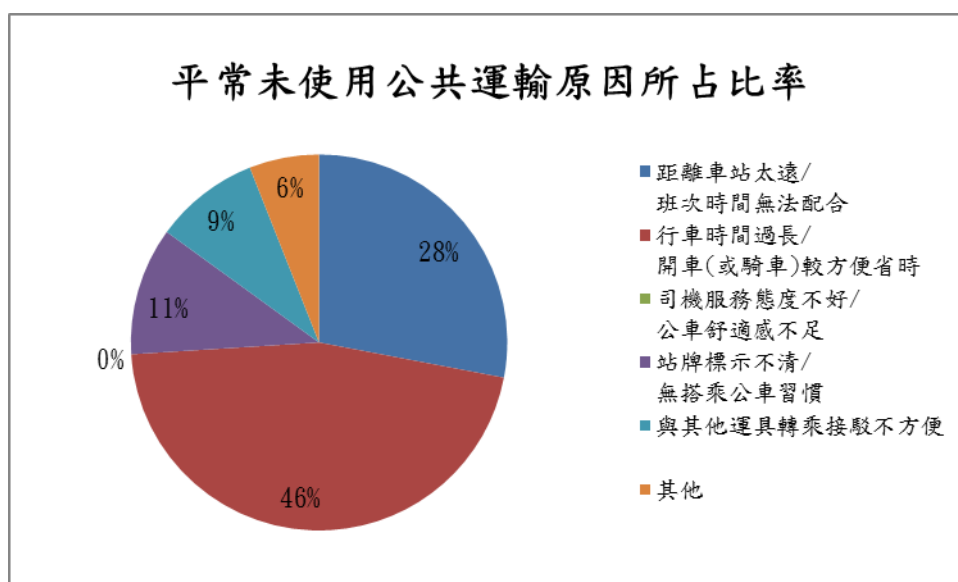


### 六、 平常未使用公共運輸工具的原因：

由統計表得知，民眾平常較少使用公共交通工具的原因，前 3 項分別是：

1. 行車時間太長/開車或騎車較方便省時
2. 距離車站太遠或班次時間無法配合
3. 站牌標示不清或無搭乘公車習慣

平常未使用公共運輸工具的原因?	所佔比率(%)
(1) 距離車站太遠或班次時間無法配合	28%
(2) 行車時間過長/開車(或騎車)較方便省時	46%
(3) 司機服務態度不好或公車舒適感不足	0%
(4) 站牌標示不清或無搭乘公車習慣	11%
(5) 與其他運具轉乘接駁不方便	9%
(6) 其他	6%



## 第九章 駕駛員服務品質與車輛行車安全調查

此章節主要針對臺中市市區汽車客運駕駛員服務品質及車輛行車安全調查作相關分析，團隊蒐集臺中市市區客運業者所屬駕駛員基礎資料(包括駕駛員人數、行車路線、班次數及教育訓練等相關資料)，以及所有市區客運業者所屬車輛基礎資料(包括車輛數、車輛維運管理時間及頻率等相關資料)，比對評鑑結果資料後，針對較有相關性之指標，提出相關分析及改善建議。

因臺中市區客運評鑑指標項目自 99 年起，歷經多次評鑑計畫之施行及經各界專家學者、委員針對評鑑項目、指標或評分項目修改多次，其內容已漸趨完備，且考量自縣市合併之後，各客運業者及路線數目亦陸續開始增加，因此團隊在本次調查中採用 99 年至 102 年評鑑成績及相關資料做迴歸分析(Regression Analysis)。

所謂迴歸分析，是一種統計學上分析數據的方法，目的在於了解兩個或多個變數間是否相關、相關方向與強度，並建立數學模型以便觀察特定變數來預測研究者感興趣的變數；其是建立依變數 Y (或稱依變數，反應變數) 與自變數 X (或稱獨變數，預測變數) 之間關係的模型，相關分析如後所述。

### 9.1 駕駛員服務品質分析

於駕駛員服務品質分析中，依據指標之特性，我們將依變數「乘客滿意度」(Y)定義為評鑑指標中 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及 C24 行駛之平穩性等項目之綜合分數，本項評鑑之評分係由乘客進行評分，亦包含調查員進行隨車稽查後之平均成績，如此一來便能主觀的表現出乘客滿意度成績。

而預測變數(X)則是考慮有相關影響之因素，說明如下：

1. 駕駛員管理制度：由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進行評分。

2. 班次數：99 年至 102 年各客運業者實際受評路線之班次數。
3. 車齡：各客運業者提供之實際平均車齡年。
4. 駕駛平均年資：各客運業者提供之實際平均駕駛員年資。
5. 車輛維修保養制度及執行狀況：即車輛維修保養制度及執行狀況，由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。
6. 教育訓練：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、時數等進行評分。
7. 路線數：99 年至 102 年各客運業者實際受評路線數。
8. 駕駛員人數：各客運業者提供之實際駕駛總人數。

分析出來之模式，調整後的 R 平方為 0.718，Durbin-Watson 檢定值介於 1.5~2.5 之間，相關資料如表 9.1-1。乘客滿意度經過迴歸分析後之數據則係如表 9.1-2 所示。

表 9.1-1 乘客滿意度分析之模式摘要表

模式摘要 b					
模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	Durbin-Watson 檢定
1	.918 <sup>a</sup>	.843	.718	.431	2.108
a. 預測變數：(常數), 駕駛員管理制度, 班次數, 車齡, 駕駛平均年資, 車輛維修保養制度及執行狀況, 教育訓練, 路線數, 駕駛員人數					
b. 依變數：乘客滿意度					

表 9.1-2 迴歸分析表

模式		係數 <sup>a</sup>						
		未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	B 的 80.0% 信賴區間	
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			下界	上界
1	(常數)	9.412	2.077		4.532	.001	6.562	12.262
	駕駛平均年資	-.039	.046	-.161	-.854	.413	-.102	.024
	教育訓練	.495	.752	.145	.658	.525	-.537	1.528
	路線數	-.013	.025	-.167	-.524	.611	-.048	.022
	車齡	-.021	.052	-.064	-.406	.694	-.092	.050
	班次數	.001	.001	.390	.882	.398	.000	.001
	駕駛員人數	-.003	.003	-.319	-.935	.372	-.006	.001
	車輛維修保養制度及執行狀況	-1.464	1.528	-.217	-.959	.360	-3.561	.632
	駕駛員管理制度	.815	.142	.906	5.753	.000	.621	1.009

a. 依變數: 乘客滿意度

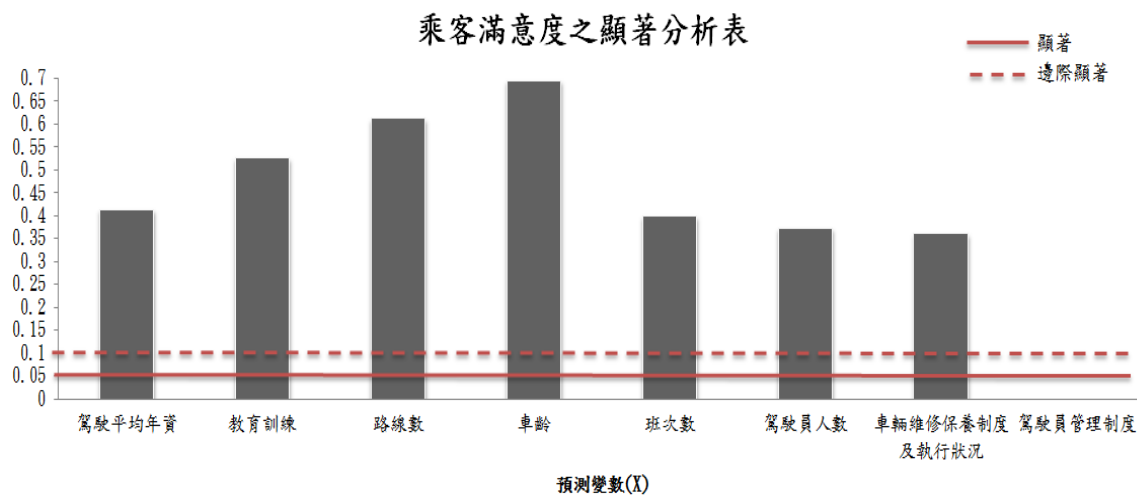


圖 9.1-1 乘客滿意度之顯著分析圖表

由上表之資料顯示，在本分析中：「駕駛平均年資」變數之係數為負，即駕駛平均年資越高，則乘客滿意度越低；「車齡」變數之係數為負，即車齡越高，則乘客滿意度越低；「教育訓練」變數之係數為正，即教育訓練工作做得越好，則乘客滿意度越高；「駕駛員管理制度」變數之係數為正，即駕駛員管理制度表現越好，則乘客滿意度越高。

這些資料皆顯示符合預期結果，惟俱有顯著性之預測變數僅有「駕駛員管理制度」這一變數【顯著值需小於 0.05，則可稱所採用的變數係顯著的】。

接著採用逐步迴歸分析法，選入顯著性高並刪除不顯著之預測變數，分析結果如表 9.1-3 所示。

表 9.1-3 逐步迴歸分析表

係數 <sup>a</sup>								
模式		未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	B 的 80.0% 信賴區間	
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			下界	上界
1	(常數)	7.247	.303		23.903	.000	6.842	7.651
	駕駛員管理制度	.789	.104	.878	7.561	.000	.650	.929

a. 依變數: 乘客滿意度

所有的預測變數中，僅駕駛員管理制度變數較為顯著，其餘項目對乘客滿意度影響較不大，此結果與我們預期並不相符。原因可能是資料數不足而對於分析結果有所限制，導致分析之結果未達預期。

因此我們另外再對各業者之乘客滿意度作 ANOVA 分析(變異數分析)，如表 9.1-4 所示，此表則顯示各家汽車客運業者於乘客滿意度分數之平均數相當接近，並無較大之差異。

由此可知，乘客滿意度之成績分布，推測可能受到臺中市政府交通局補助公車業者並實行八公里免費的優惠政策，使得民眾對大眾運輸之滿意度較高，乘客滿意度評分較為接近，因此業者之服務品質除



乘客滿意度外，亦須透過評鑑團隊、專家學者及主管機關等之評鑑項目評分，對業者之整體服務品質進行全面完整之評估。在過去之經驗，效果良好並具鑑別度。

表 9.1-4 乘客滿意度之變異數分析表

ANOVA					
乘客滿意度					
	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	3.862	11	.351	.556	.840
組內	11.992	19	.631		
總和	15.854	30			

※顯著性值大於 0.05，則表示顯著性不高。

## 9.2 車輛行車安全調查分析

於車輛行車安全調查分析中，評鑑團隊將肇事嚴重程度之考慮與否分為兩種情況，在不考慮嚴重程度之情況下，定義傷亡數【實際傷亡人數/百萬公里里程數】作為行車安全之指標，此外，在考慮嚴重程度之情況下，定義肇事程度【(實際死亡人數\*3+實際受傷人數\*1)/百萬公里里程數】作為另一行車安全之指標，分別進行分析。詳細說明如 9.2.1 以及 9.2.2 章節。

### 9.2.1 百萬公里傷亡分析

於車輛行車安全調查分析中，評鑑團隊將定義傷亡數作為行車安全指標，進而希望透過分析了解影響安全之因素；因此，設定百萬公里傷亡【實際傷亡人數/百萬公里里程數】為依變數(Y)，而預測變數(X)則是考慮有相關影響之因素，說明如下：

1. 駕駛員管理制度：由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進行評分。
2. 駕駛平均年資：各客運業者提供之實際平均駕駛員年資。
3. 教育訓練：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、時數等進行評分。
4. 車輛維修保養制度及執行狀況：即車輛維修保養制度及執行狀況，由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。
5. 車輛數：99 年至 102 年各客運業者實際受評路線之車輛數。
6. 車齡：各客運業者提供之實際平均車齡年。

分析出之模式 R 平方為 0.187，Durbin-Watson 檢定值介於 1.5~2.5 之間，相關資料如表 9.2-1。而百萬公里傷亡經過迴歸分析後之數據則係如表 9.2-2 所示。

表 9.2-1 百萬公里傷亡分析之模式摘要表

模式摘要 b					
模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	Durbin-Watson 檢定
1	.432a	.187	-.301	2.044	2.526
a. 預測變數:(常數), 車齡, 駕駛員管理制度, 車輛數, 駕駛平均年資, 教育訓練, 車輛維修保養制度及執行狀況					
b. 依變數: 百萬公里傷亡					

表 9.2-2 迴歸分析表-百萬公里傷亡

係數 <sup>a</sup>								
模式		未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	B 的 80.0% 信賴區間	
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			下界	上界
(常數)		8.212	11.632		.706	.496	-7.749	24.173
駕駛員管理制度		-.800	.632	-.424	-1.265	.234	-1.667	.068
駕駛平均年資		-.126	.188	-.230	-.670	.518	-.383	.132
教育訓練		-1.745	3.558	-.227	-.491	.634	-6.627	3.137
車輛維修保養制度及執行狀況		-.852	8.277	-.050	-.103	.920	-12.210	10.506
車輛數		.000	.009	-.015	-.041	.968	-.013	.012
車齡		.087	.256	.122	.338	.742	-.265	.438
a. 依變數: 百萬公里死傷								

百萬公里傷亡之顯著分析表

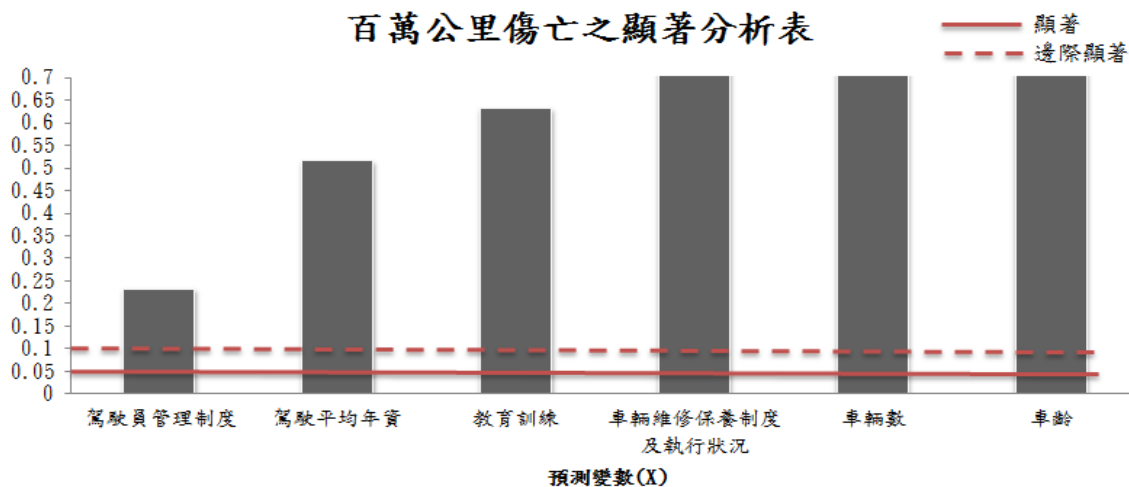


圖 9.2-1 百萬公里傷亡之顯著分析圖表

由上表之資料顯示，在本分析中：「教育訓練」變數之係數為負，即教育訓練工作做得越好，則肇事率越低，行車越安全；「駕駛員管理制度」變數之係數為負，即駕駛員管理制度越好，則肇事率越低，行車越安全；「平均駕駛員年資」變數之係數為負，即平均駕駛員年資越高，則肇事率越低，行車越安全；「車輛維修保養」變數之係數為負，即車輛維修保養制度與執行情況越好，則肇事率越低，行車越安全；「車齡」變數之係數為正，即車齡越高，肇事率越高，行車越不安全。

這些資料皆顯示符合預期結果，惟從顯著性上來說，並無合用之預測變數，估計是因資料數不足而對於分析結果有所限制，導致分析之結果未達預期。

因各變數均不顯著，因此我們另外再以各業者之百萬公里傷亡作 ANOVA 分析，如表 9.2-3 所示，此表則顯示各家汽車客運業者於百萬公里傷亡數之平均數並無顯著差異。

表 9.2-3 百萬公里傷亡之變異數分析表

ANOVA					
乘客滿意度					
	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	32.269	11	2.934	1.628	.173
組內	32.442	18	1.802		
總和	64.711	29			

※顯著性值大於 0.05，則表示顯著性不高。

## 9.2.2 百萬公里傷亡人數加權分析

此外，我們亦考慮肇事之嚴重程度，因此又將百萬公里傷亡人數加權【(實際死亡人數\*3+實際受傷人數\*1)/百萬公里里程數】作為依變數(Y)，而預測變數(X)則是考慮有相關影響之因素，說明如下：

1. 駕駛員管理制度：由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進行評分。
2. 駕駛平均年資：各客運業者提供之實際平均駕駛員年資。
3. 教育訓練：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、時數等進行評分。
4. 車輛維修保養制度及執行狀況：即車輛維修保養制度及執行狀況，由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。
5. 車輛數：99 年至 102 年各客運業者實際受評路線之車輛數。
6. 車齡：各客運業者提供之實際平均車齡年。

分析出之模式 R 平方為 0.186，Durbin-Watson 檢定值介於 1.5~2.5 之間，相關資料如表 9.2-4。而百萬公里傷亡人數加權經過迴歸分析後之數據則係如表 9.2-5 所示。

表 9.2-4 百萬公里傷亡人數加權分析之模式摘要表

模式摘要 b					
模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	Durbin-Watson 檢定
1	.431a	.186	-.302	2.049	2.416
a. 預測變數：(常數), 車齡, 駕駛員管理制度, 車輛數, 駕駛平均年資, 教育訓練, 車輛維修保養制度及執行狀況					
b. 依變數：百萬公里傷亡人數加權					

表 9.2-5 迴歸分析表-百萬公里傷亡人數加權

模式		係數 <sup>a</sup>						
		未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	B 的 80.0% 信賴區間	
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配			下界	上界
(常數)		11.385	11.657		.977	.352	-4.611	27.381
駕駛員管理制度		-.678	.634	-.359	-1.070	.310	-1.548	.191
駕駛平均年資		-.130	.188	-.238	-.692	.505	-.388	.128
教育訓練		-1.363	3.566	-.177	-.382	.710	-6.256	3.530
車輛維修保養制度及執行狀況		-3.341	8.295	-.197	-.403	.696	-14.724	8.042
車輛數		.001	.009	.038	.105	.918	-.011	.013
車齡		.082	.257	.115	.320	.756	-.270	.434

a. 依變數：百萬公里傷亡人數加權

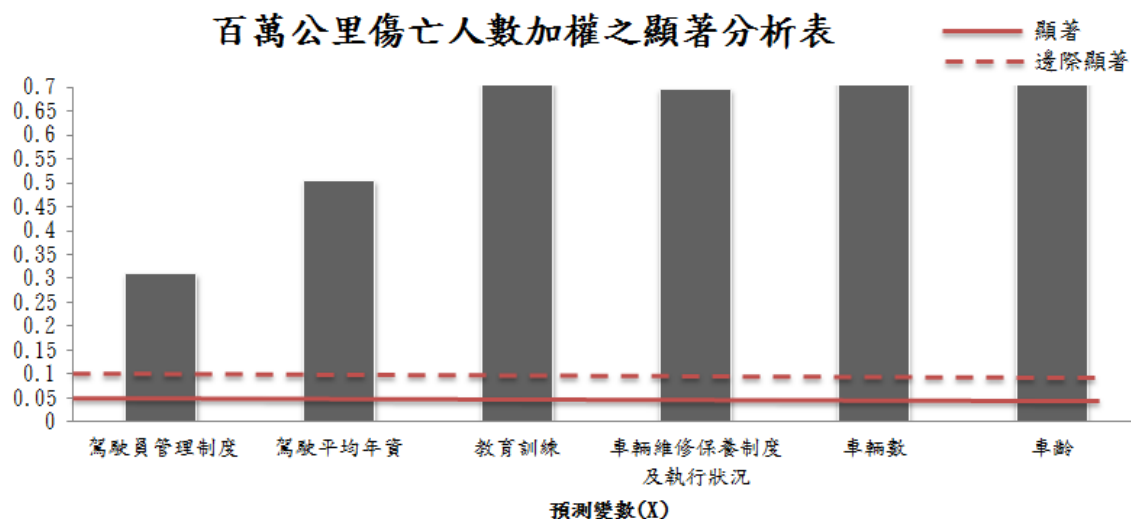


圖 9.2-2 百萬公里傷亡人數加權之顯著分析圖表

由上表之資料顯示，在本分析中：「教育訓練」變數之係數為負，即教育訓練工作做得越好，則肇事率越低，行車越安全；「駕駛員管理制度」變數之係數為負，即駕駛員管理制度越好，則肇事率越低，行車越安全；「平均駕駛員年資」變數之係數為負，即平均駕駛員年

資越高，則肇事率越低，行車越安全；「車輛維修保養」變數之係數為負，即車輛維修保養制度與執行情況越好，則肇事率越低，行車越安全；「車齡」變數之係數為正，即車齡越高，肇事率越高，行車越不安全。

這些資料皆顯示符合預期結果，惟從顯著性上來說，並無合用之預測變數，估計是因資料數不足而對於分析結果有所限制，導致分析之結果未達預期。

因各變數均不顯著，因此我們另外再以各業者之百萬公里傷亡人數加權分別作 ANOVA 分析，如表 9.2-6 所示，此表則顯示各家汽車客運業者於百萬公里傷亡人數加權之平均數並無顯著差異，這也導致我們在分析行車安全影響因素時，無法獲得預期結果。

表 9.2-6 百萬公里傷亡人數加權之變異數分析表

ANOVA					
乘客滿意度					
	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
組間	38.548	11	3.504	2.333	.053
組內	27.038	18	1.502		
總和	65.586	29			

※顯著性值大於 0.05，則表示顯著性不高。

## 9.3 結論與建議

透過上述分析資料顯示，臺中市各汽車客運業者於乘客滿意度、百萬公里傷亡及百萬公里傷亡人數加權之中，較符合預期結果之預測變數為車齡、教育訓練、車輛維修保養、駕駛員管理制度及平均駕駛員年資等指標項目，其中又以駕駛員管理制度之評鑑項目最具有顯著性，由此可知，駕駛員管理制度不僅僅影響著評鑑成績，對於提升公司管理、駕駛員管理及交通安全等，皆有相當的影響性。

就各業者服務品質成長趨勢，並統整 99 年至 102 年評鑑成績以及相關評鑑指標項目後，評鑑團隊針對臺中市區汽車客運業者提出相關改善建議如下：

### （一）車齡

車齡老舊問題需逐年編列汰舊計畫以降低車齡提升服務品質，在購置新車時要考量自身財務結構做妥善漸進式更新車輛以避免財務緊縮之窘境；並應考量路線屬性，響應政府近年提倡綠能採購低地板公車以及電動公車，以提升舒適度並達成節能減碳，製造雙贏。

### （二）教育訓練

教育訓練內容主題應適時調整，勿形式化；建議各業者應將教育訓練進行主題分類，適時調整其內容及具體說明對應之目的，以確實提昇其成效。並建議業者除依員工之職務安排不同之課程外，應訂定每名員工年度應參與之基本受訓時數，並開放員工依需求及意願自行選擇參訓課程，以提昇教育訓練之成效。

### （三）車輛維修保養

確實要求駕駛員落實每日出車前檢查等自主性管理，各業者並應定期進行檢查，列入考核機制，以避免有滅火器故障過期、意見箱破損及意見卡用完等缺失情形發生；此外對於車廂內座椅及



清潔也應加強維護，必要時也可適度裝飾或創新設計，以提升乘客搭乘之觀感，並提昇顧客服務滿意度。

#### (四) 駕駛員管理制度

除加強駕駛行為導向(脫班、過站不停、闖紅燈或黃燈)之改善，及定期實施行車安全訓練以減少違反處罰條例與違規之行為外，建議安裝車內監錄系統，用以即時監測駕駛員之行車行為並建檔 E 化，以加強駕駛行為之管控及利於駕駛員之稽查管理作業。另建議強化駕駛員 E 化管理系統，可定期檢視、追蹤駕駛員輔導紀錄與健檢異常之資料，確實掌握駕駛員身心狀態，以提高行車安全。

#### (五) 平均駕駛員年資

由於分析資料顯示平均駕駛員年資越高，則肇事率越低，行車越安全，推測係因公車駕駛員年資較長，對於各路線車況等較為熟稔，且在工作經歷及閱歷上較為豐富，故呈現此分析結果，但由於分析結果統計上並不顯著，因此也不可做年輕駕駛安全性表現較弱之論述；建議各客運業者應適當分配工作，針對年資較高之駕駛員更應提高注意其情緒與身心狀況，並避免駕駛員因長時間工作造成壓力，如此一來便能有效提高服務品質。